

# **REFERAT Handicaprådet (2018-2021) d. 30-05-2017**

**Mødedato** Tirsdag d. 30. maj 2017 kl. 16:00

**Mødested** Auditoriet stor sal, Torvegade 15, Slagelse

## Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden(B).....	3
Godkendelse af referat(B).....	4
Tema: Et Handicapråd der gør en forskel(D).....	5
Orientering om Borgerundersøgelse - kvaliteten i hjemmeplejen - 2016 (O).....	7
Meddelelser (O).....	11
Eventuelt, herunder forslag til emner/punkter til næste møde (O).....	12

# Punkt 1: Godkendelse af dagsorden(B)

## Sagsfremstilling

### 1. Godkendelse af dagsorden(B)

Sagsnr.: 330-2017-822

Dok.nr.: 330-2017-345453

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Indstilling

Handicap og Psykiatrichefen indstiller på forvaltningens vegne,

1. at dagsordenen godkendes

#### Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)  
Godkendt.

Formanden bemærkede at dagens møde var et temamøde.

## **Punkt 2: Godkendelse af referat(B)**

### **Sagsfremstilling**

#### **2. Godkendelse af referat(B)**

**Sagsnr.:** 330-2017-822

**Dok.nr.:** 330-2017-345487

**Åbent**

**Kompetence:** Handicaprådet

#### **Indstilling**

Handicap og psykiatrichefen indstiller på forvaltningens vegne,

- 1. at referatet godkendes**

#### **Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:**

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)  
Godkendt.

## Punkt 3: Tema: Et Handicapråd der gør en forskel(D)

### Sagsfremstilling

#### 3. Tema: Et Handicapråd der gør en forskel(D)

Sagsnr.: 330-2017-822

Dok.nr.: 330-2017-345506

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Handicaprådet skal drøftet temaet ”Et Handicapråd der gør en forskel”, som Handicaprådet har som et gennemgående tema i 2017.

Under temapunktet deltager Ane Esbensen fra Det Centrale Handicapråd.

#### Baggrund

Rådet havde på sit møde den 31. januar en første drøftelse af temaet og der følges nu op her på med inspiration ude fra.

Som led i temaet er Ane Esbensen fra Det Centrale Handicapråd blevet inviteret til at komme med et inspirationsoplæg og til at deltage i en åben drøftelse med Handicaprådet omkring temaet ”Et Handicapråd der gør en forskel”.

#### Retligt grundlag

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 37 a, stk. 1, pkt. 2.  
Bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område – kapitel 8.

#### Handlemuligheder

Ingen bemærkninger

#### Vurdering

Ingen bemærkninger

#### Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger

#### Konsekvenser for andre udvalg

Handicaprådet er et tværgående råd.

#### Indstilling

Handicap og Psykiatrichefen indstiller på forvaltningens vegne,

1. at Handicaprådet drøfter temaet ”Et Handicapråd der gør en forskel”

#### Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)

Ane Esbensen indledte med et inspirationsoplæg, hvor der både var fokus på arbejdsform og emner. Der var herefter en dialog på tværs af Rådet og med Ane omkring hvordan Rådet kunne udvikle sit arbejde. Blandt udviklingsmuligheder som blev drøftet var:

#### Øget synlighed

- Mere direkte kontakt og samarbejdsflader med fagcentre/forvaltninger
- Møder med udvalg/udvalgsformænd ved valgperiodens start og undervejs.

#### Mere systematisk dialog

- Dialog med fagcentre om hvad der fagligt, udviklingsmæssigt og politiske er i fokus på det enkelte fagområde
- Dialog med fagcentre om timing - hvor og hvornår Rådet kan komme ind og være den konstruktive sparringspart.

### **Øget fokus på enkelte temaer**

- Rådet skal sætte mere fokus - prioritere de temaer, som de vil have en proces omkring og dermed mulighed for at gå i dybde med.
- Opsætte succeskriterier

### **Øget samarbejde internt og eksternt**

- Samarbejde med andre af Slagelse Kommunes råd og lignede om fælles spørgsmål.
- Aftaler om rolle og forventning mellem råd og sekretariat.
- Aktiv udnyttelse af det faglige bagland i de enkelte organisationer.
- Samarbejde med andre Handicapråd/Studieture.

# Punkt 4: Orientering om Borgerundersøgelse - kvaliteten i hjemmeplejen - 2016 (O)

## Sagsfremstilling

### 4. Orientering om Borgerundersøgelse - kvaliteten i hjemmeplejen - 2016 (O)

Sagsnr.: 330-2017-822

Dok.nr.: 330-2017-346452

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Der er i efteråret 2016 gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse, hvor der er målt på kvaliteten i hjemmeplejen i Slagelse Kommune.

Sundheds- og Seniorudvalget besluttede den 5. april 2017, at resultatet af undersøgelsen forelægges til orientering i Handicaprådet.

#### Baggrund

Udvalget for Sundhed og Omsorg besluttede d. 6.3.2013, at der skulle laves en kvantitativ borgertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen hvert andet år med start i 2014. En tilsvarende undersøgelse havde været gennemført i 2012. Spørgeskema og metode har været stort set identisk i de tre år/undersøgelser, således at det er muligt at sammenholde undersøgelsens resultater over tid. I 2016 er der dog tilføjet enkelte spørgsmål ang. rehabilitering og fleksibel hjemmehjælp.

#### Om undersøgelsen 2016

Ca. 1.000 tilfældigt udvalgte borgere, der på undersøgelsestidspunktet modtog hjemmepleje/hjælp har fået tilsendt spørgeskema. Der er en svarprocent på 53,7, hvilket er samme niveau som foregående undersøgelser.

Der er på baggrund af undersøgelsen genereret fire rapporter. De tre – hovedrapporten, sammenligningen over år 2012-2014-2016, bilagsrapport indeholdende borgernes kvalitative udsagn – er vedlagt sagen som bilag.

#### Resultater

Det er ikke her muligt at gennemgå samtlige resultater. I stedet er udvalgt centrale elementer fra rapporterne, der kan tjene som særlige opmærksomhedspunkter.

#### Hovedrapporten

· Overordnet giver borgerundersøgelsen et *positivt billede af hjemmeplejen*. Generelt er der *tilfredshed* blandt borgerne (61%), og kun 5% er direkte utilfredse. Andelen af ”meget tilfredse” borgere er stort set den samme uanset udbyder, kommunal/privat. Der er i 2016 en lidt lavere tilfredshed end i 2014. (s. 5 og 14).

· Der er væsentlig flere borgere, der *bor alene* nu end i 2014 (s. 8).

· *Selvvurderet helbred* er en god indikator for, hvordan man har det. Generelt ligger resultaterne tæt på værdierne fra 2012, hvor den største andel vurderer helbredet ”både godt og dårligt”. Lidt overraskende er det, at det er de yngste og ældste borgere, der ser mest positivt på eget helbred (s. 9).

· 83% af borgerne ”får ofte eller af og til” *besøg* hjemme (dvs. ikke af plejepersonale), og 60% kommer ”ofte og af og til” ud på besøg. 43% deltager jævnligt i aktiviteter ude. Mere end halvdelen har ugentlig kontakt til pårørende, med stigende kontakt med alderen (s. 10-11).

· Ca. 1/3 af borgerne er eller har været i gang med et *rehabiliteringsforløb*, med størst ”sandsynlighed” for at deltage i et sådant forløb, hvis man modtager kommunal hjemmepleje. Rehabiliteringsforløbene fungerer tilfredsstillende. Rehabiliteringsforløb var ikke implementeret i de tidlige år, og det er derfor ikke muligt at sammenligne over tid (s. 12).

· I 2014 fik næsten 60% af alle borgere, som havde besvaret undersøgelsen, *besøg* (af hjælpere) mindst én gang om dagen. Dette tal er for 2016 faldet til ca. 47%. Der er stort set ikke længere borgere, der kun får besøg hver 3. uge eller sjældnere (s. 16).

· Borgerne er samlet set tilfredse med den *praktiske hjælp*, de får. Tilsyneladende er der størst tilfredshed med rengøringen hos modtagere med private udbydere, og med tøjvask og indkøb hos modtagere af kommunal service (s. 17).

- Generelt er borgerne meget tilfredse med den *personlige hjælp*. 69% er ”meget tilfredse eller tilfredse”, og 5,6% er ”utilfredse eller meget utilfredse” (s. 20).
- Ca. 1/5 af borgerne i undersøgelsen modtager *madservice* via kommunal ordning. Generelt er der tilfredshed med maden, og med mere positive resultater end i 2014 (s. 21-22).
- De fleste borgere kender til *fritvalgsordningen*. Næsten alle ønsker at holde fast i deres nuværende leverandør (s. 23).
- 85% oplever ”altid eller som regel”, at hjemmehjælpen kommer til *aftalt tid*, og de private udbydere er en anelse mere præcise (s. 25).
- Borgerne oplever gennemgående hjælperne meget positivt ift. *venlighed, omsorg og respekt* (s. 26).
- Gennemgående *tilpasses hjælpen* hurtigt borgernes behov (s. 27).

#### Sammenligning over år 2012-2014-2016

- Generelt er der lidt faldende *tilfredshed med hjemmeplejen* i 2016 end i de foregående år (s. 5).
- Tilfredsheden med den *praktiske hjælp* ligger i 2016 på niveau med 2014, hvilket er væsentligt højere end i 2012 (s. 8).
- Tilfredsheden med den *personlige hjælp* ligger i 2016 under de foregående år (s. 11).
- Der er generelt større tilfredshed med den leverede *mad* i 2016 end tidligere (s. 12).
- Hjælperne opleves som *venlige, omsorgsfulde og respektfulde*. Dette ca. på samme niveau som tidligere år (s. 16).
- Opfattelsen af *punktlighed og omhyggelighed* er faldet i 2016 ift. tidligere (s. 17).

#### Borgernes udsagn

Borgerne har også haft mulighed for kvalitativt og anonymt at kommentere i spørgeskemaundersøgelsen. Der kan konstateres visse gennemgående tendenser (uden at disse nødvendigvis stemmer overens med de kvantitative resultater, som ovenfor beskrevet). Af forhold, der særligt fylder er;

- For mange hjælpere/personale, der kommer hos borgerne
- Manglende viden om borgeren og borgerens behov
- For lidt tid hos borgeren
- Besøg på tidspunkter, der ikke passer ind i borgerens dagligdag/rytme
- Mangel på planlægning og kommunikation mellem personale og på tværs af enheder i kommunen

#### Retligt grundlag

Serviceovens § 83

#### Handlemuligheder

Udvalget tager orienteringen til efterretning, og kan sende undersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

Ledelsen i de kommunale områder og de private leverandører orienteres om undersøgelsesresultaterne, herunder den fjerde rapport, der er områdespecifik. Undersøgelsen, der er foretaget på område- og leverandørniveauer, giver muligheden for at fokusere og iværksætte målrettede initiativer på konkrete områder med henblik på at øge kvaliteten og borgertilfredsheden. Her vil videndeling og erfaringsudveksling på tværs af områder ligeledes indgå.

Undersøgelsens resultater – både de rent kvantitative og borgernes udsagn - der viser, hvor der er særlige udfordringer, vil endvidere indgå i det videre arbejde under værdighedsprocessen.

#### Vurdering

Generelt kan der konstateres tilfredshed med hjemmeplejen blandt de adspurgte borgere, omend der kan spores et lille fald i 2016 set ift. tidligere år.

Antallet af respondenter (529) set ift. det totale antal modtagere af hjemmepleje/hjælp (ca. 2400) gør, at man skal være påpasselig med at drage hurtige konklusioner alene på baggrund af undersøgelsen. Spørgeskemaundersøgelsen giver dog en indikation på kvaliteten af, hvad der fungerer, og hvor vi skal fokusere for at blive bedre for at øge kvaliteten og sikre en sammenhængende og tryghedsskabende indsats for borgeren.

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen bemærkninger

### **Indstilling**

Erhvervs- og Arbejdsmarkedsdirektøren indstiller på forvaltningens vegne,

1. at Udvalget tager orienteringen til efterretning
2. at Udvalget sender undersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Beslutning i Sundheds- og Seniorudvalget den 5. april 2017:**

**Fraværende:** Jens Jørgensen (Udenfor partierne)

Udvalget følger indstillingerne.

### **Indstilling**

Handicap og Psykiatrichefen indstiller på forvaltningens vegne,

1. at orienteringen tages til efterretning

### **Bilag**

330- Bilag 1  
2017- 330\_2017\_163640\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelse\_2016\_Kommenteret  
346879 rapport

330- Bilag 2  
2017- 330\_2017\_163639\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelser\_2012\_2014\_2016  
346888

330- Bilag 3  
2017- 330\_2017\_163641\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelse\_2016\_Tekstbesvarelser  
346890

### **Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:**

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)

Handicaprådet drøftede Borgerundersøgelsen. Handicaprådet udtrykte bekymring over den faldende tilfredshed med kvaliteten i hjemmeplejen.

Handicaprådet besluttede at bede Sundheds og seniorudvalget om en redegørelse for hvilke konkrete indsatser som Sundheds og seniorudvalget igangsætter med henblik på at imødegå den faldende tilfredshed med kvaliteten i hjemmeplejen.

Endvidere anbefaler Handicaprådet at der fremadrettet udarbejdes et mere enkelt spørgeskema, da dette vil tilgodese målgruppens evne og mulighed for at deltage og dermed løfte svarprocenten både samlet og på de konkrete spørgsmål.

Orienteringen blev herefter taget til efterretning

## **Bilag**

Bilag 1 330\_2017\_163640\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelse\_2016\_Kommenteret rapport

Bilag 2 330\_2017\_163639\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelser\_2012\_2014\_2016

Bilag 3 330\_2017\_163641\_Slagelse\_Kommune\_Borgerundersøgelse\_2016\_Tekstbesvarelser

## Punkt 5: Meddelelser (O)

### Sagsfremstilling

#### 5. Meddelelser (O)

Sagsnr.: 330-2017-822

Dok.nr.: 330-2017-346396

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

##### 1: Orientering om de politiske pejlemærker

v. Handicap og Psykiatrichefen

##### 2: Orientering om økonomien på Handicap og Psykiatriområdet

v. Handicap og Psykiatrichefen

##### 3: Orientering om Årsrapport 2016

v. sekretariatet Anders M. Jensen

##### 4: Orientering omkring planlægning af studietur

v. sekretariatet Anders M. Jensen

##### 5: Orientering omkring flytning af rådsmøde fra den 29. august grundet budgethøringsperioden.

v. sekretariatet

### Indstilling

Handicap og Psykiatrichfen indstiller på forvaltningens vegne,

1. at orienteringerne tages til efterretning

### Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)

1: Thomas Knudsen orienterede om de vedtagne politiske pejlemærker. Oplæg vedhæftes referatet.

2: Thomas Knudsen orienterede kort om den politiske proces vedr. økonomien.

3: Anders M. Jensen uddelte kopi af Årsrapport 2016 fra Handicaprådet. Årsrapporten forelægges Handicap og Psykiatriudvalget til orientering på udvalgsrådet i juni. Årsrapporten vedhæftes referatet.

4: Anders M. Jensen orienterede om at Handicaprådet i Faaborg Midtfyn gerne vil have besøg og have en fælles drøftelse af erfaringerne med arbejdet i Handicapråd. Besøget er aftalt til den 16. august 2017 om eftermiddagen. Der er sendt elektronisk kalenderreservation ud til 16. august – fra 13:00 til 18:00. Nærmere program aftales senere.

5: Anders M. Jensen orienterede om at mødet flyttes til den 22. august 2017.

Rådet tog orienteringerne til efterretning

## **Punkt 6: Eventuelt, herunder forslag til emner/punkter til næste møde (O)**

### **Sagsfremstilling**

#### **6. Eventuelt, herunder forslag til emner/punkter til næste møde (O)**

**Sagsnr.:** 330-2017-822

**Dok.nr.:** 330-2017-346933

**Åbent**

**Kompetence:** Handicaprådet

#### **Beslutningstema**

Eventuelt, herunder forslag til emner/punkter til næste møde

#### **Indstilling**

Handicap og Psykiatrichefen indstiller på forvaltningens vegne,

- 1. at** Orientering om emner under eventuelt tages til efterretning

#### **Beslutning i Handicaprådet den 30. maj 2017:**

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Kurt Rasmussen (A), Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)

Thomas Knudsen orienterede omkring flytning af Sekretariatet for Rammeaftalen i region Sjælland flytter fra Næstved Kommune til Slagelse Kommune.

Orienteringen blev taget til efterretning.