

Evaluering af hjemmehjælp i Ishøj Kommune 2013

I efteråret 2013 har Sundhed og Ældre gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse, hvor borgere der modtager hjemmehjælp er blevet spurgt til deres tilfredshed med de typer af hjemmehjælp¹, der leveres af henholdsvis den offentlige leverandør og de private leverandører.

Overordnet har undersøgelsen og evalueringen til formål at analysere på den generelle tilfredshed blandt de borgere, der modtager hjemmehjælp. Dette skal give en viden om, hvorledes ydelserne udspiller sig på området og samtidig skabe mulighed for at gennemføre kvalificerede forbedringer på området.

Undersøgelsen

Undersøgelsen er sket på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse, som er gennemført i perioden mellem d. 24. oktober og d. 15. november 2013.

Spørgeskemaet omhandler borgernes tilfredshed med hjemmehjælpen og der spørges ind til, hvilken hjælp der modtages, om det er private eller offentlige leverandører og om borgerne mener, de modtager den hjælp de har brug for. Herudover spørges der ind til borgernes generelle tilfredshed, borgernes tilfredshed med antallet af hjemmehjælpere, borgernes tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp samt borgernes tilfredshed med de tidspunkter hjemmehjælperen kommer på. Endelig spørges der ind til, om borgerne oplever, at de bliver hjulpet til at klare dagligdagsopgaver selv. Det sidste spørgsmål har til formål at give en viden om, hvordan borgerne selv vurderer rehabiliteringsindsatsen.

I alt er spørgeskemaet udsendt til 568 borgere, og der er modtaget 227 udfyldte spørgeskemaer. Dette svarer til en svarprocent på 40, hvilket er 5 % lavere end i 2012, hvor svarprocenten var 45 %.

Denne lille datamængde kan betyde at små udsving i besvarelsenerne kan give store procent forskelle.

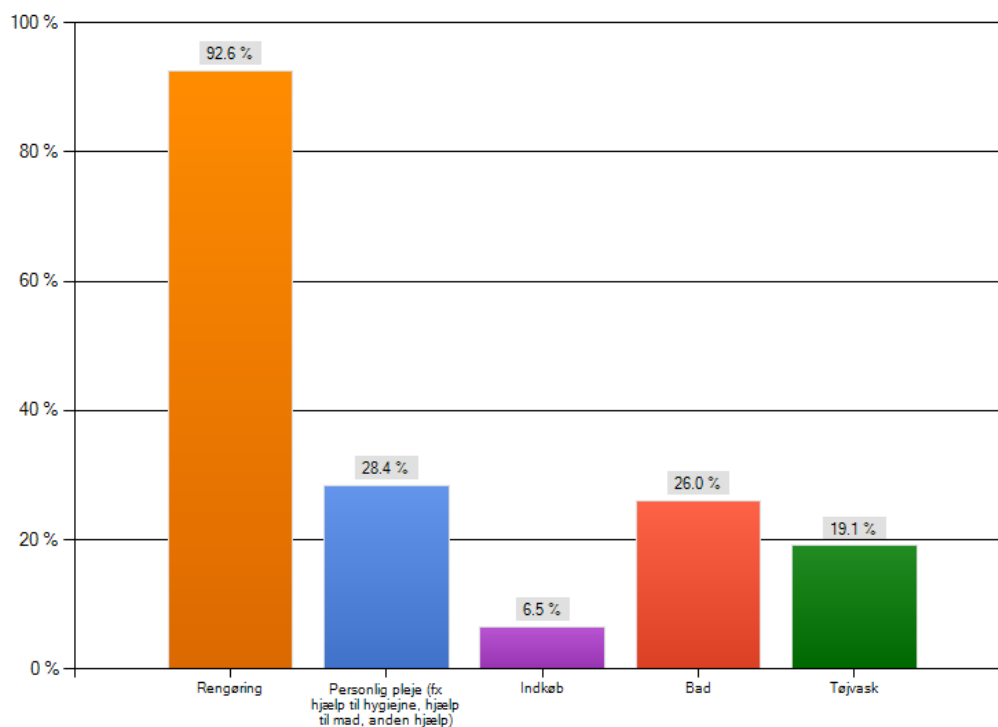
Fordeling

Spørgeskemaet er blevet udsendt til borgere, der modtager forskellige typer af hjemmehjælp fra enten en offentlig eller privat leverandør.

Nedenstående diagram illustrerer fordelingen af de forskellige typer af hjemmehjælp:

¹ Rengøring, personlig pleje, indkøb, bad og/eller tøjvask.

Fordeling af typer af hjemmehjælp

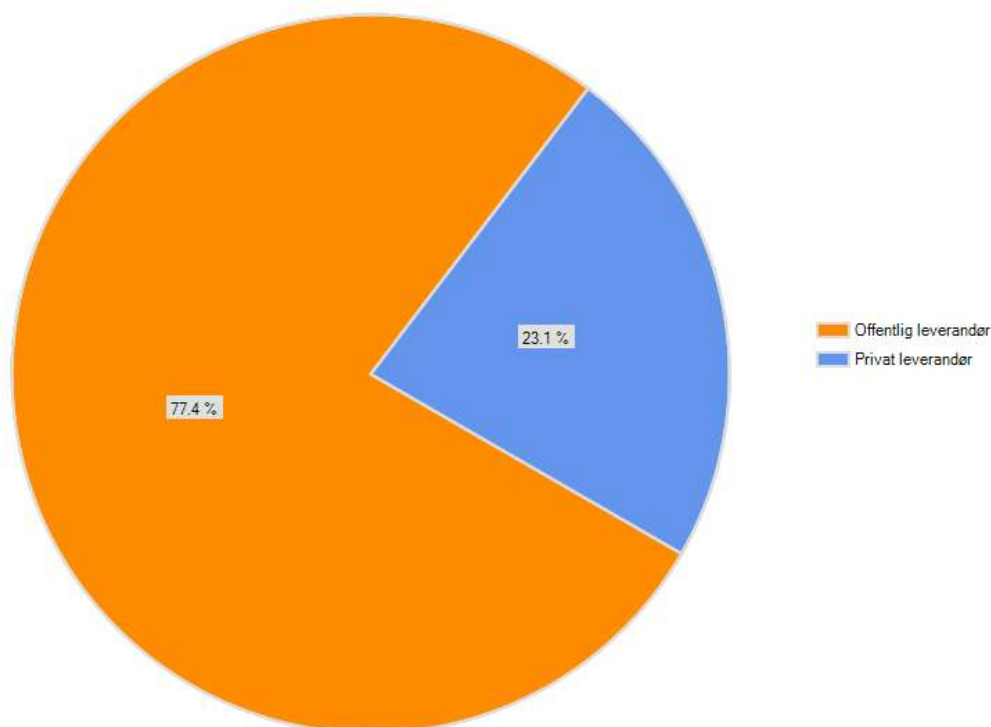


Diagrammet viser, at 93 % af borgerne modtager rengøring og denne type hjemmehjælp udgør derved den største procentdel. Denne er efterfulgt af personlig pleje (28 %), bad (26 %) og tøjtvaske (19 %) mens indkøb (7 %) er den type af hjemmehjælp, som langt de færreste modtager². Det er stort set den samme fordeling, der udspillede sig i 2012.

Fordelingen mellem offentlig og privat leverandør illustreres i diagrammet nedenfor, hvor det ses, at 77 % modtager hjælp fra den offentlige leverandør, mens 23 % modtager hjælp fra privat leverandør:

² Borgerne kan modtage flere ydelser, hvorfor summen af de forskellige ydelser er mere end 100 % i alt. Konkret er der 560 borgere der er visiteret til praktisk hjælp, og 224 borgere der er visiteret til både praktisk og personlig hjælp.

Fordeling af leverandør



Evalueringens resultater

De overordnede resultater³ fra spørgeskemaundersøgelsen kan ses i nedenstående skema:

Overordnede resultater

	Offentlig leverandør	Privat leverandør	Samlet
Modtager den hjælp jeg har behov for	90 %	83 %	88 %
Generel tilfreds med hjemmehjælpen ⁴	84 %	87 %	84 %
Tilfreds med antallet af forskellige hjemmehjælpere	63 %	83 %	67 %
Tilfreds med den personlige pleje	89 %	100 %	90 %
Tilfreds med den praktiske hjælp	83 %	89 %	84 %
Tilfreds med de tidspunkter hjemmehjælpen kommer på	84 %	95 %	87 %
Oplever at blive hjulpet til at blive selvhjulpent ⁵	79 %	65 %	76 %

³ Der er regnet med procent for antal svar ved hvert spørgsmål frem for procent i forhold til det samlede antal svar. Det betyder fx at der 227 borgere der har indsendt spørgeskemaet, men under de enkelte spørgsmål er det ikke nødvendigvis alle 227 borgere som har givet deres mening til udtryk. Vi ikke ved, hvorfor nogle borgere vælger ikke at svare på visse spørgsmål, og derfor anvendes det samlede antal svar ikke.

⁴ Kategorierne 'tilfreds' og 'meget tilfreds' er lagt sammen, i spørgsmålene omkring tilfredshed, for at måle den overordnede tilfredshed.

⁵ Kategorierne 'i høj grad' og 'i nogen grad' er lagt sammen.

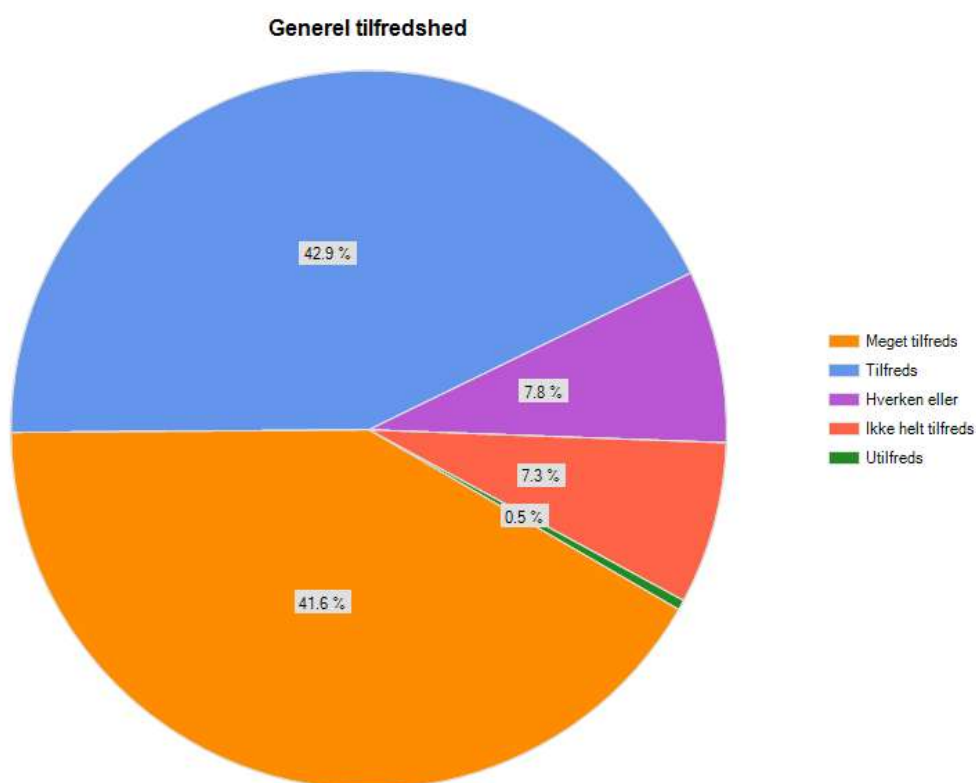
Ifølge spørgeskemaundersøgelsen er borgerne i Ishøj Kommune overordnet set tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. Det ses ved en generel tilfredshed på 84 %, hvilket er en anelse højere end tilfredsheden i 2012, som var på 83 %. Ydermere mener 88 %, at de får den hjælp, de har behov for, hvilket er udtryk for en stigning på 5 % fra 2012. Endelig er der tale om en stigning i tilfredsheden med personlig pleje og de tidspunkter hjemmehjælpen kommer på, mens tilfredsheden med praktisk hjælp og antallet af hjemmehjælpere befinder sig på samme niveau som i 2012.

Den generelle tilfredshed er høj både fra kommunal og privat leverandør, hvor der ses en generel tilfredshed på henholdsvis 90 % og 83 %. Dette niveau svarer til niveauet for 2012. Ydermere ses det, at borgerne i høj grad mener, at de modtager den hjælp, de har behov for. Her er der tale om 90 % for borgere, som får hjælp fra offentlig leverandør og 83 % i forhold til privat leverandør. Her er der tale om en stigning fra 2012, på henholdsvis 5 % og 6 %.

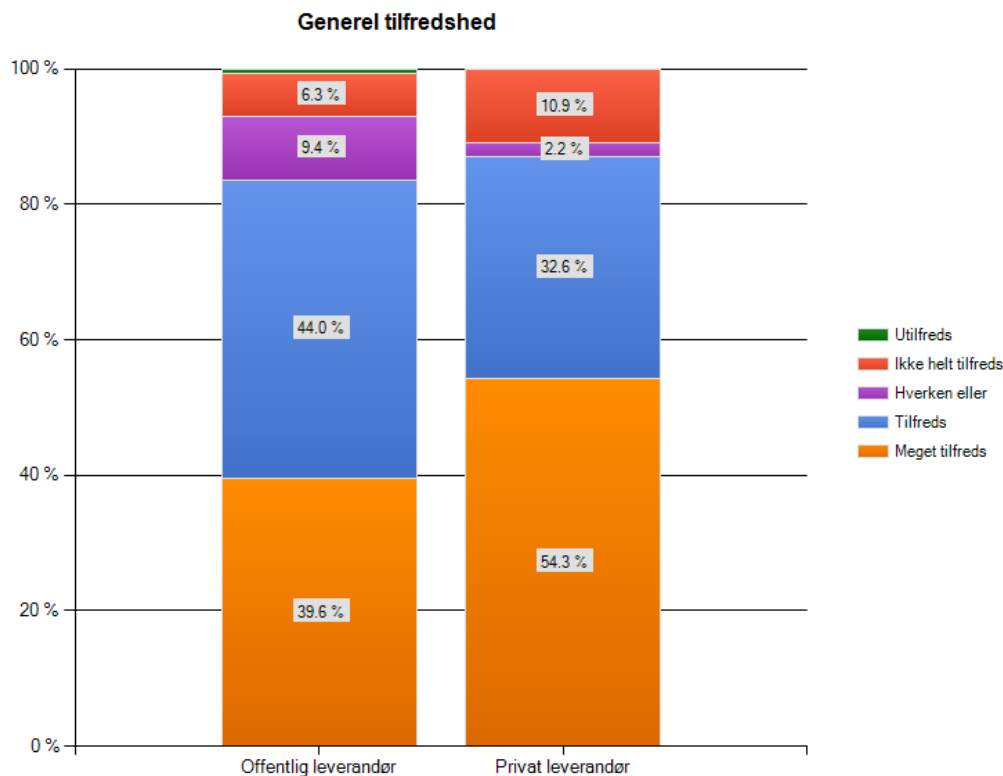
1. Generel tilfredshed

Hvor tilfreds er du med den hjemmehjælp, du får?

Langt størstedelen af borgerne er generelt tilfredse med den hjemmehjælp de modtager. I alt 85 % har tilkendegivet, at de enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den hjemmehjælp de får. Endvidere er det under 1 %, som er decideret 'utilfreds' med den hjemmehjælp de får. Differentieringen i hvor tilfredse borgerne er, kan ses i diagrammet nedenfor:



I forhold til typen af leverandør ses en mindre forskel i graden af tilfredshed blandt borgerne. Den generelle tilfredshed med hjælpen fra offentlig leverandør er 84 %, mens den er 87 % fra private leverandører. Dette er illustreret i følgende diagram:



Den generelle tilfredshed med hjemmehjælpen understøttes af borgernes kommentarer. Mange af borgerne beskriver hjemmehjælpen som rar, venlig og hjælpsom. Endvidere beskrives hjælpen som en nødvendighed i hverdagen. Ydermere begrundes borgernes tilfredshed med, at det er en fast hjemmehjælp der kommer. I den forbindelse begrundes borgernes utilfredshed med, at de oplever for mange forskellige hjemmehjælpere, og at hjælpen ikke er tilstrækkelig grundig bl.a. grundet mangel på tid.

Sammenlignes den generelle tilfredshed i 2013 med 2012, så ses det, at den generelle tilfredshed befinder sig på samme niveau. Endvidere ses det, at den generelle utilfredshed er faldet fra 9 % til 1 %, hvilket ses i cirkeldiagrammet på forrige side. I forhold til typen af leverandør, så er tilfredsheden ligeledes på samme niveau i 2013 som i 2012.

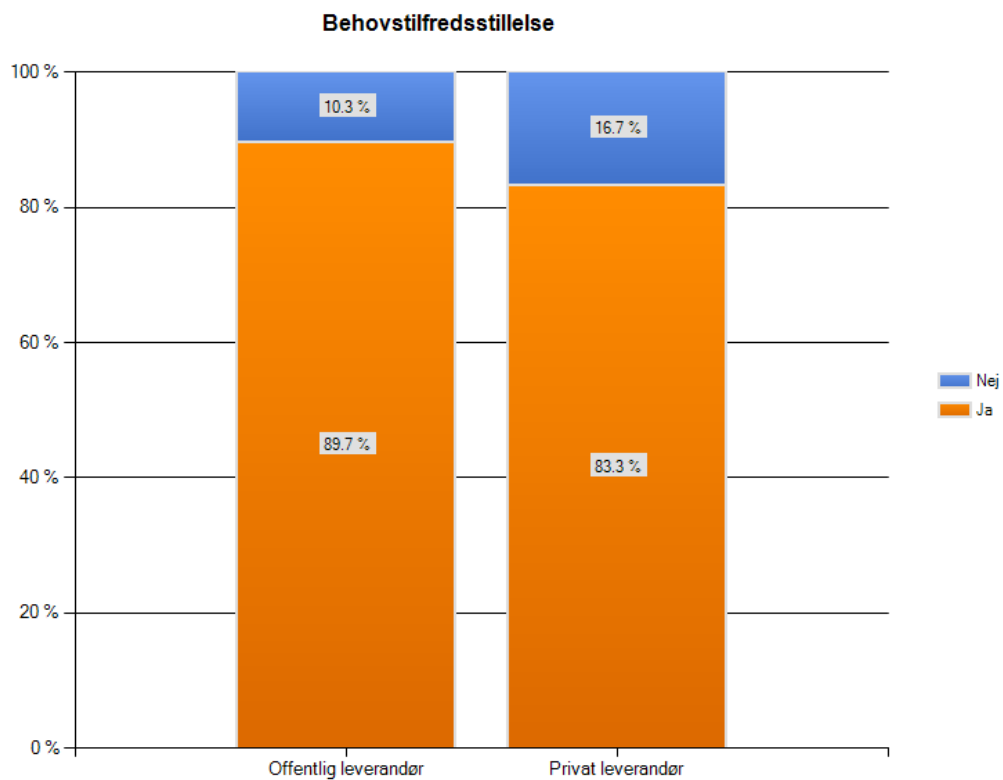
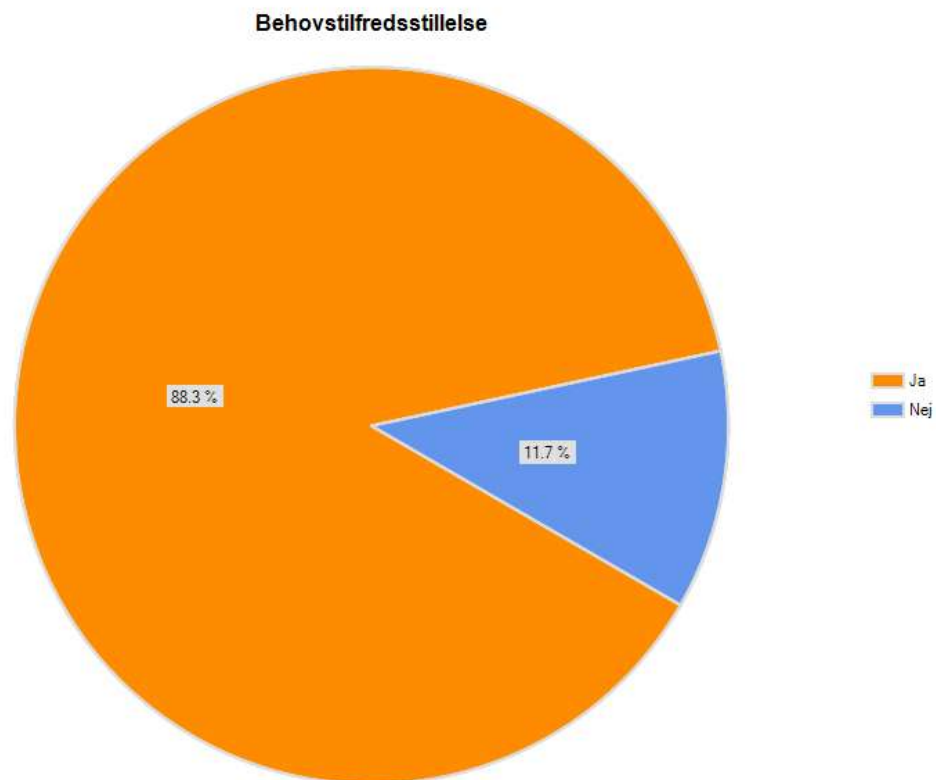
2. Behovstilfredsstillelse

Mener du, at du får den hjælp, du har brug for?

Samlet set giver 88 % af borgerne udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for. I forhold til typen af leverandør, så mener 90 % af borgerne, som modtager hjælp fra offentlig leverandør, at de får den hjælp de har brug for. Sammenlignet hermed mener 83 % af de borgere, som modtager hjælp fra privat leverandør, at de får den hjælp, de har brug for. Derved er det en større andel af borgere, som modtager offentlig hjælp, der angiver at de får den hjælp, som de mener at have brug for.

Når behovstilfredsstillelsen i 2013 sammenlignes med 2012, så ses en stigning. I 2012 mente 83 % at de fik den hjælp, de har brug for, mens 88 % giver udtryk for dette i 2013. Stigningen ses i forhold til begge typer af leverandører.

Behovstilfredsheden i 2013 er illustreret i diagrammerne nedenunder:



I kommentarerne ses begrundelserne, fra de borgere der ikke er tilfredse, for hvorfor de ikke modtager den hjælp de har brug for. Størstedelen af borgernes begrundelser knytter sig til tid

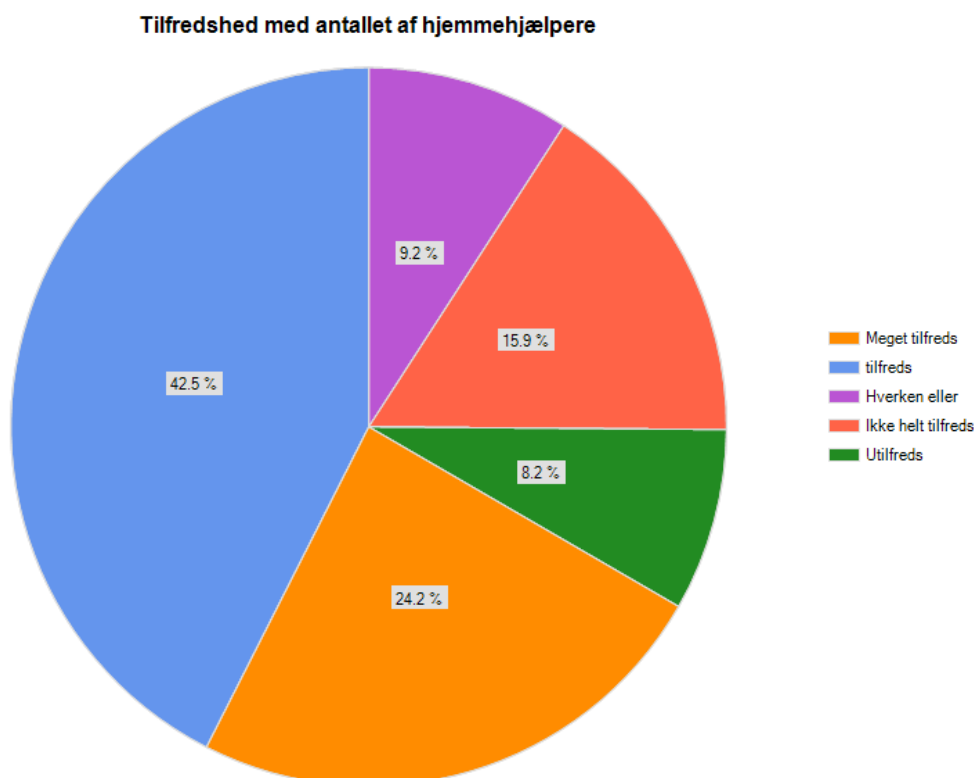
og grundighed. Borgerne giver udtryk for, at hjemmehjælpen ikke har tilstrækkelig tid til at udføre deres arbejde, og at hjælpen er for overfladisk.

3. Tilfredshed med antallet af hjemmehjælpere

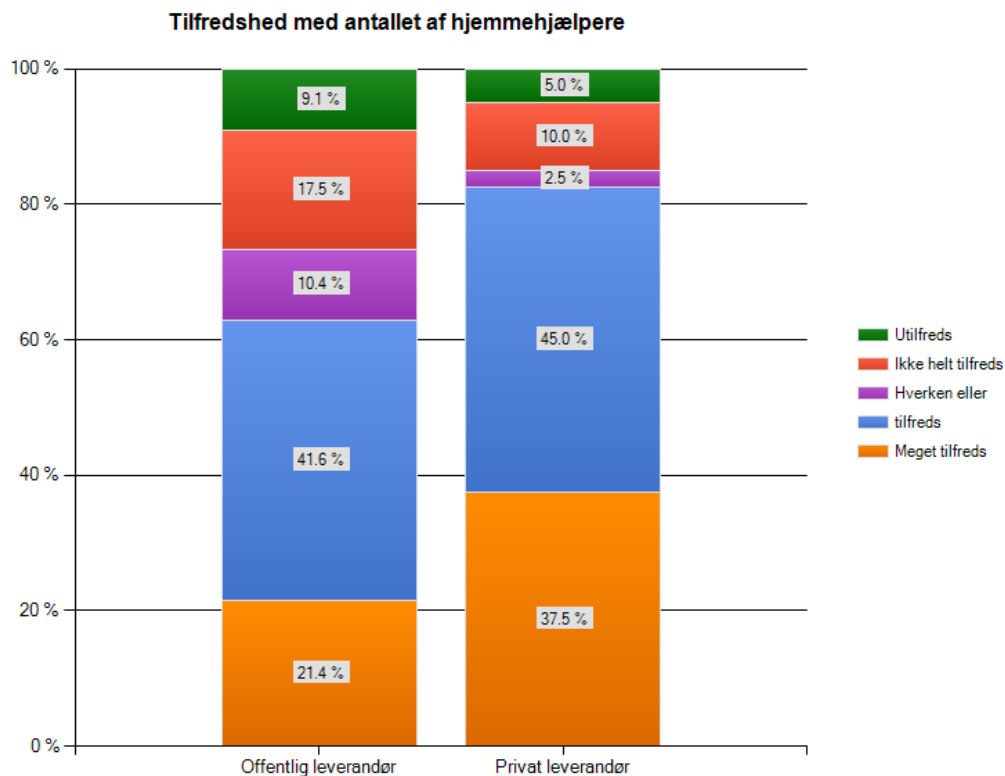
Hvor tilfreds er du med antallet af forskellige hjemmehjælpere, der kommer i dit hjem?

I besvarelsenerne af spørgeskemaet ses det, at 67 % af borgerne enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med antallet af hjemmehjælpere. Endvidere ses det, at 24 % enten er 'utilfreds' eller 'ikke helt tilfreds'. Sammenlignet med andre punkter i undersøgelsen, så er tilfredsheden med antallet af hjemmehjælpere relativ lav. I borgernes kommentarer i spørgeskemaundersøgelsen giver de udtryk for, at de hjemmehjælpere der kommer, er søde og rare. Det kommer dog også til udtryk, at mange borgere mener, at der kommer for mange forskellige hjemmehjælpere. De beskriver, at det er mere behageligt og trygt med faste hjemmehjælpere, og endvidere, at det er nemmere og mere effektivt. Samtidig giver flere af borgerne dog også udtryk for, at de har forståelse for, at det på nogle tidspunkter kan være nødvendigt med afløsere.

Resultaterne ses nedenfor:



Der er en forskel på tilfredsheden med antallet af hjemmehjælpere fra de forskellige leverandører. 63 % er enten 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med antallet af hjemmehjælpere fra offentlig leverandør, mens 83 % er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med antallet af hjemmehjælpere fra private leverandører. Forskellen kan muligvis forklares ved at færre borgere har valgt privat leverandør, og derfor har denne bedre mulighed for at sende den samme hjemmehjælp idet der ikke er samme risiko for sygdom o. lign. Illustrationen kan ses i diagrammet nedenfor:



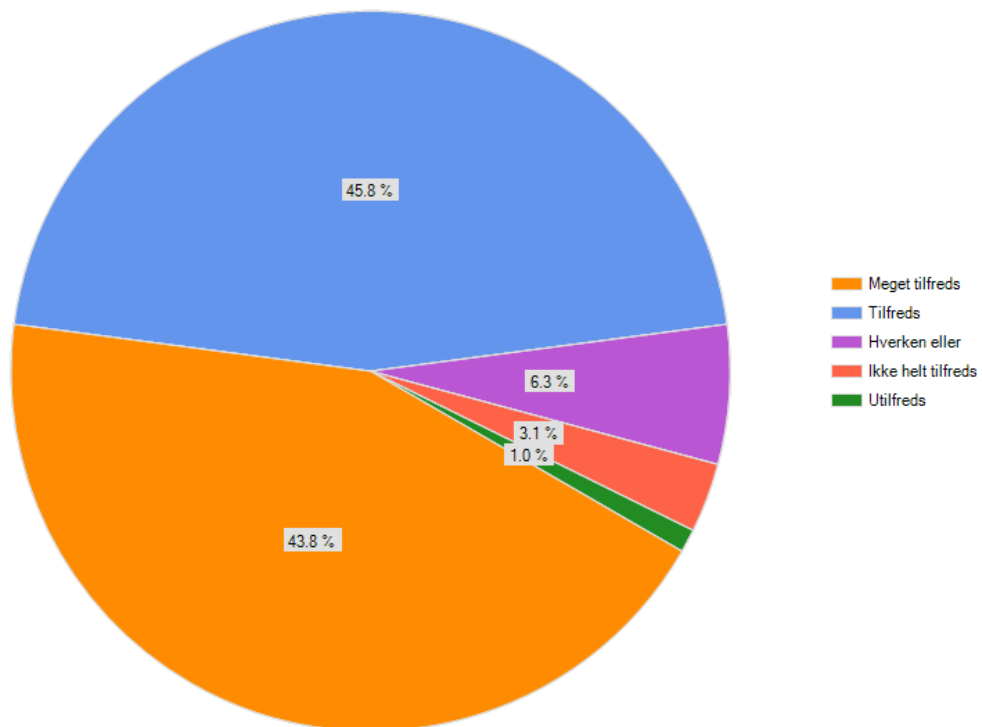
Hvis tilfredsheden med antallet af hjemmehjælpere i 2013 sammenlignes med tilfredsheden i 2012, så ses en mindre stigning fra 65 % til 67 %. Tilfredsheden i forhold til type af leverandør er på samme niveau i 2012 og 2013.

4. Tilfredshed med personlig pleje

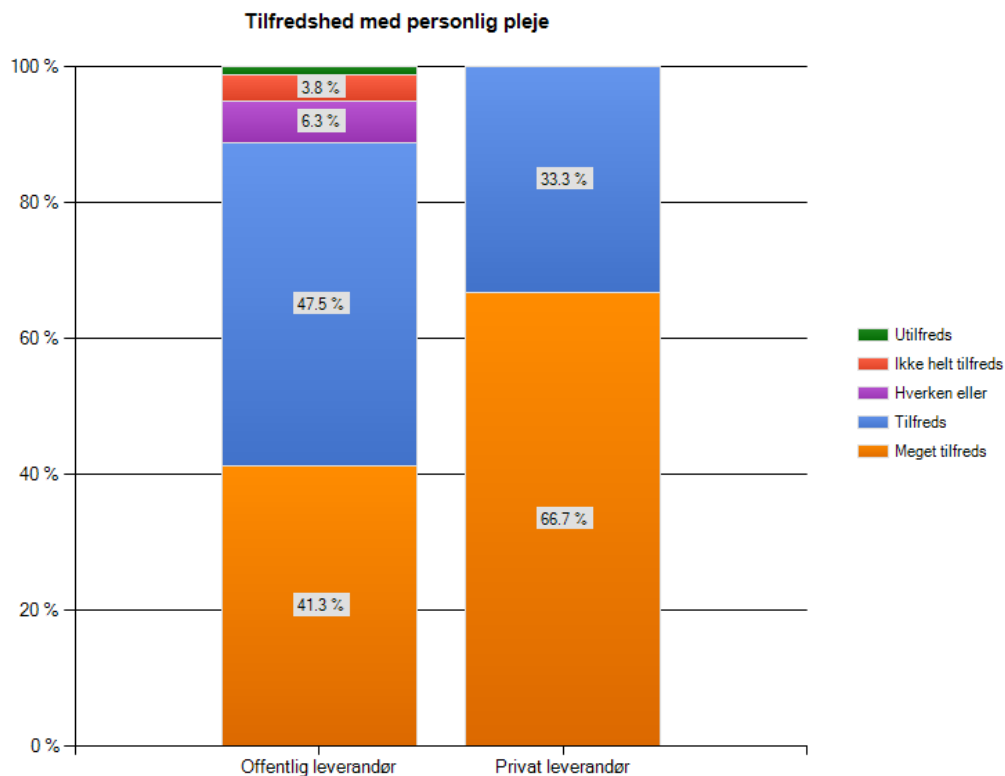
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje (fx hjælp til bad og hygiejne, hjælp til mad, anden hjælp)?

Der ses generelt en høj tilfredshed med den hjælp borgerne får til personlig pleje, idet 90 % enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'. Dette ses nedenfor:

Tilfredshed med personlig pleje



I nedenstående diagram ses differentieringer i tilfredsheden i forhold til typen af leverandør. Hvor det ses, at 89 % enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med personlige pleje fra offentlig leverandør, er det fra privat leverandør 100 %. Her skal det dog påpeges, at det er en meget lille andel borgere der modtager personlig pleje fra private leverandører, hvilket kan forklare forskellen. Samtidig vil små udsving, som tidligere nævnt, give store procent forskelle grundet den lille datamængde.



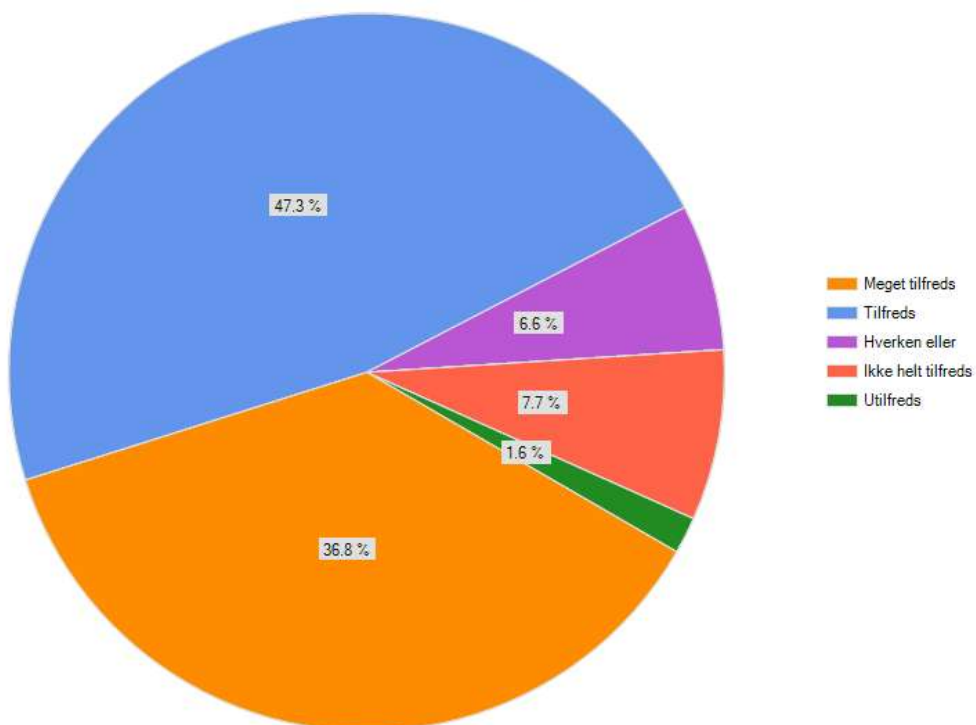
En sammenligning af 2012 og 2013 i forhold til tilfredsheden med den personlige pleje kan kun ske i forhold til offentlig leverandør, da det kun er denne som er med i evalueringen for 2012. Her ses, at niveauet er det samme i 2013, som det var i 2012.

5. Tilfredshed med praktisk hjælp

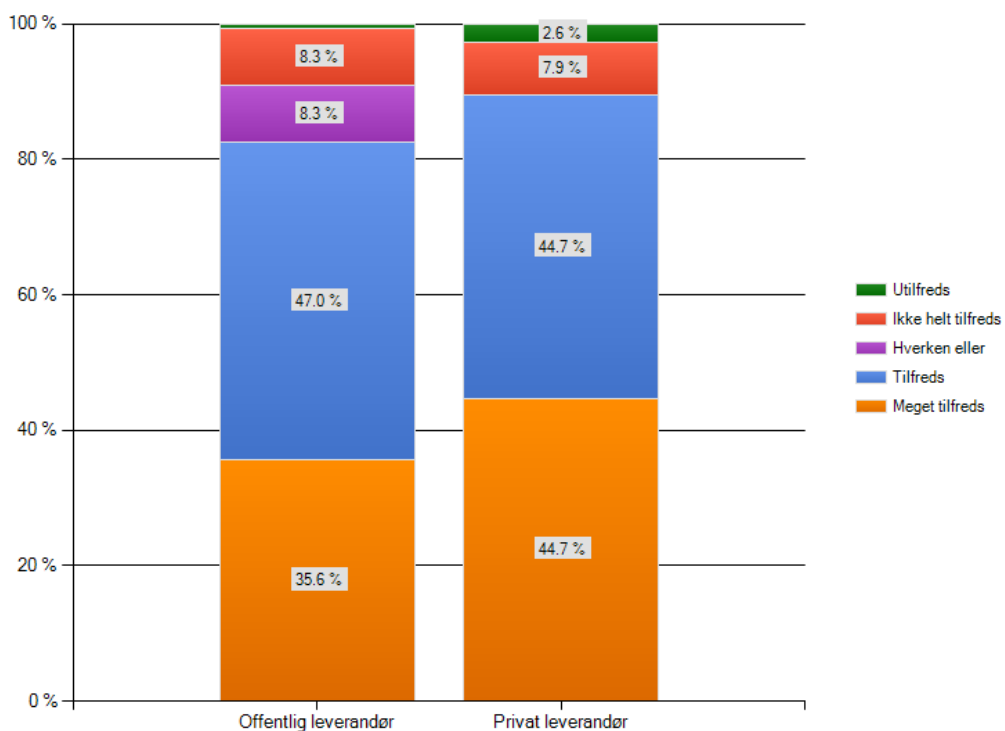
Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp, du får (fx rengøring, indkøb og tøjvask)?

84 % af borgerne giver udtryk for, at de enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den praktiske hjælp, de får. Endvidere ses det i undersøgelsen, at 83 % generelt er tilfredse med den praktiske hjælp fra offentlig leverandør, mens det er 89 % fra privat leverandør. I sammenligning med tilfredsheden i 2012, så er der sket en stigning på 3 %. Resultaterne ses i diagrammerne nedenfor:

Tilfredshed med praktisk hjælp



Tilfredshed med den praktiske hjælp

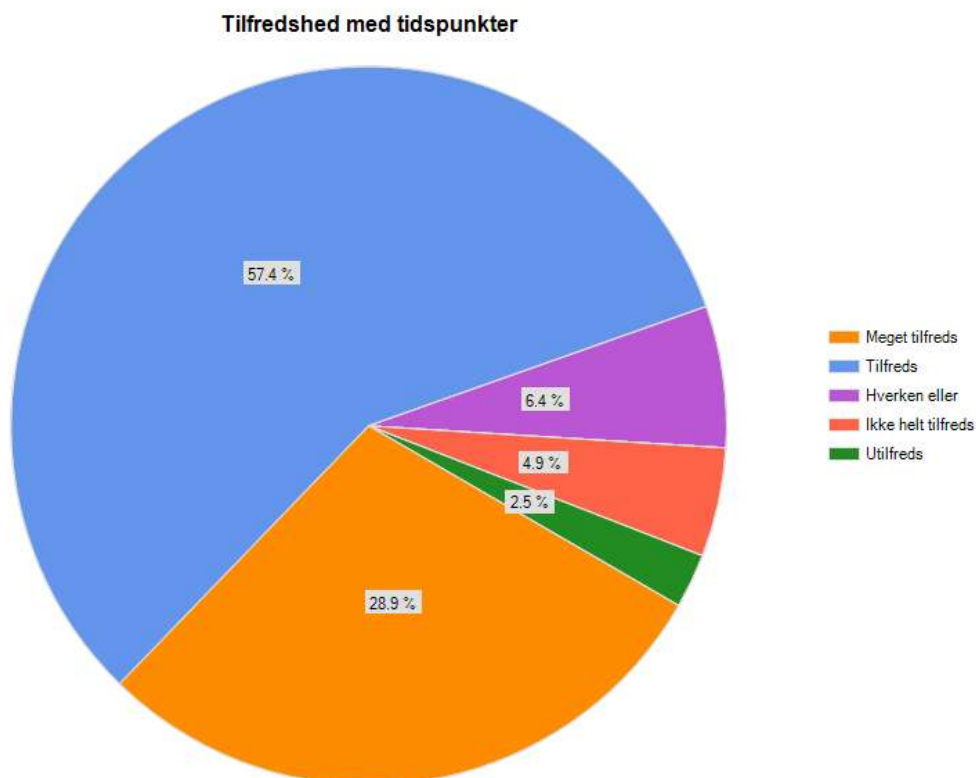


Blandt kommentarerne kommer det igen til udtryk, at borgerne synes at hjemmehjælperne er søde, men at de mangler tid. Derudover påpeges det, at den praktiske hjælp ikke er grundig nok.

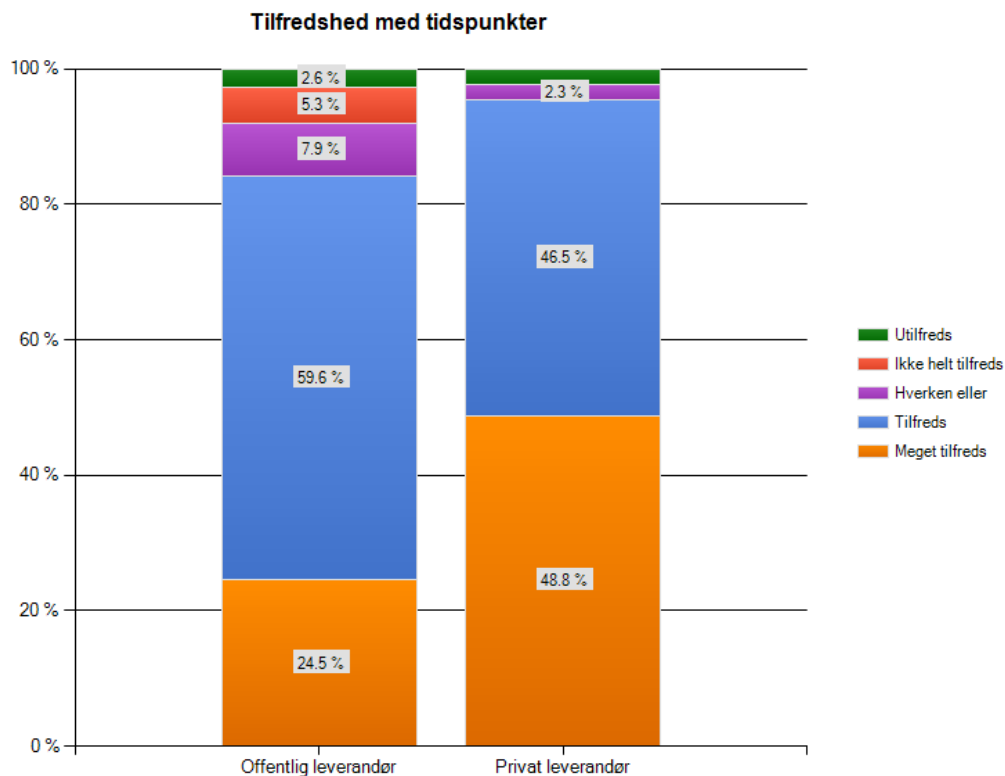
6. Tilfredshed med tidspunkter

Hvor tilfreds er du med det/de tidspunkter, hjemmehjælpen kommer på?

I spørgeskemaundersøgelsen har 86 % tilkendegivet, at de enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med tidspunktet/tidspunkterne, som hjemmehjælpen kommer på. Endvidere giver 7 % udtryk for, at de enten er 'utilfreds' eller 'ikke helt tilfreds', mens 6 % har angivet, at de hverken er tilfredse eller utilfredse. Overordnet set er der sket en stigning i tilfredsheden med tidspunktet/tidspunkterne fra 77 % i 2012 til 86 % i 2013. Fordelingen i 2013 ses i diagrammet nedenfor:



Det er 84 % af borgerne, som modtager hjælp fra offentlig leverandør, som enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'. Sammenlignes denne med tilfredsheden hos borgere, der modtager hjælp fra privat leverandør, ses det at tilfredsheden er højere – nemlig 95 %. Dette illustreres i diagrammet nedenfor:



De fleste af borgerne udtrykker i deres kommentarer, at de er tilfredse med den aftalte tid. Det påpeges dog også, at hjemmehjælpen ikke altid kommer til den aftalte tid, hvilket der er utilfredshed forbundet med. Endvidere giver flere af borgerne udtryk for, at de ikke altid får besked om ændringer eller aflysninger, men at det er vigtigt for dem.

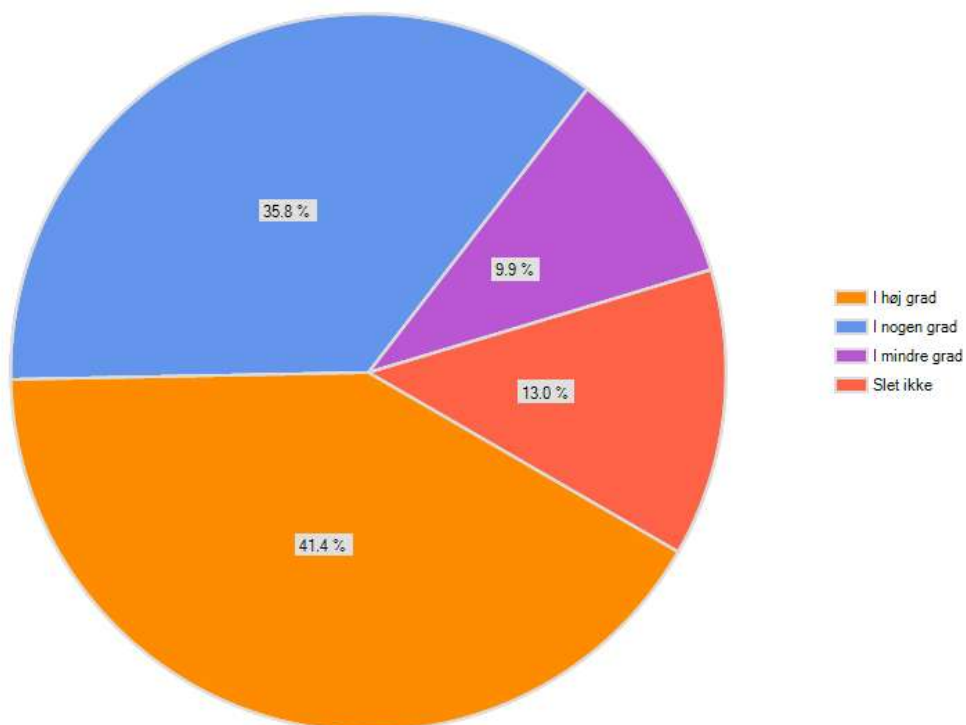
7. Oplevelse af rehabilitering og selvhjælpen

I hvor høj grad oplever du, at du bliver hjulpet til bedre at kunne klare dagligdagsopgaver selv?

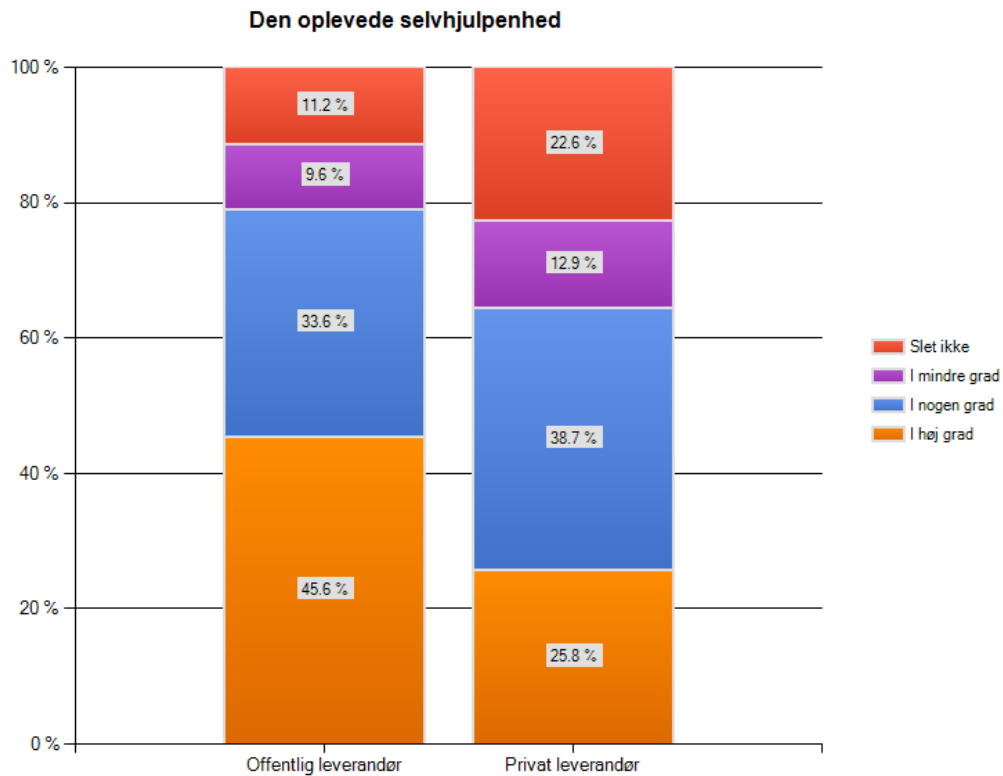
Samlet set oplever 76 % af borgerne, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' bliver hjulpet til bedre at kunne klare dagligdagsopgaver, mens 24 % oplever det 'i mindre grad' eller 'slet ikke'. Her skal det nævnes, at en stor del af borgerne ikke har besvaret spørgsmålet om rehabilitering. Det er kun 68 %, som har besvaret spørgsmålet, hvilket er lavere end de resterende besvarelser. Endvidere skal det påpeges, at en række af borgernes kommentarer indikerer, at spørgsmålet er blevet misforstået.

Den generelle oplevelse af, at blive hjulpet til at kunne klare dagligdagens opgaver selv ses nedenfor:

Den oplevede selvhjulpenhed



Der er 79 % af borgerne, som får hjemmepleje fra offentlig leverandør, som mener, at de enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' bliver hjulpet til bedre at kunne klare dagligdagsopgaver selv. I sammenligning hermed, er der 65 % af dem, som modtager hjemmehjælp fra private leverandører, som oplever det samme. Derved ses en forskel, og resultaterne er illustreret nedenfor:



I 2012 var svarprocenten for dette spørgsmål ligeledes lavere end på de resterende, dog er der sket et fald i manglende besvarelser fra 36 % til 32 %. Niveaueet for hvor mange der oplever at blive hjulpet til bedre at kunne klare dagligdagsopgaver selv ligger på samme niveau i 2013 som i 2012.