



# GLADSAXE KOMMUNE

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF HJEMMEPLEJEN 2020

Rambøll  
23-10-2020

# INDHOLD

Afsnit 01	Introduktion	Side 03
Afsnit 02	Sammenfatning	Side 05
Afsnit 03	Resultater for hjemmeplejen	Side 08
Afsnit 04	Bilag	Side 25

# 01. INTRODUKTION

## Brugertilfredsheden med hjemmeplejen i Gladsaxe Kommune – 2020

Gladsaxe Kommune har fra september til oktober måned gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt alle brugerne af kommunens hjemmepleje. Konsulentvirksomheden Rambøll Management Consulting har gennemført undersøgelsen for Gladsaxe Kommune.

I alt blev 1529 borgere inviteret til at deltage i undersøgelsen via en kombination af breve i e-boks med link til besvarelse af spørgeskemaet på nettet, telefon interviews samt brev med posten indeholdende link til besvarelse af skemaet på internettet samt et papirskema. 1186 har deltaget i undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 78%.

Denne hovedrapport viser den samlede tilfredshed med hjemmeplejen samt tilfredsheden med forskellige forhold indenfor hjemmeplejen. Herudover er der udarbejdet standardrapporter for de enkelte områder og underområder i hjemmeplejen.

På de efterfølgende sider findes først en kort sammenfatning, efterfulgt af en detaljeret gennemgang af undersøgelsens resultater. Afsnittet med resultater indledes med en strukturside, der fortæller, hvilke områder rapporten dækker. I slutningen af afsnittet findes en opsamling af resultaterne.

Vær opmærksom på at nogle procenter ikke summerer til 100% på grund af afrunding.

# LÆSEVEJLEDNING

Grafens overskrift

## PERSONLIG PLEJE

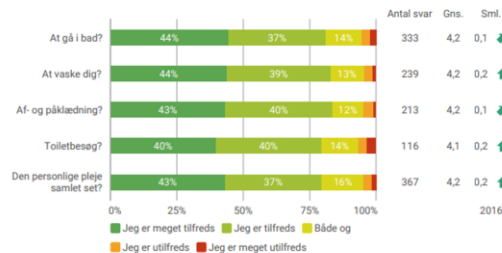
Til venstre for grafen findes kommentarer om de vigtigste informationer

Borgerne er generelt tilfredse med den hjælp de får til den personlige pleje, hvor 4 ud af 5 af spørgsmålene om personlig pleje har en tilfredshedsscore på 4,2.

Den mindste tilfredshed med den personlige pleje ses der ift. hjælpen med at gå på toilettet, som har en tilfredshedsscore på 4,1.

Generelt er tilfredshedsniveauet med området "Personlig pleje" steget sammenlignet med resultaterne i 2016.

Selve grafen, der kan studeres, hvis fuld detaljeringsgrad ønskes



Til højre for figuren vises forskellen til egne historiske resultater fra 2016

## 02. SAMMENFATNING AF RESULTATER

### SAMLEDE RESULTATER

7 ud af 10 borgere er enten tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen samlet set. Den gennemsnitlige tilfredshed er 3,9 målt på en skala fra 1 til 5. Dette gennemsnit er 0,1 højere end gennemsnittet for den samlede tilfredshed i 2016. Borgerne er mest tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje, herunder at gå i bad, vaske sig og af- og påklædning. Den personlige pleje samlet set scorer også en høj tilfredshed blandt borgerne. Der er lavest tilfredshed med den praktiske hjælp til rengøring.

Overordnet ligger tilfredsheden, målt på de forskellige spørgsmål, højere end de historiske resultater fra 2016.

På tværs af områder i Gladsaxe Kommune kan der observeres forskelle på 0,2 i den samlede gennemsnitlige tilfredshed. Områderne Nord og Øst 2+3 har de højeste scorer på 4,0, mens Vest 1+2 har den laveste score på 3,8.

På tværs af underområderne i Gladsaxe Kommune kan der observeres forskelle på 0,4 i den samlede gennemsnitlige tilfredshed. Underområde Vest 3 har den højeste tilfredshedsscore på 4,1. Den laveste tilfredshed ses på underområde Vest 1, med en tilfredshedsscore på 3,7.

## 03. RESULTATER FOR HJEMMEPLEJEN

### SAMLEDE RESULTATER

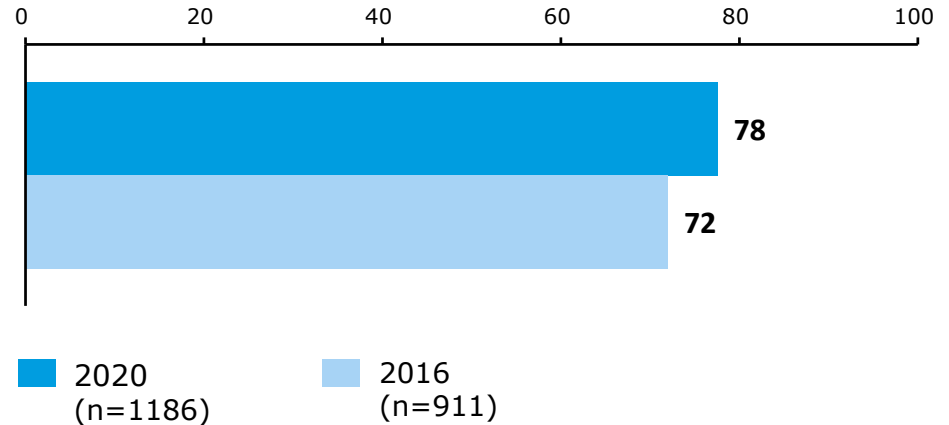
- Svarprocenten for brugertilfredshedsundersøgelsen
- Den samlede tilfredshed med hjemmeplejen
- Forskelle på tværs af områder og underområder
- Borgernes tilfredshed med forskellige områder vedrørende hjemmeplejen

# SVARPROCENT

I alt har 1186 ud af de 1529 borgere, der modtager hjemmepleje i Gladsaxe Kommune, deltaget i undersøgelsen.

Den samlede svarprocent for brugertilfredshedsundersøgelsen i år er dermed 78%. Svarprocenten i 2020 er 6 procentpoint højere end svarprocenten i 2016.

## SVARPROCENT

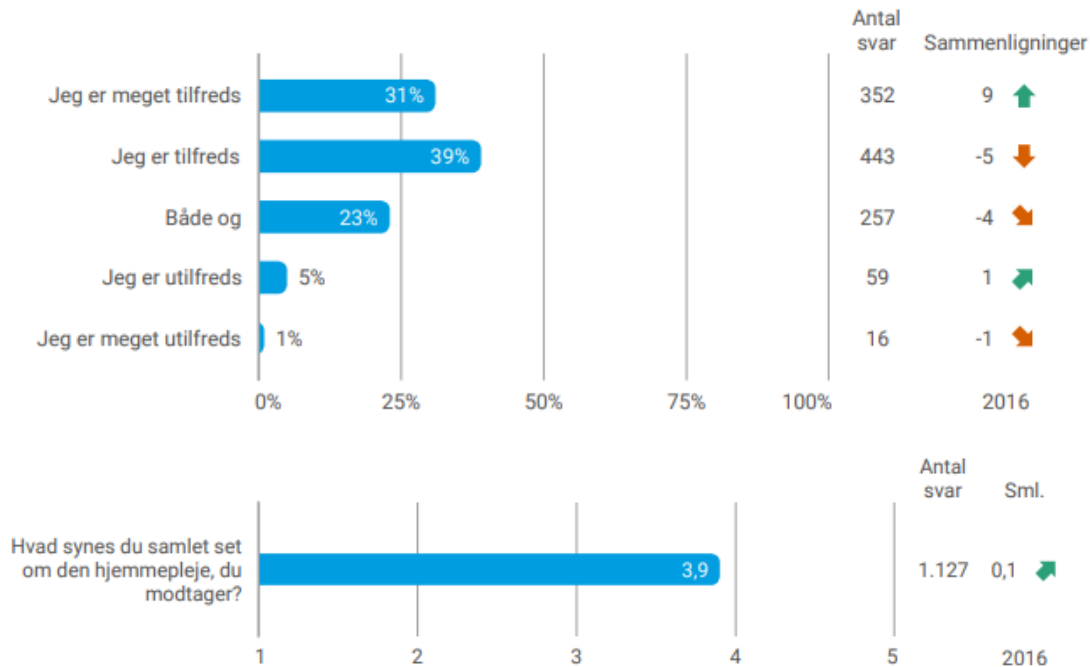


# SAMLET TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN

70% af borgerne angiver at være enten tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen. 6% angiver at være utilfredse eller meget utilfredse. Andelen af borgere der angiver at være meget tilfredse er steget med 9 procentpoint siden 2016.

Dette resulterer i en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 3,9, hvilket er 0,1 højere end Gladsaxe Kommunes resultater fra 2016.

## FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED HJEMMEPLEJEN

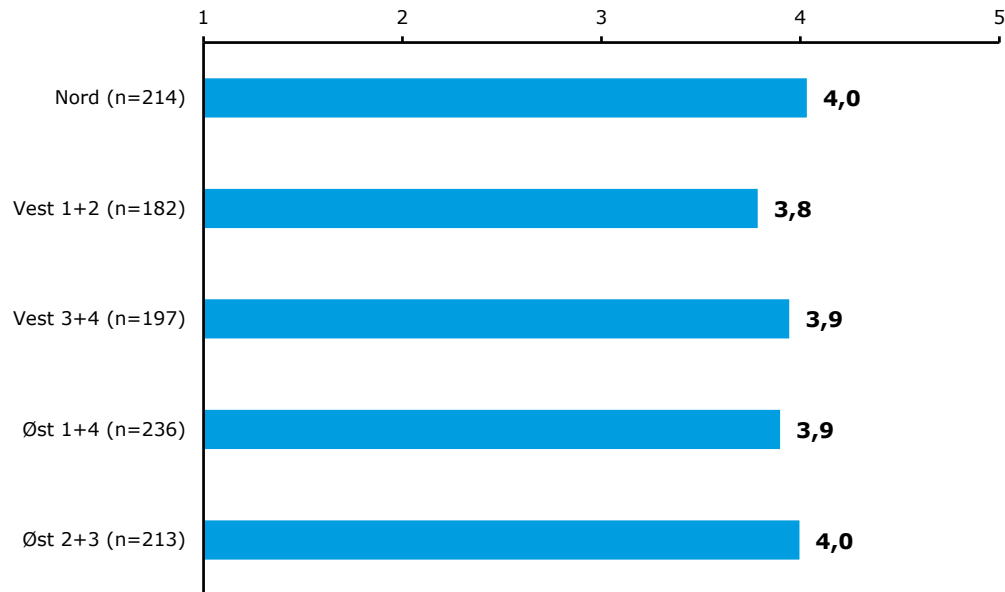




# SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF OMRÅDER

Figuren til højre viser, at de forskellige områder i Gladsaxe Kommune har en gennemsnitlig tilfredshed på nogenlunde samme niveau. Tilfredshedsscoren varierer kun fra 3,8 til 4,0.

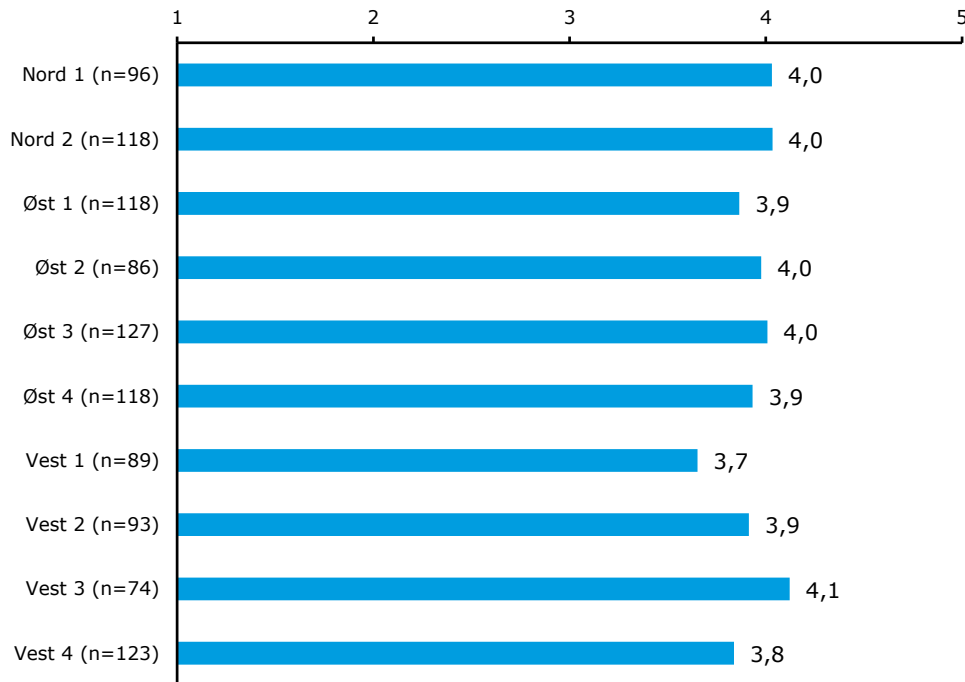
Nord og Øst 2+3 har den højeste tilfredshedsscore af alle områderne, med et gennemsnit på 4,0. Vest 1+2 har den laveste gennemsnitlige tilfredshed sammenlignet med de andre områder i Gladsaxe Kommune, med et gennemsnit på 3,8.



# SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF UNDEROMRÅDER

Figuren til højre viser, at der er en forskel på 0,4 fra det underområde, der har den højeste samlede tilfredshedsscore, til det underområde med den laveste samlede tilfredshedsscore.

Vest 3 har den højeste tilfredshedsscore af alle underområder, med et gennemsnit på 4,1. Underområdet Vest 1 har den laveste tilfredshedsscore med et gennemsnit på 3,7.

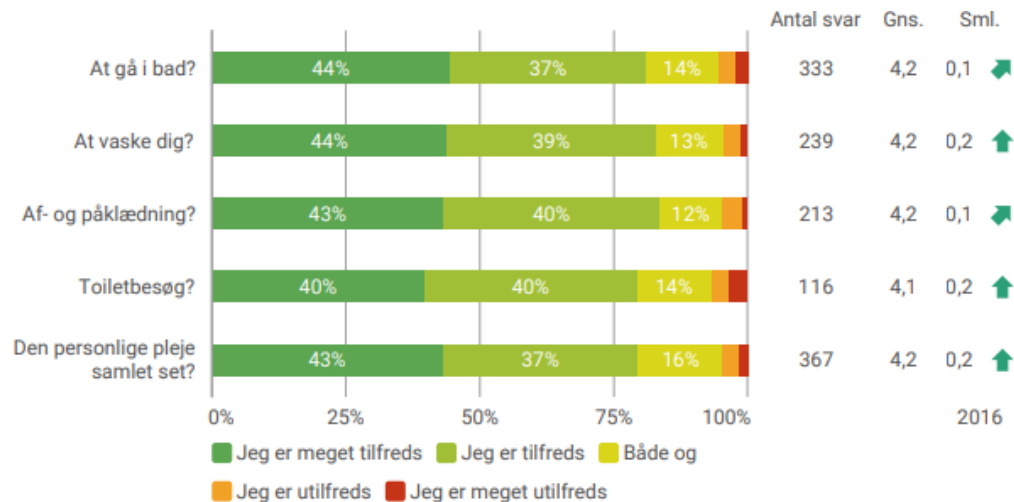


# PERSONLIG PLEJE

Borgerne er generelt tilfredse med den hjælp de får til den personlige pleje, hvor fire ud af fem af spørgsmålene om personlig pleje har en tilfredshedsscore på 4,2.

Den laveste tilfredshed med den personlige pleje ses ift. hjælpen med at gå på toilettet, som har en tilfredshedsscore på 4,1.

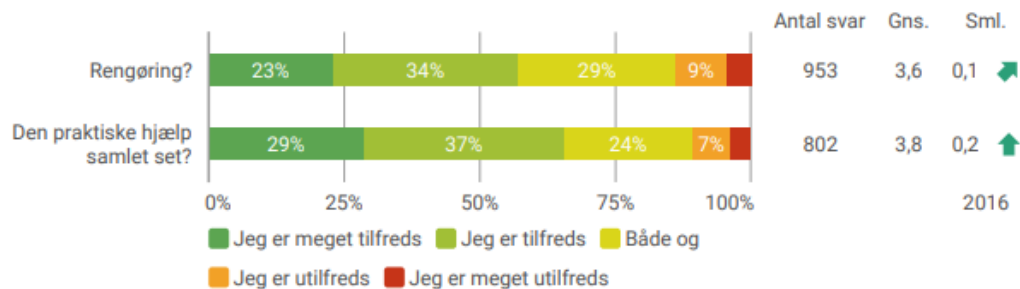
Generelt er tilfredshedsniveauet på området "Personlig pleje" steget sammenlignet med resultaterne i 2016.



# RENGØRING OG PRAKTISK HJÆLP

Den gennemsnitlige tilfredshed med hjælpen til rengøring samt den praktiske hjælp samlet set ligger på henholdsvis 3,6 og 3,8.

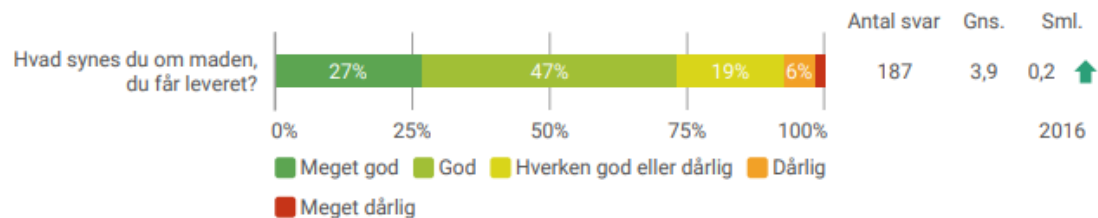
Tilfredsheden på disse to spørgsmål har udviklet sig positivt siden 2016 med en stigning på 0,1 for rengøring og 0,2 for den praktiske hjælp samlet set.



# MADEN

Den gennemsnitlige tilfredshed med den mad, som borgerne får leveret, er 3,9. Dette er en stigning på 0,2 sammenlignet med borgernes tilfredshed med maden i 2016.

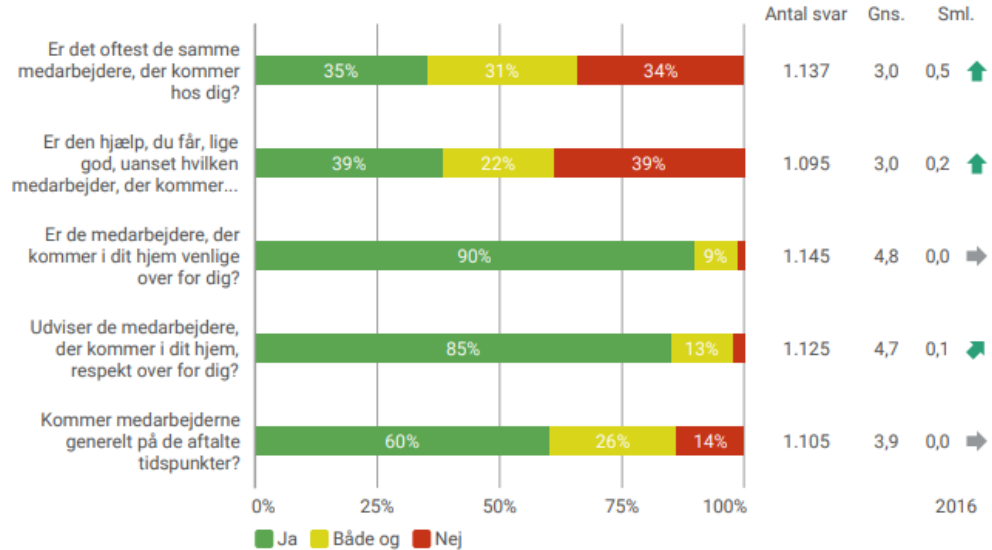
I alt angiver 74% af borgerne, at maden er enten god eller meget god.



# PRAKTISKE FORHOLD I

Størstedelen af borgerne svarer ja til, at medarbejderne er venlige, udviser respekt og kommer på de aftalte tidspunkter. 90% svarer ja til, at medarbejderne er venlige, 85% svarer ja til, at medarbejderne udviser respekt og 60% svarer ja til, at medarbejderne kommer på de aftalte tidspunkter. Samtidigt svarer 34% nej til, at det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, og 39% mener ikke, at de får lige god hjælp, uanset hvilken medarbejder der kommer.

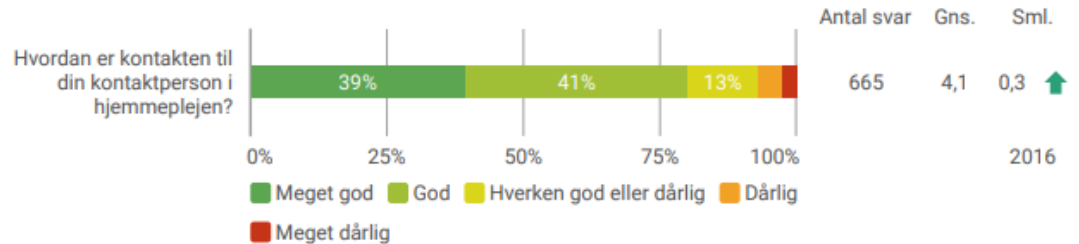
Der har generelt været en positiv udvikling siden 2016 på disse områder.



\* Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem?

## PRAKTISKE FORHOLD II (FORTSAT FRA SIDSTE SIDE)

80% af borgerne angiver, at kontakten til deres kontaktperson i hjemmeplejen er enten god eller meget god. Siden 2016 er der sket en positiv udvikling på 0,3 i borgernes oplevelse af deres kontakt med kontaktpersonen.

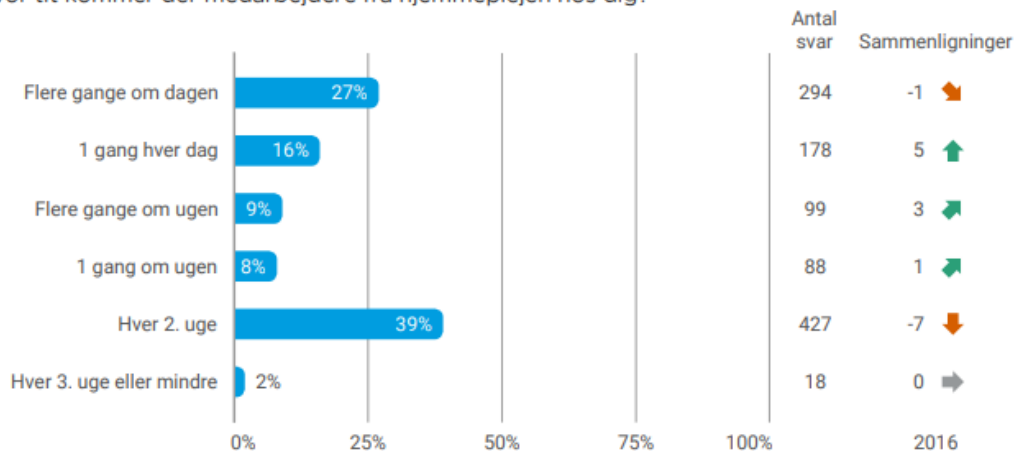


## PRAKTISKE FORHOLD III (FORTSAT FRA SIDSTE SIDE)

39%, dvs. størstedelen af borgerne, får besøg af medarbejdere fra hjemmeplejen hver anden uge. 27% får besøg flere gange om dagen, mens 16% får besøg 1 gang hver dag.

Siden 2016 er der sket en stigning i antallet af borgere, der får besøg 1 gang hver dag, flere gange om ugen og 1 gang om ugen. Modsat er der sket et fald i antallet af borgere der får besøg hver 2. uge på 7 procentpoint, og et fald i antallet af borgere der får besøg flere gange om dagen på 1 procentpoint.

Hvor tit kommer der medarbejdere fra hjemmeplejen hos dig?

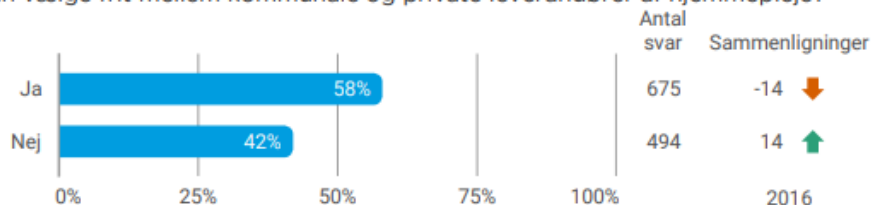




## DET FRIE VALG

58% af de adspurgte borgere er bevidste om, at de frit kan vælge mellem de kommunale og private leverandører af hjemmepleje. Dette er et fald på 14 procentpoint siden 2016.

Vidste du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?

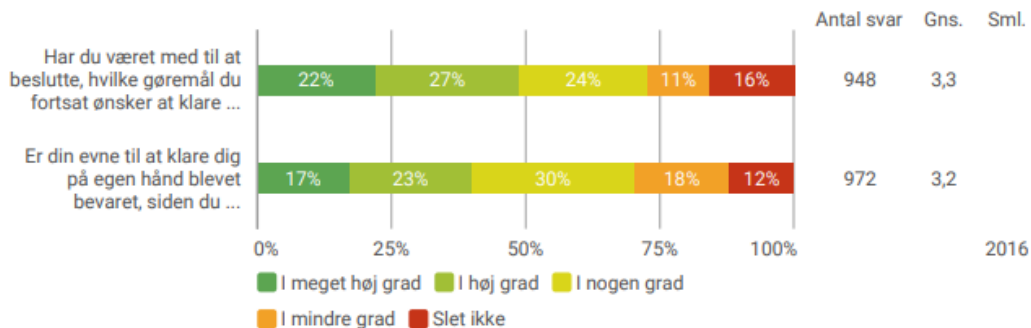


# KLARE SIG PÅ EGEN HÅND

Omkring halvdelen af borgerne mener, at de i høj eller meget høj grad har været med til at beslutte, hvilke gøremål de fortsat ønsker at klare på egen hånd. 16% angiver, at de slet ikke har været med i beslutningerne.

40% af de adspurgte borgere synes i høj eller meget høj grad, at deres evne til at klare sig på egen hånd er blevet bevaret siden de begyndte at få hjemmepleje. 12% mener, at dette slet ikke er tilfældet.

Disse spørgsmål er nye i 2020, der er derfor ingen sammenligning til 2016.



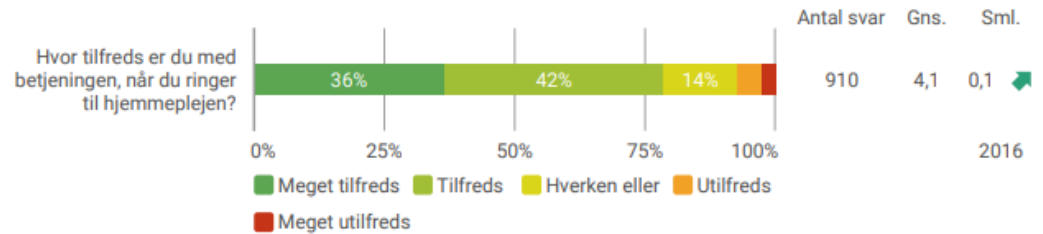
\* Har du været med til at beslutte, hvilke gøremål du fortsat ønsker at klare på egen hånd?

\*\* Er din evne til at klare dig på egen hånd blevet bevaret, siden du er begyndt at få hjemmepleje?

# TELEFONBETJENINGEN

78% af borgerne angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den betjening de modtager, når de ringer til hjemmeplejen. Den gennemsnitlige tilfredshed ligger på 4,1.

Der ses en positiv udvikling på 0,1 sammenlignet med borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen i 2016.

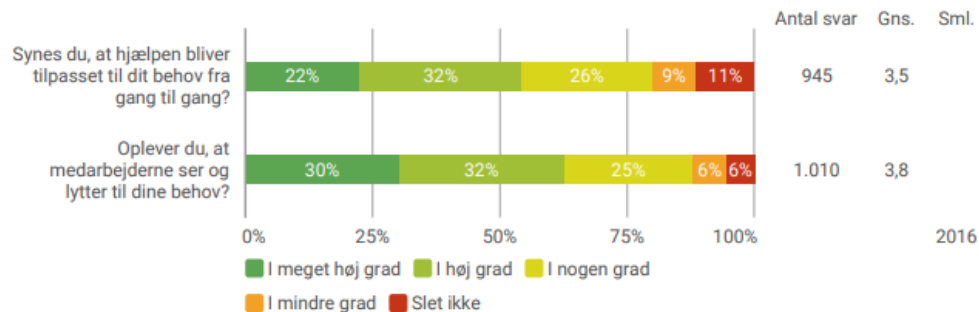


# TILPASNING AF HJÆLP

Lidt over halvdelen af borgerne, 54%, synes, at hjælpen i høj eller meget høj grad bliver tilpasset deres behov fra gang til gang. 11% synes slet ikke, at hjælpen bliver tilpasset deres behov fra gang til gang.

62% oplever i høj eller meget høj grad, at medarbejderne ser og lytter til deres behov, mens 6% slet ikke oplever dette.

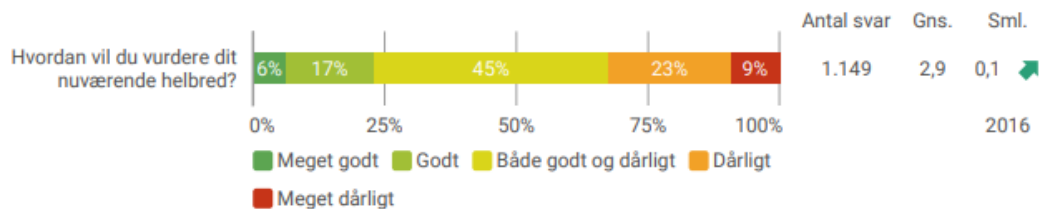
Disse spørgsmål er nye i 2020, og der er derfor ingen sammenligning til 2016.



# OM BORGEREN

23% af borgerne vurderer deres nuværende helbred som enten godt eller meget godt, mens 32% angiver, at det er dårligt eller meget dårligt. Dette giver en gennemsnitsscore på 2,9.

Gennemsnittet er steget med 0,1 siden 2016.

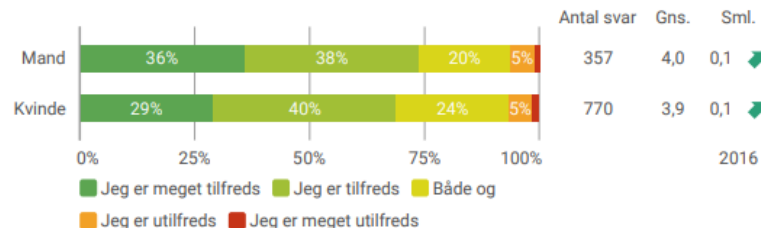


# SAMLET TILFREDSHED OPDELT PÅ BAGGRUNDSPØRGSMÅL

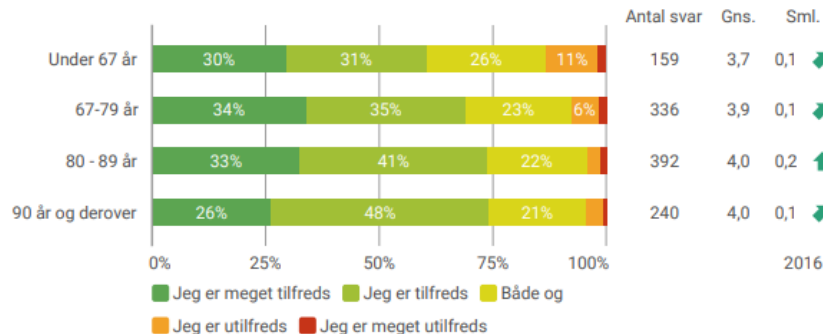
Samlet set er de mandlige borgere mere tilfredse med hjemmeplejen end de kvindelige. Dog er forskellen på tilfredshedsscorerne for de to køn kun 0,1. For begge køn ses en stigning i tilfredsheden på 0,1 siden 2016.

På tværs af alder er tilfredsheden størst blandt de 80-90+ årige, med en score på 4,0. Den laveste tilfredshed ses blandt borgerne under 67 år, med en gennemsnitlig tilfredshed på 3,7. Der ses en tendens til, at borgernes tilfredshed stiger i takt med stigende alder. For alle aldersgrupper er der sket en stigning i tilfredsheden siden 2016.

## Køn



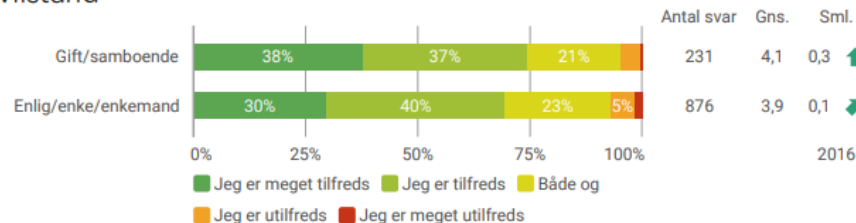
## Alder



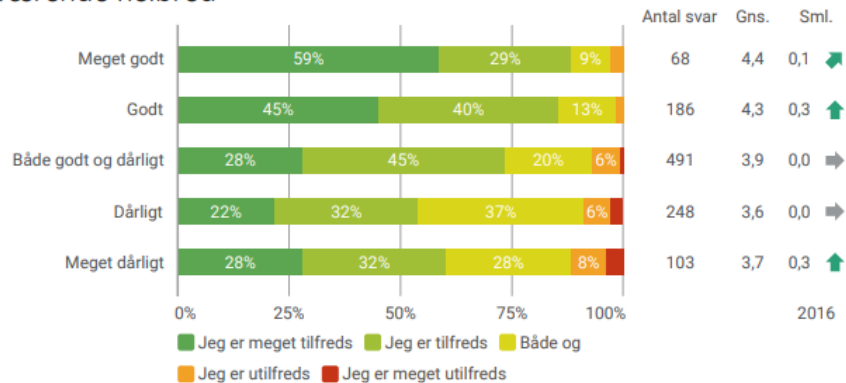
# SAMLET TILFREDSHED OPDELT PÅ BAGGRUNDSPØRGSMÅL

Opdelt på civilstand ses det, at tilfredsheden er størst blandt gifte/samboende borgere sammenlignet med enlige/enker/enkemænd. De gennemsnitlige tilfredshedsscorer ligger på hhv. 4,1 og 3,9. For begge grupper ses en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2016. Der ses en lille tendens til, at jo bedre borgeren vurderer sit helbred, desto højere er den samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Den gennemsnitlige tilfredshed for en borger, der vurderer sit helbred meget godt er 4,4, mod et gennemsnit på 3,7 blandt de borgere, der vurderer deres helbred som meget dårligt.

## Civilstand



## Nuværende helbred



# OPSAMLING

## SAMLEDE RESULTATER

- 70% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen samlet set. Den samlede tilfredshed ligger på 3,9, hvilket er 0,1 højere end den samlede tilfredshed i 2016.
- Der kan observeres forskelle i den samlede tilfredshed på tværs af områder. Nord og Øst 2+3 scorer højest med et gennemsnit på 4,0, mens Vest 1 + 2 scorer lavest med et gennemsnit på 3,8.
- Der kan observeres forskelle i den samlede tilfredshed på tværs af underområder. Vest 3 har den højeste tilfredshedsscore på 4,1, mens Vest 1 har den laveste tilfredshedsscore på 3,7.
- Borgerne angiver den højeste tilfredshed med den hjælp de får til at gå i bad, vaske sig, af- og påklædning og den personlige pleje samlet set.
- Borgerne angiver den laveste tilfredshed til den praktiske hjælp til rengøring.
- Overordnet set ligger tilfredsheden, målt på de forskellige spørgsmål, højere end de historiske resultater fra 2016.



## 04. BILAG: SIGNIFIKANSTEST

I tabellen ses det, at den gennemsnitlige tilfredshed er steget signifikant på fire områder siden 2016. Dette gælder den personlige pleje samlet set, maden borgeren får leveret, kontakten til kontaktpersoner i hjemmeplejen og betjeningen når man ringer til hjemmeplejen.

På de resterende områder er der ikke sket signifikante ændringer i den gennemsnitlige tilfredshed, når man sammenligner resultaterne i 2020 med 2016. Selvom der i alle tilfælde er sket en stigning, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejen ikke steget signifikant.

Variabel	Gennemsnit 2016	Gennemsnit 2020	Forskel	Signifikans af forskel
At gå i bad	4,09	4,18	0,082	<b>Ikke signifikant</b>
At vaske dig	4,00	4,21	0,209	<b>Ikke signifikant</b>
Af- og påklædning	4,10	4,21	0,109	<b>Ikke signifikant</b>
Toiletbesøg	3,88	4,09	0,207	<b>Ikke signifikant</b>
Den personlige pleje samlet set	4,01	4,16	0,153	<b>Signifikant</b>
Rengøring	3,50	3,61	0,111	<b>Ikke signifikant</b>
Den praktiske hjælp samlet set	3,61	3,80	0,190	<b>Ikke signifikant</b>
Hvad synes du om maden, du får leveret	3,72	3,91	0,186	<b>Signifikant</b>
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i hjemmeplejen	3,79	4,10	0,305	<b>Signifikant</b>
Hvor tilfreds er du med betjeningen, når du ringer til hjemmeplejen	4,01	4,05	0,042	<b>Signifikant</b>
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager	3,80	3,94	0,137	<b>Ikke signifikant</b>