



Undersøgelse af brugertilfredshed på ældreområdet, september 2009

Baggrund

Som en del af kommuneaftalen fra 2006 om dokumentation på ældreområdet mellem KL og regeringen har Capacent Epinion udarbejdet en brugerundersøgelse om tilfredsheden med praktisk hjælp og personlig pleje i ældreplejen samt om brugernes kendskab til de forskellige frit valgs ordninger. Resultaterne i dette års undersøgelse er fuldt sammenlignelige med de nationale brugerundersøgelser på ældreområdet fra 2007 og 2008.

Brugerundersøgelsen leverer data til følgende indikatorer i dokumentationsprojektet på ældreområdet:

- Indikator 1: Tilfredshed med kvalitet af hjælpen
- 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

Capacent har kontakttet 10.392 personer blandt borgere over 67 år til undersøgelsen med henblik på interview. 70 pct. af denne gruppe har helt eller delvist gennemført enten et telefoninterview eller et interview ved besøg. 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 7.306 borgere, der deltager helt eller delvist i undersøgelsen, modtager 1.340 praktisk hjælp og/eller personlig pleje. Heraf modtager 1.236 hjemmehjælp og 104 hjælp i plejehjem/-bolig.

I alt 942 personer, svarende til 70 pct. af respondenterne, modtager alene praktisk hjælp, mens 96 personer, svarende til 7 pct., alene modtager personlig pleje. I alt 302 personer (23 pct.) modtager både praktisk hjælp og personlig pleje.

Stikprøven, som undersøgelsen bygger på, er repræsentativ i forhold til andelen af hjemmehjælpsmodtagere over 67 år.

Resultaterne af undersøgelsen

Overordnet set viser undersøgelsen, at langt de fleste hjemmehjælpsmodtagere er tilfredse med den hjælp, de modtager. 86 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne er tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp. 92 pct. af modtagerne af hjemmehjælp har svaret, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen af personlig pleje. Resultaterne er på niveau med undersøgelserne foretaget i 2007 og 2008.

Svarene fra beboere på plejehjem/i plejebolig viser, at 87 pct. er tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp og 89 pct. er tilfredse/meget tilfredse med den personlige pleje på stedet, hvilket er stort set samme resultat som for 2007 og 2008.

Hjemmehjælpsmodtagernes tilfredshed varierer fra region til region. Modtagere bosiddende i Region Nordjylland og Syddanmark er som i 2008 generelt de mest tilfredse efterfulgt af modtagere i Region Midtjylland, Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Undersøgelsen viser, at 32 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender til fleksibel hjemmehjælp, og at 65 pct. kender til muligheden for frit valg af leverandør. Kendskabet til de to ordninger er faldende i forhold til 2007 og 2008. Mere end halvdelen af de hjemmehjælpsmodtagere, der har kendskab til ordningerne, finder dem vigtige eller meget vigtige.

Resultater for de enkelte indikatorer

Indikator 1: Tilfredshed med kvalitet af hjælpen

86 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. Det samme gælder for 92 pct. af de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje. 6 pct. af modtagerne af praktisk hjælp er utilfredse/meget utilfredse med den praktiske hjælp, mens 3 pct. er utilfredse/meget utilfredse med den personlige pleje. Både for den praktiske hjælp og den personlige pleje er tilfredshedsgraden på niveau med undersøgelserne i 2007 og 2008.

Tabel 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 %

Ligesom hos hjemmehjælpsmodtagerne er størstedelen af de ældre, der modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig, tilfredse. 87 pct. har svaret, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, mens 3 pct. er utilfredse/meget utilfredse med hjælpen. Også i forhold til personlig pleje er der stor tilfredshed blandt modtagerne. 89 pct. er samlet set tilfredse

eller meget tilfredse med plejen i plejehjem/-bolig, mens 3 pct. er utilfredse/meget utilfredse med den pleje, de modtager. Andelen af tilfredse modtagere på plejehjem er stabil i forhold til undersøgelserne i 2007 og 2008.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 86 pct. enten tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. 6 pct. er utilfredse/meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er ligeledes 86 pct. tilfredse eller meget tilfredse, og 5 pct. er utilfredse/meget utilfredse. I forhold til undersøgelsen i 2008 er udviklingen i antallet af tilfredse modtagere af praktisk hjælp fra kommunale leverandører steget, mens antallet af tilfredse modtagere af praktisk hjælp fra private leverandører er uændret.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje fra en kommunal leverandør, er 92 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. 86 pct. er tilfredse eller meget tilfredse, mens ingen har svaret, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse med den hjælp, de modtager fra den private leverandør. Sammenlignet med undersøgelsen i 2008 er tilfredshedsgraden stort set uændret.

Tilfredsheden med kvaliteten af hjælpen varierer fra region til region. Brugere bosiddende i Region Nordjylland og Region Syddanmark er de mest tilfredse efterfulgt af modtagere i Region Midtjylland, Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Indikator 2: Tilfredshed med hjælpens stabilitet

Indikatoren for tilfredsheden med *hjelpe ns 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 %

Modtagerne er generelt tilfredse med, om *hjælpen er ens* uanset, hvem der kommer i borgerens hjem. Blandt hjemmehjælpsmodtagere er hhv. 75 og 83 pct. tilfredse eller meget tilfredse med hjælpens ensartethed af praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsvarende blandt borgere i plejehjem/bolig er hhv. 75 pct. og 83 pct. tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp og den personlig plejes ensartethed.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 74 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 13 pct. utilfredse/meget utilfredse med hjælpens ensartethed. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er 79 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 8 pct. utilfredse/meget utilfredse.

Tilfredsheden med *overholdelsen af aftalte tidspunkter* for hjælpen er generelt stor. Med hensyn til den praktiske hjælp er 84 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne og 87 pct. af beboerne i plejebolig/på plejehjem tilfredse eller meget tilfredse. Henholdsvis 6 pct. og 7 pct. er enten utilfredse eller meget utilfredse med overholdelsen af det aftalte tidspunkt for den praktiske hjælp. For hjemmehjælpsmodtagere af personlig pleje er 85 pct. tilfredse eller meget tilfredse, mens 8 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. I forhold til 2008 er der tale om en stigende tendens i tilfredsheden med overholdelsen af aftalte tidspunkter.

Tablet 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 %

83 pct. af hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, giver udtryk for, at de er tilfredse eller meget tilfredse med overholdelsen af de aftalte tidspunkter, mens det tilsvarende tal for private leverandører er 87 pct. Blandt de mere utilfredse respondenter er 7 pct. af modtagere af kommunal hjælp utilfredse/meget utilfredse, og 6 pct. af modtagere af privat hjælp er enten utilfredse eller meget utilfredse.

Indikator 3: Tilfredshed med antal forskellige hjælpere

I alt 67 pct. af hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp, er tilfredse eller meget tilfredse med *antallet af forskellige* medarbejdere i borgernes hjem. 18 pct. har svaret, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse med antallet.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 64 pct. tilfredse eller meget tilfredse med antallet af medarbejdere, mens 21 pct. er utilfredse/meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er 79 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 10 pct. utilfredse eller meget utilfredse.

Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager hjælp til personlig pleje, er 69 pct. tilfredse eller meget tilfredse med antallet af forskellige medarbejdere, mens 19 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

I forhold til modtagere af praktisk og personlig hjælp i plejehjem/-bolig er henholdsvis 69 pct. og 77 pct. meget tilfredse eller tilfredse med antallet af forskellige medarbejdere. I alt er henholdsvis 18 pct. og 16 pct. utilfredse/meget utilfredse med antallet af hjælpere i den praktiske hjælp og den personlige pleje.

Vedr. antallet af forskellige hjælpere har udviklingen i andelen af tilfredse modtagere af praktisk hjælp blandt plejeboligbeboere været stabil ligesom andelen af tilfredse modtagere af personlig pleje har været stabil både hos hjemmehjælpsmodtagere og plejeboligbeboere siden 2008. 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	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig
2007	64 %	70 %	60 %	72 %
2008	62 %	71 %	69 %	76 %
2009	67 %	69 %	69 %	77 %

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

To tredjedele (65 pct.) af de adspurgte hjemmehjælpsmodtagere kender til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp, og de fleste har fået kendskab til ordningen gennem kommunen.

58 pct. af de, som kender ordningen, mener, at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

Kendskabet til ordningen om frit valg er stabilt i forhold til undersøgelserne i 2007 og 2008.

Tabel 5: Udviklingen i andelen af modtagere der har kendskab til ordningen om frit valg af leverandører og vigtigheden heraf.

Frit valg af leverandør	Hjemmehjælpsmodtagere	
	Andel med kendskab til ordningen	Ordningen er vigtig eller meget vigtig
2007	66 %	61 %
2008	68 %	58 %
2009	65 %	58 %

Jo ældre hjemmehjælpsmodtagerne er, jo færre kender til ordningen om frit valg. Andelen med kendskab til ordningen er større blandt hjemmehjælpsmodtager, der alene modtager praktisk hjælp, end blandt modtagere i gruppen, der alene modtager personlig pleje.

Af de borgere, der kender ordningen, og modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, mener 43 pct., at ordningen er enten vigtig eller me-

get vigtig. For borgere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, mener 87 pct., at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

Indikator 5: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

32 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Heraf mener 70 pct., at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

Sammenlignet med undersøgelserne i 2007 og 2008 er der en faldende tendens i kendskabet til ordningen om fleksibel hjemmehjælp.

Tabel 6: Udviklingen i andelen af modtagere der har kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp og vigtigheden heraf.

Fleksibel hjemmehjælp	Hjemmehjælpsmodtagere	
	Andel med kendskab til ordningen	Ordningen er vigtig eller meget vigtig
2007	42 %	72 %
2008	37 %	74 %
2009	32 %	70 %

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