

Tilfredshedsundersøgelse blandt brugere af Hjemmeplejen

Hjemmepleje

2021



Indhold

Baggrund og metode	3
Opsummering og sammenligning af resultater	8
Samlet tilfredshed med hjemmeplejen	12
Tilfredshed med den personlige pleje	14
Tilfredshed med den praktiske hjælp	20
Antallet af medarbejdere, ensartethed og punktlighed	23
Tilfredshed med medarbejderne	26
Kontaktperson	36
Tilfredshed med sygeplejen	38
Tøjvask, indkøb og mad	40
Helbred, livskvalitet og ensomhed	44
Appendix	46

Baggrund og metode



Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne af en brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet, som Epinion har gennemført for Skive Kommune.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af hjemmeplejemodtageres oplevelse og vurdering af kvaliteten af Skive Kommunes hjemmepleje. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Skive Kommunes tilbud.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle hjemmeplejemodtagere i Skive Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem. Den samlede målgruppe består af i alt 1.183 borgere, hvoraf der er gennemført interviews med 776 borgere.
- Rapporten præsenterer løbende de overordnede resultater for alle borgere i undersøgelsen. Derudover er resultaterne fordelt efter borgere, der modtager hjælp fra henholdsvis 'Kommunale leverandører' eller de enkelte private leverandører 'Kær Pleje og Omsorg', 'Salling Hjemmepleje', 'Vestjysk Hjemmeservice' og 'Ydes Hjemmeservice'.
- Endelig indeholder rapporten et appendiks, hvor resultaterne for hver enkelt leverandør er præsenteret med henblik på at muliggøre sammenligning af de enkelte leverandører, både kommunale og private. Desuden fremgår der resultat for de brugere, som anvender flere forskellige leverandører.



Metode

- Undersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse blandt de 1.183 borgere i Skive Kommune, der modtager praktisk hjælp og/eller personlig pleje i eget hjem. Heraf har 776 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 66 %.
- Data er indsamlet i perioden 5. februar – 3. marts 2021.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post fik tilsendt et fysisk brev med invitationsbrev, papirspørgeskema samt en frankeret svarkuvert til at poste spørgeskemaet.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online eller via fysisk spørgeskema, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 182 borgere besvaret spørgeskemaet online, 267 via papirskema mens 327 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.



SKIVEKOMMUNE

Køn

Mænd	37%
Kvinder	63%

Alder

Under 70 år	20%
70 – 79 år	25%
80 – 85 år	24%
86 – 90 år	20%
Over 90 år	11%

Hjælp til at besvare skema

Skema gennemført alene	74%
Hjælp fra ægtefælle	5%
Hjælp fra en anden	21%

Dataindsamlingsmetode

e-Boks	24%
Telefon	42%
Fysisk skema	34%

Baggrund og metode

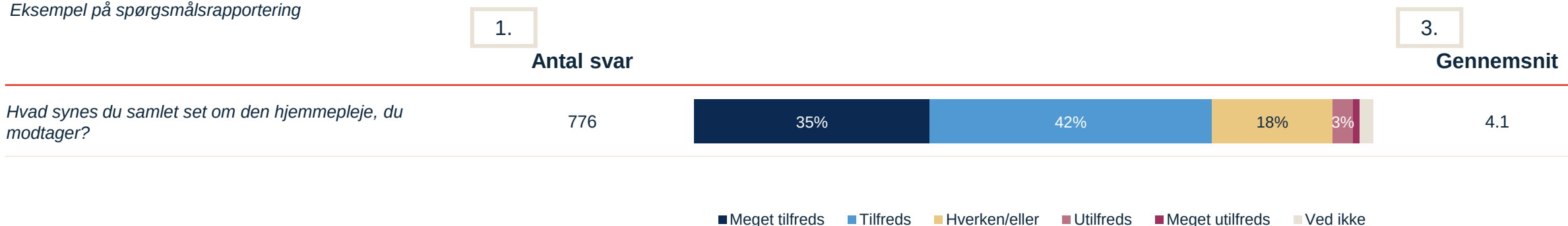
Repræsentativitet

- Undersøgelsens svarprocent på 66% er i den høje ende sammenlignet med lignende undersøgelser på hjemmeplejeområdet i andre kommuner. Derved giver undersøgelsen et yderst validt indblik i tilfredsheden med Skive Kommunes indsats på hjemmeplejeområdet.
- Som det fremgår af nedenstående tabel svarer fordelingerne af interviews i tilfredshedsundersøgelsen på hjemmeplejeområdet omtrent til populationsfordelingerne, hvilket er en indikation på en repræsentativ undersøgelse på leverandørniveau.
- Der er nogle borgere, som modtager hjemmepleje fra flere leverandører. Det kan fx være, at borgeren har privat leverandør til praktisk hjælp og en kommunal leverandør til personlig pleje. Disse borgere vises under 'Flere leverandører' i tabellen.

		Population (Alle modtagere)	Besvarelser (interviewede modtagere)	Afvigelse
Overordnet	Kommunale leverandører	67,9%	67,9%	0,0%
	Private leverandører	27,8%	27,3%	-0,5%
	Flere leverandører	4,3%	4,8%	+0,5%
Kommunale leverandører	Pleje & Omsorg Balling	6,8%	6,2%	-0,6%
	Pleje & Omsorg Durup	12,3%	10,8%	-1,5%
	Pleje & Omsorg Jebjerg	8,2%	9,0%	+0,8%
	Pleje & Omsorg Skive Midt	13,0%	13,3%	+0,3%
	Pleje & Omsorg Skive Nord	13,2%	14,2%	+1,0%
	Pleje & Omsorg Skive Syd	14,5%	14,4%	-0,1%



Eksempel på spørgsmålsrapportering



2.

1. Ved hvert spørgsmål er 'antal svar' angivet. Dette tal viser hvor mange borgere, der har besvaret spørgsmålet. I eksemplet har 776 borgere svaret på spørgsmålet. Ved spørgsmål omkring ydelser af rapporteres resultaterne udelukkende for borgere, som modtager de pågældende ydelser. Desuden kan der være nogle borgere, som ikke har besvaret alle spørgsmål af det fysiske papirspørgeskema. Derfor er antallet af svar varierende ved enkelte spørgsmål.
2. Procenttallene i figuren viser borgernes svar fordelt på de forskellige svarkategorier. De forskellige svarkategorier varierer, men fremgår under grafen. I det viste eksempel har 35% svaret "Meget tilfreds", 42% "Tilfreds", 18% "Hverken tilfreds eller utilfreds", 3% "Utilfreds", 1% "Meget Utilfreds" og 2% "Ved ikke" på det første spørgsmål. Af grafiske årsager vises procentsatser under 2% ikke.
3. Til højre for grafen fremgår gennemsnittet af besvarelsene. Den højeste score er 5 ("Meget tilfreds") og den laveste score er 1 ("Meget utilfreds"). "Ved ikke" indgår ikke i beregningen af gennemsnit.
4. Nogle borgere har fx en privat leverandør til praktisk hjælp og en kommunal leverandør til personlig pleje. For spørgsmål målrettet den specifikke plejetype, vil borgeren fremgå i hhv. privat eller kommunal leverandør, mens de på overordnede spørgsmål vil fremgå som 'Flere leverandører'. Det kan fx være spørgsmål omhandlende den samlede hjemmepleje eller spørgsmål om medarbejderne. Resultater for flere leverandører vil fremgå af Appendix.
5. Af diskretionshensyn vises enheder med under 5 besvarelser ikke.

Opsummering og sammenligning af resultater

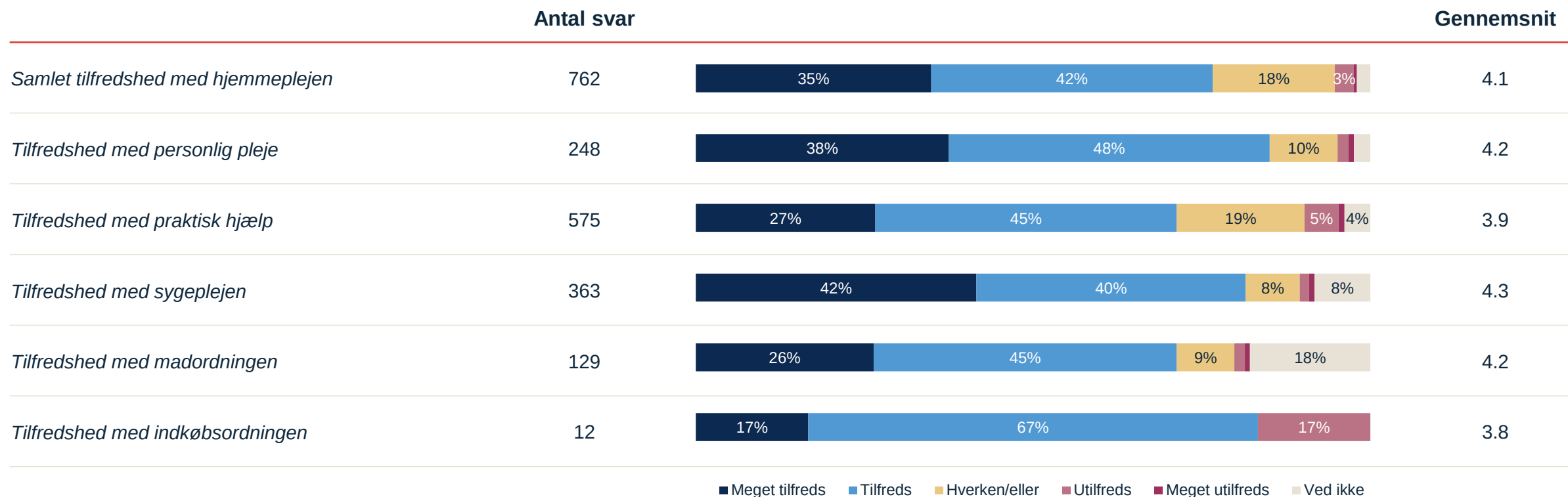


Opsummering af undersøgelsens resultater

- Langt hovedparten af borgerne er overordnet tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. 77% af borgerne er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den hjælp, de modtager. Kun 4% af borgerne svarer, at de er 'utilfredse' eller 'meget utilfredse' med hjemmeplejen overordnet set.
- 86% af borgerne, som modtager personlig pleje, svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje, som de modtaget. Kun 3% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med den personlige pleje. Tilfredsheden er stort set ens på tværs af enkelte typer af personlig pleje (bad, vask, toiletbesøg og af- og påklædning).
- 72% af borgerne, som modtager praktisk hjælp, svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. 6% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med den praktiske hjælp, som de modtager. Når der spørges direkte ind til tilfredsheden med rengøringen i hjemmet, er 70% af borgerne tilfredse eller meget tilfredse.
- Når det kommer til medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed og respekt bliver medarbejderne vurderet højt. 90% af borgerne mener, at medarbejderne er venlige og omsorgsfulde, mens 88% mener, at medarbejderne udviser respekt. Medarbejderne scorer lavere, når det kommer til borgernes vurdering af deres generelle dygtighed. Her vurderer 65% af borgerne, at medarbejderne er dygtige.
- 32% borgerne svarer, at det oftest er de samme medarbejdere, som kommer i borgerens hjem, mens 43% af borgerne svarer, at det ikke er tilfældet. Samtidig er det under halvdelen af borgerne(42%), som synes, at hjælpen er lige god uanset hvilken medarbejder, der kommer i deres hjem.
- Borgerne er også spurgt til tilfredsheden med de specifikke ordninger, som de modtager. 82% af borgerne er tilfredse med sygeplejen, 71% er tilfredse med madordningen, mens 84% er tilfredse med indkøbsordningen.

Opsummering og sammenligning af resultater

Oversigt over nøglespørgsmål



Sammenligning med landsgennemsnittet

Sundheds- og Ældreministeriet foretager løbende brugertilfredsundersøgelser blandt ældre med henblik på at afdække tilfredsheden med hjemmeplejen på nationalt plan. Seneste undersøgelse blev foretaget i 2017 blandt 1.295 hjemmeplejemodtagere, der udgør et repræsentativt udsnit af alle hjemmeplejemodtagere på landsplan. En sammenligning med den landsdækkende undersøgelse kan give et indtryk af, hvordan Skive Kommunes resultater ser ud sammenlignet med landsplan. I den landsdækkende måling bliver der ikke spurgt ind til borgernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen, hvorfor der kun sammenlignes med den samlede tilfredshed med henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Sammenligningen er mulig, da spørgsmålsformuleringerne i den landsdækkende undersøgelse er identisk med formuleringen i Skives brugertilfredshedsundersøgelse.

- **Personlig pleje:** Borgernes tilfredshed med den personlige pleje i Skive Kommune ligger over gennemsnittet på landsplan fra 2017 på en fem-skala (hvor 'meget tilfreds' = 5). Landsgennemsnittet var i 2017 4,1, mens den gennemsnitlige tilfredshed blandt hjemmeplejemodtagere i Skive Kommune er 4,2. Forskellen er ikke statistisk signifikant. De private leverandører scorer i gennemsnit 4,3. Der er kun 26 besvarelser blandt personer, som får personlig pleje af de private leverandører. Forskellen er ikke statistisk signifikant.
- **Praktisk hjælp:** I den landsdækkende undersøgelse er den gennemsnitlige tilfredshed med den praktiske hjælp 3,9, hvilket er på niveau med tilfredsheden i Skive Kommune.

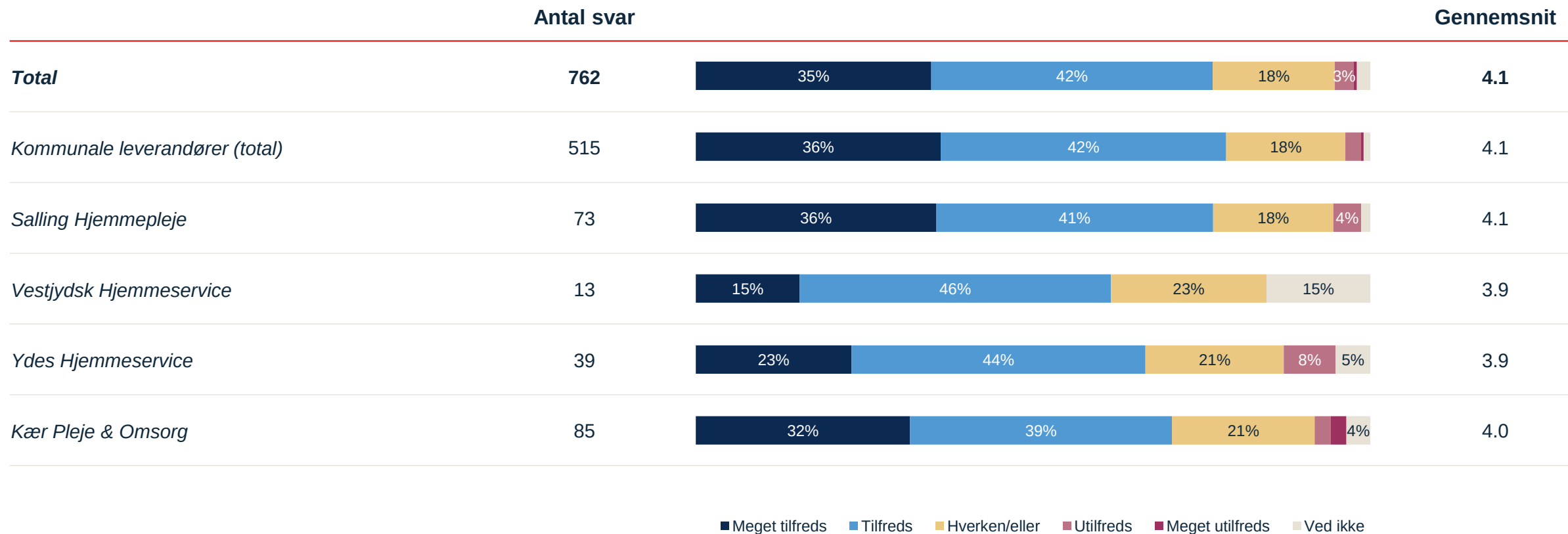
	Samlet tilfredshed med personlig pleje	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp
	Landsgennemsnit (2017) = 4,1	Landsgennemsnit (2017) = 3,9
Skive Kommune (Total)	4,2 ►	3,9 ►
Kommunale leverandører (total)	4,2 ►	4,0 ►
Private leverandører (total)	4,3 ►	3,9 ►

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen



Samlet tilfredshed

Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?

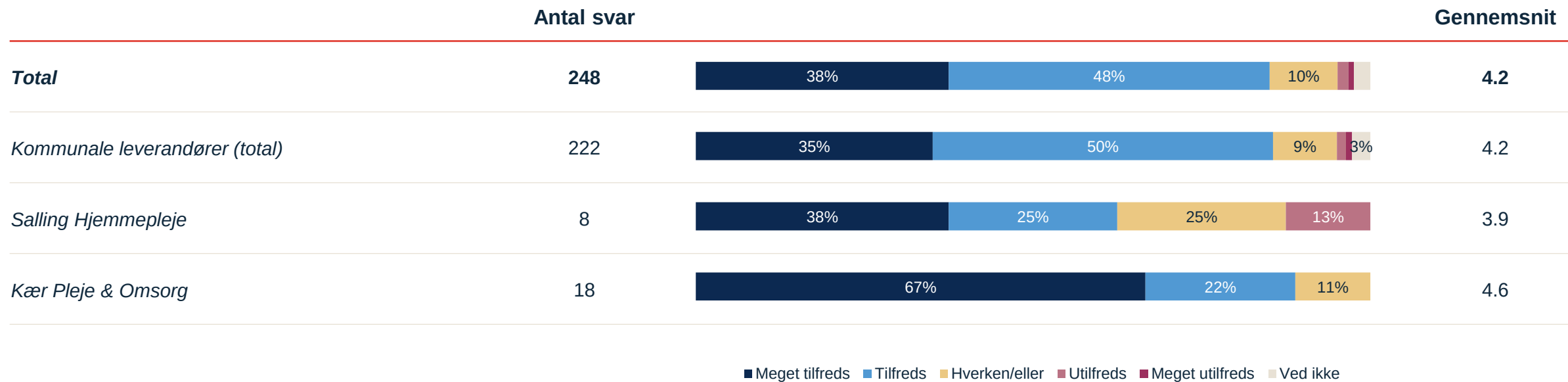


Tilfredshed med den personlige pleje



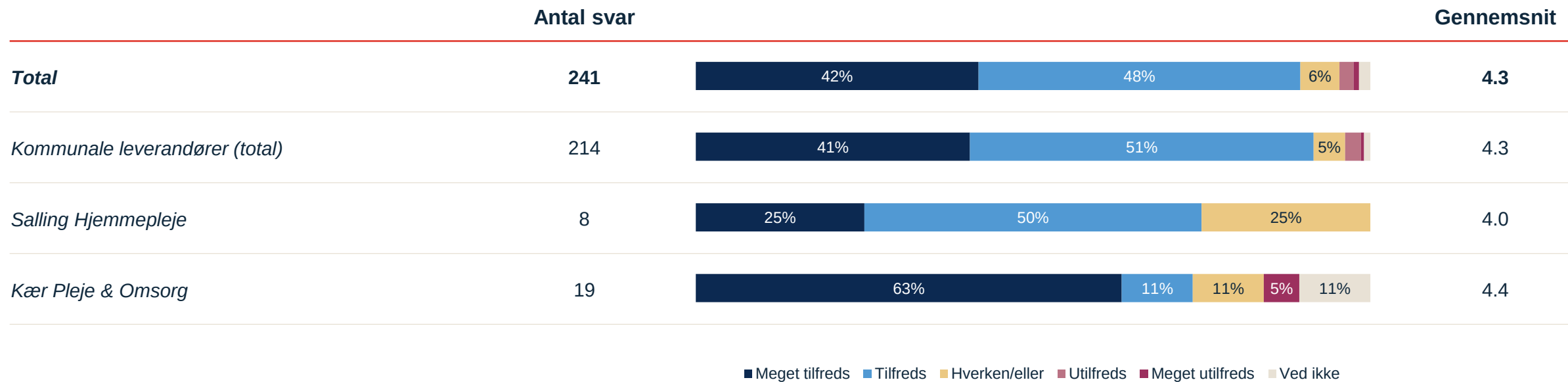
Tilfredshed med den personlige pleje

Hvad synes du om den personlige pleje samlet set?



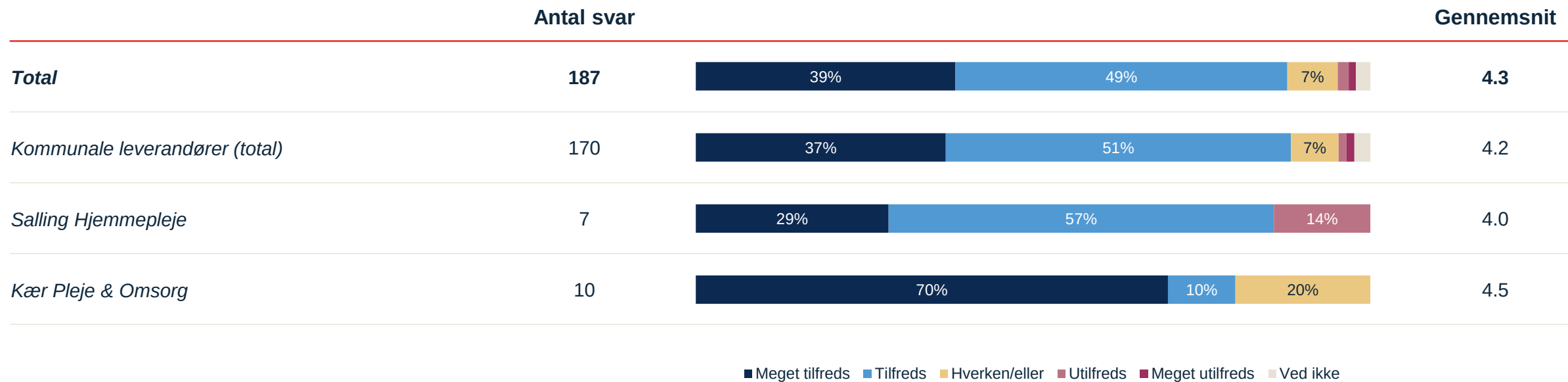
Tilfredshed med hjælpen til at komme i bad

Hvad synes du om hjælpen til at komme i bad?



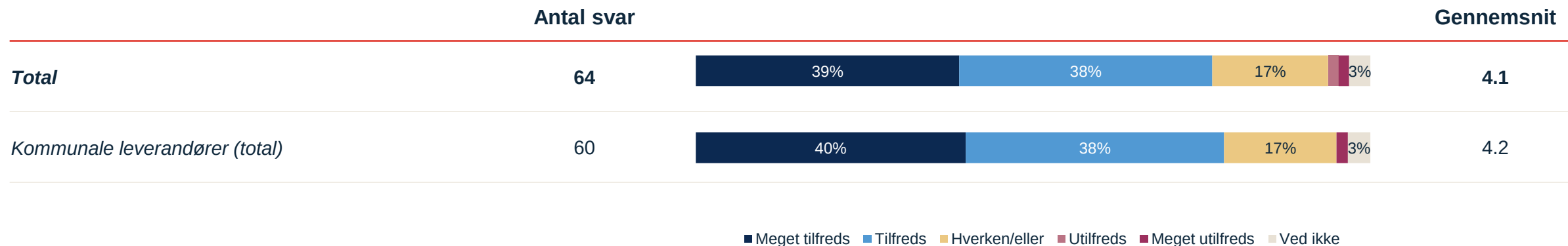
Tilfredshed med hjælpen til at vaske sig

Hvad synes du om hjælpen til at vaske dig?



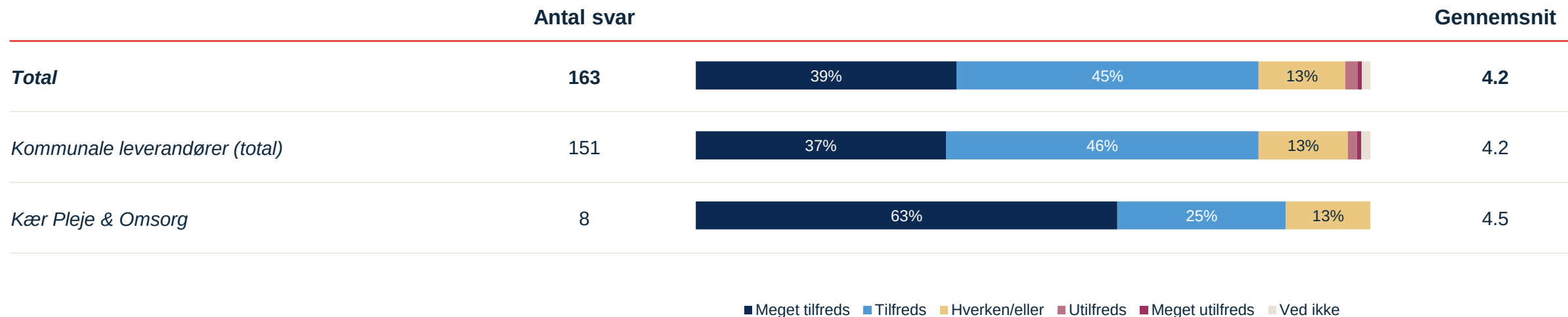
Tilfredshed med hjælpen til toiletbesøg

Hvad synes du om hjælpen til toiletbesøg?



Tilfredshed med hjælpen til af- og påklædning

Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?

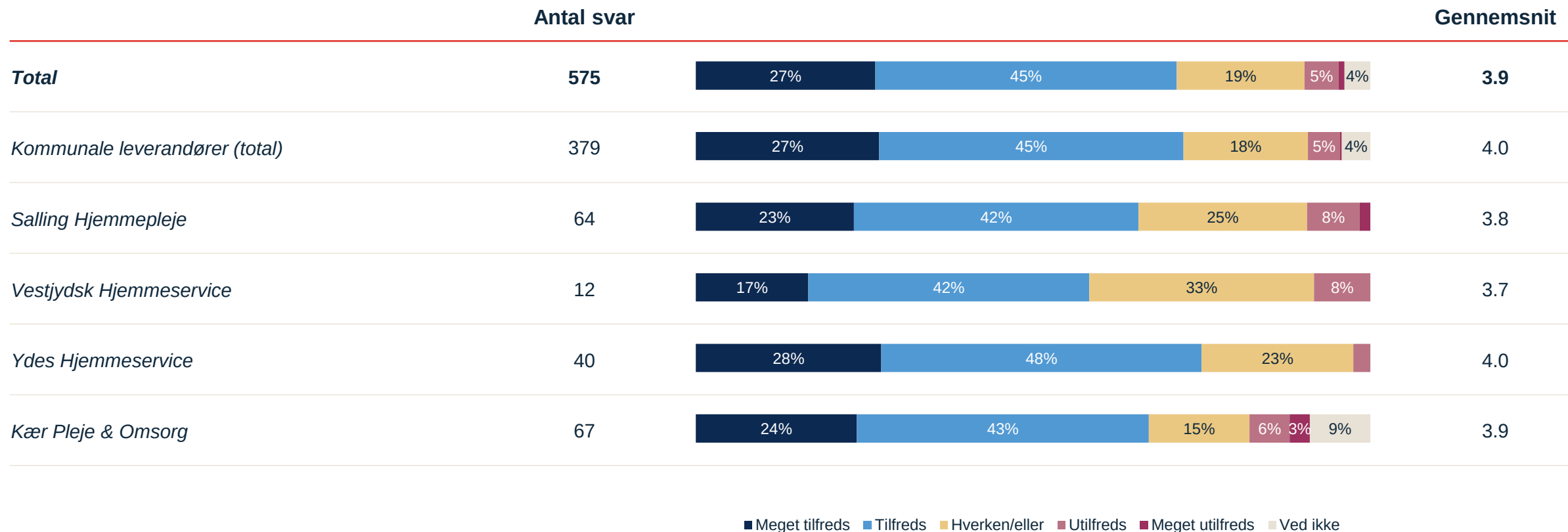


Tilfredshed med den praktiske hjælp



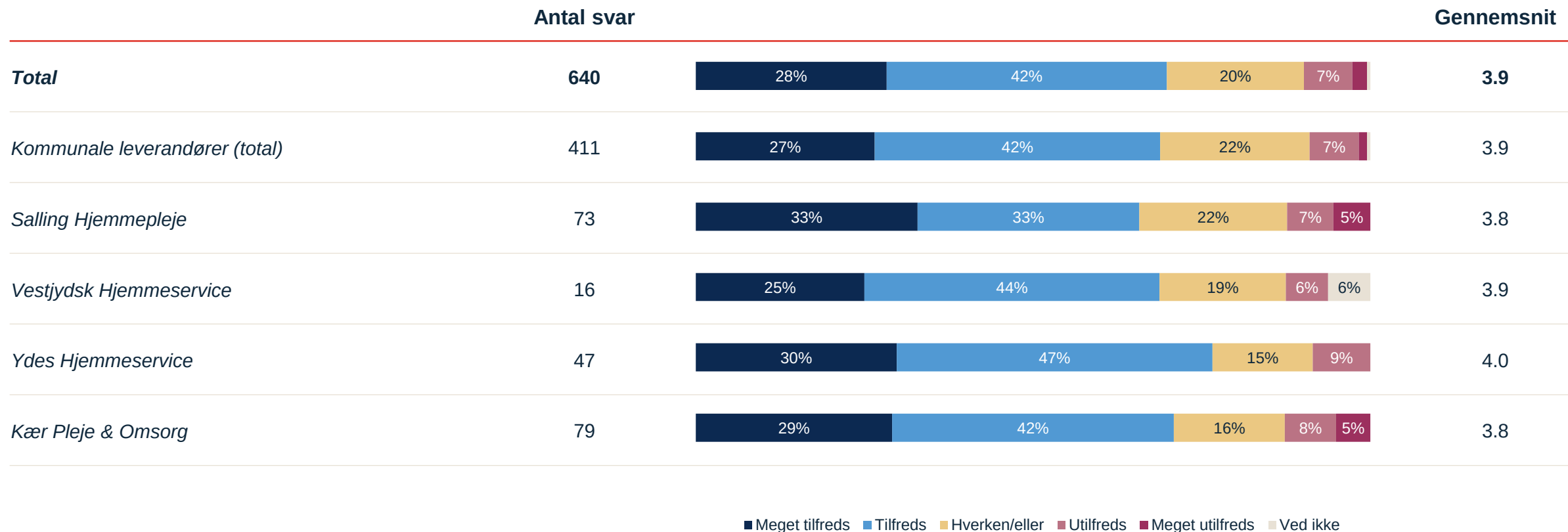
Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp

Hvad synes du om den praktiske hjælp samlet set?



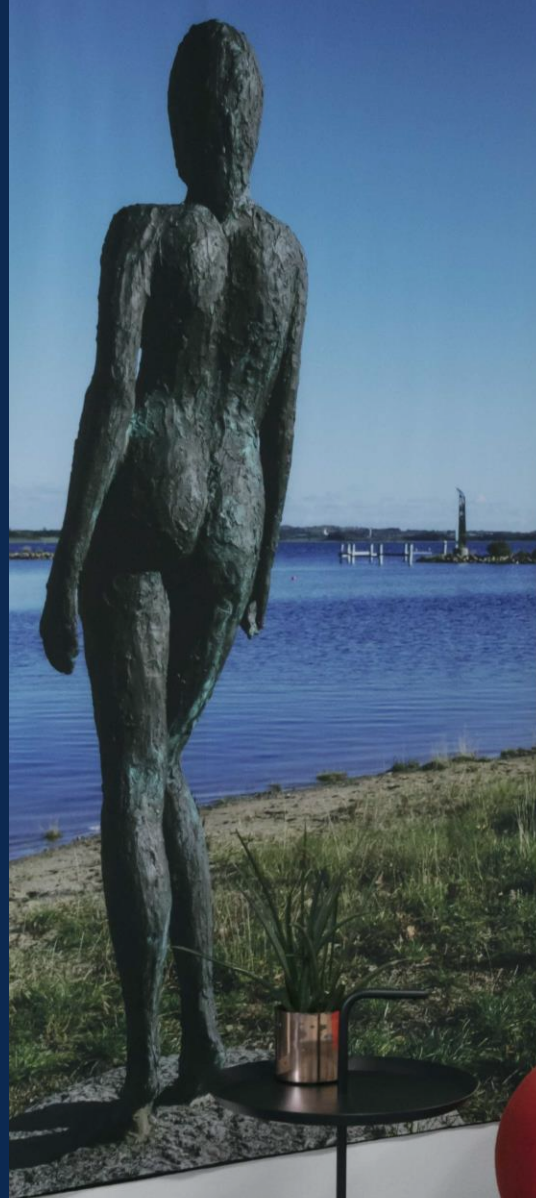
Tilfredshed med hjælpen til rengøring

Hvad synes du om hjælpen til rengøring?



Antallet af medarbejdere, ensartethed og punktlighed

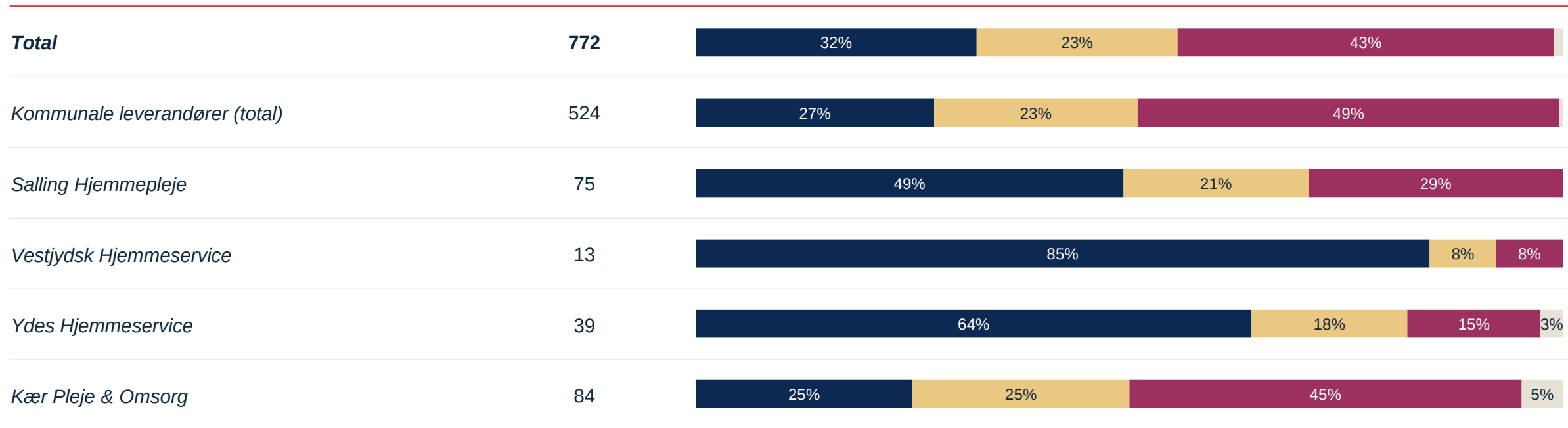
4



Antallet af hjælpere

Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig?

Antal svar

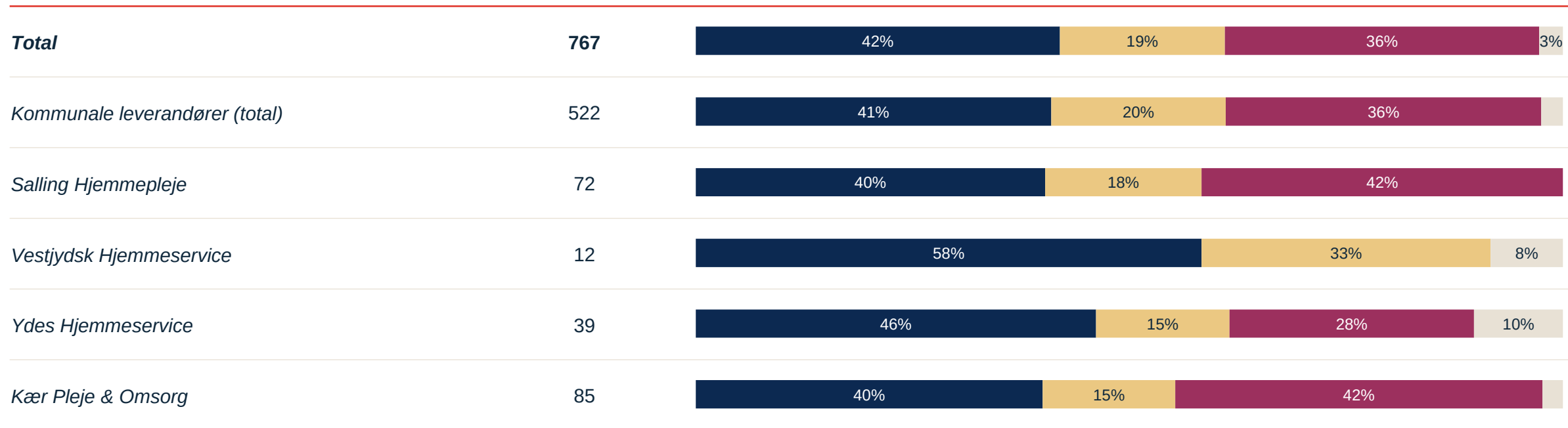


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Ensartethed i hjælpen

Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer i dit hjem?

Antal svar

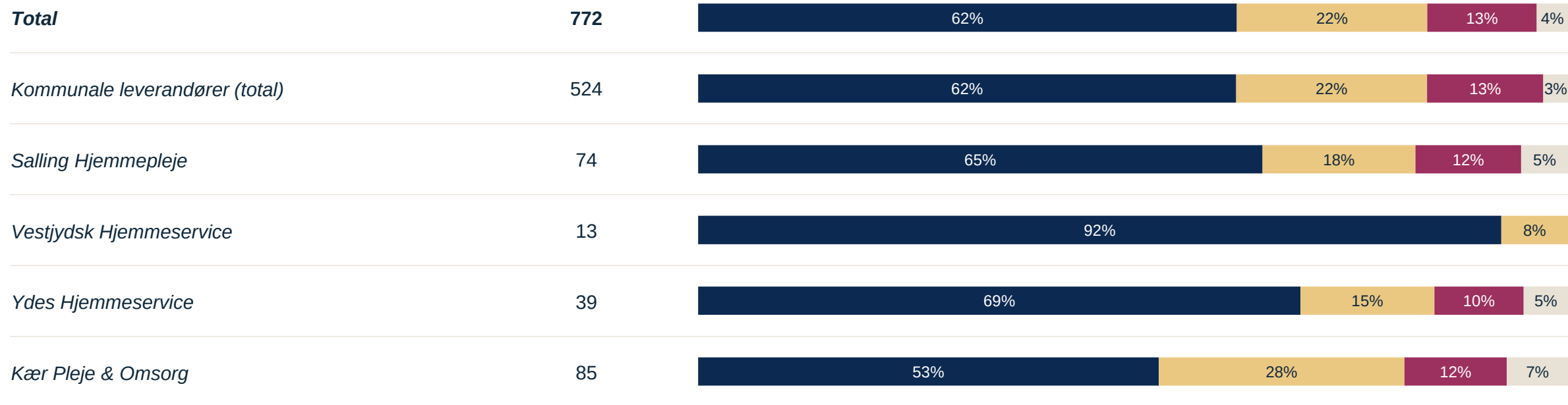


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Punktligthed

Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter?

Antal svar



■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

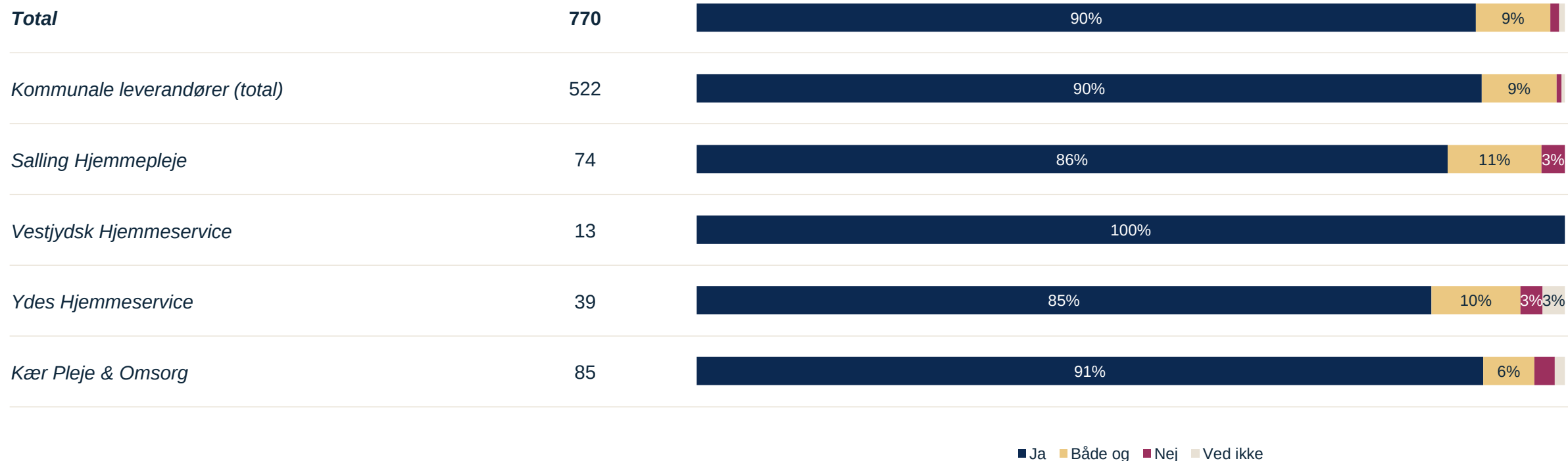
Tilfredshed med medarbejderne



Medarbejdernes venlighed

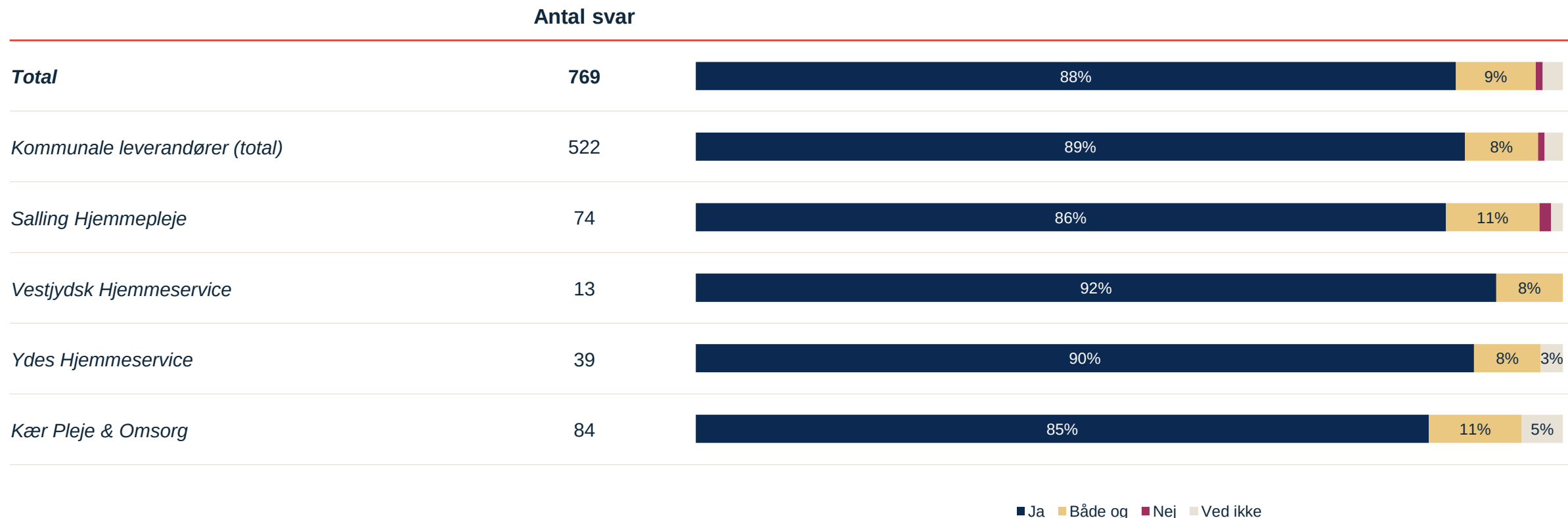
Er medarbejderne venlige og omsorgsfulde over for dig?

Antal svar



Medarbejdernes respekt

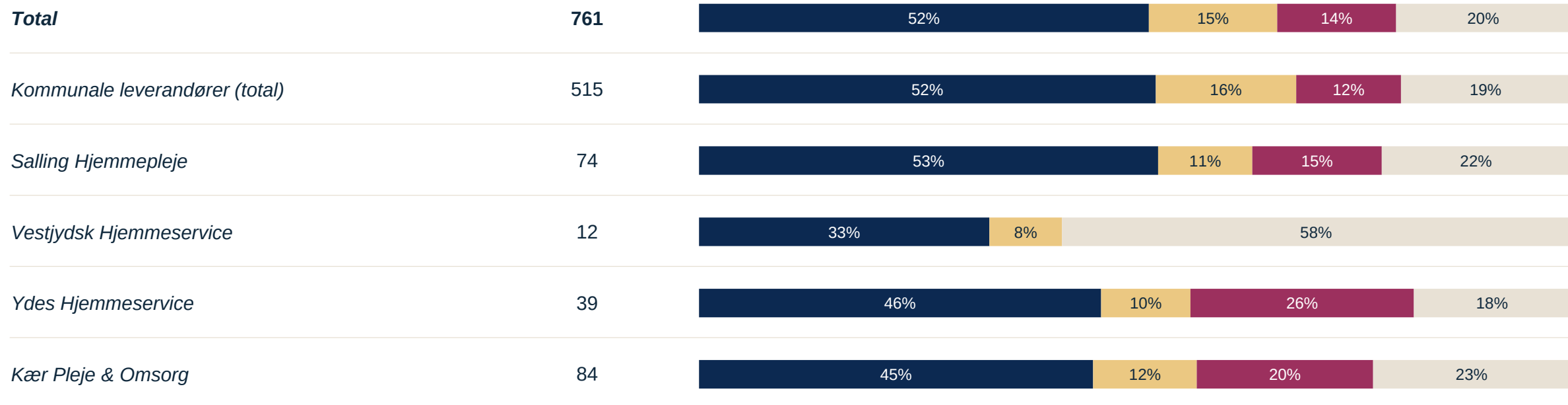
Udviser medarbejderne respekt over for dig?



Medarbejdernes opmærksomhed

Er medarbejderne opmærksomme på ændringer i dit helbred?

Antal svar

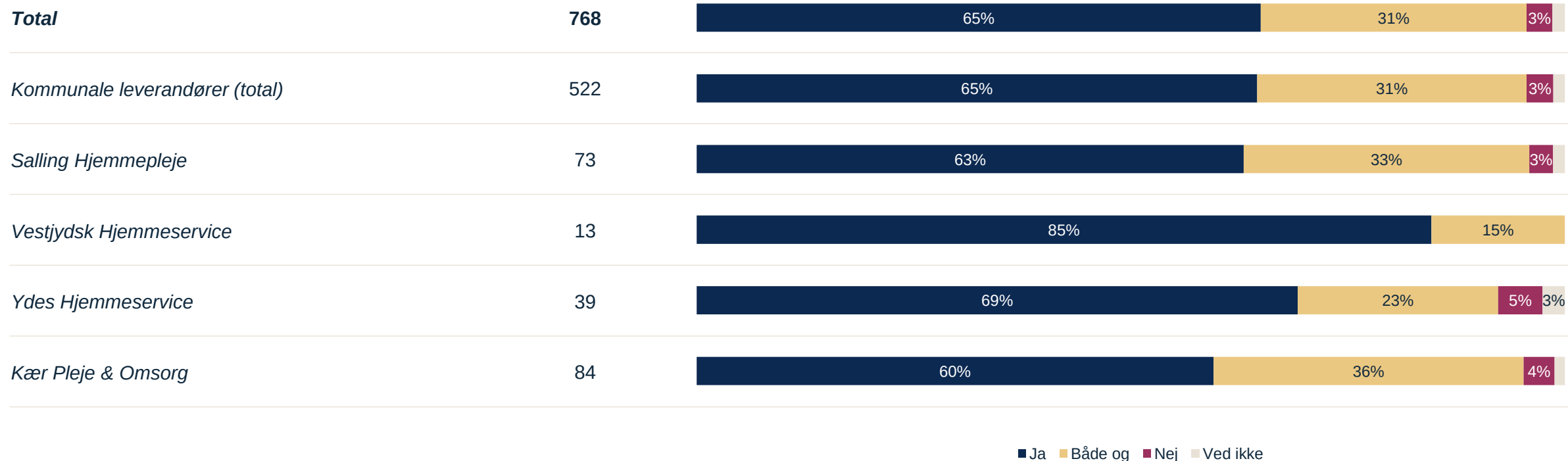


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Medarbejdernes dygtighed

Er medarbejderne dygtige til deres arbejde?

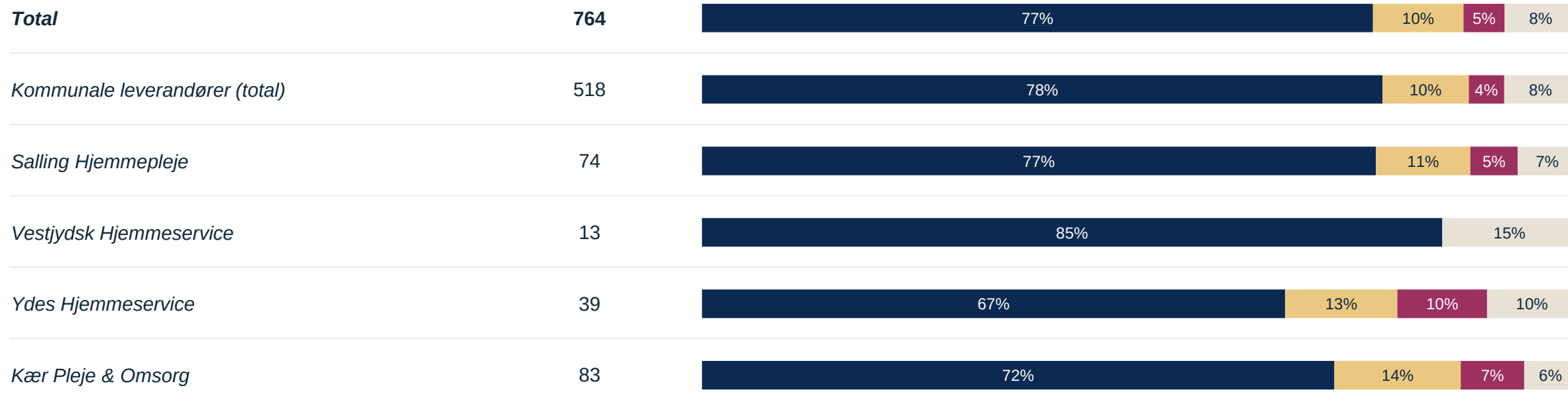
Antal svar



Medarbejdernes hensyn til borgernes vaner og ønsker

Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

Antal svar



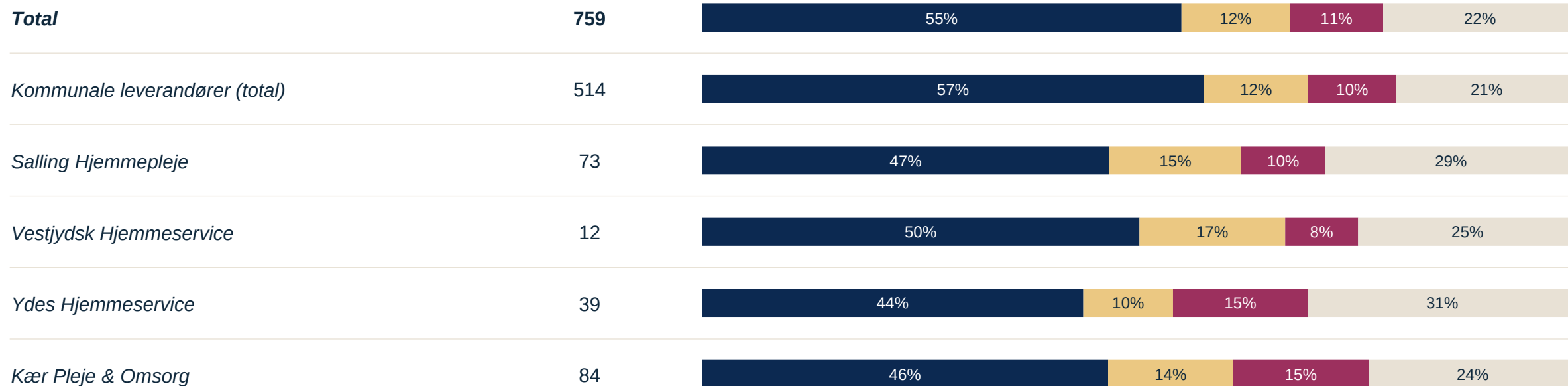
■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Tilfredshed med medarbejderne

Hjælp til selvhjælp (I)

Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdags ting selv?

Antal svar

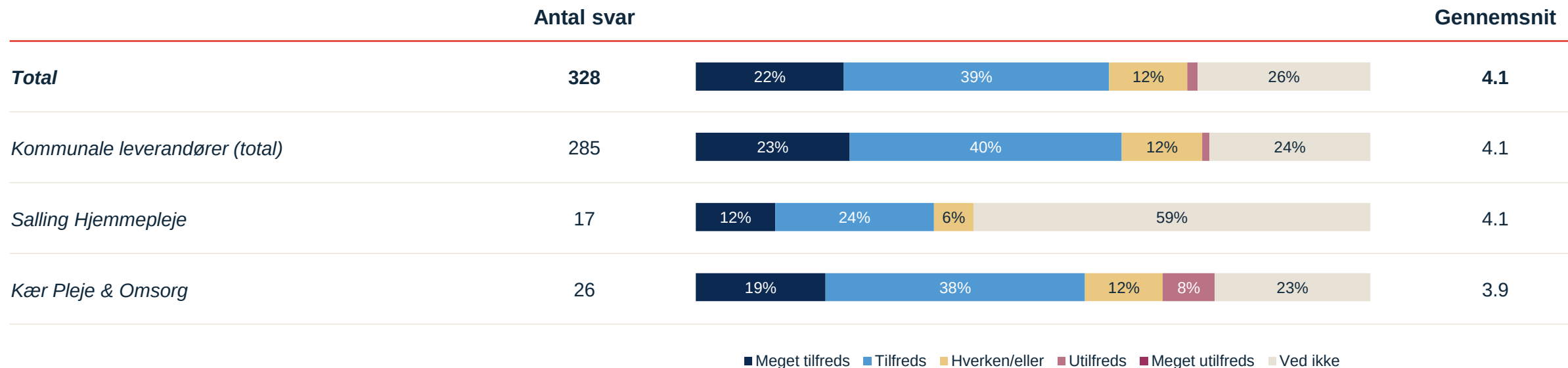


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Tilfredshed med medarbejderne

Hjælp til selvhjælp (II)

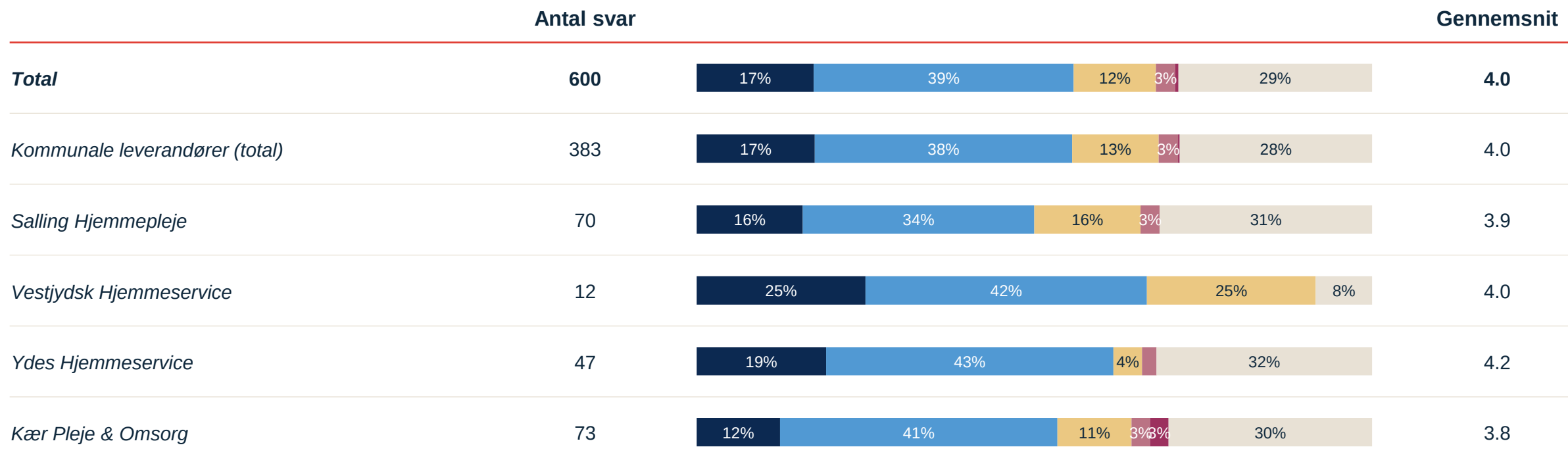
Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til personlig pleje (fx bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?



Tilfredshed med medarbejderne

Hjælp til selvhjælp (III)

Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask)?



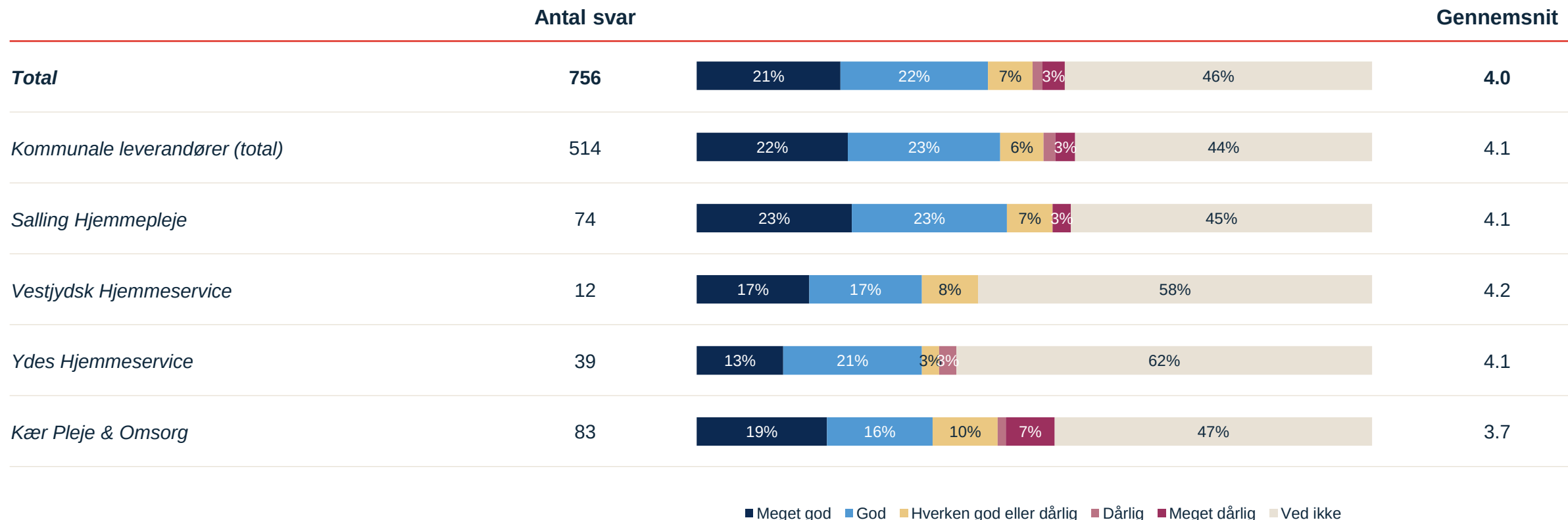
■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Kontaktperson



Kontakt med kontaktpersonen i hjemmplejen

Hvordan er kontakten til din kontaktperson i hjemmplejen?

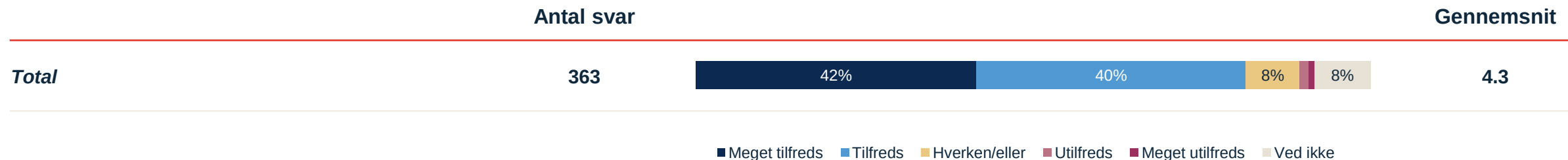


Tilfredshed med sygeplejen



Tilfredshed med sygeplejen

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?*



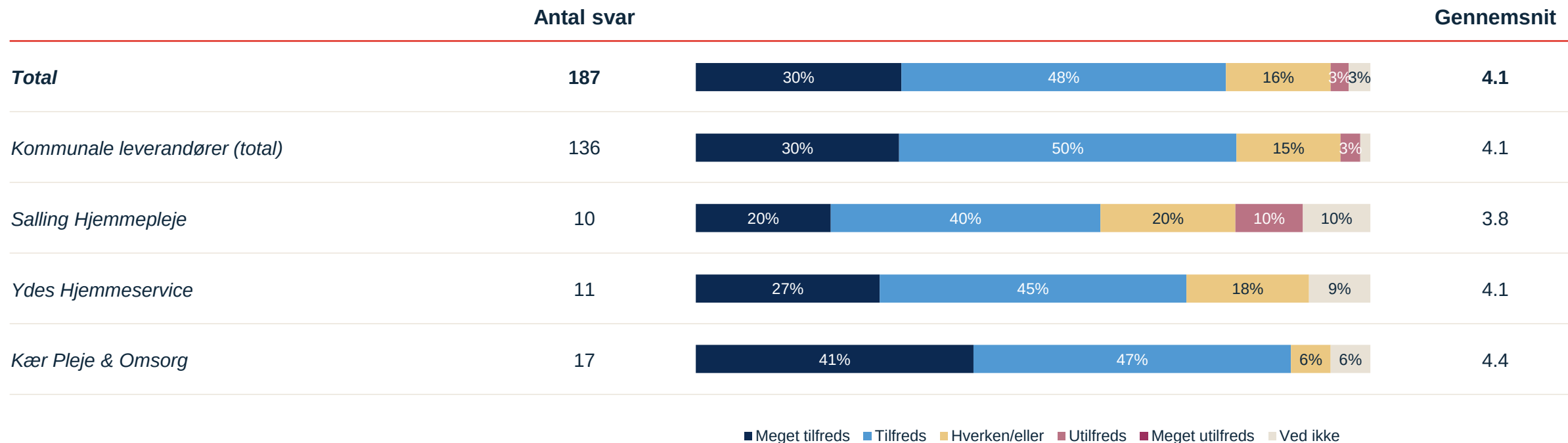
Hele spørgsmålsformuleringen lyder: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje? (Sygepleje kan fx være sårpleje, medicindosering og hjælp til støttestrømper)"

Tøjvask, indkøb og mad



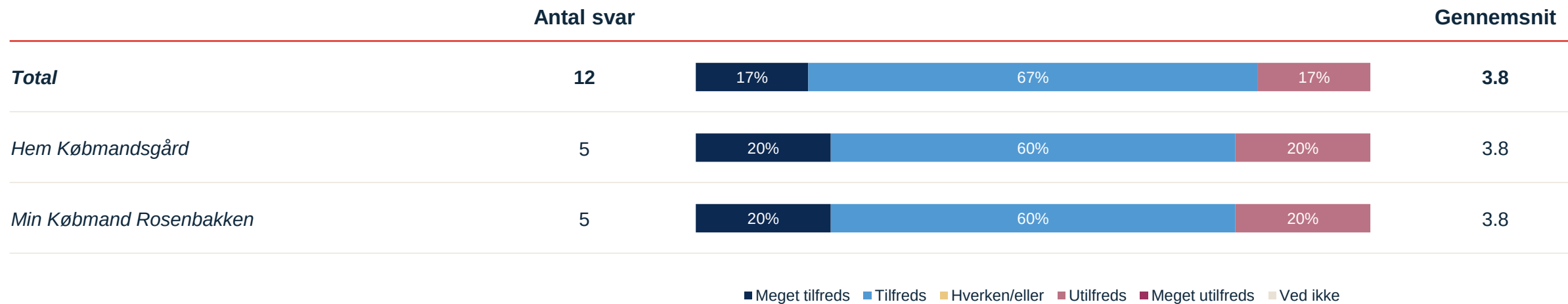
Tilfredshed med vaskeri

Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?



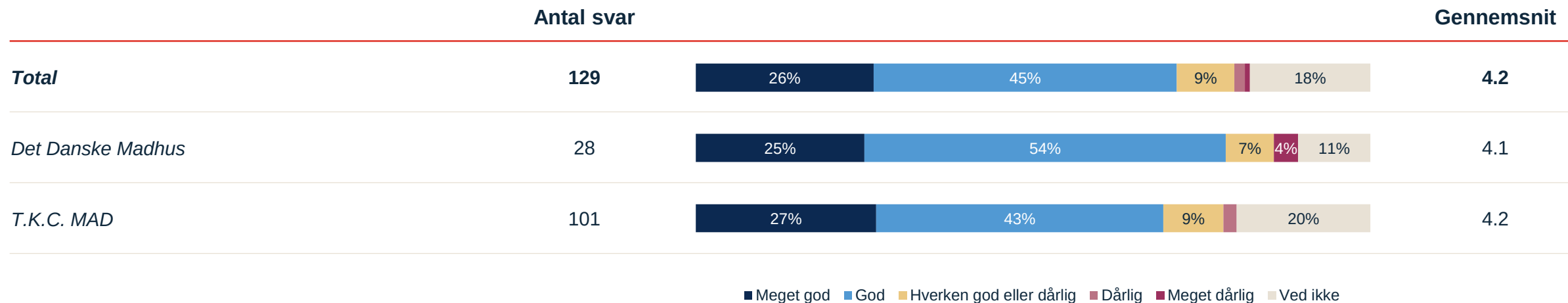
Tilfredshed med indkøbsordningen

Hvad synes du om hjælpen til at bestille og sætte varer på plads?



Tilfredshed med madordningen

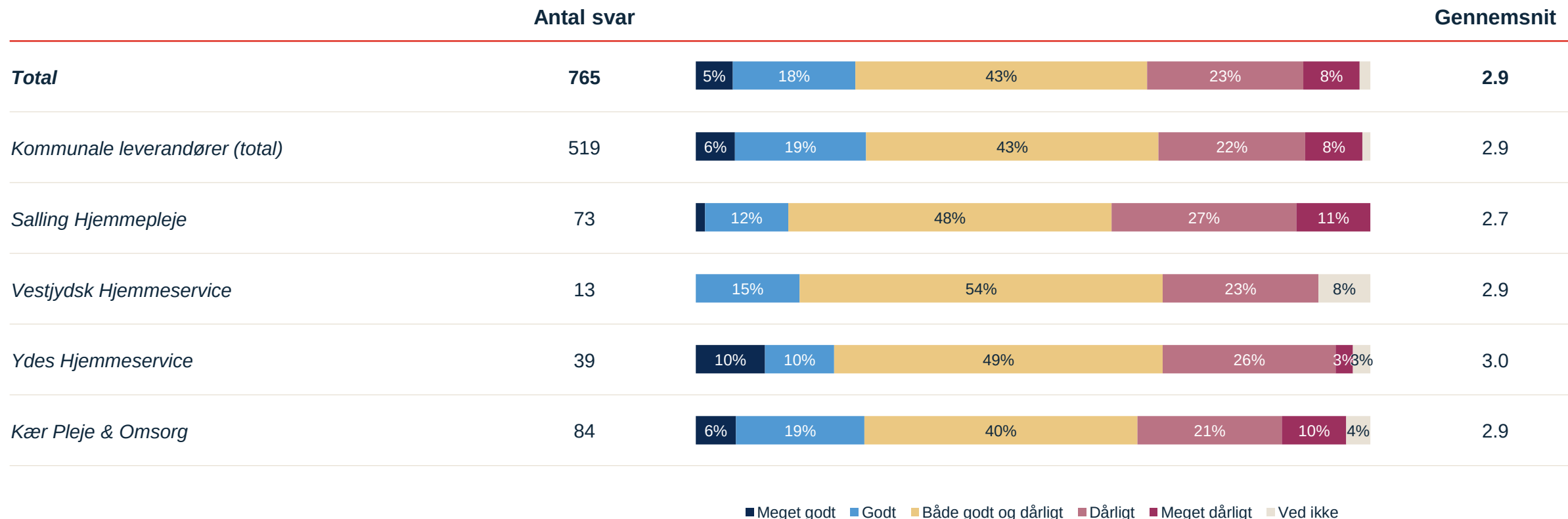
Hvad synes du om maden, du får leveret?



Helbred, livskvalitet og ensomhed



Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



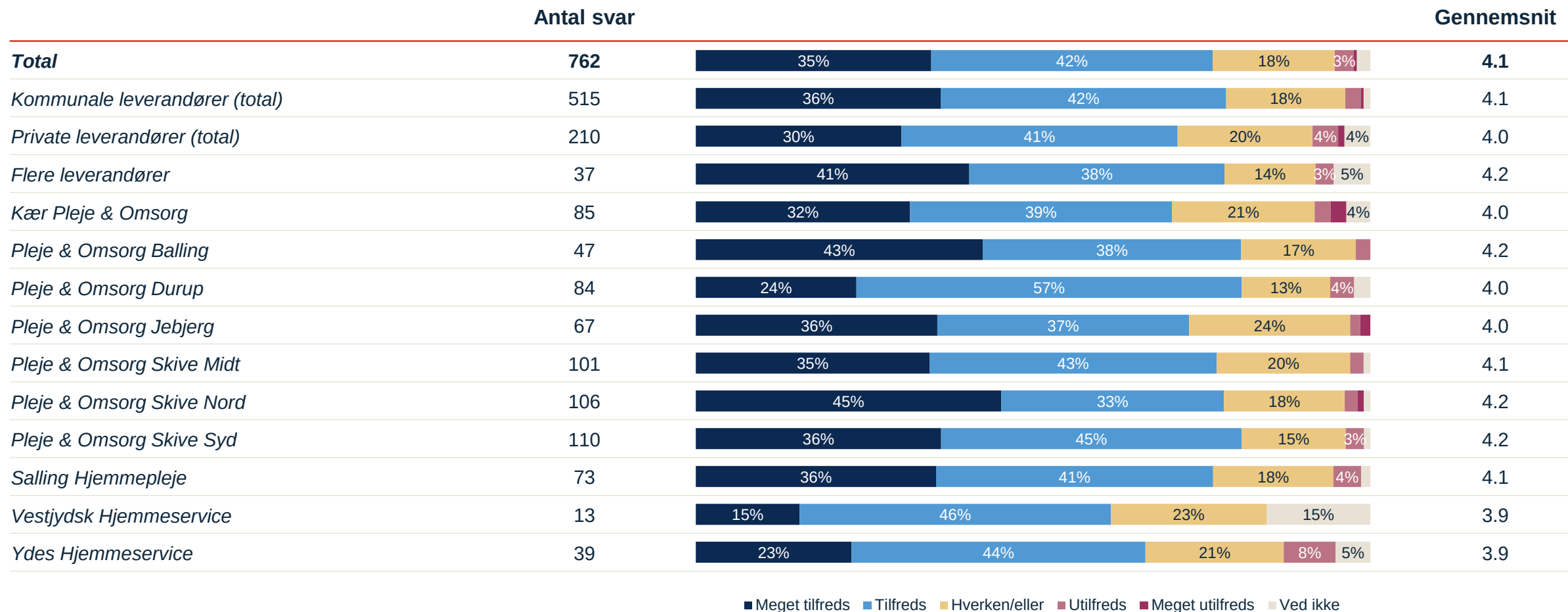
Appendix

Undersøgelsens resultater fordelt på
leverandører



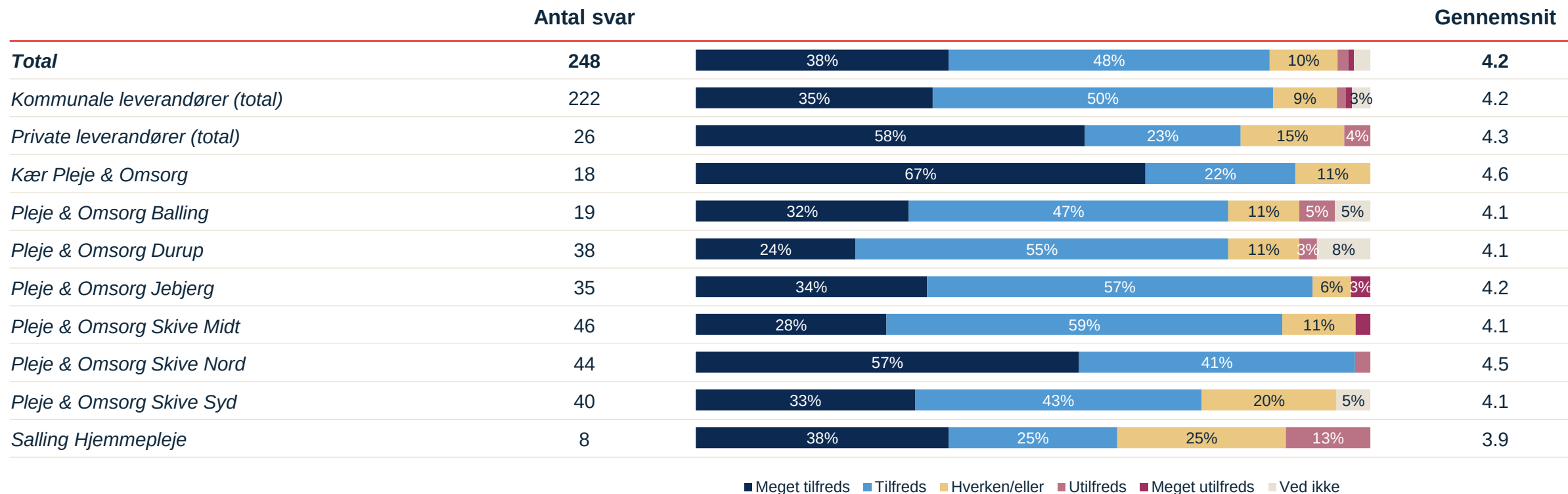
Samlet tilfredshed

Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?



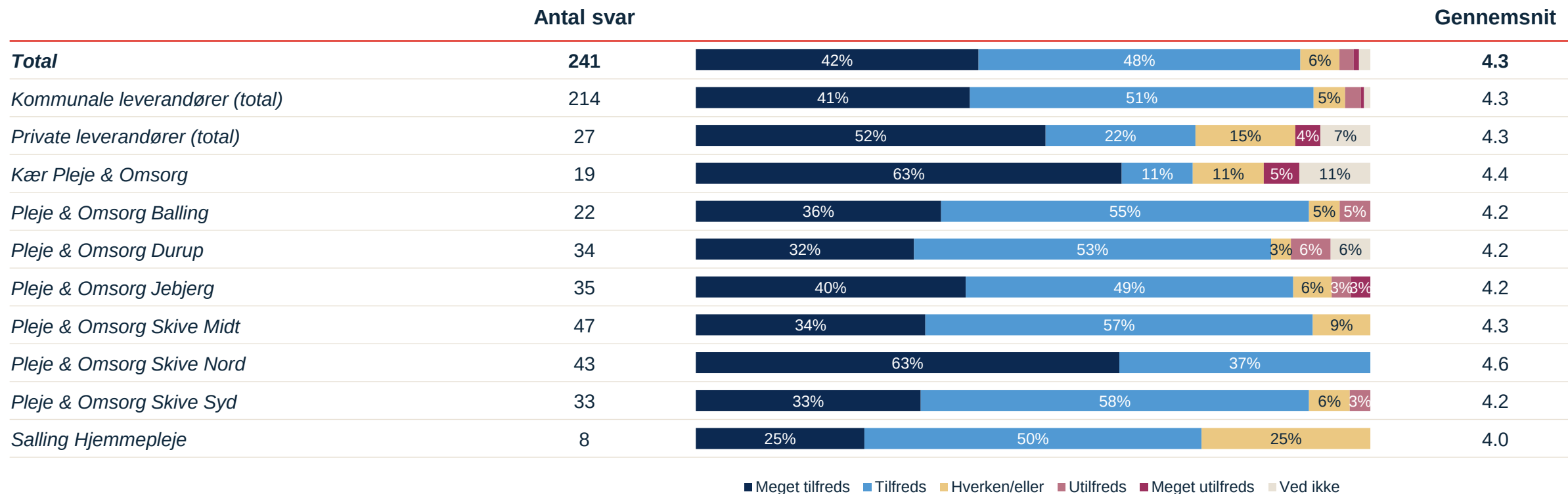
Tilfredshed med personlig pleje

Hvad synes du om den personlige pleje samlet set?



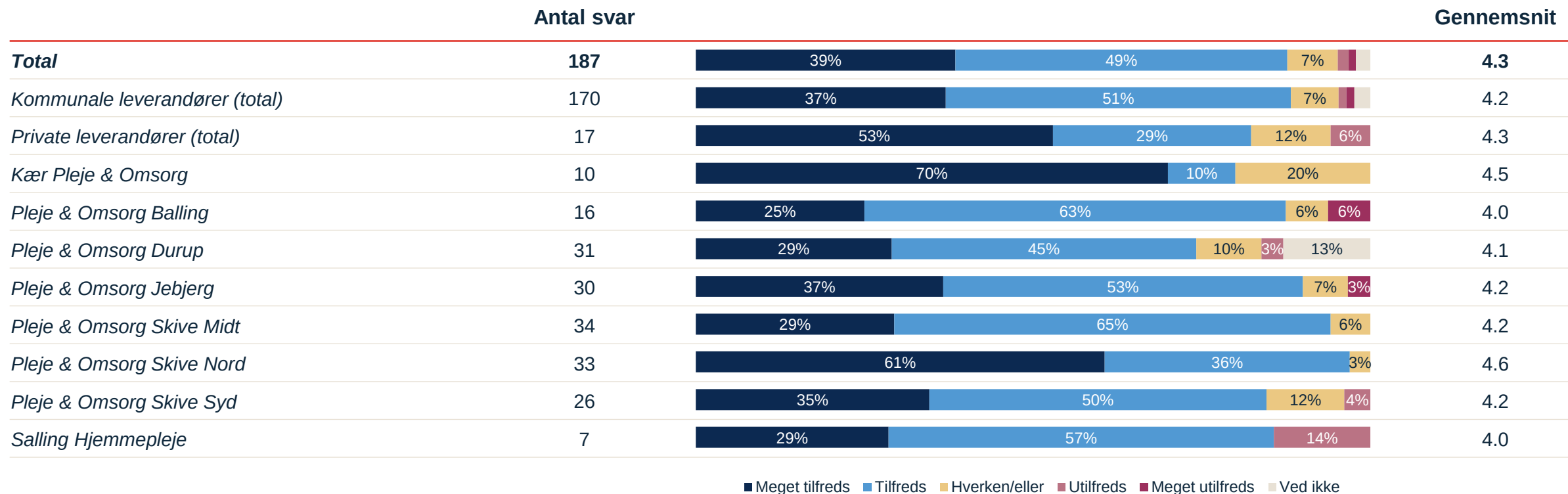
Tilfredshed med hjælpen til at komme i bad

Hvad synes du om hjælpen til at komme i bad?



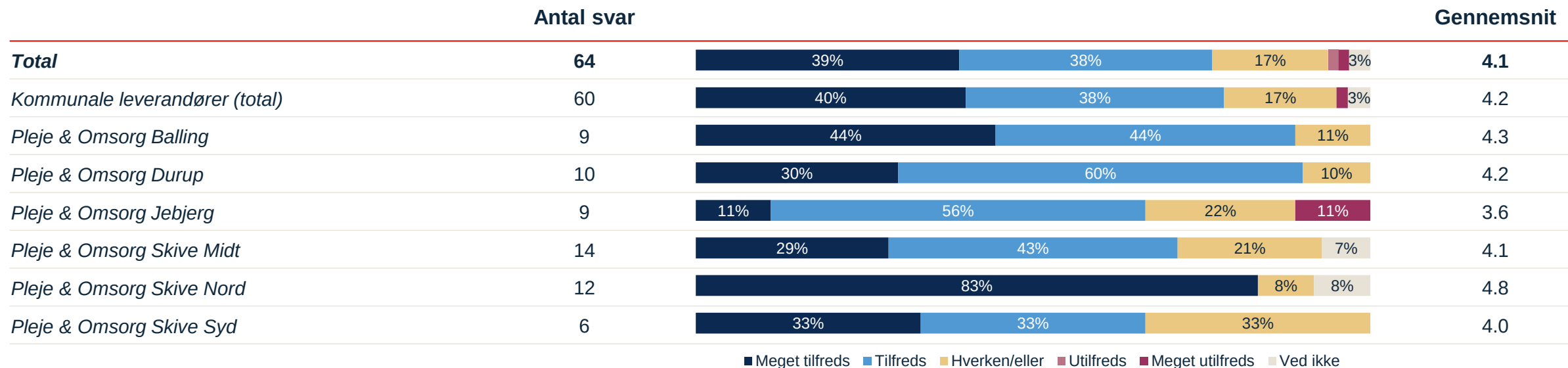
Tilfredshed med hjælpen til at vaske sig

Hvad synes du om hjælpen til at vaske dig?



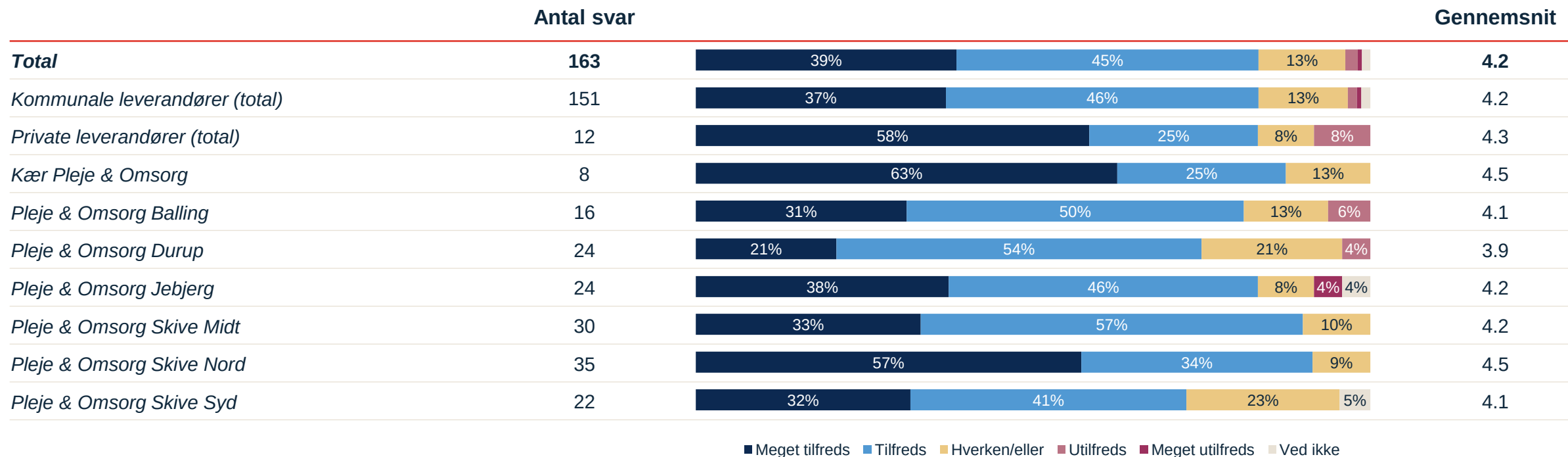
Tilfredshed med hjælpen til toiletbesøg

Hvad synes du om hjælpen til toiletbesøg?



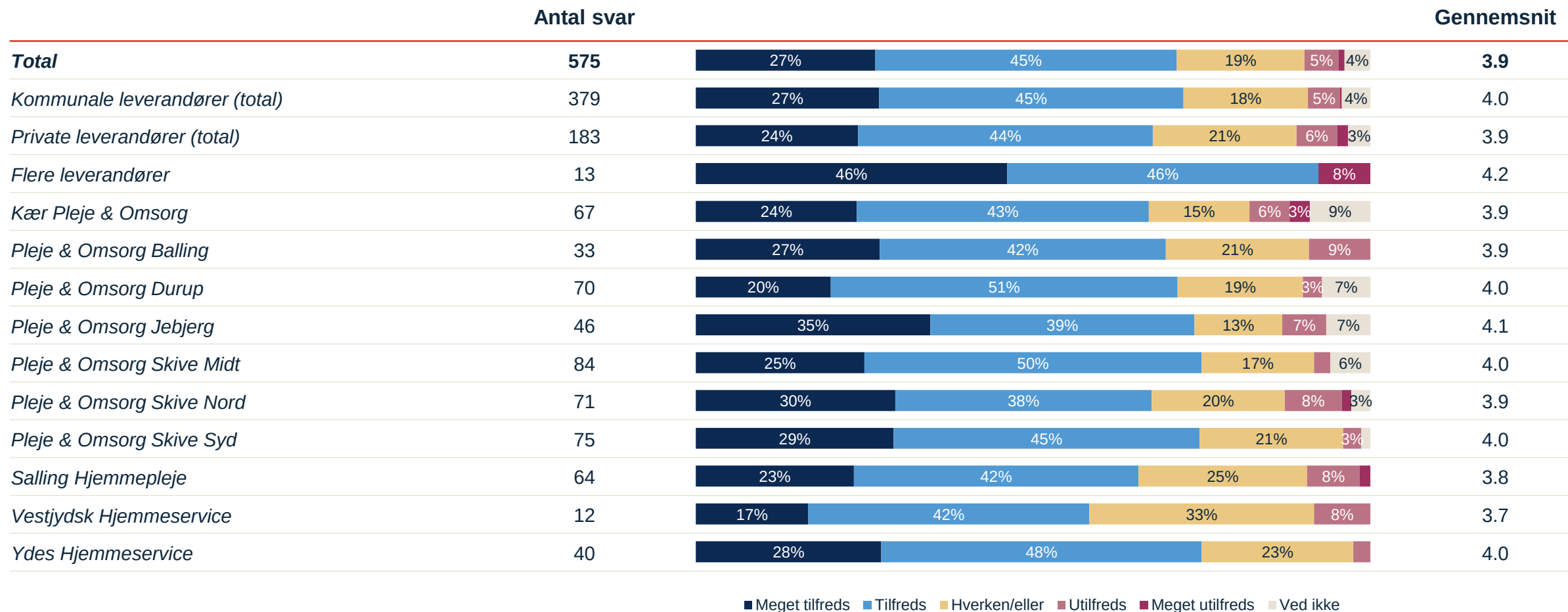
Tilfredshed med hjælpen til af- og påklædning

Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?



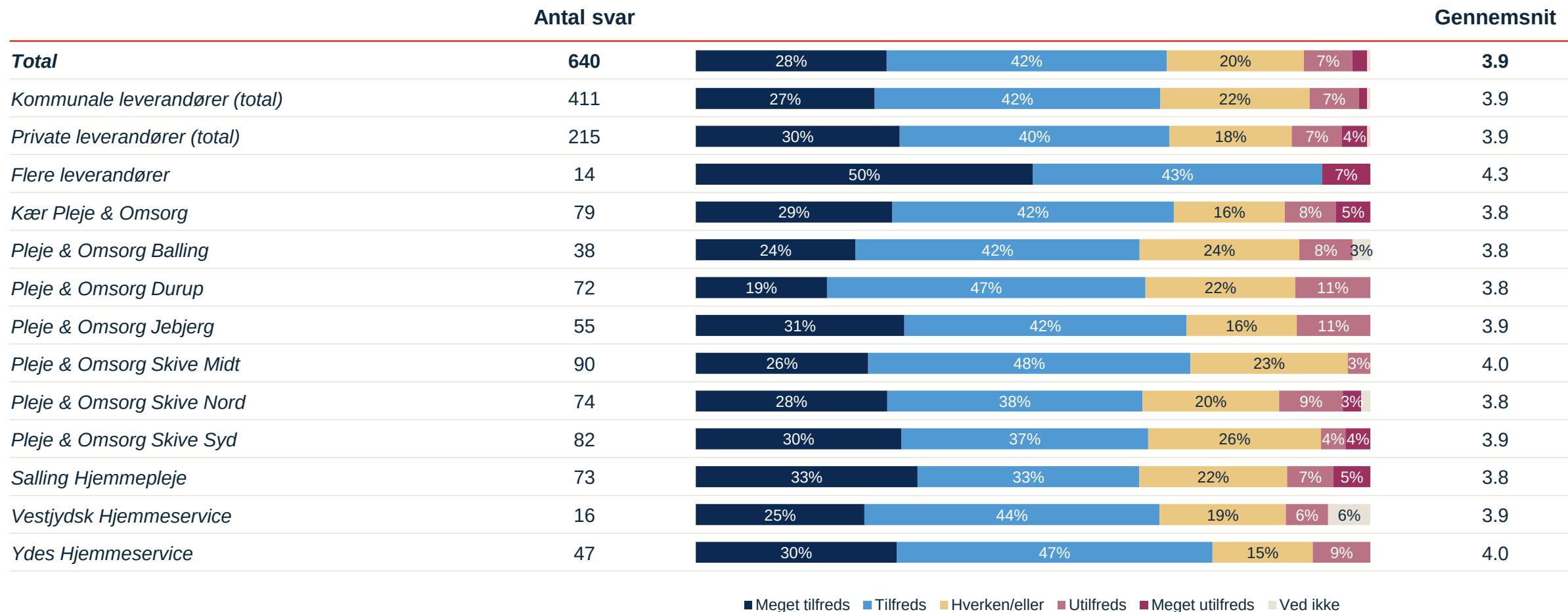
Tilfredshed med praktisk hjælp

Hvad synes du om den praktiske hjælp samlet set?



Tilfredshed med hjælpen til rengøring

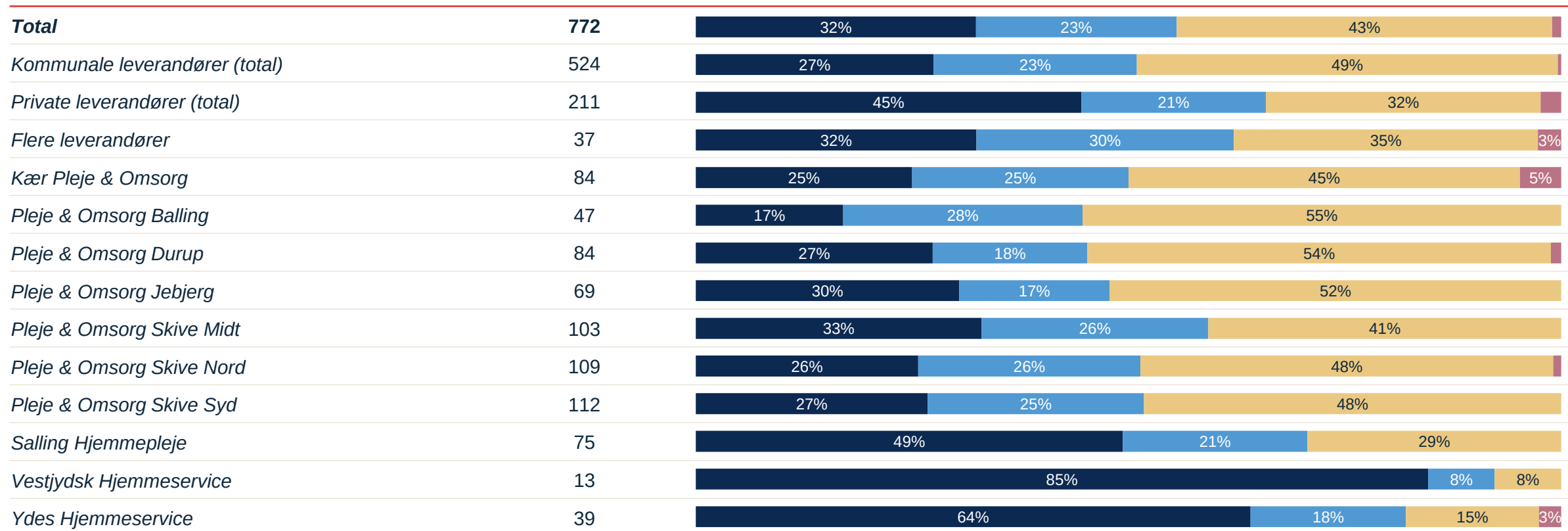
Hvad synes du om hjælpen til rengøring?



Antallet af hjælpere

Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?

Antal svar

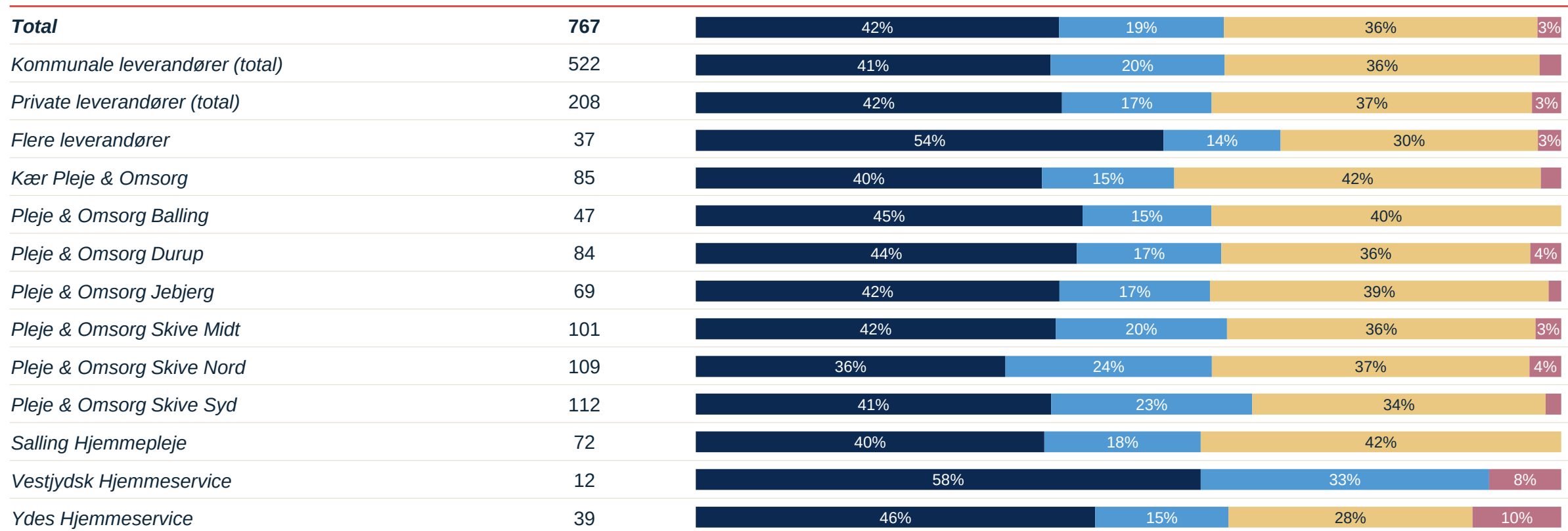


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Ensartethed i hjælpen

Er den hjælp, du får lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?

Antal svar



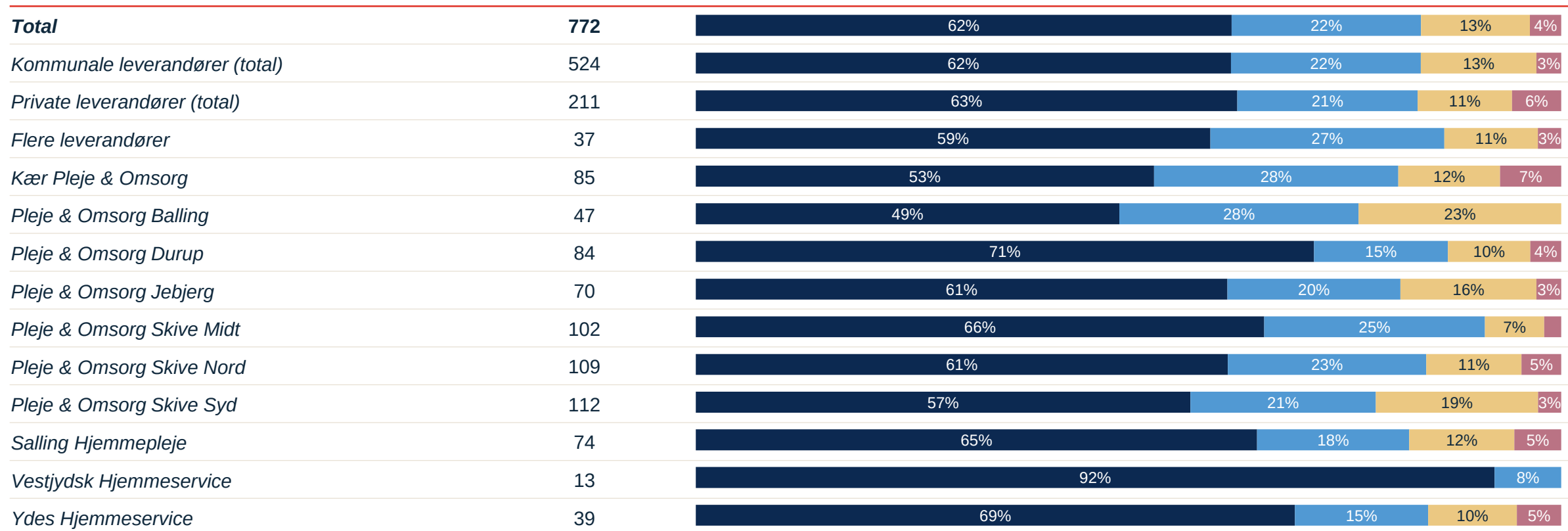
■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Appendix

Punktlighed

Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?

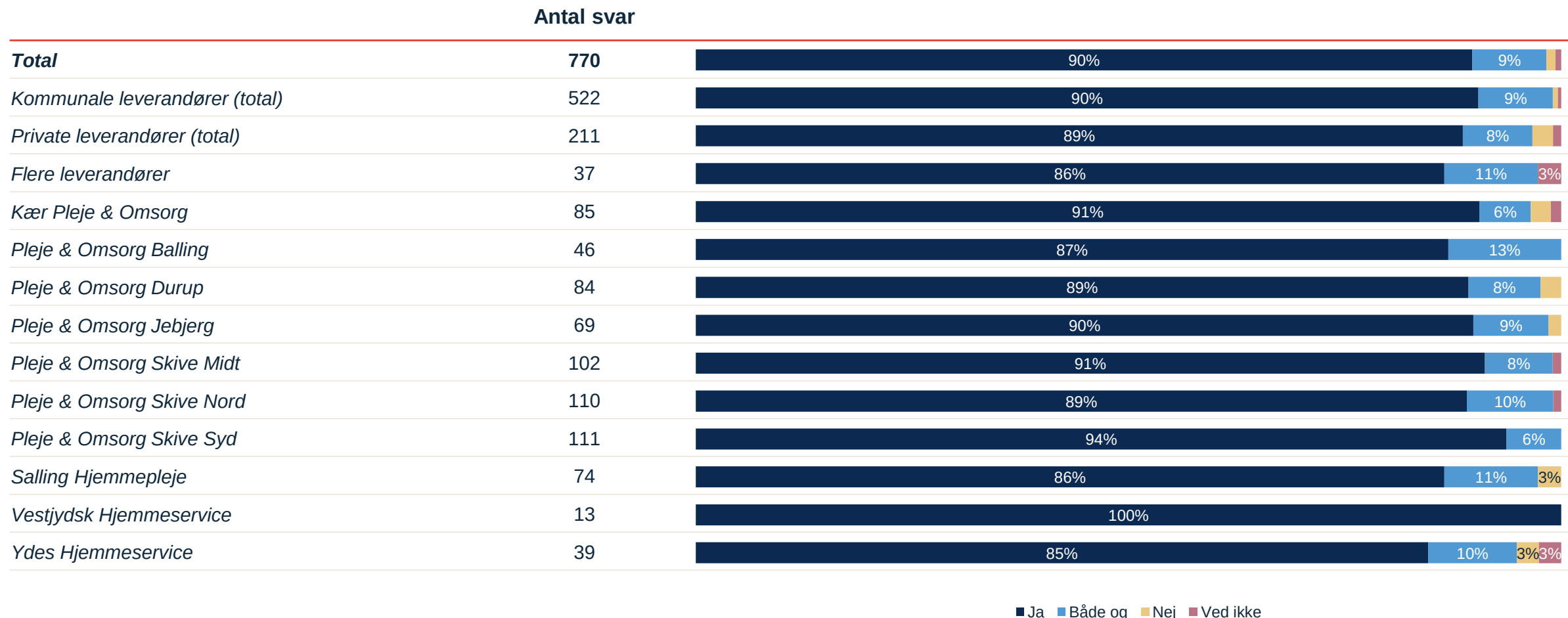
Antal svar



■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

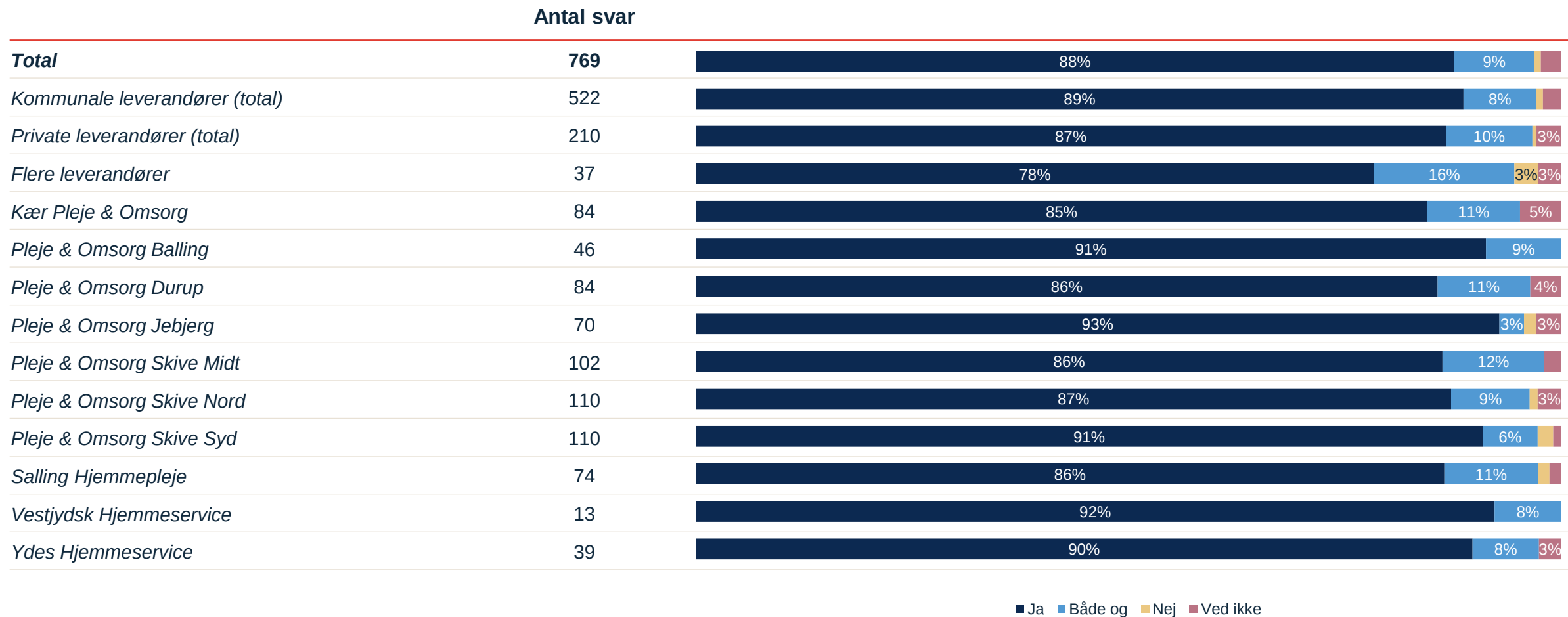
Medarbejdernes venlighed

Er medarbejderne venlige og omsorgsfulde over for dig?



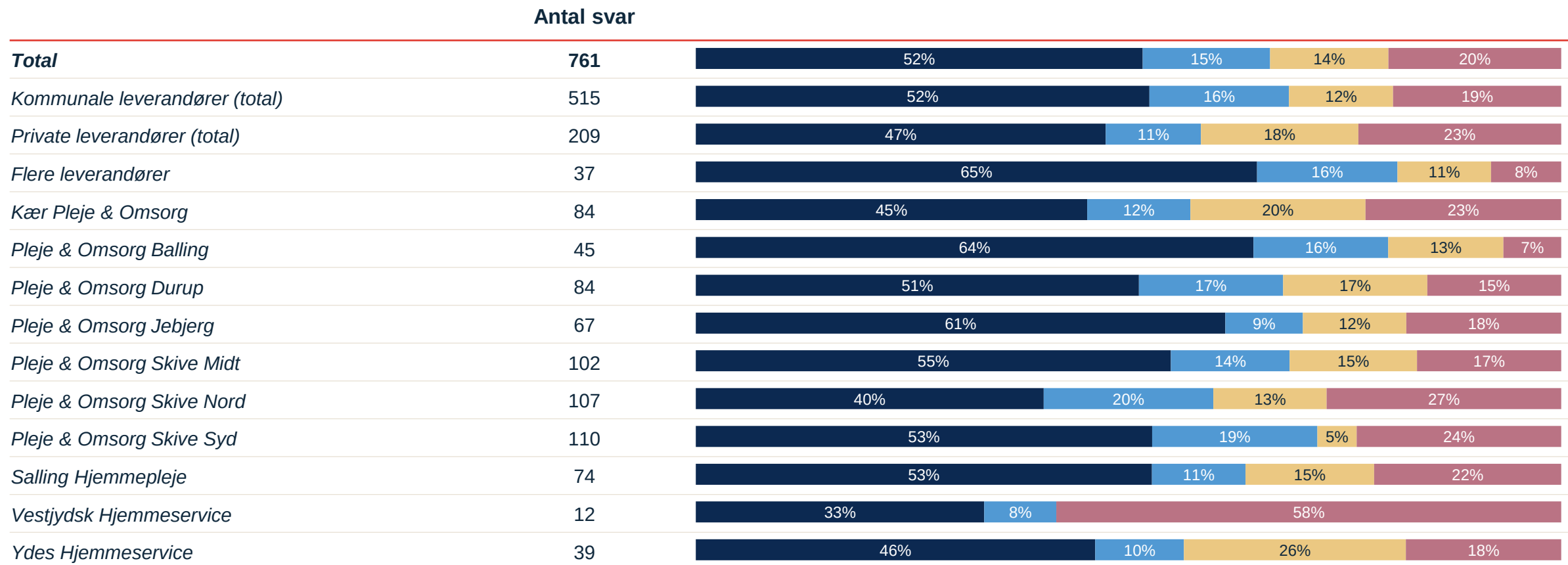
Medarbejdernes respekt

Udviser medarbejderne respekt over for dig?



Medarbejdernes opmærksomhed

Er medarbejderne opmærksomme på ændringer i dit helbred?

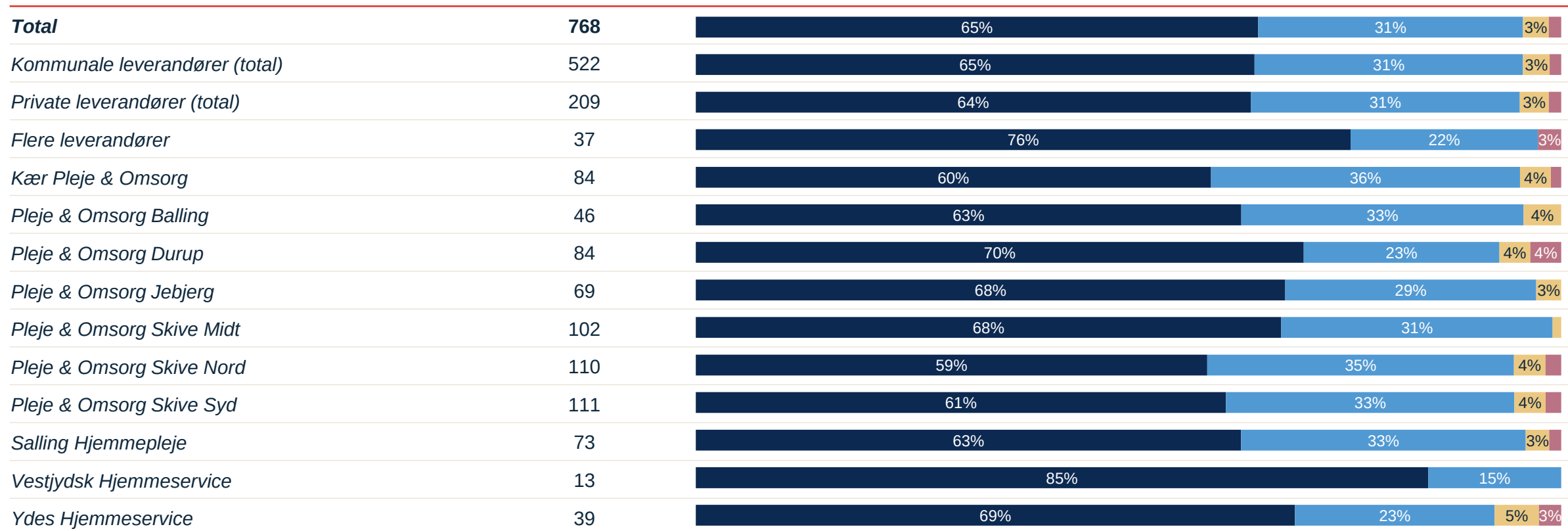


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Medarbejdernes dygtighed

Er medarbejderne dygtige til deres arbejde?

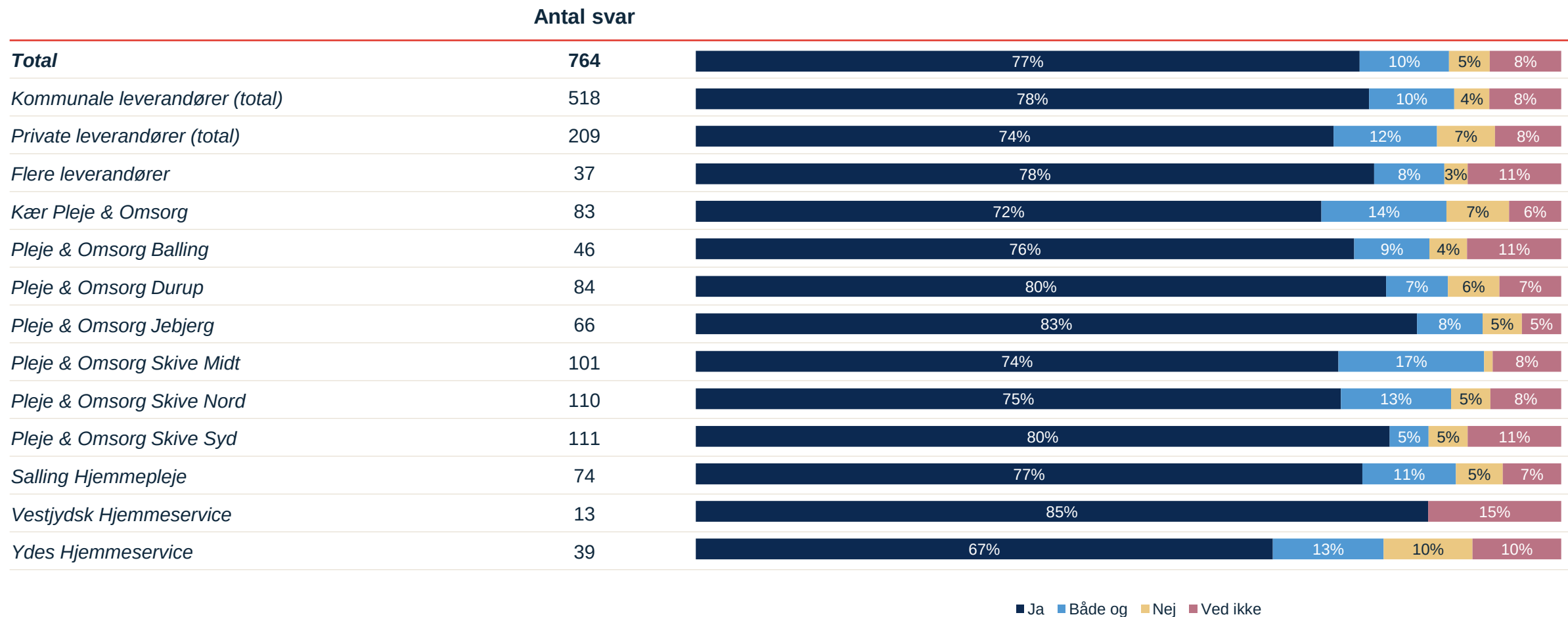
Antal svar



■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Medarbejdernes hensyn til borgernes vaner og ønsker

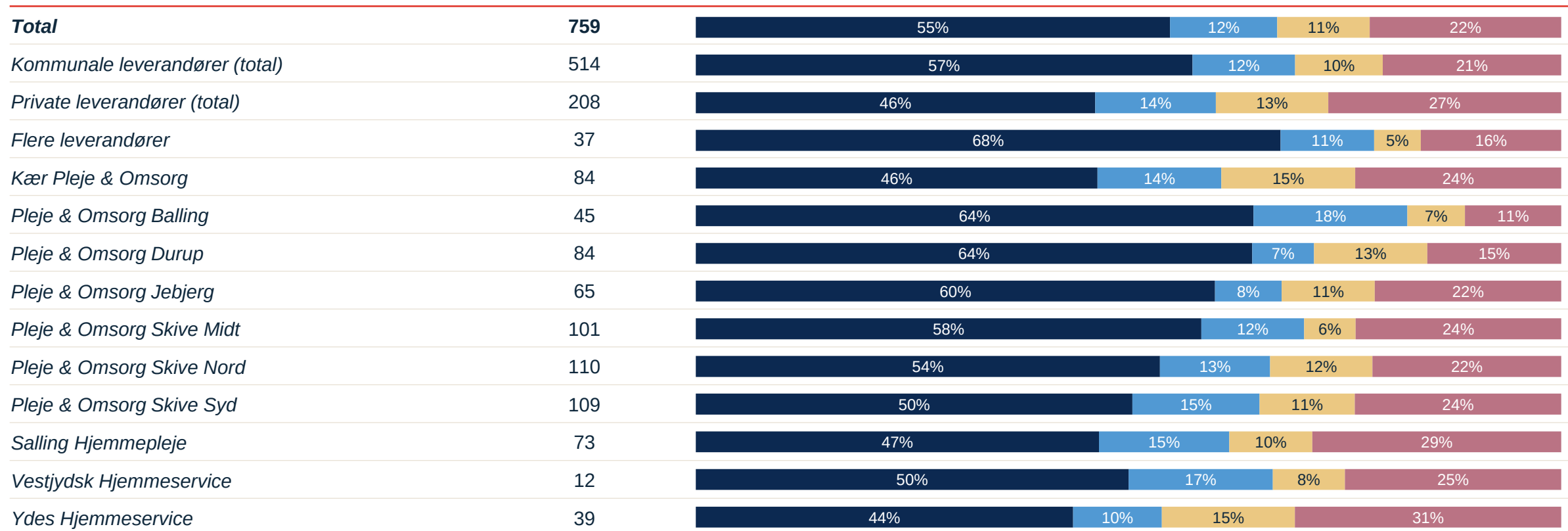
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?



Hjælp til selvhjælp (I)

Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdags ting selv?

Antal svar



■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

Hjælp til selvhjælp (II)

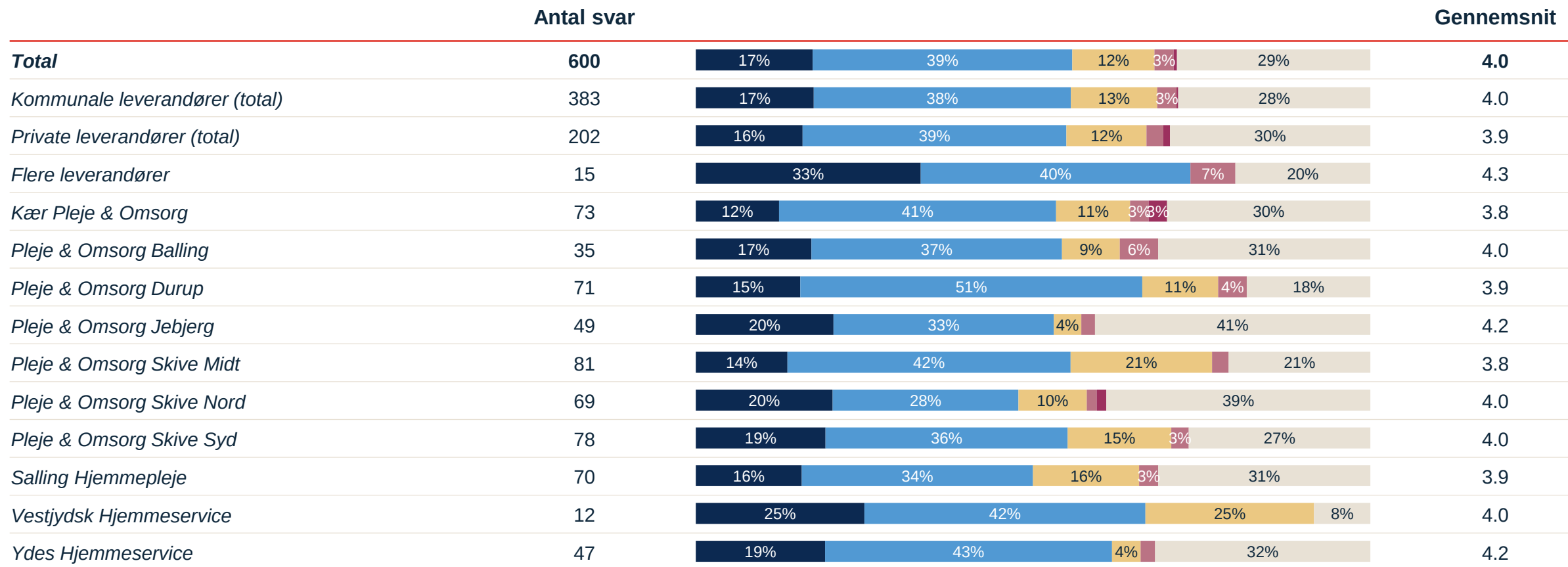
Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjælpen som mulig i forhold til personlig pleje (fx bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?

	Antal svar						Gennemsnit
Total	328	22%	39%	12%		26%	4.1
Kommunale leverandører (total)	285	23%	40%	12%		24%	4.1
Private leverandører (total)	43	16%	33%	9%	5%	37%	4.0
Kær Pleje & Omsorg	26	19%	38%	12%	8%	23%	3.9
Pleje & Omsorg Balling	23	30%	35%	4%	4%	26%	4.2
Pleje & Omsorg Durup	50	16%	44%	14%	4%	22%	3.9
Pleje & Omsorg Jebjerg	45	31%	33%	11%		24%	4.3
Pleje & Omsorg Skive Midt	55	20%	51%	15%		15%	4.1
Pleje & Omsorg Skive Nord	57	26%	39%	9%		26%	4.2
Pleje & Omsorg Skive Syd	55	18%	36%	15%		31%	4.1
Salling Hjemmepleje	17	12%	24%	6%		59%	4.1

■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Hjælp til selvhjælp (III)

Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjælpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask)?



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Kontakt med kontaktpersonen i hjemmplejen

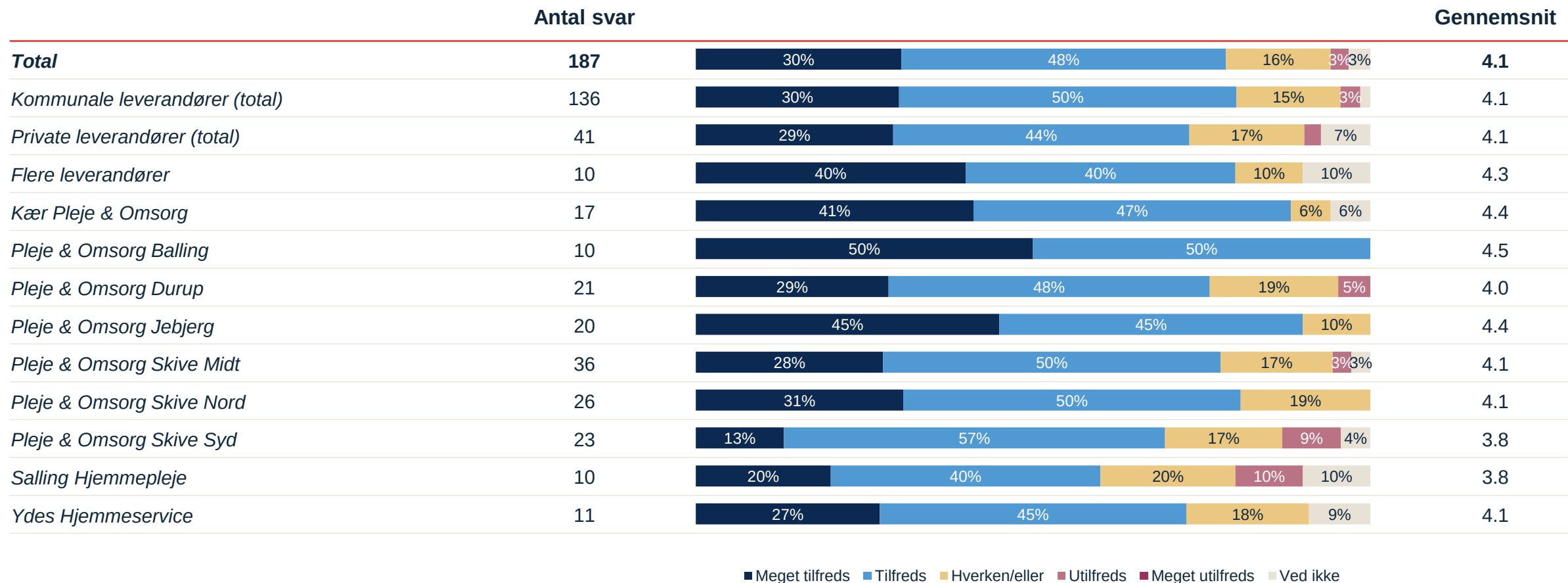
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i hjemmplejen?

	Antal svar	Gennemsnit					
Total	756	21%	22%	7%	3%	46%	4.0
Kommunale leverandører (total)	514	22%	23%	6%	3%	44%	4.1
Private leverandører (total)	208	19%	19%	7%	4%	50%	4.0
Flere leverandører	34	18%	26%	6%	6%	44%	3.9
Kær Pleje & Omsorg	83	19%	16%	10%	7%	47%	3.7
Pleje & Omsorg Balling	45	22%	29%	7%		40%	4.2
Pleje & Omsorg Durup	84	14%	25%	5%	5%	50%	3.9
Pleje & Omsorg Jebjerg	67	21%	16%	3%	6%	54%	4.0
Pleje & Omsorg Skive Midt	101	28%	22%	12%		36%	4.1
Pleje & Omsorg Skive Nord	108	28%	27%	4%	3%	36%	4.2
Pleje & Omsorg Skive Syd	109	19%	18%	7%	3%	50%	4.0
Salling Hjemmepæje	74	23%	23%	7%	3%	45%	4.1
Vestjyds Hjemmeservice	12	17%	17%	8%		58%	4.2
Ydes Hjemmeservice	39	13%	21%	3%	3%	62%	4.1

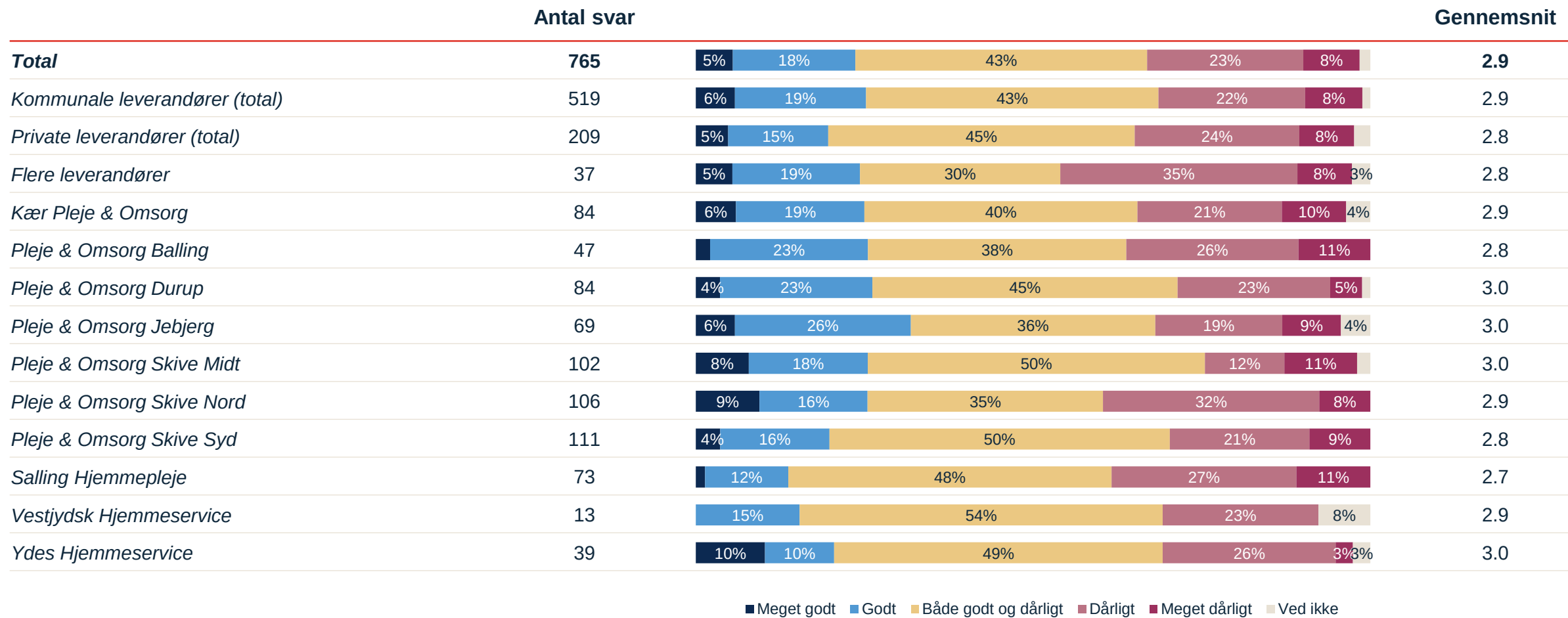
■ Meget god ■ God ■ Hverken god eller dårlig ■ Dårlig ■ Meget dårlig ■ Ved ikke

Tilfredshed med vaskeriordningen

Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?



Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F

2200 Copenhagen N

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epinionglobal.com

www.epinionglobal.com