



BRUGERUNDERSØGELSE
HJEMMEPLEJE

2017

EPINIQN

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews. Spørgeskemaet indeholder 61 spørgsmål om borgernes tilfredshed med hjemmeplejen og med deres trivsel i hverdagen samt yderligere fem spørgsmål om den kommunale sygepleje.
- Interviewene er gennemført løbende i 2017.
- Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).
- Rapporten rummer resultater for hele SUF. Antallet af interview der er gennemført fremgår i tabellen nedenfor.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2017	2538

- Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport til de fem lokalområder i Københavns Kommune samt til borgere som har privat leverandør. Derudover findes rapporter til de enkelte hjemmeplejeenheder. For en detaljeret beskrivelse af brugerundersøgelsens metode henvises bilaget til rapporten.



Kort beskrivelse af metoden

- I spørgeskemaet har deltagerne besvaret størstedelen af spørgsmålene med svarkategorierne "Ja", "Både og" eller "Nej". Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret "Ja" til et pågældende spørgsmål.
- Enkelte nøglespørgsmål er besvaret på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har her kunne svare "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken eller", "utilfreds" eller "meget utilfreds". Besvarelserne er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive "tilfredshedsscore", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt. I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore.
- I den første halvdel af rapporten ses alle resultaterne fordelt på henholdsvis de 5 kommunale lokalområder og den enkelte private leverandør af hjemmepleje. Derudover ses resultaterne samlet for alle kommunale leverandører samt for alle leverandører i 2017 sammenlignet med de to foregående år. I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set.

Sådan anvendes resultaterne

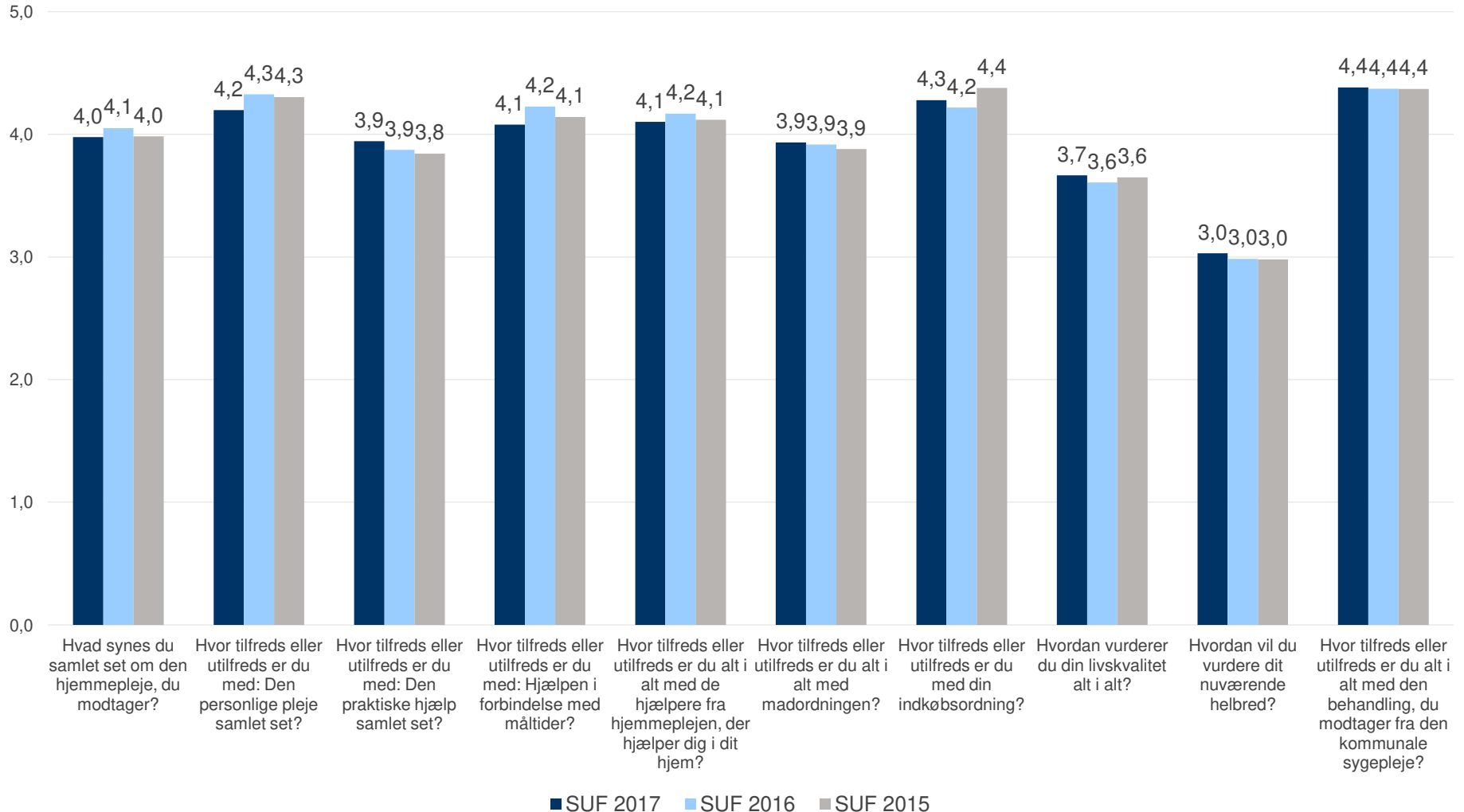
- Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.
- Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. Fastlæggelsen af hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.



Oversigt over nøglespørgsmål

Oversigt over nøglespørgsmål – 2017 sammenlignet med 2016 og 2015:

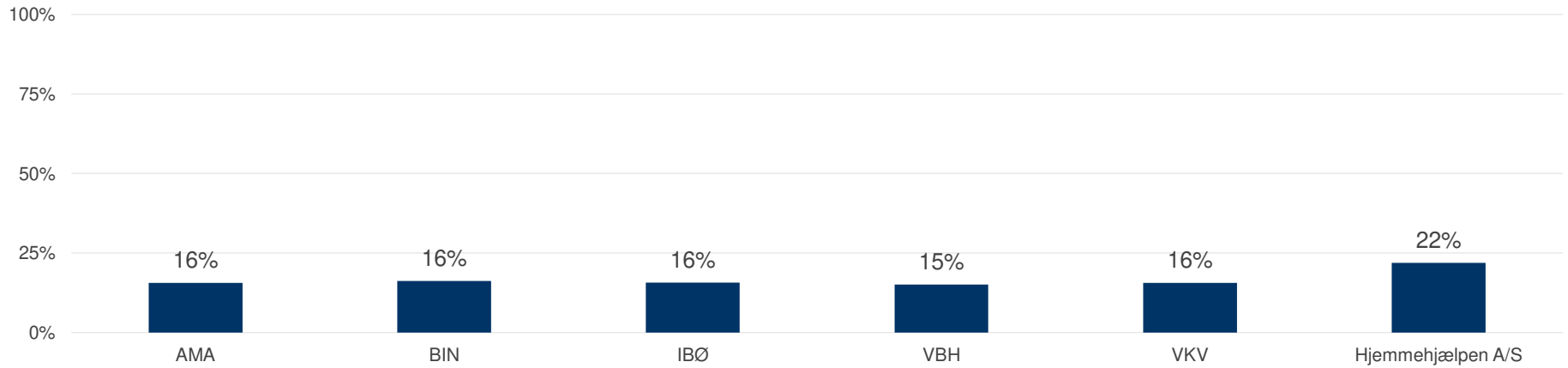
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



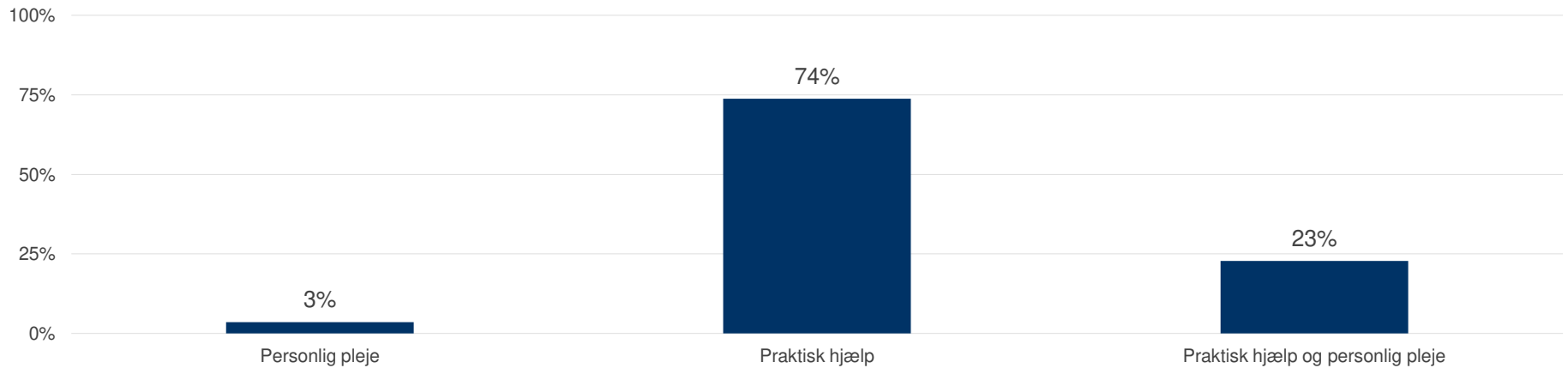


Profil af målgruppen

Leverandør

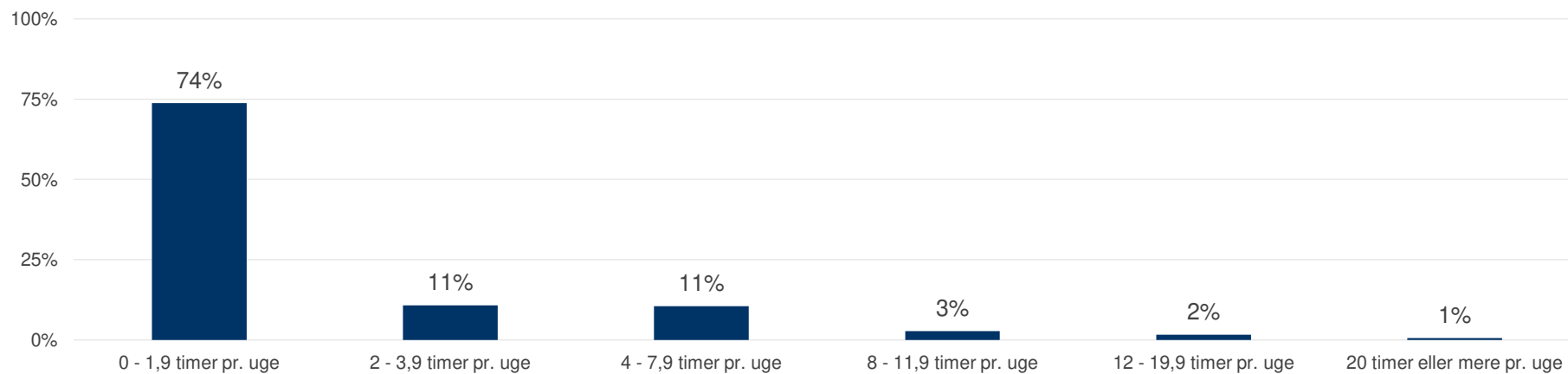


Ydelsesgruppe

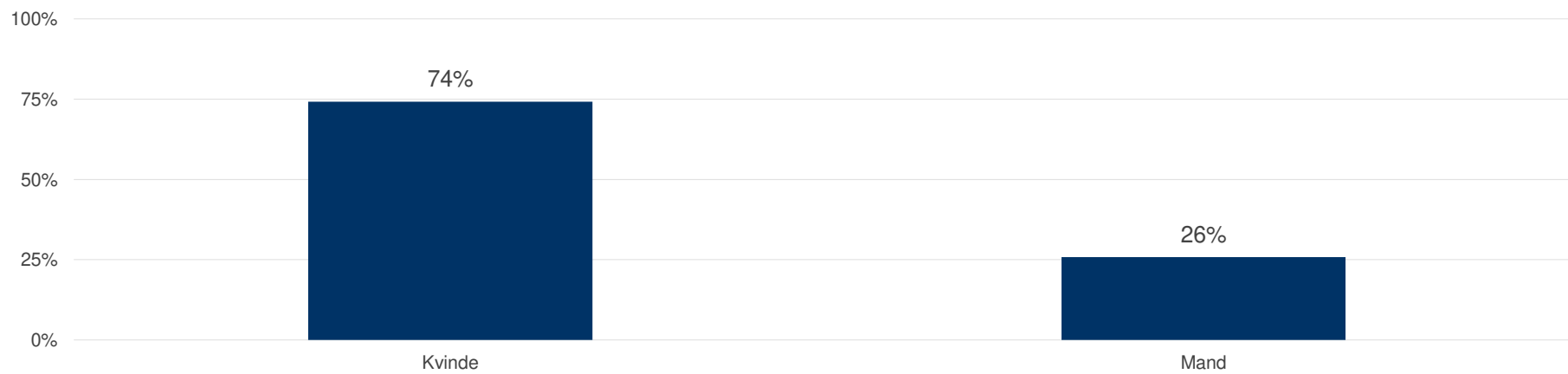




Plejetyngde

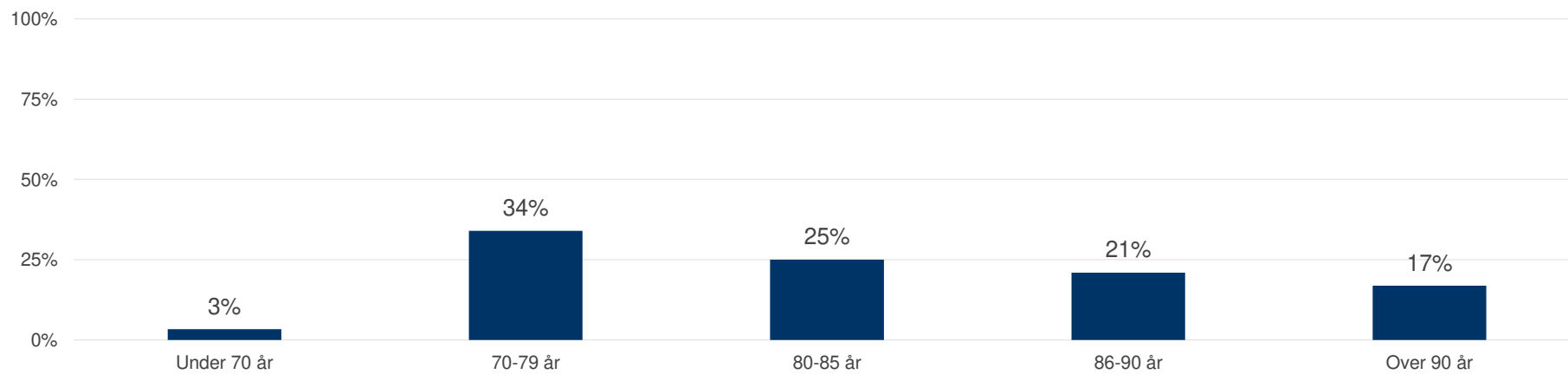


Køn





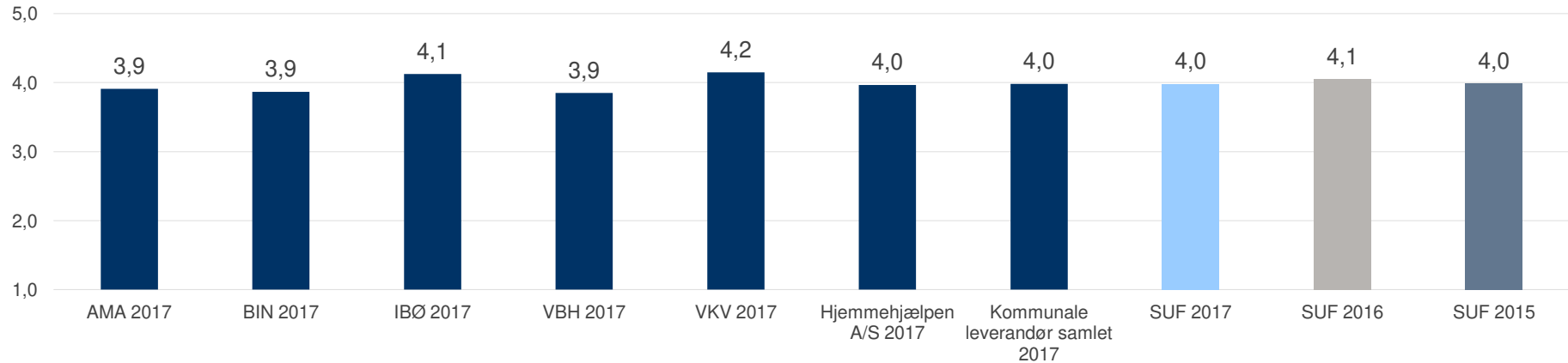
Alder





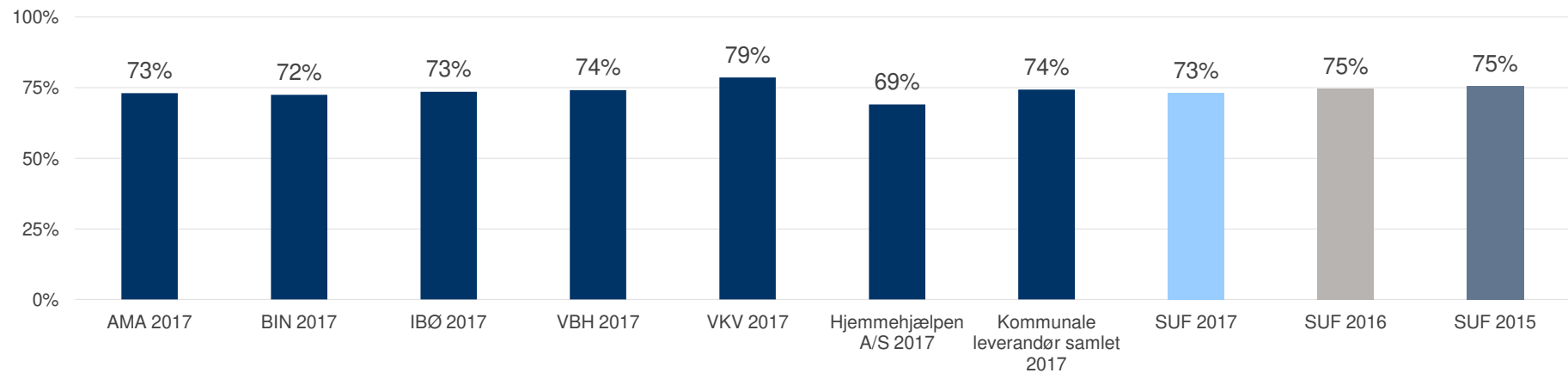
Generelt

Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?



Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?

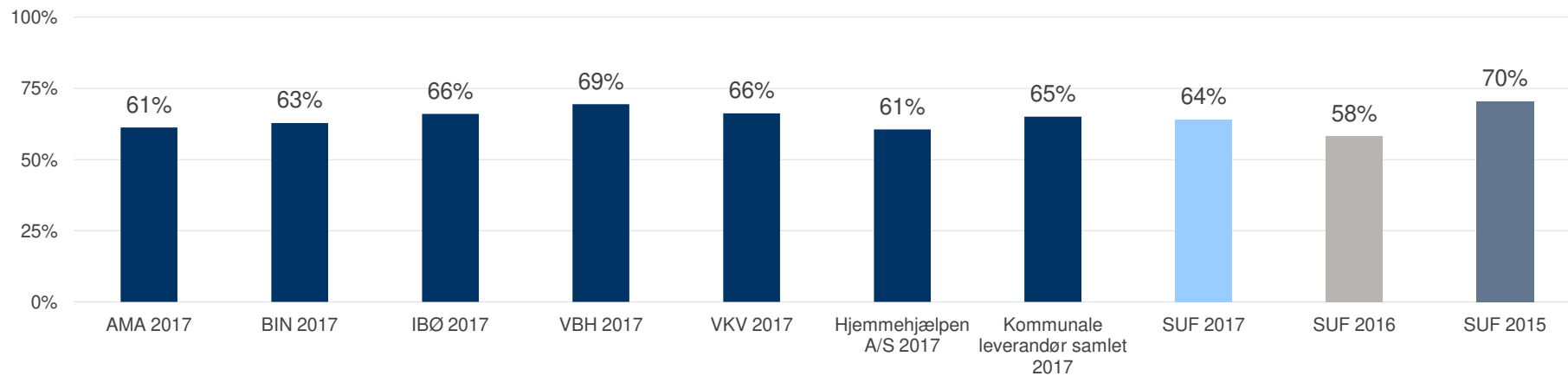
Andel, som svarer "Ja"





Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

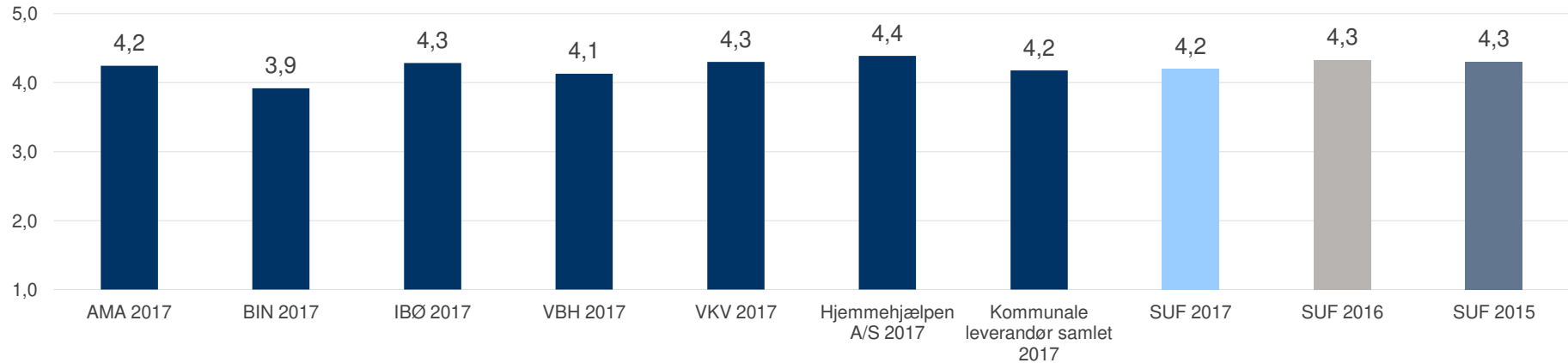
Andel, som svarer "Ja"



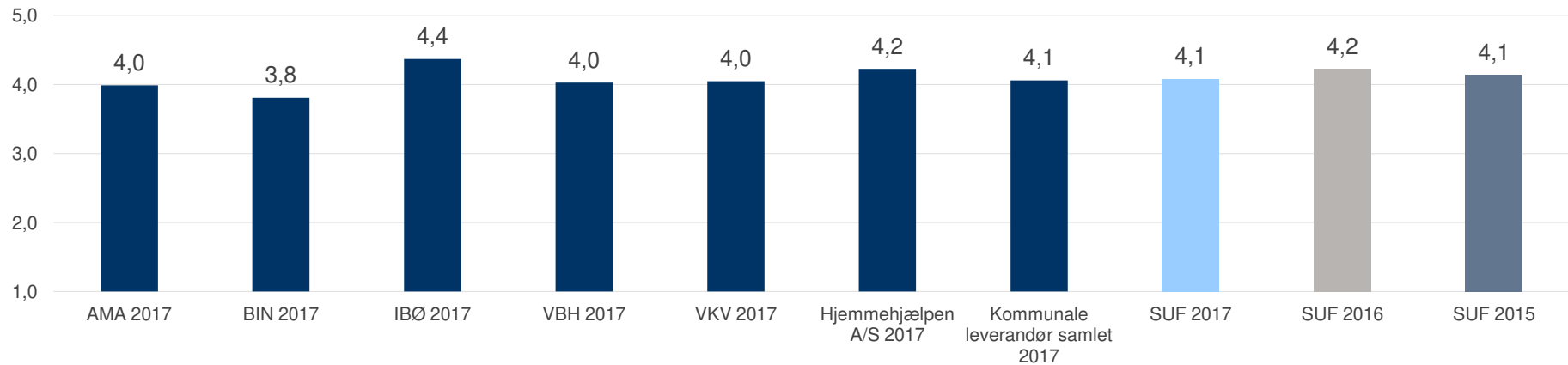


Personlig pleje

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den personlige pleje samlet set?

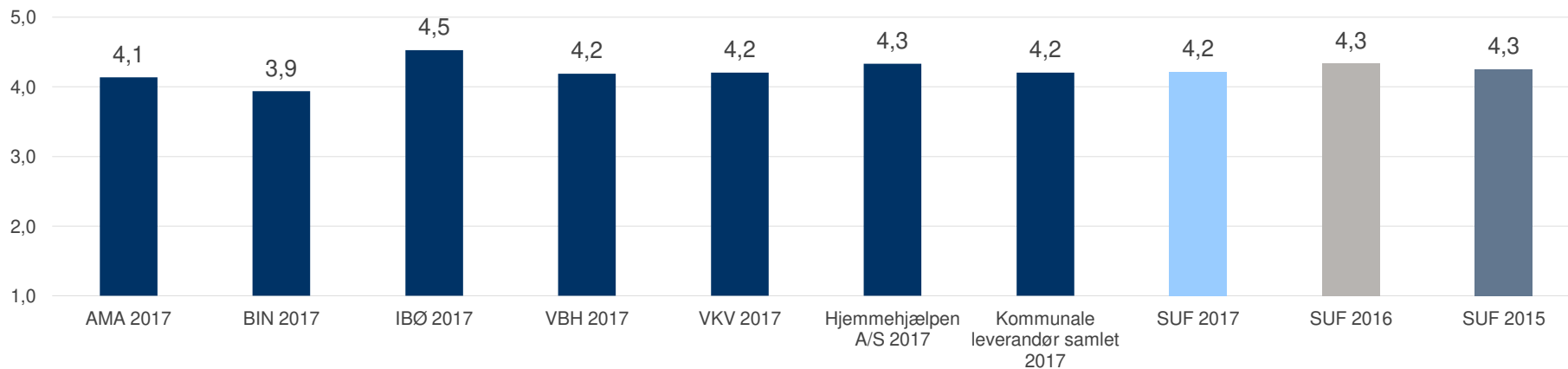


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen i forbindelse med måltider?

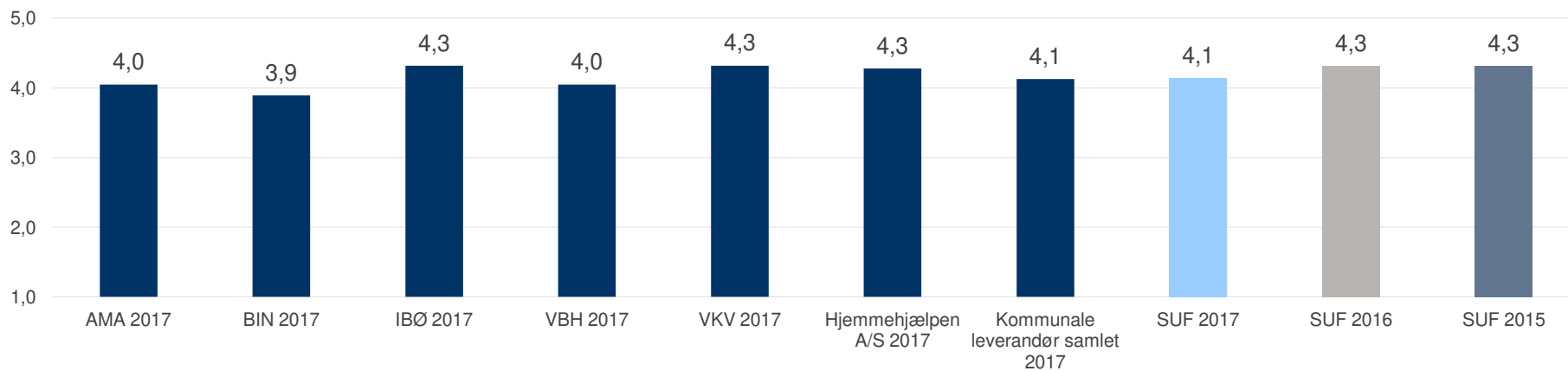




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Af- og påklædning?

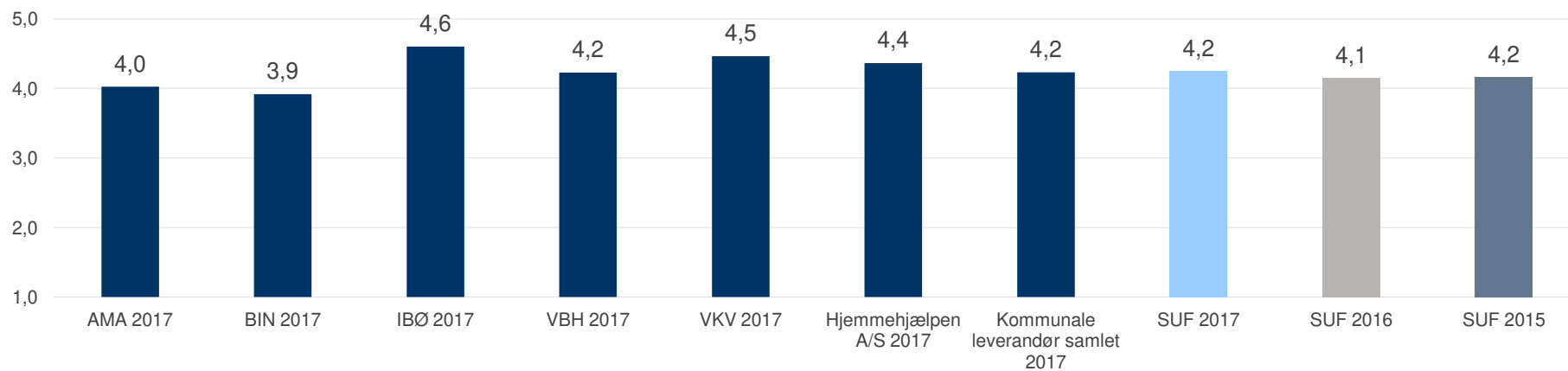


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: At vaske dig?





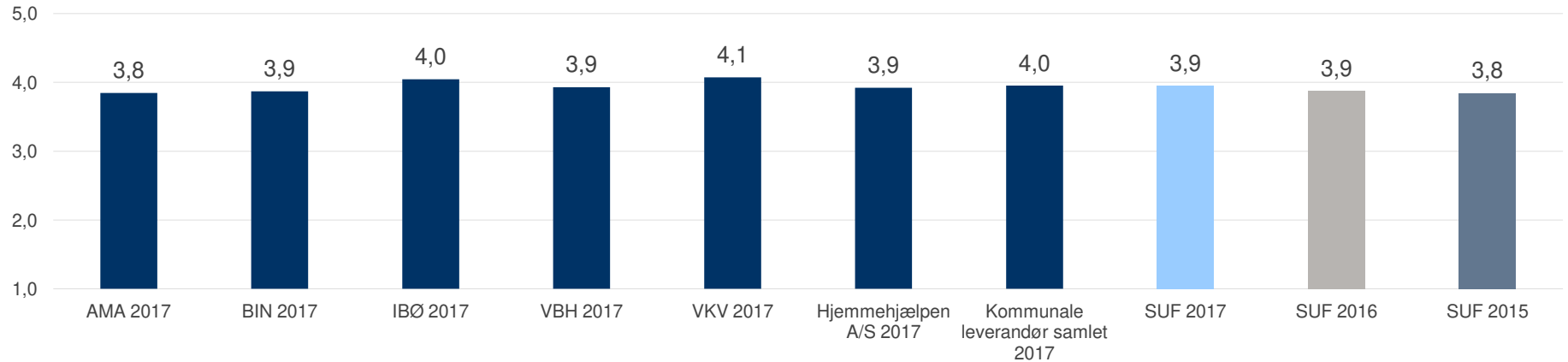
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Toiletbesøg?



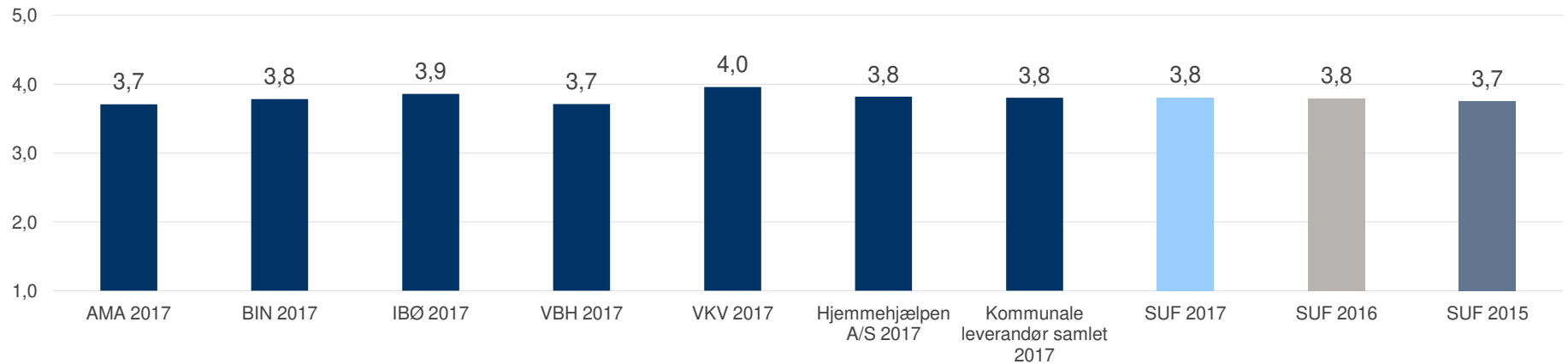


Praktisk hjælp

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set?



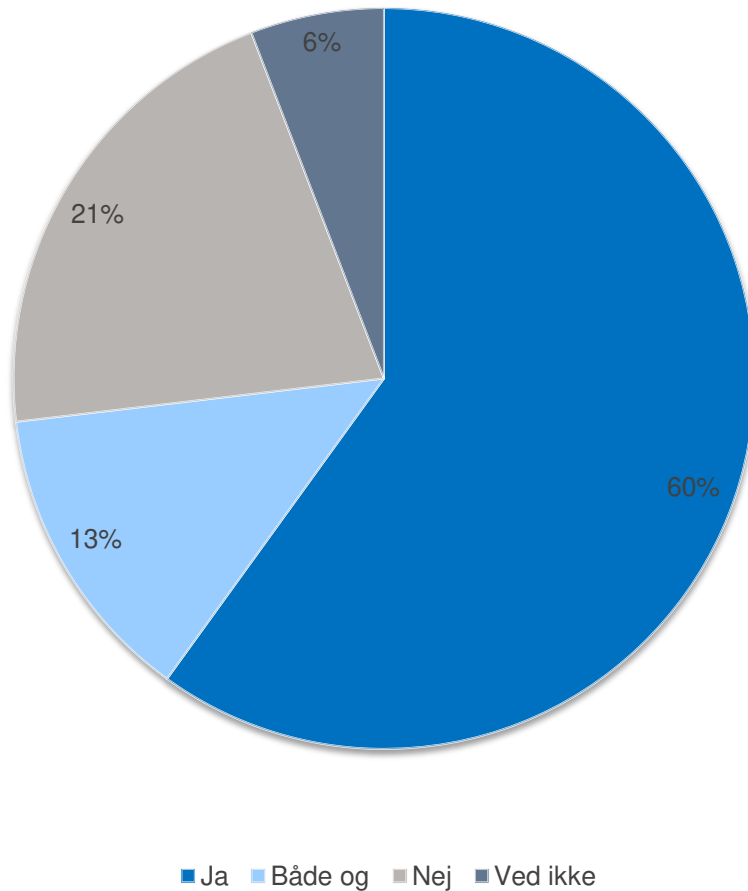
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring?



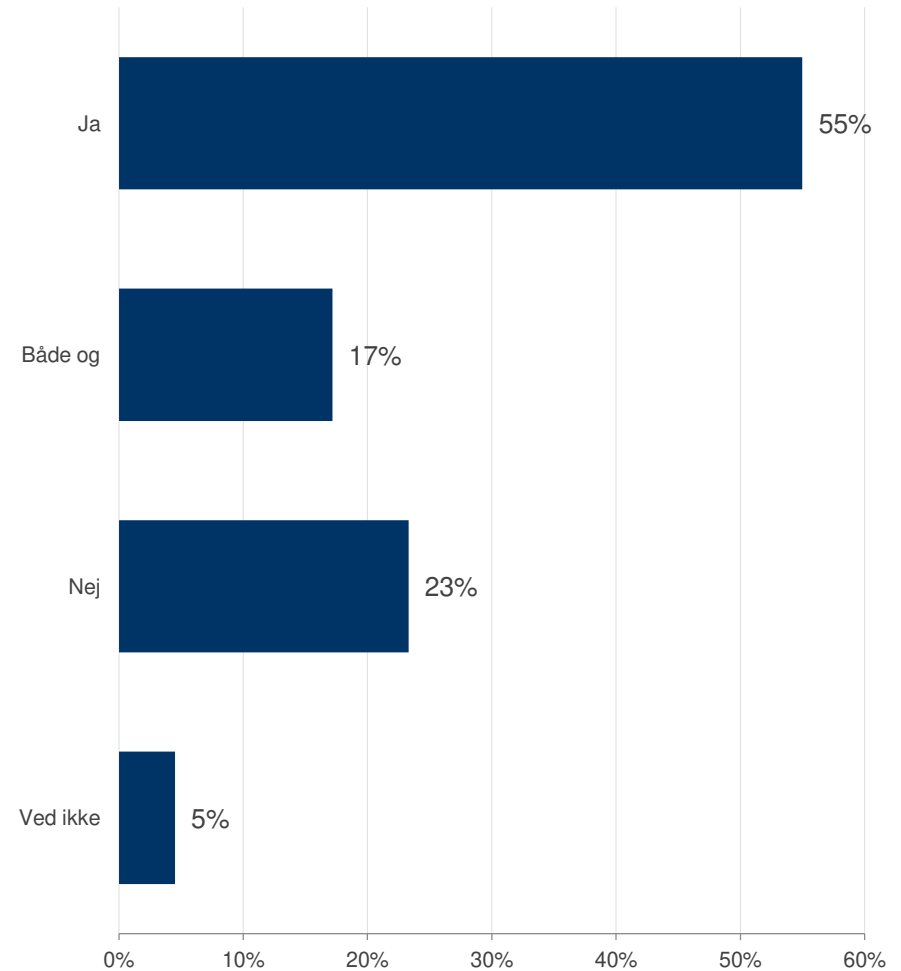


Rehabilitering i hjemmeplejen

Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige daglige ting selv?

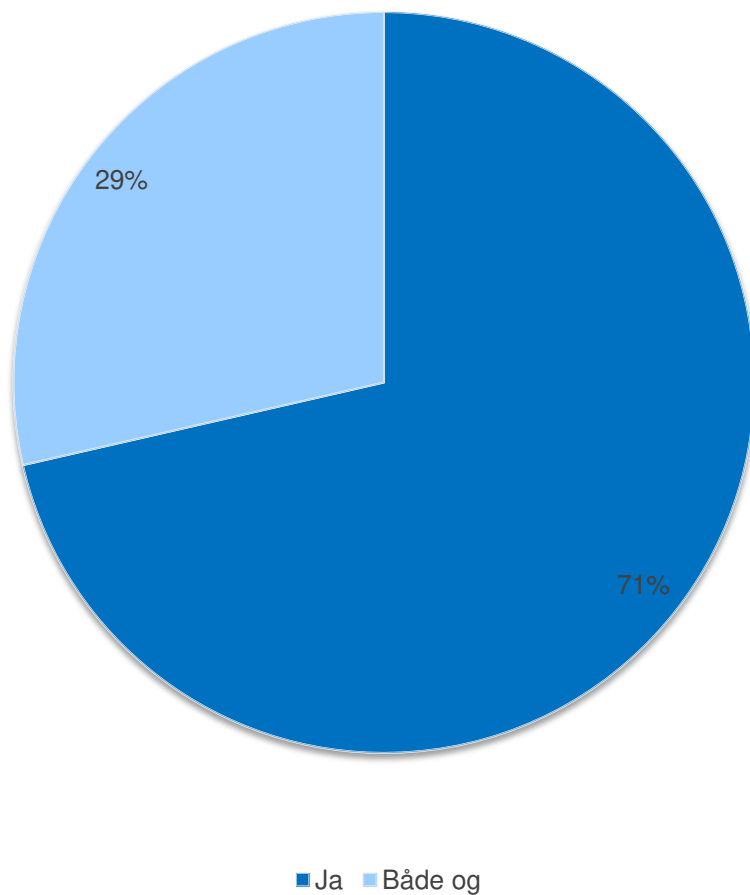


Bliver du bedre til at klare flere daglige ting selv af at blive støttet af hjælperne?

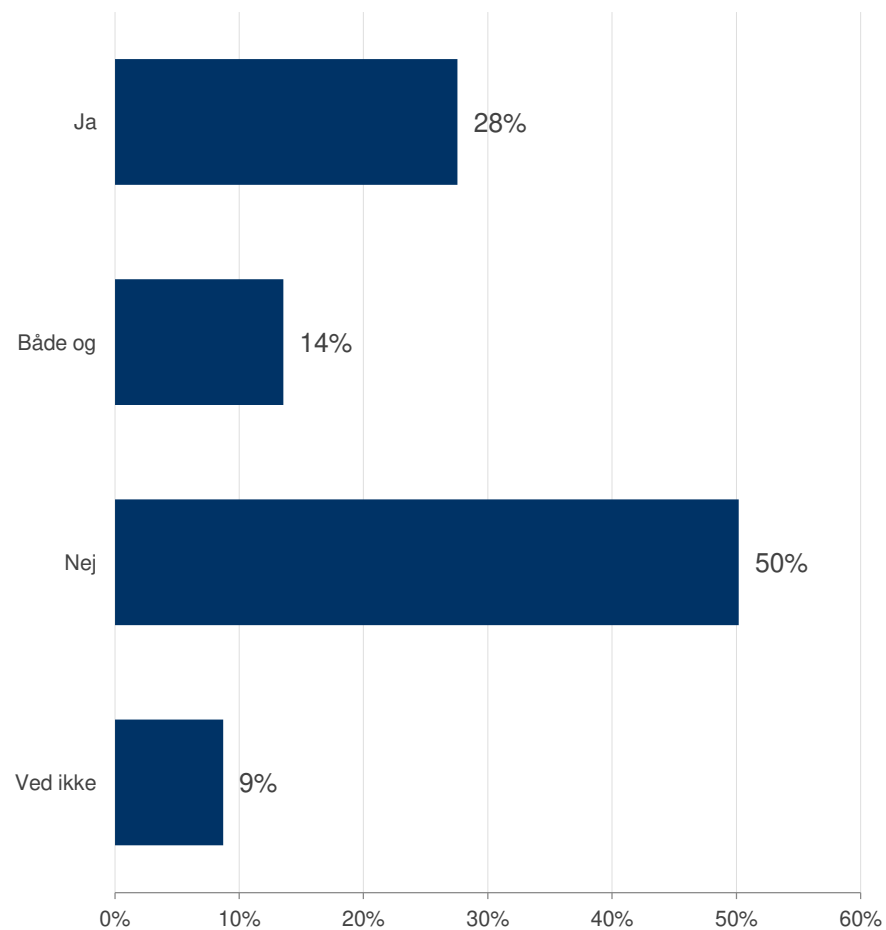




Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af rengøringen selv?

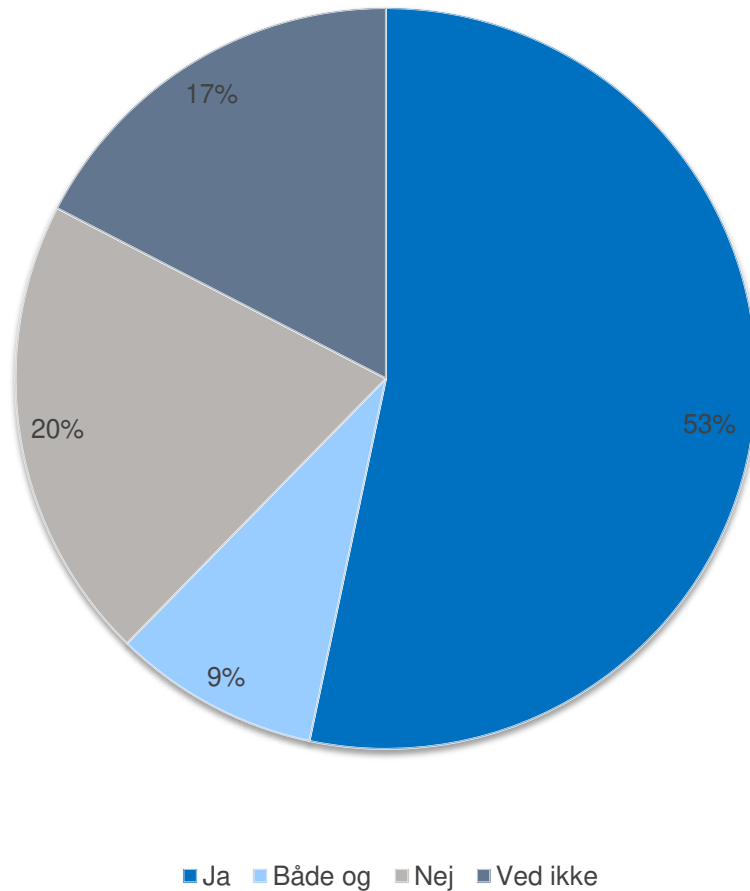


Bliver du bedre til at klare mest mulig af rengøringen selv af at blive støttet af hjælperne?

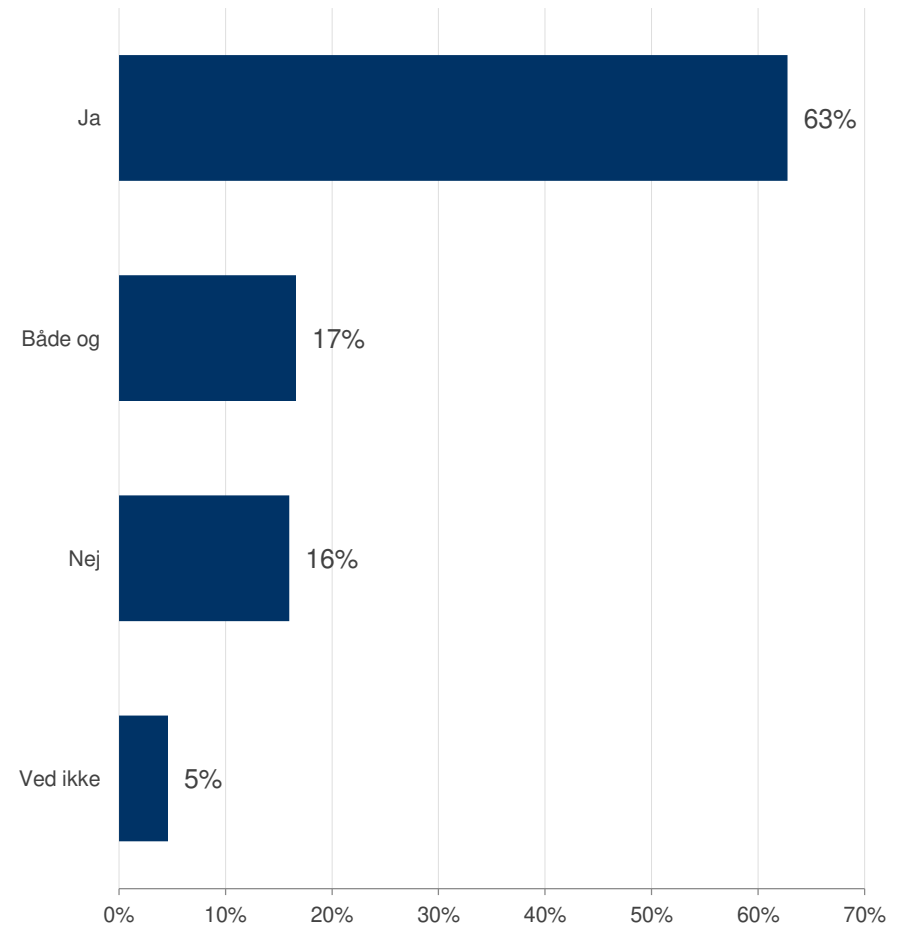




Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din personlige pleje selv?



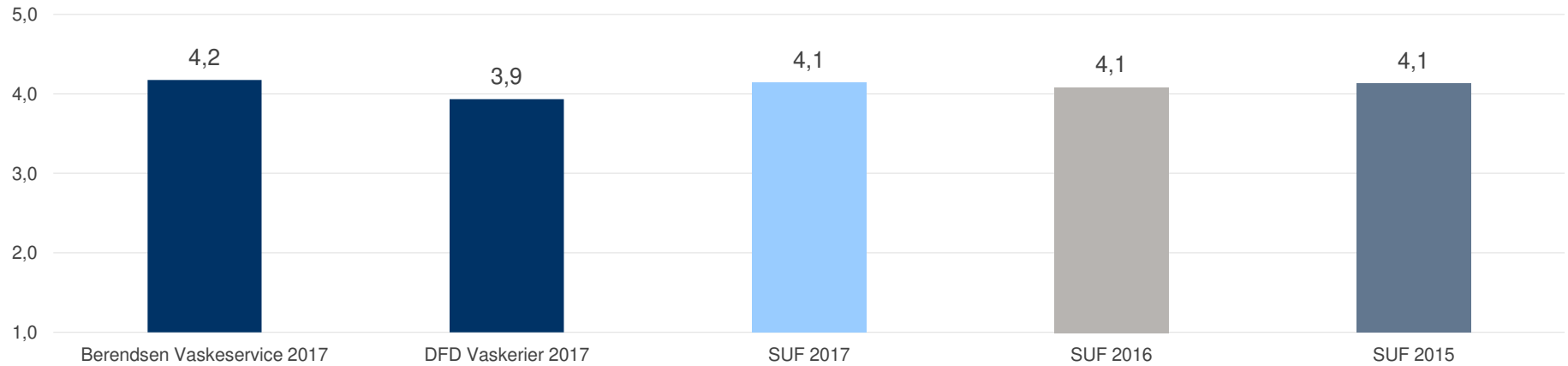
Bliver du bedre til at klare mest mulig af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne?





Vasketøjsordning

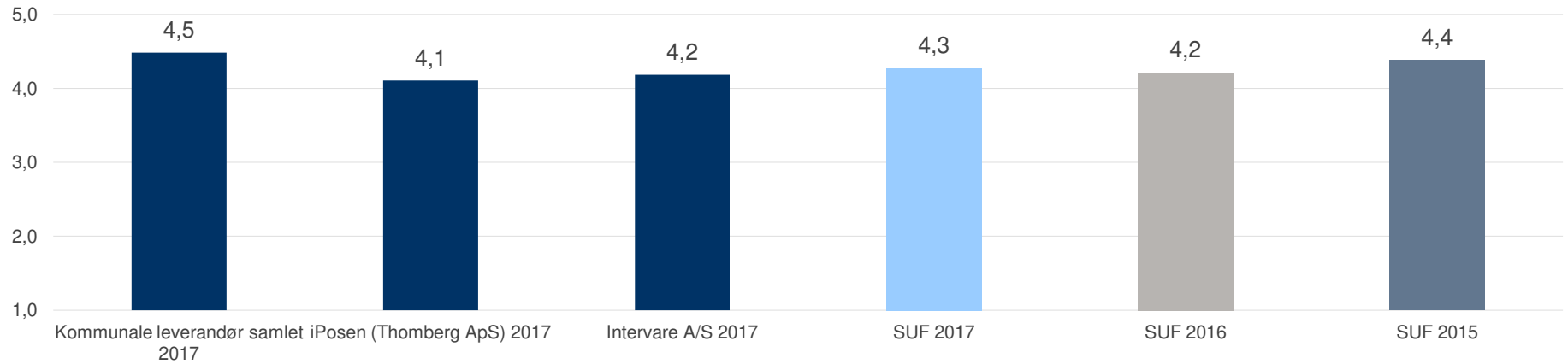
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din vasketøjsordning?





Indkøbsordning

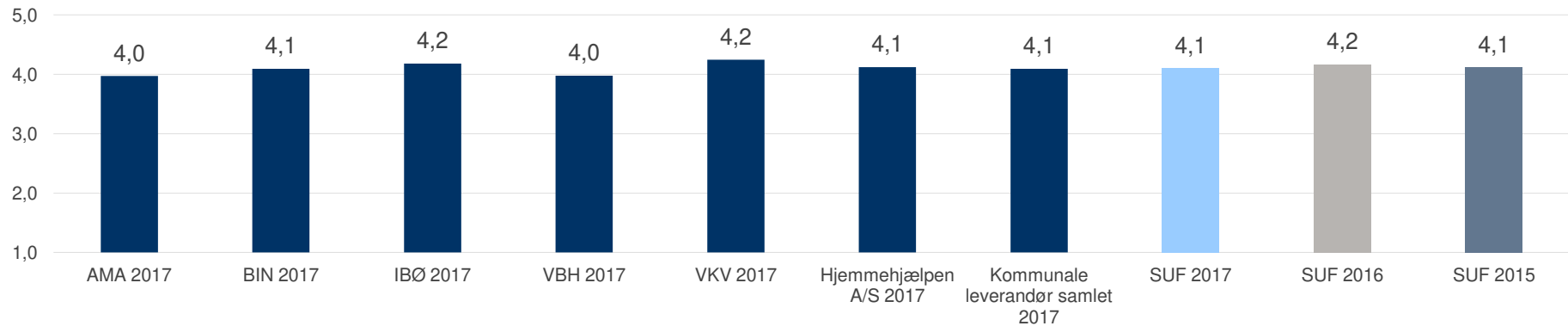
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?





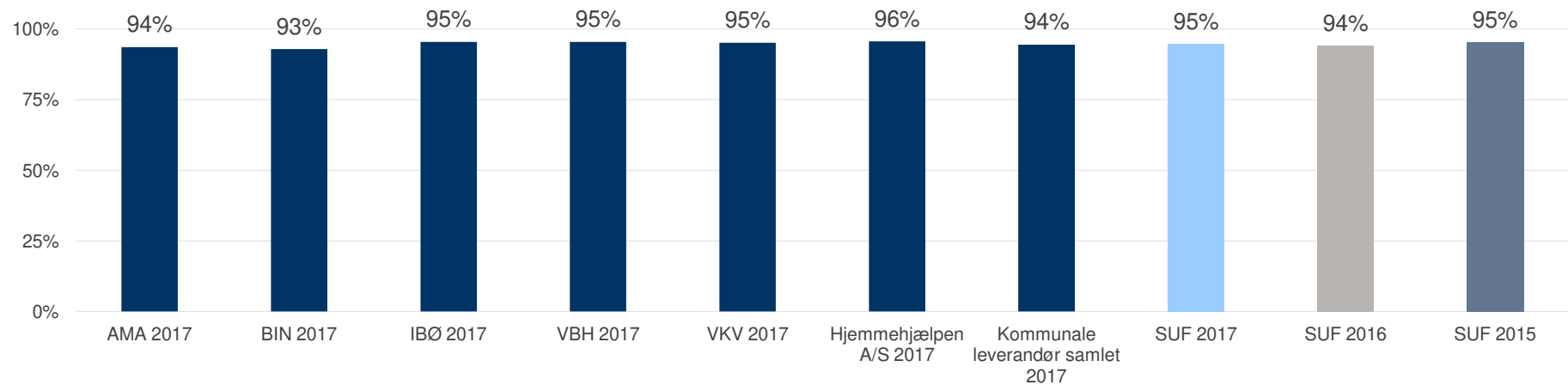
Hjælperne

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?



Er hjælperne venlige overfor dig?

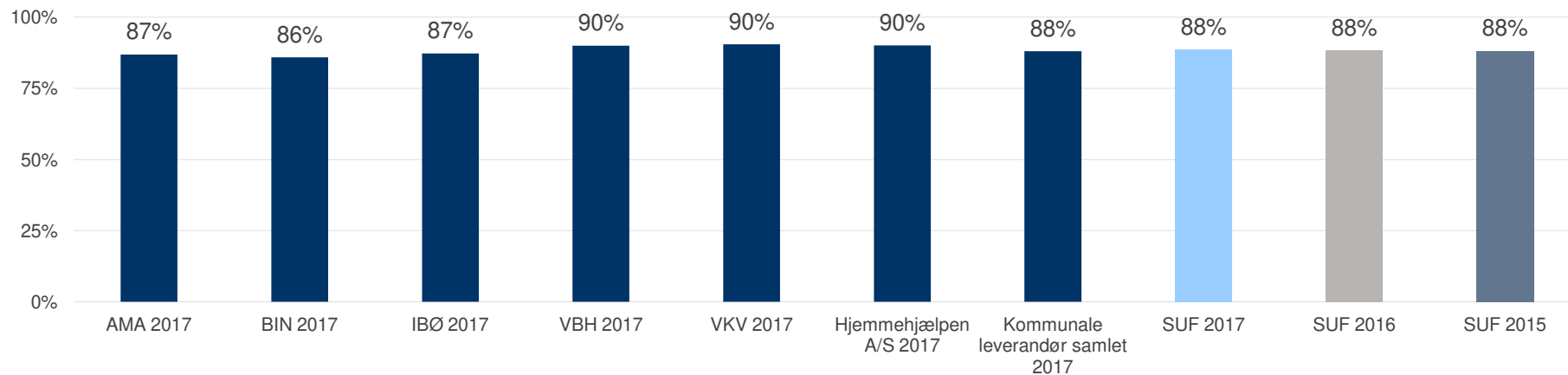
Andel, som svarer "Ja"





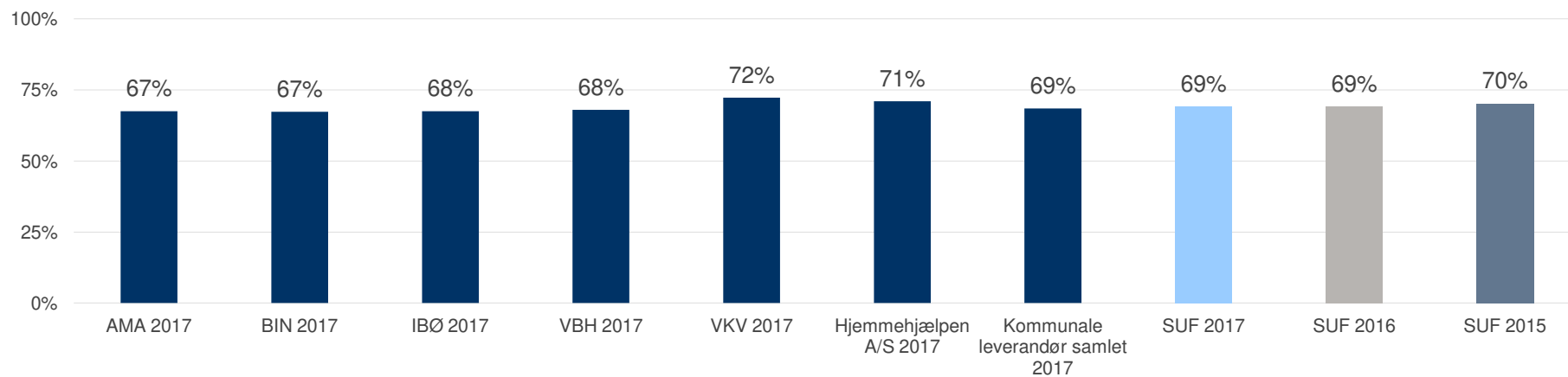
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?

Andel, som svarer "Ja"



Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

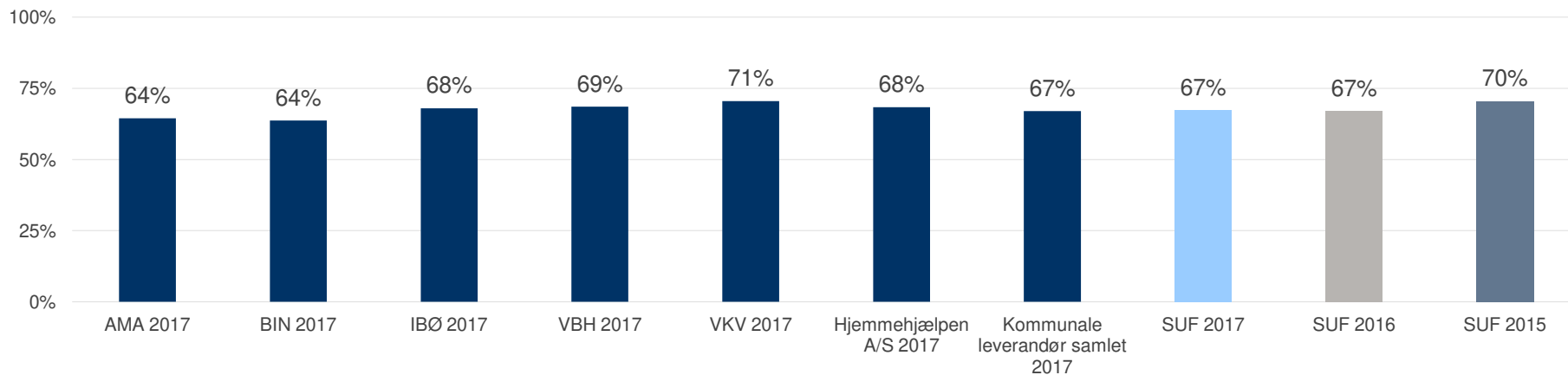
Andel, som svarer "Ja"





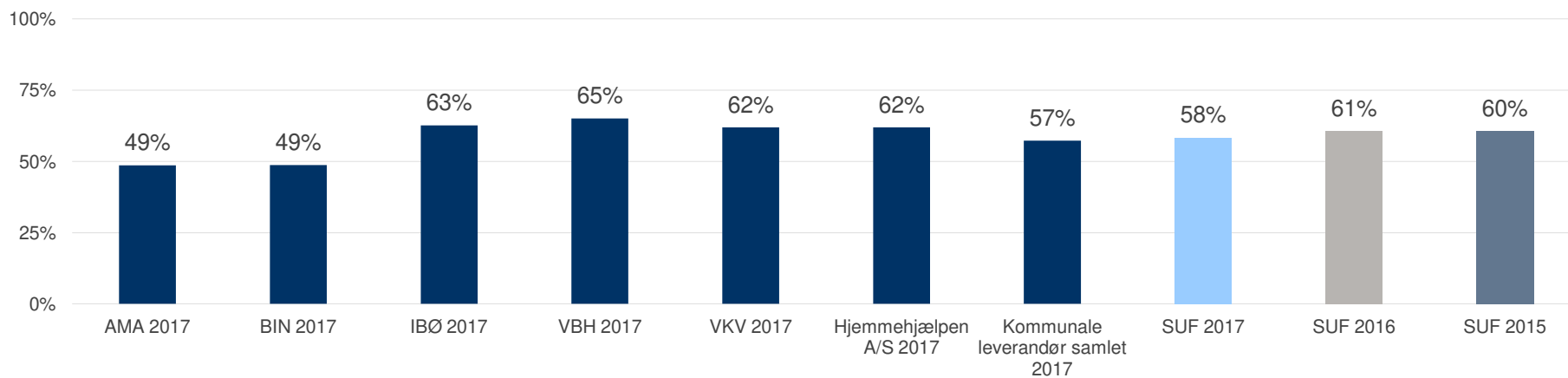
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?

Andel, som svarer "Ja"



Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?

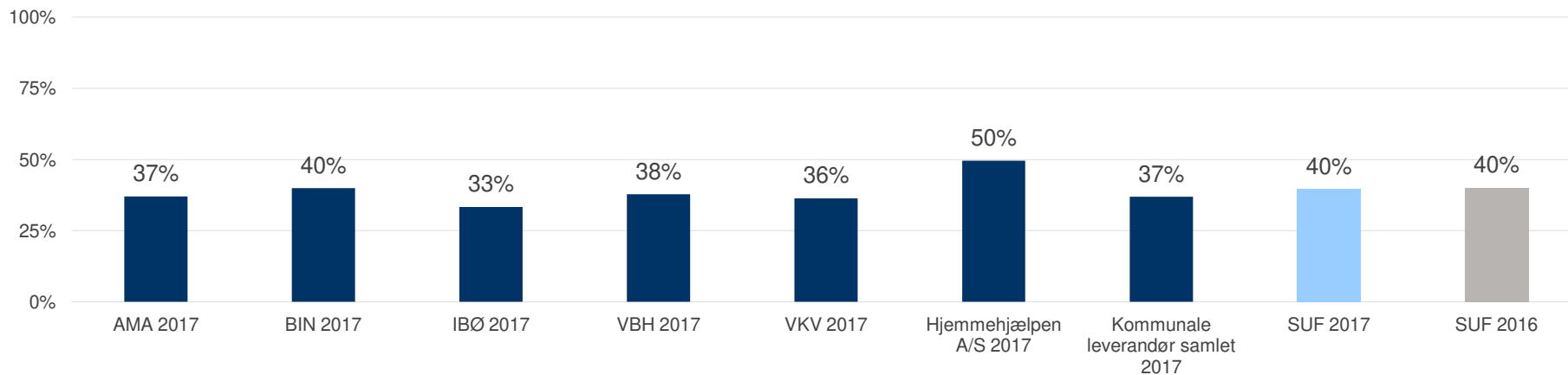
Andel, som svarer "Ja"





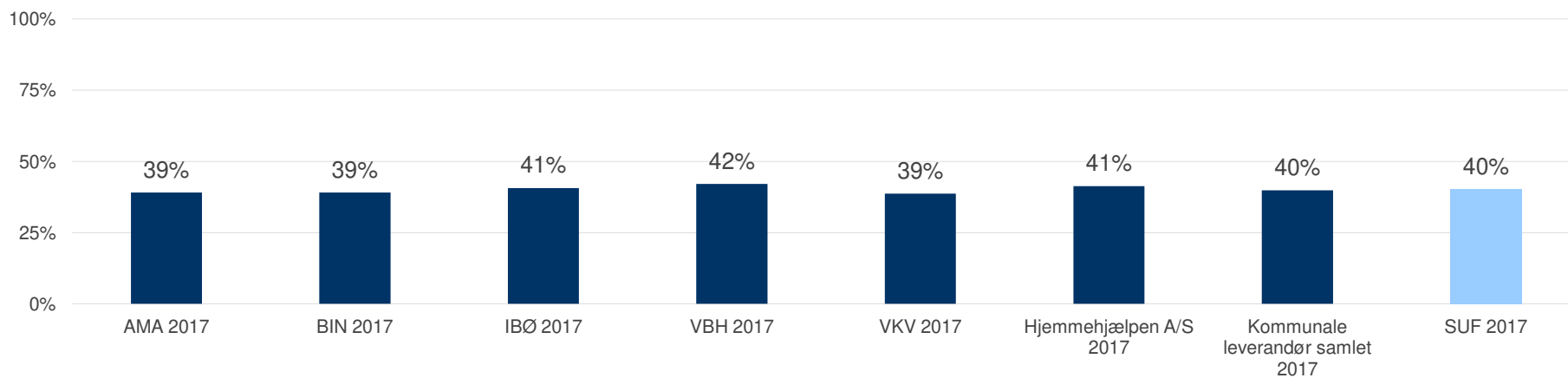
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?

Andel, som svarer "Ja"



Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes, om din hjælp?

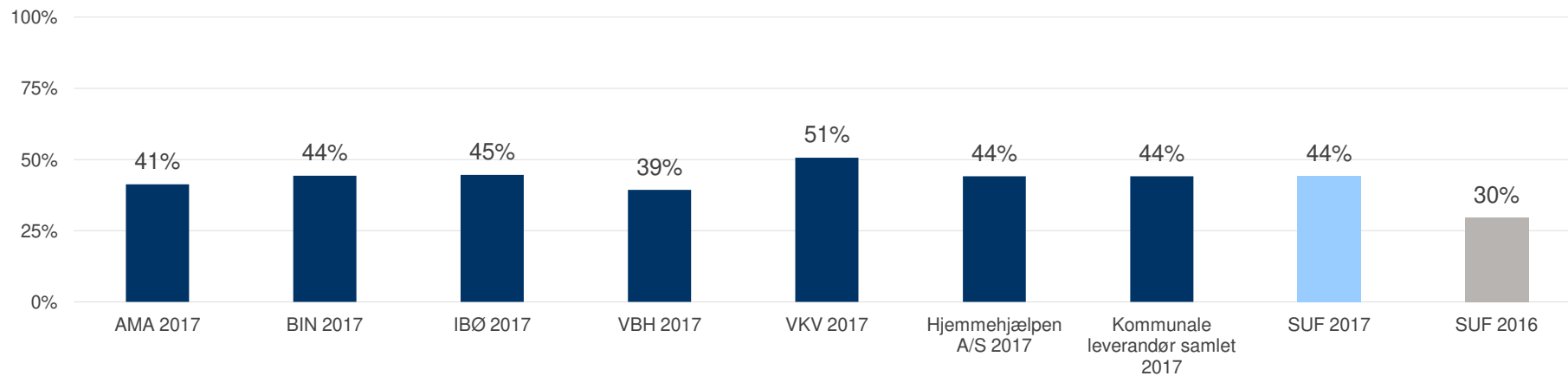
Andel, som svarer "Ja"





Er hjælperne gode til at inddrage dine pårørende, på den måde, som du gerne vil have?

Andel, som svarer "Ja"

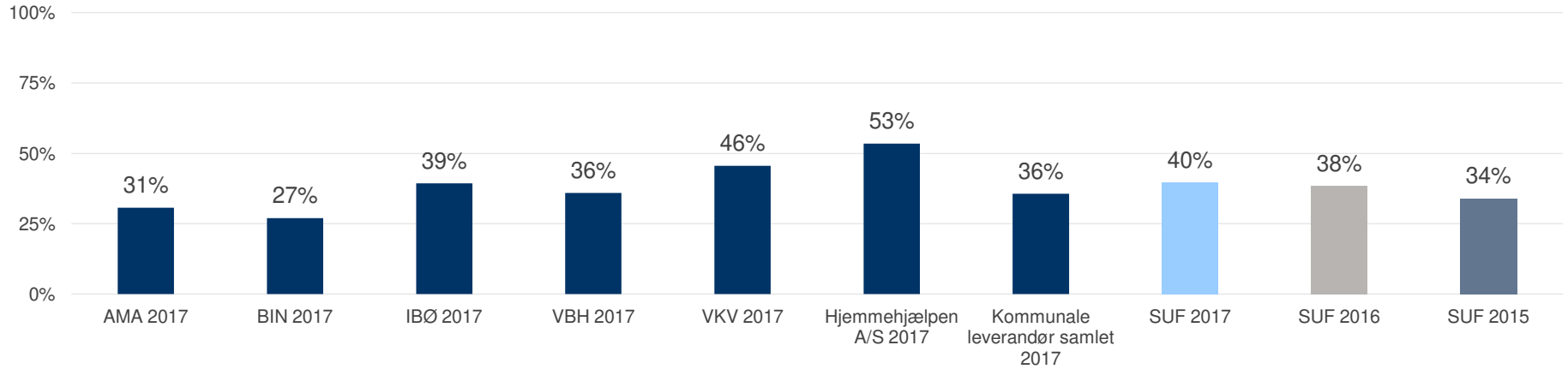




Antal hjælpere

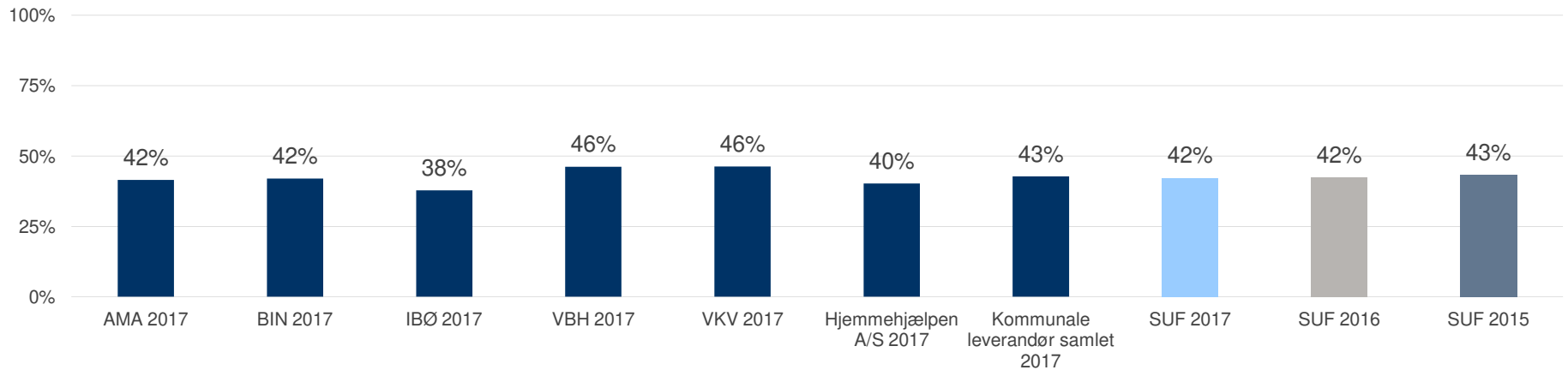
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?

Andel, som svarer "Ja"



Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?

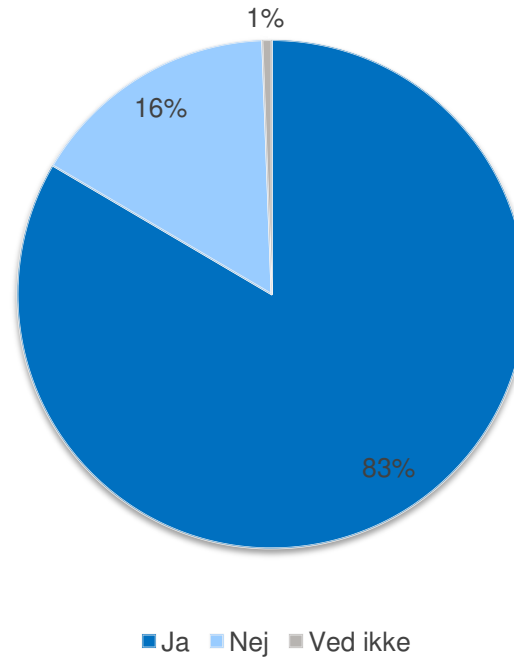
Andel, som svarer "Ja"





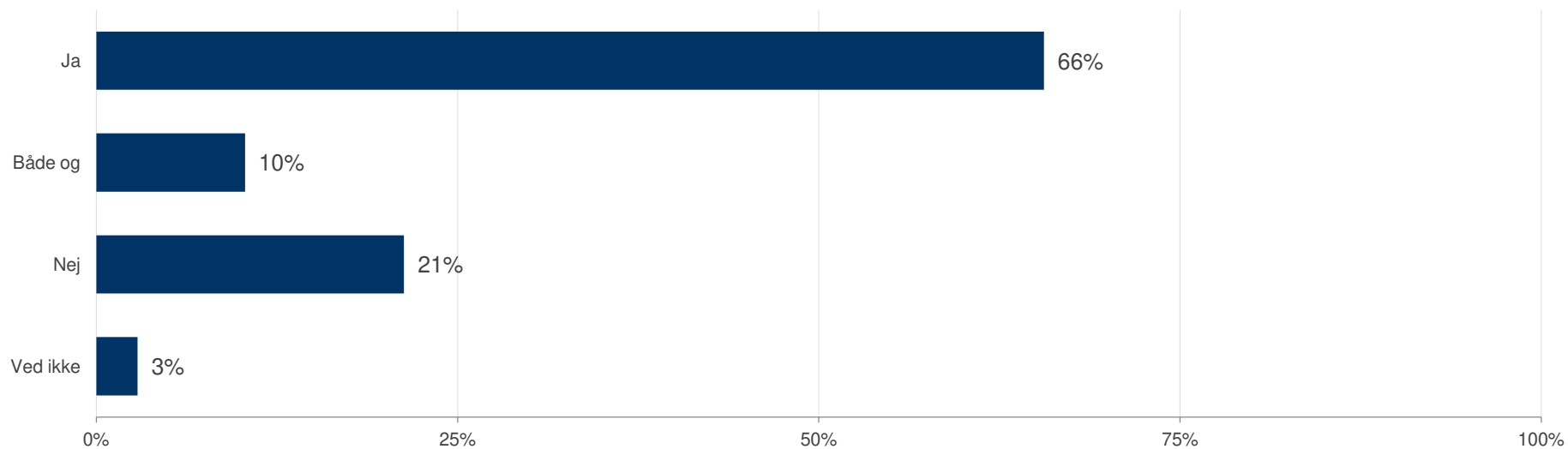
Klippekortsordning

Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen?





Betyder klippekortet, at du har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag?

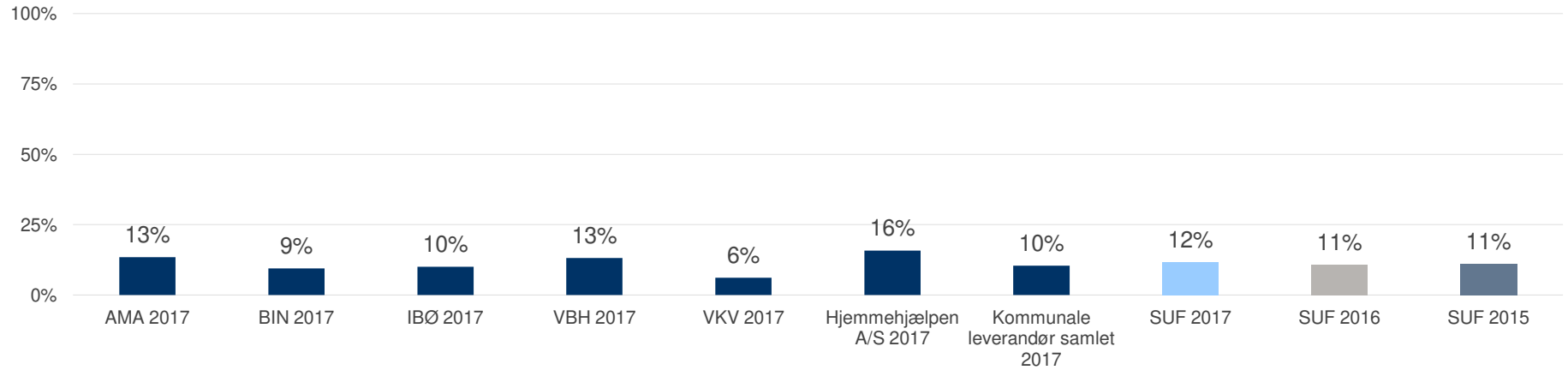




Leverandør

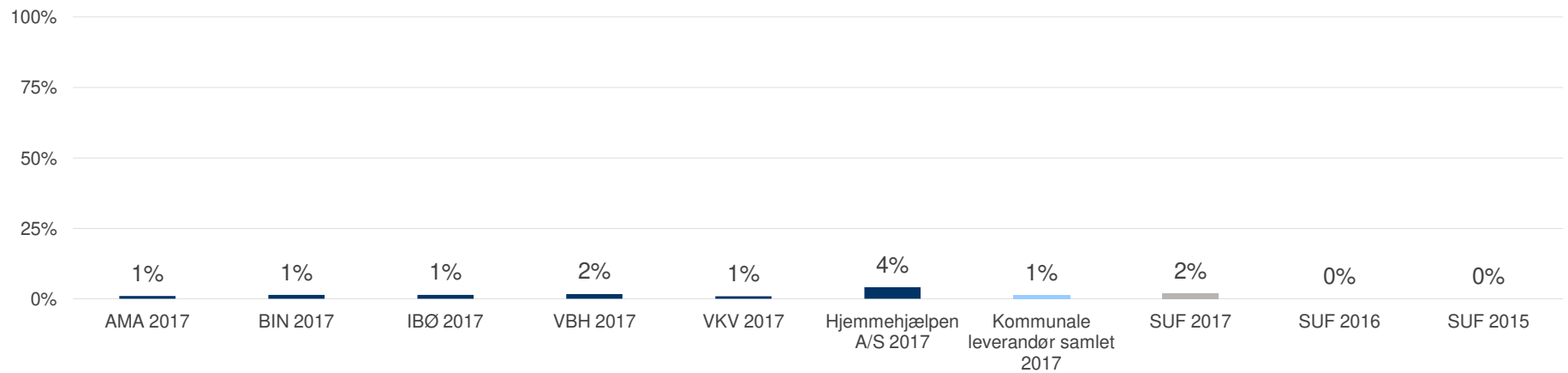
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?

Andel, som svarer "Ja"



Har du skiftet leverandør indenfor de seneste tre måneder?

Andel, som svarer "Ja"

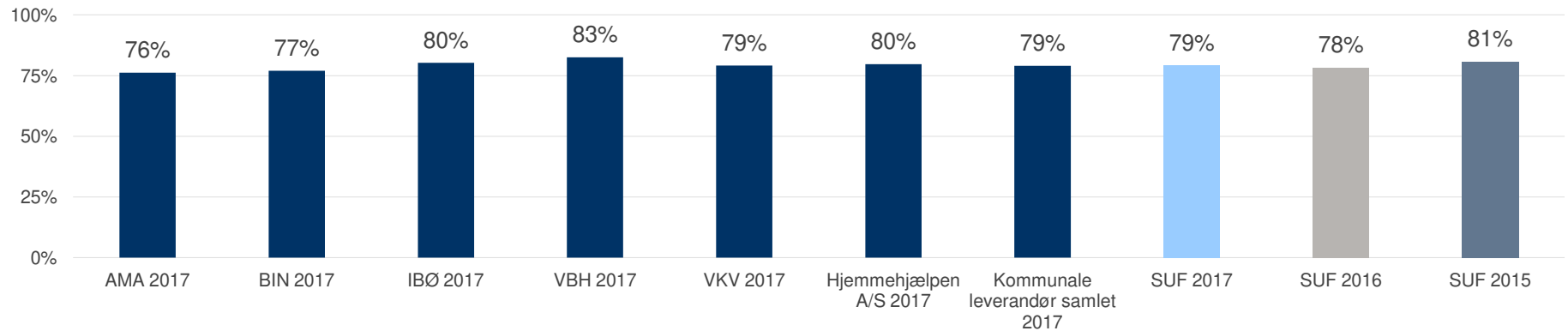




Sammenhæng i hjælp

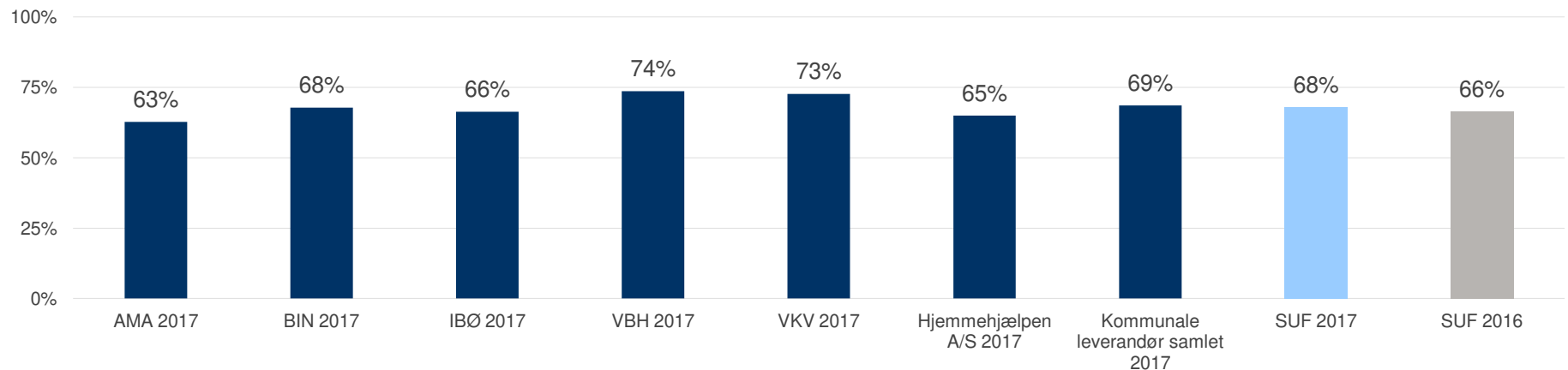
Når du får besøg i dit hjem af forskellige medarbejdere, fx visitator, sygeplejerske, hjemmehjælperne eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer?

Andel, som svarer "Ja"



Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer?

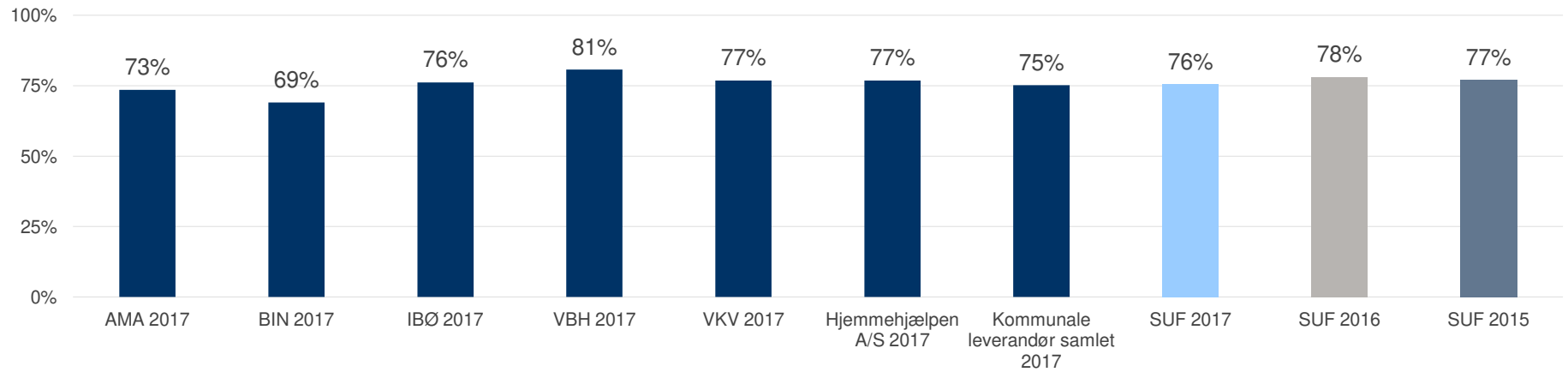
Andel, som svarer "Ja"





Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?

Andel, som svarer "Ja"

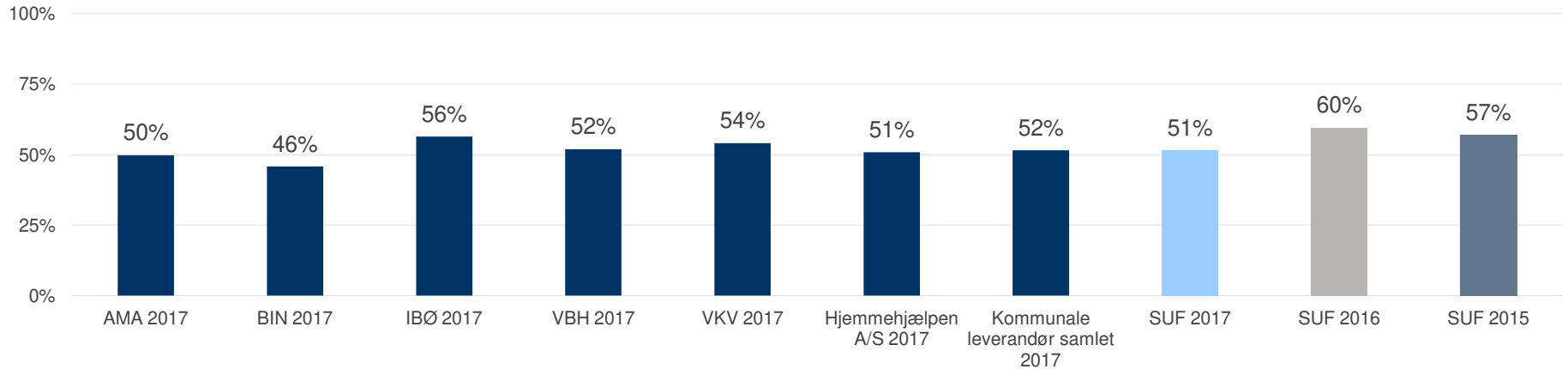




Information

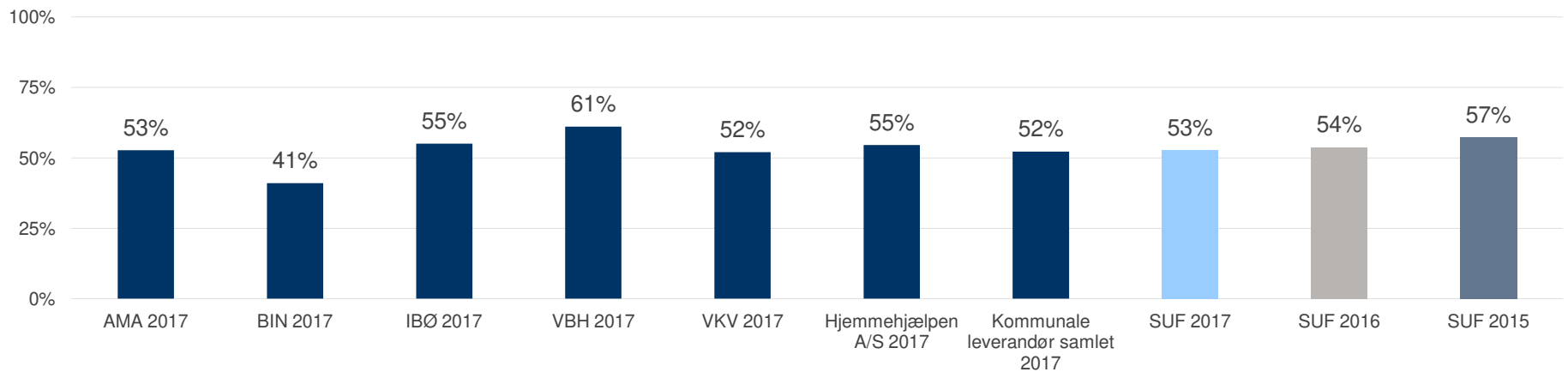
Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få?

Andel, som svarer "Ja"



Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?

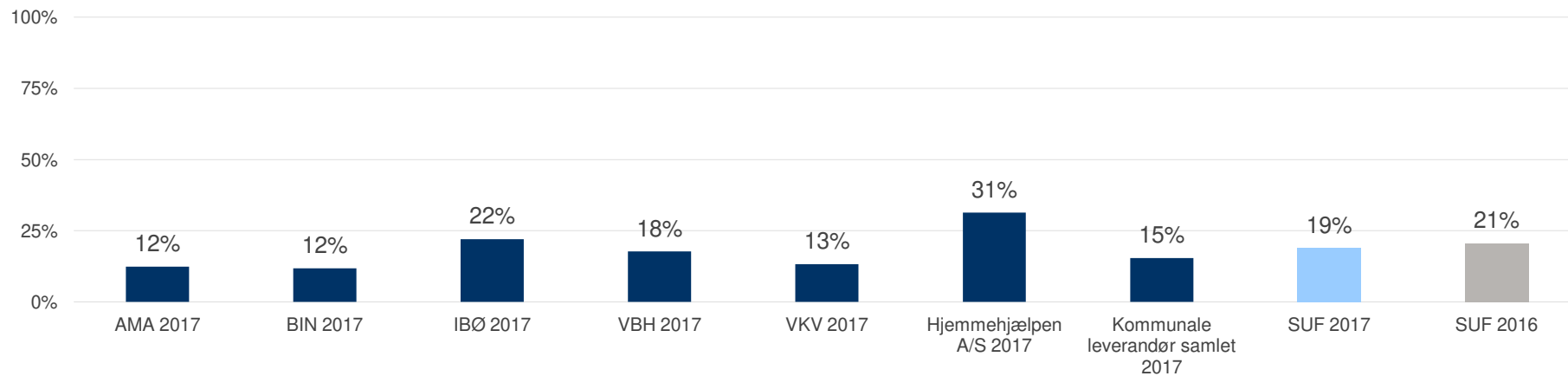
Andel, som svarer "Ja"





Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper end dine faste hjælpere?

Andel, som svarer "Ja"

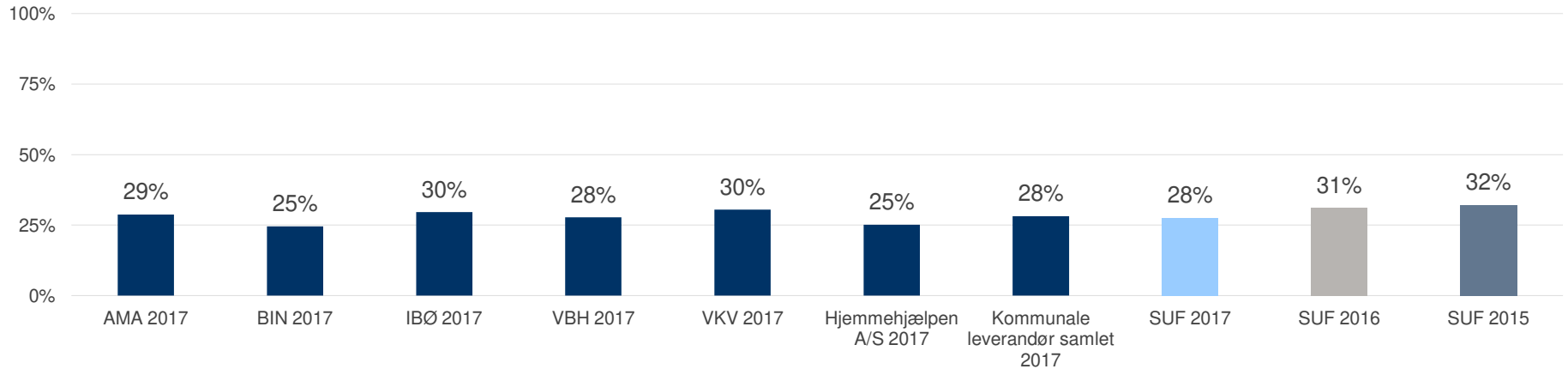




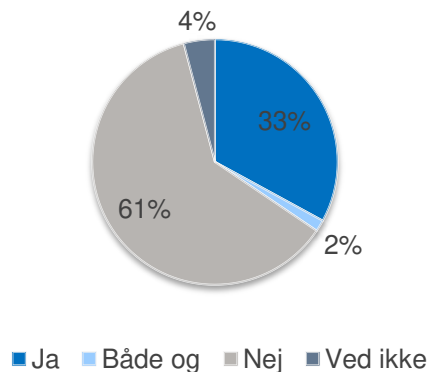
Velfærdsteknologi

Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?

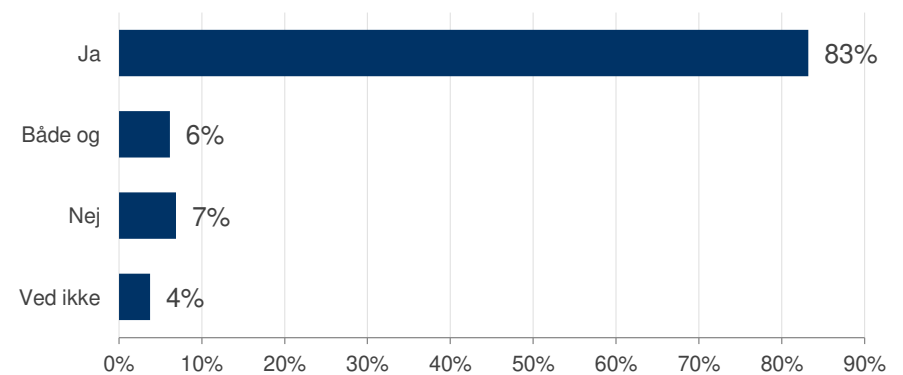
Andel, som svarer "Ja"



Bruger du eller hjælperne velfærdsteknologi i dit hjem?



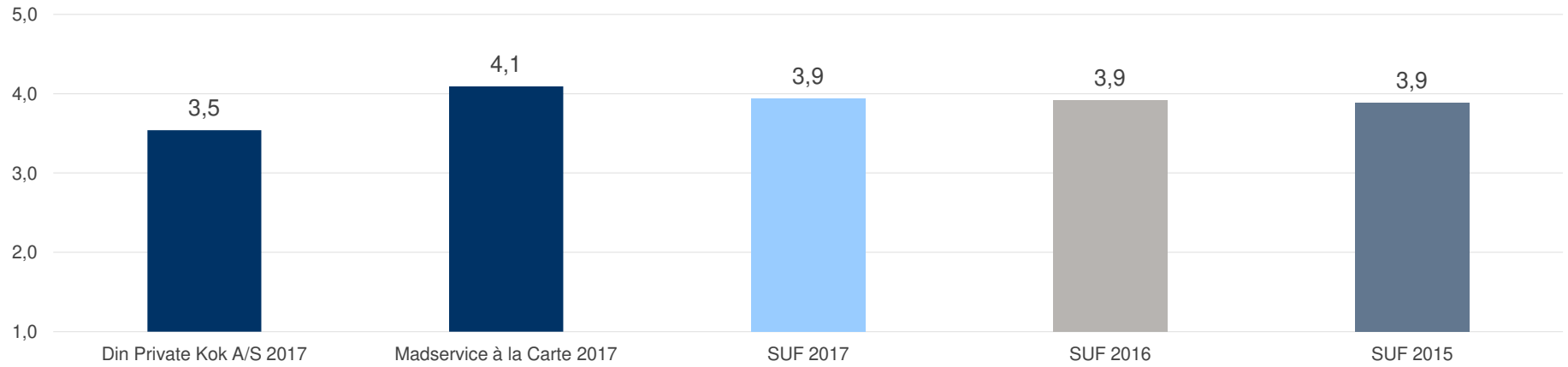
Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen?





Madordning

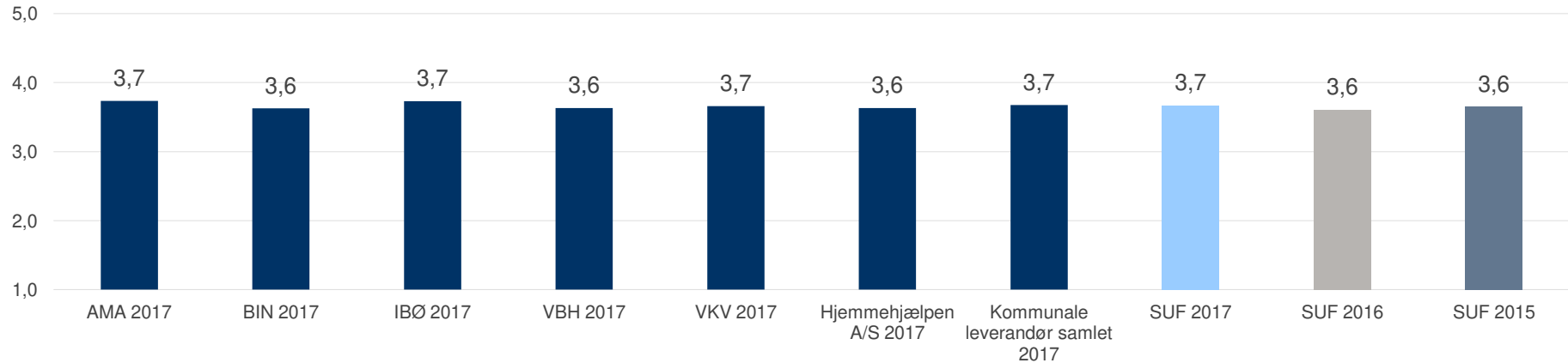
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?





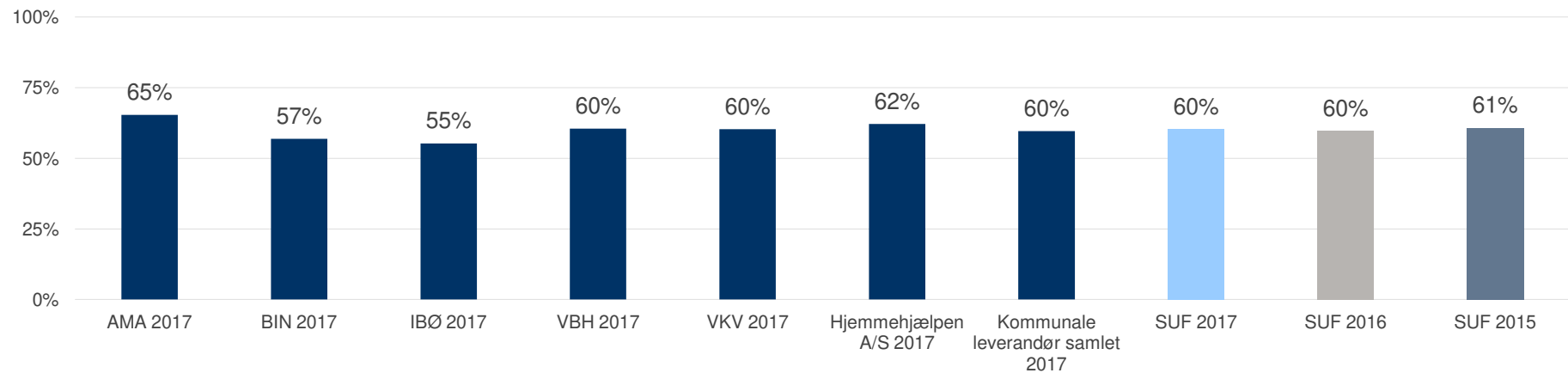
Livskvalitet

Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?



Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

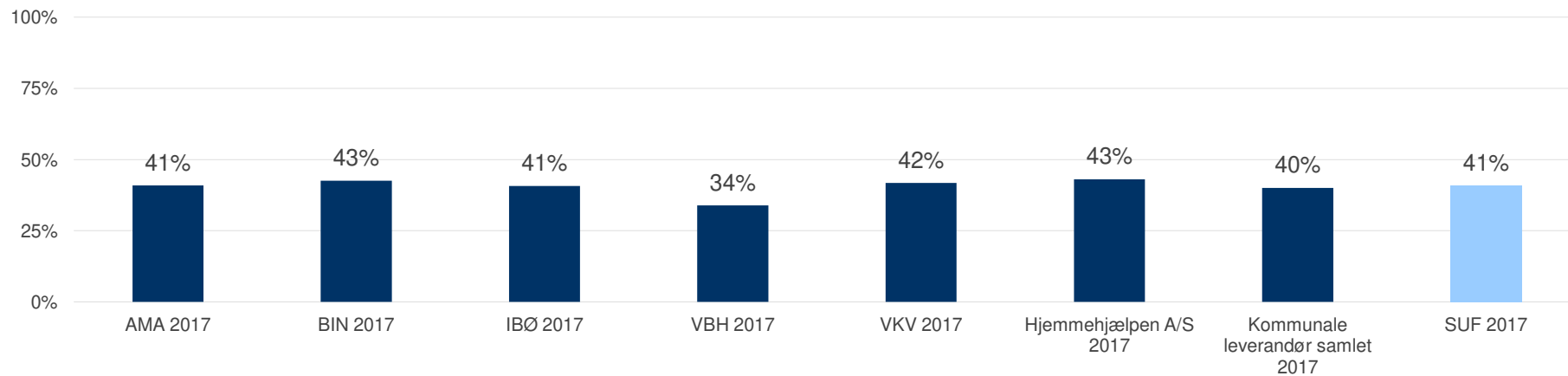
Andel, som svarer "Ja"





Bruger du sociale og kulturelle tilbud og aktiviteter i København, i det omfang du gerne vil?

Andel, som svarer "Ja"

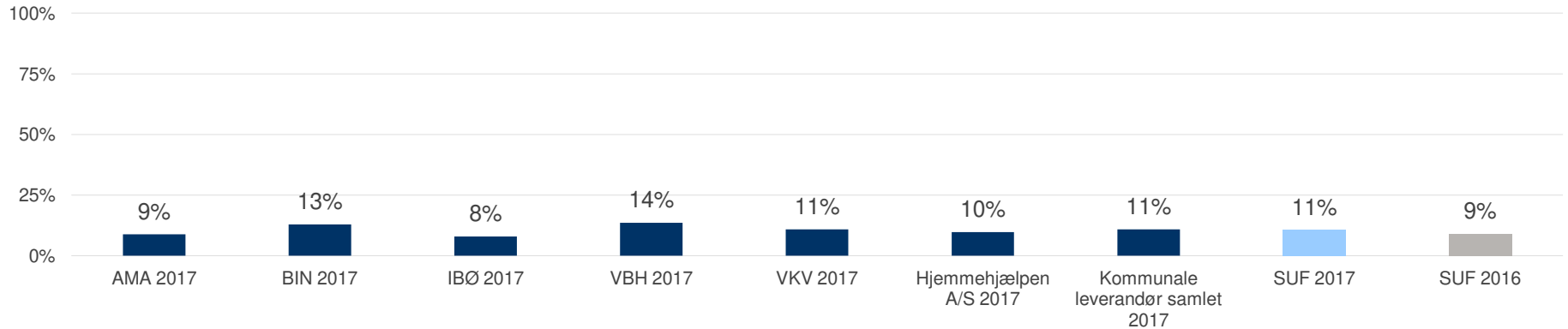




Ensomhed

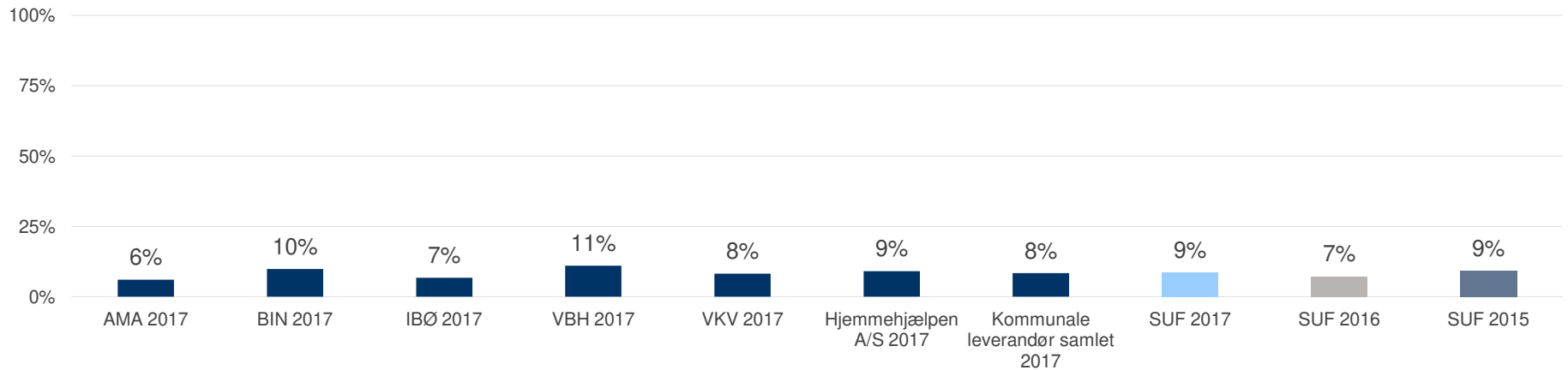
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

Andel, som svarer "Ja, ofte"



Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

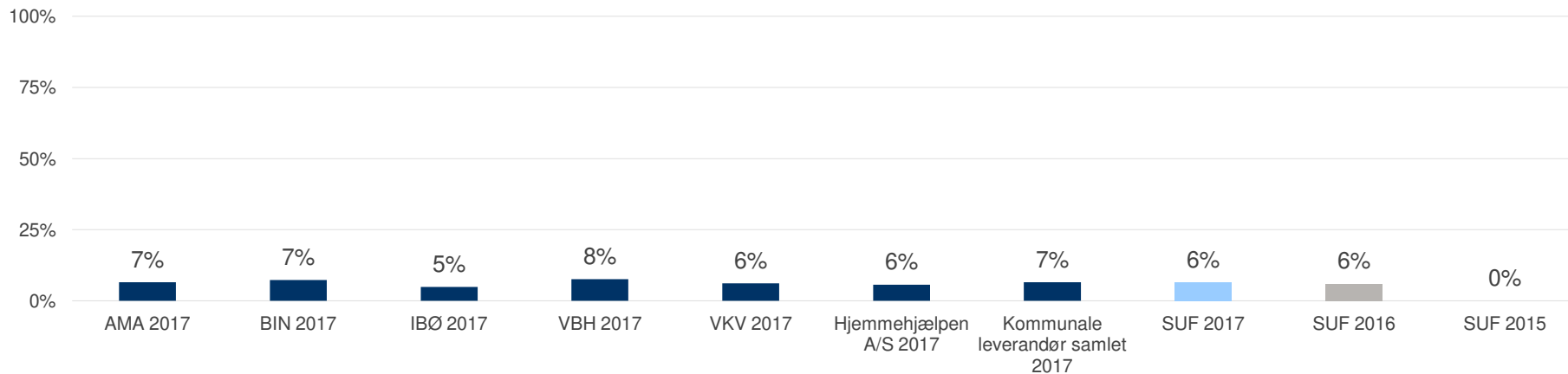
Andel, som svarer "Ofte"





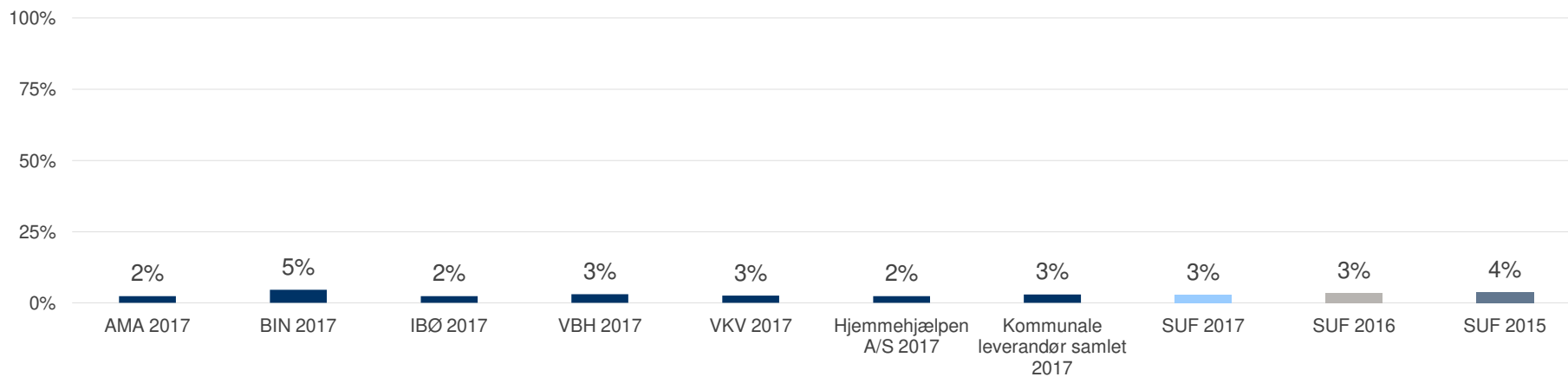
Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

Andel, som svarer "Ofte"



Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

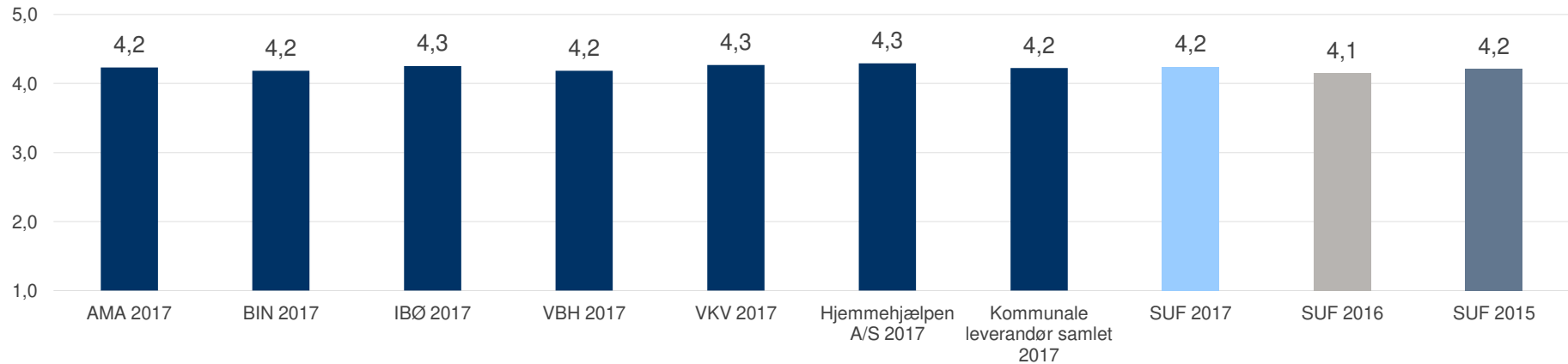
Andel, som svarer "Ofte"





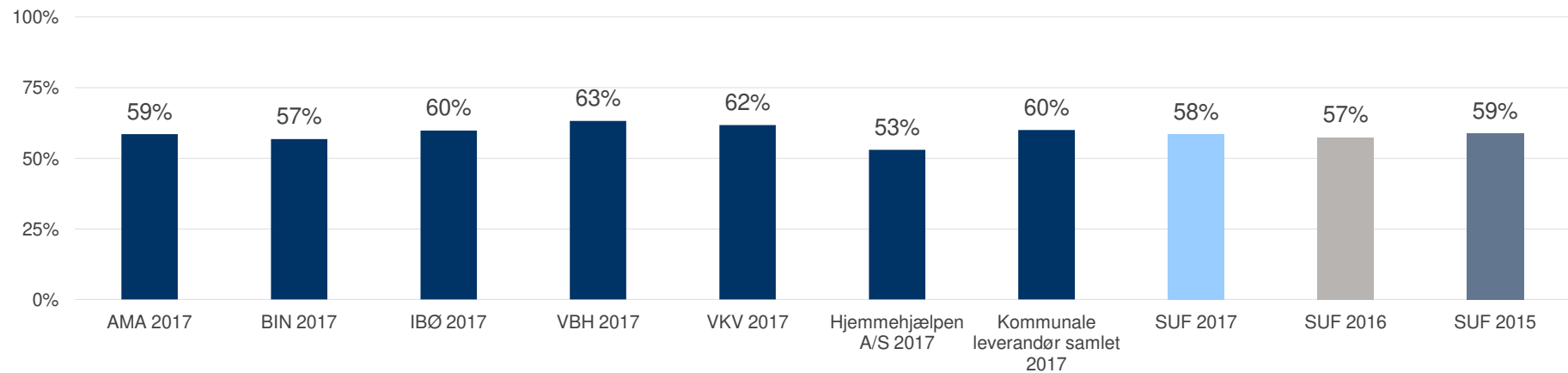
Tryghed

Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen?



Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje?

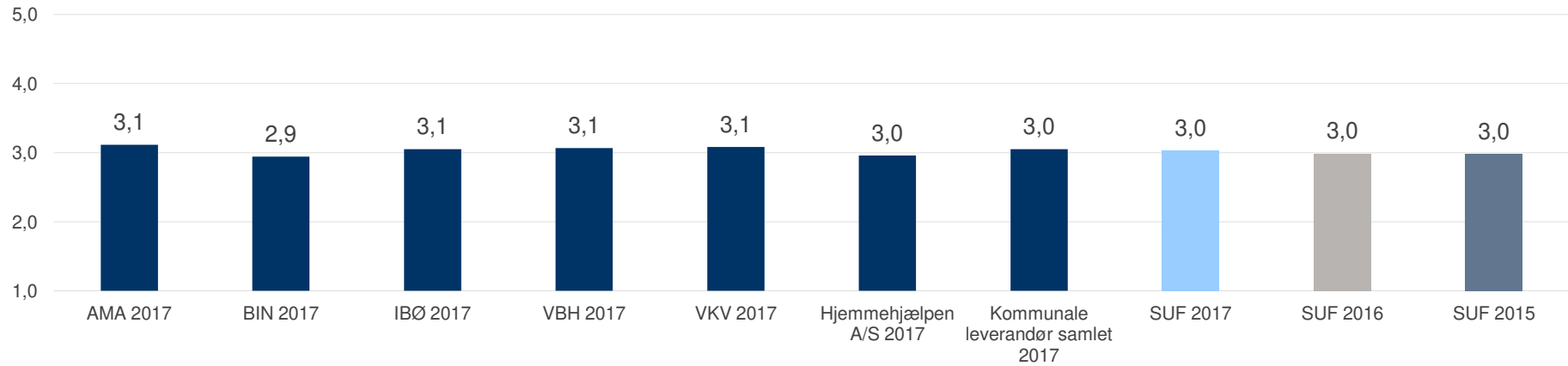
Andel, som svarer "Ja"





Helbred

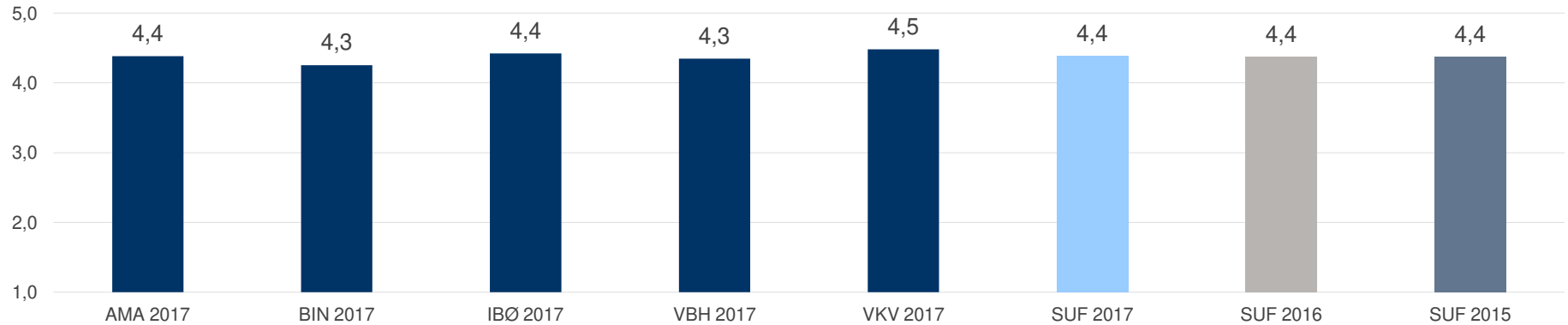
Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?





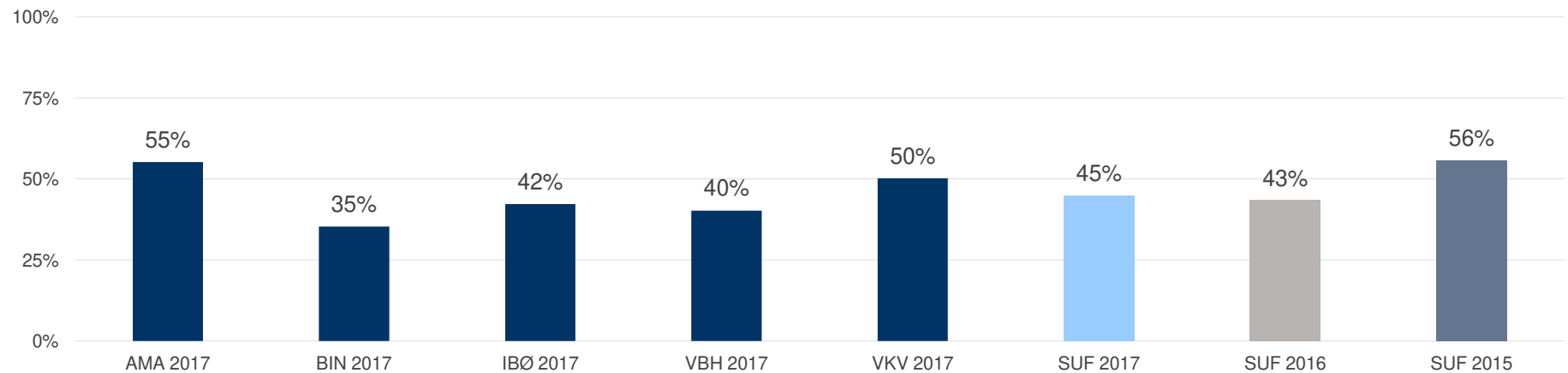
Sygeplejen

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?



Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling?

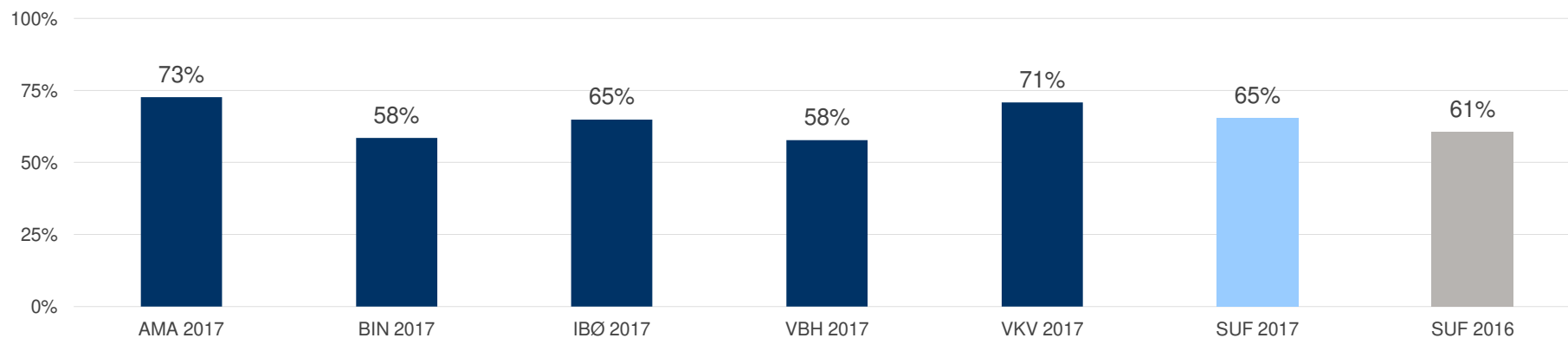
Andel, som svarer "Ja"





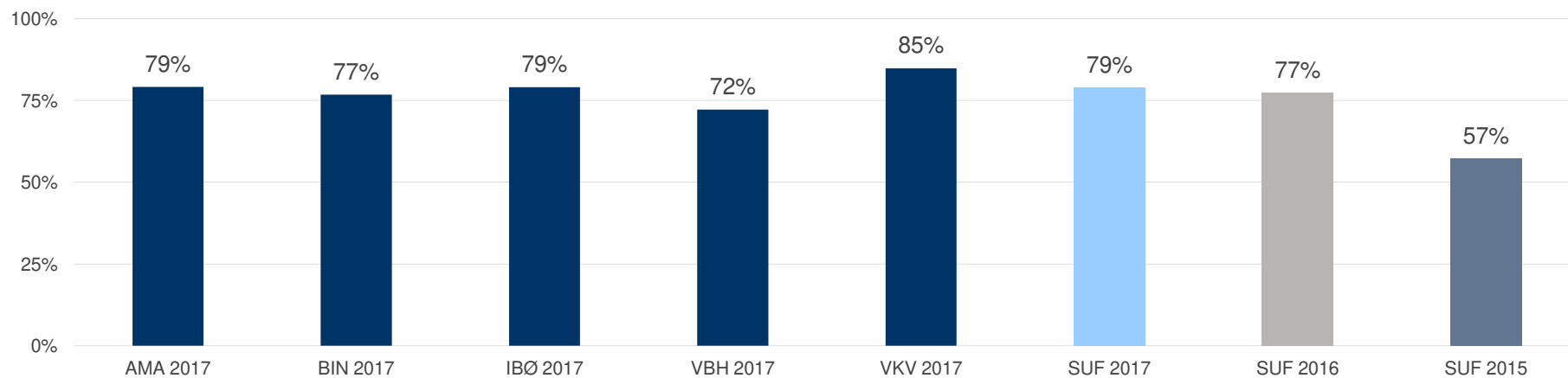
Tager sygeplejerskerne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig med sygeplejeopgaver?

Andel, som svarer "Ja"



Har du gavn af den sygepleje, du får?

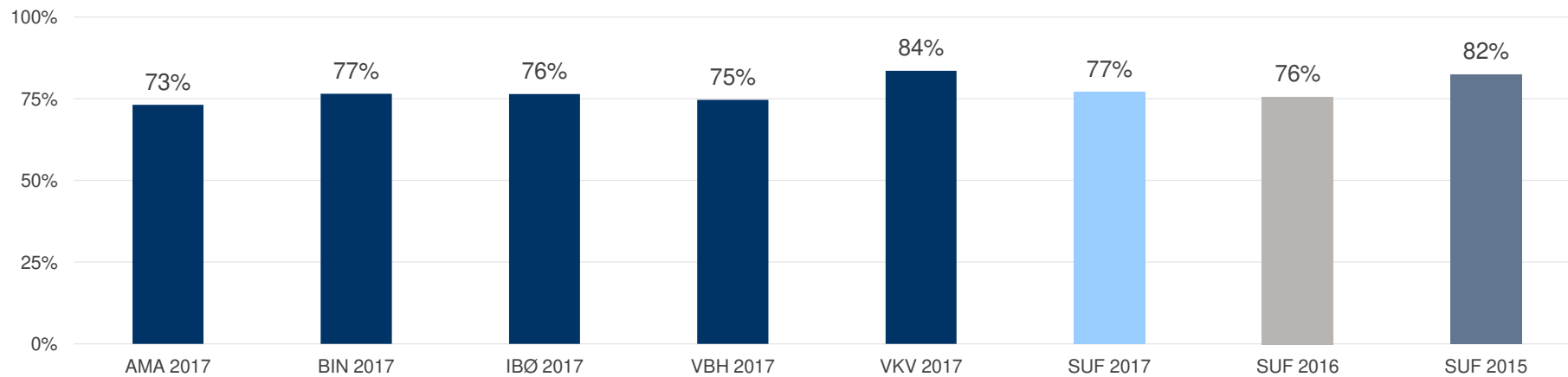
Andel, som svarer "Ja"





Får du den sygepleje, du har brug for?

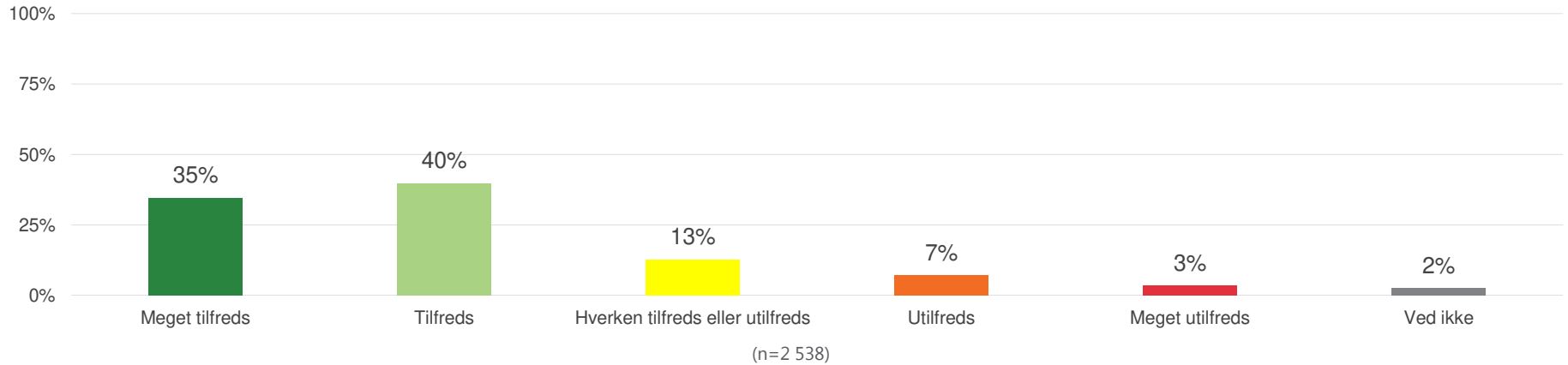
Andel, som svarer "Ja"



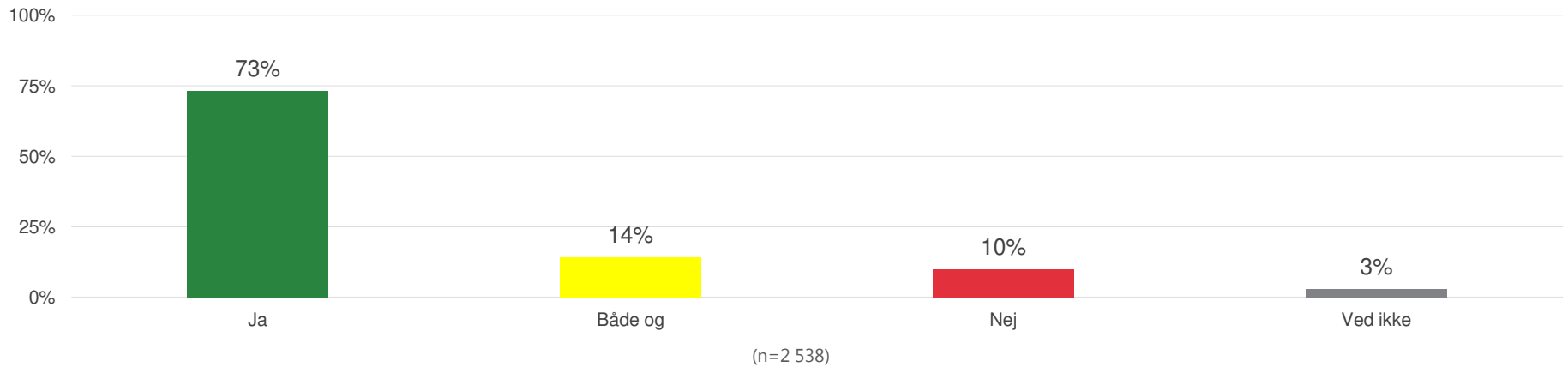


Svarfordelinger på alle spørgsmål

Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?

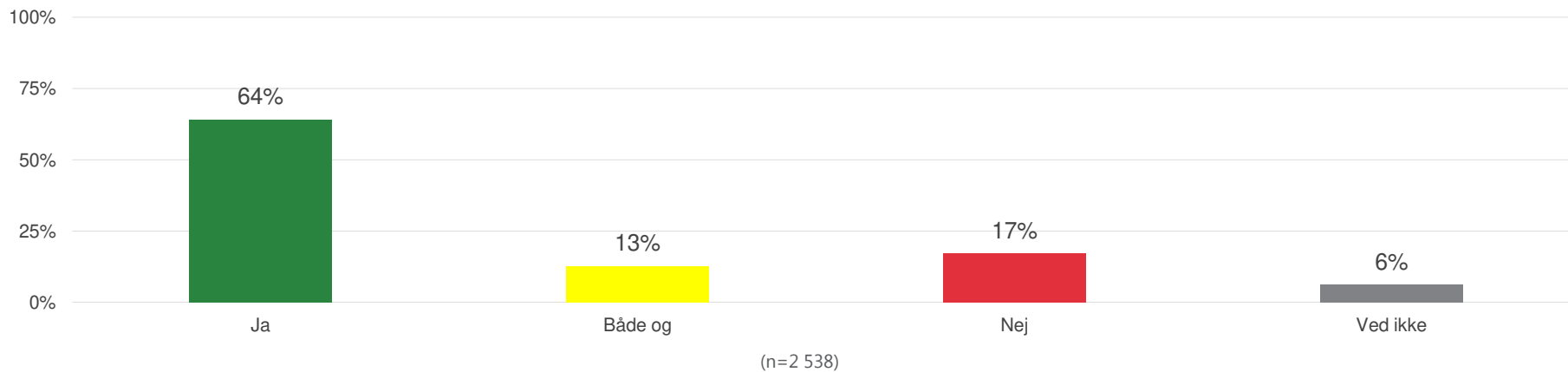


Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?

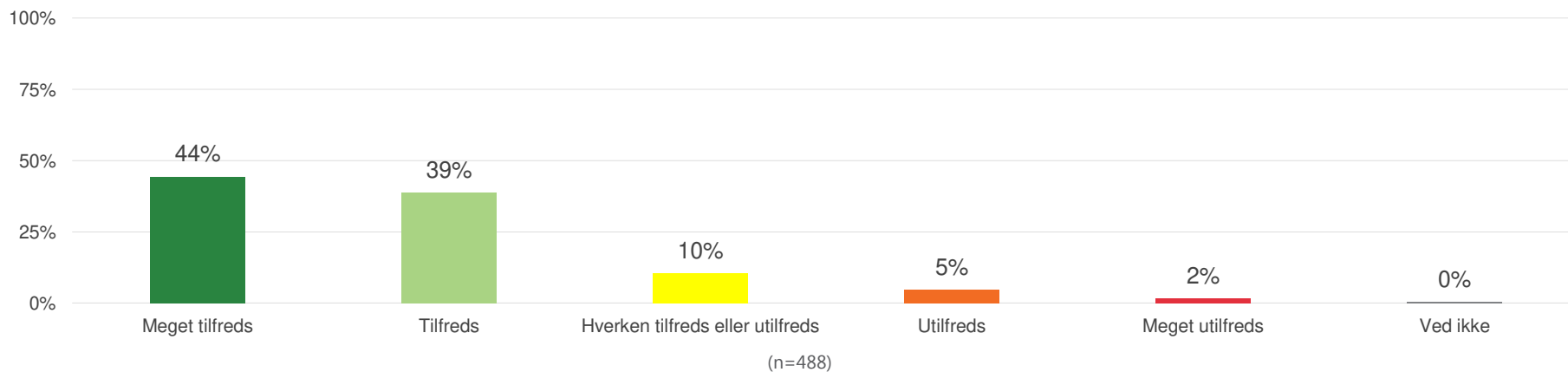




Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

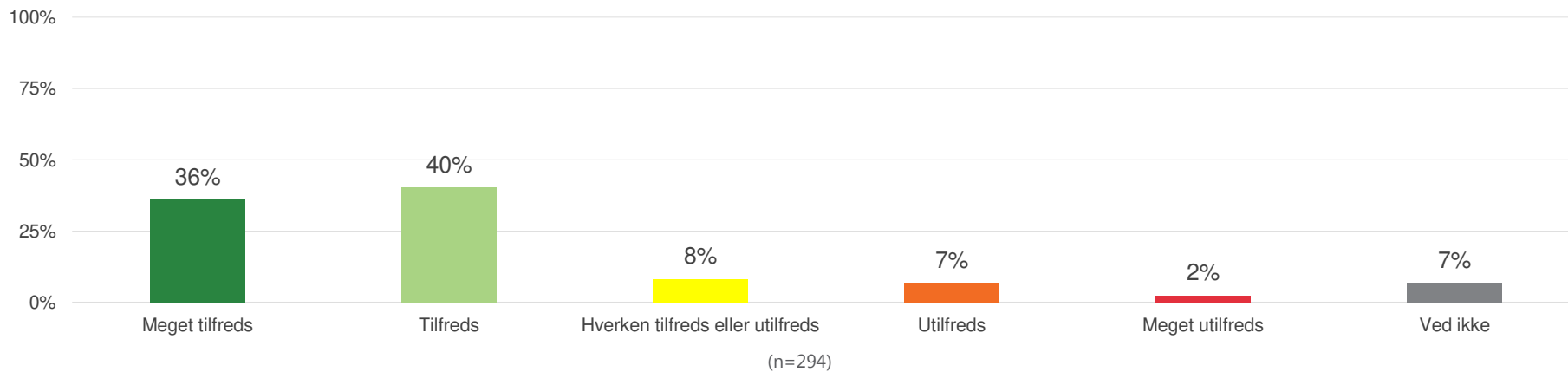


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den personlige pleje samlet set?

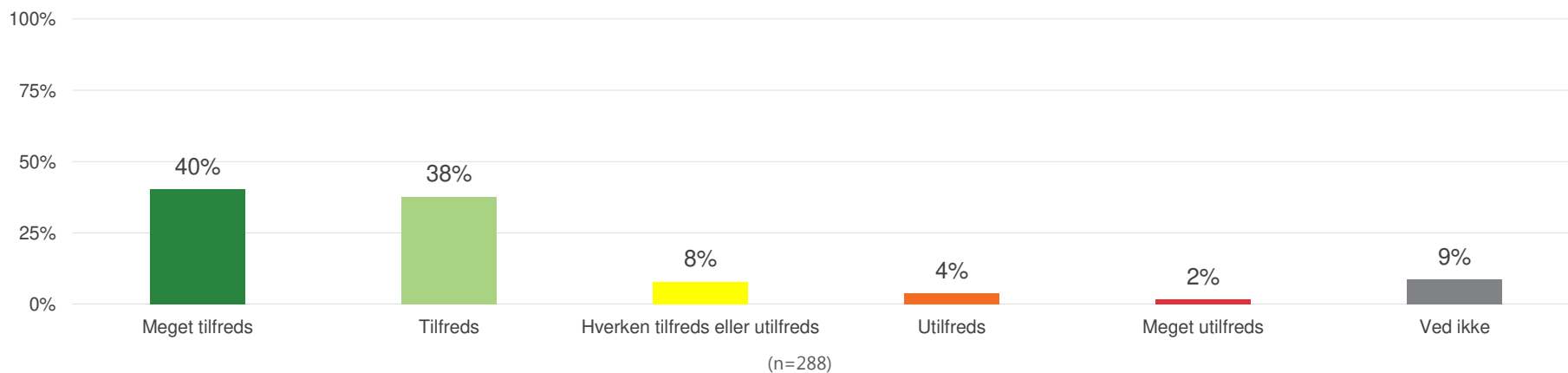




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen i forbindelse med måltider?

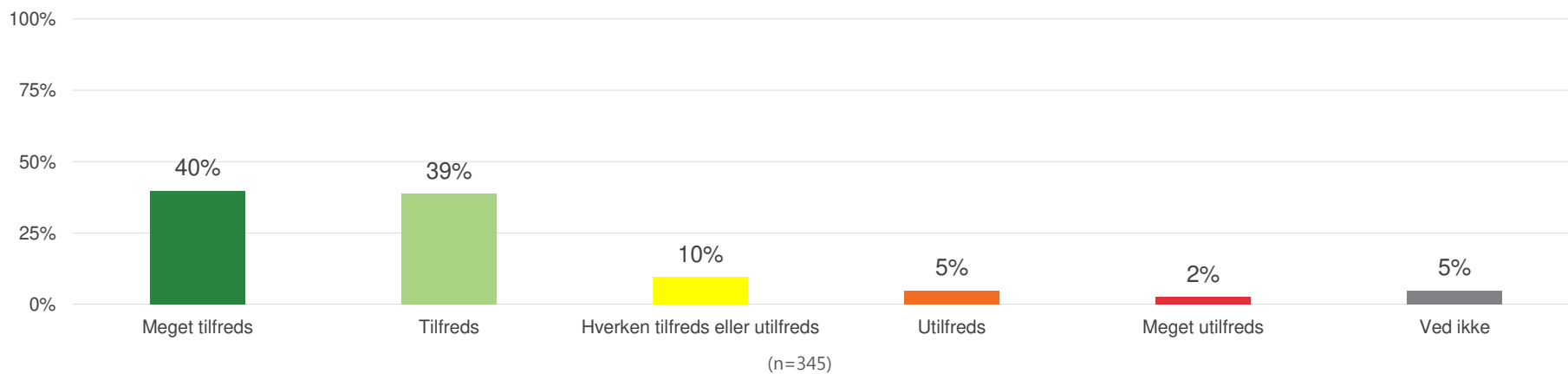


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Af- og påklædning?

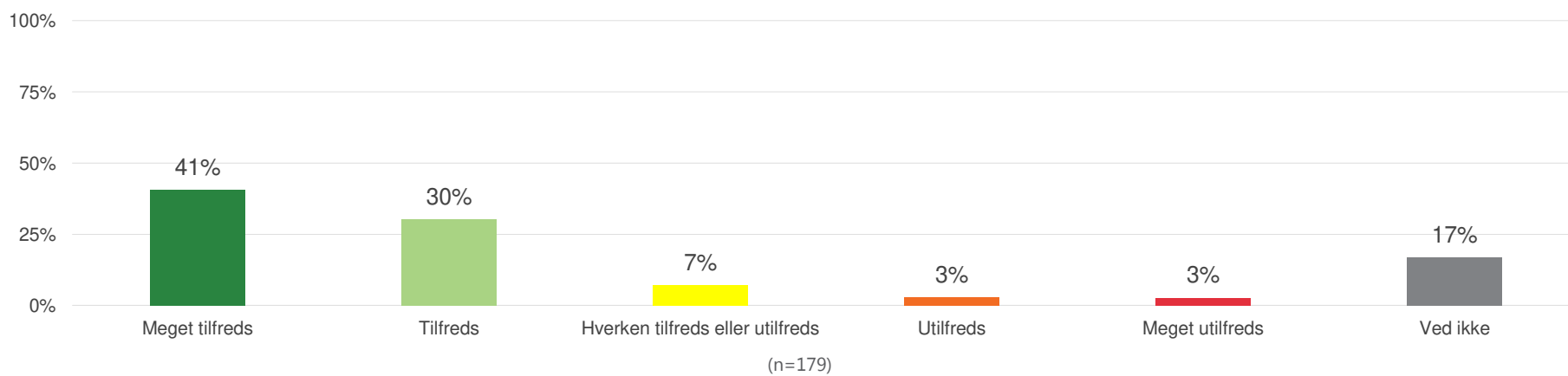




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: At vaske dig?

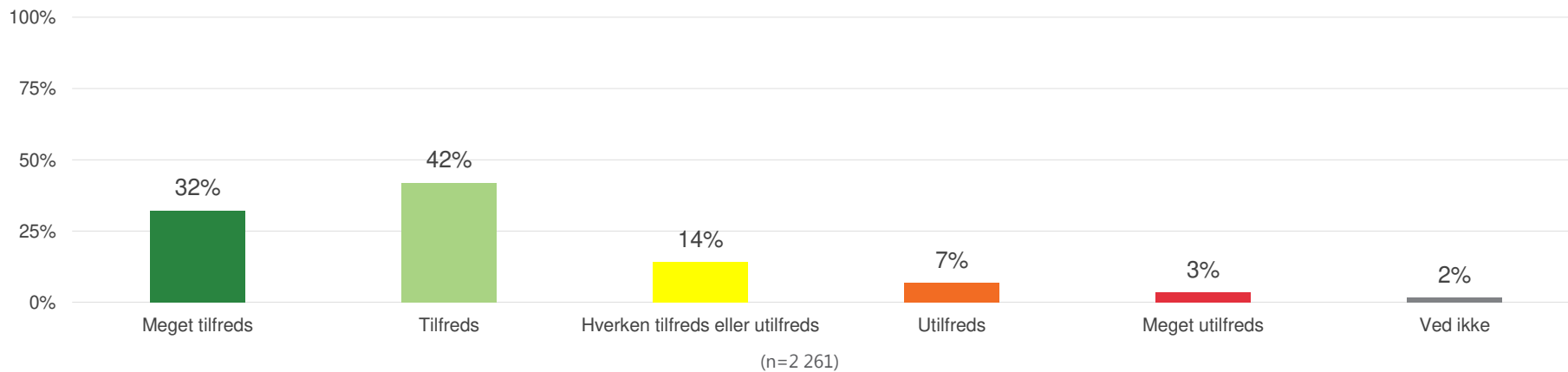


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Toiletbesøg?

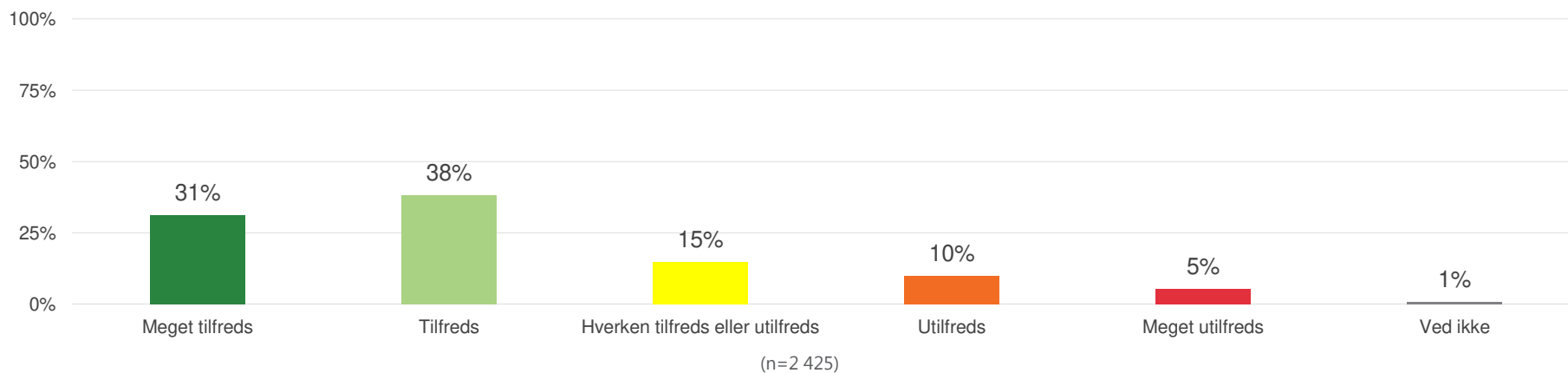




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Den praktiske hjælp samlet set?

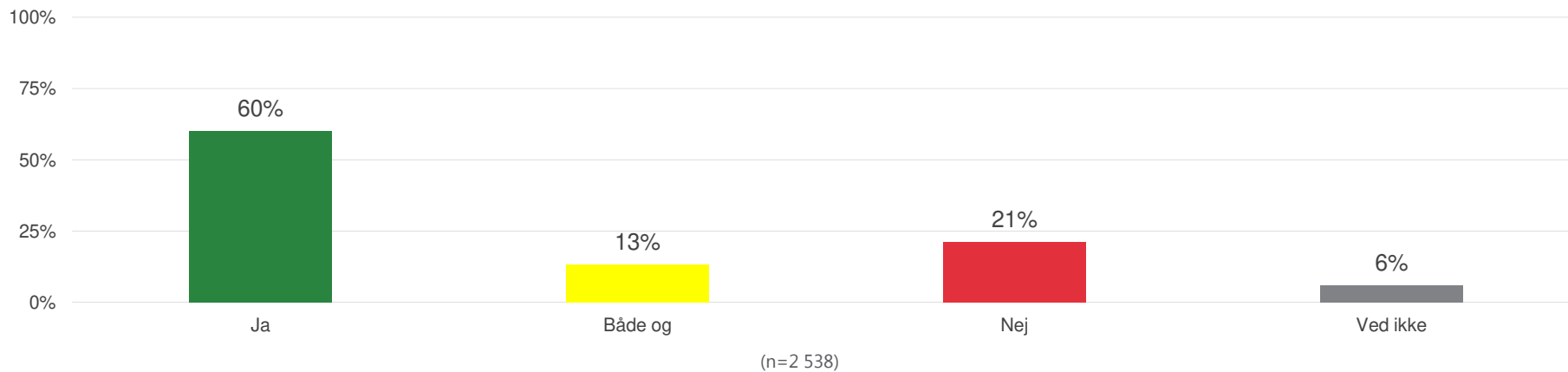


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring?

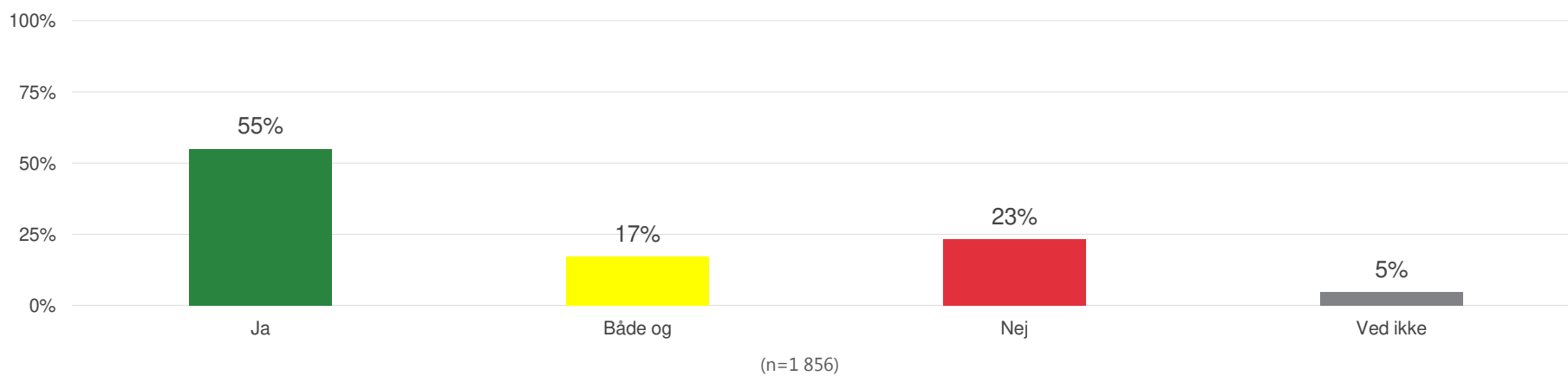




Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

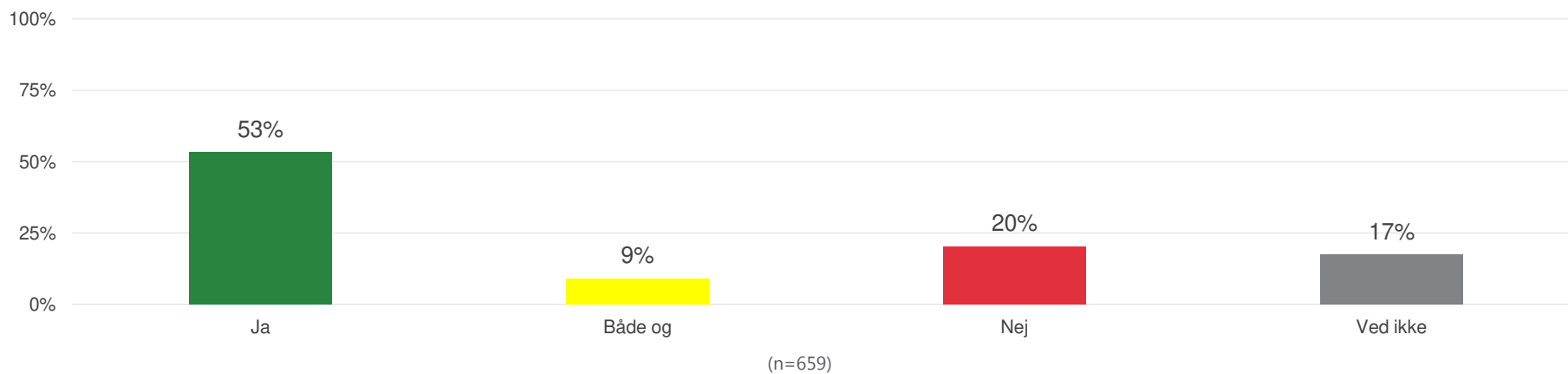


Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af hjælperne?

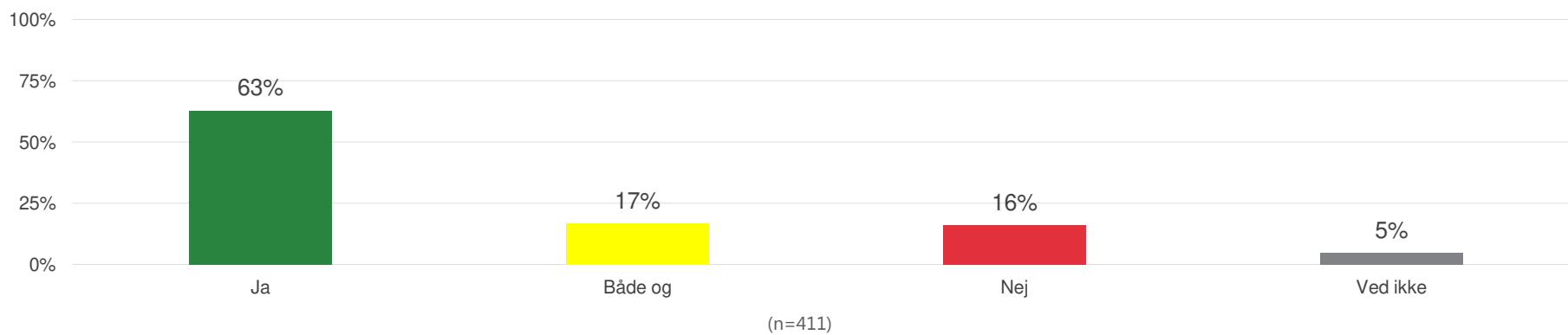




Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din personlige pleje selv?

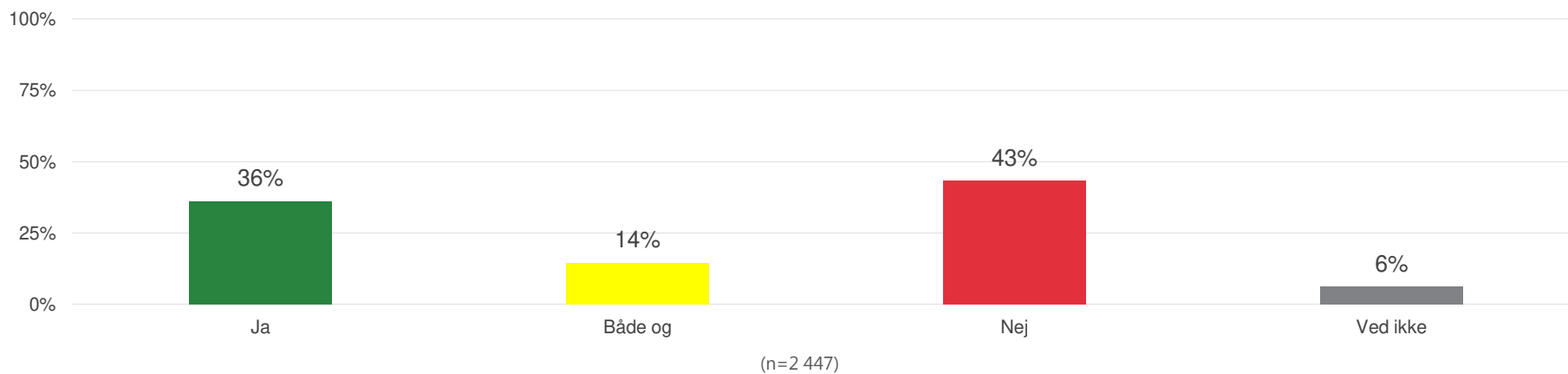


Bliver du bedre til at klare mest mulig af din personlige pleje selv af at blive støttet af hjælperne?

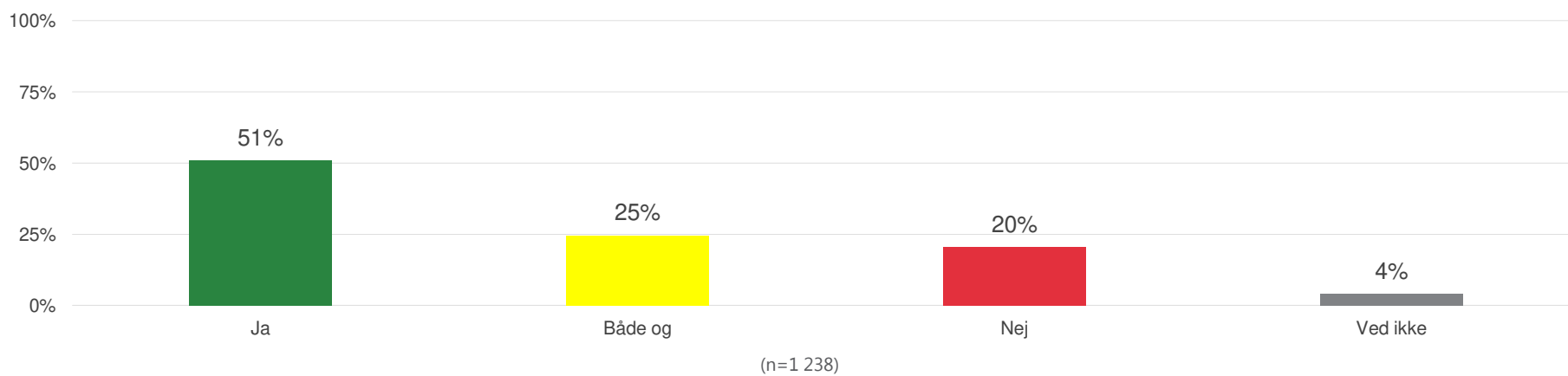




Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af rengøringen selv?

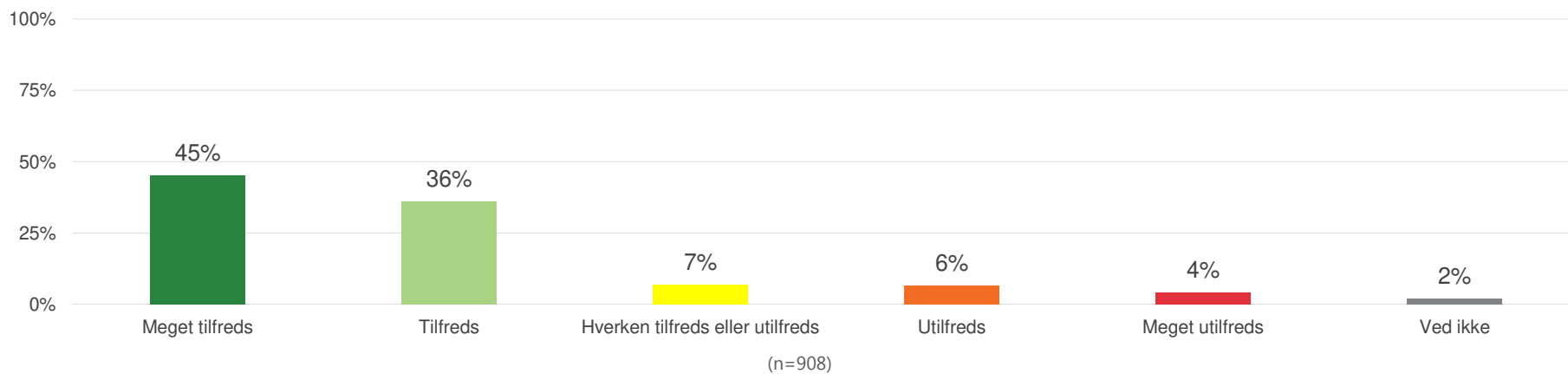


Bliver du bedre til at klare mest mulig af rengøringen selv af at blive støttet af hjælperne?

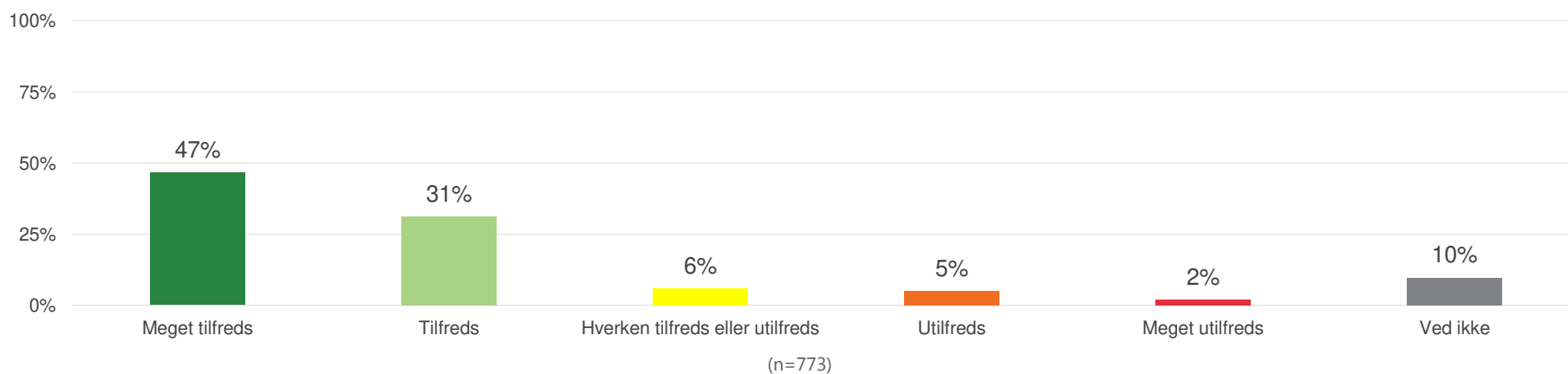




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din vasketøjsordning?

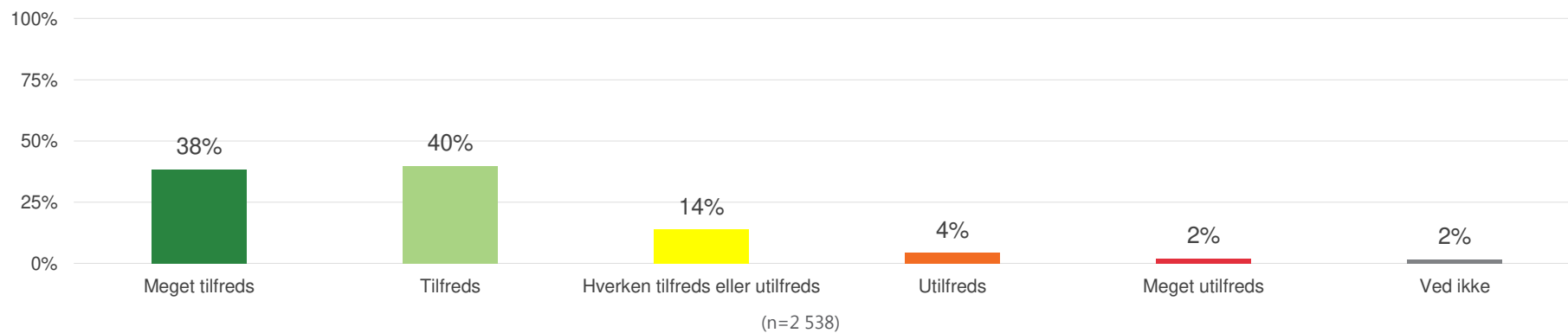


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?

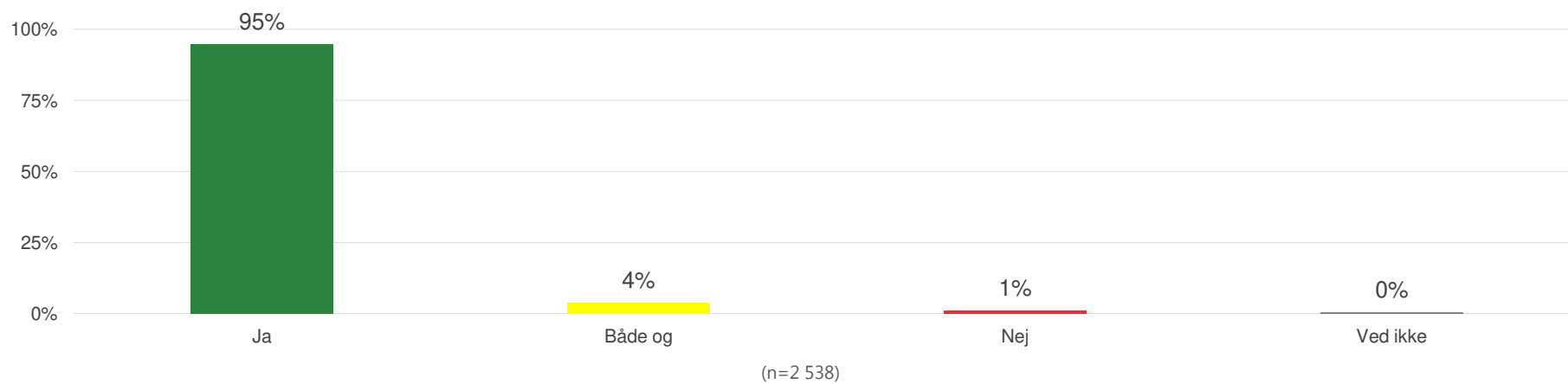




Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?

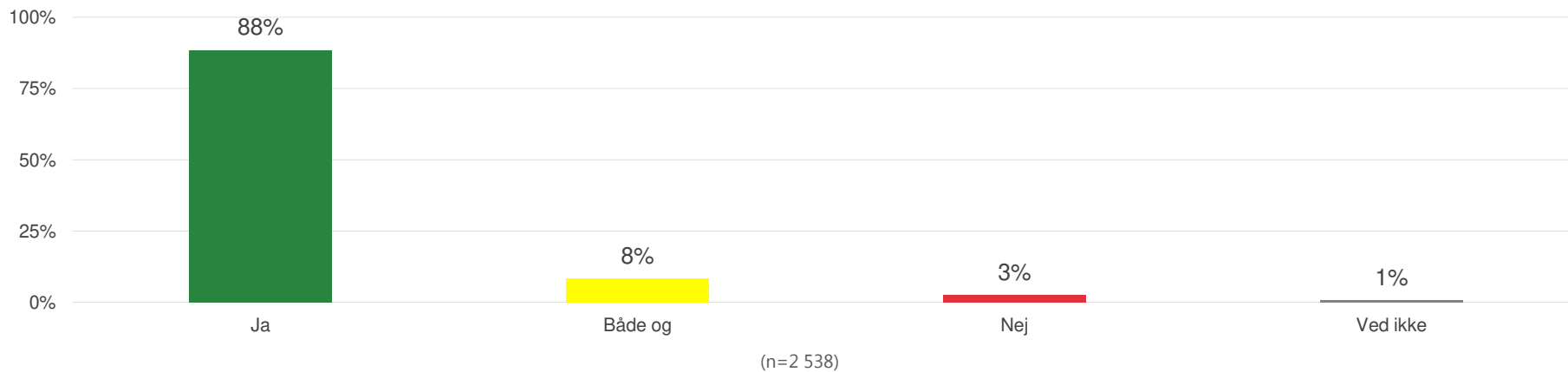


Er hjælperne venlige overfor dig?

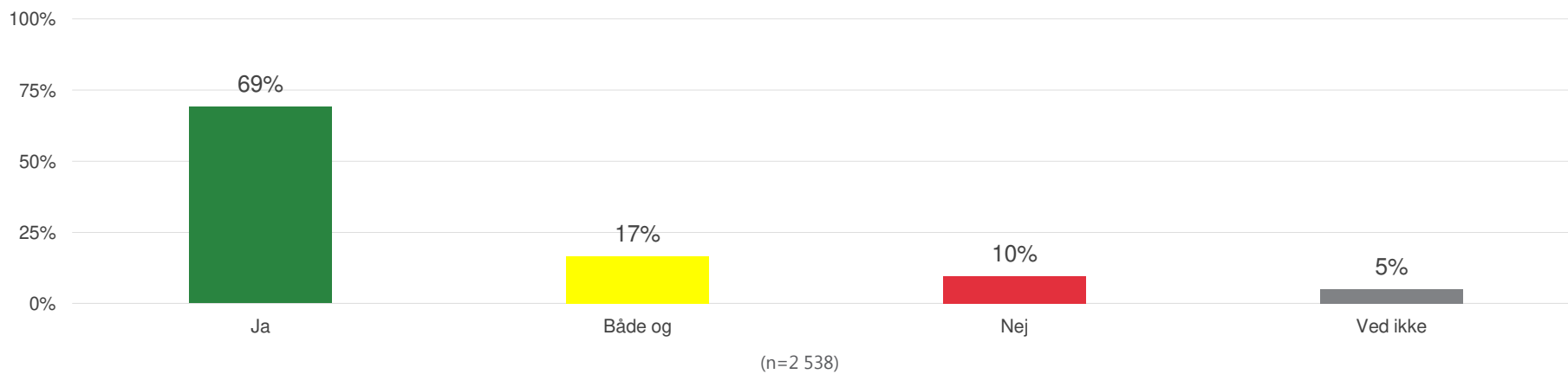




Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem?

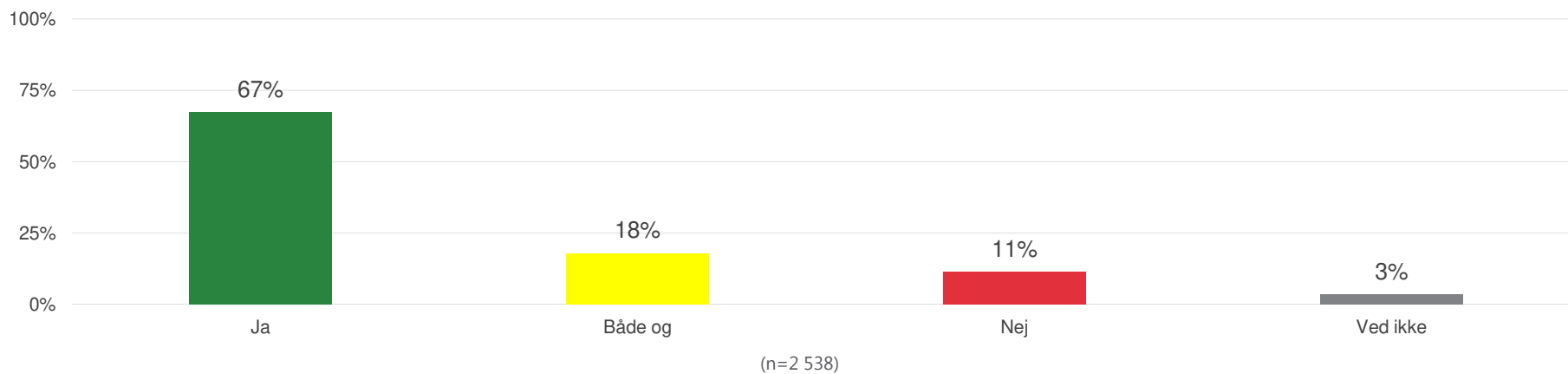


Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

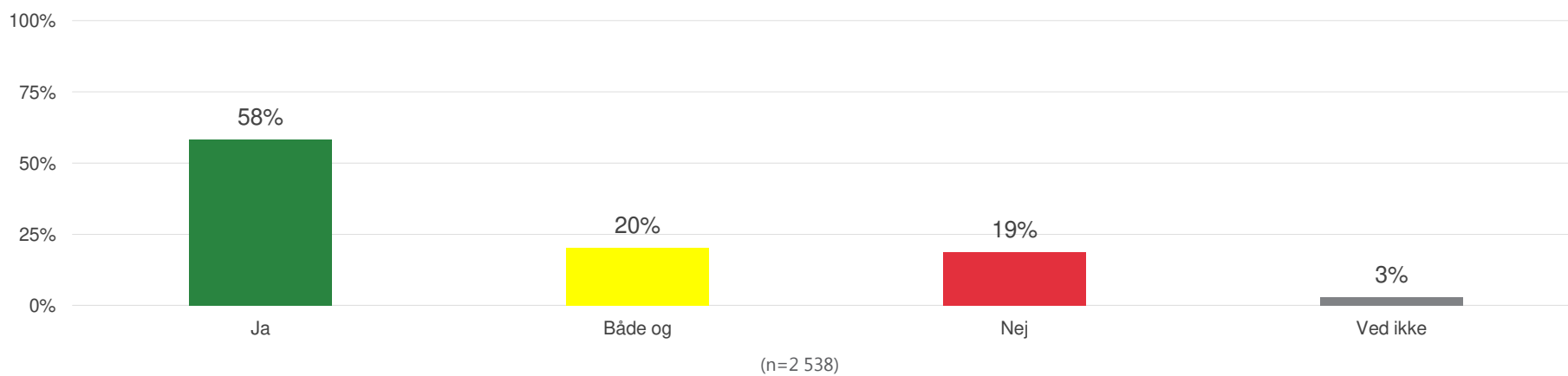




Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?

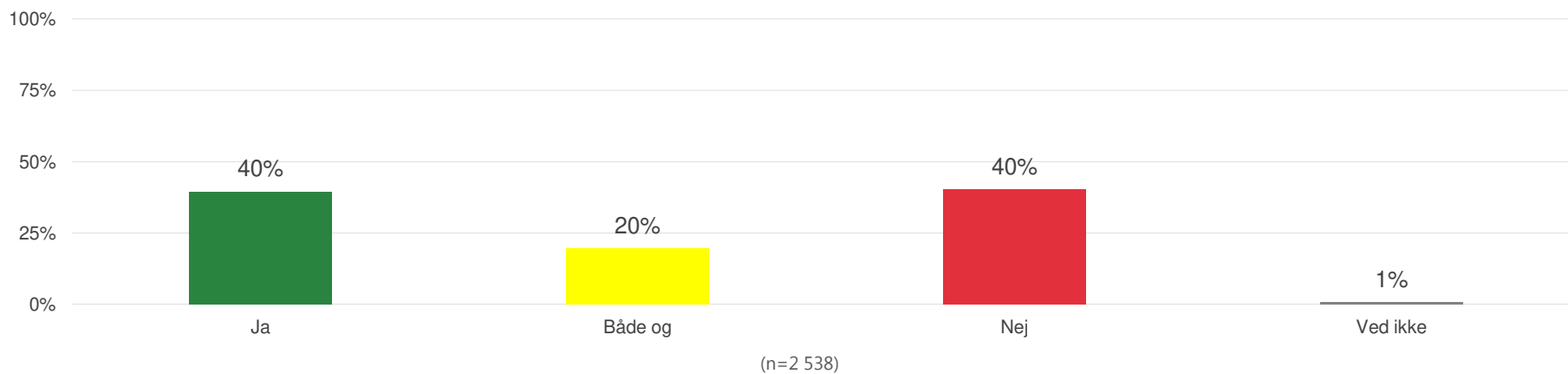


Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?

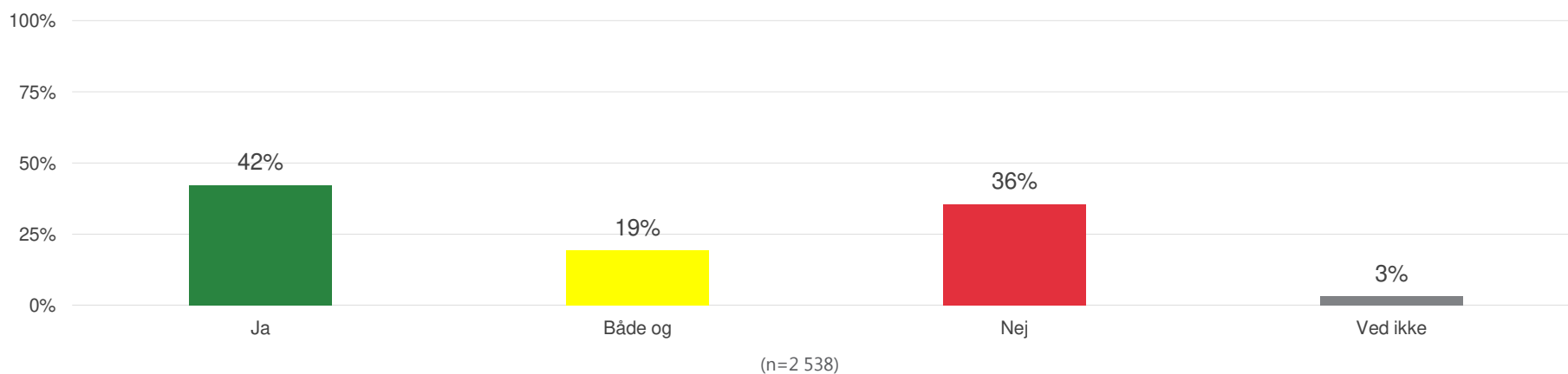




Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?

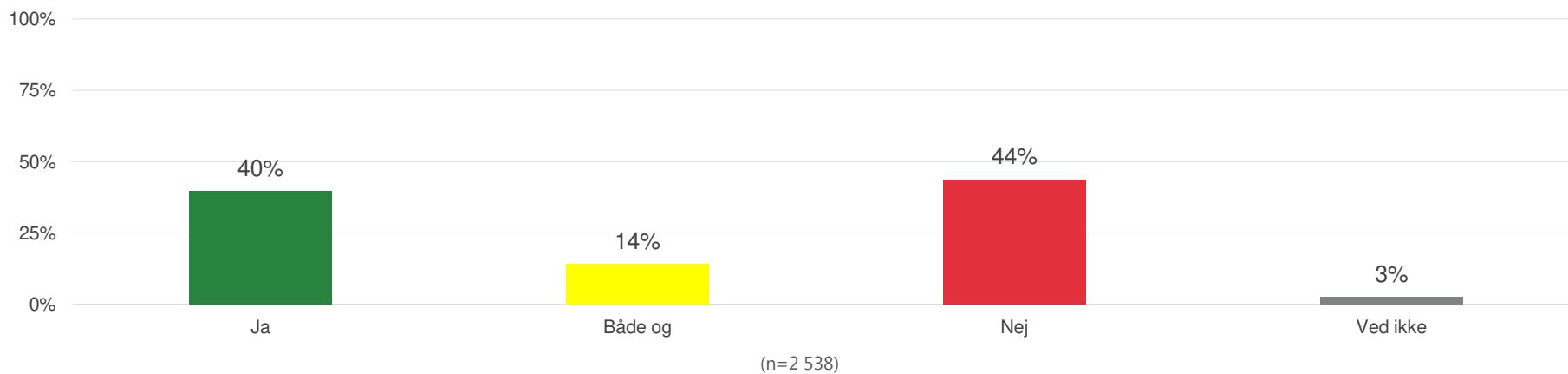


Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?

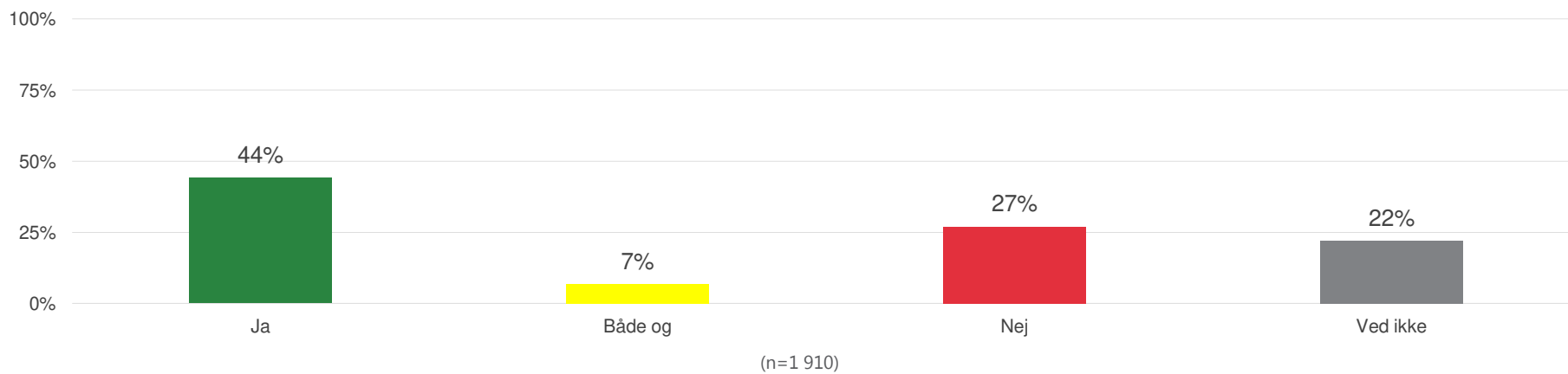




Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?

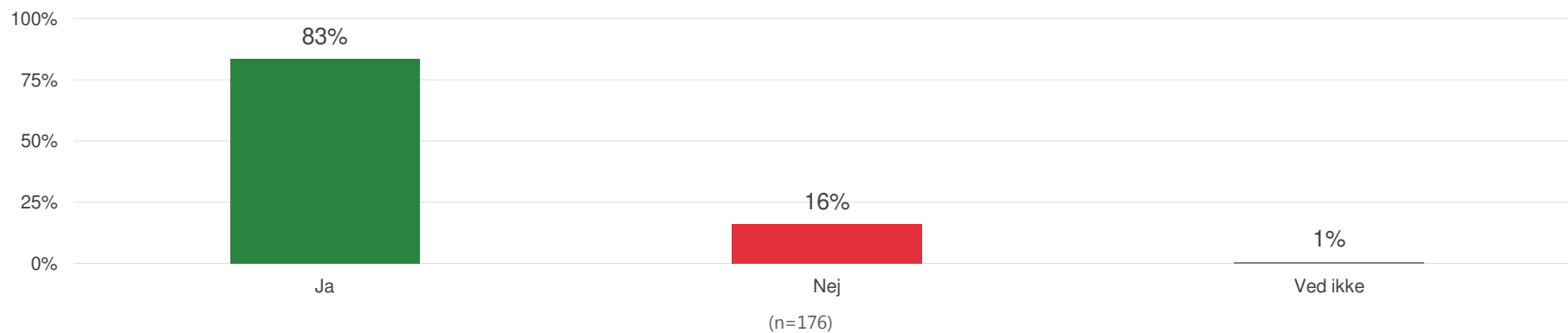


Er hjælperne gode til at inddrage dine pårørende, på den måde, som du gerne vil have?

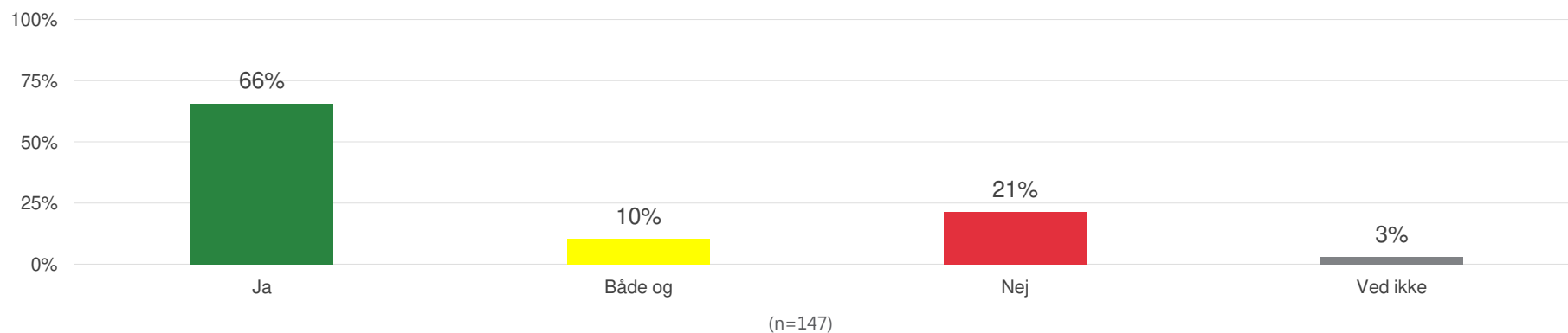




Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen?

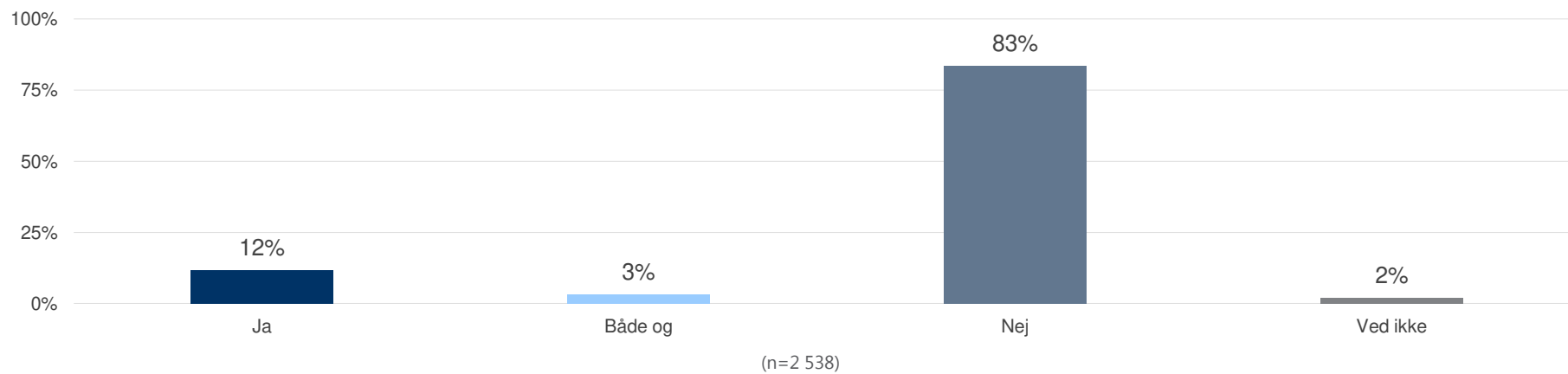


Betyder klippekortet, at du har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag?



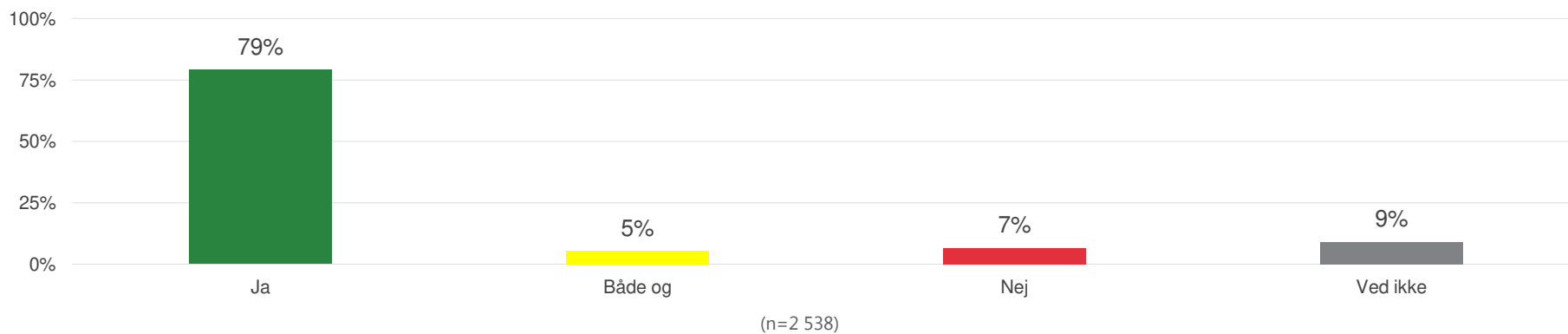


Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?

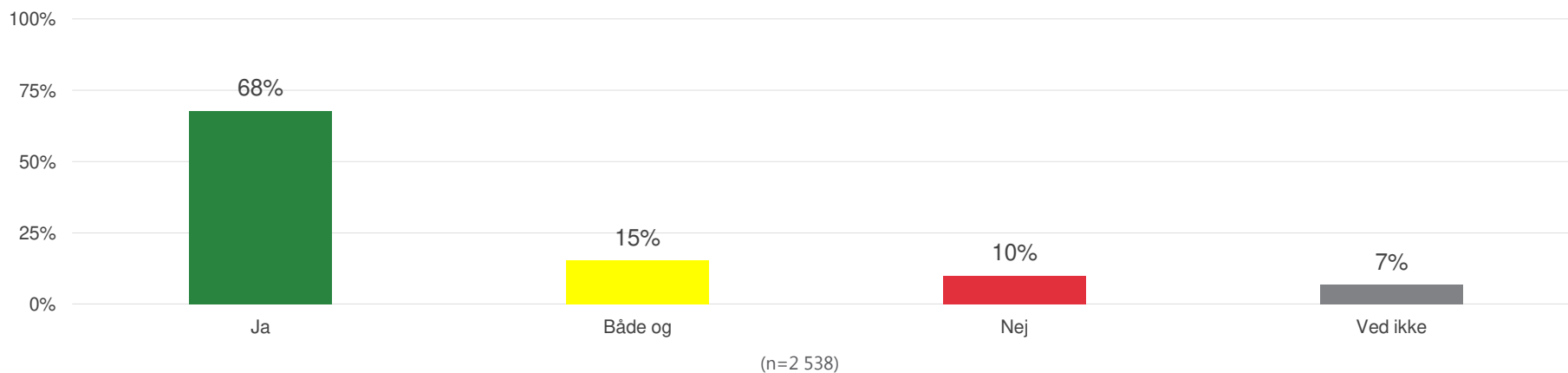




Når du får besøg i dit hjem af forskellige medarbejdere, fx visitator, sygeplejerske, hjemmehjælperne eller terapeuter, ved du så oftest, hvorfor de kommer?

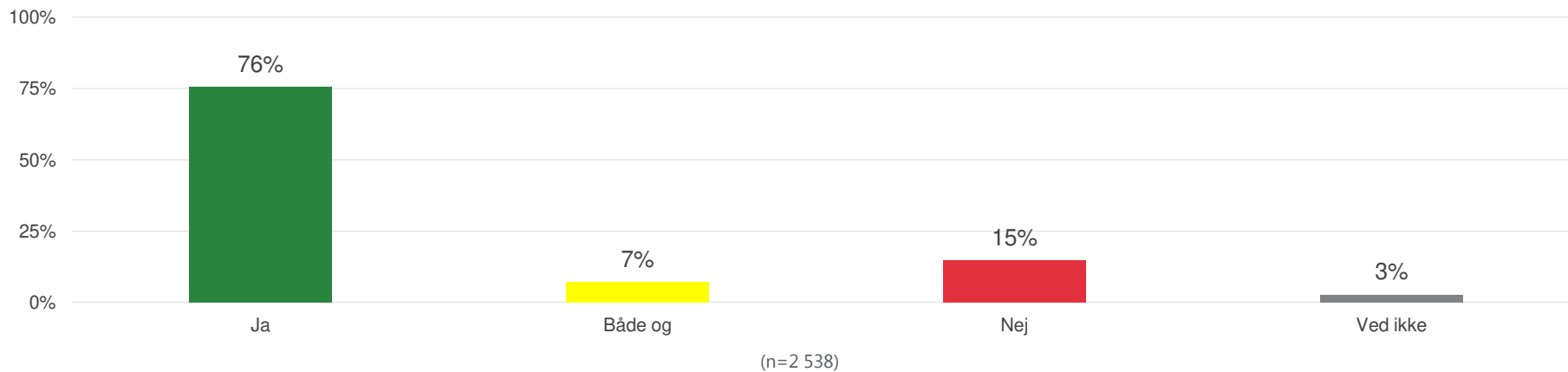


Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer?

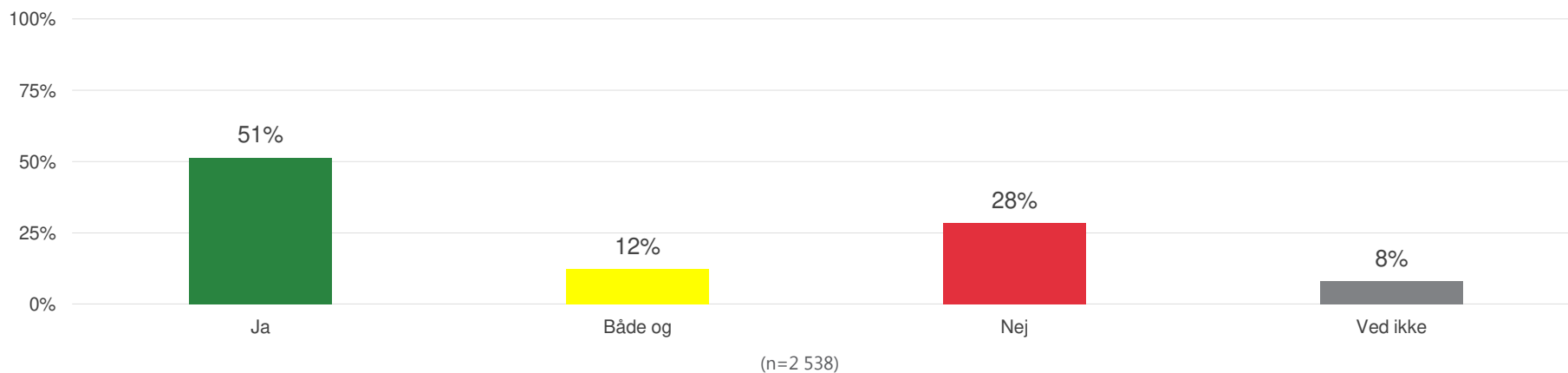




Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?

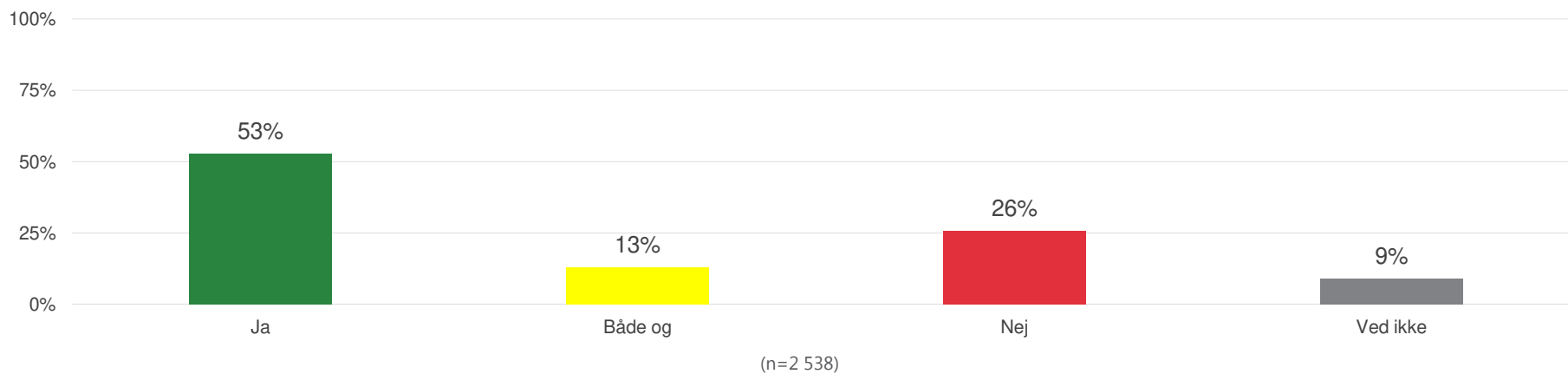


Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få?

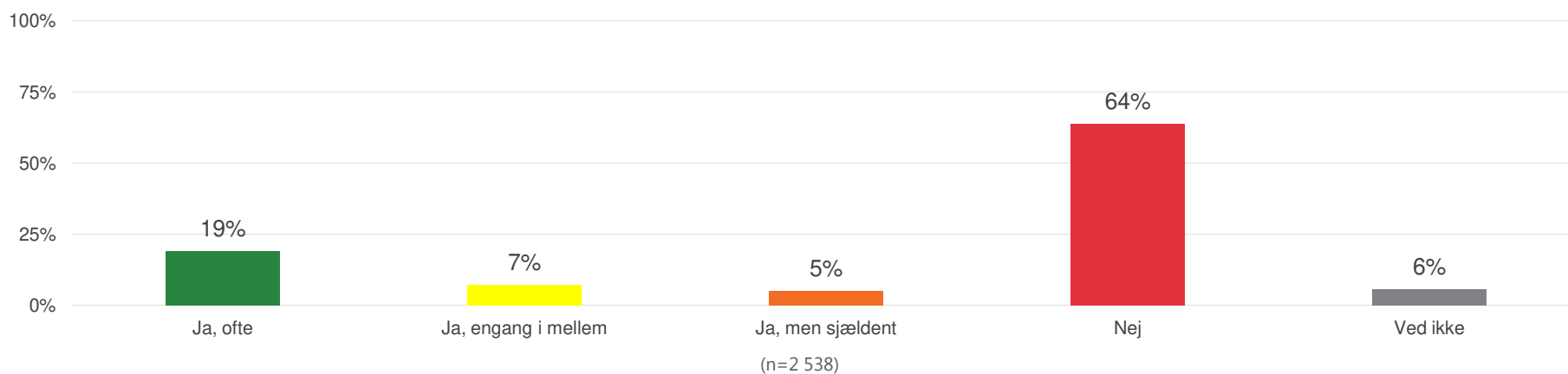




Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?

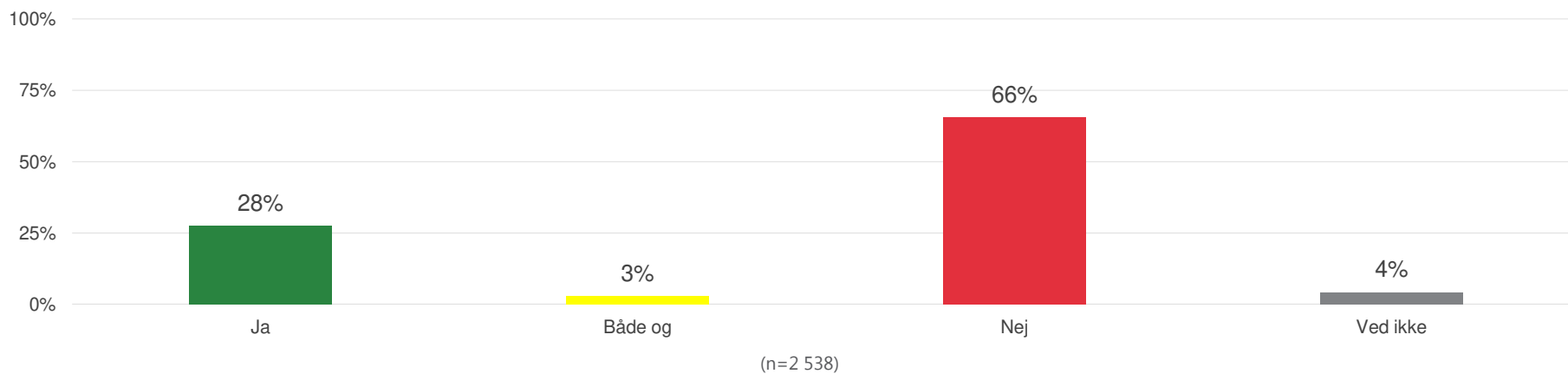


Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper end dine faste hjælpere?

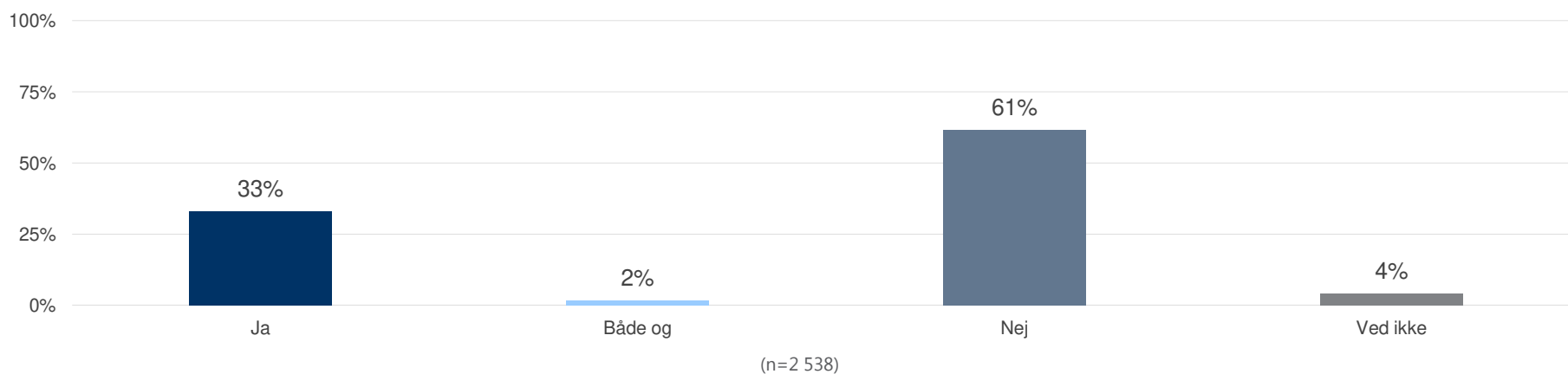




Har nogen fra kommunen talt med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?

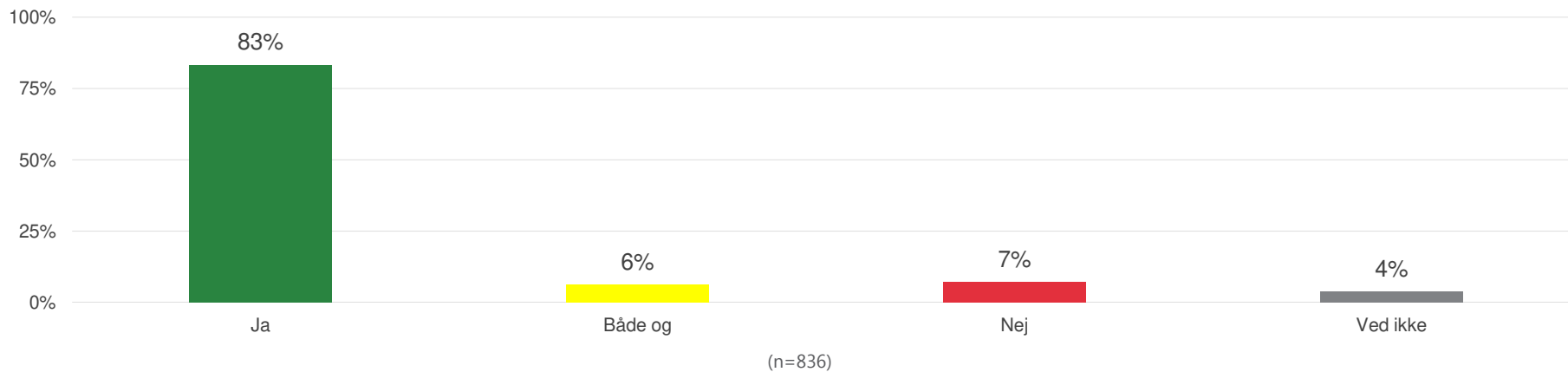


Bruger du eller hjælperne velfærdsteknologi i dit hjem?

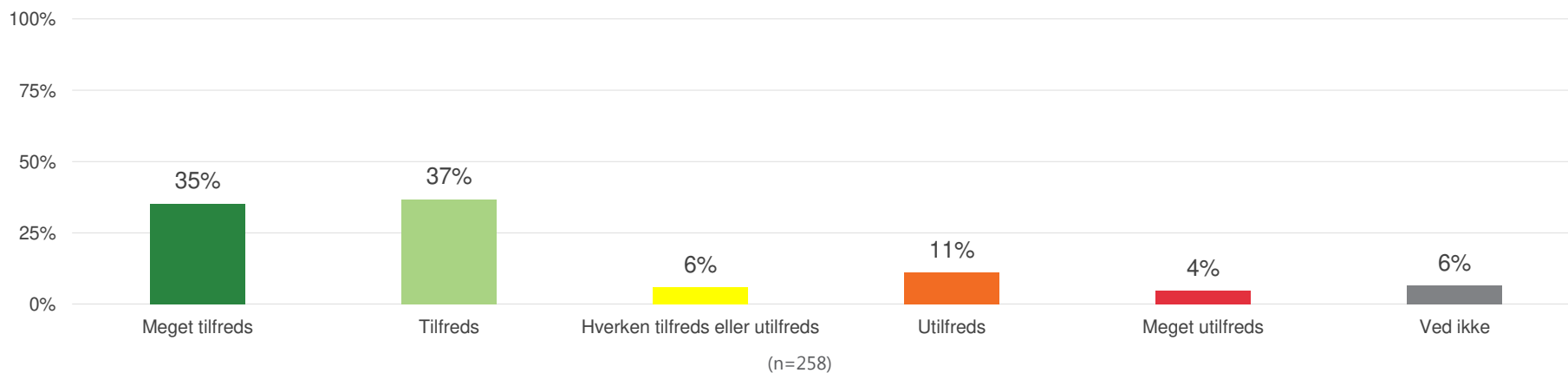




Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen?

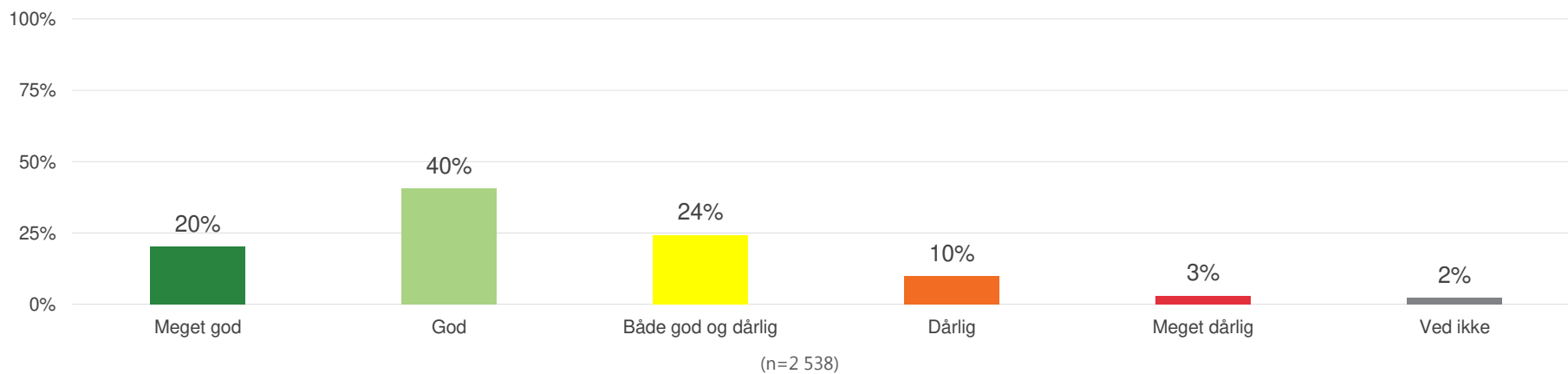


Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?

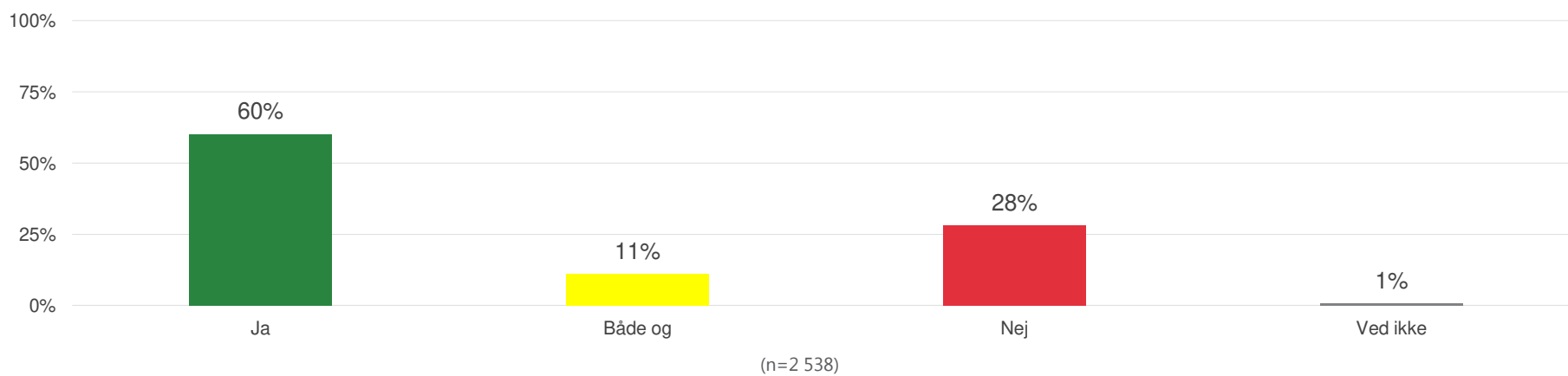




Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

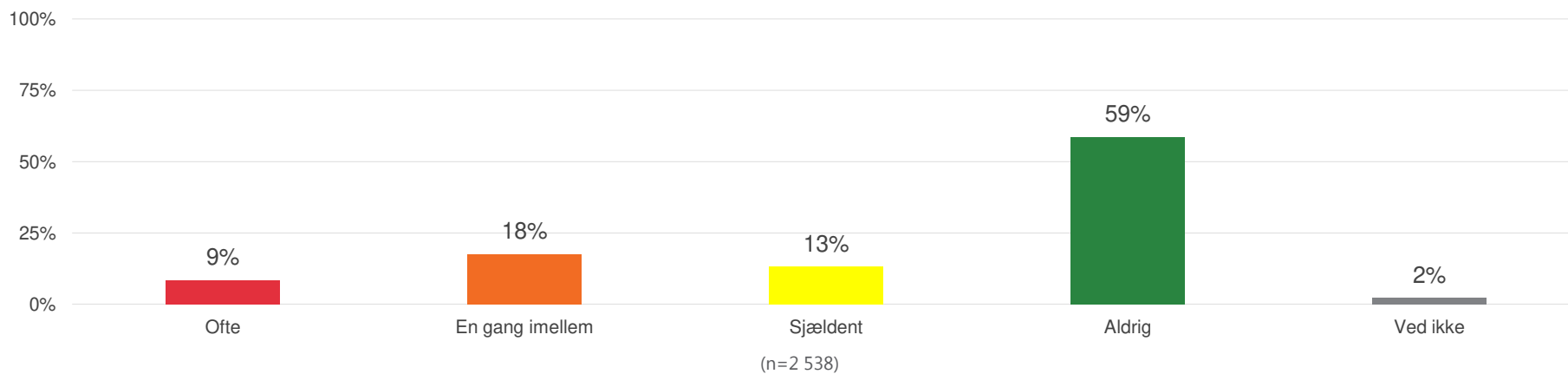


Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

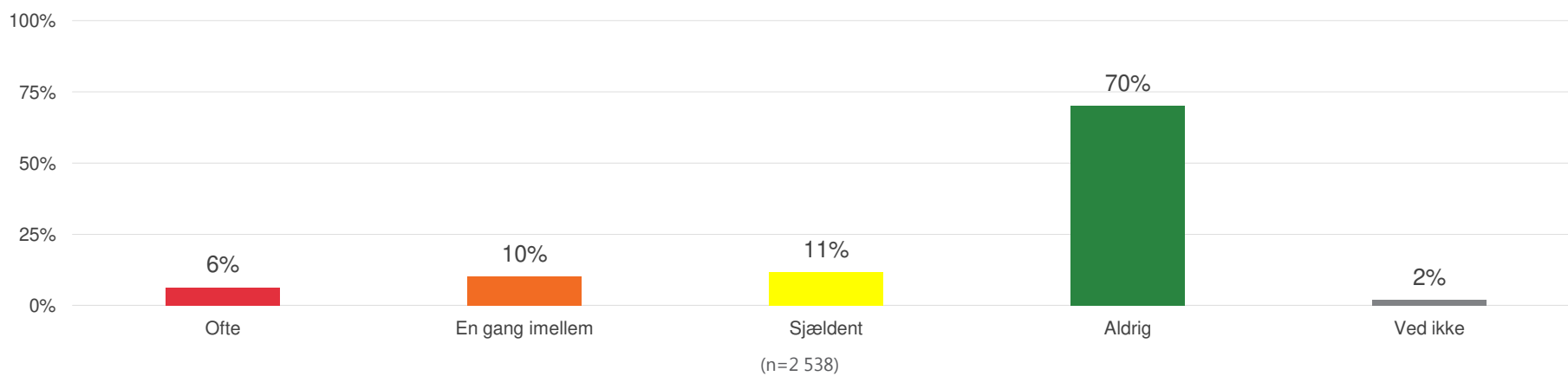




Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

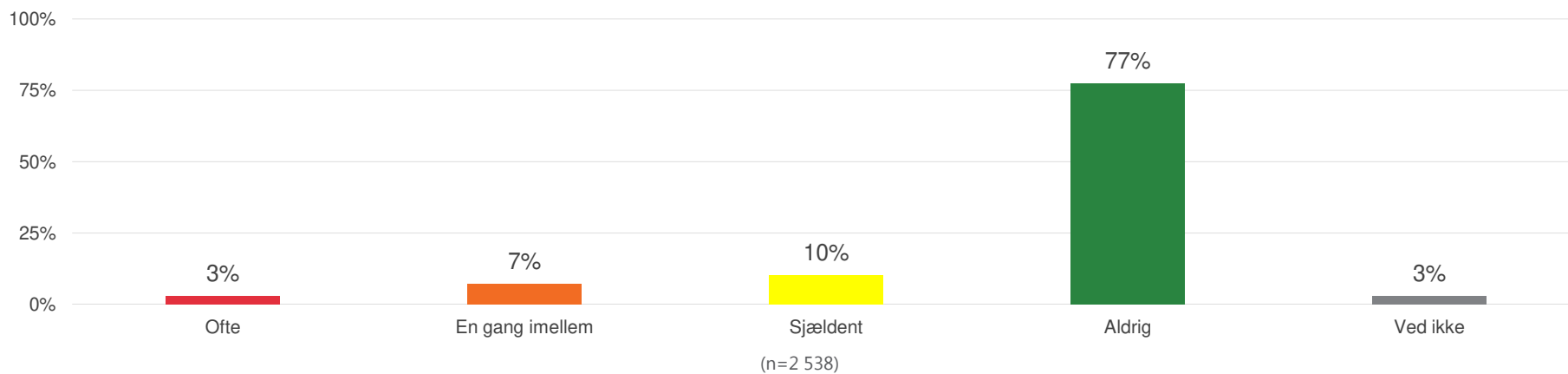


Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

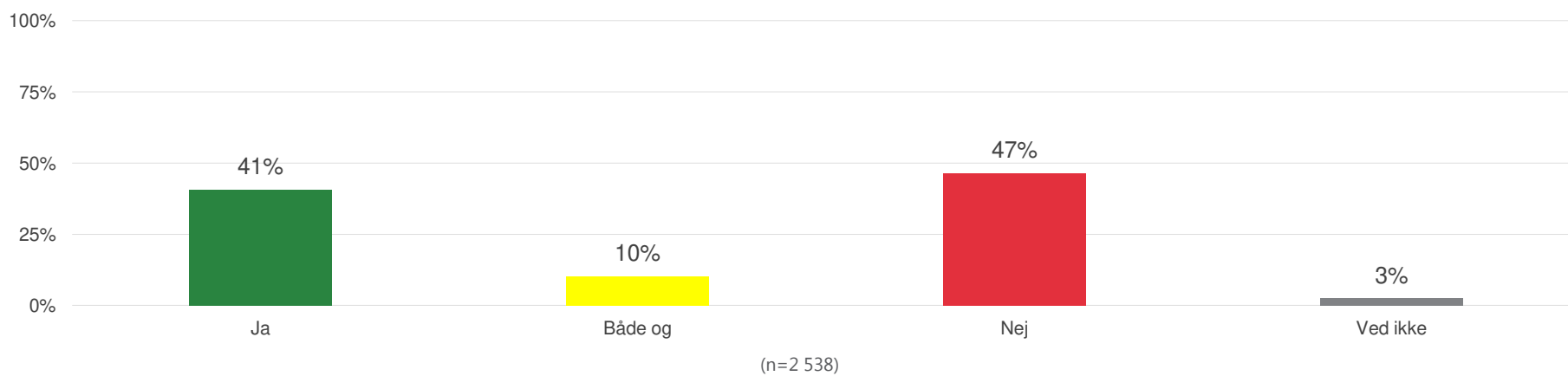




Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

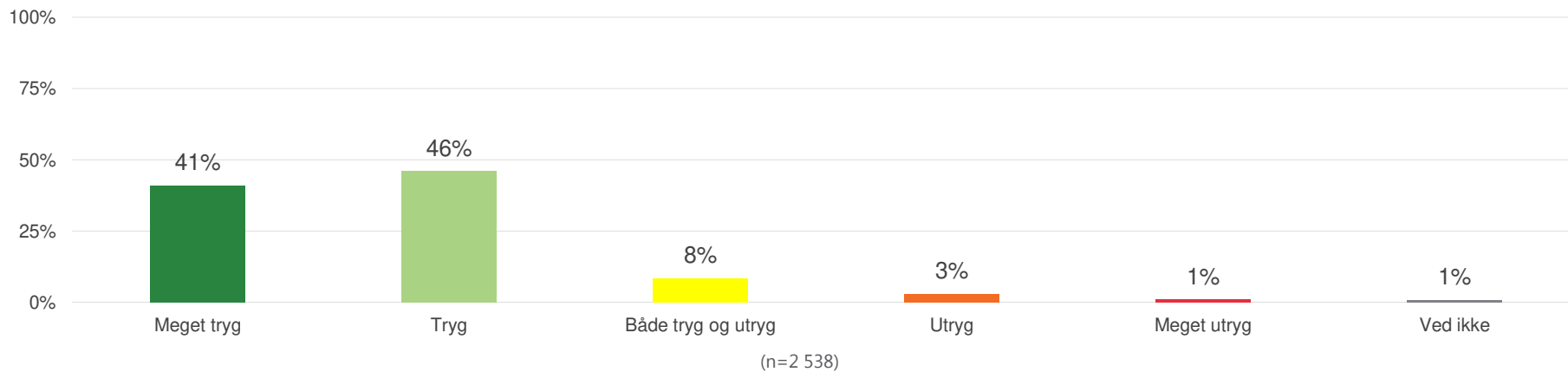


Bruger du sociale og kulturelle tilbud og aktiviteter i København, i det omfang du gerne vil?

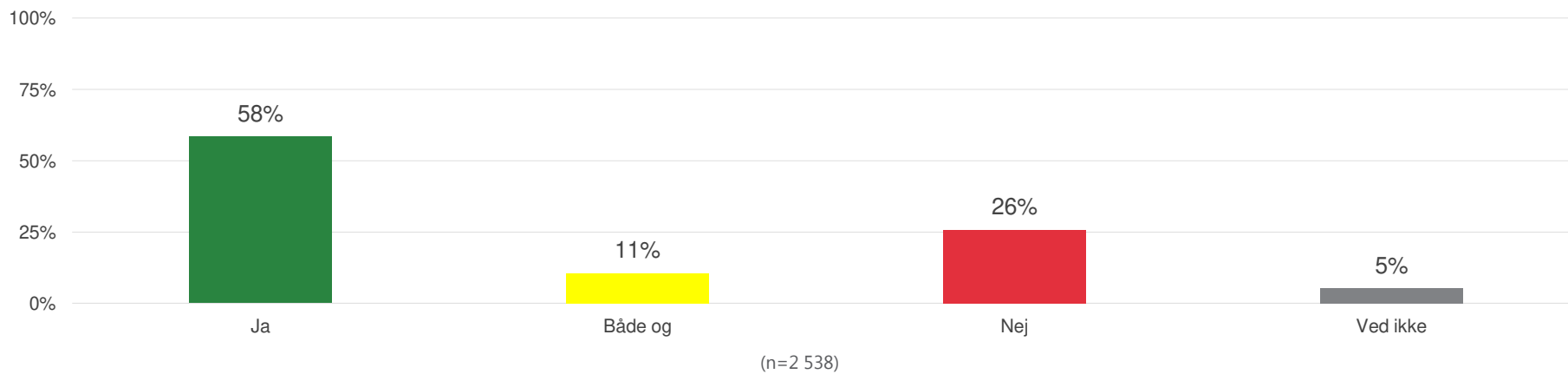




Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen?

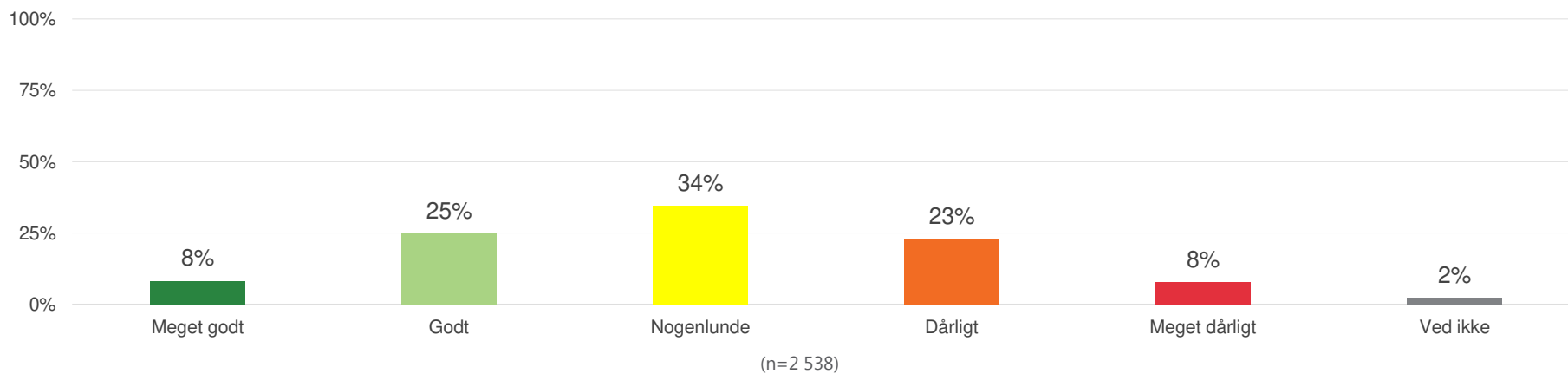


Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje?

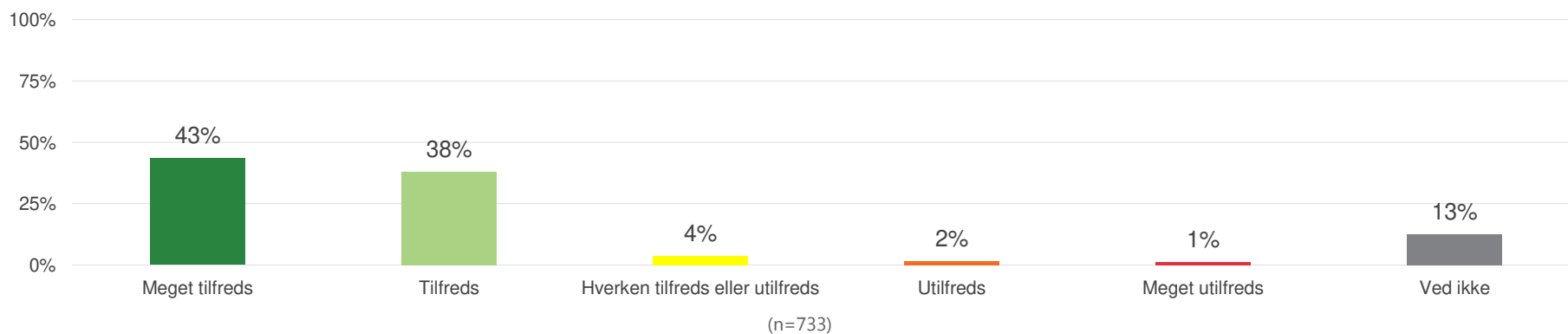




Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

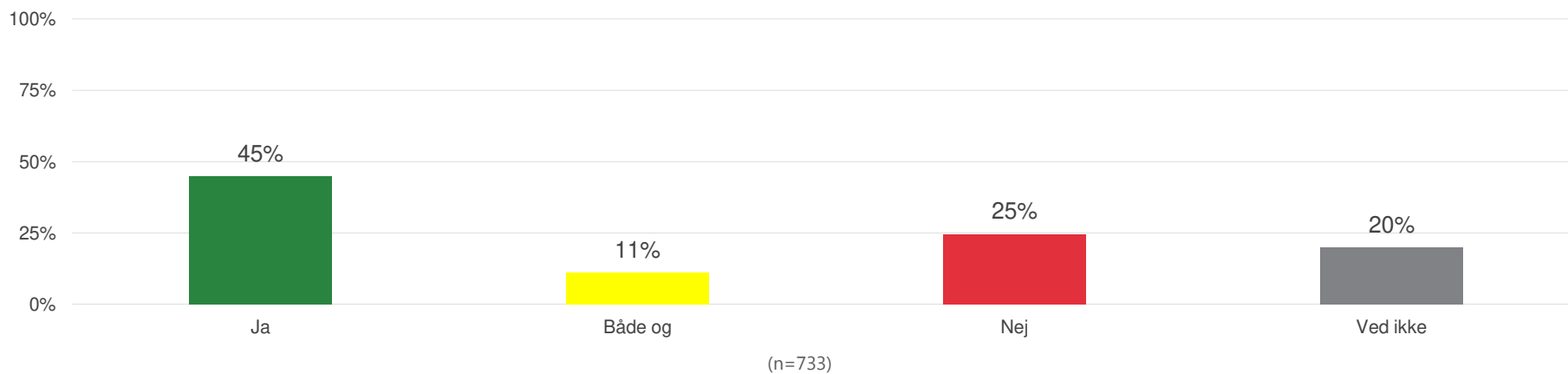


Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den behandling, du modtager fra den kommunale sygepleje?

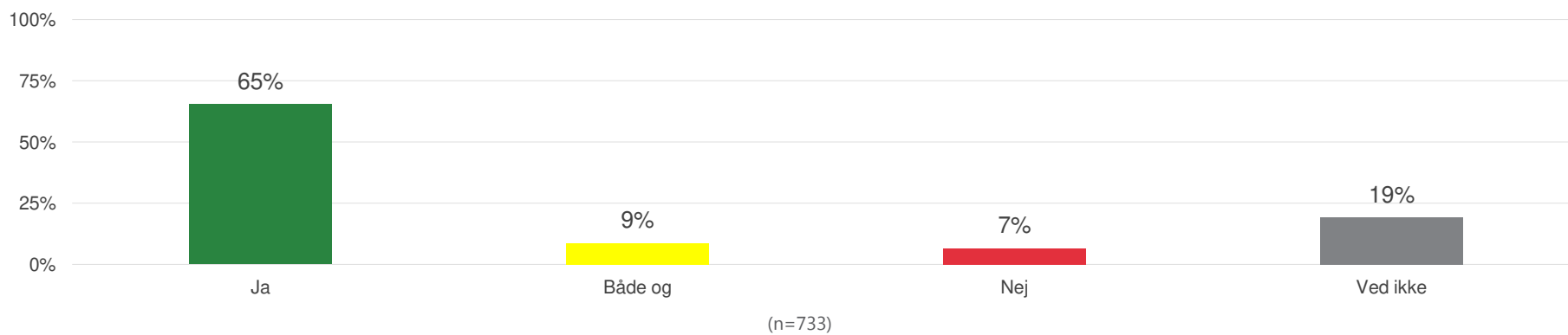




Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din sygeplejebehandling?

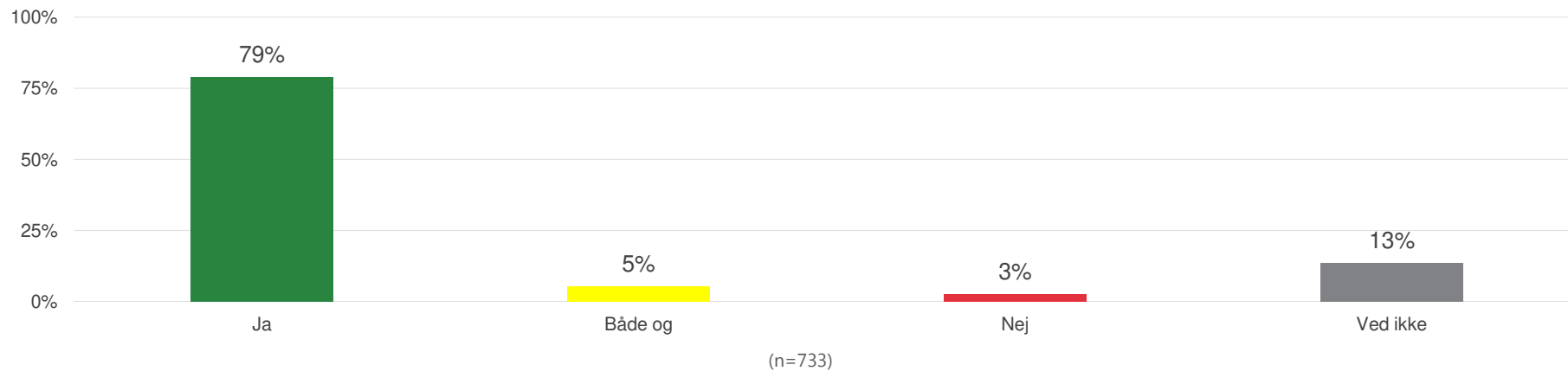


Tager sygeplejerskerne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig med sygeplejeopgaver?





Har du gavn af den sygepleje, du får?



Får du den sygepleje, du har brug for?

