

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Ældrestaben  
Sjællandslandsgade 40  
2200 København N  
Att.: Lars Bo Bûlow

### Høringssvar til forslag til brugertilfredshedsundersøgelser blandt beboere på plejehjem.

Jeg har nøje gennemlæst indholdet af beslutningsprotokollen, og hvis man vælger at tage stilling indholdet som sådan, kan der anføres en del faktuelle anmærkninger – kvaliteten af spørgsmålene, kvaliteten af interviewere, indsigten i ældre menneskers psyke præget af svært definerbare sygdomme, pårørendes rolle o.m.a. Men respekten for bruger/pårørenderådenes tilstedeværelse er bemærkelsesværdig ringe set i forhold til, at vi er i daglig berøring med problemerne (for mit eget vedkommende tilstedeværelse og iagttagelse gennem 8 år, heraf 5 i bruger/pårørenderåd)

Det er af væsentlig betydning for mig at anføre, at jeg er ganske uenig i den måde, forvaltningen vælger at prioritere problemerne. Er udgangspunktet forkert, farer man vild, og man forfejler at ramme det mål, man sigter på, medens pengene undervejs havner alle mulige andre steder, end der hvor de skulle gøre godt.

Den første betingelse for at træffe rigtige beslutninger, er at man har klart kendskab til problemstillingen, en sikker fornemmelse af, hvilke resultater man vil opnå, og hvilken prioritering, der er ønskelig. Hvis fundamentet er dårligt og skrøbeligt, vil bygningen før eller siden skulle være genstand for omkostningsfyldte restaureringer, medens frustrationerne undervejs breder sig sammen med aggressionen over, at man ikke er helt sikker på hvorfra problemerne stammer.

Veluddannet og mentalt godt rustet personale, en dagligdag med rolige arbejdsgange og kendte ansigter, der giver tillidsfuld kontakt, evnen til at lytte og trøste og tid dertil, vil være nogle af de byggematerialer, der kunne danne et solidt grundlag for en tryk hverdag, der af sig selv ville give den tilfredshed, man nu gennem brugertilfredshedsundersøgelser får et ganske falsk billede af, således som undersøgelsen er tilrettelagt og det fundament den hviler på.

Hvis man virkelig mener det alvorligt fra forvaltningens side, må jeg indtrængende opfordre udvalgets medlemmer til efter aftale at være tilstede på forskellige plejehjem i spidssituationer ved morgenvagt, aftenvagt og week-end-vagt, således at man kan danne sig et virkelighedsbetonet billede af, hvad det er, man har med at gøre.

Det er så uhyre nemt og ansvarsforflygtigende blot at sende opgaverne ud af kommunen til de diverse profitorienterede firmaer, der formentlig ganske mangler personale, der har forstand på omgangen med gamle mennesker, og en sådan spørgesituation vil give et helt

falsk billede af situationen. Når man har ladet sig vælge til en politisk opgave, må man også påtage sig det ansvar, der følger med. Ellers kan man jo ligeså godt springe politikerne over, og så vælge konsulent- og analysefirmaer til at regere landet.

Der allerstørste prioritering (og den første) er en gennemgribende nytænkning af uddannelsen til social- og sundhedshjælper, idet de unge mennesker, der i dag presses gennem en kortvarig, lavstatusuddannelse ofte selv har store problemer og derfor mentalt ganske er ud af stand til at omgås gamle mennesker. Man må ligeledes indse, at var vore gamle stadig hjemme i familierne, ville der uundgåeligt også der opstå skænderi-situationer, der om muligt ville være ligeså ydmygende, som de situationer, vi så på Fælledgården, men som fuldt forståeligt opstår alle vegne, således som forholdene er nu. ældre og syge mennesker kan være meget vanskelige at takle og forstå for ganske unge mennesker, der umuligt vil kunne etablere en tillidsfuld og konstruktiv kontakt til et gammelt menneske.

Såfremt man anvendte de nu budgetterede ca. 6 mill. På brugertilfredshedsundersøgelse og tilsynsfornyelsen til en satsning på uddannelsen, ville man på længere sigt ikke have behov for dette voldsomme kontrolorgan, der er affødt af forkert og overdimensioneret administration og regel-syge.

Dette er et dybfølt nødråb, idet jeg gennem min 8 år i systemet har iagttaget ikke mindst pårørende enorme frustrationer over, at et så dyrt system har så svært ved at fungere tilfredsstillende. Samtidig med at systemet ikke overhovedet kunne tænke sig på konstruktiv vis, at udnytte den ressource, der ligger hos pårørende og bruger/pårørenderåd.

Med venlig hilsen

Antoinette Glistrup  
Formand for bruger/pårørenderåd