

## Bilag 1: Oversigt over den faste kerne af tværgående spørgsmål i brugerundersøgelserne fra og med 2020

Dette skema giver en oversigt over, hvordan spørgeskemaerne er ensrettet på tværs af de enkelte undersøgelser. Spørgsmålene indenfor de enkelte temaer står ikke i samme rækkefølge i de enkelte undersøgelser som vist herunder. De spørgsmål, der er ...

- tværgående og ens i alle undersøgelser, er markeret med grøn.
- ens, men ikke indgår i alle undersøgelser er markeret med gul.
- unikke for den enkelte undersøgelse markeret med lilla.

TEMAER OG SPØRGSMAAL	HJEMMEPLEJE	VISITATION	PLEJEBOLIG	AKTIVITETSTILBUD	REHABILITERINGCENTRE	GENOPTRÆNING	CENTER FOR KRÆFT & SUNDHED
<b>Modtagelsen / indflytning</b>							
Følte du dig velkommen første gang da du ankom til xxxx?							
[hvis nej i spørgsmål 1] Hvorfor ikke?							
Var medarbejderne forberedt ved din ankomst? [Spg. stilles kun til nyligt indflyttede borgere, dvs. borgere der er flyttet ind på plejehjemmet indenfor 3 måneder]							
<b>Kontakten til medarbejderne</b>							
I hvilken grad er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?							
I hvilken grad oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?							
Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig?							
Kommer medarbejderne, når du har behov for hjælp?							
Ved medarbejderne hvad de skal gøre, når de hjælper dig uanset, hvem det er?							
Er det oftest de samme medarbejdere der kommer hos dig?							
I hvilken grad har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?							
<b>Information</b>							
Ved du hvem du kan kontakte, hvis du har spørgsmål til din hjemmepleje?							
Ved du, hvilken hjælp og støtte du kan få af xxx?							
Blev du informeret om, hvad der skulle ske under dit forløb?							
Var du i løbende dialog med medarbejderne om dit forløb?							
<b>Borger- og pårørendeinddragelse</b>							
Var dine pårørende inddraget i dit forløb?							
[hvis ja til pårørende er inddraget] Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?							
[hvis nej til pårørende er inddraget] Ville du gerne have at dine pårørende var inddraget i dit forløb?							
Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?							
I hvilken grad bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?							
I hvilken grad oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?							
I hvilken grad får du hjælp til det, der er vigtigt for dig?							
<b>Socialt samvær og fællesskaber</b>							
I hvilken grad giver xxx dig mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis du har behov for det?							
I hvilken grad er det rart at være sammen med de andre beboere på plejehjemmet?							
<b>Oplevet kvalitet / Basisydelser</b>							
I hvilken grad er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager? (det kan fx være rengøring, afkalkning af kaffemaskine mm. [Baggrundsinformation til interviewere: Der er tale om praktik hjælp efter servicelovens §§ 83, 86. Støtten kan typisk være til rengøring af gulve, køkken og badeværelse, aftørring af støv, samt flere almindelige fortløbende praktiske opgaver, fx skift af sengetøj, afkalkning af kaffemaskinen, rengøring af køleskab og rengøring af hjælpemidler. Vedligehold af færdigheder er indeholdt i al støtte.] [Spørgsmålet stilles kun til dem, der får denne ordning]							
I hvilken grad er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager? [Baggrundsinformation til interviewere: Servicelovens §§ 83, 86. Indsatsen omfatter typisk alle opgaver indenfor personlig pleje herunder bad, forflytning, toiletbesøg og tilberedning/servering af mad og drikke. Vedligehold af færdigheder er indeholdt i al støtte.] [Spørgsmålet stilles kun til dem, der får denne ordning]							

TEMAER OG SPØRGSMÅL	HJEMMEPLEJE	VISITATION	PLEJEBOLIG	AKTIVITETSTILBUD	REHABILITERINGCENTRE	GENOPTRÆNING	CENTER FOR KRÆFT & SUNDHED
I hvilken grad er du tilfreds med den mad du får leveret? [Spørgsmålet stilles kun til dem, der får denne ordning]							
[Hvis i meget høj grad/høj grad: Uddyb, hvad synes du der er godt ved maden?]							
[Hvis i nogen grad/slet ikke: Uddyb, hvad synes du der kunne være bedre ved maden?]							
I hvilken grad er du tilfreds med vasketøjsordningen? [Spørgsmålet stilles kun til dem, der får denne ordning]							
Har du forslag til forbedringer af de ordninger vi lige har spurgt ind til? (tilføj hjælpetekst, hvis flere kommentarer - gør klart at de skal notere hvilken ordning deres kommentarer drejer sig om)							
Ved du, at du har en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne? (den halve times hjælp kaldes også klippekortet) [Spørgsmålet stilles kun til borgere, der er visiteret til og får klippekort]							
[Hvis ja i ovenstående spg.] I hvilken grad er den ekstra halve times hjælp om ugen betydningsfuld for din hverdag?							
[Hvis ja, i ovenstående spg.] I hvilken grad er du tilfreds med den ekstra tid du selv kan bestemme over?							
Får du den støtte du har behov for til sårpleje, indtagelse af medicin eller andre helbredsmæssige problemer?							
I hvilken grad har du mulighed for at lave de aktiviteter på xxx, som du synes er interessante?							
Bliver du kørt til og fra xxx af kommunens kørselsordning, når du skal i xxx?							
[Hvis ja i forrige spørgsmål] I hvilken grad er du tilfreds med transporten til og fra xxx?							
Fik du tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, du skulle lave?							
I hvilken grad motiverede medarbejderne dig til at gennemføre genoptræningen?							
Brugte du mulighederne for at træne selv under dit ophold?							
Fik du vejledning i hvordan du vedligeholder det du har lært eller opnået under dit forløb?							
Havde du en afsluttende samtale med en medarbejder?							
Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet?							
Efter dit ophold vidste du da, hvem du skulle kontakte, hvis du havde spørgsmål til dit forløb?							
Var længden på dit forløb passende?							
<b>Samlet udbytte og tilfredshed</b>							
I hvilken grad bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af støtten du modtager fra xxx?							
I hvilken grad er du tilfreds med den xxx [ydelse], du modtager?							
[Hvis i ringe grad eller slet ikke] Beskriv kort, hvorfor du er utilfreds?							
[Hvis i meget høj grad eller i høj grad] Beskriv kort, hvorfor du er tilfreds?							
Til sidst vil jeg høre om du har et godt råd til, hvordan xxx kan blive bedre?							
I hvilken grad medvirker xxx til at forbedre din livskvalitet?							
I hvilken grad har du opnået det, som du gerne ville opnå med dit xxx [forløb]?							
I hvilken grad har det, at du kommer i xxx medvirket til at forbedre dit fysiske helbred?							
I hvilken grad medvirker xxx til at forbedre dit psykiske helbred?							
I hvilken grad er du tilfreds med din egen indsats under dit xxx [forløb]?							
I hvilken grad bruger du fortsat den erfaring og viden, du fik på opholdet på xxx, i din hverdag?							

TEMAER OG SPØRGSMAÅL	HJEMMEPLEJE	VISITATION	PLEJEBOLIG	AKTIVITETSTILBUD	REHABILITERINGCENTRE	GENOPTRÆNING	CENTER FOR KRÆFT & SUNDHED
<b>Ensomhed</b>							
Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?							
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?							
Hvor ofte føler du dig udenfor?							
Hvor ofte sker det, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?							
[Hjælpetekst til interviewere: Spørgsmålet omhandler ulønnede relationer, fx pårørende, naboer eller venner, dvs. ikke personale. Hvis beboeren spontant nævner en medarbejder, som hun/han er særlig fortrolig med, medtages svaret med en bemærkning]. I hvilken grad er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?							

HJEMMEPLEJE	VISITATION	PLEJEBOLIG	AKTIVITETSTILBUD	REHABILITERINGCENTRE	GENOPTRÆNING	CENTER FOR KRÆFT & SUNDHED
<p><b>Kontakten til medarbejderne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?</li> <li>Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter?</li> </ul> <p><b>Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad bliver du informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere, der kommer hos dig?</li> <li>I hvilken grad bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?</li> </ul> <p><b>Oplevet kvalitet / Basisydelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Får du hjælp via skærmbesøg? Hvis ja, i hvilken grad er du tilfreds med den støtte du får ved skærmbesøg?</li> <li>[Hvis ja i forrige spg.] I hvilken grad er du tilfreds med den støtte du får ved skærmbesøg?</li> <li>I hvilken grad er du tilfreds med indkøbsordningen? [Spørgsmålet stilles kun til dem, der får denne ordning]</li> </ul>	<p><b>Kontakten til medarbejderne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for i forbindelse med visitationsforløbet?</li> </ul> <p><b>Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ved du hvilken afgørelse der er truffet?</li> <li>Er du informeret om begrundelsen for afgørelsen?</li> <li>Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitatorens beslutning om, hvilken støtte du kan få?</li> </ul> <p><b>Borger- og pårørendeinddragelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(Hvis nej i første spg om inddragelse af pårørende) Er du opmærksom på muligheden for at inddrage dine pårørende i dialogen med medarbejderen fra visitationen?</li> <li>I hvilken grad fik du talt om det, der var vigtigt for dig?</li> </ul> <p><b>Samlet udbytte og tilfredshed</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?</li> <li>[Hvis ja i forrige spg.] I hvilken grad er du tilfreds med dit udbytte af udrednings- og rehabiliteringsforløbet?</li> <li>I hvilken grad er du tilfreds med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?</li> </ul>	<p><b>Socialt samvær og fællesskaber</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad er stemningen ved måltiderne hyggelig?</li> <li>[Hvis i nogen grad/slet ikke i ovenstående spg.] Hvad kunne gøre stemningen ved måltiderne bedre?</li> </ul> <p><b>Borger- og pårørendeinddragelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine ønsker, når du gerne vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på plejehjemmet?</li> </ul>	<p><b>Kontakten til medarbejderne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad oplever du, at medarbejderne lytter til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på aktivitetscenteret?</li> </ul> <p><b>Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad er du informeret om, hvilke aktiviteter aktivitetscenteret arrangerer?</li> </ul> <p><b>Oplevet kvalitet / Basisydelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvad bruger du oftest din tid på, når du er i aktivitetscenteret?</li> </ul>	<p><b>Modtagelsen / indflytning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I hvilken grad var du tilfreds med overgangen fra [hospital eller andet sted] til rehabiliteringscentret?</li> <li>[Hvis i ringe grad/slet ikke] Beskriv kort, hvorfor du samlet set er utilfreds med overgangen?</li> </ul> <p><b>Socialt samvær og fællesskaber</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Har du forslag til, hvordan vi kunne have gjort dit ophold bedre?</li> </ul> <p><b>Oplevet kvalitet / Basisydelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Var du tilstrækkeligt informeret om den medicin du fik under opholdet?</li> <li>Blev du vejledt af medarbejderne i, hvordan du selv kunne træne på de tidspunkter, hvor der ikke var træning sammen med medarbejderne?</li> <li>Oplevede du at få den hjælp og støtte, som du har behov for efter du kom hjem?</li> </ul>	<p><b>Oplevet kvalitet / Basisydelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Hvis ja til spørgsmålet: Havde du en afsluttende samtale med en medarbejder?] I hvilken grad var det brugbart for dig at have en afsluttende samtale?</li> <li>I hvilken grad var genoptræningen tilrettelagt til dine individuelle behov?</li> </ul> <p><b>Samlet udbytte og tilfredshed</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er du fortsat med at træne efter, du kom hjem fra rehabiliteringscentret?</li> </ul>	<p><b>Kontakten til medarbejderne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Havde du en fast kontaktperson under dit forløb i Center for Kræft og Sundhed?</li> </ul> <p><b>Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Før du fik din kræftsygdom, havde du da hørt om Center for Kræft og Sundhed?</li> <li>Hvem anbefalede dig at blive henvist til Center for Kræft og Sundhed?</li> </ul> <p><b>Oplevet kvalitet / Basisydelse</b> [BATTERI SPG med de fire næste spg.] Har du fået den hjælp du havde behov for i forhold til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Håndtering af fysisk ubehag og/eller nedsat bevægelse?</li> <li>Håndtering af smagsændringer og/eller problemer med at spise?</li> <li>Sociale udfordringer fx økonomi eller jobsituation?</li> <li>Har du deltaget i træning i Center for Kræft &amp; Center?</li> <li>[Hvis ja i forrige spørgsmål] Fik du tilstrækkelig instruktion i de træningsøvelser du skulle lave?</li> </ul>

**Typier af svarkategorier:**

Type 1:

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Type 2:

- I meget høj grad (5)
- I høj grad (4)
- I nogen grad (3)
- I ringe grad (2)
- Slet ikke (1)
- Ved ikke
- Ikke relevant

Type 3:

- Åbent spørgsmål\_\_\_\_\_