

## HØRINGSSVAR "BORGERUNDERSØGELSE – KVALITET I HJEMMEPLEJEN" – SAG FREMSENDT TIL ORIENTERING FOR ÆLDRERÅDET.

Til

Sundheds- og Seniorudvalget

Vi har tidligere ønsket sagen til høring, før Sundheds- og Seniorudvalget træffer endelig beslutning, men Ældrerådet er ikke på dette område blevet imødekommet.

På trods heraf skal vi fremkomme med nogle bemærkninger/svar til borgerundersøgelsen.

Vi er enige i, at spørgeskemaundersøgelsen kan tages til indtægt på en "rimelig tilfredshed" med indsatsen, men den afdækker nogle væsentlige forskelle i serviceniveauet områderne imellem – Ældrerådet kunne derfor være interesseret i at få indblik i, hvilke områder der er succesfulde, og hvilke der ikke er.

Vi har især lagt mærke til følgende:

- Private udbydere er bedre til at komme til tiden, og der bruges færre forskellige medarbejdere på opgaver – informerer altid om ændringer i tidsplanen.
- Den kommunale service mellem områderne er for stor – nogle gode og bedre end de private, og andre dårlige og med en dårlig organisering.
- **Det kunne være nærliggende, at Center for Sundhed og Ældre bruger erfaring fra de succesfulde områder, som yder en høj service som omdrejningspunkt for læring og udvikling i de af kommunens områder, hvor medarbejderne ikke i samme grad formår at levere og informere.**
- Brugere i kommunal hjemmepleje har 33% større sandsynlighed for at komme i rehabiliteringsforløb.
- Kraftig stigning i "alene" personer i forhold til sidste undersøgelse.
- 17% får sjældent eller aldrig besøg af familie eller andre.
- Stigning i antal brugere, der deltager i aktiviteter uden for eget hjem.
- Private udbydere = 21% af deltagerne i undersøgelsen.
- Lidt mindre tilfredshed med servicen i forhold til undersøgelsen i 2014.
- **Hver 2. kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp – stor forskel områderne imellem.**
- Markant forskel mellem privat udbyder og kommunal udbyder angående info om forsinkelse, og private udbydere er også bedre til at overholde aftalt tid.
- Hjælpere hos de private udbydere opleves mere venlige og punktlige.
- Kun 3% har fået hjælp af hjemmehjælper til at udfylde skemaet, og 2 ud af 3 har selv udfyldt skemaet.

Der er vedlagt bilag til datarapporten, hvor der er forskellige udsagn fra deltagerne i undersøgelsen angående servicen. Disse udsagn er vigtige, da de på mange måder afdækker, hvor svaghederne er i service over for de enkelte brugere. Vi skal referere til følgende udsagn:

- Manglende opfølgning – mange har ikke set visitatoren på besøg i hjemmet gennem lang tid.
- Kommunikation mellem kontor og hjemmehjælperen er for dårlig.
- Genoptræning mangelfuld.

- Politikken med få hjemmehjælpere holder ikke.
- Upræcise tider for hjemmehjælperens fremmøde i hjemmet – morgenbesøg og middagsbesøg ligger med kort interval.
- Aftalt tid overholdes ikke – utilfredsstillende planlægning.
- Vikarer/afløsere er problematiske.
- Manglende logistik ved genoptræning – hjemmehjælper kommer forgæves.
- Manglende fleksibilitet.
- Fint med spørgeskema, men servicen er ikke blevet bedre siden medvirken ved forrige undersøgelse.
- Mandlige hjælpere problematisk ved personlig hygiejne – bad etc.
- Hjælperne beklager sig konstant over manglende tid.

Vi kan kun være enige i undersøgernes forslag:

**”Det kunne være nærliggende, at center for Sundhed og Ældre bruger erfaringer fra de succesfulde områder, som yder en høj service, som omdrejningspunkt for læring og udvikling i de af kommunens områder, hvor medarbejderne ikke i samme grad formår at levere og informere”.**

Desuden kunne de kommunale lære af de private udbydere, hvorledes man kan overholde tider og give info om ændringer og ligeledes med anvendelse af færre forskellige medarbejdere. Dette kunne uden tvivl øge tilfredsheden med de kommunale udbydere.

Det ville være interessant at få belyst om de visiterede opgaver hos borgeren også bliver løst tilfredsstillende de steder, hvor tiderne overholdes.

Otto Dræbye

Dato: 18. april 2017