

Evaluering af hjemmeplejen i Ishøj 2014

Igen i år er hjemmehjælp i Ishøj Kommune blevet evalueret ved en spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne.

Evalueringen udføres for at danne overblik for, hvordan hjælpen modtages i hjemmene, og for at inddrage hjemmeplejens brugere i udformningen af hjælpen.

Det er kommunens mål at give borgerne den bedst mulige støtte i eget hjem, og den årlige feedback giver netop mulighed for at forbedre kvaliteten af den service, der leveres.

I skemaet spørges der ind til hvilken hjælp, der modtages, og der spørges til generel og specifik tilfredshed med både personlig pleje, praktisk hjælp, tilfredshed med besøgstider og støtte til selv at udføre opgaver.

De adspurgte angiver, om de modtager hjælp fra offentlig eller privat men ikke hvilken privat leverandør, der er tale om.

I alt er spørgeskemaet sendt til 563, hvoraf 237 er sendt tilbage med gyldige besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 42, hvilket er 2 procentpoint mere end året forinden, 2013.

Opsummering af rapport

Generelt er borgerne meget tilfredse med hjemmehjælpen i Ishøj og langt de fleste mener, at de får den hjælp, de har brug for. De mindst positive tilbagemeldinger kommer på spørgsmålet omkring antallet af besøgende hjemmehjælpere.

Sammenlignet med sidste år ses en positiv udvikling, da den generelle tilfredshed med hjemmehjælpen er 4,5 procentpoint højere end sidste år.

Til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne føler, at de får støtte og vejledning i at udføre opgaver selv, er der ligeledes blandede tilbagemeldinger, men fejlmarginen er til gengæld også højere her end ved andre svar.

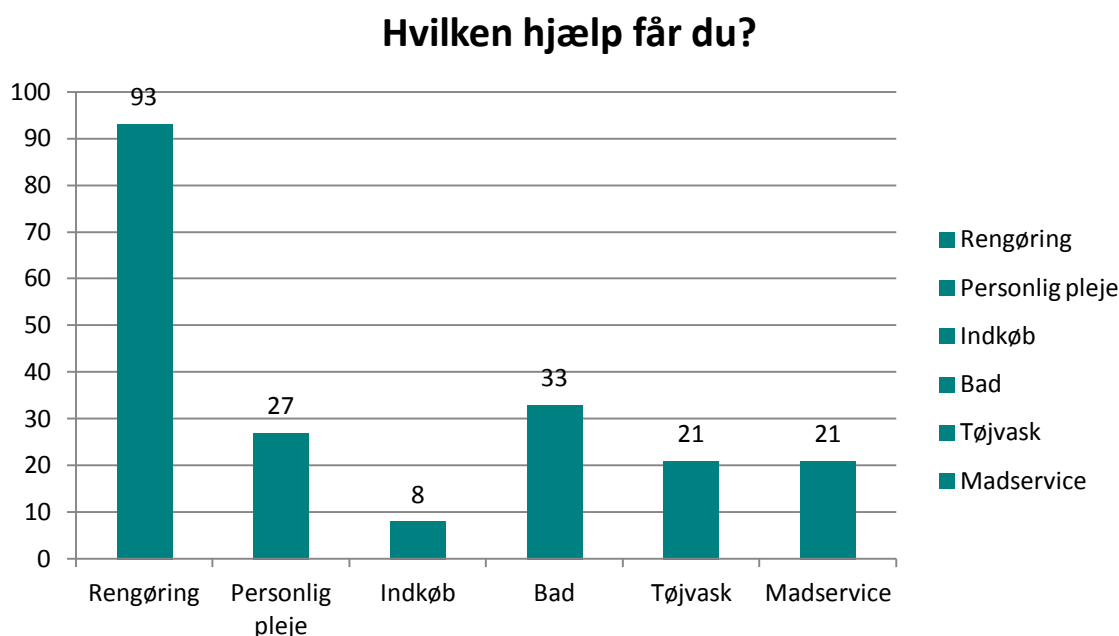
Dataindsamling

Hjemmehjælpsmodtagerne søges frem gennem to dataudtræk fra CARE til den visiterede hjælp fra private leverandører og den leverede hjælp fra offentlig leverandør i en to ugers periode (4/8 - 28/9-14).

Alle spørgeskemaer er sendt til borgernes private adresser og indtastet manuelt ved modtagelsen af returbrevet.

Resultater

Af de indsendte besvarelser er den hyppigst leverede hjælp til rengøring. Dernæst følger bad og personlig pleje. Tøjvask og madservice leveres til 21%, mens indkøb er den mindst leverede service til 8% af de indsendte besvarelser.



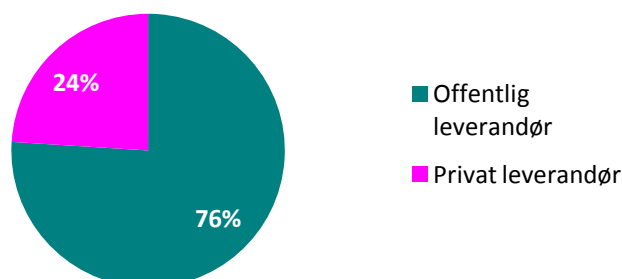
Sammenlignet med den egentligt leverede og visiterede hjælp, taget fra CARE's statistik, er praktisk hjælp med mest forekomne (til 301 borgere). Dog er kombinationen af praktisk hjælp og personlig pleje den næststørste (218 borgere), hvilket spørgeskemabesvarelserne ikke bekræfter. Dette tyder på, at denne sidstnævnte gruppe af borgere, der modtager begge typer hjælp enten i større udstrækning end andre har undladt at besvare skemaet eller at mange ikke har angivet af de *også* modtager hjælp til personlig pleje. Da borgere, der visiteres til begge typer af hjælp, kan antages at have større funktionsnedsættelser og derfor en mere besværet tilværelse end andre, kan dette være grunden til, at netop denne gruppe af borgere i mindre udstrækning end andre har besvaret og indsendt skemaet.

	Personlig pleje	Praktisk hjælp	Personlig pleje og praktisk hjælp
Mænd	16 (1,5%)	119 (26%)	81 (27%)
Kvinder	20 (15%)	182 (26%)	137 (11%)
I alt (mænd + kvinder)	36	301	218

Statistik fra CARE sept. 2014 viser fordelingen af både visiteret og leveret hjemmehjælp i Ishøj Kommune. Procentangivelserne betegner hvor stor en andel inden for den givne kategori, der er under 65 år. Procenterne er således ikke i forhold til den samlede mængde borgere (586 personer), der modtager hjemmehjælp.

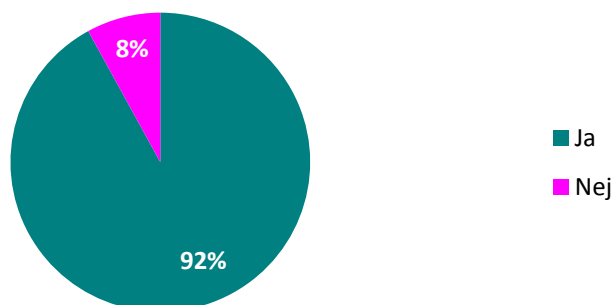
162 borgere (77%) angiver at modtage hjemmehjælp fra det offentlige, hvilket vil sige langt den største del af de adspurgte.

Hvor får du hjemmehjælp fra?



Ud af 216 besvarelser mener 198 (92%), at de får den hjælp, de har brug for. Af de 8%, der svarer nej, angiver flere som kommentar, at de ikke mener, der er tid nok til rengøring eller beder om hjælp til specifikke opgaver, som at skifte sengetøj eller tøjvask.

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



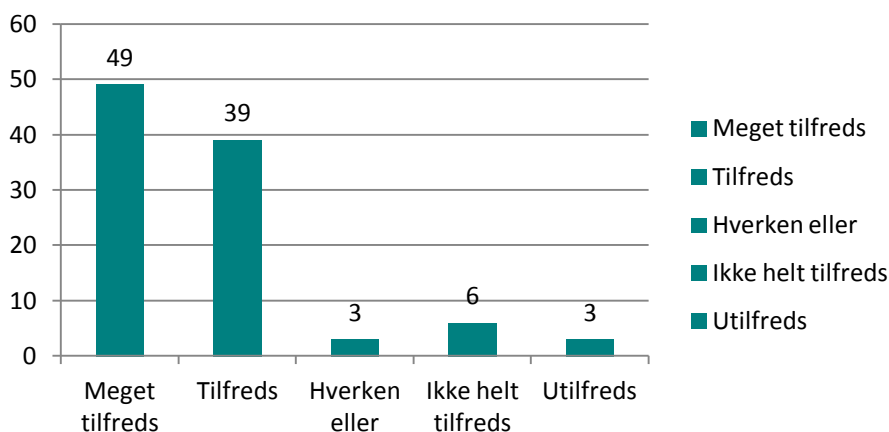
Der er stor tilfredshed blandt de adspurgte og 88% angiver, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de modtager. Tilfredsheden er også tydelig at spore på de mange positive kommentarer, som de adspurgte har angivet.

Jeg er meget glad for den hjælp, jeg får.

Sød, venlig og kompetent hjælper - altid i godt humør og meget omhyggelig.

De er alle søde og hjælpsomme. Tip top –

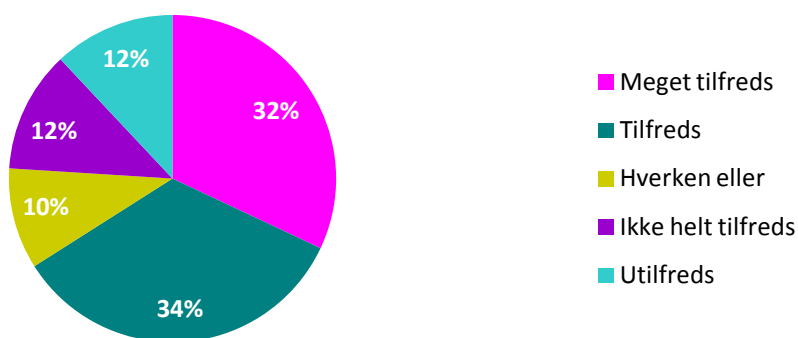
Hvor tilfreds er du med den hjemmehjælp, du får?



I forhold til antallet af hjælpere, der kommer i hjemmet er 67% tilfredse eller meget tilfredse og 33% svarer hverken eller, ikke helt tilfreds eller utilfreds.

På kommentarerne ses det, at det at alle sætter pris på en fast hjælper og pga. vidensdeling og tryghed, finder det frustrerende med mange hjælpere. Mange er glade for deres hjælpere og mange fremhæver, at de især sætter pris på deres faste hjælper.

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



Somme tider lidt for mange forskellige, men man må jo også acceptere det ved højtider og sygdom.

De er sgu meget søde de fleste. Men vi kan allerbedst lide Mense.

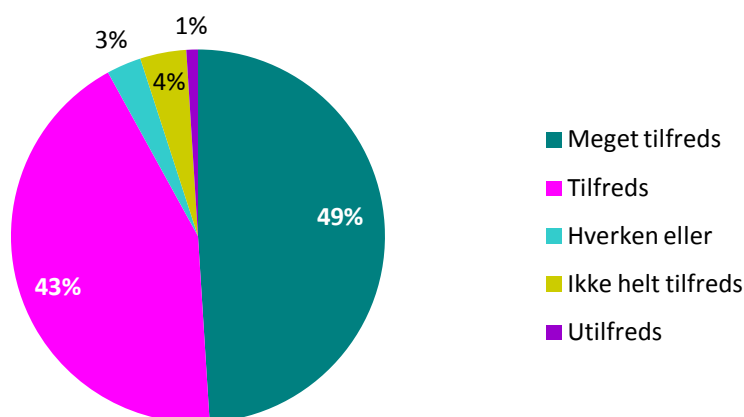
Det er belastende, altid at skulle forklare hvad der skal gøres, når man selv er dårlig. De burde sættes mere ind i hvad der skal gøres ved besøg hos mig.

Personlig pleje fx. hjælp til bad og hygiejne, hjælp til mad, anden hjælp

Når der spørges til tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje, er langt de fleste meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Tilfredsheden måles til at være tre procentpoint højere, hvis der krydstabuleres med dem, der i skemaets start har angivet, at de modtager hjælp til personlig pleje.

Hele 92% angiver at være enten meget tilfreds eller tilfreds med den personlige pleje, hvilket er en stigning på 2 procentpoint fra sidste år.

Hvor tilfreds er du med den hjælp du får til personlig pleje?



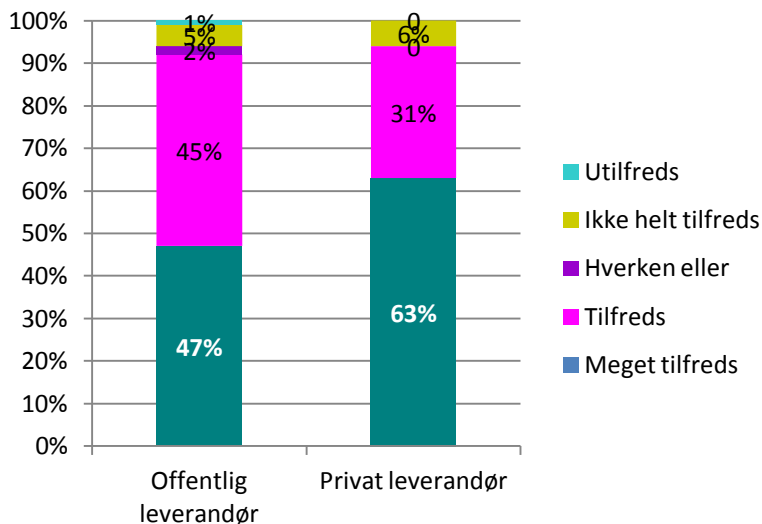
Hjælperen er diskret, humørfyldt og får badet til at være en god snak, mens han bader.

Nogen gange føler man, at det ikke bliver gjort så grundigt, hvis de har en dårlig dag.

Sammenlignes tilfredsheden med den personlige pleje med leverandøren, ses det, at en større procentdel angiver at være 'meget tilfreds' hos private leverandører end offentlige. Dog angiver også en større procentdel at være 'utilfreds' med private leverandør i forhold til offentlig.

Da jeg er glemsom, får jeg ikke bad når jeg skal (tirsdag og fredag). Har jo også en maskine, der skal renses hver fredag, hvilket også glemmes, da jeg ikke kan huske at sige det. Og jeg ser helst at det er en jeg kender, der skal bade mig.

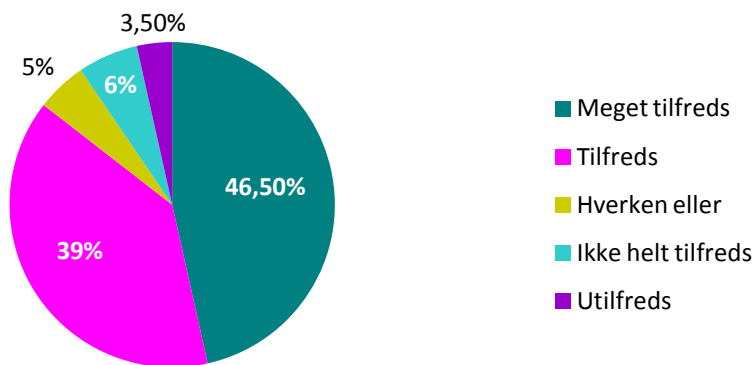
De er altid hjælpsomme også selvom vores mor er i dårligt humør.



Praktisk hjælp (fx rengøring, indkøb, tøjvask)

Til spørgsmålet om tilfredshed med praktisk hjælp, er langt de fleste meget positive overfor den hjælp, de modtager. Hele 85,5% er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Dette er en stigning på 1,5 procentpoint fra sidste år og 4,5 procentpoint højere end 2012. De negative kommentarer til spørgsmålet har meget tilfælles med sidste års kommentarer og omhandler overfladisk rengøring, der ikke kommer i krogene. De positive kommentarer omhandler flinke og venlige hjemmehjælpere, som skaber tryghed og udviser fleksibilitet.

Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp, du modtager?



Når det kører, er alt perfekt, men 85% af personalet der gør rent her skal have beskrevet hvordan wc skal gøres rent (ude og inde + bræt)

Jeg synes, det er meget forskelligt, hvordan der bliver gjort rent, afhængigt af, hvem der udfører hjælpen.

Tøjvask giver nogle problemer når tøjet ikke bliver taget ud af maskinen samme dag.

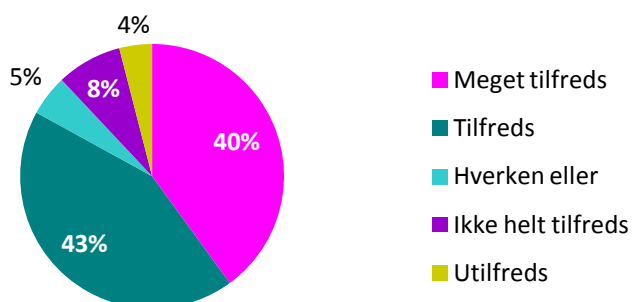
Søde, hjælpsomme, spørger om vi behøver hjælp til andet, når de er her.

Den faste hjemmehjælp går meget let henover tingene og kommer ikke i hjørner og kanter mm.

Tidspunkter og hjælp til selvhjælp

Langt den største del af borgerne er tilfredse med de tidspunkter, som hjemmehjælpen kommer på. Kommentarerne peger ikke i en entydig retning, da nogle fremhæver, hvor glade de er for selv at kunne vælge et fast tidspunkt, mens andre sætter pris på fleksibilitet. Af de borgere der har angivet ikke at være helt tilfredse eller utilfredse, nævner nogen at de ikke ved, hvornår hjælperne kommer, eller at de oplever, at tiderne ændres ofte, hvilket er en irritation. Andre føler, at de ofte venter på hjælpen eller ønsker det faste tidspunkt rykket.

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



Min hjemmehjælper er meget fleksibel, hvilket er vigtigt for mig, da jeg har mange smerter.

Hjælpen bliver udført omkring kl. 13., og det passer mig fint, fordi jeg sover længe om morgenen.

Om formiddagen er det fint, om aftenen er det lidt tidligt i forhold til spisning.

Spørgsmål 9 er blevet ændret i formuleringen fra sidste år, da det fra sidste års kommentarer fremgår, at spørgsmålet ikke er blevet forstået. Derfor fik ordlyden en anden og det er fra kommentarerne tydeligt, mange har forstået spørgsmålet korrekt. Der er dog stadig en større fejlmargen end ved andre spørgsmål, hvilket kan ses ved at 76 personer har undladt at svare på spørgsmålet og ved at nogle kommentarer er ikke synes at have relation til spørgsmålet.

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



Generelle kommentarer fra skemaet:

Vil gerne have der kommer en og synger godnat sang hver dag. smil.

Jeg vil give overlæge Jakob ret i, at jeg er heldig at jeg bor i Ishøj, når jeg bliver handicappet. Det er en god kommune. Jeg har boet her siden 1982 og elsker kommunen.

En stor tak til Ishøj Kommune, som leverer så meget til os brugere af hjælpen. Hjælpebidlerne 'kom bare' - meget flot. Rollator osv.

Jeg vil gerne sige tak for det år der snart er gået, og håber at der fortsætter ind i det nye år. Endnu mange tak.

Hjemmeplejen er sød til at ringe hvis der er noget som skal ordnes eller for at give melding og hvordan det går. Hilsen en søn.

I mit tilfælde efter fald var hjælpen alletiders, indtil jeg igen kunne klare tingene selv. En rigtig fin oplevelse efter omstændighederne!

Jeg brækkede armen i sommer og fik med det samme den hjælp, jeg havde behov for, alt fungerede fint i den tid, det varede. Har ikke hjælp mere og klarer mig

Jeg er især glad for at når jeg har haft det dårligt har de aldrig været blege for at bruge tiden til at snakke med mig. Der har nemlig været nogle gange hvor jeg har været så dårligt at det psykiske har taget overhånd.

Det videre arbejde med forbedringer af servicen

Af kommentarerne i skemaet fremgår det, at det er meget forskelligt, hvad modtagerne af hjemmeplejehjælpen finder rimeligt.

En nævner at vedkomne selv bliver nødt til at gøre rent i sit 115 km² hus, fordi hjemmeplejen ikke dækker det med deres tid. Andre kommenterer, at de er glade for den hjælp de får, og at de godt kan forstå, at der ikke er tid til alt. Dette viser, at der er forskellige forventninger til hjælpen og hvad, man kan forvente sig.

En borger, der kun får rengøringshjælp hver 14. dag, fortæller at have haft 15 forskellige hjælpere i løbet af det sidste halve år, mens andre fremhæver at være glade og føle sig heldige over at have en god hjælper, der kommer fast. Det varierer således fra borger til borger hvor fast hjælpen er eller hvor fast hjælpen opleves.

På baggrund af disse to eksempler på både forskellige forventninger til hjælpen og forskelligt niveau i udførelsen / organiseringen af hjælpen, kan det anbefales at fortsætte arbejdet med at forbedre information omkring rimelighed og kvalitetsstandarder. Bedre oplysning omkring, hvad hjemmeplejen kan tilbyde kan tænkes at afhjælpe mere realistiske forventninger til, hvad man kan forvente. F.eks. virker det ikke rimeligt at forvente, at et stort hjem bliver rengjort af hjemmeplejen, ej heller virker det rimeligt at klage over for mange hjælpere, hvis man skal have besøg af hjemmehjælpen flere gange i døgnet.

Mange fremhæver, at den manglende lokale viden omkring borgernes rutiner, præferencer etc. såvel som praktiske oplysninger om, hvor rengøringsmidlerne står, er det, der generer ved mange hjælpere. Derfor kan det også tilskyndes at fortsætte arbejdet med fokus på vidensdeling mellem hjemmehjælperne.

Forslag til næste år & metodiske overvejelser

Det har vist sig at nogle borgere har modtaget to breve.

Dette gælder borgere, der enten har skiftet leverandør i perioden for udtrækket eller borgere, der modtager hjælp fra både en privat leverandør og fra den kommunale hjemmepleje.

Inden næste års breve sendes ud, skal det diskuteres, om der 1) skal stå en sætning i følgebrevet om, hvorfor man evt. får to breve, og hvordan man i så tilfælde skal forholde sig. Eller om der 2) kan trækkes data fra CARE på anden vis, så det ikke kan forekomme, at to breve sendes til samme person, f.eks. ved at trækkes laves per personnummer og ikke efter leveret + visiteret hjælp.

Selvom det er vigtigt, at følgebrevet ikke bliver for langt, kan det være en god idé at tilføje lidt tekst om hvorfor og hvem, der modtager et brev. Ved at have en lidt mere forklarende tekst, kan følgende kommentar kan undgås:

”Hvorfor dette her til mig? Jeg får kun hjælp til støttestrømpe om morgenen.”

Med mere forklarende tekst enten i skemaet eller følgebrevet kan man undgå misforståelser som den følgende kommentar, der stod til allersidst i et skema, der ikke var udfyldt:
”Vi får endnu ikke hjemmehjælp eller madservice men har fået hjælp fra hjemmeplejen, som vi er meget taknemmelige for.”

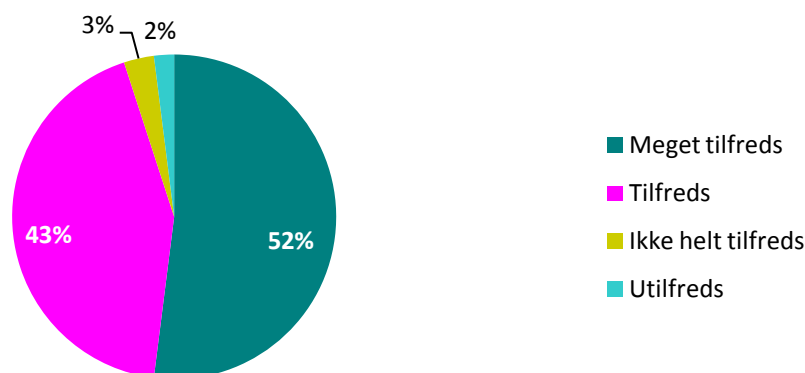
Det ville også være en god idé at tilføje, at det ikke er muligt at bruge skemaet som en henvendelse til kommunen, så folk ikke tror, at man ikke kommer direkte igennem til f.eks. en sagsbehandler, hvis man skriver sit navn eller cpr. nr. på skemaet.

Ret ”offentlig leverandør” til ”kommunal leverandør” eller ”kommunal hjemmehjælp” – i nogle skemaer er dette felt ikke blevet forstået. F.eks. har en person selv noteret ”kommunal” i stedet for at afkrydse boksen med ”offentlig”, og en har skrevet et spørgsmålstejn.

Spørgsmål 9 fik i år en anden ordlyd end sidste år, og det virker til at være blevet bedre forstået end sidste år. Dog er det stadig et spørgsmål, som mange undlader at svare på, og ud fra kommentarerne er det tydeligt, at mange stadig ikke helt forstår spørgsmålet. F.eks. var følgende kommentar angivet under punkt 9, om hvorvidt man føler at hjemmehjælperne støtter en i at udføre opgaver selv: ”Jeg håber, jeg kan beholde den samme.” Tilføj derfor en forklarende tekstboks eller forsøg med ny ordlyd af spørgsmålet.

Til spørgsmålet om forretter og desserter – lav en mulighed, der hedder ”Jeg får hverken dessert eller forret”. På nuværende tidspunkt har folk enten ikke svaret eller har skrevet en kommentar i feltet eller afkrydset ”hverken/eller”.

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



Ovenstående diagram viser tilfredsheden med hjælp til personlig pleje hos de borgere, der i skemaets start har angivet at de modtager hjemmehjælp til personlig pleje. Dog er der ved denne krydstabulering kun 108 besvarelser i alt, hvilket gør diagrammet til et eksempel på, hvorfor det er svært at krydstabulere undersøgelsens data. 117 personer har ikke besvaret spørgsmålet i skemaet. Dette kan skyldes, at en stor del af disse ikke modtager hjælp til personlig pleje, og at 12 i alt ikke har angivet hvilken type hjælp, de får – og dermed ikke indgår i en krydstabulering. Af de 117, der ikke har besvaret spørgsmålet, er det ikke muligt at vide hvor mange af disse, der reelt ikke modtager hjemmehjælp til personlig pleje.