



BRUGERUNDERSØGELSE 2013

HJEMMEPLEJE

EPINI  N

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2013 – Hjemmepleje

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

Layout: KK Design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	4
Indledning	5
Resumé af undersøgelsens resultat	5
Oversigt over nøglespørgsmål	9
Kort beskrivelse af metoden	10
Tilfredshedsbarometer	10
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	10
Statistiske analyser.....	11
Profil af målgruppen	12
Undersøgelsens resultater – Tilfredshed	15
Samlet tilfredshed.....	15
Praktisk hjælp.....	17
Indkøbsordning.....	17
Vasketøjsordning	18
Personlig pleje.....	18
Hjælperne	19
Hjælp fra andre end kommunen.....	22
Information og kommunikation.....	23
Madservice	24
Aktiverende ydelser	25
Undersøgelsens resultater – Trivsel	28
Livskvalitet	28
Ensomhed.....	28
Tryghed.....	30
Selvvurderet helbred.....	30
Holdning til at flytte i plejebolig	31
Brugernes gode råd til bedre hjemmepleje	34
Statistisk analyse af tilfredshed	35
Modtagere af praktisk hjælp	35
Modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje	37
Undersøgelsens resultater – sygeplejen	39
Svarfordelinger alle spørgsmål	41

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 2013, hvor i alt 2.000 hjemmeplejemodtagere har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2013 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 fra forvaltningens årlige kvantitative brugerundersøgelse blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews. Spørgeskemaet indeholder 58 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 2.000 hjemmeplejemodtagere. Disse er fordelt på kommunens fem lokalområder samt på de private leverandører. Blandt alle deltagende i undersøgelsen har de 713 personer oplyst, at de også modtager sygeplejeydelser, og har derfor besvaret de fem spørgsmål om den kommunale sygepleje.

Interviewene er gennemført i perioden 11. oktober til 11. november 2013.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion A/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 2013 et billede af, at brugerne af Københavns Kommunes hjemmepleje på mange områder er tilfredse med den hjælp de modtager.

76 % af brugerne har svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Dette er dog et fald i tilfredsheden siden 2012, hvor 81 % var tilfredse eller meget tilfredse. Uddybende analyser viser, at faldet i andelen der alt i alt er tilfredse med hjemmeplejen, kan tilskrives et fald i tilfredsheden blandt borgere i lokalområde Amager.

I forhold til forventningsindfrielse er der 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 66 % ”ja” til, at kvaliteten har levet op til deres forventninger mens 16% svarer ”delvis” og 15% svarer ”nej”. 2 % svarer ”ved ikke”.

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. 559 personer har ønsket at svare, og resultatet kan læses på side 15.

På spørgsmålet om brugerne får den hjemmepleje, de har brug for, svarer 70 % at det gør de. Det er på niveau med andelen i 2012. Herefter følger et spørgsmål om den medindflydelse og fleksibilitet, som ligger i tanken bag at indføre besøgsblokke. Brugere er således spurgt om de ved, at kommunen i dag tildelel 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 37 % ”ja”, mens 58 % svarer ”nej” og 6 % ”ved ikke”.

Praktisk hjælp

Brugerne har fået to spørgsmål om den praktiske hjælp. De er spurgt til den samlede tilfredshed samt til tilfredshed med hjælpen til rengøring. 77 % 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 72 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 13 % er utilfredse eller meget utilfredse. Både den samlede tilfredshed og tilfredsheden med rengøring er på niveau med tilfredsheden i 2012.

Indkøbsordning

Der stilles fem spørgsmål der belyser tilfredsheden med indkøbsordningerne. På spørgsmålet om samlet tilfredshed med indkøbsordningen svarer 55 % at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 37% er utilfredse eller meget utilfredse. Tilfredsheden er faldet siden 2012, hvor 87 % var tilfredse og 6% var utilfredse.

73 % af brugerne svarer, at leverandøren kontakter dem på det aftalte tidspunkt vedrørende levering af varer mens 13 % svarer, at det ikke er tilfældet. 71 % svarer, at de får leveret deres varer på det aftalte tidspunkt, mens 11 % ikke gør. På spørgsmålet om brugerne får leveret enten de varer, de har bestilt, eller tilfredsstillende erstatningsvarer, svarer 41 % ”ja” mens 28 % svarer ”nej”. 53 % er tilfredse med den kundeservice de kan ringe til, herunder ventetiden inden de får kontakt. 21 % er ikke tilfredse.

Vasketøjsordning

82 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres vasketøjsordning, mens 10 % er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er på niveau med tilfredsheden i 2012.

Personlig pleje

Tilfredsheden med den personlige pleje er på samme niveau som i 2012. Således er 88 % af brugerne tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje samlet set, mens 5 % er utilfredse eller meget utilfredse.

89 % er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til af- og påklædning, og ligeledes er 89 % tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til at vaske sig, herunder hjælpen til at gå i bad og med hjælpen i forbindelse med måltider. 91 % er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til toiletbesøg.

Hjælperne

Den samlede tilfredshed med hjælperne fra hjemmeplejen er 84 %, idet 42 % er tilfredse og 42 % er meget tilfredse. 6 % er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er på niveau med 2012.

Tilfredsheden med den personlige kontakt med hjælperne og tilfredsheden med antallet af forskellige hjælpere er faldet siden 2012. I 2013 er 83 % tilfredse eller meget tilfredse med den personlige kontakt med hjælperne, mens 53 % er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af forskellige hjælpere. Brugere 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 og at de derfor ikke ved, hvad de skal, samt at brugerne er utrygge ved folk, de ikke kender. Uddybende analyser viser, at faldet i tilfredsheden med den personlige kontakt med hjælperne, kan tilskrives et fald i tilfredsheden blandt borgere i lokalområde Amager. Faldet i tilfredsheden med antallet af forskellige hjælpere kan tilskrives et fald i tilfredshed hos borgere i lokalområde Amager og Bispebjerg-Nørrebro.

78 % 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 2012. På spørgsmålet om brugerne selv er med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i

hjemme, er andelen der svarer, at de i høj eller meget høj er med til at bestemme, steget siden 2012. Således svarer 57 % i 2013, at de er med til at bestemme, mod 52% i 2012.

76 % af brugerne svarer, at hjælperne ofte eller altid kommer på de tidspunkter, hvor de forventer det.

Hjælp fra andre end kommunen

39 % af brugerne får hjælp af andre end hjemmeplejen i dagligdagen. Herunder får 34 % hjælp fra familie og venner, mens 5 % betaler for mere hjælp. 60 % får ikke hjælp fra andre end kommunen. Dette er på niveau med 2012.

16 % af brugerne har overvejet at skifte til privat leverandør. Det er ligeledes samme niveau som i 2012. Brugere der overvejer at skifte er blevet spurgt, hvad årsagen er. En opsummering af deres svar ses på s. 22.

Information og kommunikation

På spørgsmålet om brugerne føler sig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp de har ret til, svarer 50 % at det gør de i høj eller meget høj grad. 29 % føler sig i mindre grad eller i ringe grad eller slet ikke tilstrækkeligt informeret. Der er sket et fald i forhold til 2012, idet færre i 2013 end i 2012 føler sig tilstrækkeligt informeret. 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 s. 23.

63 % svarer, at de bliver informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag. Også her er der sket et fald, idet 68 % i 2012 svarede, at de blev informeret i god tid.

Madservice

Brugerne er stillet fire spørgsmål om tilfredshed med madordningen, madens smag og udseende samt variation i menuen. Scorerne på alle fire spørgsmål er på niveau med 2012. 80 % er tilfredse eller meget tilfredse med madordningen samlet set. 73 % er tilfredse eller meget tilfredse med madens smag, 79 % med madens udseende og ligeledes 79 % med menuens variation. Der er ligeledes stillet uddybende spørgsmål til madordningen. En opsummering af disse svar kan findes på s. 23.

Aktiverende ydelser

46 % 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. 50 % svarer, at de ikke ved det, mens 5 % svarer ”ved ikke”. Brugere er herefter spurgt, om de gerne vil vejledes og øve sammen med hjælperne. 79 % af brugerne ønsker ikke at blive vejledt samt at øve med hjælperne med henblik på at kunne klare flere af de dagligdags ting selv. 15 % ønsker dette.

10 % af brugerne svarer, at de altid eller oftest øver sammen med hjælperne, når de udfører hjælpen hos brugeren. For 7 % sker det ind imellem, mens 80 % svarer, at det ikke sker. Af de af brugerne, der får trænende hjælp, svarer 59 % at de føler, at de har glæde af den. 16 % svarer at de delvist har glæde af den, mens 23 % ikke 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 61 %, at de er for svage til at få noget ud af det, 22 % svarer ”ved ikke” og de resterende har meget forskellige svar på spørgsmålet. Der er således ikke noget entydigt svar på, hvad der skulle gøres anderledes.

Brugernes vurdering af livskvalitet

Ligesom i 2012 har brugerne svaret på, hvordan de alt i alt vurderer deres livskvalitet. Her er der sket en

negativ udvikling. 57 % vurderer deres livskvalitet godt eller meget godt, mens denne andel var 61 % i 2012. 26 % svarer i 2013 at deres livskvalitet er nogenlunde, mens 11 % svarer at den er dårlig og 4 % at den er meget dårlig. 63 % af brugerne kommer ud i det omfang, de gerne vil, mens 36 % ikke kommer ud i det omfang, de gerne vil.

Ensomhed og kontakt til andre

Selvom en mindre andel altså svarer, at deres livskvalitet er god, er der ikke flere der er ensomme. 9 % svarer at de ofte er alene, selvom de har met lyst til at være sammen med andre, mens 16 % svarer at det sker en gang imellem. 68 % oplever ikke at være alene.

Derefter har brugere der ofte, en gang imellem eller sjældent er uønsket alene fået spørgsmålet, om de ønsker at kommunen via personalet skal hjælpe dem med at få mere kontakt til andre mennesker. Hertil svarer størstedelen (79 %) at det ønsker de ikke, og 4% svarer ”ved ikke”. Af de resterende svarer flest (10 %) at de ønsker, at kommunen skal hjælpe med at få kontakt til frivillige besøgsvenner.

Brugernes tryghed

87 % af brugerne føler sig alt i alt meget trygge eller trygge i hverdagen. 6 % føler sig utrygge eller meget utrygge. Dette er på niveau med 2012.

Selvvurderet helbred

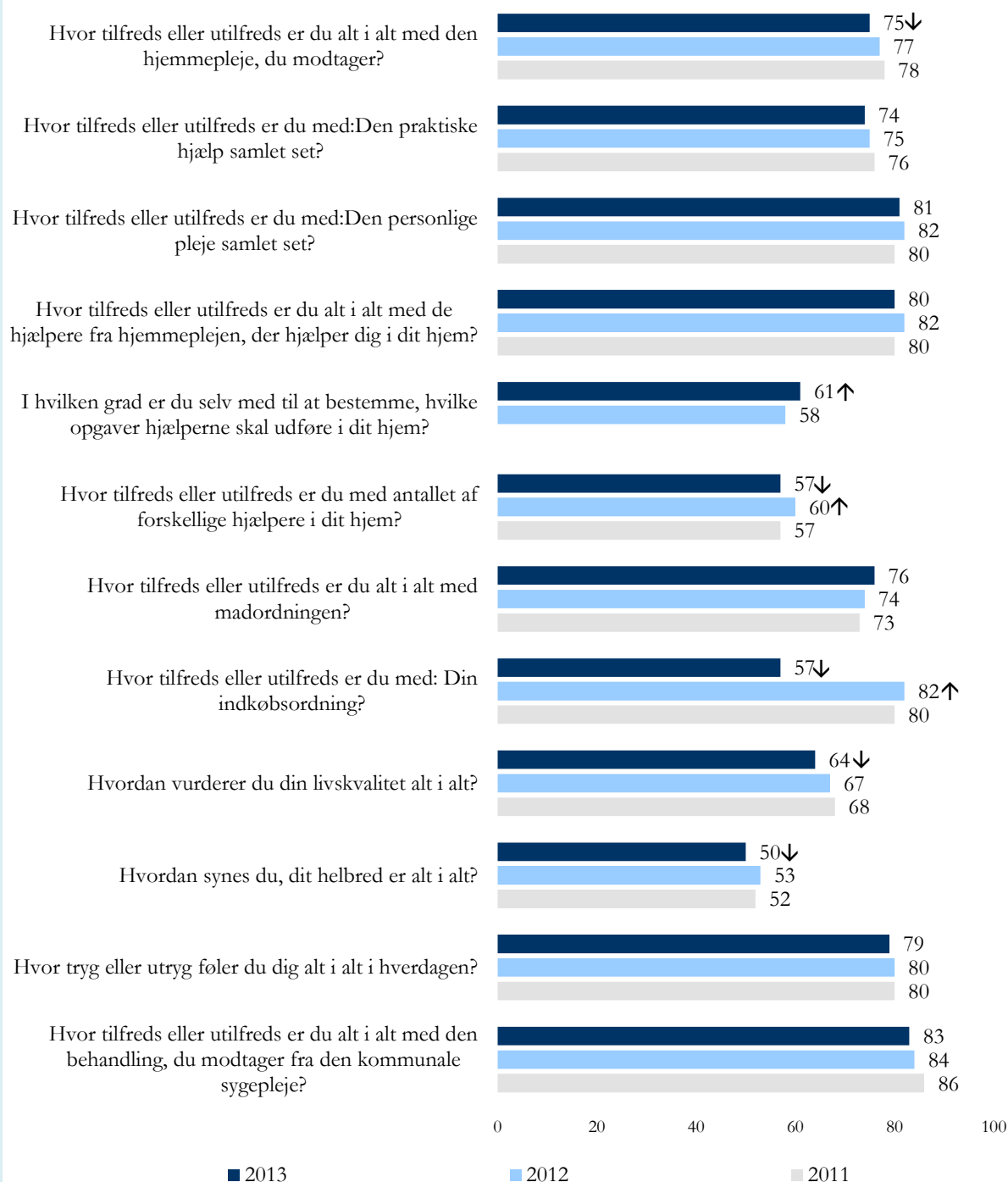
Det sidste spørgsmål handler om, hvordan brugerne vurderer, at deres eget helbred er. Hertil svarer 32 % at deres helbred er meget godt eller godt. 33 % svarer, at det er dårligt eller meget dårligt. Der er sket et fald i vurderingen af helbred fra 2012, idet 37 % i 2012 svarede, at deres helbred var godt eller meget godt.

Uddybende analyser viser ikke et tydeligt mønster i hvilke grupper, der angiver ringere helbred og livskvalitet.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

2013 sammenlignet med 2012 og 2011:

Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



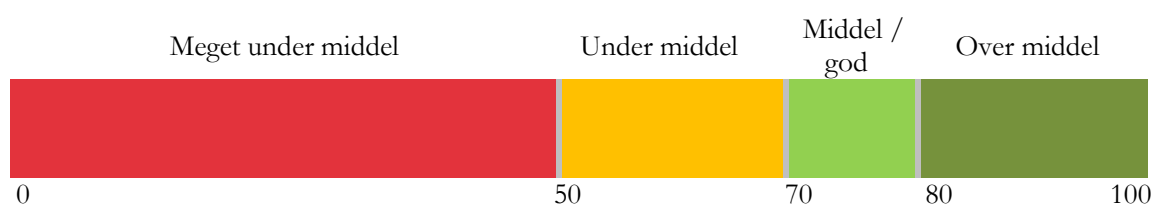
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

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.¹

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.

Tilfredshedsbarometer

Som det fremgår af barometeret, 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 2012 til 2013.

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 lokalområder. Af hensyn til tabeller og grafs 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 lokalområder eller de private leverandører i 2013 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 de private leverandører scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus siger altså ikke noget om udviklingen over tid, men kun om hvorvidt de enkelte leverandører i 2013 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

¹ 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.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, det vil sige fra 2012 til 2013, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2013. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end 2012. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2011 til 2012, så markes det med en pil ud for scoren for 2012.

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.

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 2013 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 2013 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 der på hele SUF, udgør totalpopulationen for undersøgelsen i alt 7.687 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. 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 respondenter (vejet)	Procentandel (vejet)
AMA	276	14 %
BIN	296	15 %
IBØ	288	14 %
Privat leverandør	590	30 %
VBH	290	15 %
VKV	260	13 %
Total	2000	100 %

Når der opdeles på underleverandører (lokalområder og privat leverandør), fremgår det, at den største andel brugere findes i gruppen, der har privat leverandør. Videre ses, at fordelingen på de kommunale hjemmeplejeenheder er nogenlunde jævn, idet alle hjemmeplejeenheder udgør mellem 13 % og 15 % af stikprøven. Som nævnt stemmer denne fordeling på enheder/leverandører overens med fordelingen blandt alle modtagere af hjemmepleje i Københavns Kommune.

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 respondenter (vejjet)	Procentandel (vejjet)
Både personlig pleje og praktisk hjælp	788	39 %
Kun personlig pleje	69	3 %
Kun praktisk hjælp	1143	57 %
Total	2000	100 %

Brugere, som kun modtager praktisk hjælp, er den største gruppe, idet de udgør 57 % af undersøgelsens deltagere. Brugere, som modtager både praktisk hjælp og personlig pleje, udgør 39 %, mens brugere, som udelukkende modtager personlig pleje, udgør 3 %. 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.

Målgruppens fordeling på plejetyngde	
Antal visiterede timer pr. uge til praktisk hjælp og personlig pleje	Procentandel (vejjet)
Under 2 timer	68 %
2-3,9 timer	13 %
4-7,9 timer	12 %
8-11,9 timer	4 %
12-19,9 timer	2 %
20 timer eller mere	1 %
Total	100 %

Det fremgår, at langt den største del af målgruppen, 68 %, er visiteret til mindre end to timers hjemmepleje om ugen. I alt 3 % af brugerne er visiteret til mere end 12 timer om ugen. Dette stemmer overens med totalpopulationen af SUF's brugere, dog ses en lille overrepræsentation af brugere med under 2 timers pleje og en lille underrepræsentation af brugere med 12-19,9 timer og over 20 timer. Der er for hvert af de centrale spørgsmål foretaget analyser af, om der er forskel på svarene afhængig af plejetyngde. Der har ikke vist sig statistisk signifikante forskelle mellem grupperne, selvom andelen af svækkede borgere er 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 deltagernes fordeling på henholdsvis køn, alder og civilstand.

Deltagernes fordeling på køn, alder og civilstand	
Kvinder	76 %
Mænd	24 %
Under 70 år	8 %
70-79 år	30 %
80-85 år	26 %
86-90 år	22 %
Over 90 år	13 %
Gift/samboende	10 %
Gift/kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	2 %
Enlig/fraskilt/enke/enkemand	88 %
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 2013. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Derudover indeholder afsnittet en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen, målt ud fra de spørgsmål, som indgår i brugerundersøgelsen.

I tabellerne vises gennemsnittet for samtlige modtagere af hjemmepleje som ”SUF 2013”. Der ud over præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder samt private leverandører. 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 2013.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2012 til 2013, 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 opnår en mindre, men signifikant lavere score i 2013 sammenlignet med det samlede resultat for 2012.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager?	70 -	70 -	76	76	79	77	75↓	77	78

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	Privat leverandør	SUF 2013
Har kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at få hjemmepleje?	60 % -	57 % -	65 %	68 %	70 % +	70 % +	66 %

De borgere, som har svaret ”nej” eller ”delvis” på spørgsmålet, om kvaliteten i hjemmeplejen alt i alt har levet op til deres forventninger om, er blevet stillet et spørgsmål om, hvad de gerne ville have, der var anderledes. Ud af 631 personer har 559 valgt at svare uddybende.

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

Brugernes svar handler i meget stort omfang om, at de ikke er helt tilfredse med den rengøring, de får fra kommunen. Mange svarer, at de gerne vil have gjort mere grundigt rent, at hjælperne skulle være bedre rustet uddannelsesmæssigt til at gøre rent eller mere engagerede, og at der er for lidt tid. Nogle oplever, at den tid de har fået tildelt ikke er tilstrækkelig mens andre oplever, at hjælperne ikke udnytter tiden fuldt ud.

Et andet tema, som påpeges af mange, er oplevelsen af, at der kommer for mange forskellige hjælpere. Mange efterspørger, at det er nogle faste, der kommer, så de kender dem, og fordi de derved forventer, at hjælperne i højere grad ved, hvad de skal, når de kommer. Mange efterspørger nemlig, at hjælperne er mere sikre på, hvilken hjælp der skal udføres i brugernes hjem.

Ligeledes er der brugere som ønsker sig mere information eller præcise aftaler om, hvornår hjælperne kommer og mere klar besked, hvis hjælpen er forsinket eller aflyses. Nogle efterspørger bedre information om, hvilken hjælp de reelt har ret til.

Nogle brugere efterspørger, at hjælperne er mere åbne overfor, at hjælpe med opgaver, som ikke ligger indenfor de helt traditionelle rengøringsopgaver, men som brugerne gerne vil have hjælp til i stedet for noget andet. Nogle oplever blandt andet, at der er nogle lidt for faste regler for, hvad hjælperne ikke må hjælpe dem med, hvilket udgør en barriere for, at de kan få hjælp til de ting, de gerne ville. Endelig ses en række kommentarer fra brugere, som gerne ville have, at hjælperne var mere imødekommende, da de ikke oplever, at alle er lige venlige eller lette at tale med.

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
I hvilken grad får du den hjemmepleje, du har brug for?	74	68	71	71	76 +	65 -	70	69	-

Herefter et spørgsmål om den medindflydelse og fleksibilitet, som ligger i tanken bag at indføre besøgsblokke.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	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?	34 %	40 %	41 %	39 %	36 %	33 % -	37 %

Praktisk hjælp

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set?	72	71	74	72	75	76	74	75	76

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør af rengøring	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring?	67	65 -	69	67	74	75 +	71	71↓	73

Indkøbsordning

Næste tema er indkøbsordningen og først et spørgsmål om tilfredsheden med ordningen. I tabellen er vist tilfredshedsscoren for alle tre indkøbsordningen til sammen. Scoren for tilfredshed for 'iPosen' og 'Multi Indkøb' er 45.

Skala 0-100	Turkøb (n=177)	iPosen (n=137)	Multi Indkøb (n=373)	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning?	91 +	38 -	47 -	57↓	82↑	80

Herefter følger fire spørgsmål om serviceniveauet og kvaliteten af varerne, hvad angår de to leverandører af varer.

Andel, som svarer "Ja"	iPosen (n=137)	Multi Indkøb (n=373)	SUF 2013
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer?	72 %	74 %	73 %
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt?	75 %	70 %	71 %
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer?	40 %	41 %	41 %
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt?	48 %	55 %	53 %

Vasketøjsordning

Næste spørgsmål handler om tilfredshed med vasketøjsordningen.

Skala 0-100	Berendsen Vaskeservice (n=305)	Delfin Vask (n=514)	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din vasketøjsordning?	75	78	77	80	81

Personlig pleje

Næste tema handler om tilfredshed med hjælp til personlige opgaver. Her ses ingen udvikling i forhold til de forrige år.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den personlige pleje samlet set?	76	74	83	87	85	82	81	82	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til af- og påklædning?	76	75	83	81	82	-	79	83	82
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at vaske dig, herunder hjælp til at gå i bad?	74	74	84	87	80	-	80	82	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen i forbindelse med måltider?	76	75	80	82	83	-	80	79	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til toiletbesøg?	-	-	-	-	-	-	81	82	76

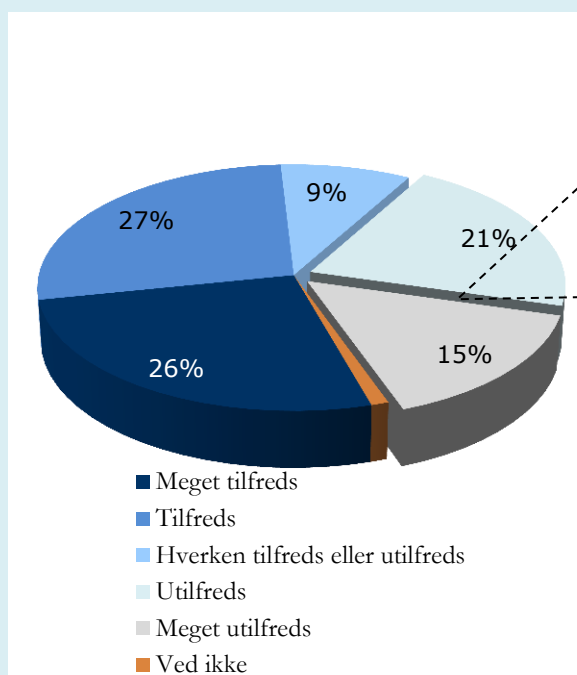
Hjælperne

Herefter følger tre spørgsmål om tilfredsheden med hjælperne, den personlige kontakt med hjælperne og antallet af hjælpere.

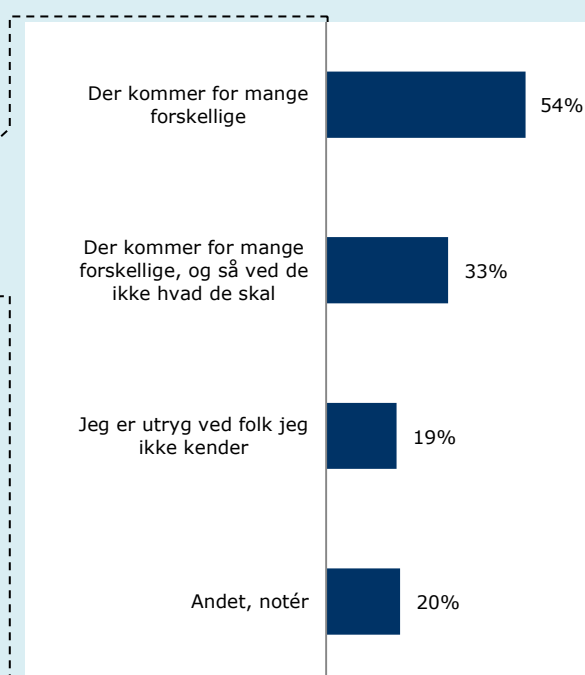
Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmehjælpen, der hjælper dig i dit hjem?	74 -	77 -	81	81	83	83 +	80	82	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med hjælperne?	73 -	75 -	78	80	81	82 +	79↓	81	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige hjælpere i dit hjem?	40 -	47 -	55	56	58	73 +	57↓	60↑	57

I figuren nedenfor ses flere detaljer vedrørende spørgsmålet om antallet af hjælpere. 53 % er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med antallet af hjælpere, mens 36 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”. De borgere, der har svaret, at de er utilfredse eller utilfredse, er blevet stillet et yderligere spørgsmål om, hvorfor de er utilfredse.

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



Hvis 'Utilfreds' eller 'Meget utilfreds': Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere?



I tabellen ses svarene fordelt på lokalområder og private leverandører.

Hvorfor er du utilfreds med antallet af hjælpere?	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Der kommer for mange forskellige	54 %	59 %	44 % +	54 %	55 %	54 %	54%↓	65 %	-
Der kommer for mange forskellige, og så ved de ikke hvad de skal	33 %	35 %	42 % -	28 %	26 %	35 %	33 %	35 %	-
Jeg er utryk ved folk jeg ikke kender	23 %	20 %	18 %	15 %	21 %	13 %	19 %	20 %	-
Andet, notér	20 %	15 %	23 %	21 %	24 %	19 %	20%↑	7 %	-
Total	130 %	129 %	127 %	118 %	126%	121 %	126 %	127 %	-

De 700 personer, som har svaret, at de er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med antallet af forskellige hjælpere, har ydermere fået mulighed for at uddybe med egne ord, hvorfor de er utilfredse med antallet af hjælpere, der kommer hos dem. 138 personer har svaret.

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

Langt den største andel svarer, at de ikke er glade for de afløserne, der kommer i stedet for de faste. Nogle oplever, at afløserne er mindre grundige, har mere travlt eller, at de ikke udnytter tiden fuldt ud. Nogle oplever det som et problem, at hjælperne ikke ved, hvad de skal i brugernes hjem, hvis det er mange forskellige der kommer. Afløserne spørger ikke altid brugerne om, hvad der skal gøres i deres hjem, men i stedet ”selv gætter”. Nogle brugere oplever, at afløserne er mindre høflige eller imødekommende end dem, der kommer oftere, mens mange især fremhæver, at de er kede af, at de ikke kan få en mere personlig relation til deres hjælpere, når der er mange forskellige, der kommer. En del kvindelige brugere svarer, at de synes det er ubehageligt, at det er mænd, der kommer for at hjælpe dem med særligt den personlige hygiejne. Dette gælder ikke mindst, når der er tale om, at det er forskellige hjælpere, der kommer og de derved ikke har mulighed for at opbygge en fortrolig relation. Flere blinde brugere svarer, at det gør dem utrygge, når det ikke er kendte hjælpere, der kommer, fordi de derved ikke føler sig sikre på, hvad hjælperne laver i deres hjem. Endelig er der en del, der ønsker sig bedre information, når der kommer afløserne i stedet for de faste. Dette fremhæves blandt andet af flere, som er blinde, fordi de derved kan føler sig mere sikre på, at dem de lukker ind i deres hjem, reelt kommer for f.eks. at gøre rent i deres hjem.

De næste fire spørgsmål handler om hjælperne – om de ved hvad de skal lave, om borgerne føler sig trygge ved dem, om de tager hensyn til vaner og ønsker samt endelig om borgerne oplever, at de selv er med til at bestemme, hvad hjælperne skal lave.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
I hvilken grad oplever du, at hjælpere ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem?	70 -	72 -	73	80	77	83 +	77	77	78
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?	80 -	79 -	85	85	86	89 +	85	84	85
I hvilken grad oplever du, at hjælpere tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	74	73 -	79	76	79	82 +	78	78	79
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælpere skal udføre i dit hjem?	52 -	55 -	64	59	59	67 +	61↑	58	-

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

Kommer hjælpere på de tidspunkter, hvor du forventer det?									
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Altid	35 % -	41 % -	45 % -	54 %	51 %	70 % +	53 %	50 %	50 %
Ofte	26 %	26 %	30 % -	20 % -	27 %	18 % -	23%↓	28 %	29 %
Somme tider	12 %	15 % +	10 %	12 %	13 %	6 % -	11 %	12 %	11 %
Sjældent	13 % +	10 % +	8 %	8 %	5 %	3 % -	7 %	5 %	5 %
Aldrig eller næsten aldrig	13 % +	7 %	4 %	5 %	3 % -	2 % -	5 %	3 %	2 %
Ved ikke	1 %	2 %	2 %	1 %	0 % -	0 %	1 %	2 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Hjælp fra andre end kommunen

Næst er et spørgsmål om, hvorvidt borgerne får hjælp af andre i dagligdagen, udover 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	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Ja fra familie / venner	34 %	35 %	37 %	35 %	38 %	30 % -	34 %	34 %	32 %
Ja, betalt hjælp	4 %	4 %	5 %	4 %	3 % -	8 % +	5 %	9 %	5 %
Andet	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	-
Nej	62 %	61 %	56 %	60 %	58 %	62 %	60 %	56 %	63 %
Ved ikke	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Næste tema drejer sig om overvejelser om at skifte fra kommunal til en privat leverandør.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Har du overvejet at skifte til privat leverandør?	20 % +	14 %	18 %	14 %	12 % -	-	16 %	16 %	-

215 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 189 personer har ønsket at svare på.

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

Det tema, der fylder mest hos borgerne, er frustrationen over de mange forskellige hjælpere, der kommer i hjemmet. Der er en forventning om, at man vil få en fast hjælper hos private leverandører. I forlængelse af dette er en forventning om at private leverandører er mere stabile og at hjælperne i højere grad kommer på faste tidspunkter og til tiden – dette vil give en følelse af frihed, kontrol og selvbestemmelse, som nogle efterspørger.

Mange har et ønske om et højere informationsniveau, f.eks. at hjælperne ringer afbud eller ringer på forhånd, så man ved hvem man lukker ind i sit hjem. Det er forventningen, at dette kendetegner private leverandører.

En del begrundes deres overvejelser om at skifte med en utilfredshed med kvaliteten af rengøringen. De forventer, at ansatte hos private leverandører er dygtigere og ved hvad de skal lave, når de kommer. Der er desuden en forestilling om, at der er mere tid med private leverandører – og at man får den tid man er blevet tildelt. Enkelte nævner den fleksibilitet, som private leverandører har i kraft af at det er muligt at købe tillægsydelser som hovedrengøring.

Endelig er der en gruppe borgere, som ikke har specifikke kritikpunkter, men udtrykker en generel utilfredshed med den kommunale hjemmepleje og som har indtryk af, at private leverandører skulle være bedre og nemmere.

Information og kommunikation

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du har ret til?	52	56	58	58	65 +	51 -	56↓	59↓	63

Der er stillet et uddybende spørgsmål, hvad kommunen skal gøre for at informere bedre, til de 572 personer, som har svaret, at de ikke føler sig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp de har ret til. 302 har svaret med egne ord.

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

De åbne besvarelser viser et stort og generelt behov for mere information. Dette gælder overordnet formidling af mulighederne for hjælp i kommunen, såvel som specifik information om ændringer i konkrete besøg, f.eks. hvis tidspunktet ændres. Borgerne efterspørger, at kommunen er mere synlig og mere klar i sin kommunikation.

Mange giver udtryk for, at de gerne vil have flere visitationsbesøg for at tale om, hvad de har brug for og for at kunne få svar på de spørgsmål, de måtte have om hjælpen. Mange ønsker sig tillige en tydeligere information om deres rettigheder, hvad de har krav på og hvilken tid, de er blevet tildelt. Nogle foretrækker denne information skriftlig, andre helst på telefon. Nogle har forslag til andre kanaler, som kommunen kan benytte, som f.eks. nyhedsbreve og informationsaftener.

Nogle efterspørger, at hjælperne er bedre informeret så de kan svare på spørgsmål, og at den information, der gives, er ensartet uanset hvilken medarbejder, man henvender sig til.

Dernæst kommer 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	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Bliver du informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	50 % -	48 % -	60 %	61 %	68 % +	77 % +	63 % ↓	68 %	68 %

Madservice

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

Skala 0-100	Din Private Kok (n=75)	KRAM Madservice (n=18)	Madservice à la Carte (n=240)	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?	76	-	76	76	74	73
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?	70	-	73	72	72	70
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?	77	-	75	75	76	74
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med menuens variation, fx i forhold til årstider, højtider med videre?	76	-	75	75	73	74

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 334 personer i undersøgelsen, som har madordning, og som derfor har fået spørgsmål omkring deres tilfredshed med maden, har 26 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. 21 har ønsket at svare.

De fleste ønsker sig generelt bedre og mere spændende mad. Enkelte har konkrete kritikpunkter, så som at kartoflerne er for hårde og at kødet er for sejt. Andre efterspørger mere varieret mad og flere grøntsager.

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

Samtidig har de 238 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. Det har 115 personer svaret på.

De fleste blandt dem, som har svaret, synes at madordningen er et bedre alternativ end selv lave mad – det er nemmere, man slipper for at handle, maden er mere varieret og man er sikker på at få vitaminer nok. Generelt synes borgerne, at maden er god og velsmagende og er pænt anrettet. En siger, at maden er ”som mor lavede det”. De er glade for, at der er så mange valgmuligheder på menuen. Mange giver desuden udtryk for, at maden bliver leveret til tiden af søde og venlige mennesker.

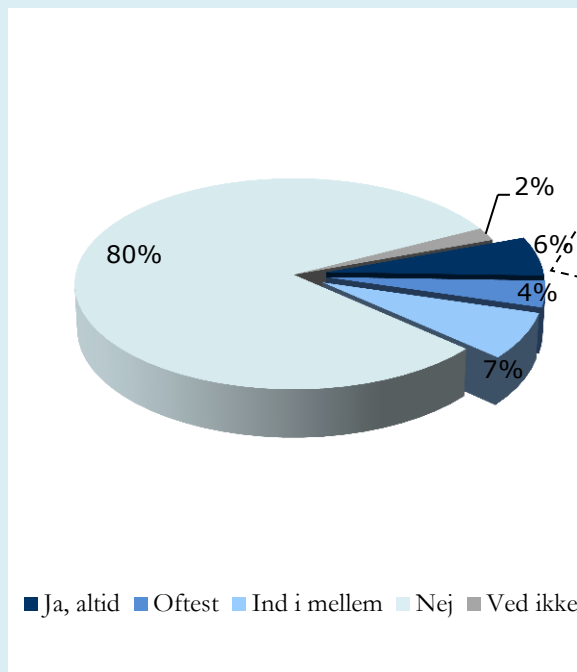
Aktiverende ydelser

Næste spørgsmål handler om borgernes viden om aktiverende hjælp.

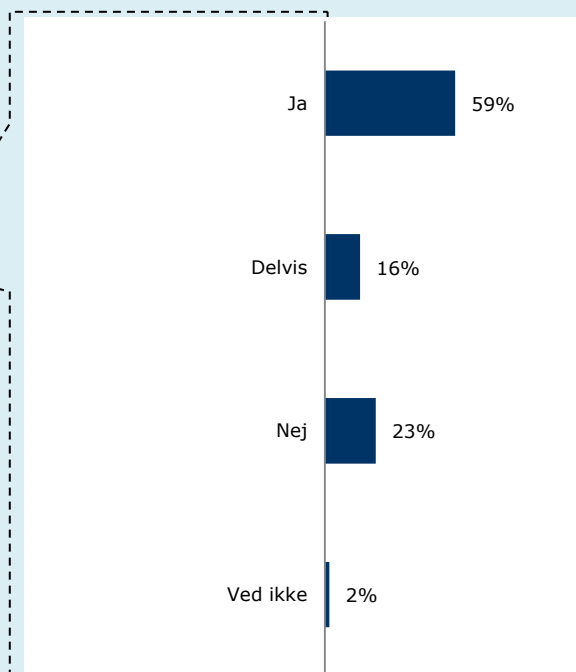
Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013
Ved du, at hjælpen fra kommunen i dag gives på den måde, hvor det er meningen, at du skal øve sammen med hjælperne, så du får støtte til at kunne klare mest muligt selv?	38 %	47 %	44 %	46 %	51 %	47 %	46 %

I figuren nedenfor ses svaret på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne øver sammen med hjælperne, så de støttes til at klare flere daglige ting selv. 17 % 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?



Hvis 'Ja, altid' eller 'Oftest' eller 'Ind i mellem': Føler du, at du har glæde af den trænende hjælp, sådan at du er blevet bedre til at klare flere ting selv?



De næste to spørgsmål er stillet til alle, undtagen de borgere som modtager ”Omfattende støtte til rengøring” eller ”Personlig pleje omfattende støtte”. Spørgsmålene handler om, hvorvidt borgerne gerne vil vejledes til at klare flere dagligdags ting selv samt hvilke forslag, de har til hvordan de kan klare flere opgaver selv.

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013
Vil du gerne vejledes og øve sammen med hjælperne, med henblik på, at du kan klare flere af de dagligdags ting selv?	14 %	18 %	16 %	18 %	20 % +	10 % -	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	Privat leverandør	SUF 2013
Jeg skulle være mere motiveret	0 %	10 %	0 %	0 %	0 %	4 %	3 %
Jeg skulle have hjælp oftere	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Der skulle være mere tid hver gang	17 %	0 %	0 %	11 %	7 %	0 %	5 %
Træningen skulle fortsætte længere	0 %	0 %	0 %	0 %	8 %	0 %	1 %
Dem der træner mig skulle være mere kompetente	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Andet, notér:	0 %	18 %	12 %	22 %	8 %	4 %	11 %
Jeg er for svag til at få noget ud af det	50 %	72 %	55 %	62 %	71 %	55 %	61 %
Ved ikke	33 %	0 %	45 %	10 %	14 %	36 %	22 %
Total	100 %	100 %	112 %	105 %	108 %	100 %	104 %

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

Livskvalitet

Første spørgsmål i dette afsnit handler om borgerens samlede vurdering af deres livskvalitet. Der ses et mindre, men signifikant fald i livskvalitet i forhold til de forrige år.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	66	62	64	65	66	64	64↓	67	68

De 293 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. 185 af disse har svaret på det åbne spørgsmål.

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

Det mest gennemgående tema hos de adspurgte borgere er deres helbred. Mange beskriver, hvordan sygdom og aldersrelaterede lidelser, forhindrer dem i at leve det liv, de gerne ville. Et andet tema er ønsket om at kunne gøre mere selv, at være mere aktiv, at komme ud og omkring. Nogle efterspørger i denne forbindelse træning til at blive stærkere og dermed kunne komme ned ad trappen og ud. Ensomhed og ønsket om social kontakt fylder også. Flere nævner ægtefællens og venners død som et stort savn. Nogle efterspørger mere hjælp – både i form af mere hjemmehjælp og som en ledsager, der kan gøre det mere trygt at komme ud.

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

Andel, som svarer "ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013
Kommer du ud i det omfang du gerne vil?	68 % +	61 %	61 %	56 % -	62 %	67 % +	63 %

Ensomhed

Igen i 2013 er der stillet spørgsmål til brugerne, 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 2012.

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

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Ja, ofte	7 % -	11 %	10 %	8 %	6 % -	10 %	9 %	8 %	8 %
Ja, en gang imellem	15 %	21 % +	17 %	17 %	11 % -	13 %	16 %	16 %	16 %
Ja, men sjældent	7 %	8 %	7 %	5 %	7 %	5 %	6 %	8%↓	13 %
Nej	70 %	60 % -	64 % -	69 %	75 % +	70 %	68 %	67%↑	62 %
Ved ikke	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Borgerne som ”ofte”, ”en gang imellem” eller ”sjældent” føler sig uønsket alene, er blevet spurgt, om de ønsker at kommunen hjælper dem med at øge deres sociale kontakter.

Ønsker du, at kommunen via personalet skal hjælpe dig med at få mere kontakt til andre mennesker, fx din familie og venner, frivillige besøgsvenner og foreninger eller andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Til min familie	3 %	3 %	4 %	2 %	3 %	0 %	2 %	2 %	-
Til mine venner og bekendte	4 %	2 %	4 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	-
Til frivillige besøgsvenner	7 %	13 %	5 %	14 %	9 %	9 %	10 %	9 %	-
Til frivillige foreninger	4 %	9 %	3 %	10 %	5 %	7 %	7 %	6 %	-
Andet, noter:	2 %	6 %	3 %	6 %	3 %	8 %	5 %	3 %	-
Nej det ønsker jeg ikke	79 %	78 %	84 %	75 %	81 %	77 %	79 %	80 %	-
Ved ikke	6 %	2 %	3 %	6 %	3 %	4 %	4 %	6 %	-
Total	105 %	113 %	107 %	115 %	108 %	106 %	109 %	108 %	-

Alle, som har svaret, at de enten ”ofte”, ”en gang imellem” eller ”sjældent” føler sig uønsket alene, har fået spørgsmålet om, hvorvidt de ønsker, at kommunen via personalet, skal hjælpe dem med at få mere kontakt til andre mennesker. Tabellen ovenfor viser, hvordan brugerne har svaret. 32 personer har svaret.

Åbne svar: Ønsker du, at kommunen via personalet skal hjælpe dig med at få mere kontakt til andre mennesker f.eks. din familie og venner, frivillige besøgsvenner og foreninger eller andre?

Det, disse brugere har svaret, er ønsket om en besøgsven, at komme i aktivitetscenter og til foredrag, og komme på ture ud i det fri. Flere beskriver, at de er begrænset af ikke selv at kunne gå eller transportere sig til de steder, de ønsker.

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	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	80	76	78	77	81	79	79	80	80

Selvurderet helbred

På spørgsmålet om selvvurderet helbred ses et mindre, men signifikant fald i forhold til 2012.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	51	48	51	51	51	49	50↓	53	52

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 på et plejehjem.

Har du overvejet at flytte på plejehjem?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Ja, men jeg har ikke ansøgt	14 %	15 %	17 %	13 %	14 %	13 %	14 %	17 %	15 %
Ja, og jeg har ansøgt	3 %	1 %	3 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	2 %
Nej (har ikke overvejet)	79 %	83 %	77 %	85 %	83 %	83 %	82 %	80 %	82 %
Ved ikke	3 %	1 %	3 %	0 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Er du positiv eller negativt stemt over for tanken om at bo på et plejehjem?	37	39	39	38	39	40	39↓	42	41

Borgerne er blevet spurgt om, hvilke positive associations, de har med at bo på et plejehjem.

Hvilke POSITIVE ting forbinder du med dét at bo på plejehjem?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Bedre pleje / Personlig pleje	19 %	21 %	23 %	21 %	18 %	21 %	21 %	20 %	21 %
Tryghed (fx folk omkring én hele tiden, fx hvis jeg skulle falde)	19 %	21 %	18 %	17 %	17 %	19 %	19 %	16 %	21 %
Renlighed	3 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %
Socialt samvær	13 %	14 %	15 %	12 %	14 %	17 %	14 %	16 %	17 %
Aktiviteter	4 %	3 %	5 %	3 %	4 %	4 %	4 %	5 %	4 %
Flinke/imødekommende medarbejdere	4 %	3 %	5 %	2 %	2 %	4 %	4 %	7 %	5 %
Andet, noter:	7 %	5 %	10 %	8 %	8 %	10 %	8 %	5 %	7 %
Ingen af disse	27 %	25 %	24 %	26 %	24 %	22 %	24 %	26 %	22 %
Ved ikke	28 %	32 %	28 %	31 %	33 %	29 %	30 %	31 %	29 %
Total	122 %	126 %	130 %	122 %	122 %	128 %	126 %	128 %	130 %

Alle respondenter i undersøgelsen har fået et spørgsmål om, hvilke positive ting de forbinder med at bo på plejehjem. Tabellen ovenfor viser, hvordan brugerne har svaret. 164 personer har svaret på spørgsmålet.

Åbne svar: Hvilke positive ting forbinder du med at bo på plejehjem?

Det, de fleste borgere nævner, er meget konkret – nemlig, at på plejeboliger bliver maden lavet og serveret for en. Et andet stort tema er mere generelt, idet de siger at plejehjem er en god mulighed hvis man ikke har nogen der kan hjælpe en; at det er godt at de findes for dem, som har brug for det. Hos nogle borgere bliver dette tema udtrykt negativt som den sidste mulighed, de ville vælge – men så er det også godt at muligheden findes. Mere positivt siger flere, at de forbinder plejehjem med omsorg, med at have det godt, og at personalet sørger for en. Det, at man ikke ligger familien til byrde, er også et tema. De fysiske forhold nævnes også som et positivt element – at faciliteterne er gode og at man kan komme ud i den friske luft i trygge omgivelser.

Dernæst er borgerne blevet bedt at beskrive deres negative associationer med at bo på plejehjem.

Hvilke NEGATIVE ting forbinder du med det at bo på plejehjem?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Privat leverandør	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Institutionspræget	6 %	12 %	7 %	7 %	8 %	10 %	9 %	10 %	13 %
Den sidste station / Sygdom og forfald / Kun for virkelig svage	11 %	16 %	13 %	16 %	16 %	17 %	15 %	15 %	18 %
Mange demente	7 %	8 %	6 %	6 %	9 %	7 %	7 %	8 %	10 %
Mister selvbestemmelse	18 %	18 %	19 %	16 %	20 %	18 %	18 %	18 %	21 %
Mister selvverd / identitet	7 %	8 %	4 %	6 %	7 %	7 %	7 %	8 %	11 %
Små rum/Flermands stuer	3 %	6 %	4 %	4 %	2 %	3 %	4 %	4 %	5 %
Ingen aktiviteter/folk bliver placeret/sendt til opbevaring	5 %	4 %	3 %	3 %	2 %	7 %	4 %	7 %	5 %
Sterilt	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Kan ikke fortsætte med mit aktivitetscenter	1 %	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Kan ikke fortsætte med min indkøbsordning / vasketøjsordning / madordning (ydelse fra hjemmeplejen)	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Kan ikke have husdyr	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %
Dårlig beliggenhed, f.eks. geografisk langt fra pårørende, ægtefælle mv.	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Andet, noter:	16 %	15 %	26 %	21 %	22 %	27 %	22 %	18 %	20 %
Ingen af disse	17 %	15 %	14 %	15 %	12 %	10 %	13 %	14 %	13 %
Ved ikke	33 %	33 %	26 %	28 %	30 %	25 %	29 %	29 %	28 %
Total	126 %	142 %	121 %	124 %	130 %	133 %	130 %	138 %	147 %

Alle respondenter i undersøgelsen har desuden fået spørgsmålet om, hvilke negative ting de forbinder med at bo på plejehjem. Igen viser tabellen ovenfor, hvordan brugerne har svaret. 429 personer har svaret på spørgsmålet.

Åbne svar: Hvilke negative ting forbinder du med at bo på plejehjem?

Det tema, som fylder mest hos de borgere, der har svaret på spørgsmålet, handler om medarbejderne. Borgerne har en oplevelse af, at der ikke er nok personale, at der ikke er tid til den enkelte beboer og at omsorgen derfor ikke er god nok. De frygter at blive talt ned til og ikke respekteret af personalet, som de forventer ikke vil forstå beboerne. De frygter at blive glemt og skulle sidde med en våd ble.

Et andet vægtigt tema er frygten for ensomhed, for at blive overladt til sig selv og ikke have nogen at tale med. De frygter ligeledes, at familien ikke vil komme på besøg. I forlængelse af dette udtrykker flere, at de ikke ønsker kun at være omgivet af svækkedes, gamle mennesker, hvoraf mange vil være demente, som det kan være svært at tale med. Nogen har et billede af plejehjem, som et sted hvor man bare sidder og kigger ud i luften.

Mange har omvendt en frygt for, at de vil blive omgivet af mange nye mennesker, som de skal forholde sig til og som man er tvunget til at være sammen med. De foretrækker at være alene og vil føle, at de mister deres privatliv på et plejehjem. Der er også dem, som føler at de vil miste deres frihed og selvbestemmelse. De nævner, at der er mange regler, som man skal indordne sig under og at de vil føle sig lukket inde. Konkrete eksempler på dette er, at de forventer at miste retten til selv at bestemme, hvornår de skal i seng.

Endnu et stort tema handler om ikke at være hjemme hos sig selv – altså en oplevelse af, at de skal flytte fra deres hjem, hvis de skal på plejehjem; at stedet vil være dem fremmed, ikke hyggeligt og privat. Mere specifikt så omtaler flere, at de forventer at maden er dårlig, samt at rengøringen og den personlige pleje ikke er tilstrækkelig god.

For en del forekommer livet på plejehjem at være kedeligt, rutinepræget og trøstesløst. Der synes at være en frygt for at sygne hen og nogle forbinder direkte plejehjemmet med den sikre død.

BRUGERNES GODE RÅD TIL BEDRE HJEMMEPLEJE

Samtlige 2000 deltagende borgere i undersøgelsen er blevet stillet spørgsmålet om, hvorvidt de har et godt råd til, hvordan hjemmeplejen kan blive bedre. Det har 874 personer valgt at svare på.

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

Spørgsmålet er stillet til samtlige 2000 deltagende i undersøgelsen. 874 personer har afgivet et uddybet svar med deres egne ord.

Borgernes udsagn falder i fem store temaer og en række mindre temaer. Et meget væsentligt tema er ønsket om at have en fast hjælper eller en fast gruppe af hjælpere. Borgerne påpeger, at det skaber bedre kontakt og giver dem mere tryghed.

Mere tid er også et stort tema – forstået både som ønsket om hjælp til flere opgaver og som mindre stressede og forjagede besøg. De fortæller, at hjælperne har alt for travlt, så arbejdet ikke bliver gjort ordentligt, og at de ikke har tid til at sludre.

Et tredje tema er kvalitet, især af rengøringen. De synes, at kvaliteten ikke i tilstrækkelig omfang er hvad de forventer – rengøringen burde være grundigere og mere omhyggelig. I denne forbindelse er der også hos nogle borgere en undren over, at hjælperne f.eks. ikke må tørre støv af ovenpå et skab eller feje på altanen.

Et fjerde tema er hjælperne, om hvem borgerne har både stor forståelse for, men også en række forventninger til – forventninger, der tilsyneladende ikke indfries. I forhold til kompetencer til at varetage jobbet efterspørger borgerne dygtige hjælpere med erfaring og uddannelse og som optræder professionelt. Ydermere efterspørger de, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i hjemmet og kan vurdere borgerens behov for hjælp samt tager hensyn til borgernes ønsker og vaner. I forhold til den personlige kontakt med hjælperne ønsker borgerne, at hjælpere er venlige og høflige, taler pænt og respektfuldt. De ønsker at sludre med hjælperne og vil gerne, at hjælperne lytter til borgerne. De efterspørger desuden, at hjælperne er engagerede og udstråler arbejdsglæde.

Det femte tema handler om planlægning og kommunikation. Mange borgere ønsker sig at hjælpen kommer på faste tidspunkter, så de kan planlægge deres egen dag; derudover giver det tryghed, at man ved hvornår man kan forvente besøg. I forlængelse af dette, så de også gerne at der bliver ringet på forhånd, så de ved at hjælperen er på vej eller hvis der kommer en anden hjælper end aftalt.

Øvrige temaer er ønsket om hjælp til en årlig hovedrengøring og muligheden for andre ekstra ydelser, som f.eks. at vaske vinduer eller gå en tur. Indkøbsordningen får mange hårde ord med på vejen – udvalget og kvaliteten opleves som dårlig.

STATISTISK ANALYSE AF TILFREDSHED

I det følgende afsnit præsenteres resultaterne af regressionsanalysen. Analysen viser, hvilke elementer blandt de områder, som der er spurgt ind til i interviewene, der særligt har betydning for at påvirke, hvor tilfredse modtagerne af hjemmepleje er samlet set.

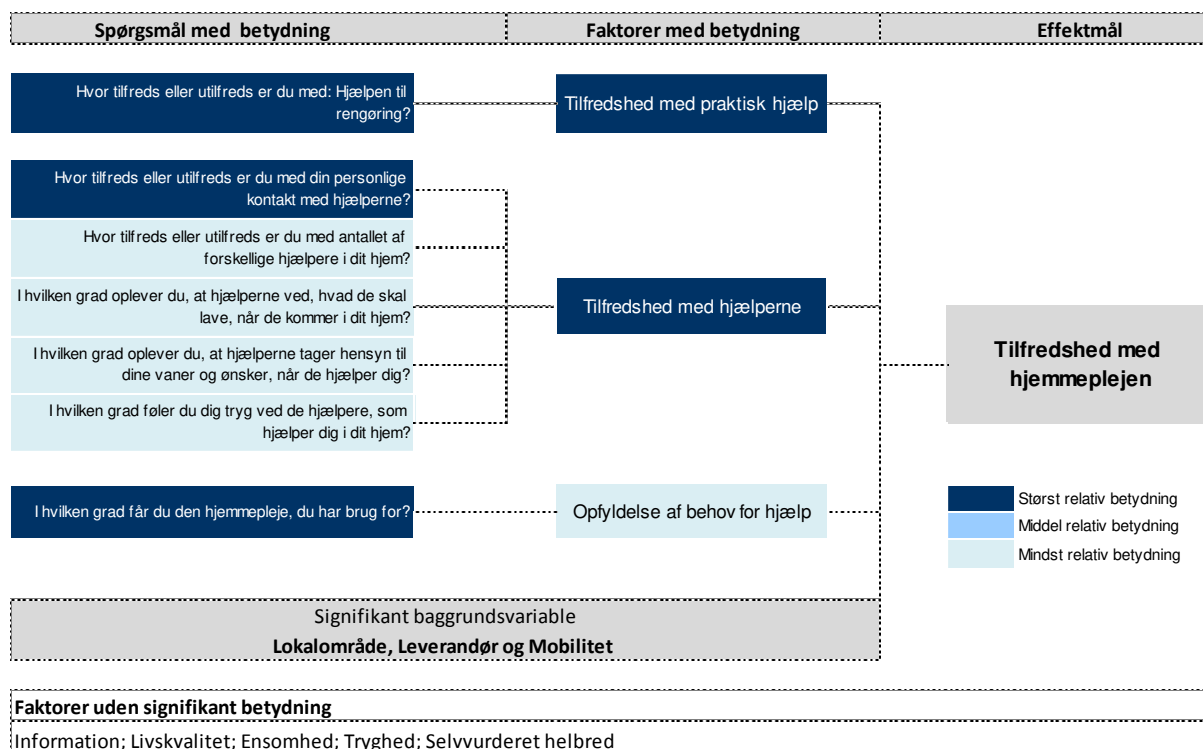
Nedenfor er en skematisk fremstilling af, hvilke elementer der påvirker tilfredsheden, og hvilke delelementer, der har størst betydning.

Det overordnede resultat af analyserne er, at en stor tilfredshed med hjælperne har betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Dette gælder for såvel dem, der kun modtager praktisk hjælp, som for dem der både modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Dette er den væsentligste faktor for tilfredsheden med den samlede hjemmepleje for gruppen, som modtager praktisk hjælp og personlig pleje, mens det samtidig har stor relativ betydning for de brugere, der kun modtager praktisk hjælp. For dem, der kun modtager praktisk hjælp, er det tilfredsheden med praktisk hjælp, der er væsentligst for dem samlede tilfredshed med hjemmepelen.

Samtidig viser analyserne, at tilfredsheden med den samlede hjemmepleje også i høj grad påvirkes af, om brugerne oplever, at deres behov for hjælp opfyldes.

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 praktisk hjælp”, som har betydning for tilfredsheden med hjemmeplejen. Samtidig har også ”Tilfredshed med hjælperne” stor relativ betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Derudover har også ”Opfyldelse af behov for hjælp” betydning for tilfredsheden.

Tilfredshed med praktisk hjælp	Hjælpen betyder mest 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.
Tilfredshed med hjælperne	Tilfredsheden med hjælperne har ligeledes stor betydning for, hvor tilfredse brugerne er med hjemmeplejen samlet set. Dette er særligt bestemt af tilfredsheden med den personlige kontakt til hjælperne.
Opfyldelse af behov for hjælp	Også oplevelsen af, om man får den hjælp man har brug for, har betydning for tilfredsheden med hjemmeplejen. Det betyder, at hvis man vurderer, man får den hjælp, som man har brug for, vil ens vurdering af hjemmeplejen være mere positiv.

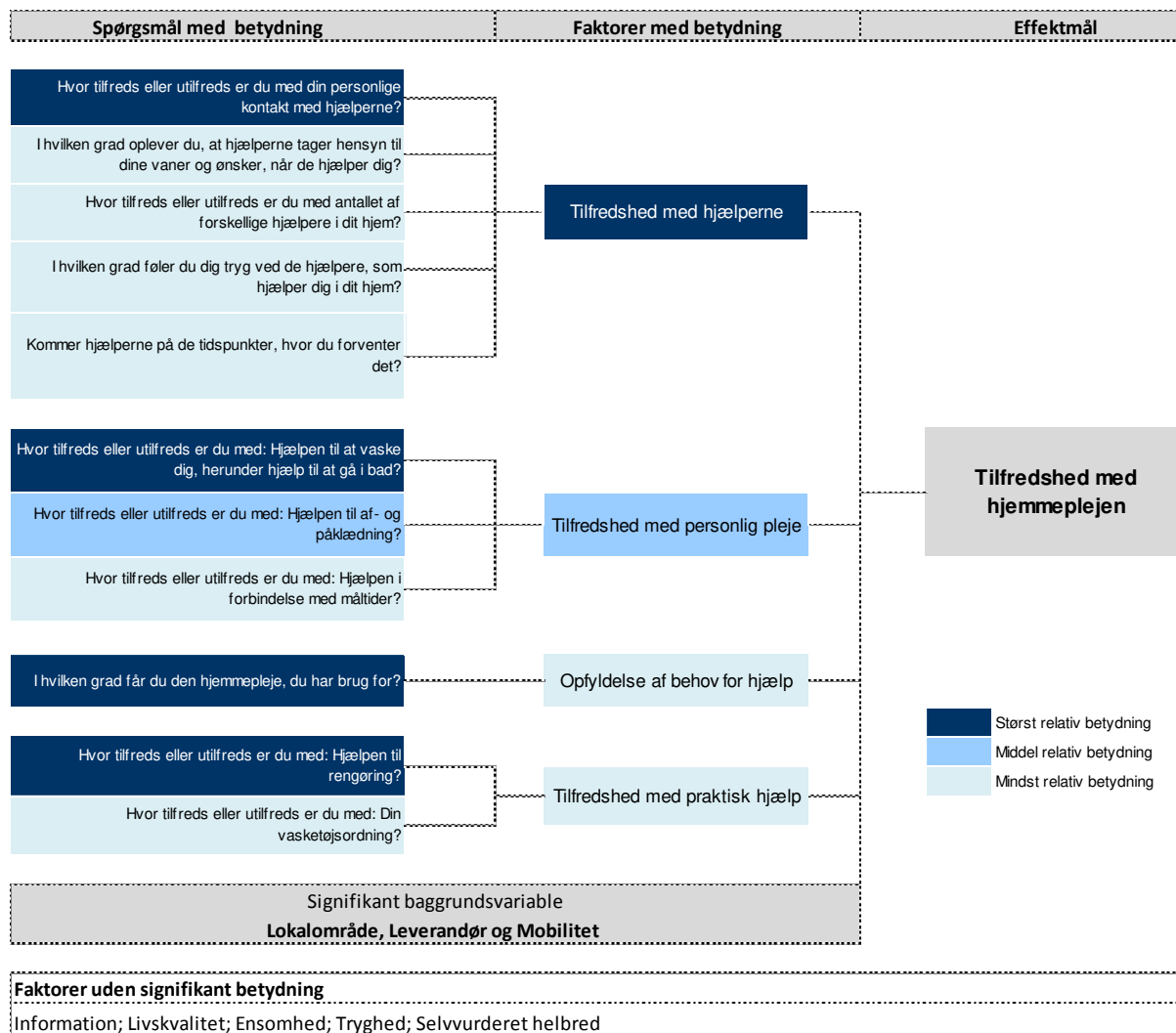
Figuren viser desuden, at en række baggrundsvariable ingen statistisk signifikant betydning har for tilfredsheden med hjemmeplejen blandt brugere, der kun modtager praktisk hjælp. Således har hverken tilfredsheden med information, livskvalitet, brugernes ensomhed, tryghed eller selvvaluerede helbred nogen signifikant indflydelse på tilfredsheden med hjemmeplejen.

Baggrundsvariablene lokalområde, leverandør og mobilitet har statistisk signifikant betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen blandt brugere, der kun modtager praktisk hjælp.² Således er modtagere af hjemmepleje fra lokalområdet VKV mere tilfredse end brugerne fra lokalområdet BIN, mens modtagere af hjemmepleje fra private leverandører er mere tilfredse end de, som modtager hjemmepleje fra AMA og BIN. Derudover er brugere, som kommer ud i det omfang, de gerne vil, mere tilfredse end de brugere, som ikke gør.

² 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 det især er faktorerne ”Tilfredshed med hjælperne” og ”Tilfredshed med personlig pleje”, som driver tilfredsheden med hjemmeplejen blandt modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje, mens en række andre faktorer også har betydning:

Tilfredshed med hjælperne	Tilfredsheden med hjælperne har størst betydning for den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen. Herunder har brugernes personlige kontakt med hjælperne størst betydning, men det er også vigtigt, at brugeren føler sig tryk ved hjælperen. Derudover har en række spørgsmål mindre betydning for tilfredsheden med hjælperne.
Tilfredshed med personlig pleje	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.
Opfyldelse af behov for hjælp	Som det også er tilfældet for brugerne, som kun modtager praktisk hjælp, har oplevelsen af, om man får den hjælp man har brug for, betydning for tilfredsheden med hjemmeplejen. Det betyder, at hvis man vurderer, man får den hjælp, som man har brug for, vil ens vurdering af hjemmeplejen være mere positiv.
Tilfredshed med praktisk hjælp	Tilfredsheden med den praktiske hjælp har ligeledes betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Herunder har tilfredsheden med hjælpen til rengøring størst betydning, mens tilfredsheden med vasketøjsordningen ligeledes har 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 ingen signifikant betydning af brugernes tilfredshed med information, livskvalitet, ensomhed, tryghed eller selvvalgte helbred.

Samtidig viser figuren, at baggrundsvariablene lokalområde, leverandør og mobilitet har statistisk signifikant betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen blandt brugere, der kun modtager praktisk hjælp.³ Således er modtagere af hjemmepleje fra lokalområderne IBØ og VBH mere tilfredse end brugere fra lokalområdet AMA. Derudover er brugere, som kommer ud i det omfang, de gerne vil, mere tilfredse end de brugere, som ikke gør.

³ Der er testet for variablene: Køn, alder, lokalområde, leverandør, civilstand og mobilitet.

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 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?	80	81	85	86	84	83	84	86

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 2013
Hjemme	85 %	91 %	89 %	95 %	85 %	89 %
Sygeplejeklinik	9 %	5 %	7 %	2 %	12 %	7 %
Begge steder	4 %	4 %	4 %	2 %	3 %	4 %
Ved ikke	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

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

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
For meget	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Passende	82 %	77 %	81 %	83 %	84 %	81 %
For lidt	8 %	12 %	8 %	10 %	7 %	9 %
Ved ikke	8 %	12 %	10 %	7 %	9 %	9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	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 2013
Føler du, at det er en hjælp i din hverdag, at du får sygepleje?	88 %	90 %	89 %	94 %	89 %	90 %
Oplever du, at du får den sygepleje du har brug for?	92 %	96 % ⁺	93 %	95 %	89 %	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 = 1996)	37%	39%	12%	8%	4%	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 = 1991)	66%	16%	15%	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 = 1987)	31%	39%	12%	14%	4%	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 = 1803)	37%	58%		6%		100%	

Praktisk hjælp

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set? (n = 1712)	30%	47%	13%	7%	3%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring? (n = 1884)	28%	44%	14%	10%	3%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning? (n = 609)	27%	28%	8%	19%	18%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din vasketøjsordning? (n = 773)	37%	45%	7%	7%	3%	1%	100%
Om indkøbsordning (Turkøb indgår ikke i svar)	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer? (n = 421)	73%	11%	13%	2%		100%	
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt? (n = 441)	71%	16%	11%	1%		100%	
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer? (n = 436)	41%	29%	28%	2%		100%	
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt? (n = 410)	53%	13%	21%	13%		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 = 423)	42%	46%	6%	3%	2%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til af- og påklædning? (n = 251)	37%	52%	3%	3%	3%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at vaske dig, herunder hjælp til at gå i bad? (n = 348)	39%	50%	4%	3%	3%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen i forbindelse med måltider? (n = 239)	36%	53%	8%	2%	2%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til toiletbesøg? (n = 102)	42%	49%	4%	0%	5%	0%	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 = 1979)	42%	42%	10%	4%	2%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med hjælperne? (n = 1973)	38%	45%	9%	4%	2%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige hjælpere i dit hjem? (n = 1936)	26%	27%	9%	21%	15%	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 = 1978)	45%	33%	10%	7%	4%	1%	100%
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (n = 1986)	54%	34%	7%	3%	1%	1%	100%
I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 1944)	38%	37%	10%	4%	4%	7%	100%
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælperne skal udføre i dit hjem? (n = 1938)	28%	29%	13%	11%	16%	4%	100%
	Altid	Ofte	Somme tider	Sjældent	Aldrig eller næsten aldrig	Ved ikke	Total
Kommer hjælperne på de tidspunkter, hvor du forventer det? (n = 1980)	53%	23%	11%	7%	5%	1%	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 = 696)	54%	33%	19%	20%	126%

	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 hjælpere ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem? (n = 1978)	45%	33%	10%	7%	4%	1%	100%
I hvilken grad føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (n = 1986)	54%	34%	7%	3%	1%	1%	100%
I hvilken grad oplever du, at hjælpere tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 1944)	38%	37%	10%	4%	4%	7%	100%
I hvilken grad er du selv med til at bestemme, hvilke opgaver hjælpere skal udføre i dit hjem? (n = 1938)	28%	29%	13%	11%	16%	4%	100%
	Altid	Ofte	Somme tider	Sjældent	Aldrig eller næsten aldrig	Ved ikke	Total
Kommer hjælpere på de tidspunkter, hvor du forventer det? (n = 1980)	53%	23%	11%	7%	5%	1%	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 = 1998)	34%	5%	1%	60%	0%	100%
	Ja	Nej	Ved ikke		Total	
Har du overvejet at skifte til privat leverandør? (n = 1344)	16%	82%	2%		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 tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du har ret til? (n = 1961)	17%	33%	12%	13%	16%	9%	100%
	Ja	Nej	Ved ikke		Total		
Bliver du informeret i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag? (n = 1974)	63%	25%	12%		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 = 298)	35%	45%	11%	6%	3%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag? (n = 299)	31%	42%	14%	9%	3%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende? (n = 291)	29%	50%	12%	6%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med menuens variation, fx i forhold til årstider, højtider med videre? (n = 295)	29%	50%	8%	5%	4%	4%	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 muligt selv? (n = 1286)	46%	50%	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 = 1217)	15%	79%	6%	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 = 1253)	6%	4%	7%	80%	2%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total	
Føler du, at du har glæde af den trænende hjælp, sådan at du er blevet bedre til at klare flere ting selv? (n = 216)	59%	16%	23%	2%	100%	

	Jeg skulle være mere motiveret	Jeg skulle have hjælp oftere	Der skulle være mere tid hver gang	Træningen skulle fortsætte længere	Dem der træner mig skulle være mere kompetente	Andet, notér:	Jeg er for svag til at få noget ud af det	Ved ikke	Total
Har du forslag til, hvad der skulle gøres anderledes, for at du kan komme til at klare flere af opgaverne selv? (n = 80)	3%	0%	5%	1%	0%	11%	61%	22%	104%

Holdninger til at flytte i plejebolig

	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 = 1993)	14%	2%	82%	2%	100%

Hvilke POSITIVE ting forbinder du med det at bo på plejehjem? (n = 1961)	21%	19%	2%	14%	4%	4%	8%	24%	30%	126%
Bedre pleje / Personlig pleje										
Tryghed (fx folk omkring én hele tiden, fx hvis jeg skulle falde)										
Renlighed										
Socialt samvær										
Aktiviteter										
Flinke/imødekommende medarbejdere										
Andet, notér:										
Ingen af disse										
Ved ikke										
Total										

Hvilke NEGATIVE ting forbinder du med det at bo på plejehjem? (n = 1931)	9%	15%	7%	18%	7%	4%	4%	1%	1%	0%	1%	0%	22%	13%	29%	130%
Institutionspræget																
Den sidste station / Sygdom og forfald / Kun for virkelig svage																
Mange demente																
Mister selvbestemmelse																
Mister selvværd / identitet																
Små rum/Flermands stuer																
Ingen aktiviteter/folk bliver placeret/sendt til opbevaring																
Sterilt																
Kan ikke fortsætte med mit aktivitetscenter																
ordning / vasketøjsordning / mad-																
Kan ikke have husdyr																
Dårlig beliggenhed, f.eks. geografisk langt fra pårørende, ægtefælle mv.																
Andet, notér:																
Ingen af disse																
Ved ikke																
Total																

Livskvalitet

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 1981)	18%	39%	26%	11%	4%	2%	100%
	Ja	Nej	Ved ikke		Total		
Kommer du ud i det omfang du gerne vil? (n = 1989)	63%	36%	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 = 1984)	9%	16%	6%	68%	1%	100%

	Til min familie	Til mine venner og bekendte	Til frivillige besøgsvenner	Til frivillige foreninger	Andet, noter:	Nej det ønsker jeg ikke	Ved ikke	Total
Ønsker du, at kommunen via personalet skal hjælpe dig med at få mere kontakt til andre mennesker fx din familie og venner, frivillige besøgsvenner og foreninger eller andre? (n = 608)	2%	2%	10%	7%	5%	79%	4%	109%

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 = 1988)	34%	53%	6%	5%	1%	1%	100%

Selvurderet helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 1989)	7%	25%	33%	25%	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 = 647)	46%	44%	5%	3%	1%	1%	100%
	Hjemme	Sygeplejeklinik	Begge steder	Ved ikke		Total	
Hvor foregår den sygeplejebehandling, som du modtager fra kommunen? (n = 642)	89%	7%	4%	0%		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 = 613)	0%	81%	9%	9%		100%	
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
Føler du, at det er en hjælp i din hverdag, at du får sygepleje? (n = 610)	90%	5%	3%	2%		100%	
Oplever du, at du får den sygepleje du har brug for? (n = 617)	93%	3%	3%	2%		100%	