



SLAGELSE KOMMUNE
CENTER FOR SUNDHED OG OMSORG

**BORGERUNDERSØGELSE 2016
OM KVALITETEN I HJEMMEPLEJEN**

RAPPORT

ASPEKT R&D A/S



Indhold

Undersøgelsens metode.....	3
Spørgeskemaet	3
Indsamling af data	3
Svarprocent og tomme besvarelser.....	3
Undersøgelsens sikkerhed og repræsentativitet	3
Sådan læses tabellerne.....	4
Skriftlige kommentarer.....	4
Resume og konklusioner	5
Vigtige faktorer, som gør en forskel på opfattelsen af serviceniveau	5
Fokus på ydelsen i det enkelt plejeområde	6
Fleksibel hjemmehjælp.....	6
Borgerne	6
Madservice	6
Baggrundsspørgsmål	7
Selvurderet helbred.....	9
Social kontakt	10
Spørgsmål om rehabiliteringsforløb.....	12
Generelt om hjemmeplejen	14
Praktisk hjælp	17
Personlig hjælp	19
Mad.....	21
Valg af hjemmehjælp.....	23
Fleksibel hjemmehjælp.....	24
Kort om hjælpen og hjælpere.....	25
Hjemmehjælpen og borgernes behov.....	27
Hvem har besvaret skemaet?	28

Undersøgelsens metode

Spørgeskemaet

Spørgeskemaet er stort set identisk med det skema, som blev anvendt i 2012 og 2014. Der er foretaget enkelte tilføjelser i spørgsmålene, blandt andet vedrørende emnerne rehabilitering og fleksibel hjemmehjælp, men alle øvrige spørgsmål vil fortsat kunne sammenlignes med de seneste 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 hjemmepleje/hjælp, 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 985. ASPEKT R&D modtog i alt 529 svar retur, hvilket giver en svarprocent på 53,7%, altså samme niveau som 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 529.

Undersøgelsens sikkerhed og repræsentativitet

Undersøgelsens statistiske usikkerhed kan opgøres til $\pm 3,9\%$. Hvis 50 % af svarpersonerne svarer "ja" til et spørgsmål, kan man på baggrund af beregningen med 95 % sikkerhed gå ud fra, at mellem 46,1 og 53,9 % 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. Aspekt vurderer dog ikke, at denne forskydning har haft væsentlig indflydelse på undersøgelsens samlede resultater.

Sådan læses tabellerne

De fleste 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 (basen).

Andelen af ubesvarede er af hensyn til overskueligheden ikke vist i tabellerne, og de indgår heller ikke i procentberegningerne. Læseren kan alligevel indirekte få denne oplysning ved at sammenligne basen (antallet af besvarelser) med antallet af mulige besvarelser, nemlig 529. Visse spørgsmål har en væsentlig mindre base, nemlig i de tilfælde, hvor et spørgsmål er stillet betinget af et tidligere svar.

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.

Man kan diskutere, hvornår et svar er tilfredsstillende, og hvornår det ikke er det. I sidste ende er vurderingen afhængig af indholdet i det enkelte spørgsmål og spørgsmålets vigtighed, set fra kommunens side etc. Et sæt retningslinjer der oftest bliver brugt til fortolkning af resultater er den såkaldte 50/25 regel. Denne regel siger, at to krav skal være opfyldt, før man kan kalde et forhold tilfredsstillende:

1. Mindst 50% af svarpersonerne skal svare positivt
2. Højest 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 sine egne – højere eller lavere – kvalitetsvurderinger.

Skriftlige kommentarer

Nogle 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.

Resume og konklusioner

Borgerundersøgelsen i Slagelse Kommunes hjemmepleje bør igen, på samme måde som de tidligere år, give anledning til overordnet tilfredshed. Cirka 61% af svarpersonerne i undersøgelsen giver udtryk for, at være tilfredse, mens mindre end 5% er direkte utilfredse. Det er fint resultat, selvom andelen af neutrale personer, der både tilfredse og utilfredse ganske vist er steget med cirka 5 procentpoint siden undersøgelsen i 2014. Der er således tale om, at borgerne i undersøgelsen har bevæget sig i retning af en mere neutral holdning til kommunens serviceydelser. Den neutrale holdning findes især hos borgere, der bruger det kommunale udbud af ydelser, mens borgere med privat hjemmepleje/hjælp fastholder tilfredshedsniveauet fra undersøgelsen i 2014.

Vigtige faktorer, som gør en forskel på opfattelsen af serviceniveau

Vores analyse viser, at de forskelle borgerne oplever i serviceniveauer mellem de to typer udbydere, ikke er begrundet i kerneydelserne, men mere hænger sammen med forskelle i de perifere ydelser. Som eksempel kan nævnes, at borgerne oplever medarbejderne som omsorgsfulde, uanset om man får sin ydelse fra det offentlige eller den private udbyder. Der synes heller ikke at findes andre væsentlige *faktiske* forskelle mellem den måde privat og offentlig løser praktiske og plejemæssige opgaver på. De private udbydere får en anelse højere karakter for rengøringen, men til gengæld vinder den offentlige udbyder på kvaliteten af hjælp til tøjvask og indkøb. Det ser også ud til, at borgere, som bruger offentlig hjemmepleje, hurtigere får tilpasset serviceydelserne, og signifikant flere er eller har været i gang med et rehabiliteringsforløb. De private udbydere er tilsyneladende også mindre fleksible med hensyn til, hvilke ydelser borgeren kan få udført.

Det er således IKKE indholdet og udførelsen af selve serviceydelserne, der adskiller offentlig og privat service. Der findes imidlertid to periferiområder, hvor de private udbydere klarer sig væsentlig bedre, nemlig med hensyn til præcision i mødetider og antallet af medarbejdere, som borgerne møder over en tremåneders periode. De private udbydere er gennemgående bedre til at komme til tiden, de bruger færre forskellige medarbejdere på opgaven, og de private er især bedre til "altid" at informere om ændringer i tidsplanen. Man kan argumentere, at en del private udbydere jo ofte kun er godkendt til hjælp og ikke pleje, men der findes i kommunen også udbydere, som er godkendt på plejeområdet, og disse udbydere formår også at begrænse antallet af medarbejdere, som besøger den enkelte borger.

Selv om de private udbydere som gruppe kommer til tiden og aflyser lidt mindre, er der visse af "områderne", det der tidligere hed distrikter, som sagtens kan være med og endda overgå de private. Problemet er blot, at spredningen mellem områdernes serviceniveauer er for stor. De gode områder er rigtig gode, men der findes også områder, hvor arbejdet tilsyneladende er dårligere organiseret, hvilket smitter af på ydelsesniveauet.

De oplevede forskelle i serviceniveau giver ikke anledning til, at borgerne i højere grad end tidligere overvejer skifte mellem privat eller offentlig service.

Fokus på ydelsen i det enkelt plejeområde

Selv om vi i et par enkelte sammenhænge har nævnt kommunale områder, som gør det rigtigt godt, ligger det uden for formålet med denne rapport detaljeret at beskrive serviceniveauerne i de forskellige plejeområder. Det ville resultere i et noget mere digert værk end det læseren sidder med i hånden nu. Nøglen til kvalitetsforbedring – mere for de offentlige kroner, ligger imidlertid i, at kommunen fremover bør fokusere mere detaljeret på ydelserne, som de afvikles på alle områder.

Det kunne være nærliggende, at Center for Sundhed og Omsorg bruger erfaringerne fra de succesfulde områder, som yder en høj service, som omdrejningspunkt for læring og udvikling i de af kommunens områder, hvor medarbejderne ikke i helt samme grad formår at levere og informere.

Fleksibel hjemmehjælp

Et eksempel på de forskellige serviceniveauer i de forskellige serviceområder giver sig udtryk i borgerne udnyttelse af tilbuddet om fleksibel hjemmehjælp. Hver anden kender ikke til muligheden, og der er klare forskelle i kendskabet hos borgerne i de forskellige offentlige områder og blandt forskellige private udbydere. Forskellene er så store, at de ikke kan være tilfældige, men sandsynligvis udtryk for reelt forskellige informationsniveauer i områderne.

Borgerne

Der er i de forløbne to år sket nogle mindre, men interessante skift i statussen på de borgere, der deltog i undersøgelsen. For eksempel er der i dag flere enlige borgere end for blot to år siden, og forskellen er så stor, at det ikke alene kan skyldes et tilfældigt statistisk udsving. Andelen af gifte og samboende er faldet fra 24,6% til i dag 19,4%. Helbredssituationen er også skiftet en smule. Færre har det meget godt eller meget dårligt, mens flere svare ”både godt og dårligt”.

Andelen af borgere, der får besøg af familie og venner hjemme er uændret, mens lidt flere kommer på besøg udenfor hjemmet. Der er også en større andel, der deltager i klubaktiviteter og lignende. Endelig kommer en lidt større gruppe regelmæssigt ud på indkøb i lokalområdet. Samlet set er borgerne lidt mere aktive, end det var tilfældet for to år siden.

Madservice

Cirka hver femte borger modtager madservice, deraf lidt over halvdelen fra Hashøj, mens Det Danske Madhus dækker cirka 40%. Den oplevede kvalitet af maden er blevet højere i de forløbne to år – flere er tilfredse med maden, men undersøgelsen kan ikke afgøre, hvilken leverandør, der leverer den bedste kvalitet – dertil er resultatet for tæt.

Baggrundsspørgsmål

Tabel 1: Er du kvinde eller mand?

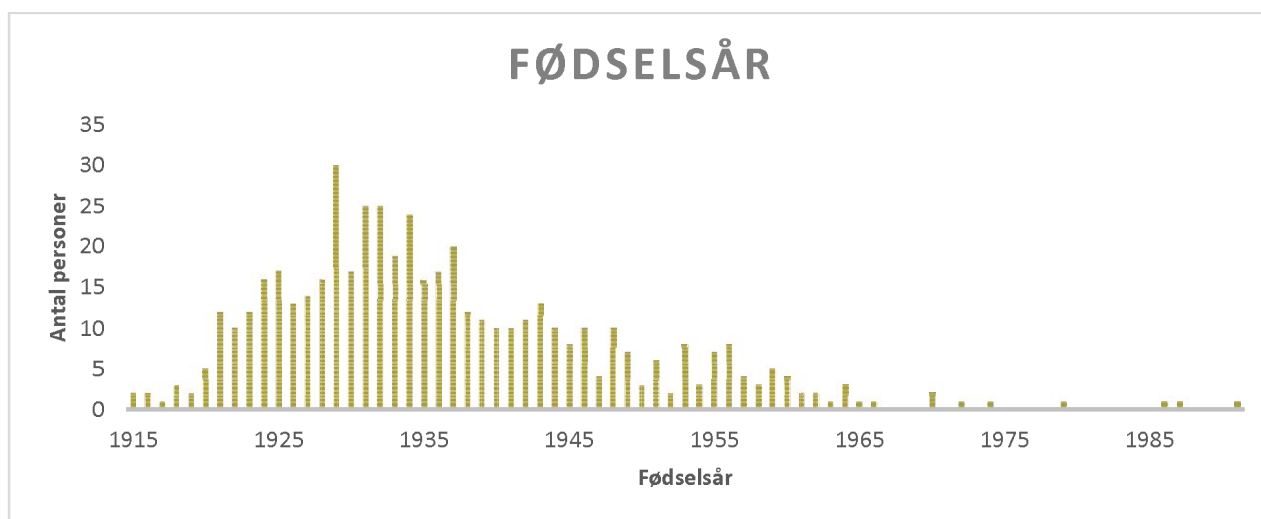
	Total
	515
Kvinde	362 70%
Mand	153 30%

Tabellen viser kønsfordelingen blandt svarpersoner. Det vil sige, at 70% af alle svarpersoner i undersøgelsen er kvinder. Fordelingen er uændret fra de tidligere undersøgelser.

Tabel 2: Hvornår er du født?

	Total
Base	505
Fødselsår	1937

Det gennemsnitlige fødselsår er 1937, og gennemsnitsalderen kan derfor udregnes til cirka 79 år, det er uændret gennemsnitsalder siden 2014, men ét år ældre end i undersøgelsen i 2012. Grafen nedenfor viser den faktiske fordeling af fødselsår for svarpersonerne i undersøgelsen.



Tabel 3: Bor du alene eller sammen med andre?

	Total
	520
Bor alene	411 79%
Gift eller samboende	101 19%
Andet, f. eks. flere familiemedlemmer	5 1%
Ønsker ikke at oplyse	3 1%

Næsten fire ud af fem borgere bor alene. Andelen har været stigende fra 73% i 2014. Der er derfor tale om en signifikant stigning, og et tilsvarende fald i andelen af gifte/samboende fra knap 25%.

Selvurderet helbred

Tabel 4: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

	Total	Undersøgelsesår		
		2012	2014	2016
	1606	546	547	513
Meget godt	82 5,1%	28 5,1%	26 4,8%	28 5,5%
Godt	193 12,0%	64 11,7%	72 13,2%	57 11,1%
Både godt og dårligt	879 54,7%	307 56,2%	284 51,9%	288 56,1%
Dårligt	326 20,3%	110 20,1%	112 20,5%	104 20,3%
Meget dårlig	112 7,0%	34 6,2%	45 8,2%	33 6,4%
Ved ikke	14 0,9%	3 0,5%	8 1,5%	3 0,6%

Tabellen viser udviklingen i borgernes selvurderede helbred, som normalt er en meget sikker indikator for, hvordan en gruppe personer har det.

Det fremgår, at resultatet nu er meget tæt på værdierne fra 2012. Det vil sige, at lidt flere vurderer helbredet neutralt, mens der er færre i ydergrupperne.

	Total	Alder					
		69 eller yngre	70 - 74	75 - 79	80 - 84	85 - 89	90 eller ældre
	513	91	52	63	100	101	92
Meget godt	28 5,5%	7 7,7%	2 3,8%	3 4,8%	3 3,0%	3 3,0%	8 8,7%
Godt	57 11,1%	10 11,0%	5 9,6%	4 6,3%	13 13,0%	10 9,9%	13 14,1%
Både godt og dårligt	288 56,1%	33 36,3%	28 53,8%	37 58,7%	67 67,0%	60 59,4%	55 59,8%
Dårligt	104 20,3%	28 30,8%	12 23,1%	13 20,6%	15 15,0%	21 20,8%	13 14,1%
Meget dårlig	33 6,4%	13 14,3%	5 9,6%	5 7,9%	2 2,0%	6 5,9%	2 2,2%
Ved ikke	3 0,6%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,6%	0 0,0%	1 1,0%	1 1,1%

Vi har undersøgt det selvurderede helbred overfor svarpersonernes alder, hvilket giver et lidt overraskende resultat, idet de yngste og de ældste borgere ser mest positivt på eget helbred.

Endelig har vi undersøgt om der er sammenhæng i selvurderet helbred og anvendelse af kommunal /privat udbyder. Men kunne eventuelt forestille sig, at de private udbydere fortrinsvist havde de "letteste" borgere, altså de med det bedste helbred, men resultaterne viser ikke statistisk sikre forskelle mellem de to grupper borgere.

Social kontakt

Tabel 5a: Hvor ofte...

	Total	Ofte	Af og til	Sjældent	Aldrig
... får du besøg hjemme?	507 100%	197 39%	227 45%	70 14%	13 3%
... er du på besøg ude?	501 100%	72 14%	228 46%	140 28%	61 12%
... deltager du i aktiviteter ude, f.eks. i klub eller lignende?	504 100%	108 21%	109 22%	56 11%	231 46%

83% af alle borgere i undersøgelsen får ofte eller af og til besøg hjemme, men der findes en restgruppe på 17% som sjældent eller aldrig får sådanne besøg. Tallene er bortset fra sidste decimal helt uændrede i forhold til 2014.

I seriens andet spørgsmål – om borgerne kommer på besøg udenfor hjemmet, svarer cirka 60%, at det er noget, der sker ofte eller af og til. Det tal er fire procent højere end i 2014, og man kan måske lidt forsigtigt konkludere, at flere borgere kommer ud på besøg. Imidlertid var resultatet i 2012 også tæt på de 60%, så 2014 var faktisk udtryk for tilbagegang. Samlet må man derfor antage, at besøgsniveauet udenfor hjemmet er stort set uændret over år.

43% af borgerne deltager jævnligt i aktiviteter ude. Det kan for eksempel være en klub. Selv om der kun er tale om knap hver anden borger, er det alligevel udtryk for en stigning fra de to foregående undersøgelser, hvor kun henholdsvis 33% (2014) og 39% (2012) deltog.

Tabel 5b: Hvor ofte...

	Total	Ofte	Af og til	Sjældent	Aldrig
... tager du på indkøb i butikker tæt på hjemmet?	510 100%	199 39%	127 25%	57 11%	127 25%
... tager du på indkøb uden for kommunen?	502 100%	9 2%	50 10%	102 20%	341 68%

Et stort flertal af borgerne i undersøgelsen kommer ud på indkøb tæt på hjemmet, mens det kun er én ud af otte, som tager på indkøb uden for kommunegrænsen. Der har gennem de tre undersøgelser, som vi sammenligner været en lille stigning i gruppen, der ofte eller af og til kommer på indkøb tæt på hjemmet, mens stort set samme andel kommer udenfor kommunen.

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

	Total
	513
Cirka 2 gange om ugen eller oftere	140 27%
Cirka 1 gang om ugen	124 24%
Cirka 1 til 3 gange om måneden	155 30%
Sjældnere	68 13%
Aldrig	10 2%
Ønsker ikke at oplyse	16 3%

Mere end halvdelen af svarpersonerne har ugentlig kontakt til pårørende, mens 15% kun sjældent eller aldrig har denne kontakt. Enlige har en smule oftere kontakt til familie og pårørende end de gifte og samboende.

	Total						
		69 eller yngre	70 - 74	75 - 79	80 - 84	85 - 89	90 eller ældre
	513	90	52	60	99	100	91
Cirka 2 gange om ugen eller oftere	140 27,3%	21 23,3%	9 17,3%	12 20,0%	28 28,3%	33 33,0%	33 36,3%
Cirka 1 gang om ugen	124 24,2%	13 14,4%	9 17,3%	23 38,3%	28 28,3%	21 21,0%	28 30,8%
Cirka 1 til 3 gange om måneden	155 30,2%	30 33,3%	23 44,2%	13 21,7%	27 27,3%	34 34,0%	21 23,1%
Sjældnere	68 13,3%	18 20,0%	10 19,2%	9 15,0%	12 12,1%	9 9,0%	5 5,5%
Aldrig	10 1,9%	4 4,4%	0 0,0%	1 1,7%	0 0,0%	1 1,0%	2 2,2%
Ønsker ikke at oplyse	16 3,1%	4 4,4%	1 1,9%	2 3,3%	4 4,0%	2 2,0%	2 2,2%

Vi har undersøgt frekvensen af kontakt til pårørende i forhold til svarpersonens alder. Her er der en tydelig forskel i besvarelsen. Jo ældre svarpersonen bliver, jo oftere er der kontakt til pårørende. Blandt de aller-ældste er det mindre end hver ottende borger, som ikke har mindst månedlig kontakt til pårørende, mens det i den "yngste" aldersgruppe 69 årige eller yngre er dobbelt så mange, som ikke har en månedlig kontakt. På tilsvarende vis har mindst to ud af tre af de ældste borgere over 90 år mindst ugentlig kontakt til pårørende, hvor det i den yngste aldersgruppe blot er godt 37%, der har tilsvarende ofte kontakt.

Spørgsmål om rehabiliteringsforløb

Tabel 7: Er du i gang med rehabiliteringsforløb?

	Total
	422
Nej	290 68,7%
Ja, jeg har været i gang	71 16,8%
Ja, jeg er i gang	61 14,5%

Cirka en ud af tre borgere i undersøgelsen er eller har været i gang med rehabiliteringsforløb. Det er især borgere i alderen 70 -79 år, hvor cirka hver anden svarperson har været eller er i gang med et rehabiliteringsforløb. Det er første gang spørgsmålet stilles, så vi har ikke mulighed for at sammenligne udviklingen fra de tidligere år.

Der findes i øvrigt en interessant forskel mellem borgere, der bruger privat og kommunal hjemmepleje. Borgere i den kommunale hjemmepleje har 33% større sandsynlighed for at komme i et rehabiliteringsforløb (34,2% har deltaget eller deltager), end de der bruger en privat udbyder (22,9% har deltaget eller deltager). Det er tidligere påvist at selvvalgt helbred ikke spiller nogen signifikant rolle ved valget af udbyder, og der er derfor ikke nogen umiddelbar forklaring på forskellen i deltagelsen i rehabiliteringsforløb end, at borgere med den kommunale service måske har tættere kontakt til visitationssystemet.

Personer, der er eller har været i gang med et forløb, blev i undersøgelsen spurgt nærmere ind til deres holdning til samme. Det fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 8: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om rehabiliteringsforløbet?

	Total	Meget enig	Noget enig	Noget uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg kan godt se meningen med forløbet	110 100,0%	57 51,8%	28 25,5%	6 5,5%	5 4,5%	14 12,7%
Jeg har haft indflydelse på målene i handleplanen	108 100,0%	43 39,8%	27 25,0%	13 12,0%	7 6,5%	18 16,7%
Jeg har en god kontakt til den forløbsansvarlige	106 100,0%	42 39,6%	23 21,7%	9 8,5%	12 11,3%	20 18,9%
Medarbejderne har arbejdet ud fra mine egne mål	108 100,0%	41 38,0%	25 23,1%	11 10,2%	9 8,3%	22 20,4%
Jeg har været medinddraget i mit eget rehabiliteringsforløb	111 100,0%	41 36,9%	41 36,9%	5 4,5%	9 8,1%	15 13,5%

Bemærk, at tabel 8 bygger på væsentligt færre svar end resten af undersøgelsen, idet kun personer, der har været eller er igennem rehabilitering, skulle svare på spørgsmålene.

Hvis man anvender den tidligere omtalte 50/25 tommelfingerregel som udgangspunkt for bedømmelsen, ser det ud til, at Slagelse kommunes rehabiliteringsforløb ifølge borgerne fungerer tilfredsstillende. Kravet er, at mindst 50 procent skal udtale sig positivt, og højst 25% må være negative. I tabel 8 er der mindst 60% positive og højst knap 20% negative. Mere end to ud af tre svarpersoner kan se meningen med forløbet,

mens den mindst positive vurdering gives til spørgsmålet – ”jeg har haft god kontakt til den forløbsansvarlige”. Langt hovedparten, 74% positive, føler sig medinddraget, mens det kun er 61%, der oplever, at medarbejderne i kommunen har arbejdet ud fra borgerens mål.

Tabel 9: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om rehabiliteringsforløbet?

	Total	Meget enig	Noget enig	Noget uenig	Meget uenig	Ved ikke
Hjemmehjælpere, sygeplejersker og terapeuter arbejder sammen om, at jeg selv kan blive så aktiv som muligt	115 100,0%	42 36,5%	36 31,3%	12 10,4%	10 8,7%	15 13,0%
Jeg føler mig godt informeret om, hvad der sker under forløbet	114 100,0%	40 35,1%	34 29,8%	12 10,5%	11 9,6%	17 14,9%

Også de to spørgsmål i tabel 9 er kun stillet til borgere, som er eller har været deltagere i rehabiliteringsforløb. Mere end to ud af tre borgere er enige i, at de forskellige personalegrupper arbejder sammen om at gøre borgeren så aktiv som muligt, og næsten lige så mange, 65%, føler sig godt informeret under forløbet.

De relativt få svar gør det vanskeligt at påvise sikre forskelle, når man krydser spørgsmålene ovenfor med andre af undersøgelsens baggrundsspørgsmål.

Generelt om hjemmeplejen

Tabel 10: Hvad synes du om den hjemmepleje, du modtager?

	Total
	492
Jeg er meget tilfreds	131 27%
Jeg er tilfreds	169 34%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	161 33%
Jeg er utilfreds	15 3%
Jeg er meget utilfreds	8 2%
Ved ikke	8 2%

Tabellen viser, at borgerne opfatter hjemmeplejen som et tilfredsstillende tilbud. 61% er tilfredse eller meget tilfredse, mens blot 5% er direkte utilfredse. I begge ender af skalaen lever resultater altså op til vores tommelfingerregel. Det sammen gælder, hvis man ser resultatet i forhold til udbyder:

	Total	Udbyder		
		Kommunal	Privat	Ved ikke/ Andre
	492	371	92	7
Jeg er meget tilfreds	131 26,6%	98 26,4%	26 28,3%	1 14,3%
Jeg er tilfreds	169 34,3%	126 34,0%	38 41,3%	1 14,3%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	161 32,7%	127 34,2%	21 22,8%	2 28,6%
Jeg er utilfreds	15 3,0%	12 3,2%	3 3,3%	0 0,0%
Jeg er meget utilfreds	8 1,6%	5 1,3%	2 2,2%	0 0,0%
Ved ikke	8 1,6%	3 0,8%	2 2,2%	3 42,9%

Andelen af "meget tilfredse" borgere er stort set den samme uanset udbyder. Den store forskel mellem kommunal og privat udbyder er, at nogen flere med privat hjemmepleje erklærer sig "tilfreds", mens mange kommunale "kunder" er både tilfredse og utilfredse. Til gengæld er lidt færre i kommunal ordning direkte utilfredse.

Hvis vi ser på undersøgelsen over tid, er der siden 2014 blevet flyttet cirka 5% af borgerne fra at være tilfredse til både tilfredse og utilfredse. Samlet er der således i 2016 en lidt lavere tilfredshed.

Tabel 11: Er din hjemmehjælp bevilget midlertidigt eller varigt?

	Total
	489
Midlertidigt	40 8%
Varigt	373 76%
Ved ikke	76 16%

Hjemmehjælpen er oftest bevilget varigt, men til gengæld er det i den lille gruppe med midlertidig hjemmehjælp, at man finder en forholdsvis større tilfredshed med ydelserne, end det er tilfældet blandt borgere med varig bevilling.

Tabel 12: Hvem udfører hjemmehjælpen?

	Total
	489
Kommunal hjemmepleje	378 77%
Et privat firma	103 21%
En person jeg selv har valgt	2 0%
Ved ikke	6 1%

Den kommunale hjemmepleje servicerer mere end tre ud af fire borgere, men den private andel på 21% er en marginal tilbagegang siden 2014. Forskellen er ikke signifikant, og kan måske skyldes, at flere borgere i år ikke ved, hvilken type udbyder, der servicerer dem.

Tabel 13: Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

	Total	Undersøgelsesår		
		2012	2014	2016
	1572	533	543	496
Flere gange om dagen	549 34,9%	160 30,0%	218 40,1%	171 34,5%
1 gang om dagen	251 16,0%	85 15,9%	105 19,3%	61 12,3%
Flere gange om ugen	69 4,4%	13 2,4%	25 4,6%	31 6,3%
1 gang om ugen	70 4,5%	34 6,4%	14 2,6%	22 4,4%
Hver 2. uge	388 24,7%	38 7,1%	154 28,4%	196 39,5%
Hver 3. uge eller mindre	231 14,7%	201 37,7%	23 4,2%	7 1,4%
Ved ikke	14 0,9%	2 0,4%	4 0,7%	8 1,6%

Vi har valgt at vise resultater for undersøgelserne 2012 – 2016, fordi de på ganske udmærket vis illustrerer, hvordan kommunens servicetilbud i hjemmeplejen har udviklet sig.

I 2014 fik næsten 60% af alle borgere, som havde bevaret undersøgelsen, besøg mindst én gang om dagen. Det er i den nuværende undersøgelse faldet til knap 47%. Der har været en lille stigning af borgere, der modtager hjælp flere gange om ugen – forskellen er især signifikant i forhold til 2012 undersøgelsen.

En anden meget tydelig og væsentlig udvikling er, at der stort set ikke længere er borgere, der kun får besøg hver 3. uge eller sjældnere. Den tidligere besparelse blev rullet tilbage mellem 2012 og 2014. Det har også betydet, at en af de generelle klager i undersøgelsen skriftlige kommentarer er forsvundet. Mange borgere kommenterer på forskellige forhold i hjemmeplejen, men kommentarer til frekvensen mellem besøg udgør i dag en væsentlig mindre andel end tidligere.

Praktisk hjælp

Tabel 14: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du modtager til...

	Total	Får ikke hjælp	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
... rengøring?	488 100%	74 15%	86 18%	195 40%	95 19%	29 6%	8 2%	1 0%
... tøjvask?	400 100%	238 60%	51 13%	74 19%	18 5%	10 3%	2 1%	7 2%
... indkøb?	380 100%	322 85%	18 5%	20 5%	6 2%	2 1%	1 0%	11 3%

Ovenstående tabel viser svarene på spørgsmålene om den praktiske hjælp. Egentlig er spørgsmålet en kombination af OM man modtager hjælp og TILFREDSHED med hjælpen, hvilket gør det lidt vanskeligt at måle niveauerne for tilfredshed/utilfredshed. Vi har derfor i tabellen nedenfor rensset svarene, så de kun omfatter personer, som har modtaget den pågældende type hjælp:

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

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
... rengøring?	413 100%	86 21%	195 47%	95 23%	29 7%	8 2%
... tøjvask?	155 100%	51 33%	74 48%	18 12%	10 6%	2 1%
... indkøb?	47 100%	18 38%	20 43%	6 13%	2 4%	1 2%

De rensede tal viser, at borgerne samlet set er tilfredse med ydelserne. Hele 81% af de, der får udført tøjvask er tilfredse, og blot 7% er direkte utilfredse. Hvis vi sammenligner privat og kommunal udbyder, ser det ud til, at de private udbydere er bedst til rengøring, mens den kommunale service klarer tøjvask og indkøb bedst.

Tabel 15: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp du modtager?

	Total
	475
Jeg er meget tilfreds	95 20%
Jeg er tilfreds	234 49%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	110 23%
Jeg er utilfreds	18 4%
Jeg er meget utilfreds	5 1%
Ved ikke	13 3%

Vi har i forhold til tidligere undersøgelsesår løftet spørgsmål 15 ud som et selvstændigt spørgsmål.

Målt i forhold til de kommunale områder er det Præstevangen og Kongehaven, som får de mest positive vurderinger – også foran de private udbydere. Generelt er der mindre spredning i kvaliteten blandt de private end blandt de kommunale områder.

I forhold til borgernes alder er gruppen af 69 årige eller yngre klart mindre tilfredse end andre grupper. I denne gruppe findes næsten 12% utilfredse mod blot 1% blandt borgere i alderen 80 – 84 år. Enlige er marginalt mere tilfredse end gifte/samboende svarpersoner.

Personlig hjælp

Tablet 16: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til...

	Total	Får ikke hjælp	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
... at vaske dig?	446 100%	302 68%	43 10%	75 17%	12 3%	8 2%	2 0%	4 1%
... af og påklædning?	432 100%	305 71%	30 7%	70 16%	19 4%	3 1%	1 0%	4 1%
... toiletbesøg?	427 100%	343 80%	21 5%	37 9%	13 3%	5 1%	2 0%	6 1%
... at gå i bruse- eller karbad?	442 100%	255 58%	63 14%	93 21%	15 3%	6 1%	3 1%	7 2%

Også disse spørgsmål er i virkeligheden en kombination af to spørgsmål: Om man får hjælp og i givet fald hvad er så vurderingen. Derfor har vi på samme måde som med den praktiske hjælp rensset resultatet, så der kun omfatter borgere, som får hjælp. Vi har desuden fjernet kategorien "Ved Ikke".

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

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
... at vaske dig?	140 100%	43 31%	75 54%	12 9%	8 6%	2 1%
... af og påklædning?	123 100%	30 24%	70 57%	19 15%	3 2%	1 1%
... toiletbesøg?	78 100%	21 27%	37 47%	13 17%	5 6%	2 3%
... at gå i bruse- eller karbad?	180 100%	63 35%	93 52%	15 8%	6 3%	3 2%

Igen er der et samlet billede af meget tilfredse borgere – og endda i endnu højere grad end for så vidt angår praktisk hjælp.

86% af borgerne udtrykker tilfredshed med den personlige hjælp til at vaske sig – og 87% tilfredshed med hjælp til bad. Utilfredsheden er på samtlige spørgsmål på encifrede procenter.

Tabel 17: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den personlige hjælp du modtager?

	Total
	320
Jeg er meget tilfreds	75 23,4%
Jeg er tilfreds	146 45,6%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	53 16,6%
Jeg er utilfreds	10 3,1%
Jeg er meget utilfreds	8 2,5%
Ved ikke	28 8,8%

Også for så vidt angår personlig hjælp, har vi i år valgt at udskille den samlede vurdering i sit eget spørgsmål, hvorfor vi ikke sammenligner bagud i tid. Men tabellen ovenfor understøtter til fulde opfattelsen af, at borgerne gennemgående er tilfredse med den personlige hjælp, de modtager.

Set i forhold til områder og private udbydere er det Krontofts Hjemmepleje, Dalmose Område, Antvorskov Område og Omø, der klarer sig signifikant bedre end gennemsnittet.

Mad

Tabel 18: Modtager du madservice?

	Total
	480
Ja	90 19%
Nej	390 81%

I alt er det cirka hver femte borger i undersøgelsen, der har modtaget madservice via en kommunal ordning. Jo ældre borgeren er, jo større chance er der for at vedkommende deltager i madserviceordningen. 20% af de borgere, der anvender kommunal hjemmepleje anvender også madservice mod blot 8% af de, der har en privat udbyder.

Tabel 19: Hvem leverer maden?

	Total
	89
KRAM - Det Danske Madhus	35 39%
Kommunal Madservice Hashøj	46 52%
Ved ikke / anden leverandør	8 9%

Dette spørgsmål er kun besvaret af de personer, som modtog madservice. Lidt over halv af borgerne anvender det kommunale tilbud fra Hashøj, knap 40% bruger Det danske Madhus, mens de resterende 10% anvender andre ordninger.

Tabel 20: Hvad synes du om maden, du får leveret?

	Total	Hvem leverer maden?		
		KRAM - Det Danske Madhus	Kommunal Madservice Hashøj	Ved ikke / Anden leverandør
	87	34	41	8
Meget god	24 27,6%	8 23,5%	10 24,4%	5 62,5%
God	46 52,9%	21 61,8%	19 46,3%	3 37,5%
Hverken god eller dårlig	15 17,2%	5 14,7%	10 24,4%	0 0,0%
Dårlig	1 1,1%	0 0,0%	1 2,4%	0 0,0%
Ved ikke	1 1,1%	0 0,0%	1 2,4%	0 0,0%

Vi har valgt at vise tilfredsheden med maden fordelt på leverandør. For begge de to store leverandørers vedkommende er der tale om tilfredsstillende resultater, men med en lille fordel til Det Danske Madhus. Andre leverandører klarer sig også godt. Det er værd at bemærke, at de viste forskelle i kvaliteten er for små til at være signifikante. Det vil sige, at man ikke på baggrund af analysen kan udtale sig om, hvorvidt maden smager bedre hos den ene leverandør frem for den anden.

Maden er blevet bedre siden 2014. Dengang var 72% af de adspurgte enten tilfredse eller meget tilfredse. I 2016 når andelen af tilfredse op på cirka 81%.

Tabel 21: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madservice?

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Overholdelse af de aftalte madleveringsfrister	78 100,0%	44 56,4%	33 42,3%	1 1,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Muligheden for at vælge mellem forskellige menuer	83 100,0%	32 38,6%	37 44,6%	4 4,8%	5 6,0%	0 0,0%	5 6,0%
Portionernes størrelse	83 100,0%	30 36,1%	45 54,2%	4 4,8%	4 4,8%	0 0,0%	0 0,0%

Uanset leverandør er borgerne særdeles tilfredse med overholdelsen af leveringsfristerne for maden. Kun én ud af alle svarpersoner befinder sig i gruppen "hverken/eller", mens alle øvrige i større eller mindre grad er tilfredse.

Ligeledes er langt de fleste tilfredse med muligheden for at vælge forskellige menuer, og heller ikke på dette punkt var der væsentlige forskelle mellem leverandørerne.

Fire borgere var utilfredse med portionsstørrelsen – de utilfredse var i øvrigt ligeligt fordelt mellem Det Danske Madhus og Hashøj.

Valg af hjemmehjælp

Tabel 22: Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører?

	Total
	474
Ja	388 82%
Nej	86 18%

82% af samtlige borgere kender til fritvalgsordningen, det niveau er helt på niveau med de tidligere undersøgelser.

Tabel 23: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmeplejeordning?

	Total
	340
Nej	314 92%
Ja, overvejer at skifte til kommunal hjemmepleje	2 1%
Ja, overvejer at skifte til privat firma	20 6%
Ja, overvejer at skifte til en person efter eget valg	4 1%

92% ønsker at holde fast i deres nuværende leverandør. Det er nøjagtigt lige så mange som for to år siden. Blandt de resterende er der også tale om stort set uændrede ønske om leverandørskift. Alle tre typer af vandringer ligger inden for $\pm 1\%$ i forhold til 2014 undersøgelsen.

Tabel 24: Hvilke årsager giver anledning til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmeplejeordning?

	Total
	22
Jeg håber at modtage en mere effektiv hjælp	13 59,1%
Jeg håber at få større indflydelse på den hjælp, jeg modtager	9 40,9%
Jeg håber at få bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen	8 36,4%
Andre årsager, skriv hvilke:	5 22,7%
Jeg håber at få mulighed for at købe ekstra hjælp	2 9,1%
Jeg har fået et andet firma anbefalet	1 4,5%

Bemærk, at dette spørgsmål kun er stillet til svarpersoner, som overvejer leverandørskift. Hver borger kunne angive flere årsager til skift, og procenttallet viser andelen af svarpersoner, som har krydset ud for det pågældende valg.

Vi har sat årsagerne til ønske om skift i prioriteret rækkefølge, og det var i øvrigt samme prioritering, der var gældende for borgerne i både 2012 og 2014. Flertallet af borgere skifter ud fra håbet om at modtage mere effektiv hjælp.

Fleksibel hjemmehjælp

Tabel 25: Benytter du dig af fleksibel hjemmehjælp?

	Total
	442
Ja, hver gang	18 4%
Ja, en gang imellem	85 19%
Nej, jeg kendte ikke til denne mulighed	226 51%
Nej, jeg kender muligheden, men bruger den ikke	71 16%
Ved ikke	42 10%

Mindre end hver fjerde borger benytter sig regelmæssigt af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, og mere end hver anden kender ikke til muligheden, så det sammen med "Ved ikke" udgør 61%.

Målt i forhold til områder, er der stor forskel på kendskabet til og udnyttelsen af fleksibel hjemmehjælp. Hos I-service er det cirka 60% af borgerne, som både kender til og udnytter ordningen. Område Alliancen ligger også højt med 37% af borgere, som bruger ordningen. I andre distrikter er det meget få, der udnytter fleksibel hjemmehjælp. Lavest udnyttelse findes i Dalmose og Halskovvej, som begge har mindre end 5% af borgerne, som udnytter ordningen.

Kort om hjælpen og hjælpere

Tabel 26: Hvor ofte...

	Total	Altid	Som regel	Sjældent	Aldrig
... kommer hjemmehjælpen til aftalt tid?	487 100%	123 25%	294 60%	53 11%	17 3%
... får du besked, hvis hjemmehjælpen er forsinket mere end 30 minutter?	437 100%	91 21%	101 23%	56 13%	189 43%

85% af borgerne oplever Altid eller Som regel, at hjemmehjælpen kommer til aftalt tid. Blot 3% oplever det "Aldrig". Det ser ud til, at de private udbydere er en del mere præcise i ankomsttiden end det er tilfældet hos deres offentlige kolleger. Der er tale om signifikant forskellige niveauer. Hos brugere af privat hjemme-hjælp oplever blot 3%, at hjemmehjælpen sjældent eller aldrig kommer til tiden. I den kommunale hjem-mepleje drejer det sig om 17% af borgerne.

Informationsniveauet er tilsvarende forskelligt: 65% af borgerne med kommunal hjemmepleje oplever sjæl-dent eller aldrig at få besked, hvis hjemmehjælpen er forsinket mere end 30 minutter. Hos borgere med privat udbyder har blot 17% samme oplevelse.

Målt over år har præcisionen for både offentlige og private hjælpere samlet forskubbet sig en smule i nega-tiv grad. I 2012 og -14 oplevede mere end hver tredje borger at hjælpen "altid" kom til tiden. I 2016 deler kun hver fjerde borger samme oplevelse. På tilsvarende vis er frekvensen af besked, hvis hjælpen er forsin- ket, også blevet lavere over årene.

Tabel 27: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?

	Total	Udbyder		
		Kommunal	Privat	Ved ikke/ An-dre
	487	362	92	7
1 - 2 personer	120 24,6%	49 13,5%	63 68,5%	5 71,4%
3 - 4 personer	83 17,0%	59 16,3%	19 20,7%	0 0,0%
5 - 9 personer	113 23,2%	101 27,9%	7 7,6%	0 0,0%
10 - 19 personer	66 13,6%	61 16,9%	1 1,1%	0 0,0%
20 personer eller flere	66 13,6%	59 16,3%	0 0,0%	0 0,0%
Kan ikke huske/Ved ikke	39 8,0%	33 9,1%	2 2,2%	2 28,6%

Antallet af personer, der kommer i hjemmet er nogenlunde uændret siden 2014, men der er tilsvarende de tidligere undersøgelser stor forskel på, hvor mange forskellige personer, der yder servicen, alt efter hvilke udbyder, borgeren har valgt. Celler med + eller ÷ er resultater, der adskiller sig signifikant fra hinanden.

Forskellen skyldes selvfølgelig i nogen grad, at opgaverne er forskellige, og at borgerne i spørgeskemaet ikke kan adskille hjemmehjælp fra hjemmepleje, men selv private udbydere af egentlig hjemmepleje formår at holde gennemsnittene af anvendte medarbejdere lavere end de offentlige udbydere. Ingen borgere med privat hjemmepleje har oplevet mere end 5 – 9 personer til udførelse af opgaven.

Tabel 28: Oplever du at hjælperne...

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
... er venlige over for dig?	491 100%	436 89%	51 10%	3 1%	1 0%
... er omsorgsfulde over for dig?	447 100%	350 78%	82 18%	5 1%	10 2%
... udviser respekt over for dig?	452 100%	362 80%	75 17%	11 2%	4 1%
... er omhyggelige i deres arbejde?	457 100%	262 57%	168 37%	23 5%	4 1%
... er punktlige omkring jeres aftaler?	445 100%	260 58%	127 29%	34 8%	24 5%

Borgerne oplever gennemgående hjælperne meget positivt – særligt er medarbejderne venlige, omsorgsfulde og med en høj grad af respekt. Derimod kniber det mere med omhyggeligheden og punktligheden. Målt over de tre seneste undersøgelser opleves hjælper samlet set lidt mindre venlige, men ellers har tallene ikke ændret væsentligt sig siden 2012 og -14.

Hjælpere hos de private udbydere opleves mere venlige og punktlige end deres kommunale kolleger, men begge parter opleves lige omsorgsfulde og omhyggelige i arbejdet.

Der er selvfølgelig en del både positive og negative forskelle mellem de kommunale områder indbyrdes, på samme måde som det er tilfældet mellem private udbydere. Det vil imidlertid være alt for detaljeret at kommentere på hver enkelt udbyder/område i regi af denne rapport.

Hjemmehjælpen og borgernes behov

Tabel 29: 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	398 100%	171 43%	82 21%	26 7%	18 5%	101 25%
Jeg har indflydelse på, hvilket arbejde, der skal udføres	406 100%	184 45%	117 29%	38 9%	19 5%	48 12%
Det er klart for mig, hvilke opgaver jeg selv skal løse	411 100%	254 62%	74 18%	15 4%	9 2%	59 14%

Slagelse kommune er gennemgående god til hurtigt at tilpasse hjælpen til borgernes behov. 64% - næsten to ud af tre borgere er enige i udsagnet. Endnu flere, 74%, oplever, at de har indflydelse på, hvilke opgaver, der skal udføres. Hele 80% er klar over, hvilke opgaver borgeren selv skal udføre. Svarene på de tre ovenstående spørgsmål er stort set uændrede siden 2012.

Den store andel af borgere, som svarer "ved ikke" om, hvorvidt hjælpen tilpasses efter behov bliver relativt mindre, jo ældre borgeren er. Man kan derfor tolke "ved ikke" som, at de yngste borgere i undersøgelsen endnu ikke har været ude for faktiske behov for justeringer. Ellers betyder alder ikke noget for seriens øvrige to spørgsmål, både ældre og yngre svarpersoner oplever for eksempel samme grad af indflydelse.

Tabel 30: 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	447 100%	229 51%	133 30%	35 8%	31 7%	19 4%
Hjemmehjælpen tager hensyn til mine ønsker og behov	437 100%	216 49%	138 32%	34 8%	18 4%	31 7%
Det er klart for mig, hvilke opgaver hjemmehjælperen løser	435 100%	266 61%	93 21%	20 5%	9 2%	47 11%

Slagelse kommunes hjemmepleje har samlet set en høj dækningsgrad af områder, som borgerne ikke selv kan klare. Mere end 80% svarer positivt på alle tre spørgsmål. Der bliver taget hensyn til borgernes ønsker, og borgerne har en klar opfattelse af hjemmehjælperens opgaver.

Det er bemærkelsesværdigt, at borgerne kun har oplevet marginale ændringer i dækningen over de seneste tre undersøgelser. Udsvingene mellem undersøgelser er så små, at der meget vel kan være tale om tilfældige udsving mellem årene.

Dækningsgraden opleves stort set på samme niveau uanset privat eller offentlig udbyder. Faktisk er færre med offentlig service uenige i, at hjælpen dækker behovene. Til trods for, at dækningen måske opleves en smule bedre i den kommunale hjemmepleje, er der alligevel signifikant flere borgere med privat udbyder, som er "meget enige" i, at hjemmehjælpen tager hensyn til ønsker og behov. På samme måde er de private også bedre til klart at fortælle, hvilke opgaver der tilhører borgeren, og hvilke der udføres af hjemmehjælpen.

Hvem har besvaret skemaet?

Tabel 31: Har du udfyldt dette skema alene, eller har du fået hjælp til at udfylde skemaet?

	Total
	502
Jeg har selv udfyldt skemaet uden at få hjælp	318 63%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra familie eller venner	151 30%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra min hjemmehjælp	14 3%
Jeg har fået anden hjælp til udfyldelse af skemaet	19 4%

Opgørelsen viser, at næsten to ud af tre borgere selv har været i stand til at udfylde skemaet uden hjælp fra andre. Det tal er stort set uændret siden seneste undersøgelse. Borgere, der har fået hjælp til udfyldelse af skemaet er generelt lidt mindre positive end de borgere, der ikke har fået hjælp.