



Brugertilfredshedsundersøgelse Social Omsorg 2020
Modtagere af hjemmehjælp efter §83 og §83.a

Spørgeskemaer besvaret i perioden 1. oktober - 30. oktober 2020

Antal besvarelser: 434



HEDENSTED
KOMMUNE

Introduktion

Modtagere af kommunal hjemmepleje efter §83 og 83a er blevet tilbudt at deltage i Hedensted Kommunes Brugertilfredshedsundersøgelse 2020. I alt blev der i perioden 1. oktober - 30. oktober 2020 omdelt ca. 660 spørgeskemaer, hvoraf 434 blev besvaret. Spørgeskemaerne indeholdt 19 spørgsmål, hvor brugerne er blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed med forskellige ydelser. I denne rapport præsenteres svarene på alle spørgeskemaets spørgsmål, og rapporten indeholder således:

- Baggrundsinformation om de adspurgte brugere
- Den samlede tilfredshed med hjemmeplejen
- Tilfredshed med personlig pleje
- Tilfredshed med hjælpen praktiske gøremål
- Vurdering af kommunens madordning
- Tilfredsheden med de praktiske forhold
- Oplevelsen af de kommunale medarbejdere
- Kendskabet til det *Frie Valg*
- Kommentarer fra brugerne
- Opsummering af resultater
- Eventuelle fejlkilder

Rapporten indeholder også en læsevejledning, der skal hjælpe med at læse og forstå figurerne i rapporten.

Til hvert emne præsenteres først brugernes samlede tilfredshed med emnet, fx den samlede tilfredshed med praktisk hjælp. Der gives også en kort opsummering af, hvordan tilfredsheden med emnet har udviklet sig siden 2018, hvor Hedensted Kommune også gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser. Herefter vises tilfredsheden med de specifikke underspørgsmål til hvert emne.

Læsevejledning

I rapporten præsenteres svarene på spørgeskemaets 19 spørgsmål i to forskellige figurer.

Figur type 1, som første gang ses på side 5 (inkl. forside), viser svar inden for kategorierne *Meget tilfreds*, *Tilfreds*, *Hverken eller*, *Utilfreds*, *Meget Utilfreds*, *Ved ikke*, *Modtager ikke hjælp til dette*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder, på nær *Ved ikke* og *Modtager ikke hjælp til dette*. Antal besvarelser til det specifikke spørgsmål angives også.

Yderligere, tillægges svarene en score, ud fra følgende logik:

Meget tilfreds, = 5 point

Tilfreds = 4 point

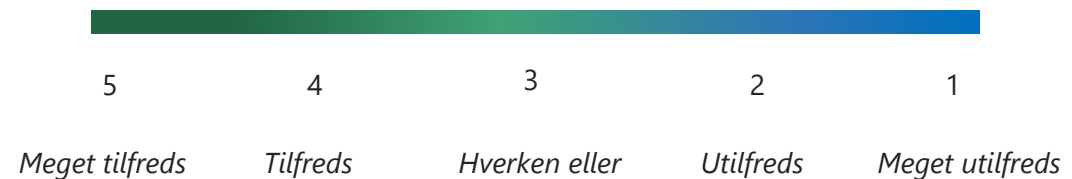
Hverken eller = 3 point

Utilfreds = 2 point

Meget Utilfreds = 1 Point

Ved ikke = 0 point

Jeg modtager ikke hjælp til dette = 0 point



Til hvert svar er der beregnet en gennemsnitlig score, som bruges til at sammenligne den gennemsnitlige tilfredshed i 2020 med tilfredsheden i undersøgelsen fra 2018. Den gennemsnitlige score sammenlignes også med scorerne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune fra Brugertilfredshedesundersøgelsen i 2018.

Den gennemsnitlige score vil altid ligge mellem 1-5. Hvis den gennemsnitlige tilfredshedsscore fx ligger på 4,0 er gennemsnittet af de adspurgte *Tilfredse*.

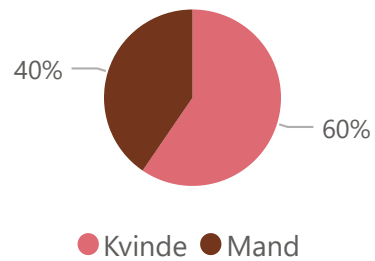
Figur type 2, som ses første gang på side 13, viser svar inden for kategorierne *Ja*, *Nej*, *Både* og *Ved ikke*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder, samt antallet af besvarelser til det specifikke spørgsmål. Svarene sammenlignet med de procentvise andele fra 2018.

Til at afgøre, om eventuelle forskelle i tilfredshedsscore i Hedensted Kommune mellem 2018 og 2020 er signifikante eller ej, er der udført en statistisk test. En p-værdi under 0,05 anses som værende signifikant og markeres med en *. P-værdier bruges inden for statistikken, når man sammenligner grupper. F.eks. kan man sammenligne tilfredsheden blandt modtagere af hjemmepleje i 2018 (gruppe 1) med tilfredsheden blandt modtagerne af hjemmepleje i 2020 (gruppe 2). For at kunne sammenligne tilfredsheden mellem de to grupper, skal der være et mål for tilfredsheden. Derfor tildeles hvert svar et point ud fra, hvor tilfreds den adspurgte i gruppen er. Man skal også vide, hvor mange individer, der er i gruppen. For at undersøge, om to grupper er forskellige fra hinanden, udføres ofte en statistisk test. Helt grundlæggende undersøger statistiske tests om to grupper er ens. F.eks. om tilfredsheden i gruppe 1 er ens med tilfredsheden i gruppe 2. Det er her p-værdien kommer ind i billedet. P-værdien er et mål for, hvor forskellig to grupper er fra hinanden (den ligger altid mellem 1 og 0). Der er generel opfattelse af, at en p-værdi under 0,05 betyder, at 2 grupper er signifikant forskellig fra hinanden. Hvis p-værdien er højere end 0,05 kan forskellighederne lige så godt skyldes naturlig variation i data – eller sagt med andre ord, helt tilfældige udsving i data, som er naturlige når man har med mennesker at gøre.

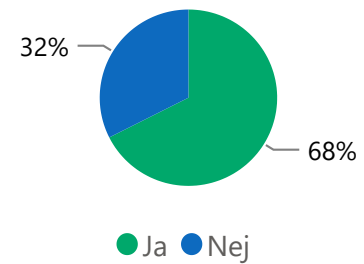
Baggrundsinfo om brugerne

434 besvarelser

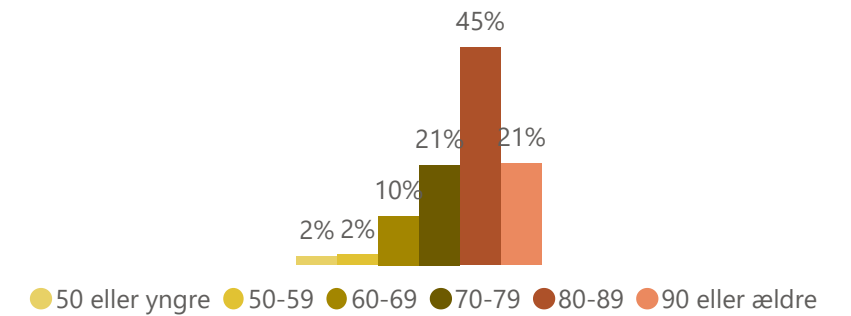
Kønsfordeling



Bor du alene?



Aldersfordeling



Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

● Flere gange om dagen ● 1 gang hver dag ● Flere gange om ugen ● 1 gang om ugen ● Hver 2. uge ● Hver 3. uge eller mindre ● Ved ikke



Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

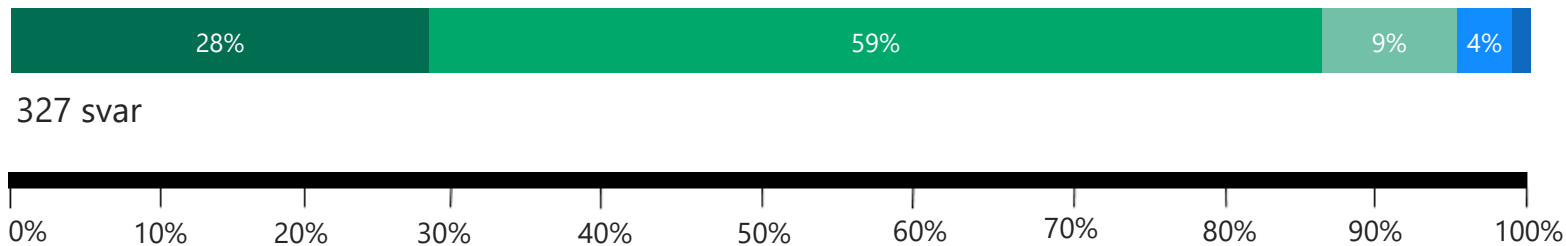
● Meget god ● God ● Hverken god eller dårlig ● Dårlig ● Meget dårlig



Samlet vurdering

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

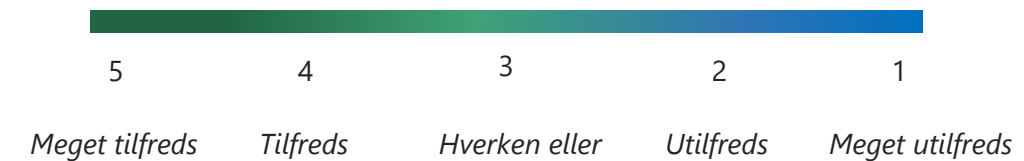
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje du modtager?



327 svar

Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,1
Hedensted Kommune	2018	4,1
Ikast-Brande Kommune	2018	4,1
Horsens Kommune	2018	4,1



Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmeplejen samlet set ligger på 4,1 i 2020. Samme tilfredshedsniveau blev målet i 2018. Den gennemsnitlige tilfredsscore på 4,1 viser, at gennemsnittet af de adspurgte brugere er lidt mere end *Tifreds*.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Ligeledes ses der ingen forskel i den samlede vurdering af hjemmeplejen i Hedensted, Horsens og Ikast-Brande Kommune.

Personlig pleje samlet set

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

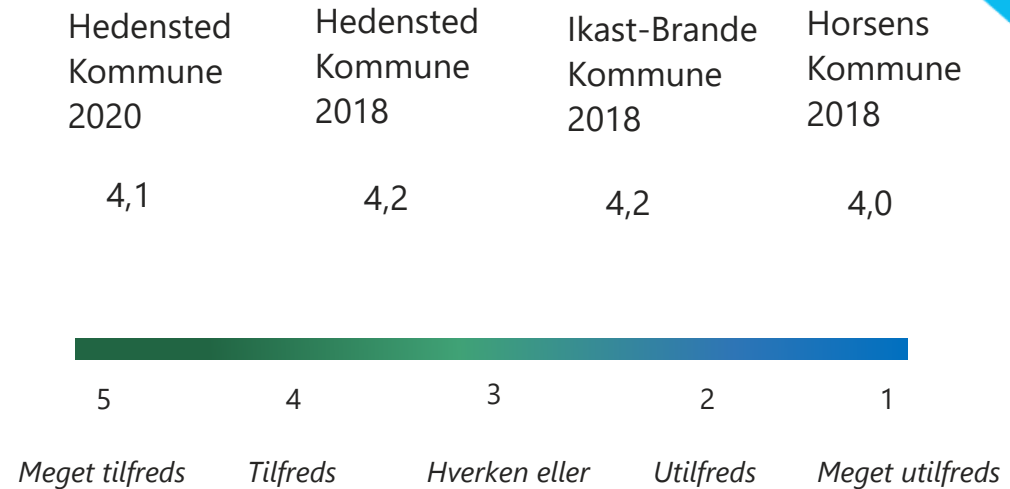
Hvad synes du samlet set om den personlige pleje?



167 svar



Gennemsnitlig tilfredshedsscore



Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Til spørgsmålene om personlig pleje ses en signifikant nedgang i tilfredsheden med hjælpen til at komme i bad, blive vasket samt til af- og påklædning.

På trods af dette vurderer brugerne den samlede tilfredshed til 4,1 i 2020, sammenlignet med 4,2 i 2018. Her findes inden signifikant forskel, og forskellen forklares ned naturlig variation.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande og Horsens Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshedsscore for hjælpen til at gå komme i bad blandt brugerne i Hedensted Kommune i 2020 (3,9) er lavere end i Horsens Kommune (4,1) og Ikast-Brande Kommune (4,4).

Alligevel vurderer brugerne i Hedensted Kommune i 2020 den samlede tilfredshed til at være 4,1 sammenlignet med 4,2 i Ikast-Brande og 4,0 i Horsens Kommune.

Personlig pleje

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du om den hjælp du får til at komme i bad?



144 svar

Hvad synes du om den hjælp du får til at vaske dig?



104 svar

Hvad synes du om den hjælp du får til toiletbesøg?

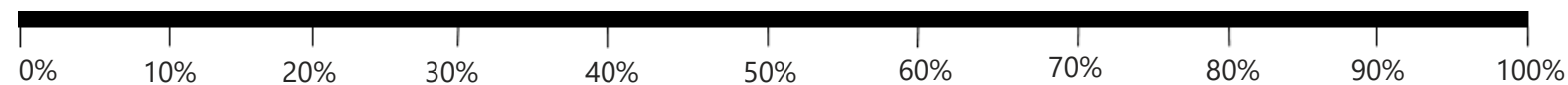


69 svar

Hvad synes du om den hjælp du får til af- og påklædning?



126 svar



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
3,9*	4,3	4,4	4,1

4,0* 4,2 - -

3,8 4,1 - -

4,1* 4,3 - -

5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

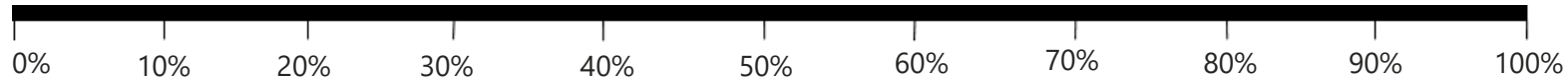
Samlet vurdering af den praktiske hjælp

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du samlet set om den praktiske hjælp?



170 svar



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,7
Hedensted Kommune	2018	3,6
Ikast-Brande Kommune	2018	3,9
Horsens Kommune	2018	4,0

3,7

3,6

3,9

4,0

5

4

3

2

1

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken eller

Utilfreds

Meget utilfreds

Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp er steget fra 2018 (3,6) til 2020 (3,7), men er ikke signifikant.

Tilfredsheden med hjælpen til rengøring er uændret fra 2018 til 2020 (3,6), hvorimod tilfredsheden med hjælp til tøjvask er steget fra 3,5 i 2018 til 4,0 i 2020. Forskellen er ikke statistisk signifikant, hvilket forklares med det meget lille antal besvarelser.

Der ses en lille stigning i tilfredsheden med hjælpen til indkøb (3,7 i 2018 og 3,9 i 2020). Dette baseres på et meget lille datagrundlag, da kun 22 af de adspurgte i 2020 modtager hjælp til dette, hvorfor denne stigning ikke er statistisk signifikant.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp er højere i både Horsens og Ikast brande Kommune (4,0 og 3,9 hhv.) end den er blandt de adspurgte i Hedensted Kommune (3,7).

Tilfredsheden med rengøring er højere i både Horsens og Ikast Brande Kommune (4,0 og 3,9 hhv.) end den er blandt de adspurgte i Hedensted Kommune (3,6).

Praktisk hjælp

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du om den hjælp du får til rengøring?



230 svar

Hvad synes du om den hjælp du får til tøjvask?

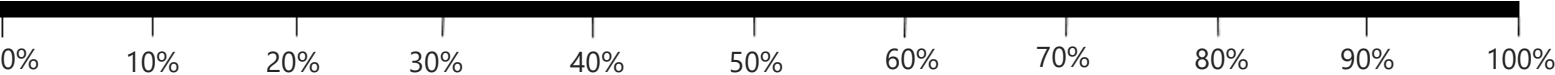


28 svar

Hvad synes du om den hjælp du får til indkøb?



22 svar



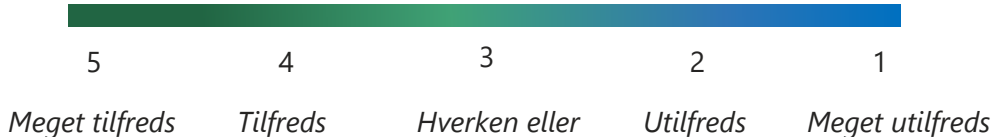
Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------

3,6 3,6 3,9 4,0

4,0 3,5 - -

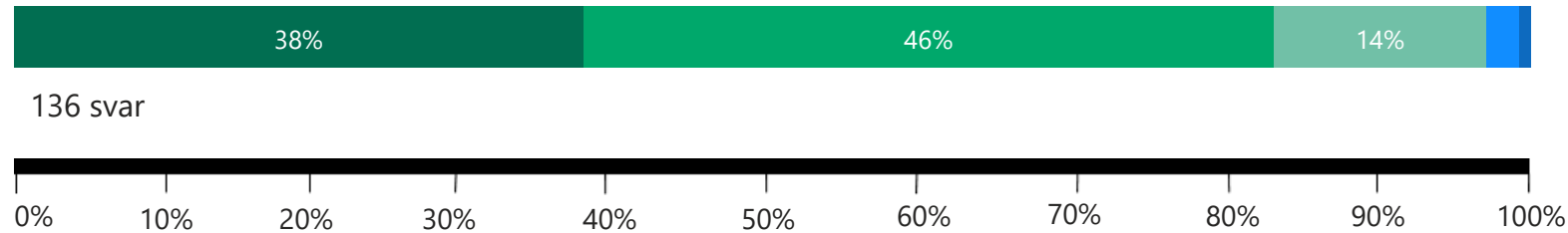
3,9 3,7 - -



Maden

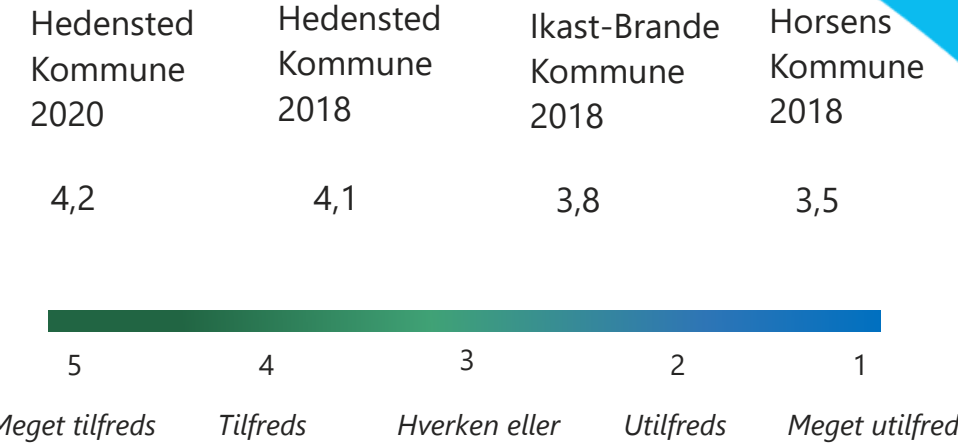
● Meget god ● God ● Hverken god eller dårlig ● Dårlig ● Meget dårlig

Hvad synes du om den mad du får leveret?*



136 svar

Gennemsnitlig tilfredshedsscore



Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med maden blandt de brugere, som modtager mad fra den kommunale leverandør ligger på 4,2. Dvs at brugerne i gennemsnit er mere end tilfredse. Der er ingen statistisk forskel i tilfredsheden med maden mellem 2018 og 2020.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Ligesom i 2018 udviser de adspurgte større tilfredshed med maden i Hedensted Kommune i 2020 (4,1) end brugerne i Horsens og Ikast-Brande Kommune (3,5 og 3,8 hhv.).

* 15% svarer at de får leveret kølemad, 30% får leveret varmt mad, mens 55% ikke modtager mad fra kommunal leverandør.

Praktiske forhold

● Ja ● Hverken eller ● Nej

Er den oftest de samme kommunale medarbejdere, der kommer hos dig?



334 svar

Er den hjælp du får lige god, uanset hvilke kommunale medarbejdere der kommer i dit hjem?



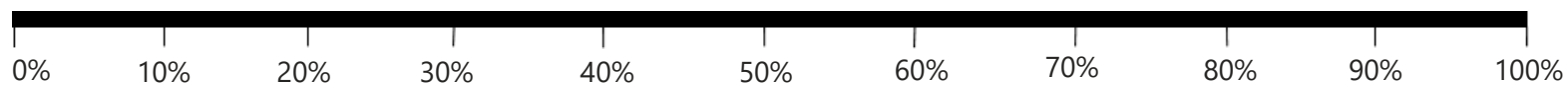
315 svar

● Meget god ● God ● Hverken god eller dårlig ● Dårlig ● Meget dårlig

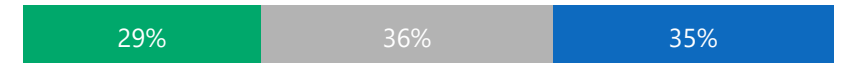
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?



189 svar



* **Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune**

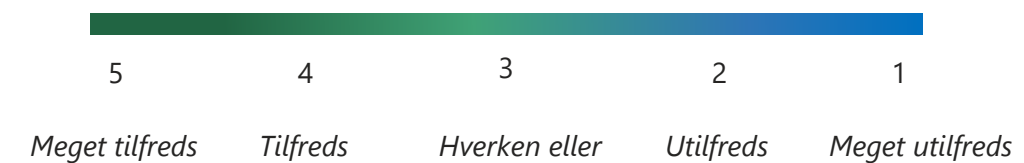


*

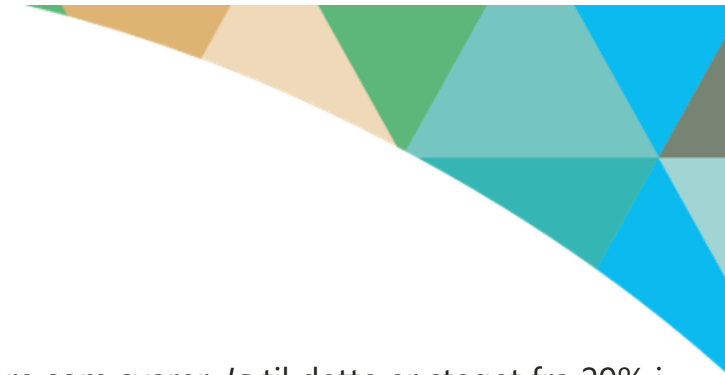


Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	3,7*
Hedensted Kommune 2018	4,0
Ikast-Brande Kommune 2018	4,1
Horsens Kommune 2018	3,9



Udviklingen i tilfredsheden med de praktiske forhold



Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Siden 2018 er der sket en signifikant ændring af svarene på, om brugerne får besøg af den samme medarbejder. Andelen af brugere som svarer *Ja* til dette er steget fra 29% i 2018 til 33% i 2020. Tilsvarende er andelen som svarer *Hverken eller* til spørgsmålet faldet fra 36% i 2018 til 18% i 2020. Andelen der ikke oplever, at det er den samme medarbejder, der kommer, er steget fra 35% i 2018 til 49% i 2020.

Brugerne svarer yderligere, at de oplever signifikant ringere kontakt til deres kontaktperson i kommunen i 2020 (3,7) end de gjorde i 2018 (4,0).

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Der foreligger ingen data til sammenligning på spørgsmålene omkring praktiske forhold.

De kommunale medarbejdere

● Ja ● Hverken eller ● Nej

Er de kommunale medarbejdere venlige over for dig?



327 svar

Oplever du at blive set, hørt og forstået af den kommunale medarbejder der kommer i dit hjem?



317 svar

Oplever du, at de kommunale medarbejdere samarbejder om hjælpen til dig?

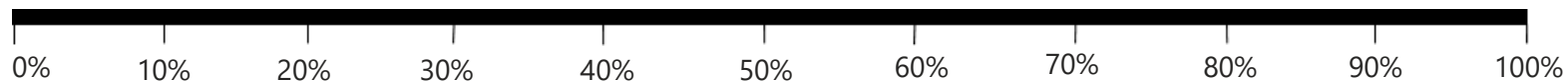


271 svar

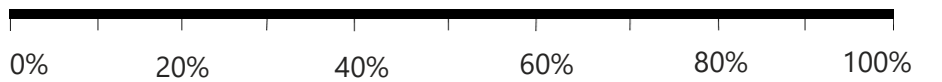
Udviser den kommunale medarbejder respekt for dig?



316 svar



Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune



De kommunale medarbejdere (fortsat)

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

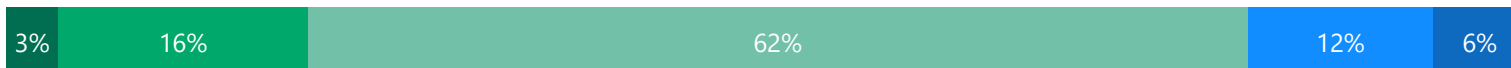
Hvad synes du om de kommunale medarbejders støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som muligt?



244 svar

● Meget mere selvhjulpnen ● Mere selvhjulpnen ● Uændret ● Mindre selvhjulpnen ● Meget mindre selvhjulpnen

Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål ændret sig under hjemmeplejeindsatsen?



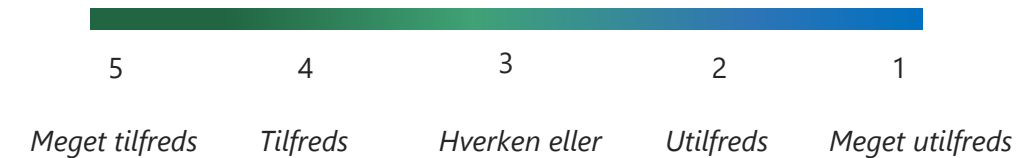
262 svar



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,8*
Hedensted Kommune	2018	4,0
Ikast-Brande Kommune	2018	-
Horsens Kommune	2018	4,0

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,0
Hedensted Kommune	2018	3,1
Ikast-Brande Kommune	2018	-
Horsens Kommune	2018	-



Udviklingen i tilfredsheden med de kommunale medarbejdere



Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Andelen af brugere, der oplever at blive behandlet venligt, med respekt, at samarbejde med medarbejderne og at blive set og hørt er steget fra 2018 til 2020. Stigningen i andelen af brugere, der oplever at blive behandlet med respekt er signifikant.

Der ses en signifikant nedgang i tilfredsheden med støtten til at blive mere selvhjulpen fra 2018 (4,0) til 2020 (3,8).

Der er ingen signifikant forskel i brugernes evne til at klare sig selv under hjemmeplejeindsatsen blandt de adspurgte, fra 2018 til 2020. Brugere svarer i gennemsnit, at deres evne til at klare sig selv er uændret.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Der foreligger kun data fra Ikast-Brande Kommune på spørgsmålet om tilfredsheden med den kommunale medarbejders støtte til at gøre brugeren mere selvhjulpen. Til dette spørgsmål, ses der en lavere tilfredshed i Hedensted Kommune end i Ikast-Brande Kommune.

Det frie valg

● Ja ● Nej

Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?



312 svar

Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører?



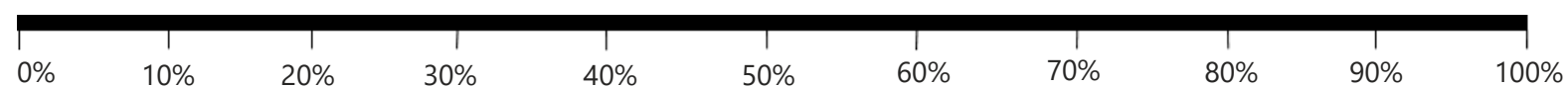
325 svar

● Meget vigtigt ● Vigtigt ● Hverken eller ● Ikke vigtigt ● Slet ikke vigtigt

Hvor vigtigt er det for dig, at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?



267 svar



Svarfordeling fra 2018, Hedensted Kommune

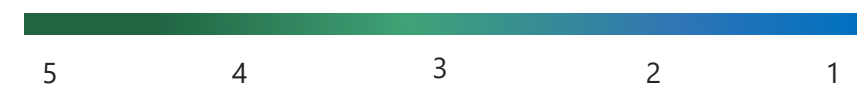


*



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
3,1	3,0	-	-



Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

Udviklingen i det frie valg

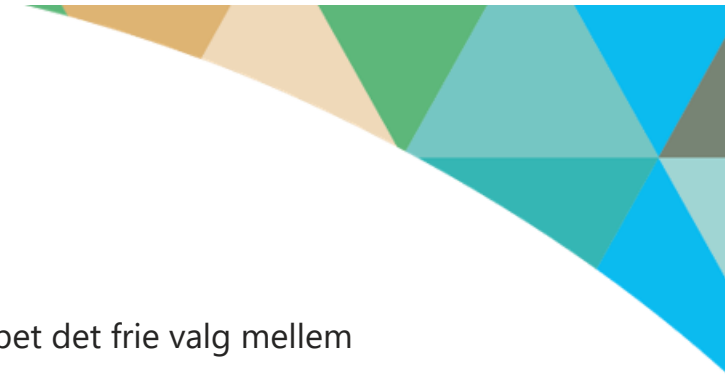
Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Der ses ingen signifikant forskel mellem kendskabet til fleksibel hjemmehjælp. Til gengæld er det sket et signifikant fald i kendskabet det frie valg mellem kommunal og privat leverandør. I 2018 svarede 81% at de kendte til *Frit Valg* ordningen, mens det i 2020 var 76%.

Der foreligger ingen data fra 2018, på spørgsmålet om, hvor vigtigt det er for brugerne frit at kunne vælge mellem privat og kommunal hjemmehjælp.

Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Ikast-Brande Kommune og Horsens Kommune

Ligeledes foreligger der ingen data fra Ikast-Brande og Horsens Kommune på spørgsmålet om, hvor vigtigt det er for brugerne frit at kunne vælge mellem privat og kommunal hjemmehjælp.



Kommentarer fra brugerne

Blandt de adspurgte har 43 brugere noteret yderligere kommentarer til tilfredsheden med hjemmeplejen
Kommentarerne omhandler hovedsaligt:

Forskellige medarbejdere

Der er en enkelt tilkendegivelse af, at det er fint med forskellige medarbejdere, men hovedparten af kommentarerne går på, at der kommer for mange forskellige medarbejdere.

Personalet har travlt

En del tilkendegiver, at personalet har travlt og tiden til at få hjælp er presset.

Kommer sent op om morgenen

I forhold til selve servicen, kommenterer flere, at de kommer for sent op af sengen om morgenen.



Opsummering

Som en opsummering beskrives kort det generelle billede, der tegner sig af tilfredsheden med den kommunale hjemmepleje i 2020. Yderligere fremhæves de statistisk signifikante forskelle mellem besvarelserne fra 2018 og 2020.

Brugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen ligger i gennemsnit på 4,1 på en skala fra 1 - 5, der går fra *Meget utilfreds* til *Meget tilfreds**. Den samlede tilfredshed med hjælpen til personlige pleje ligger i gennemsnit på 4,1 mens den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp i gennemsnit ligger på 3,7. I gennemsnit svarer 73% - 92% af de adspurgte brugere *Ja* til at de kommunale medarbejdere er venlige, respektfulde, samarbejder og ser og hør den enkelte bruger.

I rapporten blev der præsenteret følgende statistisk signifikante ændringer i tilfredsheden med hjemmeplejen i Hedensted Kommune siden 2018 og frem til i dag. Til spørgsmålene om personlig pleje ses en signifikant nedgang i tilfredsheden med hjælpen til at komme i bad, blive vasket samt til af- og påklædning. På trods af dette vurderer brugerne den samlede tilfredstid til 4,1 i 2020, sammenlignet med 4,2 i 2018. Her findes ingen signifikant forskel.

Siden 2018 er der sket en signifikant stigning i andelen af brugere, som får besøg af den samme medarbejder. Andelen er steget fra 24% til 33%. Tilsvarende er andelen som svarer "*Hverken eller*" til spørgsmålet *Er det oftest de samme kommunale medarbejdere, der kommer hos dig?* faldet fra 27% til 18%. Andelen der ikke oplever, at det er den samme medarbejder, der kommer er uændret (49%).

Brugerne oplever signifikant ringere kontakt til deres kontaktperson i kommunen i dag, end de gjorde i 2018.

Til spørgsmålene om de kommunale medarbejdere, er der sket en signifikant stigning i andelen af brugere som oplever at blive behandlet med respekt, mens der er sket et signifikant fald i tilfredsheden med støtten til at blive mere selvhjulpne.

Kendskabet til det frie valg mellem kommunal og privat hjemmepleje er faldet signifikant siden 2018.



Potentielle fejlkilder

Praktiske forhold vedrørende undersøgelsen

Modtagere af kommunal hjemmepleje i perioden 1. oktober - 30. oktober 2020 efter §83 og §83.a, har modtaget et spørgeskema. Selvom undersøgelsen skal give et billede af tilfredsheden blandt modtagere af hjemmehjælp efter §83 og §83.a modtager mange borgere også hjemmehjælp efter andre paragraffer, fx. delegerede sygeplejeydelser. Det må antages af borgerne besvarer spørgeskemaet ud fra deres oplevelse med hjemmeplejen uanset hvilke paragraffer de evt. yderligere modtager ydelser efter.

Det antages at borgerene selv har udfyldt spørgeskemaet, men det er ikke muligt at vide, om de har fået hjælp fra deres pårørende. Derfor kan der forekomme besvarelser, der i højere grad repræsenterer de pårørendes mening, end brugeren af hjemmeplejen selv.

Udfordringer med denne målgruppen og typen af undersøgelse

I hvert spørgeskema er der en del spørgsmål som ikke er besvaret, eller som ikke er besvaret korrekt. Fx, har mange ikke svaret på spørgsmålene omkring praktisk hjælp, så som rengøring, tøjvask, mm., i stedet for at svare *Jeg modtager ikke hjælp til dette*. Andre svarer, at de ikke modtager kommunal leveret mad, men svarer alligevel på, hvad de synes om maden. Det er en potentiel fejlkilde, at alle besvarelser formentlig ikke er besvaret korrekt.

