

## **Seniorrådet i Gladsaxe**

**v/ formand Inge Maria Mandrup**

Rådhus Allé 7, 2860 Søborg

Formanden træffes på telefon 61 40 30 16

Seniorrådets e-mail: seniorraadet@gladsaxe.dk

Til Administration og Udvikling v/ Stine  
Nielsen

02. december 2020

## **Seniorrådets høringsvar til Brugertilfredshedsundersøgelse af Hjemmeplejen 2020**

Gladsaxe kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse af hjemmeplejen 2020

Rambøll 24-10-2020

### **01. Introduktion**

Svarprocenten må siges at være tilfredsstillende. (svarprocent ses på side 7 er trods alt 6% højere end i 2016)

Men hvor mange af disse besvarelser var:

Via e-Boks, telefon interviews og brev?

### **02. Sammenfatning af resultater**

Det ville være ønskeligt med en højere tilfredshedsscore end 3,9, men trods alt højere end i 2016 (men det er dog hele fire år siden?)

Området Vest kunne måske lære noget af Nord og Øst? (jf. side 9 +10) Under området Vest osv.: Det bør være nødvendigt at gennemgå fordelingen af kompetencer i de enkelte personalegrupper mhp en omfordeling.

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen side 8:

6% angiver at være utilfredse eller meget utilfredse - men 0,1 højere end i 2016 - men samlet set 3,9 på skala op til 5 - kunne ønskes betydeligt højere.

### **Personlig pleje (s 11):**

Generelt tilfredshed,

Men utroligt, at hjælp med at gå på toilettet scorer lavere end personlig pleje generelt (vanskeligt at forstå, da vi formoder det er uddannede personale indenfor sundhedsuddannelser, der varetager disse opgaver) Men kunne det være fordi plejeopgaver, som disse, ligger i ydertimerne og der anvendes uuddannet personale? Ydelsen "toiletbesøg" hos borgere med flere besøg i løbet af dagen stiller store krav til kontinuitet i planlægningen - som borgeren ikke oplever.

### **Rengøring og praktisk hjælp (s12)**

Der er en utrolig lav score både med rengøring og den praktiske hjælp.  
Kan man være tilfreds med en stigning på 0,1-0,2 ?

Nb: En problematik seniorrådet ofte har fået henvendelser omkring og fulgt op ift. budgetønsker til ældreområdet gennem flere år!

### **Maden (s13)**

En lille stigning, dog indenfor rammerne meget god og god.

### **Praktiske forhold 1+2+3 s14,15,16**

Fint at medarbejderne scorer positive mv.

Men alt for mange svarer, at det ikke er de samme medarbejder (34%) og at der ydermere er forskel på kvaliteten af hjælpen (39%).

Ambitionsniveauet er alt for lavt. (S15)

### **Praktiske forhold (s14)**

Side 14 praktiske forhold 1:

Scoringen på 34% og 39% er også et udtryk for, at kontinuitet for borgeren betyder rigtig meget.

### **Det frie valg s 17:**

Det burde være en oplysning, som alle borgere er klar over.

Sætter spørgsmål ved, at der er et fald på 14% siden 2016?

### **Klare sig på egen hånd s 18**

Fornemmer her at rehabiliteringsstrategien er slået lidt igennem - dog at evnen er bevaret. Vi skulle gerne nå til at borgerne blev rehabiliteret i større grad?

Ikke tilfredsstillende at kun 22% oplever medbestemmelse ift. gøremål du fortsat ønsker at klare selv jf. personcentreret omsorg (visiteringsproblematik?)

### **Telefonbetjening s 19.**

Flot score

### **Tilpasning af hjælp s 20**

54% er tilfredse og oplever at deres individuelle behov bliver tilpasset!

Der må man/vi forvente et meget højere ambitionsniveau ud fra ambitionen om patientcentreret omsorg.

### **Om borgeren s 21.**

Trist, at plejeambitionen om patientcentreret omsorg og en rehabiliterende tilgang ikke viser at give en større oplevelse hos borgerne indenfor de sidste fire år

### **Samlet tilfredshed opdelt på baggrundsspørgsmål s 22+23**

Denne Forklaring kommer til udtryk i mange sammenhænge, at den ældre generation er mere "taknemlig" end de kommende generationer!

At civilstand - gifte har en højere tilfredshedscore - har vel en forklaring i at her er ikke så ofte er en ensomhedsproblematik oveni.

Hvis borgeren oplever et rimeligt godt helbred, kan borgeren nok ofte bedre italesætte, hvad der er brug for. Hvorimod en vurdering af at have et meget dårligt helbred ofte kan medføre en opgivende tilstand.

### **Opsamling s 24**

- Gerne et højere ambitionsniveau
- Forskelle i områderne må udglattes ved intern undervisning
- Ikke tilfredsstillende at hjælp til toiletbesøg er ringe
- Særdeles utilfredsstillende, at rengøring scorer så lavt
- Håber der et højere ambitionsniveau til næste tilfredshedsundersøgelse. Vi bør ikke vente 4 år på en ny

Venlig hilsen

Inge Mandrup  
Formand for seniorrådet