

Brugerundersøgelser i efteråret 2020

Åben indstilling
 Lukket indstilling

Sagsbehandler:
Thomas Kaalby Povlsen

Afdeling/Ansvarlig leder:
Kommunikation og Analyse, Svend Mogensen

Rådmandsmøde – 2. september 2020

Mødedeltagere:

Thomas Kaalby Povlsen

Baggrund

Grundet risiko for smittespredning af Covid-19 er det ikke muligt at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejehjem i efteråret. Vi kan ikke sende 20 studerende ind i 1.500 beboeres hjem på kryds og tværs af plejehjemmene. Undersøgelsen foreslås derfor skubbet til foråret 2021.

Samtidig har de pårørende ikke haft daglig gang og adgang til deres nære på plejehjemmene, hvorfor pårørendeundersøgelsen i sin nuværende kvantitative form vil give resultater, som er svære at sammenligne direkte med tidligere år og dermed tolke meningsfuldt på. Undersøgelsen foreslås derfor skubbet til foråret 2021.

Det giver imidlertid anledning til at afprøve en ny kvalitativ evalueringsmetode med direkte videndeling mellem beboere, pårørende, medarbejdere og forstander på hvert plejehjem, hvilket vi arbejder videre på og indstiller senere.

Undersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere gennemføres som vanligt. Vedlagt er forslag til endelig spørgeramme for 2020.

Bilag 1a: Spørgeramme 2019

Bilag 1b: Spørgeramme 2020 – Personlig pleje modtagere

Bilag 1c: Spørgeramme 2020 – Kun praktisk hjælp modtagere

Vi gennemgår bilag 2 på mødet med henblik på endelig fastlæggelse af spørgerammen.

Beslutninger

Chefteamet skal beslutte:

- At vi udsætter plejhjemsundersøgelsen til foråret 2020
- At vi udsætter pårørendeundersøgelsen til foråret 2020
- At vi udarbejder et nyt kvalitativt setup til pårørende og plejehjem og prøver det af på udvalgte plejehjem i efteråret 2020 med evaluering i foråret 2021
- Godkende spørgeramme til hjemmeplejeundersøgelsen 2020 (bilag 1)

Effekt

Brugertilfredshedsundersøgelserne udgør et væsentligt grundlag for ledelsesinformation i Sundhed og Omsorg. Herunder også afrapportering af budgetmål

Brugertilfredshedsundersøgelserne skal ses som en del af Sundhed og Omsorgs løbende evaluering af de strategiske indsatser, lokale indsatser og opfyldelsen af de politisk vedtagne budgetmål. Hvis vi udsætter plejhjemsundersøgelsen, er det ikke muligt at afrapportere budgetmål for plejhjemsdelen i 2020. Vi kan stadig afrapportere for hjemmepleje.

Brugertilfredshedsundersøgelserne understøtter evalueringen af om vi lykkes med ledetrådene og ultimativt at skabe værdi for og sammen med borgerne og pårørende tilknyttet hjemmepleje og plejehjem.

Rapporterne bruges som dialogværktøj til både strategisk og lokalt at følge op på de indsatser der arbejdes med igennem året.

Opfølgning

Resultaterne er hjemmeplejeundersøgelsen behandles på rådmandsmøde i uge 46. Umiddelbart herefter sendes rapporterne ud til Områdedirektioner og ledere i uge 47 samtidig med strategisk udmelding fra rådmand og chefteam.

Områdedirektioner og ledere aftaler lokal opfølgning.

Den videre opfølgning fra forvaltningen skal besluttes i forbindelse med omorganiseringen.

Kommunikation

Udsættelse af plejhjems- og pårørendeundersøgelsen udmeldes umiddelbart efter godkendelse direkte til områdedirektioner. Der følges op med nyhed på intra og Chefteamets 5 minutter.

Yderligere proces for hjemmeplejeundersøgelsen og fastlagt spørgeramme udmeldes via intra og chefteamets 5 minutter.

Koordinering

Spørgerammen for hjemmeplejen er udarbejdet igennem en bred inddragelsesproces i organisationen og med modtagere af hjemmepleje.

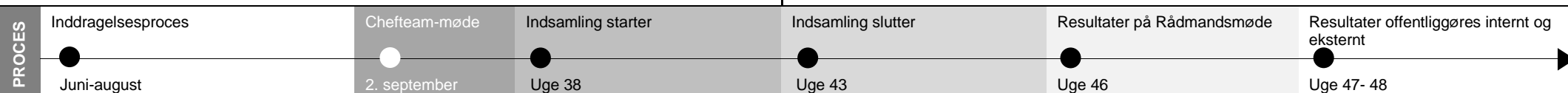
Direkte udgifter (tkr.)

2020	
2021	
2022	
2023	

Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget
- Afdelingens opsparing
- MSO's fælles opsparing

Indirekte udgifter



Referat

Chefteamet besluttede:

- At vi udsætter plejehjemsundersøgelsen til foråret 2021
- At vi udsætter pårørendeundersøgelsen til foråret 2021
- At vi udarbejder et nyt kvalitativt setup til pårørende og plejehjem og prøver det af på udvalgte plejehjem i efteråret 2020 med evaluering i foråret 2021
- At godkende spørgerammen til hjemmeplejeundersøgelsen 2020 (bilag 1)

Jette ønskede at der i pårørendeundersøgelsen bliver et specifikt fokuspunkt ift. Kongsgården. Herudover er forstanderne er i øjeblikket ved at planlægge tilbud om samtale med en pårørende til hver beboer og CT ønsker et overblik over hvor mange, der siger ja/nej til den tilbudte samtale. Der er udarbejdet en samtaleguide fra Kongsgården, som det er muligt at bruge de øvrige steder.

Thomas gennemgik forslag til justeringer i spørgerammen til hjemmeplejeundersøgelsen.

Der arbejdes med justeringer ift.

- Kendskab ml. borger/medarbejder ift. tryghed og kendt hjælper.
- Selvtræning og brug af lokalcentrene
- Tøjvask (tages ikke med)
- Tilfredshed med ydelser/alt i alt (kvalitet/kvantitet)
- Rækkefølge på spørgsmålene

Det blev aftalt at de borgere, som kun får ren rengøring (herunder inden træning eller sygepleje), modtager et kortere spørgeskema med 20 spørgsmål.