

Brugertilfredsheds-
undersøgelse om
hjemmehjælp
Udviklingsrapport

Slagelse Kommune

NOVEMBER 2023

Voxmeter 

INDHOLD

- 3 INDLEDNING
- 4 METODE
- 5 DATAGRUNDLAG
- 6 RESULTATER

Indledning

Formål og baggrund

Slagelse Kommune har i en årrække gennemført brugerundersøgelser på sundheds- og ældreområdet.

Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden med kommunens ydelser på området samt brugernes trivsel. Senest blev der i 2020 gennemført tilfredshedsundersøgelser blandt kommunens brugere af plejecentre og modtagere af hjemmehjælp.

Foreliggende rapport omfatter resultaterne af hjemmehjælpsundersøgelsen. I denne rapport er resultaterne opgjort på 2020 og 2023. Som tillæg til nærværende rapport findes en hovedrapport, hvor resultaterne opgøres alene for 2023.


Metode

Indsamling af data

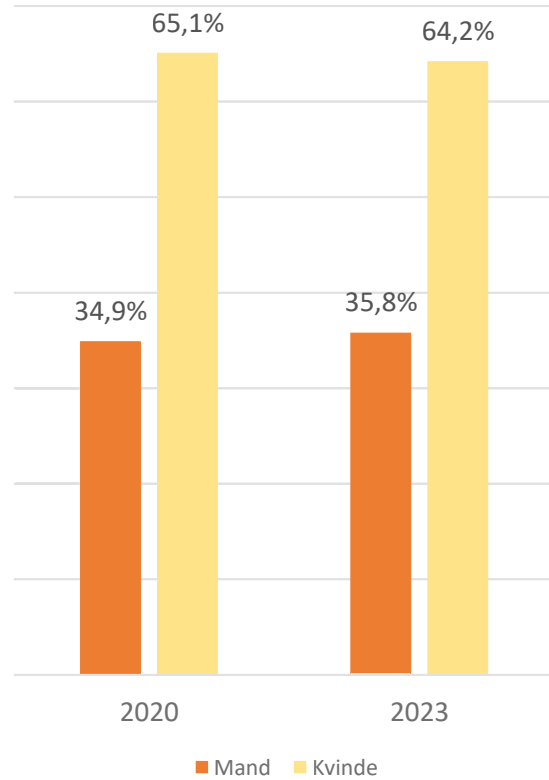
Dataindsamlingen er gennemført med udgangspunkt i respondentlister leveret af Slagelse Kommune til Voxmeter. Respondentlisten indeholder borgere i Slagelse Kommune, der modtager hjemmehjælp. Undersøgelsen er gennemført blandt et tilfældigt udtræk af disse borgere.

Dataindsamlingen er gennemført telefonisk af Voxmeters interviewafdeling. Alle interviews er gennemført i perioden september – oktober 2023. Der er i alt gennemført 559 interviews.

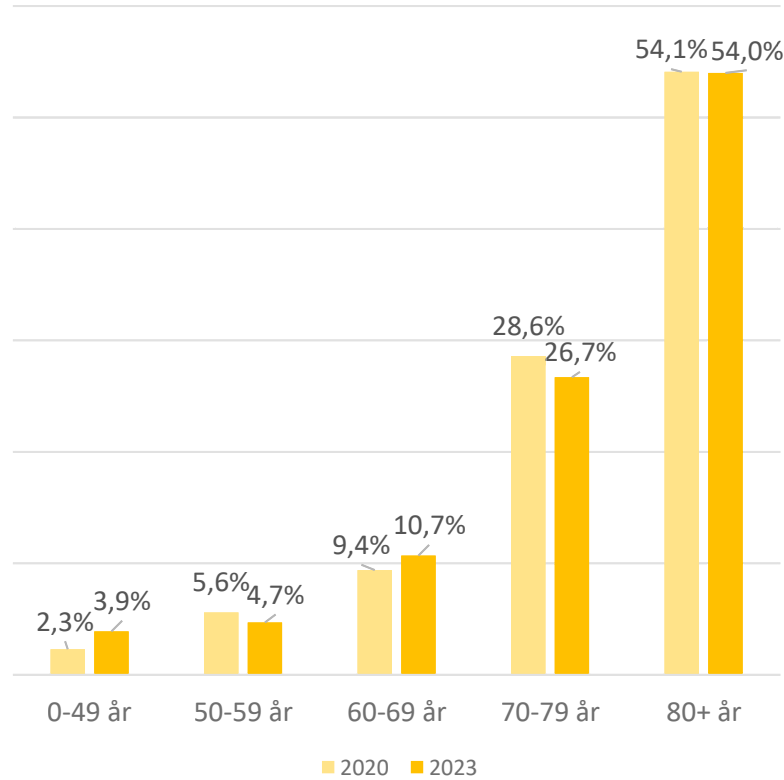
Præsentation af data

Når en forskel er statistisk signifikant, er dette angivet med følgende symbol:  Statistisk signifikans angiver sandsynligheden for, at en observeret forskel mellem 2020 og 2023 er tilfældig, eller repræsenterer en reel forskel. Når en forskel er statistisk signifikant, betyder det således, at forskellene ikke kan tilskrives tilfældighed eller støj i data.

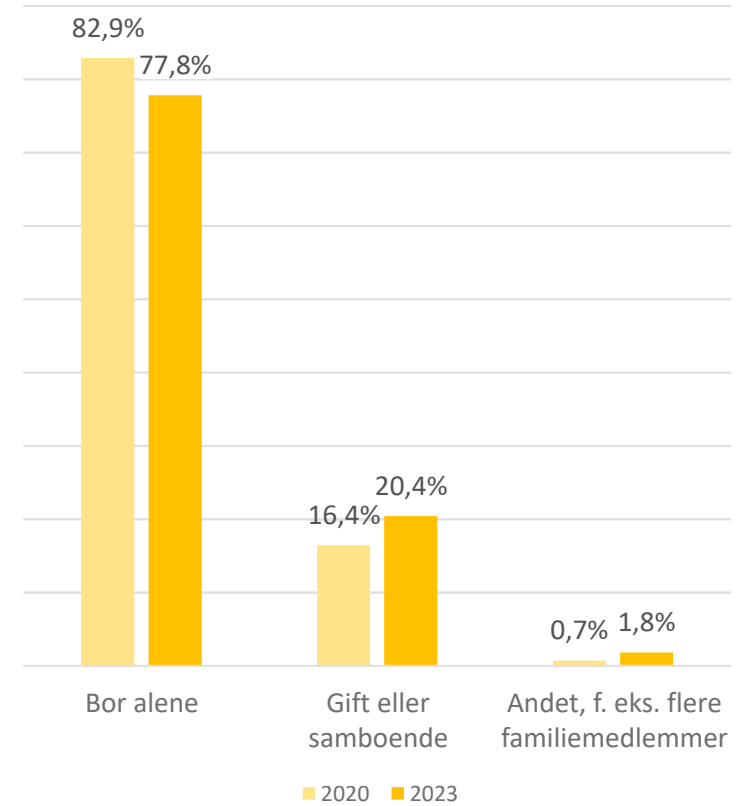
Datagrundlag



Spørgsmål: Køn? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)



Spørgsmål: Alder? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)



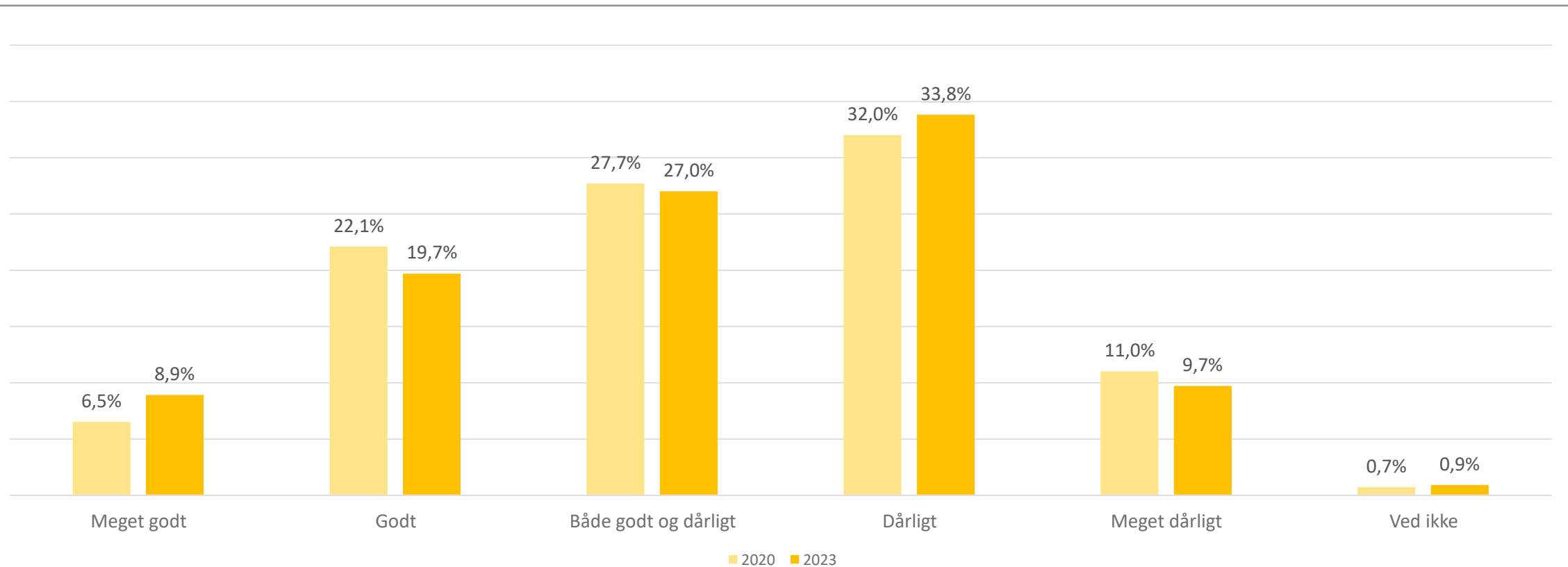
Spørgsmål: Civilstatus? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

Resultater



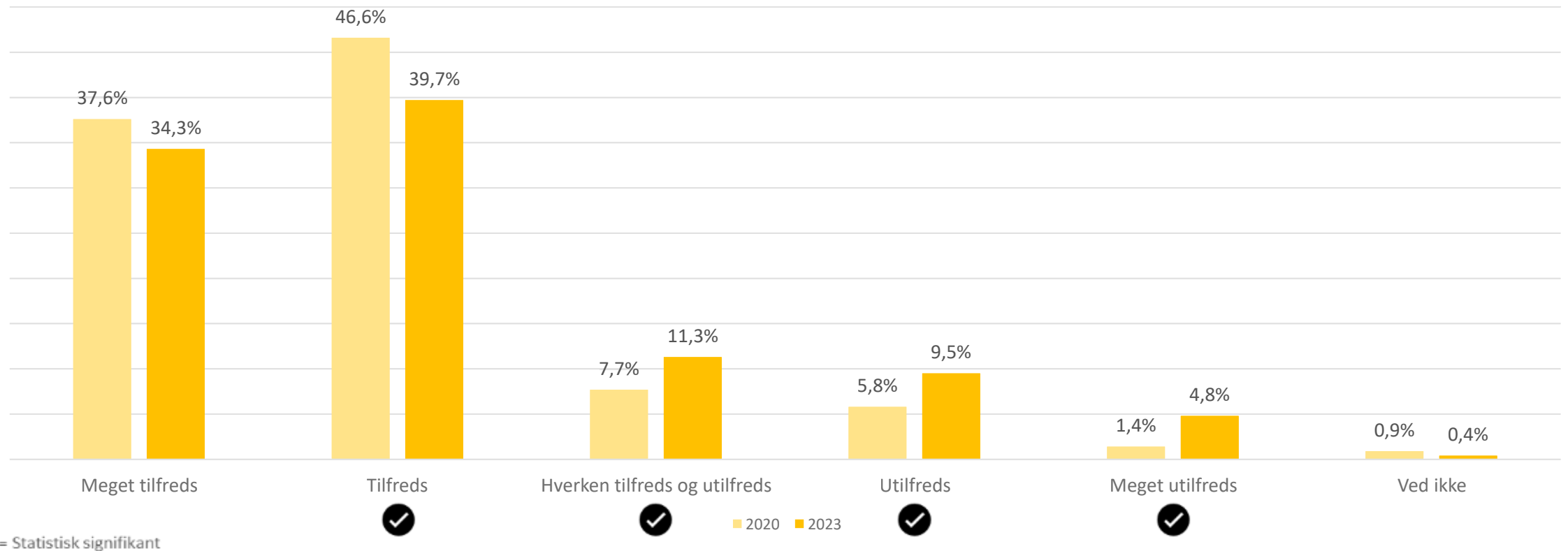
Helbred

Ca. 29 % af borgerne vurderer i 2023, at deres helbred er dårligt, mens ca. 20 % vurderer, at det er godt. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Tilfredshed

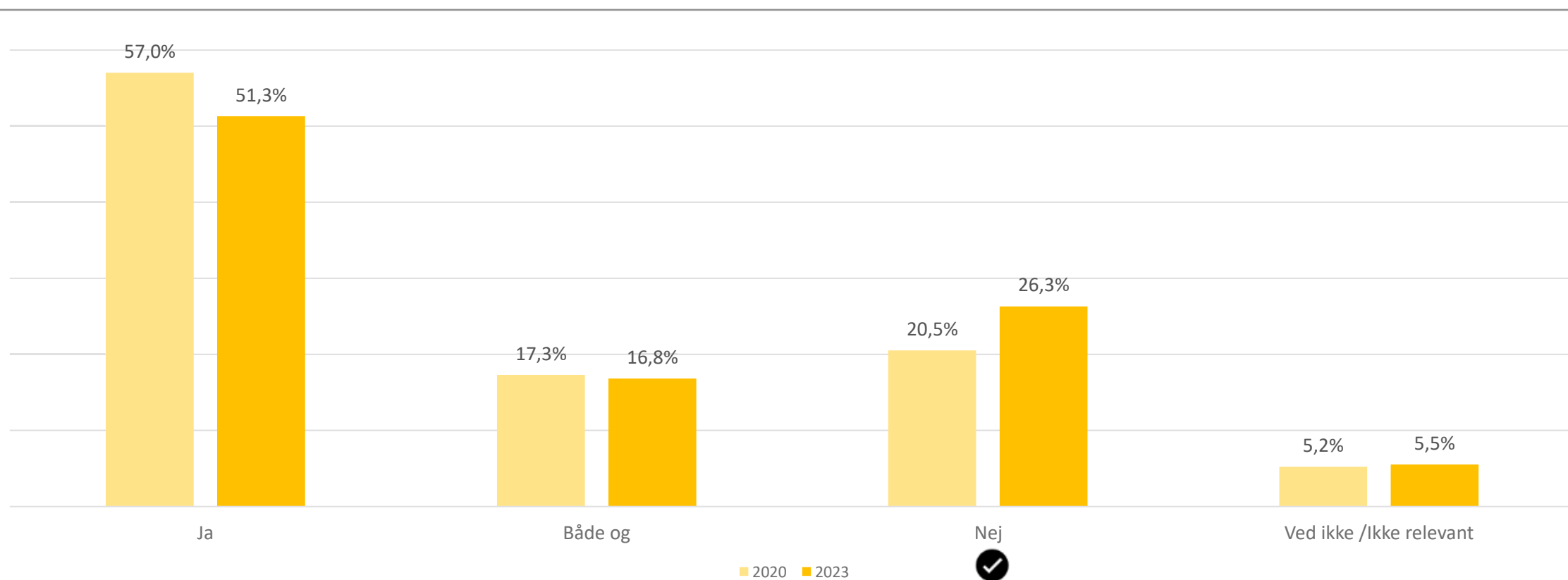
Ca. 14 % af borgerne svarer i 2023, at de utilfredse med den hjemmepleje de modtager, mens ca. 74 % er tilfredse. Tilfredsheden med hjemmeplejen er signifikant lavere i 2023 end i 2020, mens utilfredsheden er signifikant højere.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjemmepleje, du modtager? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

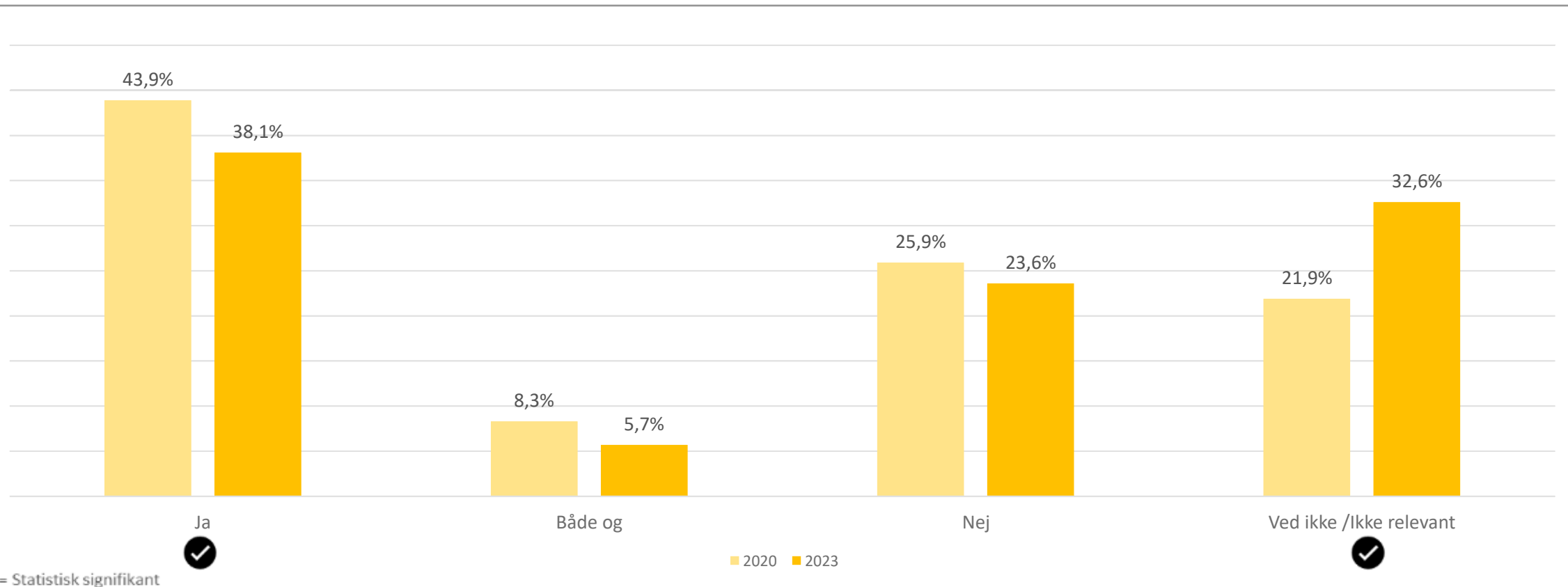
Personlig relation

Ca. 51 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne, de er i kontakt med, kender dem og deres historie, mens ca. 26 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer nej, steget signifikant.



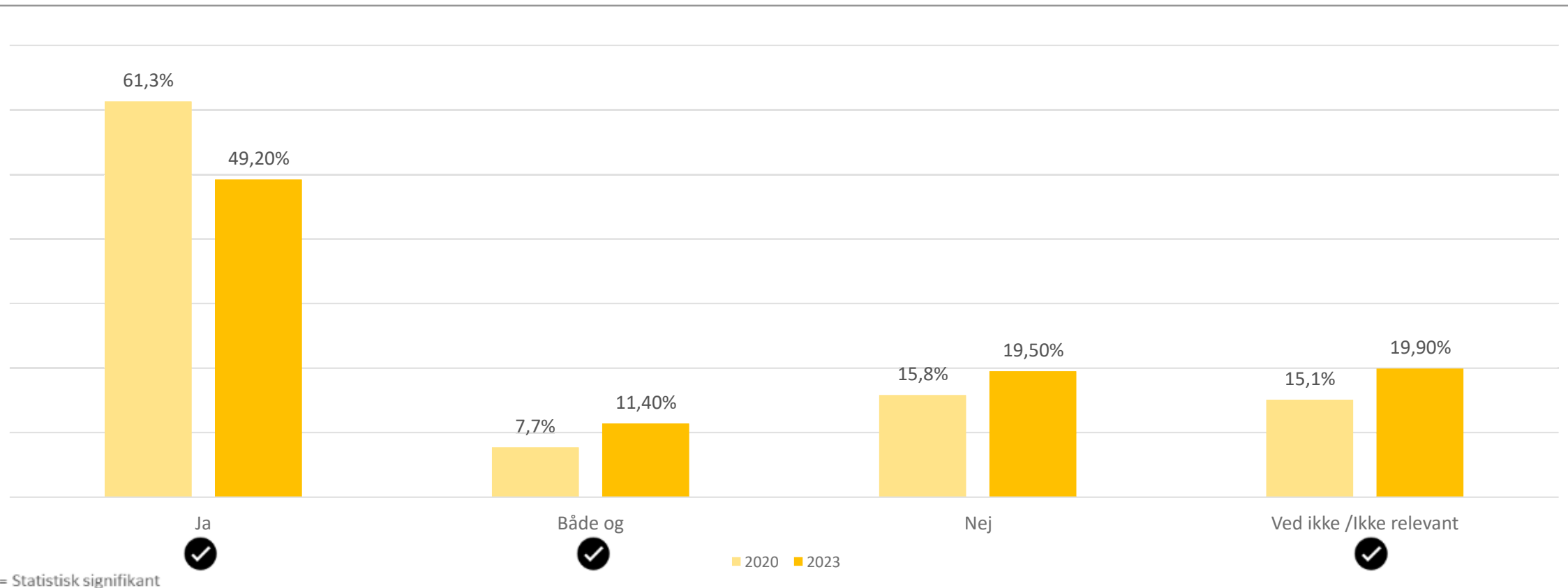
Inddragelse i opgaver

Ca. 38 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de bliver inddraget, mens ca. 24 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.



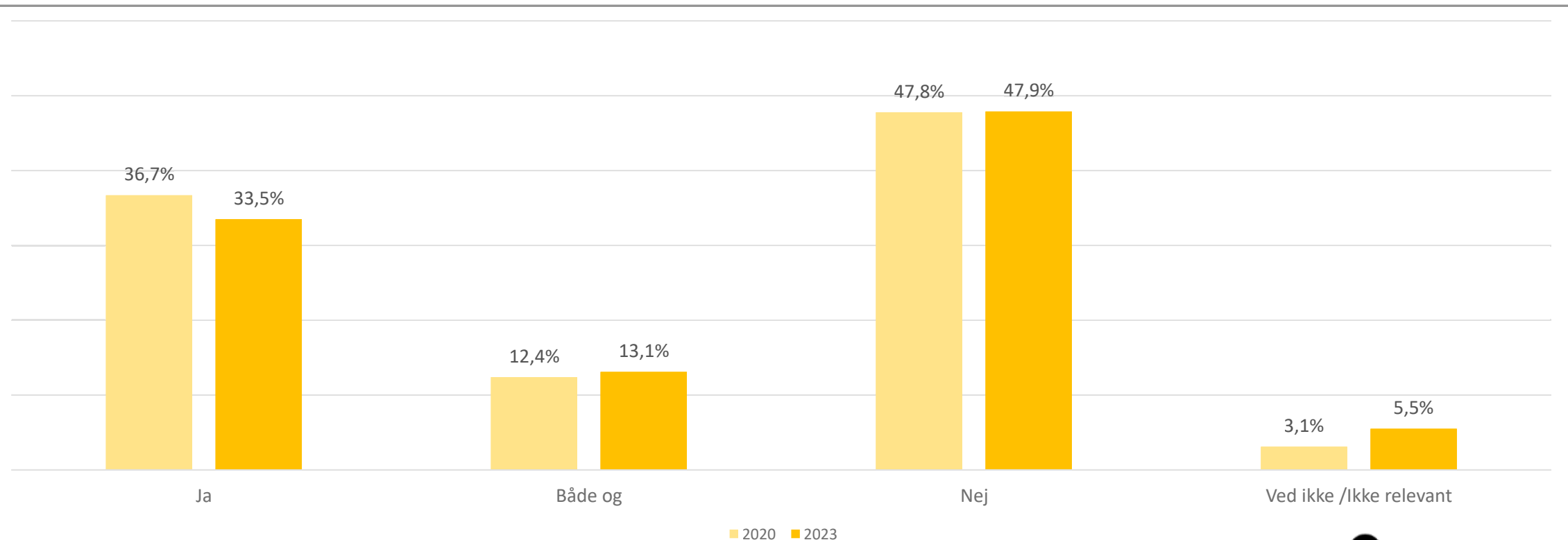
Støtte i at klare tingene selv

Ca. 49 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne støtter dem i at klare flest mulige dagligdagsting selv, mens ca. 20 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.



Omfanget af alenetid

Ca. 34 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre, mens ca. 48 % svarer nej.



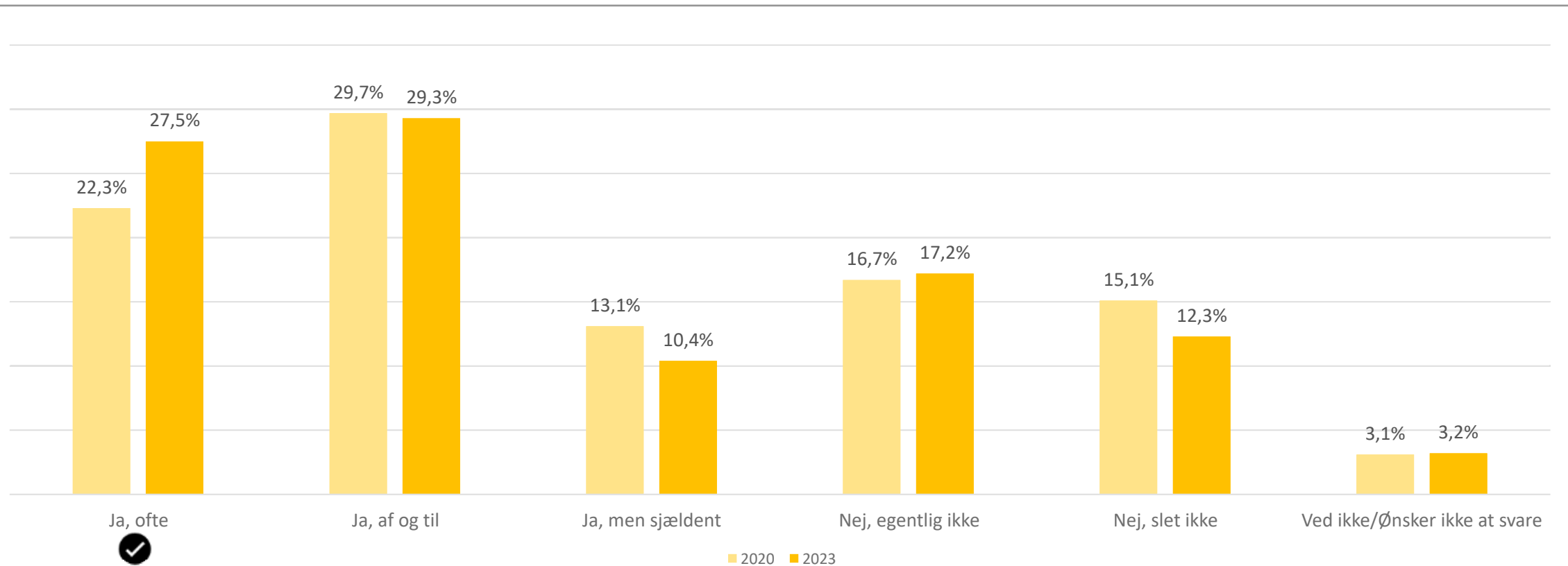
 = Statistisk signifikant



Spørgsmål: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

Tilfreds med omfanget af fællesskab

Ca. 28 % af borgerne svarer i 2023, at de ofte deltager i fællesskaber i den udstrækning, de ønsker det, mens ca. 12% svarer slet ikke. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, ofte, steget signifikant.

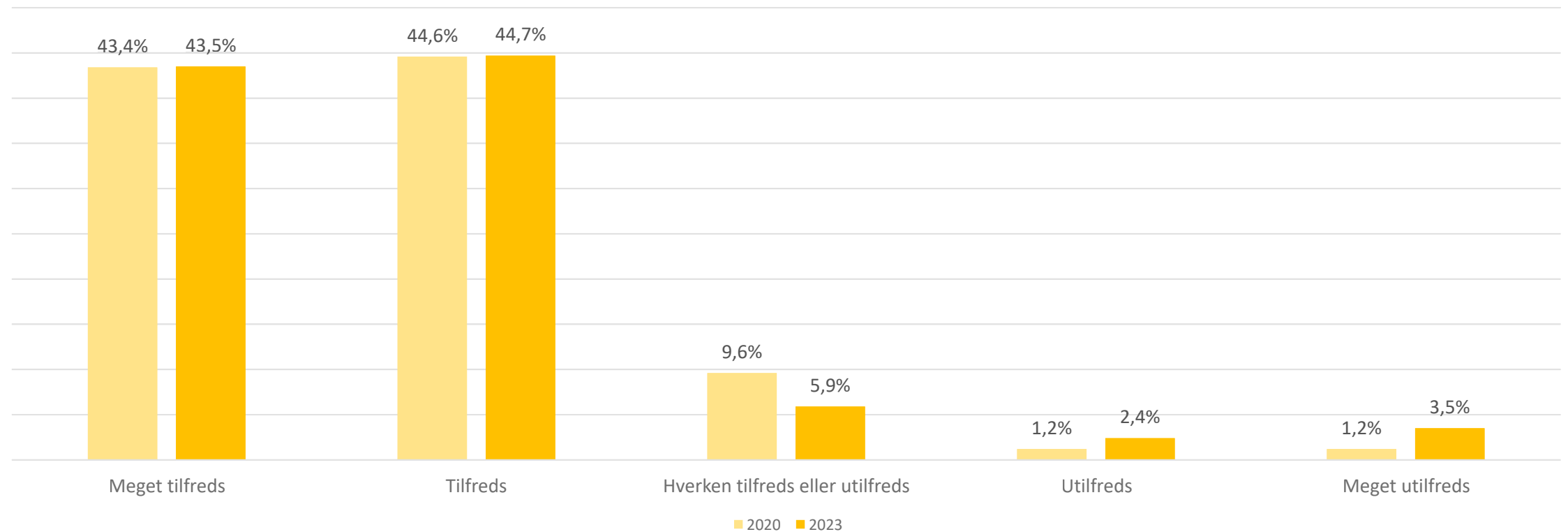


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Deltager du i fællesskaber i den udstrækning, du ønsker det? (Det kan være samvær med andre fx aktivitetstilbud, kulturtilbud, familiesamvær eller lignende) (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

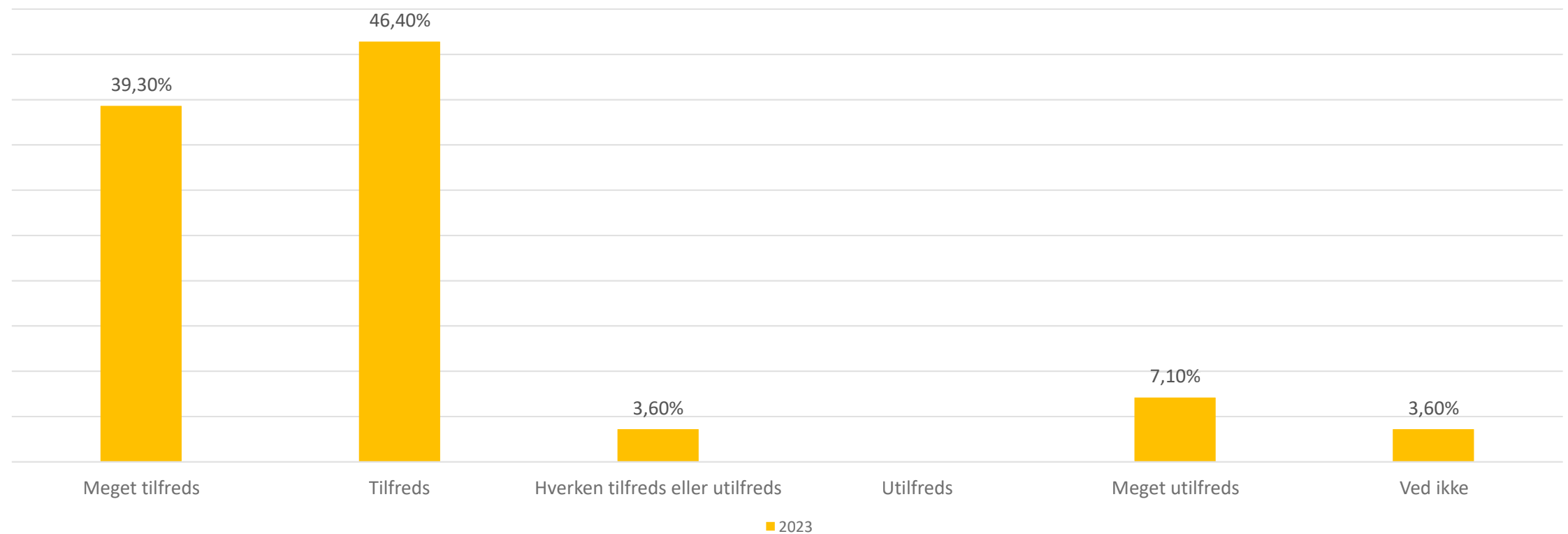
Tilfredshed med hjælp til at vaske sig

Ca. 88 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de modtager til at vaske sig, mens ca. 6 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



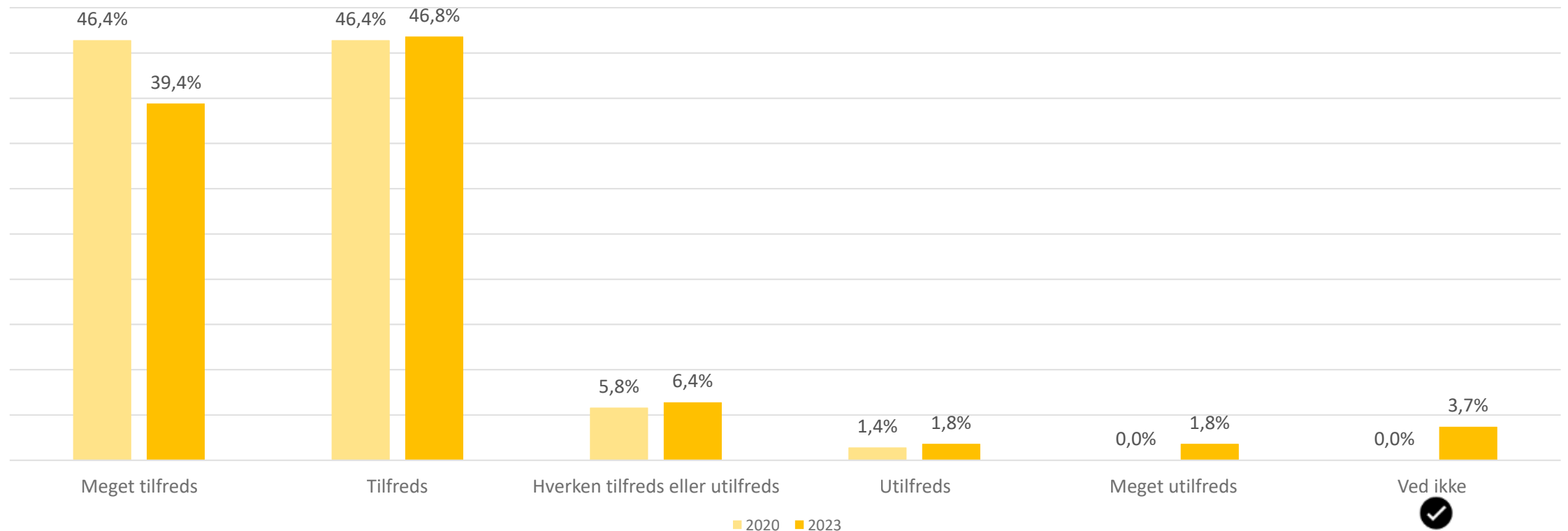
Tilfredshed med hjælp til barbering og frisering

Ca. 86 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til barbering eller frisering, mens ca. 7 % er meget utilfredse.



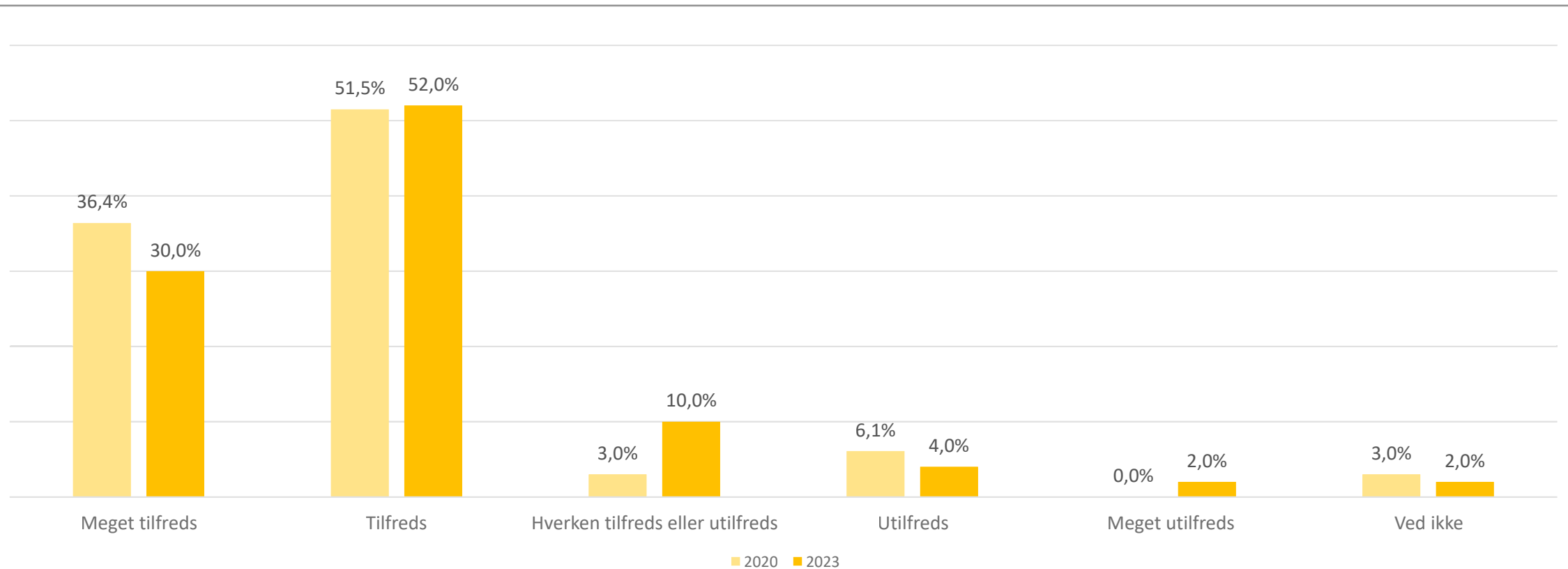
Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning

Ca. 86 % af borgerne svarer i 2023, at er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til af- og påklædning, mens ca. 4 % er utilfredse.



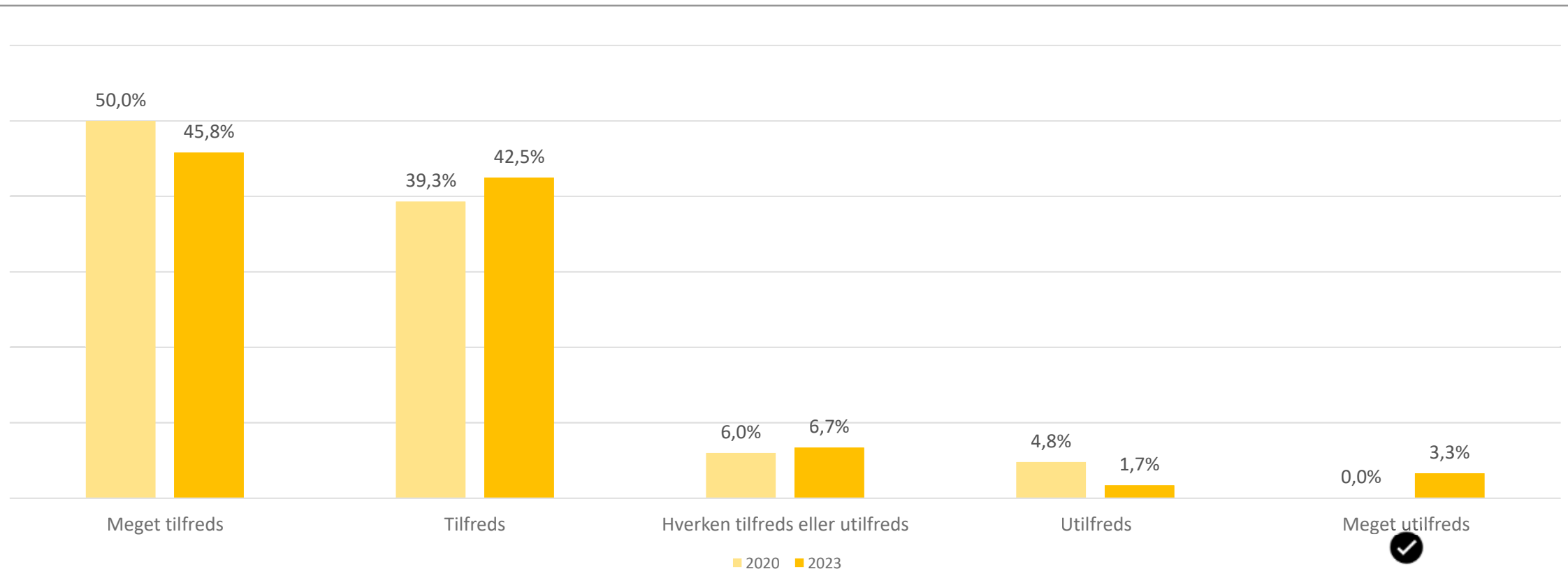
Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

82 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til toiletbesøg, mens ca. 6 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



Tilfredshed med hjælp til bruse- eller karbad

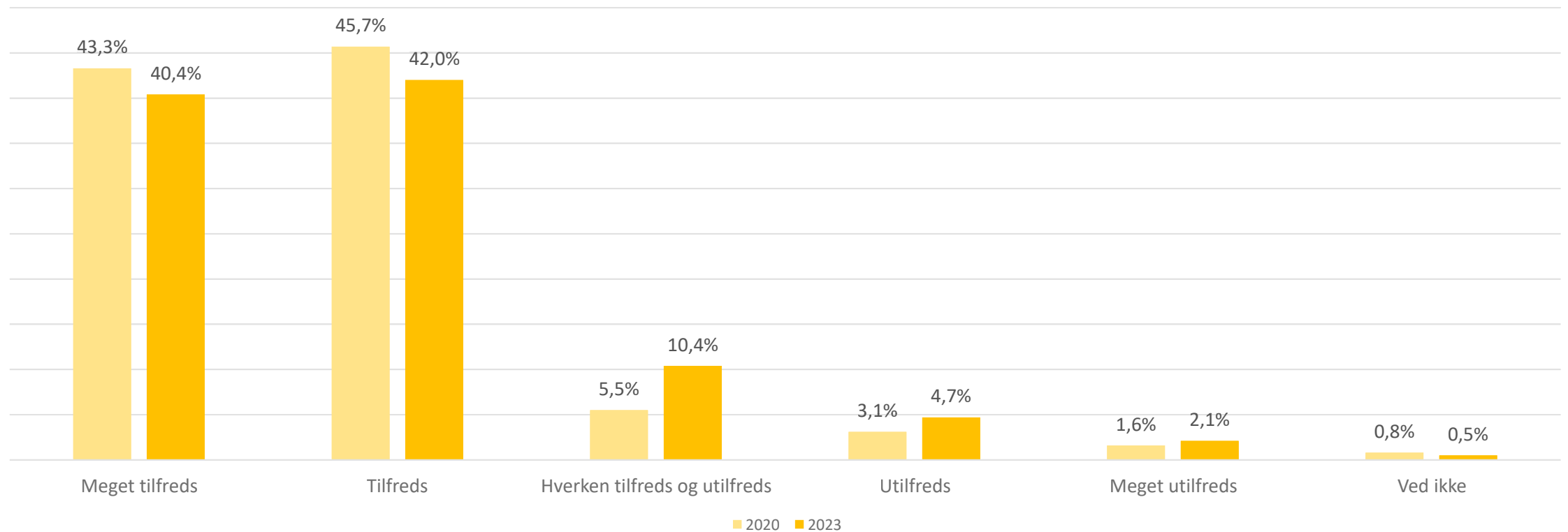
Ca. 88 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til bruse- eller karbad, mens ca. 5 % er utilfredse. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer meget utilfreds, steget signifikant.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til at gå i bruse- eller karbad? (Antal besvarelser 2020: 84, Antal besvarelser 2023: 120)

Tilfredshed med personlig hjælp

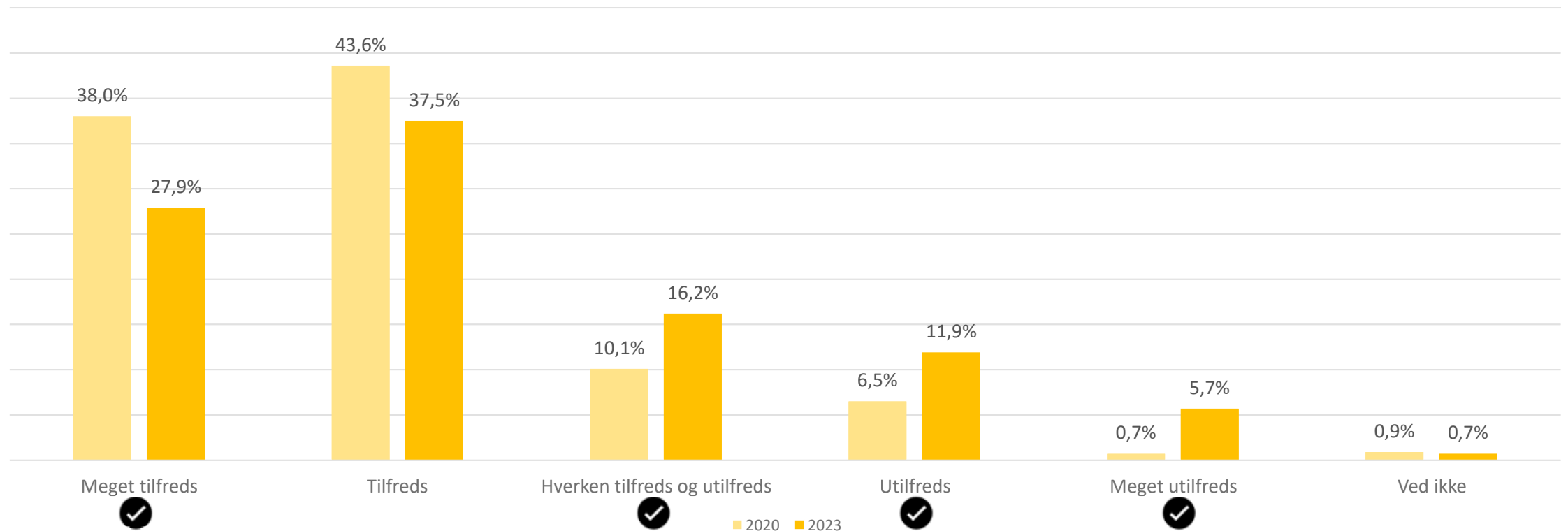
Ca. 82 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige hjælp, mens ca. 5 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager? (Antal besvarelser 2020: 127, Antal besvarelser 2023: 193)

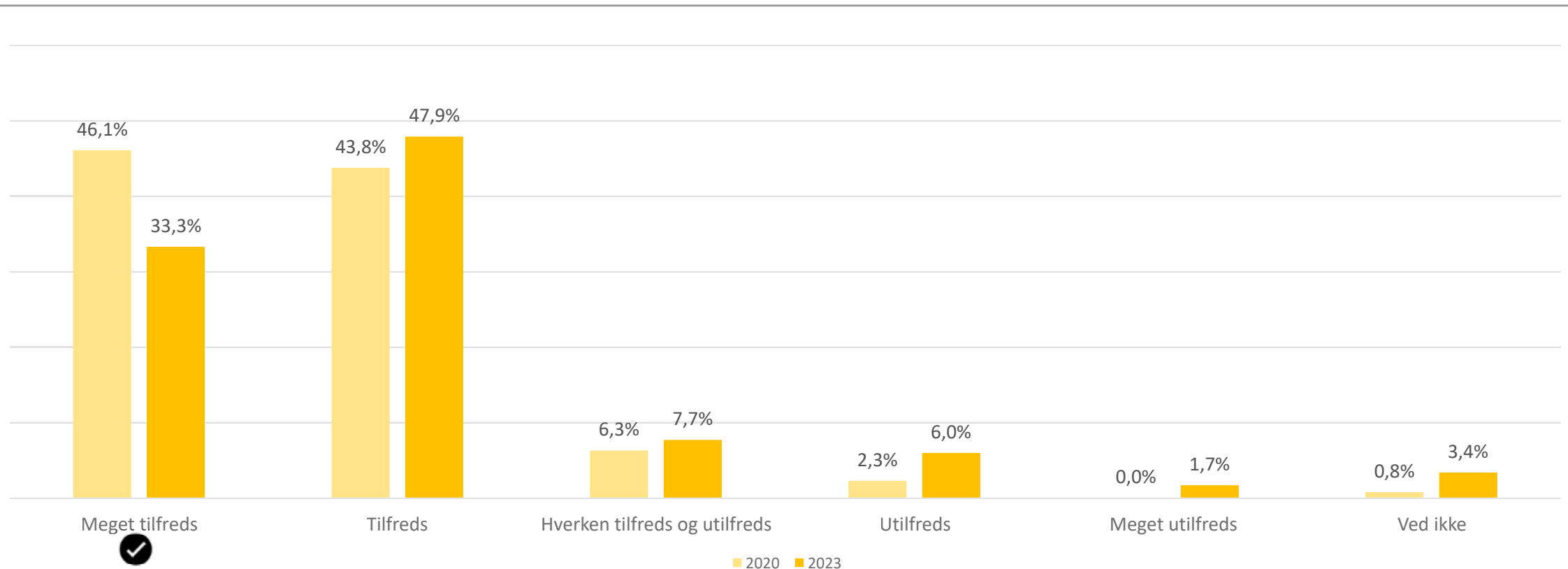
Tilfredshed med hjælp til rengøring

Ca. 28 % af borgerne svarer i 2023, at de er meget tilfredse med rengøringshjælpen og ca. 38 % er tilfredse. Ca. 12 % af borgerne er utilfredse og ca. 6 % er meget utilfredse. Andelen af meget tilfredse borgere er faldet signifikant fra 2020 til 2023, mens andelen af utilfredse og meget utilfredse borgere er steget signifikant.



Tilfredshed med hjælp til tøjvask

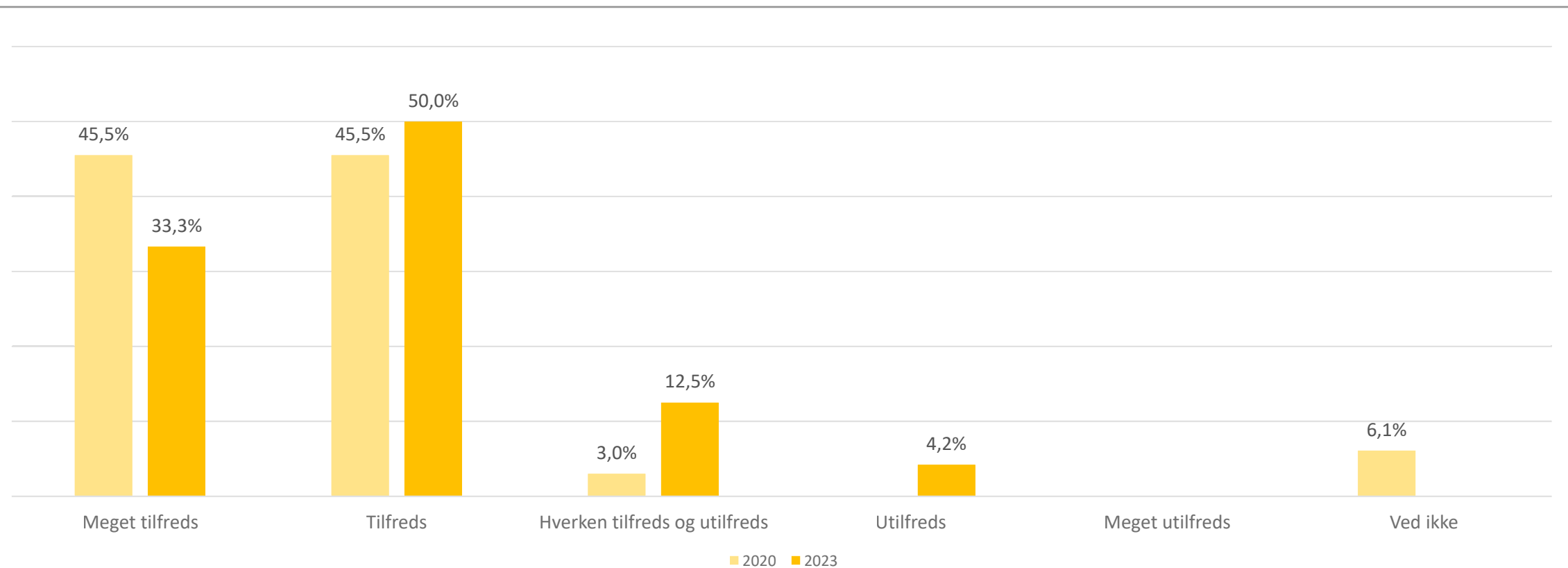
Ca. 33 % af borgerne svarer i 2023, at de er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask og ca. 48 % er tilfredse. Ca. 8 % er utilfredse eller meget utilfredse. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer meget tilfreds, faldet signifikant.



 = Statistisk signifikant

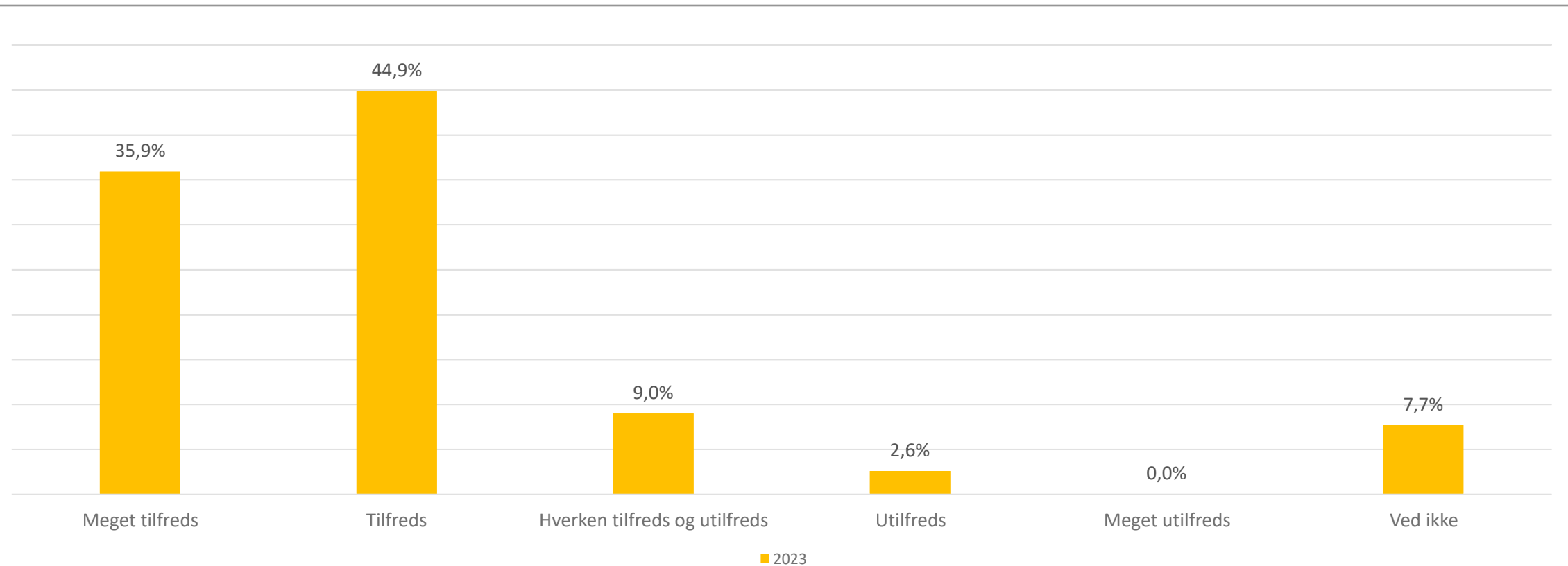
Tilfredshed med hjælp til indkøb

Ca. 83 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til indkøb, mens ca. 4 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



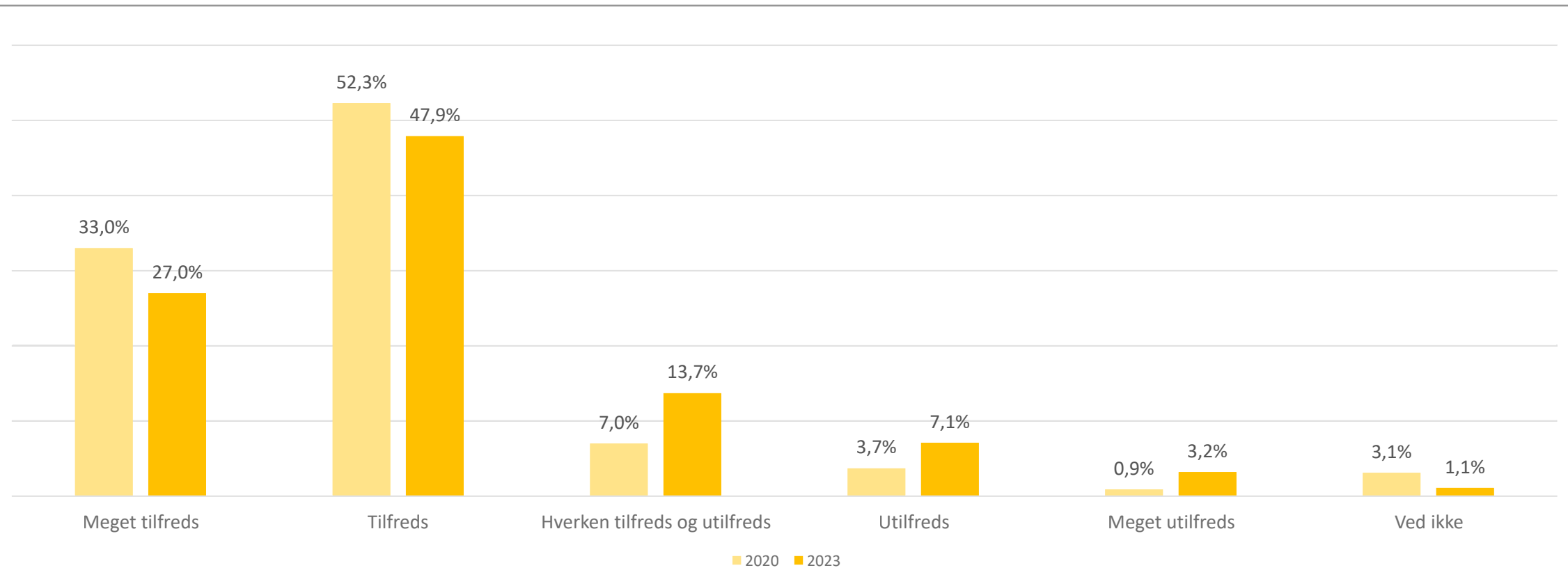
Tilfredshed med hjælp til måltider

Ca. 81 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp til måltider, mens ca. 8 % er utilfredse.



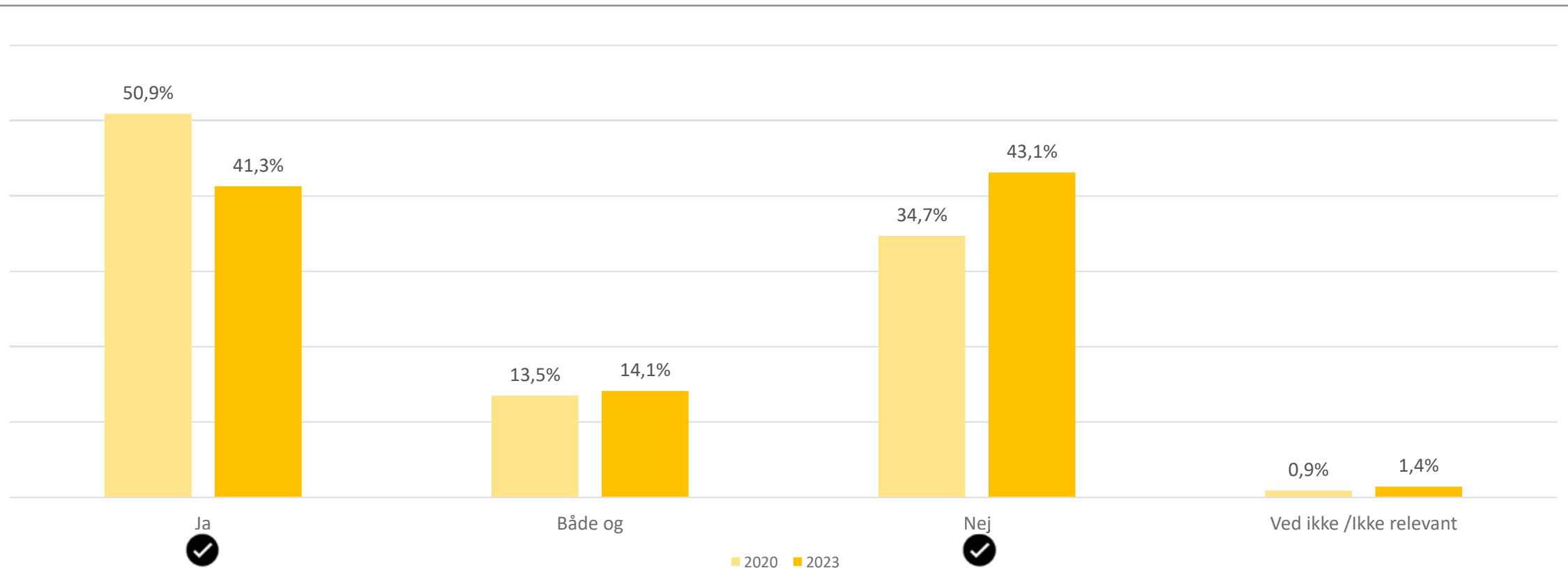
Tilfredshed med praktisk hjælp

75 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, mens ca. 10 % er utilfredse eller meget utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



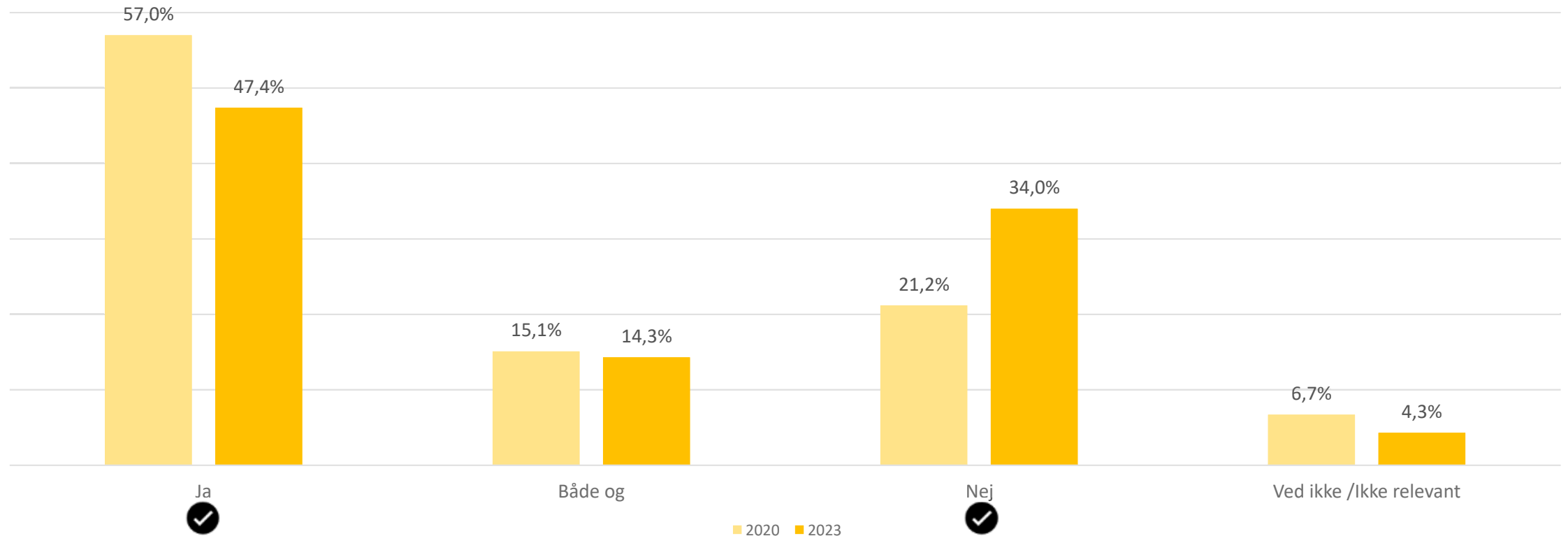
De samme hjælpere

Ca. 41 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at det ofte er de samme hjælpere, der kommer hjemme hos dem, mens ca. 43 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



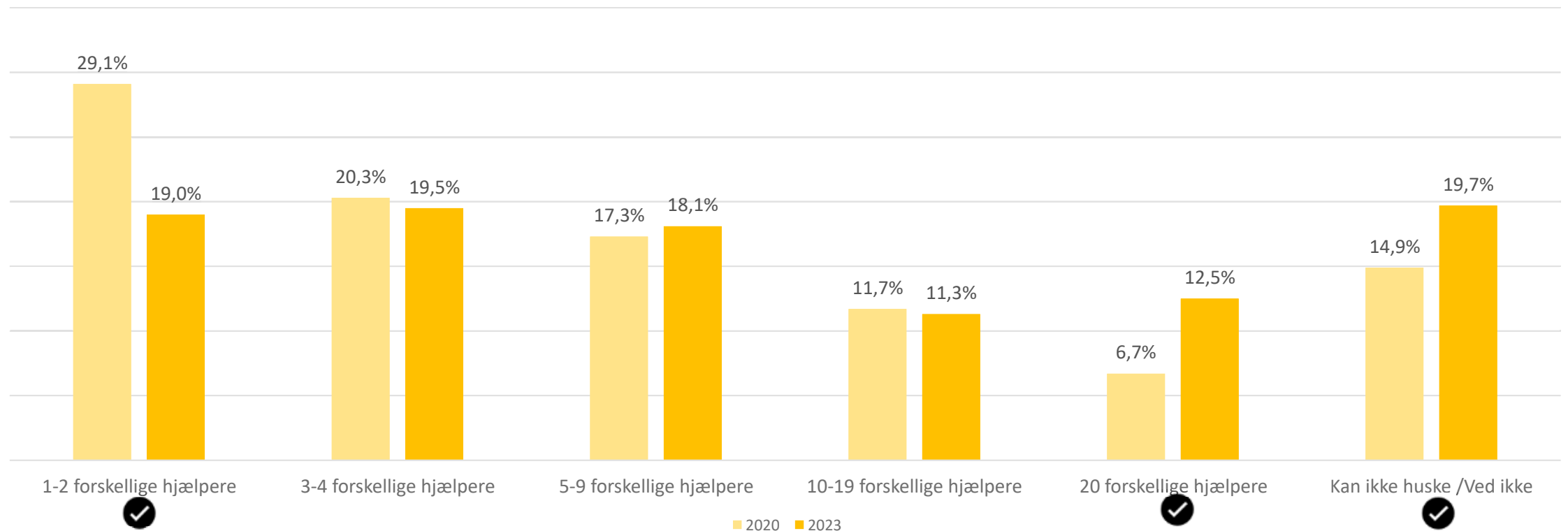
Forholdet mellem hjælp og hjælpere

Ca. 47 % af borgere svarer i 2023 ja til, at hjælpen, de får, er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem, mens 34 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Antallet af forskellige hjælpere

19 % af borgerne vurderer i 2023, at de i dagtimerne, i løbet af de seneste tre måneder, har fået besøg af 1-2 forskellige hjælpere. Ca. 20 % vurderer, at det er 3-4 forskellige hjælpere, mens ca. 18 % vurderer antallet af forskellige hjælpere til at være 5-9. Ca. 13 % vurderer, at de har haft mindst 20 forskellige hjælpere på besøg. Andelen, der har 1-2 forskellige hjælpere er signifikant lavere i 2023 end i 2020, mens andelen med mindst 20 forskellige hjælpere er signifikant højere.

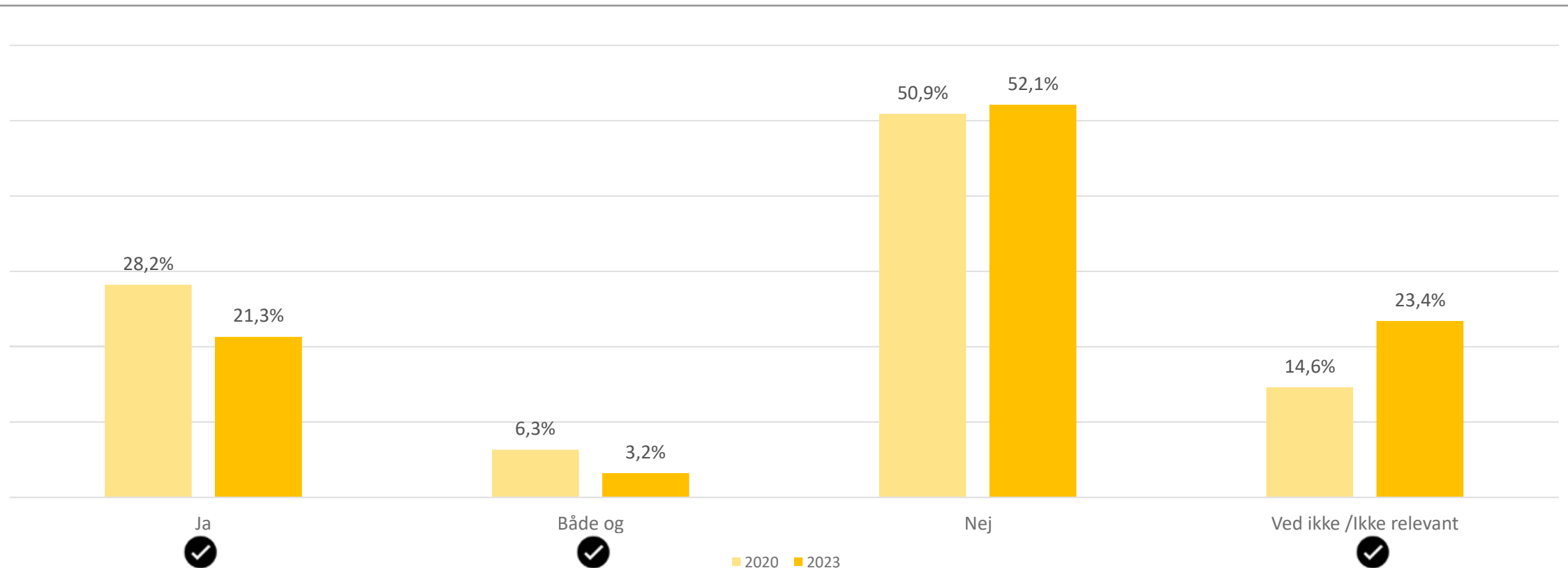


✓ = Statistisk signifikant

■ 2020 ■ 2023

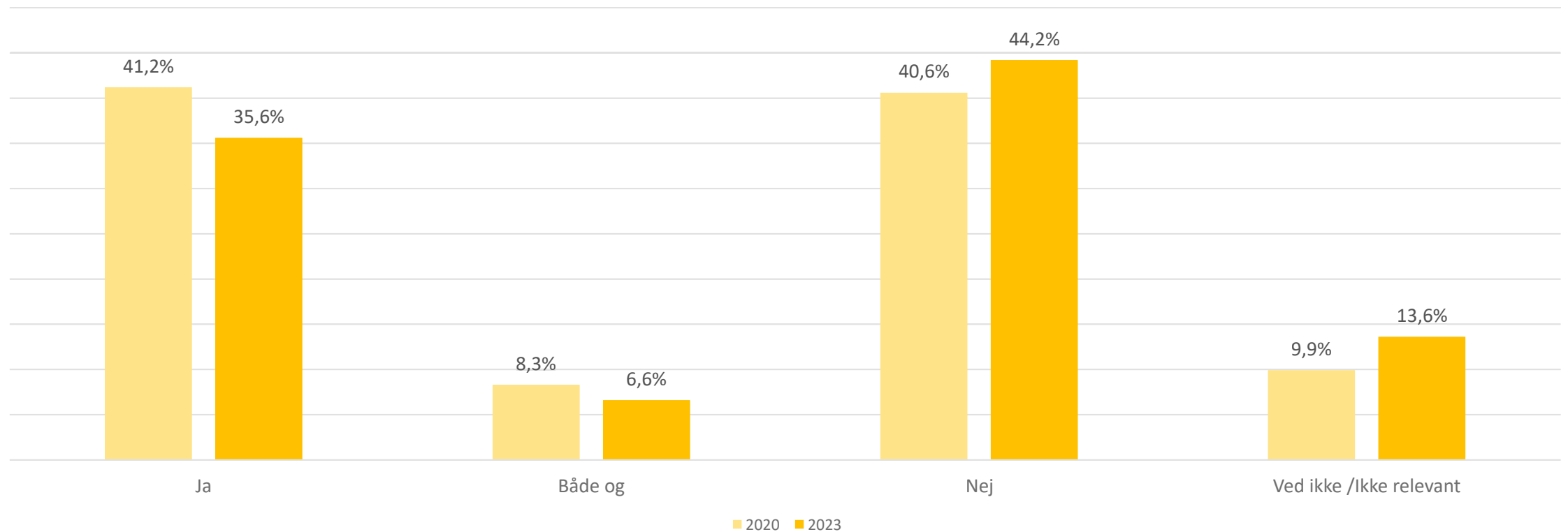
Information om aktivitetstilbud

Ca. 21 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at medarbejderne er gode til informere om aktivitetstilbud, mens ca. 52 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.



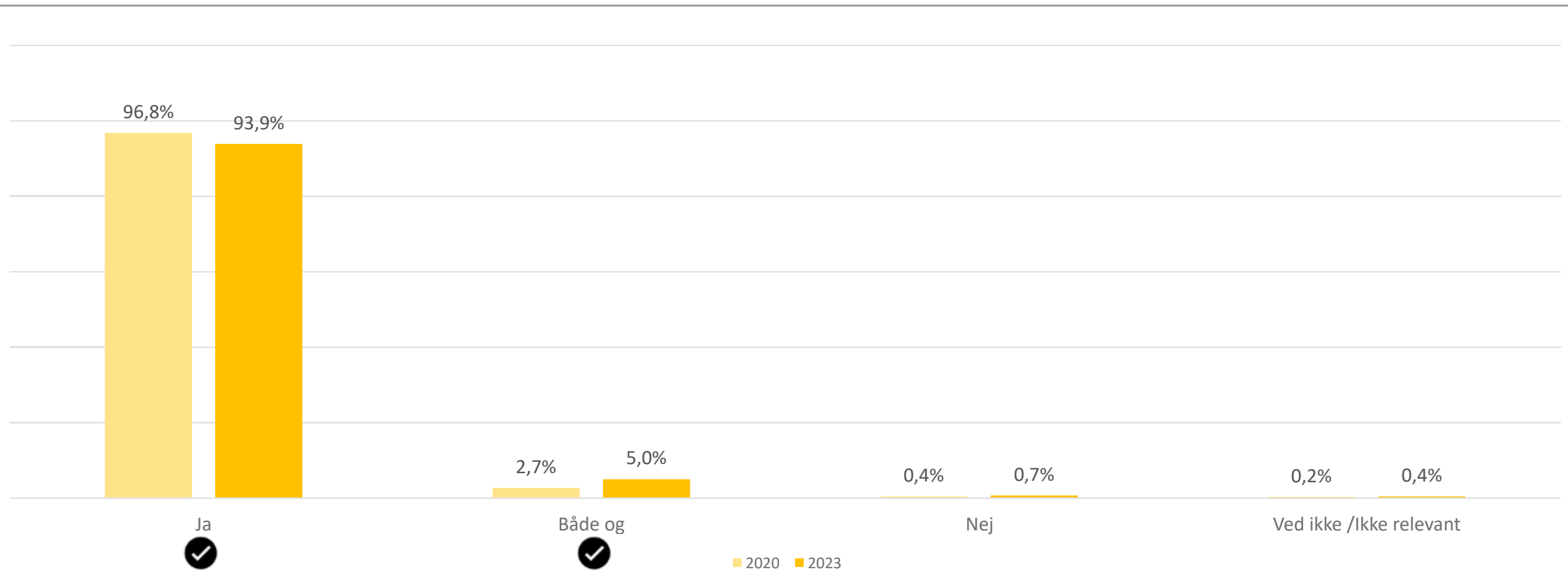
Information om mulig hjælp

Ca. 36 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at medarbejderne er gode til at informere om hvilken hjælp de kan få, mens ca. 44 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



Hjælperens venlighed

Ca. 94 % svarer i 2023 ja til, at hjælperne er venlige over for dem, mens ca. 1 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.

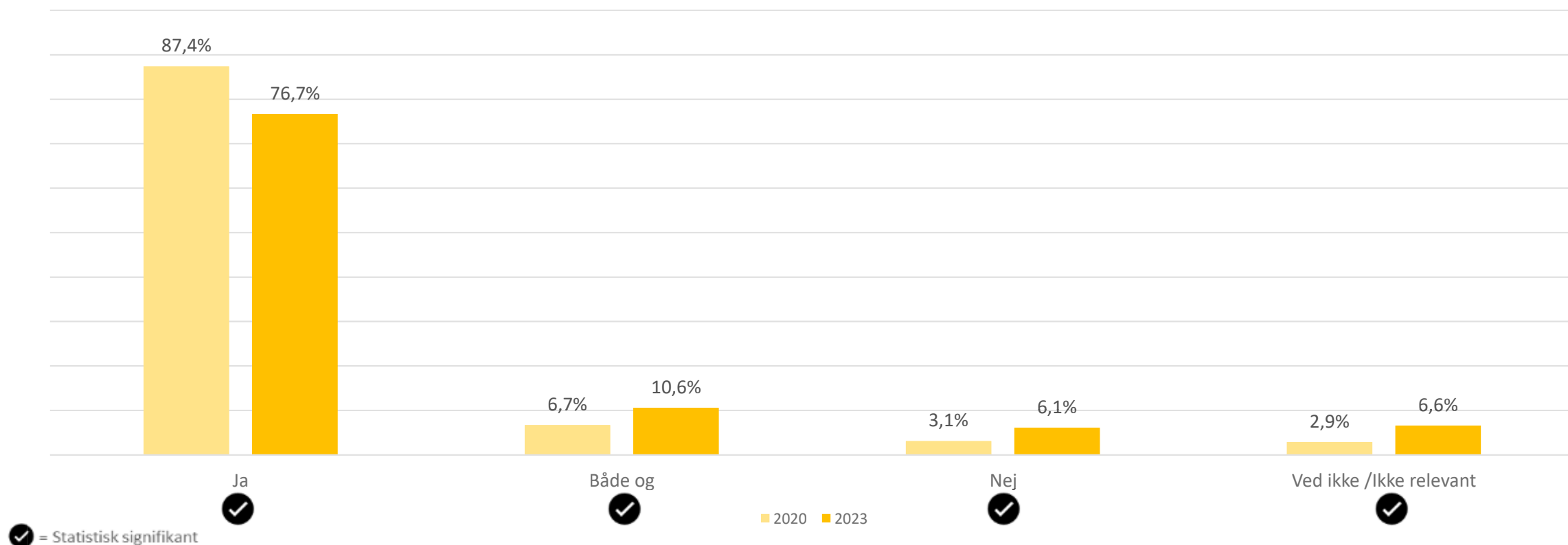


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne er venlige over for dig? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 2023)

Hjælperens hensyntagen til behov og ønsker

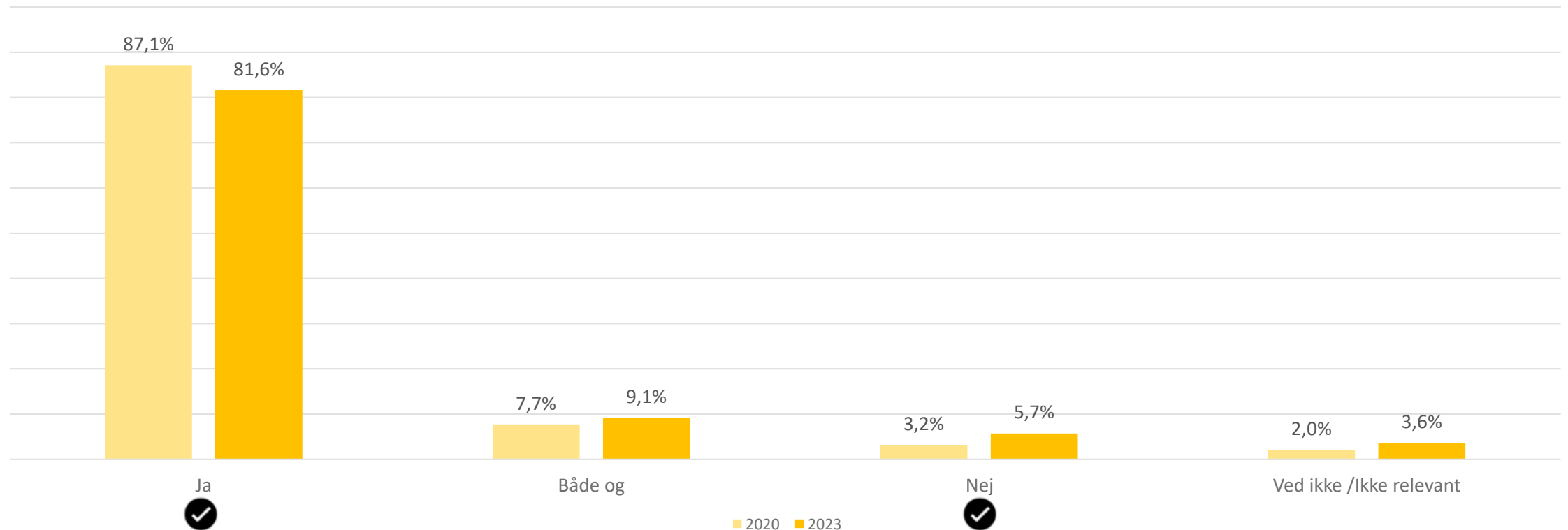
Ca. 77 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne tager hensyn til deres behov og ønsker, mens ca. 6 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

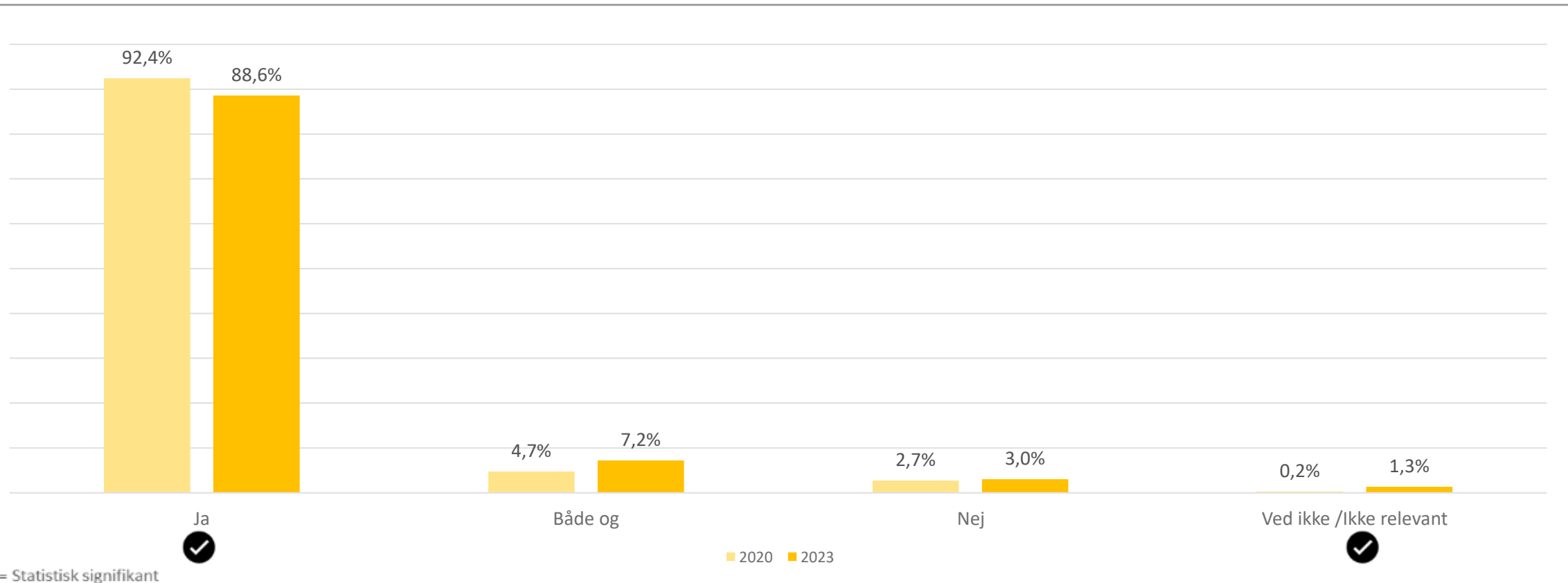
Den tildelte hjælp

Ca. 82 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne udfører den hjælp, de har fået tildelt, mens ca. 6 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Hjælpernes udvisning af respekt

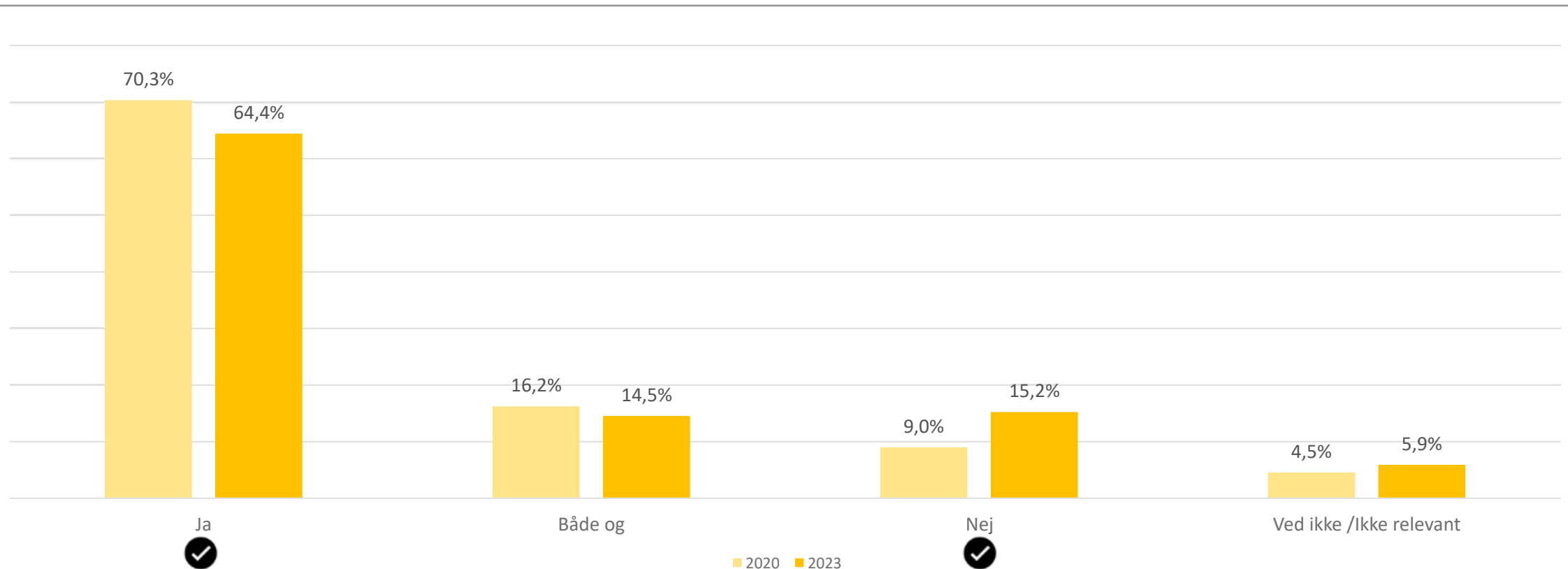
Ca. 87 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne udviser respekt overfor dem, mens 3 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne udviser respekt over for dig? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

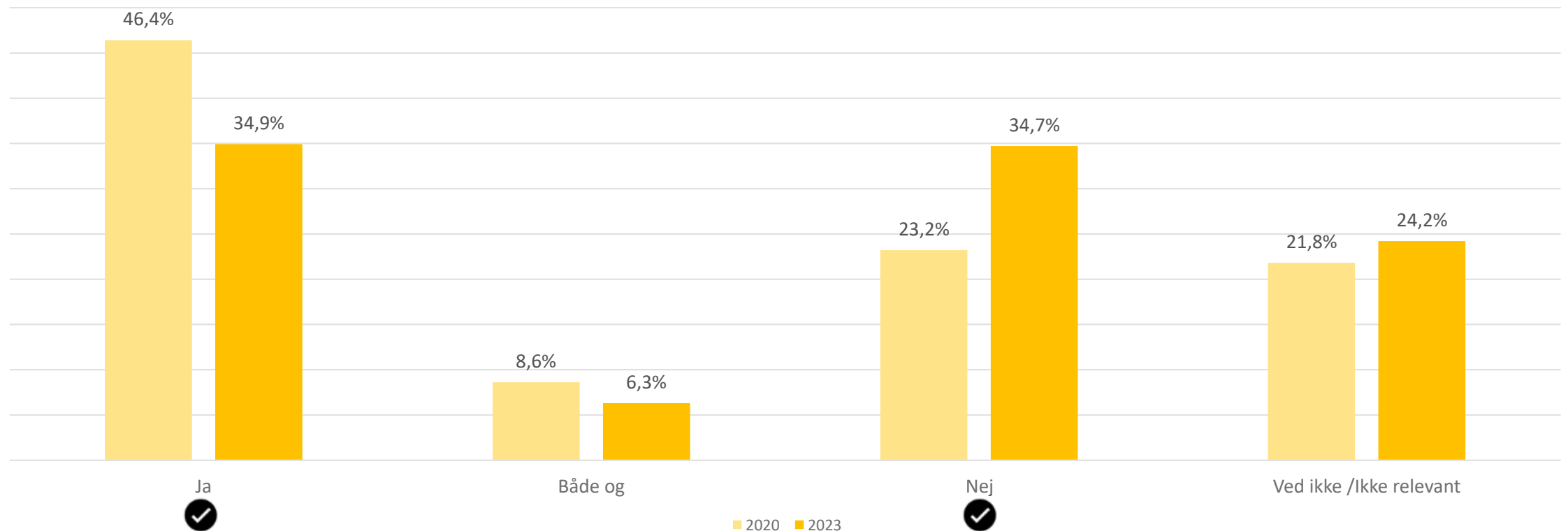
Modtagelse af pleje til aftalt tid

Ca. 64 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne generelt kommer til tiden, mens ca. 15 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



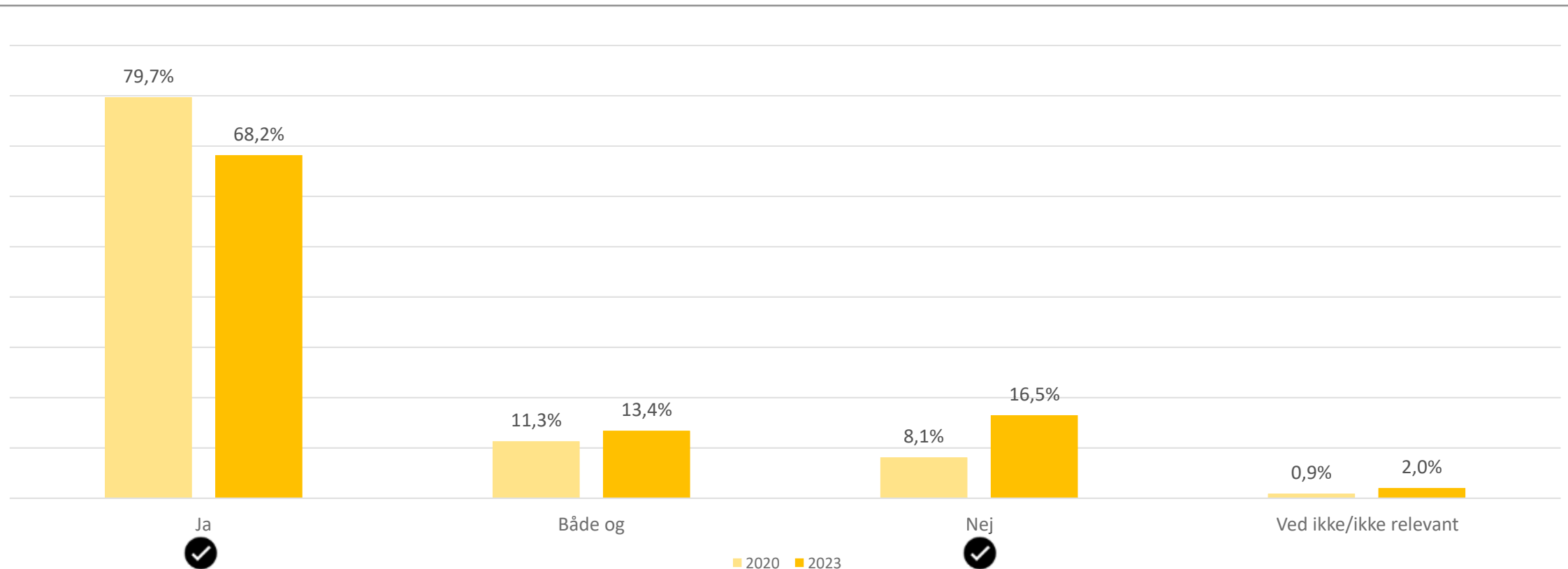
Hjælpernes information ved forsinkelse

Ca. 35 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælperne giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter, mens ca. 35 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Relevant hjælp

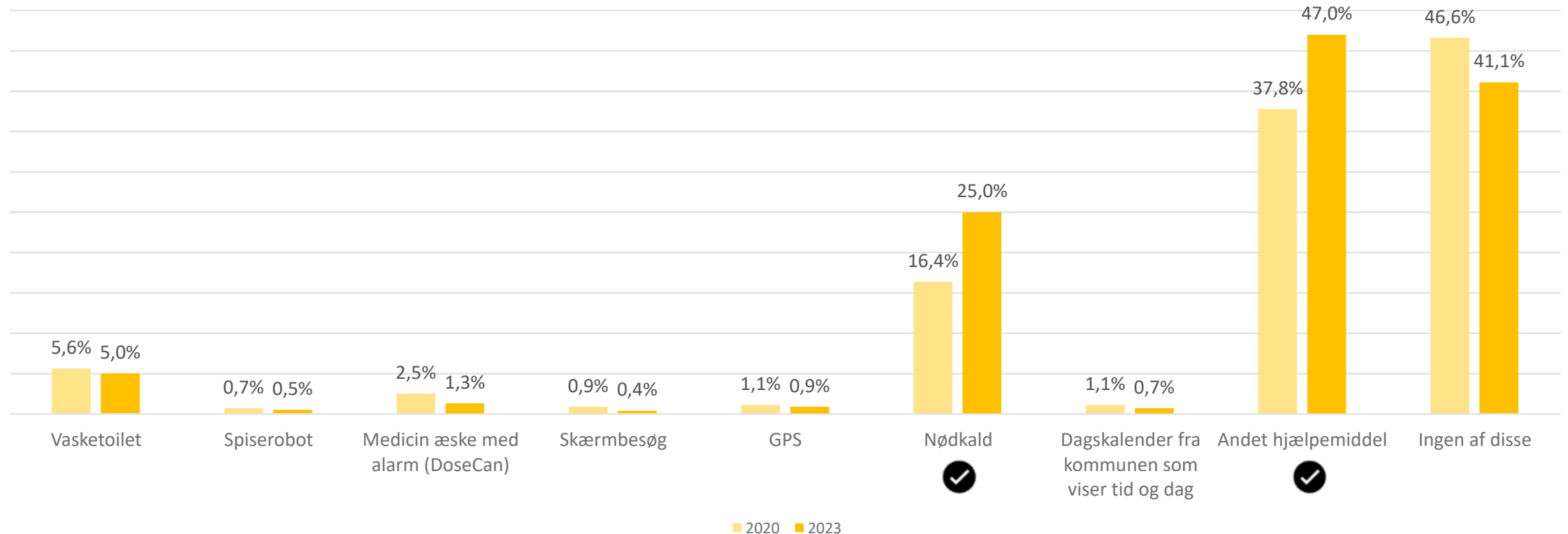
Ca. 68 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at få den hjælp de har brug for, mens ca. 17 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Hjælpemidler

Ca. 41 % af alle hjemmehjælpsbrugere i 2023 har svaret, at de ikke har et af nedenstående nævnte hjælpemidler. Ca. 47 % har et andet hjælpemiddel. 25 % af borgerne har nødkald.

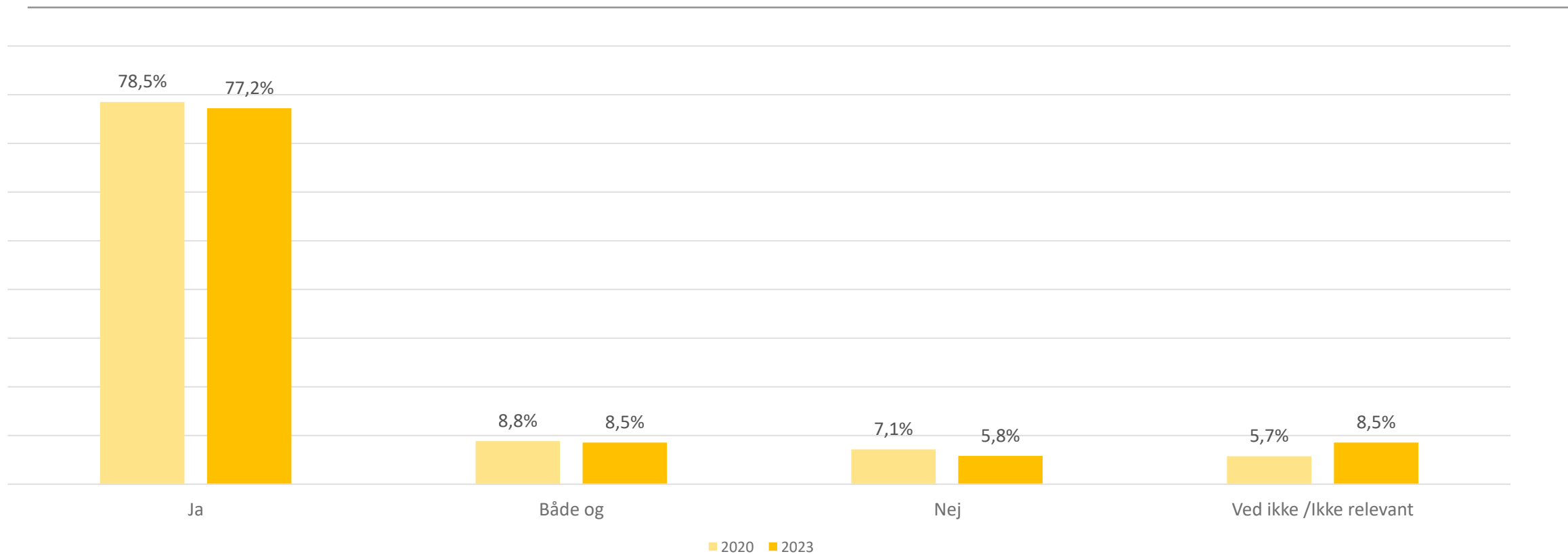
Andelen, der ikke har et hjælpemiddel, er faldet fra 2020 til 2023. Andelen, der har nødkald og/eller et andet hjælpemiddel, er signifikant højere i 2023 end i 2020.



✓ = Statistisk signifikant

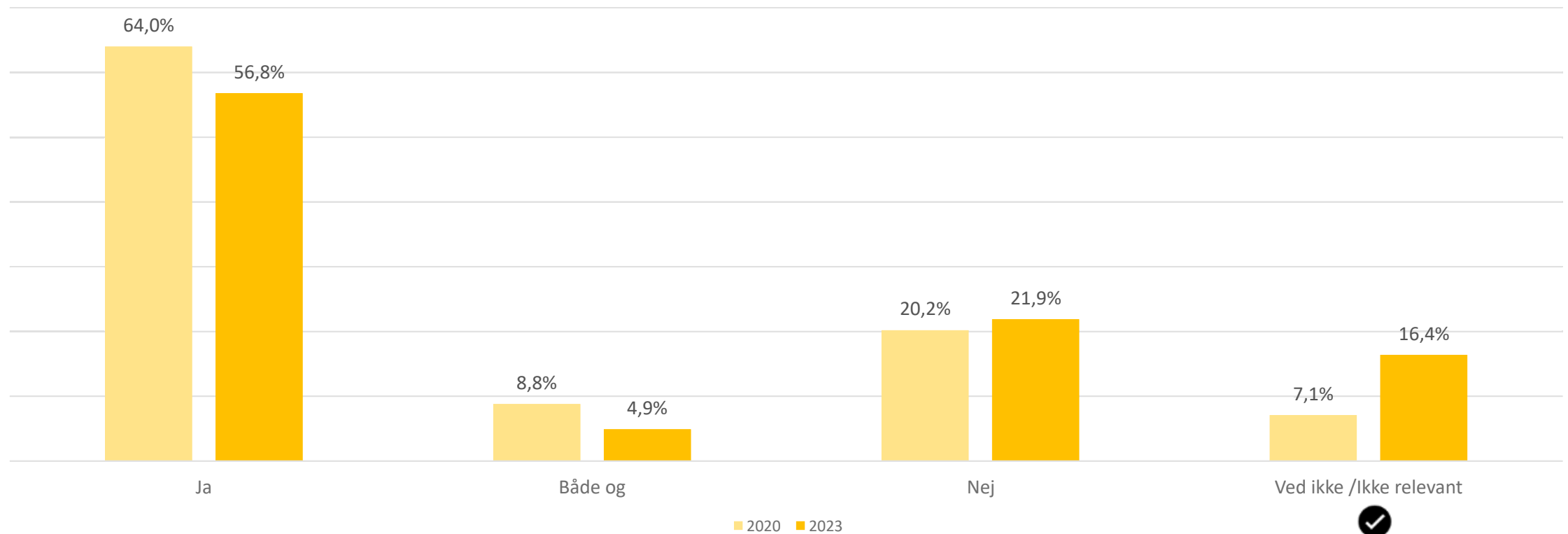
Vurdering af hjælpemidlerne

Ca. 77 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at hjælpen fra hjælpemidlerne gør, at de bedre kan gøre de ting, der er vigtige for dem. Ca. 6 % af borgerne har svaret nej. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



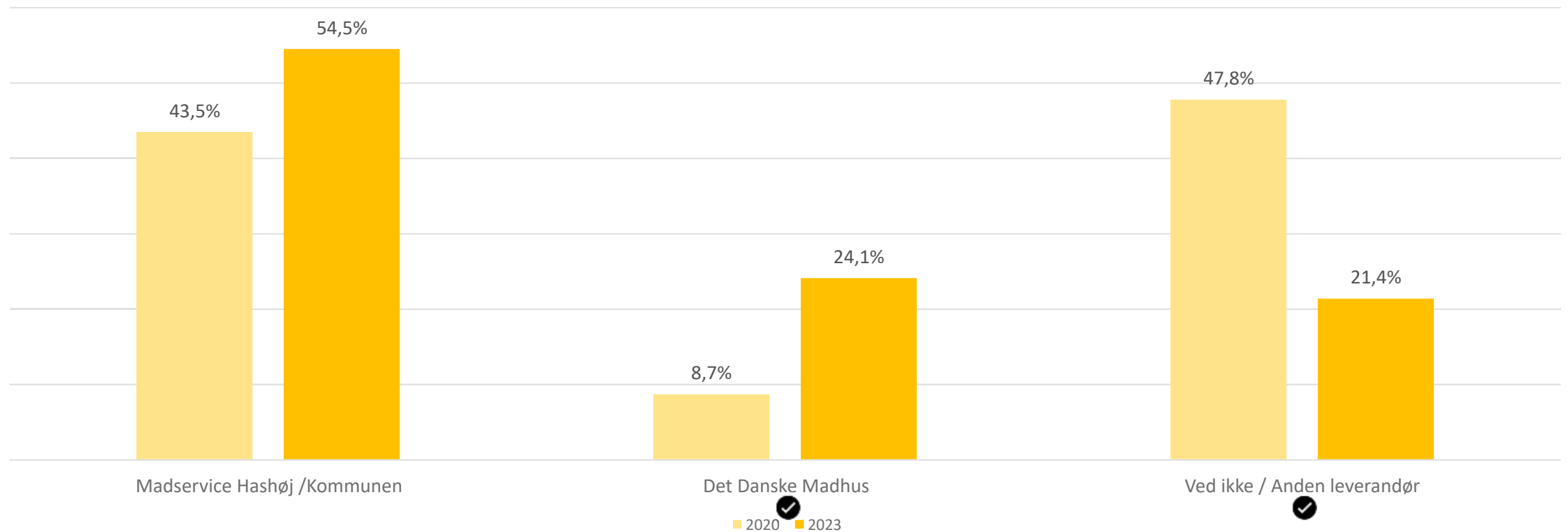
Medbestemmelse ved valg af hjælpemidler

Ca. 57 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de har medbestemmelse i forhold til, hvilke hjælpemidler de anvender, mens ca. 22 % svarer nej.



Madleverandør

Ca. 55 % af borgerne modtager i 2023 mad fra Madservice Hashøj/Kommunen, mens ca. 24 % modtager mad fra Det Danske Madhus. Andelen, der svarer Det Danske Madhus er signifikant højere i 2023 end i 2020, mens andelen der svarer anden leverandør/ved ikke, er signifikant lavere.

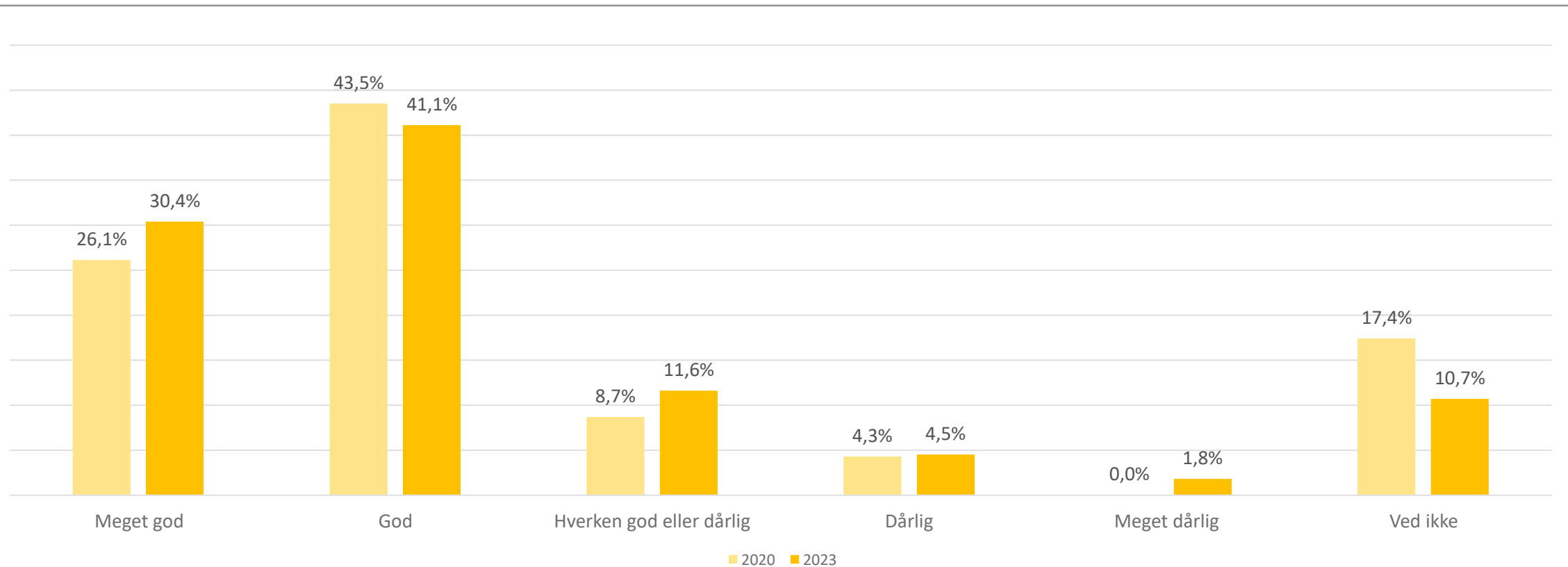


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Hvem er leverandør af den madservice, du modtager? (Antal besvarelser 2020: 23, Antal besvarelser 2023: 112)

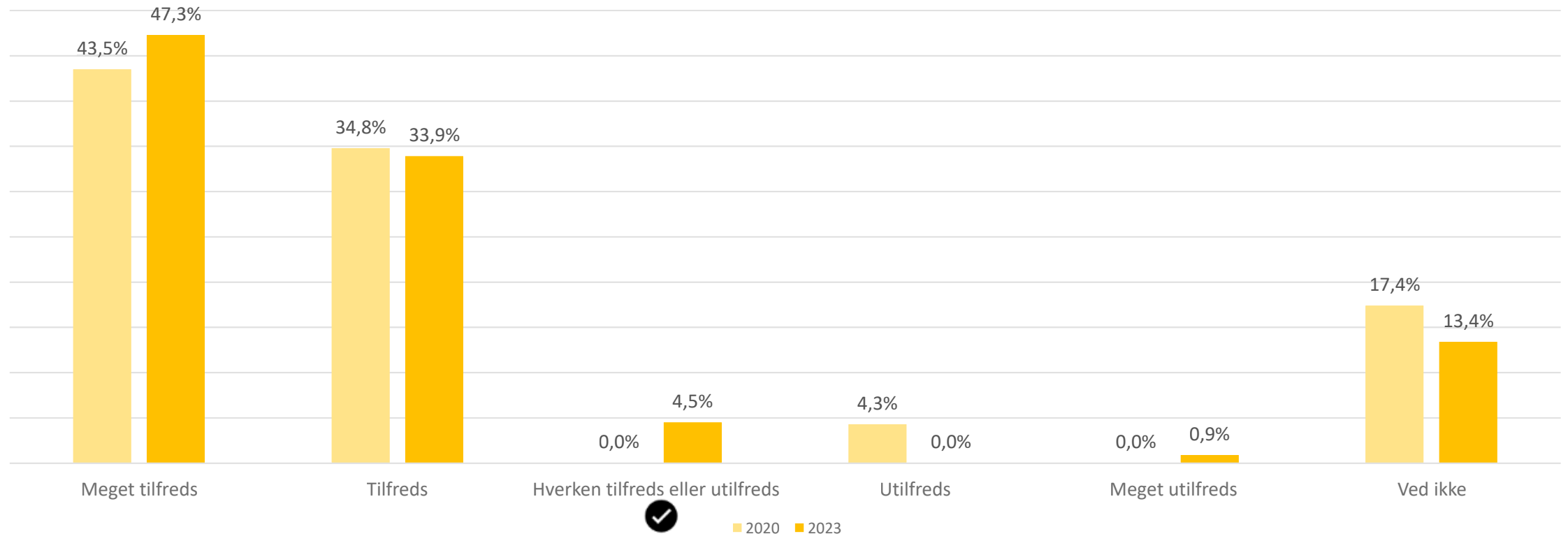
Vurdering af leveret mad

Ca. 76 % af borgerne svarer i 2023, at maden de får leveret er god eller meget god, mens ca. 6 % svarer, at den er dårlig eller meget dårlig. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



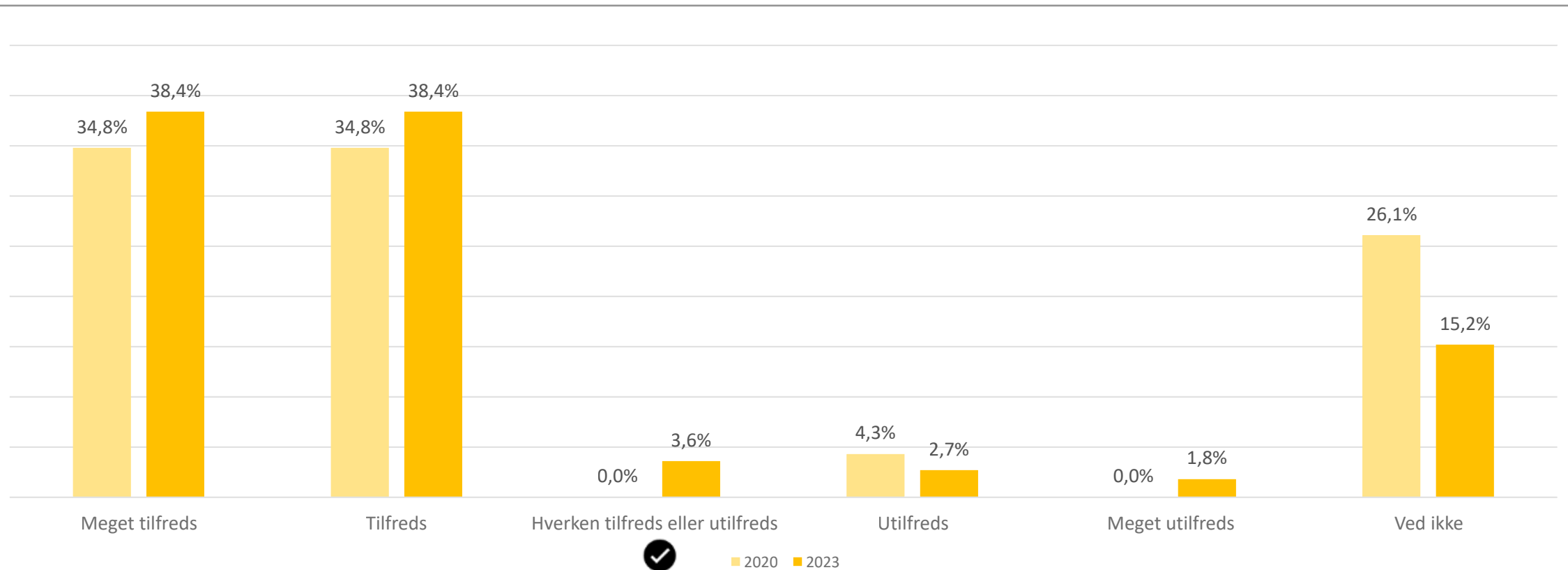
Overholdelse af tidsfrist ved madlevering

Ca. 81 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med madleveringen, mens ca. 1 % er utilfredse. Der er ingen signifikant forskel fra 2020 til 2023 i andelen, der svarer tilfreds eller utilfreds.



Tilfredshed med udvalg af menuer

Ca. 77 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med udvalget af menuer, mens ca. 5 % er utilfredse. Der er ingen signifikant forskel fra 2020 til 2023 i andelen, der er tilfredse eller utilfredse.

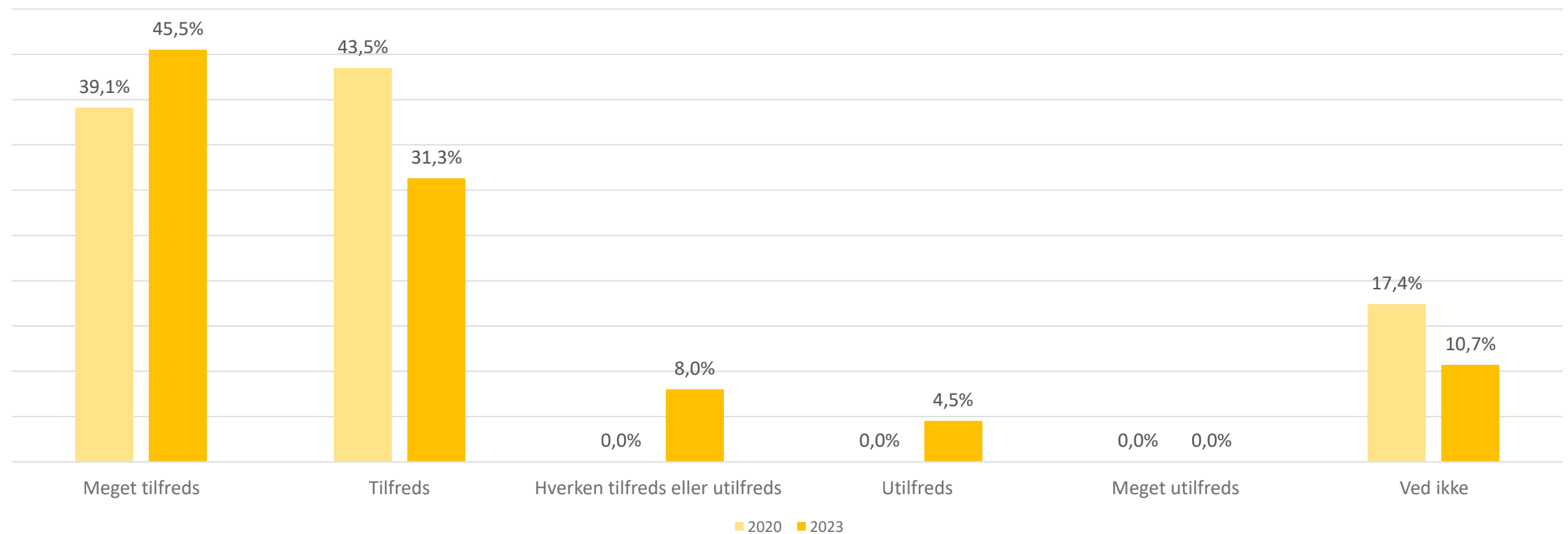


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer? (Antal besvarelser 2020: 23, Antal besvarelser 2023: 112)

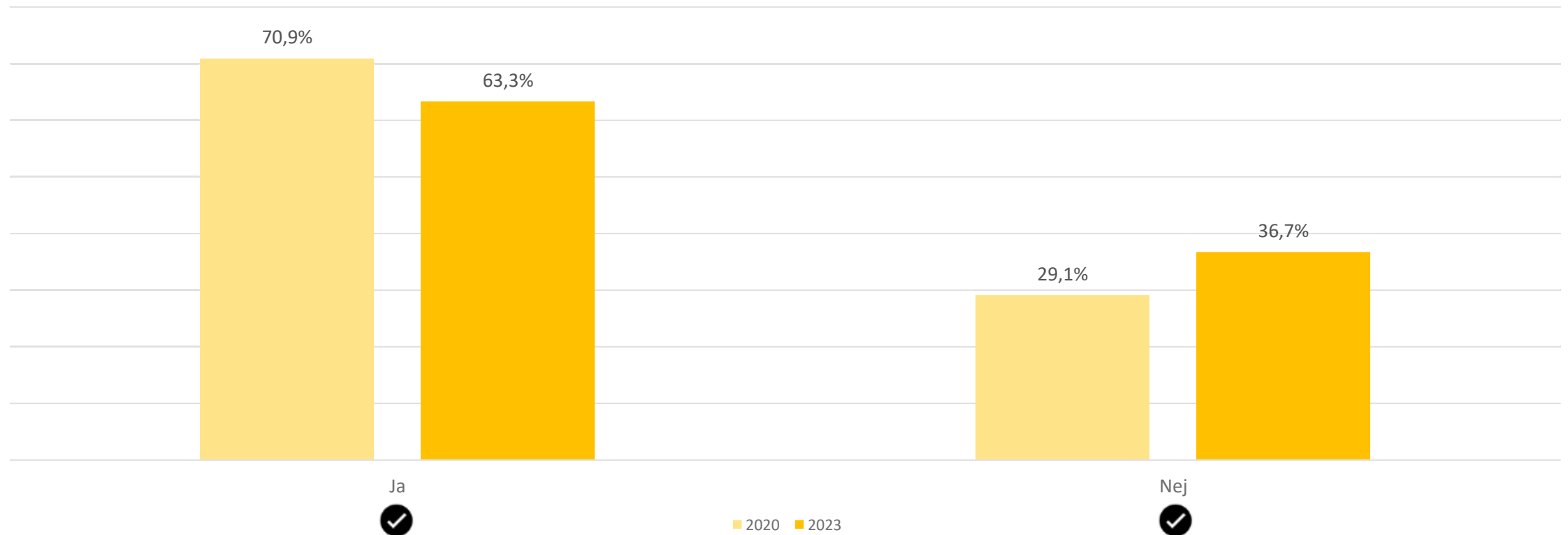
Tilfredshed med portionsstørrelse

Ca. 79 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse eller meget tilfredse med portionernes størrelse, mens ca. 5 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



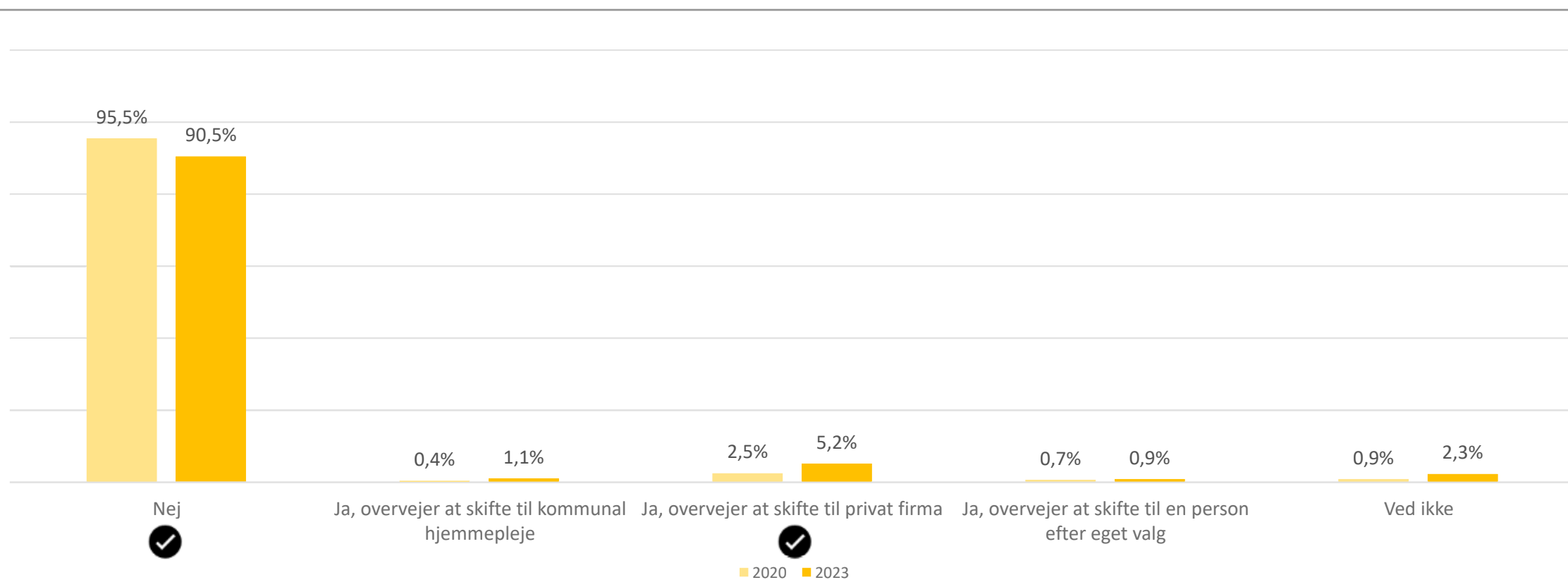
Valg mellem offentlig eller privat leverandør

Ca. 63 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de ved, at de kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører, mens ca. 36 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Overvejelser om at skifte hjemmeplejeordning

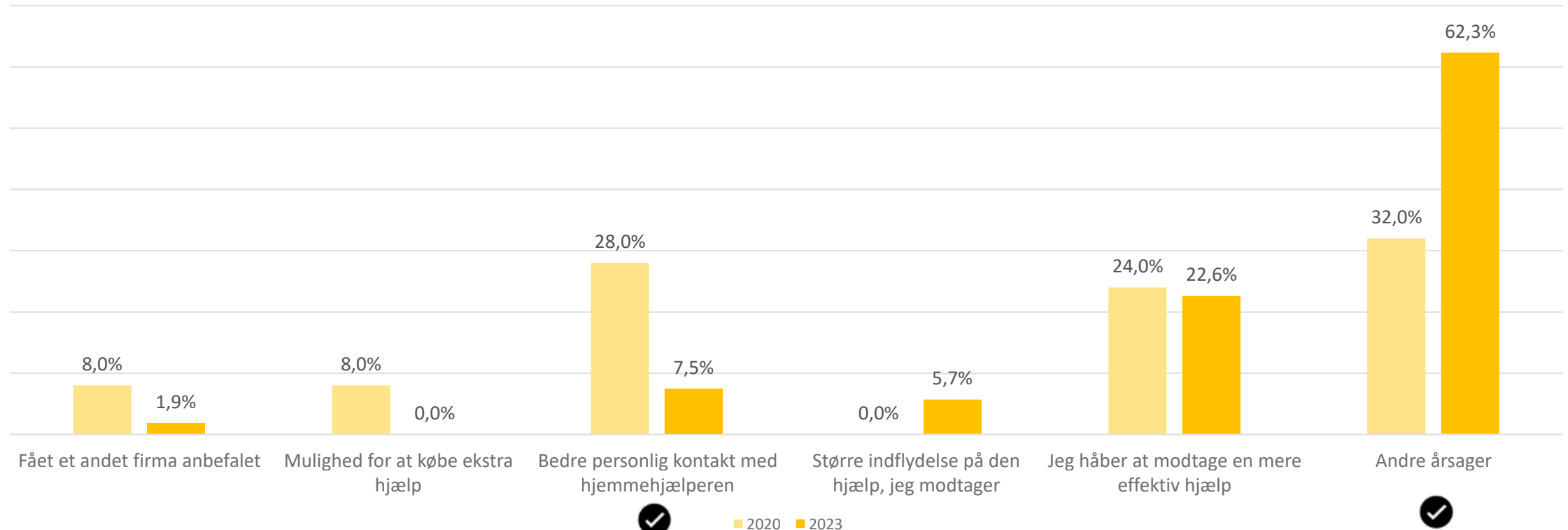
Ca. 91 % af borgerne svarer i 2023 nej til, at de overvejer at skifte deres nuværende hjemmeplejeordning, mens ca. 7 % svarer ja. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer nej, faldet signifikant, mens andelen, der overvejer at skifte til et privat firma, steget signifikant.



Spørgsmål: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmeplejeordning? (Antal besvarelser 2020: 556, Antal besvarelser 2023: 559)

Årsag til overvejelse om skift af hjemmehjælpsordning

Blandt borgere, der i 2023 overvejer at skifte, svarer 2 %, at de har fået et andet firma anbefalet, 0 % ønsker mulighed for at købe mere hjælp, ca. 8 % ønsker bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen, 6 % ønsker større indflydelse på hjælpen, og ca. 23 % ønsker at modtage en mere effektiv hjælp. Andelen, der overvejer at skifte for at få en bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen er faldet signifikant fra 2020 til 2023.

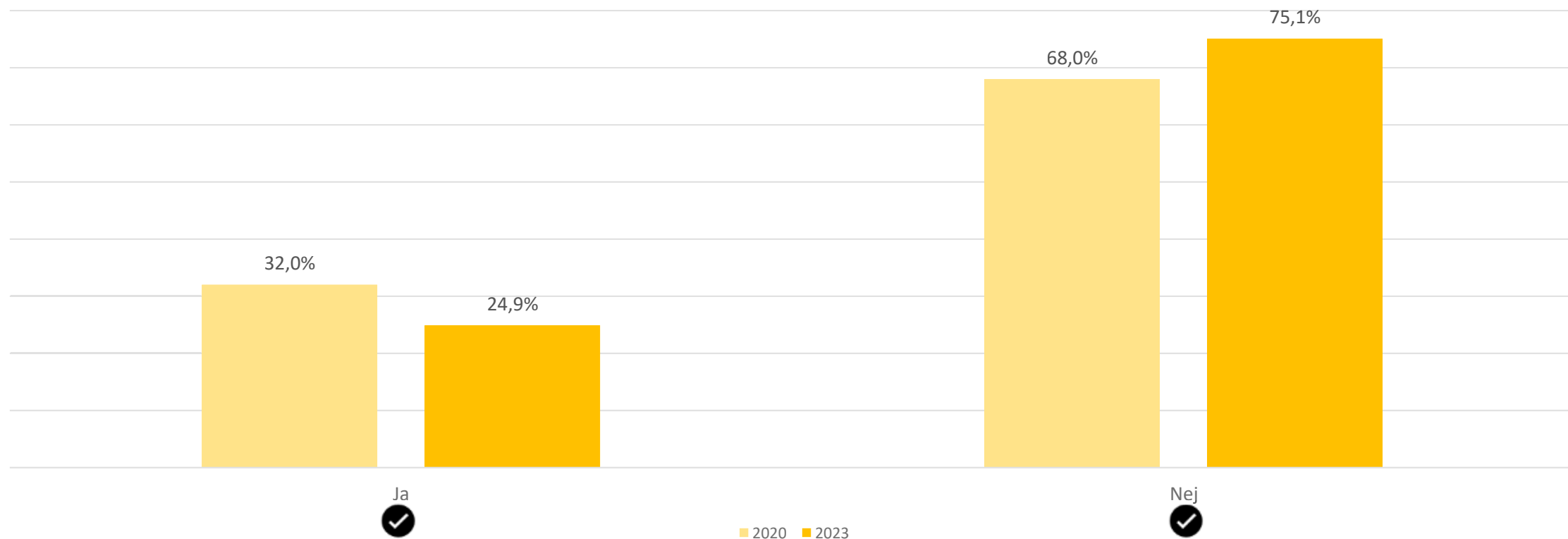


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning? (Antal besvarelser 2020: 25, Antal besvarelser 2023: 53)

Ombytning af tildelte ydelser

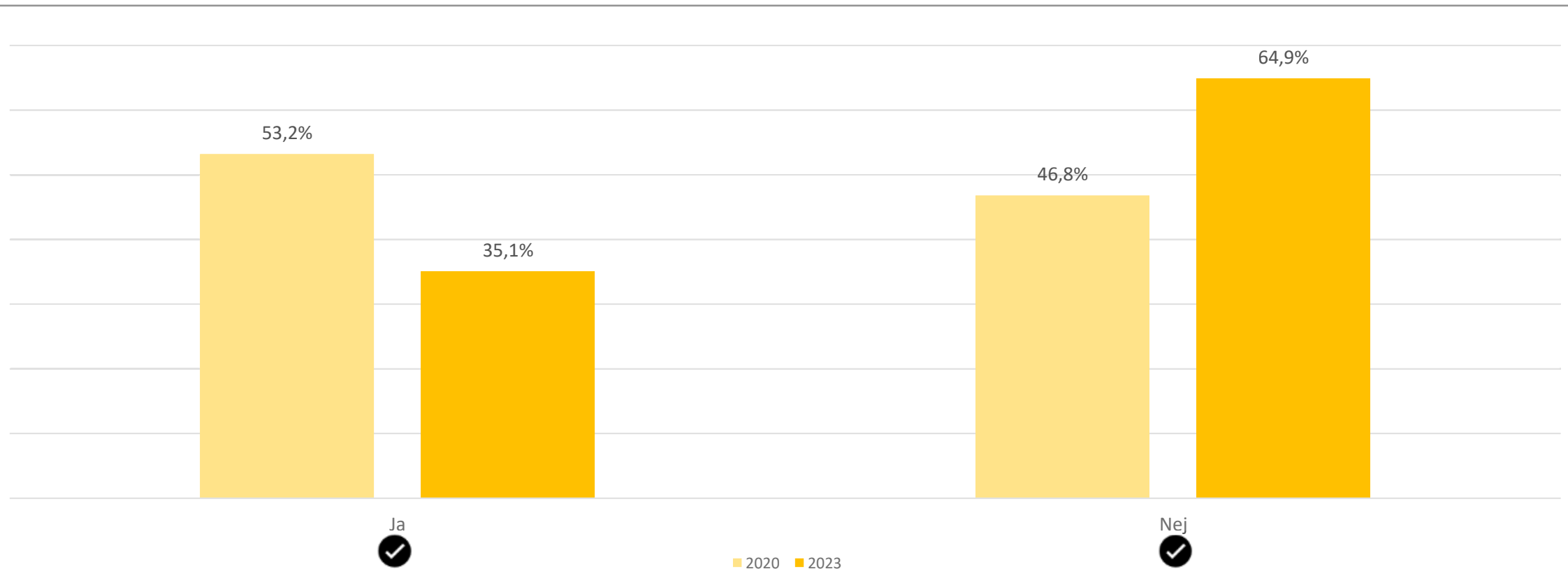
Ca. 25 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de ved, at de kan bytte om på tildelte ydelser, mens ca. 75 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Spørgsmål: Ved du, at du kan bytte om på tildelte ydelser indenfor personlig pleje eller indenfor praktisk hjælp? F.eks. bytte hårvask ud med fodbad eller bytte rengøring i 2 rum ud med rengøring i 2 af hjemmets andre rum. (Antal besvarelser 2020: 556. Antal besvarelser 2023: 559)

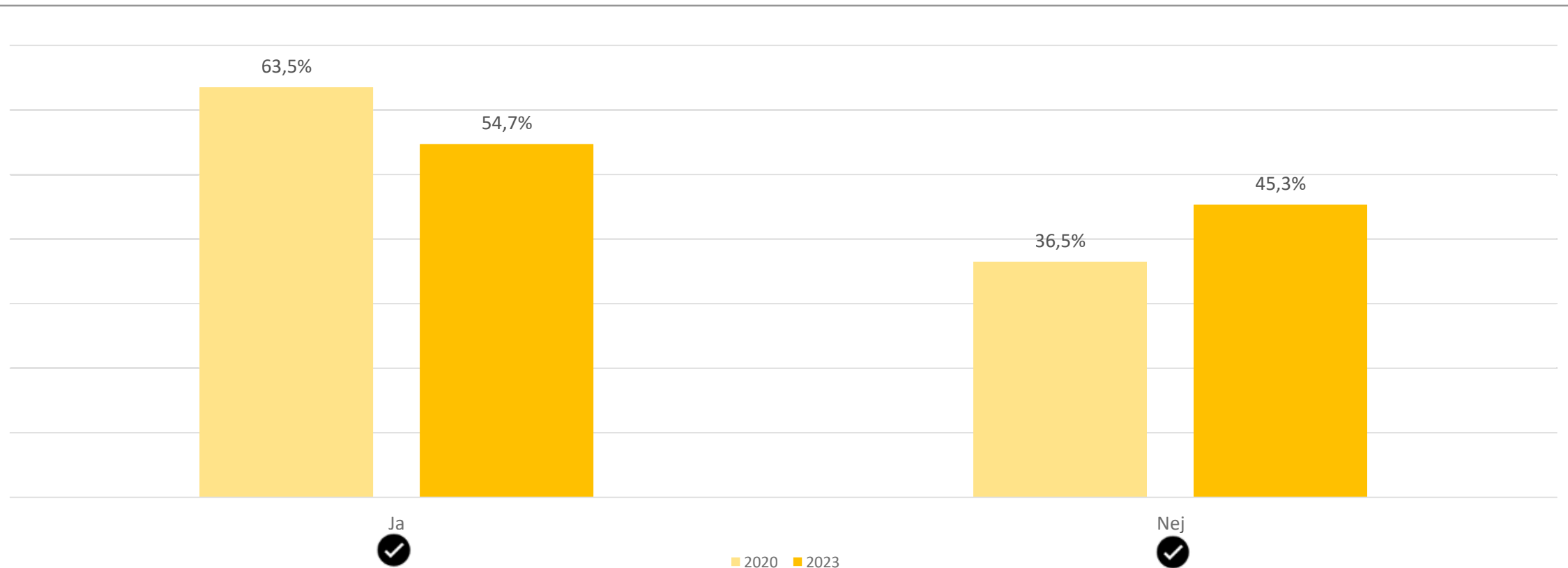
Viden om mulighed for justering af hjælp

Ca. 35 % svarer i 2023 ja til, at de ved, at de kan aftale med hjælper fra gang til gang, hvordan hjælpen skal udføres, mens ca. 65 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



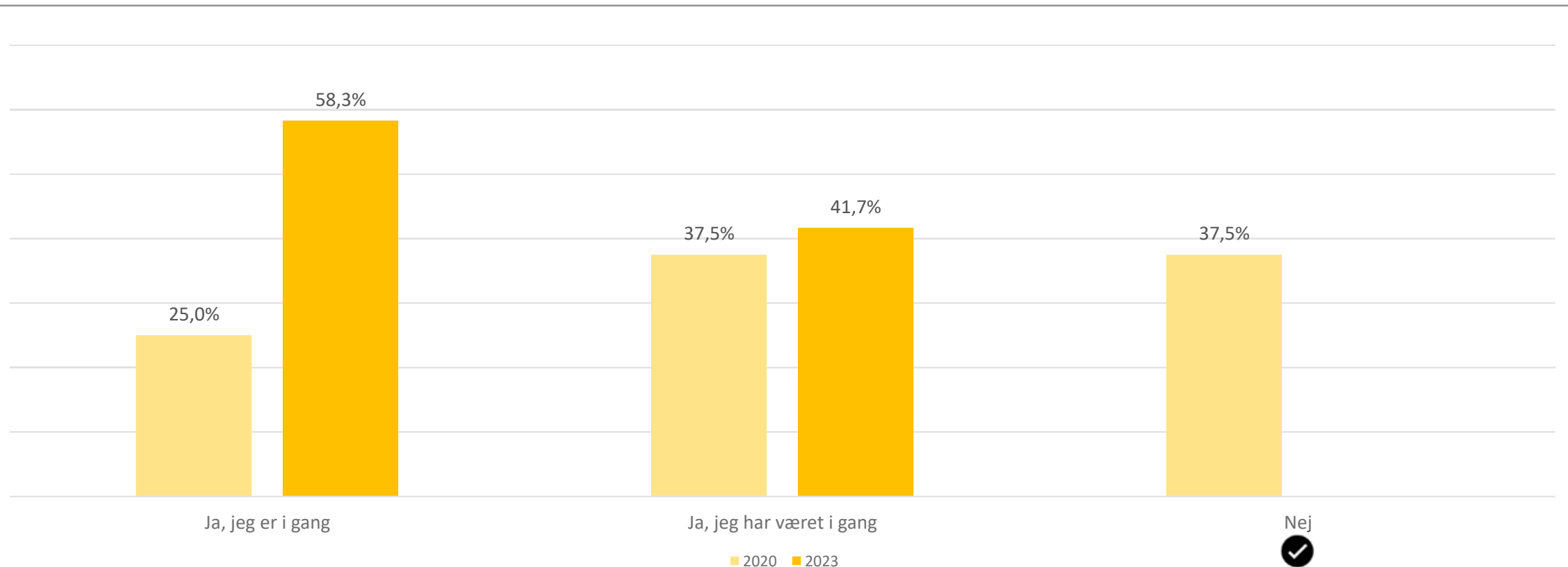
Hjælp til at genvinde tabte funktioner

Ca. 55 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de ved, at de kan få hjælp til at genvinde de tabte funktioner, som vurderes til at kunne genoptrænes, mens ca. 45 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.



Forløb med terapeut

Af de borgere, der har modtaget rehabilitering i 2023, er ca. 58 %, i gang med et forløb i eget hjem eller på et genoptræningscenter, mens ca. 42 % svarer, at de har været i gang. Ingen, der har modtaget rehabilitering svarer i 2023 nej.

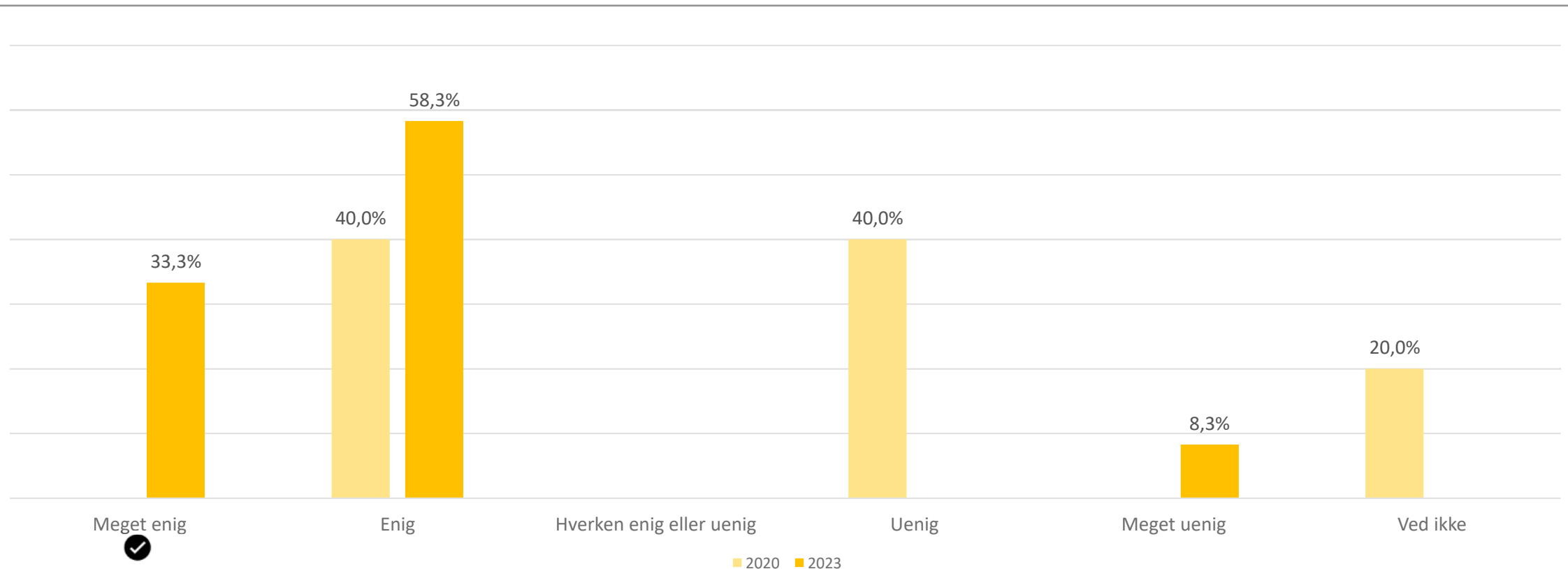


 = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Er du, eller har du været i et forløb enten med en terapeut i eget hjem eller på et genoptræningscenter? (Antal besvarelser 2020: 8, Antal besvarelser 2023: 12)

Træningsforløbets effekt

Af de borgere, der har modtaget rehabilitering i 2023, er ca. 33 % meget enig i, at de har oplevet at kunne genvinde tabte funktioner, ca. 58 % er enige. Ingen borgere er uenige, mens ca. 8 % er meget uenige. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer meget enig, steget signifikant.

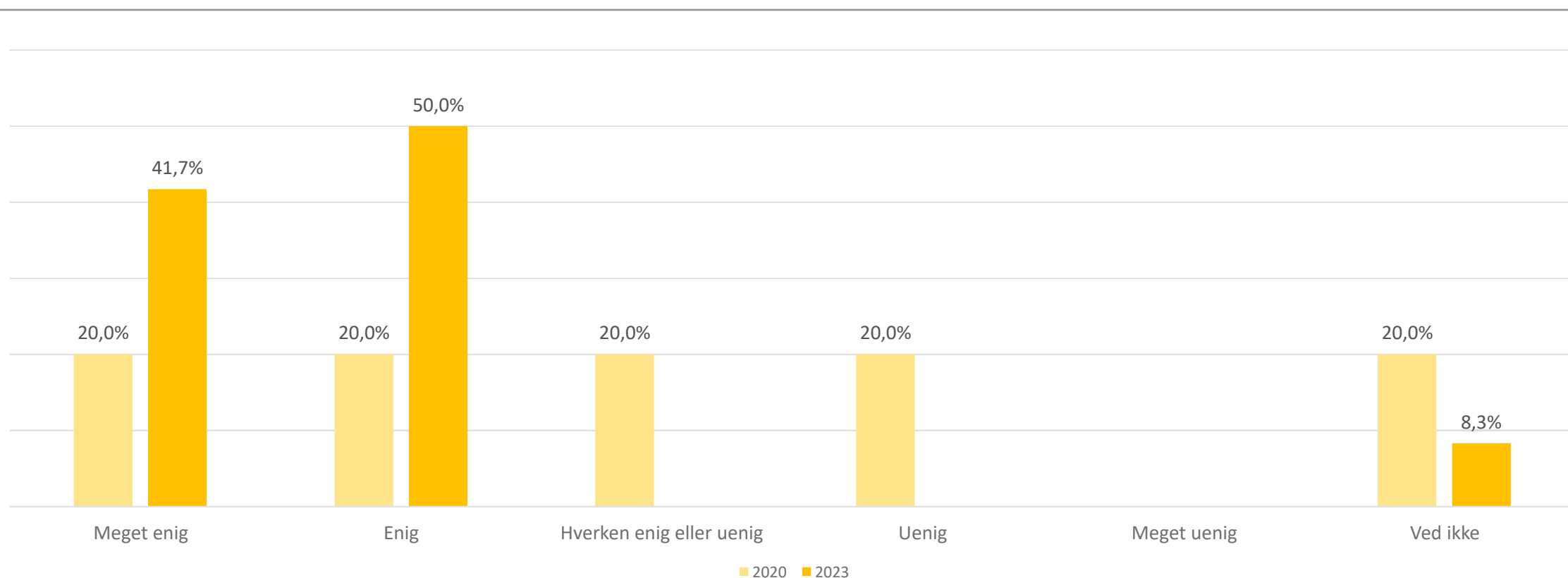


 = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet? (Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg oplever at kunne genvinde tabte funktioner? (Antal besvarelser 2020: 5, Antal besvarelser 2023: 12)

Indflydelse på målene for forløbet

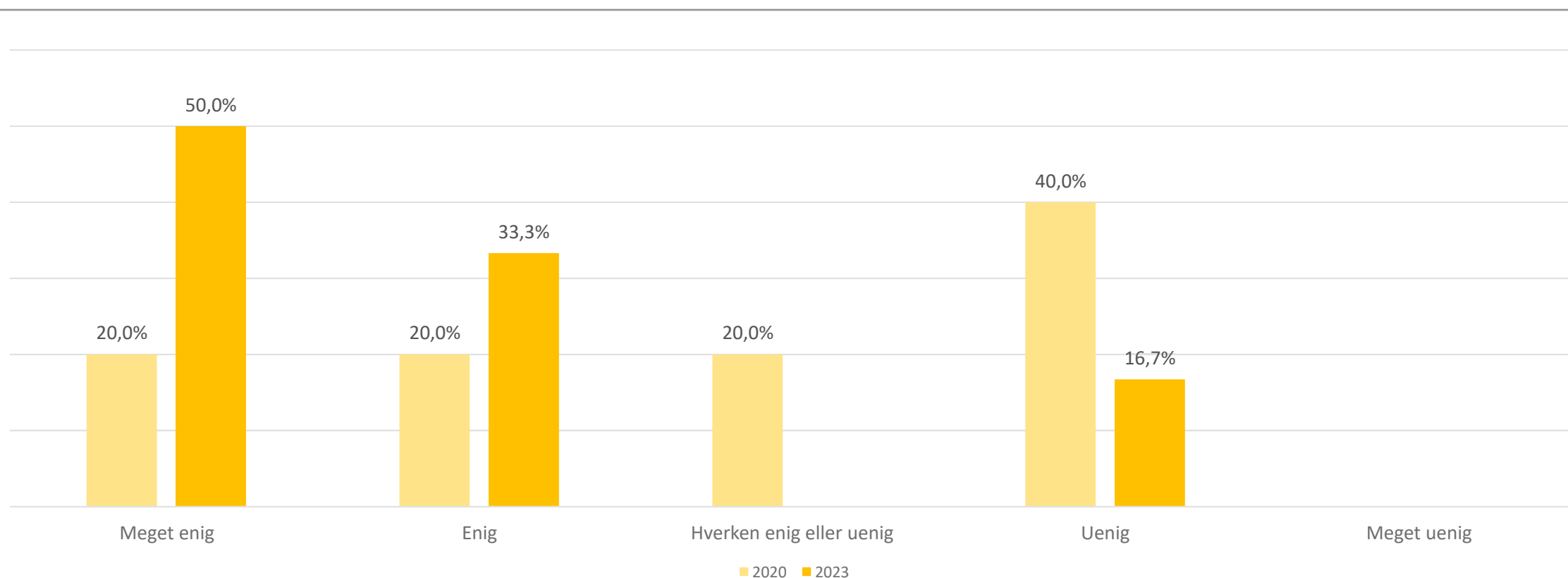
Af de borgere, der har modtaget rehabilitering er ca. 92 % enige eller meget enig i, at de har indflydelse på forløbet, mens 0 % er uenige. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet?(Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg har indflydelse på målene for forløbet? (Antal besvarelser 2020: 5, Antal besvarelser 2023: 12)

Tryk ved at arbejde videre efter endt forløb

Af de borgere, der har modtaget rehabilitering i 2023, er ca. 83 % enige eller meget enige i, at de er trykke ved at arbejde selvstændigt videre med deres mål efter endt forløb, mens ca. 17 % er uenige. Der er ingen signifikante forskelle fra 2020 til 2023.



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet? (Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg er tryk ved selvstændigt at arbejde videre med mine mål efter endt forløb (Antal besvarelser 2020: 5, Antal besvarelser 2023: 12)



Voxmeter A/S
Borgergade 6, 4.
DK-1300 København K
T: 7020 2324
info@voxmeter.dk

Læs mere her

Analyser:

voxmeter.dk

Analysesystem:

catglobe.com

