



Ishøj Kommune, Center for Voksne og Velfærd

## Afrapportering

# Brugertilfredshedsundersøgelse Hjemmepleje og Madservice



Ishøj Kommune



## Indledning

I denne rapport præsenteres resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelse på Hjemmeplejeområdet. Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af hjemmeplejemodtagernes oplevelse og vurdering af kvaliteten i Ishøj Kommunes hjemmepleje. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et fortsat målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Ishøj Kommunes tilbud. Målgruppen for undersøgelsen er alle hjemmeplejemodtagere i Ishøj Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem. Den samlede målgruppe består af i alt 580 borgere, hvoraf 204 borgere har besvaret og returneret spørgeskemaerne, hvormed der er opnået en svarprocent på 35,1 %.

Data er indsamlet i perioden 6. marts – 1. juni 2020.

Respondenterne har således skulle returnere deres svar under regeringens nedlukning af samfundet pr 12. marts på baggrund af Covid-19. Social- og Sundhedsudvalget godkendte d. 14.4. 2020 at forlænge deadline for tilbagemeldinger til 1. juni 2020.

Rapporten præsenterer de overordnede resultater for alle deltagende respondenter i undersøgelsen, og angiver en række anbefalinger og mål. Derudover er resultaterne fordelt efter borgere, der modtager hjælp fra henholdsvis `Kommunal leverandør` eller `Privat leverandør`.



## Baggrundsinformationer om respondenterne

Borgerne blev i et invitationsbrev tilbudt at deltage i undersøgelsen ved at besvare et vedlagt spørgeskema. I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.

Baggrundsinformationerne om de adspurgte borgere der har besvaret spørgeskemaet fremgår af følgende tabel:

Køn	Civilstand	Udfylder af spørgeskema
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvinder 55 %</li><li>• Mænd 43 %</li><li>• Ønsker ikke at svare 2 %</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gift 26 %</li><li>• Samlevende 3 %</li><li>• Enlig 39 %</li><li>• Enke/Enkemand 29 %</li><li>• Ønsker ikke at svare 2 %</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Har udfyldt spørgeskema alene 76 %</li><li>• Har fået hjælp af pårørende 22 %</li><li>• 2 %</li><li>• Har fået hjælp fra en hjælper fra Hjemmeplejen 2 %</li></ul>

- 33 % af respondenterne har modtaget hjemmehjælp i mellem 2 til 5 år
- 37 % af respondenterne har modtaget hjemmehjælp i mellem 5 til 10 år eller i mere end 10 år.

Således kan det konkluderes, at en betragtelig del af respondenterne har modtaget ydelser fra Hjemmeplejen over en længere årrække.

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

Ca. fire femtedele af respondenterne angiver, at de modtager hjemmehjælp fra kommunal leverandør, mens ca. en femtedel af respondenterne modtager hjemmehjælp fra privat leverandør.



## Konklusion

Generelt er borgerne tilfredse med hjemmehjælpen og madservice i Ishøj, og hovedparten mener, at de får den hjælp de har brug for.

## Samlet tilfredshedsscore

- På en skala fra 1-5 gives for den kommunale leverandør en samlet tilfredshedsscore på 4.
- På en skala fra 1-5 gives for den private leverandør en samlet tilfredshedsscore på 4,1.

## Opsummering af undersøgelsens resultater

### Valg mellem privat og kommunal leverandør

Opdelingen mellem kommunal leverandør og privat leverandør tager sit afsæt i opdelingen mellem Serviceloven og Sundhedsloven. Kommunen har ansvaret for ydelser under Sundhedsloven, men kan efter regler og lovgivning om delegation anvende private aktører. Ishøj Kommune har ganske få delegerede sygeplejeydelser.

- 18 % af respondenterne svarer, at de ikke er bekendte med det frie valg mellem kommunal eller privat leverandør af hjemmehjælp.

Når borgerne bliver visiteret til hjemmehjælp afgiver de altid svar til visitator under et personligt møde. Ved visitators afgørelse fremsendes et brev til borgeren, hvoraf det fremgår, om borgeren har valgt kommunal eller privat leverandør.

At op mod en femtedel af borgerne svarer, at de ikke kender til fritvalgsordningen mellem kommunal og privat leverandør, kan evt. forklares på baggrund af, at 15 % af respondenterne blev visiteret til hjemmepleje for mere end ti år siden, og måske har glemt detaljer vedrørende visitationsprocessen.

### Kontakt og tilgængelighed

- I forhold til den kommunale hjemmepleje er der relativ høj tilfredshed med kontaktmuligheder og tilgængelighed.



- Gennemgående er over 50 % enige eller meget enige i, at Hjemmeplejen er tilgængelig og imødekomende samt gode til at finde løsninger, når borgerne kontakter deres leverandør. Dette gælder ligeledes for den private udbyder.

### Tilfredshed personlig pleje

- Størstedelen af modtagerne er tilfredse med den personlige pleje.
- Billedet er det samme for både kommunal samt for privat leverandør.

#### Tilfredshed med personlig pleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
Ishøj 2020	50 %	27 %	10 %	7 %	6 %
Ishøj 2017	47 %	36 %	7 %	9 %	1 %

- Sammenlignet med 2017 fordeler den procentvise brugertilfredshed med den personlige pleje forholdsvis stabilt. Der gives en mindre stigning på 5 % i antallet af respondenter der angiver, at de er meget utilfredse.

### Praktisk hjælp

- I forbindelse med hjælp til rengøring er over halvdelen af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de modtager. Mønsteret er det samme for både kommunal samt privat leverandør.

#### Tilfredshed med praktisk hjælp

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
Ishøj 2020	32 %	32 %	16 %	10 %	10 %



Ishøj 2017	29 %	43 %	8 %	16 %	4 %
------------	------	------	-----	------	-----

Sammenlignet med 2017 fordeler den procentvise brugertilfredshed med den praktiske hjælp med en stigning på 6 % i kategorien `meget utilfreds`. I kategorien `tilfreds` gives et fald på 11 %, og der gives en stigning på 8 % i kategorien `Hverken eller`.

### Generelt om hjælpen

- Ca. halvdelen af respondenterne oplever, at der er overensstemmelse mellem behov for hjælp, og den hjælp som borgeren modtager. Dette gælder både for modtagere af hjælp fra kommunal leverandør og for modtagere af hjælp fra privat leverandør.
- Over halvdelen af respondenterne angiver, at de er meget enige eller enige i, at hjælpen øger deres livskvalitet. Dette gælder ligeledes både for modtagere fra kommunal leverandør og for modtagere fra privat leverandør.
- Ca. 60 % af respondenterne oplever, at hjælpen giver dem mulighed for at klare dem selv i eget hjem. Ikke desto mindre angiver blot lidt under 40 % af respondenterne, at de oplever dem selv som mere selvhjulpne efter de er blevet visiteret til hjemmehjælp. Dette gælder ligeledes for modtagere fra både kommunal leverandør og for modtagere fra privat leverandør. Det metodiske grundlag for vidensindsamlingen vedr. selvhjulpnehed tager ikke højde for hvorvidt respondenterne er visiteret til rehabiliteringspakke.
- Samlet set angiver lidt over 60 % af respondenterne, at de er tilfredse eller meget tilfredse, med den hjælp de modtager. Dette gælder ligeledes for modtagere fra kommunal samt privat leverandør.

### Om besøg i borgerens hjem

- Knap 30 % af de respondenter der benytter sig af den kommunale leverandør svarer, at de får besøg flere gange om dagen af hjælpere kommunal leverandør. Til sammenligning svarer 10 % af de respondenter der modtager pleje fra privat leverandør, at de får besøg af hjælpere flere gange om dagen.
- Til gengæld svarer ca. 70 % af de respondenter der modtager hjælp fra privat leverandør, at de får besøg af hjælpere hver 2. uge, hvor de respondenter der modtager hjælp fra kommunal leverandør hver 2. uge blot udgøres af 44 %.
- 60 % af de respondenter der modtager hjemmehjælp fra kommunal leverandør, og 79 % af de respondenter der modtager hjemmehjælp fra den private leverandør angiver, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter (inden for 30 minutter før eller efter det planlagte tidspunkt).
- 52 % af de respondenter der modtager hjemmehjælp fra privat leverandør, og 33 % af de respondenter der modtager hjemmehjælp fra kommunal leverandør, er enten enige eller meget enige i, at de bliver informeret i god tid hvis hjælperen kommer senere end planlagt.



## Madservice

Knap 30 % af det samlede antal respondenter er modtagere af madservice. 21 % af respondenterne modtager madservice fra Kærbo, der således servicerer langt størstedelen af de borgere i kommunen, der er visiteret til madservice.

- Der er generelt stor tilfredshed med madservice.
- Der er flest positive tilbagemeldinger på spørgsmålet om tilfredsheden med måden maden leveres på.
- 71 %, at de enten er enige eller meget enige i, at maden smager godt.
- 79 % af respondenterne der er modtagere af madservice er enige eller meget enige i, at maden ser indbydende ud.
- 78 % svarer, at de er enten enige eller meget enige i, at portionerne har en passende størrelse.
- På spørgsmålet om, hvorvidt der følger et godt og varieret udvalg af grønsager med, svarer 64 % af respondenterne, at de er enige eller meget enige.
- 65 % af respondenterne, er enige i eller meget enige i, at der følger et godt udvalg af sovs med.
- 88 % af respondenterne er enige eller meget enige i, at maden leveres på en god måde.
- På spørgsmålet om, i hvor høj grad respondenterne er tilfredse med madservice, svarer 73 % af respondenterne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med madservice.

### Tilfredshed madservice

	Meget tilfreds	tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
Ishøj 2020	56 %	17 %	8 %	6 %	13 %
Ishøj 2017	31 %	48 %	10 %	7 %	4 %

## Forslag til politiske anbefalinger

På baggrund af brugertilfredsundersøgelsen af Hjemmehjælp og Madservice anbefaler administrationen, at:



- Der arbejdes for opfyldelsen af nedenstående forslag til mål i den kommende to-årige periode 2020-2022
- Det undersøges om kommunikationen vedr. fritvalgsordningen er tydelig nok for borgerne, eller om der skal udarbejdes præciserende kommunikationsmaterialer.
- Der gennemføres evalueringsproces af spørgeskemaet i samarbejde med Seniorrådet og Bruger-pårørenderåd på kommunens plejecentre.

### **Forslag til mål for perioden 2020-2022**

- Flere respondenter skal angive, at de har kendskab til det frie valg mellem privat og kommunal leverandør
- Stigningen på 5 %, siden måling foretaget i 2017, i andelen af respondenter der angiver, at de er meget utilfredse med den personlige pleje skal minimeres og årsagsforklares.
- Den procentvise andel af respondenter der angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den praktiske hjælp skal under 10 %
- Hjemmeplejen afdækker mulighederne for effektivisering i vagtplanniveauer for at sikre at borgerne modtager hjemmepleje til aftalt tid.
- En større procentvis andel af de respondenter der modtager madservice, skal angive, at der følger et godt og varieret udvalg af grønsager med