

FORTEGNELSE OVER ORIENTERINGMATERIALE

til medlemmerne af Sundheds- og Omsorgsudvalget

Materiale omdelt til udvalget på mødet den 11. juni 2009:

- Forslag til embedsmandsdeltagelse i det ordinære møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 11. juni 2009
- Fortroligt bilag til dagsordenspunkt 2 "Temadrøftelse om udbygningsplan for sundhedshuse"
- Notat vedrørende brugertilfredshedsundersøgelse 2008
- Notat vedrørende Lillehjemmet
- Korrektion fra Børne- og Ungdomsforvaltningen vedr. fællesindstilling om Redegørelse om behov for og forventet brug af sociale tilbud, almene ældreboliger og specialundervisning for voksne i regionen.
- "Mønsterbrydere i fremtidens sundhedssystem", debatoplæg fra danske fysioterapeuter udarbejdet af Mandag Morgen.
- Oversigt over sager til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Fremlagt i mødelokalet:

- Bilag til Redegørelse fra Børne- og Ungdomsforvaltningen vedr. vedr. fællesindstilling om Redegørelse om behov for og forventet brug af sociale tilbud, almene ældreboliger og specialundervisning for voksne i regionen.

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

11-06-2009

Embedsmandsdeltagelse til det ordinære møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 11. juni 2009 på Rådhuset.

Sagsbehandler:
Michala Jessen

Direktionen:

Lene Sillasen
Hanne Baastrup
Anne Mette Fugleholm
Kenneth Kristensen

Center for Politik og Ledelse

Jesper Olsen
Michala Jessen

**Punkt 2: Temadrøftelse om udbygningsplan for sundhedshuse
Sundhedschef Jens Egsgaard, Specialkonsulent Gitte Mogensen og fuldmægtig Louise Stage.**

**Punkt 3: Høring om opsigelse af driftsoverenskomst
Leder af boligsekretariatet Per Christensen**

**Punkt 4: Fællesindstilling konvertering ældreboliger Engholmen Syd
Leder af boligsekretariatet Per Christensen og konsulent Hanne-Marie Prytz**

**Punkt 5: Medlemsforslag om færre forskellige hjemmehjælpere i borgernes hjem
Dokumentationschef Thomas Karlsson**

**Punkt 6: Ændring af ældrerådenes valgperiode
Sekretariatschef Jesper Olsen**

Punkt 7: Høring om evaluering af Københavns Integrationsråd

Punkt 8: Ligebehandlingspolitik i Københavns Kommune i høring

Punkt 9: Kommuneplan i høring



Den 8. juni 2009

Resultater i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 blandt beboere på plejehjem og modtagere af hjemmepleje på lokalområde- og enhedsniveau

Notatet beskriver kort og overordnet resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 fordelt på lokalområde- og enhedsniveau. Brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 var målrettet hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje og beboere på både ombyggede og ikke ombyggede plejeboligheder herefter referet til som plejehjem. Notatet er udarbejdet som opfølgning på Sundheds- og Omsorgsudvalgets møde den 7. maj 2009.

Sundheds- og Omsorgsudvalget modtog til udvalgsrådet den 19. februar 2009 rapporterne "Det mener brugerne i København – Undersøgelse af brugernes tilfredshed med hjemmepleje", "Interview af brugere af hjemmeplejen – Tillægsundersøgelse om brugernes tilfredshed med hjemmeplejen" og "Det mener brugerne i København – Undersøgelse af brugernes tilfredshed med plejehjem".

De opnåede resultater viser, at den gennemsnitlige tilfredshed generelt er meget høj. Der kan samtidig ses en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed ved sammenligning med resultater i tidligere gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser i 2005 og 2006.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger systematisk op på resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 både på enheds-, lokalområde- og kommuneniveau via i alt 63 rapporter. Der er udarbejdet retningslinjer for fordeling af ansvar og proces for opfølgning på de forskellige niveauer i forvaltningen.

Lokal- og enhedsresultater sammenlignes nedenfor med afsæt i kommunens samlede resultater. Der er taget udgangspunkt i den gennemsnitlige tilfredshed og alene i signifikante resultater.

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje
Samlet set er tilfredsheden hos modtagere af hjemmepleje høj i alle seks lokalområder. Den gennemsnitlige score på spørgsmål om tilfredsheden "alt i alt" med den praktisk hjælp, den personlige pleje, madordningen og hjemmesygeplejen er i alle lokalområder over 4 (på en skala fra 1 til 5). Se figur 1 - 4.

Af brugertilfredshedsundersøgelsen fremgår det, at det vigtigste for den samlede tilfredshed i forhold til den personlige pleje er den personlige kontakt i forbindelse med plejen. I forhold til praktisk hjælp er det også den personlige kontakt, imødekommenhed over for individuelle behov og selve rengøringen, der har størst betydning for den samlede tilfredshed.

Sundhedsstaben

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon
3530 3511

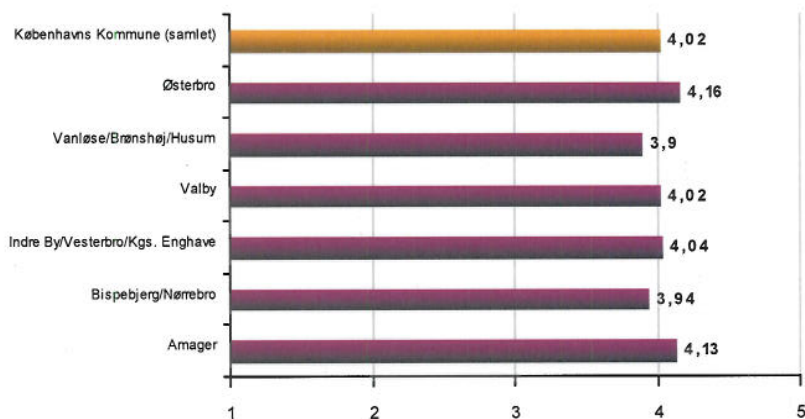
E-mail
Kt01@suf.kk.dk

www.kk.dk

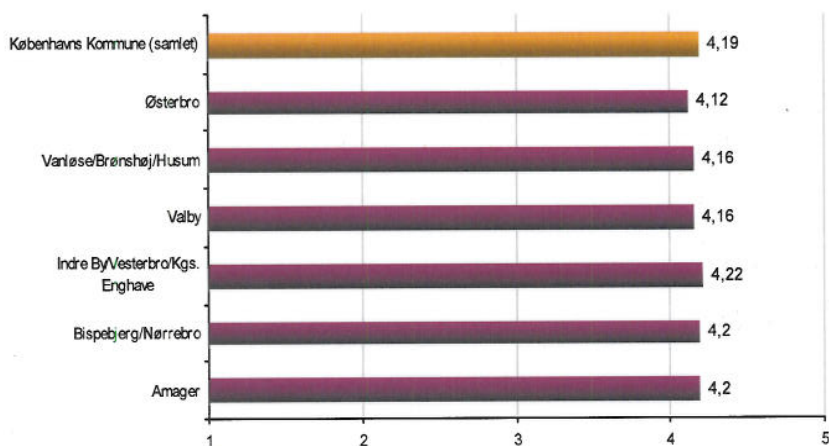
1. Lokalområdeniveau

Når lokalområdernes resultater sammenlignes, er det overordnet billede, at lokalområdernes resultater er på niveau. I figur 1 til 4 er gengivet tilfredsheden alt i alt med henholdsvis den praktiske hjælp, den personlige pleje, madordningen og hjemmesygeplejen.

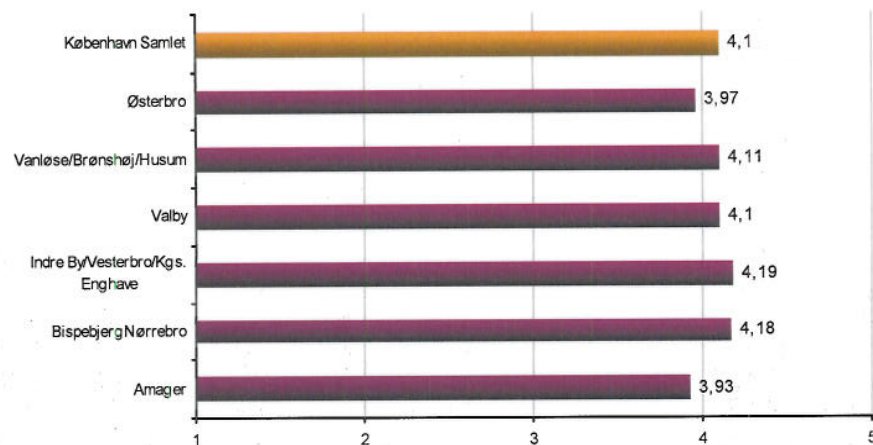
Figur 1 Gennemsnitlig tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt (fordelt på lokalområde)



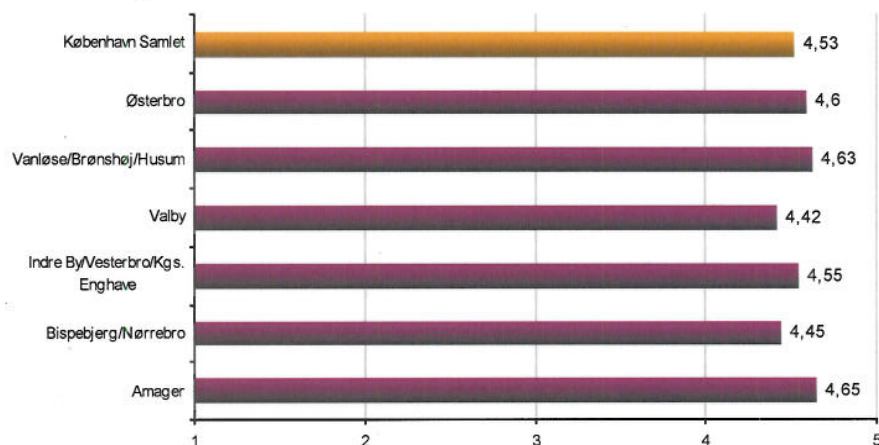
Figur 2 Gennemsnitlig tilfredshed med den personlige pleje alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 3 Gennemsnitlige tilfredshed med madordningen alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 4 Gennemsnitlige tilfredshed med hjemmesygeplejen alt i alt (fordelt på lokalområde)



I de øvrige 32 spørgsmål ses det i 11 spørgsmål, at 1 til 3 lokalområder har en signifikant højere eller lavere gennemsnitlig tilfredshed end kommunens samlede resultat.

Variationer i den gennemsnitlige tilfredshed kan skyldes opgavevaretagelsen i lokalområdet. Det kan også være en konsekvens af andre forhold som lokalområdets sammensætning af ældre og deres sociale vilkår.

Der vil i den videre opfølgning ske en videndeling om resultaterne med henblik på en spredning af viden om god praksis på tværs af lokalområderne.

2. Enhedsniveau

I alt indgår ni hjemmeplejeenheder i tilfredshedsmålingen. I de fire lokalområder med alene en hjemmeplejeenhed adskiller enhedsresultaterne sig ikke fra det netop beskrevne på lokalområdeniveau.

I de to lokalområder med mere end en hjemmeplejeenhed var der nogen variation mellem de enkelte hjemmeplejeenheder. Der vil blive fulgt op på denne variation i det videre arbejde.

Der var i alt 36 spørgsmål i tilfredshedsmålingen blandt modtagere af hjemmepleje.

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejehjem

Tilfredsheden hos beboere på plejehjem var alt i alt høj. Den gennemsnitlige score for tilfredsheden "alt i alt" med at bo på plejehjem og med personalet ligger over fire i alle lokalområder. Tilfredsheden "alt i alt" med maden er lidt lavere. Se figur 5 – 7.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at det vigtigste for den samlede tilfredshed med at bo på plejehjem er forholdene vedrørende egen bolig (faciliteter og størrelse samt rengøring), den personlige pleje og tillidsforholdet til personalet.

1. Lokalområdeniveau

Resultaterne for de seks lokalområder viser, at fire lokalområder generelt er på niveau med den gennemsnitlige tilfredshed for kommunen samlet set i undersøgelsen. Hver af de fire lokalområder har få signifikante afvigelser i undersøgelsens 20 spørgsmål.

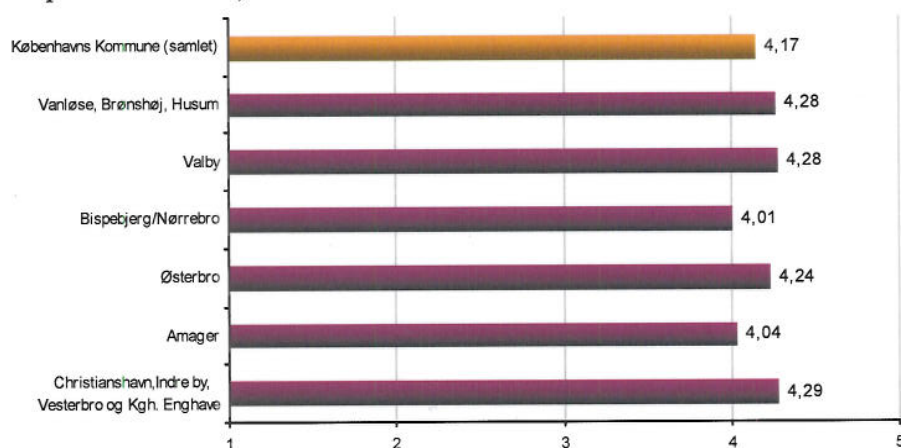
For de to resterende lokalområder (Bispebjerg/Nørrebro samt Vanløse/Brønshøj/Husum) ses et anderledes markant mønster. Det ene lokalområde (Bispebjerg/Nørrebro) har i undersøgelsen opnået en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed end kommunen samlet set i hovedparten af spørgsmålene. Det andet lokalområde (Vnløse/Brønshøj/Husum) har opnået signifikant højere gennemsnitlig tilfredshed end kommunen samlet set ligeledes i hovedparten af spørgsmålene.

Der vil blive fulgt op på de konstaterede afvigelser i det videre arbejde med opfølgning på resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.

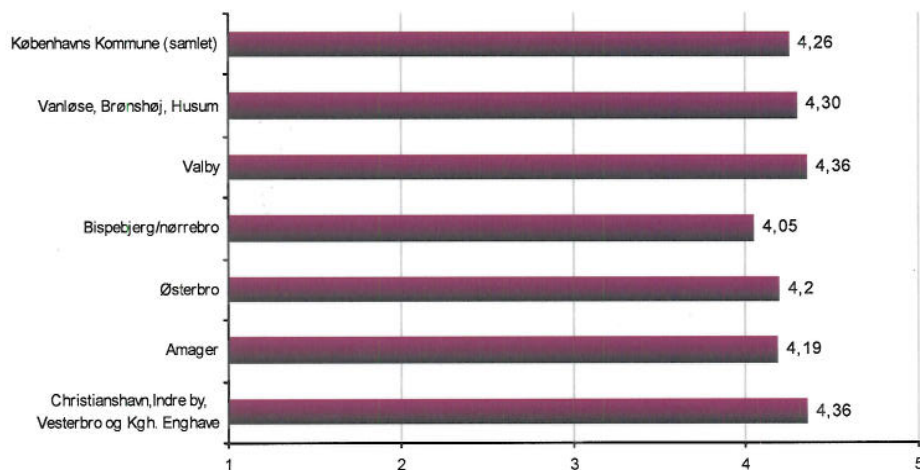
Det er igen væsentligt at påpege, at variationer i den gennemsnitlige tilfredshed kan skyldes opgavevaretagelsen i lokalområdet. Det kan også være en konsekvens af andre forhold som lokalområdets sammensætning af ældre og deres sociale vilkår.

Lokalområdernes resultater i de tre spørgsmål om tilfredsheden alt i alt med henholdsvis at bo på plejeboligheden, med personalet og med maden er gengivet nedenfor.

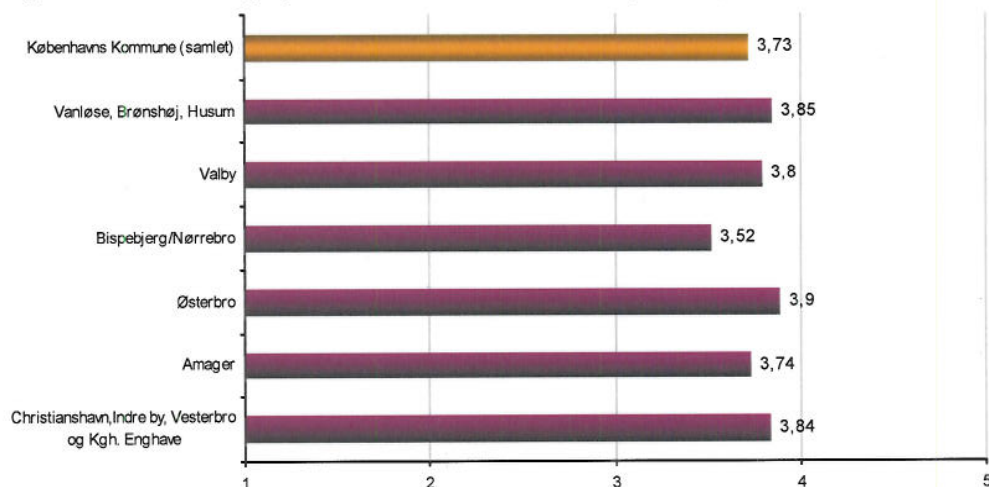
Figur 5 Gennemsnitlig tilfredshed med at bo i en plejeboligheden alt i alt (fordelt på lokalområder)



Figur 6 Gennemsnitlig tilfredshed med personalet alt i alt (fordelt på lokalområder)



Figur 7 Gennemsnitlig tilfredshed med maden alt i alt (fordelt på lokalområder)



2. Enhedsniveau

Tilfredhedsmålingen blandt beboere på plejehjem omfattede i alt 43 plejehjem. Der ses en større variation i de 43 enheders resultater end i lokalområdernes resultater. Der var i alt 20 spørgsmål i tilfredhedsmålingen blandt beboere på plejehjem.

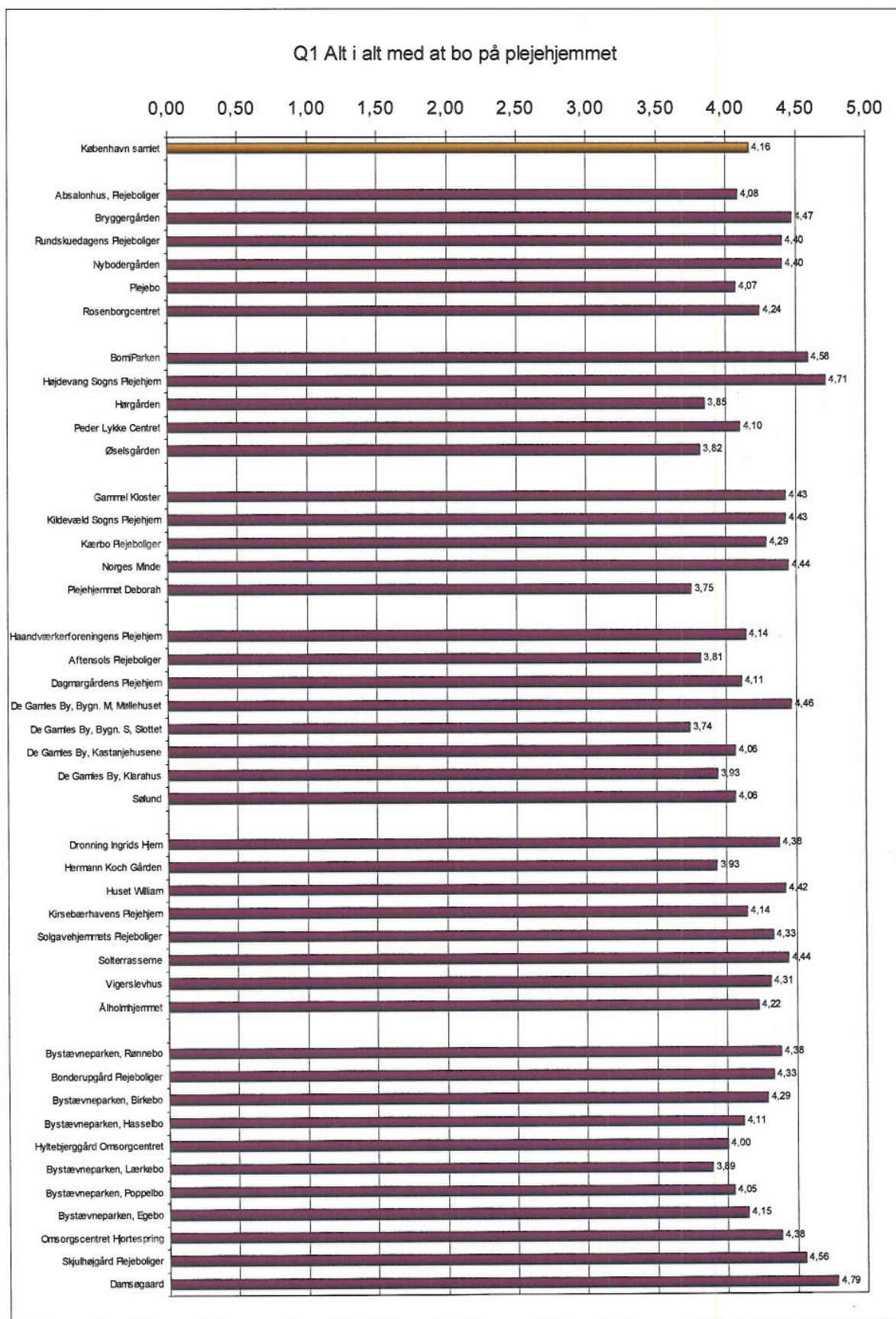
Henvisning til lokalområde- og enhedsrapporter

Alle rapporter fra brugertilfredshedsundersøgelsen kan findes på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugertilfredshedsportal, som kan ses på www.tnsinfo.com.

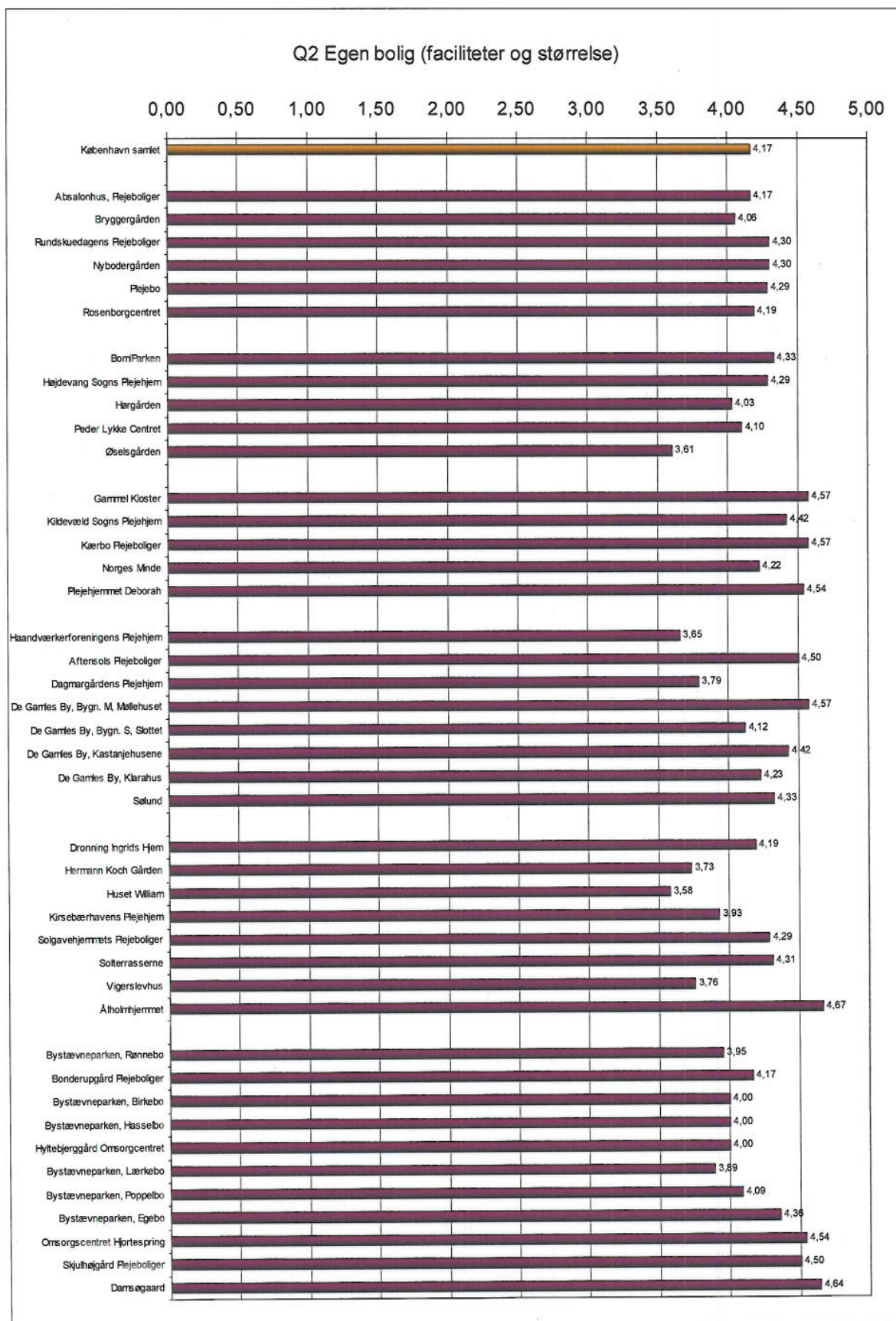
På hjemmesiden TNSinfo.com skal der klikkes på linket TNSinfo Login i øverste højre hjørne. SUFs loginside åbnes derved. Under Username skal der skrives "pleje" og Password er "omsorg". På forvaltningens portal for brugertilfredshedsundersøgelser findes ligeledes resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne fra 2005 og 2006.

Enheds- og lokalområde-rapporterne fra tilfredhedsmålingen 2008 kan også findes i Boligkataloget under de respektive plejehjem.

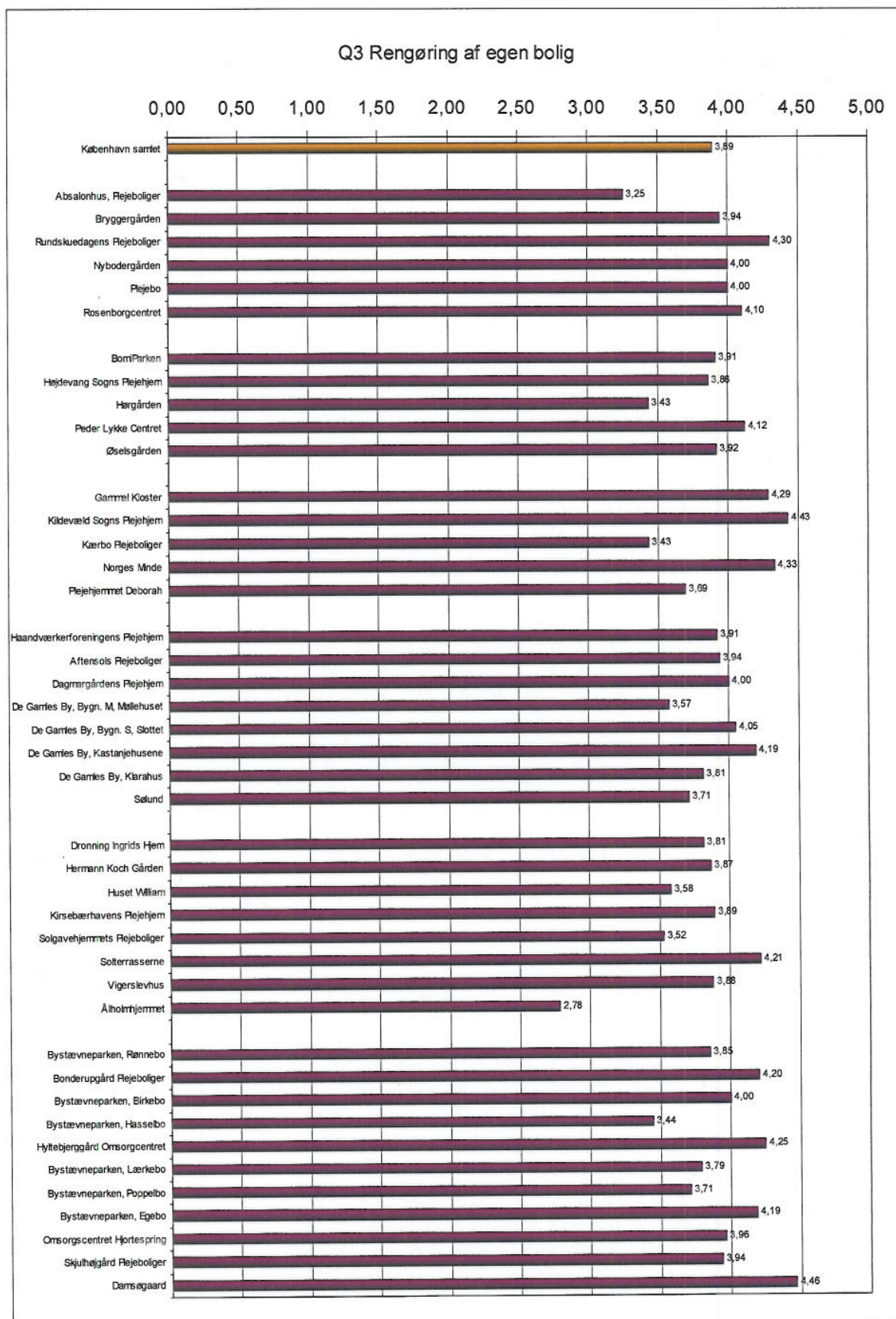
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du alt i alt med at bo på plejehjemmet"**



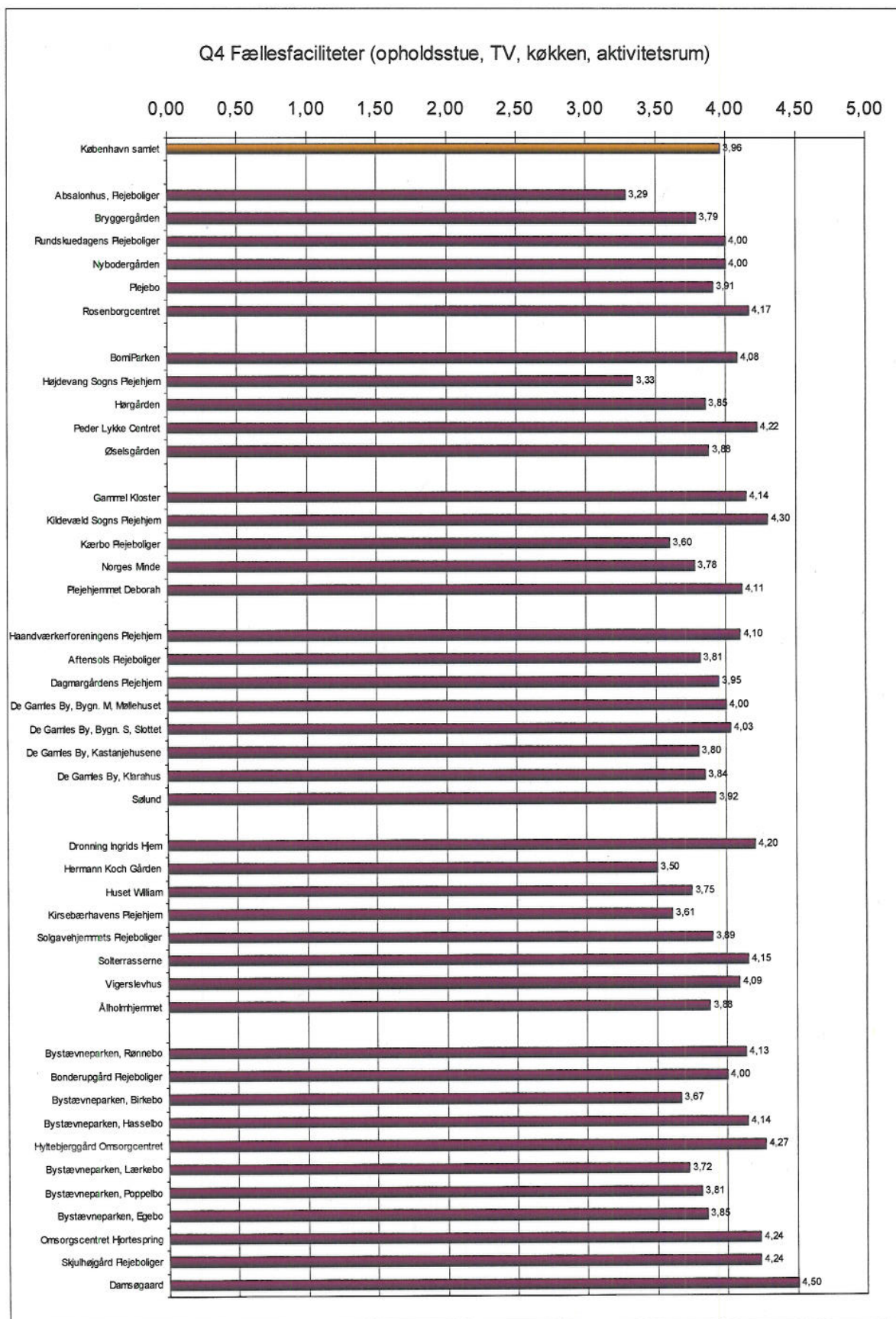
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med din egen bolig (faciliteter og størrelse)"**



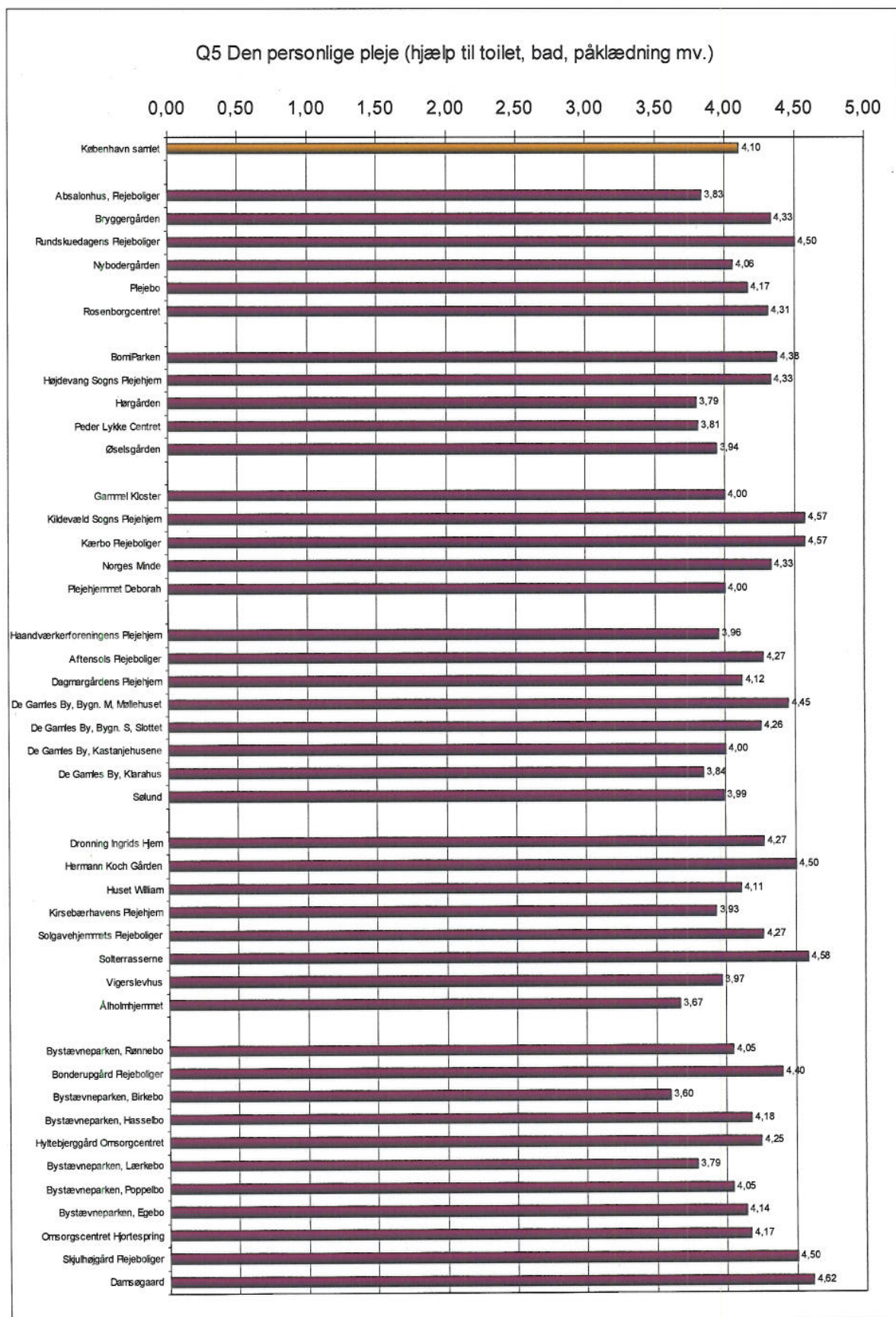
Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 "Hvor tilfreds er du med rengøring af din egen bolig"



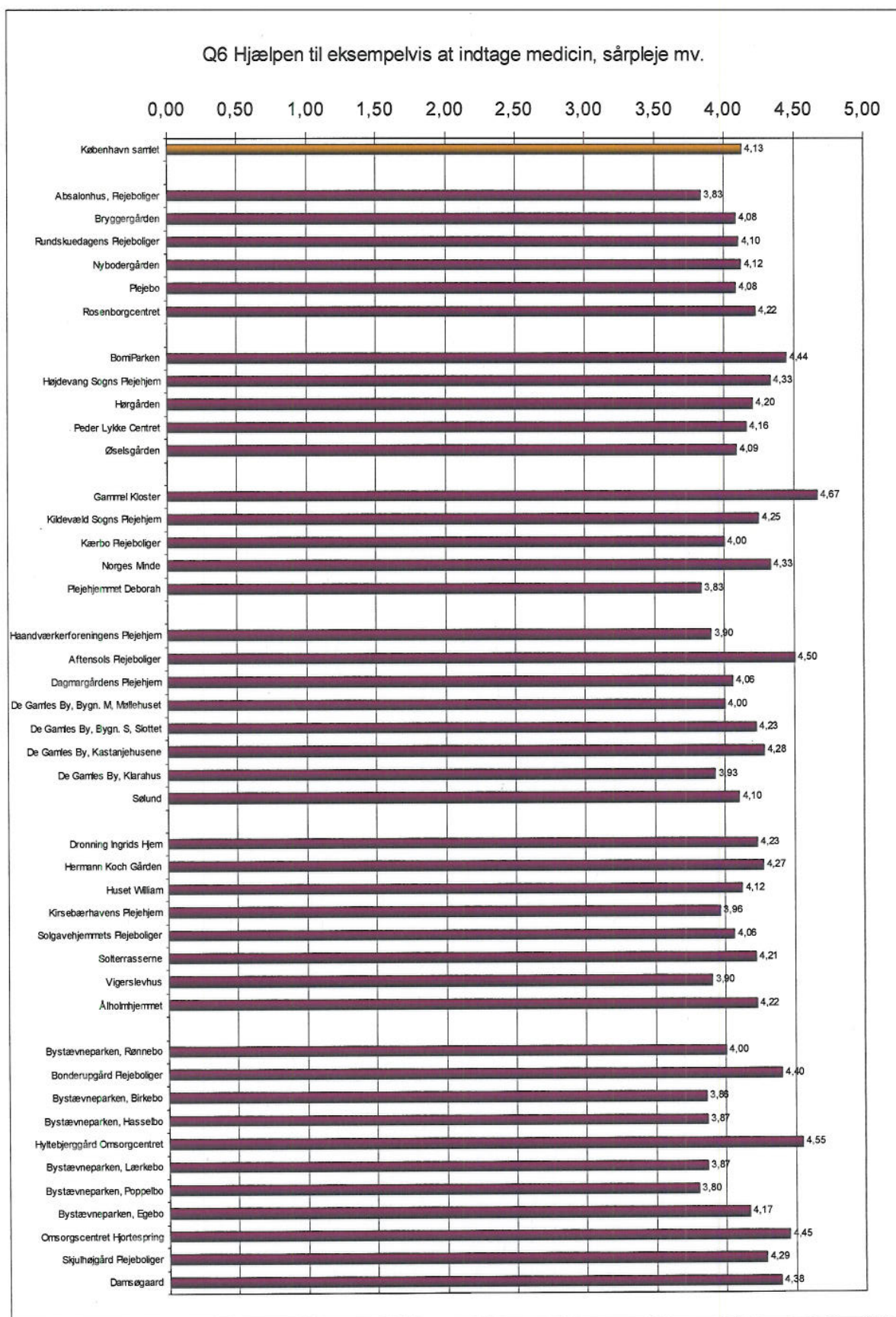
Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 "Hvor tilfreds er du med fællesfaciliteterne (opholdsstue, tv, køkken, aktivitetsrum)"



**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 ”Hvor tilfreds er du med den personlige pleje (hjælp til toilet, bad, påklædning mv.)”**

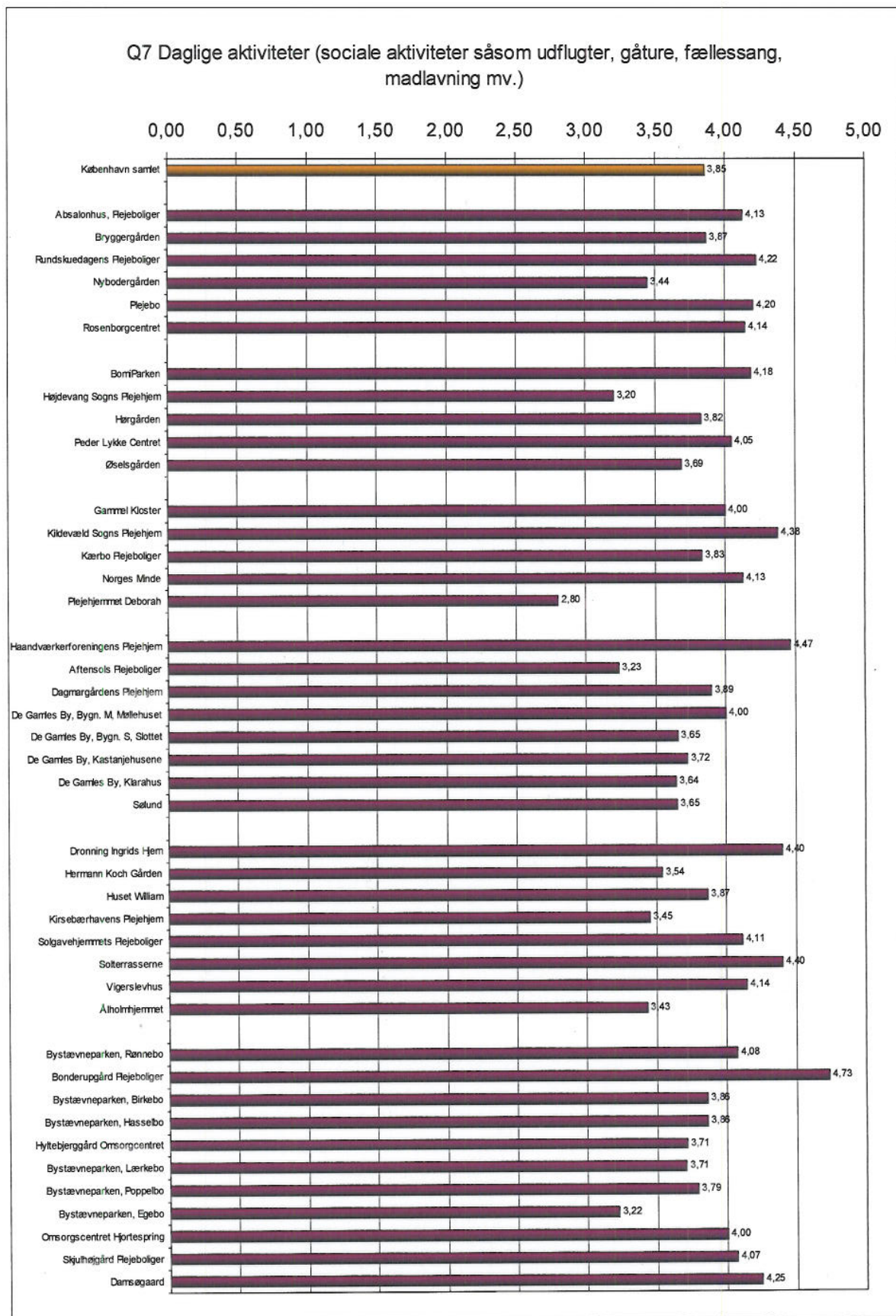


**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 ”Hvor tilfreds er du med hjælpen til eksempelvis at indtage medicin, sårpleje mv.”**

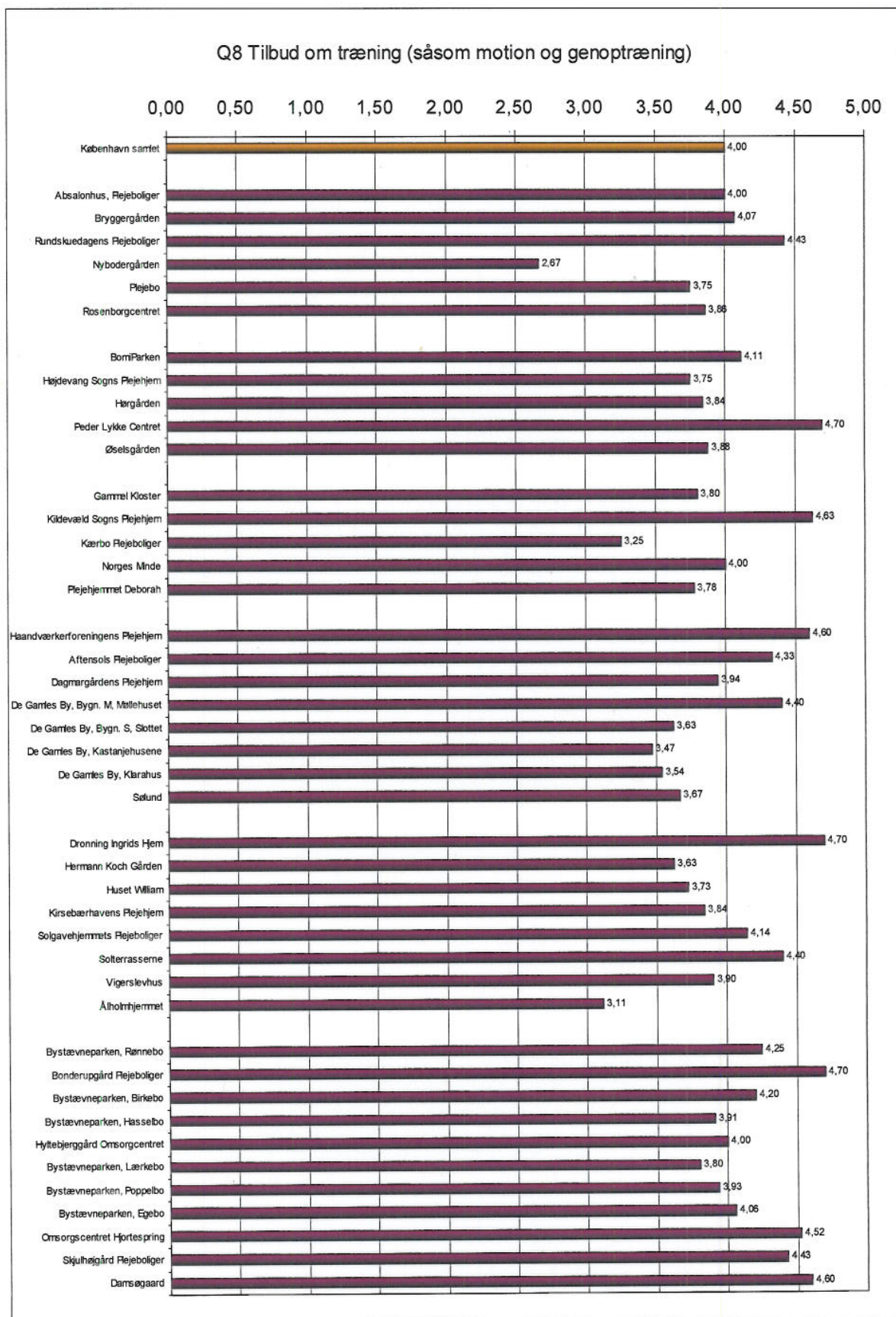


Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:

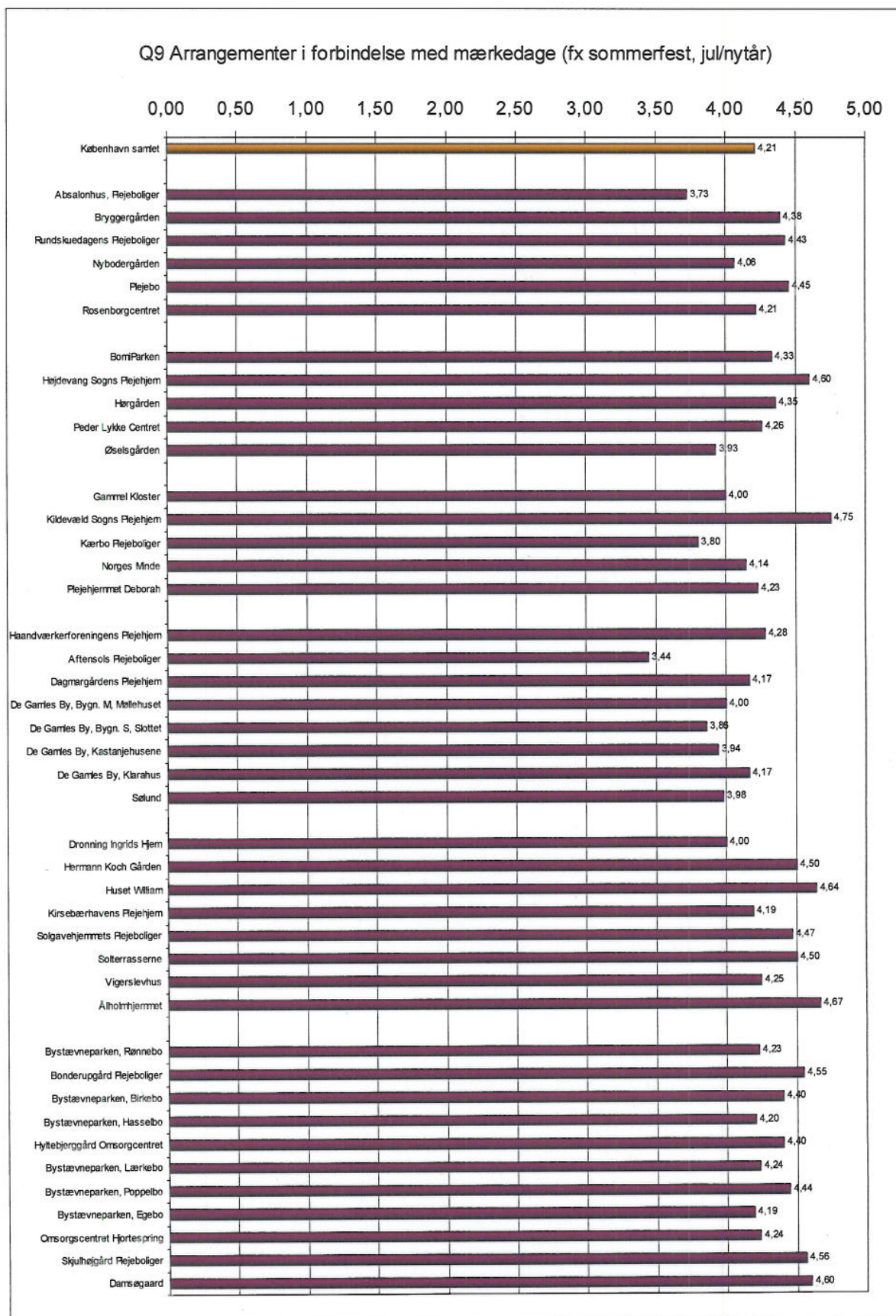
”Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter (sociale aktiviteter såsom udflugter, gåture, fællessang, madlavning mv.)”



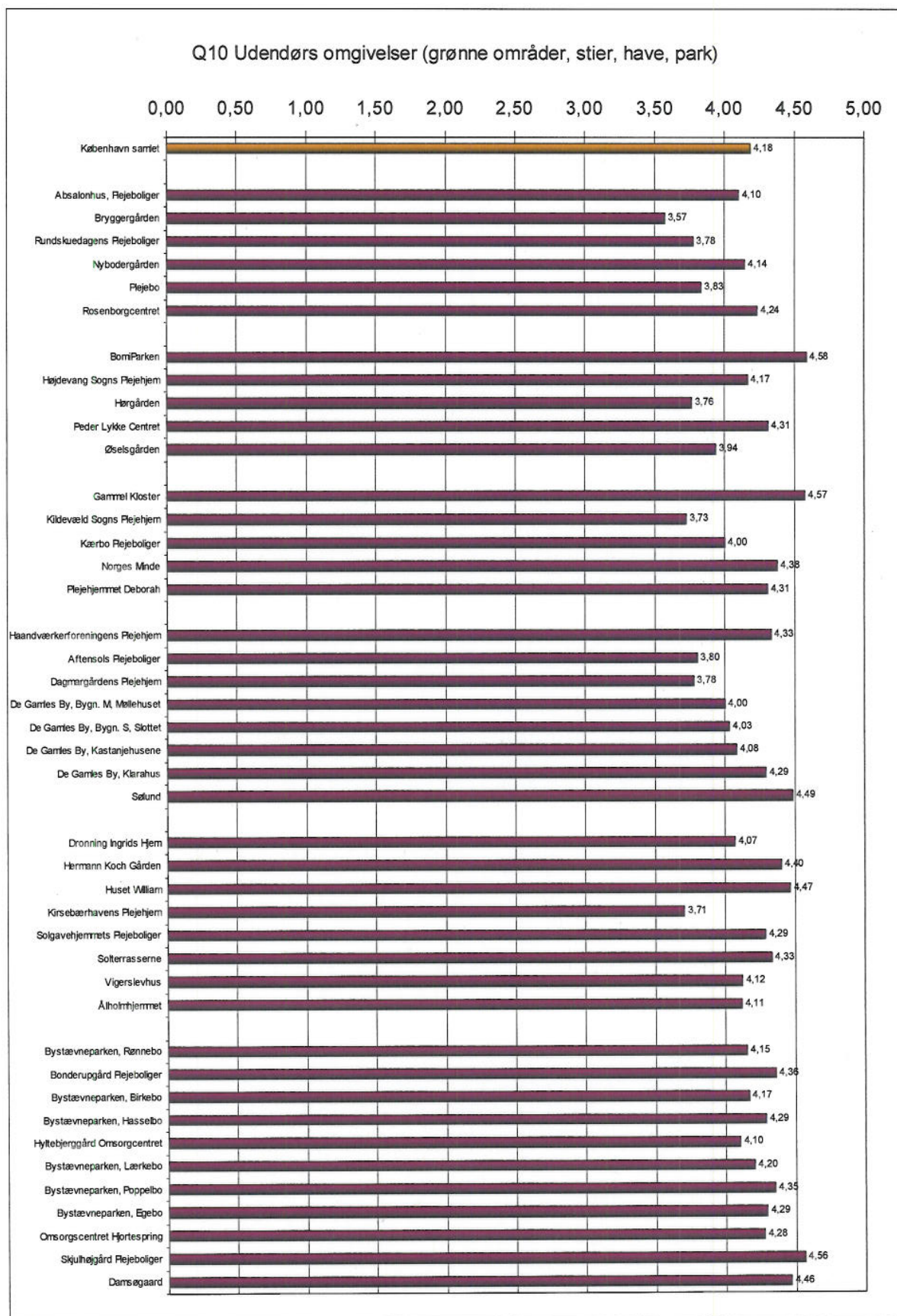
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 "Hvor tilfreds er du med plejehjemmets tilbud om træning (såsom motion og
 genoptræning)"**



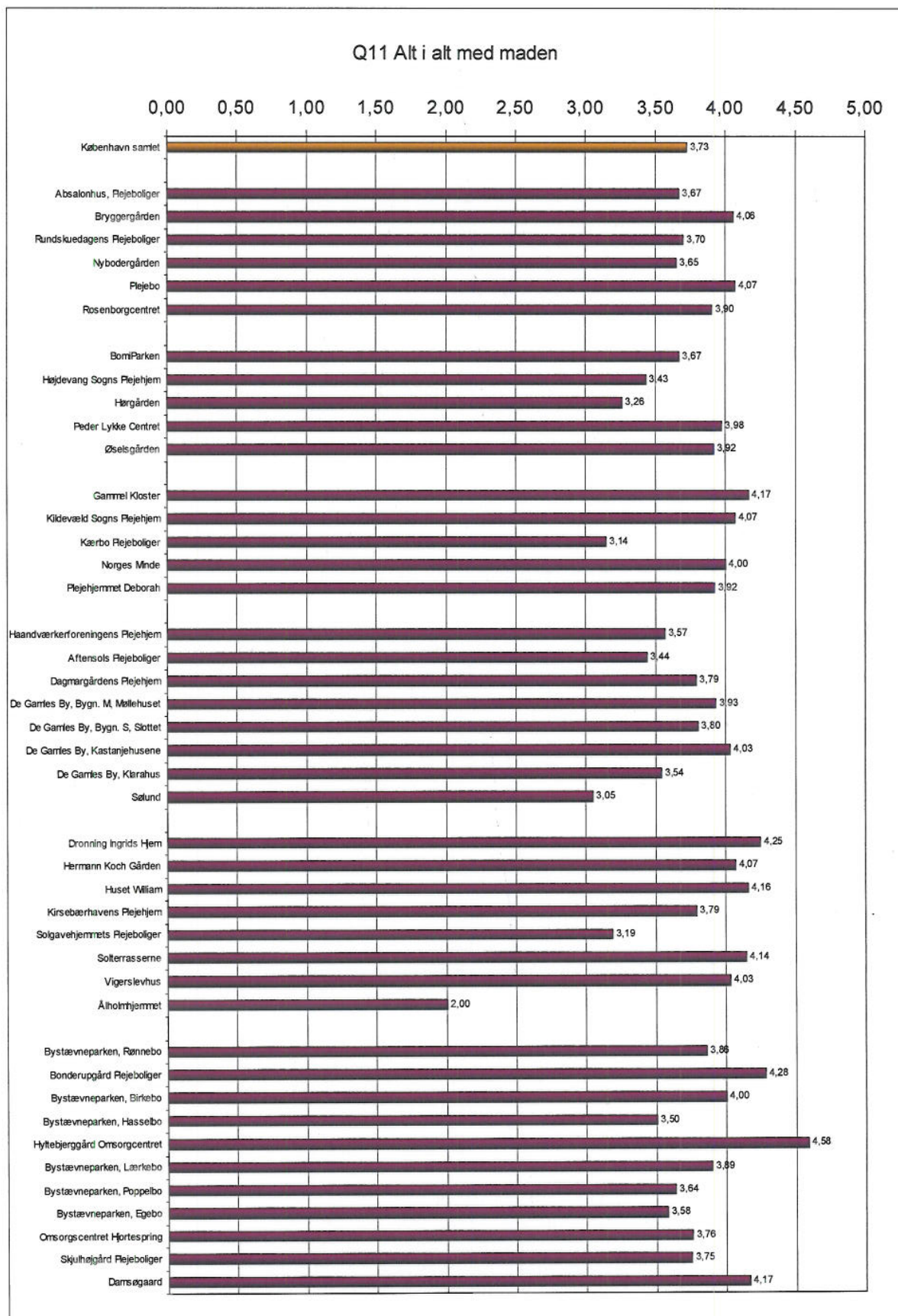
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 ”Hvor tilfreds er du med plejehjemmets arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx
 sommerfest, jul/nytår)”**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med udendørs omgivelser (grønne områder, stier, have, park)"**

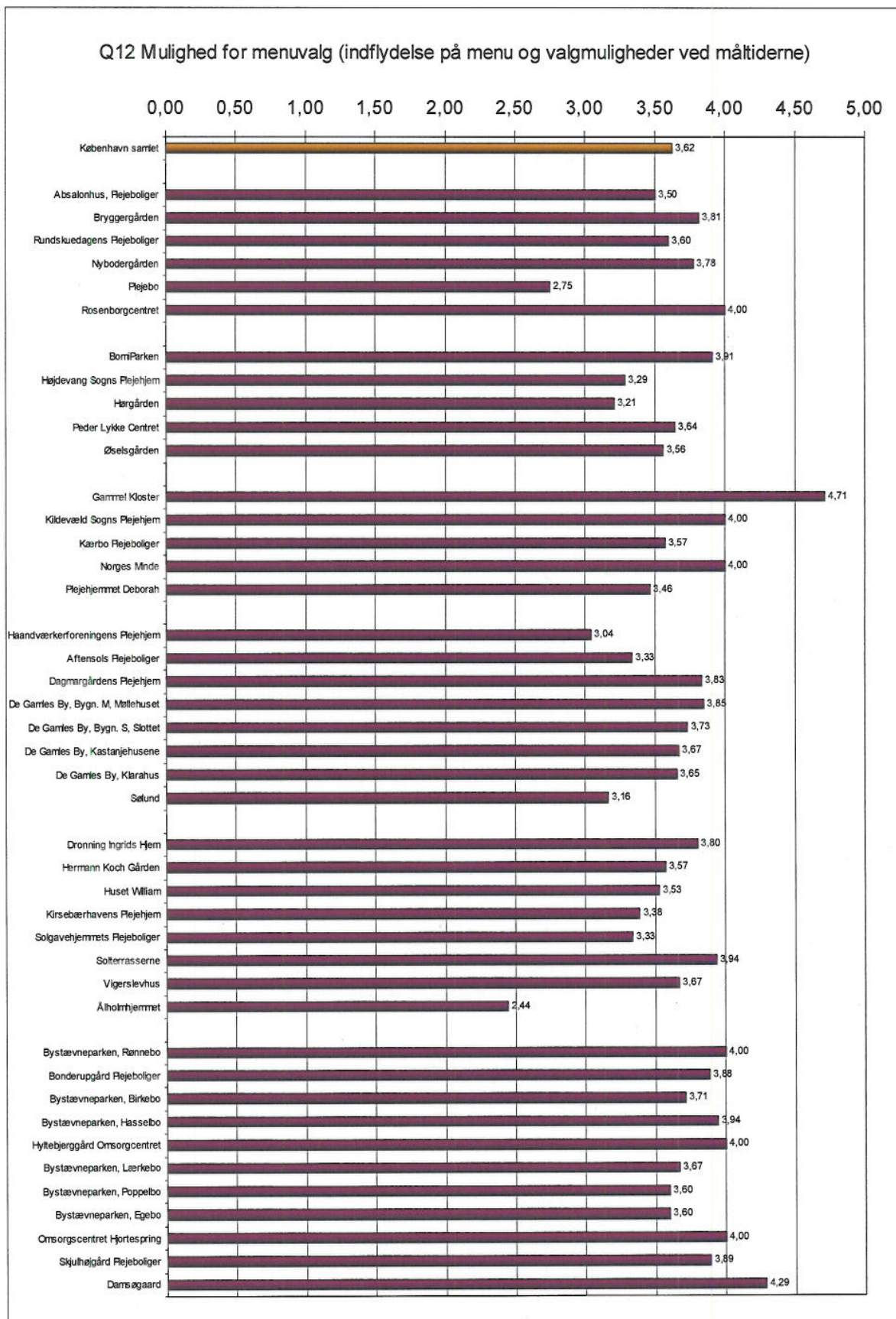


Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
 "Hvor tilfreds er du alt i alt med maden"

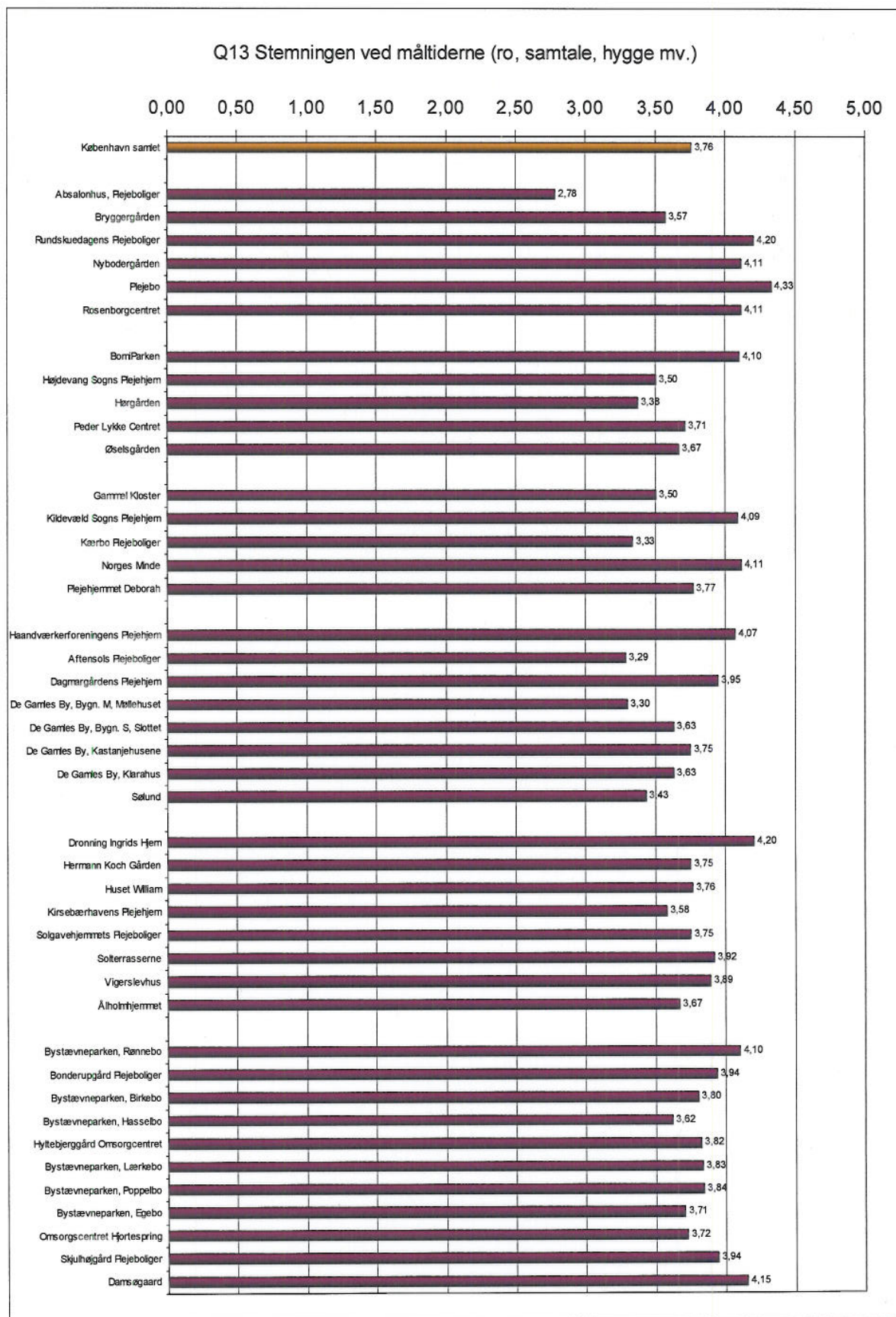


Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:

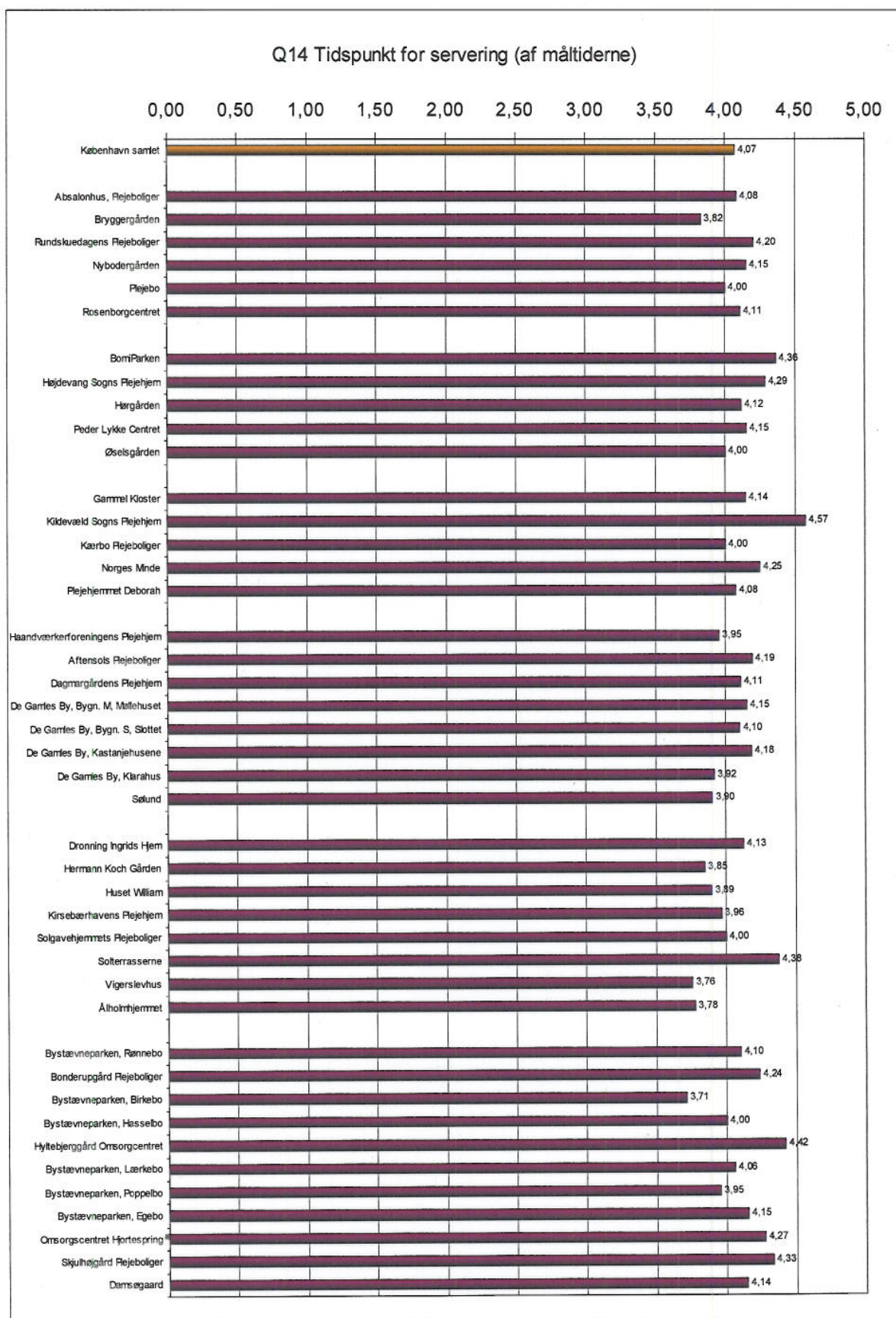
"Hvor tilfreds er du med mulighederne for menuvalg (indflydelse på menu og valgmulighed ved måltiderne)"



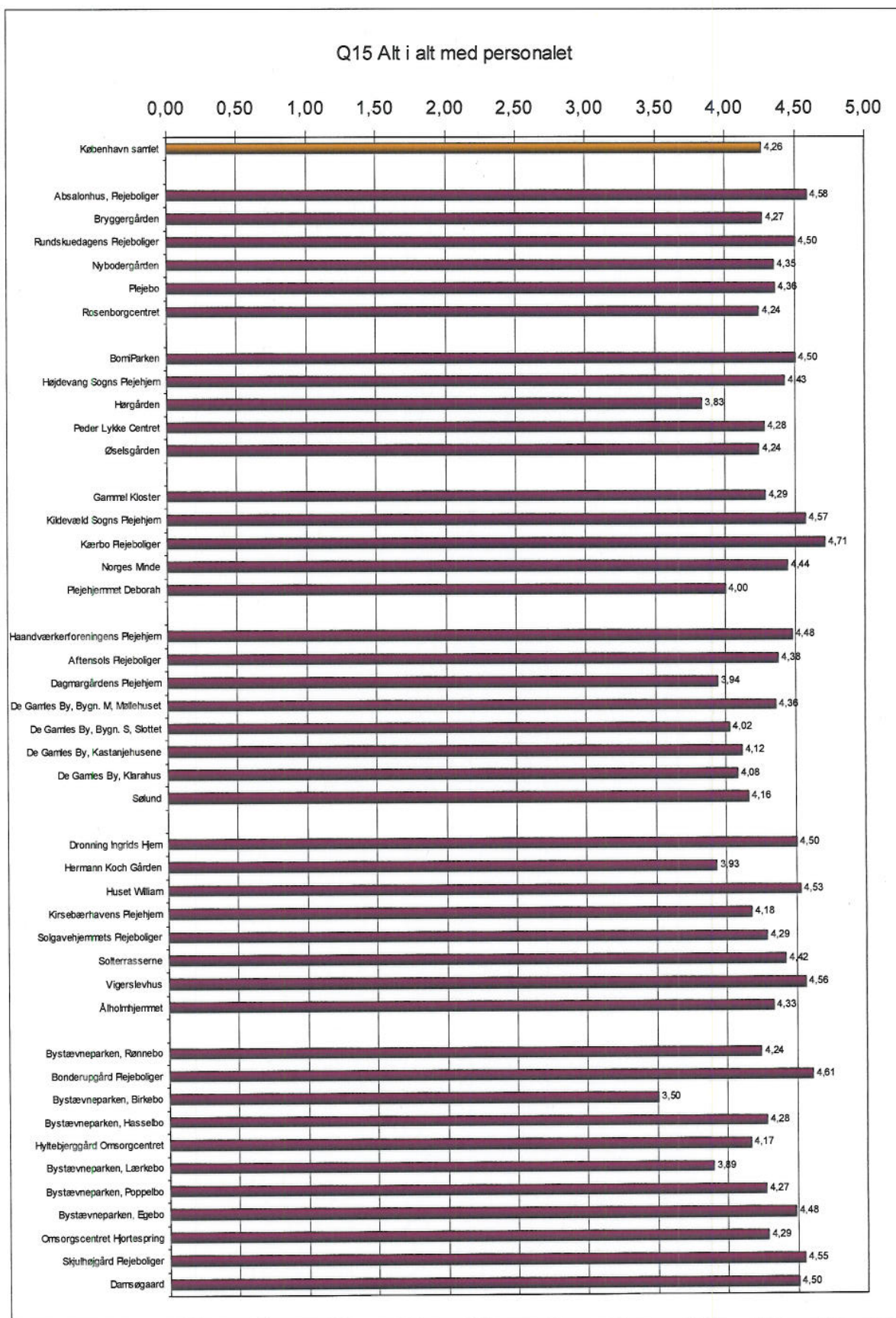
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med stemningen ved måltiderne (ro, samtale, hygge mv.)"**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med tidspunktet for servering (af måltiderne)"**

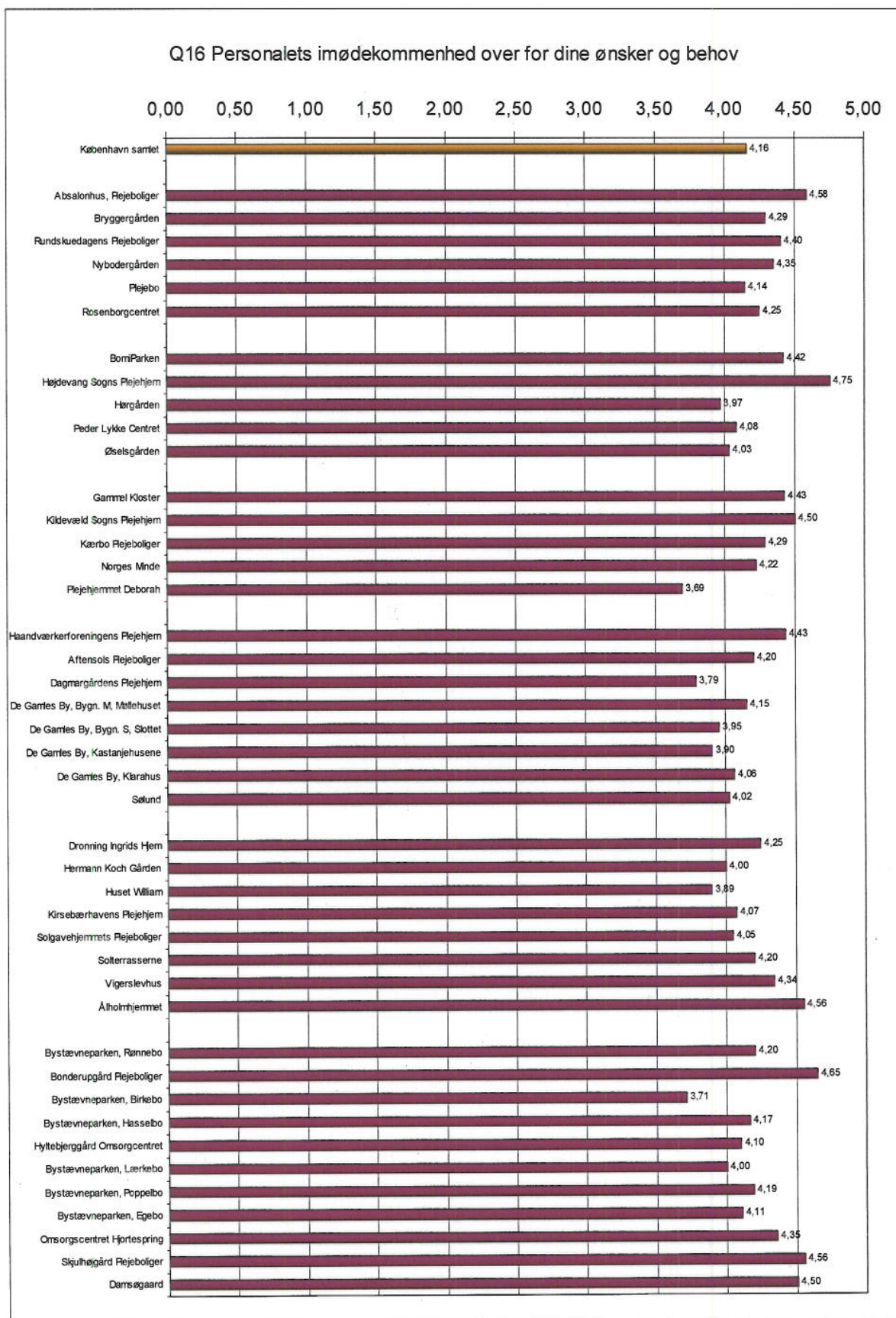


**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du alt i alt med personalet"**

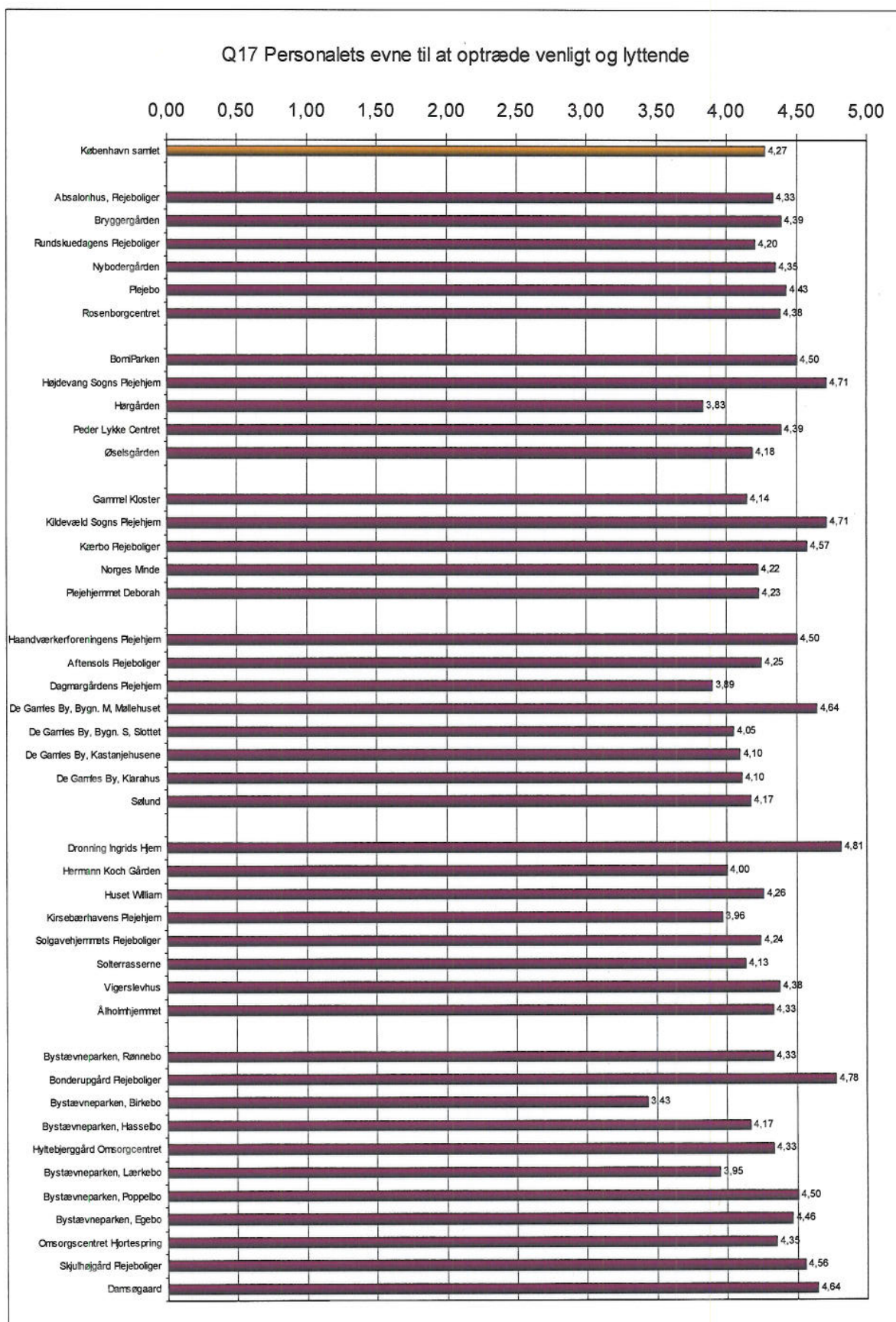


Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:

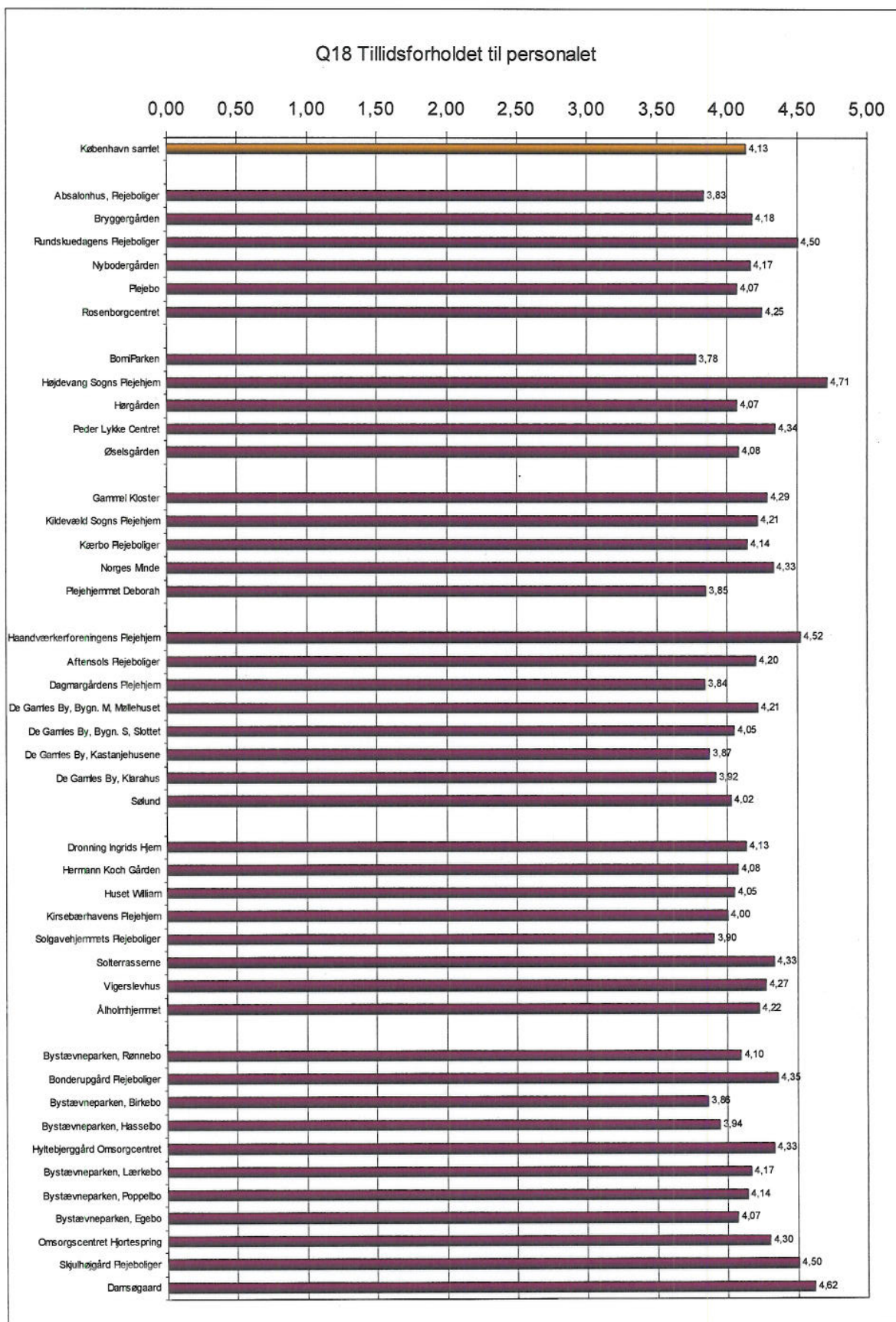
”Hvor tilfreds er du med personalets imødekommenhed over for dine ønsker og behov”



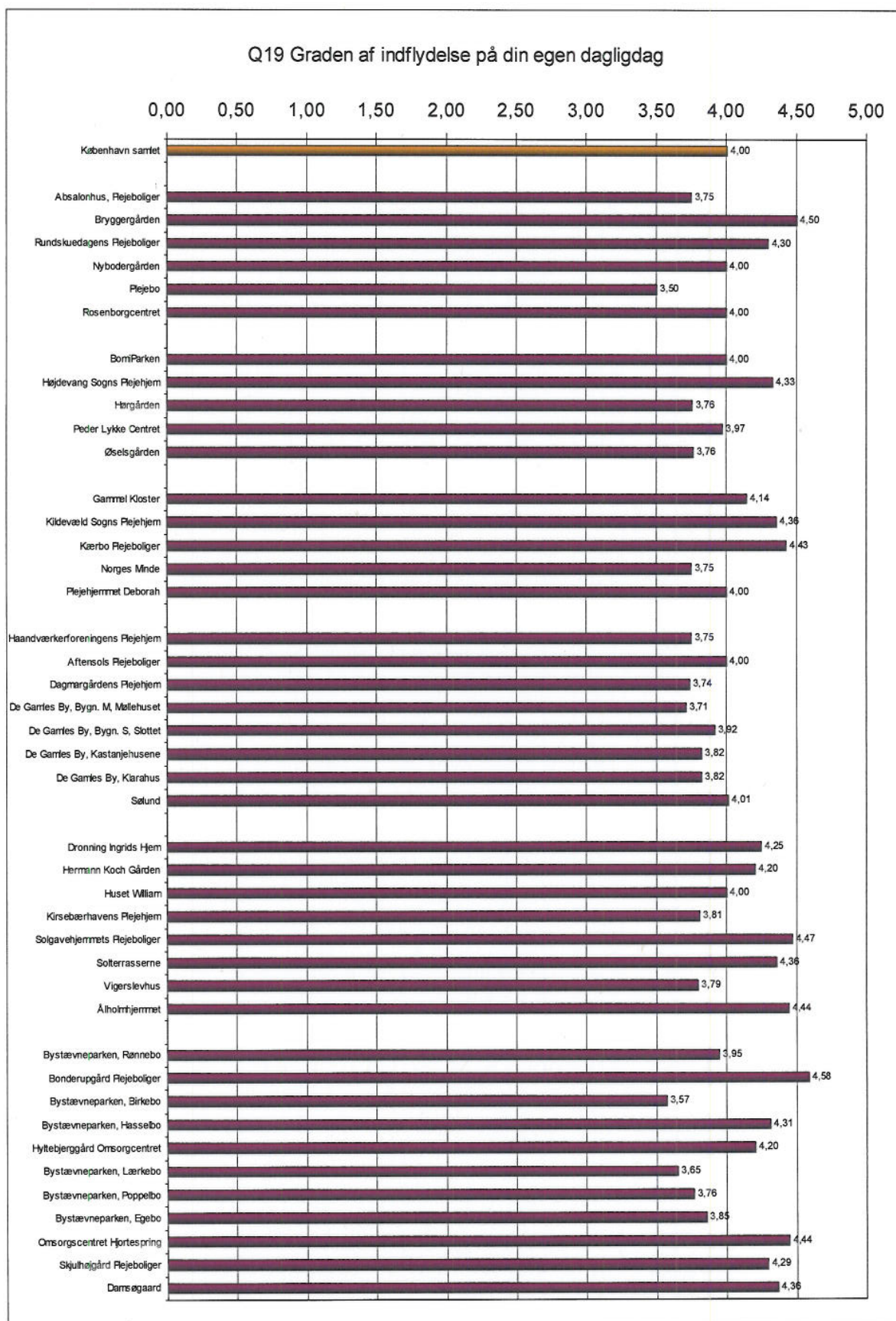
**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med personalets evne til at optræde venligt og lyttende"**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med tillidsforholdet til personalet"**

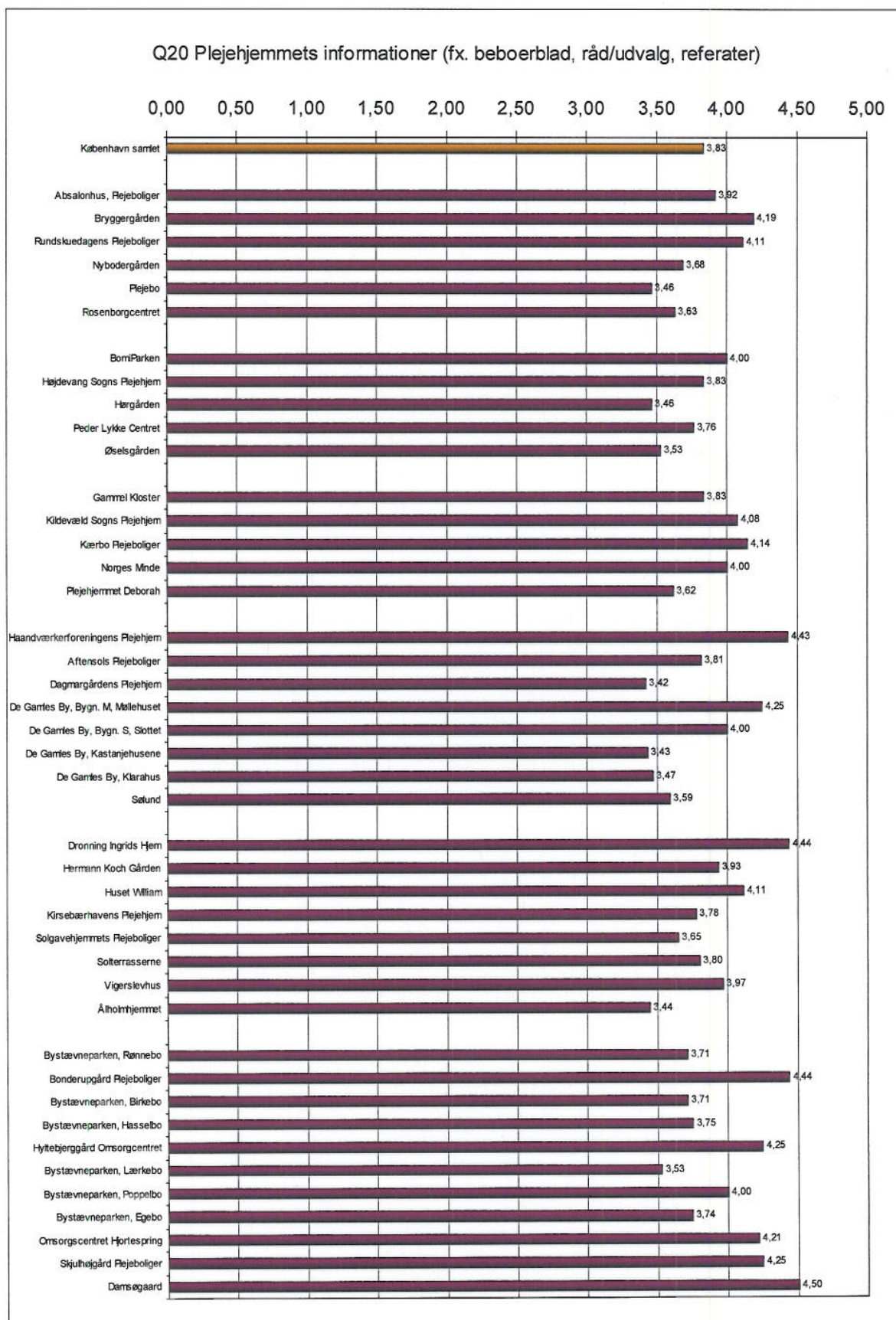


**Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med graden af indflydelse på din egen dagligdag"**

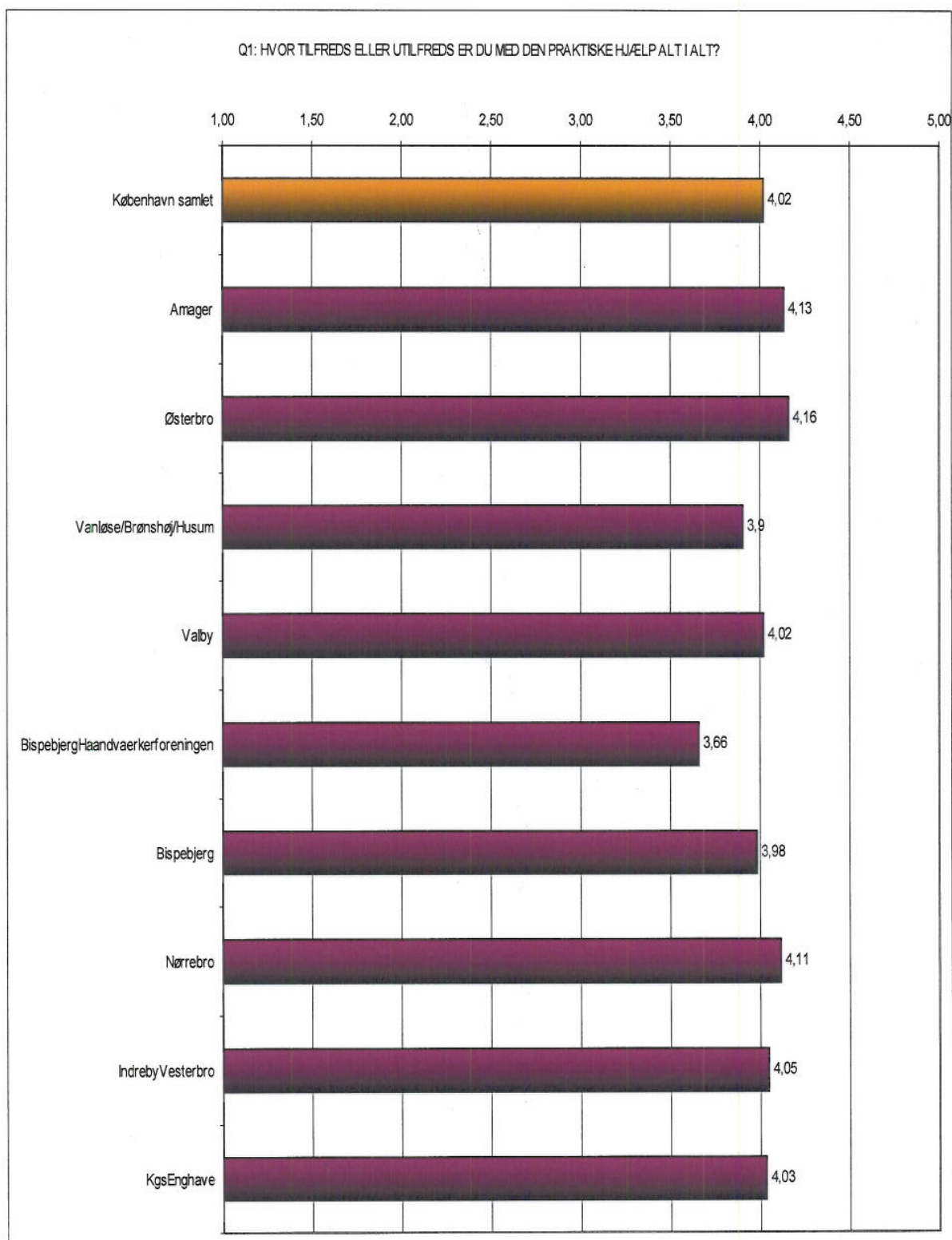


Gennemsnitlig tilfredshed for hvert enkelte plejehjem i spørgsmålet:

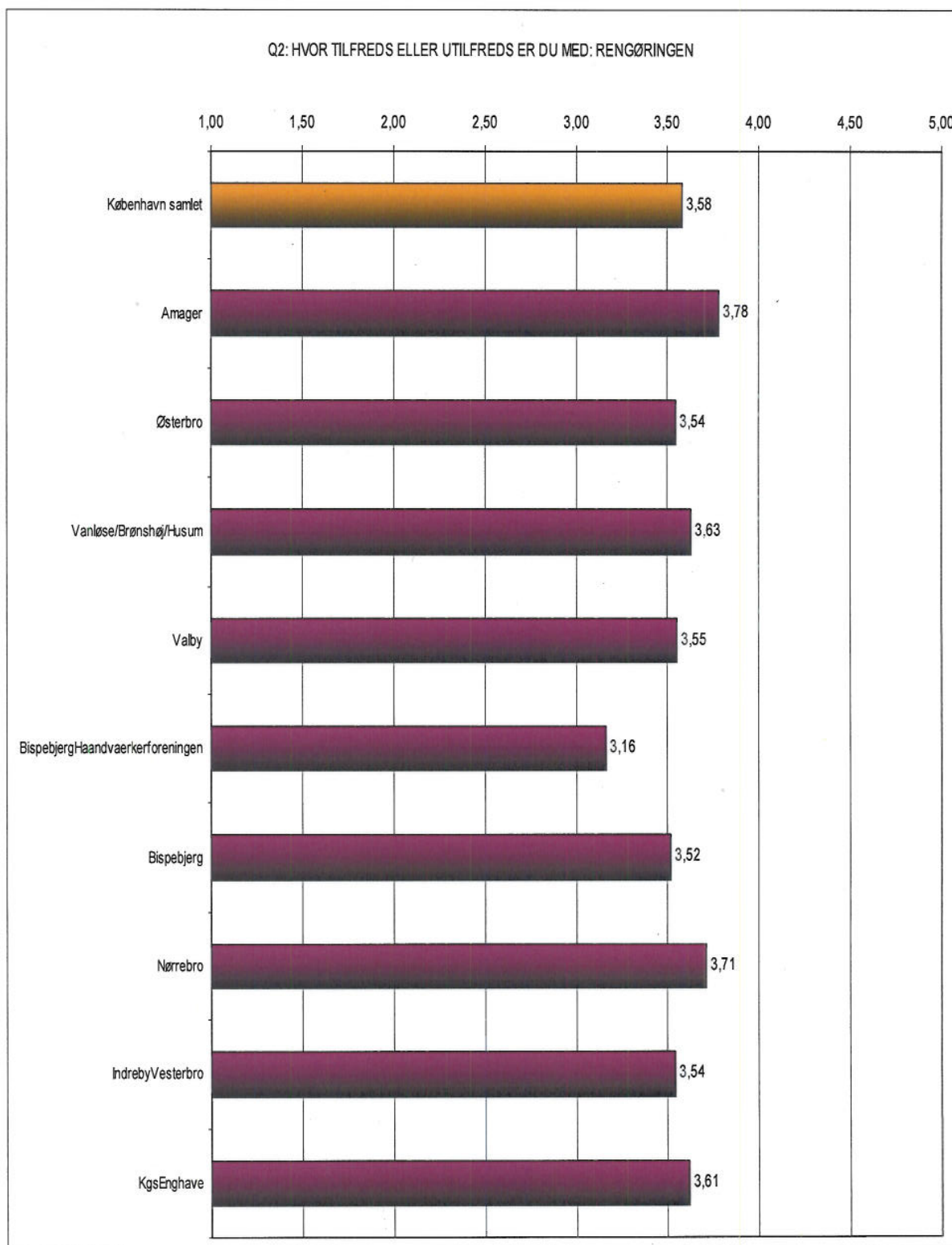
"Hvor tilfreds er du med plejehjemmets informationer (fx beboerblad, råd/udvalg, referater)"



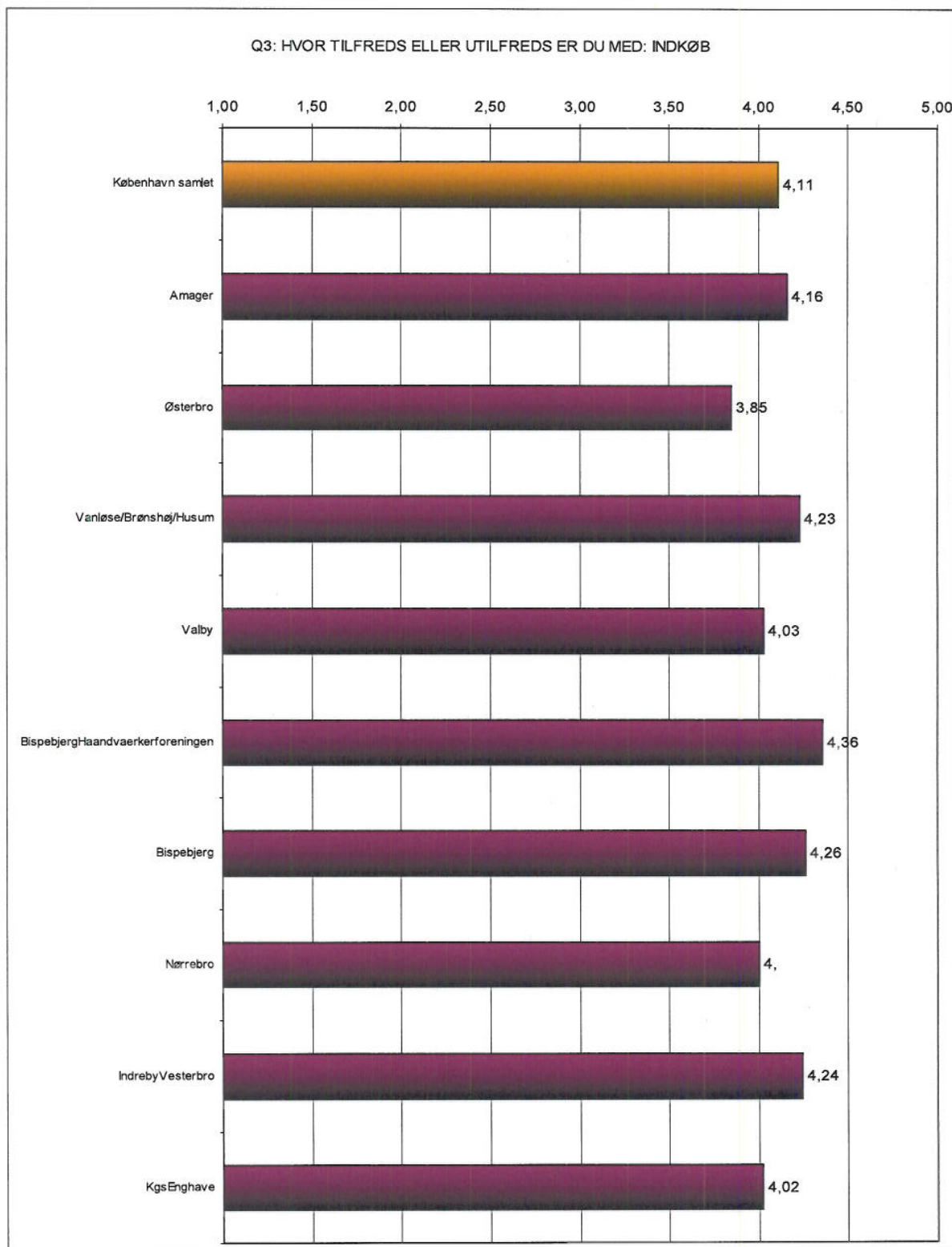
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp alt i alt"**



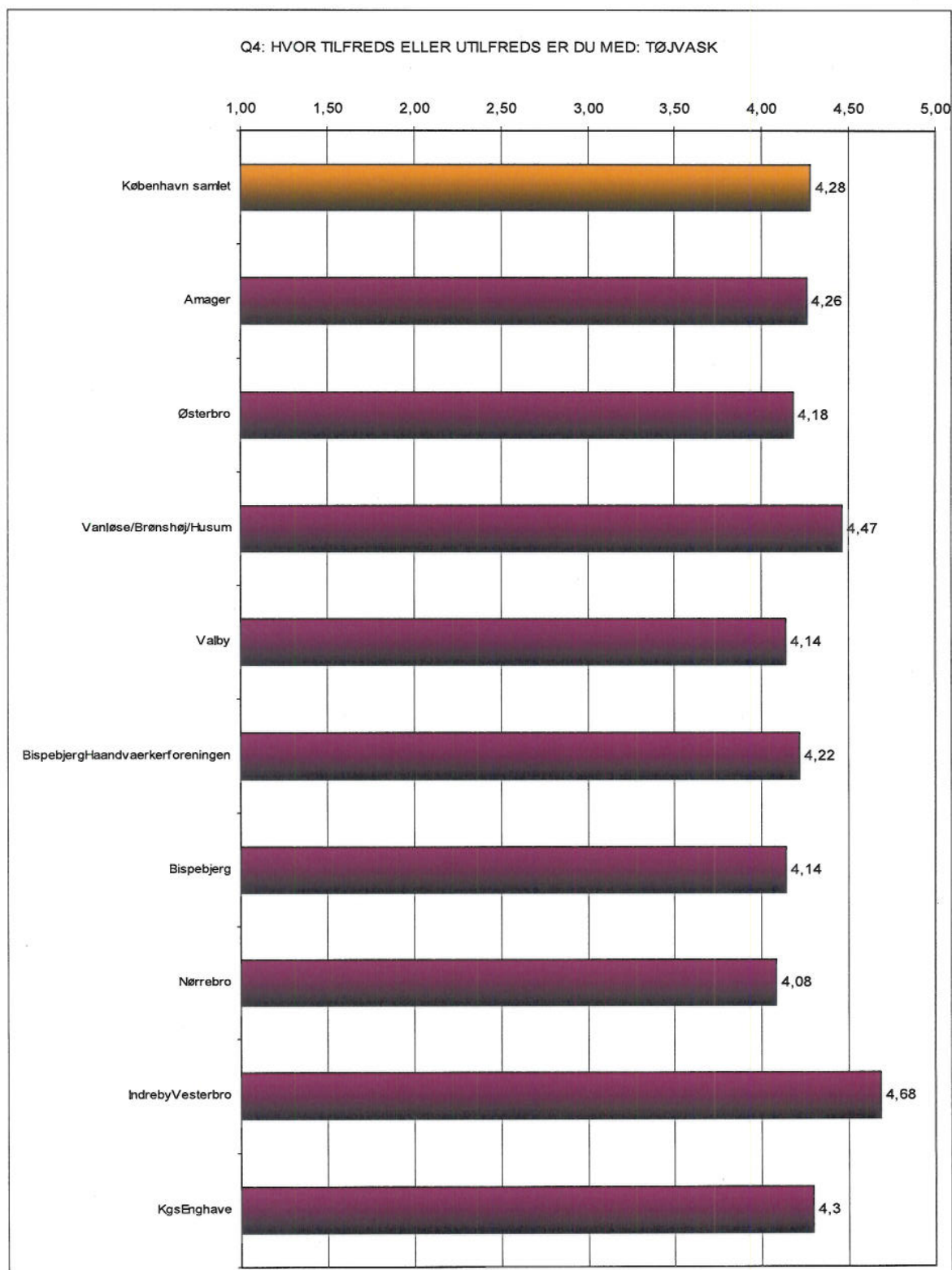
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Rengøringen"**



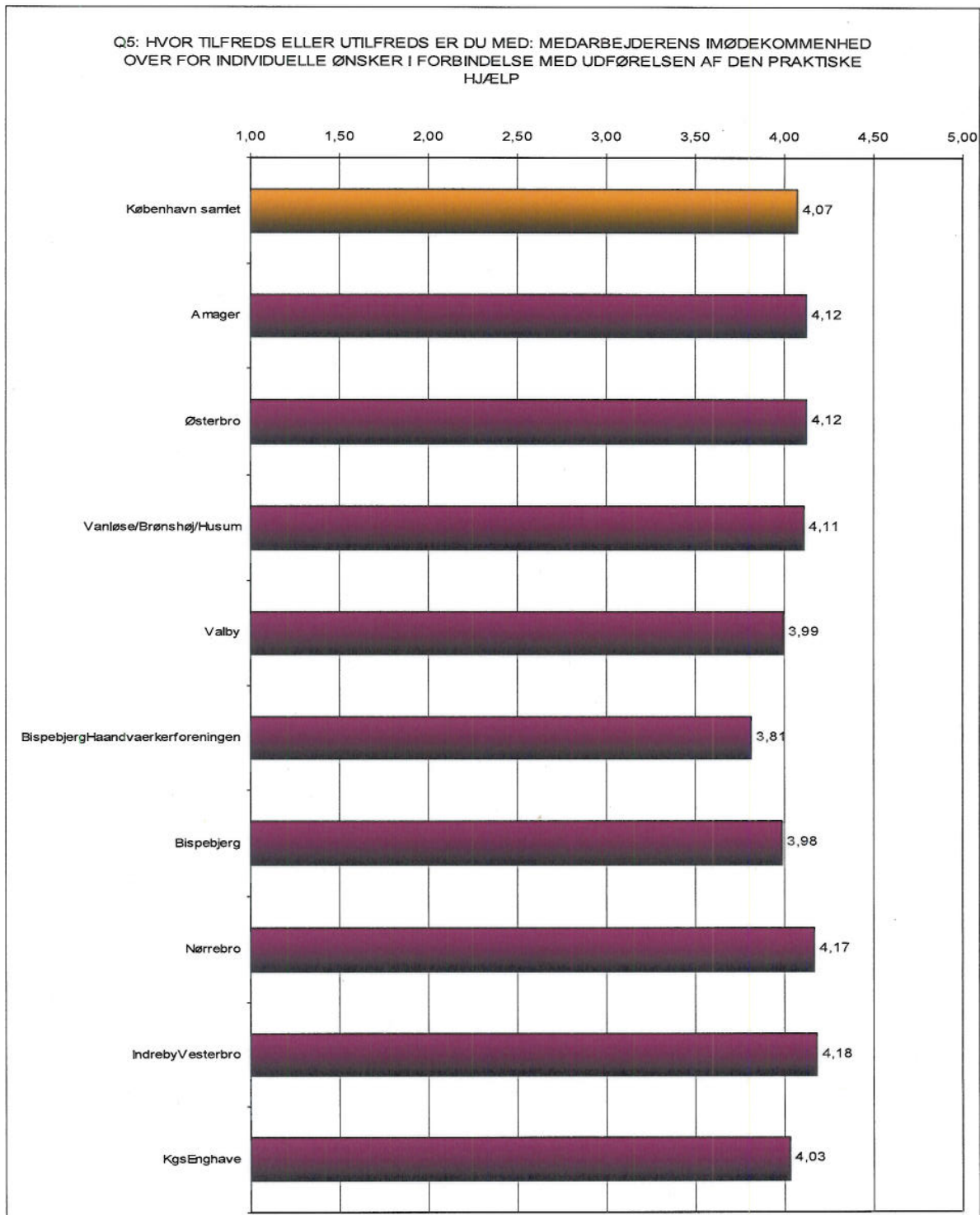
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Indkøb”**



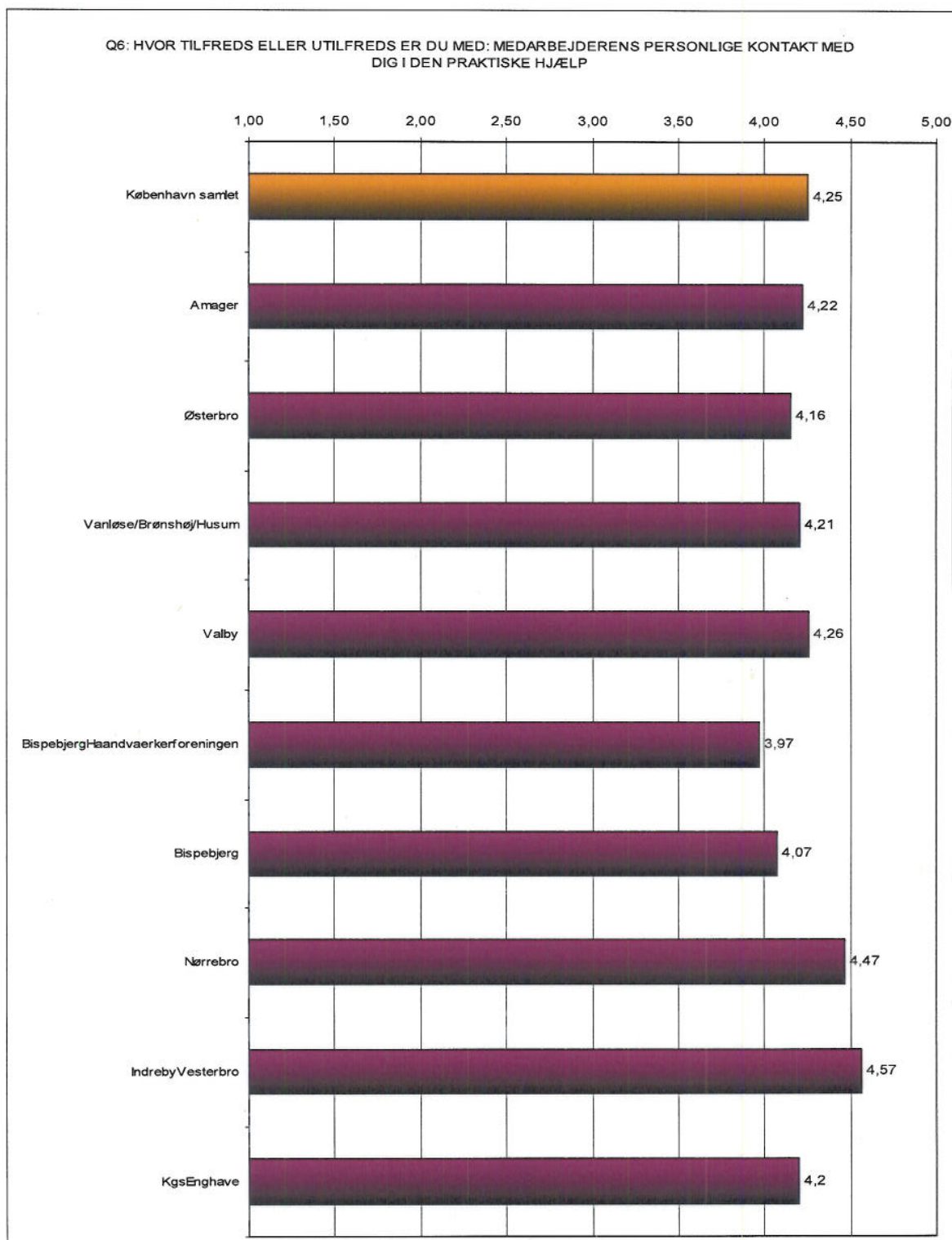
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Tøjkask”**



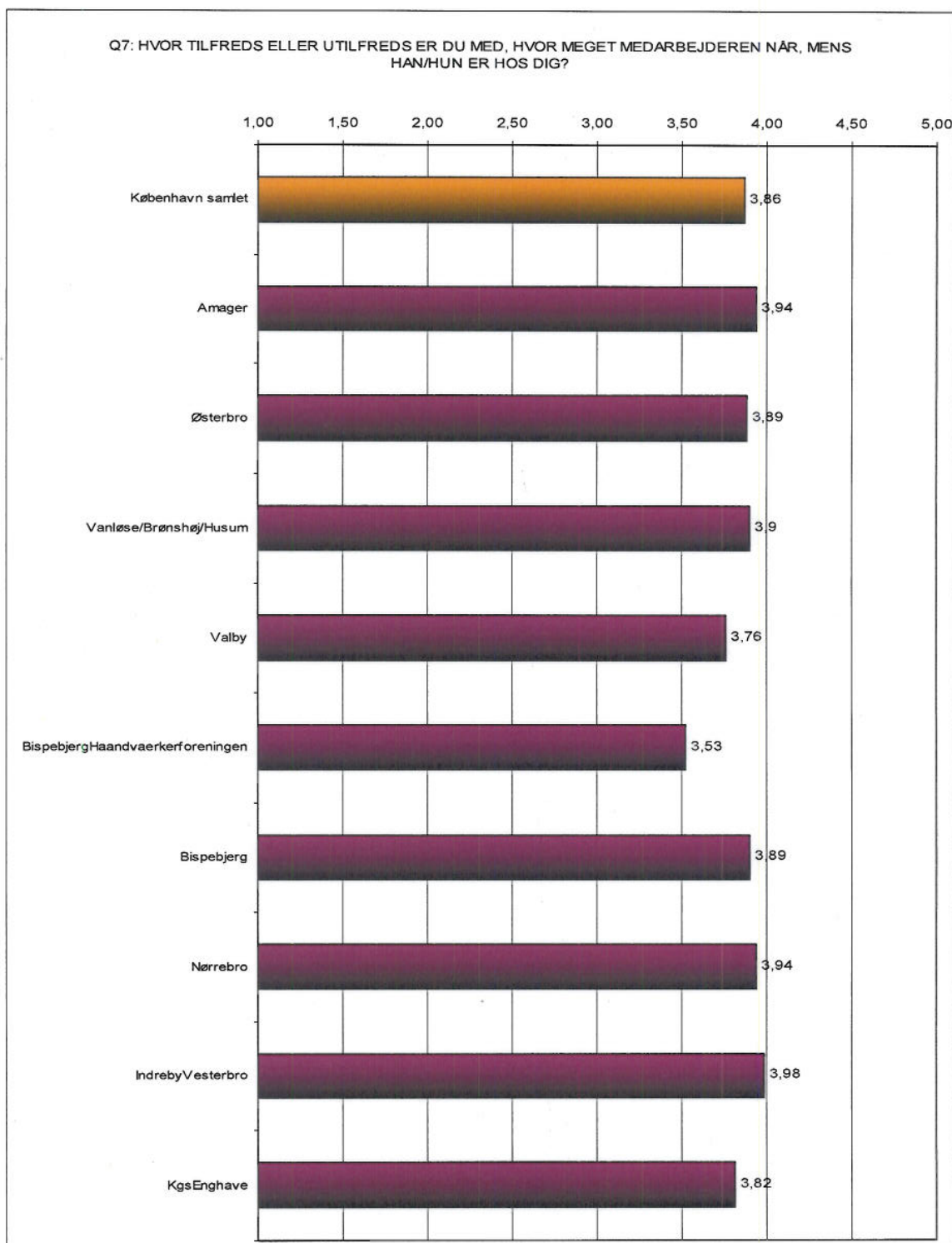
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Medarbejderens imødekommenhed
over for individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske
hjælp”**



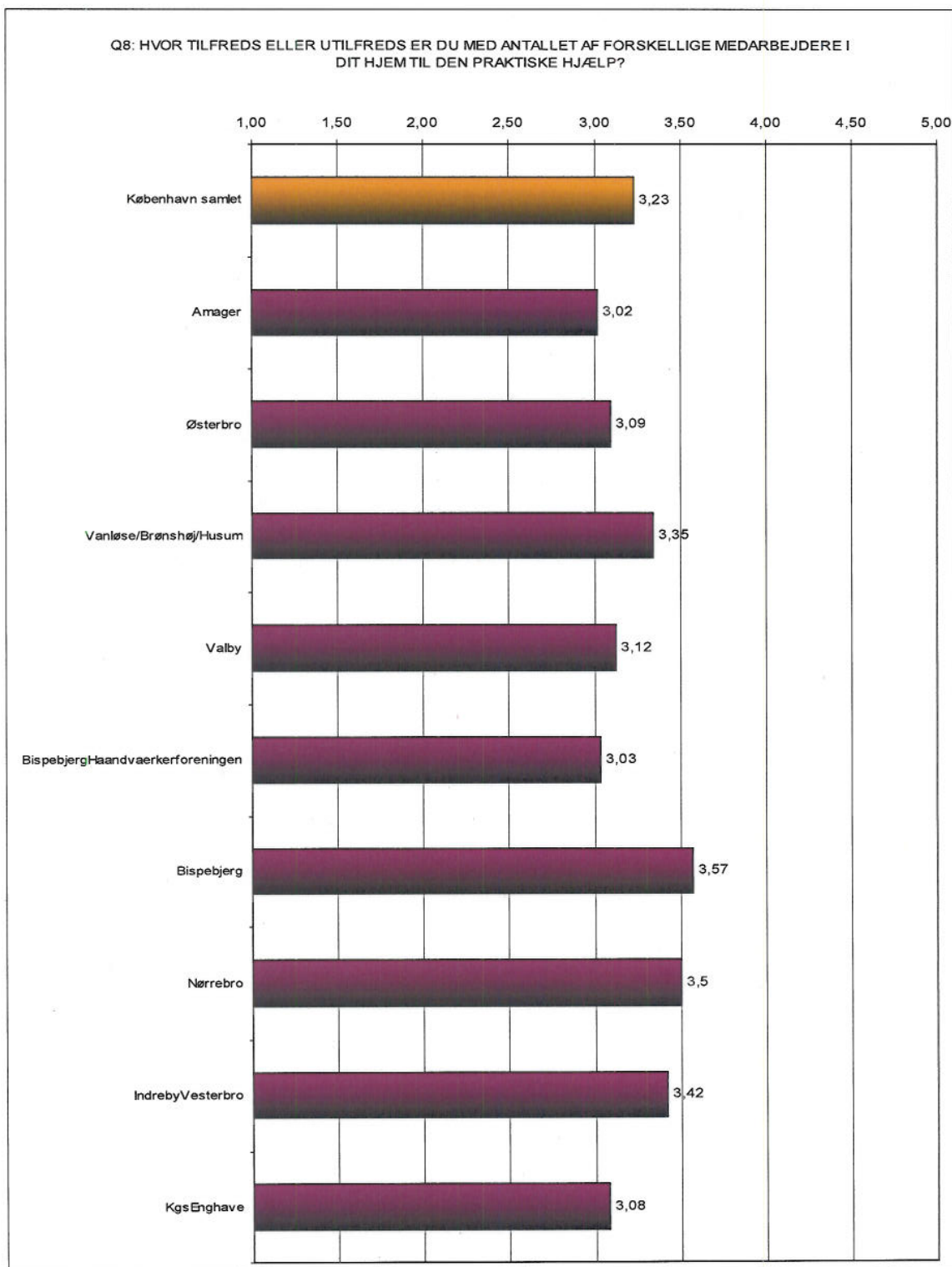
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Medarbejderens personlige kontakt
med dig i den praktiske hjælp”**



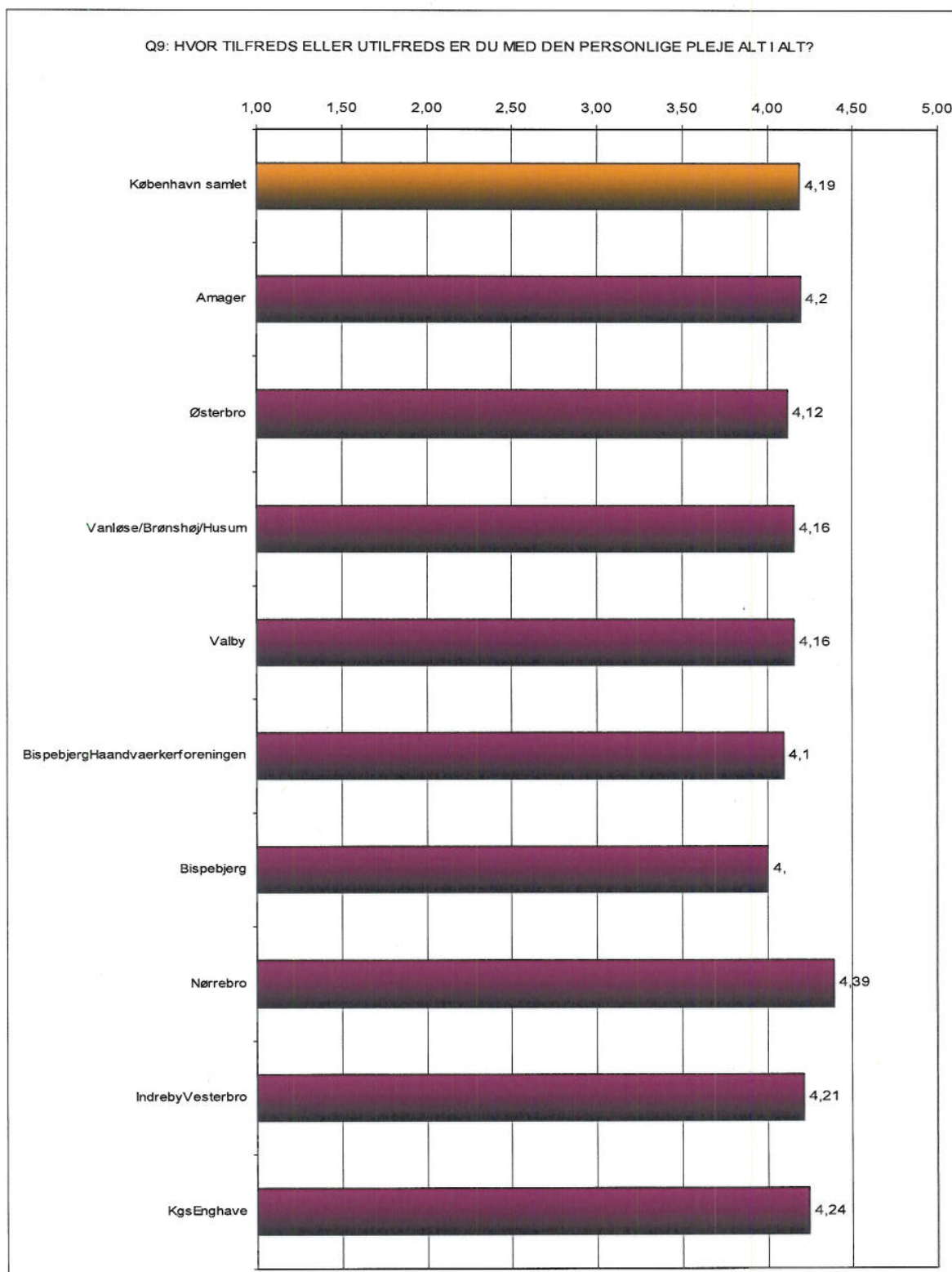
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, hvor meget medarbejderen når, mens
han/hun er hos dig"**



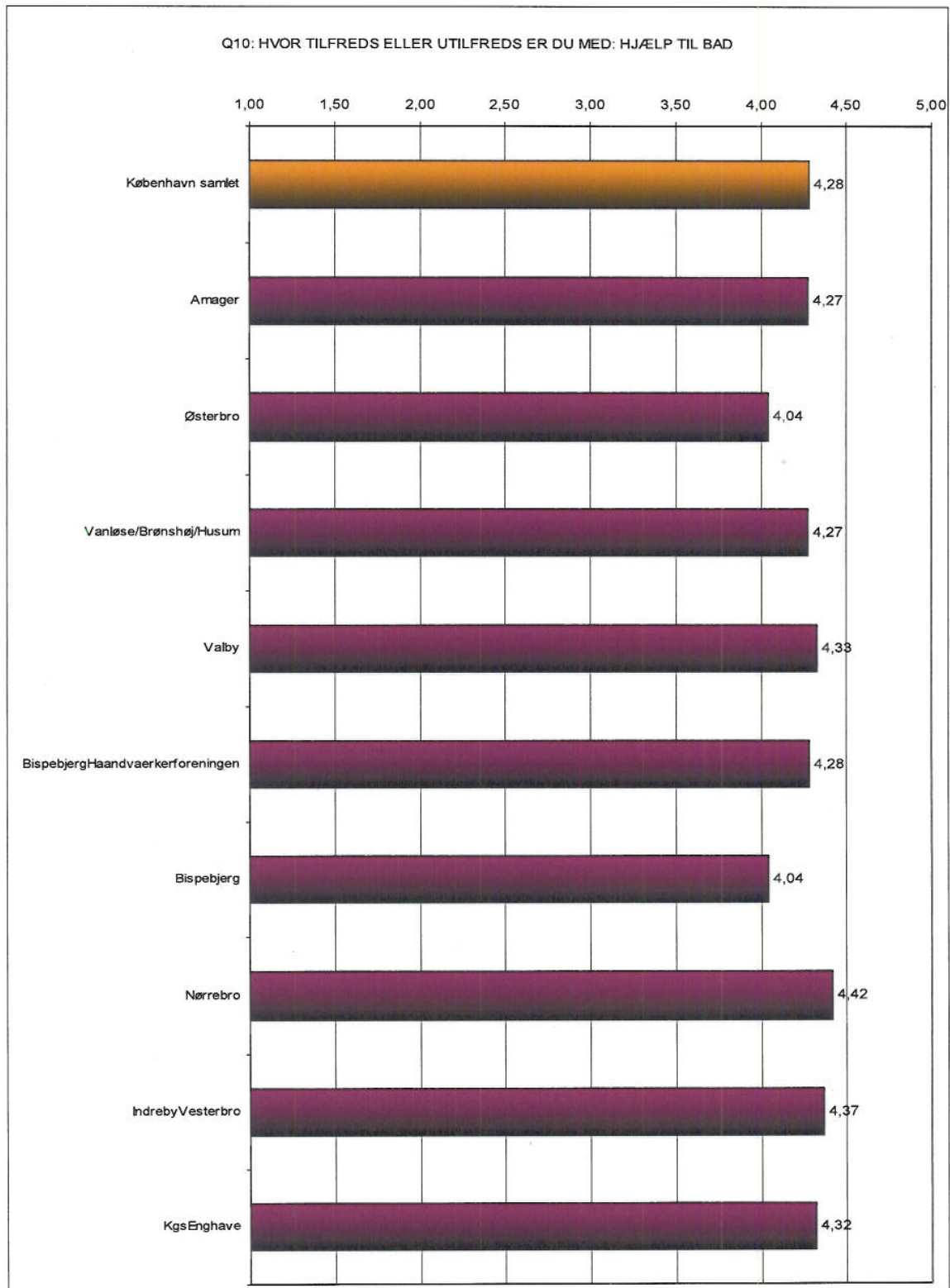
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den praktiske hjælp”**



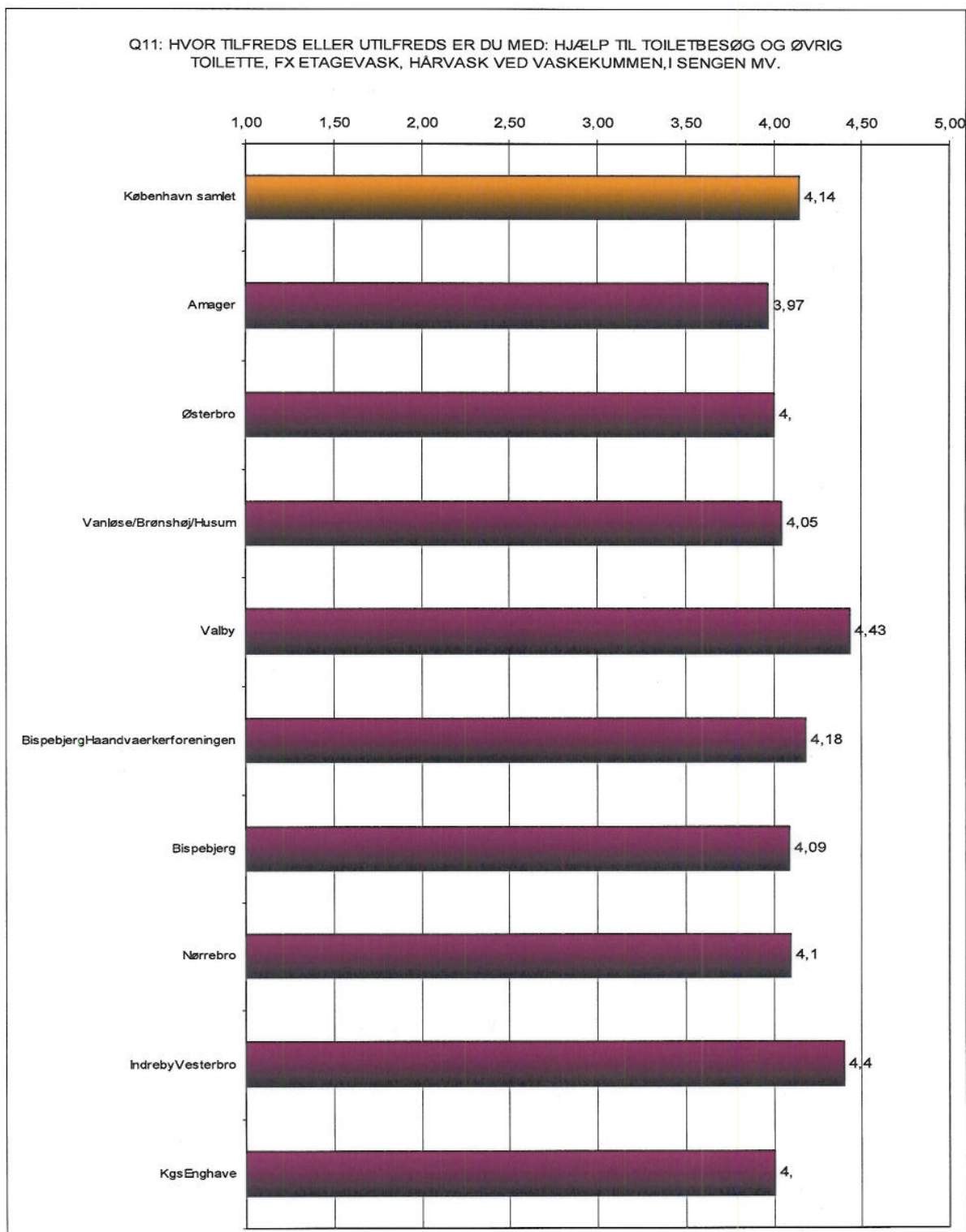
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige pleje alt i alt"**



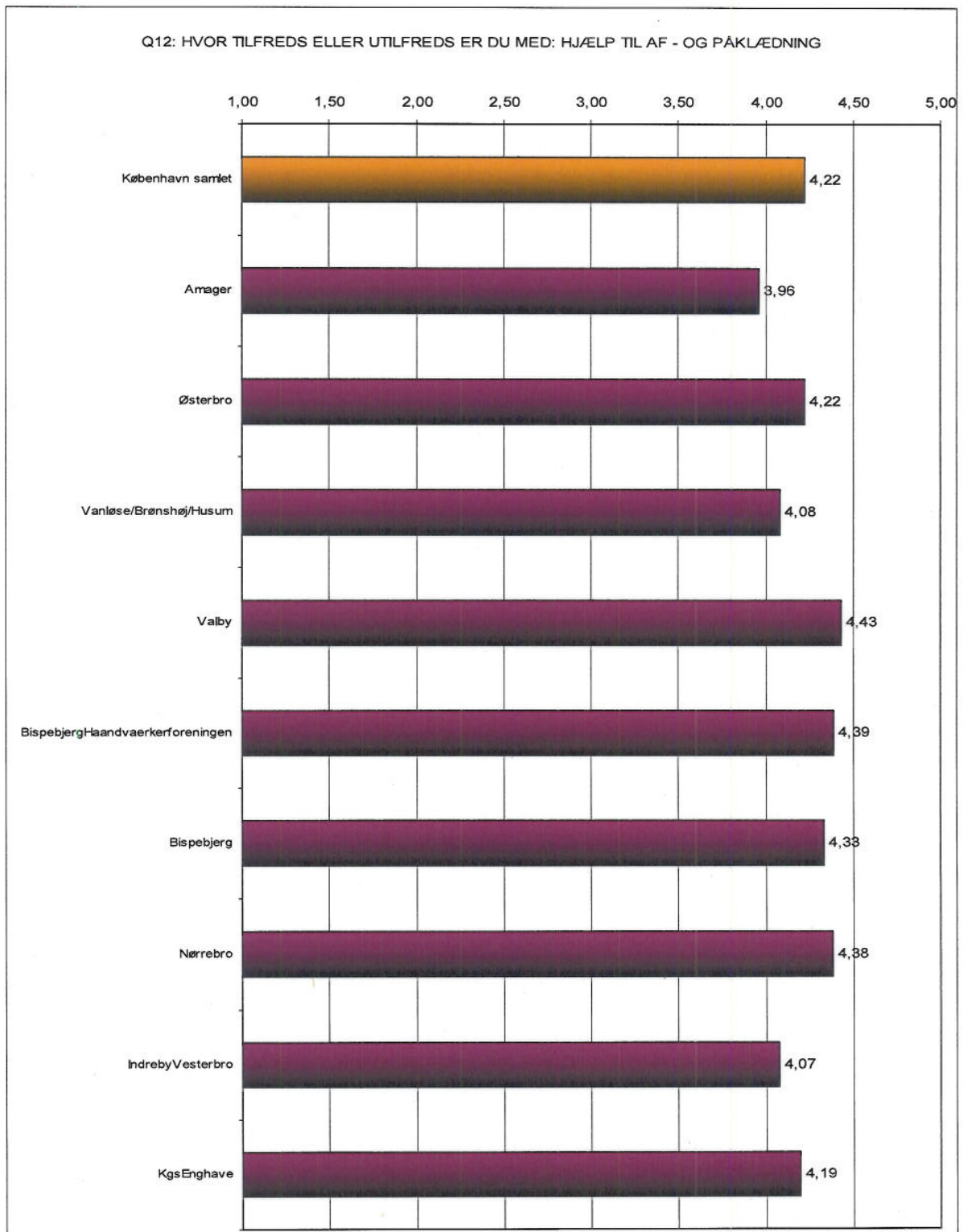
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælp til bad"**



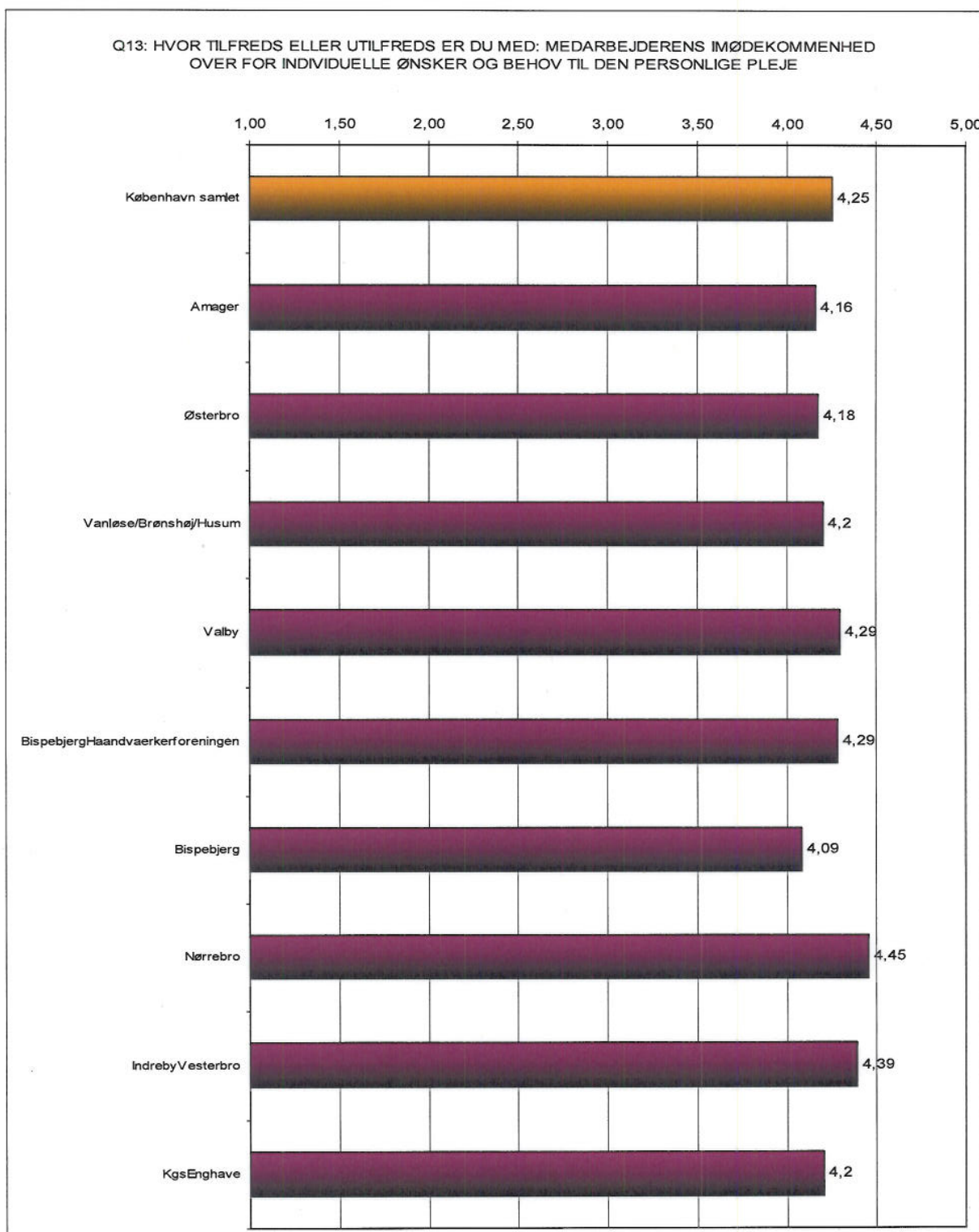
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælp til toiletbesøg og øvrigt toilette fx
etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv.”**



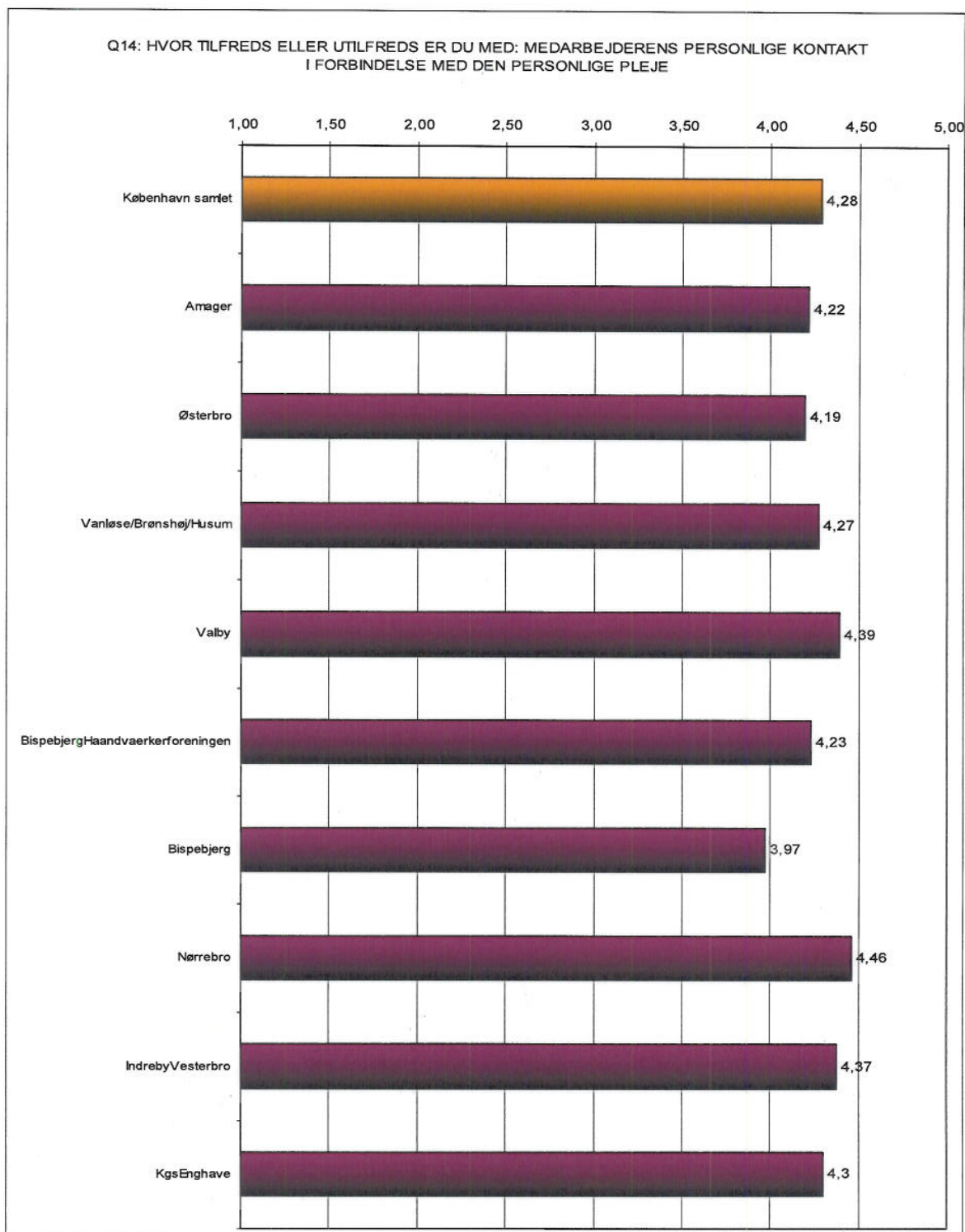
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælp til af- og påklædning"**



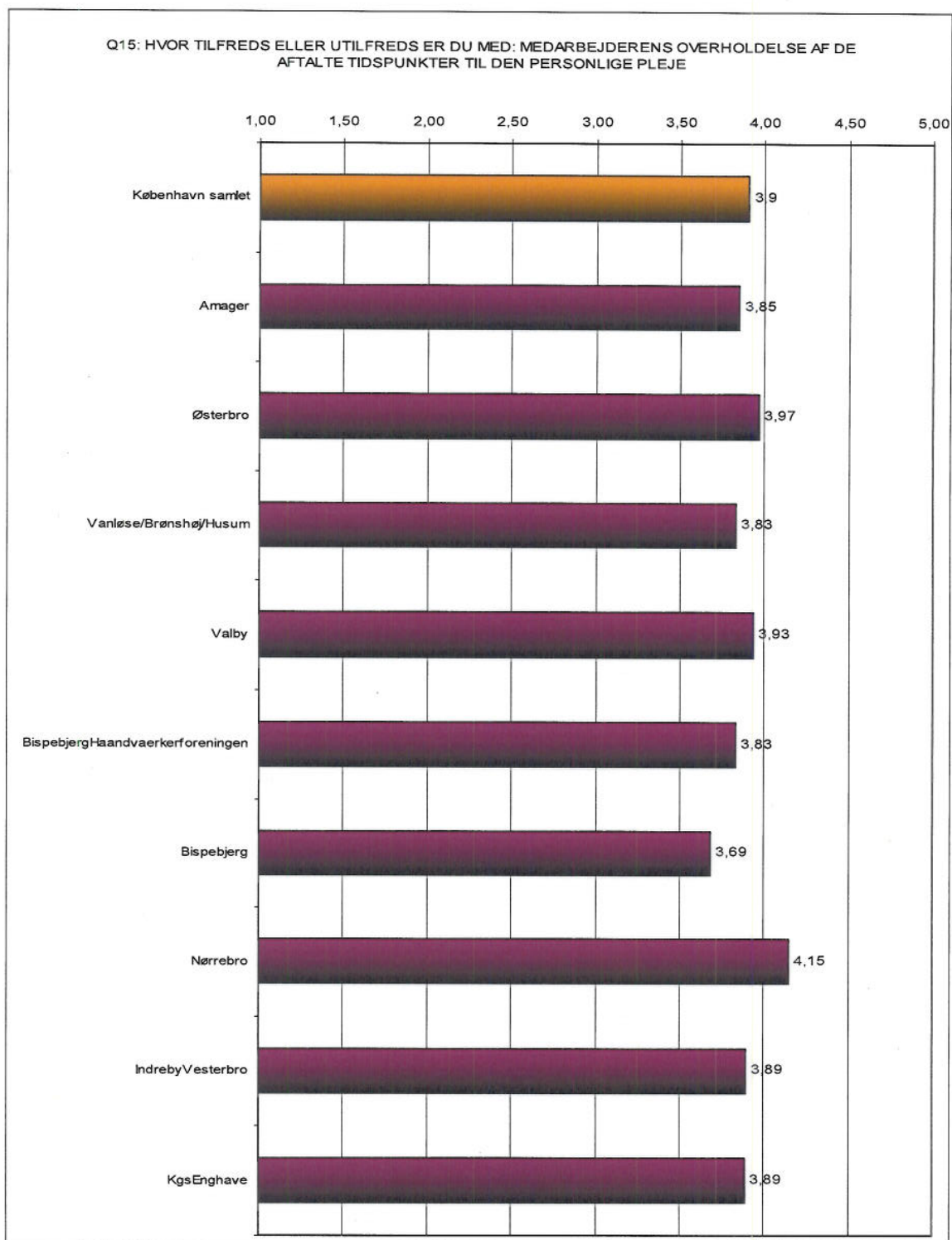
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Medarbejderens imødekommenhed
over for individuelle ønsker og behov til den personlige pleje ”**



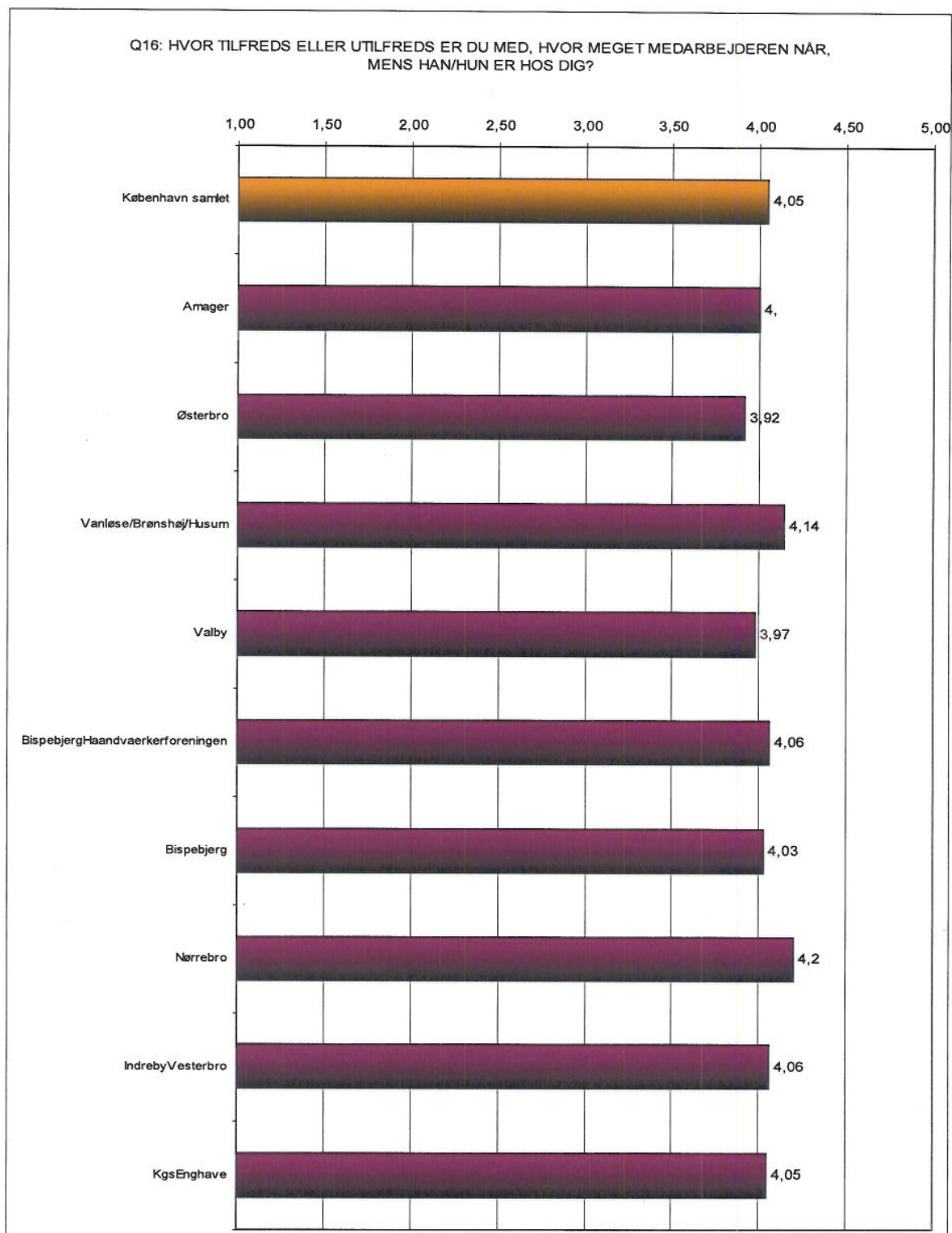
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Medarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje”**



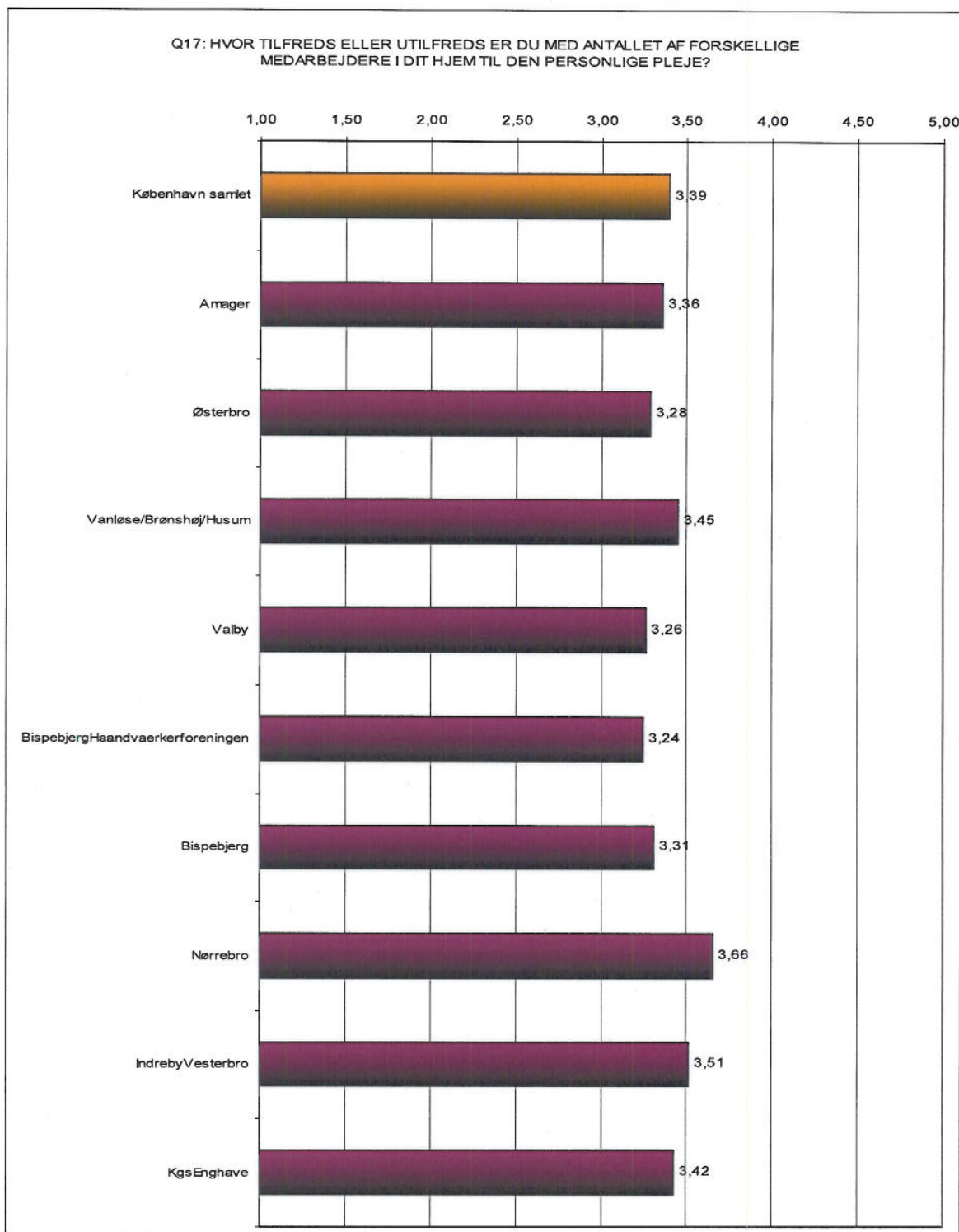
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Medarbejderens overholdelse af de
aftalte tidspunkter"**



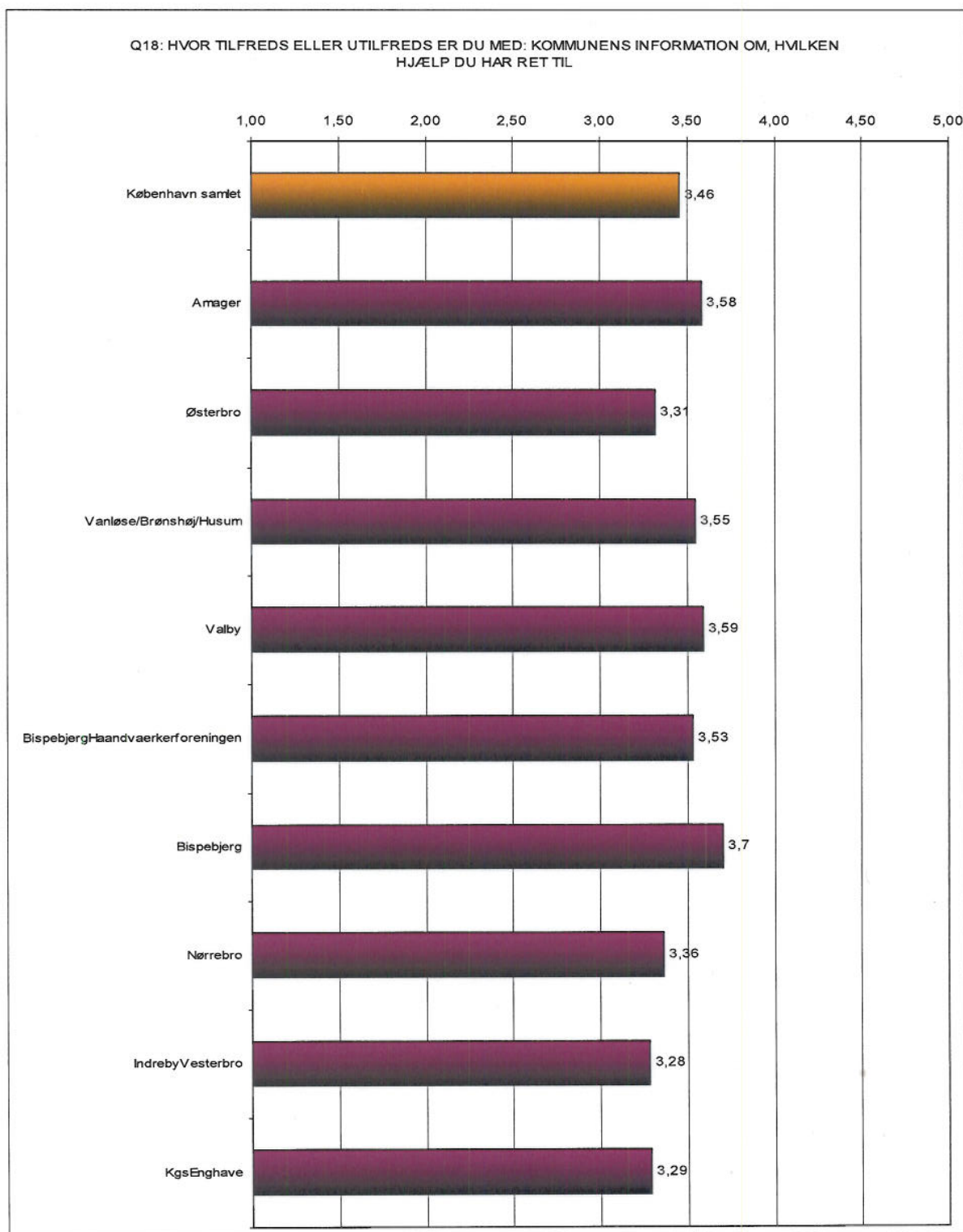
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos dig"**



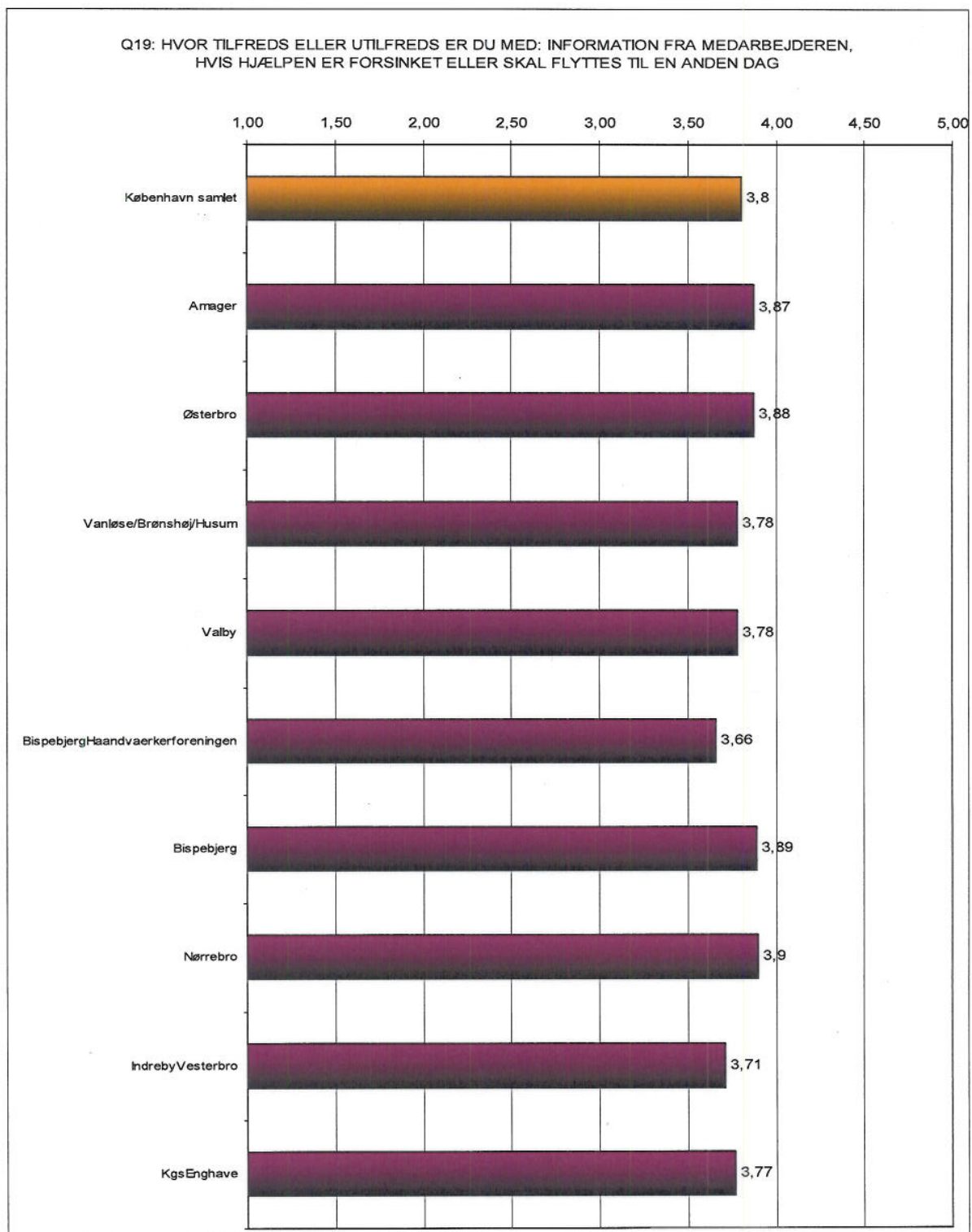
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den personlige pleje"**



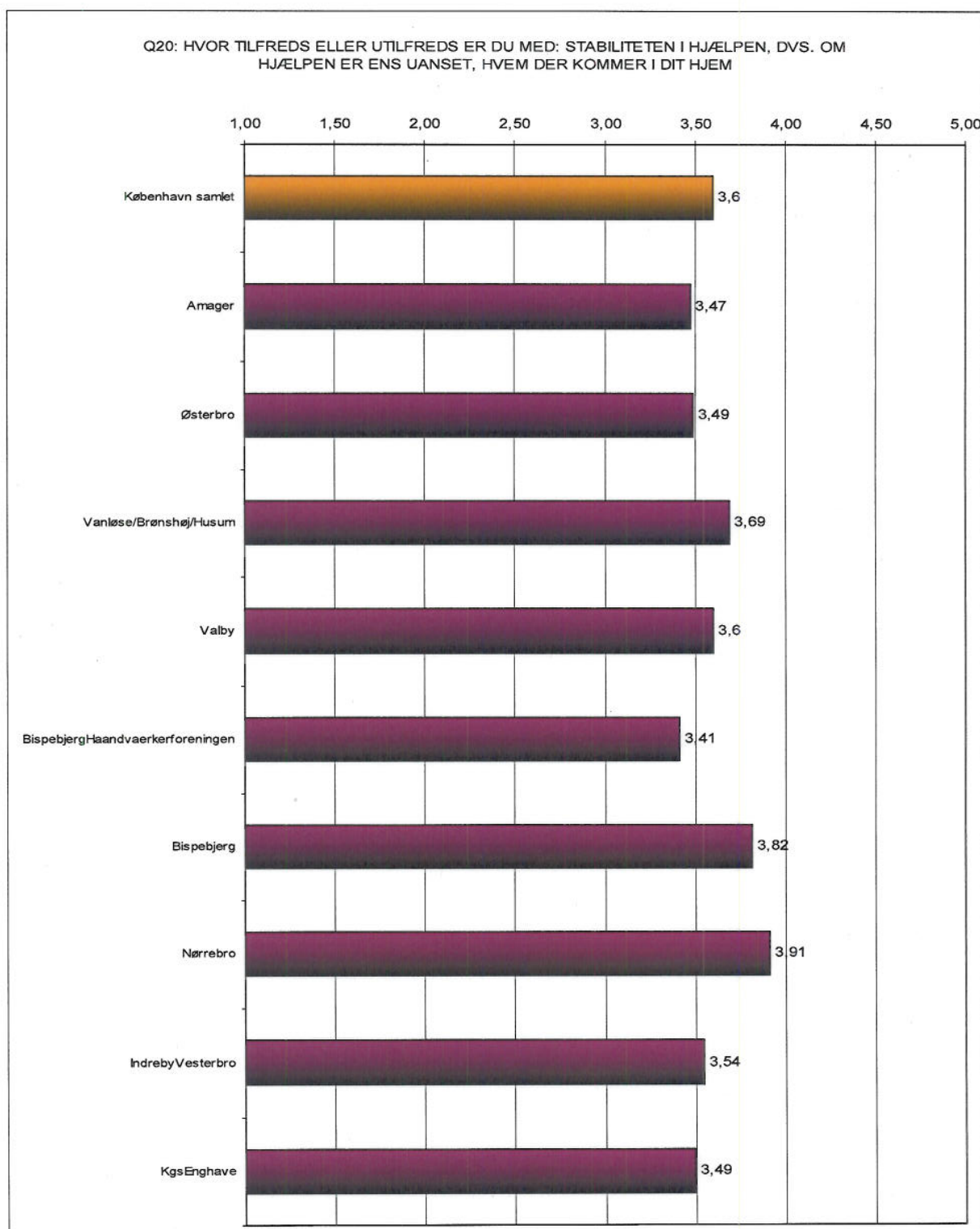
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Kommunens information om, hvilke
hjælp du har ret til”**



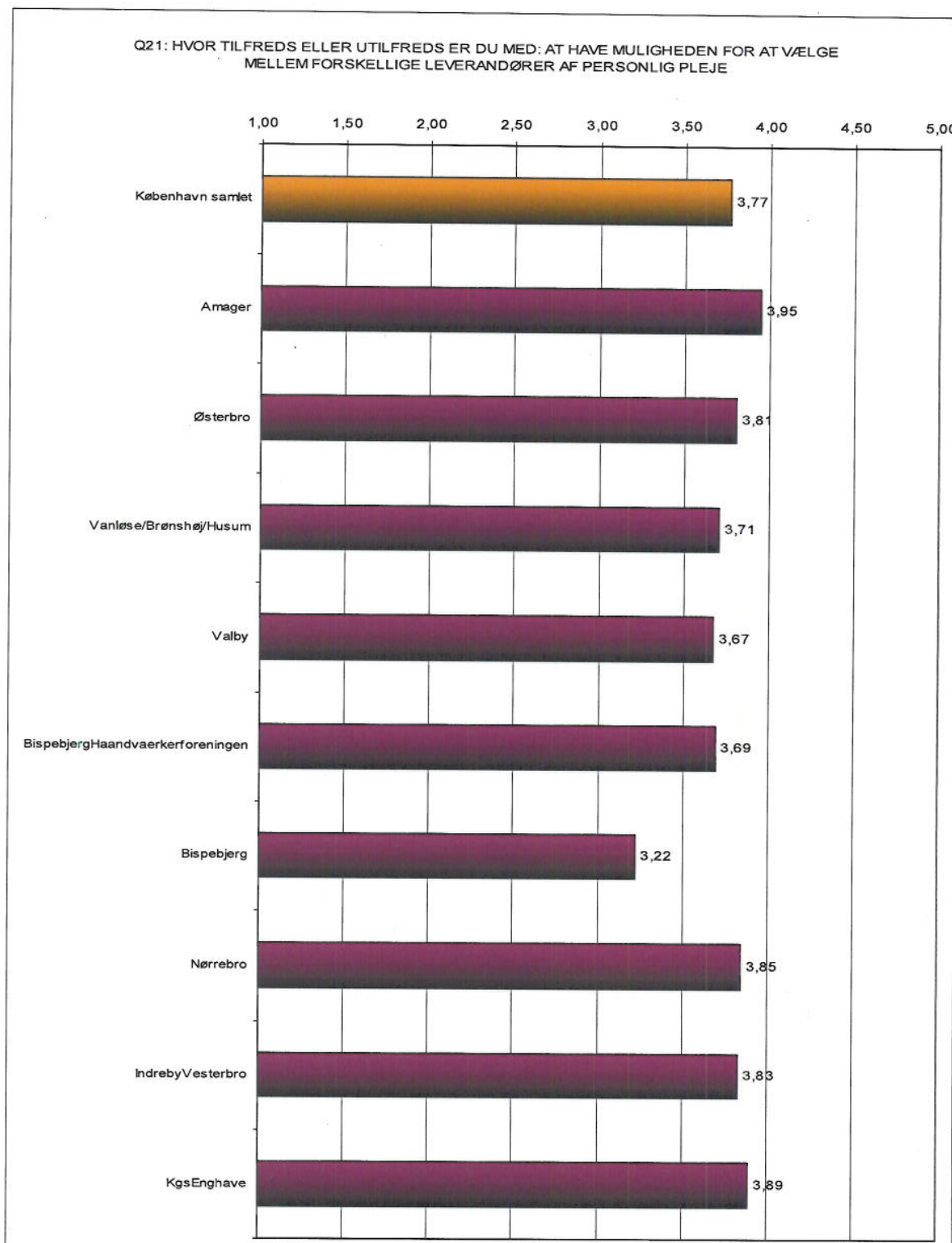
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Information fra medarbejderen, hvis
hjælpen er forsinket eller flyttes til en anden dag"**



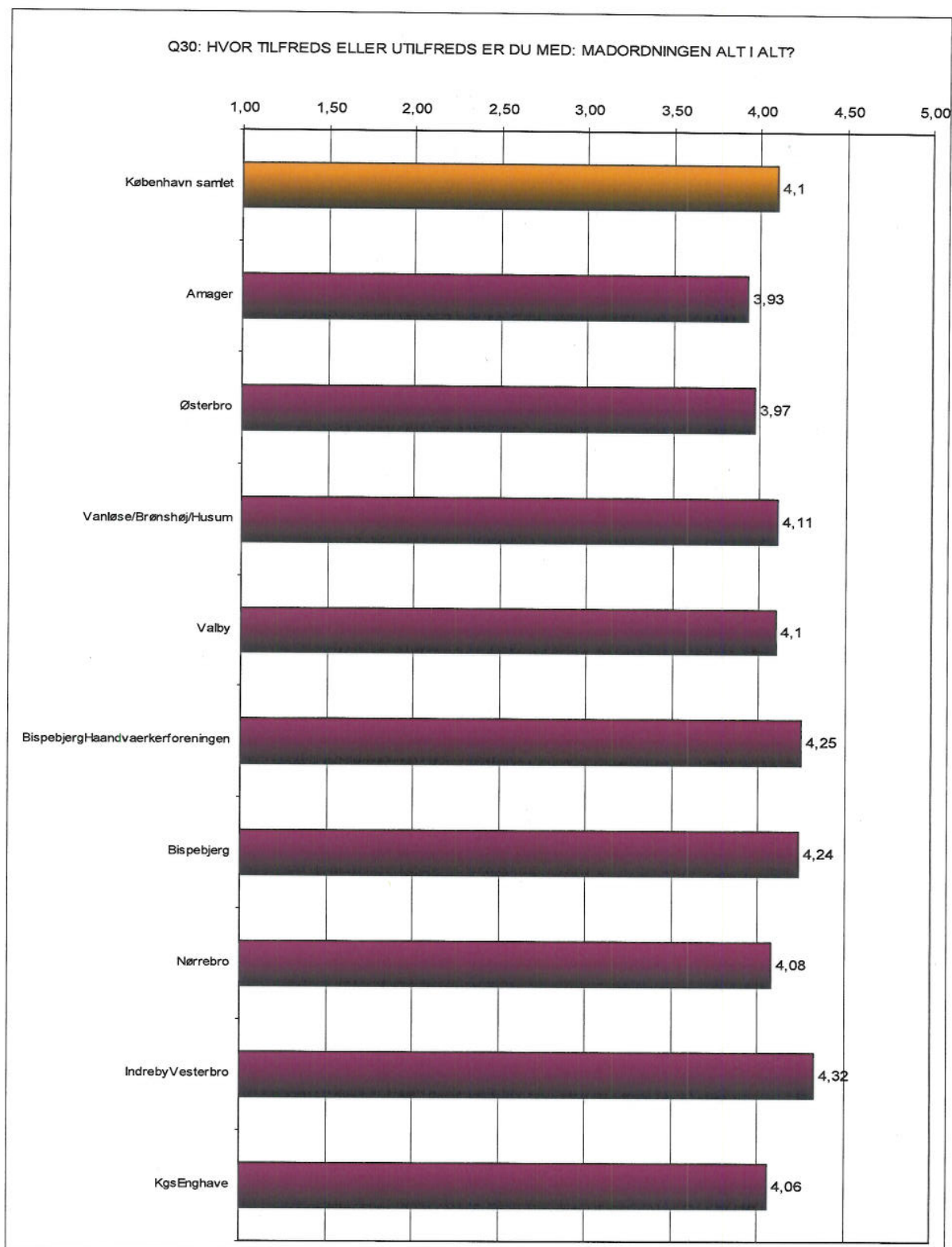
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Stabiliteten i hjælpen dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i dit hjem"**



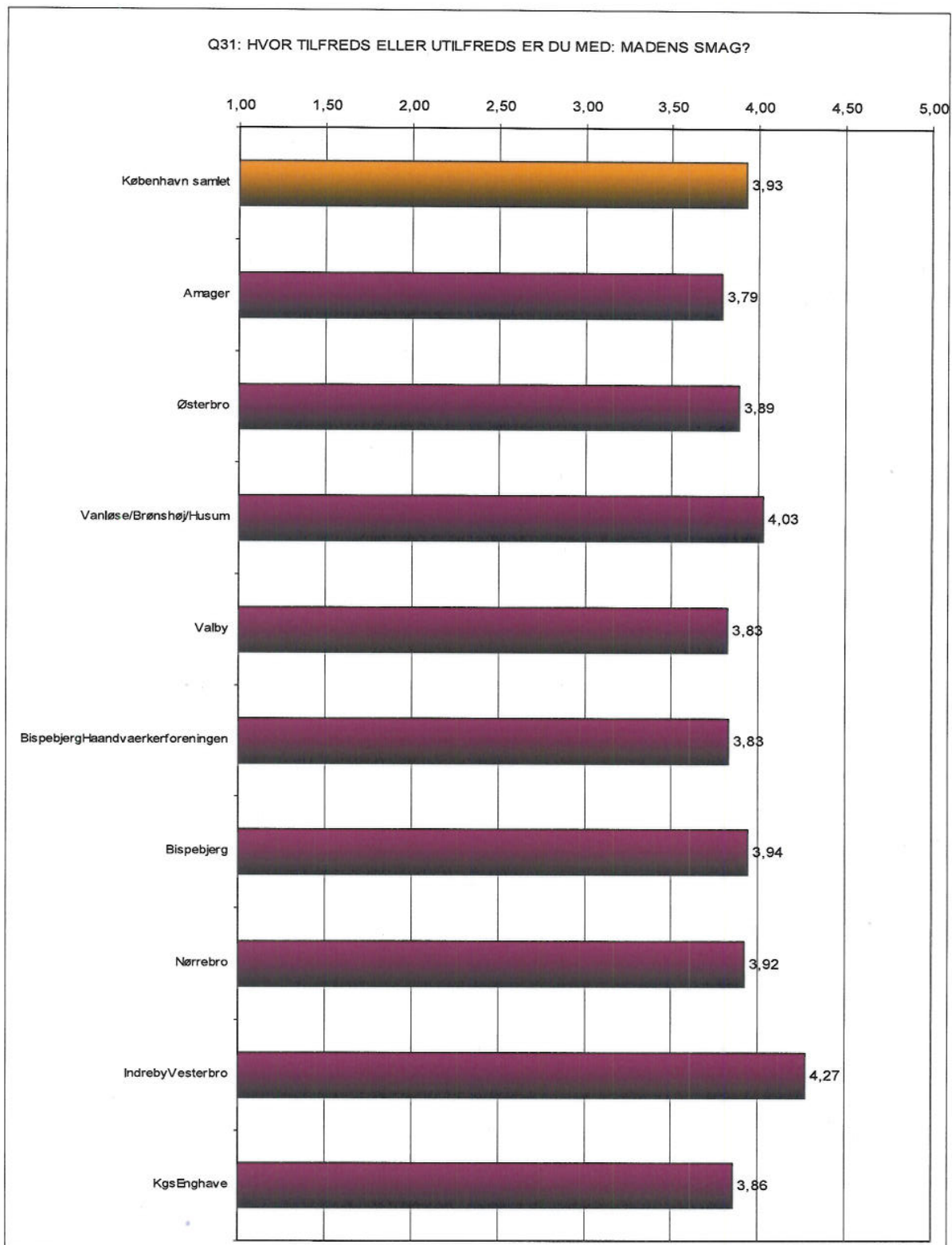
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: At have muligheden for at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje"**



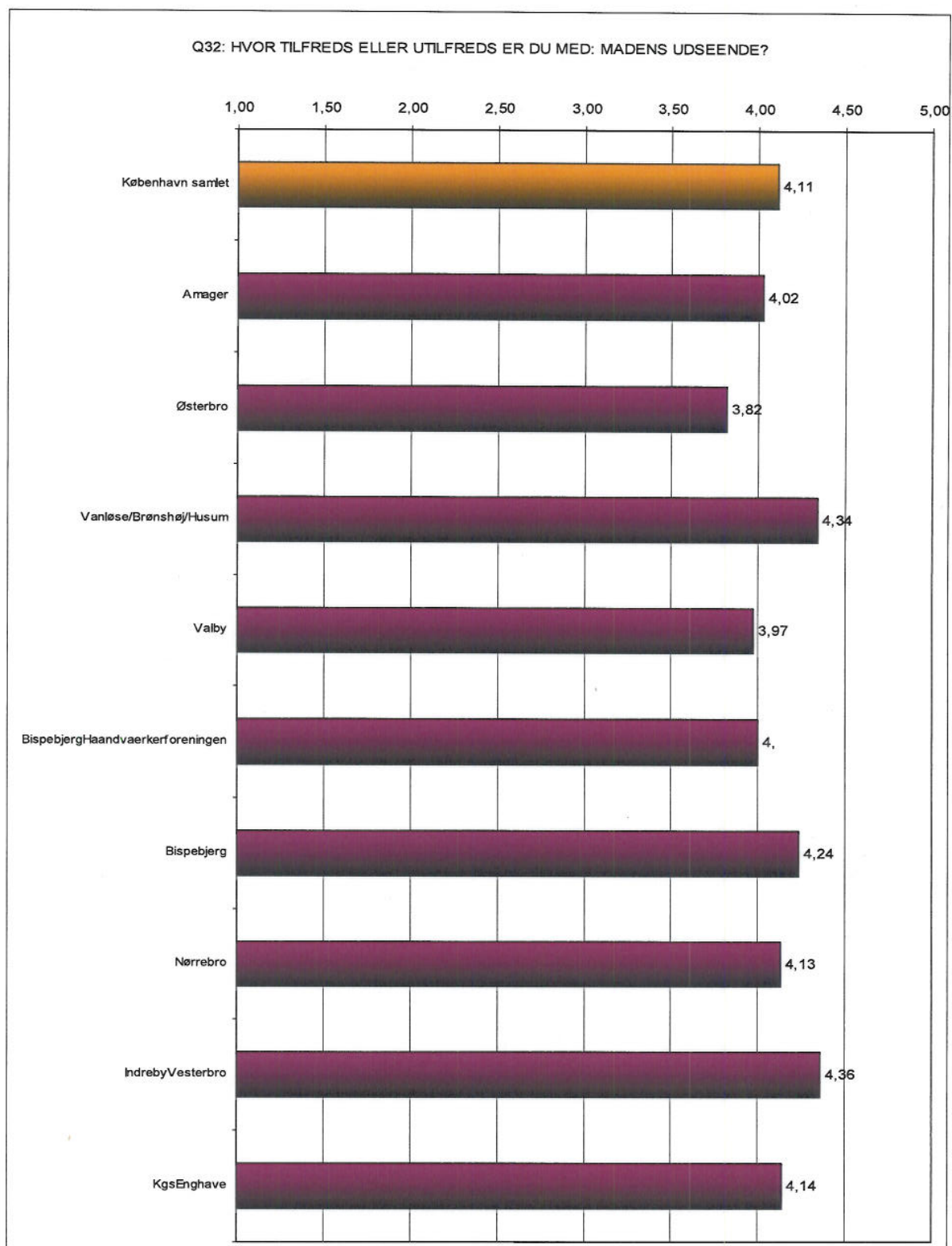
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Madordningen alt i alt"**



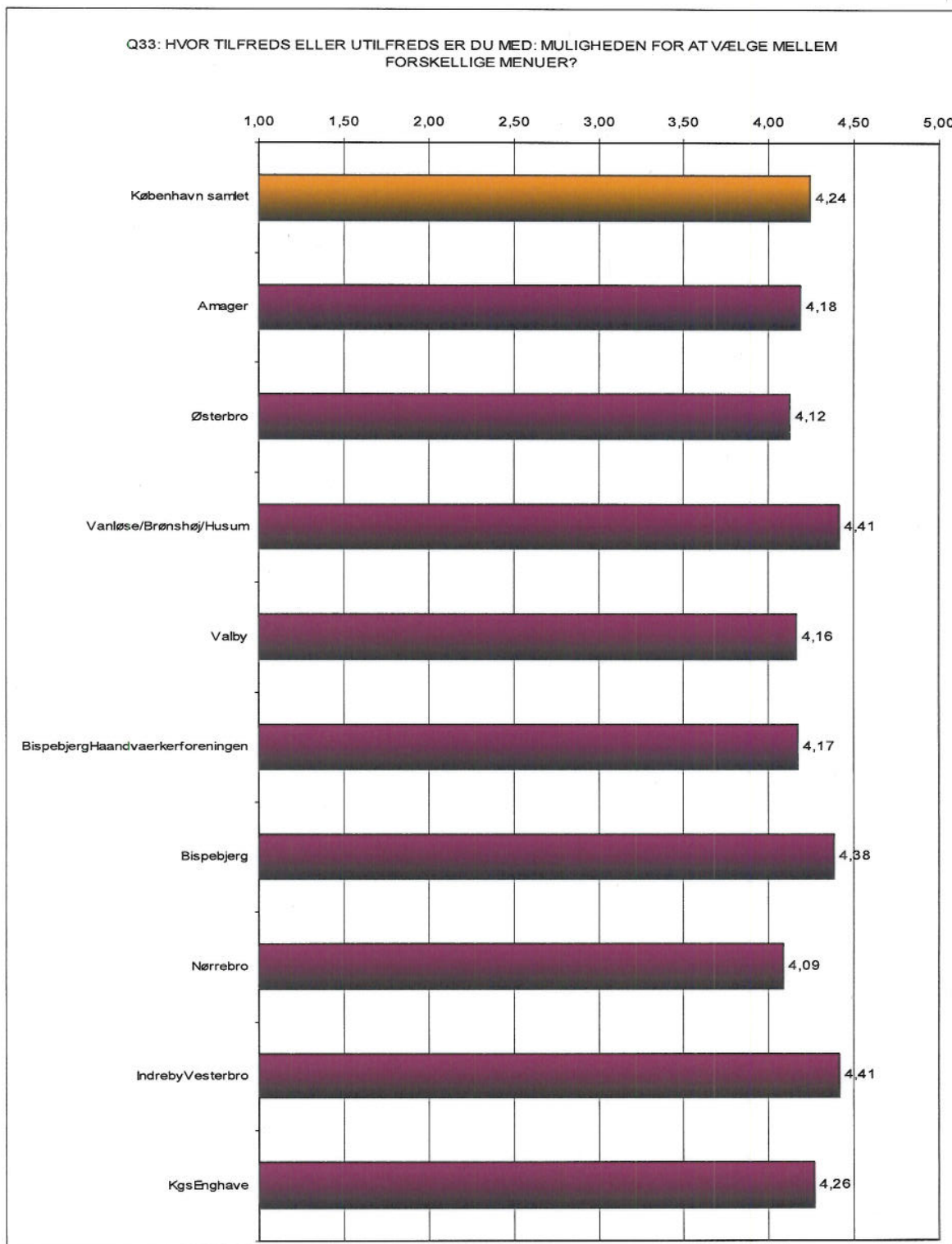
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Madens smag"**



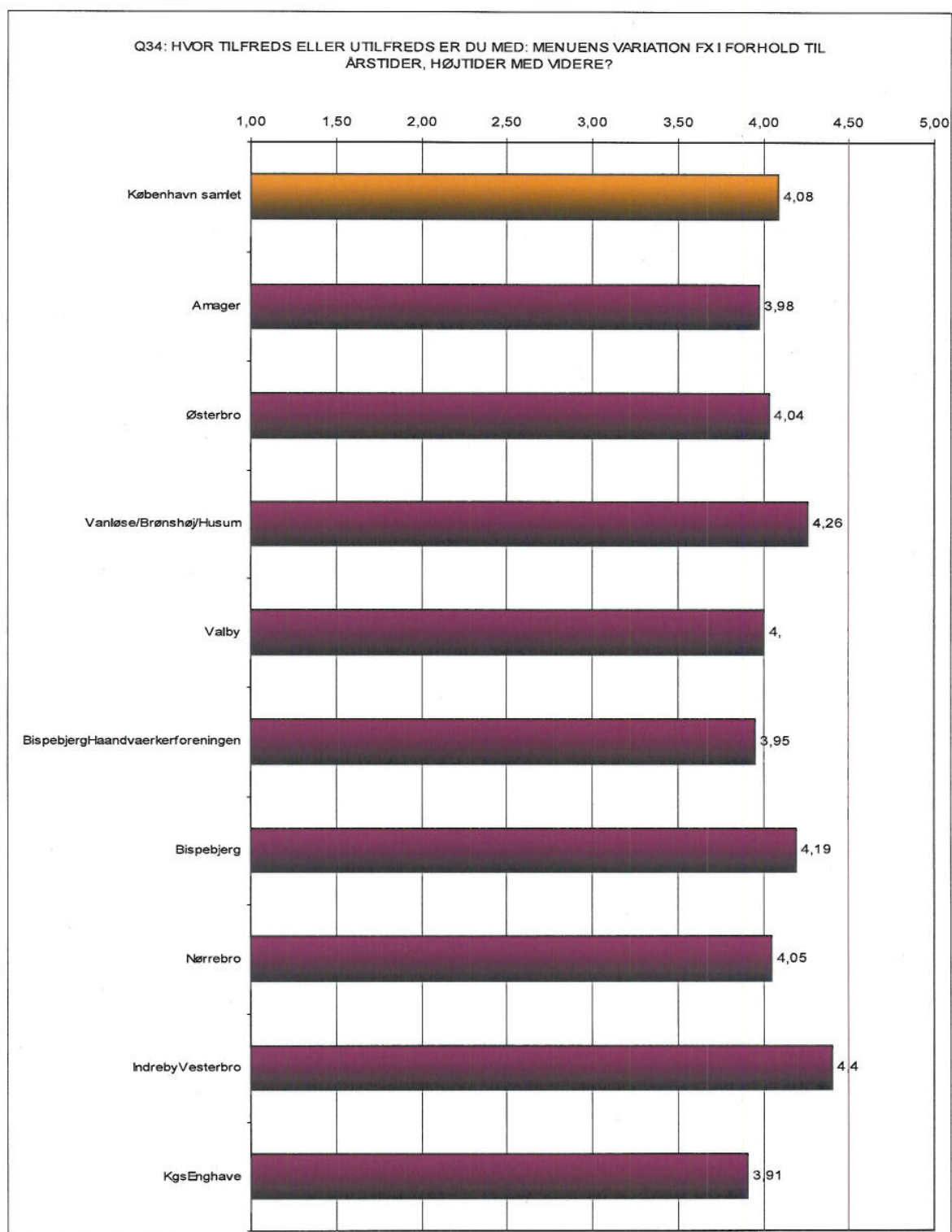
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Madens udseende?"**



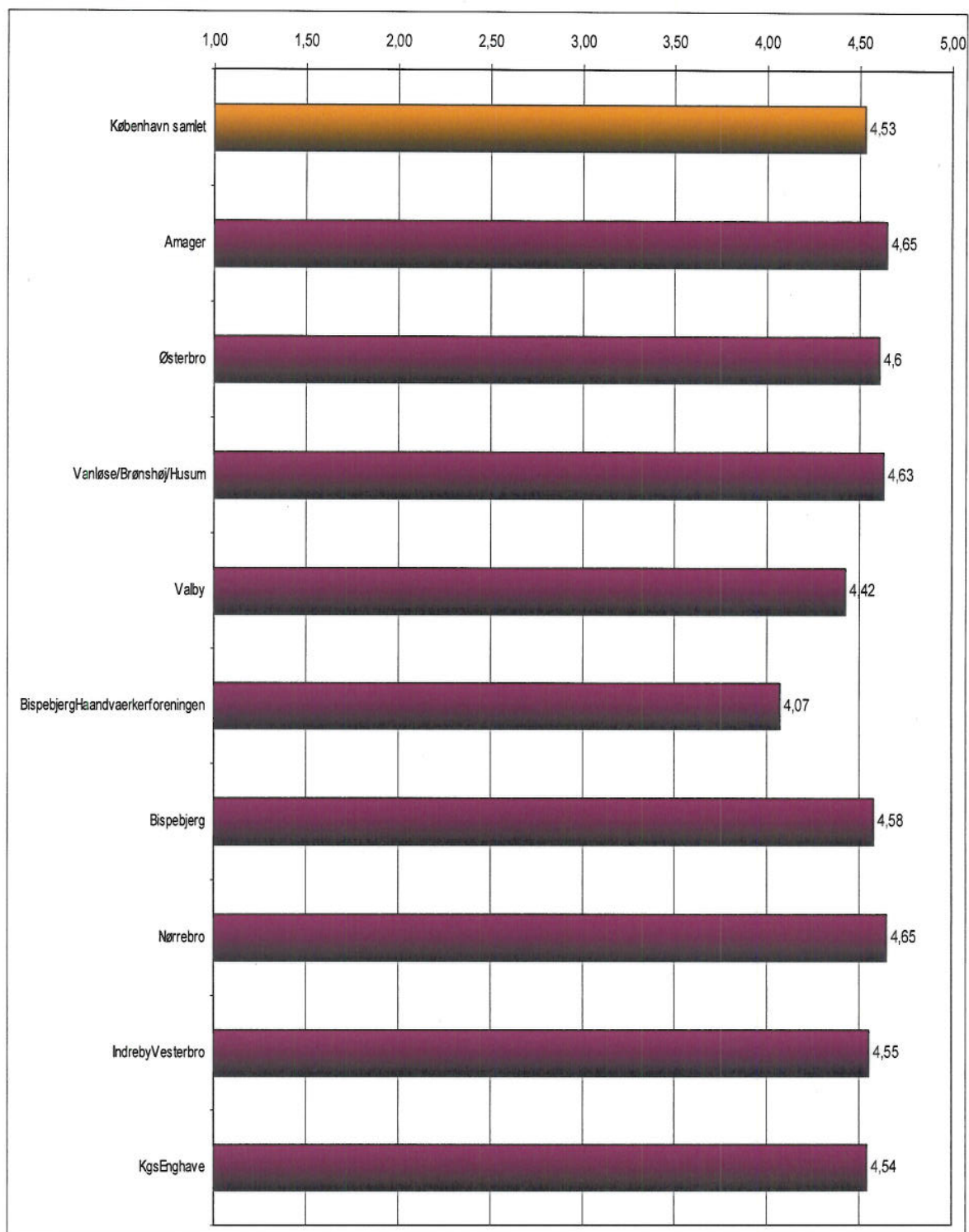
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Muligheden for at vælge mellem
forskellige menuer"**



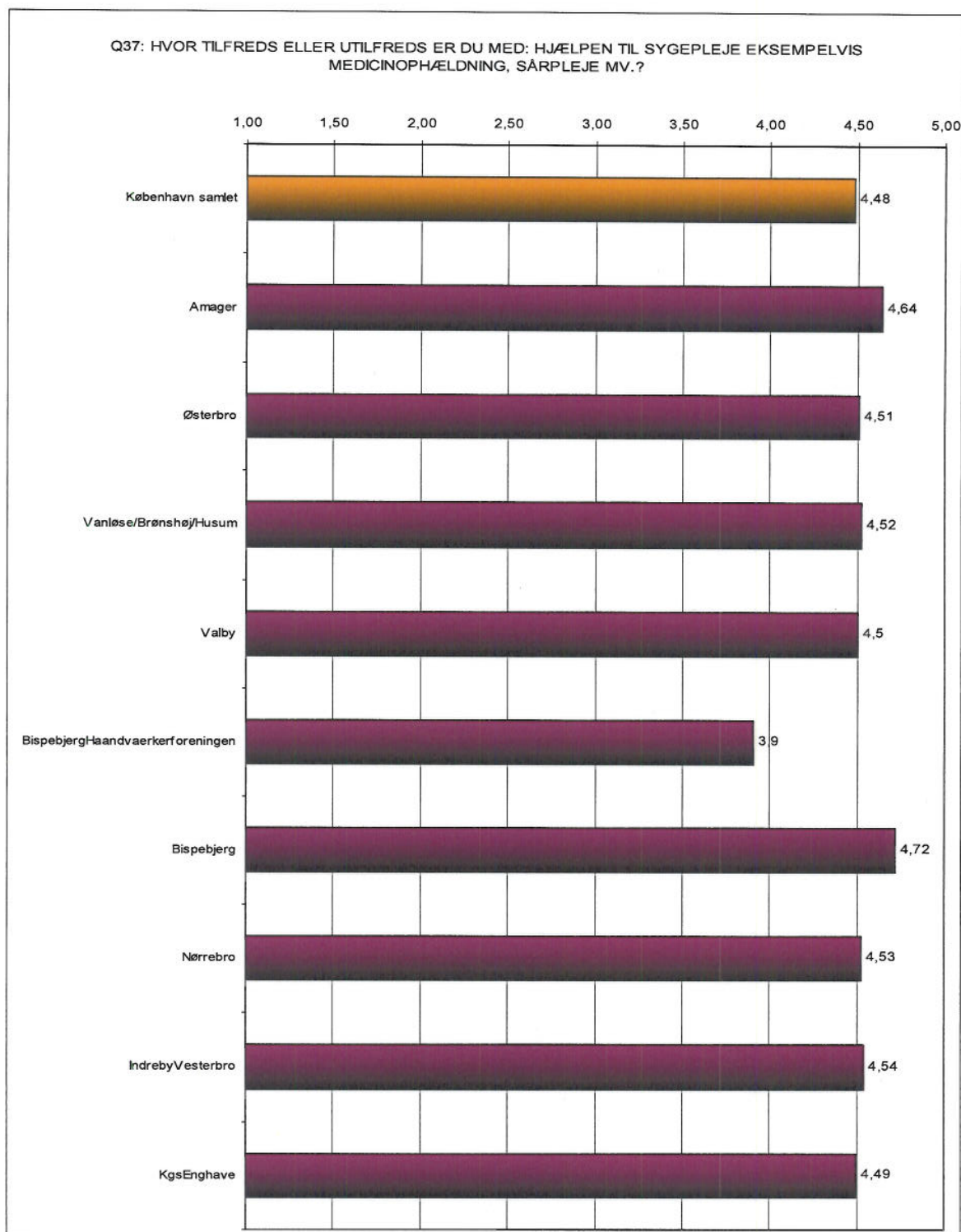
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Menuens variation i forhold til årstider,
højtider mv."**



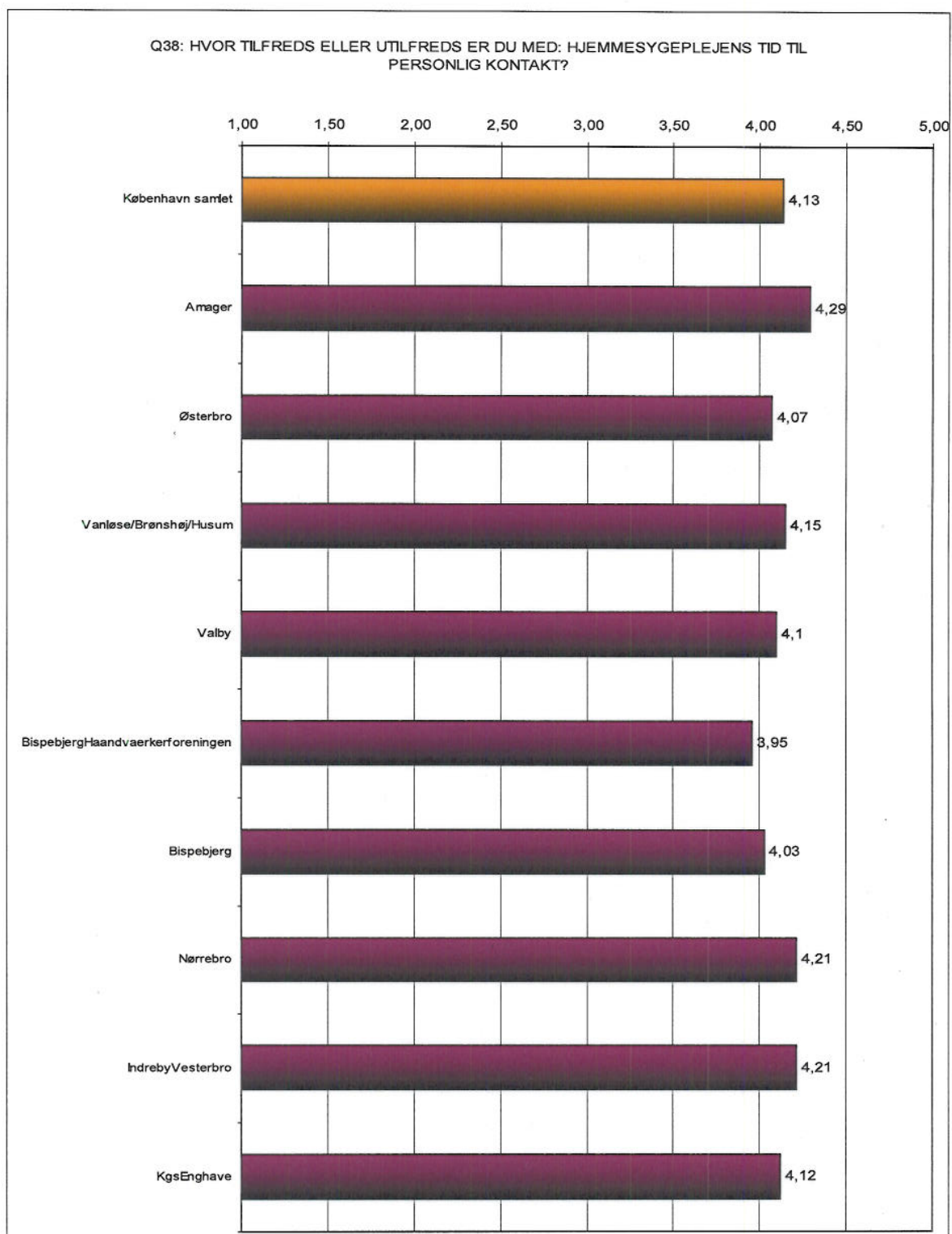
**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjemmesygeplejen alt i alt"**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til sygeplejen eksempelvis
medicinophældning, sårpleje mv.**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
"Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjemmesygeplejens tid til personlig
kontakt"**



**Gennemsnitlig tilfredshed for hver enkelt hjemmeplejeenhed i spørgsmålet:
”Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjemmesygeplejens vejledning til dig
om det helbred”**

