



Ishøj Kommune, Center for Voksne og Velfærd

Afrapportering

Brugertilfredshedsundersøgelse 2022

Hjemmepleje og madservice



Ishøj Kommune



Indhold

Svarprocent

Baggrundsinformationer

Hjemmehjælp

Frit valg

Kontakt og tilgængelighed

Besøg i borgerens hjem

Midlertidig hjemmehjælp

Hjemmehjælp generelt

Borgernes kommentarer

Personlig pleje

Praktisk hjælp

Madservice

Denne rapport præsenterer de overordnede resultater fra brugertilfredsheds-undersøgelsen i hjemmeplejen 2022 og angiver en række anbefalinger.

Formålet med undersøgelsen er at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af den hjemmepleje, de modtager, og derigennem danne grundlag for et fortsat målrettet arbejde med at udvikle og forbedre tilbuddet.

Målgruppen for undersøgelsen er alle hjemmeplejemodtagere i Ishøj Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem.

Data er indsamlet i perioden juni til september 2022.



Svarprocent

Svarprocenten for undersøgelsen er **50,1 %** for modtagere af kommunal hjemmehjælp og **8,5 %** for modtagere af privat hjemmehjælp.

Målgruppen for borgere, der modtager kommunal hjemmehjælp og madservice tæller 397 borgere, hvoraf 199 har besvaret og returneret spørgeskemaerne.

Målgruppen for borgere, der modtager privat hjemmehjælp og madservice tæller 117 borgere, hvoraf 10 har besvaret og returneret spørgeskemaerne.

Den kommunale hjemmepleje har vurderet 11 borgere til at have for lavt et funktionsniveau til at kunne besvare spørgeskemaet relevant (fx grundet svær demens), og har derfor ikke har fremsendt skemaet til dem. Denne gruppe udgør 2,7 % af målgruppen.

Støtte til at udfylde skemaet

Spørgeskemaet er fremsendt til borgerne med et vedlagt informationsbrev, der bl.a. orienterer om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.

I den kommunale hjemmepleje har en timelønnet medarbejder har efterfølgende igennem to måneder kontaktet borgere og/eller pårørende, der efter personalets vurdering har haft behov for hjælp til at udfylde skemaet, og tilbudt at komme forbi og hjælpe. Dette tilbud er udelukkende nået ud til borgere, der modtager hjemmehjælp fra kommunal leverandør.

61 % har udfyldt skemaet på egen hånd

18 % har udfyldt skemaet med hjælp fra pårørende

22 % har udfyldt skemaet med hjælp fra hjemmeplejen

I den private hjemmepleje har processen foregået uden yderligere støtte til borgerne. Her har flere borgere har meldt tilbage, at:

- de ikke ønsker at svare på spørgeskemaerne, fordi de er for omfattende
- de ikke forstår ordlyden i spørgeskemaerne og derfor ikke udfylder dem
- de ikke ønsker at udfylde spørgeskemaerne, fordi de ikke er målrettede (eksempelvis skal man igennem mange sider om hjemmepleje, hvis man kun får madservice)

Udvikling over tid: Målgruppe og svarprocent

Svarprocenten fra den samlede målgruppe er **øget fra 35,1 til 50,1** siden undersøgelsen i 2020. Det kan med al sandsynligheds tilskrives den indsats, der er lagt i at yde støtte til borgere, der har svært ved at udfylde skemaet på egen hånd.

Procentdelen af respondenter, der i 2020 udfyldte skemaet med hjælp fra hjemmeplejen, er nu **øget fra 2 til 22**.



Baggrundsinformationer

Bor alene

78 % angiver sig selv som enlig eller enke/enkemand. Det vil sige, at knap 4 ud af 5 af respondenterne bor alene.

Flest kvinder

61 % af respondenterne er kvinder. I den samlede målgruppe udgør kvinderne 54 %, så det vil sige, at der er en lille overvægt af kvinder, der besvarer spørgeskemaet i forhold til mænd.

Både nye og længerevarende

34 % af respondenterne har modtaget hjemmehjælp i mindre end to år.

29 % af respondenterne har modtaget hjemmehjælp i mellem 2 til 5 år.

38 % af respondenterne har modtaget hjemmehjælp i mellem 5 til 10 år eller i mere end 10 år.

Der er således en forholdsvis lige fordeling mellem nytilkomne og borgere, der har modtaget hjemmehjælp i en længere årrække.

Overordnede konklusioner

Generelt er borgerne tilfredse med både hjemmehjælp og madservice:

- 83 % er i meget høj eller høj grad tilfredse med den personlige pleje
- 71 % er i meget høj eller høj grad tilfredse med den praktiske hjælp
- 82 % er i meget høj eller høj grad er tilfredse med deres madservice

Flertallet er tilfredse med hjælpen

- 59 % oplever, at der i meget høj eller høj grad er overensstemmelse mellem behovet for hjælp, og den hjælp, de modtager.
- Andelen af borgere, som oplever, at der kun i mindre grad eller slet ikke er overensstemmelse, er 10 % (dvs. 20 borgere).

Det kan konkluderes, at indsatsen med støtte til udfyldelse af skemaerne har bidraget til en øget svarprocent (fra 35,1 % til 50,1 %).

Privat leverandør

Der er lavet en tilsvarende undersøgelse hos DFS-plus, som er den private leverandør, borgerne i Ishøj Kommune kan vælge. Resultaterne er nogenlunde sammenlignelige på den personlige pleje, dog ligger Ishøj Kommune noget bedre ift. den praktiske hjælp, og DFS-plus lidt højere på positivsiden på den personlige pleje.

Forskellene kan tillægges en statistisk usikkerhed, da svargrundlaget udgør en del færre borgere, end den kommunale del – og derudover er det uafdækket, om der er forskel i funktionsniveau hos målgruppen, der vælger hhv. kommunal og privat udbyder.



Udvikling over tid: Overordnede konklusioner

Udviklingen af tilfredsheden med hjemmehjælp og madservice fra 2020 til 2022 er gennemgående positiv:

	2020	2022
Kommunal leverandør: Samlet tilfredshedsscore (skala fra 1-5)	4	3,9
Personlig pleje: Tilfreds/meget tilfreds	77 %	83 %
Praktisk hjælp: Tilfreds/meget tilfreds	64 %	71 %
Madservice: Tilfreds/meget tilfreds	73 %	82 %

Hjemmehjælp

Frit valg

18 % angiver, at de ikke ved, at de selv kan vælge, om de vil have hjemmehjælp fra Ishøj Kommunes Hjemmepleje eller DFS+.

Udvikling over tid: Frit valg

Andelen der ikke kender til fritvalgsordningen er **uændret siden 2020**.

Der kan være flere grunde til, at resultatet er uændret

1. Borgerne informeres via e-boks om muligheden for at vælge, når der skiftes leverandør - ikke alle borgere ser det, og nogle har måske svært ved at forstå indholdet.
2. Det er et stykke tid siden, der har været leverandørskift, så visitatorerne har ikke haft lejlighed til at informere meget om det.
3. De borgere, der er tilfredse med deres nuværende leverandør, forholder sig måske ikke aktivt til informationen om valgmuligheder.

Visitationen arbejder på en større udbredelse gennem mundtlig formidling i visitationsprocessen, og i den kommende periode vil der komme nye leverandører på flere ydelser, så borgerne gøres opmærksom på valgmuligheden.



Kontakt og tilgængelighed

57 % mener, at hjemmeplejen i meget høj eller høj grad er let at få fat i, når de har brug for at tale med dem.

8 %, dvs. 16 borgere mener, at hjemmeplejen i mindre grad eller slet ikke er til at få fat i.

69 % angiver, at hjemmeplejen i meget høj eller høj grad er søde og venlig i telefonen.

58 % angiver, at hjemmeplejen i meget høj eller høj grad er gode til at finde løsninger, når borgerne kontakter deres leverandør.

Siden undersøgelsen i 2020 er der indgået en aftale med Tunstall, et eksternt firma, der fungerer som bindeled ved opkald til hjemmeplejen og håndterer opkald, der ikke kræver en indsats fra hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen. Ligeledes er der i vinteren 2020/2021 ændret i arbejdsgangene for henvendelser og klager samt svartid på disse.

Privat leverandør

Til sammenligning angiver modtagere af ydelserne fra privat leverandør følgende:

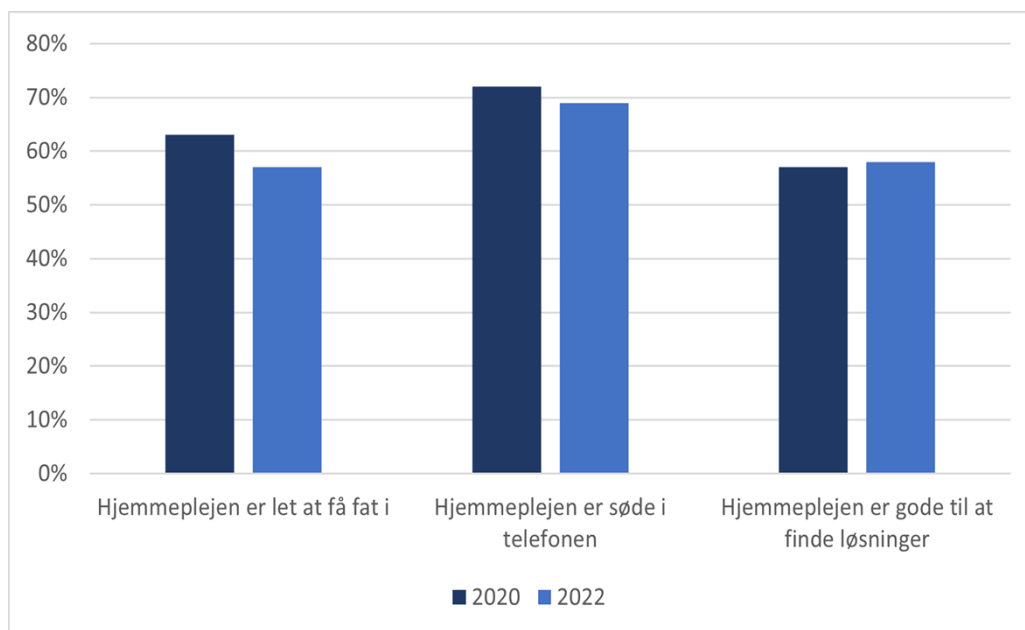
- Hjemmeplejen er i meget høj eller høj grad er let at få fat i: 80 % (noget bedre end kommunal)
- Hjemmeplejen er i meget høj eller høj grad er søde og venlig i telefonen: 80 % (noget bedre end kommunal)
- Hjemmeplejen er i meget høj eller høj grad er gode til at finde løsninger: 60 % (sammenligneligt med kommunal)

Udvikling over tid: Kontakt og tilgængelighed

Tilfredsheden med kontakt og tilgængelighed er samlet set faldet en lille smule siden 2020.

Procentdelen der i 2020 oplevede:

- at hjemmeplejen var let at få fat i, er faldet fra 63 til 57
- at hjemmeplejen var søde og venlige i telefonen, er faldet fra 72 til 69
- at hjemmeplejen var gode til at finde løsninger, er øget en smule fra 57 til 58





Besøg i borgerens hjem

65 % angiver, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter (inden for 60 minutter før eller efter det planlagte tidspunkt).

28 % angiver, at de bliver informeret i god tid, hvis hjælperen kommer senere end planlagt.

43 % (dvs. 85 borgere) angiver, at de i mindre grad eller slet ikke får besked.

Mulige forklaringer på denne forholdsvis høje procentdel kan være:

- at der er ikke lavet den nødvendige forventningsafstemning mellem borger og hjemmeplejen
- at procedurerne er vanskelige for medarbejderne at efterleve i en uforudsigelig hverdag
- at borgerne ikke er klar over, at de kun bliver kontaktet, hvis forsinkelsen gå ud over de 30 minutter, som medarbejderen retmæssigt kan være forsinket
- at der er angivet generelle svar ud fra enkeltstående hændelser

Privat leverandør

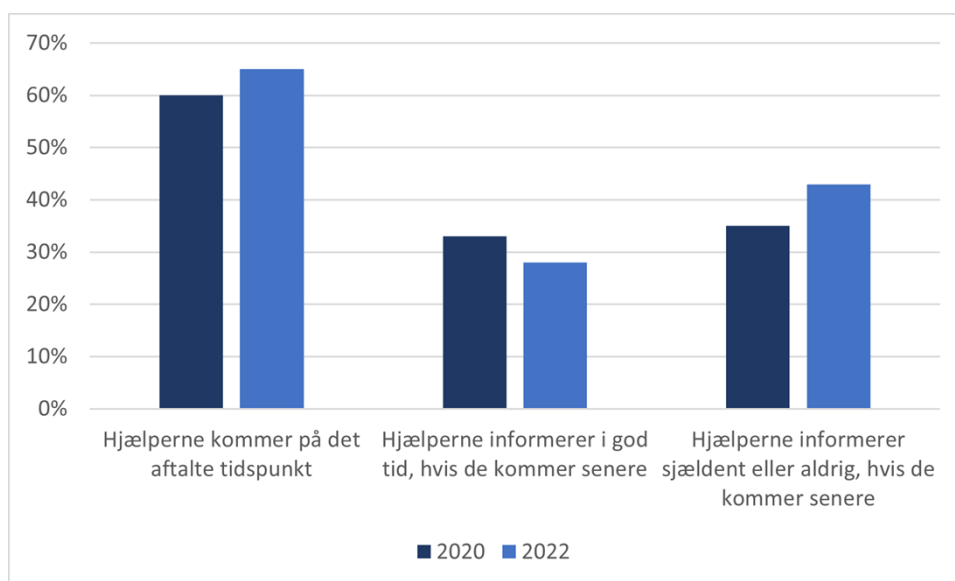
Til sammenligning angiver modtagere af ydelserne fra privat leverandør følgende:

- Hjælperne kommer generelt på de aftalte tidspunkter: 80 % (noget bedre end kommunal)
- Hjælperne informerer i god tid, hvis de kommer senere end planlagt: 40 % (30 % angiver, at de slet ikke får besked) (noget bedre end kommunal)

Udvikling over tid: Besøg i borgerens hjem

Procentdelen der i 2020:

- oplevede, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter, er øget fra 60 til 65.
- oplevede, at de blev informeret i god tid hvis hjælperen kom senere end planlagt, er faldet fra 33 til 28
- oplevede, at de i mindre grad eller slet ikke fik besked, er steget fra 35 til 43





Midlertidig hjemmehjælp

7 % af respondenterne modtager midlertidig hjemmehjælp.

21 % af respondenterne ved ikke, om de modtager varig eller midlertidig hjemmehjælp.

Samtlige respondenter har besvaret spørgsmålene om tilfredshed med midlertidig hjemmehjælp, så den følger tilfredsheden med varig hjemmehjælp og kan dermed ikke skilles ud i denne undersøgelse.

Hjemmehjælp generelt

På en skala fra 1-5 gives en samlet tilfredshedsscore på 3,9 for hjemmeplejen.

Samlet set angiver 77 %, at de i meget høj eller høj grad er tilfredse, med den hjælp de modtager.

59 % oplever, at der i meget høj eller høj grad er overensstemmelse mellem behovet for hjælp, og den hjælp, de modtager.

10 % (dvs. 20 borgere) angiver, at der i mindre grad eller slet ikke er overensstemmelse.

65 % angiver, at den hjælp, de modtager, i meget høj eller høj grad øger deres livskvalitet.

64 % oplever i meget høj eller høj grad, at hjælpen giver dem mulighed for at klare sig selv i eget hjem

36 % oplever i meget høj eller høj grad sig selv som mere selvhjulpne efter de får hjemmehjælp.

17 % får hjemmehjælp flere gange om dagen

29 % får hjemmehjælp flere gange om ugen

45 % får hjemmehjælp hver 2. uge

Privat leverandør

Til sammenligning angiver modtagere af ydelserne fra privat leverandør følgende:

Tilfredshed med hjemmehjælpen samlet set: 70 % i høj eller meget høj grad ([lidt under kommunal](#))

- Der er overensstemmelse mellem mine behov og den hjælp, jeg får: 50 % ([lidt under kommunal](#))
- Hjælpen øger min livskvalitet: 40 % ([noget under kommunal](#))
- Hjælpen giver mig mulighed for at klare mig selv i mit hjem: 70 % ([lidt over kommunal](#))
- Jeg er blevet mere selvhjulpne, efter jeg har fået hjemmehjælp: 50 % ([noget over kommunal](#))

Udvikling over tid: Hjemmehjælp generelt

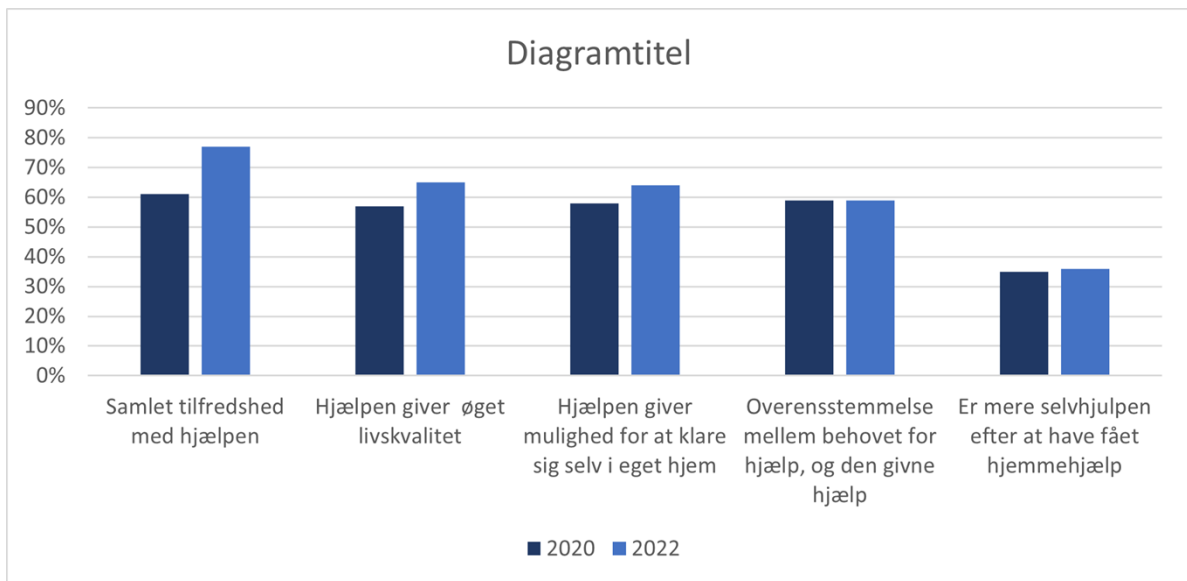
I 2020 lå den overordnede tilfredshedsscore på 4,0, så det er [stort set uændret siden 2020](#) – og der er gennemgående øget tilfredshed på væsentlige parametre.

Procentdelen der i 2020 samlet set var tilfredse, med den hjælp de modtog, er [øget fra 61 til 77](#).

Ligeledes er procentdelen, der oplevede, at hjælpen øgede deres livskvalitet og gav dem mulighed for at klare sig selv i eget hjem, [øget en god del](#).

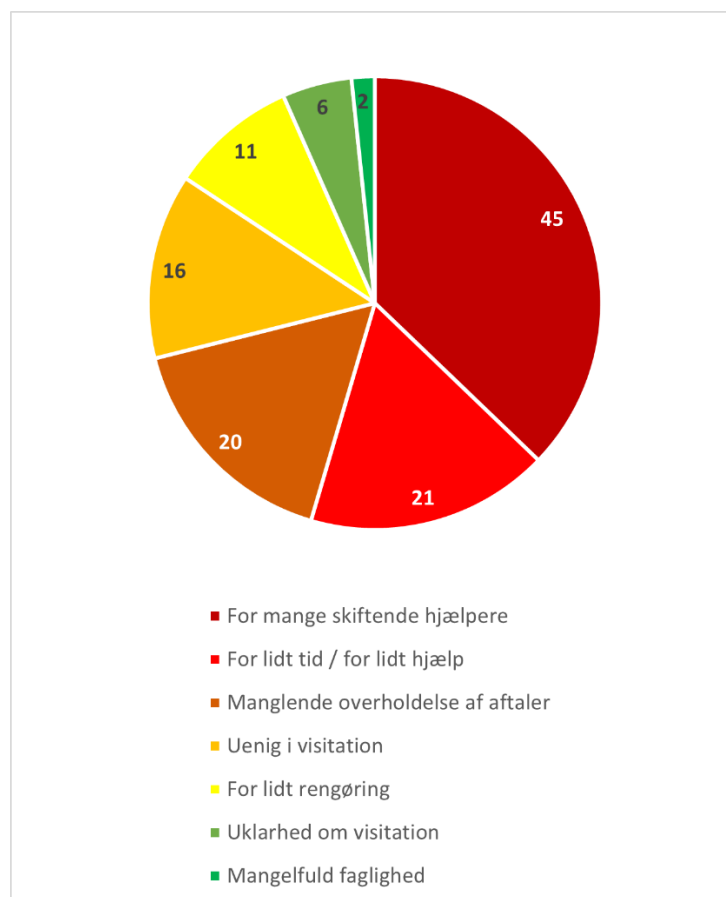


Andelen af respondenter, der i 2020 oplevede sig selv som mere selvhjulpne efter at have fået hjemmehjælp, og i øvrigt oplevede overensstemmelse mellem behovet for hjælp og den givne hjælp, er stort set uændret



Borgernes kommentarer

Borgerne har i spørgeskemaet mulighed for at skrive kommentarer, og fordelingen af, hvilke opmærksomhedspunkter kommentarerne omhandler (angivet i antal borgere, der har kommenteret), viser, at særligt mange skiftende hjælpere i hjemmet ligger borgerne på sinde, når de bliver bedt om at kommentere på hjælpen. Kommentarerne omhandler primært den manglende kontinuitet og øgede utryghed, de mange skift medførere.





Personlig pleje

45 % af respondenterne modtager hjælp til bad og personlig pleje.

83 % af respondenterne er enten i meget høj eller høj grad tilfredse med den personlige pleje, de modtager.

7 % af respondenterne er kun i mindre grad eller slet ikke tilfredse med den personlige pleje.

Privat leverandør

Til sammenligning angiver modtagere af ydelserne fra privat leverandør, at de i høj eller meget høj grad er tilfredse med hjælpen til følgende:

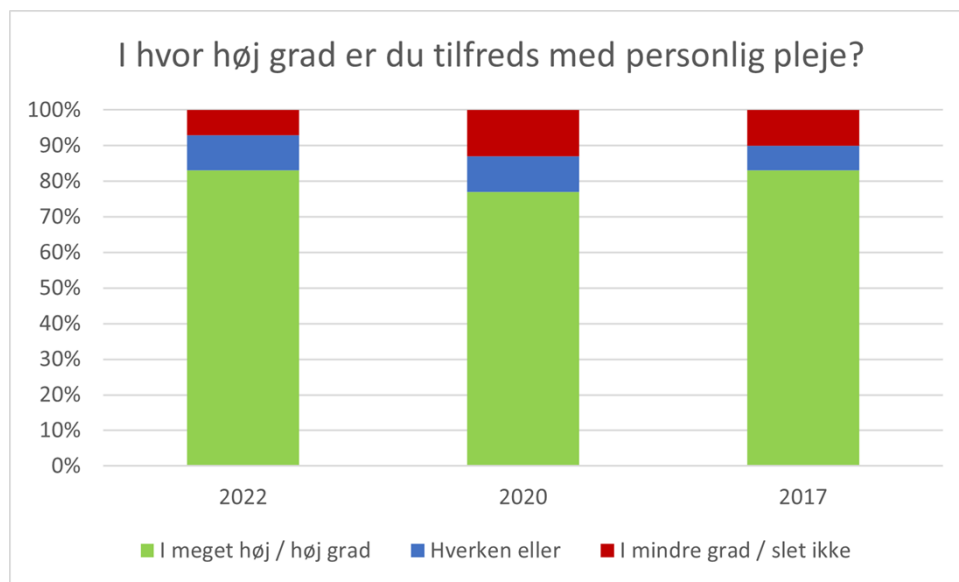
- At gå i bad: 50 % (sammenlignelig med kommunal)
- Den personlige pleje generelt: 60 % (noget under kommunal)

Udvikling over tid: Personlig pleje

Procentdelen af respondenter, der i 2020 modtog hjælp til bad og personlig pleje, er nu øget fra 35 til 45.

Andelen af respondenter, der er tilfredse med den personlige pleje, er øget siden 2020 og er nu tilbage på samme niveau som i 2017.

Andelen af respondenter, ikke er tilfredse med den personlige pleje, er mindre end i både 2020 og 2017.





Praktisk hjælp

Den hyppigste praktiske hjælp er rengøring (88 %), mens langt færre får hjælp til indkøb (14 %) og tøjvask (8 %).

71 % er enten i meget høj eller høj grad tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. 7 % er kun i mindre grad eller slet ikke tilfredse med den praktiske hjælp.

69 % er tilfredse i meget høj eller høj grad med hjælp til rengøring.

Privat leverandør

Til sammenligning angiver modtagere af ydelserne fra privat leverandør, at de i høj eller meget høj grad er tilfredse med hjælpen til følgende:

Den praktiske hjælp generelt: 30 % (meget under kommunal)

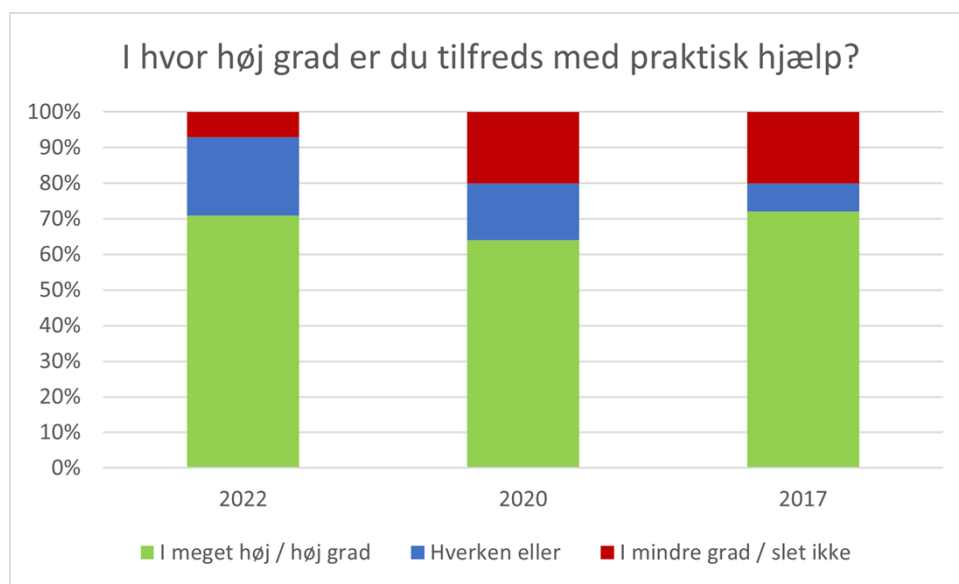
Rengøring: 30 % (meget under kommunal)

Udvikling over tid: Praktisk hjælp

Sammenlignet med 2020 og 2017 har brugertilfredsheden udviklet sig positivt.

Andelen af respondenter, der er tilfredse med den praktiske hjælp, er øget siden 2020 og er nu tilbage på næsten samme niveau som i 2017.

Andelen af respondenter, ikke er tilfredse med den praktiske hjælp, er mindre end i både 2020 og 2017.





Madservice

20 % af det samlede antal respondenter er modtagere af madservice. Lidt over halvdelen af dem får maden fra Kærbo og den halvdel fra privat leverandør.

Generelt ser tilfredsheden med madservice således ud:

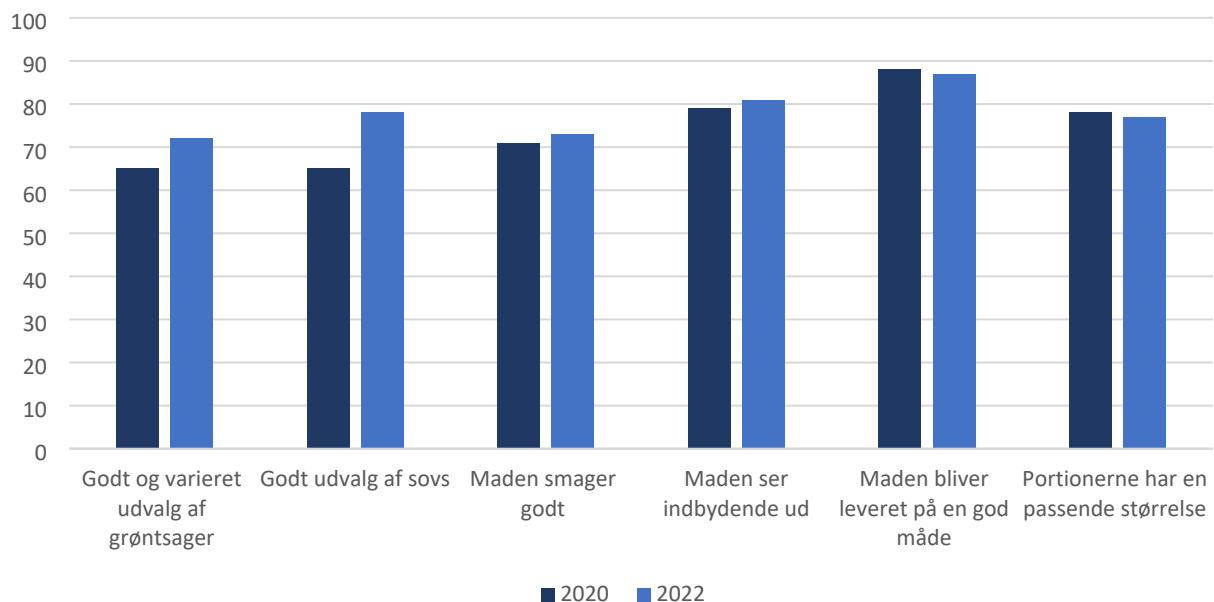
- 87 % mener, at maden i meget høj eller høj grad leveres på en god måde.
- 82 % svarer, at de i meget høj eller høj grad er tilfredse med deres madservice.
- 81 % angiver, at maden i meget høj eller høj grad ser indbydende ud.
- 78 % angiver der i meget høj eller høj grad følger et godt udvalg af sovs med.
- 77 % mener, at portionerne i meget høj eller høj grad har en passende størrelse.
- 73 % svarer, at maden i meget høj eller høj grad smager godt.
- 72 % svarer, at der i meget høj eller høj grad er et godt og varieret udvalg af grøntsager.

Udvikling over tid: Madservice

Andelen af respondenter, der i 2020 modtog mad fra Kærbo, er **faldet fra omkring to tredjedele til lidt over halvdelen**.

Den overordnede tilfredshed med madservice er siden 2020 **øget fra 73 til 82**.

Procentdelen af respondenter, der i 2020 oplevede et godt udvalg af hhv. grøntsager og sovs, er **øget en del**, mens tilfredsheden er **stort set uændret** på spørgsmålene om, hvorvidt maden smager godt, ser indbydende ud, leveres på en god måde, og om måltiderne har en passende størrelse.





Andelen af respondenter, der er tilfredse med deres madservice, er øget siden både 2020 og 2017.

Andelen af respondenter, der ikke er tilfredse med deres madservice, er faldet en del siden både 2020 og 2017.

I hvor høj grad er du tilfreds med madservice?

