

MØTEINNKALLING

Omsorgs- og oppvekstutvalget

Omsorgs- og oppvekstutvalget holder møte tirsdag 28.04.2009 kl 17.00 på Rådhuset.

Innkalte til møtet:

Funksjon	Navn
Leder	Harald Bredesen SV
Nestleder	Signe Karlsen SP
Medlem	Laila Steen KOBL
Medlem	Jon Einar Strige AP
Medlem	Ellen Johansen KrF

Dersom du ikke kan møte må du melde fra til servicekontoret, på tlf. 78415555, så snart som mulig.

Forfallsgrunn må oppgis.

Varamedlemmer innkalles etter nærmere varsel.

Saksdokumentene er utlagt til gjennomsyn på servicekontoret, biblioteket og kommunens hjemmeside www.kvalsund.kommune.no.

Kvalsund 23.04.2009

Harald Bredesen (sign.)
leder

SAKSLISTE

Utvalgssakstype/nr.	Arkivsaksnr.	Tittel
15/09	09/276	PROSJEKT BMS - OPPSUMMERING OG RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSE PLO - INSTITUSJON
16/09	09/277	PROSJEKT - BMS OPPSUMMERING OG RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSE - PÅRØRENDE I INSTITUSJON

EVENTUELT SENERE INNKOMNE SAKER.

SAKSFREMLEGG
KVALSUND KOMMUNE
Omsorgs- og oppvekstutvalget

Saksbehandler: Aina Holmgren/Sigurd Beite

Arkiv: 031

Arkivsaksnr.: 09/276

Saksnr.: Utvalg

Møtedato

6/09 Omsorgs- og oppvekstutvalget

15.04.2009 Utsatt

15/09 Omsorgs- og oppvekstutvalget

28.04.2009

**PROSJEKT BMS - OPPSUMMERING OG RESULTATER FRA
BRUKERUNDERSØKELSE PLO - INSTITUSJON**

Leders innstilling:

1. Kommunestyret tar den fremlagte orientering om gjennomført brukerundersøkelse hos pårørende i institusjon 2008 til etterretning.
2. Kommunestyret er enig i at de forbedringer som er nevnt i pkt. 4 søkes gjennomført.
3. Kommunestyret ber om at ledelse og ansatte ved sykehjemmet vurderer tilbakemeldingene og sørger for å forbedre forholdene på de områder hvor man mener at det er nødvendig og ønskelig å gjøre.

SAKSGRUNNLAG:

- Balansert målstyring (BMS) i Kvalsund kommune.

SAKSOPPLYSNINGER:

1. INNLEDNING

En av målgruppene innen omsorgssektoren hvor det gjennomføres brukerundersøkelser hos er beboere i døgninstitusjoner.

For Kvalsund kommune vil det ut fra drift, organisering og betalingsopplegg bety at undersøkelsen avgrenses til beboere ved sykehjemmet i sone Kvalsund.

Medvita anbefalte overfor styringsgruppen bruk av intervju som metode for innhenting av opplysninger fra alle som bor ved sykehjemmet, jfr. erfaring fra spørreundersøkelse høsten 2007.

I tillegg foreslo Medvita at man tok med bakgrunnsspørsmål på skjemaene (alder og kjønn), selv om antall plasser i Kvalsund kommune er lavt.

Styringsgruppen sluttet seg til ovennevnte anbefalinger. Videre vedtok gruppen at kommunen skulle følge det hovedopplegg som er utviklet av KS og kommuneforlaget.

2. OPPLÉGG FOR UNDERSØKELSEN, MÅLEKART SAMT SVARPROSENT

Undersøkelsen på sykehjemmet ble gjennomført ved at beboerne der ble intervjuet av en fagperson som ikke er ansatt i omsorgssektoren i Kvalsund kommune. En slik metode ble valgt fordi man ellers var usikker på om beboerne der i særlig grad ville være i stand til å svare på skjemaet selv, og om det som de eventuelt fylte ut selv var mulig å feste sin lit til. Undersøkelsen har vært anonymisert. Men på skjemaet ble det registrert alder og kjønn.

Hvilke måleindikatorer / områder som man ba om tilbakemelding på fremgår av målekartet nedenfor. I dette ble det også satt inn hvilken verdi som var ønsket fra fagavdelingen for de enkelte indikatorer.

MÅLEKART FOR BEBOERE I DØGNINSTITUSJON I KVALSUND KOMMUNE

Kommunens verdigrunnlag overfor brukerne	Vise respekt - ta de på alvor – være positive - gi og ta ros - være hyggelige i ord og handling.
Kommunens verdigrunnlag	Et trygt og godt arbeidsmiljø- trygghet og forutsigbarhet i arbeidsforholdet – et trygt og godt sted å bo - alle ansatte like verdifulle - de ansatte utgjør ett

g overfor ansatte	fellesskap – alle har ansvar for å se, høre og respektere hverandre.			
Fokusområde	Måleindikator	Måle-Metode	Ønsket resultat 2008	Faktisk resultat 2008
Brukere	<p>B1: Resultat for brukerne B1.1: Grad av tilfredshet med maten B1.2: Grad av tilfredshet med aktivitetstilbudet B1.3: Grad av tilfredshet med den medisinske behandling B1.4: Muligheter for å komme ut og få andre opplevelser B1.5: Mulighet for privatliv / være alene</p> <p>B2: Trivsel B2.1: Grad av trivsel sammen med personalet B2.2: Grad av trivsel sammen med andre beboere</p> <p>B3: Brukermedvirkning B3.1: Grad av å bestemme hvilken hjelp du skal ha B3.2: Får du bestemme når du skal legge deg og stå opp B3.3: Får du bestemme når du skal spise</p> <p>B4: Respektfull behandling B4.1: Personalet behandler deg med respekt og høflighet B4.2: Hører på deg hvis du har noe å klage på</p> <p>B5: Tilgjengelighet B5.1: Mulighet til å snakke med lege B5.2: Mulighet til å snakke med pleiepersonalet</p> <p>B6: Informasjon B6.1: Informasjon om din helsetilstand B6.2: Informasjon om muligheten til å klage om ønskelig</p> <p>B7: Generelt B7.1: Hvor fornøyd er du alt i alt med</p>	<p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p> <p>BU</p>	<p>4 3 4 3 4 4 4 3,5 3,5 3 4 4 4 4 3,5 3,5 3,5</p>	

	oppholdet der			
--	---------------	--	--	--

Graderingen her er fra 1 til 4 hvor laveste tilfredshet er 1 og høyest tilfredshet 4.

Av de totalt 16 beboerne på sykehjemmet fikk vi svar fra 3 av dem (18 %).

3. NÆRMERE OM RESULTATENE FRA UNDERSØKELSEN

Ut fra at bare 3 beboere ved sykehjemmet har svart på brukerundersøkelsen gir det et meget dårlig grunnlag for å si noe konkret om hva beboerne der samlet har av meninger om ulike forhold ved driften. Av den grunn har vi vært i tvil om det er riktig å synliggjøre resultatet fra denne undersøkelsen og fremme den for politiske organer.

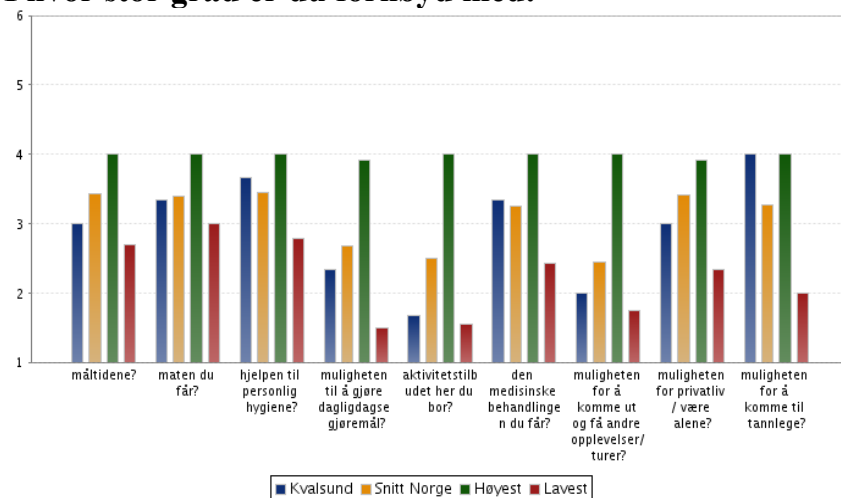
Når rådmannen likevel har valgt å gjøre det er det med bakgrunn i at det er gjennomført en slik undersøkelse, og at politikerne derfor bør orienteres om resultatene fra denne og problemene med selve undersøkelsen.

Nedenfor har vi vist hvordan Kvalsund kommune kommer ut, samt i forhold til landsbasis for 50 kommuner i snittet, på de enkelte områder ut fra hva de 3 brukerne på sykehjemmet har svart.

Høyeste verdi som kunne oppnås i undersøkelsen er 4 (=svært stor grad) og laveste verdi er 1 (=svært liten grad).

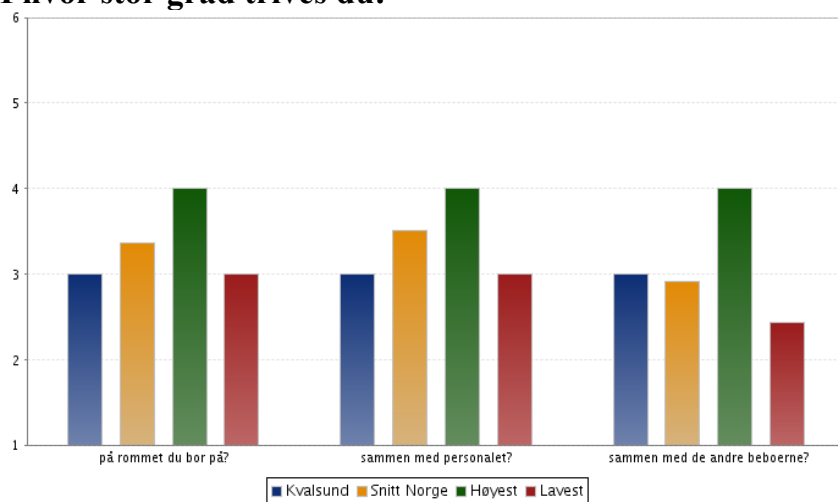
3.1. Resultat for brukeren

I hvor stor grad er du fornøyd med:



3.2. Trivsel

I hvor stor grad trives du:

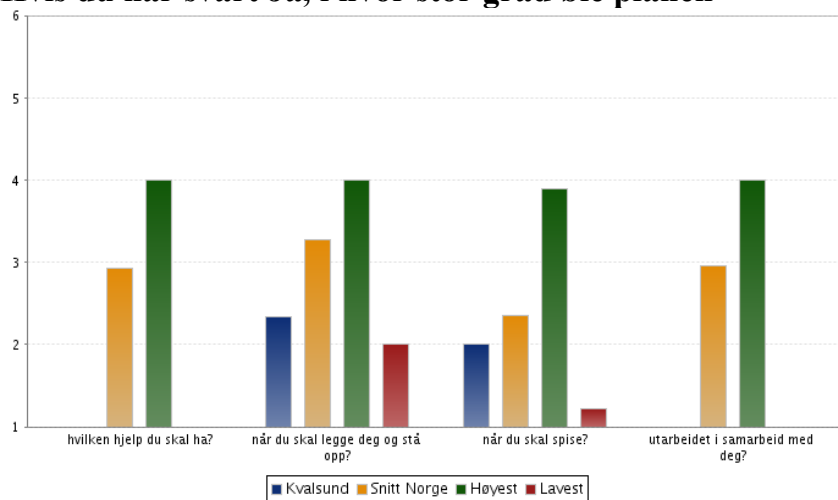


3.3. Brukermedvirkning

I hvor stor grad får du bestemme:

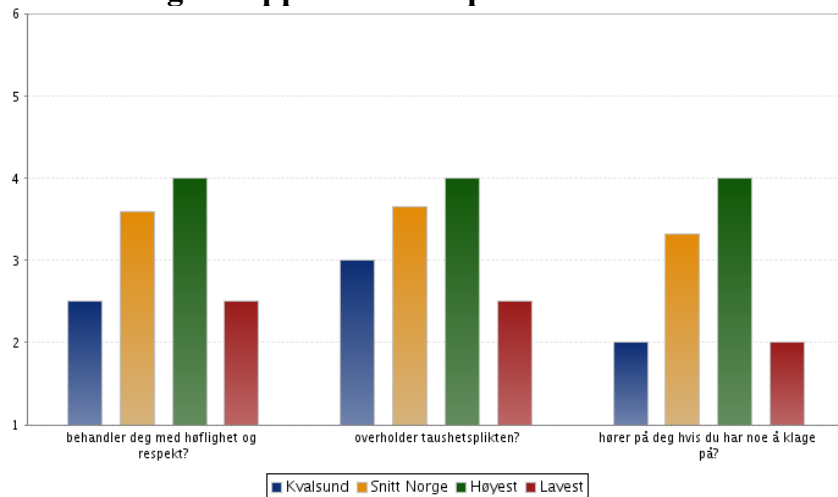
Individuell plan:

Hvis du har svart Ja, i hvor stor grad ble planen



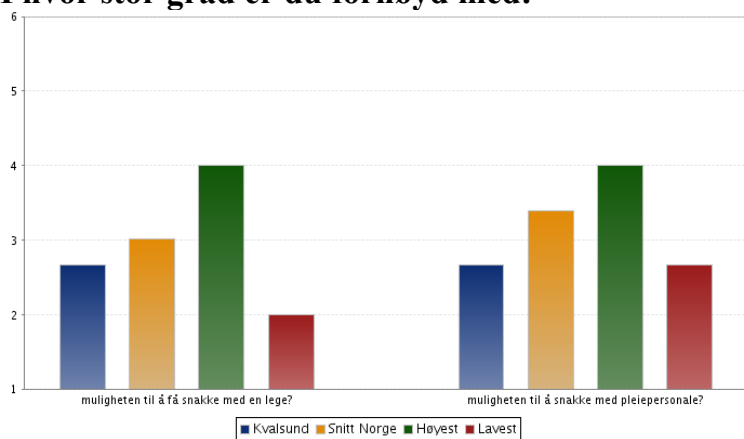
3.4. Respektfull behandling

I hvor stor grad opplever du at personalet:



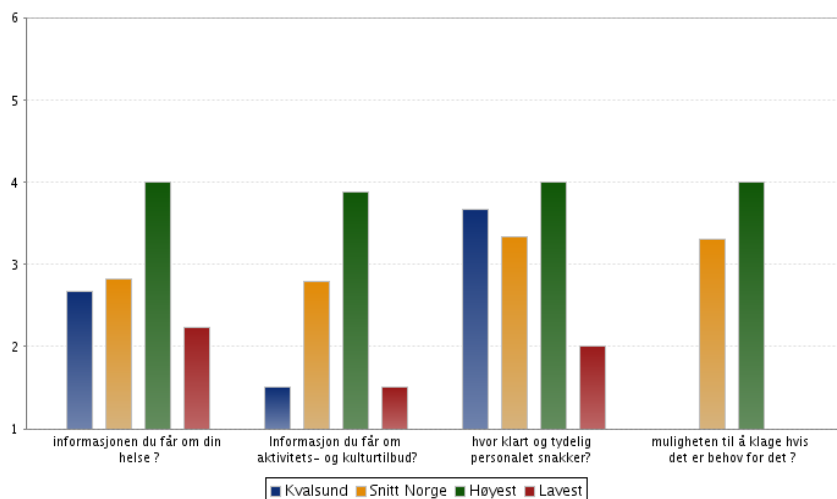
3.5. Tilgjengelighet

I hvor stor grad er du fornøyd med:



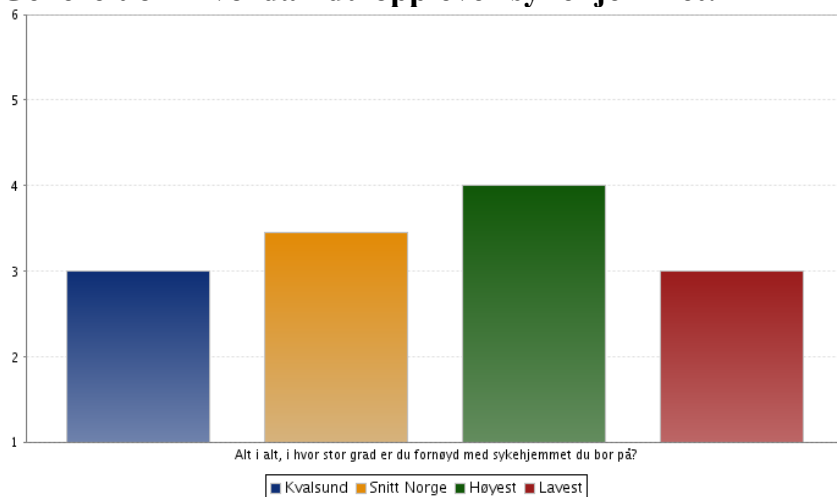
3.6. Informasjon

I hvor stor grad er du fornøyd med:



3.7. Generelt

Generelt om hvordan du opplever sykehjemmet:



På spørsmålet ”Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med sykehjemmet du bor på” scorer Kvalsund 3,0 og på landsbasis er snittet 3,4. Høyeste kommune er på 4,0 og laveste på 3,0.

Totalt for alle områder i forbindelse med brukerundersøkelsen i institusjon kommer Kvalsund kommune ut med et gjennomsnitt på 2,6 (av maks 4,0), mens det er 3,1 på landsbasis. Høyeste kommune er på 4,0 og den laveste på 2,1. Men som nevnt ovenfor er tallene for Kvalsund basert på svar fra bare 3 beboere ved sykehjemmet.

SAKSVURDERING:

Også i forbindelse med denne brukerundersøkelsen ble det fra fagavdelingen satt høye verdier som ”ønsket resultat”. At vi bare har tilfredsstillende utfylt skjema fra 3 beboere ved sykehjemmet gjør at vi har et for spinkelt grunnlag til å dra sikre nok konklusjoner om de ulike forhold ved sykehjemmet.

Rådmannen er innforstått med at beboerne der ut fra helsemessige forhold har store problemer med å delta i slike undersøkelser. Imidlertid bør vi ta lærdom av det som vi nå opplevde ved denne undersøkelsen og at vi ved neste undersøkelse prøver å tilrettelegge den slik at den kan strekke seg over mer tid for hver beboer og dermed en bedre mulighet til større deltakelse.

Selv om deltakelsen var veldig lav vil rådmannen likevel at avdelingen og ledelsen ved sykehjemmet går igjennom den tilbakemelding som er kommet fra de 3 beboerne for å vurdere det som er fremkommet, og med sikte på å bedre forholdene der det kan være grunn til forbedringer.

4. FORBEDRINGSOMRÅDER

I samarbeid med fagavdelingen vil rådmannen spesielt peke på følgende forhold innen plo –institusjon hvor det ut fra undersøkelsen ser ut til å være behov for større oppmerksomhet rundt med sikte på å bedre tjenesten. Det rådmannen spesielt vil trekke frem i denne forbindelse er:

1. **Aktivitetstilbud:** Her scorer kommunen meget lavt. Tilbakemelding fra de tre som har svart tyder på at vi ikke har godt nok aktivitetstilbud der de bor. Dette er imidlertid forbedret i og med åpning av demensenheten, men rådmannen ser at en har utfordringer i å forbedre dette. For øvrig er kommunen allerede opptatt av dette ved ønske om å utvikle en **samspillsmodell** mellom bruker, pårørende og kommunen.
2. **Informasjon om aktivitets- og kulturtilbud:** På dette området scorer vi noe lavt. Kommunen må bli bedre å informere om de tilbud som finnes og det ønskes å utarbeide en plan for samarbeid om velferdstilbud til eldre i kommunen. Både de som bor i institusjon og de hjemmeboende. I tillegg skal det lages en oversikt over aktiviteter som finnes i kommunen og som skal sendes ut til alle eldre i kommunen.
3. **Muligheten for å komme seg ut og få andre opplevelser/turer:** Her scorer kommunen noe lavt. Dette er for øvrig noe som kommunen allerede er opptatt av ved utviklingen av en **samspillsmodell** mellom bruker, pårørende og kommunen. I tillegg ønsker tjenesten i samarbeid med eldreråd/ lag og foreninger i kommunen å utarbeide plan for transporttilbud til eldre som skal delta i aktiviteter.

Rådmannens tilråding:

1. Kommunestyret tar den fremlagte orientering om gjennomført brukerundersøkelse i PLO institusjon 2008 til etterretning.
2. Kommunestyret er enig i at de forbedringer som er nevnt i pkt. 4 søkes gjennomført.

3. Kommunestyret anmoder om at opplegget ved neste undersøkelse vurderes nøye, slik at flest mulig av beboerne ved sykehjemmet kan gis mulighet for tilbakemelding til kommunen.

Geir Nesse
rådmann

SAKSFREMLEGG
KVALSUND KOMMUNE
Omsorgs- og oppvekstutvalget

Saksbehandler: Aina Holmgren/Sigurd Beite

Arkiv: 031

Arkivsaksnr.: 09/277

Saksnr.: Utvalg

Møtedato

7/09 Omsorgs- og oppvekstutvalget

15.04.2009 Utsatt

16/09 Omsorgs- og oppvekstutvalget

28.04.2009

**PROSJEKT - BMS OPPSUMMERING OG RESULTATER FRA
BRUKERUNDERSØKELSE - PÅRØRENDE I INSTITUSJON**

Leders innstilling:

1. Kommunestyret tar den fremlagte orientering om gjennomført brukerundersøkelse hos pårørende i institusjon 2008 til etterretning.
2. Kommunestyret er enig i at de forbedringer som er nevnt i pkt. 4 søkes gjennomført.
3. Kommunestyret ber om at ledelse og ansatte ved sykehjemmet vurderer tilbakemeldingene og sørger for å forbedre forholdene på de områder hvor man mener at det er nødvendig og ønskelig å gjøre.

SAKSGRUNNLAG:

- **Balansert målstyring (BMS) i Kvalsund kommune.**

SAKSOPPLYSNINGER:**1. INNLEDNING**

I tillegg til selve brukerundersøkelsene vedtok styringsgruppen at det også skulle gjennomføres en undersøkelse blant pårørende til de som har beboere ved sykehjemmet.

Videre vedtok gruppen at kommunen skulle følge det hovedopplegg som er utviklet av KS og kommuneforlaget, jfr. blant annet målekartet nedenfor.

2. OPPLÈGG FOR UNDERSØKELSEN, MÅLEKART SAMT SVARPROSENT

Undersøkelsen til pårørende ved sykehjemmet ble gjennomført ved at de fylte ut et spørreskjema som ble sendt fra Kvalsund kommune. Dette spørreskjemaet var identisk med standard skjema fra KS, og inneholdt derfor noen flere indikatorer enn det som tidligere var skissert fra styringsgruppen overfor politiske organer i Kvalsund. Undersøkelsen har vært anonymisert og frivillig.

MÅLEKART FOR PÅRØRENDE TIL BEBOERE I DØGNINSTITUSJON I KVALSUND KOMMUNE

Kommunens verdigrunnlag overfor brukerne	Vise respekt - ta de på alvor - være positive - gi og ta ros - være hyggelige i ord og handling.			
Kommunens verdigrunnlag overfor ansatte	Et trygt og godt arbeidsmiljø- trygghet og forutsigbarhet i arbeidsforholdet – et trygt og godt sted å bo - alle ansatte like verdifulle - de ansatte utgjør ett fellesskap – alle har ansvar for å se, høre og respektere hverandre.			
Fokusområde	Måleindikator	Måle- Meto de	Ønsket resultat 2008	Faktisk resultat 2008

Brukere	B1: Resultat for brukeren	BU		
	B1.1: Grad av tilfredshet med måltidene		4	3,8
	B1.2: Grad av tilfredshet med maten		3	3,8
	B1.3: Grad av hjelp til personlig hygiene		4	3
	B1.4: Mulighet til å gjøre dagligdagse gjøremål		3	1
	B1.5: Grad av tilfredshet med aktivitetstilbudet		3	1,8
	B1.6: Grad av tilfredshet med den medisinske behandling		4	3,4
	B1.7: Muligheter for å komme ut og få andre opplevelser/turer		3	1,6
	B1.8: Mulighet for privatliv / være alene		4	2,6
	B1.9: Mulighet for å komme til tannlege		3	3,3
		BU		
	B2: Trivsel		3,5	3,6
	B2.1: Grad av trivsel på eget rom		3,5	3,6
	B2.2: Grad av trivsel sammen med personalet		3,5	2,8
	B2.3: Grad av trivsel sammen med andre beboere			
		BU		
	B3: Brukermedvirkning		3	2
	B3.1: Grad av å bestemme hvilken hjelp han/hun skal ha		4	3,3
	B3.2: Bestemmer når han/hun skal legge seg og stå opp		3	2,3
	B3.3: Får bestemme når han/hun skal spise		3,5	4
	B3.4: Om behandlingen er utarbeidet sammen med beboeren		3	4
	B3.5: Planen utarbeidet med deg som pårørende		3	2,5
	B3.6: Om samtaler med deg som pårørende er nyttig			
		BU		
	B4: Respektfull behandling		4	3,8
	B4.1: At personalet behandler beboer med respekt og høflighet		3	3,7
	B4.2: At personalet overholder taushetsplikten		3,5	3,8
	B4.3: Hører på deg hvis du har noe å klage på			
		BU		
			3,5	3,4
B5: Tilgjengelighet		4	3,4	
B5.1: Beboers mulighet til å snakke med lege				
B5.2: Beboers mulighet til å snakke med pleiepersonalet				
	BU			
		3,5	2,8	
B6: Informasjon				
B6.1: Informasjon som beboer får om sin helsetilstand?		3	2	
B6.2: Informasjon til beboer om aktivitets- og kulturtilbud?		4	3,6	
B6.3: Hvor klart og tydelig personalet snakker med		3,5	3	

	beboer? B6.4: Informasjon om muligheten beboer har til å klage om ønskelig? B7: Generelt B7.1: Hvor fornøyd er du alt i alt med sykehjemmet	BU	3,5	3,8
--	---	----	-----	-----

Graderingen her er også fra 1 til 4 hvor laveste tilfredshet er 1 og høyest tilfredshet 4.

3. NÆRMERE OM RESULTATENE FRA UNDERSØKELSEN

Av de 16 pårørende som fikk tilsendt spørreskjemaet var det 5 som svarte. Det utgjør ca. 31 %. Generelt sett er det en noe lav svarprosent til å kunne dra klare konklusjoner ut fra og det bør en også legge til grunn for denne undersøkelsen blant pårørende til beboere ved sykehjemmet i Kvalsund.

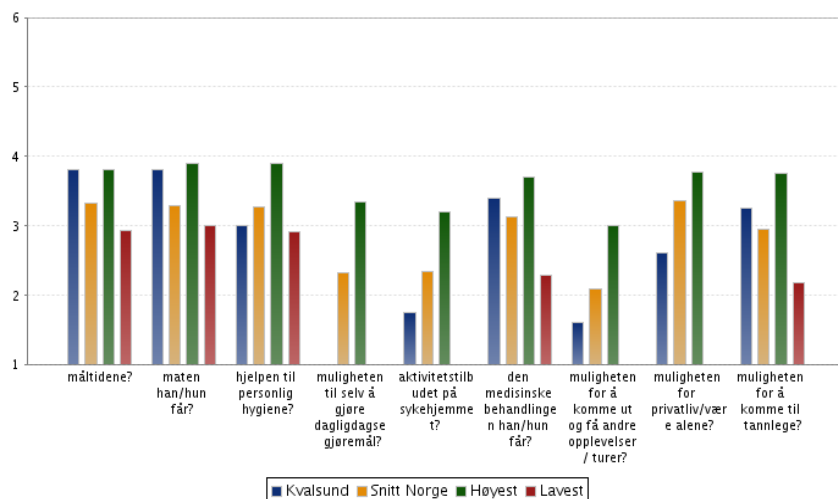
Rådmannen har likevel valgt å presentere resultatet med bakgrunn i at det tross alt er gjennomført en slik undersøkelse i Kvalsund, og at politikerne derfor bør orienteres om resultatene fra denne.

Nedenfor har vi vist hvordan Kvalsund kommune kommer ut, samt i forhold til landsbasis for 61 kommuner i snittet, samt i forhold til høyest og lavest snitt.

Høyeste verdi som kunne oppnås i undersøkelsen er 4 (=svært stor grad) og laveste verdi er 1 (=svært liten grad).

3.1. Resultat for brukeren

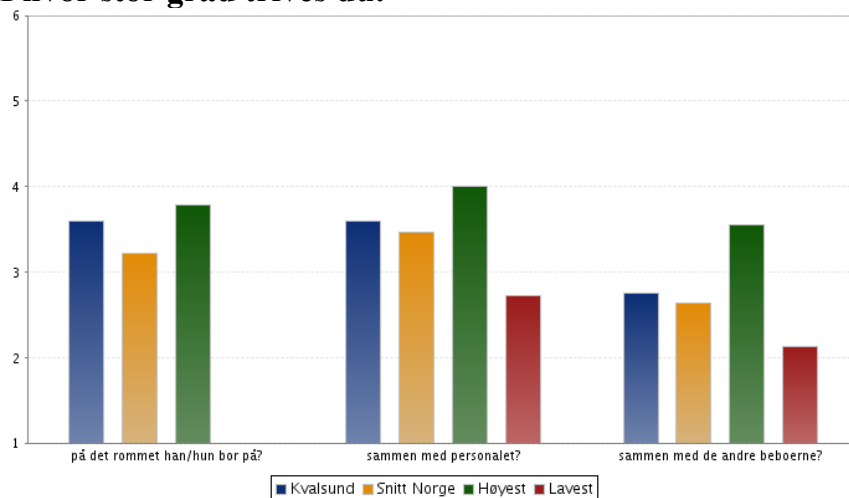
I hvor stor grad er du fornøyd med:



Samlet snitt for Kvalsund kommune er på 2,7 og landsbasis på 2,9. Høyeste kommune har 3,6 og lavest er på 1,9. Kvalsund kommer spesielt dårlig ut på ”mulighet til selv å gjøre dagligdagse gjøremål”, ”aktivitetstilbudet på sykehjemmet” samt ”muligheten for å komme seg ut og få andre opplevelser”.

3.2. Trivsel

I hvor stor grad trives du:



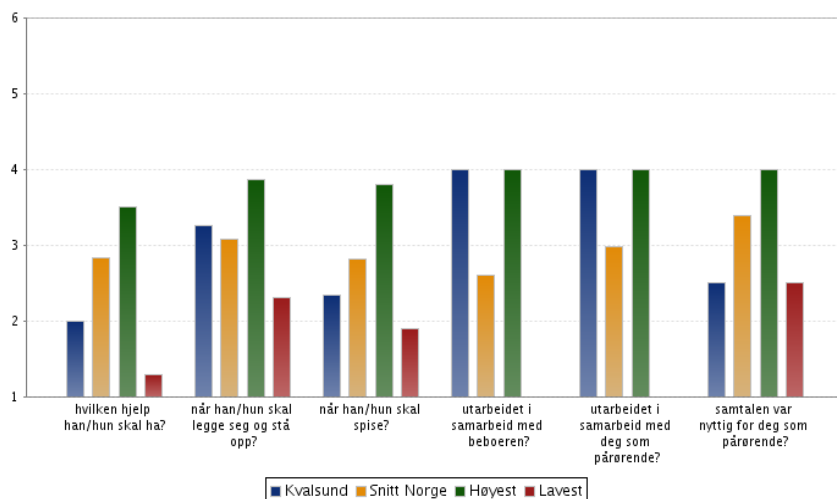
Snittet for Kvalsund ligger her på 3,3 og landsbasis er 3,1. Høyeste kommune er på 3,8 og laveste på 2,0.

3.3. Brukermedvirkning

I hvor stor grad får du bestemme:

Individuell plan:

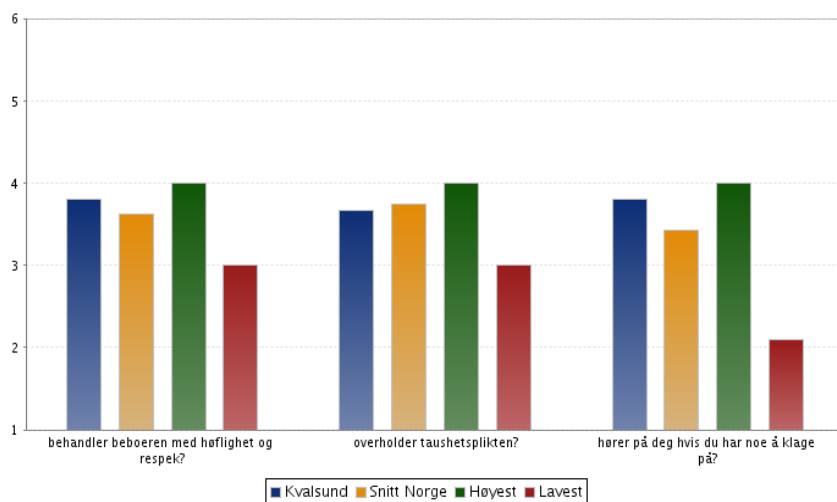
Hvis du har svart Ja, i hvor stor grad ble planen



Kvalsund har her et snitt på 3,0 og landsbasis er 2,9. Høyeste kommune er på 3,9 og laveste på 1,7. Som grafen viser scorer Kvalsund lavt i forhold til beboers mulighet til å påvirke hvilken hjelp de skal ha.

3.4. Respektfull behandling

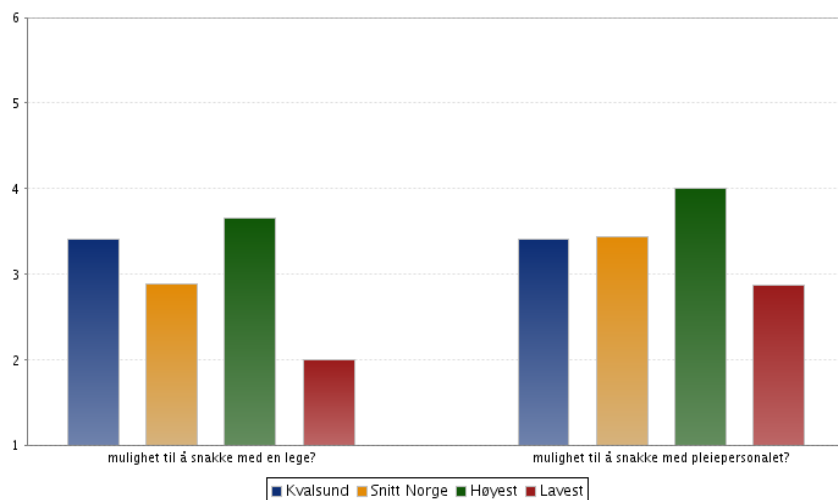
I hvor stor grad opplever du at personalet:



Også her scorer Kvalsund høyt (3,8), mens landsbasis er på 3,6. Høyeste kommune er på 4,0 og den laveste på 2,7.

3.5. Tilgjengelighet

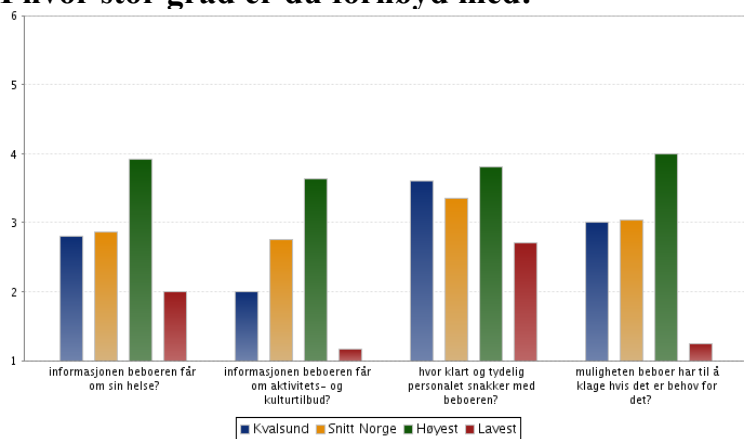
I hvor stor grad er du fornøyd med:



Kvalsund har et samlet snitt på 3,4 og landsbasis er 3,2. Høyest er 3,8 og laveste kommune er på 2,4.

3.6. Informasjon

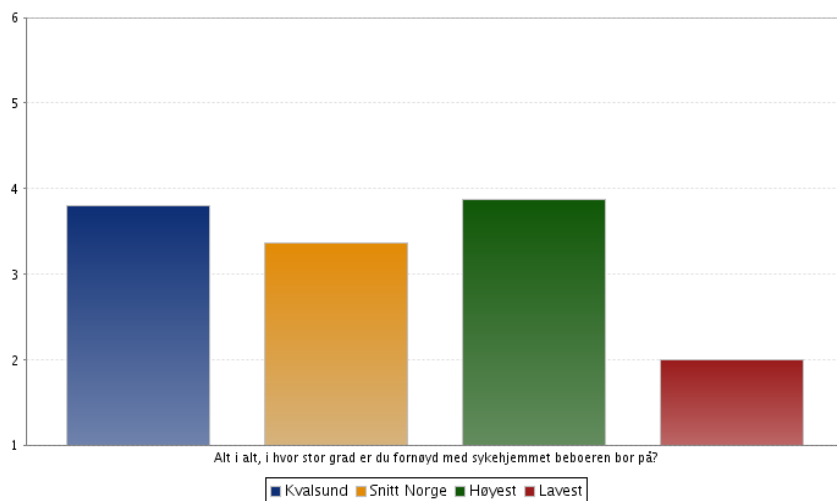
I hvor stor grad er du fornøyd med:



Samlet for informasjon scorer Kvalsund 2,8 og landsbasis er på 3,0. Høyeste kommune er på 3,8 og laveste på 1,8. Kvalsund kommer dårlig ut i forhold til ”informasjon om aktivitets- og kulturtilbud” samt ”informasjon om egen helse”.

3.7. Generelt

Generelt om hvordan du opplever sykehjemmet:



På spørsmålet ”Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med sykehjemmet beboeren bor på” scorer Kvalsund 3,8 og på landsbasis er snittet 3,4. Høyeste kommune er på 3,9 og laveste på 2,0.

Totalt for alle områder i forbindelse med brukerundersøkelsen blant pårørende i institusjon kommer Kvalsund kommune ut med et gjennomsnitt på 3,1 og som er identisk med landsbasis. Høyeste kommune er på 3,8 og den laveste på 2,0. Men som nevnt ovenfor er tallene for Kvalsund basert på svar fra bare 5 av 16 pårørende til beboere ved sykehjemmet.

SAKSVURDERING:

Resultatene fra spørreundersøkelsen blant pårørende til beboerne i sykehjemmet er samlet sett på et gjennomsnittlig nivå for Kvalsund kommune. På enkelte områder scorer vi over landsgjennomsnittet, mens vi på noen områder kommer for dårlig ut etter rådmannens mening. Det sistnevnte gjelder spesielt i forhold til manglende aktivitetstilbud, deltakelse utenfor sykehjemmet, mulighet til å påvirke eget opplegg på sykehjemmet samt informasjon.

4. Forbedringsområder:

Selv om deltakelsen fra pårørende var noe lav, vil rådmannen likevel at avdelingen og ledelsen ved sykehjemmet går igjennom den tilbakemelding som er kommet fra de pårørende for å vurdere det som er fremkommet, og med sikte på å forbedre de forhold hvor også de ansatte mener at det er grunn til forbedringer. De områder rådmannen spesielt vil trekke fram i denne forbindelse er:

- 1. Muligheten til selv å gjøre dagligdagse gjøremål:** Tilbakemelding fra pårørende tyder på at vi ikke er god nok på dette området. Imidlertid er dette

forbedret i og med åpning av demensenheten, men rådmannen ser at en har utfordringer i å forbedre dette ytterligere.

2. **Muligheten for å komme seg ut og få andre opplevelser/turer:** Her scorer vi noe lavt. Dette er for øvrig noe som kommunen allerede er opptatt av ved utviklingen av en **samspillsmodell** mellom bruker, pårørende og kommunen. I tillegg ønsker tjenesten i samarbeid med eldreråd/lag og foreninger i kommunen å utarbeide plan for transporttilbud til eldre som skal delta i aktiviteter.
3. **Aktivitetstilbudet på sykehjemmet:** Her scorer kommunen meget lavt. Noe av dette er allerede forbedret i og med åpning av demensenheten, men rådmannen ser at en har utfordring i å forbedre dette. Tjenesten ønsker også å utvikle en samspillsmodell mellom bruker, pårørende og kommunen.

Rådmannens tilråding:

1. Kommunestyret tar den fremlagte orientering om gjennomført brukerundersøkelse hos pårørende i institusjon 2008 til etterretning.
2. Kommunestyret er enig i at de forbedringer som er nevnt i pkt. 4 søkes gjennomført.
3. Kommunestyret ber om at ledelse og ansatte ved sykehjemmet vurderer tilbakemeldingene og sørger for å forbedre forholdene på de områder hvor man mener at det er nødvendig og ønskelig å gjøre.

Geir Nesse
rådmann