

3. Tværgående opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 (2009-51671)

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder og blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje i 2008. Denne indstilling vedrører forvaltningens identifikation af tre temaer for den tværgående opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.

INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender forvaltningens plan for opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.

Problemstilling

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede på mødet den 6. november 2008, at der skulle gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder, samt blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje. Resultaterne af tilfredshedsmålingen blev forelagt udvalget på udvalgsmødet den 19. februar 2009. Hovedrapporterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen har været i høring blandt de høringsberettigede. Forvaltningen har på baggrund af tilfredshedsmålingerne, den interne opfølgningsproces, og de indkomne høringssvar fundet frem til tre temaer for den tværgående opfølgning på tilfredshedsmålingen. Forvaltningen har modtaget en udtalelse om brugertilfredshedsundersøgelsen fra Klagerådet (bilag 4).

Løsning

Opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008

Brugertilfredshedsundersøgelsen bestod af to stikprøveundersøgelser og en kvalitativ tillægsundersøgelse. Målgrupperne var henholdsvis beboere på plejeboligheder (962 individuelle strukturerede interviews) og hjemmeboende modtagere af personlig pleje (900 telefoninterviews og 8 dybdegående interviews) se bilag 1 om metode og resultater i undersøgelsen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger systematisk op på resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 både på enhedsniveau, lokalområdeniveau og kommuneniveau via i alt 63 rapporter.

- Decentral opfølgning

Den decentrale opfølgning i de enkelte enheder er det centrale element i opfølgningen på resultater af undersøgelsen. Der udarbejdes blandt andet lokale handlingsplaner for de områder, hvor undersøgelsen har peget på forbedringsområder. På plejebolighederne forelægges og drøftes enhedens resultater som regel for enhedens bruger- og pårørenderåd.

Tværgående opfølgning

På baggrund af resultaterne er der identificeret tre temaer, som vil indgå i en tværgående opfølgning. De valgte temaer vedrører både forvaltningens ydelser til beboere på plejeboligheder og modtagere af hjemmepleje. De tre temaer er:

- Forventningsafstemning mellem bruger og myndighed/udfører.
- Information og kommunikation.
- Den personlige kontakt til brugerne.

- Forventningsafstemning

Resultaterne viste behov for at styrke fokus på forventningsafstemning mellem borger/pårørende og forvaltning i det konkrete møde med borgeren. Gennemsigtighed og tydelighed indgår som element i forvaltningens nye værdigrundlag og udmøntes dels gennem beskrivelse i kvalitetsstandarder og konkret information til borgerne om den service, de kan forvente at modtage.

På baggrund af resultaterne vil forvaltningen;

- styrke arbejdet med at skabe gennemsigtighed ved at udvikle praksisnære redskaber målrettet medarbejderne med henblik på at styrke deres håndtering af forventningsafstemning både i myndigheds- og udførersituation.

- Information og kommunikation

Forvaltningen arbejder systematisk med information og kommunikation overfor borgere og pårørende. Resultaterne viste behov for at styrke dette fokus. Særligt viste resultaterne et behov for at styrke informationen ved afbud og ændringer i ydelsesleveringen.

På baggrund af resultaterne vil forvaltningen;

- fortsætte arbejdet med at sikre og videreudvikle forvaltningens informationsmateriale om borgerens rettigheder og forvaltningens tilbud som fx i publikationen "Tilbud til ældre"
- udvikle fælles praksis i forvaltningen for information ved afbud og ændringer i ydelseslevering fx ved afløser/vikar.

Det forventes samtidig, at den organisatoriske samling af både myndighed og udfører under samme ledelse i lokalområderne vil medvirke til et styrket samarbejde mellem myndighed og udfører om information af og kommunikation med borgerne. Det forventes samtidig, at den nye visitationspraksis med pakker i hjemmeplejen, vil medvirke til en større fleksibilitet, da den kompetente medarbejder sammen med borgeren kan vurdere, hvad der skal gøres i situationen.

- Den personlige kontakt til brugerne

Resultaterne af undersøgelsen viser, at der er tilfredshed med den personlige kontakt mellem bruger og hjælper (hjælpernes personlige kontakt til brugerne, deres imødekommenhed med videre).

På baggrund af resultaterne vil forvaltningen;

- fastholde fokuset på den gode relation mellem borger og personale.

Høringssvar

Der er foretaget høring hos De Københavnske Ældreråd, Ældresagen, Pensionisternes Samvirke, Ældremobiliseringen og Organisationen af Selvejende Institutioner. Der er modtaget høringssvar fra De Københavnske Ældreråd, Ældresamt samt fra Ældrerådet Indre By.

De tre indkomne høringssvar har forskelligt fokus. De Københavnske Ældreråd har noteret sig, at tilfredsheden vedrørende plejebolighederne i forhold til 2006 er forbedret, og peger på vigtigheden af at styrke relationen bruger og enhed/kontorer ved øget synlighed og information. Ældrerådet

Indre By har fokus på undersøgelsens metode og tilgang, som Ældrerådet Indre By tager afstand fra. Ældresagen kvitterer for en stigende tilfredshed med plejeboligernes omsorg og har derudover fokus på resultaterne i den kvalitative tillægsundersøgelse. De enkelte hørings svar er vedlagt i bilag 2, og forvaltningens kommentarer til hørings svarene fremgår af bilag 3.

Klagerådets udtalelse

Forvaltningen har modtaget en udtalelse fra Klagerådet om brugertilfredshedsundersøgelsen 2008. Klagerådet har på egen hånd taget brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 op til drøftelse den 18. marts 2009. Klagerådet besluttede med undtagelse af de to BR-medlemmer at sende udtalelsen til forvaltningen (bilag 4). Klagerådet kan i henhold til den sociale retssikkerhedslov selv afgøre, hvilke generelle og konkrete spørgsmål vedrørende personlig hjælp og pleje mv. rådet vil forelægge for kommunalbestyrelsen.

Klagerådet efterspørger dels, at der gennemføres en større tilfredshedsmåling af brugernes tilfredshed med den tilbudte hjælp herunder tilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp og med forvaltningens kvalitetsstandarder, dels at der foretages en revurdering af de nuværende kvalitetsstandarders serviceniveau. Forvaltningens svar til Klagerådet vedlægges som bilag 5.

Økonomi

Ingen

Videre proces

Forvaltningen vil igangsætte den tværgående opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 og følge den decentrale opfølgning. Forvaltningen vil fastlægge den fremadrettede cyklus for gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser med tæt sammenhæng til de kommende statslige krav om årlige tilfredshedsmålinger. Forvaltningen gennemfører løbende brugertilfredshedsundersøgelser.

Anne Mette Fugleholm

/Jens Egsgaard

bilag

[Bilag 1. Metode i og resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen 2008](#)

[Bilag 2. Indkomne hørings svar](#)

[Bilag 3. Forvaltningens kommentarer til hørings svar](#)

[Bilag 4. Udtalelse fra Klagerådet](#)

[Bilag 5. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar til Klagerådet](#)

