

FORTEGNELSE OVER ORIENTERINGMATERIALE

til medlemmerne af Sundheds- og Omsorgsudvalget

Materiale omdelt til udvalget på mødet den 7. maj 2009

- Forslag til embedsmandsdeltagelse i det ordinære møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 7. maj 2009.
- Præsentation til pkt. 2. "Temadrøftelse – brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 og bruger/borgerundersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens dagtilbud".
- Bilag til pkt. 5.
- Bilag til pkt. 5.
- Til pkt. 6. "Forebyggelseskommissionen". Forebyggelseskommissionens anbefalinger.
- Til pkt. 9. "Forventet regnskab 2009 pr. 31. marts". Regnskabstal.
- Notat om brandsikring af beskyttede boliger.
- Oversigt over kommende sager til SOU.

Fremlagt i mødelokalet

- Bladet "Vi og HIV", maj 2009

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

07-05-2009

Embedsmandsdeltagelse til det ordinære møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 7. maj 2009 på Rådhuset.

Sagsbehandler:
Michala Jessen

Direktionen:

Lene Sillasen
Hanne Baastrup
Anne Mette Fugleholm
Kenneth Kristensen

Center for Politik og Ledelse

Jesper Olsen
Yvette Kovács

Punkt 2: Temadrøftelse – brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 og bruger/borgerundersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens dagtilbud

Sundhedschef Jens Egsgaard, chefkonsulent Birgitte Dissing Kierch, specialkonsulent Inge Kolind og fra TNS Gallup, underdirektør Camilla Kann Fjeldsøe og senior research executive Gitte Normanni og senior research executive Thomas Rosenberg Sørensen

Punkt 3: Tværgående opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008

Sundhedschef Jens Egsgaard og chefkonsulent Birgitte Dissing Kierch, specialkonsulent Inge Kolind, presserådgiver Peter Starup

Punkt 4: Status på ældrepolitikken

Ældrechef Margrethe Kusk Pedersen

Punkt 5: Godkendelse af lejekontrakt

Sundhedschef Jens Egsgaard

Punkt 6: Forebyggelseskommissionen

Folkesundhedschef Jette Jul Bruun og specialkonsulent Mette Riegels

Punkt 7: Ind- og Udskolingsundersøgelser i høring i Sundheds- og Omsorgsudvalget

Folkesundhedschef Jette Jul Bruun

Punkt 9: Forventet regnskab 2009 pr. 31. marts

Økonomichef Andreas Jegstrup

Punkt 11: Integrationsredegørelsen

Folkesundhedschef Jette Jul Bruun



Brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet

Plejeboliger, hjemmeplejen og dagtilbud

tns gallup



Agenda

1. Undersøgelse om tilfredshed og behov i dagtilbud under SUF
2. Undersøgelse om behov og tilfredshed med hjemmeplejen
3. Brugertilfredshedsundersøgelse i plejebolighenheder og hjemmepleje



Brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet

Plejeboliger, hjemmeplejen og dagtilbud

i

Københavns Kommune

Authors TNS

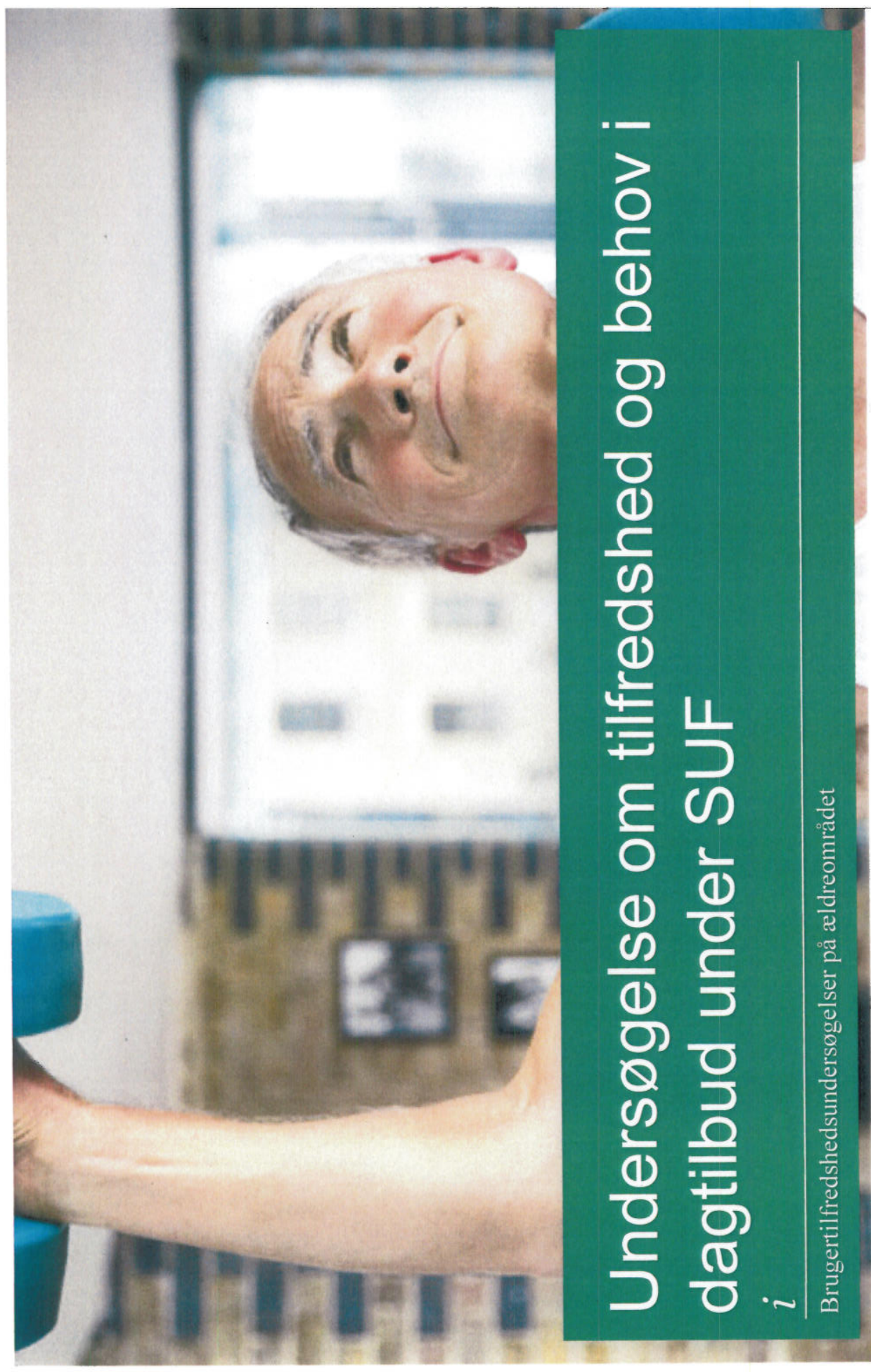
Camilla Kann Fjeldsø

Thomas R. Sørensen

Gitte Nomanni

Created
22 april 2009

56176 | © TNS



Undersøgelse om tilfredshed og behov i dagtilbud under SUF i

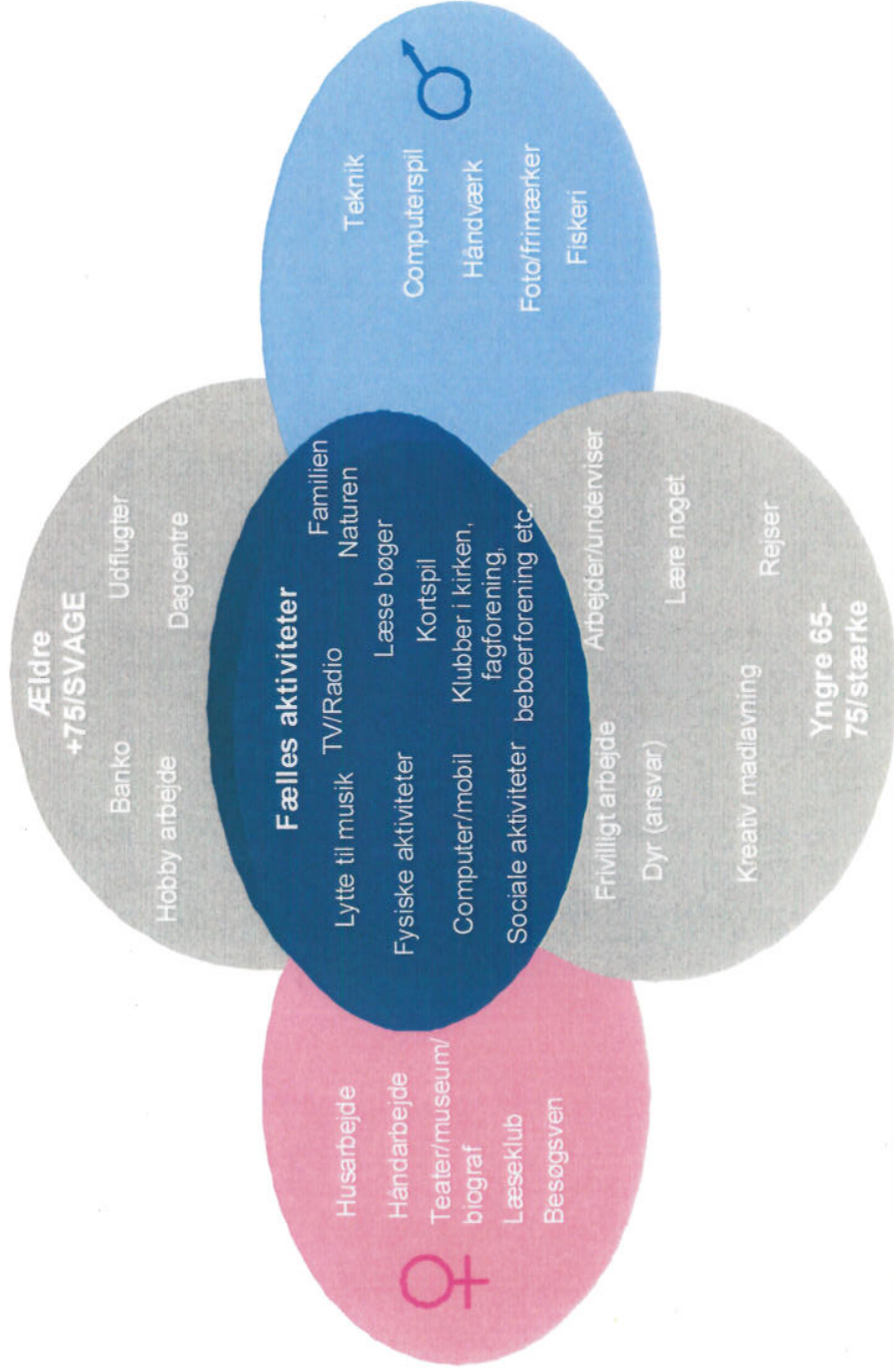
Brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet



Metode

Temaer	Aktiviteter i hverdagen, kendskab til og tilfredshed med dagtilbud, motiver og barrierer overfor at bruge dagtilbud.
Metode:	Fokusgrupper og dybdeinterviews
Målgruppe:	1: Borgere der bruger dagtilbud (og hjemmepleje) 2: Borgere, der ikke bruger dagtilbud (men bruger hjemmepleje) 3: Borgere, der ikke benytter dagtilbud eller hjemmepleje.
Antal:	6 fokusgrupper á 2 timer, 10 dybdeinterviews á 1 time
Udvalg:	Simpel tilfældig udvælgelse fra lister fra Københavns Kommune
Periode:	Interviews er foretaget i januar 2009

De ældres hverdag med aktiviteter



- ❖ Værdifuldt for de ældre at have en programsat hverdag
- ❖ At deltage i aktiviteter giver en positiv hverdag og en øget livskvalitet for de ældre.
- ❖ Stort repertoire af aktiviteter, som dækker forskellige behov

Fire relevante behovssegmenter for ældreaktiviteter

1. De kulturelle

- **Behov:** Vil gerne have oplevelser, dele med andre, glæde, harmoni
- **Aktiviteter:** Udflugter, rejser, musik, biograffure, museér, læsegrupper,
- **Målgruppe:** Alle de ældre – tilpasset deres fysiske og mentale tilstand.

2. De moderne

- **Behov:** Vil gerne være med på det nye, være moderne (som passer til alderen):
- **Aktiviteter:** Nyere madlavning, tai chi, vinsmaging, sms beskeder, skype, vild med dans, moderne sang etc.
- **Målgruppe:** Mentalt unge ældre

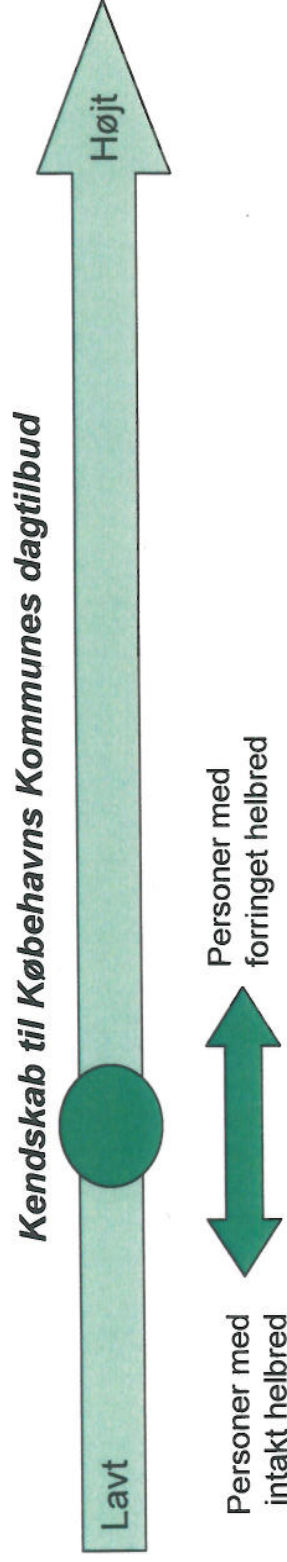
3. De traditionelle

- **Behov:** At føle sig tryk, at kunne være med uden at tabe ansigt, forudsigelighed, stabilitet, omsorg
- **Aktiviteter:** Hobby, tale minder, høre om gamle dage, se gamle film, mild gymnastik etc.
- **Målgruppe:** mentalt meget gamle med svigtende helbred.

4. De videnssøgende

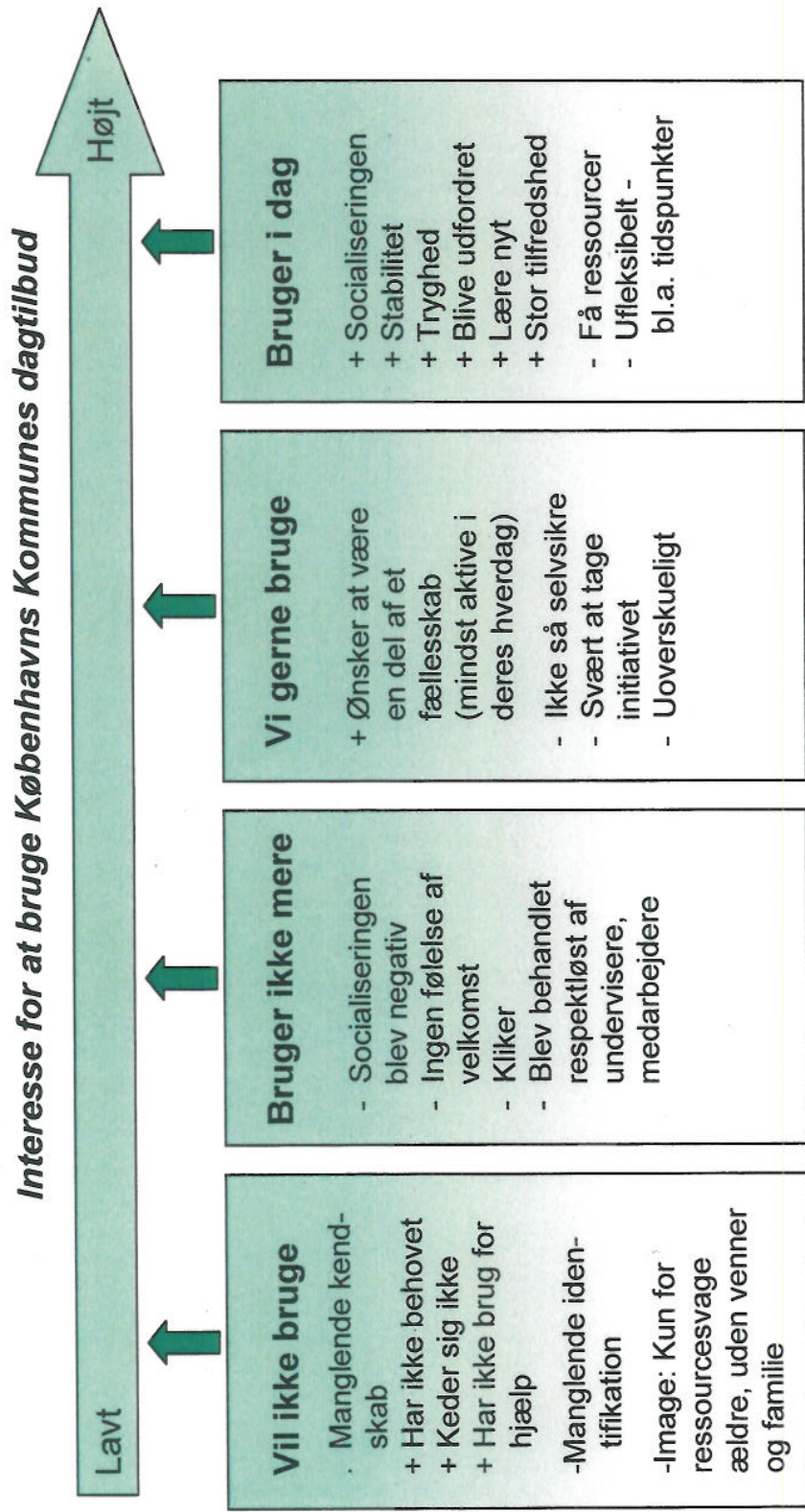
- **Behov:** At lære nye ting, at føle sig klog, vil ikke hægtes af, vil gøre det "rigtige", ønsker respekt
- **Aktiviteter:** Undervisning sprog, ny teknologi, foredrag og debat om politiske og samfundsmæssige emner.
- **Målgruppe:** Mentalt unge ældre med et nogenlunde helbred

Kendskab til Københavns Kommunes dagtilbud



- * Generelt et sporadisk kendskab til København Kommunes dagtilbud
- * Kendskabet øges i takt med behovet for hjemmehjælp, genoptræning etc.
- * Informationen fra Københavns Kommune appellerer ikke – der savnes dynamik, farver, stemninger og mennesker man kan identificere sig med.
- * De ældre har en selvopfattelse som klart yngre end hvad dåbsattesten afslører

Interesse for og tilfredshed med at bruge dagtilbud



Motiver og barrierer for at bruge dagtilbud i SUF-regi

Motiver for at bruge/prøve:

- Socialisering
- Varieret udbud af aktiviteter
- Transport
- Økonomi
- Opfordring til prøvning

Barrierer for at bruge/prøve

- Manglende fleksibilitet
- Personaleressourcer
- Miljø
- Image
- Smalt udvalg af aktiviteter
- Tilgængelighed



Udfordringer

- + **Udvikle aktivitetstilbudene i takt med nye ældre med nye behov**
- + **Fleksibilitet og valgmuligheder i brugen af dagtilbud**
- + **Tilpasse ressourcer til de ældres behov for hjælp = bevare de ældres selvrespekt**

3. Skabe tilfredshed, commitment og positiv brugeromtale

1. Tiltrække potentielle brugere ved proaktiv kommunikation

- + **Appellerende kommunikation. Levende, moderne og stemningsfuld**
- + **Informere om helheden ved brug af dagtilbud – det sociale, ha' det sjovt, dele oplevelser + relevante og attraktive aktiviteter**
- + **Større tilgængelig til dagtilbud.**

2. Fastholde nye brugere via målrettet integration

- + **Dedikerede personer/mentorer til at tage sig af nye brugere**
- + **Regler ved modtagelse af nye brugere**

Attraktive aktiviteter i forskellige behovsegmenter

Traditionelle

- * Håndarbejde
- * Hyggesnak
- * Bowling
- * Kortspil
- * Træsløjd
- * Fiskeri
- * Line dance
- * Sang efter højskole-sangbogen
- * Banko

Moderne

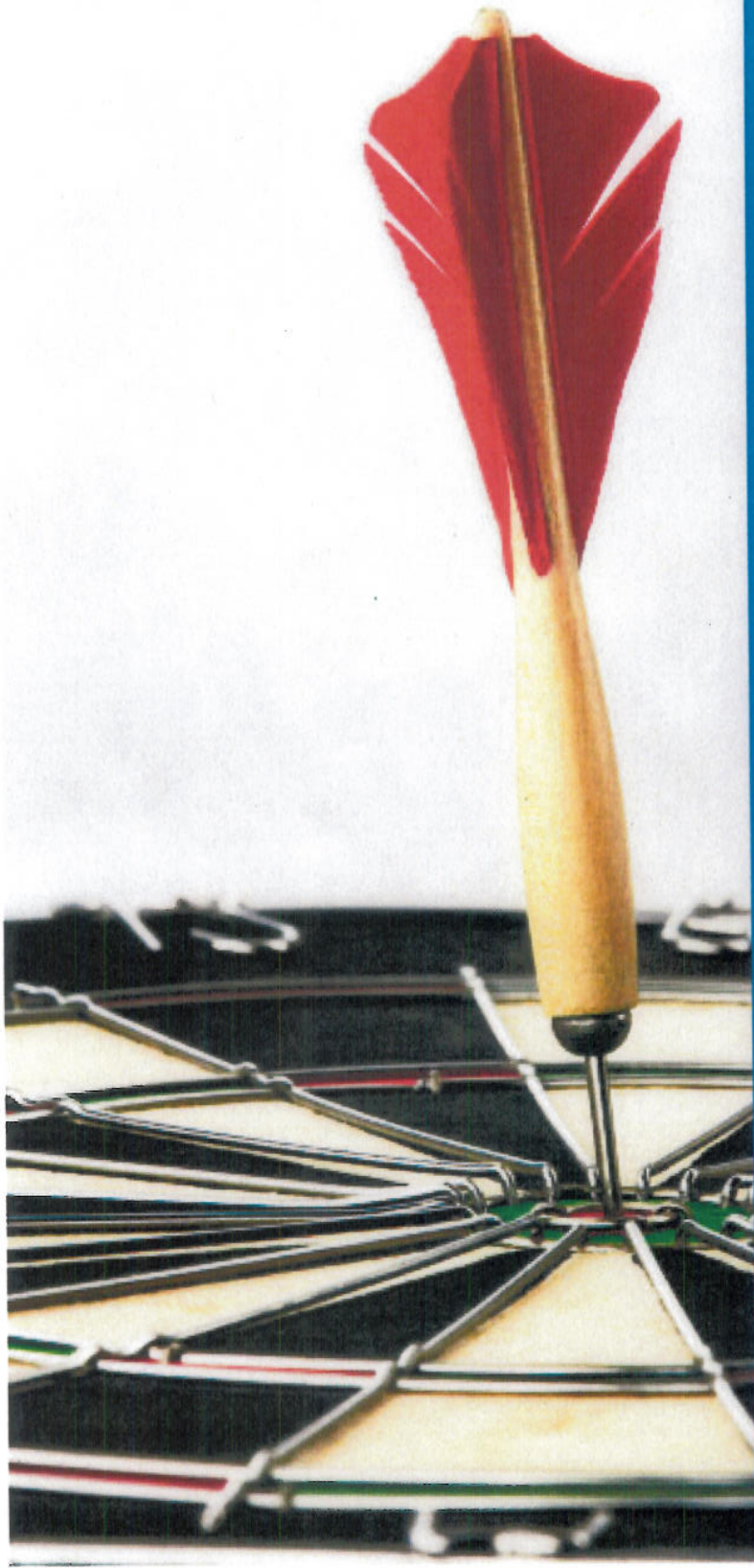
- * Make-up kurser
- * Tøj til ældre
- * Vinsmagning
- * Tai-chi
- * Fitness
- * Avanceret mad
- * Dans "Vild med dans"
- * Sang "All Stars, Stemmer i opgangen"
- * Økonomi
- * "Investering"
- * Fredagsbar

Kulturelle

- * Rejser
- * Koncerter
- * Udflugter
- * Underholdning i aktivitetscentret
- * Højskoleophold
- * Teater

De videnssøgende

- * Foredrag
- * Fortællinger
- * Sprogundervisning
- * Diskussioner (tematiseret)
- * Computer – "skal kunne følge med børnebørnene"
- * Læseklub
- * Mobil telefon



Undersøgelse om behov og tilfredshed med hjemmeplejen i

Brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet

Metode

Temaer: 1. Den ideelle hjemmepleje; 2. Information/kommunikation; 3. Madordning

Metode: Kvalitative dybdeinterviews "on location" i den ældres eget hjem
Ca. 45 min. varighed
Forløb tilrettelagt ud fra semi-struktureret guide

Målgruppe: 8 beboere i Københavns Kommune
Modtager hjælp i eget hjem ca. 1-7 timer pr. uge

Udvalg: 5 kvinder og 3 mænd
Fordelt ml. Brønshøj, Indre by, Valby, Amager og Vanløse

Periode: Interviews er foretaget i november 2008

Den ideelle hjemmepleje – sammenfatning

- * Hjemmehjælpens indsats anerkendes generelt positivt af de ældre
- * Man oplever at der bliver gjort et godt stykke arbejde inden for de pressede rammer som stilles til rådighed
- * De ældre borgeres kritik er således først og fremmest rettet mod ”systemet”, som opleves ikke at give ”den stakkels hjemmehjælp” tilstrækkeligt med tid
- * Den ideelle hjemmehjælp opleves at være bundet op på følgende centrale temaer:
 - **Egenkontrol/frihed/fleksibilitet**
 - **Tryghed/nærvær/tillid**
 - **Oplevelsen af at kunne give og modtage i en relation**
 - **Mere tid til praktiske gøremål**



Kommunikation med hjemmeplejen/kommunen

- * Kommunikationen mellem de ældre og hjemmehjælpen opleves at fungerer godt i de situationer, hvor besøg **aflyses** eller rykkes til en anden dag
- * Mange af de ældre efterspørger, at hjemmehjælpen skal være bedre til at informere, når der kommer **vikarer**
- * Enkelte oplever desuden mangel på information om **forsinkelser**
- * Flertallet af de ældre oplever ”**kontoret**” (enhed/kommune) som en lidt ansigtsløs størrelse
- * Flere ældre forstår ikke brugen af **arbejdsbogen** → usikkerhed ift. hvad kommunikationen og informationerne bruges til og om informationerne går tabt
- * Enkelte oplever kommunen som bureaukratisk og langsomme ifm. **bevillinger**

”Det er problemfrit. De plejer at ringe, hvis der er aflysninger. Og hvis jeg vil aflyse er der altid nogen ved telefonen” (Mand)

”Jeg vil gerne vide hvem, at der kommer. Det kan jeg bedst lide” (Kvinde)

”Hvis de først kommer om eftermiddagen, så er jeg nødt til at blive hjemme, ellers får jeg jo ikke gjort rent!” (Kvinde)



Madordning – om at spise med andre ældre

- * Der er generelt modstand mod at spise ude af huset med andre ældre
- * Flere magter ikke at spise med mange mennesker på én gang → forvirrende og stressende
- * Besværligt og tidskrævende at komme ud af døren – mange går dårligt og føler sig for svage → opgiver på forhånd
- * Har ikke noget tilfælles med de andre spisende → Der eksisterer en frygt for at sidde med meget svage og demente ældre → Ønsker at distancere sig og oplever ikke sig selv som gammel og syg
- * Vil selv være i kontrol ifm. udvælgelsen af hvem man socialiserer med – primært fokus på den nære familie, venner og bekendte man deler interesser med

"Det er for mange mennesker – det gør mig skrub skør" (Kvinde)

"De andre ældre sidder bare og snakker om sygdom og piller" (Kvinde)

"Det gider jeg ikke. Jeg har prøvet det – der kun én der var spændende. Hvorfor skal jeg sidde der? (Kvinde)

"Nogle gange går jeg over på xxx. Jeg kan selv opsøge mennesker, hvis jeg orker" (Mand)



Pejlemærker for udvikling af hjemmeplejen



* Generelle pejlemærker for den ideelle hjemmepleje:

- Fokus på styrkelse af den ældres følelse af tryghed, tillid og nærvær ved at etablere rutiner med en håndfuld faste hjemmehjælpere, der har tid, engagement og nærvær til at bidrage med en meningsfuld social relation
- Fokus på styrkelse af den ældres oplevelse af at kunne give og modtage i en relation → øget selvværd i kraft af at være noget for andre
- I højere grad end nu at etablere – og understøtte – den ældres følelse af egenkontrol, fleksibilitet og frihed i kraft af at give mulighed for at strukturere egen hverdag (fx bedre kommunikation i forbindelse med forsinkelser)
- Fokus på mere tid til grundigere rengøring
- Fokus på at bibehold det nuværende serviceniveau hvad angår personlig pleje



Pejlemærker for udvikling af hjemmeplejen



* Pejlemærker for information/kommunikation

- Fokus på at smidiggøre kommunens arbejdsgange, fx i forbindelse med bevillinger – fokus på at holde den ældre løbende informeret i sagens udvikling
- Fokus på i højere grad at målrette den kommunikative indsats efter den enkelte ældres behov
- Fokus på at styrke den ældres relation til enheden/kontoret – fx ved at øge synligheden (få sat ansigter på de pågældende) og informeret om hvilke områder enheden tager sig af
- Fokus på at få kommunikeret formålet og anvendelsen af arbejdsbogen ud til de ældre
- Fokus på at være bedre til at informere om eventuelle vikarer og forsinkelser





Brugertilfredshedsundersøgelse i plejeboligheder og hjemmepleje i

Brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet

Metode - plejeboligheder

Metode: Personlige interviews i den enkelte borgers bolig

Målgruppe: Borgere bosat i plejeboligheder. Der er gennemført en individuel vurdering af, hvem der er i stand til at deltage i undersøgelsen

Stikprøve: 962 borgere fordelt på 43 plejeboligheder

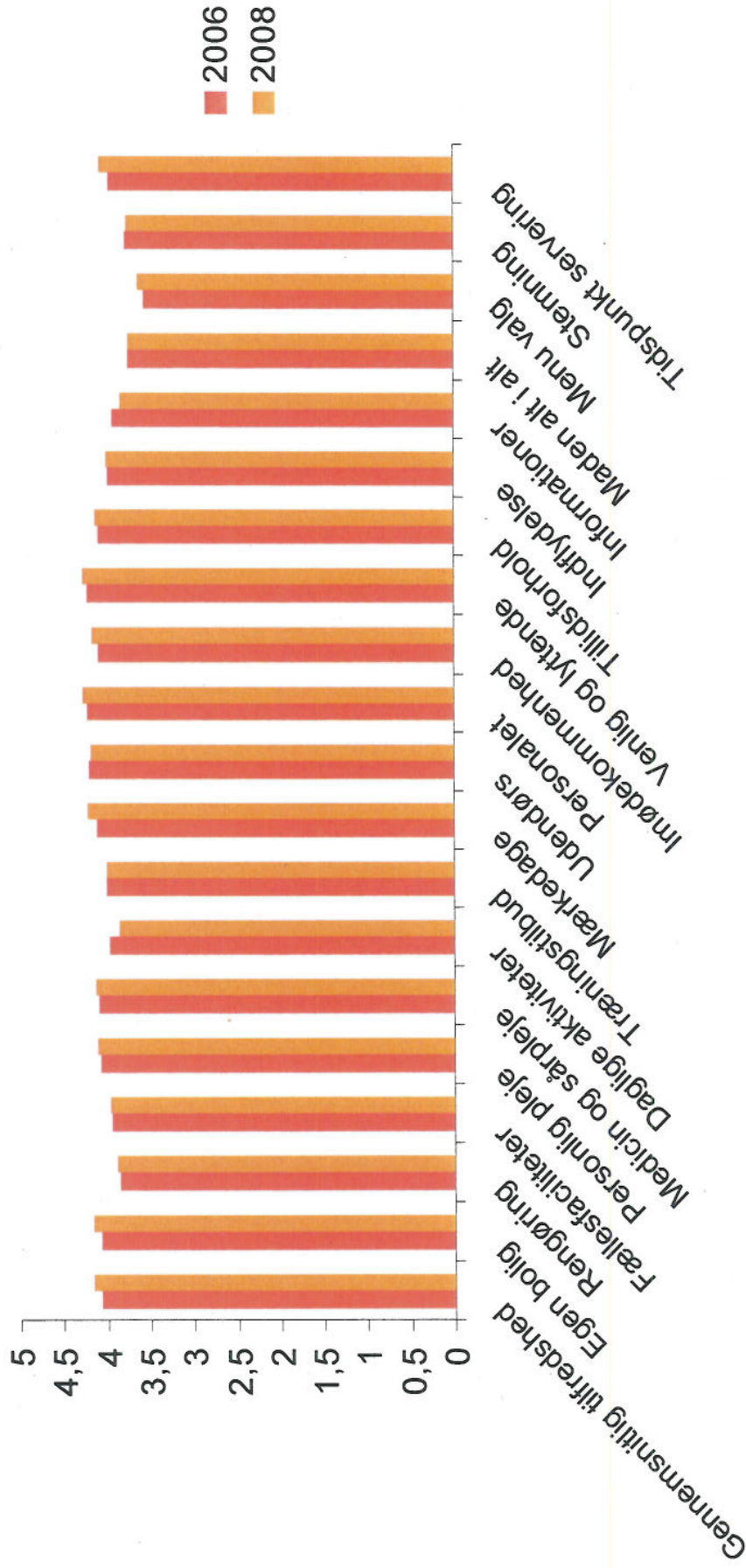
Udvalg: Totaltælling i plejeboliger under 20 enheder. Stikprøve på 75% i større plejeboligheder.

Temaer:
1) Boligforhold, pleje og aktiviteter. 2) Personalet i plejeboligheden
3) Maden i plejeboligheden

Periode: Interviews er foretaget i november 2008

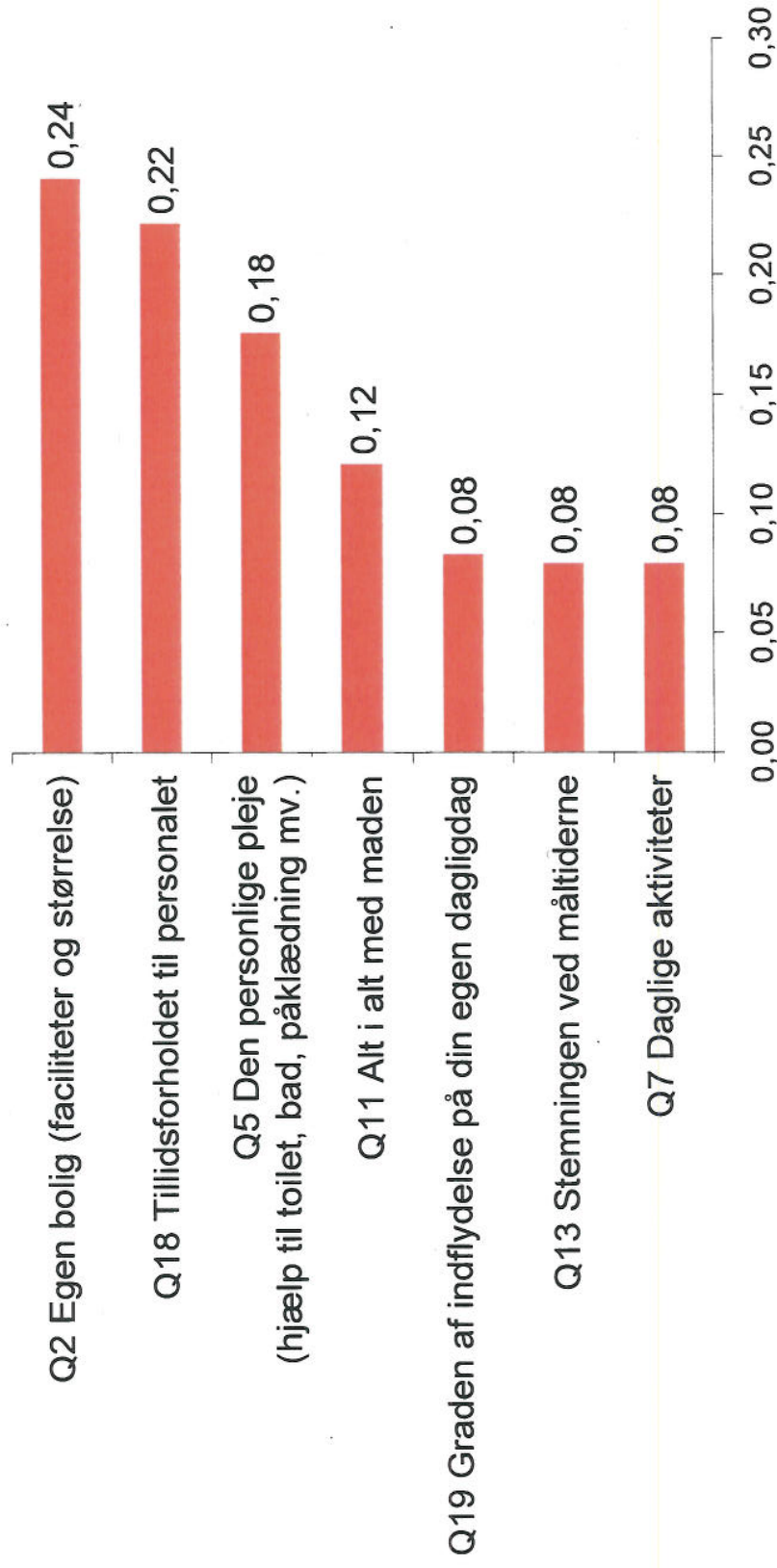
Sammenligning af 2006 og 2008

Positiv udvikling i tilfredshed på næsten alle faktorer. Initiativet ser således ud til at være slået igennem



Vigtigste faktorer for tilfredshed med plejeboliger

Boligens faciliteter og tilliden til personalet er de vigtigste faktorer for den samlede oplevelse af tilfredshed



Metode: Hjemmeplejeundersøgelsen

Metode: Telefoninterviews

Målgruppe: Borgere der modtager personlig pleje i hjemmeplejen.

Stikprøve: 900 borgere fordelt med 100 interviews pr. hjemmeplejeeenhed (9 stk)

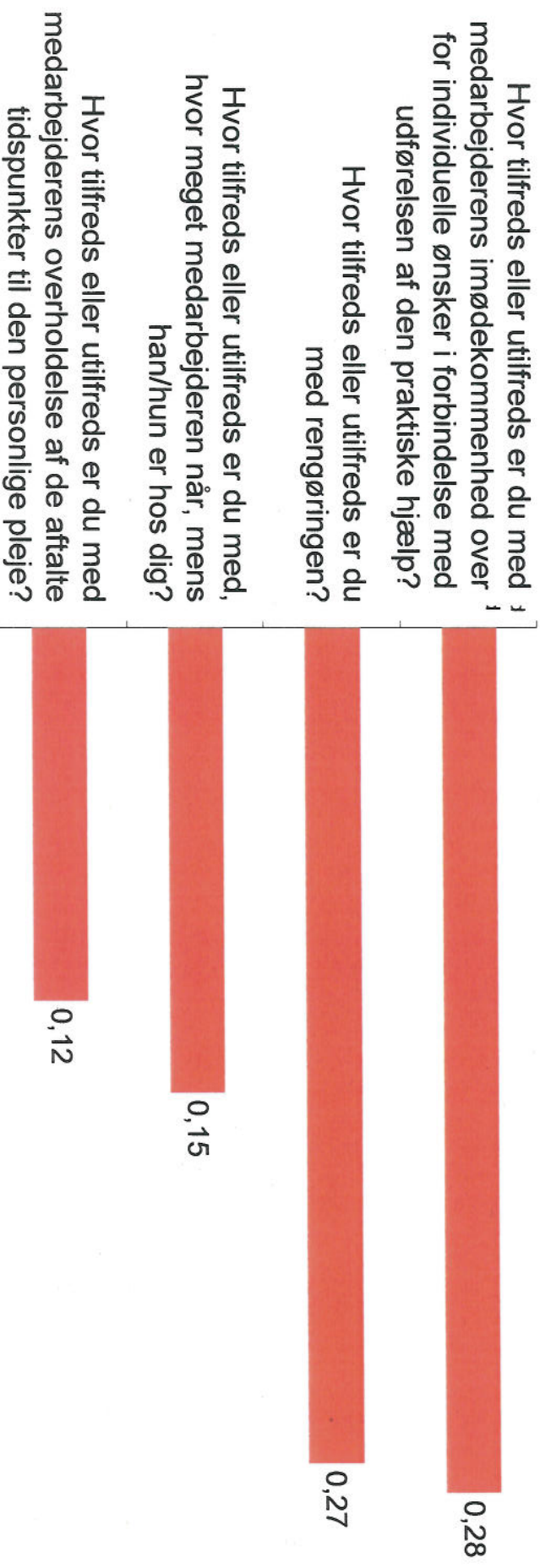
Udvalg: Simpel tilfældig udvælgelse

Temaer: 1) Praktisk hjælp. 2) Personlig pleje. 3) Information. 4) Mad. 5) Hjemmesygeplejen. 6) Frit valg og fleksibel hjemmehjælp

Periode: Interviews er foretaget i november 2008

Vigtigste faktorer for tilfredshed med praktisk hjælp

Den personlige kontakt og –relation er de vigtigste faktorer for den samlede tilfredshed





Talk

Forebyggelseskommissionens anbefalinger



To typer anbefalinger

- Regulering og forebyggende tilbud

Indenfor 8 fokusområder

- Rygning
- Alkohol
- Fysisk aktivitet
- Kost
- Målrettet tidlig opsporing
- Indsatsér på arbejdspladsen
- Indsatsér målrettet børn og unge
- Viden og redskaber

Forventet regnskab pr. 31. marts 2009



Hovedområde/bevilling - 1.000 kr.	Korrigeret budget	Forventet regnskab	Afvigelse
1. Rammebelagte områder	2.037.913	1.973.074	-64.839
1.a. Bevillingen Sundhed	1.205.731	1.180.220	-25.511
1.b. Bevillingen Pleje, service og boliger for ældre	645.841	606.513	-39.328
1.c. Bevillingen Administration	186.341	186.341	0
2. Efterspørgselsstyrede serviceområder	3.312.279	3.296.637	-15.642
2.a. Bevillingen Pleje, service og boliger for ældre	3.312.279	3.296.637	-15.642
Samlet driftsramme: Rammebelagt og ES	5.350.192	5.269.711	-80.481
3. Anlæg	120.009	91.632	-28.377
Driftsramme og anlæg	5.470.201	5.361.343	-108.858

Overførsler fra 2008 til 2009



	Beløb i
Overførselssager	1.000 kr.
Brandsikring af beskyttede boliger	26.960
I alt anlæg (overført fra drift)	26.960
Tidlige overførsler:	
KOS	4.854
Hjælpe middelsystem	5.693
I alt overført ifm tidlige overførsler	10.547
Overførsler fra regnskab 2008 til 2009:	
Moderniseringsplan	11.300
I alt drift - tidlige og ordinære -overførsler fra 08 til 09	21.847

Politisk vedtagne initiativer



	Beløb i 1.000 kr.
Politisk vedtagne initiativer:	
Behandlingsgarantien på sygehusområdet	30.000
Demografiefterregulering	7.276
Skyldige omkostninger	5.400
Tilsyn	600
I alt politisk vedtagne initiativer	43.276



Brandsikring af beskyttede boliger

Sundheds- og Omsorgsudvalget behandlede på mødet den 19. februar 2009 kapitalbevillingen vedrørende brandsikringen af de resterende konverterede beskyttede boliger (SOU 2009-14217). Udvalget tiltrådte i den forbindelse indstillingen, hvorefter sagen blev oversendt til behandling i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Økonomiforvaltningen har efterfølgende – i samråd med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen – optaget brandsikrings sagen i den generelle overførelsessag 2008-2009, der behandles i Økonomiudvalget den 12. maj 2009.

Kapitalbevillingen vedrørende brandsikringen af de resterende konverterede boliger behandles dermed ikke længere som en selvstændig sag.

Sagsbehandler:
Kathrine Kühl

07-05-2009