



BRUGERUNDERSØGELSE 2015

HJEMMEPLEJE

EPINIØN

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2015 – Hjemmepleje

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion P/S og Afdeling for Data og Analyse, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Layout: KK Design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLD

Forord	3
Indledning	4
Resumé af undersøgelsens resultat	4
Oversigt over nøglespørgsmål	8
Kort beskrivelse af metoden	9
Tilfredshedsbarometer	9
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	9
Åbne besvarelser	10
Profil af målgruppen	11
Undersøgelsens resultater – hjemmeplejen	14
Generelt	14
Personlig pleje.....	15
Praktisk hjælp.....	16
Hverdagsrehabilitering	16
Vasketøjsordning	18
Indkøbsordning.....	18
Hjælperne	18
Klippekortsordning	20
Leverandør	21
Sammenhæng i hjælp	21
Information.....	22
Velfærdsteknologi	23
Madordning.....	25
Undersøgelsens resultater – trivsel	25
Livskvalitet	25
Ensomhed	27
Tryghed.....	28
Helbred	28
Godt råd	29
Undersøgelsens resultater – Sygeplejen	29
Svarfordelinger på alle spørgsmål	31

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere. I den forbindelse er brugernes oplevelse af vores indsats en afgørende ledestjerne.

Derfor gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på, hvad brugerne mener, vi gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2015, hvor i alt 2.511 hjemmeplejemodtagere har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2015 oplever hjemmeplejens indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews. Spørgeskemaet indeholder 53 spørgsmål om borgernes tilfredshed med hjemmeplejen og med deres trivsel i hverdagen samt yderligere fire spørgsmål om den kommunale sygepleje.

Der er i alt gennemført interview med 2.511 hjemmeplejemodtagere. Disse er fordelt på kommunens fem lokalområder samt på den private leverandør Hjemmehjælpen A/S. Blandt alle deltagende i undersøgelsen modtager 910 personer sygeplejedydelser. Disse personer er stillet spørgsmålene om den kommunale sygepleje.

Interviewene er gennemført i perioden 28. september til 11. november 2015.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Denne rapport omhandler resultater for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hvert af de fem lokalområder og en rapport for den private leverandør.

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilaget til rapporten.

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTAT

Brugerundersøgelsen blandt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejemodtagere giver igen i 2015 et billede af, at borgerne generelt er tilfredse med den hjælp, som de modtager.

76 procent har svaret, at de alt i alt er tilfredse med hjemmeplejen. Dette er på samme niveau som i 2014.

Tre fjerdedele - 75 procent - svarer, at de får den hjemmepleje, som de har brug for. Selvom dette ikke direkte er sammenligneligt med resultaterne af undersøgelsen fra 2014, hvor spørgsmålet var anderledes formuleret, indikerer undersøgelsen, at borgernes oplevelse af, om de får den hjemmepleje, de har brug for, er på niveau med resultatet fra 2014.

Endelig har 70 procent svaret, at hjemmehjælpen betyder, at de bedre kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige dem.

Den udbredte tilfredshed går igen i relation til de fleste af undersøgelsens hovedtemaer, eksempelvis tilfredshed med personlig pleje, vasketøjsordningen, indkøbsordningen og tilfredsheden med hjælperne, hvor andelen af tilfredse borgere i alle tilfælde ligger mellem 80 og 90 procent.

På enkelte områder i undersøgelsen ses en lidt lavere tilfredshed, om end det stadig er flertallet af hjemmeplejemodtagerne, som også er tilfredse her. Dette gælder bl.a. i relation til følgende områder:

- Tilfredsheden med den **praktiske hjælp**, hvor 73 procent af borgerne er tilfredse -og mere specifikt i forhold til **rengøringen**, hvor 68 procent er tilfredse.
- Også i relation til **information** ses en relativt lavere andel tilfredse borgere. 57 procent føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de kan få. Ligeledes 57 procent svarer, at de bliver informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag.
- 73 procent er tilfredse med **madordningen**, mens 15 procent er utilfredse.

- Godt en tredjedel af hjemmeplejemodtagerne (34 procent) svarer ”ja” til, at det **oftest er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet**. Halvdelen – 51 procent – svarer ”nej”. I forlængelse her af er borgerne spurgt om, hvorvidt hjælpen er lige god uanset hvilken hjælper, der kommer i hjemmet. Her er borgerne delt i to stort set lige store andele, idet 43 procent svarer ”ja”, mens 40 procent svarer ”nej”.

Selvom tilfredsheden generelt er høj, peger undersøgelsen således også på områder, hvor der er rum for forbedring.

Nye temaer i undersøgelsen

Årets undersøgelse rummer en række temaer, som der ikke er spurgt om i de tidligere brugerundersøgelser.

- 53 procent af de hjemmeplejemodtagere, hvor der finder **samarbejde sted mellem hjemmeplejen og borgerens pårørende**, svarer, at samarbejdet sker på den måde, som borgeren ønsker. 37 procent svarer, at samarbejdet ikke sker på den måde, som de ønsker.
- Hjemmeplejemodtagerne er også blevet spurgt til, om de oplever, at der er **sammenhæng** i den hjælp, som de modtager. Størstedelen af borgerne (81 procent) svarer, at de oftest kender årsagen til besøget, når de får besøg af kommunens medarbejdere (fx hjælperne, visitator, terapeuter, sygeplejersker). Godt tre fjerdedele, 77 procent, svarer, at de ved, hvem de skal kontakte, hvis de er i tvivl eller har spørgsmål til hjælpen.
- Hjemmeplejemodtagerne er også spurgt til brugen af **velfærdsteknologi** i deres hjem. 38 procent af borgerne svarer, at de selv og/eller hjælperne anvender velfærdsteknologi i deres hjem. 82 procent af disse borgere oplever, at velfærdsteknologien gør en positiv forskel for dem i hverdagen.

Resultaterne er generelt på niveau med 2014 og de tidligere år

Resultaterne er i 2015 kendetegnet ved i de fleste tilfælde at være på niveau med resultaterne fra 2014 og tidligere. Det gælder for eksempel i forhold til tilfredsheden med personlig pleje, vasketøjsordningen, tilfredshed med hjælperne, madordningen og den overordnede tilfredshed med sygeplejen.

Undersøgelsen viser dog også, at der i relation til enkelte spørgsmål ses en positiv udvikling siden undersøgelsen i 2014:

- Kendskabet til **klippekortordningen** er steget blandt de borgere, som modtager klippekortet, hvilket formentlig hænger sammen med, at ordningen nu har eksisteret længere tid end på tidspunktet for brugerundersøgelsen i 2014. 76 procent af de borgere, som er visiteret til klippekortet, kender til klippekortet mod 50 procent i 2014.
- Der ses også en udtalt stigning i tilfredsheden med **indkøbsordningen**, hvor 85 procent af de personer, som er tilknyttet indkøbsordningen, er tilfredse. Det skal ses i forhold til en tilsvarende andel på 71 procent i 2014 og en endnu lavere andel i 2013, hvor 55 procent var tilfredse med indkøbsordningen. Der er således tale om en meget markant stigning i tilfredsheden med indkøbsordningen.
- 9 procent af de hjemmeplejemodtagere, som modtager hjemmepleje fra kommunal leverandør **overvejer at skifte leverandør**. Det er et fald i forhold til 2014, hvor den tilsvarende andel var 13 procent.

Omvendt ses også enkelte temaer i undersøgelsen, hvor der ses en negativ udvikling siden 2014:

- I relation til tilfredsheden med den praktiske hjælp ses et beskedent – om end signifikant – fald i tilfredsheden.
- Andelen af borgere, som svarer ”ja” til, at de får **information, hvis hjælpen er forsinket** eller flyttes til en anden dag er faldet til 57 procent sammenlignet med 63 procent i 2014.
- 82 procent af de borgere, som er visiteret til sygepleje, svarer, at de **får den sygepleje, de har behov for**. Det er et fald i forhold til 2014, hvor den tilsvarende andel udgjorde 93 procent. Dette slår dog ikke igennem på den samlede tilfredshed med sygeplejen, hvor niveauet i år er det samme som i 2014.

Også i relation hjemmeplejemodtagernes vurdering af deres trivsel ses generelt samme niveau som i 2014. 60 procent af hjemmeplejemodtagerne svarer, at deres livskvalitet er god eller meget god, hvilket er på niveau med 2014. 32 procent af hjemmeplejemodtagerne vurderer deres helbred som godt eller meget godt, hvilket også svarer til niveauet i 2014.

Langt hovedparten af hjemmeplejemodtagerne – 87 procent – svarer, at de er trygge i hverdagen. Det er en marginal stigning i forhold til 2014.

29 procent af hjemmeplejemodtagerne svarer, at de ”ofte” eller ”en gang imellem” savner nogen at være sammen med. Spørgsmålet er omformuleret i forhold til tidligere år og kan derfor ikke direkte sammenlignes. Resultatet tyder dog på, at niveauet er nogenlunde tilsvarende 2014, hvor 27 procent svarede, at de ”ofte” eller ”en gang imellem” var alene, selvom de hellere ville være sammen med andre.

Få og små forskelle på tværs af lokalområder

Generelt er resultaterne meget ens på tværs af lokalområderne.

Der ses dog en tendens til, at lokalområde VKV på en lang række af undersøgelsens spørgsmål ligger lidt over det samlede gennemsnit for hele SUF. VKV har eksempelvis en lidt højere tilfredshed end de øvrige lokalområder i relation til tilfredshed alt i alt, tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp, tilfredshed med hjælperne mv.

For de øvrige lokalområder er der ikke nogen systematiske forskelle i resultaterne, når de sammenlignes med det samlede gennemsnit for hele SUF. De fire øvrige lokalområder er således alle kendetegnet af, at de kun i relation til ganske få spørgsmål ligger marginalt under eller over gennemsnittet for hele SUF, mens de på langt hovedparten af spørgsmålene ikke adskiller sig signifikant fra det samlede gennemsnit.

Resultaterne for den private leverandør, Hjemmehjælpen A/S, ligger i en række tilfælde lidt under det samlede gennemsnit for hele SUF. Det gælder bl.a. i forhold til tilfredshed alt i alt, tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp og tilfredshed med hjælperne. Omvendt ses, at Hjemmehjælpen A/S' hjemmeplejemodtagere er lidt mere tilbøjelige til at svare ”ja” til, at det oftest er de samme hjælpere, som kommer i hjemmet. Det skal understreges, at der i alle tilfælde er tale om relativt små omend statistisk signifikante forskelle i forhold til det samlede gennemsnit.

Ingen af lokalområderne eller Hjemmehjælpen A/S adskiller sig fra det samlede gennemsnit på de spørgsmål, som omhandler borgernes trivsel.

Stor spredning mellem hjemmeplejegrupperne

Brugerundersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere er i år udvidet, så det for første gang er muligt at se på resultater for de enkelte hjemmeplejegrupper i daghjemplejen.

En gennemgang af de enkelte hjemmeplejegrupperes resultater viser, at der er relativt store forskelle på tilfredsheden hos brugerne på tværs af de enkelte grupper. Dette gælder både på tværs af hele SUF, men også inden for de enkelte lokalområder. Således er der i alle lokalområder hjemmeplejegrupper, som ligger i såvel den bedre halvdel, som i den dårligere - i relation til brugertilfredshed.

Spredningen i hjemmeplejegruppernes resultater ses især i relation til de spørgsmål, som omhandler borgernes tilfredshed alt i alt, tilfredshed med praktisk hjælp og tilfredshed med hjælperne. Her er det samtidig sådan, at de hjemmeplejegrupper, som har en høj tilfredshed alt i alt i de fleste tilfælde også har en relativt høj tilfredshed med den praktiske hjælp og med hjælperne. Tilsvarende ses, at de hjemmeplejegrupper, som har en lav tilfredshed med hjemmeplejen alt i alt, oftest også scorer relativt lavere på tilfredshed med praktisk hjælp og med hjælperne.

Der ses også en vis spredning på tværs af hjemmeplejegrupperne i relation til de spørgsmål, som omhandler beboernes trivsel i form af livskvalitet, tryghed og helbred. Spredningen er dog mindre end det ses i relation til spørgsmålene om tilfredshed. Samtidig er der ikke nogen tydelig sammenhæng mellem tilfredshedsspørgsmålene og trivselsspørgsmålene. Sagt med andre ord, borgere i hjemmeplejegrupper med høj tilfredshed scorer ikke nødvendigvis højt på borgernes trivsel og vice versa.

Det bemærkes, at en del spørgsmål i undersøgelsen ikke kan opdeles på hjemmeplejegrupper på grund af for få besvarelser af de pågældende spørgsmål. Det gælder fx tilfredshedsspørgsmål om de ydelser, som kun et mindretal af hjemmeplejemodtagerne modtager, eksempelvis klippekortet, enkeltydelser inden for personlig pleje og sygepleje.

Metodiske og indholdsmæssige ændringer i årets undersøgelse

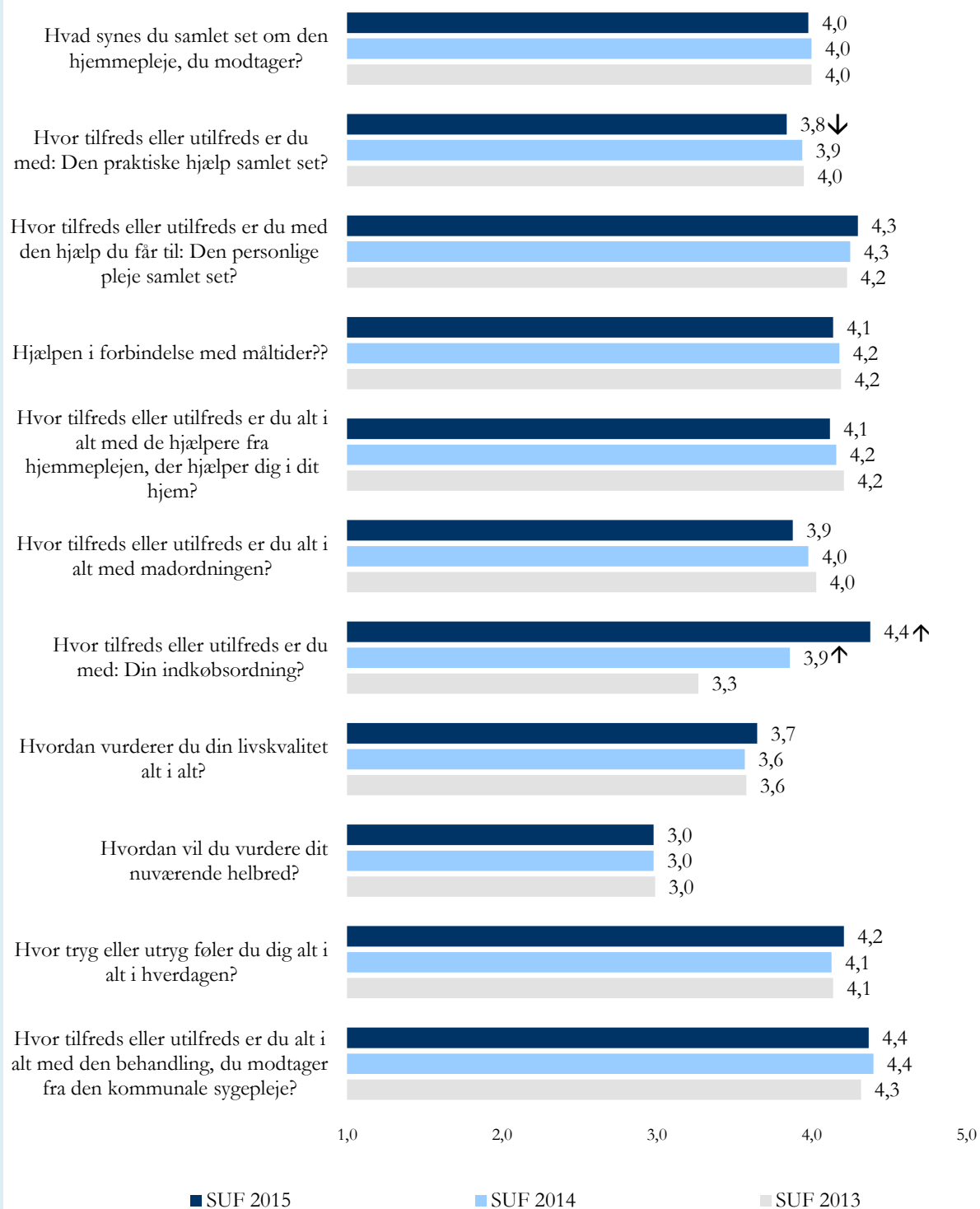
Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser er i 2015 ændret indholdsmæssigt på flere punkter:

- For det første er spørgsmålene i undersøgelseerne tilpasset med henblik på bedre at kunne monitorere opfyldelsen af de overordnede mål i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens politikker, hhv. ældrepolitikken og sundhedspolitikken.
- For det andet er en del spørgsmål tilpasset med henblik på bedre at kunne afdække brugeroplevet effekt og værdi – dvs. hvilken effekt og værdi borgerne oplever at få ud af SUF's ydelser. Undersøgelserne skal fortsat afdække den brugeroplevede kvalitet af og tilfredshed med SUF's ydelser – dog i mindre detaljeret omfang end hidtil, dvs. bl.a. med et reduceret antal spørgsmål om tilfredshed med specifikke ydelser.
- For det tredje er alle spørgeskemaer generelt forsøgt forkortet og simplificeret med henblik på at gøre dem nemmere for borgerne at besvare. Samtidig er flere spørgsmål tilpasset til KL's standardiserede tilfredshedsundersøgelser med henblik på at muliggøre sammenligninger med andre kommuner.
- For det fjerde er indeværende undersøgelse om hjemmeplejen udvidet med ekstra interview, så det i år er muligt at fordele en del af undersøgelsens resultater på de enkelte hjemmeplejegrupper i daghjemmeplejen (som omtalt oven for).

Ændringerne har den konsekvens, at en del af brugerundersøgelsens resultater ikke kan sammenlignes med tidligere år. Dette beskrives løbende undervejs i rapporten ved de relevante temaer.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2015 sammenlignet med 2014 og 2013: Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



KORT BESKRIVELSE AF METODEN

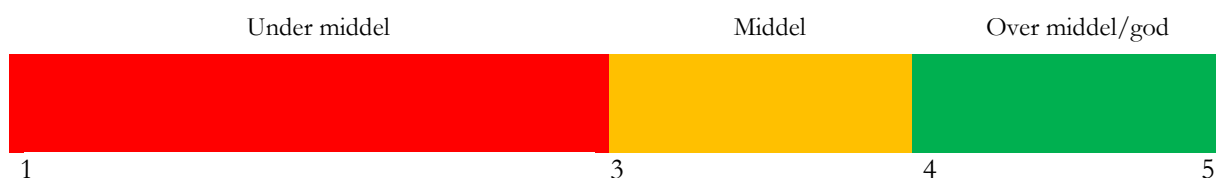
I spørgeskemaet har deltagerne besvaret nogle af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på flere spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås, fx ”meget tilfreds”. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

Resultaterne har i tidligere år været rapporteret på en 0-100-skala, som metodisk udtrykker det samme som den nu anvendte fem-skala. Årsagen til at anvende en fem-skala er, at 0-100-skalaen ofte er blevet fejlførtolket, da den let kan læses som en afrapportering af procentandele.

Tilfredshedsbarometer

Tilfredshedsbarometeret kan bruges som en vejledende indikator for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau, og ikke mindst om brugernes tilfredshed ændrer sig fra år til år.

Som det fremgår af barometret nedenfor, opdeles resultaterne i tre intervaller henholdsvis 1-2,9 (under middel), 3-3,9 (middel), og 4-5 (over middel/god).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Dette gælder særligt spørgsmål, som er anvendt i brugerundersøgelsen i de foregående år, og hvor det derfor er muligt at belyse, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om borgerne f.eks. har ændret holdning fra 2014 til 2015.

De fleste spørgsmål i 2015 er formuleret med ”Ja”, ”Både og” og ”Nej”-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret ”Ja” til pågældende spørgsmål.

Ved enkelte spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet i andele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Den præcise fordeling i svar vil således kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på leverandører af de konkrete ydelser. Her præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder, privat leverandør, kommunale leverandører samlet og for hele SUF.

Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed anvendes de gængse forkortelser (AMA, VBH, VKV, BIN og IBØ) for kommunens fem lokalområders navne, mens ”Hjemmehjælpen A/S” anvendes for den private leverandør.

Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i borgernes svar på tværs af lokalområderne. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalområder i 2015 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for de pågældende lokalområder/leverandører. Plus

betyder, at lokalområdets resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit, og minus betyder, at et givet lokalområde scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus indikerer således ikke, om der er tale om en udvikling over tid for lokalområderne, men kun om resultaterne fra et lokalområde er signifikant højere - eller lavere end det samlede gennemsnit i 2015.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2014 til 2015, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2015. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2015. Samme markering anvendes til at illustrere en statistisk signifikant udvikling i resultatet for de tidligere år, dvs. fra 2013 til 2014.

Der vil i mange tabeller ses forskelle i resultater på tværs af lokalområder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol. Dette skyldes, at forskellene ikke er statistisk signifikante, dvs. at variationerne ikke er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er tale om en reel forskel. Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne på tværs af lokalområderne og over tid.

Åbne besvarelser

Flere spørgsmål i undersøgelsen er stillet som ”åbne spørgsmål”, dvs. at borgerne besvarer spørgsmålet med egne ord, som noteres af interviewer. I rapporten beskrives disse resultater kort og i en opsummerende form. De åbne besvarelser udgør et omfattende datamateriale, og i rapporten skitseres derfor kun enkelte hovedpointer fra borgernes svar. Åbne besvarelser kan dog ofte være værdifulde i arbejdet med at udvikle en given indsats. Datamaterialet (i anonymiseret form) kan derfor rekvireres ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle borgere over 65 år i Københavns Kommune, der af kommunen er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem.

- I 2015 stilles der spørgsmål vedrørende **praktisk hjælp** til borgere, der som minimum er visiteret til en blok for praktisk hjælp, dvs. enten *let støtte til rengøring*, *moderat støtte til rengøring* eller *omfattende støtte til rengøring*. Hvis borgerne, som modtager en blok til praktisk hjælp, desuden modtager ordninger såsom indkøb og tøjvask, stilles der ligeledes en række spørgsmål om deres tilfredshed med disse ydelser.
- I 2015 stilles der spørgsmål om **personlig pleje** til borgere, der som minimum er visiteret til en blok for personlig pleje, dvs. enten *personlig pleje let støtte*, *personlig pleje moderat støtte* eller *personlig pleje omfattende støtte*.

Totalpopulationen for undersøgelsen udgøres i alt 6.745 modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp fordelt på de fem hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune samt én privat leverandør af hjemmepleje.

Fordelingen af undersøgelsens deltagere (stikprøven) ses i tabellen nedenfor. Rækken ”Hjemmehjælpen A/S” udgøres af de interviewede borgere, som udelukkende modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp fra privat leverandør. Af de interviewede hjemmeplejemodtagere er der 33 personer, som modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, men som modtager personlig pleje fra en kommunal leverandør. Disse borgere indgår i tallene for kommunale leverandører herunder.

Stikprøven er ”vejet” i henhold til totalpopulationens fordeling på hjemmeplejeenheder og ydelsesprofiler. Det betyder, at nedenstående fordeling stemmer overens med totalpopulationens fordeling, og at undersøgelsens resultater således er repræsentative for samtlige modtagere af hjemmepleje i SUF. For en nærmere beskrivelse af stikprøvens sammensætning, se metodeafsnittet i bilaget til rapporten.

Leverandør		
	Antal borgere	Procentandel
AMA	392	16%
BIN	392	16%
IBØ	390	15%
VBH	392	16%
VKV	390	15%
Hjemmehjælpen A/S	555	22%
Total	2511	100%

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på ydelsesprofiler, henholdsvis borgere som kun modtager personlig pleje, borgere som kun modtager praktisk hjælp, samt borgere som modtager begge dele.

Ydelsesgruppe		
	Antal borgere	Procentandel
Kun personlig pleje	121	5%
Kun praktisk hjælp	1637	65%
Praktisk hjælp og personlig pleje	753	30%
Total	2511	100%

Borgere, som kun modtager praktisk hjælp, er den største gruppe, idet de udgør 65 % af undersøgelsens deltagere. Borgere, som modtager både praktisk hjælp og personlig pleje, udgør 30 %, mens borgere, som udelukkende modtager personlig pleje, udgør 5 %. Tallene afspejler fordelingen i totalpopulationen.

I nedenstående tabel ses en fordeling af undersøgelsens borgere opdelt på plejetyngde. Plejetyngde defineres som det antal timers pleje ugentligt, som borgeren er visiteret til.

Plejetyngde		
	Antal borgere	Procentandel
00 - 1,9 timer pr. uge	1668	66%
02 - 3,9 timer pr. uge	387	15%
04 - 7,9 timer pr. uge	314	13%
08 - 11,9 timer pr. uge	71	3%
12 - 19,9 timer pr. uge	44	2%
20 timer eller mere pr. uge	27	1%
Total	2511	100%

Det fremgår, at 66 %, og dermed den største del af målgruppen, er visiteret til mindre end to timers hjemmepleje om ugen, mens i alt 3 % af borgerne er visiteret til mere end 12 timer om ugen. Dette stemmer stort set overens med totalpopulationen af SUF's borgere. Der ses dog en lille overrepræsentation af borgere med under 2 timers pleje samt en lille underrepræsentation af borgere med over 12 timers

hjælp om ugen. Der er for hvert af de centrale spørgsmål foretaget analyser af, om der er forskel på svarene afhængig af plejetyngde. Der har ikke vist sig statistisk signifikante forskelle mellem grupperne, hvilket betyder, at det ingen betydning har for undersøgelsens resultat, at andelen af svækkede borgere er en anelse underrepræsenteret i undersøgelsen. Ikke desto mindre må man være opmærksom på dette, når resultaterne tolkes. For yderligere information om fordelinger i stikprøven og populationen, se metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

Nedenstående tabel viser deltageres fordeling på henholdsvis køn og alder.

Køn		
	Antal borgere	Procentandel
Kvinde	1873	75%
Mand	638	25%
Under 70 år	227	9%
70-79 år	811	32%
80-85 år	663	26%
86-90 år	497	20%
Over 90 år	313	12%

Fordelingerne på køn og alder blandt de interviewede borgere stemmer i vidt omfang overens med fordelingerne i totalpopulationen af SUF's borgere. For en nærmere sammenligning af de deltagende borgere med totalpopulationen henvises til metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

UNDERSØGELSENS RESULTATER – HJEMMEPLEJEN

I dette afsnit præsenteres selve resultaterne fra brugerundersøgelsen 2015. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer.

I tabellerne vises gennemsnittet for samtlige modtagere af hjemmepleje som ”SUF 2015”. Derudover præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder, Hjemmehjælpen A/S, for kommunale leverandører samlet og for hele SUF. Som beskrevet i indledningen markeres det med plus (+), hvis en leverandør scorer statistisk signifikant højere end gennemsnittet for alle lokalområderne og den private leverandør, og minus (-), hvis en leverandør scorer statistisk signifikant lavere end gennemsnittet. Plus og minus viser altså ikke, om resultaterne har ændret sig over tid, men kun på tværs af lokalområder og privat leverandør i 2015.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2014 til 2015, markeres det ud for det samlede resultat med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end sidste år.

I tabellerne, hvor resultatet er angivet som en samlet tilfredshedsscore på en skala fra 1-5, dækker dette over, at forskellige andele af respondenterne har besvaret spørgsmålet på en fempunktsskala. De præcise svarfordelinger fremgår i rapportens sidste afsnit ”svarfordelinger på alle spørgsmål”.

Generelt

Første spørgsmål handler om borgernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen. 76 procent har svaret, at de samlet set er tilfredse med den hjemmepleje, som de modtager, mens 8 procent er utilfredse og 13 procent har svaret ”hverken-eller”. Det samlede gennemsnit for hele SUF er på niveau med de foregående år, hvor der blev stillet et næsten enslydende spørgsmål: ”Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager?”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	4.1 ⁺	4,0	3,9	4,0	4.2 ⁺	3.8 ⁻	4,0	4,0	4,0	4,0

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt borgerne føler, at de får den hjælp, de har brug for.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?	78%	76%	73%	77%	82% ⁺	70% ⁻	77%	75%

Som det fremgår i tabellen ovenfor svarer 75 procent bekræftende på spørgsmålet. 11 procent svarer ”Både-og”, mens 13 procent svarer, at de ikke får, den hjælp de har brug for. I 2014 blev der stillet et lignende spørgsmål og brugernes svar lå på samme niveau som i 2015.

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt brugerne bliver bedre til at gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dem, som følge af hjemmeplejen.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2015
Betyder den hjælp, du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	72%	70%	69%	70%	74%	69%	71%	70%

Personlig pleje

Næste tema handler om tilfredsheden med hjælp til personlig pleje. Brugernes svar er omregnet til en fem-punktsskala, men resultatet dækker over, at 90 procent af de borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, samlet set er tilfredse, mens 3 procent er utilfredse. Brugernes tilfredshed ligger på niveau med 2014.

Der er ligeledes stillet spørgsmål til fire områder af personlig pleje. Inden for alle fire områder ses ingen ændring i forhold til de sidste år. På grund af få besvarelse vedrørende hjælp til toiletbesøg (færre end 30 pr. leverandør), kan resultaterne på dette spørgsmål ikke rapporteres selvstændigt for de enkelte leverandører.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Den personlige pleje samlet set?	4.2	4.4	4.2	4.3	4.5+	4.1-	4.3	4.3	4.25	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Hjælpen i forbindelse med måltider??	4.3	4.4+	4.1	4.0	4.2	3.7-	4.2	4.1	4.2	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Af- og påklædning?	4.3	4.4+	4.2	4.3	4.2	4.1	4.3	4.3	4.2	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: At vaske dig?	4.3	4.4	4.2	4.4	4.4	4.1	4.3	4.3	4.2	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Toiletbesøg?	-	-	-	-	-	-	4.2	4.2	4.3	4.2

Praktisk hjælp

De næste spørgsmål handler om den samlede tilfredshed med hjælp til praktiske opgaver. Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp er faldet i 2015 sammenlignet med 2014. Dette fald kan alene tilskrives, at brugere som får praktisk hjælp fra den private leverandør har en lavere tilfredshed end gennemsnittet, og derfor trækker det samlede tilfredshedsniveau ned.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set?	3.9	3.8	3.8	3.9	4,0+	3.7	3.9	3.8↓	3.9	3.9

Dernæst følger et mere specifikt spørgsmål om tilfredshed med hjælpen til rengøring.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring?	3.8	3.7	3.7	3.8	3.9+	3.7	3.8	3.7	3.8	3.8

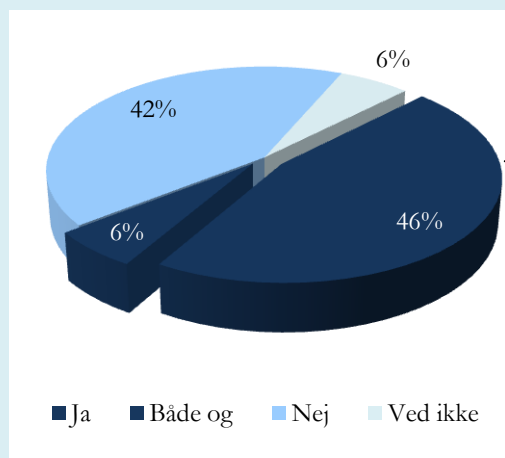
Hverdagsrehabilitering

Det næste tema belyser hverdagsrehabilitering. Hverdagsrehabilitering handler om støtte til at blive selvhjulpne og herigennem muligheden for at leve en mere meningsfuld og selvstændig tilværelse.

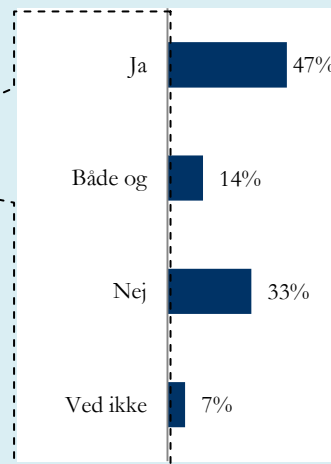
Med henblik på at afdække brugernes oplevelse og tilfredshed med hverdagsrehabilitering, er brugerne i år blevet spurgt, om de får støtte af hjælperne til at blive mere selvhjulpne, og om det betyder, at de kan klare mere selv. Spørgsmålene er stillet dels overordnet i forhold til at klare dagligdags ting, dels i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp.

Herunder ses brugernes svar på det overordnede spørgsmål. Det første spørgsmål er stillet til samtlige deltagere i undersøgelsen, dvs. uanset hvilken type hjælp brugeren får, mens det andet spørgsmål kun er stillet til de brugere, der har svaret ”Ja” og ”Både og” til spørgsmålet om at føle sig støttet til at klare flest mulige dagligdagsting selv.

Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige daglige ting selv?



Bliver du bedre til at klare flere daglige ting selv af at blive støttet af hjælperne?

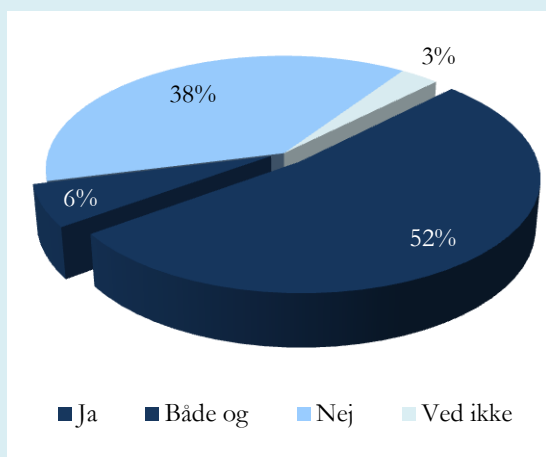


Figuren viser, at mere end halvdelen oplever, at de til et vis niveau bliver støttet i at blive mere selvhjulpne, idet 46 procent svarer "Ja" og 6 procent svarer "Både og" til, at hjælperne støtter dem i at kunne klare flere daglige ting selv. Blandt disse brugere oplever 61 procent, at de får et positivt udbytte af denne støtte, dvs. at de svarer "Ja" eller "Både og" til spørgsmålet til højre i figuren. En tredjedel, af dem, der bliver støttet af hjælperne, føler ikke, at de med støtten bliver mere selvhjulpne.

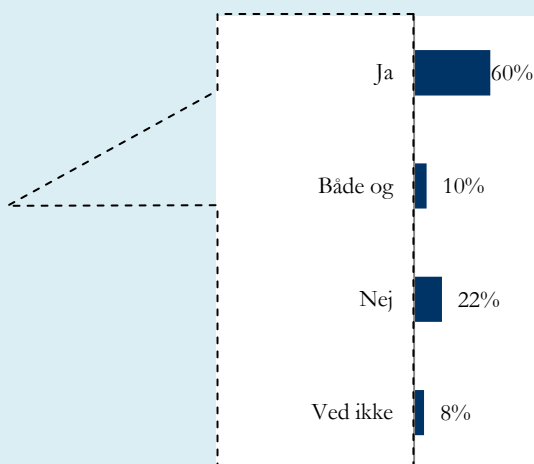
De næste to figurer belyser selvhjulpnenhed i forhold til henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp.

Første figur viser brugernes svar på spørgsmål om rehabiliterende hjælp til personlig pleje:

Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din personlige pleje selv?

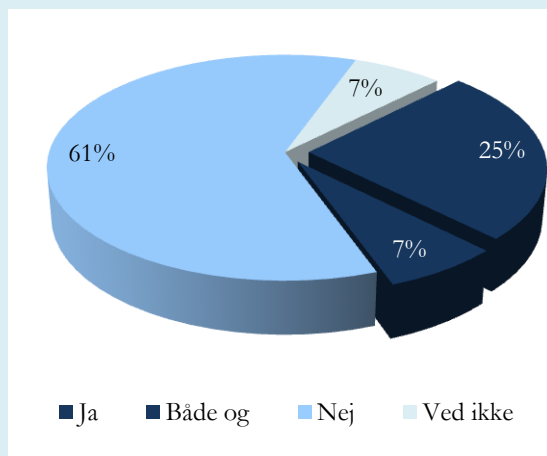


Bliver du bedre til at klare mest muligt af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne?

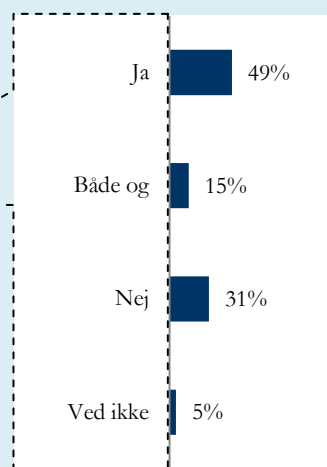


Næste figur viser brugernes svar på spørgsmålet om selvhjulpnenhed i forhold til praktisk hjælp:

Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af rengøringen selv?



Bliver du bedre til at klare mest mulig af rengøringen selv af at blive støttet af hjælperne?



Vasketøjsordning

Næste tema belyser tilfredsheden med vasketøjsordningen. Der ses ingen ændring af det samlede tilfredshedsniveau i forhold til de foregående år. Tallene dækker over, at 82 procent af brugerne har angivet, at de er tilfredse, både i 2015, 2014 og i 2013.

Skala 1-5	Berendsen Vaskeservice	DFD Vaskerier	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din vasketøjsordning?	4.2+	3.9-	4.1	4.1	4.1

Indkøbsordning

Næste tema belyser tilfredsheden med indkøbsordningen. Her er den samlede tilfredshed med indkøbsordningen steget fra 2014 til 2015, ligesom den også i året før steg signifikant. Tallene dækker over, at 85 procent er tilfredse i 2015, mens det samme gjaldt 71 procent i 2014 og 55 procent i 2013.

Skala 1-5	Turkøb	iPosen (Thomberg ApS)	Intervare A/S	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning?	4.7+	3.5-	4.4+	4.4↑	3.9↑	3.3

Hjælperne

Det næste tema i undersøgelsen er borgernes tilfredshed med hjælperne. Her er der først stillet et spørgsmål om den samlede tilfredshed med hjælperne. Tallene dækker over, at 80 procent af brugerne svarer, at de alt i alt er tilfredse med hjælperne, hvilket er samme andel som i de to foregående år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?	4.2	4.1	4.0-	4.2	4.3+	4.0-	4.1	4.1	4.2	4.2

Der er herefter stillet en række supplerende spørgsmål, der handler om borgerens oplevelse af hjælpere.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Er hjælperne venlige overfor dig?	95%	96%	94%	95%	96%	95%	95%	95%
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?	88%	88%	89%	88%	89%	87%	88%	88%
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	70%	68%	68%	70%	76%+	69%	70%	70%
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som du ønsker at få hjælp til?	70%	71%	68%	72%	77%+	66%-	72%	70%
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	50%-	59%	62%	67%+	61%	63%	60%	60%
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	29%-	32%	26%-	37%	37%	39%+	32%	34%
Er den hjælp, du får, lige god uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	46%	39%	39%	46%	48%	42%	43%	43%

Også i de foregående år er borgerne stillet spørgsmål om deres oplevelse og tilfredshed med hjælperne, men de fleste spørgsmål er omformuleret i indværende år, hvorfor det ikke er muligt at sammenligne resultaterne direkte med tidligere års undersøgelser.

Det gælder blandt andet spørgsmålene om brugernes oplevelse af antallet af hjælpere, som hjælper dem i deres hjem, hvor spørgsmålene i år adskiller sig fra tidligere år. I år er borgerne spurgt, om det oftest er de samme hjælpere, som hjælper dem i hjemmet, og om hjælpen er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer. Resultatet – i form af svarfordelinger - på disse to spørgsmål ses i tabellen neden for.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	34%	15%	51%	0%	100%
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	43%	14%	40%	3%	100%

Tabellen viser, at godt en tredjedel af borgerne - 34 procent - svarer ”Ja” til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer. Yderligere 15 procent svarer ”Både og”, mens 51 procent svarer ”Nej”.

43 procent svarer, at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer, mens 40 procent svarer, at det ikke er tilfældet.

I 2014 blev borgerne spurgt til deres tilfredshed med antallet af hjælpere. Her svarede 47 procent, at de var (meget) tilfredse med antallet af hjælpere, mens 40 procent omvendt svarede, at de var (meget) utilfredse.

Sidste spørgsmål, under temaet om hjælpere, belyser samarbejdet mellem hjemmeplejen og pårørende.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Hvis der er et samarbejde mellem hjemmeplejen og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	51%	53%	54%	56%	60%	41%	55%	53%

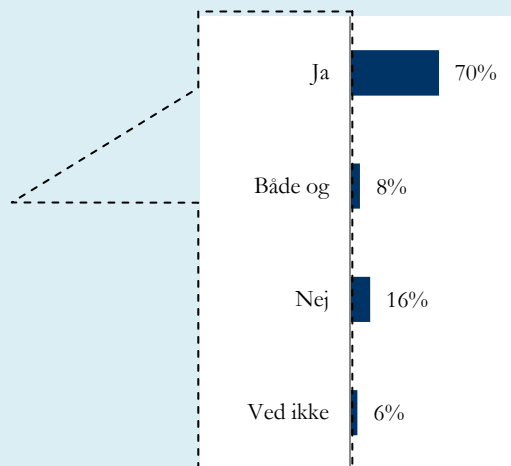
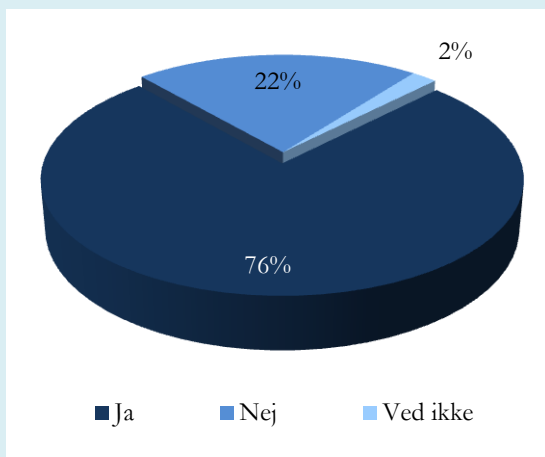
66 procent har svaret, at der ikke er et samarbejde mellem hjemmeplejen og deres pårørende, og disse brugere indgår derfor ikke i tabellen ovenfor. Blandt de 44 procent af hjemmeplejemodtagerne, hvor der er et samarbejde mellem hjemmeplejen og deres pårørende, svarer 53 procent, at samarbejdet sker på den måde, som de ønsker.

Klippekortsordning

Det næste tema omhandler kendskab og holdninger til klippekortsordningen. Blandt de 2.511 deltagende i brugerundersøgelsen, er der 214 personer, som modtager klippekortsydelsen. Disse er blevet stillet følgende spørgsmål:

Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen?

Oplever du, at du med den ekstra halve times hjemmehjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud?



Sammenholdt med sidste år ses en stigning i andelen af personer, der er visiteret til klippekortsordningen, som ved, at de modtager klippekortet. Hvor andelen i år er 76 procent, gjaldt det for 50 procent i 2014. Andelen af personer, der oplever, at de med ordningen får bedre mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde for deres hverdag, er på niveau med 2014; hhv. 70 procent i 2015 og 68 procent i 2014.

Leverandør

Næste tema handler om overvejelser om at skifte leverandør.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?	9%	10%	12%	10%	6%	17%+	9%	11%

Spørgsmålet er både stillet til borgere, som har kommunal og privat leverandør. Til sammenligning svarede 13 procent af de borgere, der modtog kommunal hjemmepleje i 2014, at de havde overvejet at skifte til hjemmepleje fra privat leverandør.

Sammenhæng i hjælp

Det næste tema omhandler borgernes oplevelse af sammenhængen i den hjælp, som modtages. Temaet er vanskeligt at belyse, da der ikke er en entydig definition af, hvordan hjælpen skal opleves af borgerne, når der er en optimal sammenhæng i hjælpen.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Når du får besøg i dit hjem af kommunens forskellige slags medarbejdere, det kan være visitator, sygeplejerske, hjælperne fra hjemmeplejen eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer?	78%	81%	84%	83%	84%	77%	82%	81%

Til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne fra kommunen er gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for borgerens hjælp, har en tredjedel af borgerne (33 procent), besvaret spørgsmålet med "ved ikke". Dette afspejler udfordringen ved at spørge ind til sammenhæng i hjælpen, og resultatet bør derfor tolkes med dette for øje.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Er medarbejderne fra kommunen gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp?	52%	50%	46%	48%	55%+	34%	50%	47%

15 procent svarer, at medarbejderne ikke er gode til tale med hinanden, om det der er vigtigt for borgerens hjælp.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?	77%	75%	78%	78%	82%+	74%	78%	77%

17 procent svarer, at de ikke ved, hvem de kan kontakte, hvis de er i tvivl om noget.

Information

Derefter er der først stillet et overordnet spørgsmål, om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om deres muligheder for hjælp.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få?	59%	51%	56%	57%	64%+	56%	57%	57%

Til sammenligning svarede 54 procent sidste år, at de i høj grad eller meget høj grad følte sig tilstrækkelig informeret af kommunen om, hvilken hjælp de kunne få. Selvom de to spørgsmål ikke er direkte sammenlignelige indikerer dette, at borgernes vurdering af kommunens information svarer nogenlunde til niveauet i undersøgelsen fra 2014.

Dernæst er der stillet et spørgsmål om, hvorvidt borgerne bliver informeret i god tid, hvis der er ændringer i hjælpen. Her ses et fald i tilfredsheden fra 2014 til 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	56%	50%	58%	61%	57%	60%	56%	57%↓	63%	63%

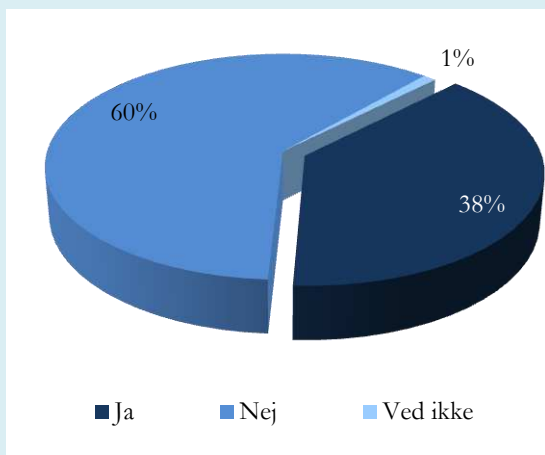
Velfærdsteknologi

Som et nyt tema i år er deltagerne blevet stillet tre spørgsmål, der handler om brugen af velfærdsteknologi. Velfærdsteknologi kan f.eks. være en nødkaldsalarm, lifte, automatiske senge eller vaske-/tørretoiletter. Borgerne er indledningsvis blevet spurgt, om nogen fra kommunen har talt med dem om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dem. Hertil svarede 32 procent "ja".

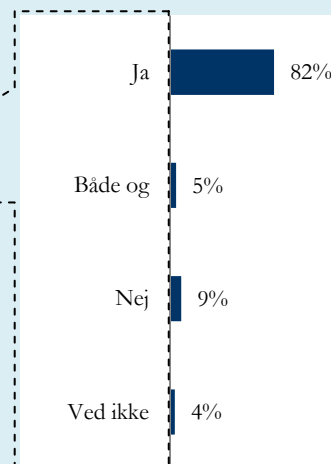
Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?	31%	29%	36%	36%	37%	26%	34%	32%

Borgerne er også blevet spurgt, om de eller personalet bruger velfærdsteknologi. De respondenter, der har svaret, at de bruger velfærdsteknologi, har herefter svaret på, om de oplever, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dem i deres hverdag. Besvarelsene for disse spørgsmål kan aflæses i figurerne neden for.

Bruger du eller hjælperne velfærdsteknologi i dit hjem?



Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen?



De borgere, som har svaret, at de eller deres hjælpere ikke anvender velfærdsteknologi i borgerens hjem, har fået mulighed for at pege velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kunne gøre deres hverdag bedre.

Åbne svar: Kan du pege på velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kunne gøre din hverdag bedre?

Ud af de i alt 1.503 borgere, der har svaret, at de eller deres hjælpere ikke bruger velfærdsteknologi i borgerens hjem, har 184 personer anvendt den åbne besvarelse til at pege på velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kunne gøre deres hverdag bedre.

I mere end halvdelen af disse besvarelser nævner borgerne, at de kunne bruge en nødkaldsalarm. Derudover er der flere borgere, der gerne vil gøre brug af velfærdsteknologiske hjemmemidler i forbindelse med toiletbesøg.

Der er flere, der ønsker en lift, som kan hjælpe dem op og ned af trapper eller i og ud af sengen.

Derudover nævnes rollatorer, elektroniske apparater til at tænde og slukke elektricitet, hæve- og sænkestole og -skabe, instrumenter til at samle ting op fra gulvet samt andre velfærdsteknologiske hjælpemidler til at læse, bade, tage tøj på og gøre rent.

Madordning

Næste tema vedrører borgernes tilfredshed med madordningen. Der er ses ingen signifikante ændringer i det samlede tilfredshedsniveau i forhold til de foregående år.

Skala 1-5	Din Private Kok A/S	KRAM, Det danske Madhus	Madservice à la Carte	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?	4.0	3.6	3.9	3.9	4.0	4.0

De borgere, der har madordning, har fået mulighed for at komme med en kommentar, ris eller ros.

Åbne svar: Har du en kommentar til madordningen, ros eller ris?

Ud af de i alt 2.511 deltagende, der har en madordning, har 184 personer har ønsket at give en kommentar til denne.

Overordnet er det meget blandede kommentarer, som gives til madordningen. Nogle er meget tilfredse eller meget utilfredse, mens andre giver udtryk for, at de synes, at maden er i varierende kvalitet.

De borgere, der er tilfredse med madordningen, giver overordnet udtryk, at maden er veltilberedt og smager godt. Derudover fremhæves det af flere, at det dejligt, at maden kommer til tiden.

De borgere, der er utilfredse med madordningen, fremhæver primært, at maden ikke er varierende nok. Derimod synes flere, at den kedelig og ensformiget. Nogle synes, at der er for lidt grønsager og for meget sovs og kartofler, mens andre synes maden er krydret for meget. Blandt de utilfredse borgere, er der flere der nævner, at maden kommer for sent.

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

Livskvalitet

Første spørgsmål i dette afsnit handler om borgerens samlede vurdering af deres livskvalitet. Der ses på dette område ingen ændringer i tilfredshedsniveauet i forhold til de foregående år. Tallene dækker over, at 60 procent i 2015 har svaret, at deres livskvalitet er ”god” eller ”meget god” mens 15 procent har svaret, at den er ”dårlig” eller ”meget dårlig”. 23 procent svarer ”både-og”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmeplejen A/S	Kommunale lev-erandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6

Samtlige deltagere i undersøgelsen er blevet stillet et uddybende spørgsmål om, hvad kommunen kan gøre for at forbedre deres livskvalitet. 778 af deltagerne i undersøgelsen har svaret på det åbne spørgsmål.

Åbne svar: Hvis du skulle pege på én ting, som kommunen kan gøre for at forbedre din livskvalitet, hvad skulle det så være?

Af de åbne svar fremgår det, at borgerne har meget forskellige ønsker til kommunen. I henhold til at forbedre deres livskvalitet peges der overordnet på en bedre hjemmehjælp, mere fleksible ordninger og en fast hjælper.

De borgere, der har kommenteret på hjemmehjælpen, har givet udtryk for, at de ønsker bedre hjælp til praktiske opgaver. Flere borgere oplever, at hjælperne har travlt, og at der ikke har tid nok til varetage praktiske opgaver, såsom rengøring, godt nok. Derudover er der flere borgere, der efterspørger forskellige velfærdsteknologiske hjælpemidler som f.eks. nødkaldsalarm, en trappelift eller hæve- sænkeinstrumenter. Også hjælpemidler til at transportere sig er et tema i borgernes besvarelser. Bl.a. nævner flere, at de gerne vil have tildelt en kørestol, en rollator eller en elscoter.

Andre borgere giver i besvarelserne udtryk for, at de gerne vil have en anden eller mere fleksibel ordning. Der er flere, der savner, at hjælperne har tid til at varetage andre, mere atypiske plejebest. Flere nævner også, at de har behov for hjælp til at komme ud. Det kan f.eks. være muligheder for en kørselsordning eller en ledsager til læge- og tandlægebesøg.

Endelig er der mange borgere, der ønsker, at det er den samme hjælper, der kommer hver gang.

Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

Herefter følger et spørgsmål om, hvorvidt borgerne kommer ud i det omfang, de gerne vil. Andelen af personer, som har svaret ”ja” på dette spørgsmål svarer til andelen i både 2014 og 2013.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	68%+	54%-	61%	59%	58%	64%	60%	61%	61%	63%

Ensomhed

Ligesom tidligere år er der stillet spørgsmål, som søger at belyse aspekter af ensomhed. Der er dog ændret i disse spørgsmål i forhold til de tidligere brugertilfredshedsundersøgelser.

Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Ofte	12%+	10%	8%	7%	8%	9%	9%	9%
En gang imellem	19%	21%	19%	19%	21%	21%	20%	20%
Sjældent	13%	15%	15%	12%	15%	19%+	14%	15%
Aldrig	53%	52%	55%	61%+	53%	49%	55%	53%
Ved ikke	2%	3%	3%	2%	3%	1%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

I brugerundersøgelsen i 2014 blev i stedet spurgt til, hvor ofte borgerne var alene, selvom de hellere ville være sammen med andre. Her svarede 20 procent ”ofte”, mens yderligere 17 procent svarede ”en gang imellem”. Selvom resultaterne således ikke er direkte sammenlignelige, så ser niveauet i år dog ud til være nogenlunde tilsvarende sidste år.

Der er i år stillet spørgsmål om, hvorvidt borgerne gerne vil have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Vil du gerne have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger?	5%	9%	7%	6%	8%	6%	7%	7%

89 procent svarer, at de ikke ønsker kommunens hjælp til at få kontakt til frivillige foreninger.

De 7 procent, svarende til 173 personer, der har svaret, at de gerne vil have hjælp til at komme i kontakt med frivillige foreninger, har fået mulighed for at uddybe, hvad de gerne vil have hjælp til. Det har 131 personer benyttet sig af:

Åbne svar: Hvad vil du gerne have hjælp til?

Ud fra de åbne svar er det gennemgående tema, at borgerne ønsker socialt samvær og bedre mulighed for at deltage i de tilbud og aktiviteter, som tilbydes af de frivillige foreninger.

I de besvarelser, der er givet, er der flere, der giver udtryk for, at de gerne vil have viden om mulighederne for socialt samvær, herunder muligheder for eksempelvis en besøgsven.

Derudover er der flere, der ønsker viden om tilbud og aktiviteter samt hjælp til at opsøge og transportere sig til disse. Enkelte nævner, at de har brug for økonomisk støtte i forbindelse med transport til eventuelle tilbud.

Tryghed

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt borgerne føler sig trygge i hverdagen. Undersøgelsen viser, at borgerne i gennemsnit føler sig mere trygge i 2015 end i 2014. 87 procent svarer, at de føler sig ”trygge” eller ”meget ” trygge i 2015. Det samme gjaldt for 85 procent i 2014.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	4.2	4.2	4.3	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2↑	4.1	4.1

Der er endvidere som noget nyt i 2015 stillet et spørgsmål om, hvorvidt hjemmeplejen bidrager til at gøre borgerne tryggere.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015
Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje?	60%	65%+	57%	60%	68%+	47% ^c	62%	59%

Helbred

Ligesom i de foregående år er de deltagende blevet spurgt, hvordan de vurderer deres nuværende helbred. Borgernes vurdering af deres helbred er svarende til niveauet i 2014 og 2013. 32 procent af borgere føler deres helbred er ”godt” eller ”meget godt”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandører samlet	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?	3.0	2.9	3.1+	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0

Godt råd

Alle deltagende i undersøgelsen er blevet spurgt, om de har en kommentar til, hvordan hjemmeplejen kan blive bedre. 1349 personer har afgivet et uddybet svar.

Åbne svar: Har du en kommentar til den hjemmepleje, du modtager - ris eller ros?

Af de svar, som er blevet givet til hjemmeplejen, er det ligesom sidste år et centrale temaer, at borgerne gerne vil have en fast hjælper i deres hjem, og at de gerne vil have mere tid med hjemmeplejen.

Derudover afspejler de åbne besvarelser, at borgerne har meget forskellige oplevelser af hjemmeplejen. Hvor nogle borgere har udtrykt sig positivt eller meget positivt, har andre borgere mere negative kommentarer til den hjælp, som de modtager.

De borgere, som har ros til hjemmeplejen, fremhæver overordnet, at de er tilfredse med hjemmeplejen, og i særdeleshed, at de er glade for deres hjælpere. Af positive kommentar til hjælperne fremgår det bl.a., at hjælperne er søde, og at borgerne føler sig trygge ved, at de kommer i deres hjem.

Hos de borgere, som har ris til hjemmeplejen, nævnes det hyppigt, at hjælperne ikke har tid nok til at varetage de nødvendige praktiske opgaver i borgerens hjem. Flere borgere, der giver udtryk for, at rengøringen er utilstrækkelig.

Derudover er der flere af de mere utilfredse borgere, der nævner, at de gerne vil have større medbestemmelse i hjemmeplejens opgaver, så hjælpen er mere fleksibel og kan tilpasses borgerens aktuelle behov. Der er flere borgere der savner, at hjælperne har tid til at drikke en kop kaffe eller varetage nogle mere atypiske opgaver eller plejebenhov.

UNDERSØGELSENS RESULTATER – SYGEPLEJEN

Dette afsnit beskriver borgernes svar vedrørende den sygepleje, de modtager. Første spørgsmål handler om den samlede tilfredshed med den kommunale sygepleje. Den samlede tilfredshed med sygeplejen ligger på samme niveau som de to foregående år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?	4.4	4.4	4.3	4.3	4.5	4.4	4.4	4.3

Dernæst ses svarene på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne bliver inddraget i beslutninger, der vedrører deres sygepleje.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling?	53%	59%	49%	54%	57%	56%

Til sammenligning svarede 81 procent af borgerne i 2014 og 2013, at de inddraget i de beslutninger, der blev truffet vedrørende deres sygeplejebehandling, på en passende måde.

Næste tabel belyser, om borgerne oplever, at den sygepleje, de får, hjælper på deres helbred.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Hjælper den sygepleje, du får, på dit helbred?	54%	56%	59%	57%	56%	57%

Sidste tabel belyser, om borgerne oplever, at de får den sygepleje, som de har brug for. Det fremgår, at andelen af borgere, der svarer "ja", er faldet siden 2014.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Får du den sygepleje, du har brug for?	85%	85%	81%	83%	83%	82%↓	93%	93%

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

Generelt

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager? (n = 2496)	36%	40%	13%	8%	3%	1%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen? (n = 2499)	75%	11%	13%	1%		100%	
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig? (n = 2478)	70%	7%	18%	5%		100%	

Personlig pleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Den personlige pleje samlet set? (n = 640)	44%	46%	6%	2%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Hjælpen i forbindelse med måltider?? (n = 339)	37%	48%	7%	5%	2%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Af- og påklædning? (n = 299)	40%	50%	7%	3%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: At vaske dig? (n = 428)	44%	46%	7%	2%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til: Toiletbesøg? (n = 94)	37%	51%	4%	2%	4%	1%	100%

Praktisk hjælp

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set? (n = 2267)	28%	43%	15%	8%	4%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring? (n = 2368)	26%	42%	17%	10%	5%	0%	100%

Hverdagsrehabilitering

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv? (n = 2469)	46%	6%	42%	6%	100%
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 1263)	47%	14%	33%	7%	100%
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din personlige pleje selv? (n = 618)	52%	6%	38%	3%	100%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 357)	60%	10%	22%	8%	100%
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af rengøringen selv? (n = 2108)	25%	7%	61%	7%	100%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af rengøringen selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 680)	49%	15%	31%	5%	100%

Vasketøjsordning

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din vasketøjsordning? (n = 908)	43%	39%	7%	6%	3%	0%	100%

Indkøbsordning

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning? (n = 578)	63%	22%	6%	5%	3%	0%	100%

Hjælperne

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem? (n = 2489)	38%	42%	13%	5%	1%	1%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Er hjælperne venlige overfor dig? (n = 2510)	95%	4%	1%	0%		100%	
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (n = 2503)	88%	8%	3%	0%		100%	
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 2479)	70%	11%	11%	8%		100%	
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til? (n = 2485)	70%	12%	13%	4%		100%	
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter? (n = 2495)	60%	17%	19%	4%		100%	
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (n = 2506)	34%	15%	51%	0%		100%	
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (n = 2486)	43%	14%	40%	3%		100%	
Hvis der er et samarbejde mellem hjemmeplejen og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker? (n = 846)	53%	3%	37%	8%		100%	

Klippekortsordning

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen? (n = 210)	76%	22%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at du med den ekstra halve times hjemmehjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud? (n = 158)	70%	8%	16%	6%	100%

Leverandør

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje? (n = 2495)	11%	3%	84%	2%	100%

Sammenhæng i hjælp

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Når du får besøg i dit hjem af kommunens forskellige slags medarbejdere, det kan være visitator, sygeplejerske, hjælperne fra hjemmeplejen eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer? (n = 2429)	81%	3%	9%	8%	100%
Er medarbejderne fra kommunen gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp? (n = 2438)	47%	5%	15%	33%	100%
Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte? (n = 2497)	77%	5%	17%	1%	100%

Information

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få? (n = 2487)	57%	9%	28%	6%	100%
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag? (n = 2456)	57%	8%	24%	10%	100%

Velfærdsteknologi

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig? Velfærdsteknologi kan fx være vaske-/tørretoiletter, mobile lifte, nødkaldsalarm. (n = 2487)	32%	1%	65%	2%	100%
Bruger du eller hjælperne velfærdsteknologi i dit hjem?(n = 2485)	38%	0%	60%	1%	100%
Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen? (n = 947)	82%	5%	9%	4%	100%

Maden

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen? (n = 345)	35%	38%	12%	10%	5%	1%	100%
	Ja, noter		Nej		Total		

Livskvalitet

	Meget god	God	Både god og dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 2482)	21 %	39 %	23 %	11 %	3 %	2 %	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total		
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? (n = 2488)	61%	9%	29%	1%	100%		

	Oft	Engang imellem	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	Total
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med? (n = 2477)	9%	20%	15%	53%	2%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Vil du gerne have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger? (n = 2477)	7%	89%	4%	100%

Tryghed og helbred

	Meget tryg	Tryg	Både tryg og utryg	Utryg	Meget utryg	Ved ikke	Total
Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen? (n = 2499)	39%	48%	8%	3%	1%	1%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total		
Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje? (n = 2475)	59%	8%	30%	3%	100%		
	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? (n = 2475)	8%	24%	34%	23%	9%	2%	100%

Sygepleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje? (n = 838)	46%	45%	5%	1%	1%	2%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling? (n = 858)	56%	8%	22%	14%		100%	
Hjælper den sygepleje, du får, på dit helbred? (n = 856)	57%	9%	18%	16%		100%	
Får du den sygepleje, du har brug for? (n = 876)	82%	5%	5%	8%		100%	