



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Tilsynsbesøg i Hjemmeplejen på baggrund af brugerundersøgelse gennemført november/december 2022

23. marts 2023

Tilsynsførende:

Hella Obel, chef Ældre og Sundhed

Christian Blaase Johansen, chefkonsulent

Indledning

De kommunale tilsyn i 2023 for Hjemmeplejen sker på baggrund af Hillerød Kommunes tilsynspolitik for 2023. I denne fremgår det, at tilsynet tager afsæt i en brugertilfredshedsundersøgelse, som fokuserer på brugeroplevelset kvalitet og vil danne grundlag for det efterfølgende kommunale tilsyn, som vil vægte brugeroplevelset kvalitet i højere grad end dokumentation, som tidligere har haft en stor vægtning i tilsynene.

Det kommunale tilsyn har fokus på både borgerne, medarbejderne samt ledelsen hos Hjemmeplejen. I 2023 vil medarbejdertrivsel dog være nedtonet i tilsynsbesøget, da der gennemføres en trivsel- og arbejdsmiljøundersøgelse for hele Hillerød Kommune, hvilket sker hvert tredje år.

Hvis resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen giver anledning til det, vil tilsynet blive suppleret med samtaler med udvalgte borgere og/eller stikprøveundersøgelser i et antal borgerjournaler.

Det er hensigten med tilsynsbesøget at have en konstruktiv og lærende dialog om udvikling af kvaliteten af ydelserne hos borgerne.

For Hjemmeplejens vedkommende blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i sidste kvartal af 2022. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 23. marts 2023 med Hjemmeplejens ledergruppe. Ved gennemgangen blev resultaterne drøftet, herunder veje til at bedre kvaliteten yderligere, og hvordan afdelingen i øvrigt arbejder med kvalitetsudvikling.

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen var alle borgere tilknyttet Hjemmeplejen i Hillerød Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem. Undersøgelsen er gennemført blandt 752 borgere og 418 borgere har afgivet en besvarelse i undersøgelsen svarende til en svarprocent på 56 %.

Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt. For at opnå den højeste mulige svarprocent blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview. Ca. 1/3 del af borgerne har besvaret spørgeskemaet online, mens 2/3 del af borgerne har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

Resume af brugerundersøgelse

Nedenfor fremgår hovedkonklusioner fra brugertilfredshedsundersøgelsen:

- 77 % af borgerne er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte de får. 9 % er utilfredse eller meget utilfredse, og 14 % er hverken tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed med Hjemmeplejen på 4,1 ud af 5. Lands gennemsnittet ligger på 4,1.
- 81 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje
- 65 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til rengøring.
- 48 % har viden nok om, hvilken hjælp og støtte de kan få, og 67 % oplever, at den hjælp og støtte de får passer til deres behov.

- 34 % af borgerne oplever, at det oftest er de samme medarbejdere, der kommer ved dem, og 38 % svarer "Ja" til spørgsmålet om, hvorvidt de oftest er kendt medarbejdere, der kommer hos dem. Samtidig oplever 73 % af borgerne, at medarbejderne kommer som aftalt.
- 60 % synes, at medarbejderne er gode til at inddrage deres pårørende, mens 63 % oplever, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare dagligdagsting selv.
- 77 % af borgerne oplever, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer hjem til dem og 80 % synes, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker.
- 93 % af borgerne syntes, at medarbejderne er venlige, og 93 % syntes, at medarbejderne behandler dem med værdighed.
- 66 % af borgerne har det alt i alt godt, vældig godt eller fremragende. Omvendt svarer 34 % af borgerne, at de alt i alt har det mindre godt eller dårligt. I gennemsnit vurderer borgerne i Hillerød Kommune det samme, som på landsplan.
- 31 % giver udtryk for, at de kan lave de ting, som de har lyst til, i hverdagen.
- 81 % af borgerne svarer, at den støtte de modtager, hjælper dem til at leve et værdigt liv.
- Borgerne blev afslutningsvis spurgt ind til, om de nogensinde er alene, selvom de helst ville være sammen med andre. Hertil svarer 12 %, at de "ofte" er uønsket alene.

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Hjemmeplejen finder tilsynet, at Hjemmeplejen leverer tilfredsstillende og betryggende til borgerne. I dialogen var Hjemmeplejen optaget af, hvordan de kunne gøre det bedre, særligt i forhold til kontinuitet, genkendelighed, samarbejde med pårørende samt forebyggelsen af ensomhed tæt koblet til igangværende tiltag, hvor der arbejdes med mindre grupper, faste teams og opbygning af den tværfaglige indsats blandt andet med de forebyggende medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at brugerundersøgelsen ikke kan anvendes til at drage konklusioner på effekt af igangværende implementering af faste teams, da den gruppe, der på undersøgelsens tidspunkt har været i gang med implementeringen, har været ramt af en række andre udfordringer. Undersøgelsen må således mere ses som en baseline for faste teams.

Opfølgende tilsynsbesøg

Tilstede

Hjemmeplejens ledergruppe, en planlægger, projektlederen for "Faste teams", en medarbejderrepræsentant, Hella Obel (afdelingschef) og Christian B. Johansen (chefkonsulent).

Indhold

På tilsynet blev undersøgelsens resultater (bilag 1 og bilag 2) gennemgået med de tilstedeværende (tilbagemeldingsgruppen). I det følgende gengives refleksioner og tilhørende handlingspunkter fra gennemgangen.

Borgernes forventninger og tilfredshed

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed hos borgerne ift. den hjælp og støtte de får på niveau med landsgennemsnittet, nemlig 4,1 %. Hjemmeplejen har haft meget travlt i den periode, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen har fundet sted, og derfor er tilbagemeldingsgruppen glade for resultaterne.

Ift. den samlede tilfredshed er der i forhold til nogle af områderne forskel mellem de enkelte hjemmeplejegrupper. Særligt hos Aktiv i Din Hverdag (AIDH) er der flere borgere som har svaret ”utilfreds” eller ”meget utilfreds” på deres samlede tilfredshed, nemlig 22 %, hvor det hos de andre hjemmeplejegrupper spænder mellem 7-10 %. Tilbagemeldingsgruppen blev nysgerrige på, om denne utilfredshed kan skyldes en manglende forventningsafstemning med borgerne og/eller fordi Aktiv i Din Hverdag (AIDH) teamet stiller større krav til borgerne og i højere grad end de øvrige grupper beder borgerne om at udføre en række opgaver selv. AIDH teamet vil drøfte dette nærmere.

Genkendelighed og kontinuitet

Der er forskel blandt hjemmeplejegrupperne ift. om borgerne oftest oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Svarene spænder mellem 22-62 % og landsgennemsnittet er på 44 %. Det ser ud til, at de mindre hjemmeplejegrupper (Land og AIDH) lykkedes bedst ift. dette. Efter brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet lavet, har Hjemmeplejen gennemført en omorganisering og har bl.a. etableret en ny gruppe, så der nu er seks grupper frem for tidligere fem netop for at få mindre grupper og teams med en dertilhørende mindre borgergruppe. Fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser vil kunne vise, om flere og mindre hjemmeplejegrupper har en positiv effekt ift. borgernes oplevelser af, at det oftest er de samme der kommer i hjemmet.

Hvorvidt borgerne kender de medarbejder der kommer hos dem, er der også stor forskel på blandt hjemmeplejegrupperne. Svarene spænder mellem 28-56 %. Tilbagemeldingsgruppen var særlig nysgerrige på, hvad der er lykkedes i område Land, som scorer bedst, og om dette kan overføres til de andre område. Hjemmeplejen vil have fokus på dette område fremadrettet.

Samarbejde, information og kommunikation

Hjemmeplejens inddragelse af pårørende ligger generelt godt men der er også en opmærksomhed på, at dette kan gøres bedre. Svarene spænder mellem 52-67 % og landsgennemsnit er på 60 %. Særligt kommunikation med de pårørende ift. at sikre det gode samarbejde er væsentligt, og Hjemmeplejen vil arbejde videre med, hvordan grupperne kan inspirere hinanden på tværs.

I Hjemmeplejen er der stort fokus på at informere og forventningsafstemme med borgerne ift. hvornår og hvordan hjælpen leveres, så flest muligt får oplevelsen af, at hjælpen leveres til den aftalte tid.

Hjemmeplejen er aktuelt ved at udarbejde en velkomstpjece, for at understøtte dette i sammenhæng til direkte dialog med borgerne.

Det blev nævnt, at udbredelse af skærmbesøg kan have en positiv effekt, og at det vil være interessant at undersøge dette specifikt i en fremtidig brugertilfredshedsundersøgelse.

77 % af borgerne har i gennemsnit svaret, at medarbejder ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos dem, hvilket ligger 5 % over landsgennemsnittet. Hjemmeplejen har stort fokus på dette område.

67 % af borgerne svarer, at den hjælp og støtte der får, passer til deres behov for at kunne klare hverdagen. Landsgennemsnittet ligger på 71 %. Hjemmeplejen har fokus på kommunikation, forventningsafstemning med borgeren samt kommunens serviceniveau, når der samarbejdes med borgeren. Hjemmeplejen er i gang med at indføre faste borgersamtaler, som forventes at have en positiv indvirkning på dette område.

Selvurderet velvære og ensomhed

Undersøgelsen viser, at jo bedre borgeren scorer på, hvordan de har det alt i alt, jo bedre scorer de også tilfredsheden med Hjemmeplejen. Undersøgelsen viser også, at der er ca. 12 % af borgerne ofte oplever at være alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre. Begge dele er opmærksomhedspunkter hos Hjemmeplejen, og der er fokus på at klæde medarbejderne på bedst muligt på i forhold til at vejlede og hjælpe disse borgere i samarbejde med kommunens forebyggende tilbud. En del af dette består i, at give borgerne information om de mange tilbud der findes i kommunen, som kan være med til at bryde ensomhed og generelt sikre en højere grad af velvære.

Prioriteringsark

På baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen er der udarbejdet et prioriteringskort, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgerens samlede tilfredshed alt i alt. Prioriteringskortet vil indgå i Hjemmeplejens videre udvikling af kvaliteten af ydelserne hos borgerne.

