

Saksframlegg

BRUKERUNDERSØKELSE 2008 - EVALUERING AV TJENESTEBESKRIVENDE VEDTAK.

Arkivsaksnr.: 09/22516

::: Sett inn innstillingen under denne linja

Forslag til vedtak:

1. Formannskapet tar saken til orientering.

::: Sett inn innstillingen over denne linja

... Sett inn saksutredningen under denne linja

1. Innledning

Høsten 2008 gjennomførte rådmannen en brukerundersøkelse for personer med utviklingshemming og deres pårørende. Rådmannen orienterer kort om resultatet for undersøkelsen, hvor også brukere/pårørende ble bedt om å vurdere ny ordning med tjenestebeskrivende vedtak.

Rådmannen foreslår at formannskapet tar saken til orientering.

2. Bakgrunn

Det vises til følgende vedtak i bystyret, sak 0144/05 "Tjenester til utviklingshemmede".

"Bystyret vedtar at personer som får vedtak i henhold til sak 0169/02 skal ha tjenestebeskrivende vedtak og ikke timefestede vedtak. Vedtakene må tilpasses individuelle behov og gi rom for skjønn. Vedtakene skal også gjelde yngre fysisk funksjonshemmede. Bystyret ber om en evaluering av ordningen innen utgangen av 2007".

Prosessen med revurderinger av timefestede vedtak til tjenestebeskrivende vedtak tok lenger tid enn først antatt. For at evalueringen skulle gi alle brukere og deres pårørende muligheter til å kunne uttale seg, ble saken utsatt til utgangen av 2008.

3. Brukerundersøkelse 2005

I 2005 gjennomførte rådmannen en brukerundersøkelse blant pårørende til personer med utviklingshemming. Undersøkelsen viste at følgende punkter opplevdes som negativt for tjenestekvaliteten.

- Manglende ledernærhet
- Missnøye med omfang av tjenester
- Ikke samsvar mellom vedtak og de faktiske tjenester brukeren får
- Missnøye med brukernes ferie- og fritidstilbud
- Personalets stabilitet og antall personer som hjelper brukeren

I sak 222/07 – Ny enhetsstruktur for helse og velferdstjenesten - vedtok formannskapet å opprette egne botiltak for utviklingshemmede for å imøtekomme brukere/pårørendes ønske om ledernærhet.

I tillegg viste tilbakemeldinger fra pårørende i brukerundersøkelsen at det var behov for se på andre måter å organisere tjenestene til utviklingshemmede på for å bedre opplevelsen av god tjenestekvalitet.

4. Brukerundersøkelse 2008

Høsten 2008 gjennomførte rådmannen en ny brukerundersøkelse, "Tjenester til mennesker med utviklingshemming – hvor fornøyd er brukere og deres pårørende". Her var tjenestebeskrivende vedtak ett av temaene i undersøkelsen.

Brukerundersøkelsen ble gjennomført ved dialogmøter og de fem definerte temaene var:

1. Vedtak
2. Kompetanse

Trondheim kommune

3. Samarbeid
4. Aktiviteter
5. Fysiske forhold

På undersøkelsestidspunktet bodde til sammen 227 brukere i botiltakene. Synspunkter er kommet fra 100 informanter totalt.

5. Resultat fra brukerundersøkelsen 2008

Kompetanse

I noen botiltak ble det fokusert på at bemanningen var for lav, noe som gav spesielt utslag i helgene. Det var overvekt av positive tilbakemeldinger på den generelle fagkompetansen i forhold til personalet som er fast ansatt. Det ble registrert stor misnøye med vikarene, og for mange personer å forholde seg til.

Samarbeid

Temaet omhandler informasjon, kontakt mellom pårørende og ansatte, dessuten opplevelsen av samarbeid generelt. Det var forholdsvis stor misnøye med informasjonen. Dette gjelder 10 av de 12 botiltak. Mange opplevde at informasjonen i stor grad skjedde enveis, det vil si bare på forespørsel fra pårørende.

Det er mange positive utsagn som relateres til primærkontakt, fagkoordinator og/eller enhetsleder. Mange opplever et bedre samarbeid etter at det ble etablert ordning med fagkoordinator på botiltakene.

Aktiviteter

Det kom overveiende positive tilbakemeldinger på fellesaktiviteter brukerne deltar i; som felles måltid, dansetilbud og ukentlige klubbaktiviteter. Når det gjelder individuelle aktivitetstilbud er det flere som uttaler seg negativt enn positivt. Pårørende erfarer også at personalets interesser påvirker brukerens aktivitetstilbud i for stor grad. I halvparten av møtene kom det fram at det var for lite tilbud i helgene. Ferietilbud overfor brukerne opplevdes forskjellig. Mange mener ferietilbudet har blitt dårligere de siste 2-3 årene og etterlyser et felles regelverk i forhold til ferie.

Fysiske forhold

Under temaet *fysiske forhold* kom uttalelser i forhold til brukerens egen leilighet, bofellesskapets fellesareal og naboforhold.

De aller fleste uttaler seg positivt om den enkelte leiligheten og bofellesskapets fellesareal. Et viktig moment er også fellesarealets beliggenhet i forhold til leilighetene. Bofellesskap i blokk fikk negativ omtale. Det påpekes at det er viktig at pårørende får delta tidlig i planprosesser når det etableres nye boliger.

Andre forhold

Andre synspunkt i dialogmøtene var blant annet håndtering av brukernes penger og kommunens økonomi. I uttalelser vedrørende håndtering av brukernes egne penger, er det noen informanter som etterlyser rutiner/regelverk og noen sier det er mangelfulle rutiner, mens andre mener at forvaltning av brukernes penger fungerer tilfredsstillende.

Kommunens økonomi ble et tema i flere av møtene. De anmoder om at det ikke forandres på det som fungerer godt. På et av botiltakene ble det uttalt at sparing har vært et tema i 30 år og at "sparekniven" må unngås overfor de svakeste brukerne nå.

6. Oppfølging av brukerundersøkelsen 2008

I lederavtalen for 2009 er et av resultatmålene at enhetene skal følge opp brukerundersøkelsen fra høsten 2008 ved å identifisere forbedringsområder. Det skal utarbeides tiltaksplaner og gjennomføre tiltak i følge tiltaksplanene. Her vil bl.a følgende områder være sentrale:

- Opplæring av vikarer
- Færre ansatte å forholde seg til
- Aktiviteter/fritidstilbud, samarbeid på tvers av botiltakene
- Legge til rette for ferieopphold ved helsehus i Spania
- Kommunikasjon - informasjonsflyt

7. Evaluering av tjenestebeskrivende vedtak

Hovedinntrykket er at informantene ikke er veldig opptatt av hvordan vedtakene er utformet. Flere uttrykker at det viktigste er at bruker får de tjenester det er behov for, og at prosessen omkring vedtaksutforming er grundig.

Tilbakemeldinger rådmannen har fått fra ledere i botiltakene er at tjenestebeskrivende vedtak er å foretrekke da disse oppleves mer personlige, og gir større muligheter for fleksibilitet i tjenesteutøvelsen. Både tjenesteutøverne og pårørende har nå fokus på tjenestene og kvalitet og ikke på antall timer i vedtak.

Helse – og velferdskontorene opplevde et stort press både fra tjenesteutøverne og pårørende mht. utmåling av timer i vedtak. Fokuset ble i hovedsak rettet mot brukernes hjelpebehov og ikke mestringssevne. Ved ny ordning med tjenestebeskrivende vedtak oppleves dette betraktelig redusert.

Rådmannen anbefaler at ordningen med tjenestebeskrivende vedtak opprettholdes.

... Sett inn saksutredningen over denne linja

Rådmannen i Trondheim, 20.05.09

Tor Åm
kommunaldirektør

Anne-Alice Tårnesvik
rådgiver

Vedlegg: Brukerundersøkelse 2008