

# FÉLAGSLEG HEIMAÞJÓNUSTA

## -VIÐHORF NOTENDA-

**VELFERÐARSVIÐ REYKJAVÍKURBORGAR MARS 2008**

*Brynhildur Barðadóttir*  
*Sigríður Jónsdóttir*



**Reykjavíkurborg**  
Velferðarsvið

# Efnisyfirlit

<b>INNGANGUR</b> .....	<b>5</b>
<b>1. FRAMKVÆMD</b> .....	<b>6</b>
1.1 ÚRTAK .....	6
1.2 SVÖRUN .....	6
1.3 SPURNINGALISTI .....	6
1.4 FRAMSETNING NIÐURSTAÐNA .....	7
<b>2. MEGINNIÐURSTÖÐUR</b> .....	<b>9</b>
2.1 KÖNNUNIN .....	9
2.2 ÞJÓNUSTAN .....	9
2.3 STARFSMANNAMÁL.....	11
2.4 ANNÆÐ.....	11
<b>3. BAKGRUNNSBREYTUR</b> .....	<b>12</b>
3.1 ALDUR SVARENDA .....	12
3.2 KYN SVARENDA .....	13
3.3 ALDUR SVARENDA EFTIR KYNI.....	13
3.4 HJÚSKAPARSTAÐA .....	14
3.5 HJÚSKAPARSTAÐA SKOÐUÐ ÚT FRÁ ALDRI.....	14
3.6 HÚSNÆÐI .....	15
3.7 TEGUND HÚSNÆÐIS EFTIR ALDRI SVARENDA.....	16
3.8 HÚSNÆÐI SKOÐAÐ ÚT FRÁ HJÚSKAPARSTÖÐU.....	16
3.9 HEIMILISHAGIR .....	17
3.10 HEIMILISHAGIR EFTIR ALDRI .....	18
<b>4. NIÐURSTÖÐUR EINSTAKRA SPURNINGA</b> .....	<b>19</b>
4.1 HVERSU LENGI HEIMAÞJÓNUSTA? .....	19
4.2 HVERSU OFT HEIMAÞJÓNUSTA? .....	20
4.3 HVERSU LENGI ÞJÓNUSTA ÚT FRÁ HVERSU OFT ÞJÓNUSTA?.....	21
4.4 HVERSU OFT ÞJÓNUSTA SKOÐAÐ ÚT FRÁ ALDRI NOTENDA .....	22

4.5	KVÖLDÞJÓNUSTA .....	22
4.6	HELGARÞJÓNUSTA .....	23
4.7	TEGUND ÞJÓNUSTU .....	23
4.8	ERT ÞÚ AÐ FÁ ALLA ÞJÓNUSTU SEM ÞÚ ÞARFT .....	23
4.9	TEGUND ÞJÓNUSTU SKIPT EFTIR ÞVÍ HVORT FÓLK TELJI SIG FÁ NÆGILEGA ÞJÓNUSTU .....	25
4.10	TEGUND ÞJÓNUSTU ÚT FRÁ ALDRI NOTENDA .....	26
4.11	TEGUND ÞJÓNUSTU SKOÐUÐ ÚT FRÁ HEIMILISHÖGUM.....	27
4.12	GAGNSEMI ÞJÓNUSTU.....	27
4.13	GAGNSEMI ÞJÓNUSTUNNAR SKOÐAÐ ÚT FRÁ HVERSU OFT ÞJÓNUSTA .....	28
4.14	ÁNÆGJA MED FJÖLDA ÞJÓNUSTUTÍMA.....	29
4.15	ÁNÆGJA MED TÍMASETNINGU ÞJÓNUSTUNNAR.....	29
4.16	HEIMAHJÚKRUN Á DAGINN.....	30
4.17	HEIMAHJÚKRUN Á KVÖLDIN EÐA UM HELGAR.....	31
4.18	EÐ MÖGULEIKI Á AUKINNI ÞJÓNUSTU HVERNIG NÝTT?.....	31
4.19	FÉKKST ÞÚ ÞÁ ÞJÓNUSTU SEM ÞÚ LEITAÐIR EFTIR ÞEGAR ÞÚ SÓTTIR UM? .....	33
4.20	HVERNIG STENST ÞJÓNUSTAN VÆNTINGAR ÞÍNAR? .....	33
4.21	VEIST ÞÚ HVERT ÞÚ GETUR SNÚID ÞÉR MED ATHUGASEMDIR VARÐANDI ÞJÓNUSTUNA?.....	34
4.22	HEFUR ÞÚ KOMIÐ ATHUGASEMDUM Á FRAMFÆRI VIÐ DEILDARSTJÓRA HEIMAÞJÓNUSTU.....	34
4.23	ÁNÆGJA MED VIÐTÖKUR STARFSMANNS VIÐ ATHUGASEMDUM? .....	35
4.24	HVERSU ÁNÆGÐUR VARSTU MED HVAÐ VAR GERT Í MÁLINU? .....	36
4.25	HEFUR ÞÚ BEÐIÐ UM BREYTINGAR Á TILHÖGUN HEIMAÞJÓNUSTU HVAÐ VARÐA FJÖLDA TÍMA EÐA HVENÆR DAGSINS HÚN ER FRAMKVÆMD?.....	36
4.26	HAFU ÞÆR BREYTINGAR VERIÐ FRAMKVÆMDAR?.....	37
4.27	HEFUR ÞÚ VERIÐ SPURÐUR AF STARFSFÓLKI HVERNIG ÞÉR LÍKAR ÞJÓNUSTAN? .....	37
4.28	HVERSU ÁNÆGÐUR ERTU MED ÞJÓNUSTUNA Í HEILD? .....	38
4.29	ÁNÆGJA MED HEILDAR ÞJÓNUSTUNA ÚT FRÁ HVERSU OFT ÞJÓNUSTA .....	39
4.30	FINNST ÞÉR ÞJÓNUSTAN HAFU BREYST HJÁ ÞÉR FRÁ ÞVÍ HÚN HÓFST? .....	40
4.31	UPPLIFUN BREYTINGA Á ÞJÓNUSTU ÚT FRÁ HVERSU LENGI NOTANDI HEFUR HAFT ÞJÓNUSTU ..	41
4.32	HVERNIG BREYTINGAR HEFUR ÞÚ UPPLIFAÐ?.....	42
4.33	HVERSU ÁNÆGÐUR ERT ÞÚ MED STARFSMANNINN SEM SINNIR ÞJÓNUSTUNNI HJÁ ÞÉR?.....	42

4.34	HEFUR ÞÚ UPPLIFAD TÍÐ STARFSMANNASKIPTI?.....	43
4.35	HVERSU MIKILVÆGT FINNST ÞÉR AÐ SAMI STARFSMAÐURINN SINNI AÐ MESTU LEYTI ÞJÓNUSTUNNI HJÁ ÞÉR? .....	44
4.36	HEFUR FALLIÐ NIÐUR ÞJÓNUSTA HJÁ ÞÉR SL. 12 MÁNUÐI? .....	44
4.37	ERT ÞÚ LÁTINN VITA EF ÞJÓNUSTAN FELLUR NIÐUR?.....	44
4.38	HVERSU SANNGJARNT FINNST ÞÉR GJALD HEIMAÞJÓNUSTU?.....	45
4.39	HVERNIG SVARAÐIR ÞÚ SPURNINGALISTANUM?.....	46
4.40	EF ÞÉR STÆÐI TILBOÐA AÐ KAUPA ÞJÓNUSTU, Á SAMA VERÐI, FRÁ ÖÐRUM EN REYKJAVÍKURBORG, MYNDIR ÞÚ GERA ÞAÐ?.....	46
<b>SAMANTEKT .....</b>		<b>48</b>
<b>VIÐAUKI A .....</b>		<b>52</b>
<b>VIÐAUKI B .....</b>		<b>63</b>

# INNGANGUR

Eftirfarandi könnun fjallar um viðhorf notenda félagslegrar heimaþjónustu og er unnin á skrifstofu rannsókna og þjónustumats á Velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Markmið hennar er að afla upplýsinga um viðhorf notenda til þjónustunnar og um það hvort þjónustan mæti þörfum þeirra sem hennar njóta. Spurningar í könnuninni eru að hluta til þær sömu og í könnun sem framkvæmd var hjá Félagþjónustunni í Reykjavík árið 2000, "*Hún er gersemi hún Guðrún mín*". Sú könnun náði einungis til ellilífeyrisþega en þessi könnun nær til allra aldurshópa.

Könnunin var framkvæmd í ágúst til október 2007. Í ágúst var sendur út spurningalisti til þeirra notenda sem lentu í úrtaki. Annað bréf var sent til allra í september og byrjað var á úrvinnslu í október. Svörunin varð 60 % og er öllum sem tóku þátt þökkuð þátttakan.

Úrtak var tekið úr þýði þeirra sem hafa verið með þjónustu frá 2004 þegar tilraunaverkefni um samþættingu heimaþjónustu hófst. Um 20 % þeirra sem lentu í úrtaki voru með samþætta þjónustu, þ.e bæði með félagslega heimaþjónustu og heimahjúkrun. Alls voru 32 einstaklingar með heimhjúkrun, eða um 14 % svarenda.

Í fyrsta kafla er greint frá framkvæmd könnunar, úrtaki, svörun og uppbyggingu spurningalistans. Í öðrum kafla eru dregnar saman megin niðurstöður. Í þriðja kafla eru birtar niðurstöður bakgrunnsbreyta s.s. aldur, kyn, hjúskaparstaða og húsnæði. Í fjórða kafla verða birtar niðurstöður einstakra spurninga og þær settar fram í tíðnitöflum og myndritum. Ítarlegri greining á einstökum svörum er birt eftir því sem við á.

Lokakaflinn er samantekt á niðurstöðum og samanburður við niðurstöður fyrri könnunnar "*Hún er gersemi hún Guðrún mín*".

Í viðaukum A, B og C má sjá spurningalistann sem sendur var út, athugasemdir sem notendur komu á framfæri í könnuninni og verklagsreglur félagslegrar heimaþjónustu.

# 1. FRAMKVÆMD

## 1.1 Úrtak

Könnunin nær til notenda sem fengið hafa félagslega heimaþjónustu frá árinu 2004. Miðað var við þetta ártal til að tryggja að úrtakið næði til þeirra sem höfðu verið með þjónustu frá því að tilraunaverkefni um samþættingu félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar hófst. Könnunin nær þó fyrst og fremst til heildarhópsins sem fékk félagslega heimaþjónustu á tímabilinu. Eins og áður segir var allur aldur tekinn með í úrtakið en ekki eingöngu aldraðir sem kann að skekkja nokkuð samanburðargildi við fyrri könnun, “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*” en hún náði eingöngu til 67 ára og eldri notenda.

Þýðið samanstóð af 1737 einstaklingum sem haft höfðu heimaþjónustu frá árinu 2004. Upphaflegt úrtak, tekið með tilviljunaraðferð, var 433 einstaklingar, 25 % þýðisins.

Af upphaflegu úrtaki voru:

- ◆ 37 einstaklingar ófærir um að svara vegna veikinda.
- ◆ 6 einstaklingar fluttir/náðist ekki í
- ◆ 10 treystu sér ekki til að svara
- ◆ 1 látinn
- ◆ 4 dvöldu á sjúkrahúsi/stofnun

Endanlegt úrtak taldi 375 einstaklinga.

## 1.2 Svörun

Hér var um spurningalistakönnun að ræða. Listar voru sendir út 7. ágúst og ítrekunarbref fjórum vikum síðar til allra. Svör bárust frá 225 einstaklingum. Svarshlutfall er því 60 %.

## 1.3 Spurningalisti

Spurningalistinn samanstóð af 37 fjölvalsspurningum á 10 síðum, sjá VIÐAUKA A.

Á öftustu síðu listans var svarendum gefin kostur á að koma með skriflegar athugasemdir um það sem þeir vildu koma á framfæri varðandi heimaþjónustu og/eða hugmyndir að breytingum. Margir nýttu sér þennan kost og voru svörin flokkuð og eru birt í VIÐAUKA B.

Fyrsti hluti spurningalistans var um hversu lengi notandinn hafði haft þjónustu, hversu oft hann fengi þjónustu, hvort hann fengi kvöld og/eða helgarþjónustu og hvernig samsetning þjónustunnar væri hjá honum. Einnig var spurt um gagnsemi þjónustunnar og hvort tíminn sem hún væri innt af hendi á hentaði viðkomandi og hvort hann teldi hana nægilega. Notandinn var spurður hvernig hann kysi að nýta sér aukna heimaþjónustu teldi hann hennar þörf, hvort farið hefði verið að hans óskum þegar hann sótti um og hvernig þjónustan stæðist væntingar hans.

Annar hluti vísaði til þess hvort notandinn vissi hvert hann ætti að snúa sér ef hann vildi koma athugasemdum varðandi þjónustuna á framfæri og hvort hann hafi einhvern tíma látið reyna á það og þá í framhaldi hvort hann hafi verið ánægður með það sem gert var í málinu. Spurt var hversu ánægður hann væri með þjónustuna þegar á heildina er litið og hvort hann hafi upplifað einhverjar breytingar frá því þjónustan hófst, og þá hverjar. Þriðji hluti spurningalistans vísaði til starfsmanna þjónustunnar og viðhorf notenda til þeirra. Notandinn var spurður hvernig honum líkaði við starfsmanninn, hversu mikilvægt hann teldi að sami starfsmaðurinn sinnti þjónustunni að mestu leyti og hvort hann hefði upplifað tíð starfsmannaskipti. Einnig var spurt hvort þjónustan hefði fallið niður sl. 12 mánuði og þá hvort viðkomandi væri látinn vita af því fyrirfram.

Fjórði hluti fjallaði um hversu sanngjarna notandinn teldi gjaldskrá heimaþjónustunnar og um val til að kaupa þjónustuna af öðrum aðila en Reykjavíkurborg.

Í fimmta til sjöunda hluta var spurt hvort notandinn fengi heimahjúkrun á daginn, kvöldin eða um helgar, um bakgrunnsbreytur s.s. kyn, fæðingarár, hjúskaparstöðu, heimilishagi og húsnæði og hvernig notandinn hefði svarað spurningalistanum. Í lokahlutanum var fólki gefin kostur á að koma með skriflegar athugasemdir og fólk beðið um að tilgreina póstnúmer svæðisins sem það býr á.

#### **1.4 Framsetning niðurstaðna**

Niðurstöðurnar eru settar fram í tíðnitöflum og skífu- eða súluritum eftir því sem við á ásamt athugasemdum. Í skífuritum eru prósentur gefnar upp í heilum tölum, en

nákvæmni er upp á 0,1 í tíðnitöflum og súluritum. Í tíðnitöflum kemur fram fjöldi þeirra sem svara ekki viðkomandi spurningu.

## 2. MEGINNIÐURSTÖÐUR

### 2.1 Könnunin

Könnunin var bundin við notendur sem fengið hafa félagslega heimaþjónustu frá Reykjavíkurborg frá árinu 2004. Allir aldurshópar voru í úrtakinu. Aldursdreifing svarenda endurspeglar ágætlega notendahóp heimaþjónustunnar, um 20% svarenda eru yngir en 66 ára og um 50 % eru 80 ára og eldri og 30 % svarenda eru á bilinu 67-79 ára. Yngsti svarandinn er 32 ára en þeir elstu 98 ára. Um þrír af hverjum fjórum svarendum eru konur. Flestir svarenda búa einir, eða um 72 %. Einhleypir eru um 26 %, en ekkjur og 52 % svarenda. Giftir og sambúðarfólk eru 22% þátttakenda.

Hvað húsnæði varðar þá búa 76 % í eigin húsnæði, þar af 14 % í eigin húsnæði sérstaklega ætlað öldruðum. U.þ.b. 18 % búa í þjónustuíbúð á vegum Reykjavíkurborgar eða í leiguhúsnæði á vegum félagasamtaka og um 6% svarenda búa í leiguhúsnæði.

### 2.2 Þjónustan

Tæplega helmingur svarenda eða u.þ.b. 46 % höfðu verið með þjónustu lengur en 6 ár, þar af 16% í 10 ár eða lengur. U.þ.b. 54 % svarenda höfðu haft þjónustu 6 ár eða skemur. Langflestir fá heimaþjónustu hálfsmánaðarlega eða 76 % en 18% svarenda fengu vikulega þjónustu. Tæp 7% svarenda fengu heimaþjónustu á kvöldin og um 10 % um helgar. Flestir fá eingöngu aðstoð við þrif eða um 69 %. Um 31 % svarenda fá ýmsa aðra þjónustu samhliða þrifum, þar af fá 20 % böðun, aðstoð við innkaup eða þvotta, 6 % böðun og aðstoð við þvotta og 5 % svarenda fær aðstoð við athafnir daglegs lífs (ADL) s.s. innlit, aðstoð á matmálstímum, aðstoð við lyfjagjöf og aðstoð við klæðast og hátta. Meirihluti svarenda, eða um 76 %, töldu sig hafa mjög eða frekar mikið gagn af þjónustunni, tæplega 11% töldu sig ekki hafa mikið gagn af henni og 13% tók ekki afstöðu.

Þegar spurt var um ánægju með fjölda þjónustutíma voru tæp 75 % mjög eða frekar ánægð með hann en 17 % voru mjög eða frekar óánægðir. Meirihluti þátttakenda töldu sig fá þá þjónustu sem þeir væru í þörf fyrir, eða 62 % en tæplega 38 % töldu svo ekki vera.

Meirihluti svarenda, eða 79 %, sagðist vera mjög eða frekar ánægður með þjónustuna í heild sinni, en 9 % sögðust frekar –eða mjög óánægðir. Aðrir voru hlutlausir.

Þegar spurt var hvernig fólk kysi helst að nýta tímann, ef fleiri tímar í félagslegri heimaþjónustu stæðu til boða sögðust u.þ.b. 34 % þeirra sem svöruðu kjósa að nýta tímann til meiri þrifa, því næst í 12% tilvika komu óskir um innkaupaferðir og önnur erindi og 11% kusu að að spjalla við starfsmann gæfist meiri tími.

Meirihluti þátttakenda voru frekar eða mjög ánægðir með tímasetningu þjónustunnar, eða um 89 %, en 4 % svarenda voru frekar eða mjög óánæg. Þegar spurt var hvort fólk hefði fengið þá þjónustu sem það óskaði eftir þegar það sótti um sögðu um 79 % að farið hefði verið að þeirra óskum að hluta eða öllu leyti en um 10 % sögðu að lítið eða ekkert tillit hafi verið tekið til þeirra óska. Um 11 % töldu sig ekki hafa vitað hvað væri í boði.

Væntingar til þjónustunnar höfðu staðist hjá 74 % svarenda en 15 % töldu að hún hefði ekki staðist væntingar þeirra.

Flestir vissu hvert þeir ættu að snúa sér ef þeir vildu koma athugasemdum varðandi þjónustuna á framfæri eða 83 % , en 13 % töldu sig ekki vita það. Af þeim sem svöruðu spurningunni játandi höfðu 45% komið athugasemdum á framfæri við deildarstjóra heimaþjónustu. Þar af voru 28 % frekar eða mjög ánægðir með hvernig erindinu var tekið og 22 % frekar eða mjög ánægðir með hvað var gert í málinu. Hins vegar voru um rúmlega 6 % þeirra frekar eða mjög óánægðir með hvernig þeim var tekið og um 8 % voru mjög eða frekar ósáttir hvað gert var í málinu.

Spurt var hvort þátttakendur hefðu einhvern tíma beðið um breytingar á tilhögun heimaþjónustu hvað varðar tíma eða magn og voru svörin á þá leið að 27 % höfðu beðið um breytingar en 68 % ekki, 5% þátttakenda svaraði ekki

Meira en helmingur svarenda eða um 56% sagðist aldrei hafa verið spurður af starfsfólki hvort því líkaði þjónustan en um 38 % höfðu verið spurðir um það, 6 % þátttakenda svaraði ekki spurningunni.

Á heildina litið sögðust 80 % svarenda vera mjög eða frekar ánægð með þjónustuna, en 9 % frekar eða mjög óánægð með þjónustuna. U.þ.b. 11 % svarenda voru hlutlausir. Að lokum voru svarendur spurðir að því hvort þeir hefðu upplifað breytingar á þjónustunni frá því hún hófst, 61 % svarenda töldu þjónustuna óbreytta, um 14 % sögðust finna frekar eða mjög miklar breytingar til batnaðar. en 19 % svarenda töldu hana frekar eða miklu verri en þegar hún hófst.

Skoðuð voru tengsl tímalengdar veittrar þjónustu og þess hvort svarendur hefðu upplifað breytingar á þjónustunni. Í ljós kom að flestir töldu þjónustuna óbreytta óháð tímalengd sem þjónusta var þegin. Það kemur þó ekki á óvart að þeir sem hafa fengið þjónustu í skemmstan tíma hafa upplifað minnstar breytingar (80 %), en í hópi þeirra sem hafa fengið þjónustu í lengstan tíma er lægst hlutfall svarenda sem telur hana óbreytta (47%). Hærra hlutfall úr þeim hópi telur hana hafa breyst til batnaðar (31 %) en til hins verra (22 %).

### **2.3 Starfsmannamál**

Þegar spurt var um ánægju með starfsmanninn sem sinnir þjónustunni voru langflestir eða um 80 % frekar eða mjög ánægðir með sinn starfsmann. Um 92 % svarenda fannst mjög eða frekar mikilvægt að sami starfsmaðurinn sinnti þjónustunni að mestu leyti og um 67 % höfðu upplifað tíð starfsmannaskipti hjá sér. Um helmingur svarenda sögðu þjónustuna hafa fallið niður hjá sér síðast liðna 12 mánuði, um 60 % voru látin vita af því fyrirfram, um 28 % sögðust stundum hafa verið látin vita en rúmlega 6 % sögðustu ekki hafa verið látin vita.

### **2.4 Annað**

Niðurstöðurnar spurningarinnar hversu sanngjarnt fólk teldi gjaldið fyrir heimaþjónustu vera voru þær að um 70 % töldu það vera frekar eða mjög sanngjarnt en um 10 % töldu það frekar eða mjög ósanngjarnt, aðrir tóku ekki afstöðu.

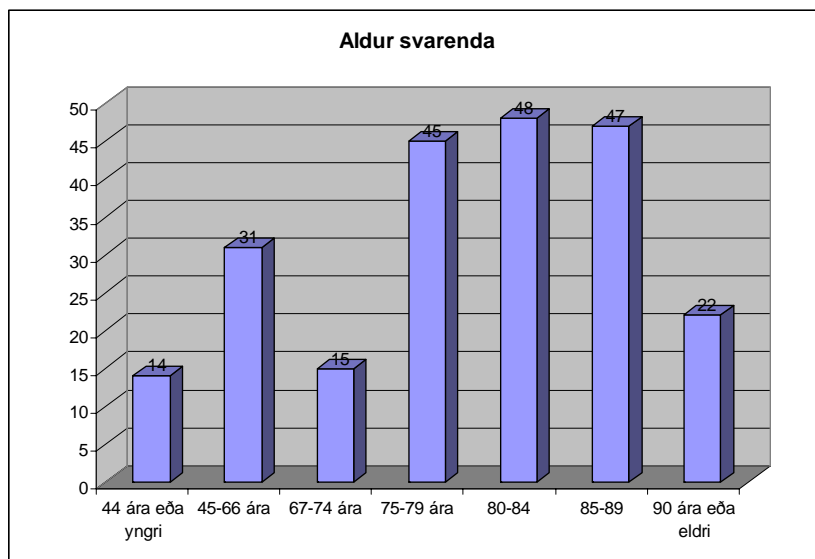
Tæplega helmingur svarenda svöruðu neitandi þegar spurt var hvort þeir væru tilbúnir að kaupa heimaþjónustu frá öðrum aðila en Reykjavíkurborg ef það stæði þeim til boða, 36 % sögðust ekki vita það og 16 % svöruðu spurningunni játandi.

Alls fengu 32 einstaklingar heimahjúkrun sanmhliða félagslegri heimaþjónustu, eða rúm 14% svarenda. Í raun fá um 19 % allra notenda félagslegrar heimaþjónustu heimahjúkrun.

### 3. BAKGRUNNSBREYTUR

Aflað var upplýsinga um bakgrunn svarenda s.s. kyn, aldur, húsnæði, heimilishagi og hjúskaparstöðu. Einnig var spurt um húsnæðisaðstæður.

#### 3.1 Aldur svarenda

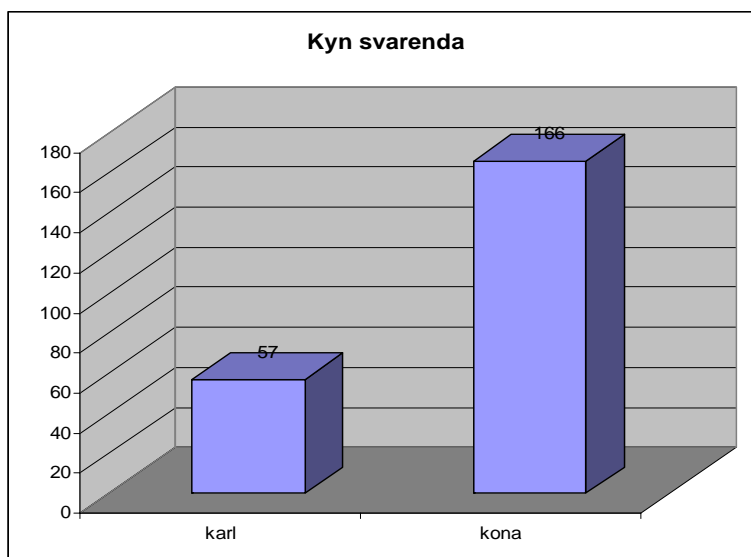


Aldur svarenda	Fjöldi	Hlutfall
44 ára eða yngri	14	6
45-66 ára	31	14
67-74 ára	15	7
75-79 ára	45	20
80-84	48	21
85-89	47	21
90 ára eða eldri	22	10
Upplýsingar vantar	3	1
<b>Alls</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Aldursdreifing svarenda endurspeglar ágætlega notendahóp félagslegrar heimþjónustu en um 20% svarenda eru yngri en 67 ára og tæp 50% eru 67 - 85 ára.

Notendur sem eru 85 ára og eldri eru rúmlega 30 % þar af 10% eldri en 90 ára. Elstu þátttakendur könnunarinnar eru 98 ára gamlir en yngsti þátttakandinn er 32 ára .

### 3.2 Kyn svarenda



	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
<b>Karl</b>	57	25	25,5
<b>Kona</b>	166	74	74,5
<b>Upplýsingar vantar</b>	2		
<b>Alls:</b>	225	100	100

Um þrír af hverjum fjórum svarendum eru konur. Þegar um hjón var að ræða sem fengu þjónustu var konan yfirleitt skráð fyrir henni.

### 3.3 Aldur svarenda eftir kyni

		Aldursflokkar								
		44 ára og yngri	45-66 ára	67-74 ára	75-79 ára	80-84 ára	85-89 ára	90 ára og eldri	Alls	
<b>Kyn</b>	<b>karl</b>	Alls	5	11	2	16	7	12	4	57
		%	8,8%	19,3%	3,5%	28,1%	12,3%	21,1%	7,0%	100,0%
	<b>kona</b>	Alls	9	20	13	29	41	35	18	165
		%	5,5%	12,1%	7,9%	17,6%	24,8%	21,2%	10,9%	100,0%
	<b>Alls</b>	Alls	14	31	15	45	48	47	22	222
		%	6,3%	14,0%	6,8%	20,3%	21,6%	21,2%	9,9%	100,0%

### 3.4 Hjúskaparstaða

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Einhleyp/ur	59	26,2	27
Ekkja/ekkill	116	51,6	52
Gift/ur/sambúð	48	21,3	21
svarar ekki	2	0,9	
Alls	225	100,0	100,0



Langhæst hlutfall svarenda hefur misst maka sinn eða 52 %, en 27 % eru einhleypir og 21 % giftir eða í samúð.

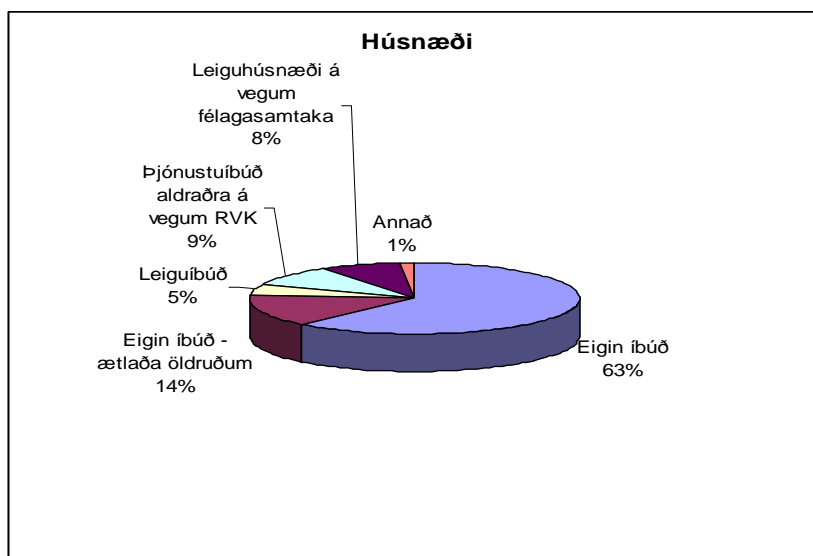
### 3.5 Hjúskaparstaða skoðuð út frá aldri

			Hjúskaparstaða			
			Einhleyp/ur	Ekkja/ekkill	Gift/ur/sambúð	Alls
Aldursflokkar	44 ára og yngri	Fjöldi	11		3	14
		%	78,6%		21,4%	100,0%
	45-66 ára	Fjöldi	21	2	8	31
		%	67,7%	6,5%	25,8%	100,0%
	67-74 ára	Fjöldi	2	7	6	15
		%	13,3%	46,7%	40,0%	100,0%
	75-79 ára	Fjöldi	11	21	13	45
		%	24,4%	46,7%	28,9%	100,0%
	80-84 ára	Fjöldi	3	33	12	48
		%	6,3%	68,8%	25,0%	100,0%
	85-89 ára	Fjöldi	9	35	2	46
		%	19,6%	76,1%	4,3%	100,0%
	90 ára og eldri	Fjöldi	2	17	3	22
		%	9,1%	77,3%	13,6%	100,0%
Alls		Fjöldi	59	115	47	221
		%	26,7%	52,0%	21,3%	100,0%

Ungu svarendurnir eru að mestu leyti einhleypir en þeir eldri (67+) eru að langstærstum hluta ekkjur eða ekklar. Því skýrist þetta háa hlutfall ekkna/ekkla af háum aldri svarenda.

### 3.6 Húsnæði

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Eigið húsnæði	139	61,8	63
Eigið húsnæði -ætlað öldruðum	32	14,2	14
Leiguhúsnæði	11	4,9	5
Þjónustuíbúð aldraðra á vegum RVK	21	9,3	9
Leiguhúsnæði á vegum félagsamtaka	18	8,0	8
Annað	3	1,3	1
Upplýsingar vantar	1	0,4	
Alls:	225	100,0	100,0



Rúm 63 % svarenda búa í eigin húsnæði og 14 % í eigin húsnæði sérstaklega ætlað öldruðum. Í leiguíbúðum á almennum markaði búa um 5 %, en í leiguhúsnæði á vegum félagsamtaka, s.s. hjá Öryrkjabandalaginu, MS félaginu og í SEM húsinu búa um 8 % svarenda. Í þjónustuíbúðum aldraðra á vegum Reykjavíkurborgar búa um 9 % svarenda.

### 3.7 Tegund húsnæðis eftir aldri svarenda

		Í hvernig húsnæði býrð þú							
			Eigið húsnæði	Eigið húsnæði ætlað öldruðum	Leigu-húsnæði almennur markaður	Þjónustu-íbúðir aldraðra á vegum RVK	Leigu-húsnæði félaga-samtaka	Annað	Alls
<b>Aldursflokkar</b>	44 ára og yngri	Fj.	8		3		2	1	14
		%	57,1%		21,4%		14,3%	7,1%	100,0%
	45-66 ára	Fj. í	21		1	1	8		31
		%	67,7%		3,2%	3,2%	25,8%		100,0%
	67-74 ára	Fj.	12				2	1	15
		%	80,0%				13,3%	6,7%	100,0%
	75-79 ára	Fj.	33	3	1	3	5		45
		%	73,3%	6,7%	2,2%	6,7%	11,1%		100,0%
	80-84 ára	Fj.	22	17	2	5	1	1	48
		%	45,8%	35,4%	4,2%	10,4%	2,1%	2,1%	100,0%
	85-89 ára	Fj.	31	7	2	7			47
		%	66,0%	14,9%	4,3%	14,9%			100,0%
	90 ára og eldri	Fj.	10	5	2	5			22
		%	45,5%	22,7%	9,1%	22,7%	,		100,0%
<b>Alls</b>		Fj.	137	32	11	21	18	3	222
		%	61,7%	14,4%	5,0%	9,5%	8,1%	1,4%	100,0%

Yngstu svarendurnir eru ólíklegastir til að búa í eign húsnæði, en elstu svarendurir búa flestir í eigin húsnæði.

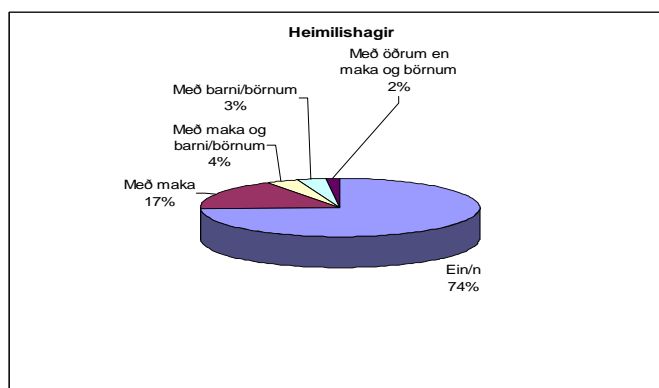
### 3.8 Húsnæði skoðað út frá hjúskaparstöðu

		Í hvernig húsnæði býrð þú							
			Eigin íbúð	Eigin íbúð - ætlaðar öldruðum	Leiguíbúð almennur markaður	Þjónustuíbúð aldraðra á vegum RVK	Leiguhúsnæði á vegum félagasamtaka	Annað Hvað	Alls
<b>Hjúskaparstaða</b>	Einhleyp/ur	Fjöldi	31	1	7	5	13	2	59
		%	52,5%	1,7%	11,9%	8,5%	22,0%	3,4%	100,0%
	Ekkja/ekkill	Fjöldi	71	26	2	14	2	1	116
		%	61,2%	22,4%	1,7%	12,1%	1,7%	,9%	100,0%
	Gift/ur/sambúð	Fjöldi	37	5	1	2	3	0	48
		%	77,1%	10,4%	2,1%	4,2%	6,3%	,0%	100,0%
<b>Alls</b>		Fjöldi	139	32	10	21	18	3	223
		%	62,3%	14,3%	4,5%	9,4%	8,1%	1,3%	100,0%

Einhleypir eru líklegastir til að búa í leiguhúsnæði og eiga ekki eigin íbúð, 54 % sbr. við 76 % heildarhópsins. Rúmlega 83% ekkna/ekkla búa í eigin húsnæði samanborið við rúm 87% giftra/sambúðarfólks.

### 3.9 Heimilishagir

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Býr ein/n	166	73,8	74,4
Með maka	38	16,9	17,1
Með maka og barni/börnum	8	3,6	3,5
Með barni/börnum	7	3,1	3,1
Með öðrum en maka og börnum	4	1,8	1,9
Upplýsingar vantar	2	0,9	
Alls:	225	100,0	100,0



Langflestir búa einir eða rúmlega 74 % svarenda, 17 % búa með maka og 7 % búa ýmist með maka og börnum eða eingöngu börnum, en um 2 % búa með öðrum en maka og börnum.

### 3.10 Heimilishagir eftir aldri

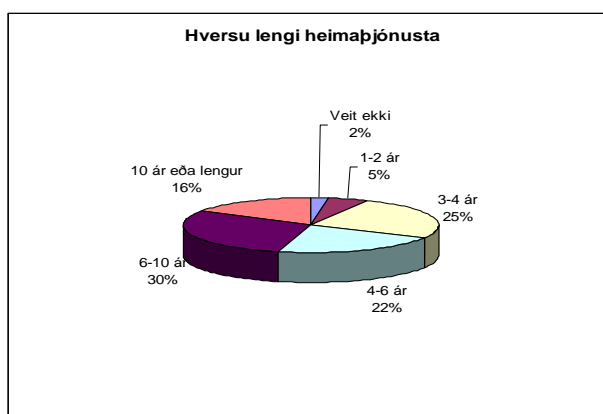
		Býrð þú						
			Ein/n	Með maka	Með maka og barni/börnum	Með barni/börnum	Með öðrum en maka og börnum	Alls
<b>Aldursflokkar</b>	44 ára og yngri	Fj.	6		3	3	2	14
		%	42,9%		21,4%	21,4%	14,3%	100,0%
	45-66 ára	Fj.	20	4	3	2	2	31
		%	64,5%	12,9%	9,7%	6,5%	6,5%	100,0%
	67-74 ára	Fj.	9	5	1			15
		%	60,0%	33,3%	6,7%			100,0%
	75-79 ára	Fj.	32	11	1			44
		%	72,7%	25,0%	2,3%			100,0%
	80-84 ára	Fj.	36	12				48
		%	75,0%	25,0%				100,0%
	85-89 ára	Fj.	43	2		2		47
		%	91,5%	4,3%		4,3%		100,0%
	90 ára og eldri	Fj.	19	3				22
		%	86,4%	13,6%				100,0%
Alls		Fj.	165	37	8	7	4	221
		%	74,7%	16,7%	3,6%	3,2%	1,8%	100,0%

Eftir því sem aldurinn færist yfir er líkleggra að fólk búi eitt. Þannig býr 43% svarenda undir 45 ára aldri einir, samanborið við u.þ.b. 90 % þeirra sem komnir eru yfir 85 ára aldur. Í heildina búa tæp 75% þátttakenda einir.

## 4. NIÐURSTÖÐUR EINSTAKRA SPURNINGA

### 4.1 Hversu lengi heimaþjónusta?

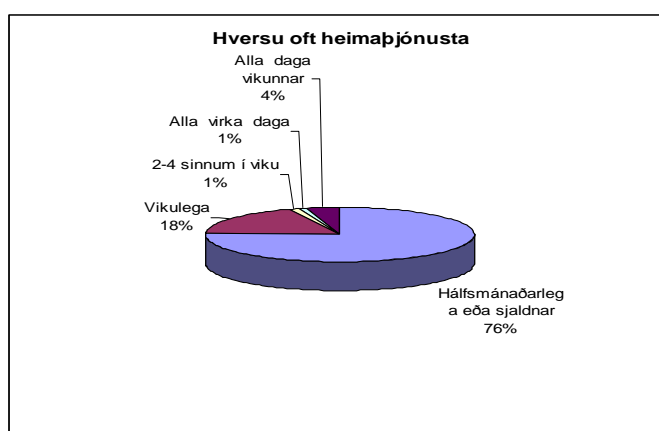
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Veit ekki	5	2,2	2,2
1-2 ár	11	4,9	4,9
3-4 ár	57	25,3	25,3
4-6 ár	49	21,8	21,8
6-10 ár	66	29,3	29,3
10 ár eða lengur	37	16,4	16,4
Alls:	225	100,0	100,0



Um 32 % svarenda hefur haft þjónustu skemur en 4 ár en. Meirihluti svarenda hefur haft þjónustu í 4 ár eða lengur, rúmlega 16 % svarenda hafa fengið þjónustuna í 10 ár eða lengur. Flestir hafa fengið heimaþjónustu í 6-10 ár, eða um 30 %. Úrtakið náði einungis yfir þá sem höfðu haft þjónustu í 3 ár eða lengur svo það má gera að því skóna að þeir sem segjast hafa fengið þjónustu í 1-2 ár hafi hætt með þjónustu tímabundið, eða misminni hvað tímalengd þjónustu varðar..

## 4.2 Hversu oft heimaþjónusta?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar	170	75,6	75,9
Vikulega	40	17,8	17,9
2-4 sinnum í viku	3	1,3	1,3
Alla virka daga	2	0,9	0,9
Alla daga vikunnar	9	4,0	4,0
Vantar upplýsingar	1	0,4	
Alls:	225	100,0	100,0



Tæplega 76 % svarenda fær þjónustu hálfsmánaðarlega eða sjaldnar, tæp 18 % svarenda fær þjónustu vikulega, 2% svarenda fær þjónustu 2-5 sinnum í viku og 4 % svarenda fá þjónustu alla daga vikunnar. Rúm 24% svarenda fá því þjónustu einu sinni í viku eða oftar.

Í fyrri könnun, ” *Hún er gersemi hún Guðrún mín*”, voru niðurstöður svipaðar að því leyti að 74% fengu þjónustu hálfsmánaðarlega og 26% vikulega eða oftar, en þá fékk hinsvegar enginn þjónustu daglega. Núna fá um 6% svarenda þjónustu alla daga vikunnar eða alla virka daga. Hér ber að hafa hugfast að í fyrri könnun voru engir þátttakendur undir 67 ára aldri.

### 4.3 Hversu lengi þjónusta út frá hversu oft þjónusta?

			Hversu lengi hefur þú fengið heimaþjónustu					Alls	
			1-2 ár	3-4 ár	4-6 ár	6-10 ár	10 ár eða lengur		
Hversu oft færð þú þjónustu	Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar	Fjöldi	9	45	36	53	23	166	
		%	5,4%	27,1%	21,7%	31,9%	13,9%	100,0%	
	Vikulega	Fjöldi	2	7	10	12	9	40	
		%	5,0%	17,5%	25,0%	30,0%	22,5%	100,0%	
	2-4 sinnum í viku	Fjöldi	0	2	0	0	1	3	
		%	,0%	66,7%	,0%	,0%	33,3%	100,0%	
	Alla virka daga	Fjöldi	0	1	1	0	0	2	
		%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%	
	Alla daga vikunnar	Fjöldi	0	2	2	1	4	9	
		%	,0%	22,2%	22,2%	11,1%	44,4%	100,0%	
	Alls		Fjöldi	11	57	49	66	37	220
			%	5,0%	25,9%	22,3%	30,0%	16,8%	100,0%

Ekki er hægt að greina mikil tengsl milli tíðni og tímalengdar þjónustu, nema hjá þeim sem fá þjónustu alla daga vikunnar, 44% þeirra hafa fengið þjónustu í 10 ár eða lengur, samanborið við 14% þeirra sem fá þjónustu hálfsmánaðarlega.

#### 4.4 Hversu oft þjónusta skoðað út frá aldri notenda

		Hversu oft færð þú heimaþjónustu						
			Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar	Vikulega	2-4 sinnum í viku	Alla virka daga	Alla daga vikunnar	Alls
<b>Aldur svarenda</b>	<b>44 ára og yngri</b>	Fjöldi	9	5				14
		%	64,3%	35,7%				100,0%
	<b>45-66 ára</b>	Fjöldi	22	6			3	31
		%	71,0%	19,4%			9,7%	100,0%
	<b>67-74 ára</b>	Fjöldi	13	2				15
		%	86,7%	13,3%				100,0%
	<b>75-79 ára</b>	Fjöldi	36	6	1	1	1	45
		%	80,0%	13,3%	2,2%	2,2%	2,2%	100,0%
	<b>80-84 ára</b>	Fjöldi	36	12				48
		%	75,0%	25,0%			,	100,0%
	<b>85-89 ára</b>	Fjöldi	36	6	1	1	2	46
		%	78,3%	13,0%	2,2%	2,2%	4,3%	100,0%
	<b>90 ára og eldri</b>	Fjöldi	15	3	1		3	22
		%	68,2%	13,6%	4,5%		13,6%	100,0%
<b>Alls</b>		Fjöldi	167	40	3	2	9	221
		%	75,6%	18,1%	1,4%	,9%	4,1%	100,0%

Enginn í yngsta aldurshópnum fær þjónustu oftari en einu sinni í viku. Ekki þarf að koma á óvart að 90 ára og eldri fá tíðasta þjónustu en rúmlega 32 % þeirra fá þjónustu vikulega eða oftari. Alla virka daga fær tæplega 1% svarenda þjónustu og rúmlega 4% svarenda fá þjónustu daglega, tíðni þjónustunnar fer ekki eftir aldri

#### 4.5 Kvöldþjónusta

		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	<b>já</b>	15	6,7	6,9
	<b>nei</b>	203	90,2	93,1
	<b>Vantar upplýsingar</b>	7	3,1	
	<b>Alls:</b>	225	100,0	100,0

Af svarendum fá tæplega 7 % svarenda kvöldþjónustu á móts við 1% sem svöruðu játandi í fyrri könnun, “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*” árið 2000. Um aukningu er að ræða en samt má segja að frekar lágt hlutfall svarenda sé að fá þessa þjónustu þegar á heildina er litið.

## 4.6 Helgarþjónusta

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
já	22	9,8	10
nei	195	86,7	90
Vantar upplýsingar	8	3,6	
Alls:	225	100,0	100,0

Enn meiri aukning hefur orðið á þeim sem fá þjónustu um helgar en það eru nú tæplega 10 % svarenda á móti 1% sem fengu helgarþjónustu þegar fyrri könnun var framkvæmd. Helgarþjónusta hefur aukist talsvert á árunum sem líða á milli kannanna.

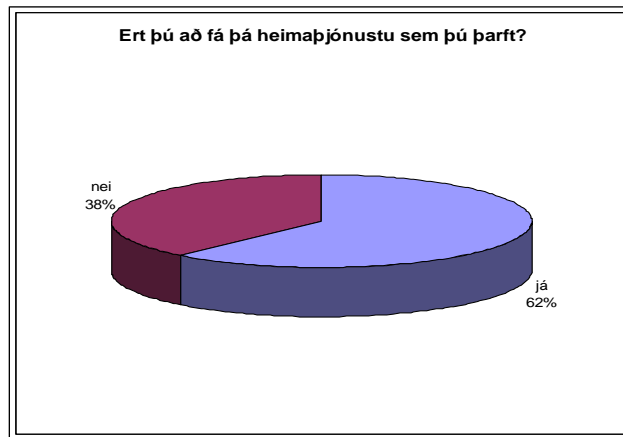
## 4.7 Tegund þjónustu

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Þrif	154	68,4	69,4
Þrif og þvottar	21	9,3	9,5
Þrif og böðun	17	7,6	7,7
Þrif og innkaup	5	2,2	2,2
Þrif, þvottar og böðun	13	5,8	5,9
Þrif og aðstoð við athafnir daglegs lífs, s.s. innlit, matmálstíma, að klæðast, að háttá	10	4,4	4,4
Önnur samsetning þjónustu.	2	0,9	0,9
Svarar ekki	3	1,3	
Alls:	225	100,0	100,0

Svarendum var gefinn kostur á að merkja við ofangreinda þjónustubætti en einnig var gefinn kostur á að skrifa hvernig önnur samsetning þjónustunnar væri. Sennilegt er að fólk sé með ýmsa aðra samsetningu þjónustu en hér er fjallað um. Langstærstur hluti svarenda eru eingöngu með aðstoð við þrif eða 69 %, en 30% eru með aðra þjónustu en þrif. Þrír svöruðu ekki þessari spurningu.

## 4.8 Ert þú að fá alla þjónustu sem þú þarft

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Já	133	59,1	62
Nei	83	36,9	38
Vantar upplýsingar	9	4,0	
Alls	225	100,0	100,0



Meirihluti svarenda telja sig vera að fá nægilega þjónustu en 38% svarenda telja ekki svo vera. Hópurinn sem svaraði neitandi, 83 einstaklingar, eru skoðaður sérstaklega út frá spurningunni hvernig þeir kysu að nýta tímann ef meiri þjónusta byðist og eru niðurstöðurnar eftirfarandi.

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Til heimilis þrifa	42	50,6	51
Til að spjalla við starfsmanninn	12	14,5	15
Til innkaupa og annarra erinda	10	12,0	12
Til gönguferða og útivistar	7	8,4	9
Annað.	3	3,6	4
Á ekki við/veit ekki	7	8,4	9
Svarar ekki	2	2,4	
Alls	83	100,0	100,0

Myndin sýnir hvernig þeir sem telja sig ekki fá næga þjónustu kysu að nýta tímann ef möguleiki væri á aukinni heimaþjónustu. Rúmlega helmingur vildi fá meiri þrif, 15% sem kysu meiri tíma til að spjalla við starfsmann, 12% sem vildu meiri tíma til innkaupa og útréttinga og 9% til gönguferða og útivistar.

#### 4.9 Tegund þjónustu skipt eftir því hvort fólk telji sig fá nægilega þjónustu

			Heimaþjónustan sem ég fæ er:							Alls
			Þrif	Þrif og þvottar	Þrif og böðun	Þrif og innkaup	Þrif, þvottar og böðun	Þrif og aðstoð við ADL, s.s. innlit, klæðast, háttá	Önnur samsetning þjónustu. Hvaða	
Ert þú að fá alla þá heimaþjónustu sem þú þarft	já	Fjöldi	92	8	12	2	9	7	2	132
		%	69,7%	6,1%	9,1%	1,5%	6,8%	5,3%	1,5%	100,0%
	nei	Fjöldi	56	12	4	3	4	3		82
		%	68,3%	14,6%	4,9%	3,7%	4,9%	3,7%		100,0%
Alls		Fjöldi	148	20	16	5	13	10	2	214
		%	69,2%	9,3%	7,5%	2,3%	6,1%	4,7%	,9%	100,0%

Svipað hlutfall þeirra sem eru ekki að fá þá þjónustu sem þeir þarfnast er að fá þrif og þeir eru að fá þá þjónustu sem þeir þarfnast. Þeir sem ekki eru að fá þá næga þjónustu fá í ríkara mæli þvotta og innkaup en hinir. Þeir sem fá næga þjónustu fá í ríkari meira mæli samsetta persónulega þjónustu með mörgum þjónustubáttum s.s. aðstoð við ADL.

#### 4.10 Tegund þjónustu út frá aldri notenda

		Heimaþjónustan sem ég fæ er:								
			Þrif	Þrif og þvottar	Þrif og böðun	Þrif og innkaup	Þrif, þvottar og böðun	Þrif og aðstoð við ADL , s.s. innlit, matast klæðast,hátta	Önnur samsetning þjónustu. Hvaða	Alls
Aldur	44 ára og yngri	Fjöldi	10	4						14
		%	71,4%	28,6%						100,0%
	45-66 ára	Fjöldi	18	4		3	1	4	1	31
		%	58,1%	12,9%		9,7%	3,2%	12,9%	3,2%	100,0%
	67-74 ára	Fjöldi	13		1		1			15
		%	86,7%		6,7%		6,7%			100,0%
	75-79 ára	Fjöldi	37	3	2		2	1		45
		%	82,2%	6,7%	4,4%		4,4%	2,2%		100,0%
	80-84 ára	Fjöldi	33	4	4		4	2		47
		%	70,2%	8,5%	8,5%		8,5%	4,3%		100,0%
	85-89 ára	Fjöldi	29	4	5	2	4	1	1	46
		%	63,0%	8,7%	10,9%	4,3%	8,7%	2,2%	2,2%	100,0%
	90 ára og eldri	Fjöldi	11	2	5	0	1	2		21
		%	52,4%	9,5%	23,8%	,0%	4,8%	9,5%		100,0%
Alls		Fjöldi	151	21	17	5	13	10	2	219
		%	68,9%	9,6%	7,8%	2,3%	5,9%	4,6%	,9%	100,0%

Yngsti aldurshópurinn er að fá minnst samsetta þjónustu. Í elsta hópnum er þjónustan mest samsett en tæp 50% fá þjónustu samhliða þrifum. Fólk á aldrinum 45-66 ára fylgir þó fast í fótspor elsta aldurshópsins en tæp 40% fær

Í fyrri könnun voru niðurstöðurnar líkt og nú að hlutfall þeirra sem eingöngu fengu aðstoð við þrif lækkaði með hækkandi aldri þangað til komið var að elsta hópnum, þ.e. 90 ára og eldri, þá var 10 % lækkun milli kannanna þ.e. þetta hlutfall var 63% þá samanborið við tæplega 53 % í þessari könnun.

#### 4.11 Tegund þjónustu skoðuð út frá heimilishögum

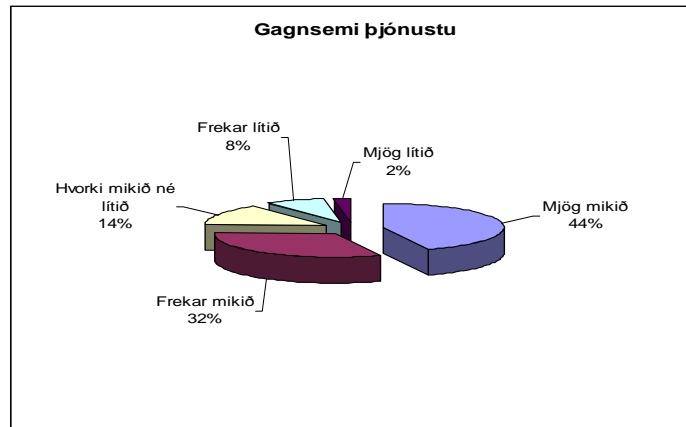
		Heimþjónustan sem ég fæ er:								Alls
		Þrif	Þrif og þvottar	Þrif og böðun	Þrif og innkaup	Þrif, þvottar og böðun	Þrif og aðstoð við ADL	Önnur samsetning þjónustu.		
Býrð þú	Ein/n	Fjöldi	107	17	14	3	12	8	2	163
		%	65,6%	10,4%	8,6%	1,8%	7,4%	4,9%	1,2%	100,0%
	Með maka	Fjöldi	29	4	3		1	1		38
		%	76,3%	10,5%	7,9%		2,6%	2,6%		100,0%
	Með maka og barni/börnum	Fjöldi	8							8
		%	100,0%							100,0%
	Með barni/börnum	Fjöldi	6			1				7
		%	85,7%			14,3%				100,0%
	Með öðrum en maka og börnum	Fjöldi	2			1		1		4
		%	50,0%			25,0%		25,0%		100,0%
	Alls	Fjöldi	152	21	17	5	13	10	2	220
		%	69,1%	9,5%	7,7%	2,3%	5,9%	4,5%	,9%	100,0%

Þeir sem búa einir fá fjölbreyttustu þjónustuna en um 35 % þeirra fá þjónustu til viðbótar við þrif. Þeir sem búa með öðrum en maka og börnum fá einnig aðra þjónustu en þrif þó hún sé ekki jafn fjölbreytileg og hjá þeim sem búa einir. Í hópi þeirra sem merkja við að þeir búi með börnum eða börnum og maka getur í sumum tilfellum verið um að ræða foreldra sem fá þjónustu fyrir fötluð börn sín.

Í fyrri könnun “Hún er gersemi hún Guðrún mín” voru þeir sem bjuggu einir með aðstoð við þrif í tæplega 67% tilvika þannig að lítil breyting er á þessum þáttum milli kannanna.

#### 4.12 Gagnsemi þjónustu

		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	Mjög mikil	97	43,1	43,1
	Frekar mikil	70	31,1	31,1
	Hvorki mikil né lítil	31	13,8	13,8
	Frekar lítil	18	8,0	8,0
	Mjög lítil	5	2,2	2,2
	svarar ekki	4	1,8	1,8
	Alls:	225	100,0	100,0



Flestir svarendur telja sig hafa frekar mikið eða mjög mikið gagn af þjónustunni eða um 76 % meðan 10% töldu sig hafa frekar eða mjög lítið gagn af henni aðrir voru hlutlausir.

#### 4.13 Gagnsemi þjónustunnar skoðað út frá hversu oft þjónusta

		Hversu mikið eða lítið gagn telur þú þig hafa af þjónustunni						
			Mjög mikið	Frekar mikið	Hvorki mikið né lítið	Frekar lítið	Mjög lítið	Alls
Hversu oft færð þú heimþjónustu	Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar	Fjöldi	65	55	26	16	4	166
		%	39,2%	33,1%	15,7%	9,6%	2,4%	100,0%
	Vikulega	Fjöldi	22	14	2	1	1	40
		%	55,0%	35,0%	5,0%	2,5%	2,5%	100,0%
	2-4 sinnum í viku	Fjöldi	2			1		3
		%	66,7%			33,3%		100,0%
	Alla virka daga	Fjöldi			2			2
		%			100,0%			100,0%
	Alla daga vikunnar	Fjöldi	8	1				9
		%	88,9%	11,1%				100,0%
<b>Alls</b>		Fjöldi	97	70	30	18	5	220
		%	44,1%	31,8%	13,6%	8,2%	2,3%	100,0%

Gagnsemi þjónustu eykst með aukinni tíðni. Þannig telja 39 % þeirra sem fá þjónustu hálfsmánaðarlega sig hafa mjög mikið gagn af þjónustunni samanborið við 89 % þeirra sem fá þjónustu alla daga vikunnar.

#### 4.14 Ánægja með fjölda þjónustutíma

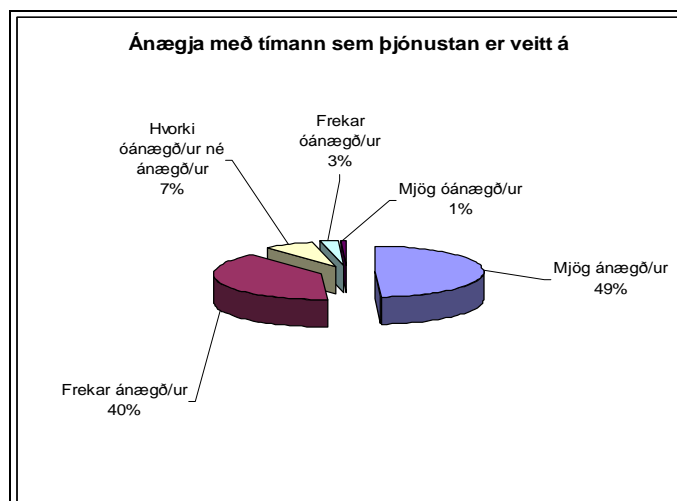
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	82	36,4	36,5
Frekar ánægð/ur	84	37,3	37,5
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	21	9,3	9,3
Frekar óánægð/ur	30	13,3	13,4
Mjög óánægð/ur	7	3,1	3,1
Vantar upplýsingar	1	0,4	
Alls	225	100,0	100,0

Meirihluti svarenda eða 74 % eru ánægðir með fjölda þjónustutíma en tæplega 17 % ekki. Rúmlega 9 % taka ekki afstöðu til þess.



#### 4.15 Ánægja með tímasetningu þjónustunnar

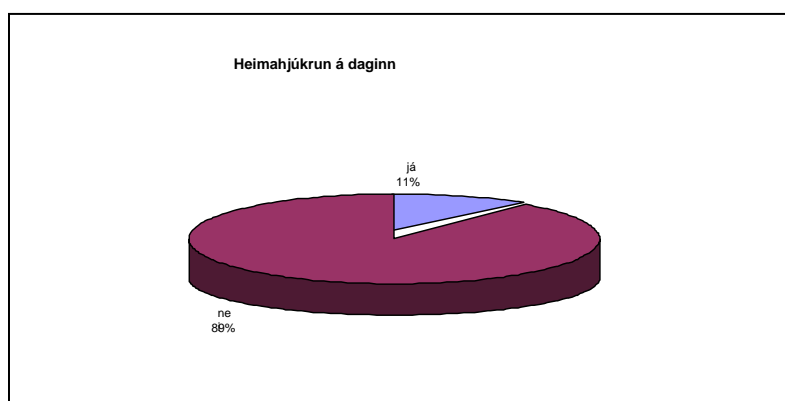
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	105	46,7	49
Frekar ánægð/ur	86	38,2	40
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	15	6,7	7
Frekar óánægð/ur	6	2,7	3
Mjög óánægð/ur	2	0,9	1
Vantar upplýsingar	11	4,9	
Alls:	225	100,0	100



Tæplega 90 % svarenda eru mjög – eða frekar ánægðir með tímann sem þeir fá þjónustuna á meðan einungis 4 % eru ósáttir við hann. Í fyrri könnun voru tæplega 70 % frekar – eða mjög ánægð með tímann og 17 % mjög eða frekar óánægðir.

#### 4.16 Heimahjúkrun á daginn

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Já	24	10,7	11
Nei	190	84,4	89
Vantar upplýsingar	11	4,9	
Alls:	225	100,0	100



#### 4.17 Heimahjúkrun á kvöldin eða um helgar

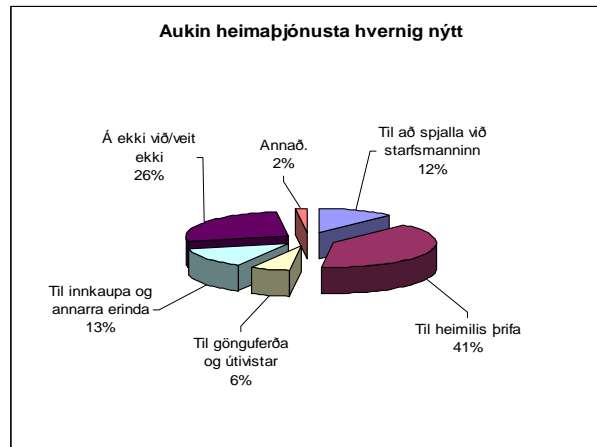
		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	Já	16	7,1	8
	Nei	196	87,1	92
	svarar ekki	13	5,8	
	Alls	225	100,0	100



Rúmlega 11% svarenda fær heimahjúkrun á dagtíma og tæp 8 % á kvöld- og helgar tíma. Alls er um 32 einstaklinga að ræða sem fá heimahjúkrun ýmist á daginn eða á kvöldin og um helgar sem gerir um 14 % svarenda. Helmingur þeirra þ.e. 16 einstaklingar fá eingöngu þjónustu á daginn, átta einstaklingar fá einungis á kvöldin og um helgar, og sami fjöldi fær hvoru tveggja.

#### 4.18 Ef möguleiki á aukinni þjónustu hvernig nýtt?

		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	Til að spjalla við starfsmanninn	23	10,2	12
	Til heimilis þrifa	77	34,2	40
	Til gönguferða og útivistar	12	5,3	6
	Til innkaupa og annarra erinda	26	11,6	13,5
	Á ekki við/veit ekki	51	22,7	26,5
	Annað.	4	1,8	2
	Vantar upplýsingar	32	14,2	
	Alls:	225	100,0	100



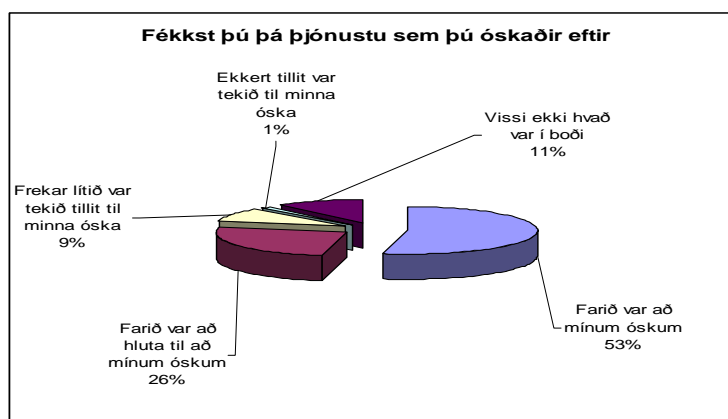
Þegar spurt var hvernig fólk kysi að nýta tímann ef möguleiki byðist á meiri þjónustu svöruð 60 % þátttakenda en ekki bárust svör frá 40% svarenda varðandi þessa spurningu, 26 % hafði ekki skoðun og 14% svaraði ekki.

Af þeim sem svöruðu kusu flestir að nýta tímann til meiri heimilisþrifa rúmlega 41 % og um 12 % vildu verja meiri tíma í að spjalla við starfsmanninn. Það kom víða fram í athugasemdum frá notendum að þeir óskuðu eftir að starfsmanninum væri gefin rýmri tími inn á heimilinu. Greinilegt var að mörgum fannst vanta meiri tíma til að sinna erindum og fara í innkaupaleiðangra og ekki síst fara út í gönguferðir og njóta útiveru en um 30 % svarenda kusu að nýta tímann í þetta tvennt. Svarendum gafst kostur á að nefna eitthvað annað sem þeir vildu nýta aukinn tíma til og var ýmislegt nefnt til. Mest af því gæti fallið undir hefðbundna heimaþjónustu svo sem aðstoð við að strauja og ganga frá þvotti, þrifa skápa og skipta á rúmum. Þrír aðilar merktu við alla svarmöguleika og var það flokkað sem annað. Einn óskaði eftir því að þjónustan félli ekki niður vegna fría og veikinda.

Í fyrri könnun “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*” tóku tæplega helmingur þátttakenda afstöðu til þessarar spurningar. Af þeim svöruðu 61% að þeir kysu meiri tíma fyrir þrif, 10% sögðust kjósa að fara út að ganga með starfsmanni og tæplega 13% óskuðu eftir meiri tíma til að spjalla. “Annað” svöruðu rúmlega 10% svarenda og meðal þess sem var tiltekið var aðstoð við snjómokstur, aðstoð við að hafa sig til og fara út að keyra.

#### 4.19 Fékkst þú þá þjónustu sem þú leitaðir eftir þegar þú sóttir um?

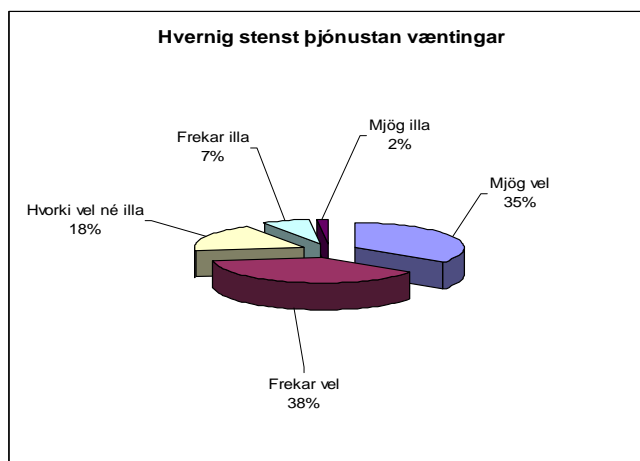
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Farið var að mínum óskum	116	51,6	53
Farið var að hluta til að mínum óskum	56	24,9	26
Frekar lítið var tekið tillit til minna óska	20	8,9	9
Ekkert tillit var tekið til minna óska	3	1,3	1
Vissi ekki hvað var í boði	24	10,7	11
Vantar upplýsingar	6	2,7	
Alls:	225	100,0	100



Tæplega 80 % svarenda telja að farið hafi verið að hluta til eða öllu leyti að þeirra óskum þegar það sótti um þjónustu. Ekkert eða lítið tillit var tekið til 10 % svarenda að þeirra mati en 11 % sögðust ekki hafa vitað hvað væri í boði þegar það sótti um.

#### 4.20 Hvernig stenst þjónustan væntingar þínar?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög vel	78	34,7	35
Frekar vel	85	37,8	38
Hvorki vel né illa	40	17,8	18
Frekar illa	15	6,7	7
Mjög illa	4	1,8	2
Vantar upplýsingar	3	1,3	
Alls	225	100,0	100



Tæplega þrjú fjórðu hlutar (73%) svarenda telja þjónustuna standast mjög eða frekar vel væntingar sínar meðan 9 % telja hana standast frekar eða mjög illa væntingarnar sem það hafði. Í fyrri könnun “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*”, töldu 83 % svarenda þjónustuna standast væntingar en að 6% töldu ekki svo vera.

#### **4.21 Veist þú hvert þú getur snúið þér með athugasemdir varðandi þjónustuna?**

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Já	187	83,1	87
Nei	29	12,9	13
Vantar upplýsingar	9	4,0	
Alls	225	100,0	100

Langflestir vissu hvert þeir ættu að snúa sér ef þeir hefðu yfir einhverju að kvarta eða vildu koma á framfæri athugasemdum varðandi þjónustuna eða 87 % svaraenda. Til samanburðar var þetta hlutfall 88 % í fyrri könnun svo lítil sem engin breyting hefur átt sér stað varðandi þetta atriði milli ára.

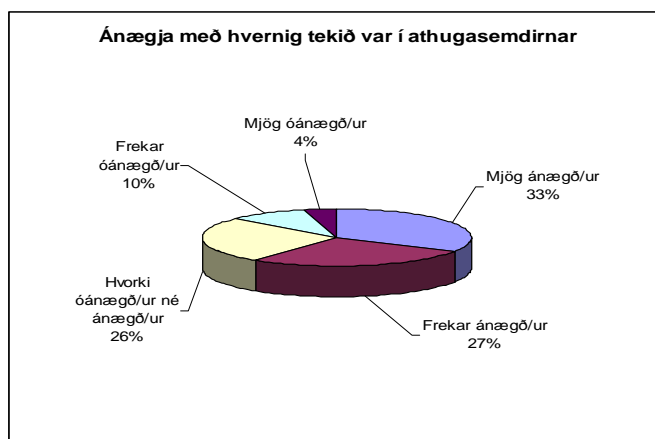
#### **4.22 Hefur þú komið athugasemdum á framfæri við deildarstjóra heimaþjónustu**

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
já	101	44,9	49
nei	106	47,1	51
svarar ekki	18	8,0	
Alls	225	100,0	100

Alls hafði um helmingur látið á það reyna að koma athugasemdum á framfæri en þetta hlutfall var einungis 30% í fyrri könnun. Þessar niðurstöður geta bent til þess að notendur séu orðnir upplýstari um rétt sinn og séu óhræddari við að kvarta og gera athugasemdir ef þjónustan stenst ekki væntingar þeirra.

#### 4.23 Ánægja með viðtökur starfsmanns við athugasemdum?

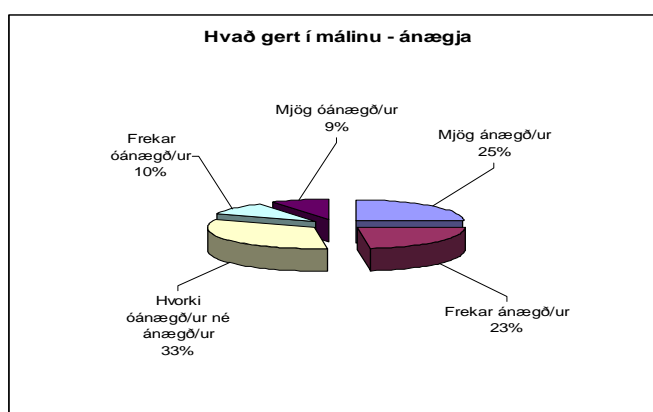
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	34	15,1	33
Frekar ánægð/ur	28	12,4	27
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	27	12,0	26
Frekar óánægð/ur	10	4,4	10
Mjög óánægð/ur	4	1,8	4
svarar ekki/á ekki við	122	54,2	
Alls:	225	100,0	100



Þeir sem höfðu komið athugasemdum á framfæri voru í 60 % tilvika mjög eða frekar ánægðir með hvernig þeim var tekið en í fyrri könnun var þetta hlutfall 57 %. Til samanburðar voru í þessari könnun 14 % frekar eða mjög óánægðir með hvernig þeim var tekið en fyrri niðurstaða var 17 % í “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*”.

#### 4.24 Hversu ánægður varstu með hvað var gert í málinu?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	25	11,1	25
Frekar ánægð/ur	23	10,2	23
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	33	14,7	33
Frekar óánægð/ur	10	4,4	10
Mjög óánægð/ur	9	4,0	9
svarar ekki/á ekki við	125	55,6	
Alls:	225	100,0	100



Tæplega helmingur var mjög eða frekar ánægður með hvað var gert í málinu þegar það kom umkvörtunum sínum áleiðis en 19 % voru óánægðir. Í fyrri könnun voru þessi hlutföll aðeins hærrí eða 54% sem voru mjög eða frekar ánægðir en 22% voru óánægðir

#### 4.25 Hefur þú beðið um breytingar á tilhögun heimaþjónustu hvað varða fjölda tíma eða hvenær dagsins hún er framkvæmd?

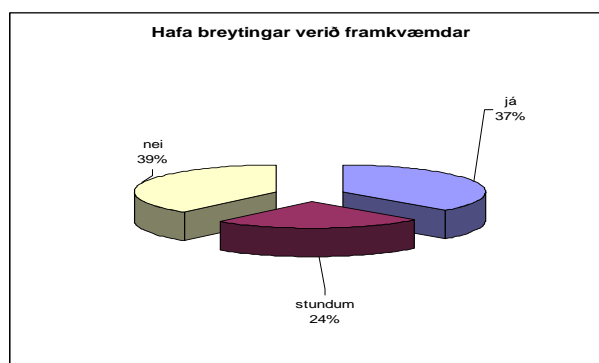
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Já	59	26,2	28
Nei	153	68,0	72
Upplýsingar vantar	13	5,8	
Alls:	225	100,0	100

Þrír fjórðu hlutar svarenda hafa ekki beðið um breytingar á tilhögun heimaþjónustunnar og virðast vera sáttir við tímann sem þeir fá þjónustuna á sem er í samræmi við niðurstöður í spurningu 4.15 þar sem um 89 % sögðust vera mjög eða

frekar ánægð með tímann sem þeir fá þjónustuna á og 62 % töldu sig vera að fá þá þjónustu sem þeir væru í þörf fyrir (sp.4.8).

#### 4.26 Hafa þær breytingar verið framkvæmdar?

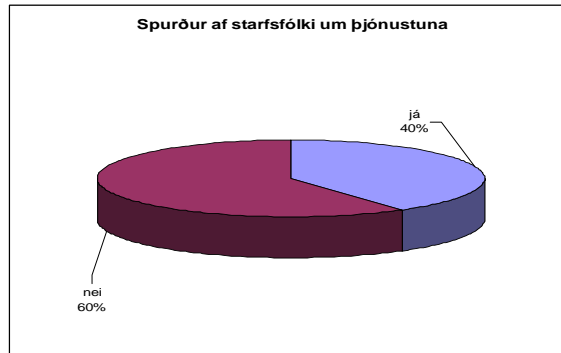
		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	svarar ekki/á ekki við	166	73,8	
	Já	22	9,8	37
	Stundum	14	6,2	24
	Nei	23	10,2	39
	Alls:	225	100,0	100



Af þeim sem höfðu beðið um breytingar á tilhögun þjónustu hjá sér höfðu 37 % fengið breytingarnar framkvæmdar að öllu leyti, 24 % í sumum tilvikum en 39 % sögðust ekki hafa fengið breytingunum framfylgt.

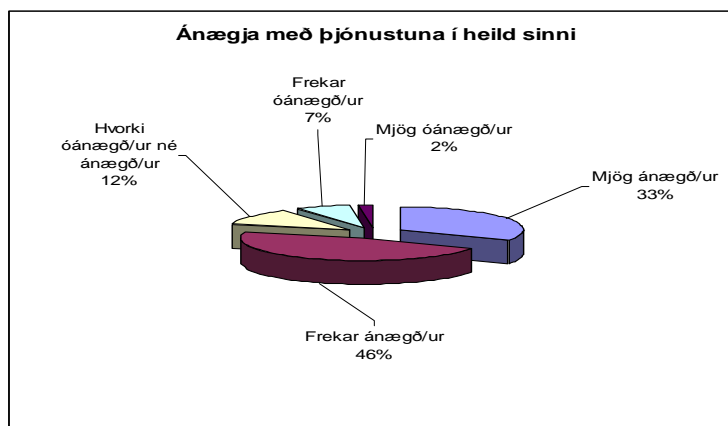
#### 4.27 Hefur þú verið spurður af starfsfólki hvernig þér líkar þjónustan?

		Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
	Já	86	38,2	40
	Nei	127	56,4	60
	Upplýsingar vantar	12	4,9	
	Alls.	225	100,0	100



#### 4.28 Hversu ánægður ertu með þjónustuna í heild?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	71	31,6	33
Frekar ánægð/ur	100	44,4	46
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	25	11,1	12
Frekar óánægð/ur	16	7,1	7
Mjög óánægð/ur	4	1,8	2
Upplýsingar vantar	9	4,0	
Alls	225	100,0	100



Þegar ánægja með þjónustuna í heild er skoðuð kemur í ljós að 79 % eru frekar eða mjög ánægðir með þjónustuna en aðeins 9 % eru óánægðir. Í fyrri könnun “*Hún er gersemi hún Guðrún mín*” var ánægju hlutfallið nákvæmlega það sama en óánægju hlutfallið var 7 %.

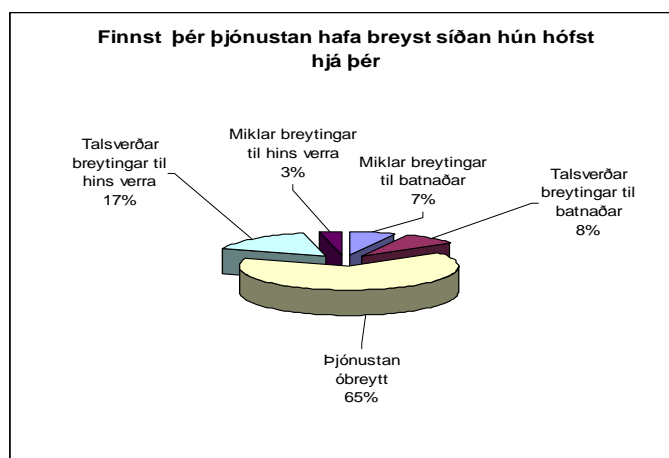
#### 4.29 Ánægja með heildar þjónustuna út frá hversu oft þjónusta

			Hversu ánægð/ur eða óánæg/ur ertu með heimaþjónustuna þegar á heildina er lítið					Alls	
			Mjög ánægð/ur	Frekar ánægð/ur	Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	Frekar óánægð/ur	Mjög óánægð/ur		
Hversu oft færð þú heimaþjónustu	Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar	Fjöldi	49	80	16	14	4	163	
		%	30,1%	49,1%	9,8%	8,6%	2,5%	100,0%	
	Vikulega	Fjöldi	17	14	7	1		39	
		%	43,6%	35,9%	17,9%	2,6%		100,0%	
	2- 4 sinnum í viku	Fjöldi	1	2				3	
		%	33,3%	66,7%				100,0%	
	Alla virka daga	Fjöldi			2			2	
		%			100,0%			100,0%	
	Alla daga vikunnar	Fjöldi	4	4		1		9	
		%	44,4%	44,4%		11,1%		100,0%	
	Alls		Fjöldi	71	100	25	16	4	216
			%	32,9%	46,3%	11,6%	7,4%	1,9%	100,0%

Ekki virðist vera samband milli þess hve oft notendur fá þjónustu og hve ánægðir þeir eru með þjónustuna. Af þeim svarendum sem fá þjónustu hálfsmánaðarlega eru tæp 80% mjög eða frekar ánægðir með þjónustuna í heild sinni. Svipað hlutfall með heildaránægju er meðal þeirra sem fá vikulega þjónustu, eða rúmlega 79 %. Mjög svipaðar niðurstöður voru í fyrri könnun þar sem notendur sem fengu þjónustu hálfsmánaðarlega voru jafnánægðir og þeir sem fengu þjónustu 1-2 í viku.

#### 4.30 Finnst þér þjónustan hafa breyst hjá þér frá því hún hófst?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Miklar breytingar til batnaðar	14	6,2	7
Talsverðar breytingar til batnaðar	18	8,0	8,5
Þjónustan óbreytt	138	61,3	65
Talsverðar breytingar til hins verra	35	15,6	16,5
Miklar breytingar til hins verra	7	3,1	3
Upplýsingar vantar	13	5,8	
Alls:	225	100,0	100



Meginhluti svarenda, um 65 % hafa ekki upplifað neinar breytingar á þjónustunni frá því hún hófst hjá þeim en 20% hafa upplifað breytingar til hins verra meðan 15 % telja þjónustuna hafa breyst til batnaðar.

### 4.31 Upplifun breytinga á þjónustu út frá hversu lengi notandi hefur haft þjónustu

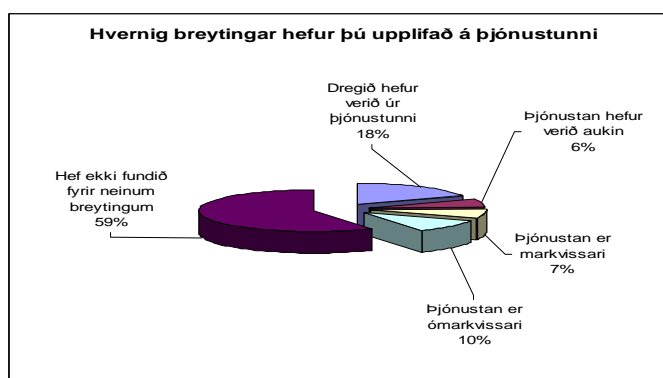
		Finnst þér þjónustan hafa breyst frá því hún hófst hjá þér						
			Miklar breytingar til batnaðar	Talsverðar breytingar til batnaðar	Þjónustan óbreytt	Talsverðar breytingar til hins verra	Miklar breytingar til hins verra	Alls
Hversu lengi hefur þú fengið heimaþjónustu	1-2 ár	Fjöldi		1	8	1		10
		%		10,0%	80,0%	10,0%		100,0%
	3-4 ár	Fjöldi	4	4	37	8	1	54
		%	7,4%	7,4%	68,5%	14,8%	1,9%	100,0%
	4-6 ár	Fjöldi	4	2	34	7	1	48
		%	8,3%	4,2%	70,8%	14,6%	2,1%	100,0%
	6-10 ár	Fjöldi	1	5	39	14	2	61
		%	1,6%	8,2%	63,9%	23,0%	3,3%	100,0%
	10 ár eða lengur	Fjöldi	5	6	17	5	3	36
		%	13,9%	16,7%	47,2%	13,9%	8,3%	100,0%
<b>Alls</b>		Fjöldi	14	18	135	35	7	209
		%	6,7%	8,6%	64,6%	16,7%	3,3%	100,0%

Ekki þarf að koma á óvart að þeir sem hafa fengið þjónustu í skemmstan tíma eru líklegastir til að segja að hún hafi ekki breyst. Lægst hlutfall þeirra sem hafa haft þjónustu lengst telja hana hins vegar óbreytta en hærra hlutfall úr þeim hópi telur hana hafa breyst til batnaðar en til hins verra.

#### 4.32 Hvernig breytingar hefur þú upplifað?

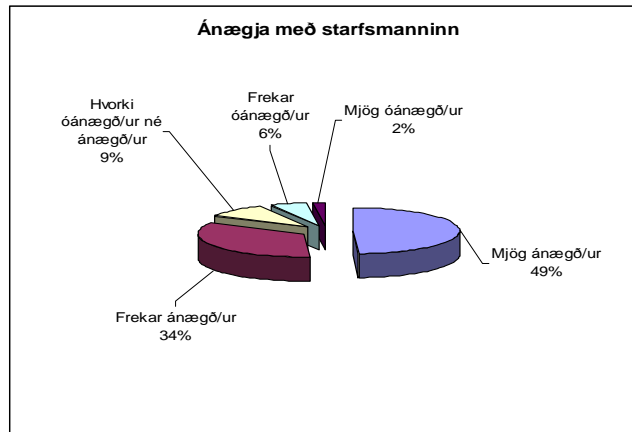
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Dregið hefur verið úr þjónustunni	38	16,9	18
Þjónustan hefur verið aukin	12	5,3	6
Þjónustan er markvissari	15	6,7	7
Þjónustan er ómarkvissari	21	9,3	10
Hef ekki fundið fyrir neinum breytingum	121	53,8	59
Upplýsingar vantar	18	8,0	
Alls:	225	100,0	100

Um 18 % svarenda töldu að dregið hafi verið úr þjónustunni meðan um 6 % töldu hana hafa aukist. Markvissari þjónustu sögðust um 7% upplifa meðan um 10 % sögðu þjónustuna vera ómarkvissari en 59 % sögðust ekki hafa fundið fyrir neinum breytingum.



#### 4.33 Hversu ánægður ert þú með starfsmanninn sem sinnir þjónustunni hjá þér?

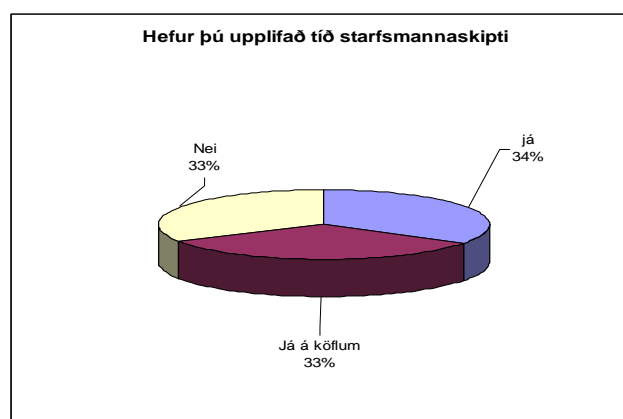
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög ánægð/ur	105	46,7	49
Frekar ánægð/ur	72	32,0	34
Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur	20	8,9	9
Frekar óánægð/ur	12	5,3	6
Mjög óánægð/ur	4	1,8	2
Upplýsingar vantar	12	5,3	
Alls	225	100,0	100



Tæplega helmingur svarenda er mjög ánægður með sinn starfsmann og um 34 % frekar ánægður sem gerir að yfir 80% svarenda er ánægður með starfsmenn sína. Um 9 % eru hlutlausir og svipað margir eru mjög eða frekar óánægðir með starfsmenn sína. Í athugasemdum kom fram að flestir höfðu út á verklag að setja þ.e. að þeim fannst starfsmaðurinn ekki þrifa nógu vel eða ekki kunna almennilega til verka en eins töldu líka margir skort á íslenskukunnáttu tlöst

#### 4.34 Hefur þú upplifað tíð starfsmannaskipti?

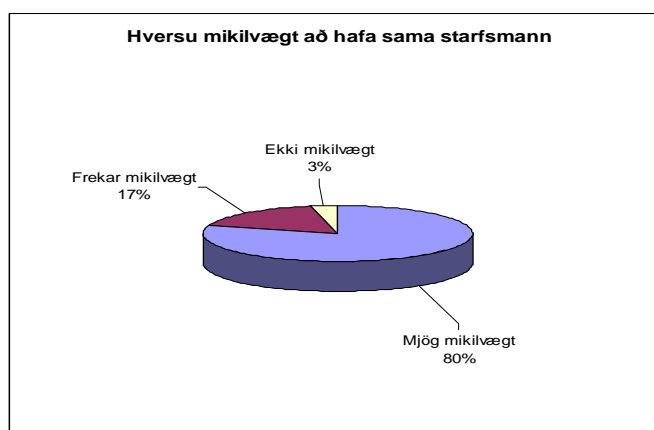
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
<b>já</b>	72	32,0	34
<b>Já á köflum</b>	70	31,1	33
<b>Nei</b>	70	31,1	33
<b>Veit ekki/ svarar ekki</b>	13	5,7	
<b>Alls</b>	225	100,0	100



Svipað hlutfall svarenda eða u.þ.b. þriðjungur hefur upplifað tíð starfsmannaskipti, starfsmannaskipti á köflum og engin starfsmannaskipti.

#### 4.35 Hversu mikilvægt finnst þér að sami starfsmaðurinn sinni að mestu leyti þjónustunni hjá þér?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög mikilvægt	172	76,4	80
Frekar mikilvægt	37	16,4	17
Ekki mikilvægt	7	3,1	3
Upplýsingar vantar	9	4,0	
Alls	225	100,0	100



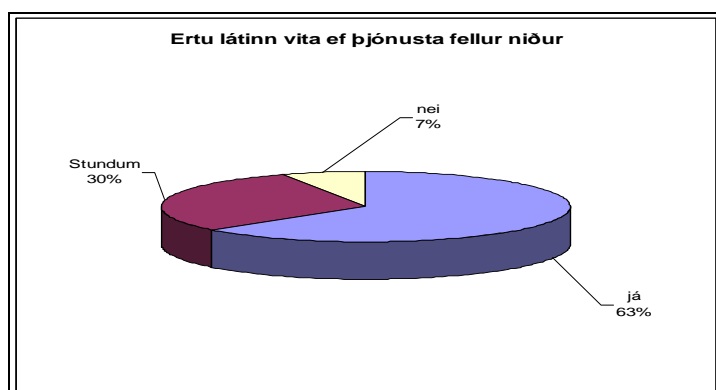
Það er greinilegt á þessum niðurstöðum að það skiptir notandann miklu máli að sami starfsmaðurinn sinni þjónustunni hjá þeim þar sem næstum öllum svarendum fannst það mjög eða frekar mikilvægt.

#### 4.36 Hefur fallið niður þjónusta hjá þér sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
já	108	48,0	51
nei	105	46,7	49
Veit ekki/ svarar ekki	12	5,3	
Alls	225	100,0	100

#### 4.37 Ert þú látinn vita ef þjónustan fellur niður?

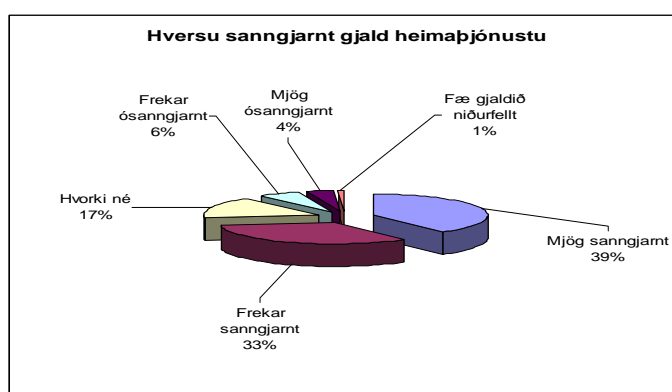
	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
já	136	60,4	64
Stundum	64	28,4	30
nei	14	6,2	6
Vantar upplýsingar	11	4,9	
Alls	225	100,0	100,0



Þjónustan hafði fallið niður sl. 12 mánuði hjá rúmlega helmingi svarenda. Meirihlutinn sagðist vera látinn vita ef það gerðist fyrirfram, eða 64 %, en 30% sögðust stundum vera látinn vita og 6 % höfðu ekki verið látinn vita.

#### 4.38 Hversu sanngjarnt finnst þér gjald heimaþjónustu?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Mjög sanngjarnt	86	38,2	39
Frekar sanngjarnt	72	32,0	33
Hvorki né	36	16,0	17
Frekar ósanngjarnt	13	5,8	6
Mjög ósanngjarnt	8	3,6	4
Fæ gjaldið niðurfellt	2	0,9	1
svarar ekki	8	3,6	
Alls	225	100,0	100

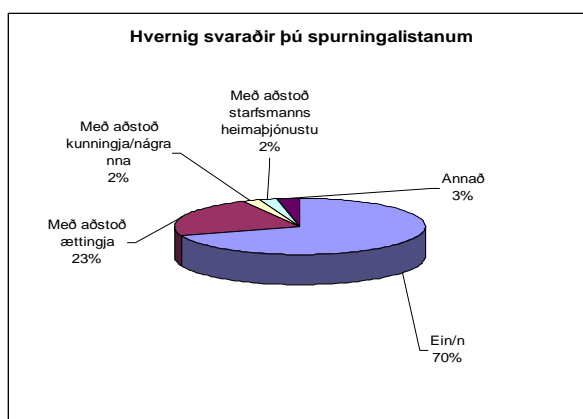


Meirihluti þátttakenda, aða 72 % finnst verðlagning félagslegrar þjónustu vera frekar- eða mjög sanngjörnt en um 10 % eru á því að gjaldið sé ósanngjarnt. Í fyrri

könnun “Hún er gersemi hún Guðrún mín” voru niðurstöðurnar þær að 83 % svarenda fannst gjaldið mjög- eða frekar sanngjarnt en 7 % fannst verðlagningin ósanngjörn.

#### 4.39 Hvernig svaraðir þú spurningalistanum?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
Ein/n	157	69,8	70
Með aðstoð ættingja	51	22,7	23
Með aðstoð kunningja/nágranna	5	2,2	2
Með aðstoð starfsmanns heimaþjónustu	5	2,2	2
Annað/ svarar ekki	7	3,1	3
Alls	225	100,0	100

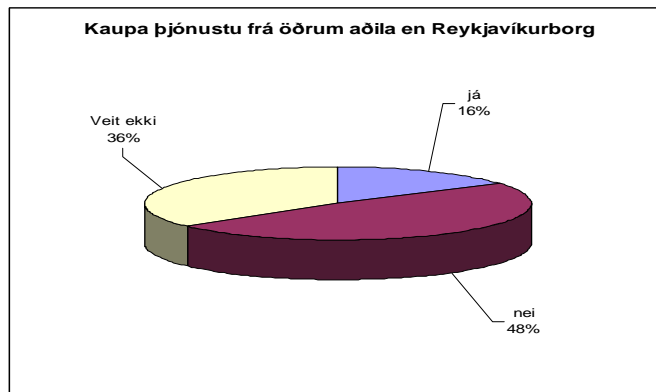


Langflestir svöruðu spurningalistanum á eigin spýtur eða um 70% en á eftir komu þeir sem voru aðstoðaðir af ættingjum sínum sem voru tæplega 23 % af svarendum

Þeir sem svöruðu “annað” voru aðstoðaðir af mökum sínum við að fylla út spurningalistann, en rúmlega 21 % svarenda voru gift eða í sambúð.

#### 4.40 Ef þér stæði tilboða að kaupa þjónustu, á sama verði, frá öðrum en Reykjavíkurborg, myndir þú gera það?

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall þeirra sem svara
já	35	15,6	16
nei	106	47,1	48
Veit ekki	79	35,1	36
Vantar upplýsingar	5	2,2	
Alls	225	100,0	100



Tæplega helmingur svarenda var ekki tilbúin að kaupa þjónustu frá öðrum aðila en Reykjavíkurborg þó hún væri á sama verði en um 16 % voru tilbúnir til þess, 36 % var hins vegar ekki viss eða hafði skoðun á því.

## Samantekt

Að lokum verða teknar saman helstu niðurstöður þessarar könnunar og þær bornar saman við fyrri könnun Velferðarsviðs „*Hún er gersemi hún Guðrún mín*“, sem framkvæmd var árið 2000.

Áður en samanburðurinn hefst er rétt að greina frá heildar svarhlutfalli beggja kannananna. Svörunin í þeirri fyrri var 73% á móti 60% í þessari. Spurningarnar í þessum tveimur könnunum eru ekki í öllum tilfellum sambærilegar, spurt var um hluti hér sem ekki var spurt um í síðustu könnun, en þar sem spurt er um sömu hluti eru spurningarnar ávallt eins orðaðar m.t.t. samanburðar. .

Tilgangurinn með könnuninni var tvíþættur. Annars vegar að afla upplýsinga um viðhorf notenda félagslegrar heimaþjónustu hjá Reykjavíkurborg til hennar og hins vegar að kanna hvort þjónustan mæti þörfum þeirra sem hennar njóta.

Þátttakendur voru notendur félagslegrar heimaþjónustu sem verið höfðu með þjónustu frá 2004. Sendir voru út spurningalistar sem höfðu að geyma 37 fjölvalsspurningar til 375 þátttakanda sem lentu í úrtaki teknu með tilviljanaaðferð. Svör bárust frá 225 þátttakendum sem gerði 60 % svörun.

Megin niðurstöðurnar voru þær að meirihluti svarenda, 62 %, taldi sig fá nægilega þjónustu, en 38 % töldu ekki svo vera. Tæplega 80 % svarenda telja að farið hafi verið að hluta til eða öllu leyti að þeirra óskum þegar það sótti um þjónustu. Ekkert eða lítið tillit var tekið til 10 % svarenda að þeirra mati en 11 % sögðust ekki hafa vitað hvað væri í boði þegar það sótti um. Meirihluti svarenda eða 74 % eru ánægðir með fjölda þjónustutíma en tæplega 17 % ekki. Rúmlega 9 % taka ekki afstöðu til þess.

Ánægja með tímasetningu þjónustunnar hefur aukist milli kannanna en tæplega 90 % svarenda eru ánægðir með tímann sem þeir fá þjónustuna á meðan einungis 4 % eru ósáttir við hann en í fyrri könnun voru tæplega 70 % ánægðir með tímann og 17 % ekki.

Flestir svarendur telja sig hafa frekar mikið eða mjög mikið gagn af þjónustunni eða um 76 % meðan 10% töldu sig hafa frekar eða mjög lítið gagn af henni aðrir voru hlutlausir.

Spurt var um tegund þjónustu sem svarendur fengu og reyndust flestir fá eingöngu aðstoð við þrif eða 69 %, en 30% eru með aðra samsetningu þjónustu. Önnur samsetning þjónustu getur m.a. falist í þrifum og að aðstoð við böðun, þrifum og aðstoð við innkaup, þrifum og þvottaaðstoð og aðstoð við athafnir daglegs lífs (ADL).

Mjög líkar niðurstöður eru nú og í fyrri könnun þegar tegund þjónustu er skoðuð en þá voru 72% svarenda eingöngu með þrif, rúmlega 7% með þrif og þvotta, rúmlega 6% með þrif og böðun og rúmlega 3% með þrif og innkaup. Í floknum þrif, þvottar og böðun hefur orðið aukning, en í fyrri könnun voru 2% með þessa samsetningu á þjónustu en nú eru tæp 6% með hana. Tæplega 4.5% voru með aðstoð við athafnir daglegs lífs.

Rúmlega 11% svarenda fær heimahjúkrun á dagtíma og tæp 8 % á kvöld- og helgar tíma. Alls er um 32 einstaklinga að ræða sem fá heimahjúkrun ýmist á daginn eða á kvöldin og um helgar. Þessi fjöldi segir að um 14 % svarenda fái heimahjúkrun. Helmingur þeirra þ.e 16 einstaklingar fá eingöngu þjónustu á daginn, átta einstaklingar fá einungis á kvöldin og um helgar, og sami fjöldi fær hvoru tveggja. Í fyrri könnun fengu alls tæp 11% svarenda heimahjúkrun.

Flestir þátttakendurnir þessarar könnunar búa einir eða rúmlega 74 % svarenda, 17 % búa með maka og 7 % búa ýmist með maka og börnum eða eingöngu börnum, en um 2 % búa með öðrum. Í fyrri könnun "*Hún er gersemi hún Guðrún mín*" bjuggu 70 % svarenda einir, 26 % með maka og 4 % með öðrum en maka. Fleiri virðast búa einir núna heldur en þegar fyrri könnun var framkvæmd. Hér ber að hafa í huga að Hún er gersemi hún Guðrún mín náði eingöngu til aldraðra en þessi könnun náði einnig til yngri heimaþjónustunotenda.

Leitað var upplýsinga um hvernig notendur myndu kjósa að nýta viðbótar þjónustutíma ef hann stæði til boða. Um 60 % þátttakenda svöruðu þessari spurningu en um 40 % tóku ekki afstöðu eða svöruðu ekki. Niðurstöðurnar eru þær að flestir kusu að nýta tímann til meiri heimilisþrifa rúmlega 41 % og um 12 % vildu verja meiri tíma í að spjalla við starfsmanninn. Það kom víða fram í athugasemdum frá notendum að þeir óskuðu eftir að starfsmanninum væri gefin rýmri tími inn á heimilinu. Greinilegt var að mörgum fannst vanta meiri tíma til að sinna erindum og fara í innkaupaleiðangra og ekki síst fara út í gönguferðir og njóta útiveru, en um 30 % svarenda kusu að nýta tímann í þetta tvennt. Í fyrri könnun tóku tæplega helmingur þátttakenda afstöðu til þessarar spurningar. Af þeim svöruðu 61% að þeir kysu meiri tíma fyrir þrif, 10% sögðust kjósa að fara út að ganga með starfsmanni og tæplega 13% óskuðu eftir meiri

tíma til að spjalla. “Annað” svöruðu rúmlega 10% svarenda og meðal þess sem var tiltekið var aðstoð við snjómokstur, aðstoð við að hafa sig til og fara út að keyra. Mun fleiri svarendur fyrri könnunar vildu meiri þrif en núna virtust fleiri leggja áherslu á útiveru og gönguferðir með starfsmanni.

Þátttakendur voru spurðir hvort þeir hefðu einhvern tíma beðið um breytingar á tilhögun heimaþjónustu hvað varðar tíma eða magn og voru svörin á þá leið að 27% höfðu beðið um breytingar en 68% ekki. Upplýsingar vantaði hjá 5% svarenda í þessum lið. Af þeim sem höfðu beðið um breytingar á tilhögun þjónustu hjá sér höfðu 37 % fengið breytingarnar framkvæmdar að öllu leyti, 24 % í sumum tilvikum en 39 % sögðust ekki hafa fengið óskir sínar um breytingar framfylgt.

Þegar bornar eru saman niðurstöður spurningarinnar um hvort svarendur vissu hvert þeir ættu að snúa sér ef þeir vildu koma athugasemdum á framfæri er nánast enginn munur milli kannanna þar sem 87% svöruðu því játandi í þessari könnun en 88% í þeirri fyrri. Alls hafði um helmingur látið á það reyna að koma athugasemdum á framfæri en þetta hlutfall var einungis 29% í fyrri könnun. Þessar niðurstöður geta bent til þess að notendur séu orðnir upplýstari um rétt sinn og séu óhræddari við að kvarta og gera athugasemdir ef þjónustan stenst ekki væntingar þeirra. Af þeim sem svöruðu því játandi að þeir hefðu komið athugasemdum á framfæri við deildarstjóra voru 60% frekar eða mjög ánægðir með hvernig tekið var á móti þeim og 48% frekar eða mjög ánægðir með hvað var gert í málinu. Hins vegar voru um rúmlega 14% þeirra frekar eða mjög óánægðir með hvernig þeim var tekið og um 19% voru mjög eða frekar ósáttir hvað gert var í málinu. Í fyrri könnun voru 67 % mjög eða frekar ánægðir með hvernig þeim var tekið, 17 % frekar eða mjög óánægðir og 54 % voru mjög eða frekar ánægð með úrlausn mála meðan 24 % voru ósáttir.

Samanburður á því hvernig þjónustan stenst væntingar notenda leiðir í ljós að núna segja 73% að hún standist væntingar þeirra mjög vel eða frekar vel en í fyrri rannsókn var þetta hlutfall rúmlega 80%. Þarna er um nokkra breytingu að ræða á milli kannanna, þeirri fyrri í hag, sem gefur vísbendingu um að væntingar fólks til þjónustunnar standist verr í dag heldur en þær gerðu fyrir 7 árum síðan.

Af niðurstöðunum að dæma virðast notendur ánægðir með fyrirkomulag þjónustunnar eins og það er miðað við að um 70% svarenda hafa aldrei beðið um breytingar og tæplega 90% voru sáttir við tímamann sem þjónustan er framkvæmd á.

Eins og fram hefur komið var um 80% svarenda þessarar rannsóknar mjög ánægðir eða frekar ánægðir með þjónustuna í heild. Í fyrri rannsókn, voru 79%

svarenda mjög eða frekar ánægðir með heildarþjónustuna, þannig að ánægjan virðist óbreytt á þeim 7 árum sem liðið hafa á milli rannsókna.

# Viðauki A

## Könnun á viðhorfum til heimaþjónustu

Með bréfi þessu fer Velferðarsvið Reykjavíkurborgar þess vinsamlega á leit við þig að þú takir þátt í könnun á viðhorfum til heimaþjónustu. Meðfylgjandi spurningalisti verður sendur til tæplega 400 einstaklinga sem lentu í tilviljunarúrtaki úr hópi þeirra sem fá heimaþjónustu frá Reykjavíkurborg.

Markmið könnunarinnar er að afla upplýsinga um viðhorf til þjónustunnar og um það hvort þjónustan mæti þörfum þeirra sem hennar njóta. Niðurstöðurnar verða notaðar til úrbóta og framtíðarþróunar á þjónustunni.

Þér er að sjálfsögðu frjálst að hafna þátttöku í könnuninni, en til að niðurstöðurnar verði traustar og nothæfar þá er mikilvægt að sem flestir taki þátt.

Ef þú ákveður að verða við þessari beiðni er rétt að benda á mikilvægi þess að lesa vel yfir spurningarnar og svarmöguleikana áður en svarað er.

Með spurningalistanum fylgir umslag sem má setja ófrímerkt í póst, er listinn hefur verið fylltur út, en einnig getur þú beðið starfsmann heimaþjónustunnar um að koma spurningalistanum til forsvarsmanna könnunarinnar

Fullkomnum trúnaði er heitið og upplýsingar sem þú lætur í té verður ekki hægt að rekja til þín.

Frekari upplýsingar veitir Brynhildur í síma 411 9000 / 9006 milli kl. 9:00 – 16:00 alla virka daga

---

Sigríður Jónsdóttir  
skrifstofustjóri  
Velferðarsviðs

---

Brynhildur Barðadóttir  
verkefnisstjóri á  
Velferðarsviði

## I. HLUTI

1. Hversu lengi hefur þú fengið heimþjónustu?

- 1-2 ár
- 3-4 ár
- 4-6 ár
- 6-10 ár
- 10 ár eða lengur

2. Hversu oft færð þú heimþjónustu?

- Hálfsmánaðarlega eða sjaldnar
- Vikulega
- 2-4 sinnum í viku
- Alla virka daga
- Alla daga vikunnar

3. Færð þú heimþjónustu á kvöldin?

- Já
- Nei

4. Færð þú heimþjónustu um helgar?

- Já
- Nei

5. Heimþjónustan sem ég fæ er:

- Þrif
- Þrif og þvottar
- Þrif og böðun
- Þrif og innkaup
- Þrif, þvottar og böðun

- Þrif og aðstoð við athafnir daglegs lífs, s.s.innlit, aðstoð á matmálstíma eða aðstoð við að klæðast eða háttu
- Önnur samsetning þjónustu.  
Hvaða? \_\_\_\_\_

**6. Hversu mikið eða lítið gagn telur þú þig hafa af þjónustunni?**

- Mjög mikið
- Frekar mikið
- Hvorki mikið né lítið
- Frekar lítið
- Mjög lítið

**7. Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ert þú með þann fjölda þjónustutíma sem þú færð?**

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

**8. Ert þú að fá alla þá heimaþjónustu sem þú þarft?**

- Já
- Nei

**9. Ef möguleiki væri á aukinni heimaþjónustu, hvernig kysir þú fyrst og fremst að nýta tímann?**

- Til að spjalla við starfsmanninn
- Til heimilis þrifa
- Til gönguferða og útivistar
- Til innkaupa eða annarra erinda
- Á ekki við / veit ekki
- Annað? Hvað \_\_\_\_\_

**10. Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ert þú með það á hvaða tíma þú færð þjónustuna?**

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

**11. Fékkst þú þá þjónustu sem þú leitaðir eftir þegar þú sóttir um?**

- Farið var að mínum óskum
- Farið var að hluta til að mínum óskum
- Frekar lítið var tekið tillit til minna óska
- Ekkert tillit var tekið til minna óska
- Vissi ekki hvað var í boði

**12. Hve vel eða illa stenst heimaþjónustan þær væntingar sem þú hafðir til hennar ?**

- Mjög vel
- Frekar vel
- Hvorki vel né illa
- Frekar illa
- Mjög illa

## II. HLUTI

**13. Veist þú hvert þú getur snúið þér ef þú vilt koma athugasemdum á framfæri varðandi heimaþjónustuna?**

- Já
- Nei

**14. Hefur þú einhvern tímann komið athugasemdum varðandi þjónustuna á framfæri við deildarstjóra heimaþjónustu eða annan starfsmann?**

- Já
- Nei (svara næst spurningu. 17)

**15. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig þér var tekið þegar þú komst athugasemdum þínum á framfæri?**

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

**16. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvað var gert í málinu?**

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki óánægð/ur né ánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

17. Hefur þú beðið um breytingar á tilhögun heimaþjónustunnar hjá þér varðandi fjölda tíma eða hvenær dagsins þú færð þjónustu?

- Já
- Nei (svara næst spurningu. 19)

18. Hafa þær breytingar verið framkvæmdar?

- Já
- Stundum
- Nei

19. Hefur þú verið spurð/ur af starfsfólki heimaþjónustu hvernig þér líkar þjónustan sem þú færð?

- Já
- Nei

20. Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ertu með heimaþjónustuna þegar á heildina er litið?

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki ánægð/ur né óánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

21. Finnst þér þjónustan hafa breyst frá því hún hófst hjá þér?

- Miklar breytingar til batnaðar
- Talsverðar breytingar til batnaðar
- Þjónustan óbreytt
- Talsverðar breytingar til hins verra
- Miklar breytingar til hins verra

**22. Hefur eitthvað af eftirtöldu átt sér stað varðandi þá þjónustu sem þú ert að fá?**

- Dregið hefur verið úr þjónustunni
- Þjónustan hefur verið aukin
- Þjónustan er markvissari
- Þjónustan er ómarkvissari
- Hef ekki fundið fyrir neinum breytingum

### III. HLUTI

**23. Hversu ánægð(ur) eða óánægð ert þú með starfsmanninn sem sinnir heimaþjónustunni hjá þér**

- Mjög ánægð/ur
- Frekar ánægð/ur
- Hvorki ánægð/ur né óánægð/ur
- Frekar óánægð/ur
- Mjög óánægð/ur

**24. Hversu mikilvægt finnst þér að sami starfsmaður sinni þjónustunni hjá þér að mestu leyti?**

- Mjög mikilvægt
- Frekar mikilvægt
- Ekki mikilvægt

**25. Hefur þú upplifað tíð starfsmannaskipti frá því að þjónustan hófst hjá þér?**

- Já
- Já á köflum
- Nei
- Veit ekki

**26. Hefur fallið niður heimaþjónusta hjá þér síðastliðna 12 mánuði, án þinnar beiðnar?**

- Já
- Nei
- Veit ekki

**27. Ertu látin/n vita af því ef heimaþjónustan fellur niður?**

- já
- stundum
- nei

#### **IV. HLUTI**

**28. Hversu sanngjarnt eða ósanngjarnt finnst þér gjald heimaþjónustunnar vera?**

- Mjög sanngjarnt
- Frekar sanngjarnt
- Hvorki né
- Frekar ósanngjarnt
- Mjög ósanngjarnt
- Fæ gjaldið niðurfellt

**29. Ef þér stæði til boða að kaupa heimaþjónustu á sama verði frá öðrum aðilum en Reykjavíkurborg, t.d. einkaaðilum eða einstaklingum, myndir þú nýta þér það?**

- Já
- Nei
- Veit ekki

## V. HLUTI

30. Færð þú heimahjúkrun á daginn?

- Já
- Nei

31. Færð þú heimahjúkrun á kvöldin eða um helgar?

- Já
- Nei

## VI. HLUTI

32. Hvaða ár ert þú fædd(ur)? \_\_\_\_\_

33. Kyn?

- Karl
- Kona

34. Hjúskaparstaða

- Einhleyp(ur)
- Ekkja/ekkill
- Gift(ur) / sambúð

35. Býrð þú?

- Ein/n
- Með maka
- Með maka og barni/börnum

- Með barni/börnum
- Með maka og öðrum en börnum
- Með öðrum en maka og börnum

**36. Í hvernig húsnæði býrð þú?**

- Eigin íbúð
  - Eigin íbúð -sérstaklega ætluð öldruðum
  - Leiguíbúð
  - Þjónustuíbúð aldraðra á vegum Reykjavíkurborgar
  - Leiguhúsnæði á vegum félagasamtaka ( t.d. ÖBÍ, SEM húsið o.fl.)
  - Annað, hvað
- 

**VII.HLUTI**

**37. Hvernig svaraðir þú spurningalistanum?**

- Ein(n)
- Með aðstoð ættingja
- Með aðstoð kunningja/nágranna
- Með aðstoð starfsmanns heimaþjónustu
- Annað \_\_\_\_\_



# Viðauki B

## Athugasemdir notenda

Aftast í spurningalistanum var svarendum gefin kostur á að koma á framfæri athugasemdum varðandi heimaþjónustuna og/eða hugmyndum að bættri þjónustu. Eftirfarandi athugasemdir bárust:

### Ánægja með þjónustuna

- ◆ Nei, ég er mjög ánægð með þá þjónustu sem ég fæ.
- ◆ Jeg har været meget glad for rengöring er “skipulagt” og sluttet hermed med tak for hjælpen, Venlig hilsen, (skrifar nafn sitt undir)
- ◆ Ég er mjög ánægð með þá þjónustu sem ég hef.
- ◆ Ekkert sérstakt. Mér líkar hún vel eins og er, en gott að eiga ykkur að þegar heilsan versnar þá mun ég hafa samband við ykkur.(kona f.1920 í 101)
- ◆ Svör við spurningunum miðast við heilsu mína í dag, sem er góð miðað við aldur, því get ég séð um mig sjálf að mestu leyti. ( kona f.1922 býr í 109)
- ◆ Hér í Furugerði er mjög gott að vera þó íbúðin mætti vera stærr og meiri þægindi ég get ekki notað baðið eins og aðrir því þar er enginn hiti – ég bjó í USA í 46 ár – hef eitt lunga og er því kvefsækin – ég bjó í Flórída og þar var afar heitt og gott að búa. Hér hef ég gamla íbúð. Það má ekki kvarta þegar maður er orðin gamall, 87 ára. Ég þakka ykkur fyrir – góðu konur. Bestu kveðjur (fullt nafn undir) (kona f. 1920 býr í Furugerði)
- ◆ Engar athugasemdir. Ef heilsan versnar veit ég hvert ég á að snúa mér. Er nú rúmlega 85 ára (kennitala). (Karl f.1922 býr í 107)
- ◆ Þetta er yndislegt í alla staði hér! Skrifar undir fullt nafn. (kona f.1926 býr í 101)
- ◆ Þar er alltaf hægt að kvarta en eins og er reyni ég að þrauka með elli kerlingu mér við hlið, kær kveðja, módel 1924. (kona býr í 101)
- ◆ Heimaþjónustan stenst 100% nema helst þrífín, það vill bregðast að komið sé 1x í viku eins og samið var um. (kona f.1912 býr í 101-svarað með aðstoð ættingja)
- ◆ Mætti gera meira fyrir eldhúsið annars er ég mjög ánægður með allt sem er gert. (Karl f.1945 býr á Sléttuvegi)

- ◆ Finnst hún ágæt eins og er! (kona f.1931 býr í 108)
- ◆ Þakka fyrir frábæra þjónustu! ( kona f.1940 býr í 109)
- ◆ Að óbreyttri heilsu þarfnast ég ekki frekari þjónustu en ég hef í dag. ( kona f.1927 býr í 108)
- ◆ Fyrir Vesturbæinn held ég að væri mjög vinsælt að væri matsala um helgar hér á matsölunni Aflagranda 40 við fáum sent heim, en hitt er öllu vinsælla. Hér er mikil gæfa að hér starfar afbragðs gott starfsfólk. En það er mikil gæfa. (býr í 107 með maka kona f. 1917)

### Óánægja með verklag

- ◆ Við hvern á að tala um hluti sem er hent en má ekki henda? (karl f. 1956 býr á Sléttuvegi)
- ◆ Myndi gjarnan vilja fá þvegna glugga og þurrkað af. Þá finnst mér löstur að ekki sé þurrkað af gólflistum og færð til húsgögn og sitthvað fleira.( kona fædd 1926 í 105)
- ◆ Ég vildi gjarnan mega biðja starfmanninn um að þvo innan neðri skápa í eldhúsi og affrysta eða þvo frystiskápinn, vegna þess að ég á mjög bággt með að krjúpa eða beygja mig og þvo framan af skáphurðum og hurðum í íbúðinni. Að öðru leyti er ég þakklát og líður mjög vel. (skrifar nafn sitt undir kona f.1928 býr í 105)
- ◆ Nauðsynlegt að ryksuga, þvo gólf í eldhúsi, þrifa vel baðherbergið og þurrka af í íbúðinni. ( karl f. 1934 býr í 107)
- ◆ Að hún var fjölbreyttari. Það þarf að kenna stúlkum vinnubrögð og nota þvottaefni. Þær þurfa að mæta á réttum tíma og vinna það sem þarf.
- ◆ Að mínu mati hefur þessum stúlkum sem þrifa ekki verið kennt það. Flýta sér alltaf mikið í þrifunum, bera við tímaskorti. Þjónustan fer mjög minnkandi og get ég ekki skilið hversu lítið er lagt upp í að kenna þeim að þrifa vel. Myndi ekki vilja þjónustuna nema vegna heilsu minnar, get ekki þrifið sjálf, að mati heimilislæknis og sérfræðingi míns. Vona að þetta verði lagfært fleiri óánægðir. Hef aðeins haft eina manneskju sem kann að þrifa. Takk fyrir. (Kona f.1935 býr í 111)
- ◆ 1) Fá stundum meiri þrif þ.e. þrifa í kring inn í skápa o.s.frv. 2) sérstaklega ánægð með akstursþjónustu aldraðra, nýti mér hana vikulega. 3) þjónustan hefur batnað mikið og starfsfólk vakandi fyrir því að láta mann vita af réttindum og þjónustu sem í boði er. Takk fyrir mig. ( kona f.1915 býr í 105 – svarað með aðstoð ættingja)

- ◆ Í mínu tilfelli þyrfti ég vikulega aðstoð. Þarf sjálf að hreinsa ló af gólfum o.fl. Afþurrkun er mjög ófullnægjandi og ég er með rykofnæmi og exem á höndum sem æsist upp við snertingu við ryk. Þoli líka illa að beygja mig við þrif v. Hjartasjúkdóms. – konan sem þrífur hjá mér er góð og elskuleg manneskja og mjög góð í umgengni, en hún er sjálf nokkuð fullorðin, slitin og hefur ekki átt auðvelda ævi. Hún er ekki faglærð, en hefur farið á eins mörg námskeið og hún hefur getað á vegum “heimaþjónustunnar” hún hefur fyrir unglingi að sjá og hefur verið að vinna sig út úr skuldum sem aðrir hafa komið á hana. Hún má ekki við því að missa vinnuna, en hefur ekki lengur þrek til að leysa allt það af hendi sem henni er ætlað að inna af hendi. Hún leggur sig fram við heilsuátök af ýmsu tagi sem hefur borið verulegan árangur. ( kona f.1942 býr í 110)
- ◆ Það mætti gera hlutina sem gerðir eru betur. ( kona f.1925 býr í 107)
- ◆ Að kenna stúlkunum að þrifa betur og leyfa þeim að gera meira t.d. hjálpa við að þrifa ísskápa og annað sem gigtveikir eiga bággt með að gera sjálfir. (kona f. 1920 býr í 101)
- ◆ Ég tel að ég ætti að fá meiri þjónustu svo sem að innan eldhússkápa og þvo utan af skáphurðum í eldhúsi ásamt ýmsu fleiru sem ég get ekki gert. (kona f. 1924 býr í 108)
- ◆ Að betur væri fylgst með þrifum á húsnæðinu. Ekki virðist vera þurrkað af eða vandlega farið yfir gólf. Almenn óánægja með þrifin. Mjög ánægður með innlit vegna meðferðar á augum og svo böðunar. ( karl f.1931 býr í 105 í Hátúni-svarar með aðstoð ættingja)

### **Ekki nægileg þjónusta eða stopul**

- ◆ Mér langar til að hún sitji hjá mér þó væri ekki nema í ½ klst. og spjalla og drekka kaffi eða gos eftir að hún er búin að þrifa sem tekur 1-1 ½ klst.
- ◆ Auka heimaþjónustu á öllum sviðum!
- ◆ Því miður hef ég ekki fengið heimaþjónustu síðan 3. júlí, vonandi fæ ég heimaþjónustu við þrif sem fyrst. (hverfi 108)
- ◆ Skipta á sandinum, þvo ofan af skápunum og fá aðstoð við það sem ég get ekki gert, strjúka af hurðum o.fl. (hverfi 107)
- ◆ Þetta var miklu betra þegar ég fékk heimaþjónustu einu sinni í viku. Virðingarfullt. (skrifar nafn undir. Kona fædd 1944 með hálfsm. þjónustu)
- ◆ Mætti gjarnan ver 2-3svar í viku 2-3 klst í senn. Félagsleg samvera meiri. Tengiliður frá svæðisstjórn er góður- kemur alltof sjaldan v. manneklu- meðaltal einu sinni í mánuði í rúml. Klst. Fasta starfsmaður heimaþj. minnar ætti að fá 5 stjórnur af 4 mögulegum. (karl fæddur 1967 býr í 108)
- ◆ Það hefur verið margtilkynnt undanfarin ár, að allt yrði gert til þess að eldra fólk geti verið heima hjá sér sem lengst, enda mjög mikill peningalegur sparnaður fyrir Reykjavíkurborg að svo sé. Það var fyrir 3-4 árum síðan að þjónustustúlka

var hjá mér, sem var frá Póllandi. Mér líkaði vel við þessa stúlku hún gerði margt betur en þær íslensku. Svo var það í júní ca. fyrir 3-4 árum síðan að hún tilkynnti mér að hún væri að fara í sumarfrí í júlí heim til sín. Ég sagði þá við hana að það væri ekkert athugavert við það að minni hálfu og hringdi í forstöðukonu heimaþjónustu hún sagði; það verður ekkert afleysingafólk ráðið til að leysa af þetta voru skilaboð frá heilbrigðisráðherra. Var þetta ekki flott svar? En það hljómaði ekki alveg í samræmi við það sem undan var búið að tilkynna. (karl f. 1922 býr í 109)

- ◆ Þjónustan er mjög stopul – oftast en ekki falla niður heimsóknir- og falla niður þá líður mánuður og jafnvel 6 vikur á milli heimsókna- sjaldgæft er að varamaður komi til afleysinga vegna veikinda eða sumarleyfa. ( kona f.1928 í 105)
- ◆ Væri ánægð með að fá vikulega heimaþjónustu. Takk fyrir
- ◆ Áður fékk ég 3-4 tíma þrif – nú 1 ½ -2. starfsfólkið má ekki gera þetta eða hitt. Stundum verður maður svo gramur að maður óskar og vonar að maður geti einhvern tíma losnað við þessa hjálp. En í mínu tilfalli veit ég að það er vonlaust. Að fá stundum þrif inn í skápum, strauja eða fá þau þrif sem maður engan veginn getur gert væri til mikilla bóta – þá gætuð þið hælt ykkur að þjónustunni – ekki fyrir!! Þið eruð svo fámenn út af ferlegu kaupum að stúlkurnar eru þrælur hjá ykkur. Fara á marga staði yfir daginn – hvort þær fá matartíma veit ég ekki? (kona f. 1945 í 103)
- ◆ Að maður þurfi að vera án þrifa í heilan mánuð en það skeður of oft.. veikindi á konu eða barni eða sumarleyfi. (kona f.1920)
- ◆ Var að koma úr lærbroti og þegar haft var samband um aukna þjónustu báru þau manneklu við. Dóttir mín býr hér en er lítið heima. (kona f. 1919 býr í 105- dóttir aðstoðar við svörun)
- ◆ Þrif einu sinni í viku og að það sé öruggt að það standist. Væri gott að fá einhvern til að tala við. Þrif á gardinum og gluggum einu sinni á ári væri æskilegt. Einnig þrif á eldhússkápum einu sinni á ári. (kona f.1917 býr í 108. Svarað með aðstoð ættingja)
- ◆ Ég er óánægð með hvað þrif detta oft út þar sem ég er hreyfilömuð og get ekki þrifið gólf sem mér finnst nauðsynlegt að þrif 1 sinni í viku nú eins og er eru liðnar 3 vikur síðan ég fékk síðast og fæ ekkert fyrir en eftir viku. Það er oft mér að kenna hvað oft er skip um starfsmanneskju því miður hafa þær ekki verið starfi sínu vaxnar, þrifið illa og skilið mikið eftir óþrifið og setið mikið og talað og lesið dagblöðin, drukkið kaffi, sem mér finnst meira en sjálfsagt að gefa fólki kaffi en ekki sitja og lesa dagblöðin og tala. En í dag er ég með yndislega konu sem ég er mjög ánægð með vona að ég fái að hafa hana sem lengst. (kona f.1935 býr í 112)
- ◆ Er óánægð með að fá næstum aldrei staðgengil, ef stúlkan er veik eða í sumarfrí.(býr í 103)
- ◆ Að fá þjónustu oftast! (kona f.1935 býr í 101)

- ◆ 1) fá þjónustu oftár en tvisvar í mánuði t.d. 1 sinni í viku. 2) eiga kost á aukinni þjónustu ef heilsa versnar. 3) hjúkrun og endurhæfing í eða eftir veikindi. 4) almenn þjálfun. (kona f.1929 býr í 105)
- ◆ Betri samþætting heimahjúkrun og félagsþjónustu, þarf aukna hjúkrunarþjónustu við aldraða. (kona f.1923 býr í 103 – svarað með aðstoð ættingja)
- ◆ Er á samningi um meiri þjónustu en ég hef haft hingað til. Fer nú að nota mér það hvað og hverju. Ég tel að sú þjónusta sem ég hef þegið hingað til sé ekki fullnægjandi nema viðkomandi sé sjálfbjarga. Þar kemur margt til t.d. að starfsmenn mega ekki far með peninga í næstu verslun til að kaupa í mat. Einnig skilst mér að starfsmaður megi ekki hreinsa ískápa að innan. Ekki heldur hreinsa svalagólf né svalaglugga. Ef enginn nákominn er til þess, hver á þá að gera það?? Margt fleira mætti nefna sem starfsmönnum er ekki ætlað að gera ef ég hef skilið rétt. Mér sýnist að best mundi vera að sami starfsmaður sæi um framkvæmd á öllu sem tengdist heimilishaldi og aðstoð við hvern þjónustuþega eftir því sem kostur er. Þannig er hverjum starfsmanni best kunnugt um hver þörfin er í smáu og stóru. ( kona f 1920 býr í 105)
- ◆ Frábær kona sem þrífur hjá okkur en hún xxxxx í Hæðargarðinum er ekki mjög skemmtileg í samskiptum. Aldrei afleysingafólk til þó aðrir fái það. Þykist oft hafa hringt til að láta okkur vita af þjónustan fellur niður þó það komi hvergi fram á símnúmerabirtinum. Höfum ekki fengið þá þjónustu sem eigum að fá samk. samningi v. starfsmannaeklu. (býr í 108 f.1963 býr m. maka og börnum)
- ◆ Ég væri fullkomlega ánægð með þjónustuna frá ykkur ef ég fengi liðveislu í 4 tíma hef sótt um það 2svar en fengið nei. ( kona f.1954 býr í 111)
- ◆ Ég þurfti hjálp við þrif sem gerð eru einu sinni á ári. Svona strokið af álagspunktum á veggjum (neðarl.) og bera á húsgögn. Svo er dýrt að búa ein, og verða að borga hússjóð og framkvæmdir. Annars missir maður íbúðina. Velferðarráð mætti eða ætti að lækka greiðsluhlutfall svo maður haldi húsnæðinu, frekar en að missa það og þurfa félagslega íbúð. Það hlýtur að vera dýrara fyrir borgina. Fyrir utan niðurbrotinn einstakling! (kona f. 1944 býr í 111)
- ◆ Ég á fatlað barn sem býr í heimahúsi og finnst mjög lítið að fá einungis þjónustu hálfsmánaðarlega. Vildi hafa hana í hverri viku. Mér hefur fundist bera verulega á samskiptaleyssi við þá sem hafa umsjón með heimaþjónustunni og hvað eftir annað hefur komið fyrir að þjónustan fellur niður án þess að ég væri látin vita. Lítið hefur verið um afleysingar þegar sú sem þrífur hjá mér er í frú eða er veik. Þá kemur ekkert í staðinn. Þegar þjónustan er svona stopul kemur það sér afar illa. Sem sagt, meiri þjónusta og betri samskipti. ( kona f. 1963 býr í 112)
- ◆ Ég er mjög ánægð með þann starfsmann sem kemur en vildi fá aðstoð í hverri viku. (kona f.1920 býr í 104)
- ◆ Ég er íbúi á Sléttuvegi 3 (SEM húsi) þar hefur ástandið verið þannig að starfsfólk hefur ekki getað sinnt öllu því sem á þau er lagt til að geta hjálpað okkur hér í þessu húsi vegna manneklu, og þar af leiðandi fæ ég ekki alla þá

þjónustu sem þarf í raun og veru. Til dæmis er þrifið hér á handhlaupum vegna tímaleysis hjá starfsfólki, því það þarf að sinna svo mörgum hér í húsinu. Hér hafa ekki verið þvegnir gluggar að innanverðu í tvö ár, né önnur extra þrif sem voru gerð hér áður fyrr. Þetta er bara smá brot af kökunni. P.S. það þarf að auka stöðugildi hér í húsinu, ekki seinna en strax að mínu álit. Kær kveðja, fullt nafn. (kona f.1958 býr í SEM húsinu)

### **Starfsmanna tengdar athugasemdir**

- ◆ Varðandi sp. 23 – tíð starfsmannaskipti sumir góðir aðrir ekki.
- ◆ Símasamband við starfsmann væri gott að hafa , sérstaklega til að geta staðfest hvort og hvenær innlit verður þann daginn. ( f. 1967 býr á Sléttuvegi)
- ◆ Ég fer út þegar starfsmaður mætir og er í burtu þann tíma sem starfsmaður er á staðnum. Hef þá tilfinningu að starfsmaður hafi ekki mátt vera að þessu. Vantar alúð og vandvirkni.(Einhleypur karl f.1947 býr í 111).
- ◆ Vegna sjónskerðingar væri gott að fá ýmsa hluti gerða svo sem tiltekt í skápum og skúffum. Betra frumkvæði starfsmanna á ýmsum þrifum sem ég sé ekki s.s. blettum á veggjum o.fl. starfsmenn mættu nýta tíma sinn betur, eiga að vera þrjá tíma en eru oft farnir eftir tvo tíma. (kona f.1925 Býr í 109)
- ◆ Starfsmaður á að vera í 2 stundir aðra hvora viku, en er oft ekki alls ekki svo lengi (stundum bara eina klst.) oft vantar á að þrif séu nægileg. Gott væri að starfsmaður gæti talað meiri íslensku. Einnig væri ágætt að yfirmaður viðkomandi starfsmanns liti stundum eftir því hvernig vinnan er framkvæmd. Aldrað fólk á erfitt með að rekast í að hlutirnir séu betur gerðir.(kona f.1917 í 104- ættingi svaraði fyrir hana)
- ◆ Mér finnst svo mikið atriði að vera með sömu stúlkuna. Ég hafði yndælis stúlku í svo mörg ár, sem ég treysti og kom alltaf á réttum tíma á réttum degi, hún var flutt í annað hverfi. Núna er allt svo óöruggt , ég veit aldrei hvort stúlkan kemur eða er send eitthvað annað, þetta finnst mér mikill ókostur, en ég veit að nú eru sumarleyfi, vona að ástandið verði betra í vetur. (kona f. 1925 býr í 104)
- ◆ Mér finnst afar mikilvægt að sami einstaklingurinn sinni þeirri þjónustu sem ég fæ. Hafa verið ör mannaskipti síðan ég byrjaði, sem ég felli mig illa við. Einnig finnst mér að tíminn þyrfti að standast – komu og brottfarartímar, við greiðum fyrir það. Þar sem sameign er með í þrifunum finnst mér nauðsynlegt að þriffin standist gagnvart íbúum hússins. (kona f.1942 býr í 105)
- ◆ Það skiptir mestu máli að hafa alltaf sömu konuna, sem ég er mjög ánægð með mína. (kona f.1933 býr í 108)
- ◆ Heilsugæslan kúgar félagsþjónustuna og eru starfsmenn SEM á þönum alla daga við störf sem hún vann áður þar af leiðandi hefur bið eftir aðstoð lengst. Starfsfólkið er útkeyrt af þreytu og engin tími til að spjalla eins og áður var. Á sama tíma og starfsfólki hefur fækkað um nær helming er hlaðið í enn ríkara

mæli á það störfum. Útlendar konur hafa sagt mér að þær séu við það að gefast upp. Þær skilja málið misjafnlega vel eru samviskusamar og flestar bestu manneskjur og vilja gera meira en þær geta. Mér líkar vel við allt starfsfólkið, en geta þess er misjöfn, sumir ná ekki tökum á starfinu að öllu leyti, en það gerir Kristín sem lengst hefur verið. (karl f.1931 býr á Sléttuvegi)

- ◆ Erfitt að eiga samskipti við starfsfólk með takmarkaða íslenskukunnáttu. (karl f.1966 býr í SEM húsinu)
- ◆ Fyrstu árin mín kom sama konan alltaf sama dag og sama tíma í hverri viku. Síðan hætti hún þessari vinnu fyrir aldurs sakir og hefur ekki síðan verið sama góða lagið á þessari aðstoð. Mikilvægt er fyrir manneskju á mínum aldri að hafa röð og reglu á hlutunum. Fasta punkta í tilverunni, en ekki “ kemur hún í dag eða á morgun og þá klukkan hvað?!”. Hér hafa verið indælar konur oftast nær. En ég verð að játa að það skiptir mig miklu máli að þær séu íslenskar án þess að ég sé að lasta þær útlensku. (kona f.1924 býr í 103)
- ◆ Starfsmaður skilur ekki íslensku! (kona f.1930 býr í 108 )
- ◆ Það mætti gefa konunum sem eru í heimilishjálpinni aðeins rýmri tíma. Mér finnst þær vera frekar í kapp við klukkuna þessa 3 tíma sem þær eru hverju húsi. ( kona f. 1944 býr í 111)
- ◆ Að hlustað sé á athugasemdir. Búin að óska eftir öðrum starfsmanni, án árangurs. ( kona f.1928 býr í 104)
- ◆ Mikið atriði að þjónustan sé veitt á sama tíma og degi sem samið er um, ef forfall er, sé það tilkynnt. (kona f.1920 býr í 107)
- ◆ #1 svarið á við núverandi þrifakonu. Hef haft margar sem raða mætti á allan skalann. #2 vegna tveggja slysa hef ég þurft frekari aðstoð, en börn mín tvö hafa hlaupið undir bagga. #3 hef aðeins vakið athygli á hversu misjafnar starfskonurnar eru. #4 Ekkert mun unnt að gera varðandi vandamálið. #5 Mjög er misjafnt hversu langan starfstíma starfskonur þjónustunnar skrá – og ræður endanlega upphæð reiknings. Ég hef átt mjög góð samskipti við deildarstjóra heimþjónustunnar og skil vel þá erfiðleika sem hún á við að stríða. Ég er þakklátur Rvk.borg fyrir heimþjónustuna sem verður að teljast góð – þó lengi geti gott batnað. (karl f.1929 býr 113)
- ◆ “Vinsamlega ráðið fólk í sumarafleysingar” (kona f.1932 býr í 112)
- ◆ Stöðugleiki í starfsmannahaldi. Best væri að öll þjónusta við mig væri á einni hendi. Í dag koma 3 aðilar að þjónustunni þ.e. velferðarsvið, Svæðisstjórn og heimahjúkrun frá ríkinu. ( býr í 103 karl f.1961- svarar með aðstoð ættingja)

### Persónuleg mál

- ◆ Ég vil taka það fram að þjónustan hefur breyst til muna síðastliðið 1 og hálf ár. Ég var með mikið veikan manninn minn sl. 3 ár, og þurftir aðstoð að sitja hjá honum og fékk neitun á þeim forsendum að ég geti notað tímann sem

heimilishjálpin væri hjá okkur. Það væri engin undantekning þrátt fyrir að ég þyrfti að leita læknishjálpar. Ég vil endurtaka að síðustu mánuðina sem maðurinn minn var að berjast við krabbamein og minnisleysi þá fékk ég góða (frábæra hjálp). Takk fyrir mig (kona fædd 1928 býr í 109).

- ◆ Þjónustan við okkur hjónin er sú sem við komumst af með, en við eigum geðveikan son og barnabarn (sem hefur búið hjá okkur í níu ár en er nú kominn í íbúð). Þjónustan við geðsjúka er sú mesta hörmung sem fyrirfinnst á Íslandi. Ekkert skipulag og engin ber ábyrgð á því skipulagsleysi og rugli sem í boði er í þeim geira. Við hjónin höfum 30 ára reynslu af því. Virðingarfullst. Mjög þreytt móðir og amma, faðir og afi. (hverfi 108 kona f.1936)
- ◆ Hef farið í bað einu sinni í viku í þjónustumiðstöðinni. Er mér mjög erfitt að missa það. Hef bara haft sömu föstu konur í þjónustu seinustu 12 árin. Báðar mjög góðar! Sumarfrí konur misjafnar. Aflagrandá 40 þjónustumiðstöð – starfsfólk alveg frábært! Baðkonan hætt, seinasta bað, það er mér erfitt. Slappa svo vel af í baði. Dætur mínar hafa prófað að baða mig heima – gekk ekki upp. Þær eru mér mjög góðar, samband daglega. Fara með mig til læknis, innkaup, smábíltúra eftir því sem ég treysti mér. Bið bara til guðs að það mál leysist. Þetta var mér erfitt, finnst skriftin orðin svo slæm. (kona f.1919 býr á Aflagrandá)
- ◆ Í lok september breyttist aðstaða mín. Kom heima af sjúkrahúsi eftir 3 ½ mánuð þar. Nú er ég nýbúin að fá innlit um helgar og kvölds og morgna til að aðstoða mig við að klæða mig. Auk þess fæ ég þrif 2svar í mánuði og aðstoð við böðun. Kona fædd 1922 býr í 101)
- ◆ Heimahjúkrun er mjög góð og hægt að treysta þessum frá Dalbraut en heimahjúkrun sem kom frá Hátúni var ekki góð það var ekki hægt að treysta þeim. Þær fóru ofaní skúffur og tóku resept og meðöl sem ég var búin að fá frá hjartalækni það munaði engu að þær káluðu mér – ég skipti yfir í allt annað lyf. Nafn undir. (karl f.1931 býr í Hátúni)
- ◆ Ég geng við grind- er slæm af gigt. Erfitt að beygja hné + bak + hendur + úlnlið, vegna handa missi ég hluti. Þess vegna fæ ég mat frá Vitatorgi góð þjónusta fyrir aldraða og góður matur. En þar sem ég er málhress, reyki ekki, drekk ekki, geng vel um- kemst á klósett – þá fæ ég víst aldrei hjálp nema x2 í mánuði. (kona f.1931 býr í 109 - svarar með aðstoð ættingja)

### Annað

- ◆ Kostnaður hlýtur að vera talsverður af svona könnun. Ég vildi sjá þeim aurum öðruvísi varið t.d. til að bæta kjör þeirra, sem annast þessa mjög svo erfiðu þjónustu með þryði.
- ◆ Mætti takmarka umferð bíla fyrir neðan hús. Hér stoppa bílar heilu og hálfu næturnar með bíla í gangi og útblásturinn fer beint inn um gluggana. Einnig hlátrasköll og hljómlist úr bílunum. Úrlausn: setjið slá á kvöldin þvert yfir

götuna sem bannar umferð eftir kl.22:00. (karl f.1922 búsettur í 104. Svarað með aðstoð ættingja)

- ◆ Ef breytingar eru framundan þá vona ég að þær verði til bóta! Ég tel mikilvægt að áfram verði mögulegt fyrir aldraða að fara í baðkar (ekki bara sturtu). (kona f.1909 býr í 105 - svarað með aðstoð ættingja)
- ◆ Gæti hugsað mér að fá sjaldnar en ½ mánaðarlega þessa heimaþjónustu t.d. þriðju hverja viku. Að öðru leyti allt óbreytt. (kona f.1928 býr í 110)
- ◆ Á Vitatorgi eru starfandi vaktmenn frá kl. 16 að degi til 8 að morgni. Við höfum hálf dags húsvörð og er hann hálf dag fulltrúi forstöðumanns og er það mikilsvirði að hann er hér allan daginn þetta vil ég meina að spari mjög fjármagn fyrir öldrunarþjónustuna að hafa svona fyrirkomulag eins og er hér því hér eru margir sem þurfa mikla hjálp og sparar dvöl á sjúkrahúsi og því er að sú leið sem hófst hér væri starfrækt á fleiri stöðum og þegar um ný hús er að ræða. Á helgum dögum starfa vaktmenn allan daginn. (kona f.1916 býr í þjónustuíbúð á Lindargötu)
- ◆ Fyrir hönd xxxxx vil ég koma því á framfæri að hún hefði ekki getað svarað þessum lista sjálf. Undirrituð þurfti að stýra spurningunum þar sem hún mundi ekki vissa hluti. Þetta ber að hafa í huga þegar unnið er úr þessari könnun. Annað sem ég vil persónulega koma á framfæri er að þessi kynslóð er mjög þakklát fyrir alla þá hjálp sem hún fær. Nafn dóttur skrifað undir. (kona f.1921 í 103)
- ◆ Takk fyrir þessa könnun. Vel sett upp stórt letur og auðskiljanleg. Bestu kveðjur. ( karl f. 1973 býr í 113)

### **Matarþjónusta**

- ◆ Maturinn sem í boði er ekki góður – alltaf það sama aftur og aftur – aðeins flutt til að dögum.
- ◆ Ef þjónusta er 2svar í mánuði má ekki sleppa henni hjá áttæðum eða eldri. Það er slæmt að við höfum ekki strætó að Heilsugæslunni á Seltjarnarnesi. Varðandi matinn. Ekki hafa saltkjötsbollur – heldur fiskibollur eða nýtt kjöt í þeim. Margir hjartveikir! Fisk 3svar í viku. Takk . ( Kona f 1924 býr í 107)

