

## Bilag 2

### Liste over samt kopi af hørings svar vedr. brugertilfredsundersøgelsen 2008 blandt beboere på plejeboligheder og blandt modtagere af hjemmepleje

1. 16.03.2009            ÆldreSagen
2. 24.03.2009            De københavnske ældreråd
3. 25.03.2009            Ældrerådet Indre By

#### Sundhedsstaben

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
35 30 35 30

Direkte telefon  
35 30 35 11

E-mail  
KT01@suf.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

# Ældre Sagen

KØBENHAVN

## Høring om brugertilfredshedsundersøgelse 2008

ÆldreSagen i København hilser alle fremskridt velkommen og selv de mindste, glæder vi os over.

I denne høring glæder vi os over de mindste, men må dog undres over et par ting i undersøgelsen:

I hjemmeplejen er der mangler vedr. de figurer man henviser til ( side 15 + 16 henviser til 4.7 som ikke er at finde - ligeledes mangler figur 4.8, på side 18 mangler figur 4.9, som skal være 4.11 ).

De 8 personer som deltog i den udvidede undersøgelse af hjemmeplejen udtaler sig alle om maden. Kun 4 modtager mad!

Skismaet mellem ikke at have lyst til at spise ude af huset sammen med fremmede mennesker, står grelt imod ensomhedsoplevelsen ved at spise alene.

Vi kvitterer for en stigende tilfredshed med plejeboligernes omsorg - i forhold til tidligere undersøgelser - for de 17 ud af 20 måleområder.

Mogens Taarup  
Formand

Tove Ryle  
Ældrepolitisk Koordinator



Den 24. marts 2009

Sundheds- og Omsorgsudvalget  
Københavns Rådhus  
1599 København V

Høringssvar vedr. resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.

Ældrerådene har fået undersøgelsen til høring, og rådernes Omsorgsudvalg drøftede på et møde den 9. marts 2008 det omfattende materiale med chefkonsulent Birgitte Dissing Kierch fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Rådene har noteret sig, at tilfredsheden vedr. **plejebolighederne** i forhold til 2006 er forbedret.

Man har dog bemærket, at brugerne er mindre eller meget utilfredse med informationsniveauet på plejecentrene. Dette er naturligvis en opgave for det enkelte plejecentre at forbedre, ligesom der bør være muligheder for et større menuvalg, og i øvrigt større brugerindflydelse på maden.

Vedr. brugernes tilfredshed med **hjemmeplejen**.

Rådene har bemærket, at brugerne generelt er utilfredse med de mange skiftende medarbejdere som kommer i brugerens hjem, samt den manglende information, når der sendes en vikar, og at der i øvrigt generelt ikke er tid nok.

Endvidere er brugerne utilfredse med, at aftalte tidspunkter ikke overholdes.

Ældrerådene finder anledning til at fremhæve, at undersøgelsen peger på vigtigheden af

at styrke relationen bruger og enheden/kontoret ved at øge synligheden og informere om, hvilke områder enheden tager sig af,  
at informere konsekvent om afbud, da ændring af rutiner giver utryghed,  
at målrette den kommunikative indsats efter den enkelte brugers behov – herunder særlig opmærksomhed på, at mange har syns- og hørenedsættelse.  
at der så vidt muligt er så få forskellige hjemmehjælpere som muligt, da dette skaber tryghed for den enkelte borger.

Ældrerådene har ikke yderligere bemærkninger til materialet.

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

På Ældrerådenes vegne

Bent Johansen  
Formand

De Københavnske  
Ældreråd  
Sekretariatet  
Henrik Pontoppidans Vej 2  
2200 København N

Telefon 33 17 19 20  
Fax 33 17 42 98  
Mobil 27 10 22 33  
a027@suf.kk.dk  
www.aeldreraad-kbh.dk

## ÆLDERRÅDET INDRE BY

Formand Frank Hansen  
Fredericiagade 84 A. 3.  
1310 København K.  
☎ 2280 3792

@: [frank.hansen@rip.cybercity.dk](mailto:frank.hansen@rip.cybercity.dk)

25. marts 2009

Til

Chefkonsulent Birgitte Dissing Kierch  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Sjællandsgade 40, 2200 København N

### Tilfredshedsundersøgelser 2008 - Høringssvar. (Deres journalnr. 2008-74 681/bdk)

Ældeerrådet Indre By tager principielt (1) afstand fra undersøgelser af denne type, og specielt (2) når disse er udformet og gennemført, som det er tilfældet med de senest foreliggende.

#### (1) Principielt

Det ville naturligvis være interessant for politikere og forvaltning samt ælderråd at få oplysning/viden om, hvorvidt den kommunale indsats, der ydes borgerne med hensyn til pleje og omsorg også opfylder de eksisterende behov – om borgerne er tilfredse. (Hvis de er tilfredse, så er vi også tilfredse).

Desværre har en række videnskabelige undersøgelser vist, at det er meget svært ved hjælp af spørgeundersøgelser at få konkret og troværdig viden om sådanne forhold, da fejlkilderne er mange jf. bl.a. følgende citater:

"Brugertilfredshed som en metode til at bedømme kvalitet blandt afhængige byder dog på en række alvorlige metodiske problemer. De fleste af disse problemer trækker i retning af, at ældre udtrykker tilfredshed. Den temmelig konstante andel af ældre, der udtrykker tilfredshed uafhængig af deres livsomstændigheder, peger på, at brugertilfredshed ikke er et særlig godt kriterium for at validere målinger af kvaliteten af pleje" (Britt Slagsvold, dr.ph. – tidl. forsker v. Norsk Gerontologisk Inst.)

"En anden vanskelighed ved at fortolke resultatet af kvalitetssikringernes procenttal over andelen af utilfredse er spørgsmålet om, under hvilke forudsætninger personer, der er afhængige af hjælp, er parate til at komme frem med eventuel utilfredshed og kritik.

For det første er det klart, at den, som tror, at en eventuel kritik kan føre til dårligere service, ofte holder sin utilfredshed tilbage.

Men der er en anden mindre åbenlys faktor, som kan påvirke tilbøjeligheden til at give kritik. Er man parat til at komme med kritik, hvis man tror, at ingenting kan ændres?

Det er psykologisk set betydeligt lettere at nedsætte sine forventninger end at leve med en for sig selv og for omgivelserne formuleret utilfredshed." (Marta Szebehely dr.ph. – docent og forsker v. Stockholms Universitet, se Google)

#### (2) Specielt

Tilfredshedsundersøgelse – Plejeboliger. Det må betvivles, at det påståede stikprøveudtag er repræsentativt. Udgangspunktet er 3029 beboere, men på forhånd udelukkes halvdelen, nemlig 1528, idet disse efter visse kriterier og faglig vurdering skønnes uegnede for interview – af restmaterialet udvælges ca. 87 % ved stikprøve, hvorefter der sker yderligere frafald med 339 personer (ønsker ikke at deltage/ ikke truffet/ syge). Deltagerne i restgruppen (962) er trods screeningen fysisk og psykisk svækkede bl.a. med hensyn til hukommelsen og skal nu på relativ kort tid forstå og besvare 20 spørgsmål fra en fremmed person, hvor antallet af svarmuligheder udgør i alt 120.

Under indtryk af det under (1) anførte, må resultatet betegnes som højest problematisk

Tilfredshedsundersøgelse – Hjemmeplejen. Det må betvivles, at det påståede stikprøveudtag er repræsentativt. Udgangspunktet er 12.848 modtagere af hjemmepleje, men på forhånd udelukkes 7.195, nemlig alle der ikke modtager personlig pleje. Herefter sker tilfældigt udtræk af 2000 borgere til endelig sample. Hvordan man når frem til interviewgruppen på 900 er uklart.

Med hensyn til denne restgruppe er der igen tale om fysisk og psykisk svage ældre, der nu over telefonen får stillet 39 (!) spørgsmål af en vildtfremmed - og med 236 svarmuligheder.

At disse personer bliver forvirrede/usikre fremgår af, at 40 % til spørgsmålene om personlig pleje angiveligt svarer "modtager ikke ydelsen", skønt de alle er udvalgt, fordi de får denne ydelse.

Kun 25 % har kendskab til fleksibel hjemmehjælp, men alligevel finder hele 52 % det vigtigt eller meget vigtigt, at ordningen eksisterer!

Under indtryk af disse og andre uoverensstemmelser samt det under (1) anførte, må resultatet af tilfredshedsundersøgelsen betegnes som højest problematisk.

### (3) Diskussion.

Noget tyder på, at disse undersøgelser er specielt designet for at få omsorgsindsatsen til at fremstå som en succes, idet man bl.a., som det fremgår ovenfor, kan regne med en høj andel af "tilfredse" borgere.

Apropos den høje andel, så er beregningsmodellen også udformet, så alle svar – også de negative- tildes en positiv værdi (meget utilfreds = +1, utilfreds = +2, hverken tilfreds ell. utilfreds = +3).

Det tendentiøse går igen i betegnelsen Brugertilfredshedsundersøgelse (i stedet for Brugerundersøgelse), og i det utal af gange, hvor ordet tilfredshed er anvendt.

Det hele kan så bruges til beroligelse af politikerne og til forsvar overfor medierne ved behov.

Som det er formuleret i rapporten: "Det er dejligt at kunne konstatere, at brugerne generelt er tilfredse med Kommunens plejetilbud."

Men hvad med de utilfredse - bør man ikke først og fremmest fokusere på dem og deres behov?

Hvis formålet med undersøgelsen er at få et redskab til forbedring af indsatsen, vil det være mere nærliggende med en utilfredshedsundersøgelse, som dog heller ikke kan foretages på den valgte spørgeskemametode.

### (4) Forslag.

Ældrerådet Indre By råder over ekspertise angående logistisk analyse og gerontopsykologi, som vi gerne stiller til rådighed for en arbejdsgruppe, der får til opgave at afdække den reelle oplevelse af den kommunale service, som ydes ældre borgere. Selvfølgelig er vores indtryk, at der er stor tilfredshed med mangt og meget, anser vi det for særdeles relevant at få et materiale, der kan give kommunens medarbejdere viden om, hvilke problemer man særligt skal være opmærksom på, når målet er at forbedre indsatsen

Med venlig hilsen

Frank Hansen og jmh