

## Høringssvar med forvaltningens kommentarer

De tre rapporter med resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 blandt beboere på plejeboligheder og blandt modtagere af hjemmepleje har været i høring. Høringskredsen var: De Københavnske Ældreråd, Ældresagen, Pensionisternes Samvirke, Ældremobiliseringen og Organisationen af Selvejende Institutioner.

Der er modtaget høringssvar fra Ældresagen, De Københavnske Ældreråd samt fra Ældrerådet Indre By. Kopier af høringssvarene kan læses i bilag 2. I høringssvarene indgår spørgsmål og kommentarer, som forvaltningen kommenterer i dette bilag.

### *Ældresagen*

1. Ældresagen konstaterer, at der i rapporten ”Det mener brugerne i København – undersøgelse af brugernes tilfredshed med hjemmeplejen” er enkelte fejl i figurhenvisningerne.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Det er korrekt, og forvaltningens eksterne samarbejdspartner har tilrettet den specifikke rapport. Rapporten ”Det mener brugerne i København – undersøgelse af brugernes tilfredshed med hjemmeplejen”, som kan findes på kommunens hjemmeside, er nu med korrekte figurhenvisninger.

2. Ældresagen påpeger skismaet mellem på den ene side ikke at have lyst til at spise ude af huset sammen med fremmede mennesker og på den anden side ensomhedsfølelsen ved at spise alene.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har også noteret sig resultaterne i tillægsundersøgelsen om at spise ude af huset – et dilemma mellem et behov for måltidet som en fælles social aktivitet og en manglende lyst til at skabe nye netværk med andre ældre. Et lignende dilemma mellem et aktivt socialt liv og en manglende lyst til at skabe nye netværk kom frem i forvaltningens netop gennemførte kvalitative undersøgelse af forvaltningens dagtilbud.

### *De Københavnske Ældreråd*

1. De Københavnske Ældreråd har noteret, at tilfredsheden vedrørende plejeboligheder i forhold til 2006 er forbedret. De Københavnske Ældreråd har dog bemærket, at brugerne er mindre eller meget utilfredse

med informationsniveauet på plejecentrene, og at det er en opgave for det enkelte plejecenter at forbedre. Der bør derudover være muligheder for et større menuvalg og større brugerindflydelse på maden. De Københavnske Ældreråd bemærker vedrørende hjemmeplejen, at brugerne generelt er utilfredse med de mange skiftende medarbejdere, som kommer i brugernes hjem, samt den manglende information, når der sendes en vikar. Og endelig at brugerne oplever, at der i øvrigt generelt ikke er tid nok. Endvidere er brugerne utilfredse med, at de aftalte tidspunkter ikke overholdes.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig De Københavnske Ældreråds sammendrag og synspunkter.

2. De Københavnske Ældreråd fremhæver 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.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig De Københavnske Ældreråds synspunkter.

#### *Ældrerådet Indre By*

1. Ældrerådet Indre By tager principielt afstand fra undersøgelser af denne type, da fejlkilderne er mange såsom ældre, der udtrykker tilfredshed uafhængigt af deres livsomstændigheder, og ældre, som er afhængig af hjælp og derfor ikke udtrykker utilfredshed. Ældrerådet Indre By tager specielt afstand for undersøgelser, som er udformet og gennemført, som det er tilfældet med de senest foreliggende.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Det er Sundheds- og Omsorgsforvaltningens udgangspunkt, at ældre - også svage ældre - er i stand til og bør bidrage til forvaltningens viden om brugernes tilfredshed med den oplevede kvalitet. Både positive og negative tilkendegivelser er i den sammenhæng væsentlige for forvaltningen, som ser brugertilfredshedsundersøgelser som vigtige bidrag i forvaltningens bestræbelser på at sikre og levere en god ældrepleje. Opfølgningen på resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen er i forvaltningen forankret i en positiv læringstilgang.

Det er meget væsentligt for forvaltningen, at bias som fx afhængighed af

hjælp ikke påvirker resultaterne. Derfor er det altid en ekstern samarbejdspartner, som er et analyseinstitut med stor erfaring og viden om brugertilfredshedsundersøgelser også blandt målgruppen, som gennemfører tilfredshedsmålingerne. Der er et stort fokus på borgernes anonymitet i undersøgelsen. Alle deltagende brugere er som noget af det første blevet gjort opmærksom på af den eksterne samarbejdspartner, at deres anonymitet i undersøgelsen er sikret, og at forvaltningen ikke vil få udleveret data på personniveau.

Forud for tilfredshedsmålingen blandt beboere på plejeboligheder blev der foretaget en faglig vurdering af alle beboere på de enkelte plejeboligheder med afsæt i udarbejdede kriterier for den faglige vurdering. Det er nødvendigt, da ældre beboere på plejeboligheder er svage medborgere, og en række af beboerne ikke kan deltage i et interview på grund af svær alderdomssvækkelse, kritisk sygdom m.m. Der var krav til den eksterne samarbejdspartners interviewers faglighed, og forvaltningen afholdte et møde med interviewererne forud for undersøgelsens start. Forvaltningen fortalte om hverdagen på en plejebolighed, forvaltningens forventning til interviewereren i mødet med beboerne og endelig blev forvaltningens interviewguide gennemgået sammen med den eksterne samarbejdspartner.

Det er korrekt, at ca. 40 pct. af de deltagende modtagere af hjemmepleje svarede, at de ikke modtager personlig pleje. Det kan skyldes mange årsager som fx, at kommunens tilgang ”hjælp til selvhjælp” opleves af borgeren, som om hjælperen blot er tilstede. Den eksterne samarbejdspartner analyserede de øvrige besvarelser fra denne gruppe af deltagere i de øvrige spørgsmål om personlig pleje. Der var et klart mønster i, at denne gruppe af respondenter benyttede svarmuligheden ”modtager ikke ydelsen/irrelevant” i de øvrige spørgsmål om personlig pleje.

Forvaltningen ser ingen fejlkilder i dataene vedrørende respondenternes generelle manglende kendskab til fleksibelt hjemmehjælp og deres oplevelse af samme rettigheds væsentlighed.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 er en stikprøveundersøgelse, hvor størrelsen på stikprøven er bestemt i samråd med den eksterne samarbejdspartner med sigte på resultater på kommune, lokal og enhedsniveau med lav usikkerhed.

2. Ældrerådet Indre By mener, at noget tyder på, at disse undersøgelser er specielt designet for at få omsorgsindsatsen til at fremstå som en succes.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunktet, men vil dog tilføje, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ingen interesse har i at gennemføre store ressourcetunge undersøgelser for både brugere og

forvaltningen uden at omsætte resultaterne til værdi for brugerne.

3. Ældrerådet Indre By stiller deres ekspertise angående logistisk analyse og gerontopsykologi til rådighed for en arbejdsgruppe, der får til opgave at afdække den reelle oplevelse af den kommunale service, som ydes ældre borgere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig tilbuddet.