



SLAGELSE KOMMUNE
CENTER FOR SUNDHED OG ÆLDRE

BORGERUNDERSØGELSE 2018
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	4
Sådan læses tabellerne.....	5
ASPEKT R&D's kommentarer.....	5
Skriftlige kommentarer	5
Resume og konklusioner	6
Privat eller offentlig hjemmepleje	6
Længst muligt i eget hjem?	6
Personalet	6
Er borgerens historie kendt?.....	6
Punktlighed i aftaler	7
Madservice	7
Rehabilitering	7
Baggrundsspørgsmål	8
Generelt om hjemmeplejen	12
Social kontakt	16
Personlig hjælp	17
Praktisk hjælp	19
Hjælpere	22
Tekniske hjælpemidler	25
Madservice	26
Valg af hjemmehjælp.....	28
Spørgsmål om rehabiliteringsforløb.....	30

Undersøgelsens metode

Spørgeskemaet

Slagelse kommune har i en årrække gennemført spørgeskemaundersøgelser på ældreområdet. Det anvendte skema er løbende blevet revideret i forhold til at undersøgelsen skulle belyse aktuelle emner og strategier. I 2018 er der foretaget opdeling af skemaet, så borgere i hjemmeplejen og plejecentrene har modtaget to forskellige udgaver af spørgeskemaer. På den måde har det været muligt at gøre de enkelte spørgsmål mere relevante for svarpersonerne, altså de berørte borgere.

Indsamling af data

I forhold til hjemmeplejen blev undersøgelsen gennemført som en repræsentativ postal spørgeskemaundersøgelse. Det vil sige, at 802 tilfældigt udvalgte borgere i Slagelse Kommune, der i de forudgående seks måneder havde modtaget hjemmepleje/hjælp, fik tilsendt et spørgeskema med posten.

Ud over tilfældighedskriterier indgik der i udvælgelsen af borgere en række andre kriterier, der havde til formål at sikre et tilstrækkeligt antal besvarelser for væsentlige delgrupper. Fx blev det tilstræbt, at samtlige kommunale områder og private leverandører var repræsenteret med minimum af 20 invitationer til deltagelse. Derudover blev borgere, som havde indgået i rehabiliteringsprogrammer også prioriteret i udvælgelsen.

I forsendelsen blev der vedlagt en svarkuvert, som skulle sendes direkte til konsulentfirmaet ASPEKT R&D A/S. 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

Ud af de 802 udsendte skemaer til borgere med hjemmepleje/hjælp, blev en mindre del returneret pga. af fraflytning eller dødsfald, hvilket undervejs gav anledning til en samlet nedjustering til i alt 786. ASPEKT R&D modtog i alt 345 skemaer retur, hvilket giver en svarprocent på 43,9%, cirka 10 procentpoint lavere end den forudgående 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 345.

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

	Hjemmepleje
Base	334
Jeg har selv udfyldt skemaet uden at få hjælp	193 57,8%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra familie eller venner	118 35,3%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra min hjemmehjælp	13 3,9%
Jeg har fået anden hjælp til udfyldelse af skemaet	10 3,0%

Knap seks ud af ti borgere i hjemmeplejen udfyldte spørgeskemaet uden hjælp.

Undersøgelsens sikkerhed og repræsentativitet

Undersøgelsens samlede statistiske usikkerhed kan opgøres til $\pm 3,95\%$. Hvis 50 % af svarpersonerne svarer "ja" til et spørgsmål, kan man på baggrund af beregningen med 95 % sikkerhed gå ud fra, at mellem 46,05 og 53,95 % af alle borgere ville svare ja til spørgsmålet, hvis alle modtagere af hjemmehjælp 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 R&D vurderer dog ikke, at denne forskydning har haft væsentlig indflydelse på undersøgelsens samlede resultater.

Svarpersonerne har, som nævnt tidligere, i mange tilfælde fået hjælp til at udfylde skemaet. Vi delte denne hjælp op i tre grupper

- 1) Familie og venner
- 2) Personalet
- 3) Anden hjælp

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

	Total	Har du udfyldt dette skema alene, eller har du fået hjælp til at udfylde skemaet?			
		Har selv udfyldt skemaet	Har fået hjælp fra familie eller venner	Har fået hjælp fra min hjemmehjælp	Har fået anden hjælp
	324	178	118	12	10
Jeg er meget tilfreds	65 20,1%	39 21,9%	19 16,1%	4 33,3%	0 0,0%
Jeg er tilfreds	135 41,7%	82 46,1%	45 38,1%	4 33,3%	3 30,0%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	107 33,0%	48 27,0%	49 41,5%	3 25,0%	5 50,0%
Jeg er utilfreds	9 2,8%	3 1,7%	3 2,5%	1 8,3%	2 20,0%
Jeg er meget utilfreds	5 1,5%	4 2,2%	1 0,8%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	3 0,9%	2 1,1%	1 0,8%	0 0,0%	0 0,0%

Tabellen viser den overordnede tilfredshed med henholdsvis hjemmepleje og plejecenter, set i forhold til, hvordan skemaet er udfyldt. Skemaer, hvor personalet hjalp, er en smule mere positive end gennemsnittet. Den selvhjulpne borgergruppe ligger samlet set tættest på gennemsnittet, mens svar, der er indsamlet ved hjælp af familie eller venner, er de mest negative.

De plus- og minustegn, der er angivet i tabellen betegner resultatets statistiske usikkerhed i forhold til gennemsnittet af alle svar. Tre tegn angiver at sandsynligheden for, at et resultat IKKE er tilfældigt overstiger 99%, to tegn angiver 95% og et enkelt plus eller minustegn - 90% sandsynlighed. I tabellen ovenfor ses højst to tegn, som indikerer 95% sandsynlighed. Samlet kan vi se, at den pårørendes hjælp giver svarene en negativ bias, mens personalets hjælp betyder, at resultaterne bliver lidt mere positive.

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 345. Visse spørgsmål har en væsentlig mindre base, nemlig i de tilfælde, hvor et spørgsmål er stillet betinget af et tidligere svar.

ASPEKT R&D's kommentarer

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 særskilt 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

Slagelse kommune driver en særdeles god hjemmepleje, som helt tilsvarende de tidligere år lever op til borgernes forventninger. I forhold til de foregående undersøgelser, er forskydningerne marginale. Andelen af tilfredse borgere er steget med knap en procent, men denne ændring kan skyldes tilfældige statistiske udsving, så den overordnede konklusion er derfor, at hjemmeplejen fungerer lige så godt, som den gjorde for to år siden.

Privat eller offentlig hjemmepleje

I lighed med de tidligere år, vurderes den private hjemmepleje gennemsnitligt en smule mere positivt end den offentlige service. Det er imidlertid værd at bemærke, at spredningen indenfor henholdsvis offentlige og private udbydere i stort set alle tilfælde er den samme. Det vil sige, at de bedste kommunale plejeområder løser opgaven nøjagtig lige så godt som de bedste private – omvendt er de dårligste udbydere stort set lige dårlige i borgernes øjne, uanset om opgaven løses offentligt eller privat.

For de offentlige hjemmeplejeområder kan man derfor med fordel lære af de områder i kommunen, som klarer sig bedst i undersøgelsen. Der er publiceret i et bilag med en særskilt sammenligning af udbydere, men af hensyn til denne rapports overskuelighed er resultaterne kun medtaget i begrænset omfang.

Længst muligt i eget hjem?

Dette slogan har selvfølgelig været gældende i mange år – også i Slagelse kommune. "Længst muligt" er en ønskesituation både af hensyn til enkelte borgers velfærd og områdets økonomi. Alligevel er der i årets undersøgelse indikationer på, at for nogle borgere bliver "længst muligt" en anelse for længe. Det er særligt interessant at sammenligne borgernes selvvalgte helbred i de to undersøgelser og især påfaldende, at borgere på plejecentre vurderer eget helbred væsentligt mere positivt end borgere med hjemmepleje i eget hjem. Den ovennævnte iagttagelse underbygges også af, at jo mere positivt man bedømmer eget helbred, jo mere positiv holdning har man til hjemmeplejen.

Personalet

På linje med alle de tidligere år, har borgerne i hjemmeplejen et fremragende forhold til den enkelte medarbejder. Fx oplever 90% af borgerne i hjemmeplejen venlighed, 10% svarer "både og" eller "ved ikke", mens ingen siger "nej".

Er borgerens historie kendt?

Det er en kommunal strategisk målsætning, at borgeren og dennes historie skal være kendt af personalet. At være kendt, og at ens historie er kendt, betyder ikke nødvendigvis kendskab til den lange livshistorie. Undersøgelsen og de tilknyttede kommentarer indeholder adskillige eksempler på, at den daglige kommunikation fra besøg til besøg ikke altid virker helt godt. Antallet af hjælpere som besøger den enkelte borger holder sig forbløffende uændret gennem årene. I 2016 svarede 50,4%, at de havde haft besøg af fem eller flere hjælpere i de seneste tre måneder. Det tal er i 2018 faldet til 47,6%, men forskellen er indenfor den almindelige statistiske usikkerhed. Konsekvensen af de mange skift i personale er blandt andet, at det bliver vanskeligt at indgå særftaler. Det vil sige, at muligheden for at bytte om på tildelte ydelser eller indgå aftaler med hjælpere fra gang til gang, kun er slået igennem i meget begrænset omfang. Dette gælder uanset

om udbyderen er privat eller offentlig.

Punktlighed i aftaler

Tre ud af fire brugere af hjemmepleje oplever, at de får udført den hjælp de er tildelt. Til gengæld kniber det noget mere med punktigheden i aftalerne. Flere borgere skriver, at de har vanskeligt ved at svare på om hjælpen generelt kommer på det aftalte tidspunkt, fordi mange alene har fået opgivet en ugedag, men ikke et tidspunkt. Punktigheden eller mangel på samme er tilsyneladende den største kvalitetsforskel mellem offentlige og private udbydere. De private er også meget bedre til at melde om eventuelle forsinkelser.

Madservice

I hjemmeplejen var der cirka hver fjerde borger, der modtog levering udefra. Det to store leverandører er Det Danske Madhus og det kommunale Hashøj, men næsten hver tredje modtager nu mad fra en anden leverandør end de to nævnte. Madhuset har tilsyneladende tabt markedsandele til andre ikke kommunale leverandører. Forskellen på de to kendte leverandører er, at Madhusets brugere er langt mere spredte i deres vurderinger end Hashøjs. Madhuset har i forhold til Hashøj dobbelt så stor en andel som finder maden "meget god", men også dobbelt så stor en andel brugere, som finder maden "dårlig".

Rehabilitering

Der har i årets undersøgelse i hjemmeplejen været sat særlig fokus på rehabilitering. Ikke alle borgere kunne huske, at de faktisk havde været i gang, men blandt de, der kunne huske det, havde rehabiliteringsforløbet overvejende været en positiv oplevelse. Knap seks ud af ti oplevede, at de havde haft indflydelse på forløbet, og at der havde været et godt samarbejde mellem de forskellige personalegrupper. For cirka den samme andel, nemlig 59%, havde forløbet givet anledning til en varig effekt, idet de pågældende selv arbejdede videre mod målene efter endt forløb.

Baggrundsspørgsmål

Tabel 1: Udbydere

	Total	Ud af	Svar%
HJEMMEPLEJE	345 100,0%	786	43,9%
Område Agersø	7 2,0%	18	38,9%
Område Antvorskov	21 6,1%	53	39,6%
Område Boeslunde	18 5,2%	33	54,5%
Område Dalmore	16 4,6%	36	44,4%
Område Grevsensgade	18 5,2%	39	46,2%
Område Grønningen	14 4,1%	35	40,0%
Område Halsskovvej	14 4,1%	40	35,0%
Område Holbækvej	17 4,9%	38	44,7%
Område Kalundborgvej	27 7,8%	39	69,2%
Område Kongehaven	14 4,1%	43	32,6%
Område Omø	3 0,9%	12	25,0%
Område Parkvej	24 7,0%	45	53,3%
Område Præstevangen	18 5,2%	40	45,0%
Område Skovparken	15 4,3%	41	36,6%
Område Stillinge FV Ude	16 4,6%	27	59,3%
Centernær Møllebakken	5 1,4%	10	50,0%
Centernær Solbakken	6 1,7%	14	42,9%
Egebjerg	13 3,8%	29	44,8%
I-Service	11 3,2%	21	52,4%
Jyttes Private Hjemmehjælp	7 2,0%	26	26,9%
Krontoft Hjemmepleje	9 2,6%	22	40,9%
L.B.Clean	5 1,4%	19	26,3%
Lene´s Rengøring	17 4,9%	45	37,8%
Privat Omsorgspleje	5 1,4%	20	25,0%
RengøringsExpert	2 0,6%	2	100,0%
Top Partners	23 6,7%	35	65,7%
Topp Rengøring	0 0,0%	4	0,0%

Bemærk, at af anonymitetshensyn er udbydere med fem eller færre svar lagt sammen til en fælles kategori, "Andre udbydere". For de offentlige udbydere gælder dog, at område Agersø og Område Omø er langt sammen til en fælles kategori "Område øerne".

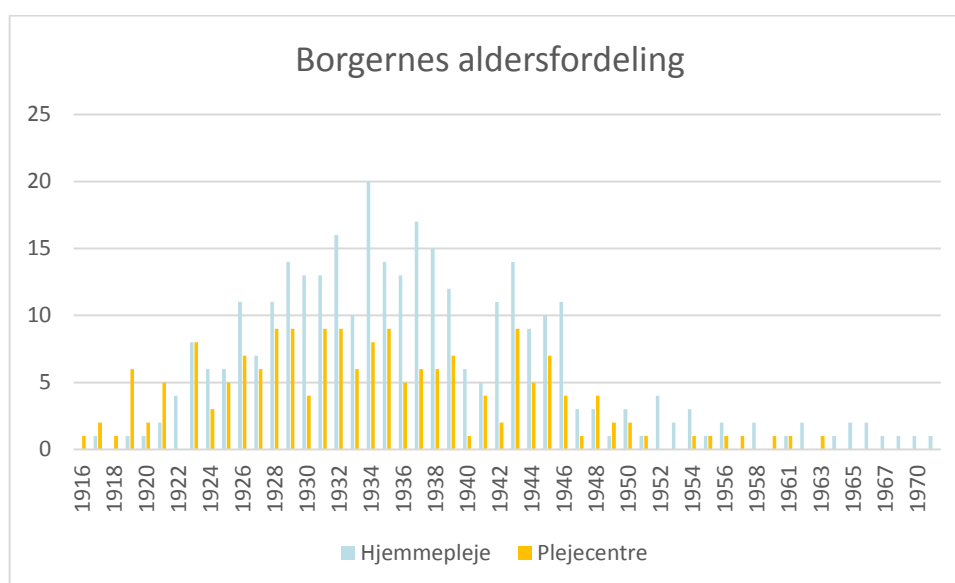
Tabel 2: Er du kvinde eller mand?

	Total
	341
Kvinde	277 81,2%
Mand	64 18,8%

Tabellen viser det forventede, at kvinder er overrepræsenterede blandt ydelsesmodtagere. I alt er cirka hver femte svarperson mand. Det er lidt flere end i de tidligere undersøgelser, hvor andelen af mænd var cirka 30%.

Tabel 3: Hvornår er du født?

Fødselsår



Grafikken viser aldersfordelingen af svarpersoner i undersøgelsen. Medianen for borgere med hjemmepleje var 1936, mens medianen for borgere på plejecentre var 1933. Det vil sige, at medianalderen i hjemmeplejen var cirka 82 år.

Tabel 4: Bor du alene eller sammen med andre?

	Total
Base	340
Bor alene	258 75,9%
Gift eller samboende	79 23,2%
Andet, f. eks. flere familiemedlemmer	2 0,6%
Ønsker ikke at oplyse	1 0,3%

Mere end fire ud af fem modtagerne af hjemmepleje, ca. 76%, bor alene. Det tal er stort set uændret i forhold til gennemsnittet af de tre foregående undersøgelser.

Tabel 5: **Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?**

	Total
Base	338
Meget godt	15 4,4%
Godt	27 8,0%
Både godt og dårligt	199 58,9%
Dårligt	70 20,7%
Meget dårlig	24 7,1%
Ved ikke	3 0,9%

Borgerne med hjemmepleje giver en overvejende neutral vurdering af deres helbred. Næsten 59% af svarpersonerne bruger kategorien "både godt og dårligt". Helbredsbedømmelsen er uændret i forhold til tidligere undersøgelser, og undersøgelsen kan derfor hverken illustrere et forværret eller forbedret helbred.

Tabel 5.a: **Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? Sammenligning mellem hjemmepleje og plejecentre:**

	Total	Spørgeskema	
		Hjemmepleje	Plejecentre
Base	529	338	191
Meget godt	35 6,6%	15 4,4%	20 10,5%
Godt	74 14,0%	27 8,0%	47 24,6%
Både godt og dårligt	287 54,3%	199 58,9%	88 46,1%
Dårligt	98 18,5%	70 20,7%	28 14,7%
Meget dårlig	30 5,7%	24 7,1%	6 3,1%
Ved ikke	5 0,9%	3 0,9%	2 1,0%

Meget overraskende udviser svarpersonerne på plejecentre en gennemsnitlig væsentlig mere positiv egenbedømmelse af helbredet end det er tilfældet blandt modtagere af hjemmeplejen. Man må formode, at der i kriterierne for visitation af borgere til plejecentrene indgår objektive helbredskriterier, så plejecenterbeboere objektivt set har et svagere helbred end ældre, der bor hjemme.

Man kan tolke resultatet således, at borgerne relativiserer egenbedømmelsen af helbredet i forhold til de udfordringer man er stillet overfor i hverdagen. Man vil altså alt andet lige vurdere eget helbred bedre, hvis de fysiske krav til borgeren bliver mindre, således som det er tilfældet ved indflytningen på et plejecenter.

En anden og mere positiv fortolkning af forskellene i egenbedømmet helbred kunne være, at den tættere monitorering af borgerne, som det er tilfældet på plejecentrene, gør, at helbredet objektivt set bliver bedre.

Tabel 6: Hvem udfører hjemmehjælpen?

	Total
	324
Kommunal hjemmepleje	254 78,4%
Et privat firma	63 19,4%
En person jeg selv har valgt	6 1,9%
Ved ikke	1 0,3%

Borgerne kan vælge at lade hjemmehjælpen udføre af en privat udbyder. Knap hver femte borger har valgt den private løsning. De 19,4% udgør den laveste andel til private udbydere målt i forhold til tidligere undersøgelser. Derimod er andelen af personer, der vælger den tredje løsning, nemlig at ansætte en person direkte, brugt af en stadig stigende andel af svarpersoner. Denne baggrundsinformation vil blive anvendt til at måle eventuelle forskelle i kvalitetsniveauer mellem de to typer serviceudbydere.

Generelt om hjemmeplejen

Spørgsmålene i denne serie afspejler i høj grad Slagelse kommunens målsætninger og strategi for indsatsen på ældreområdet. Det er en målsætning, ...

- At borgeren er tilfreds med den ydelse vedkommende modtager
- At indsatsen understøtter borgeren i at klare mest muligt selv
- At borgeren er kendt af personalet
- At der sker den størst mulige inddragelse af borgeren

Endelig er det en målsætning at bekæmpe ensomhed i målgruppen.

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

	Total
Base	324
Jeg er meget tilfreds	65 20,1%
Jeg er tilfreds	135 41,7%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	107 33,0%
Jeg er utilfreds	9 2,8%
Jeg er meget utilfreds	5 1,5%
Ved ikke	3 0,9%

Der findes en meget høj grad af brugertilfredshed i forhold til hjemmeplejen. Området lever op til den tidligere omtalte 50/25-regel, som angiver, at for at et område skal vurderes tilfredsstillende, skal mindst 50% af alle svare positivt, og højst 25% svare negativt.

Tabel 7.a: **Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?**

	Total	Hvem udfører hjemmehjælpen?			
		Kommunal hjemmepleje	Et privat firma	En person jeg selv har valgt	Ved ikke
Base	324	248	59	6	1
Jeg er meget tilfreds	65 20,1%	45 18,1%	15 25,4%	4 66,7%	0 0,0%
Jeg er tilfreds	135 41,7%	96 38,7%	28 47,5%	1 16,7%	1 100,0%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	107 33,0%	93 37,5%	13 22,0%	1 16,7%	0 0,0%
Jeg er utilfreds	9 2,8%	9 3,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Jeg er meget utilfreds	5 1,5%	4 1,6%	1 1,7%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	3 0,9%	1 0,4%	2 3,4%	0 0,0%	0 0,0%

Private udbydere opnår en højere grad af tilfredshed end det er tilfældet for den kommunale hjemmepleje.

Forskellen findes især i den neutrale gruppe, der er både tilfreds og utilfreds. 37,5% af borgere med en offentlig ydelse svarer neutralt, mod blot 22% med privat udbyder. Bemærk dog, at den største tilfredshed tilsyneladende findes i gruppen af borgere, der selv vælger/ansætter hjælperen direkte.

Uanset, at borgerne med privat hjemmepleje i gennemsnit er en smule mere positive end modtagere af en offentlig leverance, er spredningen blandt både offentlige og private udbydere stort set identiske. De bedste offentlige områder klarer sig tilsvarende de bedste private, og omvendt er niveauet for utilfredshed i både de offentlige områder og private udbydere næsten identisk lave, for de leverandører, som opnår den laveste tilfredshed.

Tabel 7.b: **Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?**

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1895	540	539	492	324
Jeg er meget tilfreds	476 25,1%	140 25,9%	140 26,0%	131 26,6%	65 20,1%
Jeg er tilfreds	746 39,4%	222 41,1%	220 40,8%	169 34,3%	135 41,7%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	553 29,2%	139 25,7%	146 27,1%	161 32,7%	107 33,0%
Jeg er utilfreds	65 3,4%	21 3,9%	20 3,7%	15 3,0%	9 2,8%
Jeg er meget utilfreds	20 1,1%	6 1,1%	1 0,2%	8 1,6%	5 1,5%
Ved ikke	35 1,8%	12 2,2%	12 2,2%	8 1,6%	3 0,9%

Udvikling viser, at den samlede tilfredshed med hjemmeplejen er stort set uændret siden 2016. Der er tale om mindre forskydninger, som alle ligger inden for undersøgelsens statistiske usikkerhed. Når det er sagt, kan man se, at der er lidt færre meget tilfredse, mens der er flere tilfredse, så den samlede gruppe af positive siden 2016 er steget med cirka et procentpoint. Gruppen af utilfredse er fortsat utroligt lavt: Mindre end 1 ud af 25 borgere er direkte utilfredse.

Tabel 8.1: **Oplever du, at de hjælpere, du er i kontakt med, kender dig og din historie?**

	Total
Base	320
Ja	107 33,4%
Både og	135 42,2%
Nej	58 18,1%
Ved ikke/ Ikke relevant	20 6,3%

I hjemmeplejen kan cirka hver tredje, 33,4%, svare entydigt ja til, at hjælperne kender borgerens historie. Dette tal varierer dog blandt offentlige områder fra 17 – 89%, mens den tilsvarende variation mellem private udbydere er fra 20% til 100%. Konklusionen er derfor, at kvaliteten i kontakten mellem borger og hjælper afhænger mere af lokale forhold, ledelse og fokus, end om udbyderen er offentlig eller privat.

Table 8.1.a: Oplever du, at de hjælpere, du er i kontakt med, kender dig og din historie?

	Total	Hvem udfører hjemmehjælpen?			
		Kommunal hjemmepleje	Et privat firma	En person jeg selv har valgt	Ved ikke
Base	320	247	56	6	1
Ja	107 33,4%	78 31,6%	20 35,7%	3 50,0%	1 100,0%
Både og	135 42,2%	114 46,2% +++	17 30,4% --	2 33,3%	0 0,0%
Nej	58 18,1%	46 18,6%	10 17,9%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke/ Ikke relevant	20 6,3%	9 3,6% ---	9 16,1% +++	1 16,7%	0 0,0%

Sammenligningen mellem privat og offentlig udbyder viser især store forskelle på ”både og” svarene og ikke mindre ”Ved ikke/Ikke relevant”. Brugere af den kommunale hjemmepleje anvender i særlig grad kategorien ”både og”, mens særlig mange borgere med privat udbyder anvender ”Ved ikke”.

Tabel 8.2: Oplever du, at du bliver inddraget i fx madlavning, påklædning, oprydning m.m. i det omfang, du ønsker det?

	Total
Base	295
Ja	93 31,5%
Både og	41 13,9%
Nej	78 26,4%
Ved ikke/ Ikke relevant	83 28,1%

Inddragelse af borgerne i flest mulige praktiske gøremål er et vigtigt kvalitetsmål i Slagelse Kommune.

Knap 32% af alle borgerne kunne svare positivt, mens lidt over 26% svarede negativt. Bemærk den store andel af svar i gruppen ”Ved ikke/Ikke relevant”.

Tabel 8.2.a: Oplever du, at du bliver inddraget i fx madlavning, påklædning, oprydning m.m. i det omfang, du ønsker det?

	Total
Base	212
Ja	93 43,9%
Både og	41 19,3%
Nej	78 36,8%

I tabellen ovenfor har vi fjernet ”Ved ikke/Ikke relevant” svarene, og måler alene på borgere, som har en holdning eller finder spørgsmålet relevant. Det fremgår, at øget inddragelse med fordel kan ske i hjemmeplejen. Samlet er det langt over halvdelen af borgerne, som efterspørger forskellige grader af yderligere

inddragelse. Ønsket om inddragelse gælder i nøjagtigt samme omfang både i forhold til privat og offentlig udbyder.

Tabel 8.3: **Oplever du, at hjælperne støtter dig i at kunne klare flest mulige daglige ting selv?**

	Total
Base	291
Ja	109 37,5%
Både og	47 16,2%
Nej	58 19,9%
Ved ikke/ Ikke relevant	77 26,5%

Mindre end fire ud af ti borgere oplever, at hjælperne understøtter borgeren i at kunne klare flest mulige daglige ting selv, færrest blandt brugere af private udbydere. Det skyldes, at næsten hver anden borger i gruppen ikke finder spørgsmålet relevant, muligvis fordi hjemmehjælpen alene består af rengøring.

Social kontakt

Tabel 9: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?

	Total
Base	327
Ja	101 30,9%
Både og	87 26,6%
Nej	107 32,7%
Ved ikke/ Ønsker ikke at svare	32 9,8%

Spørgsmålet i tabel 9 er sammen med det efterfølgende spørgsmål 10 forsøg på at måle ensomheden blandt borgere med tilknytning til hjemmepleje. Kun cirka hver tredje borger kan klart og entydigt svare "nej" på spørgsmålet, næsten lige så mange, 30,9%, svarer ja, at de oplever at være alene, men har lyst til ikke at være det. Endelig findes en mellemgruppe på samlet en tredjedel, som svarer tvetydigt.

Det er første år, dette spørgsmål indgår i undersøgelser, og sammenligning bagud med tidligere år er derfor ikke mulig.

Tabel 10: Deltager du i fællesskaber i den udstrækning, du ønsker det?

(samvær med andre fx aktivitetstilbud, kulturtilbud, familiesamvær eller lignende)

	Total
Base	328
Ja, ofte	90 27,4%
Ja, af og til	115 35,1%
Ja, men sjældent	41 12,5%
Nej, egentlig ikke	37 11,3%
Nej, slet ikke	34 10,4%
Ved ikke/Ønsker ikke at svare	11 3,4%

Knap 22% har svaret "nej" til, at de deltager i fællesskaber i den udstrækning de ønsker det. Derfor er "ja" afgivet i langt de fleste tilfælde, og mere end 60% supplerer ja, med "ofte" eller "af og til".

Dette spørgsmål er også ny i forhold til tidligere skemaer, og sammenligning bagud er derfor ikke muligt.

Personlig hjælp

Tabel 11: 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?	116 100,0%	30 25,9%	64 55,2%	16 13,8%	4 3,4%	2 1,7%
... af- og påklædning?	108 100,0%	21 19,4%	69 63,9%	13 12,0%	5 4,6%	0 0,0%
... toiletbesøg?	64 100,0%	13 20,3%	33 51,6%	12 18,8%	5 7,8%	1 1,6%
... at gå i bruse- eller karbad?	151 100,0%	47 31,1%	78 51,7%	18 11,9%	8 5,3%	0 0,0%

Bemærk, at antallet af svar er væsentligt lavere end i flere andre spørgsmål. Tallene er nemlig renset for borgere, der ikke modtog den pågældende type hjælp.

Tabellen viser, at borgerne med hjemmepleje i Slagelse er meget tilfredse med den personlige hjælp, de modtager. For hele serien gælder, at tilfredsheden langt overstiger de 50%, som vi tager udgangspunkt i med 50/25 reglen. Fx opnår hjælp til vask, bruse- og karbad begge over 80% tilfredshed. Utilfredsheden på de enkelte områder ligger alle under 10% af svarene.

Tabel 11.b: Resultater fra 2016

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
... at vaske dig?	140 100,0%	43 30,7%	75 53,6%	12 8,6%	8 5,7%	2 1,4%
... af- og påklædning?	123 100,0%	30 24,4%	70 56,9%	19 15,4%	3 2,4%	1 0,8%
... toiletbesøg?	78 100,0%	21 26,9%	37 47,4%	13 16,7%	5 6,4%	2 2,6%
... at gå i bruse- eller karbad?	180 100,0%	63 35,0%	93 51,7%	15 8,3%	6 3,3%	3 1,7%

Tabellen viser resultater fra 2016, som er rensede på den måde, at kun personer, der har modtaget en ydelse og vurderet kvaliteten er medtaget. Sammenligningen af tabel 11 og tabel 11.a viser, at der har været en bevægelse fra at være "meget tilfreds" i retning mod midten, så lidt flere i år vælger den neutrale vurdering, hverken tilfreds eller utilfreds. Omvendt er der også færre direkte utilfredse på tre ud af de fire spørgsmål.

Tablet 12: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager?**

	Total
Base	260
Jeg er meget tilfreds	59 22,7%
Jeg er tilfreds	128 49,2%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	43 16,5%
Jeg er utilfreds	8 3,1%
Jeg er meget utilfreds	3 1,2%
Ved ikke	19 7,3%

Tabellen viser, at der er en stor tilfredshed med den hjælp borgerne modtager. Ud fra den tidligere nævnte 50/25 tommelfingerregel er hjælpen tilfredsstillende. I hjemmeplejen er 72% mere eller mindre tilfredse mod blot 4% utilfredshed.

En analyse i forhold til udbyder viser, at den høje grad af tilfredshed er jævnt fordelt på alle udbydere både private og offentlige.

Tablet 12.a: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager?**

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1050	208	262	320	260
Jeg er meget tilfreds	276 26,3%	62 29,8%	80 30,5%	75 23,4%	59 22,7%
Jeg er tilfreds	526 50,1%	110 52,9%	142 54,2%	146 45,6%	128 49,2%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	144 13,7%	23 11,1%	25 9,5%	53 16,6%	43 16,5%
Jeg er utilfreds	24 2,3%	2 1,0%	4 1,5%	10 3,1%	8 3,1%
Jeg er meget utilfreds	16 1,5%	4 1,9%	1 0,4%	8 2,5%	3 1,2%
Ved ikke	64 6,1%	7 3,4%	10 3,8%	28 8,8%	19 7,3%

Tabellen viser en sammenligning mellem undersøgelsen i 2018 og tidligere år. Den samlede vurdering har ikke ændret sig meget i forhold til de foregående år, bortset fra, at de neutral svarkategorier nu anvendes lidt oftere end tidligere. Set i forhold til 2016 er 2018 så uændret, som man kan finde det i en statistisk undersøgelse. De små variationer er mest sandsynligt resultater af tilfældigheder.

Praktisk hjælp

På samme måde som med den personlige hjælp, har vi i analysen af den praktiske hjælp valgt at rense tallene for personer, som enten ikke havde modtaget hjælp, eller brugte kategorien ”Ved ikke/ikke relevant”. Det resulterer naturligvis i, at antallet af besvarelser er væsentligt lavere end i mange andre spørgsmål.

Tabel 13: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til...**

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
... rengøring?	252 100,0%	45 17,9%	124 49,2%	48 19,0%	28 11,1%	7 2,8%
... tøjvask?	107 100,0%	25 23,4%	56 52,3%	15 14,0%	7 6,5%	4 3,7%
... indkøb?	35 100,0%	9 25,7%	17 48,6%	6 17,1%	1 2,9%	2 5,7%

Alle tre spørgsmål viser en overvældende andel af tilfredse borgere. Mellem 67 og 75% af de borgere, som har fået ydelsen visiteret, er tilfredse. En del borgere forholder sig neutralt, og restgruppen af utilfredse er derfor meget lille – mellem 8 og 14%. Hjælp til rengøring udløser den relativt set mindste tilfredshed, men alligevel er to ud af tre borgere meget eller blot almindeligt tilfredse med ydelsen.

Resultaterne mellem de enkelte udbydere svinger en del, men ikke tilstrækkeligt til, at man kan konkludere på et statistisk sikkert grundlag. Resultaterne for alle udbydere med tre eller flere svar er publiceret i en særskilt benchmarkingrapport. Uanset at benchmarkingen ikke omhandler få tal pr udbyder, er det dog bemærkelsesværdigt, at fx tilfredshed med rengøring hos de enkelte udbydere svinger fra 100% tilfredshed ned til 33% tilfredshed. Begge de nævnte udbydere er i øvrigt private.

Tabel 14: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager?**

	Total
	295
Jeg er meget tilfreds	52 17,6%
Jeg er tilfreds	138 46,8%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	64 21,7%
Jeg er utilfreds	21 7,1%
Jeg er meget utilfreds	4 1,4%
Ved ikke	16 5,4%

Tabellen viser et meget tilfredsstillende resultat, hvor 64% har svaret positivt og blot 8,5% svarede negativt. Samlet giver det indtryk af, at Slagelse kommune leverer en velfungerende praktisk hjælp.

Tabel 14.a: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager?**

	Total	Hvem udfører hjemmehjælpen?			
		Kommunal hjemmepleje	Et privat firma	En person jeg selv har valgt	Ved ikke
Base	295	221	56	4	1
Jeg er meget tilfreds	52 17,6%	35 15,8%	12 21,4%	2 50,0%	0 0,0%
Jeg er tilfreds	138 46,8%	99 44,8%	29 51,8%	1 25,0%	1 100,0%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	64 21,7%	51 23,1%	11 19,6%	0 0,0%	0 0,0%
Jeg er utilfreds	21 7,1%	18 8,1%	3 5,4%	0 0,0%	0 0,0%
Jeg er meget utilfreds	4 1,4%	4 1,8%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	16 5,4%	14 6,3%	1 1,8%	1 25,0%	0 0,0%

En sammenligning af tilfredshed med hjemmepleje og udbydertype viser, at borgerne er en anelse mere tilfredse med de private udbydere end med den kommunale hjemmepleje. Målt på enkeltudbydere er variationen imidlertid så stor, at det bedste kommunale område har et resultat, der svarer til den bedste private udbyder.

Vi har undersøgt tallene i forhold til svarpersonernes køn og civilstand, uden at finde signifikante forskelle i svarmønstre. Derimod er der stor forskel på svarene set i forhold til svarpersonens helbred:

Tabel 14.b: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager?**

	Total	Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?					
		Meget godt	Godt	Både godt og dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke
Base	295	14	25	171	58	21	3
Jeg er meget tilfreds	52 17,6%	7 50,0%	6 24,0%	26 15,2%	8 13,8%	3 14,3%	0 0,0%
Jeg er tilfreds	138 46,8%	4 28,6%	17 68,0%	92 53,8%	23 39,7%	2 9,5%	0 0,0%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	64 21,7%	2 14,3%	1 4,0%	32 18,7%	20 34,5%	7 33,3%	1 33,3%
Jeg er utilfreds	21 7,1%	1 7,1%	0 0,0%	10 5,8%	4 6,9%	5 23,8%	1 33,3%
Jeg er meget utilfreds	4 1,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 3,4%	2 9,5%	0 0,0%
Ved ikke	16 5,4%	0 0,0%	1 4,0%	11 6,4%	1 1,7%	2 9,5%	1 33,3%

Tabellen viser en udkrydsning af tilfredshed med den praktiske hjælp og selvvaldet helbred, og tallene illustrerer tydeligt, at tilfredsheden med praktisk hjælp falder, jo dårligere borgeren vurderer eget helbred. For eksempel er 92% af borgerne med et "godt" selvrapporteret helbred tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. Blandt de, der oplever helbredet som "meget dårligt" falder andelen af tilfreds eller meget tilfreds til knap 24%.

Tabel 14.c: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1438	313	355	475	295
Jeg er meget tilfreds	257 17,9%	55 17,6%	55 15,5%	95 20,0%	52 17,6%
Jeg er tilfreds	704 49,0%	134 42,8%	198 55,8%	234 49,3%	138 46,8%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	307 21,3%	65 20,8%	68 19,2%	110 23,2%	64 21,7%
Jeg er utilfreds	81 5,6%	29 9,3%	13 3,7%	18 3,8%	21 7,1%
Jeg er meget utilfreds	20 1,4%	7 2,2%	4 1,1%	5 1,1%	4 1,4%
Ved ikke	69 4,8%	23 7,3%	17 4,8%	13 2,7%	16 5,4%

Endelig har vi undersøgt udviklingen over år, idet dette spørgsmål er blevet stillet uændret i undersøgelserne siden 2012. Tallene viser, at tilfredsheden med praktisk hjælp på trods af små variationer holder sig forbløffende konstant gennem årene. Man skal derfor ikke lægge alt for meget i at utilfredsheden i år er steget tilsyneladende er steget en smule, fordi resultater er indenfor almindelig statistisk usikkerhed.

Hjælpere

Tabel 15:

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ ikke rele- vant
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	317 100,0%	124 39,1%	91 28,7%	95 30,0%	7 2,2%
Er den hjælp, du får lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	298 100,0%	98 32,9%	76 25,5%	105 35,2%	19 6,4%

Antallet af hjælpere har i tidligere undersøgelser vist sig at have betydning for tilfredsheden. Cirka 40% af svarpersonerne har en opfattelse af, at det oftest er de samme hjælpere, som kommer i dagtimerne. 30% har den modsatte holdning, mens en næsten lige så stor andel, 28,5%, svarer ”både og”.

Borgerne er delt i seriens andet spørgsmål om hjælpen er lige så god uanset hvilken hjælper, der kommer. Cirka lige mange siger ja og nej, mens ”Både og” og ”Ved ikke” udgør den sidste tredjedel.

Tabel 16: **Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?**

	Total
	315
1 - 2 personer	77 24,4%
3 - 4 personer	51 16,2%
5 - 9 personer	77 24,4%
10 - 19 personer	46 14,6%
20 personer eller flere	27 8,6%
Kan ikke huske/Ved ikke	37 11,7%

40% af borgerne har haft fire eller færre forskellige personer som hjemmehjælp indenfor de seneste 3 måneder.

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

	Total	Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?					
		1 - 2 personer	3 - 4 personer	5 - 9 personer	10 - 19 personer	20 personer eller flere	Kan ikke huske/Ved ikke
Base	508	72	50	75	46	27	37
Jeg er meget tilfreds	130 25,6%	19 26,4%	16 32,0%	18 24,0%	3 6,5%	3 11,1%	4 10,8%
Jeg er tilfreds	208 40,9%	35 48,6%	24 48,0%	32 42,7%	17 37,0%	6 22,2%	13 35,1%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	142 28,0%	15 20,8%	8 16,0%	22 29,3%	25 54,3%	14 51,9%	18 48,6%
Jeg er utilfreds	17 3,3%	1 1,4%	2 4,0%	3 4,0%	1 2,2%	1 3,7%	1 2,7%
Jeg er meget utilfreds	6 1,2%	1 1,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 11,1%	0 0,0%
Ved ikke	5 1,0%	1 1,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,7%

Vi har undersøgt den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen og antallet af forskellige personer, som borgeren oplever over en tremåneders periode. Det interessante er, at der tilsyneladende findes en grænse under 9 medarbejdere i perioden. Tilfredsheden med hjemmeplejen holder sig nogenlunde konstant uanset om, der kommer 1 -2 personer, 3 – 4 personer eller 5- 9 personer. Stiger antallet derimod til 10 eller flere personer, falder andelen af tilfredse voldsomt. Jo flere hjælpere, jo større tendens er der til at borgerne vælger svarkategorien ”hverken eller”.

Tabel 18: Oplever du, at medarbejderne er gode til at informere dig om ...

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ Ikke relevant
... de aktivitetstilbud, der er rundt om dig?	301 100,0%	48 15,9%	52 17,3%	123 40,9%	78 25,9%
... hvilken hjælp du kan få?	290 100,0%	59 20,3%	47 16,2%	125 43,1%	59 20,3%

Borgere i hjemmeplejen efterlyser information fra medarbejderne, både om aktivitetstilbud og om mulighederne for hjælp. Informationen efterlyses uanset, hvilken type leverandør man har, men medarbejderne hos de private leverandører er signifikant dårligere til at informere end deres kolleger, der er ansat i det offentlige. Den dårligere information gælder både om aktivitetstilbud og muligheder for hjælp.

Tabel 19: Oplever du, at hjælperne...

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ Ikke rele- vant
... er venlige over for dig?	322 100%	292 91%	29 9%	0 0%	1 0%
... tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig?	300 100%	221 74%	53 18%	11 4%	15 5%
... udviser respekt over for dig?	309 100%	259 84%	37 12%	8 3%	5 2%

Borgerne med hjemmehjælp blev bedt om at vurdere det personale, de er i kontakt med, og svaret illustrerer, at langt de fleste oplever en høj grad af venlighed og respekt. I det hele taget har borgere med hjemmehjælp et meget positivt personligt forhold til de hjælpere de møder. Det er et glædeligt resultat, som har været gældende i alle undersøgelser.

Seriens midterste spørgsmål er nyt i forhold til tidligere skemaer, men er samtidigt det spørgsmål, som opnår færrest entydige ja-svar. Det vil så sige, at "kun" tre ud af fire borgere svarer entydigt positivt.

Tabel 20: Oplever du, at hjælperne...

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ Ikke rele- vant
... udfører den hjælp du har fået tildelt?	311 100,0%	238 76,5%	47 15,1%	17 5,5%	9 2,9%
... generelt kommer på de aftalte tidspunkter?	314 100,0%	158 50,3%	108 34,4%	40 12,7%	8 2,5%
... giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter?	309 100,0%	115 37,2%	40 12,9%	120 38,8%	34 11,0%

Mere end tre ud af fire borgere oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som den er bevilget. De private operatører er tilsyneladende en smule bedre til at udføre den tildelte hjælp, men der findes kun en marginal forskel på udbyderne. Som ved flere andre spørgsmål gælder, at variationen mellem offentlige udbydere indbyrdes er større en forskellen til de private, og helt tilsvarende gælder mellem private udbydere.

Derimod er private udbydere klart bedre til at overholde de aftalte tider. 79% af brugerne af privat operatør oplever at aftalte tider blive overholdt. Noget tilsvarende gælder kun 43% af brugerne af de offentlige operatører. Det fremgår af de skriftlige kommentarer, at borgerne ofte ikke kender tidspunktet for, hvornår hjælperne kommer.

Forskellen på at give besked ved forsinkelse er endnu mere udtalt. 81% af borgere, der anvender privat operatør, oplever, at der gives besked ved forsinkelser. Det tilsvarende tal for offentlige operatører er nede på 25% ja-svar.

Tekniske hjælpemidler

Tabel 21: **Bruger du eller hjælperne i dit hjem tekniske hjælpemidler?**

(F. eks. vasketoiletter, spiserobotter, medicindoseringsæsker, springssystemer til borgere med demens, videomøder, loftlifte mv.)

	Total
Base	245
Ja	73 29,8%
Nej	166 67,8%
Ved ikke	6 2,4%

Tre ud af ti borgere rapporterer, at de bruger tekniske hjælpemidler i hjemmet, men dette svar er forbundet med nogen usikkerhed, idet en del borgere har svaret, at de IKKE bruger tekniske hjælpemidler, men alligevel i de skriftlige kommentarer refereret til brugen af disse. Det betyder, at fx medicindoseringsæsker ofte ikke opfattes som et hjælpemiddel uanset, at dette hjælpemiddel var nævnt i listen over eksempler.

Tabel 22:

	Total	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ Ikke relevant
Betyder den hjælp du får fra tekniske hjælpemidler, at du bedre kan gøre de ting, som er vigtige for dig?	111 100%	67 60%	17 15%	12 11%	15 14%
Har du medbestemmelse i forhold til hvilke tekniske hjælpemidler du anvender?	103 100%	47 46%	18 17%	20 19%	18 17%

Et flertal på seks ud af ti borgere svarer ubetinget ja til at anvendelsen af tekniske hjælpemidler har effekt, og dette er så suppleret med en gruppe på 15%, som med deres både og svar kun er halvvejs positive. En næsten lige så stor gruppe, kan ikke svare på spørgsmålet eller finder det ikke relevant. Tilbage står så en gruppe på cirka hver niende borger, som ikke oplever at hjælpemidlet har effekt.

Næsten hver anden oplever medbestemmelse i forhold til hvilket hjælpemiddel, man anvender, mens hver femte svarer direkte nej på spørgsmålet. De to spørgsmål har ikke indgået i tidligere års undersøgelser, hvorfor sammenligning over tid ikke er mulig.

Vi har undersøgt effekten af tekniske hjælpemidler overfor svarpersonerne selvvalgte helbred, men ikke fundet nogen sandsynlig sammenhæng. Derimod er der en ret sikker sammenhæng mellem oplevelsen af eget helbred og oplevelsen af medbestemmelse i forhold til hvilke tekniske hjælpemidler, der stilles til rådighed. Tallene viser at jo bedre helbred, jo mere oplevet medbestemmelse.

Madservice

Tabel 23: Modtager du madservice?

	Total
	322
Ja	77 23,9%
Nej	245 76,1%

Knap hver fjerde borger med hjemmepleje modtager madservice. Det er dog kun 7% af de borgere, som bruger privat hjemmehjælp, som også samtidigt er visiteret til madservice.

Tabel 24: Hvem leverer maden?

	Total
	73
KRAM - Det Danske Madhus	13 17,8%
Kommunal Madservice Hashøj	38 52,1%
Ved ikke / anden leverandør	22 30,1%

Maden leveres fortrinsvist af den kommunale madservice Hashøj, dernæst af en række andre leverandører og endelig af Det Danske Madhus.

Tabel 25: Hvad synes du om maden, du får leveret?

	Total	Hvem leverer maden?		
		KRAM - Det Danske Madhus	Kommunal Madservice Hashøj	Ved ikke / anden leverandør
Base	75	13	37	22
Meget god	17 22,7%	3 23,1%	5 13,5%	7 31,8%
God	37 49,3%	5 38,5%	20 54,1%	12 54,5%
Hverken god eller dårlig	16 21,3%	3 23,1%	9 24,3%	3 13,6%
Dårlig	5 6,7%	2 15,4%	3 8,1%	0 0,0%
Ved ikke	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%

Det er lidt synd, at gruppen "Ved ikke/Anden leverandør" ikke er specificeret, fordi den gruppe af svarpersoner var mest tilfredse med deres madleverance. Det Danske Madshus har størst spredning i holdningerne til maden, men gennemsnitligt klarer begge de to store leverandører sig på samme niveau. Hashøj har på sin side færre meget tilfredse, men også en mindre andel, der finder maden direkte dårlig.

Siden 2016 er andelen af borgere, der finder maden god eller meget god, faldet fra 80,5% til 72,0%.

Tabel 26: **Hvor tilfreds eller utilfreds er du med ...**

	Total	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
... overholdelse af de aftalte madleveringsfrister?	73 100,0%	31 42,5%	36 49,3%	4 5,5%	0 0,0%	0 0,0%	2 2,7%
... muligheden for at vælge mellem forskellige menuer?	71 100,0%	19 26,8%	33 46,5%	5 7,0%	6 8,5%	0 0,0%	8 11,3%
... portionernes størrelse?	73 100,0%	22 30,1%	37 50,7%	10 13,7%	4 5,5%	0 0,0%	0 0,0%

Leverandørerne er særdeles gode til at overholde fristerne for madlevering. Bemærk de 0% utilfredshed. Der er ingen målbar forskel i de forskellige leverandørers resultater.

Muligheden for at vælge forskellige menuer fungerer virkelig godt i hjemmeplejen. Her er næsten tre ud af fire borgere tilfredse med valgmulighederne.

Ligeledes er et meget stort flertal er tilfredse med portionernes størrelse. Af de skriftlige kommentarer fremgår det dog, at det især er med hensyn til dagens standardmenu, man som borger kan vælge portionsstørrelse.

Valg af hjemmehjælp

Tabel 27: Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjemmehjælp?

	Total
	314
Ja	241 76,8%
Nej	73 23,2%

Fritvalgsordningen har efterhånden eksisteret i mange år, og der er løbende kommet flere brugere af private leverandører til. Tallene viser, at tre ud af fire kender til ordningen, uanset at man ikke bruger den. Det fremgik af tabel 6, at 78% af alle har valgt den kommunale leverandør, mens 19% har valgt en privat.

Tabel 28: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?

	Total
	288
Nej	264 91,7%
Ja, overvejer at skifte til kommunal hjemmepleje	3 1,0%
Ja, overvejer at skifte til privat firma	14 4,9%
Ja, overvejer at skifte til en person efter eget valg	7 2,4%

Borgerne er overvejende tilfredse med den ordning, de har valgt. I hvert fald så tilfredse, at blot 8% overvejer at skifte ordning. En ud af tyve borgere overvejer privat leverandør, lidt færre overvejer at skifte til en person, efter eget valg, og endelig er der tre borgere, der vil gå fra privat til offentlig leverandør.

Tabel 29: Hvilke årsager giver anledning til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?
Flere kryds muligt

	Total
	21
Jeg håber at modtage en mere effektiv hjælp	17 81,0%
Jeg håber at få bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen	11 52,4%
Jeg håber at få større indflydelse på den hjælp, jeg modtager	11 52,4%
Jeg håber at få mulighed for at købe ekstra hjælp	6 28,6%
Jeg har fået et andet firma anbefalet	3 14,3%
Andre årsager	3 14,3%

Bemærk, at svarpersonerne kunne sætte flere kryds i dette spørgsmål, og resultatet bliver derfor sammenlagt mere en 100%.

Den meget lille gruppe, der overvejer at skifte leverandør gør det overvejende ud fra et ønske om at modtage mere effektiv hjælp. De to næste faktorer rangerer ligeligt, nemlig at få bedre personlig kontakt med hjælperen og desuden at opnå større indflydelse.

Tabel 30: **Ved du, at du kan ...**

	Total	Ja	Nej
... bytte om på tildelte ydelser?	97 100,0%	27 27,8%	70 72,2%
... aftale med hjælper fra gang til gang, hvordan hjælpen udføres?	100 100,0%	27 27,0%	73 73,0%

Svarene viser, at der mangler et udbredt kendskab til muligheden for at bytte om på tildelte ydelser samt at aftale hjælpen fra gang til gang. Usikkerheden gælder både borgere med privat og offentlig leverandør.

Af undersøgelsens skriftlige kommentarer fremgår det, at ordningen ikke fungerer i praksis pga. de mange skift i hjælpere. Det betyder, at næste hjælper, som måske kommer uger senere, oftest ikke er informeret om aftalerne.

Spørgsmål om rehabiliteringsforløb

Tabel 31: Er du i gang med rehabiliteringsforløb?

	Total
	272
Ja, jeg er i gang	52 19,1%
Ja, jeg har været i gang	38 14,0%
Nej	182 66,9%

I forbindelse med udvælgelsen af svarpersoner, blev der lagt særligt vægt på, at der i data skulle være tilstrækkeligt med personer, der havde været eller var i gang med et rehabiliteringsforløb. Derfor blev denne gruppe særligt tilgodeset i udvælgelsen af svarpersoner, og oplysningen om deltagelse i rehabilitering blev også overført til det anonymiserede datasæt, der har været anvendt til analysen.

Tabel 32: Rehabilitering (indkodet)

	Total
	345
Ja	119 34,5%
Nej	226 65,5%

Sammenligning af de to datasæt viser, at en del borgere ikke husker eller forbinder deres træningsaktiviteter med rehabilitering. Ud fra tabel 32 ved vi, at 119 svarpersoner faktisk har deltaget i rehabilitering, men blot 90 personer svarer, at de er eller har været i gang.

Tabel 33: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om rehabiliteringsforløbet?

	Total	Meget enig	Noget enig	Hverken enig eller uenig	Noget uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg har haft indflydelse på målene for forløbet	83 100,0%	27 32,5%	21 25,3%	13 15,7%	7 8,4%	2 2,4%	13 15,7%
Jeg oplever, at sygeplejersker, hjemmehjælpere, terapeuter og visitator har arbejdet sammen om målsætningen for forløbet	95 100,0%	31 32,6%	24 25,3%	8 8,4%	3 3,2%	9 9,5%	20 21,1%
Jeg er tryk ved selvstændigt at arbejde videre med mine mål efter endt forløb	91 100,0%	39 42,9%	15 16,5%	8 8,8%	3 3,3%	3 3,3%	23 25,3%

Kun personer, der selv angav, at de var eller havde været i et rehabiliteringsforløb, blev bedt om at svare på de tre ovenstående spørgsmål. Uanset det, var der imidlertid nogle enkelte svarpersoner, som alligevel bevarede et eller flere spørgsmål i serien. Et flertal på cirka 58% af svarpersonerne oplevede, at det havde haft indflydelse på forløbet, cirka 10 afgav et overvejende negativt svar, mens de sidste 30% svarede neutralt på den ene eller anden måde.

Næsten tilsvarende andel af borgerne oplever, at de forskellige personalegrupper arbejder sammen om at opfylde målsætningen med forløbet. Endelig er det også cirka seks ud af ti personer, der er trygge ved at arbejde videre selvstændigt efter forløbet. For de to nederste spørgsmåls vedkommende er den væsentligste forskydning i svarmønstrene mellem "Hverken eller" og "Ved ikke" svar.

Vi har undersøgt svarene om rehabilitering i forhold til en række baggrundsspørgsmål, fx egenvurderet helbredstilstand, hjemmehjælpsområde og alder, men ikke fundet statistisk signifikante resultater.