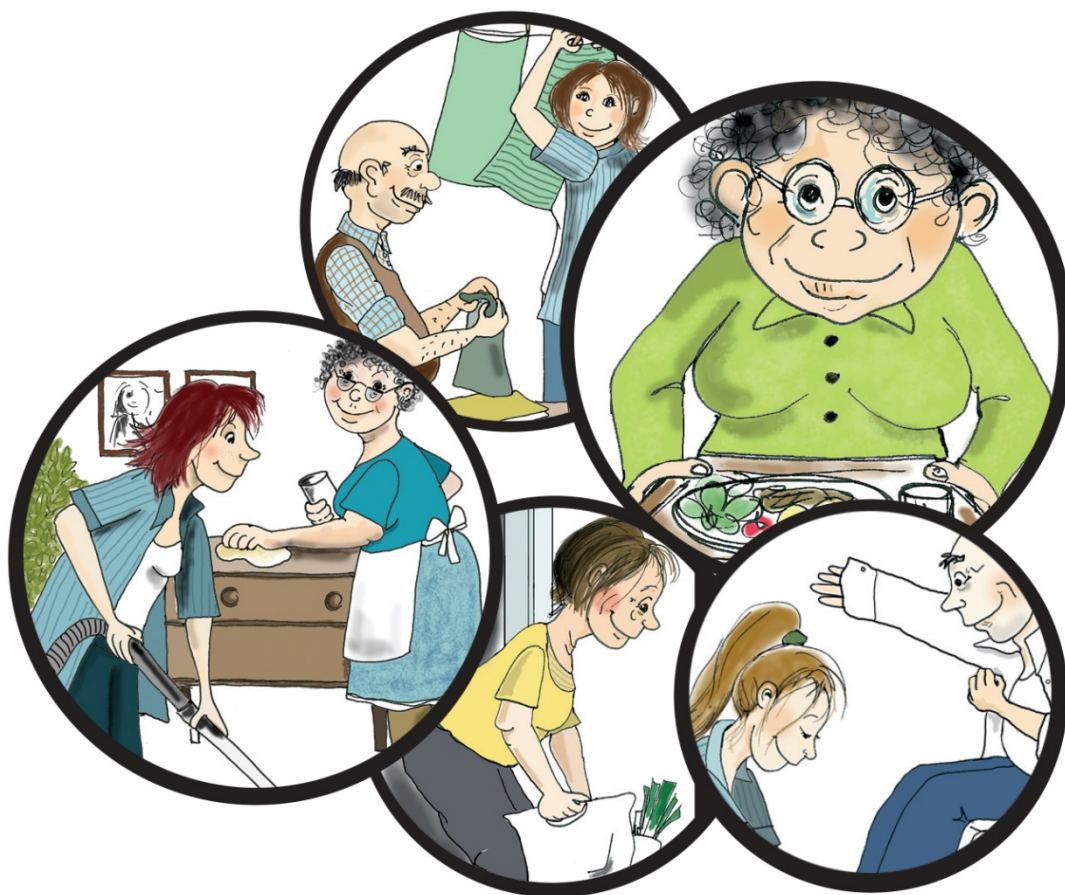


# EVALUERING AF HJEMMEHJÆLPEN I ISHØJ 2017



## Indledning

Hjemmehjælpen i Ishøj Kommune er blevet evalueret ved en spørgeskemaundersøgelse blandt kommunens borgere, der modtager hjemmehjælp. Evalueringen udføres for at danne overblik over, hvordan borgerne oplever den hjælp, de får. Det er kommunens mål at give borgerne den bedst mulige støtte i eget hjem, og denne feedback giver mulighed for at forbedre kvaliteten af den hjemmehjælp, som borgerne modtager. Evalueringen udføres hvert andet år.

I spørgeskemaet spørges der ind til hvilken hjælp, borgerne modtager, og hvordan borgernes generelle og specifikke tilfredshed er med både personlig pleje, praktisk hjælp, besøgstider, antallet af hjælpere og støtte til selv at udføre opgaver. Ved de fleste spørgsmål svares ud fra følgende skalering:

Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Ikke helt tilfreds	Utilfreds

Enkelte spørgsmål beder borgeren om at vurdere, i hvor høj eller lav grad, noget opleves. Ved hvert spørgsmål er der givet mulighed for at uddybe svaret skriftligt. De adspurgte borgere angiver også, om de modtager hjælp fra offentlig eller privat leverandør.

2

Modtagerne af spørgeskemaet er udtrukket fra CARE og angiver hjemmehjælpsmodtagere i en to ugers periode i efteråret 2017. Både modtagere af hjemmehjælp fra privat såvel som offentlig leverandør er med i udtrækket. Alle spørgeskemaer er sendt til borgernes private adresser og indtastet manuelt ved modtagelsen af returbrevet. Spørgeskemaet er sendt til i alt 571 borgere, hvoraf 226 har indsendt en gyldig besvarelse. Det giver en svarprocent på knap 40, hvilket er samme niveau som i 2015.

## Opsummering

Generelt er borgerne tilfredse med hjemmehjælpen i Ishøj, og hovedparten mener, at de får den hjælp, de har brug for. Der er flest positive tilbagemeldinger på spørgsmålet om personlig pleje, mens de mindre positive tilbagemeldinger kommer på spørgsmålet omkring antallet af besøgende hjemmehjælpere. Der er blandede tilbagemeldinger på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne føler, at de får støtte og vejledning i at udføre opgaver selv, men fejlmarginen er til gengæld også højere her end ved andre svar – både i forhold til antal besvarelser og forståelsen af spørgsmålet. Sammenlignes resultaterne fra i år med resultaterne fra 2015, er der meget få forskelle at se, og disse har sandsynligvis ikke nogen statistisk signifikans grundet datagrundlagets omfang.

1. juli 2017 skiftede Ishøj Kommune privat leverandør af hjemmehjælp, og dette skift afspejler sig i resultaterne, da flere nævner, at overgangsfasen ikke har været tilfredsstillende (ved udførelsen af undersøgelsen i 2015 havde Ishøj også netop skiftet

leverandør, og derfor er resultaterne meget sammenlignelige). Skift af leverandøren har for flere skabt noget uro, utryghed og forvirring. Dels har de skulle tage stilling til en ny leverandør, og dels har de skulle vænne sig til nye medarbejdere. Administrationen i Ishøj Kommune har haft et stort fokus på at skabe tryghed for de borgere, der skulle skifte leverandør. Dette er gjort ved, at der blev sendt information ud til alle hjemmehjælpsmodtagere i kommunen med information om skiftet af leverandør. Borgerne blev givet 14 dage til at give besked om, om de ønskede at skifte leverandør. Den nye leverandør har herefter overtaget kommunikationen med de borgere, der ønskede deres service.

Sundheds- og Ældreministeriet har i december 2017 udgivet en landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse<sup>1</sup>, hvor de blandt andet undersøger tilfredsheden med hjælp til praktiske gøremål og personlig pleje for borgere, der modtager hjemmehjælp.

<b>Tilfredshed med personlig pleje</b>					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Ikke helt tilfreds	Utilfreds
Nationale resultater	<b>29 %</b>	55 %	11 %	4 %	2 % <sup>2</sup>
Ishøj	<b>47 %</b>	36 %	7 %	9 %	1 %
<b>Tilfredshed med praktisk hjælp</b>					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Ikke helt tilfreds	Utilfreds
Nationale resultater	27 %	<b>51 %</b>	12 %	<b>7 %</b>	3 %
Ishøj	29 %	<b>44 %</b>	8 %	<b>16 %</b>	4 %

3

Sammenlignes disse resultater med resultaterne for undersøgelsen i Ishøj ses det, at tilfredsheden med personlig pleje er på samme niveau i Ishøj i forhold til landsgennemsnittet. En forskel, der er værd at nævne, er, at næsten halvdelen af Ishøjs borgere svarer, at de er 'meget tilfredse' med den personlige pleje mod knap 30 procent på landsplan. Der er derfor markant flere borgere i Ishøj, der vurderer deres tilfredshed meget højt, når man sammenligner med de nationale tal. Når man sammenligner tilfredsheden med praktisk hjælp, er tilfredsheden i Ishøj lavere end landsgennemsnittet, hvilket blandt andet kan hænge sammen med leverandørskiftet af den private leverandør. Blandt borgere, der modtager hjemmepleje fra den private leverandør, ses der således et højere niveau af utilfredshed end blandt borgere, der modtager hjemmepleje fra den offentlige leverandør, og disse trækker derved niveauet af utilfredshed op i Ishøj. Dette er ikke nødvendigvis et udtryk for, at den nye leverandør er utilfredsstillende, men at overgangen har været udfordrende – hvilket flere borgere også angiver via deres skriftlige kommentarer.

<sup>1</sup> Sundheds- og Ældreministeriet (2017): *Brugertilfredshedsundersøgelse af ældreplejen*.

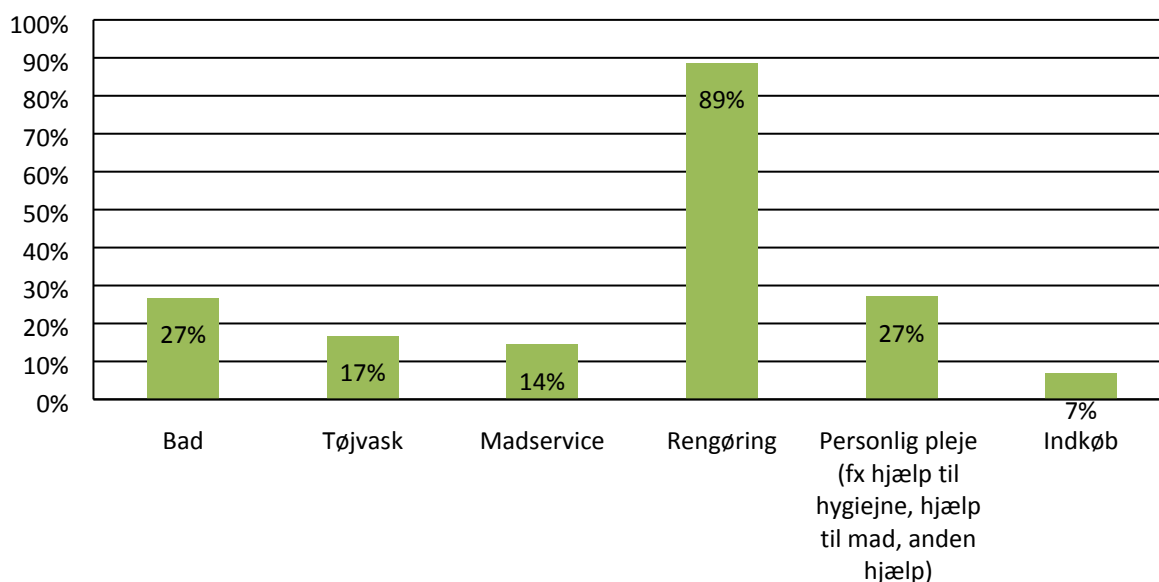
<sup>2</sup> Decimaler er rundet op, og derfor giver den samlede procent 101.

## Resultater

### Spg. 1 Hvilken hjælp får du? Sæt gerne flere kryds.

Den hyppigst leverede hjælp går til rengøring, mens færrest får hjælp til indkøb. Cirka en fjerdedel modtager hjælp til bad og personlig pleje. Mange borgere modtager hjemmehjælp til flere forskellige ting.

### Hvilken hjælp får du

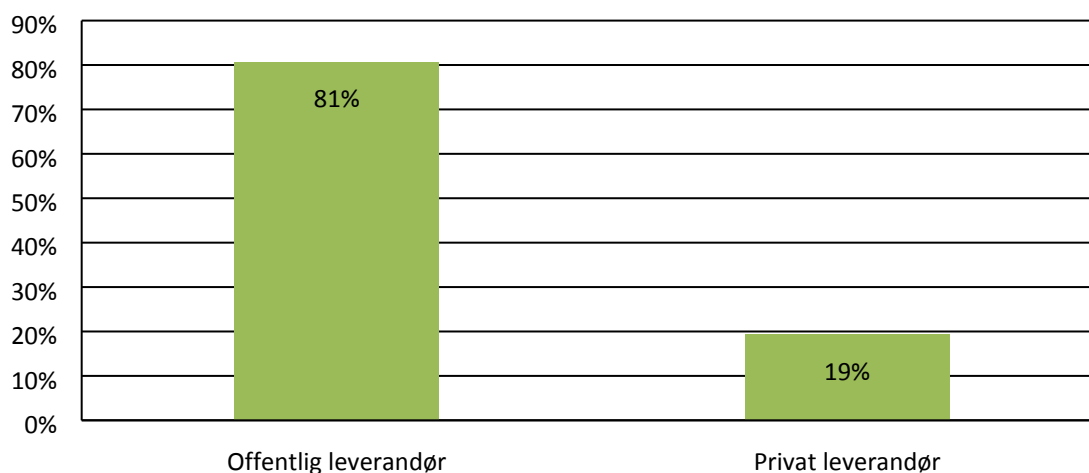


4

### Spg. 2 Hvor får du hjemmehjælp fra?

81 % angiver, at de modtager hjemmehjælp fra det offentlige, mens 19 % modtager hjemmehjælp fra den private leverandør, (der er én privat leverandør i Ishøj Kommune på det adspurgte tidspunkt). Cirka en femtedel angiver, at de modtager hjemmehjælp fra den private leverandør, hvilket stemmer overens med hele populationen (alle borgere i Ishøj, der modtager hjemmehjælp).

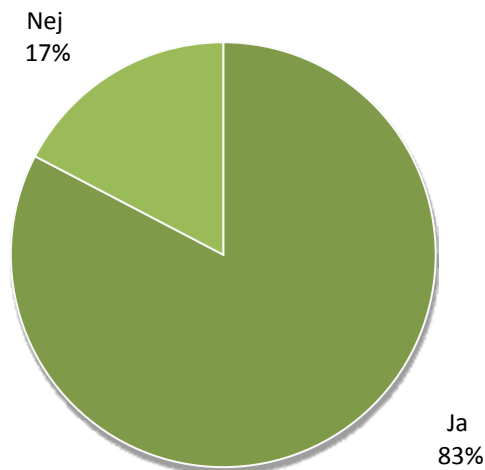
### Hvor får du hjemmehjælp fra



### Spg. 3 Mener du, at du får den hjælp, du har brug for?

83 % mener, de modtager den hjælp, de har brug for. Årsagerne til ikke at mene, man modtager den rette hjælp, beskrives som værende for kort tid til at udføre opgaverne, at rengøringen ikke er fyldestgørende (majoriteten skriver dette), og at der går for lang tid mellem besøgene. Selvom langt de fleste har angivet, at de får den hjælp, de har brug for, er der mange, der angiver skriftligt, at de ønsker sig mere tid og grundigere rengøring.

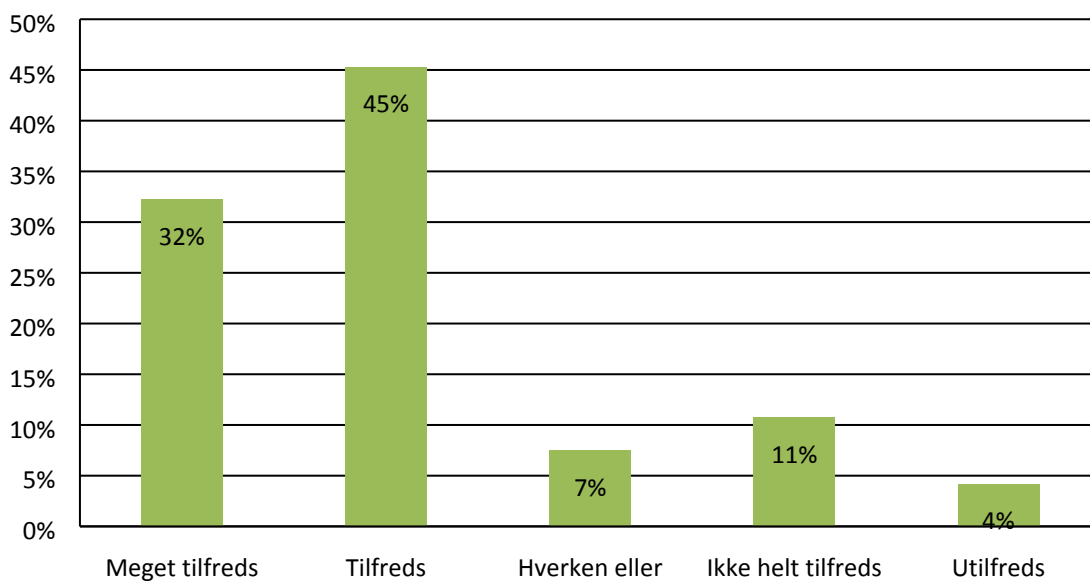
### Mener du, du får den hjælp, du har brug for



#### Spg. 4 Hvor tilfreds er du med den hjemmehjælp, du får?

Der er stor tilfredshed med hjemmehjælpen, hvor 77 % angiver, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de modtager. Dette niveau svarer til niveauet, der blev målt i 2015. Tilfredsheden ses ligeledes blandt de positive kommentarer, som mange af de adspurgte har angivet, om end flere også her nævner den mangelfulde rengøring.

#### Hvor tilfreds er du med den hjemmehjælp, du får



6

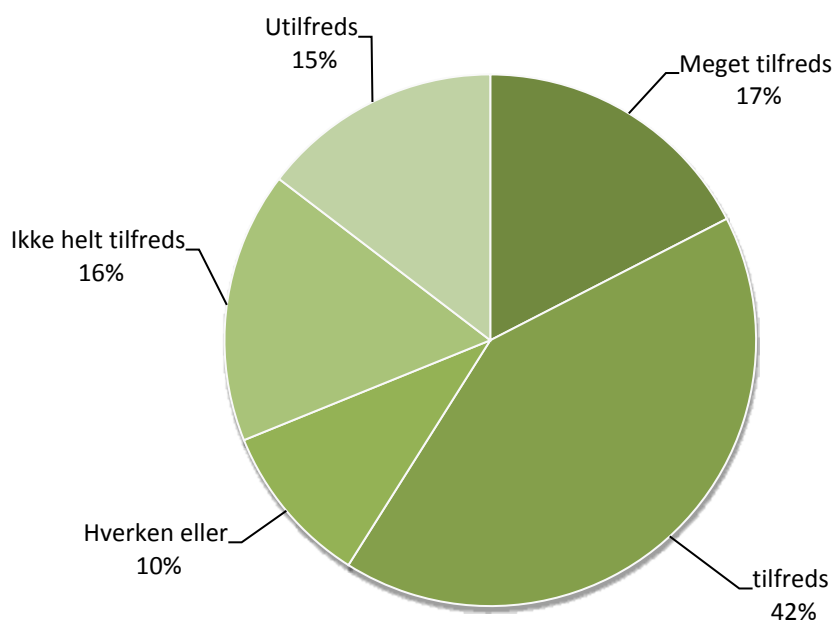


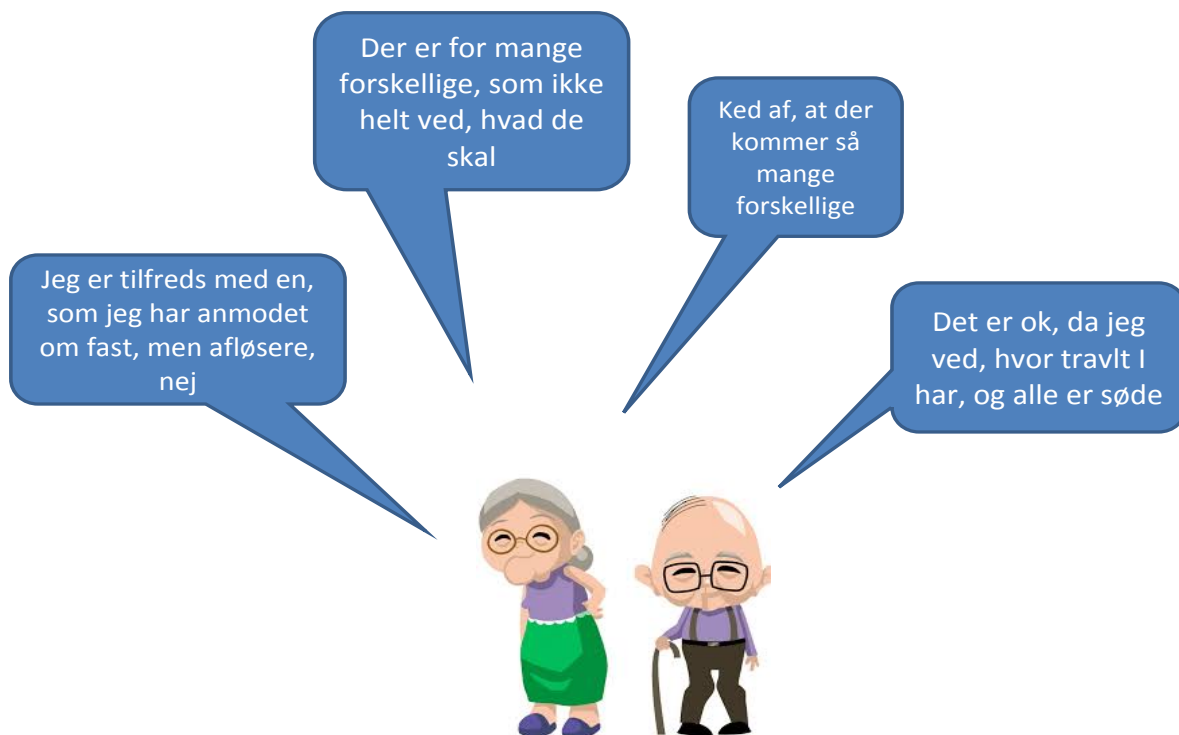
Der ses en forskel i tilfredsheden i forhold til, om man modtager hjælp fra den private eller offentlige leverandør. Således er der 26 % af dem, der modtager hjemmehjælp fra den private leverandør, der svarer 'ikke helt tilfreds' eller 'utilfreds' mod 12 % af dem, der modtager hjemmehjælp fra den offentlige leverandør. Skriftlige uddybninger i forhold til utilfredshed med den private leverandør omhandler hovedsageligt kommunikationen med hovedkontoret og derudover de samme punkter, som modtagere af offentlig hjemmehjælp nævner (mangelfuld rengøring og for mange forskellige hjælpere bl.a.).

**Spg. 5 Hvor tilfreds er du med antallet af forskellige hjemmehjælpere, der kommer i dit hjem?**

Der er 58 %, der angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af hjælpere, der kommer i deres hjem. Det er en lille stigning siden 2015. 32 % af borgerne angiver en utilfredshed, hvilket er lidt lavere end i 2015. Det er ved dette spørgsmål, der opleves den største utilfredshed blandt besvarelserne, hvilket er gennemgående for de seneste års undersøgelser. Kommentarerne illustrer, at mange af borgerne er glade for de hjemmehjælpere, der kommer hos dem, men flere oplever, der kommer for mange forskellige. Langt de fleste værdsætter en fast hjælper, som er forbundet med tryghed, rutiner og mindre behov for forklaring.

## Hvor tilfreds er du med antallet af hjemmehjælpere, der kommer i dit hjem





En analyse<sup>3</sup>, som Københavns Kommune har foretaget i maj 2015, påpeger, at en del borgere har en opfattelse af, at der kommer mange hjælpere i deres hjem, næsten uanset hvor mange, der rent faktisk kommer. Opfattelsen kan bl.a. skyldes, at der også kommer andre medarbejdere (fx terapeuter og sygeplejersker) og måske både fra region og kommune. Borgerne har ikke altid overblikket over, hvem der kommer, hvorfor eller hvornår. Dette kan muligvis også gøre sig gældende for modtagerne af hjemmehjælp i Ishøj. På landsplan angiver cirka 27 % af hjemmehjælpsmodtagerne, at de er utilfredse eller meget utilfredse med antallet af hjemmehjælpere, der kommer i deres hjem. Da deres skalering giver mulighed for at angive, om man er 'meget utilfreds', er resultaterne ikke helt sammenlignelige med resultaterne i Ishøj, men ser man bort fra det, ligger resultaterne ikke langt fra hinanden. Borgere i Ishøj, der modtager hjemmehjælp, er derfor ikke markant mere utilfredse end andre borgere i landet.

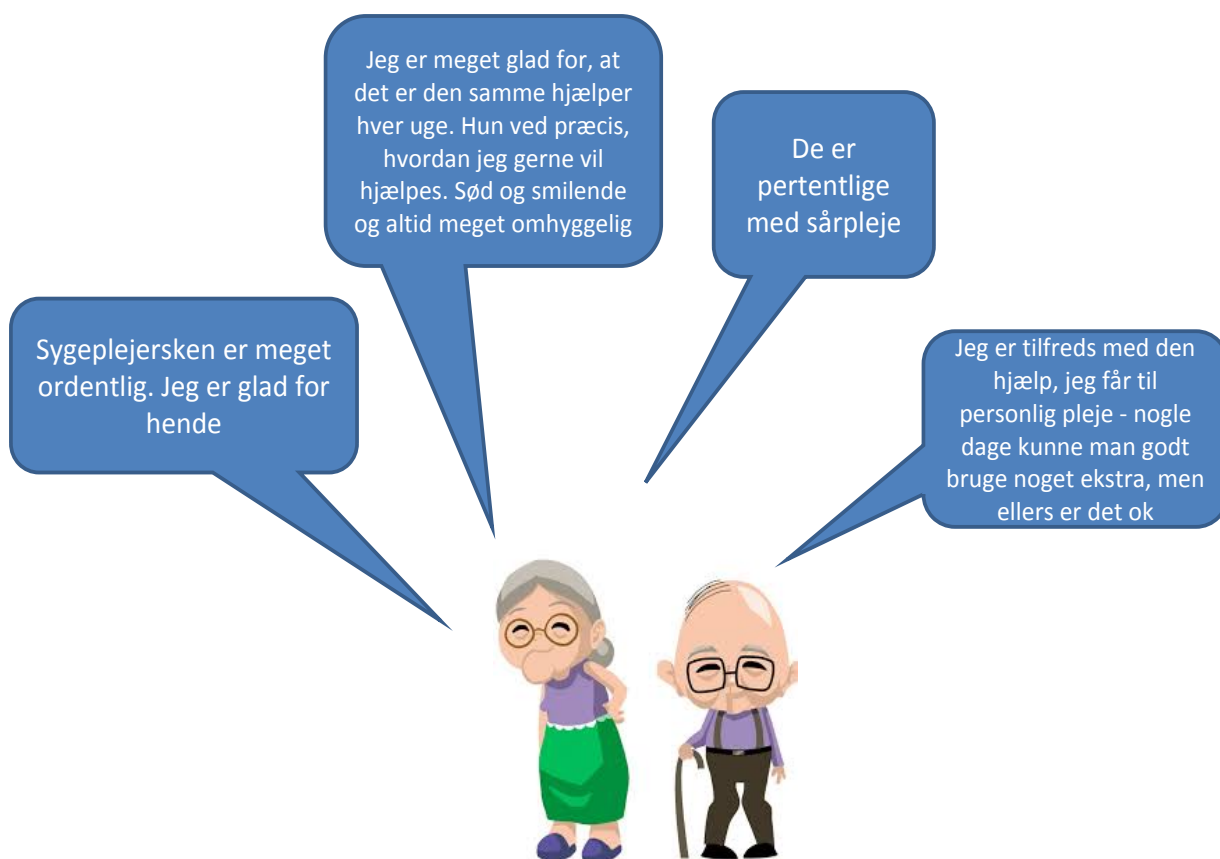
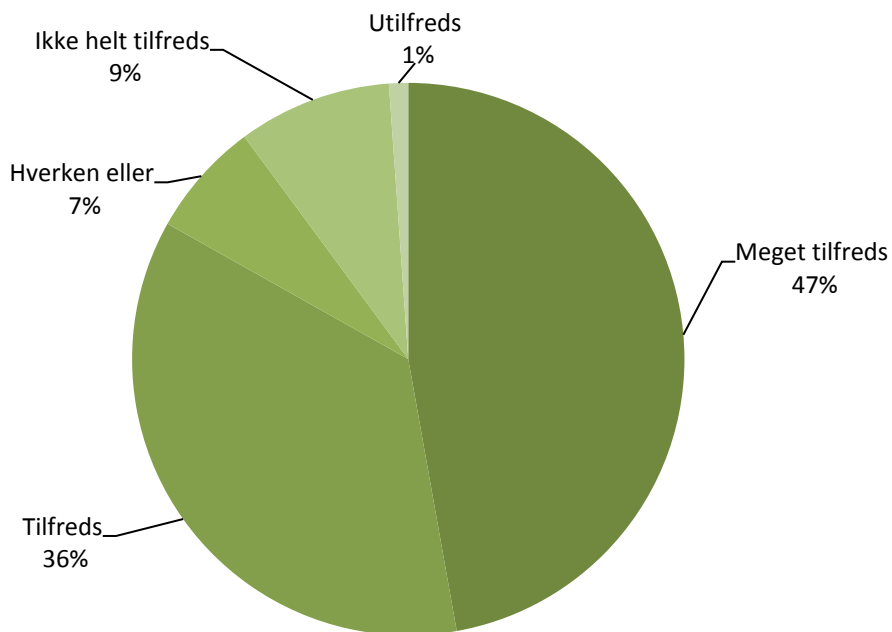
**Spg. 6 Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje (fx hjælp til bad og hygiejne, hjælp til mad, anden hjælp?)**

Når der spørges ind til tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje, er langt de fleste meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Der er således 83 %, der angiver at være enten meget tilfreds eller tilfreds med den personlige pleje, hvilket er seks procentpoint lavere end i 2015 men stadig meget højt. Af kommentarerne ses det, at mange af borgerne er glade for den hjælp, de får.

<sup>3</sup> Københavns Kommune (2015): *Faste hjælpere*



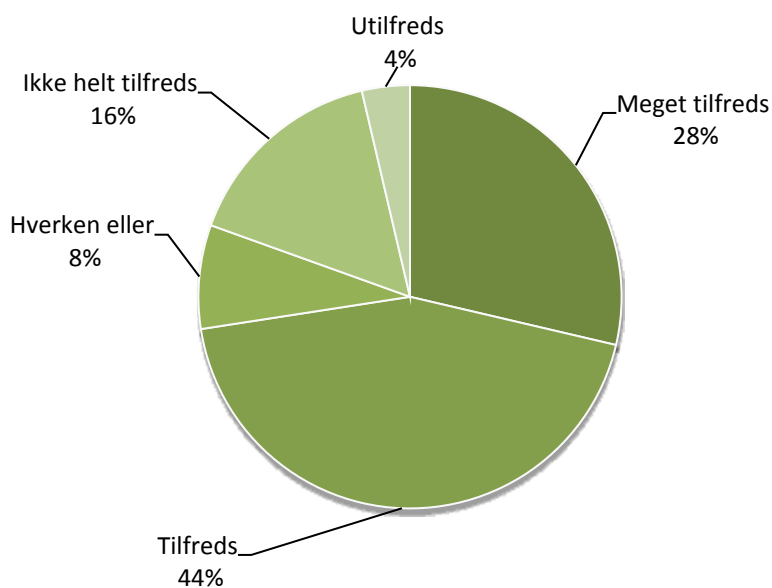
## Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje



**Spg. 7 Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp, du får (fx rengøring, indkøb, tøjvask)?**

Hovedparten af de adspurgte borgere er tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. 73 % angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Dette er samme niveau som i 2015. Blandt de negative kommentarer ses det, at utilfredsheden er rettet mod, at rengøringen er for overfladisk – særligt en ny rengøringsmetode til gulvvask nævnes flere gange som værende mangelfuld – og at hjemmehjælperne har for lidt tid. De positive kommentarer omhandler hjemmehjælperne, som er venlige, imødekommende og dygtige til deres arbejde.

**Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp, du får**



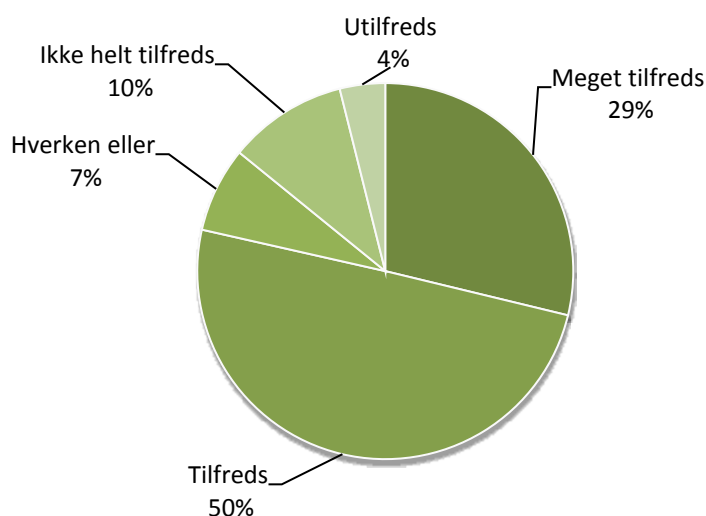
10



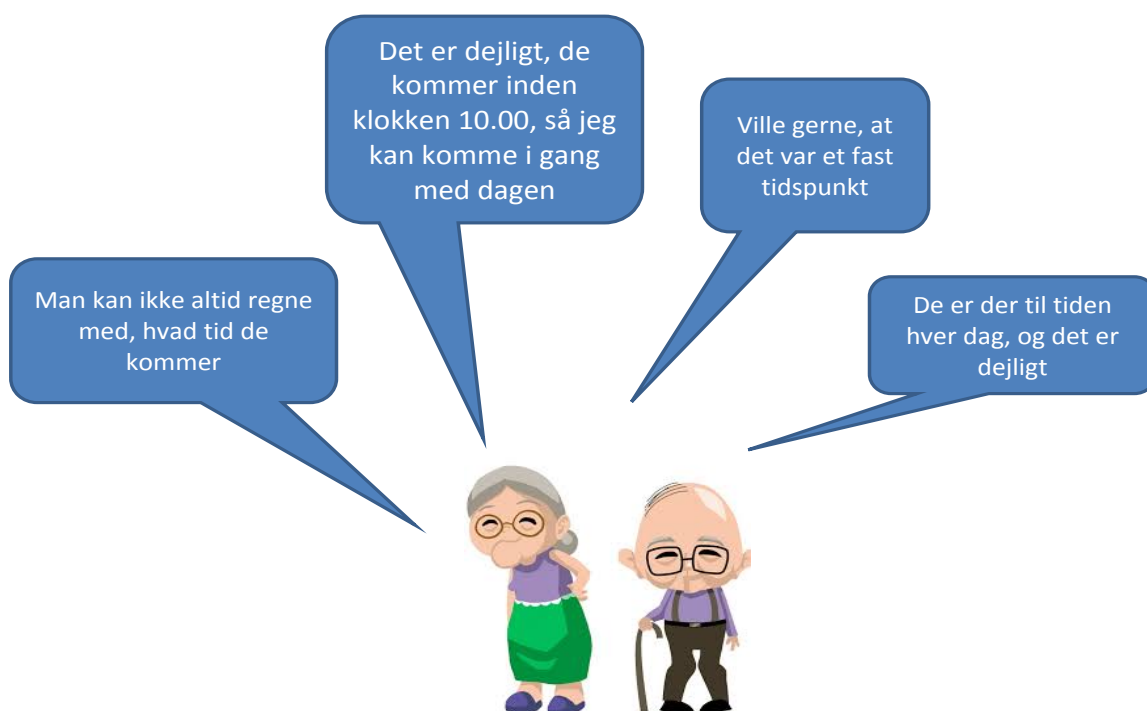
### Spg. 8 Hvor tilfreds er du med det/de tidspunkter hjemmehjælpen kommer på?

79 % har angivet at være meget tilfredse eller tilfredse med de tidspunkter, hjemmehjælpen kommer på. Kun 14 % angiver, at de ikke er helt tilfredse eller utilfredse med tidspunkterne. Kommentarerne peger i forskellige retninger. Flere foretrækker et fast tidspunkt, mens andre vil sætte pris på, at tidspunktet er fleksibelt. Ligeledes foretrækker nogen, at hjælpen kommer tidligt, mens andre helst ser, at hjælpen kommer senere på dagen. Af de borgere, der har angivet ikke at være helt tilfredse eller utilfredse, påpeges det, at de ikke ved, hvornår hjemmehjælperne kommer, og at tidspunkterne kan variere meget.

### Hvor tilfreds er du med tidspunkterne, hjemmehjælpen kommer på



11

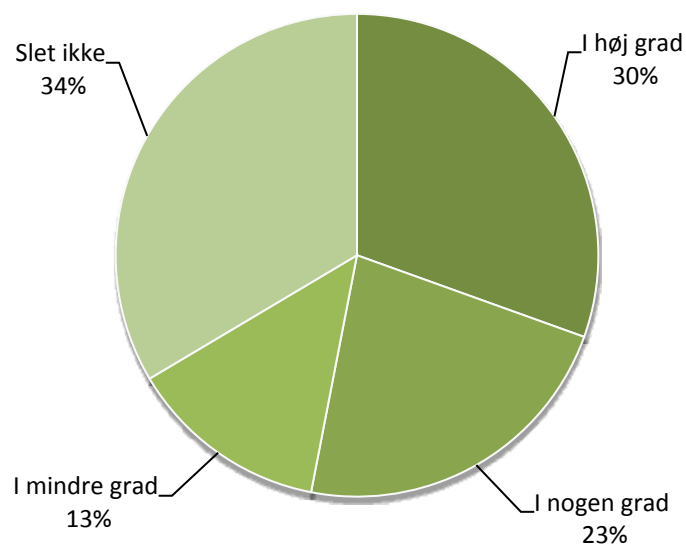


**Spg. 9 I hvor høj grad oplever du, at hjemmehjælperne støtter og vejleder dig i at udføre de dagligdagsopgaver, du selv ønsker at udføre?**

30 % angiver, at de i høj grad oplever, at hjemmehjælperne støtter og vejleder dem i at udføre dagligdagsopgaver selv. Det er et lille fald sammenlignet med resultaterne fra 2015. Ligesom de forrige år er der en større fejlmargen her end ved de andre spørgsmål. Svarprocenten er således 73 på dette spørgsmål, hvilket betyder, at lidt mere end hver fjerde ikke har besvaret spørgsmålet.

Eftersom rehabilitering er en central og inkorporeret del af hjemmehjælpernes arbejde, er det ikke noget, medarbejderne direkte i talesætter eller kommunikerer omkring. Rehabilitering må snarere forstås som en del af deres arbejdsmetode, og derfor kan det være svært for borgerne at tage stilling til. De skriftlige kommentarer vidner også om, at de borgere, der ikke føler et behov for hjælpen, sætter kryds i 'i mindre grad' eller 'slet ikke'. Dette giver et skævt resultat, da flere kommer til at fremstå utilfredse, hvis man kun kigger på den kvantitative besvarelse. Der er dog også borgere, som giver udtryk for, at de ikke oplever, at hjemmehjælpen tager sig tiden eller er interesseret i at hjælpe dem.

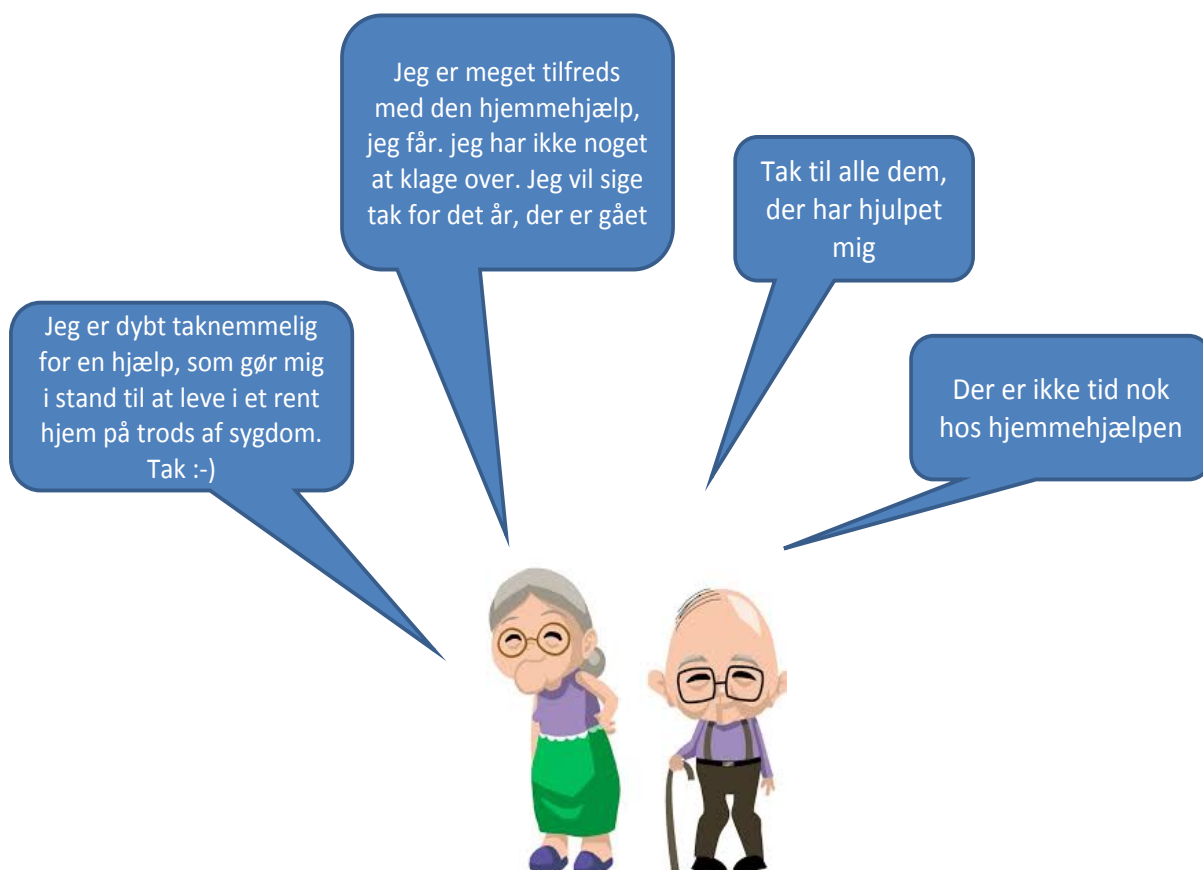
**I hvor høj grad oplever du, at hjemmehjælperne støtter og vejleder**





### Afsluttende kommentarer fra respondenter

13



## **Opsummering**

Der er generelt stor tilfredshed med hjemmehjælpen i Ishøj. Særligt når det kommer til personligpleje og oplevelsen af at få den hjælp, man har brug for, ses der en meget høj tilfredshed, hvor mere end fire ud af fem angiver, de er tilfredse eller meget tilfredse. Der er mindst tilfredshed med antallet af hjemmehjælpere, der kommer. Lidt under halvdelen oplever ikke, de modtager støtte og vejledning til at udføre dagligdagsopgaver selv, men spørgsmålet er forstået på forskellige måder af respondenterne, og derfor fremstår resultatet usikkert. Næsten fire ud af fem er generelt tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager, hvilket er på niveau med resultaterne fra 2015.