



Notat til aflæggerbordet

Orientering til SOU på aflæggerbordet den 19. september Feedback i Hjemmeplejen

19. september 2024
Edoc-sagsnummer
2024-0292955

F2 sagsnummer
2024 - 16167

Sagsbehandler
Anders Elken Sønderby

Resumé

Forvaltningen har fået til opgave at tilvejebringe en feedbackløsning, der giver borgerne i hjemmeplejen mulighed for at give feedback på hjemmeplejen på daglig basis og i den forbindelse sende ros direkte videre til medarbejderne.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har identificeret én mulig løsning på markedet der giver mulighed for, at den enkelte medarbejder kan modtage positiv anerkendende feedback. Sundheds- og omsorgsforvaltningen vil derfor indgå aftale med leverandøren mhp. en afprøvning af positiv anerkendende feedback til medarbejderne.

Afprøvning forventes at gå i gang omkring sommeren 2025.

BAGGRUND

Med baggrund i principaftalen om budget 2024 og 2025 godkendte Borgerrepræsentationen i budget 2024 finansiering af pilotprojektet "SU51 Borgerfeedback i hjemmeplejen på hyppig basis" (bilag 1). Pilotprojektet skal afprøve en løsning, hvor modtagere af hjemmepleje får mulighed for at bedømme den pleje, som de modtager, hver gang de har modtaget den.

Tanken med løsningen er, at borgerne får mulighed for at give feedback til hjemmeplejen på daglig basis, og hvor de medarbejdere, der har lyst til det, kan få anerkendende feedback adresseret direkte til dem. Det var en forudsætning i budgetnotatet, at løsningen ikke pålægger medarbejderne i hjemmeplejen en arbejdsopgave i den direkte kontakt med borgerne.

Det har været sværere end forventet at identificere en god teknisk løsning, som både kan indsamle svar hos en målgruppe, hvor mange har svage digitale kompetencer, og samtidig præsentere positiv anerkendende feedback for medarbejderne. Dette betyder, at der er anvendt megen tid på markedsafdelning og leverandørdialog, herunder afklaring af at løsningen lever op til GDPR-regler og kommunen krav til IT-sikkerhed. Afprøvningen forventes at blive forsinket med ca. 1-2 kvartaler og forventes dermed at gå i gang senest omkring sommeren 2025.

LØSNING

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har identificeret én leverandør (Service-lovers) på markedet, der kan stille en løsning til rådighed, som understøtter, at borgernes svar kan formidles til den relevante medarbejder. Servicelovers har udviklet en app, som medarbejdere, der har leveret en ydelse til en borger, kan downloade, og hvor de får positiv feedback direkte adresseret til dem efter afsluttet besøg i borgers hjem, hvis medarbejderen ønsker det. Forvaltningen har været i dialog med leverandøren for at vurdere om løsningen kan leve op til behov til løsningen samt de sikkerhedsmæssige krav, som Københavns Kommune stiller.

Den identificerede løsning indebærer, at

1. SUF sender et digitalt brev i e-boks med et link til spørgeskema/survey. Borgeren kan vælge at gemme linket på sin hjemmeskærm/ skrivebord som et ikon/app. Denne webside gemmes på enten borgers egen telefon, på hjemmeskærmen på borgerens tablet eller via en browser på en pc, hvor linket også kan gemmes som en genvej på pc- skrivebordet. Linket vil fremstå med et genkendeligt og sigende ikon, så borger kan finde ind og give feedback.
2. Når borgeren ønsker at give feedback, efter at have modtaget plejeydelser, tilgår borgeren survey (spørgsmål) via websiden.
3. De relevante medarbejdere, som ønsker det, downloader en app på deres device, hvor de kan se den personlige feedback, som borgere har givet dem. Det er kun muligt for medarbejderen at se personlig positiv, anerkendende feedback. Lederen kan se de samlede resultater, som medarbejderne har modtaget – de positive såvel som de negative.

Der vurderes at være en vis risiko for, at borgerne kan have svært ved at bruge løsningen. Ifm. afprøvningen skal det derfor vurderes, om brugervenligheden er tilstrækkelig.

ØKONOMI

Det vurderes, at løsningen kan etableres indenfor den finansiering, der tidligere er givet i budget 2024 til "SU51 Borgerfeedback i hjemmeplejen på hyppig basis".

VIDERE PROCES

Sundheds- og omsorgsforvaltningen igangsætter anskaffelse og afprøvning af løsningen.

BILAG

Bilag 1: SU51 Borgerfeedback i hjemmeplejen på hyppig basis

Bilag 2: Visualisering af løsningen