

25. januar 2022

# Utryghed og manglende sammenhæng blandt hjemmehjælpsmodtagere, der oplever skiftende medarbejdere



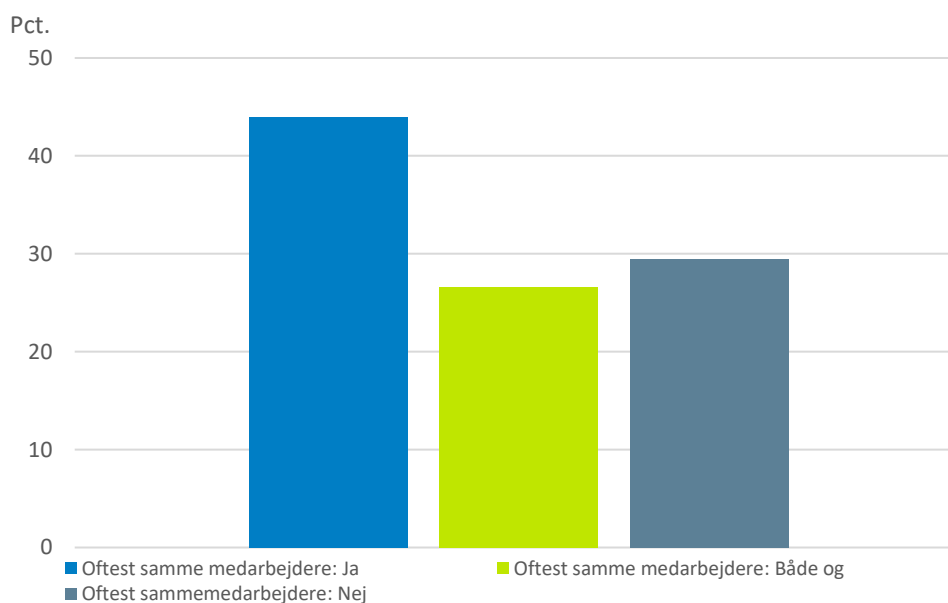
SUNDHEDSDATA-  
STYRELSEN

## Hjemmehjælpsmodtagere oplever skiftende medarbejdere

Knap en tredjedel af de adspurgte hjemmehjælpsmodtagere svarer "Nej" til, at det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, det viser en brugertilfredshedsundersøgelse foretaget af DST på vegne af Sundhedsdatastyrelsen (for indsamlingsmetode se boks 1).

Under halvdelen af de adspurgte borgere, oplever at det oftest er det samme personale, der kommer hos dem. Resten svarer "både og".

Figur 1 Andelen af de adspurgte hjemmehjælpsmodtagere, der oplever skiftende medarbejdere.



Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

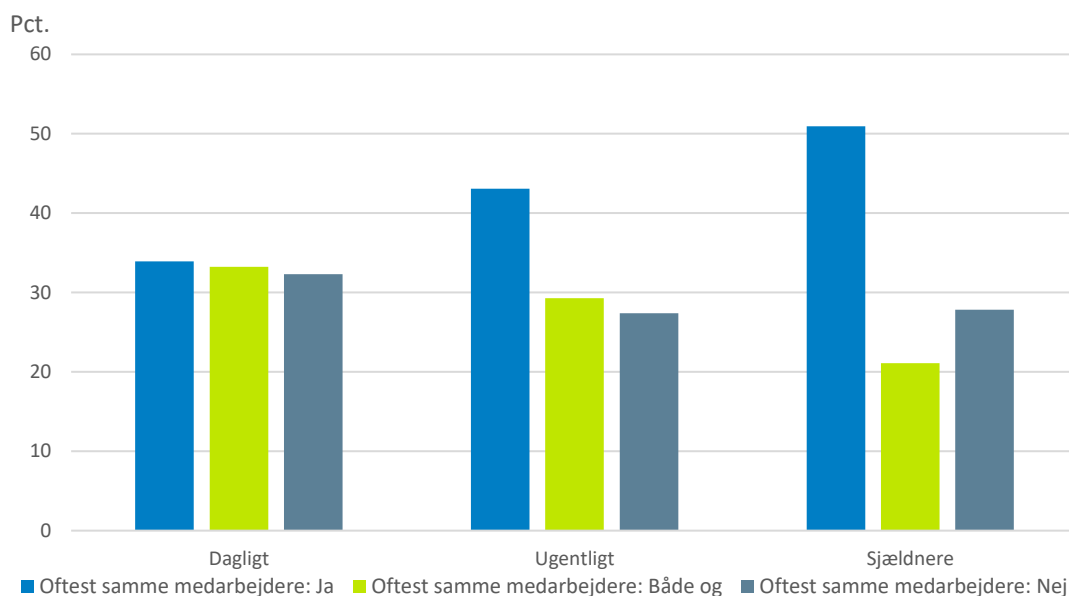
Note: Ud af 2.977 besvarelser på undersøgelsen, har 2.521 besvaret dette spørgsmål. 8 har svaret "ønsker ikke at oplyse" eller "ved ikke" og er ikke inkluderet i denne figur. Der er således 2.513 respondenter inkluderet i denne figur.

## Borgere, der modtager hjemmehjælp dagligt, oplever oftere skiftende medarbejdere

Blandt de adspurgte borgere, der modtager hjemmehjælp dagligt, oplever 34 pct., at det oftest er de samme medarbejdere, mens det for de, der modtager hjemmehjælp ugentligt gælder 43 pct. og for de, der modtager hjemmehjælp sjældnere end ugentligt, er det 51 pct., der oplever, at det oftest er de samme medarbejdere.

Ligeledes oplever 32 pct. af de adspurgte borgere, der modtager hjemmehjælp dagligt, at det oftest ikke er de samme medarbejdere, der kommer. For de der modtager hjemmehjælp ugentligt og de der modtager hjemmehjælp sjældnere er det hhv. 27 pct. Og 28 pct., der oplever at det oftest ikke er samme medarbejdere.

Figur 2 Hyppighed af hjemmepleje fordelt på, hvorvidt borgeren oplever skiftende medarbejdere



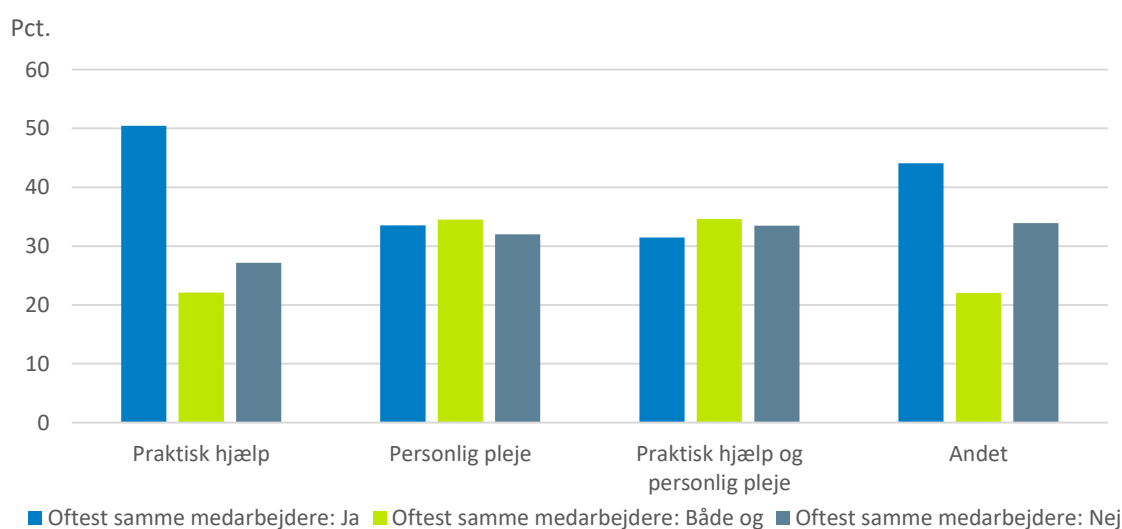
Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

Note: Hyppigheden er oprindeligt opdelt i flere kategorier, men er her kategoriseret til tre kategorier opdelt på følgende måde: Dagligt (874 personer) indeholder "flere gange dagligt" og "dagligt", Ugentligt (368) indeholder "5-7 gange om ugen", "2-4 gange om ugen" og "1 gang om ugen", Sjældnere (1.260 personer) indeholder "1 gang hver anden uge" og "Sjældnere"

## Borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, oplever i højere grad skiftende medarbejdere.

Der er forskel på i hvor høj grad, hjemmehjælpsmodtagere oplever skiftende medarbejdere, når der ses på typen af hjemmehjælp. Andelen er størst blandt de borgere, der både modtager praktisk hjælp og personlig pleje (33 pct.), eller kun modtager personlig pleje (32 pct.) mens den er lavest for de borgere, der kun modtager praktisk hjælp (27 pct.).

Figur 3 Typen af hjemmepleje fordelt på, hvorvidt borgeren oplever skiftende personale



Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

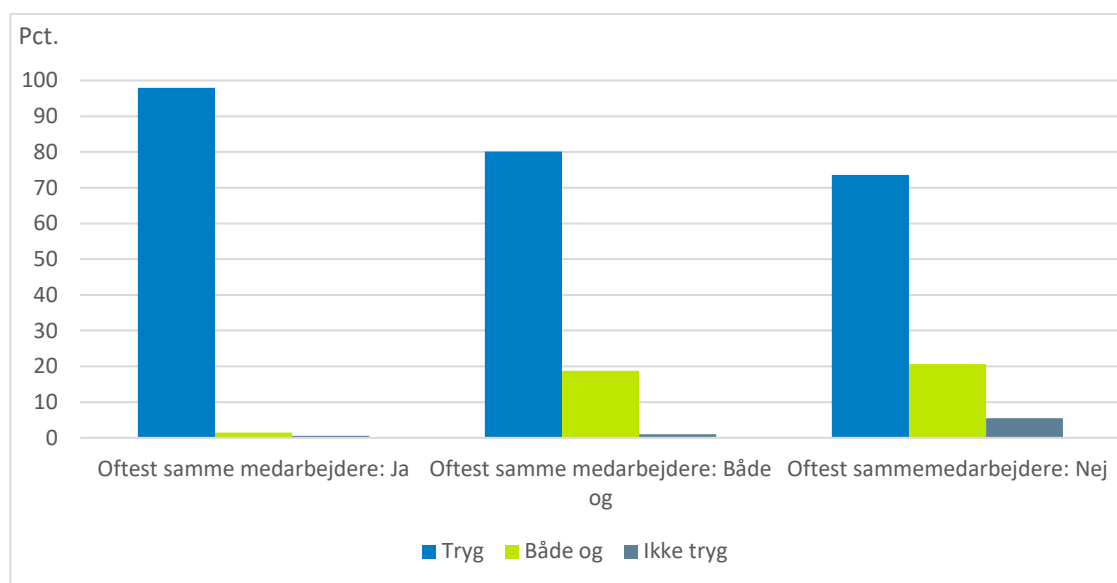
Note: Praktisk hjælp indeholder 1.565 personer, der har svaret at de modtager hjælp til en eller flere af følgende: Rengøring, indkøb, tøjvask, tilberede/anrette mad, struktur/kontakt til myndigheder, spise/drikke. Personer der også modtager personlig pleje er ikke med her.  
 Personlig pleje indeholder 200 personer, der har svaret at de modtager personlig hjælp, men ikke har svaret at de modtager hjælp til en af de ovennævnte praktiske kategorier.  
 Praktisk hjælp og personlig pleje indeholder 687 personer, der både modtager personlig hjælp og praktisk hjælp.  
 Andet indeholder 59 personer, der kun har svaret at de modtager anden hjælp og ikke har svaret en af ovenstående. De kan derfor ikke falde i ovenstående kategorier.

## Utryghed blandt borgere, der modtager hjemmehjælp fra skiftende medarbejdere

Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, der oplever, at det oftest ikke er de samme medarbejdere, føler 74 pct. sig trygge ved medarbejdere. Blandt de, der oftest møder samme medarbejdere er tallet 98 pct.

Borgere der oplever skiftende medarbejdere er 6 pct. ikke trygge, mens det gælder for mindre end 1 pct. blandt borgere, der ofte møder samme medarbejdere. Herudover svarer 21 pct. blandt borgere, der oplever skiftende medarbejdere, "Både og" til at være. For borgere, der oftest møder samme medarbejdere er andelen 1 pct.

Figur 4 Oplevet skiftende medarbejdere fordelt på tryghed



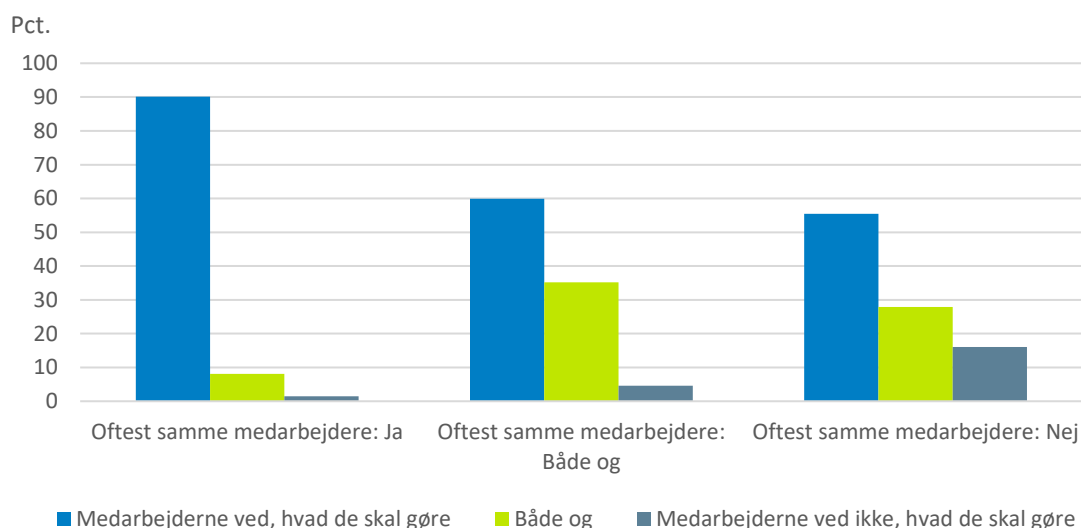
Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

Note Samme medarbejder udgør 1103 besvarelser, når der krydses med tryghed.  
Både og udgør 667 besvarelser, når der krydses med tryghed.  
Ikke samme medarbejder udgør 739 besvarelser, når der krydses med tryghed.

## Borgere med skiftende hjemmehjælpere oplever oftere, at medarbejdere ikke ved, hvad de skal gøre

Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, der oplever skiftende medarbejdere, er det 55 pct., der oplever, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer. I samme gruppe oplever 16 pct., at medarbejderne ikke ved, hvad de skal gøre. Blandt de, der oftest møder samme medarbejdere er det 90 pct., der oplever, at medarbejderne ved, hvad de skal, mens 1 pct. oplever, at medarbejderne ikke ved, hvad de skal.

Figur 5 Oplevet skiftende personale fordelt på, hvorvidt personalet ved, hvad de skal gøre



Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

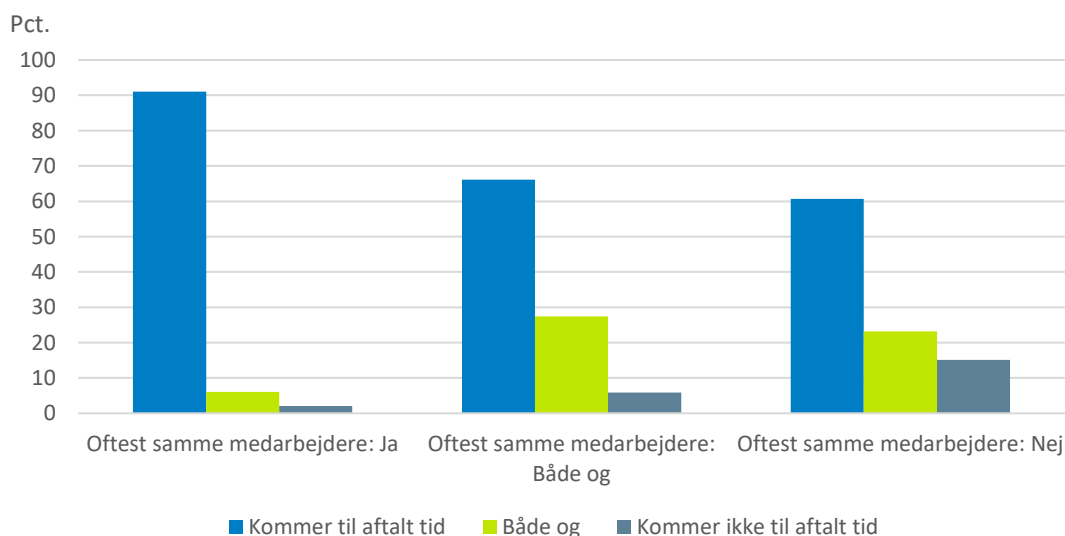
Note: Samme medarbejder udgør 1100 besvarelser, når der krydses med om de ved, hvad de skal gøre.  
Både og udgør 666 besvarelser, når der krydses med om de ved, hvad de skal gøre.  
Ikke samme medarbejder udgør 737 besvarelser, når der krydses med om de ved, hvad de skal gøre.

## Hjemmehjælpsmodtagere med skiftende medarbejdere oplever oftere at medarbejderne ikke kommer til tiden

15 pct. af de hjemmehjælpsmodtagere, der svarer, at de oplever skiftende medarbejdere, oplever at medarbejderne generelt ikke kommer som aftalt. Mens det for de, der ikke oplever skiftende medarbejdere er 1 pct.

Blandt hjemmehjælpsmodtagere, der oplever skiftende medarbejdere, oplever 61 pct. at medarbejderne kommer til aftalt tid. Blandt de, der oftest møder samme medarbejdere er tallet 91 pct.

Figur 6 Oplevet skiftende medarbejdere fordelt på, hvorvidt medarbejderne generelt kommer til aftalt tid



Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse for ældrepleje, DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen, 2021

Note: Samme medarbejder udgør 1095 besvarelser, når der krydses med om de kommer til aftalt tid.  
Både og udgør 664 besvarelser, når der krydses med om de kommer til aftalt tid.  
Ikke samme medarbejder udgør 734 besvarelser, når der krydses med om de kommer til aftalt tid.

## Boks 1: Dataindsamling

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført med henblik på at styrke fokus på resultater af indsatserne på ældreområdet og skal bl.a. belyse de ældres vurdering af den hjælp, de modtager samt den oplevede effekt og tilfredshed med de kommunale indsatser.

Hjemmehjælpsmodtagere er afgrænset til borgere, der er visiteret til hjemmehjælp i eget hjem, pr. 31. december 2019. Derudover skal de opfyldte nedenstående krav:

- Ikke være registreret som plejehjemsboer
- Have dansk bopæl og CPR-nummer pr. 30. september 2020
- Være fyldt 18 år pr. 1. december 2020

Disse kriterier omfatter 131.611 borgere. Heraf er 6.000 tilfældigt udvalgt og inviteret til at deltage i spørgeskemaundersøgelsen. Indsamlingsperioden løb fra medio december 2020 til medio februar 2021. Det har været muligt at besvare spørgeskemaet telefonisk eller via webbaseret spørgeskema. I alt 3.138 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgeskemaet helt eller delvist (svarende til 52,3 pct.).