



**Til Socialudvalget**

09-12-2015

Sagsnr.  
2015-0280673

Dokumentnr.  
2015-0280673-1

Sagsbehandler  
Pernille Hviid

## **Den Sociale Hjemmepleje, Brugertilfredshedsundersøgelsen 2015**

Dette notat er en bestilling fra Socialudvalgsmødet den 11. november 2015. Notatet indeholder en orientering om tilfredsheden med den private og kommunale hjemmepleje.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2015 afdækker alle Den Sociale hjemmeplejes ydelser, med undtagelse af ”hverdagstræning” hvilket skyldes forløbenes korte varighed og ”vedligeholdende træning” grundet den lille målgruppe.

### **Privat og kommunal hjemmepleje**

Brugertilfredshedsundersøgelsen for 2015 viser, at borgerne samlet set er lidt mere tilfredse med den private leverandør af hjemmepleje (65%) modsat den kommunale leverandør af hjemmepleje (57%).

	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds
Kommunal (N)	36% (34)	21% (20)	23% (18)	5% (4)	3% (2)
Privat (N)	29% (4)	36% (5)	21% (3)	14% (2)	0% (0)

Tabel 1. Samlet tilfredshed med hjemmeplejen

Ifølge undersøgelsen er borgerne mere tilfredse med de konkrete ydelser, de modtager i form af praktisk hjælp, tøjvask, mad eller lignende end med den samlede tilfredshed med forvaltningen. Nedenfor præsenteres nogle af de konkrete ydelser, der sporges ind til i brugertilfredshedsundersøgelsen.

### **Praktisk hjælp**

”Hjælp til løsning af praktiske opgaver i eget hjem” (praktisk hjælp) varetages af både privat og kommunal leverandører.

Undersøgelsen viser, at 80% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den private leverandør og at 76% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den kommunale leverandør.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelse på hjemmeplejeområdet i 2014 viser, at 73% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den ”praktisk hjælp”, de modtager.

**Kontoret for Resultater**

Bernstorffsgade 17-21  
1577 København V

Mobil  
4049 4199

E-mail  
A11N@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683366

	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds
Kommunal (N)	39% (31)	37% (29)	15% (12)	8% (6)	1% (1)
Privat (N)	47% (7)	33% (5)	13% (2)	7% (1)	0% (0)

Tabel 2. Tilfredshed med praktisk hjælp

Der er ikke indsamlet tilstrækkeligt med svar til meningsfuldt at kunne opgøre forskellen i tilfredshed for personlig pleje-området. De overordnede mønstre ligner dog dem, der ses på praktisk hjælp-området, dog med en tilfredshed på over 90%.

### Indkøbsordning

Indkøbsordningen varetages udelukkende af private leverandører, antaget efter fælles udbud med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Ifølge undersøgelsen er 62% af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med ordningen.

Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds
38%	24%	14%	14%	10%

Tabel 3. Tilfredshed med indkøbsordning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens undersøgelse viser, at 72% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres indkøbsordning. Forskellen er indenfor den statistiske usikkerhed.

### Tøjvaskeordning

Tøjvaskeordningen varetages udelukkende af private leverandører, antaget efter fælles udbud med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshed med vaskeordningen er høj. 87% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med tøjvaskeordningen.

Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds
48%	39%	13%	0%	0%

Tabel 4. Tilfredshed med tøjvaskeordningen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens undersøgelse viser, at 79% af borgerne er tilfredse eller meget tilfreds med tøjvaskeordningen.

## Madordning

Madordningen varetages af én offentlig leverandør placeret i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Ifølge brugertilfredshedsundersøgelsen er 67% af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med deres madordning.

Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
40%	27%	27%	7%	0%

Tabel 5. Tilfredshed med madordning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens undersøgelse viser, at 74% af borgerne er tilfredse eller meget tilfreds med madordningen. Forskellen er indenfor den statistiske usikkerhed.

Sven Bjerre

/

Dorte Bukdahl