Evaluering af pulje til faste tværfaglige og selvstyrende teams i ældreplejen

Delrapport 2: Borgernes perspektiver

Hovedresultater



VIVE

Hovedresultater

Denne delrapport indgår i VIVEs evaluering af arbejdet med faste, tværfaglige og selvstyrende teams på ældreområdet i de 25 kommuner, der har modtaget midler fra Socialstyrelsens pulje til faste teams. Formålet med puljen var at afprøve nye veje til øget stabilitet og kontinuitet.

Delrapporten præsenterer borgernes perspektiver og har undersøgt 150 borgeres tilfredshed og ønsker med den sygepleje, personlige pleje og praktiske bistand, de modtager fra de faste teams, som puljekommunerne har modtaget midler til at afprøve. Det er sket via korte strukturerede telefoninterviews. Endvidere undersøger delrapporten, om der er forskelle i borgernes tilfredshed afhængigt af udvalgte faktorer relateret til kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet med faste teams.

Borgerundersøgelsen er udarbejdet for at inkludere borgerens perspektiver på arbejdet med at etablere faste teams og for at kunne udpege relevante opmærksomhedspunkter for det videre arbejde på området.

Der er også lavet en delundersøgelse med fokus på medarbejdernes perspektiver. Resultaterne fra de to delundersøgelser indgår i en tværgående hovedrapport, der formidler evalueringens samlede resultater og anbefalinger.

Borgernes tilfredshed med det faste personale er generelt høj

Overordnet set finder undersøgelsen, at borgernes vurderinger og prioriteringer i forhold til hjælpen i høj grad matcher målsætningerne for arbejdet med faste, tværfaglige og selvstyrende teams i de 25 puljekommuner. Det væsentligste for borgernes tilfredshed er, at det personale, der leverer hjælpen, kender deres plejebehov og hjemmet, samt at hjælpen på tværs af faggrupper og funktioner er koordineret. Altså, at der er kontinuitet og stabilitet i relationerne til plejepersonalet.

Undersøgelsen viser, at borgerne generelt er tilfredse med den hjælp, de modtager fra de etablerede teams. De forbinder den generelt høje tilfredshed med, når det er det faste personale, der leverer hjælpen. Det faste personale beskriver borgerne som fagligt kompetente i opgaveløsningen, og de oplever dertil, at personalet er opmærksomme på deres helbred og velvære. Størstedelen af borgerne i analysen oplever da også en vis kontinuitet i kontakten, og

at det faste personale har kendskab til, med hvad og hvordan borgerne ønsker hjælpen udført.

Uklart i hvilket omfang arbejdet med faste, tværfaglige og selvstyrende teams har påvirket borgernes tilfredshed

De adspurgte borgere har ikke været i stand til at vurdere, om puljekommunernes arbejde med faste, tværfaglige og selvstyrende teams har ændret kvaliteten af hjælp, de modtager. Dertil har undersøgelsens regressionsanalyser ikke kunne påvise sammenhænge mellem kommunernes forskellige tilgange til udmøntningen af faste teams og den målte borgertilfredshed på tværs af de 25 kommuner.

Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsen er baseret på en telefonisk survey. Dataindsamlingen er gennemført i september-oktober 2023 med deltagelse af i alt 150 borgere (4-8 borgere fra hver af de 25 puljekommuner).

Borgerne er rekrutteret af de enkelte kommuner med udgangspunkt i kriterier om, at 1) at de modtager hjælp efter servicelovens § 83 og/eller sundhedslovens § 138 fra et af de puljefinansierede faste teams, 2) at borgeren eller deres pårørende er i stand til at gennemføre et telefoninterview, og 3) at borgeren er forholdsvis plejekrævende.

Undersøgelsen er del af VIVEs samlede evaluering af puljen til faste teams og er finansieret af Social-, Bolig- og Ældreministeriets årlige trækningsret.

Det er dog værd at nævne, at også evalueringens delrapport om fagpersonernes erfaringer indikerer positive resultater i forbindelse med netop udforskende projekttilgange og mindre teamstørrelser. Der er altså flere indikationer på positive sammenhænge med disse faktorer i evalueringens samlede analyser, men de stærkeste indikationer findes i relation til fagpersonalets – og altså ikke borgernes – oplevelser af resultaterne.

Behov for fortsat fokus på kontinuitet i borgerkontakten

På trods af den generelt høje tilfredshed blandt undersøgelsens borgere peger resultaterne på, at der fortsat er behov for fokus på kontinuitet i borgerkontakten – herunder specifikt på anvendelsen af eksterne vikarer, jf. også nyere studier på området. En central pointe i undersøgelsen er, at

brugen af vikarer udfordrer kvaliteten og øger utrygheden for borgerne. Borgerne oplever, at vikarerne ikke har samme indstilling, faglige niveau og fornødne kendskab til deres situation og plejebehov som det faste personale.

Behov for øget sammenhæng i hjælpen

Endvidere peger undersøgelsen på manglende sammenhæng i hjælpen set fra borgernes perspektiv. Disse resultater er i tråd med tidligere studier af borgernes oplevelser af sammenhæng i den kommunale hjælp. De udfordringer, de oplever, knytter sig dels til indsatsen i den direkte borgerkontakt. Her peger besvarelserne på manglende gennemsigtighed med besøgstidspunkter samt manglende koordination i indsatsen på tværs af vagtlag og faggrupper/funktioner. Dels knytter udfordringerne sig til ældreområdet som helhed, hvor borgerne kan opleve at møde et bureaukratisk og kompliceret system, som de kan have svært ved at navigere i, fx i relation til ansøgninger om personlige hjælpemidler.

Behov for mere viden om den borgeroplevede kvalitet

Undersøgelsen kan ikke drage nogle entydige konklusioner om, hvorvidt der er sammenhæng mellem (forskellige tilgange til) arbejdet med faste teams og den borgeroplevede kvalitet. Det indikerer et behov for mere viden om, hvorvidt og hvordan borgerne oplever øget kvalitet som følge af en organisering baseret på faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

Det kan fx ske ved at gennemføre gentagne borgerundersøgelser med henblik på at få mulighed for at lave en før- og eftermåling af den borgeroplevede tilfredshed. Dertil er der behov for dybdegående og kortlæggende kvalitative studier af borgerne (og deres netværks) rolle og bidrag ind i forløbene – før og efter implementering af faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

Hovedresultater: Evaluering af pulje til faste tværfaglige og selvstyrende teams i ældreplejen - Delrapport 2: Borgernes perspektiver

VIVE/2024

HR_302239