



# Brugertilfredshedsundersøgelse 2016

Varde  
Kommune



# Indhold

- Om undersøgelsen
- Resultater på tværs af leverandører
- Gennemgang af resultater fra spørgeskema
  - Hjælp til personlig pleje
  - Praktisk hjælp
  - Mad
  - Praktiske forhold omkring hjælpen
  - Kontakt til visitator
  - Respekt
  - Selvhjulpenhed
  - Frit Valg
  - Fleksibel hjemmehjælp
  - Hjælp fra andre
- Opsamling
- Sammenligning med landsgennemsnittet
- Indsatskort
- Sammenfatning



# Om undersøgelsen

- Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført blandt alle de borgere i kommunen, der er visiteret til hjemmehjælp pr. 1. april, svarende til 1389 borgere.
- Spørgeskemaundersøgelsen fandt sted i perioden fra den 4. april til 2. maj.
- Borgerne har modtaget spørgeskemaet via deres hjemmehjælper, som også har indsamlet spørgeskemaerne.
- Der er 840, der har returneret spørgeskemaerne ud af 1389, hvilket giver en svarprocent på 60,4.

# Om undersøgelsen

- Af dem, der har svaret på spørgeskemaet, er 67% kvinder og 33 % mænd.
- Dette stemmer godt overens med kønsfordeling i den samlede gruppe af borgere, der modtager hjemmehjælp, hvor 64,5% er kvinder og 35,5 % er mænd.
- Af dem, der har svaret på spørgeskemaet, er der 34% der kun modtager praktisk hjælp. 12% modtager kun hjælp til personlig pleje, og 54% modtager både praktisk hjælp og hjælp til personlig pleje.

# Om undersøgelsen

- Undersøgelsen dække både kommunale og private leverandører af personlig pleje og praktiske hjælp.
  - 2 kommunale leverandører: Område Midt/Vest og område Nord/Øst
  - 8 private leverandører af praktiske hjælp
  - 1 privat leverandør af personlig pleje
- I de tilfælde hvor det er relevant, vil resultaterne for de enkelte leverandører blive sammenlignet.
  - For at varetage hensynet til borgernes anonymitet indgår kun de største leverandører særskilt i sammenligningerne dvs. de kommunale leverandører, samt Blaabjerg Frit Valg og Vikanservice.

# Resultaterne fra spørgeskema



# Tilfredshed med hjælpen til personlig pleje



# Hjælp til personlig pleje

Hvad angår hjælpen til personlig pleje er der blevet spurgt ind til 4 forhold – tilfredshed med hjælpen til:

- at gå i bad
- at vaske sig
- af og påklædning
- toiletbesøg

Respondenterne er generelt "meget tilfredse" eller "tilfredse" – mellem 86% og 90% ved alle spørgsmål.

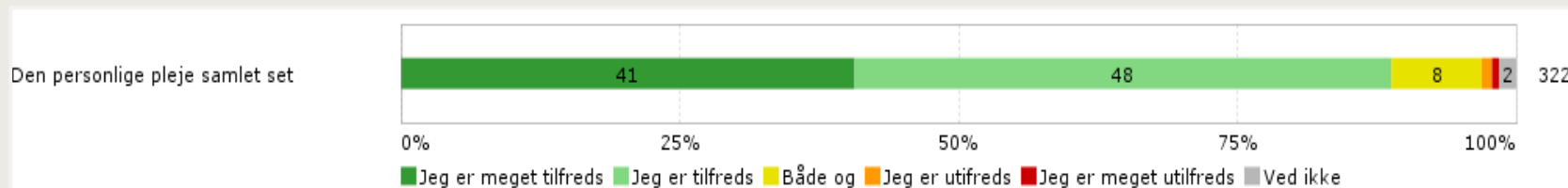
Der er ved hvert spørgsmål mellem 5 og 8 % der svarer "både og".

Jeg er "utilfreds" eller "meget utilfreds" ligger på 1%. Undtaget ved af- og påklædning, hvor ingen respondenter angiver, at de er "utilfredse".



# Samlet tilfredshed med hjælpen til personlig pleje

Den samlede vurdering af den hjemmehjælp til personlig pleje, som respondenterne får, er:

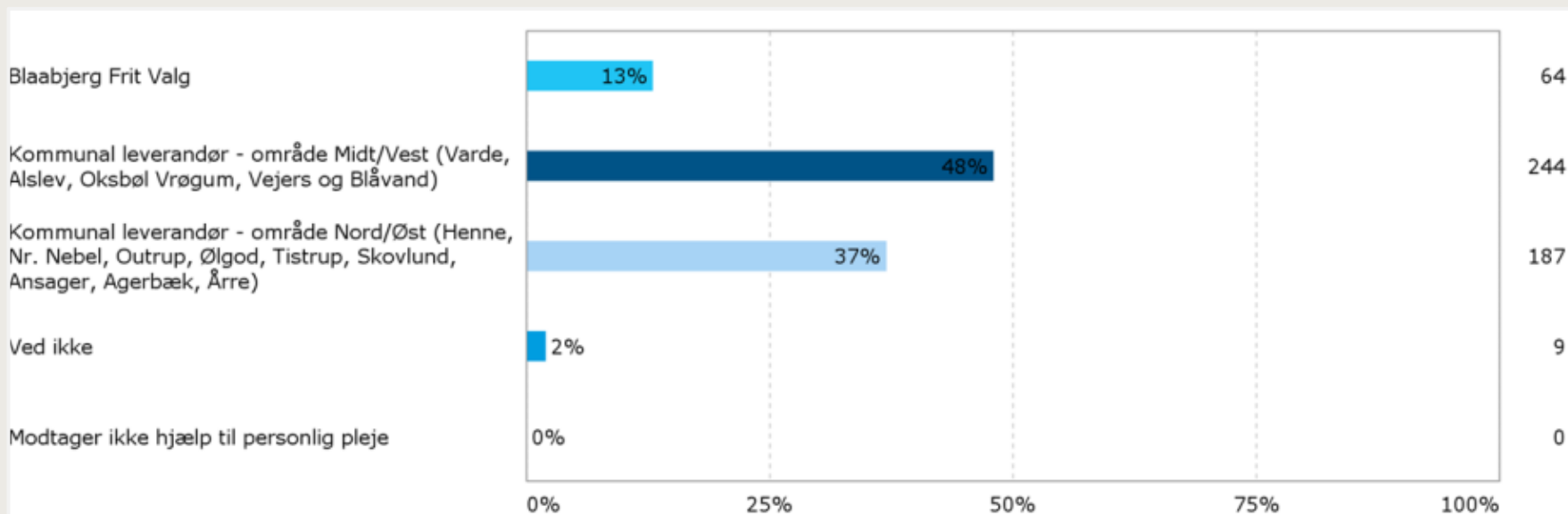


- 89% er "meget tilfreds" eller "tilfreds"
- 8% svarer "både og"
- 2% "ved ikke"

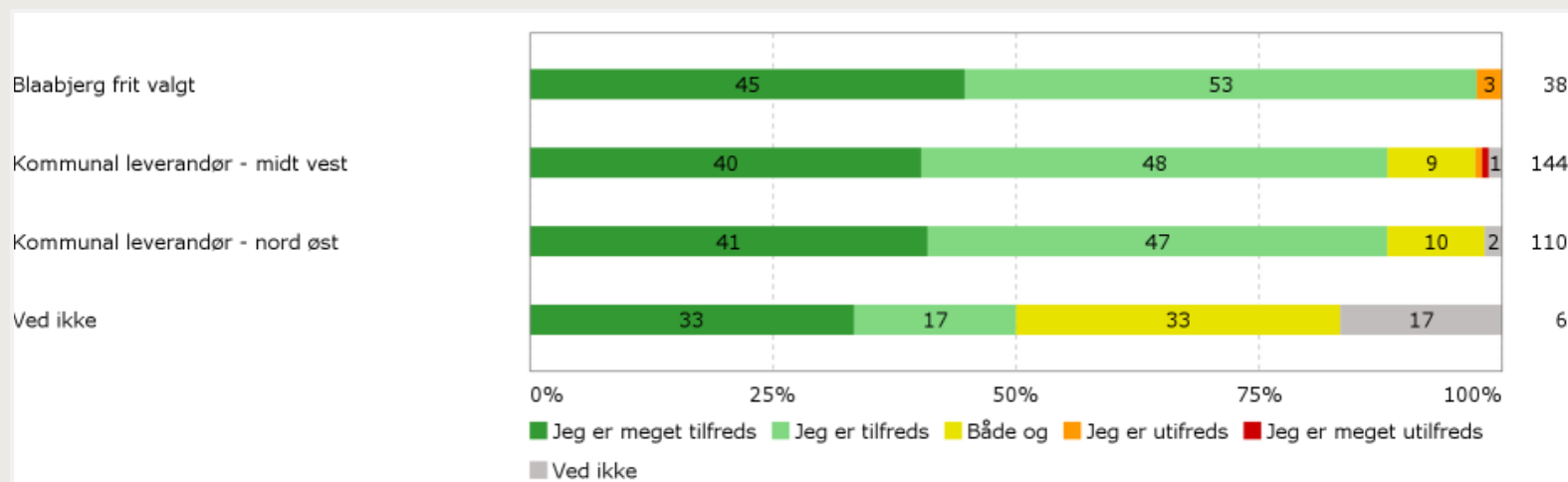
Billedet er tilsvarende den tilfredshed, der er med hjælpen til bad, vask, af- og påklædning, og toiletbesøg.

# Leverandører af personlig pleje

- Den personlig pleje udføres primært af de kommunale leverandører
- Af de respondenter, der modtager hjælp til personlig pleje, har 85 % en kommunal leverandør.
- Blaabjerg Frit Valg er eneste private leverandør på markedet (13%)



# Samlet tilfredshed personlig pleje for leverandørerne



- På tværs af leverandørerne er der høj tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.
- Blaabjerg Fritvalg scorer højest på den samlede tilfredshed.
- Der er 3 % der er utilfredse med hjælpen med Blaabjerg Frit Valg (1 person).
- Der er 3 % der er utilfredse/meget utilfredse med Midt/Vest (2 personer). Ingen ved Nord/Øst.

# Kommentarer til spørgsmålene om personlig pleje

Respondenternes kommentarer til spørgsmålene om hjælpen til personlig pleje går primært på tre *forhold*:

## 1) Mange forskellige hjælpere

- *Jeg synes, at der er for mange forskellige plejere, som kommer hos mig. Jeg kunne godt ønske mig to faste, så man byggede en form for tillid op til plejeren.*

## 2) Tid: Hjelperne har for kort tid / lang ventetid på hjælp

- *Personalet har for lidt tid, hvilket afspejler sig i deres arbejde. Personalet virker ofte stressede.*
- *Sidder ofte og venter på toiletbesøg*





### **3) Selvbestemmelse: Ønske om mere indflydelse på hjælpen (Hvad de hjælper med, hvornår og hvordan)**

- *Da jeg er meget hjerneskadet og lever efter skema (paragraf 85), så er det meget nedbrydende for mine dage, at jeg ikke kan få hjælp på et givent tidspunkt eks. kl. 10 - 10 min. Hjælperne er jeg glade for, men ikke for tidspunkterne*
- *Føler ikke jeg kan bestemme selv over hvilke cremer jeg bliver smurt med.*
- *Vil gerne ha et ekstra bad og så selv klare det daglige morgenpleje'*

# Tilfredshed med den praktiske hjælp



# Praktisk hjælp

Hvad angår praktisk hjælp er respondenterne blevet spurgt ind til 3 forskellige forhold:

- Hjælpen til Rengøring
- Hjælpen til Tøjkask
- Hjælpen til Indkøb

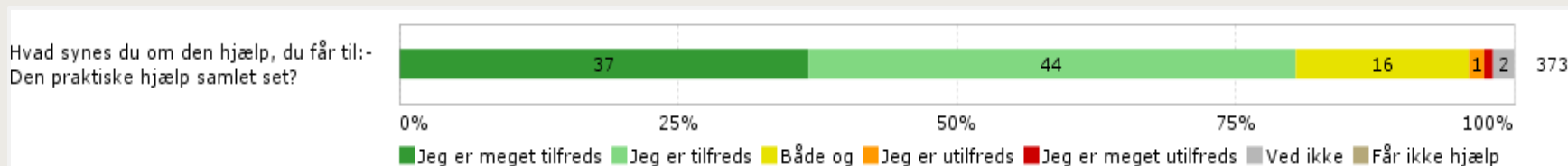
Respondenterne er generelt "meget tilfredse eller tilfredse" - mellem 79% og 83% ved alle spørgsmål.

Der er ved hvert spørgsmål et sted mellem 10% og 12 %, der svarer "både og"

Jeg er "utilfreds" eller "meget utilfreds" ligger mellem 2% og 3 %

# Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp

Respondenternes vurdering af den praktiske hjælp samlet set:

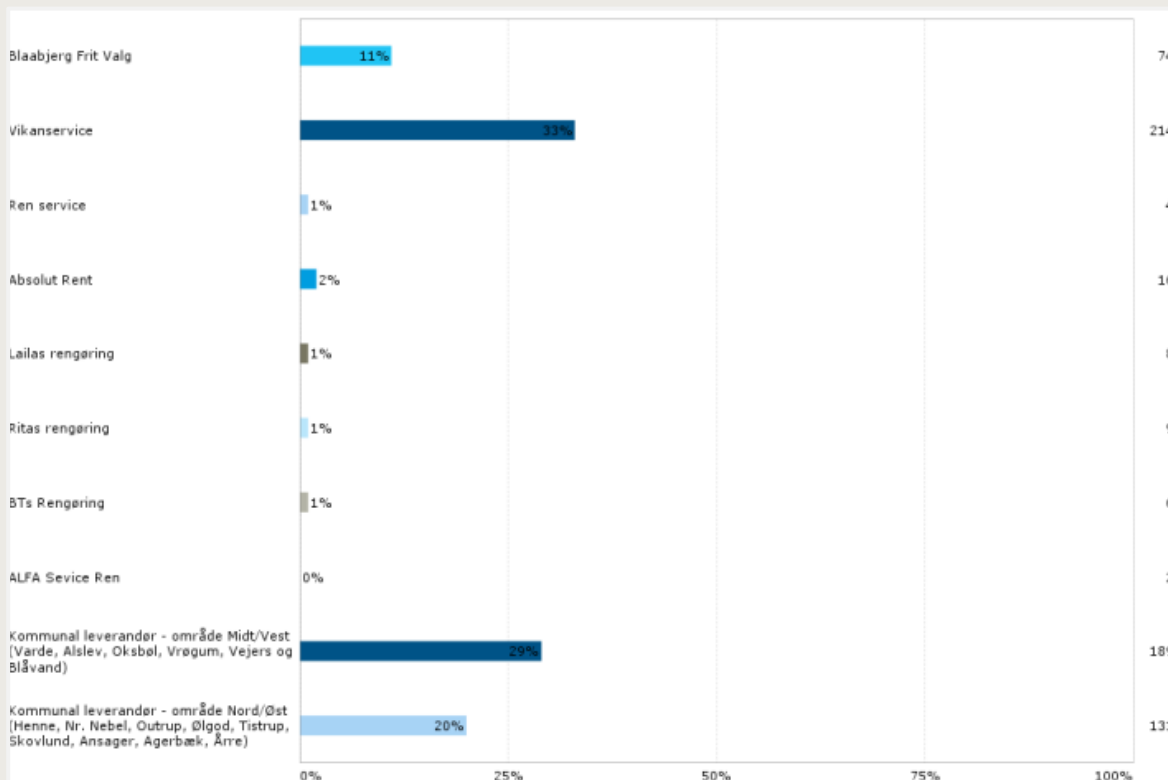


- 81% er "meget tilfreds" og "tilfreds"
- 16% svarer "både og"
- 1% svarer "utilfreds"
- 2% "ved ikke"

Dette tilfredshedsbillede svare til den tilfredshed, der er med hjælpen til rengøring, tøjvask og indkøb.



# Leverandører af praktisk hjælp



- Der er 10 leverandører af praktisk hjælp.
- Fordelingen mellem kommunale og private leverandører er stort set lige. Primære private leverandører er: Blaabjerg Frit Valg og Vikanservice

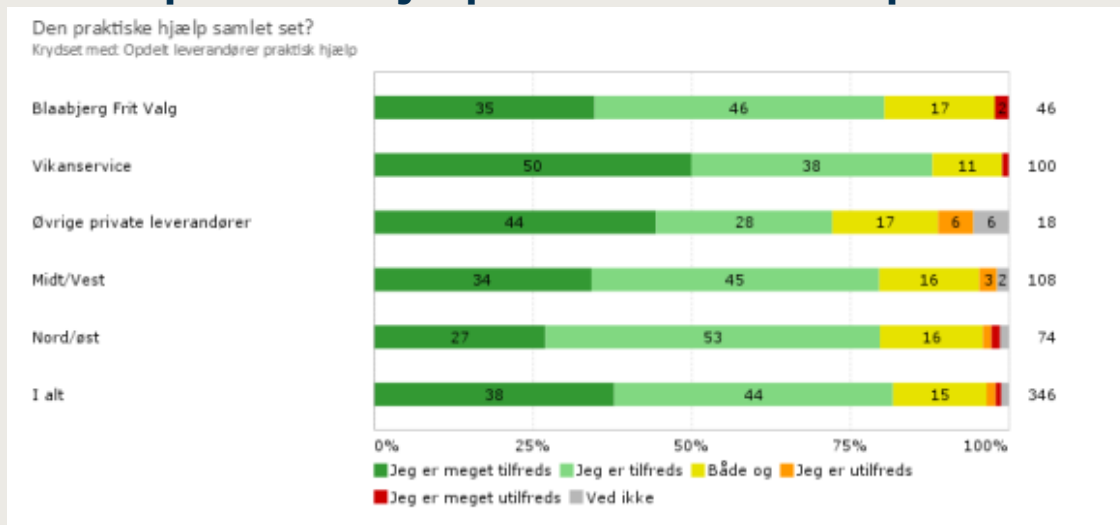
# Samlet tilfredshed praktisk hjælp for leverandørerne

Der er 10 leverandører af praktisk hjælp, men 6 af leverandørerne har meget få respondenter som kunder, derfor indgår de ikke særskilt.

Der er generelt tilfredshed med leverandørerne.

Vikanservice har den højeste andel af "meget tilfreds" og "tilfreds" på 88% efterfulgt af Blaabjerg Frit Valg (81%).

## Tilfredshed med den praktiske hjælp samlet set fordelt på leverandørerne



# Kommentarer til den praktiske hjælp

Kommentarerne til den praktiske hjælp fordeler sig omkring 4 temaer.

## 1) Hjælperne mangler kompetencer / dårlig udført rengøring

- *Rengøringen foregår overfladisk. Vask af gulve; de ligner jeg ved ikke hvad når de er færdig. Det de gør rent i virker ikke.*
- *Jeg er meget tilfreds med min faste assistent, men får hun fri en dag, og der kommer en afløser, ser det meget anderledes ud. Ofte spekulerer jeg på, om de nogensinde tidligere har betjent en støvsuger eller har gjort et badeværelse rent.*
- *Jeg er tilfreds - men nogle gange er toiletteret ikke gjort rent og nogle hjælpere flytter ikke de små løbere osv. vasker udenom. Nogle efterlader mit trægulv vådt.*



■ ■ ■

## 2) Hjælperne har for kort tid

- *Ikke altid tilfredsstillende, men det er pga. tidsmangel.*
- *De har for lidt tid i tre kvarter. Det er begrænset hvad de kan nå. Betaler privat for at få vaske vinduer og køkkenskabe osv.*

## 3) Forskellige hjælpere

- *Jeg er meget tilfreds, når det er en, der kender mig, som kommer. Er derfor lidt ked af det, hvis ikke det er en kendt - især til bad, indkøb og tøjvask. Da ved de kendte, hvordan jeg gerne vil have det, og jeg kan derfor slappe af og ikke være nervøs for, hvordan det bliver gjort. Rigtig dejligt. Jeg er altid glad, når der kommer personale jeg kender.*
- *De har alt for lidt tid og for mange forskellige hjælpere.*

## 4) Behov for/ønske om mere hjælp

- *For lidt med kun praktisk hjælp hver 14. dag. Havde jeg ikke haft min datter til at hjælpe mig, ville her være snavset.*
- *Rengøring: For lidt med hver 14. dag.*

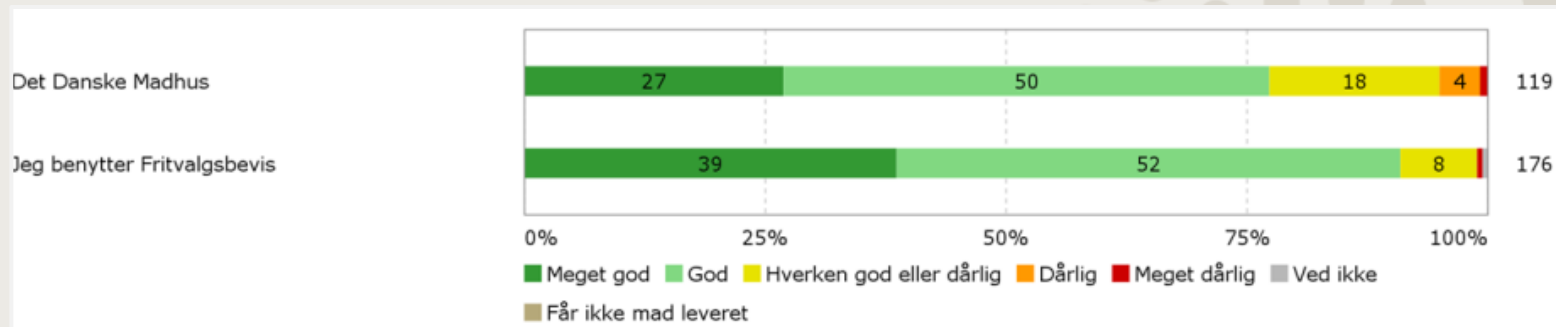
# Tilfredshed med maden



# Kvaliteten af maden

- Leverandør
  - 39% af respondenterne får leveret mad fra Det Danske Madhus
  - 61%, benytter fritvalgsbevis
- Generelt set er respondenterne godt tilfredse med den mad, de får leveret.
  - 77% af respondenterne, der får leveret mad fra Det Danske Madhus, angiver, at de er "meget godt" eller "godt tilfreds".
  - 18% angiver "hverken eller"
  - 5 % angiver, at maden er "dårlig" eller "meget dårlig"
- 91% af respondenterne, der benytter frivalgsbevis, angiver, at de er "meget godt" eller "godt tilfreds" med den mad de får leveret. 8% angiver "hverken god eller dårlig".

**Hvad synes du om maden, du får leveret? Krydset med: Hvem er din leverandør af mad**



# Kommentarer til kvaliteten af maden

Kommentarerne udtrykker ønsker til maden. Disse afhænger af personlig smag og det vil i praksis ikke være muligt at imødekomme dem alle samtidigt.

Eksempelvis at *maden er for salt, ikke smager af noget* eller at *kartoflerne er kogt forkert*.



# Levering af maden

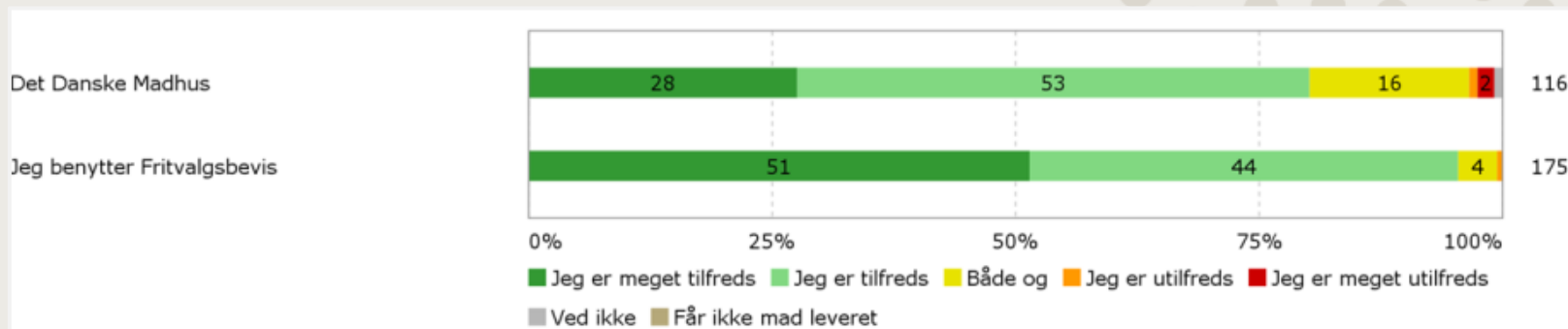
Generelt set er respondenterne tilfredse med levering af maden:

- 88% svarer "meget tilfreds" eller "tilfreds"
- 9% svarer "både og"
- 2% er "utilfredse" eller "meget utilfredse"

I forhold til leveringen er dem, der benytter fritvalgsbevis mest tilfredse

- 95% af respondenterne svarer, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse"
- 81% af dem, der benytter Det Danske Madhus er "meget tilfredse" eller "tilfredse"

**Hvad synes du om leveringen af maden? Krydset med: Hvem er din leverandør af mad?**





# Kommentarer til levering af maden

Kommentarerne til leveringen af maden går primært på tre aspekter:

## 1. Leveringstidspunkt på dagen:

- Få borgere ønsker maden leveret tidligere end 12.30 -13 og en enkelt efterlyser at der kunne aftales et mere præcist tidspunkt for leveringen end mellem 11.15-13.00.

## 2. Leveringshyppighed: Maden leveres kun 1 gang om ugen

- Disse kommentarer er kun knyttet til Det Danske Madhus. Forskellen kan derfor måske forklare, hvorfor tilfredsheden med Det Danske Madhus er mindre.
- En borger er begyndt at bruge deres fritvalgsbevis som direkte konsekvens af, at maden fra Det Danske Madhus kun leveres 1 gang ugentligt.

## 3. Leveringspersonalet

- Går primært på, at personalet virker "sure" eller "fortravlede"/"stressede".

# Rammerne for hjælpen



# Praktiske forhold omkring hjælpen

Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

- Ca. 1/3 får meget hjælp (flere gange dagligt)
- Ca. 1/3 får hjælp relativt sjældent (hver 2. uge)
- Den sidste knap 1/3 ligger midt imellem (fra "1 gang om dagen" til "flere eller én gang om ugen")
- Ingen der svarer 3. uge eller "engang om måneden eller mindre"



# Praktiske forhold omkring hjælpen

Undersøgelsen indeholder 3 spørgsmål om de praktiske forhold:

## 1. Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?

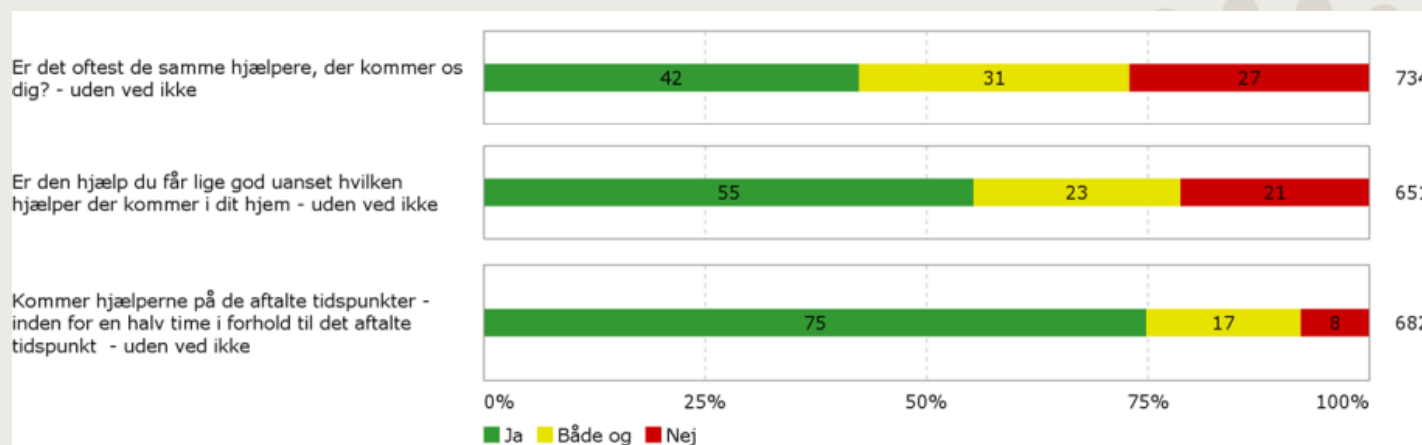
- 42% svarer "ja", 31 svarer "både og" 27% "nej"

## 1. Er den hjælp du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?

- 55 % svarer "ja", 23% svarer "både og" 21% svarer "nej"

## 2. Kommer hjælperne på de aftalte tidspunkter – inden for +/- halv time i forhold til det aftalte tidspunkt

- 75 % svarer "ja", 17% svarer "både og", 8% svarer "nej"



# Kommentarer til de praktiske forhold omkring hjælpen

- Mange af kommentarerne går på, at det er utrygt, hvis der kommer mange forskellige hjælpere i hjemmet.

*"Jeg er utryg når der kommer hjælpere jeg ikke kender"*

- De der nævner, at de har faste hjælpere, ser det som noget klart positivt. Det giver rutine og en tryghed, at hjælperne eksempelvis kan se, hvis brugerens tilstand ændre sig.

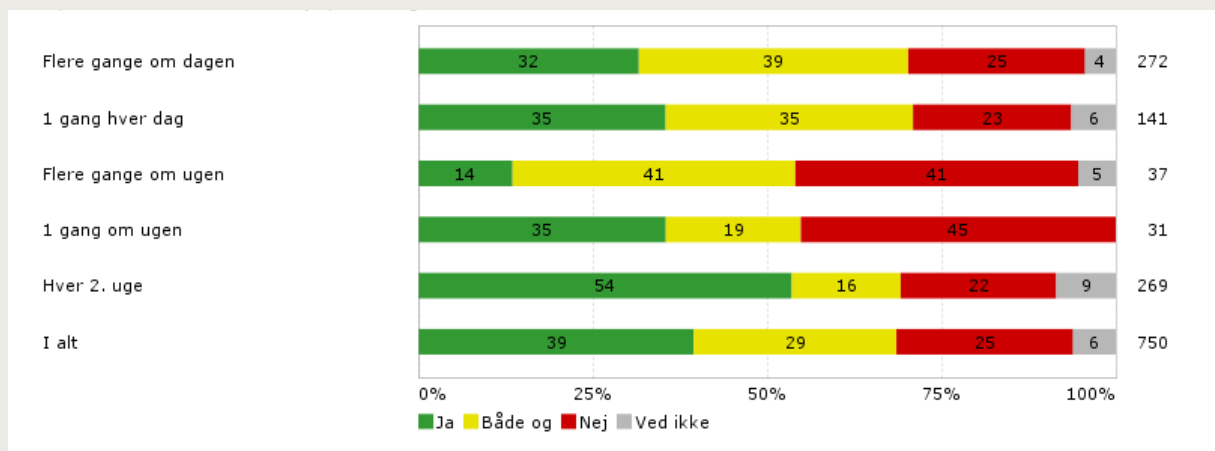
*"Foretrækker en fast hjælper, hvilket også gav pote her. Blev selvhjulpen undtagen få ting"*

- Forholdene med forskellige hjælpere er vigtig for borgerne. Det er et emne, der nævnes hyppigt og det nævnes på tværs af leverandører, typer af hjælp og under flere forskellige spørgsmål.

# Praktiske forhold - forskellige hjælpere krydset med hyppigheden af hjælp

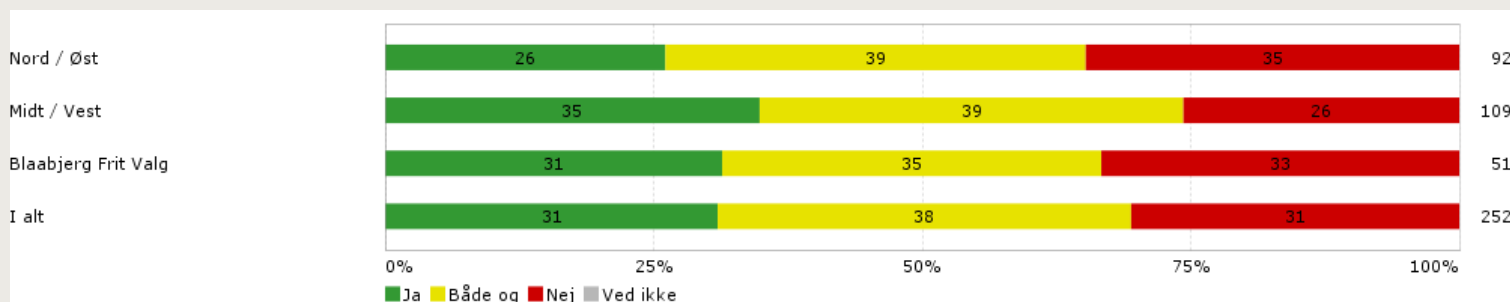
- De respondenter, der får hjælp "flere gange om ugen" eller "1 gang i ugen", oplever, at det ikke er de samme der kommer hos dem.
- De der får hjælp hver 2. uge oplever i overvejende grad, at det er de samme hjælpere der kommer hos dem.

**Besvarelser på spørgsmålet "Er det oftest de samme hjælpere, der kommer os dig" fordelt på hvor hyppigt borgeren har hjemmehjælp.**



# Praktiske forhold – forskellige hjælpere krydset med leverandør

- For de borgere, der modtager praktisk hjælp og hjælp til personlig pleje fra samme leverandører, kan man sammenligne besvarelsene på spørgsmålet omkring, hvorvidt det er de samme hjælpere der kommer hos borgeren.



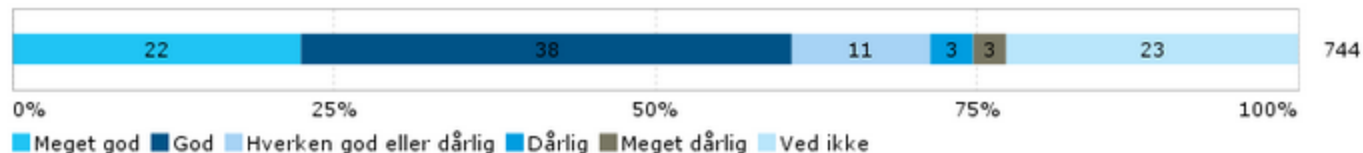
- På tværs af leverandørerne fordeler besvarelsene sig med ca. 1/3 i hver kategori.
- Der er således ikke store forskelle i borgernes oplevelse af, om det er de samme hjælpere, der kommer hos dem for de forskellige leverandører.
- Der er dog færrest, der svarer ja hos Nord/øst og flest hos Midt/vest.

# Kontakt til visitator

I forhold til kontakten til visitator er der:

- 70% der angiver, at den er "meget god" eller "god"
- 11% der angiver, at den er "hverken god eller dårlig"
- 6% der angiver, at den er "dårlig" eller "meget dårlig"

Hvordan er kontakten til din visitator i kommunen?



- Mange kommentarerne går på, at brugerne ikke har kontakt til visitator/ikke ved, hvem visitator er.
  - Eksempelvis tror enkelte borgere, at det er hjemmeplejen, der træffer beslutningerne om den hjælp de kan få.
- Visitationen synes derfor at være usynlig for de ældre.

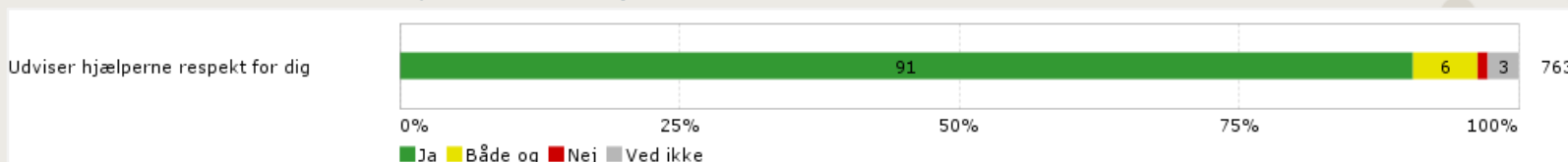


# Respekt for brugerne

Til spørgsmålet "Udviser hjælperne respekt for dig?", svarer:

- 91% "ja"
- 6% "både og"
- 1% "nej"
- 3% "ved ikke"

- Dette billede er gældende på tværs af alle leverandører



- Oplevelsens af en relation præget af respekt, skinner også igennem i kommentarerne.
- I nogle af kommentarerne fremhæves det at der er forskel på hjælperne. Få af disse kommentarer går på, at vikarer/afløsere udviser mindre respekt end faste hjælpere.

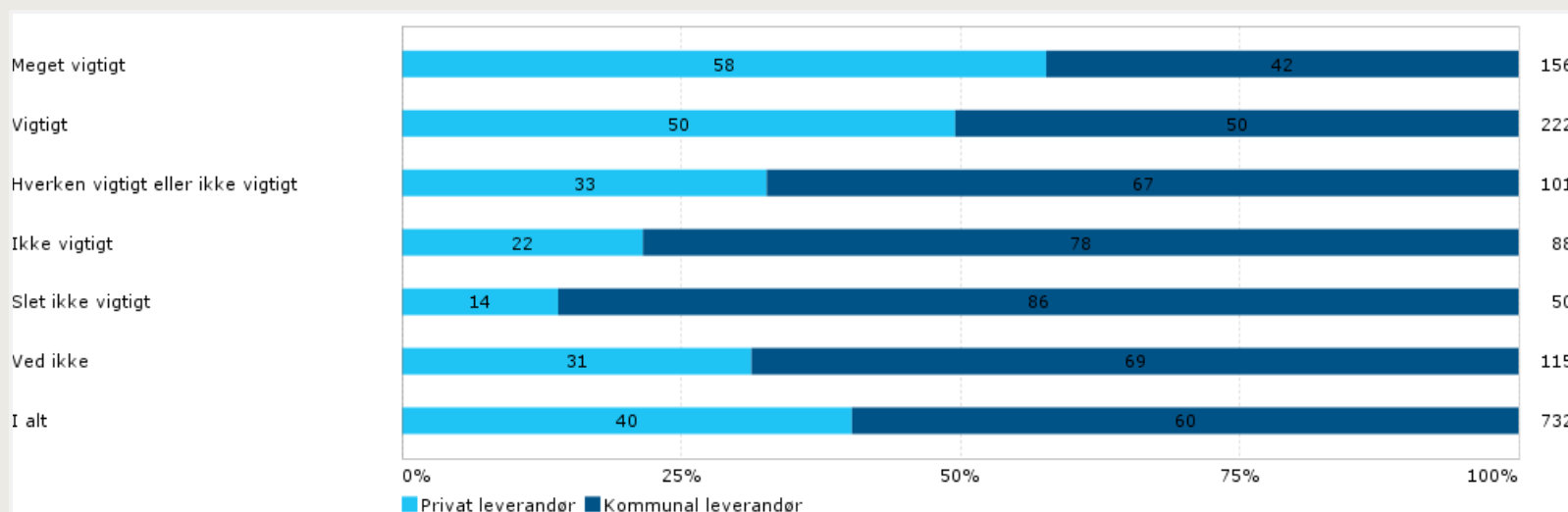
# Frit Valg

- Respondenterne er blevet spurgt om deres kendskab til muligheden for frit at vælge mellem kommunale og private leverandører:
  - 83% ved, at de kan vælge frit
  - 17% ved ikke, at de kan vælge frit
- Respondenterne er også blevet spurgt om, hvor vigtigt det er for dem at kunne vælge frit



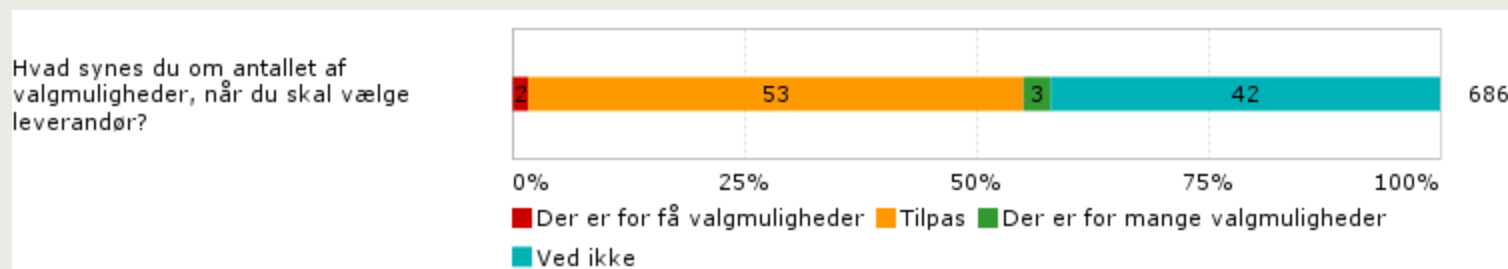
- 48% synes det er "meget vigtigt" eller "vigtigt" at kunne vælge frit.
  - 21% synes det er "ikke vigtigt" eller "slet ikke vigtigt"
  - 13% synes hverken det er vigtigt eller ikke vigtigt.
- Antal leverandører
    - 53% oplever, at der er tilpas antal leverandører at vælge i mellem

# Frit Valg og valg af leverandører



- De respondenter, der synes, at frit valg er "meget vigtigt" eller "vigtigt", er mere tilbøjelige til at have en privat leverandør, end de øvrige respondenter.
- Omvendt har de respondenter, der ikke synes frit valg er vigtigt ofte en kommunal leverandør af praktisk hjælp eller personlig pleje.

# Tilfredshed med antallet af leverandører



Flertallet (53%) svarer, at de er tilfredse med antallet af valgmuligheder, når de skal vælge leverandør.

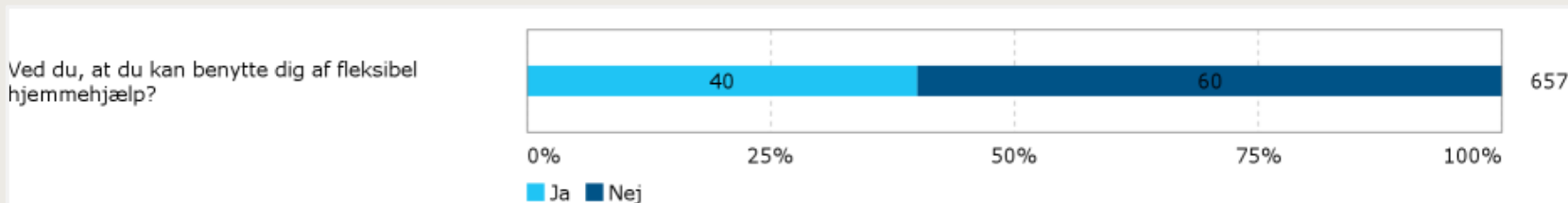
2% synes, der er for få leverandører at vælge mellem, mens 3% synes der er for mange leverandører at vælge mellem.

42% har besvaret spørgsmålet med "ved ikke".

# Fleksibel hjemmehjælp

Respondenterne er blevet spurgt til, om de ved, at de kan benytte fleksible hjemmehjælp

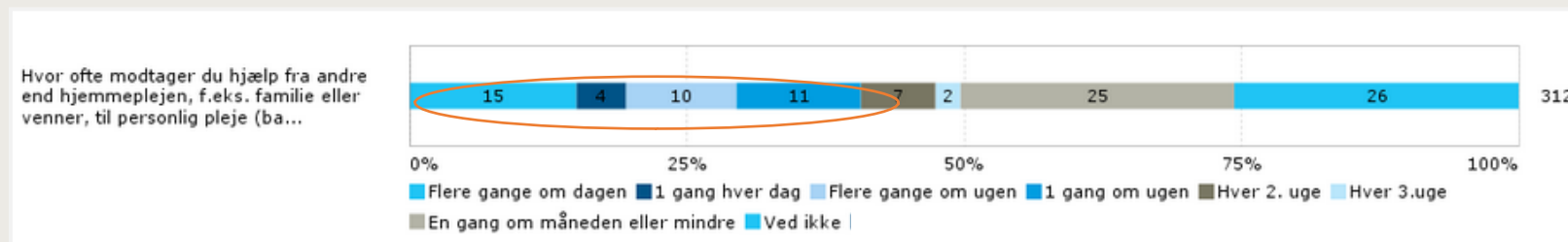
*(Fleksibel hjemmehjælp betyder, at du kan bytte din hjemmehjælp til en anden ydelse, end den du er visiteret til)*



Flertallet, svarende til 60%, af de borgere der modtager hjemmehjælp i Varde Kommune, kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

# Modtager hjælp fra andre

**Hvor ofte modtager du hjælp fra andre end hjemmehjælpen fx familie og venner til personlig pleje?**



- 40% af respondenterne modtager hjælp fra venner og familie "mellem flere gang om dagen" og "1 gang om ugen"

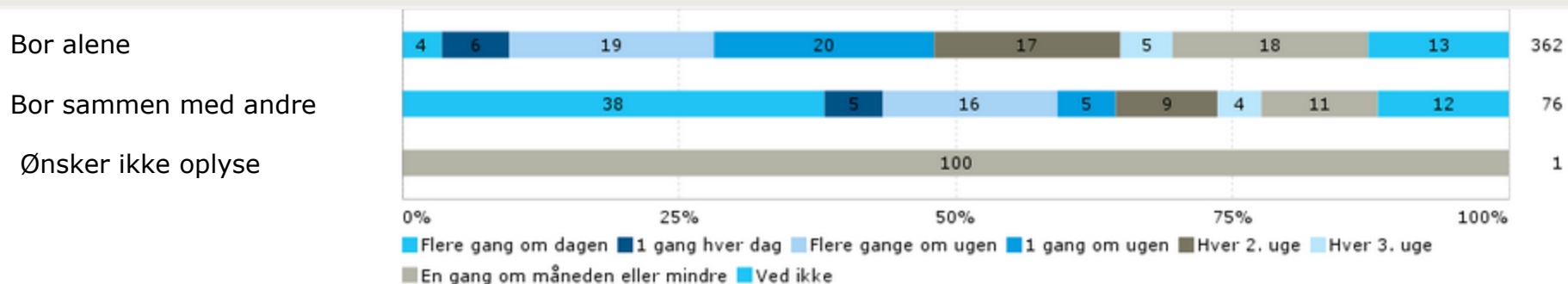
**Hvor ofte modtager du hjælp fra andre end hjemmehjælpen fx familie og venner til praktiske gøremål**



- 51 % af respondenterne modtager hjælp fra venner og familie mellem "flere gang om dagen" og "1 gang om ugen"

# Hjælp fra andre – praktiske gøremål krydset med, om man bor alene

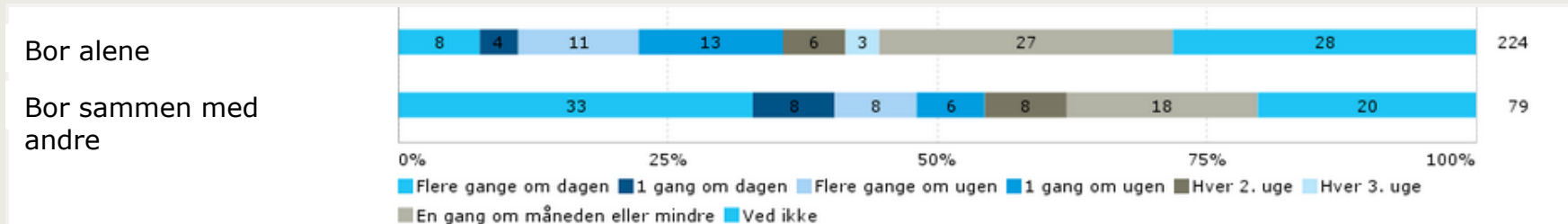
**Hvor ofte får du hjælp fra andre end hjemmeplejen fx familie eller venner til praktiske gøremål? For borgere der bor alene og borgere der bor sammen med andre.**



- Tabellen viser, at dem der bor sammen med andre, langt oftere får hjælp fra venner og familie, end dem der bor alene.
- Der er dog også en stor del af dem der bor sammen med andre, der angiver, at de kun får hjælp en gang om måneden eller mindre.

# Hjælp fra andre – til personlig pleje krydset med, om man bor alene

Hvor ofte får du hjælp fra andre end hjemmeplejen fx familie eller venner til personlig pleje? For borgere der bor alene og borgere der bor sammen med andre.



Tendensen er den samme fra praktiske gøremål

- Tabellen viser, at dem der bor sammen med andre langt oftere får hjælp fra venner og familie, end dem der bor alene.
- Der er dog også en stor del af dem der bor sammen med andre, der angiver, at de kun får hjælp en gang om måneden eller mindre

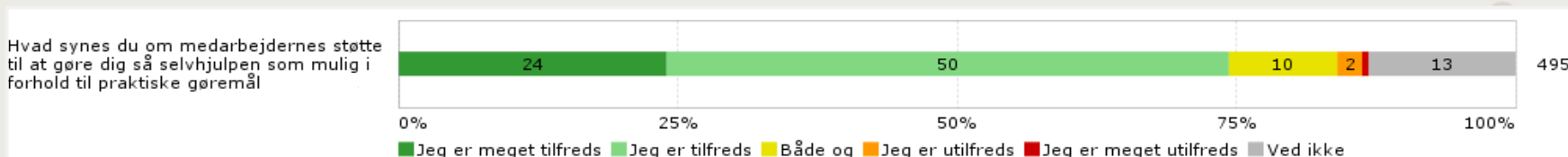


# Hjælpernes støtte til selvhjulpenhed



# Selvhjulpenhed ved praktisk gøremål

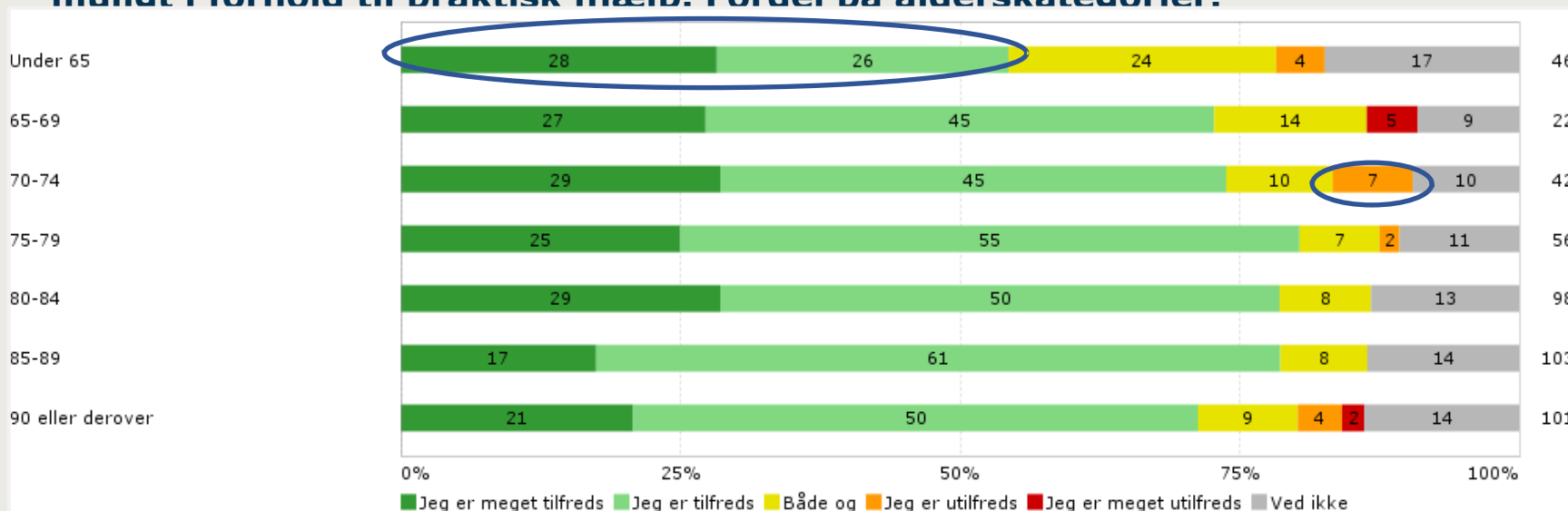
- 74% af respondenterne angiver, at de er "meget tilfreds" eller "tilfreds" med medarbejdernes støtte til at gøre dem selvhjulpen i forhold til praktiske gøremål.
- 10 % angiver "både og"
- 3 % er "utilfreds" eller "meget utilfreds"
- 13% angiver "ved ikke"



I analysen er kategorien "ikke relevant/modtager ikke ydelsen" sorteret fra. Andelen der benytter denne kategori er stor (mellem 30-50%) for alle spørgsmål om selvhjulpenhed. Dette kan skyldes, at selvhjulpenhed er et fokuspunkt for hjælperne, men ikke en særskilt ydelse i borgerne optik.

# Selvhjulpenhed ved praktiske gøremål fordelt på alder

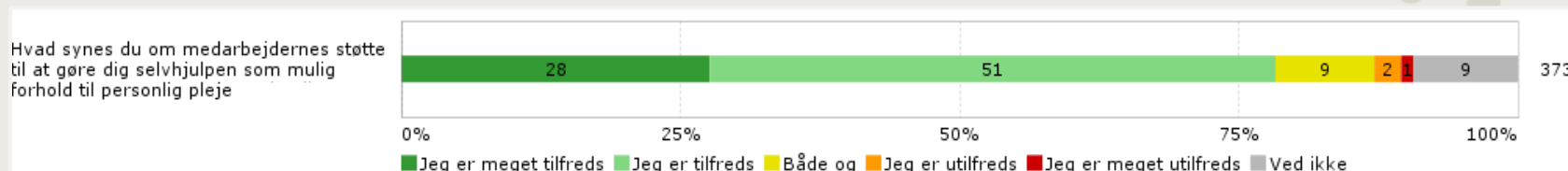
Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som muligt i forhold til praktisk hjælp. Fordel på alderskategorier.



- Tilfredsheden er størst blandt de 75-79 årige, hvor 80% svarer indenfor kategorierne "meget tilfreds" eller "tilfreds".
- Respondenterne under 65 er mindre tilfredse end de øvrige – her svarer kun 54 % at de er enten "tilfredse" eller "meget tilfredse".
- Utilfredsheden er størst mellem de 70-74 årige, dog er ingen "meget utilfredse".

# Selvhjulpenhed til personlig pleje

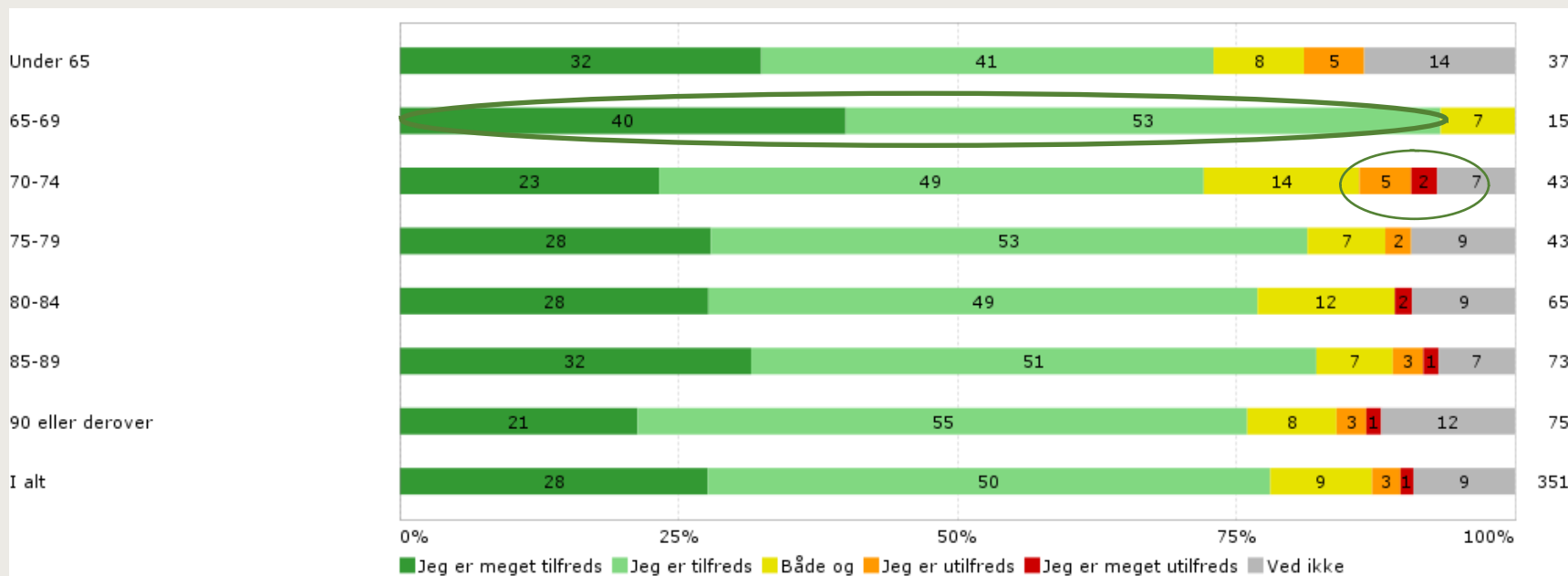
- 79% af respondenterne angiver, at de er "meget tilfreds" eller "tilfreds" med medarbejdernes støtte til at gøre dem selvhjulpne i forhold til personlig pleje.
- 9% angiver "både og"
- 3 % angiver, at de er "utilfreds" eller "meget utilfreds"
- 9% angiver "ved ikke"



- Andelen, der har svaret "ikke relevant/modtager ikke ydelsen" er 47% (de er sorteret fra i figuren)

# Selvhjulpenhed til personlig pleje fordelt på alder

Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som muligt i forhold til personlige pleje. Krydset med: Hvor gammel er du



- Respondenterne mellem 65-69 er "mest tilfredse" – vær opmærksom på antal
- 70-74 har den største andel af "utilfredse" og "meget utilfredse" i alt 7%

# Selvhjulpenhed i de daglige gøremål fordelt på alder

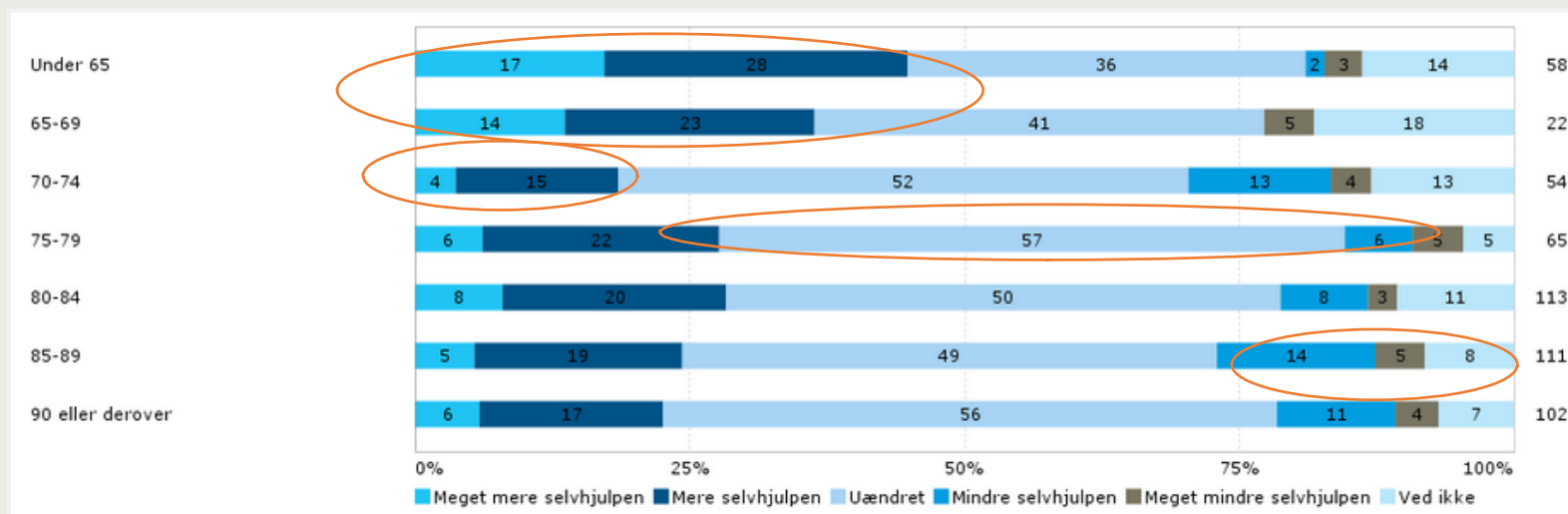
## Hvordan har din evne til at klare dig selv i det daglige gøremål samlet set udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen

- 50% angiver, at deres evne til at klare sig selv er "uændret"
- 28% angiver, at de blevet "meget mere selvhjulpen" eller "mere selvhjulpen"
- 13 % angiver, at de er blevet "mindre selvhjulpen" eller "meget mindre selvhjulpen"
- 10% angiver "ved ikke"



# Selvhelpenhed i de daglige gøremål fordelt på alder

Hvordan har din evne til at klare dig selv i det daglige gøremål samlet set udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen. Fordelt på alderskategorier.



- Andel af respondenter, der svarer "meget mere selvhjulp" eller "mere selvhjulp" er størst blandt gruppen under 65 år og mellem 65-69
- Der er færrest, der svarer "meget mere selvhjulp" eller "mere selvhjulp" i gruppen af 70–74 årige.
- Andelen af respondenter, der svarer "mindre selvhjulp" eller "meget mindre selvhjulp" er størst blandt de 85-89 årige.
- Blandt de 75-79 er der flest, der angiver "uændret"

# Kommentarer til spørgsmålene om selvhjulpenhed

- Det tegner sig ikke noget klart mønster i kommentarerne til selvhjulpenhed.
- Nogle borgere fremhæver, at de gerne vil kunne klare sig selv:

*"Gør det jeg kan selv"*

*"Der arbejdes hele tiden på at man forbedrer sig på disse områder - og der er fremskridt."*

- Få borgere oplever ikke, at det er et fokuspunkt hos personalet at hjælpe dem hen mod at blive mere selvhjulpne.



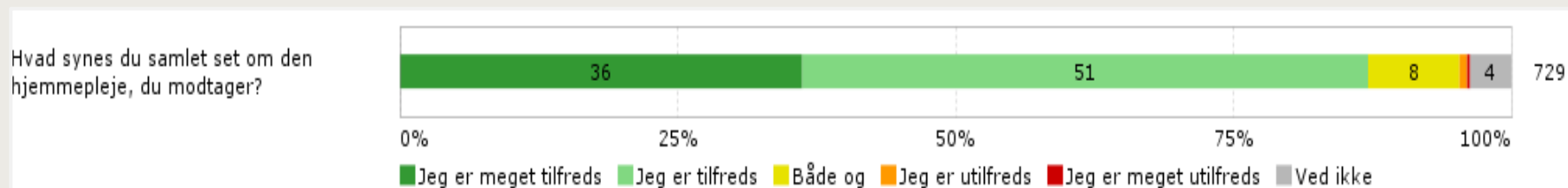
# Samlet tilfredshed



# Hjemmepleje – samlet set

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

- 87% af respondenterne er "meget tilfreds" eller "tilfreds"
- 8% angiver "både og"
- 1% angiver jeg er "utilfreds"
- 4% angiver "ved ikke"



- Alderen, køn og hvorvidt man bor alene er ikke en afgørende faktorer i forhold til, hvor tilfreds brugeren er.

# Sammenligning med landsgennemsnit og Esbjerg Kommune



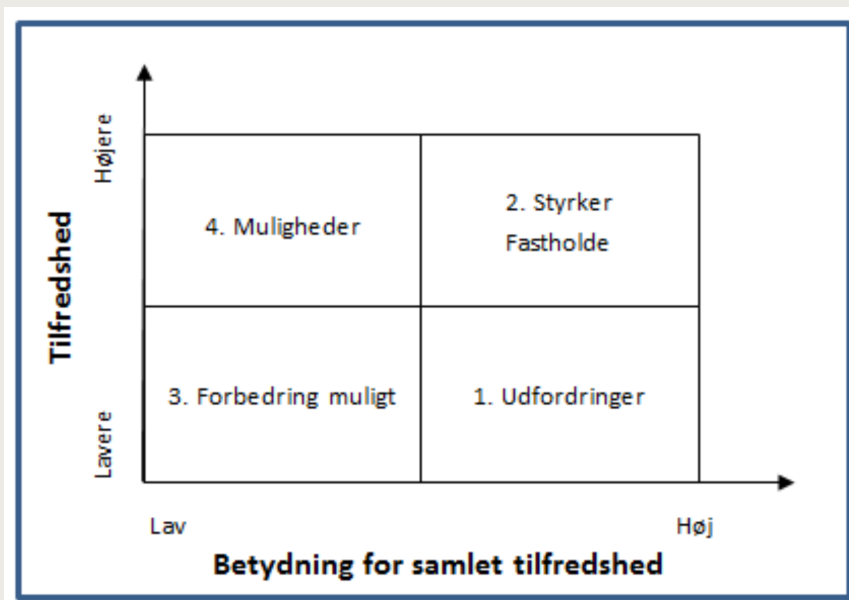
- Landsgennemsnittet er beregnet ud fra resultatet af en brugertilfredshedsundersøgelse udsendt til 1700 modtagere af hjemmepleje fra hele landet.
- Varde Kommunes gennemsnit for tilfredshed ligger over landsgennemsnittet på alle spørgsmål. Dog med undtagelse af ét spørgsmål, hvor Varde Kommune er på niveau med landsgennemsnittet\*.
- Det samme gælder ift. Assens.
- Ift. Esbjerg er billedet mindre entydigt:

Ved størstedelen af spørgsmålene er Varde Kommunes gennemsnit højere end Esbjergs. Dog med undtagelse af spørgsmålene om personlig pleje, hvor Varde Kommunes gennemsnit er lavere, og spørgsmålene om selvhjulpethed, hvor Varde Kommune er på niveau med Esbjerg ved 2 ud af tre spørgsmål.

- På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds" er den samlede tilfredshed i Varde Kommune 4,3, 4,1 i landsundersøgelsen, 4,1 i Assens og 4,4 i Esbjerg. Besvarelsen "ved ikke" indgår ikke i beregningen af gennemsnittet.

# Indsatskort

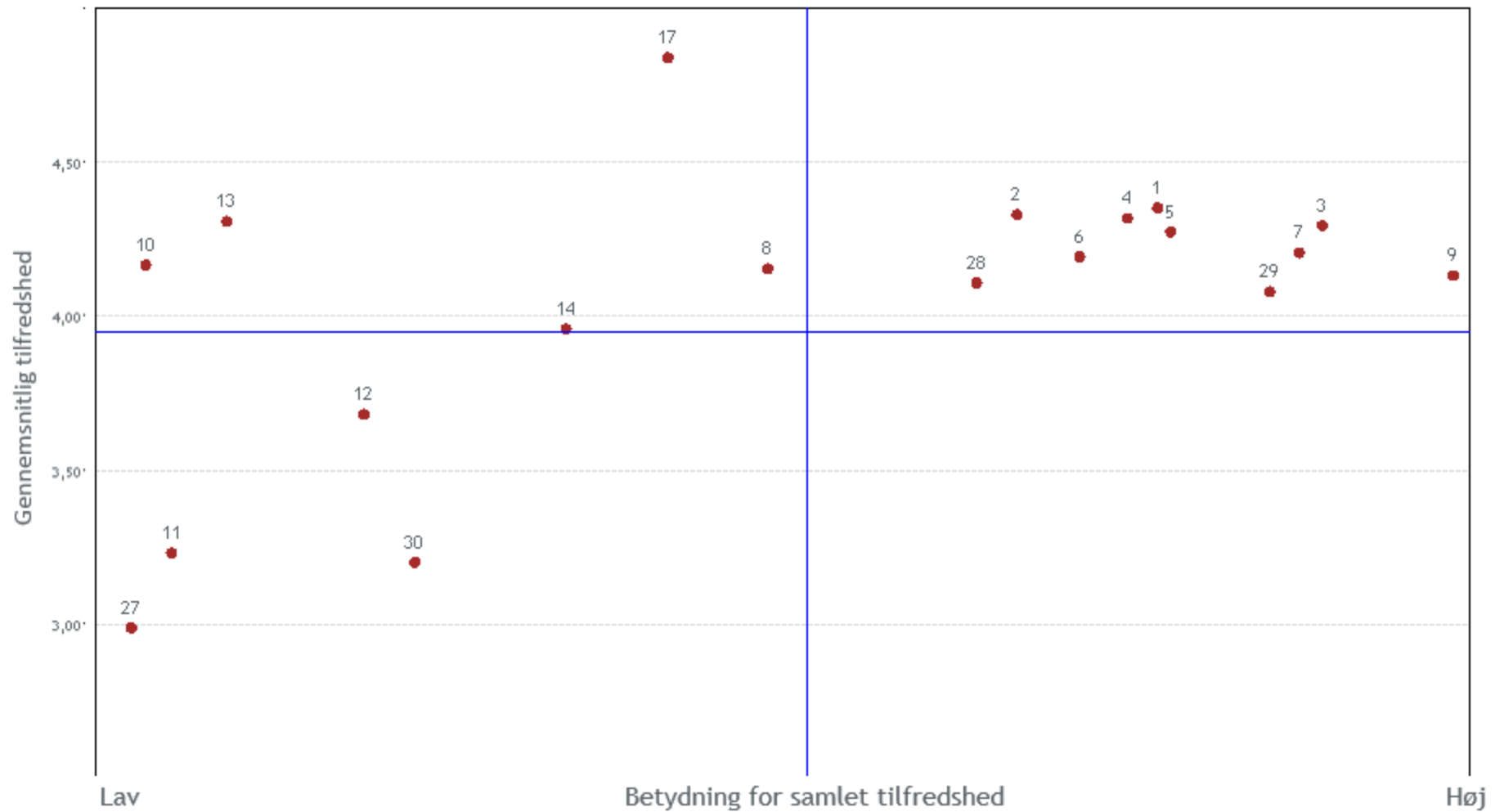
Indsatskortet giver inputs til, hvilke områder der kan fokuseres på i det videre arbejde med at kvalitetsudvikle ud fra brugernes oplevelse.



Indsatskortet har to dimensioner:

- 1) Tilfredshed udtrykker den målte tilfredshed på de enkelte spørgsmål
- 2) Betydning for den samlede tilfredshed viser, på baggrund af statistik, hvilken betydning det pågældende spørgsmål har for brugernes samlede tilfredshed

## INDSATSKORT





Gruppenavn	Spørgsmål	Spørgsmål tekst
Andre spørgsmål	10	Hvad synes du om maden, du får leveret?
	13	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?
	27	Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?
	28	Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som mulig ift. personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?
	29	Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som mulig ift. praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice)?
	30	Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen
Gruppe 1: Praktisk hjælp og personlig pleje	1	At gå i bad?
	2	At vaske dig?
	3	Af- og påklædning?
	4	Toiletbesøg?
	5	Den personlige pleje samlet set?
	6	Hjælpen til rengøring?
	7	Hjælpen til tøjvask?
	8	Hjælpen til indkøb?
	9	Den praktiske hjælp samlet set?
	14	Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?
Gruppe 2: Hjelperne	11	Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?
	12	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?
	17	Udviser hjælperne respekt over for dig?

# Opsamling

- Brugertilfredshedsundersøgelse har en høj svarprocent
- Generelt er tilfredsheden højt blandt respondenterne
  - Det gælder både i forhold til personlig pleje og praktiske gøremål.
  - Varde Kommunes ligger med en enkelt undtagelse over landsgennemsnittet
  - Det samme gælder ift. Esbjerg, dog med undtagelse af spørgsmålene om personlig pleje, hvor vi ligger lidt lavere.
- Særlig høj er den respekt, som hjemmeplejerne udviser over for borgerne
- Muligheden for fleksibel hjemmehjælp kan kommunikeres bedre til borgerne
- Generelt høj tilfredshed med maden – dog er dem, der benytter frivalgsbevis mest tilfreds