

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Ældrestaben – center for faglig udvikling
Sjællandsgade 40
2200 København N.
Att.: Lars Bo Bülow

Den 25. september 2006
Ref.:
Medlems nr.:
Sagsnr.:

Høringssvar vedr. koncept for brugertilfredshedsundersøgelse

Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens amtskreds (DSR) takker for at blive inddraget i Sundheds- og Omsorgsudvalgets (SOU) beslutningsproces.

DSR finder det altid relevant at inddrage brugere som pårørende og har som sådan ikke indvendinger imod den beslutning. Det lyder også ganske fornuftigt at der skal sker en sammenkobling af resultaterne og kommunens tilsynskoncept.

DSR vil opfordre SOU til at udvide brugertilfredshedsundersøgelserne med efterspørgsel på eventuelle handlinger, der kunne skabe forbedringer. Såvel brugere som medarbejdere og ledere bør spørges om dette. Det vil give et mere varieret billede på den umiddelbare sammenhæng (eller mangel på samme) der kan være forbundet med standardiserede undersøgelser og det man ikke lige fik spurgt til.

Af sagsfremstillingen fremgår det, at man har tænkt at sikre resultater med lav usikkerhed også på enhedsniveau (det enkelte plejehjem). På denne måde kan brugertilfredshedsundersøgelser lægges på nettet sammen med boligkataloget.

DSR vil gøre SOU opmærksom på, at et standardiseret spørgeskema som vedlagte bilag 1 har mange indbyggede usikkerhedsmomenter og åbenlyse muligheder for fejlfortolkninger. At være "tilfreds" eller "meget utilfreds" er i sig selv et studie. Det er nærmest umuligt at lave en "sikker" undersøgelse uden at anvende dialogbaserede fokusgruppeinterview. Og hertil er målgruppens tilstand nok ganske rigtig generelt for svag.

Hovedstadens Amtskreds

Linnésgade 25, 2.sal
DK-1361 København K

Åbningstid:
Mandag 9-14, tirsdag 12-16
onsdag 9-14, torsdag 8-14
fredag 9-14

Tel +45 33 11 13 55
Fax +45 33 15 06 15

hov@dsr.dk
www.dsr.dk

DSR vil derfor gerne problematisere over hvad en offentliggørelse af disse undersøgelser skal bibringe til? Under alle omstændigheder finder DSR det mere interessant under **hvilke vilkår** resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne er fremkommet: Hvordan er plejetyngden, "selvhjælpsraten", hvilke medarbejdere og ledere har man ansat og hvordan er uddannelsesniveaet samt hvor stor og mangfoldig er institutionen? Har man ekstra servicefunktioner udenfor institutionen, osv. Er det "Lille Lotte" eller "Store Sølund" vi taler ud fra?

Når det er sagt finder DSR det meget konstruktivt at man ikke har tænkt sig at inddrage de tre demenscentre, selvom man også kan frygte en vis svarusikkerhed på flere af de meget plejekrævende brugere på de øvrige institutioner. Det er således fint, at man inddrager pårørende selvom dette naturligvis også kan give usikkerhed i resultaterne. Hvad nu hvis en bruger er mægtig tilfreds og den pårørende er utilfreds med stort set alt? Eksempler forekommer/har forekommet på ethvert anstændigt plejehjem!

Spørgerammen til de pårørende er stadig under udarbejdelse. DSR ser frem til også at få mulighed for at give vores høring på denne.

Med venlig hilsen



Vibeke Westh
Amtskredsformand



Michael Juhl
Næstformand