



# Brugertilfredshedsundersøgelse om hjemmepleje

Hovedrapport

Slagelse Kommune

NOVEMBER 2020

Voxmeter 

# INDHOLD

3	METODE
9	RESULTATER
71	DEMOGRAFI

# METODE

## Formål og baggrund

Slagelse Kommune har i en årrække fået gennemført brugerundersøgelser på sundheds- og ældreområdet. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden med kommunens ydelser på området samt brugernes trivsel. Senest gennemførtes i 2018 tilfredshedsundersøgelser blandt kommunens brugere af plejecentre og hjemmehjælp. Denne undersøgelse er nu gentaget i efteråret 2020. Dog er undersøgelsesdesignet revideret i forbindelse med gennemførelse af den aktuelle undersøgelse.

Undersøgelsen er som nævnt gennemført på henholdsvis hjemmepleje- og plejecenterområdet. Nærværende rapport omfatter resultaterne af hjemmeplejeundersøgelsen, mens resultaterne fra undersøgelsen blandt plejecenterbeboere findes i en selvstændig rapport.

Som tillæg til nærværende rapport er udarbejdet en områderapport, hvor resultaterne er nedbrudt på de enkelte administrative områder.

# METODE

## Spørgeskemaet

Slagelse Kommune har som nævnt i en årrække fået gennemført spørgeskemaundersøgelser på ældreområde, og det anvendte skema er løbende blevet ændret, således at spørgerammen har været relevant for at skulle belyse aktuelle emner.

I 2020 er undersøgelsen foretaget af Voxmeter A/S, som har været med til at gennemgå spørgerammen sammen med Slagelse Kommune, før denne er programmeret i Voxmeters analysesystem Catglobe, hvor al databehandling og interview er udført.

I spørgerammen har det i alt været muligt for respondenterne at svare på 51 spørgsmål. Dog har langt de fleste respondenter fået en reduceret spørgeramme grundet betingelser på hvilke services, de modtager, samt udfald på nogle af spørgsmålene. I resultaterne vil dette være udtrykt ved, at basen for det pågældende spørgsmål er lavere end totalbasen for hele undersøgelsen.

Der har løbende i undersøgelsen været mulighed for respondenterne at komme med kommentarer og uddybninger til de spørgsmål de har fået.

# METODE

## Indsamling af data og opnåelse

Slagelse Kommune sendte Voxmeter respondentlister, der indeholdt borgere i Slagelse Kommune som var af interesse for undersøgelsen. Voxmeter fik i alt tilsendt informationer på 2.405 borgere af 2 omgange. Disse lister indeholdt kontaktinformationer på respondenterne i form af adresse og navn. Baseret på disse kontaktoplysninger var det muligt for Voxmeter at finde telefonnumre på i alt 1.657 af respondenterne igennem diverse tilgængelige databaser.

Udover kontaktoplysninger indeholdt listerne fra Slagelse Kommune også et sæt af baggrundsoplysninger, som kunne bruges som betingelser i spørgeskemaet, således at kun de personer, hvortil det var relevant, fik nogle spørgsmål. Desuden kunne informationerne om plejeudbyder samt demografisk data (køn og alder) bruges i afrapporteringen af resultaterne.

Efter berigelse af telefonnumre blev respondentlisterne lagt ind i Catglobe, hvor systemet automatisk ringer tilfældigt op til respondenterne, som efterfølgende blev interviewet telefonisk. Alle respondenter er maksimalt blevet ringet op 6 gange for at sikre, at alle får en chance for at blive interviewet.

Interviewene er gennemført i perioden 17. september til 1. november 2020.

# METODE

## Indsamling af data og opnåelse:

Der er således i alt blevet interviewet 556 respondenter, hvoriblandt fordelingen af disse interview kan ses i nedenstående tabel:

	Mand	Kvinde	Kommunal hjemmepleje	Privat Leverandør	Selvejende Hjemmepleje
Modtaget fra Slagelse Kommune	33,4%	66,7%	62,4%	31,9%	5,8%
Interviewet	34,9%	65,1%	64,2%	30,8%	5,0%

*Tabel 1 – Figuren viser fordelingen af mænd og kvinder samt typen af hjemmepleje blandt respondenterne Voxmeter modtog fra Slagelse kommune i første række og dem der endte med at blive interviewet i anden række. Tabellen viser således at fordelingen af interviews stemmer med fordelingen på brutto samplet.*

Baseret på resultaterne i Tabel 1 er de interviewede respondenter et repræsentativt udsnit af brutto samplet fra Slagelse kommune.

# METODE

## Rapportering:

I denne rapport bliver de overordnede resultater af undersøgelsen præsenteret i grafikker. Disse grafikker er opdelt efter hvert spørgsmål i undersøgelsen, hvor selve spørgsmålsteksten samt basen af et pågældende spørgsmål er angivet. Der kommenteres desuden på diverse interessante observationer gennem rapporten. Ved gennemsnitsberegninger på skalaspørgsmål ekskluderes "ved ikke", da denne ikke kan tildeles en værdi på skalaen.

Åbne svar, der er givet som uddybninger og kommentarer i løbet af undersøgelsen, er ikke inkluderet i denne rapport, men vil derimod være en del af et efterfølgende bilagssæt, hvor alle tabeller og kryds inkluderer.

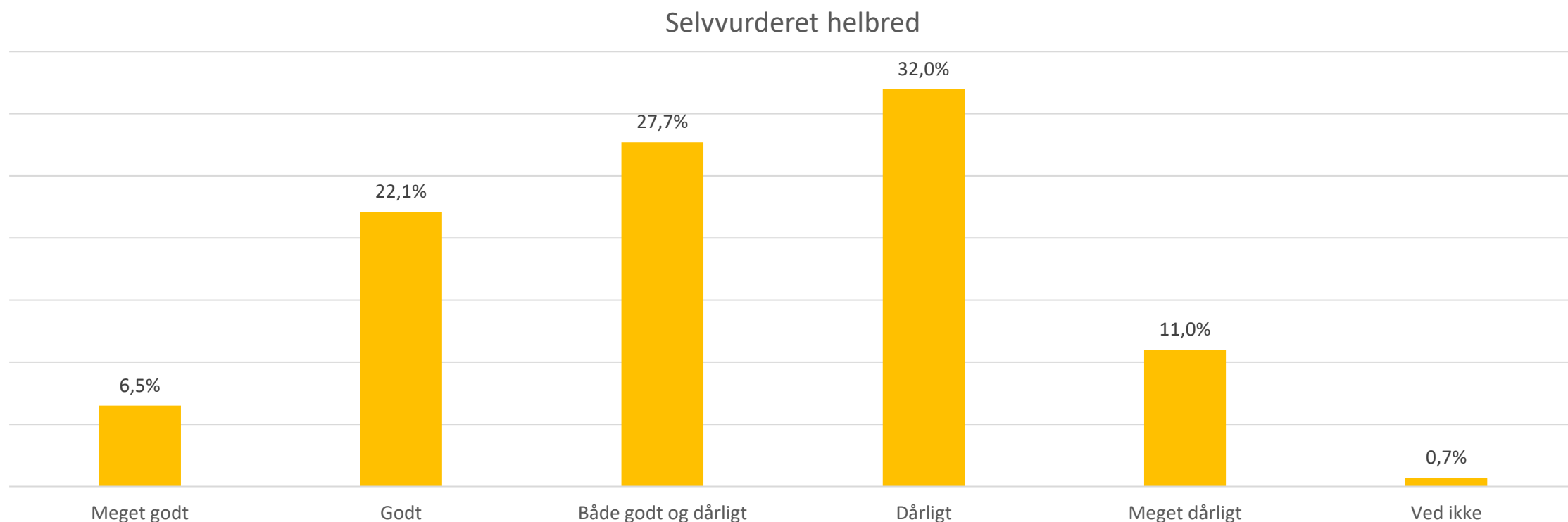
**Resultater**





# Helbred

Hjemmehjælpsbrugerne vurderer deres helbred til at være mindre godt. En stor del af borgerne svarer, at de enten har det "dårligt" eller "meget dårligt" – i alt ca. 43% af de adspurgte. Modsat har 28,6% svaret, at de har det enten "godt" eller "meget godt".



Spørgsmål: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? (base: 556)

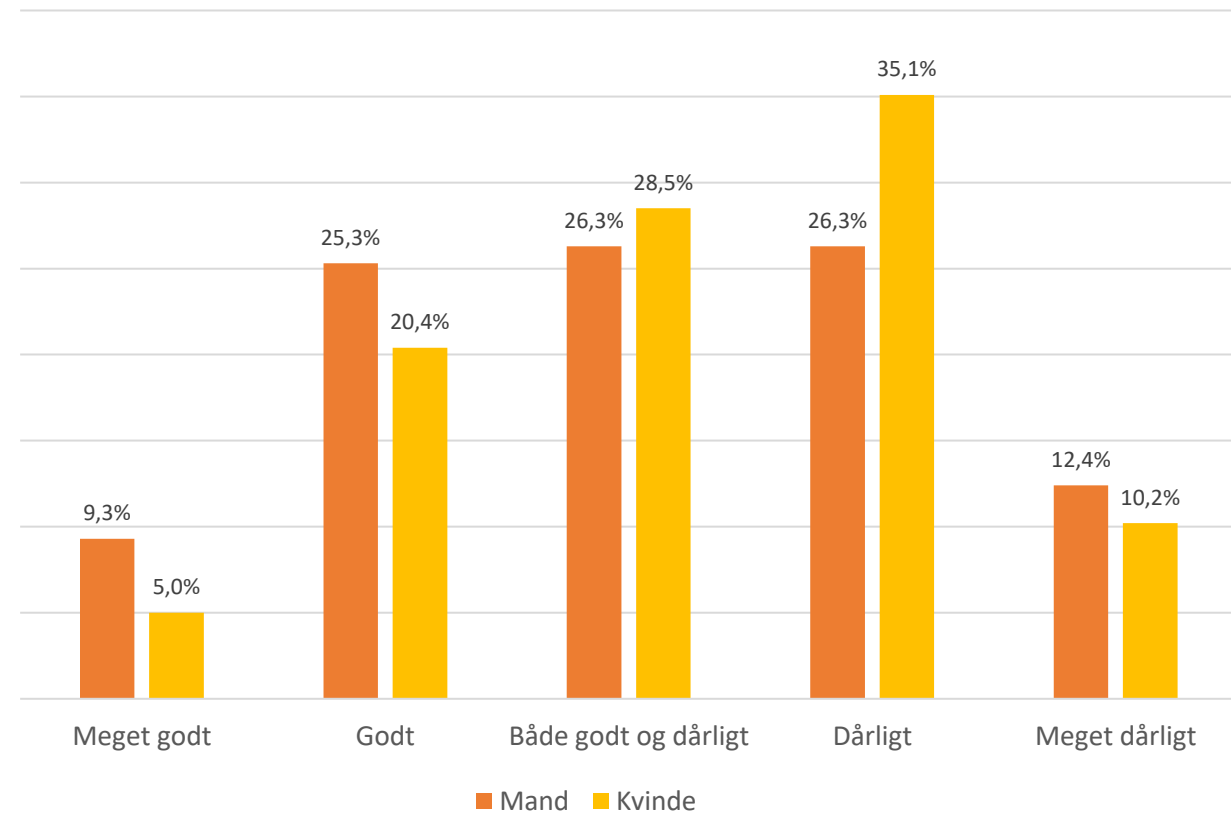
# Helbred – kønsfordeling

## Selvurderet helbred

Der er en signifikant større andel kvinder end mænd, der har svaret, at de vurderer deres nuværende helbred til at være "dårligt". Der er omvendt en større andel blandt mænd end kvinder, der har svaret, at de finder deres helbred "meget dårligt". Både i kategorierne "godt" og "meget godt" er andelen af mænd størst.

Gennemsnittet hos de to køn viser, at de kvindelige borgere vurderer deres helbred til at være værre, end de mandlige borgere gør. Mens mændenes gennemsnit ligger på 2,93, ligger kvindernes gennemsnit på 2,75.

Selvurderet helbred – fordelt på køn

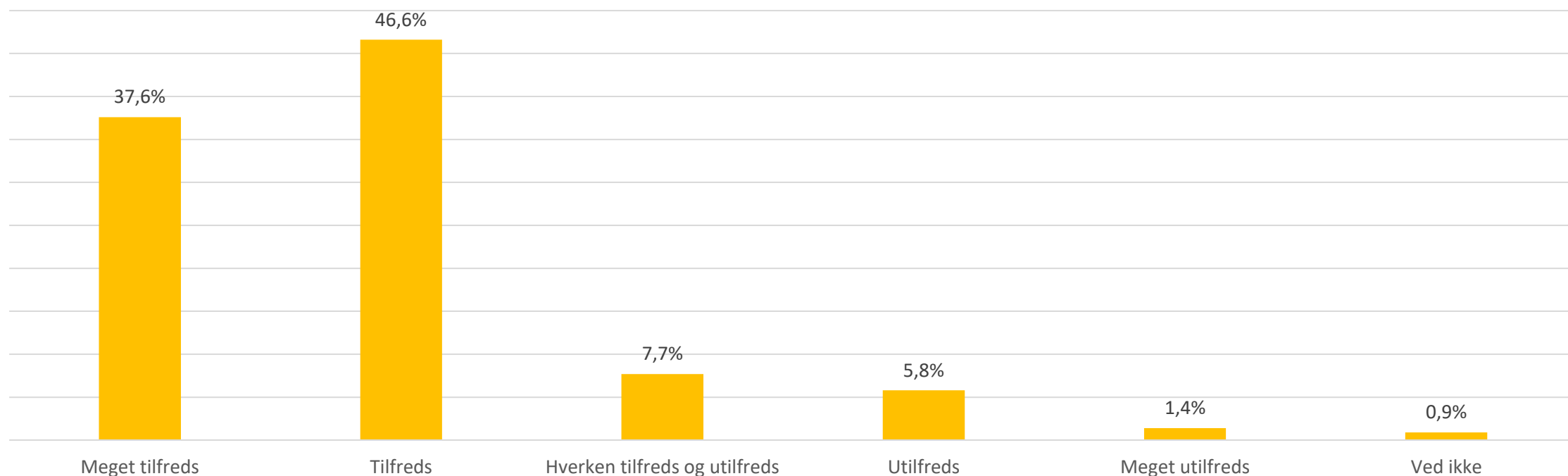


Spørgsmål: : Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? (base: 556)

# Tilfredshed

Borgerne er godt tilfredse med hjemmeplejen. Langt størstedelen, ca. 84%, af de adspurgte borgere har enten svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds". Blot ca. 7% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds".

Generel tilfredshed

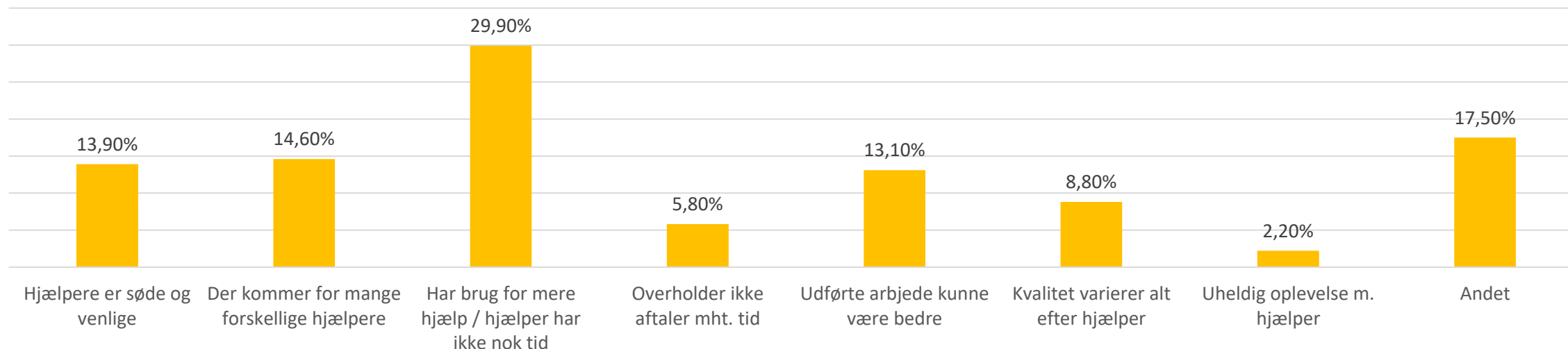


Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjemmepleje, du modtager? (base: 556)

# Kommentarer til hjemmehjælp

Af de 556 adspurgte borgere svarede de fleste, da de blev spurgt, om de havde en kommentar, enten "nej" eller "nej, jeg er meget tilfreds". Her er en oversigt over de 137, som har givet en anden kommentar end det. Af kommentarerne fremgår det, at det mest gennemgående problem hos borgerne er, at hjælperne ikke har nok tid. En del borgere kommenterer også, at der kommer for mange forskellige hjælpere, samt at de mener, at det udførte arbejde kunne være bedre.

Kommentarer til hjemmehjælp



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager? (base: 137)

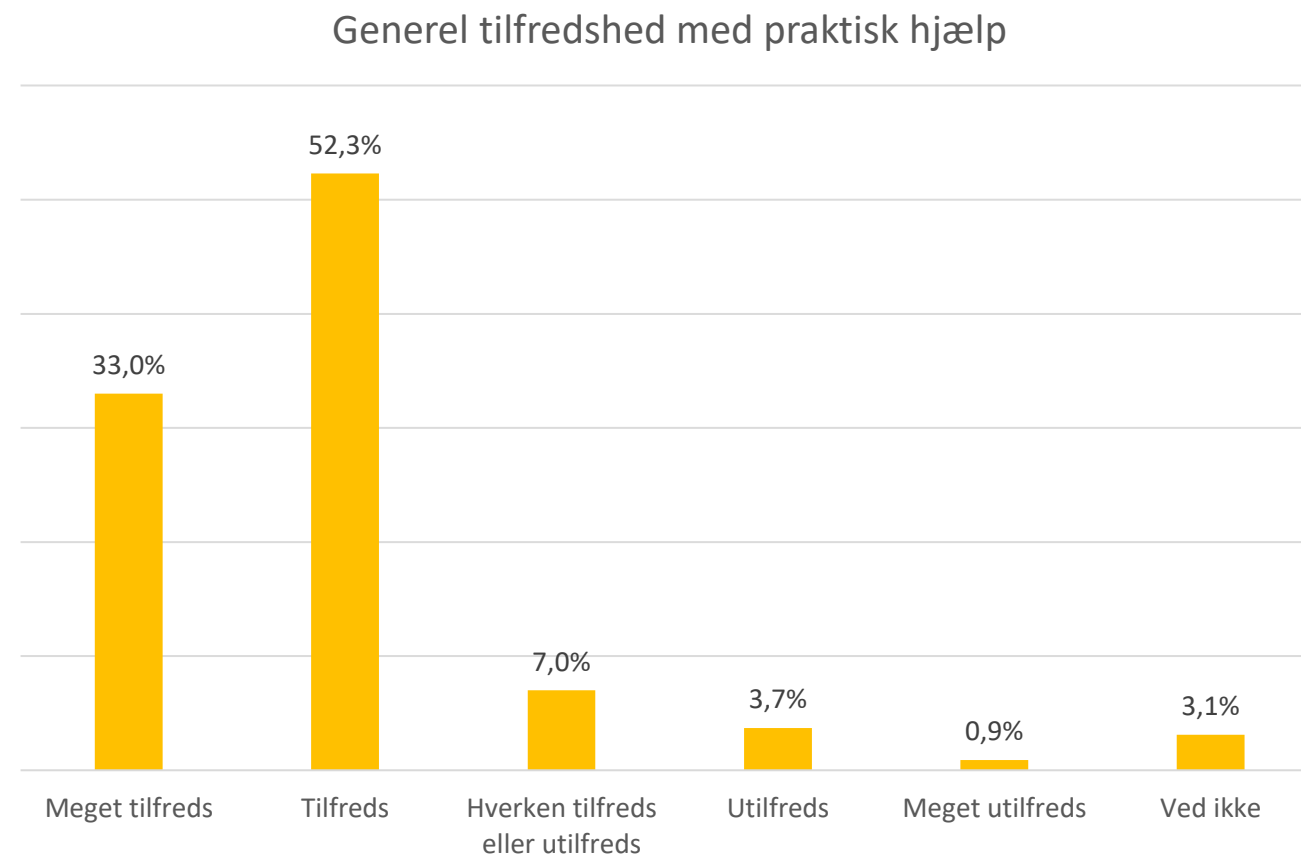
# Praktisk hjælp

## Tilfredshed med praktisk hjælp

Generelt er der stor tilfredshed blandt borgerne, når det kommer til den praktiske hjælp. Blot ca. 4,6% af de adspurgte er utilfredse.

I de efterfølgende slides zoomes ind på de forskellige områder inden for praktisk hjælp.

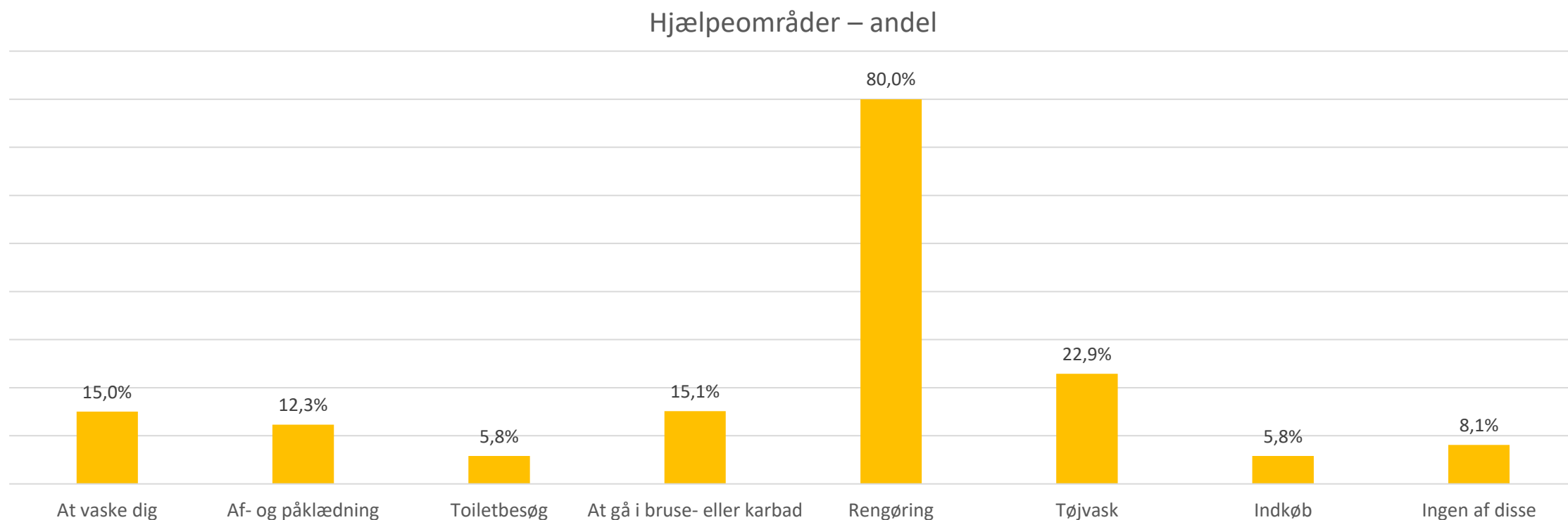
Først vises andelen af borgere, der modtager de forskellige former for praktisk hjælp, dernæst en oversigt der viser gennemsnittet for hver kategoris tilfredshedsbedømmelse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager? (base: 455)

# Hjælpeområder – andel

Ca. 80% af de adspurgte får hjælp til rengøring, mens ca. 23% får hjælp til tøjvask. Ca. 5-15% af borgerne får hjælp til de resterende områder.



Spørgsmål: Hvilke af følgende ting, får du hjælp til af hjemmeplejen? (base: 555)

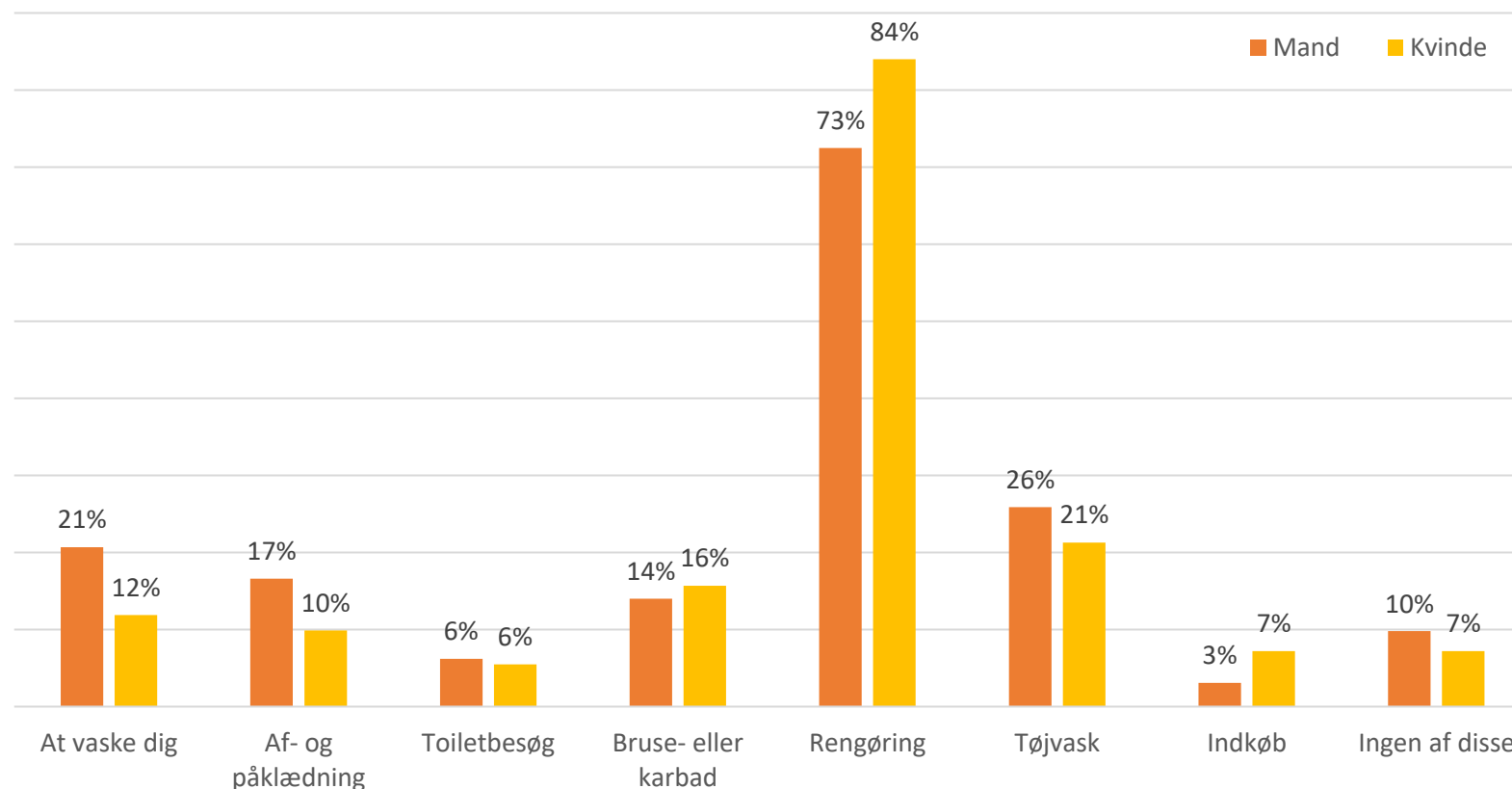
# Hjælpeområder – kønsfordeling

## Øversigt over hjælpeområder

Analysen viser, at der på en del af hjælpeområderne er stor forskel mellem mænd og kvinders hjælpeområder.

Der er signifikant flere mænd, der får hjælp til at vaske sig samt af- og påklædning. Samtidig er der signifikant flere kvinder, der får hjælp med rengøring og indkøb.

## Hjælpeområder – andel



Spørgsmål: Hvilke af følgende ting, får du hjælp til af hjemmeplejen? (base: 555)

# Hjælpeområder – andel blandt civilstatus

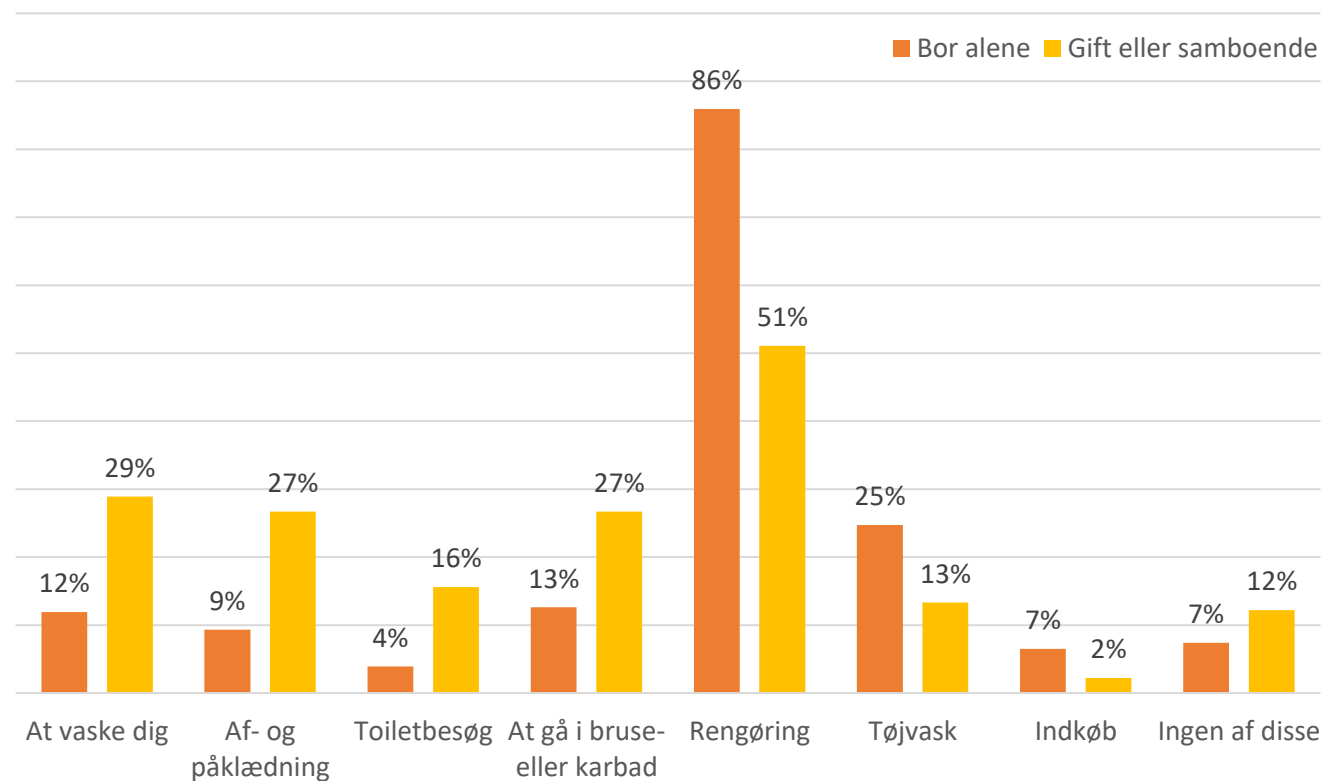
## Oversigt over hjælpeområder

Der er en markant forskel på, hvilke områder borgere fra de to forskellige civilstatusser får hjælp til.

Der er en signifikant større andel, blandt de der bor med en ægtefælle eller sambo, som får hjælp til: at vaske sig, af- og påklædning, toiletbesøg og at gå i bruse- og karbad. Modsat er der en signifikant større andel af de borgere, der bor alene, som får hjælp til rengøring, tøjvask samt indkøb.

Den samlede analyse er således, at de borgere, der bor alene, i højere grad får hjælp til de huslige pligter, mens de, der bor med en ægtefælle eller sambo, i højere grad får hjælp til den personlige hygiejne og logistik.

## Hjælpeområder – andel



Spørgsmål: Hvilke af følgende ting, får du hjælp til af hjemmeplejen? (base: 555)



# Hjælpeområder – kommunale og private

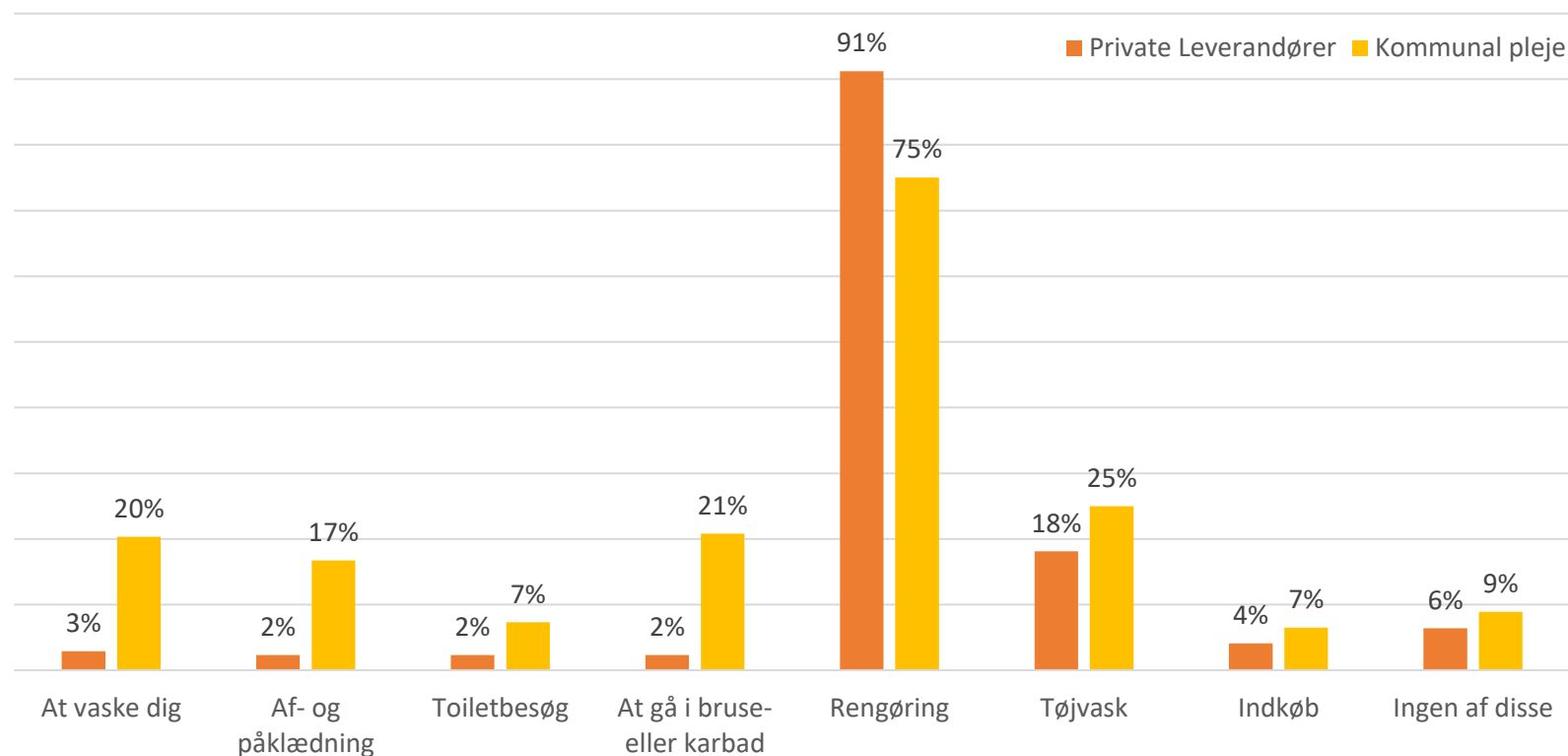
## Øversigt over hjælpeområder

Når det kommer til forskellen mellem kommunal og privat hjemmehjælp, er der stor forskel på hvilke praktiske hjælpeområder, borgerne får hjælp til.

Der er en signifikant større andel af de borgere, som har kommunal hjemmepleje, der får hjælp til at vaske sig, af- og påklædning, toiletbesøg samt at gå i brusebad. Samtidig er der også en større andel hos dem, med kommunal leverandør, som får hjælp til tøjvask og indkøb.

Modsat er der til gengæld en signifikant større andel, blandt dem, som har en privat leverandør, der får hjælp til rengøring.

Hjælpeområder - andel



Spørgsmål: Hvilke af følgende ting, får du hjælp til af hjemmeplejen? (base: 555)

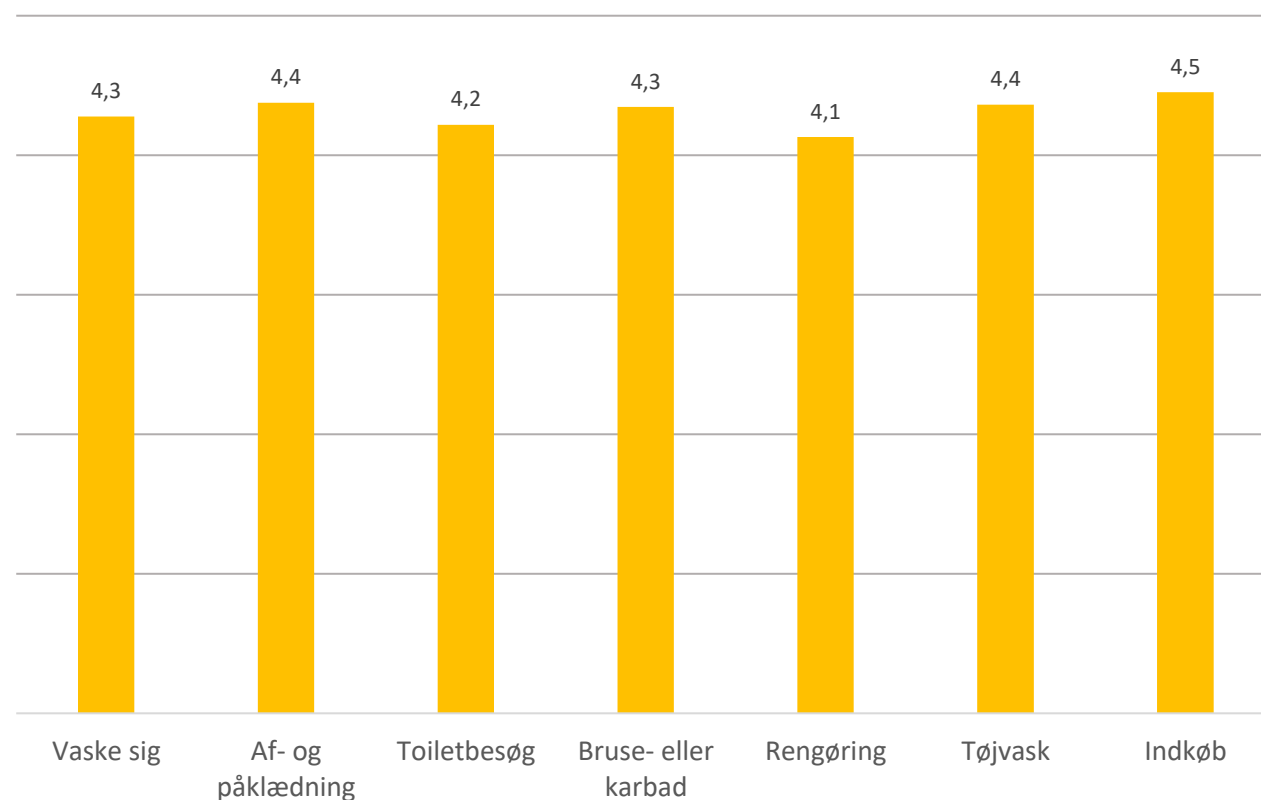
# Oversigt over tilfredshed med hjælpeområder

## Tilfredshed med hjælpeområder

Der er overvejende positiv feedback på samtlige hjælpeområder, da alle har et gennemsnit på over fire ud af fem. Dog ses en forskel, hvor hjælpen til indkøb vurderes i toppen med 4,5/5, mens hjælpen til rengøring vurderes et stadig godt 4,1/5.

I de efterfølgende slides vil der være en individuel graf for hvert område.

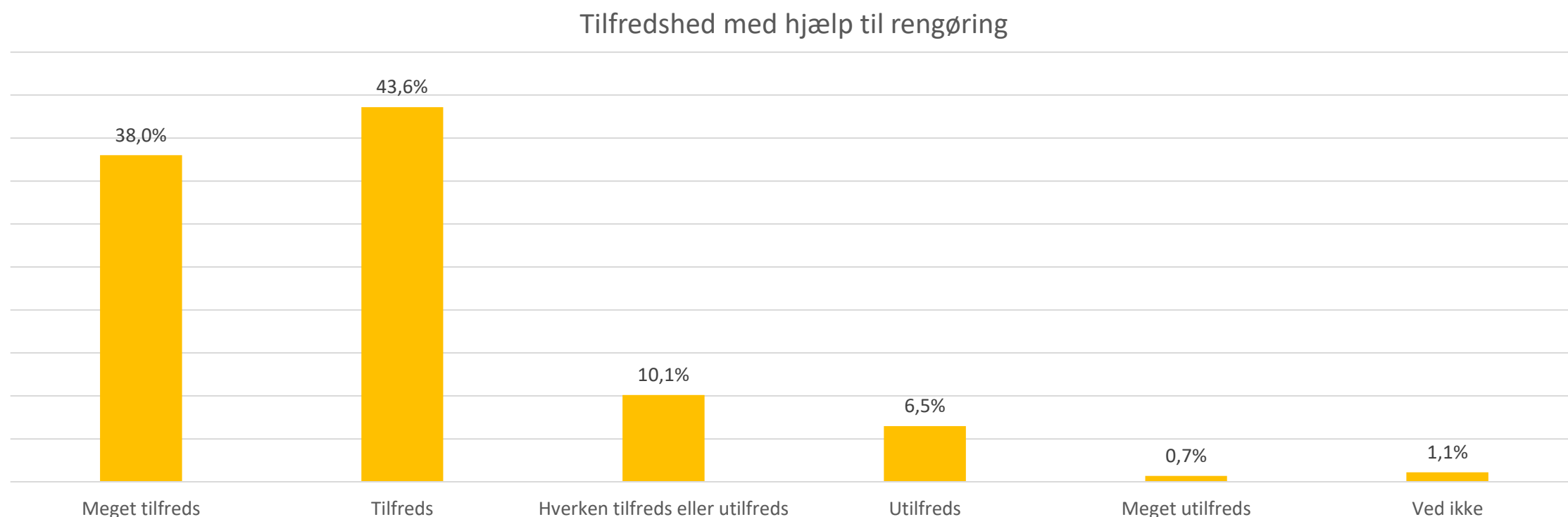
Hjælpeområder – Oversigt over tilfredshedsgennemsnit



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til ... ?  
(base: dem der har fået hjælp til det pågældende)

# Tilfredshed med hjælp til rengøring

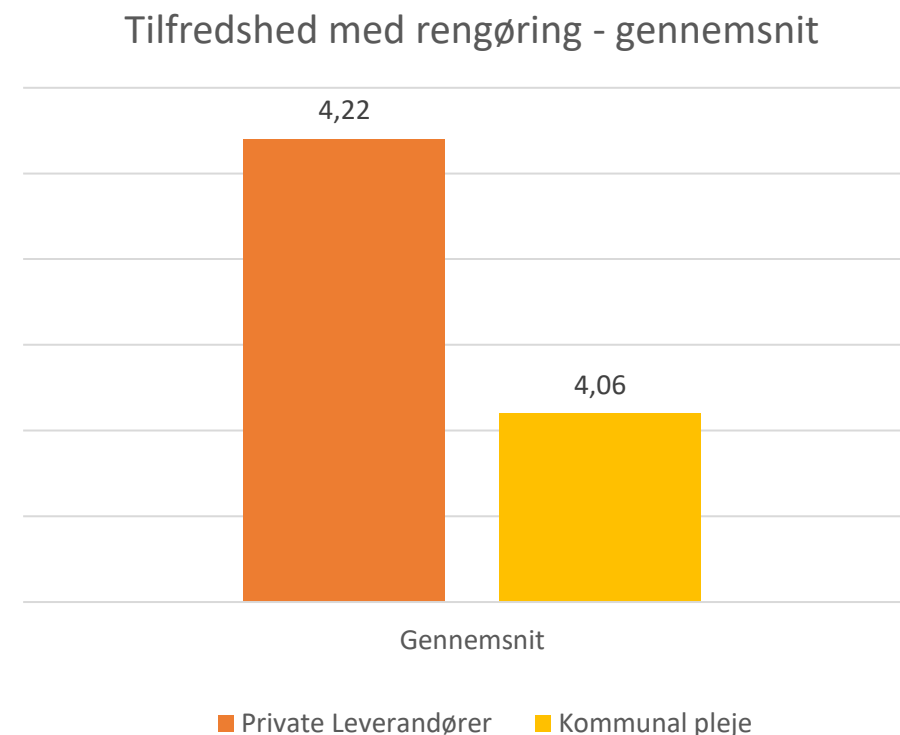
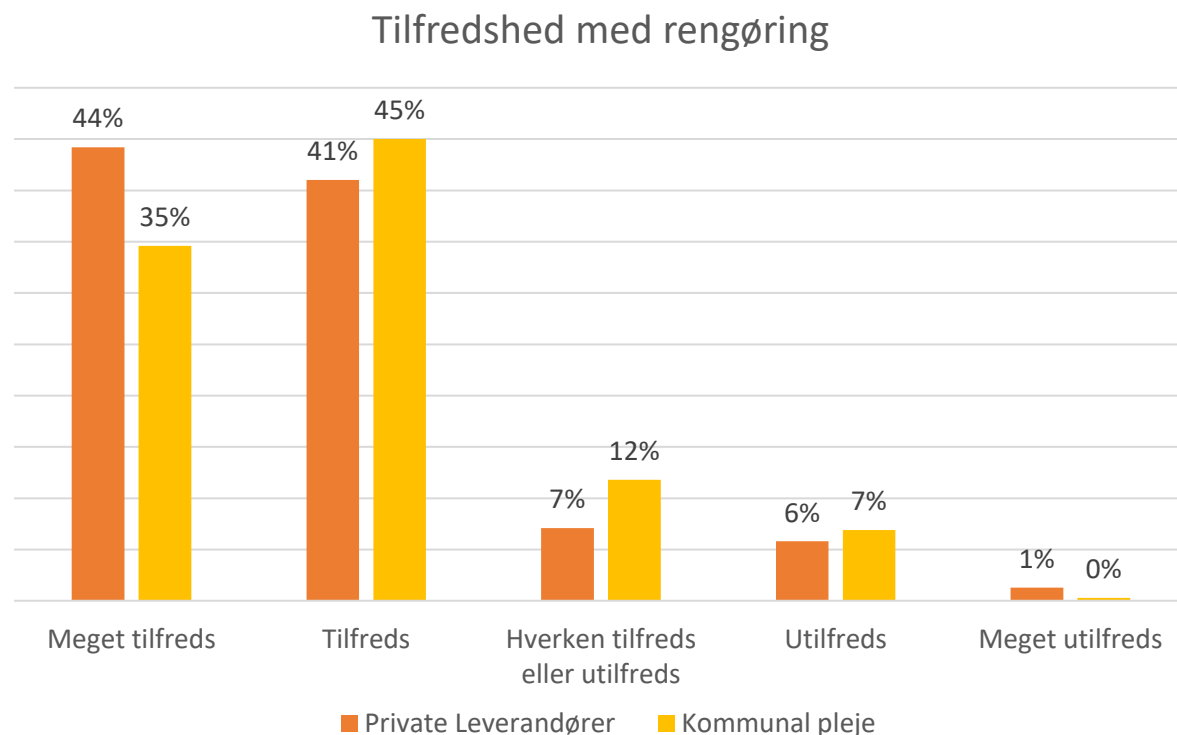
Borgerne er generelt rigtig glade for den rengøringshjælp de modtager. Ca. 82% har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens ca. 7% har svaret, at de enten er utilfredse eller meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til rengøring? (base: 445)

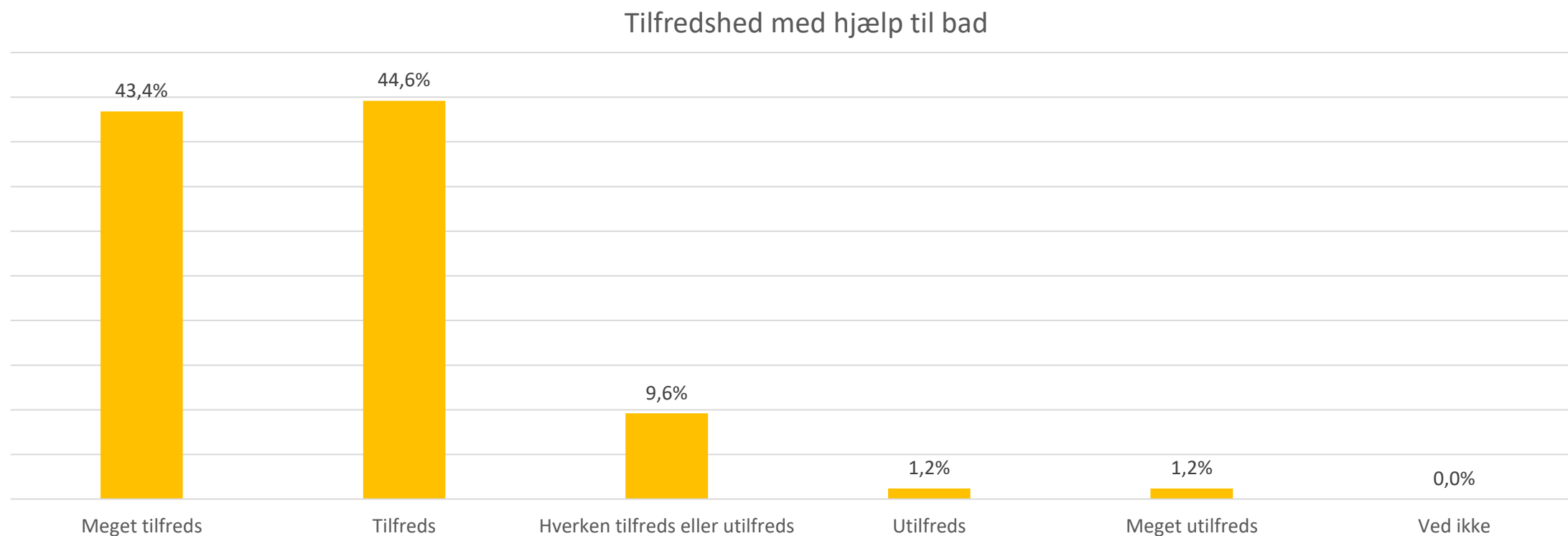
# Tilfredshed med hjælp til rengøring – kommunale og private

Når det gælder bedømmelsen af hjælpen til rengøring, er der en signifikant større andel, hos dem der har en privat leverandør, som har svaret ”meget tilfreds”. Gennemsnittet af borgerens vurdering af hjælpen til rengøring er ligeledes også højere.



# Tilfredshed med hjælp til at vaske sig

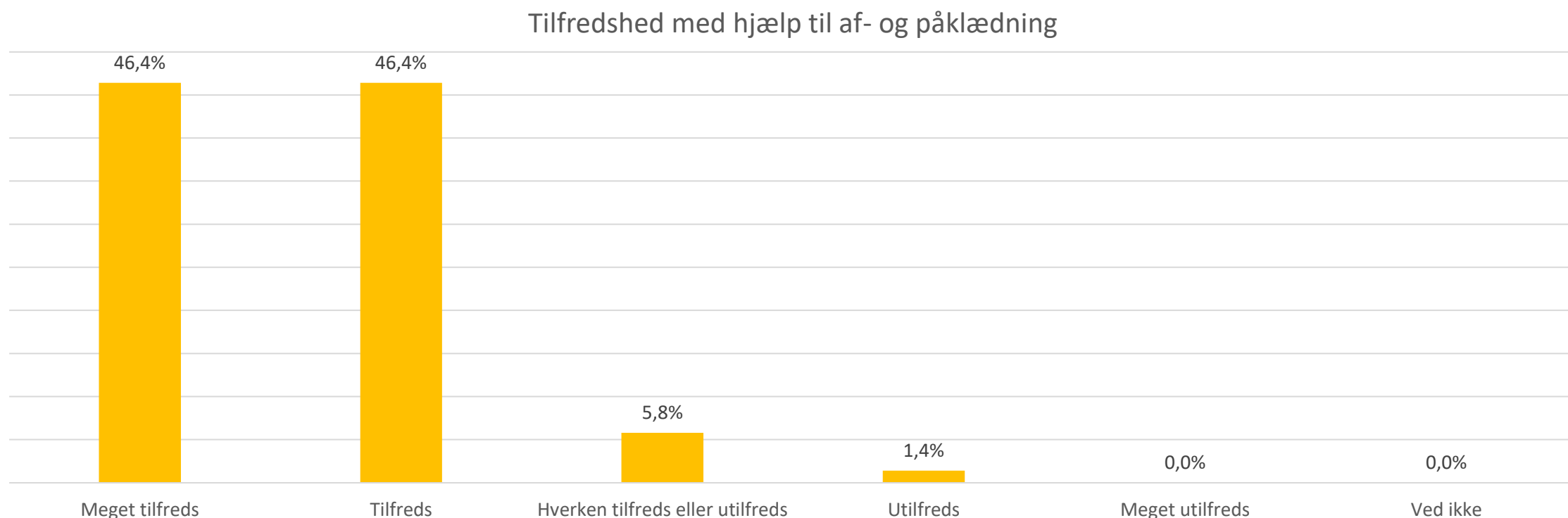
Langt størstedelen, ca. 88%, af de borgere, som får hjælp til at vaske sig, er tilfredse med hjælpen. Blot ca. 2,4% har svaret at de er utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til at vaske dig? (base: 83)

# Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning

Overordnet set er borgerne meget tilfredse med hjælpen til af- og påklædning. I alt ca. 92% af borgerne har svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds", når de er blevet bedt om at vurdere af- og påklædningshjælpen.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til af- og påklædning? (base: 69)

# Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

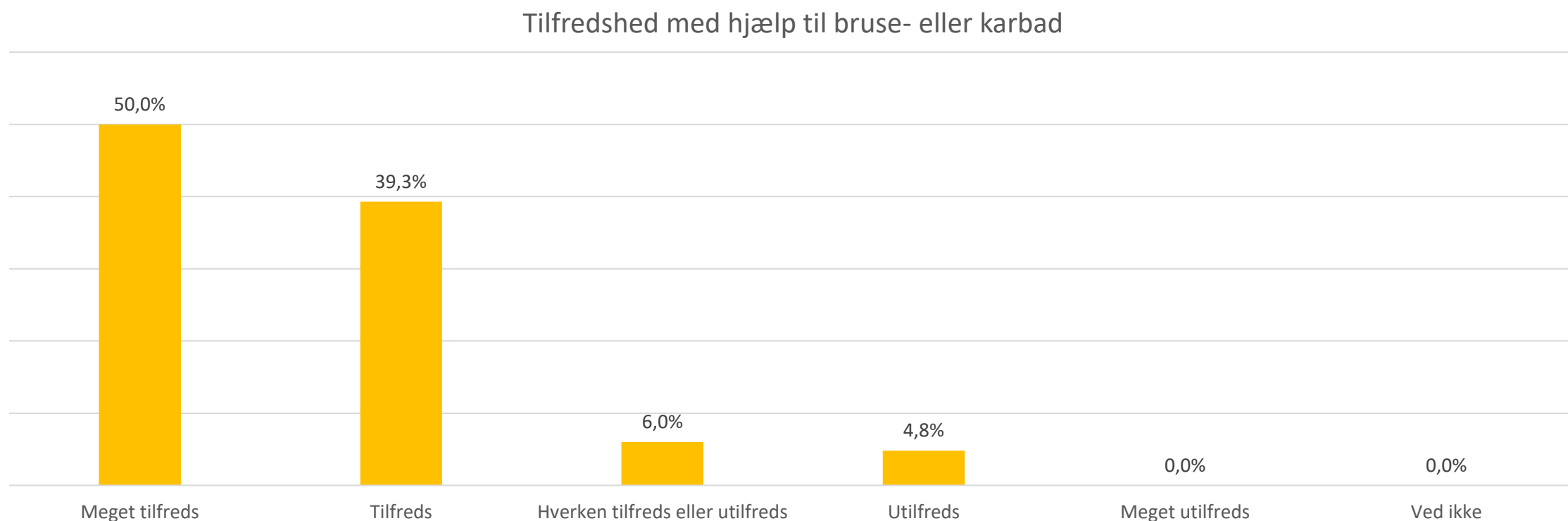
Når det gælder hjælpen til toiletbesøg er borgerne veltilfredse. Ca. 52% har svaret "tilfreds", mens ca. 36% har svaret "meget tilfreds". Ingen har svaret "meget utilfreds", mens ca. 6% har svaret "utilfreds".



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til toiletbesøg? (base: 33)

# Tilfredshed med hjælp til bruse- eller karbad

Generelt er borgeren rigtig godt tilfredse med den hjælp de får til bruse- eller karbad. Ca. 79% har svaret "tilfreds" eller bedre, mens ca. 5% har svaret "utilfreds". Ingen har svaret "meget utilfreds".



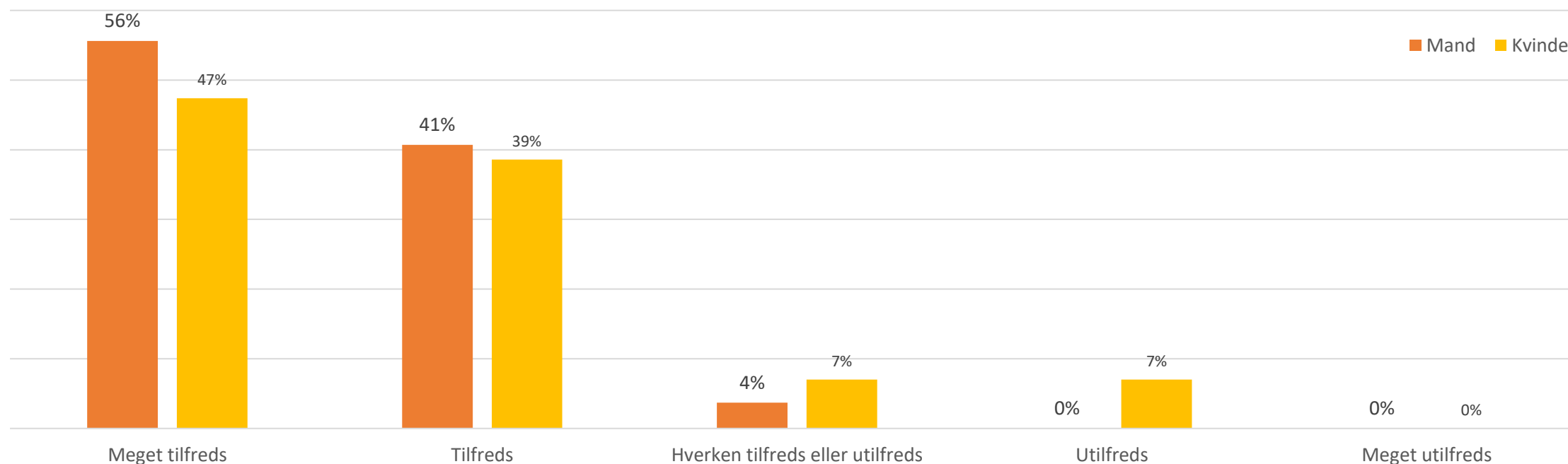
Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til at gå i bruse- eller karbad? (base: 84)



# Tilfredshed med hjælp til bruse- eller karbad – kønsfordeling

Den lille andel, der er utilfredse med hjælpen til bruse- eller karbad, består udelukkende af kvinder, mens der er en mindre andel kvinder end mænd, når det gælder både ”tilfreds” og ”meget tilfreds”. Analysen viser, at der er en signifikant forskel på mellem mænd og kvinders tilfredshed omkring hjælp til at gå i bad.

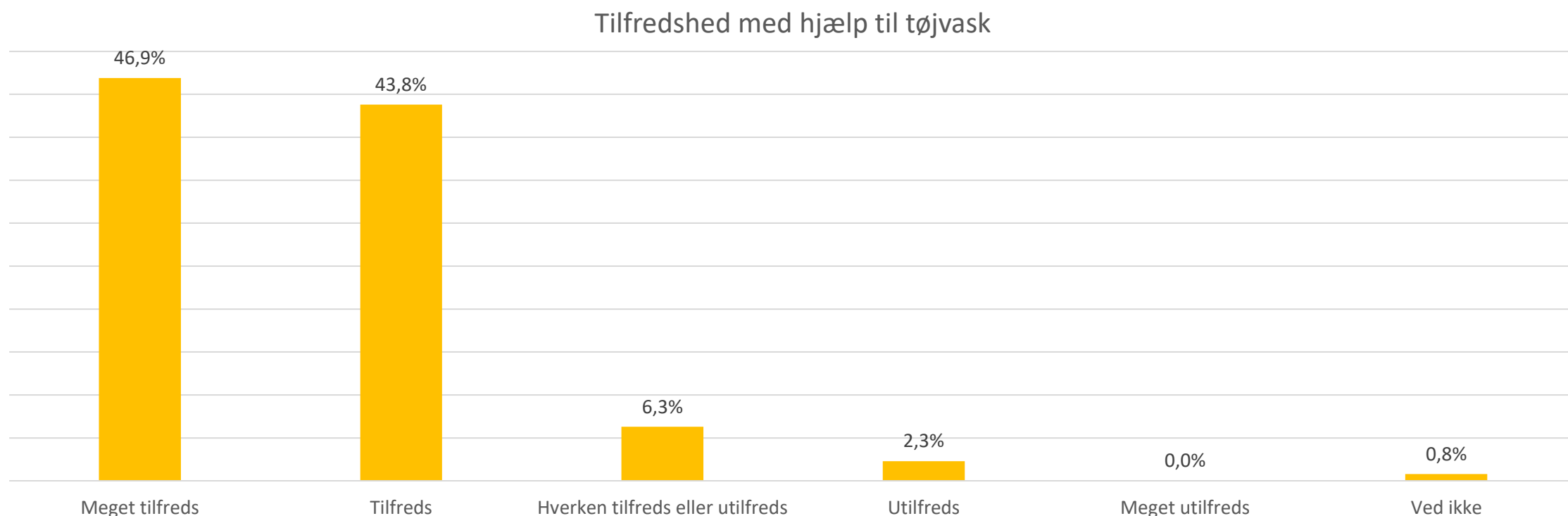
Tilfredshed med hjælp til bruse- og karbad – kønsfordeling



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til indkøb? (base: 84)

# Tilfredshed med hjælp til tøjvask

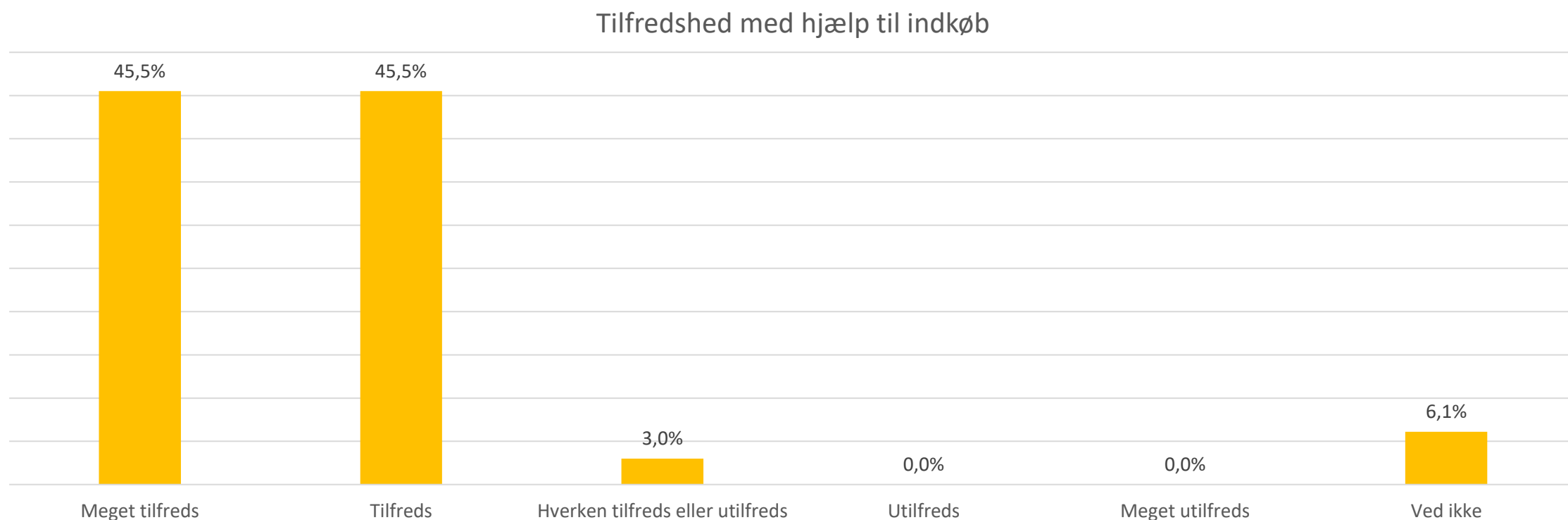
Hjælpen til tøjvask bliver generelt vurderet rigtig positivt. Ca. 91% har svaret enten "tilfreds" eller "meget tilfreds", når de er blevet bedt om at vurdere hjælpen til tøjvask. Ca. 2% har svaret "utilfreds", mens ingen har svaret "meget utilfreds".



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til tøjvask? (base: 128)

# Tilfredshed med hjælp til indkøb

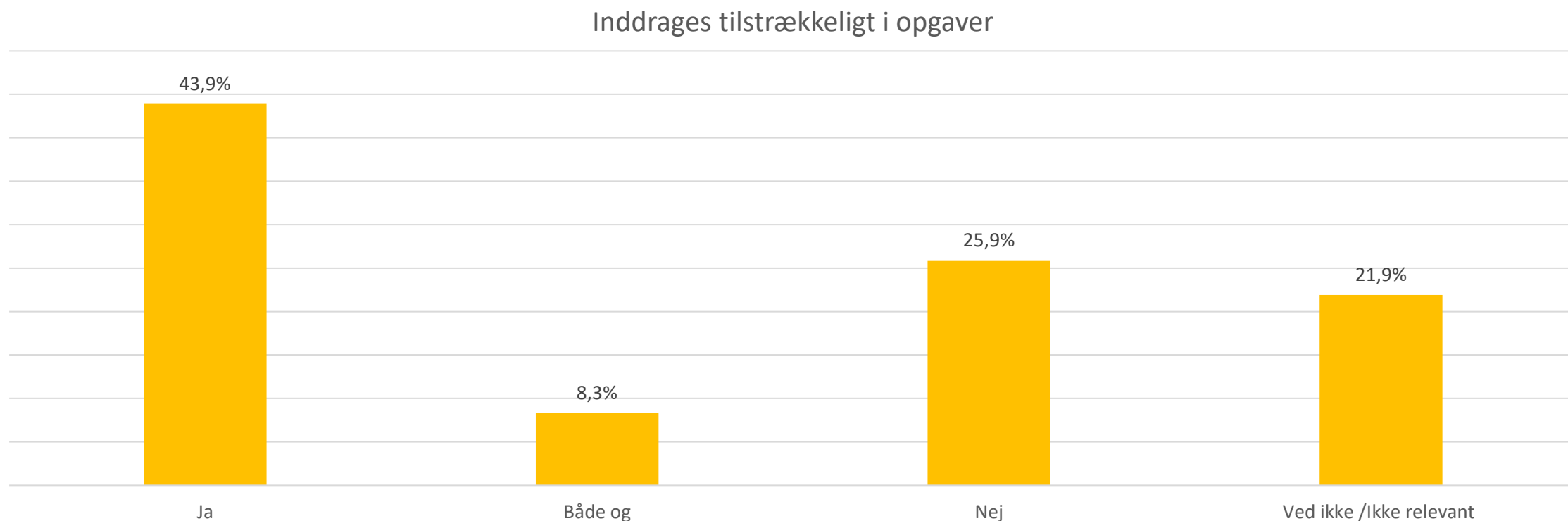
Ca. 91% af de borgere, der får hjælp til indkøb har svaret, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse. Der er hverken nogen der har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds".



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til indkøb? (base: 33)

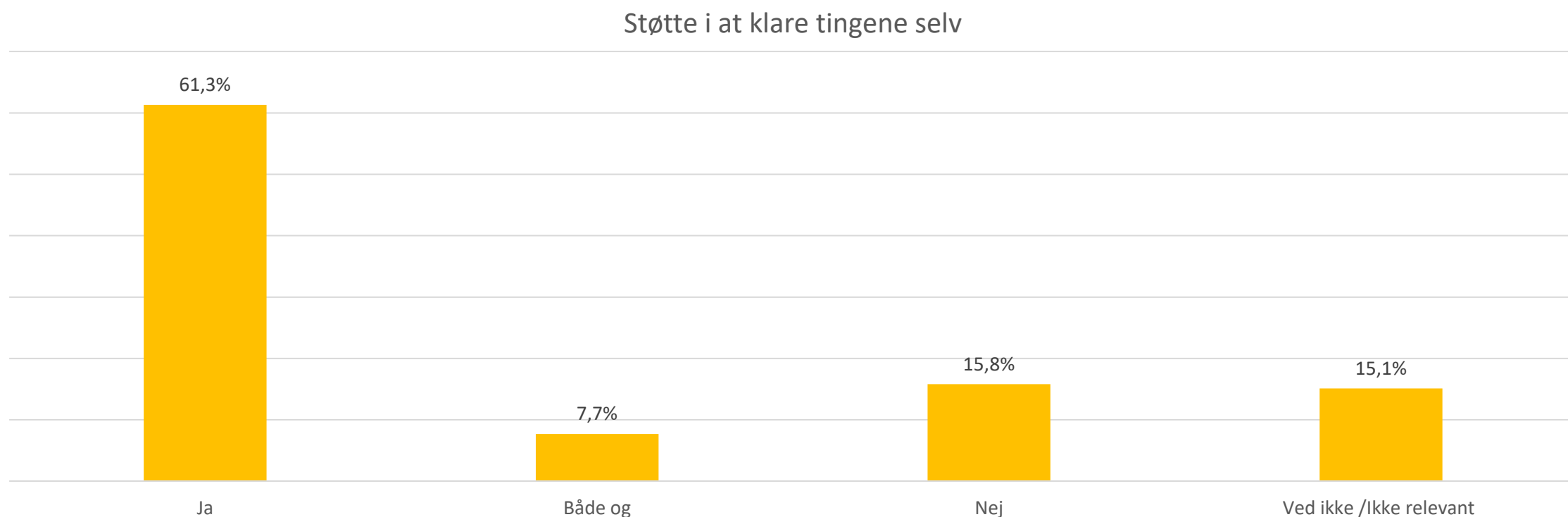
# Inddrages tilstrækkeligt i opgaver

Under halvdelen af borgerne oplever, at de bliver inddraget tilstrækkeligt i opgaverne. Det skal dog noteres, at ca. 22% har svaret "ved ikke/ikke relevant". Lidt over en fjerdedel, 26%, har svaret "nej" til, at de bliver inddraget nok i de forskellige opgaver.



# Støtte i at klare tingene selv

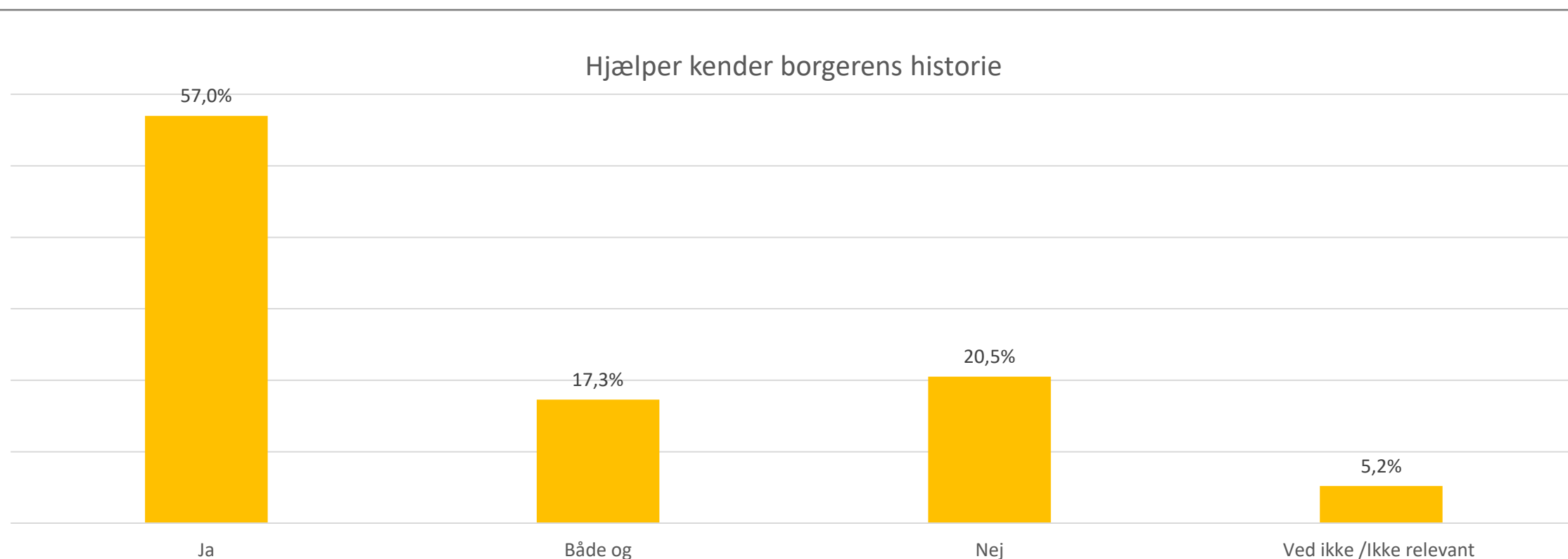
Et flertal af borgerne føler sig støttet i at klare dagligdagsting selv, mens kun ca. 15% har svaret det modsatte. Igen ses en høj procentdel, ca. 15%, som har svaret "ved ikke/ikke relevant".



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne støtter dig i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv? (base: 556)

# Personlig relation

Flertallet af borgerne oplever, at hjælperen, de er i kontakt med, kender deres historie. Dog oplever ca. en femtedel af borgerne, at hjælperen ikke kender deres historie.



Spørgsmål: Oplever du, at de hjælpere, du er i kontakt med, kender dig og din historie? (base: 556)

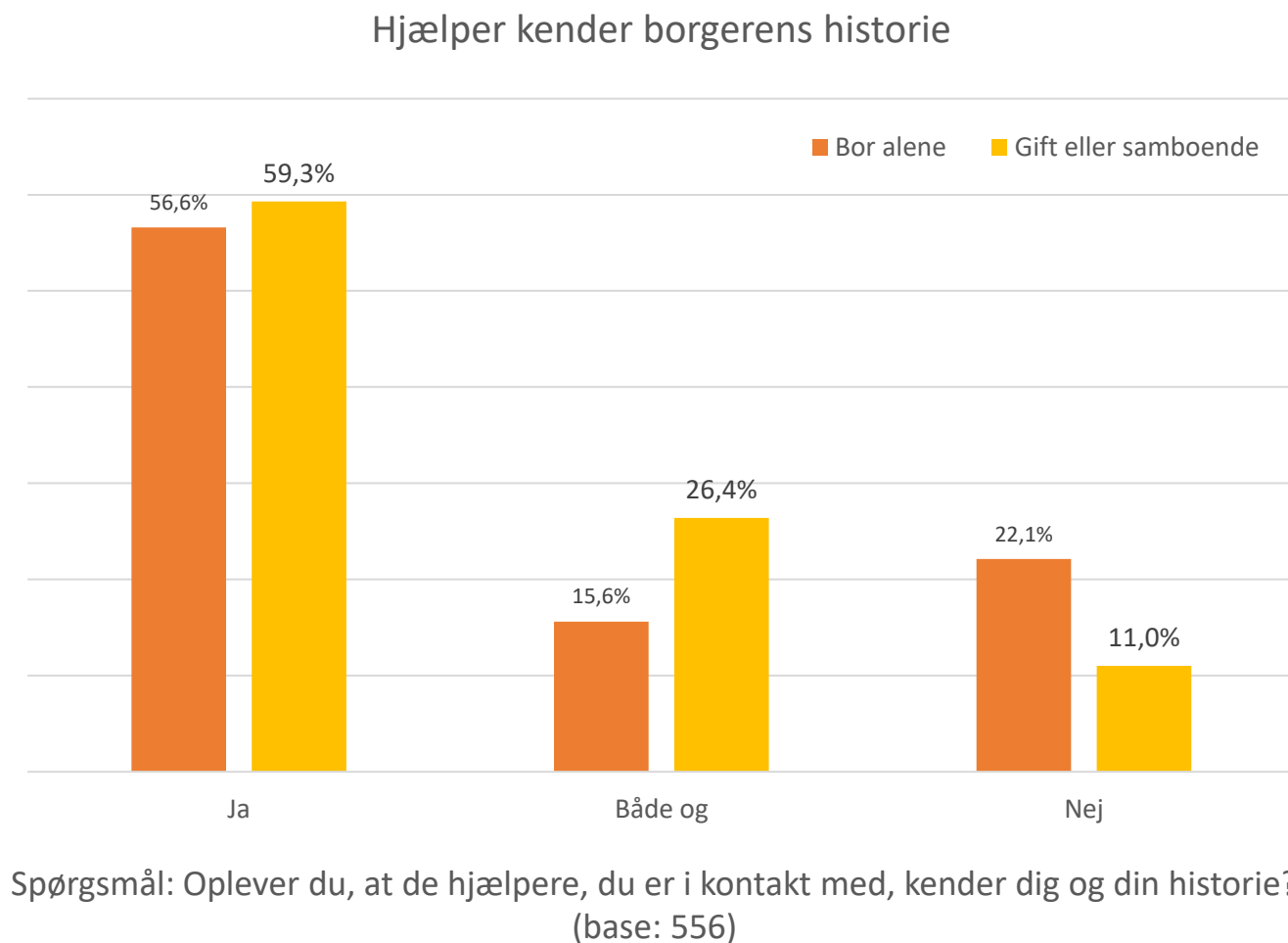
# Personlig relation – andel blandt civilstatus

## Personlig relation

Segmenterer man borgerne ud fra deres civilstatus, finder man at der er en signifikant forskel, når det gælder oplevelsen af, om hjælperen kender deres historie. Dobbelt så stor en andel blandt de der bor alene, har svaret "nej", sammenlignet med dem, som bor med en ægtefælle eller sambo.

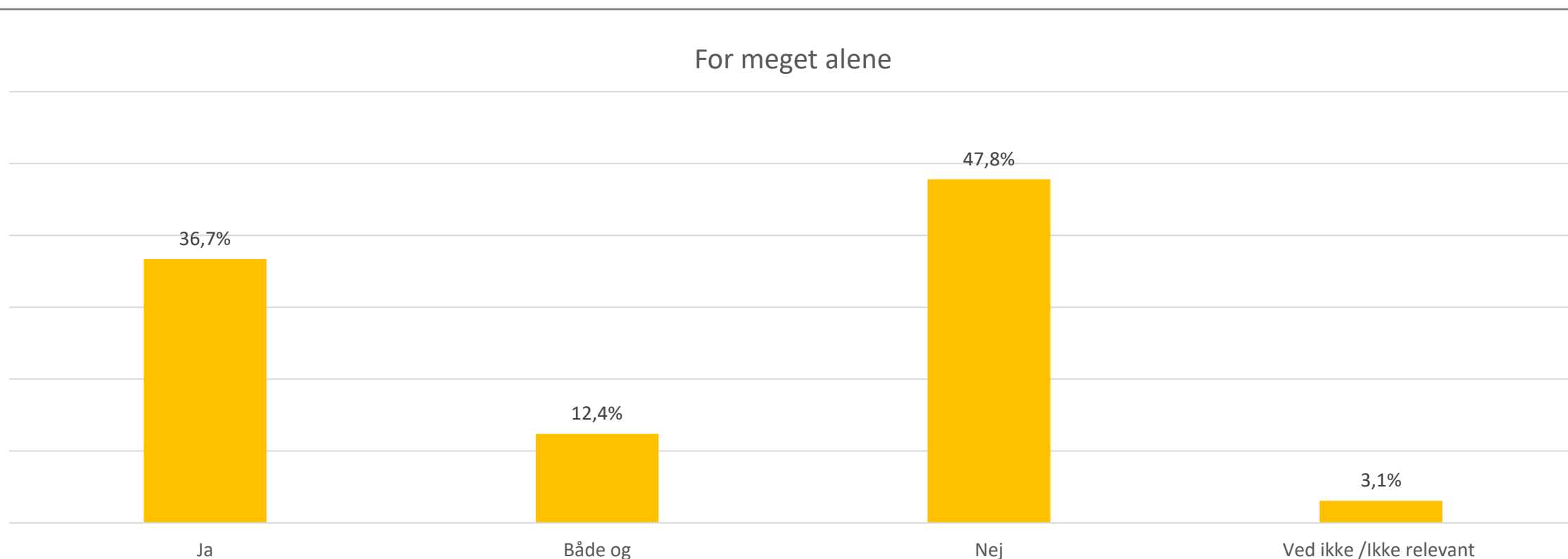
Det er værd at notere, at andelen blandt begge segmenter, der har svaret ja, er relativt tæt, da der er flere af de, der bor med en ægtefælle eller sambo, som har svaret "både og".

Det er også værd at notere, at de borgere, som bor alene udgør ca. 83% af de adspurgte borgere i undersøgelsen.



# For meget alene

Ca. 37% af borgerne har svaret ja til, at de til tider er alene, selvom de har mere lyst til at være sammen med andre. Samtidig har lidt under halvdelen med ca. 48% svaret, at de ikke er mere alene, end de har lyst til.



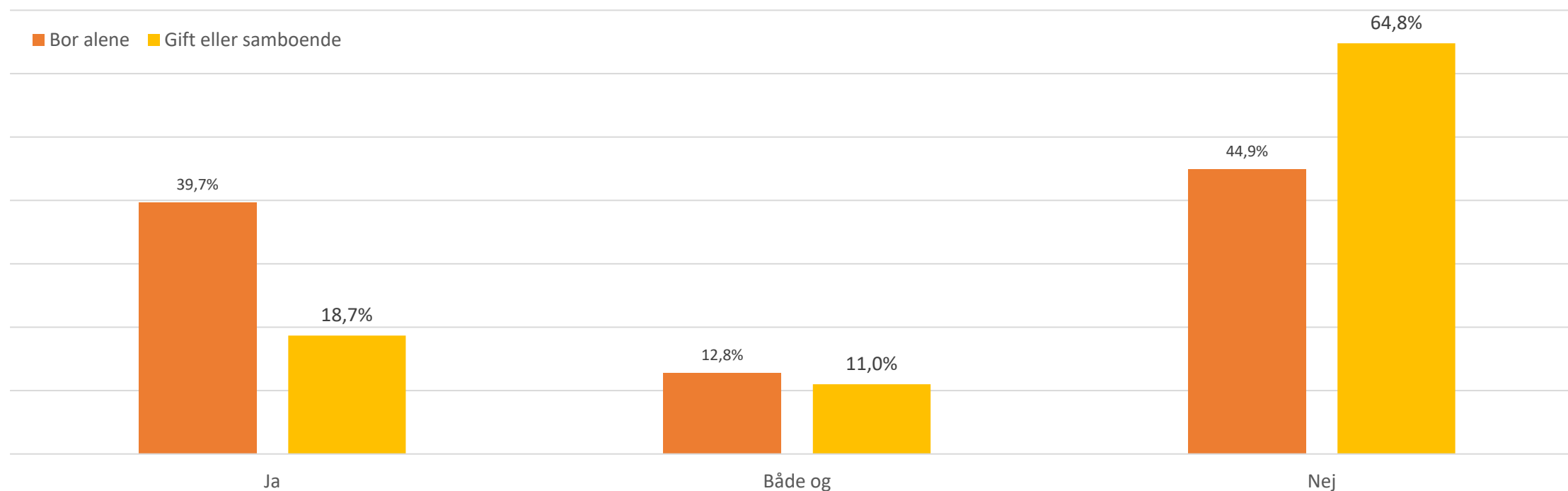
Spørgsmål: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (base: 556)



# For meget alene – fordelt på civilstatus

Andelen af borgere, som er for meget alene, er ca. dobbelt så stor blandt dem, der bor alene. Modsat er der en signifikant større andel blandt de borgere, som bor med en ægtefælle eller sambo, der er tilpas med mængden af alenetid, de har.

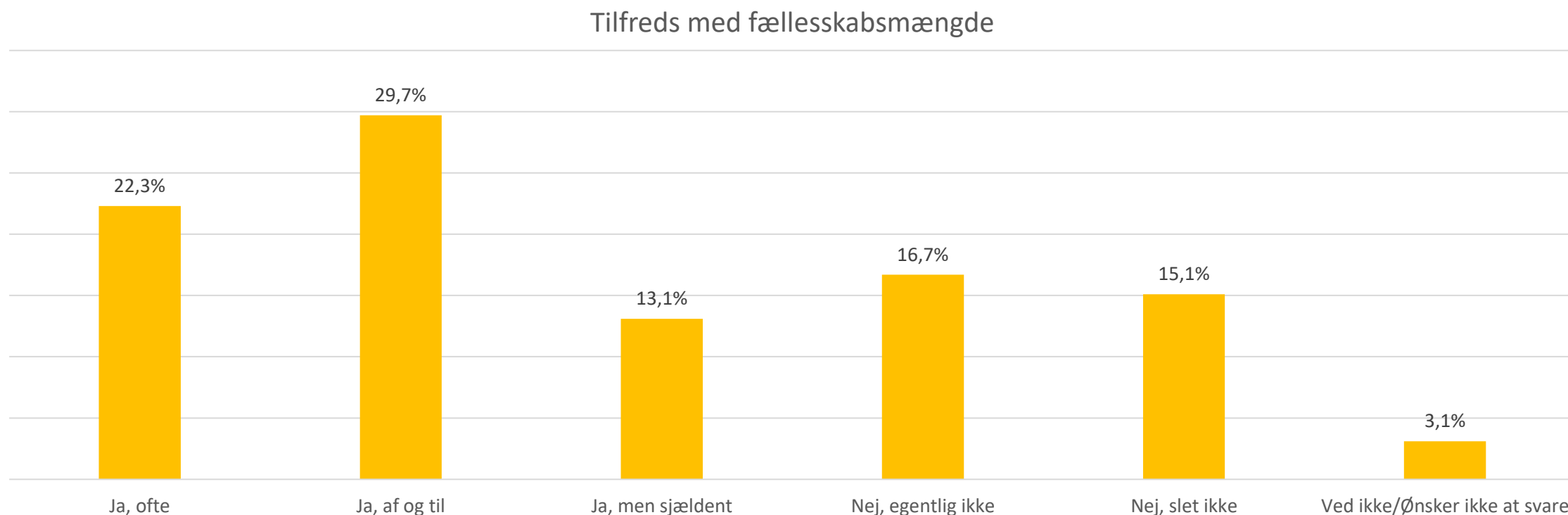
For meget alene – fordelt på civilstatus



Spørgsmål: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (base: 556)

# Tilfreds med fællesskabsmængde

Ca. 65% af borgerne deltager i fællesskaber i den udstrækning, de ønsker det, hvoraf flest svarer, at de "af og til" deltager i fællesskaber. Ca. 32% svarer enten "nej, egentlig ikke" eller "nej, slet ikke", når de bliver spurgt om de er tilfredse med, hvor meget de deltager i fællesskaber.

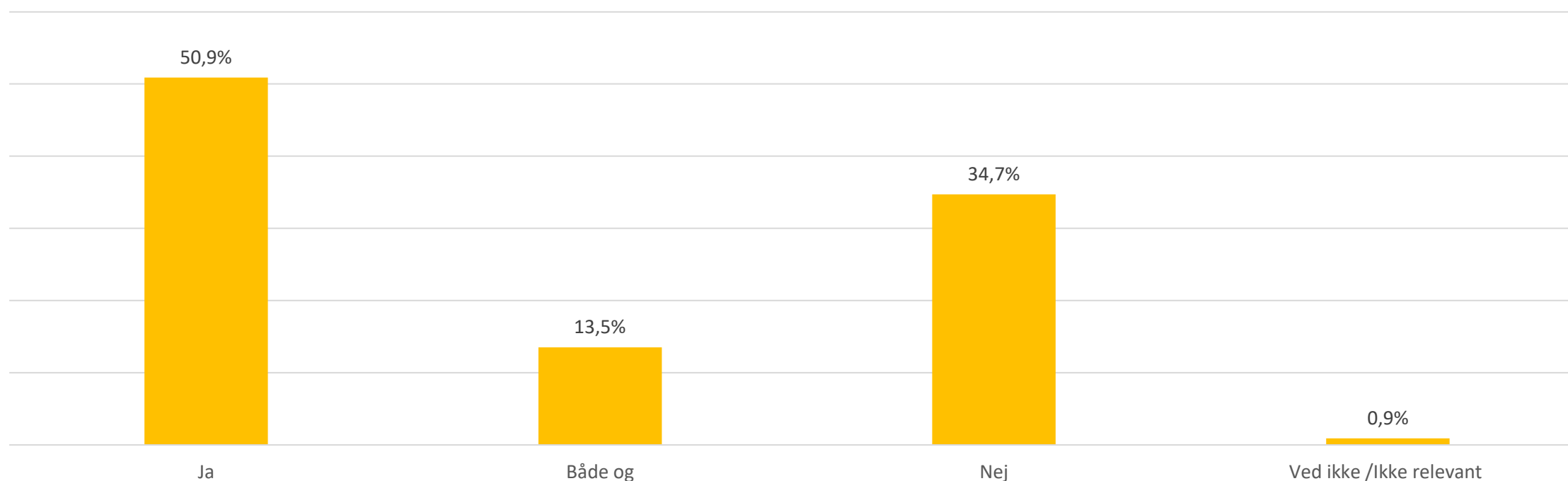


Spørgsmål: Deltager du i fællesskaber i den udstrækning, du ønsker det?(Det kan være samvær med andre fx aktivitetstilbud, kulturtilbud, familiesamvær eller lignende) (base: 556)

# Ofte samme hjælper

Lige over halvdelen af borgerne vurderer, at det oftest er den samme hjælper der kommer hos dem. Ca. 35% af borgerne vurderer derimod, at det oftest er forskellige hjælpere der besøger dem.

Ofte samme hjælper

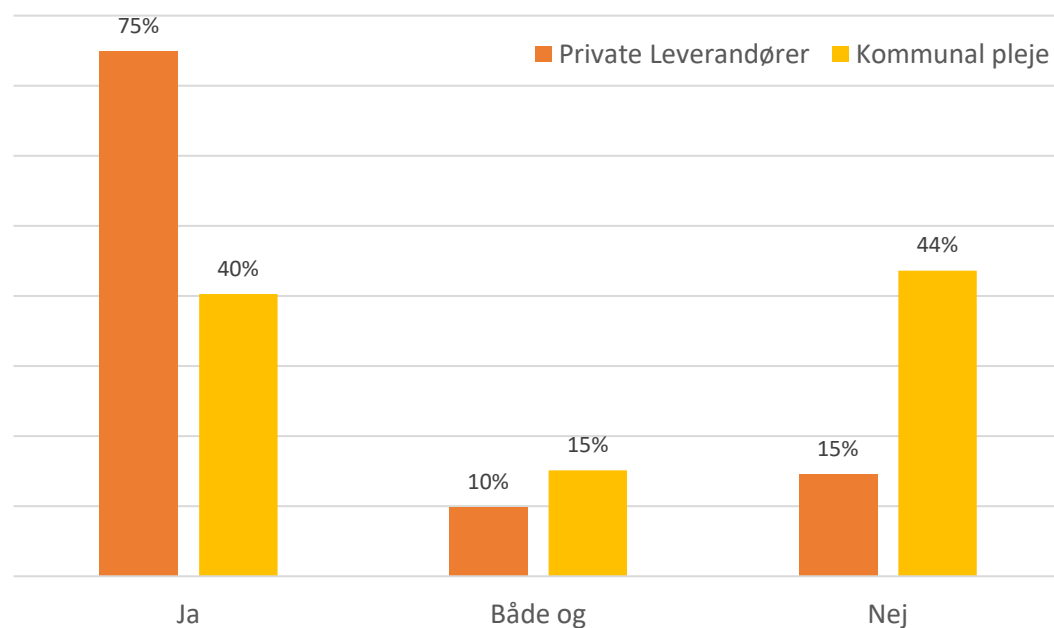


Spørgsmål: Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (base: 556)

# Flere forskellige hjælpere – kommunale og private

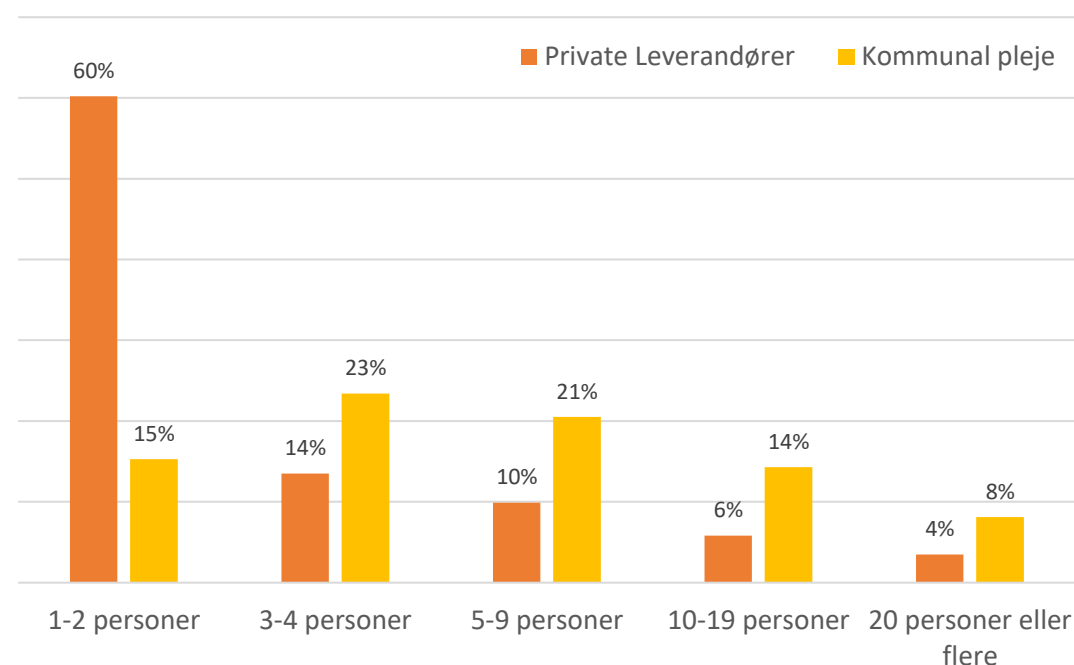
Hos de borgere, som har en privat leverandør af hjemmepleje, er der en signifikant større andel, som oftest har den samme hjælper. Tilsvarende er der en signifikant større andel, hos dem med en privat leverandør, der i alt har fået besøg af 1-2 forskellige hjælpere i løbet af de seneste tre måneder.

### Oftest de samme hjælpere



Spørgsmål: Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?  
(base: 556)

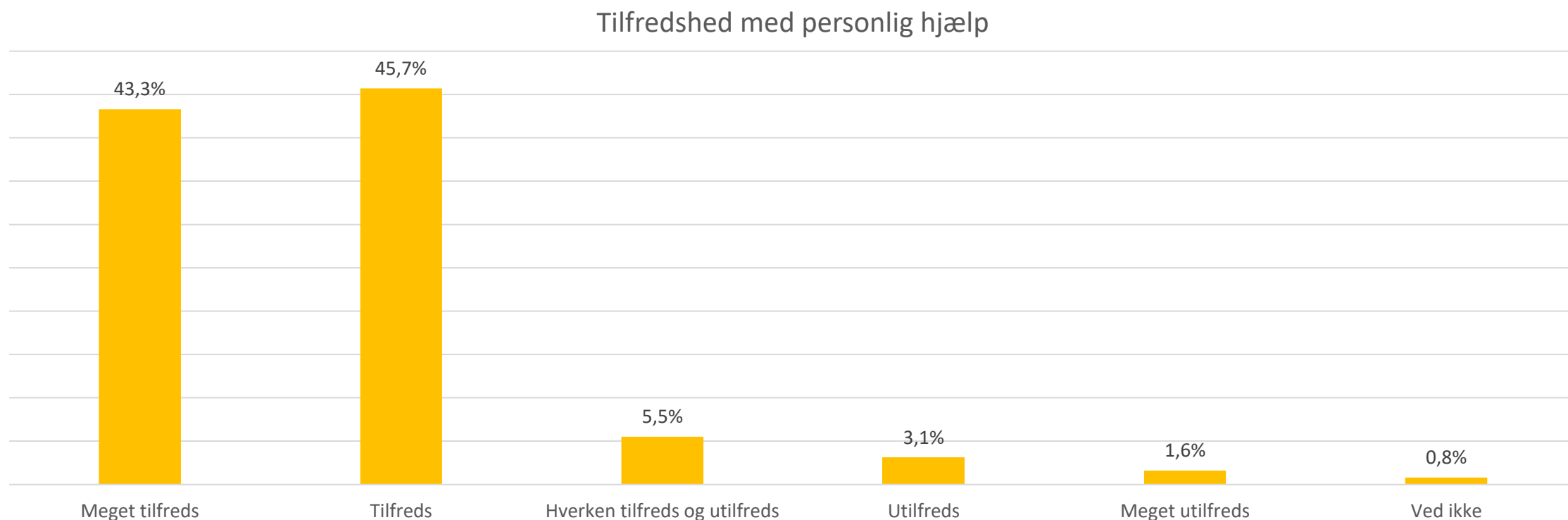
### Antal forskellige hjælpere de sidste tre måneder



Spørgsmål: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?  
(base: 556)

# Tilfredshed med personlig hjælp

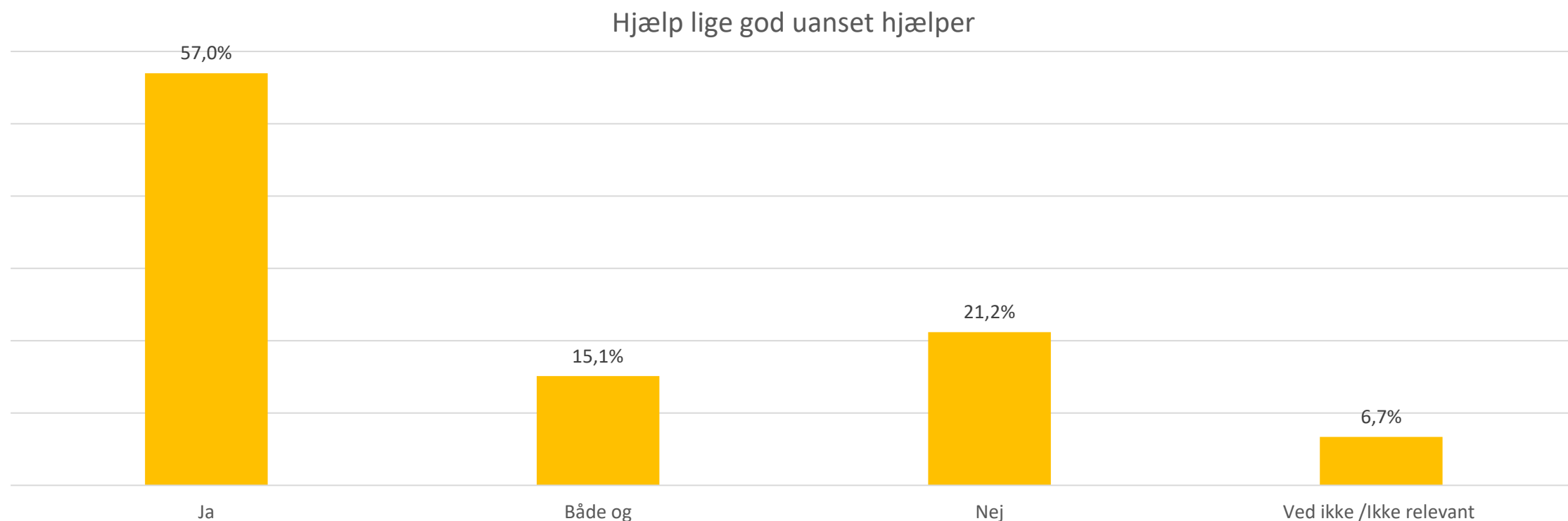
Langt størstedelen af borgerne er tilfredse med den personlige hjælp, som de modtager. Ca. 43% har svaret, at de er meget tilfredse, mens yderligere ca. 46% har svaret, at de er tilfredse. Blot ca. 5% har svaret enten "utilfreds" eller "meget utilfreds".



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager? (base: 127)

# Kvalitetsstandard

57% af borgerne vurderer, at den hjælp de får er lige god, uanset hvilken hjælper de får besøg af. Samtidig mener ca. 21% af borgerne, at der er forskel fra hjælper til hjælper, når det kommer til kvaliteten af den hjælp de får.

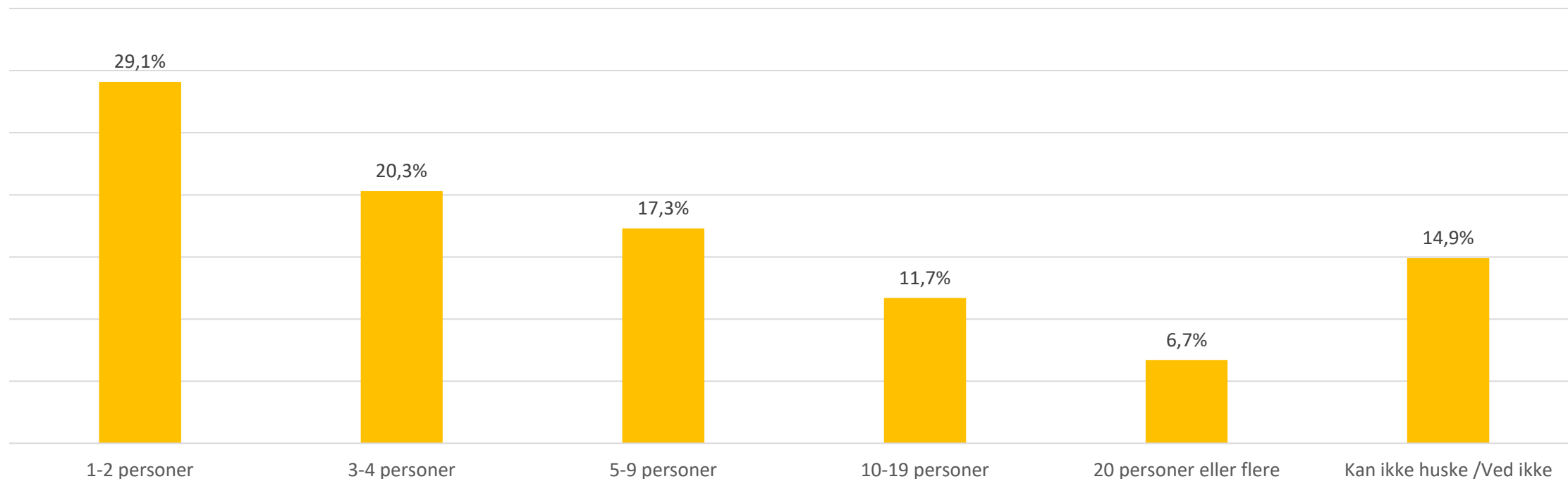


Spørgsmål: Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (base: 556)

# Antal forskellige hjælpere i seneste tre måneder

Ca. 29% af borgerne vurderer, at de i dagtimerne, i løbet af de seneste tre måneder, har fået besøg af 1-2 hjælpere. Ca. 20% vurderer, at det er 3-4 personer, mens der er ca. 17%, som vurderer antal af hjælpere til at være 5-9 personer. Lidt under 7% vurderer, at de har haft mindst 20 forskellige hjælpere på besøg.

Antal forskellige hjælpere seneste tre måneder

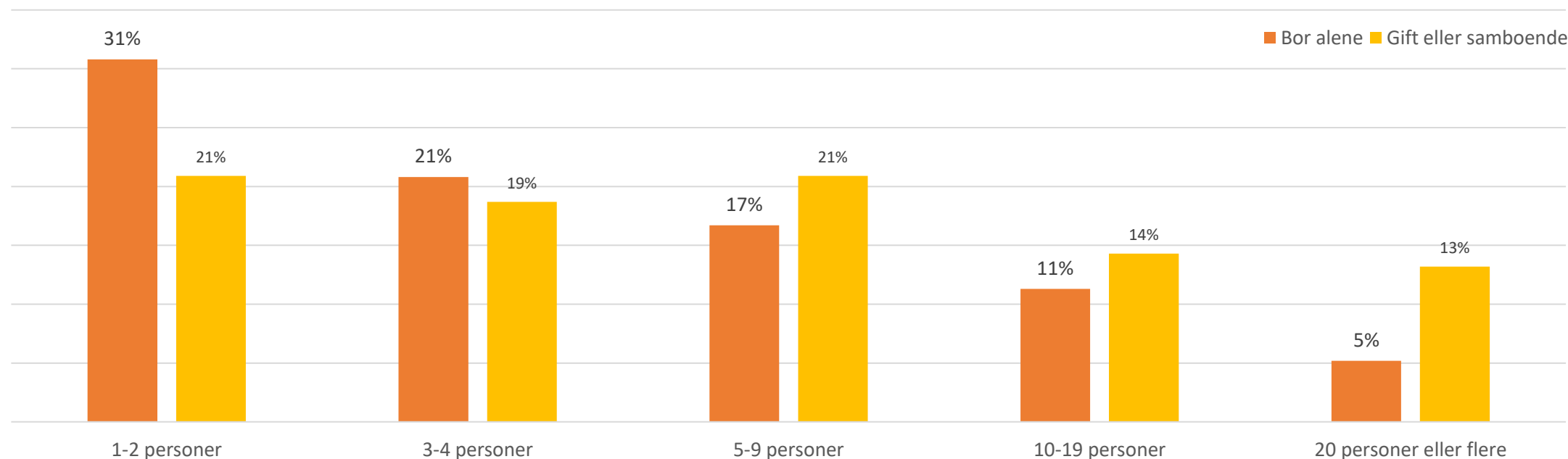


Spørgsmål: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder? (base: 556)

# Ofte samme hjælper – fordelt på civilstatus

Blandt borgerne, der bor alene, er der en signifikant større andel, der vurderer, at de udelukkende har fået besøg af 1-2 forskellige hjælpere. Samtidig vurderer en større andel af de borgere, der bor med en ægtefælle eller sambo, at de har fået hjælp af henholdsvis 5-9, 10-19 og 20+ i de sidste tre måneder.

Antal forskellige hjælpere seneste tre måneder – fordelt på civilstatus



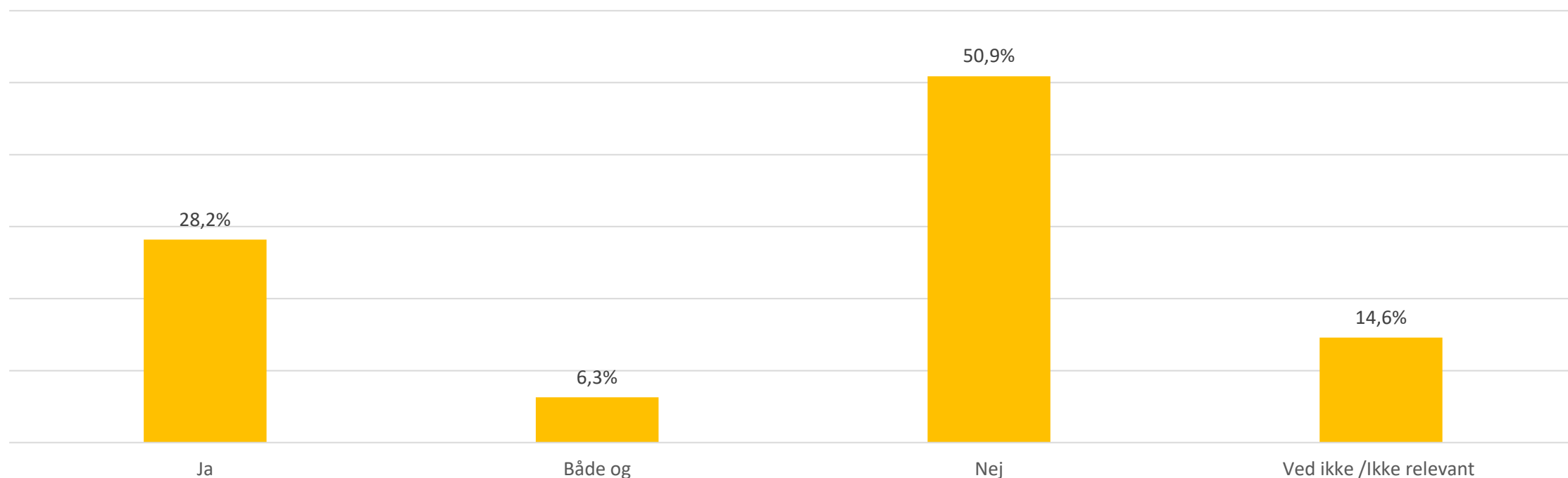
Spørgsmål: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder? (base: 556)



# Hjælpere gode til at informere om aktivitetstilbud

Halvdelen af borgerne oplever, at hjælperne ikke er gode nok til at informere om mulige aktivitetstilbud, der er til rådighed i området. Lidt over en fjerdedel med ca. 28% mener, at de bliver informeret godt nok.

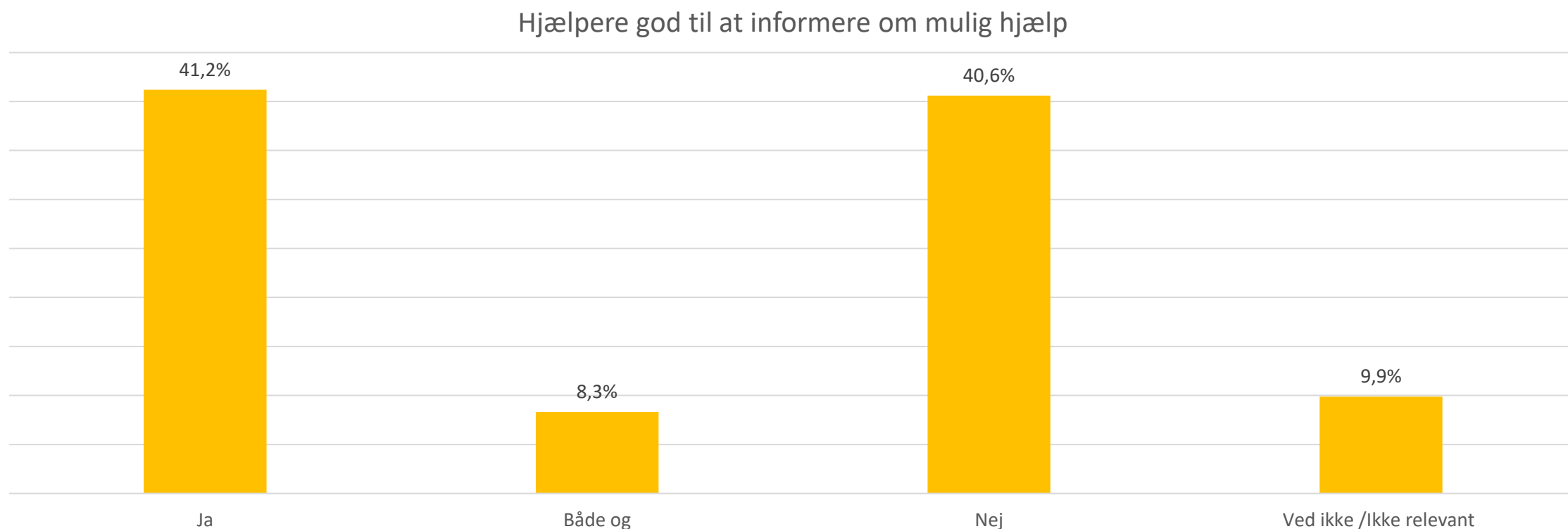
Hjælpere gode til at informere om aktivitetstilbud



Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne er gode til at informere dig om de aktivitetstilbud, der er rundt om dig? (base: 556)

# Hjælpere gode til at informere om mulig hjælp

Når det gælder om borgerne mener, at medarbejderne er gode til at informere om den mulige hjælp der er til rådighed, er borgerne meget splittede. Der er ca. 41% af borgerne der mener, at hjælperne er gode til at informere, mens tilsvarende ca. 41% oplever, at hjælperne ikke er gode til at informere.

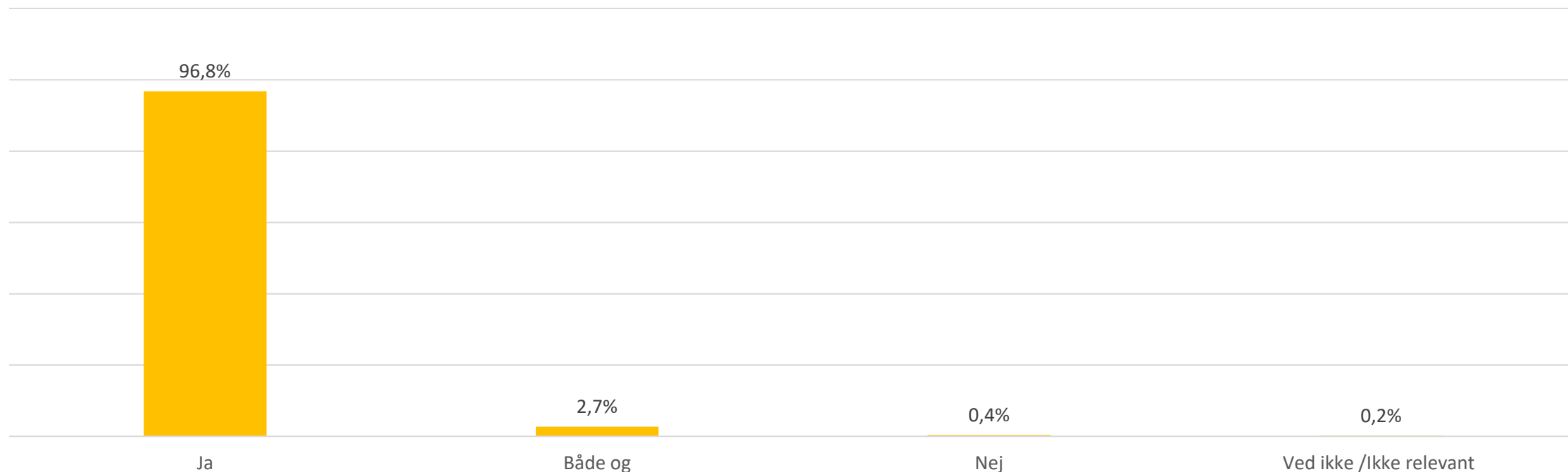


Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne er gode til at informere dig om hvilken hjælp du kan få? (base: 556)

# Finder hjælperen venlig

Langt størstedelen af borgerne, ca. 97%, oplever, at hjælperne er venlige over for dem. Under 0,5% har svaret nej til, at de finder hjælperen venlig.

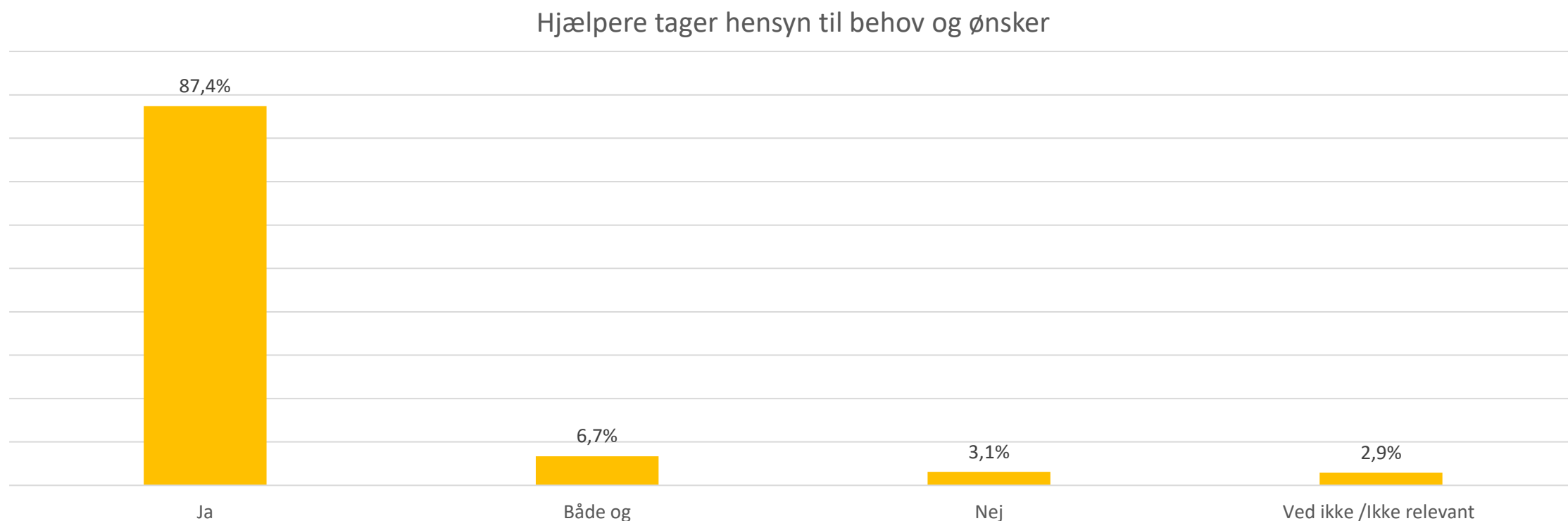
Finder hjælpere venlige



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne er venlige over for dig? (base: 556)

# Hjælpere tager hensyn til behov og ønsker

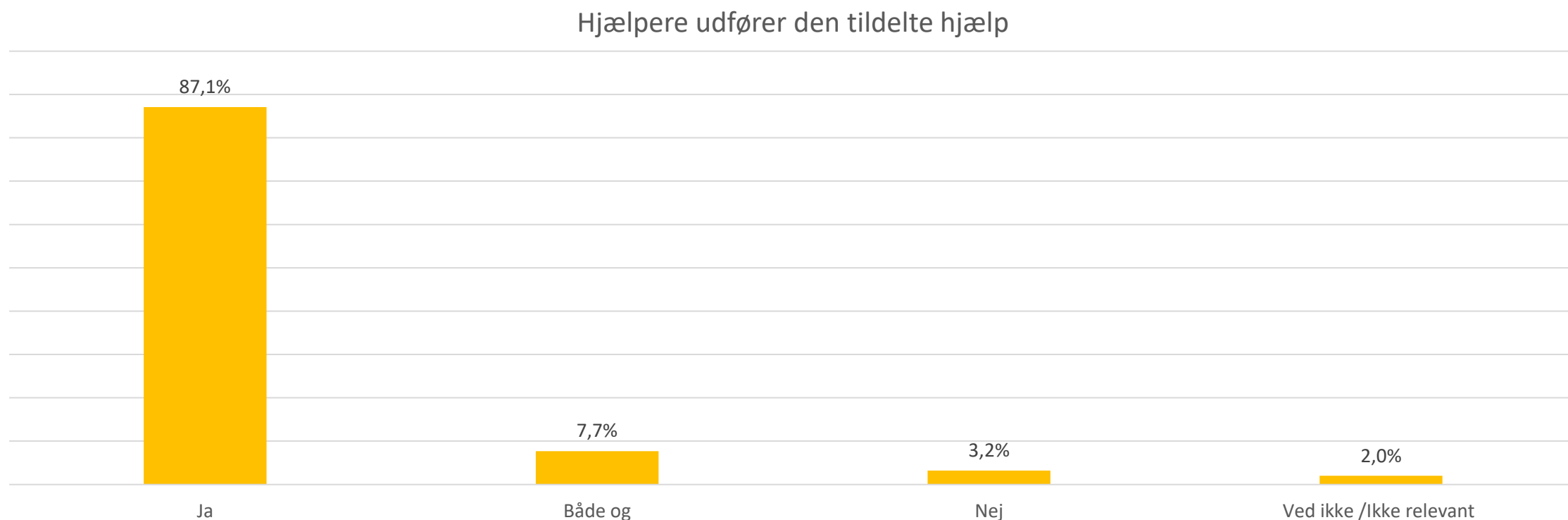
Et overvejende flertal af borgerne på ca. 87% oplever, at hjælperne tager hensyn til deres behov og ønsker. Blot lidt over 3% har svaret nej, mens resten enten har svaret ”både og” eller ”ved ikke/ikke relevant”.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig? (base: 556)

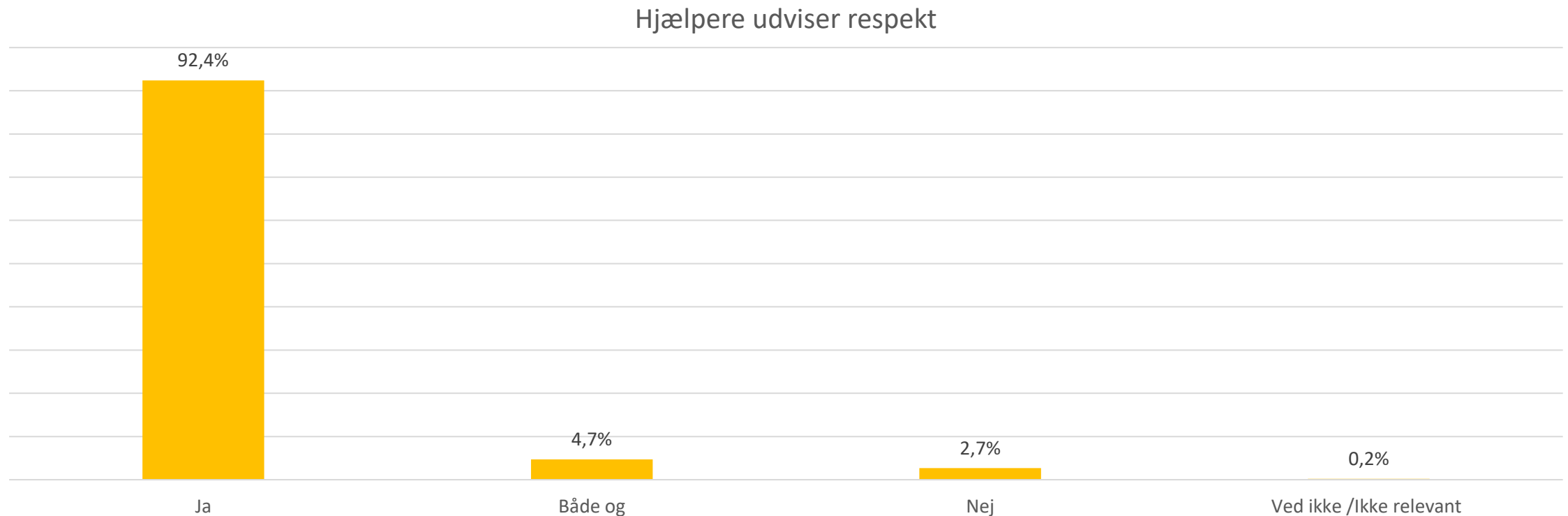
# Hjælpere udfører den tildelte hjælp

Ca. 87% af borgerne oplever, at hjælperne udfører den hjælp, som borgeren har fået tildelt. Modsat mener ca. 3% af borgerne, at de ikke får udført den tildelte hjælp.



# Hjælpere udviser respekt

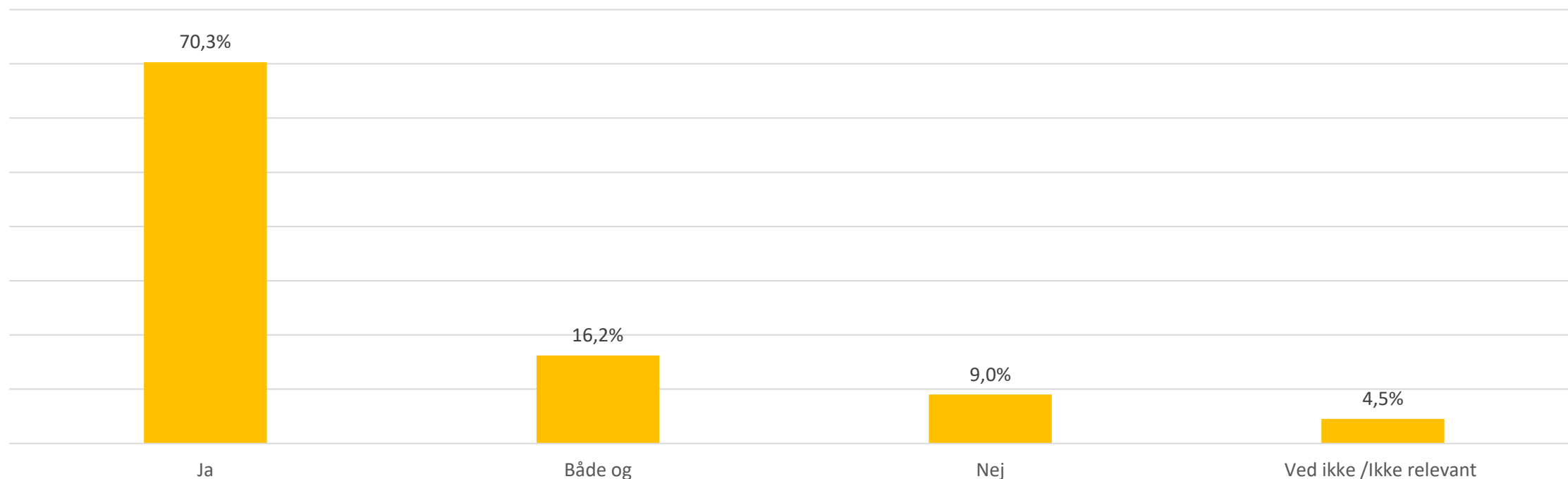
Et stort overtal af borgere oplever, at de tilknyttede hjælpere udviser respekt over for dem. Blot lidt under 3% af borgerne har svaret, at hjælperen ikke udviser respekt over for dem.



# Hjælpere kommer til tiden

Flertallet af borgerne, ca. 70%, oplever at hjælperen generelt kommer på de aftalte tidspunkter. Ca. 9% af borgerne har svaret "nej", mens ca. 16% har svaret "både og".

Hjælpere kommer til tiden



# Hjælpere giver besked ved forsinkelse

Lidt under halvdelen af borgerne oplever, at hjælpere er gode til at give besked, når de er forsinket. Lidt under en fjerdedel mener, at hjælpere godt kan blive bedre til det. Det er værd at notere, at der er ca. 22% som har svaret "ved ikke/relevant".



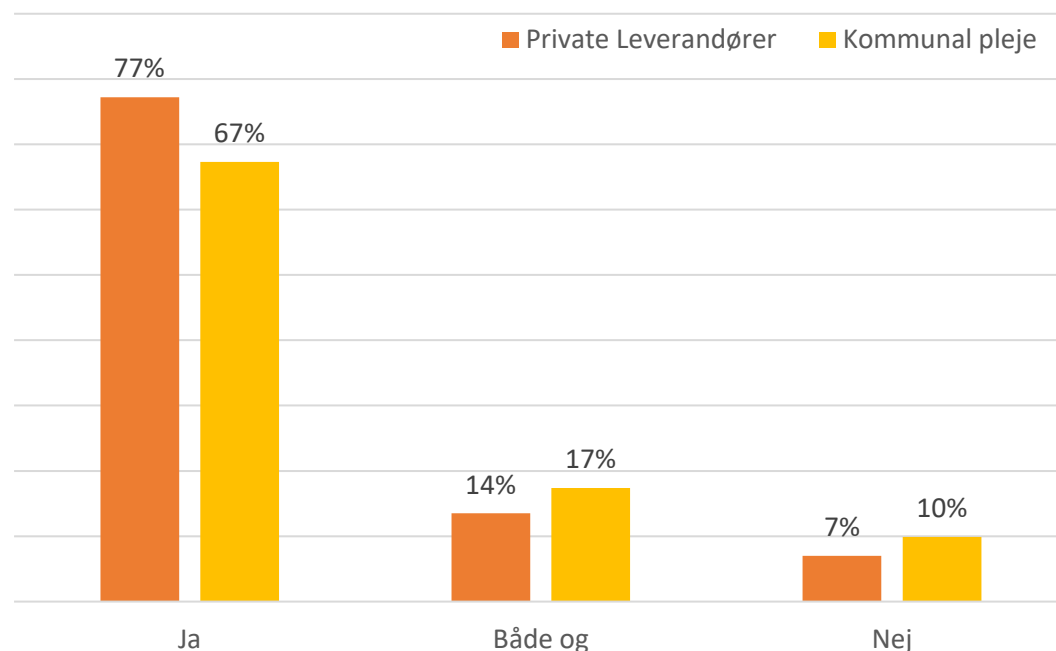
Spørgsmål: Oplever du, at hjælpere giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter? (base: 556)



# Aftaler om tidspunkter – kommunale og private

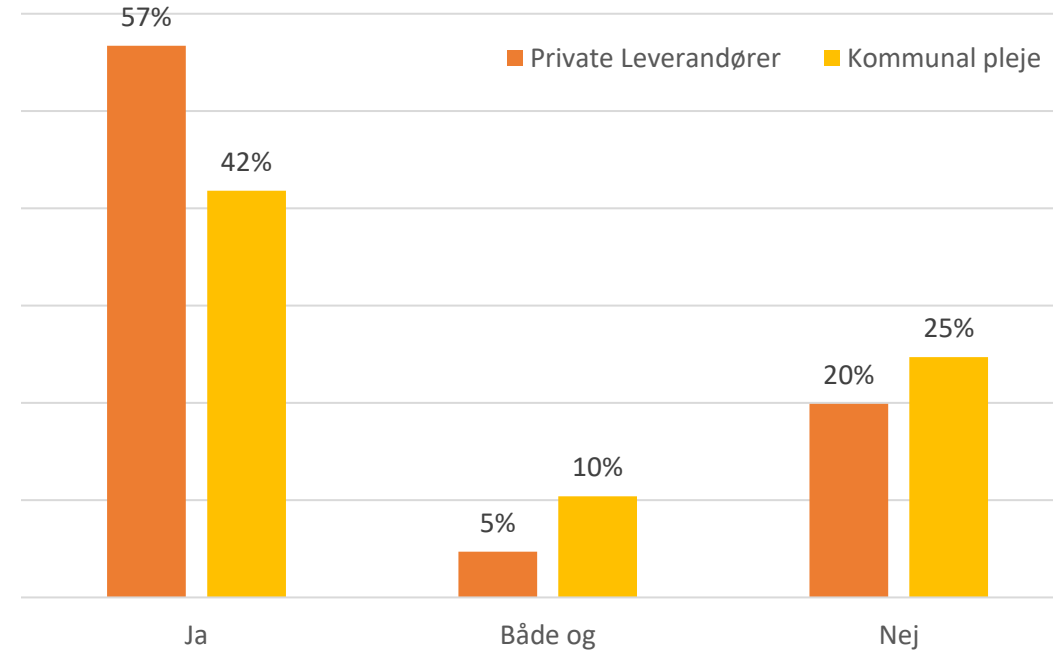
Der er en signifikant større andel blandt de borgere, som har en privat leverandør af hjemmepleje, der oplever at hjælperen kommer på de aftalte tider. En signifikant større andel hos borgerne med en privat leverandør oplever desuden, at hjælperen giver besked ved en forsinkelse på mere end 30 min.

## Hjælper kommer generelt til tiden



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter? (base: 556)

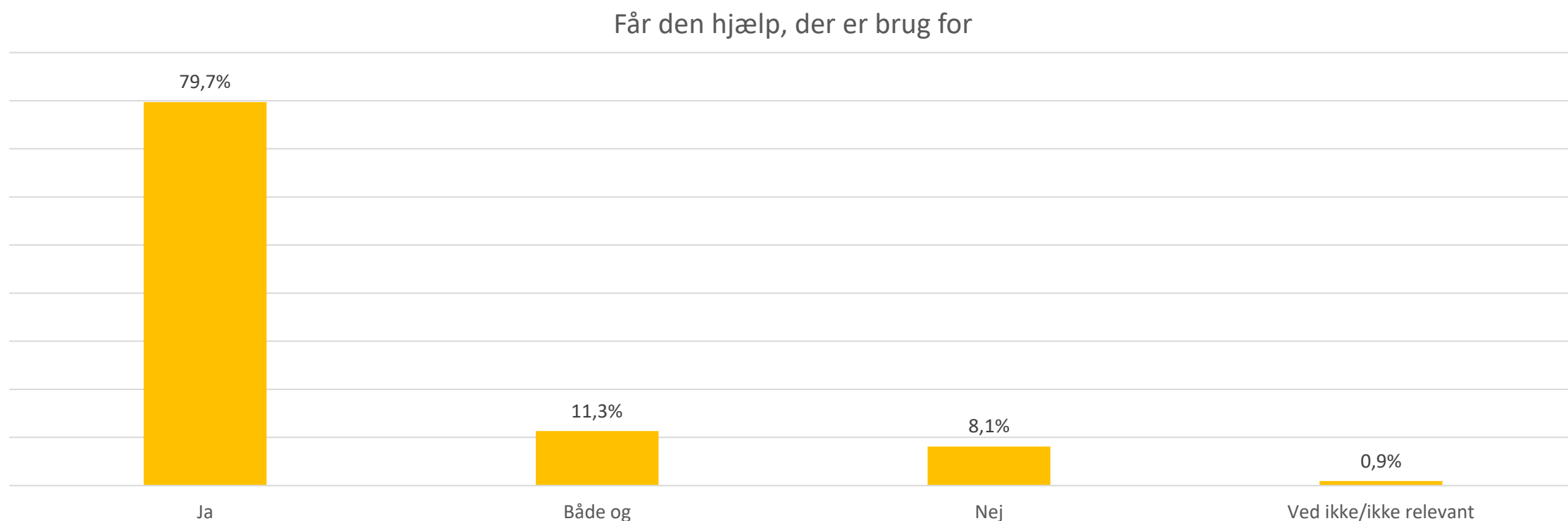
## Giver besked ved forsinkelse



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter? (base: 556)

# Får den hjælp, der er brug for

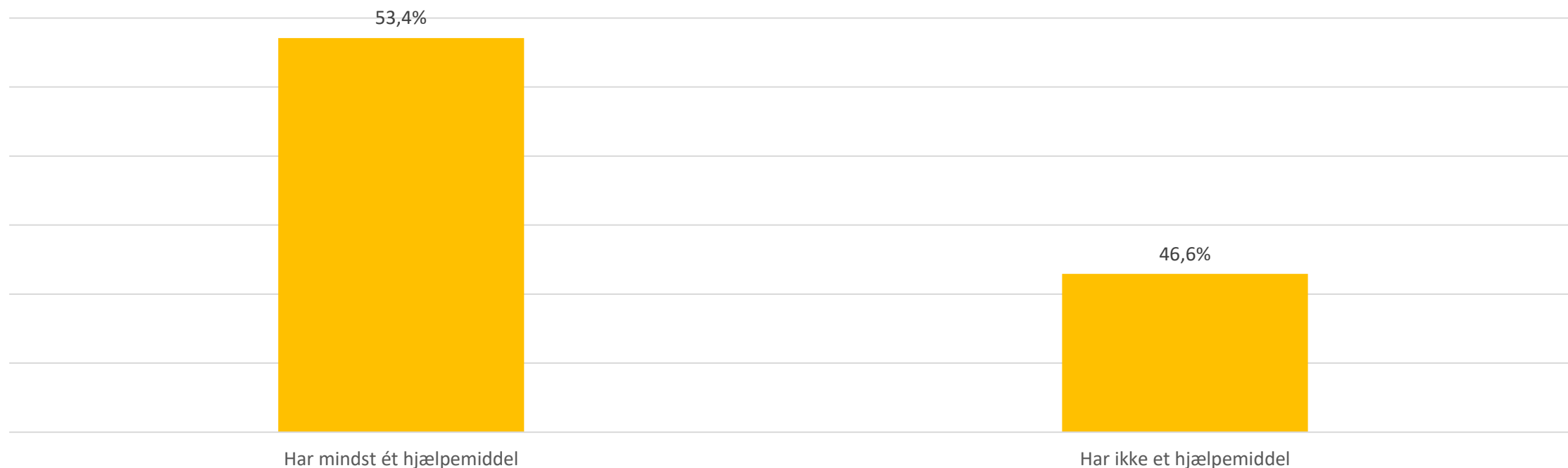
Ca. fire ud af fem borgere oplever, at de får den hjælp de har brug for. Ca. 8% har svaret nej til, at de får den hjælp de har brug for.



# Har følgende hjælpemidler

Ca. 53% af borgerne har mindst ét hjælpemiddel. I det næste slide er der lavet en model over, hvilke forskellige hjælpemidler borgerne har.

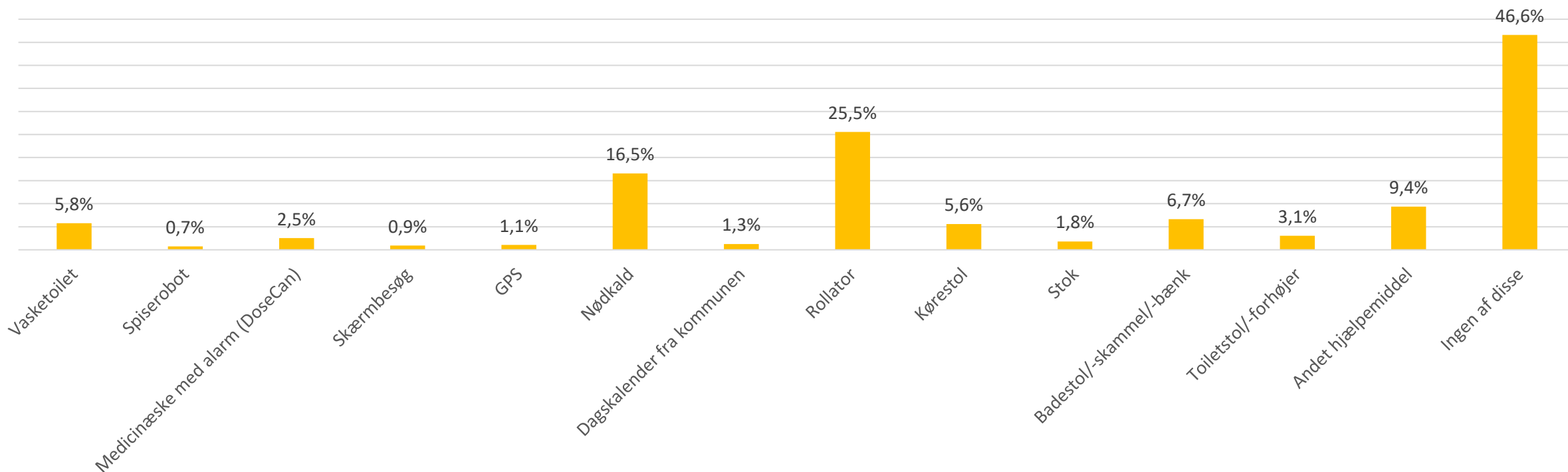
## Hjælpemidler



# Har følgende hjælpemidler

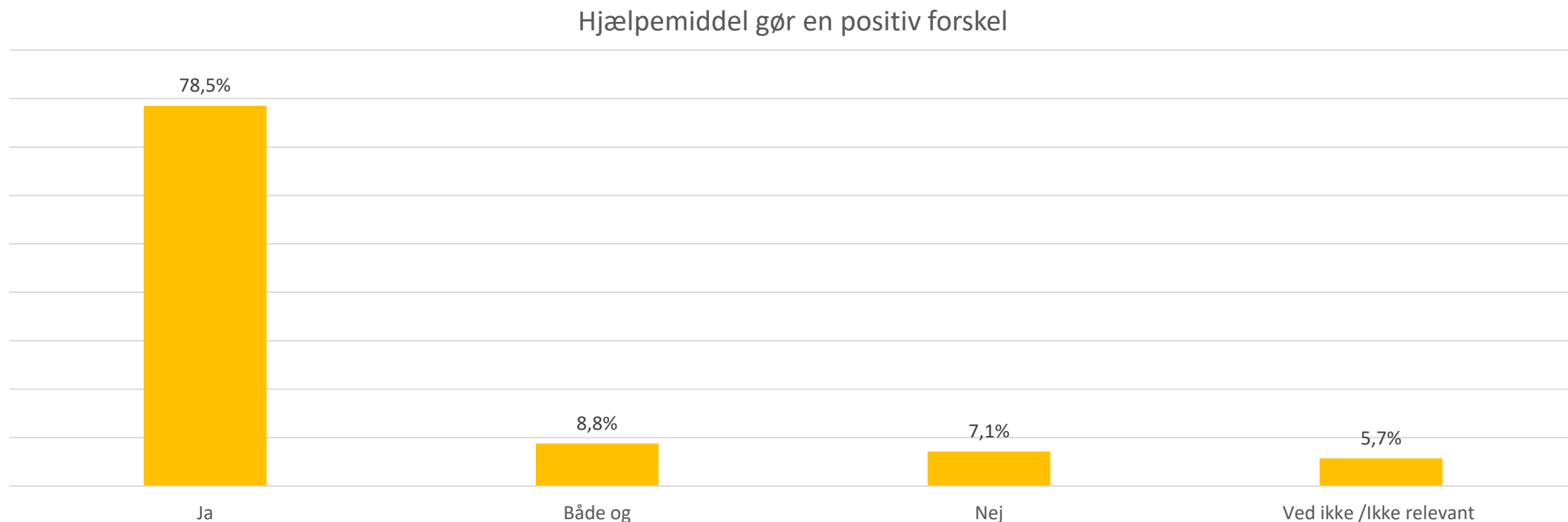
Ca. 47% af alle hjemmehjælpsbrugerne har svaret, at de ikke har et hjælpemiddel. Ca. 26% har en rollator, mens ca. 17% har et nødopkaldsapparat. Ca. 6% af beboerne har svaret, at de har et vasketoilet, og ca. 7% har en badestol, -skammel eller -bænk.

Andel borgere, som har følgende hjælpemidler



# Hjælpe­mid­del gør en positiv forskel

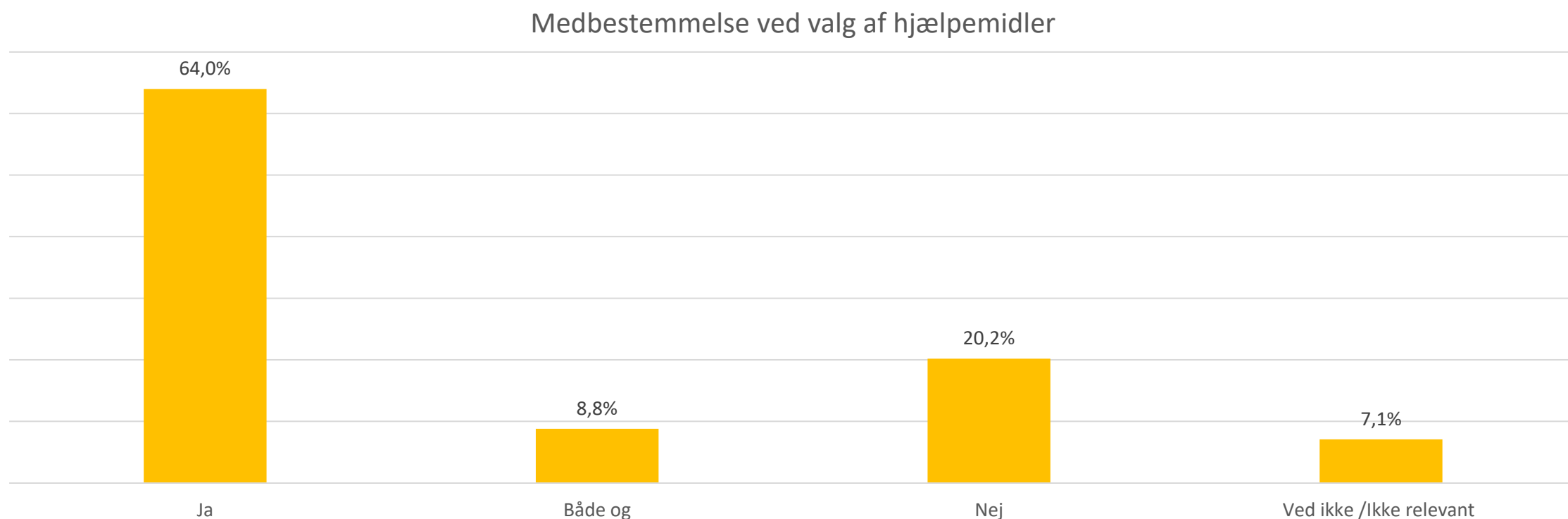
Omkring fire ud af fem af de borgere, der har mindst ét hjælpemiddel, svarer at de bedre kan gøre de ting, som er vigtige for dem i kraft af hjælpen fra deres hjælpemidler. Ca. 7% svarer, at hjælpemidlerne ikke hjælper dem med at gøre de ting, der er vigtige for dem.



Spørgsmål: Betyder den hjælp du får fra hjælpemidler, at du bedre kan gøre de ting, som er vigtige for dig? (base: 297)

# Medbestemmelse ved valg af hjælpemidler

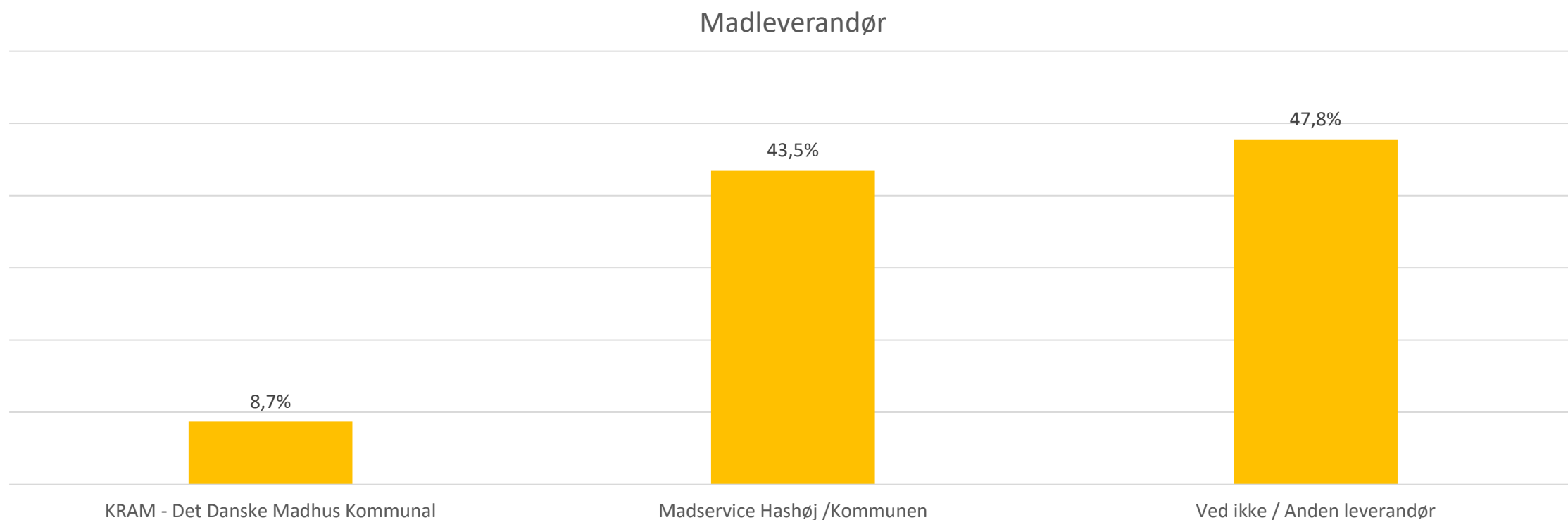
Flertallet af borgerne med ca. 64% oplever, at de har medbestemmelse, når det kommer til, hvilke hjælpemidler de anvender. Ca. 20% af borgerne har svaret nej til, at de har medbestemmelse.



Spørgsmål: Har du medbestemmelse i forhold til hvilke hjælpemidler du anvender? (base: 297)

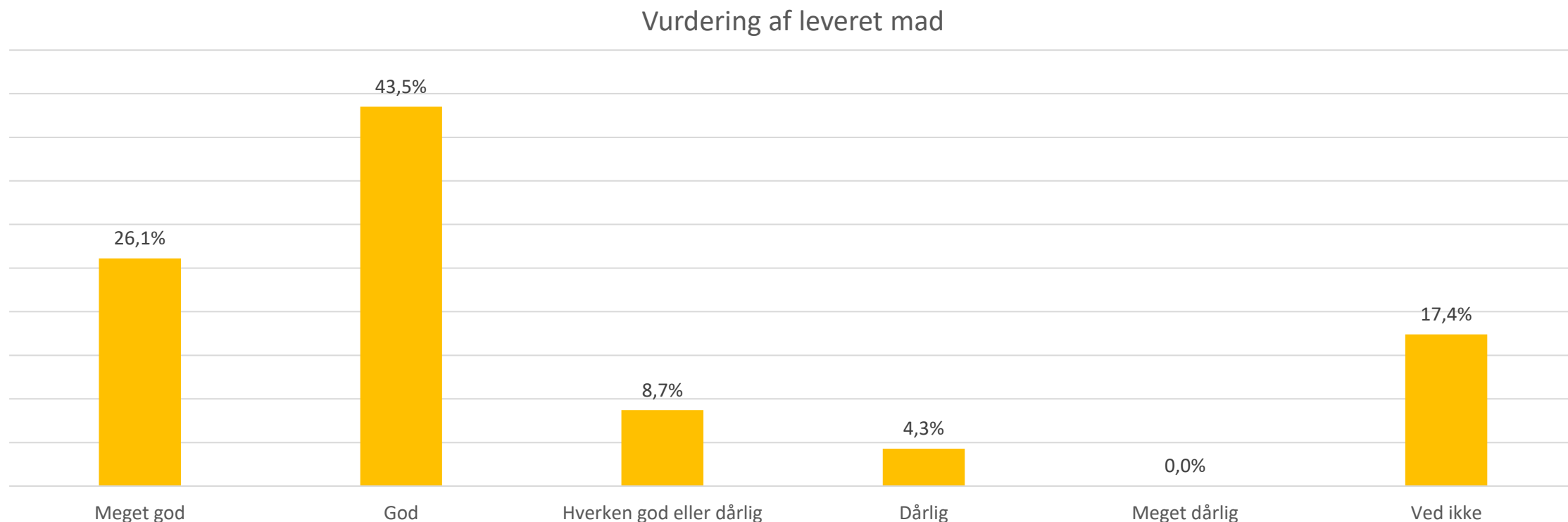
# Madleverandør

Ca. 44% af de borgere, der får madservice, har Madservice Hashøj som leverandør. Størstedelen af de resterende borgere har valgt svarmuligheden "andet". Bemærk den lave base på 23.



# Vurdering af leveret mad

Størstedelen af dem, der har bedømt den leverede mad, har bedømt maden som værende enten "god" eller "meget god". Blot ca. 4% har vurderet maden til at være "dårlig" mens ingen har svaret "meget dårlig". Ca. 17% har svaret "ved ikke". Bemærk den lave base på 23.

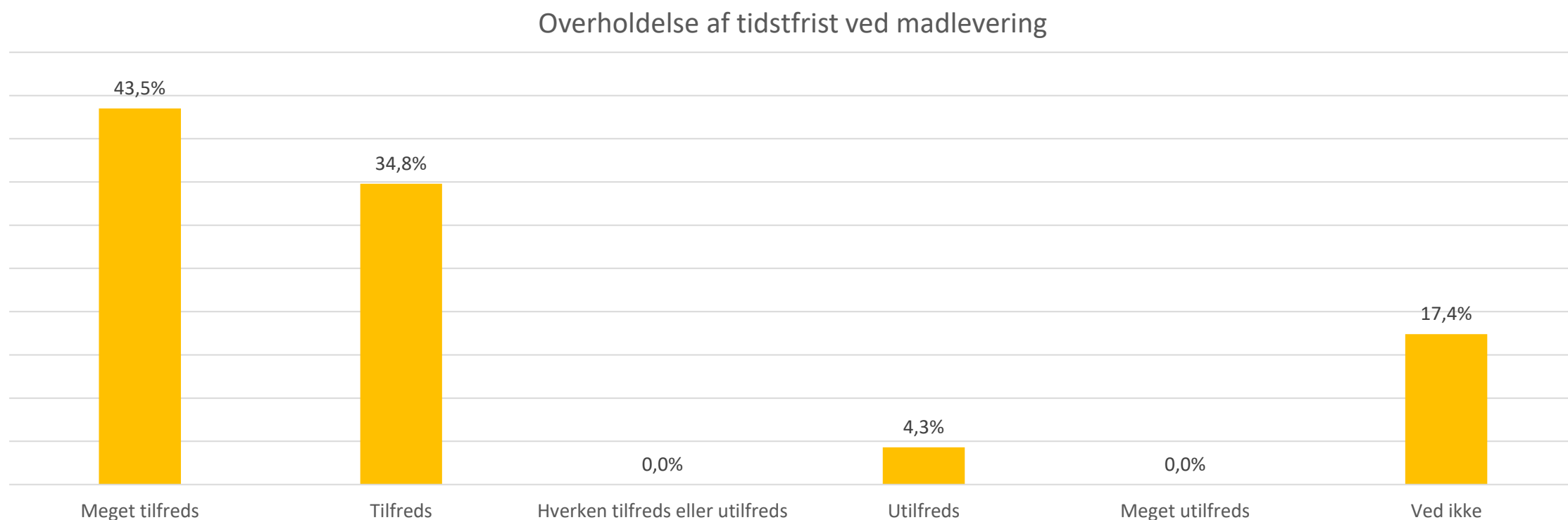


Spørgsmål: Hvad synes du om maden du får leveret? (base: 23)



# Overholdelse af tidsfrist ved madlevering

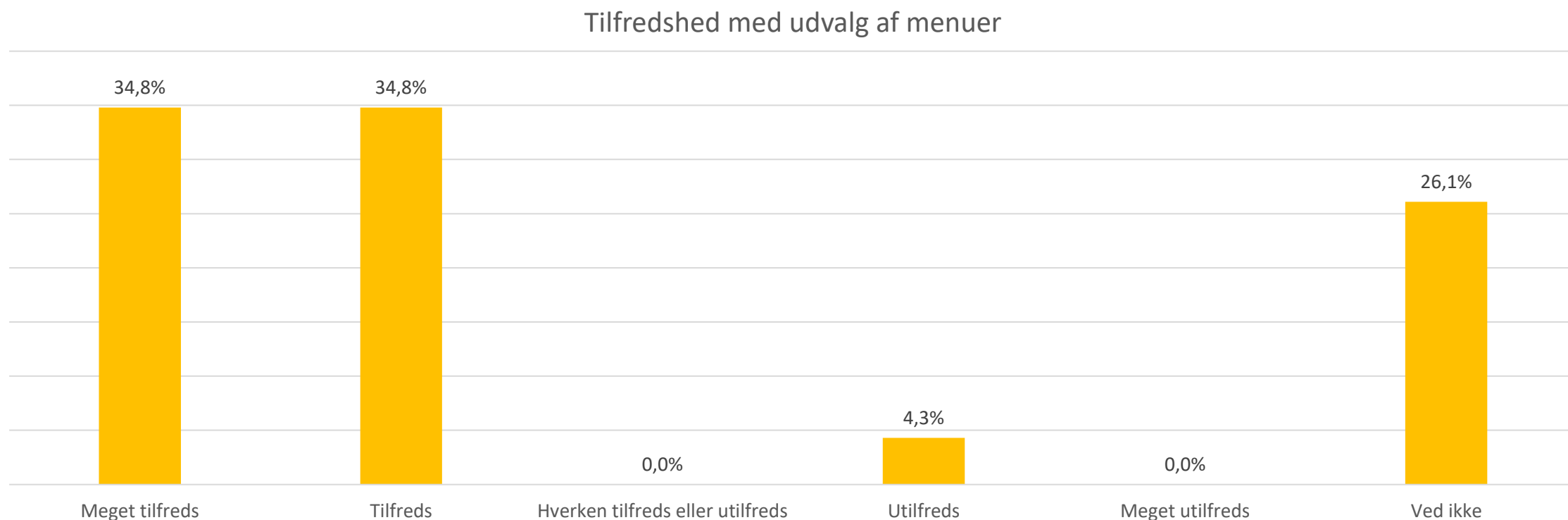
Langt størstedelen af borgerne, ca. 78%, der får madservice, har svaret enten "tilfreds" eller "meget tilfreds", når det gælder overholdelsen af tidsfrist for madleveringen. Bemærk at ca. 17% har svaret "ved ikke", samt den lave base på 23.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med overholdelse af aftalt frist for madlevering? (base: 23)

# Tilfredshed med udvalg af menuer

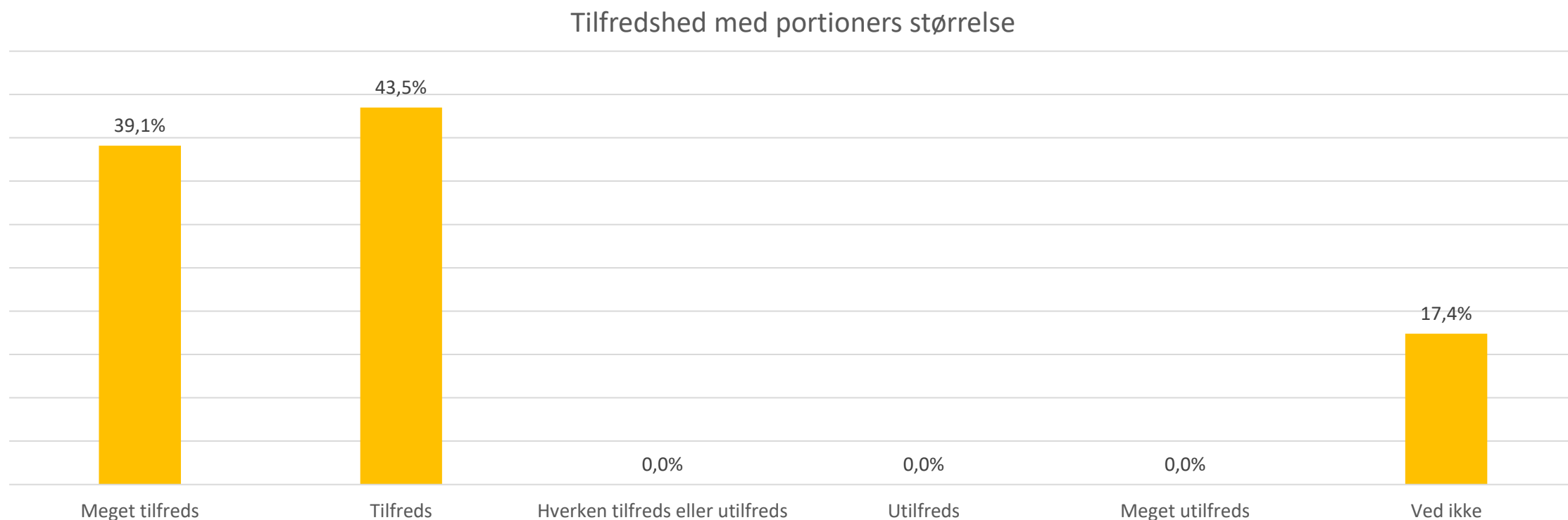
Ca. 70% af borgerne har svaret henholdsvis "tilfreds" og "meget tilfreds", når det gælder tilfredsheden med udvalg af menuer. Bemærk at ca. 26% har svaret "ved ikke", samt den lave base på 23.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer? (base: 23)

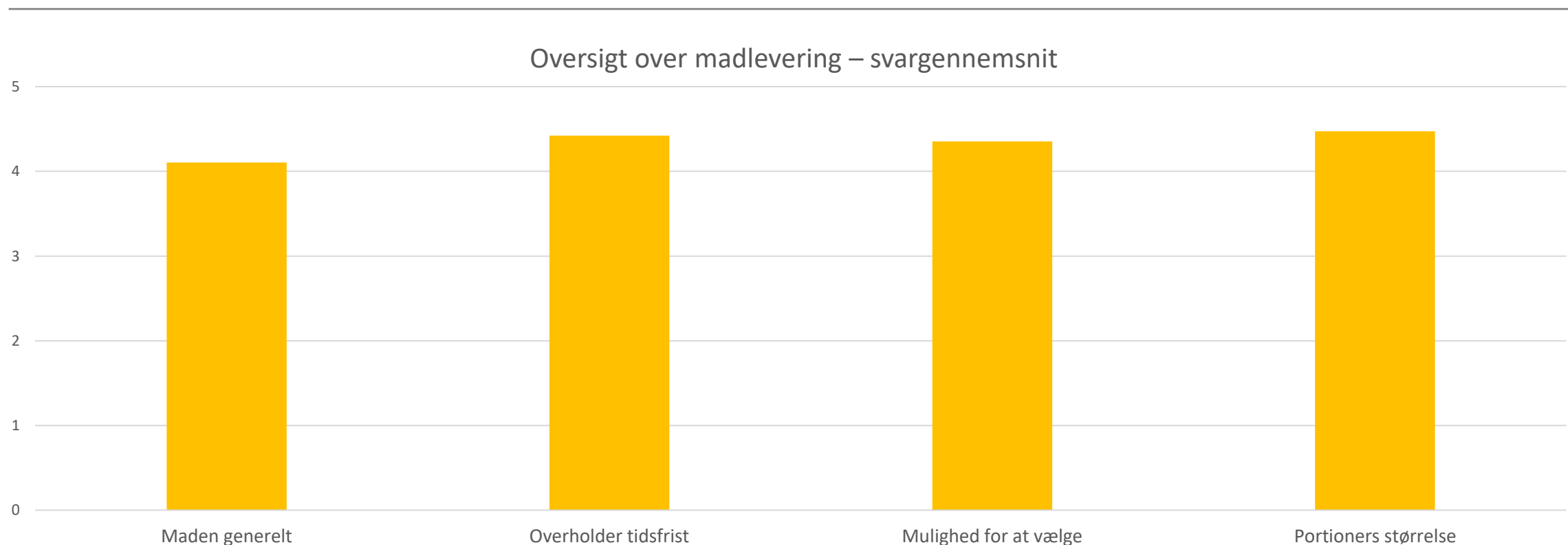
# Tilfredshed med portioners størrelse

Ca. fire ud af fem svarer, enten "tilfreds" eller "meget tilfreds", når det kommer til portionernes størrelse. Ingen har angivet at de er utilfredse med portionernes størrelse. Bemærk at ca. 17% har svaret "ved ikke", samt den lave base på 23.



# Oversigt over madlevering

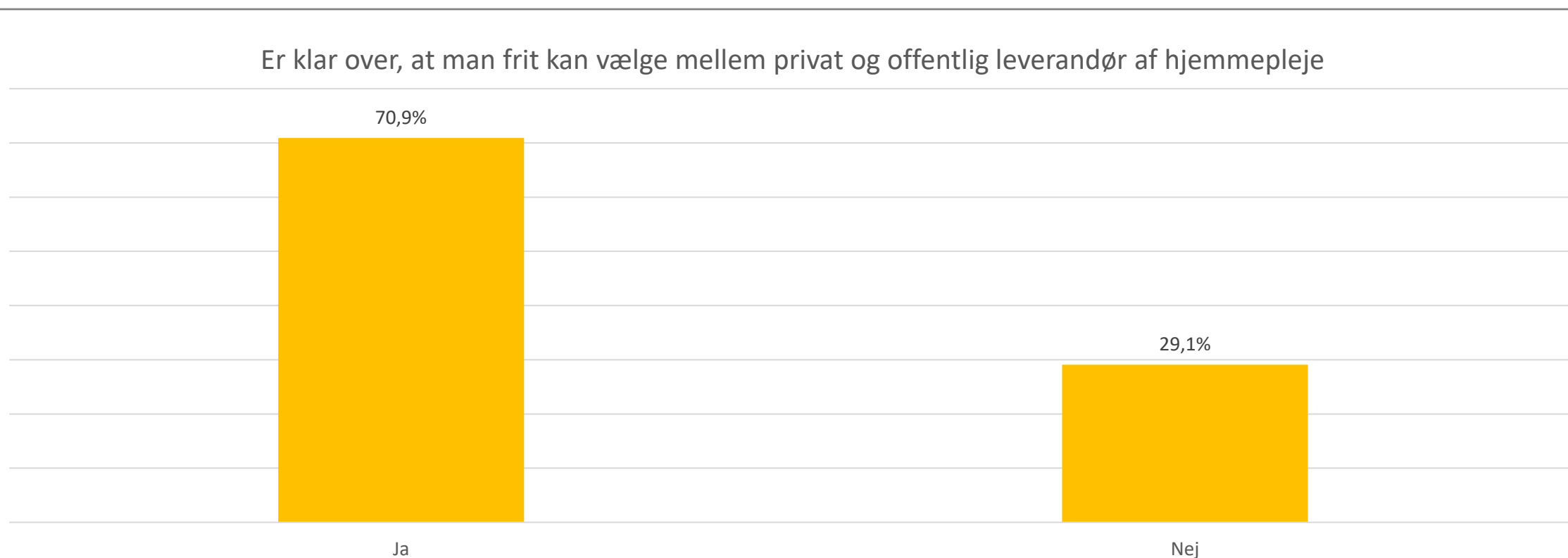
Den samlede oversigt over madleveringen viser, at borgerne generelt er godt tilfredse med madservicen de modtager. Det skal dog også pointeres, at undersøgelsen af madservice i kommunen har en base på 23.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med ...? (base: 23)

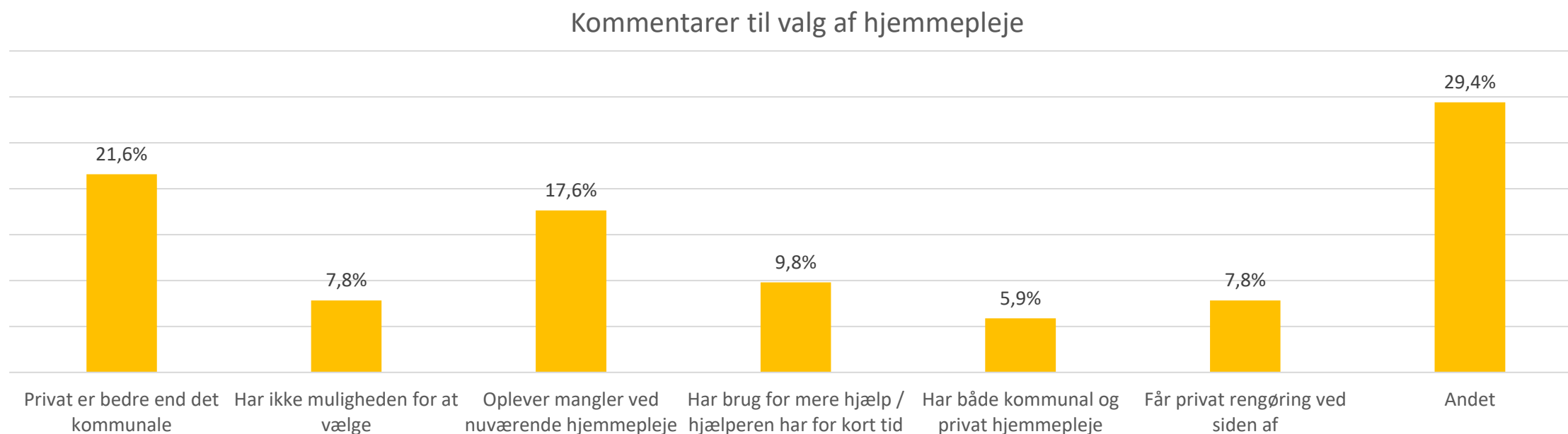
# Er klar over valget mellem offentlig og privat leverandør

Ca. 29% af borgerne ved ikke, at de frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjemmeplejen. Modsat har de resterende ca. 71% svaret ja til, om de er klar over det mulige valg.



# Kommentarer til valg af hjemmepleje

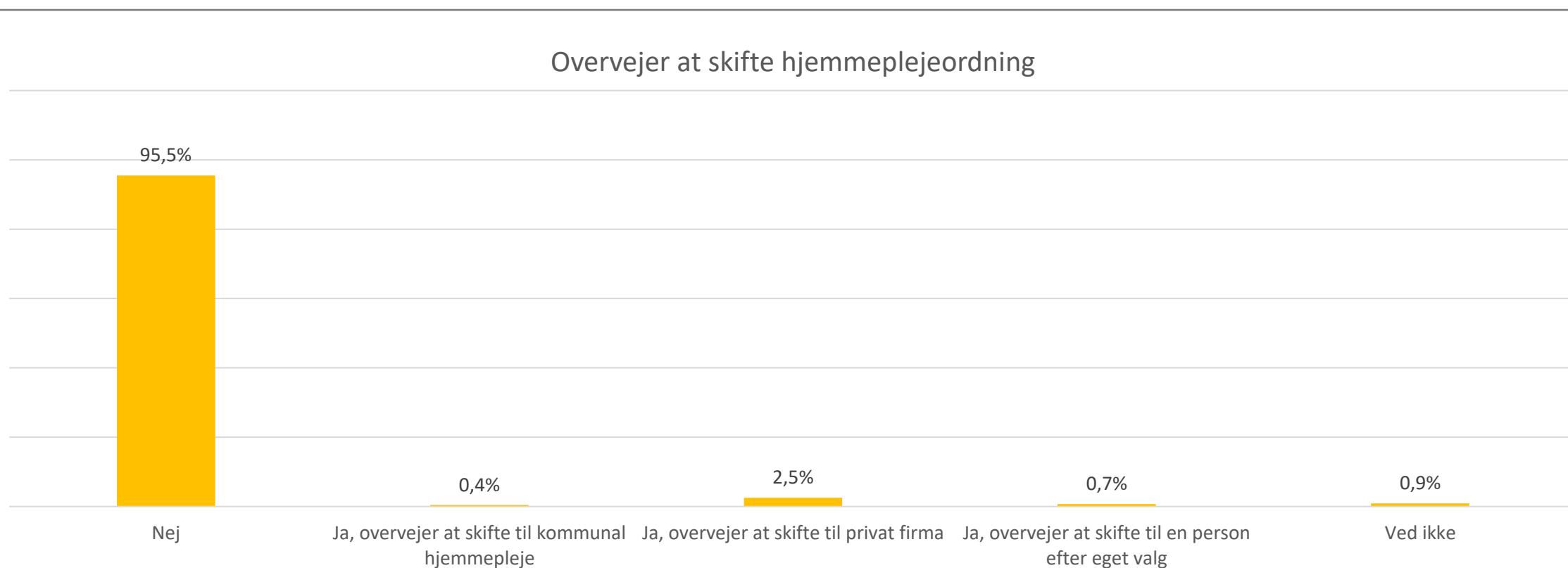
Da borgerne blev spurgt om de havde en kommentar til valg af hjemmepleje, svarede størstedel enten "nej" eller "nej, jeg er meget tilfreds". Her er en oversigt over de 51, som kom med en anden kommentar end det. En del af borgerne har svaret at de mener, at den private hjemmepleje er bedre end den kommunale, mens der også er flere der skriver, at de oplever mangler ved deres nuværende hjemmepleje.



Spørgsmål: Har du nogle kommentarer til valg af hjemmepleje? (base: 51)

# Overvejer at skifte hjemmeplejeordning

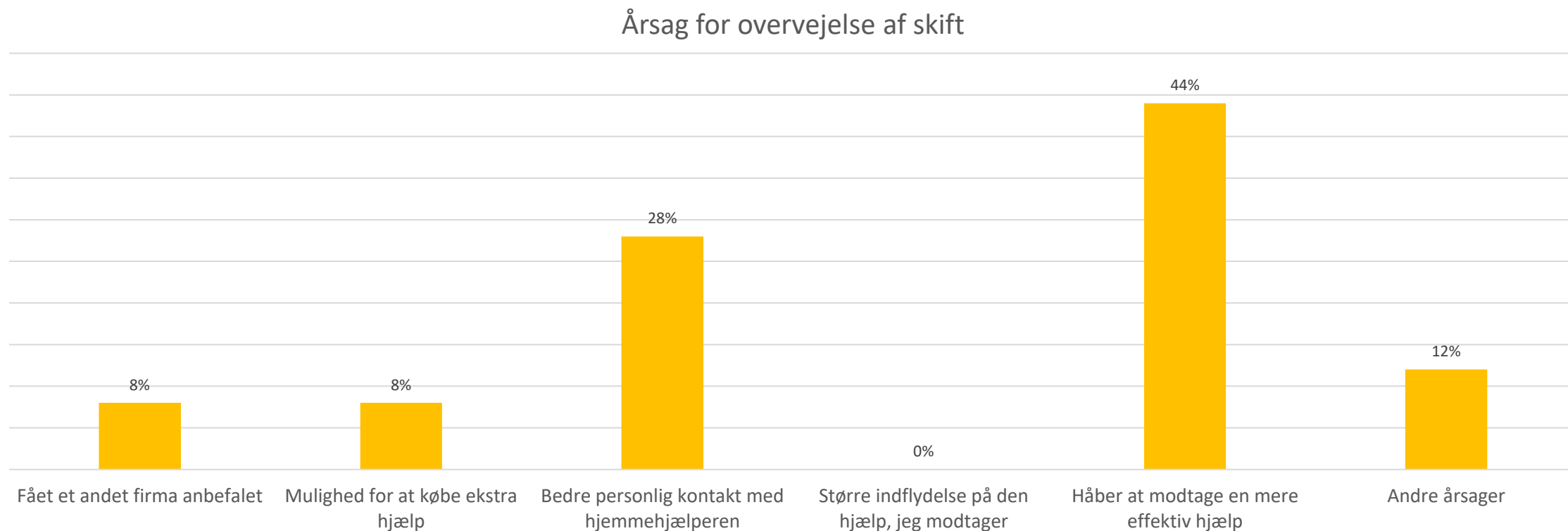
Ca. 4% af borgerne overvejer at skifte hjemmeplejeordning, hvoraf de fleste overvejer at skifte til et privat firma. Over 95% af borgerne overvejer altså hermed ikke at skifte hjemmeplejeordning.



Spørgsmål: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmeplejeordning? (base: 556)

# Årsag for skift

Blandt de borgere, der overvejer at skifte hjemmehjælpsordning, begrundes 44% det med, at de håber på at modtage en mere effektiv hjælp. 28% begrundes det potentielle ordningsskift med, at de vil have bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen. Bemærk at basen til dette spørgsmål er 25.

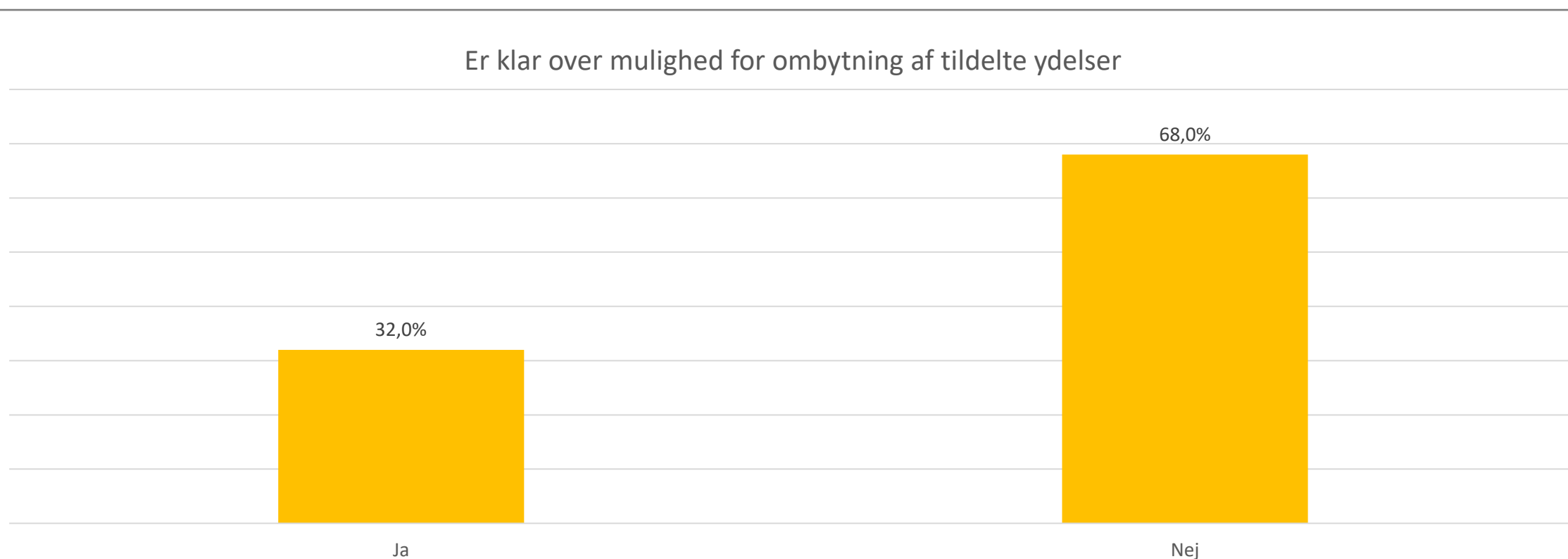


Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning? (base: 25)



# Er klar over mulighed for ombytning af tildelte ydelser

Lidt over to tredjedele af borgerne, med ca. 68%, er ikke klar over at de kan bytte om på de tildelte ydelser. Modsat har lidt under en tredjedel svaret, med ca 32%, at de var klar over muligheden for at bytte.



# Er klar over mulighed for justering med hjælper

Lidt under halvdelen, med ca. 47%, har svaret, at de ikke er klar over muligheden for at aftale med hjælperen fra gang til gang, hvordan hjælpen udføres. De resterende 53% har svaret ja til, at de kender muligheden for at modificere den udførte hjælp med den pågældende hjælper.



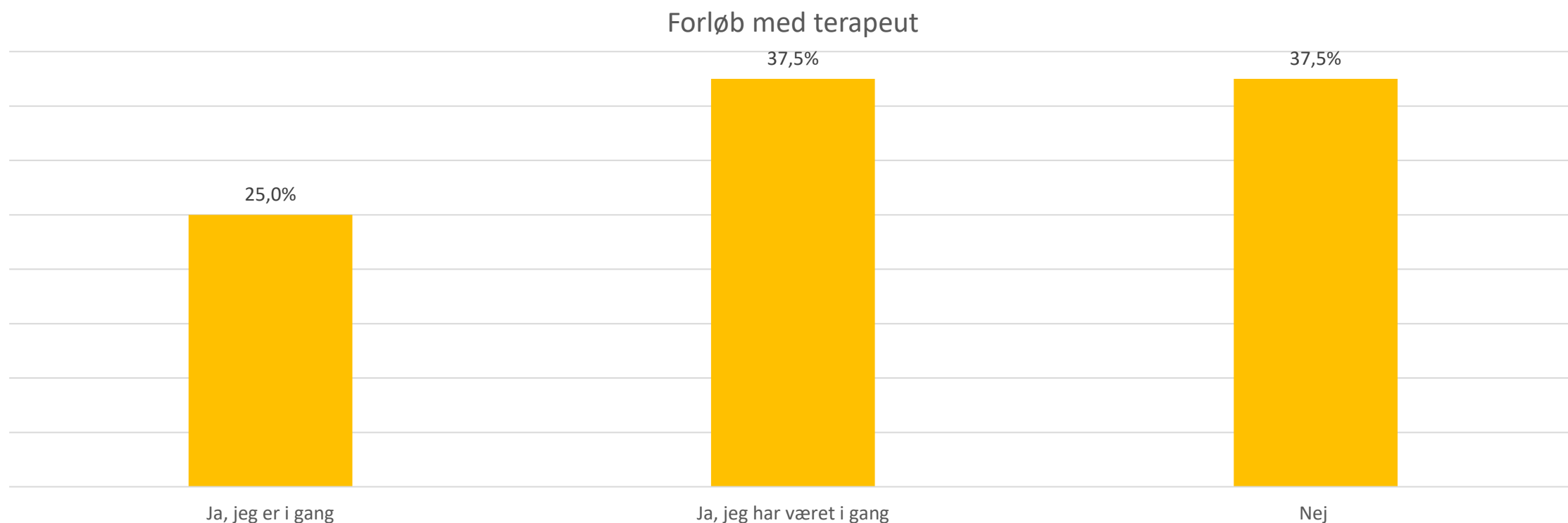
# Er klar over hjælp til optræning af tabte funktioner

Ca. 63% af borgerne ved, at de kan få hjælp til at genvinde de tabte funktioner, som vurderes til at kunne genoptrænes. Omvendt er der ca. 37% af borgerne der ikke ved, at de har den mulighed.



# Forløb med terapeut

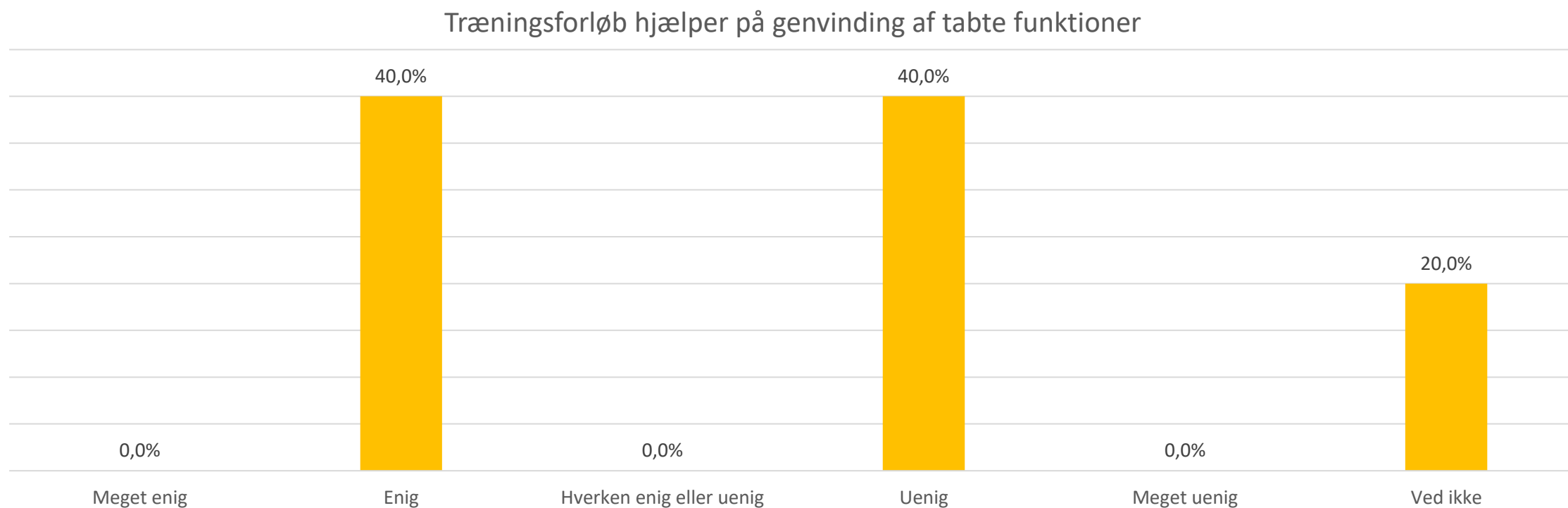
Her er resultaterne fra spørgsmålene om borgerne, der har modtaget rehabilitering. Bemærk den lave base på 8.



Spørgsmål: Er du, eller har du været i et forløb enten med en terapeut i eget hjem eller på et genoptræningscenter? (base: 8)

# Træningsforløbet hjælper

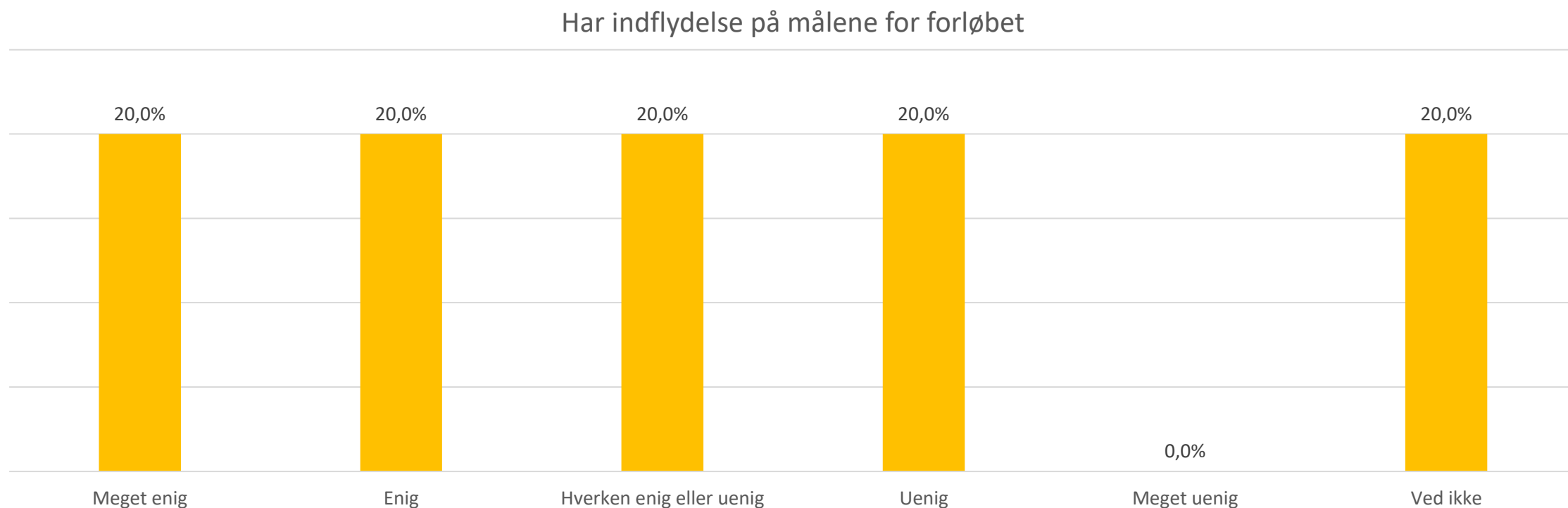
Her er resultaterne fra spørgsmålene til borgerne, der har modtaget rehabilitering. Bemærk den lave base på 8.



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

# Har indflydelse på målene for forløbet

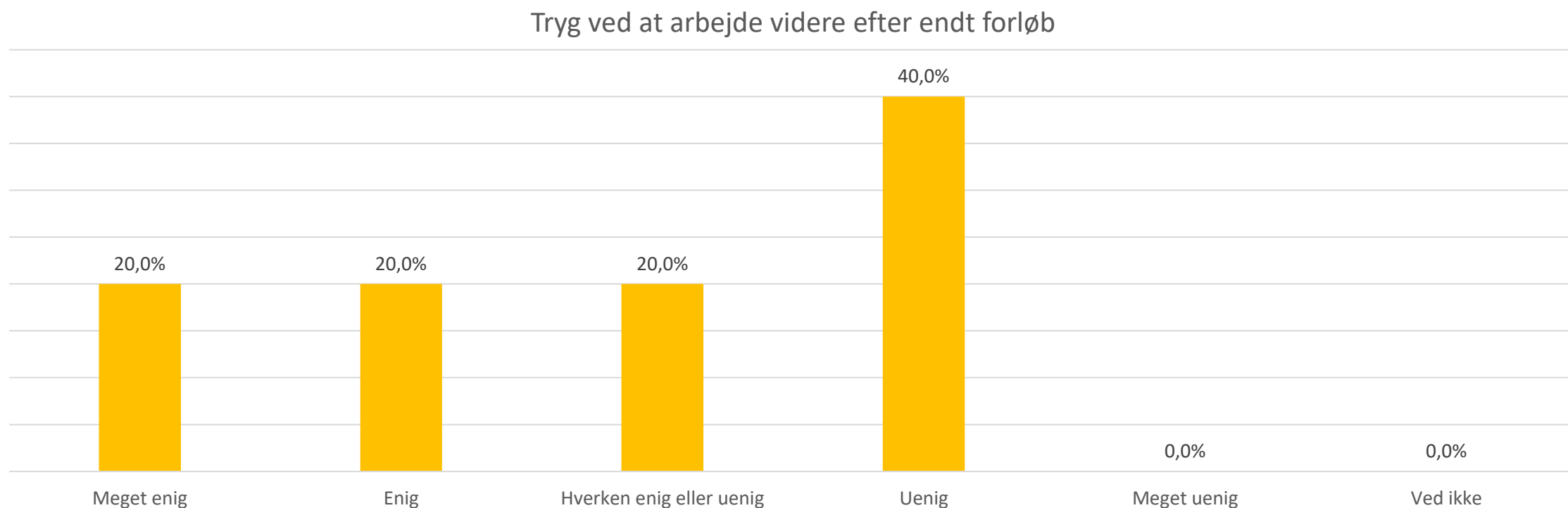
Her er resultaterne fra spørgsmålene til borgerne, der har modtaget rehabilitering. Bemærk den lave base på 8.



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

# Tryk ved at arbejde videre efter endt forløb

Her er resultaterne fra spørgsmålene til borgerne, der har modtaget rehabilitering. Bemærk den lave base på 8.



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

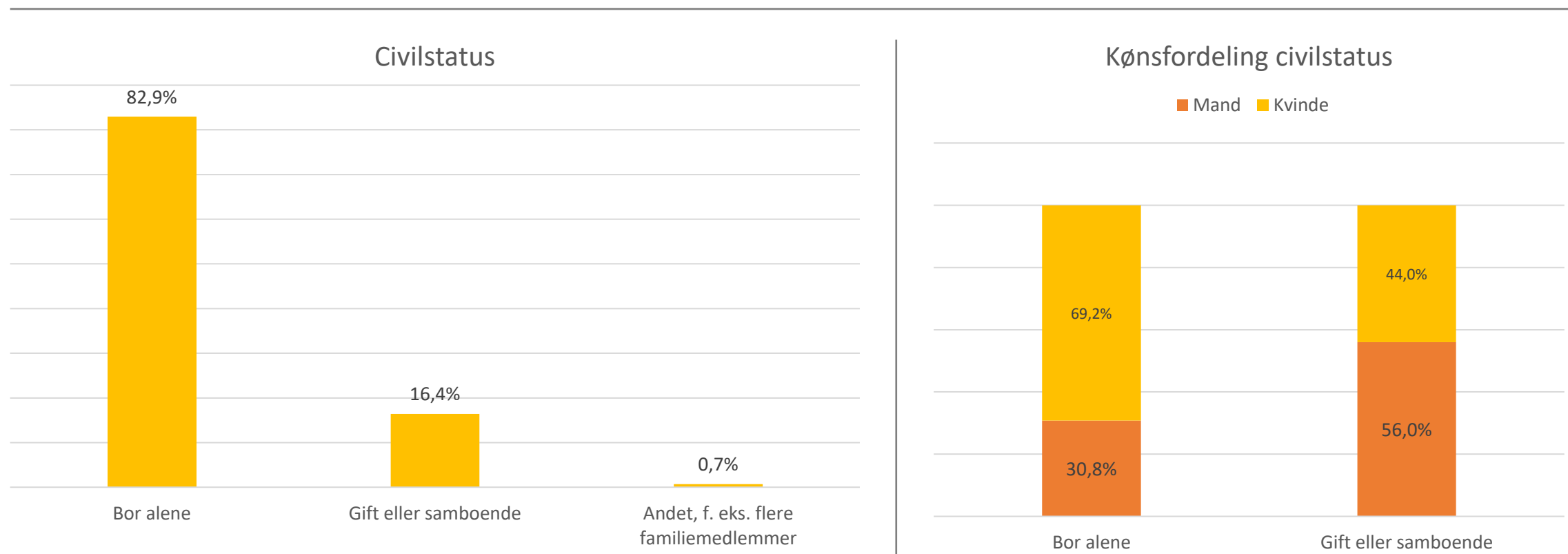
# Demografi





# Civilstatus

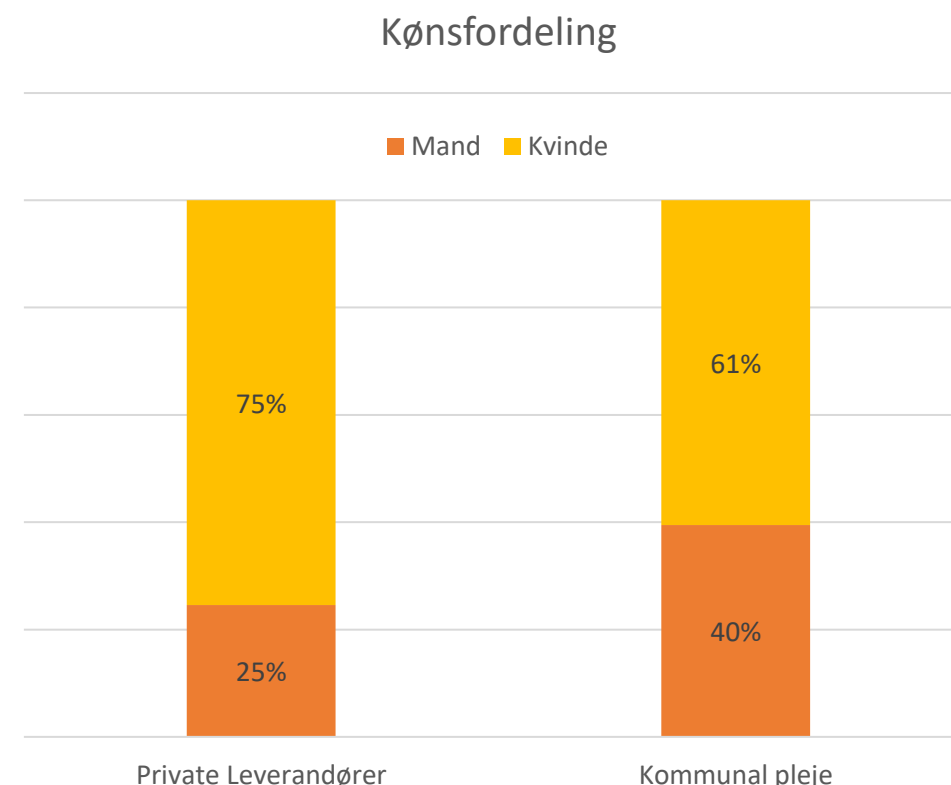
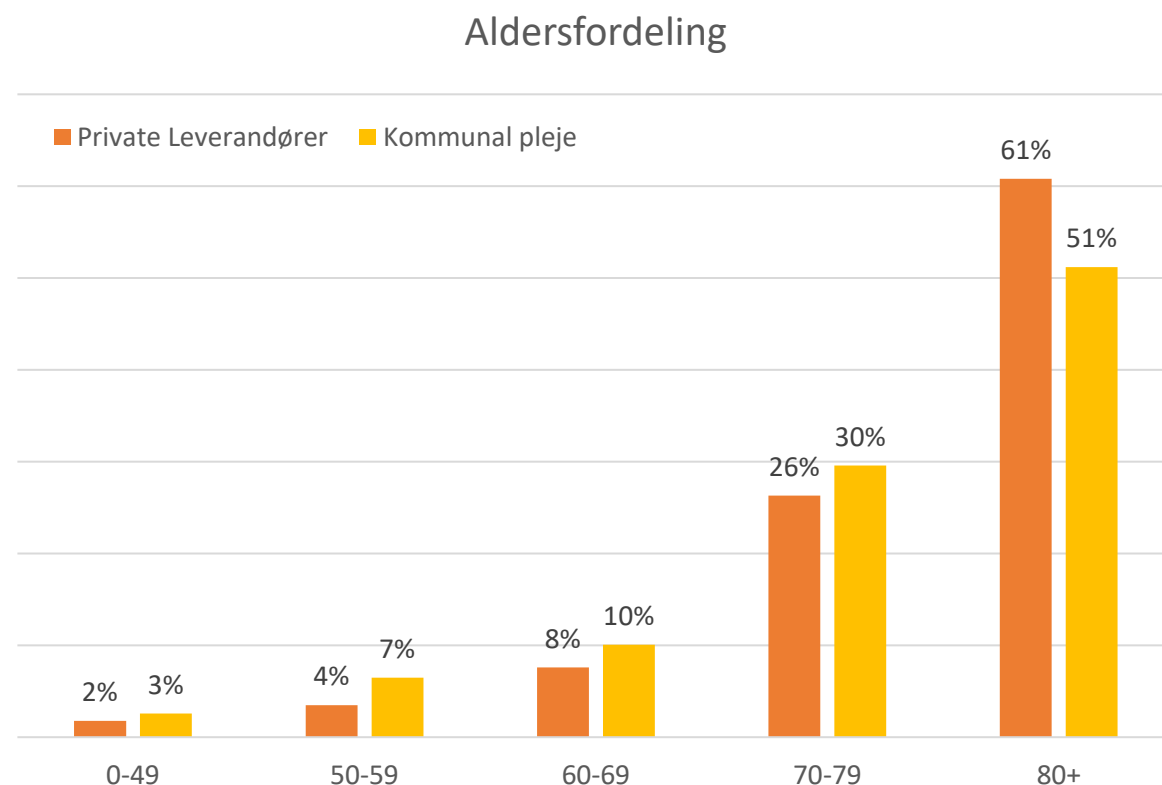
Nedenfor vises en graf over hjemmehjælpsbrugernes civilstatus. Analysen viser, at langt størstedelen bor alene med ca. 83%. Analysen viser også, at kønsfordelingen hos dette segment udgør sig til at være ca. 69% kvinder.



Spørgsmål: Bor du alene eller sammen med andre? (base: 556)

# Køns- og aldersfordeling – kommunale og private

De private leverandører har en signifikant mindre andel mænd sammenlignet med den kommunale pleje. Ligeledes har de private leverandører en signifikant større andel af borgere med en alder på 80 år eller mere, mens andelen af alle andre aldersgrupper er større hos den kommunale pleje.





**Voxmeter A/S**  
Borgergade 6, 4.  
DK-1300 København K  
T: 7020 2324  
[info@voxmeter.dk](mailto:info@voxmeter.dk)

Læs mere her

Analysér:

Analysesystem:

[voxmeter.dk](http://voxmeter.dk)

[catglobe.com](http://catglobe.com)

