

1. Tilfredshedsundersøgelse i Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Sagsnr. 450-2020-62436

Initialer

Åbent

Sagsfremstilling

I den politiske aftale for 2021 er det besluttet at gennemføre en ekstern undersøgelse på ældreområdet med fokus på de ældres og pårørendes tilfredshed og oplevelse af, om de får den hjælp, de har brug for.

Analysevirksomheden Rambøll har stået for tilfredshedsmålingen, som blev gennemført i ugerne 49-4 i 2020/2021 blandt borgere på plejecentre, i hjemme- og sygeplejen, i genoptræning, madservice, caféerne samt aktivcentre/demensklubber. Desuden blev pårørende til beboere på plejehjem og borgere i hjemmeplejen inviteret til at deltage.

Udgangspunktet for spørgerammen i 2020/2021 er den samme spørgeramme som i tilfredshedsundersøgelsen i 2017, som var baseret på KL's anbefalinger. Desuden er anvendt et spørgeskema til pårørende. I nedenstående oversigt ses undersøgelsens metoder, målgruppe og svarprocent på hvert område.

Område	Metode	Målgruppe	Svar-procent
Hjemmepleje	<ul style="list-style-type: none"> Spørgeskema sendes til e-Boks/brev + påmindelse Uddybende telefoninterview (4 borgere) 	Alle modtagere	75% (831/1107)
Sygepleje	<ul style="list-style-type: none"> Spørgeskema sendes til e-Boks/brev + påmindelse Uddybende telefoninterview (4 borgere) 	Alle modtagere i sygeplejeklinik og eget hjem	69% (382/555)
Plejebolig inkl. Tårnparken og Jernbanebo	<ul style="list-style-type: none"> Personlig interview via skærm Uddybende telefoninterview (6 borgere) 	Alle beboere, der kan gennemføre interview	37% (67/181*) 67% (67/99)
Pårørende til beboere på plejehjem	<ul style="list-style-type: none"> Spørgeskema sendes via sms + påmindelse Uddybende telefoninterview med pårørende på plejecentre og hjemmepleje (3 pårørende) 	Pårørende til beboere på plejehjem (samtykke)	64% (43/67)
Pårørende til borgere i hjemmeplejen	<ul style="list-style-type: none"> Spørgeskema sendes via sms + påmindelse Uddybende telefoninterview med pårørende på plejecentre og hjem- 	Pårørende til borgere i hjemmeplejen (samtykke)	68% (191/281)

	mepleje (3 pårørende)		
Genoptræning	<ul style="list-style-type: none"> Spørgeskema sendes til e-Boks/brev + påmindelse Uddybende telefoninterview (3 borgere) 	Alle borgere	76% (315/412)
Aktivcentre/ demensklubber	<ul style="list-style-type: none"> Personlig interview + uddeling af spørgeskema med indsamling Uddybende telefoninterviews (6 borgere) 	Alle brugere	49 svar
Madservice eget hjem	<ul style="list-style-type: none"> Del af spørgeskema til modtagere af hjemmepleje 	Alle modtagere	68% (202/296)
Madservice på plejecentre	<ul style="list-style-type: none"> Del af personlig interview til plejehjemsbeboere 	Alle beboere, der kan gennemføre interview	37% (67/181) 67% (67/99)
Madservice caféer	<ul style="list-style-type: none"> Personlig interview + uddeling af spørgeskema med indsamling 	Alle brugere	28 svar

*Ved træk af data var der 181 plejehjemsbeboere. 82 beboere er fagligt vurderet til kognitivt ikke at kunne deltage i et interview pga. svær grad af demens, intet sprog, konfus tilstand, dårlig almen tilstand m.fl. Derfor er svarprocenten beregnet både inkl. og ekskl. de 82 beboere, der ikke har kunne deltage i undersøgelsen.

Svarprocent

Svarprocenten i tilfredshedsundersøgelsen er højere sammenlignet med svarprocenten i 2017, som var 40% i hjemmeplejen, 33% i sygeplejen og 43% på plejehjemmene. På grund af COVID-19 med deraf følgende forsamlingsrestriktioner og lukning, er det begrænset, hvor mange brugere af aktivcentre, klubberne og caféer, der er inkluderet i undersøgelsen.

I 2020/2021 har lige knap 2000 borgere i Nyborg Kommune svaret på en eller flere dele af tilfredshedsundersøgelsens spørgeskemaer og interviews.

Overordnede resultater

Det overordnede resultat af tilfredshedsundersøgelsen er positivt, hvilket betyder, at en stor del af borgere og pårørende er enten meget tilfredse eller tilfredse med de ydelser, service og omsorg, der tilbydes.

Hovedresultater på de enkelte områder

Hjemmeplejen

80% af borgerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjemmeplejen. I 2017 var 74% af borgerne enten meget tilfredse eller tilfredse med hjemmeplejen.

84% af borgerne er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med den personlige pleje.

72% af borgerne er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med den praktiske hjælp.

Der ses en fremgang fra 2017 i forhold til at opnå en højere grad af kontinuitet, men 39% af borgerne svarer, at de ikke oplever, at det ofte er de samme hjælpere, der kommer.

Sygeplejen

Tilfredsheden, målt på meget tilfredse og tilfredse med sygeplejen i klinikkerne er steget fra 88% i 2017 til 92% i 2021.

Tilfredsheden målt på meget tilfredse og tilfredse med sygeplejen i eget hjem er faldet fra 90% i 2017 til 88% i 2021.

89% af borgerne oplever at have gavn af den sygepleje, de modtager.

87% af borgerne oplever, at de får den sygepleje, de har brug for.

51% af borgerne svarer, at de ikke oplever, at det ofte er de samme sygeplejersker, der kommer.

Plejebolig

91% af borgerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med at bo på kommunens plejecentre. I 2017 var 90% af borgerne enten meget tilfredse eller tilfredse.

91% af beboerne er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med den personlige pleje.

79% af beboerne er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med den praktiske hjælp.

Der er en opmærksomhed på hjælp til indkøb hos borgere som ingen pårørende har.

Pårørende

73% af de pårørende svarer, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med hjemmeplejen. 84% af de pårørende til beboerne på plejehjemmene er enten meget tilfredse eller tilfredse.

34% af pårørende i hjemmeplejen og 19% af pårørende på plejecentre svarer, at de i mindre grad eller slet ikke er tilfredse med den information, de får ved ændringer.

25% af de pårørende på plejecentre svarer, at borgerne ikke hjælpes til at have relationer til andre.

Genoptræning

90% af borgerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med deres genoptræningsforløb. Der er samlet set et fald i tilfredsheden siden 2017, hvilket især handler om rengøring af lokaler og borgerens egen indsats i genoptræningen.

Madservice i eget hjem

78% af borgerne er overordnet meget tilfredse eller tilfredse med middagsmåltiderne.

83% er tilfredse med den smørrebrød, de får leveret i eget hjem. Generelt er en stigning i tilfredsheden målt på smag, konsistens, udseende og variation i menuerne.

Madservice i caféerne

93% er overordnet meget tilfredse eller tilfredse med middagsmåltiderne i caféerne.

92% er overordnet meget tilfredse eller tilfredse med smørrebrødet.

Sammenfattende er der et ønske om større variation i menuerne i både eget hjem, på plejecentre og i caféerne.

Aktivcentre

95% er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med aktiviteterne. Der er tillige høj tilfredshed med personalet.

Administrationen anbefaler, at tilfredshedsundersøgelsen gennemføres én gang i hver valgperiode, og at der udarbejdes handleplaner, der bidrager til at fastholde og bedre tilfredsheden med kommunens ældrepleje.

Tilfredshedsundersøgelsen præsenteres på et fællesmøde mellem Ældreudvalget og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget 10.marts kl. 16.00. Bilaget vil være lukket ind til mødet er afholdt.

Sundheds- og ældrechef Mette Bill Ladegaard, leder af Fællessekretariatet i S/O Jakob Slot Schmidt samt konsulent Louise Hungeberg Andersen deltager med en præsentation af undersøgelsens resultater mlm kl. 10.00-11.00. Der ønskes tillige en drøftelse af kommunikation og offentliggørelse af undersøgelsens resultater.

Tilfredshedsundersøgelsen er vedhæftet som bilag

Indstilling

Det indstilles, at direktionen drøfter tilfredshedsundersøgelsen.
