

Evaluering af hjemmeplejen i Ishøj 2015

Hjemmehjælpen i Ishøj Kommune er igen i år blevet evalueret ved en spørgeskemaundersøgelse blandt kommunens borgere. 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.

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

Modtagerne af spørgeskemaet er fundet på baggrund af en søgning i CARE, og angiver hjemmehjælpsmodtagerne i en to ugers periode i efteråret 2015. Alle spørgeskemaer er sendt til borgernes private adresser og indtastet manuelt ved modtagelsen af returbrevet. Spørgeskemaet er sendt til i alt 533 borgere, hvoraf 214 har indsendt en gyldig besvarelse. Det giver en svarprocent på 40, hvilket er to procentpoint mindre end sidste år, men på samme niveau som i 2013.

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.

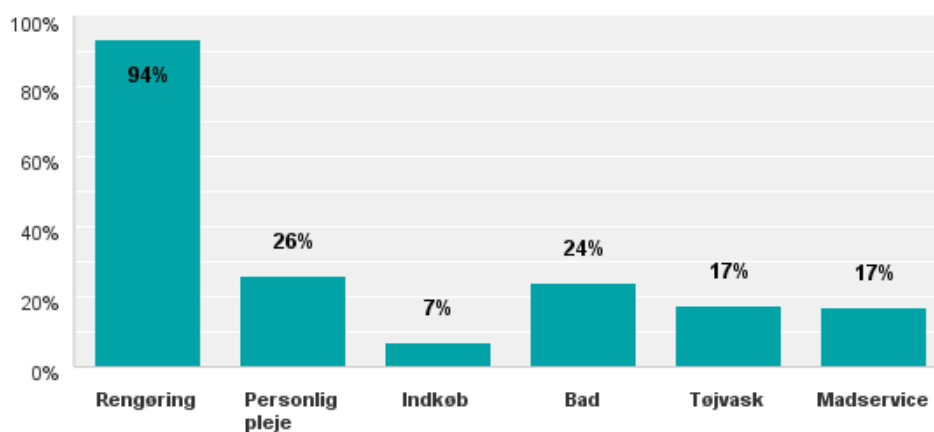
Når resultaterne sammenlignes med sidste år, ses en fortsat høj tilfredshed med hjælpen til personlig pleje, mens der på andre områder ses en tilbagegang i tilfredsheden. Disse resultater skal ses i lyset af, at der i forbindelse med udbud af hjemmehjælpsydelse skete et skift ved årsskiftet 2014-2015, hvilket betød at ca. 100 borgere var nødsaget til at skifte leverandør. Ca. 80 % af disse berørte borgere overgik til anden privat leverandør. Resultaterne skal også ses i lyset af, at en leverandør gik konkurs d. 2. oktober 2015. Det har betydet, at de borgere der modtog hjælp fra denne leverandør, også har været nødsaget til at skifte leverandør, og skiftet skete tre uger inden modtagerne af hjemmehjælp, fik tilsendt spørgeskemaet. Stort set alle de borgere der skiftede leverandør er modtagere af praktisk hjælp. Skift af leverandør kan have skabt noget uro, utryghed og forvirring blandt borgerne. Dels har de skulle tage stilling til en ny leverandør, og dels har de skulle vænne sig til nye medarbejdere. Administrationen har gennem kommunikation haft et stort fokus på, at skabe tryghed for de borgere, der skulle skifte leverandør. Ændringer i ældre menneskers liv kan dog virke forstyrrende og voldsomme, og tilpasningen kan tage tid.

Sundheds- og Ældreministeriet har i december 2015 udgivet en landsdækkende bruger-tilfredshedsundersøgelse af tilfredsheden med hjælp til praktiske gøremål og personlig pleje for borgere i eget hjem. 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. Når man sammenligner tilfredsheden med praktisk hjælp er tilfredsheden i Ishøj lavere end landsgennemsnittet, hvilket kan hænge sammen med leverandørskiftene.

Resultater

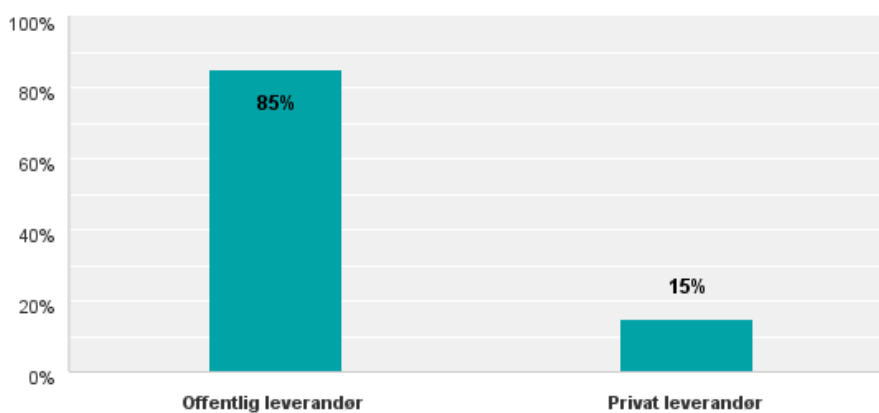
Af de indsendte besvarelser er den hyppigst leverede hjælp til rengøring. Dernæst følger bad, personlig pleje, tøjvask og madservice, mens indkøb er den mindst leverede service.

Hvilken hjælp får du?



166 borgere (85 %) angiver at modtage hjemmehjælp fra det offentlige, hvilket er langt størstedelen af de adspurgte borgere.

Hvor får du hjemmehjælp fra?

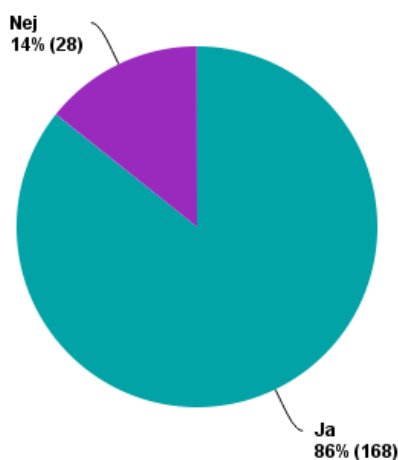


Den rette hjælp

Ud af 196 besvarelser mener 168 (86 %), at de får den hjælp, de har brug for. Her er sket et fald fra 2014, hvor 98 % angav, at de fik den hjælp, de havde brug for. Af de 14 %, der i år har svaret nej til spørgsmålet om, hvorvidt de mener at få den hjælp, de har brug for, angiver nogle borgere som kommentar, at de ikke mener, der er tid nok til den almindelige rengøring og hovedrengøringen. Det formodes at faldet i den generelle tilfredshed i Ishøj kan være udslagsgivende for, at nogle borgere ikke oplever at få den hjælp, de har brug for.

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

Hjælperne er søde og positive.



Det ville være dejligt hvis det var ugentligt.

Fordi jeg kun får støvsugning og gulvvask, men ikke egentlig rengøring, som at tørre støv af og afvaskning af fx dørhåndtag.

Pigerne er kompetente og søde.

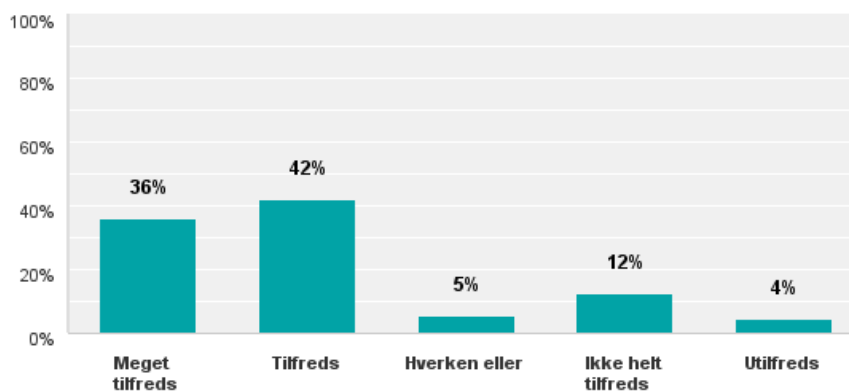
Generel tilfredshed

Generelt er der stor overordnet tilfredshed blandt de adspurgte og 78 % angiver, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de modtager. Tilfredsheden ses ligeledes blandt de positive kommentarer, som mange af de adspurgte har angivet. Den overordnede tilfredshed er dog faldet med 10 procentpoint siden sidste år, hvilket kan forklares ved det skift af leverandør, der blev nævnt i indledningen.

Venlige, empatiske mennesker med en god forståelse for min situation

Altid glade mennesker, der kommer, og de gør rent, som jeg selv ville gøre det.

Hvor tilfreds er du med den hjemmehjælp, du får?

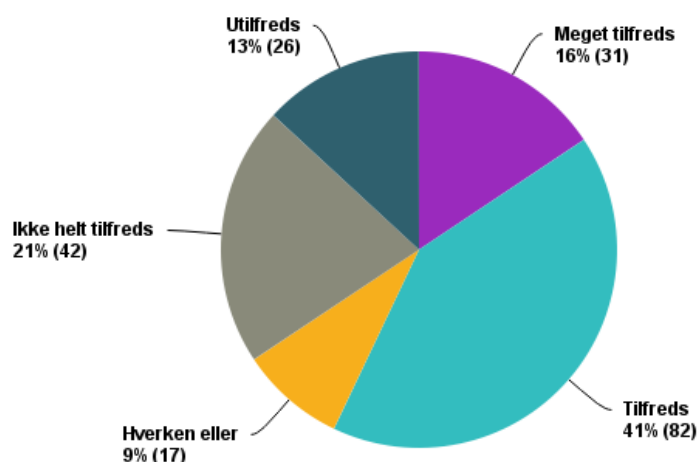


Antallet af hjælpere

Der er 57 % af de adspurgte, der angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af hjælpere, der kommer i deres hjem og 34 % af borgerne, der angiver en utilfredshed. Når tilfredsheden med antallet af hjælpere sammenlignes med sidste år, er der sket et fald på 10 procentpoint.

Kommentarerne illustrer, at mange af borgerne er meget glade for de hjemmehjælpere, der kommer hos dem. Blandt flere af kommentarerne ses det, at 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 forskellige hjemmehjælpere, der kommer i dit hjem?



Jeg har haft en del forskellige, men alle udfører deres arbejde upåklageligt.

Jeg vil meget gerne have den samme hjælper, det er ikke særlig trygt, at der kommer en ny hver gang.

Det er dejligt det er en fast, så det er kun, når hun har fri der kommer en anden.

Ja, de ved jo alle hvad sagen drejer sig om, så de går i reglen lige til sagen.

En analyse¹, 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 kommer nogle 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. Samtidig kan man have en formodning om, at de borgere der oplever størst tilfredshed, er dem som både modtager personlig pleje og praktisk hjælp, og de vil derfor naturligvis opleve, at der kommer mange mennesker i deres hjem. Derfor kan det ikke nødvendigvis forventes, at tilfredsheden vil stige selvom brugen af faste hjælpere øges.

Personlig pleje

Når der spørges til tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje (fx hjælp til bad og hygiejne og hjælp til mad), er langt de fleste meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Der er således 89 % af borgere, der angiver at være enten meget tilfreds eller tilfreds med den personlige pleje, hvilket er på samme niveau som sidste år. Af kommentarerne ses det, at mange af borgerne er glade for den hjælp, de får.

F.eks. er min faste morgenhjælp meget omhyggelig og kompetent.

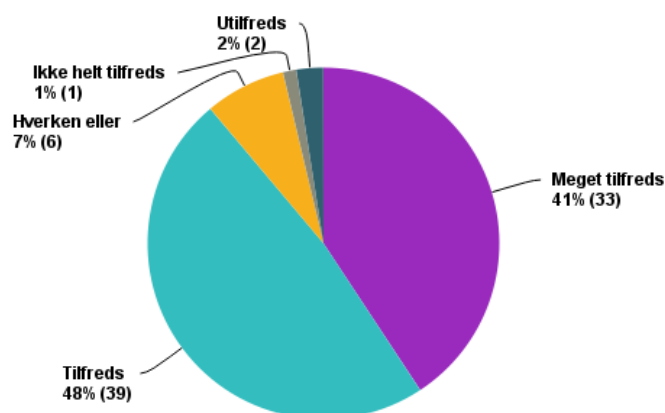
Hjælperne er søde, venlige, dejlige at snakke med.

De er søde alle dem, der har været her.

Der kommer mange forskellige, men de er heldigvis alle flinke.

¹ Faste hjælpere af Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Afdeling for Data og Analyse, Maj 2015

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

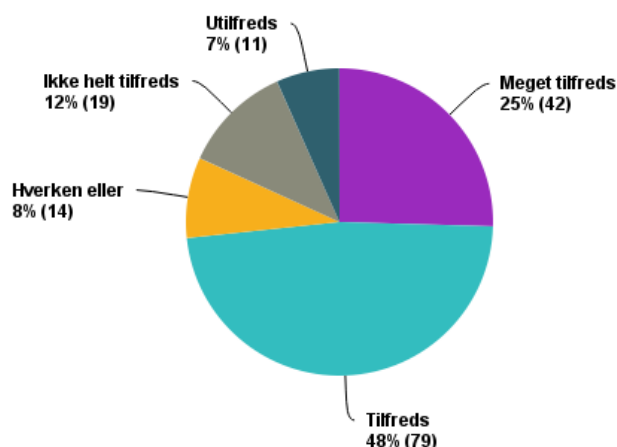


Praktisk hjælp

Hovedparten af de adspurgte borgere er tilfredse med den praktiske hjælp (fx rengøring, indkøb og tøjvask), de modtager. 73 % angiver enten, at de er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Dette er et fald på 12,5 % i forhold til sidste år, hvilket kan forklares ved det omtalte skift i leverandør. Eftersom stort set alle de borgere, der skiftede leverandør, er modtagere af praktisk hjælp, må det formodes faldet i tilfredsheden med netop denne hjælp er grundet leverandørskiftet.

Blandt de negative kommentarer ses det, at utilfredsheden er rettet mod, at rengøringen er for overfladisk. De positive kommentarer omhandler hjemmehjælperne, som er venlige og imødekommende. Kommentarerne til spørgsmålene har meget til fælles med sidste års kommentarer.

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



*Er ganske tilfreds –
kommer lidt bagud med
tøjtøjsvask en gang imellem.*

*Støvsuger ikke ordentligt,
for runde hjørner, ikke
ordentlig gulvvask.*

*Den er godt og personligt
udført så den passer til mig.*

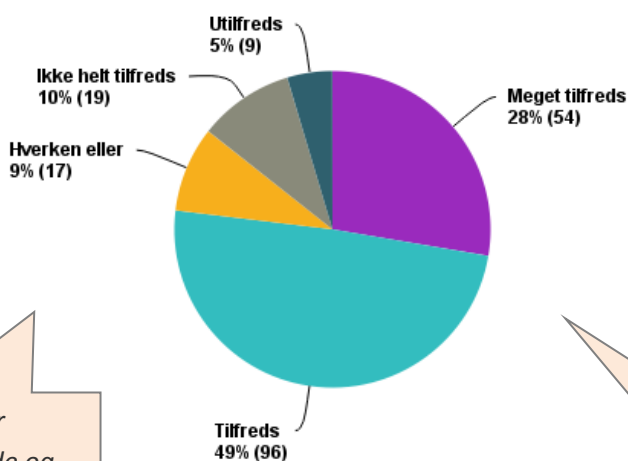
*Som jeg har skrevet
fungerer det rigtig godt.*

Tidspunkter

77 % af borgerne har angivet at være meget tilfredse eller tilfredse med de tidspunkter, som hjemmehjælpen kommer på. 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 er der borgere som påpeger, at de ikke ved, hvornår hjemmehjælperne kommer, og at tidspunkterne kan variere meget.

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

*Det er dejligt det er
tidligt så jeg kan nå
på Kærbo.*



*Det nuværende
tidspunkt (efter kl.
12) passer mig
særdeles godt.*

*De kommer tidligt, det er
dejligt man ikke skal sidde og
vente.*

*Kommer heldigvis altid
efter kl. 11, men
sometider først efter kl.
13. En fast tid ville være
bedre.*

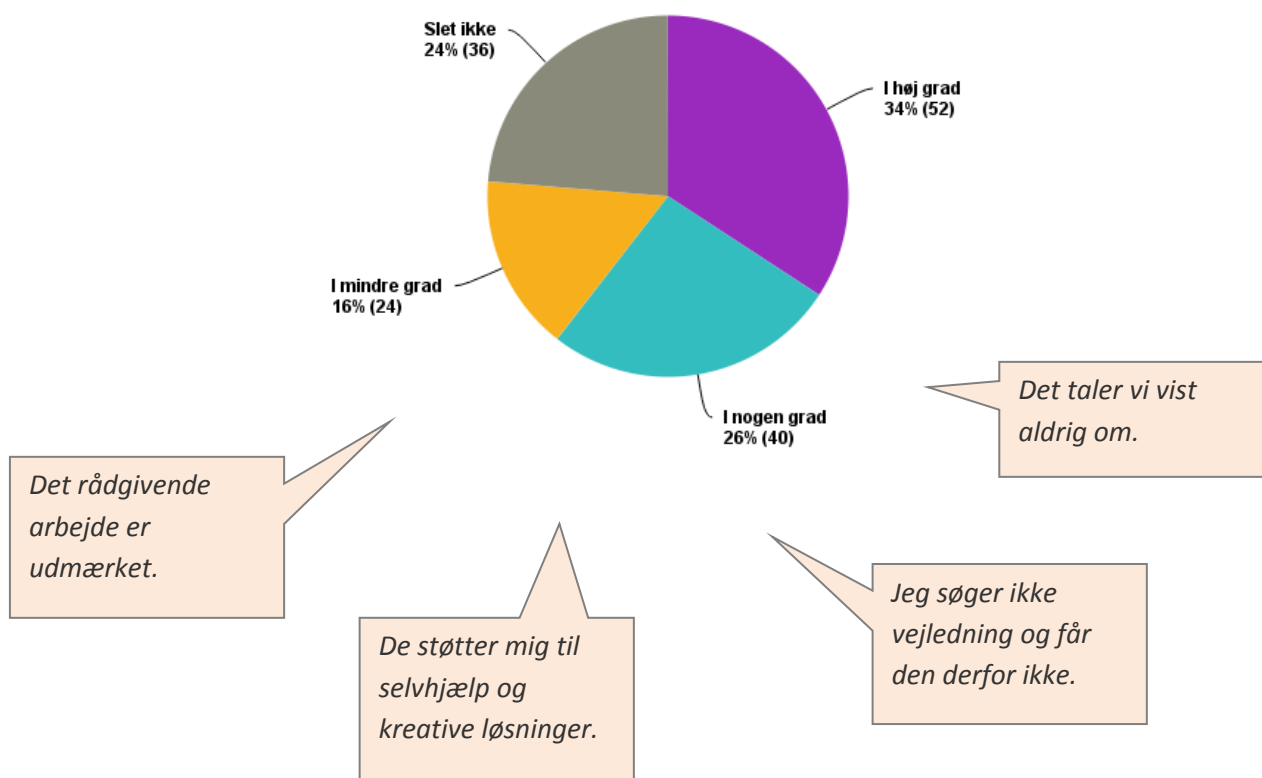
*Jeg ville foretrække at hjælpen
kom på et aftalt tidspunkt, den
kan variere en del.*

Hjælp til selvhjælp

34 % af borgerne angiver, at de i høj grad oplever, at hjemmehjælperne støtter og vejleder dem i at udføre dagligdagsopgaver selv. Ligesom de forrige år er der en større fejlmargen her end ved de andre spørgsmål, da 62 personer har undladt at svare på 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.

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



Opsamling

Der er generelt en stor tilfredshed med den hjemmehjælp, som borgerne modtager. Sammenlignet med sidste år (2014) er der en tilbagegang i tilfredsheden med den praktiske hjælp, hvilket som nævnt kan skyldes den uro, som skiftet af leverandør kan have betydet for nogle borgere. Der ses fortsat en høj tilfredshed med den hjælp til personlige pleje, som borgerne modtager.