

Københavns Kommune Sundhedsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 Kbh. N
Att.: Birgit Gundorph-Malling

København den 12. oktober 2005

Høringssvar vedrørende undersøgelse af brugertilfredshed med hjemmepleje og plejehjem

Ældre Sagen i København vil indledningsvis gerne udtrykke vor tilfredshed med, at man ved denne undersøgelse har valgt en eksternt uvildig instans til at foretage undersøgelsen.

Generelt

Om hjemmeplejeundersøgelse.

Generelt er det glædeligt, at der set som alt i alt er en så relativ stor tilfredshed med hjemmeplejen, men vi er nød til at pege på, at antallet af såvel adspurgte (3000) som besvarelser (1487) er meget lille, set i forhold til det samlede antal hjemmehjælpsmodtagere i København, så lille, at vi ikke mener det er tilstrækkeligt repræsentativt.

I forhold til det samlede antal modtagere af hjemmehjælp i København er svarprocenten under 10.

Målgruppen

Vi mangler at få at vide, hvordan man har fundet frem til de 3000 udvalgte modtagere af hjemmehjælp. Vi må formode, at TNS Gallup har fået samtlige adresser på hjemmehjælpsmodtagere. På den baggrund forekommer det besynderligt, at 30 er ukendt af postvæsenet og 22 at har meddelt, at de slet ikke modtager hjemmehjælp - det hænger ikke sammen.

Undersøgelsens resultater

Vi vil holde os til at kommentere de af undersøgelsens resultater som er markant afvigende eller som vi mener giver anledning til en særlig kommentar.

Det er vort håb og forventning, at forvaltningen vil følge op på undersøgelsen og søge klarlagt, hvorfor, der visse steder er bemærkelsesværdige afvigelser..

Vi vil nedenfor opliste de områder, hvor vi mener, der er grund til kommentarer og hvor undersøgelsen bør føre til en opfølgning.

Hjemmehjælp –

Fig. 3.3 Gennemsnitlig tilfredshed

Det er bemærkelsesværdigt, at tilfredsheden med den praktiske hjælp er så lav i forhold til de øvrige ydelser. Det får os til at formode, at "praktisk hjælp" dækker over rengøring, idet rengøring ikke er specificeret for sig. Vi er bekymrede for, at det hænger sammen med at man generelt i Sundhedsforvaltningen nedprioriterer rengøringshjælp.

Fig. 3.4 Den praktiske hjælp, eksempelvis rengøring

Overskriften er vildledende, men vi er gået ud fra at det alene drejer sig om rengøring.

At 327 brugere (22 pct.) ud af de 1487 ikke er tilfreds bør give anledning til selvansøgelse i Sundhedsforvaltningen. I stedet for at fremhæve tilfredsheden i Vanløse/Brønshøj/Husum kunne man også vælge at fokusere på, hvorfor utilfredsheden topper på Østerbro.

Fig. 3.5 Hjælpen til indkøb

Det bør undersøges hvorfor svar pct. for "ved ikke" er relativt høj på Nørrebro og i Valby.

Fig. 3.6 Hjælp til tøjvask

Igen er "ved ikke" pct. relativt høj på Nørrebro – hvorfor?

Fig. 3.7 Den personlige pleje

Det nævnes at de respondenter, der er visiteret til op til 30 minutters hjælp pr. uge, er signifikant mindre tilfreds. Det kan ikke læses af figuren – vi kan i hvert fald ikke. Hvis det har været ment som et parameter burde have været skilt ud.

Igen en relativt høj "ved ikke" pct., i Valby – hvorfor og hvorfor en så signifikant høj tilfredshed i Vanløse/Husum/Brønshøj, hvad gør at de er så gode? Kan de øvrige lære af det?

Fig. 3.10 Hjemmehjælpens imødekommenhed over for ønsker og behov

Igen fremgår det af teksten, at det indeholder parametre, der ikke kan eksponeres af figuren. De burde have været udskilt.

Fig. 3.11 Hjemmehjælpens tid til personlig kontakt

Det er for os ikke klart om personlig kontakt skal defineres som "tid til omsorg". Det går vi ud fra. For Ældre Sagen er det glædeligt overraskende, at tilfredsheden med den personlige kontakt er blevet højere end forventet. At den kan blive endnu bedre er klart, men det er en begyndelse. Her bør det undersøges, hvorfor tilfredsheden er større på Nørrebro – kan de noget de øvrige lokalområder ikke kan?

Fig. 3.12 Hjemmehjælpens overholdelse af de aftalte tidspunkter

At det også går bedre med overholdelse af aftalte tidspunkter er ikke overraskende, men her må vi bemærke, at det resultat skal ses baggrund af at der de seneste år er indført et lavere serviceniveau – Det er nemmere at holde hvad man lover, når man lover mindre!

Fig. 3.13 Antallet af forskellige hjemmehjælpere i hjemmet

At utilfredsheden med antallet af forskellige hjemmehjælpere er så markant højt er desværre ikke overraskende. Alle undersøgelser foretaget af Ældre Sagen viser det samme. Vi ved godt det er et vanskeligt problem, men vi ser gerne at forholdet bliver gjort til genstand for en nærmere undersøgelse mhp. en bedre løsningsmodel.

Hjemmesygepleje

Til dette område har vi kun ros. Det er glædeligt at hjemmesygeplejen fungerer så relativt godt.

Madordningen

At kun ca. 25 pct. af respondenterne benytter madordningen må siges at være et endnu ringere repræsentativt udsnit end hjemmeplejeundersøgelsen som helhed. Dette gør, at vi ikke kan tillægge denne del af undersøgelsen særlig værdi. Det gælder også fordi det ikke fremgår fra hvilket køkken maden leveres ("lille lokalt køkken" eller opvarmet mad fra et storkøkken).

Sidstnævnte har væsentlig betydning for bedømmelse af tilfredsheden - ikke mindst med madens smag. Der er udsving i besvarelserne lokalområderne imellem, der bør ses i lyset af, hvem der leverer.

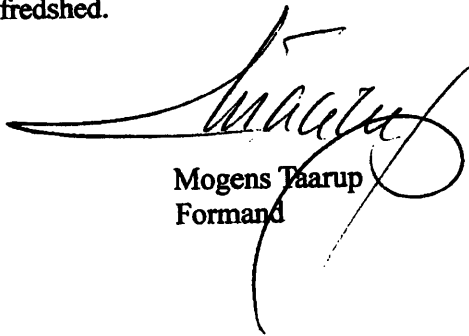
Brugertilfredshed med plejehjem

Det er vor opfattelse, at undersøgelsen på plejehjem er behæftet med så manges usikkerhed pga. beboernes fysiske og psykiske tilstand at den heller ikke kan tillægges den store værdi. Selv om "ved ikke" pct., som omtalt, ikke medregnes er det alligevel bemærkelsesværdigt, at så mange ikke ved hvad de skal svare – det tyder på udbredt apati, Det er ikke overraskende med den meget stramme visitation, der giver nærmest hospicelignende tilstande på de københavnske plejehjem.

Trods dette bør Sundhedsforvaltningen gå ind og undersøge årsagerne til de mest øjenfaldende forskelle plejehjemmene imellem.

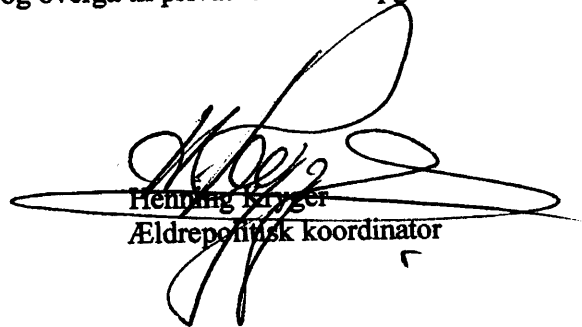
Der mangler fuldstændig et spørgsmål om madens smag på plejehjemmene – hvorfor?

At tilfredsheden med maden måske alligevel ikke er stor som undersøgelsen viser bygger vi på, at vi netop er blevet bekendt med et forlydende om, at den selvejende institution Rosenborgcenteret har et ønske om at udtræde af den kommunale madordning og overgå til privat leverandør pga. utilfredshed.



Mogens Taarup
Formand

Med venlig hilsen



Henning Bryger
Ældrepolitisk koordinator

18. oktober 2005

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Høringsvar om "resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje og beboere i plejeboliger"

Ældrerådene er – efter forelæggelse af sagen for Sundheds- og Omsorgsudvalget i mødet den 1. september 2005 – anmodet om en udtalelse om undersøgelsen.

Vicedirektør Lene Sillasen fra Sundhedsforvaltningens direktion gennemgik rapportens hovedlinjer for ældrerådene på et møde den 27. september 2005, hvor en række af rådernes spørgsmål blev besvaret, og rådernes Sundhedsudvalg har behandlet sagen på et møde den 10. oktober 2005.

Generelt finder rådene det meget uheldigt for et retvisende billede af forholdene, at kun 52 % af de fremsendte skemaer på hjemmehjælpsområdet er modtaget retur, uanset man havde forventet noget tilsvarende.

Det konstateres i indstillingen bl. a., at "64 % alt i alt er tilfredse med hjemmehjælpen og 72 % er alt i alt tilfredse med madordningen".

I denne type undersøgelse kan det naturligvis være meget vanskeligt at vurdere gruppen "ved ikke", men rådene mener der bør være betydelig fokus på den gruppe på 36%, der ikke har udtrykt direkte tilfredshed med hjemmehjælpen, og de 28 %, der ikke har udtrykt direkte tilfredshed med madordningen.

Rådene afventer i øvrigt forvaltningens fornyede indstilling til udvalget med en opfølgingsplan.

Afslutningsvis bemærkes, at rådene ville have fundet det hensigtsmæssigt, om man havde haft lejlighed til at se nærmere på skemaet før det blev taget i brug.

Denne udtalelse er vedtaget på mødet den 18. oktober 2005 i Ældrerådernes Fællesudvalg.

Der henvises i øvrigt til de udtalelser, de enkelte ældreråd måtte fremkomme med.

Med venlig hilsen

Lis Bauer

Frank Hansen

Fmd. for Sundhedsudvalget

