

# REFERAT Social- og Sundhedsudvalget d. 09-01-2024

**Mødedato** Tirsdag d. 09. januar 2024 kl. 15:00

**Mødested** Hammel AB, Torvegade 7 - mødelokale 1

## **Indholdsfortegnelse**

Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023.....	3
Socialtilsynets tilsyn med Favrskov Rusmiddelcenter efter høring.....	9
Orienteringspunkt.....	13
Digitalt underskriftsark.....	16

# **Punkt 1: Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023**

EMN-2023-01289

## **Bilag**

Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023

Handleplan 2023

Opfølgning på handleplan for 2021

# 1. Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023 (Åben)

---

Tidl. politisk behandling

---

Forventet sagsgang SS-U, høring, SS-U, ØK, BY

---

Lovgrundlag Serviceloven

---

**Social- og Sundhedsudvalget**

9. januar 2024 15:00

## SAGENS INDHOLD

Social- og Sundhedsudvalget præsenteres i denne sag for resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældre- og sundhedsområdet for 2023. Udvalget skal desuden tage stilling til handleplanen som opfølgning på undersøgelsens resultater. Sagen sendes i høring hos Ældrerådet inden den videre politiske behandling.

Sags-ID: EMN-2023-01289

Dok-ID: 3619607

Sagsbehandler: caol

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres hvert andet år for at følge op på borgernes oplevelse af den hjælp, de modtager i hverdagen.

Social og Sundhed har gennemført brugertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager hjemmepleje, madservice og/eller servicelovstræning (træning uden for hospitalet, f.eks. hjemme, på et plejecenter eller i et sundhedscenter). Borgerne blev interviewet telefonisk, og deres svar blev noteret i et spørgeskema.

Der er gennemført 91 telefoninterviews med borgere, der modtager en eller flere af ovenstående ydelser og minimum tre timers hjemmepleje om ugen. I 2021 deltog 83 borgere i undersøgelsen. Borgerne er blevet spurgt ind til forskellige spørgsmål under ydelsestyperne: Hjemmepleje, praktisk hjælp, personlig hjælp, madservice og servicelovstræning.

Den gennemsnitlige tilfredshed i 2021 og 2023 sammenlignes herunder. Borgernes grad af tilfredshed er i undersøgelsen blevet angivet på en skala fra 1 til 5:

- 1 = meget utilfreds
- 2 = utilfreds
- 3 = både og
- 4 = tilfreds
- 5 = meget tilfreds.

De adspurgte borgeres gennemsnitlige tilfredshed.

Ydelsestype	2021	2023
Hjemmepleje	4,1	4,2
Praktisk hjælp	4,1	3,9
Personlig hjælp	4,4	4,3
Madservice	4,1	4,0
Servicelovstræning	4,6	4,6

Af tabellen fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed med alle ydelsestyper ligger på minimum 3,9 i 2023. Det betyder, at de adspurgte borgere grundlæggende er tilfredse med den hjælp, de modtager i hverdagen.

Tilfredsheden med de konkrete ydelsestyper fremgår af bilag 1, "Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023".

Ydelsestypen hjemmepleje dækker over generelle spørgsmål til den hjælp, borgeren får i hjemmet, hvad enten det er praktisk eller personlig hjælp. Under denne ydelsestype er borgerne mest tilfredse med medarbejdernes imødekommenhed og venlighed, hvor de i gennemsnit scorer 4,5. Det er desuden værd at bemærke, at borgernes tilfredshed med den besked, de får ved aflysning/flytning af hjælpen, er steget fra 3,8 i 2021 til 4,1 i 2023. Dette var et indsatsområde på baggrund af resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2021.

Borgerne scorer i gennemsnit 4,1 med hensyn til ensartetheden af den hjælp, de får. Det er på niveau med undersøgelsen i 2021. I scoren er det både indregnet i hvor høj grad borgerne oplever, at kvaliteten svinger, og i hvor høj grad dette er et problem.

Uanset om borgerne modtager hjemmepleje fra en privat leverandør eller den kommunale hjemmepleje, svarer omtrent halvdelen af borgerne, at kvaliteten svinger alt efter, hvilken medarbejder, der kommer i hjemmet. I 2023 svarer 32 pct. af de borgere, der modtager hjælp fra den kommunale hjemmepleje, at det er et problem, at kvaliteten svinger, mens tilsvarende 50 pct. af borgerne, der modtager hjælp fra en privat leverandør, oplever at det er et problem. De 50 pct. udgør dog kun 2 borgere, hvorfor procentsatserne må tolkes med en vis forsigtighed. Der ses ikke nogen mærkbar udvikling siden 2021 i andelen der oplever, at det er et problem, at kvaliteten svinger.

I de uddybende kommentarer fremhæves den positive betydning det har, når det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet. Herudover vægtes det positivt når medarbejderne ved, hvad de skal, når de kommer hos borgeren. Omvendt fremhæves den negative betydning af de perioder, hvor nogle borgere oplever mange forskellige medarbejdere, eller der er tale om medarbejdere, der ikke ved, hvad de skal.

I forhold til praktisk hjælp er borgernes tilfredshed med rengøring faldet fra 4,2 til 3,8 fra 2021 til 2023. Til gengæld er tilfredsheden med tøjvask samt tilfredsheden med den personlige hjælp i forhold til bad, tandbørstning mv. stort set uændret fra 2021 til 2023.

I forhold til rengøring fremhæver borgerne i deres uddybende svar, at de oplever, der ikke er tid nok til rengøring, og at det ikke bliver gjort grundigt nok. Serviceniveauet for rengøring har ikke ændret sig siden undersøgelsen i 2021.

De relativt store andele af borgere, der svarer "ved ikke/ikke relevant" i forhold til både tilfredshed med tøjvask (under praktisk hjælp) og tilfredshed med hjælp til mad og måltider (under personlig hjælp) skyldes primært, at de ikke får hjælp hertil, og at spørgsmålet således ikke er relevant at svare på.

Tilfredsheden med madservice er relativt stabil på tilfredshedsscorerne fra 2021 til 2023. Dog med undtagelse af tilfredshed med smagen af maden, der falder fra 4,0 til 3,7 fra 2021 til 2023. Når borgerne uddyber deres svar, er der dog modsatrettede oplevelser af, hvad der vil forbedre smagen, hvorfor der ikke er et entydigt billede af, hvorfor tilfredsheden falder.

Tilfredsheden med servicelovstræning er samlet set høj over tid med et gennemsnit for ydelsestypen samlet set på 4,6.

De relevante private leverandører af ydelserne vil blive orienteret om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen.

## **VURDERING**

Social og Sundhed vurderer, at brugertilfredshedsundersøgelsen, der bygger på 91 borgeres besvarelser giver et godt indblik i borgernes tilfredshed med den hjælp, de får. Udover brugertilfredsundersøgelsen følges der også op på kvaliteten af den leverede hjælp ved årlige interne tilsyn i hjemmeplejen. Dertil kommer, at lederne fra hjemmeplejen laver opfølgende hjemmebesøg. Herudover aflægges Styrelsen for Patientsikkerhed risikobaserede tilsyn i hjemmeplejen. Social og Sundhed vurderer, at disse forskellige metoder til sammen udgør et solidt fundament til at vurdere og sikre kvaliteten af den leverede hjælp i hjemmeplejen.

Social og Sundhed vurderer, at brugertilfredshedsundersøgelsens resultater generelt viser et tilfredsstillende niveau for tilfredsheden med de gældende ydelser.

Social og Sundhed vurderer samtidig, at der er potentiale for at sætte ind for at forbedre og fastholde brugertilfredsheden (se bilag 2 "Handleplan 2023"). Handleplanens forbedringstiltag er:

1. Fokus på rengøring i forhold til den rehabiliterende indsats
2. Styrkelse af kontinuitet og ensartethed i hjælpen
3. Undersøge oplevelsen af smagen i maden i Måltidsrådet.

Med handleplanen vil Social og Sundhed for det første imødekomme den faldende tilfredshed med rengøring ved at sikre, at der rettes ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne er opmærksomme på kvalitetsniveauet for rengøring samt borgernes ønsker og behov. I forlængelse heraf vil der være et særligt fokus på at øge rehabilitering i forbindelse med rengøring.

For det andet vil Social og Sundhed fastholde og styrke kontinuiteten og ensartetheden i hjælpen, da uddybende udsagn fra borgerne peger på, at det har en meget positiv betydning, når det er en fast medarbejdergruppe, der kommer i hjemmet, og når medarbejderne ved, hvad de skal. Derfor vil der iværksættes flere tiltag for, at borgernes oplevelse af ensartethed og kontinuitet i hjælpen fastholdes og styrkes. Dette ligger i tråd med det eksisterende arbejde med implementeringen af faste teams i hjemmeplejen. De faste teams i hjemmeplejen er etableret netop med henblik på at skabe kontinuitet og kvalitet i indsatsen over for borgeren – blandt andet i forhold til at reducere antallet af medarbejdere, der kommer hos den enkelte, men også i forhold til at sikre en højere grad af fælles opgavefokus.

For det tredje vil Social og Sundhed imødekomme den faldende tilfredshed med smagen af maden ved at have et særligt fokus på madens smag i det løbende samarbejde med Måltidsrådet.

Opfølgning på indsatserne i handleplanen fra 2021 fremgår af bilag 3 "Opfølgning på handleplan fra 2021".

## **ØKONOMI**

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

## **INDDRAGELSE**

Sagen sendes i høring hos Ældrerådet.

## **INDSTILLING**

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget:

1. At resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning.
2. At handleplanen godkendes og sendes i høring sammen med undersøgelsens resultater.

## **BESLUTNING**

.

**Social- og Sundhedsudvalget, 9. januar 2024:**

Fraværende: Ingen

Godkendt.

## **Bilag**

1. Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 (3607998)
2. Handleplan 2023 (3616542)
3. Opfølgning på handleplan for 2021 (3620167)



## **Punkt 2: Socialtilsynets tilsyn med Favrskov Rusmiddelcenter efter høring**

EMN-2020-35911

### **Bilag**

Tilsynsrapport Favrskov Rusmiddelcenter

Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet

Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet

Handicaprådets høringssvar af 6. december 2023

## 2. Socialtilsynets tilsyn med Favrskov Rusmiddelcenter efter høring (Åben)

---

Tidl. politisk behandling

---

Forventet sagsgang Høring, SS-U, ØK, BY

---

Lovgrundlag Socialtilsynsloven

---

**Social- og  
Sundhedsudvalget**  
9. januar 2024 15:00

### SAGENS INDHOLD

Byrådet præsenteres i denne sag for det tilsyn, som Socialtilsyn Midt har ført med Favrskov Rusmiddelcenter. I forlængelse heraf skal Byrådet tage stilling til de indsatser, som foreslås iværksat som opfølgning på tilsynet.

Sags-ID: EMN-2020-35911  
Dok-ID: 3635416  
Sagsbehandler: caol

Tilsynsrapporterne er lavet på baggrund af socialtilsynets vurdering af, om det enkelte tilbud stadig har den påkrævede kvalitet og samlet set opfylder betingelserne for godkendelse. Socialtilsynet beslutter før hvert tilsyn, hvorvidt botilbuddet skal vurderes ud fra samtlige temaer, kriterier og indikatorer eller blot nogle af disse.

Bilaget "Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet" beskriver i hovedtræk tilsynsrapportens opbygning og terminologi.

### Tilsyn med Favrskov Rusmiddelcenter

Konklusionerne vedrørende Favrskov Rusmiddelcenter er positive. Tilbuddet har fastholdt sin godkendelse (regodkendt).

Ved tilsynet med Favrskov Rusmiddelcenter har socialtilsynet valgt at fokusere på temaerne:

- Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse (kriterium 1, indikator 1a og 1b)
- Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater (kriterium 3, indikator 3a)
- Tema 5: Organisation og ledelse (kriterium 8 og 9, indikator 8a, 9b og 9c).

Socialtilsynet har ikke fundet anledning til at komme med opmærksomhedspunkter eller udviklingspunkter.

Socialtilsynet kritiserer, at andelen af borgere, der er opstillet mål for med henblik på at opnå tilknytning til eller forblive tilknyttet uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud er lav.

Tilsynsrapporten for Favrskov Rusmiddelcenter er vedlagt som bilag og indeholder de temaer, kriterier og indikatorer, som socialtilsynet har valgt at fokusere på ved det aktuelle tilsynsbesøg. Der fremgår enkelte ikke-aktuelle indikatorer af tilsynsrapporterne. Det skyldes, at socialtilsynet af systemmæssige årsager ikke kan fjerne disse tekstpassager. Disse er markeret med røde krydser i rapporterene.

De tiltag, som tilbuddet foreslår iværksat efter tilsynet, fremgår af bilaget "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet".

### VURDERING

Social og Sundhed vurderer, at tilbuddet overordnet set er veldrevet og velfungerende. Det vurderes, at de indsatser, der er planlagt som opfølgning på tilsynet, imødekommer socialtilsynets anbefalinger.

Hvad angår kritikken af den lave andel af borgere, der har konkrete mål i forhold til uddannelse og beskæftigelse, oplyser ledelsen, at der på baggrund af tilsynet er iværksat og beskrevet en ny arbejdsgang for, hvordan tilbuddet fremadrettet vil arbejde systematisk med at opstille mål for borgerne. Arbejdsgangen beskriver, hvordan behandleren systematisk i indskrivnings- og behandlingssamtaler skal spørge ind og forholde borgeren til mål for uddannelse og beskæftigelse. Der motiveres til at formulere mål og delmål sammen med borgeren, og det beskrives, hvordan behandleren kan agere støtteperson i forhold til at kontakte jobcenter, Social Indsats eller lignende.

Tilsynsrapporterne og notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" har været i høring hos Handicaprådet i perioden 28. november til 12. december 2023. Handicaprådets høringsvar af 6. december er vedlagt som bilag.

Handicaprådet tager tilsynsrapporten til efterretning med en forventning om, at der følges op på de af socialtilsynets påpegede udviklingspunkter. Social og Sundhed bemærker hertil, at der, ligesom ved andre tilsyn, følges op på de anbefalinger og udviklingspunkter, socialtilsynet er kommet med.

#### **ØKONOMI**

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

#### **INDDRAGELSE**

Tilsynsrapporterne og notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" har været i høring hos Handicaprådet.

#### **INDSTILLING**

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Byrådet:

1. At tilsynsrapporten for Favrskov Rusmiddelcenter tages til efterretning.
2. At tiltagene i notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" godkendes.

#### **BESLUTNING**

.

#### **Social- og Sundhedsudvalget, 9. januar 2024:**

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

#### **Bilag**

1. Tilsynsrapport Favrskov Rusmiddelcenter (3636961)
2. Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet (3635463)
3. Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet (2508177)
4. Handicaprådets høringsvar af 6. december 2023 (3644952)



## **Punkt 3: Orientierungspunkt**

EMN-2020-34399

### 3. Orienteringspunkt (Åben)

---

Tidl. politisk behandling

---

Forventet sagsgang SS-U

---

Lovgrundlag

---

**Social- og  
Sundhedsudvalget**  
9. januar 2024 15:00

#### **SAGENS INDHOLD**

Gensidig orientering.

Sags-ID: EMN-2020-34399  
Dok-ID: 3653014  
Sagsbehandler: emje

#### **INDSTILLING**

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

#### **BESLUTNING**

.

**Social- og Sundhedsudvalget, 9. januar 2024:**

Fraværende: Ingen

Godkendt.

#### **Bilag**



## **Punkt 4: Digitalt underskriftsark**

EMN-2020-34399

#### **4. Digitalt underskriftsark (Åben)**

Social- og Sundhedsudvalget skal godkende beslutningsprotokollen for mødet. Det foregår digitalt.

For at godkende beslutningsprotokollen, skal hvert udvalgsmedlem, som har deltaget i mødet, underskrive ved at trykke på "godkend" i øverste venstre hjørne.

**Social- og  
Sundhedsudvalget**  
3. oktober 2023 15:00

Dok-ID: 3584761  
Sagsbehandler: emje

#### **BESLUTNING**

.

**Social- og Sundhedsudvalget, 9. januar 2024:**

Fraværende: Ingen

Godkendt.

#### **Bilag**