



TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN

-
VALLENSBÆK KOMMUNE



DECEMBER - 2020



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. **INTRODUKTION // s. 3**
2. **HOVEDKONKLUSIONER // s. 8**
3. **GENNEMGANG AF RESULTATER I 2020 // s. 27**
4. **DEMOGRAFI // s. 65**
5. **KONTAKT // s. 69**



I. INTRODUKTION

OM MEGAFON A/S

MEGAFON A/S har gennem mere end 25 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

Fokus på kvalitet

MEGAFON A/S er ISO-certificeret*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er

ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er skræddersyet vores kunders behov.

Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter

Læs mere på www.megafon.dk

*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard.

MEGAFON er ISO-20252:2019 certificeret. ISO 20252:2019 er de internationale branche-specifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.



OM UNDERSØGELSEN (1)

Baggrund og formål med undersøgelsen

Vallensbæk Kommune har ønsket at gennemføre en tilfredshedsundersøgelse, der skal registrere den generelle opfattelse af og tilfredshed med kommunens hjemmepleje blandt de ældre i kommunen samt en række specifikke serviceydelser herunder. Undersøgelsen er foretaget af MEGAFON, som i årene 2001-2018 har foretaget en række tilsvarende undersøgelser for Vallensbæk Kommune. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden blandt brugerne af kommunal såvel som privat hjemmepleje.

Målgruppen

Undersøgelsens målgruppe er defineret som borgere i eget hjem som modtager kommunal såvel som privat hjemmepleje i Vallensbæk Kommune.

Undersøgelsens gennemførelse

Undersøgelsen er gennemført som en postal-retourneret spørgeskemaundersøgelse i perioden d. 17 november 2020 til 3. februar 2021. Udsendelse af breve til borgere i Vallensbæk Kommune er sket på baggrund af adresselister fra Vallensbæk Kommune. Samlet set er der udsendt spørgeskemaer til 363 borgere, hvoraf 203 har besvaret det. Dette giver en gennemførelsesprocent på 57%, hvilket må anses som særdeles tilfredsstillende.

OM UNDERSØGELSEN (2)

Kommentering

Der er for hvert enkelt spørgsmål i denne undersøgelse kommenteret på forskelle i relevante baggrundsvariable, såfremt disse er signifikante ved et 95% signifikansniveau, dvs. et konfidensinterval, der med 95% sikkerhed indeholder populationsværdien. Derudover er der kommenteret på forskelle mellem 2018 og 2020 undersøgelserne.

For tilfredshedsspørgsmålene i undersøgelsen er 'ved ikke' og 'kan ikke besvare'-besvarelser udeladt, for at give det mest retvisende billede af tilfredsheden, blandt de respondenter, der har kunnet besvare spørgsmål.

For tilfredshedsspørgsmålene som er stillet på en fempunkts-skala, er der også udregnet et kvalitetstal. Dette er konstrueret således, at den laveste besvarelse ex. *Meget utilfreds* giver scoren 1, hvorefter scoren stiger med 1 per svarkategori og ender på 5 for det mest positive udsagn ex. *Meget tilfreds*. Kvalitetstallet er således gennemsnittet af alle respondenternes besvarelser på denne fempunkts-skala-

I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægnngen af resultater i forhold til procenttal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger.

LÆSEVEJLEDNING

Denne rapport er struktureret således, at der efter dette indledende afsnit om undersøgelsen, følger en kort hovedkonklusion med de væsentligste resultater.

Herefter kommer en grafisk præsentation af resultaterne fordelt på de forskellige indsatsområder i hjemmeplejen.

Efter dette præsenteres resultaterne grafisk og de enkelte spørgsmål i analysen gennemgås med fokus på forskelle på baggrundsspørgsmålene, samt hvorvidt der er sket en udvikling i resultaterne sammenholdt med 2018.

Endelig følger en kort visualisering af de væsentligste baggrundsspørgsmål, samt kontaktinformation om MEGAFONs konsulenter på undersøgelsen.



2. HOVEDKONKLUSIONER

HOVEDKONKLUSIONER

Klar forbedring i den samlede tilfredshed med hjemmepleje/-hjælp

Samlet set angiver næsten 7 ud af 10 (68%), at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje/-hjælp de modtager (spm. 18). Lidt over hver fjerde angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, mens kun 4% er utilfredse eller meget utilfredse. **Tilfredsheden er således relativt høj, samtidigt med at utilfredsheden er meget lav.** Dette må således ses som **et positivt resultat.** Derudover ses der **en markant fremgang i andelen af tilfredse/meget tilfredse fra 55% i 2018 og til 68% i 2020.** Dette afspejler sig også i en stigning i kvalitetstallet (fra 3,62 i 2018 og til 3,84 i 2020).

Mere end 8 ud af 10 er tilfredse med hjælp til personlig pleje

85% af de borgere der modtager hjælp til personlig pleje, er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de modtager (spm. 03). Kun 4% er utilfredse eller meget utilfredse, mens 12% hverken er tilfredse eller utilfredse. Det giver et kvalitetstal på 4,06, hvilket også **vidner om et meget flot resultat.** For den personlige pleje er der sket en **signifikant fremgang i tilfredsheden med 'Bad'** (spm. 01), som er steget fra 68% tilfredse/meget tilfredse i 2018 og til 86% i 2020. Dette giver også en stigning i kvalitetstallet fra 3,81 til 4,16)

For den praktiske hjælp er tilfredsheden lidt lavere – men i klar forbedring

6 ud af 10 (62%) borgere, der modtager praktisk hjælp, svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse (spm. 06). Omtrent en tredjedel (30%) er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 8% er utilfredse. Der ses en **tydelig fremgang i tilfredsheden med praktisk hjælp**, sammenlignet med 2018 (fra 49% i 2018 og til 62% i 2020). Denne fremgang afspejler sig også i en stigning i kvalitetstallet fra 3,50 i 2018 og til 3,73 i 2020. Selvom tilfredsheden ikke pt. er på niveau med tilfredsheden for den personlige pleje, er den altså undervejs i **en positiv udvikling.** Samtidigt er der sket en **tilfredshedsstigning hvad angår 'Rengøringshjælp'** som er steget fra 44% i 2018 og til 60% i 2020. Denne stigning ses også i kvalitetstallet, der er steget fra 3,39 i 2018 og til 3,68.



HOVEDKONKLUSIONER

Næsten 8 ud af 10 borgere er tilfredse med maden

77% af de borgere der modtager mad, svarer at de er tilfredse eller meget tilfredse med maden. Hver 5. (21%) er hverken tilfredse eller utilfreds, mens 2% er utilfredse. Dette er et flot resultat og de få utilfredse vidner om, at **borgerne grundlæggende er glade for den mad de modtager.**

Kun hver 5. oplever, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem, mens næsten hver 4. har oplevet udsættelser

20% svarer, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem (spm. 09). Dette tal kan **muligvis anses som for lavt, da kun 28% svarer, at de oplever, at den hjælp de får er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer** (spm. 10). Samtidigt er det næsten hver 4. (24%) der svarer, at deres hjemmepleje har været udsat inden for det seneste år (spm. 11).

Hjælperne opleves som omsorgsfulde, respektfulde – det giver en god relation

80% af borgerne svarer, at hjælperne udviser respekt overfor dem (spm. 12), mens 73% svarer, at hjælperne er omsorgsfulde over for dem (spm. 13). Ser man på andelen der oplever, at de har en god relation til deres faste hjælpere, er denne også meget høj (82%) (spm. 14). Borgerne har altså en **positiv oplevelse af det menneskelige møde med hjælperne.**

Kun omtrent hver 7. er blevet mere selvhjulpne – men tilfredsheden med hjælp til selvhjælp er relativt høj

15% svarer, at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne ift. daglige gøremål, mens 49% svarer, at de hverken er blevet mere eller mindre selvhjulpne og 36% er blevet mindre eller meget mindre selvhjulpne (spm. 17).

Selvom det således kun er relativt få borgere, der oplever, at de generelt er blevet mere selvhjulpne, er tilfredsheden med hjælp til selvhjælp relativt høj. Således er 83% tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp til selvhjælp de har modtaget ifbm. personlig pleje (spm. 15), mens 68% er tilfredse når det kommer til praktiske gøremål (spm. 16).



HOVEDKONKLUSIONER

Mere end 3 ud 4 borgere kender til det frie valg

77% af borgerne svarer, at de ved, at de frit kan vælge mellem private og kommunale leverandører, når det kommer til deres hjemmepleje.

Lidt færre ved at de må have pårørende med til visitationsbesøg - dog bred tilfredshed med visitation

69% svarer, at de ved visitationsbesøget blev orienteret om, at de måtte have pårørende med til samtalen (*spm. 22*). Dog er der stadig relativt bred tilfredsheden med det seneste visitationsbesøg (*spm. 21*). Således svarer 79% at de tilfredse eller meget tilfredse, mens kun 6% angiver, at de var utilfredse eller meget utilfredse med den seneste visitation.

Klart størstedelen føler sig ikke ensomme

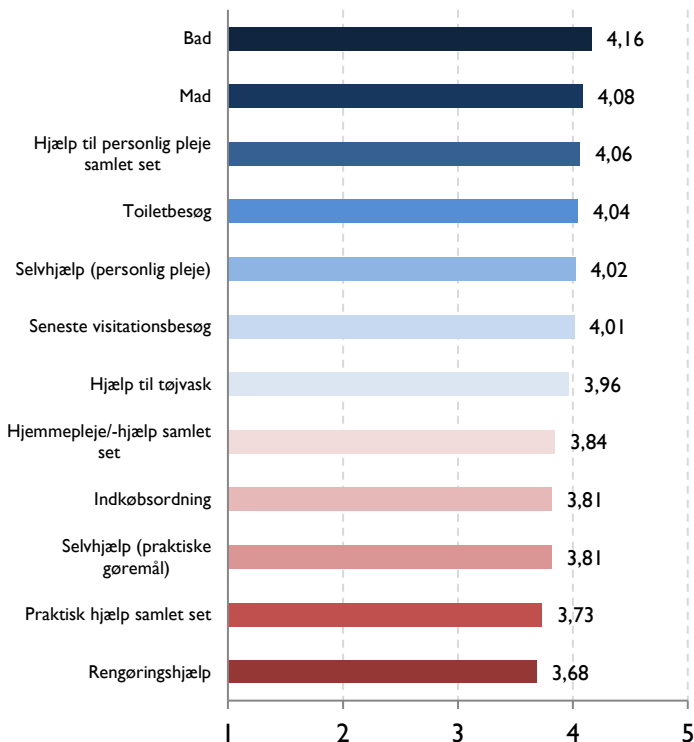
Ser man på de tre spørgsmål omkring ensomhed i undersøgelsen ses det, at 12% ofte savner nogen at være sammen med (*spm. 27*), mens 11% angiver, at de ofte føler sig isoleret fra andre. Ligeledes 11% svarer, at de ofte føler sig udenfor (*spm. 28*).

På baggrund af disse besvarelser er der udregnet en ensomhedsscore for hver enkelt borger i undersøgelsen. Her ses det, at 12% af borgerne der modtager hjælp i Vallensbæk Kommune kan beskrives som værende ensomme. Spørgsmålet er ikke stillet tidligere, men udviklingen vil kunne monitoreres over tid. I en evt. efterfølgende kvalitativ undersøgelse, vil det være oplagt at spørge ind til, hvad der er årsagerne til oplevelsen af ensomhed.



SAMLEDE KVALITETSTAL

Kvalitetstal



Udvikling ift. 2018



De kvalitetstal hvor hjemmeplejen scorer højest er tilfredsheden med 'Bad' (4,16), 'Mad' (4,08) og 'Hjælp til personlig pleje samlet set' (4,06).

De parametre der scorer lavest er 'Rengøringshjælp' (3,68), 'Praktisk hjælp samlet set' (3,73) og 'Selvhjælp (praktisk gøremål)' (3,81).

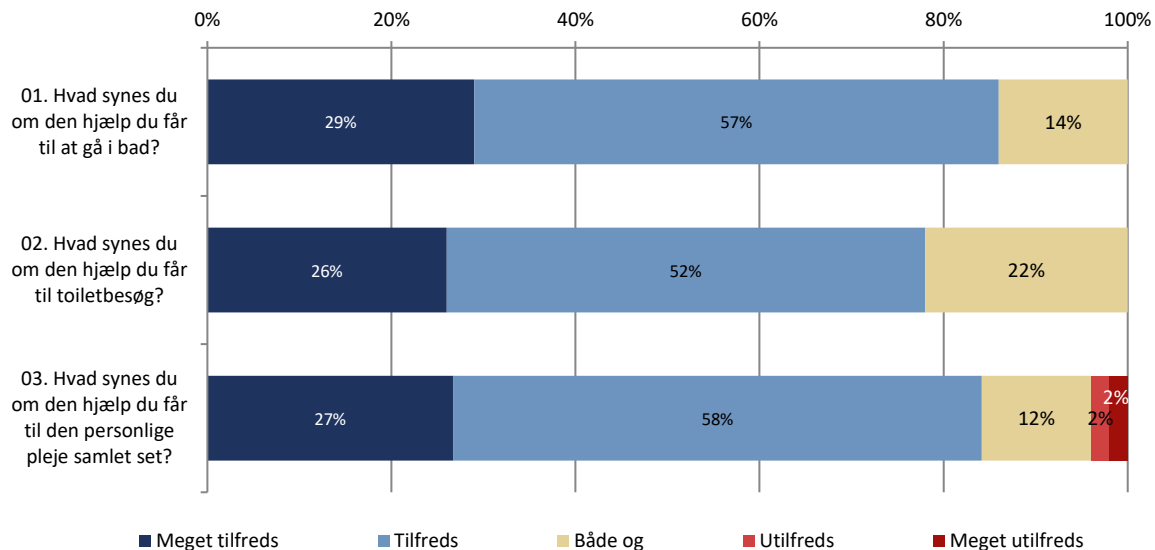
Ser man på udviklingerne sammenlignet med 2018 er der sket en signifikant positiv udvikling for kvalitetstallene på 'Bad', 'Hjemmepleje/-hjælp samlet set', 'Praktisk hjælp samlet set' og 'Rengøringshjælp'.

Samtidigt er der ikke sket nogen signifikante negative udviklinger. Dette vidner om, at der overordnet set er sket en forbedring i tilfredsheden sammenlignet med 2018.



2.1 SAMLEDE RESULTATER PR. OMRÅDE 2020

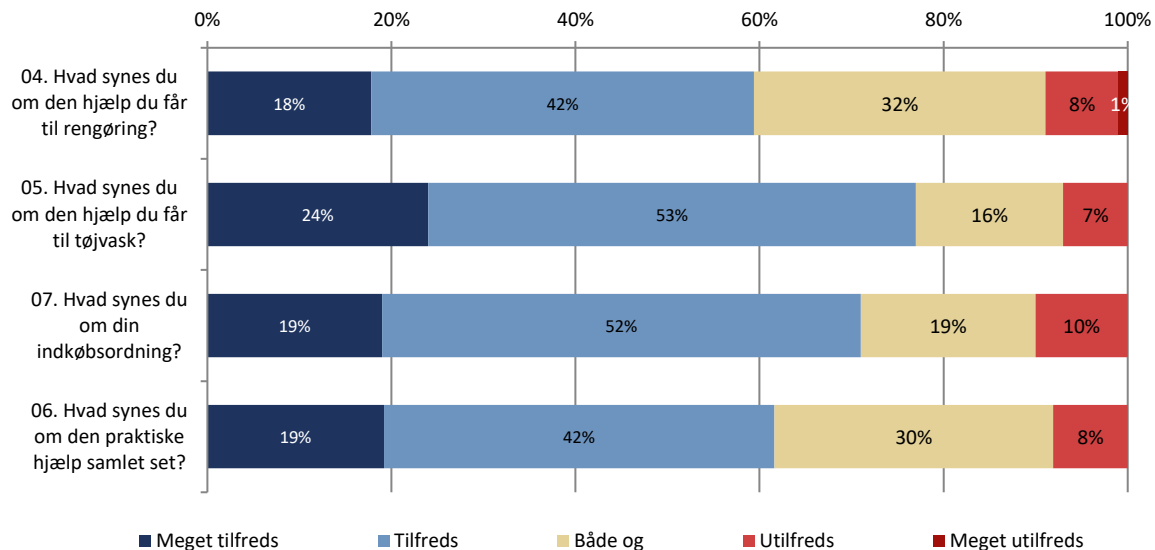
SAMLEDE RESULTATER FOR PERSONLIG PLEJE



Andelen af tilfredse/meget tilfredse på området personlig pleje ligger samlet set på 85%.

Tilfredsheden med hjælpen til at gå i bad er på 86%, mens tilfredsheden med hjælp til toiletbesøg (78%) er lidt lavere.

SAMLEDE RESULTATER FOR PRAKTISK HJÆLP OG INDKØB

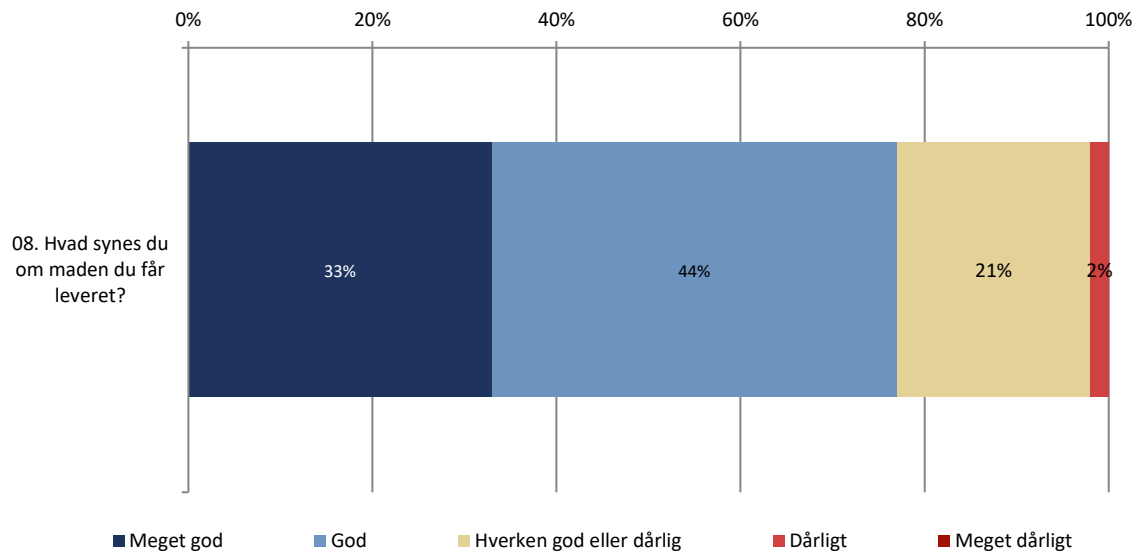


Samlet set er mere end 6 ud af 10 (62%) tilfreds med den praktiske hjælp.

Hjælpen med tøjvask scorer højest, her er næsten 8 ud af 10 (78%) tilfredse.

Herefter følger tilfredsheden med indkøbsordningen med 71% tilfredse og tilfredsheden med hjælp til rengøring med 60% tilfredse.

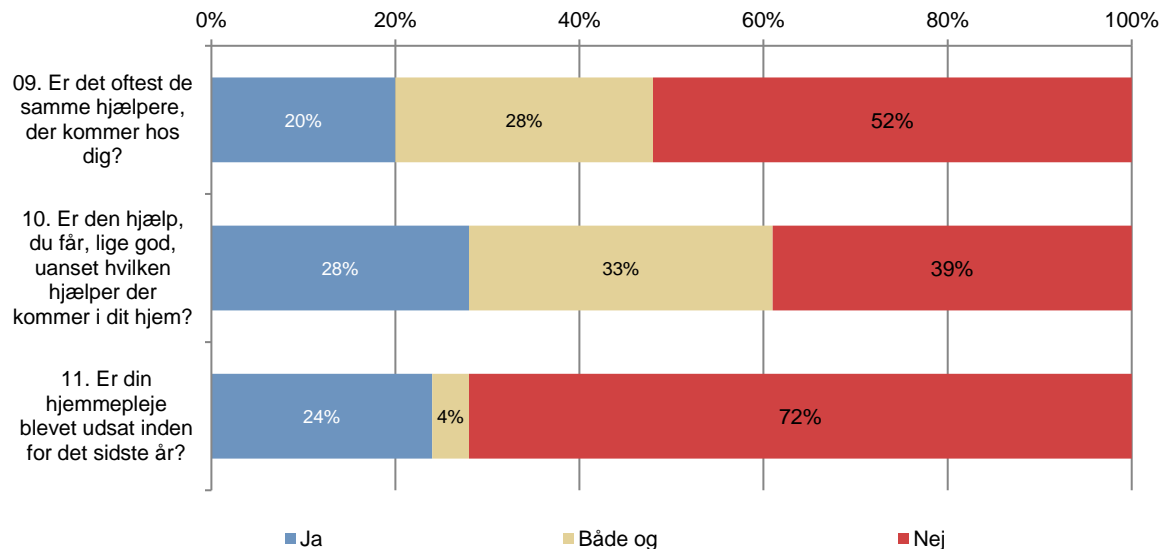
SAMLEDE RESULTATER FOR MAD



Maden, der bliver leveret, opnår en tilfredshedsandel på knap 8 ud af 10.

Således angiver 77% at maden er god/meget god.

SAMLEDE RESULTATER FOR PRAKTISKE FORHOLD

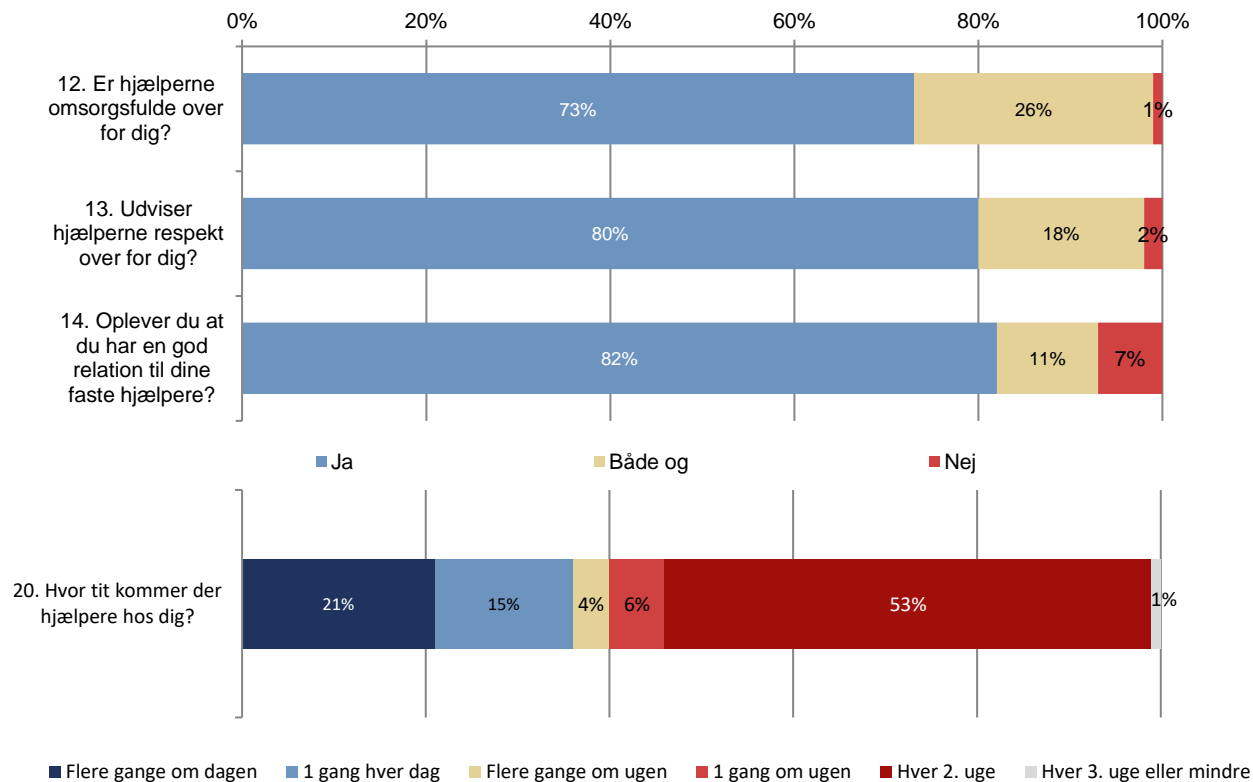


Hvert femte (20%) oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

28% finder hjælpen lige god, uanset hvem der kommer.

Godt hver fjerde (24%) har oplevet at få hjemmeplejen udsat inden for det seneste år.

SAMLEDE RESULTATER FOR HJÆLPERNE

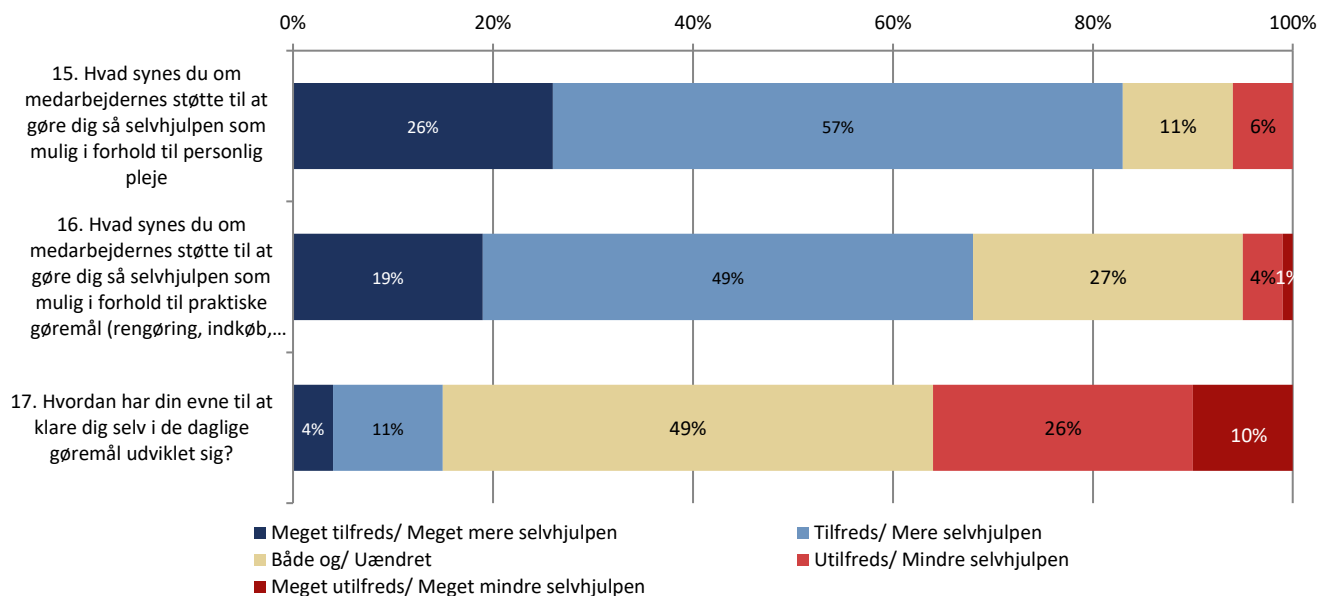


Overordnet set opleves hjælperne som omsorgsfulde (73%) og respektfulde (80%).

Dette medvirker også, at mere end 4 ud af 5 (82%), svarer, at de oplever at have en god relation til deres faste hjælpere.

Ser man på besøgsfrekvensen er det en femtedel, der har besøg flere gange om dagen (21%), mens det omvendt er halvdelen (53%), der kun har besøg hver anden uge.

SAMLEDE RESULTATER FOR HJÆLP TIL SELVHJÆLP

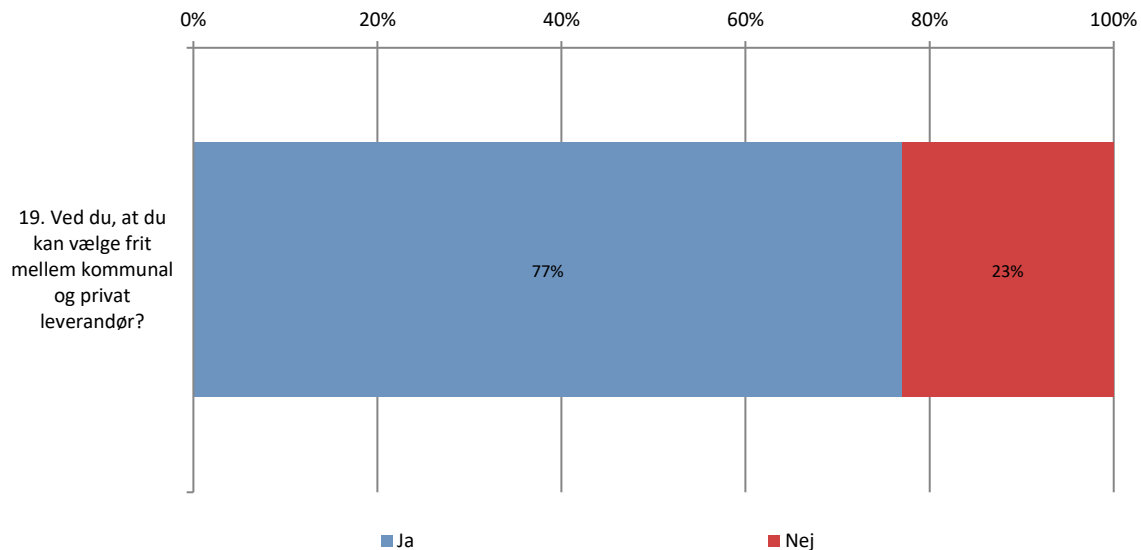


Flest er tilfredse med den støtte de får til at blive så selvhjulpne som muligt i forhold til personlig pleje (83%).

Herefter følger 68% som er tilfredse med medarbejdernes støtte til at blive så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål.

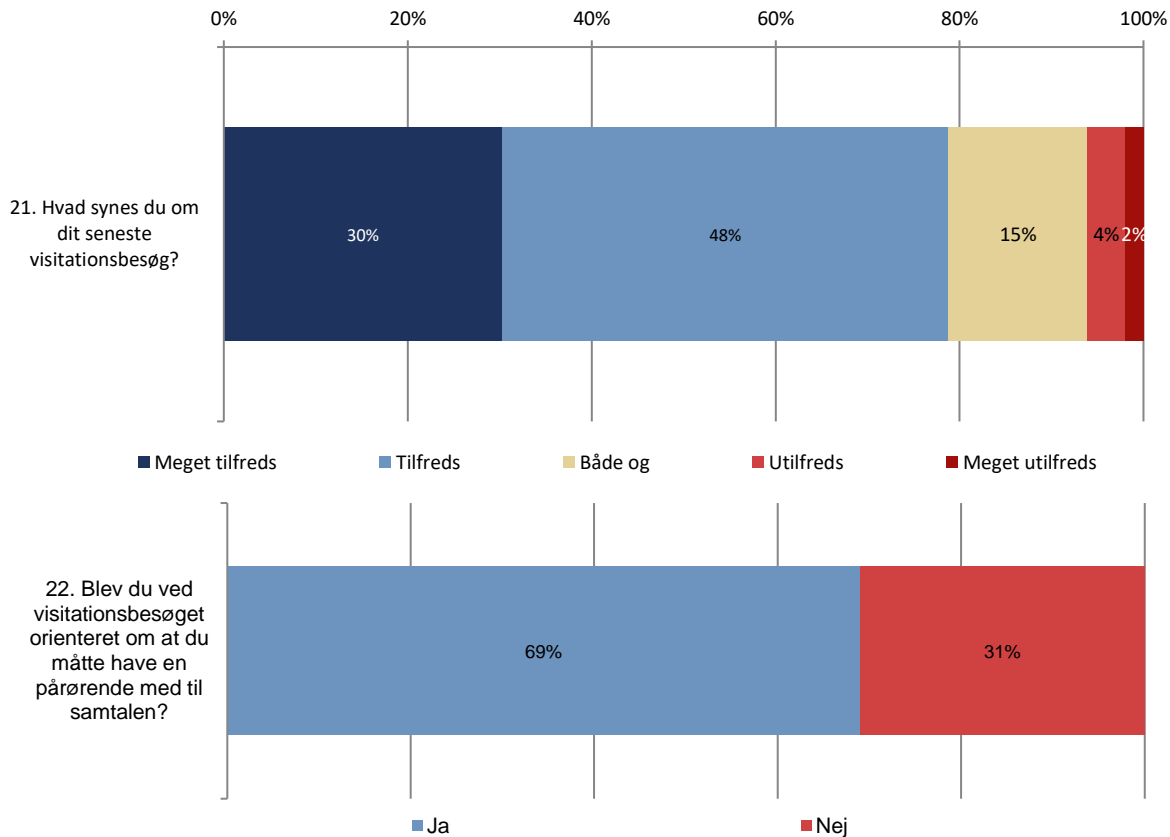
15% af borgerne angiver, at deres evner til at klare de daglige gøremål har udviklet sig i retning af at de er blevet mere selvhjulpne.

SAMLEDE RESULTATER FOR DET FRIE VALG



Mere end 3 ud af 4 (77%) er klar over, at man frit kan vælge mellem kommunal og privat hjemmepleje.

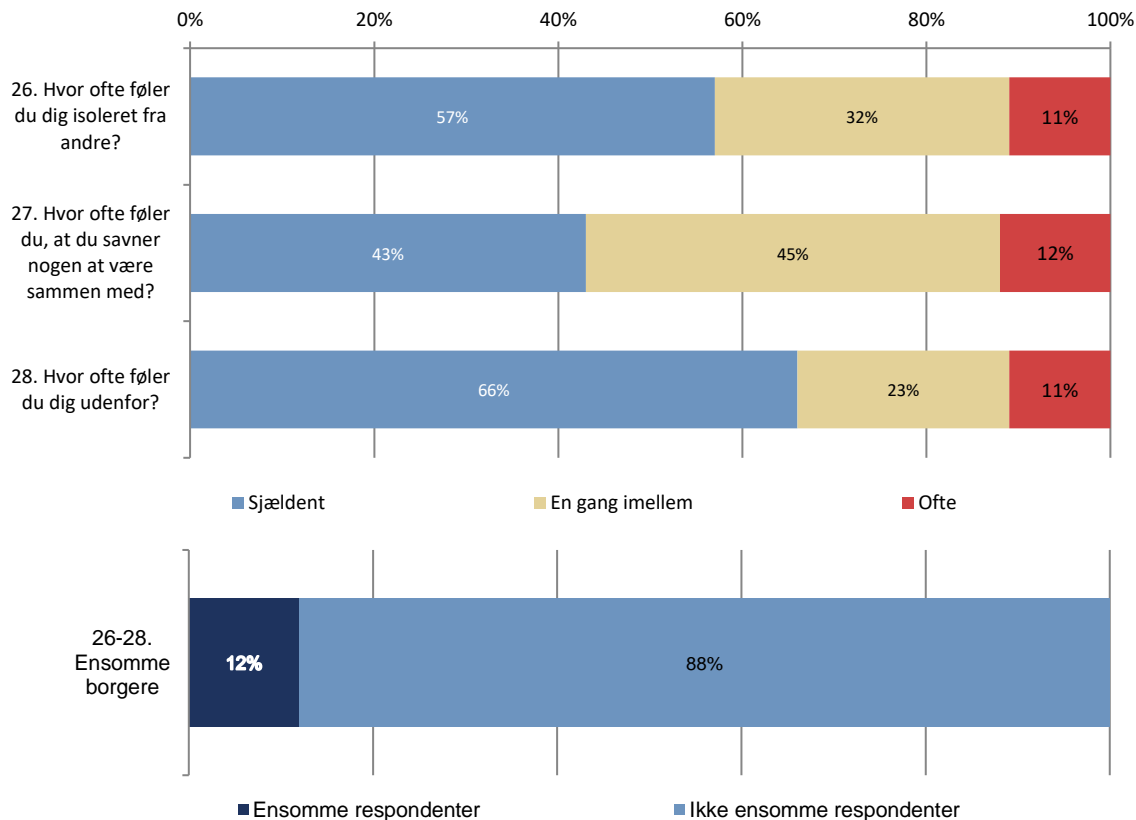
SAMLEDE RESULTATER FOR VISITATION



Næsten otte ud af 10 (79%) er tilfredse med deres seneste visitationsbesøg.

69% oplevede at blive orienteret om, at de måtte have en pårørende med til samtalen.

SAMLEDE RESULTATER FOR ENSOMHED



Ser man på de forskellige ensomhedsfaktorer, så angiver flest, at de ofte savner nogen at være sammen med (12%).

Herefter følger 11%, der ofte oplever, at de føler sig isoleret fra andre, mens ligeledes 11% svarer, at de ofte føler sig udenfor.

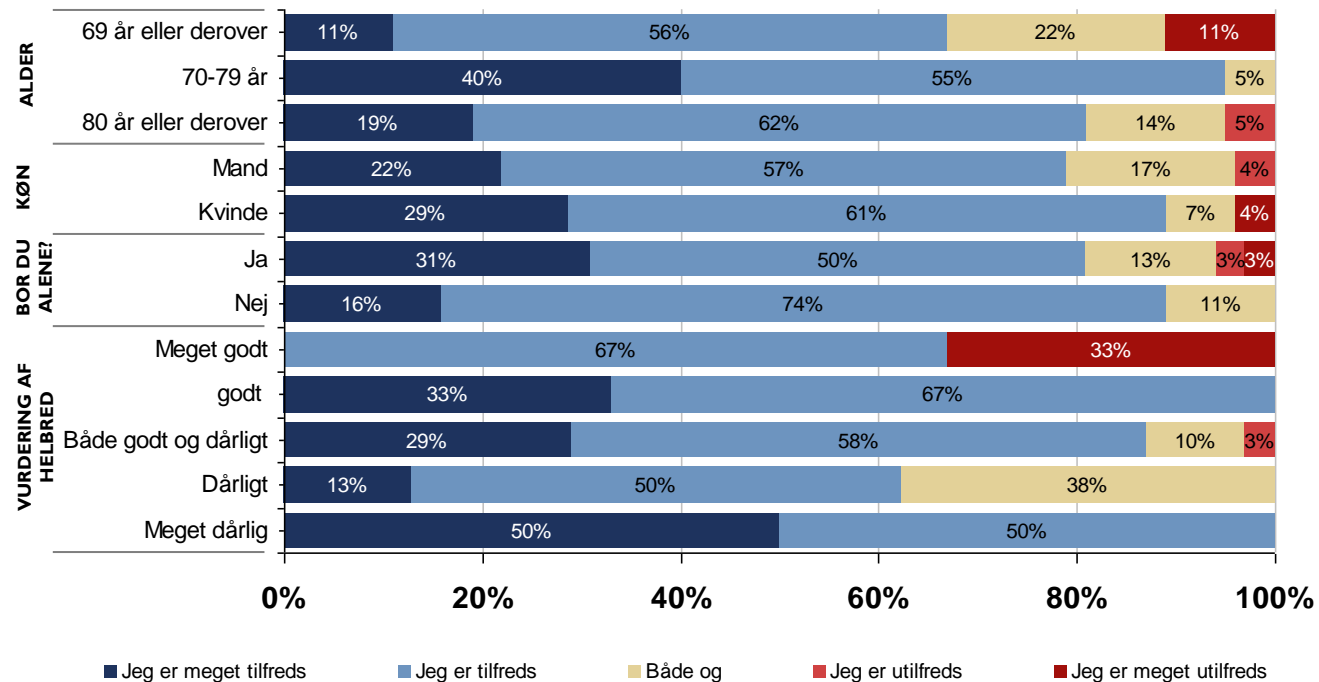
På baggrund af svarene i disse tre spørgsmål er borgerne blevet inddelt i ensomme og ikke-ensomme respondenter. Her ses det, at 12% af borgerne i undersøgelsen kan betragtes som ensomme.

For en uddybning af dette henvises der til slide 63.



2.1: TILFREDSHED FORDELT PÅ BAGGRUND I 2020

TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE FORDELT PÅ BAGGRUND

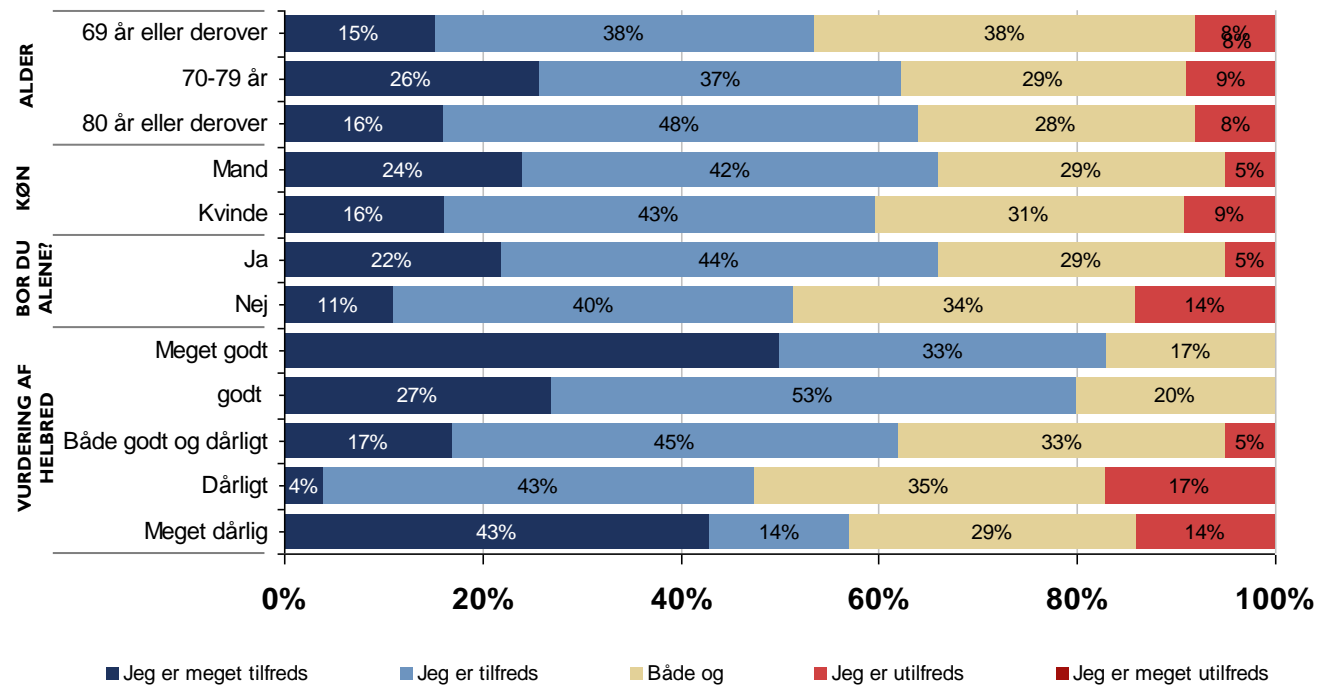


Tilfredsheden med den personlige pleje samlet set er størst i aldersgruppen 70-79 år, hvor 95% er tilfredse/meget tilfredse.

De andre aldersgrupper adskiller sig ikke signifikant fra gennemsnittet på 85%.

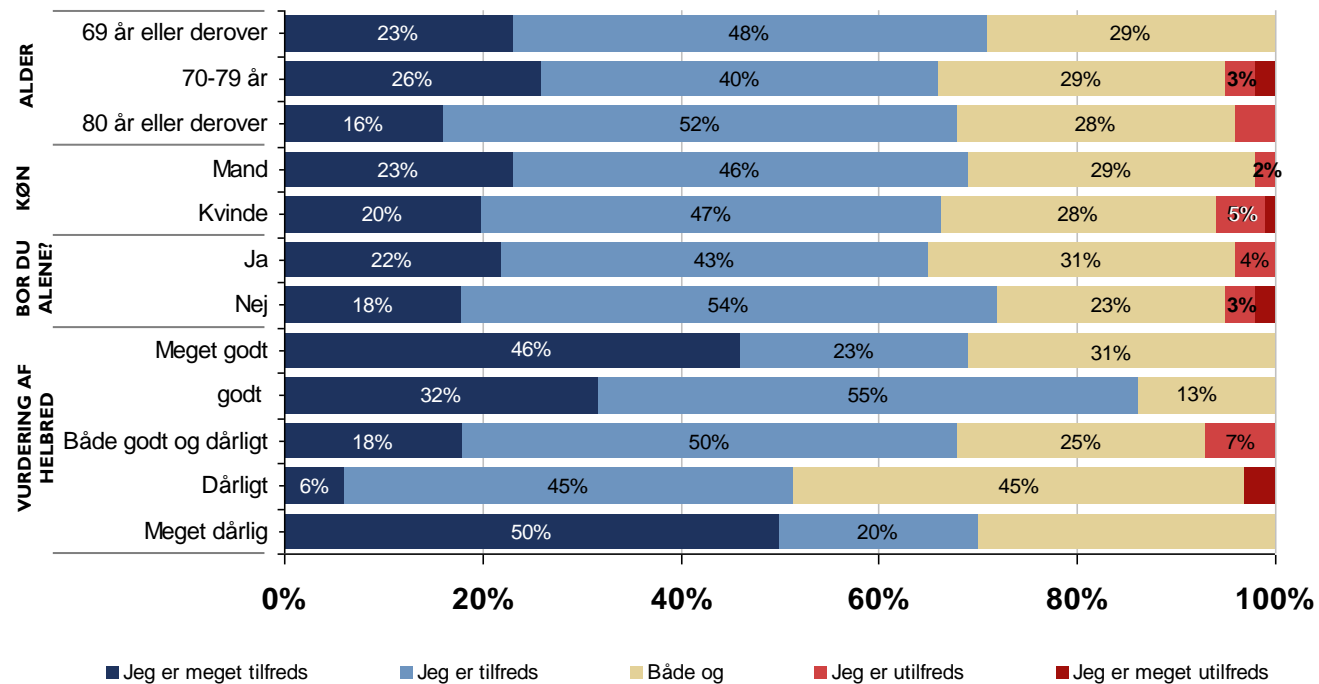
Borgerne, der vurderer deres eget helbred som godt skiller sig ud. Her er alle tilfredse/meget tilfredse (100%).

TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP FORDELT PÅ BAGGRUND



Ser man på den samlede vurdering af den praktiske hjælp, adskiller tilfredsheden sig ikke på baggrund af nogen af disse bagvedliggende faktorer.

TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN FORDELT PÅ BAGGRUND



Den samlede tilfredshed med hjemmeplejen viser sig at variere med borgerens oplevelse af sit eget helbred.

Således er signifikant flere med godt helbred tilfredse/meget tilfredse (86%), sammenholdt med gennemsnittet på 67%.

Omvendt er andelen lavere blandt borgere, der vurderer at have et dårligt helbred (52%).

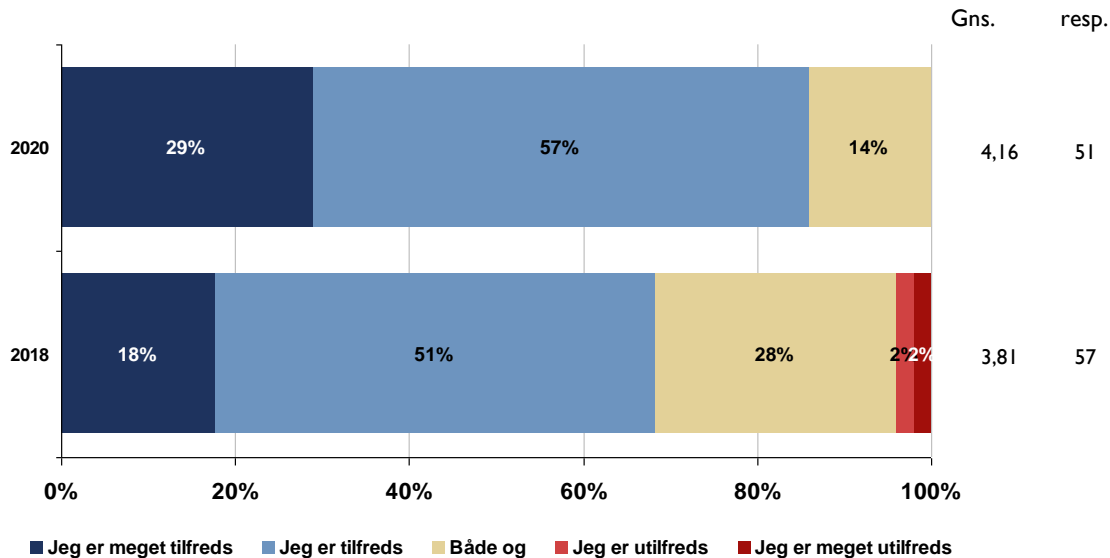


3. GENNEMGANG AF RESULTATER I 2020 – SAMMENLIGNET MED 2018



3.1: PERSONLIG PLEJE

01. HVAD SYNES DU OM DEN HJÆLP DU FÅR TIL AT GÅ I BAD?



Samlet set er 86% af borgerne tilfredse (57%) eller meget tilfredse (29%) med den hjælp, de får til at gå i bad. 14% er både tilfredse og utilfredse, mens 0% er utilfredse (0%) eller meget utilfredse (0%).

Det giver et samlet kvalitetstal på 4,16.

2020 vs 2018

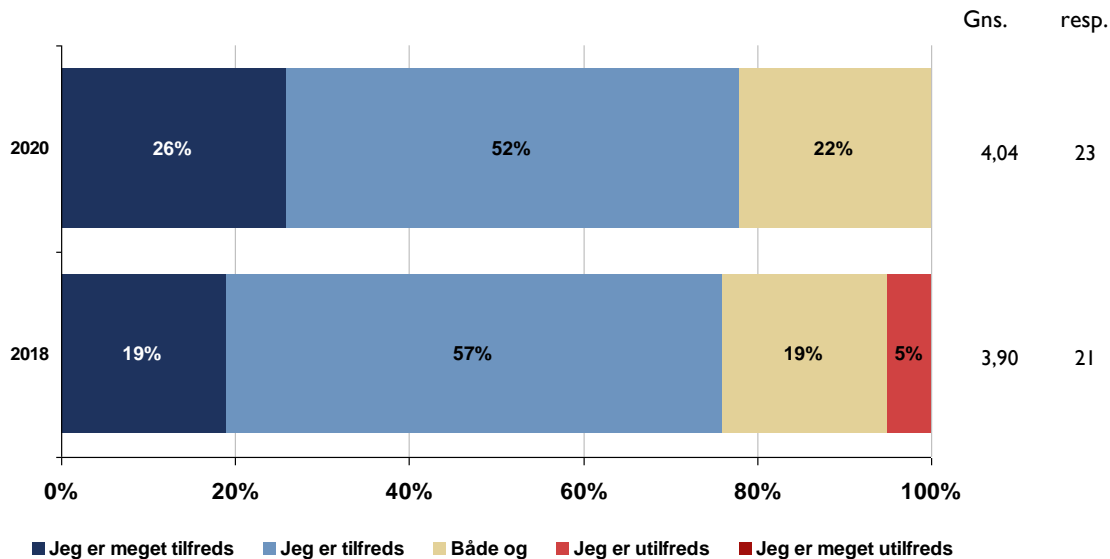
Sammenlignet med 2018, er der sket en signifikant stigning i andelen af tilfredse/meget tilfredse (fra 68% i 2018 og til 86% i 2020).

Den samme tendens ses i kvalitetstallet som er steget fra 3,81 i 2018 og til 4,16 i 2020.



Borgere der modtager hjælp fra Solkystens rengøring og pleje skiller sig ud med signifikant flere tilfredse/meget tilfredse (100%), sammenholdt med gennemsnittet på 86%.

02. HVAD SYNES DU OM DEN HJÆLP DU FÅR TIL TOILETBESØG?



Angående hjemmeplejens hjælp til toiletbesøg svarer 78% af borgerne, at de er tilfredse (52%) eller meget tilfredse (26%).

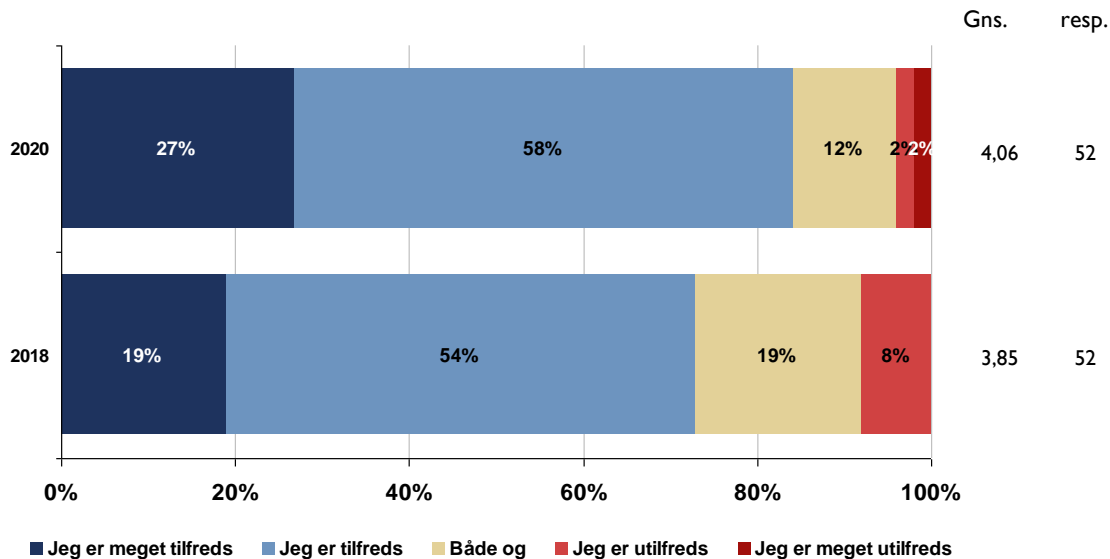
22% svarer 'både og', mens 0% også her er utilfredse (0%) eller meget utilfredse (0%) er utilfredse.

Samlet set afspejler dette sig i et kvalitetstal på 4,04,

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket noget signifikant udvikling i dette års undersøgelse.

03. HVAD SYNES DU OM DEN HJÆLP DU FÅR TIL DEN PERSONLIGE PLEJE SAMLET SET?



Når borgerne skal vurdere den personlige pleje fra hjemmehjælpen samlet set, svarer 85%, at de er tilfredse (58%) eller meget tilfredse (27%). 12% svarer 'både og', mens 4% er utilfredse (2%) eller meget utilfredse (2%).

Denne svarfordeling giver et samlet kvalitetstal på 4,06.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket noget signifikant udvikling i dette års undersøgelse.

Alder

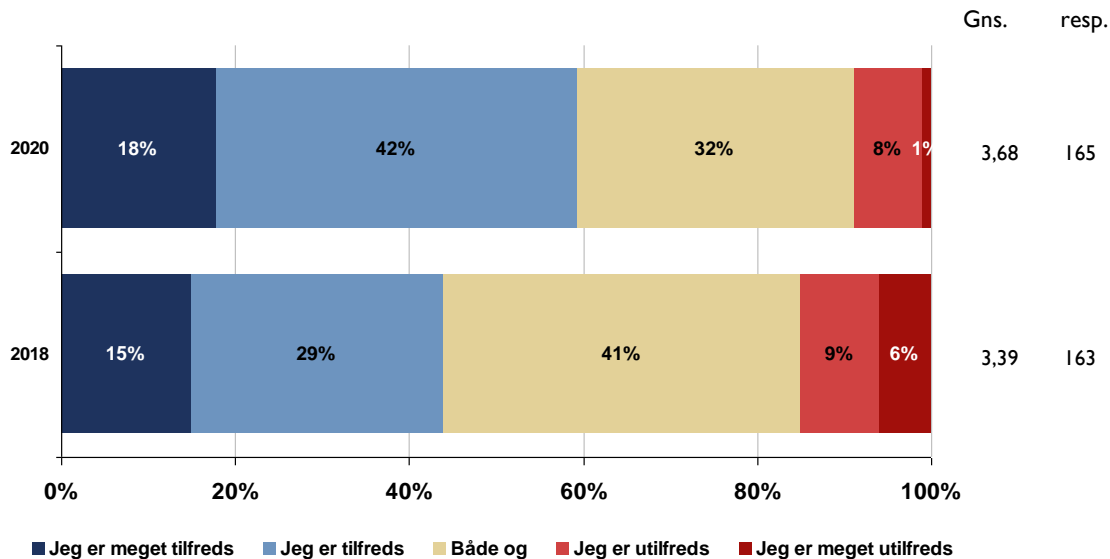


Flere af de 70-79-årige svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse (95%), sammenlignet med gennemsnittet på 85%.



3.2: PRAKTISK HJÆLP

04. HVAD SYNES DU OM DEN HJÆLP DU FÅR TIL RENGØRING?



Borgernes tilfredshed med den hjælp, de modtager til rengøring, er samlet set på 60%, hvoraf 42% er tilfredse og 18% meget tilfredse.

Yderligere 32% svarer 'både og', mens 8% er utilfredse (8%) eller meget utilfredse (1%).

Samlet set giver det et kvalitetstal på 3,68.

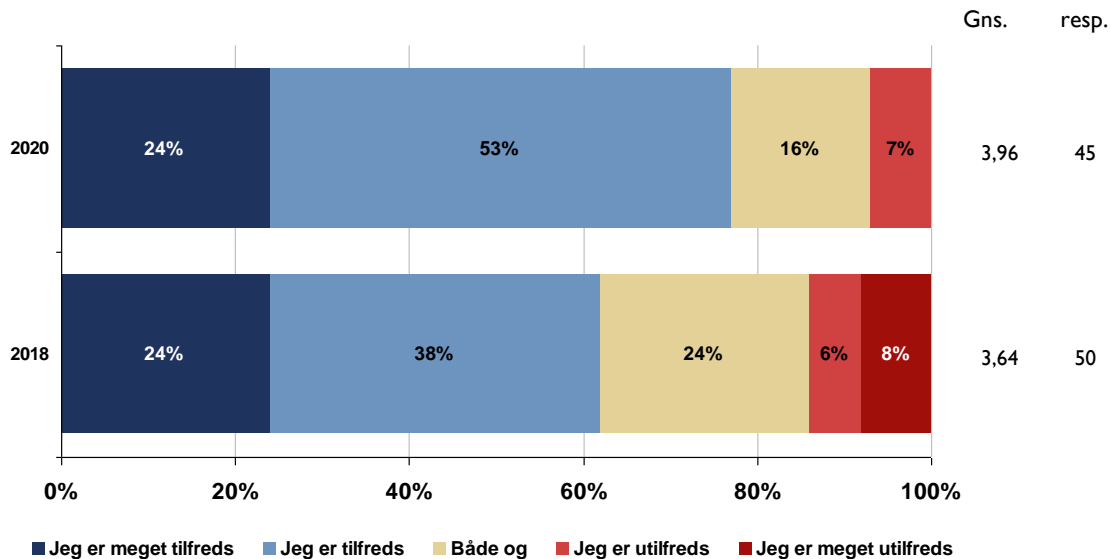
2020 vs 2018

Andelen af tilfredse/meget tilfredse er steget signifikant fra 2018 (44%) og til 2020 (60%).

Samtidigt er der sket et fald i andelen af meget utilfredse fra 6% i 2018 og til kun 1% i 2020.

Denne positive udvikling ses også i stigningen i kvalitetstal (fra 3,39 i 2018 til 3,68 i 2020).

05. HVAD SYNES DU OM DEN HJÆLP DU FÅR TIL TØJVASK?



78% af borgerne er tilfredse (53%) eller meget tilfredse (24%) med den hjælp de får til tøjvask. 16% svarer, at de både er tilfredse og utilfredse, mens 7% angiver at være utilfredse. Ingen borgere svarer, at de er meget utilfredse.

Det udmønter sig i et kvalitetstal på 3,96,

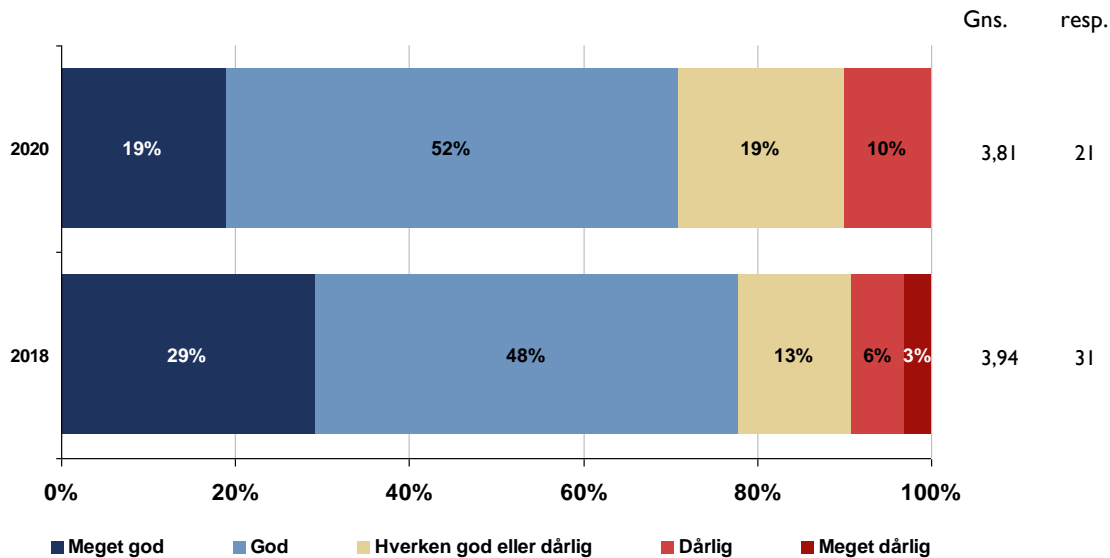
2020 vs 2018

Der er ingen signifikant forskel i resultaterne for dette års undersøgelse og 2018-undersøgelsen.



Flere borgere med et godt/meget godt selv vurderet helbred svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse (100%), sammenlignet med gennemsnittet på 78%.

07. HVAD SYNES DU OM DIN INDKØBSORDNING?



Borgerne er ganske glade for deres indkøbsordninger. Således svarer 71%, at deres indkøbsordning er god (52%) eller meget god (19%).

19% svarer, at den hverken er god eller dårlig, mens 10% angiver at deres indkøbsordning er dårlig. Ingen svarer meget dårlig til dette spørgsmål.

Kvalitetstallet ender således på 3,81.

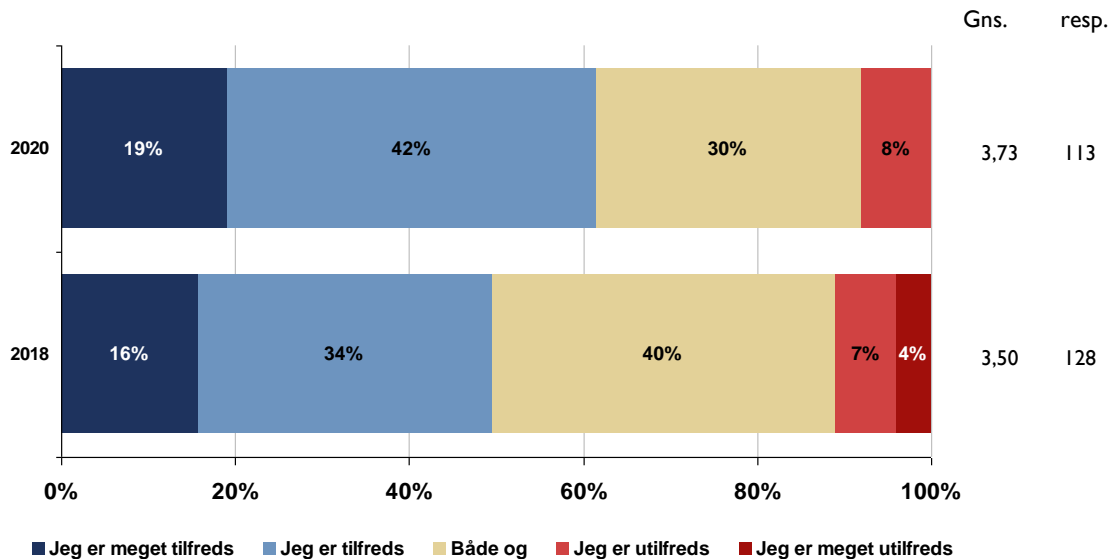
2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikant udviklinger i dette års resultat.



Flere mænd (90%) end kvinder (50%) svarer, at deres indkøbsordning er god/meget god.

06. HVAD SYNES DU OM DEN PRAKTISKE HJÆLP SAMLET SET?



62% af borgerne svarer, at de er tilfredse (42%) eller meget tilfredse (19%) med den praktiske hjælp samlet set.

30% svarer 'både og', mens 8% angiver at være utilfredse (8%). Heller ikke her angiver nogen, at være meget utilfredse.

Kvalitetstallet ender på 3,73,

2020 vs 2018

Der ses en signifikant stigning i andelen af tilfredse/meget tilfredse fra 49% i 2018 og til 62% i 2020.

Det samme ses i kvalitetstallet, som er steget fra 3,50 i 2018 og til 3,73 i 2020.



Flere i fra Hjemmeplejen, Syd svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse (79%), sammenlignet med gennemsnittet på 62%.

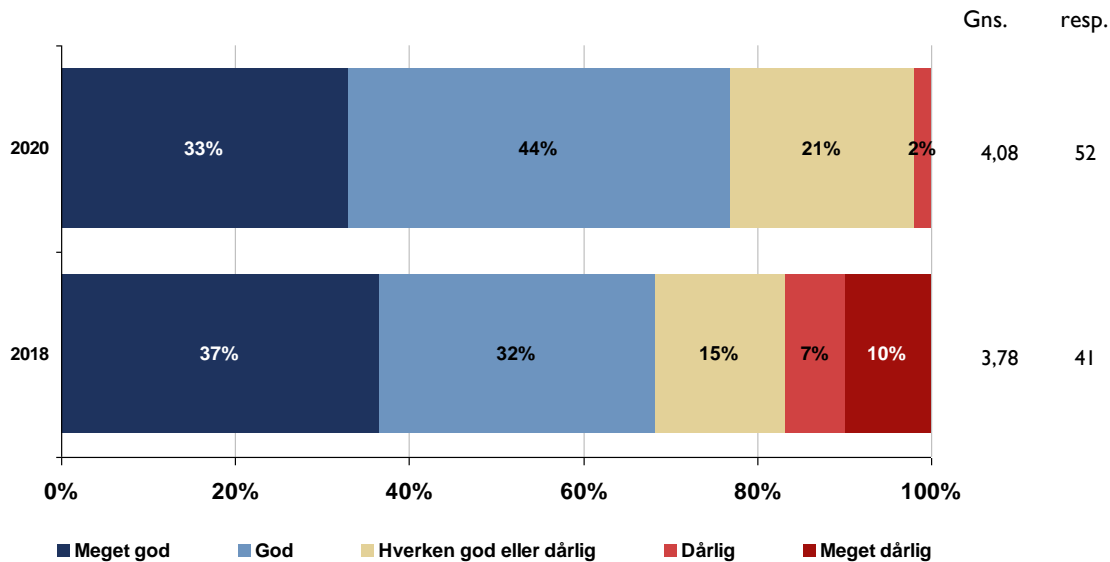
Kommunal
Privat

Flere med kommunal (68%) end privat (45%) hjemmepleje/-hjælp svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse.



3.3: MAD

08. HVAD SYNES DU OM MADEN DU FÅR LEVERET?



Knapt syv ud af ti borgere (77%) synes, at den mad de får leveret er god (44%) eller meget god (33%).

21% svarer, at de hverken synes maden er god eller dårlig, mens 2% angiver, at maden er dårlig (2%), mens ingen synes, at den er meget dårlig.

Det giver et samlet kvalitetstal på 4,08.

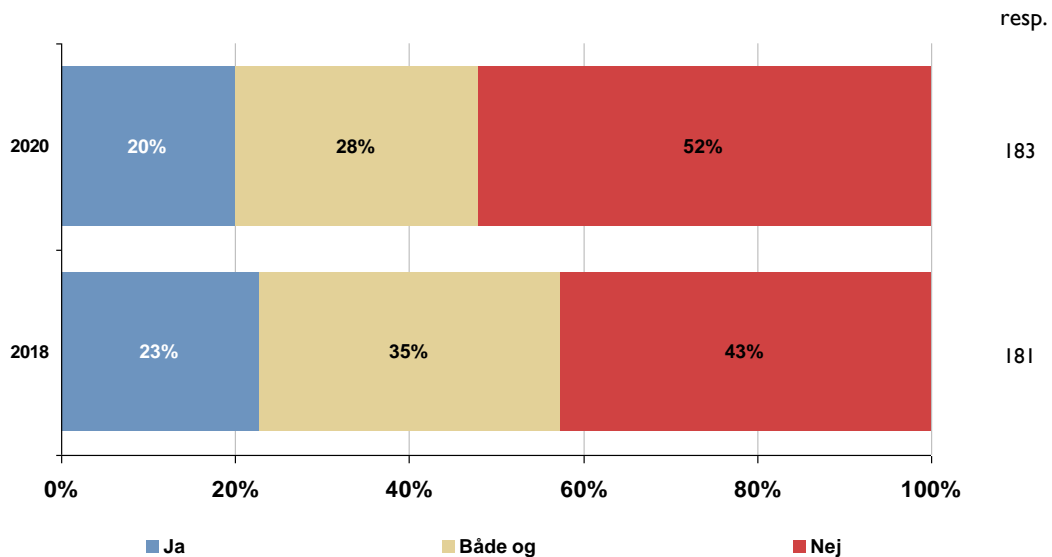
2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikante udviklinger i dette års undersøgelse.



3.4: PRAKTISKE FORHOLD

09. ER DET OFTEST DE SAMME HJÆLPERE, DER KOMMER HOS DIG?



Hver femte (20%) af borgerne svarer ja til, at det oftest er de samme hjemmehjælpere, der kommer hos dem. 28% svarer 'både og', mens over halvdelen (52%) svarer nej til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018, er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

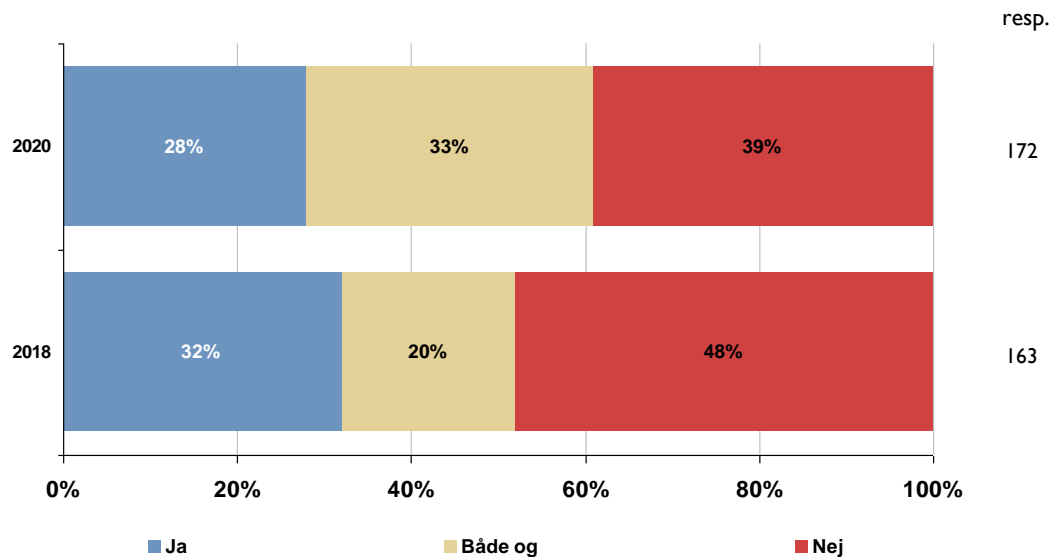


Flere borgere der modtager hjælp fra Solkystens Rengøring og Pleje svarer, at det oftest er den samme hjælper (41%), sammenholdt med gennemsnittet på 20%.

Kommunal
Privat

Flere med privat(38%) og færre med kommunal (14%) hjemmepleje/-hjælp svarer 'ja' til at det oftest er de samme hjælpere.

10. ER DEN HJÆLP, DU FÅR, LIGE GOD, UANSET HVILKEN HJÆLPER DER KOMMER I DIT HJEM?



Lidt over hver fjerde (28%) af borgerne svarer ja til, at den hjælp de modtager er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

33% svarer 'både og', mens 39% mener, at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der sket en stigning i andelen der svarer 'både og' (fra 20% i 2018 of til 33% i 2020).



Flere blandt borgerne med et dårligt/meget dårligt helbred svarer 'nej' (53%), sammenlignet med gennemsnittet på 39%,

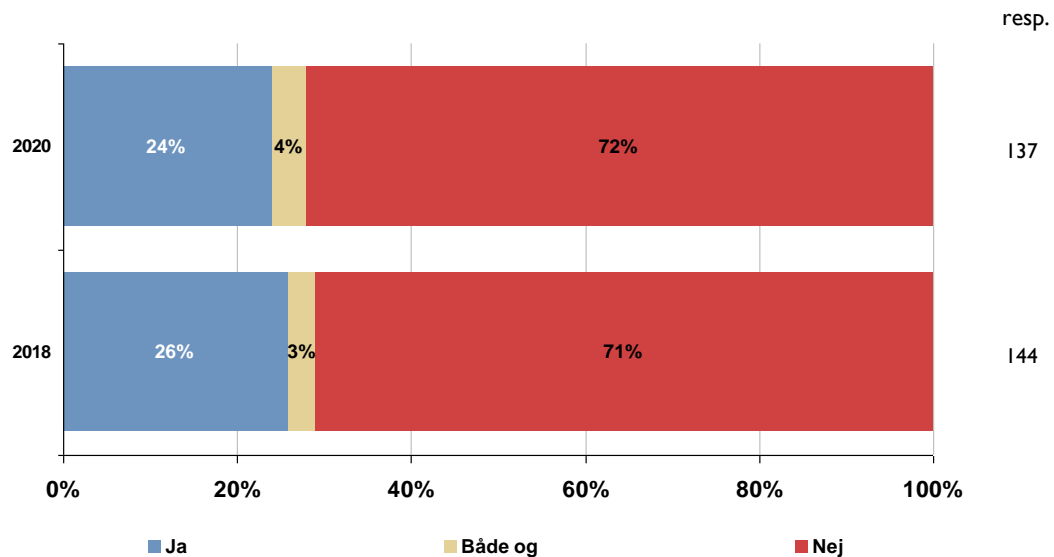


Flere der modtager hjælp fra Hjemmeplejen, Nord (48%) og færre der modtager fra Solkystens Rengøring og Pleje (12%) svarer 'ja', sammenholdt med gennemsnittet på 28%.

Kommunal
Privat

Flere med kommunal (32%) og færre med privat (15%) hjemmepleje/-hjælp svarer 'ja' til at hjælpen er lige god uanset hvilken hjælper der kommer.

II. ER DIN HJEMMEPLEJE BLEVET UDSAT INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?



Omtrent hver fjerde borger (24%) har oplevet, at deres hjemmepleje er blevet udsat inden for det sidste år. 4% svarer 'både og', mens 72% svarer nej til dette.

2020 vs 2018

For dette spørgsmål er dette års resultater på samme niveau som resultaterne i 2018-undersøgelsen.

Alder



Andelen der svarer, at de ikke har oplevet at hjemmeplejen har været udsat stiger med alderen. Således er det kun 54% af de 60-69-årige, der ikke har oplevet det, hvorefter andelen stiger løbende og ender på 94% blandt de 90+-årige.

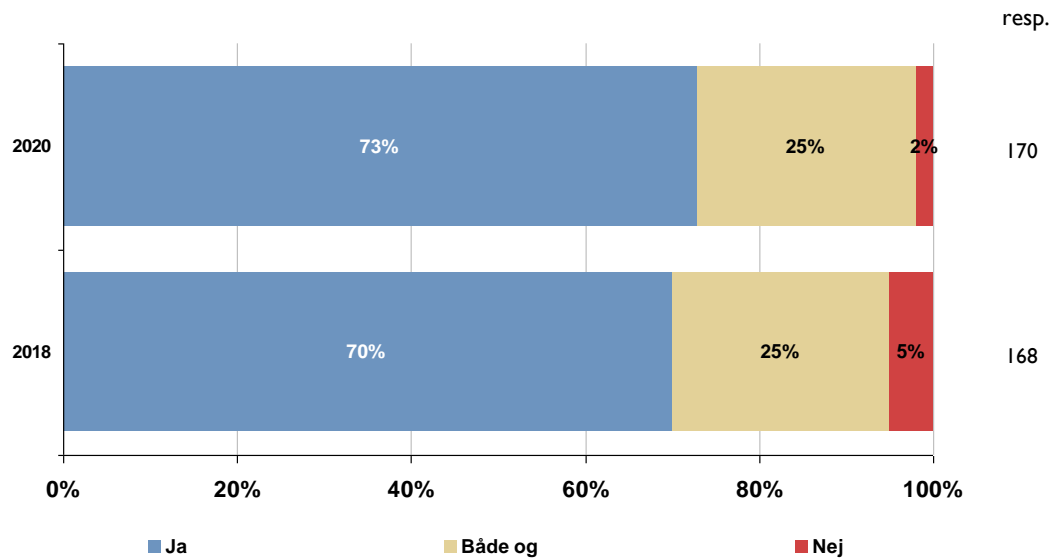


Flere i Hjemmeplejen Nord (41%) og færre i Hjemmeplejen Rønnebækshus (8%) svarer 'ja', sammenholdt med gennemsnittet på 24%.



3.5: HJÆLPERNE

12. ER HJÆLPERNE OMSORGSFULDE OVER FOR DIG?



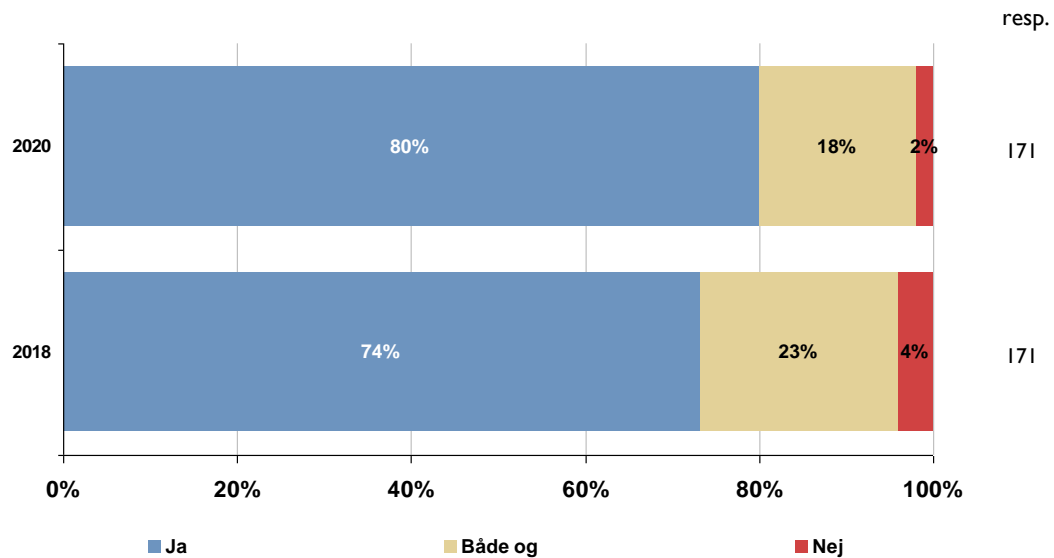
73% af borgerne angiver, at hjælperne er omsorgsfulde over for dem, mens 25% svarer 'både og'.

2% af de adspurgte svarer 'nej'.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikante udviklinger.

13. UDVISER HJÆLPERNE RESPEKT OVER FOR DIG?



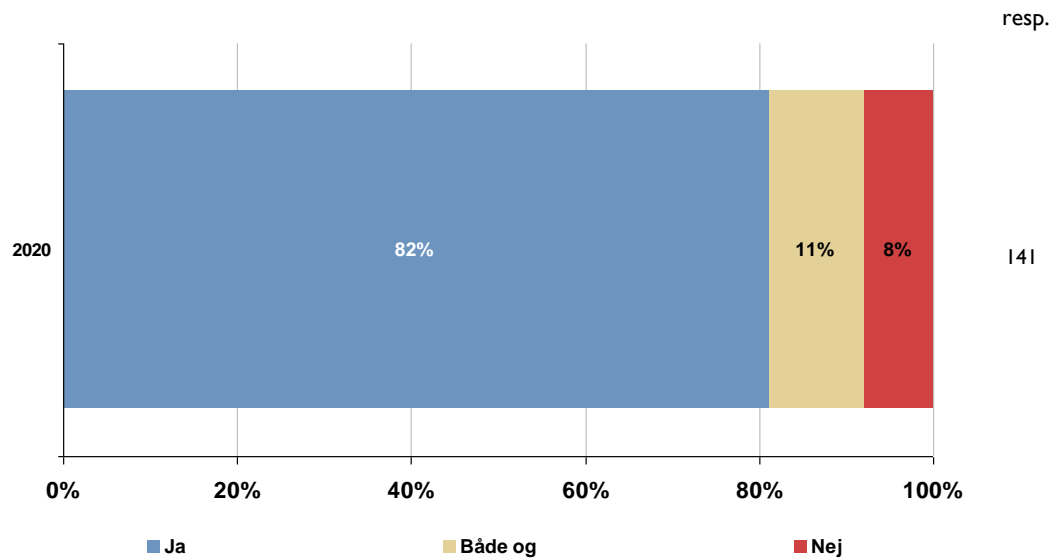
80% af borgerne angiver, at de mener, at hjælperne udviser respekt overfor dem.

20% svarer, at dette både er og ikke er tilfældet, mens 2% svarer 'nej'.

2020 vs 2018

Heller ikke for dette spørgsmål er der sket nogen signifikant udvikling sammenlignet med 2018.

14. OPLEVER DU AT DU HAR EN GOD RELATION TIL DINE FASTE HJÆLPERE?



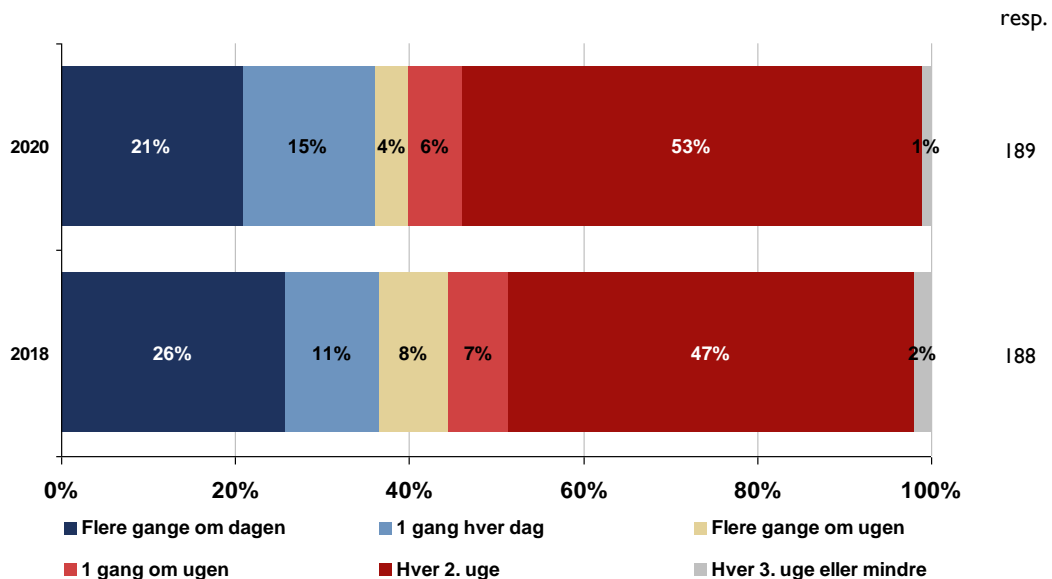
82% af borgerne angiver, at de mener, at oplever, at de har en god relation til deres faste hjælpere.

11% svarer, at dette både er og ikke er tilfældet, mens 8% svarer 'nej'.

2020 vs 2018

Dette spørgsmål er ikke stillet tidligere.

20. HVOR TIT KOMMER DER HJÆLPERE HOS DIG?



21% af borgerne angiver, at de får besøg af hjælpere flere gange om dagen,

15% får besøg 1 gang om dagen, mens 4% får besøg flere gange om ugen.

6% får besøg hver uge, mens 53% får besøg hver anden uge, og 1% får besøg hver 3. uge eller mindre.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikante udviklinger.



Flere mænd (50%) end kvinder (29%) svarer, at de får besøg dagligt.

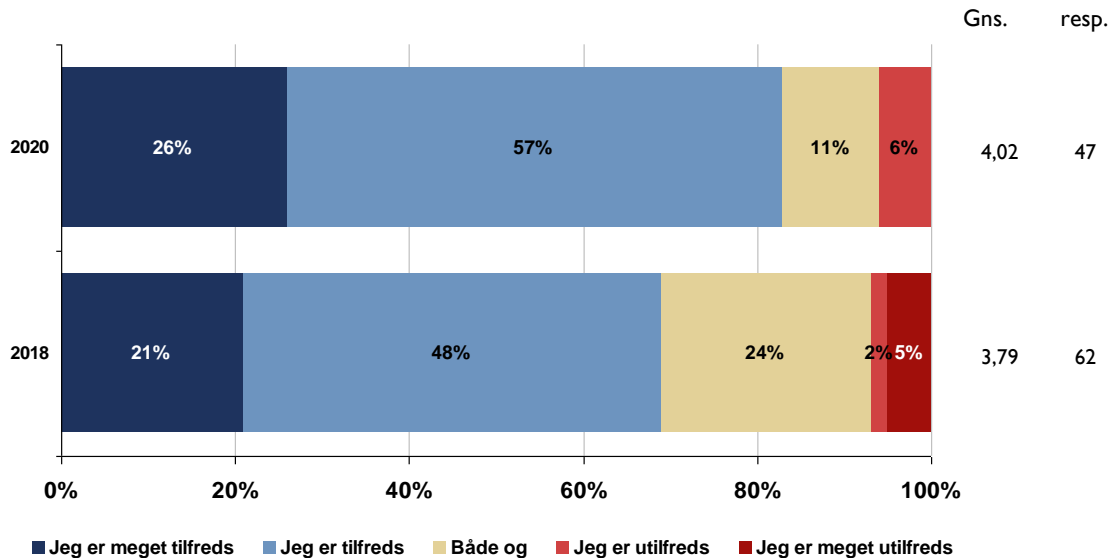


Flere i Hjemmeplejen Rønnebækshus (56%) og færre i Hjemmeplejen Nord (19%) og Solkystens Pleje og Rengøring (22%) får besøg dagligt, sammenholdt med gennemsnittet for all på 36%.



3.6: HJÆLP TIL SELVHJÆLP (HVERDAGSREHABILITERING)

15. HVAD SYNES DU OM MEDARBEJDERNES STØTTE TIL AT GØRE DIG SÅ SELVHJULPEN SOM MULIG I FORHOLD TIL PERSONLIG PLEJE (BAD, TOILETBESØG, AF- OG PÅKLÆDNING)?



83% af borgerne angiver, at de enten er tilfredse (57%) eller meget tilfredse (26%), mens 11% svarer 'både og'.

6% svarer, at de er utilfredse, mens ingen er meget utilfredse.

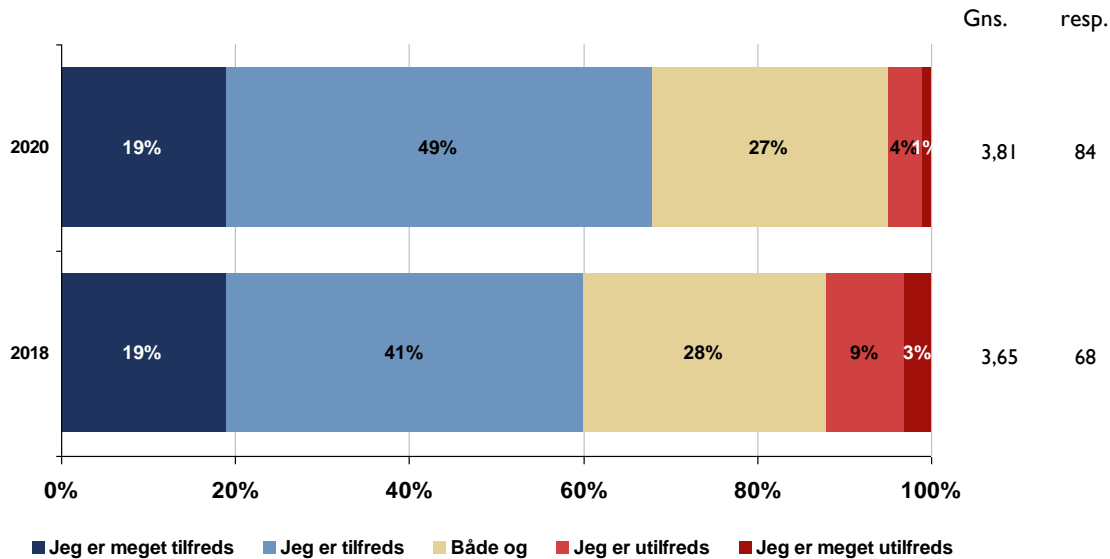
2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikant udvikling i dette års undersøgelse.



Flere med et godt/meget godt helbred svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse (100%), sammenlignet med gennemsnittet på 83%.

16. HVAD SYNES DU OM MEDARBEJDERNES STØTTE TIL AT GØRE DIG SÅ SELVHJULPEN SOM MULIG I FORHOLD TIL PRAKTISKE GØREMÅL (RENGØRING, INDKØB, TØJVASK, MADSERVICE)?



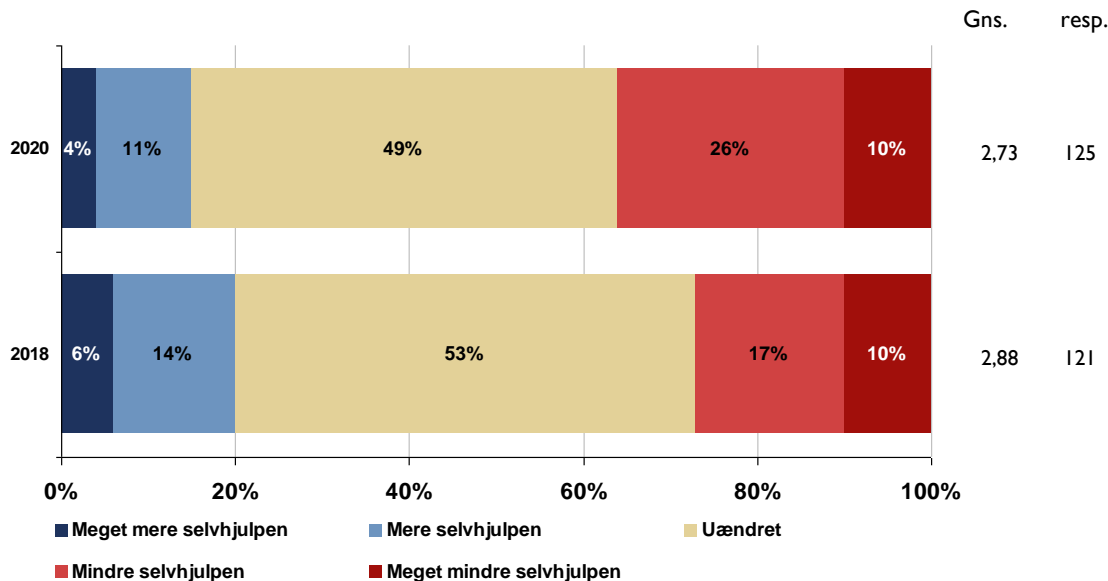
68% af borgerne angiver, at de enten er tilfredse (49%) eller meget tilfredse (19%), mens 27% svarer 'både og' og 5% svarer, at de er utilfredse (4%) eller meget utilfredse (1%).

Dette giver et kvalitetstal på 3,81.

2020 vs 2018

Sammenligner man ved 2018, er der ingen signifikante forskelle.

17. HVORDAN HAR DIN EVNE TIL AT KLARE DIG SELV I DE DAGLIGE GØREMÅL UDVIKLET SIG?



15% af borgerne angiver, at deres evner til at klare sig selv har udviklet sig til, at de er blevet meget mere selvhjulpne (4%) eller mere selvhjulpne (11%) det seneste år.

49% vurderer, at deres evne er uændret, mens 36% angiver, at de er blevet mindre selvhjulpne (26%) eller meget mindre selvhjulpne (10%).

Samlet set giver dette et kvalitetstal på 2,73.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikant udvikling i 2020-undersøgelsen.



Ikke overraskende angiver færre borgere, der har dårligt/meget dårligt helbred (0%), at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne, sammenlignet med gennemsnittet (15%).

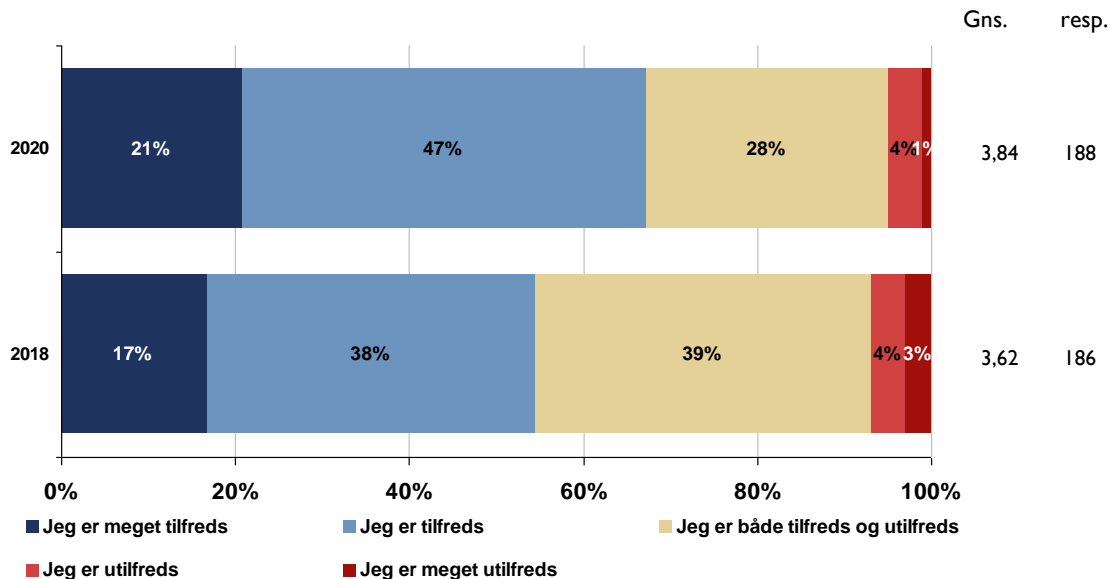
Kommunal
Privat

Flere med kommunal (18%) og færre med privat (4%) hjemmepleje/-hjælp svarer, at de er blevet mere selvhjulpne/meget mere selvhjulpne.



3.7: SAMLET VURDERING AF HJEMMEPLEJEN

18. HVAD SYNES DU SAMLET SET OM DEN HJEMMEPLEJE/-HJÆLP, DU MODTAGER?



68% af borgerne er samlet set tilfredse (47%) eller meget tilfredse (21%) med den hjemmepleje/-hjælp de modtager.

28% er både tilfredse og utilfreds, mens 4% svarer, at de er utilfreds (4%) eller meget utilfreds (1%).

Dette giver et samlet kvalitetstal på 3,84.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der sket en positiv udvikling. Således svarede 68% i år, at de var tilfredse/meget tilfredse, hvilket er signifikant højere end i 2018 (55%).

Også for kvalitetstallet ses en stigning (fra 3,62 i 2018 til 3,84 i 2020).



Færre der modtager hjælp fra Solkystens Rengøring og Pleje er tilfredse/meget tilfredse (51%), sammenholdt med gennemsnittet på 68%.

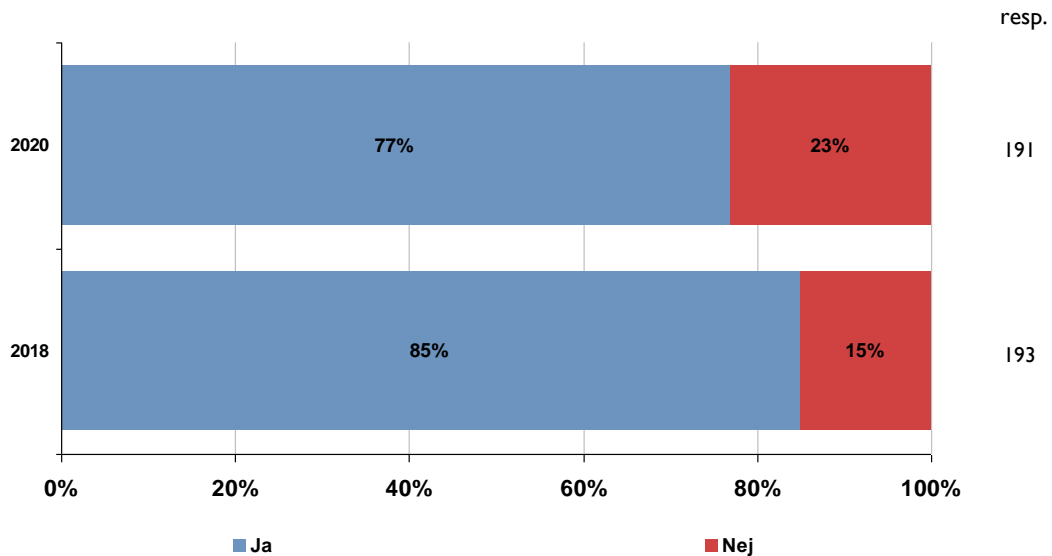


Der ses en tendens til, at andelen af tilfredse/meget tilfredse stiger med helbredstilstanden. Således er kun 56% med et dårligt/meget dårligt helbred tilfredse/meget tilfredse, hvorefter andelen stiger løbende og ender på 80% blandt dem der synes, at deres helbred er godt/meget godt.



3.8: DET FRIE VALG

19. VED DU, AT DU KAN VÆLGE FRIT MELLEM KOMMUNAL OG PRIVAT LEVERANDØR?



resp.

77% af borgerne angiver, at de godt ved, at de kan vælge frit mellem privat og kommunal hjemmepleje,

191

23% svarer, at de ikke ved det.

193

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der sket et fald i andelen, der ved, at de frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører (fra 85% i 2018 og til 77% i 2020).

Ensom Ikke-ensom

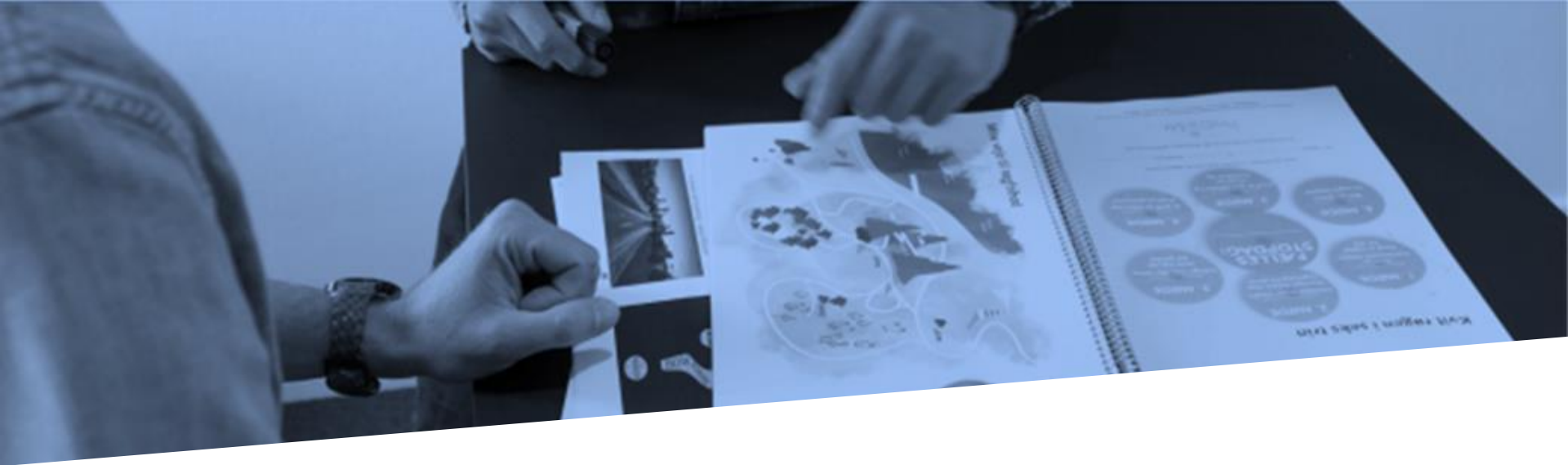
Flere af de ikke-ensomme (80%) og færre af de ensomme (57%), svarer at de ved, at de kan vælge frit.



Flere i Solkystens Rengøring og Pleje (97%) og færre i Hjemmeplejen Syd (67%) svarer, at de ved, at de kan vælge frit.

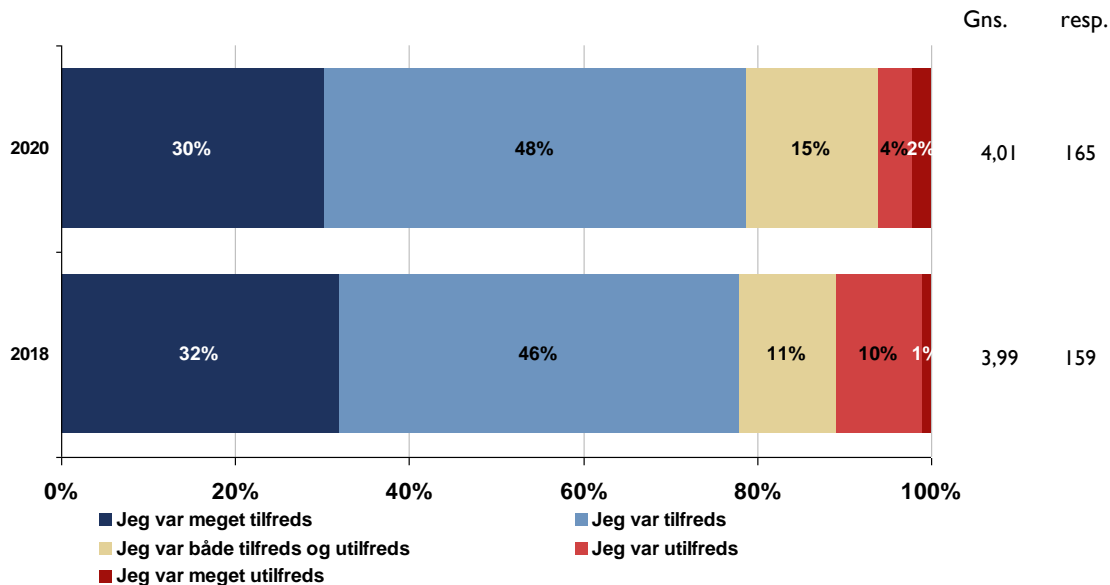
Kommunal Privat

Flere i privat hjemmepleje/-hjælp (94%) end i den kommunale (71%) ved dette.



3.9: VISITATION

21. HVAD SYNES DU OM DIT SENESTE VISITATIONSBesøg?



79% af borgerne svarer, at de var tilfredse (48%) eller meget tilfredse (30%) med deres seneste visitationsbesøg.

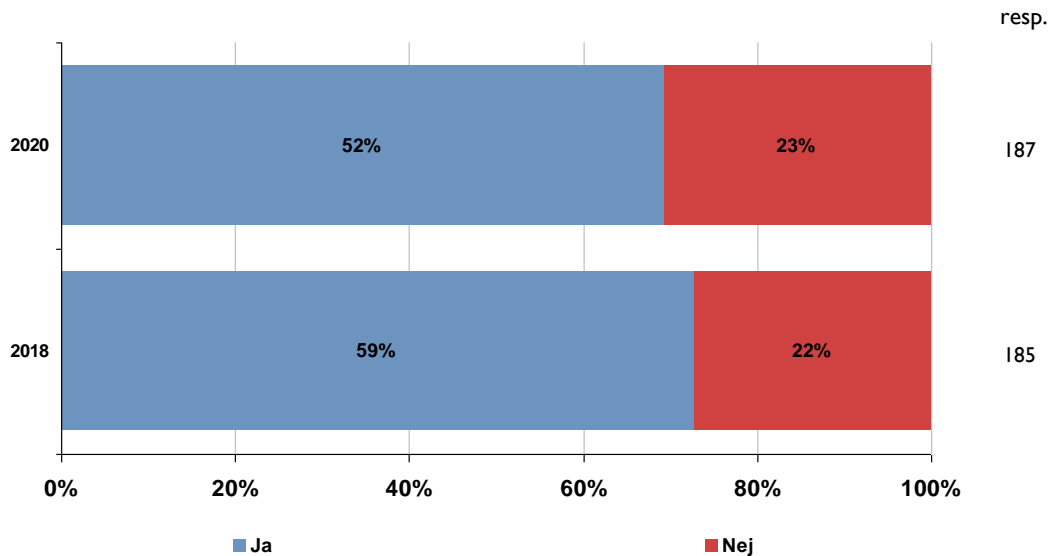
15% svarer, at de både var tilfredse og utilfredse, mens 6% svarer, at de var utilfredse (4%) eller meget utilfredse (2%).

Dette giver et samlet kvalitetstal på 3,99.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018 er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

22. BLEV DU VED VISITATIONSBesøgET ORIENTERET OM AT DU MÅTTE HAVE EN PÅRØRENDE MED TIL SAMTALEN?



69% angiver, at de er blevet informeret om, at de måtte have pårørende med til samtalen,.

27% svarer, at de ikke blev informeret.

2020 vs 2018

Sammenlignet med 2018, er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

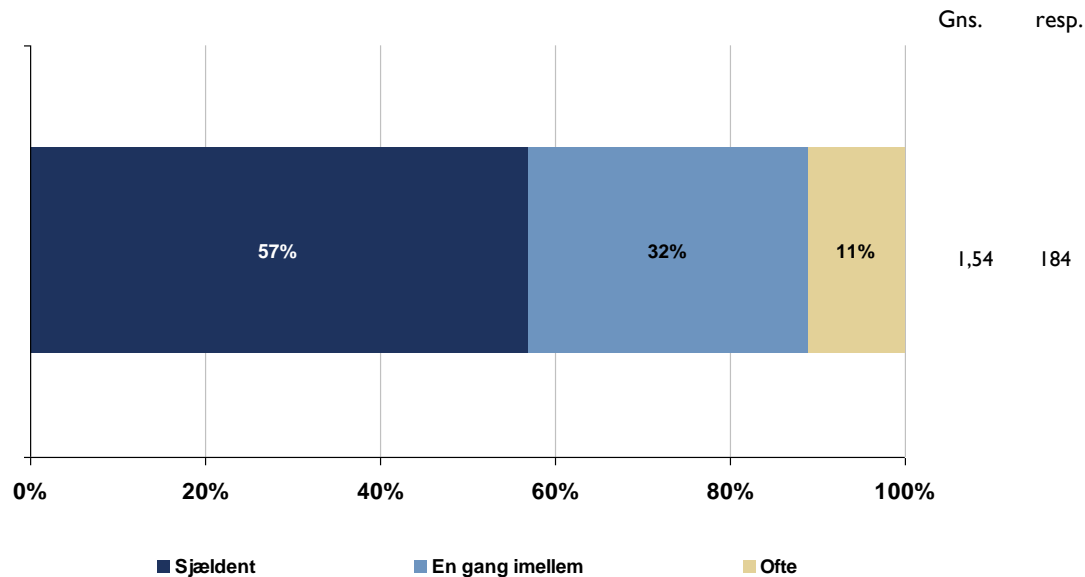
Ensom Ikke-ensom

Flere af de ikke-ensomme (73%) borgere og færre af de ensomme (40%), svarer, at de var blevet orienteret.



3.10: ENSOMHED

26. HVOR OFTE FØLER DU DIG ISOLERET FRA ANDRE?



57% af borgerne svarer, at de sjældent føler sig isolerede fra andre.

32% svarer, at de føler det engang imellem, mens 11% svarer, at det er ofte, at de føler sig isolerede.

2020 vs 2018

Dette spørgsmål er ikke stillet tidligere.

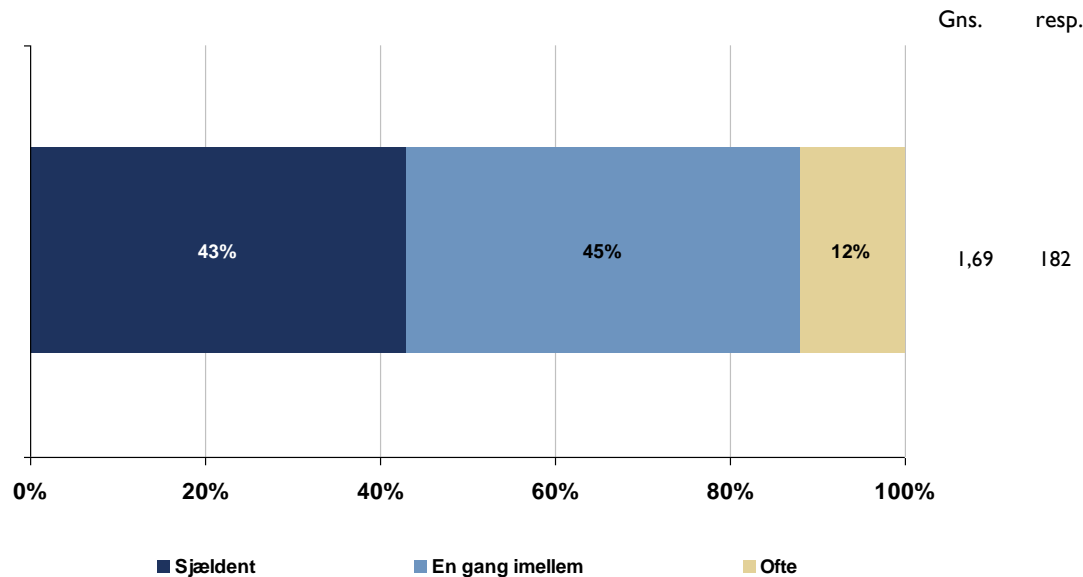


Flere i Solkystens Pleje og Rengøring (66%) og færre i Hjemmeplejen Rønnebækshus (27%) svarer, at de kun sjældent føler sig isolerede fra andre, sammenholdt med gennemsnittet for alle på 57%.



Flere borgere der bor sammen med andre, svarer at de kun sjældent føler sig isolerede (73%), sammenlignet med de borgere der bor alene, hvor det kun er 40% der kun sjældent føler sig isolerede fra andre.

27. HVOR OFTE FØLER DU, AT DU SAVNER NOGEN AT VÆRE SAMMEN MED?



43% svarer, at de kun sjældent savner nogen at være sammen med.

45% svarer, at de kun gør det engang imellem, mens 12% ofte føler, at de savner nogen at være sammen med.

2020 vs 2018

Dette spørgsmål er ikke stillet i 2018.

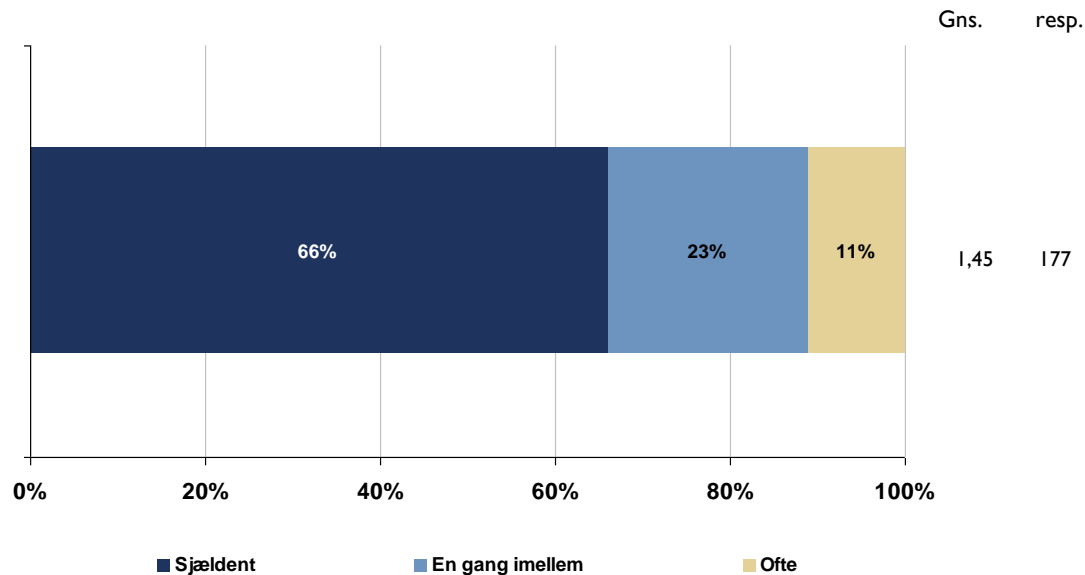


Flere borgere der bor alene svarer, at de ofte savner noget at være sammen med (16%), sammenlignet med borgere der bor sammen med andre (5%).

Kommunal
Privat

Flere i privat hjemmepleje/-hjælp (58%) end i den kommunale (38%) svarer, at de kun sjældent savner nogen at være sammen med.

28. HVOR OFTE FØLER DU DIG UDEFOR?



66% af borgerne svarer, at de kun sjældent føler sig udenfor.

23% svarer, at det kun er engang imellem, at de oplever at føle sig udenfor, mens 11% svarer, at det ofte sker.

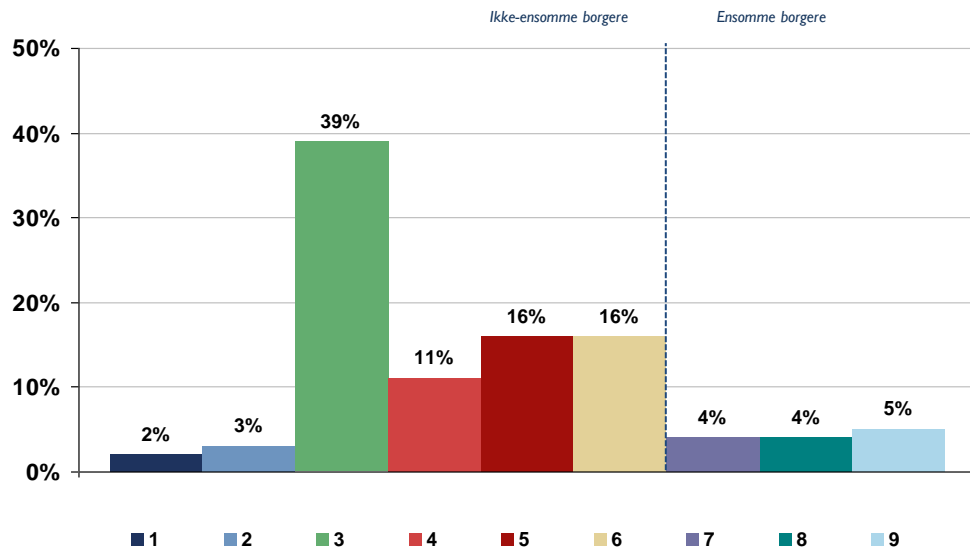
2020 vs 2018

Dette spørgsmål er først stillet i dette års undersøgelse.



Flere borgere der bor alene svarer, at de ofte føler sig udenfor (14%), sammenholdt med borgere, der bor sammen med andre (5%).

26-28. UDREGNINGEN AF ENSOMHEDSSCORE

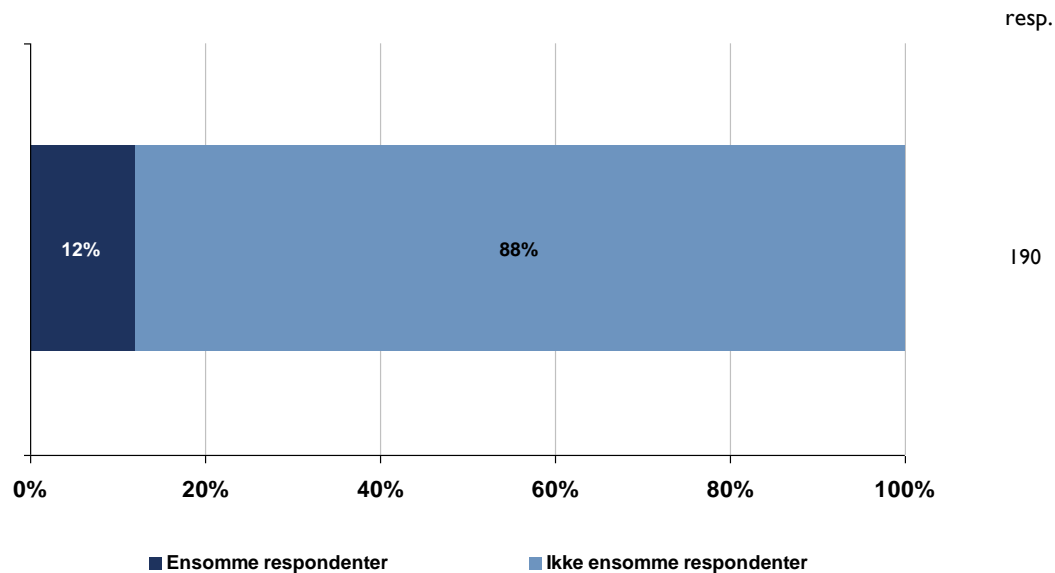


På baggrund af de tre ensomhedsspørgsmål er der lavet en udregning på borgernes ensomhed. Her bruges *The Three-Item Loneliness Scale (T-ILS)*, som er en kort version af ensomhedsskalaen UCLA Loneliness Scale.

Besvarelserne i de tre spørgsmål giver 1-3 point per spørgsmål, hvor besvarelsen "sjældent" giver 1 point, "en gang imellem" giver 2 point og "ofte" giver 3 point. Borgere med en score på 7-9 på ensomhedsskalaen betegnes som ensomme.

Her ses borgernes fordeling på de forskellige pointtrin. På næste slide ses en opdeling i ensomme og ikke-ensomme borgere.

26-28. ENSOMME BORGERE



resp.

Samlet set viser udregningen, at 12% af borgerne der modtager rengøring eller pleje i hjemmet, kan beskrives som ensomme.

88% vurderes til ikke at være ensomme.

190



Blandt borgere der bor alene er der andelen af ensomme borgere højere (16%) end blandt de borgere der bor med andre, hvor kun 4% er ensomme.



4. DEMOGRAFI

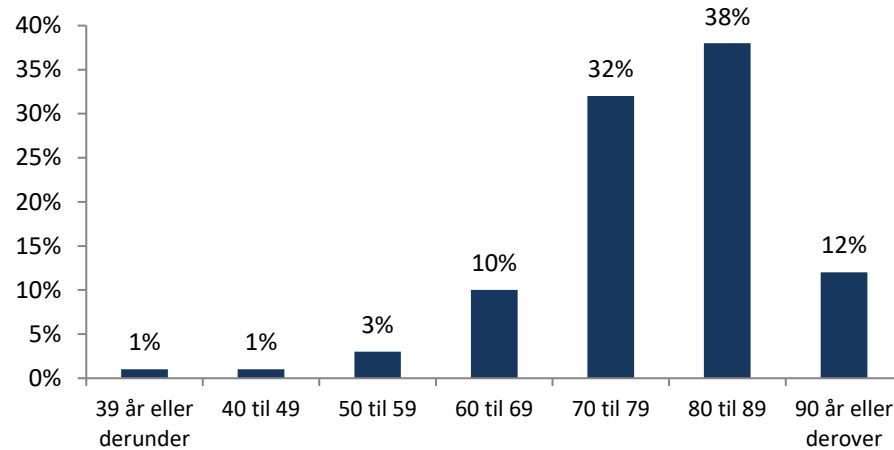


35% 65%

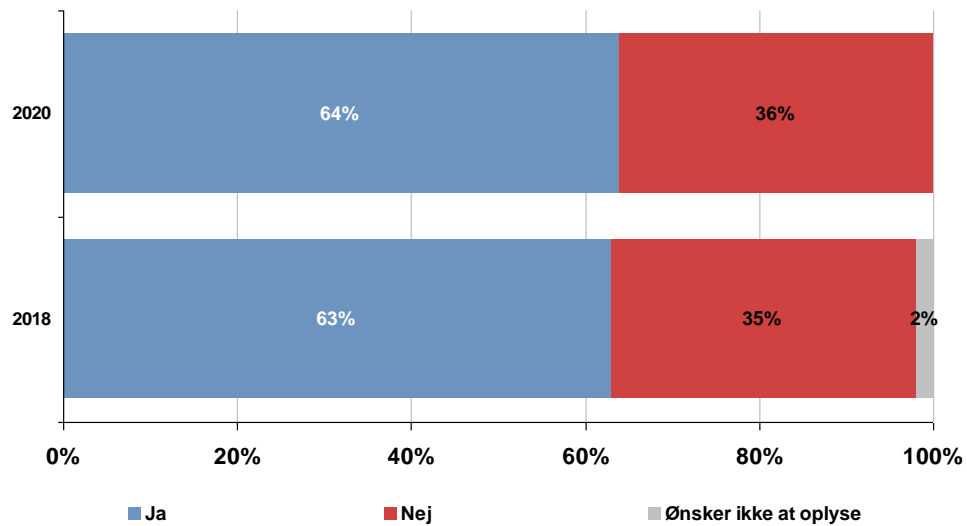
Undersøgelse

203 respondenter

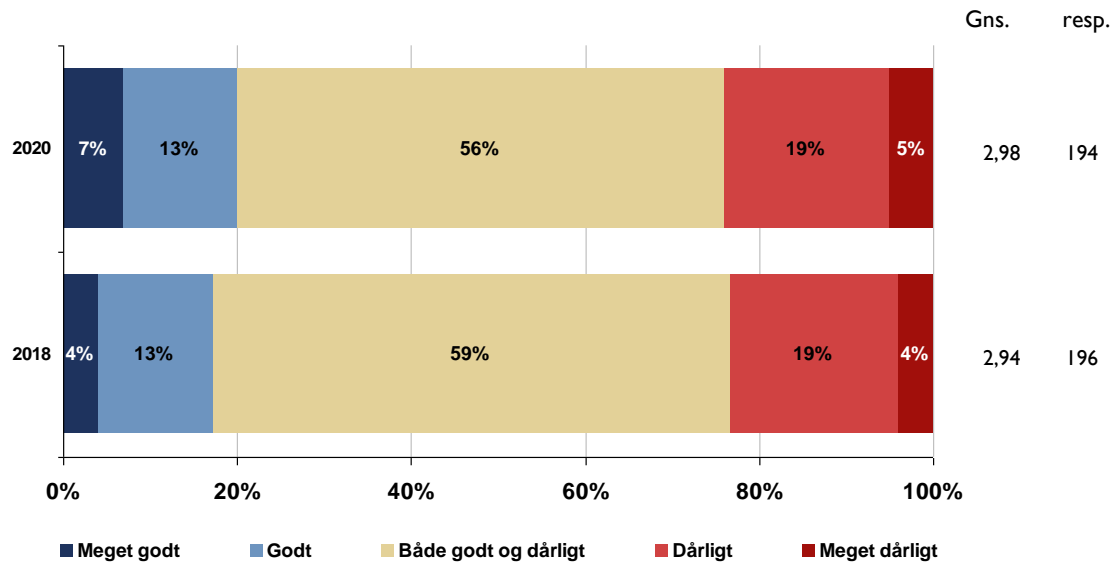
Alder



24. BOR DU ALENE?



29. HVORDAN VIL DU VURDERE DIT NUVÆRENDE HELBRED?





5. KONTAKT

KONTAKT

Simon Lautrop Nielsen
Udviklingskonsulent

47974000
sln@vallensbaek.dk
www.Vallensbaek.dk



ASGER H. NIELSEN
DIREKTØR

+45 77414141
ahn@megafon.dk
www.megafon.dk



CONNIE F. LARSEN
CHEF FOR BORGERTILFREDSHED

+45 77414171
cfl@megafon.dk
www.megafon.dk



MEGAFON
ALHAMBRAVEJ 12
1826 FREDERIKSBERG C
TLF.: +45 77 41 41 41
MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK



International
Organization for
Standardization

