

TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN

-

VALLENSBÆK KOMMUNE



FEBRUAR- 2023



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INTRODUKTION // s. 3
2. HOVEDKONKLUSIONER // s. 8
3. GENNEMGANG AF RESULTATER I 2022 // s. 25
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 (I)

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 2001-2020 har foretaget en række tilsvarende undersøgelser for Vallensbæk Kommune. I 2018 besluttede Vallensbæk Kommune at anvende spørgeskemaet fra daværende KL's "Tilfredshedsportal", hvilket er det spørgeskema, som er anvendt i nærværende undersøgelse, således at sammenligning mellem de seneste undersøgelses år er mulig.

Målgruppen

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

Undersøgelsens gennemførsel

Undersøgelsen er gennemført som en postal-returneret spørgeskemaundersøgelse i perioden d. 8 november 2022 til 26. januar 2023. Udsendelse af breve til borgere i Vallensbæk Kommune er sket på baggrund af adresselister fra Vallensbæk Kommune. Samlet set er der udsendt spørgeskemaer til 391 borgere, hvoraf 248 har besvaret det. Dette giver en gennemførselsprocent på 65%, 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 2020 og 2022 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 sammenlægnings 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 2022.

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



2. HOVEDKONKLUSIONER

Fortsat tilfredshed med hjemmehjælpen på mange parametre

Omtrent 6 ud af 10 er samlet set tilfredse med hjemmepleje/-hjælp

- Samlet set angiver næsten 6 ud af 10 (58%), at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje/-hjælp de modtager. Omvendt er det hver 10. (10%) der samlet set er utilfredse eller meget utilfredse. Denne andel af utilfredse er steget signifikant sammenlignet med 2020 (fra 4% i 2020 og til 10% i 2022).
- Dette bevirker også, at der ses et fald i kvalitetstallet (fra 3,84 i 2020 til 3,63) i dette års undersøgelse.
- Det skal dog bemærkes, at dette års samlede tilfredshed er på niveau med resultatet fra 2018.

Næsten 3 ud af 4 er samlet set tilfredse med hjælp til personlig pleje

- 74% af de borgere der modtager hjælp til personlig pleje, er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de modtager (*spm. 03*). Kun 7% er utilfredse eller meget utilfredse. Dette giver et kvalitetstal på 3,82, hvilket er på niveau med 2020-undersøgelsen.
- Inden for den personlige pleje, er andelen af tilfredse eller meget tilfredse med 'Bad' (*spm. 01*) på 80% i 2022. Dette giver et kvalitetstal på 3,95, hvilket er rigtig flot og på niveau med resultaterne fra 2020.
- Lidt færre angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres hjælp til toiletbesøg (69%). Her er kvalitetstallet på 3,71. Sammenlignet med 2020 ses der ingen signifikante udviklinger i forhold hertil.

Borgerne er meget tilfredse med deres indkøbsordning, tøjvask og den mad de får leveret - og i lavere grad tilfredse med rengøringen

- 80% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres indkøbsordninger. Dette giver et kvalitetstal på 3,96, hvilket er rigtig flot og på niveau med 2020.
- Næsten lige så mange (77%) er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de får til tøjvask. Her er kvalitetstallet på 3,68 og resultatet er ikke signifikant forskelligt fra 2020-undersøgelsen.
- 81% af de borgere der modtager mad er tilfredse eller meget tilfredse med maden. Kvalitetstallet ligger derfor på hele 4,08 for 2022, hvilket er et flot resultat og helt på niveau med 2020-undersøgelsen.
- For hjælp til rengøring er andelen af tilfredse eller meget tilfredse lavere (51%). Samtidigt er 17% utilfredse eller meget utilfredse. Andelen af utilfredse/meget utilfredse er steget fra 8% i 2020 til 17% i dette års undersøgelse. Dette medvirker også til et fald i kvalitetstallet (fra 3,68 i 2020 til 3,39 i 2022).
- Det skal dog bemærkes at resultat her er på niveau med 2018.

Mange oplever stor udskiftning i de hjælpere, der kommer hos dem

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

- 18% af borgerne oplever, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem. Dette er på niveau med 2020 (20%).
 - Dette tal kan muligvis anses som for lavt, da kun 24% oplever, at den hjælp de får er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer. 44% svarer, at den hjælp de modtager ikke er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.
 - Dette afspejler sig også i borgernes fritekstbesvarelser omkring, hvad der kan gøre hjemmeplejen i Vallensbæk Kommune bedre for dem. Her handler en meget stor del af svarene netop om, at det ville hjælpe dem, hvis de i højere grad end nu har en fast hjælper der kommer hos dem (Se fritekstbesvarelser i tabelrapporten).
 - Hver 5. (20%) oplever, at deres tid til hjemmepleje har været udsat inden for det seneste år. Omkring 3 ud af 4 (74%) har dog slet ikke oplevet det. Dette ligger også på niveau med 2020 (72%).
-

Hjælpernes indsats får anerkendelse hos borgerne

Det menneskelige møde med hjælperne opleves som positiv

- 76% af borgerne oplever i høj grad eller meget høj grad at hjælperne udviser respekt overfor dem, 19% svarer at dette både er og ikke er tilfældet, mens kun 5% svarer 'nej'. Dette ligger på niveau med 2020.
- Ser man på andelen der oplever, at de har en god relation til deres faste hjælper, er denne også relativ høj (75%), 18% svarer, at dette både er og ikke er tilfældet, mens 7% svarer 'nej'. Også her ligger resultatet på niveau med 2020.
- 65% af borgerne oplever, at hjælperne er omsorgsfulde over for dem, mens 33% svarer 'både og'. Kun 2% af de adspurgte svarer 'nej'. Dette ligger på niveau med 2020.
- Dog er det kun 40% der oplever, at de har indflydelse på, hvordan deres hjælp leveres, mens 30% svarer, at de ikke har indflydelse på dette.
- Borgerne har altså overordnet set en positiv oplevelse af det menneskelige møde med hjælperne.

Begrænset oplevelse af, at medarbejderne giver støtte til at klare mere selv i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp.

- 30% af borgerne svarer, at de i høj grad eller meget høj grad oplever, at medarbejderne giver dem støtte til at de selv kan klare mere i forhold til deres personlige pleje. 41% svarer i nogen grad, mens 19% svarer i mindre grad og 10% svarer slet ikke. Dette giver et kvalitetstal på 3,00.
- Når det kommer til støtte til selv at klare mere i hjemmet, er det 36% af borgerne, der i høj grad eller meget høj grad oplever, at medarbejderne giver dem støtte til dette. 16% af borgerne svarer i nogen grad, mens 47% svarer i mindre grad (25%) og slet ikke (22%). Dette giver et kvalitetstal på 2,73.

Kendskabet til det frie valg er relativt udbredt. Bred tilfredshed med visitationsbesøget, mens lidt færre ved, at de må have pårørende med til deres visitation.

Relativt få borgere føler sig ensomme

Mere end 3 ud 4 borgere kender til det frie valg

- 76% af borgerne svarer, at de ved, at de frit kan vælge mellem private og kommunale leverandører, når det kommer til deres hjemmepleje. Dette tal ligger på niveau med 2020 (77%)

Bred tilfredshed med visitationsbesøg - færre svarer at de ved visitationsbesøget blev orienteret om, at de måtte have en pårørende med til samtalen

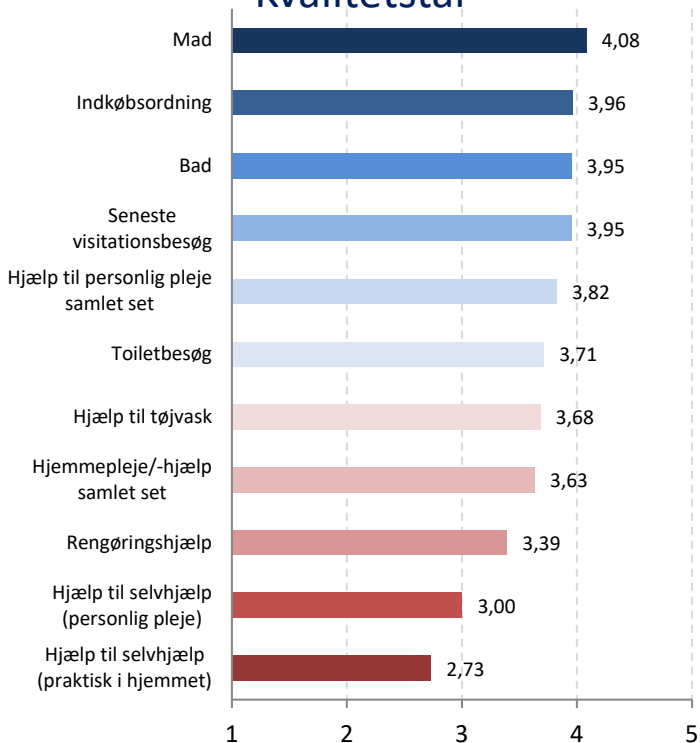
- Næsten 8 ud af 10 (78%) svarer at de var tilfredse eller meget tilfredse med den seneste visitation, mens kun 6% angiver, at de var utilfredse eller meget utilfredse.
- 57% svarer, at de ved visitationsbesøget blev orienteret om, at de måtte have pårørende med til samtalen. Dette er et signifikant fald sammenlignet med 2020, hvor 69% var orienteret om dette.

Klart størstedelen føler sig ikke ensomme

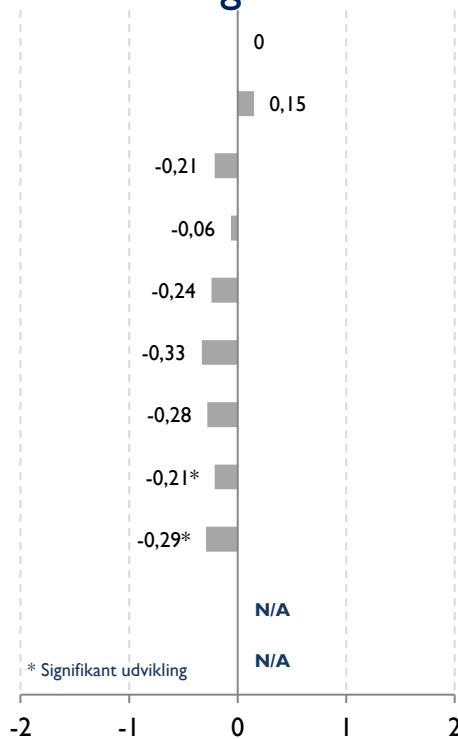
- Ser man på de tre spørgsmål omkring ensomhed i undersøgelsen ses det, at 8% ofte savner nogen at være sammen med, mens 5% angiver, at de ofte føler sig isoleret fra andre. 6% svarer, at de ofte føler sig udenfor.
- På baggrund af disse besvarelser er der udregnet en ensomhedsscore for hver enkelt borger i undersøgelsen. Her ses det, at 7% af borgerne der modtager hjælp i Vallensbæk Kommune kan beskrives som værende ensomme. Når der sammenlignes med 2020 er der ikke sket nogen signifikant udvikling i oplevelsen af at føle sig ensom.

SAMLEDE KVALITETSTAL

Kvalitetstal



Udvikling ift. 2020



* Signifikant udvikling

De kvalitetstal hvor hjemmeplejen scorer højest er tilfredsheden med 'Mad' (4,08), 'Indkøbsordning' (3,96) og 'Bad' (3,95).

De parametre der scorer lavest er 'Hjælp til selvhjælp (praktisk i hjemmet)' (2,73), 'Hjælp til selvhjælp (personlig pleje)' (3,00) og 'Rengøringshjælp' (3,39).

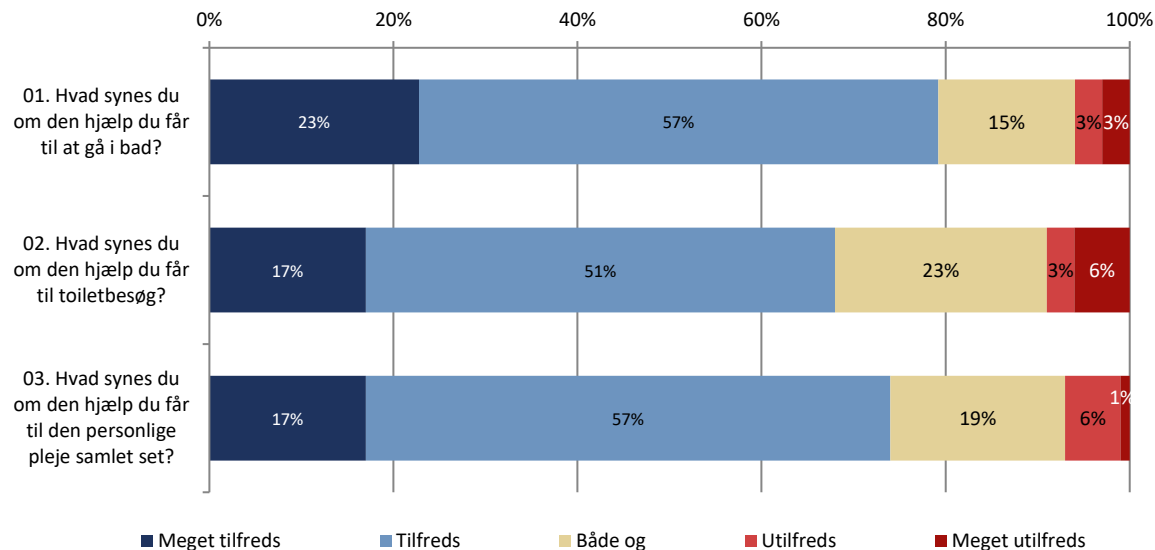
Ser man på udviklingerne sammenlignet med 2020 er der sket en signifikant negativ udvikling for kvalitetstallene på 'Rengøringshjælp' og 'Hjemmepleje/-hjælp samlet set'.

Langt de fleste parametre ligger dog på niveau med undersøgelsen fra 2020.



2.1 SAMLEDE RESULTATER PR. OMRÅDE 2022

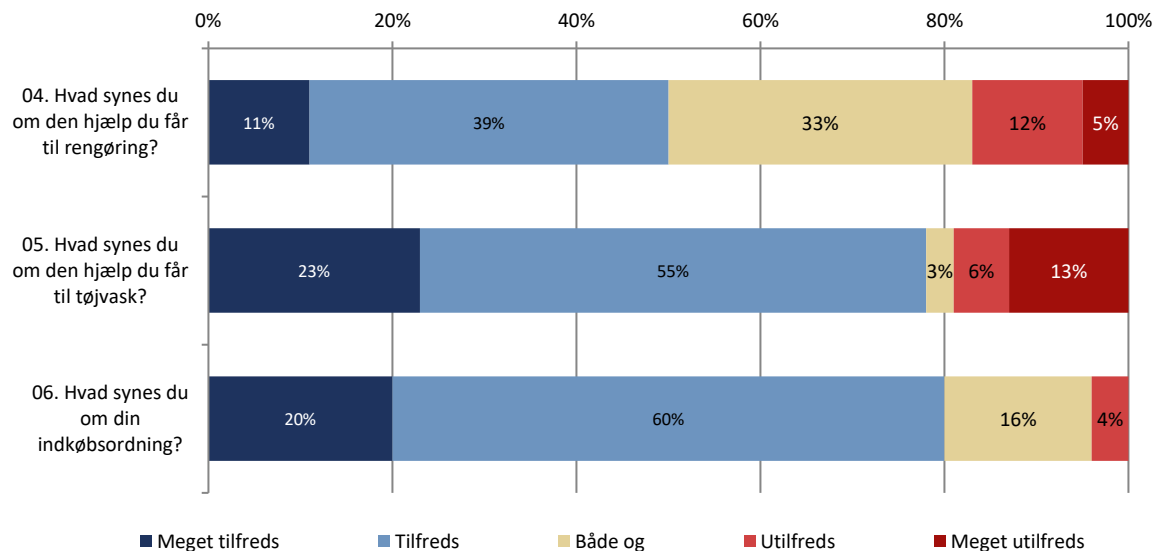
SAMLEDE RESULTATER FOR PERSONLIG PLEJE



Andelen af borgere der er tilfredse/meget tilfredse med den personlig pleje samlet set ligger på 74%.

Tilfredsheden med hjælpen til at gå i bad er på 80%, mens tilfredsheden med hjælp til toiletbesøg (69%) er lidt lavere.

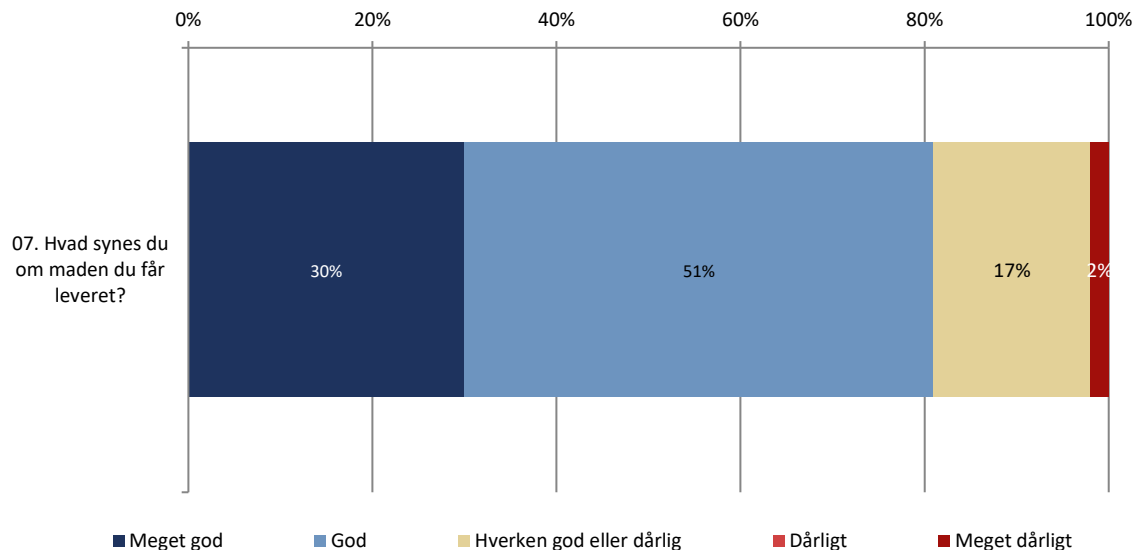
SAMLEDE RESULTATER FOR PRAKTISK HJÆLP OG INDKØB



Tilfredsheden med indkøbsordningen scorer højest, her er 8 ud af 10 (80%) tilfredse.

Herefter følger hjælpen med tøjvask med 78% tilfredse og tilfredsheden med hjælp til rengøring med 51% tilfredse.

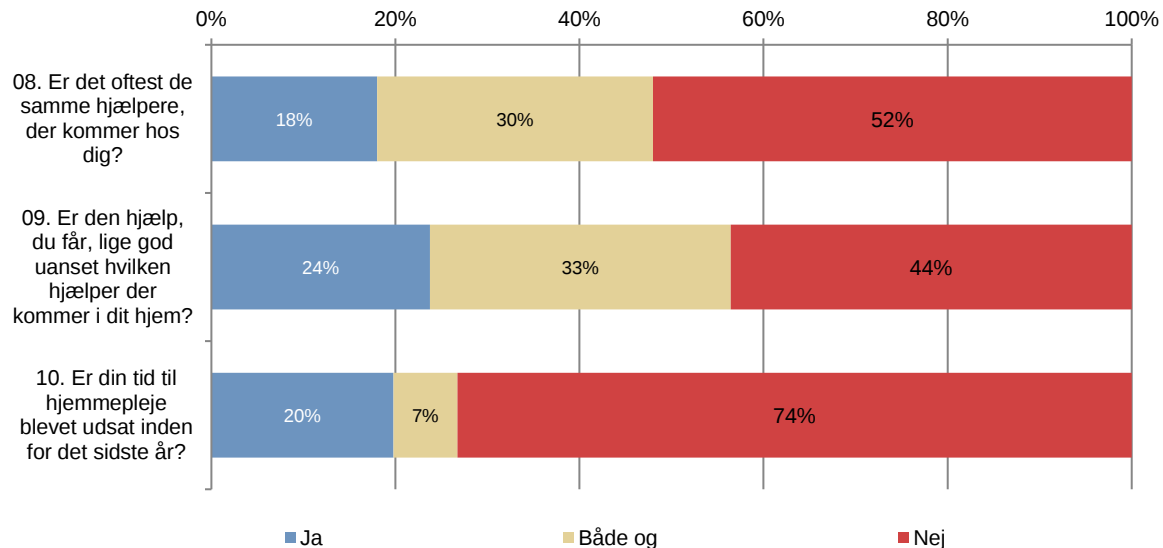
SAMLEDE RESULTATER FOR MAD



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

Således angiver 81% af borgerne at maden er god/meget god.

SAMLEDE RESULTATER FOR PRAKTISKE FORHOLD

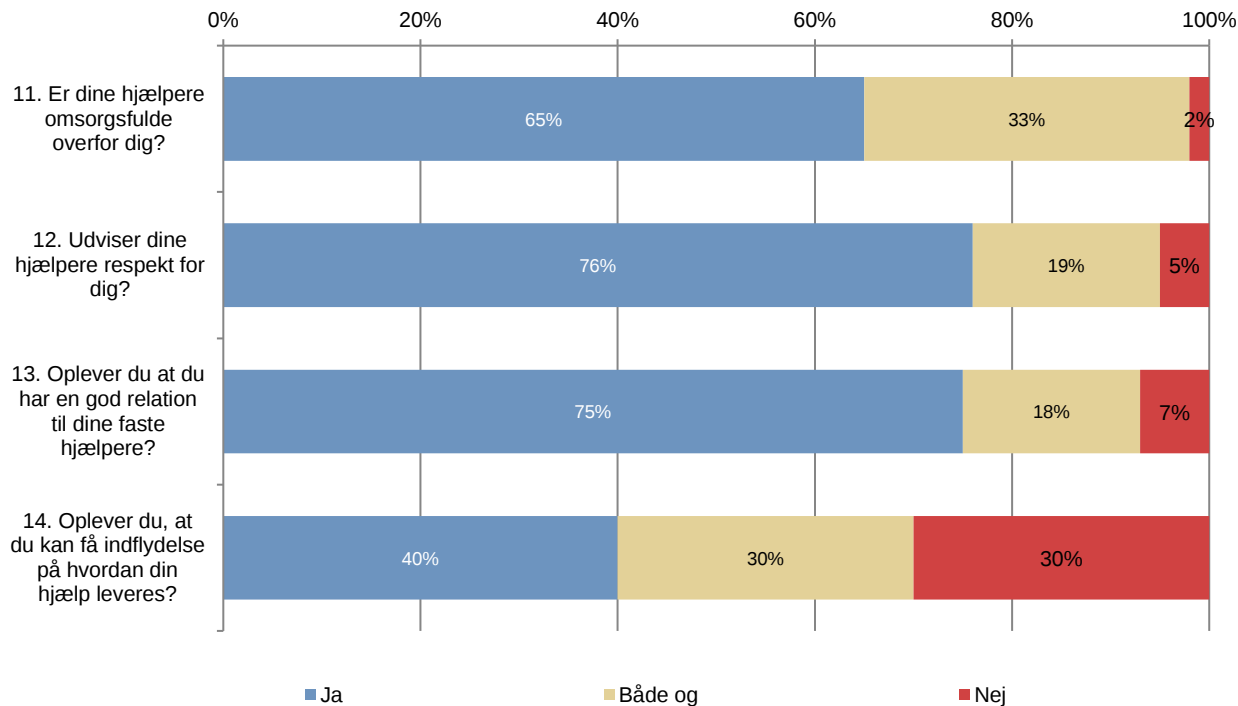


Næsten hver femte (18%) oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

24% finder hjælpen lige god, uanset hvem der kommer.

Hver femte (20%) har oplevet at få hjemmeplejen udsat inden for det seneste år.

SAMLEDE RESULTATER FOR HJÆLPERNE

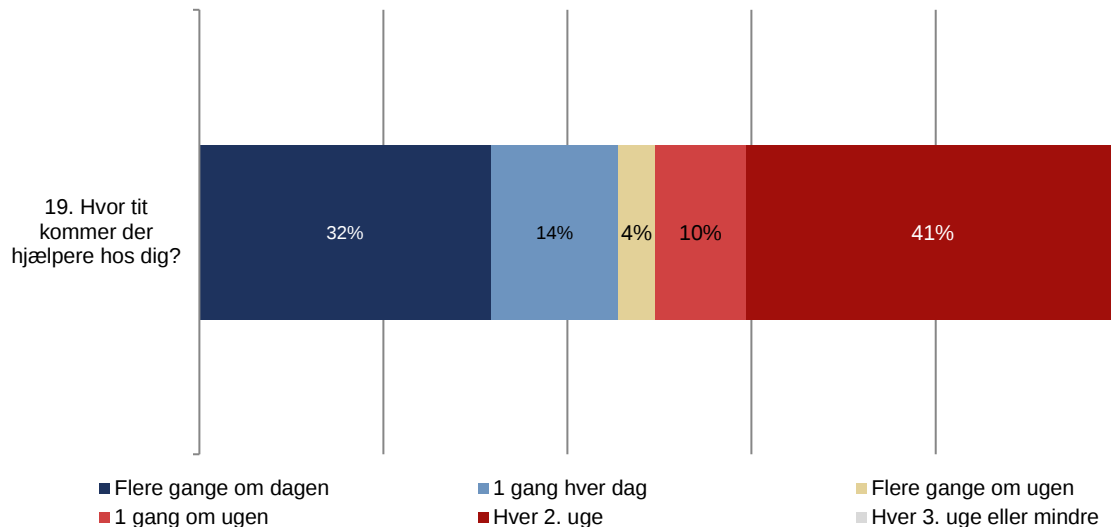


Overordnet set opleves hjælpere som omsorgsfulde (65%) og respektfulde (76%).

Dette medvirker også, at 3 ud af 4 (75%), svarer, at de oplever at have en god relation til deres faste hjælpere og en lidt større andel oplever at deres hjælpere udviser respekt for dem (76%).

En mindre andel på 4 ud af 10 (40%) oplever, at de kan få indflydelse på hvordan deres hjælp leveres.

SAMLEDE RESULTATER FOR HJÆLPERNE

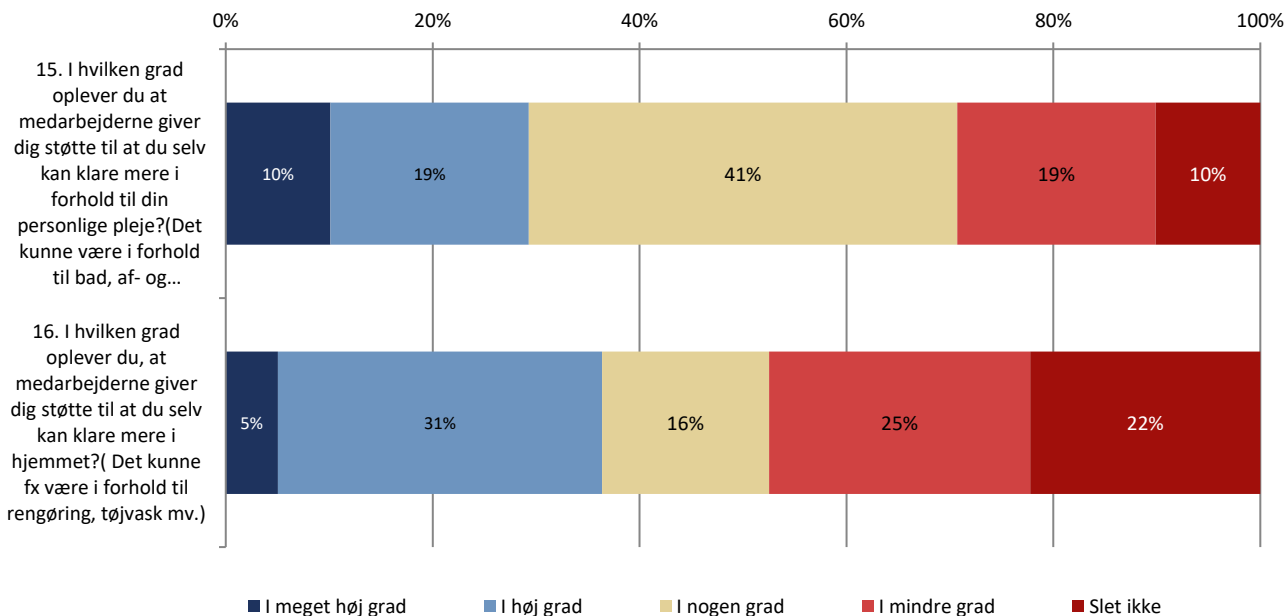


Næsten en tredjedel af respondenterne (32%) får flere gange om dagen besøg af hjælpere.

Mere end 1 ud af 10 (14%) får besøg en gang om dagen.

4% angiver, at de får besøg flere gange om ugen, 10% får besøg 1 gang om ugen og 41% får besøg hver 2. uge.

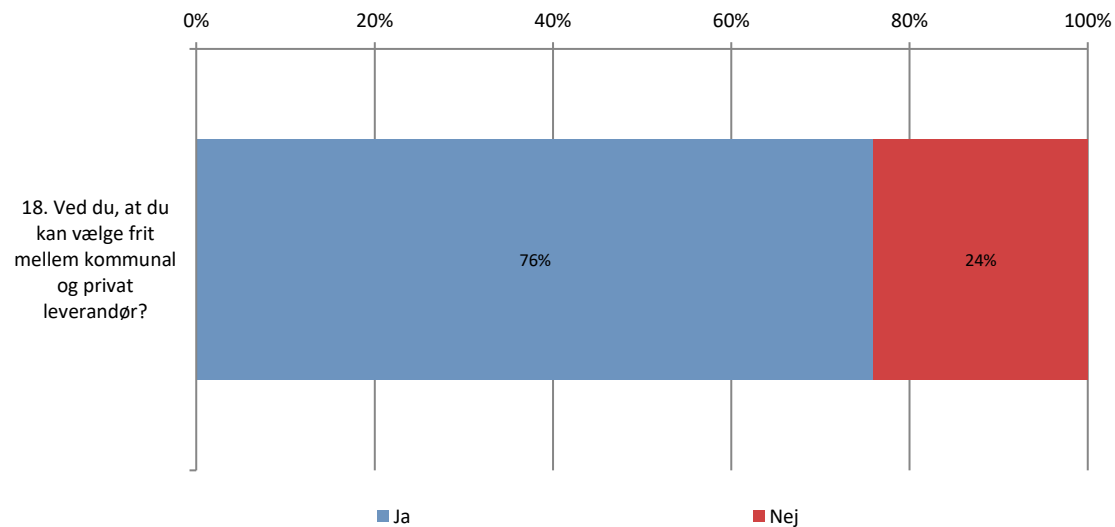
SAMLEDE RESULTATER FOR HJÆLP TIL SELVHJÆLP



Næsten en tredjedel af borgerne oplever at medarbejderne i meget høj grad (10%) eller i høj grad (19%) giver dem støtte til, at de selv kan klare mere i forhold til personlig pleje. 41% svarer i nogen grad, mens 19% svarer i mindre grad og 10% svarer slet ikke.

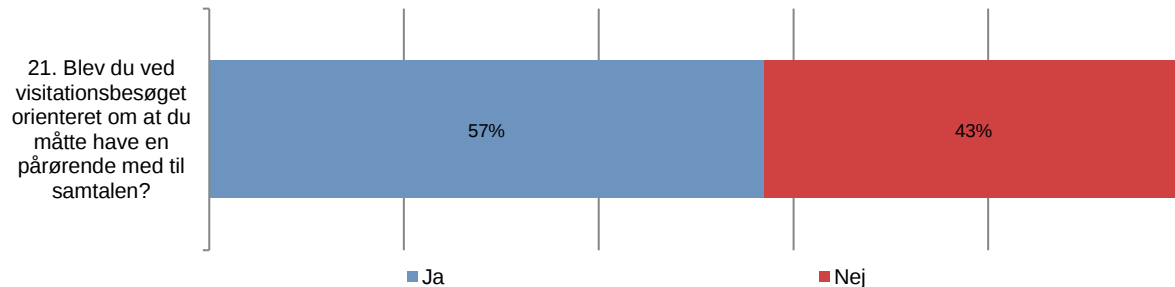
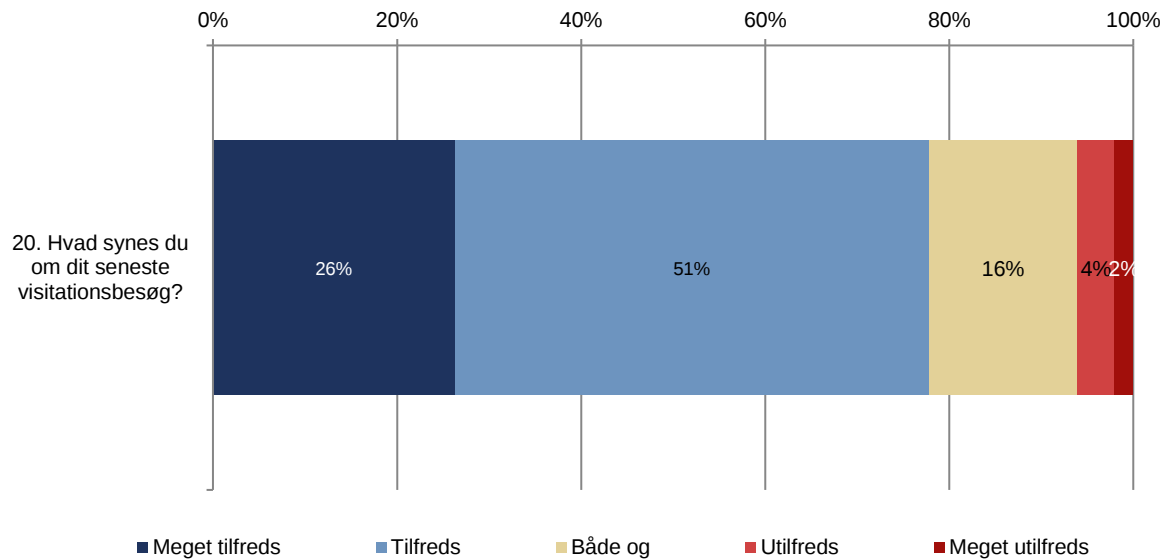
36% angiver, at de enten i meget høj grad (5%) og i høj grad (31%) oplever medarbejdernes støtte i de praktiske gøremål. 16% af borgerne svarer i nogen grad, mens 47% svarer i mindre grad (25%) og slet ikke (22%).

SAMLEDE RESULTATER FOR DET FRIE VALG



Mere end 3 ud af 4 (76%) er klar over, at man frit kan vælge mellem kommunal og privat hjemmepleje.

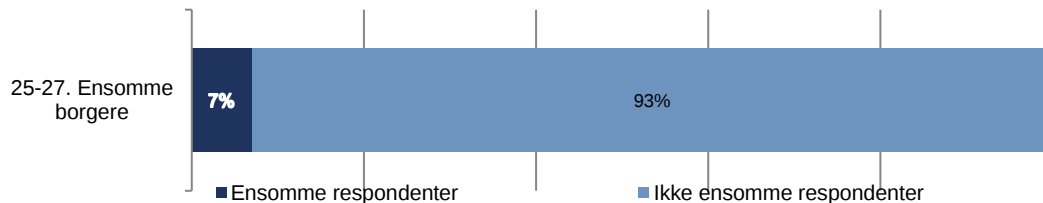
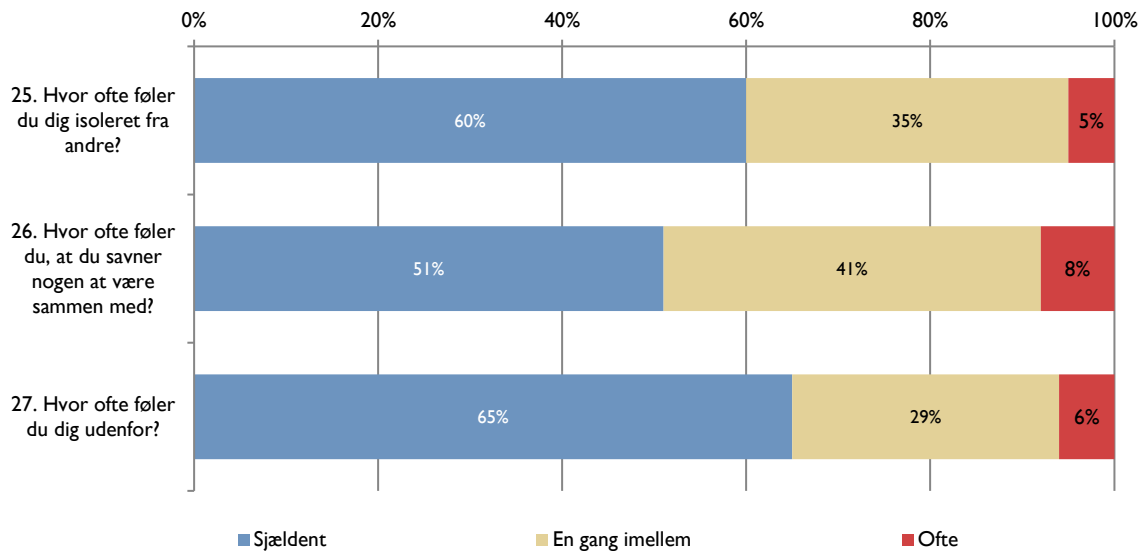
SAMLEDE RESULTATER FOR VISITATION



Næsten otte ud af 10 (77%) er tilfredse med deres seneste visitationsbesøg.

57% 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 (8%).

Herefter følger 5%, der ofte oplever, at de føler sig isoleret fra andre, mens ligeledes 6% svarer, at de ofte føler sig udenfor.

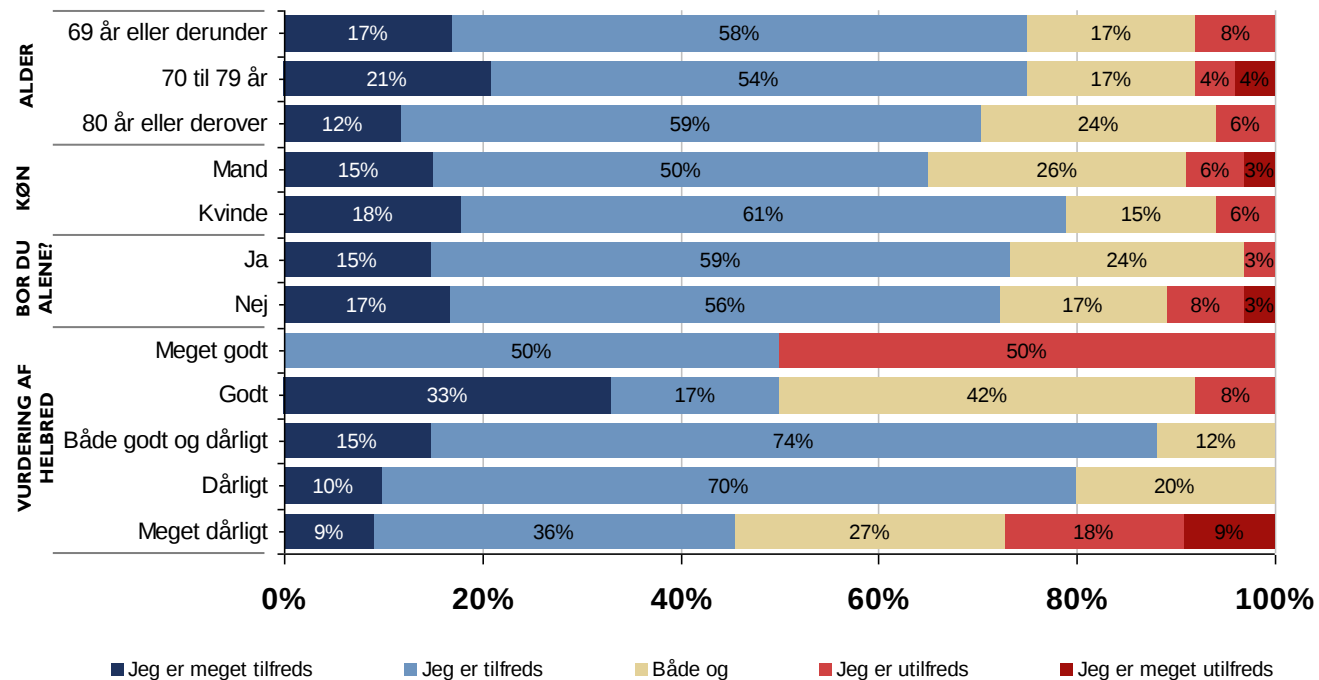
På baggrund af svarene i disse tre spørgsmål er borgerne blevet inddelt i ensomme og ikke-ensomme respondenter. Her ses det, at 7% af borgerne i undersøgelsen kan betragtes som ensomme.

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

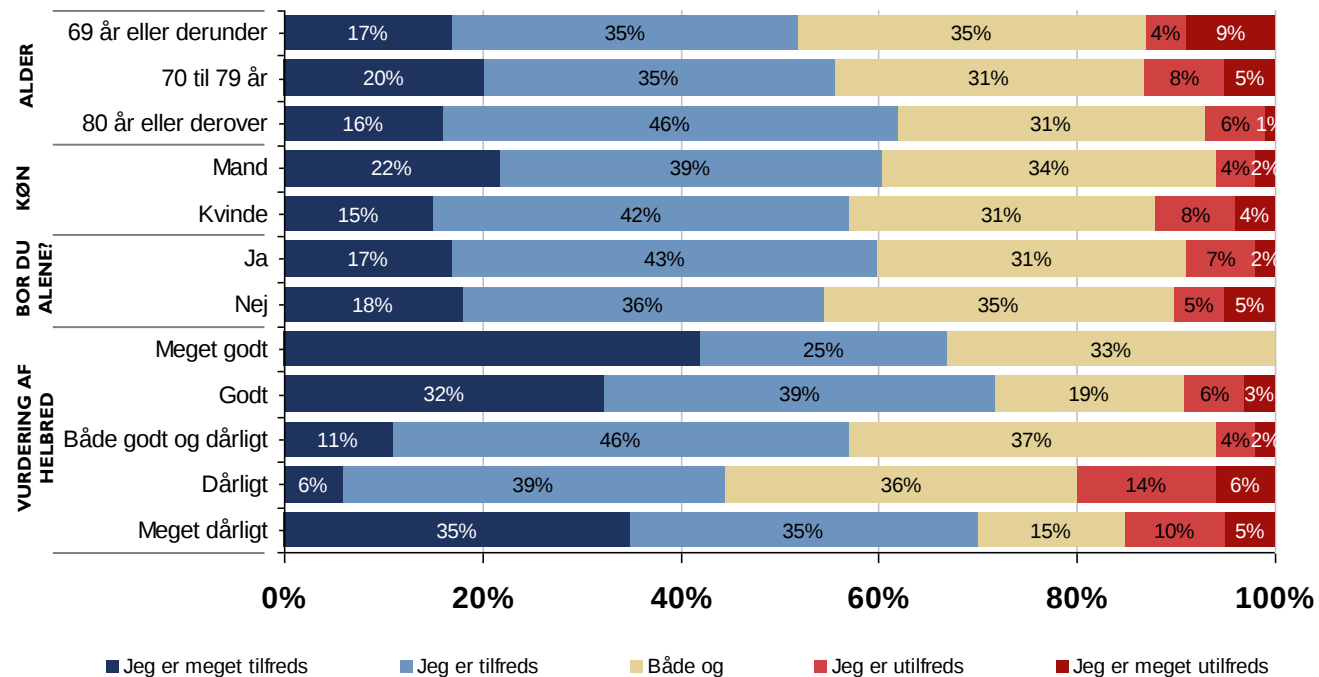


Ser man på aldersgrupperne, er der ikke nogen signifikant forskel i tilfredsheden, når det kommer til den personlige pleje.

Det samme gælder for de fleste af de resterende baggrunds faktorer. Der er således ikke nogen signifikante forskelle i tilfredsheden med personlig pleje, hvad angår køn, hvorvidt borgeren bor alene eller ej.

Den eneste signifikante forskel ses i, at flere af de borgere der vurderer deres eget helbred som både godt og dårligt svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse (88%), sammenholdt med gennemsnittet på 74%.

TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN FORDELT PÅ BAGGRUND



Når man ser på den samlede oplevelse af tilfredsheden med hjemmeplejen, er der ingen signifikante afvigelser på baggrund af de illustrerede baggrundsvariable i grafen.

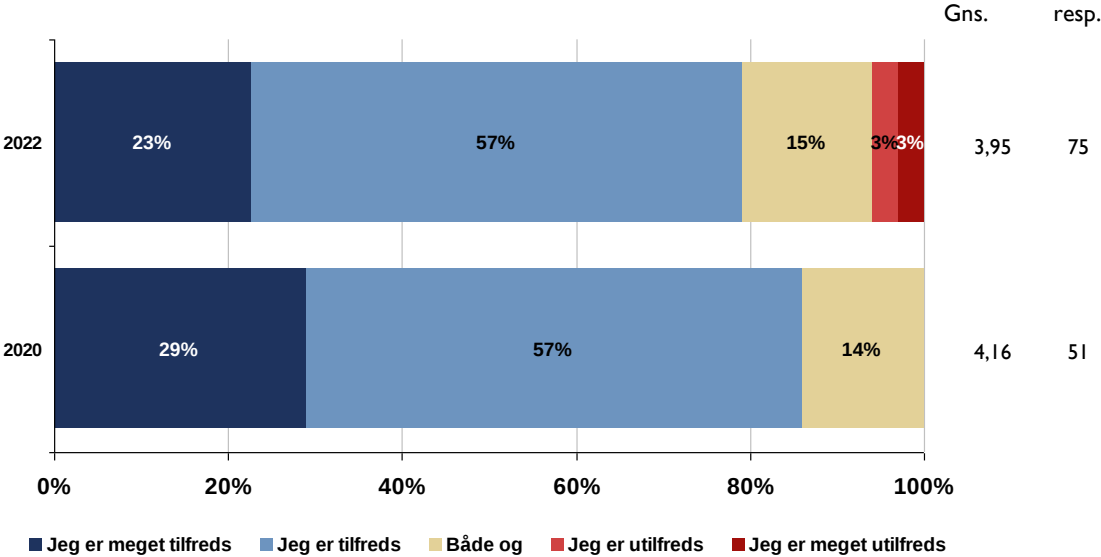


3. GENNEMGANG AF RESULTATER I 2022 – SAMMENLIGNET MED 2020



3.1: PERSONLIG PLEJE

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



Samlet set er 80% af borgerne tilfredse (57%) eller meget tilfredse (23%) med den hjælp, de får til at gå i bad. 15% er både tilfredse og utilfredse, mens 6% er utilfredse (3%) eller meget utilfredse (3%).

Det giver et samlet kvalitetstal på 3,95.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020, er der ikke sket noget signifikant udvikling i dette års undersøgelse.

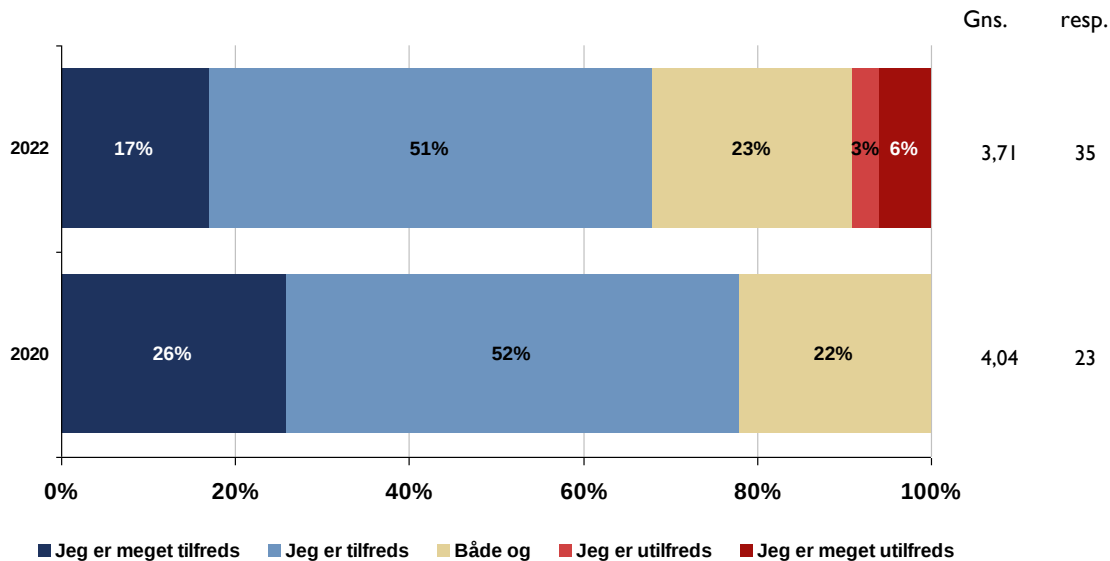


Flere borgere der modtager pleje/hjælp fra Hjemmeplejen, syd svarer, at de er tilfredse (92%) sammenlignet med gennemsnittet på 80%.

Ensom
Ikke-ensom

Flere borgere der ikke er ensomme (84%) er tilfredse eller meget tilfredse sammenlignet med gennemsnittet 80%.

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



Angående hjemmeplejens hjælp til toiletbesøg svarer 69% af borgerne, at de er tilfredse (51%) eller meget tilfredse (17%).

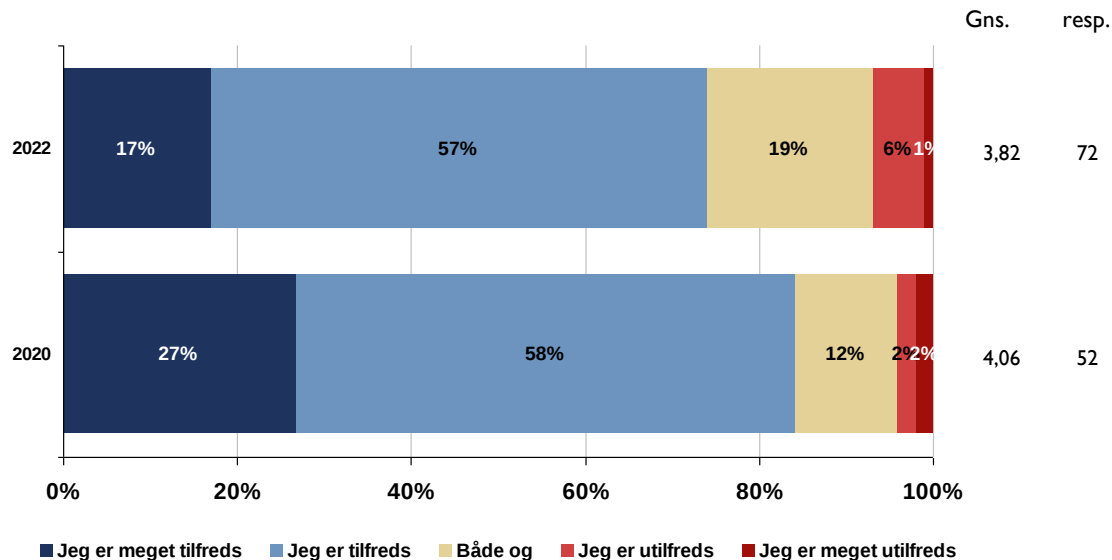
23% svarer 'både og', mens 9% er utilfredse (3%) eller meget utilfredse (6%).

Dette udmønter sig i et kvalitetstal på 3,71.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 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 74%, at de er tilfredse (57%) eller meget tilfredse (17%). 19% svarer 'både og', mens 7% er utilfredse (6%) eller meget utilfredse (1%).

Det giver udslag i et kvalitetstal på 3,82.

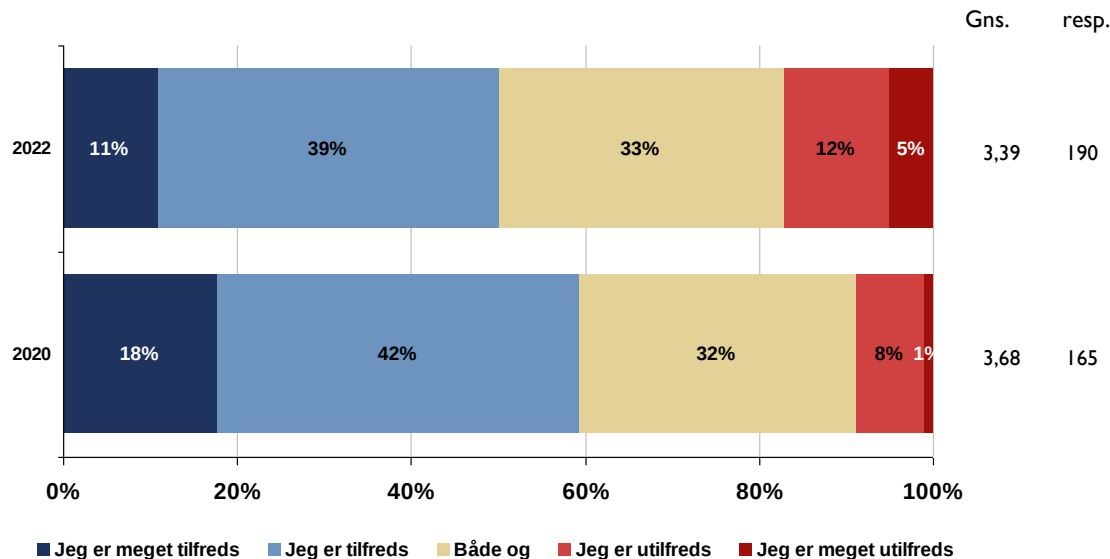
2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der ikke sket noget signifikant udvikling i dette års undersøgelse.



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 51%, hvoraf 39% er tilfredse og 11% meget tilfredse.

Yderligere 33% svarer 'både og', mens 17% er utilfredse (12%) eller meget utilfredse (5%).

Det udmønter sig i et kvalitetstal på 3,39

2022 vs 2020

Andelen af utilfredse/meget utilfredse er steget signifikant fra 2020 (8%) og til 2022 (17%).

Denne udvikling ses også i faldet i kvalitetstal (fra 3,68 i 2020 til 3,39 i 2022).

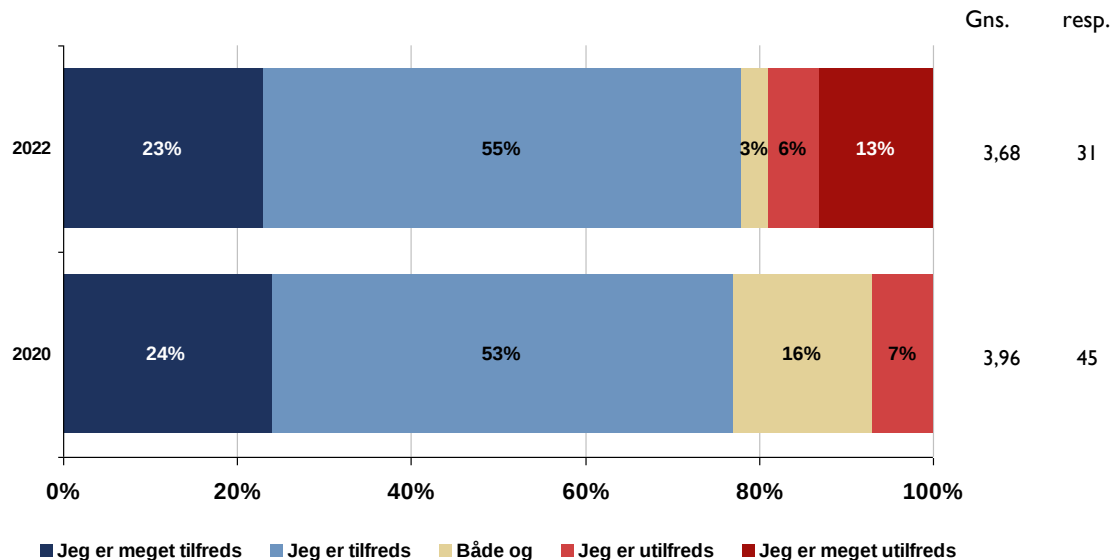


Flere borgere der får hjælp af Hjemmeplejen Rønnebækshus (72%) og Hjemmeplejen Syd (62%) er tilfredse/meget tilfredse, sammenlignet med gennemsnittet på 51%. Omvendt er færre borgere der modtager hjælp fra Hjemmeplejen Nord (40%) eller 'Øvrige' (32%) tilfredse eller meget tilfredse

Kommunal
Privat

Flere med kommunal hjemmepleje/-hjælp (54%) svarer at de er tilfredse/meget tilfredse, sammenlignet med borgere med privat hjælp (32%).

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



77% af borgerne er tilfredse (55%) eller meget tilfredse (23%) med den hjælp de får til tøjvask. 3% svarer, at de både er tilfredse og utilfredse, mens 19% angiver at være utilfredse (6%) eller meget utilfredse (13%).

Det udmønter sig i et kvalitetstal på 3,68,

2022 vs 2020

Der er ingen signifikant forskel i resultaterne for dette års undersøgelse og 2020-undersøgelsen.

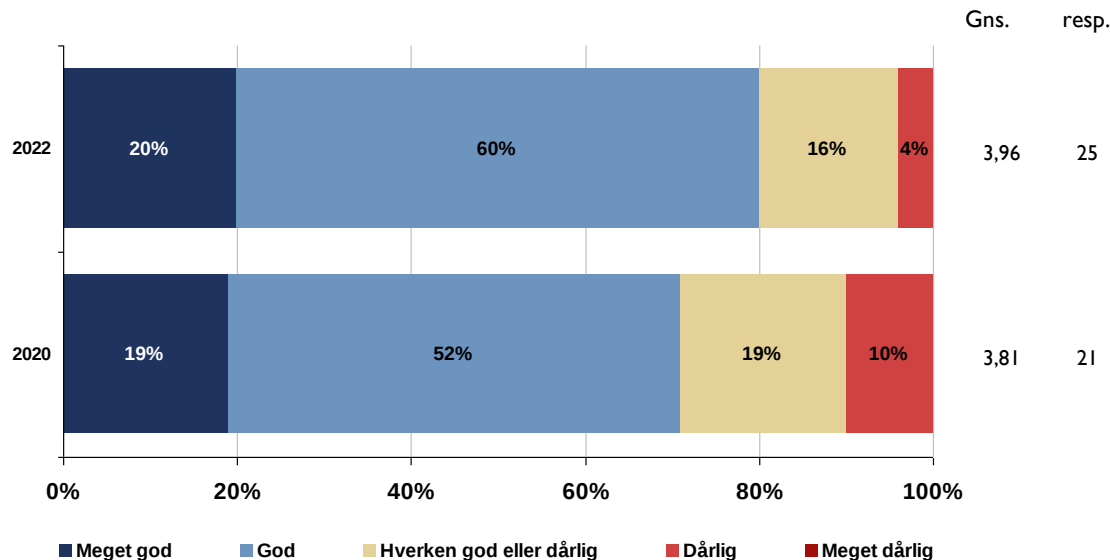


Flere borgere på Hjemmeplejen Rønnebækhus er tilfredse/meget tilfredse (100%) sammenlignet med gennemsnittet (77%).



Flere borgere der bor alene, er utilfredse/meget utilfredse med den hjælp de får til tøjvask (21%) sammenlignet med gennemsnittet 19%.

06. HVAD SYNES DU OM DIN INDKØBSORDNING?



Borgerne er ganske glade for deres indkøbsordninger. Således svarer 80%, at deres indkøbsordning er god (60%) eller meget god (20%).

16% svarer, at den hverken er god eller dårlig, mens 4% angiver at deres indkøbsordning er dårlig. Ingen svarer meget dårlig til dette spørgsmål.

Kvalitetstallet ender således på 3,96.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der ikke sket nogen signifikant udviklinger i dette års resultat.



Flere borgere i hjemmeplejen Nord (100%) synes deres indkøbsordning er god/meget god sammenlignet med gennemsnittet (80%).

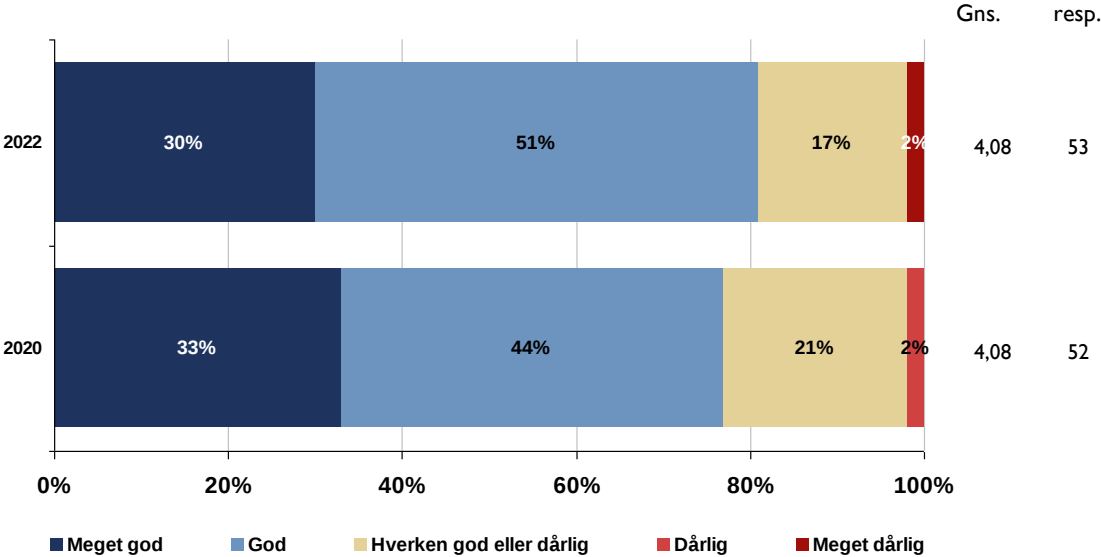


Flere borgere der bor alene (90%) svarer, at deres indkøbsordning er god/meget god, sammenholdt med gennemsnittet på 80%.



3.3: MAD

07. HVAD SYNES DU OM MADEN DU FÅR LEVERET?



Over otte ud af ti borgere (81%) synes, at den mad de får leveret er god (51%) eller meget god (30%).

17% svarer, at de hverken synes maden er god eller dårlig, mens 2% angiver, at maden er dårlig (0%) eller meget dårlig (2%).

Det giver et samlet kvalitetstal på 4,08.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der ikke sket nogen signifikante udviklinger i dette års undersøgelse.

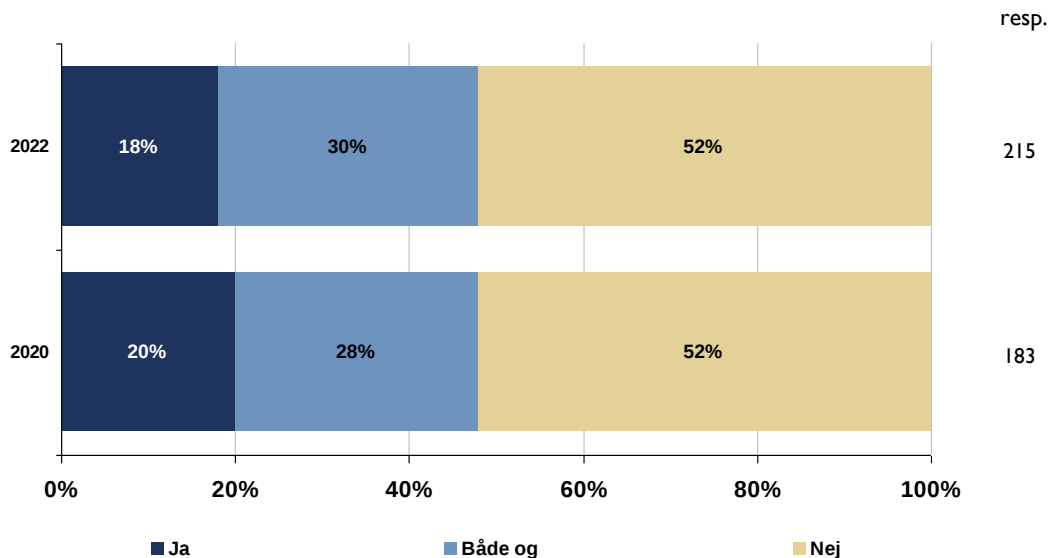


Flere mænd (94%) end kvinder (73%) angiver, at maden de får leveret er god/meget god, sammenlignet med gennemsnittet 81%.



3.4: PRAKTISKE FORHOLD

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



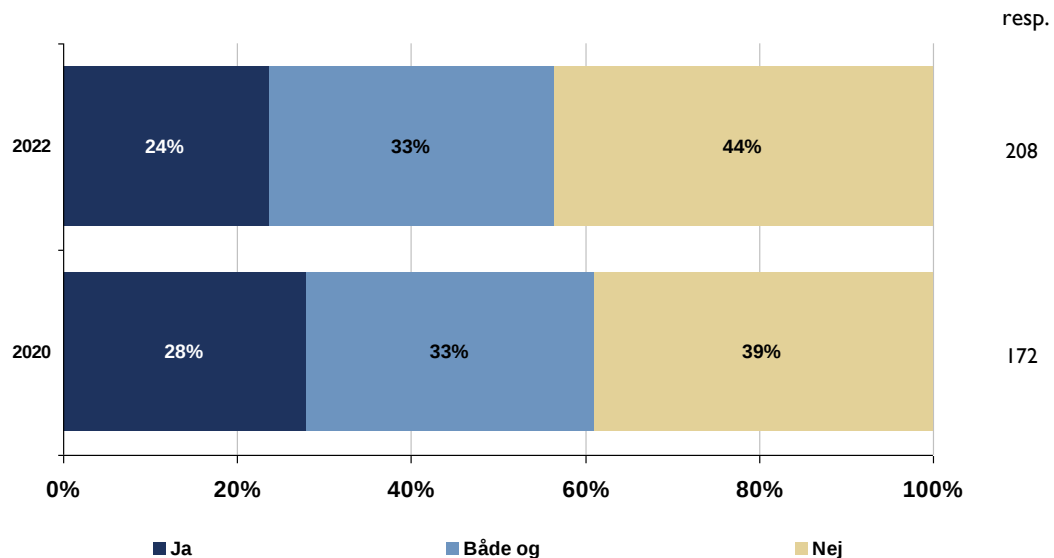
Næsten hver femte (18%) af borgerne svarer ja til, at det oftest er de samme hjemmehjælpere, der kommer hos dem.

30% svarer 'både og', mens over halvdelen (52%) svarer nej til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020, er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

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



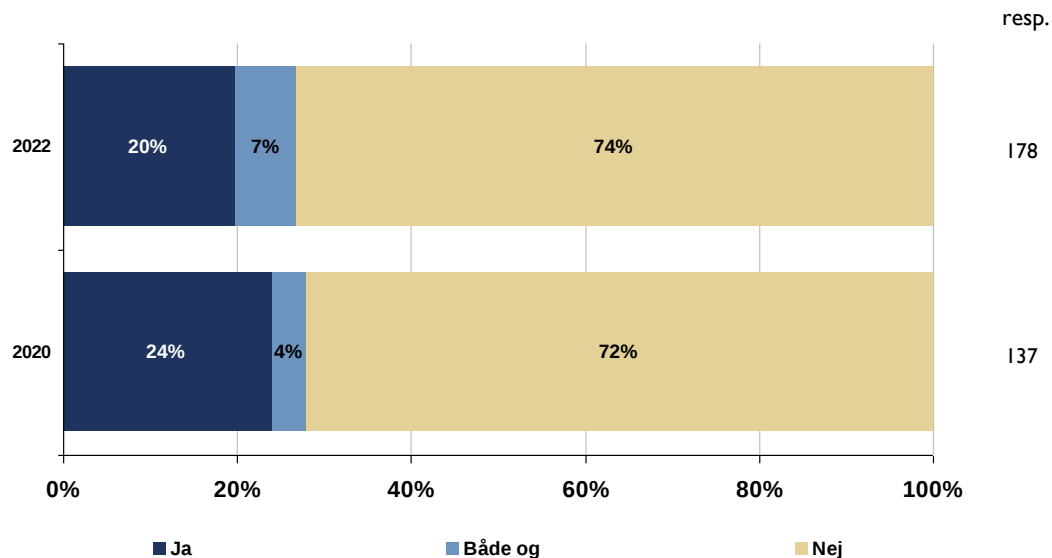
Lidt under hver fjerde (24%) af borgerne svarer ja til, at den hjælp de modtager er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

33% svarer 'både og', mens 44% mener, at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020, er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

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



Hver femte borger (20%) har oplevet, at deres hjemmepleje er blevet udsat inden for det sidste år.

7% svarer 'både og', mens 74% svarer nej til dette.

2022 vs 2020

For dette spørgsmål er dette års resultater på samme niveau som resultaterne i 2020-undersøgelsen.

Alder



Flere af de 90+-årige svarer, at de ikke har oplevet det, at deres hjemmepleje er blevet udsat inden for det seneste år (94%), sammenlignet med gennemsnittet på 74%.



Flere borgere der modtager hjælp fra Hjemmeplejen Nord (35%), samt 'Øvrige' (35%) og færre fra Hjemmeplejen Syd (3%) svarer at hjemmehjælpen er blevet udsat, sammenholdt med gennemsnittet på 20%.

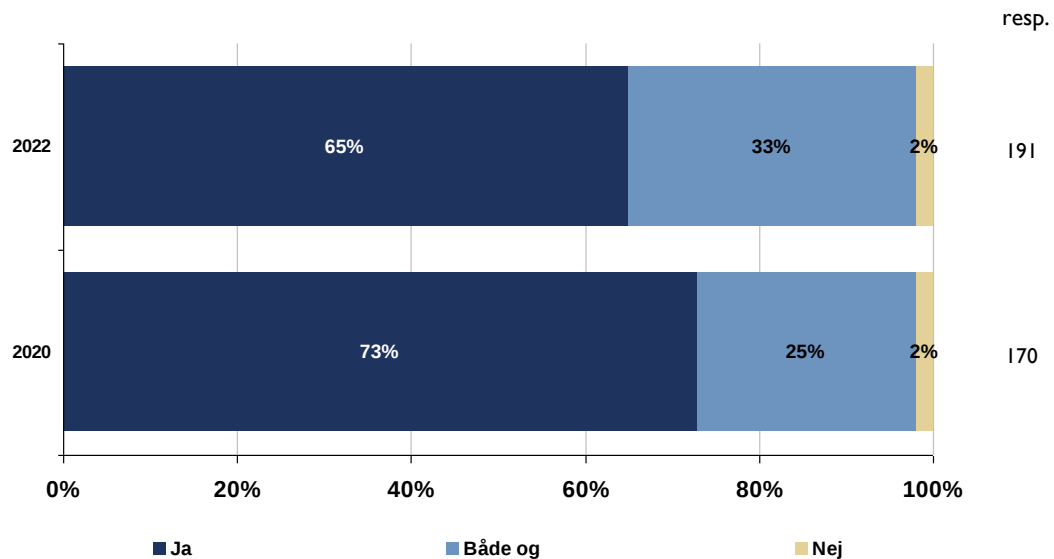
Kommunal
Privat

Flere med privat (35%) og færre med kommunal hjælp/pleje (16%) svarer, at de har oplevet, at deres hjemmepleje er blevet udsat inden for det seneste år.



3.5: HJÆLPERNE

II. ER DINE HJÆLPERE OMSORGSFULDE OVER FOR DIG?



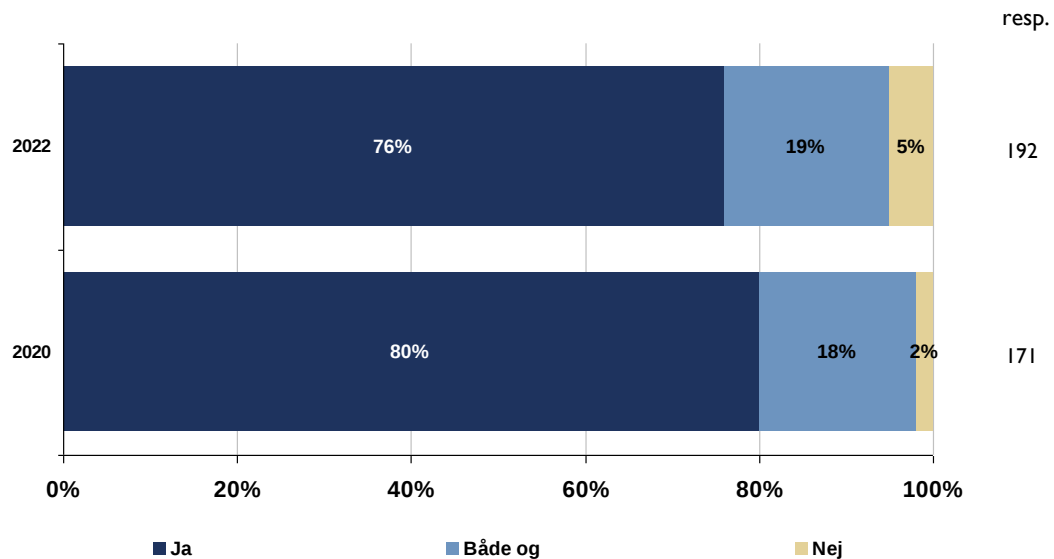
65% af borgerne angiver, at hjælpere er omsorgsfulde over for dem, mens 33% svarer 'både og'.

2% af de adspurgte svarer 'nej'.

2022 vs 2020

Der er ingen signifikant udvikling for dette spørgsmål sammenlignet med 2020.

12. UDVISER DINE HJÆLPERE RESPEKT FOR DIG?



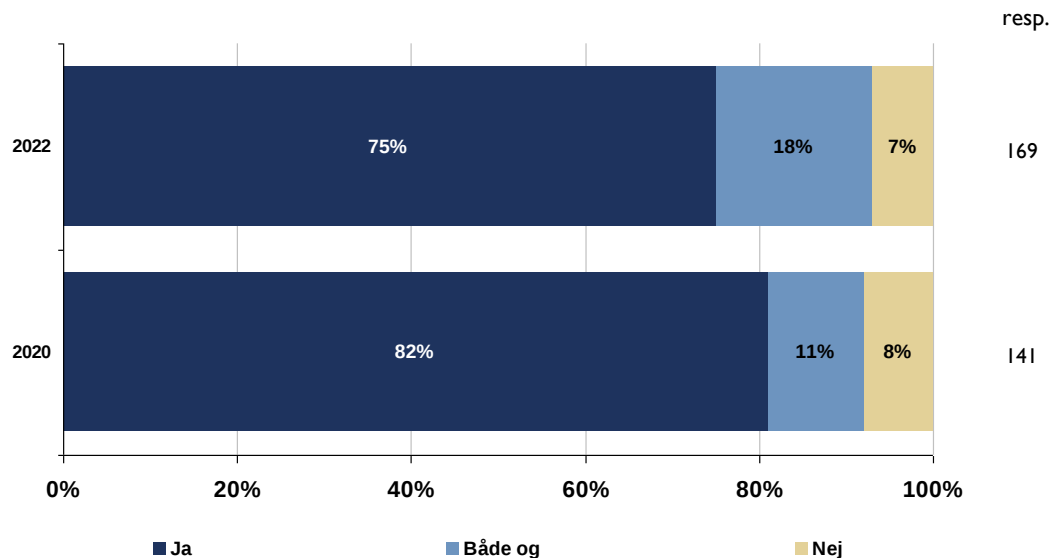
76% af borgerne angiver, at de mener, at hjælperne udviser respekt overfor dem.

19% svarer, at dette både er og ikke er tilfældet, mens 5% svarer 'nej'.

2022 vs 2020

Heller ikke for dette spørgsmål er der sket nogen signifikant udvikling sammenlignet med 2020.

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



75% af borgerne angiver, at de mener, at opleve, at de har en god relation til deres faste hjælpere.

18% svarer, at dette både er og ikke er tilfældet, mens 7% svarer 'nej'.

2022 vs 2020

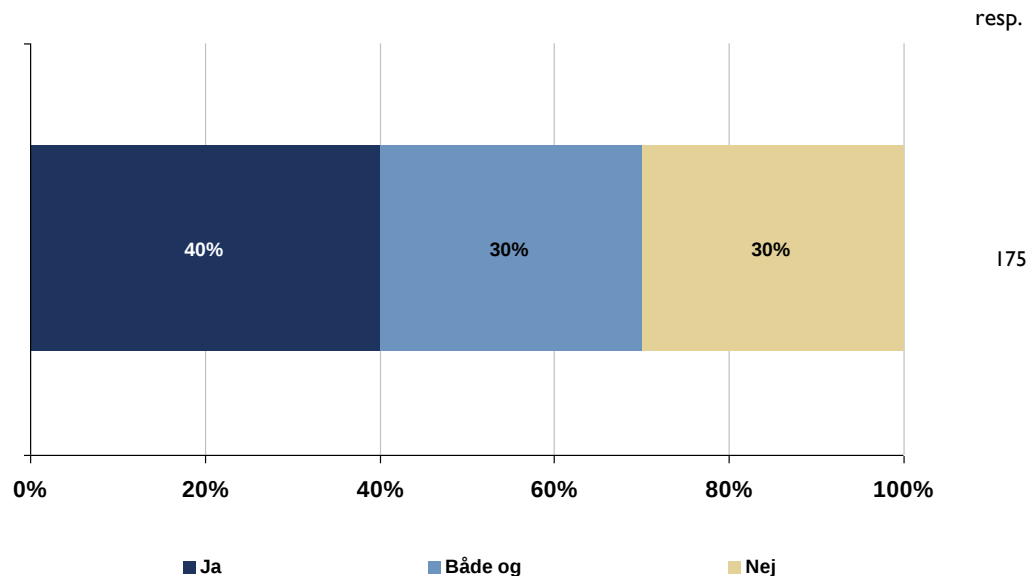
Der er ingen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

Alder



Flere borgere i aldersgruppen 90 år og derover (95%) oplever at de har en god relation til deres hjælpere, sammenlignet med gennemsnittet på 75%.

I 4. OPLEVER DU, AT DU KAN FÅ INDFLYDELSE PÅ HVORDAN DIN HJÆLP LEVERES?



4 ud af 10 borgere (40%) , at de kan få indflydelse på hvordan deres hjælp leveres. 30% svarer både og, mens 30% svarer nej.

2022 vs 2020

Dette spørgsmål er ikke stillet tidligere.

Alder

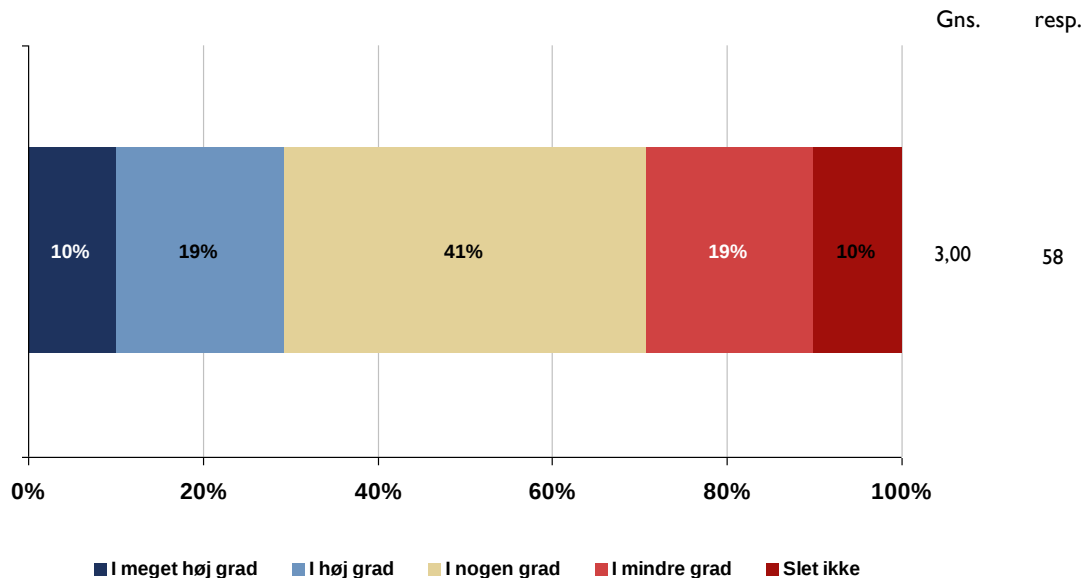


Færre af de 90+-årige svarer, at de oplever, at de kan få indflydelse på hvordan hjælpen leveres (11%), sammenlignet med gennemsnittet på 30%.



3.6: HJÆLP TIL SELVHJÆLP (HVERDAGSREHABILITERING)

15. I HVILKEN GRAD OPLEVER DU, AT MEDARBEJDERNE GIVER DIG STØTTE TIL AT DU SELV KAN KLARE MERE I FORHOLD TIL DIN PERSONLIGE PLEJE? (DET KUNNE VÆRE I FORHOLD TIL BAD, AF- OG PÅKLÆDNING MV.)



Samlet set svarer lidt under en tredjedel, at medarbejdere i meget høj grad (10%) og høj grad (19%) giver dem støtte til, at de selv kan klare mere.

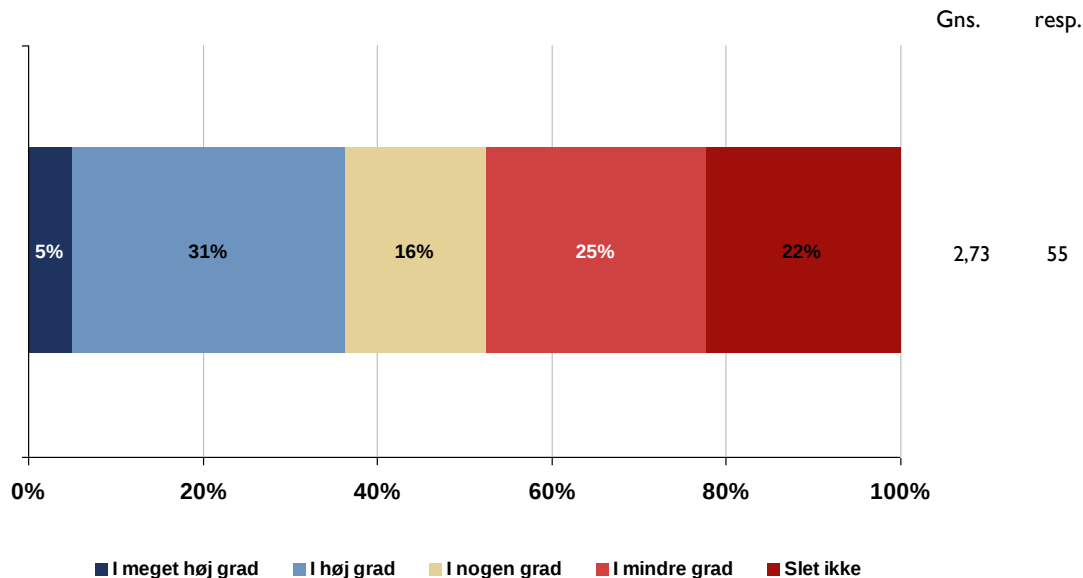
41% svarer i nogen grad, mens 19% svarer i mindre grad og 10% svarer slet ikke.

Det giver et samlet kvalitetstal på 3,00.

2022 vs 2020

Dette spørgsmål er ikke stillet tidligere.

16. I HVILKEN GRAD OPLEVER DU, AT MEDARBEJDERNE GIVER DIG STØTTE TIL AT DU SELV KAN KLARE MERE I HJEMMET? (DET KUNNE FX VÆRE I FORHOLD TIL RENGØRING, TØJVASK MV.)



36% angiver, at de enten er i meget høj grad (5%) og i høj grad (31%) oplever medarbejdernes støtte i det praktiske gøremål.

16% af borgerne svarer i nogen grad, mens 47% svarer i mindre grad (25%) og slet ikke (22%).

Dette giver kvalitetstal på 2,73.

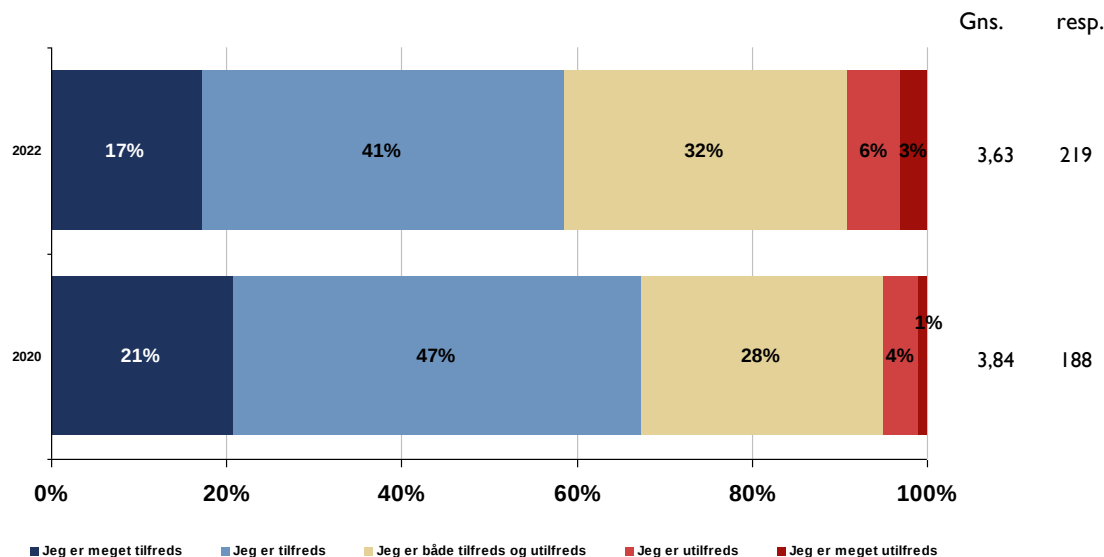
2022 vs 2020

Dette spørgsmål er ikke stillet tidligere.



3.7: SAMLET VURDERING AF HJEMMEPLEJEN

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



58% af borgerne er samlet set tilfredse (41%) eller meget tilfredse (17%) med den hjemmepleje/-hjælp de modtager.

32% er både tilfredse og utilfredse, mens 10% svarer, at de er utilfredse (6%) eller meget utilfredse (3%).

Dette giver et samlet kvalitetstal på 3,63.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der sket en stigning i andelen af utilfredse/meget utilfredse (fra 4% i 2020 til 10% i 2022).

Dette afspejler sig også i kvalitetstallet, der er faldet fra 3,84 i 2020 til 3,63 i 2022.



Flere der modtager hjemmepleje/-hjælp fra Hjemmeplejen Syd er tilfredse/meget tilfredse (68%) samlet set, sammenlignet med gennemsnittet på 58%. Omvendt er der færre der modtager deres pleje og/eller hjælp fra 'Øvrige' der samlet set er tilfredse/meget tilfredse (43%).

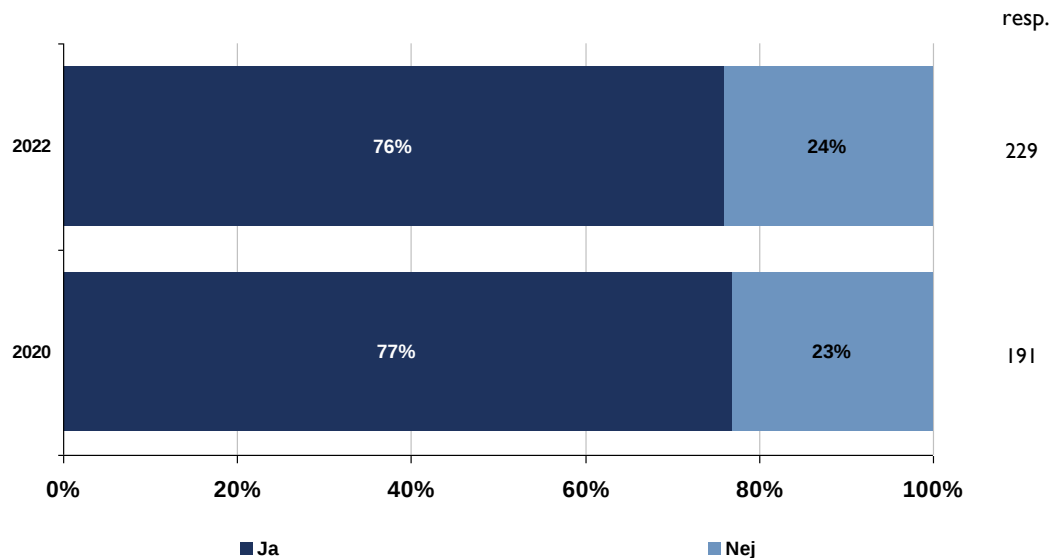


Flere borgere der vurderer deres nuværende helbred som dårligt/meget dårligt angiver, at de er utilfredse/meget utilfredse (18%), sammenlignet med gennemsnittet på 10%.



3.8: DET FRIE VALG

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



76% af borgerne angiver, at de godt ved, at de kan vælge frit mellem privat og kommunal hjemmepleje,

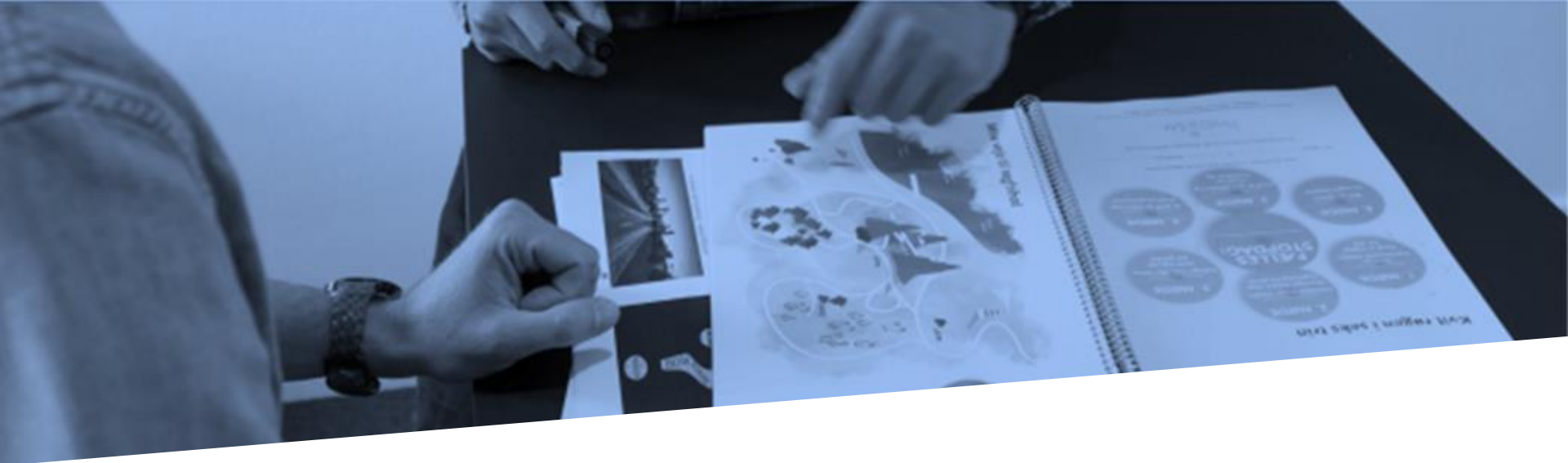
24% svarer, at 'nej' til at de ved det.

2022 vs 2020

Der ses ingen signifikant udvikling sammenlignet med 2020.

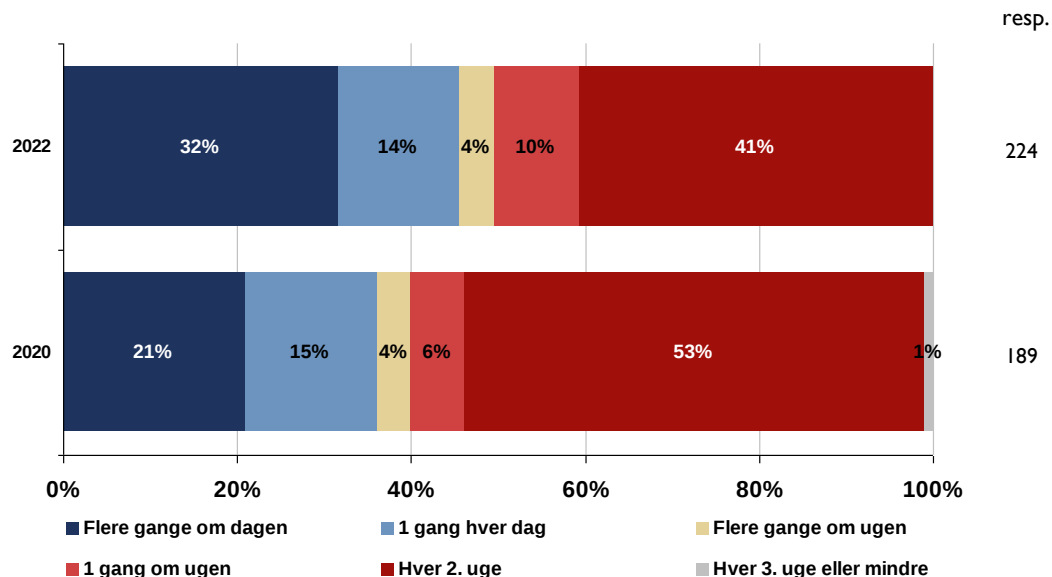


Flere der modtager hjemmepleje/-hjælp fra 'Øvrige' (89%) svarer, at de ved, at de kan vælge frit, sammenlignet med gennemsnittet på 76%.



3.9: VISITATION

I 9. HVOR TIT KOMMER DER HJÆLPERE HOS DIG?



32% af borgerne angiver, at de bliver besøgt flere gange om dagen.

14% angiver at de bliver besøgt 1 gang hver dag.

4% bliver besøgt flere gange om ugen.

10% bliver besøgt 1 gang om ugen. 41% bliver besøgt hver anden uge.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der sket en stigning i andelen, der bliver besøgt flere gange om dagen. (fra 21% i 2020 og til 32% i 2022).



Flere af borgere i Hjemmeplejen Nord (41%) får besøg flere gange om dagen, sammenlignet med gennemsnittet på 32%. Omvendt er denne andel lavere for de borgere, der modtager hjælp/pleje fra 'Øvrige' (11%).

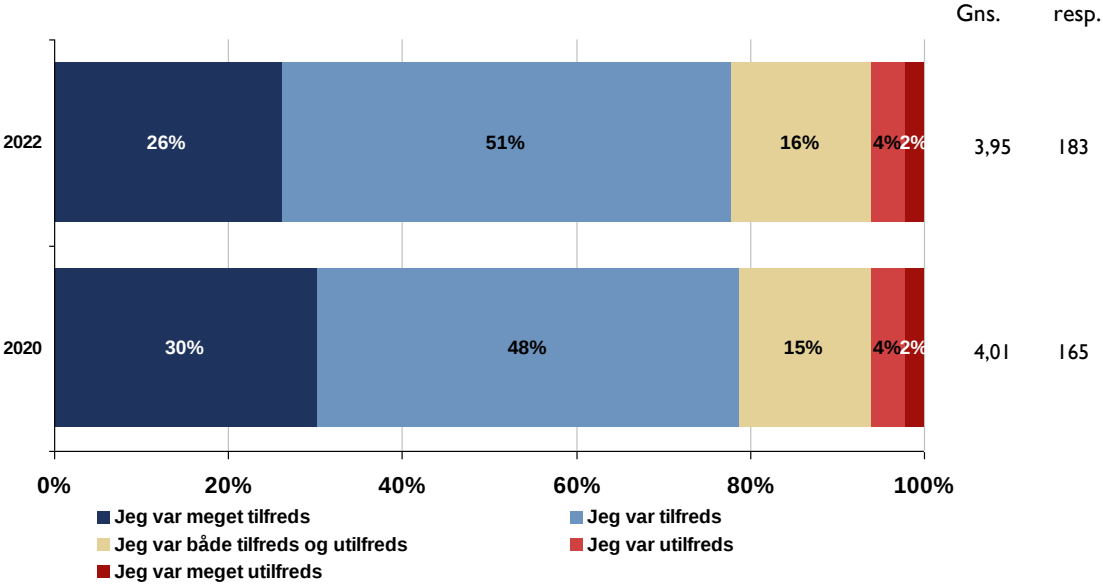
Kommunal
Privat

Flere borgere i kommunal pleje (36%) og færre i privat pleje (11%) svarer, at de får besøg flere gange om dagen, sammenlignet med gennemsnittet (32%)

Ensom
Ikke-ensom

Flere ensomme borgere svarer, at der kommer hjælpere flere gange om dagen (59%), sammenlignet med dem der ikke er ensomme (29%).

20. HVAD SYNES DU OM DIT SENESTE VISITATIONSBesøg?



77% af borgerne svarer, at de var tilfredse (51%) eller meget tilfredse (26%) med deres seneste visitationsbesøg.

16% svarer, at de både var tilfredse og utilfredse, mens 7% svarer, at de var utilfredse (4%) eller meget utilfredse (2%).

Dette giver et samlet kvalitetstal på 3,95.

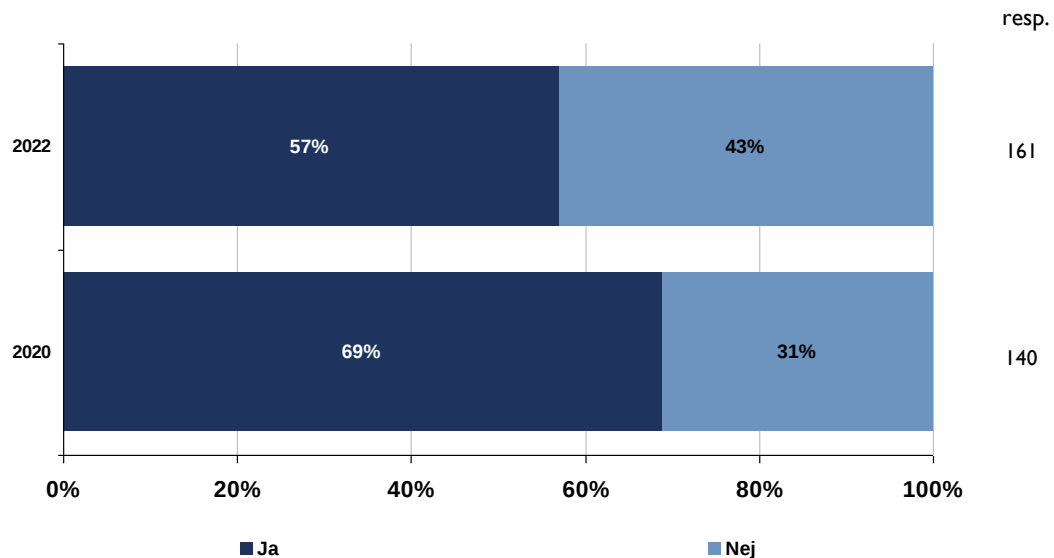
2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der ikke sket nogen signifikant udvikling for dette spørgsmål.

Ensom
Ikke-ensom

Flere af de ikke-ensomme (80%) borgere og færre af de ikke-ensomme (36%), var tilfredse eller meget tilfredse med deres seneste visitationsbesøg.

21. BLEV DU FØR VISITATIONSBesøgET ORIENTERET OM AT DU MÅTTE HAVE EN PÅRØRENDE MED TIL SAMTALEN?



57% angiver, at de er blevet informeret om, at de måtte have pårørende med til samtalen.

43% svarer, at de ikke blev informeret.

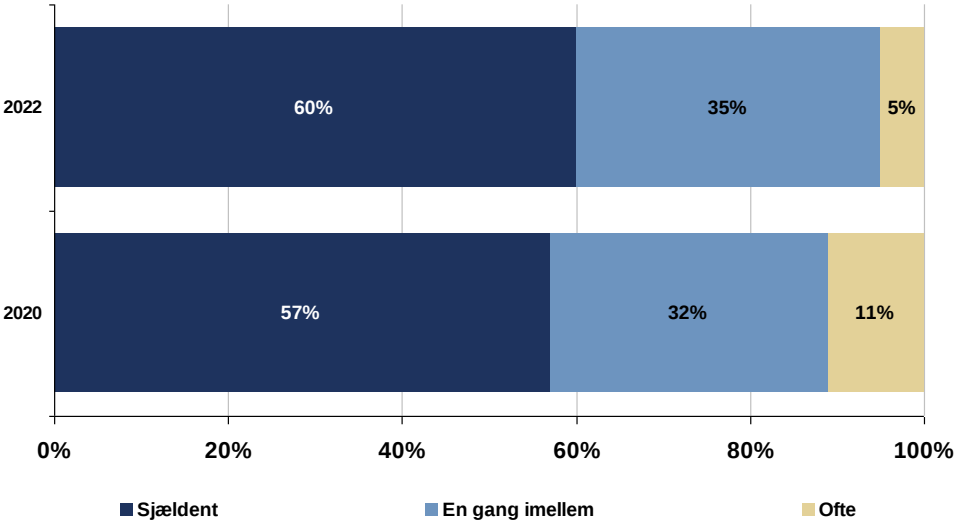
2022 vs 2020

Signifikant færre borgere, angiver i 2022 at de ikke blev informeret om et de måtte have en pårørende med til samtalen (57%), sammenlignet med andelen i 2020 (69%).



3.10: ENSOMHED

25. HVOR OFTE FØLER DU DIG ISOLERET FRA ANDRE?



resp.

60% af borgerne svarer, at de sjældent føler sig isolerede fra andre.

35% svarer, at de føler det engang imellem, mens 5% svarer, at det er ofte, at de føler sig isolerede.

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der færre, der føler sig isoleret fra andre i 2022. Denne andel er faldet fra 11% i 2020 til 5% i 2022.

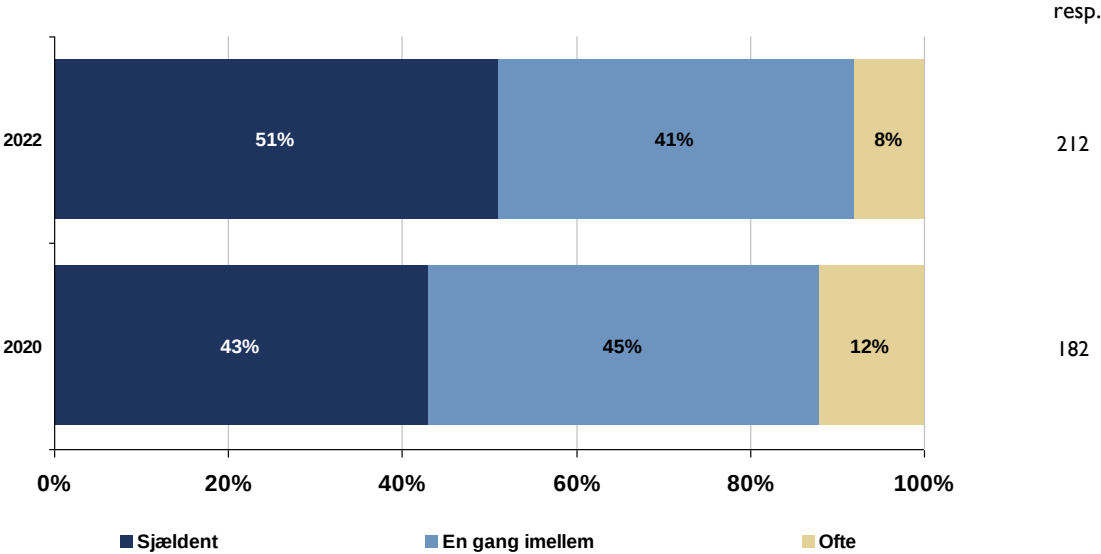
Ensom
Ikke-ensom

Flere ikke ensomme borgere (57%) og færre ensomme (0%) føler sig sjældent isoleret fra andre.



Flere borgere der bor alene, svarer at de ofte føler sig alene (8%), sammenlignet med borgere der bor med andre (0%).

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



resp.

51% svarer, at de kun sjældent savner nogen at være sammen med.

212

41% svarer, at de kun gør det engang imellem, mens 8% ofte føler, at de savner nogen at være sammen med.

182

2022 vs 2020

For dette spørgsmål ses ingen signifikant udvikling.

Ensom
Ikke-ensom

Flere ikke ensomme borgere (55%) og færre ensomme (0%) føler sjældent at de savner nogen at være sammen med.

Kommunal
Privat

Flere i kommunal pleje (9%) svarer, at de ofte savner nogen, at være sammen med.

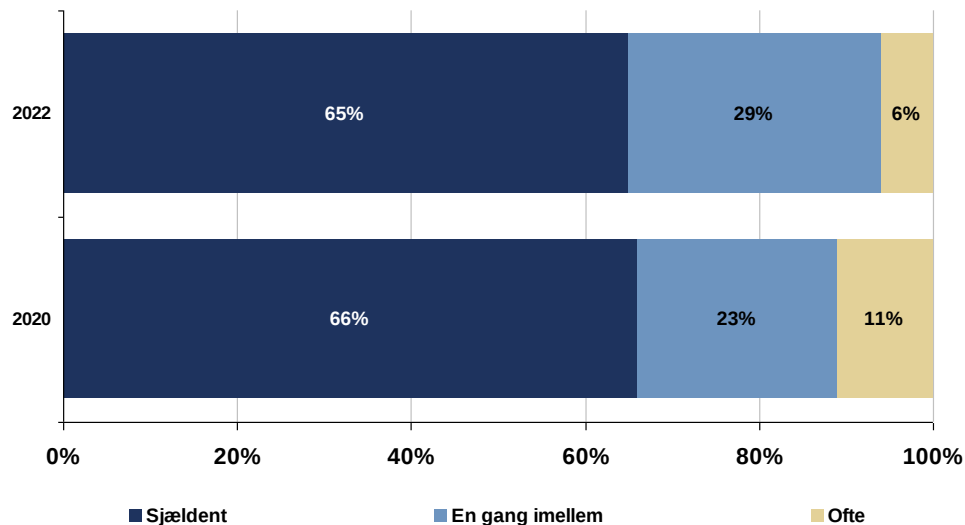


Flere borgere der bor alene svarer, at de ofte savner noget at være sammen med (11%), sammenlignet med borgere der bor sammen med andre (3%).



Flere kvinder (11%), sammenlignet med mænd (4%) savner ofte nogen at være sammen med.

27. HVOR OFTE FØLER DU DIG UDEFOR?



resp.

207

65% af borgerne svarer, at de kun sjældent føler sig udenfor.

29% svarer, at det kun er engang imellem, at de oplever at føle sig udenfor, mens 6% svarer, at det ofte sker.

177

2022 vs 2020

Sammenlignet med 2020 er der ikke sket nogen udvikling.

Ensom
Ikke-ensom

Flere ikke ensomme borgere (70%) og færre ensomme (6%) føler sig sjældent udenfor.



Flere borgere der bor alene svarer, at de ofte føler sig udenfor (9%), sammenholdt med borgere, der bor sammen med andre (1%).

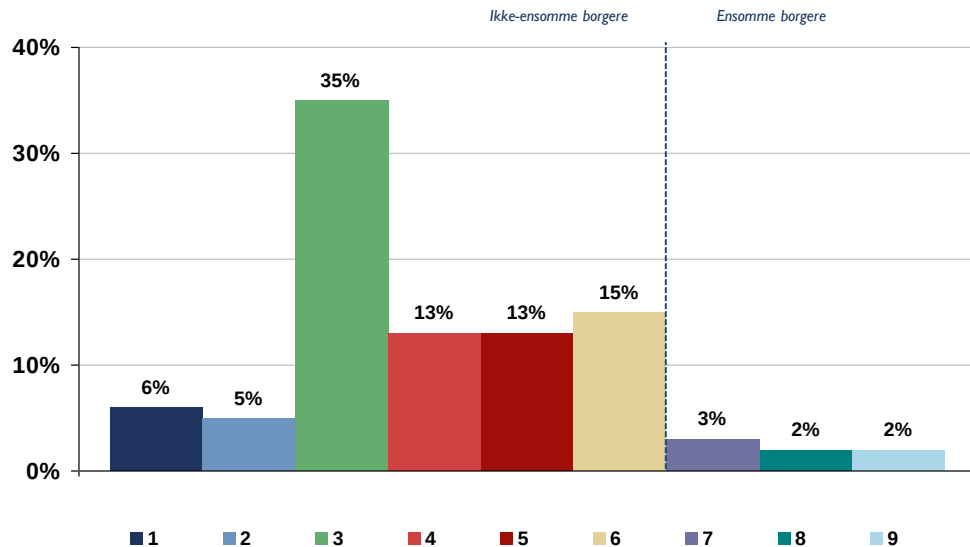


Flere kvinder (9%) end mænd (2%) svarer at de ofte føler sig udenfor.



Flere borgere der vurderer deres nuværende helbred som godt/meget godt svarer, at de sjældent føler sig udenfor (79%), sammenlignet med gennemsnittet på 65%.

25-27. UDREGNINGEN AF ENSOMHEDSSCORE

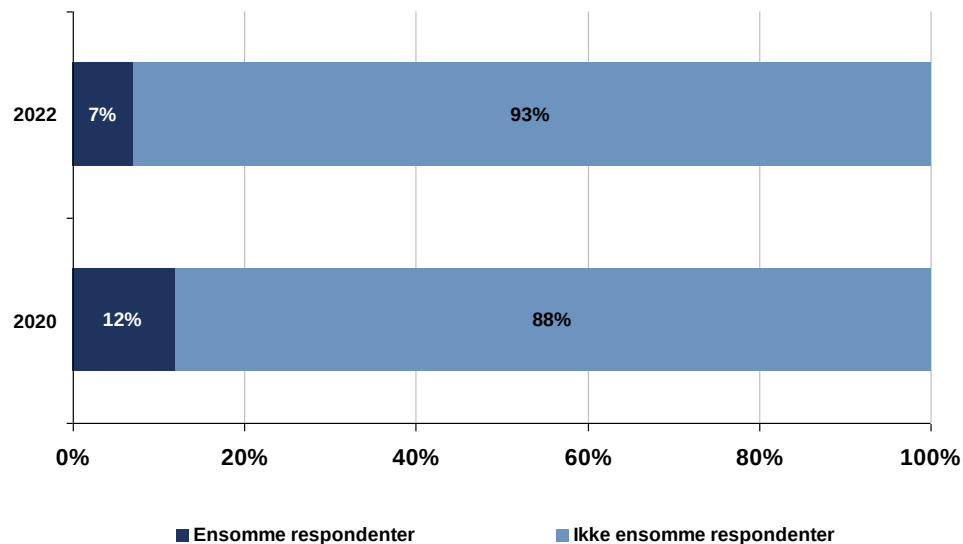


På baggrund af de tre ensomhedsspørgsmål er der lavet en udregning på borgernes ensomhed. Her bruges *The Three-Item Loneliness Scale* (T-ILS), som er en kort version af ensomhedsskalaen UCLA Loneliness Scale.

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.

25-27. ENSOMME BORGERE



resp.

248

203

Samlet set viser udregningen, at 7% af borgerne der modtager rengøring eller pleje i hjemmet, kan beskrives som ensomme.

93% vurderes til ikke at være ensomme.

2022 vs 2020

Når der sammenlignes med 2020 er der ikke sket nogen signifikant udvikling.



Blandt borgere der bor alene er andelen af ensomme borgere højere (11%) end blandt de borgere der bor med andre, hvor kun 1% er ensomme.



Flere kvinder (10%) end mænd (3%) kan beskrives som værende ensomme.



4. DEMOGRAFI

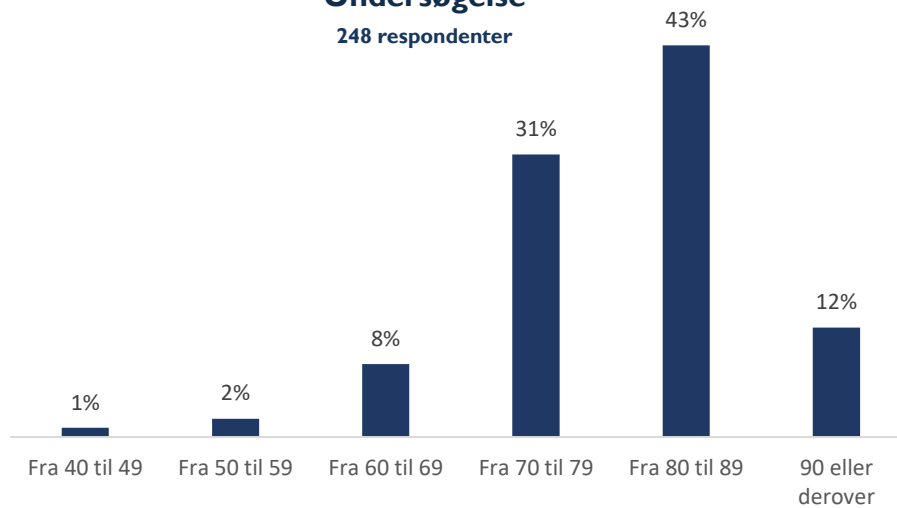


38% 62%

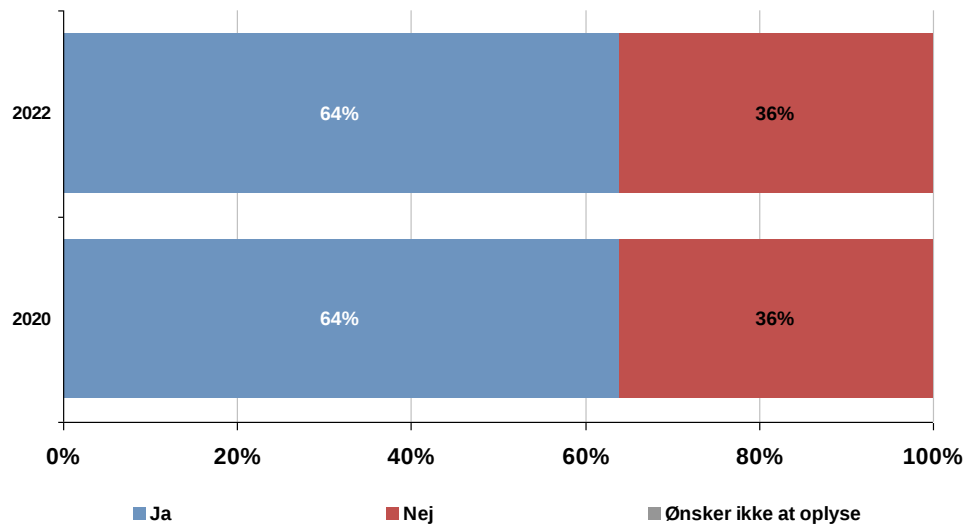
Undersøgelse

248 respondenter

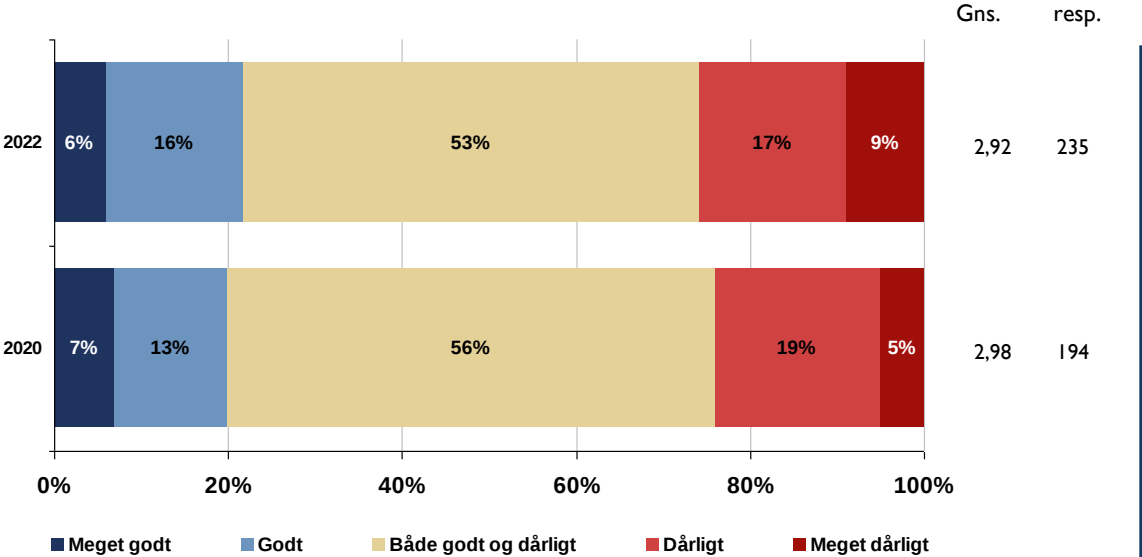
Alder



24. BOR DU ALENE?



28. HVORDAN VIL DU VURDERE DIT NUVÆRENDE HELBRED?



Ensom
Ikke-ensom

Flere borgere der ikke kan beskrives som ensomme vurderer deres helbred som godt/meget godt (23%), sammenlignet med gennemsnittet på 21%.



5. KONTAKT

KONTAKT



MEGAFON

ALHAMBRAVEJ 12

1826 FREDERIKSBERG C

TLF.: +45 77 41 41 41

MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK



International
Organization for
Standardization

