



12. marts 2007

Sagsnr.: 1101-310951

Dok.nr.: 2007-67713

**Liste over høringsvar vedr. brugertilfredsundersøgelse blandt beboere i plejeboliger 2006**

- |    |            |                                  |
|----|------------|----------------------------------|
| 1. | 16.02.2007 | Ældre Sagen                      |
| 2. | 26.02.2007 | Ældrerådene                      |
| 3. | 01.03.2007 | Plejhjemskomiteen af 1965        |
| 4. | 06.03.2007 | Ydre og Indre Nørrebros ældreråd |
| 5. | 07.03.2007 | Støttekredsen NAPS               |

**Center for Faglig  
Udvikling**

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

Lokalkomite City København

Valdemarsgade 8, København V.  
city@h-uset.dk  
16.02.2007

Social- og Omsorgsforvaltningen  
Sjællandsgade 40  
2200 N.

MODTAGET

20 FEB. 2007

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORV.  
CENTER FOR FAGLIG UDVIKLING

### Høring om

#### "Brugertilfredsundersøgelse blandt beboere i plejeboliger, 2006"

Ældre Sagen i København har med tilfredshed læst Gallups interview med 40% af de i undersøgelsen involverede 28 plejehjems beboere.

Det grundige og gedigne materiale viser en lille pil opad i forhold til 2005 undersøgelsen, og det er glædeligt.

At 51% var så svage, vel oftest psykisk, viser, at der er alt for få skærmede enheder til demente beboere. Tallet af skærmede enheder fremstår som 216 boliger. I Ældre Sagen er erfaringerne fra vores medlemmer, at man ikke altid får hele sandheden frem hos de generationer, som nu har plejeboliger som deres hjem. Det er stadig "flinke generationen", der ikke vil klage – som fortæller mangt og meget til en besøgsven eller pårørende, men understreger, at man ikke må sige disse ting videre --- for "de har så travlt, de gør det så godt de kan" osv.

Her er situationen næppe ændret i forhold til 2005 undersøgelsen. Konklusionen må altså blive den lille pil opad.

#### "Interview med 22 pårørende til svage beboere på 17 forskellige plejehjem"

Kun 22 pårørende er blevet spurgt – et meget spinkelt grundlag for en undersøgelse. Og dog kommer mange relevante ting frem, mange vigtige ønsker og ideer. Ældre Sagens besøgsvenner møder tit f.eks. spørgsmålet om danske madtraditioner; den mad, de selv har lavet til familien smager bedst, den har man spist hele livet.

Kontinuiteten i én og samme kontaktperson kunne også være et vigtigt argument, hører vi fra vore besøgsvenner. Ældre Sagens besøgsvenner møder ofte, at "lige børn leger bedst". Det er så hyggeligt at tale om gamle dage, årstidernes traditioner med én, der kender netop disse. Kendte ansigter er en god ting, nye kan forvirre vanerne i dagligdagen, men kan også være spændende!

Med venlig hilsen

Mogens Taarup  
Formand

Tove Ryle  
Ældrepolitisk koordinator

28.02.2007 15:03

MODTAGET

27 FEB. 2007

27 FEB. 2007

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORV.  
CENTER FOR FAGLIG UDVIKLING

Den 26. februar 2007



Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

**HØRINGSSVAR OM BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE BLANDT BEBOERE I  
PLEJEBOLIGER 2006**

Med brev af 8. februar 2007 er ældrerådene anmodet om en udtalelse om den nævnte undersøgelse.

Indledningsvis bemærkes, at uanset rådene opfatter undersøgelsen som fagligt veldokumenteret, er det et spørgsmål om den giver et dækkende billede af forholdene i de københavnske plejeboliger.

Rådene noterer sig indledningsvis, at der forekommer at være størst tilfredshed omkring de fysiske rammer som helhed.

Der udtrykkes ringere tilfredshed med maden og stor utilfredshed med menuvalget (over 5 % i forhold til 2005), hvilket understreger betydningen af en videreførelse af de aktiviteter, der i kommunen er igangsat for at forbedre madens kvalitet, både på de enkelte plejehjem og i det nye storkøkken i Bystævneparken.

Af pårørendeundersøgelsen fremgår, at det vigtigste er nærhed, omsorg og kontakt med beboerne, og her berøres personale-udskiftning og i det hele taget knaphed på personale, hvilket man i forvejen er opmærksom på fra forvaltningens side. Dette understøttes yderligere af, at personlig pleje og personalets imødekommenhed over for personlige ønsker og behov scorer lavest ved multivariantanalysen. Alt i alt kan man af rapporten udlede, at der for størstedelen af beboernes vedkommende er tilfredshed med egne boligforhold, samt at det er mere personlig pleje og omsorg, samt et stabilt personale, der har tid til nærvær, der efterlyses.

Alt i alt en rapport, der bekræfter de problemer, man i forvejen kender til og arbejder for at imødegå:

- De fysiske rammer og boforhold
- Kvaliteten af kontakten til plejepersonalet, hvor der er ønske om mere tid til nærhed, omsorg og personlig pleje, hvilket indebærer at personalet opprioriterer disse dele af deres arbejde, samt at personalefravær og -udskiftning nedsættes betydeligt.

Denne udtalelse er vedtaget på mødet i Ældrerådernes Formandsgruppe den 20. februar 2007.

Der henvises i øvrigt til de udtalelser, de enkelt ældreråd måtte fremkomme med.

Med venlig hilsen

Frank Hansen

Ældrerådene  
Formandsgruppen  
Formand Frank Hansen  
Fredericiagade 84  
1310 København K

Lis Bauer

Fmd. for Sundhedsudvalget

Telefon 33 13 37 92  
Fax 33 11 49 93  
Mobil 22 80 37 92  
frank.hansen@vip.cybercity.dk  
www.aeldreraad-kbh.dk



**Pk 65**  
af 19

**PLEJEHJEMSKOMITEEN af 1965**  
Nyborrevej 4  
4791 Borre  
MODTAGET Tlf.: 55 81 27 52  
- 2 MRS. 2007

Sundhedsforvaltningen  
Sekretariatet

København, den 1. marts 2007.

Til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Att: Mikkel Solgaard Bojsen-Møller  
Center for Politik og Ledelse  
Sjællandsgade 40  
2200 København N.

Vedrørende: Brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere i plejeboliger, 2006

Forretningsudvalget for Plejehjemskomiteen af 1965 har med interesse læst undersøgelsen. Da undersøgelsen ikke fremkommer med ret meget nyt, vil vi foreslå, som nævnt i vort høringssvar af 1. oktober 2006, at dens slags undersøgelser foregår med et passende mellemrum på 3-4 år, således at der gives tid til tilrettelæggelse, orientering, uddannelse og udførelse af nye tiltag.

Vi mener dog, at vi på grund af denne undersøgelse kan sige, at der bør lægges mere vægt på uddannelse af personale end hidtil og at hele rengøringsområdet bør forstærkes, dette område har hidtil været i konstant tilbagegang.

Med venlig hilsen  
på Plejehjemskomiteens vegne

  
Nina Bentved  
formand

  
/ Per Søndergaard Sørensen

FORMAND:  
Nina Bentved  
Nygårds Plads 15, 1 tv  
2605 Brøndby

NÆSTFORMAND:  
Emar Boye  
Vigerslev Allé 72  
2500 Valby

KASSERER:  
Jens Erik Parsby  
Gustavsgade 160, 2  
2100 København Ø

FORRETNINGSFØRER:  
Per Søndergaard Sørensen  
Nyborrevej 4  
4791 Borre

E-mail: adm@pk65.dk

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget.

## HØRINGSSVAR PÅ BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE BLANDT BEBOERE I PLEJEBOLIGER, 2006.

Nørrebro's ældegeråd (Indre og Ydre) har gennemgået såvel rapporten over, hvad beboerne mener, som over, hvad pårørende mener samt det bearbejdede materiale til politikerne.

Gennemgangen giver anledning til følgende kommentarer vedr:

1. Antallet af adspurgte.
2. Anvendelse af procenttal i resultatet.
3. Undersøgelse af tilfredshed med aktiviteter.
4. Undersøgelse af tilfredshed med maden.
5. Undersøgelse af tilfredshed med træning.
6. Økonomi.

Ad 1)

Ud af 3155 beboere i 48 plejehjem blev over halvdelen valgt fra som uegnede til at klare undersøgelsen. Det er derfor betænkeligt, at kun 22 pårørende fra blot 17 plejehjem har sikret de svageste beboere stemme.

Kan det derudaf konkluderes, at de fravalgte alle befandt sig på disse 17 plejehjem? Hvis ikke ville det give undersøgelsen mere værdi, hvis det blev opgjort hvor mange beboere, der reelt ikke har haft stemme.

Ad 2)

Det er betænkeligt at der i det bearbejdede materiale til politikerne er anvendt procenttal i stedet for at påpege, at ud af de 1262 adspurgte beboere er ca. 1022 tilfredse med at bo på plejehjem, mens ca. 63 er utilfredse og ca. 177 er hverken tilfredse eller utilfredse.

Da denne andel er steget i forhold til 2005, kunne være værdifuldt for politikerne at kende årsagen til dette.

I det bearbejdede materiale findes ingen procentopgørelse over tilfredsheden med rengøring i egen bolig.

Af 1262 beboere er ca. 896 beboere tilfredse, ca. 227 hverken tilfredse eller utilfredse, mens ca. 114 er utilfredse. Når der i rapporten peges på, at mænd er mere tilfredse end kvinder med rengøringen, spiller forskellen i antal for de to køn måske ind (27 mod 73).

Ad 3)

Et temmelig stort antal (mellem 3 og 4 ud af 10) benytter sig ikke af de tilbudte aktiviteter.

Når det tages i betragtning, at den svageste halvdel af beboerne overhovedet ikke er blevet spurgt og kun ca. 80% af den anden halvdel har svaret, kan det give anledning til en undersøgelse af, hvilke grunde, disse beboere har. Det er en mangel ved konceptet for undersøgelsen, at der ikke er forudset sådanne svar og lavet spørgsmål derefter.

Ad 4)

Den generelle score er lavere end ved andre delundersøgelser, hvilket i sig selv må give anledning til overvejelser.

I rapporten ses det, at 19% ikke benytter sig af valgmenuer og 14% ikke benytter sig af tilbud om stemning ved måltiderne.

Sådanne opgørelser trænger i høj grad til nærmere forklaring.

Ad 5)

Når 40% af de adspurgte 1262 beboere ikke benytter sig af tilbud om træning, kunne det være nyttigt som beslutningsgrundlag at vide, hvorfor de ikke gør det.

Ad 6)

Undersøgelsens mangler gør, at dens værdi som beslutningsgrundlag må drages i tvivl.

De 6000.000 kr. fra budgetreserven kunne have været anvendt direkte til at skabe ændringer i hverdagslivet på de 48 plejehjem.

### Specifikt om Nørrebro.

På Nørrebro er 337 beboere valgt ud. Deraf har 272 deltaget mens 65 alligevel ikke blev interviewet.

De 337 beboere udgør en lidt lavere % end i andre bydele, så Nørrebro har altså mange svage beboere.

Fig. 3.4. Den højere tilfredshed kan skyldes, at ret mange boliger er renoverede, men det afsløres ikke af undersøgelsen.

Fig. 3.6. Det fremgår ikke, hvorfor flest på Nørrebro ikke benytter fællesfaciliteterne.

Fig. 3.7. Når 9 personer ikke får personlig pleje, er der så tale om raske personer?

Fig. 3.9. Når ca. 76 beboere er ligeglade eller utilfredse, kunne det tyde på, at aktiviteterne ikke er indrettet efter beboerne.

Fig. 3.10 og 3.11. Undersøgelsen afslører ikke, hvorfor så mange er utilfredse med tilbuddene.

Fig. 3.12 (3.10) Udendørs... Undersøgelsen afslører ikke, hvorfor så mange ikke benytter tilbuddet.

Ifølge vore erfaringer, kan det skyldes, at personalet ikke har tid til at hjælpe beboerne ud.

Med venlig hilsen

Nørrebros Ældreråd.

V/ Birthe Nyman, formand

Ellen Herkild, rådsmedlem

Tikøb, d. 5/3 2007

Omsorgschef Lars Bo Bülow  
 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
 Sjællandsgade 40  
 2200 Kbh. N

S-NAPS' høringsvar på  
 "Brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere i plejeboliger, 2006"

Først: Vi tager hatten af for undersøgelsen..

Og mens vi gør det, håber vi at Forvaltningen / Sundheds- og Omsorgsudvalget tager udfordringerne, den præsenterer, op!

Såsom, fra bruger-interviewene :

- Stigningerne (side 23) er glædelige; men ikke imponerende.
- De "mindre fald" (også side 23) burde ikke have forekommet mht. personlig pleje, personale, maden og tidspunkterne for servering!
- De "større fald" (side 24) bør give anledning til nytænkning i Forvaltningen / Sundheds- og Omsorgsudvalget: der er helt åbenlyst brug for andre rammer at drive plejehjem indenfor! – Nu har det været prøvet nogle år med kontrol på kontrol .. en god ide kunne være at finde tilbage til noget med mere tillid ..?
- På siderne 29-30 omtales Bruger- og Pårørenderådene samt antallet af kommunens samtlige plejehjem: 57. Dvs. Forvaltningen / Sundheds- og Omsorgsudvalget har 57 forskellige forsamlinger af "eksperter" mht. plejeboliger at henvende sig til og hente inspiration fra!
- Som formand for Bruger- og Pårørenderådet på et af kommunens (selvejende) plejehjem UNDRER det mig såre, kun at have modtaget denne invitation til høring i et eksemplar: S-NAPS'! Jeg er bekendt med at man betragter den udmærkede forening af nogle af kommunens Bruger- og Pårørenderåd som talerør for samtliche 57 Bruger- og Pårørenderåd; men jeg har meget svært ved at finde denne fremgangsmåde konstruktiv og mest mulig til gavn for alle der på den ene eller anden måde har deres gang i en af kommunens plejeboliger.

Fra pårørende-interviewene:

- S-NAPS deler de interviewede pårørendes opfattelse af det nære og "småttets" betydning i hverdagen.
- Samt at stabil og personlig kontakt med et veluddannet personale er meget betydningsfuldt – som relevant, rettidig træning og aktivering også er det!!
- Skønt gruppen af pårørende har været mere homogen end beboerne i plejeboligerne, og en bredere repræsentation meget vel kunne have givet endnu flere ideer og visioner, kan vi kun anbefale / håbe på at Forvaltningen / Sundheds- og Omsorgsudvalget tager rapportens udsagn alvorligt!
- I øvrigt forekommer det mig at nogle af svarene røber en usikkerhed / uvidenhed om hvad et Bruger- og Pårørenderåd egentlig kan, må, er der for? Der er vist brug for oplysning derom..

Mange venlige hilsner

Ete Forchhammer / S-NAPS

Søgårdsvej 21 A / 3080 Tikøb / tlf. 35 422 357 / mobil 29 258 643