

Folketingets Lovsekretariat

Departementet

Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail sm@sm.dk

Dato: 18. januar 2005

ABA/ J.nr. 20-1018

Under henvisning til Folketingets brev af 17. januar 2005 følger hermed – i 80 eksemplarer – socialministerens svar på spørgsmål nr. S 1981, stillet af Pia Kristensen (DF).

Spørgsmål nr. S 1981:

”Vil ministeren oplyse, hvilke undersøgelser der er lavet af brugernes tilfredshed, på ældreområdet?”

Svar:

På baggrund af den aktuelle debat om brugertilfredsheden på ældreområdet, har jeg bedt mine embedsmænd om at indsamle oplysninger fra aktuelle undersøgelser af brugernes tilfredshed på ældreområdet og give et kort resumé af dem.

Mine embedsmænd har fundet følgende brugertilfredsundersøgelser:

- 6-byrapporten, der er udarbejdet sammen med KL i forsommeren 2004,
- Socialministeriets Kommunepanel fra efteråret 2003,
- KL's undersøgelse af brugertilfredshed fra 2001,
- Frederiksberg Kommunes brugerundersøgelse vedr. ydelserne i hjemmeplejen fra 2004,
- Ældre Sagens undersøgelse fra januar 2004.

6-byrapporten:

KL og de seks kommuner København, Århus, Odense, Aalborg, Esbjerg og Randers udsendte i forsommeren 2004 en brugerundersøgelse om blandt andet hjemmehjælp. Undersøgelsen er gennemført i perioden maj 2003 til februar 2004.

- Blandt modtagerne af hjemmehjælp i de seks kommuner er langt hovedparten tilfredse med den hjælp, de modtager. Typisk giver fire ud af fem en positiv bedømmelse, men kun hver tyvende ældre har en direkte negativ oplevelse.

- Antallet af forskellige hjemmehjælpere er det forhold, som får den mindst positive bedømmelse. Det indebærer, at omkring hver fjerde hjemmehjælpsmodtager synes, at de har for mange forskellige hjælpere. Omvendt finder 3 ud af 4 ikke antallet utilfredsstillende.
- De ældre er i meget høj grad tilfredse med hjemmehjælpens evne til at vise imødekommenhed over for individuelle ønsker.
- På hjemmehjælpsområdet anses informationsindsatsen blandt brugerne for at være mere tilfredsstillende end på eksempelvis skole- og dagtilbudsområdet.

Socialministeriets Kommunepanel:

Som et led i opfølgningen på de nye regler om frit valg nedsatte Socialministeriet i januar 2003 et kommunepanel med 15 kommuner med den opgave at opsamle og formidle erfaringer om det praktiske arbejde med gennemførelsen af loven om frit leverandørvalg. Ankestyrelsen gennemførte i efteråret 2003 en brugerundersøgelse i kommunepanelet:

- Næsten 40 % af de ældre mener, at det er en god ide med valgfriheden, mens kun hver tiende synes, at idéen er dårlig. Det skal ses i lyset af, at kun knap hver tredje af de ældre havde mulighed for at skifte leverandør på det tidspunkt, de blev spurgt.
- Noget tyder på, at de ældres tilfredshed med hjælpen fastholdes, eller ligefrem stiger, når private leverandører gør deres indtog på et område, som traditionelt har været offentlig.

KL's undersøgelse af brugertilfredshed:

KL lavede i 2001 en brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet. Undersøgelsen omfattede i alt 56 kommuner. Undersøgelsen tegner et billede af en meget stor tilfredshed med ældreplejen.

- Den generelle tilfredshed på ældreområdet var på 86 % - fordelt på 51 % meget tilfredse brugere og 35 % delvist tilfredse brugere. Det er værd at bemærke, at der kun var en samlet utilfredshed på 8 % - fordelt på 4 % utilfredse og 4 % meget utilfredse brugere.
- For så vidt angår den personlige hjælp var 93 % af brugerne tilfredse – fordelt på 60 % meget tilfredse og 33 % delvist tilfredse. Utilfredsheden på området var 6 %, heraf kun 2 % meget utilfredse.
- For så vidt angår den praktiske hjælp var 84 % af brugerne tilfredse – fordelt på 48 % meget tilfredse og 36 % delvist tilfredse. Utilfredsheden på området var 11 %, heraf 4 % meget utilfredse.
- For så vidt angår tilfredsheden med den aftalte tid var 93 % tilfredse – fordelt på 64 % i høj grad tilfredse, 29 % i nogen grad tilfredse og 4 % i mindre grad tilfredse. 7 % var utilfredse.
- For så vidt angår spørgsmålet: ”modtager du den hjælp, du mener du har behov for” angav 77 % at være tilfredse og 21 % at være utilfredse.

Brugerundersøgelse vedr. ydelserne i hjemmeplejen i Frederiksberg Kommune:

Der er i undersøgelsen fra 2004 spurgt til tilfredsheden på fire ydelser – henholdsvis personlig pleje, rengøring, indkøb og tøjvask. Antallet af tilfredse eller meget tilfredse borgere er steget markant i perioden 2002-2004.

- Der er især sket en stigning blandt de meget tilfredse brugere, hvor andelen af meget tilfredse brugere er steget fra 25,6 % i 2003 til 30,2 % i 2004.
- I alt er 86,9 % af borgerne tilfredse med ydelserne i hjemmeplejen, heraf er 30,2 % meget tilfredse og 56,7 % tilfredse. Den samlede utilfredshed er på 9,5 %, heraf kun 1,1 % meget utilfredse.

Frederiksberg Kommune mener, at stigningen i antallet af tilfredse brugere skyldes frit valg.

Ældre Sagens undersøgelse:

Ældre Sagen offentliggjorde den 29. januar 2004 en interviewundersøgelse ”Ældre pakken – et brugerperspektiv”. I denne undersøgelse er 800 repræsentativt udvalgte ældre blevet spurgt om deres erfaringer med hjemmehjælp. Tilsvarende er 300 pårørende og 200 ansatte i hjemmeplejen blevet interviewet.

- Undersøgelsen er umiddelbart meget kritisk og peger på, at der er brug for mere tid til hjælp og omsorg, mere kontinuitet og sammenhæng i hjælpen og bedre information til de ældre om reglerne på hjemmehjælpsområdet.
- Det er dog værd at bemærke, at 7 ud af 10 ældre mener, at hjemmehjælpen har brugt samme eller mere tid i det seneste år.
- 8 ud af 10 mener, at den praktiske hjælp udføres på samme måde i dag, som for et år siden. Et markant flertal mener således, at der ikke er sket forringelser på området.
- 9 ud af 10 mener, at den personlige pleje udføres på samme måde, som for et år siden.

Afslutningsvist skal jeg nævne, at Socialministeriet i 2005 får gennemført en uvildig, landsdækkende brugerundersøgelse om det frie valg i ældreplejen. Brugerundersøgelsen vil blandt andet belyse brugernes kendskab til, oplevelse af og tilfredshed med det frie leverandørvalg. Undersøgelsen vil også afdække hvilke brugere, der hyppigst vælger privat leverandør, samt brugernes tilfredshed med den kommunale og private hjemmehjælp.

Eva Kjer Hansen

/Charlotte Markussen