

Evaluering af social- og omsorgsordinator – orientering om borgernes tilfredshed med social- og omsorgskoordinatoren.

På Forebyggelses- og Seniorudvalgsmøde den 1. september 2020 ønskede (A) en evaluering af social- og omsorgskoordinatoren, finansieret af værdighedsmidlerne.

Evalueringen skal foretages ved en miniundersøgelse, hvor borgernes (målgruppens) tilfredshed med indsatsen/tilbuddet for social- og omsorgskoordinatoren undersøges.

I udvalgsmøde den 3. november 2020 blev det besluttet, at social- og omsorgskoordinatoren finansieres permanent gennem værdighedsmidlerne.

Social- og omsorgsordinatorfunktionen

Siden 2017 har værdighedsmidlerne givet mulighed for at ansætte en social- og omsorgsordinator. Social- og omsorgskoordinatorens målgruppe er borgere med Parkinson, atypisk parkinsonisme, sklerose og andre neurologiske sygdomme. Fælles for borgere med disse diagnoser er, at de har ekstra behov for koordinering og hjælp i forhold til at sikre et kvalificeret og sammenhængende forløb, der er tilpasset den enkelte.

Social- og omsorgskoordinatoren understøtter sammenhængende forløb og medvirker til, at skabe tillid, tryghed, ro, overblik og livskvalitet for målgruppen, så de berørte borgere kan leve et værdigt liv med størst mulig trivsel og livskvalitet.

Social- og omsorgskoordinatoren tilbyder:

- hjælp til koordinering og struktur i forhold til håndtering af forskellige udfordringer, som er afstedkommet af sygdommen, herunder kontakt til læge, hospital, jobcenter, sygepleje m.m.
- hjælp til at finde løsninger på udfordringer i dagligdagen
- rådgivning og viden om det at leve med kronisk sygdom
- rådgivning og hjælp i forhold til regler om tilskud og ansøgning om støtte fx i forhold til bolig, træning, befordring, hjælpemidler, ledsagelse, hjemmevejleder og netværk
- rådgivning og hjælp til kontakt til frivillige initiativer fx besøgsvenner
- psykisk støtte til den sygdomsramte borger og dennes pårørende
- sparring med plejepersonale og øvrige samarbejdspartnere
- hjælp til problemløsning i særligt vanskelige sager, der går på tværs af forskellige sektorer
- én indgang til kommunen.

Status

Der er lige nu tilknyttet 95 borgere til Social- og omsorgskoordinatoren. 52 borgerne med Parkinson, 31 borgere med Sklerose og 12 med øvrige diagnoser. Borgerne er i aldersgruppen 29-83 år. Der er spredning i funktionsevne og familiestatus, hvilket giver forskellige behov for støtte. Gruppen af øvrige diagnoser er voksende. I denne gruppe er der borgere med sjældne diagnoser og borgere, som er sygemeldte og/eller i en afklaringsfase og som har brug for støtte.

Henvisningerne kommer primært fra pårørende, internt fra genoptræningen, visitationen, forebyggerne eller gennem Det Rehabiliterende Team. De fleste borgere i målgruppen bor i egen bolig, mens enkelte borgere bor på plejecenter.

Indsatser*Herreholdet*

Et tilbud om uforpligtende socialt samvær for herrer med Parkinson, som alternativ til sygdomsrelaterede aktiviteter. Foregår på biblioteket en gang om måneden.

Tilbud for skleroseramte

En del borgere med sklerose er enlige. Der er indgået et tæt samarbejde med sklerosehospitalet og skleroseforeningen om indsatser, der handler om kontinuerlig kontakt og psykisk støtte i forbindelse med at have en fremadskridende sygdom.

Pårørendenetværk

Der er etableret en pårørendegruppe med en pårørende som frivillig tovholder. Gruppen mødes på biblioteket. Endvidere er der mulighed for at modtage individuelle samtaler med en pårørendevejleder.

Hjemmetræning for borgere med Parkinson

I samarbejde med hjemmeterapeuterne er der taget initiativ til prøvehandling, som løber fra oktober 2020 til april 2021. Hjemmetræningen skal forbedre rehabiliteringsindsatsen i hjemmet.

Aktivitetstilbud for parkinsonramte

Der er startet en prøvehandling i Amaliehaven i perioden oktober- december 2020. Tilbuddet er for borgere med Parkinson i den sene fase, som ikke er selvhjulpne.

Borgernes tilfredshed med Social- og omsorgscoordinatorfunktionen

Administrationen har foretaget en miniundersøgelse af tilfredsheden hos otte borgere/pårørende med kontakt til social- og omsorgscoordinatoren.

Borgerne/de pårørende udtrykker, at det har stor betydning, at de har kontakt til social- og omsorgscoordinatoren. De oplever at få hjælp til de ting, som de har brug for, herunder hjælp til at søge hjælpemidler, skrive breve og holde den røde tråd i deres sygdomsforløb. De oplever, at koordinatoren tager deres problemer med videre, hvis hun ikke selv kan løse dem.

En borger anbefaler andre at tage kontakt til social- og omsorgscoordinatoren, hvis de har samme diagnose. De adspurgte beskriver koordinatoren som kompetent, hurtig, imødekommende, hjælpsom, en stor støtte, en god lytter og en rigtig god hjælp. Det betyder meget for de adspurgte, at de kan bruge koordinatoren, når sygdommen udvikler sig, eller når der opstår udfordringer, der ikke nødvendigvis er sygdomsrelateret. En borger formoder, at nogen borgere, sikkert gerne vil have flere besøg af koordinatoren - måske over mail eller telefon under Covid-19 situationen.

Administrationen vurderer, at social- og omsorgscoordinatorfunktionen har stor værdi for de borgere, som er ramt af de omtalte sygdomme og deres pårørende. Social- og omsorgscoordinatoren understøtter, at målgruppen får mere sammenhæng og kontinuitet i deres dagligdag samt får den nødvendige støtte til at klare de udfordringer, der følger med disse sygdomme.

Besvarelserne i miniundersøgelsen:

Otte borgere og deres pårørende er blevet kontaktet telefonisk for at høre om deres tilfredshed med social- og omsorgscoordinatoren. Nedenfor er deres besvarelser samlet i anonymiseret form.

Hvor tit er du i kontakt med Social- og omsorgscoordinatoren?

Det er skiftende, hvor meget de enkelte har kontakt til Social- og omsorgscoordinatoren. Nogen har ugentlig kontakt, andre et par gange om måneden. Alle borgere fortæller, at kontakten med Social- og omsorgscoordinatoren sker efter behov.

Hvad bruger du Social- og omsorgscoordinatoren til?

Flere borgere/pårørende fortæller, at de bruger Social- og omsorgscoordinatoren som støtte til fx at søge hjælpemidler og udfylde skemaer. Social- og omsorgscoordinatoren hjælper med at skrive breve, deltager i møder og samtaler og hjælper med at holde den røde tråd gennem sygdomsforløbet. De fortæller, at Social- og omsorgscoordinatoren formidler kontakt til andre fagpersoner, som kan hjælpe.

Enkelte borgere/pårørende fortæller, at de bruger Social- og omsorgscoordinatoren til at "få læsset af", når hverdagen bliver svær med andre udfordringer i familien, eller når ensomheden trænger sig på. Social- og omsorgscoordinatoren hjælper med at komme "ned i gear" og få overblikket.

En borger fortæller, at Social- og omsorgscoordinatoren hjulpet med at få sat gang i et større sagsbehandlingsforløb, som borgeren ellers havde frygtet ville tage meget lang tid at få sat i gang.

Hvilken betydning har det for dig, at du har den mulighed, at få hjælp fra Social- og omsorgscoordinatoren?

Det lyder fra samtlige borgere/pårørende, at Social- og omsorgscoordinatorens arbejde har meget stor betydning for dem. De fortæller, at det har stor betydning, at man kan få hjælp til de ting, man har brug for og de oplever, at hvis Social- og omsorgscoordinatoren ikke kan hjælpe med de problemer de kommer med, så tager hun det med videre og forsøger at finde nogen, som kan hjælpe.

En enkelt borger fortæller, at borgeren anbefaler Social- og omsorgskoordinatoren til andre som har samme diagnose.

Borgerne/de pårørende beskriver Social- og omsorgskoordinatoren som kompetent, hurtigt, imødekommende, hjælpsom, stor støtte, god lytter og en rigtig god hjælp. De oplever, at Social- og omsorgskoordinatoren er i øjenhøjde og møder dem hvor de er. Det har stor betydning for borgerne/de pårørende, at de kan bruge Social- og omsorgskoordinatoren, når sygdommen udvikler sig, men også når der opstår udfordringer/problemer, som ikke nødvendigvis er sygdomsrelateret.

Hvis du skal komme med nogle forslag til, hvordan Social- og omsorgskoordinatoren skal blive endnu bedre til at hjælpe dig, hvad ville det så være?

Samtlige borgere/pårørende svarer, at de ingen forslag har til, hvordan Social- og omsorgskoordinatoren kan blive bedre til at hjælpe dem. Borgerne/de pårørende siger blandet andet: "(navn udeladt) er kanon", "(navn udeladt)'s arbejde er uovertruffen", "Jeg har ikke oplevet, at der var noget (navn udeladt) ikke var god til", "(navn udeladt)'s hjælp er uundværlig".

En enkelt borger mener, at der er nogen borgere, der gerne vil have flere besøg af Social- og omsorgskoordinatoren, men tænker at her under Corona vil man gerne have mere kontakt over mail eller telefon.

Én enkelt borger har kun set Social- og omsorgskoordinatoren en enkelt gang, men har ud fra dette møde ikke noget at udsætte eller at ønske fra Social- og omsorgskoordinatoren. Borgeren er meget tilfreds med det ene møde, de har haft.