



Undersøgelse af brugertilfredshed på ældreområdet 2013

Baggrund

Som en del af kommuneøkonomiaftalen for 2006 om dokumentation på ældreområdet har Epinion udarbejdet en brugerundersøgelse om ældreplejen. Undersøgelsen belyser modtagernes tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje, deres erfaringer med den rehabiliterende indsats, samt deres kendskab til ordningen om frit valg af leverandør. Resultaterne i dette års undersøgelse er fuldt sammenlignelige med tidligere nationale brugerundersøgelser på ældreområdet fra 2007, 2008, 2009 og 2011. Siden 2009 er undersøgelsen blevet udført hvert andet år.

Brugerundersøgelsen leverer data til følgende indikatorer i dokumentationsprojektet på ældreområdet:

- Indikator 1: Tilfredshed med hjælpens kvalitet
- Indikator 2: Tilfredshed med hjælpens stabilitet
- Indikator 3: Tilfredshed med antal forskellige hjælpere
- Indikator 4: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp
- Indikator 5: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Undersøgelsen

Epinion har forsøgt at kontakte 13.220 personer blandt borgere over 67 år til undersøgelsen med henblik på interview. 82 pct. af denne gruppe har gennemført enten et telefoninterview eller et papirspørgeskema. Årsager til frafald er bl.a., at en udtrukket person ikke har ønsket at deltage, eller at det ikke har været muligt at træffe en udtrukket person. Det er lykkedes at matche aldersfordelingen i befolkningen.

Af de 11.907 borgere, som Epinion har været i kontakt med, modtager 1.357 praktisk hjælp og/eller personlig pleje. Heraf modtager 1.151 hjemmehjælp i eget hjem, og 206 modtager hjælp i plejehjem/-bolig.

I alt 835 personer, svarende til 61 pct. af respondenterne, modtager alene praktisk hjælp, mens 187 personer, svarende til 14 pct., alene modtager personlig pleje. I alt 335 personer (25 pct.) modtager både praktisk hjælp og personlig pleje.

Resultaterne af undersøgelsen

Overordnet set viser undersøgelsen, at langt de fleste hjemmehjælpsmodtagere er tilfredse med den hjælp, de modtager. 85 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne er tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp. 91 pct. af modtagerne af hjemmehjælp har svaret, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen af personlig pleje. Resultaterne er på niveau med undersøgelserne foretaget i 2007-11.

Svarene fra beboere på plejehjem/i plejebolig viser, at 85 pct. er tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp, og 81 pct. er tilfredse/meget tilfredse med den personlige pleje på stedet, hvilket især for personlig pleje er væsentligt lavere end i 2007-11.

Hjemmehjælpsmodtagernes tilfredshed varierer fra region til region. Modtagere bosiddende i Region Nordjylland er generelt de mest tilfredse. Det var også tilfældet i 2007-11. Modtagerne i Region Nordjylland efterfølges af modtagere i Region Midtjylland, Region Syddanmark, Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Resultater for de enkelte indikatorer

Indikator 1: Tilfredshed med kvalitet af hjælpen

85 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. Det samme gælder for 91 pct. af de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje. 7 pct. af modtagerne af praktisk hjælp er utilfredse/meget utilfredse med den praktiske hjælp. Ligeledes er 4 pct. utilfredse/meget utilfredse med den personlige pleje. Både for den praktiske hjælp og den personlige pleje er tilfredshedsgraden på niveau med undersøgelserne i 2007-11.

Tablet 1: Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedrørende kvaliteten i hjælpen.

Kvalitet i hjælpen	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig
2007	84 %	88 %	87 %	91 %
2008	82 %	88 %	95 %	89 %
2009	86 %	87 %	92 %	89 %
2011	87 %	89 %	91 %	92 %
2013	85 %	85 %	91 %	81 %

Ligesom hos hjemmehjælpsmodtagerne er størstedelen af de ældre, der modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig, tilfredse. 85 pct. har svaret, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, mens 6 pct. er utilfredse/meget utilfredse med hjælpen. Også i forhold til personlig pleje er der overvejende tilfredshed blandt modtagerne. 81 pct. er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med plejen i plejehjem/-bolig, mens 9 pct. er

utilfredse/meget utilfredse med den pleje, de modtager. Andelen af tilfredse modtagere på plejehjem er faldet med ca. 10 procentpoint i forhold til undersøgelserne i 2007-11. Således er antallet af tilfredse respondenter steget fra 4 personer i 2011 til 11 personer i 2013. Når stikprøven blandt plejeboligboerne er på 206 personer, får selv mindre udsving i besvarelserne betydning for resultatet.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 83 pct. enten tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. 9 pct. er utilfredse/meget utilfredse. Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er 90 pct. tilfredse eller meget tilfredse, og 4 pct. er utilfredse/meget utilfredse. Resultaterne er på niveau med de foregående års undersøgelser.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje fra en kommunal leverandør, er 91 pct. tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje fra en privat leverandør er datagrundlaget meget begrænset, og resultaterne er derfor usikre. 90 pct. er tilfredse eller meget tilfredse, mens 5 pct. har svaret, at de enten er utilfredse eller meget utilfredse med den hjælp, de modtager fra den private leverandør. Sammenlignet med undersøgelserne i 2007-11 er tilfredshedsgraden stort set uændret.

Indikator 2: Tilfredshed med hjælpens stabilitet

Indikatoren for tilfredsheden med *hjelppens stabilitet* illustreres ved to delindikatorer – en indikator, der viser tilfredsheden med, om *hjælpen er ens* uanset, hvem der kommer i borgerens hjem og en indikator, der viser tilfredsheden med, om hjælpen kommer på *det aftalte tidspunkt*.

Tabel 2: Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedr. hjælpens ensartethed.

Stabilitet i hjælpen – hjælpens ensartethed	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig
2007	71 %	82 %	75 %	81 %
2008	73 %	75 %	79 %	77 %
2009	75 %	75 %	83 %	83 %
2011	75 %	78 %	84 %	81 %
2013	76 %	74 %	78 %	74 %

Modtagerne er generelt tilfredse med hjælpens ensartethed uanset, hvem der kommer i borgerens hjem. Blandt hjemmehjælpsmodtagere er hhv. 76 og 78 pct. tilfredse eller meget tilfredse med hjælpens ensartethed af praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsvarende er der 74 pct. blandt borgere i plejehjem/bolig, som er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp og den personlig plejes ensartethed.

Tilfredsheden med *overholdelsen af aftalte tidspunkter* for hjælpen er generelt stor. Med hensyn til den praktiske hjælp er 85 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne og 82 pct. af beboerne i plejebolig/på plejehjem tilfredse eller meget tilfredse. Henholdsvis 8 pct. og 9 pct. er enten utilfredse eller meget utilfredse med overholdelsen af det aftalte tidspunkt for den praktiske hjælp. For hjemmehjælpsmodtagere af personlig pleje er 79 pct. tilfredse eller meget tilfredse, mens 10 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. I forhold til de tidligere undersøgelser er tilfredshedsgraden stabil med hensyn til overholdelsen af aftalte tidspunkter.

Tabel 3: Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedr. overholdelse af aftalte tidspunkter.

Stabilitet i hjælpen – overholdelse af aftalte tidspunkter	Praktisk hjælp		Personlig pleje
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere
2007	83 %	85 %	77 %
2008	80 %	87 %	80 %
2009	84 %	87 %	85 %
2011	84 %	87 %	82 %
2013	85 %	82 %	79 %

Indikator 3: Tilfredshed med antal forskellige hjælpere

I alt 71 pct. af hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp, er tilfredse eller meget tilfredse med *antallet af forskellige* medarbejdere i borgerens hjem. 20 pct. har svaret, at de enten er utilfredse eller meget utilfredse med antallet. Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager hjælp til personlig pleje, er 63 pct. tilfredse eller meget tilfredse med antallet af forskellige medarbejdere, mens 24 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

I forhold til modtagere af praktisk og personlig hjælp i plejehjem/-bolig er henholdsvis 69 pct. og 71 pct. meget tilfredse eller tilfredse med antallet af forskellige medarbejdere. I alt er henholdsvis 17 pct. og 18 pct. utilfredse/meget utilfredse med antallet af hjælpere i den praktiske hjælp og den personlige pleje.

Vedrørende antallet af forskellige hjælpere har udviklingen i andelen af tilfredse modtagere af praktisk hjælp blandt plejeboligbeboere været stabil, mens andelen af tilfredse modtagere af personlig pleje er faldet, både hos hjemmehjælpsmodtagere og plejeboligbeboere siden 2011. Andelen af tilfredse hjemmehjælpsmodtagere af praktisk hjælp er steget siden 2008.

Tabel 4: Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedr. antallet af medarbejdere.

Antal medarbejdere	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejhjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejhjem/-bolig
2007	64 %	70 %	60 %	72 %
2008	62 %	71 %	69 %	76 %
2009	67 %	69 %	69 %	77 %
2011	68 %	68 %	70 %	74 %
2013	71 %	69 %	63 %	71 %

Hverdagsrehabilitering

I 2013 er 80 pct. af borgerne i eget hjem tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som muligt ift. den personlige pleje, mens 75 pct. er tilfredse med støtten til at gøre vedkommende så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål. 59 pct. vurderer, at deres evne til at klare sig selv i de daglige gøremål under hjemmeplejeindsatsen er uændret. 23 pct. vurderer, at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne ift. de daglige gøremål.

I 2013 er 76 pct. af borgerne i plejebolig/hjem tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som muligt ift. den personlige pleje, mens 75 pct. er tilfredse med støtten til at gøre vedkommende så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål. 49 pct. vurderer, at deres evne til at klare sig selv i de daglige gøremål under hjemmeplejeindsatsen er uændret. 26 pct. vurderer, at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne ift. de daglige gøremål.

Sammenlignes tallene fra 2013 med tallene fra 2011 er der sket et mindre fald i tilfredsheden med medarbejdernes støtte. Til gengæld er der flere borgere i såvel plejebolig/hjem som i eget hjem, der angiver, at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne.

Tabel 5: Udviklingen i andelen af borgere, der har svaret tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes støtte.

Medarbejdernes Støtte	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejhjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejhjem/-bolig
2011	79 %	82 %	85 %	84 %
2013	75 %	75 %	80 %	76 %

Tabel 6: Udviklingen i andelen af borgere, der har svaret, at de er blevet mere eller meget mere selvhjulpne.

Evne til at klare sig selv i de daglige gøremål	Hjemmehjælpsmodtagere	Beboere i plejebolig/plejehjem
2011	19 %	15 %
2013	23 %	26 %

Indikator 4: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

68 pct. af de adspurgte hjemmehjælpsmodtagere kender til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp, og langt de fleste har fået kendskab til ordningen gennem kommunen.

63 pct. af dem, som kender ordningen, mener, at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

Kendskabet til ordningen om frit valg er højere end ved undersøgelsen i 2009, men er faldet i forhold til 2011.

Andelen af hjemmehjælpsmodtagere, der kender til ordningen, falder, jo ældre modtagere der er tale om. Andelen med kendskab til ordningen er større blandt hjemmehjælpsmodtager, der alene modtager praktisk hjælp, end blandt modtagere i gruppen, der alene modtager personlig pleje.

Indikator 5: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

31 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Heraf mener 72 pct., at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

Sammenlignet med tidligere undersøgelser er andelen med kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp stabil siden 2009.

Ordningen om fleksibel hjemmehjælp kendes oftest fra den medarbejder, der udfører hjælpen, kommunens visitator eller andet informationsmateriale fra kommunen.