

# FOKUS 20 – Hjemmeplejen og Sundhedsenhederne

## Spor: Analyse af tilfredsheden i hjemmeplejen

- Åben indstilling  
 Lukket indstilling

Sagsbehandler:  
Kristian Mikkelsen

Afdeling/Ansvarlig leder:  
Fællesfunktionen, Jens Lassen

Chefteammøde 6. marts 2020

Mødedeltagere:

Jens Lassen eller Jakob Amtorp

### Baggrund

Chefteamet besluttede på mødet d. 17. januar 2020, at den dybdegående analyse af tilfredsundersøgelsen i hjemmeplejen, der er et spor i Fokus 20, skulle opdeles i to faser:

- Fase 1: Analyse ift. prioriteringskort på baggrund af tilfredshedsdata for 2019. Prioriteringskortene skal præsenteres for chefteamet ultimo februar 2020.
- Fase 2: Dybdegående analyse af tilfredsundersøgelserne 2018-2019 ud fra en lang række baggrundsvariable. Analysen skal munde ud i forslag til konkrete forbedringstiltag i hjemmeplejen i 2020, der kan medvirke til at øge tilfredsheden.

I bilag 1 fremgår analysen ift. prioriteringskort på baggrund af tilfredshedsdata for 2019. Prioriteringskortet er udarbejdet både ift. alle de borgere, der har svaret i tilfredsundersøgelsen, og separat ift. de borgere der ikke er tilfredse med den samlede hjælp i hjemmeplejen. Analysens resultater fremgår i bilaget.

Tidsplanen for analysen fremgår også i bilag 1.

#### Resultater af analysen:

- Tilfredsheden med den praktisk hjælp er tæt på den samlede tilfredshed med hjemmeplejen for alle borgere, der har svaret, men lavere for de borgere, der ikke er tilfredse.
- Samtidig er tilfredsheden med den praktisk hjælp vigtig for borgerne set ift. den samlede tilfredshed.
- Der bør kigges nærmere på dette i den dybdegående analyse ved at inddrage baggrundsvariable, procesvariable mv. Vi skal blive klogere på det!
- Andre spørgsmål som der kunne være fokuspunkter i den kommende analyse:
  - Gør den hjælp, du modtager, dig i stand til bedre at klare dig selv i hverdagen?
  - Tager den hjælp du får, udgangspunkt i det, der er vigtigt for dig?
  - Oplever du, at medarbejderne i hjemmeplejen samarbejder, om den hjælp du får?

### Beslutninger

Chefteamet skal drøfte prioriteringskortenes resultater, og om resultaterne giver anledning til særlige fokuspunkter i den dybdegående analyse af tilfredsheden – fase 2.

Det anbefales, at der særligt kigges nærmere på tilfredsheden med den praktisk hjælp i den dybdegående analyse, da den er vigtig for de borgere, der ikke er tilfredse med hjemmeplejen samlet set.

Det anbefales, at Chefteamet afventer den dybdegående analyses resultater, inden der træffes beslutninger om indsatser i hjemmeplejen.

### Effekt

Den dybdegående analyse skal afdække, hvad der er vigtigst ift. borgernes samlede tilfredshed, og det skal munde ud i forslag til konkrete forbedringstiltag i hjemmeplejen. Det skal i sidste ende øge borgernes tilfredshed med hjemmeplejen.

### Opfølgning

Chefteamets input inddrages i den grundlæggende analyse – fase 2.

### Kommunikation

Der afholdes møde med Kommunikation (Sara og Sahar) d. 28. februar 2020 om kommunikationen ift. Fokus 20 – Hjemmeplejen og sundhedsenhederne. Der fokuseres pt. på kommunikation ift. fælles planlægningspraksis i hjemmeplejen, men eventuelle resultater fra prioriteringskortene kan overvejes i kommunikationen.

### Koordinering

Fællesstaben og Mål- og Økonomistyring.

### Direkte udgifter (mio.kr.)

2019	0
2020	0
2021	0
2022	0

### Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget  
 Afdelingens opsparing  
 MSO's fælles opsparing

Hvis der skal findes nye midler, er det vigtigt at indstillingen koordineres med Økonomi, så det noteres præcist hvor midlerne skal komme fra.

### Indirekte udgifter

Ikke relevant

PROCES	Chefteammøde	Chefteam-møde. Præsentation af prioriteringskort (fase 1)	Chefteam-møde. Præsentation af den dybdegående analyse af tilfredsheden (fase 2)	Udvalgsmøde. Præsentation af prioriteringskort og dybdegående analyse.	Igangsætning af indsatser i hjemmeplejen.
	●	●	●	●	●
	Januar 2020	Dags dato	17. april 2020	6. maj 2020	Efteråret 2020

## Referat

Chefteamet drøftede prioriteringskortenes resultater, og om resultaterne giver anledning til særlige fokuspunkter i den dybdegående analyse af tilfredsheden – fase 2.

Chefteamet er enig i, at der særligt kigges nærmere på tilfredsheden med den praktisk hjælp i den dybdegående analyse, da den er vigtig for de borgere, der ikke er tilfredse med hjemmeplejen samlet set.

Der er obs på følgende:

- Hosea ønsker direkte kontakt med de borgere der er utilfredse – der udarbejdes forslag til næste års undersøgelse.
- Jens Lassen er nysgerrig på om diskursen i samfundet ændrer på borgernes forventninger og dermed også på tilfredsheden
- Det må ikke blive en ren statistisk øvelse – Vi skal have det kvalitative med ind over og statistikken skal omsættes
  - Thune havde også opmærksomhed på at tilfredshed ikke nødvendigvis er endemålet. Han vil gerne have ledetrådene mere bredt ind i det
  - Dog enighed i at opgaven her er tilfredshed
- Kirstine vil gerne kigge længere ned i dem som er tilfredse – hvad driver dem
- Jens Lassen vil gerne at vi spørger mere ind til vigtighed til hvert spørgsmål – der udarbejdes oplæg til sanering af eksisterende spørgeskema og ses på at vigtighedsperspektivet bliver drøftet
- Kirstine vil gerne dykke længere ned i de 10 procent utilfredse – Er der konflikter mv.
- Hosea ønsker et helt specifikt fokus på kontaktpersoner i analysen

Chefteamet afventer den dybdegående analyses resultater, inden der træffes beslutninger om indsatser i hjemmeplejen. Chefteamet behandler emnet igen den 17. april 2020.