



Bilag 1

Evaluering af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens frisættelsesforsøg 2.0 i IBØ-hjemmepleje

15. september 2020

Frisættelsesforsøg 2.0

Frisættelsesforsøget tager udgangspunkt i Københavns Kommunes (KK) tillidsdagsorden og er en del af KK's frisættelsesforsøg 2.0 for perioden 2018-2020. I forsøget indgår følgende forvaltninger: BIF, BUF, KFF og SUF. På tværs af forvaltninger ledes forsøget af ØKF. Frisættelsesforsøg 2.0 giver en enkelt enhed i den deltagende forvaltning mulighed for at blive midlertidigt frisat fra eksisterende kommunale eller interne regler og procedurer, samt mulighed for at afprøve nye innovative tiltag for at afdække, om disse medfører frigørelse af tid og en bedre kvalitet i løsningen af kerneopgaven.

Frisættelsesforsøg 2.0 i SUF

Hvordan er processen forløbet?

Forsøget i SUF er foregået i Indre by/Østerbro (IBØ-hjemmepleje) som et bottom-up projekt med involvering og idegenerering blandt medarbejderne. En proces, der i lighed med erfaringer fra frisættelsesforsøg 1.0, har vist sig konstruktiv omend tidskrævende.

Medarbejderne i IBØ har valgt at udfordre rammerne indenfor to områder, hvor de oplever kompleksitet og ser mulighed for optimering af arbejdsgange i den daglig praksis. Det drejer sig om hhv.:

- **Tema 1:** Arbejdsgang for anmodning og bestilling af arbejdsredskaber til borgers hjem og
- **Tema 2:** Arbejdsgang for bevilling af to kropsbårne hjælpemidler - bleer og kompressionsstrømer.

Med ændrede, forenklede arbejdsgange er målet at nedsætte sagsbehandlingstiden til gavn for både borgeren og medarbejderen.

SUF-MED-udvalget blev orienteret i forbindelse med igangsættelsen af forsøget og om denne slutevaluering d.28. september 2020, ligesom lokale tillidsrepræsentanter for hhv. FOA og DSR har været en del af projektets styregruppe. Sundheds- og Omsorgsudvalget er orienteret d. 25. oktober 2018, d. 20. juni 2019 samt orienteres om denne slutevaluering d. 8. oktober 2020.

Center for Omsorg og Rehabilitering
Afdeling for Omsorg
Sjællandsgade 40
2200 København N

EAN-nummer
5798009290403

www.kk.dk

Hvilken metode er anvendt til at evaluere frisættelsesforsøget ift. de tre besluttede indikatorer?

ØU har besluttet, at forsøget skal evalueres ud fra tre indikatorer, hhv. produktivitet, medarbejdertrivsel samt kvalitet. Forsøget er evalueret på baggrund af de hypoteser, som er præsenteret herunder.

Table 1 Oversigt over hypoteser for de to temaer

Tema	Indikator	Hypotese
Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber	Produktivitet	Administrations- og bestillingstid for medarbejdere i hjemmeplejen nedsættes (se note).
	Medarbejdertrivsel	Medarbejdere i hjemmeplejen oplever lettere arbejdsgange og større indflydelse på bestillingspraksis og dermed afledt ejerskab og større indflydelse på opgaven.
	Kvalitet	Medarbejdere oplever lettere arbejdsgange og mindsket tidsforbrug. Anvendes som proxy for kvalitet for medarbejderne /organisationen.
Bevilling af kropsbårne hjælpemidler	Produktivitet	Forsøget forventes at kunne nedsætte sagsbehandlingstiden med 10 kalenderdage for blebestilling og fire kalenderdage for standardkompressionsstrømper.
	Medarbejdertrivsel	Kontinenssygeplejersker og sårsygeplejersker tildeles større ansvar, gør brug af kompetencer og får mere indflydelse på opgaven og fremdrift i sagsgangen.
	Kvalitet	Nedsat sagsbehandlingstid og tidligere iværksættelse af indsatserne anvendes som proxy for øget borgertilfredshed og dermed kvalitet.
Note: Forsøget ændrer ikke ved leveringstiden på arbejdsredskaber til borgerens hjem (hhv. én hverdag ved akutbestilling og tre dage ved standardbestilling).		

Table 2 præsenterer sammenhængen mellem hypoteser og hvorvidt hypoteserne kan af- eller bekræftes i forsøget.

Table 2 Oversigt med status på hypoteser

Tema	Hypotese	Resultat
Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber	Administrations- og bestillingstid for medarbejdere i hjemmeplejen nedsættes.	Hypotese bekræftet: Sagsbehandlingstiden med den nye arbejdsgang nedsættes fra 29 min. til 10 min.
	Medarbejdere i hjemmeplejen oplever lettere arbejdsgange og større indflydelse på bestillingspraksis og dermed afledt ejerskab og større indflydelse på opgaven.	Hypotese bekræftet: Personalet beskriver en generel tilfredshed med arbejdsgangen, som frigiver tid til andre opgaver.
	Medarbejdere oplever lettere arbejdsgange og mindsket tidsforbrug. Anvendes som proxy for kvalitet for medarbejderne /organisationen.	Hypotese bekræftet: Personalet beskriver en generel tilfredshed med arbejdsgangen, som frigiver tid til andre opgaver.
Bevilling af kropsbårne hjælpemidler	Forsøget forventes at kunne nedsætte sagsbehandlingstiden med 10 kalenderdage for blebestilling og fire kalenderdage for standardkompressionsstrømper.	For blebestilling: Hypotese bekræftet: Sagsbehandlingstiden er reduceret fra 32 til 15 dage.

		For kompressionsstrømper: Hypotese kan ikke bekræftes: Få borgere har været inkluderet i forsøget.
	Kontinenssygeplejersker og sårsygeplejersker tildeles større ansvar, gør brug af kompetencer og får mere indflydelse på opgaven og fremdrift i sagsgangen.	For blebestilling: Hypotese bekræftet: Sygeplejerskerne kan agere som ressourcepersoner ift. pårørende, borgere og kolleger. For støttestrømper: Hypotese bekræftet: Sygeplejerskerne kan agere som ressourcepersoner ift. kolleger.
	Nedsat sagsbehandlingstid og tidligere iværksættelse af indsatserne anvendes som proxy for øget borgertilfredshed og dermed kvalitet.	For blebestilling: Hypotese bekræftet. Borgerne får hurtigere iværksat indsatsen. Sygeplejersker oplever en faglig stolthed over, at specielt terminale borgere og borgere med demens får glæde af forsøget. Sygeplejerskerne oplever færre henvendelser fra frustrerede borgere. For støttestrømper: Hypotese kan ikke bekræftes

Hvordan løses opgaven anderledes nu end tidligere?

Tema 1

Forsøget har forenklet anmodnings – og bestillerproceduren for arbejdsredskaber mellem hjemmepleje, visitation og Hjælpecenteret (HMC). Administrations- og bestillingstid er reduceret med i gennemsnit 19 minutter pr bestilling for hjemmeplejens medarbejdere, og dermed frigivet tid til kerneopgaven. På baggrund af forsøgets positive resultater, er den afprøvede arbejdsgang i forsøget videreudviklet i samarbejde med HMC og dokumentationsmedarbejdere i SUF og udbredt til de øvrige hjemmeplejeenheder primo marts 2020.

Tema 2

Inden for tema 2 er det afprøvet at flytte bevillings- og bestillerfunktionen fra HMC til hjemmesygeplejen for hhv. bleer og standard kompressionsstrømper. Hjemmesygeplejen er i forsøget blevet tildelt bevillings- og bestillingsretten, hvor HMC fortsat har ansvaret for den administrative og økonomiske del af sagsbehandlingen. Yderligere har tre sårsygeplejersker modtaget omfattende kompetenceudvikling i kompressionsbehandling og måltagning til standard kompressionsstrømper, så det undgås, at borgerne afventer, at en bandagist foretager opmålingen.

Hvad har de positive erfaringer været?

Tema 2 Arbejdsgang for bevilling af kropsbårne hjælpemidler - bleer

Forsøget har vist, at sagsbehandlingstiden for bevilling af bleer med den nye arbejdsgang er reduceret fra 32 dage til 15 dage. Medarbejderne beskriver i forsøget, at de oplever en faglig stolthed ved, at specielt terminalt syge borgere og borgere med demens får gavn af den nedsatte sagsbehandlingstid. På baggrund af de positive erfaringer fra forsøget arbejder SUF pt. på at udbrede den ændrede arbejdsgang på bleområdet til at omfatte alle fem hjemmeplejeenheder i SUF.

Hvad har udfordringerne været på hhv. enhedsniveau og forvaltningsniveau?

Tema 2 Arbejdsgang for bevilling af kropsbårne hjælpemidler – standard kompressionsstrømper

Det har i forsøget ikke været muligt at påvise en nedsættelse af sagsbehandlingstiden for bestilling af standardkompressionsstrømper. I forsøgsperioden har det kun været muligt at inkludere 29 borgere, hvoraf få (10 borgere) endte med en standard kompressionsstrømpe, som var målgruppen for afprøvningen til måltagning til kompressionsstrømper.

Forsøget har afdækket en række barrierer i organisationens arbejdsgange, som har stået i vejen for et effektivt borgerforløb. Barriererne omfatter primært udfordringer i samarbejdet med praktiserende læger, manglende sufficient afvanding af borgernes ben samt udfordringer med borgernes accept af den tætsiddende kompressionsbehandling.

På baggrund af forsøgets erfaringer vil forvaltningen ikke implementere arbejdsgangen, hvor sygeplejen foretager opmåling til standard kompressionsstrømper. Afprøvningen af arbejdsgangen med bevillingsfunktionen for hjemmeplejens borgere giver dog en agil arbejdsgang for sårsygeplejerskerne. Derfor arbejder forvaltningen videre med at udvikle af arbejdsgangen og evt. senere at udbrede denne til de øvrige hjemmeplejeenheder i SUF.

I hvilket omfang er der opnået forenkling af regler?

Der henvises til ovenstående svar.

I hvilket omfang er det lykkedes at skabe nye og innovative måder at løse opgaverne på?

Der henvises til ovenstående svar.