

4. Brugerundersøgelser 2010 på plejebolig- og hjemmeplejeområdet (2010-181067)
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i oktober/november 2010 gennemført brugerundersøgelser på områderne hjemmepleje og plejebolig. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen orienterer om resultater fra de to undersøgelser med henblik på politisk drøftelse af mål og indsatsområder i 2011-2012.

INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager orientering om brugerundersøgelsesternes resultater for hjemmepleje- og plejeboligområdet til efterretning, jf. bilag 1-2,
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter forvaltningens forslag til mål og indsatsområder for udviklingen på hjemmepleje- og plejeboligområdet 2011-2012, jf. bilag 3, og
3. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender, at de to samlede rapporter samt forslag til mål og indsatsområder for udviklingen på hjemmepleje- og plejeboligområdet 2011-2012 sendes i høring.

Problemstilling

Siden 2005 har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemført brugerundersøgelser hvert andet år på områderne plejebolig og hjemmepleje. Undersøgelsen blev senest gennemført i 2008 og forelagt Sundheds- og Omsorgsudvalget den 19. februar 2009. Brugerundersøgelserne har til formål at formidle viden om brugernes vurdering af kvaliteten i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ydelser på plejebolig- og hjemmeplejeområdet. Som noget nyt formidler undersøgelserne i 2010 også en mere bred viden om brugernes oplevede sociale og sundhedsmæssige trivsel. De to samlede rapporter med resultater fra 2010 findes i bilag 1 og 2. På baggrund af brugerundersøgelsesternes resultater foreslår forvaltningen mål og indsatsområder for udviklingen af hjemmepleje- og plejehjemsområdet i 2011-2012. De samlede forslag til mål og indsatsområder findes i bilag 3.

Løsning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil på mødet den 20. januar 2011 give en mundtlig redegørelse for brugerundersøgelsesternes resultater samt forvaltningens forslag til mål og indsatsområder for udviklingen af hjemmepleje- og plejeboligområdet i 2011-2012 med henblik på en drøftelse af mål og indsatsområder.

Overordnede resultater fra plejeboligundersøgelsen

Tilfredshed med at bo i plejebolig

Beboerne i Københavns Kommunes plejeboliger er med en score på 81 (på en skala fra 0 til 100) samlet set meget tilfredse med – og trygge ved – at bo i plejebolig. Dermed er det høje niveau fra 2008 opretholdt. København ligger på niveau med andre større byer i Skandinavien – en anelse foran Stockholm og en anelse efter Aarhus. Samtidig har livet i plejeboligen for en række borgere ikke i fuld udstrækning levet op til forventningerne (som de huskes) (score 60).

Der er gennemgående høj tilfredshed med de forskellige aspekter af livet i plejeboligen: Selve *boligen, fællesarealerne, den personlige og praktiske hjælp, fællesaktiviteterne* (for den halvdel der benytter dem) og *personalet* (med undtagelse af ventetiden, når man kalder på hjælp).

De laveste tilfredshedsscorer samler sig om forhold, der har med *information* at gøre: Kun 55% af beboerne ved, hvem der er deres faste kontaktperson, og scoren på om beboerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvad de har ret til, er på 41.

Mad er også et område med plads til forbedringer i tilfredsheden: Scoren for stemningen ved måltiderne og selve maden hører med hhv. 68 og 69 til blandt de lavere i målingen.

Livskvalitet og selvvurderet helbred

Plejeboligbeboerne er mådeholdne i deres vurdering af livskvalitet og helbred (hhv. 65 og 68). 9% af beboerne angiver, at de ofte føler sig uønsket alene.

Beboerne er moderate i deres vurdering af, i hvilken grad hjælpen tilrettelægges, så de selv har mulighed for at gøre så mange af de daglige ting som muligt (71), og kun 30% af beboerne taler med personalet om, hvordan de kan holde deres helbred ved lige.

Overordnede resultater fra hjemmeplejeundersøgelsen

Tilfredsheden med personlig pleje

Borgerne i København er med en samlet score på 82 gennemgående meget tilfredse med den personlige pleje. Dermed er det høje niveau fra 2008 udbygget yderligere (fra 84% til 89% tilfredse eller meget tilfredse borgere). København ligger dermed nogenlunde på niveau med Aalborg og Aarhus og en anelse foran Odense.

Den høje tilfredshed gælder for hjælp til både bad, vask og toiletbesøg. Overordnet er tilfredsheden med de private leverandører lavere end med de kommunale leverandører (76 for private leverandører mod 79 til 85 for kommunale leverandører).

Tilfredsheden med praktisk hjælp

Tilfredsheden med den praktiske hjælp er med en score på 74 væsentligt lavere end for personlig pleje. Scoren dækker dog over, at 78% er tilfredse eller meget tilfredse, mens 10% er utilfredse. Sammenlignet med 2008 er tilfredsheden med den praktiske hjælp steget fra 75% til 78% tilfredse eller meget tilfredse borgere. Sammenlignet med andre store byer i Danmark er København nogenlunde på niveau med Aarhus og Odense – og en anelse efter Aalborg.

Den samlede tilfredshedsscore med den praktiske hjælp dækker over størst tilfredshed med indkøb (77), tøjvask (78) og madordning (77), mens rengøringen trækker ned (70). Borgerne vurderer generelt de private leverandører lidt højere end de kommunale leverandører, hvad angår rengøring (74 for private leverandører mod 65 til 72 for kommunale leverandører). På de øvrige ydelser inden for praktisk hjælp er der ingen systematiske forskelle mellem private og kommunale leverandører.

Observationer på tværs af praktisk hjælp og personlig pleje

90% af borgerne angiver, at de ved sidste besøg fik den planlagte hjælp. 2,6% oplevede ikke, at de fik den planlagte hjælp af årsager, der kan føres tilbage til hjemmeplejen.

Der er gennemgående høj tilfredshed med hjælperne (79): De ved, hvad de skal, lytter, tager hensyn til borgernes ønsker og kommer til tiden. Der er dog mindre tilfredshed med antallet af hjælpere (54), ligesom kun 66% ved, hvem deres faste hjælper er.

Hjemmeplejens forventningsindfrielse ligger med en score på 68 blandt de områder, hvor der er plads til forbedringer.

Borgerne er gennemgående mindst positive i deres vurdering af den information, de modtager om hjælpen. Vurderingen af den samlede information får scoren 66, hvilket bl.a. dækker over, at kun 50% svarer ja til, at de har fået en besøgsoversigt af hjemmeplejen.

Livskvalitet og selvvurderet helbred

Hjemmeplejemodtagerne vurderer gennemgående deres livskvalitet moderat (66) og deres helbred forholdsvist lavt (58). 9% af borgerne føler sig ofte uønsket alene.

52% af borgerne oplever, at hjælpen tilrettelægges, så de selv kan deltage, mens kun 20% af borgerne taler med deres hjælpere om, hvordan de kan holdes deres helbred ved lige.

Forslag til mål og indsatsområder for hjemmepleje- og plejeboligområdet 2011-2012

Ved at sammenligne resultaterne af hjemmeplejeundersøgelsen med undersøgelser i andre større byer i Danmark og det øvrige Skandinavien har forvaltningen udvalgt en række områder, hvor det er relevant at opstille mål for tilfredsheden i 2011-2012. På hjemmeplejeområdet opstilles et mål for den generelle tilfredshed med hjemmeplejen samt mål for tilfredsheden med hhv. personlig pleje og praktisk hjælp. På plejeboligområdet opstilles et mål for den generelle tilfredshed med at bo i plejebolig.

Forvaltningen foreslår endvidere to overordnede indsatsområder for udviklingen af hjemmeplejeområdet i 2011-2012, nemlig "Forventningsafstemning" og "Kvalitet i ydelserne".

Ligeledes foreslås to overordnede indsatsområder for udviklingen af plejeboligområdet i 2011-2012, nemlig "Forventningsafstemning" og "Livskvalitet i hverdagen".

Ved at gøre en særlig indsats på disse områder vil forvaltningen søge at øge brugertilfredsheden, men også borgernes livskvalitet.

Forvaltningens forslag til mål og indsatsområder er uddybende beskrevet i bilag 3.

Økonomi

Ingen.

Videre proces

På baggrund af udvalgets drøftelse opstiller forvaltningen endeligt forslag til mål og indsatsområder for udviklingen på hjemmepleje- og plejeboligområdet 2011-2012. Dette sendes i høring i

ældrerådene sammen med de to samlede rapporter med brugerundersøgelsens resultater. Efter endt høringsrunde vil Sundheds- og Omsorgsudvalget få forelagt høringssvarene samt mål og indsatsområder på udvalgets møde den 17. marts 2011.

Hanne Baastrup

/Thomas Karlsson

bilag

[Bilag 1. Brugerundersøgelsen 2010 - Samlet rapport med resultater for hjemmeplejen](#)

[Bilag 2. Brugerundersøgelsen 2010 - Samlet rapport med resultater for plejeboligområdet](#)

[Bilag 3. Forslag til mål og indsatsområder 2011-2012](#)

