

REFERAT Ældreudvalget d. 05-09-2017

Mødedato Tirsdag d. 05. september 2017 kl. 14:30

Mødested Mødelokalet i Arkaden

Indholdsfortegnelse

National brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet.....	3
Frigivelse af anlægsmidler ifm. brandsikringsanlæg på plejecenter.....	4
Status på aftale vedr. fasttilknyttede læger på plejecentre.....	7
Kommissorium for arbejdsgruppe vedr. rehabiliteringscenteret.....	9
Private leverandører på ældreområdet i Nyborg Kommune.....	11
Levnedsmiddelkontrol i Madhuset.....	13
Livretter hele livet.....	14
Ledelsesinformation 2. kvartal 2017.....	15
Referat fra Seniorrådsmøde 9. august 2017.....	17
Meddelelser.....	18
Lukket: Orientering om svar på borgerklage.....	19
Tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen.....	20
Lukket: Meddelelser.....	24

Punkt 1: National brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet

Sagsfremstilling

1. National brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet

Sagsnr.	450-2017-15790	Initialer	TKE	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Sundheds- og Ældreministeriet har 14. august 2017 fremsendt orienteringsbrev vedrørende gennemførelse af en national brugertilfredshedsundersøgelse af ældreplejen, der kommer til at foregå over de kommende måneder. Undersøgelsen er sidst blevet gennemført i 2015.

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen er både borgere, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem samt borgere, der bor på plejecentre. Deltagere i undersøgelsen, der bor i eget hjem, vil forinden undersøgelsen blive kontaktet pr. brev. Kontakten til deltagere på plejecentre sker gennem plejecentrets ledelse.

Konsulenthuset Epinion står bag brugertilfredshedsundersøgelsen. Resultatet af undersøgelsen forventes offentliggjort ultimo 2017.

Informationsbrev fra Sundheds- og Ældreministeriet er vedhæftet som bilag.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Bilag

450-2017-120573 Informationsbrev - brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Bilag

Informationsbrev - brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet

Punkt 2: Frigivelse af anlægsmidler ifm. brandsikringsanlæg på plejecenter

Sagsfremstilling

2. Frigivelse af anlægsmidler ifm. brandsikringsanlæg på plejecenter

Sagsnr.	450-2015-10644	Initialer	LHU	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

I budgetaftalen 2016 blev der afsat midler til en gennemgang af brandsikring på plejecentrene (ABA-anlæg), da det blev konstateret, at eksisterende anlæg var forældede, og at producenten ikke længere kunne servicere og producere reservedele. På baggrund af en gennemgang af plejecentrenes anlæg blev der udarbejdet en udskiftningsplan over de kommende år, hvor der opgraderes til nyere modeller med højere sikkerhedsniveau. I budget 2017 blev der afsat en pulje på 2,069 mio. kr. i 2017 og 1,084 mio. kr. i 2018 til udskiftning af brandanlæg på plejecentrene.

Udskiftningsplanen for plejecentrene ser således ud, vurderet ud fra COWIs anbefalinger:

Plejecenter	Anbefaling	Rækkefølge for udskiftning	Estimeret anlægsomkostninger
Plejecenter Svanedammen	Det vurderes, at anlægget ikke længere kan serviceres i tilfælde af fejl i centralen. Det anbefales, at anlægget udskiftes, og dette prioriteres højest af de 6 anlæg, som er gennemgået.	1. prioritet: 2017	929.500 kr.
Vindinge Landsbycenter	Det vurderes, at anlægget ikke længere kan serviceres i tilfælde af fejl i centralen. Det anbefales, at anlægget udskiftes og dette prioriteres næsthøjest af de 6 anlæg som er gennemgået.	2. prioritet: etableres sammen med nybyggeri i 2018	280.500 kr.
Plejecenter Rosengården	Det vurderes, at anlægget er af nyere dato. Det anbefales, at der sker en udskiftning af detektorer med højere sikkerhed i form af optisk detektering og indstillede alarmgrænse bør installeres på den eksisterende central.	3. prioritet: 2017	859.100 kr.

Plejecenter Egevang	<p>Det vurderes, at centralen har en begrænset levetid, grundet produktionsophør af reservedele.</p> <p>Det anbefales, at centralen udskiftes til ny model med tilhørende nye detektorer.</p> <p>Eksisterende kabling, alarmtryk, og ADBL anlæg kan genanvendes hvis muligt.</p>	4. prioritet: 2018	363.000 kr.
Rehabiliteringscenter Jernbanebo	<p>Det vurderes, at anlægget kan serviceres i <5år fra producentens side i forhold til reservedele til selve centralen.</p> <p>Detektorerne kan forventes at blive produceret "bagud" kompatible, således at der >5år kan indkøbes detektorenheder.</p> <p>Det anbefales, at eftersom anlægget er udført med primært termodektering i boligenhederne, samt en stor del af anlægget er udført med gruppeløjfer, at det samlede anlæg udskiftes.</p>	4. prioritet: 2018	720.500 kr.
Plejecenter Tårnparken	<p>Det vurderes, at der stadig er mulighed for, at anlægget skal serviceres i et vist omfang. Eftersom den danske importør er gået konkurs er det uvist, hvordan markedet for produkterne vil udvikle sig, og i hvilket omfang reservedele vil kunne skaffes inden for rimelig tid.</p> <p>Det anbefales, at anlægget udskiftes for at sikre en fortsat høj servicesikkerhed,</p>	Der skal opsættes et ABA-anlæg, når det er besluttet, hvad Tårnparken skal benyttes til, når plejecentret lukker (beslutning fra Ældreudvalgets møde 16. august 2016)	546.150 kr.

	og et tidssvarende anlæg som vil højne sikkerhedsniveauet på plejecenter Tårnparken.		
Estimeret samlet anlægsomkostning			3.698.750 kr.

Plejecentrene er alle installeret med ABA anlæg i henhold til daværende lovgivning, hvilket betyder, at flere af dem er installeret udelukkende med termodetektorer og ikke med de mere fintfølede optiske røgdetekteringsprincipper. Nye og mere moderne ABA anlæg er siden blevet udviklet og har forbedret sikkerheden betydeligt. Nye anlæg er hurtigere, mere sikker og mere præcis til at detektere brandkendetegn.

For hvert plejecenter er udregnet en udskiftningspris.

Anlægsbudgettet omfatter:

- at der opsættes det samme anlæg på alle plejecentrene
- at udbuddet udføres som totaludbud.

Anlægsbudgettet omfatter *ikke* rådgiverhonorar, men kun den estimerede tilbudspris.

Budgettet er udarbejdet på baggrund af en både m²-priser, enhedspriser for komponenter, samt erfaringstal for lignende projekter.

Boligforeningernes forpligtigelser i forhold til udskiftning af alarmeringssystemer er undersøgt hos Nyborg Kommunes jurist. Udgangspunktet er, at boligforeningerne kun er forpligtet til at udskifte alarmeringssystemerne, hvis de er ulovlige. Der er pt. ingen af systemerne, som falder under denne kategori.

Teknisk afdeling er nu klar til, at økonomien til brandanlæggene frigives.

Økonomiske konsekvenser

Der er afsat 2.069.100 kr. til budget 2017 og 1.083.500 kr. i budget 2018.

Indstilling

Det indstilles, at Byrådet godkender frigivelse af 2.069.100 kr. fra anlægsbudget.

Sagen afgøres i

Byrådet

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Anbefales.

Punkt 3: Status på aftale vedr. fasttilknyttede læger på plejecentre

Sagsfremstilling

3. Status på aftale vedr. fasttilknyttede læger på plejecentre

Sagsnr.	450-2016-14784	Initialer	TKE	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Ældreudvalget blev 13. september 2016 og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget 7. december 2016 orienteret om, at Staten, KL, Danske Regioner og PLO har indgået en aftale om at tilbyde beboere på plejecentre at blive tilmeldt en læge, der er fast tilknyttet til det enkelte plejecenter.

Indførelsen af ordningen sker med henblik på at forbedre den sundhedsfaglige behandling af beboere på plejecentre, herunder at reducere antallet af forebyggelige indlæggelser, genindlæggelser og korttidsindlæggelser samt en forbedring af medicinhandling m.m.

Ordnningen er landsdækkende og omfatter samtlige plejehjem i løbet af en 4-årig indfasningsperiode (2016-2019). Der foretages en national monitorering og opfølgning på indfasning af ordningen, der foretages én gang årligt.

Den landsdækkende aftale om implementering af ordningen skal følges op af lokale aftaler mellem kommune og praktiserende læger. Nyborg Kommune har i Kommunalt Lægeligt Udvalg (KLU) været i dialog om, hvordan en aftale kan imødekommes.

Der er nu indgået lokale aftaler med flg. lægehuse om fasttilknyttet læge på plejecentre.

- Familielægen Nyborg bliver tilknyttet Plejecenter Svanedammen (pr.1/1-2018)
- Ullerslev Lægehus bliver tilknyttet Plejecenter Egevang.
- Lægerne Enghavevej bliver tilknyttet Plejecenter Tårnparken og Vindinge Landsbycenter.
- Ørbæk Lægehus bliver tilknyttet Plejecenter Rosengården.

Efter aftale med praksiskonsulenten er de 14 resterende plejeboliger i Egeparken omfattet af hjemmeplejen, hvorfor den sundhedsfaglige rådgivning til personalet varetages af sygeplejen. Beboerne har fortsat egen læge tilknyttet.

Aftalen forventes at være underskrevet af lægerne primo september, hvorefter der udsendes informationsmateriale til beboerne og tilbud om evt. lægeskift.

Aftalen omfatter flg.:

- den fasttilknyttede læge og lederen/den fasttilknyttede sygeplejerske på hvert plejecenter aftaler de praktiske forhold om tid og sted. Der udarbejdes en mere specifik mødeplan med udgangspunkt i aftalen.
 - i de tre første måneder afholdes møde på plejecentret hver 14. dag, hvor den fasttilknyttede læge og lederen/sygeplejerske deltager. Mødernes varighed aftales med lægen, men som udgangspunkt afsættes en time pr. møde.
 - indhold i møderne aftales mellem den fasttilknyttede læge og ledelsen/sygeplejersken. Som udgangspunkt tages relevante emner op, herunder fx kommunikation, forebyggelse af indlæggelser, opfølgning på udskrevne patienter fra sygehusene, planlægning af terminale forløb, polyfarmaci (brug af flere lægemidler), smertebehandling mm.
- efter 6 måneder gennemføres en evaluering og på denne baggrund udarbejdes en fremtidig mødekadence i forhold til den sundhedsfaglige rådgivning. Herefter kan der foretages justeringer i antallet af møder og mødernes længde.

Desuden skal det Kommunalt Lægelige Udvalg 6 måneder efter at aftalen er trådt i kraft rapportere til Praksisplanudvalget om forbrug på sundhedsfaglig rådgivning på plejecentre.

Det Kommunalt Lægelige Udvalg skal rapportere til Praksisplanudvalget én gang årligt, hvilket skal ske ud fra følgende parametre:

- Oversigt over plejehjem og almen praksissteder, som har en kontrakt
- Antal borgere på plejecentre med en fasttilknyttet læge
- Antal borgere på plejecentre med en fasttilknyttet læge, der har den fasttilknyttede læge som egen læge
- Hvor mange timer den fasttilknyttede læge bruger på den sundhedsfaglige rådgivning på plejecentret i gennemsnit om måneden
- De fasttilknyttede lægers gennemsnitlige tilfredshed med aftalen på en skal fra 1 til 10 vurderet af den enkelte læge
- Det sundhedsfaglige personales gennemsnitlige tilfredshed med aftalen på en skala fra 1 til 10 vurderet af hver enkel person fra det sundhedsfaglige personale
- Forbrug af sundhedsfaglig rådgivning på plejecentrene

Ældreudvalget og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget orienteres i forbindelse med orientering til Praksisplansudvalget.

Økonomiske konsekvenser

Bloktilskuddet til ordningen vedr. fasttilknyttede læger på plejecentre er i alt på 335.000 kr., hvoraf 222.000 kr. er overført fra 2016. I budget 2018 og frem er der til ordningen afsat 114.000 kr. Midlerne anvendes til aflønning af læger og deres kørselsudgifter.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Punkt 4: Kommissorium for arbejdsgruppe vedr. rehabiliteringscenteret

Sagsfremstilling

4. Kommissorium for arbejdsgruppe vedr. rehabiliteringscenteret

Sagsnr.	450-2017-13570	Initialer	LHU	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Med baggrund i Ældreudvalgets beslutning 13. december 2016 om, at der skulle udarbejdes et kommissorium for en kort og langsigtet strategi for Rehabiliteringscenter Jernbanebo, besluttede Ældreudvalget på mødet den 13. juni 2017, at der på nuværende tidspunkt ikke etableres yderligere rehabiliteringspladser. I stedet skulle der arbejdes med ledelse og den interne organisering, herunder bl.a. det forpligtende samarbejde og en mere koordineret visitation på rehabiliteringscenteret og med sygehuset.

Rehabiliteringscenteret rummer primo august 2017 18 rehabiliteringspladser ud af 19 pladser. Der er desuden 7 pladser i en specialenhed for borgere, der er særligt ramt af deres demenssygdom og 6 turnuspladser til borgere med et midlertidigt behov for aflastning inden for hjemmet. Desuden rummer centeret træningslokaler. Personalegruppen på rehabiliteringscenteret er tværfagligt sammensat af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, ergo- og fysioterapeuter.

Sammenfattende er udfordringerne:

- At antallet af liggedage for færdigbehandlede borgere er stigende
- At taksten pr. liggedag for færdigbehandlede borgere er steget fra 2017
- Et øget behov for at skabe et flow, så færdigbehandlede kan hjemtages fra sygehus og udskrives fra rehabiliteringscenteret til eget hjem eller plejebolig.

På den baggrund er nedsat en arbejdsgruppe omkring det forpligtende samarbejde, som skal finde konkrete løsninger til at optimere ressourcer, samarbejde og organiseringen omkring rehabiliteringsforløbene og derved også løfte kvalitet og brugertilfredshed ud fra flg. spørgsmål:

- Hvordan sikres en optimal overgang fra sygehus til rehabiliteringscenteret og fra rehabiliteringscenteret hjem til egen bolig?
- Hvordan sikres koordinering til sygeplejen ift. intentionerne i Den nationale handlingsplan for Den ældre medicinske patient og kompetenceudvikling ift. akutsygepleje?
- Hvordan sikres kontinuitet i borgernes forløb?
- Er der behov for teknologiske løsninger? F.eks. videokonferencer
- Hvordan skal teams organiseres for at sikre et optimalt forløb for borgeren i alle vagtlag?
- Hvordan understøttes opgaverne ift. pårørendepolitikken/handicappolitikken?

Arbejdsgruppen består af:

- Mette Bill Ladegaard, Sundheds- og Ældrechef
- Inge Merete Kaaber, leder af Rehabiliteringscenteret + en medarbejder
- Anne Gudiksen, leder af hjemmeplejen
- Charlotte Skov, leder for myndighed
- Birgitte Toft, leder for sygeplejen
- Belinda Juul, leder for Sundhed og Træning
- Signe Lissau Hede, konsulent

Successkriterierne er at:

- antallet af liggedage for færdigbehandlede reduceres eller fjernes helt
- antallet af genindlæggelser reduceres
- tilfredsheden blandt borgere, pårørende og medarbejder stiger
- en kortere gennemsnitlig forløbstid

Der vil i processen bl.a. inddrages

- Odense Universitetshospital vedr. mulighed for afholdelse af videokonferencer
- Faaborg-Midtfyns Kommune vedr. erfaring om fremskudt visitation
- Medarbejdere med henblik på at kvalitetssikre målmøder

Ældreudvalget forventes at blive præsenteret for en rapport primo 2018.

Kommissorium er vedhæftet som bilag.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget godkender kommissoriet vedr. rehabiliteringscentret.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Bilag

450-2017-116412 Kommissorium Arbejdsgruppen vedr. rehabiliteringscentret

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Bilag

Kommissorium Arbejdsgruppen vedr. rehabiliteringscentret

Punkt 5: Private leverandører på ældreområdet i Nyborg Kommune

Sagsfremstilling

5. Private leverandører på ældreområdet i Nyborg Kommune

Sagsnr.	450-2017-13435	Initialer	LHU	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Borgere, som er visiteret til §83 - praktisk hjælp og personlig pleje, skal ved lov have frit valg mellem minimum 2 leverandører på praktisk hjælp og personlig pleje. Konkret betyder det, at borgerne kan vælge mellem at få leveret sin ydelse af Nyborg Kommune eller af en af Nyborg Kommunes godkendte private leverandører.

Hvis en kommune ikke kan tilbyde frit valg mellem to private leverandører, som Nyborg Kommune ikke kan på personlig pleje og tøjvask, kan borgerne få frit valg ved at søge om et fritvalgsbevis.

Fritvalgsbevis betyder, at borgeren selv kan udpege sin leverandør og søge om at få denne godkendt af kommunen. Borgere på plejecenter har ikke frit valg i forhold til leverandør.

Firmaerne Top Fritvalg A/S og Elite Miljø har opsagt deres kontrakter på praktisk hjælp med Nyborg Kommune. Elite Miljø stopper med deres ydelser pr. 31. august og Top Fritvalg A/S stopper pr. 31. oktober. Borgerne, som har haft disse to leverandører, har fået tilbud om at vælge en anden leverandør.

Dertil har to nye leverandører på praktisk hjælp underskrevet kontrakter til at blive fritvalgsleverandører i Nyborg Kommune. Det vil sige, at Amanda Rengøring og vinduespudsning fra 1. august 2017 og Berits Hjemmepleje fra 1. september 2017 er fritvalgsleverandører i Nyborg Kommune.

I Nyborg Kommune er der fremover følgende private leverandører:

Rengøring

- Danren A/S
- Flenco Rengøring ApS
- MiViREn
- AD Cleaning
- Amanda rengøring og vinduespudsning (1/8)
- Berits Hjemmepleje (1/9)

Ekstra rengøring

- Amanda rengøring og vinduespudsning
- Serviceteam Nyborg

Tøjvask

- Serviceteam Nyborg
- Fritvalgsbevis

Madservice

- Madhuset
- Det Danske Madhus

Den bevilgede hjælp er gratis for borgerne uanset, hvilken leverandør borgeren vælger. Såvel de private som kommunale leverandører er forpligtet til at efterleve de kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, som er vedtaget af Ældreudvalget.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i
Ældreudvalget

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:
Fraværende: Ingen

Til efterretning. Sociale klausuler?

Punkt 6: Levnedsmiddelkontrol i Madhuset

Sagsfremstilling

6. Levnedsmiddelkontrol i Madhuset

Sagsnr.	450-2017-15494	Initialer	SIL	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Fødevarestyrelsen har 22. juni 2017 gennemført en levnedsmiddelkontrol i Madhuset. De har ved besøget ikke givet nogle anmærkninger og Madhuset har fortsat en elite smiley. Fødevarestyrelsens rapport fra besøget er vedhæftet som bilag.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Bilag

450-2017-118379 Kontrolrapport 22.06.2017 fra Fødevarestyrelsen

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Bilag

Kontrolrapport 22.06.2017 fra Fødevarestyrelsen

Punkt 7: Livretter hele livet

Sagsfremstilling

7. Livretter hele livet

Sagsnr.	450-2017-15485	Initialer	MBL	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Som led i strategien for mere borgerinddragelse ønsker kommunens madservice at inddrage og involvere borgerne mere i maden. Initiativet ”Livretter hele livet” inviterer borgerne til at komme med forslag og opskrifter på fx egnsretter, kager og specialiteter, som bringer minder frem hos de ældre.

Personalet i køkkenerne besøger gerne borgerne og hører mere om, hvordan de oplever maden, og hvilke ønsker til retter, de har. Derudover inviteres borgerne til at sende opskrifter og forslag til menu-sammensætninger, som køkkenerne vil tage med i planlægningen af de kommende menuplaner.

Idéen bag initiativet kommer fra en borger, som savnede smagen af en prossekage baseret på en 150 år gammel opskrift.

Initiativet er modtaget så positivt, at det bredes ud til de visiterede hjemmeboende.

Der udarbejdes information til hjemmeside og folder til borgerne, som er visiteret til madservice og spiser i caféerne.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Punkt 8: Ledelsesinformation 2. kvartal 2017

Sagsfremstilling

8. Ledelsesinformation 2. kvartal 2017

Sagsnr.	450-2017-2178	Initialer	LHU	Åbent
---------	---------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Ældreudvalget har i 2016 besluttet at følge ledelsesinformationen én gang i kvartalet, Ledelsesinformationen for 2. kvartal 2017 er gældende fra april til juni 2017.

Ledelsesinformationen indeholder følgende:

- Sygepleje
- Hjemmepleje herunder Rehabiliteringsforløb §83a
- Sagsbehandlingstid for visitation til hjemmepleje og hjælpemidler
- Venteliste til pleje- og ældreboliger
- Straks service
- Madservice
- Utilsigtede hændelser
- Ansatte i Sundheds- og Omsorgsafdelingen
- Oversigt over puljemidler

Nedslagspunkter

Sundheds- og Omsorgsafdelingen peger på følgende nedslagspunkter:

- I 2. kvartal ses en aktivitetsstigning i fire ud af fem distrikter
- Antallet af videredelegerede timer er stigende
- 11 borgere er på den generelle venteliste til plejebolig
- 19 borgere er på venteliste til ældreboliger
- Antallet af borgere i den kommunale madservice er stigende
- Der er registreret 1 moderat og 1 alvorlig utilsigtet hændelse

Punktet sendes til orientering i Seniorrådet.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Bilag

450-2017-120707 Ledelsesinformation 2. kvartal 2017

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Bilag

Ledelsesinformation 2. kvartal 2017

Punkt 9: Referat fra Seniorrådsmøde 9. august 2017

Sagsfremstilling

9. Referat fra Seniorrådsmøde 9. august 2017

Sagsnr.	450-2017-356	Initialer	LHU	Åbent
---------	--------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Referat fra Seniorrådsmødet 9. august 2017 er vedhæftet til orientering.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager referatet til efterretning.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget

Bilag

450-2017-116331 Referat fra Seniorrådsmøde 9. august 2017

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Bilag

Referat fra Seniorrådsmøde 9. august 2017

Punkt 10: Meddelelser

Sagsfremstilling

10. Meddelelser

Sagsnr.	450-2016-21767	Initialer	PEJ	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Vindinge Plejecenter.

Punkt 11: Lukket: Orientering om svar på borgerklage

Punkt 12: Tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Sagsfremstilling

12. Tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Sagsnr.	450-2017-3569	Initialer	MBL	Åbent
---------	---------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Ældreudvalget og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget besluttede henholdsvis 17. og 18. januar 2017, at der skal gennemføres en tilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der modtager ydelser fra Sundheds- og Omsorgsafdelingen.

Flg. områder er inkluderet i undersøgelsen: plejecentre, hjemmeplejen, sygeplejen, rehabiliteringscenter, madservice, sundhed og træning og aktivcentre.

Analysevirksomheden Epinion har stået for tilfredshedsmålingen af sygeplejen, hjemmeplejen, Rehabiliteringscentret samt plejeboligerne. Tilfredshedsundersøgelsen på Sundhed og Træning, aktivcentrene og madservice er gennemført af administrationen.

Spørgeskemaerne til sygeplejen, hjemmeplejen, plejeboliger og Rehabiliteringscentret er så vidt muligt bygget op efter KL's spørgeramme for tilfredshedsundersøgelser på ældreområdet. Det giver mulighed for at kunne sammenligne undersøgelsen med KL's landsgennemsnit på områderne hjemmehjælp og plejebolig.

Spørgeskemaerne til Sundhed og Træning samt Madservice er en gentagelse af tilfredshedsundersøgelser foretaget i Nyborg Kommune i 2014 af henholdsvis KORA og Rambøll. Administrationen har udarbejdet spørgerammen til Aktivcentrene med inspiration fra lignende undersøgelser i andre kommuner.

Undersøgelsen er blevet gennemført i ugerne 20-24 i 2017.

Metoden beskrives yderligere i nedenstående oversigt:

Område	Metode	Målgruppe	Svarprocent	Ansvarlig
Sygepleje	Link til elektronisk spørgeskema sendt med posten. Opfølgning via telefonen	Alle borgere, der modtager sygeplejeydelser i eget hjem eller på sygeplejeklinikkerne ved undersøgelsens start	32,8% (201/613)	Epinion
Hjemmepleje	Link til elektronisk spørgeskema sendt med posten. Opfølgning via telefonen	Alle borgere, der modtager hjemmepleje ved undersøgelsens start	39,9% (376/941)	Epinion
Plejebolig	Personlige interviews	Alle beboere, der er i stand til at besvare spørgeskemaet	42,8% (77/180)	Epinion
Rehabiliteringscenter	Link til elektronisk spørgeskema sendt med posten.	Alle borgere, der inden for 6 mdr. har været indskrevet på Rehabiliteringscenteret	24,6% (16/65)	Epinion

	Opfølgning via telefonen			
Madservice eget hjem	Spørgeskema afleveret i borgerens hjem med returkonvolut	Alle borgere, der får mad i eget hjem fra Madservice ved undersøgelsens start	56,2% (130/231)	Nyborg Kommune
Madservice caféer	Personlige interviews	Brugere i caféerne på to udvalgte dage i to forskellige uger	-	Nyborg Kommune
Sundhed og Træning	Personlige interviews	Borgere, der afsluttede eller var nær afslutning af genoptræningsforløb i en periode på 14 dage	-	Nyborg Kommune
Aktivcentre	Personlige interviews	Brugere i Aktivcentrene i en periode på 14 dage	-	Nyborg Kommune

Svarprocent

Svarprocenten i undersøgelseerne er på niveau med andre lignende undersøgelser på sundheds- og omsorgsområdet gennemført i andre kommuner af Epinion som vurderer, at undersøgelsen derfor giver et validt resultat af tilfredsheden i Nyborg Kommune. I svarprocenten er ikke fraregnet borgere, som evt. er for syge til at deltage, hvilket ville have givet en endnu højere svarprocent.

Overordnede resultater

Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen er generelt meget positivt, og undersøgelsen vidner om, at langt hovedparten af borgerne enten er meget tilfredse eller tilfredse med de ydelser, service og omsorg, de modtager fra Sundheds- og Omsorgsafdelingen.

Hovedresultater på de enkelte områder

Sygeplejen

Der er en høj grad af tilfredshed med sygeplejen. 89% af borgerne oplever at have gavn af deres sygepleje og samme andel af borgerne oplever, at de får den sygepleje, de har brug for. 88% er meget tilfreds eller tilfreds med den behandling, de modtager på sygeplejeklinikkerne. 90% er meget tilfreds eller tilfreds med den behandling, de modtager fra sygeplejen i eget hjem.

Plejebolig

Borgernes tilfredshed med plejecentrene ligger tilsvarende højt, idet 90% af borgerne er enten meget tilfreds eller tilfreds med at bo på kommunens plejecentre. Tilfredsheden ligger over landsgennemsnittet vedr. personlig pleje og praktisk hjælp. 93% af beboerne er samlet set meget tilfreds eller tilfreds med den personlige pleje og 81% af beboerne er samlet set meget tilfreds eller tilfreds med den praktiske hjælp.

Hjemmeplejen

74% af borgerne er enten meget tilfreds eller tilfreds med hjemmeplejen. Tilfredsheden ligger på niveau med landsgennemsnittet. 84% af beboerne er samlet set meget tilfreds eller tilfreds med den personlige pleje. 66% af borgerne er samlet set meget tilfreds eller tilfreds med den praktiske hjælp. Halvdelen af borgerne oplever ikke at det ofte er de samme hjælpere, der kommer, hvilket ligger under landsgennemsnittet.

Rehabiliteringscentret

Baseret på 16 besvarelser, er halvdelen af borgerne enten meget tilfreds eller tilfreds med deres ophold på rehabiliteringscentret. 27% oplever at egen evne til at klare sig selv i daglige gøremål er udviklet under opholdet.

Sundhed og træning

Tilfredsheden med genoptræningen i Sundhed og Træning er meget høj idet 100% er enten meget tilfreds eller tilfreds med deres genoptræningsforløb. Særligt tilfredsheden med ventetiden er forbedret siden sidste undersøgelse.

Madservice eget hjem

Tilfredsheden med Madservice i eget hjem ligger på niveau med undersøgelsen i 2014, hvor knap 80% overordnet er meget tilfreds eller tilfreds med middagsmåltiderne. 56% er meget tilfreds eller tilfreds med variation i menuerne. Flere har kommentarer om, at de ønsker en større variation i grøntsager.

Madservice Caféerne

94% er overordnet meget tilfreds eller tilfreds med middagsm ltiderne i caféerne. 100% er overordnet meget tilfreds eller tilfreds med smørrebrødet.

Aktivcentre

Der er høj grad af tilfredshed med kommunens fire aktivcentre. 81% er samlet set meget tilfreds eller tilfreds med aktivcentrene. Der er tillige høj tilfredshed med personalet samt aktiviteterne.

Nedenfor kan de overordnede resultater for undersøgelsen ses.

Det videre forløb

Administrationen anbefaler, at

- Lederne i Sundheds- og Omsorgsafdelingen præsenteres for tilfredshedsundersøgelsen ved et temamøde.
- Der udarbejdes en handleplan for hvert område
- Undersøgelsen gentages hvert 2.  r

Vedr. rehabiliteringscentret er flg. igangsat:

- Ny leder skal sikre kvalitet, kontinuitet og sammenhæng i plejeforløb
- Kommissorium udarbejdet med henblik på at analysere interne processer, sikre effektiv visitation, sammenhæng i indsatser, fremskudt visitation og et forpligtende samarbejde i forhold til at skabe mere flow.
- Sygeplejerskerne deltager i fælles kompetenceudviklingsforløb med sygeplejen
- Teamudvikling, herunder bedre kvalitet i m lm der
-  get normering i 2017
-  ldrechef følger arbejdet en hverdag og deltager på personalemøde med henblik på dialog med borgere, pårørende og medarbejdere om udfordringer og løsninger.
- Løbende tilfredshedsmåling med halvårlig afrapportering til udvalget
- Der skal arbejdes med bl.a. kultur, faglighed, dokumentation og sygefravær

Tilfredshedsundersøgelsen er vedlagt som bilag.

Punktet åbnes efter udvalgets behandling.

Sundheds- og Forebyggelsesudvalget deltager i punktet.

Sundheds- og  ldrechef Mette Bill Ladegaard og konsulent Jakob Slot Schmidt deltager med en præsentation af resultaterne.

Indstilling

Det indstilles, at udvalget tager tilfredshedsundersøgelsen til efterretning og godkender det videre forløb.

Sagen afgøres i

 ldreudvalget

Bilag

450-2017-119414 Tilfredshedsundersøgelse 2017.FINAL (Del 1)

450-2017-119416 Tilfredshedsundersøgelse 2017.FINAL (Del 2)

450-2017-119371 Fritekstkommentarer. FINAL

450-2017-127905 Notat til tilfredshedsundersøgelse

450-2017-127904 Oplæg til udvalgsmøde

Beslutning i Ældreudvalget 5. september 2017:

Fraværende: Ingen

Indstilling godkendt. Punktet åbnes til referatet.

"Notat til tilfredshedsundersøgelse" og "Oplæg til udvalgsmøde" er vedhæftet referatet.

Bilag

Tilfredshedsundersøgelse 2017.FINAL (Del 1)

Tilfredshedsundersøgelse 2017.FINAL (Del 2)

Fritekstkommentarer. FINAL

Notat til tilfredshedsundersøgelse

Oplæg til udvalgsmøde

Punkt 13: Lukket: Meddelelser