



Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

10-06-2014

Sagsnr.
2014-0101803

Orientering om handleplaner for BRUS fokusområder 2014-15

Dokumentnr.
2014-0101803-1

Sundheds- og Omsorgsudvalget vedtog 27. februar 2014 en række fokusområder på baggrund af brugerundersøgelserne 2013 i hjemmeplejen og i plejeboliger (BRUS).

Sagsbehandler
Claus Bo Hansen

Ved samme lejlighed vedtog Sundheds- og Omsorgsudvalget, at der skal udarbejdes en handleplan for hvert fokusområde.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet disse handleplaner, som Sundheds- og Omsorgsudvalget hermed orienteres om.

Handleplanernes indhold

Der er udarbejdet en selvstændig handleplan for hvert af de vedtagne fokusområder. I alle handleplaner skitseres:

1. Problemstillingen: Hvad er udfordringen?
2. Status: Hvad gøres allerede?
3. Indsats: Hvilken indsats sættes i værk – og hvad er rollefordelingen mellem Centralforvaltningen, lokalområder og enheder?
4. Succeskriterier: Hvad er den forventede effekt af indsatsen?
5. Desuden listes de spørgsmål i BRUS, som har størst relevans for det konkrete indsatsområde.

På baggrund af handleplanerne arbejder hvert lokalområde med at forbedre brugertilfredsheden. Processerne sammentænkes med den løbende ledelsesdialog i lokalområderne og resultatkontrakter for de lokale ledere.

Målet med at arbejde med handleplanerne er at forbedre brugertilfredsheden på de udvalgte fokusområder. Handleplanerne er gældende i 2014 og 2015. Det skyldes dels, at det kræver tid at identificere og adressere lokale indsatser, fx til bruger- og medarbejderinddragelse. Dels er der for flere af fokusområderne tale om komplekse og svære udfordringer, som forvaltningen har arbejdet med gennem flere år, og hvor effekten af en indsats erfaringsmæssigt først bliver tydelig et stykke tid efter, at indsatsen er iværksat.

Videre proces

Den videre proces består af følgende trin:

- Den første status på handleplanerne foretages, når resultaterne af BRUS 2014 foreligger i december 2014. Enheder og lokal-

Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40,
Bygning G, 3. sal
2200 København N

Telefon
3530 3759

E-mail
CF7I@suf.kk.dk

områdeledelsen beslutter i samråd, om resultaterne af BRUS 2014 giver anledning til justering af handleplanerne.

- Den endelige status på handleplanerne, herunder vurdering af om succeskriterierne er opfyldt, foretages, når resultaterne af BRUS 2015 foreligger ultimo 2015.
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udarbejder en særskilt status på fokusområder og handleplaner til Sundheds- og Omsorgsudvalget, når resultaterne af BRUS 2015 foreligger ultimo 2015.

Bilag

1. BRUS Handleplaner 2014-2015
2. Skabelon til lokale BRUS handleplaner

BILAG 1

BRUS handleplaner 2014-2015

Som led i opfølgningen på brugerundersøgelsen 2013 (BRUS) vedtog Sundheds- og Omsorgsudvalget 25. februar 2014 en række fokusområder, som forvaltningen skal arbejde med i de kommende 1-2 år. Ved samme lejlighed vedtog Sundheds- og Omsorgsudvalget, at der skal udarbejdes en handleplan for hvert fokusområde.

Fokusområderne er:

Plejhjem:

- Ensomhed og tryghed
- Information og indfrielse af forventninger
- Aktiviteter og medbestemmelse
- Maden og stemningen ved måltiderne

Hjemmepleje:

- Ensomhed
- Indkøbsordning
- Hjælperne
- Information

Målet med at arbejde med fokusområderne er at forbedre brugertilfredsheden på de udvalgte områder. Fokusområderne er valgt på baggrund af følgende kriterier:

- Områder, hvor brugerundersøgelserne viser et signifikant fald i tilfredsheden på tværs af lokalområder
- Områder, hvor det generelle tilfredshedsniveau er lavt, og som er vigtige i forhold til borgenes samlede tilfredshed

I det følgende præsenteres handleplanen for hvert af de ovennævnte fokusområder. Først præsenteres enkeltvise handleplaner for fokusområder i plejhjem, dernæst præsenteres handleplaner for hjemmeplejen.

Handleplanerne tager i videst muligt omfang udgangspunkt i indsatser, som allerede finder sted – centralt som lokalt. Det skyldes, at der for alle fokusområderne er tale om komplekse problemstillinger, som det kræver nuancerede og langsigtede indsatser at ændre. Samtidig der allerede er mange relevante aktiviteter i gang, eksempelvis tillidsdagsordnen, Ældrepuhlen mv.

Det foreslås, at alle enheder i samråd med lokalområdeledelsen udvælger 1-2 fokusområder, som de udarbejder lokale handleplaner på. De udvalgte fokusområder kan være ovennævnte centralt udvalgte fokusområder eller andre fokusområder – det afhænger af enhedens resultater i BRUS.

I lighed med de centrale handleplaner bør de lokale handleplaner udarbejdes, så der tages hensyn til indsatser, som allerede er i gang. Samtidig bør indsatsen koncentrerer der, hvor den forventeligt kan have relativt størst effekt for brugertilfredsheden. Handleplanerne bør således bygge på allerede eksisterende rammer og aktiviteter, så handleplanerne ikke kommer til at udgøre en unødigt ressourcemæssig opgave for lokalområder og enheder.

Plejebolig – Handleplaner

FOKUSOMRÅDE: ENSOMHED OG TRYGHED

1: Hvad er udfordringen?

20% af plejeboligbeboerne svarer i brugerundersøgelsen 2013, at de ”ofte” eller ”en gang imellem” er uønsket alene. Dette er en større andel end i 2012, hvor kun 12% svarede tilsvarende, men niveauet i 2013 er dog stadig lavere end niveauet i 2011. Der er meget store forskelle på tværs af plejebolighederne. Således har nogle plejeboligheder ingen beboere, som (ofte eller engang i mellem) føler sig uønsket alene, mens det i andre enheder er omkring halvdelen af beboerne, som føler sig uønsket alene.

84% af plejeboligbeboerne svarer 2013, at de i høj eller meget høj grad føler sig trygge på plejehjemmet, hvilket er et mindre fald i forhold til 2012. Også her ses store forskelle mellem de enkelte plejehjem. Analyserne på baggrund af brugerundersøgelsen viser, at tryghed har den største betydning for beboernes tilfredshed med at bo på plejehjem. Yderligere analyser peger på at, den vigtigste parameter for tryghed er tilfredsheden med personalet, herunder især den personlige kontakt med personalet.

2: Hvad gøres allerede?

I forbindelse med fordelingen af midlerne i Ældrepuljen 2014 er afsat midler til en indsats imod ensomhed - i såvel plejeboliger som blandt hjemmeboende ældre. I første omgang gennemføres en analyse af baggrunden for ensomhed, som kan fremme forståelsen for, hvilke behov hos borgeren, som en indsats skal adressere. Analysen anvendes til at understøtte nye initiativer i forbindelse med udmøntningen af ældrepuljen for 2015.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

I forhold til **ensomhed** forventes, at der i forbindelse med budget 2015 og udmøntning af ældrepuljen igangsættes nye initiativer, der kan bekæmpe ensomhed blandt ældre.

Lokalområder og plejeboligheder:

I forhold til **tryghed** kan de enkelte lokalområder og enheder

selv tilrettelægge indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der sker en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med tryghed integreres i plejebolighedernes resultatkontrakter for 2015 for de enheder, som ligger under SUF's samlede gennemsnit.

For disse enheder indarbejdes eventuelt i resultatkontrakterne for 2015, at indsatsen bør tilrettelægges, så der sker en erfaringsudveksling med enheder med en høj positiv score i relation til information og forventningsindfrielse.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Den forventede effekt på ensomhed kan først afdækkes, når omfang og indhold i indsatsen mod ensomhed under Ældrepuljen kendes mere detaljeret.

Scoren på spørgsmålet om tryghed forventes at stige i 2014 og 2015, så der i 2015 nås et niveau svarende til 2012, dvs. en score på 83 for SUF samlet.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (andel "Ja, ofte" eller "Ja, en gang i mellem")	23%	12%	20%
I hvilken grad føler du dig tryk her på plejehjemmet?	81	83	80
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere (andel "Ja")	-	-	51%

FOKUSOMRÅDE: INFORMATION OG INDFRIELSE AF FORVENTNINGER

1: Hvad er udfordringen?

Brugerundersøgelsen viser, at scoren for om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp, de har ret til, er faldet fra 62 til 48 fra 2012 til 2013. Et fald som ses i alle lokalområder. Tilfredsheden med informationsniveauet er dermed markant lavere end de fleste andre af de forhold, som der spørges ind til i brugerundersøgelsen.

Også i forhold til information er der stor variation mellem plejebolighederne. Således ses enheder, hvor scoren er nede omkring 20, mens andre enheder har en score omkring 80.

Halvdelen af beboerne har ikke fået indfriet deres forventninger til at bo på plejehjem. Dette handler overvejende om kontakten til personalet og de aktiviteter, der er mulighed for at lave.

2: Hvad gøres allerede?

"Information på plejehjem" var også et fokusområde i opfølgningen

på sidste års brugertilfredshedsundersøgelse. Der er fra centralt hold ikke igangsat selvstændige indsatser indenfor fokusområdet, da der både i 2012 og 2013 er store lokale variationer. På mange plejecentre arbejdes med at inddrage beboerne i tilrettelæggelse af plejen og hverdagen for herigennem at sikre borgers medbestemmelse og informationsniveau.

Samtidig rummer Tillidsdagsordnens medarbejderspor et aspekt omkring kommunikation og forventningsafstemning med borgeren, herunder eksempelvis tilpasning af plejen til beboerens døgnrytme mv. Også her arbejdes med en indsats, som udfoldes og afprøves lokalt.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

Centralforvaltningen:

Centralforvaltningen tager initiativ til at afdække plejeboligheders ”gode erfaringer” i forhold til forventningsafstemning og information, f.eks. om ”den gode indflytning”. På den baggrund udarbejder centralforvaltningen inspirationsmateriale til plejebolighederne.

Lokalområder og plejeboligheder:

De enkelte lokalområder og enheder tilrettelægger selv indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der sker en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med information integreres i plejebolighedernes resultatkontrakter for 2015 for de enheder, som ligger under SUF’s samlede gennemsnit.

For disse enheder indarbejdes eventuelt i resultatkontrakterne for 2015, at indsatsen bør tilrettelægges, så der sker en erfaringsudveksling med enheder med en høj positiv score i relation til information og forventningsindfrielse.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Scoren på spørgsmålet ”I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du har ret til?” forventes at stige i 2014 og 2015, så der i 2015 nås et niveau svarende til 2012, dvs. en score på 62 for SUF samlet.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Har livet her på plejehjemmet alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at bo på plejehjem? (andel ”ja”)	-	-	53%
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du har ret til?	51	62	48

FOKUSOMRÅDE: AKTIVITETER OG MEDBESTEMMELSE

1: Hvad er udfordringen?

55 % af borgerne er tilfredse med de aktiviteter, de kan lave på pleje-

hjemmet. Relativt beskedne 9% er decideret utilfredse med aktiviteterne, mens 27% svarer, at de ikke eller kun sjældent deltager i aktiviteterne. 74 % mener, at deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart.

Tilfredsheden med aktiviteterne og oplevelsen af medbestemmelse varierer mellem lokalområderne.

Ca. hver femte beboer oplever ikke, at de har medbestemmelse på, hvad man kan lave på plejehjemmet, men ønsker at være med til at bestemme, hvad der skal ske i løbet af dagen og hvilken mad, der serveres.

Borgerne giver i undersøgelsen udtryk for, at de ønsker flere og mere varierede aktiviteter, herunder flere aktiviteter om aftenen og i weekender. Mange svarer, at de ønsker sig mere samvær med de andre beboere. Der nævnes en udfordring med at tilpasse aktiviteter til beboernes kognitive og fysiske formåen.

Spørgsmålene vedrørende aktiviteter og socialt liv er ikke sammenlignelige med de tidligere brugerundersøgelser, så det er ikke muligt at vurdere udviklingen i tilfredshed.

2: Hvad gøres allerede?

Via partnerskabspuljen er der bevilget projekter til forskellige former for aktiviteter med deltagelse af frivillige. Alle plejecentre arbejder kontinuerligt med at udvikle aktivitetsområdet, og der er på budget 2014 afsat midler til at fortsætte indsatsen med aktiviteter i ydertimerne. Mangfoldighedsprofilen er blevet etableret på Peder Lykke centret i efteråret 2013. Et profilplejehjem vedr. dyr og udeliv er ved at blive etableret på Bonderupgård.

Også Tillidsdagsordnens medarbejderspor har relevans for dette fokusområde, eksempelvis arbejdes her med tilpasning til beboernes individuelle behov medbestemmelse med en indsats, som udfoldes og afprøves lokalt.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

Lokalområder og plejeboligheder:

De enkelte lokalområder og enheder tilrettelægger selv indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der sker en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med aktiviteter og medbestemmelse på disse integreres i plejeboligheders resultatkontrakter for 2015 for de enheder, som ligger under SUF's samlede gennemsnit.

For disse enheder indarbejdes eventuelt i resultatkontrakterne, at indsatsen bør tilrettelægges, så der sker en erfaringsudveksling med enheder med en høj positiv score i relation til aktiviteter og medbestemmelse på aktiviteter.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Den samlede andel beboere, som er tilfredse med de fælles aktiviteter stiger til 60% i 2015 (sammenlignet med 55% i 2013. Samtidig mindskes spredningen i de enkelte enheders resultater, så de plejehjem med

lavest tilfredshed i 2013 kommer nærmere gennemsnittet, end tilfældet er i dag.

Andelen af beboere, som svarer, at de har indflydelse på, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen, stiger i 2015 til samme niveau som i 2012.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (andel ja)	2011	2012	2013
Er du tilfreds med de fælles aktiviteter, man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet?	-	-	55%
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	-	-	74%
Er du med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen?	-	29%	18%
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet?	-	16%	12%
Er du med til at bestemme, hvornår du står op og går i seng?	-	78%	87%
Er du med til at bestemme, hvordan din dag forløber?	-	85%	86%

FOKUSOMRÅDE: MADEN OG STEMNING VED MÅLTIDER

1: Hvad er udfordringen?

Den samlede tilfredshed med maden ikke har ændret sig signifikant fra 2012 til 2013; scoren i 2013 er 70. Derimod er tilfredsheden med stemningen med måltiderne faldet signifikant fra en score på 69 i 2012 til 66. Tilfredsheden med maden og stemningen ved måltiderne er lavere end for de fleste andre områder i brugerundersøgelsen.

Også på dette område ses store variationer på tværs af enhederne – også inden for de enkelte lokalområder.

Størstedelen af de uddybende svar fra beboerne handler om, at interaktionen mellem beboerne ikke er god ved måltiderne. Der efterspørges at personalet i højere grad matcher de beboere, som er på samme kognitive niveau eller har fælles interesser.

2: Hvad gøres allerede?

Mad- og måltidsområdet blev omorganiseret i januar 2014 med et øget fokus på at konsolidere de initiativer, der har været iværksat. Det drejer sig f.eks. om madkvalitet og ”det gode måltid”, som er to væsentlige fokusområder i mad- og måltidspolitikken. Ligeledes arbejdes fortsat med Køkkenløftet, en ratingmodel under Københavns Madhus.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

Lokalområder og plejeboligheder:

De enkelte lokalområder og enheder tilrettelægger selv indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der sker en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med stemningen ved måltiderne integreres i plejeboligheders

resultatkontrakter for 2015, for de enheder, som ligger under SUF's samlede gennemsnit.

For disse enheder indarbejdes eventuelt i resultatkontrakterne, at indsatsen bør tilrettelægges, så der sker en erfaringsudveksling med enheder med en høj positiv score i relation til stemningen ved måltiderne.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Tilfredsheden med stemningen ved måltiderne stiger til samme niveau som i 2012.

Alle plejehjem opnår en score på mindst 55 i relation til stemning ved måltiderne.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	69	67	70
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?	-	-	69
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?			72
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der fx mulighed for ro, samtale, hygge mv?	68	69	66
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet?	-	16%	12%

Hjemmepleje – Handleplaner

FOKUSOMRÅDE: ENSOMHED

1: Hvad er udfordringen?

Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at 25 % af de borgere, der modtager hjemmehjælp, ofte eller en gang i mellem er uønsket alene. Det er på samme niveau som i 2012.

De fleste af de borgere, som er ensomme, ønsker ikke kommunens hjælp til at øge deres sociale kontakter. Dette er uforandret siden 2012. Blandt de, der ønsker hjælp, er der især et ønske om kontakt til foreninger og besøgsvenner.

2: Hvad gøres allerede?

Ved indgangen til 2013 blev ydelsen ”støtte til et aktivt hverdagsliv” etableret. Ydelsen er målrettet borgere med begrænset kontakt til familie, venner mv. Lokalområderne har arbejdet med implementeringen af ydelsen i 2013. Der har blandt andet været afholdt møder mellem hjemmeplejens medarbejdere og repræsentanter fra foreninger og klubber, og der er arbejdet målrettet med at styrke samarbejdet med lokale foreninger. Der er indgået samarbejde med bl.a. Ældre Sagen. Der arbejdes bl.a. med indsatser som *følgeordninger*, hvor frivillige

kommer i hjemmet og hjælper ældre til at deltage i frivillige aktiviteter, og *sorg og livsmodsgrupper* for ældre der har mistet en ægtefælle. I forbindelse med fordelingen af midlerne i Ældrepuljen 2014 er afsat midler til en indsats imod ensomhed - i såvel plejeboliger som blandt hjemmeboende ældre. I første omgang gennemføres en analyse af baggrunden for ensomhed, som kan fremme forståelsen for, hvilke behov hos borgeren, som en indsats skal adressere. Analysen anvendes til at understøtte nye initiativer i forbindelse med udmøntningen af ældrepuljen for 2015.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

I forbindelse med budget 2015 og udmøntning af ældrepuljen forventes det, at der igangsættes nye initiativer, der kan bekæmpe ensomhed blandt ældre.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Den forventede effekt på ensomhed kan først afdækkes, når omfang og indhold i indsatsen mod ensomhed under Ældrepuljen kendes mere detaljeret.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (andel "Ja, ofte" eller "Ja, en gang i mellem")	24%	24%	25%
Ønsker du, at kommunen via personalet skal hjælpe dig med at få mere kontakt til andre mennesker, fx din familie og venner, frivillige besøgsvenner og foreninger eller andre? (andel, som IKKE ønsker hjælp)	-	80%	79%
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	80	80	79

FOKUSOMRÅDE: INDKØBSORDNING

1: Hvad er udfordringen?

Tilfredsheden med indkøbsordningerne er faldet markant. I 2012 lå tilfredshedsscoren med indkøbsordningerne på 82, mens den i 2013 er dalet til 57. Faldet skal ses i sammenhæng med skift af leverandører på de to indkøbsordninger.

Lige som i 2012 er borgernes meget glade for 'Turkøb', mens tilfredsheden med de to indkøbsleverandører er lav.

2: Hvad gøres allerede?

På basis af resultaterne fra BRUS og henvendelser fra borgerne har Centralforvaltningen foranstaltet en tæt dialog med de to leverandører af indkøbsordninger om bl.a. pris, leveringstidspunkter, faktisk levering af varerne til borgeren mv. Dialogen har resulteret i et markant fald i antallet af klager fra borgerne.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

Centralforvaltningen:

Den tætte dialog, herunder information om konkrete borgerhenvendelser, med de to leverandører af indkøbsordninger fortsættes.			
4: Forventet effekt af indsatsen?			
Brugertilfredsheden med de to indkøbsordninger stiger i 2014 og når i 2015 samme niveau som i 2012. Målsætningen inkluderer ikke Turkøb, hvor tilfredsheden allerede er meget høj.			
5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?	80	82	57
Kontakter din leverandør dig på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer? (andel ja)	-	-	73%
Får du leveret dine varer på det aftalte tidspunkt? (andel ja)	-	-	71%
Får du leveret enten de varer, du har bestilt, eller tilfredsstillende erstatningsvarer (andel ja)	-	-	41%
Er du tilfreds med den kundeservice, du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt? (andel ja)	-	-	53%

FOKUSOMRÅDE: HJÆLPERNE
1: Hvad er udfordringen?
Brugerundersøgelsen i 2013 viser, at den samlede tilfredshed med hjælperne scorer 80 og ligger på samme niveau som de foregående år. Scoren for tilfredshed <i>med antallet af forskellige hjælpere</i> er faldet fra 60 i 2012 til 57 i 2013. Her ses en tydelig forskel mellem de kommunale og private leverandører, idet scoren for private leverandører er 73. Tilfredsheden med kontakten med hjælperne er faldet i de lokalområder, hvor der har været store omlægninger i hjemmeplejegrupperne (Amager og Bispebjerg-Nørrebro).
2: Hvad gøres allerede?
Der i efteråret 2013 gennemført strukturelle tilpasninger i hjemmeplejen, der omfattede sammenlægning af grupper og afskedigelse af medarbejdere, som følge af den faldende demografi. Antallet af hjælpere har ligeledes været et fokusområde i tidligere år, og der har været nedsat en arbejdsgruppe, som har kortlagt positive erfaringer fra lokalområderne og identificeret barrierer for at øge omfanget af faste hjælpere. Arbejdsgruppen fremlagde forslag til løsninger, som blev formidlet til hjemmeplejen primo 2012. Netop hjælpernes indsats, deres kommunikation med borgerne, forsinkelser mv. er også et centralt element i Tillidsdagsordnens medarbejderspor, hvor der i 2014 igangsættes en række aktiviteter, som udfoldes og afprøves lokalt.
3: Hvilken indsats sættes i værk?

Centralforvaltningen:

Der etableres i 2015 et pilotprojekt om fast hjælper i ét lokalområde, hvor der arbejdes dels med vagtplanlægningen, dels med et medarbejderperspektiv, som skal forbedre medarbejdernes informationsudveksling og oplysning til borgerne om forsinkelser, aflysning mv. Projektet har til formål at afdække omkostningerne ved (mere) fast hjælper, og på den baggrund komme med anbefalinger til, hvordan medarbejderkontinuiteten og borgernes tilfredshed med antallet af hjælpere kan forbedres.

Lokalområder:

Lokalområderne arbejder videre med implementeringen af de allerede gennemførte strukturelle ændringer, som forventes at kunne bringe brugertilfredsheden tilbage på 2012-niveau, når implementeringen er fuldt gennemført.

De enkelte lokalområder tilrettelægger selv indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der bør ske en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med kontakten til hjælperne integreres i hjemmeplejeledernes resultatkontrakter for 2015 for de enheder, som ligger under SUF's samlede gennemsnit.

4: Forventet effekt af indsatsen?

Tilfredsheden med den personlige kontakt til hjælperne og tilfredsheden med antallet af hjælpere stiger i 2014 til niveauet fra 2012.

5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?	80	82	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med hjælperne?	79	81	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige hjælpere i dit hjem?	57	60	57
I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem?	78	77	77
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?	85	84	85
I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	79	78	78
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i dit hjem?	-	58	61

1: Hvad er udfordringen?

Tilfredsheden med informationsniveauet er faldet hvert år, siden brugerundersøgelsernes start. Borgerne er i ikke så høj grad tilfredse med informationsniveauet fra den kommunale hjemmepleje, både hvad angår generel information om, hvad de har ret til og mere konkret information om ændringer i besøg. Det skal dog ses i sammenhæng med, at information er et område, som erfaringsmæssigt scorer lavere end andre områder i brugertilfredshedsundersøgelser.

De private leverandører scorer højere med hensyn til informationsniveau, fx. hvis der kommer en anden hjælper end planlagt eller hvis der sker ændringer i tidspunktet, hvor hjælperen kommer.

2: Hvad gøres allerede?

Der er fra centralt hold ikke igangsat selvstændige indsatser indenfor fokusområdet om information, da der både i 2012 og 2013 er relativt store lokale variationer. Samtidig er der forskel på, hvordan lokalområderne har organiseret kommunikationen med borgerne om forsinkelser.

Samtidig rummer Tillidsdagsordnens medarbejderspor et udtalt aspekt omkring kommunikation og forventningsafstemning med borgeren, herunder eksempelvis tilpasning af plejen til borgerens døgnrytme, information ved forsinkelser mv. Også her arbejdes med en indsats, som udfoldes og afprøves lokalt.

3: Hvilken indsats sættes i værk?

Centralforvaltningen:

I forbindelse med budgetforhandlingerne for 2015 ansøges om etablering af et pilotprojekt om fast hjælper, hvor der arbejdes dels med vagtplanlægningen, dels med andre parametre, først og fremmest et medarbejderperspektiv og et borgerperspektiv, som skal forbedre medarbejdernes informationsudveksling og oplysning til borgerne om forsinkelser, aflysning mv.

Centralforvaltningen tager initiativ til at afdække lokalområdernes "gode erfaringer" i forhold til information om forsinkelser. På den baggrund udarbejder centralforvaltningen inspirationsmateriale til lokalområderne.

Lokalområder:

De enkelte lokalområder tilrettelægger selv indsatsen lokalt dog under hensyntagen til, at der bør ske en erfaringsudveksling med områder/enheder med en høj positiv score inden for dette fokusområde.

I de tilfælde, hvor det er relevant, kan øget brugertilfredshed med information integreres i hjemmeplejelederens resultatkontrakter for de enheder, som ligger under SUF's samlede gennemsnit.

For disse enheder indarbejdes eventuelt i resultatkontrakterne, at indsatsen bør tilrettelægges, så der sker en erfaringsudveksling med enheder med en høj positiv score i relation til information og forventningsindfrielse.

4: Forventet effekt af indsatsen?			
Borgernes tilfreds med information om hvilken hjælp de har ret til stiger, så den i 2015 når niveauet fra 2012. Andelen af borgere, som svarer ja til, at de får information i god tid ved forsinkelser, stiger i 2015 til niveauet fra 2012.			
5: Relevante spørgsmål i BRUS (score på 0-100-skalaen)	2011	2012	2013
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du har ret til? (score på 0-100-skalaen)	63	59	56
Bliver du informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag? (andel, som svarer ja)	68%	68%	63%
Ved du, at hjælpen fra kommunen i dag gives på den måde, hvor det er meningen, at du skal øve sammen med hjælperne, så du får støtte til at kunne klare mest muligt selv? (andel, som svarer ja)	-	-	46%

BILAG 2

Skabelon til lokale handleplaner

Lokalområdet / enhedens navn: _____

Afkryds det fokusområde, som handleplanen vedrører:	
PLEJEHJEM	
Information og indfrielse af forventninger	<input type="checkbox"/>
Aktiviteter og medbestemmelse	<input type="checkbox"/>
Maden og stemningen ved måltiderne	<input type="checkbox"/>
HJEMMEPLEJE	
Hjelperne	<input type="checkbox"/>
Information	<input type="checkbox"/>

1: Hvad er udfordringen?
HER BESKRIVES PROBLEMSTILLINGEN. DET KAN FX BESKRIVES, HVORDAN OMRÅDETS/ENHEDENS RESULTAT

SER UD SAMMENLIGNET MED HELE SUF ELLER LOKAL-OMRÅDET.			
2: Hvad gøres allerede?			
HER BESKRIVES EVT. HIDTIDIG INDSATS FOR AT LØSE DEN UDPEGEDE PROBLEMSTILLING			
3: Hvilken indsats sættes i værk?			
HER BESKRIVES DEN INDSATS, SOM TÆNKES IVÆRKSAT: BESKRIV GERNE TIDSPLAN FOR INDSATSEN, HERUNDER HVORNÅR INDSATSEN TÆNKES AFSLUTTET BESKRIV UNDER ALLE OMSTÆNDIGHEDER ROLLEFORDELINGEN – HVEM GØR HVAD? BESKRIV GERNE HVORDAN DER INDHENTES LÆRING PÅ TVÆRS, FX FRA ENHEDER, SOM SCORER HØJT PÅ OMRÅDET I BRUS.			
4: Forventet effekt af indsatsen?			
HER BESKRIVES HVILKEN EFFEKT, SOM ØNSKES PÅ BAGGRUND AF INDSATSEN, HERUNDER HVAD SUCCESKRITERIERNE ER. SKRIV OGSÅ GERNE, HVOR DER INDHENTES DOKUMENTATION FOR EFFEKTEN. FX KAN NEDENSTÅENDE BRUGES TIL UDFYLDELSE AF EFFEKTMÅL VIA BRUS.			
5: Relevante spørgsmål i BRUS	Resultat i 2013	Forventet score i 2014 (efter indsats)	Forventet score i 2014 (efter indsats)