BALLERUP KOMMUNE

SOCIAL OG SUNDHED

Dato: 8. februar 2019

Tlf. dir.: 4477 2748
E-mail: lorn@balk.dk
Kontakt: Louise Rønnov

Brugerundersøgelse Hjemmepleje i Ballerup 2018

Sammendrag

Brugerne af hjemmepleje i Ballerup har i oktober 2018 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.

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

Den overordnede konklusion er, at tilfredsheden er meget stor, og at det på de fleste parametre er bedre end sidste 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 2018 gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af hjemmepleje i Ballerup Kommune. Undersøgelsen er en gentagelse spørgeskemaundersøgelsen fra 2017.

Design

Spørgeskemaet blev sendt med posten til de 1274[1] brugere af hjemmeplejen på 65 år eller derover, der var visiteret til hjemmehjælp i september 2018 (herunder indkøb, tøjvask, madlevering mm.). Borgerne kan modtage ydelser fra privat og/eller kommunal leverandør. Brugerne kan fx modtage madlevering fra en privat leverandør og praktisk hjælp fra en kommunal leverandør. I alt 885 borgere har svaret på spørgeskemaet, hvilket svaret til en svarprocent på 69%. 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 2017, så forskellene kan ses direkte. Citater fra brugerne i denne rapport er fra 2018 undersøgelsen.

Brugernes oplevelse af hjemmeplejen

Dette afsnit handler om

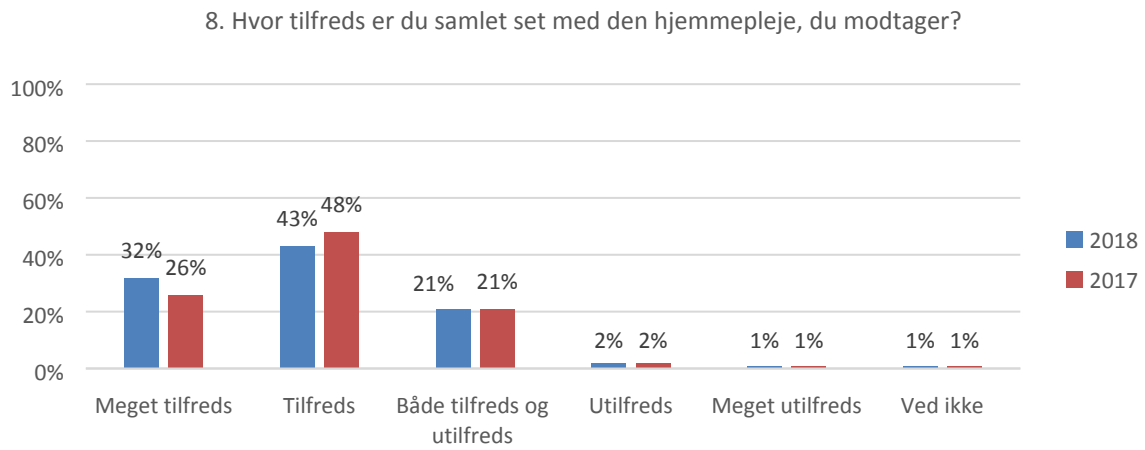
- Brugernes overordnede tilfredshed med hjemmeplejen
- Tilfredshed med de hjælpere, der kommer i hjemmet
- I hvilket omfang brugerne oplever at have indflydelse.

[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.

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 2018 er 75% af brugerne samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje. I 2017 var det 74%.



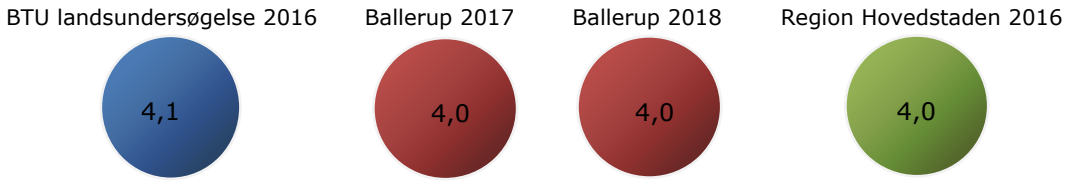
Kigger man lidt nærmere på tallene, fremgår det, at der i 2018 er flere brugere (32%), der er meget tilfredse i forhold til 2017 (26%).

"Er meget tilfreds med den hjemmepleje jeg modtager, og er yderst taknemlig for at jeg kan blive hjulpet"

"Jeg er generelt tilfreds, og er vi er imponerede over, hvor meget der bliver gjort for ældre"

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

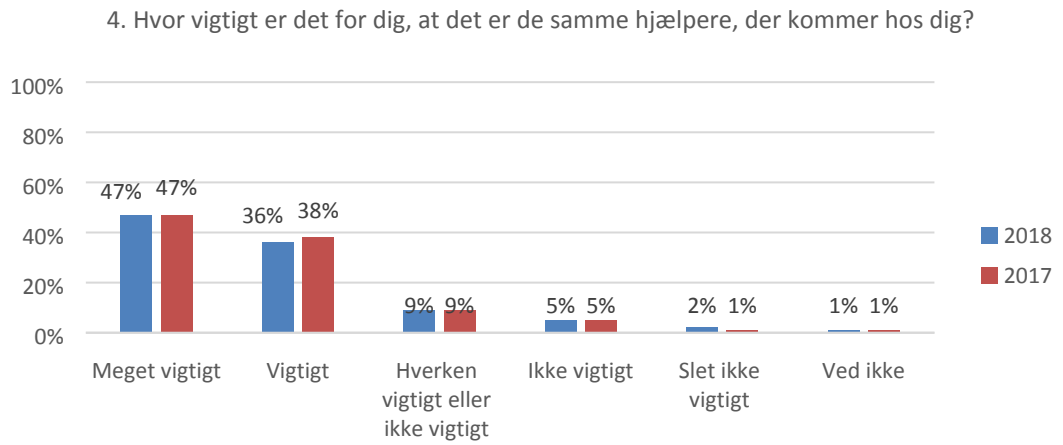
Herunder ses gennemsnittet for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen, hvor 1 svarer til "Meget utilfreds" og 5 svarer til "Meget tilfreds". Svarene fra Ballerup er sammenlignet med BTU landsundersøgelse og BTU i Region Hovedstaden[2].



Brugerne oplever også, at de bliver mødt med respekt. 86% har svaret ja til, at de bliver mødt med respekt af hjælperne. Det er en stigning fra 2017, hvor andelen var 81%.

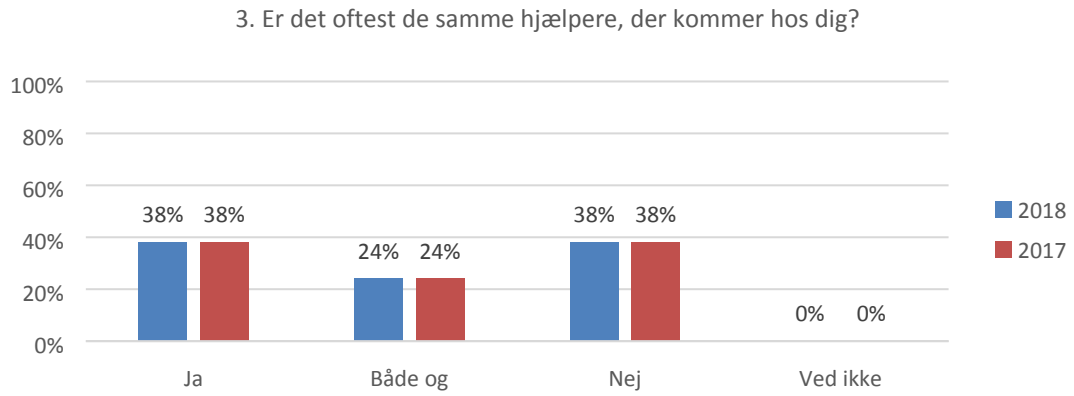
[2] Kommunerne Egedal, Fredensborg, Frederiksberg, Frederikssund, Gladsaxe, Glostrup, Gribskov, København. http://www.tilfredshedsportalen.dk/Sider/Hjemmepleje.aspx. Der er ikke lavet en nyere tilfredshedsundersøgelse på landsplan siden 2016.

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



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

Figuren herunder viser, at det kun er 38%, der oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer hos dem. Der er ingen ændring i tallene fra 2017.



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

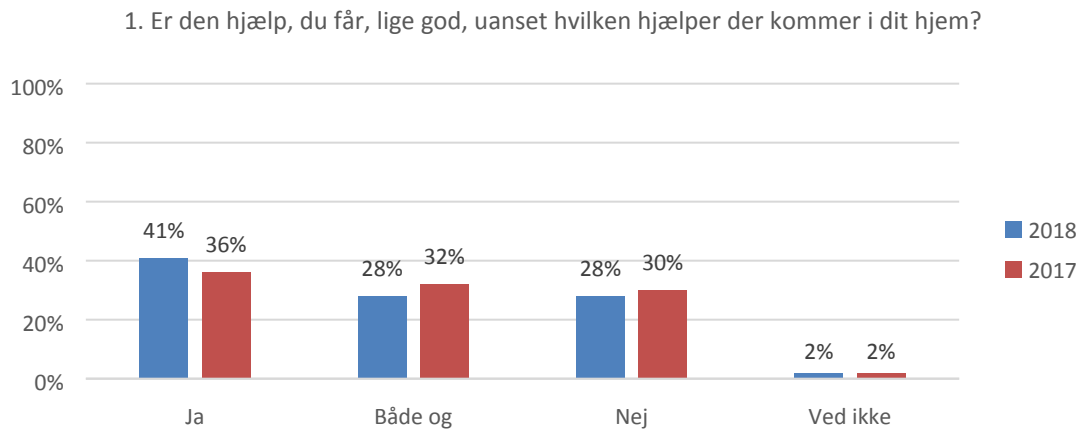
"Rart, at det er nogen man kender, der kommer forbi ens hjem"

"Det kunne være rart, hvis det var den samme hjælper, som kunne komme fast, så der ikke kommer nye hele tiden"

"For mange forskellige hjælpere, det ville være bedre med et par faste hjælpere der kommer ud"

"At der ikke kommer forskellige mennesker hele tiden"

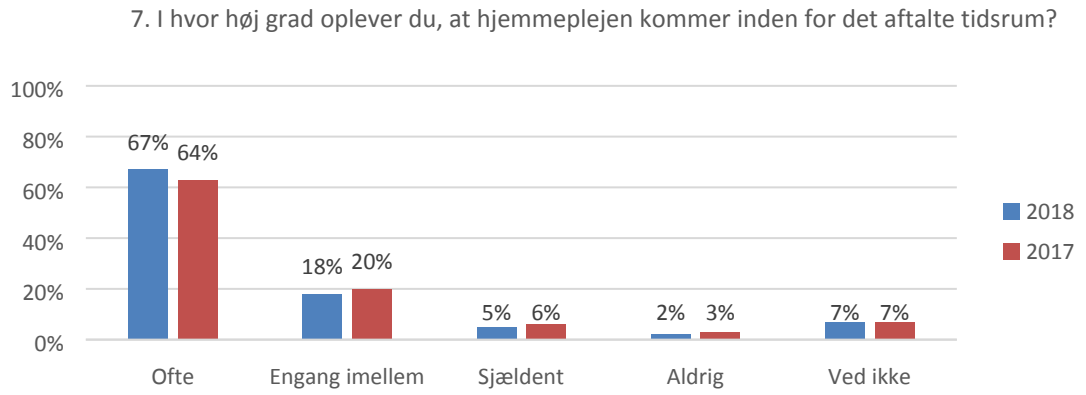
Brugerne oplever ikke, at alle hjælpere leverer lige høj kvalitet, som det fremgår af nedenstående figur.



Det fremgår af figuren, at der er flere brugere i 2018, der oplever, at hjælpen er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer. I 2017 oplevede 36%, at hjælpen var lige god. I 2018, er antallet steget til 41%.

Overholdelse af aftaler

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



Som det fremgår at figuren, er der en lille fremgang i brugere, der oplever, at hjemmeplejen kommer inden for det aftalte tidsrum. I 2017 svarede 64%, at hjemmeplejen kom inden for det aftalte tidsrum. I 2018 er andelen steget til 67%.

Mange kommentarer i spørgeskemaet handler også i 2018 om problemer med, at aftaler ikke holdes.

"Overhold de aftalte tidspunkter"

"Jeg synes, at hjælperne skal prøve at overholde de aftale tidspunkter"

"Det vil være kæmpe hjælp hvis hjælperne er der i den tid som er aftalt"

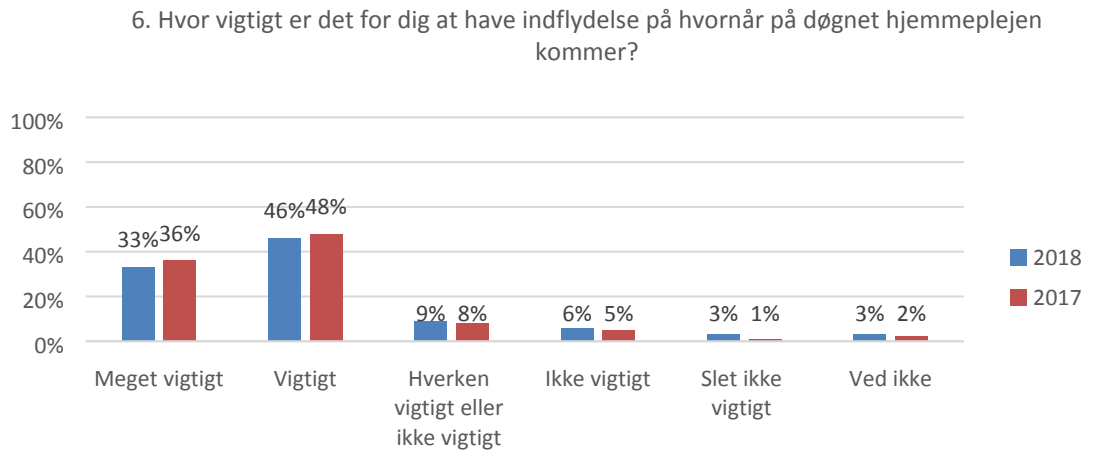
"De skal ringe, hvis de er forsinket eller sådan noget. Det er meget vigtigt, det har meget betydning at man ved hvornår de kommer - det er ikke fordi at man bliver sur, hvis de er forsinket, det kunne bare være rart at vide"

"Være bedre til at komme rettidigt"

Selvom der er er en lille fremgang siden 2017, er det fortsat et område, hvor omkring 1/3 af brugerne føler, at det kan blive bedre.

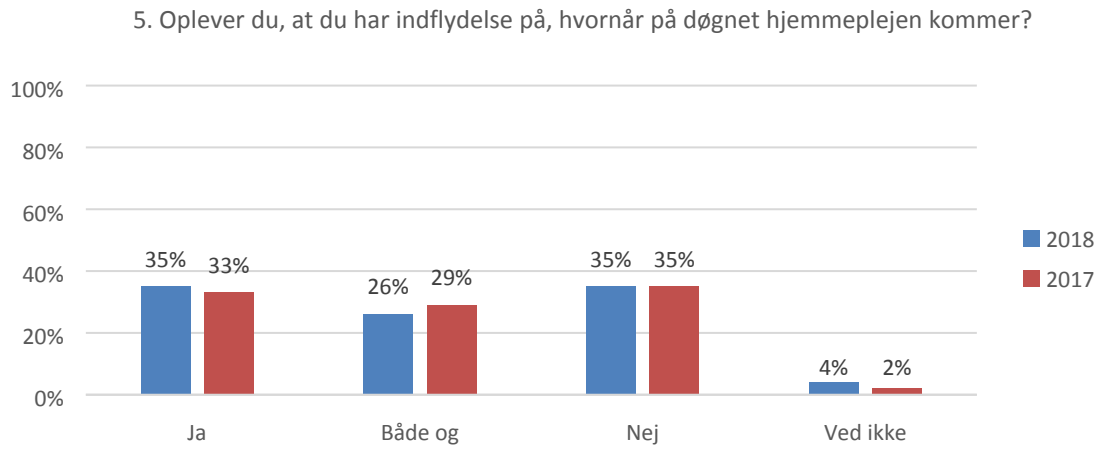
Oplevelse af indflydelse

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



79% har svaret, at det er vigtigt eller meget vigtigt at have indflydelse på, hvornår på døgnet hjemmeplejen kommer. Det er lidt færre end i 2017, hvor det var 84%.

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



35% har svaret, at de oplever at have indflydelse på, hvornår på døgnet hjemmeplejen kommer. I 2017 var det 33%.

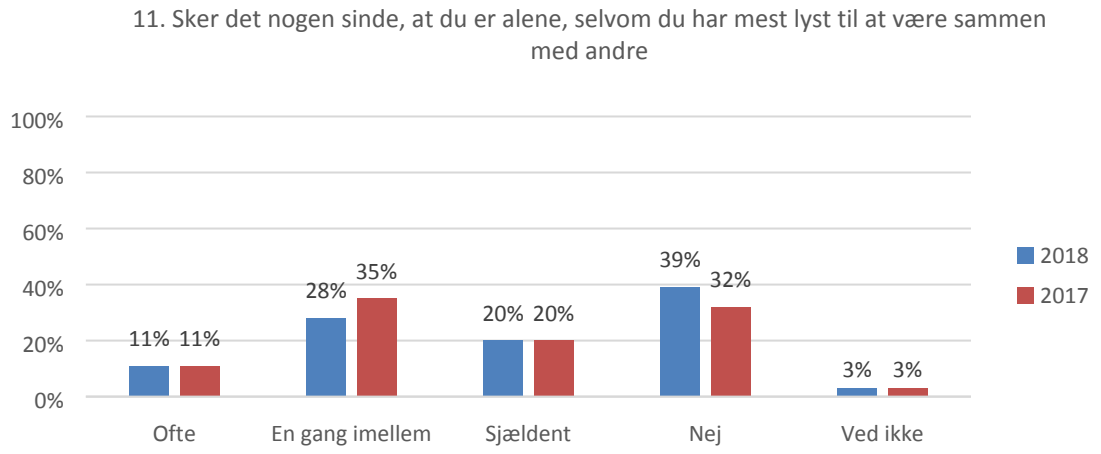
Der er fortsat en uoverensstemmelse mellem brugernes ønske om indflydelse og så deres oplevelse af indflydelse. Næsten alle brugerne synes, at det er vigtigt med indflydelse, men kun godt 1/3 oplever, at de har indflydelse.

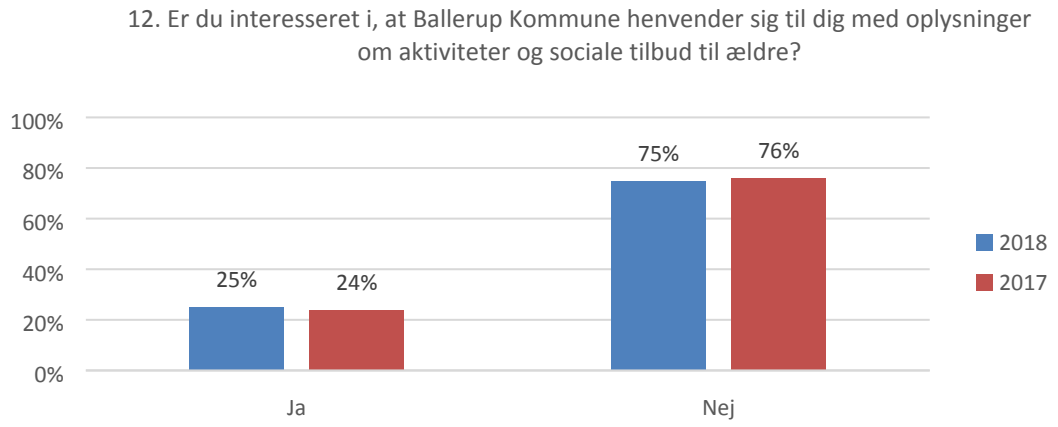
Brugernes oplevelse af ensomhed

Følelsen af ensomhed er udbredt blandt ældre, hvilket en undersøgelse fra Marselisborg viser. Undersøgelsen, der er fra 2012, viser, at 20% af ældre over 65 år indimellem eller ofte oplever at være alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre[3]. Det samme spørgsmål er stillet i denne undersøgelse. Nedenstående

[3] http://aktivtaeldreliv.dk/media/427126/%C3%86ldre-og-ensomhed-hvem-hvorfor-og-hvad-goer-vi.pdf

figur viser, hvor mange brugere af hjemmepleje i Ballerup Kommune, der er alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre.



39% har svaret, at de ofte eller en gang imellem er alene, selvom de har lyst til at være sammen med andre. Det er færre end i 2017, hvor andelen var 46%. Det er stadig langt højere end blandt den ældre befolkning generelt. I Ballerup Kommune er der fokus på ensomhed blandt ældre. Der er sat flere initiativer i værk, der har til formål at hjælpe ældre ud af ensomhed og ind i fællesskabet.

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.