

Hørings svar med forvaltningens kommentarer

Konceptet for brugertilfredshedsundersøgelsen har været sendt i ekstern høring.

Høringskredsen har været: Ældrerådene, Ældresagen København, Pensionisternes Samvirke, Ældremobiliseringen, Organisationen af Selvejende Institutioner København

Der er modtaget høringssvar fra De københavnske Ældreråd og Ældresagen København.

I høringssvarene indgår kommentarer til konceptet for brugertilfredshedsundersøgelsen, som forvaltningen kommenterer i dette bilag.

Ældresagen København

- 1.1. Ældresagen København foreslår, at pårørende inddrages i undersøgelsen, hvor en pårørende også kan være en god ven eller besøgsven, fordi de ældre ofte ikke vil være til ulejlighed og ikke vil kritisere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Forvaltningen arbejder bevidst med tillægsundersøgelser til de store kvantitative tilfredshedsmålinger, men målgruppe og sigte kan være forskellig fra undersøgelse til undersøgelse. I 2006 deltog pårørende til meget svage beboere, som ikke selv kunne deltage i tilfredshedsmålingen på plejeboligheder, i en kvalitativ tillægsundersøgelse. Tillægsundersøgelsen gav værdifuld viden til forvaltningen. I brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 er det i stedet valgt, at gennemføre en kvalitativ tillægsundersøgelse blandt hjemmeboende modtagere af hjemmepleje, fordi der ikke har været gennemført brugertilfredshedsundersøgelser blandt denne gruppe af borgere siden 2005.

BrugerPårørendeRåd på alle plejeboligheder deltager i det anmeldte kommunale tilsyn, hvor rådet tilbydes deltagelse i et dialogmøde, som skal afdække det enkelte plejehjems styrker og udviklingspotentialer inden for en række kvalitetsområder som fx god pleje og omsorg, trivsel på plejeboligheden med videre. Efter tilsynsbesøget modtager BrugerPårørendeRådet på den enkelte institution tilsynsrapporten til høring. Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen fremlægges for BrugerPårørendeRådet på den enkelte plejebolighed.

Det er endeligt væsentligt at pointere, at forvaltningens

tilfredshedsundersøgelser er målrettet de borgere i København, som modtager ydelser fra forvaltningen. Det er deres oplevelse af kvaliteten i forvaltningens ydelser, som er i fokus.

- 1.2 Ældresagen København foreslår at inddrage resultaterne fra smagspanelet af ældre, som forvaltningen har nedsat, i forvaltningens opfølgning på resultaterne om maden fra brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejeboligheder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:
Sundheds- og Omsorgsforvaltningens smagspanel er forholdsvist nyt, men forvaltningen er enig i at viden fra smagspanelet skal omsættes, og at plejeboligheder, som har haft besøg af smagspanelet, kan sammenstille resultaterne.

De københavnske Ældreråd

- 1.1. De københavnske Ældreråd mener ikke, at en spørgeskemaundersøgelse som den foreslåede blandt beboere i plejeboligheder vil give et retvisende billede af forholdene. Det skyldes, at beboerne vil være betænkelige ved den lovede anonymitet, og at svarene vil være præget heraf. Samtidig er der ikke mulighed for kommentarer udover svarmulighederne. De københavnske Ældreråd vil foretrække, at undersøgelsen gennemføres i interviewform.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på de deltagende beboeres anonymitet og derved deres mulighed for at udtrykke deres holdning til den oplevede kvalitet. Forvaltningen anvender en ekstern leverandør, som gennemfører alle interviews. Det er skrevet ind i kontrakten med den eksterne leverandør, at alle interviews skal gennemføres i beboernes eget hjem uden anden tilstedeværelse end beboeren og interviewerens. Hvis beboeren udtrykkeligt ønsker interviewet gennemført i et fællesrum, vil det ske i et afskærmet område i fællesrummet. Det er erfaringen fra de to foregående undersøgelser, at det alene er meget få borgere, som ønsker interviewet gennemført i et fællesrum. Hvis enten personale eller pårørende beder om deltagelse i et interview sammen med beboeren vil det blive afslået fra den ekstern leverandørs side.

Forvaltningen er enig i, at det er et meget væsentligt fokuspunkt.

- 1.2 De københavnske Ældreråd opfordrer udvalget til i stedet at anvende midlerne til forbedringer for de ældre på området.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunktet.