



BRUGERUNDERSØGELSE 2016

HJEMMEPLEJE

EPINIØN



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2016 – Hjemmepleje

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

Layout: KK Design

Forsidefoto: Thomas Vilhelm

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLD

Forord	3
Indledning	4
Resumé af undersøgelsens resultat	4
Oversigt over nøglespørgsmål	7
Kort beskrivelse af metoden	8
Tilfredshedsbarometer	8
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	8
Åbne besvarelser	9
Profil af målgruppen	10
Undersøgelsens resultater – hjemmeplejen	13
Generelt	13
Personlig pleje.....	14
Praktisk hjælp.....	15
Vasketøjsordning	18
Indkøbsordning.....	19
Hjælperne	19
Antal hjælpere.....	20
Klippekortsordning	21
Leverandør	21
Sammenhæng i hjælp	22
Information.....	22
Velfærdsteknologi	24
Madordning.....	25
Undersøgelsens resultater – trivsel	26
Livskvalitet	26
Ensomhed	27
Tryghed.....	29
Helbred	29
Godt råd	30
Undersøgelsens resultater – Sygeplejen	31
Svarfordelinger på alle spørgsmål	32

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et aktivt, 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 2016, hvor i alt 2.498 hjemmeplejemodtagere har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2016 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 61 spørgsmål om borgernes tilfredshed med hjemmeplejen og med deres trivsel i hverdagen samt yderligere fem spørgsmål om den kommunale sygepleje.

Der er i alt gennemført interview med 2.498 hjemmeplejemodtagere. Disse er fordelt på kommunens fem lokalområder samt på den private leverandør Hjemmehjælpen A/S. Blandt alle deltagende i undersøgelsen modtager 824 personer sygeplejedydelser. Disse personer er stillet spørgsmålene om den kommunale sygepleje.

Interviewene er gennemført løbende i perioden 16. juni til 8. november 2016.

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

Denne rapport beskriver resultaterne for hele SUF.

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

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTAT

Brugerundersøgelsen blandt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejemodtagere giver igen i 2016 et billede af, at borgerne generelt er tilfredse med den hjælp, som de modtager. 77 procent af borgerne har svaret, at de alt i alt er tilfredse med hjemmeplejen, hvilket er på samme niveau som i 2015.

Tre fjerdedele af hjemmeplejemodtagerne (75 procent) svarer, at de får den hjemmepleje, som de har brug for. Dette er ligeledes samme niveau som i 2015.

Flertallet af brugerne er igen i 2016 tilfredse indenfor de fleste af undersøgelsens hovedtemaer, eksempelvis tilfredshed med personlig pleje, vasketøjsordningen, indkøbsordningen og tilfredsheden med hjælpere. Andelen af tilfredse borgere ligger på disse områder mellem 75 og 90 procent.

På enkelte områder i undersøgelsen ses dog en lidt lavere andel tilfredse. Dette gælder bl.a. i relation til følgende områder:

- På spørgsmålet om tilfredsheden med **rengøringen** svarer 69 procent at de er tilfredse.
- I forhold til spørgsmålet om **information** svarer 60 procent, at de føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de kan få, mens 54 procent oplever, at de bliver informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag.
- 69 procent er tilfredse med **madordningen**, mens 13 procent er utilfredse.
- Endelig er spørgsmålene om tilfredshed med antallet af hjælpere fortsat et af de områder, hvor andelen af tilfredse er lavere, sammenlignet med flere af de øvrige temaer.

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

Resultaterne er generelt på niveau med 2015 og de tidligere år

Resultaterne er i 2016 kendetegnet ved i de fleste tilfælde at være på niveau med resultaterne fra 2015 og tidligere. Det gælder for eksempel i forhold til tilfredsheden med personlig pleje, den praktiske hjælp, vasketøjsordningen, madordningen, samt den overordnede tilfredshed med hjælperne og med sygeplejen.

Undersøgelsen viser dog også, at der i relation til enkelte spørgsmål ses enten en positiv eller negativ udvikling siden undersøgelsen i 2015. De væsentligste forskelle ses på tre områder:

- **NEGATIV UDVIKLING:** I 2016 svarer 58 procent bekræftende på spørgsmålet om, **hvorvidt hjemmehjælpen betyder, at borgerne bedre kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dem.** Dette er en lavere andel end i 2015, hvor det samme gjorde sig gældende for 70 procent.
- **NEGATIV UDVIKLING:** Andelen, som svarer, at de **får støtte af hjælperne til at kunne klare mest mulig af den personlige pleje selv**, er faldet fra 52 procent i 2015 til 42 procent i 2016.
- **POSITIV UDVIKLING:** Spørgsmålene om tilfredshed med **antallet af hjælpere** er stadig et af de områder, hvor andelen af tilfredse er lavere, sammenlignet med flere af de øvrige temaer. Undersøgelsen viser dog, at andelen der svarer ”Ja” til, at det **oftest er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet**, er steget signifikant fra 34 procent i 2015 til 38 procent i 2016.

Få og små forskelle på tværs af lokalområder og privat leverandør

Generelt er resultaterne meget ens på tværs af lokalområderne.

Der er således ikke systematiske forskelle i resultaterne, når man sammenligner lokalområderne med det samlede gennemsnit for hele SUF. Lokalområder er alle kendetegnet ved, 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 over det samlede gennemsnit for hele SUF. Det gælder bl.a. i forhold til tilfredshed med personlig pleje og tilfredshed med hjælperne. Omvendt ses det, at Hjemmehjælpen A/S' hjemmeplejemodtagere i lavere grad føler, at de får den hjemmehjælp, som de har brug for, og ligeledes i højere grad har overvejet at skifte leverandør sammenlignet med det samlede gennemsnit for hele SUF.

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

Stor spredning mellem hjemmeplejegrupperne

Ligesom i sidste års brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere er det muligt at se på resultater for de enkelte hjemmeplejegrupper i daghjemmeplejen.

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 re-

lativt 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. Det er dog ikke i alle grupper, at ovennævnte sammenhæng findes.

Der ses desuden 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 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, enkelttydelser inden for personlig pleje og sygepleje.

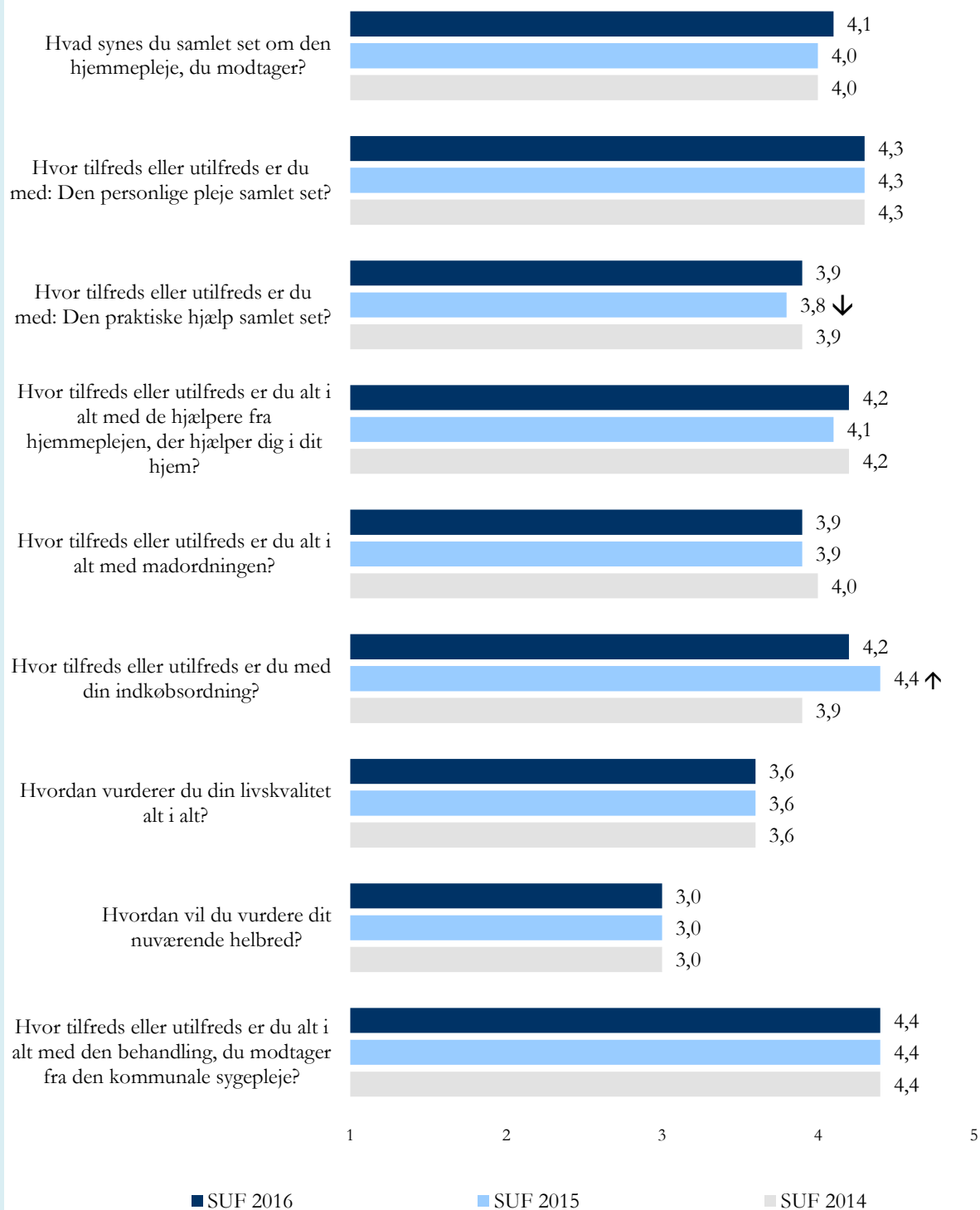
Indholdsmæssige og metodiske ændringer i brugerundersøgelsen

Det spørgeskema, der i 2016 anvendes i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere er kun ændret i mindre omfang i forhold til undersøgelsen i 2015. Med henblik på at undersøgelserne vedvarende fokuserer på de temaer, der er på forvaltningens dagsorden er der dog justeret i enkelte spørgsmålsformuleringer samt tilføjet enkelte nye spørgsmål. I de tilfælde, hvor spørgsmålsformuleringerne kun er ændret i mindre grad sammenlignes resultaterne i 2016 med resultaterne fra tidligere år. Dette er markeret ved de pågældende spørgsmål.

Som noget nyt er dataindsamlingen i 2016 fortaget over seks måneder i stedet for en enkelt måned, som det er sket de tidligere år. Forvaltningen ønsker fremover at benytte løbende dataindsamling i alle de brugerundersøgelser, hvor det er muligt. Hvis interviewene fortages fordelt over alle årets måneder, giver det for det første mulighed for at se, hvilken naturlig variation, der kendetegner brugernes tilfredshed, således at de ændringer, der ses i den årlige afrapportering, kan tolkes i forhold her til. Dernæst giver løbende dataindsamling mulighed for at se, om der er særlige udsving i tilfredshed f.eks. i relation til årstider, ferieperioder i hjemmeplejen mv. Resultatet af den løbende dataindsamling afrapporteres fra 2017 via en elektronisk platform, hvor det ligeledes er muligt at se undersøgelsens resultatet opgjort for de enkelte lokalområder samt hjemmeplejegrupper.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2016 sammenlignet med 2015 og 2014:
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



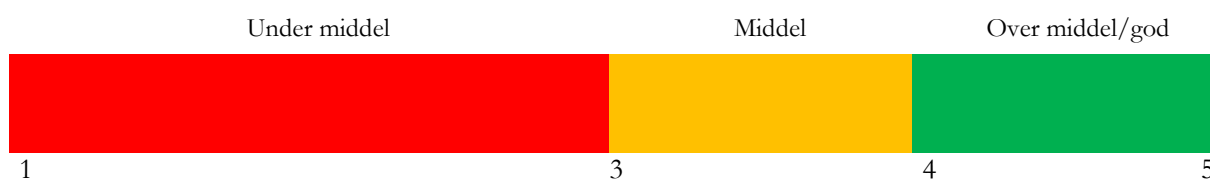
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

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.

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 2015 til 2016.

De fleste spørgsmål i 2016 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 2016.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2015 til 2016, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2016. 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 2014 til 2015.

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 Afdeling for Data og Analyse, Center for Kvalitet og HR.

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 2016 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 2016 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 af i alt 6.650 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 18 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		
	N	Procent
AMA	390	16%
BIN	397	16%
IBØ	394	16%
VBH	377	15%
VKV	393	16%
Hjemmehjælpen A/S	547	22%
Total	2498	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 respondenter	Procent
Personlig pleje	127	5%
Praktisk hjælp	1623	65%
Praktisk hjælp og personlig pleje	748	30%
Total	2498	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 respondenter	Procent
00 - 1,9 timer pr. uge	1624	65%
02 - 3,9 timer pr. uge	336	13%
04 - 7,9 timer pr. uge	354	14%
08 - 11,9 timer pr. uge	111	4%
12 - 19,9 timer pr. uge	57	2%
20 timer eller mere pr. uge	16	1%
Total	2498	100%

Det fremgår, at 65 %, 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 SUFs 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 af-

hængig 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 de mest 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 tabeller viser deltagernes fordeling på henholdsvis køn og alder.

Køn		
	Antal respondenter	Procent
Kvinde	1840	74%
Mand	658	26%
Total	2498	100%

Alder		
	Antal respondenter	Procent
Under 70 år	188	8%
70-79 år	856	34%
80-85 år	665	27%
86-90 år	469	19%
Over 90 år	320	13%
Total	2498	100%

Fordelingerne på køn og alder blandt de interviewede borgere stemmer i vidt omfang overens med fordelingerne i totalpopulationen af SUFs 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 2016. 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 2016”. 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 2016.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2015 til 2016, markeres 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. 77 procent har svaret, at de samlet set er tilfredse med den hjemmepleje, som de modtager, mens 9 procent er utilfredse og 13 procent har svaret ”hverken-eller”. Det samlede gennemsnit for hele SUF er på samme niveau i 2016 sammenlignet med 2015, hvor ordlyden af spørgsmålet var den samme. I 2014 var formuleringen af spørgsmålet en lille smule anderledes, da det var som følger: ”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 leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	4.0	4.1	4.1	3.9-	4.1	4.1	4.0	4.1	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 leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?	78%	78%	74%	75%	76%	69% ⁻	76%	75%	75%

Som det fremgår i tabellen ovenfor svarer 75 procent bekræftende på spørgsmålet. 12 procent svarer ”Både-og”, mens 11 procent svarer, at de ikke får, den hjælp de har brug for. Borgernes svar er på niveau med 2015, hvor det samme spørgsmål blev stillet til borgerne. I 2014 blev der stillet et lignende spørgsmål og brugernes svar var også her på samme niveau som i 2015.

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt brugerne bliver bedre til at gøre de ting i hverdagen, som er vigtigste for dem, som følge af hjemmeplejen. Her ses en statistisk signifikant negativ udvikling fra 2015 til 2016.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- mu- nale leve- randør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	60%	56%	57%	57%	61%	57%	58%	58%↓	70%

Personlig pleje

Næste tema handler om tilfredsheden med hjælp til personlig pleje. Brugernes svar er omregnet til en fem-punktskala, men resultatet dækker over, at 88 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 2015.

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 besvarelser 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 leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til: Den personlige pleje samlet set?	4.4	4.3	4.3	4.2	4.3	4.5+	4.3-	4.3	4.3	4.3
Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til: Hjælpen i forbindelse med måltider?	4.2	4.2	4.1	4.3	4.2	4.3	4.2	4.2	4.1	4.2
Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til: Af- og påklædning?	4.3	4.4	4.3	4.3	4.3	4.4	4.3	4.3	4.3	4.2
Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til: At vaske dig?	4.4	4.3	4.3	4.2	4.2	4.5	4.3	4.3	4.3	4.2
Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til: Toiletbesøg?	-	-	-	-	-	-	4.1	4.1	4.2	4.3

Praktisk hjælp

De næste spørgsmål handler om den samlede tilfredshed med hjælp til praktiske opgaver. Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp er på niveau med 2015.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set?	3.8	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	3.9	3.9	3.8↓	3.9

Dernæst følger et mere specifikt spørgsmål om tilfredshed med hjælpen til rengøring. Tilfredsheden med rengøringen er ligeledes på niveau med 2015.

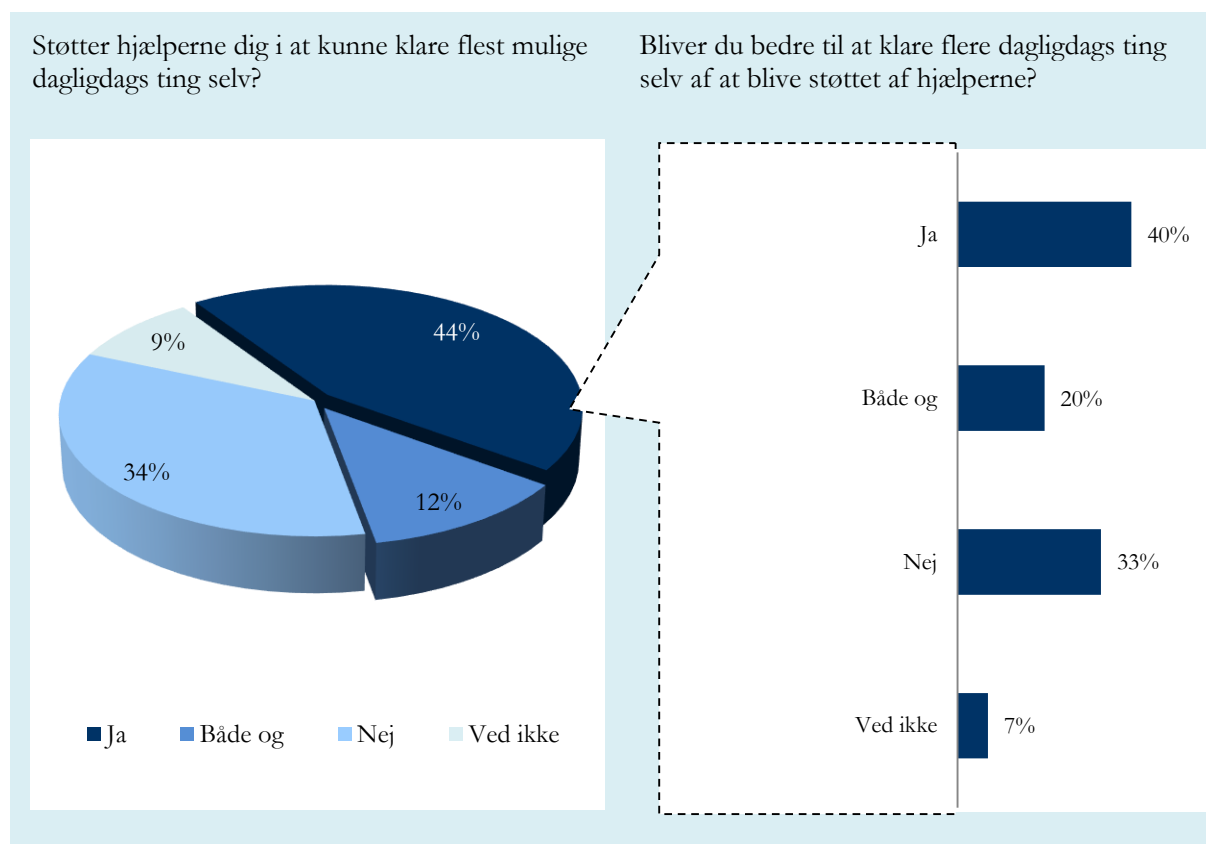
Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring?	3.8	3.8	3.7	3.7	3.8	3.9	3.8	3.8	3.7	3.8

Rehabilitering i hjemmeplejen

Det næste tema belyser brugernes oplevelse af rehabilitering i hjemmeplejen. Dette handler om støtte til at blive selvhjulpne og herigennem muligheden for at leve en mere aktiv og selvstændig tilværelse.

Med henblik på at afdække brugernes oplevelse og tilfredshed med rehabiliteringen i hjemmeplejen, er brugerne igen 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 dels stillet i forhold til overordnet at klare dagligdags ting, og dels i forhold til både personlig pleje og praktisk hjælp.

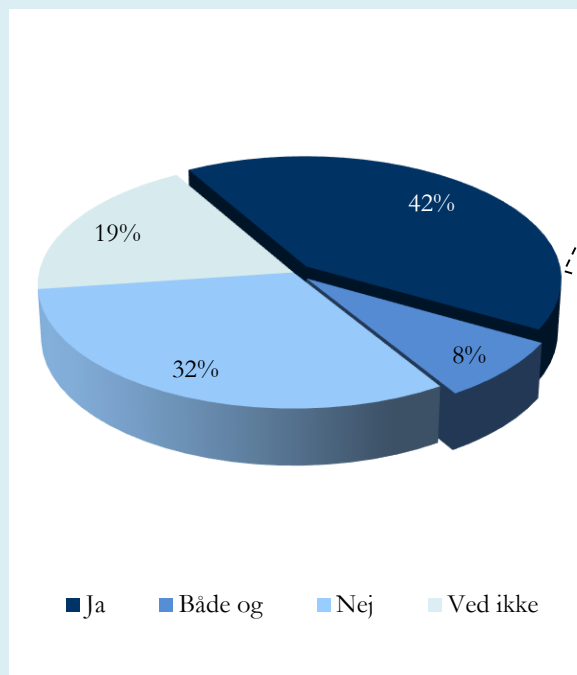
Herunder ses brugernes svar på det overordnede spørgsmål, der er stillet til samtlige deltagere i undersøgelsen, dvs. uanset hvilken type hjælp brugeren får. Det andet spørgsmål er kun stillet til de brugere, der har svaret ”Ja” eller ”Både og” i det første spørgsmål.



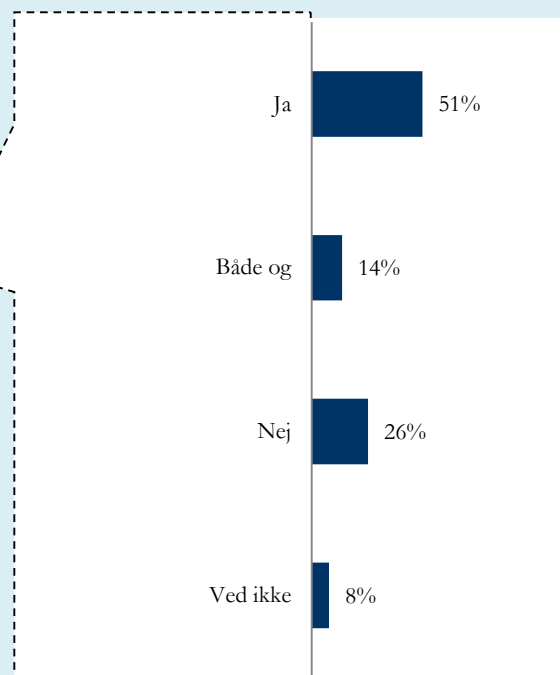
Figuren viser, at mere end halvdelen oplever, at de i en eller anden grad får støtte til at blive mere selvhjulpne. 44 procent svarer ”Ja” til, at hjælperne støtter dem i at kunne klare flere dagligdagsting selv, mens 12 procent svarer ”Både og”. Tallene er på niveau med 2015. Blandt dem der svarer ”Ja” og ”Både og” er det 40 procent der mener, at de bliver bedre til at klare flere dagligdagsting selv. Denne andel er signifikant lavere end i 2015.

De næste to figurer belyser selvhjulpnehed i forhold til henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Den første figur på næste side 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?



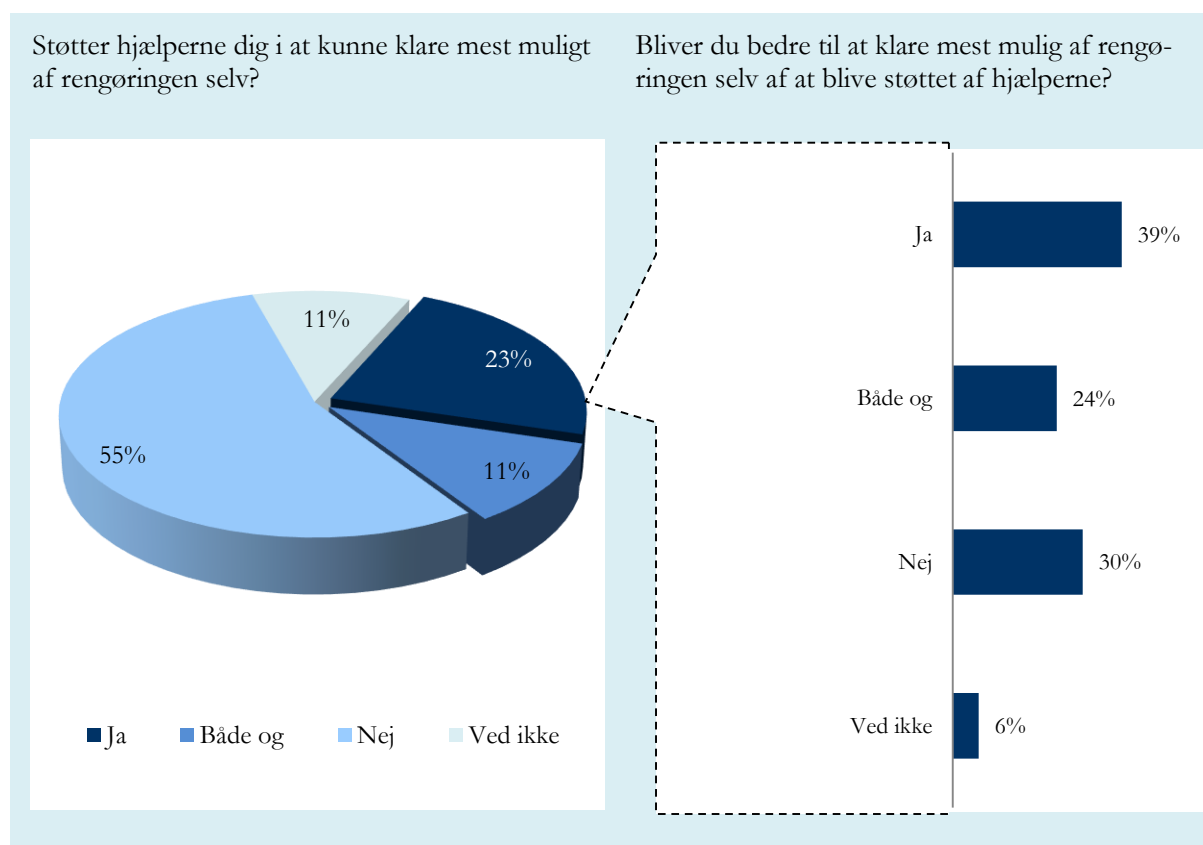
Bliver du bedre til at klare mest mulig af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne?



Sammenlignet med 2015 er der en signifikant lavere andel, der synes at hjælperne støtter dem i, at kunne klare mest muligt af den **personlige pleje** selv. I 2016 er det således 42 procent, der har svaret ”Ja” til, at hjælperne støtter dem i at kunne klare mest muligt af den personlige pleje selv, mens det i 2015 var 52 procent.

I figuren til højre fremgår det, om dem der har svaret ”Ja” eller ”Både og” til at hjælperne støtter dem også mener, at de bliver bedre til at klare mere af den personlige pleje selv. Her ses det at 51 procent mener, at det er tilfældet, hvilket er signifikant lavere end i 2015.

Figuren nedenfor viser brugerens svar på spørgsmålet om selvhjulpethed i forhold til **praktisk hjælp**. Der er ingen signifikant udvikling i andelen der har svaret ”Ja” og ”Både og” på spørgsmålet sammenlignet med i 2015. I figuren til højre fremgår det, om dem der har svaret ”Ja” og ”Både og” til, at hjælperne støtter dem i at klare mest muligt af rengøringen selv også mener, at de bliver bedre til at klare mere af rengøringen selv. 39 procent svarer ”Ja”, hvilket er signifikant lavere end i 2015.



Vasketøjsordning

Næste tema belyser tilfredsheden med vasketøjsordningen. Der ses ingen ændring af det samlede tilfredsniveau i forhold til de foregående år. Tallene dækker over, at 78 procent af brugerne har angivet, at de er tilfredse, både i 2016, 2015 og 2014.

Skala 1-5	Berendsen Vaskeservice	DFD Vaske-rier	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din vasketøjsordning?	4.1	4.0	4.1	4.1	4.1

Indkøbsordning

Næste tema belyser tilfredsheden med indkøbsordningen. Her er den samlede tilfredshed med indkøbsordningen er i 2016 er på niveau med 2015. Tallene dækker over, at 85 procent var tilfredse i 2015, mens det i indeværende år er tilfældet for 76 % af brugene. Selvom der således ses et fald i andelen, er udviklingen ikke statistisk signifikant. Fra 2014 til 2015 steg tilfredsheden derimod mærkbart.

Skala 1-5	Turkøb	iPosen (Thomberg ApS)	Intervare A/S	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?	4.6+	3.7-	4.1-	4.2	4.4↑	3.9

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 81 procent af brugerne svarer, at de alt i alt er tilfredse med hjælperne, hvilket er omtrent samme andel som i de to foregående år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmehjælpen, der hjælper dig i dit hjem?	4.1	4.2	4.1	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.1	4.2

Der er herefter stillet en række supplerende spørgsmål, der handler om borgerens oplevelse af hjælpere. I 2015 blev der stillet de samme spørgsmål til brugerne. I 2016 ses der et lille men dog signifikant fald i andelen, der svarer ”Ja” til, at hjælperne er venlige. Der er ligeledes i 2016 en signifikant lavere andel, der giver udtryk for, at hjælperne generelt løser de opgaver, som borgeren ønsker at få hjælp til sammenlignet med 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Er hjælperne venlige overfor dig?	96%+	93%	93%	94%	94%	95%	94%	94%↓	95%
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?	89%	84%-	89%	88%	89%	90%	88%	88%	88%
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	65%	69%	68%	70%	70%	72%	68%	69%	70%
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?	65%	64%	64%	67%	69%	71%+	66%	67%↓	70%

Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	54% ⁻	55% ⁻	64%	58%	62%	67% ⁺	59%	61%	60%
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?	33% ⁻	41%	32% ⁻	36%	36%	55% ⁺	36% ⁻	40%	-

I 2016 er der stillet et spørgsmål, der belyser samarbejdet mellem hjemmeplejen og pårørende. Det er et nyt spørgsmål, hvorfor det ikke er muligt at sammenligne resultaterne med de forrige år. 30 procent har svaret ”Ja” til, at hjælperne er gode til at inddrage de pårørende på en måde, som borgeren ønsker.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2016
Er hjælperne gode til at inddrage dine pårørende, på den måde, som du gerne vil have?	27%	28%	31%	30%	36% ⁺	26%	31%	30%

Antal hjælpere

Her under ses resultatet for de to spørgsmål, der viser tilfredsheden med antallet af hjælpere. Borgerne er blevet spurgt, om det oftest er de samme hjælpere, som hjælper dem i hjemmet, og om hjælpen er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer.

I 2016 ses der en signifikant stigning i andelen, der svarer, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem - sammenlignet med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommu- nale leve- randør sam- let	SUF 2016	SUF 2015
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	35%	27% ⁻	29% ⁻	33% ⁻	39%	58% ⁺	33% ⁻	38%[↑]	34%
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	42%	42%	39%	44%	50% ⁺	38% ⁻	44%	42%	43%

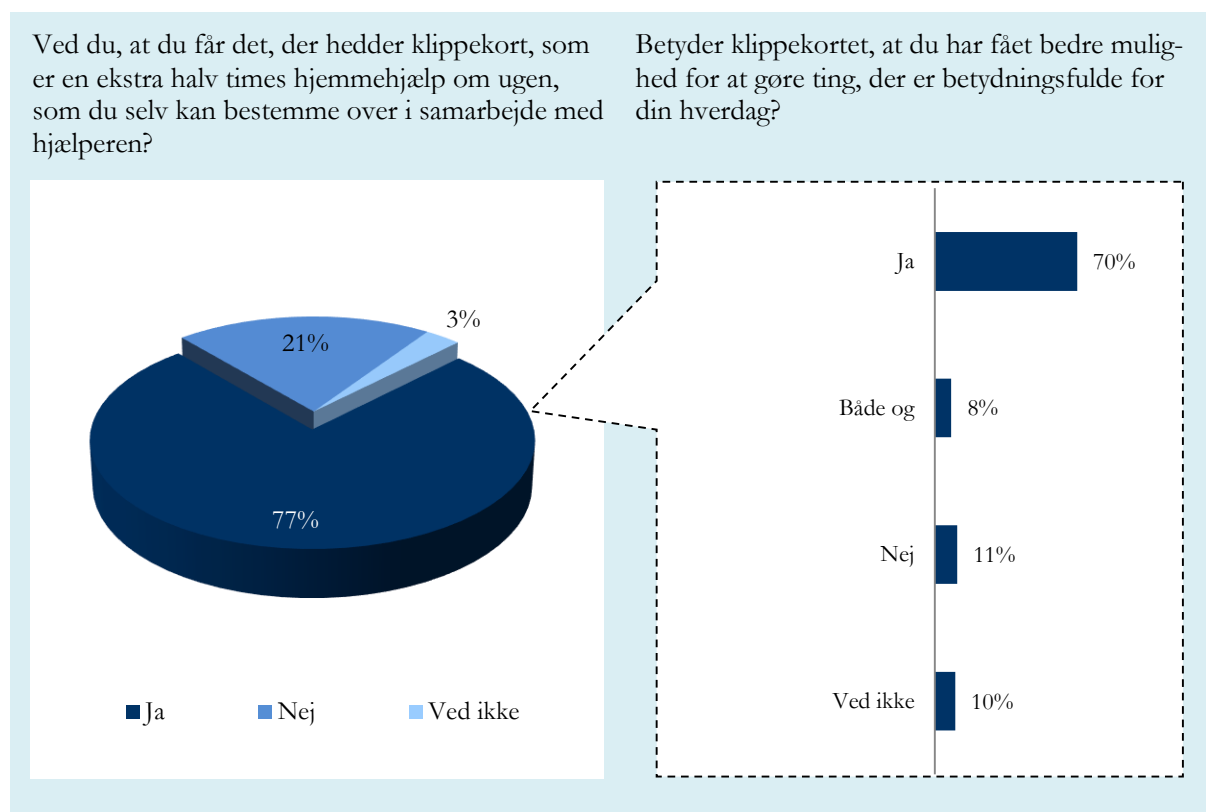
De præcise svarfordelinger på de samme to spørgsmål ses i tabellen neden for.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	38%	18%	43%	1%	100%
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	42%	19%	34%	5%	100%

Tabellen viser, at godt en tredjedel af borgerne - 38 procent - svarer ”Ja” til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer, mens 18 procent svarer ”Både og” og 43 procent svarer ”Nej”. 42 procent svarer, at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer, mens 34 procent svarer, at det ikke er tilfældet.

Klippekortsordning

Det næste tema omhandler kendskab og holdninger til klippekortsordningen. Blandt de 2.498 deltagende i brugerundersøgelsen, er der 209 personer, som modtager klippekortsydelsen. Disse borgere er blevet stillet følgende spørgsmål:



Andelen af hjemmeplejemodtagerne, der er visiteret til klippekort i 2016 er den samme som i 2015. Resultatet af brugerundersøgelsen i 2016 viser desuden, at der ingen ændring er i andelen, som ved, at de modtager klippekort, eller som oplever, at de med ordningen får bedre mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde for deres hverdag.

Leverandør

Næste tema handler om overvejelser om at skifte leverandør.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?	10%	8%	8%	11%	9%	15%+	9%-	11%	11%

Spørgsmålet er både stillet til borgere, som har kommunal og privat leverandør. Andelen af borgerne, der overvejer at skifte leverandør i 2016 er på niveau med 2015.

Sammenhæng i hjælp

Det næste tema omhandler borgernes oplevelse af sammenhæng i den hjælp, som modtages. Temaet er vanskeligt at undersøge, da der ikke er en entydig definition af, hvordan hjælpen skal opleves af borgerne, for at der er tale om optimal sammenhæng i hjælpen. Igen i 2016 er det hovedparten af borgerne (78 %) som svarer ”Ja” til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne ved hvorfor de forskellige medarbejdere kommer i deres hjem. Andelen, som svarede dette var dog signifikant højere i 2015, hvor det var tilfældet for 81 procent af de adspurgte.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- mu- nale leve- randør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Når du får besøg i dit hjem af forskellige medarbejdere, fx visitator, sygeplejerske, hjemmehjælperne eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer?	77%	79%	78%	78%	81%	76%	79%	78%↓	81%

Til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer i borgernes hjem svarer 66 procent, at det er tilfældet.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016
Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer?	63%	68%	65%	68%	70%	65%	67%	66%

78 procent af brugerne ved hvem de kan kontakte, hvis de har spørgsmål til deres hjælp. Andelen er på niveau med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- mu- nale leve- randør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?	76%	75%	77%	77%	80%	82%+	77%	78%	77%

Information

Derefter er der først stillet et overordnet spørgsmål, om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om deres muligheder for hjælp. Andelen der føler sig tilstrækkelig informeret er på niveau med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Føler du dig tilstrækkeligt infor- meret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få?	62%	58% ⁻	58%	58%	64% ⁺	57%	60%	60%	57%

Dernæst er der stillet et spørgsmål om, hvorvidt borgerne bliver informeret, hvis der er ændringer i hjælpen. Andelen, der har svaret ”Ja” i 2016, er på niveau med 2015. Fra 2014 til 2015 sås der derimod et fald.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kommunale leveran- dør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	54%	44% ⁻	48% ⁻	58%	54%	62% ⁺	51% ⁻	54%	57% [↓]	63%

I år er der stillet et nyt spørgsmål, der omhandler, hvorvidt borgeren bliver informeret, hvis der kommer en anden hjælper end de faste hjælpere. I alt svarer 58 procent, at dette ikke er tilfældet.

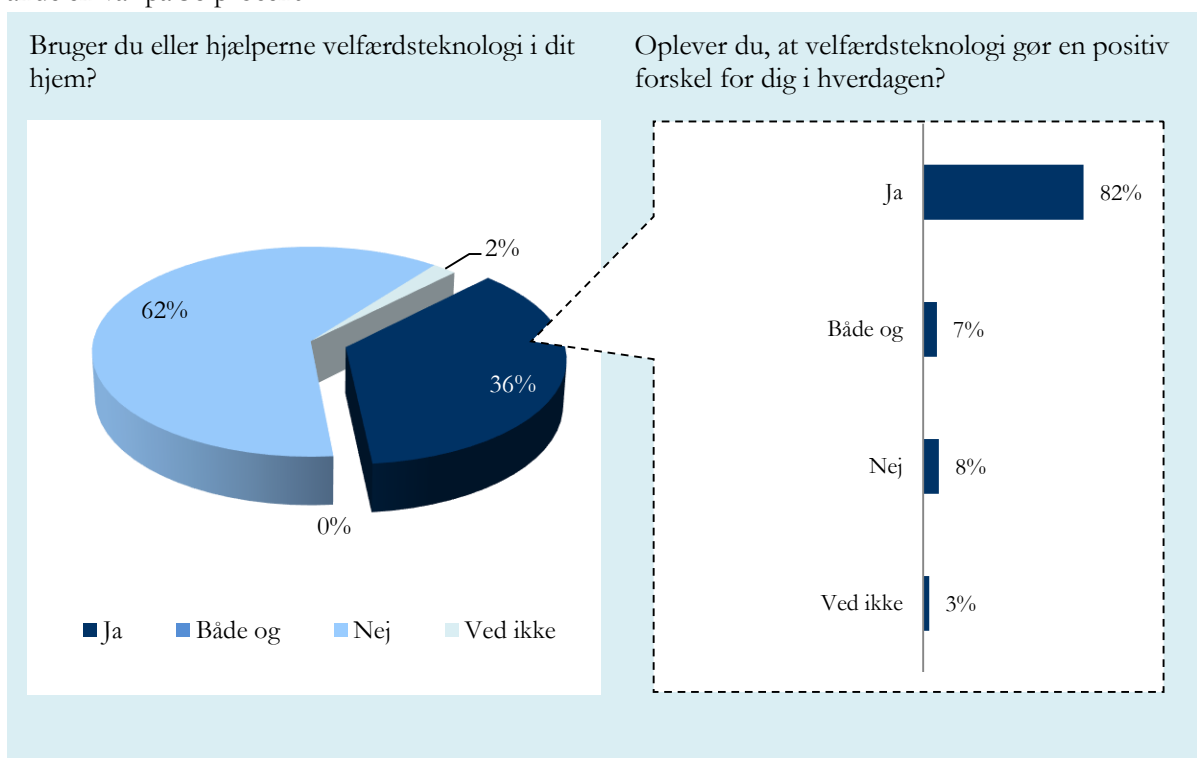
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper end dine faste hjælpere?									
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2016	
Ja, ofte	16% ⁻	12% ⁻	15% ⁻	18%	16% ⁻	39% ⁺	15% ⁻	21%	
Ja, engang i mellem	9%	6% ⁻	9%	11%	8%	11%	8%	9%	
Ja, men sjældent	4%	5%	4%	5%	4%	3%	4%	4%	
Nej	61%	70% ⁺	61%	57%	65% ⁺	40% ⁻	63% ⁺	58%	
Ved ikke	10%	6%	11%	8%	8%	7%	9%	8%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Velfærdsteknologi

Sidste år blev der introduceret et nyt tema om velfærdsniveau. 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 31 procent ”Ja”, hvilket er på niveau med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme-hjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?	30%	27%	32%	33%	34%	31%	31%	31%	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. Andelen, der svarer, at de bruger velfærdsteknologi er på 36 procent og er på niveau med 2015, hvor andelen var på 38 procent.



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 1.571 borgere, der har svaret, at de eller deres hjælpere ikke bruger velfærdsteknologi i borgernes hjem, har 166 personer anvendt den åbne besvarelse til at pege på velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kunne gøre deres hverdag bedre.

I omtrent 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 når de skal transportere sig rundt. Flere nævner således, trehjulede cykler, scootere, kørestole og rollatorer, som noget der kunne gøre deres hverdag bedre.

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 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?	3.9	3.8	4.0	3.9	3.9	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 389 deltagende, der har en madordning, har 176 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 af 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 er kedelig og ensformig. Nogle synes, at der er for få grønsager og for meget sovs og kartofler, mens andre synes maden er krydret for meget. Blandt de utilfredse borgere, er der ligeledes 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 niveauet i forhold til de foregående år. Tallene dækker over, at 59 procent i 2016 har svaret, at deres livskvalitet er ”God” eller ”Meget god” mens 15 procent har svaret, at den er ”Dårlig” eller ”Meget dårlig”. 22 procent svarer ”Både-og”.

Skala 1-5	AMLA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	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. 580 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. Overordnet efterspørger borgerne mere hjemmehjælp, mere fleksible ordninger og faste hjælpere. Mange borgerne ønsker, at det er den samme hjælper, der kommer hver gang.

De borgere, der har kommenteret på hjemmehjælpen, har givet udtryk for, at de ønsker bedre hjælp til praktiske opgaver. Heriblandt nævner mange af borgerne, at de godt kunne ønske sig mere rengøring.

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, en trehjulet cykel eller en scooter.

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 plejebehov. 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.

Det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) kan rekvireres ved henvendelse til Afdeling for Data og Analyse, Center for Kvalitet og HR.

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 2015 og 2014.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	63%	57%	58%	58%	61%	60%	59%	60%	61%	61%

Ensomhed

Ligesom tidligere år er der stillet spørgsmål, som søger at belyse aspekter af ensomhed. Det første spørgsmål omhandler, hvorvidt borgerne oplever at være uønsket alene. 9 procent svarer ”Ja, ofte”, mens 17 procent svarer ”Ja, engang i mellem”. 62 procent oplever ikke at være uønsket alene.

Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leverandør samlet	SUF 2016
Ja, ofte	8%	9%	9%	7%	10%	10%	9%	9%
Ja, engang i mellem	14%	18%	14%	17%	18%	19%	16%	17%
Ja, men sjældent	10%	11%	9%	11%	9%	10%	10%	10%
Nej	65%	60%	66%	63%	62%	60%	63%	62%
Ved ikke	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De næste tre spørgsmål belyser ligelede forskellige aspekter af ensomhed. Spørgsmålene stammer fra den validerede UCLA Loneliness Scale. Spørgsmålene blev også stillet i 2015, og resultatet viser, at lidt færre svarer, at de ”ofte føler, at de savner nogen at være sammen med”.

Andel, som svarer "Ofte"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?	7%	8%	6%	6%	6%	10%+	7%	7%↓	9%
Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?	4%	4%	4%	3%	3%	3%	4%	3%	4%
Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?	6%	8%	5%	5%	7%	5%	6%	6%	-

Borgerne er ligesom sidste år blevet spurgt om, hvorvidt de gerne vil have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger. Der er signifikant færre i 2016, der ønsker hjælp til dette sammenlignet med i 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Vil du gerne have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger?	4%	7%	4%	3%	4%	4%	5%	4%↓	7%

De borgere der har svaret ”Ja” eller ”Både og” er blevet bedt om at uddybe, hvad de gerne vil have hjælp til. 119 personer har givet et uddybende svar:

Åbne svar: Hvad vil du gerne have hjælp til?

Ud fra de åbne svar er det gennemgående tema i 2016 ligesom i 2015, 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 besøgsvæn.

Derudover er der flere, der ønsker viden om tilbud og aktiviteter samt hjælp til at opsøge og transportere sig til disse.

Tryghed

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt borgerne føler sig trygge i hverdagen. Undersøgelsen viser, at borgernes tryghedsniveau i 2016 er på niveau med 2015. 85 procent svarer, at de føler sig ”trygge” eller ”meget trygge”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leve-randør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	4.2	4.2	4.2	4.1	4.2	4.1	4.2	4.1	4.2	4.1

57 procent af borgerne svarer desuden, at deres hjemmepleje bidrager til at gøre deres hverdag tryggere.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leve-randør samlet	SUF 2016	SUF 2015
Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje?	56%	60%	54%	59%	59%	56%	58%	57%	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 2015 og 2014. 31 procent af borgere føler deres helbred er ”godt” eller ”meget godt”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kommunale leve-randør samlet	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	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. 1228 personer har afgivet et uddybet svar.

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

Ligesom de seneste år er et af de helt centrale temaer, at borgerne gerne vil have faste hjælpere, samt 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. Hovedparten af de åbne besvarelser er imidlertid positive omkring hjemmeplejen.

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, især de hjælpere der kommer fast hos dem. 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, og at de gerne vil have hjælpere der kommer fast hos dem. Der er ligeledes flere af borgerne, der giver udtryk for, at rengøringen er utilstrækkelig.

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 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje? Sygepleje kan fx være sårpleje, medicindosering og kompressionsforbinding	4.4	4.3	4.3	4.3	4.5+	4.4	4.4	4.4

Dernæst ses svarene på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne bliver inddraget i beslutninger, der vedrører deres sygepleje. Der ses et faldt i 2016 sammenlignet med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling?	43%	46%	41%	50%	39%	43%↓	56%

I år er borgerne, der modtager sygepleje, blevet spurgt om, hvorvidt sygeplejerskerne tager hensyn til vaner og ønsker, når de hjælper med sygeplejeopgaver. 61 procent har givet udtryk for, at det er tilfældet.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016
Tager sygeplejerskerne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig med sygeplejeopgaver?	57%	63%	57%	64%	62%	61%

Næste tabel belyser, om borgerne oplever, at den sygepleje, de får, hjælper på deres helbred. Spørgsmålet er formuleret anderledes i år. I 2015 lød formuleringen: *"Hjælper den sygepleje, du får, på dit helbred?"*

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Har du gavn af den sygepleje, du får?	76%	77%	75%	77%	82%+	77%↑	57%

I den sidste tabel ses borgernes svar på, om de føler, at de får den sygepleje, de har brug for. Tabellen viser, at andelen, der svarer "Ja" er faldet signifikant i både 2015 og 2016.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Får du den sygepleje, du har brug for?	75%	78%	73%	73%	78%	76%↓	82%↓	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 = 2498)	38%	39%	13%	6%	3%	1%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen? (n = 2498)	75%	12%	11%	2%	100%
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig? (n = 2498)	58%	12%	19%	10%	100%

Personlig pleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den personlige pleje samlet set? (n = 621)	46%	42%	8%	2%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen i forbindelse med måltider? (n = 319)	42%	44%	6%	4%	2%	2%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Af- og påklædning? (n = 330)	47%	42%	6%	3%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: At vaske dig? (n = 408)	47%	42%	7%	3%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Toiletbesøg? (n = 96)	36%	45%	7%	3%	3%	5%	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 = 2319)	29%	43%	16%	9%	3%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring? (n = 2350)	28%	41%	17%	11%	3%	0%	100%

Rehabilitering i hjemmeplejen

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv? (n = 2498)	44%	12%	34%	9%	100%
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 1414)	40%	20%	33%	7%	100%
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din personlige pleje selv? (n = 875)	42%	8%	32%	19%	100%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 437)	51%	14%	26%	8%	100%
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af rengøringen selv? (n = 2371)	23%	11%	55%	11%	100%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af rengøringen selv af at blive støttet af hjælperne? (n = 812)	39%	24%	30%	6%	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 = 921)	41%	36%	8%	8%	3%	3%	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 = 778)	44%	33%	7%	5%	2%	9%	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 = 2498)	39%	42%	12%	3%	1%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er hjælperne venlige overfor dig? (n = 2498)	94%	5%	0%	1%	100%
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (n = 2498)	88%	9%	2%	1%	100%
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 2498)	69%	15%	9%	7%	100%
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til? (n = 2498)	67%	17%	10%	6%	100%
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter? (n = 2498)	61%	18%	19%	3%	100%
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp? (n = 2498)	40%	13%	42%	4%	100%
Er hjælperne gode til at inddrage dine pårørende, på den måde, som du gerne vil have? (n = 1893)	30%	8%	30%	33%	100%

Antal hjælpere

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (n = 2498)	38%	18%	43%	1%	100%
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (n = 2498)	42%	19%	34%	5%	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 = 240)	77%	21%	3%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Betyder klippekortet, at du har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag? (n = 184)	70%	8%	11%	10%	100%

Leverandør

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmehjælp? (n = 2498)	11%	2%	86%	1%	100%

Sammenhæng i hjælp

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Når du får besøg i dit hjem af forskellige medarbejdere, fx visitator, sygeplejerske, hjemmehjælperne eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer? (n = 2498)	78%	6%	8%	8%	100%
Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer? (n = 2498)	66%	19%	10%	5%	100%
Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte? (n = 2498)	78%	5%	16%	1%	100%

Information

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få? (n = 2498)	60%	10%	24%	6%	100%
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag? (n = 2498)	54%	12%	22%	13%	100%

	Ja, ofte	Ja, engang i mellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper end dine faste hjælpere? (n = 2498)	21%	9%	4%	58%	8%	100%

Velfærdsteknologi

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig? (n = 2498)	31%	2%	64%	3%	100%
Bruger du eller hjælperne velfærdsteknologi i dit hjem? (n = 2498)	36%	0%	62%	2%	100%
Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen? (n = 891)	82%	7%	8%	3%	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 = 411)	34%	35%	12%	9%	4%	6%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Både god og dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 2498)	19%	40%	22%	12%	4%	3%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? (n = 2498)	60%	11%	29%	1%	100%

Ensomhed

	Ja, ofte	Ja, engang i mellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (n = 2498)	9%	17%	10%	62%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Vil du gerne have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger? (n = 2498)	4%	2%	91%	3%	100%

Tryghed

	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 = 2498)	34%	52%	8%	4%	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 = 2498)	57%	11%	27%	4%	100%

Helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? (n = 2498)	7%	24%	36%	24%	8%	3%	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 = 948)	43%	36%	4%	2%	1%	14%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling? (n = 948)	43%	12%	25%	20%	100%
Tager sygeplejerskerne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig med sygeplejeopgaver? (n = 948)	61%	8%	9%	22%	100%
Har du gavn af den sygepleje, du får? (n = 948)	77%	4%	4%	15%	100%
Får du den sygepleje, du har brug for? (n = 948)	76%	5%	5%	14%	100%