



Frederiksberg  
Kommune

# Brugertilfredsheds- undersøgelse

Hjemmeplejen

D. 15. februar 2021



# Indholdsfortegnelse

03	Indledning og opsummering
07	Metode
09	Tilfredsheden i Frederiksberg Kommune
19	Tilfredshed opdelt på leverandører
25	Tilfredshed med vaskeri- og indkøbsordning fordelt på leverandører
28	Overordnet tilfredshed fordelt på baggrundskarakteristika

# Indledning og opsummering

Her beskrives kort baggrunden for undersøgelsen og de primære fund opsummeres

## Indledning

Frederiksberg Kommune har løbende fokus på at sikre høj kvalitet i hjemmeplejen. Hjemmeplejen modtager årlige lovpligtige tilsyn, og tilsynene er gode til at give et dybdegående indblik i borgernes hverdag med hjemmeplejen. Der er imidlertid en naturlig grænse for hvor mange borgere, tilsynet har mulighed for at tale med. Det betyder, at selv det grundigste tilsyn kan have gavn af at blive suppleret med andre metoder, for at sikre høj kvalitet i hjemmeplejen. Brugertilfredshedsundersøgelser er et godt supplement til tilsynet, da man har mulighed for at få endnu flere borgers input end tilsynet har.

I denne rapport præsenteres resultaterne af en brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet, som Epinion har gennemført for Frederiksberg Kommune. Undersøgelsen blev også gennemført i 2018 og gennemføres hvert andet år.

Samtlige modtagere af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen, og 60 pct. af hjemmeplejemodtagerne har deltaget i undersøgelsen.

Undersøgelsen er baseret på KL's brugertilfredshedsskema for hjemmeplejeområdet, som mange andre kommuner også anvender til brugertilfredshedsundersøgelser. Hermed er det muligt at sammenligne resultaterne i nærværende undersøgelse med resultaterne fra andre undersøgelser på hjemmeplejeområdet, der også anvender KL's brugertilfredshedsskema. I år sammenlignes resultaterne dog ikke med en national brugertilfredshedsundersøgelse, da en national brugertilfredshedsundersøgelse ikke er blevet gennemført siden 2017.



# Opsummering

## Den samlede vurdering af hjemmeplejen

- **Mere end 7 ud af 10 er samlet set tilfredse med den hjemmepleje de modtager.** 72 pct. af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Det er en stigning på 3 procentpoint siden 2018.

## Tilfredsheden med den personlige pleje og den praktiske hjælp

- Tilfredsheden er høj for både den personlige pleje og den praktiske hjælp. **Der er dog en tendens til, at der er en højere grad af tilfredshed med den personlige pleje end den praktiske hjælp.** 84 pct. af borgerne, som modtager personlig pleje, er enten tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje. For den praktiske hjælp angiver 67 pct. at være tilfredse eller meget tilfredse hermed. Resultaterne er på niveau med 2018 undersøgelsen.

## Tilfredsheden med vaskeri-, indkøbs- og madordning

- **De borgere, som har en vaskeriordning er generelt tilfredse med den service, de modtager. Borgerne er særligt tilfredse med selve vasken af tøjet.** 81 pct. angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse hermed, mens 66 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med måden tøjet bliver lagt sammen på. Fordelt på leverandører er der ikke store forskelle på tilfredsheden.
- **De borgere, som har en indkøbsordning er også generelt tilfredse med den service, de modtager.** Her er borgerne i høj grad tilfredse både med den generelle overensstemmelse med hensyn til varerne samt holdbarheden på de leverede varer. For begge services angiver 82 pct. at de er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Og på tværs af leverandører er der generelt også en høj tilfredshed med den indkøbsordning, man har.
- **Sammenlignet med 2018 er borgerne generelt blevet mere tilfredse med maden.** Andelen, der samlet set synes godt eller meget godt om maden, er 77 pct., hvilket er en stigning på 8 procentpoint. Ligesom i 2018 er det særligt tilfredsheden med servicen ved levering af maden, som er høj. 89 pct. har svaret, at den er god eller meget god. Men resultaterne viser også, at der også er sket en stigning i tilfredsheden i forhold til variationen af retterne samt smagen af maden.

# Opsummering

## Tilfredsheden med hjælperne

- **Sammenlignet med 2018 er der en lige så stor andel af borgere, som er tilfredse med hjælpernes punktlighed.** 63 pct. af borgerne oplevede, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter. Andelen af borgere, der angiver, at hjælpen de modtager, er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem, er faldet lidt siden 2018. 36 pct. svarer, at hjælpen er lige god uanset hjælper. 48 pct. angiver, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren. Dette er på niveau med 2018.
- **Borgerne oplever fortsat i høj grad, at hjælperne er venlige, respektfulde og omsorgsfulde.** Siden 2018 er der ikke sket store ændringer i borgernes oplevelse af hjælpernes måde at være på overfor dem. 93 pct. af borgerne oplever, at hjælperne er venlige over for dem.

## Tilfredsheden med medarbejdernes støtte til at blive mere selvhjulpne

- Borgerne er generelt tilfredse med medarbejdernes støtte til at blive mere selvhjulpne, og der er **sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2018.** 75 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes støtte til at gøre dem så selvhjulpne som muligt i forhold til *praktiske gøremål*. Det er en stigning på 9 procentpoint. En tilsvarende stigning findes i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpernes støtte til at gøre dem så selvhjulpne som muligt i forhold til *personlig pleje*. 80 pct. af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Det er en stigning på 7 procentpoint.
- Sammenlignet med 2018 er **flere borgere bevidste om, at de frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører**, og flere finder det også vigtigt. 85 pct. af borgerne angiver, at de kender til denne valgfrihed – en stigning på 5 procentpoint siden 2018.
- **Ligesom i 2018 er der især én nævneværdig forskel i tilfredsheden med den kommunale hjemmepleje sammenlignet med borgere, der har en privat leverandør af hjemmepleje.** Det gælder vurderingen af, om det oftest er de samme hjælpere, der kommer i borgernes hjem. Her angiver en større andel af borgere, som modtager hjemmepleje af private leverandører, at de oplever dette. Derudover skal det også bemærkes, at den samlede tilfredshed med hjemmeplejen varierer afhængig af, hvem borgerne modtager hjemmepleje fra. 74 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med Diakonissestiftelsens hjemmepleje, 73 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med Den Kommunale Hjemmepleje og 63 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med HjemmeHjælpen A/S.

# Metode

I dette afsnit beskrives metoden bag undersøgelsen.

## Metodebeskrivelse

Denne undersøgelse er gennemført som en totalundersøgelse blandt borgere, der modtager hjemmepleje i Frederiksberg Kommune.

Epinion modtog en oversigt fra Frederiksberg Kommune over de borgere, som modtager hjemmepleje i kommunen. Disse borgere modtog en forsendelse, der indeholdte et introduktionsbrev til undersøgelsen, et spørgeskema samt én svarkuvert. I introduktionsbrevet var der også et link, så det var muligt for borgeren at besvare spørgeskemaet online. Borgeren blev gjort opmærksom på, at deres besvarelse behandles fortroligt.

For at opnå den højest mulige svarprocent, blev de borgere, der ikke havde returneret et udfyldt spørgeskema eller besvaret online forsøgt kontaktet telefonisk af Epinion.

I alt deltog 1515 borgere i undersøgelsen, og svarprocenten for undersøgelsen blev på 60 pct.

Data er indsamlet i perioden: 12. november – 7. december 2020.

ANTAL HJEMMEPLEJE MODTAGERE	2.524
ANTAL POSTALE BESVARELSER	873
ANTAL TELEFONISKE BESVARELSER	612
ANTAL WEB BESVARELSER	30
<b>SVARPROCENT</b>	<b>60%</b>



# Tilfredsheden med hjemmeplejen i Frederiksberg Kommune

Her præsenteres de samlede resultater fra  
tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager  
hjemmehjælp.

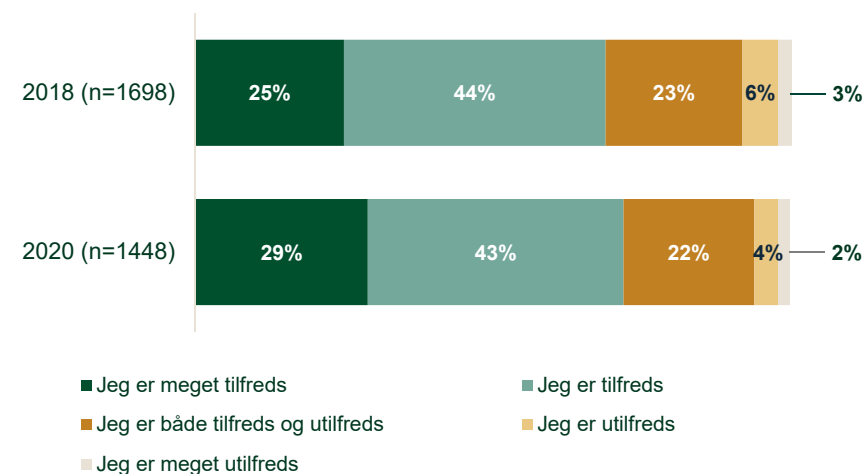
## Samlet tilfredshed om hjemmeplejen

# Mere end 7 ud af 10 er samlet set tilfredse med den hjemmepleje, de modtager, og kun meget få er utilfredse

Som det fremgår af figuren til højre, er hovedparten af hjemmeplejemodtagerne i Frederiksberg Kommune samlet set tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. 72 pct. af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Det er en stigning på 3 procentpoint siden 2018.

I gruppen af borgere der er *meget* tilfredse, er der sket en stigning på 4 procentpoint, fra 25 pct. i 2018 til 29 pct. i dag. Samtidig er der sket et fald siden 2018 i andelen af borgere, som er utilfredse med den hjemmepleje, de modtager. I 2018 svarede 9 pct., at de enten var utilfredse eller meget utilfredse, og i 2020 er denne andel faldet til 6 pct.

## Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?



## Tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp

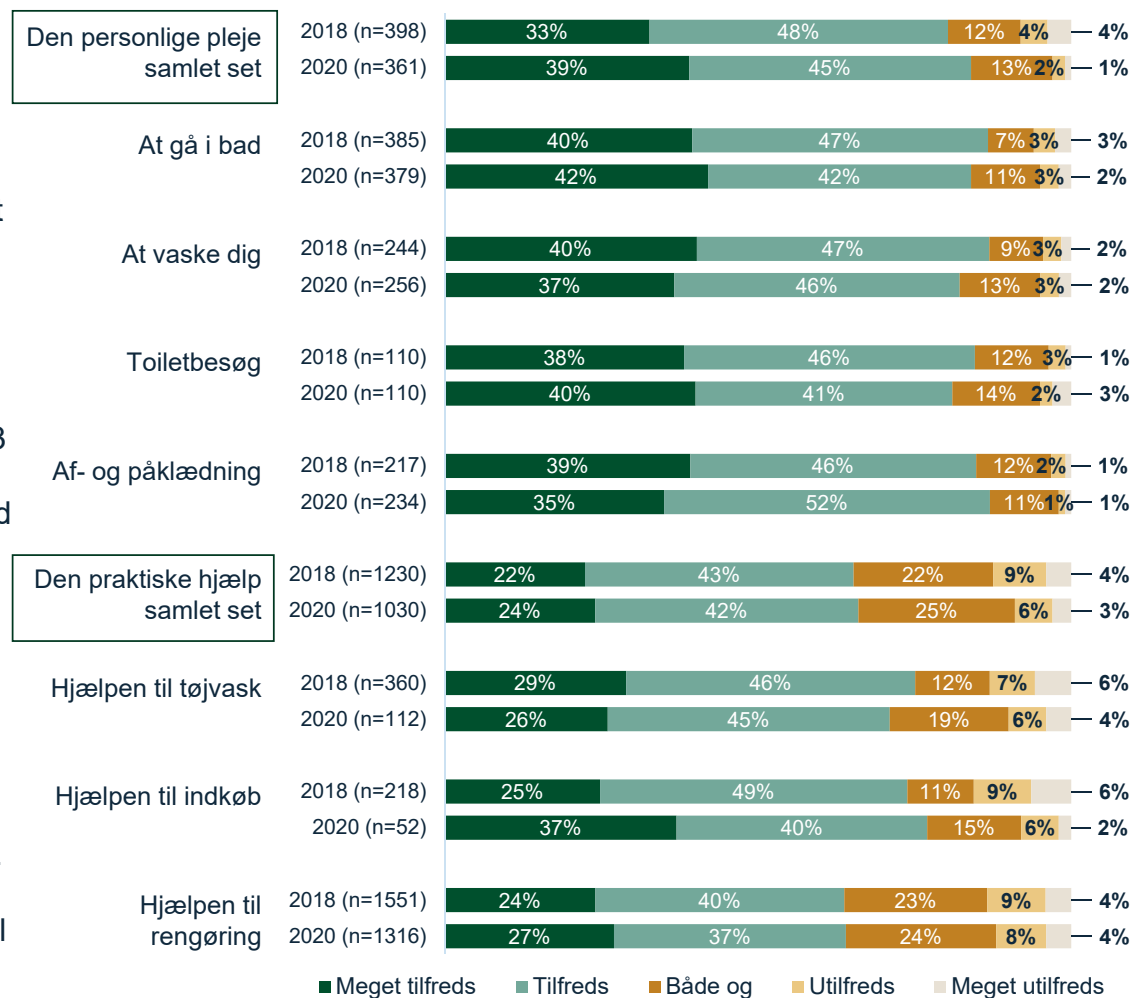
# Der er generelt en højere tilfredshed med den personlige pleje end med den praktiske hjælp

Af figuren fremgår det, at størstedelen af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje og praktiske hjælp. Kun en mindre andel angiver at være utilfredse eller meget utilfredse med disse parametre. Ligesom i 2018 er tendensen, at tilfredsheden generelt er lidt højere, på ydelser relateret til personlig pleje sammenlignet med ydelser relateret til den praktiske hjælp.

84 pct. af borgerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til den personlige pleje samlet set. I 2018 var den samlede tilfredshed på 81 pct. Dette er en stigning i tilfredsheden på 3 procentpoint siden 2018. Af de fire underliggende parametre er hjælpen til af- og påklædning den borgerne er mest tilfredse med, med en tilfredshedsoplevelse på 87 pct. Herefter følger hjælpen til at gå i bad på 84 pct. Færrest er tilfredse med hjælp til toiletbesøg, hvor 81 pct. angiver at være tilfredse eller meget tilfredse hermed.

For den praktiske hjælp samlet set, er 66 pct. af borgerne enten tilfredse eller meget tilfredse hermed. I 2018 var den samlede tilfredshed på 65 pct. Også her er der sket en lille stigning i tilfredsheden på 1 procentpoint siden 2018. Af de tre underliggende parametre er der størst tilfredshed med hjælpen til indkøb som 77 pct. angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med. Siden 2018 er der sket en stigning på 3 procentpoint. Færrest er tilfredse med hjælpen til rengøring, hvor 64 pct. angiver at være tilfredse eller meget tilfredse.

Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til...



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Både og ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds

## Tilfredshed med vaskeri- og indkøbsordning

# Borgerne er generelt tilfredse med deres vaskeriordning

I år er der tilføjet nye spørgsmål vedrørende tilfredsheden med borgernes vaskeri- og indkøbsordning. Disse kan dog ikke sammenlignes med tidligere, da det er første gang spørgsmålene er med i undersøgelsen.

Af borgere med en vaskeriordning, oplever 98 pct., at deres rene tøj som udgangspunkt returneres indenfor syv dage (eller en anden fast aftale). 2 pct. svarer nej hertil.

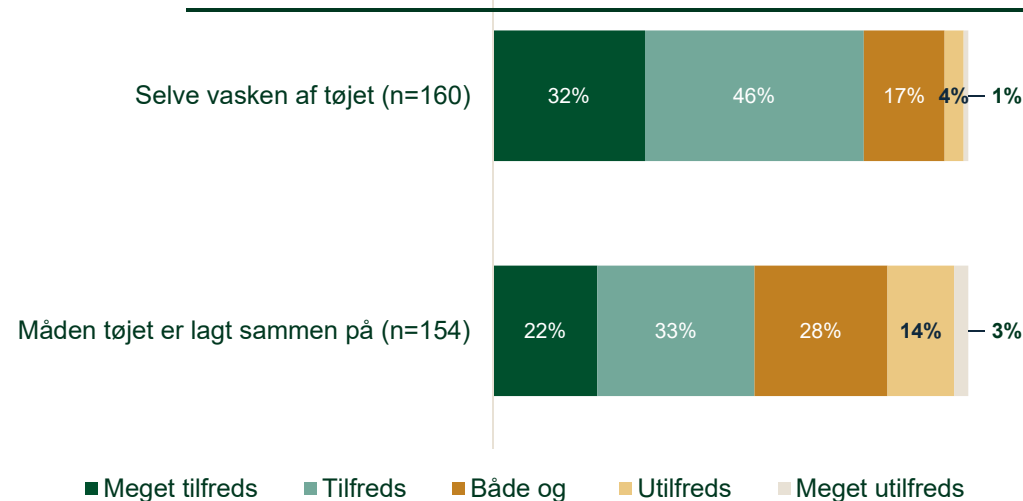
78 pct. af borgerne, som får hjælp til tøjvask, er også tilfredse eller meget tilfredse med selve vasken af tøjet, mens kun 5 procent er utilfredse eller meget utilfredse hermed.

Mindst tilfredse er borgerne med måden tøjet er lagt sammen på. Her angiver 55 pct., at de er tilfredse eller meget tilfredse hermed. 17 pct. angiver at være utilfredse eller meget utilfredse hermed.

### Hvad synes du om din vaskeriordning?



### Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til...



## Tilfredshed med vaskeri- og indkøbsordning

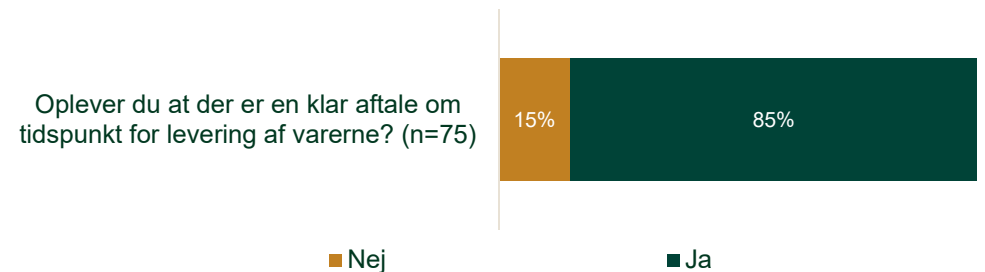
# Borgerne er generelt tilfredse med deres indkøbsordning

I år er der tilføjet nye spørgsmål vedrørende tilfredsheden med borgernes vaskeri- og indkøbsordning. Disse kan dog ikke sammenlignes med tidligere, da det er første gang spørgsmålene er med i undersøgelsen.

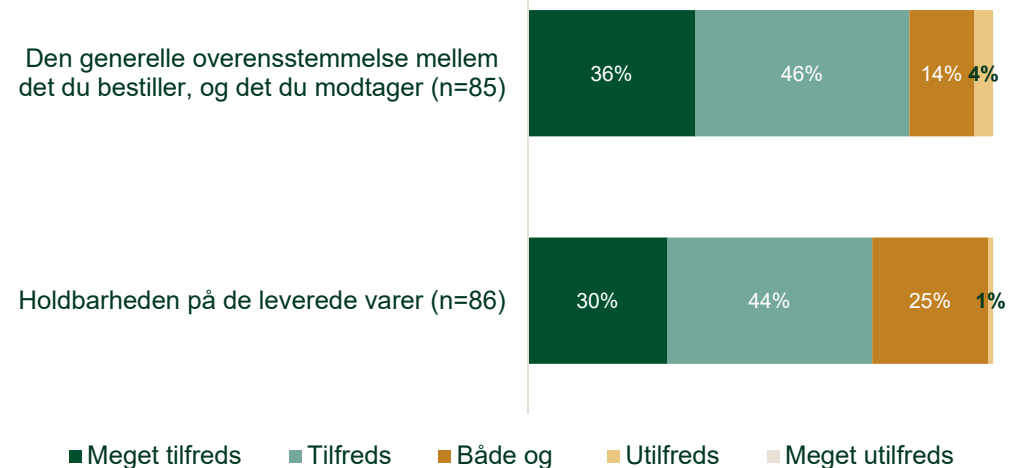
Af borgere med en indkøbsordning oplever størstedelen, at der er en klar aftale om tidspunktet for levering af varerne, bestilt gennem indkøbsordningen. 85 pct. har svaret ja til, at de oplever, at der er en klar aftale heromkring. 15 pct. har svaret nej.

I relation til ovenstående oplever størstedelen en generel overensstemmelse mellem det, der bestilles, og det, der modtages. 82 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med den generelle overensstemmelse med hensyn til varerne, mens kun 4 pct. er utilfredse hermed. Dertil er 74 pct. af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med holdbarheden på de leverede varer, mens kun 1 pct. angiver at være utilfredse hermed.

## Hvad synes du om din indkøbsordning?



## Hvor tilfreds er du med...



## Tilfredshed med maden

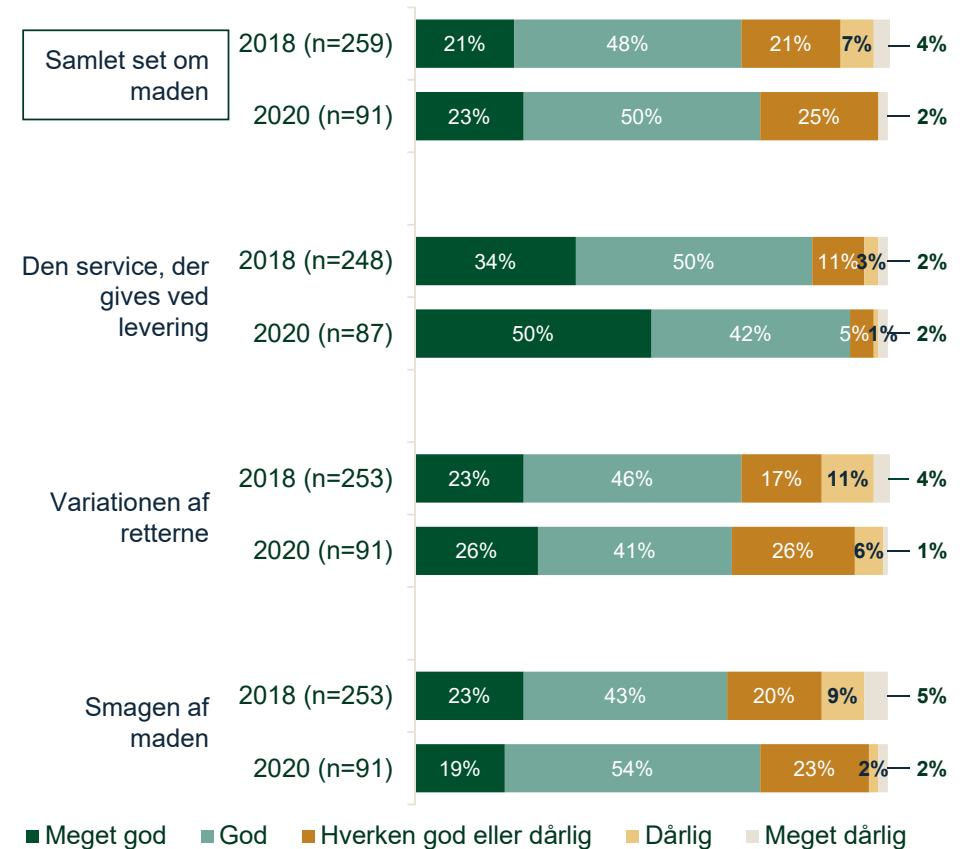
# Sammenlignet med 2018 er borgerne generelt blevet mere tilfredse med madordningen

For de borgere, som modtager mad i hjemmeplejen, er størstedelen generelt tilfredse med den mad, de får leveret – og der er siden 2018 sket en stigning i tilfredsheden på to ud af de tre parametre, der relaterer sig til tilfredsheden med maden. Andelen, der samlet set synes godt eller meget godt om maden, er steget fra 69 pct. i 2018 til 73 pct. i 2020.

Ligesom i 2018 er ”den service, der gives ved levering” det parameter relateret til madservicen, som flest borgere enten har svaret ”god” eller ”meget god” til. I 2020 har 92 pct. af borgerne svaret ”god” eller ”meget god” til denne parameter. Der er således sket en stigning på 8 procentpoint siden 2018.

Der er desuden sket en stigning i andelen af borgere, der har svaret, at ”smagen af maden” er god eller meget god. I 2018 var det den parameter, som færrest borgere var tilfredse med (66 pct.), men i 2020 er andelen steget til 73 pct. – altså en stigning på 7 procentpoint.

## Hvad synes du om maden, du får leveret?



## Tilfredshed med hjælpere - praktiske forhold

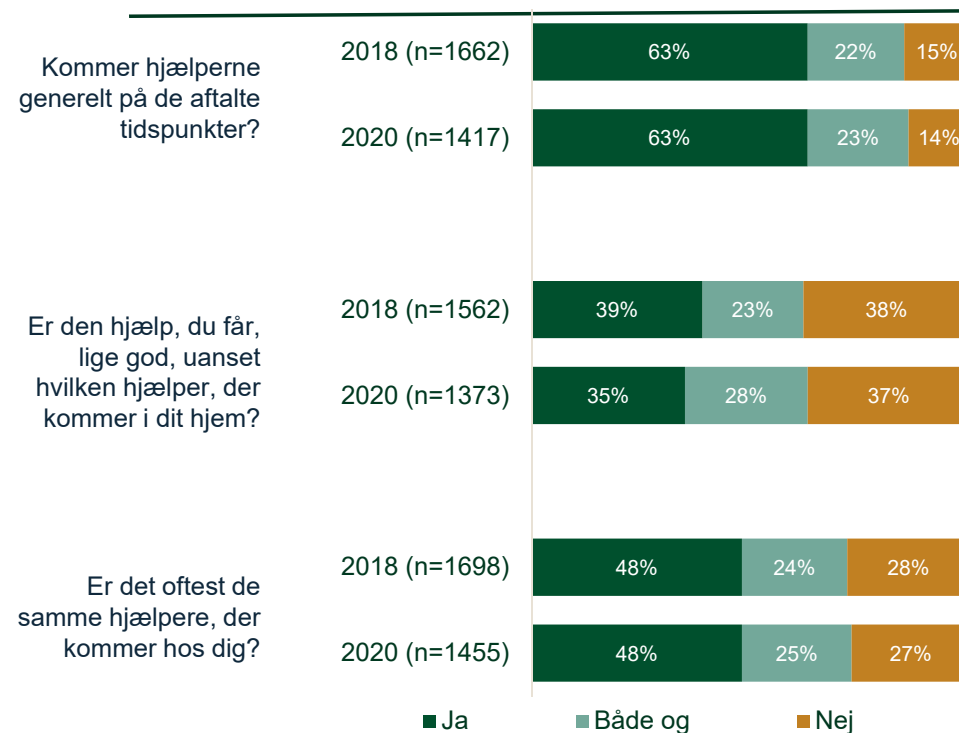
# Borgernes tilfredshed med hjælpere er stort set på niveau som i 2018

Sammenlignet med 2018 er der en lige så stor andel af borgerne, som er tilfredse med hjælpernes punktlighed. Både i 2018 og 2020 var der således 63 pct. af borgerne, der oplevede, at hjælpere generelt kommer på de aftalte tidspunkter.

35 pct. af borgere angiver, at hjælpen de modtager, er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem. Dette er et fald på 4 procentpoint siden 2018. Omvendt er der ikke sket en stigning i andelen, der svarer "nej", men derimod findes en stigning i andelen af borgere, der svarer "både og".

Når borgerne spørges om, hvorvidt det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren, er resultatet på niveau med 2018. Ligesom i 2018 angiver 48 pct., at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren.

### Hvad synes du om de praktiske forhold omkring hjælpere?



## Tilfredshed med hjælpere – personlige egenskaber

# Borgerne oplever i høj grad, at hjælpere er venlige, respektfulde og omsorgsfulde

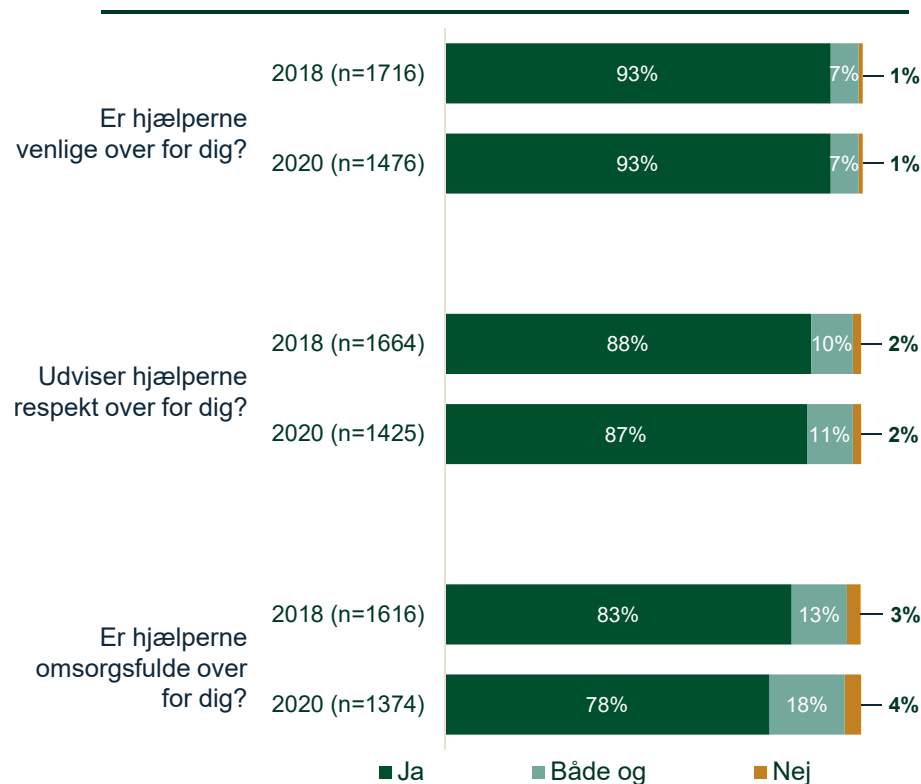
Siden 2018 er der ikke sket ændringer i borgernes oplevelse af hjælpernes måde at være på overfor dem – og borgernes tilfredshed på dette område er fortsat høj. 93 pct. af borgerne oplever, at hjælpere er venlige over for dem – og ingen svarer nej hertil.

Der er også fortsat en stor andel af borgerne, der synes, at hjælpere udviser respekt over for dem – 87 pct. angiver dette. Kun 2 pct. er svarer nej hertil.

Samtidig er der en stor andel af borgerne, der mener, at hjælpere er omsorgsfulde overfor dem – 78 pct. svarer ja hertil. Dog findes et fald på 5 procentpoint siden 2018. 4 pct. angiver, at de ikke oplever, at hjælpere er omsorgsfulde.

På forrige side fremgik det, at ikke alle hjemmeplejemedtagere synes, at hjælpen er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem. Det er derfor interessant, at der er bred enighed blandt størstedelen af hjemmeplejemedtagerne om, at hjælpere er venlige, respektfulde og omsorgsfulde.

## Hvad synes du om hjælpere?





## Selvhjulpnehed

# Borgerne er generelt tilfredse med medarbejdernes støtte til at blive mere selvhjulpne, og der er sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2018

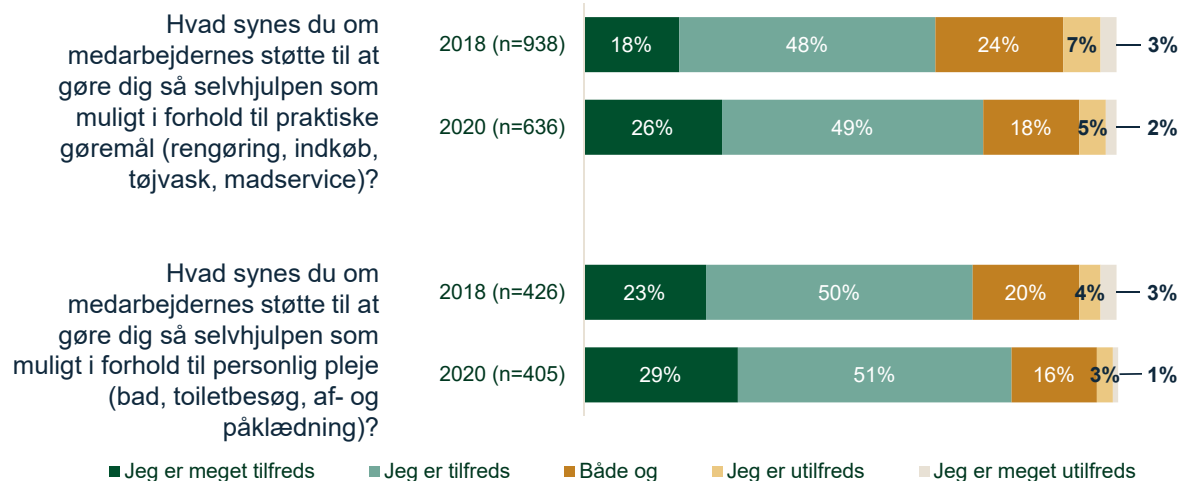
Som det fremgår af den øverste figur, er der generelt en tilfredshed blandt borgerne med medarbejdernes hjælp til at gøre dem selvhjulpne.

75 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes støtte til at gøre dem så selvhjulpne som muligt i forhold til *praktiske gøremål*. Det er en stigning på 9 procentpoint.

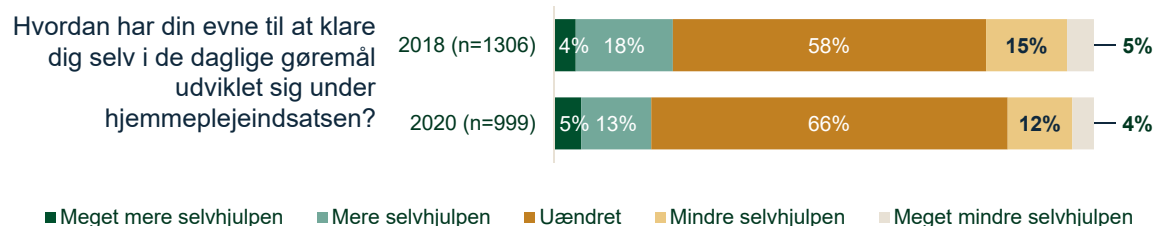
En tilsvarende stigning er der sket i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpernes støtte til at gøre dem så selvhjulpne som muligt i forhold til *personlig pleje*. 80 pct. af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Det er en stigning på 7 procentpoint.

Omvendt er der sket et lille fald i andelen af borgere, som oplever, at de er blevet mere selvhjulpne i forhold til at klare sig selv i de daglige gøremål. I 2018 svarede 22 pct. af borgerne, at de var blevet mere eller meget mere selvhjulpne under hjemmeplejeindsatsen, imens det gør sig gældende for 18 pct. i 2020. Samtidig er der sket et fald på 4 procentpoint i andelen, som oplever, at de er blevet dårligere til at klare sig selv i de daglige gøremål siden 2018.

## Hjælperes støtte til selvhjulpnehed



## Udvikling i selvhjulpnehed



## Frit valg og fleksibel hjemmehjælp

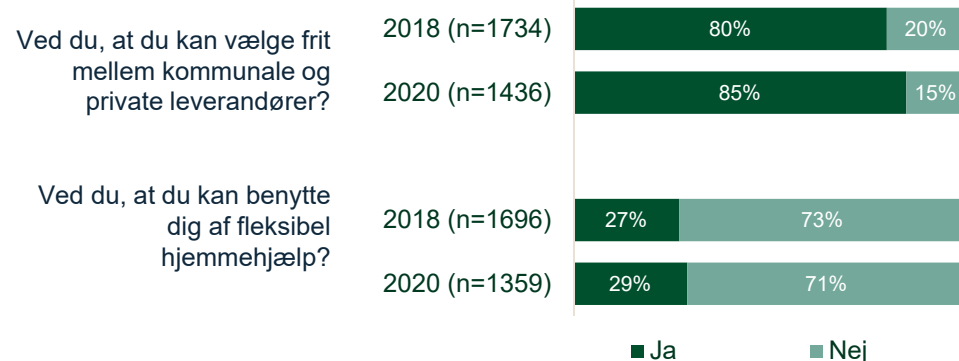
# Sammenlignet med 2018 er flere borgere blevet bevidste om, at de frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører og flere finder det også vigtigt

Fritvalgsordningen er et lovkrav, som findes i alle kommuner. For borgere i Frederiksberg Kommune er det derfor muligt frit at vælge mellem kommunal hjemmepleje og en privat leverandør af hjemmeplejen. Undersøgelsen viser, at der er sket en stigning i andelen af borgere, som er blevet opmærksomme herpå. 85 pct. af borgerne angiver, at de kender til denne valgfrihed – en stigning på 5 procentpoint siden 2018.

Samtidig er der også sket en lille stigning i andelen af borgere, som ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 29 pct. angiver, at de kender til denne mulighed, hvilket er en stigning på 2 procentpoint. Andelen, der kender til muligheden for fleksibel hjemmehjælp er dog fortsat markant lavere end andelen, der ved, at man frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører. Det gør sig gældende for 71 pct. af borgerne.

Ligesom for ovenstående er der også sket en stigning i andelen af borgere, der anser det for vigtigt at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører. 59 pct. angiver, at det er vigtigt eller meget vigtigt, hvilket er en stigning på 6 procentpoint sammenlignet med 2018. Samtidig er der sket et fald på 6 procentpoint i andelen af borgere, der ikke ser dette som vigtigt. 24 pct. angiver, at det ikke eller slet ikke er vigtigt, mens det i 2018 gjorde sig gældende for 30 pct.

## Kendskab til fleksibel hjemmehjælp og frit valg



## Vigtigheden af frit valg



# Tilfredshed opdelt på leverandører

Her præsenteres borgernes tilfredshed med hjemmeplejen opdelt på hhv. kommunale og private leverandører.

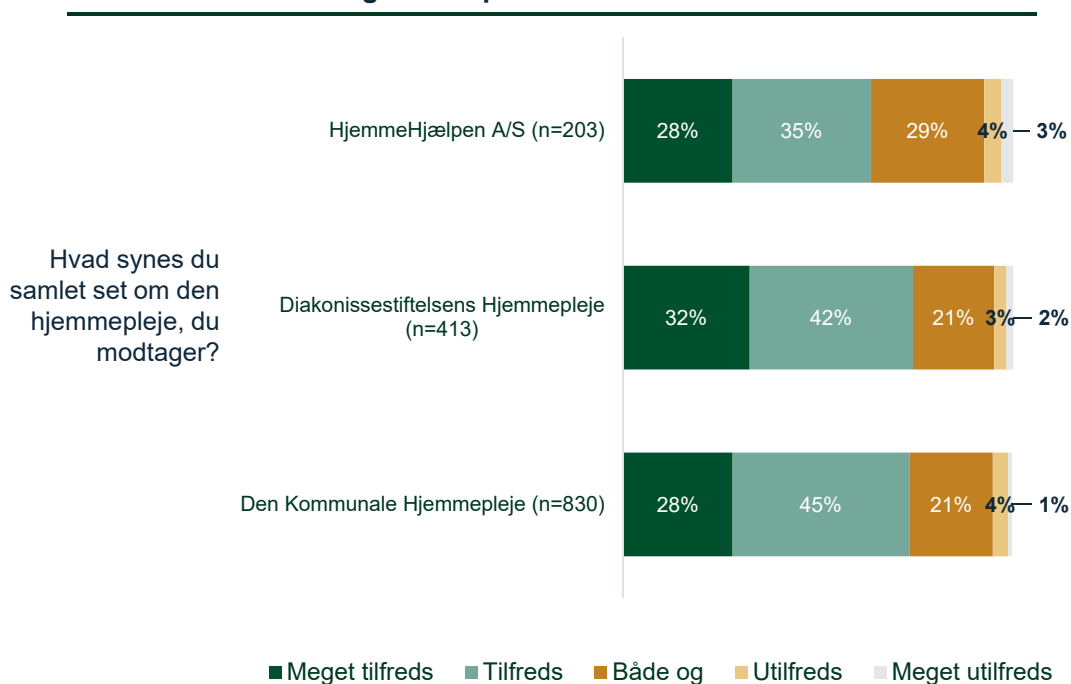
## Samlet vurdering opdelt på leverandører

# Forskel på tilfredshed med leverandørerne

Hovedparten af hjemmeplejemodtagerne i Frederiksberg Kommune er samlet set tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Der findes forskel på borgernes tilfredshed, afhængigt af, hvem borgerne modtager hjemmepleje fra.

Størst tilfredshed ses blandt borgerne, som modtager hjælp Diakonissestiftelsens Hjemmepleje. Her er 74 pct. tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. 73 pct. af borgerne der modtager hjemmehjælp fra Den Kommunale Hjemmepleje er tilfredse eller meget tilfredse, og 63 pct. af borgerne der modtager hjemmehjælp fra HjemmeHjælpen A/S er tilfredse eller meget tilfredse hermed.

## Den samlede vurdering fordelt på leverandører



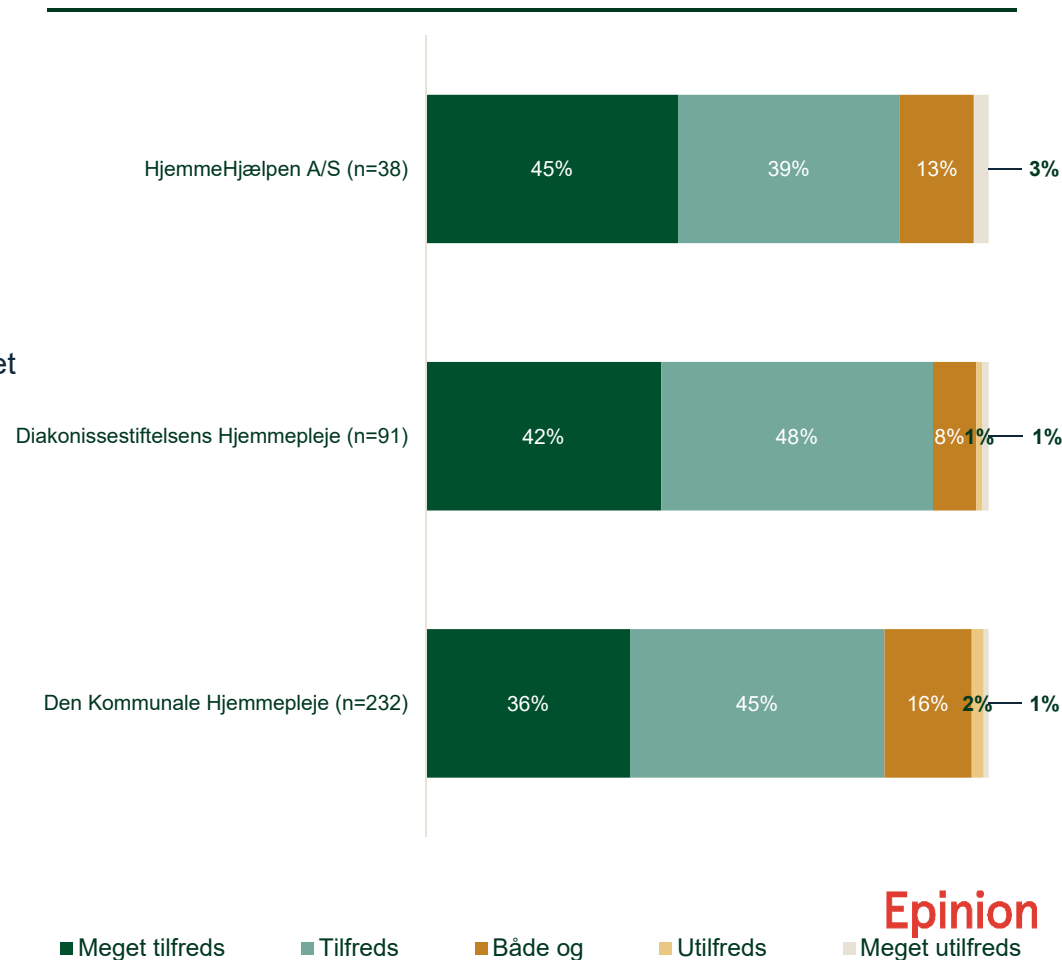
## Personlig pleje – opdelt på leverandørtype

# Uanset hvilken leverandør borgerne modtager personlig pleje fra, er de generelt tilfredse med den personlige pleje samlet set

Som det fremgår af figuren til højre, findes der ikke store forskelle når man sammenligner tilfredsheden med leveringen af personlig pleje samlet set, mellem Hjemmehjælpen A/S, Diakonissestiftelsens Hjemmepleje og Den Kommunale Hjemmepleje.

Flest borgere er tilfredse eller meget tilfredse med den private leverandør Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, når det vedrører sig den personlige pleje samlet set. 90 pct. angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse hermed. For den kommunale hjemmepleje er det 81 pct. og for Hjemmehjælpen A/S er det 84 pct. For Hjemmehjælpen A/S skal det dog bemærkes at kun 38 har besvaret dette spørgsmål.

Holdning til personlig pleje samlet set fordelt på leverandører



## Personlig pleje – opdelt på leverandørtype

# Der er generelt en høj tilfredshed med den personlige pleje, men særligt i forhold til hjælpen til at vaske sig samt hjælpen til af- og påklædning

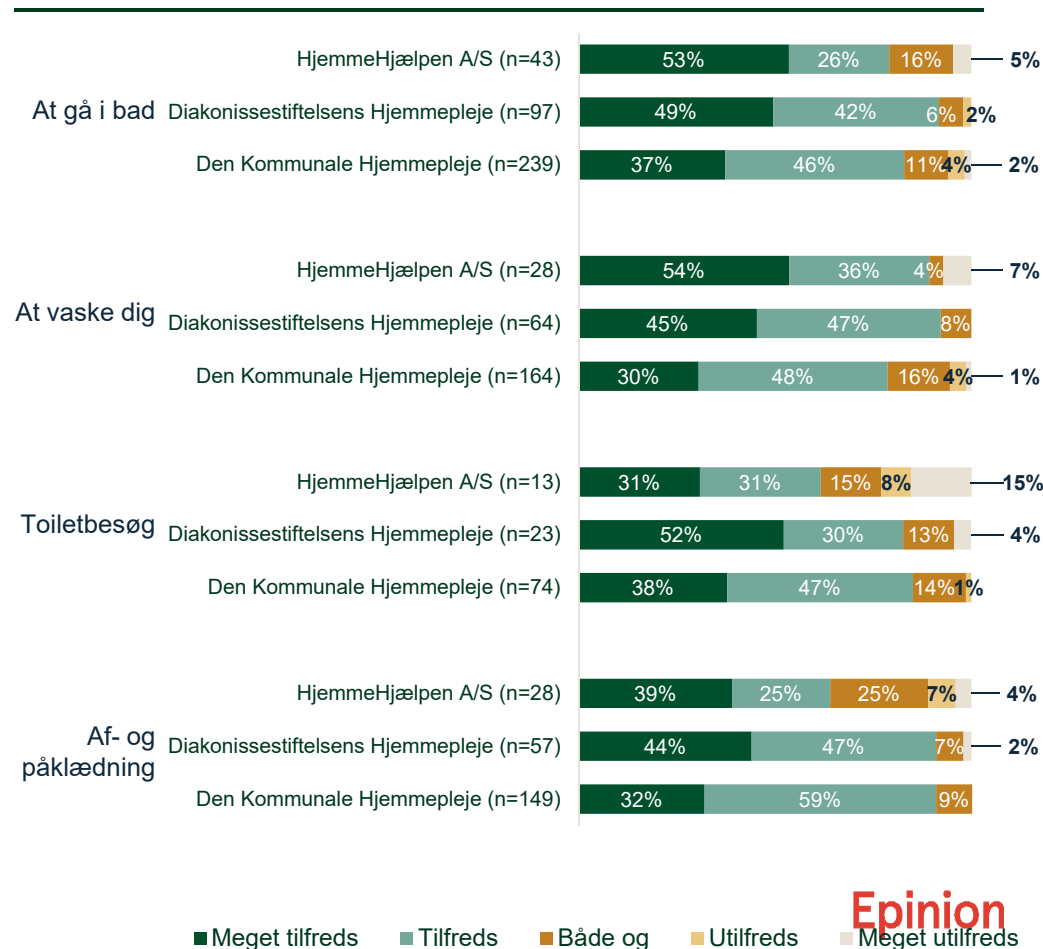
Inddeles de enkelte parametre knyttet til den personlige pleje, så er der generelt høj tilfredshed med den personlige pleje, også opdelt på leverandører. Særlig høj tilfredshed ses ved hjælpen til at vaske sig samt hjælpen til af- og påklædning. I forhold til hjælpen til at vaske sig, er der størst tilfredshed med hjælpen fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, hvor 92 pct. er tilfredse eller meget tilfredse. 90 pct. af de borgere, som modtager hjælp fra HjemmeHjælpen A/S er ligeledes tilfredse eller meget tilfredse, og ligeledes for 78 pct., som modtager hjælp fra den kommunale hjemmepleje.

For disse svarangivelser er det værd at bemærke, at antallet af besvarelser er lavt.

Den hjælp borgerne er mindst tilfredse med, sammenlignet med de andre parametre, er hjælpen til toiletbesøg. 85 pct. af borgerne der modtager hjemmehjælp fra Den Kommunale Hjemmehjælp er tilfredse eller meget tilfredse. Det samme gør sig gældende for 82 pct. af borgerne der modtager hjælp fra Diakonistiftelsens Hjemmepleje og for 62 pct. af borgerne som får hjælp fra HjemmeHjælpen A/S.

Igen bør det lave antal svarangivelser bemærkes.

## Holdning til personlig pleje fordelt på leverandører



## Tilfredshed med hjælperne - praktiske forhold opdelt på leverandørtype

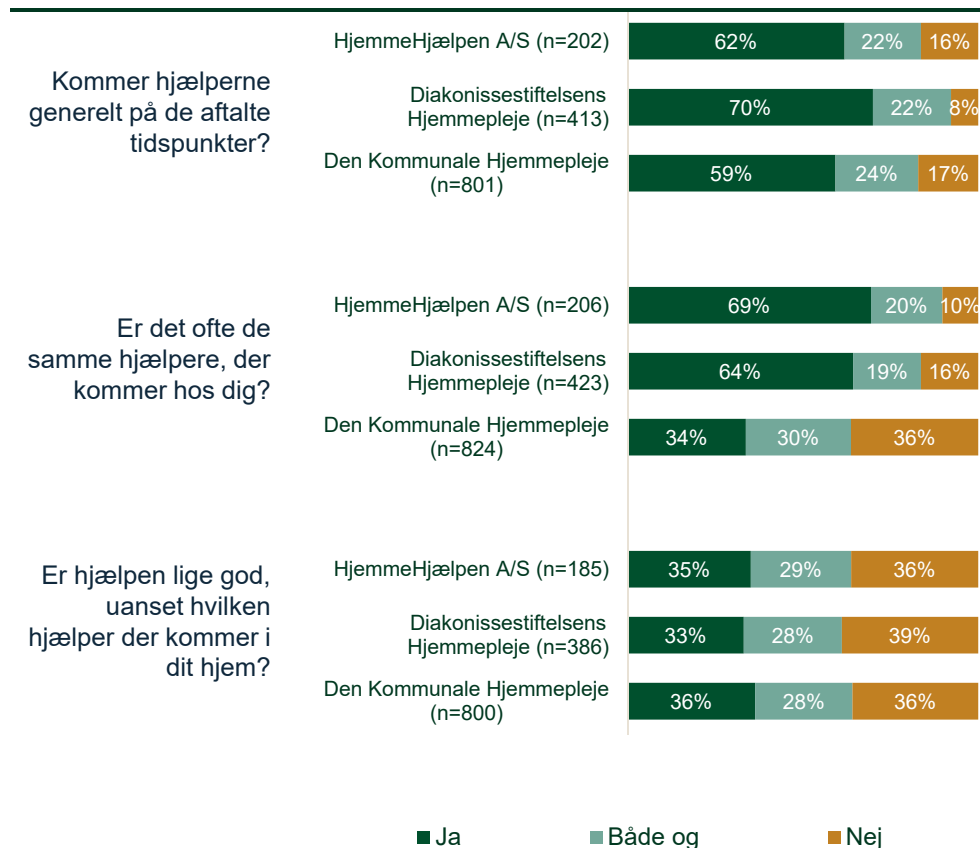
# Borgere som modtager hjælp fra private leverandører oplever oftere, at det er de samme hjælpere, som kommer på besøg

Til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter, findes en overordnet tilfredshed hermed, på tværs af leverandørerne. Der er flest borgere, som modtager hjælp fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, som oplever dette. 70 pct. har svaret ja til, at de oplever, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter. 59 pct. af borgerne der modtager hjælp fra Den Kommunale Hjemmepleje, svare ja hertil.

Til spørgsmålet om, hvorvidt det ofte er de samme hjælpere, som kommer, så findes der forskelle mellem de private leverandører og Den Kommunale Hjemmepleje. 34 pct. af borgerne, som modtager hjemmepleje fra kommunen svarer ja til, at det ofte er den samme hjælper, som kommer. Tilsvarende gør det sig gældende for hhv. 69 pct. og 64 pct. for de private leverandører.

Andelen af borgere, der angiver, at hjælpen de modtager, er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem, er størst blandt borgerne, som modtager hjælp fra Den Kommunale Hjemmepleje, hvor 36 pct. angiver dette. Tilsvarende findes hhv. 35 pct. og 33 pct. for de private leverandører at svare at hjælpen er lige god, uanset hjælper.

## Holdning til hjælperne fordelt på leverandører



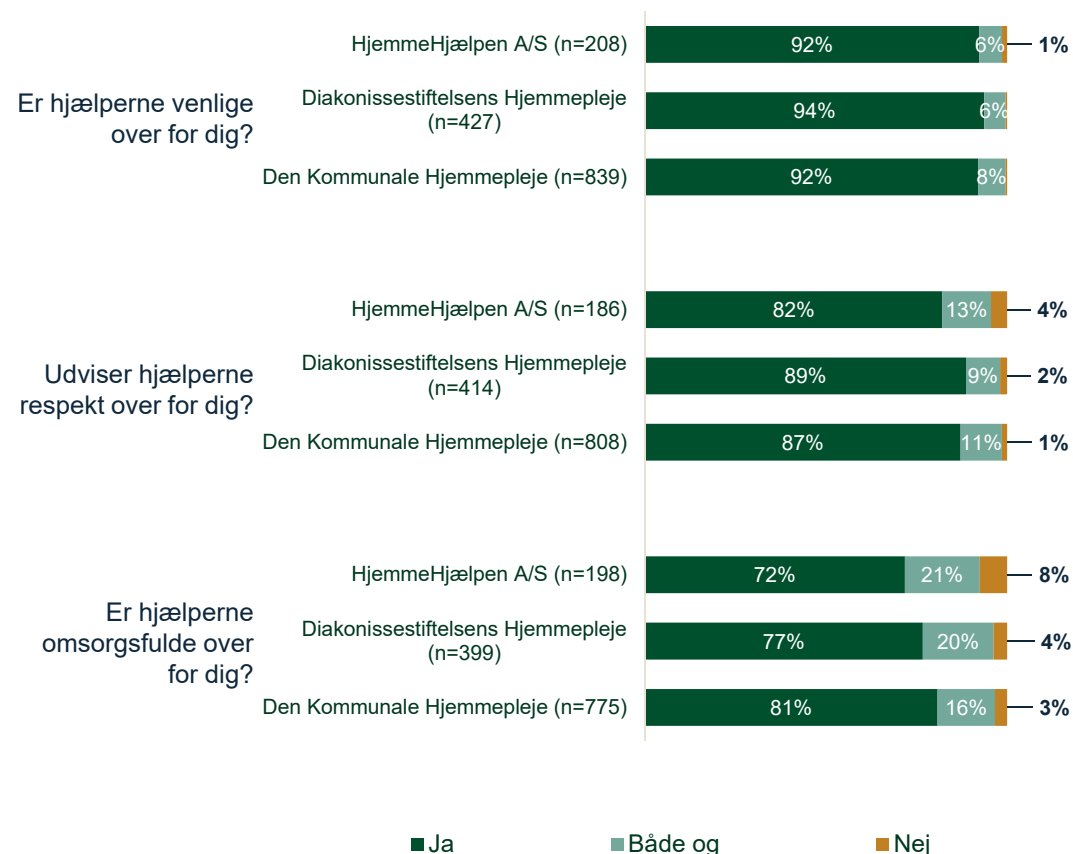
## Uanset leverandør oplever borgerne, at hjælperne er venlige overfor dem

Som det fremgår af figuren til højre, oplever størstedelen af borgerne – uanset hvorvidt man modtager hjælp fra private leverandører eller kommunen – at hjælperne er venlige over for dem. Forskellen er minimal på tværs af leverandører.

Størstedelen finder ligeledes at hjælperne udviser respekt for dem, på tværs af leverandører. Flest borgere, som modtager hjælp fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje oplever dette. Her har 89 pct. svaret ja til, at hjælperne udviser respekt. Tilsvarende gør det sig gældende for 87 pct. af de borgere, som modtager hjælp fra Den Kommunale Hjemmepleje og 82 pct. af de borgere, som får hjælp fra HjemmeHjælpen A/S.

Derudover er der også en stor andel af borgerne, der mener, at hjælperne er omsorgsfulde overfor dem. Flest borgere, som modtager hjælp fra Den Kommunale Hjemmepleje oplever, at hjælperne er omsorgsfulde. 81 pct. har svaret ja hertil. For de borgere, som modtager hjemmepleje fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje er der 77 pct., som har svaret ja til, at hjælperne er omsorgsfulde. Tilsvarende gør det sig gældende for 72 pct. af de borgere, som modtager hjælp fra HjemmeHjælpen A/S.

Holdning til hjælperne fordelt på leverandører





# Tilfredshed med vaskeri- og indkøbsordning fordelt på leverandør

Her præsenteres borgernes tilfredshed med vaskeri- og indkøbsordning opdelt på leverandører.

## Tilfredshed med vaskeriordning på tværs af leverandør

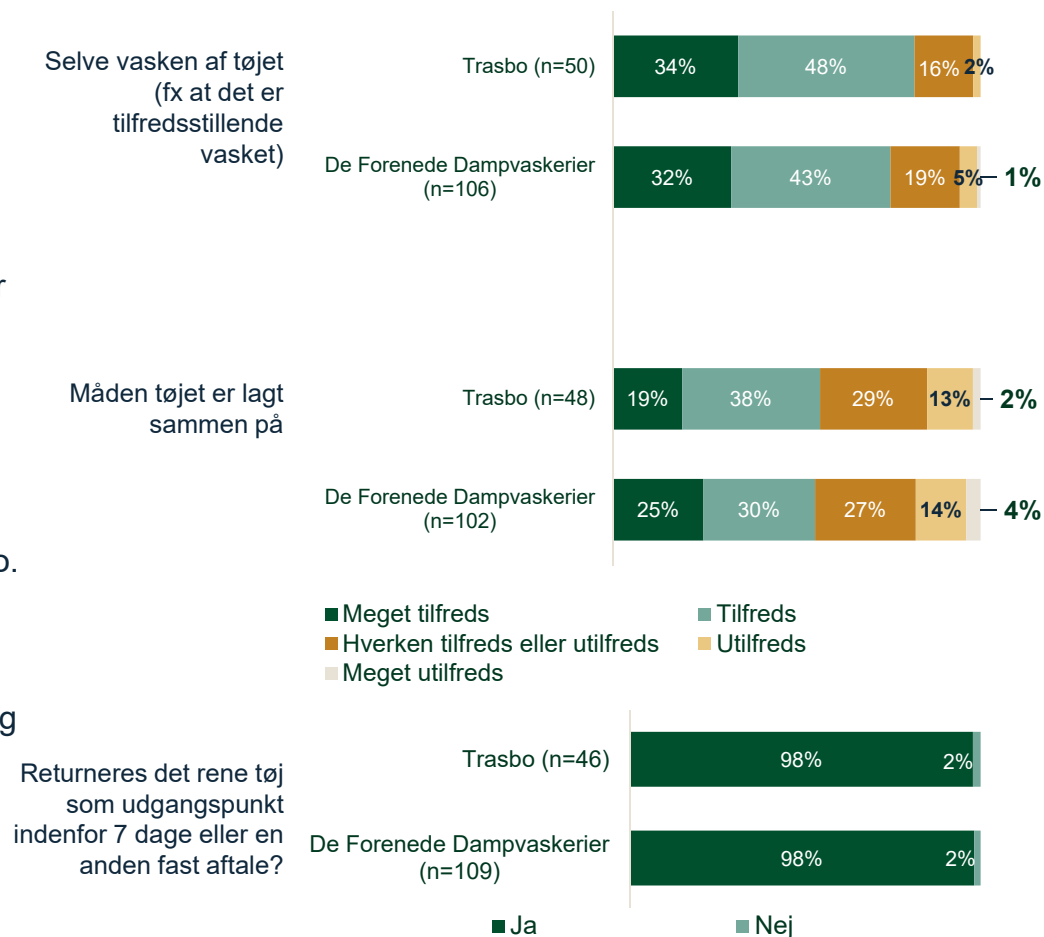
I undersøgelsen indgår fire leverandører i forhold til vaskeriordning, hhv. Trasbo, De Forenede Dampvaskerier, FK Hjemmehjælp og H32.1. FK Hjemmehjælp og H32.1 indgår dog ikke her pga. meget få besvarelser (1 besvarelse for hver leverandør).

Som det fremgår af figurerne til højre, findes en generel tilfredshed med selve vasken af tøjet. 82 pct. af de borgere, som får vasket tøj af Trasbo er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Det samme gør sig gældende for 75 pct. af de borgere, som får vasket tøj af De Forenede Dampvaskerier.

Lidt lavere tilfredshed ses der, når det kommer til måden tøjet er lagt sammen på. 59 pct. af de borgere, som modtager hjælp fra De Forenede Dampvaskerier er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Tilsvarende gør det sig gældende for 57 pct. af de borgere, som modtager hjælp fra Trasbo.

Til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at det rene tøj som udgangspunkt returneres indenfor syv dage (eller en anden fast aftale), så oplever størstedelen af borgerne dette – uanset vaskeriordning. Det gør sig gældende for 98 pct. – både for de borgere, som modtager fra Trasbo og dem, som modtager fra De Forenede Dampvaskerier.

Tilfredshed med vaskeriordning fordelt på leverandør



## Indkøbsservice – opdelt på leverandører

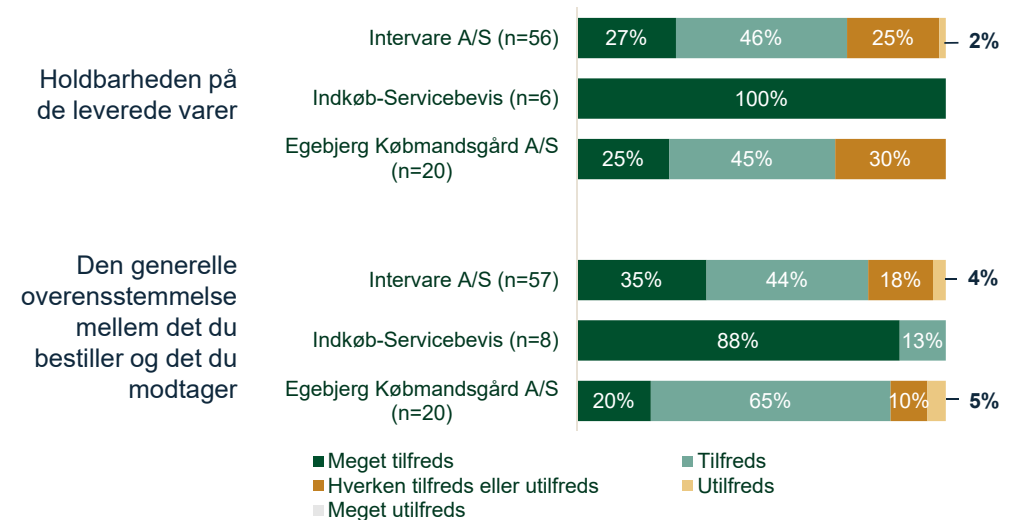
# Tilfredshed med sin indkøbsservice på tværs af leverandører

Adspurgt til holdbarheden af de leverede varer, findes den største tilfredshed blandt borgere som modtager vare fra Indkøb-Servicebevis – dog skal det bemærkes, at disse resultater kun er baseret på 6 besvarelser. Men her angiver alle at være meget tilfredse med holdbarheden. Herefter følger de borgere, som modtager varer fra Intervare A/S, hvor 73 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med holdbarheden på de leverede varer. Lavest tilfredshed ses hos de borgere, som modtager varer fra Egebjerg Købmandsgård A/S. Her angiver 70 pct., at de er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Igen bør det lave svarantal bemærkes.

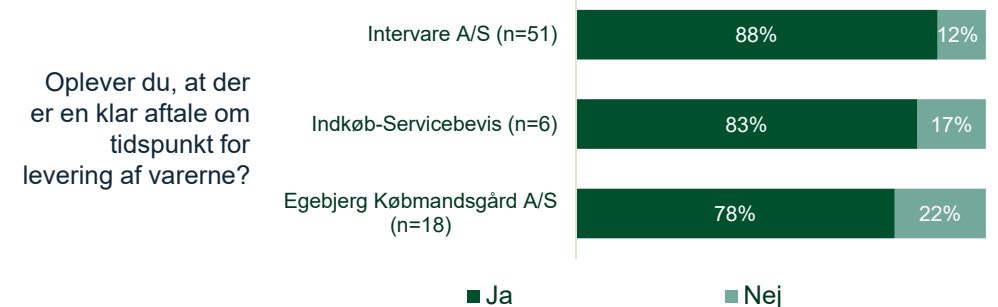
I forhold til den generelle overensstemmelse mellem det borgeren bestiller, og det borgeren modtager, så er der overordnet set stor tilfredshed hermed. 88 pct. af de borgere, som modtager indkøb fra Indkøb-Servicebevis er tilfredse eller meget tilfredse. Igen bør det lave svarantal bemærkes. 85 pct. af de borgere, som modtager fra Egebjerg Købmandsgård A/S er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket baserer sig på 20 besvarelser, mens det gør sig gældende for 79 pct. af de borgere, som modtager fra Intervare A/S.

I forhold til oplevelsen af, at der er en klar aftale om tidspunkt for levering af varerne, er der flest, som modtager varer fra Intervare A/S, som oplever dette. Her angiver 88 pct., at der er en overensstemmelse.

## Tilfredshed med indkøbsservice fordelt på leverandør



## Hvad synes du om din indkøbsordning?



# Overordnet tilfredshed fordelt på baggrundskarakteristika

Afsnittet giver overblik over den overordnede tilfredshed fordelt på baggrundskarakteristika, hhv. køn, selv vurderet helbred, civilstand og besøgshyppighed.

## Den samlede vurdering af hjemmeplejen

# Tilfredshed fordelt på baggrundskarakteristika

Det er undersøgt, om der er forskel i den samlede tilfredshed med hjemmeplejen, når der ses på en række forskellige baggrundskarakteristika.

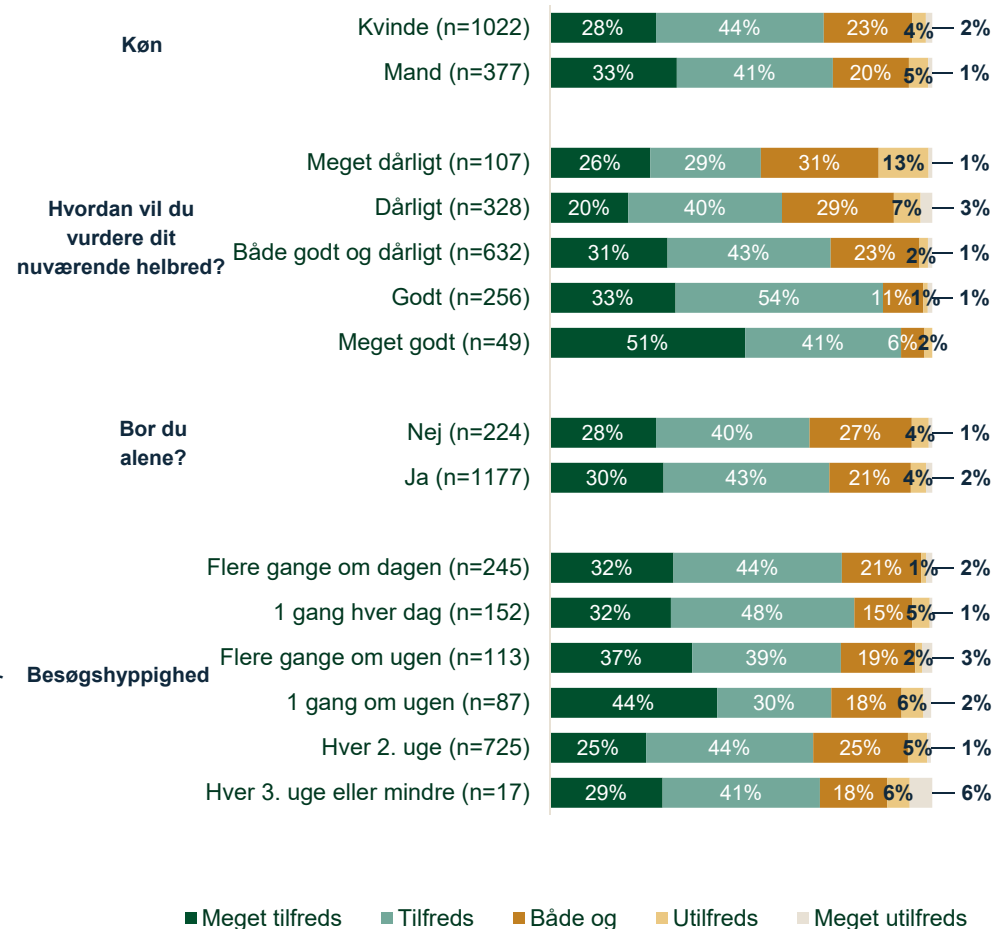
Der findes forskel i andelen af mændene, som er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen sammenlignet med kvinderne. Blandt mændene er det 74 pct., som enten er tilfredse eller meget tilfredse, mens det for kvinderne er 72 pct. Andelen er næsten på samme niveau med 2018. Dog skal det bemærkes at der findes forskel på antal mænd og kvinder i undersøgelsen.

Målt på borgernes selvrapporterede helbred, kan det af figuren til højre ses, at der er en højere tilfredshed blandt de borgere, der har rapporteret, at de har et godt eller meget godt helbred sammenlignet med borgere, der har rapporteret et dårligt eller meget dårligt helbred. Tilfredsheden er dermed stigende i takt med, at borgerne vurderer deres eget helbred som værende godt.

Der er en lidt større tilfredshed med hjemmeplejen blandt borgere, som bor alene sammenlignet med borgere, som ikke bor alene. For de borgere, som bor alene angiver 73 pct., at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen. Tilsvarende gør det sig gældende for 68 pct. af de borgere, som ikke bor alene.

Endelig ses det, at der er en højere tilfredshed med hjemmeplejen, hvis borgeren får besøg flere gange om ugen.

## Den samlede vurdering af hjemmeplejen



## **Epinion Aarhus**

Fellow Workspace

Mariane Thomsens Gade 4

8000 Aarhus

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: [aarhus@epinionglobal.com](mailto:aarhus@epinionglobal.com)