

Borgerundersøgelse

2014

Slagelse Kommune
Center for Sundhed og Omsorg

Kommenterede tabeller

Indhold

Undersøgelsens metode	3
Spørgeskemaet	3
Indsamling af data	3
Svarprocent og tomme besvarelser	3
Undersøgelsens sikkerhed og repræsentativitet	3
Fejlkilder	4
Præsentation af data	4
Sådan læses tabellerne.....	5
Resume og konklusioner	6
Borgerne bliver ældre	6
Lidt mere ensomhed	6
Overordnet tilfredshed med hjemmeplejen.....	6
Hjemmehjælpens forskellige serviceydelser	6
Bedre personlig pleje	7
Madservice	7
Hjemmehjælpen.....	7
Flere ansigter i hjemmene	7
Privat eller offentlig udbyder?.....	7
Baggrundsspørgsmål.....	8
Selvurderet helbred	9
Social kontakt	10
Overordnet tilfredshed med hjemmeplejen.....	12
Bevillingens karakter.....	15
Tilfredshed med hjemmehjælpen.....	17
Tilfredshed med plejedelen.....	19
Personlig pleje - Offentlig udbyder	21
Personlig pleje – Privat udbyder.....	21
Madordning	22
Hjemmehjælpens service og personale	24
Orientering af servicen mod borgeren	32
Hvem har besvaret skemaet?.....	36

Undersøgelsens metode

Spørgeskemaet

Spørgeskemaet er stort set identisk med det skema, som blev anvendt i 2012. Der er foretaget enkelte tekstrettelser, men alle spørgsmål vil fortsat kunne sammenlignes mellem de to undersøgelser.

Indsamling af data

Undersøgelsen er gennemført som en repræsentativ postal spørgeskemaundersøgelse. Det vil sige, at 1.000 tilfældigt udvalgte borgere i Slagelse Kommune, der på undersøgelsestidspunktet modtog hjemmehjælp, fik tilsendt et spørgeskema med posten.

Samtidigt var der i forsendelsen vedlagt en svarkuvert, som skulle sendes direkte til konsulentfirmaet Aspekt R&D. Undersøgelsen var anonym. Det vil sige, at borgeren ikke skulle anføre navn eller anden form for identifikation i forbindelse med besvarelsen. De indkomne spørgeskemaer vil blive destrueret efter undersøgelsens afslutning.

Svarprocent og tomme besvarelser

Antallet af svarpersoner blev undervejs justeret ned således, at det samlede antal modtagere kom ned på 993. ASPEKT R&D modtog i alt 562 svar retur, hvilket giver en svarprocent på 56,6%, hvilket er på niveau med den foregående undersøgelse. Hertil kommer et mindre antal skemaer, der blev returneret helt ubesvarede eller meget senere end deadline.

Mange af de modtagne skemaer var kun delvist besvarede og derfor er antallet af svar, der indgår i de enkelte spørgsmål, ofte væsentligt lavere end 562.

Undersøgelsens sikkerhed og repræsentativitet

Undersøgelses statistiske usikkerhed kan opgøres til $\pm 3,7\%$. Hvis 50 % af svarpersonerne svarer "ja" til et spørgsmål, kan man med 95 % sikkerhed gå ud fra, at mellem 46,3 og 53,7 % af alle borgere ville svare ja til spørgsmålet, hvis alle modtagere af hjemmehjælpen var blevet spurgt. Modtagerne var som nævnt udvalgt tilfældigt, dog med den modifikation, at meget små distrikter er en smule overrepræsenterede i undersøgelsen for at opnå et tilstrækkeligt svargrundlag i disse områder. Vi vurderer dog ikke, at denne forskydning har haft væsentlig indflydelse på undersøgelsens samlede resultater.

Fejlkilder

Selv om resultaterne er statistisk pålidelige, er der flere fejlkilder som læseren bør være opmærksom på. 40% af alle svarpersoner har fået hjælp til at udfylde skemaet. Langt de fleste (35% - mod 30% i 2012) har fået hjælp af familie og venner, mens 3 % har fået hjælp af hjemmehjælpen. Restgruppen på 2% har fået hjælp af "andre". Samlet er antallet af personer, der har fået hjælp til skemaet steget fra 35% til de 40%, og der kan i den forbindelse være flere forklaringer, fx at borgerne i perioden i gennemsnit har fået tættere kontakt til familie og venner eller at de er blevet svagere til at udfylde og derfor har haft større behov for hjælp. Andelen af hjælp fra personale og "andre" er uændret i forhold til 2012.

Vi må derfor antage, at en del af besvarelsene i et vist omfang afspejler fx pårørendes snarere end borgernes egne holdninger, og denne antagelse understøttes af de skriftlige kommentarer, hvoraf en del er skrevet i tredje person – fx "jeg oplever at mor ...". Omvendt har flere af de borgere, der selv har besvaret spørgsmålene, oftere sprunget spørgsmål over, og nogle i denne gruppe kunne måske have haft glæde af hjælp til at bevare overblikket over spørgsmålene. Der kan ses en tendens til, at personer, der har fået hjælp fra familie og venner til udfyldelsen, er lidt mindre tilfredse end de, der har udfyldt selv, men forskellen er statistisk usikker.

En anden mere væsentlig fejlkilde er relateret til spørgsmål, der stammer fra et tidligere KL's spørgeskema, særligt tabel 11 og 12. Dette var også en oplevelse i 2012 undersøgelsen, men Slagelse Kommune har af hensyn til kontinuiteten i skemaet valgt at bibeholde formuleringerne uændret. Mange svarpersoner har oplevet væsentlige forståelsesproblemer i forhold til svarkategorierne. Det indikeres fx i en betragtelig nedgang i svarprocenten i de to tabeller, når man eksempelvis sammenligner med tabel 7. Man kan forestille sig at de svageste borgere kan have haft svært ved at bevare overblikket.

Præsentation af data

Undersøgelsens resultater præsenteres i den rækkefølge, borgerne har besvaret spørgsmålene i spørgeskemaet. Derfor findes der visse steder "spring" i tabellernes nummerrækkefølge, idet der ikke findes tabeller på åbne spørgsmål eller spørgsmål, der alene indeholder instruktioner. Derudover har vi flyttet to baggrundsvARIABLE fra slutningen af spørgeskemaet op til de øvrige baggrundsvARIABLE i starten af denne rapport. Det letter læsningen.

Sådan læses tabellerne

Tabel 18: **Oplever du at hjælperne...**

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
... er venlige over for dig?	529 100%	486 92%	41 8%	1 0%	1 0%
... er omsorgsfulde over for dig?	500 100%	407 81%	71 14%	9 2%	13 3%
... udviser respekt over for dig?	499 100%	404 81%	75 15%	12 2%	8 2%
... er omhyggelige i deres arbejde?	506 100%	318 63%	154 30%	23 5%	11 2%
... er punktligt omkring jeres aftaler?	497 100%	317 64%	113 23%	34 7%	33 7%

Flere tabeller indeholder flere underspørgsmål inden for samme emneområde. I disse tilfælde skal hver enkelt linje i tabellen læses for sig. Totalkolonnen til venstre viser, hvor mange der har svaret på lige netop dette spørgsmål i undersøgelsen. Af hensyn til overskueligheden er antallet af ubesvarede ikke opført ud for de enkelte spørgsmål, ligesom de ubesvarede heller ikke indgår i procentberegningerne. Læseren vil alligevel indirekte kunne få denne oplysningen ved at sammenligne spørgsmålets antal af besvarelser med de faktisk mulige svar, altså 562.

Vurdering af data

Dette er en kommenteret udgave af tabellerne. Derfor er der visse steder i analysen gået et lag dybere end de viste tal. Det kan være med reference til tidligere års undersøgelse eller en uddybning af, hvordan forskellige grupper har besvaret det samme spørgsmål. En egentlig vurdering af resultaterne vil ofte være op til læseren. Her kan man lade sig inspirere af den såkaldte 50/25 regel. Denne regel siger, at to krav skal være opfyldt, før man kan kalde et forhold tilfredsstillende:

- Mindst 50% af svarpersonerne skal svare positivt
- Højst 25% af svarpersonerne må svare negativt.

Bemærk, at denne regel kun skal betragtes som det den er, nemlig en tommelfingerregel. Det er op til kommunen selv at anlægge – højere eller lavere – kvalitetsvurderinger af resultaterne på de enkelte spørgsmål.

Skriftlige kommentarer

Flere af de emner der behandles i denne rapport, er uddybet i de skriftlige kommentarer, som borgerne har afgivet i spørgeskemaerne. Kommentarerne er samlet i en særlig rapport og anonymiseret efter aftale med Slagelse Kommune. Anonymiseringen er alene sket ved at fjerne referencer til navne, adresser, telefonnumre samt enkelte lokale stednavne. Alle udeladelser fremgår af materialet. Desuden har den håndskrevne tekst i visse tilfælde været ulæselig for det personale, der har indtastet skemaerne. Dette fremgår også i hvert enkelt tilfælde. Enkelte kommentarer har været helt uden for undersøgelsens emne. Dem har vi valgt at se bort fra.

Resume og konklusioner

Vi kan først og fremmest slå fast, at Slagelse Kommune har en rigtig god hjemmepleje, som siden 2012 mest har udviklet sig i en positiv retning. Borgerne er i det store og hele tilfredse med den service medarbejderne yder, og hvad der måske er endnu vigtigere: Andelen af utilfredse borgere er faldet markant på mange områder, så tilfredsheden i dag oftest måles i éncifrede procenter. Selv om der dog er kommet færre direkte utilfredse, er der dog i den anden ende af skalaen også en del tilfælde, hvor de *meget* tilfredse udgør en lidt mindre andel. Samlet kan man konkludere, at borgerne har fået en mere ensartet oplevelse af den leverede kvalitet på et gennemsnitligt lidt højere niveau.

Borgerne bliver ældre

Det er bemærkelsesværdigt, at gennemsnitsalderen for svarpersonerne er steget med mere end ét år siden seneste undersøgelse i 2012. Da undersøgelsen er repræsentativ illustrerer denne udvikling ganske godt det forhold, at Danmark bliver ældre – også i Slagelse Kommune. Helbredsmæssigt er der kommet lidt færre borgere i midtergruppen, som oplyser, at deres helbred er både godt og dårligt. Det betyder på den anden side, at der er kommet lidt flere borgere med både godt og dårligt helbred, så spredningen er blevet større.

Lidt mere ensomhed

Den lidt stigende gruppe af borgere med dårligt helbred kan ikke være hele forklaringen på, at mange oplever mindre social kontakt end tidligere. Flere borgere kommer ikke så ofte ud som tidligere. Andelen der svarer, at de sjældent eller aldrig kommer på besøg ude er steget fra 40 – 44%, og på tilsvarende vis er det nu 56%, der sjældent eller aldrig deltager i aktiviteter ude, fx klub. I 2012 var tallet 50%.

I forhold til familie og andre pårørende er der også sket et vist fald i kontakten. For eksempel er andelen med mindst et ugentlig besøg af en pårørende faldet fra 60 til 55%. Mænd er oftere helt uden kontakt med familien end kvinder. Det gælder hver tyvende mand, men kun én ud af 200 kvinder.

Overordnet tilfredshed med hjemmeplejen

Den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen ligger stort set på niveau med 2012, men der er færre *meget* utilfredse borgere. I 2014 var kun én borger *meget* utilfreds mod 6 borgere i 2012. Kvinderne er gennemsnitligt lidt mindre tilfredse med hjemmeplejen.

Tilfredsheden fordeler sig imidlertid ikke jævnt mellem de forskellige plejedistrikter. Overordnet set er det Øst Team 1+2, der har grund til at fejre undersøgelsen. Dette distrikt klarer på mange spørgsmål væsentligt bedre end de øvrige distrikter, ofte også bedre end de private udbydere.

Hjemmehjælpens forskellige serviceydelser

Uanset om man taler om rengøring, tøjvask eller indkøb er det en fælles tendens, at der findes færre direkte utilfredse borgere end tidligere, men der er på den anden side også blevet færre *meget* tilfredse. Det vil sige, at flere har benyttet kategorierne Tilfreds eller Hverken tilfreds eller utilfreds.

Bedre personlig pleje

Også de borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, er blevet mere tilfredse. Her er der på de fleste spørgsmål både færre neutrale og negative svar. For eksempel er andelen af utilfredse med hjælp til at vaske sig faldet fra 7% til 2%, men andelen, der var utilfredse med hjælpen til toiletbesøg er faldet fra 8% til et flot rundt 0 i 2014.

Man kan måle en vis forskel mellem offentlig og privat udbyder af hjælp til den personlige pleje. Brugere af en privat udbyder, svarer oftere neutralt – hverken eller – men aldrig negativt. Samlet har de offentlige distrikter dog den største andel af borgere, der erklærer sig tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje.

Madservice

Hashøj madservice klarer sig bedst i sammenligningen, mens KRAM tilsyneladende leverer det svageste produkt. Det skal dog med, at KRAM i dag leverer til meget færre borgere end tidligere. Samlet set er over 70% af borgerne tilfredse med maden.

Hjemmehjælpen

Generelt er hjemmehjælpen særdeles effektiv til at levere de bevilgede opgaver – det sker altid eller ”som regel” i 96% af tilfældene. Præcision i mødetid ser også ud til at være på et pænt niveau. Når det så går galt med at komme til aftalt tid, oplever borgerne meget forskellige informationsniveauer i de enkelte distrikter. Her er der en væsentlig forskel på offentlig og privat service. Hver anden borger med privat udbyder får ”aldrig” besked ved forsinkelser. Det står i skarp kontrast til et par distrikter, som har mindre end 10% af borgerne med samme oplevelse. Værst står det til i Land Syd, hvor mere end hver anden borger ”aldrig” får besked ved forsinkelser over 30 minutter.

Flere ansigter i hjemmene

Mange borgere oplever flere forskellige ansigter – selv i dagtimerne, som spørgsmålet går på. Specielt når antallet af forskellige hjælpere overstiger 10 personer i en tremåneders periode stiger utilfredsheden med ydelserne, men hvad der måske er vigtigere – borgerne bliver også mere usikre på, hvilke serviceydelser de har fået bevilget, og hvad de selv skal klare. De private leverandører, som kun leverer praktisk hjælp, anvender sjældnere forskelligt personale, men hvis den private leverer både personlig og praktisk hjælp nærmer antallet af forskellige ansigter sig det kommunale niveau. Nogle distrikter er klart bedre end andre til at begrænse antallet af hjælpere, den enkelte borger møder.

Privat eller offentlig udbyder?

Færre overvejer at skifte udbyder begge veje. Det ser ud til, at ”markedsandelene” mellem privat og udbyder begynder at ligge fast – i hvert fald blandt de nuværende brugere. Ud fra de kvalitetskriterier, der kan måles i undersøgelsen, ser det heller ikke ud som om den ene eller anden type udbyder kan tilbyde særlige kvaliteter. De bedste offentlige distrikter leverer oftere en bedre dækning af hjælp til de opgaver, borgerne ikke selv kan klare. I den forbindelse bør Øst Team 1+2 igen fremhæves som et benchmark, der kan stilles op for kvaliteten af den kommunale service. Teamet leverer nemlig både flot dækning af borgernes behov, og får samtidigt på en motiverende måde gjort klart, hvilke opgaver borgeren selv kan udføre.

Baggrundsspørgsmål

Tabel 1: Er du kvinde eller mand?

	Total
	548
Kvinde	382 70%
Mand	166 30%

Tabellen viser kønsfordelingen i undersøgelsen. Der er tale om en uændret fordeling i forhold til resultatet for 2012.

Tabel 2: Hvornår er du født?

	Total
Base	531
Fødselsår	1935

Undersøgelsens gennemsnitlige fødselsår for samtlige svarpersoner er 1935. Det vil sige, at svarpersonerne i gennemsnit er cirka 79 år gamle. Derved er gennemsnitsalderen steget med mere end ét år i løbet af de seneste to år, hvor deltagerne i 2012 i gennemsnit var 77,5 år gamle. De yngste deltagere var født efter 1985, mens der i den anden ende af skalaen var flere deltagere, som angav alderen til over 100 år.

Tabel 3: Bor du alene eller sammen med andre?

	Total
	549
Bor alene	403 73%
Gift eller samboende	135 25%
Andet, f. eks. flere familiemedlemmer	8 1%
Ønsker ikke at oplyse	3 1%

Andelen af beboere, der bor enten alene eller er gift/samboende er nogenlunde uændret i forhold til undersøgelsen i 2012.

Selvurderet helbred

Tabel 4: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
Base	1126	564	562
Meget godt	54 4,8%	28 5,0%	26 4,6%
Godt	136 12,1%	64 11,3%	72 12,8%
Både godt og dårligt	591 52,5%	307 54,4%	284 50,5%
Dårligt	222 19,7%	110 19,5%	112 19,9%
Meget dårligt	79 7,0%	34 6,0%	45 8,0%
Ved ikke	11 1,0%	3 0,5%	8 1,4%
Ubesvaret	33 2,9%	18 3,2%	15 2,7%

Tabellen er en sammenligning af svarpersonernes selvurderede helbred i 2012 henholdsvis 2014. Samlet viser undersøgelsen, at cirka hver sjette borger angiver en positiv vurdering af helbredet, mens hver fjerde borger oplever helbredet som dårligt. Der er kun tale om relativt få forskydninger, men det fremgår, at færre nu befinder sig i midtergruppen, og der kan ses en stigning blandt de borgere, som oplever helbredet ”dårligt” eller ”meget dårligt”. Der ses også en lille forskydning så lidt flere borgere vælger de positive svarkategorier. Undersøgelsen viser altså en tendens til, at der samlet findes en større spredning i niveauet for selvurderet helbred.

Social kontakt

Tabel 5: Hvor ofte...

	Total	Ofte	Af og til	Sjældent	Aldrig
... får du besøg hjemme?	542 100%	213 39%	243 45%	78 14%	8 1%
... er du på besøg ude?	535 100%	48 9%	251 47%	161 30%	75 14%
... deltager du i aktiviteter ude, f.eks. i klub eller lignende?	526 100%	80 15%	95 18%	59 11%	292 56%
... tager du på indkøb i butikker tæt på hjemmet?	540 100%	178 33%	134 25%	64 12%	164 30%
... tager du på indkøb uden for kommunen?	530 100%	16 3%	40 8%	106 20%	368 69%

Heldigvis oplever langt de fleste af de ældre at få regelmæssigt besøg hjemme. Andelen som får besøg sjældent eller aldrig er steget en smule over de to år, men resultatet er ikke statistisk sikkert.

Derimod er der sket en væsentlig forskydning i antallet der angiver, at de "ofte" er på besøg ude. I 2012 svarede hele 13%, at de "ofte" var på besøg ude. I 2014 er tallet nede på 9%, og denne forskel er statistisk sikker. Andelen, der svarer sjældent eller aldrig, er steget fra 40% i 2012 til 44% i år. Konklusionen er således, at der findes en tendens til, at de ældre sjældnere kommer på besøg ude.

Den sammen tendens gør sig gældende med hensyn til de ældres deltagelse i aktiviteter ude. Her er andelen, der svarer, at de *aldrig* deltager i fx klub eller lignende på blot to år steget med godt 6%, så det i dag er 56%, af de ældre, der aldrig har denne oplevelse.

Lokale indkøb foretages af 58% af borgerne, og tallet er fuldstændigt uændret siden 2012. Derimod er det meget få af svarpersonerne, der regelmæssigt tager på indkøb uden for kommunen. Også det sidste tal ligger tæt på resultatet i 2012.

Tabel 6: **Hvor ofte er du sammen med dine pårørende (familie og venner?)**

	Total
	544
Cirka 2 gange om ugen eller oftere	171 31%
Cirka 1 gang om ugen	128 24%
Cirka 1 til 3 gange om måneden	130 24%
Sjældnere	78 14%
Aldrig	9 2%
Ønsker ikke at oplyse	28 5%

79% af borgerne i undersøgelsen er sammen med pårørende mindst én gang om måneden. I 2012 og var tallet 81%. De to tal ligger inden for den statistiske usikkerhed, men samtidig ses også en tydelig tendens til, at frekvensen af besøg bliver noget mindre. I 2012 var 59,8% af borgerne sammen med pårørende mindst én gang om ugen. Den andel er i 2014 faldet til 54,9%, hvilket er en klar forskydning.

Det ser ud til, at borgere der bor alene lidt oftere end samboende får besøg af pårørende, men en ud af seks borgere, der bor alene har besøg af pårørende mindre end én gang om måneden. De enlige borgere, der faktisk modtager besøg, får det imidlertid lidt oftere end de, der på den ene eller anden måde er samboende.

Vi har undersøgt den kønsmæssige fordeling af kontakt til pårørende, og det ser ud til, at kvinder lidt oftere end mænd har kontakt. Den store forskel er imidlertid, at risikoen for at være helt uden kontakt til pårørende er næsten 10 gange så stor blandt mænd som for kvinder. Blandt mændene er cirka hver tyvende borger helt uden kontakt, mens det for kvindernes vedkommende kun er én ud af 200.

Vi har undersøgt den geografiske fordeling af borgernes kontakt til pårørende, og kan se, at der kun er meget lille distriktsvis forskel på om man møder pårørende. Imidlertid er de pårørende i visse distrikter væsentligt mere flittige til at møde frem. I Korsør Midt, de tre Vest-teams og Øst Team 1+2 har 38% eller flere af borgerne mindst to besøg om ugen, mens kun 19% af borgere i Skælskør får to eller flere besøg om ugen.

Overordnet tilfredshed med hjemmeplejen

Tabel 7: Hvad synes du om den hjemmepleje, du modtager?

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
Base	1079	540	539
Jeg er meget tilfreds	280 25,9%	140 25,9%	140 26,0%
Jeg er tilfreds	442 41,0%	222 41,1%	220 40,8%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	285 26,4%	139 25,7%	146 27,1%
Jeg er utilfreds	41 3,8%	21 3,9%	20 3,7%
Jeg er meget utilfreds	7 0,6%	6 1,1%	1 0,2%
Ved ikke	24 2,2%	12 2,2%	12 2,2%

Tabel 7 viser en helt uændret tilfredshed med Slagelse Kommunes hjemmepleje fra år 2012 til 2014. Den tilbagegang, der tidligere sås i forhold til undersøgelserne i 2007 og 2009 er således heldigvis stoppet, idet tilfredsheden har stabiliseret sig på det nuværende niveau, hvor cirka to ud af tre borgere erklærer sig tilfredse, kun meget få – 1 ud af 25 – er direkte utilfredse, mens resten svarer neutralt. En bemærkelsesværdig forskel mellem de seneste undersøgelser er dog, at antallet af meget utilfredse er faldet fra seks personer til blot en enkelt.

I forhold til kønsfordelingen ser det ud til at mandlige borgere er en smule mere tilfredse end kvinderne. Blandt mændene erklærer 75% sig mere eller mindre tilfredse, mens det samme kun er tilfældet for 63% af kvinderne.

Der er ikke forskel på den måde enlige og samboende opfatter hjemmeplejen. Derimod har niveauet for kontakten til de pårørende nogen betydning for, hvor tilfreds man er med hjemmeplejen. Jo mindre kontakt man har til sine pårørende, jo mindre tilfreds er borgeren med det niveau hjemmeplejen kan levere. Man kan på den måde måske identificere effekten af de pårørendes støtte i hjemmet, idet en manglende støtte fra pårørende kan udlæses som større hjælpebehov i offentligt regi.

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Has- høj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. kun praktisk hjælp	Private leverand. både personlig og prak- tisk hjælp	Uoplyst
Base	539	59	56	98	27	83	54	55	66	37	4
Jeg er meget tilfreds	140 26,0%	19 32,2%	15 26,8%	25 25,5%	6 22,2%	19 22,9%	20 37,0%	17 30,9%	9 13,6%	9 24,3%	1 25,0%
Jeg er tilfreds	220 40,8%	25 42,4%	24 42,9%	33 33,7%	12 44,4%	32 38,6%	21 38,9%	23 41,8%	36 54,5%	13 35,1%	1 25,0%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	146 27,1%	14 23,7%	12 21,4%	34 34,7%	8 29,6%	27 32,5%	11 20,4%	11 20,0%	16 24,2%	11 29,7%	2 50,0%
Jeg er utilfreds	20 3,7%	0 0,0%	4 7,1%	2 2,0%	0 0,0%	2 2,4%	2 3,7%	4 7,3%	3 4,5%	3 8,1%	0 0,0%
Jeg er meget utilfreds	1 0,2%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	12 2,2%	1 1,7%	1 1,8%	3 3,1%	1 3,7%	3 3,6%	0 0,0%	0 0,0%	2 3,0%	1 2,7%	0 0,0%

Tabellen ovenfor viser tilfredshed med hjemmeplejen fordelt på distrikter. Samlet set over hele tabellen er der kun begrænsede udsving i forhold til gennemsnit, men når man sammenligner de forskellige distrikter indbyrdes falder der mere tydelige forskelle i øjnene. Øst Team 1+2 har en god grund til at fejre resultatet, idet man her opnår 76% positive svar, heraf en meget stor andel af *meget* tilfredse borgere. I forhold til den bedste praksis i Øst Team 1+2 er der fire distrikter, der klarer sig væsentligt dårligere, nemlig "Korsør Midt", "Øst Team 3", "Private leverandører kun praktisk hjælp" og "Private leverandører både personlig og praktisk hjælp". De private leverandører udgør knap 20% af ydelsen, men klarer sig kun på niveau med de svageste offentlige leverancer. Især er der bemærkelsesværdigt få borgere, der er "meget tilfredse" med deres private leverandør.

Det er væsentligt at bemærke, at borgerne ikke selv skulle svare på, hvilket distrikt man tilhørte. Distriktet var på forhånd kodet ind i skemaet, og de fire personer, som har uoplyst distrikt, er svarpersoner, der på den ene eller anden måde havde gjort kodningen ubrugelig – fx ved at rive en del af siden af. Det skal understreges, at kodningen ikke indeholdt oplysninger, der kunne identificere enkeltpersoner i undersøgelsen.

	Total	Hvor tit kommer hjælperne hos dig?						
		< 1 / dagen	1 / dagen	< 1 / ugen	1 / ugen	1 / 14.dag	1 / 21. dag	Ved ikke
Base	539	216	103	25	14	147	22	3
Jeg er meget tilfreds	140 26,0%	64 29,6%	31 30,1%	5 20,0%	5 35,7%	29 19,7%	1 4,5%	0 0,0%
Jeg er tilfreds	220 40,8%	78 36,1%	41 39,8%	12 48,0%	4 28,6%	69 46,9%	12 54,5%	1 33,3%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	146 27,1%	66 30,6%	24 23,3%	6 24,0%	5 35,7%	36 24,5%	6 27,3%	2 66,7%
Jeg er utilfreds	20 3,7%	3 1,4%	5 4,9%	1 4,0%	0 0,0%	9 6,1%	2 9,1%	0 0,0%
Jeg er meget utilfreds	1 0,2%	0 0,0%	1 1,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	12 2,2%	5 2,3%	1 1,0%	1 4,0%	0 0,0%	4 2,7%	1 4,5%	0 0,0%

Frekvensen af besøg har en vis, men dog mindre betydning for tilfredsheden med hjemmeplejen generelt. Især er der en væsentlig mindre andel af *meget* tilfredse blandt de borgere, der oplyser, at de kun modtager hjælp hver tredje uge. Største gennemsnitlige tilfredshed findes blandt borgere, der modtager hjælp nøjagtigt én gang om ugen.

Bevillingens karakter

Tabel 8: Er din hjemmehjælp bevilget midlertidigt eller varigt?

	Total
	546
Midlertidigt	40 7%
Varigt	436 80%
Ved ikke	70 13%

Langt de fleste svarpersoner oplyser, at hjemmehjælpen er bevilget permanent. Det er imidlertid i den noget mindre gruppe af borgere med en midlertidig bevilling, at man finder den største tilfredshed med hjemmehjælpen.

Tabel 9: Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

	Total
	543
Flere gange om dagen	218 40%
1 gang om dagen	105 19%
Flere gange om ugen	25 5%
1 gang om ugen	14 3%
Hver 2. uge	154 28%
Hver 3. uge eller mindre	23 4%
Ved ikke	4 1%

Borgerne blev spurgt om, hvor ofte de modtog hjælp, og en meget stor del, nemlig fire ud af ti, modtager hjælp flere gange om dagen. Sammenhængen mellem frekvensen af hjælp og niveauet for tilfredshed er behandlet ovenfor på forrige side.

Tabel 10: Hvem udfører hjemmehjælpen?

	Total
	547
Kommunal hjemmepleje	421 77%
Et privat firma	121 22%
En person jeg selv har valgt	2 0%
Ved ikke	3 1%

Langt størsteparten af borgerne har et klart billede af, om man modtager kommunal eller privat hjemmepleje. Der findes imidlertid en ikke uvæsentlig gruppe, hvor svaret ikke er i overensstemmelse med det distrikt, som den pågældende tilhørte. Samlet kan man sige, at cirka 11% af de borgere, der ifølge forkodningen tilhørte et privat distrikt, mener at de modtager kommunal hjemmehjælp og at omvendt 5 – 10% af de, der tilhører kommunale distrikter har en oplevelse af at modtage privat hjælp. På grund af denne usikkerhed har vi valgt ikke at anvende spørgsmålet ovenfor til udkrydsning med andre af undersøgelsens spørgsmål, men alene at anvende den officielle opdeling.

Tilfredshed med hjemmehjælpen

Tabel 11: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Får ikke hjælp	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
... rengøring?	529 100%	101 19%	66 12%	235 44%	84 16%	35 7%	3 1%	5 1%
... tøjvask?	478 100%	293 61%	32 7%	114 24%	24 5%	9 2%	3 1%	3 1%
... indkøb?	452 100%	371 82%	20 4%	41 9%	6 1%	3 1%	2 0%	9 2%
... den praktiske hjælp samlet set?	451 100%	96 21%	55 12%	198 44%	68 15%	13 3%	4 1%	17 4%

Spørgsmålene i denne serie er udarbejdet af Kommunernes Landsforening. Allerede i undersøgelsen i 2012 viste der sig problemer med tolkningen, idet et meget stort antal borgere har haft vanskeligheder med at udfylde spørgsmålet korrekt, og derfor har valgt at springe det over. Dette aflæses i kolonnen "Total", og det betyder, at tallene ikke er lige så pålidelige, som tallene i de øvrige tabeller. Tabellens resultater er desuden problematiske at læse direkte, da et stærkt varierende antal borgere har sat kryds i feltet "får ikke hjælp". Renses tabellen for denne kolonne og kolonnen "ved ikke", får vi følgende resultater:

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... rengøring? 2012	429 100,0%	71 16,6%	207 48,3%	88 20,5%	52 12,1%	11 2,6%
... rengøring? 2014	423 100,0%	66 15,6%	235 55,6%	84 19,9%	35 8,3%	3 0,7%

For rengøringen gælder, at den største relative forskel findes i andelen af svarpersoner, der er direkte utilfredse. Samlet er andelen nu nede på 9% mod 15% utilfredse for to år siden. Andelen af neutrale er også faldet, med det resultat at andelen af tilfredse er steget fra 65% til 71%.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... tøjvask? 2012	136 100,0%	41 30,1%	73 53,7%	12 8,8%	6 4,4%	4 2,9%
... tøjvask? 2014	182 100,0%	32 17,6%	114 62,6%	24 13,2%	9 4,9%	3 1,6%

Tøjvasken er fortsat den ydelse der er lavest tilfredshed med. Sammenligningen mellem de to år viser oven i købet, at andelen af *meget* tilfredse er faldet markant og flere svarer nu "hverken eller". Til gengæld er andelen af direkte utilfredse med tøjvasken stort set uændret over årene.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... indkøb? 2012	71 100,0%	24 33,8%	38 53,5%	3 4,2%	4 5,6%	2 2,8%
... indkøb? 2014	72 100,0%	20 27,8%	41 56,9%	6 8,3%	3 4,2%	2 2,8%

Tilfredshed med servicen omkring indkøb viser samme tendens som tøjvasken. Lidt færre er direkte utilfredse, men andelen af meget tilfredse er også faldet en smule. Begge de to sammenligninger kunne tyde på, at kommunen i 2014 leverer en mere ensartet – og tilfredsstillende – service til borgerne.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... den praktiske hjælp alt i alt? 2012	290 100,0%	55 19,0%	134 46,2%	65 22,4%	29 10,0%	7 2,4%
... den praktiske hjælp alt i alt? 2014	338 100,0%	55 16,3%	198 58,6%	68 20,1%	13 3,8%	4 1,2%

Alt i alt ser der ud til, at tilfredsheden med den praktiske hjælp samlet har været en stigende siden undersøgelsen i 2012. Fra cirka 65% positive er andelen nu oppe på 75%. Det er især udtryk for, at væsentligt færre har en negativ oplevelse – fra 12 til 5%, men også at der er blevet færre i midtergruppen.

Tilfredshed med plejedelen

Tabel 12: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til...

	Total	Får ikke hjælp	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
... at vaske dig?	491 100%	313 64%	63 13%	93 19%	15 3%	2 0%	2 0%	3 1%
... af og påklædning?	472 100%	314 67%	45 10%	102 22%	5 1%	2 0%	1 0%	3 1%
... toiletbesøg?	462 100%	379 82%	21 5%	44 10%	11 2%	0 0%	0 0%	7 2%
... at gå i bruse- eller karbad?	495 100%	267 54%	75 15%	127 26%	19 4%	2 0%	1 0%	4 1%
... den personlige hjælp samlet set?	465 100%	203 44%	80 17%	142 31%	25 5%	4 1%	1 0%	10 2%

Også tabel 12 stammer fra KL's spørgeskema, og skal behandles med samme forbehold som tabel 11. Derfor har vi også her rensset tallene, og kommet frem til de fordelinger, som vises i de efterfølgende tabeller:

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... at vaske dig? 2012	150 100,0%	47 31,3%	80 53,3%	12 8,0%	8 5,3%	3 2,0%
... at vaske dig? 2014	175 100,0%	63 36,0%	93 53,1%	15 8,6%	2 1,1%	2 1,1%

Tilfredsheden med hjælpen til den personlige pleje er generelt i fremgang siden 2012. I forhold til hjælp med vask, kan det især ses af, at andelen af utilfredse borgere er faldet fra godt 7% til 2%. Fem procent flere er nu meget tilfredse set i forhold til 2012.

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... af- og påklædning? 2012	122 100,0%	34 27,9%	77 63,1%	9 7,4%	0 0,0%	2 1,6%
... af- og påklædning? 2014	155 100,0%	45 29,0%	102 65,8%	5 3,2%	2 1,3%	1 0,6%

Tilfredsheden med hjælp til af- og påklædning er stort set på niveau med undersøgelsen i 2012. Den lille positive udvikling, man kan se, ligger inden for muligheden af tilfældige statistiske udsving.

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... toiletbesøg? 2012	63 100,0%	21 33,3%	28 44,4%	9 14,3%	3 4,8%	2 3,2%
... toiletbesøg? 2014	76 100,0%	21 27,6%	44 57,9%	11 14,5%	0 0,0%	0 0,0%

Bemærk, at ingen borgere udtrykker direkte utilfredshed med denne vigtige service. Til gengæld opnår de to positive svarmuligheder en tilsvarende fremgang på tilsammen 8%. Et meget flot resultat, uanset at andelen af *meget* tilfredse er faldet lidt.

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... at gå i bruse- eller karbad? 2012	187 100,0%	66 35,3%	96 51,3%	12 6,4%	8 4,3%	5 2,7%
... at gå i bruse- eller karbad? 2014	224 100,0%	75 33,5%	127 56,7%	19 8,5%	2 0,9%	1 0,4%

Spørgsmålet om hjælp til kar- og brusebad viser helt de samme tendenser som i de øvrige spørgsmål ovenfor.

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... den personlige hjælp samlet set? 2012	201 100,0%	62 30,8%	110 54,7%	23 11,4%	2 1,0%	4 2,0%
... den personlige hjælp samlet set? 2014	252 100,0%	80 31,7%	142 56,3%	25 9,9%	4 1,6%	1 0,4%

Når man spørger til den personlige hjælp samlet set, er fremgangen ikke helt så stor som på nogle af de foregående enkeltydelser. De viste udsving er for små til at være statistisk sikre. På baggrund af hele serien over vil vi alligevel tillade os at konkludere, at borgerne i hjemmeplejen i 2014 oplever en væsentlig bedre kvalitet af ydelserne end det var tilfældet i 2012.

Personlig pleje - Offentlig udbyder

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... at vaske dig?	161 100,0%	57 35,4%	88 54,7%	12 7,5%	2 1,2%	2 1,2%
... af- og påklædning?	142 100,0%	39 27,5%	96 67,6%	4 2,8%	2 1,4%	1 0,7%
... toiletbesøg?	69 100,0%	19 27,5%	40 58,0%	10 14,5%	0 0,0%	0 0,0%
... at gå i bruse- eller karbad?	206 100,0%	70 34,0%	117 56,8%	16 7,8%	2 1,0%	1 0,5%
... den personlige hjælp samlet set?	232 100,0%	75 32,3%	130 56,0%	22 9,5%	4 1,7%	1 0,4%

Personlig pleje – Privat udbyder

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
... at vaske dig?	12 100,0%	5 41,7%	4 33,3%	3 25,0%	0 0,0%	0 0,0%
... af- og påklædning?	11 100,0%	5 45,5%	5 45,5%	1 9,1%	0 0,0%	0 0,0%
... toiletbesøg?	6 100,0%	1 16,7%	4 66,7%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%
... at gå i bruse- eller karbad?	16 100,0%	4 25,0%	9 56,3%	3 18,8%	0 0,0%	0 0,0%
... den personlige hjælp samlet set?	17 100,0%	4 23,5%	10 58,8%	3 17,6%	0 0,0%	0 0,0%

Sammenligningen mellem offentlig og privat service i den personlige pleje falder ikke entydigt ud til fordel for nogen af parterne. På den ene side har de private udbydere ingen borgere, der er direkte utilfredse, men den offentlige service opnår alligevel en større andel af tilfredse, i og med, at en større del af de borgere, som modtager privat hjælp, anvender kategorien Hverken tilfreds eller utilfreds. Størst forskel i tilfredsheden (summen af meget tilfreds og tilfreds) findes i spørgsmålene om hjælp til at vaske sig (-15% for private), og hjælp til at gå i bad (-9,5% for private). Seriens sidste spørgsmål, som samler vurderingerne af den personlige pleje, giver et resultat, hvor 6% flere med offentlig udbyder erklærer sig tilfredse med ydelsen.

Madordning

Tabel 13: Er du tilmeldt en madordning?

	Total
	472
Ja	113 24%
Nej	359 76%

Resultatet viser, at næsten hver fjerde borger i undersøgelsen er tilmeldt en madordning. Denne andel er helt uændret i forhold til 2012. Borger, der ikke deltog i en madordning, skulle ikke svare på de efterfølgende spørgsmål i denne serie.

Tabel 14: Hvem leverer maden?

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
	228	116	112
Det Danske Madhus	39 17,1%	16 13,8%	23 20,5%
KRAM Madservice A/S	38 16,7%	31 26,7%	7 6,3%
Kommunal Madservice Hashøj	127 55,7%	61 52,6%	66 58,9%
Ved ikke / anden leverandør	24 10,5%	8 6,9%	16 14,3%

Tabellen viser udviklingen for de tre hovedleverandører af maden. Der har været fremgang for Det Danske Madhus og den kommunale madservice i Hashøj, mens Kram Madservice er gået væsentligt tilbage.

Tabel 15: Hvad synes du om maden, du får leveret?

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
	225	114	111
Meget god	60 26,7%	34 29,8%	26 23,4%
God	101 44,9%	47 41,2%	54 48,6%
Hverken god eller dårlig	54 24,0%	28 24,6%	26 23,4%
Dårlig	8 3,6%	5 4,4%	3 2,7%
Ved ikke	2 0,9%	0 0,0%	2 1,8%

Sammenligningen mellem 2012 og 2014 viser så små forandringer, at man ikke kan tale om nogen udvikling. Lidt færre synes, at maden er *meget* god, mens der er status quo i forhold til neutrale eller negative svar.

Hvad synes du om maden, du får leveret? ... krydset med leverandør

	Total	Hvem leverer maden?			
		Det Danske Madhus	KRAM Mad-service A/S	Kommunal Madservice Hashøj	Ved ikke / anden leverandør
	225	39	35	125	24
Meget god	60 26,7%	8 20,5%	7 20,0%	35 28,0%	10 41,7%
God	101 44,9%	20 51,3%	16 45,7%	56 44,8%	8 33,3%
Hverken god eller dårlig	54 24,0%	10 25,6%	11 31,4%	28 22,4%	4 16,7%
Dårlig	8 3,6%	0 0,0%	1 2,9%	6 4,8%	1 4,2%
Ved ikke	2 0,9%	1 2,6%	0 0,0%	0 0,0%	1 4,2%

Blandt de tre store madleverandører opnår den kommunale madservice fra Hashøj den bedste gennemsnitlige vurdering, men det er på den anden side også her man finder den største spredning af svarene. Kram klarer sig i gennemsnit dårligst, hvilket jo stemmer meget godt overens med udviklingen i markedsandele.

Hjemmehjælpens service og personale

Tabel 16: **Hvor ofte...**

	Total	Altid	Som regel	Sjældent	Aldrig
... udfører hjemmehjælpen den hjælp du har fået tildelt?	517 100%	322 62%	173 33%	15 3%	7 1%
... kommer hjemmehjælpen til aftalt tid?	499 100%	173 35%	263 53%	46 9%	17 3%
... får du besked, hvis hjemmehjælpen er forsinket mere end 30 minutter?	478 100%	129 27%	108 23%	76 16%	165 35%

Tabellen viser, at langt de fleste borgere oplever at få den bevilgede hjælp. Kun 4% svarer sjældent eller aldrig. Syv ud af otte borgere oplever, at hjemmehjælpen altid eller som regel kommer til aftalt tid. Derimod er nogle af distrikterne (stadig) ikke så gode til at meddele forsinkelser og udeblivelser, mener mere end hver anden borger.

Resultaterne for alle tre ovenstående spørgsmål svarer meget tæt til resultaterne fra 2012. Derimod er der store forskelle mellem de enkelte distrikter, som det fremgår på næste side.

... udfører hjemmehjælpen den hjælp du har fået tildelt?

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. praktisk hjælp	Private leverand. personlig og praktisk hjælp	Uoplyst
	1032	112	93	134	46	162	105	84	163	56	4
Altid	649 62,9%	75 67,0%	56 60,2%	77 57,5%	24 52,2%	98 60,5%	79 75,2%	48 57,1%	116 71,2%	34 60,7%	1 25,0%
Som regel	338 32,8%	31 27,7%	31 33,3%	50 37,3%	19 41,3%	58 35,8%	22 21,0%	33 39,3%	45 27,6%	17 30,4%	2 50,0%
Sjældent	33 3,2%	5 4,5%	3 3,2%	7 5,2%	1 2,2%	5 3,1%	4 3,8%	1 1,2%	2 1,2%	3 5,4%	1 25,0%
Aldrig	12 1,2%	1 0,9%	3 3,2%	0 0,0%	2 4,3%	1 0,6%	0 0,0%	2 2,4%	0 0,0%	2 3,6%	0 0,0%

I gennemsnit er de private leverandører, som kun leverer praktisk hjælp og Øst Team 1+2 bedst til at udføre de bevilgede opgaver. Øst Team 3 klarer dårligst at levere de bevilgede opgaver, mens de øvrige distrikter derimellem ligger så tæt, at man ikke bør konkludere for meget på forskellene.

... kommer hjemmehjælpen til aftalt tid?

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. praktisk hjælp	Private leverand. personlig og praktisk hjælp	Uoplyst
	499	53	50	88	23	76	53	49	66	37	4
Altid	173 34,7%	18 34,0%	12 24,0%	24 27,3%	3 13,0%	23 30,3%	21 39,6%	22 44,9%	34 51,5%	15 40,5%	1 25,0%
Som regel	263 52,7%	30 56,6%	28 56,0%	51 58,0%	16 69,6%	39 51,3%	26 49,1%	21 42,9%	29 43,9%	20 54,1%	3 75,0%
Sjældent	46 9,2%	3 5,7%	6 12,0%	12 13,6%	2 8,7%	12 15,8%	3 5,7%	3 6,1%	3 4,5%	2 5,4%	0 0,0%
Aldrig	17 3,4%	2 3,8%	4 8,0%	1 1,1%	2 8,7%	2 2,6%	3 5,7%	3 6,1%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%

Endnu større forskel mellem distrikterne finder man i forhold til at overholde mødeaftaler. De private leverandører med kun praktisk hjælp er bedst, mens Øst Team 3 og Land Syd klarer sig dårligst.

... får du besked, hvis hjemmehjælpen er forsinket mere end 30 minutter?

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stil- linge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private Leverand. praktisk hjælp	Private Leverand. personlig og praktisk hjælp	Uoplyst
	478	50	49	85	22	73	49	48	63	36	3
Altid	129 27,0%	15 30,0%	4 8,2%	18 21,2%	2 9,1%	15 20,5%	11 22,4%	15 31,3%	31 49,2%	18 50,0%	0 0,0%
Som regel	108 22,6%	12 24,0%	9 18,4%	16 18,8%	4 18,2%	14 19,2%	10 20,4%	12 25,0%	21 33,3%	10 27,8%	0 0,0%
Sjældent	76 15,9%	8 16,0%	11 22,4%	14 16,5%	7 31,8%	11 15,1%	9 18,4%	5 10,4%	6 9,5%	4 11,1%	1 33,3%
Aldrig	165 34,5%	15 30,0%	25 51,0%	37 43,5%	9 40,9%	33 45,2%	19 38,8%	16 33,3%	5 7,9%	4 11,1%	2 66,7%

Medarbejderne i distriktet "Land Syd" er rigtig dårlige til at melde om forsinkelser. Tre ud af fire borgere (73%) oplever sjældent eller aldrig, at der bliver givet besked. Her har de private leverandører med kun praktisk hjælp et stærk kort: De er så gode, at kun 17% af borgerne oplever, at der sjældent eller aldrig bliver givet besked om større forsinkelser.

Tabel 17: **Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?**

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
	1035	518	517
1 - 2 personer	273 26,4%	153 29,5%	120 23,2%
3 - 4 personer	218 21,1%	126 24,3%	92 17,8%
5 - 9 personer	206 19,9%	100 19,3%	106 20,5%
10 - 19 personer	135 13,0%	58 11,2%	77 14,9%
20 personer eller flere	118 11,4%	46 8,9%	72 13,9%
Kan ikke huske/Ved ikke	85 8,2%	35 6,8%	50 9,7%

Det ser ud til, at borgerne oftere kommer til at opleve flere personer som hjemmehjælp i dagtimerne. I 2012 oplevede 54% fire eller færre medarbejdere i en tremåneders periode. To år senere, i 2014, er gruppen af borgere med fire eller færre hjemmehjælpere over tre måneder faldet til 41%. Denne udvikling er statistisk sikker.

Slagelse Kommune, Borgerundersøgelse / 2014

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. praktisk hjælp	Private leverand. personlig og praktisk hjælp	Uoplyst
	517	57	52	92	25	80	53	54	64	36	4
1 - 2 personer	120 23,2%	11 19,3%	7 13,5%	8 8,7%	3 12,0%	8 10,0%	12 22,6%	8 14,8%	50 78,1%	13 36,1%	0 0,0%
3 - 4 personer	92 17,8%	11 19,3%	9 17,3%	19 20,7%	5 20,0%	10 12,5%	4 7,5%	10 18,5%	13 20,3%	10 27,8%	1 25,0%
5 - 9 personer	106 20,5%	17 29,8%	15 28,8%	17 18,5%	5 20,0%	20 25,0%	16 30,2%	7 13,0%	0 0,0%	8 22,2%	1 25,0%
10 - 19 personer	77 14,9%	4 7,0%	9 17,3%	18 19,6%	7 28,0%	13 16,3%	9 17,0%	13 24,1%	0 0,0%	2 5,6%	2 50,0%
20 personer eller flere	72 13,9%	7 12,3%	6 11,5%	20 21,7%	3 12,0%	21 26,3%	6 11,3%	8 14,8%	0 0,0%	1 2,8%	0 0,0%
Kan ikke huske/Ved ikke	50 9,7%	7 12,3%	6 11,5%	10 10,9%	2 8,0%	8 10,0%	6 11,3%	8 14,8%	1 1,6%	2 5,6%	0 0,0%

Begge ”distrikter” af private leverandører er gode til at begrænse antallet af medarbejdere. Specielt naturligvis de, der kun leverer praktisk hjælp. Værst står det til i de tre Vest Teams, hvor langt det største flertal af borgere oplever flere end 5 hjemmehjælpere i dagtimerne i en tremåneders periode.

Vi har prøvet at undersøge, hvorvidt antallet af hjælpere påvirker den almene tilfredshed med hjemmeplejen, og selv om der kan ses et mindre fald i tilfredsheden ved 5 – 9 hjælpere i en tremåneders periode, ser det ud til, at det store skift mod utilfredshed opstår, hvis man som borger oplever mere end 10 hjælpere inden for de tre måneder.

Tabel 18: Oplever du at hjælperne...

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
... er venlige over for dig?	529 100%	486 92%	41 8%	1 0%	1 0%
... er omsorgsfulde over for dig?	500 100%	407 81%	71 14%	9 2%	13 3%
... udviser respekt over for dig?	499 100%	404 81%	75 15%	12 2%	8 2%
... er omhyggelige i deres arbejde?	506 100%	318 63%	154 30%	23 5%	11 2%
... er punktligt omkring jeres aftaler?	497 100%	317 64%	113 23%	34 7%	33 7%

I det store og hele oplever borgerne hjemmehjælperne som venlige, omsorgsfulde og respektfulde. Derimod kniber det af og til lidt med omhyggeligheden og punktigheden i aftalerne.

Resultaterne for alle de fem underspørgsmål varierer meget lidt mellem 2014 og 2012. Det vil sige, at vurderingerne har bevæget sig så lidt, at konklusionen må blive et uændret tilfredshedsniveau.

Resultatet er testet i forhold til om leverandøren har været offentlig eller privat, men borgerenes vurdering af det personale, der kommer i boligen er for de første fire underspørgsmål fuldstændig på niveau. Derimod opleves personalet hos private leverandører med kun praktiske hjælp lidt mere punktligt end de øvrige grupper. Punktigheden for private leverandører, der også leverer personlig hjælp svarer til gennemsnittet hos de offentlige leverandører.

Tabel 19: Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører?

	Total
	510
Ja	428 84%
Nej	82 16%

Kendskabet til muligheden for frit at vælge mellem private leverandører er høj, og på niveau med resultatet fra 2012.

Tabel 20: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?

	Total	Undersøgelsesår	
		2012	2014
	760	378	382
Nej	689 90,7%	336 88,9%	353 92,4%
Ja, overvejer at skifte til kommunal hjemmehjælp	10 1,3%	7 1,9%	3 0,8%
Ja, overvejer at skifte til privat firma	44 5,8%	25 6,6%	19 5,0%
Ja, overvejer at skifte til en person efter eget valg	17 2,2%	10 2,6%	7 1,8%

Uanset, at det store flertal af borgerene kender til muligheden for at skifte, er det stadig færre, der ønsker at benytte muligheden. Kun godt 7% af borgerene har aktuelle overvejelser om et skifte. Flest borgere går med overvejelser om at skifte fra kommunal til privat hjælp, men set ud fra markedsandele, hvor de private udbydere groft sagt har cirka 20%, er den procentuelle andel, der overvejer skifte den ene eller den anden vej nogenlunde lige store, nemlig cirka 3 – 5% af de respektive grupper hver vej.

Tabel 21: Hvilke årsager giver anledning til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?

	Total
	29
Jeg har fået et andet firma anbefalet	2 6,9%
Jeg håber at få mulighed for at købe ekstra hjælp	8 27,6%
Jeg håber at få bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen	7 24,1%
Jeg håber at få større indflydelse på den hjælp, jeg modtager	6 20,7%
Jeg håber at modtage en mere effektiv hjælp	14 48,3%

Borgere, der overvejede et skift, blev supplerende spurgt om årsagen til disse overvejelser. Næsten hver anden svarperson håber at få en mere effektiv hjælp, mens hver fjerde gerne vil have mulighed for mere hjælp, eller borgeren håber at få en bedre personlig kontakt med hjælperen. Tallene svarer til resultatet fra 2012.

Orientering af servicen mod borgeren

Tabel 23: **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

	Total	Meget enig	Noget enig	Noget uenig	Meget uenig	Ved ikke
Min hjælp bliver hurtigt tilpasset, når jeg får ændrede behov	456 100%	205 45%	98 21%	33 7%	12 3%	108 24%
Jeg har indflydelse på, hvilket arbejde, der skal udføres	473 100%	210 44%	130 27%	41 9%	35 7%	57 12%
Det er klart for mig, hvilke opgaver jeg selv skal løse	464 100%	290 63%	91 20%	16 3%	6 1%	61 13%

Langt de fleste borgere, nemlig to ud af tre, oplever en hurtig tilpasning af servicen, når behovene ændrer sig. Hver tiende borger er uenig i udsagnet, mens hver fjerde ikke har nogen holdning eller erfaring fra ændrede behov. Antallet af hjælpere har stor betydning for, hvor hurtig hjælpen bliver tilpasset. Jo flere hjælpere – jo dårligere oplevelse af tilpasning. Det samme gælder i øvrigt oplevelsen af indflydelse på, hvilke opgaver der skal løses.

Vi har undersøgt tallene i forhold til privat eller offentlig udbyder, men ikke fundet forskel mellem de to typer service. Derimod er der stor forskel på borgernes indflydelse på opgaverne. De private leverandører skaber i langt højere grad rum for at borgeren kan deltage i prioriteringen af opgaverne. Hos modtagere af kommunal hjemmehjælp svarer cirka 40% meget enig, mens 59% af modtagerne af privat hjælp er meget enige i, at de selv har indflydelse.

Langt de fleste borgere har en god fornemmelse for, hvilke opgaver de selv skal udføre. Samlet er 83% mere eller mindre klar over, hvilke opgaver man selv skal løse. Også på dette område ser det i nogen grad ud til, at private udbydere er bedst til at sætte grænsen mellem den ydede service og borgerens egne forpligtelser.

Tabel 24: **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

	Total	Meget enig	Noget enig	Noget uenig	Meget uenig	Ved ikke
Hjemmehjælpen dækker de områder, jeg ikke selv kan klare	494 100%	259 52%	141 29%	40 8%	33 7%	21 4%
Hjemmehjælpen tager hensyn til mine personlige behov	474 100%	263 55%	130 27%	25 5%	14 3%	42 9%
Det er klart for mig, hvilke opgaver hjemmehjælperen løser	487 100%	313 64%	105 22%	19 4%	9 2%	41 8%

Otte ud af ti borgere oplever, at hjemmehjælpen dækker de områder, som borgeren ikke selv kan klare. På den anden side er 15% af borgerne mere eller mindre uenige i udsagnet. Jo bedre selvoplevet helbredstilstand, jo mere positivt svarer borgerne på seriens først spørgsmål. Det vil så omvendt sige, at jo dårlige borgeren føler, at helbredet er, jo dårligere er oplevelsen af dækningen. Borgere med offentlig og privat udbyder oplever samme dækning i forhold til det, man ikke selv kan klare.

Kun meget få borgere oplever, at hjemmehjælpen ikke tager hensyn til personlige behov. Heller ikke på dette område er der forskelle mellem private og offentlige udbydere, men borgere med et godt eller meget godt helbred oplever på den anden side et lidt større hensyn fra hjemmehjælpen.

Næsten to ud af tre borgere har klarhed over, hvilke opgaver der skal løses, men jo flere hjælpere, man har oplevet i hjemmet, jo mere uklart bliver det for borgerne, hvilke opgaver der faktisk *skal* løses af hjemmehjælpen.

Set i forhold til distrikter, er der ret betydelige forskelle i oplevelsen både af dækning af områder, borgeren ikke selv kan klare og i klarheden over, hvilke opgaver der skal løses. Dette uddybes i tabellerne på de følgende sider.

Hjemmehjælpen dækker de områder, jeg ikke selv kan klare

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. praktisk hjælp	Private leverand. personlig og prak- tisk hjælp	Uoplyst
	494	55	48	86	26	79	50	48	64	34	4
Meget enig	259 52,4%	34 61,8%	17 35,4%	46 53,5%	10 38,5%	39 49,4%	34 68,0%	30 62,5%	30 46,9%	17 50,0%	2 50,0%
Noget enig	141 28,5%	10 18,2%	19 39,6%	23 26,7%	12 46,2%	26 32,9%	11 22,0%	10 20,8%	21 32,8%	8 23,5%	1 25,0%
Noget uenig	40 8,1%	3 5,5%	3 6,3%	9 10,5%	1 3,8%	8 10,1%	2 4,0%	3 6,3%	7 10,9%	3 8,8%	1 25,0%
Meget uenig	33 6,7%	4 7,3%	6 12,5%	5 5,8%	2 7,7%	2 2,5%	2 4,0%	5 10,4%	4 6,3%	3 8,8%	0 0,0%
Ved ikke	21 4,3%	4 7,3%	3 6,3%	3 3,5%	1 3,8%	4 5,1%	1 2,0%	0 0,0%	2 3,1%	3 8,8%	0 0,0%
Gennemsnit af koder	1,7	1,5	2,0	1,7	1,8	1,6	1,4	1,6	1,8	1,7	1,8

Der er en tydelig forskel mellem distrikter på, hvor godt borgeren oplever hjemmehjælpen dækker. Hos Øst Team 1+2 oplever borgerene en noget bedre dækning end fx Land Syd, hvor cirka halvt så mange kan svare *meget* enig til spørgsmålet om dækning. De private leverandører ligger i den tunge ende, hvad angår dækningen af områder, borgeren ikke selv kan klare.

Tallene i tabellen ovenfor er statistisk valide for så vidt angår andelen af *meget* enige, set i forhold til resten, men man skal som læser alligevel være forsigtig med at overfortolke fx udsving mellem noget og meget uenig. Det viste gennemsnit nederst er et gennemsnit af koder, så ”meget enig” tæller 1, ”noget enig” tæller 2 osv. Denne linje gør det lidt lettere at få overblik over forskellene mellem distrikterne. Jo højere gennemsnit, jo dårligere har distriktet derfor klaret sig.

Det er klart for mig, hvilke opgaver hjemmehjælperen løser

	Total	Distrikt 2014									
		Skælskør by inkl Agersø og Omø	Land Syd	Korsør Midt inkl Solbakken FV Ude	Øst Team 3 Hashøj Dag	Vest Team 1+2+3 inkl. Stillinge FV Ude	Øst Team 1+2	Antvors- kov	Private leverand. praktisk hjælp	Private leverand. personlig og prak- tisk hjælp	Uoplyst
	487	54	50	87	25	77	49	47	61	33	4
Meget enig	313 64,3%	33 61,1%	27 54,0%	50 57,5%	17 68,0%	44 57,1%	40 81,6%	31 66,0%	49 80,3%	19 57,6%	3 75,0%
Noget enig	105 21,6%	11 20,4%	16 32,0%	19 21,8%	2 8,0%	22 28,6%	7 14,3%	8 17,0%	9 14,8%	10 30,3%	1 25,0%
Noget uenig	19 3,9%	2 3,7%	1 2,0%	6 6,9%	2 8,0%	2 2,6%	1 2,0%	3 6,4%	1 1,6%	1 3,0%	0 0,0%
Meget uenig	9 1,8%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,4%	1 4,0%	3 3,9%	0 0,0%	2 4,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	41 8,4%	8 14,8%	6 12,0%	9 10,3%	3 12,0%	6 7,8%	1 2,0%	3 6,4%	2 3,3%	3 9,1%	0 0,0%
Gennemsnit af koder	1,4	1,3	1,4	1,5	1,4	1,5	1,2	1,5	1,2	1,4	1,3

Det er muligt, at de private leverandører af praktisk hjælp kun leverer en gennemsnitlig dækning af ydelser i forhold til borgernes behov, men de er til gengæld særdeles effektive til at klargøre, hvilke opgaver hjemmehjælperen skal løse. Derved overgår de private leverandører kun af Øst Team 1+2, som meget bemærkelsesværdigt er i stand til både at klargøre, hvilke opgaver der er dækket og levere den mest positive oplevelse af dækningen. Det kan man se ved sammenligning af resultaterne for Øst Team 1+2 på denne og foregående side.

Hvem har besvaret skemaet?

Tabel 26: Har du udfyldt dette skema alene, eller har du fået hjælp til at udfylde skemaet?

	Total
	547
Jeg har selv udfyldt skemaet uden at få hjælp	329 60%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra familie eller venner	190 35%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra personalet i min hjemmehjælp - eller hjemmepleje	17 3%
Jeg har fået anden hjælp til udfyldelse af skemaet	11 2%

Undersøgelsens sidste spørgsmål behandler omstændighederne for skemaets udfyldelse. Langt de flest borgere har selv udfyldt skemaet, men der findes også en stor del, som har fået hjælp fra pårørende. Blandt de borgere med den tætteste kontakt til pårørende er det et flertal, der har fået hjælp.

Vi kan ikke finde statistisk sikre forskelle i den oplevede tilfredshed uanset besvarelsesmåden, men de besvarelser, hvor pårørende har været inde over er måske en lille smule mere kritiske. Omvendt med de få besvarelser, hvor personalet har hjulpet til, som er en anelse mindre kritiske i forhold til den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen.