



Sundheds- og Omsorgsudvalget
Københavns Rådhus
1599 København V

Den 23. maj 2012

Høringssvar vedr. brugerundersøgelser på ældre- og sundhedsområdet 2011.

Ældrerådene har modtaget undersøgelserne til høring, og rådernes Omsorgsudvalg drøftede på et møde den 9. maj 2012 det omfattende materiale og har følgende kommentarer:

Hjemmeplejen:

Ældrerådene har med beklagelse noteret sig, at tilfredsheden med den personlige pleje er faldet i forhold til 2010, og at brugernes tilfredshed med at få indfriet deres forventninger stadig er forholdsvis lav.

Det bemærkes i undersøgelsen, at tilfredsheden med hjælperne er på niveau med 2010, og at antallet af forskellige hjælpere i borgerens hjem fortsat er et problem, specielt hvor borgeren modtager hjælp fra kommunen.

Kommunen har tidligere opstillet mål om at nedbringe antallet af forskellige hjælpere hos en enkelte, og ældrerådene skal henstille, at indsatsen for at nå dette mål øges.

Plejebolig:

Rådene har noteret sig, at beboernes egen vurdering af livskvalitet er steget i forhold til 2010, men er stadig kun på en score på 69, hvilket ældrerådene finder noget lavt.

Visitationen:

Rådene finder det tilfredsstillende, at undersøgelsen viser en meget høj grad af tilfredshed (score 84).

Genoptræning:

20 % mener ikke de har opnået den ønskede effekt af træningsforløbene, hvilket forekommer mindre tilfredsstillende

Ældrerådene har noteret sig, at kommunen er klar over at der er potentiale til forbedringer, specielt vedrørende en plan eller aftale med træningscenteret for, hvordan brugeren vedligeholder det funktionsniveau, der er opnået gennem træningen.

Patientrettet forebyggelse:

Ældrerådene finder det glædeligt, at brugerne er meget tilfredse med kommunens forebyggelsesforløb.

Man har ikke yderligere kommentarer til materialet.

På Ældrerådenes vegne

Bent Johansen
Formand

Ruth Hanson
fg. formand for Omsorgsudvalget



**Til Sundheds- og Omsorgsudvalget
Københavns Rådhus.**

24.05.2012

Høring vedrørende Brugerundersøgelser 2011.

Ældre Sagen København tager kommunens brugerundersøgelse til efterretning.

Vi ser med tilfredshed på, at der er gennemført en undersøgelse, som på de enkelte områder giver et glimrende indblik i status for året 2011.

Vedrørende de 5 brugerundersøgelser notere vi, at der generelt er en stor tilfredshedsgrad, på en lang række af målingerne.

Vi har følgende kommentarer.

Det bør overvejes om antallet af deltagere i de kommende undersøgelser bør begrænses. Borgere i eksempelvis Plejeboliger har mange beboer med dementlignende symptomer, dette kunne bla. tale for et mindre antal.

Som det fremgår bør der sættes ind over for genoptræning. Det drejer sig om en handlingsplan for tidpunkt og hvilket træningscenter. Samt en plan for vedligeholdelse af funktionsniveau.

Vi mener ligeledes at visitationens kontakt med borgerne kan forbedres, det skal være nemmere at komme i kontakt med visitator / kontaktperson. Brugere beretter, at der kan gå ganske mange dage før de bliver kontaktet efter de har bedt om en tilbagemelding.

Vi notere os, at der fremadrettet, på fire områder, planlægges enslydende mål - og at den samlede tilfredshed i alle brugerundersøgelser skal have en score på 80%. Vi er enige i, at det vil gøre analysen mere overskuelig.

Ligeledes er vi enig i at der bliver fortaget tiltag som vil kunne medvirke til at sikre en større tilfredshedsgrad i de næstfølgende målinger 2012.

**Med venlig hilsen,
Ældre Sagen København
Formand.
Bent Johansen.**

**Ældrepolitisk koordinator.
Ole Stoltenberg.**



Ældremobiliseringens sekretariat Suomisvej 3, 1927 Frederiksberg C
Tlf. 35 35 26 99 - Fax: 35 35 26 44
www.aeldremobiliseringen.dk

Københavns Kommune
Att. Gry Helberg Jensen
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Strategi- og Analyseafdelingen
Sjællandsgade 40
2200 København N

24.05.2012

Høring vedrørende ”Resultater i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelse 2011”

Københavns Kommune har i mail af 27. april 2012 anmodet om eventuelle kommentarer til ovenstående brugerundersøgelse senest den 25. maj.

Nedenfor følger enkelte kommentarer til de enkelte rapporter. Ældremobiliseringen konstaterer, at der på de fleste områder er stor tilfredshed; men der er også muligheder for forbedring, og det er især her Ældremobiliseringen har kommentarer.

Hjemmeplejen

Undersøgelsen viser, at de private leverandører er bedre til at organisere hjælperne, når det drejer sig om praktisk hjælp. Det fremgår bl.a. af tabel 4.8 på side 24 og tabel 4.14 på side 38. Brugere af den kommunale service ønsker fast hjælper eller færre hjælpere. De kommunale hjælpere opleves i mindre grad at komme til aftalt tid, og de ved mindre om, hvad de skal lave end hjælpere fra private leverandører. Problemet med de skiftende hjælpere i Københavns hjemmepleje har været kendt i årevis, og Ældremobiliseringen håber, at den kommunale hjemmehjælp her kan lære af de private leverandører.

Plejebolig

Det er vigtigt at gøre sig klart, at undersøgelsen ikke er repræsentativ for plejehjemsbeboerne. Der er – af naturlige årsager – kun interviewet personer, der ikke er demente. Ifølge Ældrekommissionens nylig udgivne rapport lider 2/3 af beboerne på plejehjem af demens, så den herværende brugerundersøgelse belyser altså forholdene for den ikke-demente tredjedel af beboerne.

I undersøgelsen er resultaterne delt op efter de 5 lokalområder. Det virkelig interessante er naturligvis forholdene på de enkelte plejehjem. I en spørgeskemaundersøgelse af denne art vil tallene for de enkelte institutioner formentlig være for små til, at man kan anvende dem til statistiske analyser; men hvis enkelte institutioner skiller sig ud, kan det være anledning til nærmere undersøgelser.

CVR 26 13 90 31 Bank 53 01-09 12 356 Giro 16 89 14 36

Ældremobiliseringen består af: Sammenslutningen af Pensionistforeninger i Danmark - Danske Pensionister - LO Faglige Seniorer og Pensionisternes Samvirke

Herudover bør man have belyst, hvordan de demente oplever plejehjemmene. Det er klart, at man ikke kan anvende spørgeskemaer til dette, men måske interviews, hvor spørgsmålene er tilpasset beboernes niveau, eller ved at man følger et antal beboere i løbet af et døgn.

Det fremgår af side 30, at beboerne kun i mindre grad føler, at de har indflydelse på, hvad der sker på plejehjemmene eller på mad og stemning ved måltiderne. Ældrekommissionen anbefaler, at beboerne inddrages i menuplanlægningen og deltager i madlavningen. Rådet er hermed videregivet til Københavns Kommune.

Visitation

På side 28 spørges om kendskab til aktiverende hjælp, som kun halvdelen har kendskab til. Ældremobiliseringen finder projektet for aktivering i hjemmet interessant og hører gerne om erfaringerne med det.

Genoptræning

I undersøgelsen er ca. halvdelen 65 år og derover. Det indebærer, at der aldersmæssigt er tale om en meget heterogen gruppe. Formålet med genoptræningen vil også være helt forskelligt for pensionisterne og personer i den arbejdsduelige alder, der gerne skal kunne genindtræde på arbejdsmarkedet. Det vil derfor måske være en idé i fremtiden, enten at opdele efter alder, eller efter genoptræning efter hhv. Serviceloven eller Sundhedsloven.

Et enkelt spørgsmål er delt efter alder. Her siger 71% i alderen 65+ ja til spørgsmålet "Mit genoptræningsforløb har medvirket til, at jeg bedre kan klare de dagligdags gøremål, jeg gerne vil". Det er ikke en særlig høj procentdel, og et generelt aldersopdelt spørgeskema kunne bedre belyse årsagerne hertil.

Patientrettet forebyggelse

Undersøgelsen viser, at kvinder er mere tilfredse end mænd med kursusforløbene, hvilket måske taler for, at nogle kurser eller dele heraf blev kønsopdelt. Generelt må det dog siges, at tilfredsheden med kurserne ligger meget højt.

Lige som med genoptræning er det kun knapt halvdelen, der er 65+; men ved patientrettet forebyggelse er alderen formentlig af mindre betydning end ved genoptræning, da målene her er de samme uanset alder.

Med venlig hilsen

Gitte E. Olsen
Sekretariatschef