

Mål og initiativer på hjemmehjælp og madservice 2020 - 2022

Mål for perioden 2020 - 2022

Der blev i 2020 sat en række mål – og resultatet er overvejende positivt:

Mål 1 – opnået

Den procentvise andel der er utilfredse eller meget utilfredse med den praktiske hjælp skal under 10 %.
Både i 2017 og i 2020 var den procentvise andel på 20 %. I 2022 er den 7 %.

Mål 2 - opnået

Stigningen fra 2017 til 2020 på 5 % i andelen af respondenter der er meget utilfredse med den personlige pleje, skal minimeres og årsagsforklares.

2017 lå den på 1 %, og i 2020 var den vokset til 6 %. I 2022 er den igen nede på 1 %.

Mål 3 - opnået

En større procentvis andel af de respondenter der modtager madservice, skal angive, at der i høj eller meget høj grad følger et godt og varieret udvalg af grønsager med.

I 2020 svarede 64 % positivt på dette spørgsmål. I 2022 er andelen vokset til 72 %.

Mål 4 – delvist opnået

Hjemmeplejen skal afdække mulighederne for effektivisering i vagtplanniveauer, for at sikre, at borgerne modtager hjemmehjælp til aftalt tid.

Der er ansøgt midler til at arbejde med faste teams, som ikke er blevet bevilget. Det undersøges nu, hvilke erfaringer andre kommuner gør sig, hvilke muligheder der er for at kunne tilbyde borgerne en mindre, fast gruppe af medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Hjemmeplejen informerer borgerne omkring disse medarbejdere i det team, som er aftalt. Det bliver dog udfordret ved fravær, bl.a. i ferieperioder. Derfor skal der ses på, hvad det kræver og hvor mange medarbejdere det kræver at kunne give borgere en oplevelse af at det er nogle af de samme medarbejdere, som kommer i deres hjem.

Mål 5 – ikke opnået

Flere respondenter skal have kendskab til det frie valg mellem privat og kommunal leverandør.

I 2020 var den procentvise andel, der ikke kendte til det frie valg, 18 %. Det er uændret i 2022. Se nedenfor under Initiativ 1, hvordan der arbejdes med dette.

Initiativer for perioden 2020 - 2022

I 2020 blev de aftalt, at der skulle igangsættes en række initiativer med henblik på at udvikle både form, indhold og metode for spørgeskemaerne, samt tydeliggørelse af fritvalgsordningen for borgerne.

Initiativ 1

Det skal undersøges, hvorvidt kommunikationen vedr. fritvalgsordningen er tydelig nok for borgerne.

Borgerne oplyses om muligheden for at vælge leverandør på følgende måder:

- Når visitatorerne er på besøg hos nye og kendte borgere
Her taler de med borgerne om muligheden for at vælge mellem leverandører, så det sker ikke kun i forbindelse med leverandørskifte. Nogle borgere ser visitatorerne sjældent.
- Når Kommunen skifter leverandør
Her modtager alle relevante borgere et brev i deres e-boks om, at vi skifter. Vi skriver, at de kan vælge at skifte, hvilket kræver, at de giver visitationen besked, eller at de kan undlade at gøre noget, hvorved de beholder deres nuværende leverandør eller overgår til fx den nye private leverandør af hjemmepleje.

Årsagsforklaringer

Der kan være flere grunde til, at resultatet af undersøgelsen lander på 18 %:

1. Nogle borgere ser ikke brevet i e-boks, og nogle har måske svært ved at forstå indholdet.
2. Det er et stykke tid siden, der har været leverandørskift, hvorfor der ikke for nyligt/i 2022 har været sendt breve med information om leverandørskifte ud til borgerne.
3. De borgere, der er tilfredse med deres nuværende leverandør, forholder sig måske ikke aktivt til informationen om valgmuligheder.

Initiativer

1. Der vil i den kommende periode blive informeret en del om fritvalgsordningen, da der lige har været i udbud på indkøbsordning, og i 2023 er der udbud på madservice og stillingtagen til, om Kommunen fortsætter med at tilbyde vaskeordning.
2. Visitationen sætter fokus på at genopfriske praksis vedrørende information til borgerne om frit valg.

En betragtning kan være, at i forhold til målgruppen er det positivt, at 82 % kender til fritvalgsordningen.

Initiativ 2

Der skal gennemføre evalueringsproces af spørgeskemaet i samarbejde med Seniorrådet og Bruger-pårørenderåd på kommunens plejecentre.

Spørgeskemaerne er blevet revideret og har været sendt i høring i Seniorrådet i april 2022.

I 2020 var der tale om at gennemføre fokusgruppeinterviews med pårørende, det er dog ikke blevet gennemført.

Initiativ 3

Der skal ses på at udsende spørgeskemaerne på en anden måde.

Hjemmeplejen har afsat ressourcer til at give hjælp til at udfylde skemaerne, enten ved at komme fysisk ud til borgerne eller pr. telefon enten med borgerne eller deres pårørende.