

Sundheds- og Omsorgsudvalget

København, den 14. april 2015

## Høringsvar: Brugerundersøgelserne 2014

Ældrerådet har med interesse læst konklusionerne af Brugerundersøgelserne for 2014. Rådet vil fremhæve to konklusioner, som rådet mener, skal have politisk opmærksomhed.

### Hjemmeplejen og visitationen ligger under det politiske mål

Tilfredsheden med hjemmeplejen og visitationen ligger under det politiske fastlagte mål, og tilfredsheden på begge områder har været faldende siden 2010/11. Det er bekymrende, og rådet vil især fremhæve sin skuffelse over, at de lovede indsatser til at reducere antallet af hjælpere i borgeres hjem ikke slår igennem i målingerne.

Ældrerådet mener, at:

- den fortsatte tilbagegang med tilfredsheden på hjemmeplejen kalder på en politisk beslutning om at prioritere borgeres tryghed og tilfredshed – herunder fast hjælper/team af hjælpere - frem for effektivitet i planlægningen og organiseringen af hjemmeplejen.

### Genoptræning og forebyggelsesforløb stopper inden borgeres mål er indfriet

Umiddelbart scorer både genoptrænings- og forebyggelsesområdet højt i tilfredshedsmålingerne, og områderne ligger over det politiske mål for tilfredshedsscore. Ældrerådet vil dog kaste et kritisk lys over, at mange genoptrænings- og forebyggelsesforløb stopper inden brugerne mener, at de opsatte mål for deres forløb er indfriet. På genoptræningsområdet mener ”62 % af brugerne i 2014, at de har nået de mål for forløbet, som de satte sammen med personalet”. På forebyggelsesområdet er det 69 % af brugerne, der mener, at de har nået de mål, som de satte sammen med personalet. Det betyder omvendt at mellem 30 – 40% af brugerne afslutter genoptrænings- og forebyggelsesforløb, inden deres mål er opnået. Det stiller rådet sig uforstående overfor.

Ældrerådet mener, at:

- det kalder på en politisk beslutning om, at indhold og varighed af forebyggelses- og genoptræningsforløb skal tilrettelægges efter den enkelte borgeres behov og udviklingsmuligheder og ikke efter administrativt fastlagte procedurer og programmer.

Det er et synspunkt, som rådet også har fremhævet i sit høringssvar til den nye ældrepolitik.

Helt overordnet noterer rådet sig, at borgeres tilfredshed med ydelserne ligger over det politiske fastlagte mål på fem ud af syv af forvaltningens kerneydelser. Set over tid, er der imidlertid sket en tilbagegang i tilfredsheden på tilsvarende fem ud af syv af forvaltningens kerneydelser. Tilbagegang kan ikke være tilfredsstillende, heller ikke selvom tilfredshedscoren ligger over det politisk fastlagte mål.

Endelig vil rådet bemærke, at der bag gennemsnitstallene gemmer sig store lokale forskelle med borgeres tilfredshed med ydelser. I visse tilfælde er tilfredsheden nede på 38. Rådet forventer, at der sættes målrettet ind på alle de enheder, som scorer lavt i tilfredshedsmålingerne.

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