



**Bilag 1. Resultater fra evalueringen af Projekt 'Faste hjælpere'
Til Sundheds- og Omsorgsudvalget**

29. juni 2018

Projekt 'Faste hjælpere' er devaluert i maj 2017, hvor kvalitative interviews med borgere, medarbejdere og ledere viste stor opbakning til projektets tiltag. Derfor blev det besluttet, at den endelige evaluering i maj 2018 alene skulle måle projektets effekt via udviklingen i borgernes tilfredshed, samt via nedslag i data om den faktiske medarbejderkontinuitet før og efter projektet.

Sagsnr.
2018-0118454

Dokumentnr.
2018-0118454-2

Resultater fra evalueringen af brugernes tilfredshed

Projekt Faste hjælpere påvirkning af borgernes tilfredshed er evalueret via en særkørsel af den årlige brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen (BRUS)¹ i foråret 2018. I det følgende gennemgås resultaterne på de vigtigste spørgsmål, som kan relateres til projekt 'Faste hjælpere'.

Sagsbehandler
Marie Nygaard

Evalueringen viser, at den samlede tilfredshed med Hjemmeplejen VBH er steget undervejs i projektet. Det fremgår af tabel 1, hvor tilfredsheden blandt borgere, som modtager hjælp fra Hjemmeplejen VBH sammenlignes før (oktober 2016), under (maj 2017) og efter projektet (maj 2018). Der ses en signifikant fremgang i andelen, som svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse – fra 72 % i alt i 2016 til 80 % i alt i 2018. Ingen lokalområder eller private leverandører havde en tilsvarende høj tilfredshed i 2017, og den gennemsnitlige tilfredshed for hele SUF (både kommunale og private leverandører) var til sammenligning 75 % i 2017.

Tabel 1

¹ Det betyder, at alle respondenter fra VBH er blevet interviewet til brugertilfredshedsundersøgelsen i april, mens øvrige respondenter i andre lokalområder interviewes løbende over året.

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen	VBH 2018 N=366	VBH 2017 N=382	Hele SUF 2017 N=2538	VBH 2016 N=377
Meget tilfreds	36 %	31 %	35 %	35 %
Tilfreds	44 %	40 %	40 %	37 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	14 %	15 %	13 %	15 %
Utilfreds	4 %	7 %	7 %	7 %
Meget utilfreds	2 %	5 %	3 %	4 %
Ved ikke	0 %	2 %	2 %	1 %

Af tabel 2 fremgår det, at også den samlede tilfredshed *med hjælperne* er steget i VBH. Borgere, som modtager hjælp fra Hjemmeplejen VBH, er generelt mere tilfredse med hjælperne i dag, end de var i 2016. Tilfredsheden med hjælperne i VBH er også højere, end den gennemsnitlige tilfredshed med hjælperne i hele SUF.

Tabel 2: Tilfredshed med hjælperne

	VBH 2018 N=366	VBH 2017 N=382	Hele SUF 2017 N=2538	VBH 2016 N=377
Meget tilfreds	35 %	34 %	38 %	38 %
Tilfreds	51 %	41 %	40 %	44 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	10 %	14 %	14 %	10 %
Utilfreds	2 %	6 %	4 %	5 %
Meget utilfreds	1 %	4 %	2 %	1 %
Ved ikke	2 %	2 %	2 %	2 %

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser også, at borgere, som modtager hjælp fra Hjemmeplejen VBH, i højere grad nu end tidligere oplever, at det oftest er de samme hjælpere, som kommer hos dem. Således fremgår det af nedenstående tabel 3, at andelen af borgere, som oftest oplever samme hjælpere, er steget fra 33 % i 2016 til 40 % i 2018. Til sammenligning gjaldt det samme for 36 % af borgerne på tværs af den kommunale leverandør, mens det for SUF samlet, som også inkluderer de private leverandører, var 42 % af borgerne, som havde denne oplevelse i 2017.

Tabel 3: Tilfredsheden med antal forskellige hjælpere

VBH 2018 N=366 SLUT PROJEKT	VBH 2017 N=382 UNDER PROJEKT	KOMMUNAL LEVERANDØR 2017 N=2076 UNDER PROJEKT	SUF 2017 N=2538 UNDER PROJEKT	VBH 2016 N=458 FØR PROJEKT
-----------------------------------	------------------------------------	---	-------------------------------------	----------------------------------

	<i>Marts-april 2018</i>	<i>Maj 2017</i>	<i>Okt. 2017</i>	<i>Okt. 2017</i>	<i>Okt. 2016</i>
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	'Ja' 40 % 'Både og' 17 % 'Nej' 42 %	'Ja' 36 % 'Både og' 17 % 'Nej' 46 %	'Ja' 36 % 'Både og' 20 % 'Nej' 44 %	'Ja' 42 % 'Både og' 19 % 'Nej' 36 %	'Ja' 33 % 'Både og' 19 % 'Nej' 47 %

Da Attendo endnu ikke var tiltrådt som privat leverandør ved gennemførelsen af BRUS 2017, er det den anden private leverandør, Hjemmehjælpen a/s, der alene trækker gennemsnittet for SUF samlet op i ovenstående tabel. Tidligere analyser har konkluderet, at Hjemmehjælpen a/s har en større andel af borgere, som udelukkende modtager praktisk hjælp eller har lav plejetyngde, og at det erfaringsmæssigt er lettere at sikre faste hjælpere i hjemmet hos disse borgere. Netop borgere med lav plejetyngde er også stærkt overrepræsenterede i BRUS-undersøgelsen.

Projekt 'Faste hjælpere' har haft fokus på, at alle borgere uanset plejetyngde skal opleve kontinuitet i mødet med den kommunale hjemmepleje, men det er understreget, at borgere, som modtager personlig pleje har størst behov for kontinuitet – både set i forhold til den sundhedsfaglige indsats og i forhold til tryghed og omsorg. Hvis hverdagen er presset, er det derfor disse borgere, som prioriteres.

Resultater fra evalueringen af den faktiske medarbejderkontinuitet
Projekt 'Faste hjælpere' er som nævnt indledningsvist også evalueret ved at følge udviklingen i den faktiske medarbejderkontinuitet (antallet af forskellige medarbejdere, som kommer hos borgerne).

Tabel 4 viser for hvert lokalområde det gennemsnitlige antal forskellige medarbejdere (fra hjemmeplejen og sygeplejen, dag og aften), som en borger møder i løbet af en måned. Af tabellen ses det, at Hjemmeplejen VBH i de fem første måneder i 2018 er lykkedes med at komme ned på et relativt lavere niveau.

Tabel 4: Hvor mange forskellige medarbejdere møder borgerne i løbet af en måned fra hjemme- og sygeplejen, dag og aften?*

Lokalområde		Januar	Februar	Marts	April	Maj
AMA	<i>Gennemsnitligt antal medarbejdere, borgeren møder i en måned</i>	9,0	9,1	9,4	9,2	8,6
BIN	<i>Gennemsnitligt antal medarbejdere, borgeren møder i en måned</i>	10,2	9,9	10,8	10,3	9,2
IBØ	<i>Gennemsnitligt antal medarbejdere, borgeren møder i en måned</i>	8,5	8,3	8,5	8,3	7,6

møder i en måned						
VBH	Gennemsnitligt antal medarbejdere, borgeren møder i en måned	8,0	8,3	7,9	7,9	7,4
VKV	Gennemsnitligt antal medarbejdere, borgeren møder i en måned	8,6	8,4	9,1	8,3	8,3

*) Alle plejetyngder.

Kilde: særtræk fra Cura

Ovenstående udviklingen er uddybet i tabel 5, hvor det fremgår, hvor stor en andel af borgerne der oplever at få besøg af hhv. max 5, 6-10, 11-15, 16- 20 og over 20 forskellige medarbejdere. For både SUF og VBH er andelen af borgere, der får hjælp af max 5 forskellige medarbejdere, større i foråret 2018 end ved projektopstart i august 2016. For VBH er det samtidig også lykket at reducere andelen af borgere, som får besøg af mere end 20 forskellige medarbejdere i løbet af en måned. Historiske data viser, at det er svært *på samme tid* at lykkes med at øge andelen, der får få forskellige medarbejdere i hjemmet, og reducere andelen, som får besøg af mange forskellige medarbejdere.

Tabel 5: Hvor stor andel borgere oplever, at få besøg af hhv. max 5, 6-10, 11-15, 16-20 og over 20 forskellige medarbejdere?

	KOS2 AUGUST 2016		CURA MARTS 2018		CURA APRIL 2018		CURA MAJ 2018	
	SUF	VBH	SUF	VBH	SUF	VBH	SUF	VBH
Max 5 forskellige medarbejdere	49,3%	54,1%	55,2%	58,1%	56,0%	58,7%	56,0%	58,2%
6-10 forskellige medarbejdere	15,2%	13,3%	12,5%	12,1%	13,0%	13,0%	13,5%	14,1%
11-15 forskellige medarbejdere	15,2%	11,1%	9,2%	10,8%	9,3%	9,3%	11,1%	11,2%
16-20 forskellige medarbejdere	10,8%	10,2%	8,1%	9,2%	7,9%	7,9%	8,5%	9,3%

Over 20 forskellige medarbejdere	9,5%	11,3%	15%	9,8%	13,8%	11,1%	10,8%	7,3%
I alt KOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*) Alle plejetyngder.

Kilde: særtræk fra Cura.

Projektets store fokus på at reducere antallet af forskellige medarbejdere hos borgerne har haft en positiv indflydelse på medarbejderkontinuiteten i alle hjemmeplejegrupper i VBH. Det er dog kun én af grupperne (gruppe 1), som har arbejdet intensivt med at udvikle greb og metoder til at forbedre medarbejderkontinuiteten. Af tabel 6 fremgår det, at netop gruppe 1 er med til at trække VBH's gennemsnit i den rigtige retning. Gruppen har udviklet sig positivt sammenlignet med de øvrige grupper i VBH. I tabel 6 er medarbejdere fra sygeplejen *ikke* inkluderet.

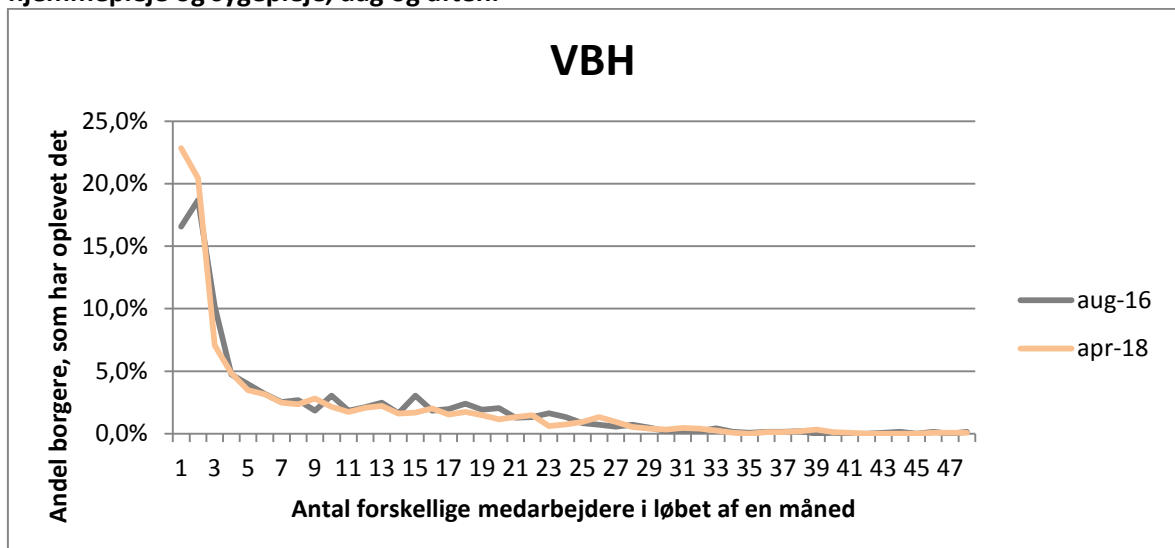
Tabel 6: Hvor stor andel borgere oplever, at få besøg af hhv. max 5, 6-10, 11-15, 16-20 og over 20 forskellige medarbejdere? (For de fire hjemmeplejegrupper i VBH – medarbejdere fra sygeplejen er IKKE inkluderet)

Maj 2018				
	Gruppe 1	Gruppe 4	Gruppe 6	Gruppe 7
Max 5 forskellige medarbejdere	67,5 %	58,7%	52,5%	59,5%
6-10 forskellige medarbejdere	10,4 %	20,5%	18,3%	14,9%
11-15 forskellige medarbejdere	13,3%	13,5%	17,3%	11,4%
16-20 forskellige medarbejdere	6,2 %	5,2%	6,4%	10,2%
Over 20 forskellige medarbejdere	2,7 %	2,1%	5,4%	4,1%
I alt	100%	100%	100%	100%

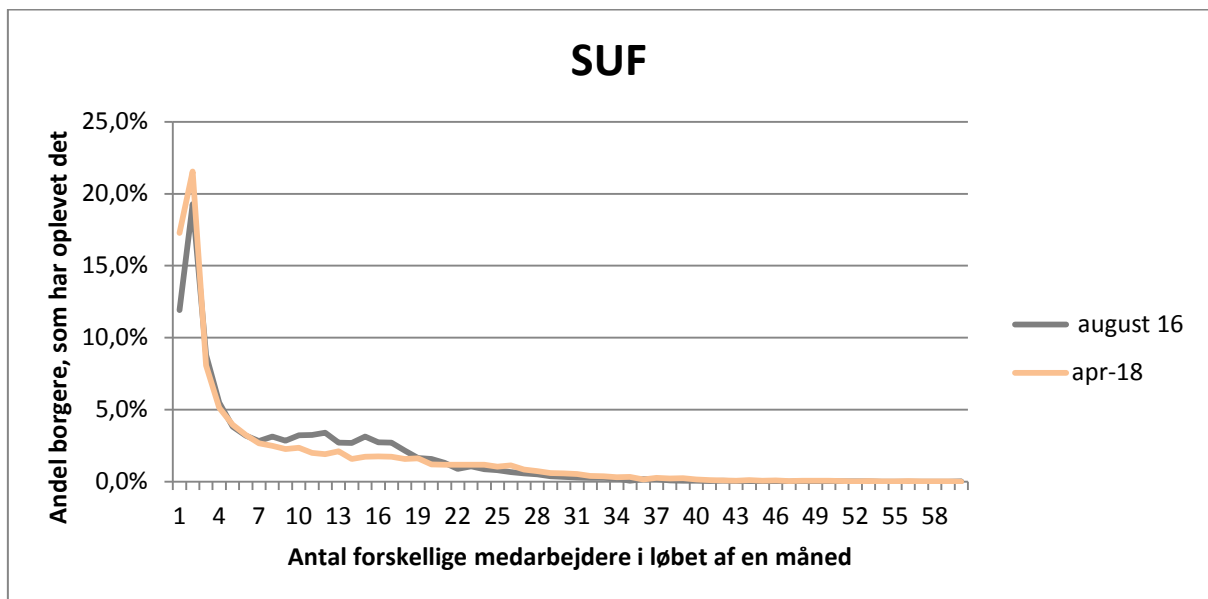
Når metoderne fra projekt 'Faste hjælpere' udbredes til de øvrige hjemmeplejeenheder, er det således forventningen, at der vil kunne skabes en forbedring på linje med den, der er opnået i gruppe 1.

Figur 1 og 2 viser udviklingen i medarbejderkontinuiteten fra august 2016 til april 2018 i hhv. VBH og SUF.

Figur 1: Medarbejderkontinuiteten hos borgere i VBH på tværs af hjemmepleje og sygepleje, dag og aften.



Figur 2: Medarbejderkontinuiteten hos borgere i SUF på tværs af hjemmepleje og sygepleje, dag og aften.



Kvalitativ vurdering af projektets værdi

Projektgruppen har flere gange undervejs i projektperioden bedt medarbejdere og ledere i Hjemmeplejen VBH evaluere de afprøvede tiltag – både i forhold til deres vurdering af tiltagenes værdi for borgerne og i forhold til, hvordan tiltagene påvirkede medarbejdernes hverdag.

Overordnet har både medarbejdere og ledere fundet tiltagene meget meningsfulde at arbejde med. Gruppelederne oplever den samlede pakke af tiltag som et tiltrængt fornyet fokus på en central faglig dagsorden og nævner, at den udvidede forståelse af kontinuitet i projektet har givet et sprog til at understøtte arbejdet med faglig kvalitet generelt.

Driften melder om direkte positiv respons fra borgerne på flere af de forskellige tiltag, og ved seneste tilsyn i Hjemmeplejen VBH blev projektets værdi desuden positivt bemærket i afrapporteringen. Hjemmeplejen VBH planlægger derfor også selv at fortsætte alle igangsatte tiltag, uanset hvilken videre proces der i øvrigt besluttes for projektet.