



Til Socialudvalget

14-02-2012

Sagsnr.
2012-25259

Dokumentnr.
2012-135470

Brugertilfredshedsundersøgelse for den sociale hjemmepleje 2011

Ifølge 'Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.' (nr. 299) fra 25. marts 2010 skal Kommunalbestyrelsen mindst én gang årligt efter Serviceloven følge op på de fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen samt på de fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp.

Brugerundersøgelsen vil fremadrettet være en del af Socialforvaltningens tilsynspolitik.

Undersøgelsen strækker sig over 11 uger af 2011, begyndende d. 15. august og omfatter 253 personer, hvoraf 21 har takket nej til at deltage.

Resultat

Undersøgelsen viser, at 88,3 pct. af modtagerne af personlig pleje er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen af hjemmehjælp. 5,2 pct. svarer 'hverken/eller'. 6,5 pct. af modtagerne af personlig pleje er utilfredse eller meget utilfredse med leveringen af hjælpen.

74,0 pct. af modtagerne af praktisk hjælp er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen af hjælpen. 14,4 pct. svarer hverken/eller, og 11,6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse med leveringen af hjælpen.¹

Tabel 1: Tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp

Tilfredshed i pct.	Tilfreds / meget tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds / meget utilfreds
Personlig pleje	88,3	5,2	6,5
Praktisk hjælp	74,0	14,4	11,6

**Mål- og
Rammekontoret
for Voksne**

Bernstorffsgade 17
1592 København V

Telefon
3317 3679

E-mail
VX63@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683052

www.kk.dk

¹ Det gælder for hele notatet, at hvor procentsatserne ikke tilsammen giver 100 pct., skyldes det dels afrunding af decimaler, dels at nogle svar måtte erklæres ugyldige og ikke tælles med (hvor de ikke er relevante).

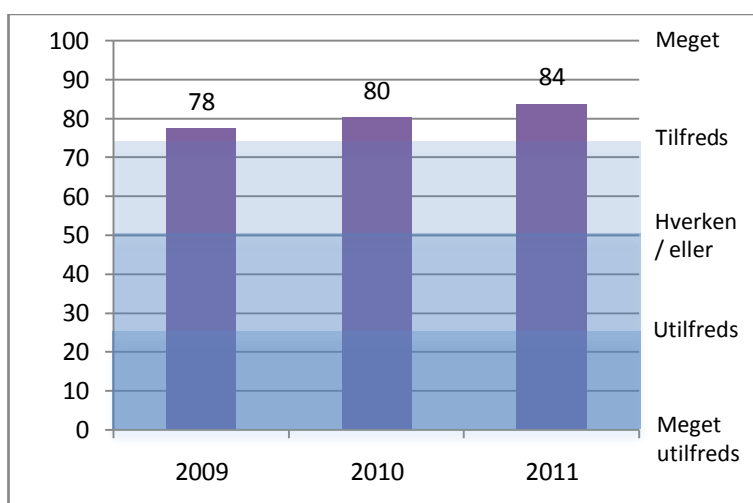
Fordelingen af tilfredshed på alder viser, at 85,3 pct. af de over 65-årige er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen af hjemmehjælp, mens 75,5 pct. af de under 65-årige er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen. Hertil kommer, at mens 5,9 pct. af de over 65-årige er meget utilfredse eller utilfredse, er 11,8 pct. af de under 65-årige meget utilfredse eller utilfredse. Der er altså en tendens til, at borgere over 65 år er mere tilfredse og mindre utilfredse end de under 65-årige.

Hvad angår tilfredsheden med de forskellige leverandører, er 79,3 pct. meget tilfredse eller tilfredse med de kommunale leverandører, mens 9,0 pct. meget utilfredse eller utilfredse. 11,7 svarer hverken/eller. 73,4 pct. er meget tilfredse eller tilfredse med de private leverandører, mens 14,2 pct. er meget utilfredse eller utilfredse. 12,5 pct. svarer hverken/eller. Hos selvudpegede hjælpere er der 100 pct. tilfredshed eller meget tilfredshed (dette er baseret på 4 personers svar). Disse tal omfatter ikke underleverandører og kontant tilskud, hvor datagrundlaget er for småt.

Udvikling i tilfredshed mellem 2009 og 2011

Til sammenligning af resultaterne af brugerundersøgelserne fra 2009, 2010 og 2011, gengives resultaterne i indeksform², for overbliksskyld. Tilfredsheden gengives i indeks fra 0-100, hvor 0 svarer til meget utilfreds og 100 svarer til meget tilfreds.

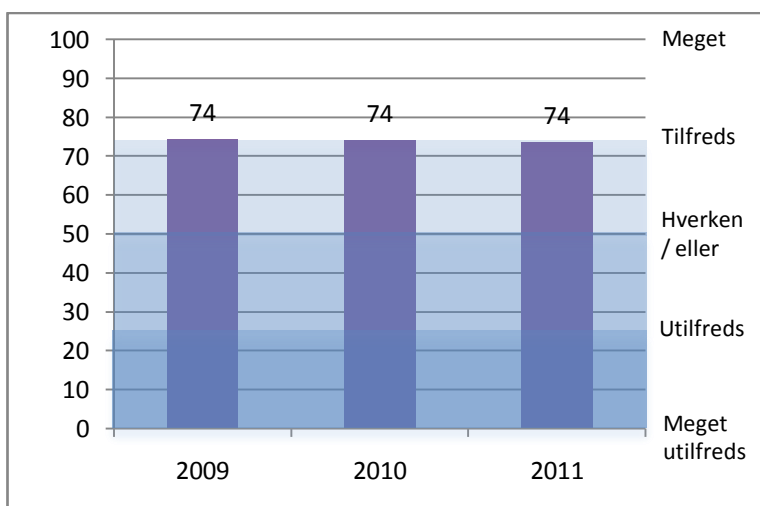
Figur 1. Tilfredshed med personlig pleje



² Indekset er konstrueret således, at hvert svar får et antal point. "Meget utilfreds" giver 0 point, "utilfreds" giver 25 point, "hverken/eller" giver 50 point, "tilfreds" giver 75 point og "meget tilfreds" giver 100 point. Gennemsnittet af alle svar, giver således et resultat mellem 0-100 point, hvor 0 fx betyder, at alle respondenter er meget utilfredse og 100 point, at alle respondenter er meget tilfredse.

Figur 1 viser brugernes tilfredshed med personlig pleje fra 2009 til 2011. Gennemsnittet af svarende i 2009 giver 78 point, svarende til at brugerne samlet set er tilfredse med den personlige pleje. Den generelle tilfredshed er steget til 80 i 2010 og 84 i 2011. Den positive udvikling i brugernes generelle tilfredshed vedr. personlig pleje, kan muligvis forklares med, at ca. 74 pct. af borgerne altid eller ofte oplever, at have faste hjælpere (mod 73,2 pct. i 2010). Som der redegøres for senere i notatet, har det stor betydning for borgeres tilfredshed i hvilket omfang man oplever, at have få faste medarbejdere tilknyttet hjemmehjælpen.

Figur 2. Tilfredshed med praktisk hjælp



I figur 2 vises tilfredsheden med den praktiske hjælp fra brugerundersøgelserne i 2009, 2010 og 2011. Gennemsnittet af alle brugeres svar ligger på samme niveau i 2009-2011, på 74 point. 74 point svarer til, at brugerne generelt er tilfredse med den praktiske hjælp.

I 2011 oplevede 56,8 pct. af borgerne altid eller ofte faste hjælpere ifm. personlig pleje. Dette tal var 2010 60 pct. til sammenligning. Der blev i efteråret 2010 samtidig gennemført en reduktion i den vejledende tid ift. en række ydelser ifm. praktisk hjælp. Denne reduktion, samt den marginale tilbagegang i borgernes oplevelse, af at have faste hjælpere, kan muligvis forklare, at tilfredsheden ikke er stigende, som det er tilfældet ved den personlige pleje.

Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp

Socialudvalget har i Kvalitetsstandard 2010 opstillet nogle konkrete mål for hjemmehjælpens kvalitet, som undersøgelsen skal afdække.

- **Ingen aflysninger af besøg vedrørende personlig pleje**

Ud af de 77 borgere, der modtager personlig pleje, har 11 fået aflyst besøg indenfor den seneste måned, svarende til 14,3 pct. Heraf har 4 fået erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage, 1 borger svarer ”delvist”, mens de øvrige 6 ikke har fået noget erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage.

Spørgsmålet har hidtidigt været formuleret således, at både borger og leverandør kunne være årsag til aflysningen. I næste spørgeskemaundersøgelse formuleres spørgsmålet i stedet: *”Har leverandøren aflyst eller er udeblevet ifm. et besøg vedr. personlig pleje indenfor den seneste måned?”*.

- **Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp**

Ud af de 215 borgere, der modtager praktisk hjælp, har 44 fået aflyst besøg indenfor den seneste måned, svarende til 20,5 pct. Heraf har 15 fået et erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage, 5 har delvist fået erstatningsbesøg, mens de øvrige 24 ikke har fået noget.

Igen er det ikke mulig at differentiere mellem aflysninger der skyldes borger og aflysninger der skyldes leverandør.

- **Færrest muligt hjælpere i hjemmet**

Der er en overordnet tendens til, at borgere med privat leverandør oplever, at have faste hjælpere, idet 81,3 pct. af borgerne med privat leverandør svarer, at de oplever faste hjælpere altid eller ofte. 9,4 pct. svarer, at de nogle gange oplever faste hjælpere, og 9,4 pct. svarer, at de aldrig eller sjældent oplever faste hjælpere.

Hvad angår borgere med kommunal leverandør er det kun 55,2 pct., der svarer, at de oplever faste hjælpere altid eller ofte. Hertil kommer, at 15,7 pct. af borgerne med kommunal leverandør har svaret, at de nogle gange oplever faste hjælpere, mens 29,1 pct. af borgerne med kommunal leverandør svarer, at de aldrig eller sjældent oplever faste hjælpere.

- **Meddelelse om ændringer i tidspunktet for leveringen af hjælpen ved +/- 1 time**

Ved 31,4 pct. af uregelmæssighederne i leveringen af hjælpen hos den kommunale udfører, har borgerne svaret, at de altid får besked. Ved 30 pct. af uregelmæssighederne i leveringen har borgerne svaret, at de nogle gange får besked. Ved 23,3 pct. af uregelmæssighederne, har borgerne svaret, at de aldrig får besked. 14,8 pct. vurderer, at

spørgsmålet ikke er aktuelt/relevant for dem. 163 borgere har svaret på spørgsmålet.

Hvad angår de private leverandører, så har borgerne svaret, at de ved 57,8 pct. af uregelmæssighederne altid får besked, ved 20 pct. nogle gange får besked, mens de ved 10,9 pct. af uregelmæssighederne hos private leverandører aldrig får besked. 10,9 pct. af borgerne vurderer, at spørgsmålet ikke er aktuelt/relevant for dem. 50 borgere har svaret på spørgsmålet.

- **Bytning af ydelser**

Halvdelen af hjemmehjælpsmodtagerne har kendskab til muligheden for at bytte ydelser, idet 52,6 pct. svarer 'ja' til, at de er klar over denne mulighed, mens 44,4 pct. svarer 'nej'. Hertil kommer 3,0 pct., der har undladt at svare eller svaret 'ugyldigt'.³

Ud af de 52,6 pct., der har kendskab til muligheden for at bytte ydelser, har 24,6 pct. benyttet den, 70,5 pct. har ikke benyttet muligheden, og 4,9 pct. har undladt at svare eller svaret 'ugyldigt'.

Set i lyset af at lige under halvdelen af borgerne ikke har kendskab til muligheden for, at bytte ydelser, må det konkluderes at der er behov for en øget informationsindsats herom.

- **Samarbejdsbogen i dit hjem skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats**

44,0 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne svarer, at deres samarbejdsbog bliver brugt, mens 32,8 pct. svarer, at den ikke bliver brugt, 5,6 pct. ved det ikke, og 12,5 pct. har ikke fået en samarbejdsbog. Svarene afdækker et grundlæggende problem, nemlig at en del af samarbejdsbøgerne ikke bliver brugt, og mange slet ikke har fået en samarbejdsbog. 5,2 pct. har undladt, at svare eller svaret 'ugyldigt'.

- **Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag**

For at sikre Socialudvalgets målsætning om en fleksibel hjemmehjælp, er det afgørende, at leveringen af hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag. Hjemmeplejevisitationen har valgt, at formulere ordlyden af spørgsmålene således:

1. *"Føler du, at hjælpen dækker dit behov?"*

72,8 pct. af de adspurgte har svaret, at hjælpen dækker deres behov. 21,1 pct. har svaret, at de ikke oplever, at hjælpen dækker deres behov. 6,0 pct. har svaret 'ved ikke' eller undladt at svare.

³ Med 'ugyldigt' menes der, at svaret ikke er validt i forhold til spørgsmålet, dvs. at det fremgår af svaret eller sammenhængen med tidligere svar, at adspurgte ikke svarer på det, der spørges om.

Der ses en mindre sammenhæng mellem borgerens alder og oplevelsen af, hvorvidt ydelsen dækker borgerens behov, idet de over 65-årige er mere tilfredse (86,0 pct.) og mindre utilfredse (12,0 pct.) end de under 65-årige (henholdsvis 71,0 pct. og 24,3 pct.).

2. *"Oplever du, at du kan få mere hjælp, hvis du får det dårligere?"*

Hvad angår spørgsmålet om tilpasning af hjælpen til borgers situation, har 62,1 pct. af de adspurgte svaret, at de oplever at kunne få mere hjælp, hvis de får det dårligere. 4,7 pct. har svaret, at de ikke oplever at kunne få mere hjælp. Hele 26,7 pct. har svaret 'ved ikke', og hertil kommer, at 6,5 pct. har svaret ugyldigt eller undladt at svare. Dette tyder på, at spørgsmålet har været for kompliceret for målgruppen at forholde sig til.

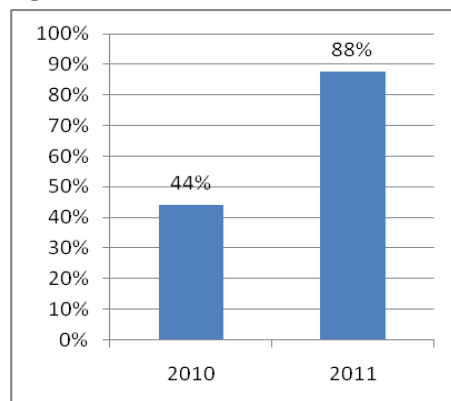
3. *"Ved du, at du skal orientere Visitationen, hvis du ikke længere har brug for den visiterede hjælp?"*

77,6 pct. har svaret, at de ved, at man skal orientere Visitationen, hvis man ikke længere har brug for den visiterede hjælp. 18,5 pct. har svaret, at de ikke ved det, og 3,9 pct. har undladt at svare eller svaret 'ugyldigt'.

Indkøbsordning

Der er 65 af de adspurgte borgere, der har en indkøbsordning. 57 af disse er meget tilfredse eller tilfredse. 5 svarer 'hverken/eller'. 3 er meget utilfredse eller utilfredse med ordningen. 1 har undladt at svare. Det vil sige, at 87,7 pct. af borgerne med indkøbsordning er meget tilfredse eller tilfredse med ordningen. (I 2010 var kun 44 pct. meget tilfredse eller tilfredse).

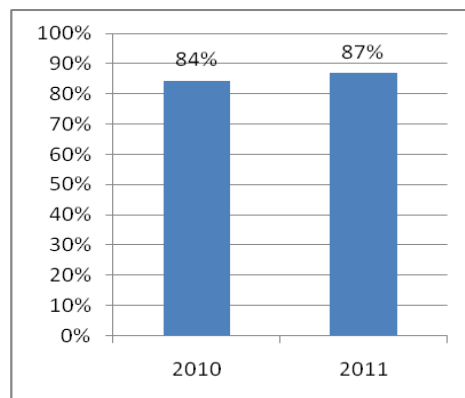
Figur 3: Tilfredshed med indkøbsordning



Madservice

Der er 38 af de adspurgte borgere, der modtager madservice. 33 af de disse er meget tilfredse eller tilfredse. 2 svarer hverken/eller og 3 svarer meget utilfredse eller utilfredse med servicen. Det vil sige, at 86,8 pct. af borgerne med madservice er meget tilfredse eller tilfredse med ordningen. (I 2010 var 84,2 pct. meget tilfredse eller tilfredse).

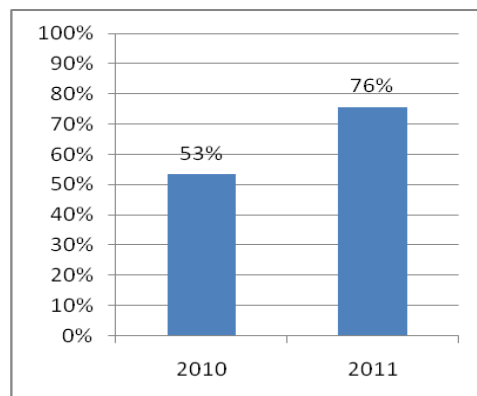
Figur 4: Tilfredshed med madservice



Tøjvaskeordning

Der er 45 af de adspurgte borgere, der har tøjvaskeordning. 34 heraf er meget tilfredse eller tilfredse. 7 svarer hverken/eller og 4 er meget utilfredse eller utilfredse. 75,6 pct. af borgerne med tøjvaskeordning er meget tilfredse eller tilfredse med ordningen. (I 2010 var kun 53,3 pct. meget tilfredse eller tilfredse).

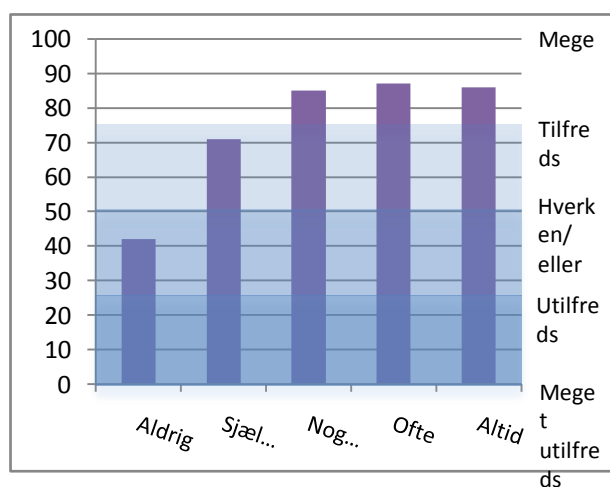
Figur 5: Tilfredshed med tøjvaskeordning



Betydningen af faste hjælpere for borgerens tilfredshed

Målet vedr. færrest mulige hjælpere i hjemmet viser sig, at have stor betydning for borgerens tilfredshed med hjælpen indenfor henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp, men samtidig også for den generelle holdning til hvorvidt hjælpen dækker borgerens behov. Idet målet vedr. færrest mulige hjælpere i hjemmet har stor betydning, analyseres spørgsmålet afslutningsvist.

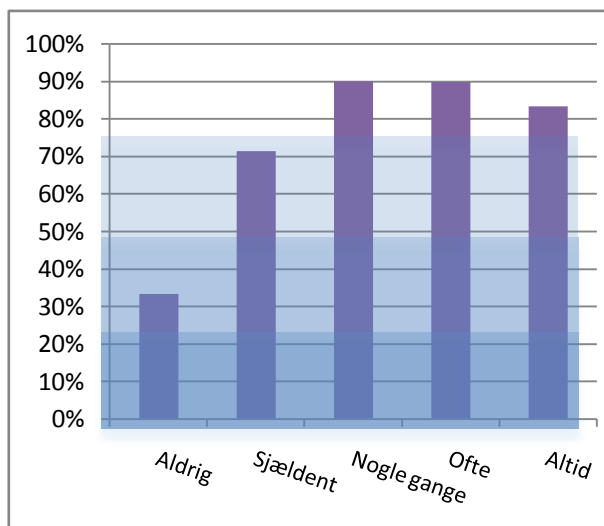
Figur 6: Faste hjælpere og tilfredshed med personlig pleje



I figur 6 gengives sammenhængen mellem hvor ofte borgeren oplever, at have faste hjælpere ifm. levering af personlig pleje og graden af tilfredshed. Graden af tilfredshed er igen angivet ved point, fra 0-100.

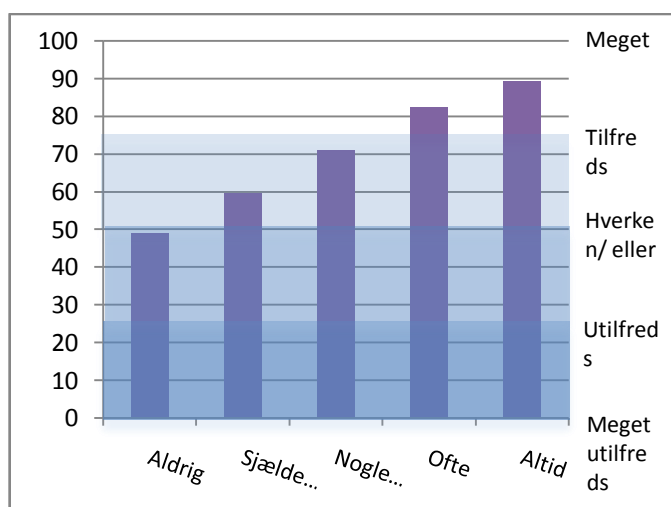
Borgere der aldrig oplever, at have faste hjælpere giver en score på 42, svarende til mellem "utilfreds" og "hverken/eller" i respons til tilfredshed med praktisk hjælp. Der ses en stigende effekt af en højere grad af faste hjælpere op til "nogle gange", hvorefter effekten flader ud. Borgere der nogle gange oplever faste hjælpere ifm. personlig pleje, scorer således 85 point, svarende til mellem tilfreds og meget tilfreds. Opleves faste hjælpere ofte og altid giver en score på henholdsvis 87 og 86. På trods af, at betydningen er aftagende jo højere grad borgeren oplever, at have fast hjælper, eksisterer der en signifikant sammenhæng mellem graden af hvorvidt man oplever, at have fast hjælper og tilfredshed med personlig pleje.

Figur 7: Faste hjælpere og oplevelsen af at hjælpen dækker borgerens behov



Figur 7 viser sammenhængen mellem hvor ofte borgeren oplever faste hjælpere ifm. praktisk hjælp og hvorvidt hjælpen generelt dækker borgerens behov. Y-aksen viser procentmæssigt hvor mange borgere der svarer "ja" til at hjælpen dækker deres behov. Kun 33 pct. af borgere der aldrig oplever, at have faste hjælpere, svarer ja til at hjælpen dækker deres behov. Effekten ved sjældent og nogle gange at have faste hjælpere er stigende, idet henholdsvis 71 pct. og 90 pct. svarer ja til, at hjælpen dækker deres behov. Herefter er effekten aftagende idet 83 pct., der altid har fast hjælper, svarer ja til at hjælpen er dækkende for borgerens behov.

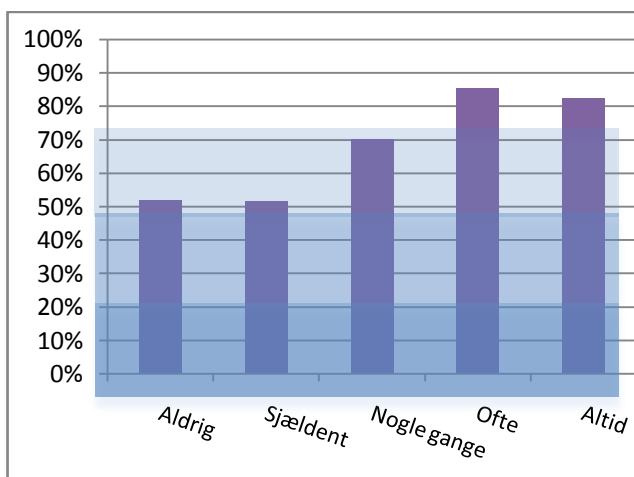
Figur 8: Faste hjælpere og tilfredshed med praktisk hjælp



I figur 8 gengives sammenhængen mellem hvor ofte borgeren oplever, at have faste hjælpere ifm. levering af praktisk hjælp og graden af tilfredshed.

Borgere der aldrig oplever, at have faste hjælpere giver en score på 49, svarende til "hverken/eller" i respons til tilfredshed med praktisk hjælp. Der er en signifikant lineær sammenhæng mellem hvor ofte borgeren oplever, at have faste hjælpere og tilfredsheden med den praktiske hjælp.

Figur 9: Faste hjælpere og oplevelsen af at hjælpen dækker borgerens behov



Figur 9 viser sammenhængen mellem hvor ofte borgeren oplever faste hjælpere ifm. praktisk hjælp og hvorvidt hjælpen generelt dækker borgerens behov. Y-aksen viser procentmæssigt hvor mange borgere der svarer "ja" til at hjælpen dækker deres behov. Tendensen fra figur 4 ses umiddelbart igen, hvilket betyder 52 pct. af borgere der aldrig og sjældent oplever, at have faste hjælpere, svarer ja til at hjælpen dækker deres behov. De resterende 48 pct. svarer nej eller ved ikke. Borgere der nogle gange og ofte oplever, at have faste hjælpere ifm. praktisk hjælp, svarer henholdsvis 70 pct. og 85 pct. ja til at hjælpen dækker deres behov. Effekten er herefter aftagende idet 82 pct. af borgere der altid oplever at have faste hjælpere, svarer ja til at hjælpen dækker deres behov.

Det kan konkluderes, at det er væsentligt for borgerens tilfredshed, i hvor høj grad man oplever, at have tildelt fast hjælper. Der ses dog en større signifikant betydning ifm. med praktisk hjælp end ved personlig pleje. Samtidig har oplevelsen af graden af tildelt fast hjælper ifm. praktisk hjælp større signifikant betydning for den generelle holdning til hvorvidt hjælpen dækker borgerens behov, end ved personlig pleje.

Afslutning

Brugerundersøgelsen for 2011 viser, at 88,3 pct. af borgere der modtager personlig pleje er meget tilfredse eller tilfredse. Tilfredshedsniveauet vedr. personlig pleje har generelt været stigende i perioden 2009 til 2011. 74 pct. af borgere der modtager praktisk hjælp er meget tilfredse eller tilfredse.

Tilfredshedsniveauet har været stabilt i perioden 2009 til 2011, på trods af reduktion i vejledende tid vedr. en række ydelser.

Borgernes svar angående målene i Kvalitetsstandard 2010 gengives i tabellen:

Mål	Spørgsmål	Svar
Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje	<i>Har du fået aflyst besøg indenfor den seneste måned?</i>	14,3% svarede "ja"
	<i>Hvis ja, fik du så erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage?</i>	36,4% svarede "ja"
Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp	<i>Hvis ja, (til aflyst besøg) fik du så erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage?</i>	34,1% svarede "ja"
Færrest muligt hjælpere i hjemmet	<i>Oplever du at have faste hjælpere? (hos kommunal leverandør)</i>	55,3% svarede "altid" eller "ofte"
	<i>Oplever du at have faste hjælpere? (hos privat leverandør)</i>	81,3% svarede "altid" eller "ofte"
Meddelelse om ændringer i tidspunktet for leveringen af hjælpen ved +/- 1 time	<i>Hvis tidspunktet for hjælperens ankomst afviger med mere end 1 time, får du så besked? (Kommunal leverandør)</i>	31,4% af borgere svarer at de altid får besked ved afvigelse
	<i>Hvis tidspunktet for hjælperens ankomst afviger med mere end 1 time, får du så besked? (Privat leverandør)</i>	57,8% af borgere svarer at de altid får besked ved afvigelse
Bytning af ydelser	<i>Ved du, at du har mulighed for at bytte ydelser?</i>	52,6% svarede "ja"
	<i>Hvis ja, har du benyttet dig af muligheden for at bytte ydelser)</i>	24,6% svarede "ja"
Samarbejdsbogen i dit hjem skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats	<i>Bliver din samarbejdsbog brugt?</i>	44% svarede "ja"
Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag	<i>Føler du, at hjælpen dækker dit behov?</i>	72,8% svarede "ja"
	<i>Oplever du, at du kan få mere hjælp, hvis du får det dårligere?</i>	62,1% svarede "ja"
	<i>Ved du, at du skal orientere Visitationen, hvis du ikke længere har brug for den visiterede hjælp?</i>	77,6% svarede "ja"

En analyse af forskellige hovedmåls betydning for borgernes tilfredshed har vist, at der er en signifikant sammenhæng mellem oplevelsen af at have tilknyttet faste hjælpere og borgerens tilfredshed med leverede ydelser. Dette gør sig specielt gældende vedr. praktisk hjælp.

Afslutningsvist konkluderes, at resultaterne viser en markant stigning i tilfredshed vedr. indkøbs- og tøjvaskeordning. 88 pct. af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med indkøbsordningen, mod 44 pct. i 2010. 76 pct. af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med tøjvaskeordningen, mod 53 pct. i 2010. Stigningen i tilfredshed vedr. madservice er mere moderat, fra 84 pct. i 2010 til 87 pct. i 2011.