



## **Undersøgelse af brugertilfredshed på ældreområdet, oktober 2008**

### **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 den nationale brugerundersøgelse på ældreområdet fra 2007.

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 kontaktet 10.167 personer blandt borgere over 67 år til undersøgelsen med henblik på interview. 74 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 7.538 borgere, der deltager helt eller delvist i undersøgelsen, modtager 1.400 praktisk hjælp og/eller personlig pleje. Heraf modtager 1.232 hjemmehjælp og 168 hjælp i plejehjem/-bolig.

I alt 929 personer, svarende til 66 pct. af respondenterne, modtager alene praktisk hjælp, mens 103 personer, svarende til 7 pct., alene modtager personlig pleje. I alt 368 personer (26 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 brugere er tilfredse med den hjælp, de modtager. Resultaterne viser ikke markante ændringer i forhold til undersøgelsen foretaget i 2007. Således er 82 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp. 95 pct. af modtagerne af hjemmehjælp har svaret, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen af personlig pleje. Dette er en relativ stor stigning fra resultatet af undersøgelsen i 2007, hvor 87 pct. svarede, at de var tilfredse/meget tilfredse med den personlige pleje.

Svarene fra beboere på plejehjem/i plejebolig viser, at 88 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.

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

Undersøgelsen viser, at 37 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender til fleksibel hjemmehjælp, og at 68 pct. kender til muligheden for frit valg af leverandør. 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*

82 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp. Det samme gælder for 95 pct. af de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje. 7 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. For den praktiske hjælp er tilfredshedsgraden stabil i forhold til undersøgelsen i 2007, mens den for den personlige hjælp er steget fra 87 pct. til 95 pct. mellem 2007 og 2008.

Ligesom hos hjemmehjælpsmodtagerne er størstedelen af de ældre, der modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig, tilfredse. 88 pct. har svaret, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, mens 5 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 2 pct. er utilfredse/meget utilfredse med den pleje, de modtager. Andelen af tilfredse modtagere på plejehjem er stabil i forhold til 2007.

Der er en svag tendens til at antallet af hjemmehjælpsmodtagere af praktisk hjælp og personlig pleje, der har svaret utilfreds/meget utilfreds er faldende.

**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	Plejhjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejhjem/-bolig
2007	84 %	88 %	87 %	91 %
2008	82 %	88 %	95 %	89 %

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 81 pct. enten tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. 8 pct. er utilfredse/meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktiske hjælp fra en privat leverandør, er 86 pct. tilfredse eller meget tilfredse, og 5 pct. er utilfredse/meget utilfredse. I forhold til undersøgelsen i 2007 er udviklingen i antallet af tilfredse modtagere fra kommunale og private leverandører stort set uændret.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje fra en kommunal leverandør, er 95 pct. tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. 2 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje fra en privat leverandør, er 90 pct. tilfredse eller meget tilfredse. 5 pct. er enten utilfredse eller meget utilfredse med den hjælp, de modtager. Der er sket en markant udvikling i forhold til 2007, hvor andelen af tilfredse/meget tilfredse borgere var henholdsvis 88 pct. og 69 pct., mens udviklingen i antallet af utilfredse brugere er stabilt i forhold til 2007.

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 *hjelpens 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.

Brugerne er generelt tilfredse med, om *hjelpen er ens* uanset, hvem der kommer i borgerens hjem. Blandt borgere i plejhjem/bolig er hhv. 75 pct. og 77 pct. tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp og den personlig plejes ensartethed.

Tilsvarende i gruppen af hjemmehjælpsmodtagere er andelen af tilfredse eller meget tilfredse modtagere af praktisk hjælp og personlig pleje hhv. 73 og 79 pct.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 70 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 16 pct. utilfredse/meget utilfredse med hjælpens ensartethed. For hjemmehjælpsmodtagere,

der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er 83 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 11 pct. utilfredse/meget utilfredse.

**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 %

Tilfredsheden med *overholdelsen af aftalte tidspunkter* for hjælpen er generelt stor. Med hensyn til den praktiske hjælp er 80 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne og 87 pct. af beboerne i plejebolig/på plejehjem tilfredse eller meget tilfredse. Henholdsvis 10 pct. og 5 pct. er enten utilfredse eller meget utilfredse med overholdelsen af det aftalte tidspunkt for den praktiske hjælp. For hjemmehjælpsmodtagere af personlig pleje er 80 pct. tilfredse eller meget tilfredse, mens 7 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. I forhold til 2007 er der tale om mindre ændringer i svarene.

**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 %

78 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 10 pct. af modtagere af kommunal hjælp utilfredse/meget utilfredse, og 8 pct. af modtagere af privat hjælp er enten utilfredse eller meget utilfredse.

*Indikator 3: Tilfredshed med antal forskellige hjælpere*

I alt 62 pct. af hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp, er tilfredse eller meget tilfredse med *antallet af forskellige* medarbejdere i borgerens hjem. 24 pct. har svaret, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse med antallet.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en kommunal leverandør, er 58 pct. tilfredse eller meget tilfredse med antallet af medarbejdere, mens 27 pct. er utilfredse/meget utilfredse. For hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp fra en privat leverandør, er 79 pct. tilfredse eller meget tilfredse og 14 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 71 pct. og 76 pct. meget tilfredse eller tilfredse med antallet af forskellige medarbejdere. I alt er henholdsvis 18 pct. og 13 pct. utilfredse/meget utilfredse med antallet af hjælpere i den praktiske hjælp og den personlige pleje.

Andelen af tilfredse modtagere af praktisk hjælp har været stabil både hos hjemmehjælpsmodtagere og plejeboligbeboere siden 2007, mens andelen af tilfredse modtagere af personlig pleje er steget siden 2007.

**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 %

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

To tredjedele (68 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 2007-undersøgelsen.

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 gruppen, der alene modtager personlig pleje.

Af de borgere, der kender ordningen, og modtager hjemmehjælp fra en kommunal leverandør, mener 47 pct., at ordningen er enten vigtig eller meget vigtig. For borgere, der modtager hjemmehjælp fra en privat leverandør, mener 92 pct., at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

**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 %

*Indikator 5: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp*

37 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Heraf mener 74 pct., at ordningen er vigtig eller meget vigtig.

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

**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 %