

Kvalitet i ældreplejen

Årskonference 2021
Videnscenter for værdig ældrepleje

Tine Rostgaard, Professor MSO, Roskilde Universitet, Denmark



Dagens oplæg

- ▶ Hvordan kan vi definere og forstå begrebet kvalitet i ældreplejen?
- ▶ Kvalitetssegenskaber: Er der enighed om hvilke er de vigtigste?
- ▶ Og hvordan kan vi måle kvalitet i ældreplejen?

Hvad er kvalitet?

► Svært at definere...

► Kvalitet =

- Høj kvalitet?
- At leve op til fastsatte standarder og krav?
- At levere indenfor tilgængelige ressourcer?
- At imødekomme individuelle behov og forventninger?



Donnabedian's tre kvalitetsdimensioner

Struktur

- ▶ Udformning af indsatsen og de rammer, som den tilbydes under
 - ▶ Fx økonomiske og administrative ressourcer, faglige kompetencer og tilgange, teknologi og fysiske rammer

Process

- ▶ Organiseringen af indsatsen og dens gennemførelse
 - ▶ Fx integration af ydelser og opfølgning, kontinuitet i indsats og medarbejdere, beskyttelse af borgerens rettigheder, processer for brugerinddragelse

Resultat

- ▶ Udbyttet af indsatsen og dens bidrag til at afhjælpe konkrete problemer
 - ▶ Fx selvhjulpethed og funktionsevne, livskvalitet, utilsigtede hændelser, medicinforbrug, indlæggelser og dødelighed

Kvalitet i ældreplejen: En definition

Kvalitet er lig de samlede egenskaber i processen, som på god eller dårlig måde bidrager til at løse aktuelle problemstillinger hos brugeren (Edebalk et al., 1993).

- ▶ Her fokus på:
 - ▶ Kvalitet kan være god eller dårlig
 - ▶ Samlet billede af struktur, proces og resultat kvalitet ift. specifik problemstilling
 - ▶ Individuel problemstilling og ikke kun ift. instrumentelle behov eller generaliserede mål
- ▶ Dog uklart hvem der definerer problemet, og vurderer om det er løst og om forventninger er mødt.

Så hvad ligger der af kvalitetsforventninger i ældreplejen? Og hvis forventninger handler det om?

Hvad er kvalitet – og for hvem?

- ▶ Væsentligste aktører?
- ▶ **Brugere/borgere** – tendens mod mere individualiseret og brugerorienteret kvalitetsforståelse
- ▶ **Personale** – arbejdsmiljø som indikator
- ▶ **Visitatorer** – ressourceorientering
- ▶ Pårørende
- ▶ Forvaltning
- ▶ Politikere
- ▶ Eksperter
- ▶ Interessentorganisationer
- ▶ Andre?

**Har de samme
opfattelse af hvad
der er vigtigt?**

Kvalitetsprioriteringer: hvad er vigtigst og for hvem?

- ▶ Vi bad 3 centrale aktørgrupper, **medarbejdere, visitatorer og hjemmehjælpsmodtagere/plejeboligbeboere**, om at rangliste en række konkrete kvalitetsegenskaber i forhold til hhv. hjemmepleje og plejebolig:
- ▶ **Hvad er vigtigst?**
 - ▶ Er det fx vigtigere at personalet er omhyggelige end venlige eller respektfulde?
- ▶ Indenfor temaerne: 1. mødet med og relationen til plejepersonalet, 2. tilbuddet om hjælp, 3. tilrettelæggelsen af hjælpen
- ▶ = Struktur og proces kvalitetsdimensioner. Lægger sig op af gængse kvalitetsindikatorer, fx personkontinuitet
- ▶ Kan også betragtes som en problemindikator

Top 10-listen for kvalitet i plejeboligen – de ældres besvarelser

Kvalitetssegenskab	Gn. point
1. Plejepersonalet er venligt	9,9
2. Plejepersonalet respekterer de ældre og deres bolig	9,7
3. Plejepersonalet hjælper med at holde påklædning og personlig hygiejne i orden	9,3
4. Inddragelse i vurderingen af behovet for pleje og omsorg	9,2
5. Medarbejderkontinuitet	9,1
6. Information om retten til pleje	9,1
7. Plejepersonalet arbejder omhyggeligt	9,1
8. Plejepersonalet har erfaring med deres arbejde	9,0
9. Tid nok til at plejepersonalet kan udføre deres arbejde	8,6
10. Samvær med plejepersonalet	8,5

Samvær med andre beboere slet ikke på Top-10 listen!

(1/3 = lige vigtigt, 32 % af plejeboligbeboerne svarer at samvær er lige så vigtig som rengøring og den personlige pleje, og de er ikke repræsenterede i ranglisten)

Sammenligning af tre højest og lavest prioriterede kvalitetsegenskaber - plejebolig

- ▶ Generel overensstemmelse ift. personlig pleje og relationelle egenskaber som respekt
- ▶ Visitatorer fremhæver uddannelse
- ▶ Klagemulighed mindst vigtig for ældre og visitatorer
- ▶ Interessante aktiviteter ikke vigtige for de ældre

Vægtning af kvalitet i plejeboligen

Interviewperson	Top 3	Laveste 3
Ældre	Venlighed Respekt Personlig pleje	Klagemulighed Tilpasning af tidspunkt for bad Interessante aktiviteter
Plejepersonale i plejeboligen	Respekt Personlig pleje Personalekontinuitet	Indretning af boligen Personalet bliver ikke afbrudt Omsorgskontinuitet
Visitatorer	Respekt Personlig pleje Uddannelse	Omsorgskontinuitet Personalet bliver ikke afbrudt Klagemulighed

Top10-listen for kvalitet i hjemmeplejen – de ældres besvarelser

Kvalitetssegenskab	Gn. point
1. Plejepersonalet hjælper med at holde hjemmet rent	10,8
2. Personkontinuitet	10,3
3. Plejepersonalet respekterer de ældre og deres bolig	10,0
4. Plejepersonalet har erfaring med deres arbejde	9,8
5. Tid nok til at plejepersonalet kan udføre deres arbejde	9,7
6. Plejepersonalet er venligt	9,6
7. Plejepersonalet arbejder omhyggeligt	9,5
8. Frit valg af leverandør af hjemmehjælp	9,4
9. Inddragelse i vurderingen af behovet for pleje og omsorg	8,8
10. Fleksibel hjemmehjælp	8,7

- Rengøring i top, og især blandt de mere funktionsdygtige ældre der udelukkende modtager rengøring. Samvær med personalet lavt prioriteret

Sammenligning af tre højest og lavest prioriterede kvalitetsegenskaber - hjemmeplejen

- ▶ Rengøring ikke på listen hos medarbejdere og visitatorer
- ▶ Medarbejdere og de ældre enige om at personalekontinuitet er vigtig; visitatorer fremhæver uddannelse
- ▶ Klagemulighed igen lavt på listen, ligesom personligt budget
- ▶ Visitatorer prioriterer i mindre grad tid nok

Vægtning af kvalitet i hjemmeplejen

Interviewperson	Top 3	Laveste 3
Ældre	Rengøring Personalekontinuitet Respekt	Variation i omsorgen Klagemulighed Personligt budget
Plejepersonale i	Personalekontinuitet Respekt Personlig pleje	Klagemulighed Omsorgskontinuitet Personligt budget
Visitatorer	Respekt Personlig pleje Uddannelse	Samvær med personale Fleksibel hjemmehjælp Tid nok

Plejepersonalet og de ældre er mest enige

- ▶ Plejepersonalet og de ældre er generelt enige i deres vægtninger af, hvad der er væsentlige kvalitetsegenskaber. Det gælder dog ikke **rengøring**, som de ældre generelt vægter højere, end plejepersonalet gør.
- ▶ Det relationelle **samvær** vægtes lavere end forventet af alle tre aktører.
- ▶ Også overraskende at de ældre vægter **aktiviteter** så lavt, og lavere end både personale og visitatorer
- ▶ **Visitatorenes vægtninger** afviger på forskellige punkter fra de to andre grupper. Bl.a. lægger visitatorerne mere vægt på medarbejdernes uddannelsesnivea, men mindre vægt på personkontinuitet og at der er tid nok.

Behov for forventningsafstemning mellem de tre aktørgrupper? Og i forhold til ressourcer og indsatsens formål?

Giver forståelse for hvad der er det vigtigste – og indikation af problemområderne. Men hvordan kan vi mere konkret måle kvalitet?

Hvordan kan vi måle kvalitet i ældreplejen?

- ▶ Erkendelse af vigtighed af fælles tilgange og forståelse af kvalitet og kvalitetsmålinger
- ▶ Forskellige måder at monitorere kvalitet i ældreplejen:
 - ▶ 3 kvalitetsindikatorer om effekt og resultat: Funktionsevne, Livskvalitet og tilfredshed samt Sammenhæng og forudsigelighed,
 - ▶ Én samlet årlig national brugertilfredshedsundersøgelse i plejebolig og hjemmepleje
- ▶ **Betydningen af plejen og omsorgen for borgenes livskvalitet**
 - ▶ Måling af omsorgsbetinget livskvalitet vha. ASCOT metoden

ASCOT-metoden

ASCOT måler Social Care Related Quality of Life (SCRQoL) = **Omsorgsbetinget Livs Kvalitet (OLK)**

Alternativ til omkostningstunge og komplicerede effektstudier

Tidligere benyttet blandt plejeboligbeboere for Ældrekommissionen og blandt hjemmehjælpsmodtagere for Hjemmehjælpskommissionen. Benyttes i de nationale brugertilfredshedsmålinger i England

Inspireret af den indiske filosof og økonom Amartya Sen og hans begreb om capabilities. Tager udgangspunkt i hvad der er vigtigt for den enkelte

Giver et kvantitativt mål på livskvalitet ift. behov indenfor 8 domæner der er universelle men hvor betydningen kan være forskellig fra person til person



Domæner i ASCOT

- ▶ Kontrol over dagliglivet
- ▶ Personlig pleje og velbefindende
- ▶ Mad og drikke
- ▶ Boligen
- ▶ Tryghed
- ▶ Meningsfulde aktiviteter
- ▶ Social kontakt
- ▶ Værdighed

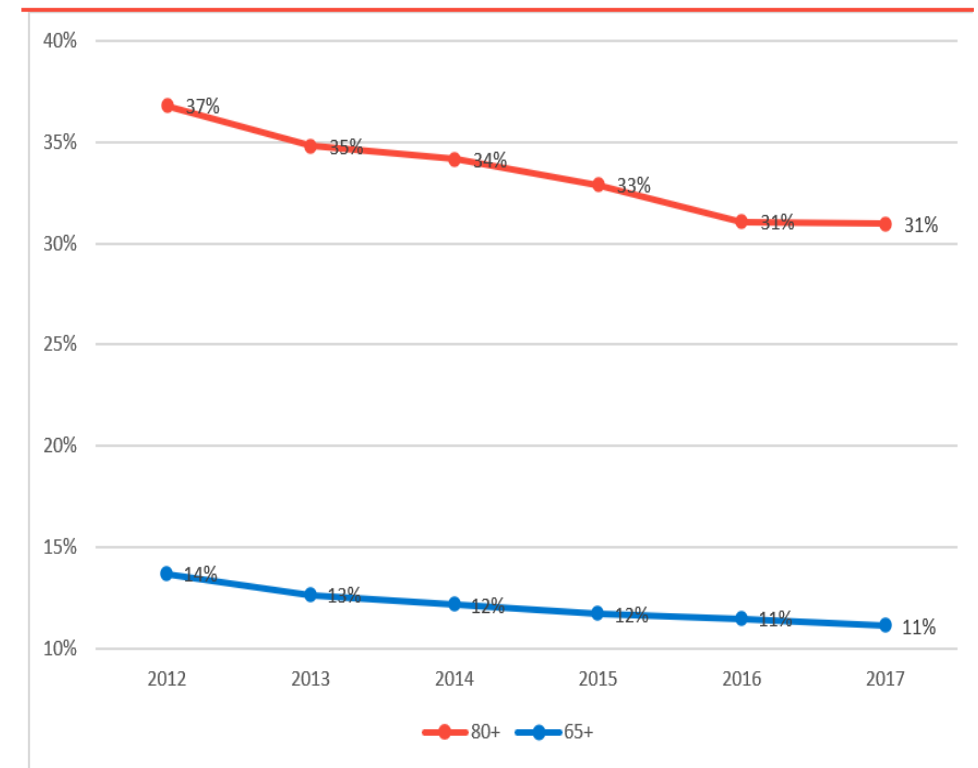
4 SVARKATEGORIER:

1. 'Jeg har så megen kontrol over mit dagligliv som jeg ønsker' = **ideel tilstand**
2. 'Jeg har tilstrækkelig kontrol over mit dagligliv' = **ingen uopfyldte behov**
3. 'Jeg har nogen kontrol over mit dagligliv' = **nogen uopfyldte behov**
4. 'Jeg har ingen kontrol over mit dagligliv' = **mange uopfyldte behov**

Ændringer i OLK over tid?

- ▶ Seneste år færre med hjemmehjælp.
- ▶ Skyldes ikke udvikling i sund aldring men målretning af ydelserne mod de svageste ældre og nedprioritering af den praktiske hjælp, til fordel for personlig pleje.
- ▶ Blandt dem der får hjemmehjælp, derfor mindre sandsynligt at få hjælp til praktiske opgaver som rengøring. Og får man rengøring, udføres det mindre hyppigt (Rostgaard og Mathiessen, 2019).
- ▶ **Har det en betydning for hjemmehjælpsmodtagernes omsorgsbetingede livskvalitet?**
- ▶ Analyse af ændringer i OLK 2012-2017 for hjemmehjælpsmodtagere, kontrolleret for forskelle over tid i baggrundskarakteristika (helbred, uddannelse, indkomst, aleneboende, familiebaggrund etc.)
- ▶ Data: repræsentativt surveydata fra ældre 67-92 år fra Ældredatabasen

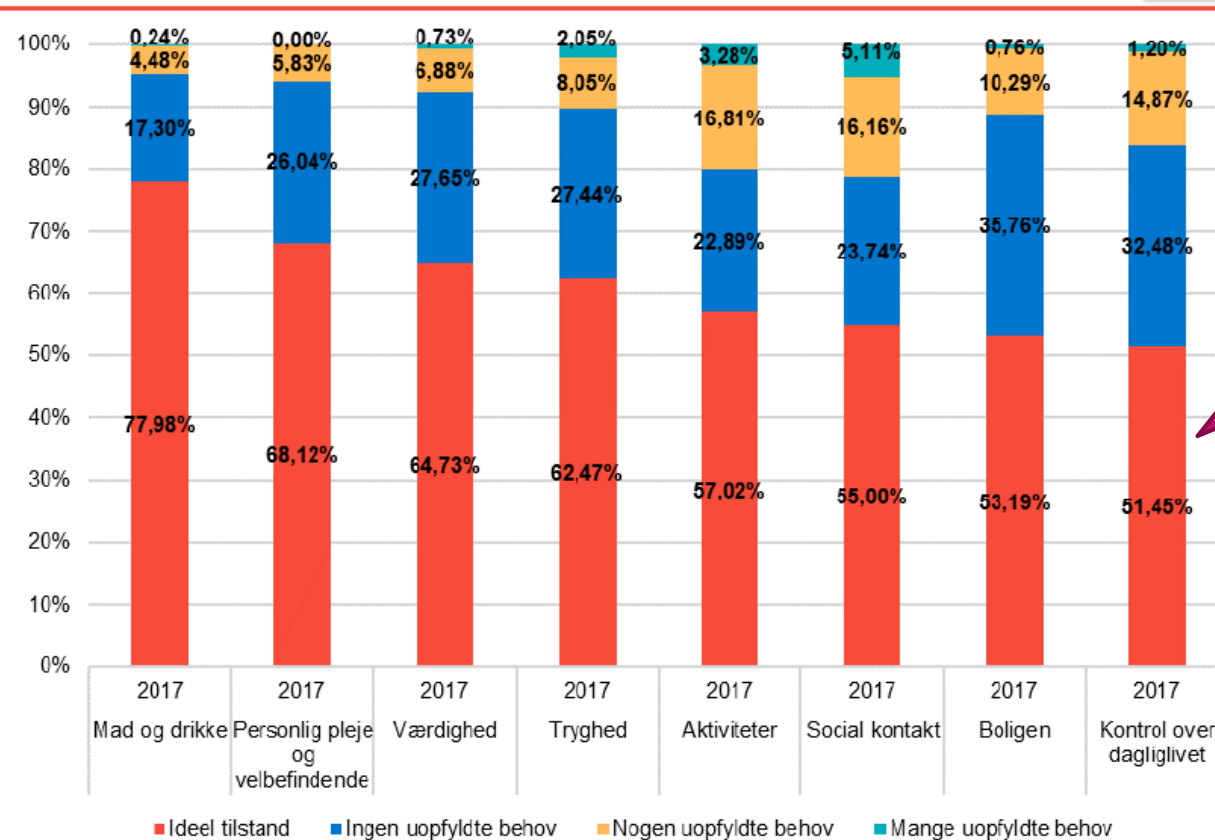
Andel af ældre (65+) og 80+ med hjemmehjælp (pct.). 2012-2017.



Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken, AED06 og FOLK1a

- ▶ Langt de fleste hjemmehjælpsmodtagere vurderer i 2017 deres livskvalitet til at være høj
- ▶ Især 'ideel' OLK for domæner rettet mod kroppens behov som mad og drikke og personlig pleje
- ▶ 'Mange uopfyldte behov' især for aktiviteter og social kontakt
- ▶ Også tendens til uopfyldte behov ift. kontrol, boligen og tryghed.

OLK for hjemmehjælpsmodtagere, 67-92 år, % 2017



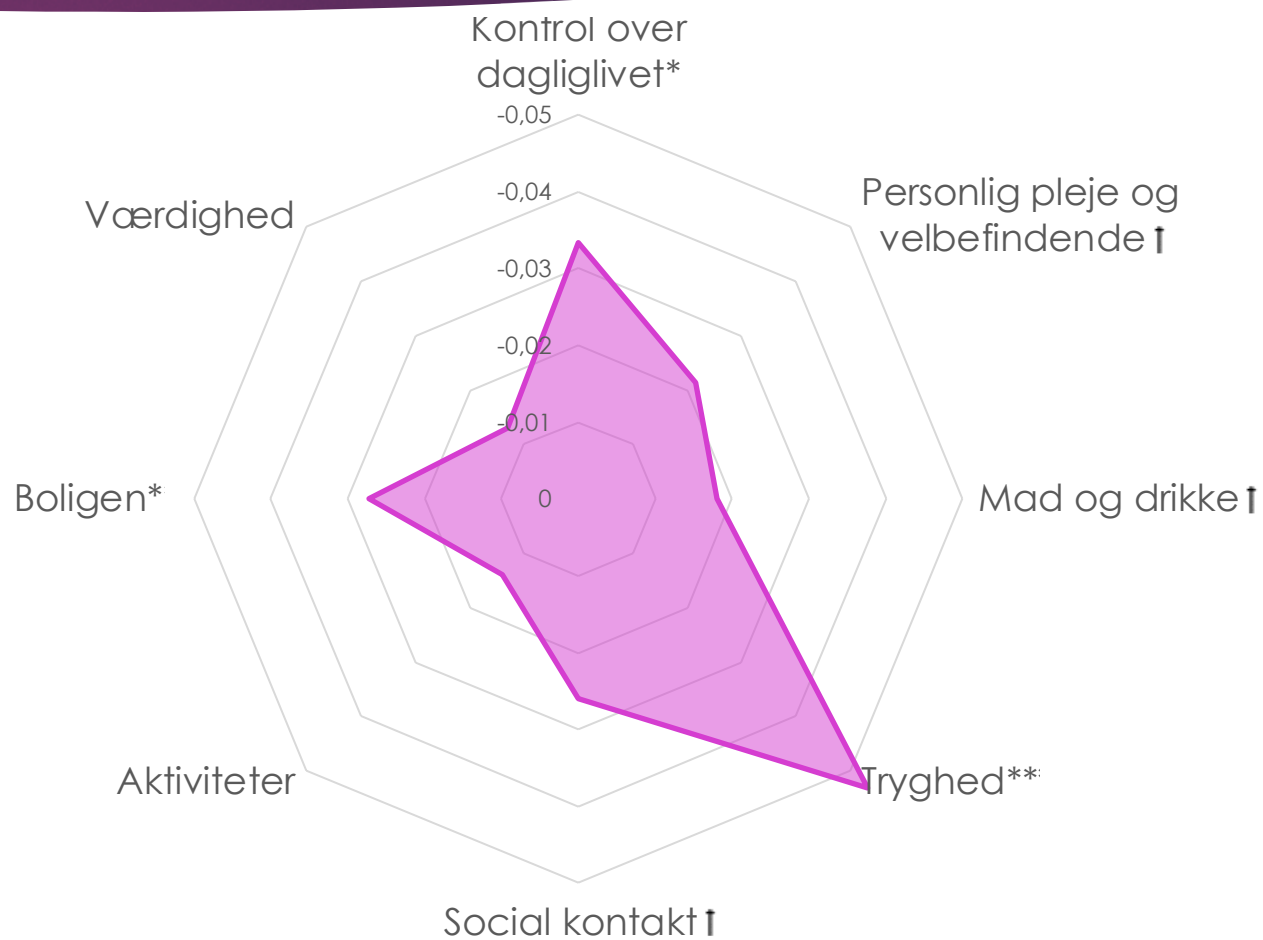
'Jeg har så megen kontrol over mit dagligliv som jeg ønsker' = **ideel tilstand**

Note: Ældre hjemmehjælpsmodtageres behovstilstand ved de otte ASCOT-domæner – her ældre, der får hjemmehjælp i 2017. n = 328-346.

Kilde: Ældredatabasen 2017.

Fald i OLK på 6 ud af 8 domæner

- ▶ Men der er et signifikant fald på seks af de otte livskvalitetsdomæner fra 2012 til 2017:
 - ▶ Boligen, kontrol, social kontakt, mad og drikke, personlig pleje og velbefindende og tryghed
- ▶ Størst fald i tryghed (og især for dem uden børn)
- ▶ Beregning af ændring i OLK tager højde for forskelle mellem hjemmehjælpsmodtagere i de to år
- ▶ Forskellene i OLK over tid kan derfor skyldes, at indhold, hyppighed og omfang af hjemmehjælpen har ændret sig



Er glasset halvtomt eller halvfylt?

- Faldet i OLK omfatter basale menneskelige behovsfunktioner, som er relateret til kroppen og boligen, og som er en del af hjemmehjælpens kerneopgaver. Mellem 5-11% angiver at have nogen eller mange uopfyldte behov på disse domæner.
- Problemområde ift. princippet om '*så længe som muligt i eget hjem*'? Hver tiende vurderer at have nogen eller mange uopfyldte behov ift. boligen
- Faldet ses dog også indenfor også mere komplicerede behovsfunktioner, som hjemmehjælpen kan have en mere eller mindre direkte indflydelse på, såsom at føle sig tryk og i kontrol samt at indgå i sociale relationer.
- Alt i alt angiver 42% af have nogen eller mange uopfyldte behov på én eller flere domæner. Antalsmæssigt svarer det til ca. 50.000 hjemmehjælpsmodtagere
- Og det er især blandt borgere der er aleneboende eller har lav funktionsevne – og for dem der i øvrigt i undersøgelsen angiver at have behov for mere hjemmehjælp

Tak for nu!



Domæner i ASCOT

Domæne	Definition
Kontrol over dagliglivet	Personen har kontrol over sin hverdag, dvs. kan selv vælge hvad han/hun vil foretage sig og hvornår
Personlig pleje og velbefindende	Personen føler sig ren og pæn og ser præsentabel ud ift. personlige præferencer
Mad og drikke	Personen føler, at han/hun får en nærende og tilstrækkelig mad og drikke, med regelmæssige og rettidige intervaller.
Tryghed	Personen føler sig tryk
Social kontakt	Personen er tilfreds med sin nuværende sociale situation, har meningsfulde relationer til venner og familie samt er del af socialt fællesskab, hvis dette er vigtigt for personen.
Aktiviteter	Personen er tilstrækkeligt beskæftiget med en række af meningsfulde aktiviteter
Boligen	Personen oplever at hans/hendes hjem er rent og komfortabelt
Værdighed	Det omfang som plejen og omsorgen bidrager til at personen kan leve et værdigt liv

4 SVARKATEGORIER:

1. 'Jeg har så megen kontrol over mit dagligliv som jeg ønsker' = **ideel tilstand**
2. 'Jeg har tilstrækkelig kontrol over mit dagligliv' = **ingen uopfyldte behov**
3. 'Jeg har nogen kontrol over mit dagligliv' = **nogen uopfyldte behov**
4. 'Jeg har ingen kontrol over mit dagligliv' = **mange uopfyldte behov**