

Brugerundersøgelse blandt modtagere af personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje i Vordingborg Kommune

RAPPORT, SEPTEMBER 2021



Indledning

- › Denne rapport præsenterer resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen blandt modtagere af personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje i Vordingborg Kommune. Undersøgelsen er gennemført af Marselisborg Consulting på vegne af Vordingborg Kommune i perioden 24. juni til 25. juli 2021.
- › Brugertilfredshedsundersøgelsen består af to delundersøgelser, hhv. én undersøgelse blandt borgere, der modtager hjemmepleje, og én blandt borgere, der bor i plejebolig. De anvendte spørgeskemaer er imidlertid sammenfaldende på næsten alle undersøgelsestemaer, dog med små sproglige nuanceringer af spørgsmålet alt efter om hjælpen er leveret i hjemmeplejen eller i plejeboligerne. Spørgsmålene er imidlertid sammenlignelige, hvorfor resultaterne også vil blive præsenteret side om side i denne rapport.
- › Brugertilfredshedsundersøgelsens fokus er at opnå indsigt i borgernes oplevelse af og tilfredshed med de visiterede ydelser og det personale, der leverer de visiterede ydelser. Undersøgelsen vil på en række spørgsmål være sammenlignelig med brugertilfredshedsundersøgelsen 2019.
- › Marselisborg Consulting har som en del af sit løsningsdesign gennemført en udviklingsworkshop forud for dataindsamlingen med deltagelse af ledere og nøglemedarbejdere fra Pleje og Omsorg. Fokus for workshoppen har været kvalificering af spørgeskema og den forestående dataindsamling.
- › Efter dataindsamlingen har Marselisborg ligeledes gennemført to kvalificerings- og fortolkningsworkshops med hhv. Seniorrådet og udvalgte ledere og medarbejdere fra Pleje og Omsorg. Fokus for de to workshops har været fælles drøftelse og kvalitativ fortolkning af foreløbige analyseresultater med henblik på fokusering og kvalificering af det videre analysearbejde og den færdige rapport.

Kontekst for undersøgelsen 2021:

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i en periode, hvor der har været sygeplejekonflikt, ferieafvikling i de udførende led samt udfordringer med underbemanding i Pleje og Omsorg grundet længerevarende rekrutteringsproblemer. Det er i nærværende undersøgelse ikke muligt at afdække, om eller hvordan disse forhold påvirker borgernes øjeblikkeoplevelse af den hjælp, der leveres. Læseren bør imidlertid have dette i tankerne, når resultaterne læses og fortolkes for sig selv, og særligt, når de sammenholdes med undersøgelsen fra 2019.



Læsevejledning




Denne rapport præsenterer resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Rapporten indeholder et kort resumé over hovedfund fordelt på centrale temaer, der kan læses selvstændigt, og derudover længere afsnit med resultater for hvert af de syv temaer. Dertil indeholder rapporten også et bilagsmateriale, der beskriver undersøgelsens datagrundlag, metode mv., som gør undersøgelsens gennemførelse og udsigelseskraft transparent.

Ved en hurtig læsning anbefales det at læse indledningen og resuméet, da dette giver et overblik over undersøgelsens resultater og metoder.

God læselyst.

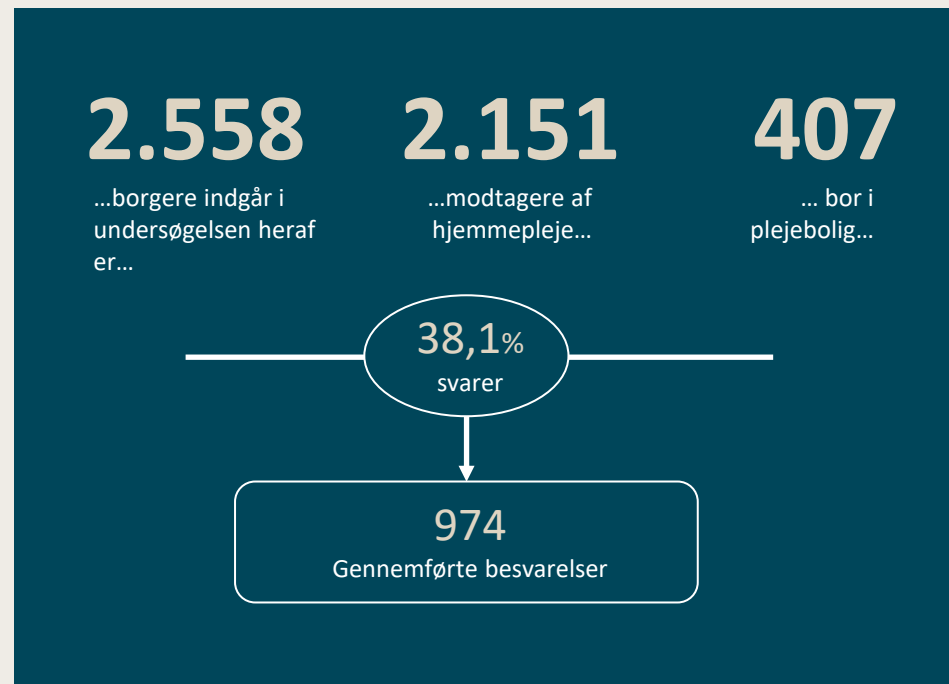
Disposition

	Indledning	side 1
	Resumé af undersøgelsens hovedfund	side 7
	Baggrundsinformation	side 14
	Overordnet tilfredshed	side 17
	Personlig pleje	side 20
	Praktisk hjælp	side 24
	Sygepleje	side 31
	Personale	side 33
	Det frie valg	side 39
	Plejebolig	side 44
	Undersøgelsens datagrundlag	side 48



Datagrundlag

- › Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse, dvs. blandt alle modtagere af personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje. Undersøgelsen er gennemført blandt både borgere, som modtager hjemmepleje, og borgere, der bor i en af kommunens plejeboliger og får deres hjælp dér.
- › Spørgeskemaet er samlet set udsendt til 2.558 borgere, herunder 2.151 modtagere af hjemmepleje og 407, der bor i plejebolig. I alt har 974 borgere gennemført spørgeskemaundersøgelsen, heraf 835 fra hjemmeplejen og 139 fra plejeboligerne, svarende til 38,8% og 34,2%. Den samlede svarprocent er 38,1%, hvilket sikrer et meget tilfredsstillende datagrundlag. I den opgjorte svarprocent er delvise eller fejlagtige besvarelser rensset ud af datamaterialet.
- › En sammenligning af respondenter og population viser, at undersøgelsen nyder høj repræsentativitet. Sammenligningen er foretaget på tværs af køn og alder og kan læses i rapportens afsluttende kapitel om undersøgelsens datagrundlag.
- › Spørgeskemabesvarelserne er anonyme og er behandlet fortroligt.





Spørgeskema

- › Der er udarbejdet to versioner af spørgeskemaet – ét for hjemmeplejen og ét for plejeboliger. De to spørgeskemaer er overvejende ens men har ganske få variationer, der er særligt relevante for de to former for hjælp. Begge kommer omkring emnerne personlig pleje, praktisk hjælp, sygepleje, personale og overordnet tilfredshed, men hvor borgere i hjemmeplejen dertil spørges ind til det frie valg af leverandør, bliver borgere i plejebolig spurgt ind til deres tilfredshed med plejebolig og de øvrige faciliteter.
- › Spørgeskemaerne er udarbejdet på baggrund af KL's landsdækkende koncept for sammenlignelige brugerundersøgelser men tilpasset, så de matcher Vordingborg Kommunes behov. Det betyder i praksis, at Vordingborg Kommune har mulighed for at sammenligne med andre kommuner, som har brugt samme spørgeramme og dataindsamlingsmetode.

Temaer i spørgeskemaerne

Hjemmeplejen

 Overordnet tilfredshed

 Personlig pleje

 Praktisk hjælp

 Hjemmesygeplejen

 Personale*

 Det frie valg

Plejebolig

 Overordnet tilfredshed

 Personlig pleje

 Praktisk hjælp

 Hjemmesygeplejen

 Personale*

 Plejebolig

*Herunder også støtte til selvhjulpenshed og evne til at inddrage borgernes ønsker og vaner



Dataindsamling

- › Alle borgere har (uanset om de modtager hjemmepleje eller bor i plejebolig) modtaget en invitation til undersøgelsen. Invitationen er udsendt via digital post. Borgere, der er fritaget for digital post, har modtaget invitationen som et almindeligt fysisk brev. For borgere i hjemmeplejen er der udsendt en påmindelse ved manglende svar ca. otte dage efter første invitation. Invitation og påmindelse har indeholdt et link, der ved aktiveringen har givet borgeren adgang til en elektronisk version af spørgeskemaet.
- › Borgere, der har ønsket at besvare brugertilfredshedsundersøgelsen telefonisk frem for elektronisk, har haft mulighed for at ringe til Marselisborg alle hverdage mellem 8 og 16 og afgive deres svar. Det har rigtigt mange borgere benyttet sig af.
- › Endelig har Marselisborg besøgt alle kommunens plejecentre i perioden d. 30. juni til d. 8. juli. Her har interviewere fra Marselisborg – efter aftale med de respektive plejecentre – været til stede på plejecentrene en halv til en hel dag, og har hjulpet de borgere, der har ønsket at deltage med at besvare undersøgelsen.



Invitation til spørgeskemaundersøgelse med adgang til online besvarelse udsendt til alle borgere (plus en påmindelse)



Mulighed for at afgive besvarelse telefonisk i hele dataindsamlingsperioden



Besøg af fysiske interviewere på alle plejecentre

Resumé





Om undersøgelsen

Baggrund og gennemførelse

- › Dette resumé præsenterer hovedfundene fra brugertilfredshedsundersøgelsen blandt modtagere af personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje i Vordingborg Kommune, samt en præsentation af fokusområder for forbedring af tilfredsheden. Undersøgelsen er gennemført af Marselisborg Consulting på vegne af Vordingborg Kommune i perioden 24. juni til 25. juli 2021.
- › Brugertilfredshedsundersøgelsen **dækker både modtagere af hjemmepleje, og borgere, der bor i plejebolig**. Brugertilfredshedsundersøgelsens fokus er at opnå indsigt i borgernes oplevelse af og tilfredshed med de visiterede ydelser og det personale, der leverer de visiterede ydelser. Undersøgelsen er på en række spørgsmål **sammenlignelig med brugertilfredshedsundersøgelsen 2019**.
- › Undervejs i analysefasen har undersøgelsens resultater været forelagt og drøftet med Vordingborg Kommunes Seniorråd, samt medarbejdere og ledere fra Pleje og Omsorg. Det er sket med henblik på fortolkning og nuancering af undersøgelsens resultater.

Datagrundlag og metoder

- › Spørgeskemaet er samlet set udsendt til 2.558 borgere, herunder 2.151 modtagere af hjemmepleje og 407, der bor i plejebolig. I alt har 974 borgere gennemført spørgeskemaundersøgelsen, heraf 835 fra hjemmeplejen og 139 fra plejeboligerne, svarende til 38,8% og 34,2%. **Den samlede svarprocent er 38,1%**. I den opgjorte svarprocent er delvise eller fejlagtige besvarelser rensset ud af datamaterialet.
- › En sammenligning af respondenter og population viser, at **undersøgelsen nyder høj repræsentativitet**.
- › Der er udarbejdet to versioner af spørgeskemaet – ét for hjemmeplejen og ét for plejeboliger. De to spørgeskemaer er overvejende ens, men har ganske få variationer, der er særligt relevante for de to former for hjælp.
- › Spørgeskemaerne er udarbejdet på baggrund af KL's landsdækkende koncept for sammenlignelige brugerundersøgelser, men tilpasset, så de matcher Vordingborg Kommunes behov.



Hovedfund: Overordnet tilfredshed og personlig pleje



Overordnet tilfredshed

Den samlede tilfredshed med hjælpen i Vordingborg Kommune er høj, og kun en lille andel af borgerne er utilfredse.

- 82% af borgerne i hjemmeplejen og 80% af borgerne i plejeboligerne erklærer sig samlet set *tilfredse* eller *meget tilfredse* med den hjælp, de modtager fra Vordingborg Kommune. De tilsvarende andele af *utilfredse* eller *meget utilfredse borgere* udgør til sammenligning blot 6% og 7%.
- Andelen af borgere, som samlet set er meget tilfredse og tilfredse med hjælpen, er uændret ift. 2019-undersøgelsen. Der ses dog en lille ændring i andelen af utilfredse og meget utilfredse, som er steget fra hhv. 0% til 4% og 1% til 2%.
- Undersøgelsen viser, at mænd samlet set er lidt mere tilfredse end kvinder, at de ældre borgere er mere tilfredse end de yngste borgere, samt at borgere, der vurderer deres helbred som dårligt, er mere utilfredse end borgere, der vurderer deres helbred som godt.

Læs mere fra side 17.



Personlig pleje

Den samlede tilfredshed med hjælpen til personlig pleje er faldet lidt siden 2019 men er fortsat høj. Borgere i hjemmeplejen er generelt lidt mere tilfredse med hjælpen end borgere i plejeboliger.

- 86% af borgerne i hjemmeplejen og 82% af borgerne i plejeboligerne er samlet set *tilfredse* eller *meget tilfredse* med hjælpen til den personlige pleje. De tilsvarende andele af *utilfredse* og *meget utilfredse* borgere udgør til sammenligning 7% og 11%.
- Fokuseres der på enkeltydelserne, så er der højest tilfredshed med hjælpen til bad, hvor hhv. 84% af borgerne i hjemmeplejen og 85% af borgerne i plejeboligerne er tilfredse. For hjælpen til toiletbesøg og hjælpen af- og påklædning er tilfredshedsniveauet lavere og forskellene betydeligt større. Hvis Vordingborg Kommune vil ændre tilfredsheden hjælpen til pleje, er det altså særligt her, der skal fokuseres.
- Der ses i alt et lille fald i tilfredsheden og en lille stigning i utilfredsheden, når 2021-resultaterne sammenlignes med 2019-resultaterne. Andelen af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse, er steget fra 2% til 9% i 2021, mens andelen af tilfredse og meget tilfredse er faldet fra 91% til 85%.

Læs mere fra side 20.



Hovedfund: Praktisk hjælp og sygepleje

Praktisk hjælp

Tilfredsheden med den praktiske hjælp er høj blandt borgere i plejebolig men mindre blandt borgere hjemmeplejen. Rengøring, tøjvask og mad er områder, hvor tilfredsheden kan forbedres.

- 86% af borgerne i plejeboligerne og 68% af borgerne i hjemmeplejen er samlet set *tilfredse* eller *meget tilfredse* med den praktiske hjælp. Blandt borgere i hjemmeplejen ses en større tilfredshed blandt de som har en privatleverandør. Forskellen udgør 10 %-point.
- Samlet set er der 7 %-point færre i 2021 sammenlignet med 2019, som er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, ligesom der er en stigning i andelen af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse på 9 %-point.
- Der er særligt potentiale for at forbedre tilfredsheden med rengøring (særligt hjemmeplejen), tøjvask og maden. Ift. maden er andelen af utilfredse steget betydeligt siden 2019.

Læs mere fra side 24.

Sygepleje

Der er generelt høj tilfredshed med sygeplejen, om end graden af tilfredshed varierer lidt.

- 86% af borgerne i hjemmeplejen er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen modtaget fra sygeplejen, mens den tilsvarende andel af borgerne i plejeboligerne er 79%.
- De tilsvarende andele, der er utilfredse eller meget utilfredse er 6% og 8%.
- Der er ikke målt på tilfredsheden med sygepleje i 2019 og derfor intet sammenligningsgrundlag.

Læs mere fra side 31.



Hovedfund: Personale



Personale

Borgerne oplever personalet som venlige, omsorgs- og respektfulde og har således en positiv oplevelse af det menneskelige møde. Borgerne oplever generelt, at personalet kommer på aftalte tidspunkter, men at der også kan være forskel i hjælpen alt efter, hvilket personale der fremmøder. Lidt under en fjerdedel af de borgere, der bor i plejebolig, svarer *nej* til, at personalet kommer hurtigt, når de kalder på hjælp.

- På tværs af borgere i hjemmepleje og plejebolig opfattes personalet som værende venlige, omsorgsfulde og respektfulde. Sammenlignes resultaterne for 2019 med resultaterne for 2021, ses der ingen signifikante ændringer. De fleste borgere vurderer desuden, at personalet er dygtige til deres arbejde. Kun 5% svarer *nej*.
- 60% af borgerne i hjemmeplejen svarer ja til, at personalet generelt kommer på aftalte tidspunkter, mens 29% svarer både ja og *nej*. De tilsvarende tal for borgere i plejebolig er 72% og 20%.
- Selvom lidt mere end halvdelen af borgerne i både hjemmeplejen og plejeboligerne oplever, at hjælpen er lige god, uanset hvilket personale der kommer, er der en gruppe på hhv. 19% og 31%, som ikke oplever det. Den sidste gruppe er samlet set steget lidt (3 %-point) fra 2019 til 2021. Borgere, der oplever at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer, er markant mere tilfredse end borgere, som ikke mener, at hjælpen er lige god uanset, hvem der kommer. En mere homogen (positiv) oplevelse af hjælpen på tværs af personale vil sandsynligvis påvirke den samlede tilfredshed positiv.
- Desuden svarer 23% af borgerne i plejeboligerne *nej* til, at personalet kommer hurtigt, når der bliver kaldt på hjælp. Det er vigtigt at påpege, at der er tale om en subjektiv vurdering af ventetid, og at resultatet ikke fortæller, hvor længe borgerne rent faktisk venter.

Læs mere fra side 33.



Hovedfund: Det frie valg og plejebolig

Det frie valg

De fleste borgere i hjemmeplejen ved, at de frit kan vælge mellem en privat og kommunal leverandør, og vurderer også valgfriheden som vigtig. Meget få kender muligheden for fleksibel hjemmehjælp og andelen er faldende.

- 74% angiver, at de har kendskab til muligheden for at vælge mellem privat og kommunal leverandør. 36% af de borgere, som modtager visiterede ydelser fra en privat leverandør, svarer, at de i øjeblikket også køber ekstra ydelser hos en privat leverandør.
- 22% af borgerne ville købe ekstra ydelser hos den kommunale leverandør, hvis det blev muligt. 48% ville ikke gøre brug af muligheden, mens 30% svarer "ved ikke".
- Borgernes brug af fleksibel hjemmehjælp er meget begrænset, og det samme er deres kendskab. Mens 19% kender til muligheden for fleksibel hjemmehjælp, er det kun 3% der benytter sig af det. Kendskabsgraden er faldet med 16 %-point fra 2019 til 2021. Der er altså et klart potentiale for at informere mere tydeligt om muligheden.

Læs mere fra side 39.

Plejeboligen

Der er generelt høj tilfredshed med plejeboligerne og de udbudte aktiviteter.

- Størstedelen af de borgere, som bor i plejebolig, er enten tilfredse eller meget tilfredse med deres bolig. Kun 4% er enten utilfredse eller meget utilfredse. Den høje grad af tilfredshed gælder også de fælles lokaler og udendørsområderne.
- Der er en generelt høj tilfredshed med de aktivitetstilbud, som tilbydes i plejeboligerne. 72% af de adspurgte borgere har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med de daglige aktiviteter.
- Ser man på tilfredsheden med de arrangementer, som afholdes, er niveauet også højt. 75% af de adspurgte borgere har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med arrangementerne på stedet.
- Analyser viser, at det største forbedringspotentiale skal findes ved de yngre beboeres tilfredshed med aktiviteter og arrangementer: Andelen af utilfredse er størst blandt plejeboligernes yngste beboere, mens der næsten ingen utilfredse er at finde blandt plejeboligernes ældste beboere. I tolkning af tallene skal man være opmærksom på, at de yngste borgere i plejeboligerne udgør en meget lille andel af den samlede borgergruppe.

Læs mere fra side 44.



Fokusområder for forbedring af tilfredshed

Forbedringspotentialer

Områder, hvor Vordingborg Kommune i særlig grad bør rette sit fokus, hvis tilfredsheden skal øges:

- Hvis tilfredsheden med hjælpen til personlig pleje skal styrkes, så bør der fokuseres på delydelserne omhandlende hjælp til toiletbesøg samt hjælp til af- og påklædning. Der bør i særlig grad fokuseres på plejeboligområdet, hvor tilfredsheden er lavere end i hjemmeplejen.
- Hvis tilfredsheden med den praktiske hjælp skal forbedres, så bør der særligt fokuseres på hjælpen til rengøring i hjemmeplejen, hvor andelen af tilfredse eller meget tilfredse ikke når over 65%. I både hjemmeplejen og i plejeboligerne er der ligeledes et potentiale for at styrke tilfredsheden med hjælpen til tøjvask. Endelig bør Vordingborg Kommune være særligt nysgerrige på, hvad der kan forklare, at andelen af borgere, der er utilfredse eller meget utilfredse med maden, er tredoblet siden 2019 (fra 6% til 18%).
- Borgerne er meget tilfredse med personalets venlighed, omsorgsfuldhed og respektfuldhed, hvilket fortsat bør prioriteres for at bibeholde høj brugertilfredshed. Der er imidlertid en relativt stor andel af borgere, som oplever, at hjælpen er forskellig afhængig af, hvem der kommer, hvilket indvirker negativt på den samlede tilfredshed. Resultatet kalder på mere viden om, hvad denne forskel består i, og hvordan Vordingborg Kommune i praksis kan sikre, at hjælpen er god, uanset hvem der kommer – særligt i lyset af de nuværende problemer med at rekruttere faguddannet personale til plejen.
- Et sidste fokusområde for plejeboligområdet er oplevelsen af, at personalet kommer, når borgeren kalder på hjælp. Her svarer næsten hver fjerde borger *nej*, og kun lidt over halvdelen svarer *ja*.

Områder, som ikke er relateret til tilfredshed:

- Styrk informationen til borgere om mulighed for fleksibel hjemmehjælp. Meget tyder på, at den information, som i dag gives ifm. den indledende visitation, forsvinder i informationsstrømmen. Vordingborg Kommune kan med fordel skærpe og tydeliggøre informationen ved visitation, og derudover sikre, at borgeren løbende gøres opmærksom på muligheden.



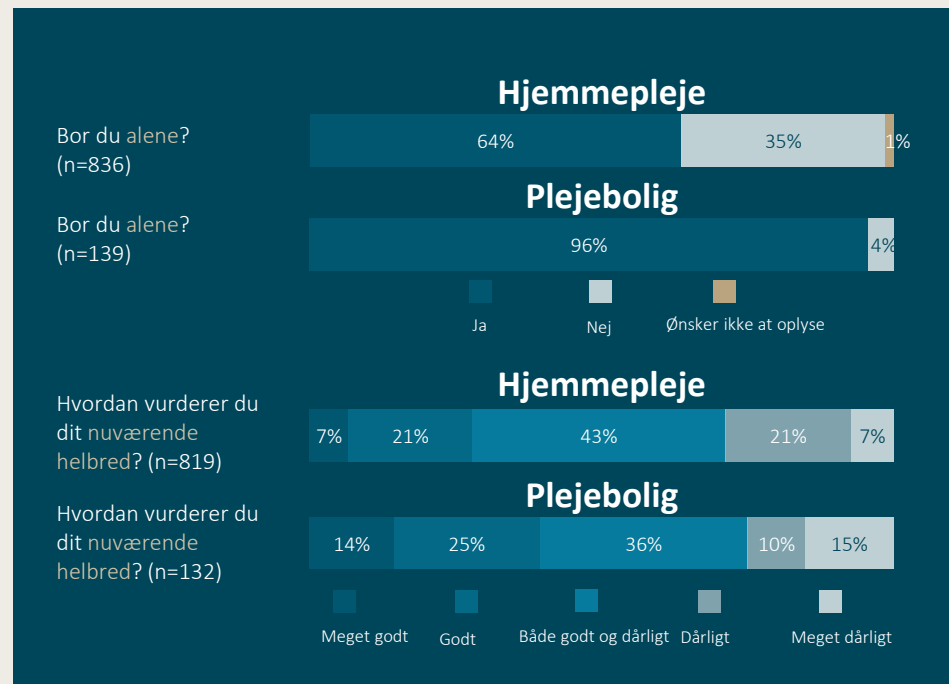
Baggrundsinformation





Baggrundsinformation

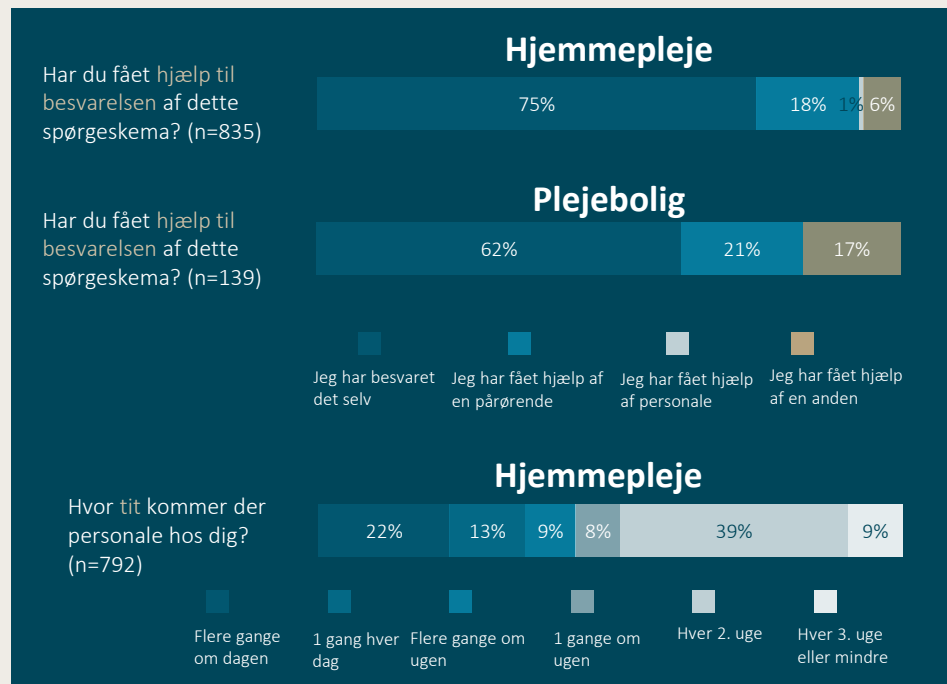
- › Blandt de 836 borgere i hjemmepleje, som har besvaret det første spørgsmål, bor næsten to tredjedele alene. For borgere i plejebolig er dette tal 96%. Her kan der dog være tvivl om, hvorvidt de sidste 4%, som angiver, at de ikke bor alene, har misforstået spørgsmålet og måske taget udgangspunkt i, at der jo bor andre på plejecentret. Der findes parboliger i plejebolighederne, men ikke i et omfang, der svarer til 4%.
- › Ved borgernes selv vurdering af helbred ser vi en nogenlunde typisk normalfordeling. Når man sammenholder disse besvarelser med borgernes overordnede tilfredshed med den hjælp, de modtager, ser vi en tydelig sammenhæng. Blandt borgere i hjemmeplejen, som vurderer deres aktuelle helbred som 'meget dårligt' er 27% utilfredse eller meget utilfredse, mens dette ikke gør sig gældende for en eneste borger, der vurderer deres aktuelle helbred som værende 'meget godt'.





Baggrundsinformation

- › En stor del af borgerne har fået hjælp til besvarelsen af spørgeskemaet. For borgere i hjemmeplejen er det i alt hver fjerde, som har modtaget hjælp, mens det for borgere i plejebolig er lidt over hver tredje.
- › For begge gælder det, at omtrent hver femte har fået hjælp af en pårørende. Der er i analysen af besvarelser testet for, om pårørende-assisterede besvarelser skiller sig ud. Med mindre det nævnes specifikt, så er pårørende-assisterede besvarelser ikke signifikant forskellige fra øvrige besvarelser.
- › Hver tredje adspurgte borger får besøg mindst én gang hver dag, mens 17% får ugentlige besøg, 39% får besøg én gang hver anden uge og 9% får besøg hver tredje uge eller mindre.



Overordnet tilfredshed





Overordnet tilfredshed

- › På det overordnede mål er der en høj grad af tilfredshed med den hjælp der modtages fra Vordingborg Kommune. Andelene, der samlet set er tilfredse eller meget tilfredse, udgør **82%** for hjemmeplejen og **80%** for plejeboligerne, mens de tilsvarende andele for utilfredse eller meget utilfredse udgør **6%** for hjemmeplejen og **7%** for plejeboligerne. Der er således kun små forskelle i tilfredshedsfordelingerne på tværs af hjemmepleje- og plejeboligområdet.
- › Resultaterne fra vores analyse viser desuden, at..
 - mænd generelt er lidt mere tilfredse end kvinder. Den samlede andel af tilfredse og meget tilfredse mænd er **91%** for hjemmeplejen og **88%** for plejeboligerne, mens de tilsvarende tal for kvinderne er **79%** for hjemmeplejen og **73%** for plejeboligerne.
 - de ældre borgere er mere tilfredse end de yngre. I hjemmeplejen er den samlede andel af tilfredse og meget tilfredse for borgere yngre end 50 år eksempelvis på **70%**, og for hver aldersgruppe man rykker op, stiger tilfredsheden tilsvarende, indtil aldersgruppen 80-90-årige, hvor andelen af tilfredse og utilfredse er på **85%**.
 - blandt borgere i hjemmeplejen, som vurderer deres aktuelle helbred som 'meget dårligt' er **27%** utilfredse eller meget utilfredse, mens dette ikke gør sig gældende for en eneste borger, der vurderer deres aktuelle helbred som værende 'meget godt'.

Overordnet tilfredshed

Hjemmepleje

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp, du modtager?
(n=771)



Plejebolig

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp, du modtager?
(n=134)

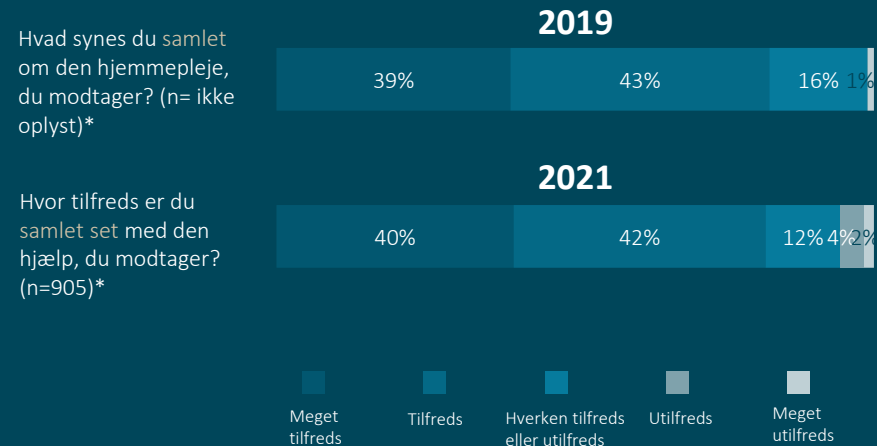




Overordnet tilfredshed

- › Sammenligner man resultatet for den overordnede tilfredshed i 2021 med 2019, forbliver andelen af tilfredse eller meget tilfredse på samme høje niveau. Vi ser dog en lille ændring i andelen af utilfredse og meget utilfredse, som er steget fra hhv. **0%** til **4%** og **1%** til **2%**.
- › Da der i brugerundersøgelsen 2019 ikke sondres mellem borgere, der modtager hjemmepleje og borgere der bor i plejebolig, afrapporteres 2021-resultatet også samlet for sammenligningens skyld.
- › At der ikke er et direkte sammenligningsgrundlag for hjemmepleje- og plejeboligområdet, betyder også, at det ikke er muligt at sige noget om, hvorvidt stigningen i utilfredshed er drevet af et af områderne, eller om det er et udtryk for en fælles tendens.

Overordnet tilfredshed



*Samlet mål for både borgere i hjemmepleje og plejebolig.



Personlig pleje





Personlig pleje

- › Samlet set er der både for borgerne i hjemmepleje og i plejebolig en høj grad af tilfredshed med den personlige pleje.
- › Andelen af borgere, der samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen til den personlige pleje er **86%** for hjemmeplejen og **82%** for plejeboligerne. Der er dog i den samlede vurdering en væsentlig større andel af *meget tilfredse* i hjemmeplejen sammenlignet med plejeboligerne.
- › Andelen af utilfredse og meget utilfredse er på **7%** for hjemmeplejen og **11%** for plejeboligerne.
- › Et mindre antal af borgerne i hjemmeplejen får leveret hjælpen til personlig pleje af en privat leverandør. Sammenligner man deres tilfredshed (andelen af tilfredse og meget tilfredse) med tilfredsheden blandt borgere, der modtager hjælpen fra kommunen, er der kun 1%-points forskel (i den private leverandørs favør).

Hvor tilfreds er du med...

Hjemmepleje

... den personlige pleje samlet set?
(n=245)



Plejebolig

... den personlige pleje samlet set?
(n=115)

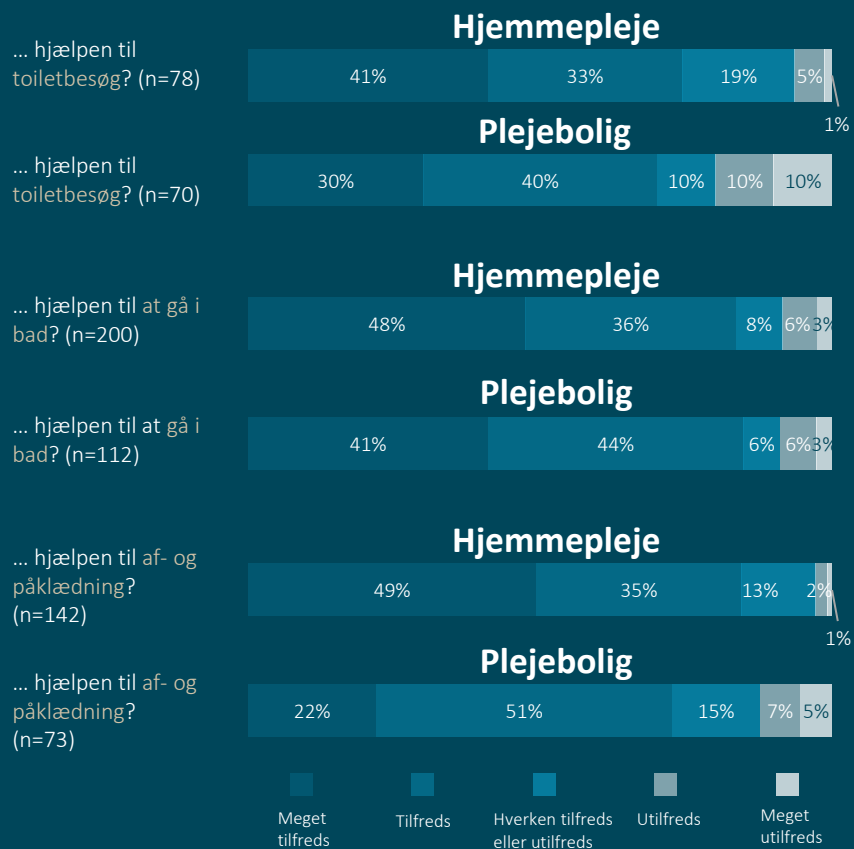




Personlig pleje

- › I undersøgelsen af borgernes tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje er der konkret spurgt til tre typer af hjælp, hhv. **hjælp til toiletbesøg, hjælp til at gå i bad og hjælp til af- og påklædning**. Resultaterne for de tre typer hjælp fremgår af figuren til højre og viser, at tilfredsheden på tværs af de tre ydelser og på tværs af hjemmepleje og plejebolig varierer.
- › To forhold skiller sig ud:
 - *hjælpen til toiletbesøg*. Her rapporterer **6%** af de borgere, som modtager hjemmepleje, at de er utilfredse eller meget utilfredse, mod **20%** blandt de borgere, som bor i plejeboliger - altså en forskel på 14 %-point. Her er utilfredsheden altså væsentlig større blandt borgere i plejebolig.
 - *hjælpen til af- og påklædning*. Her er andelen af 'meget tilfredse' væsentligt mindre blandt dem, som bor i plejebolig, end blandt dem, som modtager hjemmepleje. Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er 9 %-point højere blandt borgere i plejeboliger.

Hvor tilfreds er du med...

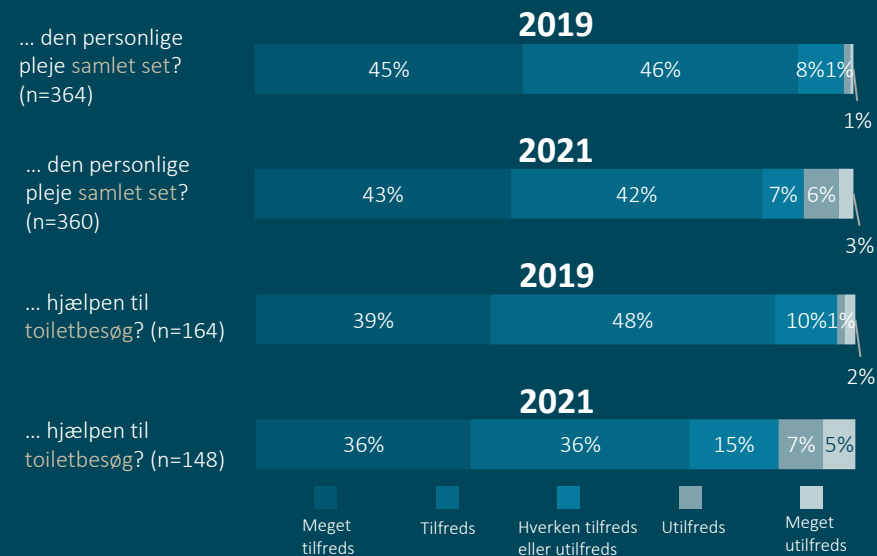




Personlig pleje

- › Samlet set er der et lille fald i tilfredsheden og en lille stigning i utilfredsheden sammenlignet med undersøgelsen i 2019. Andelen af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse, er steget fra **2%** til **9%** i 2021, mens andelen af tilfredse og meget tilfredse er faldet fra **91%** til **85%**. Til trods for denne negative udvikling må en samlet tilfredshed med hjælpen til personlig pleje fortsat betragtes som høj.
- › I både 2019 og 2021 er toiletbesøg den største kilde til utilfredshed, men der har alligevel været en betydelig stigning i utilfredsheden. I 2019 var andelen af borgere, som var utilfredse eller meget utilfredse samlet set på **3%**, mens den i 2021 er på **12%**.
- › Da der i brugerundersøgelsen 2019 ikke sondres mellem borgere, der modtager hjemmepleje, og borgere, der bor i plejebolig, afrapporteres 2021-resultatet også samlet for sammenligningens skyld.
- › Det er derfor heller ikke muligt at sige noget om, hvorvidt stigningen i utilfredshed er drevet af et af områderne, eller om det er et udtryk for en fælles tendens.

Hvor tilfreds er du med...



Praktisk hjælp





Praktisk hjælp

- › For at undersøge borgernes tilfredshed med den praktiske hjælp, de modtager, er der spurgt ind til den samlede tilfredshed med praktisk hjælp og til tilfredsheden med den specifikke hjælp til rengøring, tøjvask, bestilling af dagligvarer, levering af dagligvarer, levering af mad og anretning af mad.
- › På det samlede tilfredshedsmaal er der generelt høj tilfredshed med den praktiske hjælp, men tilfredsheden er større blandt borgere i plejebolig. Her angiver **86%**, at de tilfredse eller meget tilfredse. I hjemmeplejen er den tilsvarende andel kun **68%** – altså en forskel 18 %-point. Baseret på indsigter fra de to workshops, kan forskellen muligvis skyldes, at personalet i hjemmeplejen i den aktuelle situation med underbemanding kan blive nødsaget til at nedprioritere den praktiske hjælp, så hjælp til personlig pleje nås. Da det i plejeboligerne i højere grad er et særskilt personale, der udfører den praktiske hjælp, er hjælpen her bedre sikret mod lignende omprioriteringer.
- › Når der kontrolleres for variation på tværs af baggrundsvariable, ser vi en tendens til, at borgere med privat leverandør (kun hjemmeplejen) er mere tilfredse samlet set end borgere, som har en kommunal leverandør: **75%** mod **65%** – altså en forskel på 10 %-point.

Hvor tilfreds er du med...

Hjemmepleje

... den praktiske hjælp samlet set? (n=490)



Plejebolig

... den praktiske hjælp samlet set? (n=138)





Praktisk hjælp

- › Fokuseres der på hjælpen til rengøring specifikt, så udgør andelen af borgere, som er meget tilfredse eller tilfredse, **65%** i hjemmeplejen og **78%** på plejeboligområdet. Andelen af utilfredse og meget utilfredse er tilsvarende **17%** og **15%**. Det er vigtigt at påpege, at de to spørgsmål ikke er helt sammenlignelige, da der for hjemmeplejen spørges til rengøringen i borgerens hjem, mens der for plejeboligområdet spørges til rengøringen "her", dvs. både i borgerens bolig og på fællesarealer.
- › Baseret på input fra de to fortolkningsworkshops, samt supplerende kvalitative input, der er givet ved borgernes telefoniske besvarelse af spørgeskemaet, så kan svarafgivelsen også være et udtryk for utilfredshed med omfanget af den bevilgede ydelse, snarere end utilfredshed med den faktisk leverede rengøringsydelse. Fx tilkendegiver flere borgere, at de er tilfredse med rengøringen af dét, som personalet faktisk må gøre rent, men at de er utilfredse med, at hjælpen ikke kan omfatte fx afstøvning af puder og møbler, rengøring under faststående møbler eller rengøring af områder over skulderhøjde.
- › Når der kontrolleres for variation på tværs af baggrundsvARIABLE, ses det, at andelen af tilfredse eller meget tilfredse er **13 %-point** højere blandt borgere med privat leverandør. Det ses også, at der en større andel af kvinder i gruppen af utilfredse og meget utilfredse.

Hvor tilfreds er du med...

Hjemmepleje



Plejebolig

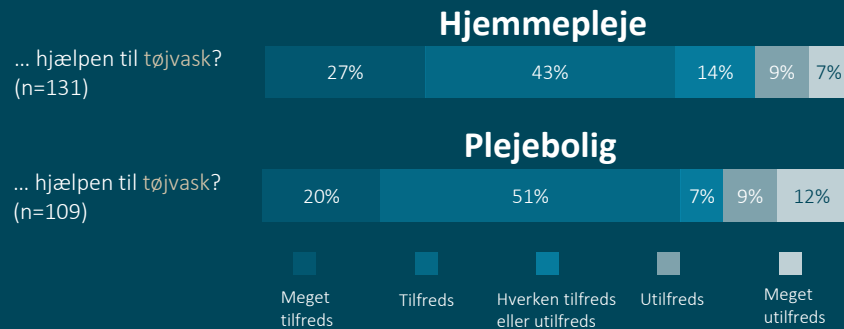




Praktisk hjælp

- › Fokuseres der på tilfredsheden med hjælp til tøjvask, er andelen af tilfredse og meget tilfredse stort set ens på tværs af hjemmepleje og plejebolig, hhv. **70%** og **71%**. Andelen af utilfredse og meget utilfredse er på det samme spørgsmål hhv. **16%** i hjemmeplejen og **21%** i plejeboligen.
- › Som det ses, er borgere i plejeboliger mere utilfredse end borgere i hjemmeplejen. Baseret på input fra de to fortolkningsworkshops kan utilfredsheden afspejle aktuelle udfordringer med ventetider og kapacitet i centralvaskeriet, og at plejepersonalet i plejeboligerne i perioder har udført vaskeopgaven, hvilket har givet begrænsninger ift. vask af fx uldtøj, finere beklædning o.l.. Fejl vedr. mærkning og håndtering af vasketøj, vurderes også at indvirke på tilfredsheden.
- › Når der kontrolleres for variation på baggrundsvariable, så ses det, at andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse, er **19 %-point** højere blandt borgere med privat leverandør end borgere med kommunal leverandør. Det bør dog her anføres, at der kan være forskel på de to ydelser. Mens den kommunale leverandør hjælper med vask i borgerens egen vaskemaskine, så kan den privat udførte hjælp til vask være ekstern vask. Forskellen i ydelse kan potentielt forklare forskellen i tilfredshed.

Hvor tilfreds er du med...





Praktisk hjælp

- › Der er markant højere tilfredshed med hjælpen til bestilling af dagligvarer hos borgere i plejebolig end hos borgere i hjemmepleje – **83% mod 50%**. I tolkningen af resultaterne skal man dog være opmærksom på, at fordelingerne baserer sig på forholdsvist få besvarelser, hvilket giver en større statistisk usikkerhed. Det er også vigtigt at påpege, at borgere i plejeboliger typisk vil have et andet og mere begrænset indkøbsbehov modsat borgere i hjemmeplejen, som for manges vedkommende fortsat har en almindelig husholdning at købe ind til.
- › Der er generelt høj tilfredshed med leverandørens levering af dagligvarer på tværs af borgergrupper.

Hvor tilfreds er du med...

Hjemmepleje

... hjælpen til bestilling af dagligvarer? (n=26)



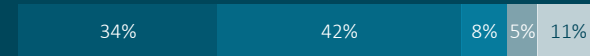
Plejebolig

... hjælpen til bestilling af dagligvarer? (n=41)



Hjemmepleje

... leverandørens levering af dagligvarer? (n=38)



Plejebolig

... leverandørens levering af dagligvarer? (n=37)

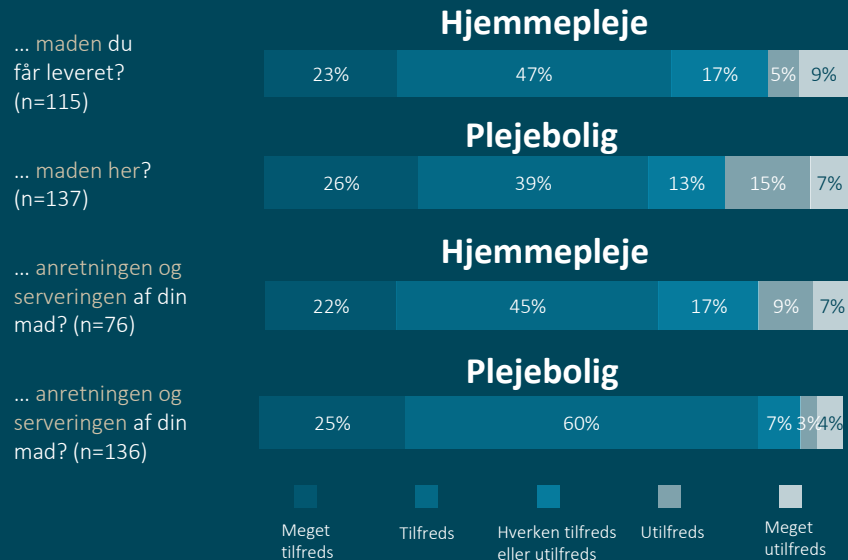




Praktisk hjælp

- › Andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med den mad, de får leveret, er på **70%** for borgere i hjemmepleje og **65%** for borgere i plejebolig, mens andelen af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse, varierer mere med **14%** for hjemmeplejen og **22%** for borgere i plejebolig.
- › Der er desuden større tilfredshed med anretningen og serveringen af måltider i plejeboliger end i hjemmeplejen.
- › Når der undersøges for varians på baggrundsvariable, så er der især forskel i tilfredshed på leverandøren. Der er således en markant større andel af tilfredse og meget tilfredse borgere blandt dem, der får leveret maden af en privatleverandør. Der er imidlertid forholdsvis få borgere med i undersøgelsen, som har en privat leverandør, hvilket betyder, at resultatet er forbundet med en større statistisk usikkerhed.

Hvor tilfreds er du med...

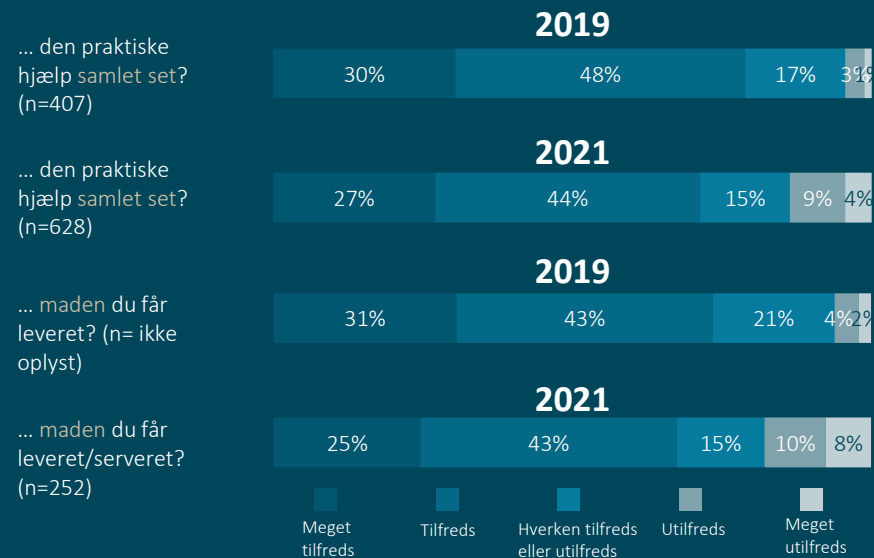




Praktisk hjælp

- › Samlet set er der **7 %-point** færre borgere, som er tilfredse/meget tilfredse med den praktiske hjælp i 2021, ligesom der er en stigning i andelen af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse på **9 %-point**. Det er ikke muligt at sige noget om, hvorvidt stigningen i utilfredshed er drevet af et af områderne, eller om det er et udtryk for en fælles tendens. Baseret på input fra fortolkningsworkshoppen kan de aktuelle rekrutteringsudfordringer og deraf følgende underbemanding forventes at slå lidt hårdere igennem på hjælpen til praktisk hjælp, da denne – hvis nødvendigt – nedprioriteres lidt ift. hjælpen til personlig pleje.
- › Den største ændring på tværs af fokusområder findes under tilfredsheden med maden. Andelen af borgere, som er enten utilfredse eller meget utilfredse med maden er steget fra **6%** til **18%**. Der er altså sket en tredobling siden 2019.

Hvor tilfreds er du med...



Sygepleje

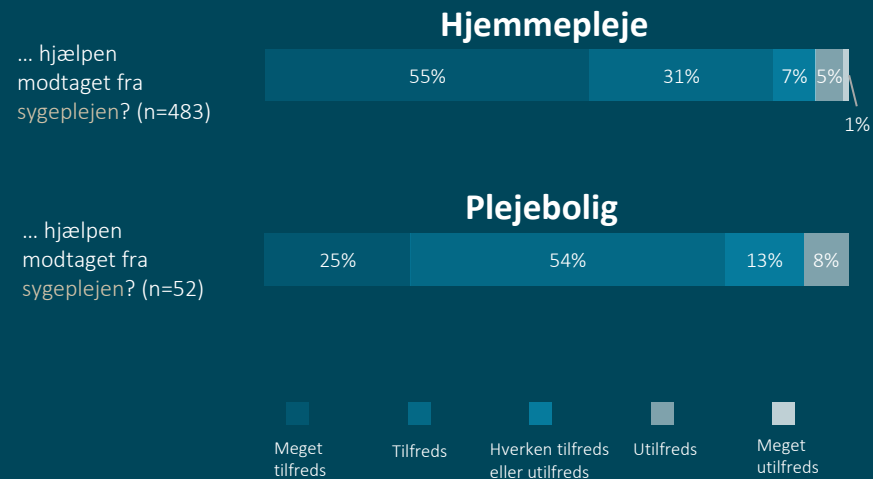




Sygeplejen

- › Der er generelt en **høj grad af tilfredshed** med sygeplejen, om end graden af tilfredshed varierer en smule.
- › **86%** af borgerne i hjemmeplejen er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen modtaget fra sygeplejen, mens den tilsvarende andel af borgerne i plejeboligerne er **79%**. De tilsvarende andele, der er utilfredse eller meget utilfredse, er **6%** og **8%**.
- › Antallet af respondenter i plejeboligen, som angiver, at de får sygepleje, fremstår lavt. Baseret på indsigter fra de to workshops, skyldes det formentlig en forvirring hos borgerne i plejeboligerne, som har sværere ved at adskille sygeplejen fra øvrige typer af hjælp, da assistenterne efter den første akutte indsats overtager sygeplejeopgaverne.
- › Der er ikke målt på tilfredsheden med sygepleje i 2019 og derfor intet sammenligningsgrundlag.

Hvor tilfreds er du med...



Personale





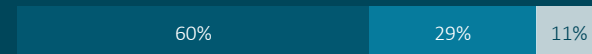
Personale

- › Det er undersøgt, hvorvidt borgere i hhv. hjemmeplejen og plejeboligerne oplever en ensartet kvalitet og punktlighed i den hjælp, de modtager fra det personale, der kommer hos dem.
- › **60%** af de borgere, som modtager hjemmepleje, oplever, at personalet generelt kommer som aftalt, mens **29%** svarer både ja og nej. De tilsvarende tal for borgere i plejebolig er **72%** og **20%**.
- › Undersøgelsen viser også, at lidt mere end **halvdelen** af borgerne i både hjemmeplejen og plejeboligerne oplever, at hjælpen er lige god, uanset hvilket personale, der kommer, mens hhv. **19%** og **31%** ikke oplever det. Den sidste gruppe er samlet set steget lidt (3 %-point) fra 2019 til 2021.
- › For både borgere i hjemmepleje og plejebolig gælder det, at dem som har fået hjælp af en pårørende til at besvare spørgeskemaet er mere tilbøjelige til at svare *nej* til, at *hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer*. Til sammenligning er andelen, der svarer *nej* i de pårørendeassisterede besvarelser, 30% i hjemmeplejen og 46% i plejeboligerne. Det kunne indikere, at pårørende har et andet og mere negativt billede, end borgere. Freregnes de pårørendeassisterede besvarelser, så falder den samlede andel, der svarer *nej* med 2 %-point i hjemmeplejen og 4 %-point i plejeboligen.

Synes du...

Hjemmepleje

... at personalet generelt kommer på de aftalte tidspunkter? (n=770)



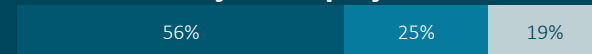
Plejebolig

... at personalet generelt kommer på de aftalte tidspunkter? (n=92)



Hjemmepleje

... at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer? (n=772)



Plejebolig

... at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer? (n=132)



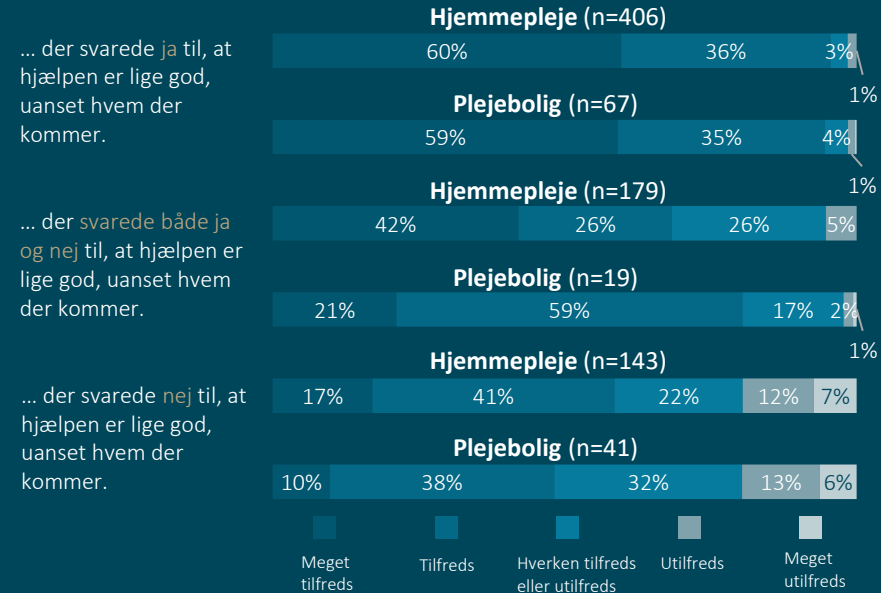
Ja Både ja og nej Nej



Personale

- › Oversigten til højre viser, hvor høj den overordnede tilfredshed er blandt borgere, som har svaret hhv. 'ja', 'både ja og nej' og 'nej' til hvorvidt hjælpen er lige god uanset hvem der kommer. Den er dertil inddelt i hjemmepleje og plejebolig.
- › Figuren viser, at borgere, der oplever, at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer, er markant mere tilfredse end borgere, som ikke mener, at hjælpen er lige god uanset, hvem der kommer.
 - Blandt dem, som svarer ja, er andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse på **96%** hjemmeplejen og **94%** for borgere i plejebolig.
 - Blandt dem som svarer nej, er andelen af tilfredse eller meget tilfredse nede på **58%** for hjemmeplejen og **48%** for borgere i plejebolig.
- › Da der i spørgeskemaundersøgelsen er spurgt generelt til personale, er det ikke muligt at afdække, om oplevelsen drejer sig om bestemte medarbejdergrupper. Det er heller ikke muligt at sige noget om, hvori den oplevede forskel består. En mere homogen (positiv) oplevelse af hjælpen på tværs af personale vil dog sandsynligvis påvirke den samlede tilfredshed positiv.

Overordnet tilfredshed blandt borgere...

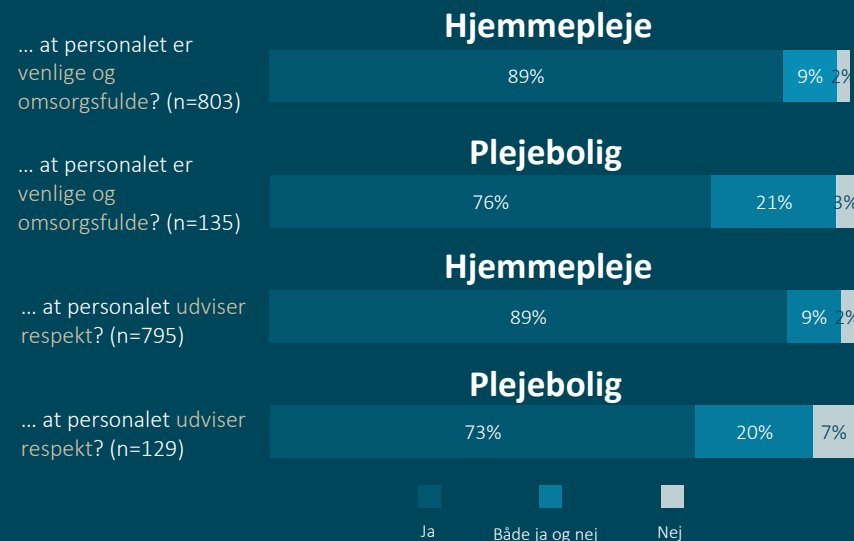




Personale

- › På tværs af borgergrupper opfatter størstedelen personalet som værende venlige, omsorgsfulde og respektfulde.
- › Der er en større tilslutning til udsagnene blandt borgere, som modtager hjemmepleje, end blandt de borgere, som bor i plejebolig. Tilfredsheden er dog stadig høj blandt borgere i plejebolig, hvor kun 3% er uenige i, at personalet er venlige og omsorgsfulde og kun 7% er uenige i, at personalet udviser respekt.
- › Sammenlignes resultaterne for 2019 med resultaterne for 2021, ses der ingen signifikante ændringer.

Synes du...





Personale

- › **69%** af borgere i hjemmepleje mener, at personalet er dygtige til deres arbejde, mens kun **4%** er uenige. Mere end hver fjerde svarer imidlertid både ja og nej til dette spørgsmål. Billedet er næsten identisk for borgere i plejebolig.
- › På plejeboligområdet er det undersøgt, om borgerne oplever, at personalet kommer hurtigt, når borgeren kalder på hjælp. Her oplever **23%** af borgerne, at personalet ikke kommer hurtigt, når der bliver kaldt på hjælp. Ifm. med tolkningen af dette tal, er det vigtigt at påpege, at der er tale om en subjektiv vurdering af ventetid, og at resultatet ikke fortæller, hvor længe borgerne rent faktisk venter. Når borgeren oplever ventetid kan det være fordi, personalet er optaget af andre borgere, som har akut brug for hjælp. Pleje og Omsorg oplyser, at den accepterede ventetid ved nødkald i plejeboliger er 15 min. Det oplyses også, at akut hjælp, fx ved fald eller pludselig sygdom, håndteres straks.
- › I hjemmeplejen er **41%** af de adspurgte meget tilfredse med måden, hvorpå personalet støtter dem i at klare daglige gøremål selv, mens dette tal kun er på **18%** for borgere i plejebolig. Den samlede andel af utilfredse eller meget utilfredse er desuden **6 %-point** højere blandt borgere i plejebolig.

Synes du...

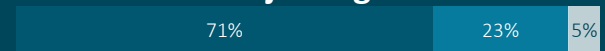
Hjemmepleje

... at personalet er dygtige til deres arbejde? (n=791)



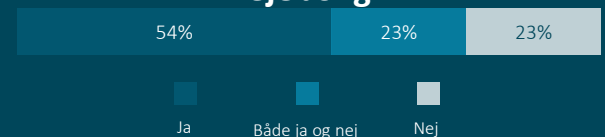
Plejebolig

... at personalet er dygtige til deres arbejde? (n=129)



Plejebolig

... at personalet kommer hurtigt, når du kalder på hjælp? (n=117)



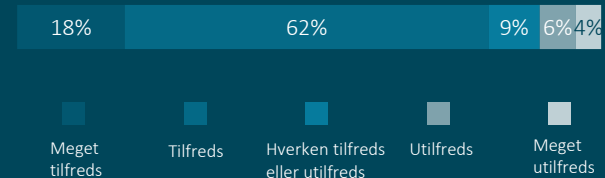
Hjemmepleje

Hvor tilfreds er du med personalets støtte til, at du kan blive ved med at klare dine daglige gøremål selv? (n=646)



Plejebolig

Hvor tilfreds er du med personalets støtte til, at du kan blive ved med at klare dine daglige gøremål selv? (n=114)





Personale

- › Slutteligt har vi spurgt ind til, om borgerne oplever, at der sættes fokus på det, de finder væsentligt.
- › **77%** af borgere, der modtager hjemmepleje, og **78%** af borgere, der bor i plejebolig, mener, at de får hjælp til det, der er vigtigt for dem.
- › Tilsvarende høj er andelen af borgere, der mener, at personalet tager hensyn til deres ønsker og behov, når de hjælper.

Synes du...

... at du får hjælp til det, der er vigtigt for dig? (n=774)

Hjemmepleje

77% 16% 7%

... at du får hjælp til det, der er vigtigt for dig? (n=132)

Plejebolig

78% 14% 8%

... at personalet tager hensyn til dine behov og ønsker? (n=740)

Hjemmepleje

81% 14% 5%

... at personalet tager hensyn til dine ønsker og behov, når de hjælper dig? (n=120)

Plejebolig

73% 18% 10%

Ja

Både ja og nej

Nej



Det frie valg



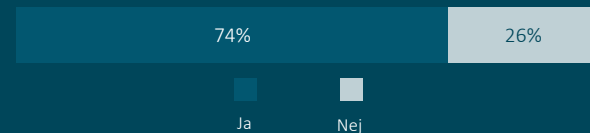


Det frie valg

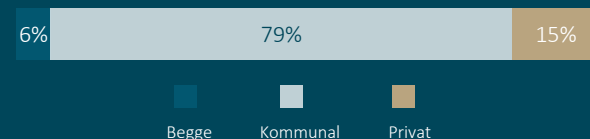
- › Undersøgelsen afdækker, i hvor høj grad borgerne kender til og benytter sig af det frie valg. Det frie valg vedrører alene hjemmeplejen.
- › Hvad angår kendskab, svarer **74%**, at de har kendskab til muligheden for at vælge mellem privat og kommunal leverandør.
- › **15%** af borgerne benytter sig af en privat leverandør, og **6%** benytter sig både af private og kommunale leverandører. De resterende **79%** har kun kommunal leverandør. Blandt de borgere, som har privat leverandør, er andelen, som angiver at de overordnet er tilfredse eller meget tilfredse på **78%**, mens den for borgere med kommunal leverandør er på **83%**, hvilket er lidt overraskende, idet borgere med privat leverandør er mere tilfredse med stort set alle enkelttydelser.
- › **36%** af de borgere, som modtager visiterede ydelser fra en privat leverandør, svarer, at de i øjeblikket også køber ekstra ydelser hos en privat leverandør.

Angiv venligst ja, nej eller ved ikke til følgende udsagn

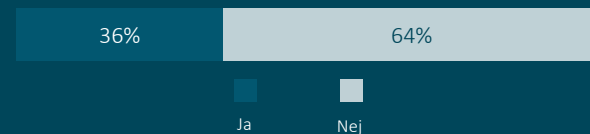
Ved du, at du frit kan vælge mellem privat og kommunal leverandør?
(n=759)



Baggrundsinformation:
privat eller kommunal leverandør (n=837)*



Køber du ekstra ydelser hos privat leverandør?
(n=121)**



*Baserer sig på registerdata fra Vordingborg Kommune

**Det er alene borgere, som ifølge den tilgængelige baggrundsinformation har privat leverandør, der har haft mulighed for at svare på dette spørgsmål

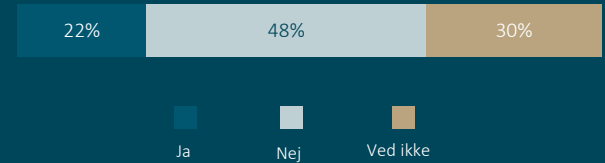


Det frie valg

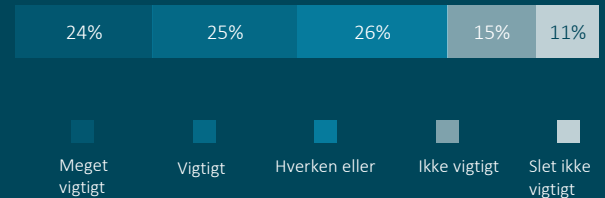
- › Ud af de 837 borgere, der indgår i undersøgelsen om det frie valg, er der **22%**, som ville købe ekstra ydelser hos den kommunale leverandør, hvis det blev muligt. **48%** ønsker ikke mulighed for ekstrakøb, mens **30%** af de adspurgte, ikke ved, hvordan de forholder sig til spørgsmålet.
- › Det er også undersøgt, hvor vigtigt borgerne vurderer muligheden for frit at kunne vælge mellem private og kommunale leverandører, og her svarer **49%**, at det er vigtigt eller meget vigtigt for dem. At man vægter vigtigheden af det frie valg højt, behøver ikke have noget med en præference for private leverandører at gøre, men kan lige så vel være et udslag af ideologi.

Besvar følgende spørgsmål

Ønsker du mulighed for at købe ekstra ydelser hos kommunal leverandør, hvis det bliver muligt?(n=837)



Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem privat og kommunal leverandør? (n=650)





Det frie valg

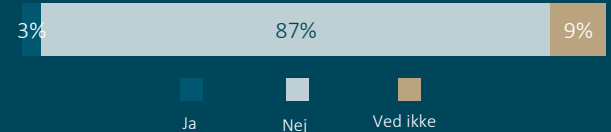
- › Borgernes brug af fleksibel hjemmehjælp er meget begrænset, og det samme er deres kendskab.
- › Mens **19%** kender til muligheden for fleksibel hjemmehjælp, er det kun **3%**, der benytter sig af det.
- › Sammenligner man med resultatet fra brugerundersøgelsen 2019, er kendskab i 2021 markant lavere. Her ser vi et fald i kendskab på **16 %-point**.
- › Baseret på viden indsamlet på de to fortolkningsworkshops bliver alle borgere gjort bekendt med muligheden for fleksibel hjemmehjælp, når de får visiteret en ydelse. Vurderet på svarafgivelsen kunne noget imidlertid tyde på, at den information glemmes eller overses i informationsstrømmen, og at der aktuelt ikke er fokus på at påminde om muligheden.

Angiv venligst ja, nej eller ved ikke til følgende udsagn

Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp? (n=712)



Benytter du dig af fleksibel hjemmehjælp? (n=837)



Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp? (n=ikke oplyst)



Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp? (n=712)



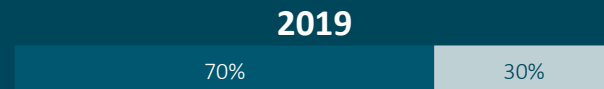


Det frie valg

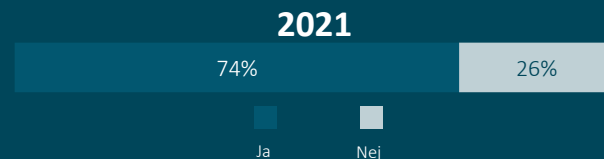
- › Kendskabet til muligheden for frit at vælge mellem privat og kommunal leverandør har ikke ændret sig meget siden 2019, men det er blevet vigtigere for borgerne at have denne mulighed.
- › **49%** svarer i dag, at det er vigtigt eller meget vigtigt at have valgfrihed, mens **43%** svarede det samme i 2019. Tilsvarende er der i dag **26%**, som mener, at det ikke eller slet ikke er vigtigt, mens det tal var på **36%** i 2019.

Besvar følgende spørgsmål

Ved du, at du frit kan vælge mellem privat og kommunal leverandør?
(n=ikke oplyst)



Ved du, at du frit kan vælge mellem privat og kommunal leverandør?
(n=839)



Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem privat og kommunal leverandør?
(n=ikke oplyst)



Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem privat og kommunal leverandør?
(n=650)



Plejebolig





Plejebolig

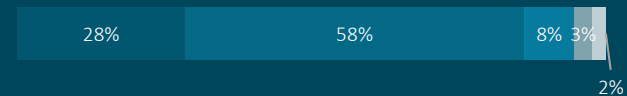
- › Størstedelen af de borgere, som bor i plejebolig, er enten tilfredse eller meget tilfredse med deres bolig. Kun **4%** er enten utilfredse eller meget utilfredse.
- › Denne høje grad af tilfredshed gælder også de fælles lokaler og udendørsområderne. For fælleslokalerne er andelen af utilfredse eller meget utilfredse samlet set på **5%**, mens den er på **7%** for udendørsområderne omkring boligen.

Hvor tilfreds er du med...

... din bolig? (n=147)



... jeres fælles lokaler? (n=130)



... udendørsområderne omkring din bolig? (n=120)





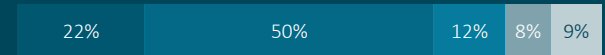
Plejebolig

- › Der er en generel tilfredshed med de aktivitetstilbud, som borgere i plejeboligerne får. **72%** af de adspurgte borgere har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med de daglige aktiviteter.
- › Når man inddeler besvarelsene efter aldersgruppe, er det tydeligt, at tilfredsheden er lavere blandt plejeboligernes yngre beboere.
- › Blandt borgere i aldersgruppen 60-70 er andelen af utilfredse eller meget utilfredse på **33%**, i aldersgruppen 70-80 er den på **22%**, i aldersgruppen 80-90 er den på **17%** og for borgere over 90 er der kun **4%**, som er utilfredse.
- › Man skal dog være opmærksom på, at der kun er 9 respondenter i den yngste gruppe – og altså i alt kun 3, som er utilfredse eller meget utilfredse.

Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter?

Samlet

Samlet (n=115)

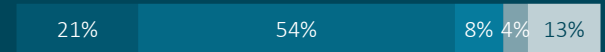


Fordelt på alder

>90 år (n=26)



80-90 år (n=48)



70-80 år (n=32)



60-70 år (n=9)





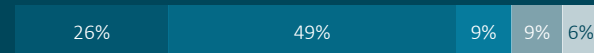
Plejebolig

- › Ser man på tilfredsheden med de arrangementer, som afholdes, er niveauet også højt. **75%** af de adspurgte borgere har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med arrangementerne på stedet.
- › Dette tal må betegnes som meget positivt set i lyset af, at besøg grundet covid-19 ikke har været muligt i halvandet år, og baseret på drøftelserne fra de to fortolkningsworkshops, kan det også vidne om, at der ikke nødvendigvis er et ønske om flere arrangementer blandt beboerne.
- › Som med de daglige aktiviteter er der forskel i tilfredsheden, alt efter hvilken aldersgruppe man spørger. Hvad angår arrangementerne, er mønstret dog lidt mindre tydeligt. De ældste borgere (>90 år) er de mest tilfredse. Her angiver **91%**, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse. Den største utilfredshed findes imidlertid i aldersgruppen 80-90 år. Her har **23%** angivet, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse.

Hvor tilfreds er du med de arrangementer, der afholdes?

Samlet

Samlet (n=114)

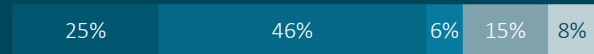


Fordelt på alder

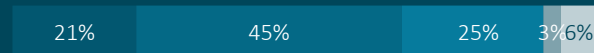
>90 år (n=23)



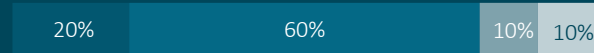
80-90 år (n=48)



70-80 år (n=33)



60-70 år (n=10)





Datagrundlag





Dataindsamling

Marselisborg har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt modtagere af personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje.

Undersøgelsen er gennemført blandt både borgere, som modtager hjemmepleje, og borgere, der bor i en af kommunens plejeboliger.

Undersøgelsen blev indledt med en udviklingsworkshop med deltagelse af relevante ledere og medarbejdere i ældrepleje, hvor rammen for spørgeskemaundersøgelsen blev fastsat. Herefter påbegyndtes selve spørgeskemaundersøgelsen, som er blevet udført online, telefonisk og ved personlige interviewere i perioden d. 24. juni 2021 til d. 25. juli 2021.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blev først udfoldet i en kvalificeringsworkshop med Seniorrådet og siden skærpet i en fortolkningsworkshop med deltagelse af relevante ledere og medarbejdere i ældreplejen. Med denne tilgang opnås et samlet helhedsbillede, der tillader os at gå i dybden med nuanceringer og udfolde forståelsen.

3 kilder til dataindsamling

- Alle borgere har (uanset om de modtager hjemmepleje eller bor i plejebolig) modtaget en invitation til undersøgelsen. Invitationen er udsendt via digital post. Borgere, der er fritaget for digital post, har modtaget invitationen som et almindeligt fysisk brev. For borgere i hjemmeplejen er der udsendt en påmindelse ved manglende svar ca. otte dage efter første invitation. Invitation og påmindelse har indeholdt et link, der ved aktiveringen har givet borgeren adgang til en elektronisk version af spørgeskemaet.
- Borgere, der har ønsket at besvare brugertilfredshedsundersøgelsen telefonisk frem for elektronisk, har haft mulighed for at ringe til Marselisborg alle hverdage mellem kl. 8 og 16 og afgive deres svar. Det har rigtig mange borgere benyttet sig af.
- Endelig har Marselisborg besøgt alle kommunens plejecentre i perioden d. 30. juni til d. 8. juli. Her har interviewere fra Marselisborg – efter aftale med de respektive plejecentre – været til stede på plejecentrene en halv til en hel dag, og har hjulpet de borgere, der har ønsket at deltage, med at besvare undersøgelsen.



Spørgeskema

- › Der er udarbejdet to versioner af spørgeskemaet – ét for hjemmeplejen og ét for plejeboliger. De to spørgeskemaer er overvejende ens, men har ganske få variationer, der er særligt relevante for de to former for hjælp – fx frit valg af leverandør i hjemmeplejen og tilfredshed med plejebolig.
- › Spørgeskemaerne er udarbejdet på baggrund af KL's landsdækkende koncept for sammenlignelige brugerundersøgelser, men tilpasset, så de matcher Vordingborg Kommunes behov.

Temaer i spørgeskemaerne

Hjemmeplejen

 Overordnet tilfredshed

 Personlig pleje

 Praktisk hjælp

 Hjemmesygeplejen

 Personale*

 Det frie valg

Plejebolig

 Overordnet tilfredshed

 Personlig pleje

 Praktisk hjælp

 Hjemmesygeplejen

 Personale*

 Plejebolig

*Herunder også støtte til selvhjulpenshed og evne til at inddrage borgeres ønsker og vaner



Datagrundlag

- › Spørgeskemaet er samlet set udsendt til 2.558 borgere, herunder 2.151 modtagere af hjemmepleje og 407, der bor i plejebolig.
- › I alt har 974 borgere gennemført spørgeskemaundersøgelsen, heraf 835 fra hjemmeplejen og 139 fra plejeboligerne, svarende til 38,8% og 34,2%. Den samlede svarprocent er **38,1%**, hvilket er en god svarprocent sammenlignet med lignende undersøgelser og **8,6 %-point** højere end *Brugerundersøgelsen 2018-2019*.

2.558

...borgere indgår i
undersøgelsen heraf...

2.151

...modtagere af
hjemmepleje...

407

...der bor i
plejebolig...

38,1%
svarer

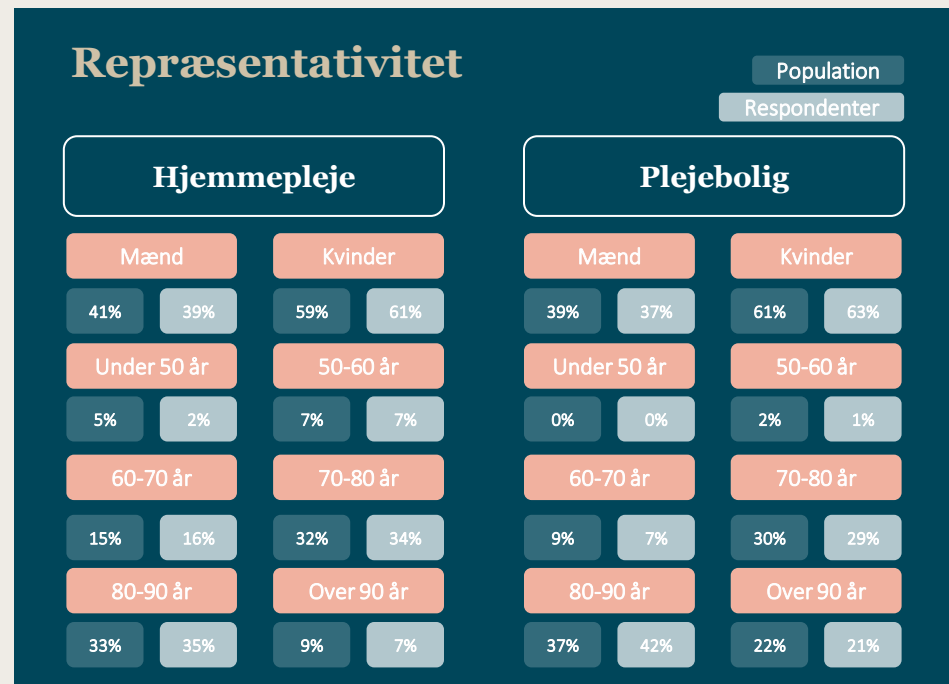
974

Gennemførte besvarelser



Repræsentativitet

- › Spørgeskemaundersøgelsen nyder høj repræsentativitet, både hvad angår respondenter i hjemmepleje og plejebolig. Repræsentativiteten er høj målt på køn og alder.
- › I hjemmeplejen fordeler respondenterne sig på tværs af alle køns- og aldersgrupper inden for **3 %-point** af populationen i Pleje og Omsorg. Her kan vi altså med stor sikkerhed sige, at respondentgruppen afspejler populationen.
- › Under plejebolig tegner der sig det samme billede. Bortset fra aldersgruppen 80-90-årige, hvor undersøgelsen har en underrepræsentation på **5 %-point**, er respondenterne fordelt med højst **2 %-points** afvigelse fra populationen.





Databehandling

- › Databehandlingen af spørgeskemabesvarelsener er gennemført som deskriptive analyser, hvor fokus har været på at trække linjer og finde interessante mønstre på tværs af undersøgelsens overordnede temaer.
- › Der er foretaget forskellige krydsanalyser mellem relevante baggrundsvARIABLE som fx køn, alder, pårørende-assisteret besvarelse og lignende for at afdække, om der er stor variation i tilfredsheds mønstrene på tværs af disse. Yderligere er det blevet undersøgt, om forskelle i tilfredsheden er påvirket af relevante variable såsom mængden af visiteret tid eller hvorvidt borgeren benytter sig af privat eller kommunal leverandør.
- › Besvarelser er blevet krydstjekket med dataudtræk fra Vordingborg Kommune med henblik på at sikre, at borgere, der fx evaluerer en ydelse fra en privat leverandør, også rent faktisk modtager ydelser fra private leverandører.
- › Alle modtagne besvarelser er som hovedregel inddraget i undersøgelsen. Der er dog flere spørgsmål med svarmulighederne

”ved ikke” eller ”modtager ikke ydelsen”. ”Ved ikke”-besvarelser medtages kun i særlige tilfælde, mens ”modtager ikke ydelsen”-besvarelser aldrig medtages i den endelige afrapportering. Derfor kan n (antallet af svar) også variere fra spørgsmål til spørgsmål.

København

Marselisborg
Hauser Plads 32, 3 th.
1127 København K
CVR. 30918053

Aarhus

Marselisborg
Nørre Allé 70F, 2. sal
8000 Aarhus C
CVR. 30918053