



Sundheds- og Omsorgsudvalget

København, den 11. februar 2014

Høringsvar: Brugerundersøgelser 2013

Ældrerådet har med interesse læst Brugerundersøgelse 2013 og har med tilfredshed konstateret, at ældre borgere fortsat i vid udstrækning er tilfredse med plejehjem, og at tilfredsheden med sociale aktiviteter er steget til et højt niveau.

Rådet ser til gengæld med bekymring på, at tilfredsheden med hjemmeplejen er faldet fra 77 – 75 %. Rådet kunne frygte at denne tendens fortsætter i 2014, hvor en stor gruppe ældre borgere skal vælge ny leverandør af personlig og praktisk pleje. Rådet kan ikke finde det tilfredsstillende, at ældre borgere i andre byer er markant mere tilfredse med hjemmeplejen end Københavns ældre borgere. Rådet finder det bemærkelses- og anerkendelsesværdigt, at private hjemmehjælpsfirmaer er bedre end kommunen til at informere borgere om hjemmehjælpen, og til at sende færre forskellige hjælpere ud til borgere. Rådet har noteret sig, at tilfredsheden med antallet af hjælpere er faldet, især blandt borgere, der får kommunal hjemmehjælp.

Rådet bakker op om de fokusområder, som centralforvaltningen og lokalområderne i 2013 begyndte at arbejde systematisk med. Rådet anerkender, at det tager tid inden effekten af disse nye indsatser slår igennem, men ikke desto mindre er det bemærkelsesværdigt, at borgernes tilfredshed på næsten alle de valgte fokusområder er faldet i 2013. Det kalder efter Ældrerådet opfattelse ikke kun på systematiske og målrettede indsatser på de valgte fokusområder, men også på nye og mere tværfaglige vinkler på fokusområdernes udfordringer og mulige løsninger. Det er en dialog, som Ældrerådet gerne vil indgå i.

Ældrerådet har i længere tid argumenteret for, at der bliver lavet en ekstern og uvildig undersøgelse af ældre borgeres oplevelser med Københavns hjemmepleje, rehabilitering m.m. Ældrerådet tror, at en sådan undersøgelse kan være et vigtigt supplement til kommunens egne undersøgelser, og at en ekstern undersøgelse vil frembringe ny viden og nye løsningsforslag til, hvordan tilfredsheden på de udvalgte fokusområder kan øges. Derfor fremsætter Rådet dets ønske i dette høringssvar

Rådet har nogle konkrete kommentarer til nogle af de udvalgte fokusområder.

1. fokusområde: Aktiviteter og socialt liv på plejehjem

Ældrerådet mener, at en øget tværfaglighed i personalesammensætningen på plejehjem kunne få tilfredsheden med aktiviteter, medbestemmelse og sociale relationer til at stige. I BRUS

efterlyses aktiviteter og relationer, der matcher de ældre borgeres kognitive og fysiske formåen. Det ønske vil personale med pædagogisk baggrund kunne imødekomme.

2. fokusområde: Mad og måltider på plejehjem

Ældrerådet er tilfreds med kommunens fokus på 'det gode måltid', og med de mange initiativer, som er sat i værk. Rådet mener, at en større tværfaglighed i personalegruppen kan være med til at skabe den ønskede stemning og relationer ved spisesituationer. Ældrerådet beklager samtidig, at Smagepanelet nedlægges, og opfordrer til, at panelets fokus på madens kvalitet, serveringen og stemningen om måltidet videreføres.

3. fokusområde: Information på plejehjem

Ældrerådet konstaterer, at der forestår et vigtigt udviklingsarbejde i alle bydele med at forbedre information om plejehjem og forventningsafstemme med kommende beboere. Rådet håber, at tilfredsheden løfter sig på dette område i år, og tilbyder sig gerne som sparringspartner i dette udviklingsarbejde.

4. fokusområde: Ensomhed blandt hjemme- og sygeplejemodtagere

Rådet noterer sig, at ensomheden fortsat er høj blandt hjemme- og sygeplejemodtagere. Rådet ønsker, at der sættes særlig fokus på bekæmpelse af ensomhed blandt de svageste ældre medborgere, der enten ikke evner eller ønsker at bevæge sig uden for deres hjem. Rådet ønsker, at kommunen indgår i forpligtende samarbejder med frivillige organisationer om besøgsvenordninger, og at der afsættes flere personaleressourcer til de ældre, der ikke kan forlade deres hjem.

Ældrerådet anerkender kompleksiteten i at skabe tilfredshed med kommunens tilbud på ældreområdet, og rådet vil gerne efter bedst evne bidrage til udviklingen af indsatserne gennem sparring og dialog.

Med venlig hilsen

Ulla Skærved
Formand

Kirsten Nissen
Formand, Omsorgs- og Boligudvalget