

## **Resume af høringsvar om Sundhedsforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmehjælp og beboere på plejehjem**

Sundhedsforvaltningen har modtaget to høringsvar fra henholdsvis Ældrerådenes Fællesudvalg og fra Ældre Sagen. Begge høringspartere har kommentarer til gennemførelsen og resultaterne af undersøgelsen.

I de to høringsvar indgår bemærkninger om specifikke resultater eller ønsker. De er alle taget til efterretning af Sundhedsforvaltningen. Nedenfor er gengivet temaer af mere generel karakter fra de to høringsvar med Sundhedsforvaltningens kommentarer.

### *Hjemmeplejeundersøgelsen*

**Ældre Sagen udtrykker generel** tilfredshed med, at Sundhedsforvaltningen har samarbejdet med et eksternt uvildigt firma om undersøgelsen.

**Ældre Sagen mener ikke**, at undersøgelsen er tilstrækkelig repræsentativ.

Sundhedsforvaltningens bemærkning til dette:

Sundhedsforvaltningen deler ikke synspunktet om manglende repræsentativitet. Stikprøvens størrelse blev fastlagt i samråd med TNS Gallup med afsæt i en statistisk usikkerhed på forvaltningsniveau på mellem 1,1 pct. til 2,5 pct. ved en svarprocent på 50. Sigtet for Sundhedsforvaltningen var en undersøgelse med forklaeringskraft for kommunen samlet set og for de syv lokalområder.

Stikprøven til hjemmeplejeundersøgelsen blev sammensat repræsentativt, så den var fordelt på de syv lokalområder i overensstemmelse med populationen (det samlede antal hjemmeplejemodtagere i Københavns Kommune). Udvalget af respondenter var således stratificeret tilfældig.

Svarprocenten blev på 52, og lå derved en anelse højere end de forventede 50 pct. TNS Gallup vurderede, at det var en tilfredsstillende svarprocent for en undersøgelse af denne type.

De indkomne svar fordelte sig stort set identisk med populationen i de syv lokalområder. Det betyder, at der ikke var nogen geografiske skævheder i bortfaldet, og at undersøgelsen geografisk set var repræsentativ.

**Ældre Sagen mangler data** i rapporten om signifikante resultater for baggrundsparametre.

Sundhedsforvaltningens bemærkning til dette:

Data i undersøgelsen blev kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder, køn og visiteret tid i hjemmeplejeundersøgelsen. I rapporten fremgik alene de sta-

tistisk signifikante sammenhænge, dvs. når der med over 98 procents sikkerhed var en sammenhæng.

Sundhedsforvaltningen valgte i samråd med TNS Gallup, at resultater fordelt efter baggrundsvariable alene skulle fremgå af teksten i rapporten og ikke i særskilte tabeller. Det blev valgt for at hindre, at rapporten blev unødigt svær at læse.

Sundhedsforvaltningen har modtaget alle krydstabuleringer fra TNS Gallup.

**Ældrerådernes Fællesudvalg mener**, at der bør være betydelig fokus på den gruppe af respondenter, som har besvaret spørgsmålene om den generelle tilfredshed med hjemmehjælpen og med madordningen med et "hverken eller" eller et "ved ikke".

Sundhedsforvaltningens bemærkning til dette:

Sundhedsforvaltningen finder, at andelen af besvarelsen "hverken eller" er høj. Samtidig er andelen af besvarelsen højere i København end i andre kommuner i lignende undersøgelser jf. KL's 6-by rapport fra maj 2004.

TNS Gallup vurderede i rapporten, at en årsag til de forholdsvis mange besvarelser af "hverken eller" blandt hjemmeplejemodtagerne kunne være en relativ svagere målgruppe i København end i andre kommuner (se side ni i rapporten, metodeafsnittet og bilag 1).

Sundhedsforvaltningen bad TNS Gallup om at sammenholde besvarelser af "hverken eller" med baggrundsoplysninger for at undersøge, om det var bestemte grupper af borgere, som benyttede denne svarmulighed. TNS Gallup fandt, at kvindelige respondenter var mere tilbøjelig til at benytte svarmuligheden "hverken eller" end de mandlige respondenter. Samtidig var respondenter bosat på Christianshavn/Amager gennemgående mere tilbøjelig til at svare "hverken eller". Omvendt var respondenter i Valby gennemgående mindre tilbøjelig hertil.

#### *Plejhjemsundersøgelsen*

**Det er Ældre Sagens opfattelse**, at undersøgelsen på plejehjem er behæftet med så stor usikkerhed på grund af beboernes fysiske og psykiske tilstand, at den ikke kan tillægges den store værdi.

Sundhedsforvaltningens bemærkning til dette:

Det er bestemt Sundhedsforvaltningens opfattelse, at resultaterne af undersøgelsen blandt beboere på plejehjem kan anvendes. Det er også Sundhedsforvaltningens opfattelse, at viden om brugernes tilfredshed med plejhjemmenes service er vigtig.

Sundhedsforvaltningen har sammen med en række andre kommuner under ledelse af KL medvirket til at udvikle en undersøgelsesform og spørgeramme over for denne gruppe af borgere. Det er den, som Sundhedsforvaltningen bad TNS Gallup at anvende i denne tilfredshedsundersøgelse. Der var tale om interviews, hvor in-

intervieweren udfyldte spørgeskemaet for beboeren ud fra retningslinier i en interviewguide.

Det er rigtig, at ikke alle beboere er raske nok til at kunne gennemføre et interview. Forud for undersøgelsen var det derfor vigtigt, at forstanderne med deres faglige og faktuelle viden vurderede, om de tilfældigt udvalgte beboere kunne deltage i et interview. Tilstande som svær demens, kritisk sygdom, sorgbearbejdning kan gøre, at beboere ikke kan eller har kræfter til at deltage i et interview og derfor ikke skal ulejliges unødigt.