

Aalborg, den 15. august 2006.

Socialudvalget  
Christiansborg  
1240 København K.

Ny bog om hjemmehjælp/Rockwool Fonden

Syddansk Universitetsforlag og Rockwool Fonden udsender mandag den 21. august en ny bog "Hjemmehjælp - mellem myter og virklighed". Bogen, der er skrevet af Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen, præsenteres på et pressemøde i Moltkes Palæ den 21. august og er klausuleret indtil samme dag kl. 12.00. Da bogen kan have aktuel interesse, fremsendes hermed 40 eksemplarer til Socialudvalgets medlemmer, idet vi beder om, at klausuleringen indtil den 21. august kl. 12.00 overholdes.

venlig hilsen  
Jørgen Goul Andersen

## Pressemeddelelse: Hjemmehjælpen er bedre end sit rygte

Med bogen *Hjemmehjælp - mellem myter og virkelighed* fremlægger Rockwool Fonden nu resultaterne fra et større forskningsprojekt om hjemmehjælpen i Danmark: "Offentlige udgifter, serviceniveau og brugertilfredshed på ældreområdet".

Hjemmehjælpen er det område, hvor befolkningens tillid til den offentlige service er lavest. Kun 1/4 af danskerne mener, hjemmehjælpen fungerer godt, jf. tabel 1, og 71 pct. mener, der bruges for få penge på hjemmehjælpen.

Blandt offentlige beslutningstagere er opfattelsen derimod, at ældreplejen har fået tilført store ressourcer, og at serviceniveauet har været opadgående.

Ingen af opfattelserne er dækkende. Men hjemmehjælpen er klart bedre end sit rygte.

Bogen, der er baseret på den hidtil mest omfattende kulegravning af den offentlige statistik og på en detaljeret undersøgelse af hjemmehjælpen i tre kommuner (Skive, Hirtshals og Purhus), viser at:

- der har været et klart øget *ressourceforbrug* på ældreplejen i de sidste 5-6 år, både i form af penge og personale - også ud over, hvad der skyldes det stigende antal ældre
- hjælpen til *personlig pleje er opprioriteret*, så de svageste ældre gennemgående får den hjælp, de har brug for. Dette bekræftes både af de nøgne tal, af de ansvarlige i kommunerne, af personalet og af de ældre selv. Og ca. 5/6 af resourceforbruget til hjemmehjælp går til personlig pleje.

Til gengæld er der også sket betydelige besparelser på hjemmehjælpen, som tildels skjules af en upålidelig offentlig statistik:

- hjemmehjælpens *dækningsgrad er faldende*, dvs. det er en mindre del af de ældre, der overhovedet modtager hjemmehjælp. Det kan delvist skyldes bedre førlighed, men må navnlig tilskrives strammere visitation
- den har været meget *store nedskæringer på den praktiske hjælp*. Antallet af timer til praktisk bistand faldt med ca. 1/3 fra 1999 til 2005, jf. tabel 2. For de hjemmehjælpsmodtagere, der *alene* modtager praktisk bistand, er der tale om rundt regnet en halvering.
- utilstrækkelig praktisk bistand, i særdeleshed utilstrækkelig rengøring, er en kilde til *betydelig utilfredshed* for både personale og ældre. Kun 11 pct. af de ældre er utilfredse med omfanget af personlig pleje, men 37 pct. er utilfredse med omfanget af praktisk bistand. Kvinderne, der udgør det overvældende flertal af hjemmehjælpsmodtagerne, er de mest utilfredse. Jf. tabel 3.

## “Minuttyranni”, frit valg og administration

Et andet stridspunkt er, om de senere års reformer har ført hjemmehjælpen på afveje med “minuttyranni” samt øgede administrationsudgifter til fritvalgsordning, registrering og kontrol - eller om man tværtimod er ved at få “styr” på området via disse reformer. Her peger undersøgelsen på, at:

- *minuttyranniet er en myte.* De stramme tidsskemaer bruges til beregning af, hvor meget hjemmehjælp den enkelte skal have - men hjemmehjælperne følger ikke instruksien særlig meget i praksis. Som en hjemmehjælper siger, “er der jo ingen, der skælder ud, hvis man tænker selv”.
- i modsat fald ville kommunen også miste “kunder” til de private leverandører af hjemmehjælp - for det er de private eneste konkurrenceparameter at være mest mulig orienteret mod brugernes ønsker
- administrationsudgifterne til indførelse af fritvalgsordningen var store i starten, men de løbende udgifter er beherskede
- brugertilfredsheden med hjemmehjælpernes venlighed er *overordentlig* stor. Mens 40 pct. af de ældre er utilfredse med den tildelte tid, er kun 2 pct. utilfredse med hjemmehjælpernes venlighed. Jf. tabel 4.

Men omvendt peger undersøgelsen på, at

- den “fleksible hjemmehjælp”, hvor brugeren selv kan bestemme, hvad tiden skal bruges til, mest er “varm luft”, for der er ikke rigtigt noget at bytte med, når den praktiske bistand er skåret så voldsomt ned
- administrationsudgifterne har været hastigt stigende, godt nok fra et lavt niveau, ikke kun pga. frit valg, men mere pga. af stigende krav til dokumentation og retssikkerhed

De ældre er i øvrigt godt tilfredse med fritvalgsordningen, og på få år har omkring 1/5 af brugerne valgt privat leverandør. Men når det gøres op i timetal, fylder private leverandører meget lidt, fordi de typisk leverer den “lette” hjælp til rengøring mv. Tilfredsheden med de private leverandører er generelt lidt højere end tilfredsheden med de offentlige. Men på ét punkt er de private mindst lige så utilfredse: Mht. omfanget af den leverede hjælp.

## Manglende overblik over hjemmehjælpen

Udgangspunktet for undersøgelsen var bl.a. en paradoksal mangel på sammenhæng mellem kommunernes udgifter til hjemmehjælp/ældrepleje og brugernes tilfredshed. Dette endda til trods for, at den dyreste kommune bruger dobbelt så mange penge pr. ældre som den billigste. Det kunne tyde på, at ressourcerne i nogle kommuner ikke udnyttes ret godt.

Det er muligvis også tilfældet, men det er i realiteten umuligt at afgøre, fordi statistikken på området er ekstremt upålidelig. Faktisk er det ikke engang muligt ud fra statistikken at se, hvor mange penge samfundet bruger på hjemmehjælp.

De statistiske opgørelser over den leverede hjemmehjælp, der bygger på kommunernes indberetninger, er ikke sammenlignelig fra kommune til kommune eller fra år til år. De tre undersøgte kommuner kunne ikke nikke genkendende til de oplysninger om kommunen, der

fremgik af de kommunale nøgletal. Statistikken indeholder også dobbelttællinger, der forvrider billedet af udviklingen over tid - hvilket er baggrunden for mange beslutningstageres tro på, at servicen er stærkt forbedret.

Skal man kunne give et billede af, hvordan ressourcerne udnyttes på landsplan og i de enkelte kommuner, så har man behov for en ensartet registrering af udgifter, personaleforbrug, sygefravær, transport-og mødetid, samt af den leverede hjemmehjælp.

Kunsten er ikke at registrere mere end i dag - for alle er enige om, at grænsen for registrering er nået. Kunsten er at registrere bedre end i dag - og gøre det på en måde, der er forståelse for blandt det udførende personale, uden at det fører til "minuttyranni". Det er først og fremmest en opgave for Socialministeriet, og bogen fremlægger en række skitser til, hvordan det kan ske.

**Tabel 1. Hvor godt fungerer den offentlige service? 2005.**

	Udmærket	Ganske godt	Ikke helt godt	Dårligt	Ved ikke	godt minus ikke godt
Biblioteker	47	39	2	0	12	+84
Børnehaver og vuggestuer	5	45	27	4	19	+19
Sygehusene	15	39	36	7	3	+11
Folkeskolen	4	31	45	9	11	-19
Hjemmehjælpen	3	20	48	19	10	-44

"Så vil jeg gerne høre, hvor godt De synes, at den offentlige service fungerer på en række områder..."  
 Kilde: Tabel 1.1. (uddrag). Baseret på Valgundersøgelsen 2005.

**Tabel 2. Tildelte/leverede timer til varig hjemmehjælp pr. uge, fordelt på personlig pleje og praktisk bistand, 1999-2005.**

	personlig pleje	praktisk bistand	I alt	andel af timer til praktisk bistand
1999	619.429	213.242	832.671	26 %
2000	655.794	210.056	865.850	24 %
2001	702.478	177.545	880.023	20 %
2002	725.483	176.105	901.588	20 %
2003	719.486	163.482	882.968	19 %
2004	695.404	153.746	849.150	18 %
2005	741.710	145.607	887.317	16 %
vækst 1999-2005	+19.7 %	-31.7 %	+6.5 %	

Kilde: Tabel 4.16 (uddrag). Baseret på særkørsel fra Danmarks Statistik. Excl. et antal kommuner med ufuldstændige oplysninger.

1999-2003: Tildelte timer. 2004-2005: Leverede timer.

**Tabel 3. Brugernes oplevelse af hjælp til praktiske opgaver og til personlig pleje.**

Får De den hjælp, De har brug for til...		rigelig/ tilpas	ikke helt nok/ alt for lidt	I alt
praktiske opgaver ?	mænd	68	32	100
	kvinder	60	40	100
	mænd + kvinder	63	37	100
personlig pleje?	mænd	93	7	100
	kvinder	86	14	100
	mænd + kvinder	89	11	100

Kilde: Tabel 7.5 og 7.7 (uddrag). Baseret på undersøgelse af hjemmehjælpsmodtagere i Skive, Hirtshals og Purhus Kommune.

**Tabel 4. Brugertilfredshed med forskellige aspekter af hjemmehjælpen. Pct.**

	godt tilfreds	tilfreds	mindre tilfreds	godt tilfreds minus mindre tilfreds
Hjemmehjælperens venlighed	67	31	2	+65
Hjemmehjælperens omhyggelighed	42	41	17	+25
Tid nok til at løse opgaverne	22	37	41	-19
Tid til at snakke med mig	30	45	25	+5
Antallet af forskellige hjemmehjælpere, der kommer	19	38	43	-24
Hjemmehjælperen spørger om, hvad jeg har brug for	31	47	22	+9
Muligheden for at vælge leverandør	43	53	4	+39

Anm. Opgjort excl. ubesvaret/ved ikke

Kilde: Tabel 7.9 (uddrag). Baseret på undersøgelse af hjemmehjælpsmodtagere i Skive, Hirtshals og Purhus Kommune.

# HJEMMEHJÆLP

*Mellem myter og virkelighed*

JEPPE AGGER NIELSEN  
OG JØRGEN GOUL ANDERSEN

