

Maj 2024

Døgnplejen, Frederikssund Kommune

Slutevaluering

Effekt og resultater af faste, tværfaglige teams



Hovedkonklusion om resultater og effekter I

Der er gennemført effektevaluering af faste, tværfaglige teams i Døgnglejen. I evalueringen konkluderes følgende om de overordnede effektmål:

- **Der er høj borgertilfredshed med Døgnglejen.** De interviewede borgere er meget tilfredse med den hjælp de får, det gælder både personlig/praktisk hjælp og sygepleje.
- **Teamorganisering understøtter udviklingen af en attraktiv arbejdsplads.** Sygefraværet er faldet i 2024 i takt med forankringen af faste, tværfaglige teams. Medarbejdernes vurdering af den sociale kapital som indikator for trivsel og arbejdsmiljø, er stor set på uændret i 2024 ift. 2023, hvilket også vidner om at udviklingen tager tid. Antallet af opsigelser fra månedslønnede medarbejdere er faldet en anelse fra 2022 til 2023, mens niveauet ligger højere for de første måneder i 2024. Det vurderes at kunne ses i sammenhæng med de forandringer som gennemføres, som ikke alle ønsker at være en del af.
- **Der er skabt forbedret dokumentation som er et vigtigt bidrag til styrket kvalitet og patientsikkerhed.**

Man skal være påpasselig med entydigt at konkludere på effekter af arbejdet med teamorganisering i Døgnglejen, idet arbejdet med forankring og yderligere praksisforbedringer af de faste, tværfaglige teams i høj grad stadig pågår. Evalueringen tegner dog et billede af nogle begyndende positive effekter knyttet til ovenstående, som også må forventes at blive styrket i takt med det fortsatte systematiske forbedringsarbejde med teamorganiseringen. I boksen til højre – og på den næste slide – er der samlet op på de resultater evalueringen kan påvise i forhold til borgere og medarbejdere i Døgnglejen.

Evalueringen viser en række resultater for **borgerne**:

Borgerne oplever, at støtten leveres ud fra deres aktuelle ressourcer og behov, hvilket baserer sig på en række indikatorer fra borgerinterviews.

Evalueringen viser, at 87 pct. af borgerne føler, at de i høj/meget høj grad får en hjælp, som er tilpasset deres behov og ønsker. 80 pct. af borgerne er i høj/meget høj grad trygge ved, at plejepersonalet vil opdage, hvis de får brug for ekstra hjælp. 87 pct. af borgerne føler i høj/meget høj grad, at plejepersonalet er opmærksomme på, hvordan de har det, når de kommer på besøg. Halvdelen af borgerne giver konkret udtryk for, at de oplever plejepersonalet har fokus på at gøre dem i stand til at klare mere af den personlige pleje eller praktiske hjælp selv. Endelig har borgerne meget forskellige oplevelse af, i hvilken grad de har indflydelse på planlægningen af tidspunkt for besøg.

Borgerne oplever professionalisme og genkendelighed i støtten, uanset hvem der kommer, hvilket evalueringen giver en række indikationer på. 80 pct. af borgerne oplever, at de i høj/meget høj grad kender plejepersonalet, som kommer i hjemmet. 67 pct. oplever, at plejepersonalet i høj/meget høj grad er forberedte og ved, hvad de har brug for hjælp til. 73 pct. af borgerne oplever, at personalet i de forskellige vagtlag i høj/meget høj grad kender hinandens arbejder og aftaler. Når vi spørger medarbejderne, svarer 58 pct. at de vurderer at de faste, tværfaglige teams i høj/meget høj grad skaber kontinuitet og mere sammenhængende borgerforløb.

Hovedkonklusion om resultater og effekter II

Evalueringen viser en række resultater for **medarbejderne**:

Medarbejderne oplever, at de bruger deres ressourcer og kompetencer godt .

Medarbejderne har en oplevelse af et arbejdsmiljø præget af tillid og at deres leder konkret har tillid til det arbejde, som de udfører, hvilket er afgørende for i hvilken grad de bringer deres ressourcer og kompetencer i spil.

Medarbejderne oplever, at der arbejdes ud fra fælles faglig viden og et klart og tydeligt tværfagligt syn på borgeren. Medarbejdernes vurdering af det tværfaglige samarbejde og vurderingen af kollegernes kendskab til ens arbejdsopgaver er stort set uændret mellem 2023 og 2024. Tallene dækker over forskelle mellem teams, hvor der i nogle teams ses forbedringer.. Medarbejdernes vurdering af deres kommunikation og information om borgerne i teamet er blevet klart forbedret i 2024 målingen ift. 2023. .

Medarbejderne oplever styrkede sammenhænge i indsatsen. Evalueringen viser, at der med implementeringen af faste teams er sket en styrkelse af praksis, hvor både den samlede praksis og de mange indsatser i langt højere grad opleves som mere koordineret og sammenhængende. Det kommer blandt andet til udtryk ved oplevelsen af et godt samarbejde på tværs af Døgnsplejen (terapeuterne, ressourcepersoner, de andre teams) og mellem Døgnsplejen og Visitationen. Dette er en forudsætning for at gå fælles og sammenhængende til arbejdet med borgerne – og tilrettelægge og eksekvere indsatsen med en fælles forståelse af borgernes mål og vilkår for indsatsen.



The background consists of two vertical stripes: a green stripe on the left and a blue stripe on the right. Numerous origami butterflies are scattered across the image. On the green stripe, there are several green butterflies with various patterns like leaves, flowers, and geometric shapes. On the blue stripe, there are three butterflies: one with a white and blue wave pattern, one with a black and white geometric pattern, and one with a colorful floral pattern in orange, red, and blue.

KAPITEL 1

Introduktion til effektevaluering

Connector

Baggrund og formål med slutevalueringen

Projekt "Selvstyrende teams" i Døgndøgnsplejen startede i april 2022 og afsluttes i juni 2024.

Frederikssund Kommune har modtaget tilskud på 5.143.034 kr. fra Socialstyrelsen til gennemførelse af projektet.

Projektet har været organiseret efter forbedringsmetoden, som kendes generelt fra forbedringsarbejdet i sundhedsvæsenet. I 2022 blev der udviklet en model for teamorganisering i to pilotområder, Frederikssund Syd og Slangerup, hvorefter der fra primo 2023 er blevet arbejdet med at udbrede en fælles model for faste, tværfaglige teams i hele Døgndøgnsplejen.

I hvert delområde er der etableret et forbedringsteam med en områdeleder og repræsentanter for alle faggrupper og vagttag. De har haft til formål at drive udviklingen og etableringen af faste, tværfaglige teams i deres delområde.

Ledergruppen i Døgndøgnsplejen har på baggrund af projekterfaringerne løbende truffet beslutninger om fælles fremgangsmåder for faste, tværfaglige teams samt håndteringen af væsentlige styringsmæssige og organisatoriske forudsætninger.

Formålet med slutevalueringen er at dokumentere i hvilken grad teamorganisering i Døgndøgnsplejen har skabt de ønskede resultater for borgerne, medarbejderne og Døgndøgnsplejen.

Læsevejledning

Nedenfor uddybes projektets mål og i tilknytning hertil fremgangsmåde for dataindsamling.

I kapitel 2 gives en kort beskrivelse af den fælles model for teamorganisering, der er blevet udviklet og implementeret i Døgndøgnsplejen.

I kapitel 3 dokumenteres effekter af teamorganisering for Døgndøgnsplejen og resultater for borgere og medarbejdere.

Formål og mål for projekt Selvstyrende teams

Projekt "Selvstyrende teams" skal bidrage til realiseringen af **overordnede effektmål for Døgndøgnsplejen** omhandlende:

- Høj borgertilfredshed
- En attraktiv arbejdsplads (fastholdelse og rekruttering)
- Øget faglig kvalitet og patientsikkerhed

Med dette afsæt, har Styregruppen formuleret konkrete **mål for, hvad borgerne skal opleve**:

- Støtte, der leveres ud fra borgerens aktuelle ressourcer og behov.
- Professionalisme og genkendelighed i støtten, uanset hvem der kommer.

Samt mål for, hvad **medarbejderne skal opleve**:

- Alle medarbejdere skal opleve, de bruger deres ressourcer og kompetencer godt .
- Der arbejdes ud fra fælles faglig viden og et klart og tydeligt tværfagligt syn på og sprog om borgeren.

Det skal understreges, at en række faktorer, udover teamorganisering, påvirker opnåelse af de overordnede effektmål for Døgndøgnsplejen, fx ledelse og de ressourcer og kompetencer, der har været til rådighed ude i områderne.

Fremgangsmåde for dataindsamling

Effektevalueringen er baseret på både kvantitative og kvalitative data og flere sammenhængende metoder:

- **Borgerinterviews:** Der er gennemført 18 kvalitative borgerinterviews i borgernes hjem ligeligt fordelt på de 7 tværfaglige teams i marts 2024, hvor borgerne og evt. pårørende er blevet interviewet med afsæt i projektets mål for den borgeroplevede kvalitet. Der er ikke blevet gennemført interviews ved projektets start og der kan dermed ikke måles på udvikling over tid. Spørgerammen tager afsæt i den spørgeramme, som VIVE - Det Nationale Forsknings- og Videnscenter for Velfærd, anvender i deres evaluering på tværs af de 25 projekter, som har fået støtte til udvikling af selvstyrende teams. Borgerne har til hvert spørgsmål skulle vurdere Døgnplejen på en skala fra 1-5 (5 er bedst), som danner afsæt for de kvantitative resultater, der præsenteres i evalueringen. Herefter har interviewer spurgt uddybende ind som et semi-struktureret interview.
- **Måling af social kapital i Døgnplejen** gennemført i januar 2023 (baseline) og februar 2024, hvor effekten ift. attraktiv arbejdsplads og mål for medarbejderne vurderes ved at sammenligne de to målinger.
- **Kvalitative data:** Interviews af områdelederne, input medarbejderne involveret i forbedringsteams samt input fra gruppeudviklingssamtaler med fokus på de oplevede gevinster for borgerne og medarbejderne.
- **Indsamling af kvantitative indikatorer til belysning af de langsigtede effekter** ift. attraktiv arbejdsplads og høj faglig kvalitet.

KAPITEL 2

Organisering af faste, tværfaglige teams i Døgnplejen

Connector



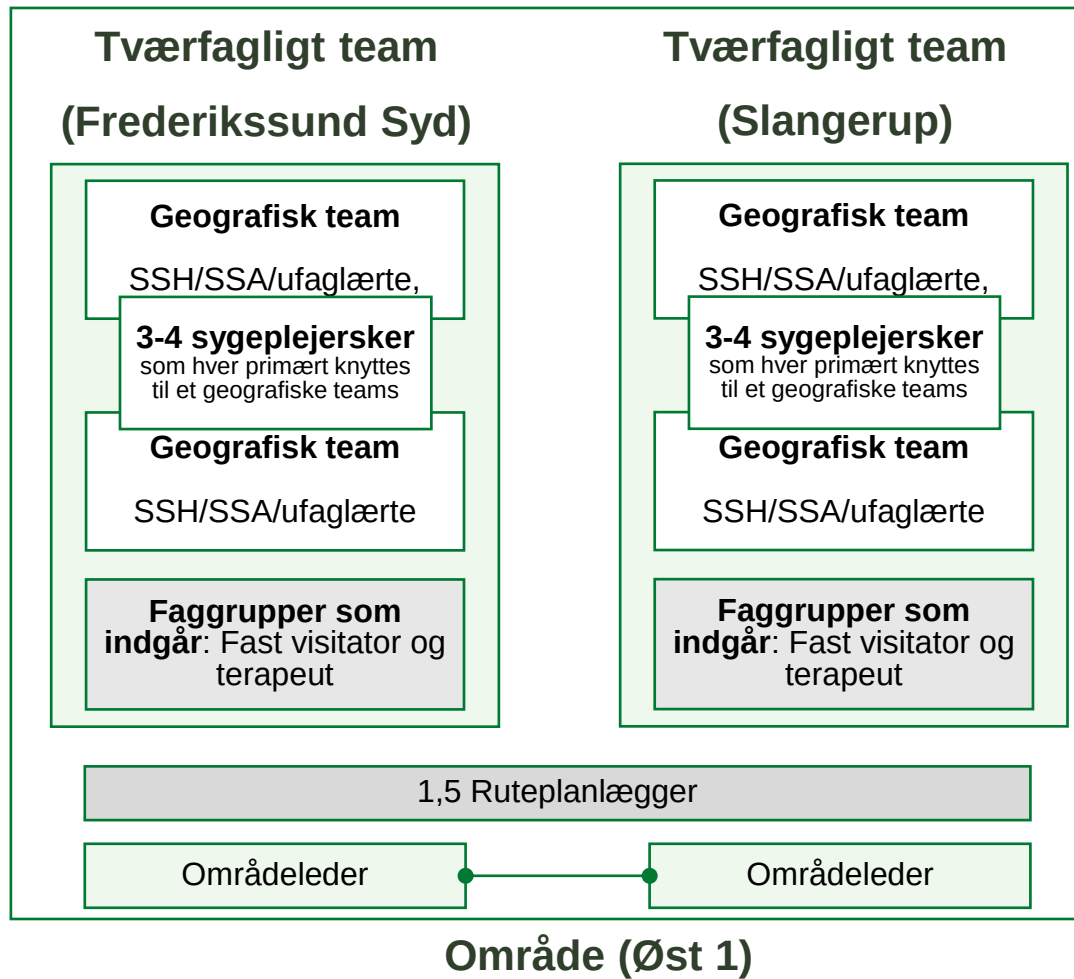
Teamorganisering implementeret

Udviklingen af teamorganisering i
Døgnplejen tog afsæt i et pilotprojekt i
Frederikssund Syd og Slangerup i 2022.

I starten af 2023, blev der på baggrund af erfaringerne herfra, fastlagt en første, fælles model for teamorganisering, struktur for møder og tværfagligt samarbejde mellem social og sundhedspersonale, sygeplejersker, terapeuter og visitatorer, der siden er blevet arbejdet med at implementere i hele Døgnplejen.

Figuren til højre viser organiseringen i Døgnplejen illustreret konkret med Område Øst – dagvagt. Aftenvagten er organiseret på tilsvarende vis opdelt på Øst og Vest.

Baseret på evaluering foretages der nu tilpasninger og forbedringer i modellen.

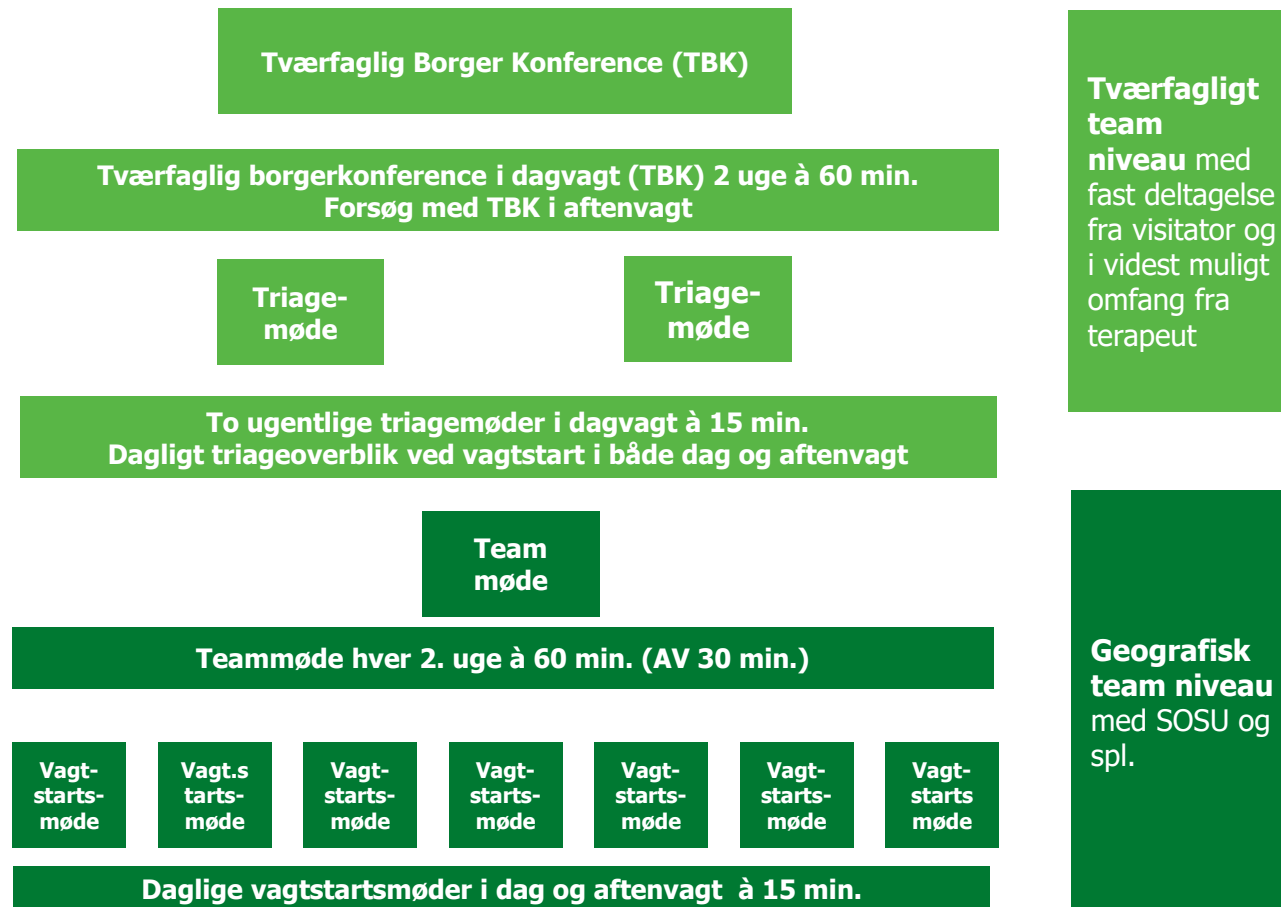


- Alle indsatser i Døgnplejen er forankret i de faste tværfaglige teams, dvs. personlig pleje og praktisk rehabilitering og sygepleje
- Et tværfagligt team er opdelt i typisk 2 geografiske teams, som samlet dækker ml. 15-23 daglige ruter (eksl. Sygepleje) med et tilsvarende antal medarbejdere i fremmøde.
- Der er 3-4 sygeplejersker i et tværfagligt team, som er primært tilknyttet et geografisk team men også arbejder på tværs.
- Der er netop foretaget ændringer ift. ruteplanlægger, således at der fremover er knyttet 1,5 ruteplanlægger til hvert område, (som dækker to tværfaglige teams).
- Områdelederne er organiseret som duo-ledelse med fælles budgetansvar for området.

Fælles mødestruktur implementeret

Der er implementeret følgende fælles mødestruktur i Døgnplejen, hvor der i det sidste år løbende er arbejdet med at forbedre og afprøve god praksis:

- Dagligt vagtstartsmøde i de geografiske teams (Både i dagvagt og aftenvagt), hvor teamet koordinerer og håndterer ændringer til dagens planlægning, som skal sikre kontinuitet hos borgerne.
- To ugentlige triagemøder i det tværfaglige team, som skal sikre tidlig opsporing og forebyggelse af indlæggelser
- Tværfaglig borgerkonference i dagvagt(TBK) med deltagelse af visitator, terapeut og kontaktpersoner for de borgere som drøftes. Der køres forsøg med TBK i aftenvagten.
- Teammøde (i geografiske team), der skal sikre koordinering og faglig sparring om indsatsen overfor borgerne, herunder koordinering ift. nye borgere og styrkelse af det tværfaglige samarbejde.
- Personalemøde (4 gange om året)



Indsatser for forbedret samarbejde mellem Visitation og Døgnplejen

Udviklingen af samarbejdet mellem visitation og Døgnplejen har bygget videre på det eksisterende styringskoncept ift. BUM og ydelsespakker.

Der er etableret et fælles tværgående forbedringsteam, som har arbejdet med at forbedre samarbejde og sammenhæng gennem prøvehandlinger. Forbedringsteamet har været sammensat med ledere og medarbejdere fra hhv. visitation og Døgnplejen og fortsætter efter projektets afslutning.

Følgende forbedringsindsatser har været gennemført i projektet:

- Udvikling af den tværfaglige borgerkonference som fælles "samarbejdsrum" for dialog om borgerne, fx ift. frekvens, varighed, dagsorden, dokumentation.
- Tilknytning af faste visitatorer til de tværfaglige teams.
- Fysisk tilstedeværelse af de faste visitatorer i teams ved at de på dage for TBK arbejder fysisk fra Døgnplejens lokaler, deltager på triagemøde, og spiser frokost sammen med teamets medarbejdere.
- Forbedret dokumentation bl.a. gennem brug af lommekort til at forbedre handlingsanvisninger, og mere systematik omkring visitationens strukturerede opfølgning.

Indsatser for øget selvtilrettelæggelse i teams

Der har i projektet været arbejdet med rolle og ansvar imellem planlægger og teams med henblik på, at teamet tager mere ansvar for den daglige planlægning ud fra tanken om, at de kender borgerne bedst. Dette skal sikre øget kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen.

Parallelt arbejdes der i Døgnplejen med at frigøre ressourcer brugt på planlægning gennem ændret organisering. Antallet af planlæggere er blevet reduceret, således at der nu er en planlægger pr. område som dækker to tværfaglige teams. Planlæggernes kerneopgaver er at udarbejde og vedligeholde grundrul, ruteplanlægning (typisk 3-5 dage frem) samt udpakning af visiterede ydelser

Praksis er nu, at teams selv tager ansvar for håndteringen af dag-til-dag ændringer på kørelisterne (ved sygdom og akutte behov) i forbindelse med vagtstartsmøde.

Teams tager i stigende omfang ansvar for ferie og helligdagsplanlægning.

Der gennemføres i flere teams prøvehandling med, at teamet selv varetager første besøg hos nye borgere og pakker ydelserne ud. Ligesom der arbejdes med at fastlægge nye arbejdsgange og hvem gør hvad ift. fx håndtering af ændringsanmodninger til visitationen.

Løbende forbedringer som arbejdsform

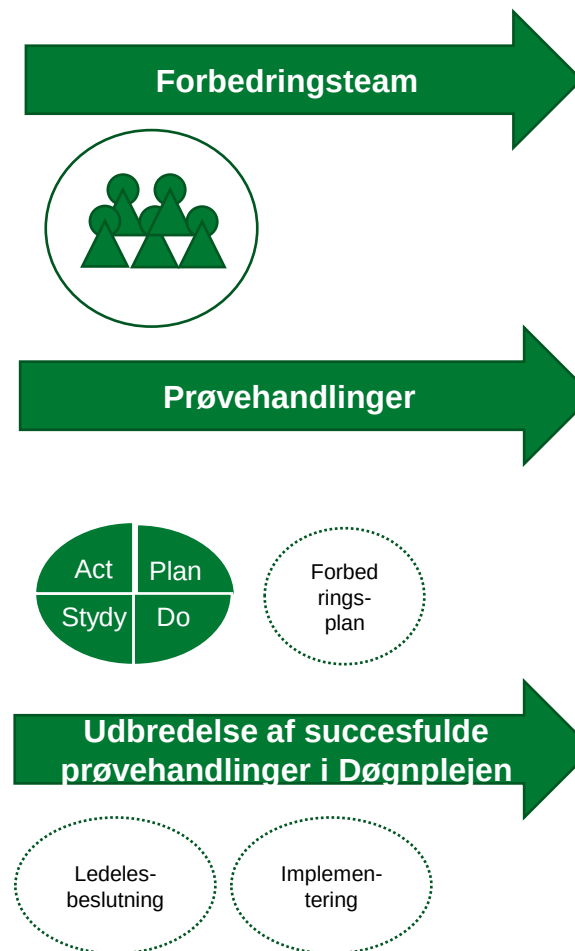
I hvert tværfaglige team har der været etableret et forbedringsteam bestående af områdeleder, planlægger, sygeplejerske samt social- og sundhedsassistenter/hjælpere fra hvert geografiske team.

Formålet med forbedringsteamet har været:

- At drive udviklingen og etableringen af teamorganisering via løbende prøvehandling.
- At understøtte implementeringen af fælles beslutninger på tværs af Døgnglejen med betydning for opgaveløsningen.
- At være "forandringsagenter" og bidrage til at beslutninger bliver omsat til konkret handling.

Hver 6. uge har der været afholdt møde i forbedringsteamet, som har været faciliteret af en konsulent. Dette med henblik på at støtte ledere og medarbejdere i at arbejde tværfagligt og medledende samt i brugen af forbedringsmodellen. Intentionen har været at etablere en struktur, der understøtter løbende erfaringsopsamling og læring i driften. På hvert møde bliver der gjort status på igangværende forbedringsindsatser, tegn på forbedringer identificeres, og nye justeringer aftales, ligesom der drøftes og aftales nye tiltag. For hvert tiltag udarbejdes en "forbedringsplan", hvor opgaver og ansvar defineres.

I ledergruppen samles der op på erfaringerne fra prøvehandling og besluttet fælles model og fremgangsmåde, som så udrulles via forbedringsteams.



The background is a vertical gradient from green on the left to blue on the right. Numerous origami birds are scattered across the image. On the green side, there are several birds in various shades of green, some with intricate patterns like leaves, flowers, or geometric shapes. On the blue side, there are three birds: one with a white and blue wave pattern, one with a black and white geometric pattern, and one with a colorful floral pattern in orange, red, and blue.

KAPITEL 3

RESULTATER OG EFFEKTER

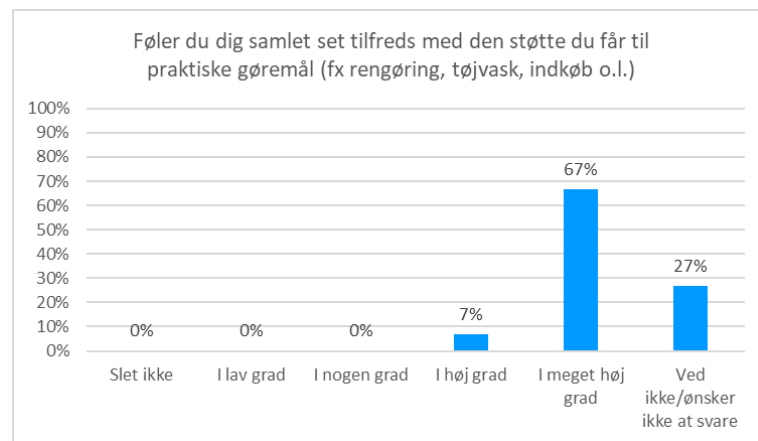
Connector

Effekt ift. borgertilfredshed

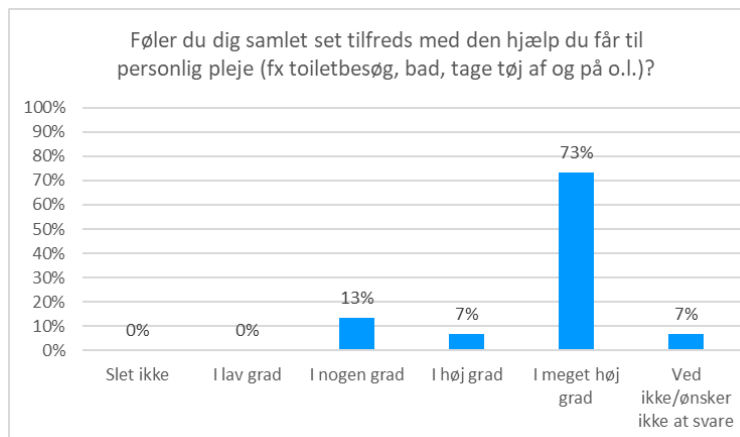
Det overordnede mål med implementering af faste, tværfaglige teams har været at skabe høj tilfredshed hos borgerne med den personlige pleje, praktiske hjælp og sygepleje.

Borgerne er ved interviewet marts 2024 blevet bedt om at score deres generelle tilfredshed på en skala fra 1-5 (hvor 5 er udtryk for størst tilfredshed). Vi har som nævnt ikke mulighed for at sammenligne med en tidligere måling.

Hovedkonklusionen er klar, borgerne er meget tilfredse med den hjælp de får fra Døgnplejen. Det gælder både praktisk hjælp, personlig pleje og sygepleje. Alle de interviewede borgere er i høj grad/i meget høj grad tilfredse med den praktiske hjælp de modtager. "Ved ikke"-kategorien omfatter borgere som ikke får praktisk hjælp, typisk rengøring, eller af forskellige årsager har valgt privat leverandør.



80 pct. af borgerne er i høj grad/meget høj grad tilfredse med den personlige pleje, som de modtager. De få borgere som svarer i nogen grad, knytter deres vurdering sig meget til en oplevelse af for mange forskellige hjælpere.

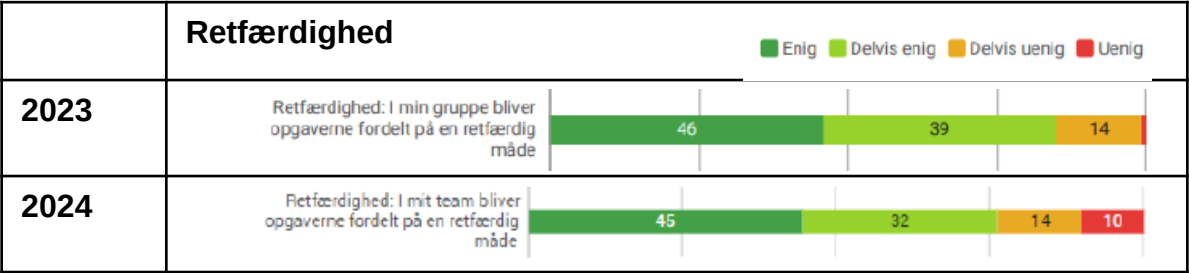
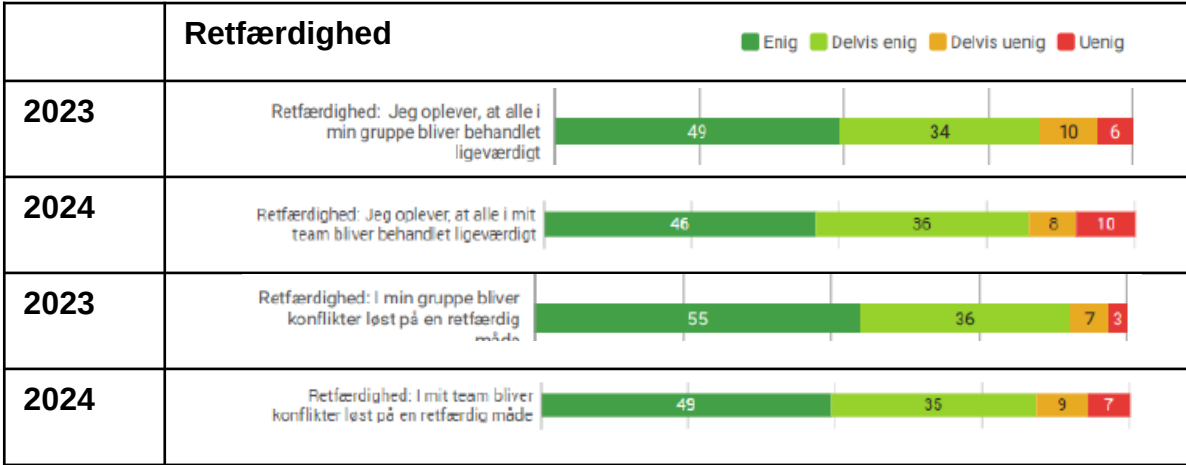


Endelig er alle de interviewede borgere, der modtager hjælp fra sygeplejerskerne, i høj grad tilfredse .

Effekt ift. Døgnplejen som attraktiv arbejdsplads

Det har været et mål med implementeringen af faste, tværfaglige teams at styrke Døgnplejen som attraktiv arbejdsplads, der kan fastholde og rekruttere medarbejdere. I det følgende ser vi på udviklingen i trivsel og arbejdsmiljøet som en væsentlig parameter for fastholdelse. Medarbejdernes vurdering af den sociale kapital ved start af udrulningen, primo 2023, sammenlignes med målingen, primo 2024. Den sociale kapital udtrykker medarbejdernes vurdering af relationer/samarbejde, retfærdighed og tillid til kollegaer og ledelse. Hertil ses på data om sygefravær og opsigelser, som også giver indikationer på, om arbejdet med faste, tværfaglige teams bidrager til at skabe en mere attraktiv arbejdsplads.

Medarbejdernes vurdering af den sociale kapital, er stor set uændret, når man sammenligner 2024 målingen med 2023, og indeholder nogle interessante nuancer.



Andelen af medarbejderne som er enige i, at der er en høj grad af retfærdighed i teamet, er faldet en anelse på alle dimensioner fra 2023 til 2024. Tallene dækker over forskelle mellem de enkelte teams, hvor andelen nogle steder er steget, men andre steder faldet. Det viser, at Døgnplejens 9 tværfaglige teams er forskellige steder på udviklingsvejen mod styrket teamorganisering.

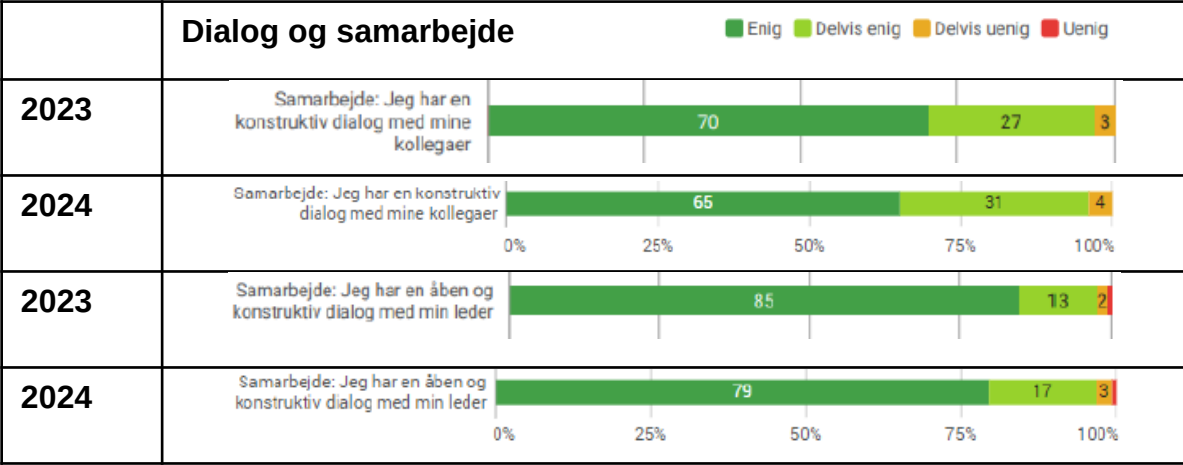
Medarbejdere og ledere er ikke overraskede over resultaterne. Der er blevet lagt mere ansvar ud til medarbejderne og teamet, ansvar for selv at håndtere sygdomsmeldinger og fordele besøg, hvilket kan udfordre samspillet og være kilde til konflikter. Medarbejderne fortæller, at fordeling af opgaver og borgere i dagligdagen har stor betydning for deres vurdering af retfærdighed. Øget ansvar og medindflydelse kræver tilvænning for medarbejderne og der er i teams blevet arbejdet med samarbejdskulturen, kommunikation og givet konkrete redskaber til fx håndtering af de svære situationer på et vagtstartsmøde. Der gennemføres nu årlige Gruppeudviklingssamtaler (GRUS) i de geografiske teams, hvor status for trivsel og samarbejde drøftes og handlinger aftales.

Effekt ift. Døgnplejen som attraktiv arbejdsplads

Andelen af medarbejdere som er enige i, at de har en konstruktiv dialog med deres leder og kollegaer er faldet en smule fra 2023 til 2024, men ligger fortsat på et godt niveau. De underliggende tal afspejler forskelle mellem teams og faggrupper.

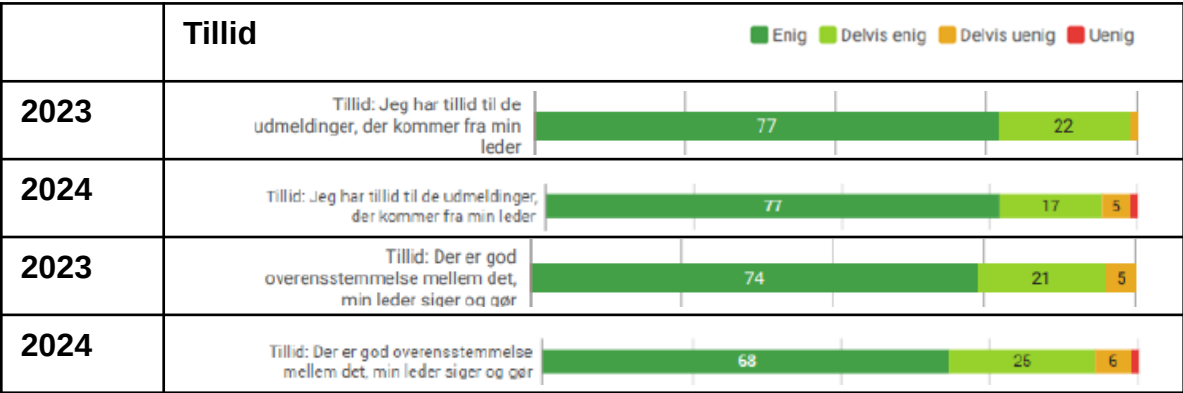
Medarbejdernes besvarelser bruges her til at vurdere medarbejdernes oplevelse af styrket dialog og samarbejde som et mål i sig selv, fordi det har betydning for trivsel og arbejdsglæde. Resultaterne viser, at Døgnplejen fortsat står midt i processen med at udvikle samspillet i teams

Mange faktorer påvirker medarbejdernes oplevelse af dialogen med deres kollegaer og leder. Døgnplejen står midt i en stor forandringsproces som kan påvirke, hvordan man oplever dialogen. Døgnplejen har det sidste år foretaget en række justeringer i rammerne for dialog og samarbejde mellem kollegaerne og faggrupper, der skal forankres yderligere.



Endelig er der målt på medarbejdernes oplevelse af tillid til ledelse og Døgnplejen som arbejdsplads, fordi det også er en vigtig parameter for medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde.

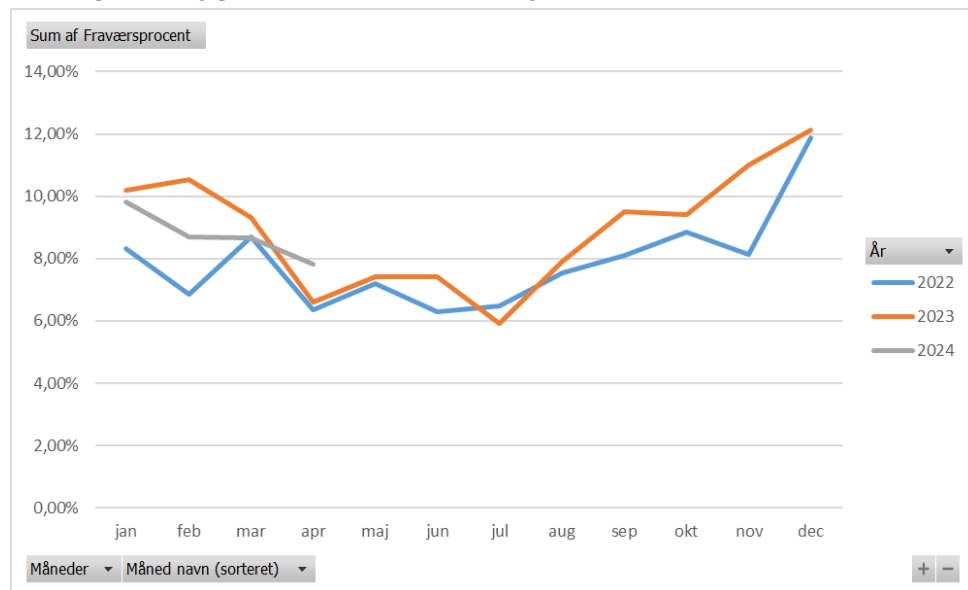
Målingen viser, at medarbejdernes tillid stort set er uændret og ligger på et pænt niveau. Resultatet skal ses i lyset af, at der med projektet er sket store forandringer i, hvad der forventes af teams og de enkelte faggrupper. Lederne peger på, at forbedringsteamet har været et vigtigt bidrag til at fastholde medarbejdernes tillid til det bliver meldt ud og sikre opbakning. Det har stor værdi, at medarbejderne selv er med til at komme med idéer og tager ansvar for at føre dem ud i livet. Lederne oplever, at det har været en udfordring, at de ikke fra start har kunne være tydelige på, hvad der er målet og hvad der menes med selvstyrende teams. Det gjorde det svært for medarbejderne i starten at forholde sig til projektet.



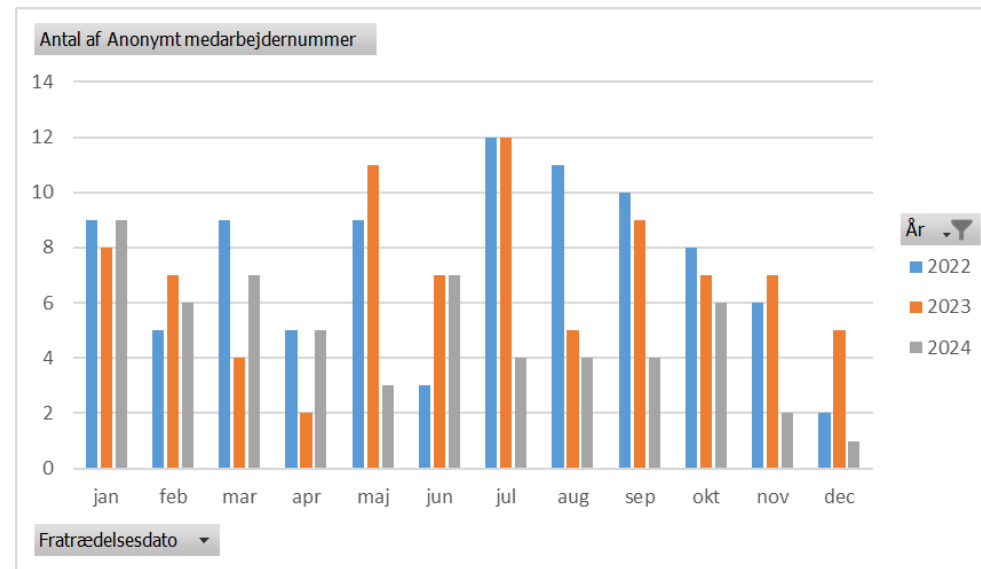
Effekt ift. Døgncplejen som attraktiv arbejdsplads

Sygefraværet falder i 2024, i takt med forankringen af faste, tværfaglige teams: I evalueringen er også inddraget data om sygefravær, idet det også giver en indikation af medarbejdernes trivsel og af arbejdsmiljøet i Døgncplejen. Samtidig er det vigtigt at understrege, at sygefraværet påvirkes af mange faktorer og derfor alene kan ses som en indikation. .

Data viser, at sygefraværet i 2024 viser en klart faldende tendens i forhold til 2023. Data viser også, at sygefraværet i 2023 var højere end 2022.



Der konstateres et stigende antal fratrædelser. Tabellen viser udviklingen i medarbejderopsigelser fra 2022 til 2024. Der kan konstateres, at lille fald i antallet af opsigelser fra månedslønnede medarbejdere fra 89 i 2022 til 84 i 2023, mens niveauet de fire første måneder i 2024 ligger højere ift. 2023. Der er mange faktorer som kan forklare denne udvikling. Etableringen af tværfaglige teams og nye forventninger til faggrupper kan i sig selv have betydet, at nogle har søgt væk.



Effekt ift. faglig kvalitet og patientsikkerhed

Forbedring i kvalitet og patientsikkerhed på baggrund af forbedret tværfaglig dokumentation.

Myndighedsafdelingen i Center for Forebyggelse, Sundhed og Ældre gennemfører hvert år tilsyn med Døgncplejen og øvrige private leverandører. Det gør det muligt at sammenligne tilsynsresultater, som kan give indikationer af betydningen af faste, tværfaglige teams for øget faglig kvalitet og patientsikkerhed gennem især forbedret faglig dokumentation.

Tilsynet baserer sig på interview og gennemgang af dokumentationen for 35-40 borgere, der udgør cirka 5 pct. af de omkring 700 borgere som modtager hjælp fra Døgncplejen.

Når vi sammenligner Myndighedsafdelingens tilsynsresultater i 2023 med 2022 kan det konstateres, at den faglige dokumentation generelt opleves som forbedret:

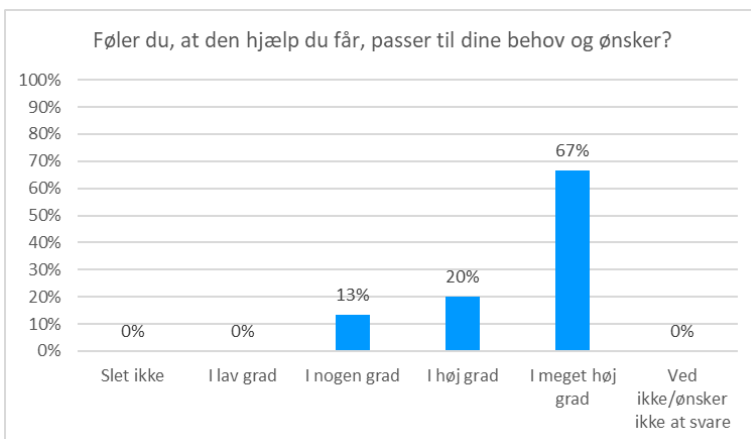
- 43 pct. af journalerne lever i høj grad og 53 pct. i nogen grad op til gældende krav om dokumentation. Dette er en forbedring ift. 2022, hvor tallene var hhv. 39 pct. i høj grad og 48 pct. i nogen grad. I 2023 lever dokumentationen i borgerens journal i op til de gældende krav om dokumentation.
- Myndighedsafdelingen vurderede i 2023, at kvaliteten af dokumentationen i høj grad var tilfredsstillende i 43 pct. af borgerjournalerne, i nogen grad i 53 pct. og 0 pct. i mindre grad. Tilsvarende var vurderingen i 2022 39 pct. i høj grad, 48 pct. i nogen grad og 10 pct. i mindre grad.

- I 2023 var der i høj grad overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau i 83 pct. af borgerjournalerne, mod 77 pct. i 2022.

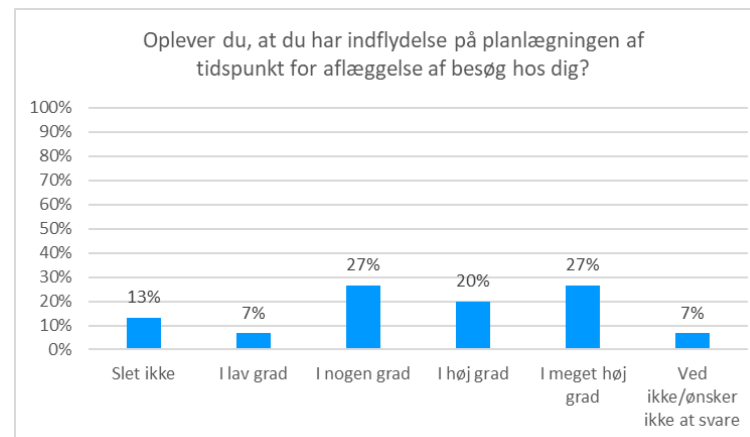
Resultater for borgerne

- Oplevelse af at støtten leveres ud fra borgerens aktuelle ressourcer og behov

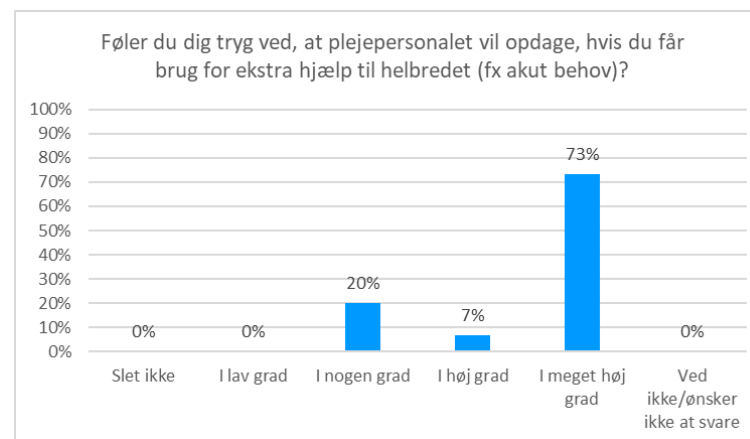
87 pct. af borgerne føler, at de i høj/meget høj grad får en hjælp, som er tilpasset deres behov og ønsker. De borgere, som svarer i nogen grad, begrundet det især med oplevelsen af, at der kommer for mange forskellige medarbejdere, som ikke i tilstrækkelig grad kender til deres vaner og behov.



Borgerne har meget forskellige oplevelser af, i hvilken grad de har indflydelse på planlægningen af tidspunkt for besøg. 20 pct. af borgerne oplever, at de slet ikke/i lav grad har indflydelse. Knap halvdelen, at de i høj/meget høj grad har indflydelse. Borgerne tillægger indflydelse på besøgstidspunkt meget forskellig betydning. For nogle borgere har det stor betydning og er et irritationsmoment, at de fx ikke har indflydelse på, hvornår hjælperen kommer og lægger dem i seng. Andre borgere er mere fleksible og anerkender, at det er det muliges kunst for Døgncplejen.



80 pct. af borgerne er i høj/meget høj grad trygge ved, at plejepersonalet vil opdage, hvis de får brug for ekstra hjælp, fx et akut behov for sygepleje.

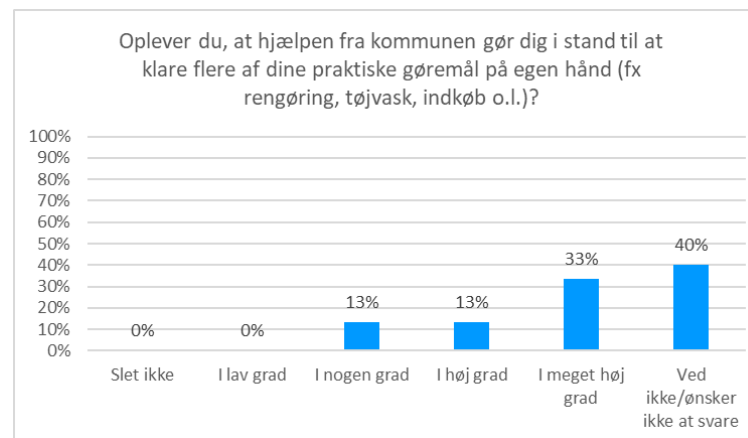
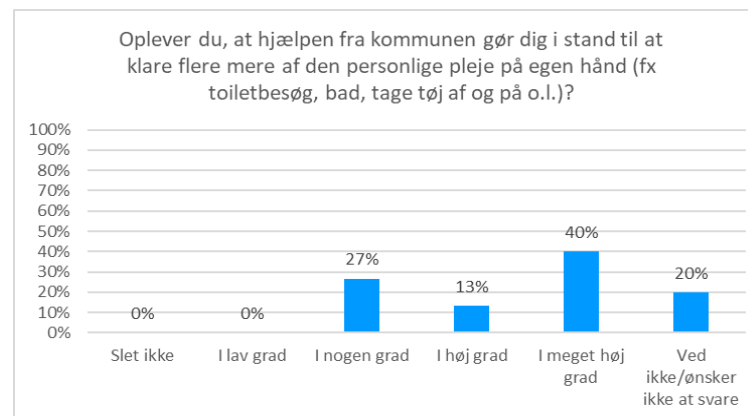


Resultater for borgerne

- Oplevelse af at støtten leveres ud fra borgerens aktuelle ressourcer og behov

Omkring halvdelen af borgerne giver konkret udtryk for, at de oplever plejepersonalet har fokus på at gøre dem i stand til at klare mere af den personlige pleje eller praktiske hjælp selv (primært rengøring). Borgerne giver eksempler på, at de med hjælperne målrettet i en periode har trænet, at borgeren selv bliver i stand til at vaske overkroppen eller selv gøre dele af rengøringen.

Både medarbejdere og ledere giver udtryk for, at der med de især de tværfaglige borgerkonferencer (TBK) og triagering er skabt rammer for at styrke det tværfaglige samarbejde omkring rehabiliterende indsatser for borgerne og dermed et styrket fokus på at levere indsatser med et rehabiliterende sigte. SOSU-personalet, der har den daglige gang hos borgerne, kommer nu mere på banen med deres observationer og har fået øget ansvar for selv at tilrettelægge hjælpen sammen med borgerne. Der er et tættere samspil med både terapeut, visitator og sygeplejersker omkring mulige indsatser, hvilket giver bedre forudsætninger for at lykkes.

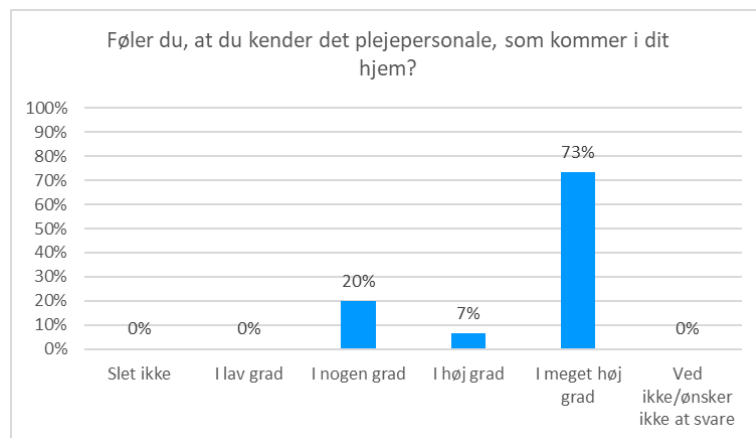


Resultater for borgerne

- Oplevelse af professionalisme og genkendelighed i støtten

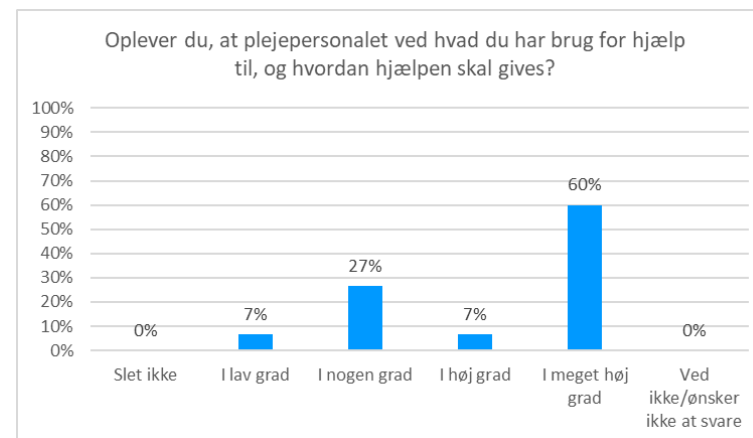
Et mål med implementeringen af faste, tværfaglige teams har været at styrke kontinuitet i indsatsen. Det gælder ift. at indsatsen leveres af færre forskellige hjælpere og at der opleves øget sammenhæng og koordinering af indsatsen på tværs af faggrupper og vagtlag, der kommer i borgerens hjem. Etableringen af faste, geografisk opdelte teams skal bidrage til dette ved, at borgerne i videst muligt omfang får hjælp fra en fast kontaktperson samt at hjælpen varetages af teamet ved sygdom/fravær/ i weekender, som kender borgeren.

80 pct. af borgerne oplever, at de i høj/meget høj grad kender det plejepersonale, som kommer i hjemmet. Flere af borgerne giver direkte adspurgte udtryk for, at de oplever en forbedring gennem det sidste år. Der er 20 pct. som har svaret i nogen grad. De oplever særligt udfordringer i aftenvagten og mange afløsere i weekender.



67 pct. oplever, at plejepersonalet i høj/meget høj grad er forberedte og ved, hvad borgeren har brug for hjælp til. Der er en klar sammenhæng til borgernes besvarelse ift. plejepersonalets kendskab. Borgere som oplever, at de i nogen grad kender plejepersonalet grundet især vikarer/afløsere, er også dem som oplever, at plejepersonalet i nogen grad/lav grad ved, hvad de har brug for hjælp til, og hvordan hjælpen skal gives.

Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever teamorganiseringen er med til at skabe øget kendskab og kontinuitet omkring borgerne og at det er en af de centrale gevinster.



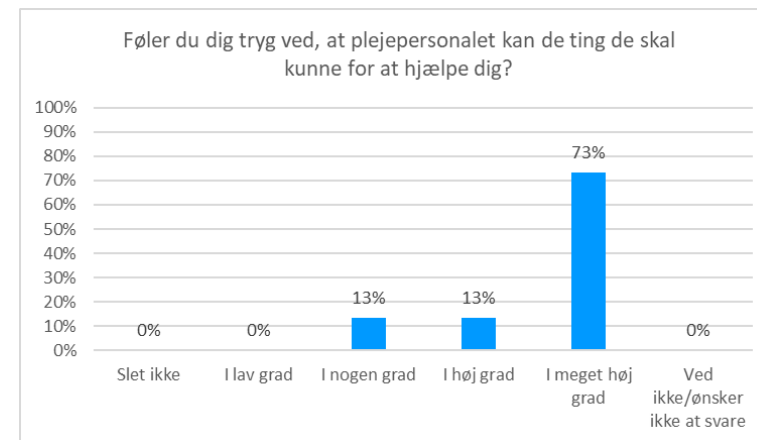
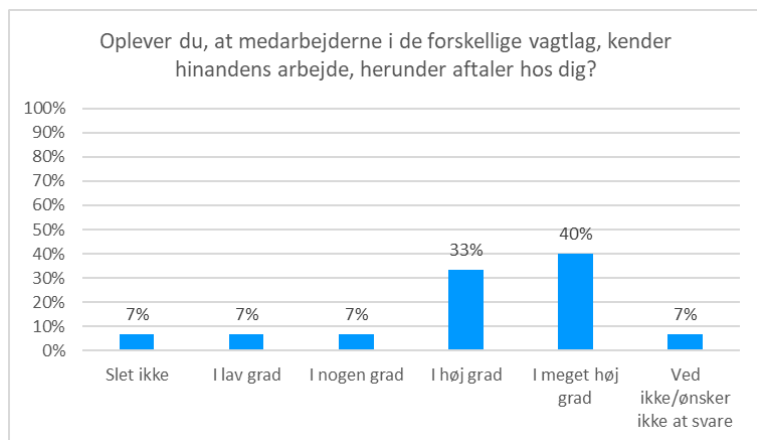
Resultater for borgerne

- Oplevelse af professionalisme og genkendelighed i støtten

Borgernes oplevelse af genkendelighed og sammenhæng i hjælpen, hænger også sammen med en oplevelse af koordinering på tværs af vagtlag.

73 pct. af borgerne oplever, at personalet i de forskellige vagtlag i høj/meget høj grad kender hinandens arbejder og aftaler. Hos de borgere, som i mindre grad oplever sammenhæng på tværs af vagtlag, handler det meget om, at der i dag og aftenvagten laves forskellige aftaler ift. fx brug af en creme eller arbejdsgang omkring brugen af lift.

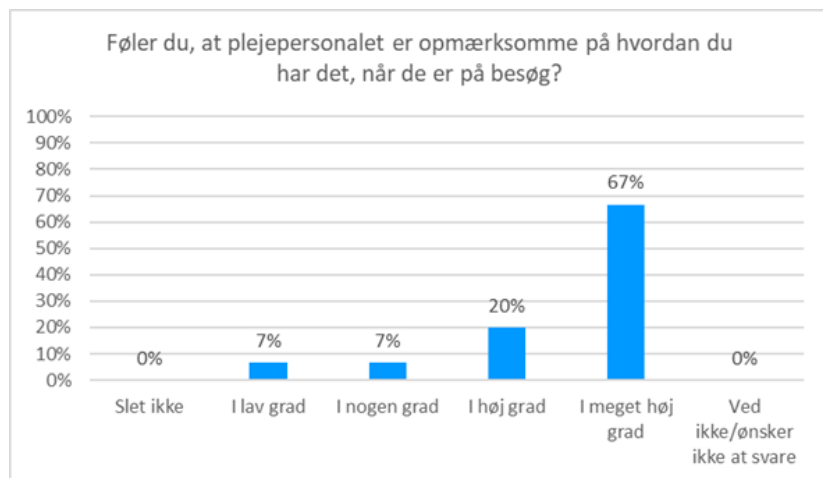
86 pct. af borgerne føler sig i høj/meget høj grad tryk ved, at plejepersonalet har de rette kompetence til at kunne hjælpe dem. De borgere, som svarer i nogen grad, begrundet det især med usikkerhed ift. vikarer og ufaglærte afløsere.



Resultater for borgerne

- Oplevelse af professionalisme og genkendelighed i støtten

87 pct. af borgerne føler i høj/meget høj grad, at plejepersonalet er opmærksomme på, hvordan de har det, når de kommer på besøg. De to borgere som svarer i lav/mindre grad savner, at personalet udviser en større interesse for dem og spørger mere konkret ind, når de fx fortæller, at de har sovet dårligt.



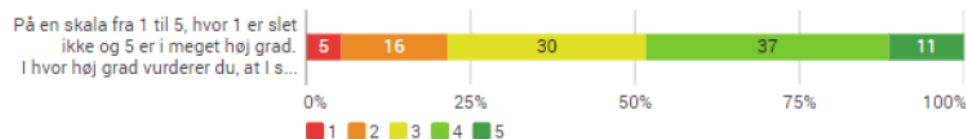
Resultater for borgerne

- Oplevelse af professionalisme og genkendelighed i støtten

Vi har ved målingen primo 2024 bedt medarbejderne i Døgnplejen om konkret at vurdere effekten af de faste teams

58 pct. af medarbejderne vurderer at de faste, tværfaglige teams i høj/meget høj grad skaber kontinuitet og sammenhængende borgerforløb.

På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er slet ikke og 5 er i meget høj grad. I hvor høj grad vurderer du, at I som selvstyrende team skaber kontinuitet og sammenhængende borgerforløb?



Medarbejdere og ledere oplever, at der især er skabt øget kontinuitet hos borgere med mange besøg og at teamet nu tager et større ansvar for at sikre kontinuitet og sammenhæng. Der tales om en bevægelse fra "mine borgere" til i højere grad "teamets" borgere som nøglen til øget kontinuitet indenfor teamet.

I projektet har flere af områderne periodevist lavet stikprøveoptælling af antallet af forskellige hjælpere som kommer i borgernes hjem for at vurdere den ønskede effekt af teamorganiseringen. Mange faktorer påvirker kontinuiteten og lederne oplever, at det er svært at udlede noget entydigt af disse data.



Resultater for medarbejderne

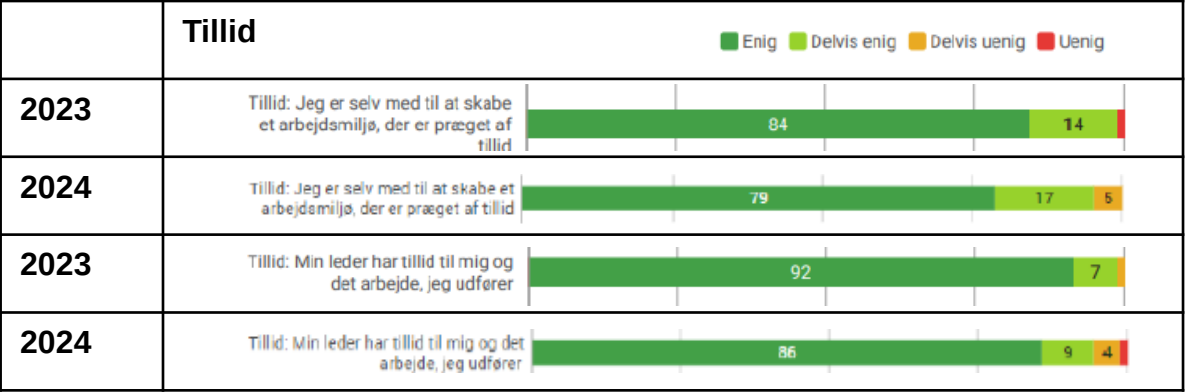
- Faglighed og ressourcer kommer i spil

Et centralt mål for projektet har været, at alle medarbejdere skal opleve, de bruger deres ressourcer og kompetencer bedst, fordi det både skaber kvalitet i opgaveløsningen og trivsel.

Medarbejderne har fortsat en oplevelse af et arbejdsmiljø præget af tillid og at deres leder konkret har tillid til det arbejde, de udfører.

Medarbejdernes oplevelse af tillid hos kollegaer og leder til det arbejde de udfører, har stor betydning for, at de oplever sig trygge og byder ind med de kompetencer, den viden og de ressourcer de har. I hverdagen handler det fx om, at medarbejderen føler sig trygge i, at deres observationer ifht. borgerne har relevans og bliver godt modtaget og de derfor tør byde ind på triagemøderne. At sygeplejerskens faglige tillid til SSA/SSH har betydning for omfanget af delegering af sygepleje-ydelser til SOSU-personale. Eller at medarbejderne oplever, at lederen lytter og handler på det, når de siger, at de er pressede på deres køreliste.

Mange faktorer påvirker medarbejdernes oplevelse af tillid, herunder ledelseskvalitet, organisationskultur, kommunikation og kollegiale relationer. Lederne har undervejs i projektet arbejdet meget med udviklingen af en kultur, som fremmer tryghed, respekt og psykologisk tryghed. Udgangspunkterne har været forskellige i de enkelte teams og kræver en kontinuerlig ledelsesmæssig opmærksomhed. Det konstateres, at det på de årlige GRUS-samtaler meget har været de samme temaer der er gået igen; oplevelse af manglende tillid og uretfærdig fordeling af opgaver og omgangstonen i teamet. Det vidner om, at kulturarbejdet er et langt sejt træk, som mere skal ses som en cirkulær fremfor en lineær udviklingsproces, også i lyset af den relativt høje personaleomsætning som et vilkår.



Resultater for medarbejderne

- Fælles faglig viden

Medarbejdernes vurdering af det tværfaglige samarbejde og vurderingen af kollegernes kendskab til ens arbejdsopgaver er stort set uændret mellem 2023 og 2024. Tallene dækker over forskelle mellem teams, hvor der ses forbedringer i nogle teams.

Medarbejdernes vurdering af deres kommunikation og information om borgerne i teamet er blevet klart forbedret. Andelen af medarbejdere som er enige i, at vi har god kommunikation og koordinering er steget fra 54 til 61 pct.

Døgnplejen har etableret en ny og fælles mødestruktur med fokus på at styrke det tværfaglige samarbejde og koordinering af indsatsen overfor borgerne. Ligesom der bevidst er blevet arbejdet med at skabe rum for mere uformelle dialoger og styrke relationerne i teamet, fx ved at man møder ind på ”matriklen” ved afslutning af arbejdsdagen.

Det daglige vagtstartsmøde skal sikre, at medarbejderne er opdateret ift. borgerne inden de kører ud, fx ift. beskeder fra sygeplejen, aftenvagten og aktuel triagestatus, samt selv håndterer ændringer til kørelisterne ud fra, hvad der sikrer kontinuitet for borgerne. Ledere og medarbejdere fortæller, at man har arbejdet meget med at få etableret gode vagtstartsmøder og oplever, at det bidrager til at forbedre kvaliteten i indsatsen. Man er blevet langt bedre til at få håndteret ting om morgenen, hvilket betyder, at man hurtigere får koordineret og håndteret opgaver fra fx sygeplejerskerne.

Triagering og to ugentlige triagemøder skal understøtte det tværfaglige samarbejde i Døgnplejen. Medarbejderne og lederne peger på, at dialogerne nu i højere grad bliver taget i teamet fremfor enkeltvis med medarbejderne.

Triageringsmøderne gør, at medarbejderne nu kommer endnu mere på banen og dialogerne tages i et fælles fagligt rum.

Samlet opleves det, at de tværfaglige teams styrker en praksis, hvor medarbejderne oplever, at de kommer mere ”rundt” om borgeren og ser borgerens situation fra forskellige perspektiver, og hvor der læres ved at lytte og se sammenhænge sammen. Der vurderes fortsat at være potentiale for at styrke samspillet mellem sygeplejersker og SOSU-gruppen, lige som tallene dækker over forskelle mellem teams.

	Samarbejde	Enig	Delvis enig	Delvis uenig	Uenig
2023	Samarbejde: I min gruppe har vi et godt tværfagligt samarbejde	64	29	7	
2024	Samarbejde: I mit team har vi et godt tværfagligt samarbejde	62	26	6	6
2023	Koordinering: Vi har god kommunikation og information om borgerne i vores gruppe	54	37	7	2
2024	Koordinering og kommunikation: Vi har god kommunikation og information om borgerne i vores team	61	30	7	2
2023	Koordinering: Jeg har et godt kendskab til mine kollegaers opgaver	39	47	12	2
2024	Koordinering og kommunikation: Jeg har et godt kendskab til mine kollegaers opgaver	36	52	8	6

Resultater for medarbejderne

- Fælles faglig viden

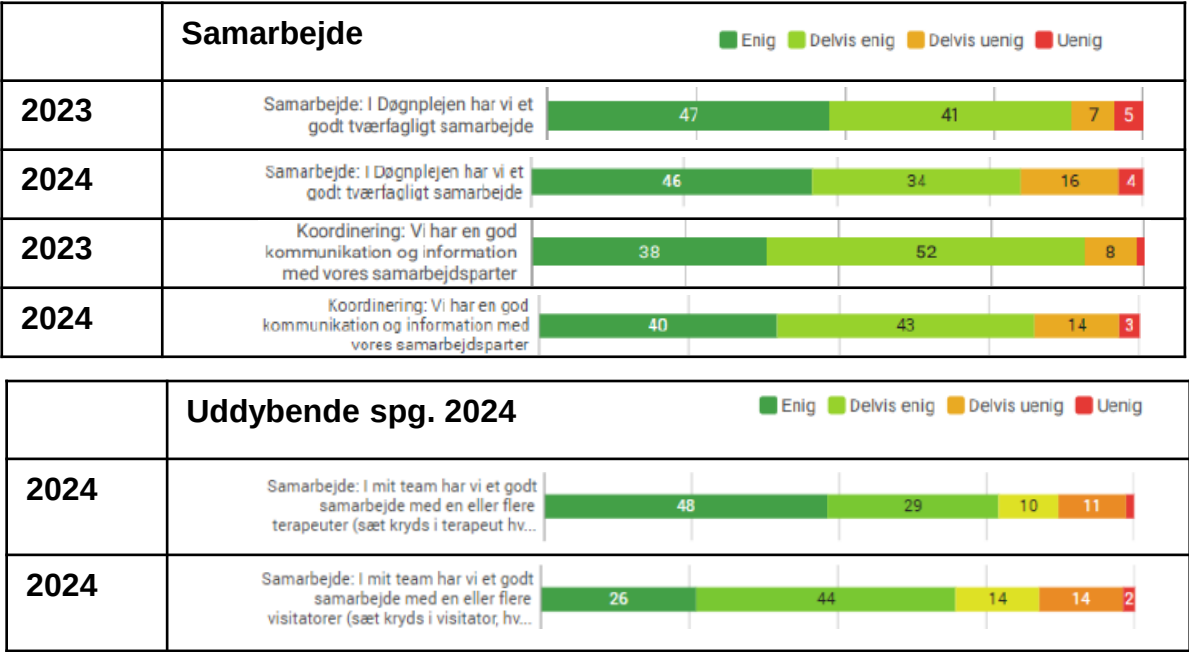
Der er i projektet blevet arbejdet målrettet med at forbedre samarbejdet på tværs af Døgncplejen og mellem Døgncplejens medarbejdere, visitatorer og terapeuter. Der er blevet udviklet på struktur og form for de tværfaglige borgerkonferencer (TBK), hvor alle parter byder ind med borgere, som der er behov for at drøfte tværfagligt, og der er blevet gennemført prøvehandlinger ift. forbedret dokumentation og tiltag, der kan styrke samarbejdsrelationerne. Fx at visitatorer deltager i triagemøde, spiser frokost sammen med Døgncplejen mv.

Medarbejderne vurderer, at samarbejdet med visitationen og terapeuterne som de tætte samarbejdspartnere er overvejende godt.

Medarbejdernes generelle vurdering af kommunikation og samarbejde med samarbejdspartnere er stort set uændret fra 2023 til 2024. Andelen som svarer enige i, at man har en god kommunikation med samarbejdspartnere er steget fra 38 pct. i 2023 til 40 pct. i 2024.

I 2024 målingen er der også blevet spurgt mere konkret. Her er 77 pct. enig/delvis enig i udsagnet om, at de har et godt samarbejde med terapeuterne om den rehabiliterende indsats. 70 pct. er enig/delvis enig i, at de har et godt samarbejde med visitatorerne.

Både ledere og medarbejdere i Døgncplejen og Visitationen giver udtryk for, at samarbejdet er blevet forbedret. Det gælder både ift. det strukturerede samarbejde på de tværfaglige møder og generelt ift. bedre kendskab og samarbejdsrelationer, fordi visitatorerne er mere til stede i Døgncplejen.



A decorative graphic consisting of several green dots of varying sizes and thin green lines connecting some of them, arranged in a loose, abstract pattern around the word "Connector".

Connector