

Frederikssund Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje 2023

Sundhed og Uddannelse



Indhold

1. Introduktion
2. Sammenfatning af resultater
3. Læsevejledning
4. Undersøgelsens resultater
 - Samlet tilfredshed med hjemmeplejen
 - Personlig pleje
 - Praktisk hjælp
 - Selvhjulpenhed
 - Det frie valg
 - Hjælperne
 - Om borgeren
 - Borgerens tilfredshed i forhold til køn, alder og heldbred
5. Fra kommentarfeltet i spørgeskemaet
6. Bortfald
7. Repræsentativitet
8. Spørgsmålsformuleringer

1. Introduktion

Brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje i Frederikssund Kommune 2023

For at kunne levere den bedst mulige hjemmepleje til borgere i Frederikssund Kommune, har kommunen fra slut maj til start juni 2023 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt de borgere, som modtager hjemmehjælp enten fra kommunens hjemmepleje "*Døgnplejen*" eller fra private leverandører. Undersøgelsen har til formål at afdække borgernes tilfredshed med den personlige pleje og/eller den praktiske hjælp efter Serviceloven § 83.

Tilsvarende tilfredshedsundersøgelse blev gennemført i 2020 og 2017. Resultaterne af undersøgelsen præsenteres i denne rapport og, hvor det er muligt, vil resultaterne fra dette års undersøgelse blive sammenlignet med resultaterne fra de to tidligere rapporter.

I alt var 1151 borgere visiteret til hjemmepleje i Frederikssund Kommune, da data blev udtrukket i uge 17 i 2023. Heraf blev der udtaget en stikprøve på i alt 731 borgere svarende til 63,5 % af det samlede antal borgere som modtager hjemmehjælp i kommunen. Spørgeskemaet blev udsendt den 8. maj via digital post. Borgere som er fritaget for digital post fik tilsendt en invitation til telefoninterview via fysisk brev i deres postkasse. Fra den 26. maj til den 7. juni 2023 blev der gennemført en telefonisk opfølgning for at indhente svar fra de borgere, som er fritaget for digitalpost, eller som ikke havde besvaret spørgeskemaet digitalt, for at øge antallet af deltagere i undersøgelsen.

I alt har 493 borgere som modtager hjemmepleje i Frederikssund kommune enten gennemført eller besvaret dele af spørgeskemaundersøgelsen. Det giver en samlet svarprocent på 67,4% af de borgere som blev udtaget til at deltage i undersøgelsen.

2. Sammenfatning af resultater

Samlede resultater

Den samlede vurdering af hjemmeplejen

8 ud af 10 borgere er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje de modtager samlet set. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,1 målt på en værdiskala fra 1 til 5, hvor 5 betyder "meget tilfreds" og 1 betyder "meget utilfreds".

Undersøgelsen viser en marginal stigning på 0,1 sammenlignet med gennemsnittet for tilfredsheden i 2020 målt til 4,0.

Tilfredsheden med den personlige pleje og den praktiske hjælp

Borgerne som modtager hjemmepleje udtrykker højest tilfredshed med hjælpen til bad, toiletbesøg, af- og påklædning, den personlige pleje samlet set, servering af mad samt hjælpernes støtte til at gøre borgeren så selvhjulpne som muligt i forhold til den personlige pleje.

Omvendt angiver borgerne lavest tilfredshed med den hjælp de får til rengøring og indkøb samt hjælpernes støtte til at gøre dem mest muligt selvhjulpne med de praktiske gøremål.

Tilfredsheden med det frie valg

8 ud af 10 borgere er bekendt med, at de frit kan vælge mellem flere leverandører af hjemmepleje. Over halvdelen af disse borgere synes dette er vigtigt.

Tilfredsheden med kommunikationen

Borgerne udtrykker en stor samlet tilfredshed med kommunikationen mellem hjælper og borger. 8 ud af 10 borgere har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med kommunikationen. Ud fra kommentarfeltet udtrykker flere borgere, at de oplever en større tilfredshed, når de får besøg af fast personale, som kender deres behov og rutiner.

Overordnet ligger tilfredsheden, målt på de forskellige spørgsmål, på samme niveau som resultaterne fra 2017 og 2020.

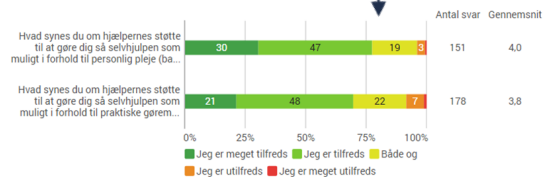
3. Læsevejledning

Selvhjulpenerhed

77% af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpernes støtte til selvhjulpenerhed.

Tabellerne forklares og de overordnede resultater fremhæves

Tabel



Gennemsnittet er beregnet ud fra borgernes tilfredshed på en skala fra 1-5

4. Samlet tilfredshed med hjemmeplejen

Blandt de borgere som har besvaret spørgsmålet om samlet tilfredshed angiver 78%, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen i Frederikssund Kommune.

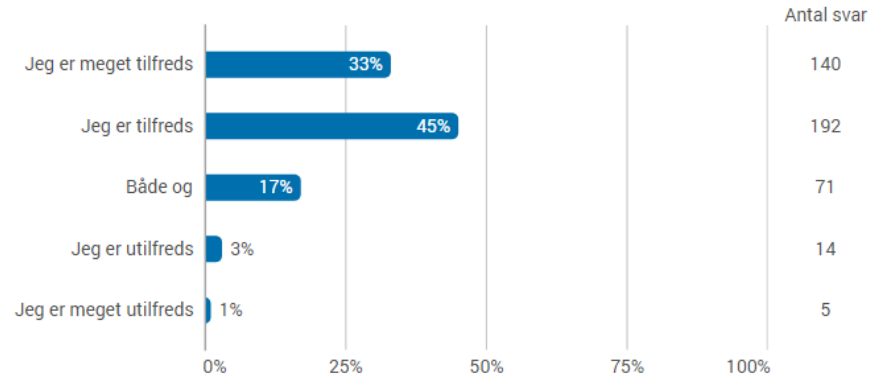
4% angiver at være utilfredse eller meget utilfredse.

Dette giver en gennemsnitlig samlet tilfredshedsscore på 4,1.

Undersøgelsen viser en marginal stigning på 0,1 sammenlignet med gennemsnittet for tilfredsheden i 2020 målt til 4,0.

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen

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



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



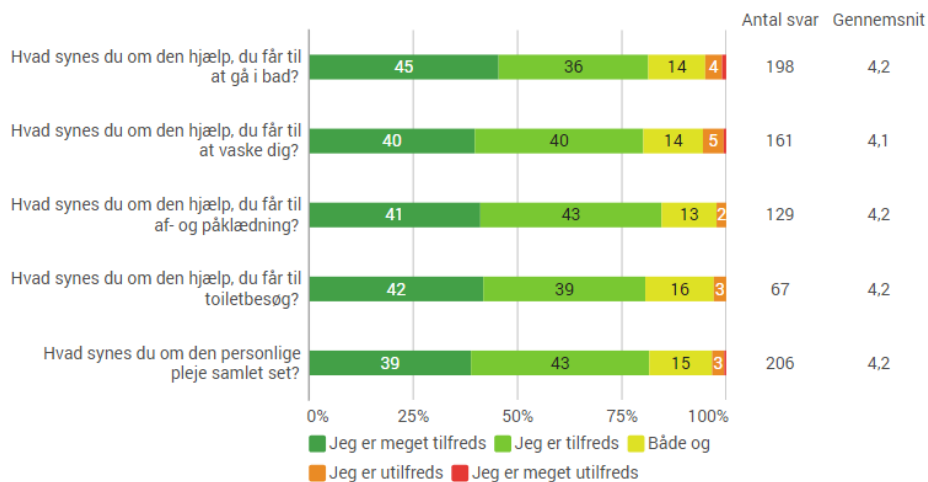
422 

4. Personlig pleje

Overordnet set udtrykker borgerne en stor tilfredshed med hjælp til den personlige pleje.

Blandt de borgere som besvaret spørgsmålet om, hvad de synes om den personlige pleje samlet set, angiver 82% at de enten er tilfredse eller meget tilfredse. Det giver en samlet tilfredshedsscore på 4,2.

Borgernes tilfredshed med hjælp til den personlige pleje er nærmest uændret fra 2022, hvor tilfredsheden med den personlige pleje var på 4.1 på en værdiskala, hvor 5 er det højeste.



4. Praktisk hjælp

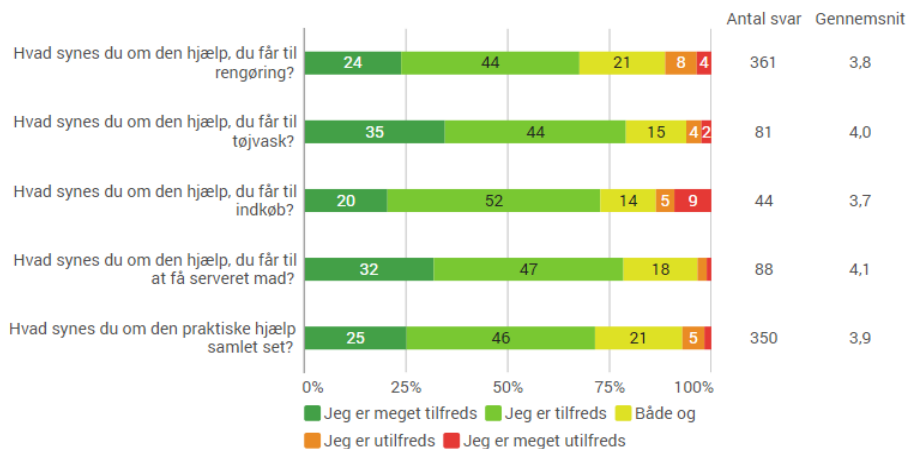
71% af de borgere som modtager praktisk hjælp angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp samlet set.

Blandt de borgere som modtager hjælp til servering af mad, angiver 79% at de enten er tilfredse eller meget tilfredse. Det giver en samlet tilfredshedsscore på 4,1.

I 2020 var det også hjælp til servering af mad, som borgerne tildelte den højeste tilfredshedsscore med en score på 4,2.

Der er en højere andel af borgere som modtager praktisk hjælp, der har angivet en lavere tilfredshed med hjælp til indkøb og rengøring med en tilfredshedsscore på henholdsvis 3,7 og 3,8. Det er et fald sammenlignet med resultaterne fra 2020.

I spørgeskemaets kommentarfelt udtrykker flere borgere en utilfredshed med en sparsom rengøring.

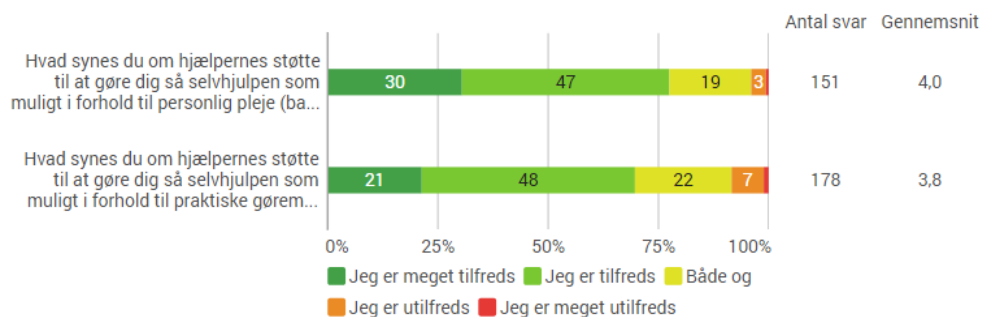


4. Selvhjulpnenhed

En stor andel af borgerne som modtager hjælp til personlig pleje, oplever stor tilfredshed med hjælpernes støtte til at gøre borgeren så selvhjulpnen som muligt. 77% af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpernes støtte til selvhjulpnenhed.

Omvendt er tilfredsheden med hjælp til selvhjælp lavere blandt de borgere som modtager praktisk hjælp. Her angiver 69% af borgerne, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpernes støtte til at gøre dem mest muligt selvhjulpne med de praktiske gøremål.

Undersøgelsen viser ingen ændring af borgernes tilfredshed sammenlignet med resultaterne fra 2020 og 2017.



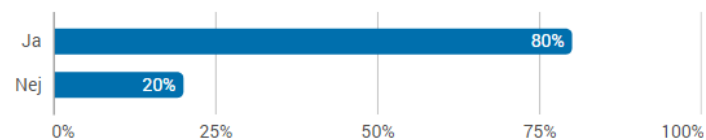
4. Det frie valg

80% af de adspurgte borgere er bekendte med, at de frit kan vælge mellem flere leverandører af hjemmepleje.

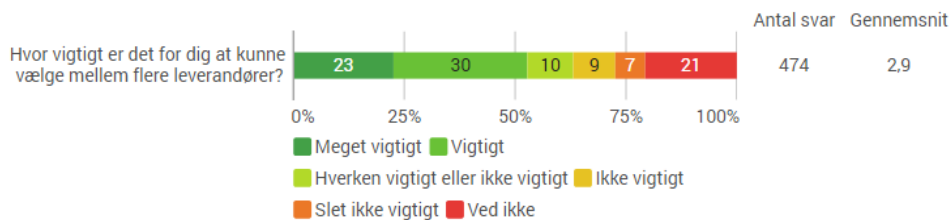
53% af borgerne angiver, at det frie valg er enten vigtigt eller meget vigtigt for dem, mens 28% af borgerne angiver, at det ikke er vigtigt eller slet ikke vigtigt. Det giver en samlet tilfredshedsscore på 2,9.

Sammenlignet med gennemsnittet fra 2020 og 2017 på 3,3 er der sket en lille nedgang i borgernes vurdering af det frie valg.

Ved du, at du kan vælge frit mellem flere leverandører?



Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem flere leverandører?

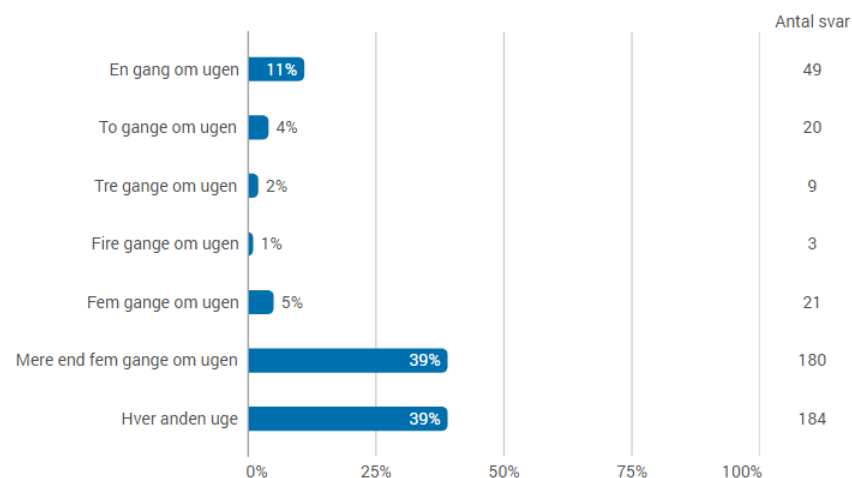


4. Hjælperne

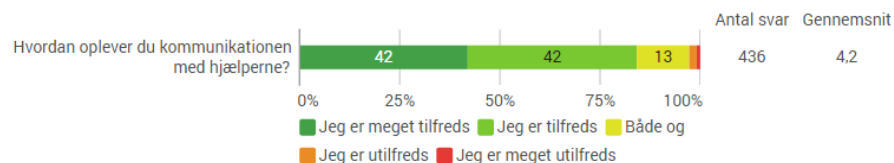
Der er en lige stor procentdel af borgerne (39%) som har angivet, at de får besøg af hjemmeplejen mere end fem gange ugentlig eller hver anden uge.

Ved disse besøg oplever borgerne en stor tilfredshed med kommunikationen med hjælperne. 84% af borgerne har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med en tilfredshedsscore på 4,2.

Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?



Hvordan oplever du kommunikationen med hjælperne?



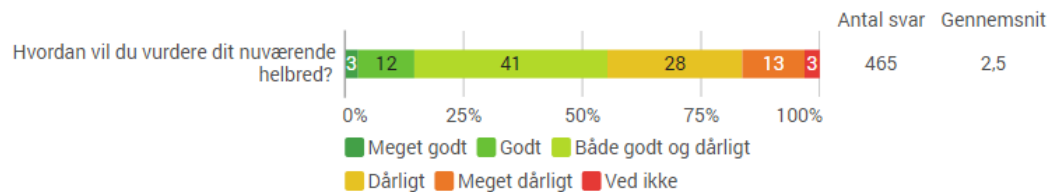
4. Om borgeren

15% af de adspurgte borgere vurderer deres helbred som godt eller meget godt.

41% af borgere vurderer deres helbred som både godt og dårligt. Den samme mængde (41%) vurderer deres helbred som dårligt eller meget dårligt. Dette giver en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 2,5.

Undersøgelsen viser et fald på 0,3 sammenlignet med gennemsnittet i 2020 og 2017 målt til 2,8. Det betyder, at borgerne har vurderet deres nuværende helbred til at være dårligere samlet set. Det stemmer overens med data som viser en stigning i antallet af ældre og syge borgere i kommunen.

Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?



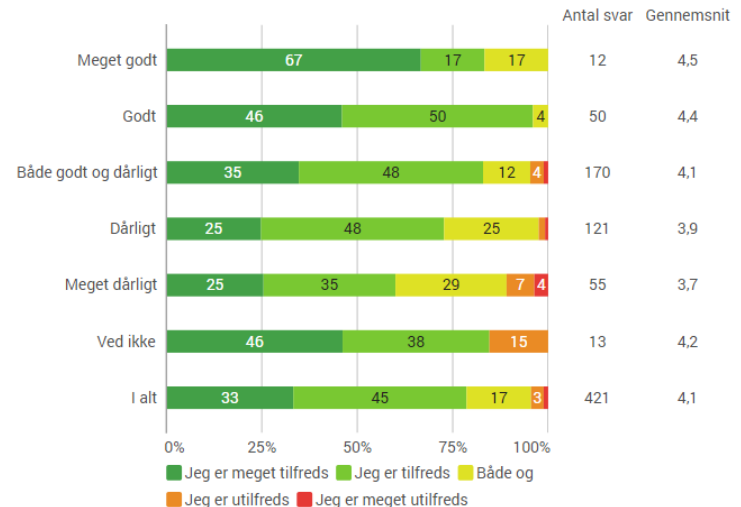
4. Højere tilfredshed blandt borgere, som vurderer at deres helbred er godt

I tabellen ses en tendens til, at jo bedre borgeren vurderer sit helbred, desto højere er den samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Ifølge administrationen kan det skyldes, at borgere med dårligt helbred har et større behov for hjælp til personlige pleje og/eller praktiske gøremål for at få hverdagen til at fungere. Når der er et større behov for hjælp, stilles der muligvis højere krav til kvaliteten af hjælpen.

Nuværende helbred

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



4. Samlet høj tilfredshed på tværs af køn og alder

I fordelingen af køn ses en lille forskel i den samlede tilfredshed med hjemmeplejen fordelt mellem mænd og kvinder.

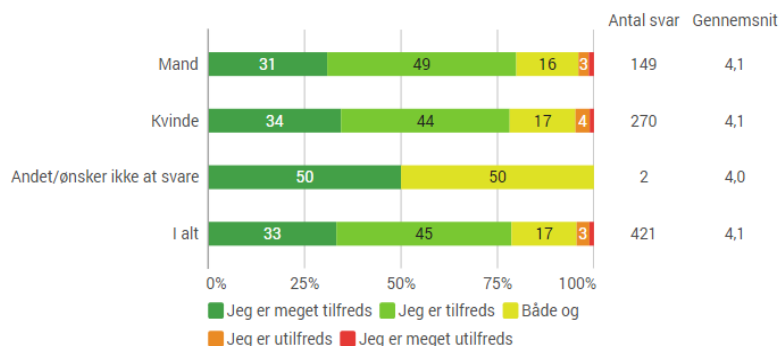
80% af de adspurgte mænd angiver, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse med den samlede hjemmepleje, mod 78% af de adspurgte kvinder.

Samlet set udtrykker borgerne stor tilfredshed med hjemmeplejen på tværs af alder med en samlet tilfredshedsscore på 4,1.

Den største tilfredshed ses blandt de 80-90 årige eller derover.

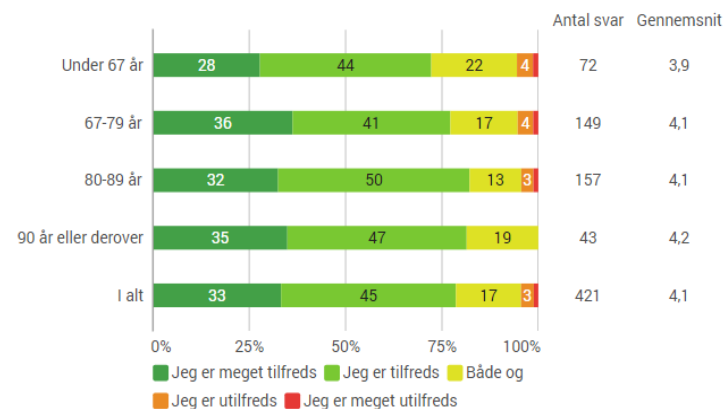
Køn

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



Alder

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

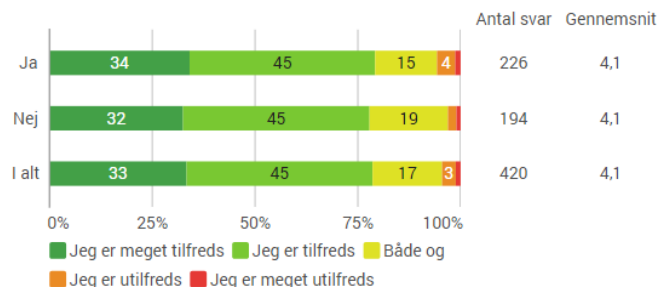


4. Høj tilfredshed med hjemmepleje selv hvis borgeren har fået hjælp til sin besvarelse

Når det kommer til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne selv har udfyldt spørgeskemaet eller ej, ses der ingen sammenhæng mellem 1) hvordan skemaet er blevet udfyldt og 2) den samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Borgernes samlede tilfredshedsscore er 4,1 i begge kategorier.

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



5. Fra kommentarfeltet i spørgeskemaet

I undersøgelsen har borgerne haft mulighed for at give yderligere kommentarer til hjemmeplejen gennem spørgeskemaet eller pr. telefon. I kommentarerne er der to gennemgående temaer.

1) Flere borgere giver udtryk for, at de får besøg af for mange vikarer. De oplever en større tilfredshed med hjemmeplejen, når de får besøg af fast personale som kender deres behov og rutiner.

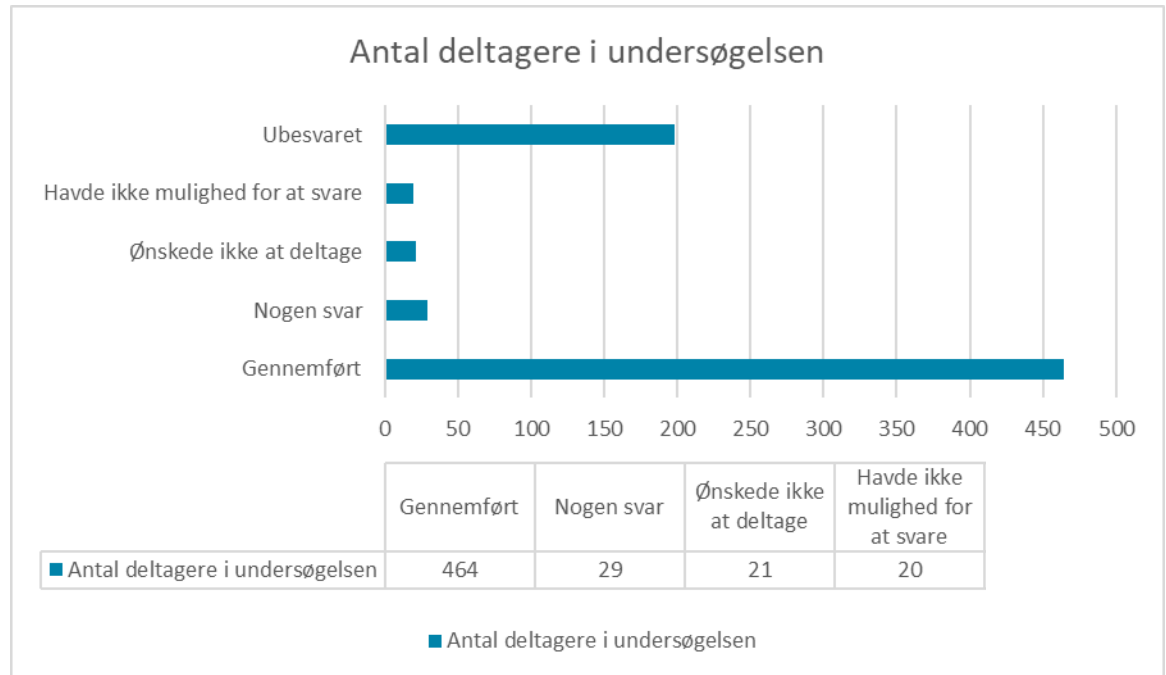
2) Flere borgere beskriver rengøringen som sparsom, og ønsker en hyppigere og/eller grundigere rengøring. Derudover gør flere opmærksom på forsinkelser og aflysninger uden varsel.

Fast personale	Rengøring
<ul style="list-style-type: none">• Ensartethed: Fast personale og faste tidspunkter for hjemmepleje	<ul style="list-style-type: none">• Hyppigere og/eller grundigere rengøring• Bedre planlægning: Faste tidspunkter eller besked om forsinkelse/aflysning

6. Bortfald

I alt har 493 som modtager hjemmepleje i Frederikssund kommune enten gennemført eller besvaret dele af spørgeskemaundersøgelsen. Heraf gennemførte 464 borgere hele spørgeskemaet mens 29 borgere kun har angivet nogen svar. Det giver en samlet svarprocent på 42,8 % af det samlede antal borgere, som er visiteret til at modtage hjemmepleje.

Derudover var der 21, som ikke ønskede at deltage i undersøgelsen, og 20 personer som ikke kunne deltage på grund af enten; kognitive udfordringer, at borgeren ikke længere modtog hjemmehjælp eller på grund af at telefonnummeret ikke eksisterede.



7. Repræsentativitet

	Deltagere i undersøgelsen (andel)	Modtagere af hjemmepleje i kommunen (andel)
Mænd under 67 år	7%	7%
Mænd 67-79 år	14%	13%
Mænd 80-89 år	12%	13%
Mænd 90 år eller derover	2%	3%
Kvinder under 67 år	10%	8%
Kvinder 67-79 år	22%	19%
Kvinder 80-89 år	27%	27%
Kvinder 90 år eller derover	7%	10%
Bor i Frederikssund	46%	47%
Bor i Jægerspris	23%	23%
Bor et andet sted	31%	30%

Tabellen angiver andelen af de borgere, som har deltaget i undersøgelsen sammenlignet med andelen af alle modtagere af hjemmepleje i Frederikssund Kommune.

Tabellen viser, at undersøgelsen overordnet set er repræsentativ i forhold til køn, alder og bopæl. Der er en mindre forskel mellem undersøgelsen deltagere og borger i alt der modtager hjemmepleje, som ses i gruppen af kvinder i alderen 67-79 år. Her er der 4% færre kvinder i alderen 67-79 år som har deltaget i undersøgelsen end der er kvinder i samme aldersgruppe i alt, som modtager hjemmepleje i kommunen.

8. Spørgsmålsformuleringer

Spørgeskemaet indeholder 20 spørgsmål om tilfredsheden med hjemmeplejen og tre baggrundsspørgsmål om køn, alder og postnummer. Undersøgelsens spørgeramme tager afsæt i Indenrigs- og Boligministeriets kvalitetssikrede spørgeskemaer, som stilles til rådighed for kommunerne til lokale brugertilfredshedsundersøgelser. Betegnelsen 'hjælper' indgår i mange af spørgsmålsformuleringerne for at gøre spørgsmålene lettere at forstå for deltagerne i undersøgelsen. Betegnelsen dækker både over social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.

Svarmulighederne er angivet på en værdiskala fra 1-5, hvor:

- 5 = meget tilfreds
- 4 = tilfreds
- 3 = både og
- 2 = utilfreds
- 1 = meget utilfreds

Personlig pleje

Hvad synes du om den hjælp, du får til:

- 1: At gå i bad?
- 2: At vaske dig?
- 3: Af- og påklædning?
- 4: Toiletbesøg?
- 5: Den personlige pleje samlet set?

Praktisk hjælp

Hvad synes du om den hjælp, du får til:

- 6: Rengøring?
- 7: Tøjvask?
- 8: Indkøb?
- 9: At få serveret mad?
- 10: Den praktiske hjælp praktisk set?

Selvhjulpenhed

- 11: Hvad synes du om hjælpernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som muligt i forhold til personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?
- 12: Hvad synes du om hjælpernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som muligt i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask og madservice)

Det frie valg

- 13: Ved du, at du kan vælge frit mellem flere leverandører?
- 14: Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem flere leverandører?

Besøg fra hjælperne

- 15: Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

Kommunikation med hjælperne

- 16: Hvordan oplever du kommunikationen med hjælperne?

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen

- 17: Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?

Om dig

- 18: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?
- 19: Har du fået hjælp til at udfylde skemaet?

Baggrundsspørgsmål

- 20: Hvad er dit køn?
- 21: Hvor gammel er du?
- 22: Hvor bor du?
- 23: Har du yderligere kommentarer til den hjælp, du modtager?