



**BRUGERUNDERSØGELSE 2014**

# HJEMMEPLEJE

EPINI  N

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

## **Brugerundersøgelse 2014 – Hjemmepleje**

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion P/S og Afdeling for Data og Analyse, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Layout: KK Design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Forord</b> .....	<b>4</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Resumé af undersøgelsens resultat</b> .....	<b>5</b>
<b>Oversigt over nøglespørgsmål</b> .....	<b>9</b>
<b>Kort beskrivelse af metoden</b> .....	<b>10</b>
Tilfredshedsbarometer .....	10
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid .....	10
Statistiske analyser.....	11
<b>Profil af målgruppen</b> .....	<b>12</b>
<b>Undersøgelsens resultater – Tilfredshed</b> .....	<b>15</b>
Samlet tilfredshed.....	15
Praktisk hjælp.....	17
Indkøbsordning.....	17
Vasketøjsordning .....	18
Personlig pleje.....	18
Hjælperne .....	19
Klippekortsordning .....	22
Hjælp fra andre end kommunen.....	22
Overvejelser om at skifte leverandør .....	23
Kommunalt samarbejde omkring pleje .....	26
Information og kommunikation.....	27
Madservice .....	28
Aktiverende ydelser .....	29
<b>Undersøgelsens resultater – Trivsel</b> .....	<b>32</b>
Livskvalitet .....	32
Eksamthed .....	33
Tryghed.....	34
Selvvurderet helbred.....	34
<b>Holdning til at flytte i plejebolig</b> .....	<b>35</b>
<b>Brugernes gode råd til bedre hjemmepleje</b> .....	<b>36</b>
<b>Statistisk analyse af tilfredshed</b> .....	<b>37</b>
Modtagere af praktisk hjælp .....	37
Modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje .....	39
<b>Undersøgelsens resultater – sygeplejen</b> .....	<b>40</b>
<b>Svarfordelinger alle spørgsmål</b> .....	<b>42</b>

## FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere. I den forbindelse er brugernes oplevelse af vores indsats en afgørende ledestjerne.

Derfor gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på, hvad brugerne mener, vi gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2014, hvor i alt 2.012 hjemmeplejemodtagere har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2014 oplever hjemmeplejens indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

## INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews. Spørgeskemaet indeholder 73 spørgsmål om brugernes tilfredshed med hjemmeplejen og med deres trivsel i hverdagen samt yderligere fem spørgsmål om den kommunale sygepleje.

Der er i alt gennemført interview med 2.012 hjemmeplejemodtagere. Disse er fordelt på kommunens fem lokalområder samt på de to private leverandører Hjemmehjælpen A/S og Kærkommen<sup>1</sup>. Blandt alle deltagende i undersøgelsen modtager 635 personer ifølge oplysningerne fra SUF sygeplejeydelser, og disse personer har derfor besvaret yderligere fem spørgsmål om den kommunale sygepleje.

Interviewene er gennemført i perioden 2. oktober til 2. november 2014.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Denne rapport omhandler resultater for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hvert af de fem lokalområder og en rapport for de private leverandører.

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilaget til rapporten.

## RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTAT

### Samlet tilfredshed

Brugerundersøgelsen giver igen i 2014 et billede af, at brugerne af Københavns Kommunes hjemmepleje på mange områder er tilfredse med den hjælp, de modtager.

77 % af borgerne har svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med deres hjemmepleje. I 2013 var den samlede tilfredshed på stort set samme niveau, nemlig 76 %. Undersøgelsen viser stor variation i den samlede tilfredshed alt efter, hvilken leverandør der står for hjemmeplejen, hvilket kan ses på side 16.

I forhold til forventningsindfrielse er der ligesom i 2013 stillet et spørgsmål om, hvorvidt kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt har levet op til brugernes forventninger om, hvordan det bør være at få hjemmepleje. Her svarer 62 % ”ja” til, at kvaliteten har levet op til deres forventninger, mens 20 % svarer ”delvis” og 16 % svarer ”nej”. 2 % svarer ”ved ikke”. Her er sket en negativ udvikling, da 66 % i 2013 svarede, at hjemmeplejen alt i alt havde levet op til deres forventninger.

De brugere, som ikke føler, at deres forventninger er indfriet, har fået mulighed for med egne ord at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes. 645 personer har ønsket at svare, og resultatet kan læses på side 17.

På spørgsmålet, om brugerne får den hjemmepleje, de har brug for, svarer 71 %, at det gør de. Dette er på niveau med andelen i 2013. Herefter følger et spørgsmål om den medindflydelse og fleksibilitet, som lig-

---

<sup>1</sup> Det bemærkes, at Københavns Kommune 1. april 2014 overgik til kun at have to private leverandører af hjemmepleje mod mere en 20 forskellige leverandører før 1. april 2014. Derfor kan de to private leverandørers resultater rapporteres særskilt, hvor i mod alle private leverandører i tidligere brugerundersøgelser blev afrapporteret samlet.

ger i tanken bag at indføre besøgsblokke. Brugere er således spurgt, om de ved, at kommunen i dag tilde-ler hjælpen på en sådan måde, at de selv – sammen med hjælperen – skal være med til at beslutte, hvad de skal have hjælp til. Hertil svarer 48 % ”ja”, mens 48 % svarer ”nej” og 4 % ”ved ikke”. I 2014 er der såle-des en større andel end i 2013, som kender til deres medindflydelse på at bestemme hjælpen, da der i 2013 kun var 37 %, som kendte til ændringen i forhold til medindflydelse.

### **Praktisk hjælp**

Brugere har fået to spørgsmål om den praktiske hjælp. De er spurgt til den samlede tilfredshed samt til tilfredshed med hjælpen til rengøring. 75 % af brugerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. 10 % er utilfredse eller meget utilfredse. Hvad angår hjælpen til rengøring er 70 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 13 % er utilfredse eller meget utilfredse. På begge områder gælder det, at der ikke er nogen ændring i forhold til 2013.

### **Indkøbsordning**

I undersøgelsen stilles der fem spørgsmål, der belyser tilfredsheden med indkøbsordningerne. På spørgs-målet om samlet tilfredshed med indkøbsordningen svarer 72 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 19 % er utilfredse eller meget utilfredse. Tilfredsheden er steget siden 2013, hvor 55 % var tilfredse med indkøbsordningen alt i alt.

De borgere, som modtager en anden indkøbsordning end turkøbsordningen, er blevet stillet en række opfølgende spørgsmål om forholdet til deres leverandør. Generelt viser undersøgelsen fremgang på spørgsmålene om serviceniveauet og kvaliteten omkring levering. 80 % af brugerne svarer, at leverandø-ren kontakter dem på det aftalte tidspunkt vedrørende levering af varer, mens 76 % svarer, at de får leve-ret deres varer på det aftalte tidspunkt. På spørgsmålet, om brugerne får leveret enten de varer, de har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer, svarer 52 % ”ja”, og samtidig svarer samlet 66 %, at de er tilfredse med den kundeservice, de kan ringe til, herunder ventetiden inden de får kontakt.

### **Vasketøjsordning**

82 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres vasketøjsordning, mens 11 % er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er på niveau med tilfredsheden i 2013.

### **Personlig pleje**

Tilfredsheden med den personlige pleje er på samme høje niveau som i 2013. Således er 87 % af brugerne tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje samlet set, mens 4 % er utilfredse eller meget util-fredse. Der er samtidig ingen variation i den samlede tilfredshed med den personlige pleje på tværs af leverandørerne.

Ligesom i 2013 svarer 89 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til af- og påklædning, mens 87 % er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til at vaske sig, herunder hjælpen til at gå i bad og med hjælpen i forbindelse med måltider. 85 % er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen ved måltider-ne, mens 88 % er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til toiletbesøg.

### **Hjælperne**

Den samlede tilfredshed med hjælperne fra hjemmeplejen er 82 %, hvilket er på niveau med 2013, men lidt lavere end i 2012.

I 2014 er 83 % tilfredse eller meget tilfredse med den personlige kontakt med hjælperne, mens 47 % er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af forskellige hjælpere, hvilket er på niveau med tilfredsheden, som undersøgelsen i 2013 viste. Borgere, der svarer, at de er utilfredse med antallet af forskellige hjælpere i deres hjem, er blevet bedt om at uddybe, hvorfor de er utilfredse. Hertil svarer brugerne primært, at der

kommer for mange forskellige. I forhold til 2013, hvor 54 % angav dette som begrundelse for deres utilfredshed med antallet af hjælpere, er der sket en stigning: I 2014 svarer 64 %, at der kommer for mange forskellige hjælpere.

76 % af brugerne svarer, at de oplever, at hjælperne i høj eller meget høj grad ved, hvad de skal lave, når de kommer i hjemmet. 88 % af brugerne føler sig i høj eller meget høj grad trygge ved hjælperne og 75 % oplever, at hjælperne tager hensyn til brugernes vaner og ønsker. Disse tre resultater er på niveau med 2013 og 2012. På spørgsmålet om brugerne selv er med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i hjemmet, er andelen, der svarer, at de i høj eller meget høj grad er med til at bestemme, på niveau med resultaterne fra 2013. Således svarer 58 % i 2014, at de er med til at bestemme, mod 57 % i 2013.

72 % af brugerne svarer, at hjælperne ofte eller altid kommer på de tidspunkter, hvor de forventer det.

### **Hjælp fra andre end kommunen**

36 % af brugerne får hjælp af andre end hjemmeplejen i dagligdagen. Herunder får 32 % hjælp fra familie og venner, mens 4 % betaler for mere hjælp. 60 % får ikke hjælp fra andre end deres hjemmeplejeleverandør. Dette er på niveau med 2013.

13 % af brugerne har overvejet at skifte til privat leverandør. Dette er samme niveau som i 2013. Brugere, der overvejer at skifte, er blevet spurgt, hvad årsagen er. En opsummering af deres svar ses på side 25.

De borgere, som har skiftet hjemmeplejeleverandør, er blevet spurgt, om de er blevet mere eller mindre tilfredse med hjemmeplejen efter deres skifte. Af dem, der er skiftet fra kommunal til privat hjemmeplejeleverandør svarer 76 %, at de er blevet mere tilfredse. Omvendt svarer 49 % af dem, der er skiftet fra privat til kommunal hjemmeplejeleverandør, at de er blevet mere tilfredse med hjemmeplejen.

### **Information og kommunikation**

På spørgsmålet, om brugerne føler sig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp de har ret til, er der sket en stigning fra 2013 til 2014. I 2013 svarede 50 %, at det gjorde de i høj eller meget høj grad, mens 54 % svarer dette i 2014. Brugere, der ikke føler sig tilstrækkeligt informeret, er blevet spurgt, hvad kommunen skal gøre for at informere bedre. En opsummering af disse svar ses på side 29

Ligesom i 2013 svarer 63 %, at de bliver informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag.

### **Madservice**

Brugerne er stillet fire spørgsmål om tilfredshed med madordningen, madens smag og udseende samt variation i menuen. Tilfredsheden på alle fire spørgsmål er på niveau med 2013. 78 % er tilfredse eller meget tilfredse med madordningen samlet set. 68 % er tilfredse eller meget tilfredse med madens smag, 77 % med madens udseende og 70 % er tilfredse med menuens variation. Der er ligeledes stillet uddybende spørgsmål om holdningerne til madordningen. En opsummering af disse svar kan findes på side 30.

### **Aktiverende ydelser**

49 % af brugerne svarer, at de ved, at hjælpen fra kommunen i dag gives på den måde, hvor det er meningen, at de skal øve sammen med hjælperne, så brugeren får støtte til at kunne klare mest muligt selv. Det er en stigning i forhold til 2013. Borgerne er herefter blevet spurgt, om de gerne vil vejledes og øve sammen med hjælperne. Hertil svarer 16 %, at de ønsker denne vejledning, mens 80 % af brugerne ikke ønsker at blive vejledt samt at øve med hjælperne med henblik på at kunne klare flere af de daglige ting selv.

11 % af brugerne svarer, at de altid eller oftest øver sammen med hjælperne, når de udfører hjælpen hos brugeren. For 6 % sker det ind imellem, mens 80 % svarer, at det ikke sker. Blandt de brugere, der får trænende hjælp, svarer 40 %, at de føler, at de har glæde af den.

Brugere, der ikke føler, at de har glæde af den trænende hjælp, er herefter spurgt, om de har forslag til, hvad der skulle gøres anderledes, for at de kan komme til at klare flere af opgaverne selv. Hertil svarer 46 %, at de er for svage til at få noget ud af det, 31 % svarer ”ved ikke” og de resterende har meget forskellige svar på spørgsmålet. Selvom der ikke er noget entydigt svar på, hvad der skulle gøres anderledes, er der sket et fald i andelen, som er for svage til at deltage i den aktiverende vejledning, hvilket kan ses som et tegn på, at træningen er blevet tilpasset til borgernes evner.

### **Brugernes vurdering af livskvalitet**

Ligesom tidligere har brugerne svaret på, hvordan de alt i alt vurderer deres livskvalitet. 56 % vurderer deres livskvalitet som god eller meget god, hvilket er på niveau med den tilsvarende andel i 2013. 27 % svarer i 2014, at deres livskvalitet er nogenlunde, mens 12 % svarer at den er dårlig og 4 % at den er meget dårlig. 61 % af brugerne kommer ud i det omfang, de gerne vil, mens 39 % ikke gør.

### **Ensomhed og kontakt til andre**

Også i forhold til borgernes oplevelse af ensomhed og kontakt til andre viser undersøgelsen stabile resultater i forhold til 2013. 10 % svarer, at de ofte er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre, mens 17 % svarer, at det sker en gang imellem. 65 % oplever ikke at være uønsket alene.

Derefter er borgerne blevet spurgt, om de oplever at føle sig alene, selvom de er sammen med andre. Det svarer 2 %, at de ofte gør, mens 10 % føler sig alene i andres selskab engang imellem. 74 % af brugerne svarer, at de mindst en eller to gange om ugen er i kontakt med venner, bekendte og familie, som de ikke bor sammen med.

### **Brugernes tryghed**

86 % af brugerne føler sig alt i alt meget trygge eller trygge i hverdagen. 7 % føler sig utrygge eller meget utrygge. Dette er på niveau med 2013.

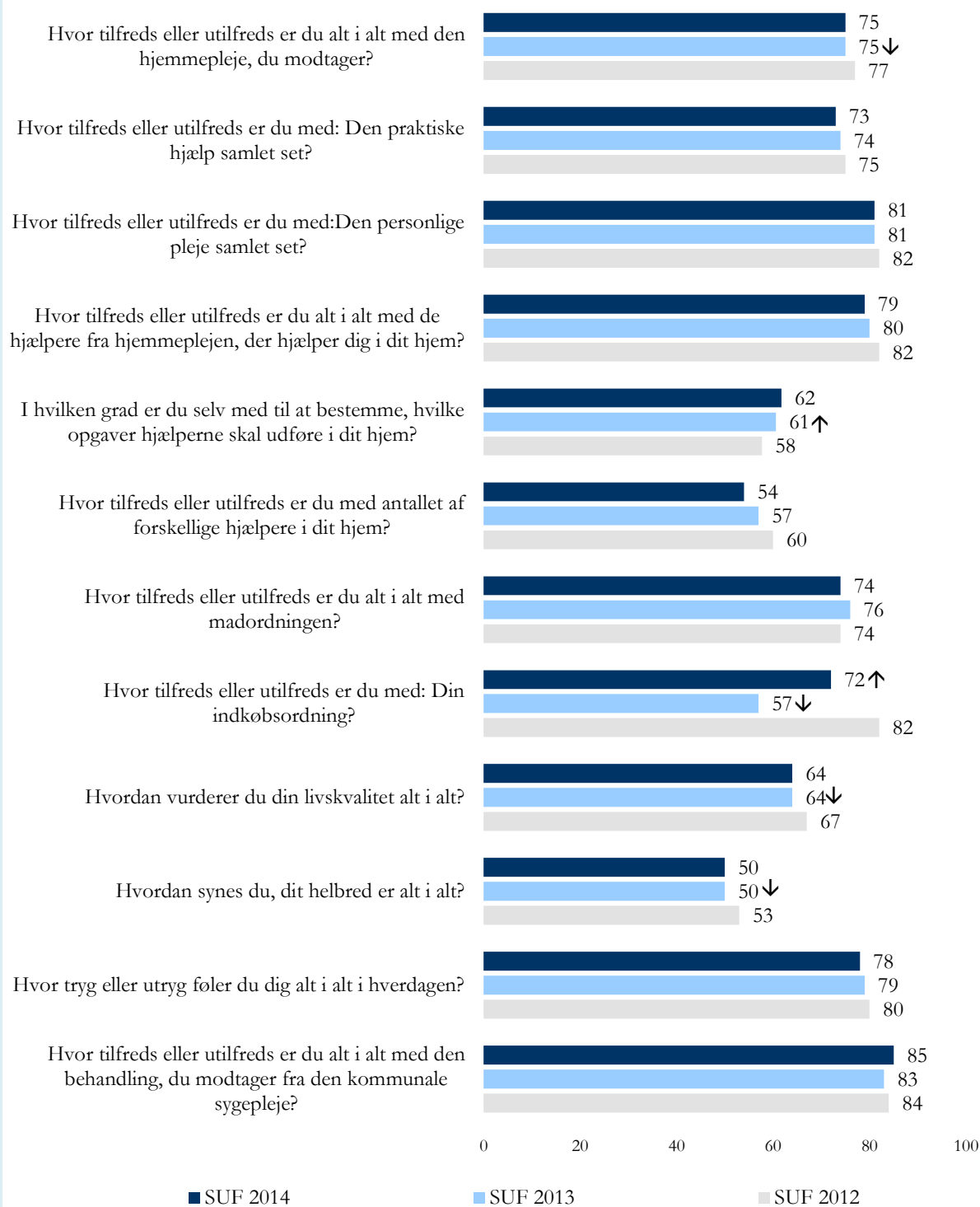
### **Selvvurderet helbred**

Det sidste spørgsmål handler om, hvordan brugerne vurderer, at deres eget helbred er. Hertil svarer 31 %, at deres helbred er meget godt eller godt. 32 % svarer, at det er dårligt eller meget dårligt. Det er på niveau med resultaterne fra 2013, men lidt lavere end i 2012.



## OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Oversigt over nøglespørgsmål – 2014 sammenlignet med 2013 og 2012:  
 Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



## KORT BESKRIVELSE AF METODEN

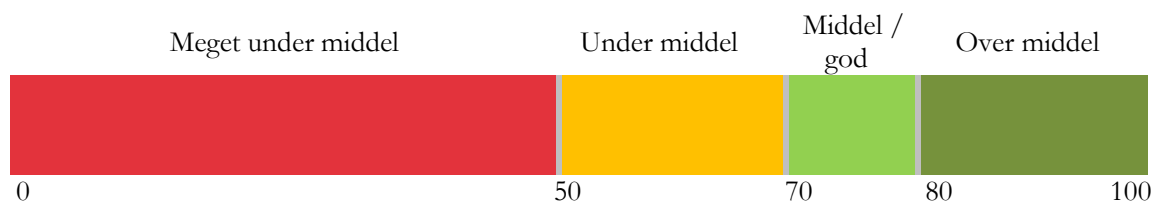
I spørgeskemaet har deltagerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på mange spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.<sup>2</sup>

Tilfredshedsbarometeret kan dermed bruges som en vejledende indikator for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau, og ikke mindst om billedet af brugernes tilfredshed ændrer sig fra år til år.

Der rapporteres udelukkende resultater for de enkelte leverandører baseret på mindst 30 besvarelser af det givne spørgsmål.

### Tilfredshedsbarometer

Som det fremgår af barometret, opdeles resultaterne i fire intervaller henholdsvis 0-49 (meget under middel), 50-69 (under middel), 70-79 (middel/god) og 80-100 (over middel).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt de spørgsmål, hvor det er interessant at se, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, det vil sige om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2013 til 2014.

Ved andre spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet som procentandele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Dette vil derfor kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

Spørgsmål, som er formuleret med ja/nej-svarkategorier, rapporteres som oftest som andelen af brugere, der har svaret ”Ja” til det pågældende spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på leverandører af de konkrete ydelser. Her præsenteres resultaterne opdelt på de enkelte kommunale leverandører; på de to private leverandører samt et tal for de kommunale leverandører samlet set og endelig et samlet tal for både kommunale og de to private leverandører. Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed, anvendes i rapporten de gængse forkortelser for lokalområdernes navne (AMA, VBH, VKV, BIN og IBØ).

### Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i brugernes svar på tværs af lokalområderne samt i forhold til private leverandører. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalom-

<sup>2</sup> Tilfredshedsscorerne udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 100, 75, 50, 25 og 0.

råder eller private leverandører i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for de pågældende lokalområder. Plus betyder således, at lokalområdet eller de private leverandørers resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit. Minus betyder, at et givet lokalområde eller en privat leverandør scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus siger altså ikke noget om udviklingen over tid, men kun om de enkelte leverandører i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, det vil sige fra 2013 til 2014, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2014. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end 2013. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2013, så markeres det med en pil ud for scoren for 2013.

Der vil i mange tabeller ses forskelle i scorer og resultater på tværs af lokalområder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol, at der er en forskel eller sket en udvikling. Dette skyldes, at forskellene ikke er statistisk signifikante, det vil sige, at variationerne ikke er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er tale om en reel forskel. Det afhænger blandt andet af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne på tværs af lokalområderne og over tid.

## Statistiske analyser

Rapporten viser, at brugernes tilfredshed og trivsel ligger højere på nogle områder end på andre. Men ét er, at bestemte spørgsmål har scoret højt eller lavt i årets brugerundersøgelse, noget andet er at fastsætte, hvilke spørgsmål – eller elementer – det har størst betydning for brugernes tilfredshed og trivsel.

Derfor er der gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke af undersøgelsens elementer, der særligt påvirker f.eks. brugernes samlede tilfredshed med deres hjemmepleje. Formålet med disse analyser er at give et billede af, hvor det særligt vil give mening at sætte ind med indsatser og kvalitetsudvikling, hvis hensigten f.eks. er at øge brugernes samlede tilfredshed.

I denne rapport findes den statistiske analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Derudover er der gennemført en række statistiske analyser af, hvad der påvirker tilfredsheden på udvalgte underområder. Disse analyser findes i bilaget til rapporten, hvor der også kan læses en detaljeret beskrivelse af, hvordan de statistiske analyser skal forstås.

## Åbne besvarelser

Flere spørgsmål i undersøgelsen er stillet som ”åbne spørgsmål”, dvs. at brugerne besvarer spørgsmålet med deres egne ord, som noteres af interviewer. I rapporten beskrives disse resultater kort og i en opsummerende form, hvor fokus er på hovedtendenserne i brugernes svar. De åbne besvarelser udgør et omfattende datamateriale, og i rapporten skitseres derfor kun enkelte hovedpointer fra brugernes svar. Åbne besvarelser kan dog ofte være værdifulde i arbejdet med at udvikle en given indsats. Datamaterialet (i anonymiseret form) kan derfor rekvireres ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

## PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle borgere over 65 år i Københavns Kommune, der af kommunen er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem.

- I 2014 stilles der spørgsmål vedrørende **praktisk hjælp** til borgere, der som minimum er visiteret til en blok for praktisk hjælp, dvs. enten *let støtte til rengøring*, *moderat støtte til rengøring* eller *omfattende støtte til rengøring*. Hvis borgerne, som modtager en blok til praktisk hjælp, desuden modtager ordninger såsom indkøb og tøjvask, stilles der ligeledes en række spørgsmål om deres tilfredshed med disse ydelser.
- I 2014 stilles der spørgsmål om **personlig pleje** til borgere, der som minimum er visiteret til en blok for personlig pleje, dvs. enten *personlig pleje let støtte*, *personlig pleje moderat støtte* eller *personlig pleje omfattende støtte*.

Ses på hele SUF, udgør totalpopulationen for undersøgelsen i alt 7.143 modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp fordelt på de fem hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune samt private leverandører af hjemmepleje.

Fordelingen af undersøgelsens deltagere (stikprøven) ses i tabellen nedenfor. Rækken ”privat leverandør” indeholder de respondenter, som udelukkende modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp fra privat leverandør. Alle øvrige respondenter indgår i de listede hjemmeplejeenheder, herunder også respondenter, som modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp fra både privat og kommunal leverandør. Af de interviewede hjemmeplejemodtagere er der 33, som modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, men som modtager personlig pleje fra en kommunal leverandør.

Stikprøven er ”vejet” i henhold til totalpopulationens fordeling på hjemmeplejeenheder og ydelsesprofiler. Det betyder, at nedenstående fordeling stemmer overens med totalpopulationens fordeling, og at undersøgelsens resultater således er repræsentative for samtlige modtagere af hjemmepleje i SUF. For en nærmere beskrivelse af stikprøvens sammensætning, se metodeafsnittet i bilaget til rapporten.

Leverandør		
	Antal borgere	Procentandel
AMA	268	13%
BIN	294	15%
IBØ	284	14%
VBH	291	14%
VKV	275	14%
Hjemmehjælpen A/S	354	18%
Kærkommen	246	12%
Total	2012	100%

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på ydelsesprofiler, henholdsvis brugere som kun modtager personlig pleje, brugere som kun modtager praktisk hjælp, samt brugere som modtager begge dele.

Ydelsesgruppe		
	Antal brugere	Procentandel
Både personlig pleje og praktisk hjælp	582	29%
Kun personlig pleje	91	5%
Kun praktisk hjælp	1339	67%
Total	2012	100%

Brugere, som kun modtager praktisk hjælp, er den største gruppe, idet de udgør 67 % af undersøgelsens deltagere. Brugere, som modtager både praktisk hjælp og personlig pleje, udgør 29 %, mens brugere, som udelukkende modtager personlig pleje, udgør 5 %. Tallene afspejler fordelingen i totalpopulationen.

I nedenstående tabel ses en fordeling af undersøgelsens brugere opdelt på plejetyngde, hvor plejetyngde defineres som det antal timers pleje ugentligt, som brugeren er visiteret til.

	Antal brugere	Procentandel
00 - 1,9 timer pr. uge	1349	67%
02 - 3,9 timer pr. uge	296	15%
04 - 7,9 timer pr. uge	242	12%
08 - 11,9 timer pr. uge	73	4%
12 - 19,9 timer pr. uge	38	2%
20 timer eller mere pr. uge	15	1%
Total	2012	100%

Det fremgår, at langt den største del af målgruppen, nemlig 67 %, er visiteret til mindre end to timers hjemmepleje om ugen, mens i alt 3 % af brugerne er visiteret til mere end 12 timer om ugen. Dette stemmer stort set overens med totalpopulationen af SUF's brugere, der ses blot en lille overrepræsentation af brugere med under 2 timers pleje og en lille underrepræsentation af brugere med over 12 timers hjælp om ugen. Der er for hvert af de centrale spørgsmål foretaget analyser af, om der er forskel på svarene af-

hængig af plejetyngde. Der har ikke vist sig statistisk signifikante forskelle mellem grupperne, hvilket betyder, at det ingen betydning har for undersøgelsens resultat, at andelen af svækkede borgere er en anelse underrepræsenteret i undersøgelsen. Ikke desto mindre må man være opmærksom på dette, når resultaterne tolkes. For yderligere information om fordelinger i stikprøven og populationen, se metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

Nedenstående tabel viser deltageres fordeling på henholdsvis køn, alder og civilstand.

Deltageres fordeling på køn, alder og civilstand	
Kvinder	77%
Mænd	23%
Under 70 år	10%
70-79 år	32%
80-85 år	25%
86-90 år	20%
Over 90 år	13%
Gift/samboende	8%
Gift/kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	1%
Enlig/fraskilt/enke/enkemand	90%
Ønsker ikke at oplyse	0%

Fordelingerne på køn og alder blandt de interviewede brugere stemmer i vidt omfang overens med fordelingerne i totalpopulationen af SUF's brugere. For en nærmere sammenligning af de deltagende brugere med totalpopulationen henvises til metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne vedrørende brugernes tilfredshed med hjemmeplejen fra brugerundersøgelsen 2014. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer.

I tabellerne vises gennemsnittet for samtlige modtagere af hjemmepleje som ”SUF 2014”. Derudover præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder, på de to private leverandører og for kommunale leverandører samlet. Som beskrevet i indledningen markeres det med plus (+), hvis en leverandør scorer statistisk signifikant højere end gennemsnittet for alle lokalområderne og de private leverandører, og minus (-), hvis en leverandør scorer statistisk signifikant lavere end gennemsnittet. Plus og minus viser altså ikke, om resultaterne har ændret sig over tid, men kun på tværs af lokalområder og private leverandører i 2014.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2013 til 2014, markeres det ud for det samlede resultat med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end sidste år.

I tabellerne, hvor resultatet er angivet som en samlet tilfredshedsscore på en skala fra 0-100, dækker dette over, at forskellige andele af respondenterne har besvaret spørgsmålet på en fempunktsskala. De præcise svarfordelinger fremgår i rapportens sidste afsnit ”svarfordelinger på alle spørgsmål”.

### Samlet tilfredshed

Første tabel viser brugernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen. Det samlede gennemsnit for hele SUF er på niveau med scoren i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme hjælpen A/S	Kær- kommen	Kom- munale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager?	74	71-	76	79+	80+	76	68-	76	<b>75</b>	75↓	77

Tabellen nedenfor viser andelen af brugere, som synes, at kvaliteten i hjemmeplejen har levet op til deres forventninger.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme hjælpen A/S	Kær- kommen	Kom- munale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013

Har kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at få hjemmepleje?	68% <sup>+</sup>	55% <sup>-</sup>	62%	64%	67%	63%	55% <sup>-</sup>	63%	62% <sup>↓</sup>	66%
---	------------------	------------------	-----	-----	-----	-----	------------------	-----	------------------	-----

De borgere, som har svaret ”nej” eller ”delvis” på spørgsmålet, om kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt har levet op til deres forventninger, er blevet stillet et spørgsmål om, hvad de gerne ville have, der var anderledes. Af de 713 personer, der ikke føler, at kvaliteten har levet op til deres forventninger, har 645 valgt at svare uddybende.

**Åbne svar: Kan du uddybe, hvad du gerne ville have, at der var anderledes?**

Et gennemgående tema i de åbne besvarelser er, at mange hjemmeplejemodtagere ønsker bedre eller mere rengøring. Flere borgere nævner, at deres fysiske begrænsninger på grund af sygdom gør, at de ikke kan gøre så meget rent, som de selv ønsker, og at hjemmeplejens rengøring er utilfredsstillende.

Samtidig er der mange, der klager over antallet af hjælpere, som kommer i deres hjem. Borgerne nævner, at de gerne vil have en fast hjælper, som kommer. Borgerne nævner, at det er svært for hjælperne at vide, hvad borgeren har behov for hjælp til, hvis der ikke er en fast hjælper, som kender borgerens vaner og behov for hjælp og pleje.

Et tredje tema er, at hjælperne ikke har tid nok til opgaverne, og at de derfor virker forhastede i deres arbejde. Endelig nævner flere borgere, at hjælperne er ufleksible og kun hjælper med meget få ting.

Boksen skitserer hovedpointer fra brugernes svar. Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng. Hovedtendenserne i brugernes svar er på mange områder enslydende med de svar, der blev afgivet i brugerundersøgelsen 2013, hvorfor der desuden henvises til brugerundersøgelsesrapporten for 2013.

Næste spørgsmål handler om, hvorvidt borgerne føler, at de får den hjælp, de har brug for.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær kom- men	Kom- munale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I hvilken grad får du den hjemmepleje, du har brug for?	74	71	73	73	80 <sup>+</sup>	70	66 <sup>-</sup>	74	73 <sup>↑</sup>	70	69

Herefter er borgerne stillet et spørgsmål om deres kendskab til den medindflydelse og fleksibilitet, som er indført i form af besøgsblokke.



Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale levran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013
Ved du, at kommunen i dag tildeler hjælpen på en sådan måde, at du selv - sammen med hjælperen - skal være med til at beslutte, hvad du skal have hjælp til?	47%	43%	48%	51%	51%	51%	45%	48%	48%↑	37%

## Praktisk hjælp

Næste spørgsmål handler om den samlede tilfredshed med hjælp til praktiske opgaver. Her ses ingen udvikling i forhold til sidste år.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale levran- dører samle	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Den praktiske hjælp samlet set?	72	71	73	74	79+	75	71	74	73	74	75

Dernæst følger et mere specifikt spørgsmål om tilfredshed med hjælpen til rengøring.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale levran- dører samle	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hjælpen til rengøring?	71	68	69	71	75+	73	67	71	71	71	71

## Indkøbsordning

Næste tema er indkøbsordningen. Her er modtagere af alle tre typer indkøbsordning først blevet spurgt til deres samlede tilfredshed med den pågældende indkøbsordning.

Skala 0-100	Turkøb (n=189)	iPosen (Thom- berg ApS) (n=149)	Multi Indkøb (n=307)	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Din indkøbsordning?	92	69	61	72↑	57↓	82

Herefter følger fire uddybende spørgsmål omkring serviceniveauet ved levering af varer. Spørgsmålene er kun stillet til dem, der får leveret varer.

Andel, som svarer ”Ja”	iPosen (Thomberg ApS) (n=149)	Multi Indkøb (n=307)	SUF 2014	SUF 2013
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer?	78%	81%	<b>80%↑</b>	73 %
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt?	76%	76%	<b>76%</b>	71 %
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer?	54%	52%	<b>52%↑</b>	41 %
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt?	65%	67%	<b>66%↑</b>	53 %

## Vasketøjsordning

Næste spørgsmål handler om tilfredshed med vasketøjsordningen.

Skala 0-100	Berendsen Vaskeservice	Delfin Vask	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Din vasketøjsordning?	75	81	<b>79</b>	77	80

## Personlig pleje

Næste tema handler om tilfredshed med hjælp til personlig pleje. Her ses ingen ændring i forhold til de forrige år. Det bemærkes, at flere leverandørers resultater på flere af disse besvarelser rummer færre end 30 besvarelser, hvorfor resultatet ikke afrapporteres.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale leveran- dører samle	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Den personlige pleje samlet set?	82	81	79	83	83	76	-	82	<b>81</b>	81	82
Hjælpen til af- og påklædning?	82	76	78	83	85	-	-	81	<b>80</b>	79	83
Hjælpen til at vaske dig, herunder hjælp til at gå i bad?	78	80	78	81	86	76	-	81	<b>81</b>	80	82
Hjælpen i forbindelse med måltider?	79	80	77	80	82	-	-	80	<b>79</b>	80	79

Hjælpen til toiletbesøg?	-	-	-	-	-	-	-	-	82	<b>83</b>	81	82
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------	----	----

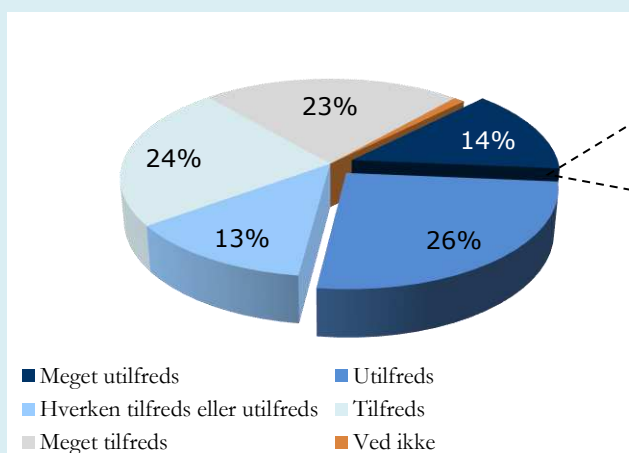
## Hjælperne

Det næste tema i undersøgelsen er borgernes tilfredshed med hjælperne. Her er der først stillet tre spørgsmål om samlet tilfredshed, tilfredshed med den personlige kontakt og med antallet af forskellige hjælpere.

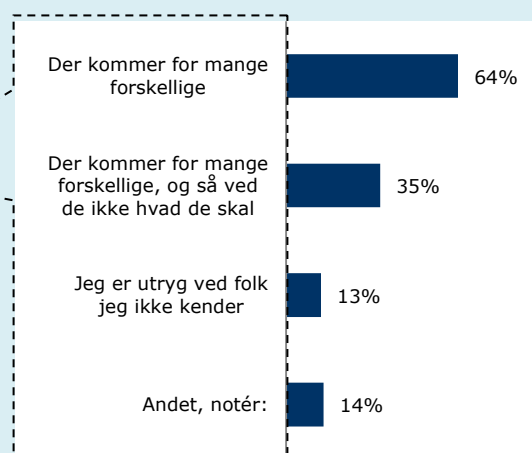
Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale levran- dører samle	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
De hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?	79	76	78	81+	84+	81	73	80	<b>79</b>	80	82
Din personlige kon- takt med hjælperne?	79	78	79	82+	84+	80	76	80	<b>80</b>	79↓	81
Antallet af forskellige hjælpere i dit hjem?	46	48	53	58+	59+	63+	52	52	<b>54</b>	57	60

I figuren nedenfor præsenteres resultaterne af et supplerende spørgsmål til dem, der har svaret, at de er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med andtallet af forskellige hjælpere. Disse borgere har fået stillet et uddybende spørgsmål om, *hvorfor* de er utilfredse.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige hjælpere i dit hjem?



Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere?



I tabellen ses svarene fordelt på hjemmeplejeleverandører<sup>3</sup>.

Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere?											
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kommu- nale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Der kommer for mange forskellige	64%	62%	66%	69%	59%	67%	62%	64%	64%↑	54%	65%
Der kommer for mange forskellige, og så ved de ikke hvad de skal	36%	33%	33%	39%	26% <sup>-</sup>	36%	45% <sup>+</sup>	34%	35%	33%	35%
Jeg er utryg ved folk jeg ikke kender	7% <sup>-</sup>	14%	16%	16%	14%	10%	13%	13%	13%	19%	20%
Andet, noter:	19%	17%	16%	9%	20% <sup>+</sup>	10%	10%	16%	14%	20%	7%
Total	126%	126%	130%	134%	118%	122%	130%	127%	127%	126%	127%

Blandt de borgere som er utilfredse med antallet af forskellige hjælpere, har 14 % (113 personer) angivet andre årsager end de, der fremgår af figuren. Disse andre årsager er formuleret med borgernes egne ord, og fremgår af boksen nedenfor.

#### **Åbne svar: Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere?**

En stor del af dem, som nævner andre grunde end de oplyste til, at de er utilfredse med antallet af hjælpere svarer, at for mange forskellige hjælpere betyder, at de ikke kan opbygge en personlig relation med de der kommer i deres hjem.

Andre svarer, at problemet består i, at de ikke ved, hvornår hjælperne kommer, og at de ikke kan planlægge et fast tidspunkt med hjemmeplejen.

Boksen skitserer hovedpointer fra brugernes svar. Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng. Hovedtendenserne i brugernes svar er på mange områder enslydende med de svar, der blev afgivet i brugerundersøgelsen 2013, hvorfor der desuden henvises til brugerundersøgelserapporten for 2013.

<sup>3</sup> Det bemærkes, at Københavns Kommune 1. april 2014 overgik til kun at have to private leverandører af hjemmepleje mod mere en 20 forskellige leverandører før 1. april 2014. En stor del af borgerne med privat leverandør vil således have oplevet et skift af leverandør i 2014.

De næste fire spørgsmål er uddybende spørgsmål omkring hjælperne.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kommu- nale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem?	72-	74	74	79+	77	76	73	75	<b>75</b>	77	77
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?	82	82	83	84	83	85+	81	83	<b>83</b>	85	84
I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	77	75	75	79+	77	78	74	76	<b>77</b>	78	78
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i dit hjem?	64	58	63	58-	63	64	62	61	<b>62</b>	61↑	58

Næste spørgsmål drejer sig om, hvorvidt hjælperne kommer på det tidspunkt, hvor borgeren forventer det.

Kommer hjælperne på de tidspunkter, hvor du forventer det?

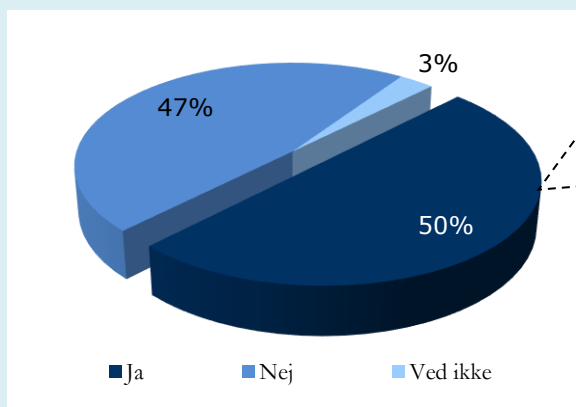
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale leveran- dører samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Altid	30% <sup>-</sup>	35% <sup>-</sup>	43%	48%	44%	53% <sup>+</sup>	50%	40%	<b>44%↓</b>	53%	50%
Ofte	30%	30%	29%	30%	27%	24%	25%	29%	<b>28%↑</b>	23%↓	28%

Somme tider	18%	17%	15%	14%	16%	12%	14%	16%	<b>15%</b>	11%	12%
Sjældent	14%	10%	8%	5%	9%	7%	7%	9%	<b>9%</b>	7%	5%
Aldrig eller næsten aldrig	6%	6%	4%	2%	3%	4%	4%	4%	<b>4%</b>	5%	3%
Ved ikke	2%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	<b>1%</b>	1%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

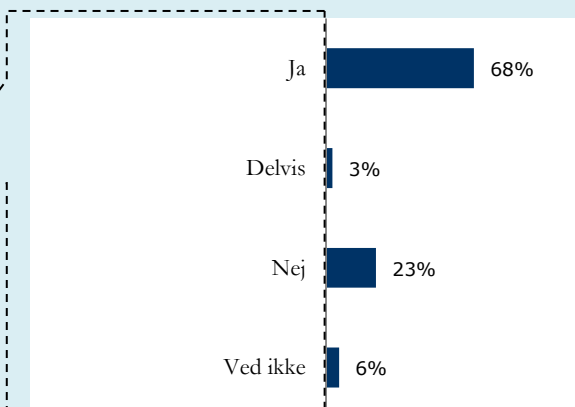
## Klippekortsordning

Det næste tema omhandler kendskab og holdninger til klippekortsordningen. Blandt de 2.012 deltagende i brugerundersøgelsen, er der 188 personer, som modtager klippekortsydelsen. Disse er stillet de følgende spørgsmål.

Ved du, at du får en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen i gennemsnit, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen?



Oplever du, at du med den ekstra halve times hjemmehjælp har fået bedre mulighed for at få støtte til aktiviteter, der er betydningsfulde for din hverdag?



De borgere, som ved, at de modtager klippekortsydelsen (84 personer), har desuden fået et spørgsmål om, hvad de føler, der er det vigtigste, som de får ud af den ekstra tid sammen med hjælperen.

**Åbne svar:** Hvad er – med dine egne ord - det vigtigste, du får ud af den ekstra tid, du i samarbejde med hjælperen bestemmer over?

53 borgere har besvaret spørgsmålet. Flere svarer, at den ekstra tid giver dem øget livskvalitet, da de får mulighed for at komme mere ud og for at være sociale med hjemmehjælperen. Derudover er der nogle, som nævner, at de har fået hjælp til mere konkrete ting som indkøb og madlavning sammen med hjælperen.

Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

## Hjælp fra andre end kommunen

Herefter følger et spørgsmål om, hvorvidt borgerne får hjælp af andre i dagligdagen, ud over den hjemmehjælp, de får fra kommunen eller private leverandører.

Får du hjælp af andre i dagligdagen, udover hjemmeplejen, fx fra familien eller hjælp som du betaler for?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013
Ja fra familie / venner	39%+	30%	30%	34%	37%	30%	27%-	34%	<b>32%</b>	34%
Ja, betalt hjælp	3%	1%-	7%+	4%	3%	6%	5%	3%	<b>4%</b>	5%
Andet	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	<b>1%</b>	1%
Nej	58%	69%	62%	62%	58%	64%	68%	62%	<b>63%</b>	60%
Ved ikke	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%

## Overvejelser om at skifte leverandør

Næste tema drejer sig om overvejelser om at skifte leverandør.

Først er der stillet en række spørgsmål til dem, som på nuværende tidspunkt modtager hjemmepleje fra en kommunal leverandør.

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Har du overvejet at skifte til hjemmepleje fra privat leverandør?	17%	18%+	12%	12%	7%-	<b>13%</b>	16%	16%

169 personer har svaret ”ja” til, at de har overvejet at skifte til privat leverandør i stedet for den kommunale hjemmepleje. Disse er blevet spurgt, hvorfor de har overvejet at skifte, hvilket 158 personer har ønsket at svare på.

#### **Åbne svar: Hvorfor har du overvejet at skifte? (til privat leverandør)**

Et af de temaer, som flest nævner som grund til at overveje at skifte leverandør, er, at de er utilfredse med antallet af hjælpere, og at de gerne vil have en hjemmeplejeleverandør, som kan give dem den samme hjemmehjælper hver gang.

Et andet tema, som flere nævner er, at de forventer, at de vil kunne få *mere* hjælp og pleje, hvis de skifter til en privat hjemmeplejeleverandør.

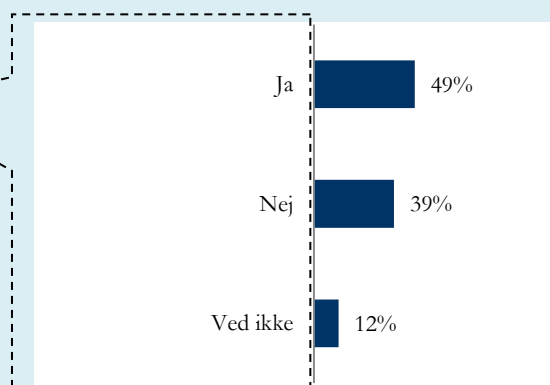
Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

Dernæst er der stillet endnu et spørgsmål til modtagere af hjælp fra de kommunale leverandører, som går på om de tidligere har modtaget hjælpen fra en privat leverandør. En lille andel svarer bekræftende på spørgsmålet (116 personer), og denne gruppe har svaret på, om de er blevet mere eller mindre tilfredse, efter de har fået en kommunal leverandør.

Har du altid fået hjemmepleje fra kommunen, eller har du tidligere fået hjælpen fra privat leverandør?



Er du blevet mere tilfreds med hjælpen, efter du skiftede fra den private leverandør til kommunen?



Den andel som svarer, ”Ja” til, at de er blevet mere tilfredse efter de skiftede til kommunal hjemmepleje (53 personer), har fået mulighed for at uddybe, hvad de oplever, der er bedre hos den kommunale hjemmepleje. 37 personer har valgt at uddybe deres svar.

Blandt borgernes svar ses oplevelser omkring bedre rengøring, mere faste rammer og stabilitet i hvem der kommer hos brugerne.

Borgerne, som tidligere har fået hjælp fra en privat leverandør, men nu får ydelser fra kommunen, er samtidig blevet bedt om at svare på, hvorfor de valgte at skifte. 100 borgere har svaret.



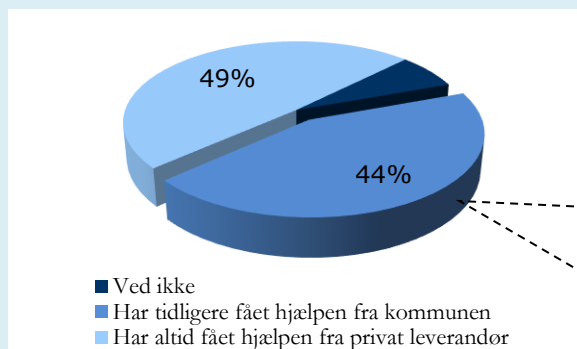
**Åbne svar: Hvorfor valgte du at skifte fra privat leverandør til kommunen?**

Størstedelen af dem, der har skiftet fra privat til kommunal leverandør, begrundet det med generel utilfredshed med den private leverandør. De begrundet det blandt andet med dårligere hjælpere og ufleksibilitet ved den private leverandør.

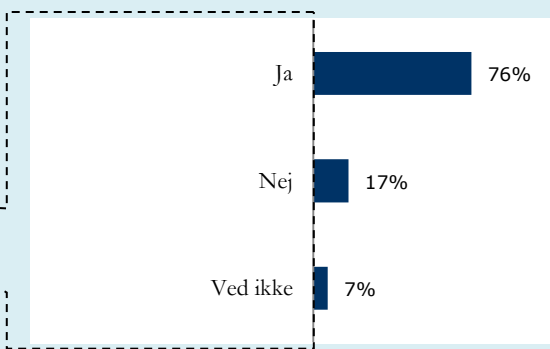
Derudover er der en stor del, som skiftede leverandør, da deres gamle leverandør stoppede som hjemmeplejeleverandør.

Dernæst er der stillet en række tilsvarende spørgsmål til dem, der har en privat hjemmeplejeleverandør.

Har du altid fået hjemmepleje fra privat leverandør, eller har du tidligere fået hjælpen fra kommunen?



Er du blevet mere tilfreds med hjælpen, efter du skiftede til den private leverandør?



265 personer svarer, at de altid har fået hjælp fra en privat leverandør. Disse er blevet bedt om at uddybe, hvorfor de oprindeligt valgte en privat leverandør. 193 personer har besvaret spørgsmålet.

**Åbne svar: Hvorfor valgte du i sin tid en privat leverandør og ikke kommunen?**

Den hyppigste begrundelse handler om, at borgerne fik den private leverandør anbefalet. Enkelte svarer, at de valgte en privat leverandør, fordi de havde hørt, at den kommunale hjælp var dårlig. Endelig er der borgere, som fremhæver mulighederne for at tilkøbe ekstra ydelser som begrundelse for at vælge en privat leverandør.

236 personer svarer, at de tidligere har fået hjælp fra en kommunal leverandør, men er skiftet til en privat leverandør. Disse er blevet bedt om at svare på, hvorfor de valgte at skifte. 192 personer har besvaret spørgsmålet.

**Åbne svar: Hvorfor valgte du at skifte fra kommunen til en privat leverandør?**

Den primære begrundelse til at skifte til en privat leverandør er, at der var for mange forskellige hjælpere i det kommunale tilbud.

Der er samtidig flere, som påpeger, at de var utilfredse med rengøringen, da de havde en kommunal hjemmeplejeleverandør.

Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

Dem, som svarer, at de er tilfredse med at være skiftet fra den kommunale hjemmepleje til en privat leverandør, er blevet bedt om at uddybe, hvorfor de er tilfredse. 135 har i alt svaret på spørgsmålet. Også her svarer mange, at de er tilfredse, fordi antallet af forskellige hjælpere er faldet, og at hjælperne nu i højere grad kommer til tiden.

## Kommunalt samarbejde omkring pleje

Det næste tema omhandler borgernes oplevelse af det tværgående samarbejde i og udenfor kommunen. På disse to spørgsmål er der en meget stor andel af deltagerne, som har besvaret spørgsmålene med ”ved ikke”. Spørgsmålene er stillet til samtlige 2.012 deltagende i undersøgelsen, men henholdsvis 796 og 772 har ikke følt, at de var i stand til at give et meningsfuldt svar. Dette afspejler spørgsmålenes forholdsmæssigt høje kompleksitetsgrad, og resultatet bør derfor tolkes varsomt.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014
Oplever du, at medarbejderne i Københavns Kommune, som du har kontakt til, fx hjælperne fra hjemmeplejen, visitatorerne, sygeplejerskerne og terapeuterne, samarbejder, så du modtager en sammenhængende indsats?	52%	46%	47%	55%	59%+	44%	36% <sup>-</sup>	51%	49%
Oplever du, at de forskellige offentlige instanser, fx kommunen, hospitalet og din egen læge, samarbejder og koordinerer med hinanden med henblik på, at du kan få den bedste pleje og omsorg?	57%+	54%	51%	47%	56%	43% <sup>-</sup>	38% <sup>-</sup>	53%	50%

I forlængelse af de to spørgsmål har alle, der ikke oplever sammenhæng, fået mulighed for at uddybe med egne ord.

### **Åbne svar: Hvorfor oplever du, at der ikke er sammenhæng? (I den indsats der leveres af de kommunale medarbejdere, du har kontakt til).**

155 har besvaret spørgsmålet. Borgerne svarer blandt andet, at de oplever manglende kommunikation mellem dem, de har kontakt til, og at der er for mange forskellige involverede.

**Åbne svar: Hvorfor oplever du, at de forskellige offentlige instanser, fx kommunen, hospitalet og din egen læge, ikke samarbejder og koordinerer med hinanden?**

Det er særligt samarbejdet mellem praktiserende læge, hospital og kommunen, som borgerne, der oplever manglende kommunikation fremhæver som problematisk. Der er flere, som nævner, at de ikke tror, at kommunen ved, hvis de har været i kontakt med enten egen læge eller hospital.

## Information og kommunikation

Under temaet om information og kommunikation er der først stillet et overordnet spørgsmål, om borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme-hjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du har ret til?	63	58	60	60	64	56	59	61	60↑	56↓	59

Der er stillet et uddybende spørgsmål om, hvad kommunen skal gøre for at informere bedre, til de 517 personer, som har svaret, at de ikke føler sig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp de har ret til. 319 har svaret med egne ord.

**Åbne svar: Hvad skal kommunen gøre for at informere dig bedre?**

Generelt viser de uddybende besvarelser, at mange borgere ønsker *mere* kommunikation med kommunen. Særligt er der mange, som fremhæver, at de gerne vil modtage flere breve fra kommunen, men svarene viser generelt, at mange har et ønske om, at kommunen oftere kontakter dem.

Der er flere, som svarer, at de mangler information om kommunens tilbud, og som mener, at kommunen bør være mere opsøgende i sit arbejde med at informere borgerne omkring, hvilke tilbud de har ret til.

Dernæst er der stillet et spørgsmål om, hvorvidt borgerne bliver informeret i god tid, hvis der er ændringer i hjælpen.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Bliver du informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	58%	49%	64%	63%	64%	74%+	66%	60%	<b>63%</b>	63%↓	68%

## Madservice

Her følger fire spørgsmål om tilfredshed med madordningen, madens smag og udseende samt variation i menuen.

Skala 0-100	Din Private Kok A/S	KRAM Madservice	Madservice à la Carte	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?	75	-	76	<b>74</b>	76	74
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?	71	-	72	<b>70</b>	72	72
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?	76	-	75	<b>74</b>	75	76
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med menuens variation, fx i forhold til årstider, højtider med videre?	71	-	73	<b>71</b>	75	73

Der er stillet uddybende spørgsmål om madordningen, både til de borgere, som er utilfredse og til dem, som er tilfredse.

### Åbne svar: Hvad ville du gerne have, at der var anderledes ved madordningen?

Ud af de 291 personer i undersøgelsen, som har madordning, og som derfor har fået spørgsmål omkring deres tilfredshed med maden, har 23 personer svaret, at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med madordningen. Disse har fået muligheden for, med egne ord at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes. 17 har ønsket at svare.

Disse borgere nævner blandt andet, at de ønsker større variation i maden., og at de ønsker mere dansk mad.

### **Åbne svar: Hvad er det du synes, der er godt ved madordningen?**

Samtidig har de 197 personer, som har svaret, at de er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med madordningen, fået mulighed for at fortælle, hvad de synes, at der er godt ved madordningen. 129 personer har svaret.

De fleste af dem fremhæver, at maden er et godt alternativ til selv at skulle lave mad, og at de på den måde nemt kan få et varmt måltid mad. Der er også flere, som fremhæver, at de synes, maden er god og varieret; men den overvejende begrundelse for at vælge madordningen er altså de praktiske hensyn.

Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

## **Aktiverende ydelser**

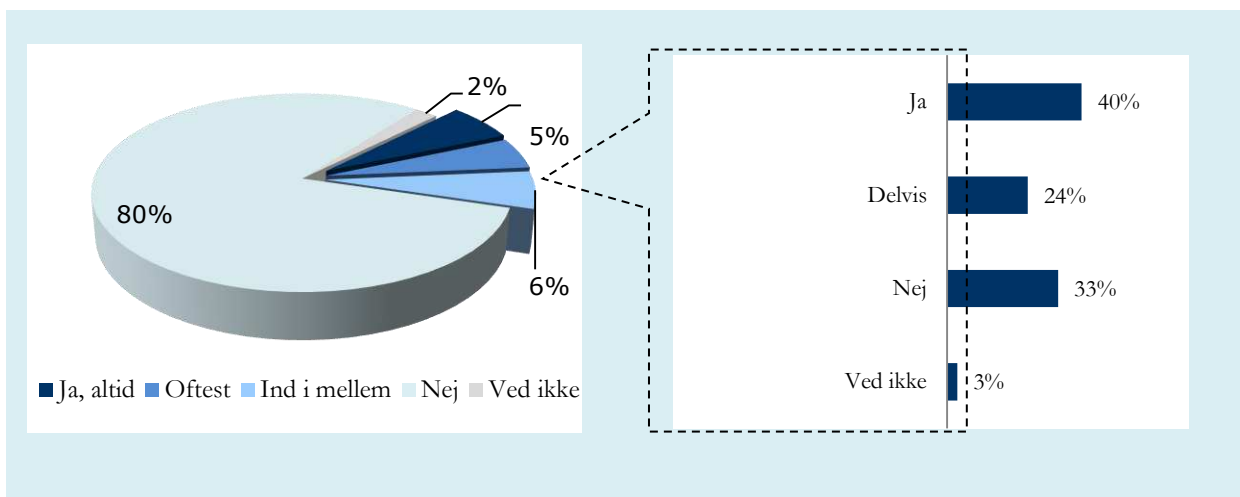
Første spørgsmål belyser, hvorvidt borgerne har kendskab til kommunens vision om at tildele ydelserne på en måde, så borgerne selv aktiveres.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013
Ved du, at hjælpen fra kommunen i dag gives på den måde, hvor det er meningen, at du skal øve sammen med hjælperne, så du får støtte til at kunne klare mest mulig selv?	50%	49%	50%	51%	52%	48%	46%	50%	49%↑	46%

I figuren nedenfor ses svaret på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne øver sammen med hjælperne, så de støttes til at klare flere dagligdags ting selv. 13 % svarer, at dette er tilfældet. Til højre i figuren ses dernæst borgernes vurdering af, om de har glæde af træningen.

Øver du sammen med hjælperne, når de udfører hjælpen hos dig, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?

Oplever du, at du bliver bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at øve sammen med hjælperne?



De næste to spørgsmål er stillet til alle, undtagen de borgere som modtager ”Omfattende støtte til rengøring” eller ”Personlig pleje omfattende støtte”. Spørgsmålene belyser borgernes motivation og idéer i forhold til rehabiliterende hjælp.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013
Vil du gerne vejledes og øve sammen med hjælperne, med henblik på, at du kan klare flere af de daglige ting selv?	18%	14%	15%	14%	17%	15%	17%	16%	<b>16%</b>	15%

Har du forslag til, hvad der skulle gøres anderledes, for at du kan komme til at klare flere af opgaverne selv?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013
Jeg skulle være mere motiveret	5%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	<b>1%</b>	3%
Jeg skulle have hjælp oftere	5%	0%	7%	0%	6%	5%	5%	3%	<b>4%</b>	0%
Der skulle være mere tid hver gang	0%	0%	7%	9%	0%	2%	12%	3%	<b>4%</b>	5%
Træningen skulle fortsætte længere	0%	6%	0%	0%	0%	5%	0%	1%	<b>2%</b>	1%

Dem der træner mig skulle være mere kompetente	0%	0%	0%	4%	0%	8%	11%	1%	<b>4%</b>	0%
Andet, notér:	5%	18%	14%	12%	13%	5%	5%	13%	<b>10%</b>	11%
Jeg er for svag til at få noget ud af det	50%	37%	39%	43%	59%	58%	22%	45%	<b>46%↓</b>	61%
Ved ikke	35%	39%	32%	32%	22%	20%	44%	33%	<b>31%↑</b>	22%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	105%	100%	100%	<b>101%</b>	104%

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

### Livskvalitet

Første spørgsmål i dette afsnit handler om borgerens samlede vurdering af deres livskvalitet.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	67+	64	62	65	64	64	65	64	64	64↓	67

De 316 borgere, som har svaret, at deres livskvalitet er ”dårlig” eller ”meget dårlig” er blevet stillet et uddybende spørgsmål om, hvad der skulle være anderledes for at deres livskvalitet var bedre. 216 af disse har svaret på det åbne spørgsmål.

#### **Åbne svar: Hvad skulle være anderledes for at din livskvalitet var bedre?**

Når borgerne, som svarer, at de har dårlig livskvalitet, bliver spurgt, hvordan de kunne få bedre livskvalitet, svarer størstedelen, at de så skulle være raske. Den primære grund til dårlig livskvalitet er altså et dårligt helbred.

Andre svarer, at de har for lidt energi i hverdagen til de ting, de gerne vil lave, og derudover er der enkelte, som svarer, at de gerne ville mere ud, eller at de føler sig ensomme.

Afdelinger og enheder i SUF kan rekvirere det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

Herefter følger et spørgsmål om, hvorvidt borgerne kommer ud i det omfang, de gerne vil.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013
Kommer du ud i det omfang du gerne vil?	63%	58%	58%	54%	61%	64%	66%+	59%	61%	63%



## Ensomhed

Ligesom tidligere er der stillet spørgsmål til borgerne, som søger at belyse aspekter omkring ensomhed og kontakten til andre mennesker. Tabellen nedenfor viser, at andelen af borgere, som er uønsket alene, ligger på samme niveau som i 2013.

Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Ja, ofte	7% <sup>-</sup>	13%	11%	12%	9%	9%	7%	10%	<b>10%</b>	9%	8%
Ja, en gang imellem	18%	14%	14%	19%	14%	17%	21%	16%	<b>17%</b>	16%	16%
Ja, men sjældent	9%	6%	9%	6%	4% <sup>-</sup>	10%	8%	7%	<b>7%</b>	6%	8%
Nej	65%	66%	66%	61%	72% <sup>+</sup>	63%	63%	66%	<b>65%</b>	68%	67%
Ved ikke	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	<b>1%</b>	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

I 2014 er der derudover stillet to supplerende spørgsmål til at belyse hjemmeplejemodtagernes kontakt til andre mennesker.

Hvor ofte er du i kontakt med venner, bekendte og familie, som du ikke bor sammen med?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014
Dagligt eller næsten dagligt	47%	45%	46%	47%	47%	47%	57% <sup>+</sup>	46%	<b>48%</b>
En eller to gange om ugen	35%	37%	38%	33%	35%	41% <sup>+</sup>	29% <sup>-</sup>	35%	<b>36%</b>
En eller to gange om måneden	9%	8%	8%	13% <sup>+</sup>	10%	6% <sup>-</sup>	7%	9%	<b>9%</b>
Sjældnere end en gang om måneden	4%	5%	4%	4%	5%	4%	4%	4%	<b>4%</b>
Aldrig	3%	4%	4%	2%	3%	1% <sup>-</sup>	1% <sup>-</sup>	3%	<b>3%</b>
Ved ikke	1%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	<b>1%</b>

Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------------

Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemmehjælpen A/S	Kærkommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014
Ja, ofte	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	<b>2%</b>
Ja, en gang imellem	6%	7%	11%	10%	11%	12%	12%	9%	<b>10%</b>
Ja, men sjældent	5%	3%	4%	5%	5%	5%	3%	4%	<b>4%</b>
Nej	85%	85%	82%	80%	80%	80%	82%	82%	<b>82%</b>
Ved ikke	1%	3%	0%	3%	2%	1%	1%	2%	<b>2%</b>
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

## Tryghed

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt borgerne føler sig trygge i hverdagen. Der ses ingen udvikling i forhold til de tidligere år.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- ommen	Kommunale leverandør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	81+	77	78	78	79	78	79	78	<b>78</b>	79	80

## Selvurderet helbred

På spørgsmålet om selvvurderet helbred ses samme niveau, som i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Hjemme- hjælpen A/S	Kær- kom- men	Kom- munale leveran- dør samlet	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	50	51	49	50	49	48	49	50	<b>50</b>	50↓	53

## HOLDNING TIL AT FLYTTE I PLEJEBOLIG

Næste tema handler om holdning til at flytte i plejebolig. Først kommer et spørgsmål om, hvorvidt borgerne har overvejet at flytte ind på et plejecenter.

Har du overvejet at flytte på plejehjem?			
	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Ja, men jeg har ikke ansøgt	12%	14%	17%
Ja, og jeg har ansøgt	3%	2%	2%
Nej (har ikke overvejet)	82%	82%	80%
Ved ikke	3%	2%	1%
Total	100%	100%	100%

Herunder ses det, hvor positiv eller negativ stemt, borgerne er for at bo på et plejecenter.

Er du positiv eller negativt stemt over for tanken om at bo på et plejehjem?			
	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Meget positiv	4%	3%	5%
Positiv	17%	20%	23%
Hverken positiv eller negativ	20%	19%	21%
Negativ	28%	32%	28%
Meget negativ	27%	18%	18%
Ved ikke	5%	7%	6%
Total	100 %	100 %	100 %

## BRUGERNES GODE RÅD TIL BEDRE HJEMMEPLEJE

Alle 2012 deltagende i undersøgelsen er blevet spurgt, om de har et råd til, hvordan hjemmeplejen kan blive bedre. 857 personer har afgivet et uddybet svar.

### **Åbne svar: Har du et godt råd til, hvordan hjemmepleje kan blive bedre?**

Mange af de samme pointer, som borgerne nævnte som grunde til, at deres forventninger til hjemmeplejen ikke var blevet opfyldt, går igen i borgernes råd til bedre hjemmepleje. Det er således centrale temaer, at borgerne ønsker, at det er faste hjælpere, som kommer i deres hjem, samt at de ønsker mere tid sammen med hjemmeplejen.

Ud over at ønske sig, at der kommer færre forskellige hjælpere, er det et udtalt ønske fra flere af borgerne, at hjælperne kan være mere fleksible og hjælpe med andre opgaver end de typiske som eksempelvis at gå med på indkøb. Flere foreslår, at man udvider tankegangen i klippekortsordningen og giver større frihed til medbestemmelse i hjemmeplejens opgaver.

Mange af disse pointer fremhæves også af den store gruppe af borgere, som kritiserer, at hjemmeplejen ikke har nok tid til at udføre de nødvendige opgaver. Bl.a. nævner flere af borgerne, at rengøringen er utilstrækkelig grundet manglende tid.

Et andet tema, som går igen, er ønsket om bedre kommunikation. Nogle er utilfredse med kommunikationen med kommunen, mens andre oplever, at de har dårlig løbende kontakt med hjemmeplejen. Flere borgere anbefaler, at de får tilknyttet en fast kontaktperson, som de kan henvende sig til omkring deres hjemmepleje, da de mener, at dette vil kunne forbedre den løbende kommunikation omkring den hjælp, de modtager.

## STATISTISK ANALYSE AF TILFREDSHED

I det følgende afsnit præsenteres resultaterne af regressionsanalyserne af, hvad der har betydning for borgernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen. Ud fra de spørgsmål som indgår i brugerundersøgelsen, peger analysen på, hvilke områder der særligt har betydning for, hvor tilfredse borgerne samlet set er med hjemmeplejen. Analysens pointer vises skematisk nedenfor.

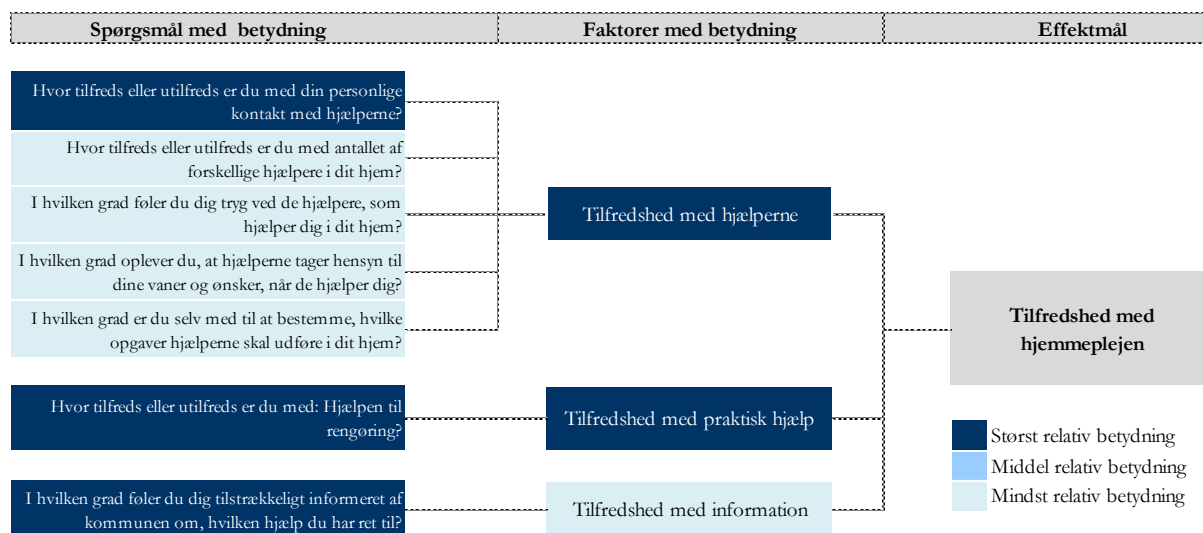
Der er foretaget særskilte analyser for modtagere af praktisk hjælp og for modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp, da de to grupper modtager forskellige ydelser og derfor heller ikke har fået de samme spørgsmål i undersøgelsen.

Da det ikke er alle temaer i spørgeskemaet, som alle borgere har svaret på spørgsmål om, er der samtidig en række temaer, som ikke er inkluderet i analyserne.

De to analyser viser det samme overordnede resultat: Tilfredshed med hjælperne har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Dette er den væsentligste faktor for såvel dem, der kun modtager praktisk hjælp, som for dem, der både modtager praktisk hjælp og personlig pleje.

### Hvad påvirker brugernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen: Modtagere af praktisk hjælp

Nedenfor vises en analyse af, hvad der særligt påvirker den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen blandt de brugere, der udelukkende modtager praktisk hjælp.



Analysen viser, at det særligt er ”Tilfredshed med hjælperne”, som har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Samtidig har også ”Tilfredshed med praktisk hjælp” stor relativ betydning mens ”Tilfredshed med information” spiller ind – dog relativt mindre, for den samlede tilfredshed.

<b>Tilfredshed med hjælperne</b>	Tilfredsheden med hjælperne har størst betydning for, hvor tilfredse brugerne er med hjemmeplejen samlet set. Dette er særligt bestemt af tilfredsheden med den
----------------------------------	---

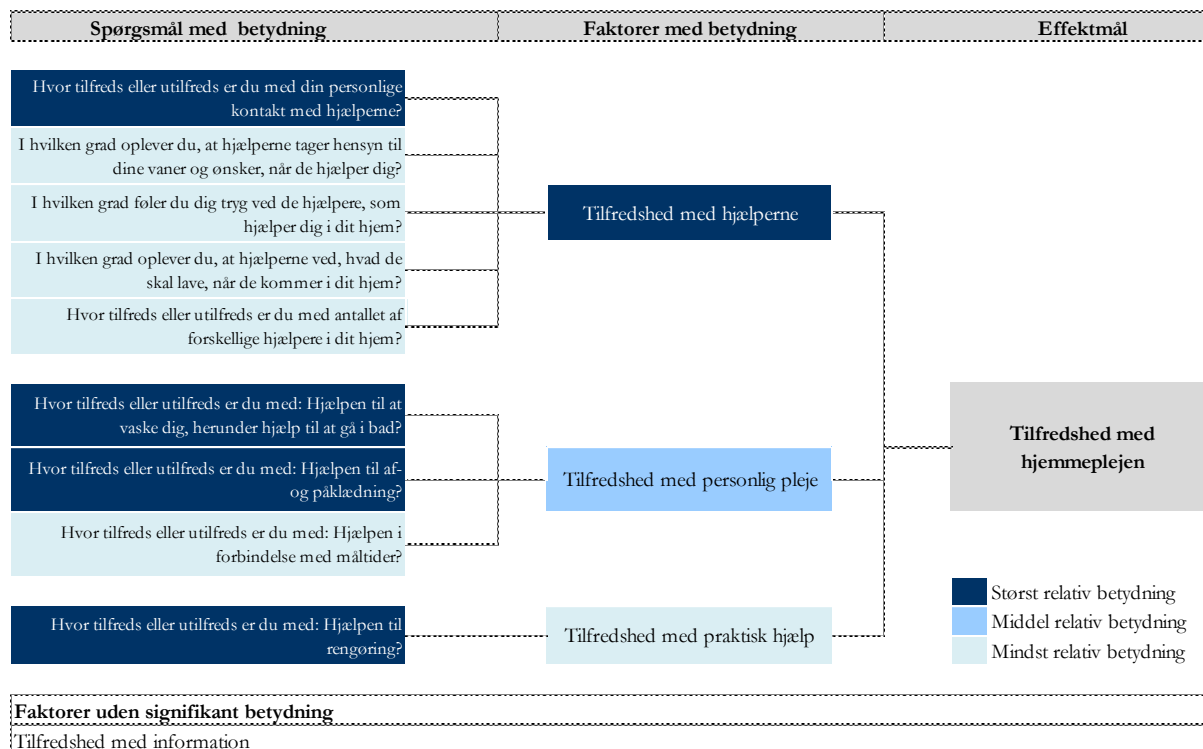
	personlige kontakt til hjælperne, men også en række andre faktorer, som det fremgår af figuren.
<b>Tilfredshed med praktisk hjælp</b>	Tilfredsheden med den praktiske hjælp har ligeledes stor relativ betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Jo mere tilfreds man er med hjælpen, desto mere tilfreds er man med hjemmeplejen. Det er her særligt tilfredsheden med hjælpen til rengøring, som er vigtig for tilfredsheden med den praktiske hjælp.
<b>Tilfredshed med information</b>	For dem, som kun modtager praktisk hjælp, har tilfredsheden med informationen fra kommunen også betydning for den samlede tilfredshed.

Figuren viser desuden, at en række baggrundsvARIABLE ingen statistisk signifikant betydning har for tilfredsheden med hjemmeplejen blandt brugere, der kun modtager praktisk hjælp.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Der er testet for variablene: Køn, alder, lokalområde, leverandør, civilstand og mobilitet.

## Hvad påvirker brugernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen: Modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje

Nedenfor vises en analyse af, hvad der driver den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen alt i alt blandt brugere i SUF, der både modtager praktisk hjælp og personlig pleje.



Analysen viser, at særligt ”Tilfredshed med hjælperne” har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen for modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje, mens en række andre faktorer også har betydning:

<b>Tilfredshed med hjælperne</b>	Tilfredsheden med hjælperne har størst betydning for den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen. Herunder har brugernes personlige kontakt med hjælperne størst betydning, men derudover har tilfredsheden med en række undertemaer også mindre betydning for tilfredsheden med hjælperne.
<b>Tilfredshed med personlig pleje</b>	Brugernes tilfredshed med den personlige pleje har middel relativ betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen blandt de brugere, der både modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Jo mere tilfreds brugeren er med den personlige pleje, jo højere er tilfredsheden med hjemmeplejen. Herunder er det særligt tilfredsheden med hjælpen til bad og personlig hygiejne samt hjælpen til påklædning, der har betydning, mens også flere andre forhold betyder. Dette fremgår af analysen ovenfor.
<b>Tilfredshed med praktisk hjælp</b>	Tilfredsheden med den praktiske hjælp har ligeledes betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Herunder har tilfredsheden med hjælpen til rengøring størst betydning. Jo mere tilfreds brugeren er med den praktiske hjælp, desto mere tilfreds er vedkommende med hjemmeplejen alt i alt.

Som det fremgår af analysen ovenfor, er der for modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje ingen signifikant betydning af brugernes tilfredshed med informationsniveauet.

Samtidig viser analysen, at en række baggrundsvARIABLE ikke har statistisk signifikant betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen blandt brugere, der kun modtager praktisk hjælp.<sup>5</sup>

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – SYGEPLEJEN

Dette afsnit beskriver borgernes svar vedrørende den sygepleje, de modtager. Første spørgsmål drejer sig om den samlede tilfredshed med den kommunale sygepleje.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?	82-	88+	86	82	86	<b>85</b>	83	84

Borgerne kan modtage sygeplejebehandlingen flere steder. Nedenstående tabel viser, hvor behandlingen foregår.

Hvor foregår den sygeplejebehandling, som du modtager fra kommunen?								
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	
Hjemme	82%	89%	88%	79%	88%	<b>85%</b>	89%	
Sygeplejeklinik	11%	7%	8%	12%	5%	<b>8%</b>	7%	
Begge steder	6%	4%	5%	7%	7%	<b>6%</b>	4%	
Ved ikke	1%	0%	0%	3%	1%	<b>1%</b>	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	

Dernæst ses svarene på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne bliver inddraget i beslutninger, der vedrører deres behandling.

<sup>5</sup> Der er testet for variablene: Køn, alder, lokalområde, leverandør, civilstand og mobilitet.



I hvilket omfang bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
For meget	1%	2%	0%	1%	0%	<b>1%</b>	0%
Passende	78%	84%	83%	79%	80%	<b>81%</b>	81%
For lidt	15%	5%	9%	14%	7%	<b>10%</b>	9%
Ved ikke	6%	9%	8%	6%	13%	<b>8%</b>	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%

Næste tabel omhandler spørgsmålene om, hvorvidt sygeplejen er en hjælp i borgernes hverdag og hvorvidt borgerne får den sygepleje, de har brug for.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
Føler du, at det er en hjælp i din hverdag, at du får sygepleje?	92%	90%	92%	87%	93%	<b>91%</b>	90%
Oplever du, at du får den sygepleje du har brug for?	92%	94%	91%	91%	95%	<b>93%</b>	93%

## SVARFORDELINGER ALLE SPØRGSMÅL

### Samlet tilfredshed

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager? (n = 2007)	39%	38%	12%	9%	3%	0%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
Har kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at få hjemmepleje? (n = 2001)	62%	20%	16%	2%		100%	
	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad får du den hjemmepleje, du har brug for? (n = 1994)	35%	37%	11%	14%	2%	1%	100%
	Ja	Nej		Ved ikke		Total	
Ved du, at kommunen i dag tilde-ler hjælpen på en sådan måde, at du selv - sammen med hjælperen - skal være med til at beslutte, hvad du skal have hjælp til? (n = 1839)	48%	48%		4%		100%	

### Praktisk hjælp

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Den praktiske hjælp samlet set? (n = 1743)	31%	44%	14%	8%	2%	1%	100%
Hjælpen til rengøring? (n = 1904)	30%	40%	15%	12%	3%	0%	100%

### Indkøbsordning

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
--	----------------	----------	----------------------------------	-----------	-----------------	----------	-------

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total		
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning? (n = 557)	41%	31%	8%	12%	7%	1%	100%
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer? (n = 377)	80%	8%	8%	4%	100%		
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt? (n = 393)	76%	10%	12%	2%	100%		
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer? (n = 394)	52%	23%	21%	3%	100%		
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt? (n = 360)	66%	12%	11%	10%	100%		

## Vasketøjsordning

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din vasketøjsordning? (n = 743)	46%	36%	7%	7%	4%	0%	100%

## Personlig pleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den personlige pleje samlet set? (n = 509)	44%	43%	8%	3%	1%	1%	100%
Hjælpen til af- og påklædning? (n = 298)	38%	51%	6%	3%	1%	1%	100%
Hjælpen til at vaske dig, herunder hjælp til at gå i bad? (n = 378)	44%	42%	6%	5%	2%	0%	100%
Hjælpen i forbindelse med måltider? (n = 298)	39%	46%	9%	4%	2%	0%	100%
Hjælpen til toiletbesøg? (n = 143)	46%	42%	7%	2%	2%	1%	100%

## Hjælperne

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem? (n = 2003)	40%	42%	12%	5%	1%	0%	100%
Din personlige kontakt med hjælperne? (n = 1994)	42%	41%	10%	5%	1%	1%	100%
Antallet af forskellige hjælpere i dit hjem? (n = 1988)	23%	24%	13%	26%	14%	1%	100%

	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem? (n = 2006)	40%	36%	12%	9%	3%	0%	100%
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (n = 2003)	49%	39%	7%	4%	1%	0%	100%
I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 1942)	36%	39%	11%	6%	2%	5%	100%
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i dit hjem? (n = 1938)	25%	33%	14%	13%	12%	2%	100%

	Der kommer for mange forskellige	Der kommer for mange forskellige, og så ved de ikke hvad de skal	Jeg er utryk ved folk jeg ikke kender	Andet, notér:	Total
Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere? (n = 782)	64%	35%	13%	14%	127%

	Altid	Ofte	Somme tider	Sjældent	Aldrig eller næsten aldrig	Ved ikke	Total
Kommer hjælperne på de tidspunkter, hvor du forventer det? (n = 1996)	44%	28%	15%	9%	4%	1%	100%

## Klippekortsordning

	Ja	Nej	Ved ikke	Total	
Ved du, at du får en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen i gennemsnit, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen? (n = 168)	50%	47%	3%	100%	
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at du med den ekstra halve times hjemmehjælp har fået bedre mulighed for at få støtte til aktiviteter, der er betydningsfulde for din hverdag? (n = 79)	68%	3%	23%	6%	100%

## Hjælp fra andre end kommunen

	Ja fra familie / venner	Ja, betalt hjælp	Andet	Nej	Ved ikke	Total
Får du hjælp af andre i dagligdagen, udover hjemmeplejen, fx fra familien eller hjælp som du betaler for? (n = 2009)	32%	4%	1%	63%	0%	100%

## Overvejelse om at skifte leverandør

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har du overvejet at skifte til hjemmepleje fra privat leverandør? (n = 1298)	13%	85%	2%	100%
Er du blevet mere tilfreds med hjælpen, efter du skiftede fra den private leverandør til kommunen? (n = 107)	49%	39%	12%	100%
Er du blevet mere tilfreds med hjælpen, efter du skiftede til den private leverandør? (n = 221)	76%	17%	7%	100%
	Har altid fået hjælpen fra kommunen	Har tidligere fået hjælpen fra privat leverandør	Ved ikke	Total
Har du altid fået hjemmepleje fra kommunen, eller har du tidligere fået hjælpen fra privat leverandør?	90%	9%	1%	100%

(n = 1317)

	Har altid fået hjælpen fra privat leverandør	Har tidligere fået hjælpen fra kom- munen	Ved ikke	Total
Har du altid fået hjemmepleje fra privat leverandør, eller har du tidli- gere fået hjælpen fra kommunen? (n = 537)	49%	44%	7%	100%

## Kommunalt samarbejde omkring pleje

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at medarbejderne i Københavns Kommune, som du har kontakt til, fx hjælperne fra hjemmeplejen, visitatorerne, syge- plejerskerne og terapeuterne, sam- arbejder, så du modtager en sam- menhængende indsats? (n = 1594)	49%	14%	14%	24%	100%
Oplever du, at de forskellige of- fentlige instanser, fx kommunen, hospitalet og din egen læge, samar- bejder og koordinerer med hinan- den med henblik på, at du kan få den bedste pleje og omsorg? (n = 1646)	50%	12%	14%	25%	100%

## Information og kommunikation

	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad føler du dig til- strækkeligt informeret af kommu- nen om, hvilken hjælp du har ret til? (n = 1944)	21%	33%	12%	15%	12%	8%	100%
	Ja	Nej	Ved ikke		Total		
Bliver du informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyt- tes til en anden dag? (n = 1989)	63%	27%	10%		100%		

## Madservice

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med: Madordningen? (n = 254)	32%	46%	13%	6%	3%	0%	100%
Madens smag? (n = 254)	30%	38%	17%	11%	4%	0%	100%
Madens udseende? (n = 248)	28%	49%	12%	6%	3%	1%	100%
Menuens variation, fx i forhold til årstider, højtider med videre? (n = 252)	26%	44%	13%	8%	4%	5%	100%

## Aktiverende ydelser

	Ja	Nej	Ved ikke	Total		
Ved du, at hjælpen fra kommunen i dag gives på den måde, hvor det er meningen, at du skal øve sammen med hjælperne, så du får støtte til at kunne klare mest mulig selv? (n = 1736)	49%	46%	5%	100%		
Vil du gerne vejledes og øve sammen med hjælperne, med henblik på, at du kan klare flere af de dagligdags ting selv? (n = 1590)	16%	80%	5%	100%		
	Ja, altid	Oftest	Ind i mellem	Nej	Ved ikke	Total
Øver du sammen med hjælperne, når de udfører hjælpen hos dig, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 1694)	6%	5%	6%	80%	2%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total	
Oplever du, at du bliver bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at øve sammen med hjælperne? (n = 289)	40%	24%	33%	3%	100%	

	Jeg skulle være mere	Jeg skulle have	Der skulle være	Træningen skulle fortsætte	Dem der træner mig skulle være	Andet, notér:	Jeg er for svag	Ved ikke	Total

	motiveret	hjælp oftere	mere tid hver gang	længere	mere kom- petente	til at få noget ud af det			
Har du forslag til, hvad der skulle gøres anderledes, for at du kan komme til at klare flere af opgaverne selv? (n = 149)	1%	4%	4%	2%	4%	10%	46%	31%	101%

## Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 1998)	19%	37%	27%	12%	4%	1%	100%
	Ja	Nej		Ved ikke	Total		
Kommer du ud i det omfang du gerne vil? (n = 2006)	61%	39%		1%	100%		

## Ensomhed

	Ja, ofte	Ja, en gang imellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total	
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (n = 1991)	10%	17%	7%	65%	1%	100%	
Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre? (n = 1959)	2%	10%	4%	82%	2%	100%	
	Dagligt eller næsten dagligt	En eller to gange om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Aldrig	Ved ikke	Total
Hvor ofte er du i kontakt med venner, bekendte og familie, som du ikke bor sammen med? (n = 1999)	48%	36%	9%	4%	3%	1%	100%



## Tryghed

	Meget tryk	Tryk	Hverken tryk eller utryk	Utryk	Meget utryk	Ved ikke	Total
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen? (n = 2003)	37%	48%	7%	6%	1%	1%	100%

## Helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 2005)	7%	24%	35%	24%	8%	1%	100%

## Tilfredshed med sygeplejen

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje? (n = 646)	48%	44%	5%	1%	1%	1%	100%
	Hjemme	Sygeplejeklinik	Begge steder	Ved ikke	Total		
Hvor foregår den sygeplejebehandling, som du modtager fra kommunen? (n = 631)	85%	8%	6%	1%	100%		
	For meget	Passende	For lidt	Ved ikke	Total		
I hvilket omfang bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling? (n = 620)	1%	81%	10%	8%	100%		
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total		
Føler du, at det er en hjælp i din hverdag, at du får sygepleje? (n = 615)	91%	3%	4%	2%	100%		
Oplever du, at du får den sygepleje du har brug for? (n = 624)	93%	3%	2%	2%	100%		

## Barrierer for at flytte på plejehjem

	Ja, men jeg har ikke ansøgt	Ja, og jeg har ansøgt	Nej (har ikke overvejet)	Ved ikke	Total		
Har du overvejet at flytte på plejehjem? (n = 2007)	12%	3%	82%	3%	100%		
	Meget positiv	Positiv	Hverken positiv eller negativ	Negativ	Meget negativ	Ved ikke	Total
Er du positiv eller negativt stemt over for tanken om at bo på et plejehjem? (n = 1989)	4%	17%	20%	28%	27%	5%	100%