

Analyse af tilfredsheden med hjemmesygeplejen i Gribskov Kommune



Resumé

Gribskov Kommune har september 2017 fået gennemført en analyse af tilfredsheden med hjemmesygeplejen i kommunen.

Analysen er gennemført via telefoninterviews blandt de borgere, der modtog hjemmesygepleje på det tidspunkt hvor undersøgelsen blev gennemført. Svarprocenten var 65%.

Undersøgelsen viser at 94% af de adspurgte udtrykker tilfredshed med personalet fra hjemmesygeplejen og 95% af de adspurgte er tilfredse med behandlingen.

Undersøgelsen viser også at 17% oplever at aftaler ikke bliver overholdt. 20% mener ikke at den tid der er til rådighed er tilstrækkelig. Endvidere oplever 33% det som et problem, hvis der kommer forskellige personer hjemme hos dem, hvilket der gør hos 88% af de adspurgte.

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	2
Resultaterne i detaljer.....	4
Indledning.....	4
Tema: Kommunikation.....	4
Tema: Tryghed.....	4
Tema: Kontinuitet.....	5
Tema: Tilfredshed.....	6
Konklusion.....	6
Om analysen.....	7
Formål og afgrænsning.....	7
Evaluerings tilrettelæggelse og metode.....	7
Evaluerings design.....	7

Resultaterne i detaljer

Indledning

I det følgende beskrives resultaterne på de 4 temaer som spørgeskemaet indeholder. De første 3 temaer er indsatsområder, som kan påvirke den overordnede tilfredshed, som er det 4. tema. Det antages at der er en sammenhæng mellem de enkelte indsatsområder og den overordnede tilfredshed.

I afsnittet "Om analysen" er der beskrevet mere om metoden bag undersøgelsen og beregningerne anvendt i denne rapport.

Tema: Kommunikation

Dette tema omhandler tilfredsheden med den kommunikation borgerne oplever i relationen med hjemmesygeplejen. En god kommunikation er forudsætningen for et godt og tilfredsstillende løbende forhold mellem borger og hjemmesygepleje.

Temaet består af 3 underspørgsmål.

88% af borgerne er tilfredse med den information de løbende modtager, 12% siger at de ikke er tilfredse.

90% er generelt tilfredse med kommunikationen med hjemmesygeplejen, 10% er ikke tilfredse.

83% er tilfredse med koordineringen mellem hjemmesygeplejen og egen læge og evt. sygehuset. 17% er ikke tilfredse.

Af de åbne kommentarer fremgår et ønske om klarere kommunikation i forbindelse med ændringer af tider og ændringer af medicinen. Det er Interresearch vurdering, at et niveau på 10-12% utilfredse borgere ligger i den høje ende og at der er muligheder for forbedringer på kommunikationen.

1 TEMA: Kommunikation:	Ja	Nej
Er du tilfreds med de informationer du løbende modtager fra hjemmesygeplejen om din behandling?	88%	12%
Er du generelt tilfreds med kommunikationen mellem dig og hjemmesygeplejen?	90%	10%
Er du tilfreds med hjemmesygeplejens koordinering med din egen læge og evt. med sygehuset?	83%	17%

Tema: Tryghed

Når borgerne, som typisk er ældre mennesker, skal lukke fremmede ind i deres private hjem er tryghed et væsentligt element.

Temaet består af 4 spørgsmål.

94% af borgerne er trygge ved den behandling de modtager fra hjemmesygeplejen, 6% svarer at de ikke er trygge.

94% er trygge ved de hjemmesygeplejersker der kommer i hjemmet, og 6% svarer at de ikke er trygge.

83% oplever at aftalerne om tidspunkter bliver overholdt, og 17% svarer at aftaler ikke bliver overholdt. Det vurderes at 17% er højt i denne sammenhæng, og en forbedring må være mulig.

93% er trygge ved de informationer der gives fra hjemmesygeplejen, og 7% er ikke trygge ved informationerne.

2 TEMA: Tryghed:	Ja	Nej
Er du tryk ved den behandling du får af hjemmesygeplejen?	94%	6%
Føler du dig tryk ved de hjemmesygeplejersker der kommer hos dig?	94%	6%
Bliver aftaler om tidspunkter overholdt?	83%	17%
Er du tryk ved de informationer som hjemmesygeplejen giver dig?	93%	7%

Tema: Kontinuitet

Kontinuitet dækker over, om borgeren oplever at der kommer flere forskellige medarbejdere fra hjemmesygeplejen, og i de tilfælde hvor der kommer flere forskellige, om det så opleves som et problem for borgeren.

26% svarer at de har en fast kontaktperson, og 74% svarer at de ikke har en fast kontaktperson.

88% svarer at der kommer flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen, og 12% at der ikke kommer forskellige personer fra hjemmesygeplejen. Det angives af flere som et ønske at der kom mere fast personale, da udskiftningen kan give anledning til misforståelser og problemfyldt overdragelse. Hos de 12% er alle tilfredse med det personale der kommer hos dem.

77% oplever at der er en sammenhæng i deres behandling, selv om der kommer flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen. Omvendt oplever 23% af borgerne, hvor der kommer flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen, at der ikke er en sammenhæng i behandlingen.

33% oplever det som et problem, hvis der kommer forskellige personer fra hjemmesygeplejen, hvorimod 67% svarer at det ikke er et problem.

3 TEMA: Kontinuitet:	Ja	Nej
Har du en fast kontaktperson fra hjemmesygeplejen?	26%	74%
Har du flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen der besøger dig?	88%	12%
Hvis der kommer flere forskellige fra hjemmesygeplejen, oplever du da en sammenhæng i din behandling?	77%	23%
Oplever du det som et problem, hvis der kommer flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen?	33%	67%

Tema: Tilfredshed

Dette tema indeholder det overordnede spørgsmål om hvorvidt borgeren samlet set er tilfreds. De øvrige temaer beskrevet herover, kan derfor betegnes som indsatsområder hvorimod tilfredsheden er et resultat af de indsatser man gør. Det er naturligt at stræbe efter højst mulig tilfredshed på disse spørgsmål. Det er ikke realistisk at opnå 100% tilfredshed blandt så stor og forskellig en målgruppe.

94% svarer at de overordnet set er tilfredse med det personale der kommer fra hjemmesygeplejen. Af de åbne svar kommenterer flere at personalet er flinke og rare.

6% er dog ikke tilfredse. Fordelt på køn, er mændene noget mere tilfredse end kvinderne. 98% af mændene er tilfredse hvorimod 91% af kvinderne er tilfredse med personalet. Blandt de 6% der er utilfredse med personalet, har alle af dem flere forskellige personer fra hjemmesygeplejen der besøger dem, og næsten alle af de 6% har svaret at de oplever det som et problem. Der er en tendens til større utilfredshed i Helsingør end i Græsted og Gilleleje. Bemærk forskellen på de 3 geografiske områder her er benævnt som en tendens, idet det er ret få svarpersoner (de utilfredse) som er fordelt ud på 3 områder.

95% svarer at de overordnet set er tilfredse med den behandling de modtager, 5% er dog ikke tilfredse. Her ser vi samme forskel mellem mænd og kvinder, hhv. en tilfredshed på 97% vs. 92%. Blandt de 5% er der en sammenhæng til at de også har svaret negativt til kommunikations-, trygheds- og kontinuitetsspørgsmålene.

80% er tilfredse med den tid personalet fra hjemmesygeplejen har til rådighed, hvorimod 20% ikke er tilfredse med tiden der er til rådighed. Her er det 23% af kvinderne der er utilfredse og 17% af mændene.

4 TEMA: Tilfredshed:	Ja	Nej
Er du overordnet tilfreds med det personale fra hjemmesygeplejen, der kommer hos dig?	94%	6%
Er du overordnet tilfreds med den behandling du modtager fra hjemmesygeplejen?	95%	5%
Er du tilfreds med den tid personalet fra hjemmesygeplejen har til rådighed, når de kommer hos dig?	80%	20%

Konklusion

Den samlede tilfredshed ligger på et højt niveau, men samtidig er der borgere som ikke er tilfredse på specifikke temaer. Der udtrykkes problemer med skiftede personale og aftaler om tid der ikke bliver overholdt. Interresearch vurderer derfor, at der er plads til forbedringer på disse områder, hvilket sandsynligvis vil kunne hæve den samlede tilfredshed med hjemmesygeplejen i Gribskov Kommune.

Om analysen

Formål og afgrænsning

Social- og Sundhedsudvalget har ønsket en brugertilfredshedsundersøgelse med fokus på de borgere der modtager hjemmesygepleje i Gribskov Kommune, for ad den vej at få viden om borgernes tilfredshed med den service, der udføres.

Analysen er afgrænset til at omhandle 4 temaer: kommunikation, tryghed, kontinuitet og tilfredshed. Det vurderes at disse 4 temaer samlet set favner tilfredsheden. I analysen spørges der ikke ind til den oplevede kvalitet med den lægelige behandling, da det kan være svært for ikke medicinsk uddannede personer at vurdere kvaliteten. Kvaliteten af behandlingen bør desuden måles faktisk på andre parametre som fx helbredelsesgrad.

Evaluerings tilrettelæggelse og metode

Analysen er gennemført som en stikprøve blandt de 716 nuværende modtagere af hjemmesygepleje i Gribskov Kommune (populationen).

Der er tilfældigt udvalgt 500 borgere (bruttostikprøve) fra populationen. Der var 429 af disse borgere, som var i stand til at deltage i undersøgelsen og 279 af dem har gennemført interviewet. Det giver en svarprocent på 65% og dermed et statistisk validt billede af tilfredsheden. Dataindsamlingen er foretaget af MEGAFON via telefoninterviews. Dataindsamlingen er foretaget i perioden 20. – 28. september 2017.

Den statistiske usikkerhed på den overordnede tilfredshed (95%) er på 2,6 procentpoint. Det betyder at resultatet med 95% sandsynlighed ligger mellem 92,4% og 97,6%.

Konsulentfirmaet Interresearch a|s har stået for formuleringen af spørgsmålene, kontrol af datakvaliteten og udarbejdelse af denne rapport. Data er indsamlet med spørgeskemaværktøjet defgo.

Evaluerings design

Undersøgelsen er bygget op omkring 4 temaer: kommunikation, tryghed, kontinuitet og tilfredshed, som vurderes at afdække de elementer der samlet set er udtryk for tilfredsheden. Hvert tema består af 3-4 spørgsmål. Alle spørgsmål kan besvares på en Ja/Nej skala inkl. "Ikke relevant" og "Ved ikke". Valget af skala er taget ud fra at gøre gennemførelsen af telefoninterviewet så let som muligt for respondenterne, under hensyn til målgruppens alder og tilstand.

Ved afrapporteringen i denne rapport er der udelukkende indregnet de respondenter der reelt har svaret og taget stilling. Der ses dermed bort fra svarene: "ved ikke", "ikke relevant" og ubesvarede.