

**Socialudvalgets studietur til USA og Canada
4.-10. marts 2007**

Rejserapport

Program for Socialudvalgets studietur til New York den 4.-7. marts 2007

Søndag, den 4. marts 2007

- 12.20 Afgang Københavns Lufthavn
- 15.15 Ankomst New York
Bustransport fra lufthavnen til hotellet
Check-in på Millennium UN Plaza Hotel
- 18.00 Kort introduktion til den amerikanske indenrigspolitiske situation og gennemgang af besøgsprogrammet v/ ambassadør Friis Arne Petersen og ambassadesekretær Morten Bæk-Sørensen

Mandag, den 5. marts 2007

- 8.15 Afgang fra hotellet
- 8.30 - 10.30 Introduktion til Performance Management i USA ved seniorforsker Harry Hatry fra den uafhængige tænketank Urban Institute i Washington, DC
- 11.00-12.30 Møde med Eric Nicklas fra New Yorks afdeling for børnevelfærd og adoption, Administration for Children's Services (ACS)
- 12.45-14.00 Frokost på restaurant Bull Run med Eric Nicklas og Jennifer Mulhern fra ACS. Socialudvalget er vært
- 14.30-15.30 Besøg ved den private børnevelfærdsorganisation Graham-Windham, repræsenteret ved direktør Poul Jensen
- 16.00-17.00 Møde med repræsentanter for Edna McConnell Clark Foundation.
- 19.00 Middag hos generalkonsul Torben Gettermann

Tirsdag, den 6. marts 2007

- 8.40 Afgang fra hotellet med bus
- 9.00-11.00 Besøg på Fountain House. Rundvisning og møde med direktør Kenneth Dudek og international direktør Joel Corcoran.
- 13.00-15.00 Møde med kommissær Robert Hess og vicekommissær Maryanne Schretzman fra Department of Homeless Services (inkl. frokost).
- 15.00-16.00 Møde med HELP USAs vicedirektør Susan Cahill.
- 16.15-17.30 Besøg ved varrestue under Bowery Resident's Committee (BRC) med deltagelse af programchef Andrew Apicella, operationschefen og lederen af varrestuen.
- 19.00 Middag på restaurant Alfredo's of Rome ved Rockefeller-centeret. Socialministeren er vært.

Onsdag, den 7. marts 2007

- 9.00 Afgang fra hotellet med bus
- 10.00-12.00 Besøg ved Jacob A. Riis Neighbourhood Settlement House, repræsenteret ved direktør Bill Newlin.
- 13.00-16.00 Til disposition
- 16.15 Afgang fra hotellet til lufthavnen.
- 19.10 Afgang til Toronto

Delegation i New York:

Gudrun Laub (V), næstformand (formand for delegationen)

Hans Andersen (V)

Hüseyin Arac (S)

Lise Von Seelen (S)

René Skau Björnsson (S)

Vibeke Grave (S)

Martin Lidegaard (RV)

Bente Dahl (RV)

Jakob Heltoft, udvalgssekretær

Ketty Gammelgaard, udvalgssekretær

Lone Klinke, udvalgsassistent

Eva Kjer Hansen, socialminister

Thomas Børner, departementschef Socialministeriet

Anders Lyng Madsen, afdelingschef Socialministeriet

Eva Husum Schmidt, fuldmægtig Socialministeriet

Katrine Wilms Andersen, ministersekretær Socialministeriet

Agnethe Skovbye Nissen, sekretær Socialministeriet

Friis Arne Petersen, Danmarks ambassadør i USA

Morten Bæk-Sørensen, ambassadesekretær

Program for Socialudvalgets studietur til Toronto den 7.-10. marts 2007

Onsdag den 7. marts 2007

20.48 Ankomst til Toronto med AC 8643 fra New York.

Torsdag den 8. marts 2007

9.00-10.00 Briefing ved ambassadør Poul Erik Dam Kristensen om den generelle politiske og økonomiske situation i Canada og det forestående besøg

10.25-11.30 Besøg på Ontarios parlament Queen's Park

11.30-13.00 Møde med medlemmer fra parlamentets Socialudvalg inkl. frokost

13.20-15.00 Ministry of Intergovernmental Affairs: Møde med: Mr. Bob Delaney, viceminister/parliamentary assistant for James Bradley, Minister Responsible for Seniors, Ms. Elisabeth Andrew fra Ontario Seniors' Secretariat og Mr. Tim Burns, kontorchef, Long-Term Care Home Branch, Ministry of Health and Long Term Care

15.30-17.00 Besøg på Baycrest Jewish Home for the Aged.

19.15 Middag på CN Tower

Fredag den 9. marts 2007

- 10.00-11.30 Møde med repræsentanter fra The Ontario Association of Community Care Access Centres.
12.00-14.00 Besøg på Fudger House.
14.40-16.00 Besøg på The Village of Humber Heights.
19.30 Middag på restaurant Hy's Steak House

Lørdag den 10. marts 2007

- 10.10 Afgang fra hotel i taxi til lufthavn
10.50 Ankomst til lufthavn og check-in
12.50 Afgang fra lufthavnen i Toronto mod København

Delegation i Toronto:

Gudrun Laub (V), næstformand (formand for delegationen)
Hans Andersen (V)
Hüseyin Arac (S)
Lise Von Seelen (S)
René Skau Björnsson (S)
Vibeke Grave (S)
Martin Lidegaard (RV)
Bente Dahl (RV)
Jakob Heltoft, udvalgssekretær
Ketty Gammelgaard, udvalgssekretær
Lone Klinke, udvalgsassistent
Anders Lyng Madsen, afdelingschef i Socialministeriet
Poul Erik Dam Kristensen, Danmarks ambassadør i Canada

Materialet fra rejsen kan rekvireres i udvalgssekretariatet, jf. bilagsoversigten.

Møde med seniorforsker Harry Hatry fra Urban Institute i Washington, DC

Mandag den 5. marts 2007 kl. 8.30-10.30

Seniorforsker Harry Hatry (HH) fra den uafhængige tænketank Urban Institute i Washington DC gav en generel introduktion til anvendelsen af Performance Management i USA. Med "The Government Performance and Results Act" har man siden 1993 i den offentlige sektor i USA fokuseret på og arbejdet systematisk med Performance Management.

Introduktionen var baseret på projektet "Legislating for Results" (2003)¹, der blev gennemført som et samarbejde mellem "the National Conference of State Legislatures" og the Urban Institute.

De grundlæggende spørgsmål, der er relevante i forhold til Performance Measurement tankegangen, er, hvad borgerne får for pengene, og hvad effekterne er af regeringens indsats. HH understregede, at der skelnes mellem *Performance Measurement* og *Performance Management*, og at det er væsentligt at skelne mellem *outcome* (langsigtede effekter) og *output* (umiddelbare resultater).

Hvis informationen om resultaterne af indsatsen bruges rigtigt, vil lovgiverne kunne prioritere de økonomiske ressourcer mere effektivt og føre bedre politikker. Samtidig opmuntres de udførende led til at fokusere på opnåelse af resultater.

For at det kan lade sig gøre, består udfordringen for lovgiverne i for det første at indsamle relevant og anvendelig information om de opnåede resultater og dernæst anvende den opnåede information i beslutningstagningen. HH præsenterede en række "key-actions" for, hvordan lovgiverne opnår og anvender information om outcome optimalt.

På spørgsmålet om erfaringer med reaktionen fra medarbejderne svarede HH, at det i høj grad afhænger af, om der er tale om det lovgivende eller det udførende niveau. Erfaringerne har vist, at det kan være et problem at få de udøvende medarbejdere med på ideen. Udfordringen består i at få medarbejderne til at ændre måden at tænke på og deres tilgang til arbejdet med Performance Management. Det kræver en indsats at få medarbejdernes accept, men indsatsen har båret frugt, idet spørgsmålet nu er, *hvordan* det skal gøres og ikke *om* det skal gøres. Et væsentligt element er at udbyde træning både i de udførende led og på lovgivningsniveauet.

På spørgsmålet om, hvordan man kan definere og måle *outcome* på mere bløde områder, som fx børneområdet eller inden for ældreomsorg, svarede HH, at der anvendes brugerundersøgelser eller repræsentative stikprøver, der giver mange og rimelig præcise svar. Derudover skal målingerne være regelmæssige og foretages mindst en gang årligt afhængig af området. Målingerne foretages på hele befolkningen/populationen og brydes derefter ned til mindre enheder, som fx amter, lokalområder, køn, alder osv.

På spørgsmålet om hvor detaljeret lovgivningen skal være, var svaret fra HH, at lovgivningen skal definere nøgle-indikatorerne, mens den højere detaljeringsgrad skal være op til de udførende led.

Møde med vicekommissær Eric Nicklas m.fl., New Yorks Administration for Children's Services (ACS)

Mandag den 5. marts 2007 kl. 11.00-12.30

Eric Nicklas (EN) introducerede til ACS's arbejdsområde. Der er to hovedområder "child welfare"

¹ Materialet om "Legislating for Results" kan rekvireres i udvalgssekretariatet, bilag A1.

og ”child care sevices”, budgettet er på 2,4 mia. \$. ACS har kontakt med et vidt omfang af NGO’er i forbindelse med den konkrete opgaveløsning.

En af hovedopgaverne er præventiv service i hjemmet, hvor ACS er i kontakt med over 4000 familier og mere end 30.000 børn. Kerneydelsen i den præventive service er det såkaldte ”protective system”, som er rettet mod bl.a. misbrug og omsorgssvigt. ACS har ca. 1300 såkaldte ”investigators”, der er ansvarlige i forbindelse med tvangsfjernelser, anbringelser m.v. Der er ca. 17.000 anbragte børn i NYC. 30 % stigning sidste år i antallet af anmeldelser om misbrug m.v. ACS arbejder med to typer anmeldere: ”mandated reporters” (lærere, læger osv.) og ”non-mandated reporters” (almindelige borgere der anmelder svigt).

Hvert 9. år kommer området med de ønskede ydelser (inkl. de ønskede mål) i udbud hos de organisationer, som leverer denne type ydelser. Opgaverne fordeles geografisk mellem organisationerne, og kobles op på de lokale myndigheder (lokalråd). Fokus er i denne forbindelse på outcome i forhold til de udpegede nøgleområder. Den løbende evaluering af samarbejdet med NGO’er og de frivillige organisationer er centralt for ACS’s arbejde. Anbringelsessteder er underlagt årligt tilsyn.

EN præsenterede en række figurer i det omdelte materiale. ACS yder nu hjælp til flere børn i hjemmet end til anbragte (se Children’s Services: Performance Measurement in NYC’s Child Welfare System, March 5, 2007, figur s. 8 – bilag A2 på bilagsoversigten) – der er et meget vigtigt mål.

Som svar på et spørgsmål om uddannelse af plejeforældre svarede EN, at man skal gennemgå et træningsprogram på 30 timer for at blive certificeret som plejeforældre. Netværksplejefamilier behøver ikke gennemgå program før anbringelse.

På et spørgsmål om betalingen til plejeforældre svarede Jennifer Mulhern (JM), at betaling er afhængigt af barnets alder og en række andre indikatorer (omfang af pleje, terapi osv.). Betalingen sker pr. barn.

EN introducerede dernæst til brug af Performance Management.²

ACS har siden 2000 brugt det såkaldte EQUIP-system til at måle performance på en række ønskede indikatorer. Validitet, gennemskuelighed og objektivitet er centralt for systemet. Der er en sammenhæng mellem scoren i EQUIP i forbindelse med de løbende evalueringer og fornyelse af kontrakter med organisationer, der leverer ydelser. Der er eksempler på, at programmer er blevet lukket efter gentagne dårlige resultater. Scoren har desuden betydning for omfanget af opgaver og betaling fx i forhold til det tilskud, som organisationer modtager eller i forhold til plejeforældre. ACS arbejder med en løbende tilpasning af behovet og omfanget af leverandører på baggrund af resultaterne fra EQUIP.

På et spørgsmål om der er en sammenhæng mellem scoren, og hvordan børn reelt klarer sig svarede EN, at det var et vigtigt emne, som ACS har stor fokus på, men de har ikke data til at sige noget om denne sammenhæng.

² Materialet kan rekvireres i udvalgssekretariatet, bilag A2.

Som svar på et spørgsmål om, hvorvidt hjemløse børn er en del af målgruppen svarede JM, at der samarbejdes med Departement of Homeless Services omkring børnenes historie og eventuelle behov med relevans for ACS, men hjemløshed i sig selv er ikke en grund til at ACS går ind i en sag.

På et spørgsmål om hvordan erfaringerne er med NGO'er og den medfølgende diversitet i tilbudene og konsekvenser for den måde ACS arbejder med opfyldning af mål, svarede JM, at historisk set kom NGO'erne før regeringen på området. Størrelsen på organisationerne er ikke nødvendigvis lig bedre resultater, men store organisationer har flere midler. ACS opfordrer NGO'er til selv at arbejde med evaluering og kvalitetsforbedring med udgangspunkt i EQUIP og de føderale standarder. Tilbage melding til ACS om deres rolle er et vigtigt delelement her. Mikset af forskellige typer organisationer er godt, men ACS skal stille klare forventninger og give klare løbende tilbage melding.

Som svar på et spørgsmål om hvorvidt der for plejefamilier er et underliggende ønske om adoption, svarede EN, at det er et potentielt mål med en anbringelse, og derfor kræves der åbenhed om processen og forventninger til plejefamilier. Nogen familier vil være plejefamilier med henblik på adoption.

Besøg ved den private børnevelfærdsorganisation Graham-Windham v/ direktør Poul Jensen Mandag den 5. marts 2007 kl. 14.30-15.30

New Yorks Administration for Children's Services (ACS) har ansvar for godt 1,8 mio. børn i New York og har indgået kontrakter med ca. 50 private børnevelfærdsorganisationer. Den private børnevelfærdsorganisation Graham-Windham (GW) er en af disse organisationer.

Direktør Poul Jensen (PJ) indledte mødet med en præsentation af GW organisationen. GW startede i 1806 i lower Manhattan og er USA's ældste børnevelfærdsorganisation. Organisationen har ca. 500 ansatte og et årligt budet på ca. 60 mio. dollars. Organisationen udbyder en række sociale tilbud og ydelser for kriseramte familier, børn og unge herunder bl.a. familiepleje og adoption samt lokale støttecentre for utilpassede børn og unge.

Organisationen har 4 indsatsområder³: The Graham School (kostskole), Family Permanency Planning Services, Early Childhood Services og Family and Community Support Programs.

Der er 58 mål for de fire områder i alt, som alle er outcome mål, ingen mål fokuserer på processen. Derudover er der for alle afdelinger og for alle programmer opstillet årlige mål, der skal opfyldes. Ligeledes er der opstillet individuelle mål for de 500 ansatte, som kan opnå bonus, hvis de indfrier målene.

PJ forklarede, at man i organisationen ønsker at have en personlig tilgang til børnene. Børnene er "vores børn", hvilket opretholder den personlige tilgang. Samtidig redegjorde han for udviklingen, hvor tendensen er, at børnene bliver ældre, før de kommer i kontakt med systemet. Han anslog, at over halvdelen af børnene er teenagere, hvilket giver større udfordringer i arbejdet. Forklaringen er, ifølge PJ, at man i New York forsøger at holde de mindre børn ude af systemet og i højere grad forsøger at støtte dem i lokalsamfundet.

³ Præsentationen af "Outcome Goals and Targets" kan rekvireres i udvalgssekretariatet, bilag A3.

På spørgsmålet om hvorfor man i organisationen går ind for ”performance”- baserede kontrakter og ønsker dem udvidet, forklarede PJ, at en organisation skal måles på godt arbejde og ikke på gode intentioner. Hvis en indsats ikke går som forventet, er arbejdet ikke gjort godt nok. Det er ikke barnet, som er årsagen, selv om det kan være oplagt at skyde skylden på barnet. GW måler sig selv udover, hvad ACS kræver. Organisationen ønsker at blive målt på både outcome og proces og lægger samtidig vægt på, at målingerne skal være simple og anvendelige.

På spørgsmålet om andre NGO’er ser anderledes på Performance Measurement mente PJ, at andre organisationer nok i højere grad har indstillingen, at det er børnenes skyld, hvis noget ikke går som forventet. Men ifølge PJ er målinger af outcome en god måde at sammenligne organisationernes arbejde på i stedet for at bebrejde børnene.

Konceptet giver organisationerne et incitament til at gøre arbejdet godt, men hvad der er endnu mere vigtigt, er den negative del – hvis de ikke performer godt nok, så får de dårlig omtale, og får svært ved at overleve.

På spørgsmålet om hvorvidt organisationen er i stand til at afvise et barn med henvisning til at problemerne er for store at tackle, var PJ’s svar bekræftende – det er muligt at sige nej til at modtage et barn. Undskyldningen kan være at barnet er bedre stillet andetsteds, men problemet er, at der ikke eksisterer noget andet sted.

På spørgsmål om den årlige opfølgning forklarede PJ, at de månedligt og kvartalsvis følger op på outcome af programmerne.

Endelig forklarede PJ, som svar på et spørgsmål om, hvor længe organisationen er ansvarlig for børnene og hvordan de holder kontakten med dem, når de bliver sendt hjem, at organisationen forsøger at holde fast i børnene for at kunne følge op, når de bliver ældre. De kan fx følge op på, hvorvidt de unge får en uddannelse, og hvordan deres sociale netværk og personlige forhold fungerer. GW ser udvikling og uddannelse af de unge som fundamentalt, for at de kan klare sig. Samtidig er det nødvendigt, at de vokser op i et sikkert miljø, ellers er de alt for sårbare. Intet barn eller ung bliver sluppet uden et fast sted at bo og nogen til at se efter og passe på dem.

Møde med repræsentanter for Edna McConnell Clark Foundation

Mandag den 5. marts 2007 kl. 16.00-17.00

Repræsentanter fra Edna McConnell Clark Foundation (EMCF) indledte med en introduktion til velgørende fondes rolle i amerikansk socialpolitik. Det socialpolitiske område er kendetegnet ved mange velgørende organisationer og fonde, der finansierer socialt arbejde.

Demæst præsenterede fonden sig selv: EMCF støtter forskellige organisationer. De analyseres grundigt og støttes på baggrund af et gennemarbejdet individuelt program for anvendelse af støttekronerne. En effektiv udnyttelse af fondens midler er essentielt for EMCF.

EMCF’s investeringsproces er baseret på det, de kalder ”Sourcing and Screening”, hvilket indebærer, at fonden selv finder NGO’er, de vil støtte, på baggrund af egne kriterier, herunder de pågældende NGO’ers kapacitet og vilje til vækst og udvikling samt vilje til at blive bedre.

I forbindelse med ”Sourcing and Screening” foretages en analyse af produktet, ledelse og ledelsesevner, NGO’ens økonomiske ”sundhed” samt vilje til ”performance tracking” og opnåelse af mål (fx styrkelse af organisationens egne mål og grundlag eller fx krav og ønsker fra ACS.). Det understregedes, at EMCF ikke opstiller mål, som NGO’erne skal leve op til. Der lægges en forretningsplanlægning med inddragelse af et konsulentfirma, som indebærer en tilbundsgående analyse af NGO’ernes egne mål og planer.

EMCF’s investering kan bestå i både økonomisk og ikke-økonomisk støtte, og ideelt set er den begrænset til en bestemt periode (fx en 3-årig periode), hvorefter det er meningen, at regeringen tager over.

Det langsigtede formål er at styrke ideer og metoder, som er gode (dvs. har en høj outcomesucces) og som drives fornuftigt, at sikre udvidelses- og forbedringsmuligheder og sidst, men ikke mindst bidrage til, at den pågældende NGO leverer et produkt, som regeringen kan og vil finansiere. Det er et af EMCF’s mål at sikre, at regeringen bruger de offentlige midler på de projekter, der virker.

Dernæst blev ”**The good shepherd**”-projektet, som EMCF støtter økonomisk, præsenteret. Projektet udvikler nye programmer for hjælp og rådgivning til børn i forbindelse med de offentlige skoler. Det får offentlig støtte, men behøver de private midler for hele tiden at kunne udvikle nye modeller og programmer. EMCF-støtte muliggør endnu bedre programmer som fx udvikling af et computerprogram til opsamling og registrering af organisationens arbejde.

På et spørgsmål om, hvem der hjælper de organisationer, som har brug for hjælp, men som ikke støttes af større fonde som EMCF, lød svaret, at der findes en mængde mindre fonde, som ikke stiller de samme krav og tilbyder de samme muligheder som EMCF. Der er ca. 33.000 fonde i USA, som støtter NGO’er. Regeringens indsats fokuserer på de tungeste socialpolitiske områder og de geografiske områder, som er mest belastede.

Som svar på et spørgsmål om, hvor meget tid organisationen bruger på fundraising, svarede repræsentanterne fra ”The good shepherd”, at de bruger ca. 25 % af tiden.

Som svar på et spørgsmål om, hvor meget tid de forskellige organisationer bruger på performance management i forhold til det egentlige arbejde med mennesker, svarede repræsentanterne fra EMCF, at implementering af systemer til måling og styring af indsatsen skal være tilgængelige og brugbare for frontline-personalet. Det er vigtigt for NGO’erne, at pengene bliver brugt der, hvor det virker.

**Besøg på Fountain House v/ direktør Kenneth Dudek og international direktør Joel Corcoran
Tirsdag den 6. marts 2007 kl. 9.00-11.00**

Besøget blev indledt med et møde med direktør Kenneth Dudek (KD) og international direktør Joel Corcoran (JC), der gav en introduktion til Fountain House og den overliggende internationale organisation The International Center for Clubhouse Development (ICCD).

Fountain House er et selvhjælpsprogram, der drives af mennesker med psykiske lidelser med professionel bistand. Fountain House's mission er bl.a. at ændre omverdenens indstilling til og reaktion på mennesker med psykiske lidelser, herunder den stigmatisering og isolering mennesker med psykiske lidelser ofte er udsat for. Formålet er at støtte medlemmerne til at komme sig og opnå en værdig tilværelse i samfundet, herunder at styrke deres selvværd og sociale og uddannelsesmæssige færdigheder samt at give støtte til at få tilknytning til arbejdsmarkedet.

Fountain House er godkendt af ICCD, der som organisation har det overordnede formål at være koordinerende for det internationale klubhussamfund i alle fælles anliggender, der medvirker til rehabilitering af mennesker med psykiske lidelser. De internationale retningslinier for klubhuse definerer klubhusenes rehabiliteringsmodel og er grundlaget for dokumentationen af klubhusenes kvalitet i ICCD's certificering af klubhusene.

Retningslinierne er grundlaget for klubfællesskabets succes med at hjælpe mennesker med sindslidelser til at undgå hospitalsindlæggelser og til at klare sig selv socialt, økonomisk og beskæftigelsesmæssigt.

På verdensplan eksisterer der pt. 329 klubhuse, heraf 200 i USA, 6 i Danmark og resten i EU, Canada, Australien og New Zealand. Igennem de sidste 5 år er der i gennemsnit etableret 20 nye klubhuse årligt.

Brugerne af klubhusene er medlemmer og terminologien understreger, at man ikke er patient eller klient, men et ligeværdigt medlem af en klub. Konceptet er, at man hjælper hinanden, og at flere er stærkere end én. Medlemmerne indgår på lige fod med medarbejderne i den daglige drift af klubhuset. I klubhuset er der mulighed for at få struktureret og organiseret hverdagen, at få hjælp til at opbygge selvtillid og få hjælp til selvhjælp til de udfordringer medlemmet står over for i samfundet. Medlemmerne af klubhusene kan have alvorlige psykiske lidelser, men der foregår ikke hverken klinisk eller medicinsk behandling.

På spørgsmålet om, hvordan Performance Management indgår i organisationen, blev der redegjort for ICCD's certificeringsmodel, som bygger på de internationale retningslinier og klubhusets selvevaluering, hvori medarbejdernes og medlemmernes egne og husets indsats måles. Det er et dataindsamlingsystem, der gør, at den enkelte klub kender sine egne data. Samtidig er det muligt at sammenligne mellem de forskellige klubhuse.⁴

På spørgsmålet om, hvilke mål der anvendes blev givet eksempler som antal i beskæftigelse, antal og varighed af indlæggelser på hospital m.v. Sidstnævnte kan bruges til at beregne omkostningsmål sammenlignet med hospitalsomkostningerne ved indlæggelser og dermed opfordre til økonomisk støtte fra offentlig side, da klubhus-konceptet er med til at nedbringe hospitalsindlæggelserne og

⁴ Materialet kan rekvireres i udvalgssekretariatet, bilag A5.

-omkostningerne.

Idealet er et privat-offentligt samarbejde med integration i lokalsamfundet, fx i samarbejde med uddannelsesorganisationer eller private organisationer eller beskæftigelse. På spørgsmål om hvorfor beskæftigelsen var en svaghed i det danske system, var forklaringen enten barrierer hos arbejdsgiverne eller barrierer i det danske system, hvor medlemmerne ved at komme i arbejde risikerer at miste deres pension.

Efter mødet blev besøget afsluttet med en rundvisning i huset.

Møde med kommissær Robert Hess og vicekommissær Maryanne Schretzman, Department of Homeless Services

Tirsdag den 6. marts 2007 kl. 13.00-15.00

NYC's struktur: Borgmester udpeger kommissærer, der leder afdelinger (departments).

Kommissær Robert Hess (RH) og Vicekommissær Maryanne Schretzmann (MS) introducerede til Department of Homeless Services (DHS). DHS yder hjælp til hjemløse, primært gennem de såkaldte "shelters", som er en form for udvidet varmestue med fælles sovesal. De har ca. 35.000 brugere i døgnnet. Alle kan komme ind i et shelter også fx illegale immigranter. DHS driver 135 institutioner, som er 95 % udliciteret til non-profit NGO'er.

Hjemløshed er ofte kombineret med stofmisbrug, psykiske problemer osv. DHS har også et Adult Family System, der tilbyder løsninger til par og tilbud til familier med børn. Behovet er større end det offentlige system har mulighed for at dække. Udover shelters kører DHS to programmer: Rental Assistance Programme til udsatte med en midlertidig mulighed for støtte til at finde bolig (op til 5 år) og Prevention Programme, der skal modvirke at folk først kommer ind i systemet, når de står på gaden.

Målet for DHS er at reducere antallet af hjemløse med 2/3, både udesovende og antallet af personer og familier på shelters, samt at skaffe permanent boliger (evt. med støtte) til disse. Finansiering fra føderalt hold dækker dog ikke de reelle omkostninger – regionale og lokale midler er nødvendige. I NYC er det et problem, at folk på minimumsløn ikke længere kan betale almindelige huslejer i NYC. Det har betydet, at shelterne derfor også bruges af denne gruppe. Der er derfor behov for forskellige støtteløsninger til at håndtere dette spørgsmål (boligstøtte, opsparingsstøtte).

DHS arbejder med en 5-års-plan, som en del af den føderale 10-års-plan til reduktion af hjemløshed med 2/3, men borgmesteren satte 5 år som ramme dvs. 2009. Borgmesteren har bl.a. sikret DHS øget fleksibilitet i resurseudnyttelsen.

DHS' brug af performance management

DHS driver som nævnt 135 institutioner, som er 95 % udliciteret til non-profit NGO'er. DHS har månedlige arbejdsgruppemøder med organisationer og medarbejdere herfra, som skal skabe forståelse og sikre adgangen til de nødvendige data. Fælles arbejde med resultatevaluering af målene, dvs. hvad skal der måles og hvordan. DHS opstiller årlige mål og beskriver, hvad der skal til for at nå målene. Der er ikke tale om kontrol, men dialog med NGO'erne.

Investeringsperspektivet for DHS er at investere i non-profit, og denne investering skal forvaltes bedst muligt.

DHS arbejder i den forbindelse med ”Result Cards” og ”Housing Targets”, hvor der er fokus på proces og performance. På den måde kan man sammenligne de forskellige udbydere ved hjælp af et samlet tal, hvor ”cards” og ”targets” sammenholdes. Incitamentet til forbedring er omdrejningspunktet for DHS: Gode resultater betyder flere penge til organisationen, dårlige resultater betyder færre penge og ultimativt ingen samarbejdsaftale. Et eksempel på denne metode er korrekthed i forbindelse med udfyldelse af ansøgningsskemaer eller forskellige indikatorer så som antallet af personer der får permanent bolig, og hvor lang tid folk opholder sig i shelters.

Løbende og detaljeret brug af de indsamlede data samt udveksling af data er vigtigt, eksempelvis i forbindelse med forebyggelsesprogrammet, hvor det gør det muligt at sætte ind rigtigt og tidligt. Data afgører strategi og indsats, når DHS stiller krav til organisationerne.

På et spørgsmål om, hvor DHS får oplysninger om eksempelvis arbejdsløshed fra, svarede MS, at de får information fra NYC’s statistik og oplysninger fra andre afdelinger og lokalområderne (distrikter osv.).

Som svar på et spørgsmål om hvor informationen om de familier, der ikke kan betale husleje og risikerer udsættelse, kommer fra, svarede MS, at den viden eksempelvis kommer frem i forbindelse med retssager. Her forsøger man at gribe ind, før de sættes på gaden.

På et spørgsmål om hvordan man er nået til tallet for udesovere, svarede MS, at de er blevet talt ved hjælp af frivillige og gennem en model, der skal vise, hvor stor en procentdel, man får med, når man tæller (såkaldte lokkeduer).

Møde med vicedirektør Susan Cahill, HELP USA

Tirsdag den 6. marts 2007 kl. 15.00-16.00

Vicedirektør Susan Cahill (SC) gav en introduktion til HELP USA. HELP USA er en af USA's største udbydere af tilbud til hjemløse. HELP USA har indgået en kontrakt med Department of Homeless Services (DHS) i New York om driften af faciliteter for hjemløse.

HELP USA er en national non-profit organisation med den mission at hjælpe hjemløse ud af hjemløsheden. Udover at løse selve hjemløshedsproblemet forsøger HELP USA at yde hjælp til selvhjælp til at styrke personerne i målgruppen til at blive uafhængige og selvstændige. Andre ydelser, som HELP USA tilbyder, omfatter forebyggelse af hjemløshed, beskæftigelsestræning, uddannelse, dagtilbud til børn, efter-skole tilbud til børn og unge og rådgivning i forbindelse med vold i hjemmet. Organisationen forsøger at udbygge og tilpasse deres ydelser i takt med ændringer i målgruppens behov.

SC redegjorde for HELP USA's 4-trins-strategi for at opnå en permanent bolig: afklaring og planlægning, beskæftigelse og opsparing, boligsøgning og endelig flytning til permanent bolig. Derudover præsenterede hun de resultater, som HELP USA har opnået med antallet af personer, der er flyttet i permanent bolig, som generelt lå over de mål, som DHS har udstukket.

Derudover anvender HELP USA en række andre strategier til at fremme opnåelsen af en permanent bolig; information, supervision, økonomiske belønninger til medarbejdere og beboere og anerkendelse af medarbejdere og beboere, fx udnævnelse af månedens beboer eller medarbejder.

Besøg på varmetue under Bowery Resident's Committee (BRC) v/ daglig leder af BRC David Tatum

Tirsdag den 6. marts 2007 kl. 16.15-17.30

Den daglige leder af Bowery Resident's Committee (BRC) David Tatum (DT) indledte mødet med en præsentation af BRC. Manhattans Bowery kvarter var tidligere et fattigt område plaget af arbejdsløshed, misbrug, kriminalitet mv. Her var det muligt for nogle få dollars at overnatte på et af de såkaldte Flophouses svarende til et herberg på privat basis uden anden funktion end overnatning. Det var en gruppe af hjemløse og flophouse-brugere, der i 1970'erne besluttede sig for at ændre deres livssituation og stiftede BRC. De oprindelige Flophouses eksisterer ikke længere.

BRC er en non-profit organisation, der opererer med en række tilbud og programmer. Målgruppen er karakteriseret ved personer med alvorlige og komplekse problemer, som vil forsøge at ændre deres livssituation. Formålet med programmerne er at sætte brugerne i stand til permanent at komme ud af fattigdom, misbrug, fysisk og psykiske lidelser, hjemløshed og arbejdsløshed.

Organisationen dækker derudover en bred målgruppe. Nogle har været hjemløse 30-40 år andre 30-40 dage. De forskellige programmer forsøger at dække de forskellige behov med det formål at hjælpe deltagerne til at opnå den størst mulige selvstændighed og uafhængighed. Tilgangen er at afklare og se de ressourcer den enkelte person er i besiddelse af lige nu – ikke hvilke ressourcer personen var i besiddelse af tidligere. Det væsentlige er at tro og stole på folk og lade dem leve på deres egne præmisser uden at sætte sig til dommer over dem.

På spørgsmålet om hvilken type boliger BRC kan tilbyde, fortalte DT dels, at BRC har bygninger, hvor folk kan bo til leje og dels, at der kan være tale om private bygninger, som folk kan leje sig ind i. Der eksisterer regeringsprogrammer, der kan tilbyde folk økonomisk støtte til at betale noget af huslejen. Samtidig forklarede DT, at der for 10 år siden fandtes private udlejningsboliger, hvor hjemløse havde mulighed for at leje en bolig. Situationen har imidlertid ændret sig til i dag, hvor priserne er steget så meget, at det stort set er umuligt at betale for en lejebolig i New York.

På spørgsmålet om hvorvidt borgmesterens mål for reduktion af hjemløsheden i New York i 2009 var realistisk, mente DT, at det var urealistisk at nå de opsatte mål - kurven vender den forkerte vej.

På et spørgsmål om politiets rolle i bekæmpelse af hjemløsheden forklarede DT, at der var brug for politiet. Der er dobbelt så mange politifolk som socialarbejdere. De er en stor og nyttig ressource, og det er nødvendigt at samarbejde med dem på gaden. Men der har også været behov for at ”oplære” politiet. Fx i forhold til anholdelser af hjemløse, som ikke løser problemet. Man bliver nødt til at anerkende, at gaden er de hjemløses hjem, og hvis man ønsker at få dem væk fra gaderne, så må man gøre en indsats for at finde ud af, hvordan man kan hjælpe dem.

BRC arbejder systematisk med indsamling af data til evaluering af deres programmer. BRC har på eget initiativ igangsat performance measurement af deres programmer⁵. Der indsamles data fra alle programmer månedligt med det formål at indsamle viden om brugerne og om den langsigtede effekt af organisationens programmer og metoder, bl.a. for at kunne identificere programmer og metoder der er mere effektive end andre i forhold til at skabe varige og positive ændringer i brugernes liv.

⁵ Materialet kan rekvireres i udvalgssekretariatet, bilag A8.

New York har besluttet at etablere en række varmestuer (Low Treshold Facilities). Efter mødet var der rundvisning på en af de varmestuer, hvor BRC er inddraget som driftsherre.

Besøg på Jacob A. Riis Neighborhood Settlement House v/ director Bill Newlin

Onsdag den 7. marts 2007 kl. 10.00-12.00

Direktør Bill Newlin (BN) indledte mødet med en introduktion til Jacob A. Riis Neighborhood Settlement House organisationen, som er en non-profit organisation, der tilbyder serviceydelser til beboerne i Queensbridge-området. Organisationen har i mere end 100 år bidraget til det sociale oplysnings- og hjælpearbejde i New York.

Jacob A. Riis var immigrant fra Danmark. Han begyndte at tage billeder af USAs slum og de fattiges levevilkår og sociale problemer. I 1888 startede han Jacob A. Riis Settlement House, som et sted der kunne løse nogle af problemerne og opfylde behovene hos de nye immigranter. I 1950 flyttede organisationen alle sine aktiviteter til Queens.

I dag består organisationen af 5 forskellige centre med forskellige programmer: unge, voksne, sundhed, kunst og kultur samt teknologi og videnskab. Centrene besøges af 500 personer hver dag. Ofte er brugerne hele familier, fordi programmerne spænder så bredt lige fra børn i skolealderen til deres bedsteforældre, og der er ofte sammenhæng og interaktion mellem de forskellige programmer.

På spørgsmålet om finansiering oplyste BN, at de finansieres af fundraising, offentlige (lokale) programmer, herunder kontrakter med regeringen og private. Målet er at få flere midler fra private donorer. På spørgsmålet om det kunne lykkes og om forskellen på offentlig og privat finansiering, forklarede BN, at de forsøgte at frembringe hårde data for, hvad man får for pengene for at tiltrække flere private. Midler fra det offentlige er betinget af evalueringer, mens der er mere fleksibilitet forbundet med private midler, og individuelle donationer giver fuldkommen fleksibilitet.

På spørgsmålet om resultaterne af organisationens målinger oplyste BN, at de fx havde fulgt unge i et 5 års-studie og kunne se af resultaterne, at "graduate-raten" var 2 pct. højere, andelen på college var 12 pct. højere og afgang fra high-school med eksamen var 45 pct. højere end gennemsnittet.

Det umiddelbare svar på spørgsmålet om, hvad formålet med performance management og indsamling af data var, var pengene, men der er flere sider af sagen. Det medvirker til at organisationerne er mere økonomiske, men man skal være opmærksom på, at målene skal være realistiske.

Svaret på om organisationen også selv kan anvende de indsamlede data var bekræftende. Men især i starten var det meget besværligt. Dataindsamlingen lægger beslag på meget arbejde, uden at der følger økonomisk kompensation med for administrationen. Organisationen bruger også selv data og analyserer, men der er alt for mange papirer, der skal udfyldes og opdateres dagligt. Især i begyndelsen bar det også præg af, at de offentlige myndigheder ikke selv vidste, hvad de skulle bruge data til.

På spørgsmålet om hvorvidt der blev målt på processen var svaret at de offentlige myndigheder var meget fokuseret på at få tal, tal og tal. Outcome og resultater var ikke nok, hvilket kunne være

meget frustrerende. Det blev opfattet som om, myndighederne var meget langt fra virkeligheden og ikke selv vidste, hvad det var de ville vide.

Møde med Ted Arnott, 2. næstformand for Ontarios Parlament

Torsdag den 8. marts 2007 kl. 11.00-11.30

Ted Arnott (TA), 2. næstformand (Second Deputy Speaker) for Ontarios parlament indledte mødet med at skitsere den parlamentariske situation i Ontario.

Der er i alt 103 pladser i Ontarios parlament. Ved valget i 2003 fik De Liberale 68 mandater og dermed regeringsmagten i provinsen, De Konservative fik 23 mandater og De Nye Demokrater fik 9 mandater. Valgdeltagelsen var på ca. 2/3 af de stemmeberettigede. Mht. perioden oplyste TA at den maksimalt kan vare 5 år, men at den traditionelt er på 4 år.

Til spørgsmål om kønsfordelingen i parlamentet kunne TA oplyse, at kvinderne udgør 25 pct. af medlemmerne, hvilket alle var enige om ikke var tilstrækkeligt, og der var behov for at gøre en indsats for at få flere kvinder ind i parlamentet. TA kunne dog svare bekræftende på spørgsmålet om udviklingen gik i den rigtige retning.

På spørgsmål om hvorvidt de unge interesserer sig for politik, svarede TA, at det var et problem for alle partier at fange de unges interesse, dog var Det Grønne Parti det, der tiltrak flest unge mennesker.

Mht. hvilke emner og udfordringer der er på den politiske dagsorden, fortalte TA at sundhed og især miljø- og klimapolitik er på dagsordenen. Canada har underskrevet Kyoto-aftalen, men regeringen har udtalt at Kyoto-målene ikke er opnåelige.

Møde med Socialudvalget, Ontarios Parlament

Torsdag den 8. marts 2007 kl. 11.30-13.00

Udvalgets mødtes med et medlem af Parlaments Socialudvalg, Kulpid Kular, fra Det Liberale Parti. Der var en kort uformel drøftelse om forskelle og ligheder mellem Canada og Danmark samt de udfordringer, som plejesektoren i begge lande står overfor.

Der blev bl.a. drøftet emner som rollefordeling mellem private og offentlige leverandører, tiltrækning af arbejdskraft til ældreplejen, spørgsmålet om central fastsættelse af standarder vs. lokal medbestemmelse, sikringen af et anstændigt serviceniveau for alle ældre samt den demografiske udvikling og det stigende pres på ældreplejen. Kular fremhævede bl.a. spørgsmålet om længst tid i eget hjem og tiltrækningen af arbejdskraft, som vigtige i debatten i Canada. Det offentlige lønniveau er for lavt og derfor er det svært.

Møde med Bob Delaney, viceminister/parliamentary assistant for James Bradley, Minister for Seniors, Ms. Elisabeth Andrew fra Ontario Seniors' Secretariat og Mr. Tim Burns, kontorchef, Long-Term Care Home Branch, Ministry of Health and Long Term Care

Torsdag den 8. marts 2007 kl. 13.20-15.00

Mødet blev indledt med en introduktion ved Elisabeth Andrew (EA) om Ontarios Seniors' Secretariat, der står for udvikling af og støtte til politik-initiativer, der forbedrer livskvaliteten for Ontarios seniorer samt offentlige uddannelsesindsatser for og om Ontarios seniorer. Ontarios ni

største ældreorganisationer er involveret i alle politikinitiativer og offentlige uddannelsesinitiativer for seniorer.

Politikinitiativerne omfatter bl.a. en strategi for Alzheimer og relateret demens, en strategi for bekæmpelse af misbrug af ældre, regulering af Ontarios plejehjem og fælles initiativer mellem det føderale niveau og provinsniveauet for Canadas ældrebefolkning. Mht. initiativet for regulering af Ontarios plejehjem har Ontarios regering sat som målsætning at etablere et nyt reguleringssystem for at styrke standarden i ældreplejen på Ontarios plejehjem.

Viceminister Bob Delaney (BD) indledte med en præsentation af Ontarios geografi og urbanitet samt størrelsesforholdet mellem Ontario og Europa. Ontario har ligeledes en stor demografisk udfordring med den stigende ældrebyrde. Ontario har i dag 1,6 mio. seniorer over 65 år, men på længere sigt (ca. 20 år) siger prognosen at der vil være 3,6 mio. seniorer. En gennemsnitlig levealder på ca. 80 år indebærer en lang årrække med behov for ældrepleje.

Ontarios Retirement Homes drives af private og er ikke regulerede. Der eksisterer ingen lovgivning om standarder for private leverandører. De har ofte specialiseret sig og der er en stor spredning i hjemmene. Fx har nogle specialiseret sig i at yde luksuøse ydelser og er dermed dyrere, mens andre henvender sig til bestemte befolkningsgrupper, fx kinesere, ukrainere eller andre. På spørgsmålet om hvorvidt det vil være muligt fx for en ikke-kineser at komme ind på et hjem for kinesere, var svaret, at det er muligt, men at det ikke anbefales.

På spørgsmål om balancen mellem bureaukrati og diversitet var svaret, at én størrelse ikke passer alle, og at det væsentlige er, at lovens rammer ikke bliver for snævre og rigide.

Ontarios Ministry of Health and Long Term Care har ansvaret for implementering af sundheds-, social- og ældrepolitikker og er ansvarlig for de ca. 600 plejehjem i Ontario, både de offentligt drevne og de privat drevne. Kontorchef Tim Burns (TB) forklarede, at Long Term Care Homes drives at det offentlige, de har samme standarder for plejen og for betaling for ydelserne. De har endvidere de samme regler for ventelister, der er behovsbestemte, men der eksisterer ikke en grænse for maksimal ventetid.

Omkring en tredjedel af beboerne kommer direkte fra hospitalsindlæggelser, mens de andre to tredjedele kommer fra andre dele af systemet.

På spørgsmål om hvor specialiserede de enkelte hjem er og om muligheden for tilkøbsydelser, forklarede TB, at det afhang dels af individet og dels af det enkelte plejehjem. Hjemmene er ikke i den sammenhæng underlagt begrænsninger fra centralt hold.

På spørgsmål om ressourceanvendelsen på monitorering m.v. svarede TB, at der bliver brugt mange ressourcer, men det opvejes af sikkerhed for at den rette service bliver leveret.

**Besøg på Baycrest Jewish Home for the Aged
Torsdag den 8. marts 2007 kl. 15.30-17.00**

Baycrest – Jewish Home for the Aged er et plejehjem, der leverer en række forskellige plejeydelser inden for rammerne af jødisk-ortodokse traditioner.

Direktøren for Baycrest Stephen W. Herbert (SWH) introducerede til stedet og nævnte bl.a., at Baycrest driver både et plejehjem, plejeboliger, et hospital, såkaldte daycare-programmer og forskningsprogrammer. 1200 mennesker behandles på Baycrest hver dag. Stedet har 1700 ansatte. Derudover er mere end 6000 frivillige involveret i forbindelse med alle type af opgaver lige fra det direkte arbejde med de ældre til fundraising.

På et spørgsmål om Baycrests erfaringer med nationale minimumsstandarder og spørgsmålet om hvorvidt disse efter SWH's opfattelse fører til mere bureaukrati og kvalitet efter laveste fællesnævner, svarede SWH, at der var to slags krav: regeringens og Baycrests egne. De føderale krav til long-term care er ubrugelige og spild af penge, som burde gå til pleje af de ældre, og fx er det ikke alle kravene i standarderne, der er baseret på virkeligheden. Der er store forskelle mellem de forskellige stater. Minimumsstandarderne sikrer dog en ensartethed over hele landet, som er vigtig.

På et spørgsmål om, hvordan Baycrest finansieres, svarede SWH, at det finansieres gennem husleje, tilkøbsydelse og sponsormidler fra det jødiske samfund i Ontario. Den offentlige støtte til de forskellige tilbud er baseret på statslige satser.

Som svar på et spørgsmål om det jødiske værdigrundlags betydning svarede SWH, at Baycrest må opprioritere borgere fra det jødiske mindretal i forhold til plejedelen af Baycrest. Hospitalsdelen er for alle, og her må ikke forskelsbehandles. Det jødiske samfund sponsorerer Baycrest

Der blev herefter spurgt til den gennemsnitlige tid, beboerne bor på Baycrest, og SWH svarede, at det er gået fra gennemsnitligt 2 år til ca. 1½, men at der er en del beboere, der har boet der i over 10 år

På et spørgsmål om betalingen for boligerne/værelserne svarede SWH, at 40 % skal være det der hedder "ward", som er delværelser med op til 6 beboere. Der betales ikke husleje for disse værelser. 60 % er inde for kategorierne semi-private og private, hvor der er egenbetaling på baggrund af statslige satser.

Introduktionen blev efterfulgt af en rundvisning på Baycrests plejeafdeling.

Møde med repræsentanter fra The Ontario Association of Community Care Access Centres (OACCAC) Fredag den 9. marts 2007 kl. 10.00-11.30

Cathy Szabo (CS) fra Ontario Association of Community Care Access Centres (OACCAC) redegjorde for organiseringen af ældreplejen i Ontario. Visitationen til al ældrepleje i Ontario foregår centralt via de lokale Community Care Access Centres (CCAC). Der er 42 centre i Ontario, som er samlet under OACCAC. Udover visitation til plejehjemspladser og hjemmehjælp m.v. står centrene for koordinering af de leverede serviceydelser, udarbejdelse af planer for den enkelte bruger og evaluering af brugerens behov for pleje. Det er centrene, der står for inddragelsen af den private sektor og frivillighedssektoren.

Når centret har vurderet, om en person har et plejebestov og fx visiterer til et plejehjem, er det plejehjemmet, der afgør, om de har tilstrækkelige ressourcer til at modtage personen. Centret har oversigten over udbydere, og hvilke ydelser de kan tilbyde. Personen eller familien beslutter, hvor den pågældende skal skrives op. Som eksempel har Baycrest den længste venteliste i Ontario.

På spørgsmålet om personens rettigheder, hvis plejehjemmet afviser pågældende, forklarede CS, at uanset hvilket plejehjem, der er tale om, er de forpligtet til at modtage en vis omend lille andel af ”almindelige” mennesker.

Det er muligt at ”få pengene i hånden”, men i praksis sker det meget sjældent og det anbefales heller ikke. Det er muligt at betale for tilkøbsydelser fra offentlige leverandører. På spørgsmål om omfanget af tilkøbsydelser var svaret, at der ikke findes data for, hvor mange personer der gør brug af det, og hvor meget der købes, men det er ganske udbredt.

På spørgsmål om hvorvidt der anvendes uddannet personale, forklarede CS, at der var en forventning om at personalet har en vis basisuddannelse, men ikke alle er i besiddelse af den.

På spørgsmål om hvorvidt familien kompenseres, forklarede CS, at familien ikke bliver betalt for den indsats de yder, dog findes der visse skattelettelser, men der gives ikke direkte kompensation. Som noget relativt nyt er det muligt at få orlov i op til 6 uger til pleje af døende familiemedlem, med en aflønning der svarer til arbejdsløshedsunderstøttelse. Lovgivningen er føderal, men det er provinsen, der betaler.

Befolkningen i Ontario er en smule yngre end i resten af Canada, sandsynligvis pga. immigrationen. Det forventes, at CCAC skal levere ydelser i 10 år af den enkelte borgers levetid, idet folk i gennemsnit forventes at leve i 70 år uden behov for hjælp og 10 med hjælp. Hospitalsudgifterne udgør størstedelen af udgifterne til de ældre, men hjemmehjælpsudgifterne er stigende. Fokus har hidtil været størst på de, der bliver udskrevet fra hospitalerne, i stedet for at satse på forebyggelse og holde folk sunde. I gennemsnit er folk over 82 år, når de kommer på plejehjem.

Lori Payne (LP) redegjorde for frivillighedssektoren på ældreområdet i Ontario. Generelt er frivillighedssektoren i Canada stor og spiller en stor rolle på ældreområdet. Community Support Services (CSS) består af 300 nonprofit enheder, der tilbyder hjælp i hjemmet. De er ikke en del af CACC, men nogle har indgået kontrakter med dem.

På spørgsmålet om fordelene ved det frivillige arbejde forklarede LP, at det element, at det er gratis, indebærer, at der kan leveres flere ydelser, uden at det koster skatte kroner, og der er samtidig en positiv effekt på sundhedstilstanden. Dernæst føler folk, at de er til nytte og yder en væsentlig indsats. Det er endvidere ofte frivillige, der skaber kontakten til det offentlige system, og frivilligt arbejde indgår som en del af uddannelserne for de unge.

På spørgsmålet om hvordan fagforeningerne forholder sig til det frivillige arbejde, fortalte LP, at ældreplejeområdet aldrig har været et traditionelt fagforeningsområde, medarbejderne er typisk ikke organiserede.

Besøg på Fudger House

Fredag den 9. marts 2007 kl. 12.00-14.00

Forstander Sandra Pitters (SP) introducerede til Fudger House. Plejehjemmet ejes og drives af Toronto by. Respekt, støtte og aktivering er kodeordene for plejesektoren i Toronto. Torontos tilbud inden for plejesektoren er mere omfattende end, Ontarios lovgivning kræver. ”Toronto - Homes for the Aged” er den afdeling i kommunen, som står for driften af plejetilbud, og den er den største

udbyder af plejehjem, plejeboliger, ydelser m.v. i Ontario og driver i alt 10 plejehjem.

En del af kommunens politik er at dække behovet for alle ældre borgere med fokus på inklusivitet for de grupper, som er problematiske og ikke umiddelbart kan accepteres af andre institutioner (alkoholikere, rygere m.v.).

Fudger House (FH) har 250 sengepladser og har fokus på den sammensatte befolkning i downtown Toronto (race, sprog, socialt udsatte osv.). FH har som de eneste særlig fokus på tilbud til homo-, bi- og transseksuelle. 25 % beboere er af asiatisk oprindelse. FH arbejder, med tværfaglig tilgang, demensspecialisering og har særlig fokus på mennesker med vanskelig adfærd. FH er godkendt af myndighederne med højeste bench-mark.

På et spørgsmål om SP's holdning til standarder svarede hun, at nationale standarder, som er outcomebaserede, overordnet set er gode guidelines, idet mere fleksibilitet dog ville være gavnligt omkring kontrolbesøg. De regionale standarder (sat af Ontarios Ministry for Health and Long Term Care) er for fokuserede på struktur og proces og for lidt på outcome.

Som svar på et spørgsmål om hvilken rolle private fundings spiller, svarede SP, at FH ikke modtager egentlig funding, men foretager ind i mellem indsamlingsprogrammer sammen med andre organisationer i lokalområdet, og desuden modtager de nogle begrænsede midler i form af donation.

Som svar på et spørgsmål om forholdet med private og offentlige institutioner, og om der er noget, de offentlige kan, som de private ikke kan - tager det offentlige fx de fattige og udsatte grupper - svarede SP, at de såkaldte Retirement Homes er for rige grupper. De er ikke reguleret og ikke finansieret af det offentlige. Både kommunalt ejede institutioner og non-profit fond-ejede institutioner modtager tilskud fra det offentlige. Ingen omfattende undersøgelse viser en sammenligning mellem sektorerne. De offentlige og non-profit hænger bedre sammen med de forskellige lokalområder.

Besøg på The Village of Humber Heights

Fredag den 9. marts 2007 kl. 14.40-16.00

Direktøren for ældreinstitutionen Humber Heights (HH) John Beany (JB) introducerede HH, som er en del af koncernen Oakwood, der ejes af Schlegel-familien, og som driver 8 plejehjem. HH køres om en virksomhed, der skal tjene penge.

Institutionen har 129 senge og er den største af koncernens 8. Der er kun et- og to-sengs stuer, og HH har 6 "home areas" med 32 beboere. Alle stuerne er ens, selvom der er stor forskel på, hvor mange ydelser beboerne modtager/har købt. Beboerne er fordelt på de forskellige etager på baggrund af deres plejebestand. Her bor alt lige fra beboere, der klarer sig selv og blot modtager mad og rengøring til stærkt plejekrævende beboere og HH's hospiceafdeling. Ægtepar bor sammen, selv om de har forskellige behov. Det er centralt for Oakwood, at beboerne ikke skal flyttes, mens de bor her.

Filosofien bag HH er, at det skal være et hjem, og ikke et sted du kommer, når du har det for dårligt til at bo i eget hjem. Vedligeholdelse af de ældres aktivitet, som fx bevægelse, bad osv. er et vigtigt element i plejen, der bygger på en holistisk terapeutisk tilgang, hvor man vil fremme fysisk, social og spirituel velbefindende.

På et spørgsmål om holdningen til standarder svarede JB, at de er en god ting, som giver klarhed over en række områder, men de er selvfølgelig en administrativ byrde. Der er et godt forhold til ministeriet i Ontario, og der samarbejdes om at få det til at fungere bedre.

På et spørgsmål om det forhold at der udtages profit af omsætningen, svarede JB, at HH er underlagt en bestyrelse, som et normalt firma. De modtager de samme tilskud, som andre institutioner, og de kan ikke forlange højere priser end den bestemte pris, som er sat af regeringen. Det kan lade sig gøre at skabe en fornuftigt forretning, men selvfølgelig kan det blive bedre.

Som svar på et opfølgende spørgsmål om hvor god en forretning det er og det forhold, at profitten går fra de ældre, svarede JB, at de ældre altid kommer før profitten. Oakwood har fx investeret overskuddet i institutioner og forskning. Det er mest et spørgsmål om, hvordan man bruger sine resurser.

På et spørgsmål om, hvorvidt HH er mere effektive end de offentlige institutioner, svarede JB ja, vi er bedre i forhold til rationalisering, og sparer penge ved stram indkøbspolitik. HH har stramme budgetter og opererer på markedsvilkår - også i forhold til de ansatte. HH betaler lavere lønninger end fx de offentlige institutioner.

Som svar på et spørgsmål om, hvorvidt der laves fundraising, var svaret, at det gør de, og det sker ofte i forbindelse med større arrangementer og særligt i forbindelse med anskaffelse af specielt udstyr.

På et spørgsmål om, hvordan sammensætningen af beboerne ser klienterne ud svarede JB, at HH har alle beboere med mange forskellige etniske baggrunde og mennesker fra mange steder i Canada.

På et spørgsmål om hvorvidt de har ventelister, svarede JB, at de har en lang venteliste på over 175 personer efter at have været i drift i bare 2 år.

Som svar på et spørgsmål om, hvor mange beboere, der køber tilkøbsydelse, var svaret, at det er få, og HH tilbyder stort set kun dem, som skal tilbydes ifølge ministeriets regler.