



22-01-2015

Sagsnr.
2015-0021048

Sagsbehandler
Claus Bo Hansen

Bilag 2 - Status på fokusområder fra brugerundersøgelserne 2014

Bilag 2 til indstilling om brugerundersøgelser 2014. Sundheds- og Omsorgsudvalgs møde 26. februar 2015.

I dette bilag gives en status på de fokusområder for hjemmepleje og plejebolig, som blev vedtaget af Sundheds- og Omsorgsudvalget 27. februar 2014 på baggrund af brugerundersøgelsens resultater i 2013. Efterfølgende beskrives forvaltningens forslag til opfølgning på årets brugerundersøgelser.

Fokusområderne blev valgt på baggrund af følgende kriterier:

- Områder, hvor brugerundersøgelserne i 2013 viste et signifikant fald i tilfredsheden på tværs af lokalområder.
- Områder, hvor det generelle tilfredshedsniveau var lavt, og som var vigtige i forhold til borgernes samlede tilfredshed.

Forvaltningen blev bedt om at arbejde videre de næste 1-2 år med de udpegede fokusområder, og forvaltningen formulerede på den baggrund toårige handleplaner for hvert fokusområde.

Der blev ikke vedtaget fokusområder for de øvrige områder.

HJEMMEPLEJE

1. FOKUSOMRÅDE: ENSOMHED – Status: Uændret

Første fokusområde er borgernes oplevelse af ensomhed. I 2014 er det 27 %, som svarer, at de ”ofte” eller ”af og til” føler sig uønsket alene, og 61 % af borgerne, som svarer, at de kommer ud i det omfang de gerne vil. 85 % føler sig trygge i hverdagen. Alle resultater er på samme niveau som i 2013.

2. FOKUSOMRÅDE: INDKØBSORDNING – Status: ↑

Indkøbsordningen blev et fokusområde i 2013, da tilfredsheden generelt var lav på flere områder. I 2014 viser brugerundersøgelsen, at en markant øget andel af borgerne er tilfredse. Dette gælder både i forhold til den samlede tilfredshed, hvor 72 % er tilfredse i modsætning til 2013, hvor det gjaldt 55 %. På tre ud af fire forhold, der handler om indkøbsordningen, er brugernes tilfredshed steget væsentligt i 2014.

3. FOKUSOMRÅDE: HJÆLPERNE – Status: Uændret

Tredje fokusområde er borgernes vurdering af hjælpere – kontakten til hjælpere, om hjælpere tager hensyn til ønsker og behov og inddrager, om hjælpere ved hvad de skal lave, når de kommer, samt om borgerne er tilfredse med antallet af hjælpere, der kommer i deres hjem. På samtlige spørgsmål, der handler om hjælpere, er borgernes vurdering på samme niveau som i 2013. Set over et år er tilfredsheden


altså hverken blevet større eller mindre. På spørgsmålet om antallet af hjælpere ses der dog en faldende tilfredshed, når resultatet sammenlignes med undersøgelsen fra 2012. På dette område har der altså været en gradvis faldende tilfredshed, som bliver signifikant, når udviklingen ses over to år. Som beskrevet i referatet af brugerundersøgelserne (bilag 1 til indstillingen), skyldes dette primært et fald i tilfredsheden med antallet af hjælpere hos de hjemmeplejemodtagere, som har privat leverandør.

4. FOKUSOMRÅDE: INFORMATION – Status:

Det fjerde fokusområde er spørgsmålet om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret generelt set. På spørgsmålet om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de overordnet set kan få, ses der en positiv udvikling i retning af, at flere svarer bekræftende. På spørgsmålet om den mere dag til dag praktiske information omkring forsinkelser i hjælpen, skift af hjælpere mm. er borgernes vurdering på samme niveau som i 2013. Endelig er der stillet to lidt mere abstrakte spørgsmål, der afdækker borgernes viden om hjælpen. Dels om borgerne har kendskab til det rehabiliterende element i hjælpen, dvs. hvorvidt de ved, at hjælpen gives på en måde, så de skal øve sammen med hjælperne samt om de ved, at hjælpen gives som tidsblokke frem for ydelser, dvs. så de samme med hjælperne selv skal være med til at planlægge hjælpen. På begge områder viser undersøgelsen, at flere borgere har kendskab i 2014 sammenlignet med 2013.

PLEJEBOLIG

1. FOKUSOMRÅDE: ENSOMHED OG TRYGHED – Status:

Uændret / Positiv udvikling 

Første fokusområde er beboernes oplevelse af **ensomhed** og **tryghed**. I 2014 svarer 23 % af beboerne, at de ”ofte” eller ”af og til” føler sig uønsket alene, og knap halvdelen af beboerne svarer, at de ikke eller kun delvis synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere. Begge dele er på niveau med 2013. I 2014 er der stillet to nye spørgsmål som belyser aspekter af ensomhed. 38 % af beboerne føler de er fortrolige med andre beboere og har nogen at tale med, hvis de f.eks. føler sig triste – 59 % føler ikke denne fortrolighed med andre beboere. Endelig svarer 16 %, at de kender følelsen af at være alene selvom de er sammen med andre. Samlet set er der ikke sket nogen, hverken positiv eller negativ udvikling i spørgsmålet omkring ensomhed fra 2013 til 2014.

Fokusområdet indeholder desuden spørgsmålet om **tryghed**. På dette punkt er der sket en stigning i beboernes vurdering. 84 % svarede, at de følte sig trygge i deres plejebolig i 2013, mens andelen var steget til 91 % i 2014.

2. FOKUSOMRÅDE: INFORMATION OG FORVENTNINGER

Status: *Positiv udvikling* ↑

Andet fokusområde vedrører **information** og indfrielse af **forventninger**. Spørgsmålet om information er ændret lidt i undersøgelsen for 2014 i forhold til 2013. Mens under halvdelen (39 %) følte sig godt informeret om, hvilken hjælp de har ret til i 2013, svarer knap to tredjedele (61 %) i 2014, at de føler sig godt informeret om, hvilken hjælp de kan få.

Også i relation til **forventninger** ses en positiv udvikling. En større andel føler, at deres forventninger til livet i plejebolig er blevet positivt indfriet i 2014 sammenlignet med 2013. 70 % er positive i 2014, mens det gjaldt 53 % i 2013.

3. FOKUSOMRÅDE: AKTIVITETER OG MEDBESTEMMELSE

Status: *Positiv udvikling* ↑

På spørgsmålet om **aktiviteter** ses en markant positiv udvikling fra 2013 til 2014. Der er flere i 2014, som svarer, at de er tilfredse med de fælles aktiviteter på plejecentrene, og ydermere et øget antal som deltager i aktiviteterne sammenholdt med 2013. 80 % svarer, at deres dag almindeligvis går med noget rart, mens det galt 74 % i 2013.

På områder, der handler om at have **indflydelse** på fælles ting i plejecentret, dvs. fælles aktiviteter og på maden, er der kun en mindre andel af beboerne, der svarer at de har indflydelse. Lidt flere end i 2013 har dog indflydelse på maden. Imidlertid svarer langt de fleste beboere, at de ikke ønsker at have indflydelse på disse områder. Når det derimod drejer sig om at have indflydelse på aspekter af beboernes individuelle dagligdag ser det anderledes ud. Her bestemmer langt de fleste fx, hvordan deres dag forløber, hvornår de står op og hvem de tilbringer deres tid sammen med, og undersøgelsen viser, at medbestemmelsen er steget markant på alle tre områder i 2014.

4. FOKUSOMRÅDE: MAD OG STEMNING VED MÅLTIDER

Status: *Negativ udvikling* ↓ / uændret

På spørgsmål om selve maden er tilfredsheden lavere i 2014 sammenlignet med 2013. Beboerne er mindre tilfredse samlet set, men også på de specifikke spørgsmål omkring madens smag og madens udseende viser der sig at være flere, som ikke er tilfredse i 2014. Det bemærkes, at brugerundersøgelserne om hjemmepleje og plejebolig er gennemført samtidig med, at danske medier over en bred kam rummede omfattende debat om kvaliteten af mad til ældre.

Beboernes vurdering af **stemningen ved måltiderne** er den samme i 2014 som i 2013. Det er dog et af de områder i brugerundersøgelsen, hvor beboernes vurdering ligger lidt lavere, set i forhold til mange af de øvrige områder, der spørges ind til i undersøgelsen. 66 % oplever,

at der er en god stemning ved måltiderne med mulighed for ro, samtale og hygge.