

## Hørings svar med forvaltningens kommentarer

De to rapporter med resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejeboliger og fokusgruppeinterview af pårørende til svage beboere har været sendt i høring.

Høringskredsen har været: Ældrerådene, Ældresagen, Pensionisternes Samvirke, Ældremobiliseringen, Paraplyorganisationerne (Lokaludvalget for Organisationen af Selvejende Institutioner København, Omsorgsorganisationernes Samråd, Plejehjemskomiteén af 1965, Samvirkende Menighedsplejer, Det Mosaiske Trossamfund, Dansk Blindesamfund, Fonden Mariehjemmene, Håndværkerforeningen i København), Foreningen af Bruger- og Pårørenderåd i København, Støttekredsen NAPS, Forbundet af Offentligt Ansatte, Dansk Sygepleje Råd, Ergoterapeutforeningen, Danske Fysioterapeuter, Dansk Funktionær Forbund og Kost- og Ernæringsforbundet.

Der er modtaget høringssvar fra Ældresagen, Ældrerådernes Fællesudvalg for København, Plejehjemskomiteen af 1965, Ydre og Indre Nørrebros Ældreråd og Støttekredsen NAPS.

I høringssvarene tilkendes generel tilfredshed med undersøgelsens gennemførelse, og at undersøgelsen retter søgelyset mod kendte problemstillinger. I høringssvarene indgår spørgsmål og kommentarer, som forvaltningen kommenterer i dette bilag.

### *Ældresagen*

1. Ældresagen finder, at pårørendeundersøgelsen har et spinkelt grundlag, da alene 22 pårørende har deltaget i fokusgruppeinterviewene.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Formålet med pårørendeundersøgelsen var at inddrage svage beboere via deres pårørende i brugertilfredshedsundersøgelsen, så denne gruppe af beboere også fik en stemme. Der var tale om en forsøgsvis undersøgelse, som skulle være et supplement til den kvantitative tilfredshedsmåling blandt beboere i plejebolig. Ikke alle beboere har eller ønsker kontakt til deres pårørende, og det var medvirkende til valget af en kvalitativ tilgang til pårørendeundersøgelsen.

Der blev udarbejdet kriterier for udvælgelsen af pårørende, så alle lokalområder og typer af plejehjem/plejeboliger (ejerforhold, boligtype og størrelse) var repræsenteret. Der var krav om, at de pårørende udover at være pårørende til en svag beboer, også skulle besøge deres slægtning minimum hver 14. dag. Endelig skulle

deltagerne i fokusgruppeinterviewene både bestå af pårørende fra samme generation og fra generationen efter.

Fokusgruppeinterviewene af pårørende vedrørte de samme kvalitetsområder fra plejehjemsgrundpakken som spørgerammen til tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejeboliger.

#### *Plejehjemskomiteen af 1965*

2. Plejehjemskomiteen af 1965 foreslår, at brugertilfredshedsundersøgelsen ikke skal foregå for ofte, fordi der skal være tid til at indarbejde tiltag fra den tidligere undersøgelse. Et interval på 3 til 4 år vil være passende.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunktet.

- 2.2. Plejehjemskomiteen af 1965 foreslår, at der lægges mere vægt på uddannelse af personalet end hidtil.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Københavns Kommune har vedtaget, at der i 2007 igangsættes et ambitiøst kompetenceudviklingstiltag for alle medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvor der bl.a. indføres klippekort til kurser, som efter tre klip udløser løntillæg.

#### *Nørrebro Ældreråd*

- 3.1. Nørrebro Ældreråd finder det betænkeligt, at alene 22 pårørende fra 17 plejeboligheder har sikret de svageste beboeres stemme.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Samme problemstilling er kommenteret under punkt 1.

- 3.2. Nørrebro Ældreråd finder følgende betænkeligt i koncept og afrapportering af undersøgelsen:

- anvendelsen af procenttal i stedet for totaler i afrapporteringen
- svarkategorien ”benytter ikke tilbuddet” skulle have været understøttet af yderligere spørgsmål om årsag
- behov for yderligere forklaringer af høje andele af svarmuligheden ”benytter ikke tilbuddet”

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ser ingen problemer i anvendelsen af procentangivelser i stedet for totaler. Fokus i afrapporteringen var at gengive resultaterne i en både velgennemarbejdet og læsevenlig form. På side 9 i rapporten om undersøgelsen af beboernes tilfredshed med plejehjem kan findes

andelen af tilfredshed med rengøringen af egen bolig (71 pct.). Årsagen til mænds højere tilfredshed med rengøringen i undersøgelsen kan ikke forklares ved den skæve fordeling af mænd og kvinder på plejehjem og i undersøgelsen (27 pct. mænd og 73 pct. kvinder).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er enig i, at andelen af svarmuligheden "benytter ikke tilbuddet" bør inddrages i opfølgningen på resultaterne.

- 3.3. Nørrebros Ældregeråd spørger om de personer, som ikke benytter tilbuddet om personlig pleje, er raske personer?

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Det er beboerne, som besvarer spørgsmålene ud fra deres synsvinkel. Der bor ægtefæller i plejeboliger, som ikke modtager hjælp til den personlige pleje.

#### *Støttekredsen NAPS*

3. Støttekredsen NAPS finder det utilfredsstillende, at de enkelte Bruger- og Pårørenderåd ikke er høringspartnere i stedet for Foreningen af Bruger- og Pårørenderåd i København.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunktet.