



**Bilag 3**

06-01-2011

**Forslag til mål og indsatsområder for udviklingen på plejebolig- og hjemmeplejeområdet 2011-2012**

Sagsnr.  
2011-1385

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at anvende resultaterne fra brugerundersøgelserne på plejebolig- og hjemmeplejeområdet i det videre kvalitetsudviklingsarbejde. Forvaltningen foreslår, at arbejdet konkretiseres ved på baggrund af resultaterne at opstille mål og indsatsområder for den brugeroplevede kvalitet i 2011-2012.

Dokumentnr.  
2011-13500

Sagsbehandler  
Charlotte Demant

I det følgende foretages sammenligninger af den overordnede brugertilfredshed med hhv. plejebolig og hjemmepleje på to måder: for det første sammenlignes resultater i 2008 og 2010, for det andet sammenlignes resultatet i 2010 med andre større byer i Danmark og det øvrige Skandinavien, som har stillet det samme spørgsmål i deres brugerundersøgelser på ældreområdet.

Det bemærkes, at alle sammenligninger udelukkende er vejledende, da der kan forekomme metodiske forskelle mellem de forskellige undersøgelser. Sammenligningerne er dog alligevel relevante for at danne sig et overblik over, hvorvidt tilfredshedsniveauet for København 2010 er tilfredsstillende.

I 2010 har forvaltningen valgt at angive tilfredsheden på en gennemsnitsskala fra 0-100, hvor 100 er bedst, fordi både de positive og negative holdninger tæller med i denne angivelse. Det er imidlertid ikke muligt at anvende samme skala for tilfredsheden i 2008 eller i andre byer. Derfor sammenlignes i stedet

**Dokumentationsstaben**

Sjællandsgade 40, H121  
2200 København N

Telefon  
3530 3620

E-mail  
ZU16@suf.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

med andelen af tilfredse og meget tilfredse borgere.

### **Plejeboliger: Sammenligning med tilfredsheden i 2008 og tilfredsheden i andre større byer**

Tabel 1 nedenfor viser tilfredsheden alt i alt med at bo i plejebolig i København i 2008 og 2010. Tabel 2 sammenligner resultatet for København med resultaterne fra andre større byer i Danmark og det øvrige Skandinavien, som har stillet samme spørgsmål til deres brugere på plejeboligområdet.

*Tabel 1 – Tilfredsheden med at bo i plejebolig alt i alt: København 2008 og 2010*

	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2010</b>
	Andel tilfredse borgere	Andel tilfredse borgere	Tilfredshed på skala 0-100
<b>Plejebolig, tilfredshed alt i alt</b>	86%	86%	81

*Tabel 2 – Tilfredsheden med at bo i plejebolig: København sammenlignet med andre større byer*

<b>Plejebolig alt i alt, andel tilfredse borgere</b>	
København (2010)	86%
Stockholm (2008-9)	81%
Aarhus (2008)	90%

Sammenligningerne på plejeboligområdet viser, at tilfredshedsandelen i København ligger på samme niveau i 2010 og 2008. Det kan dog tilføjes, at andelen af meget tilfredse borgere er steget 9%-point fra 2008 til 2010 (ikke vist i tabel). I forhold til de øvrige byer, som har stillet samme spørgsmål til plejehjemsbeboerne, placerer København sig i midten – en smule bedre end Stockholm, og en smule efter Aarhus.

### **Hvad har betydning for beboernes tilfredshed med at bo i plejebolig?**

Analyser af mønstre i besvarelserne viser, at især *kvaliteten* i ydelserne, selve *boligen*, *tryghed*, *social trivsel*, *personalet*, *mad og måltider* samt match mellem *forventninger* og oplevelse påvirker borgernes vurdering. Tryghed betyder mere for tilfredshed, jo mere hjælp borgeren modtager.

### **Hjemmeplejen: Sammenligning med tilfredsheden i 2008 og tilfredsheden i andre større byer**

Tabellen nedenfor viser den overordnede tilfredshed med henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje for Københavns Kommune i 2008 og 2010.

*Tabel 3 – Tilfredsheden med hjemmeplejen generelt, personlig pleje og praktisk hjælp i København 2008 og 2010*

	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2010</b>
	Andel tilfredse borgere	Andel tilfredse borgere	Tilfredshed på skala 0-100
Hjemmeplejen generelt	-	82%	78
Personlig pleje	84%	89%	82
Praktisk hjælp	75%	78%	74

Sammenligningen viser, at den samlede tilfredshed med både personlig pleje og praktisk hjælp er steget fra 2008 til 2010.

I de følgende tre tabeller sammenlignes resultaterne fra København med resultaterne fra andre større byer i Danmark og det øvrige Skandinavien, som har stillet samme spørgsmål til deres brugere på ældreområdet.

*Tabel 4 – Tilfredsheden med hjemmeplejen alt i alt: København sammenlignet med andre større byer*

<b>Hjemmeplejen alt i alt, andel tilfredse borgere</b>	
København (2010)	82%
Stockholm (2008-9)	79%
Aarhus (2008)	81%

Tilfredsheden med hjemmeplejen alt i alt ligger nogenlunde på niveau i København og Stockholm, og er lidt højere i Aarhus.

*Tabel 5 – Tilfredsheden med personlig pleje: København sammenlignet med andre større byer*

<b>Personlig pleje, andel tilfredse borgere</b>	
København (2010)	89%
Odense (2008)	77%
Aalborg (2009)	89%
Aarhus (2008)	87%

Tilfredsheden med den personlige pleje er højest i København og Aalborg, og Aarhus ligger en anelse efter, mens Odense ligger endnu en smule efter.

*Tabel 6 – Tilfredsheden med praktisk hjælp: København sammenlignet med andre større byer*

<b>Praktisk hjælp, andel tilfredse borgere</b>	
København (2010)	78%
Odense (2008)	74%
Aalborg (2009)	85%
Aarhus (2008)	77%

København, Aarhus og Odense ligger nogenlunde på niveau, hvad angår tilfredsheden med den praktiske hjælp. Tilfredsheden er lidt højere i Aalborg.

### **Hvad har betydning for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen?**

For de borgere, der kun modtager praktisk hjælp, er kvaliteten i ydelsen og mødet med hjælperne de vigtigste betydningsfaktorer for den samlede

tilfredshed. Hvad angår hjælperne, er det vigtigt, at borgerne oplever en god kontakt med hjælperne, der ved, hvad de skal og tager hensyn til borgernes vaner og ønsker. Derimod betyder antallet af forskellige hjælpere mindre. Forventninger har også betydning.

For de borgere, der både modtager personlig pleje og praktisk hjælp, er mødet med hjælperne og graden af forventningsindfrielse vigtigst efterfulgt af kvaliteten i ydelserne. For denne gruppe betyder hjælperne dermed mere – også her er det vigtigste en god kontakt med hjælperne, som ved, hvad de skal og tager hensyn til borgernes vaner og ønsker, mens antallet af hjælpere betyder mindre.

### **Forslag til mål for tilfredsheden i brugerundersøgelserne 2011 og 2012**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen foreslår, at målene for tilfredsheden i brugerundersøgelserne 2011 og 2012 fastlægges ud fra følgende tre kriterier:

1. Forvaltningen vil stræbe efter en brugertilfredshed på mindst 80 (på en gennemsnitsskala fra 0 til 100, hvor 100 er bedst), dvs. en tilfredshed der ligger i det meget tilfredsstillende område.
2. Forvaltningen vil søge at indfri en langsigtet ambition om, at København bliver den storby i Danmark, der har de mest tilfredse borgere på ældreområdet.
3. Forvaltningen vil sætte ambitiøse mål, som dog ikke er urealistiske.

På baggrund af disse tre kriterier foreslår Sundheds- og Omsorgsforvaltningen nedenstående mål for 2011 og 2012 – målt på en gennemsnitsskala fra 0-100, hvor 100 er bedst.

*Tabel 6: Forslag til mål for beboernes samlede tilfredshed med at bo i plejebolig 2011 og 2012*

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Plejebolig	81	82	83

De københavnske plejeboligbeboeres generelle tilfredshed med at bo i plejebolig ligger på 81 i 2010. Resultatet placerer København i det meget tilfredsstillende niveau, selvom tilfredsheden i Aarhus er en anelse højere end i København. På den baggrund foreslår Sundheds- og Omsorgsforvaltningen at søge at hæve brugertilfredsheden med at bo på plejebolig et point hvert år de næste to år, således at tilfredsheden i København kommer på niveau med tilfredsheden i Aarhus.

*Tabel 7: Forslag til mål for brugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen i 2011 og 2012*

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Hjemmeplejen generelt	78	80	82
Personlig pleje	82	83	84
Praktisk hjælp	74	77	80

De københavnske hjemmeplejemodtageres generelle tilfredshed med hjemmeplejen ligger på 78 i 2010. Det er et tilfredsstillende niveau og udtryk

for den højeste tilfredshed blandt de byer, København har mulighed for at sammenligne sig med på dette spørgsmål (Aarhus og Stockholm). Alligevel foreslår Sundheds- og Omsorgsforvaltningen at søge at øge tilfredsheden, således at den kommer op i det meget tilfredsstillende niveau over 80.

I 2010 scorer København 82 for brugertilfredsheden med den personlige pleje. Resultatet ligger i det meget tilfredsstillende niveau, og København har sammen med Aalborg den højeste tilfredshed blandt 6-byerne – en smule bedre end Aarhus og Odense. Grundet det allerede høje tilfredshedsniveau foreslår Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kun at øge målet med et point om året de næste to år.

Tilfredsheden med den praktiske hjælp i København ligger på 74 i 2010. Resultatet ligger i det tilfredsstillende niveau, men lavere end den generelle tilfredshed med hjemmeplejen og tilfredsheden med den personlige pleje. Samtidig er tilfredsheden i Aalborg højere end i København, der ligger på niveau med Aarhus – en smule foran Odense. På baggrund af dette foreslår Sundheds- og Omsorgsforvaltningen at søge at hæve brugertilfredsheden seks points over to år, således at den kommer op på 80. En opnåelse af dette mål vil bevirke, at Københavns brugertilfredshed på området vil ligge på linje med Aalborg, og målet skal dermed ses som et skridt på vejen i en langsigtet strategi om at opnå den højeste brugertilfredshed blandt landets større byer.

### **Forslag til indsatsområder**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen foreslår to indsatsområder for udviklingen af plejeboligområdet i 2011-2012, nemlig ”Forventningsafstemning” og ”Livskvalitet i hverdagen”. På hjemmeplejeområdet foreslås indsatsområderne ”Forventningsafstemning” og ”Kvalitet i ydelserne”. Ved at gøre en særlig indsats på disse områder vil forvaltningen søge at øge brugertilfredsheden, men også borgernes livskvalitet. Indsatsområderne beskrives uddybende nedenfor.

Herudover fremlægger forvaltningen på Sundheds- og Omsorgsudvalgsrådet den 20. januar et forslag til handleplan for hjemmeplejen som opfølgning på KPMG's undersøgelse af hjemmeplejen. Handleplanen har bl.a. fokus på nedbringelse af antallet af forskellige hjælpere i borgernes hjem.

### **Indsatsområder på plejeboligområdet**

#### ***1. Forventningsafstemning***

Beboernes forventninger til livet i en plejebolig skal svare til det serviceniveau, de møder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Brugerundersøgelsen viser, at selvom tilfredsheden med at bo i plejebolig er høj i 2010, så lever det alligevel ikke helt op til beboernes forventninger. Samtidig viser de statistiske analyser, at beboernes forventninger har indflydelse på både deres livskvalitet og deres samlede tilfredshed med at bo i plejebolig. Derfor er det helt centralt, at forvaltningen informerer mere præcist om, hvad det vil sige at bo i plejebolig. Denne opgave ligger hos visitationen, men også hos den enkelte plejeboligenhed, når en ny beboer flytter ind.

## ***2. Livskvalitet i hverdagen***

Beboerne skal opleve, at de trives socialt på plejeboligheden, og at de har en meningsfuld hverdag, hvor de beskæftiger sig med ting, der interesserer dem, og er aktive i det omfang, de har kræfter til det. De skal endvidere have en oplevelse af at få god mad i en hyggelig stemning. Brugerundersøgelsen viser, at beboernes vurdering af kvaliteten på området i 2010 ligger i den lave ende af det tilfredsstillende niveau. Samtidig viser de statistiske analyser, at social trivsel og tilfredshed med de daglige aktiviteter på plejeboligheden har betydning for både samlet tilfredshed med at bo i plejebolig, livskvalitet og sundhedsmæssig trivsel. Det er således centralt at arbejde på at forbedre beboernes vurdering på dette område.

### **Indsatsområder for hjemmeplejen**

#### ***1. Forventningsafstemning***

Borgernes forventninger til hjemmeplejen skal svare til det serviceniveau, de møder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Brugerundersøgelsen viser, at selvom tilfredsheden med hjemmeplejen er høj i 2010, så lever hjemmeplejen ikke op til alle borgernes forventninger. Samtidig viser de statistiske analyser, at borgernes forventninger har stor betydning for deres samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Derfor er det helt centralt, at forvaltningen informerer mere præcist om, hvad det vil sige at modtage hjemmepleje. Denne opgave ligger hos både visitationen og hjemmeplejen.

I den forbindelse er det ligeledes vigtigt at informere om og opnå forståelse blandt hjemmeplejemodtagerne for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ambition om, at de i stigende grad skal hjælpes til selv at varetage de daglige gøremål, idet de herigennem kan holde sig fysisk og mentalt i gang og har mulighed for i større eller mindre grad at være uafhængige af hjælp fra andre.

Forvaltningen vil endvidere forbedre informationen til borgerne, eksempelvis om fast hjælper og muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

#### ***2. Kvalitet i ydelserne***

Dette område handler om borgernes vurdering af kvaliteten i ydelserne, herunder medarbejdernes viden om, hvordan opgaverne i praksis skal udføres hos den enkelte borger. Brugerundersøgelsen viser, at der i 2010 er tilfredshed på området – dog i mindre grad med den praktiske hjælp, herunder særligt rengøringen. Samtidig viser de statistiske analyser, at borgernes vurdering af såvel kvaliteten i ydelserne som medarbejdernes viden om, hvilke opgaver de skal løse og hvordan, har stor betydning for både samlet tilfredshed med hjemmeplejen, livskvalitet og sundhedsmæssig trivsel.