



SU44 Borgerfeedback i hjemmeplejen på daglig basis

Budgetnotatet er bestilt af Liberal Alliance.

Baggrund

Liberal Alliance har bedt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udarbejde et budgetforslag om gennemførelse af et pilotprojekt i hjemmeplejen om kundeoplevelser, hvor modtagere af hjemmepleje skal have mulighed for at bedømme den pleje, som de modtager, hver gang de har modtaget den.

Indhold

9.600 borgere modtager ugentligt hjemmepleje fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og sammenlagt visiteres der 33.500 timer pr. uge. Der er tale om personlig støtte og pleje og praktisk hjælp i et meget forskelligt omfang – nogle borgere modtager støtte flere gange om dagen, mens andre modtager støtte en enkelt gang om ugen. For at kunne agere på indsigt i den borgeroplevede kvalitet indsamler Sundheds- og Omsorgsforvaltningen allerede i dag løbende feedback fra 2.500 borgere i hjemmeplejen årligt. Borgernes svar følges i rapporter, der opdateres i takt med at borgerne svarer på undersøgelsen. Derudover udarbejdes der en årsrapport.

Daglig digital feedback på hjemmeplejeydelser

Med nærværende budgetforslag suppleres den eksisterende brugerundersøgelse med et toårigt pilotprojekt, som giver borgere, der modtager hjemmeplejeydelser, mulighed for at give feedback på daglig basis. Pilotprojektet afgrænses til en bydel.

Konkret vil borgerne i hjemmeplejen få tilsendt et link til et kortfattet, digitalt spørgeskema – med et enkelt eller meget få spørgsmål om den modtaget hjemmeplejeydelse. Linket kan genbruges, sådan at borgerne kan afgive en ny bedømmelse hver gang de modtager hjemmeplejeydelser. Borgerne modtager hver deres unikke link, der gør det muligt at knytte svardata til konkrete hjemmeplejeteams.

Den digitale undersøgelse drives af en ekstern leverandør for at betrykke borgerne i, at besvarelser afgives i fortrolighed.

Udviklingsaktiviteter

- Der etableres et samarbejde med en ekstern leverandør, der står for udvikling af den tekniske løsning.
- Der udvikles og testes en introduktion og vejledning til borgerne, der sikrer at borgerne forstår konceptet for den løbende undersøgelse, og kan benytte sig af den tekniske løsning.
- Der udvikles et rapporteringsformat for svardata med organisatorisk ophæng.
- De samlede udviklingsaktiviteter skal koordineres og projektlejdes.
- Efter det første år, evalueres borgernes anvendelse af feedbackløsningen.

Driftsaktiviteter

- Den eksterne leverandør driver udsendelse af link til borgere herunder inklusion af nytillkomne borgere i hjemmeplejen. Leverandøren stiller rapporter til rådighed med borgernes feedback og vedligeholder dem i forhold til de organisatoriske data, dvs.

tydeliggør sammenhæng mellem feedback og de enkelte hjemmeplejeteams. Desuden stiller leverandøren en telefonsupport til rådighed for borgerne.

- Forvaltningen sikrer løbende koordination mellem leverandørens dataindsamling og forvaltningens arbejde, herunder levering af borgerdata og organisatorisk data til leverandøren.

Tidsplan

Januar - juni 2023: Udvikling og konsolidering af løsning.

Juli 2023 - ultimo 2024: drift af løsning.

Marts-april 2024: Evaluering af løsning og drøftelse af om løsningen fortsat skal køre.

Økonomi

Der skal afsættes midler til udvikling af den tekniske løsning hos en leverandør, kommunikation til borgerne samt projektledelse, leverandørstyring og evaluering af indsatsen.

Tabel 1 – Oversigt over ønskets aktiviteter på alle styringsområder

Aktiviteter i forslaget 1.000 kr., 2023 p/l	Styrings- område	2023	2024	I alt
Udvikling af teknisk løsning, rapportformat og borgervendt kommunikation	Service	250		250
Drift af løsning inkl. evaluering	Service	200	400	600
Udgifter i alt (netto)		450	400	850

Risikovurdering og proces

Det er en forudsætning for pilotprojektet, at der kan etableres samarbejde med en ekstern leverandør, der lever op til databeskyttelseslovgivningen.

Pilotprojektet er baseret på digital feedback. Derfor er det også en forudsætning, at borgerne har adgang til og er i stand til at benytte en pc, tablet eller smartphone. Som gruppe betragtet er borgerne i hjemmeplejen dog mindre IT-parate. Ex. er ca. halvdelen af borgerne i hjemmeplejen fritaget digital post. Fritagelse fra digital post kan bl.a. ske på baggrund af en kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse, så som en demenssygdom eller nedsat syn. Af de 2.500 svar, der årligt indsamles som en del af den nuværende brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen, er det således også kun ca. 30 %, der indsamles via et elektronisk spørgeskema (fremsendt via digital post). Øvrige svar indsamles via telefoninterview.

Bevillingstekniske oplysninger

1.000 kr., 2023 p/l	Ud- valg	Bevil- ling	Ind- tægt/ udgift (I/U)	2023	2024	I alt
Udvikling af tek- nisk løsning, rapportformat og borgervendt kommunikation	SOU	Ældre	U	250		250
Drift af løsning inkl. evaluering	SOU	Ældre	U	200	400	600
Udgifter i alt				450	400	850

Øvrige tekniske oplysninger

Bydele

Bydækkende:										
Bispebjerg		Indre by		Vesterbro/ Kgs. Eng- have		Valby	X	Amager Øst		Udenbys
Nørrebro		Østerbro		Brønshøj/ Husum		Vanløse		Amager Vest		
Adresse										

Tidligere afsatte midler

Der har ikke tidligere været afsat midler til aktiviteten.