

- Borgernes tilfredshed hænger primært sammen med en god personlig kontakt og viden om borgernes behov og rutiner.
- Borgerne oplever ”fast hjemmehjælp” når hjælperne:
  - *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 borg*
  - *har overskud til at udvise fleksibilitet i opgavevaretagelsen*
  - *udstråler godt humør*



# Initiativer i hjemmeplejen



## Færre hjælpere

Fast hjælper

Teamorganisering

Styrket planlægning

Kompetenceudvikling

Lavere sygefravær

Interne vikarkorps

Faste vikarer

## Bedre viden om borgerne

Information af vikarer og nye medarbejdere

Døgn- og ugeplaner

Arbejdsplaner i hjemmet

Infomøder i teamet

Møder om komplekse borgere



# Forskellige hensyn

- Få hjælpere
- Kompetente hjælpere
- Planlægning – ”ansigt-til-ansigt”-tid
- Budgetoverholdelse
- Medarbejderskift fx v. komplekse borgere
- Introduktion af elever/nyansatte

# Drivkræfter for samlet tilfredshed med hjemmepleje



## Samlet tilfredshed med *praktisk hjælp*

### Størst betydning

- Rengøringen
- Imødekommenhed over for individuelle ønsker
- Produktivitet

### "Mellem betydning" (eksempler)

- Antal forskellige medarbejdere
- Overholdelse af aftaler og information om afbud og flytninger
- Ens hjælp – uafhængig af medarbejder

### Mindst betydning (eksempler)

- Mulighed for at vælge leverandører

## Samlet tilfredshed med *personlig pleje*

### Størst betydning

- Hjælp til bad
- Hjælp til toiletbesøg og øvrig toilettelse
- Imødekommenhed over for individuelle ønsker
- Personlig kontakt

### "Mellem betydning" (eksempler)

- Antal forskellige medarbejdere
- Overholdelse af aftaler og information om afbud og flytninger
- Ens hjælp – uafhængig af medarbejder

### Mindst betydning (eksempel)

- Mulighed for at vælge leverandører

Overordnet konklusion: Mange ting spiller ind på borgernes samlede tilfredshed, men kvalitet i kerneydelsen er vigtigst

NB: Baseret på brugertilfredshedsundersøgelse 2008 og statistiske analyser udført af:



the sixth sense of business®

# København – sammenlignet med andre kommuner



•Ingen data på antallet af forskellige medarbejdere i borgernes hjem. Tallene opgøres ikke – eller de kan ikke sammenlignes med København.

•Mulighed for at sammenligne borgernes tilfredshed med forskellige antal medarbejdere i de fire største kommuner:

## Tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet i 2008 (gennemsnit på skala fra 1-5)

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

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelser i de enkelte kommuner.

•Resultat: Små forskelle.



Fastsættelse af minimumsgrænser vanskeliggøres af:

- Stort antal forskellige kombinationer af ydelser (afspejler borgernes forskellige individuelle behov)
- Stort antal uforudsigelige faktorer, der vil føre til overskridelser af minimumsgrænser (arbejdsdeling/kompetencehensyn, akutsager, vakante stillinger, orlov mv.)
- Usikkert hvilket niveau for antal forskellige medarbejdere der er bedst for kvaliteten – og dermed for omsorgen for borgeren