



Handleplan for klippekort på plejehjem og i hjemmeplejen

Baggrund

Sundheds- og Omsorgsudvalget har ønsket en handleplan for klippekort på plejehjem og i hjemmeplejen, idet brugerundersøgelserne (BRUS) fra 2018 viser et fald i antallet af borgere på plejehjem og i hjemmeplejen der ved, at de får klippekort. Derudover er der i BRUS pårørende til borgere i plejebolig 2018 udtrykt, at pårørende generelt er positive overfor klippekortsordningen, men de oplever, at det er en ugenomsigtig ordning.

Herværende handleplan præsenterer initiativer, som igangsættes lokalt og centralt for at styrke borgernes viden om, at de får klippekort.

Resultater

Formålet med BRUS er at få indblik i borgernes oplevelse af kvaliteten og effekten af de ydelser, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen leverer. Resultaterne af BRUS kan indikere overordnede tendenser i borgernes oplevelser. Resultaterne bør aldrig stå alene, og de bør altid følges op af dialog i de enkelte enheder for at komme et spadestik dybere med baggrunden for resultaterne.

Plejeboligundersøgelsen viser en ændring på følgende spørgsmål om klippekortsordningen:

”Ved du, at du får dét, der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?”

Hvor 68% svarede ”ja” i 2017, er det 49% i 2018. Dette resultat er statistisk signifikant på overordnet SUF-niveau. Det skal dog bemærkes, at der er forholdsvis store udsving i resultatet de enkelte plejehjem imellem.

Tendensen med et dalende kendskab til klippekort på overordnet (SUF) niveau kommer også til udtryk i hjemmeplejeundersøgelsen, hvor der er sket et fald fra 83% i 2017 til 75% i 2018 i andelen af borgere, som svarer, at de ved, de har et klippekort.

Undersøgelsen blandt pårørende til beboere i plejebolig peger på, at flertallet af pårørende kender til klippekortsordningen og anser den som en god ordning, der sætter fokus på individets ønsker og behov. Men samtidig oplever mange af de pårørende, at klippekortet er en ugenomsigtig ordning.

Det dalende kendskab til klippekortet blandt borgerne på plejehjem og i hjemmeplejen er ikke et udtryk for, at borgerne har fået færre klip. Tværtimod viser forvaltningens opgørelser over antallet af bevilligede klip og forbruget af klip i hhv. 2017 og 2018, at der er brugt omkring 50.000 flere klip blandt borgere i plejebolig i 2018 sammenlignet med 2017. Forbruget af klip i hjemmeplejen i 2018 er på niveau med 2017.

Det dalende kendskab til klippekortet blandt borgerne er heller ikke et udtryk for, at borgerne ikke er glade for klippekortsordningen. BRUS for plejebolig viser, at borgernes samlede tilfredshed med ordningen på en skala fra 1-5 ligger på 3,7. BRUS for hjemmeplejen indeholder ikke oplysninger om borgernes samlede tilfredshed med ordningen.

I en spørgeskemaundersøgelse om plejehjemmenes erfaringer med klippekortet i 2018, som forvaltningen har gennemført, peger plejhjemsforstanderne desuden på, at borgerne på plejehjemmene har stor glæde af klippekortsordningen. Det kommer f.eks. til udtryk ved, at borgerne bruger klippekortet til en lang række forskellige aktiviteter og samvær. Ligeledes svarer forstanderne, at klippekortet giver borgerne en oplevelse af frihed til selv at bestemme, muligheder for nye venskaber borgerne imellem, og mulighed for at besøge familien og følge med i udviklingen i det offentlige rum.

Årsager til udviklingen i resultaterne

Som led i resultaterne af BRUS og udarbejdelse af herværende handleplan har forvaltningen været i dialog med lokalområdecheferne, hjemmeplejelederne og plejhjemslederne med henblik på at afdække mulige årsager, forklaringer og perspektiver på resultaterne. De væsentligste pointer fra denne afdækning er beskrevet neden for.

Klippekortet kan være svært at huske

En del borgere på plejehjemmene og i hjemmeplejen har på grund af kognitive vanskeligheder eller anden svækkelse svært ved at forstå begrebet ”Klippekort”, samt vanskeligt ved at huske, at de har klippekortet, og at de har deltaget i klippekortsaktiviteter.

Klippekortet er blevet en del af hverdagen

Klippekortet har været i drift i hjemmeplejen siden 2014 og på plejehjemmene siden 2015. Det er derfor blevet en del af hverdagen for både borgere og medarbejdere. Det betyder, at medarbejderne på nogle enheder ikke længere er så opmærksomme på at italesætte indsatsen som ”klippekort”, som de var, da indsatsen blev implementeret.

Hjemmeplejen peger derudover på, at nogle borgere bruger klippekortet til faste aktiviteter. Det kan f.eks. være en borger, der altid bruger sit klip til en gåtur. Her omtaler medarbejderen ikke hver gang aktiviteten som en klippekortaktivitet, men blot som en gåtur.

Kommunikation om klippekortet

I forbindelse med, at klippekortsordningen på plejehjem blev udvidet i 2017, gennemførte forvaltningen en større informationskampagne med informationsfoldere til borgere og pårørende i hjemmeplejen og på plejehjem, samt et fysisk ”klippekort” til at understøtte indsatsen på plejehjem. Der har ikke siden været en tilsvarende informationskampagne, hvilket kan have indflydelse på det vigende kendskab til ordningen.

Initiativer i arbejdet med at styrke kendskabet til klippekort i 2019

På baggrund af brugerundersøgelsens resultater og det faktum, at der er stor variation i besvarelserne de enkelte enheder imellem, vil lokalområderne fra foråret 2019, i samarbejde med den enkelte enhed (med faldende kendskab til klippekortet) fokusere på initiativer, der kan styrke borgernes kendskab til, at de får klippekortet.

I forhold til klippekort på plejehjem vil følgende initiativer indgå i arbejdet med at styrke borgernes viden om, at de får klippekort.

Der er tale om initiativer, som allerede i et vist omfang benyttes på en del af plejehjemmene:

- Styrke brugen af det fysiske klippekort, hvor borgere og pårørende kan se, hvilke klippekortsaktiviteter, der er planlagt.
- Understøtte medarbejdernes brug af ordet ”klippekort” i forbindelse med konkrete klippekortsaktiviteter, så borgerne bliver mindet om, at det er aktiviteter med klippekortet.
- Styrke det enkelte plejehjems information om klippekortet på møder for borgere, der flytter ind på plejehjemmet og deres pårørende, beboermøder, pårørendeaftener og i beboerblade og nyhedsbreve.

I forhold til klippekort i hjemmeplejen vil følgende initiativer indgå i arbejdet med at styrke borgernes viden om, at de får klippekort.

- Styrke informationen til borgerne om klippekortet i forbindelse med tildeling af indsatsen klippekort.
- Understøtte medarbejdernes brug af ordet ”klippekort” i forbindelse med konkrete klippekortsaktiviteter, så borgerne bliver mindet om, at det er aktiviteter med klippekortet.
- Styrke brugen af det fysiske klippekort ved borgere med kognitive udfordringer.

Forvaltningen vil understøtte med genoptryk af de fysiske klippekort samt pjecer om klippekortsordningen målrettet borgere i plejebolig og hjemmeplejen og pårørende.

Opfølgning

Forvaltningen vil løbende følge med i arbejdet med handleplanen på enhederne, bl.a. i regi af kvalitetsorganisationen. Processen for arbejdet med opfølgningen på handleplanen fremgår af procesplanen på næste side.

Procesplan for opfølgning i 2019:

- 20. marts **Koncernmøde**
 - Orientering om handleplanen for klippekort og den lokale opfølgning
- 11. april **Kvalitetsforum for hjemmeboende borgere**
 - Orientering om handleplanen for klippekort
 - Erfaringsudveksling om den lokale opfølgning på arbejdet handleplanen i hjemmeplejen.
- 12. april **Kvalitetsforum for borgere i plejebolig**
 - Orientering om handleplanen for plejehjem
 - Erfaringsudveksling om den lokale opfølgning på arbejdet handleplanen på plejehjem.
- 22. maj **Koncernmøde**
 - Foreløbig status fra lokalområderne. Lokalområdechefer redegør for status på opfølgningsaktiviteter.
- 3. september **Kvalitetsforum for hjemmeboende borgere**
 - Erfaringsudveksling og læring fra arbejdet med den lokale opfølgning på plejehjem.
- 2. september **Kvalitetsforum for borgere i plejebolig**
 - Orientering om handleplanen for plejehjem
 - Erfaringsudveksling om den lokale opfølgning på arbejdet handleplanen på plejehjem.
- September **Koncernmøde**
 - Status fra lokalområderne. Lokalområdechefer redegør for opfølgningen på arbejdet med klippekort på plejehjem og i hjemmeplejen.
- Primo oktober **Opstart på dataindsamlingen til BRUS 2019 på plejehjem**
- Januar 2020 **Resultater af BRUS 2019 for plejebolig og hjemmepleje foreligger**