

# **REFERAT Handicaprådet (2018-2021) d. 16-03-2021**

**Mødedato** Tirsdag d. 16. marts 2021 kl. 16:00

**Mødested** Videomøde

## Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden(B).....	3
Tema: Task Force-rapporten på det specialiserede børne og familieområde samt den besluttede udvikling.....	4
Tema: Status på projekt hos Center for Handicap og Psykiatri, hvor der arbejdes på mødet mellem tilsyn og omsorg.....	6
Opfølgning på Medborgerpolitik(D).....	7
Status på COVID-19 situation og indsatser på Handicap og Psykiatriområdet(O).....	9
Tids-og procesplan for udvikling af masterplan 2022-2025 for fremtidens tilbud på Handicap-og Psykiatriområdet.....	10
Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene 2020 (O).....	12
Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2020 (O).....	15
Meddelelser(O).....	18

# Punkt 1: Godkendelse af dagsorden(B)

## Sagsfremstilling

### 1. Godkendelse af dagsorden(B)

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-89899

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

### Indstilling

Formanden indstiller,

1. at Dagsorden godkendes

### Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:

Fraværende: Steen Olsen (A)

Godkendt.

## **Punkt 2: Tema: Task Force-rapporten på det specialiserede børne og familieområde samt den besluttede udviklingsplan(D)**

### **Sagsfremstilling**

#### **2. Tema: Task Force-rapporten på det specialiserede børne og familieområde samt den besluttede udviklingsplan(D)**

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-89906

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### **Beslutningstema**

Handicaprådet skal have temadrøftelse omkring Task Force-rapporten på det specialiserede børne og familieområde samt den besluttede udviklingsplan.

Stabs- og Myndighedschef Handicap & Psykiatri og Børn & Familie Tine Aavang Jensen deltager og giver Handicaprådet et oplæg.

#### **Sagens indhold**

Task Forcen i Socialstyrelsen færdiggjorde deres analyse af det specialiserede børne- og ungeområde den 3. november 2020. Rapporten er et resultat af Børne- og Ungeudvalgets beslutning om at indgå i et Task Force projekt i december 2019. Rapporten giver et billede af kommunens styrker, men også store udfordringer på det samlede myndighedsområde for udsatte børn og unge. Task Force-rapporten peger på mange relevante tiltag og omstillinger i forbindelse med at forbedre indsatserne overfor børn og familier. Rapport er vedlagt som bilag til sagen.

I samarbejde med Task Forcen er der udarbejdet en udviklingsplan, der rammesætter det kommende arbejde, som forventes at skulle løbe i årene 2021-2023. Den 2. marts 2021 godkendte Task Forcen endeligt udviklingsplanen.

Børne- og Ungeudvalget ønsker at blive løbende orienteret omkring fremdriften i udviklingsplanen, og den 30. november 2020 godkendte udvalget en involveringsplan, som har til formål at sikre, at udvalget løbende orienteres omkring fremdrift og status for Task Force-projektet på Børne- og Familieområdet. Af involveringsplanen fremgår det, at der vil blive afrapporteret til udvalget kvartalsvis i marts, juni, september og december i perioden 2021-2023.

I tilknytning til arbejdet med udviklingsplanen har udvalget ønsket et særligt fokus på flere elementer. Task Force-projektet vil derfor tage udgangspunkt i fire spor:

- Implementering af udviklingsplan i samarbejde med Socialstyrelsen, der skal styrke det socialfaglige arbejde
- Kompetenceudvikling for medarbejdere og ledere
- Fokus på psykisk arbejdsmiljø og sagstal
- Bedre fysiske rammer for borgere og medarbejdere

Første orientering til Børne- og Ungeudvalget er sket til deres møde den 8. marts 2021.

#### **Retligt grundlag**

Den kommunale styrelseslov

#### **Handlemuligheder**

Handicaprådet kan drøfte sagen

#### **Vurdering**

Ingen bemærkninger

#### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger

#### **Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger

#### **Indstilling**

Formanden indstiller,

**1. at sagen drøftes**

#### **Bilag**

330-2021-90397 Bilag Task Forcens analyserapport - Slagelse Kommune

**Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:****Fraværende:** Steen Olsen (A)

På baggrund af præsentationen af Task Force-rapporten på det specialiserede børne og familieområde samt den besluttede udviklingsplan blev indholdet og de fremadrettede tiltag drøftet.

Handicaprådet bad om at få løbende orientering omkring fremdrift og status for Task Force-projektet på Børne- og Familieområdet i samme kadence som fagudvalget.

**Bilag**

Bilag Task Forcens analyserapport - Slagelse Kommune

## **Punkt 3: Tema: Status på projekt hos Center for Handicap og Psykiatri, hvor der arbejdes på mødet mellem borger/pårørende og sagsbehandler/kommunen(D)**

### **Sagsfremstilling**

#### **3. Tema: Status på projekt hos Center for Handicap og Psykiatri, hvor der arbejdes på mødet mellem borger/pårørende og sagsbehandler/kommunen(D)**

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-89925

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### **Beslutningstema**

Handicaprådet skal drøfte status på projekt hos Center for Handicap og Psykiatri, hvor der arbejdes på mødet mellem borger/pårørende og sagsbehandler/kommunen.

#### **Sagens indhold**

Handicaprådet har ønsket en status på projekt hos Center for Handicap og Psykiatri, hvor der arbejdes på mødet mellem borger/pårørende og sagsbehandler/kommune.

Center for Handicap og Psykiatri v. Teamleder Jeannett Haugaard Jakobsen deltager under punktet og giver Handicaprådet et oplæg.

#### **Retligt grundlag**

Ingen bemærkninger.

#### **Handlemuligheder**

Handicaprådet kan drøfte sagen.

#### **Vurdering**

Ingen bemærkninger.

#### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

#### **Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

#### **Indstilling**

Formanden indstiller,

**1. at sagen drøftes**

#### **Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:**

**Fraværende:** Steen Olsen (A)

Handicaprådet fik både en generel præsentation af Center for Handicap og Psykiatris arbejde med mødet med borgeren samt specifik status på projekt med ny digital kommunikationsløsning, som også skal udvikle feedback-funktion.

Sagen blev herefter drøftet.

Til en projekt workshop i forbindelse med udviklingen af den digitale løsning ønskes deltagelse af borgerrepræsentanter. Handicaprådet blev opfordret til at være behjælpelig med at finde interesserede borgerrepræsentanter. Tilbage melding herom bedes sendt til sekretæren for Handicaprådet.

# Punkt 4: Opfølgning på Medborgerpolitik(D)

## Sagsfremstilling

### 4. Opfølgning på Medborgerpolitik(D)

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-90006

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Handicaprådet skal som led i rådets opfølgning på Medborgerpolitikken drøfte DH og KL's fælles principper og anbefalinger til for borgerinddragelse.

Handicaprådet orienteres endvidere om indsamling af status på hvordan der arbejdes med Medborgerpolitikken på tværs af organisationen.

#### Sagens indhold

Handicaprådet har modtaget henvendelsen - DH og KL's fælles principper for borgerinddragelse.

Vedlagt som bilag er brev til det kommunale handicapråd på vegne af Danske Handicaporganisationer og KL. Brevet vedrører parternes fælles principper og anbefalinger til god borgerinddragelse på handicapområdet (ligeledes vedlagt).

Principperne er også offentliggjort på Danske Handicaporganisationer og KL's respektive hjemmesider:

[Fælles principper fra KL og DH skal styrke retssikkerheden](#)

[DH og KL kommer med fælles anbefalinger for god borgerinddragelse | Danske Handicaporganisationer](#)

Henvendelsen drøftes som led i Handicaprådets opfølgning på Medborgerpolitikken. Medborgerpolitikken er vedlagt som bilag.

#### *Status på hvordan der arbejdes med Medborgerpolitikken på tværs af organisationen*

Der har været iværksat en indsamling af status på udbredelsen af Medborgerpolitikken bredt og på tværs af forvaltningerne i kommunen. Der forberedes sag herom til forelæggelse på april mødet i Udvalget for Specialiserede Borgerindsatser og herefter til Handicaprådets næstkommende møde.

#### Retligt grundlag

Medborgerpolitikken udgør Slagelse Kommunes Handicappolitik.

#### Handlemuligheder

Handicaprådet kan drøfte sagen.

#### Vurdering

Ingen bemærkninger.

#### Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger

#### Tværgående konsekvenser

Medborgerpolitikken er vedtaget af Byrådet og er tværgående.

#### Indstilling

Formanden indstiller,

1. at Sagen drøftes.

#### Bilag

330-2021-90090 Bilag Henvendelse til de kommunale handicapråd - Fem principper om tillid og borgerinddragelse

330-2021-90092 Bilag Saet-samarbejde-og-tillid-i-centrum-paa-handicapomraadet

330-2021-91679 Bilag Medborgerpolitik Slagelse Kommune vedtaget i Byrådet 16. september 2019

**Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:**

**Fraværende:** Steen Olsen (A)

Sagen blev drøftet.

Handicaprådet bemærkede, at de fælles principper og anbefalinger til god borgerinddragelse på handicapområdet fra Danske Handicaporganisationers og KL er i tråd med Medborgerpolitikken.

Handicaprådet ser frem til at modtage orientering om status på implementeringen af Medborgerpolitikken på tværs af forvaltningerne i kommunen.

## **Bilag**

Bilag Henvendelse til de kommunale handicapråd - Fem principper om tillid og borgerinddragelse

Bilag Saet-samarbejde-og-tillid-i-centrum-paa-handicapomraadet

Bilag Medborgerpolitik Slagelse Kommune vedtaget i Byrådet 16. september 2019

# Punkt 5: Status på COVID-19 situation og indsatser på Handicap og Psykiatriområdet(O)

## Sagsfremstilling

### 5. Status på COVID-19 situation og indsatser på Handicap og Psykiatriområdet(O)

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-91662

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Handicaprådet skal orienteres om status på COVID-19 situation og indsatser på Handicap og Psykiatriområdet.

#### Sagens indhold

Hen over vinteren har COVID-19 haft fuldt fokus - også i Slagelse Kommune.

Center for Handicap og Psykiatri vil på mødet opdatere Handicaprådet omkring situation og indsats i forhold til COVID-19.

#### Retligt grundlag

Ingen bemærkninger.

#### Handlemuligheder

Handicaprådet kan tage orienteringen til efterretning.

#### Vurdering

Ingen bemærkninger.

#### Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

#### Tværgående konsekvenser

Ingen bemærkninger.

#### Indstilling

Formanden indstiller,

1. at Orienteringen tages til efterretning.

#### Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:

**Fraværende:** Steen Olsen (A)

Social og projektchef Vini Lindhardt gav Handicaprådet en orientering fra Center for Handicap og Psykiatriens virksomhedsområde med:

- Status på vaccinationsprocessen blandt borgerne, hvor 3. bølge er i gang.
- Status på den aktuelle udbredelse af smitte blandt borgere og medarbejdere.
- Status på arbejdet omkring planlægning af kvik og pcr-test samt teststeder.

# Punkt 6: Tids-og procesplan for udvikling af masterplan 2022-2025 for fremtidens tilbud på Handicap-og Psykiatriområdet(O)

## Sagsfremstilling

### 6. Tids-og procesplan for udvikling af masterplan 2022-2025 for fremtidens tilbud på Handicap-og Psykiatriområdet(O)

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-90722

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Handicaprådet skal orienteres om tids- og procesplan for udviklingen af masterplan 2022-2025 for fremtidens tilbud på Handicap og Psykiatriområdet.

#### Sagens indhold

Udvalget for Specialiserede Borgerindsatser godkendte i sit møde den 7. oktober 2020 oplægget til tids- og procesplan for udvikling af masterplan for fremtidens tilbud på handicap- og psykiatriområdet. Masterplanen skal bl.a. indeholde indsamling af nuværende kapacitet, samt datagrundlag for at kunne pege på fremtidens behov.

Projektets opgaver og leverancer er delt op i 4 spor med afsæt i centrale temaer fra pejlemærket ”Slagelse som sælgerkommune”:

Spor 1) Bygningsmæssig kapacitet og kvalitet

Spor 2) Kapacitetsbehov

Spor 3) Kompetente medarbejdere

Spor 4) Omkostningseffektiv drift

Udvalget for Specialiserede Borgerindsatser tiltrådte 3. marts 2021 en reviderede tids- og procesplan samt afgrænsning af projekt ”Fremtidens tilbud på Handicap- og Psykiatriområdet”.

#### Projektets organisering

Projektet er organiseret med en styregruppe, projektgruppe og en arbejdsgruppe pr. spor.

Projektgruppens formand er Social-og Projektchef Vini Lindhardt.

#### Projektets afgrænsning

Projektet afgrænses således at spor 2, 3 og 4 afgrænses til at omfatte – de takstfinansierede bo- og dagtilbud (se bilag A), da det især er disse tilbud, der vægter i omfanget af salg til andre kommuner. Den fremtidige efterspørgsel vil tillige få betydning for den fremadrettede sælgerkommunestrategi.

På den bygningsmæssige kapacitet og kvalitet tages dog alle bygninger for sociale tilbud med under Center for Handicap og Psykiatri med henblik på at kunne identificere muligheder og udfordringer.

#### Revideret tids – og milepælsplan

Udvalget godkendte en tids- og procesplan for projektet i oktober 2020 med en ambition om, at der kunne fremlægges en samlet masterplan for udvalget første kvartal 2022. På baggrund af arbejdsgruppernes detailplanlægning af processen, kan der allerede nu, konstateres et behov for at revidere den samlede tids- og procesplan for projektet således, at Masterplanen til udvalget udskydes til andet kvartal 2022. Dette skyldes, at afdækningen af den nuværende kapacitet samt fremtidens behov i spor 2 peger på en meget stor mængde af data, der skal analyseres, hvilket vurderes til at tage en del længere tid end først antaget.

Den reviderede tids og procesplan betyder, at arbejdsgrupperne arbejder frem mod en ”Midtvejs” temadag i oktober 2021, hvor udvalget præsenteres for resultaterne af arbejdsgruppernes dataindsamling, således det sikres, at delresultaterne indbyrdes sammenhæng kan trækkes frem. Herefter går arbejdsgrupperne ind i en analysefase omkring fremtidens behov, som inkluderer en workshop/fremtidsværksted. Den endelige Masterplan fremlægges til beslutning i slutningen af andet kvartal 2022. Der vil være en løbende involvering af brugerorganisationer, Handicap- og Udsatteråd samt MED-organisation bl.a. i form af deltagelse i midtvejstemadag og workshop/fremtidsværksted.

Revideret tids- og procesplan samt projektafgrænsning er vedlagt som bilag.

#### Retligt grundlag

Den Kommunale styrelseslov

#### Handlemuligheder

Handicaprådet kan tage orienteringen til efterretning.

#### Vurdering

Ingen bemærkninger.

**Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger

**Tværgående konsekvenser**

Ingen bemærkninger

**Indstilling**

Formanden indstiller,

1. at Orienteringen tages til efterretning.

**Bilag**

330-2021-90867 Tids og procesplan Projekt Fremtidens tilbud

**Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:**

**Fraværende:**

Social og projektchef Vini Lindhardt præsenterede projektet og dets tids- og procesplan.

Handicaprådet tog orienteringen til efterretning.

**Bilag**

Tids og procesplan Projekt Fremtidens tilbud

# Punkt 7: Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene 2020 (O)

## Sagsfremstilling

### 7. Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene 2020 (O)

Sagsnr.: 330-2021-3587

Dok.nr.: 330-2021-13078

Åbent

Kompetence: Forebyggelses- og Seniorudvalget

#### Beslutningstema

Udvalget orienteres om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene, der er gennemført i efteråret 2020

#### Baggrund

Brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene tager udgangspunkt i effektmålene i tre af de fire strategier, der er på ældreområdet i Center for Sundhed og Ældre. De tre strategier er *Strategi for bomiljøer til ældre*, *Strategi for boliger til ældre*, *Strategi for rehabilitering, omsorg og pleje*. I strategierne er beskrevet, at der, via brugerundersøgelsen, skal effektmåles hvert 2. år på borgernes oplevelse af udmøntning af strategierne.

I brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 fik næsten 90 procent af borgerne hjælp til at udfylde spørgeskemaet. Ældrerådet bistod i høj grad med denne hjælp. Derudover hjalp pårørende og personale. Det var i 2020 på grund af Covid-19 ikke muligt at få hjælp fra Ældrerådet til at gennemføre undersøgelsen. Derfor blev medarbejdere fra andre plejecentre, samt medarbejdere fra Sekretariatet i Center for Sundhed og Ældre brugt som interviewere. Medarbejderne blev fordelt, så de ikke skulle interviewe deres egne borgere. Undersøgelsen i 2020 er blevet gennemført via online besvarelse af spørgeskemaet.

På tidspunktet for undersøgelsen boede 483 borgere på plejecenter. Af dem fik 166 borgere fordelt på 10 plejecentre mulighed for at deltage i undersøgelsen. Kun borgere, der af personalet blev vurderet til fysisk og kognitivt at kunne svare på spørgeskemaet, fik mulighed for at blive interviewet. 120 borgere svarede på spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 72,3%. Svarprocenten er på samme niveau som ved sidste undersøgelse i 2018. Her var svarprocenten 71,8.

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

Spørgeskemaet har i 2020 undersøgelsen gennemgået en kvalificering af spørgsmål og svarmuligheder. Virksomhedslederne samt eksperter i spørgeskemabesvarelser har i fællesskab revurderet spørgeskemaet fra 2018 i forhold til målgruppens kognitive og fysiske kapacitet.

Det har ført til, at der i 2020 var 45 spørgsmål til borgerne på plejecentrene og ikke 56 spørgsmål, som tilfældet var i 2018. Ligeledes har der i 2020 været færre svarmuligheder til de enkelte spørgsmål.

Et eksternt konsulenthus har på baggrund af spørgeskemaet udarbejdet to rapporter. En hovedrapport, der er vedlagt som bilag og en rapport inddelt i de fem klynger, der er i Slagelse Kommune. Klyngerne arbejder internt med denne sidstnævnte rapport.

#### Resultater

I det følgende vil de væsentligste resultater for brugertilfredshedsundersøgelsen blive præsenteret. Resultaterne vil, i den grad det er muligt, blive sammenlignet med undersøgelsen fra 2018.

- 82% af borgerne er samlet set tilfreds med det plejecenter, de bor på. 4% er utilfreds. I 2018 var der 75%, som var tilfreds og 5%, der var utilfredse
- 68% oplever, at personalet kender dem og deres historie. 10% har svaret nej til spørgsmålet. Det er en forbedring i forhold til 2018 undersøgelsen, hvor 60% vurderer, at personalet kendte deres historie og 9% svarede, at de ikke gjorde.
- Stort set samme antal vurderer i 2020 som i 2018, at de bliver inddraget i f.eks. madlavning, påklædning, oprydning mm. i det omfang de ønsker det. I 2020 var det 47%, som oplevede at blive inddraget, i 2018 var det tal 45%. I forhold til de borgere, som svarer nej til spørgsmålet, er der en større forskel. I 2020 svarer 38%, at de ikke bliver inddraget, i 2018 var det 22%.
- 86% af borgerne oplever, at personalet støtter dem i, at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv. 2% svarer nej hertil. I 2018 var tallene henholdsvis 74% og 7%.
- 53% af borgerne har svaret, at de er tilpas med mængden af den alenetid, de har. Modsat har 32% svaret, at de nogle gange er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre. I den tidligere undersøgelse var disse tal

55% og 18%.

- Samme tendens ses også i forhold til, om borgeren føler sig ensom. Her svarede 62% nej, og 22% ja i undersøgelsen i 2020 i forhold til, om de følte sig ensom. I 2018 var tallene henholdsvis 72% og 14%.
- Selvom borgerne er mere alene, end de ønsker og er mere ensomme, er de ikke mere utrygge i hverdagen i 2020 end i 2018. I 2020 svarede 83%, at de ikke var utrygge. I 2018 var det tal 79%. I 2020 følte 8% sig utrygge. I 2018 var det 12%.
- Den samlede tilfredshed med den hjælp, borgerne modtog i 2020 var på 87%, mens 3% var utilfreds. I 2018 havde borgere flere svarmuligheder. Her var 84% tilfreds eller meget tilfreds, med den hjælp de modtog alt i alt, mens 4% var utilfreds eller meget utilfreds.
- 85% af borgerne vurderer, at medarbejderne respekterer deres bolig som privat hjem. 3% mener, ikke at det er tilfældet. Det er en nedgang siden 2018, hvor 91% var enig eller meget enig i spørgsmålet. Her var der ligeledes 3%, som ikke mente, at det var tilfældet.
- Borgerne oplever, at de selv bestemmer over deres bolig. 91% svarer ja og 2% svarer nej til spørgsmålet. Resultatet i 2020 er på linje med resultatet i 2018.
- 94% oplever, at personalet er venlige overfor dem. Under 1% oplever ikke, at personalet er venlige. 90% oplevede, at personalet var venlige overfor dem i 2018. Også her var det under 1%, som oplevede at de ikke var det.
- 88% oplever, at personalet tager hensyn til deres behov og ønsker, når de hjælper dem. 4% oplever det modsatte. Det er en stigning fra 2018, hvor 83% oplevede, at der blev taget hensyn. Dengang oplevede 2% det modsatte.
- Over 9 ud af 10 oplever, at personalet udviser borgeren respekt. I 2018 var det 8 ud af 10, der havde samme oplevelse.
- Borgerne oplever i 70% af tilfældene, at personalet som regel har tid til at tale med dem, hvis de ønsker det. 12% oplever ikke, at personalet har tiden. I 2018 var disse tal henholdsvis 66% og 6%.
- 8% oplever ikke, at personalet kommer, når de kalder på hjælp. I 2018 var det 6%, der havde samme oplevelse.
- Borgerne vurderer i 83% af tilfældene, at deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart. 2% har ikke den opfattelse. Det er en forbedring fra 2018 hvor henholdsvis 77% mente, at deres dag almindeligvis gik med noget de synes var rart, og 6% ikke mente, at dette var tilfældet.
- Borgerne er generelt tilfredse med den forplejning, der er på plejecentrene. 87% mener, at morgenmaden er god, 83% mener, at frokosten er god og 73% vurderer, at aftensmaden er god. Henholdsvis 3, 1 og 7% mener, at maden er dårlig. Resultaterne i 2020 er på linje med resultaterne i 2018.

### **Retligt grundlag**

Strategi for bomiljøer til ældre

Strategi for boliger til ældre

Strategi for rehabilitering, omsorg og pleje

### **Handlemuligheder**

Udvalget kan tage orienteringen om brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentrene i 2020 til efterretning og kan sende undersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Vurdering**

Det er administrationens vurdering, at brugertilfredshedsundersøgelsen giver et generelt positivt billede af tilfredsheden på plejecentrene. Det er meget positivt, at mange områder er forbedret i forhold til seneste måling i 2018. Specielt er den overordnede tilfredshed med plejecentrene steget.

Samtidig vurderer administrationen, at der stadig er opmærksomhedspunkter, eksempelvis at:

- Borgerne giver udtryk for, at de gerne vil inddrages i større grad
- Ensomheden og ufrivillig alenetid er steget siden 2018
- 12% oplever ikke, at personalet har tid til at tale med dem
- 8% oplever ikke, at personalet kommer, når de har brug for hjælp.

Disse opmærksomhedspunkter vil der blive sat fokus på på plejecentrene i det fremadrettede arbejde.

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen bemærkninger.

### **Indstilling**

Centerchefen for Sundhed og Ældre indstiller,

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

## **Beslutning i Forebyggelses- og Seniorudvalget den 2. februar 2021:**

### **Fraværende:**

At 1)

Udvalget tog orienteringen til efterretning.

At 2)

Udvalget sender brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

Udvalget ser med stor alvor på opmærksomhedspunkterne, hvilke vi ikke finder acceptable. Derfor foreslår udvalget, at der bliver udarbejdet handleplaner for undersøgelsens opmærksomhedspunkter, som udvalget vil følge tæt.

(V) og Ann Sibbern (UFP) ønsker at få forelagt de handleplaner, der bliver udarbejdet og følge dem tæt.

### **Bilag**

330-2021-13070 Brugertilfredshedsundersøgelse - 2020 plejecentre

## **Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:**

### **Fraværende:**

Handicaprådet tog orienteringen til efterretning med bemærkning om, at Handicaprådet ønsker at modtage orientering fra Center for Sundhed og Ældre om handleplaner vedr. undersøgelsens opmærksomhedspunkter.

Handicaprådet beder endvidere Center for Sundhed og Ældre oplyse;

- hvorfor at der er prisforskelle mellem plejecentrene?

- hvordan man bliver skrevet op - samt i denne forbindelse – hvordan får man indflydelse på, hvor man gerne vil bo?

### **Bilag**

Brugertilfredshedsundersøgelse - 2020 plejecentre

# Punkt 8: Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2020 (O)

## Sagsfremstilling

### 8. Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen 2020 (O)

Sagsnr.: 330-2021-3563

Dok.nr.: 330-2021-12949

Åbent

Kompetence: Forebyggelses- og Seniorudvalget

#### Beslutningstema

Udvalget orienteres om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen, der er gennemført i efteråret 2020.

#### Baggrund

På udvalgsmøde den 06.03.2013 blev det besluttet, at der skal laves en kvantitativ brugerundersøgelse i hjemmeplejen hvert andet år med start i 2014.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen i 2020 en del af tilsyn og opfølgning på tilbud efter servicelovens §83 og 83a til borger i eget hjem, som beskrevet i tilsynspolitikken, der er principgodkendt på Sundheds- og Seniorudvalgsmøde den 06.12.2017.

Tidligere er brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen blevet gennemført via spørgeskema, der er blevet sendt til udvalgte borgere.

I 2020 er undersøgelsen blevet digitaliseret, så den blev gennemført med telefoninterview via eksternt konsulenthus. Ved at lade professionelle telefoninterviewere gennemføre spørgeskemaundersøgelsen er det blevet nemmere for borgeren at besvare spørgsmålene. Telefoninterviewene sikrede også at svarene var borgerens egne oplevelse i forhold til den hjælp de modtog eller havde modtaget, og ikke pårørende eller andre.

1657 borgere blev forsøgt kontaktet, hvoraf 710 borgere svarede telefonen, og 556 borgere ønskede at deltage i undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 78% af dem der blev opnået kontakt til.

Konsulenthuset har udarbejdet to rapporter for hjemmeplejen. En hovedrapport, der er vedlagt som bilag, samt en rapport, der er opdelt på hjemmeplejeområder, og som områderne arbejder med lokalt.

#### Resultater

Overordnet viser brugertilfredshedsundersøgelsen et positivt billede af hjemmeplejen. Stort set alle parametre er blevet forbedret eller har holdt status quo i forhold til undersøgelsen i 2018. I det følgende gives en opsummering af de væsentligste resultater af hjemmeplejeundersøgelsen sammenlignet med 2018 undersøgelsen.

- Borgerne er alt i alt meget tilfredse med hjemmeplejen. Størstedelen, ca. 84%, af de adspurgte borgere har enten svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds". Ca. 7% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds". I 2018 var disse tal henholdsvis 62% og 4%.
- Der er stor tilfredshed blandt borgerne, når det kommer til den praktiske hjælp. 85% er tilfreds eller meget tilfreds. Ca. 5% af de adspurgte er utilfredse. I 2018 var disse tal henholdsvis 64% og 9%. Der er altså sket en markant forbedring ift. sidste måling.
- Samme billede gør sig gældende i forhold til den personlige hjælp de ældre modtager. Her er 89% tilfreds eller meget tilfreds. Mens 5% er utilfreds eller meget utilfreds. I sidste måling var disse tal 72% og 4%. Så også her er der en markant forbedring af oplevelsen af den service, der tilbydes i forhold til personlig hjælp.
- Ni ud af ti oplever, at hjælperen udfører den hjælp, der er blevet tildelt. I 2018 var det otte ud af ti, som havde samme oplevelse.
- 97% af borgerne oplever, at hjælperen er venlig overfor dem og 92% mener, at hjælperne udviser respekt overfor dem. I den tidligere måling i 2018 var disse tal henholdsvis 91% og 84%.
- Ni ud af ti oplever, at hjælperen tager hensyn til deres behov og ønsker, når de hjælper dem. I 2018 var det tal syv ud af ti.
- 8 ud af 10 svarer ja til, at den hjælp de får fra tekniske hjælpemidler betyder, at de bedre kan gøre ting, der er vigtige for dem. Tidligere var det tal 6 ud af 10.
- Der er stadig en femtedel, der vurderer, at de ikke har medbestemmelse i forhold til hvilke tekniske hjælpemidler, de anvender. Det er det samme antal som for to år siden.
- Oplevelsen i forhold til, om hjælperne kender borgerne og deres historie er steget fra 33% til 57%.

· Der er en markant stigning i oplevelsen af, at hjælperen støtter borgeren i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv. Andelen af positive svar er steget fra 38% i 2018 til 61% i 2020 undersøgelsen.

· I forhold til mødestabilitet og tilbagemelding er der også sket en forbedring. 70% af borgerne oplever, at hjælperen kommer til tiden og kun 23% oplever ikke at hjælperen giver besked, når de er forsinket i mere end 30 min. Denne oplevelse var i 2018 henholdsvis 50% og 39%.

Der er i alle ovenstående eksempler ikke væsentlig forskel på den kommunale og private hjemmepleje i forhold til oplevelsen af tilfredshed på de enkelte områder.

### **Retligt grundlag**

Serviceoven §83 og §83

### **Handlemuligheder**

Udvalget kan tage orienteringen om brugerundersøgelsen i hjemmeplejen 2020 til efterretning og kan sende undersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Vurdering**

Det er administrationens vurdering, at brugertilfredshedsundersøgelsen giver et generelt positivt billede af tilfredsheden i hjemmeplejen. Det er meget positivt, at stort set alle områder er forbedret i forhold til seneste måling i 2018. Specielt er den overordnede tilfredshed med hjemmehjælpen steget markant. Ligeledes er det positivt, at der ikke er en markant forskel i serviceniveauet fra de enkelte områder samt privat og kommunal hjemmepleje.

Samtidig vurderer administrationen, at der stadig er opmærksomhedspunkter, eksempelvis:

· Næsten 1 ud af 4 oplever stadig, at hjælperen ikke giver besked, hvis de er forsinket i mere end 30 min.

· Selvom oplevelsen af, at hjælperen støtter borgeren i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv er steget fra 38% til 61%, bør det fortsat være et opmærksomhedspunkt i den fremtidige indsats.

Disse opmærksomhedspunkter vil der blive sat fokus på i hjemmeplejen i det fremadrettede arbejde.

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger.

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen bemærkninger.

### **Indstilling**

Centerchefen for Sundhed og Ældre indstiller,

1. at Udvalget tager orienteringen til efterretning.

2. at Udvalget sender brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Beslutning i Forebyggelses- og Seniorudvalget den 2. februar 2021:**

#### **Fraværende:**

At 1)

Udvalget tog orienteringen til efterretning

At 2)

Udvalget sender brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Bilag**

330-2021-12941 Brugertilfredshedsundersøgelse | 2020 hjemmeplejen

### **Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:**

#### **Fraværende:**

Handicaprådet tog orienteringen til efterretning med bemærkning om, at Handicaprådet ønsker at få oplyst fra Center for Sundhed og Ældre om der udarbejdes handleplaner vedr. undersøgelsens opmærksomhedspunkter.

## **Bilag**

Brugertilfredshedsundersøgelse | 2020 hjemmeplejen

## Punkt 9: Meddelelser(O)

### Sagsfremstilling

#### 9. Meddelelser(O)

Sagsnr.: 330-2021-3911

Dok.nr.: 330-2021-90093

Åbent

Kompetence: Handicaprådet

#### Beslutningstema

Gensidig orientering mellem rådsmedlemmer, forvaltning og sekretariat.

#### Sagens indhold

1: Orientering fra Rådsmedlemmer

##### Gensidig orientering fra Rådsmedlemmer

##### Henvendelser til formanden

· Formanden orienterer om henvendelse vedr. pensionistbuskort og klokkeslæt, hvor særlige typer pensionistkort ikke kan bruges.

##### Planlægning af Handicaprådets arbejde med tilgængelighedsmidler 2021

Møde mellem arbejdsgruppe og Kommunikationsafdelingen.

##### 2: Orienteringer fra forvaltningen

##### Dialogmøde med Børne og Ungeudvalget

Under planlægning

##### Dialogmøde med Forebyggelses- og Seniorudvalget

Der afventer tilbagemelding på den videre planlægning.

##### Dialogmøde med Udvalget for Specialiserede Borgerindsatser

Planlægges til 5. maj 2021.

##### 3: Orientering fra sekretariatet

Ingen bemærkninger

#### Indstilling

Formanden indstiller,

**1. at** Orienteringen tages til efterretning.

#### Beslutning i Handicaprådet den 16. marts 2021:

##### Fraværende:

Handicaprådet tog orienteringerne til efterretning.