



## 1. Indledning

Dette notat sammenfatter resultaterne af Skive Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse vedr. hjemmepleje og plejeboliger, som er gennemført i foråret 2015.

Undersøgelsen er igangsat af Social- og Ældreudvalget. Undersøgelsen afdækker, hvad brugerne synes om den pleje og praktiske hjælp, som de modtager. Undersøgelsen af hjemmeplejen omfatter både den kommunale leverandør og de private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

I alt har 1317 modtager af hjemmepleje og 348 personer i plejebolig modtaget et spørgeskema. Demensboliger og midlertidige pladser er ikke en del af undersøgelsen.

Skemaerne til modtagere af hjemmepleje blev fremsendt med digital post, hvor det var muligt. Borgere som er fritaget fra digital post samt borgere i plejebolig, modtog spørgeskemaet med papirpost.

I hjemmepleje-undersøgelsen er der kommet svar fra 878 borgere, dvs. en svarprocent på 67. I plejebolig-undersøgelsen er der kommet svar fra 150 borgere, dvs. en svarprocent på 43.

Spørgeskemaundersøgelsen bygger på et koncept, som er afprøvet og anbefalet af KL og Økonomi- og Indenrigsministeriet. Det giver mulighed for, at man kan sammenligne egne resultater for hjemmeplejen med et landsgennemsnit. Landsgennemsnittet er resultatet af en landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse, som blev gennemført i 2014. Konceptet giver også mulighed for, at man kan sammenligne egne resultater med andre kommuner. Og man kan sammenligne egne resultater, over tid.

Den samlede tilfredshed, i de kommuner som anvender konceptet, kan ses på [www.tilfredshedsportalen.dk](http://www.tilfredshedsportalen.dk). I alt har 23 kommuner indrapporteret resultater vedr. hjemmepleje og 12 kommuner vedr. plejebolig.

Konceptet betyder også, at resultaterne fra undersøgelsen præsenteres i en række standardrapporter. Desuden er data tilgængelige for kommunen mhp., at man kan udarbejde supplerende analyser.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Skive Kommune er udført i samarbejde med analysefirmaet Epinion, som har stået for dataindsamlingen.

I dette notat præsenteres først resultater og nogle temaer fra hjemmepleje-undersøgelsen (afsnit 2) og derefter tilsvarende for plejebolig-undersøgelsen (afsnit 3). Afsnittene skal læses i sammenhæng med undersøgelsens resultat-rapporter. Resultat-rapporterne indeholder de grafiske præsentationer af resultaterne. Der er udarbejdet følgende overordnede resultat-rapporter:

- Kommunerapport vedr. hjemmepleje (belyser tilfredsheden med den samlede hjemmepleje – uanset leverandør)
- Rapport vedr. kommunal leverandør af hjemmepleje (belyser tilfredsheden blandt borgere, der modtager hjemmepleje fra den kommunale leverandør, dvs. "Pleje og Omsorg")



- Rapport vedr. private leverandører af hjemmepleje (belyser tilfredsheden blandt borgere, der modtager hjemmepleje fra privat leverandør. I alt indgår 6 private leverandører i undersøgelsen)
- Kommunerapport vedr. plejeboliger (belyser tilfredsheden blandt borgere i plejebolig)

Foruden de samlede rapporter udarbejdes der også rapporter på lokalt niveau. Dog kun på de enheder, hvor mere end 10 borgere har deltaget i undersøgelsen.

Såvel de overordnede rapporter som lokale rapporter vil blive tilgængelige på [www.skive.dk/btu](http://www.skive.dk/btu).

## 2. Hjemmeplejen

### 2.1 Sammenfatning

85% af de borgere som har deltaget i undersøgelsen udtrykker tilfredshed – dvs. de har svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds" i deres samlede vurdering af hjemmeplejen. Resultatet ligger dermed over landsgennemsnittet, som er på 81%. Vurderingen er dog en smule lavere end ved Skive Kommunes undersøgelse i 2011, hvor 89% udtrykte tilfredshed. Faldende tilfredshed med hjemmeplejen er ikke kun gældende i Skive Kommune, men er en tendens som også ses på landsplan.

Under 3% af deltagerne udtrykker utilfredshed i deres samlede vurdering af hjemmeplejen.

Der er også spurgt til, hvorvidt borgeren synes at han/hun samlet set modtager den hjælp, man har brug for. 73% svarer "ja" til dette spørgsmål. 9% svarer "nej", mens 18% svarer "både og".

Den generelle tilfredshed med hjemmeplejen er på samme niveau - 85 % - blandt modtagere af hjemmepleje fra hhv. kommunal og privat leverandør.

#### Praktisk hjælp

80% udtrykker tilfredshed med den *praktiske hjælp*, samlet set. Dette er noget højere end landsgennemsnittet, som er på 74%. 4% udtrykker utilfredshed og 16% svarer "hverken eller". Ved Skive Kommunes undersøgelse i 2011 var tilfredsheden med den samlede praktiske hjælp på 81%.

Ift. tilfredsheden med *praktisk hjælp* er tilfredsheden på samme niveau hos den kommunale og private leverandører – nemlig ca. 80 %. I leverandørrapporterne er angivet hhv. 81% hos private leverandører og 79% hos den kommunale leverandør. Forskellen er dog så lille, at den kan henføres til statistisk tilfældighed. Dette illustreres også af leverandørernes gennemsnitsscore, hvor kommunal leverandør scorer 4.10 på en 5-punktskala og private leverandører scorer 4.11. Dvs. at tilfredsheden med den samlede praktiske hjælp må siges at ligge på samme niveau hos hhv. den kommunale og den private leverandør.

#### Personlig pleje

91% udtrykker tilfredshed med den *personlige pleje* samlet set. Dette er lidt højere end landsgennemsnittet, som er på 90%. Under 3% udtrykker utilfredshed. Ved Skive Kommunes undersøgelse i 2011 var tilfredsheden med den samlede personlige pleje på 92% - dvs. der er sket et lille fald.



Ift. tilfredsheden med den *personlige pleje* samlet set er tilfredsheden højere hos dem, som modtager hjælp fra privat leverandør – nemlig 96%, mens den er 90% hos den kommunale leverandør. Denne forskel er stor nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er højere tilfredshed med den personlige pleje blandt borgere med privat leverandør, end blandt borgere med kommunal leverandør. Erfaringer viser dog, at borgerne kan have svært ved at skelne mellem personlig pleje (fx hjælp til personlig hygiejne, bad, toiletbesøg) og den sygepleje (fx sårbehandling, støttestrømper, øjendrypning, medicin m.v.), der leveres af hjemmeplejens medarbejdere. Dvs. at svarene formentlig i mange tilfælde dækker borgerens tilfredshed med både den personlige pleje og den sygepleje, de modtager.

## 2.2. Udvalgte temaer og resultater vedr. hjemmeplejen

Brugertilfredshedsundersøgelsen i hjemmeplejen afdækker en række temaer: personlig pleje, praktisk hjælp, mad, forhold omkring de hjælpere, der kommer i borgerens hjem, borgerens viden om det frie valg og nogle baggrundsspørgsmål, fx alder og køn.

Sammenlignet med landsgennemsnit ligger Skive Kommune på niveau eller over landsgennemsnittet, på alle temaer i undersøgelsen.

Sammenligningen viser, at tilfredsheden i Skive Kommune især er høj på borgerens kontakt til kontaktpersonen – her er 82% af borgerne i Skive Kommune tilfredse, hvorimod det kun er 74% på landsplan. Derudover er tilfredsheden med den praktiske hjælp også et område, hvor tilfredsheden i Skive er større. Det gælder både den samlede vurdering af praktisk hjælp, og den specifikke tilfredshed med hjælpen til rengøring. Ift. rengøringen er 78% i Skive Kommune tilfredse, mod 73% på landsplan.

De forhold som har de største negative forskelle til landsgennemsnittet er tilfredsheden med maden, selvopfattet helbred og støtten til at blive selvhjulpent ift. praktiske gøremål. På disse temaer viser undersøgelsen en lidt mindre tilfredshedsscorer end landsgennemsnittet, men forskellen er så lille, at det kan bero på en statistisk tilfældighed. Dvs., at niveauet for tilfredshed må siges at være det samme.

Borgerens selvhjulpenthed – mestringsevne – har stort fokus i indsatsen overfor ældre. Her er 83% af de adspurgte tilfredse med støtten til at blive selvhjulpent ift. personlig pleje, mens 74% er tilfredse med støtten til selvhjulpenthed ift. praktiske gøremål.

Borgernes oplevelse af kontinuitet i indsatsen er også afdækket. Her svarer 35%, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer. Desuden svarer 26% "nej" eller "både og" til, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter.

I undersøgelsen spørges også til borgerens vurdering af eget helbred. Kun 29% svarer, at de er tilfredse med eget helbred. Og mange svarer også, at de ikke er tilfreds med deres evne til at klare sig i de daglige gøremål under hjemmeplejeindsatsen. Samlet set vurderes dette at være udtryk for, at mange borgere har et dårligt selvopfattet helbred.

### Forskelle mellem kommunal og privat leverandør

Generelt er der en høj tilfredshedsscore hos både kommunal og privat leverandør af hjemmepleje. Det ses også, at det i hovedtræk er de samme spørgsmål, som scorer højt hos hhv. kommunal og privat leverandør – nemlig den personlige pleje samt hjælpen til at bestille varer og hjælpen til tøjvask. Der er en tendens til, at den konkrete tilfredshedsscorer på disse forhold ligger lidt højere hos privat leverandør.

Endvidere får privat leverandør især en højere tilfredshedsvurdering på, at det er de samme hjælpere, som kommer hos borgeren. Her svarer 59% af borgerne med privat leverandør "ja", mens det er 27% hos kommunal leverandør. Det samme gør sig gældende ift., hvorvidt



hjelperne kommer til den aftalte tid. Her svarer 82% af borgerne med privat leverandør "ja", mens det er 72% hos kommunal leverandør.

Ift. kommunal leverandør ses der en tendens til, at de har en højere tilfredshedsvurdering på de spørgsmål, der omhandler medarbejdernes støtte til at øge borgerens selvhjulpethed. Kommunal leverandør har en højere tilfredshedsvurdering på disse spørgsmål, men forskellen er så lille, at det ikke kan udelukkes at det beror på statistisk tilfældighed.

### **3. Plejebolig**

#### **3.1. Sammenfatning**

Svarprocenten i plejebolig-undersøgelsen er på 43%. Det var forventet, at en del borgere i plejebolig ikke ville være i stand til at indgå i undersøgelsen. Derudover er der formentlig også borgere, som har fået hjælp fra pårørende eller andre nære bekendte til at udfylde skemaet. Men det begrænsede antal besvarelser betyder, at resultaterne ikke direkte kan overføres på hele målgruppen (borgere i plejebolig) – dvs. de er alene udtryk for vurderingen, hos de der har svaret.

Undersøgelsen viser, at 87% af de borgere som har deltaget udtrykker tilfredshed. Dvs. de har svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds" i deres samlede vurdering af forholdene på plejecentret.

Det er høj tilfredshed med de fysiske rammer - boligen, udendørsområderne og de fælles lokaler.

86% udtrykker tilfredshed med den personlige pleje samlet set. Under 3% udtrykker utilfredshed.

85% udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp samlet set. Under 3 % udtrykker utilfredshed.

Samlet set er konklusionen, at der er stor tilfredshed blandt borgerne på plejecentrene i Skive Kommune. Sammenlignes med hjemmepleje-undersøgelsen er den overordnede primære forskel, at den personlige pleje scorer lavere i plejeboligerne – nemlig 86% - hvor den i hjemmeplejen er 91%.

#### **3.2. Udvalgte temaer og resultater vedr. plejebolig**

De forhold som får den laveste tilfredshedsscore på plejecentrene vedrører de daglige aktiviteter, rengøring og maden. I undersøgelsen indgår 2 spørgsmål vedr. maden, idet der både spørges til selve maden (smag, mængde, variation) og til stemningen ved bordet under måltiderne. Begge spørgsmål vedr. maden er blandt de vurderinger, som scorer lavest. Konkret har ca. 23% af borgerne svaret, at de er utilfredse eller svaret "hverken eller" på tilfredshedsvurderingerne vedr. mad og måltider.

Borgerne i plejebolig er også blevet spurgt til deres vurdering af medarbejdernes evne til at støtte dem i at være så selvhjulpne som muligt. Det svarer ca. 80 % af de er tilfredse med, mens ca. 20% svarer hverken eller. Kun enkelte udtrykker egentlig utilfredshed.

Adfærd og forhold for medarbejderne på plejecentrene er også belyst. Hovedparten af beboerne udtrykker sig positivt om de forhold der afdækkes, men samtidig kan det også konstateres, at tilfredsheden ligger lavere på disse temaer, end på personlig pleje og praktisk hjælp.



Det gælder dels ift. medarbejdernes *kompetencer*: Ift. medarbejdernes dygtighed svarer 29% "nej". Ift. om medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgerens helbred svarer 20% "nej". Og ift. om de udviser respekt for borgeren, svarer 16% "nej".

Det gælder også ift. den *tid*, medarbejderne har/bruger hos borgeren: Konkret svarer 21% "nej" på, hvorvidt medarbejderne har tid til at give den hjælp, der er brug for. Og 31% svarer "nej" ift. om medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder på hjælp.

Ligesom i hjemmepleje-undersøgelsen kan det også i plejebolig-undersøgelsen konstateres, at mange borgere generelt vurderer, at de har et dårligt helbred.

#### **4. Borgernes kommentarer**

Undersøgelsens spørgeskemaer har også givet mulighed for, at borgeren frit kan skrive kommentarer. Det har en del borgere benyttet sig af. Nogle har udtrykt tilfredshed – oftest en generel tilfredshed, mens andre roser de konkrete medarbejdere der kommer i hjemmet.

Andre har påpeget forhold, de mener bør forbedres/ændres. Nedenstående er en kort opsummering – i uprioriteret rækkefølge - af de emner, hvor borgerne har peget på områder, de ønsker ændret:

*Kontinuitet* - der kommer for mange forskellige hjælpere. Det ville være bedre med færre nye ansigter. De skal være bedre til at komme til tiden.

*Mere rengøringshjælp* – de ville være rart med mere tid til rengøring.

*Synlighed ift. kontaktpersonordning* – flere udtrykker, at de ikke ved hvem deres kontaktperson er.

*Høflighed og kommunikation* – medarbejderne skal huske at sige goddag, når de kommer ind af døren. Og fortælle hvad de hedder. De skal bære navneskilte.

*Det hjælperne ikke må* – der var flere kommentarer på, at "hjelperne siger, at det må de ikke gøre". Det handler formentlig om ydelser, som borgeren ikke er visiteret til – og hjælperne derfor ikke skal udføre. Og dels kan det dreje sig om arbejdsmiljøforhold – fx løft af tunge møbler – som hjælperne ikke må udføre.

*Maden* – der var enkelte kommentarer. Der blev efterlyst mere variation, mere smag, mere grønt, maden er for dyr.