

FREDERIKSBERG

KOMMUNE



Hjemmehjælp

Brugerundersøgelse 2006



Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	3
1.1.	Baggrund for undersøgelsen	3
1.2.	Metodevalg.....	4
1.3.	Spørgsmålenes udformning	5
2.	Generelt	7
3.	Generel tilfredshed	9
3.1.	De enkelte ydelser.....	10
3.1.1.	Personlig pleje	10
3.1.2.	Rengøring.....	11
3.1.3.	Indkøb	12
3.1.4.	Tøjvask	12
3.2.	Tilfredshed med de enkelte ydelser fordelt på distrikter (kommunal leverandør)...	13
3.2.1.	Personlig pleje	13
3.2.2.	Rengøring.....	13
3.2.3.	Indkøb	14
3.2.4.	Tøjvask	14
3.3.	Leverandør	15
3.4.	Fleksibilitet og aflysninger	17
4.	Tilfredshed med visitation	20
5.	Fokusområder	23
5.1.	Information	23
5.2.	Hovedrengøring	26
6.	Kommentarer	28
6.1.	Generel del.....	28
6.2.	Fokusområder	30

1. INDLEDNING

Direktionssekretariatet har i samarbejde med Socialdirektoratet i november 2006 gennemført brugerundersøgelser på en del af aktivitetsområdet "Ældre og Handicappede" i Frederiksberg Kommune.

Denne rapport præsenterer resultatet af den undersøgelse, der er gennemført af den hjemmehjælp, der er bevilget af kommunen.

Hensigten med hjemmehjælp er, at modtageren, så vidt det er muligt, støttes i den personlige pleje og de praktiske opgaver. Modtagerne af hjemmehjælp har mulighed for at vælge, hvem der skal udføre hjælpen. Der kan vælges mellem Frederiksberg Kommunes hjemmehjælp eller et privat firma, der er godkendt af kommunen. Der er dog også mulighed for, at modtageren selv udpeger en af kommunen godkendt person til at udføre praktisk hjælp i hjemmet.

Formålet med undersøgelsen er at måle og dokumentere borgernes tilfredshed med den hjælp, der ydes fra Hjemmehjælpen, samt tilfredsheden med en række specifikke forhold. Herunder at:

- Borgeren oplever, at visitationen foregår på en tilfredsstillende måde
- Borgeren oplever, at hjemmehjælperens omgangstone er venlig og imødekommende
- Borgeren oplever fleksibilitet, så der kan udføres andre opgaver af hjemmehjælperen, end det der er aftalt
- Borgeren oplever at blive informeret om ændringer
- Borgeren kender sine klagemuligheder, hvis borgeren ønsker at klage over omfanget af hjælpen

1.1. Baggrund for undersøgelsen

Brugerundersøgelse vedrørende hjemmehjælp er senest foretaget i efteråret 2004 med afrapportering i 2005.

I forbindelse med evaluering af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet for 2004 har forvaltningen udarbejdet forslag til, hvorledes brugertilfredshedsundersøgelserne i fremtiden kan gøres mere sammenlignelige for hver gang, og hvordan undersøgelserne kan bruges mere aktivt i forhold til at følge op på konkrete områder.

Den 3. oktober 2005 besluttede Frederiksberg Kommunes Socialudvalg, at brugertilfredshedsundersøgelserne på ældreområdet udarbejdes hvert 2. år for hvert område, såle-

des at der i ulige år foretages undersøgelser vedrørende plejehjem og ældreboliger med servicering, i lige år vedrørende Hjemmehjælp, Hjælpemiddelcentret, dagcentre og daghjem, samt at undersøgelserne skulle indeholde:

- En generel del med 5 – 10 spørgsmål, der skal bruges som et redskab til at få et billede af den generelle tilfredshed med området. Disse spørgsmål går igen år efter år, og det bliver således muligt at følge udviklingen i den generelle tilfredshed.
- En dybdegående del for hvert område, hvor der vælges et fokusområde, hvortil der udarbejdes 5 – 10 spørgsmål, som kan afdække mere dybdegående, hvorledes tilfredsheden er med et givent emne. Fokusområdet skifter for hver undersøgelse og udvælges af Socialudvalget forud for hver undersøgelse.

I denne undersøgelse af Frederiksberg Kommunes bevilgede hjemmehjælp har Sundheds- og Omsorgsudvalget valgt at fokusere på tilfredsheden med kommunens information til modtagerne af hjemmehjælp samt tilfredsheden med hovedrengøringen, som én gang årligt tilbydes alle, der i forvejen er visiteret til rengøring.

1.2. Metodevalg

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaerne er udarbejdet i et samarbejde mellem Direktionssekretariatet og Socialdirektoratet. De udvalgte fokusområder har været til høring i Ældrerådet og Handicaprådet før den endelige godkendelse af spørgeskemaet i Sundheds- og Omsorgsudvalget.

Undersøgelsen er gennemført som en postal stikprøveundersøgelse. Et tilfældigt udsnit af de brugere, som modtager hjemmehjælp, har modtaget et spørgeskema. I alt 1.485 brugere har modtaget spørgeskemaet.

Hjemmehjælpsmodtagerne har haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet.

Spørgeskemaerne er efter udfyldelse blevet scannet af Post Danmark, som har fået spørgeskemaerne tilsendt direkte i en lukket svarkuvert. Datamaterialet er efterfølgende behandlet i statistikprogrammet SPSS.

I størstedelen af spørgsmålene har det kun givet mening at besvare spørgsmålet med et enkelt kryds. I de besvarelser, hvor brugeren har sat kryds ved flere svarmuligheder, har det derfor været nødvendigt at slette begge svarene af hensyn til den videre behandling af besvarelserne. Der er i præsentationen af tilfredshed mv. alene inddraget den andel af beboere og brugere, som har besvaret det pågældende spørgsmål.

Svarkategorien "ved ikke" indgår i spørgeskemaets besvarelsesmuligheder, men er udeladt i afrapporteringen af procentberegningerne for tilfredshed, da den kunne tages som udtryk for en ikke-stillingtagen, jf. beslutning i forbindelse med foretagne brugerundersøgelser på ældreområdet i 2005.

Der er i undersøgelsen spurgt til, hvem der er leverandør af de fire ydelser: Personlig pleje, rengøring, indkøb og tøjvask, og det har derfor været muligt at foretage en sammenligning af tilfredsheden med henholdsvis kommunal leverandør, privat leverandør og privat hjælper. De øvrige besvarelser vises som et samlet resultat, da der ikke er skelnet mellem leverandørerne. Disse spørgsmål giver derfor alene svar på tilfredsheden med leveringen af ydelserne, og ikke hvordan tilfredsheden fordeler sig på de enkelte leverandører.

1.3. Spørgsmålenes udformning

I undersøgelsen er der stillet følgende 23 spørgsmål:

Generelle spørgsmål

1. Hvor gammel er De?
2. Er de mand eller kvinde?
3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?
4. Oplevede De, at visitationssygeplejersken fik et godt indblik i Deres situation, da De skulle have tildelt hjælp?
5. Oplevede De, at der var overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de ydelser, De har fået tildelt?
6. Har visitationssygeplejersken givet Dem en begrundelse for den tildelte hjælp?
7. Når De modtager hjælp til personlig pleje, modtages hjælpen da fra? (svarmuligheder: Kommunen, privat leverandør, privat hjælper, ved ikke)
8. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til personlig pleje?
9. Når De modtager hjælp til rengøring, modtages hjælpen da fra? (svarmuligheder: Kommunen, privat leverandør, privat hjælper, ved ikke)
10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til rengøring?
11. Når De modtager hjælp til indkøb, modtages hjælpen da fra? (svarmuligheder: Hjemmehjælperen fra kommunen, kuponordningen, privat leverandør, privat hjælper, ved ikke)
12. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til indkøb?
13. Når De modtager hjælp til tøjvask, modtages hjælpen da fra? (svarmuligheder: Kommunen, privat leverandør, privat hjælper, ved ikke)
14. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til tøjvask?
15. Hvor tilfreds er De med hjemmehjælperens omgangstone i forbindelse med den hjælp, De modtager?
16. Hvor ofte får De udført andre opgaver af hjemmehjælperen end det, der er aftalt?

17. Hvor ofte sker det, at kommunen eller et privat firma aflyser besøgene, uden at De tilbydes et nyt besøg?

Fokusspørgsmål

18. Bliver De informeret på forhånd, hvis der kommer en ny hjemmehjælper?

19. Bliver De informeret på forhånd, hvis der sker ændringer i den aftalte tid for hjemmehjælp?

20. Har visitationssygeplejersken informeret Dem om Deres mulighed for at vælge mellem kommunal hjælp eller hjælp fra privat leverandør?

21. Kender De deres klagemuligheder, hvis De ønsker at klage over omfanget af hjælp?

22. Når de modtager hjælp til hovedrengøring, modtages hjælpen da fra? (svarmuligheder: Kommunen, privat leverandør, ved ikke)

23. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til hovedrengøring?

Fremover vil det, som nævnt, være de samme generelle spørgsmål, der stilles i undersøgelsen, og det vil derfor blive muligt at foretage en direkte sammenligning fra år til år, dog undtaget fokusspørgsmålene, som ændres fra gang til gang. Spørgeskemaet er søgt forenklet, antallet af spørgsmål er sat ned i forhold til den seneste undersøgelse fra 2004, og nogle spørgsmål er omformuleret. Så vidt det har været muligt, er undersøgelsens svar sammenlignet med svarene fra 2004.

2. GENERELT

Brugerundersøgelsen er foretaget som en postal stikprøveundersøgelse. Der er udsendt i alt 1.485 spørgeskemaer til tilfældigt udvalgte borgere, som modtager hjemmehjælp i Frederiksberg Kommune. Stikprøven svarer til 37 pct. af det samlede antal borgere, der modtager hjemmehjælp.

Tabel 1. Svarprocenter

Indkomne svar	Udsendte skemaer	Svarprocent 2006	Svarprocent 2004
883	1.485	60	63

60 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne har besvaret spørgeskemaet, hvilket er 3 procentpoint lavere end i 2004, hvor svarprocenten var 63.

Tabel 2. Aldersfordeling (pct.)

1. Hvor gammel er De?					
	Under 65 år	65-79 år	80-89 år	90 år eller derover	I alt
2006	10,1	33,6	43,8	12,4	100
2004	10,0	33,6	46,4	10,0	100

De modtagne besvarelser fordeler sig aldersmæssigt med 10,1 pct. under 65 år, 33,6 pct. mellem 65 og 79 år, 43,8 pct. mellem 80- 89 år og 12,4 pct. over 89 år. Aldersfordelingen har ikke ændret sig væsentligt fra 2004.

Tabel 3. Køn (pct.)

2. Er De mand eller kvinde?			
	Mand	Kvinde	I alt
2006	20,6	79,4	100
2004	21,3	78,7	100

Undersøgelsen omfatter 20,6 pct. mænd og 79,4 pct. kvinder, og er meget tæt på kønsfordelingen i undersøgelsen fra 2004.

Tabel 4. Helbredstilstand (pct.)

3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?						
Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	I alt
4,1	18,1	52,0	20,4	4,7	0,7	100

Langt størsteparten af modtagerne af hjemmehjælp, 52,0 pct. betegner deres helbredstilstand i almindelighed som nogenlunde, 20,4 pct. betegner den som dårlig, 18,1 pct. som god, 4,7 pct. som meget dårlig og 4,1 pct. som meget god. 0,7 pct. ikke har taget stilling til spørgsmålet.

3. GENEREL TILFREDSHED

Den generelle tilfredshed, forstået som de modtagere af hjemmehjælp, som er meget tilfredse eller tilfredse med kommunens ydelser, er 92 pct. vedr. hjælpen til personlig pleje, 80 pct. vedr. hjælpen til rengøring og 91 pct. vedr. hjælpen til indkøb og tøjvask.

Tabel 5. Generel tilfredshed (pct.)

Andel tilfredse og meget tilfredse modtagere af hjemmehjælp fordelt på ydelser			
	2006	2004*	Forskel
Hjælp til personlig pleje	92	96	-4 procentpoint
Hjælp til rengøring	80	87	- 7 procentpoint
Hjælp til indkøb	91	92	-1 procentpoint
Hjælp til tøjvask	91	92	-1 procentpoint

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Den generelle tilfredshed er faldet i forhold til seneste undersøgelse fra 2004. Tilfredsheden med hjælp til personlig pleje er faldet med 4 procentpoint og tilfredsheden med hjælp til rengøring er faldet med 7 procentpoint. Mens tilfredsheden med hjælp til indkøb og tøjvask er på niveau med 2004. Der er højest tilfredshed med hjælpen til personlig pleje, mens der er lavest tilfredshed med hjælpen til rengøring. Samme tendens var gældende i 2004.

Tabel 6. Tilfredshed med hjemmehjælperens omgangstone (pct.)

15. Hvor tilfreds er De med hjemmehjælperens omgangstone i forbindelse med den hjælp, De modtager?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
49,3	48,5	1,5	0,8	100

Størsteparten af de adspurgte, 97,8 pct., er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjemmehjælperens omgangstone. 49,3 pct. er meget tilfredse, 48,5 pct. tilfredse, 1,5 pct. utilfredse og 0,8 pct. meget utilfredse. Spørgsmålet blev ikke stillet i 2004.

3.1. De enkelte ydelser

3.1.1. Personlig pleje

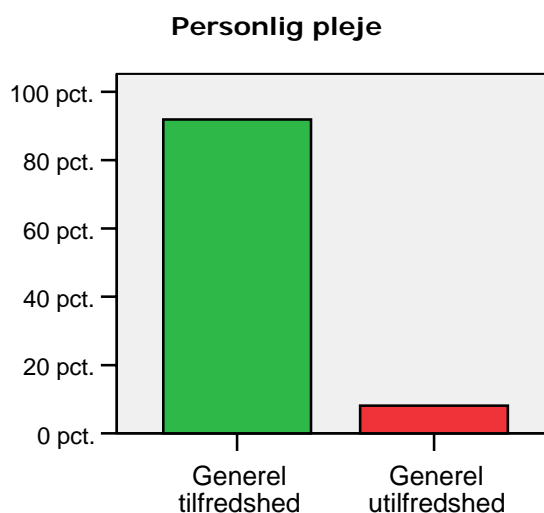
Tabel 7. Tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til personlig pleje?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	32,5	59,4	5,2	3,0	100
2004*	41,6	54,4	3,1	0,8	100

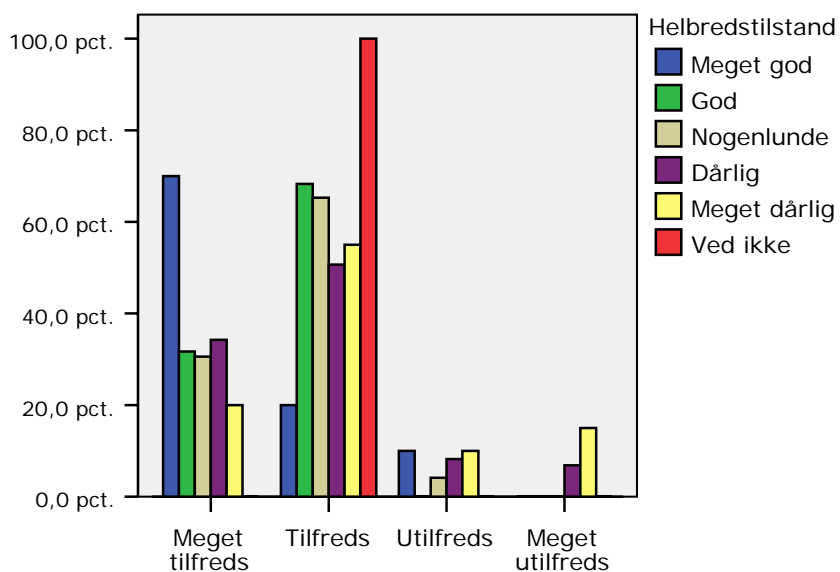
* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Størsteparten af modtagerne, 59,4 pct., er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og 32,5 pct. er meget tilfredse. 5,2 pct. er utilfredse, mens 3,0 pct. er meget utilfredse.

I forhold til 2004 er andelen af meget tilfredse modtagere faldet med 9,1 procentpoint, mens andelen af tilfredse modtagere er steget med 5 procentpoint. Andelen af utilfredse modtagere er steget med 2,1 procentpoint, mens andelen af meget utilfredse modtagere er steget med 2,2 procentpoint.



Figur 1. Selvvurderet helbred set i forhold til tilfredsheden med hjælp til personlig pleje



Af figur 1 fremgår, at der blandt de, som vurderer deres helbredstilstand som meget god, findes den højeste andel af meget tilfredse modtagere af personlig pleje, nemlig 70 pct. De meget tilfredse modtagere udgør totalt set 32,5 pct. (se tabel 7).

Blandt de, som vurderer deres helbredstilstand som meget dårlig, er den laveste andel af meget tilfredse modtagere, nemlig 20 pct., og den største andel af meget utilfredse modtagere, nemlig 15 pct. De meget utilfredse udgør gennemsnitligt 3,0 pct. af modtagerne (se tabel 7).

Der er ingen meget utilfredse modtagere blandt de, der vurderer deres helbredstilstand som meget god. Dog er det meget få af de ældre, der betegner deres helbredstilstand som meget god, nemlig 4,1 pct.

3.1.2. Rengøring

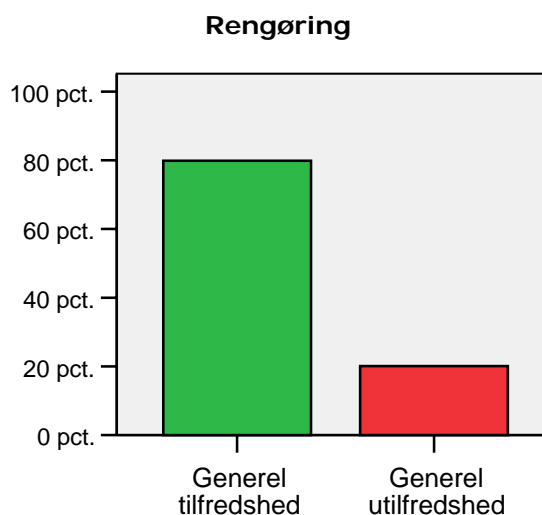
Tabel 8. Tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til rengøring?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	22,0	57,9	15,6	4,5	100
2004*	23,3	63,8	11,8	1,2	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Størsteparten, 57,9 pct., er tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring, 22 pct. er meget tilfredse, mens 15,6 pct. er utilfredse og 4,5 pct. er meget utilfredse.

I forhold til 2004 er andelen af meget tilfredse modtagere faldet med 1,3 procentpoint, mens andelen af tilfredse modtagere er faldet med 5,9 procentpoint. Andelen af utilfredse modtagere er steget med 3,8 procentpoint, mens andelen af meget utilfredse modtagere er steget med 3,3 procentpoint.



3.1.3. Indkøb

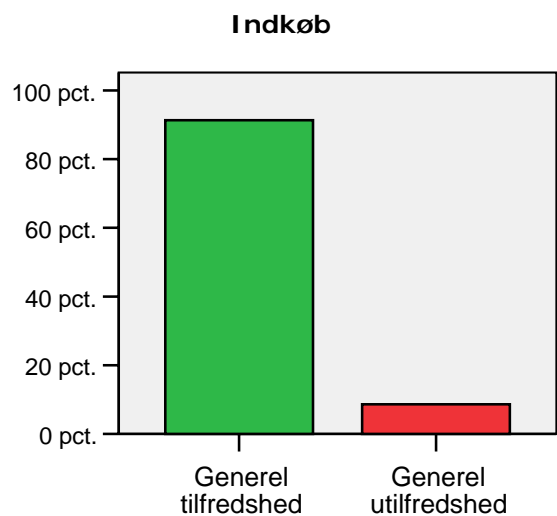
Tabel 9. Tilfredshed med hjælp til indkøb (pct.)

12. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til indkøb?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	36,1	55,2	7,4	1,3	100
2004*	38,2	53,5	7,3	1,0	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Størsteparten, 55,2 pct., er tilfredse med den hjælp, de modtager til indkøb, 36,1 pct. er meget tilfredse, mens 7,4 pct. er utilfredse og 1,3 pct. er meget utilfredse.

Tilfredsheden med hjælpen til indkøb ligger på niveau med 2004. Andelen af meget tilfredse modtagere er faldet med 2,1 procentpoint, mens andelen af tilfredse modtagere er steget med 1,7 procentpoint.



3.1.4. Tøjvask

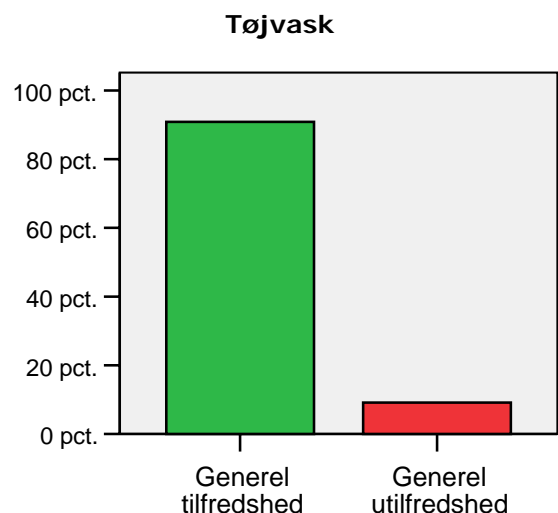
Tabel 10. Tilfredshed med hjælp til tøjvask (pct.)

14. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til tøjvask?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	35,6	55,3	7,4	1,8	100
2004*	36,3	55,3	7,0	1,4	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Størsteparten, 55,3 pct., er tilfredse med den hjælp, de modtager til tøjvask, 35,6 pct. er meget tilfredse, mens 7,4 pct. er utilfredse og 1,8 pct. er meget utilfredse.

Tilfredsheden med hjælpen til tøjvask ligger på niveau med 2004. Andelen af meget tilfredse modtagere er faldet med 0,7 procentpoint, mens andelen af tilfredse modtagere er uændret i 2006. An-



delen af utilfredse modtagere er steget med 0,4 procentpoint, mens andelen af meget utilfredse modtagere ligeledes er steget med 0,4 procentpoint.

3.2. Tilfredshed med de enkelte ydelser fordelt på distrikter (kommunal leverandør)

3.2.1. Personlig pleje

Tabel 11. Tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til personlig pleje?					
Distrikt	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
1	29,2	62,5	4,2	4,2	100
2	40,5	56,8	2,7	0,0	100
3	28,6	57,1	10,7	3,6	100
I alt	32,7	59,3	5,3	2,7	100

Der er en betydelig forskel på tilfredsheden med den personlige pleje i de enkelte distrikter, hvor den generelle tilfredshed ligger mellem 85,7 pct. og 97,3 pct.

Distrikt 2 har de mest tilfredse modtager, hvad angår hjælpen til personlig pleje, her er 97,3 pct. af modtagerne meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen, og ingen er meget utilfredse. I distrikt 1 er den generelle tilfredshed 91,7 pct., mens den i distrikt 3 er 85,7 pct.

Den generelle tilfredshed i distrikt 2 er 11,6 procentpoint højere end tilfredsheden i distrikt 3. Andelen af meget tilfredse modtagere er også høj i distrikt 2 set i forhold til distrikt 1 og 3, og den er 11,9 procentpoint højere end i distrikt 3.

3.2.2. Rengøring

Tabel 12. Tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til rengøring?					
Distrikt	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
1	15,8	60,1	19,7	4,4	100
2	17,8	57,7	20,2	4,3	100
3	19,6	56,5	18,8	5,1	100
I alt	17,5	58,3	19,6	4,6	100

3.3. Leverandør

Tabel 15. Leverandør (pct.)

Når De modtager hjælp, modtages hjælpen da fra?					
	Kommunen	Privat leverandør	Privat hjælper	Ved ikke	I alt
Personlig pleje	85,7	9,3	2,0	3,0	100
Rengøring	66,9	31,9	0,9	0,4	100
Tøjvask	57,5	30,2	8,1	4,2	100

Størsteparten, 85,7 pct., modtager hjælp til personlig pleje fra kommunen, mens 9,3 pct. modtager hjælpen fra en privat leverandør og 2,0 pct. fra en privat hjælper. 3,0 pct. af de adspurgte ved ikke, hvor hjælpen modtages fra.

På områderne rengøring og tøjvask er der en større andel modtagere, som får hjælp fra en privat leverandør, henholdsvis 31,9 og 30,2 pct. Størsteparten modtager dog fortsat hjælp fra kommunen, der leverer hjælp til rengøring og tøjvask til henholdsvis 66,9 pct. og 57,5 pct. af modtagerne.

0,9 pct. har en ordning med privat hjælper til rengøring, mens 0,4 pct. af de adspurgte ikke ved, hvor hjælpen modtages fra.

8,1 pct. har en ordning med privat hjælper til tøjvask, mens 4,2 pct. af de adspurgte ikke ved, hvor hjælpen til modtages fra.

Tabel 16. Leverandør indkøb (pct.)

11. Når De modtager hjælp til indkøb, modtages hjælpen da fra?					
Hjemme-hjælper fra kommunen	Kupon-ordning	Privat leverandør	Privat hjælper	Ved ikke	I alt
46,9	40,4	5,8	4,4	2,5	100

46,9 pct. modtager hjælp til indkøb fra kommunens hjemmehjælpere, 40,4 pct. benytter kuponordning, 5,8 pct. benytter privat leverandør og 4,4 pct. privat hjælper, mens 2,5 pct. har svaret "ved ikke".

Der er foretaget en sammenligning mellem kommunal, privat leverandør og privat hjælper, hvad angår tilfredsheden med hjælpen, der modtages.

Der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen til rengøring og kommunal/privat leverandør i den private leverandørs favør.

Tabel 17. Tilfredshed med hjælp til personlig pleje fordelt på leverandør (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til personlig pleje?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Kommunen	32,7	59,3	5,3	2,7	100
Privat leverandør	29,2	66,7	4,2	0,0	100
Privat hjælper	20,0	80,0	0,0	0,0	100

Den generelle tilfredshed er 3,9 procentpoint højere hos de modtagere, der har valgt privat leverandør, og der er ingen meget utilfredse modtagere i denne gruppe. Der kan dog ikke udledes nogen generel tendens af dette, da det er meget få borgere, der modtager hjælp til personlig pleje fra en privat leverandør.

Tabel 18. Tilfredshed med hjælp til rengøring fordelt på leverandør (pct.)

10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til rengøring?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Kommunen	17,5	58,3	19,6	4,6	100
Privat leverandør	28,5	58,6	8,8	4,0	100
Privat hjælper	57,1	28,6	0,0	14,3	100

Den største tilfredshed er der blandt de brugere, der har valgt en privat leverandør til rengøring, 87,1 pct. er enten meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. Den generelle tilfredshed er 11,3 procentpoint højere hos de modtagere, der har valgt privat leverandør til rengøring frem for kommunen. Det skal bemærkes, at meget få personer har ordning med privat hjælper, så de 14,3 pct. meget utilfredse udgøres af en enkelt person.

Tabel 19. Tilfredshed med hjælp til tøjvask fordelt på leverandør (pct.)

14. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til tøjvask?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Kommunen	30,4	57,7	10,1	1,8	100
Privat leverandør	39,1	56,3	3,4	1,1	100
Privat hjælper	61,1	38,9	0,0	0,0	100

Den største tilfredshed er der blandt brugere af privat hjælper, hvor 100 pct. er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen. 95,4 pct. af de, der modtager hjælp til tøjvask fra en privat leverandør er meget tilfredse eller tilfredse. 88,1 pct. af de, der får hjælp fra kommunen, er meget tilfredse eller tilfredse.

Tabel 20. Tilfredshed med hjælp til indkøb fordelt på leverandør (pct.)

12. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til indkøb?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Hjemmehjælper fra kommunen	37,9	54,4	6,2	1,5	100
Kuponordning	33,3	54,4	10,9	1,4	100
Privat leverandør	29,2	66,7	4,2	0,0	100
Privat hjælper	53,3	46,7	0,0	0,0	100

Den største tilfredshed er der blandt brugere af privat hjælper, hvor 100 pct. er meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de modtager til indkøb. 95,9 pct. af de, der modtager hjælp til indkøb fra en privat leverandør er meget tilfredse eller tilfredse. 92,3 pct. af de, der får hjælp fra en kommunal hjemmehjælp, er meget tilfredse eller tilfredse. Lavest tilfredshed er der hos brugere af kuponordning, hvor de meget tilfredse og tilfredse udgør 87,7 pct.

3.4. Flexibilitet og aflysninger

Tabel 21. Flexibilitet i opgaveudførelsen (pct.)

16. Hvor ofte får De udført andre opgaver af hjemmehjælperen end det, der er aftalt?					
	Ofte	En gang imellem	Aldrig	Ved ikke	I alt
2006	1,3	26,0	69,4	3,3	100
2004	2,6	35,2	57,8	4,5	100

1,3 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne får ofte udført andre opgaver end det, der er aftalt, 26,0 pct. får en gang imellem udført andre opgaver, mens 69,4 pct. aldrig får udført andre opgaver end det aftalte. 3,3 pct. har svaret "ved ikke".

I forhold til 2004 er der færre hjemmehjælpsmodtagere, der får udført andre opgaver end det aftalte. Den andel af modtagere, der aldrig får udført andre opgaver end det aftalte, er steget med 11,6 procentpoint.

Tabel 22. Flexibilitet i opgaveudførelsen set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfreds-	Generel utilfreds-	Total
		hed	hed	
Hvor ofte får De udført andre opgaver af hjemmehjælperen end det, der er aftalt?	Ofte	90,0	10,0	100
	En gang imellem	89,2	10,8	100
	Aldrig	75,4	24,6	100
Total		79,4	20,6	100

Der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen til rengøring, og hvor ofte modtagerne får udført andre opgaver af hjemmehjælperen end det, der er aftalt. Hos de modtagere, hvor der sjældent udføres andre opgaver end det, der er aftalt, er modtagerne mest utilfredse med ydelsen.

Tabel 23. Aflysninger (pct.)

17. Hvor tit sker det, at kommunen eller et privat firma aflyser besøgene, uden at De tilbydes et nyt besøg?					
	Ofte	En gang imellem	Aldrig	Ved ikke	I alt
2006	5,9	37,6	52,9	3,6	100
2006*	6,1	39,0	54,9		
2004	1,7	32,0	66,3		100

Note: *Omregnet uden svarkategorien "ved ikke", da denne svarmulighed ikke indgik i spørgsmålet i 2004.

Lidt over halvdelen, 52,9 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne, får aldrig aflyst et besøg, uden at de tilbydes et nyt. 37,6 pct. oplever aflysninger uden tilbud om nyt besøg en gang imellem, mens 5,9 pct. oplever det ofte.

I forhold til 2004 er der flere, som får aflyst et besøg, uden at de tilbydes et nyt. Andelen af modtagere, der oplever det ofte, er steget med 4,4 procentpoint, mens andelen af modtagere, der aldrig oplever at få aflyst et besøg uden tilbud om et nyt, er faldet med 11,4 procentpoint.

Tabel 24. Aflysninger uden nyt besøg set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Hvor tit sker det, at kommunen eller et privat firma aflyser besøgene, uden at de tilbydes et nyt besøg?	Ofte	71,4	28,6	100
	En gang imellem	87,6	12,4	100
	Aldrig	96,4	3,6	100
Total		91,7	8,3	100

Tabel 25. Aflysninger uden nyt besøg set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Hvor tit sker det, at kommunen eller et privat firma aflyser besøgene, uden at de tilbydes et nyt besøg?	Ofte	31,8	68,2	100
	En gang imellem	73,4	26,6	100
	Aldrig	89,5	10,5	100
Total		79,7	20,3	100

Der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje (tabel 23) og rengøring (tabel 24) og hvor ofte kommunen eller et privat firma aflyser besøgene, uden at modtagerne tilbydes et nyt. Der hvor, besøgene ofte aflyses, uden tilbud om et nyt besøg, er tilfredsheden med ydelsen lav og utilfredsheden stor. Der, hvor besøgene aldrig aflyses uden tilbud om et nyt, er den generelle tilfredshed højere end gennemsnittet.

4. TILFREDSHED MED VISITATION

Tabel 26. Oplevelse af visitationen (pct.)

4. Oplevede De, at visitationssygeplejersken fik et godt indblik i Deres situation, da De skulle have tildelt hjælp?				
I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
51,5	37,8	3,9	6,8	100

Godt halvdelen af hjemmehjælpsmodtagerne, 51,5 pct., har oplevet, at visitationssygeplejersken fik et godt indblik i deres situation, da de skulle have tildelt hjemmehjælp fra kommunen og 37,9 pct. har oplevet det i nogen grad. 3,9 pct. har givet udtryk for, at visitationssygeplejersken manglede indblik i deres situation ved tildeling af hjælp. 6,8 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 27. Overensstemmelse mellem samtale og tildelte ydelser (pct.)

5. Oplevede De, at der var overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de ydelser, De har fået tildelt?				
I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
41,2	43,1	10,2	5,5	100

43,1 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne har oplevet, at der i nogen grad var overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de tildelte ydelser, mens 41,2 pct. har oplevet det i høj grad. 10,2 pct. giver udtryk for, at der ikke var overensstemmelse mellem samtalen og de tildelte ydelser. 5,5 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 28. Overensstemmelse mellem samtale og tildelte ydelser set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Oplevede De, at der var overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de ydelser, De har fået tildelt?	I høj grad	94,8	5,2	100
	I nogen grad	93,0	7,0	100
	Nej	68,0	32,0	100

Tabel 29. Overensstemmelse mellem samtale og tildelte ydelser set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Oplevede De, at der var overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de ydelser, De har fået tildelt?	I høj grad	91,6	8,4	100
	I nogen grad	74,2	25,8	100
	Nej	55,4	44,6	100

Der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje (tabel 27) og rengøring (tabel 28) og om modtagerne har oplevet en overensstemmelse mellem samtalen med visitationssygeplejersken og de tildelte ydelser. Der, hvor der ikke har været overensstemmelse, er utilfredsheden med ydelserne stor.

Tabel 30. Begrundelse for tildelt hjælp (pct.)

6. Har visitationssygeplejersken givet Dem en begrundelse for den tildelte hjælp?				
I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
34,4	32,9	19,1	13,6	100

34,4 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne mener i høj grad at have fået en begrundelse for den tildelte hjælp, 32,9 pct. i nogen grad, mens 19,1 pct. ikke har fået en begrundelse for den tildelte hjælp. 13,6 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 31. Begrundelse for tildelt hjælp set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Har visitationssygeplejersken givet Dem en begrundelse for den tildelte hjælp?	I høj grad	94,8	5,2	100
	I nogen grad	95,5	4,5	100
	Nej	82,4	17,6	100

Tabel 32. Begrundelse for tildelt hjælp set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfreds- hed	Generel utilfreds- hed	Total
Har visitationssygeplejersken givet Dem en begrundelse for den tildelte hjælp?	I høj grad	86,9	13,1	100
	I nogen grad	76,4	23,6	100
	Nej	70,4	29,6	100

Der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje (tabel 30) og rengøring (tabel 31) og om hjemmehjælpsmodtagerne har fået en begrundelse af visitationssygeplejersken for den tildelte hjælp. De, der ikke har fået en begrundelse har en højere generel utilfredshed med hjælpen til personlig pleje og rengøring.

5. FOKUSOMRÅDER

Sundheds- og Omsorgsudvalget har i 2006 valgt at fokusere på tilfredsheden med leverandørernes information til modtagerne af hjemmehjælp samt tilfredsheden med den hovedrengøring, som én gang årligt tilbydes alle, der i forvejen modtager hjælp til rengøring.

5.1. Information

Tabel 33. Information ved ny hjemmehjælper (pct.)

18. Bliver de informeret på forhånd, hvis der kommer en ny hjemmehjælper?					
	Ja, altid	Ja, som regel	Sjældent eller aldrig	Ved ikke	I alt
2006	27,0	45,5	24,2	3,3	100
2006*	27,9	47,1	25,0		100
2004	34,4	48,7	16,9		

Note: *Omregnet uden svarkategorien "ved ikke", da denne svarmulighed ikke indgik i spørgsmålet i 2004.

45,5 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne modtager som regel information på forhånd, hvis der kommer en ny hjemmehjælper, 27,0 pct. modtager altid information herom, mens 24,2 pct. sjældent eller aldrig bliver informeret på forhånd. 3,3 pct. har svaret "ved ikke". Set i forhold til 2004 er andelen af de hjemmehjælpsmodtagere, der sjældent eller aldrig får besked, steget med 8,1 procentpoint.

Tabel 34. Information om ny hjemmehjælper set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Bliver de informeret på forhånd, hvis der kommer en ny hjemmehjælper?	Ja, altid	92,2	7,8	100
	Ja, som regel	97,5	2,5	100
	Sjældent eller aldrig	82,4	17,6	100
Total		91,8	8,2	100

Tabel 35. Information om ny hjemmehjælper set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Bliver de informeret på forhånd, hvis der kommer en ny hjemmehjælper?	Ja, altid	89,9	10,1	100
	Ja, som regel	84,6	15,4	100
	Sjældent eller aldrig	57,0	43,0	100
Total		79,6	20,4	100

Der er en sammenhæng mellem den generelle tilfredshed/utilfredshed med hjælp til personlig pleje (tabel 26) og rengøring (tabel 27), og hvor ofte modtageren bliver informeret, hvis der kommer en ny hjemmehjælp. Tilfredsheden er lavest blandt de, der sjældent eller aldrig modtager information.

Tabel 36. Information ved ændringer (pct.)

19. Bliver De informeret på forhånd, hvis der sker ændringer i den aftalte tid for hjemmehjælp?				
Ja, altid	Ja, som regel	Sjældent eller aldrig	Ved ikke	I alt
29,5	48,8	18,6	3,2	100

48,8 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne modtager som regel information på forhånd, hvis der sker ændringer i aftaletidspunktet med hjemmehjælpen, 29,5 pct. modtager altid information herom, mens 18,6 pct. sjældent eller aldrig bliver informeret på forhånd. 3,2 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 37. Information ved ændringer set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Bliver De informeret på forhånd, hvis der sker ændringer i den aftalte tid for hjemmehjælp?	Ja, altid	93,9	6,1	100
	Ja, som regel	94,9	5,1	100
	Sjældent eller aldrig	81,8	18,2	100
Total		91,7	8,3	100

Tabel 38. Information ved ændringer set i forhold til tilfredshed med hjælp til rengøring (pct.)

Rengøring				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Bliver De informeret på forhånd, hvis der sker ændringer i den aftalte tid for hjemmehjælp?	Ja, altid	91,6	8,4	100
	Ja, som regel	81,7	18,3	100
	Sjældent eller aldrig	56,6	43,4	100
Total		80,1	19,9	100

Der er en sammenhæng mellem den generelle tilfredshed/utilfredshed med hjælp til personlig pleje (tabel 29) og rengøring (tabel 30), og om modtageren bliver informeret på forhånd, hvis der sker ændringer i den aftalte tid. Tilfredsheden er lavest blandt de, der sjældent eller aldrig modtager information.

Tabel 39. Information om mulighed for valg af leverandør (pct.)

20. Har visitationssygeplejersken informeret Dem om Deres mulighed for at vælge mellem kommunal hjælp eller hjælp fra privat leverandør?			
Ja	Nej	Ved ikke	I alt
64,0	24,4	11,6	100

Størsteparten af hjemmehjælpsmodtagerne, 64 pct., er blevet informeret om muligheden for at vælge mellem kommunal hjælp og hjælpen fra privat leverandør. 24,4 pct. er ikke informeret om muligheden, men 11,6 pct. har svaret "ved ikke"

Tabel 40. Kendskab til klagemuligheder (pct.)

21. Kender De Deres klagemuligheder, hvis De ønsker at klage over omfanget af hjælp?			
Ja	Nej	Ved ikke	I alt
42,7	47,0	10,3	100

47 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne kender ikke deres klagemuligheder, såfremt de ønsker at klage over omfanget af den tildelte hjælp. 42,7 pct. kender deres klagemuligheder, mens 10,3 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 41. Kendskab til klagemuligheder set i forhold til tilfredshed med hjælp til personlig pleje (pct.)

Personlig pleje				
		Generel tilfredshed	Generel utilfredshed	Total
Kender De Deres klagemuligheder, hvis De ønsker at klage over omfanget af hjælp?	Ja	94,7	5,3	100
	Nej	87,7	12,3	100
	Ved ikke	96,6	3,4	100
Total		91,8	8,2	100

Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, der ikke kender deres klagemuligheder, er den generelle utilfredshed højere end blandt de, der kender deres klagemuligheder. Der er 12,3 pct. utilfredse hjemmehjælpsmodtagere, som ikke kender deres klagemuligheder, såfremt de ønsker at klage over hjælpens omfang, og 3,4 pct., der har svaret "ved ikke".

5.2. Hovedrengøring

Tabel 42. Leverandør (pct.)

22. Når De modtager hjælp til hovedrengøring, modtages hjælpen da fra?			
Kommunen	Privat leverandør	Ved ikke	I alt
67,6	26,5	5,9	100

Størsteparten af hjemmehjælpsmodtagerne, 67,6 pct., modtager hjælp til hovedrengøring fra kommunen, 26,5 pct. modtager hjælpen fra en privat leverandør, mens 5,9 pct. har svaret "ved ikke".

Tabel 43. Tilfredshed med hovedrengøring (pct.)

23. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til hovedrengøring?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
19,8	55,7	18,6	5,9	100

55,7 pct. er tilfredse med hjælpen til hovedrengøring, 19,8 pct. er meget tilfredse, mens 18,6 pct. er utilfredse. 5,9 pct. har svaret "ved ikke". Den generelle tilfredshed med hovedrengøringen er 76 pct., og er dermed en smule lavere end den generelle tilfredshed med den daglige rengøring, som er 80 pct. (tabel 5).

Tabel 44. Tilfredshed med hjælp til hovedrengøring fordelt på leverandør (pct.)

23. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager til hovedrengøring?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Kommunen	22,4	55,2	17,7	4,7	100
Privat leverandør	14,4	58,8	19,6	7,2	100

Den generelle tilfredshed med hovedrengøringen er 4,4 procentpoint højere ved kommunal leverandør end ved privat leverandør. Andelen af meget tilfredse modtagere er 8 procentpoint højere ved kommunal leverandør end ved privat leverandør.

Den generelle tilfredshed med hjælpen til den daglige rengøring er 11,3 procentpoint højere ved privat leverandør (tabel 17), så der tegner sig et uensartet billede med hensyn til tilfredshed fordelt på leverandør på ydelserne daglig rengøring og hjælp til hovedrengøring.

6. KOMMENTARER

Af de 883 modtagere af hjemmehjælp, der har besvaret spørgeskemaet, har 343 valgt at knytte en eller flere kommentarer til spørgeskemaet.

Mange af kommentarerne er meget brede. Dvs., at de indeholder flere udsagn og tælles derfor med i flere kategorier.

Mange hjemmehjælpsmodtagerne fremkommer med generelle kommentarer, f.eks. beskrivelser af deres personlige helbredssituation og lignende. Denne form for kommentarer er ikke kategoriseret. Dette samme gælder for kommentarer, der ikke har med hjemmehjælpen at gøre.

Set i forhold til 2004 har 9 pct. flere af de, der besvaret spørgeskemaet valgt at give en eller flere kommentarer. Færre giver rosende bemærkninger, og flere har kritiske bemærkninger. Mange bemærker, at forholdene ikke har været optimale i 2006. De fleste kommentarer vedrører manglende fast hjemmehjælper, 95 personer har haft kommentarer herom. Kritik af rengøringen går i hovedsagen på kvaliteten af det udførte arbejde, eksempelvis mangelfuld støvsugning og rengøring af badeværelser, samt en kritik af begrænsningerne i de ting, hjælperne må udføre.

6.1. Generel del

Positive bemærkninger

- Ros til hjemmehjælper (22)
- Tilfreds med hjælp (25)
- Ros til hjemmehjælper/tilfreds med hjælp, privat leverandør (11)
- Meget tilfreds med stabiliteten i aftenplejen (2)
- Glad for at det er samme hjælper, der kommer (1)
- Glad for information om ændringer (1)
- Tilfredshed med visitationen (1)
- Meget tilfreds med ordning personlig hjælper (1)

Negative bemærkninger

- For mange skiftende hjælpere/ønske om fast hjemmehjælper (95)
- For lidt personale/for lidt tid til rengøring (25)
- Manglende overholdelse af tidspunkter/ønske om hjælp på fast tidspunkt (25)
- Utilfreds med rengøringens kvalitet (23)

- Den tildelte tid overholdes ikke (17)
- For mange aflysninger (10)
- Manglende visitationsbesøg (11)
- Efterspørger uddannelse af personalet på særligt mht. rengøring og hygiejne (11)
- For lidt tid/hjælp til personlig pleje (8)
- Dårlig ledelse og administration (8)
- Mere fleksibilitet (6)
- Sprogbarrierer (6)
- Indkøb, ønsker flere butikker tilmeldt kuponordningen samt mulighed for at bestiller varer pr. telefon og betale ved modtagelsen, samt mere information (5)
- Venter for længe på hjælp pga. personalemangel, sygdom m.v. (4)
- Ønske om mere modne medarbejdere (4)
- Manglende fleksibilitet (4)
- Hjælp aflyst, uden nyt besøg (4)
- Utilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp (3)
- Ønske om ekstra hjælp efter hospitalsindlæggelse (3)
- Utilfredshed efter at have skiftet distrikt (3)
- Aflysning uden at få ny hjælp (4)
- Hjemmehjælperen burde have en arbejdsbeskrivelse som er udarbejdet af visitator (3)
- Efterspørgsel på handymanordning (3)
- Hjælpen er blevet dårligere i de senere år (3)
- 1 ugentligt bad er ikke nok (2)
- Hjemmehjælperne burde have mere i løn (2)
- Synd at hjemmehjælperen skal bruge mere tid på kørsel efter flytning til Niels Ebbesensvej (2)
- Utilfredshed med hjemmehjælper (2)
- Utilfredshed med tøjvask (1)
- Da jeg kom hjem fra hospitalet, havde brud på lårbenet, varede det 2 måneder inden jeg fik hjælp
- For lidt tid til medicinindtagning (1)
- Klage over aflysning af ugentligt bad (1)
- Det er sent at få morgenmad op ad formiddagen (1)
- Har bedt om, at der ikke kommer mandlig hjælper til personlig pleje, alligevel hænder det (1)
- Ønske om at kunne tilkøbe ekstra tid samt at prismekroner kan rengøres (1)
- Ønske om vinduespudsning (2)
- Ønsker en brochure med nøjagtige oplysninger om, hvad hjemmehjælpsmodtagere kan forvente, og hvad der er forbudt (1)
- Forslag: Vi ældre skal motionere mere – flere gåture med ledsager
- Hjemmehjælperne viser aldrig skilte, når der kommer nye (1)
- Friheden til at vælge privat leverandør, forårsager at det er kommunen, som står tilbage med de tunge klienter (1)

- Har opsagt hjemmehjælp, da der kom forskellige hver gang. Har nu privat hushjælp, men vil gerne have mulighed for hovedrengøring (1)
- Mange fejlkøb med kommunal indkøbsordning (1)
- Vedr. indkøbsordning er det for dårligt, at man skal ringe til Nykøbing F. for at få varer fra Føtex (1)
- For langsom sagsbehandling i visitationen (2 måneder) (1)
- Undrer mig over den megen snak med visitationspersonalet, tallet er vel givet på forhånd (1)
- Har indtryk af, at visitationssygeplejersken er ansat for at skære ned (1)
- Kommunen bør foretage en særskilt undersøgelse af visitationen, hyppighed og omfang af tildelte ydelser (1)
- Spørgeskemaet kan kun besvares af de mest raske borgere, det må erindres ved konklusion af spørgeskemaundersøgelsen (1)
- Angående spørgeskema: Vurderingerne "I høj grad" etc. er vanskelige at anvende (1)
- Ønsker ikke anonymitet ved besvarelse af spørgeskema (1)
- Hjemmehjælperen har ikke tid til at hjælpe med at besvare spørgeskemaet (1)
- "En dame, hvor jeg sagde hun skulle se på skemaet, sagde jeg ikke kunne få hjælp, hvis jeg klagede" (1)
- Kan undersøgelsen ikke blive offentliggjort i Frederiksbergbladet, så vi kan se resultatet? (1)

6.2. Fokusområder

Information

- Manglende information om forsinkelse/aflysninger (7)
- Manglende besked om tidspunkt for ydelse (3)
- Svært at komme i kontakt med leverandøren (3)
- Udebleven hjælp uden besked (2)
- Manglende information om afløsere (2)
- Mangler fyldestgørende information om, hvilke muligheder, der er for hjælp (1)
- Kendskab til klagemuligheder har jeg qua min uddannelse, ikke fra information fra Frederiksberg Kommune (1)
- Kommunikation med kontoret fungerer dårligt, "man er bange for at blive blacklisted" (1)
- Gruppelederen talte ned til mig og ikke til mig (1)
- Hjælpen er udeblevet pga. sygdom, uden besked fra firma (1)
- Ønske om mere information af pårørende om ændringer (1)
- Dårlig kommunikation med privat leverandør (1)
- Utilfreds med nedskæring på spadseretur på 20 minutter, uden besked (1)
- Hjælpen er flere gange udeblevet, uden information. Jeg er visiteret til hjælp hver 14. dag, men har ikke modtaget hjælp i en måned (1)
- Manglende kommunikation mellem hjemmehjælperne

Hovedrengøring

- Utilfreds med hovedrengøringen, for overfladisk (17)
- Ros af hovedrengøring (4)
- Har ikke fået hovedrengøring, trods lovning herpå (3)
- Er ikke blevet tilbudt hovedrengøring (7)
- For lidt tid til hovedrengøring (6)
- Har haft hjælp til rengøring siden 2004, men er aldrig blevet tilbudt hovedrengøring (1)
- For ringe, at der kun gives hovedrengøring til 63m² (1)
- Har kun haft hovedrengøring 1 gang i løbet af 5 år (1)