



Frederiksberg Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet

Pilotprojekt for sammenlignelige
brugertilfredshedsundersøgelser

April 2010

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Sammenfatning	4
3. Spørgeskemaet	5
4. Læsevejledning	6
5. Tilfredshed med hjemmeplejen	7
6. Sammenligning af distrikter og private leverandører	10
7. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger	18
8. Metodebeskrivelse	22
9. Frafaldsanalyse	23
Bilag 1: tilfredshed og baggrundsoplysninger (detaljeret)	24
Bilag 2: indsatsområder	35

1. Indledning

Frederiksberg Kommune arbejder løbende med kvalitetsudvikling på ældreområdet. Som led heri er den borgeroplevede kvalitet et centralt element. På den baggrund har kommunen valgt at deltage i Pilotprojekt om sammenlignelige borgerundersøgelser på ældreområdet. Projektet er iværksat af regeringen og KL og løber frem til maj 2010.

Formålet med pilotprojektet er at afprøve et koncept for sammenlignelige borgerundersøgelser i kommuner.

Frederiksberg Kommune deltager i to selvstændige undersøgelser. Den ene undersøgelse vedrører plejeboligområdet og den anden hjemmehjælpsområdet. Denne afrapportering omhandler udelukkende hjemmehjælpsområdet.

Ud over Frederiksberg Kommune deltager Horsens, Gladsaxe og Holbæk Kommuner i projektet på ældreområdet.

Målgruppen for undersøgelsen er borgere, der modtager hjemmehjælp, som de er visiteret til af kommunen. Alle borgere har fået tilsendt et spørgeskema, hvor der spørges til borgernes oplevelse af kvaliteten i den service, de modtager.

Spørgeskemaet består af en række faste spørgsmål, som er ens på tværs af de deltagende kommuner, en række frivillige spørgsmål og enkelte lokalt formulerede spørgsmål.

Alle borgere over 65 år i Frederiksberg Kommune, der modtager hjemmehjælp, er inkluderet i undersøgelsen. Undersøgelsen er således gennemført som en totalundersøgelse, og i Frederiksberg Kommune udgør denne gruppe på undersøgelsestidspunktet 3.543 borgere.

De borgere, der ikke har besvaret spørgeskemaet, er blevet kontaktet telefonisk med tilbud om at besvare spørgeskemaet telefonisk.

Spørgsmålene omhandler borgernes oplevelse af hjælpen til personlig pleje, den praktiske hjælp, hjælperne, den leverende mad, den fleksible hjemmehjælp samt valget mellem kommunale og private leverandører.

Undersøgelsen er gennemført i januar - februar 2010. 2.670 borgere har besvaret spørgeskemaet postalt eller telefonisk, hvilket svarer til en svarprocent på 75. Dette anses for at være en høj svarprocent.

Den praktiske gennemførelse af undersøgelserne er forestået af Deloitte i samarbejde med SFI Survey.

2. Sammenfatning

Tilfredsheden

Undersøgelsen viser, at borgerne generelt er tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. 77 % af borgerne har svaret, at de samlet set er tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. 19 % har svaret både og, mens 4 % har angivet, at de er utilfredse. Dette svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,03. Selvom størstedelen af borgerne generelt er tilfredse, er der stadig 23 %, der har svaret både og, eller at de er utilfredse. Der er således stadig plads til forbedringer.

Spørgsmålene vedrørende personlige pleje samlet set, hjælpen til at gå i bad, hjælpen til at vaske sig og personalets venlighed er spørgsmål, hvor tilfredsheden er højest. Her har mellem 83 % og 95 % angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse.

Omvendt er spørgsmålene vedrørende maden, rengøringen og den praktiske hjælp samlet set de spørgsmål, der har den laveste tilfredshed.

Ligeledes er der til spørgsmålet "Er den hjælp, du får, lige god uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?" en relativt lav tilfredshed, idet 36 % har svaret nej. Til spørgsmålet om det ofte er de samme hjælpere, der kommer, har 27 % svaret nej.

Baggrundsoplysninger og tilfredsheden

Tilfredsheden er blevet sammenlignet på tværs af en række indhentede baggrundsoplysninger på alle beboere. Analysen viser særligt, at der er en klar positiv sammenhæng mellem tilfredsheden og, dels hvor ofte beboerne er sammen med deres familie, dels hvor godt beboerne vurderer deres eget helbred.

Derudover viser analysen, at det ikke har nogen umiddelbar betydning for den samlede tilfredshed, hvorvidt borgerne benytter sig af privat eller kommunal hjemmehjælp.

Sammenligning af plejegrupper og private leverandører

De 13 kommunale grupper og 12 private leverandører, der indgår i undersøgelsen, er blevet sammenlignet på baggrund af borgernes angivne tilfredshed på tværs af spørgsmålene. Heraf fremgår det, hvilke plejegrupper og leverandører, som borgerne er mest og mindre tilfredse med. Det fremgår af sammenligningen, at borgerne oplever nogen variation mellem grupperne og dermed i den kommunale service.

3. Spørgeskemaet

Spørgeskemaet består af 18 spørgsmål hjemmehjælpen. Spørgsmålene fremgår til højre.

Der anvendes forskellige typer svarskalaer i spørgeskemaet:

- Tilfredshedsskala, hvor 1 er lig meget utilfreds, og 5 er lig meget tilfreds.
- Tilfredshedsskala, hvor 1 er lig nej, og 3 er lig ja.
- Skala for spørgsmål om kendskab til frit valg og fleksibel hjemmehjælp, hvor 0 er lig nej, og 1 er lig ja.

I begge tilfælde udgøres den højeste værdi altid af det positive svar.

Hvad synes du om:

1. Den hjælp, du får til at gå i bad?
2. Den hjælp, du får til at vaske dig?
3. Den hjælp, du får til toiletbesøg?
4. Den personlige pleje samlet set?
5. Hjælpen til rengøring?
6. Hjælpen til indkøb?
7. Hjælpen til tøjvask?
8. Maden, du får leveret?
9. Den praktiske hjælp samlet set?

Praktiske forhold omkring hjælperne:

10. Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?
11. Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?
12. Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?
13. Hvor ofte aflyses et besøg uden du tilbydes et nyt besøg?

Hjælperne

14. Er hjælperne venlige over for dig?

Samlet vurdering:

15. Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?

Frit valg:

16. Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?

Fleksibel hjemmehjælp:

17. Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?
18. Hvor ofte benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp?

4. Læsevejledning

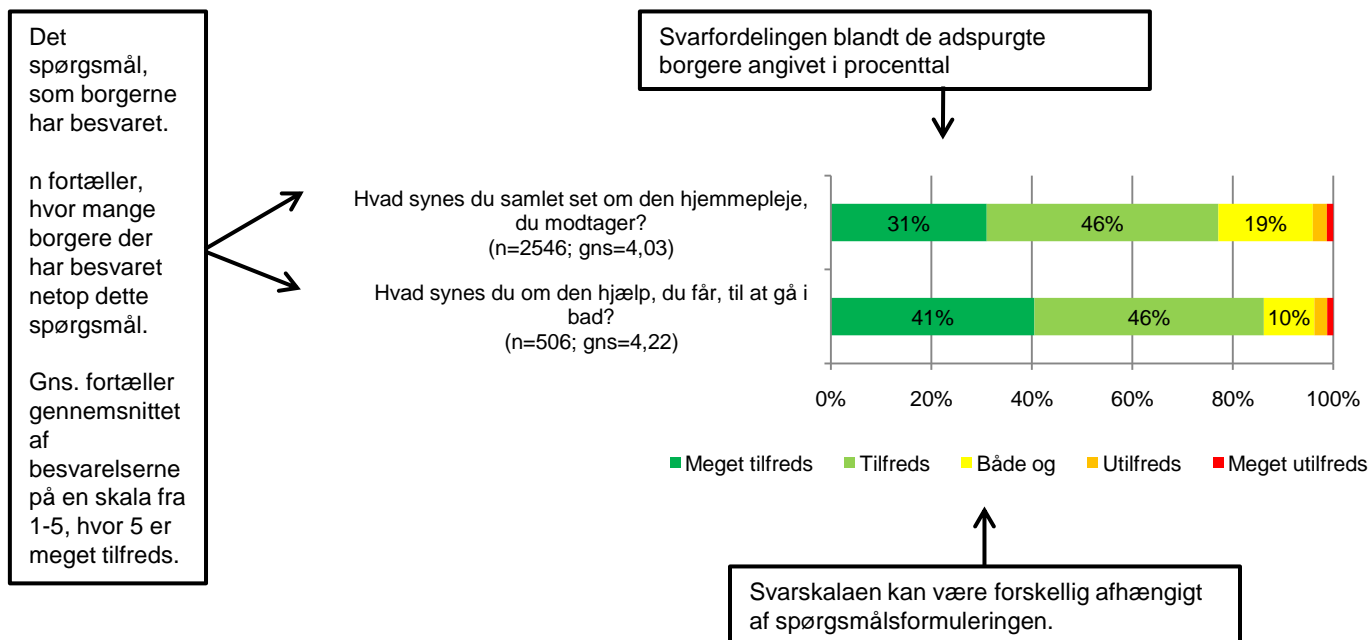
I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte spørgsmål, der er stillet i undersøgelsen.

Undersøgelsen er en totalundersøgelse, hvor alle borgere i målgruppen er blevet tilbudt at deltage. Der kan derfor ikke knyttes statistisk usikkerhed til resultaterne. Det vil sige, at undersøgelsens resultater gælder hele den gruppe af borgere, der har ønsket at deltage i undersøgelsen.

Der kan forekomme steder, hvor procentfordelingerne som resultat af afrundinger ikke summerer til 100 procent. Her kan summen afvige med ± 1 procent.

I tabeller, hvor spørgsmålene krydses med baggrundsplysninger (fx køn og alder), angives alle steder gennemsnit for de enkelte grupper og egentlige svarfordelinger udvalgte steder.

Når man læser gennemsnittene er det værd at bemærke at en forskel på 0,2 i mellem to gennemsnit eksempelvis svarer til at 10 % flere har svaret "Meget tilfreds" frem for "Både- og".



5. Tilfredshed med hjemmehjælpen

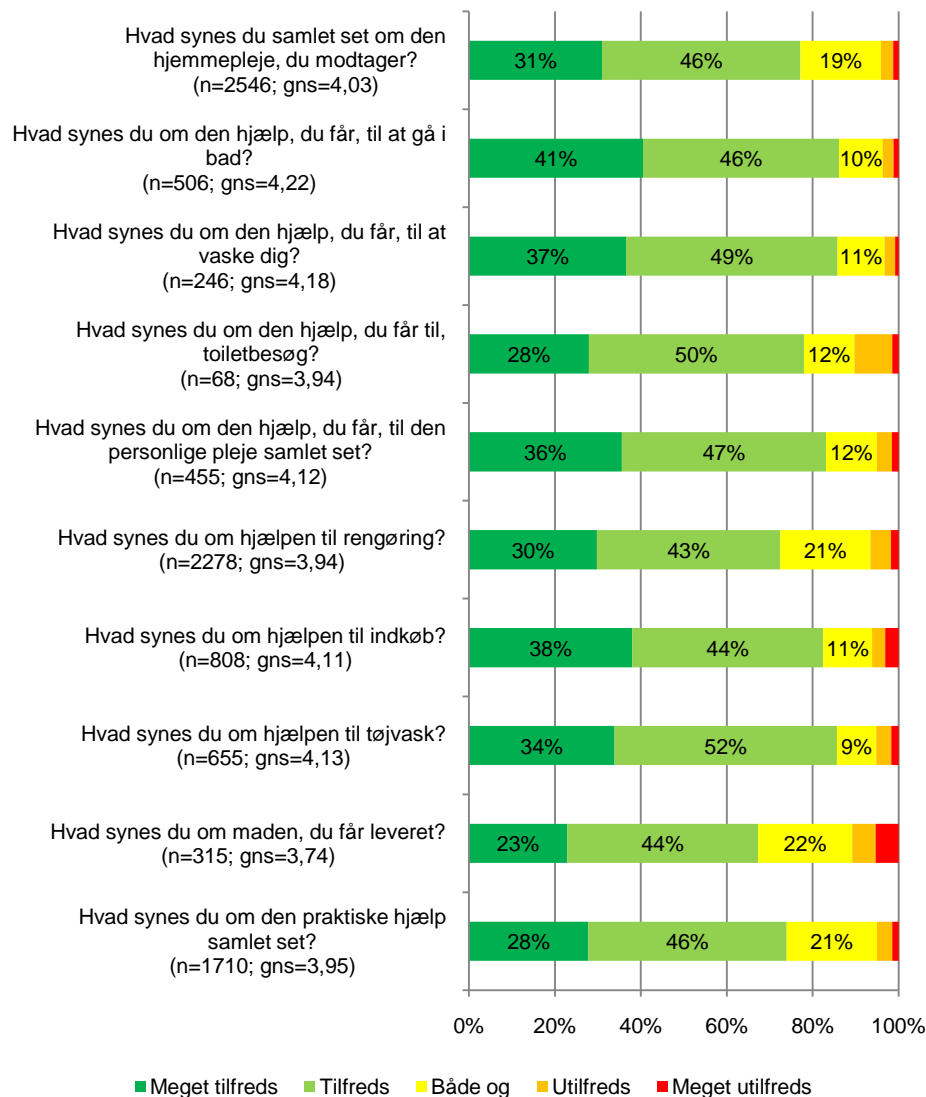
Figuren viser svarene på de spørgsmål, der er stillet borgerne ud fra en fempunktsskala med yderpunkterne ”meget tilfreds” og ”meget utilfreds”. borgerne er overvejende tilfredse på tværs af alle de stillede spørgsmål.

77 % af borgerne har svaret, at de samlet set er tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. 19 % har svaret både og, mens 4 % har angivet, at de er utilfredse. Dette svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,03.

På tværs af spørgsmålene er mellem 67 % og 86 % af borgerne enten meget tilfredse eller tilfredse. Mellem 3 % og 11 % af borgerne er enten utilfredse eller meget utilfredse. Endvidere har mellem 9 % og 22 % af borgerne besvaret spørgsmålene med kategorien både og.

Områderne med den højeste tilfredshed vedrører særligt den personlige pleje. Herunder hjælpen til at gå i bad, hjælpen til at vaske sig samt hjælpen til den personlige pleje samlet set.

De områder, hvor tilfredsheden er lavest vedrører særligt den praktiske hjælp samlet set og rengøringen. Derudover er der en relativ stor andel af borgere, der er utilfredse med den mad, de får leveret.



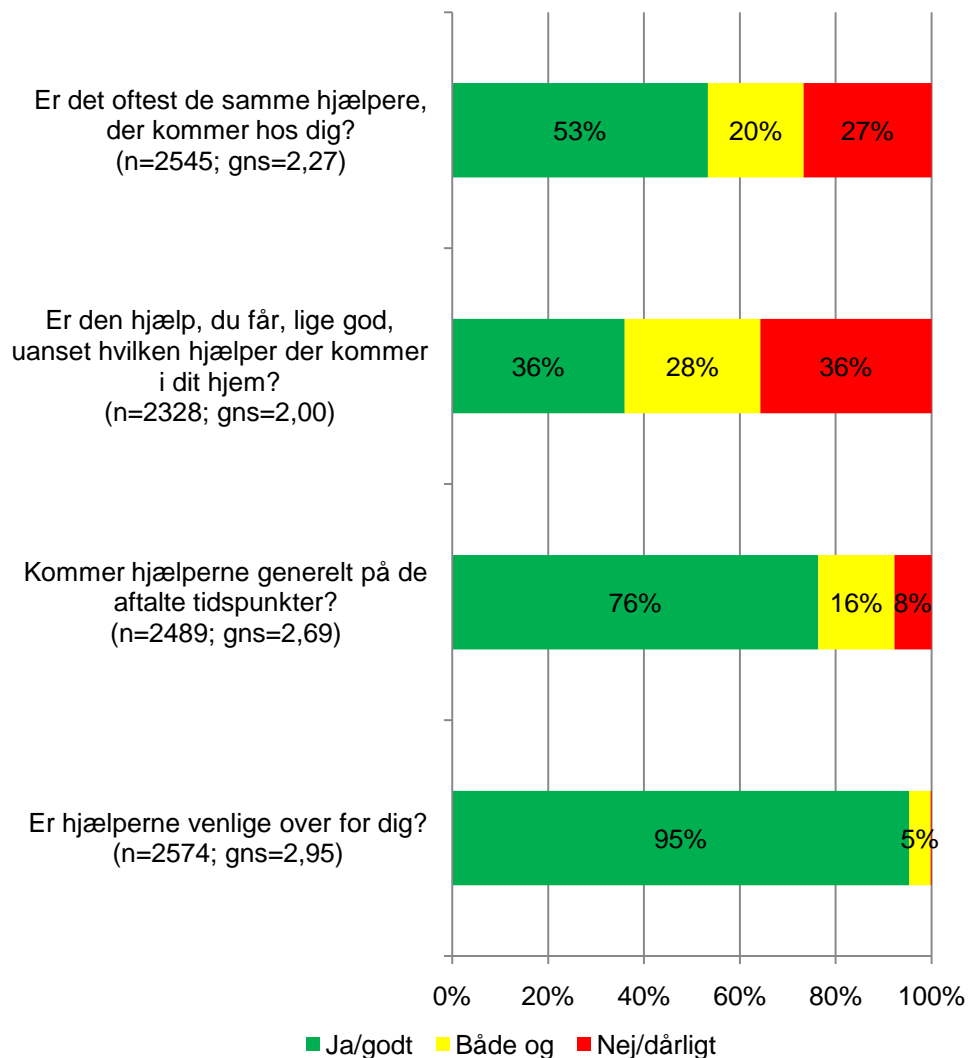
5. Tilfredshed med hjemmehjælpen

Figuren viser de spørgsmål, som vedrører hjælperne. Spørgsmålene besvares ud fra en trepunktsskala, hvor 3 er en positiv tilkendegivelse, og 1 er en negativ tilkendegivelse.

Det fremgår af figuren, at 53 % borgerne oplever, at det ofte er de samme hjælpere, som kommer i hjemmet, mens 47 % enten har svaret både og eller nej. Samtidig angiver en relativt stor andel af borgerne, at den hjælp, de modtager, er uensartet, det vil sige, at servicen afhænger af den hjælper, som kommer i hjemmet. Der er hertil lavet en analyse, der viser en klar sammenhæng mellem at de borgere, der oplever, at det ikke er de samme hjælpere, der kommer også oplever, at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i hjemmet.

Figuren viser endvidere, at 76 % af borgerne oplever, at hjælperne kommer på de aftalte tidspunkter.

At borgerne er meget tilfredse med, hvordan deres hjælpere er overfor dem, kommer til udtryk i det sidste spørgsmål. 95 % af borgerne mener, at hjælperne er venlige over for dem, hvilket er den højeste tilfredshed på tværs af alle spørgsmålene.



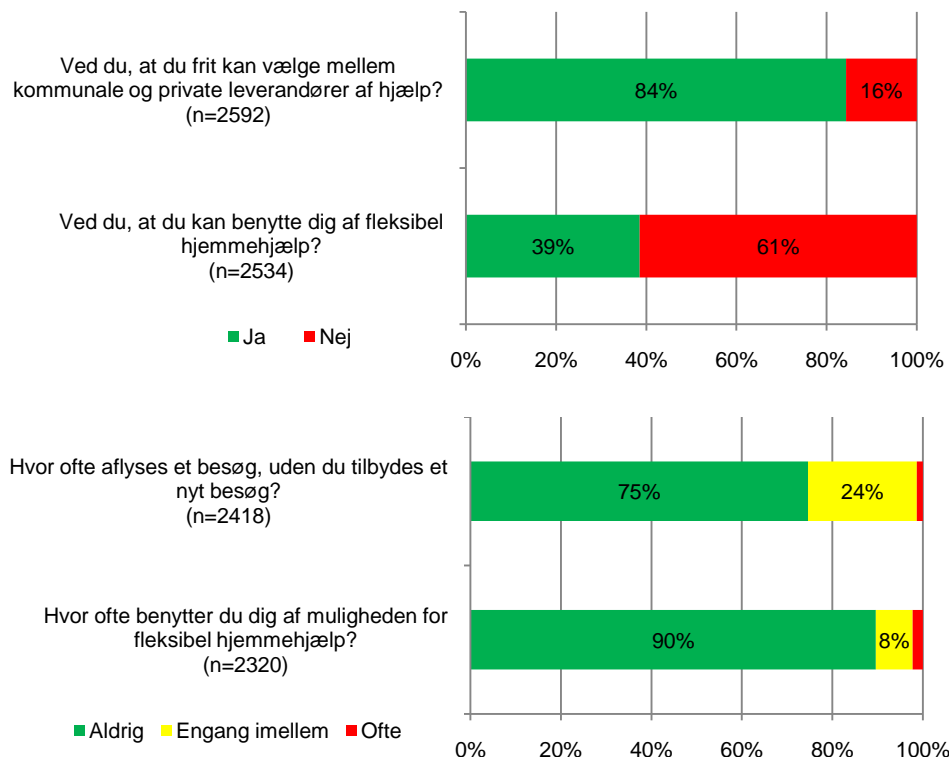
5. Tilfredshed med hjemmehjælpen

Spørgsmål som vedrører kendskabet til frit valg og fleksibel hjemmehjælp fremgår af figuren. Spørgsmålene har kunnet besvares med svarmulighederne ja/nej.

Det fremgår, at 84 % af borgerne kender til det frie valg mellem kommunale og private leverandører af hjemmehjælpen, mens 16 % ikke kender til det frie valg.

Derimod kender blot 39 % af borgerne til den fleksible hjemmehjælp, mens 61 % ikke har kendskab hertil. Samtidig har 90 % af borgerne svaret, at de aldrig benytter sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

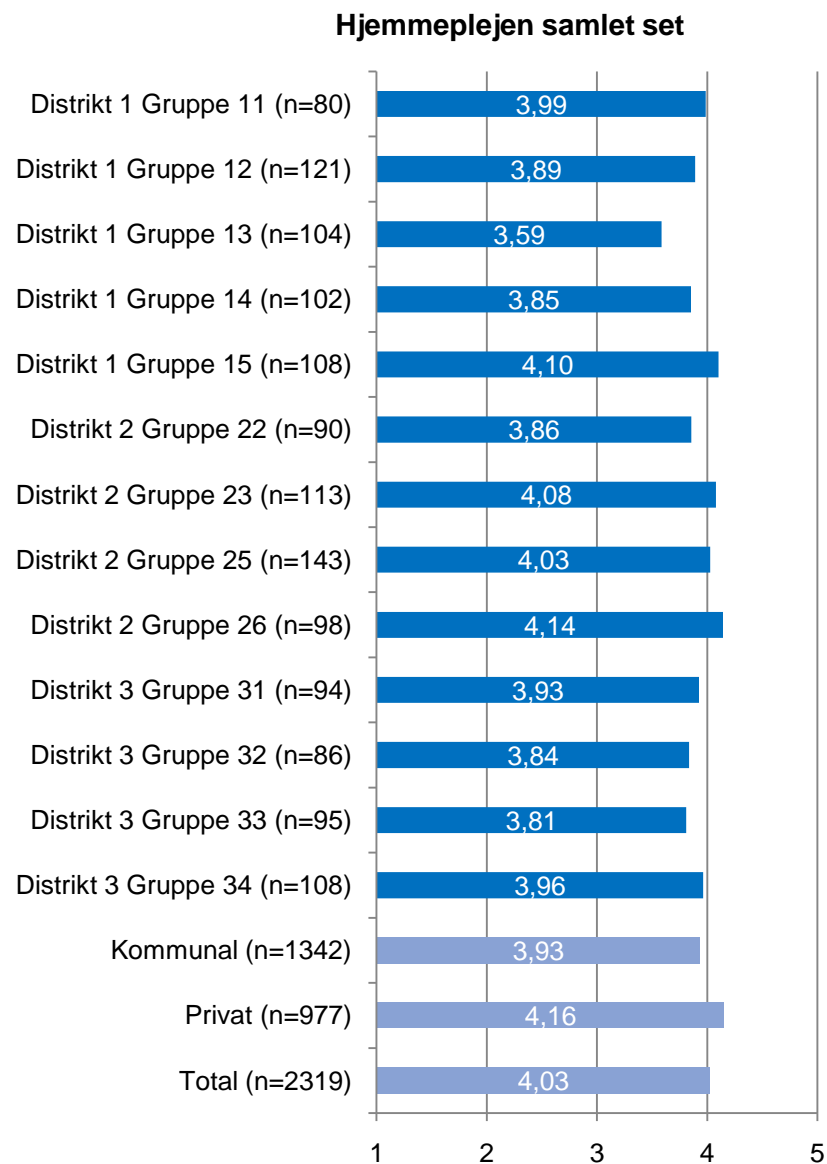
75 % af borgerne har aldrig oplevet, at et besøg er blevet aflyst, uden at de er blevet tilbudt et nyt. 24 % har oplevet det engang i mellem mens kun 1 % ofte har oplevet det.



6. Sammenligning af distrikter: samlet tilfredshed

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med hjemmehjælpen fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

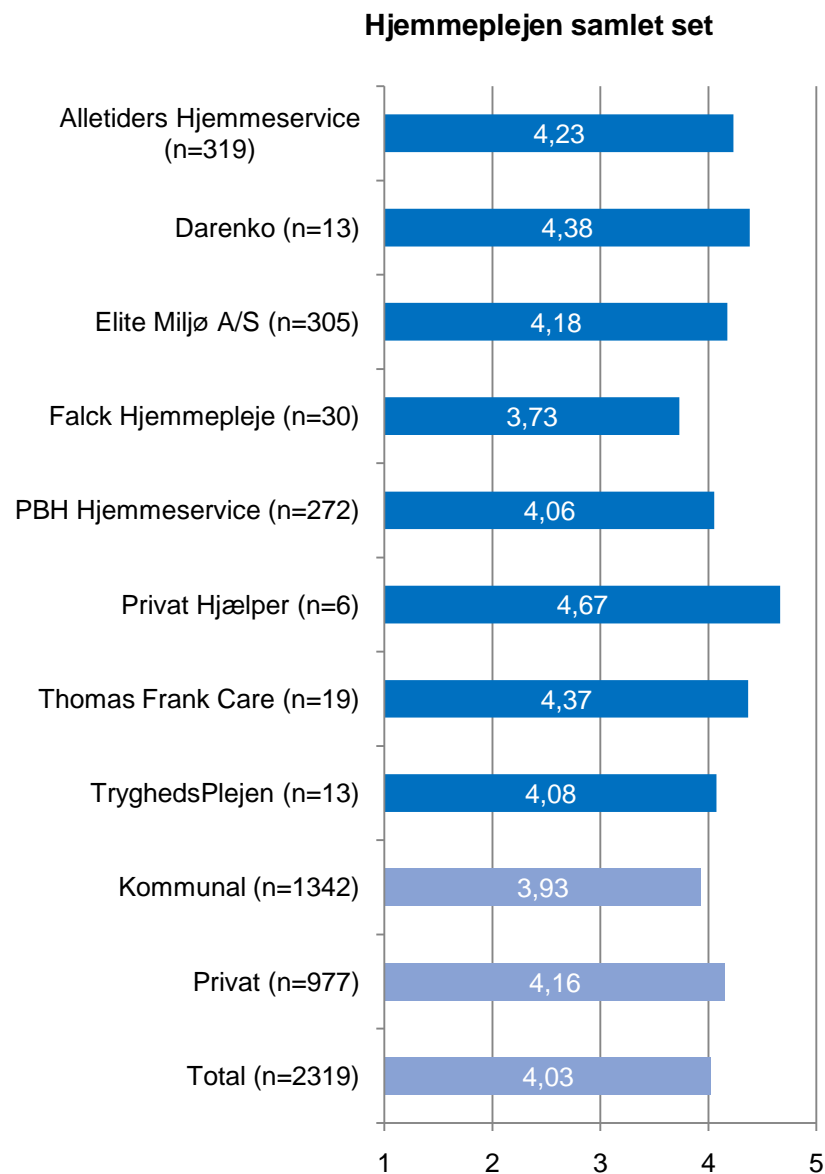
Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af distrikter: samlet tilfredshed

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med hjemmehjælpen fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

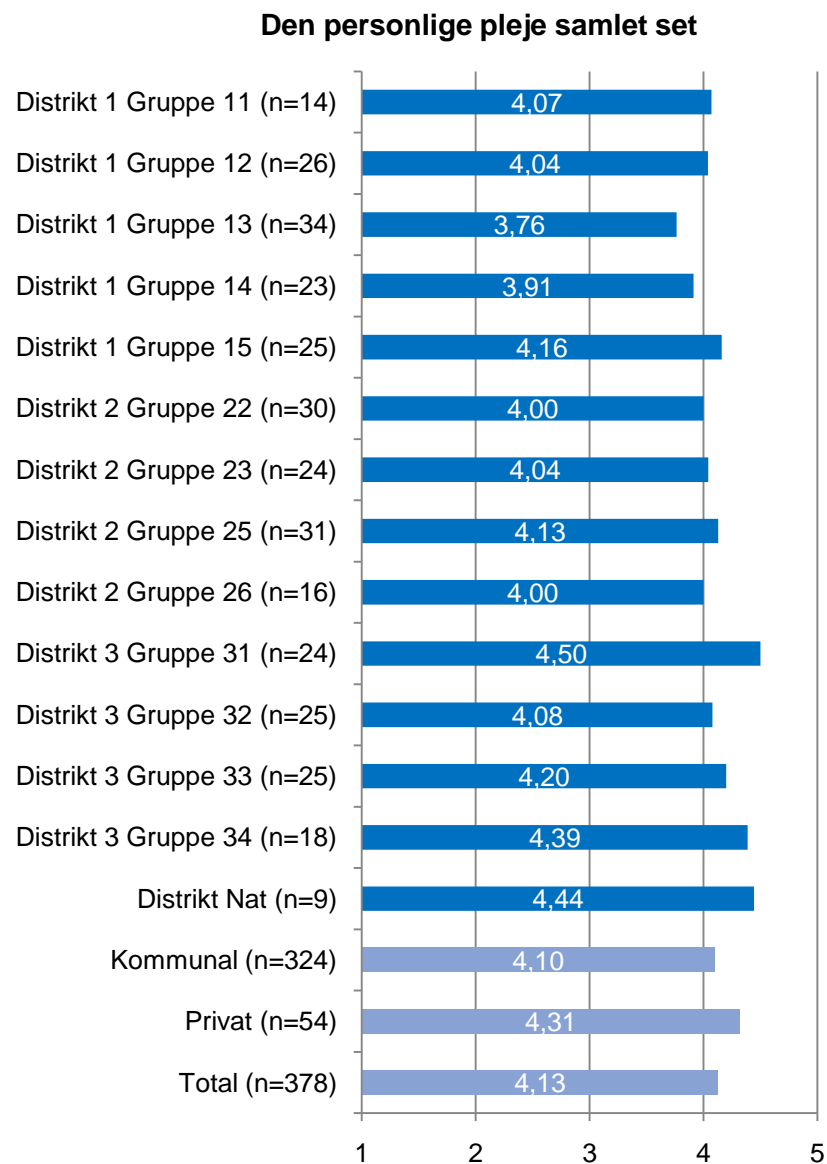
Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af distrikter: personlig pleje samlet set

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med den personlige pleje fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

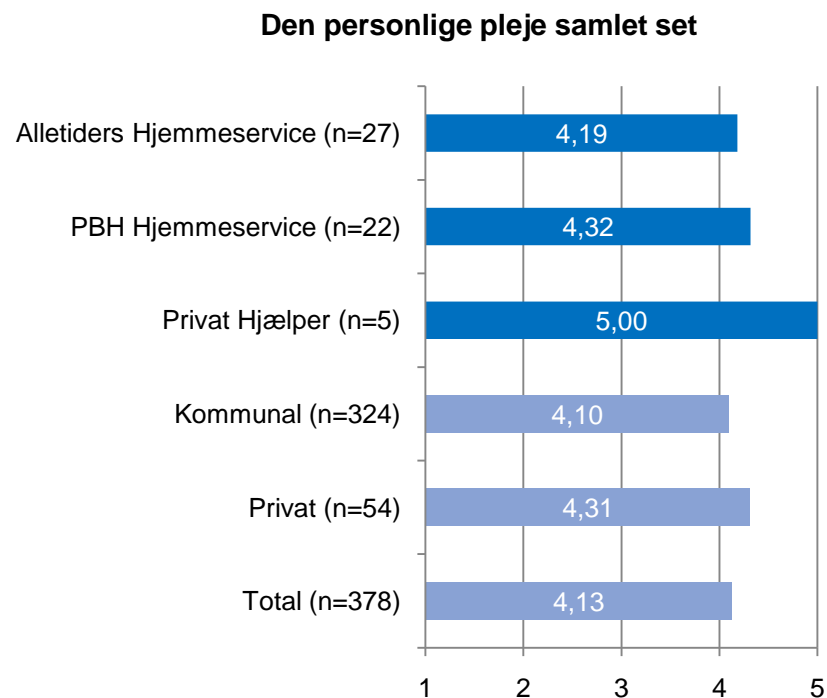
Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af private leverandører: personlig pleje samlet set

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med den personlige pleje fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

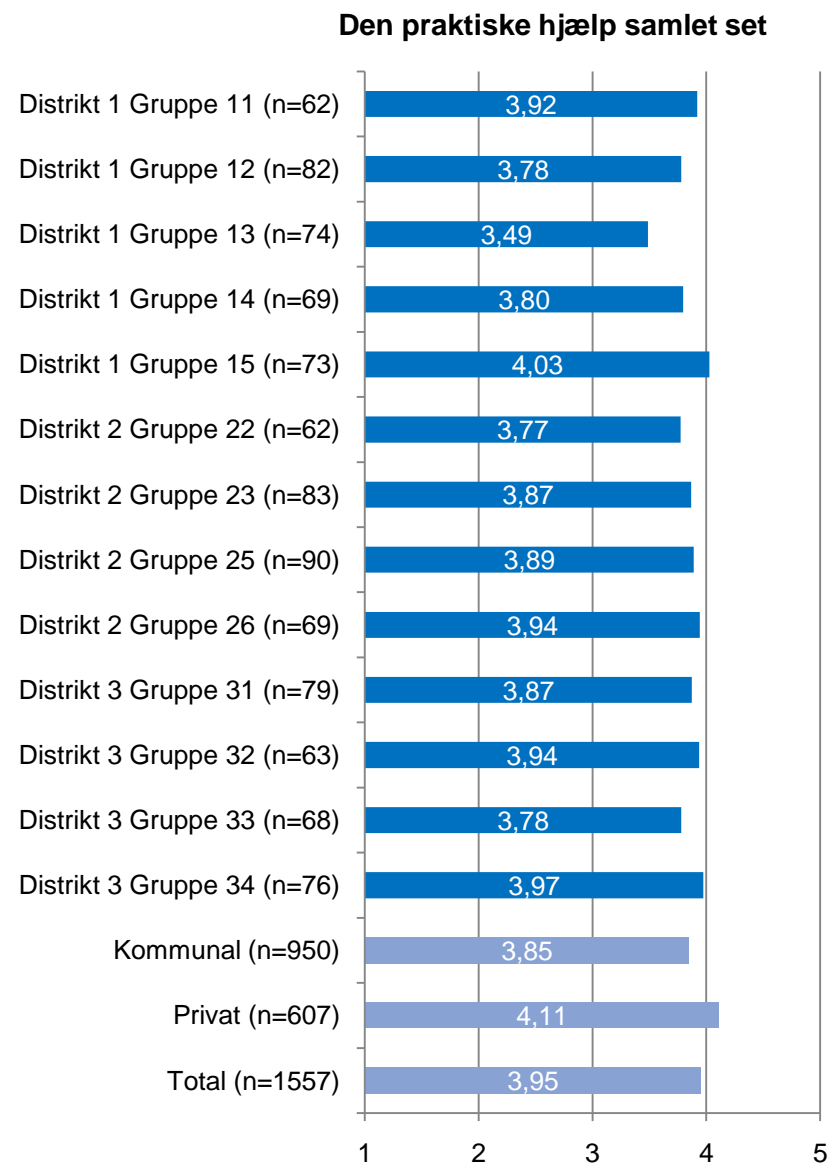
Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af distrikter: praktisk hjælp samlet set

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med den praktiske hjælp fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

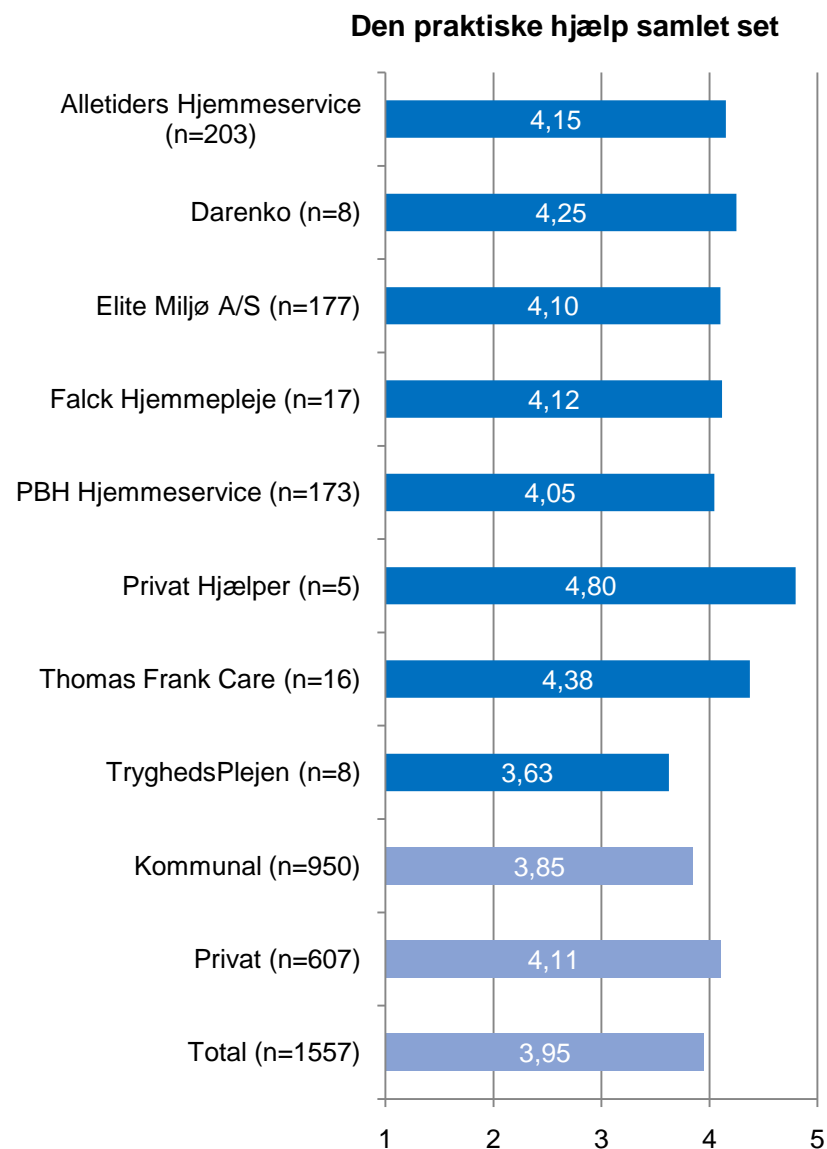
Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af private leverandører: praktisk hjælp samlet set

I figuren fremgår den gennemsnitlige samlede tilfredshed med den praktiske hjælp fordelt på de kommunale distrikter og private leverandører, der indgår i undersøgelsen.

Hvis der er færre end 5 borgere, der har svaret på spørgsmålet fremgår det pågældende distrikt eller leverandør ikke af figuren.



6. Sammenligning af distrikter: den samlede oversigt

Nedenfor ses en tabel over, hvordan de enkelte distrikter og private leverandører scorer på alle spørgsmålene i undersøgelsen. Antal svar på de enkelte spørgsmål er angivet i parenteser. N/A betyder, at ingen borgere har den pågældende leverandør for den pågældende ydelse. "." betyder, at mindre end 5 borgere, har besvaret det pågældende spørgsmål for den pågældende leverandør.

	Hvad synes du om hjælpen til rengøring ?	Hvad synes du om hjælpen til indkøb?	Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?	Hvad synes du om maden, du får leveret?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til at gå i bad?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til at vaske dig?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til toiletbesøg?	Er det ofte de samme hjælpere, der kommer hos dig?*	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?*	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?*	Er hjælperne venlige over for dig?*	Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?*	Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?*	Hvor ofte aflyses et besøg, uden du tilbydes et nyt besøg?*	Hvor ofte benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp?*
Distrikt 1 Gruppe 11	3,92 (78)	4,08 (26)	4,05 (21)	N/A	4,32 (19)	3,78 (9)	.	1,72 (79)	1,85 (74)	2,50 (76)	2,89 (80)	0,81 (79)	0,39 (77)	2,69 (77)	2,95 (74)
Distrikt 1 Gruppe 12	3,78 (110)	4,36 (25)	4,14 (21)	N/A	4,03 (33)	4,00 (14)	.	2,14 (119)	1,82 (115)	2,62 (118)	2,93 (121)	0,82 (121)	0,25 (118)	2,72 (112)	2,98 (114)
Distrikt 1 Gruppe 13	3,39 (93)	4,03 (33)	3,66 (29)	N/A	4,04 (45)	4,28 (18)	4,20 (5)	1,58 (105)	1,90 (101)	2,28 (100)	2,95 (104)	0,74 (105)	0,26 (101)	2,48 (96)	2,95 (95)
Distrikt 1 Gruppe 14	3,71 (90)	4,00 (37)	3,96 (27)	.	4,17 (23)	4,08 (12)	.	1,72 (103)	1,86 (101)	2,51 (101)	2,98 (104)	0,79 (105)	0,33 (103)	2,73 (95)	2,92 (92)
Distrikt 1 Gruppe 15	4,05 (103)	4,21 (43)	4,36 (28)	N/A	4,25 (28)	4,00 (16)	4,00 (5)	2,15 (111)	2,02 (98)	2,75 (107)	2,96 (111)	0,78 (109)	0,43 (103)	2,80 (100)	2,96 (100)
Distrikt 1 Gruppe 16	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Distrikt 2 Gruppe 21	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Distrikt 2 Gruppe 22	3,82 (89)	4,04 (23)	3,71 (17)	.	4,10 (31)	4,20 (15)	4,80 (5)	2,23 (91)	1,93 (90)	2,63 (90)	2,95 (92)	0,79 (90)	0,30 (91)	2,74 (81)	2,93 (81)
Distrikt 2 Gruppe 23	3,94 (98)	3,90 (39)	3,95 (21)	N/A	4,19 (26)	4,20 (10)	N/A	1,85 (110)	1,98 (110)	2,83 (115)	2,97 (115)	0,68 (113)	0,31 (110)	2,78 (111)	2,88 (108)
Distrikt 2 Gruppe 25	3,89 (127)	3,42 (31)	3,88 (16)	.	4,32 (37)	4,16 (19)	3,56 (9)	1,96 (143)	2,00 (138)	2,66 (141)	2,94 (143)	0,81 (140)	0,46 (139)	2,78 (129)	2,89 (126)
Distrikt 2 Gruppe 26	3,99 (88)	3,84 (25)	4,06 (34)	N/A	4,00 (24)	4,21 (14)	.	2,20 (96)	1,94 (94)	2,69 (97)	2,94 (100)	0,78 (99)	0,44 (96)	2,84 (95)	2,94 (94)
Distrikt 3 Gruppe 31	3,71 (95)	4,26 (27)	4,32 (19)	.	4,33 (24)	4,56 (16)	.	1,98 (93)	1,91 (91)	2,69 (90)	2,91 (93)	0,80 (94)	0,33 (94)	2,71 (89)	2,96 (89)
Distrikt 3 Gruppe 32	3,76 (80)	4,40 (30)	4,25 (12)	N/A	3,91 (23)	3,80 (10)	.	1,62 (82)	1,96 (81)	2,61 (80)	2,93 (86)	0,76 (86)	0,30 (83)	2,57 (77)	2,96 (71)
Distrikt 3 Gruppe 33	3,63 (90)	4,21 (24)	4,03 (30)	.	4,04 (27)	4,22 (9)	.	1,70 (94)	1,77 (93)	2,60 (94)	2,96 (96)	0,75 (96)	0,28 (96)	2,62 (92)	2,93 (84)
Distrikt 3 Gruppe 34	3,85 (95)	4,59 (17)	4,11 (18)	.	4,32 (28)	4,25 (16)	.	2,23 (107)	2,04 (103)	2,66 (102)	2,95 (107)	0,89 (105)	0,41 (103)	2,69 (101)	2,90 (94)

* Disse spørgsmål er stillet på en trepunktsskala. Det vil sige, at det maksimale gennemsnit, der kan opnås, er 3, hvis alle har afgivet et positiv svar på spørgsmålet.

** Disse spørgsmål har kun to svarmuligheder: ja og nej. Det vil sige gennemsnittene viser andelen af borgere, der har svaret "Ja" på spørgsmålet

*** Disse spørgsmål er stillet på en trepunktsskala. Det vil sige, at det maksimale gennemsnit, der kan opnås, er 3. 1 = Ofte, 2 = Engang imellem og 3 = Aldrig.

6. Sammenligning af private leverandører: den samlede oversigt

Nedenfor ses en tabel over, hvordan de enkelte distrikter og private leverandører scorer på alle spørgsmålene i undersøgelsen. Antal svar på de enkelte spørgsmål er angivet i parenteser. N/A betyder, at ingen borgere har den pågældende leverandør for den pågældende ydelse. ”.” betyder, at mindre end 5 borgere, har besvaret det pågældende spørgsmål for den pågældende leverandør.

	Hvad synes du om hjælpen til rengøring?	Hvad synes du om hjælpen til indkøb?	Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?	Hvad synes du om maden, du får leveret?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til at gå i bad?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til at vaske dig?	Hvad synes du om den hjælp, du får, til toiletbesøg?	Er det ofte de samme hjælpere, der kommer hos dig?*	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?*	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?*	Er hjælperne venlige over for dig?*	Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?*	Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?*	Hvor ofte aflyses et besøg, uden du tilbydes et nyt besøg?****	Hvor ofte benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp?****
Alletiders Hjemmeservice	4,16 (298)	4,26 (38)	4,20 (44)	N/A	4,50 (26)	4,27 (15)	.	2,74 (326)	2,17 (267)	2,84 (317)	2,97 (328)	0,94 (325)	0,42 (318)	2,80 (307)	2,78 (286)
Darenko	4,00 (13)	N/A	.	N/A	N/A	N/A	N/A	2,67 (12)	2,27 (11)	2,53 (15)	3,00 (14)	1,00 (15)	0,50 (14)	2,42 (12)	2,85 (13)
Delfin vask	N/A	N/A	4,27 (11)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
DGF - Catering	N/A	N/A	N/A	3,33 (12)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Elite Miljø A/S	4,17 (272)	4,20 (41)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,68 (307)	2,11 (272)	2,84 (300)	2,95 (310)	0,95 (313)	0,45 (303)	2,83 (305)	2,80 (275)
Falck Hjemmepleje	3,93 (28)	.	N/A	N/A	.	N/A	N/A	2,40 (30)	1,65 (26)	2,40 (30)	3,00 (31)	0,80 (30)	0,33 (30)	2,30 (30)	2,88 (26)
Forenede Care	.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Frederiksberg Apotek	N/A	N/A	.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Frederiksberg vask og rens	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
HandicapHjælp Danmark	N/A	N/A	N/A	N/A	.	.	.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
HjemmeHjælpen APS	.	.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
IMS, integreret Miljø Service	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Indkøbsordning	N/A	4,19 (214)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medirest	N/A	N/A	N/A	3,70 (225)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
PBH Hjemmeservice	4,04 (252)	3,94 (31)	4,21 (47)	N/A	4,33 (30)	4,43 (7)	.	2,74 (275)	1,99 (226)	2,70 (260)	2,96 (278)	0,94 (277)	0,42 (272)	2,68 (263)	2,80 (247)
Pensionist vask	.	N/A	4,26 (90)	N/A	N/A	N/A	N/A
Privat Hjælper	4,86 (7)	.	4,60 (5)	N/A	4,67 (6)	.	.	3,00 (6)	.	3,00 (6)	3,00 (6)	0,67 (6)	0,57 (7)	2,50 (6)	2,20 (5)
Thomas Frank Care	4,50 (20)	4,57 (7)	4,60 (5)	N/A	N/A	N/A	N/A	2,81 (21)	2,33 (12)	2,90 (20)	2,86 (21)	1,00 (21)	0,70 (20)	2,94 (18)	2,39 (18)
TryghedsPlejen	4,17 (12)	.	N/A	N/A	.	N/A	N/A	2,38 (13)	2,09 (11)	2,54 (13)	2,92 (13)	1,00 (12)	0,58 (12)	2,69 (13)	2,67 (12)
Vaskeriordning	N/A	N/A	.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

* Disse spørgsmål er stillet på en trepunktsskala. Det vil sige, at det maksimale gennemsnit, der kan opnås, er 3, hvis alle har afgivet et positivt svar på spørgsmålet.

** Disse spørgsmål har kun to svarmuligheder: ja og nej. Det vil sige gennemsnittene viser andelen af borger, der har svaret "Ja" på spørgsmålet

*** Disse spørgsmål er stillet på en trepunktsskala. Det vil sige, at det maksimale gennemsnit, der kan opnås, er 3. 1 = Ofte, 2 = Engang imellem og 3 = Aldrig.

7. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger

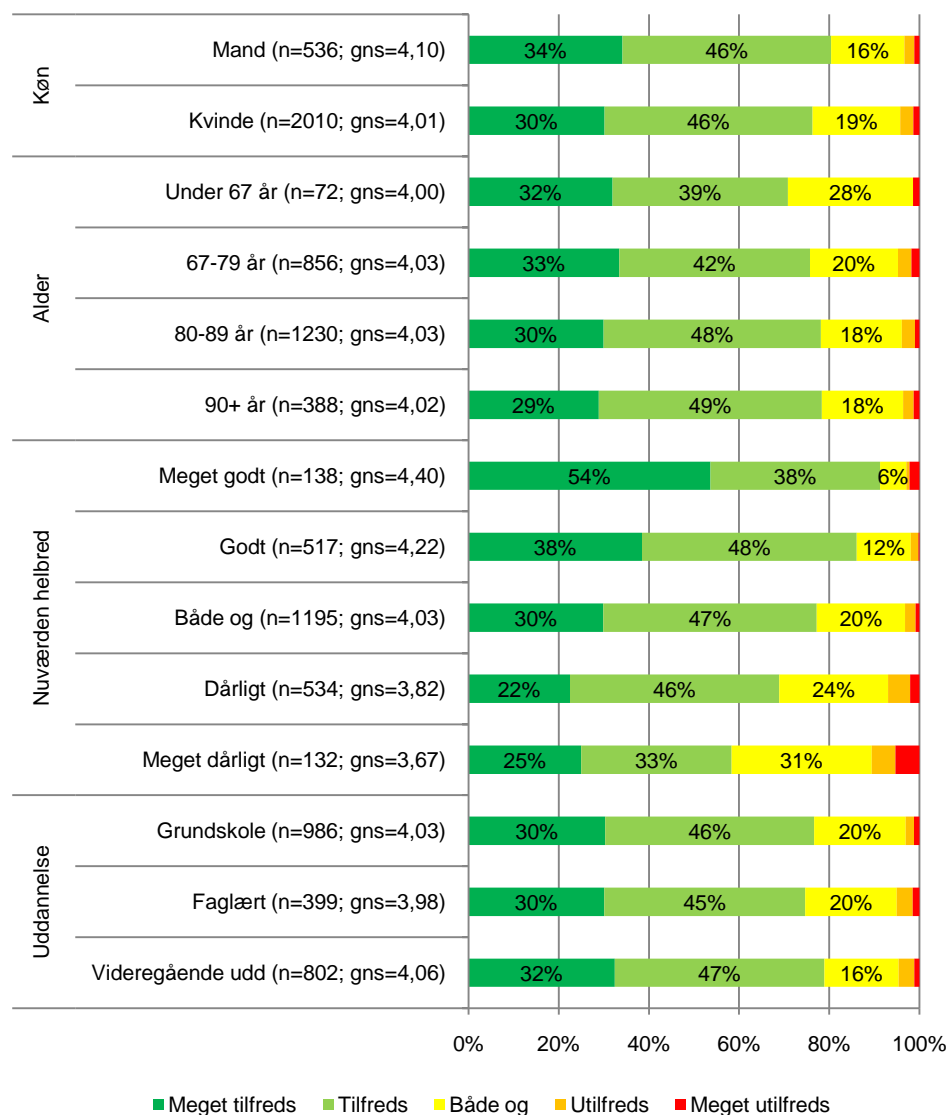
I det følgende afsnit præsenteres tilfredsheden på tværs af baggrundsoplysninger. Følgende oplysninger indgår i analysen:

- Køn
- Alder
- Uddannelse
- Samvær med familie
- Seneste fuldtidserhverv
- Hyppigheden af hjælpernes besøg
- Visiteret tid
- Leverandør

7. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger I

I figuren fremgår den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmehjælpen samlet set fordelt på henholdsvis køn, alder, selvvurderet helbred og uddannelse.

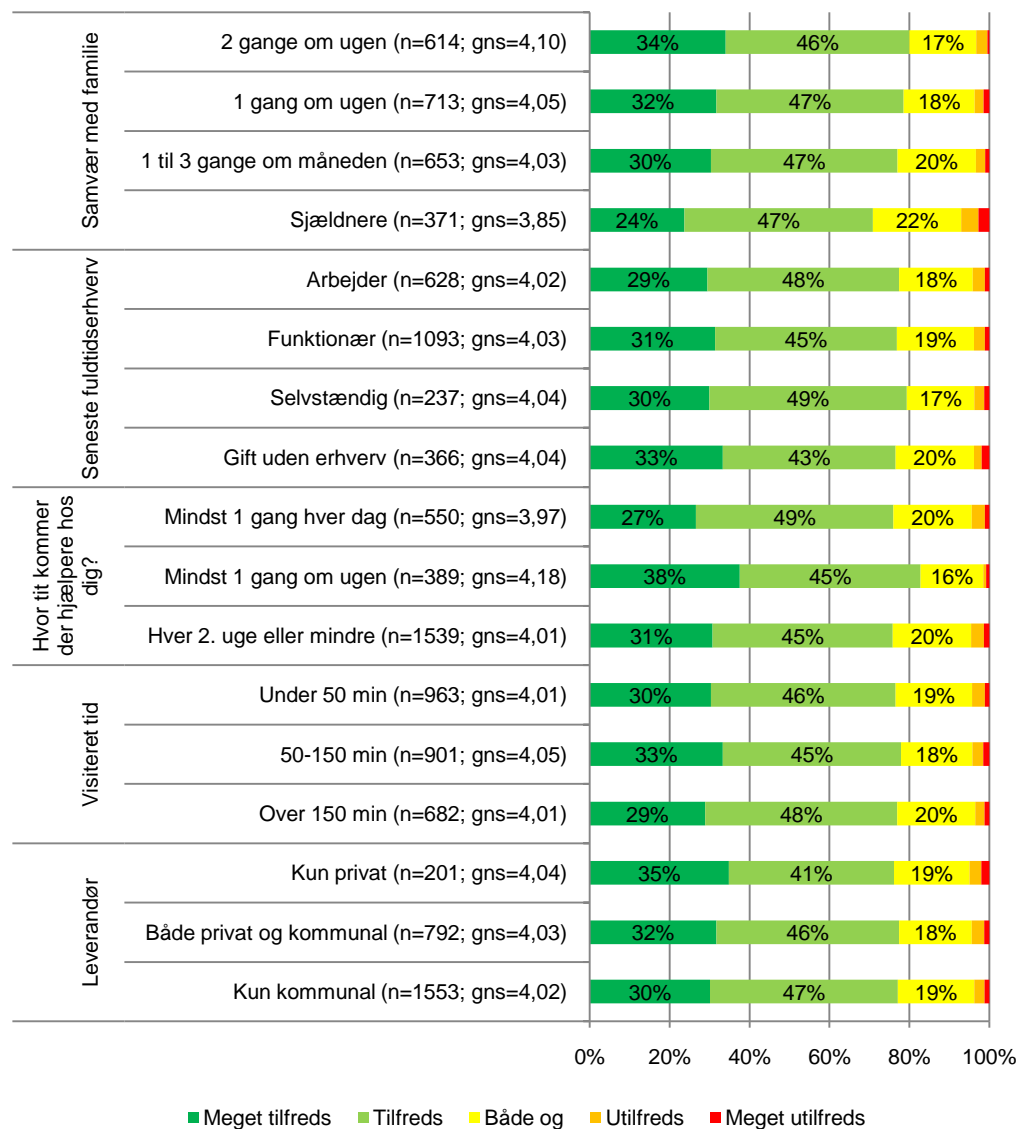
- I forhold til **køn** fremgår det, at mændene er mere tilfredse end kvinderne. Tilfredsheden varierer fra 4,01 til 4,10. på en skala fra 1-5.
- Opdelingen i **aldersgrupper** viser, at der ikke er nogen umiddelbar sammenhæng.
- Af borgernes **selvvurderede helbred** fremgår det, at der er en meget klar positiv sammenhæng mellem, hvor godt borgerne vurderer deres helbred og tilfredsheden.
- I forhold til **uddannelsesgrupperingen** er der ingen umiddelbar sammenhæng i forhold til tilfredsheden med hjemmehjælpen.












7. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger II

I figuren fremgår den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmehjælpen samlet set fordelt på henholdsvis samvær med familie, seneste fuldtidserhverv, hyppighed af hjælpen og visiteret tid.

- Der er en klar tendens til, at jo oftere borgerne er sammen med deres **familie/pårørende** jo mere tilfredse er de. Tilfredsheden varierer fra 3,85 til 4,10 på en skala fra 1-5.
- Der er ingen umiddelbar sammenhæng mellem borgernes **seneste fuldtidserhverv** og tilfredsheden.
- Figuren viser, at der ikke er nogen entydig sammenhæng mellem **hyppigheden af hjælpernes besøg** og borgerens tilfredshed med hjemmehjælpen.
- Der er ingen umiddelbar sammenhæng mellem **visiteret tid** per uge og tilfredsheden. Tilfredsheden varierer fra 4,01 til 4,05.
- Hvorvidt borgerne modtager hjælp fra en privat **leverandør**, en kommunal leverandør eller begge dele, har ingen umiddelbar betydning for tilfredsheden.



7. Den samlede tilfredshed og baggrundsoplysninger: oversigt

Baggrundsoplysninger	Beskrivelse	Vurdering
Køn	Mændene er mere tilfredse end kvinderne.	
Alder	Ingen umiddelbar sammenhæng.	
Helbred	Der er en positiv sammenhæng mellem, hvor godt borgerne vurderer deres helbred og tilfredsheden.	
Uddannelse	Der er ikke umiddelbart nogen sammenhæng.	
Samvær	Tilfredsheden stiger jo oftere borgeren er sammen med familie/pårørende.	
Seneste fuldtidserhverv	Ingen umiddelbar sammenhæng.	
Hyppeghed af hjælpen	Ingen umiddelbar sammenhæng.	
Visiteret tid	Ingen umiddelbar sammenhæng.	
Leverandør	Ingen umiddelbar sammenhæng.	

I tabellen på denne side er der samlet op på, hvorvidt de enkelte baggrundsvariable har en sammenhæng med den samlede tilfredshed med hjemmehjælpen, og en kort beskrivelse af den fundne sammenhæng.

En grøn cirkel betyder, at der umiddelbart er en sammenhæng, mens en rød cirkel betyder, at der ikke umiddelbart er nogen entydig sammenhæng.

Note: Ovenstående tabeller er udelukkende baseret på bivariate analyser.

8. Metodebeskrivelse

Undersøgelsen er gennemført i Frederiksberg Kommune i januar til februar 2010.

Alle borgere over 65 år, der modtager hjemmehjælp i Frederiksberg Kommune, har modtaget et spørgeskema, der omhandler deres oplevede tilfredshed med servicen i den hjemmehjælp, de modtager.

Sammen med spørgeskemaet har borgerne modtaget et følgebrev, hvori det forklares, hvorfor borgeren har modtaget skemaet, og hvordan de udfylder det. Det er blevet understreget, at det er borgernes egen holdning til hjemmehjælpen, der skal gives til kende i skemaet.

I følgebrevet fremgår det ligeledes, at borgerne kan ringe til en hotline og få hjælp til at besvare spørgeskemaet.

De borgere, der ikke har returneret skemaet inden for 14 dage, er blevet kontaktet telefonisk af en medarbejder fra SFI Survey, der har tilbudt borgerne at gennemføre spørgeskemaet som et telefoninterview.

Hvis borgerne ikke har haft tid eller lyst til at deltage i undersøgelsen den pågældende dag, har interviewererne tilbudt at kontakte borgerne en anden dag.

borgerne har ved henvendelsen fra interviewer kunnet nægte at deltage eller har kunnet afbryde interviewet undervejs, hvis de ikke længere ønskede at deltage. Ligeledes kan et interview være blevet afbrudt, hvis interviewereren har vurderet, at borgeren ikke forstod indholdet i spørgsmålene.

Frederiksberg Kommune har leveret kontaktoplysninger på samtlige borgere.

9. Frafaldsanalyse

2.670 borgere ud af 3.543 borgere har deltaget i undersøgelsen, hvilket svarer til 75 %.

Spørgeskemaerne er enten udfyldt af borgerne selv eller som et telefoninterview af en professionel interviewer.

I tabellen til højre fremgår det, at 60 % af dem, der har fået tilsendt et spørgeskema, har udfyldt det, mens 15 % har gennemført et telefoninterview.

Det vil sige, at 80 % af svarerne kommer fra spørgeskemaer, der er indsendt af borgerne, mens 20 % af svarerne kommer fra telefoninterview.

Af tabellen fremgår ligeledes årsagen til frafald ved telefoninterview. Den hyppigste årsag er, at borgerne ikke har været til at træffe på telefonen, eller at telefonnummeret ikke er fundet.

Resultat af kontakten	Antal	Procent
Spørgeskema postalt	2.139	60%
Telefoninterview gennemført	516	15%
Telefoninterview delvist gennemført	15	0%
Ønsker ikke at deltage	57	2%
Frafald ved telefonhenvendelse		
Sygdom	22	1%
Bortrejst/hospital	1	0%
Ikke truffet	66	2%
borgeren er flyttet	5	0%
Handicappet (fx fordi borgeren er døv)	7	0%
Sprogveskigheder (fremmedsproget)	2	0%
Andet	28	1%
borgeren forstår ikke henvendelsen	6	0%
Flyttet udland	2	0%
Død	14	0%
Ej telefon	24	1%
Modtager ej hjemmehjælp	51	1%
Hævder at have indsendt postskema	31	1%
Manglende telefonnummer	557	16%
Total	3.543	100%

Bilag

Deloitte Business Consulting A/S

Bilag 1: tilfredshed og baggrundsoplysninger (detaljeret)

Tabellerne på de efterfølgende sider viser gennemsnittet for de enkelte spørgsmål fordelt på baggrundsvariable. Der er dog forskel på skalaen for de enkelte spørgsmål, hvorfor de bliver vist i tre tabeller. Spørgsmålene i den første tabel har følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tifreds
- 5 = Meget tilfreds

Spørgsmålene i den anden tabel har følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

Spørgsmålene i den tredje tabel har følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tabellerne viser også det totale gennemsnit for de første 16 spørgsmål. Man skal her være opmærksom på, at totalen ikke nødvendigvis er summen af de grupper, der fremgår af den enkelte tabel. Hvis en borger ikke har en registreret værdi på en given variabel, fx uddannelse, vil borgeren ikke fremgå i krydsningen, men borgeren vil tælle med i totalen.

De sidste 2 spørgsmål ("Hvor ofte aflyses et besøg, uden du tilbydes et nyt besøg?" og "Hvor ofte benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp?") er ikke medtaget i denne analyse af metodiske hensyn, da de har følgende skala:

- 1 = Ofte
- 2 = Engang imellem
- 3 = Aldrig

Tilfredsheden med de enkelte spørgsmål er fordelt på:

- Køn
- Alder
- Nuværende helbred
- Uddannelse
- Samvær med familie og pårørende
- Seneste fuldtidserhverv
- Hyppigheden af hjælp
- Visiteret tid
- Leverandør

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: køn

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes køn.

Borgernes køn* Hvad synes du om:	Mand (n=536)	Kvinde (n=2010)	Total (n=2546)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,10	4,01	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,30	4,19	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,16	4,19	4,18
Den hjælp, du får, til toiletbesøg?	3,64	4,12	3,94
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,15	4,11	4,12
Hjælpen til rengøring?	4,05	3,91	3,94
Hjælpen til indkøb?	4,15	4,10	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,27	4,09	4,13
Maden, du får leveret?	3,82	3,71	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	4,01	3,94	3,95

Borgernes køn**	Mand (n=536)	Kvinde (n=2010)	Total (n=2546)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,25	2,27	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,05	1,99	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,67	2,69	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,95	2,95	2,95

Borgernes køn***	Mand (n=536)	Kvinde (n=2010)	Total (n=2546)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,82	0,85	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,37	0,39	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

***På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tilfredshed fordelt på baggrundsplysninger: alder

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes alder.

Borgernes alder* Hvad synes du om:	Under 67 år (n=72)	67-79 år (n=856)	80-89 år (n=1230)	90+ år (n=388)	Total (n=2546)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,00	4,03	4,03	4,02	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,33	4,28	4,22	4,13	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,00	4,20	4,24	4,06	4,18
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	.	3,83	4,08	3,89	3,94
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,18	4,21	4,10	4,05	4,12
Hjælpen til rengøring?	3,90	3,97	3,93	3,90	3,94
Hjælpen til indkøb?	4,07	4,16	4,18	3,91	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,06	4,18	4,12	4,06	4,13
Maden, du får leveret?	4,00	3,67	3,79	3,68	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	3,91	4,00	3,93	3,91	3,95

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

Borgernes alder**	Under 67 år (n=72)	67-79 år (n=856)	80-89 år (n=1230)	90+ år (n=388)	Total (n=2546)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,32	2,28	2,26	2,25	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	1,78	1,98	2,03	2,04	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,69	2,69	2,70	2,64	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,92	2,96	2,95	2,94	2,95

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Borgernes alder***	Under 67 år (n=72)	67-79 år (n=856)	80-89 år (n=1230)	90+ år (n=388)	Total (n=2546)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,86	0,86	0,85	0,80	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,42	0,42	0,37	0,34	0,39

Tilfredshed fordelt på baggrundsplysninger: nuværende helbred

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes nuværende helbred.

Borgernes nuværende helbred* Hvad synes du om:	Meget godt (n=138)	Godt (n=517)	Både og (n=1195)	Dårligt (n=534)	Meget dårligt (n=132)	Total (n=2538)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,40	4,22	4,03	3,82	3,67	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,16	4,28	4,31	4,08	4,16	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,00	4,31	4,25	4,05	4,21	4,19
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	.	4,13	4,20	3,68	3,92	3,96
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,06	4,28	4,22	3,92	4,00	4,12
Hjælpen til rengøring?	4,37	4,17	3,93	3,72	3,48	3,93
Hjælpen til indkøb?	4,40	4,20	4,22	3,90	3,72	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,28	4,23	4,19	3,94	4,00	4,12
Maden, du får leveret?	3,83	4,03	3,74	3,49	3,69	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	4,38	4,18	3,96	3,73	3,61	3,95

Borgernes nuværende helbred**	Meget godt (n=138)	Godt (n=517)	Både og (n=1195)	Dårligt (n=534)	Meget dårligt (n=132)	Total (n=2538)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,42	2,33	2,27	2,16	2,24	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,29	2,20	1,95	1,88	1,85	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,80	2,78	2,70	2,57	2,53	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,97	2,98	2,96	2,92	2,90	2,95

Borgernes nuværende helbred***	Meget godt (n=138)	Godt (n=517)	Både og (n=1195)	Dårligt (n=534)	Meget dårligt (n=132)	Total (n=2538)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,85	0,80	0,86	0,86	0,88	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,52	0,38	0,37	0,39	0,36	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: uddannelse

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes uddannelse.

Borgernes uddannelse* Hvad synes du om:	Grundskole mv. (n=986)	Faglært (n=399)	Videregående udd (n=802)	Total (n=2187)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,03	3,98	4,06	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,18	4,22	4,30	4,23
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,17	4,18	4,22	4,19
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	3,90	4,00	4,00	3,97
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,06	4,19	4,19	4,13
Hjælpen til rengøring?	3,92	3,87	3,98	3,93
Hjælpen til indkøb?	4,17	3,95	4,10	4,10
Hjælpen til tøjvask?	4,12	4,07	4,20	4,14
Maden, du får leveret?	3,86	3,78	3,54	3,72
Den praktiske hjælp samlet set?	3,95	3,97	3,96	3,96

Borgernes uddannelse**	Grundskole mv. (n=986)	Faglært (n=399)	Videregående udd (n=802)	Total (n=2187)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,20	2,32	2,31	2,26
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,08	1,98	1,93	2,01
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,67	2,68	2,72	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,94	2,95	2,96	2,95

Borgernes uddannelse***	Grundskole mv. (n=986)	Faglært (n=399)	Videregående udd (n=802)	Total (n=2187)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,84	0,80	0,87	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,39	0,37	0,39	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: samvær med familie

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes samvær med familie.

Borgernes samvær med familie* Hvad synes du om:	2 gange om ugen (n=614)	1 gang om ugen (n=713)	1 til 3 gange om måned (n=653)	Sjældnere (n=371)	Total (n=2351)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,10	4,05	4,03	3,85	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,17	4,23	4,25	4,22	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,21	4,21	4,20	4,08	4,19
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	3,92	4,15	3,75	3,86	3,93
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,19	4,10	4,06	4,11	4,12
Hjælpen til rengøring?	4,01	3,94	3,96	3,74	3,93
Hjælpen til indkøb?	4,11	4,11	4,14	3,99	4,10
Hjælpen til tøjvask?	4,14	4,14	4,07	4,14	4,12
Maden, du får leveret?	3,69	3,69	3,79	3,87	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	4,06	3,96	3,94	3,78	3,95

Borgernes samvær med familie**	2 gange om ugen (n=614)	1 gang om ugen (n=713)	1 til 3 gange om måned (n=653)	Sjældnere (n=371)	Total (n=2351)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,27	2,24	2,31	2,22	2,26
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	1,99	2,03	2,04	1,89	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,69	2,69	2,71	2,62	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,96	2,96	2,95	2,91	2,95

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Borgernes samvær med familie***	2 gange om ugen (n=614)	1 gang om ugen (n=713)	1 til 3 gange om måned (n=653)	Sjældnere (n=371)	Total (n=2351)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,84	0,82	0,87	0,84	0,85
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,40	0,38	0,38	0,36	0,38

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: seneste fuldtidserhverv

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes seneste fuldtidserhverv.

Borgernes seneste fuldtidserhverv* Hvad synes du om:	Arbejder (n=628)	Funktionær (n=1093)	Selvstændig (n=237)	Gift uden erhverv (n=366)	Total (n=2324)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,02	4,03	4,04	4,04	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,23	4,21	4,26	4,23	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,29	4,18	4,17	4,19	4,21
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	4,10	4,12	3,78	.	4,07
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,12	4,17	4,11	4,08	4,13
Hjælpen til rengøring?	3,92	3,93	4,05	3,94	3,94
Hjælpen til indkøb?	4,20	4,16	4,09	4,02	4,14
Hjælpen til tøjvask?	4,20	4,17	4,13	4,00	4,15
Maden, du får leveret?	3,96	3,66	3,79	3,45	3,72
Den praktiske hjælp samlet set?	4,00	3,94	3,95	3,93	3,96

Borgernes seneste fuldtidserhverv**	Arbejder (n=628)	Funktionær (n=1093)	Selvstændig (n=237)	Gift uden erhverv (n=366)	Total (n=2324)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,21	2,28	2,28	2,33	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,07	1,95	1,97	2,06	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,63	2,71	2,70	2,71	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,97	2,95	2,96	2,93	2,95

Borgernes seneste fuldtidserhverv***	Arbejder (n=628)	Funktionær (n=1093)	Selvstændig (n=237)	Gift uden erhverv (n=366)	Total (n=2324)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,80	0,88	0,82	0,86	0,85
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,40	0,38	0,34	0,41	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: hyppigheden af hjælpen

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på hyppigheden af hjælpen.

Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?*	1 gang hver dag (n=550)	1 gang om ugen (n=389)	Hver 2. uge (n=1539)	Total (n=2478)
Hvad synes du om: Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	3,97	4,18	4,01	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,17	4,36	4,22	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,20	4,10	4,28	4,19
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	4,00	.	3,71	3,95
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,11	4,27	3,82	4,12
Hjælpen til rengøring?	3,83	4,05	3,94	3,93
Hjælpen til indkøb?	4,02	4,23	4,11	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,09	4,09	4,16	4,12
Maden, du får leveret?	3,72	3,50	4,02	3,73
Den praktiske hjælp samlet set?	3,93	4,04	3,92	3,94

Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?*	1 gang hver dag (n=550)	1 gang om ugen (n=389)	Hver 2. uge (n=1539)	Total (n=2478)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,20	2,38	2,26	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	1,96	2,04	2,00	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,48	2,69	2,76	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,92	2,95	2,96	2,95

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Borgernes Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?***	1 gang hver dag (n=550)	1 gang om ugen (n=389)	Hver 2. uge (n=1539)	Total (n=2478)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,76	0,82	0,88	0,85
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,37	0,37	0,39	0,38

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: visiteret tid

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på borgernes visiterede tid.

Borgernes visiterede tid* Hvad synes du om:	Under 50 min (n=963)	50-150 min (n=901)	Over 150 min (n=682)	Total (n=2546)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,01	4,05	4,01	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,26	4,33	4,18	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	3,94	4,26	4,19	4,18
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	3,86	3,86	3,96	3,94
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	3,93	4,20	4,12	4,12
Hjælpen til rengøring?	3,98	3,94	3,87	3,94
Hjælpen til indkøb?	4,11	4,17	4,06	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,33	4,11	4,10	4,13
Maden, du får leveret?	3,80	3,80	3,70	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	3,95	3,95	3,96	3,95

Borgernes visiterede tid**	Under 50 min (n=963)	50-150 min (n=901)	Over 150 min (n=682)	Total (n=2546)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,19	2,35	2,26	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,05	1,98	1,96	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,78	2,70	2,53	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,97	2,95	2,92	2,95

Borgernes visiterede tid***	Under 50 min (n=963)	50-150 min (n=901)	Over 150 min (n=682)	Total (n=2546)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,88	0,86	0,77	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,38	0,40	0,36	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: leverandør

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på leverandør.

Borgernes leverandør* Hvad synes du om:	Kun private (n=201)	Både privat og kommunal (n=792)	Kun kommunal (n=1553)	Total (n=2546)
Den hjemmepleje, du modtager, samlet set?	4,04	4,03	4,02	4,03
Den hjælp, du får, til at gå i bad?	4,17	4,29	4,19	4,22
Den hjælp, du får, til at vaske dig?	4,00	4,28	4,16	4,18
Den hjælp, du får til, toiletbesøg?	.	3,88	3,95	3,94
Den hjælp, du får, til den personlige pleje samlet set?	4,00	4,11	4,14	4,12
Hjælpen til rengøring?	3,90	3,96	3,93	3,94
Hjælpen til indkøb?	4,31	4,10	4,09	4,11
Hjælpen til tøjvask?	4,19	4,14	4,11	4,13
Maden, du får leveret?	3,94	3,70	3,73	3,74
Den praktiske hjælp samlet set?	3,97	3,94	3,95	3,95

Borgernes leverandør**	Kun private (n=201)	Både privat og kommunal (n=792)	Kun kommunal (n=1553)	Total (n=2546)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	2,25	2,32	2,24	2,27
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?	2,02	2,01	2,00	2,00
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	2,69	2,69	2,68	2,69
Er hjælperne venlige over for dig?	2,96	2,96	2,95	2,95

Borgernes leverandør**	Kun private (n=201)	Både privat og kommunal (n=792)	Kun kommunal (n=1553)	Total (n=2546)
Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjælp?	0,86	0,84	0,84	0,84
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?	0,33	0,38	0,40	0,39

* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

** På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

*** På følgende skala:

- 0 = Nej
- 1 = Ja

Bilag 2: Identifikation af indsatsområder: læsevejledning

Figuren til højre er et såkaldt prioriteringskort. Prioriteringskortet hjælper med at identificere de konkrete forhold, der mest effektivt kan føre til forbedringer.

Kortet giver dermed input til, hvilke områder man især kan vælge at fokusere på i det videre arbejde med kvalitetsudvikling og forbedring af den borgeroplevede service. Figuren har to dimensioner: tilfredshed og statistisk effekt (sammenhæng) på den samlede oplevelse. På baggrund heraf kan målepunkterne indsættes i kortet. Kortet består grundlæggende af fire områder:



Primær forbedringsmulighed: Høj effekt, lavere tilfredshed
En forbedring af et af disse forhold har den relativt største effekt på borgernes tilfredshed. Tilfredshedsniveauet for disse forhold er samtidig relativt lavt.



Fasthold: Høj effekt, højere tilfredshed
Det er ved at vedligeholde og/eller forbedre disse forhold, at den nuværende tilfredshed forbedres/vedligeholdes.

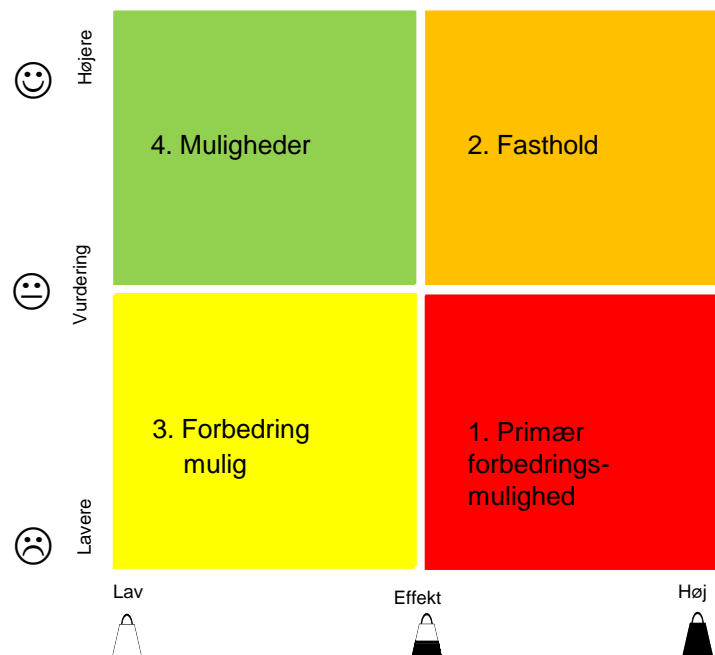


Forbedring mulig: Mindre effekt, lavere vurdering
Lav effekt og lav tilfredshed. Dette kan være et muligt indsatsområde og kan komme til at udgøre en trussel, hvis det bliver vigtigere i fremtiden.



Muligheder: Mindre effekt, højere vurdering
Dette er ikke et oplagt indsatsområde for forbedringer.

Det er vigtigt at bemærke, at de statistiske analyser ikke bør stå alene, men ses i sammenhæng med faglige kvalitetsstandarder, kommunens strategi og de ressourcer, der er forbundet med kvalitetsudvikling på de enkelte områder.



Metode til identifikation og udarbejdelse af prioriteringskort:

Til at hjælpe med at nuancere resultaterne og bidrage i forbindelse med prioriteringen af indsats i det videre arbejde er der udarbejdet et såkaldt prioriteringskort for undersøgelsens målepunkter. Prioriteringskortet består af to dimensioner.

1. Målepunktets sammenhæng (effekt) med den samlede tilfredshed. Jo stærkere sammenhæng, jo mere betydeligt indsatsområde.
2. Andel tilfredse med det givne målepunkt. Jo højere tilfredshed, jo mindre vigtigt er det i princippet at foretage tilpasninger.

Til at beregne de enkelte målepunkters (spørgsmåls) relative sammenhæng med den samlede tilfredshed er der udarbejdet en statistisk model. Den valgte model er en såkaldt ordinal logistisk regression. Til at vurdere sammenhængens relative styrke er anvendt standardiserede koefficienter (jf. Long & Freeze), som fremkommer på baggrund af analysen. Jo højere koefficient, jo stærkere sammenhæng.

Bilag 2: Identifikation af indsatsområder: introduktion

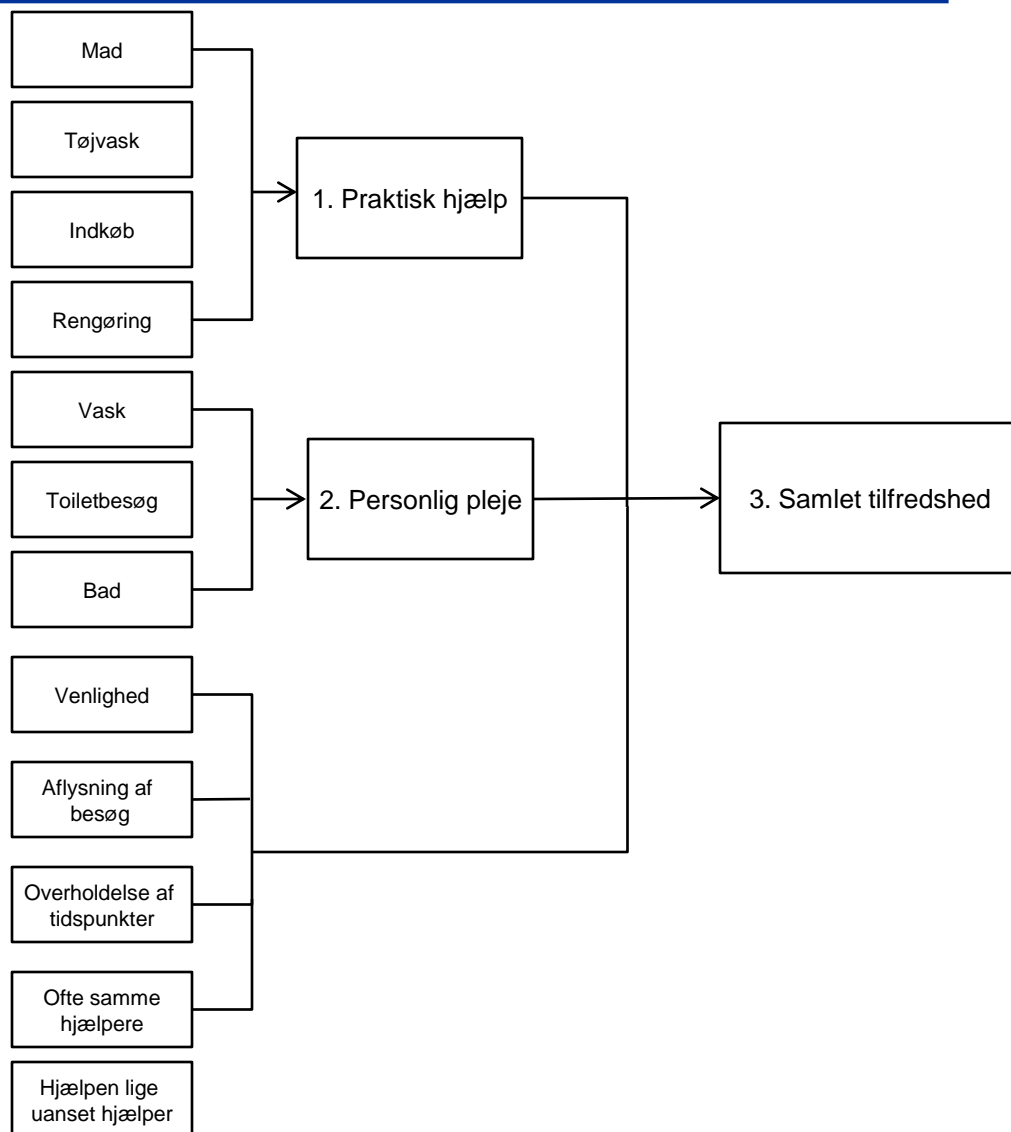
Til højre ses et diagram over logikken i analysen. Der gennemføres i alt tre separate analyser.

Først analyseres den praktiske hjælp, hvor de enkelte underspørgsmål herunder inddrages i analysen, der fører til udarbejdelsen af prioriteringskortene.

Dernæst gennemføres en tilsvarende analyse for personlig pleje.

Til slut gennemføres analysen af tilfredsheden med hjemmehjælpen alt i alt.

På de følgende tre slides er resultaterne af analyserne præsenteret.



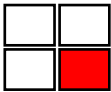



Bilag 2: Identifikation af indsatsområder: 2. Personlig pleje

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af **personlig pleje**. De spørgsmål, der er inddraget i analysen, kan alle betragtes som delydelser under den personlige pleje og er:

- Hjælp til vask
- Hjælp til bad
- Hjælp til toiletbesøg.

Analysen viser, at de tre emner placerer sig i ét område nemlig "fasthold".

2 Fasthold: Hjælpen til bad, vask og toiletbesøg er styrker, hvor både tilfredsheden og effekten er relativt høj.

Prioriteringskort	Indsatstype	Spørgsmål
	1. Primær forbedringsmulighed	
	2. Fasthold	•Hjælpen til vask •Hjælpen til bad •Hjælpen til toiletbesøg
	3. Forbedring mulig	
	4. Muligheder	

Bilag 2: Identifikation af indsatsområder: 3. Tilfredshed og effekt alt i alt

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen for den samlede tilfredshed. Spørgsmålene, som er inddraget i analysen, er:

Personlig pleje	Overholdelse af aftalte tidspunkter
Praktisk hjælp	Venlige hjælpere
Samme hjælper	Aflyste besøg uden tilbud om nyt
Lige god hjælp uanset hjælper	

Analysen viser, at de syv emner placerer sig i tre af de fire forskellige områder. Ingen emner placerer sig i "Primær forbedringsmulighed".

2 Fasthold: Den praktiske hjælp samlet set og den personlige pleje samlet set er begge emner med en relativ høj tilfredshed og en relativ høj effekt på den samlede tilfredshed med hjemmehjælpen. Det skal dog bemærkes, at årsagen til at den praktisk hjælp i denne analyse viser sig som et emne, hvor borgerne er relativt tilfredse, er at der er nogle emner, hvor tilfredsheden er betydeligt lavere. Dette betyder at man kan betragte praktisk hjælp som en større forbedringsmulighed end den personlige pleje.

3 Forbedring mulig: Om det ofte er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem, og om hjælpen er lige god uanset hvilken hjælper, der udfører den, fortæller noget om borgernes opfattelse af ensartetheden i hjælpen. På dette område er tilfredsheden relativt lav, men samtidig er effekten ikke så høj på den samlede tilfredshed med hjemmehjælpen.

4 Muligheder: Om hjælperne er venlige, overholder de aftalte tidspunkter, samt hvor ofte der aflyses et besøg, uden der tilbydes et nyt, er emner med en relativt høj tilfredshed og relativ lav effekt på den samlede tilfredshed med hjemmehjælpen.

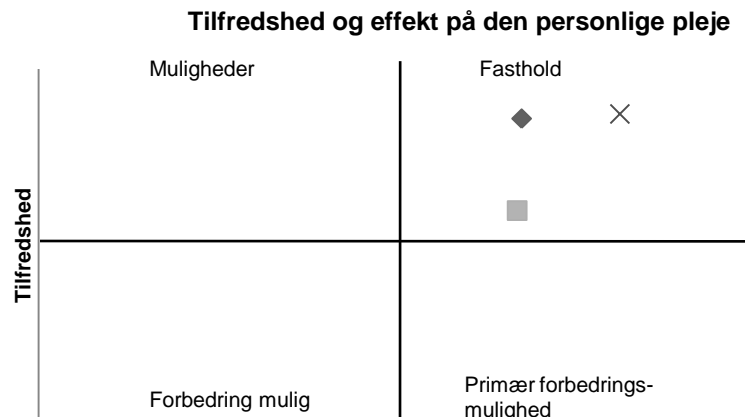
Prioriteringskort	Indsatstype	Spørgsmål
	1. Primær forbedringsmulighed	
	2. Fasthold	<ul style="list-style-type: none"> • Praktisk hjælp samlet set • Personlig pleje samlet set
	3. Forbedring mulig	<ul style="list-style-type: none"> • Ofte samme hjælpere • Hjælp lige god uanset hvilken hjælper
	4. Muligheder	<ul style="list-style-type: none"> • Venlige hjælpere • Hvor ofte et besøg aflyses uden tilbud om nyt • Overholdelse af aftalte tidspunkter

Bilag 2: indsatsområder: prioriteringskort

På denne side ses de prioriteringskort, der ligger til grund for opdelingen i indsatsområder.

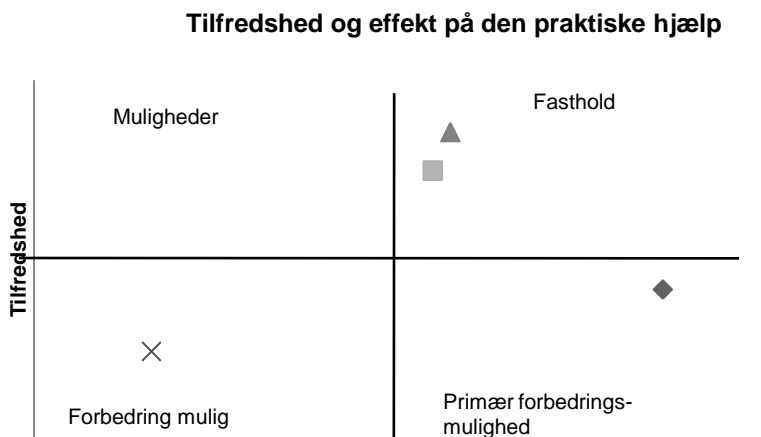
Det er vigtigt at bemærke, at kortene er baseret på relative værdier, og man derfor bør læse kortene som en relativ prioritering mellem de spørgsmål, der indgår i den enkelte analyse.

Spørgsmål, der optræder som trusler, kan eksempelvis godt have en absolut høj tilfredshed, men have relativt mindre tilfredshed end de spørgsmål, der findes i Muligheder og Vedligehold.



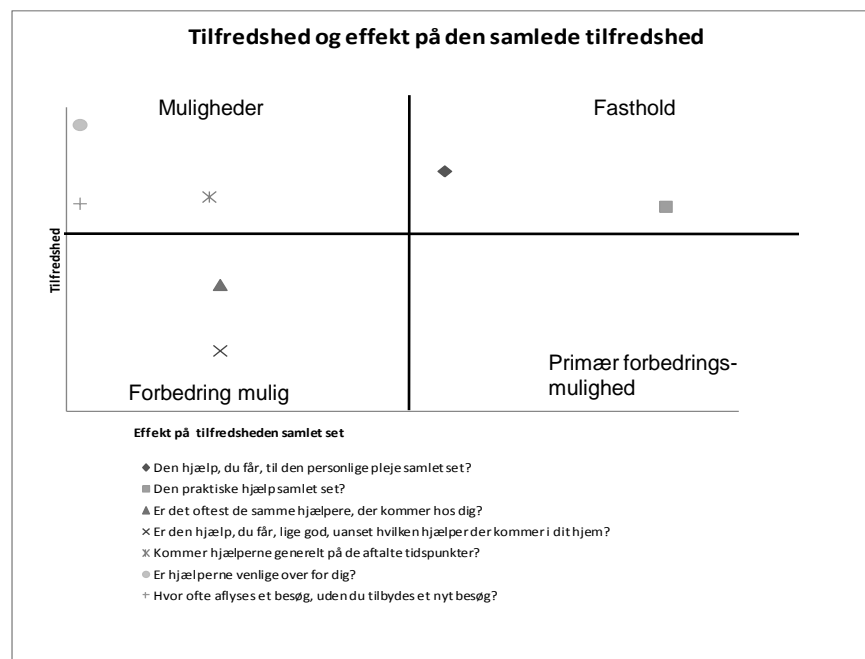
Effekt på tilfredsheden med den personlige pleje

- × Den hjælp, du får, til at gå i bad?
- ◆ Den hjælp, du får, til at vaske dig?
- Den hjælp, du får til, toiletbesøg?



Effekt på tilfredsheden med den praktiske hjælp

- ◆ Hjælpen til rengøring?
- ▲ Hjælpen til tøjvask?
- Hjælpen til indkøb?
- × Maden, du får leveret?



Effekt på tilfredsheden samlet set

- ◆ Den hjælp, du får, til den personlige plejesamlet set?
- Den praktiske hjælp samlet set?
- ▲ Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?
- × Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?
- × Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?
- Er hjælperne venlige over for dig?
- + Hvor ofte aflyses et besøg, uden du tilbydes et nyt besøg?

Deloitte Touche Tohmatsu

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu, der er en schweizisk organisation (Verein), og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu og dets medlemsfirmaer.