



Åbent referat

fra

Ældrerådet

Mødedato: Torsdag den 22. september 2016

Mødetidspunkt: 14:00 - 16:00

Mødested: Mødelokale 3, Bytoften

Deltagere: Edna Jessen, Rigmor Jensen, Anette Mandahl-Barth,
Ketty Bundgaard, Aage Meldgaard, Per Bonde Nielsen,
Inger Pedersen, Tom Øhlenschlæger, Ove Kristensen

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen,
Merry Brydsø, Jutta Bruun Kristiansen

Referent: Lena Andersen



Indholdsfortegnelse

	Side
181. Godkendelse af dagsorden	410
182. Budget 2017 - orientering	411
183. Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen	412
184. Forstudie på ældre- og sundhedsområdet - orientering	416
185. Patientsikkerhed og arbejdet med utilsigtede hændelser	418
186. Gensidig orientering	420
Bilagsliste	421
Underskriftsblad	422



181. Godkendelse af dagsorden

Dok.nr.: 12330

Sagsid.:

Initialer: LEAN

Åben sag

Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Godkendt.



182. Budget 2017 - orientering

Dok.nr.: 12331

Sagsid.: 16/1073

Initialer: LEAN

Åben sag

Sagsfremstilling

Der vil blive givet en orientering omkring budget 2017 efter budgetseminaret den 8. og 9. september.

Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,
at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Orienteringen blev taget til efterretning.



183. Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen

Dok.nr.: 12327
Sagsid.: 15/12919
Initialer: likj
Åben sag

Sagsfremstilling

Den 16. marts 2016 godkendte Udvalget for Social og Sundhed oplæg til brugertilfredshedsundersøgelse i Hjemmeplejen. I forlængelse heraf har der i perioden fra 14. maj 2016 og fire uger frem været udsendt et spørgeskema til samtlige brugere af hjemmeplejen – i alt 1389 borgere. Der er opnået en svarprocent på 60%. Besvarelsene er efterfølgende blevet behandlet, og der foreligger nu et resultat af undersøgelsen til orientering i udvalget.

Resultaterne

I spørgeskemaet er der spurgt ind til en række forskellige emner, hvoraf de primære er;

- 1) Tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje
- 2) Tilfredsheden med den praktiske hjælp
- 3) Tilfredsheden med maden
- 4) Rammerne for hjælpen, herunder bl.a. kontakt til visitator og plejepersonalet, kendskab til fritvalg mm.
- 5) Tilfredsheden med hjælpernes støtte til selvhjulpethed
- 6) Samlet tilfredshed.

Spørgeskemaet er udviklet med afsæt i KL's koncept for brugertilfredshedsundersøgelser, der gør det muligt at sammenligne med andre kommuner. Der er derfor foretaget en sammenligning med landsgennemsnittet og de andre kommuner i Region Syddjylland (Assens og Esbjerg), der har gjort deres resultater tilgængelige for en sammenligning.

Der er også ved udvalgte spørgsmål foretaget en sammenligning på tværs af leverandører.

I sagsfremstillingen her, tegnes et overordnet billede af resultaterne. Resultaterne er beskrevet mere udførligt i afrapportering, der er vedlagt som bilag.

Samlet tilfredshed

Overordnet set er borgerne i Varde Kommune tilfredse med hjemmeplejen. Dette viser sig ved, at 87% svarer, at de samlet set er "meget tilfredse" eller "tilfredse" med hjemmeplejen. Der er kun 1%, der angiver, at de samlet set er utilfredse med hjemmeplejen.

Tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje

Respondenterne er blevet spurgt til fire forhold omkring den personlige pleje (tilfredsheden med hjælpen til bad, vask, af- og påklædning samt toiletbesøg). Ved alle spørgsmålene svarer omkring 90% "meget tilfreds" eller "tilfreds". Ved spørgsmålet om tilfredsheden med den personlige pleje samlet set, svarer 89% "meget tilfreds" eller "tilfreds".

Tilfredsheden med den praktiske hjælp

I forhold til den praktiske hjælp, er respondenterne blevet spurgt til tilfredsheden med hjælpen til indkøb, rengøring og tøjvask. Ved de tre spørgsmål svarer mellem 79 og 83%



”meget tilfreds” eller ”tilfreds”. Ved spørgsmålet om tilfredsheden med den praktiske hjælp samlet set, har 81% svaret enten ”meget tilfreds” eller ”tilfreds”.

Tilfredshed med maden

Generelt er borgerne tilfredse med den mad, de får leveret. Af de borgere der får mad fra Det Danske Madhus, svarer 77% ”meget godt tilfreds” eller ”godt tilfreds”, mens 91% af de borgere, der benytter fritvalgsbevis, svarer tilsvarende.

Rammerne for hjælpen

De ovennævnte spørgsmål går på selve hjælpen. I tillæg hertil er stillet en række spørgsmål, som mere går på en række praktiske forhold og rammer *omkring* hjælpen. Eksempelvis er der spurgt: ”Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig”. Her svarer 42% ”Ja” og 27% ”nej”.

Der er ligeledes spurgt til borgernes kendskab til muligheden for at vælge frit mellem kommunale og private leverandører. Her svarer 83% ”ja” til spørgsmålet ”Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører”, mens 17% svarer ”nej”. En tredje dimension der kan fremhæves, er spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at hjælperne udviser respekt for dem. Langt størstedelen af respondenterne (91%) oplever, at hjælperne udviser respekt. En fjerde dimension, er kendskabet til fleksibel hjemmehjælp. Flertallet (60%) svarer, at de ikke har kendskab til fleksibel hjemmehjælp.

Hjælpernes støtte til selvhjulpnehed

I relation til den praktiske hjælp og den personlige pleje, er der spurgt ind til borgernes oplevelse af medarbejdernes støtte til at gøre dem selvhjulpne. 79% svarer ”meget tilfreds” eller ”tilfreds”, når de spørges til medarbejdernes støtte til at gøre dem selvhjulpne i forhold til personlig pleje. 74% svarer, at de er ”meget tilfreds” eller ”tilfreds” med medarbejdernes støtte til at gøre dem selvhjulpne i forhold til praktiske gøremål. Der er dog ved disse spørgsmål en relativ stor andel, der svarer ”ikke relevant/modtager ikke ydelsen”. Dette kan skyldes, at støtten til at blive selvhjulpne ikke er tydelig for borgeren, idet hjælpen ikke gives som en decideret ydelse, men snarere udøves som en naturlig del af medarbejdernes måde at arbejde med borgerne på.

Sammenligning med landsgennemsnittet og andre kommuner

Social- og Indenrigsministeriet har i juni 2016 gennemført en landsundersøgelse blandt brugere af hjemmepleje, der bygger på den samme spørgeramme fra KL, som Varde Kommune har benyttet. Det samme gælder for Esbjerg og Assens Kommune, der også har benyttet KL’s spørgeramme. Varde Kommunes gennemsnit for tilfredshed ligger over landsgennemsnittet på alle spørgsmål, dog med undtagelse af ét spørgsmål, hvor Varde Kommune er på niveau med landsgennemsnittet. Det samme gør sig gældende ved en sammenligning med Assens. I forhold til Esbjerg ligger Varde Kommune også højt, dog med undtagelse af spørgsmålene om personlig pleje, hvor Varde Kommunes gennemsnit for tilfredshed er lavere end Esbjerg Kommunes gennemsnit.

Forvaltningens vurdering

På baggrund af resultaterne, sammenligningen med andre kommuner og landsgennemsnittet, er det forvaltningens vurdering, at der generelt er en høj tilfredshed med hjemmeplejen i Varde Kommune. Forvaltningen vurderer, at svarprocenten på 60% er høj for denne målgruppe, og at undersøgelsen tegner et retvisende billede af borgernes tilfredshed med hjemmeplejen i Varde Kommune.



Resultatet af undersøgelsen viser, at der blandt modtagerne af hjemmehjælp er begrænset kendskab til muligheden for at benytte fleksibel hjemmehjælp. Kendskabet til fleksibel hjemmehjælp ligger i Varde Kommune over landsgennemsnittet. Forvaltningen vurderer dog, at det begrænsede kendskab betyder, at det kan være relevant at drøfte, om forvaltningen skal udarbejde en handleplan med henblik på at udbrede borgernes kendskab til fleksibel hjemmehjælp.

I forlængelse af ovenstående vurderer forvaltningen ikke, at der er noget til hinder for, at Varde Kommune følger KL's anbefaling om at offentliggøre resultaterne på www.ekommune.net og på Tilfredshedsportalen. Ved at indlæse resultaterne på www.ekommune.net bliver det muligt for andre kommuner at sammenligne deres resultat med Varde, ligesom Varde Kommune har gjort det i denne afrapportering. Tilfredshedsportalen er en portal for offentligheden og borgere, som viser gennemsnittet for den samlede tilfredshed i Varde Kommune.

Retsgrundlag

Baggrunden for brugertilfredshedsundersøgelsen er Direktionens beslutning af 11. marts 2015 om, at der skal gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet hvert andet år.

Økonomi

Ingen.

Høring

Leverandørerne på hjemmeplejeområdet var indkaldt til møde den 17. juni 2016, hvor resultaterne blev præsenteret for de fremmødte. På mødet blev det aftalt, at der fremsendes individuelle leverandørrapporter til leverandørerne, således de kan se resultaterne for lige netop deres virksomhed alene.

Bilag:

- | | |
|---|-----------|
| 1 Åben Afrapportering af brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet | 125796/16 |
|---|-----------|

Anbefaling

Forvaltningen anbefaler, at det indstilles til Udvalget for Social & Sundhed, **at** udvalget drøfter resultaterne, **at** udvalget drøfter, om der skal udarbejdes handleplaner, herunder om der skal udarbejdes en handleplan for at udbrede kendskabet til fleksibel hjemmehjælp, og **at** resultaterne offentliggøres på www.ekommune.net og Tilfredshedsportalen.

Beslutning Direktionen den 07-09-2016

Fraværende: Anette Bækgaard Jakobsen, Britta Boel

Direktionen anbefaler indstillingen og vil gerne drøfte sagen igen, når Direktionen er fuldtallig.



Beslutning Udvalget for Social og Sundhed den 14-09-2016

Fraværende: Søren Laulund, Connie Høj

Resultaterne blev drøftet.

Udvalget ønsker, at kendskabet til fleksibel hjemmehjælp udbredes.

Resultaterne offentliggøres på www.ekommune.net og Tilfredshedsportalen.

Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Orienteringen blev taget til efterretning.



184. Forstudie på ældre- og sundhedsområdet - orientering

Dok.nr.: 12329
Sagsid.: 16/7087
Initialer: thpe
Åben sag

Sagsfremstilling

I forlængelse af ældreanalysen er det besluttet – med ekstern bistand - at gennemføre et såkaldt forstudie på ældre- og sundhedsområdet. Målet med forstudiet er at identificere områder, hvor der kan ske effektiviseringer og opnås kvalitetsforbedringer.

På mødet fremlægges de foreløbige resultater af forstudiet.

Det forventes, at forstudiet kan danne grundlag for et arbejde med implementering af effektiviseringer og forbedringer.

På mødet medvirker Tommy Wiborg fra Implement Consulting Group, som har gennemført forstudiet.

Retsgrundlag

Ingen

Økonomi

???

Høring

Ældrerådet til orientering

Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,
at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning Direktionen den 07-09-2016

Fraværende: Anette Bækgaard Jakobsen

Orienteringen blev taget til efterretning.

Beslutning Udvalget for Social og Sundhed den 14-09-2016

Fraværende: Søren Laulund

Orienteringen blev taget til efterretning.

Forvaltningen bemyndiges til at arbejde videre med henblik på forelæggelse af endelig projektbeskrivelse og finansiering til udvalgets næste møde.



Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Orienteringen blev taget til efterretning.

Ældrerådet vil gerne orienteres løbende.



185. Patientsikkerhed og arbejdet med utilsigtede hændelser

Dok.nr.: 12328

Sagsid.: 16/4490

Initialer: trih

Åben sag

Sagsfremstilling

Årsrapport for rapporterede utilsigtede hændelser (UTH) i Varde Kommune 2015 er færdig, og vedlægges som bilag.

Formålet med rapporteringen af UTH er at forebygge, at der sker fejl og skader/utilsigtede hændelser, når borgerne behandles, samt at der skal skabes læring på baggrund af de fejl, der laves.

Der er samlet fra Varde Kommune rapporteret 584 utilsigtede hændelser i 2015. I 2013 var tallet 786, mens det i 2014 var 465.

Antallet af rapporterede UTH siger ikke i sig selv noget om det totale antal UTH og dermed om patientsikkerheden, men kan lige så vel være et udtryk for, hvor fokus har været i det pågældende år.

Fokus for arbejdet med patientsikkerhed i 2015 har blandt andet været

- at have stor opmærksomhed på tværsektorielle UTH
- implementering af projekt "sikker medicinering" på 11 bosteder
- pilotafprøvning af projektet på et hjemmeplejeområde
- ledelsesinformation

Rapportering af UTH forbedrer ikke i sig selv sikkerheden, og det er velkendt, at det kun er toppen af isbjerget, der ses i rapporteringssystemet, samt at de rapporterede UTH ikke er repræsentative for det, der sker i virkeligheden. De rapporterede UTH kan aldrig give et komplet og dækkende billede af risici, og er derfor hverken velegnede til statistik eller til alene at give et validt grundlag for prioritering af sikkerhedsarbejdet.

Arbejdet med patientsikkerhed og læring af utilsigtede hændelser er forankret med en risikomanager i Social- og Sundhedsafdelingen for at sikre sammenhæng og helhed i opgaven. Risikomanageren er hovedansvarlig for at sikre en organisation, som kan håndtere rapportering, analyse og opfølgning af UTH og har et tæt samarbejde med de lokale sagsbehandlere. Risikomanageren vurderer i hver sag, om der er tale om en UTH, som hele Varde Kommune kan drage læring af. Hvis det vurderes, sættes et generelt fokus for forbedringsindsats. Hvis der ikke er fælles læring, sendes rapporten til sagsbehandleren for lokal læring.

Der arbejdes videre med at rapportere UTH og drage læring af dem og fokus i 2016 vil blandt andet være på

- projekt "sikker medicinering" fra implementering til drift på specialområdet
- deltagelse i projekt "i sikre hænder" på ældreområdet og i sygeplejen
- organisering ift. hurtigere sagsbehandling
- forbedring af rapportering og data
- læring og erfaringsudveksling med forbedringsarbejde på tværs i kommunen
- analyse og læring af "alvorlige" rapporterede UTH.

Farmaceut Trine Hopp deltager under sagens behandling.



Forvaltningens vurdering

Det er forvaltningens vurdering, at patientsikkerhed og arbejdet med UTH, med særlig fokus på læring og forbedringer, fortsat er et vigtigt område, der prioriteres højt i kommunen.

Retsgrundlag

Sundhedsloven

Lov om udvidet patientsikkerhed, nr. 288 af 15. april 2009

Vejledning nr. 67 af 14/07/2010

Økonomi

Ingen

Høring

Ældrerådet til orientering

Bilag:

1 Åben Årsrapport UTH Varde Kommune 2015

12755/16

Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning Udvalget for Social og Sundhed den 14-09-2016

Fraværende: Søren Laulund

Taget til efterretning.

Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Orienteringen blev taget til efterretning.



186. Gensidig orientering

Dok.nr.: 12164

Sagsid.: 16/1073

Initialer: LEAN

Åben sag

Orientering v/formanden

- Konferencen "Er det helt skævt" onsdag den 9. november i Vingstedcentret
- Referat fra bestyrelsesmøde i Danske Ældreråd
- Dialogmøde vedr. værdier. Formanden deltager i den store værdidag den 10. oktober.
- Møde med borgmesteren vedr. ældrerådsvale 2017.

Orientering v/sekretariatet

- Borgerrettet teknologi – oplæg til innovationsworkshop (smart city-løsning). Der skal udpeges 2 personer fra Ældrerådet til deltagelse i workshoppen den 6. oktober kl. 14-17 i Tistruphallen.

Gensidig orientering

Bilag:

1	Åben Program-DANSKE-ÆLDRE RÅDs-konference-Vingsted-2016.pdf	124261/16
2	Åben interessentanalyse	27957/16
3	Åben Oplæg innovationsworkshop den 6. oktober i Tistruphallen	134919/16

Anbefaling

Sekretariatet anbefaler,

at orienteringerne tages til efterretning.

Beslutning Ældrerådet den 22-09-2016

Fraværende: Anne-Marie Søndergaard, Elin Østergaard Bertelsen, Merry Brydsø,
Jutta Bruun Kristiansen

Aage Meldgaard, Anette Mandahl-Barth og Ove Kristensen vil gerne deltage i innovationsworkshoppen den 6. oktober.

Øvrige orienteringssager blev taget til efterretning.



Bilagsliste

183. Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen
 1. Afrapportering af brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet (125796/16)

185. Patientsikkerhed og arbejdet med utilsigtede hændelser
 1. Årsrapport UTH Varde Kommune 2015 (12755/16)

186. Gensidig orientering
 1. Program-DANSKE-ÆLDRE-RÅDs-konference-Vingsted-2016.pdf (124261/16)
 2. interessentanalyse (27957/16)
 3. Oplæg innovationsworkshop den 6. oktober i Tistruphallen (134919/16)



Underskriftsblad

Edna Jessen

Rigmor Jensen

Ketty Bundgaard

Aage Meldgaard

Merry Brydsø

Tom Øhlenschlæger

Jutta Bruun Kristiansen

Anne-Marie Søndergaard

Anette Mandahl-Barth

Elin Østergaard Bertelsen

Per Bonde Nielsen

Inger Pedersen

Ove Kristensen