

REFERAT Sundheds- og ældreudvalget d. 23-01-2014

Mødedato Torsdag d. 23. januar 2014 kl. 16:30

Mødested Mødelokale C.3.10 på Laksetorvet

Indholdsfortegnelse

Forslag til forretningsorden for sundheds- og ældreudvalget.....	3
Sundheds- og ældreudvalgets mødekalender for 2014.....	5
Anvendelse af rammen for puljen til løft på det kommunale ældreområde.....	7
Ændrede lejevilkår i kommunens pleje- og ældreboliger.....	10
Forslag til tilsyn med private leverandører af hjemmepleje i 2014.....	14
Forespørgsel fra privat leverandør af madservice.....	16
Kvalitetsstandarder 2014 - Forslag til proces.....	18
Brugertilfredshedsundersøgelse - korttidspladserne på Åbakken.....	21

Punkt 2: Forslag til forretningsorden for sundheds- og ældreudvalget

00.22.04-A30-2-14

Bilag

Forslag til forretningsorden

Forslag til forretningsorden for sundheds- og ældreudvalget

RESUME

Der vedlægges forslag til forretningsorden for sundheds- og ældreudvalget.

Sagsfremstilling

Udvalget beslutter selv, om det ønsker at have en skriftlig forretningsorden og i bekræftende fald hvilket indhold den skal have.

I modsætning til forretningsordenen for byrådet findes der ikke nogen normalforretningsorden for udvalgene.

I det foreliggende forslag er som udgangspunkt anvendt samme systematik som i byrådets forretningsorden, men pga. at udvalgsbehandlingen af sager er mindre formel end den behandling, som finder sted i byrådet, er de detaljerede regler i byrådets forretningsorden om afstemninger, flertalsvalg og forholdstalsvalg ikke medtaget i forslaget.

Til gengæld er der medtaget en regel om, hvem der må være til stede under udvalgs møder, udvalgsmedlemmernes ret til at standse udførelsen af en beslutning mv.

Disse regler er gældende ret, selv om der ikke er vedtaget nogen forretningsorden, og de er medtaget, fordi det kan være praktisk i ét regelsæt at have samlet de formelle regler, som har størst praktisk betydning for udvalgsarbejdet.

ØKONOMI

Ingen.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget
at udvalget godkender forslaget til forretningsorden.

BESLUTNING

Tiltrådt.

Udvalget drøftede etiske retningslinjer i forbindelse med kontakt til pressen. Udvalget enige om, at som udgangspunkt bringes sagen altid til drøftelse i udvalget først.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 3: Sundheds- og ældreudvalgets mødekalender for 2014

00.22.04-A00-4-14

Bilag

Mødekalender 2014

Sundheds- og ældreudvalgets mødekalender for 2014

RESUME

Forvaltningen fremlægger forslag til mødekalender for 2014 for sundheds- og ældreudvalget.

Sagsfremstilling

Forvaltningen har udarbejdet vedhæftede forslag til mødekalender for 2014 for sundheds- og ældreudvalget.

ØKONOMI

Ingen.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget

at mødekalender for 2014 godkendes

BESLUTNING

Tiltrådt, dog med den ændring, at mødet den 1. maj 2014 flyttes.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 4: Anvendelse af rammen for puljen til løft på det kommunale ældreområde

00.01.00-Ø34-1-14

Bilag

Budgetskema - Løft af ældreområdet.xlsx

ansøgningsskema - løft af ældreområdet.docx

Midler fordelt på kommuner - løft af ældreområdet.doc

Vejledning - løft af ældreområdet.docx

Anvendelse af rammen for puljen til løft på det kommunale ældreområde

RESUME

Der er ved aftalen om finansloven for 2014 til kommunerne under ét, afsat 1 milliard kr. til et permanent løft på det kommunale ældreområde.

I dette punkt lægger forvaltningen op til en drøftelse af anvendelsen af den pulje på 17,7 mio. kr., der er tildelt Randers Kommune

Sagsfremstilling

Der er ved aftalen om finansloven for 2014 til kommunerne under ét, afsat 1 milliard kr. til et permanent løft på det kommunale ældreområde.

Af aftalen fremgår det blandt andet, at en god ældrepleje skal sikre, at de ældre kan fortsætte med at leve det liv, de ønsker. Det gælder for de ældre, der er så sårbare og udsatte, at de har et stort plejebehov, og det gælder for de ældre, der med en målrettet rehabiliteringsindsats kan hjælpes til at klare sig selv.

Midlerne fordeles mellem kommunerne på baggrund af en objektiv fordelingsnøgle for udgiftsbehovet på ældreområdet og der er reserveret 17,7 mio. kr. til Randers Kommune.

De afsatte midler udmøntes til kommunerne for et år af gangen. Første gang i marts 2014. Udmøntningen sker på baggrund af ansøgninger fra kommunerne. Kommunen skal udfylde og indsende et ansøgningsskema, hvoraf det fremgår, hvilke indsatser kommunen ønsker at iværksætte for det ansøgte beløb. Det er således kommunen selv, der vurderer, hvor der er behov for at styrke indsatsen ud fra lokale behov og prioriteringer. Se i øvrigt den vedhæftede vejledning for eksempler på indsatser.

Puljen udmøntes i både 2014 og 2015 gennem årlige ansøgningspuljer, hvorefter der gøres status på anvendelsen af midlerne. Kommunerne skal således de første to år indsende en årlig ansøgning. Det skal dog bemærkes, at hvis en kommune har fået tilsagn om midler i 2014, så vil den også kunne forvente at få det tilsvarende beløb i 2015, såfremt den igen opfylder de formelle krav.

I forbindelse med ansøgning om midler skal kommunerne desuden redegøre for følgende:

- De indsatser, som kommunen ansøger om midler til at iværksætte, herunder formålet med indsatsen, de planlagte indsatser og angivelse af målgruppe.
- At midlerne anvendes til indsatser, der ligger udover det eksisterende budget på ældreområdet.
- Budget for anvendelsen af de ansøgte puljemidler, fordelt på tilskudsberettigede udgifter for de enkelte indsatser.
- Kommunens eksisterende budget på ældreområdet.

Der er ansøgningsfrist for 2014 den 14. februar 2014, og midlerne kan anvendes fra den 5. marts 2014.

Forvaltningen har efter at Social-, Børne- og Integrationsministeriet i mail af 20. december 2013 orienterede om ansøgningsproceduren drøftet forvaltningens indstilling til anvendelse, hvilket er sket ud fra følgende kriterier:

- det er godt at kunne klare sig selv
- styrke arbejdet ved forebyggelige indlæggelser og genindlæggelser
- styrkelse af det frivillige arbejde
- styrkelse af fagligheden
- det skal gøres bedre og billigere

På denne baggrund foreslår forvaltningen følgende indsatsområder:

	2014	2015
Velfærdsteknologi – der afsættes i ansøgningen et rammebeløb på 2,5 mio. kr. til anskaffelse af velfærdsteknologi – ved ansøgningen indikeres 4 mio. kr. idet der i givet fald vil være en "reserve", hvis nogle af nedennævnte aktiviteter ikke når at anvende hele	4,0	0

det ansøgte beløb.		
Kompetenceudvikling - der afsættes i ansøgningen et rammebeløb på 1,5 mio. kr. til kompetenceudvikling – ved ansøgningen indikeres 3 mio. kr. idet der i givet fald vil være en "reserve", hvis nogle af nedennævnte aktiviteter ikke når at anvende hele det ansøgte beløb.	3,0	0
Styrket indsats på centre, understøttelse drift, ved ansættelse af yderligere sosu-medarbejdere	4,0	5,3
Alle der får rengøringshjælp tilbydes i 2014 et tilbud om i løbet af året at få ekstra rengøring på 2 timer. Udførelsen kan eventuelt ske efter et udbud	2,0	0
Det forslås, at der i hvert af ældreområdetets 11 distrikter tilknyttes en distriktssygeplejerske med henblik på at forbedre de ældres generelle sundhedstilstand og forebygge hospitalsindlæggelser som følge af KOL, urinvejssygdomme m.fl. (de store indlæggelsesårsager) Tiltaget sigter endvidere på at reducere kommunens udgift til medfinansiering.	3,0	4,5
Demens. Der søges om et generelt løft for demente; der vil inden udvalgets møde blive lavet en mere detaljeret redegørelse for anvendelsen af midlerne.	4,0	4,0
Frivillighed – selvtræning for borgerne. Indkøb af maskiner til centre	0,5	0
Afholdelse af en frivillighedskonference i 2014	0,3	0
Mad – der afsættes et beløb til forsøg med en socialøkonomisk virksomhed, hvor udviklingshæmmede i samarbejde med personale og beboere tilbereder mad på centrene	0,4	0,6
Senhjerneskadede Assentoft, anskaffelse af inventar	0,1	0
Ikke disponeret	0,0	3,2
I alt	21,3	17,7

Det bemærkes at der i forslagene ikke er indarbejdet forslag, der betyder "tilbagekøb" af tidligere gennemførte besparelser.

Processen for ansøgningen vil være at udvalget har en drøftelse af ovenstående forslag og udvalgets eventuelle egne ønsker på udvalgsmødet, hvorefter der den 27. januar afholdes et møde med repræsentanter for ældrerådet samt ledelse og medarbejdere på ældreområdet.

Efter denne høring skal udvalget på et ekstraordinært møde den 29. januar træffe beslutning om de punkter, som ansøgningen skal indeholde.

ØKONOMI

Der lægges i denne sag op til en drøftelse, der skal senere laves en tillægsbevillingsansøgning på beløbet.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget at anvendelsen af puljen på de 17,7 mio. kr. drøftes.

BESLUTNING

Drøftet.
Forvaltningen fremkommer med fornyet indstilling.
Fraværende: Jens Laursen

Punkt 5: Ændrede lejevilkår i kommunens pleje- og ældreboliger

27.45.00-G01-1-14

Ændrede lejevilkår i kommunens pleje- og ældreboliger

RESUME

Der er konstateret afvigelser i m²-antallet mellem lejekontrakterne og BBR-registret i en række af kommunens pleje- og ældreboliger.

Sagen indeholder en handleplan for at korrigere afvigelse snarest muligt.

Sagsfremstilling

Efter kommunesammenlægningen blev det gradvist klart, at de seks fusionerede kommuners BBR-tal på kommunens ældre- og handicapboliger var udarbejdet på forskellige præmisser, ligesom der var afvigelser mellem BBR og lejekontrakterne.

Opmålingen af den enkelte bolig – nettoarealet – er alle steder korrekt, men det er fordelingen af fælles boligarealer og de ofte store gang- og adgangsarealer, som kommunerne har haft en forskellig praksis omkring. Denne problematik gælder for en række kommunalt ejede ældre- og handicapboliger, som sundhed og ældre og social og arbejdsmarked råder over.

Sundheds- og ældreforvaltningen besluttede i samarbejde med kommunens BBR-myndighed at gennemgå samtlige kommunalt ejede pleje- og ældreboliger med henblik på at få udarbejdet dels BBR-beregninger, dels driftsaftaler på et ensartet grundlag.

Social- og arbejdsmarkedsforvaltningen har på tilsvarende vis fået udarbejdet driftsaftaler på et ensartet grundlag og disse er indberettet i BBR-registret.

Udarbejdelsen af driftsaftaler var et krav fra revisionen om, at der for hver ejendom skulle laves fordelingsnøgler, som anvendes til påligning af de forskellige typer driftsudgifter på henholdsvis boliger og servicearealer.

Sundheds- og ældreudvalget fik en kort orientering om sagen på mødet den 13. januar 2010.

Socialudvalget har ikke været inddraget i sagen, da revisionen ikke har rejst sagen over for social- og arbejdsmarkedsforvaltningen. Det har derfor udelukkende været en administrativ opgave i, at få administrationsgrundlaget for forvaltningens almene handicapboliger så korrekt og ensartet som muligt.

Da det er ejeren af den enkelte ejendom, der er ansvarlig for, at BBR-tallene er korrekte, har gennemgangen alene omfattet kommunalt ejede ejendomme.

Gennemgangen af arealerne og udarbejdelsen af driftsaftalerne viste sig at tage længere tid end oprindeligt anslået, og forvaltningerne valgte derfor fra 2010 at deltage i aflønningen af en medarbejder i teknik og miljø for at få løst opgaven inden for en overskuelig tidsramme.

Opgaven blev afsluttet ved udgangen af 2012.

Forvaltningerne har ved en efterfølgende sammenligning af m² på kontrakterne og BBR-tallene konstateret afvigelser i begge retninger, det vil sige både kontrakter, der er for høje og kontrakter, der er for lave i forhold til BBR-tallet.

Da revisionen af BBR-arealerne og driftsaftalerne for den enkelte ejendom var afsluttet, blev det videre forløb aftalt på den måde, at Lejerbo ved alle nyoprettede kontrakter skulle anvende det reviderede BBR-areal, når boligen ved ledighed blev genudlejet.

Lejerbo anbefalede denne løsning, som den mest pragmatiske og i praksis mest gennemførlige model.

Lejerbo skønnede, at der er henved 400 fraflytninger på et år. Da det ikke er alle kontrakter, som afviger fra BBR-tallet, vurderede forvaltningen, at tilretningen ville blive bragt på plads i løbet af forholdsvis kort tid.

Alternativet til denne løsning ville være, at alle kontrakter med reviderede m²-tal skulle korrigeres med øgede administrative udgifter til følge, men mest af alt med betydelige gener for beboeres økonomi og tryghed.

Omfanget af afvigelser

Forvaltningens sammenligning af lejekontrakter med BBR-registret har omfattet de kommunalt ejede handicap- og ældreboliger, hvilket vil sige cirka 870 boliger i sundhed og ældre og cirka 240 boliger i social og arbejdsmarked. Af disse har ca. 16% ingen afvigelser mellem lejekontrakt og BBR, 41% har afvigelser mindre end 5 m², 22% har afvigelser på mellem 5-10 m² og endelig er der ca. 21% med afvigelser større end 10%.

Afvigelserne går som nævnt i begge retninger. Mange af ændringerne vurderes imidlertid kun at have marginal betydning for boligydelsen, fordi boligerne er mindre end boligydelsesgrænsen på 65 m². Der er endvidere en

række boliger, som er omfattet af 75 m² grænsen for svært bevægelseshandicappede eller ægtepar, hvorved ændringen ligeledes bliver marginal. Endelig skal det bemærkes, at der allerede løbende i forbindelse med nyudlejning er foretaget rettelser.

De væsentligste ændringer for boligydelsen vil primært ske i kommunens store boliger i de tilfælde, hvor BBR-tallet er mere end 10 m² større end tallet på kontrakten. Den efterfølgende sag belyser denne problemstilling.

En konkret sag dukker op den 25. november 2013

Udbetaling Danmark overtog 1. marts 2013 udbetalingen af boligydelse for alle landets kommuner.

Alle lejemål, som er indgået inden denne dato er oprettet i Udbetalings Danmarks system med det m²- antal, som forelå i de eksisterende lejekontrakter.

Ved nyindgåede lejemål er proceduren anderledes, idet Udbetaling Danmark altid anvender m²-tallet fra BBR-registret, uanset hvad der står på kontrakten.

Ved en nyudlejning i november 2013 konstaterede en kommende lejers pårørende, at der var en væsentlig forskel mellem BBR-registret og m²-antallet ifølge kontrakten. Da den pårørende ringer og spørger Udbetaling Danmark, hvad der kan fås i boligydelse, giver Udbetaling Danmark først et svar baseret på det m²-antal, som den pårørende telefonisk oplyser -og som stammer fra kontrakten.

Da sagen senere realitetsbehandles i Udbetaling Danmark, viser det sig, at BBR-m² er væsentlig højere end telefonisk oplyst af den pårørende. Boligydelser er således mere end 1.000 kr. pr. måned lavere end først oplyst. Forklaringen er, at kommunens administrationsselskab Lejerbo ikke - som aftalt - har fået tilrettet lejekontrakten ved genudlejning.

Lejerbos inspektør erkender ved et møde med borgerens pårørende fejlen og lover en kompensation til lejeren som følge af, at lejeren forventede en større boligydelse end det, der senere viste sig at være muligt.

Ved forvaltningens efterfølgende undersøgelse viser det sig, at Lejerbos kontor har påbegyndt tilretningen i januar 2013 men, at der er i perioden maj 2013 – september 2013 ikke er tilrettet en eneste lejekontrakt – deriblandt heller ikke den aktuelle kontrakt, som er nævnt ovenfor. I denne periode blev der indgået 71 nye lejekontrakter - alle på ældreområdet - som ikke indeholdt de korrekte BBR-tal.

Forklaringen er, at Lejerbo fra 15. maj 2013 overgik til et nyt IT-system, hvor tilretningen skulle ske på en anden, og for medarbejderne hidtil ukendt, måde. Først fra oktober begynder Lejerbo igen at påføre de korrekte m²-tal på kontrakterne.

Handleplan

Da det har vist sig, at tilretningen af de kontrakter, som skal justeres i forhold til BBR-tallet, ikke er så langt fremskreden som forventet, anbefaler forvaltningerne, at Lejerbo, så hurtigt det kan lade sig gøre, udsender tillæg til lejekontrakterne og eventuel varsling af ny husleje med 3 måneders varsel.

Den løbende tilretning, som hidtil har været planen, ændres derfor til, at alle kontrakter og huslejer på det enkelte center/botilbud ændres på en gang.

Det vil samtidig blive nærmere undersøgt om personlige tillæg til ubemidlede i givet fald kan anvendes, hvis der er beboere, som kommer i økonomiske vanskeligheder som følge af ændringerne.

Sagen om de ændrede lejevilkår har været drøftet med BDO Kommunernes Revision og i direktionen, og det anbefales fra begge sider, at sagen søges løst inden udgangen af 2014.

Lejerbo har oplyst, at de er i stand til at håndtere ændringerne til lejekontrakter og eventuel varsling af ny husleje pr. 1. april 2014 med virkning fra 1. juli.

I forbindelse med varslingen vil forvaltningerne i samarbejde med Lejerbo og i givet fald også Udbetaling Danmark iværksætte en informationsrunde, der giver de berørte lejere/pårørende maksimal oplysning – og tryghed – i forbindelse med varslingerne.

Dette sker bl.a. ved, at der på centrene/botilbuddene afholdes informationsmøder, hvor der kan stilles spørgsmål til det udsendte materiale, nettohuslejen er beregnet, og der er overblik over eventuelle kompensationsmuligheder via de personlige tillæg m.v.

ØKONOMI

Det er ikke på nuværende tidspunkt muligt, at beregne virkningen af ændringerne på kommunens udgift til boligydelse. Ændringerne går som nævnt i begge retninger, så det må antages at den samlede virkning bliver relativ beskedent.

Hvis ændringerne har meget store økonomiske konsekvenser for en beboer, vil man søge at kompensere ubemidlede via personlige tillæg. Endvidere vil forvaltningerne tilbyde at betale flytteudgifter til beboere, der ønsker at flytte til en billigere bolig (dog under hensyn til behovet for støtte på socialområdet). Flytteudgiften vil i givet fald blive afholdt over sundhed- og ældreforvaltningens/social og arbejdsmarkeds konto for huslejetab.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget og socialudvalget

at orienteringen tages til efterretning, og at de nødvendige korrektioner af lejekontrakt og eventuel huslejeregulering udsendes pr. 1. april 2014 med virkning fra 1. juli 2014

BESLUTNING

Tiltrådt.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 6: Forslag til tilsyn med private leverandører af hjemmepleje i 2014

27.12.16-P22-1-14

Bilag

Interviewguide-spørgeskema 18122013

Forslag til tilsyn med private leverandører af hjemmepleje i 2014

RESUME

Randers Kommune skal føre tilsyn med hjemmeplejen, herunder også de private leverandører. Dette tilsyn er beskrevet i "Tilsynspolitik på ældreområdet", som blev vedtaget i 2012. Tilsynet foreslås nu udvidet i form af et eksternt og dialogbaseret tilsyn med de private leverandører af hjemmepleje.

Sagsfremstilling

Randers Kommunes "Tilsynspolitik på ældreområdet" beskriver forskellige former for tilsyn, herunder bruger- og tilfredshedsundersøgelser, visitorernes dialog ved kontakt med ydelsesmodtagere, opfølgning på klager og lign. Herværende sag vedrører et nyt tiltag i dette tilsyn, nemlig en udvidelse af anmeldte tilsyn til at omfatte private leverandører af hjemmepleje. Tilsynet følger op på de kontrakter, der er indgået mellem Randers Kommune og de private leverandører af hjemmepleje. Et forslag til revideret kontrakt vil blive forelagt på sundheds- og ældreudvalgets møde i februar måned.

Tilsynet udvider samarbejdet med de godkendte private leverandører, som leverer hjemmepleje, og er udtryk for et ønske om tættere dialog. Hidtil har et samarbejdet væsentligt været baseret på løbende dialog samt to årlige møder mellem de private leverandører og kommunen, repræsenteret ved visitationsenheden. Møderne er ofte informationsudvekslinger. Der er et gensidigt ønske om dialog og udvikling. Tilsynet skal være baseret på dialog og samarbejde med henblik på udvikling fremfor på kontrol.

Indhold for tilsynet fremgår af den interviewguide, der er udarbejdet af firmaet Hjortshøj Care.

Der overvejes pt. en relevant form for tilsyn med de private leverandører af madservice.

Foreløbig tidsplan for tilsynet:

- Leverandørerne er blevet orienteret på leverandørmøde den 16. december 2013, og har udtrykt positiv forventning til det kommende samarbejde.
- Virksomhedsbesøg foretages i marts.
- Skriftlig rapport forelægges udvalget inden udgangen af maj 2014.

Ældrerådet og Handicaprådet orienteres om planerne for tilsynet, og eventuelle bemærkninger fra rådene indarbejdes i tilsynet.

ØKONOMI

Udgiften afholdes indenfor ældreområdets budget.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget

- at forslaget om tilsyn med private leverandører af hjemmepleje godkendes.
- at sagen sendes til orientering i ældreråd og handicapråd.

BESLUTNING

Tiltrådt.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 7: Forespørgsel fra privat leverandør af madservice

16.08.36-Ø54-2-09

Forespørgsel fra privat leverandør af madservice

RESUME

Firmaet Kokken og konditoren, som leverer madservice til borgere i Randers Kommune, søger om at blive fritaget for kvalitetskravet om valgfri middags- eller aftenlevering.

Sagsfremstilling

Madservice til kommunens ældre m.fl. er omfattet af frit valg, det vil sige at borgere, der er visiteret til udbragt mad, kan vælge kommunen eller et godkendt privat firma som leverandør.

I Randers Kommune har ca. 35 borgere p.t. et af de to godkendte private firmaer som leverandører.

Randers Kommunes kvalitetskrav til udbragt mad er:

Leverandøren er forpligtet til at kunne levere varm mad i tidsrummet kl. 11.30 – kl. 13.00 (middag) henholdsvis i tidsrummet 17.00-19.00 (aften) og til at kunne levere kølemad i tidsrummet kl. 8.00-17.00. Tidspunktet for leveringen aftales mellem brugeren og leverandøren.

Kølemad leveres for en uge ad gangen.

Kokken og konditoren udbringer som den eneste leverandør varmholdt mad, og er i henhold til kontrakten forpligtet til at tilbyde levering både middag og aften. Leverandøren ønsker at gå over til kun at levere om aftenen på hverdage og om middagen i weekender og på helligdage.

Dette vil betyde mindre valgfrihed for de borgere, der har valgt Kokken og konditoren som leverandør.

De øvrige modtagere af madservice skal selv varme maden, og bestemmer dermed selv spisetiden. Hvis borgeren har behov for hjælp til at varme / servere maden, aftales spisetiden med hjemmeplejen.

Det er fast praksis i sundhed og ældre, at ændringer i kvalitetskrav forelægges til politisk beslutning.

ØKONOMI

Ingen

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget

at anmodningen fra Kokken og konditoren imødekommes.

BESLUTNING

Tiltrådt.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 8: Kvalitetsstandarder 2014 - Forslag til proces

27.00.00-P23-1-13

Kvalitetsstandarder 2014 - Forslag til proces

RESUME

Randers Kommune skal hvert år beslutte kvalitets- og serviceniveau for personlig pleje og praktisk hjælp efter Servicelovens §§. Byrådet har på møde i oktober 2013 besluttet, at kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje, genoptræning mv. revideres i 2014. Der er flere gode grunde til at iværksætte en mere omfattende proces med inddragelse af interessenterne på området. Det giver mulighed for at nytænke kvalitetsstandarderne, for at genopfriske kendskab og ejerskab til dem, samt for at granske forholdet mellem økonomi og kvalitet. Der påtænkes derfor en proces, som opstartes i foråret 2014.

Sagsfremstilling

I servicelovens § 139 er der fastsat krav om kvalitetsstandarder for hjælp, der gives efter § 83. Randers Kommune har derudover udarbejdet kvalitetsstandarder for mange andre ydelser. Kvalitetsstandarderne skal revideres en gang om året. Kvalitetsstandarderne skal formidle kommunalbestyrelsens overordnede politiske beslutninger om serviceniveau og ressourcer.

Byrådet har i oktober 2013 godkendt Kvalitetsstandarder for 2014. I den forbindelse blev der gjort overvejelser om velfærd / serviceniveau, som skal indgå i arbejdet med de fremtidige standarder.

Kvalitetsstandarderne er tænkt som en måde at give borgerne en enkel og klar information om, hvilken hjælp de kan forvente at få. De tydeliggør også forventninger til leverandøren og til levering af hjælpen. Kvalitetsstandarderne er med til at sikre, at borgerne får den hjælp, som er politisk besluttet.

Forvaltningen påtænker en proces, som skal give ejerskab og måske give standarderne et nyt "tjek og look", som kan besluttes af byrådet i slutning af 2014.

Formål med processen:

Flere hensyn tilgodeses ved at gennemføre proces og temaarrangement om kvalitetsstandarderne:

1. Nye medlemmer i udvalg, råd mv. gøres fortrolige med standarderne som rammer for ældreområdet.
2. Nye udvalgsmedlemmer m.fl. og ressourcepersoner fra ældreområdet møder hinanden.
3. Diskussioner om serviceniveau opdateres, herunder diskussionen om "minimumsstandard" / velfærdsrettigheder.
4. Påtrængende og relevante ændringer i standarderne udarbejdes i en sammenhæng, hvor politikerne m.fl. har en god mulighed for at sætte sig ind i forholdene og præge processen.
5. Genopfriske kvalitetsstandarderne i organisationen.
6. Tilføje standarderne nyt Look.

Processen:

Januar/februar:

Før opstart af processen inviteres 3 eksterne konsulenter til drøftelser med henblik på at afdække, om de kan tilføje processen noget væsentligt nyt. Sundhed og Ældres egne konsulenter bidrager ligeledes til processen. Den eventuelle eksterne samarbejdspartner – konsulentfirma som skal bistå med processen - vælges i februar 2014.

Efterfølgende afholdes internt 'brainstormmøde' for udvalgte interne repræsentanter for at få inspiration, gode ideer og holdninger til standarderne. Blandt mødets repræsentanter vælges styregruppe, som planlægger en temadag for alle interessenter. Visitationschef, ældrechef og 2 konsulenter fra forvaltningen er tovholder på processen.

Marts/april: Planlægge temadagen. Deltagere inddrages efter behov.

Maj 2014: Temadagen afholdes i maj 2014. Temadagen skal munde ud i idéer og forslag til nye kvalitetsstandarder.

Maj/juni/juli: Sammenskrivning og høring. Idéerne vil blive gennemarbejdet i forvaltningen i sommeren 2014.

September: Høringer i råd og udvalg.

Oktober/november: Kvalitetsstandarder præsenteres for udvalg og byråd til beslutning.

Forslag til deltagere i temadagen

- Sundheds- og ældreudvalget
- Ældrerådet
- Handicaprådet
- Cheferne i Sundhed og ældre
- Fagkonsulenter i Sundhed og ældre
- Leder- og medarbejderrepræsentanter, herunder FTR.
- Private Leverandører
- Interessenter fra andre forvaltninger.

Bemærkninger fra ældreråd og handicapråd indarbejdes i det videre arbejde med processen.

ØKONOMI

Der er afsat et beløb i budget 2014 til processen.

INDSTILLING:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget

at forslaget til proces for kvalitetsstandard 2014 godkendes.

at sagen sendes til orientering i ældreråd og handicapråd

BESLUTNING

Tiltrådt, forvaltningen bedes undersøge om man kan løse opgaven uden konsulent.

Fraværende: Jens Laursen

Punkt 9: Brugertilfredshedsundersøgelse - korttidspladserne på Åbakken

27.42.00-A00-1-13

Brugertilfredshedsundersøgelse - korttidspladserne på Åbakken

RESUME

Efter iværksættelsen af ny fordeling af korttidspladser pr. 1. september 2013 er der gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der har været på korttidsophold på Åbakken. Undersøgelsen viser, at fagligheden er vigtigere end afstanden mellem hjemmet og plejecenteret, samt at afstanden ikke har påvirket de pårørendes mulighed for besøg.

Sagsfremstilling

Sundheds- og ældreudvalget vedtog på sit møde den 15. august 2013 en ny fordeling af korttidspladser i Randers Kommune. Formålet var bl.a. at højne fagligheden.

Som led i omlægningen blev Åbakken i Øster Tørslev tildelt yderligere tre korttidspladser, så der i dag er seks korttidspladser på Åbakken. I processen blev der udtrykt bekymring for, om Åbakkens geografiske placering kunne have negative konsekvenser for borgere på korttidsophold, f.eks. at de pårørende har svært ved at aflægge besøg. Det blev derfor besluttet at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse omkring brugertilfredsheden i perioden 1. oktober-31. december 2013.

I de tre måneder har 13 forskellige borgere boet i en aflastningsbolig på Åbakken. Fem af dem boede der stadig ved udgangen af december og har derfor ikke besvaret skemaet. To er afgået ved døden, og en har pga. demens ikke været i stand til at besvare skemaet.

De øvrige fem borgere har besvaret spørgeskemaet.

Fire respondenter mener, at det er "meget vigtigt", at personalet har en høj faglighed. Den sidste mener, at fagligheden er "vigtig". Alle respondenter er "meget tilfredse" med personalets faglighed.

Kun en enkelt finder det "meget vigtigt", at plejecenteret ligger tæt på hjemmet. To finder det "hverken vigtigt eller uvigtigt" og to finder det "slet ikke vigtigt".

Alle er tilfredse eller meget tilfredse med afstanden til plejecenteret. To har 10-15 km. til centeret, mens de øvrige har 15-20 km.

Ingen af respondenterne mener, at afstanden har betydet noget for de pårørendes muligheder for at besøge dem. Der er altså ikke noget i brugertilfredshedsundersøgelsen, der tyder på, at de borgere, der har været på et korttidsophold, finder Åbakkens geografiske placering problematisk. Til gengæld er personalets faglighed meget vigtig.

Boligtype

Almindelig aflastning	3
Demens/særlige behov	1
Ikke noteret	1

Hvor tilfreds er du med følgende

	Meget tilfreds	Tilfreds
Personalets faglighed	5	
Afstanden fra mit hjem til plejecenteret	3	2

Hvor vigtigt er følgende for dig

	Meget vigtigt	Vigtigt	Hverken eller	Ikke vigtigt	Slet ikke vigtigt
Personalet har en høj faglighed	4	1			

Plejecenteret ligger tæt på mit hjem	1		2		2
--------------------------------------	---	--	---	--	---

Har afstanden betydet noget for dine pårørendes mulighed for at besøge dig?

Ja	0
Nej	5

Hvor langt bor du ca. fra plejecenteret?

10-15 km	1
15-20 km	4

ØKONOMI

Ingen

INDSTILLING

Forvaltningen indstiller til sundheds- og ældreudvalget og ældrerådet at brugertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning.

BESLUTNING

Taget til efterretning.

Udvalget ønsker opfølgning i efteråret 2014.

Fraværende: Jens Laursen