



4. august 2009

Redegørelse vedr. antal forskellige medarbejdere fra hjemmeplejen i borgerens hjem og borgernes tilfredshed

Sagsnr.: 2009-87415
Dok.nr.: 2009-412770

Sagsbehandler
Thomas Karlsson/
Mette Enel Ugelvig/
Charlotte Demant

1. Baggrund

I forlængelse af Sundheds- og Omsorgsudvalgets drøftelse af medlemsforslag om færre forskellige hjemmehjælpere i borgernes hjem (2009-68325) besluttede udvalget at bede Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at udarbejde en redegørelse samt forslag til initiativer til at nedbringe antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem og øge borgernes tilfredshed med hjemmeplejen jf. protokol for udvalgmødet den 11. juni 2009.

Redegørelsen skal indeholde:

- Forslag til måltal for øget tilfredshed blandt brugerne i forhold til antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet.
- En beskrivelse af hvilke faktorer, der påvirker borgernes tilfredshed med hjemmeplejen.
- En beskrivelse af mulighederne for samt de økonomiske og faglige konsekvenser ved at reducere antallet af forskellige medarbejdere i borgernes hjem.
- En stikprøveanalyse af hvor mange forskellige hjemmehjælpere forskellige borgerprofiler med behov for hjemmepleje modtager i deres hjem.

Desuden er der i budgetforliget for 2010 afsat 10 millioner kroner i drift i 2010 og frem til mere plejetid for de ældre. Samtidig er forligspartierne blevet enige om, at der skal opstilles en målsætning og en plan for, hvordan antallet af medarbejdere, der inden for et givent tidsrum kommer i de svageste ældres hjem, reduceres. Med afsæt i dette udarbejder forvaltningen et forslag til en målsætning samt en plan for reduktion af antal hjælpere hos den enkelte borger som fremlægges i forbindelse med forslag til udmøntning af budget 2010.

Dokumentationsstaben

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon
35 30 35 30

Direkte telefon
35 30 38 35

E-mail
XD09@suf.kk.dk

www.kk.dk

2. Resumé og konklusion

På baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 foretaget af TNS Gallup, projekt ”Fast hjemmehjælp”, statistisk materiale vedrørende hjemmehjælp i Københavns Kommune samt indsamlet data fra 6-byerne kan Sundheds- og Omsorgsforvaltningen konkludere:

- At TNS Gallups analyser viser, at borgernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen primært afhænger af kvaliteten i ydelsen, om medarbejderne evner at skabe en god personlig kontakt til borgerne, og om de har det fornødne kendskab til og imødekommenhed over for borgernes individuelle behov og rutiner.
- At borgerens tilfredshed med antallet af hjælpere hører til den kategori af faktorer, der har middel indflydelse på den samlede tilfredshed.
- At hovedparten af borgerne (65%) får besøg af mindre end 10 hjælpere inden for en 4-ugers periode, 22% får besøg af mellem 10 og 19 forskellige medarbejdere inden for en 4-ugers periode, og 13% af borgerne får besøg af mere end 20 forskellige medarbejdere på en 4-ugers periode. Det er alene hjemmeplejemodtagerne med flest besøg, der er berørt af problemstillingen om at møde mere end 20 forskellige medarbejdere i hjemmet.
- At 64% af alle dagbesøg leveres af den primære eller sekundære hjælper. Ser man alene på mandag til fredag, er det 75% af alle dagbesøgene, der leveres af den primære eller sekundære hjælper.
- At antallet af besøg per forskellig medarbejder *stiger* med plejetyngden. De borgere, der får mere end 20 timers hjælp om ugen har i gennemsnit 5,7 besøg per forskellig medarbejder – opgjort på månedsbasis. I den anden grøft oplever borgere med plejetyngde under 2 timer ugentligt, at medarbejderen i gennemsnit skiftes ud for hver 1,6 besøg.
- At det dermed forholder sig sådan, at plejetunge borgere ser flest forskellige medarbejdere, samtidig med, at de oplever den største medarbejderkontinuitet, når omfanget af besøgene medregnes.
- At stikprøveanalysen og interviews med hjemmepleje- og gruppeledere viser, at det i praksis er et komplekst samspil af hensyn og faktorer, som påvirker antallet af forskellige medarbejdere i borgernes hjem, herunder bl.a. sygefravær, afspadsering og kompetenceudvikling.
- At hensyn til faglighed i plejen, ”ansigt-til-ansigt”-tid hos borgerne og økonomi begrænser mulighederne for at nedbringe antallet af forskellige medarbejdere hos den enkelte borger. Med andre ord vil hensynet til få hjælpere hos borgeren ofte skulle afvejes med hensyn til en faglig kompetent pleje, planlægning og økonomi. Et væsentligt hensyn i den

Side 3 af 16

sammenhæng er, at borgeren skal kunne være tryk ved, at kommunen leverer hjælpen i overensstemmelse med de faglige kvalitetsstandarder.

- At et ambitiøst, men samtidig realistisk måltal for 2010 vil være at opnå en brugertilfredshed med mødet med medarbejderne på 4,0 point inden for praktisk hjælp og på 4,1 point inden for personlig pleje. Det er 0,2 point højere end resultaterne i 2008. Dette måltal giver et mere retvisende og nuanceret billede af borgernes oplevelse af mødet med medarbejderne end at måle alene på antallet af hjælpere i borgernes hjem.
- At hjemmeplejeenhederne arbejder systematisk med at nedbringe antallet af medarbejdere hos den enkelte borger gennem fokus på især sygefravær, fastholdelse af medarbejdere og planlægning, samt med at sikre at medarbejderne har den fornødne viden om den enkelte borgers behov og rutiner.

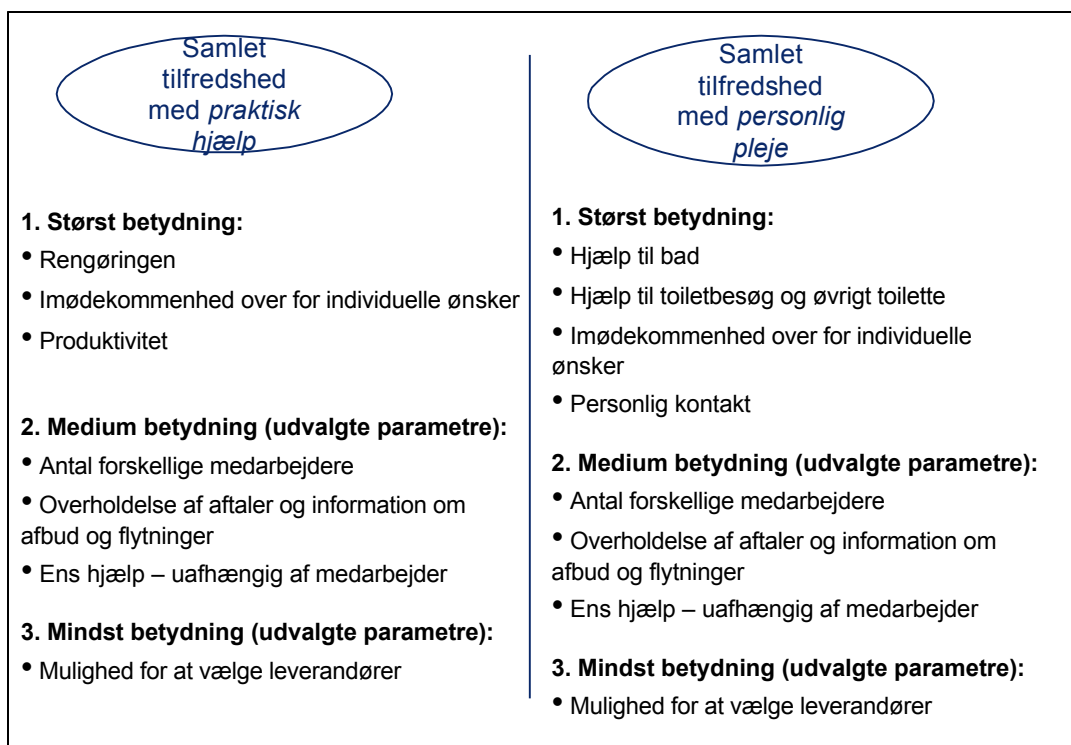
3. Faktorer for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Det følgende afsnit beskriver forvaltningens viden om de vigtigste faktorer for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen på baggrund af kvantitative og kvalitative dokumentationskilder i forvaltningen, nemlig brugertilfredsundersøgelsen fra 2008 og afrapporteringen fra projekt ”Fast hjemmehjælp”, som er afsluttet i 2008.

3.1 Brugertilfredshedsundersøgelsen

Forvaltningen har bedt TNS Gallup om at foretage statistiske beregninger på brugertilfredshedsundersøgelsen i 2008 med henblik på at finde frem til, hvad der er vigtigst for borgernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Figur 1: Oversigt over forskellige faktorer betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen



Figur 1 ovenfor viser, hvilke forhold der er vigtigst for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen (niveau 1), udvalgte faktorer der har nogen betydning (niveau 2), samt en enkelt udvalgt faktor, der har ringe betydning for den samlede tilfredshed (niveau 3). Figuren viser således, at mange forhold spiller ind på borgernes samlede tilfredshed.

Det vigtigste for borgeren er kvaliteten i selve ydelsen. Det vil sige, hvorvidt borgeren modtager den hjælp, borgeren er berettiget til. Samtidig er borgerens møde med medarbejderne vigtigt, herunder hvorvidt

medarbejderen opleves som imødekommende, og hvorvidt der er en god personlig kontakt.

Antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet indgår i den midterste gruppe af faktorer, der har nogen indflydelse på den samlede tilfredshed. Det er dog væsentligt at bemærke, at der er en række andre aspekter ved borgerens møde med medarbejderne, der er lige så vigtige: Hvorvidt hjælpen er ens uafhængig af den konkrete medarbejder, og hvorvidt afbud og flytninger formidles på en ordentlig måde.

3.1.1. Tilfredshed med antallet af forskellige hjælpere i hjemmet

Forvaltningen har undersøgt, om der er en sammenhæng mellem hvor meget hjælp, borgeren får, og borgerens tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet. Hermed har det været hensigten at teste en hypotese om, at et højt antal forskellige medarbejdere i hjemmet (som er resultatet af meget hjælp og mange besøg) svækker tilfredsheden med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet.

TNS Gallups analyser viser imidlertid, at der *ikke* er nogen sammenhæng mellem plejetyngde og tilfredsheden med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet. Eller med andre ord: Der kan ikke spores en sammenhæng mellem hvor mange medarbejdere, borgeren møder i hjemmet, og borgerens tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere. Det underbygger konklusionen om, at antallet af forskellige medarbejdere alene er ét af mange aspekter, når borgerens tilfredshed med hjemmeplejen formes.

3.2 Projekt "Fast hjemmehjælp" og eksisterende tiltag

Som opfølgning på brugerundersøgelsen i hjemmeplejen i 2005, blev der i 2006-2008 gennemført et omfattende projekt om "Fast hjemmehjælp" på Østerbro og i Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave. I afrapporteringen fra projektet konkluderes bl.a.

- *"Borgerne oplever det som væsentligt, at "fast hjemmehjælp" ikke nødvendigvis behøver at være den samme gennemgående person, selvom dette naturligvis også er vigtigt. Men en fast hjemmehjælper skal også forstås som en person der:*
 - *skaber en god personlig relation til borgeren*
 - *fremstår kompetent og tillidsvækkende i opgavevaretagelsen*
 - *er bekendt med borgerens behov og rutiner*
 - *ved hvor tingene står placeret i borgerens hjem*
 - *har overskud til at udvise fleksibilitet i opgavevaretagelsen*
 - *udstråler godt humør"*

- *[Fast hjemmehjælp] "handler ikke så meget om en bestemt fast*

hjælper – men også om, at de, der kommer hos borgerne, besidder de egenskaber, en fast hjælper besidder”.

Konklusioner, erfaringer og gode råd fra projekt ”Fast hjemmehjælp” er udbredt til alle kommunens hjemmeplejeenheder.

Der er desuden iværksat en række tiltag i forhold til at reducere antallet af hjælpere hos den enkelte borger, og sikre at afløsere til faste hjælpere har den fornødne viden om den enkelte borger:

Tiltag for at sikre færre hjælpere:	Tiltag for at sikre bedre viden om borgerne:
<ul style="list-style-type: none">➤ Fast hjælper➤ Teamorganisering➤ Styrket planlægning➤ Kompetenceudvikling➤ Lavere sygefravær➤ Interne vikarkorps➤ Faste vikarer	<ul style="list-style-type: none">➤ Information af vikarer og nye medarbejdere➤ Døgn- og ugeplaner➤ Arbejdsplaner i hjemmet➤ Infomøder i teamet➤ Møder om komplekse borgere

4. Statistiske beregninger på antallet af forskellige medarbejdere

Tabel 1 illustrerer bl.a., at hovedparten af borgerne (65%) i 1. kvartal 2009 fik besøg af mindre end 10 forskellige hjælpere inden for en 4-ugers periode, og at godt hver 10. borger fik besøg af mere end 20 forskellige medarbejdere pr. måned.

Tabel 1: Antal medarbejdere i borgerens hjem i 2008 og 2009 over en 4-ugers periode (Identisk med H12 i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvartalsrapport for 1. kvartal 2009)

Antal medarbejdere	2. kvartal 2008		3. kvartal 2008		4. kvartal 2008		1. kvartal 2009	
	Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
1 medarbejder	2.177	20%	1.950	18%	2.555	23%	2.003	18%
2-5 medarbejdere	3.980	37%	4.109	37%	3.647	34%	4.065	37%
6-9 medarbejdere	1.041	10%	1.224	11%	1.272	12%	1.173	11%
10-19 medarbejdere	2.190	20%	2.336	21%	2.189	20%	2.383	22%
+20 medarbejdere	1.398	13%	1.474	13%	1.212	11%	1.421	13%
I alt	10.786	100%	11.093	100%	10.875	100%	11.045	100%

Note: Natplejen indgår ikke i data.

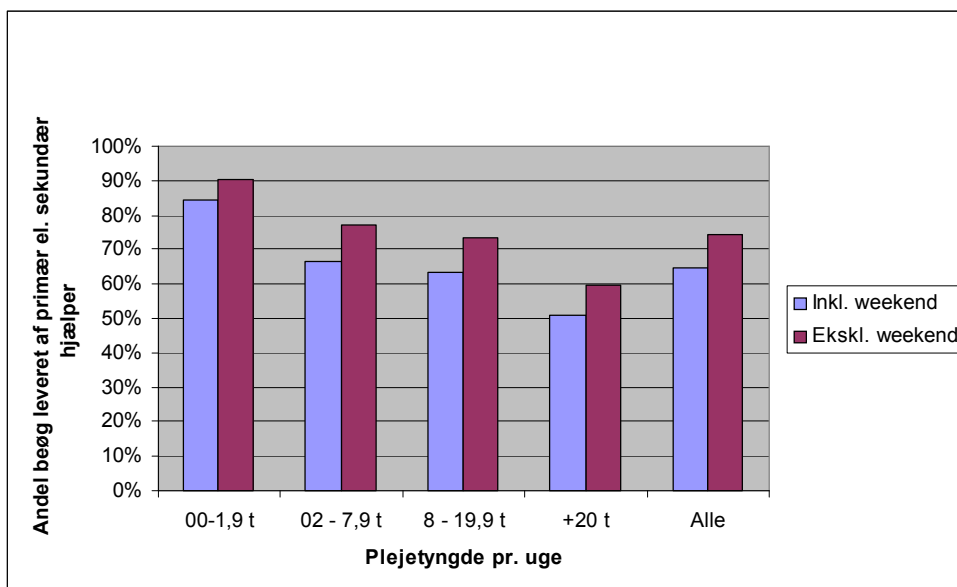
Note: Antallet af besøg stiger, hvis borgeren besøges af to hjælpere samtidigt. Dette vil indgå som to besøg i opgørelsen. I en stikprøvekontrol i et lokalområde i 1. kvartal 2006 udgjorde disse besøg 0,22% af det samlede antal besøg. Det udgør således en minimal fejlkilde. Da de private leverandører ikke anvender KOS, vil medarbejdere fra private leverandører ikke indgå i opgørelsen, hvorfor det reelle antal medarbejdere i borgernes hjem vil være større for de borgere, som både har en kommunal og en privat leverandør.

En væsentlig del af medarbejderskiftene – specielt blandt de plejetunge borgere – skyldes, at det er forskellige medarbejdere, der er ansat i dag- og aftengrupper og i hjemmehjælps- og sygeplejegrupper.

Forvaltningen har derfor set på, hvor stor medarbejdergennemstrømningen er, når der alene ses på praktisk hjælp og personlig pleje i dagtimerne.

Figur 2 viser, hvor stor en procentdel af borgernes besøg i dagtimerne, der udføres af den primære eller sekundære hjælper.

Figur 2: Andel af besøg leveret af primær eller sekundær hjælper for daghjemmehjælp fordelt på plejetyngde



Figuren viser, at ser man på samtlige borgere over samtlige af ugens syv dage, så leveres 64% af alle dagbesøg af den primære eller sekundære hjælper. Ser man alene på mandag til fredag, er det 75% af alle dagbesøgene, der leveres af den primære eller sekundære hjælper.

Andelen af besøg, der leveres af primær eller sekundær hjælper, falder, når plejetungden stiger. For borgere, der får under to timers ugentlig hjælp, leveres 90% af hjælpen i dagtimerne fra mandag til fredag af primær eller sekundær hjælper. Andelen falder til 60% for gruppen med mere end 20 timers ugentlig hjælp.

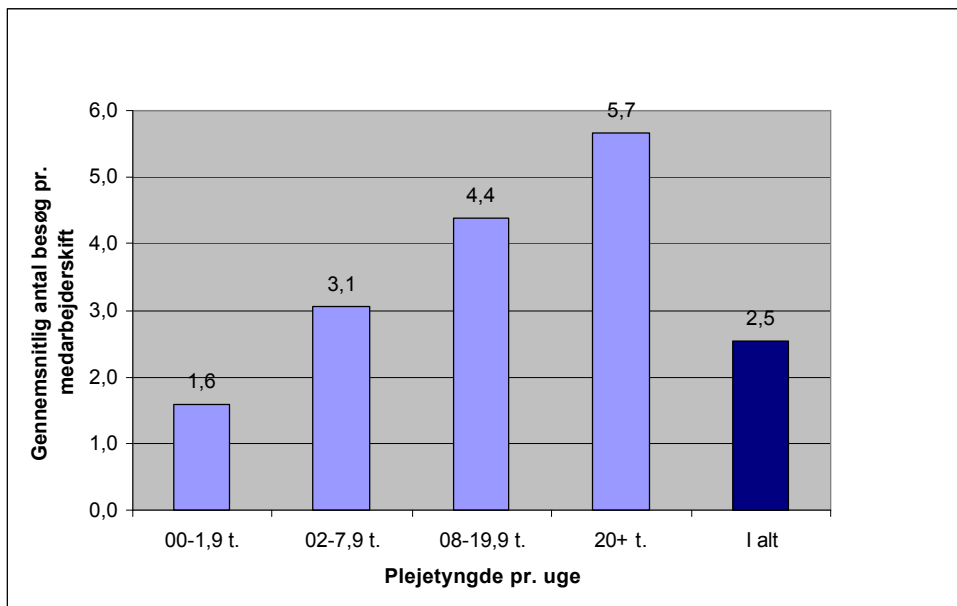
Selv om de mest plejkrævende borgere samlet set møder flere forskellige

medarbejdere end mindre plejkrævende borgere, viser analysen, at de mest plejkrævende borgere oplever større kontinuitet og færre medarbejderskift end mindre plejkrævende borgere. Det skyldes, at det gennemsnitlige antal besøg for hver af de involverede medarbejdere er højest for borgere med mange besøg.

Billedlig talt møder den mest plejkrævende gruppe borgere et nyt ansigt i døren ca. hver sjette gang, hjemmehjælpen ringer på, mens borgere med plejetungde under to timer ugentligt oplever en ny medarbejder for hvert 1,6. besøg.

Figur 3: Gennemsnitligt antal besøg pr. medarbejderskift inden for fire uger – opdelt på plejetungde

¹ Kilde: Tabel H13 i Kvartalsrapport for 1. kvartal 2009 s. 56.



De statistiske analyser viser tilsvarende, at der er større kontinuitet og færre medarbejderskift for borgere, der modtager personlig pleje, end for borgere, der modtager praktisk hjælp og sygepleje.

5. Årsager til antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem

Det følgende afsnit estimerer minimumsniveauet for antallet af medarbejdere i borgerens hjem samt beskriver de årsager og hensyn, der ligger til grund for det faktiske antal forskellige medarbejdere i borgernes hjem.

5.1 Indkredsning af en estimeret nedre bundgrænse for antallet af medarbejdere i borgerens hjem

Forvaltningen har set nærmere på, hvor mange forskellige medarbejdere, forskellige typer af borgere som minimum vil møde qua de forskellige ydelser, de er visiteret til.

Hver af de 15.366 hjemmehjælpsmodtagere har som udgangspunkt sin egen, unikke sammensætning af tid og ydelser, der afspejler borgerens behov for hjælp. Det er således ikke muligt at definere et antal faste borgerprofiler ud fra borgernes behov og dermed heller ikke at specificere et fast defineret

Forvaltningen skønner, at:

- De **58% af borgerne**, der modtager dagbesøg hver 14. dag vil som minimum møde 1 medarbejder i deres hjem i løbet af en måned.
- De **11% af borgerne**, der modtager dagbesøg hver dag, vil som minimum møde 5-10 forskellige medarbejdere i deres hjem i løbet af en måned.
- De **25% af borgerne**, der får dag- og aftenbesøg hver dag, vil som minimum møde 11-15 forskellige medarbejdere i deres hjem i løbet af en måned.
- De **5% af borgerne**, der både får dag-, aften- og nathjælp hver dag, vil som minimum møde 18-29 forskellige medarbejdere i deres hjem i løbet af en måned.

Skønnet tager udgangspunkt i de gældende regler for arbejdstid, herunder weekendarbejde. Desuden bygger det på en estimering om, at medarbejderne i gennemsnit er til rådighed 75% af arbejdstiden, når ferie, fravær og uddannelsesaktiviteter fratrækkes. Skønnet er lavt sat, da det forudsættes, at fraværende medarbejdere altid erstattes af samme vikar, hvilket i realiteten ikke vil være tilfældet. Der er ikke taget øvrige hensyn til f.eks. deltidsstillinger, planlægning/logistik, faglighed mv.

ant
al
yde
lser
pak
ker,
der
er
helt
dæ
kke
nde
for
alle
bor
ger
pro
filer
.

Det fremgår af minimumsniveauerne, at den estimerede nedre bundgrænse for antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem nødvendigvis er højere hos de plejetunge grupper end hos de grupper, der ikke har så stort behov for hjælp.

Forvaltningen har gennemført interviews med hjemmepleje- og gruppeledere samt foretaget en stikprøveanalyse for at finde frem til, hvilke øvrige faktorer der især har betydning for antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem (se bilag 1 for en uddybende redegørelse for undersøgelsesmetode og resultater).

Undersøgelserne viser, at der tages bevidste hensyn til faglighed, planlægning, økonomi og medarbejdere, mens andre faktorer ligger uden for hjemmeplejens kontrol.

5.2 Hensyn til faglighed, planlægning, økonomi og medarbejdere

En fast hjemmehjælp eller et team af faste hjælpere er naturligvis et vigtigt hensyn, som hjemmeplejen i vidt omfang forsøger at tilgodese.

Side 11 af 16

En række andre hensyn end antallet af hjælpere spiller nødvendigvis også ind, når hjemmeplejen tilrettelægger og justerer arbejdet. Justeringer af hjælpernes køreplaner forekommer dagligt, f.eks. ved nye/afgåede borgere, ændrede behov hos borgere, sygemeldinger osv.

Bl.a. tages der hensyn til:

- Medarbejdernes forskellige niveauer af kompetencer (faglige, menneskelige, sproglige, fysiske osv.) og erfaringer i forhold til at udføre opgaverne hos borgeren.
- Individuel tilpasning til borgernes ønsker, eksempelvis i forhold til at stå tidligt op/sent op.
- Effektiv anvendelse af ressourcer og kompetencer af hensyn til overholdelse af budgettet.
- Optimering af planlægning og logistik, så mest mulig tid anvendes i borgernes hjem ("ansigt-til-ansigt"-tid) frem for "vej-tid".
- Sammenhængende indsats (forløbskontinuitet) mellem forskellige enheder, f.eks. hjemmepleje, daghjem og træningscenter.
- Mulighed for faglig sparring mellem medarbejderne, f.eks. om begyndende funktionstab hos borgere
- At faste hjælpere i forhold til enkelte borgere – eksempelvis borgere med krænkende eller truende adfærd – kan have behov for "en pause".
- Løbende optimering af medarbejdernes kompetencer gennem kursusaktiviteter.
- Introduktion og oplæring af nye medarbejdere og elever/studerende i forhold til de forskellige opgaver.
- Medarbejdernes ønsker til arbejdstider.

Der vil på den baggrund være et punkt, hvor gevinsten ved at borgeren møder den samme medarbejder, opvejes helt eller delvist af faglige, økonomiske, planlægningsmæssige og/eller personalemæssige udfordringer.

5.3 Øvrige årsager til antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem

Udover de hensyn, hjemmeplejen bevidst tager i tilrettelægningsen af arbejdet, har forvaltningen afdækket en række faktorer, som planlæggerne ikke eller kun i begrænset omfang kan kontrollere, og som bevirker, at antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem kan overstige den estimerede nedre bundgrænse.

De faktorer, der her især har betydning, er:

Side 12 af 16

Fravær:

- Sygefravær
- Barsel
- Afspadsering/turnusfri
- Ferie og helligdage

Personalesammensætning og –udskiftning:

- Vakante stillinger
- Deltidsarbejde og flexjobs
- Brug af interne vikarer og eksterne vikarbureauer
- Fratrædelser

Øvrige faktorer:

- Nødkald
- Organisationsændringer

6. Sammenligning med andre store kommuner

Forvaltningen har kontaktet forvaltningerne i de øvrige 6-byer samt Velfærdsministeriet, KL og Danmarks Statistik. Det har imidlertid ikke været muligt at indhente sammenlignelige data om antallet af medarbejdere i borgerens hjem. Enten foreligger der ikke tal fra kommunen, eller også opgøres de (Århus) på en så grundlæggende anderledes måde, at det umuliggør sammenligning.

København, Århus, Aalborg og Odense gennemfører dog alle brugertilfredshedsundersøgelser, der på en sammenlignelig måde afdækker borgernes tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet. I det følgende foretages en sammenligning af tilfredsheden blandt brugerne i de fire kommuner, når det drejer sig om antallet af medarbejdere i hjemmet.

6.1 Borgernes tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet

tisk hjælp.

Tabel 2 viser, at der på tværs af de fire kommuner er relativt små forskelle på borgernes tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet. København ligger samlet set omkring gennemsnittet for de fire største kommuner. Det dækker over, at København ligger relativt højt, hvad angår tilfredsheden blandt borgere, der modtager personlig pleje, mens København ligger lavt i sammenligning med de øvrige kommuner for så vidt angår tilfredsheden blandt borgere, der modtager praktisk hjælp.

Tabel 2: Tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem i

2008 (gennemsnit på skala fra 1 = ”meget utilfreds” til 5 = ”meget tilfreds”)²

Kommune	Samlet	Praktisk hjælp	Personlig pleje
Aalborg	3,45	3,61	3,29
Århus	3,32	Gøres ikke op på denne opdeling	
København	3,30	3,23	3,39
Odense	3,12	3,24	2,99

Ser man på udviklingen i borgerens tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere (Tabel 3), er tilfredsheden i Københavns Kommune vokset 17% siden 2003, mens den i de øvrige kommuner er faldet mellem 2% og 6%.

Tabel 3: Tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem i 2003 og 2008 (gennemsnit på skala fra 1 = ”meget utilfreds” til 5 = ”meget tilfreds”)³

Kommune	2003	2008	Procentvis ændring
Aalborg	3,52	3,45	-2
Århus	3,39	3,32	-2,1
København	2,83	3,30	17
Odense	3,31	3,12	-5,7

7. Forslag til måltal for borgernes tilfredshed

På baggrund af resultaterne af den statistiske analyse af vigtige faktorer for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen (jf. afsnit 3.1), foreslår forvaltningen, at der sættes et måltal for borgerens tilfredshed med mødet med medarbejderne i 2010, hvor flere faktorer spiller ind, snarere end et mål alene for tilfredsheden med antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem. Måltallet bør være realistisk, men samtidig ambitiøst.

7.1 En samlet indikator for ”borgerens tilfredshed med mødet med medarbejderne”

Det foreslås, at tilfredsheden med mødet med medarbejderne defineres som en samlet indikator for borgernes tilfredshed med fem faktorer:

² Kilder: *Det mener brugerne i København: Undersøgelse af brugernes tilfredshed med hjemmeplejen 2008*; *Tilfredshedsundersøgelse: Pleje, praktisk hjælp og mad i Århus Kommune 2008*; *Odense Kommune: Brugertilfredshedsundersøgelse af hjemmehjælp og plejebolig/hjem 2008*; *2008 undersøgelse af brugertilfredshed på ældreområdet i Aalborg Kommune (datasæt)*.

³ De i fodnote 1 nævnte publikationer samt *6-kommunerapport: Brugertilfredshedsundersøgelse af dagpasning, folkeskole og hjemmehjælp* (Velfærdsministeriet og Kommunernes Landsforening, maj, 2004). For København, Odense og Aalborg er tallet for 2008 et gennemsnit af tilfredsheden blandt modtagere af hhv. praktisk hjælp og personlig pleje.

- Medarbejdernes imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov
- Medarbejdernes personlige kontakt med borgeren
- Medarbejdernes overholdelse af de aftalte tidspunkter
- Antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem
- Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens, uanset hvem der kommer i borgerens hjem

På baggrund af borgernes tilfredshed med ovennævnte fem faktorer, har forvaltningen for hver af de fire største kommuner beregnet en samlet score for indikatoren ”borgerens tilfredshed med mødet med medarbejderne”. Således er det muligt at sammenligne niveauet i København med niveauet i andre storkommuner.⁴

Tabel 4: Borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne (gennemsnit på skala fra 1 = ”meget utilfreds” til 5 = ”meget tilfreds”)⁵

Kommune	Samlet	Praktisk hjælp	Personlig pleje
Aalborg	3,90	4,0	3,8
Århus	3,80	Gøres ikke op på denne opdeling	
København	3,85	3,8	3,9
Odense	3,65	3,7	3,6

Som det ses af tabel 4, varierer de fire storbykommuners samlede scorer ikke meget, men ligger på næsten samme niveau lige under 4. Odense ligger dog lidt lavere end de øvrige kommuner.

Ser man på udviklingen i borgernes gennemsnitlige tilfredshed med mødet med medarbejderne fra 2003 til 2008, er tilfredsheden med mødet med medarbejderne blandt Københavns borgere steget 18% (tabel 5). Til sammenligning har den gennemsnitlige tilfredshed i samme periode ikke ændret sig væsentligt i de øvrige tre kommuner.

Tabel 5: Borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne i 2003 og 2008 (gennemsnit på skala fra 1 = ”meget utilfreds” til 5 = ”meget tilfreds”)⁶

⁴ Sammenligningen er kun vejledende, idet Aalborg og Århus ikke har stillet spørgsmål til stabiliteten i hjælpen, og idet Århus ikke har spurgt til den personlige kontakt og ikke har adskilt besvarelserne fra borgere, der modtager praktisk hjælp henholdsvis personlig pleje. Det skal for København bemærkes, at der ikke findes et gennemsnit for tilfredsheden med medarbejdernes overholdelse af de aftalte tidspunkter blandt borgere, der udelukkende modtager praktisk hjælp. Endvidere er det ikke muligt at adskille den gennemsnitlige tilfredshed med stabiliteten i hjælpen blandt borgere, der modtager praktisk hjælp fra tilfredsheden blandt borgere, der modtager personlig pleje. Derfor er samme score anvendt i begge kategorier.

⁵ Kilde: De i fodnote 1 nævnte publikationer.

⁶ Det skal bemærkes, at faktoren om stabilitet i hjælpen ikke er medtaget i indikatorerne for 2003, idet man ikke har spurgt borgerne om deres tilfredshed på dette punkt.

Kommune	2003	2008	Procentvis ændring
Aalborg	3,95	3,9	-1,3
Århus	3,83	3,8	-0,8
København	3,27	3,85	17,7
Odense	3,74	3,65	-2,4

7.2 Forslag til måltal for borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne i 2010

På baggrund af den positive udvikling i København foreslår forvaltningen, at måltallet for 2010 skal være 4,0 for borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne inden for praktisk hjælp og 4,1 for borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne inden for personlig pleje.

Tabel 6: Foreslået måltal for 2010: Borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne

Københavns Kommune	Samlet	Praktisk hjælp	Personlig pleje
Score i 2008	3,85	3,8	3,9
Mål for 2010	4,05	4,0	4,1
Procentvis fremgang	5,2	5,3	5,1

Disse måltal signalerer, at der fortsat bør være fremgang i borgernes tilfredshed, sådan som der har været i den forgangne 5-års periode. Opnåelse af målene vil i øvrigt betyde, at København, som tallene er for nuværende, bliver foregangsby blandt de større kommuner.

8. Forslag til konkrete indsatser

På baggrund af de vigtigste faktorer for borgerens tilfredshed med hjemmeplejen og de bagvedliggende hensyn og årsager til antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem, foreslår forvaltningen, at der arbejdes videre med ”Planlægning og organisering” som fokusområde i hjemmeplejen.

Analysen har vist, at der bl.a. er planlægningsmæssige og organisatoriske udfordringer forbundet med at sikre få hjælpere i borgernes hjem, og at hjælperne har den fornødne viden om borgernes situation og behov.

Forvaltningen foreslår derfor, at der iværksættes initiativer, der har til formål at styrke vidensdelingen på tværs af kommunens hjemmeplejeenheder med henblik på at reducere antallet af hjælpere hos den enkelte borger. Eksempelvis kan der være tale om at styrke planlæggerkompetencerne, bedre introduktion af nyansatte og vikarer, erfaringer med selvstyrende teams etc..

Side 16 af 16

Desuden vil der fortsat være opmærksomhed på de allerede iværksatte initiativer beskrevet på s. 5 i nærværende redegørelse.

Forvaltningen arbejder derudover med at skabe større kontinuitet i medarbejderstyrken som led i bestræbelserne på at fastholde nuværende medarbejdere og reducere sygefraværet.

9. Faglige og økonomiske konsekvenser

Som det fremgår af analysen, er antallet af medarbejdere hos borgerne og borgernes tilfredshed med plejen et komplekst felt med en række forskellige hensyn til bl.a. faglighed, økonomi og medarbejdere.

Forvaltningen forventer, at det foreslåede måltal for borgernes tilfredshed i mødet med medarbejderne kan opnås inden for de eksisterende faglige og økonomiske rammer gennem en øget fokusering på dette forhold i hjemmeplejen og i forvaltningens understøttelse af hjemmeplejen.

Med budgetforliget for 2010 har forligsparterne ønsket en målsætning for antallet af hjælpere hos den enkelte borger. Forvaltningen vender i forbindelse med budgetudmøntningen tilbage med et forslag til en målsætning og en plan for reduktion af antal hjælpere hos den enkelte borger under hensyn til sikring af den faglige kvalitet og medarbejdernes kompetencer, økonomi og medarbejderhensyn.

Bilag

Bilag 1 – Uddybning om årsager til antal forskellige medarbejdere i borgerens hjem