

## Hørings svar med forvaltningens kommentarer

Indstillingen har været sendt i udvidet høring sammen med forvaltningens nye tilsynskoncept.

Høringskredsen har været: Ældrerådene, Ældresagen, Pensionisternes Samvirke, Ældremobiliseringen, Paraplyorganisationerne (Lokaludvalget for Organisationen af Selvejende Institutioner København, Omsorgsorganisationernes Samråd, Plejehjemskomiteéen af 1965, Samvirkende Menighedsplejer, Det Mosaiske Trossamfund, Dansk Røde Kors, Dansk Blindesamfund, Frelsens Hærs Socialtjeneste, 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 Ældrerådenes Fællesudvalg for København, Fællesorganisationen af Bruger- og Pårørenderåd ved københavnske plejehjem, Dansk Sygeplejeråd i Hovedstadens amtskreds, Plejehjemskomiteen af 1965, Kost- og Ernæringsforbundet, Fonden Mariehjemmene, Samvirkende Menighedsplejer, Bruger- og Pårørenderåd på Norges Minde og FOA.

I høringssvarene tilkendes gives for langt hovedpartens vedkommende generel tilfredshed med, at en brugertilfredshedsundersøgelse gennemføres på københavnske plejehjem og plejeboliger, og at der ligeledes gennemføres en forsøgsvis supplerende pårørendeundersøgelse.

I høringssvarene indgår spørgsmål og kommentarer, som forvaltningen kommenterer i dette bilag.

### *Ældrerådenes Fællesudvalg*

- 1.1. Ældrerådenes Fællesudvalg finder, at der er en stor risiko for, at spørgeren ikke kan tolke den enkelte beboeres tilkendegivelser korrekt.

#### Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på interviewkvaliteten, og der vil blive taget højde for den i tilrettelæggelsen af undersøgelsen. Forvaltningen har udarbejdet en interviewguide, der blandt andet skal medvirke til at sikre en ensartet interviewprocedure.

Den enkelte beboer skal være i stand til at deltage i et interview for at kunne deltage i undersøgelsen. Det er derfor nødvendigt med en individuel faglig vurdering af alle beboere forud for undersøgelsen. Forvaltningen har udarbejdet kriterier for den faglige vurdering, så grundlaget for den faglige vurdering i undersøgelsen er ens på pleje-

hjemmene/plejeboligerne. Kriterierne har afsæt i diagnosticeret demens ved speciallæge og hukommelsesklinik og funktionsvurderingerne i samspil med BUM-pakker.

- 1.2 Ældrerådets Fællesudvalg foreslår, at beboerundersøgelsen suppleres med en kvalitativ observationsundersøgelse.

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

Forvaltningen anvender løbende metoden ”Dementia Care Mapping” til evaluering af omsorgskvaliteten i forhold til meget svage ældre. Metoden er baseret på observationsstudier og er bredt forankret i forvaltningen.

- 1.3 Ældrerådets Fællesudvalg foreslår, at der sættes ind for at styrke Bruger- og Pårørenderåd til betydelig gavn for samarbejdet mellem beboerne og personalet.

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

*Fællesorganisationen af Bruger- og Pårørenderåd ved københavnske plejehjem*

- 2.1. Fællesorganisationen af Bruger- og Pårørenderåd ved københavnske plejehjem finder det utilfredsstillende, at de enkelte Bruger- og Pårørenderåd ikke er høringspartnere i denne sag. Fællesorganisationen finder det umuligt at tilgodese demokratiske spilleregler i organisationen inden for svarfristen på fire uger, og har derfor opfordret de enkelte Bruger- og Pårørenderåd til at afgive deres syn på forslaget.

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

- 2.2. Fællesorganisationen af Bruger- og Pårørenderåd ved københavnske plejehjem finder, at det ikke er hvem som helst, der kan udspørge gamle mennesker og forstå deres svar. Det foreslås, at spørgsmålene stilles på en måde, så man er helt sikker på, at de gamle forstår dem.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Forvaltningen er enig i, at målgruppen i undersøgelsen stiller krav til interviewkvaliteten. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på interviewkvaliteten, og der vil blive taget højde for den i tilrettelæggelsen af undersøgelsen. Se i øvrigt forvaltningens kommentarer under punkt 1.1.

- 2.3. Fællesorganisationen af Bruger- og Pårørenderåd ved københavnske plejehjem finder det utilfredsstillende, at spørgsmål fra sidste undersøgelse er taget ud.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har undladt spørgsmålet om specialkost. Årsagen hertil bunder i metodiske overvejelser på grund af en meget høj andel af ”ved ikke” i spørgsmålet i den seneste tilfredshedsundersøgelse.

#### *Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens amtskreds*

- 3.1. Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens amtskreds foreslår at udvide brugertilfredshedsundersøgelserne med efterspørgsel på eventuelle handlinger, der kunne skabe forbedringer. Såvel brugere som medarbejdere og ledere bør spørges om dette.

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

- 3.2. Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens amtskreds vil gerne problematisere, hvad en offentliggørelse af undersøgelsen skal bibringe til. Det er interessant, under hvilke vilkår resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen er fremkommet. Hvordan er plejetyngden, ”selvhjælpsraten”, personalesammensætning mv.

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

Det er forvaltningens hensigt at offentliggøre undersøgelsens resultater på enhedsniveau i boligkataloget på internettet om plejehjemmene/plejeboligerne i kommunen.

- 3.3. Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens amtskreds ser frem til også at få mulighed for at give høringssvar på spørgerammen til pårørendeundersøgelsen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:  
Fokusgruppeinterviewene af pårørende vil vedrøre de samme kvalitetsområder fra plejhjemsgrundpakken som spørgerammen til tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejehjem og i plejeboliger.

#### *Plejehjemskomiteen af 1965*

- 4.1. 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.

- 4.2. Plejehjemskomiteen af 1965 bemærker, at udfyldelse af skemaet er meget afhængigt af interviewer, og de personer der udleder resultatet samt laver rapporten.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Forvaltningen er enig i, at målgruppen i undersøgelsen stiller krav til interviewkvaliteten. Forvaltningen har fokus på interviewkvaliteten, og der vil blive taget højde for den i tilrettelæggelsen af undersøgelsen. Se i øvrigt forvaltningens kommentarer under punkt 1.1.

Det er en anerkendt ekstern samarbejdspartner, som forvaltningen har fuld tillid til, der vil varetage de to separate undersøgelser.

#### *Kost og Ernæringsforbundet*

- 5.1. Kost og Ernæringsforbundet foreslår, at der i brugertilfredshedsundersøgelsen indgår spørgsmål, der understøtter det kommende arbejde i Københavns Madhus.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunktet.

Opgavesættet for Københavns Madhus vil fremover blive tænkt sammen med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kostpolitik. Det konkrete samarbejde vil dog først tage form fra 2007.

#### *Samvirkende Menighedsplejer*

- 6.1 Samvirkende Menighedsplejer mener, at det virker inkonsekvent, at forvaltningen selv vil gennemføre den postale undersøgelse blandt de pårørende.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentar:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen beklager, at det ikke fremgik tydeligt i høringsmaterialet, at begge undersøgelser vil blive foretaget af en anerkendt ekstern samarbejdspartner.

Forvaltningen har i løbet af høringsperioden ændret den metodiske indfaldsvinkel til pårørendeundersøgelsen fra en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse til en kvalitativ undersøgelse ved fokusgruppeinterviews. Ændringen bunder i metodiske overvejelser og i et ønske om en mere kvalitativ tilgang i forvaltningens første og forsøgsvisse inddragelse af pårørende.

- 6.2. Samvirkende Menighedsplejer forslår, at beboertilfredshedsundersøgelsen og pårørendeundersøgelsen integreres i det anmeldte tilsyn, og at der burde sættes mere på stikprøvevisse kvalitetsmålinger i stedet for kvantitative målinger.

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

*Bruger- og Pårørenderåd, Norges Minde*

- 7.1 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunkterne i høringssvaret fra Bruger- og Pårørenderådet på plejehjemmet Norges Minde.

*FOA, Social- og Sundhedsafdelingen*

- 8.1 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har noteret sig synspunkterne i høringssvaret fra FOA, Social- og Sundhedsafdelingen.