

Bilag 3

ANALYSE OG RAPPORTERING PÅ EGENKONTROL I HJEMMEPLEJEN

DOKUMENTATIONSSTABEN, AUGUST 2010
SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

1. Baggrund

I forlængelse af mediasagen om Håndværkerhavens hjemmepleje i Københavns Kommune har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen besluttet at indføre 4-ugers egenkontrol i hjemmeplejeenhederne og dermed gennemføre en intern undersøgelse blandt et bredt udsnit af hjemmeplejemodtagerne.

Formålet med undersøgelsen er at tilvejebringe et aktuelt billede af borgernes tilfredshed med og oplevelse af den hjemmehjælp, de modtager. Således sætter undersøgelsen specifikt fokus på, om borgeren har modtaget de hjemmeplejeydelser, denne er visiteret til, samt på at klarlægge borgerens tilfredshed med den leverede ydelse.

2. Metode

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i ugerne 28, 29, 30 og 31 været i kontakt med 4.945 tilfældigt udvalgte hjemmeplejemodtagere. Alle hjemmeplejeenheder¹ i Københavns Kommune er repræsenteret i undersøgelsen. Kontakten til borgerne har fundet sted som telefoninterview foretaget af daggrubeledere i hjemmeplejen. En daggrubeleder er den daglige leder af en hjemmeplejegruppe og har blandt andet ansvar for at planlægge, koordinere og delegere opgaver i egen gruppe. Daggrubelederne har i hver af de fire uger gennemført interview med 20 tilfældigt udvalgte borgere per hjemmeplejegruppe². Det skal her pointeres, at daggrubelederne ikke har interviewet borgere fra egen gruppe, og at der endvidere er garanteret fuld anonymitet i forhold til undersøgelsen³.

I de gennemførte interview blev borgerne præsenteret for seks spørgsmål, der har til formål at undersøge følgende fire centrale forhold:

- Har borgeren modtaget de ydelser, denne er visiteret til
- Har medarbejderen leveret ydelserne i det aftalte tidsrum
- Hvordan vurderer borgeren medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov
- Hvordan vurderer borgeren samlet set den hjælp, hjemmeplejen leverer

De tre førstnævnte forhold relaterer sig til ét hjemmehjælpsbesøg. Besøget skal være foregået samme dag for dag-hjemmepleje eller aftenen forinden for aften-hjemmepleje. Det er altså det enkelte besøg, borgeren har forholdt sig til ved besvarelsen af spørgsmålene. Det sidste forhold er af mere generel karakter og omhandler borgerens samlede tilfredshed med hjemmehjælpen.

3. Resultater af egenkontrol i hjemmeplejen

I det nedenstående præsenteres analyseresultaterne fra den gennemførte interviewundersøgelse blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere.

3.1 Borgernes samlede tilfredshed med hjemmehjælpen

Som det fremgår af figur 1, kan det konstateres, at hovedparten af de adspurgte borgere

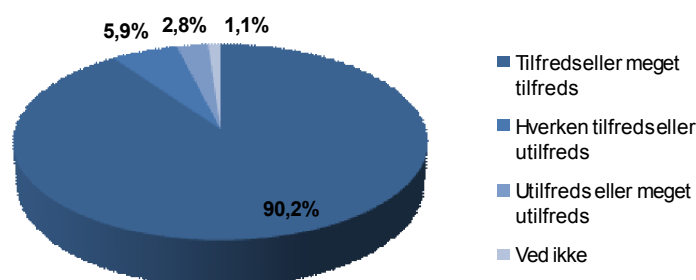
¹ I alt ni hjemmeplejeenheder: Amager, Bispebjerg, Håndværkerforeningen, Indre by, Kgs. Enghave, Nørrebro, Valby, Vanløse/Brønshøj/Husum og Østerbro (NB: per juli 2010 er Håndværkerforeningen og Nørrebro slået sammen til én enhed)

² 64 hjemmeplejegrupper (fordelt på dag- og aftenhjemmehjælp) indgik i undersøgelsen

³ I tilfælde af, at daggrubelederne opdager uhensigtsmæssigheder er det dog muligt at lokalisere borgeren lokalt.

enten er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. I alt udgør andelen af tilfredse hjemmeplejemodtagere således 90,2 %.

Figur 1 – Samlet tilfredshed med hjemmehjælpen



Spørgsmål: Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp, du får fra hjemmeplejen

137 borgere (2,8 %) svarer, at de enten er utilfredse eller meget utilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. Disse borgere påpeger særligt tre følgende områder som utilfredsstillende:

- **Antallet af forskellige hjælpere:** Borgerne ønsker sig en fast hjælper og/eller er utilfredse med antallet af forskellige hjælpere i hjemmet.
- **Rengøringsniveauet:** Borgerne er utilfredse med rengøringen i hjemmet.
- **Tidspunkt for hjemmehjælp:** Borgerne er utilfredse med, at hjemmehjælpen ikke kommer på faste og/eller på forhånd fastlagte tidspunkter.

Tabel 1 nedenfor viser borgernes samlede tilfredshed med hjemmehjælpen for de enkelte hjemmeplejeenheder, som borgerne hører ind under.

Tabel 1 – Samlet tilfredshed med hjemmehjælpen fordelt på hjemmeplejeenhed

		Samlet tilfredshed med hjemmehjælpen					
		Tilfreds eller meget tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds eller meget utilfreds	Ved ikke	Total	
Hjemmeplejeenhed	Amager	Antal	750	66	41	4	861
		Andel i %	87,1%	7,7%	4,8%	0,5%	100,0%
	Bispebjerg	Antal	278	10	8	3	299
		Andel i %	93,0%	3,3%	2,7%	1,0%	100,0%
	Håndværkerforeningen	Antal	206	15	9	2	232
		Andel i %	88,8%	6,5%	3,9%	0,9%	100,0%
	Indre by	Antal	289	13	8	9	319
		Andel i %	90,6%	4,1%	2,5%	2,8%	100,0%
	Kgs. Enghave	Antal	365	14	17	1	397
		Andel i %	91,9%	3,5%	4,3%	0,3%	100,0%
	Nørrebro	Antal	404	9	5	6	424
		Andel i %	95,3%	2,1%	1,2%	1,4%	100,0%
	Valby	Antal	411	41	16	0	468
		Andel i %	87,8%	8,8%	3,4%	0,0%	100,0%
	Vanløse/Brønshøj/Husum	Antal	1209	108	25	11	1353
		Andel i %	89,4%	8,0%	1,8%	0,8%	100,0%
Østerbro	Antal	518	15	8	19	560	
	Andel i %	92,5%	2,7%	1,4%	3,4%	100,0%	
Total	Antal	4430	291	137	55	4913	
	Andel i %	90,2%	5,9%	2,8%	1,1%	100,0%	

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp, du får fra hjemmeplejen * Baggrundsvariabel: Hjemmeplejeenhed

Information: Ud af de 4.945 adspurgte borgere, har 32 borgere ikke besvaret dette spørgsmål

På baggrund af undersøgelsen kan det konkluderes, at andelen af tilfredse borgere er høj for alle hjemmeplejeenheder. Hjemmeplejeenheden Nørrebro har den største andel

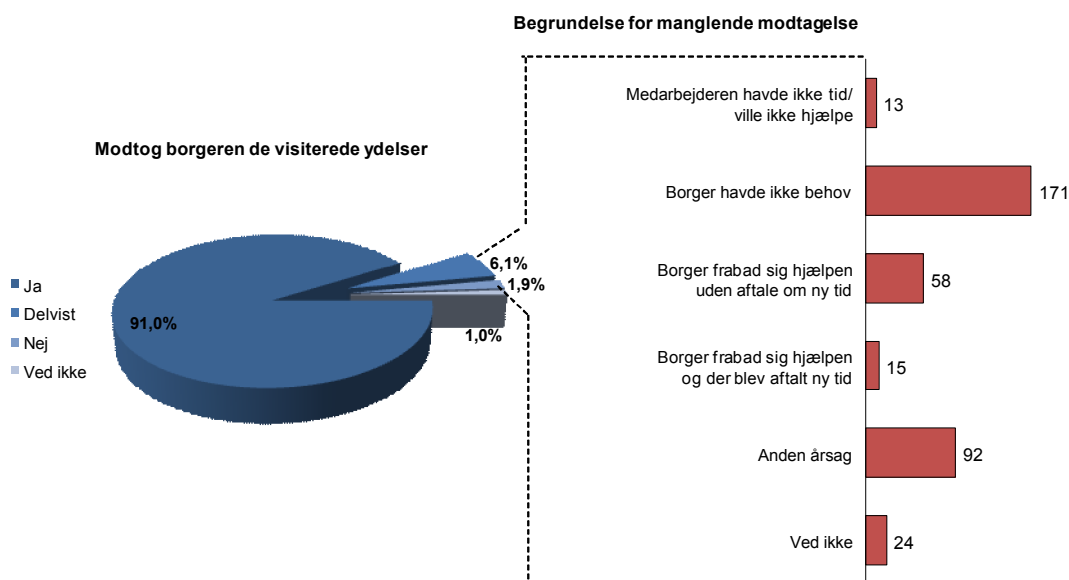
af tilfredse borgere sammenholdt med de andre enheder, mens hjemmeplejeenhederne; Amager, Håndværkerforeningen og Kgs. Enghave har en anelse større andel af utilfredse borgere.

3.2. Levering af hjemmeplejeydelser

Et væsentligt omdrejningspunkt for den indførte egenkontrol i hjemmeplejen er at afdække, hvorvidt borgerne modtager de ydelser, de er visiteret til. Som det fremgår af figur 2 nedenfor svarer 91 % af de adspurgte borgere, at de havde fået de konkrete hjemmeplejeydelser, der skulle leveres på det seneste besøg, de havde modtaget.

I figuren fremhæves endvidere de 394 borgere (svarende til 8 %), som i undersøgelsen svarer 'delvist' eller 'nej' til at have modtaget de konkrete ydelser, de skulle have haft hjælp til på det pågældende besøg. Figuren præsenterer borgernes egen forklaring på den manglende ydelsesmodtagelse.

Figur 2 – Modtagelse af visiterede ydelser samt begrundelse for manglende modtagelse



Spørgsmål: På dit besøg i dag/i aftes skulle du have hjælp til [nævn de konkrete ydelser, der skulle leveres på besøget]. Fik du den hjælp * Spørgsmål: Hvordan kan det være, at du ikke fik hjælp til [nævn de ydelser, borgeren ikke fik hjælp til]

Af de 394 borgere, som ikke eller kun delvist modtog de visiterede ydelser på hjemmeplejebesøget, svarer 171 borgere, at de ikke havde behov for den konkrete ydelse. 73 borgere svarer, at de selv frabad sig hjælpen, hvoraf 15 af disse borgere efterfølgende aftalte en ny tid for ydelseslevering. 13 borgere beretter, at de ikke modtog ydelsen med den begrundelse, at medarbejderen ikke havde tid eller ikke ville hjælpe.

Tabel 2 nedenfor viser borgernes svar på, om de har modtaget de konkrete hjemmeplejeydelser, der skulle leveres på besøget, og sammenholder disse svar med gruppetype – altså hvorvidt den pågældende ydelseslevering er sket i dag- eller aftenhjemmeplejen.

Tabel 2 – Modtagelse af visiterede ydelser fordelt på gruppetype (dag- og aftenhjemmehjælp)

		Har borger modtaget de visiterede ydelser				Total
		Ja	Delvist	Nej	Ved ikke	
Gruppetype	Aften hjemmehjælp	738	19	12	25	794
		Andel i %	92,9%	2,4%	1,5%	3,1%
Gruppetype	Dag hjemmehjælp	3748	282	81	25	4136
		Andel i %	90,6%	6,8%	2,0%	0,6%
Total	Antal	4486	301	93	50	4930
	Andel i %	91,0%	6,1%	1,9%	1,0%	100,0%

Spørgsmål: På dit besøg i dag/i aftes skulle du have hjælp til [nævn de konkrete ydelser, der skulle leveres på besøget]. Fik du den hjælp * Baggrundsvariabel: Gruppetype

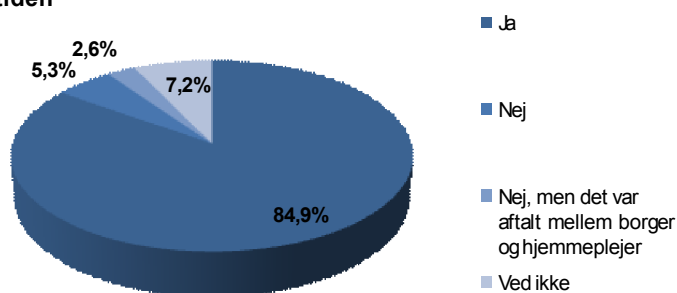
Information: Ud af de 4.945 adspurgte borgere, har 15 borgere ikke besvaret dette spørgsmål

Som det fremgår tabellen, kan der på baggrund af undersøgelsen ikke konstateres en signifikant forskel mellem daghjemmehjælp og aftenhjemmehjælp i relation til borgernes modtagelse af visiterede ydelser.

3.3. Hjemmehjælp til tiden

I undersøgelsen spørges borgerne ind til, om medarbejderen ved det pågældende hjemmehjælpsbesøg kom i det aftalte tidsrum. Borgernes besvarelser på dette spørgsmål ses i figur 3.

Figur 3 – Hjemmehjælp til tiden



Spørgsmål: Kom medarbejderen i det aftalte tidsrum

I alt svarer 84,9 % af de adspurgte borgere, at medarbejderen kom i det aftalte tidsrum. 7,9 % af borgerne oplevede, at medarbejderen ikke kom til den aftalte tid, men i 2,6 % af disse tilfælde begrundes det med, at der var indgået en aftale mellem borger og medarbejder herom.

Tabel 3 nedenfor sammenholder spørgsmålet om 'hjemmehjælp til tiden' for de forskellige hjemmeplejeenheder.

Tabel 3 – Hjemmehjælp til tiden fordelt på hjemmeplejeenheder

		Hjemmehjælp til tiden				
		Ja	Nej	Nej, men det var aftalt mellem borger og hjemmeplejer	Ved ikke	Total
Amager	Antal	692	35	31	93	851
	Andel i %	81,3%	4,1%	3,6%	10,9%	100,0%
Bispebjerg	Antal	264	11	12	13	300
	Andel i %	88,0%	3,7%	4,0%	4,3%	100,0%
Håndværkerforeningen	Antal	190	23	7	12	232
	Andel i %	81,9%	9,9%	3,0%	5,2%	100,0%
Indre by	Antal	285	15	8	8	316
	Andel i %	90,2%	4,7%	2,5%	2,5%	100,0%
Hjemmeplejeenhed Kgs. Enghave	Antal	340	29	20	8	397
	Andel i %	85,6%	7,3%	5,0%	2,0%	100,0%
Nørrebro	Antal	385	16	1	25	427
	Andel i %	90,2%	3,7%	0,2%	5,9%	100,0%
Valby	Antal	403	11	17	38	469
	Andel i %	85,9%	2,3%	3,6%	8,1%	100,0%
Vanløse/Brønshøj/Husum	Antal	1097	103	29	120	1349
	Andel i %	81,3%	7,6%	2,1%	8,9%	100,0%
Østerbro	Antal	502	18	3	35	558
	Andel i %	90,0%	3,2%	0,5%	6,3%	100,0%
Total	Antal	4158	261	128	352	4899
	Andel i %	84,9%	5,3%	2,6%	7,2%	100,0%

Spørgsmål: Kom medarbejderen i det aftalte tidsrum * Baggrundsvariabel: Hjemmeplejeenhed

Information: Ud af de 4.945 adspurgte borgere, har 46 borgere ikke besvaret dette spørgsmål

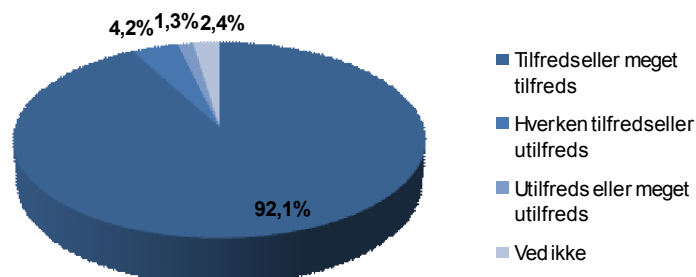
Af tabellen fremgår det, at hjemmeplejeenhederne; Indre by, Nørrebro og Østerbro skiller sig ud ved at have en større andel af borgere, som svarer, at medarbejderen kom til tiden - relativt til de andre enheder. Håndværkerforeningen er modsat den hjemmeplejeenhed, som ifølge undersøgelsen har den største andel af borgere, der ikke har fået hjemmehjælp til den aftalte tid.

Ved at sammenholde spørgsmålet om 'hjemmehjælp til tiden' med gruppetype (dag- og aftenhjemmehjælp) kan det endvidere konstateres, at der ikke er en signifikant forskel på den andel af borgere, som har modtaget henholdsvis dag- og aftenhjemmehjælp, og disses besvarelse på, om hjemmehjælpen kom i det aftalte tidsrum.

3.4 Imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov

Når hjemmeplejemodtagerne spørges ind til deres tilfredshed med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov (se også figur 4), svarer 92,1 % af de adspurgte, at de opfatter medarbejderens imødekommenhed som tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende.

Figur 4 – Medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov