

## 5. Antal forskellige medarbejdere fra hjemmeplejen i borgerens hjem (2009-106719)

På baggrund af Sundheds- og Omsorgsudvalgets drøftelse af et medlemsforslag om færre hjemmehjælpere i borgernes hjem på udvalgs mødet d. 11. juni 2009 fremlægger Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ”Redegørelse vedrørende antal forskellige medarbejdere fra hjemmeplejen i borgerens hjem”.

### INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager redegørelsen (bilag 1) vedrørende antallet af medarbejdere i borgerens hjem til efterretning,
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager til efterretning, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med afsæt i budgetforliget 2010 udarbejder forslag til målsætning samt en plan for reduktion af antal hjælpere hos den enkelte borger, hvilket fremlægges i forbindelse med forslag til udmøntning af budget 2010.

### Problemstilling

På udvalgs mødet d. 11. juni 2009 drøftede Sundheds- og Omsorgsudvalget et medlemsforslag om færre hjemmehjælpere i borgernes hjem (2009-68325). På mødet bestilte udvalget en redegørelse for og forslag til initiativer til at nedbringe antallet af hjælpere i borgernes hjem og øge borgernes tilfredshed med hjemmeplejen.

Redegørelsen skulle indeholde:

- Et forslag til måltal for øget tilfredshed blandt borgerne 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 borgerens hjem.
- En stikprøveanalyse af hvor mange forskellige hjemmehjælpere forskellige borgerprofiler med behov for hjemmepleje modtager i deres hjem.

Desuden er der i budgetforliget afsat 10 millioner kroner i drift for 2010 og frem. Ifølge forliget skal det gå til mere plejetid for de ældre. Samtidig opstilles en målsætning og en plan for, at antallet af medarbejdere, der inden for et givent tidsrum kommer i de svageste ældres hjem, reduceres.

### Løsning

Sundheds- og Omsorgsudvalget bestilte i mødet d. 25. juni 2009 en redegørelse om antallet af forskellige medarbejdere fra hjemmeplejen i borgernes hjem og borgernes tilfredshed. Redegørelsen er vedlagt som bilag 1.

På baggrund af TNS Gallups analyse af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 kan det konkluderes, 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.

Borgerens tilfredshed med antallet af hjælpere hører til den kategori af faktorer, der har middel indflydelse på den samlede tilfredshed.

### **Status på antallet af forskellige hjælpere i borgerens hjem**

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, jf. bilag 1.

Selv om de mest plejekrævende borgere samlet set møder flere forskellige medarbejdere end mindre plejekrævende borgere, viser statistikkerne, at de mest plejekrævende borgere oplever større medarbejderkontinuitet. Det skyldes, at det gennemsnitlige antal besøg for hver af de involverede medarbejdere er højest for borgere med mange besøg.

### **Hensyn ved reduktion af antallet af forskellige medarbejdere**

Stikprøveanalysen og interviews med en række hjemmepleje- og gruppeledere viser, at det i praksis er et komplekst samspil af hensyn og faktorer, som påvirker antallet af medarbejdere i borgerens hjem, herunder bl.a. sygefravær, afspadsring og kompetenceudvikling, jf. bilag 1 samt bilag 2.

En række væsentlige hensyn begrænser mulighederne for at nedbringe antallet af forskellige medarbejdere hos den enkelte borger. Blandt disse faktorer er hensynet til faglighed i plejen, ”ansigt-til-ansigt”-tid hos borgerne og økonomi. 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 sammenhæng er, at borgeren skal kunne være tryk ved, at kommunen leverer hjælpen i overensstemmelse med de faglige kvalitetsstandarder.

### **Måltal for borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne**

På baggrund af de statistiske analyser af den samlede brugertilfredshed, hvor antallet af forskellige hjælpere er en af flere faktorer, som har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen, peger redegørelsen på, at der kan sættes et bredere og mere nuanceret måltal for borgernes oplevelse af mødet med medarbejderne:

#### **Foreslået måltal for 2010: Borgernes tilfredshed med mødet med medarbejderne (gennemsnit på skala fra 1 = ”meget utilfreds” til 5 = ”meget tilfreds”)**

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
---------------------	-----	-----	-----

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.

### **Initiativer til reduktion af antallet af forskellige hjælpere og forøgelse af borgernes tilfredshed**

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.

### **Høringssvar**

Indstillingen har været i høring hos De Københavnske Ældreråd, som bl.a. bemærker, at antallet af medarbejdere i borgers hjem bør begrænses, men erkender vanskelighederne hermed, når en borger har mange besøg i døgnet. Forvaltningen vil, i tråd med Ældrerådets ønske, fortsat holde fokus på at afdække og reducere problemstillingerne for de borgere, der modtager mange besøg. Høringssvaret fra De københavnske Ældreråd kan læses i sin fulde længde i bilag 3.

### **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

I budgetforliget 2010 er der afsat 10 mio. kr. til en indsats overfor de svageste hjemmeboende borgere. I forbindelse med udmøntningen af budgettet vil udvalget blive præsenteret for forslag til mere plejetid til de ældre samt forslag til en målsætning og en plan for, at antallet af medarbejdere, der inden for et givent tidsrum kommer i de svageste ældres hjem, reduceres.

Kenneth Kristensen

/Thomas Karlsson

### **bilag**

[Bilag 1. Redegørelse vedr. antal forskellige medarbejdere fra hjemmeplejen i borgerens hjem](#)

[Bilag 2. Uddybning af årsager til antal medarbejdere i borgerens hjem](#)

[Bilag 3. Høringssvar fra De københavnske Ældreråd](#)

