



22-01-2014

Status på fokusområder i brugerundersøgelserne 2012

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede d. 25. april 2013 en række fokusområder som opfølgning på resultaterne af brugerundersøgelsen 2012. Det drejer sig om:

1. Aktiviteter og socialt liv på plejehjem
2. Mad og måltider på plejehjem
3. Information på plejehjem
4. Ensomhed blandt hjemmeplejemodtagere
5. Antal forskellige hjælpere i hjemmeplejen

Sagsnr.
2014-0016640

Dokumentnr.
2014-0016640-3

Sagsbehandler
Berit Christensen

I det følgende gives en kort status for de aktiviteter og indsatser, der er igangsat under fokusområderne, samt udviklingen på de tilhørende spørgsmål i brugerundersøgelserne.

Statusgennemgangen viser, at viden fra brugerundersøgelserne er blevet brugt ved tilrettelæggelse af aktiviteter og nye tiltag. Blandt de udpegede fokusområder er velkendte og svære udfordringer, som forvaltningen har arbejdet med gennem flere år. Hvor muligt er fokusområderne derfor blevet koblet til tiltag, som forvaltningen i forvejen arbejder med.

1. fokusområde: Aktiviteter og socialt liv på plejehjem

Via partnerskabspuljen er der bevilget projekter til forskellige former for aktiviteter med deltagelse af frivillige. Alle plejecentre arbejder kontinuerligt med at udvikle aktivitetsområdet og der er på budget 2014 afsat midler til at fortsætte indsatsen med aktiviteter i ydertimerne. Mangfoldighedsprofilen er blevet etableret på Peder Lykke centret i efteråret 2013. Et profilplejehjem vedr. dyr og udeliv er ved at blive etableret på Bonderupgård.

Brugerundersøgelsen fra 2013 viser, at 55 % af borgerne er tilfredse med de aktiviteter, de kan lave på plejehjemmet og 74 % mener, at deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart. Borgerne giver i undersøgelsen udtryk for, at de ønsker flere og varierede aktiviteter. Mange svarer, at de ønsker sig mere samvær med de andre beboere. Der nævnes en udfordring med at tilpasse aktiviteter til beboernes kognitive og fysiske formåen.

Spørgsmålene vedrørende aktiviteter og socialt liv er ikke sammenlignelige med de tidligere brugerundersøgelser, så det er ikke muligt at vurdere udviklingen i tilfredshed.

2. fokusområde: Mad og måltider på plejehjem

Mad- og måltidsområdet blev omorganiseret i januar 2014 med et øget fokus på at konsolidere de initiativer, der har været iværksat. Det drejer sig f.eks. om madkvalitet og ”det gode måltid”, som er to væsentlige fokusområder i mad- og måltidspolitikken. Ligeledes arbejdes forsat med Køkkenløftet, en ratingmodel under Københavns Madhus.

Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at den samlede tilfredshed med maden ikke har ændret sig signifikant fra 2012 til 2013; scoren i 2013 er 70. Tilfredsheden med stemningen med måltiderne er faldet signifikant fra en score på 69 til 66. Størstedelen af de uddybende svar fra beboerne handler om, at interaktionen mellem beboerne ikke er god ved måltiderne. Der efterspørges at personalet i højere grad matcher de beboere, som er på samme kognitive niveau eller har fælles interesser.

3. fokusområde: Information på plejehjem

Der er ikke fra centralt hold igangsat selvstændige indsatser indenfor dette fokusområde, da der var store lokale variationer i brugertilfredsheden på dette område. På mange plejecentre arbejdes med at inddrage beboerne i tilrettelæggelse af plejen og hverdagen for herigennem sikre borgers retssikkerhed og informationsniveau.

Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at scoren for om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp, de har ret til, er faldet fra 62 til 48.

4. fokusområde: Ensomhed blandt hjemmeplejemodtagere

Ved indgangen til 2013 blev ydelsen ”støtte til et aktivt hverdagsliv” etableret. Ydelsen er målrettet borgere med begrænset kontakt til familie, venner mv. Lokalområderne har arbejdet med implementeringen af ydelsen i 2013. Der har blandt andet været afholdt møder mellem hjemmeplejens medarbejdere og repræsentanter fra foreninger og klubber, og der er arbejdet målrettet med at styrke samarbejdet med lokale foreninger. Der er indgået samarbejde med bl.a. Ældre Sagen. Der arbejdes bl.a. med indsatser som *følgeordninger*, hvor frivillige kommer i hjemmet og hjælper ældre til at deltage i frivillige aktiviteter, og *sorg og livsmodsgrupper* for ældre der har mistet en ægtefælle.

Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at 25 % af de borgere, der modtager hjemmehjælp, ofte eller en gang i mellem er uønsket alene. Det er på samme niveau som i 2012. De fleste af de borgere, som er ensomme, ønsker ikke kommunens hjælp til at øge deres sociale kontakter. Dette er uforandret siden 2012. Blandt de, der ønsker hjælp, er der især et ønske om kontakt til foreninger og besøgsvenner.

5. fokusområde: Antal forskellige hjælpere i hjemmeplejen

I 2013 har forskellige forhold gjort det svært at arbejde med at nedbringe antallet af forskellige hjælpere i hjemmet. Det skyldes bl.a. implementeringen af KOS2 i foråret 2013, som medførte kompetenceudviklingsaktiviteter for alle medarbejdere. Herudover er der i efteråret 2013 gennemført strukturelle tilpasninger i hjemmeplejen der omfattede sammenlægning af grupper og afskedigelse af medarbejdere, som følge af den faldende demografi.

Antallet af hjælpere har ligeledes været et fokusområde i tidligere år, og der har været nedsat en arbejdsgruppe, som har kortlagt positive erfaringer fra lokalområderne og identificeret barrierer for at øge omfanget af faste hjælpere. Arbejdsgruppen fremlagde forslag til løsninger, som blev formidlet til hjemmeplejen primo 2012.

Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at den samlede tilfredshed med hjælperne scorer 80 og ligger på samme niveau som de foregående år. Scoren for tilfredshed med antallet af forskellige hjælpere er faldet fra 60 i 2012 til 57 i 2013. Her ses en tydelig forskel mellem de kommunale og private leverandører, idet scoren for private leverandører er 73. Utryghed ved ukendte hjælpere spiller også ind på tilfredsheden.