

Borgerundersøgelse - kvaliteten i hjemmeplejen - 2014 (O)

Sagsfremstilling

7. Borgerundersøgelse - kvaliteten i hjemmeplejen - 2014 (O)

Sagsnr.: 330-2015-20562

Dok.nr.: 330-2015-121258

Åbent

Kompetence: Sundheds- og Seniorudvalget

Beslutningstema

Der er i efteråret 2014 gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse, hvor der er målt på kvaliteten i hjemmeplejen i Slagelse Kommune. Resultatet af undersøgelsen forelægges til orientering.

Baggrund

Udvalget for Sundhed og Omsorg besluttede på et møde den 6. marts 2013, at der skal laves en kvantitativ borgertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen hvert andet år med start i 2014.

Der har tidligere, senest i efteråret 2012, været gennemført en tilsvarende kvantitativ borgertilfredshedsundersøgelse, hvor 978 repræsentativt udvalgte borgere deltog.

Resultatet af 2012-undersøgelsen blev forelagt til Sundheds- og Omsorgsudvalgets orientering på mødet den 6. februar 2013. Udvalget besluttede her, at der som en opfølgning på undersøgelsen, skulle afholdes 1-2 fokusgruppeinterview med hjemmehjælpsmodtagere og pårørende. I efteråret 2013 blev der afholdt 3 fokusgruppeinterview, og resultatet blev forelagt til Sundheds- og Omsorgsudvalgets orientering den 26. november 2013.

I efteråret 2014 har Center for Sundhed og Omsorg i samarbejde med et konsulentfirma gennemført en kvantitativ tilfredshedsundersøgelse af hjemmeplejen, hvor 993 repræsentativt udvalgte borgere, der på undersøgelsestidspunktet modtog hjemmehjælp og eller madservice, modtog et spørgeskema. Borgerne var endvidere udvalgt med en repræsentativ fordeling på hjemmeplejens distrikter og leverandører. Undersøgelsen var anonym, således at borgeren ikke skulle anføre navn eller anden form for indikation i forbindelse med besvarelsen.

Spørgeskemaet, der er anvendt ved undersøgelsen i 2014, er identisk med det skema, som blev anvendt ved 2012-undersøgelsen. Dette gør det muligt at sammenligne resultaterne mellem årene 2012 og 2014.

Resultatet af borgerundersøgelsen 2014 i uddrag:

Undersøgelsens svarprocent er opgjort til 56,6% sv.t. 562 borgere.

Konsulentfirmaet påpeger indledningsvis, at selv om undersøgelsens resultater er statistisk pålidelige, er der flere fejlkilder, som læseren bør orientere sig om på side 4 i rapporten.

Kort indledende resumé og konklusioner: (siderne 6 og 7).

Slagelse Kommune har en god hjemmepleje, som siden 2012 mest har udviklet sig i en positiv retning. Borgerne er i det store hele tilfredse med den service, medarbejderne leverer. Samlet kan man for resultatet af undersøgelsen i 2014 konkludere, at borgerne har en mere ensartet oplevelse af den leverede kvalitet på et gennemsnitligt lidt højere niveau, sammenlignet med undersøgelsesresultatet i 2012.

Borgerne bliver ældre: (side 6, 8 og 9)

Svarpersonernes gennemsnitsalder 79 år er steget med mere end ét år siden seneste undersøgelse i 2012. Her var gennemsnitsalderen 77,5 år. Da undersøgelsen er repræsentativ, illustrerer denne udvikling ganske godt det forhold, at Danmark bliver ældre – således også i Slagelse Kommune.

Lidt mere ensomhed: (side 6, 10 og 11)

Flere borgere kommer ikke så ofte ud som tidligere. Andelen, der svarer, at de sjældent eller aldrig kommer på besøg ude, er steget fra 40 – 44 %. På tilsvarende vis er det nu 56 %, der sjældent eller aldrig deltager i aktiviteter ude. I 2012 var tallet 50 %.

I forhold til familie og andre pårørende er der også sket et fald i kontakten. Undersøgelsen viser, at andelen med mindst et ugentlig besøg af en pårørende er faldet fra 60 til 55 %. Mænd er oftere uden kontakt med familien end kvinder. Det gælder hver 20. mand, men kun én ud af 200 kvinder.

Generel tilfredshed med hjemmeplejen:

To tredjedele (67 %) af alle modtagere af hjemmehjælp er tilfredse. Resultatet er således uændret fra 2012-undersøgelsen, og tilfredsheden har stabiliseret sig på det nuværende niveau, hvor to ud af tre borgere erklærer sig tilfredse. (Tabel 7 side 12)

Praktisk hjælp (tabel 11 side 17 og 18)

Tilfredsheden med den praktiske hjælp (rengøring, tøjvask og indkøb) er samlet set steget siden undersøgelsen i 2012. Fra cirka 65 % positive, er andelen nu oppe på 75 %.

Personlig pleje (tabel 12 side 19 og 20)

Undersøgelsen viser her, at 88 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af plejeydelserne mod 85,5 % i 2012. Borgerne er således blevet mere tilfredse, hvilket også kan læses i, at der på de fleste spørgsmål både er færre neutrale og negative svar. For eksempel er andelen af utilfredse med hjælpen til at vaske sig faldet fra 7 % til 2%; og andelen, der var utilfredse med hjælpen til toiletbesøg er faldet fra 8 % til 0 % i 2014.

Aftaler, hjælpere og omgangsformer.

Det er dog ikke bare kvaliteten af rengøring eller den personlige pleje, der afgør, om borgerne er tilfredse med hjemmehjælpen. Undersøgelsen viser, at også svarpersonernes opfattelse af hjælpernes indstilling til arbejdet, høflighed og evne til at vise respekt for borgeren, er vigtige parametre.

Aftaler: (Tabel 16 side 20)

88 % af borgerne oplever, at hjemmehjælperen altid eller som regel kommer til den aftalte tid. (Resultatet i 2012-undersøgelsen viste ligeledes her 88%)

Hvis hjemmehjælperen bliver forsinket i mere end 30 minutter, er det kun hver anden sv.t. 50%, der oplever at få besked. (Resultatet i 2012-undersøgelsen var her 55 %).

Til gengæld oplever 95 % af borgerne altid eller som regel at få den hjælp, de er blevet tildelt, hvilket er et fald på 1 % i forhold til 2012.

Hjælperne: (Tabel 17 side 28)

Borgerne har her skullet svare på antallet af forskellige hjemmehjælpere, der er kommet i hjemmet i dagtimerne i de sidste 3 måneder.

I 2012 oplevede 54 % fire eller færre medarbejdere (hjemmehjælpere) i en 3 måneders periode. To år senere i 2014, er gruppen af borgere med fire eller færre hjemmehjælpere over tre måneder faldet til 41 %.

Flere borgere oplever således flere forskellige ansigter i dagtimerne. Konsulentfirmaet påpeger, at specielt, når antallet af forskellige hjælpere overstiger 10 personer i en tremåneders periode, stiger utilfredsheden med ydelserne – og borgerne bliver også mere usikre på, hvilke serviceydelser, de har fået bevilget, og hvad de selv skal klare. De private leverandører, som *kun* leverer praktisk hjælp, anvender sjældent forskelligt personale; men hvis den private leverandør leverer både personlig og praktisk hjælp nærmer antallet af forskellige ansigter sig det kommunale niveau. Nogle distrikter er klart bedre end andre til at begrænse antallet af hjælpere, den enkelte borger møder.

Omgangsformer (Tabel 18 side 30)

I det store hele oplever borgerne hjemmehjælperne som venlige, omsorgsfulde og respektfulde. Resultaterne her varierer meget lidt mellem 2012 og 2014.

92 % af borgerne oplever, at hjælperne er venlige og 81 % oplever, at hjælperne er omsorgsfulde og udviser respekt. Cirka 64 % oplever, at hjælperne er omhyggelige i deres arbejde og punktlige omkring aftalerne, hvilket er

en fremgang på 4 % sammenlignet med 2012.

Det frie valg: (Tabel 19, 20 og 21 siderne 30 og 31)

Langt de fleste borgere sv.t. 84 % er klar over, at de frit kan skifte mellem kommunal og privat leverandør. På trods af, at det store antal borgere kender til muligheden for at skifte, er det stadig færre, der ønsker at benytte muligheden. Kun 7 % af borgerne har aktuelle overvejelser om at skifte mod 11 % i 2012. Både brugere af offentlig og privat hjemmehjælp overvejer at skifte udbyder, som oftest, fordi man håber på at få en mere effektiv hjælp. Tallene her svarer til resultatet fra 2012.

Madservice: (Tabel 13, 14 side 22 og 23)

24 % af de adspurgte modtagere af hjemmehjælp, får også leveret mad – enten af kommunal leverandør eller af én privat leverandør. Undersøgelsen viser, at 72 % er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af den mad, som madudbyderne leverer. I 2012 var andelen 71 %.

Retligt grundlag

Serviceovens § 83

Handlemuligheder

Udvalget kan tage orienteringen til efterretning og drøfte sagens indhold.

En spørgeskemaundersøgelse giver en pejling på kvaliteten i hjemmeplejen; hvad der fungerer, og hvor vi skal fokusere for at blive bedre for at øge kvaliteten og sikre en sammenhængende og tryghedsskabende indsats for borgeren.

Ledelsen i de kommunale hjemmeplejedistrikter og de private leverandører er orienteret om undersøgelsesresultatet.

Undersøgelsen, der er foretaget på distrikts- og leverandørniveauer, giver de kommunale hjemmeplejedistrikter muligheden for at fokusere og iværksætte målrettede initiativer på konkrete områder med henblik på at øge kvaliteten og borgertilfredsheden. Her vil videndeling og erfaringsudveksling på tværs af distrikter ligeledes kunne indgå.

Det foreslås, at Udvalget videresender sagen til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

Vurdering

Undersøgelsen har målt på borgernes tilfredshed med kvaliteten i Slagelse Kommunes hjemmeplejen. Borgerne er i det store hele tilfredse med den service, medarbejderne leverer. Samlet kan man for resultatet af undersøgelsen i 2014 konkludere, at borgerne har en mere ensartet oplevelse af den leverede kvalitet på et gennemsnitligt lidt højere niveau, sammenlignet med undersøgelsesresultatet i 2012.

Derudover fremhæves to opmærksomhedspunkter. 1) Borgerne bliver ældre, også i Slagelse Kommune. De er i gennemsnit blevet næsten et år ældre siden sidste undersøgelse. 2) Flere borgere kommer ikke så ofte ud som tidligere. I forhold til familie og andre pårørende er der også sket et fald i kontakten. Mænd er oftere uden kontakt med familien end kvinder.

Slagelse Kommune er i 2015 modelkommune for Socialstyrelsens projekt, Rehabilitering på Ældreområdet. "Én borger – én Plan" er den overordnede betegnelse, som anvendes for disse forløb i Slagelse Kommune / Center for Sundhed og Omsorg. Et rehabiliteringsforløb tager udgangspunkt i borgerens situation, behov og de mål, som borgeren gerne vil opnå. Mange forbinder rehabiliteringsforløb med fysisk træning – men et forløb kan lige så vel indeholde planlægning af sociale aktiviteter, f.eks. i aktivitetscentre, i foreninger, o. lign., hvor borgeren kan fortsætte efter rehabiliteringsforløbets afslutning.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen

Konsekvenser for andre udvalg

Ingen

Indstilling

Sundheds- og Omsorgschefen indstiller,

1. **at** Orienteringen tages til efterretning.
2. **at** Udvalget videresender sagen til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet

Bilag

330-2015-121200	Slagelse Kommune Hjemmepleje - Borgerundersøgelse 2014
330-2015-121192	Slagelse Kommune Hjemmepleje - Kommenteret tabeller til borgerundersøgelsen 2014
330-2015-121160	Slagelse Kommune Hjemmepleje -Kommentarer til borgerundersøgelsen - 2014

Beslutning i Sundheds- og Seniorudvalget den 8. april 2015:

Fraværende:

at 1: Taget til efterretning

at 2: Godkendt

Ny sag forelægges udvalget til efteråret 2015 vedrørende opfølgning på undersøgelsens resultater.