

# **REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget\_2018-21 d. 08-03-2021**

**Mødedato** Mandag d. 08. marts 2021 kl. 19:45

**Mødested** Teams

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser.....	3
Resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje.....	4

## Punkt 13: Meddelelser

00.22.00-P35-229-20

### Sagsfremstilling

#### 1. Udskydelse af tryghedsundersøgelse

Kommunalbestyrelsen besluttede ved budget 2020 at afsætte midler til en undersøgelse af, hvad tryghed er for ældre på Frederiksberg. Tryghedsundersøgelsen var planlagt til at blive gennemført inden sommerferien 2020. Som følge af corona-situationen besluttede kommunalbestyrelsen i forbindelse med behandlingen af 2. forventet regnskab 2020 (KB den 22. juni 2020, pkt. 183, bilag 6) at udskyde undersøgelsen til 2021.

Status primo 2021 er, at det er forvaltningens vurdering, at det ikke er muligt at gennemføre undersøgelsen i foråret 2021. Baggrunden er dels, at selve undersøgelsen vil indebære kontakt med et større antal borgere, dels at undersøgelsen vil blive afviklet i en periode, hvor samfundet er underlagt en lang række restriktioner. Dermed er der stor risiko for, at undersøgelsens resultater vil blive påvirket af de følelser og oplevelser, som målgruppen har/har haft i den aktuelle corona-situation, hvorved undersøgelsens resultat ikke vil give et retvisende billede af, hvad ældrebefolkningen i Frederiksberg Kommune oplever som tryghed/utryghed under normale forhold. Forvaltningen har været i dialog med formændene fra hhv. Handicaprådet og Ældrerådet, der deler forvaltningens vurdering af, at det ikke er muligt at gennemføre tryghedsundersøgelsen på nuværende tidspunkt.

Gennemførelse af undersøgelsen revurderes løbende.

#### 2. Afskedigelsessager blandt kommunalt ansatte medarbejdere indenfor social- og sundhedssektoren

FOA udsendte den 17. februar en pressemeddelelse med titlen "Kommuner fyrer i hobetal på ældreområdet". Det fremgår af pressemeddelelsen, at FOA har udarbejdet en opgørelse over antallet af afskedigelsessager blandt kommunalt ansatte medlemmer i social- og sundhedssektoren.

Ifølge opgørelsen var der samlet set over en periode på knap 4 år (januar 2017 til oktober 2020) på landsplan 8.116 personer, der var blevet afskediget. Opgørelsen opgør dette som svarende til 15,1 procent af, hvor mange medlemmer i den pågældende personalegruppe, FOA havde i oktober 2020. Ifølge opgørelsen ligger andelen af afskedigelsessager blandt kommunalt ansatte medlemmer i social- og sundhedssektoren forholdsvis stabilt fra år til år på omkring 4 procent. Desuden fremgår det af opgørelsen, at sygdom med en andel på 62 procent udgør den hyppigste årsag til de omfattede afskedigelsessager.

I Frederiksberg Kommune var der ifølge opgørelsen i samme periode (dvs. januar 2017 til oktober 2020) i alt 90 afskedigelser inden for social- og sundhedsområdet. Det svarer til i gennemsnit ca. 4 procent af FOA's medlemmer om året.

#### 3. Coronastatus

Forvaltningen redegjorde kort for status for vacciner og test vedrørende corona.

# Punkt 14: Resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje

27.36.04-P05-1-20

## Resume

Frederiksberg Kommune har gennemført brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen, og resultaterne forelægges hermed udvalget til orientering.

## Beslutning

Ældre- og omsorgsudvalget

1. tog rapportens resultater til efterretning,
2. godkendte, at rapporten sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til kommentering,
3. godkendte, at data offentliggøres på tilfredshedsportalen, og
4. anmodede om, at forvaltningen undersøger nærmere, om det kan efterspores, om der er systematiske forskelle på, hvem der besvarer og ikke-besvarer spørgeskemaet. Der gøres status, når sagen forelægges igen efter høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager rapportens resultater til efterretning,
2. godkender, at rapporten sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til kommentering, og
3. godkender, at data offentliggøres på tilfredshedsportalen.

## Sagsfremstilling

Frederiksberg Kommune har i perioden 12. november til 7. december 2020 gennemført vedlagte brugertilfredshedsundersøgelse blandt kommunens modtagere af hjemmepleje. Undersøgelsen tager ligesom tidligere undersøgelser udgangspunkt i KL's brugertilfredsheds-skema, hvorfor undersøgelserne er sammenlignelige.

Den seneste brugertilfredshedsundersøgelse på området blev gennemført i 2018 (Ældre- og Omsorgsudvalget d. 21. januar 2019 punkt 14).

Efter udvalgets behandling vil brugertilfredshedsundersøgelsen blive fremsendt til Ældrerådet og Handicaprådet med henblik på rådernes eventuelle kommentarer. Kommentarerne vil herefter blive fremlagt for udvalget.

Endvidere vil resultaterne blive offentliggjort på tilfredshedsportalen.

I nedenstående gennemgås undersøgelsens væsentligste konklusioner. For en mere detaljeret gennemgang af undersøgelsens resultater henvises til den vedlagte rapport.

### Tilfredshed blandt hjemmeplejemodtagerne

Overordnet set viser undersøgelsen, at der er en høj tilfredshed blandt modtagerne af hjemmehjælp i Frederiksberg Kommune. 72% angiver at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen. Dette er en lille stigning i tilfredshed siden 2018 (jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 10)

Den høje tilfredshed gælder både for den personlige pleje og for den praktiske hjælp, og på begge parametre er der sket små stigninger i tilfredsheden siden 2018 (jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 11). Ligeledes findes den overordnede tilfredshed at gå på tværs af de tre leverandører (Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, Den Kommunale Hjemmepleje og Hjemmehjælpen A/S). 74% angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, 73% med Den Kommunale Hjemmepleje og 63% angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med Hjemmehjælpen A/S (Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 20)

### Hjælpere i hjemmet

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at hjemmeplejemodtagerne generelt oplever, at det er de samme hjælpere der kommer i borgernes hjem. Særligt de borgere, som modtager hjælp fra de private leverandører udtrykker stor tilfredshed hermed, hvor 69% af borgerne, som Hjemmehjælpen A/S leverer hjemmehjælp til, svarer at det ofte er de samme

hjælpere det kommer. For Diakonissens Hjemmepleje svarer 64% ja, og for Den Kommunale Hjemmepleje svarer 34% ja (Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 23).

Disse forskelle kan bl.a. skyldes forskellene i leverandørernes rammevilkår. Den kommunale leverandør leverer, i modsætning til de private leverandører, både hjemmepleje og hjemmesygepleje. De to typer af indsatser kræver forskellige kompetencer hos den enkelte medarbejder, og det vil derfor også medføre flere skift i det personale, der varetager opgaverne hos modtagerne. Derudover varetager den kommunale leverandør den primære andel af praktikopgaven for eleverne på området. Denne opgave, hvor eleverne bl.a. skal varetage selvstændige borgerbesøg betyder, at der er en større rotation i det personale, der besøger den enkelte borger.

#### Madservice

Sammenlignet med 2018 er borgerne generelt blevet mere tilfredse med maden. 77% svarer, at de samlet set syntes godt eller meget godt om maden, hvilket er en stigning på 8 procentpoint fra 2018 til nu. Særligt den service der ydes i forbindelse med at maden leveres vurderes høj (Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 14)

#### Vaskeri- og indkøbsordning

I henhold til ønsket om at belyse hjemmeplejemodtagernes oplevelser med både vaskeri- og indkøbsordninger, er en række nye spørgsmål om disse emner implementeret i brugertilfredshedsundersøgelsen (Ældre- og Omsorgsudvalget 29. april 2019, punkt 50). Grundet denne implementering er tallene ikke sammenlignelige med tidligere undersøgelser.

#### Stor tilfredshed med vaskeriordning

I undersøgelsen indgår fire leverandører, hhv. Trasbo, De forenede Dampvaskerier, FK Hjemmehjælp og H32. Dog findes meget få besvarelser for både FK Hjemmehjælp og H32, hvorfor de ikke er medtaget i redegørelsen.

Borgerne findes at være meget tilfredse med vasken af tøjet. 82% angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med Trasbo. For De Forenede Dampvaskerier angiver 75% at være tilfredse eller meget tilfredse. Ligeledes findes stor tilfredshed omkring hvorvidt tøjet afleveres indenfor 7 dage eller efter anden fast aftale. Her angiver 98%, at dette er tilfældet for både Trasbo og De Forenede Dampvaskerier (Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen s. 26).

#### Stor tilfredshed med indkøbsordning

I undersøgelsen indgår tre leverandører, hhv. Intervare A/S, Indkøbs-Servicebevis og Egebjerg Købmandsgård. Borgerne findes at være meget tilfredse med indkøbsordningerne. I forhold til holdbarheden på de leverede varer angiver 100% at være tilfredse med Indkøbs-Servicebevis. Disse resultater er dog kun baseret på 6 besvarelser. For Intervare A/S svarer 73% at de er tilfredse eller meget tilfredse, og 70% svarer det samme for Egebjerg Købmandsgård. Disse resultater er dog kun baseret på 20 besvarelser. Ligeledes findes stor tilfredshed med både overensstemmelsen mellem hvad der bestilles og leveres, samt klare aftaler for tidspunkt for leveringen (Jf. brugertilfredshedsundersøgelse, s. 27).

Når kommentarerne fra rådene er fremlagt for udvalget vil forvaltningen følge op hos de tre hjemmeplejeleverandører samt de øvrige eksterne leverandører på mad, vask og indkøb. Dels for at samle op på forbedringsområder og dels for at sikre læring på tværs af leverandørerne.

## Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## Borgmesterpåtegning

Nej

## Behandling

Ældre- og omsorgsudvalget d. 8. marts 2021

## Bilag

Brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet 2020