

# REFERAT Seniorudvalget (2022-2025) d. 09-01-2024

**Mødedato**           Tirsdag d. 09. januar 2024 kl. 15:15

**Mødested**           Mødelokale 029, Parterre, Slagelse Rådhus

**Mødedeltagere**    Helle Dalsgaard, Christopher Trung, Britta Huntley, Jørgen  
Andersen, Pernille Ivalo Frandsen

## Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden (B).....	3
Anlægsbevilling til køleudstyr i madproduktionen (B).....	4
Input til kommende dialogmøde med Ældrerådet (D).....	6
Hjemmeplejens organisering og erfaringer med små teams (O).....	7
Orientering om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2023 (O).....	11
Orientering om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene i 2023 (O).....	14
Gensidig orientering (O).....	17
Input til kommende møder (B).....	18
Kommunikation (B).....	19
Godkendelse af referat (B).....	20

## **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden (B)**

### **Beslutning**

At 1: Godkendt.

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalget skal godkende dagsordenen.

### **Indstilling**

Direktøren for Handicap, Ældre og Arbejdsmarked indstiller,

**1. at** Seniorudvalget godkender dagsordenen.

## Punkt 2: Anlægsbevilling til køleudstyr i madproduktionen (B)

23-024410

### Beslutning

At 1: Indstilles til Byrådets godkendelse.

### Sagsfremstilling

### Kompetence

Byrådet

### Beslutningstema

Byrådet kan på baggrund af indstilling fra Seniorudvalget og Økonomiudvalget godkende, at der gives anlægsbevilling til køleudstyr i madproduktionen på 930.000 kr. i 2024.

### Indstilling

Chef for Sundhed og Ældre indstiller,

1. at Byrådet godkender anlægsbevilling på 930.000 kr. i 2024 til køleudstyr i madproduktionen.

### Sagens indhold

Administrationen søger om en anlægsbevilling på 930.000 kr. til indkøb af nyt køleudstyr til produktionskøkkenet Madservice Hashøj. Køkkenet producerer kølemad til ca. 400 hjemmeboende borgere og to af de kommunale plejecentre.

Kølemad skal nedkøles på under 4 timer efter at maden er produceret, og det sker ved hjælp af blæstkølere. Den generelle levetid på en blæstkøler er ca. 15 år, afhængigt af hvor meget den bruges, men blæstkølerne hos Madservice Hashøj er mere end 20 år gamle. De bliver brugt ca. 7 timer dagligt.

Det aktuelle behov for nyindkøb af blæstkølere er akut, da det ikke længere er muligt at købe reservedele til de eksisterende blæstkølere. Ved seneste nedbrud købte leverandøren en brugt reservedel fra en nedlagt blæstkøler andetsteds.

Der findes ingen alternativer til blæstkøler, og det anses for meget risikabelt at fortsætte med nuværende køleudstyr, da det er et spørgsmål om tid, før det ikke fungerer mere.

Mulige leverandører oplyser, at der er en leveringstid på 6-8 uger for opstart af montering af ny blæstkøler. Det betyder, at montering af ny blæstkøler tidligst vil kunne påbegyndes i sidste halvdel af marts 2024, hvis Byrådet godkender anlægsbevilling i slutningen af januar 2024.

Der er indhentet tilbud fra to leverandører. De er udvalgt, da den ene yder al service på køle- og fryseudstyr i madproduktionen, og den anden yder service på alt andet udstyr i madproduktionen. I tilbud tages forbehold for eventuelle prisstigninger pr. 1. januar 2024.

Gældende for begge tilbud er, at kølemidlet er CO<sub>2</sub>, og dermed mindre klimabelastende end nuværende blæstkølere. Der vil med denne investering kunne opnås en besparelse på el med ca. 65.000 kr. årligt. Blæstkølerne kan flyttes til en anden adresse, hvis det på et tidspunkt bliver aktuelt.

Tilbud nr. 1: 924.600 kr. ekskl. moms

Tilbud nr. 2: 927.421 kr. ekskl. moms.

I bilag 1 ses specifikation af de to tilbud, som er anonymiserede i denne sag.

Begge tilbud indeholder en forudsætning om, at al montering finder sted uden for normal arbejdstid. Det sker for at sikre, at madproduktionen kan fortsætte uændret under monteringen af det nye køleudstyr. Monteringsarbejdet vil medføre et behov for en mindre reetablering af udendørsarealerne. Dette arbejde kan godt finde sted inden for normal arbejdstid, hvilket er tydeliggjort i tilbud. Tilbuddene omfatter opsætning/nedtagning af støvvæg, kølecontainer inkl. strømforsyning, malerarbejde og evt. reparation af gulvbelægning.

Såfremt der bevilges anlægsbevilling vælger administrationen det mest fordelagtige tilbud og igangsætter udskiftningen umiddelbart efter vedtagelsen.

## Retligt grundlag

Bilag 2 til kasse- og regnskabsregulativet for Slagelse Kommune beskriver regler for anlægsbevillinger. Kontrakter omkring anlægsarbejder og -investeringer kan ikke indgås, før anlægsbevilling er godkendt i Byrådet.

## Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

I hele 1.000 kr.	Politikområde	2023	2024	2025	2026
Bevillingsønske					
Drift					
Anlæg			930		
Afledt drift					
Finansiering					
Afsat rådighedsbeløb					
Kassen			-930		

## Tværgående konsekvenser

Ingen bemærkninger.

## Sagens videre forløb

Ingen bemærkninger.

## Bilag

Bilag 1 - Indhentede tilbud

## **Punkt 3: Input til kommende dialogmøde med Ældrerådet (D)**

23-012305

### **Beslutning**

At 1: Seniorudvalget drøftede følgende punkter:

- Boliganalysen
- Brugertilfredshedsundersøgelser

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalget kan drøfte input til kommende dialogmøde med Ældrerådet.

### **Indstilling**

Chef for Sundhed og Ældre indstiller,

**1. at** Seniorudvalget drøfter input til kommende dialogmøde med Ældrerådet

### **Sagens indhold**

Seniorudvalget har dialogmøde med Ældrerådet den 6. februar 2024 og kan drøfte input til eventuelle emner.

## **Punkt 4: Hjemmeplejens organisering og erfaringer med små teams (O)**

23-024510

### **Beslutning**

At 1: Sagen taget til orientering.

Seniorudvalget ønsker til et kommende møde en drøftelsessag med oplæg til muligheder for yderligere udvikling af "Små teams". Sagen sættes på dagsordenen, når kommende ældrelov er vedtaget.

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalget orienteres om hjemmeplejens nuværende organisering samt erfaringer med små lokale og tværfaglige teams.

### **Indstilling**

Chef for Sundhed og Ældre indstiller,

1. at Seniorudvalget tager sagen til orientering.

### **Sagens indhold**

Seniorudvalget gennemførte den 3. oktober 2023 dialogmøde med Ældrerådet. Her deltog repræsentant fra Ringsted Kommune, som fortalte om deres erfaringer med små teams i hjemmeplejen.

Seniorudvalget ønskede, i forlængelse af ovenstående, en orienteringssag om hjemmeplejens nuværende organisering samt erfaringer med små lokale og tværfaglige teams.

#### Nuværende organisering

Den hjælp, pleje, omsorg, træning og behandling, der ydes til borgere, der bor i eget hjem, er i Slagelse Kommune organiseret forskelligt afhængig af, hvilken type hjælp der er tale om. I denne sag beskrives organiseringen af hjemmeplejen. Det betyder, at sygepleje, genoptræning mm. ikke er omfattet i denne beskrivelse.

Hjemmeplejen yder samlet set pleje og omsorg til ca. 2.160 borgere. Hjælpen omfatter både ydelser efter serviceloven og sundhedslovsydelser delegeret fra sygeplejen til udførelse af hjemmeplejen. Hjemmeplejen er i dag organiseret i 11 geografisk opdeltede områder, der yder pleje og omsorg til borgere, der bor i eget hjem. De 11 områder har dagvagter kl. 7.00-15.00 og aftenvagter kl. 15.00 - 23.00. Der er 50-80 medarbejdere i hvert område alt efter det aktuelle antal visiterede borgere. Hvert hjemmeplejeområde ledes af en områdeleder og har en planlægger samt en assisterende planlægger, som varetager planlægningen når planlæggeren er fraværende. Der er ansat både social- og sundhedshjælpere (SSH'er) og social- og sundhedsassistenter (SSA'er) og derudover enkelte ufaglærte medarbejdere. Alle medarbejdere i nattevagt er ansat i et område, der udfører hjemmeplejens opgaver i natterne (kl. 23.00-7.00) i hele kommunen.

Hjemmeplejeområderne i dag- og aftenvagt er opdelt geografisk for at minimere plejens køretid mellem borgerne mest muligt. Samtidig prioriteres, i videst muligt omfang, at der kommer færrest muligt forskellige medarbejdere i den enkelte borgers hjem.

Overordnet set ledes hjemme- og sygeplejen af en virksomhedsleder, der er ansvarlig for den overordnede drift og økonomi, for at sikre et godt ledelsesrum for områdelederne og for at kvaliteten af ydelserne er fagligt forsvarlige og i overensstemmelse med det politiske vedtagne serviceniveau.

I bilag 1 ses hjemmeplejens nuværende organisering.

### Erfaringer med arbejde i små teams

Igennem de senere år har der på landsplan været stort fokus på nye former for organisering af plejepersonalet i ældreplejen. Begreberne som små, faste, tværfaglige og selvstyrende teams i ældreplejen har været anvendt i sammenhæng med forslag til nye måder at organisere hjemmepleje på. I Slagelse Kommune har der i hjemmeplejen været afprøvet flere forskellige variationer af, at arbejde i små teams inden for det enkelte område. Der har ikke været tale om egentlige implementeringer efter fælles begreber eller definitioner - nærmere en frihed for de respektive områdeledere til at teste, hvad der kan give mening i det enkelte område i netop den aktuelle kontekst, som området har befundet sig i på det givne tidspunkt. Der har løbende været drøftelser af emnet i Lokal-MED, områdeledergruppen m.m. for derved at dele erfaringer og inspiration.

Der har naturligt været flere forskellige vinkler i spil som motivationsfaktorer for arbejdet i små teams, både set i borger- og medarbejderperspektivet. For borgerne kan en organisering i små teams betyde større mulighed for, at det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet, og at der kommer færre forskellige, samtidig med at det også er kendte medarbejdere, der afløser ved faste medarbejders sygdom, ferie m.m. Dette bidrager til en større grad af tryghed for borgerne og mulighed for at yde en bedre service, fordi medarbejderne kender borgerne og derved kan observere mindre ændringer hos borgerne hurtigere end ellers. Derudover er der ønsket om, at beslutningskraften er tættest muligt på borgerne og en større grad af selvbestemmelse som medarbejder og dermed indflydelse på egen arbejdsdag samt faglig stolthed. I tråd hermed er der et ønske om at øge fastholdelse, rekrutteringsmuligheder og arbejdsglæde.

Det er i denne sammenhæng vigtigt at bemærke, at arbejde i små teams, der i større eller mindre grad er selvstyrende, ikke betyder mindre behov for ledelse. Enhver forandringsproces kræver en nærværende ledelse og en tillid til selvstyring. Der henvises til VIVE's evalueringsrapport som er nærmere beskrevet herunder. Der vil til enhver tid være behov for justeringer og tilpasninger i teamstørrelse og kompetencer hos medarbejderne. Derudover skal det hele tiden sikres, at borgerne får den hjælp og støtte, som kommunens serviceniveau foreskriver, uanset hvilket team borgeren serviceres af. Endeligt er det vigtigt at være opmærksom på, at implementering kræver ekstra ressourcer, fælles drøftelser mm. som i en driftsorganisation som hjemmeplejen betyder behov for afløsere og dermed ekstra økonomi.

I Slagelse arbejder nogle hjemmeplejeområder i dag i små teams. Omfang og indhold er imidlertid meget forskelligt og under konstant tilpasning til den virkelighed som er konteksten; f.eks. ændringer i serviceniveau, driftsvilkår i forhold til mødefrekvens, områdets interesse for at arbejde i små teams m.m. I bilag 2 er beskrevet erfaringer fra nogle af hjemmeplejeområdernes arbejde med små teams i anonymiseret form.

### Tværfagligt arbejde

Et parameter i hjemmeplejens organisering er det tværfaglige samarbejde, hvilket også er noget af det, der i italesættelsen af teams har været i fokus. Den enkelte borger har ofte flere forskellige behov; pleje, omsorg, træning, egentlig sygeplejefaglig behandling mm. Det betyder, at der er behov for en tæt koordinering og et tæt samarbejde blandt fagpersonerne.

For at sikre tværfagligt samarbejde, afholder alle områder i hjemmeplejen holdmøde en gang om ugen for alle medarbejdere, områdeleder og planlæggere. Holdmøderne er tværfaglige, det betyder at der også deltager andre relevante fagpersoner i mødet, f.eks. sygeplejerske, visitator, træningsterapeut m.fl. Disse fagpersoner er tilknyttet fast til det enkelte område, hvorved der skabes tætte samarbejdsrelationer blandt medarbejderne og kendskab til den enkelte borger. Dette samarbejde og organiseringen har været en del af dagligdagen i hjemmeplejen i flere år, og der er derfor opbygget erfaring og relationer på tværs af medarbejdergrupper, så det tværfaglige samarbejde er et indarbejdet element i dagligdagen.

### VIVES rapport

VIVE - Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd Forandringer kræver nærværende ledelse – har i 2023 udgivet midtvejsrapporten "Evaluering af pulje til faste, tværfaglige og selvstyrende teams i ældreplejen".

Socialstyrelsen har udloddet 191,6 mio. kr. til forsøg med faste teams i ældreplejen fra 2022-2023. Puljen støtter projekter i 25 kommuner, der udvikler og afprøver nye veje til at sikre mere stabilitet og kontinuitet i ældreplejen gennem etablering af faste, selvstyrende og tværfaglige teams.

VIVE følger udviklingsarbejdet i de 25 kommuner for at opsamle læring og resultater. Denne midtvejsevaluering undersøger, hvordan de 25 kommuner forstår og udfolder begrebet faste, tværfaglige og selvstyrende teams, og opsamler de foreløbige erfaringer. Midtvejsevalueringen efterfølges af en slutevaluering, der med udgangen af 2023 sætter fokus på opnåede resultater og kommer med anbefalinger til arbejdet med faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

De 25 kommuner har nogenlunde de samme forventninger til, at de teambaserede organiseringer på sigt vil styrke faglig stolthed og tværfagligt samarbejde såvel som kontinuitet og kvalitet i det borgerrettede arbejde – også selvom kommunerne arbejder med meget forskellige tilgange og virkemidler.

Midtvejsevalueringen viser en tendens til, at forandring sker inden for eksisterende kommunale organisatoriske og styringsmæssige rammer og systemer, men også at et mindre antal kommuner anlægger en tilgang, der i højere grad bryder med den eksisterende praksis.

Næsten alle projekter har undervejs i arbejdet med at omsætte Buurtzorginspirationen til en dansk kontekst truffet en række valg, som gør organiseringerne forskellige fra den Hollandske inspirationskilde. Det nødvendige oversættelsesarbejde er godt i gang og sker i høj grad med afsæt i bottom-up drevne, medarbejderinvolverende processer.

Arbejdet har resulteret i 25 meget forskellige løsninger som har det til fælles, at kommunernes nye strukturer gør det muligt at arbejde tættere sammen på tværs af faggrænser. Dette har potentiale til at understøtte helhedsorienteret og rehabiliterende pleje, der tager afsæt i borgernes aktuelle behov og ønsker.

En generel læring er, at forandring, herunder øget autonomi og beslutnings kompetence for medarbejderne, kræver nærværende ledelse og udvikling af nye ledelsesroller. Det fremstår videre som en vigtig pointe på tværs af kommuner, at øget medarbejderansvar i det daglige, herunder arbejdet med selvplanlægning og ikke mindst selvstyring, tager tid og kræver nye ledelsesroller på mange niveauer. Et væsentligt udviklingspunkt for ledelsen handler om at facilitere at de rigtige beslutninger træffes – frem for at træffe beslutningerne selv.

### Vurdering.

Det er administrationens vurdering, at arbejdet med små teams skal systematiseres og der skal ske en tydeliggørelse af, hvilke formål og effekter man prioriterer. Det betyder at der er behov for en proces hvor der sker en tydeliggørelse og begrebsafklaring af, hvordan vi i Slagelse Kommunes ældrepleje ønsker at arbejde i små teams.

Med regeringens seneste udmeldinger forventes udkast til den nye ældrelov at komme i februar 2024. Denne forventes at indeholde en omfattende frisættelse af den kommunale ældrepleje. Med dette nye udgangspunkt vil det blive naturligt at starte en forandringsproces som blandt andet omfatter en tydeliggørelse af det fremtidige arbejde med små teams.

Det skal bemærkes, at de fleste kommuner, som arbejder målrettet med team-tænkningen, har ekstra økonomi til implementeringsarbejdet - enten via puljemidler eller kommunal ekstra finansiering.

Der er i finansloven for 2024 afsat midler til Værdig ældrepleje med 150 mio. kr. i 2024 og samlet 695 mio. kr. i perioden 2024-2027. Midlerne er afsat som en ramme, der blandt andet kan anvendes til udbredelse af faste teams og udbredelse af velfærdsteknologi. Den konkrete udmøntning vil ske efter aftale med aftalepartierne på baggrund af et konkret oplæg fra regeringen.

## **Retligt grundlag**

Ingen bemærkninger.

## **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Sagens videre forløb**

Ingen bemærkninger.

## **Bilag**

Bilag 1 - Hjemmepleje og Sygepleje - organisering december 2023

Bilag 2 - Hjemmeplejens erfaringer med små teams

# Punkt 5: Orientering om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2023 (O)

23-010053

## Beslutning

At 1: Sagen taget til orientering.

Seniorudvalget imødeser, at resultaterne fra undersøgelsen medtages i det fremadrettede arbejde og kommende politiske sager.

## Sagsfremstilling

## Kompetence

Seniorudvalget

## Beslutningstema

Seniorudvalget orienteres om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2023.

## Indstilling

Chef for Sundhed og Ældre indstiller,

1. at Seniorudvalget tager resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2023 til orientering.

## Sagens indhold

Seniorudvalget blev på deres møde den 8. august 2023 punkt 5 orienteret om gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene og i hjemmeplejen 2023.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2023 er en del af tilsyn og opfølgning på tilbud efter servicelovens § 83 og 83 a til borgere i eget hjem. Dette er beskrevet i tilsynspolitikken 2023-2026, der er godkendt af Byrådet den 19. december 2022 punkt 18.

### Indsamling af data i brugertilfredshedsundersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført blandt et tilfældigt udtræk af borgere, der modtager eller har modtaget hjemmehjælp inden for de sidste 6 måneder.

Dataindsamlingen er gennemført telefonisk af et eksternt analyseinstitut. Der er i alt gennemført 559 interviews i perioden september til oktober 2023.

Spørgsmålene i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2023 er sammenlignelige med spørgsmålene fra samme undersøgelse i 2020 og med udvalgte spørgsmål fra 2018.

Resultaterne er vedlagt i bilag 1. Derudover er der vedlagt en udviklingsrapport i bilag 2, hvor resultaterne fra 2023 er sammenlignet med resultaterne fra 2020. Der er orienteret om resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 på Forebyggelses- og Seniorudvalgets møde den 22. august 2018 punkt 11.

### Resume af udvalgte resultater

Nedenstående procenter er angivet i afrundede tal.

I 2023 er den samlede tilfredshed med den hjemmepleje, som borgerne modtager på 74 %. Det er et fald siden 2020 (84 %), men højere end 2018 (62 %).

I 2023 angiver 14 % af borgerne, at de er utilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Det er en stigning både i forhold til 2018 (4 %) og 2020 (7 %).

#### Tilfredshed med hjælpere

I 2023 angiver 94 %, at de er tilfredse med hjælperens venlighed. Det er et fald siden 2020 (97 %), men højere end 2018 (91 %). I 2023 angiver under 1 %, at de ikke er tilfredse.

I 2023 er der 77 %, der angiver, at hjælperne tager hensyn til borgerens ønsker og behov. Det er et fald siden 2020 (87 %), men højere end 2018 (74 %).

#### Tilfredshed med den hjælp, borgerne modtager

I 2023 angiver 13 %, at der er kommet mindst 20 forskellige hjælpere i dagtimerne de sidste 3 måneder. Det er en stigning i forhold til både 2018 (9 %) og 2020 (7 %).

I 2023 angiver 64 %, at hjælperne generelt kommer på det aftalte tidspunkt. Det er et fald siden 2020 (70 %), men højere end 2018 (50 %).

I 2023 angiver 35 %, at hjælperne ikke giver besked ved forsinkelse på mere end 30 minutter. Det er en stigning siden 2020 (23 %), men på niveau med 2018 (37 %).

I 2023 angiver 82 %, at de alt i alt er tilfredse med den personlige hjælp, de modtager. Det er et fald siden 2020 (89 %), men højere end 2018 (72 %).

I 2023 angiver 75 %, at de alt i alt er tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. Det er et fald siden 2020 (85 %), men højere end 2018 (64 %).

#### Mulighed for inddragelse

I 2023 angiver 38 %, at de bliver inddraget i for eksempel madlavning, påklædning, oprydning med mere i det omfang, de ønsker det. Det er et fald siden 2020 (44 %), men højere end 2018 (32 %).

I 2023 angiver 49 %, at hjælperne støtter dem i at klare flest mulige dagligdags ting selv. Det er et fald siden 2020 (61 %), men højere end 2018 (38 %).

#### Tilfredshed med den leverede mad

I 2023 angiver 72 %, at den mad, de får leveret, er god. Der er ingen forskel i forhold til 2018 og 2020.

Fra 2020 til 2023 er der ingen ændring i borgernes vurdering af overholdelse af tidsfrist ved madlevering, udvalget af menuer samt tilfredshed med portionsstørrelsen, som generelt er god.

#### Tilfredshed med rehabilitering

I 2023 angiver 55 %, at de ved, at de kan få hjælp til at genvinde tabte funktioner, som vurderes at kunne genoptrænes. Det er et fald siden 2020 (64 %). Spørgsmålet indgik ikke i 2018.

#### Administrationen arbejder videre med resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen

Administrationen vurderer, at undersøgelsen giver et realistisk billede af borgernes tilfredshed med hjemmeplejen. Administrationen vurderer, at borgerne generelt oplever, at hjemmeplejens personale er venlige og respektfulde. Administrationen vurderer, at der er en særlig opmærksomhed i forhold til antallet af hjælpere, der kommer i hjemmet, samt at hjælperne skal give besked ved forsinkelser. Administrationen vurderer, at der fortsat er brug for fokus på at inddrage og støtte borgerne til at kunne klare mest muligt selv. Administrationen vurderer at resultaterne fra undersøgelsen i 2020 kan være påvirket af Covid-19 pandemien.

Administrationen behandler resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne på ledermøder og i MED-organisationen. Dette med henblik på at drøfte mulige handlinger, der kan sikre kvalitet og tilfredshed med den hjælp, som borgerne modtager. Administrationen har derudover påbegyndt et arbejde med at kvalitetssikre og udvikle rehabiliteringsindsatsen på tværs af hjemmeplejen og plejecentrene.

Administrationen sender resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 for hjemmeplejen til orientering i Ældrerådet, Handicaprådet og Rådet for Socialt udsatte.

## **Retligt grundlag**

Serviceoven §§ 83 og 83 a, hvor kommunalbestyrelsen har pligt til at tilbyde personlig pleje, praktisk hjælp og madservice i hjemmet til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver. Derudover skal Kommunalbestyrelsen tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

## **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Sagens videre forløb**

Ingen bemærkninger.

## **Bilag**

Bilag 1 - Brugertilfredshedsundersøgelse Hjemmepleje - Hovedrapport

Bilag 2 - Brugertilfredshedsundersøgelse Hjemmepleje - Udviklingsrapport

# Punkt 6: Orientering om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene i 2023 (O)

23-010053

## Beslutning

At 1: Sagen taget til orientering.

Seniorudvalget imødeser, at resultaterne fra undersøgelsen medtages i det fremadrettede arbejde og kommende politiske sager.

## Sagsfremstilling

## Kompetence

Seniorudvalget

## Beslutningstema

Seniorudvalget orienteres om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene 2023.

## Indstilling

Chefen for Sundhed og Ældre indstiller,

1. at Seniorudvalget tager resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene 2023 til orientering.

## Sagens indhold

Seniorudvalget blev på deres møde den 8. august 2023 punkt 5 orienteret om gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene og i hjemmeplejen 2023.

Brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene bliver gennemført hvert andet år som opfølgning på strategierne "Strategi om Bomiljøer for ældre" og "Strategi for rehabilitering, omsorg og pleje".

### Indsamling af data i brugertilfredshedsundersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført på 11 plejecentre. Plejecenter Quistgården er ikke repræsenteret i undersøgelsen på grund af borgernes kognitive og fysiske helbred.

Undersøgelsen er gennemført blandt de borgere på plejecentrene, som personalet har vurderet var i stand til kognitivt og fysisk at besvare spørgsmålene. Interviews er gennemført med hjælp fra Ældrerådet og administrativt personale. Alle interviews er gennemført i oktober 2023. Der var 212 borgere, som blev spurgt, om de ville deltage, og der er i alt gennemført 161 interviews.

Spørgsmålene i undersøgelsen i 2023 er sammenlignelige med spørgsmålene fra 2020.

Administrationen har imødekommet Ældrerådets ønske om at få tilføjet følgende spørgsmål til undersøgelsen i 2023:

Bestemmer du selv, hvornår du står op om morgenen?

Bestemmer du selv, hvornår du går i seng om aftenen?

Resultaterne er vedlagt i bilag 1. Derudover er der vedlagt en udviklingsrapport i bilag 2, hvor resultaterne fra 2023 er sammenlignet med resultaterne fra 2020. Der er orienteret om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 på Forebyggelses- og Seniorudvalgets møde den 22. august 2018 punkt 11.

## Resume af udvalgte resultater

Nedenstående procenter er angivet i afrundede tal.

I 2023 er den samlede tilfredshed med det plejecenter, som borgerne bor på, på 77 %. Det er et fald siden 2020 (82 %), men på niveau med 2018 (75 %).

I 2023 angiver 7 %, at de er utilfredse med det plejecenter, de bor på. Det er en stigning i forhold til både 2018 (5 %) og 2020 (4 %).

## Tilfredshed med medarbejdere

I 2023 angiver 94 %, at personalet er venlige over for dem. Det er på niveau med 2020 (94 %) og en stigning fra 2018 (90 %). Under 1 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 83 %, at personalet tager hensyn til deres behov. Det er et fald siden 2020 (88 %), men på niveau med 2018 (83 %). Under 2 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 57 %, at personalet som regel har tid til at snakke med dem, hvis de ønsker det. Det er et fald i forhold til både 2018 (66 %) og 2020 (70 %). 15 % svarer nej i 2023.

## Tilfredshed med den hjælp, borgerne modtager

I 2023 angiver 81 %, at de er tilfredse med hjælpen, de modtager. Det er et fald i forhold til både 2018 (84 %) og 2020 (87 %). 5 % er utilfredse i 2023.

I 2023 angiver 67 %, at personalet kommer, når de kalder på hjælp. Det er et fald siden 2020 (74 %), men på niveau med 2018 (67 %). 9 % svarer nej i 2023.

## Mulighed for selvbestemmelse og inddragelse

I 2023 angiver 8 %, at personalet ikke støtter borgeren i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv. Det er en stigning siden 2020 (2 %), men på niveau med 2018 (7 %).

I 2023 angiver 22 %, at de nogle gange er alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre. Det er et fald siden 2020 (32 %), men højere end 2018 (18 %).

I 2023 angiver 74 %, at de selv bestemmer over hverdagens forløb. Det er et fald i forhold til både 2018 (82 %) og 2020 (80 %). 6 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 52 %, at der er et varieret aktivitetstilbud på deres plejecenter. Det er en stigning siden 2020 (48 %) og et fald siden 2018 (61 %). 22 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 79 %, at medarbejderne er gode til at informere borgerne om de forskellige aktivitetsstilbud. Det er en stigning i forhold til både 2018 (75 %) og 2020 (68 %). 11 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 39 %, at der bliver lyttet til deres ønsker, når de vil være med til at bestemme, hvad der sker på plejecenteret. Det er et fald i forhold til både 2018 (44 %) og 2020 (53 %). 18 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 70 %, at de oplever, at deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart. Det er et fald i forhold til både 2018 (77 %) og 2020 (83 %). 8 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 57 %, at de er tilfredse med stemningen omkring måltidet i forhold til muligheden for ro, samtale, hygge med videre. Det er et fald i forhold til både 2018 (70 %) og 2020 (73 %). 9 % svarer utilfreds i 2023.

## Tilfredshed med den serverede mad

I 2023 angiver 65 %, at der bliver lyttet til deres forslag eller ønsker til morgenmaden. Det er et fald siden 2020 (76 %), men højere end 2018 (62 %). Under 15 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 63 %, at der bliver lyttet til deres forslag eller ønsker til frokosten. Det er et fald siden 2020 (71 %), men højere end 2018 (58 %). 14 % svarer nej i 2023.

I 2023 angiver 52 %, at der bliver lyttet til deres forslag eller ønsker til aftensmaden. Det er et fald siden 2020 (64 %), men på niveau med 2018 (52 %). 23 % svarede nej i 2023.

I 2023 angiver henholdsvis 84 %, 78 % og 71 %, at de synes, at morgenmaden, frokosten og aftensmaden er god. Det er et lille fald siden 2020 (87 %, 83 % og 73 %). Under 2 % svarer dårlig i 2023 i forhold til morgenmad og frokost. Under 6 % svarer dårlig i forhold til aftensmad.

I 2023 angiver 71 %, at de selv bestemmer, hvornår de står op om morgenen. 19 % svarer nej.

I 2023 angiver 83 %, at de selv bestemmer, hvornår de vil i seng. 8 % svarer nej.

### Administrationen arbejder videre med resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen

Administrationen vurderer, at undersøgelsen giver et realistisk billede af beboernes tilfredshed med plejecentrene. Administrationen vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med det plejecenter, de bor på, og at personalet er venlige, respektfulde og tager hensyn til deres behov. Administrationen vurderer, at der er sket en positiv udvikling i forhold til at informere om forskellige aktivitetstilbud. Administrationen vurderer, at der er en særlig opmærksomhed i forhold til tiden til at snakke med beboerne, selvbestemmelse over hverdagens forløb og stemningen omkring måltiderne. Administrationen vurderer, at resultaterne fra undersøgelsen i 2020 kan være påvirket af Covid-19- pandemien.

Administrationen behandler resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne på ledermøder og i MED-organisationen. Dette med henblik på at drøfte mulige handlinger, der kan sikre kvalitet og tilfredshed med den hjælp, som borgerne modtager. Derudover tages resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen med på bruger- og pårørenderådene på de plejecentre, som har disse. Administrationen har desuden påbegyndt et arbejde med at kvalitetssikre og udvikle rehabiliteringsindsatsen på tværs af hjemmeplejen og plejecentrene.

Administrationen sender resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 for plejecentrene til orientering i Ælderådet, Handicaprådet og Rådet for Socialt udsatte.

### **Retligt grundlag**

Strategi om Bomiljøer for ældre er godkendt i 2017 af Sundheds- og Seniorudvalget.

Strategi for rehabilitering, omsorg og pleje er godkendt i 2017 af Sundheds- og Seniorudvalget.

## **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

## **Sagens videre forløb**

Ingen bemærkninger.

### **Bilag**

Bilag 1 - Brugertilfredshedsundersøgelse 2023 Plejecentre - Hovedrapport

Bilag 2 - Brugertilfredshedsundersøgelse Plejecentre - Udviklingsrapport

## **Punkt 7: Gensidig orientering (O)**

22-024384

### **Beslutning**

At 1: Følgende orienteringer givet:

Formanden orienterede om:

- Invitation til stormøde om ældres velfærd den 30. januar 2024

Seniorudvalgets medlemmer orienterede om:

- Helle Dalsgaard (F) orienterede om kommende besøg på Midgaard.

Administrationen orienterede om:

- 17. april 2024 afholdes konferencen "Fremtidens ældreliv".
- Puljetildeling til bekæmpelse af madspild fra Økologifonden.
- Udbud på kørsel (Madservice)
- Pressesag
- Klage fra en pårørende
- Status på vikarudgifter

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalgets medlemmer og administrationen orienterer om aktuelle henvendelser, tiltag, projekter m.m.

### **Indstilling**

Direktøren for Handicap, Ældre og Arbejdsmarked indstiller,

**1. at** Seniorudvalget orienteres.

### **Sagens indhold**

1. Orientering fra udvalgsformand
2. Orientering fra udvalgsmedlemmer
3. Orientering fra administrationen.

## **Punkt 8: Input til kommende møder (B)**

22-024390

### **Beslutning**

At 1: Udvalget besluttede, at følgende emner sættes på et kommende møde:

- Opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelser
- Sag med "Små teams" jf. punkt 4.

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalgets medlemmer beslutter eventuelle input til emner eller dagsordenpunkter, som ønskes behandlet på kommende møder. I det vedlagte bilag findes en oversigt over kommende punkter til behandling.

### **Indstilling**

Direktøren for Handicap, Ældre og Arbejdsmarked indstiller,

**1. at** Seniorudvalget beslutter eventuelle input til emner eller dagsordenpunkter, som ønskes behandlet på kommende møder.

### **Bilag**

Bilag 1 - Sagsoversigt feb-marts-april

## **Punkt 9: Kommunikation (B)**

### **Beslutning**

Ingen bemærkninger.

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalget kan beslutte udsendelse af eventuelle pressemeddelelser og øvrig kommunikation i forlængelse af udvalgsrådet.

### **Indstilling**

Direktøren for Handicap, Ældre og Arbejdsmarked indstiller,

**1. at** Seniorudvalget beslutter udsendelse af eventuelle pressemeddelelser og øvrig kommunikation i forlængelse af udvalgsrådet.

## **Punkt 10: Godkendelse af referat (B)**

### **Beslutning**

At 1: Godkendt.

### **Sagsfremstilling**

### **Kompetence**

Seniorudvalget

### **Beslutningstema**

Seniorudvalget skal godkende referatet.

### **Indstilling**

Direktøren for Handicap, Ældre og Arbejdsmarked indstiller,

- 1. at** Seniorudvalget godkender referatet.