

REFERAT Sundheds- og Forebyggelsesudvalget d. 01-12-2020

Mødedato Tirsdag d. 01. december 2020 kl. 08:15

Mødested Byrådet - Virtuelt møderum

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af spørgeramme til tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen.....	3
-----------------------------------------------------------------------------------------------	---

Punkt 1: Godkendelse af spørgeramme til tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Sagsfremstilling

1. Godkendelse af spørgeramme til tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Sagsnr.	450-2020-51399	Initialer	LHU	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Ældreudvalget og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget godkendte 10. november 2020 igangsættelse af tilfredshedsundersøgelsen på sundheds- og ældreområdet med nedenstående ramme:

- der indgås aftale med Rambøll som leverandør af undersøgelsen
- borgere i hjemmeplejen, madservice og caféer, sygepleje, plejecentre inkl. Tårnparken og Jernbanebo, genoptræning samt aktivcentre deltager i undersøgelsen
- pårørende til borgere på plejecentre og i hjemmeplejen med samtykke fra borgerne, deltager i undersøgelsen
- der afholdes et dialogmøde med interessenter
- proces- og tidsplan

På den baggrund har Rambøll udarbejdet udkast til 7 forskellige spørgeskemaer. Udgangspunktet for spørgerammen i 2020 er spørgerammen fra tilfredshedsundersøgelsen i 2017, som var baseret på KL's anbefalinger. Derudover er der tilføjet et spørgeskema til pårørende til beboere på plejecentre og borgere i eget hjem.

De 7 spørgeskemaer målrettes dermed borgere i hjemmeplejen, sygeplejen, på plejecentre inkl. Jernbanebo, aktivcentre, caféerne, demenscentret, genoptræning og borgere, der modtager madservice samt pårørende. Spørgeskemaerne er vedhæftet som bilag.

18. november 2020 blev der afholdt virtuelt informations- og dialogmøde med deltagelse af udvalgsmedlemmer fra Ældre- og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget, repræsentanter fra Seniorrådet, Ældre Sagens koordinationsgruppe, venneforeningerne, konsulenter fra Rambøll samt administrationen. På mødet blev tilfredshedsundersøgelsens design, proces og spørgeramme præsenteret og drøftet.

Nedenfor opsummeres de vedhæftede spørgerammer, og inkluderer de forslag til ændringer både generelt og på de enkelte områder, som blev foreslået af interessenterne på dialogmødet.

Nedenfor vises de ændringer i spørgerammen, som dialogmødet har givet anledning til:

Forslag til ændring	Administrationens forslag til ændringer i spørgeramme
Spørgsmål om borgernes følelse af tryghed	<p>I København Kommunes tilfredshedsundersøgelse fra 2019 indgår der et spørgsmål, der undersøger borgernes følelse af tryghed med den hjælp, de modtager.</p> <p>Spørgsmålet lyder således: <i>Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig i dit hjem?</i> <i>Der kan svares: I meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke og ved ikke.</i></p>

	Administrationen anbefaler, at ovenstående spørgsmål indgår i spørgerammen for borgere i hjemme- og sygeplejen samt på plejecentre.
Forslag om at det estimerede tidsforbrug på spørgeskemaet tydeliggøres fra start	Når spørgeskemaet modtages, vil der stå en estimeret tidsforbrug i introduktionen. Dette kan dog først estimeres, når den endelige spørgeramme er kendt, og er forskelligt fra borger til borger, da det er forskelligt, hvilke ydelser borgerne er visiteret til, og dermed, hvor mange spørgsmål borgeren skal svare på. Derudover er der nederst i skærmen en barre, der løbende indikerer i procenter, hvor langt borgeren er i spørgeskemaet. Administrationen anbefaler, at der ikke gøres yderligere.
Det foreslås, at ordene ”plejecenter” og ”borger” erstattes af henholdsvis ”plejehjem” og ”beboer”. Derudover foreslås det, at ordet ”borger” i pårørende-spørgerammen erstattes af ordet ”pårørende”. Ordet ”borger” i spørgerammen for aktivcentre/klubber og caféer erstattes af ordet ”brugere”.	Administrationen anbefaler, at dette tilrettes i spørgeskemaet.

Spørgeskema 1 - Hjemmeplejen

Spørgeskemaet til er til borgere, der modtager hjemmepleje i eget hjem.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp
- Tilfredshed med hjælperne, der kommer i hjemmet
- Information om private leverandører og fleksibel hjemmehjælp
- Hvis borgeren er visiteret til madservice, indgår dette ligeledes i spørgeskemaet

Forslag til ændring	Administrationens forslag til ændringer i spørgeramme
Afsnit vedr. private leverandører og fleksibel hjemmehjælp	I afsnittet om private leverandør og fleksibel hjemmehjælp er der ændret i formuleringerne i spørgsmålene. I 2017 svarede respondenterne enten, at de ikke kendte til ordningerne eller ”ved ikke”, hvilket viser, at der kan være et behov for at gøre forståelsen af spørgsmålene lettere og formuleringerne tydeligere. Administrationen anbefaler følgende spørgsmål indgår i spørgerammen: <i>Ved du, at du frit kan vælge mellem at få hjælp fra kommunens hjemmepleje eller et til flere private firmaer, der er godkendt til at levere hjemmepleje i kommunen?</i> <i>Hvor vigtigt er det for dig at have mulighed for frit at vælge mellem, hvem der leverer hjemmeplejen til dig?</i> <i>Ved du, at du kan benytte dig af en ordning, der hedder fleksibel hjemmehjælp, som indebærer, at du kan bytte en ydelse med en anden (f.eks. bytte gulvvask med støvsugning)?</i>

Spørgeskemaet sendes ud via e-boks med påmindelser om besvarelse samt telefonisk opfølgning. Borgere, der er fritaget fra e-boks, får tilsendt et brev.

Borgere i eget hjem spørges om samtykke til, at Rambøll må kontakte borgerens pårørende med henblik på at fremsende spørgeskema til dem som led i pårørendeundersøgelsen.

Spørgeskema 2 - Plejehjem inkl. Jernbanebo

Spørgeskemaet er til beboere på de fire plejehjem og faste beboere på Jernbanebo og Tårnparken.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med plejehjemmet, herunder egen bolig, udendørsarealer og aktiviteter
- Tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp
- Tilfredshed med hjælperne
- Tilfredshed med madordning
- Betydning af implementering af Eden

Forslag til ændring	Administrationens forslag til ændringer i spørgeramme
Siden 2017 har plejehjemmene i Nyborg Kommune arbejdet struktureret med en implementering af plejefilosofien Eden, derfor er der ønske om, at der indgår spørgsmål om udarbejdelse af livshistorier, og hvorvidt beboeren oplever, at medarbejderne støtter dem i at få en bedre hverdag. Begge aspekter, som er en stor del af måden, der arbejder med Eden på.	Administrationen anbefaler følgende spørgsmål indgår i spørgerammen: <i>Har du fået udarbejdet en livshistorie?</i> <i>Der kan svares: Ja, nej, ved ikke</i> <i>Støtter personalet dig i at få en bedre hverdag?</i> <i>Der kan svares: I meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke og ved ikke.</i> <i>Oplever du, at har tilstrækkelig indflydelse og medbestemmelse på egen hverdag?</i> <i>Der kan svares: I meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke og ved ikke.</i>
Der foreslås, at der spørges ind til borgernes mulighed for at deltage i aktiviteter, f.eks. udflugter ud af huset og særlige aktiviteter indenfor på plejecentret.	Administrationen anbefaler følgende spørgsmål indgår i spørgerammen: <i>Har du mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde for din hverdag? (f.eks. aktiviteter udendørs (gåture, udflugter mm.) og aktiviteter indenfor på plejehjemmet (stolegymnastik, fælles sang mm.))</i> <i>Der kan svares: Ja, nej, jeg ønsker ikke at deltage i aktiviteter, ved ikke</i>

Beboere på plejehjemmene interviewes virtuelt. Beboere på plejehjemmene spørges om samtykke til, at Rambøll må kontakte borgerens pårørende med henblik på at fremsende spørgeskema til dem som led i pårørendeundersøgelsen.

Spørgeskema 3 - Sygeplejen

Spørgeskemaet til borgere, der modtager sygepleje enten i en sygeplejeklinik eller i eget hjem.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med sygeplejen, der modtages enten i eget hjem eller i sygeplejeklinik

- Tilfredshed med medarbejderne

Der er ingen forslag til ændringer til spørgerammen.

Spørgeskemaet sendes ud via e-boks med påmindelser om besvarelse samt telefonisk opfølgning.

Spørgeskema 4 - Aktivcentre og klubber

Spørgeskemaet er til borgere, der kommer i aktivcentre på Rosengården, Jernbanebo, Egeparken eller Egevang samt i klubberne på Rosengården eller på Tårnparken.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med aktiviteterne og graden af indflydelse på den
- Tilfredshed med kommunikation om aktiviteter
- Tilfredshed med medarbejderne i aktivcentre/klubben

Rambøll har afsat tid til at møde op i caféerne en dag i uge 50, og derudover deles der spørgeskemaer ud gennem en længere periode, som samles ind af medarbejdere i aktivcentre/klubberne og Rambøll.

Der er ingen forslag til ændringer til spørgerammen.

Spørgeskema 5 – Genoptræning

Spørgeskemaet er til borgere, der deltager i den kommunale genoptræning.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med genoptræningen
- Tilfredshed med de fysiske rammer
- Tilfredshed med medarbejderne

Spørgeskemaet sendes ud via e-boks med påmindelser om besvarelse samt telefonisk opfølgning.

Der er ingen forslag til ændringer til spørgerammen.

Spørgeskema 6 – Caféer

Spørgeskemaet er til borgere, der kommer i kommunens caféer på Rosengården, Egevang, Jernbanebo og Egeparken.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Tilfredshed med maden
- Vigtigheden af økologi
- Tilfredshed med caféens indretning, rengøring, personale og åbningstider

Rambøll interviewer brugere af caféerne 1 dag i uge 50. Derudover uddeles der spørgeskemaer over en længere periode, der samles sammen af medarbejdere og Rambøll.

Der er ingen forslag til ændringer til spørgerammen.

Spørgeskema 7 - Pårørende

Spørgeskemaet er til pårørende til beboere, der bor i en plejebolig enten på et af Nyborg Kommunes plejehjem eller Jernbanebo og Tårnparken samt pårørende til borgere i hjemmeplejen.

Spørgerammen inkluderer spørgsmål om:

- Borgerens/beboerens hverdag
- Samarbejdet med medarbejderne
- Samlet tilfredshed den pleje og omsorg, borgeren/beboeren modtager

Forslag til ændring	Administrationens forslag til ændringer i spørgeramme

Spørgsmål ang. tilfredshed med madordning.	<p>Der blev på mødet drøftet forskellige muligheder for formuleringen af spørgsmålet.</p> <p>Administrationen anbefaler følgende spørgsmål indgår i spørgerammen:</p> <p><i>Hvordan omtaler din pårørende maden, hun/han får serveret/leveret?</i></p> <p><i>Der kan svares: Meget godt, godt, både og, dårligt, meget dårligt, ved ikke</i></p> <p><i>Derudover vil det være en kommentarfelt</i></p>
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Spørgeskemaet sendes ud, hvis der gives samtykke fra borgeren, via sms med påmindelser om besvarelse samt telefonisk opfølgning.

Kommunikation om tilfredshedsundersøgelsen

Der igangsættes følgende kommunikationsindsats for at øge opmærksomheden om tilfredshedsundersøgelsen og indsatsen for at flere borgere svarer på det tilsendte spørgeskema og der dermed opnås en høj svarprocent:

- Information om tilfredshedsundersøgelse i lokale elektroniske nyhedsbreve i interessenternes regi bl.a. Ældre Sagen og Vindinge Landsbycenter.
- Der udarbejdes et postkort/flyer, der informerer borgere og pårørende om tilfredshedsundersøgelsen (disse er vedhæftet som bilag)
- Administrationen kontakter lokalavisen og Fyens Stiftstidende med henblik på interesse for at bringe en historie/historier om tilfredshedsundersøgelsen.
- Information om tilfredshedsundersøgelsen ligges på hjemmesiden og Facebook
- Der udsendes et nyhedsbrev internt i Sundheds- og Omsorgsafdelingen, der informerer om tilfredshedsundersøgelsen. Hjemme- og sygeplejen samt medarbejdere i genoptræning og på aktivcenter og klubber vil løbende opfordre til, at borgerne udfylder spørgeskemaet
- Der udloddes 6 stk. købmandskurve blandt borgere, der besvarer spørgeskemaet for at opfordre flere til at deltage undersøgelse

Teamleder Jakob Slot Schmidt og konsulent Louise Hungeberg Andersen deltager med en præsentation af undersøgelse og spørgeramme.

Økonomiske konsekvenser

Ingen

Indstilling

Det indstilles, at udvalgene godkender Rambølls udkast til spørgerammen inkl. administrationens forslag til ændringer i spørgerammen.

Sagen afgøres i

Ældreudvalget og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget

Bilag

450-2020-309596 Input fra Informations- og dialogmøde 18. november 2020

450-2020-309589 Spørgeskema - Borgere i plejehjem

450-2020-309591 Spørgeskema - Pårørende

450-2020-309590 Spørgeskema - Borgere i sygeplejen

450-2020-309588 Spørgeskema - Borgere i hjemmeplejen

- 450-2020-309585 Spørgeskema - Borgere i aktivcenteret eller klubben
- 450-2020-309586 Spørgeskema - Borgere i caféerne
- 450-2020-309587 Spørgeskema - Borgere i genoptræning
- 450-2020-317991 Information om tilfredshedsundersøgelse - beboere på plejehjem
- 450-2020-317995 Information om tilfredshedsundersøgelse - borgere i hjemmeplejen

Beslutning i Ældreudvalget 1. december 2020:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Beslutning i Sundheds- og Forebyggelsesudvalget 1. december 2020:

Fraværende: Jan Reimer Christiansen (V)

Godkendt.

Bilag

Input fra Informations- og dialogmøde 18. november 2020

Spørgeskema - Borgere i plejehjem

Spørgeskema - Pårørende

Spørgeskema - Borgere i sygeplejen

Spørgeskema - Borgere i hjemmeplejen

Spørgeskema - Borgere i aktivcenteret eller klubben

Spørgeskema - Borgere i caféerne

Spørgeskema - Borgere i genoptræning

Information om tilfredshedsundersøgelse - beboere på plejehjem

Information om tilfredshedsundersøgelse - borgere i hjemmeplejen