



Brugerundersøgelse Hjemmepleje i Ballerup 2019

Sammendrag

Brugerne af hjemmepleje i Ballerup har i november 2019 svaret på et spørgeskema om deres oplevelser med den hjemmepleje, som de modtager. Uanset om det er en privat eller kommunal leverandør. Undersøgelsen er en gentagelse fra 2017 og 2018.

- 75 pct. er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, som de modtager. I 2018 var det 75 pct. og i 2017 var det 74 pct.
 - 32 pct. er meget tilfredse. I 2018 var det 32 pct. og i 2017 var det 26 pct.
- 39 pct. oplever at, det er forskellige hjælpere, der kommer. I 2018 og 2017 var det 38 pct.
- 66 pct. svarer, at hjælperne kommer som aftalt. I 2018 var det 67 og i 2017 var det 64 pct.
- 36 pct. oplever at have indflydelse på hvornår hjemmeplejen kommer. I 2018 var det 35 pct. og i 2017 var det 33 pct.
- 38 pct. har svaret, at de ofte eller en gang imellem er alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre. I 2018 var det 39 pct. I 2017 var det 46 pct.

Den overordnede konklusion er, at tilfredsheden er meget stor, og ligner meget svarene fra de to forgående år. Der er dog fortsat en del brugere, der er kede af at der kommer mange forskellige hjælpere.

Baggrund

Med midler fra værdighedspuljen er der i 2019 gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af hjemmepleje i Ballerup Kommune. Undersøgelsen er en gentagelse spørgeskemaundersøgelsen fra 2018 og 2017.

Design

Spørgeskemaet blev sendt med posten til de 1298¹ brugere af hjemmeplejen på 65 år eller derover, der var visiteret til hjemmehjælp i september 2019 (herunder indkøb, tøjvask, madlevering mm.). Borgerne kan modtage ydelser fra privat og/eller kommunal leverandør. Brugere kan fx modtage madlevering fra en privat leverandør og praktisk hjælp fra en kommunal leverandør. I alt 836 borgere har svaret på spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 64 pct. I 2018 var svarprocenten på 69 pct., og i 2017 var svarprocenten 63 pct. Spørgeskemaet består af 21 spørgsmål, der både dækker tilfredshed samt oplevelsen af ensomhed (se bilag). Analysefirmaet Epinion har stået for indsamling af data.

Resultater

Rapporten præsenterer resultaterne i følgende temaer:

- Brugernes tilfredshed
- Brugernes oplevelse af medinddragelse
- Brugernes oplevelse af ensomhed

Resultaterne præsenteres sammen med resultaterne fra 2018 og 2017, så forskellene kan ses direkte. Citater fra brugerne i denne rapport er fra kommentarerne i spørgeskemaet fra 2019.

¹ Der er godt 10.000 borgere på 65 år eller derover i Ballerup Kommune. Det er således blot omkring 1% i aldersgruppen, der benytter hjemmepleje.

Brugernes oplevelse af hjemmeplejen

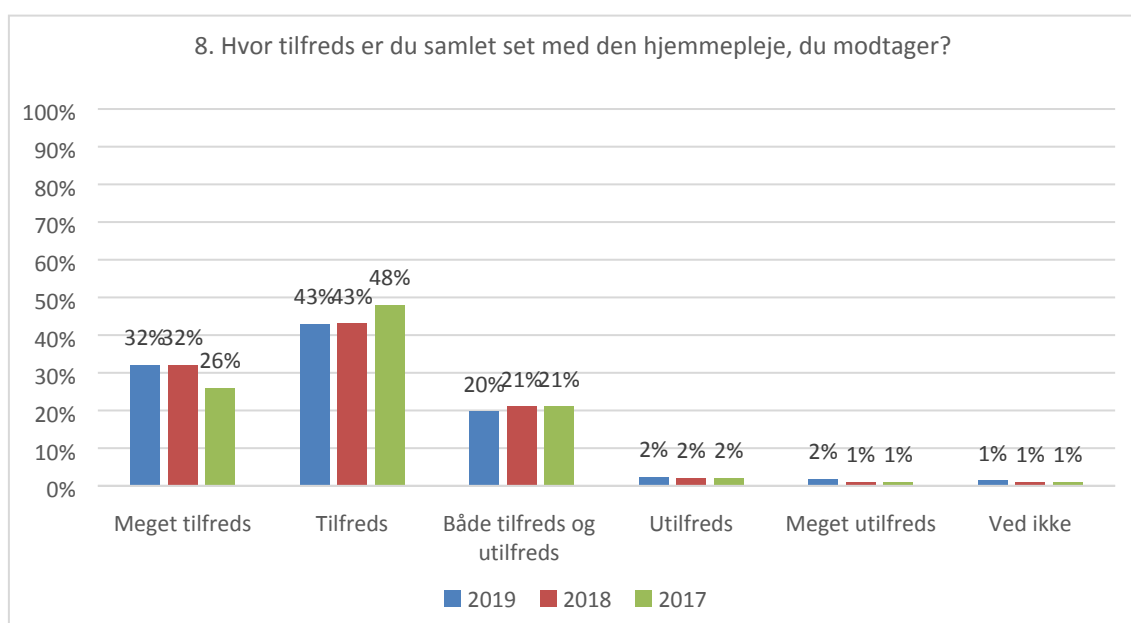
Dette afsnit handler om

- Brugernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen
- Tilfredshed med de hjælpere, der kommer i hjemmet
- I hvilket omfang brugerne oplever at have indflydelse.

Afsnittet illustrerer, via kommentarerne i spørgeskemaet, hvilke problemer brugerne oplever. Problemer der, som også i 2017, handler om skiftende hjælpere og manglende overholdelse af aftaler.

Overordnet tilfredshed

Resultaterne viser, at den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen er meget høj. I 2019 er 75 pct. af brugerne samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, som de modtager. I 2018 var det 75 pct., og i 2017 var det 74 pct.



Tilfredsheden er meget høj igen i 2019, og nogle af kommentarerne afspejler den høje tilfredshed:

"De gør et godt stykke arbejde og er meget søde"

"Det går lidt ned af bakken af naturlige årsager. Det er en god kommune vi har"

"Alt fungerer godt"

"Den [hjemmeplejen] er perfekt"

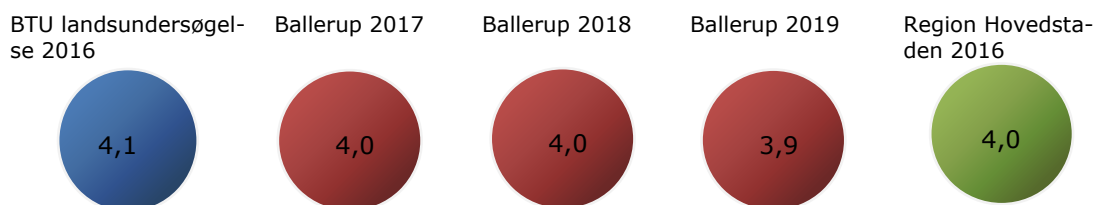
"Det går så fint. Søde piger, der gør deres arbejde godt"

"Har været forbløffende tilfreds. Bliv ved med at være gode og stor tak"

"De er fantastiske, søde, glade, dygtige. Kun ros"

Spørgsmålet om tilfredshed er taget fra Kommunernes Landsforenings Brugertilfredshedsundersøgelse (BTU), hvilket giver mulighed for benchmarking.

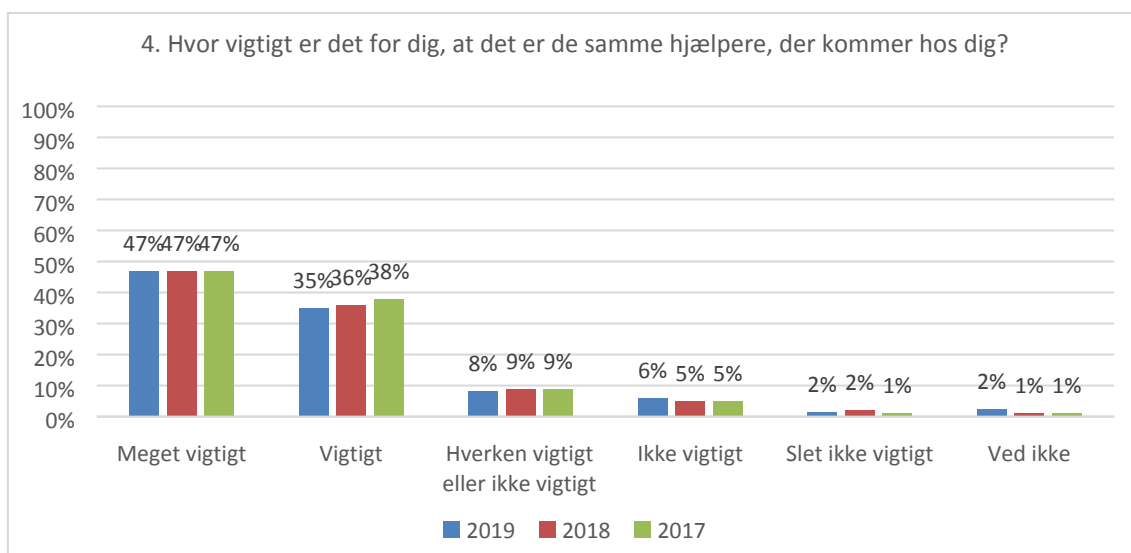
Herunder ses gennemsnittet for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen, hvor 1 svarer til "Meget utilfreds" og 5 svarer til "Meget tilfreds". Svarene fra Ballerup er sammenlignet med BTU landsundersøgelse og BTU i Region Hovedstaden².



Brugerne oplever også, at de bliver mødt med respekt. 82 pct. har svaret ja til, at de bliver mødt med respekt af hjælperne. I 2018 var det 86 pct., og i 2017 var det 81 pct.

Hjælpernes betydning

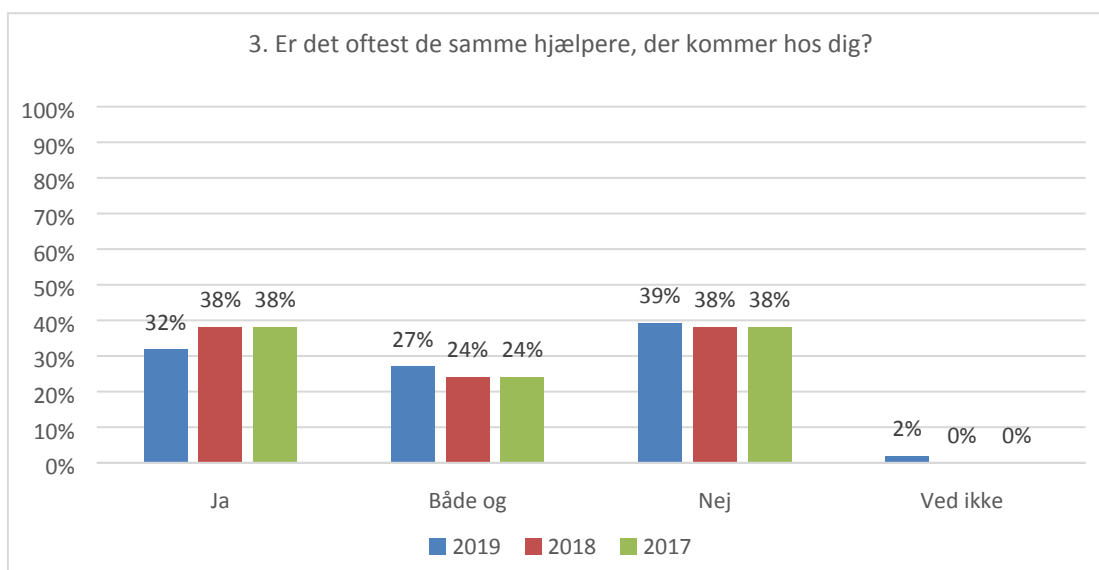
Som det også var tilfældet i 2018 og 2017, er det meget vigtigt for brugerne, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem.



Figuren viser, at 82 pct. synes, at det er vigtigt, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem. I 2018 var det 83 pct. 2017 var det 85 pct.

Figuren herunder viser, at det kun er 32 pct., der oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem. I både 2018 og 2017 var det 38 pct. Der er altså tale om en lille nedgang.

² Kommunerne Egedal, Fredensborg, Frederiksberg, Frederikssund, Gladsaxe, Glostrup, Gribskov, København. <http://www.tilfredshedsportalen.dk/Sider/Hjemmepleje.aspx>. Der er ikke lavet en nyere tilfredshedsundersøgelse på landsplan siden 2016.



Der er mange kommentarer i spørgeskemaet, der handler om, at brugerne oplever, at det er mange forskellige hjælpere, der kommer hos dem. Brugere ville ønske, at det var de samme hjælpere, der kom.

"Overordnet godt tilfreds, men ville være rart med flere af de samme hjælpere, så man kan opbygge et tættere bånd samt tillid til personalet"

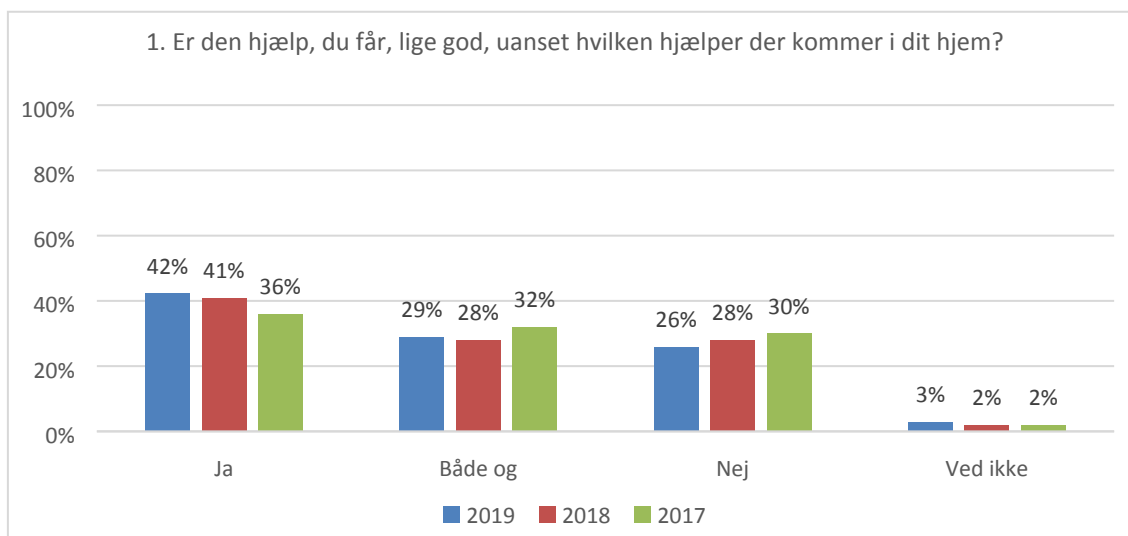
"Ønsker at hjemmeplejen kunne indrettes så det var faste hjælpere og faste afløserne, der kom hos mig og min hustru"

"Meget gerne at det kommer samme hjælpere – det er lettere både for dem og for os"

"Det bedste er den samme hjælper der kommer, det er en tryghed"

"Den faste hjemmehjælper er "fantastisk" men der er for mange forskellige afløserne, der gør mig utryk og svære at forstå"

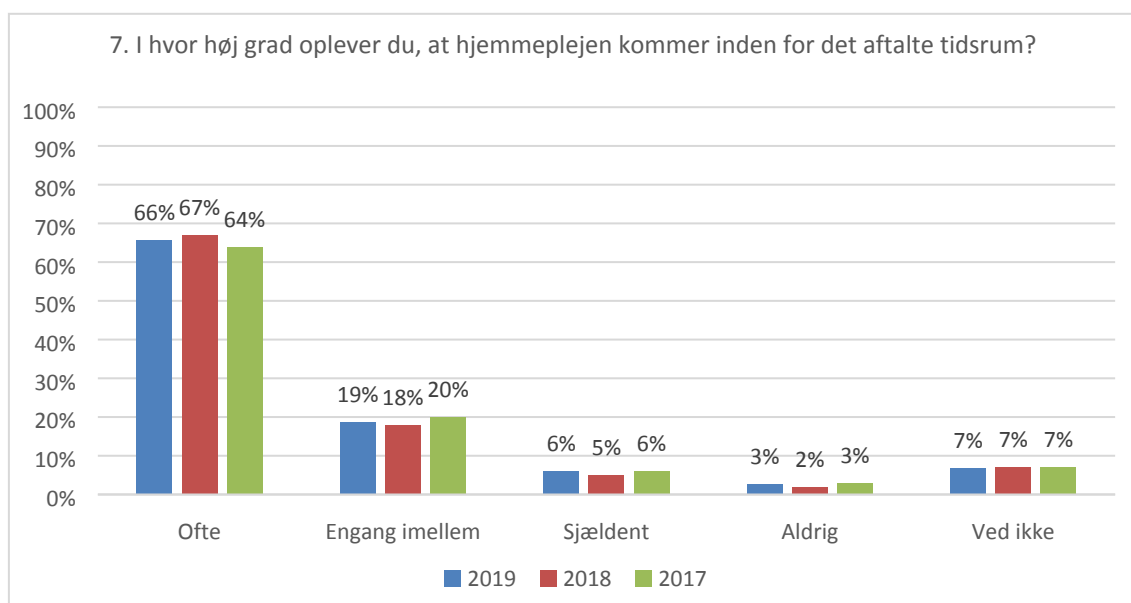
Brugerne oplever ikke, at alle hjælpere leverer lige høj kvalitet, som det fremgår af nedenstående figur.



Som det fremgår af figuren, ligner svarene fra 2019 svarene fra 2018. I 2019 oplever 42 pct. at hjælpen er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer. I 2018 var der 41 pct., der oplevede, at hjælpen var lige god. I 2017 var det 36 pct.

Overholdelse af aftaler

Helt overordnet oplever brugerne, at hjemmeplejen kommer inden for det aftalte tidsrum, som det fremgår af nedenstående figur.



Som det fremgår af figuren, er der ikke den store forskel fra 2018. Der er 66 pct., der oplever, at hjemmeplejen kommer inden for det aftalte tidspunkt. I 2018 var det 67 pct. og i 2017 64 pct.

Nogle kommentarer i spørgeskemaet handler også i 2019 om problemer med, at aftaler ikke holdes.

"Det er svært at få kontakt til ledelsen og planlægger og det er svært for hjemmeplejen at overholde de aftaler vi har lavet"

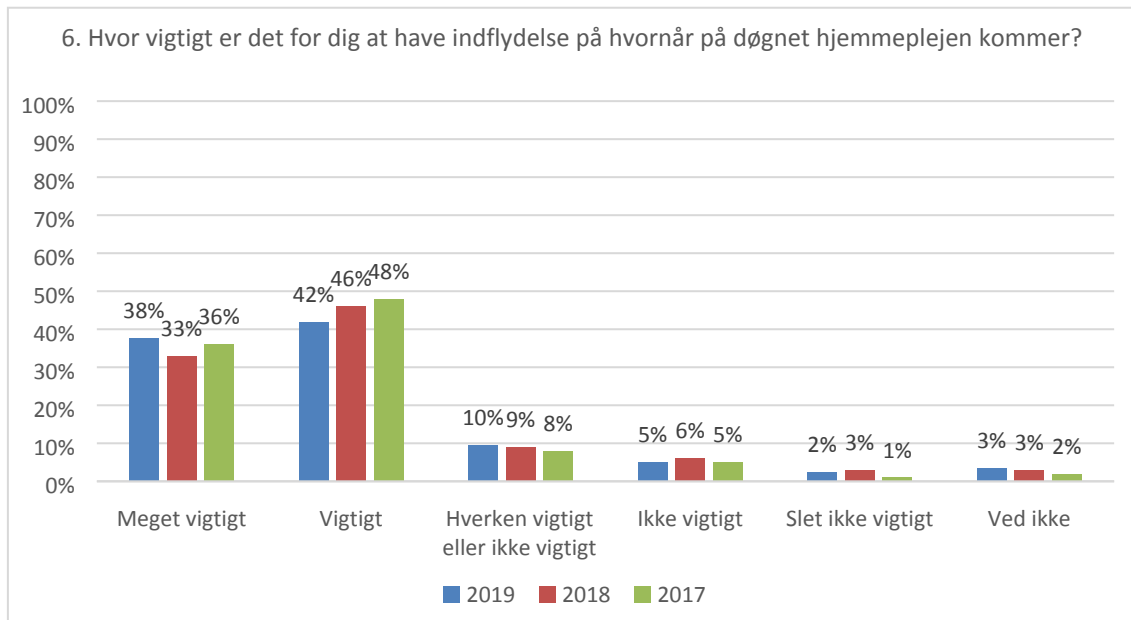
"Planlægningen og tiden skal blive meget bedre, da man ikke kan planlægge noget i og med hjemmeplejen sjældent kommer til tiden og laver om på tidspunkterne"

"Ofte kommer de for sent tirs – og torsdag hvor jeg skal på dagcenter"

"Tidspunkt skal de være bedre til. jeg har flere gang haft problemer med hjælperne, når jeg ikke er hjemme så kan de sagtens dukke op ud af det blå. hvor jeg så helst vil have de ringer ind til mig før de dukker op"

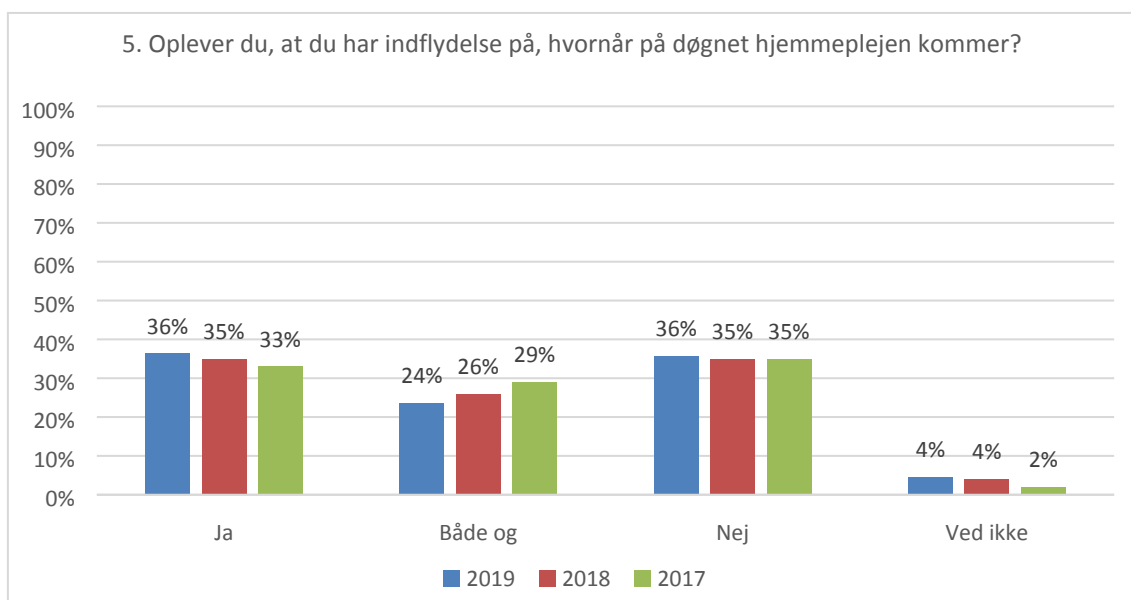
Oplevelse af indflydelse

Nedenstående figur viser, hvor vigtigt det er at have indflydelse på, hvornår på døgnet hjemmeplejen kommer.



80 pct. har svaret, at det er vigtigt eller meget vigtigt at have indflydelse på, hvornår på døgnet hjemmeplejen kommer. I 2018 var det 79 pct., og i 2017 84 pct.

Figuren nedenfor viser, om brugerne oplever at have indflydelse på, hvornår hjemmeplejen kommer.

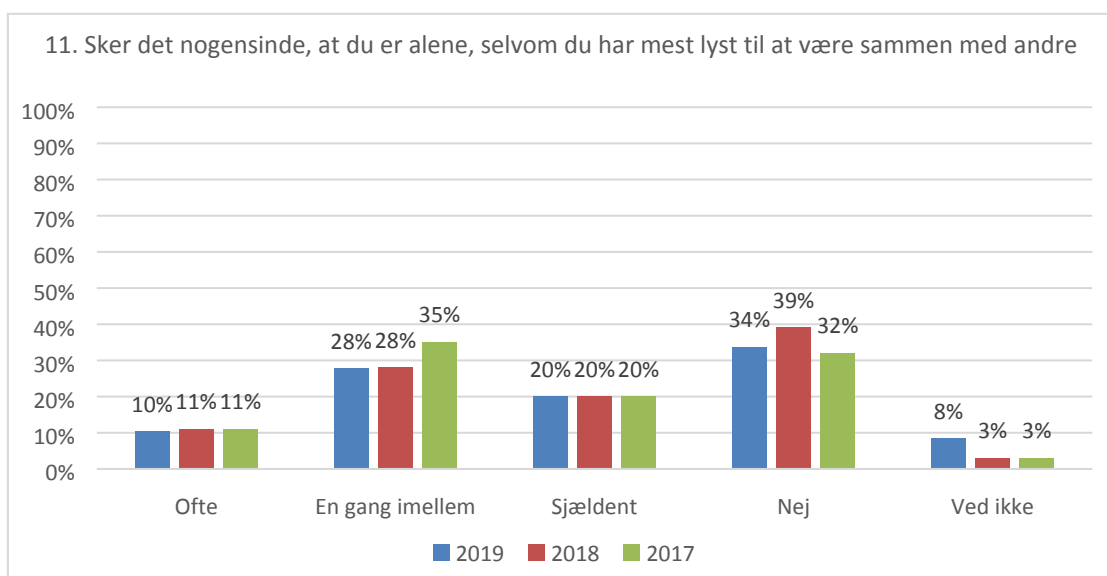


36 pct. har svaret, at de oplever at have indflydelse på, hvornår på døgnet hjemmeplejen kommer. I 2018 var det 35 pct. og i 2017 33 pct.

Der er fortsat en uoverensstemmelse mellem brugerens ønske om indflydelse og så deres oplevelse af indflydelse. Næsten alle brugerne synes, at det er vigtigt med indflydelse, men kun godt 1/3 oplever, at de har indflydelse.

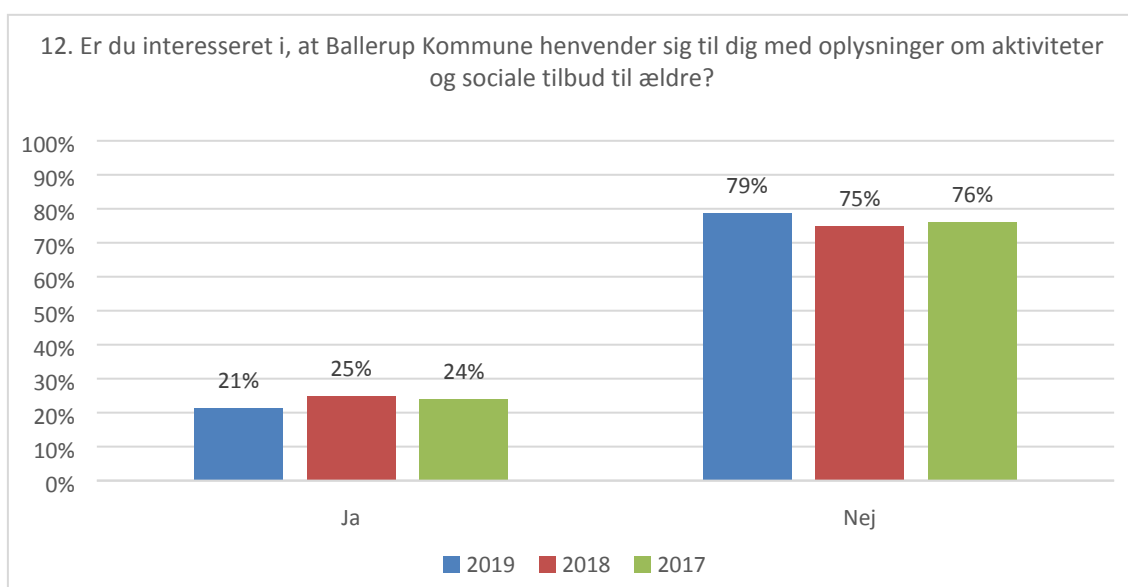
Brugernes oplevelse af ensomhed

Følelsen af ensomhed er udbredt blandt ældre, hvilket en undersøgelse fra Marse-
lisborg viser. Undersøgelsen, der er fra 2012, viser, at 20% af ældre over 65 år in-
dimellem eller ofte oplever at være alene, selvom de har lyst til at være sammen
med andre³. Det samme spørgsmål er stillet i denne undersøgelse. Nedenstående
figur viser, hvor mange brugere af hjemmepleje i Ballerup Kommune, der er alene,
selvom de har lyst til at være sammen med andre.



38% har svaret, at de ofte eller en gang imellem er alene, selvom de har lyst til at
være sammen med andre. I 2018 var det 39 pct. og i 2017 46 pct. Det er stadig
langt højere end blandt den ældre befolkning generelt

Ser man på, om brugerne af hjemmepleje er interesserede i at blive kontaktet om
de aktiviteter, der er i Ballerup for ældre, ser det dog ikke ud til at have den store
interesse.



³ https://www.aktivtaeldreliv.dk/media/4599/ensomhed-blandt-aeldre_2015_web.pdf