

Brugerundersøgelse 2020

# Hjemmepleje

SUF Total 2020

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Kommune





## Indholdsfortegnelse

1. Introduktion .....	3
2. Læsevejledning .....	4
3. Resultatoverblik .....	5
4. Samlet udbytte og tilfredshed .....	7
5. Kontakten til medarbejderne .....	9
6. Information .....	14
7. Borger- og pårørendeinddragelse .....	18
8. Oplevet kvalitet .....	23
9. Socialt samvær og fællesskaber .....	32
10. Ensomhed .....	33
11. Corona .....	37
12. Hjemmeplejegrupperne .....	39
13. Metode .....	49
14. Profil af målgruppen .....	50

# 1. Introduktion

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på hjemmeplejemodtageres oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner. Brugerundersøgelsen skal danne grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnere.

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, kontakten til medarbejderne, information, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber, ensomhed og corona.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle hjemmeplejemodtagere i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 5.891 beboere. Undersøgelsen er gennemført blandt 2.509 hjemmeplejemodtagere.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2020 samlet og fordelt på kommunens fem hjemmeplejeenheder og de private leverandører af hjemmepleje, der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" er frasorteret samt at resultaterne er vægtet efter størrelsen på de enkelte enheder.

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
<b>SUF 2020</b>	<b>2509</b>
Private leverandører samlet 2020	489
Kommunale leverandører samlet 2020	2020
VKV 2020	410
VBH 2020	336
IBØ 2020	431
BIN 2020	424
AMA 2020	419

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF). Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport med besvarelser for de enkelte hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune samt en rapport med besvarelser fra borgere, som har privat leverandør.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til

**Tina Christensen,**

Afdeling for Evaluering,

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

## 2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overblikfigurer, som gør det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af alle spørgsmål.

Efterfølgende vises resultaterne opdelt for hvert emne i brugerundersøgelsen. Brugerundersøgelsen indeholder følgende emner: samlet udbytte og tilfredshed, kontakten til medarbejderne, information, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber, ensomhed og corona. I hvert emneafsnit vises resultaterne også fordelt på de 5 kommunale hjemmeplejeenheder og de private leverandører af hjemmepleje.

I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt hjemmeplejegruppe. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af 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.

### 3. Resultatoverblik

**Figur 3.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**

	N	1	2	3	4	5
Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?	(2494)					4,4
* Er du tilfreds med indkøbsordningen?	(178)					4,4
** Er du tilfreds med den ekstra tid du selv kan bestemme over?	(139)					4,1
Er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager?	(696)					4,1
** Er den ekstra halve times hjælp om ugen betydningsfuld for din hverdag?	(141)					4,1
*** Er du tilfreds med den støtte du får ved skærmbesøg?	(96)					4,1
**** Er du tilfreds med vasketøjsordningen?	(769)					4,0
Får du hjælp til det, der er vigtigt for dig?	(2433)					4,0
Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?	(2299)					4,0
Er du tilfreds med den hjemmepleje, du modtager?	(2455)					4,0
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	(2250)					3,9
Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?	(2422)					3,9
Har du mulighed for at snakke, og være sammen med andre, hvis du har behov for det?	(2341)					3,9
Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?	(2316)					3,8
***** Er du tilfreds med den mad du får leveret?	(314)					3,7
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	(2121)					3,5
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?	(2157)					3,5
Bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af støtten du modtager fra hjemmeplejen?	(2002)					3,2
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?	(2060)					3,1
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere, der kommer hos dig?	(2124)					2,2

**Note:** Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

\* Det er kun borgere, som modtager indkøbsordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

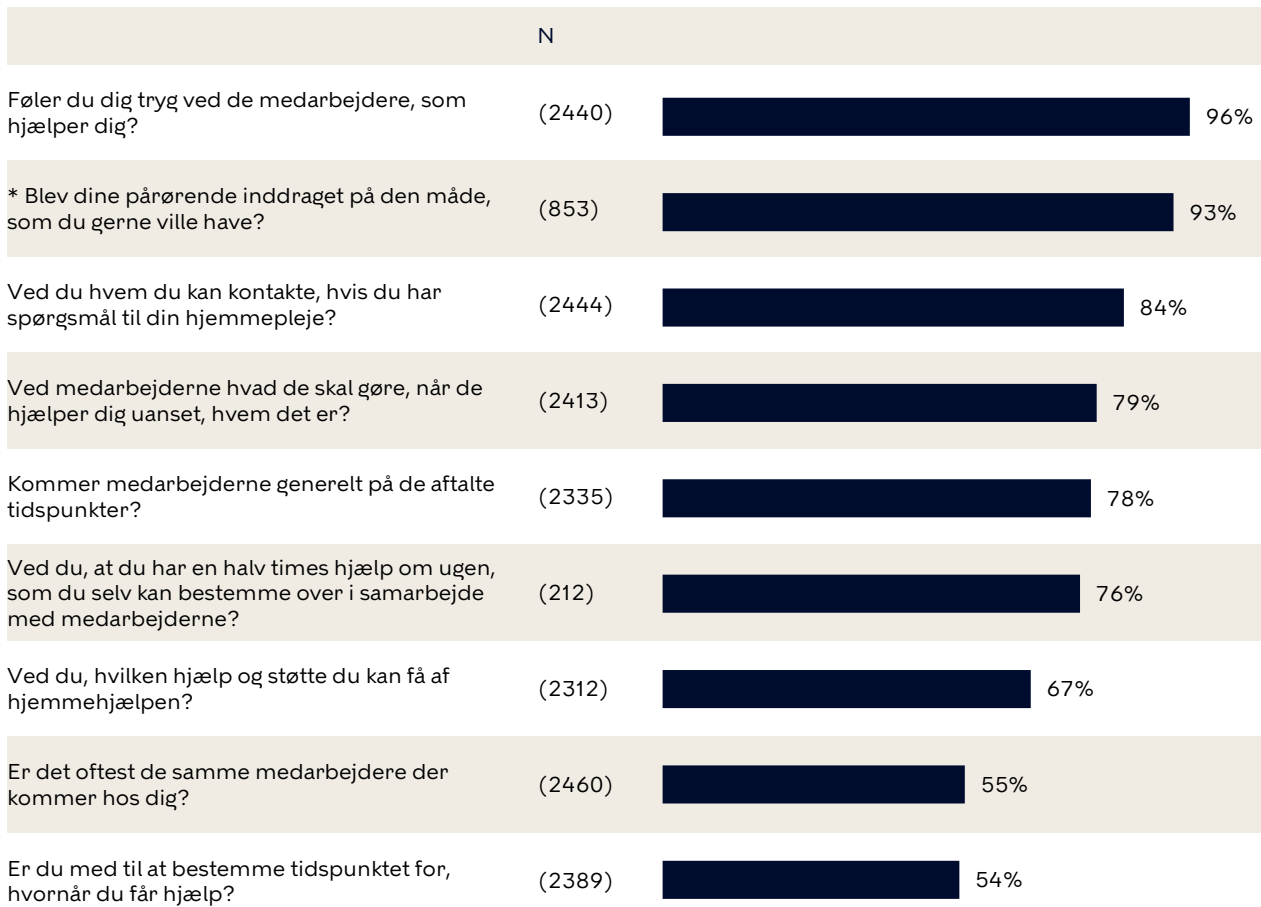
\*\* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af borgere, som modtager klippekortet.

\*\*\* Det er kun borgere, som modtager skærmbesøg, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\*\*\* Det er kun borgere, som modtager vasketøjsordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\*\*\*\* Det er kun borgere, som modtager madordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

**Figur 3.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**

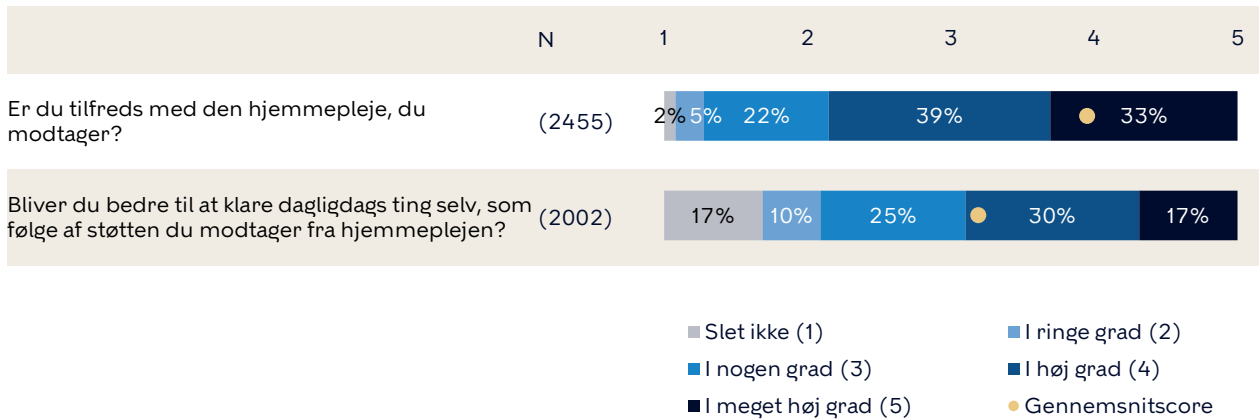


**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

\* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

## 4. Samlet udbytte og tilfredshed

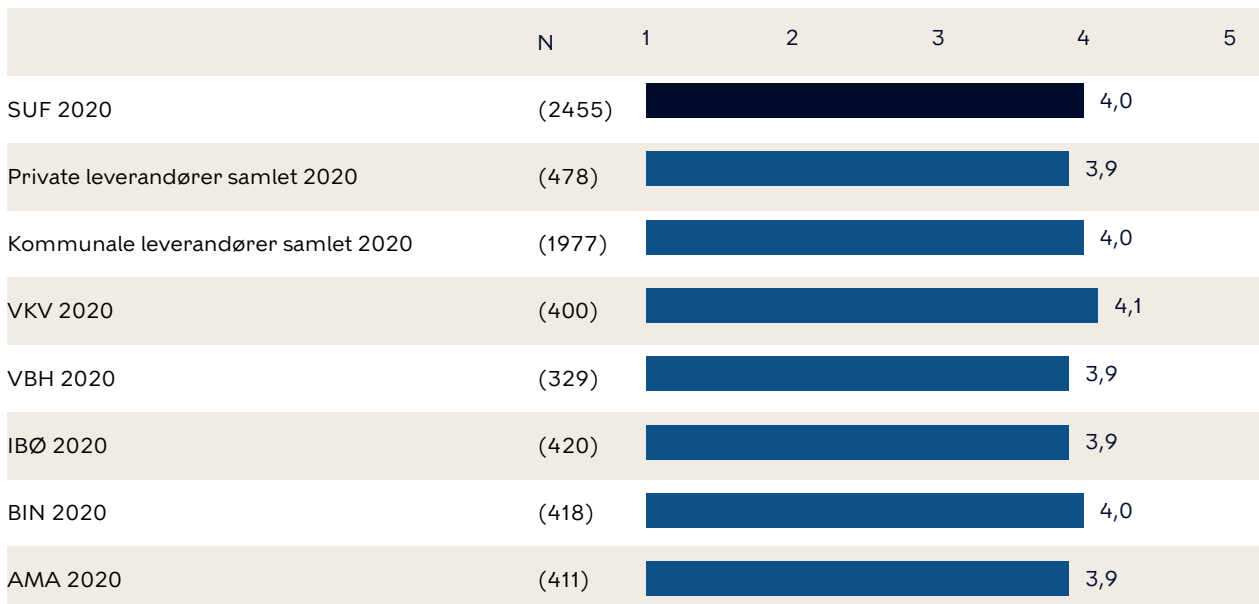
**Figur 4.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

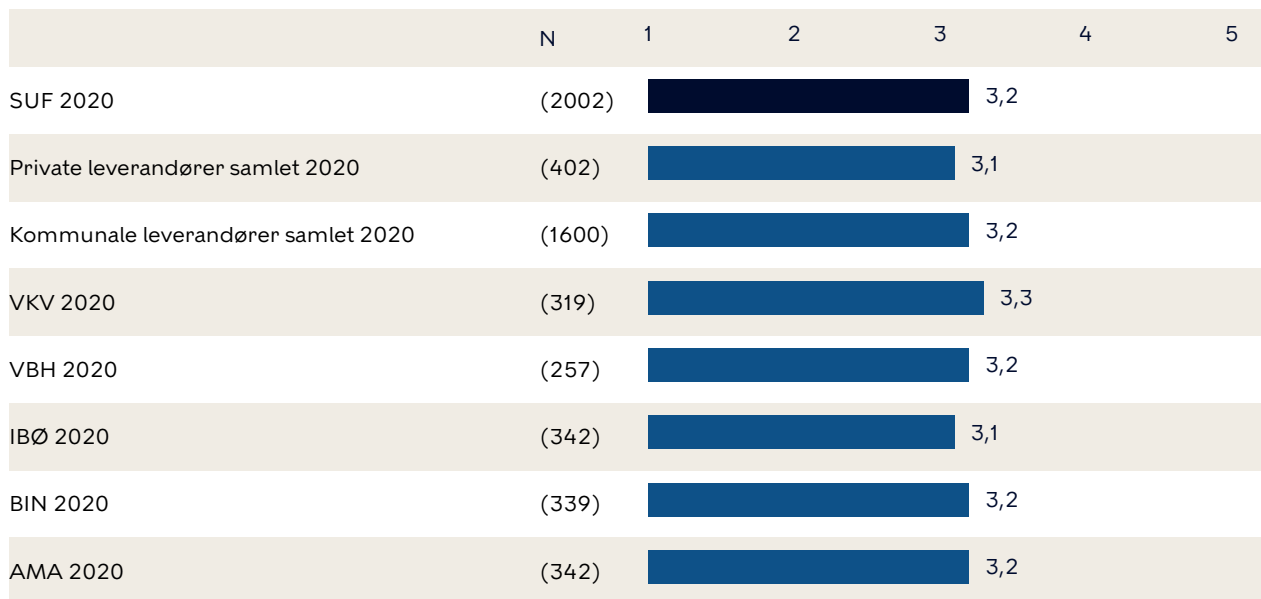
## Sammenligning på tværs af enheder

**Figur 4.2: Er du tilfreds med den hjemmepleje, du modtager?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 4.3: Bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af støtten du modtager fra hjemmeplejen?**



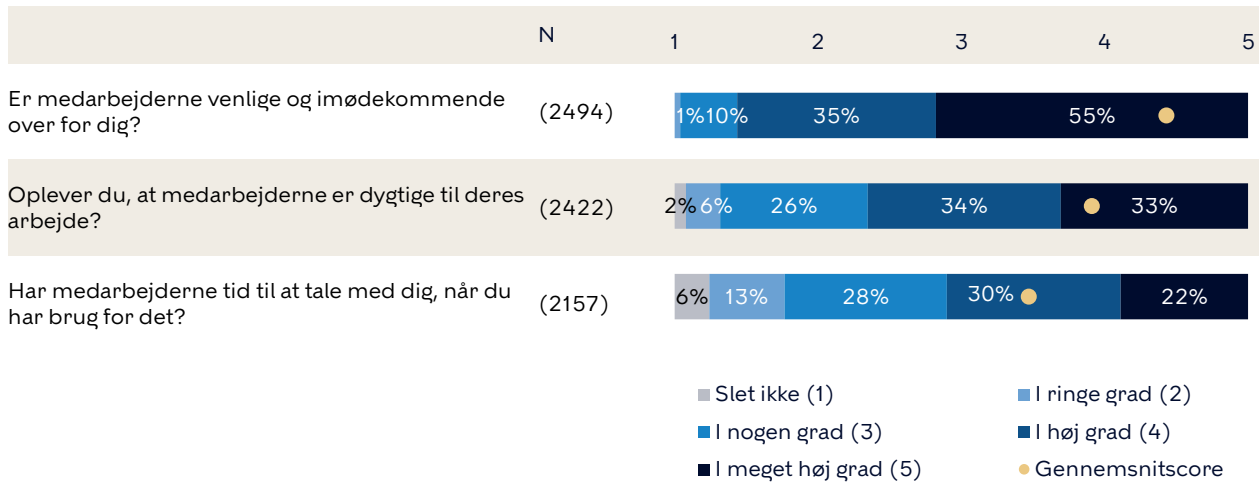
**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.



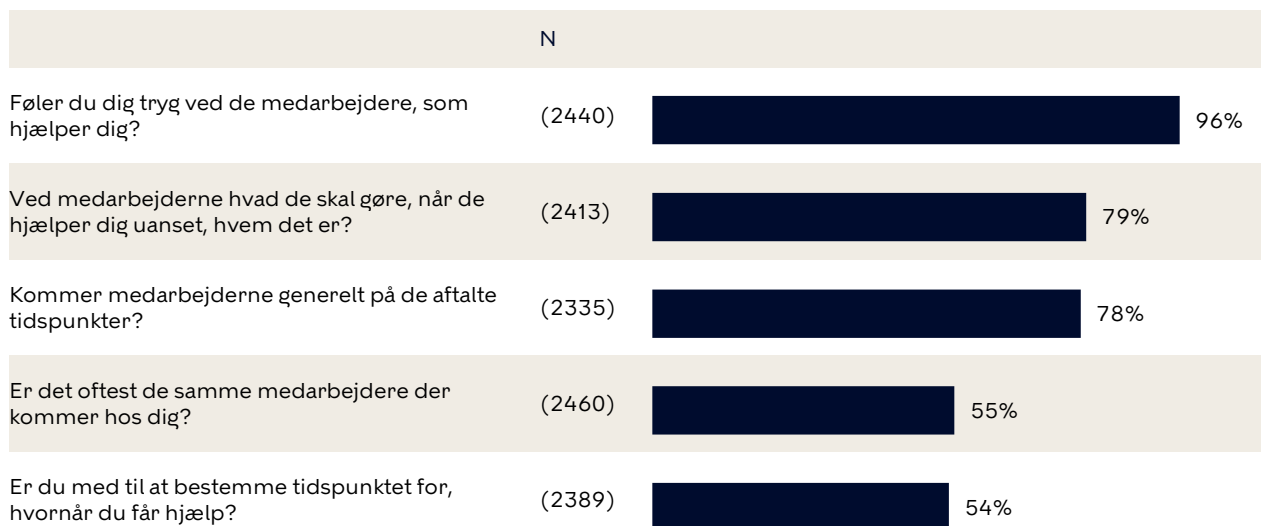
## 5. Kontakten til medarbejderne

**Figur 5.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

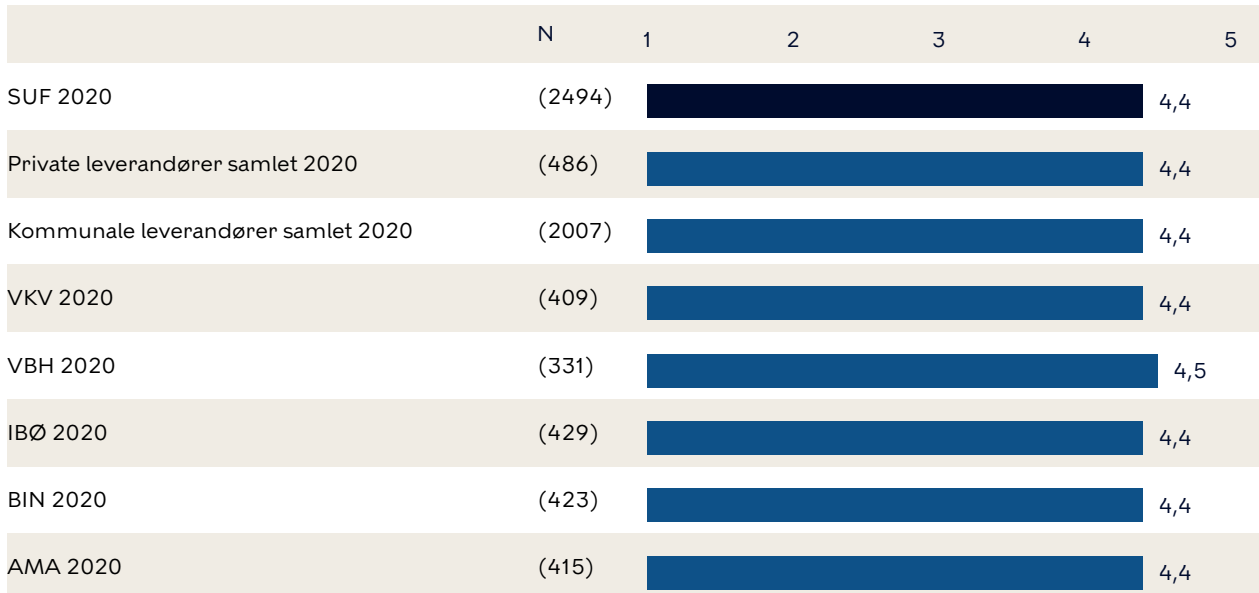
**Figur 5.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## Sammenligning på tværs af enheder

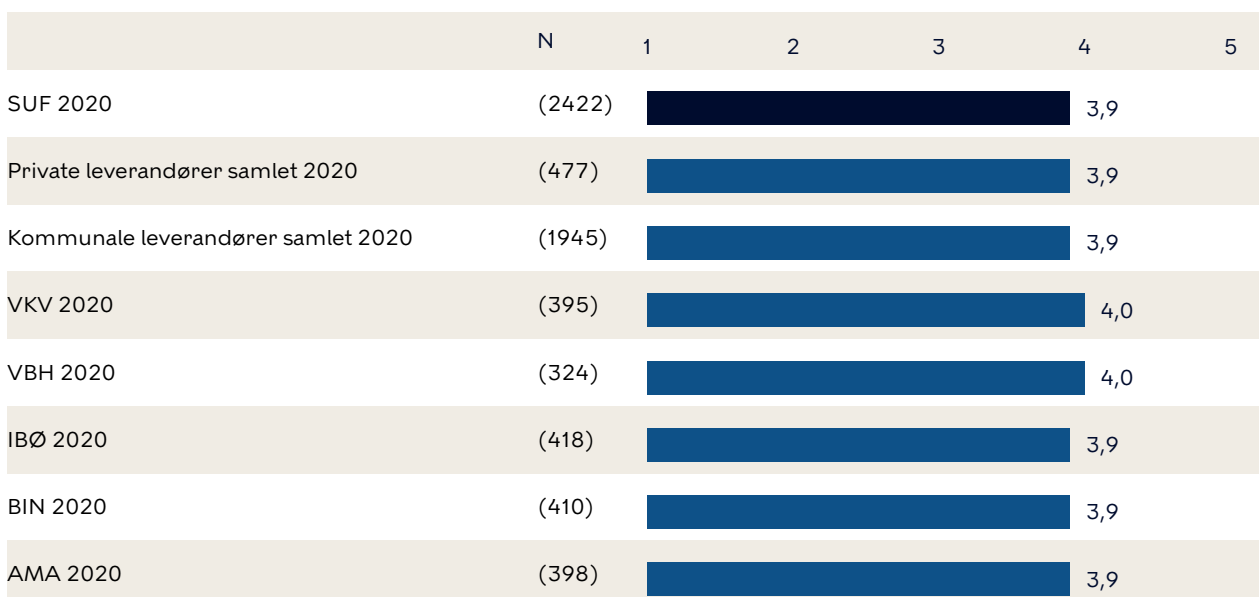
**Figur 5.3: Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

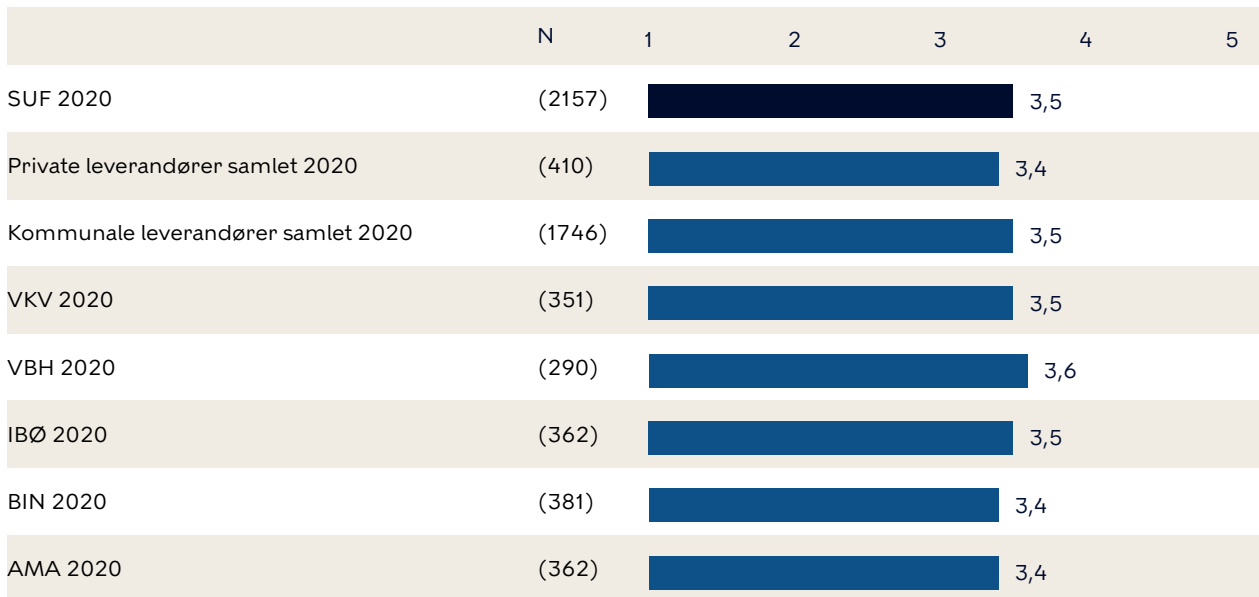
**Figur 5.4: Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

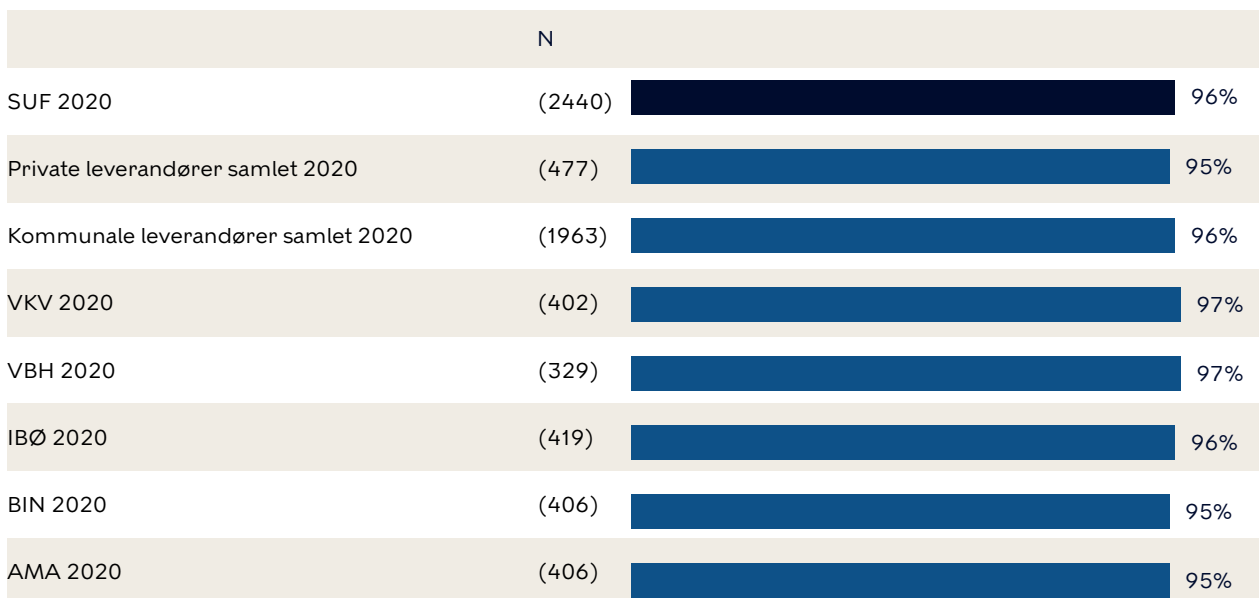
**Figur 5.5: Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

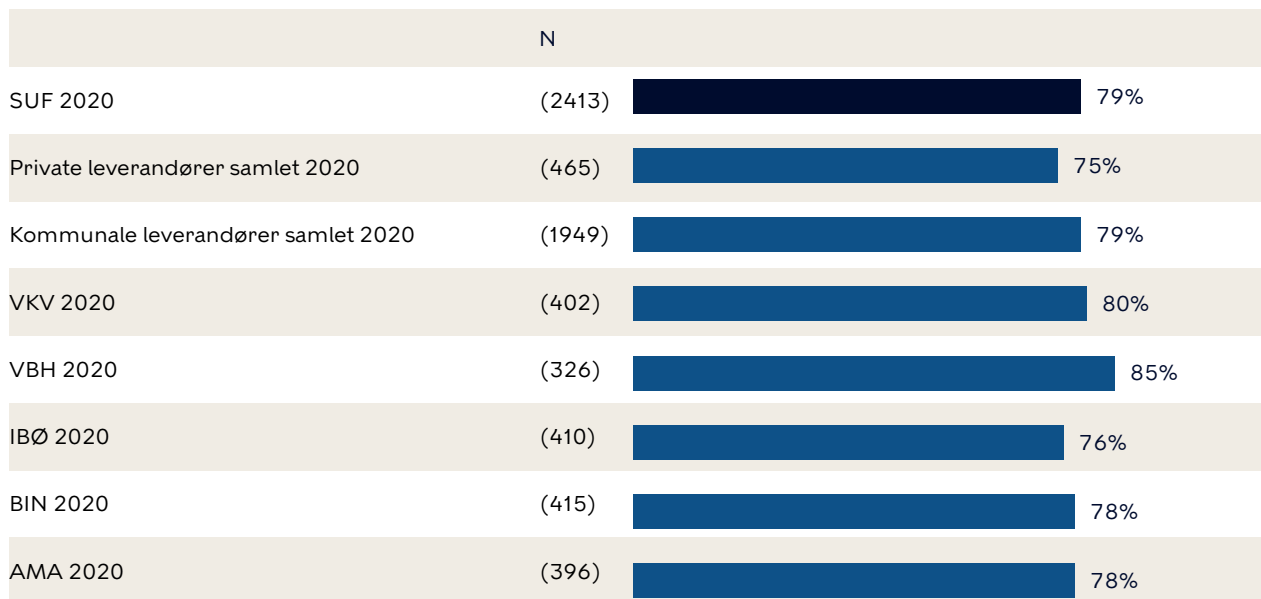
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

**Figur 5.6: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig?**



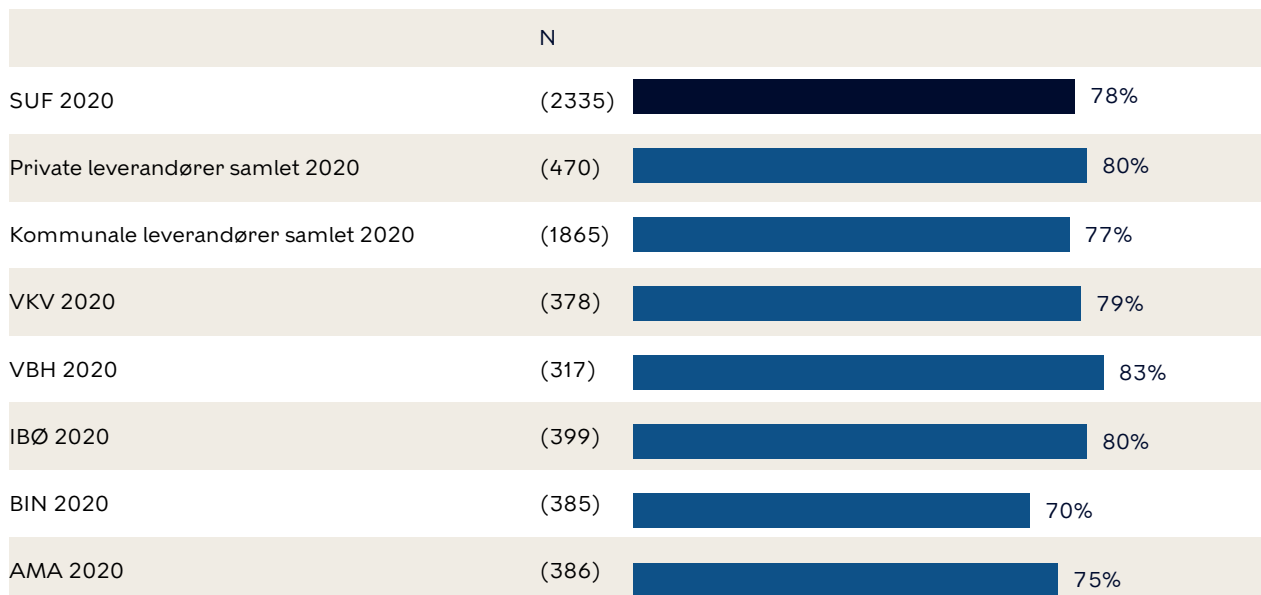
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 5.7: Ved medarbejderne hvad de skal gøre, når de hjælper dig uanset, hvem det er?**



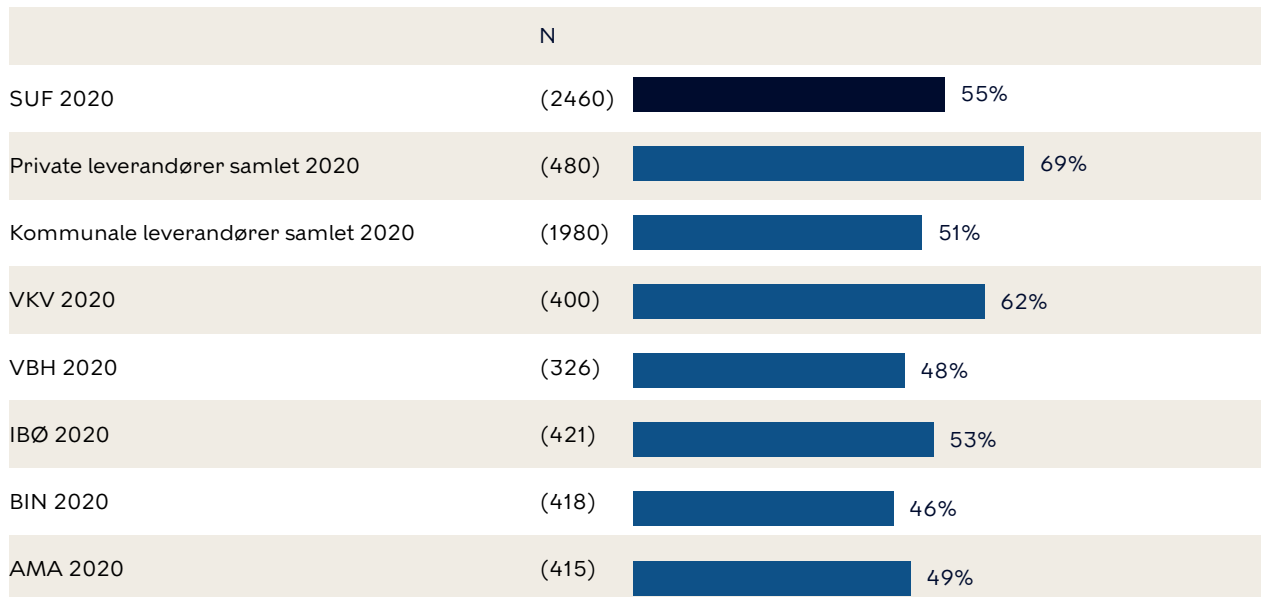
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 5.8: Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter?**



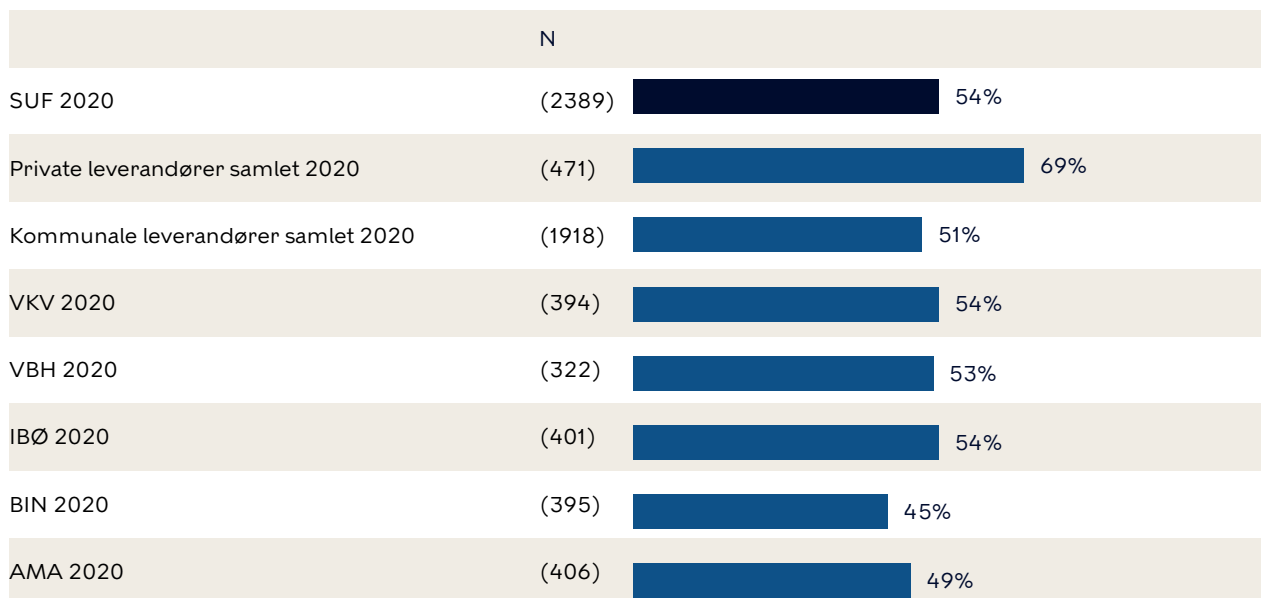
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 5.9: Er det oftest de samme medarbejdere der kommer hos dig?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

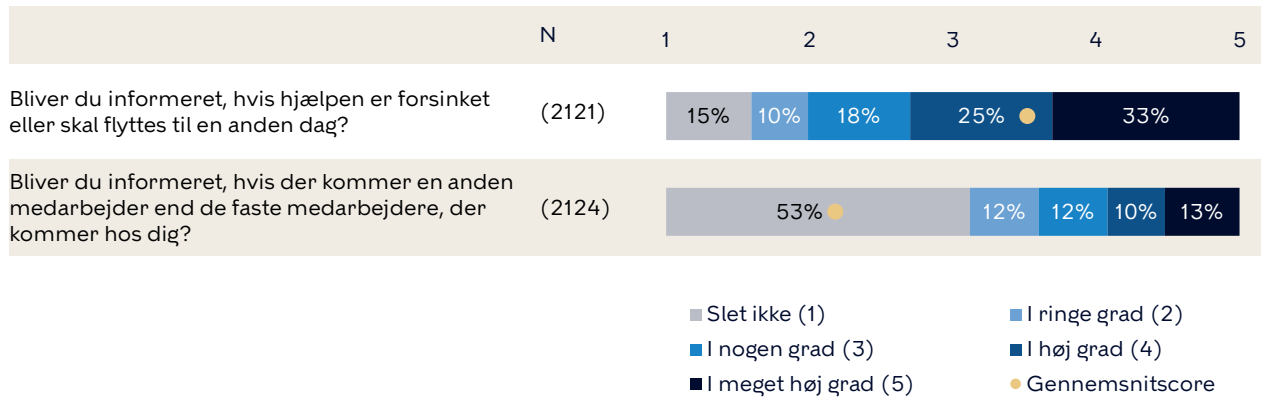
**Figur 5.10: Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 6. Information

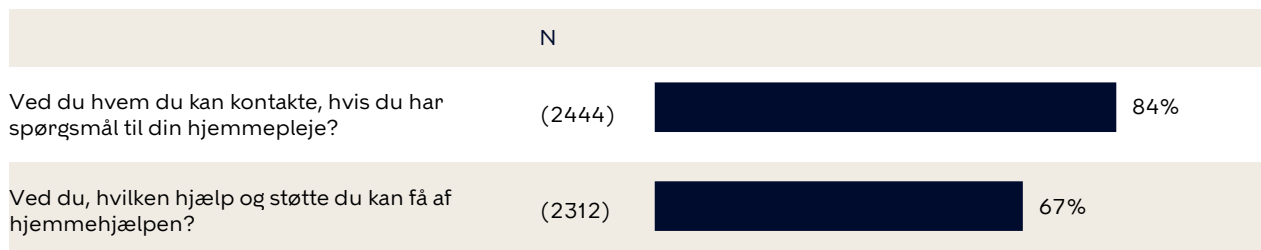
**Figur 6.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

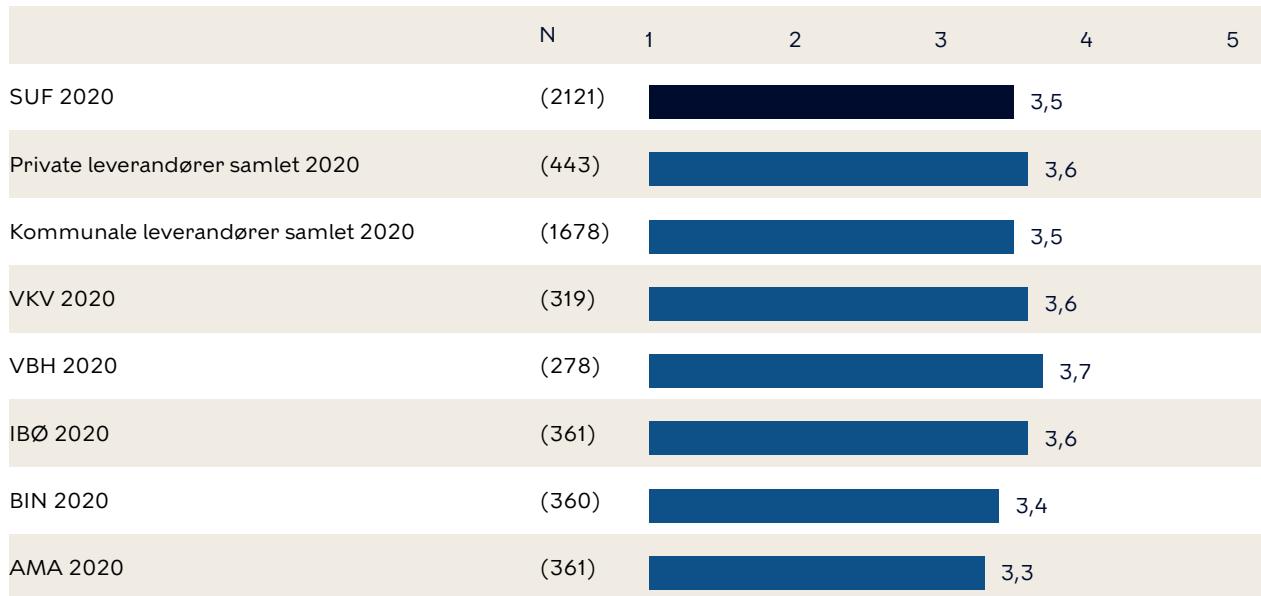
**Figur 6.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## Sammenligning på tværs af enheder

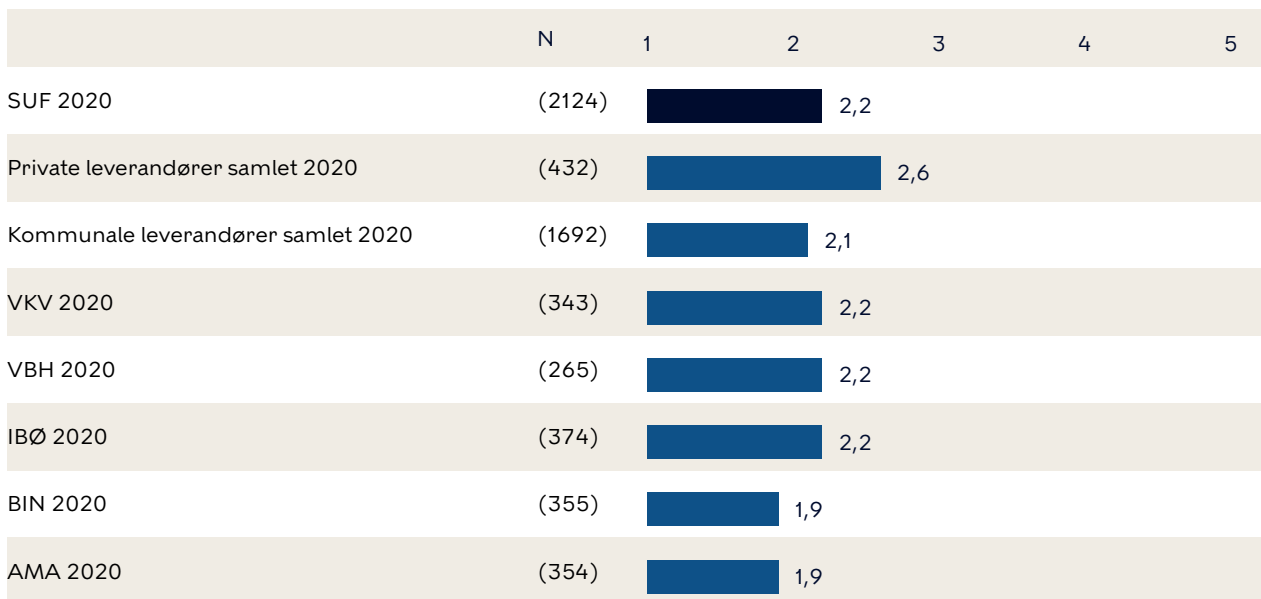
**Figur 6.3: Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

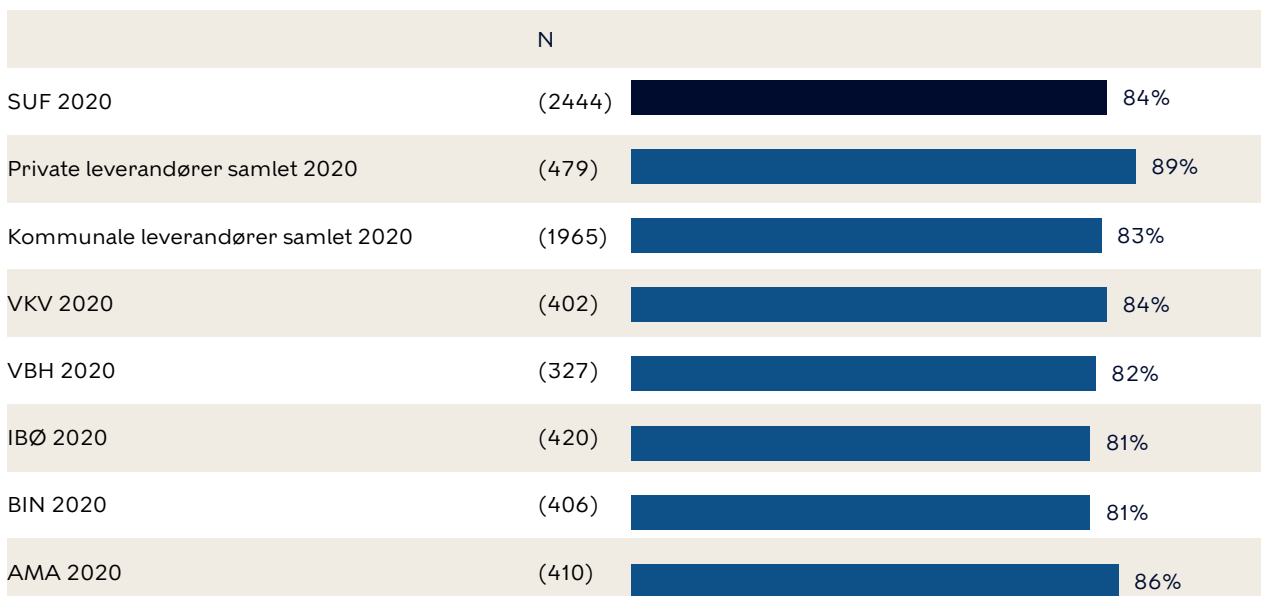
**Figur 6.4: Bliver du informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere, der kommer hos dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

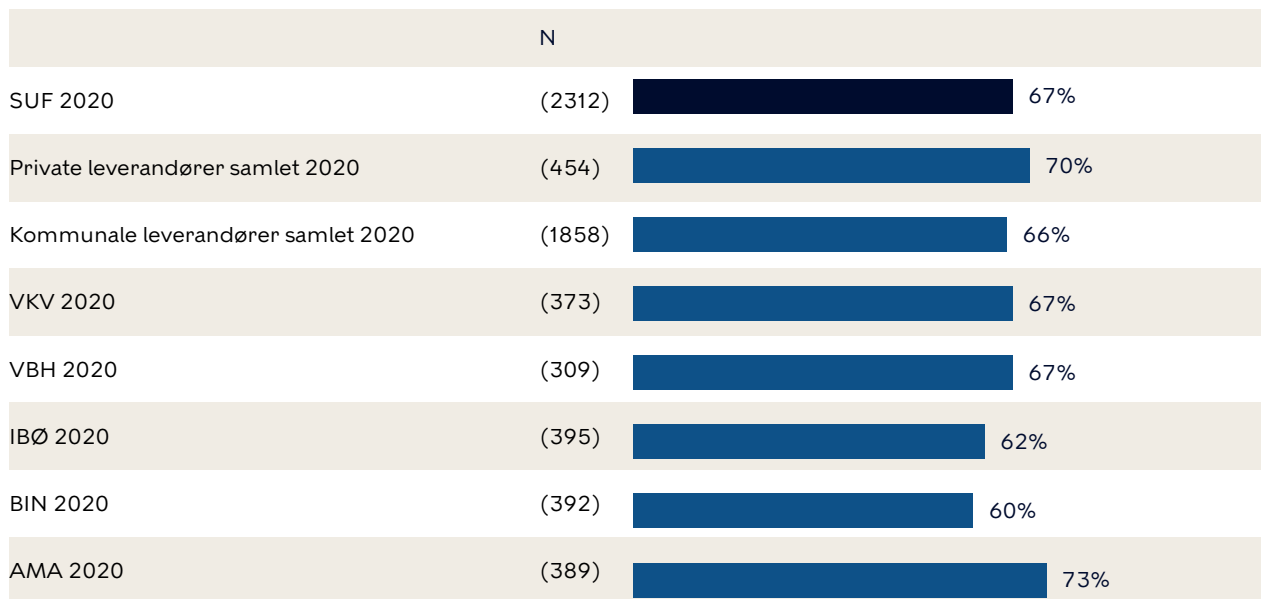
**Figur 6.5: Ved du hvem du kan kontakte, hvis du har spørgsmål til din hjemmepleje?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.



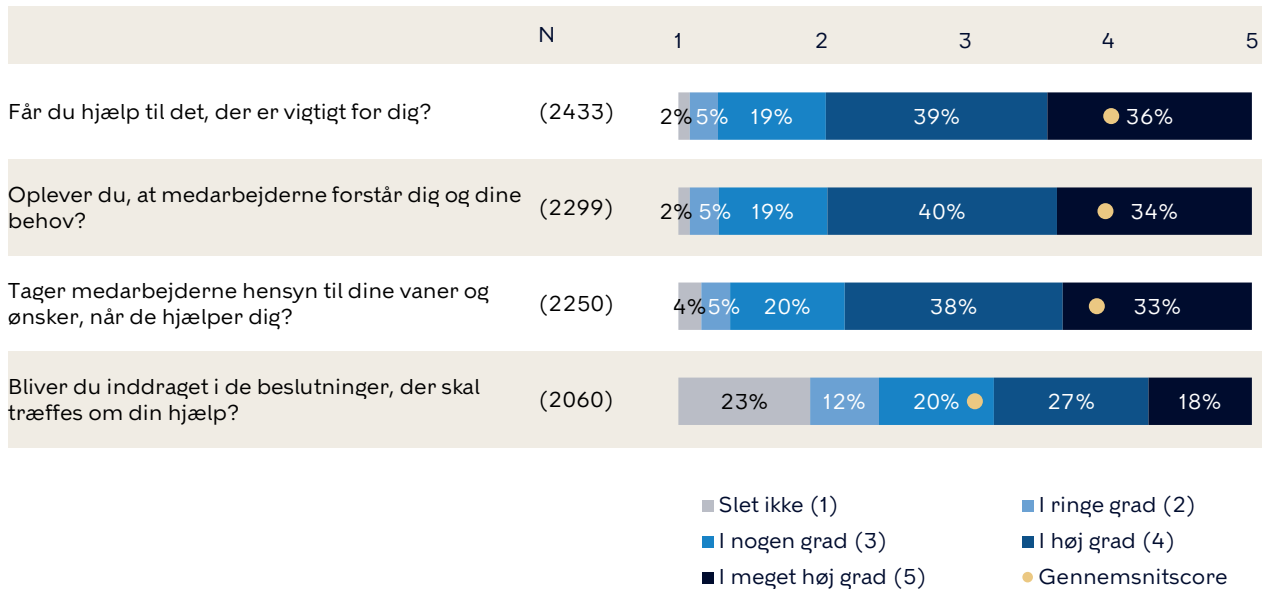
**Figur 6.6: Ved du, hvilken hjælp og støtte du kan få af hjemmehjælpen?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

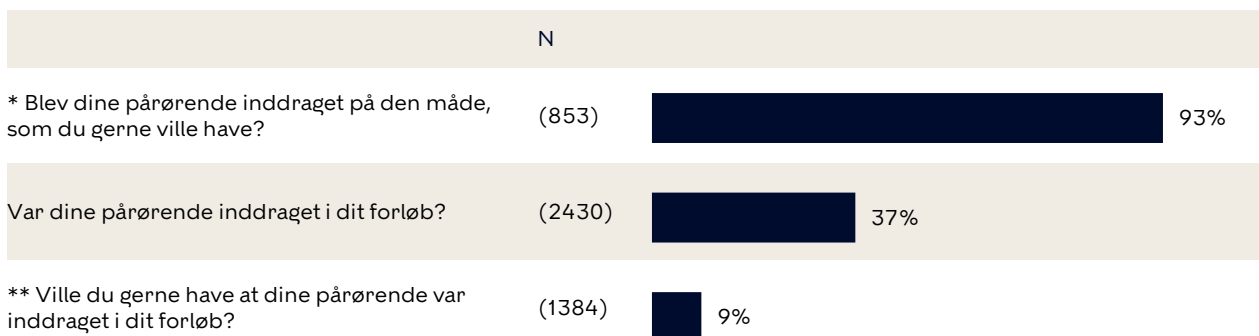
## 7. Borger- og pårørendeinddragelse

**Figur 7.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

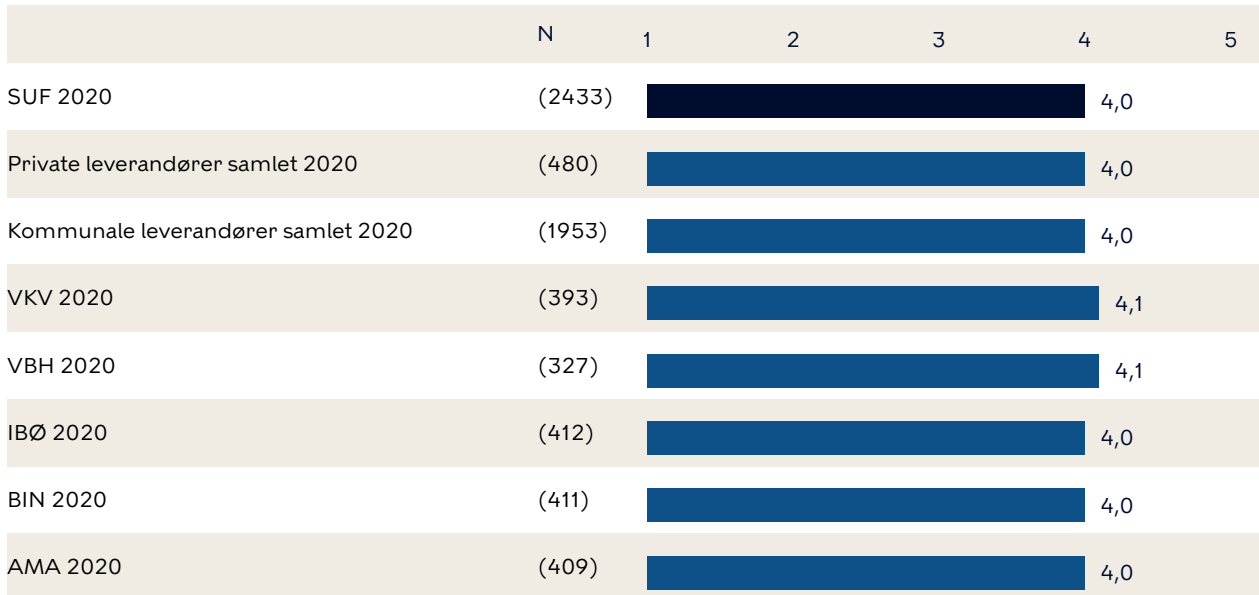
**Figur 7.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.  
 \* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.  
 \*\* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

## Sammenligning på tværs af enheder

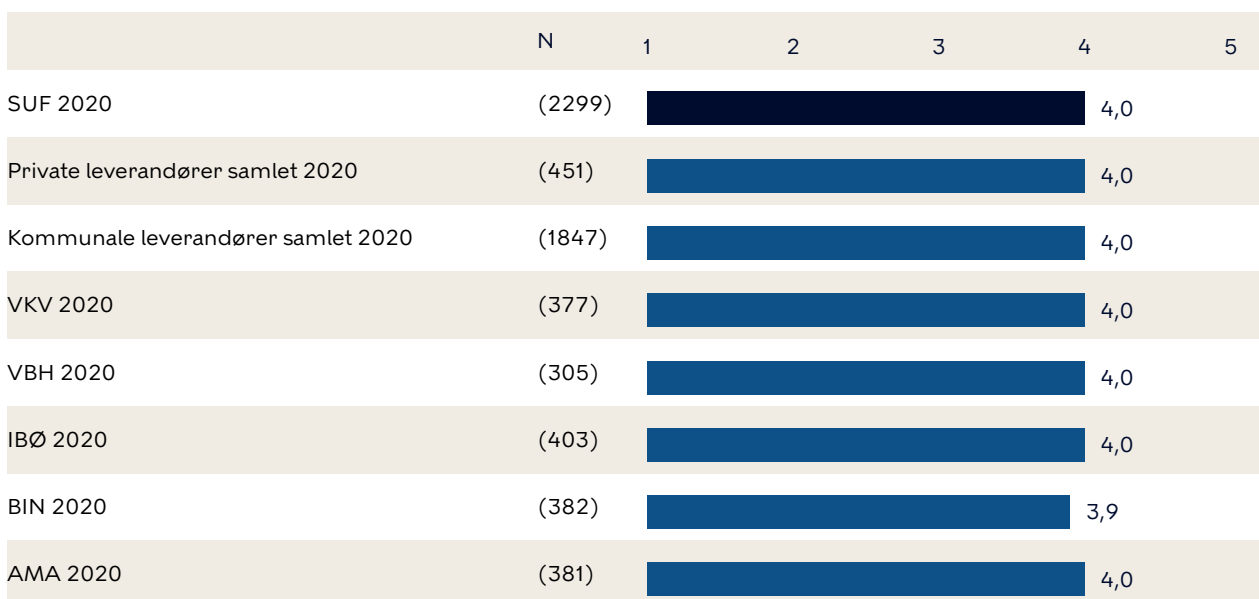
**Figur 7.3: Får du hjælp til det, der er vigtigt for dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

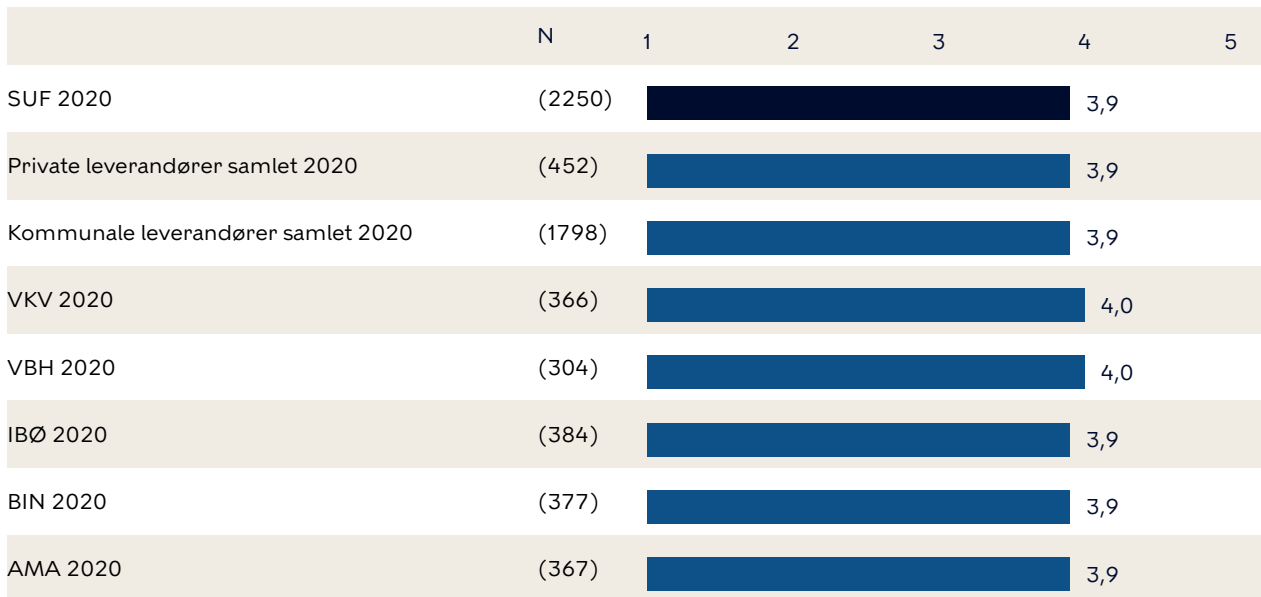
**Figur 7.4: Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

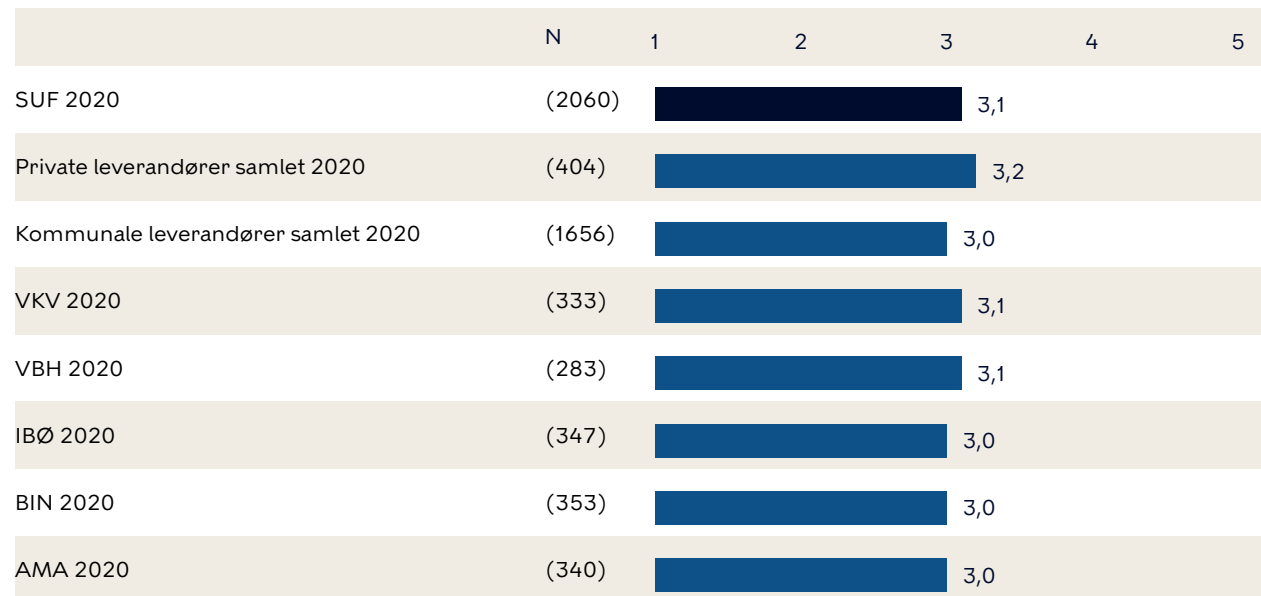
**Figur 7.5: Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 7.6: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?**

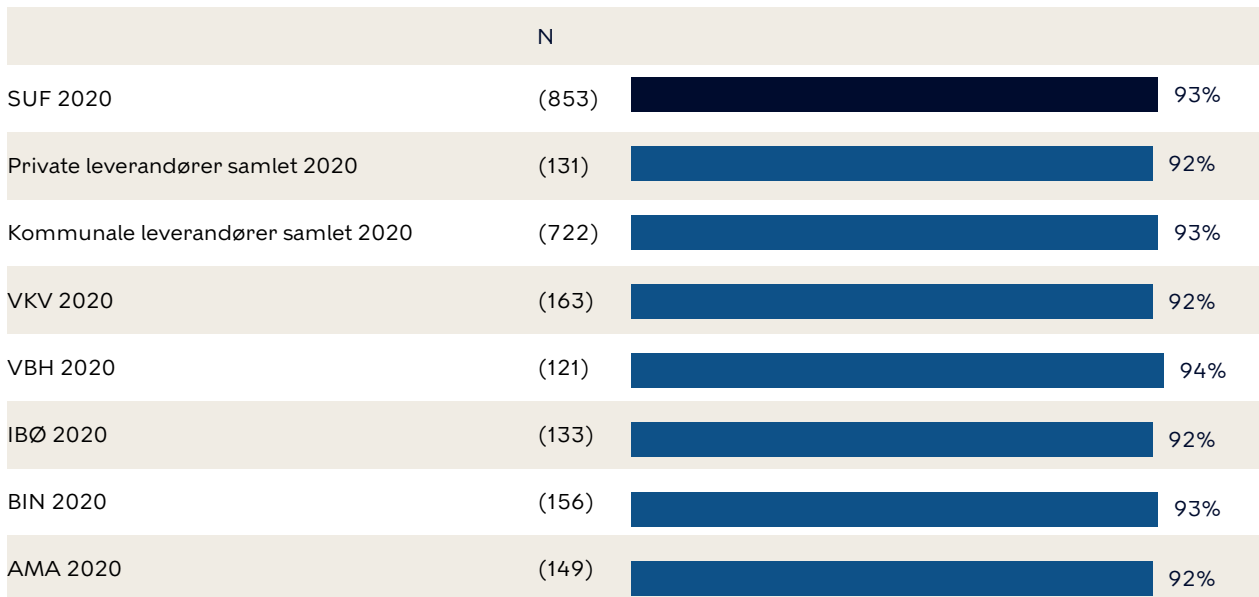


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

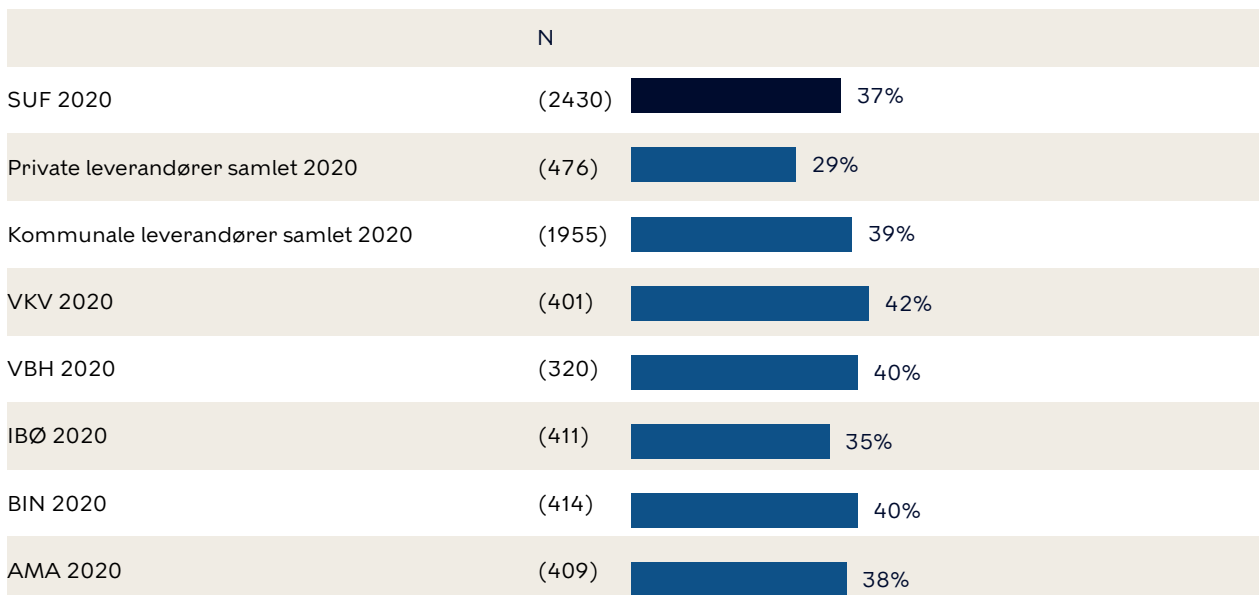
**Figur 7.7: Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har pårørende, som er inddraget i forløbet



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

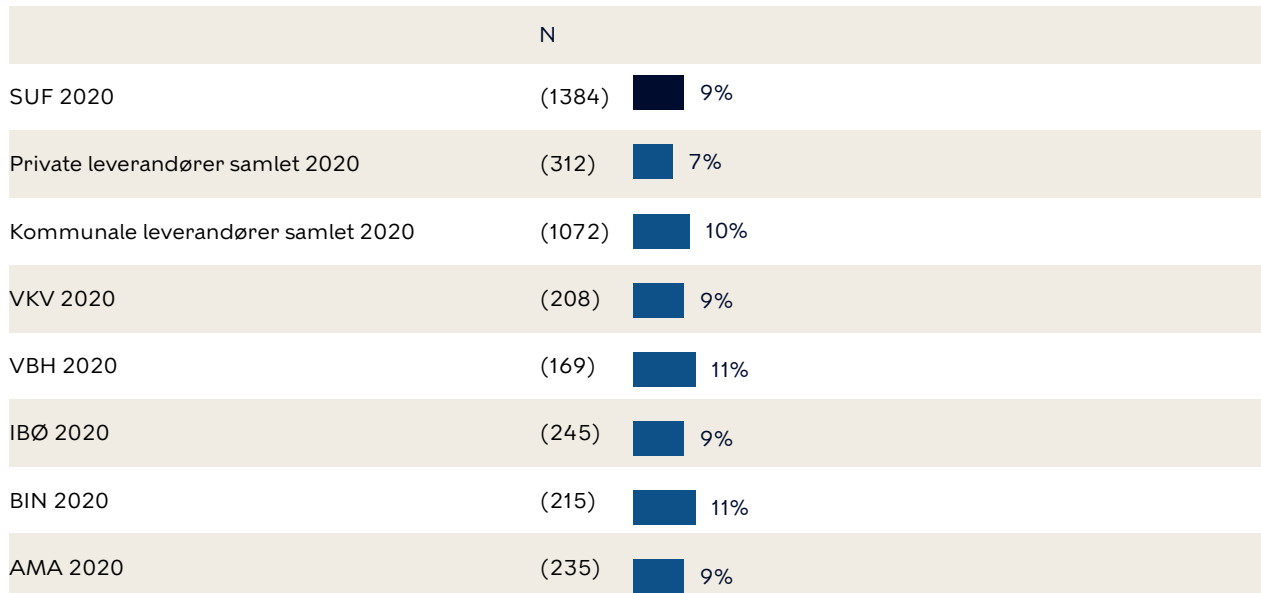
**Figur 7.8: Var dine pårørende inddraget i dit forløb?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.9: Ville du gerne have at dine pårørende var inddraget i dit forløb?**

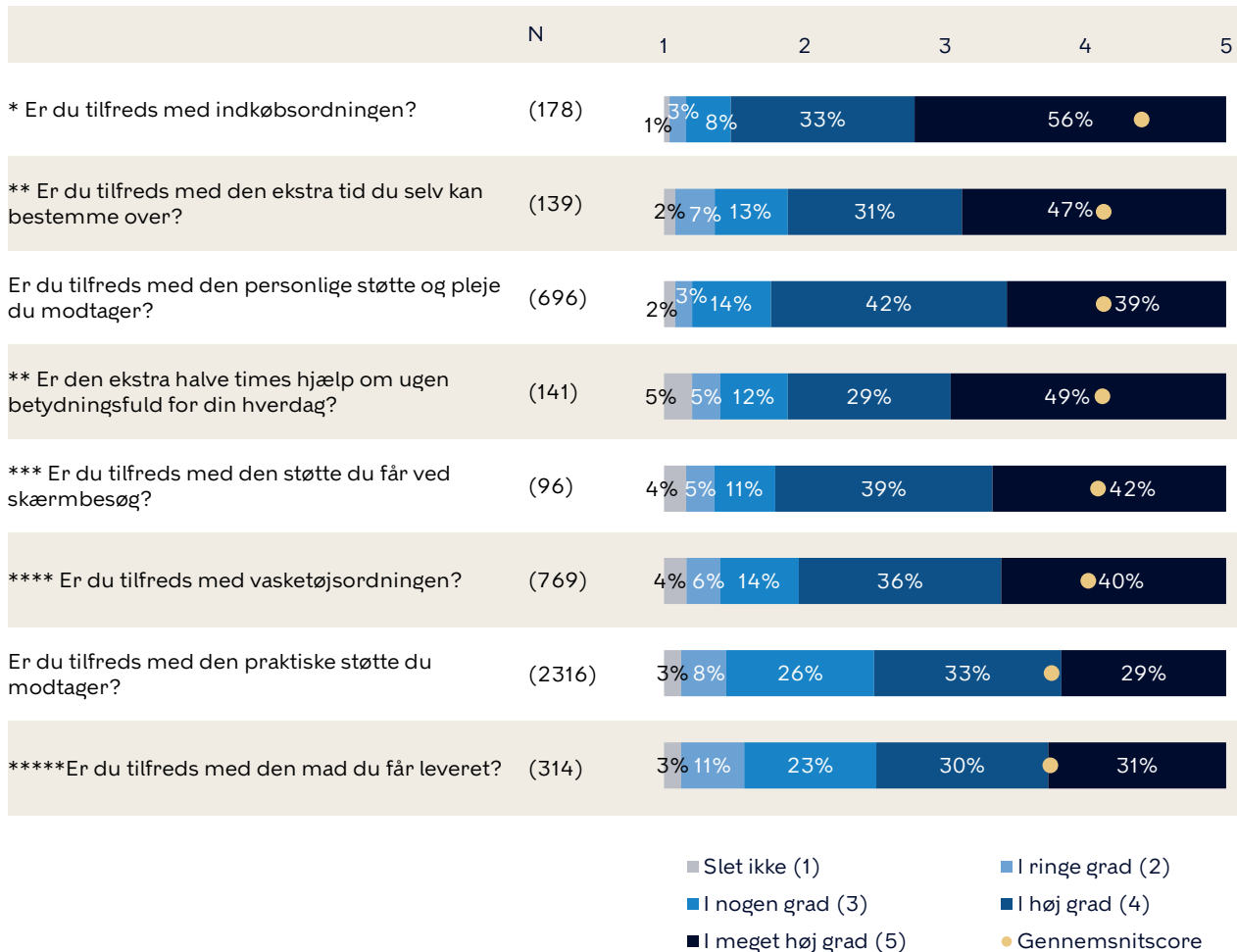
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ikke har pårørende, som er inddraget i forløbet



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 8. Oplevet kvalitet

**Figur 8.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

\* Det er kun borgere, som modtager indkøbsordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

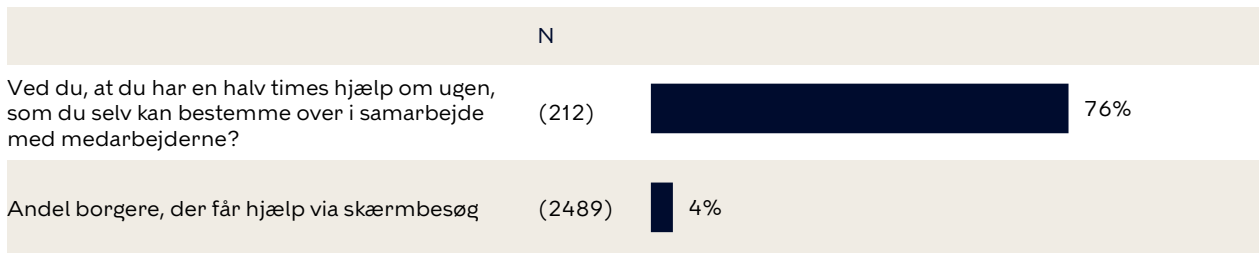
\*\* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af borgere, som modtager klippekortet.

\*\*\* Det er kun borgere, som modtager skærmbesøg, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\*\*\* Det er kun borgere, som modtager vasketøjsordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\*\*\*\* Det er kun borgere, som modtager madordning, som har fået stillet dette spørgsmål.

**Figur 8.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**

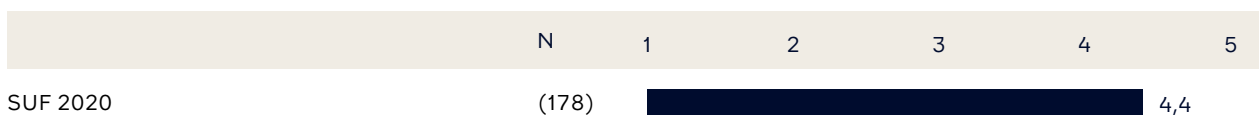


**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## Sammenligning på tværs af enheder

**Figur 8.3: Er du tilfreds med indkøbsordningen?**

*Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har en indkøbs- eller turordning*



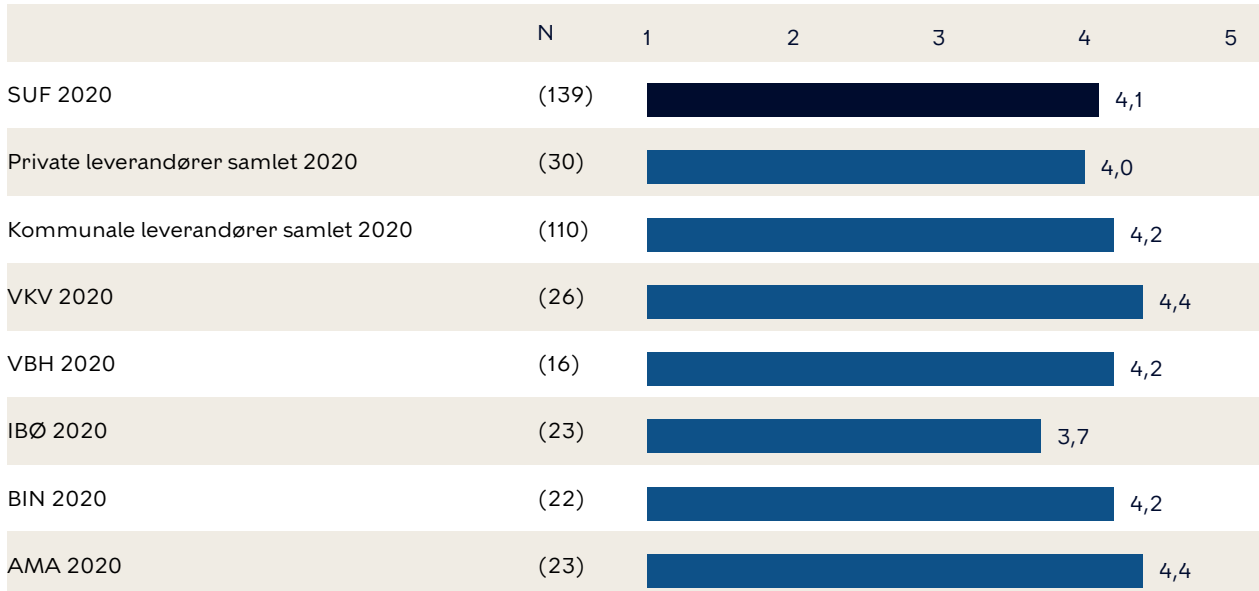
**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Vi har i 2020 ikke data på de enkelte leverandører af indkøbsordninger.



### Figur 8.4: Er du tilfreds med den ekstra tid du selv kan bestemme over?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ved, at de har en halv time om ugen, som de selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne

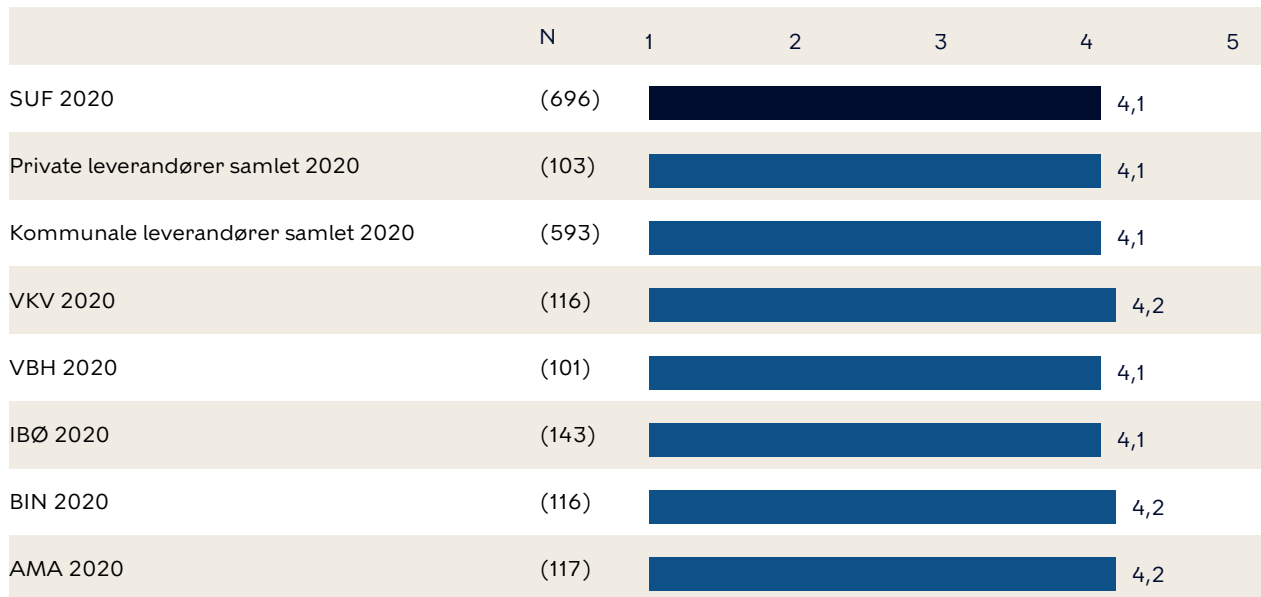


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

### Figur 8.5: Er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som modtager personlig pleje

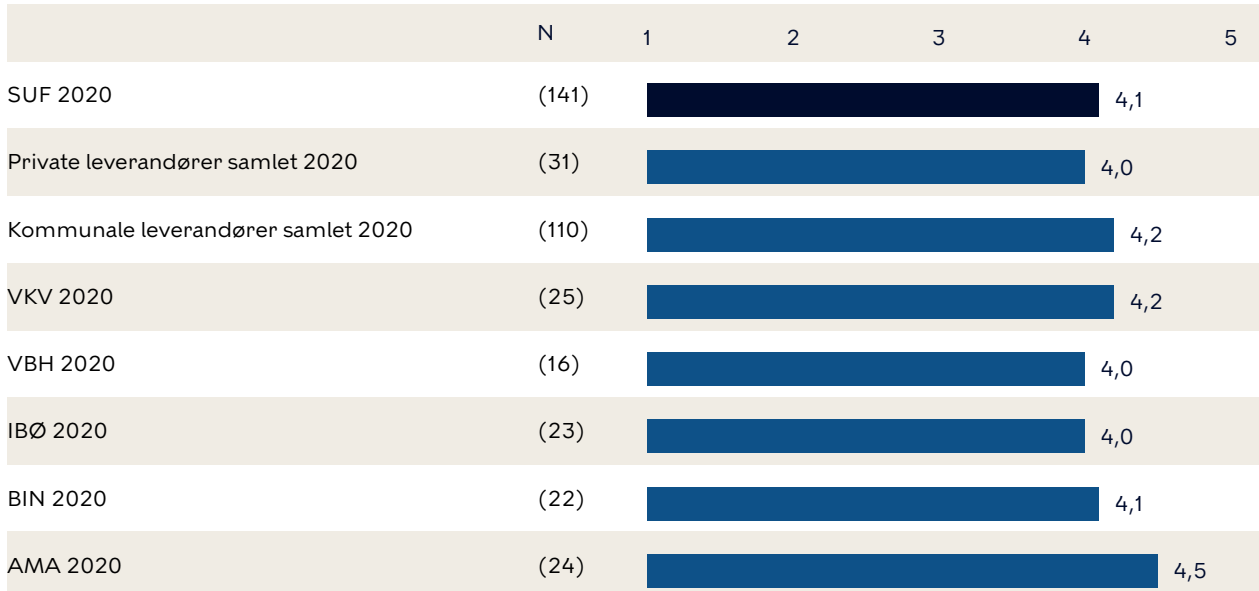


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 8.6: Er den ekstra halve times hjælp om ugen betydningsfuld for din hverdag?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ved, at de har en halv time om ugen, som de selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne

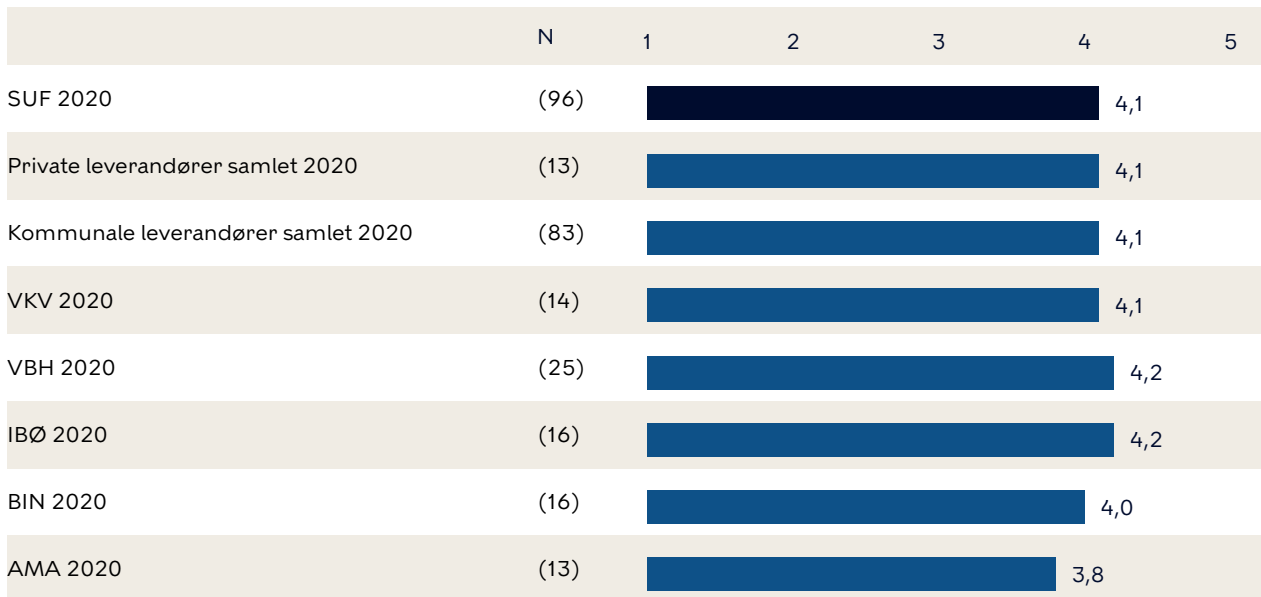


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

### Figur 8.7: Er du tilfreds med den støtte du får ved skærmbesøg?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som har svaret, de modtager hjælp via skærmbesøg

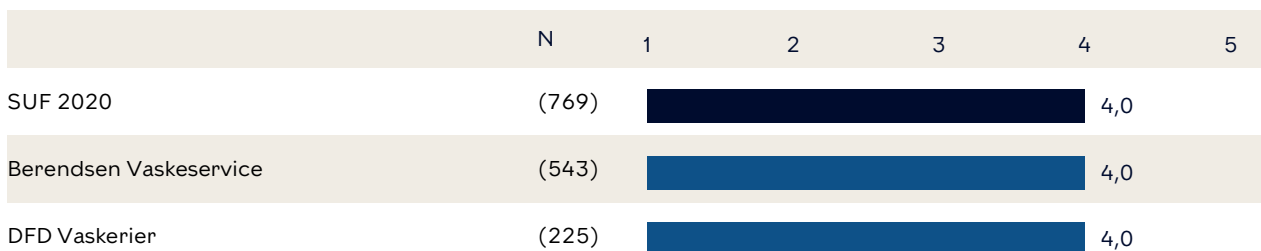


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 8.8: Er du tilfreds med vasketøjsordningen?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har en vaskeordning

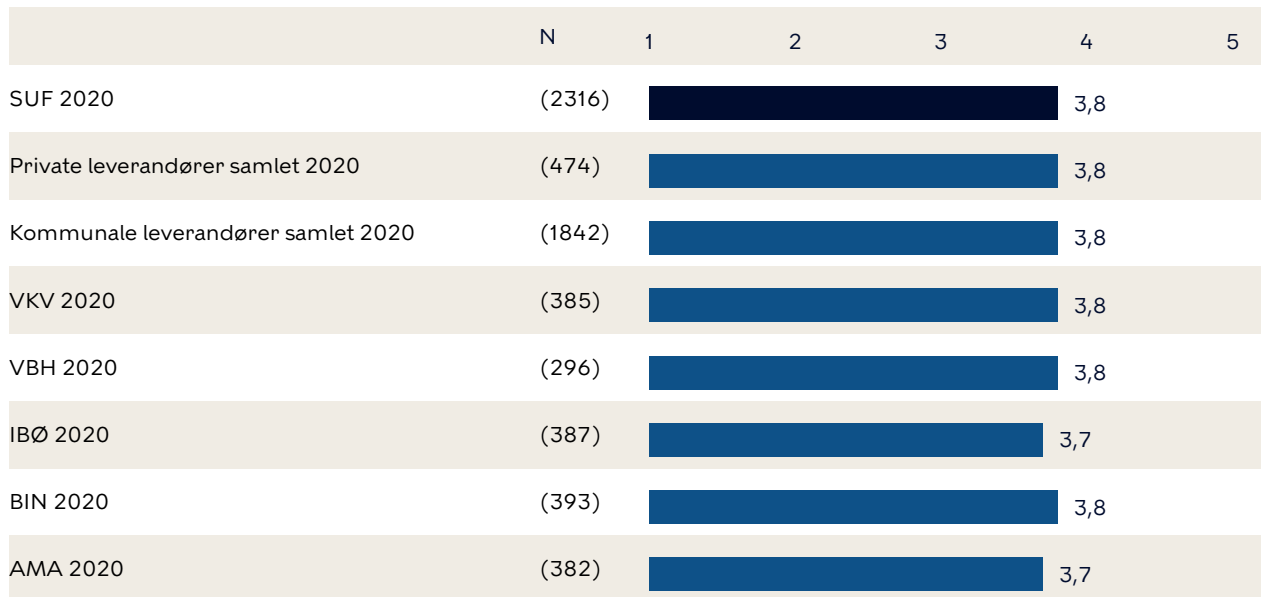


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 8.9: Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som modtager praktisk støtte

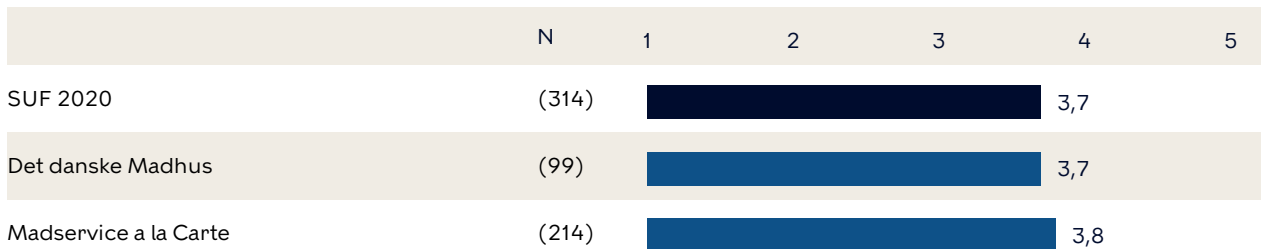


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 8.10: Er du tilfreds med den mad du får leveret?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har en madordning

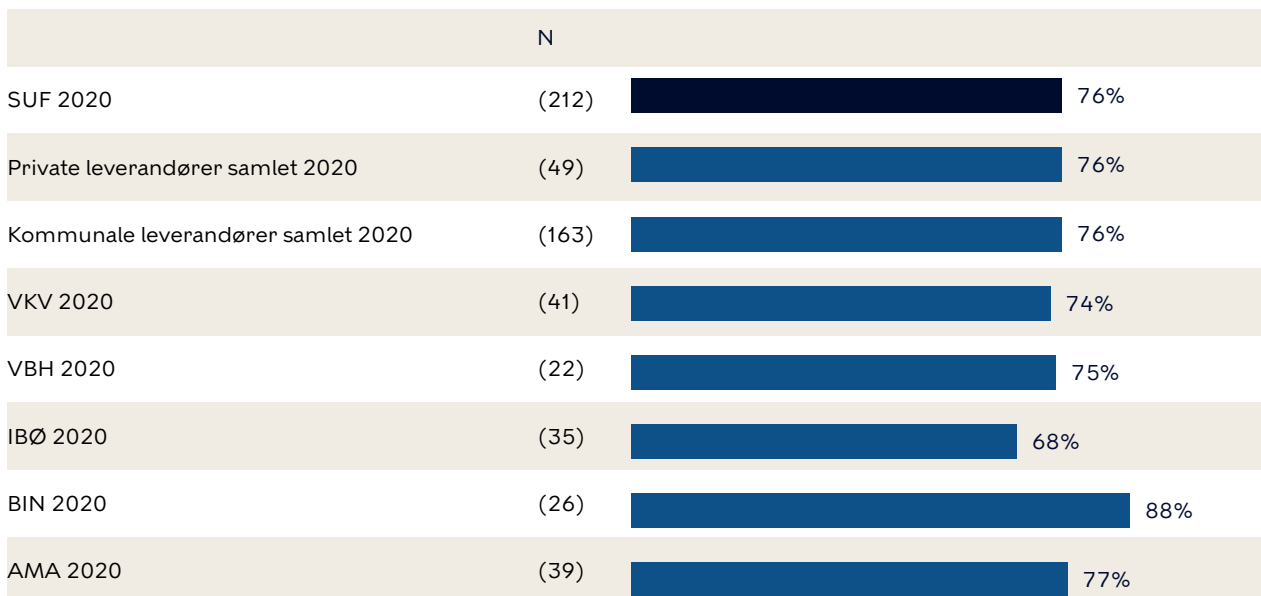


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 8.11: Andel borgere, der ved, at de har en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har klippekortsordningen



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

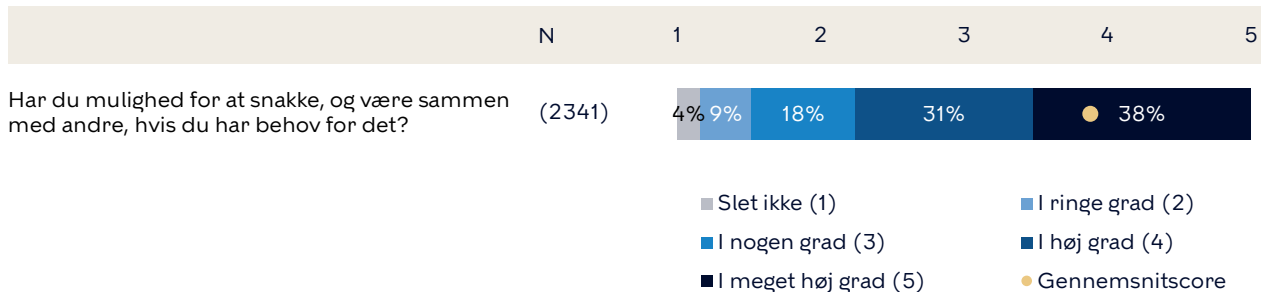
**Figur 8.7: Andel borgere, der får hjælp via skærmbesøg**

	N	
SUF 2020	(2489)	4%
Private leverandører samlet 2020	(486)	3%
Kommunale leverandører samlet 2020	(2002)	4%
VKV 2020	(406)	4%
VBH 2020	(336)	7%
IBØ 2020	(426)	4%
BIN 2020	(420)	4%
AMA 2020	(415)	3%

**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 9. Socialt samvær og fællesskaber

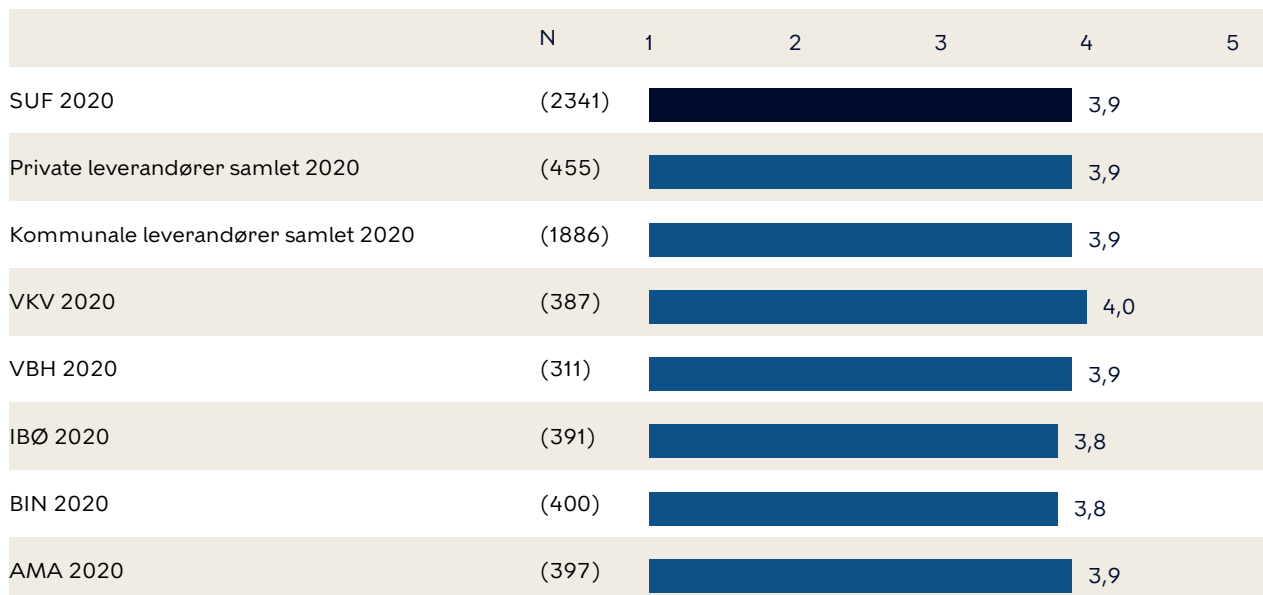
**Figur 9.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

### Sammenligning på tværs af enheder

**Figur 9.2: Har du mulighed for at snakke, og være sammen med andre, hvis du har behov for det?**

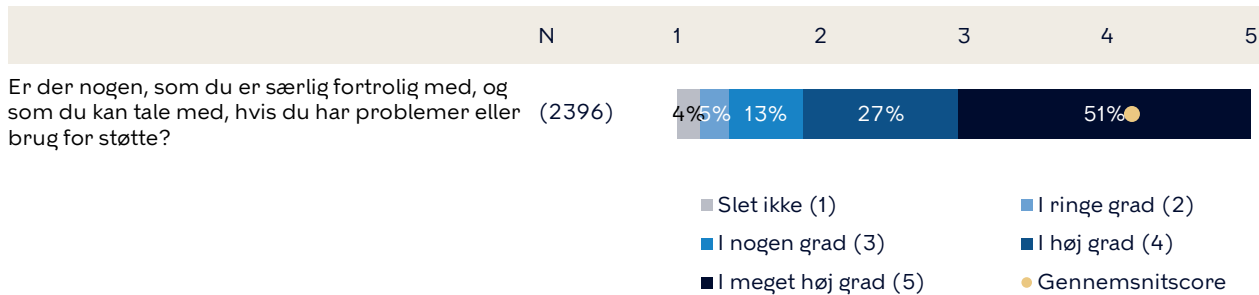


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.



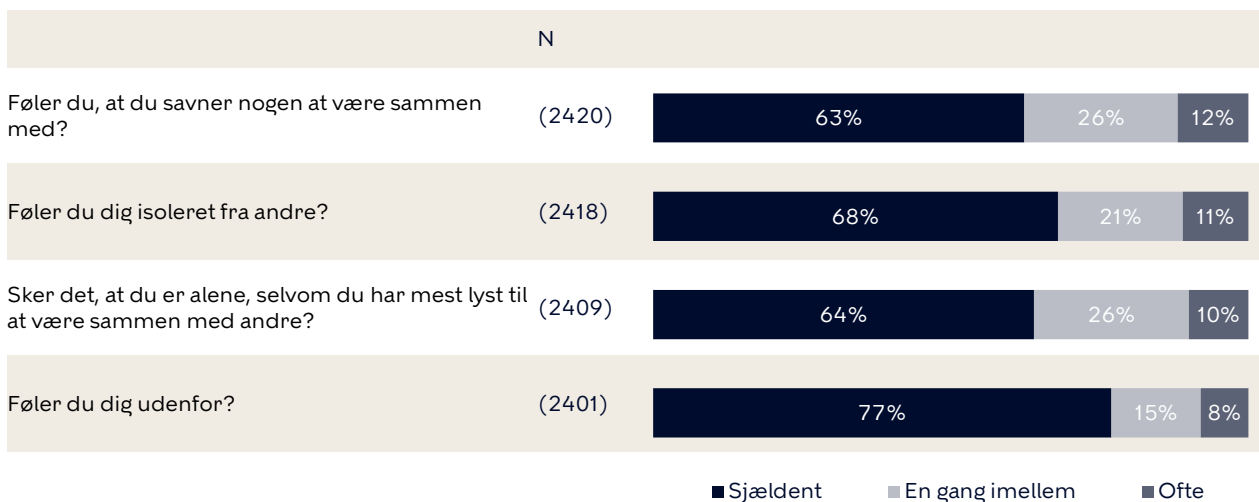
## 10. Ensomhed

**Figur 10.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



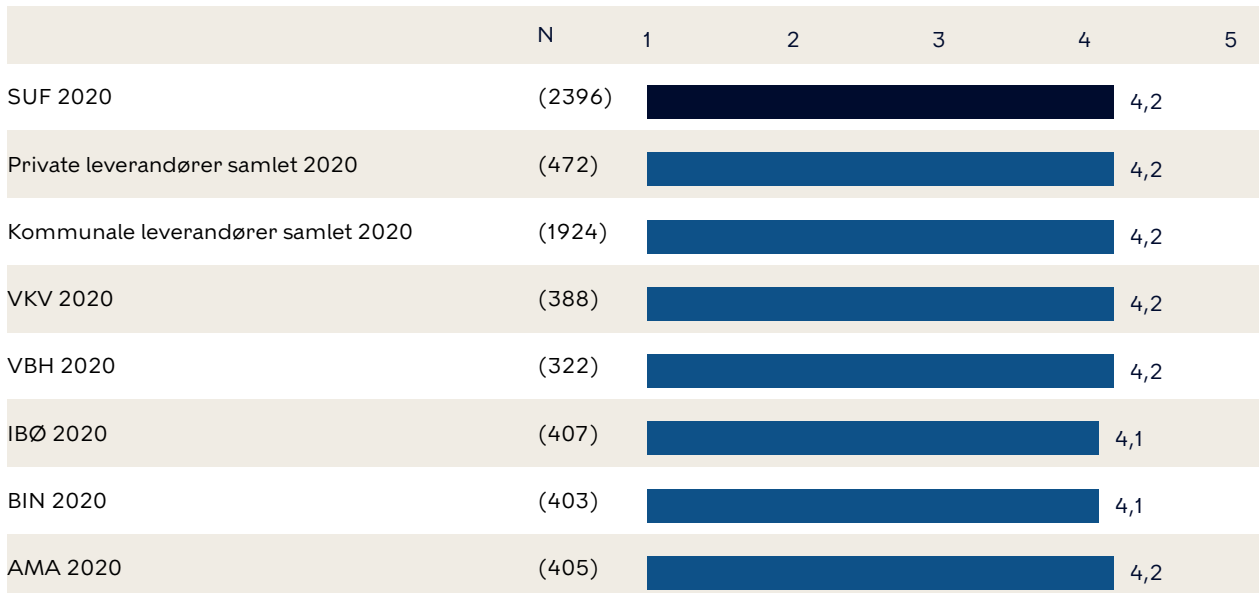
**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelsenerne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

**Figur 10.2: Spørgsmål der besvares med "Sjældent", "En gang imellem" og "Ofte".**



## Sammenligning på tværs af enheder

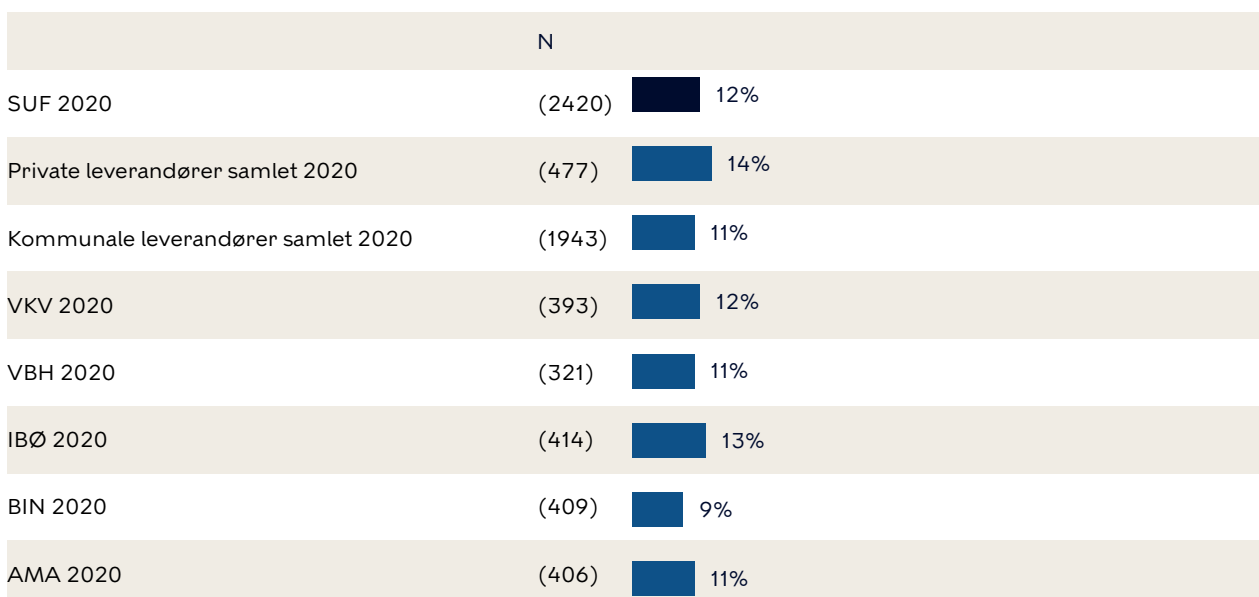
**Figur 10.3: Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

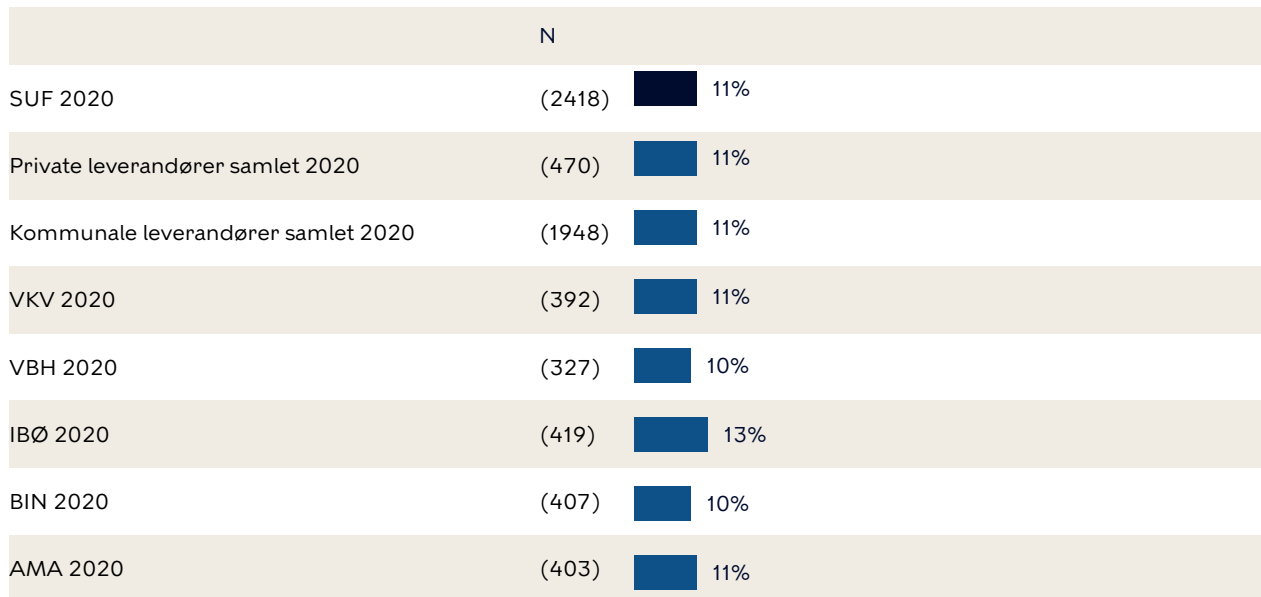
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 10.4: Føler du, at du savner nogen at være sammen med?**



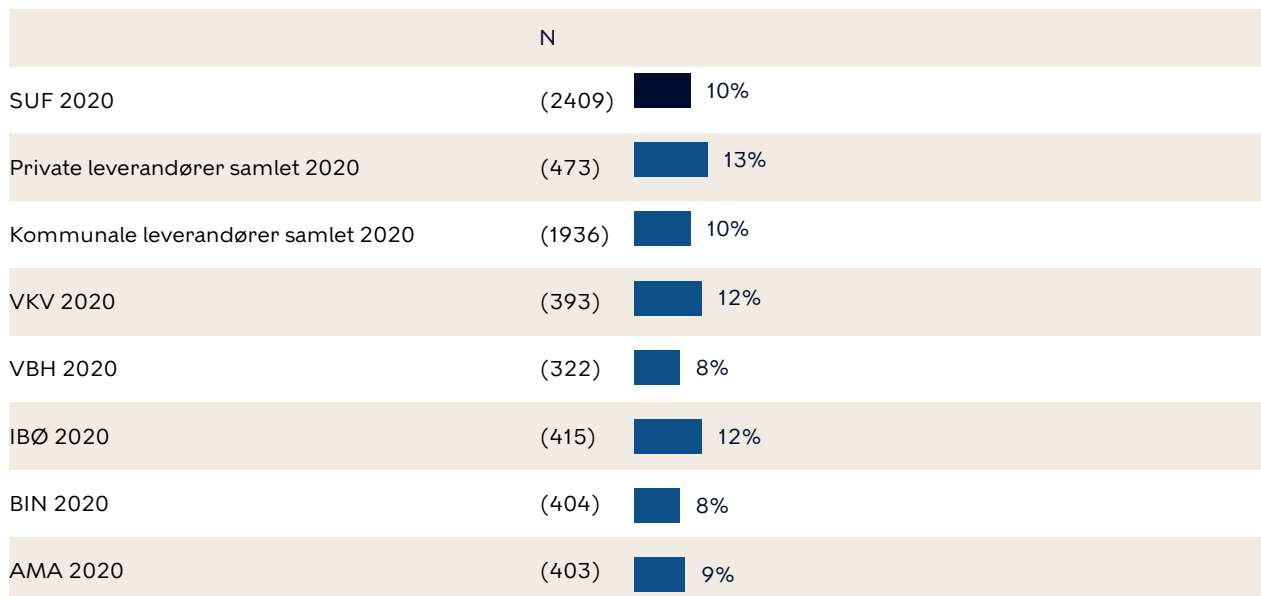
**Note:** Andel, som svarer "Ofte".

**Figur 10.5: Føler du dig isoleret fra andre?**

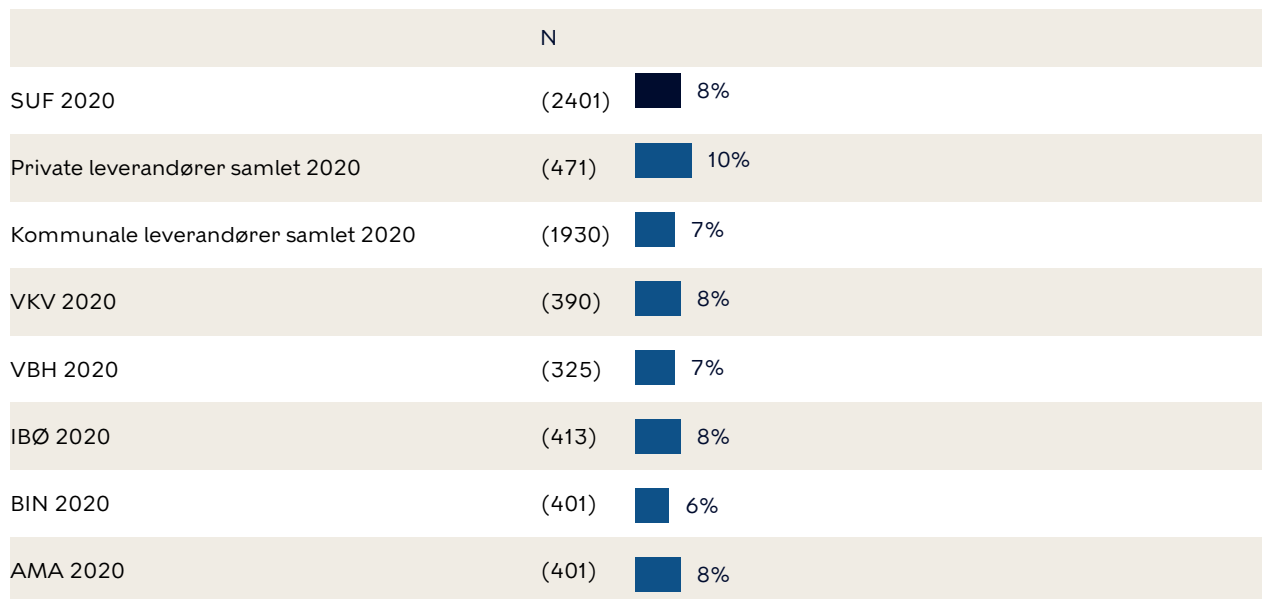


**Note:** Andel, som svarer "Ofte".

**Figur 10.6: Sker det, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?**



**Note:** Andel, som svarer "Ofte".

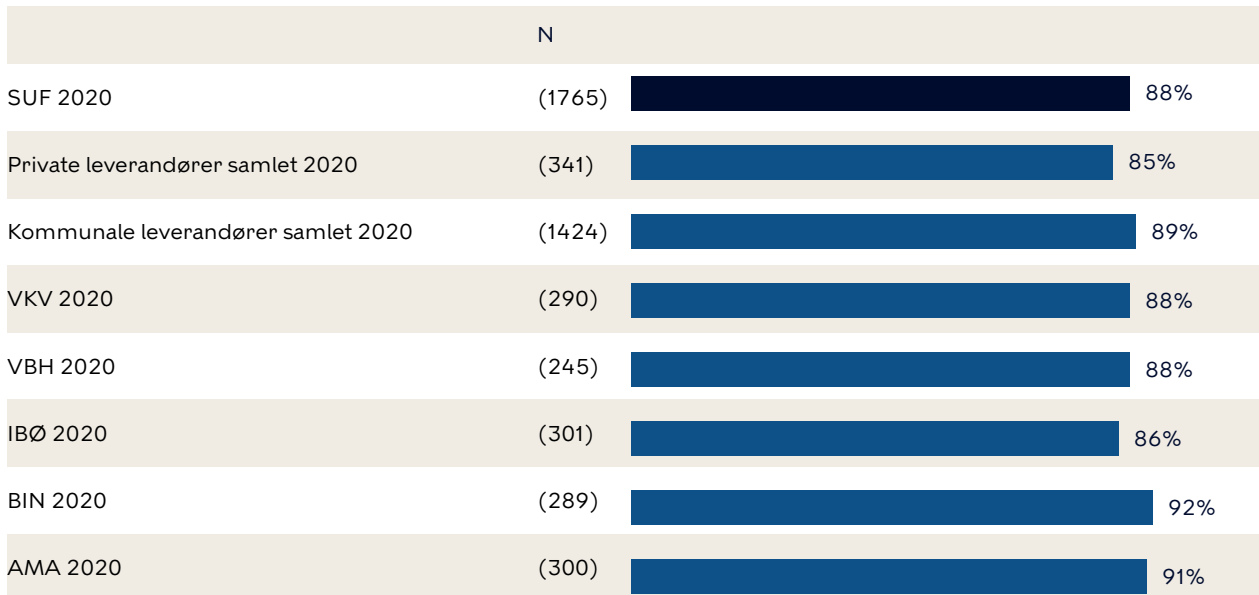
**Figur 10.7: Føler du dig udenfor?**

**Note:** Andel, som svarer "Ofte".

## 11. Corona

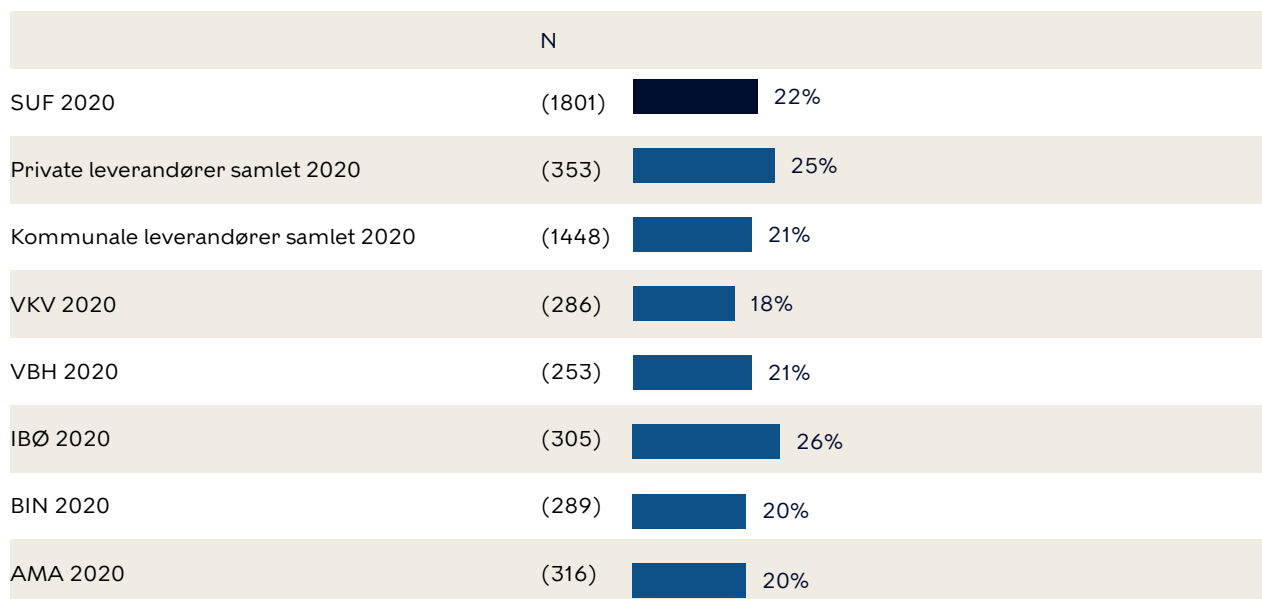
Som følge af corona har vi belyst hvordan borgerne har oplevet situationen med corona og hvordan det har haft indlydelse for borgernes oplevelse af hjemmeplejen inden for udvalgte emner.

**Figur 11.1: Er du tryk ved, at medarbejderne fra hjemmeplejen tager de nødvendige forholdsregler for at forebygge smitte med Corona-virus?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 11.2: Er der, eller har der været noget, som er særligt udfordrende for dig i forbindelse med, at der er en risiko for smitte med Corona-virus?**



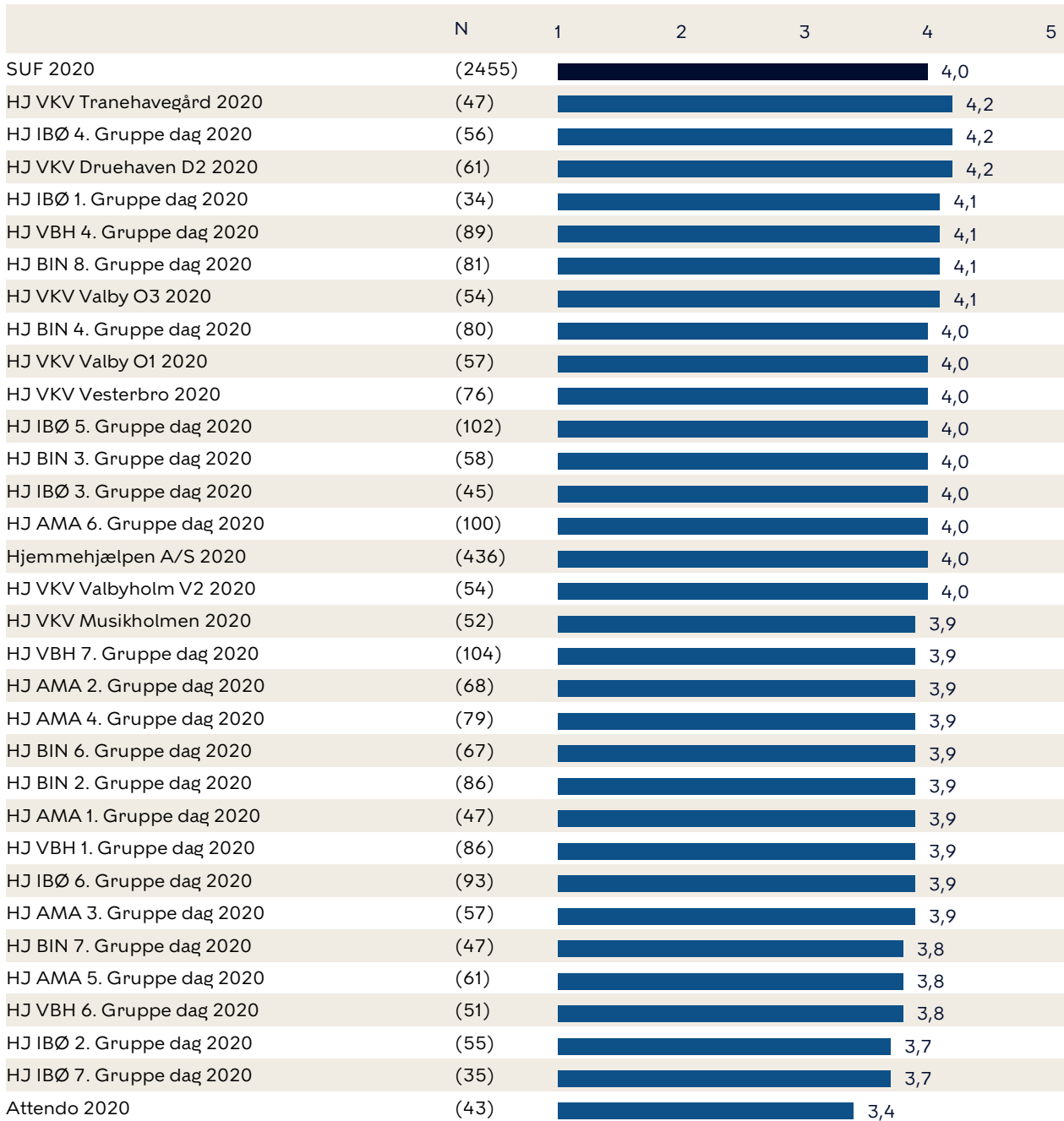
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 12. Hjemmeplejegrupperne

I dette afsnit vises resultaterne for de enkelte hjemmeplejegrupper i SUF på udvalgte spørgsmål.

### Samlet udbytte og tilfredshed

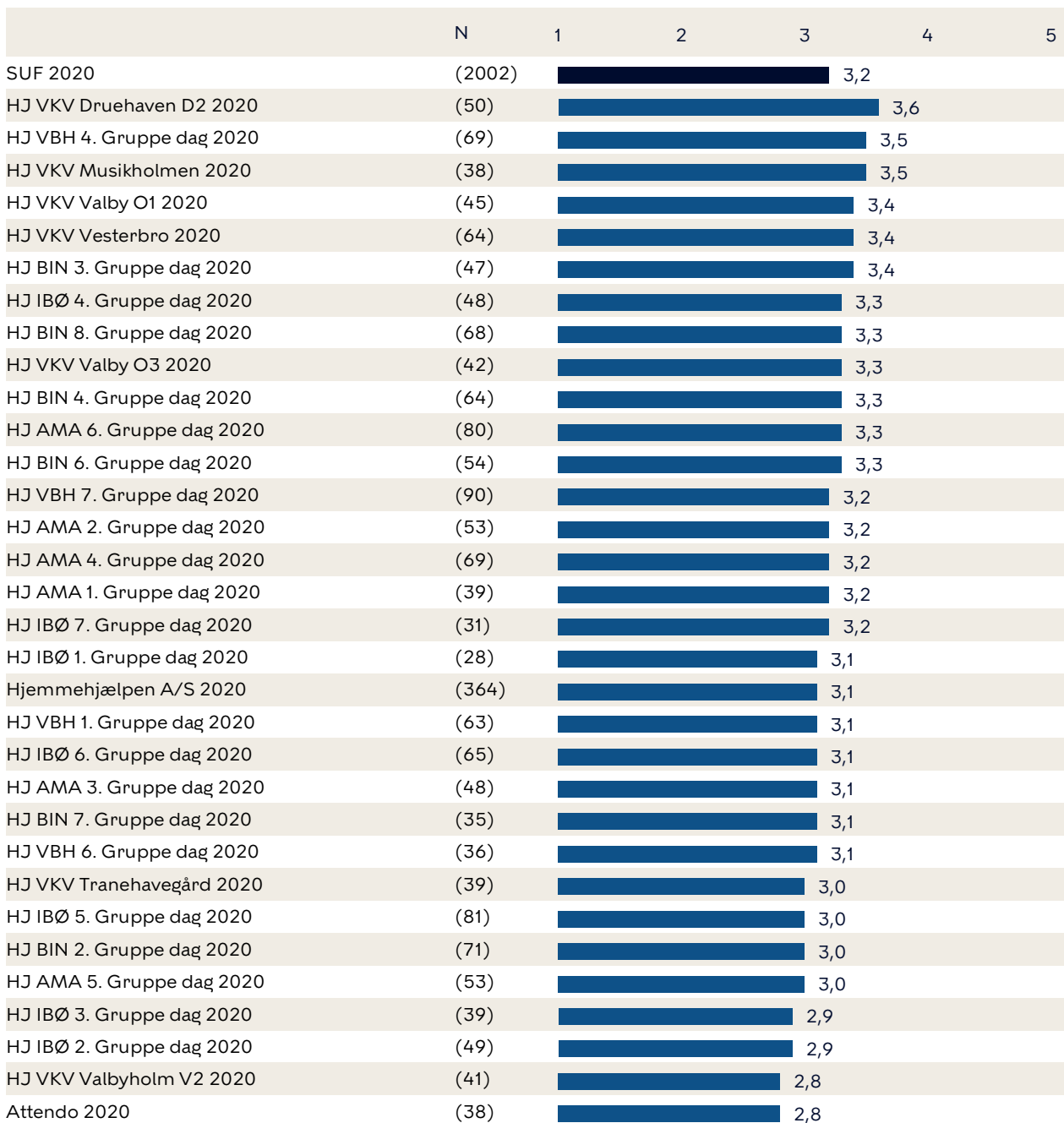
**Figur 12.1: Er du tilfreds med den hjemmepleje, du modtager?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 12.2: Bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af støtten du modtager fra hjemmeplejen?**



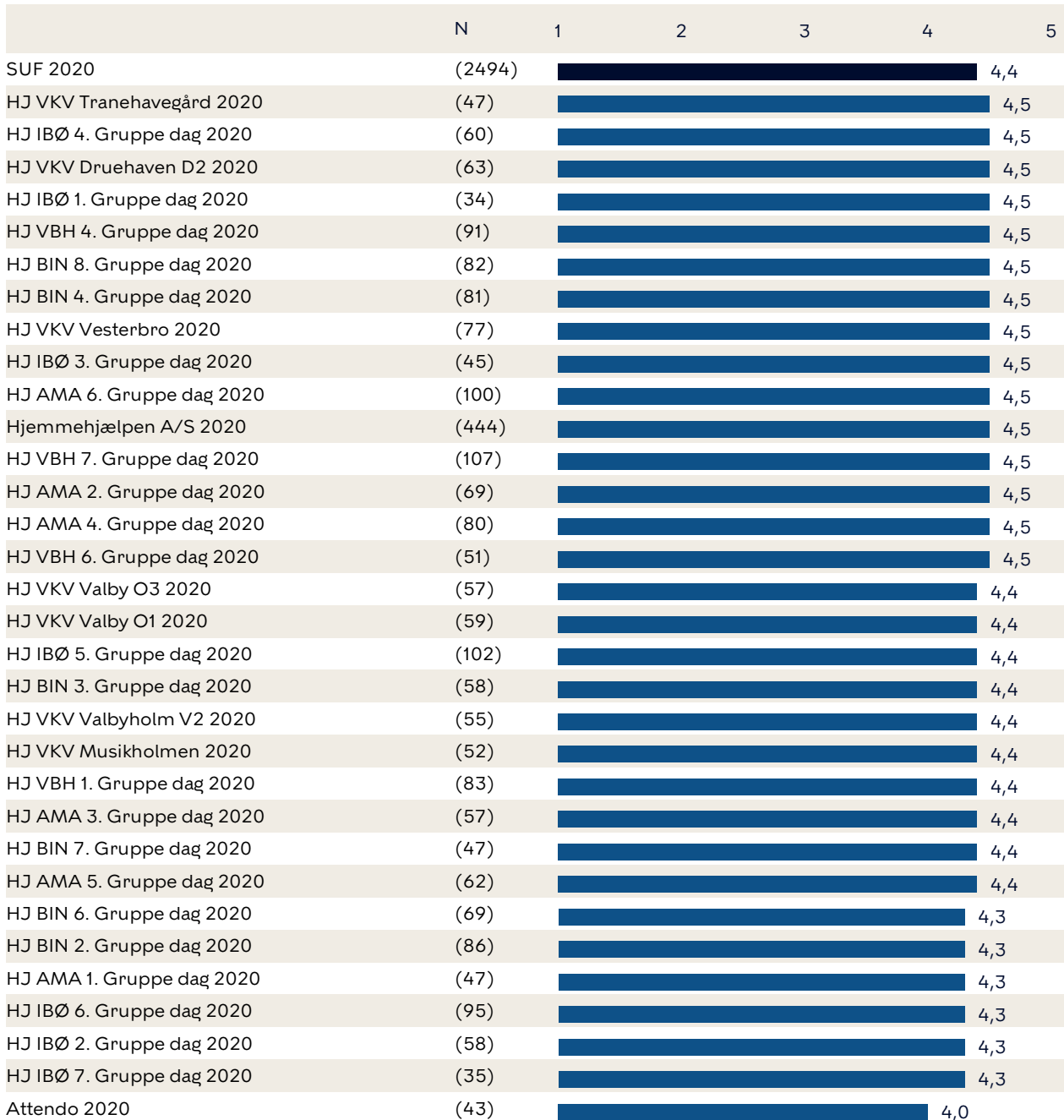
**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.



## Kontakten til medarbejderne

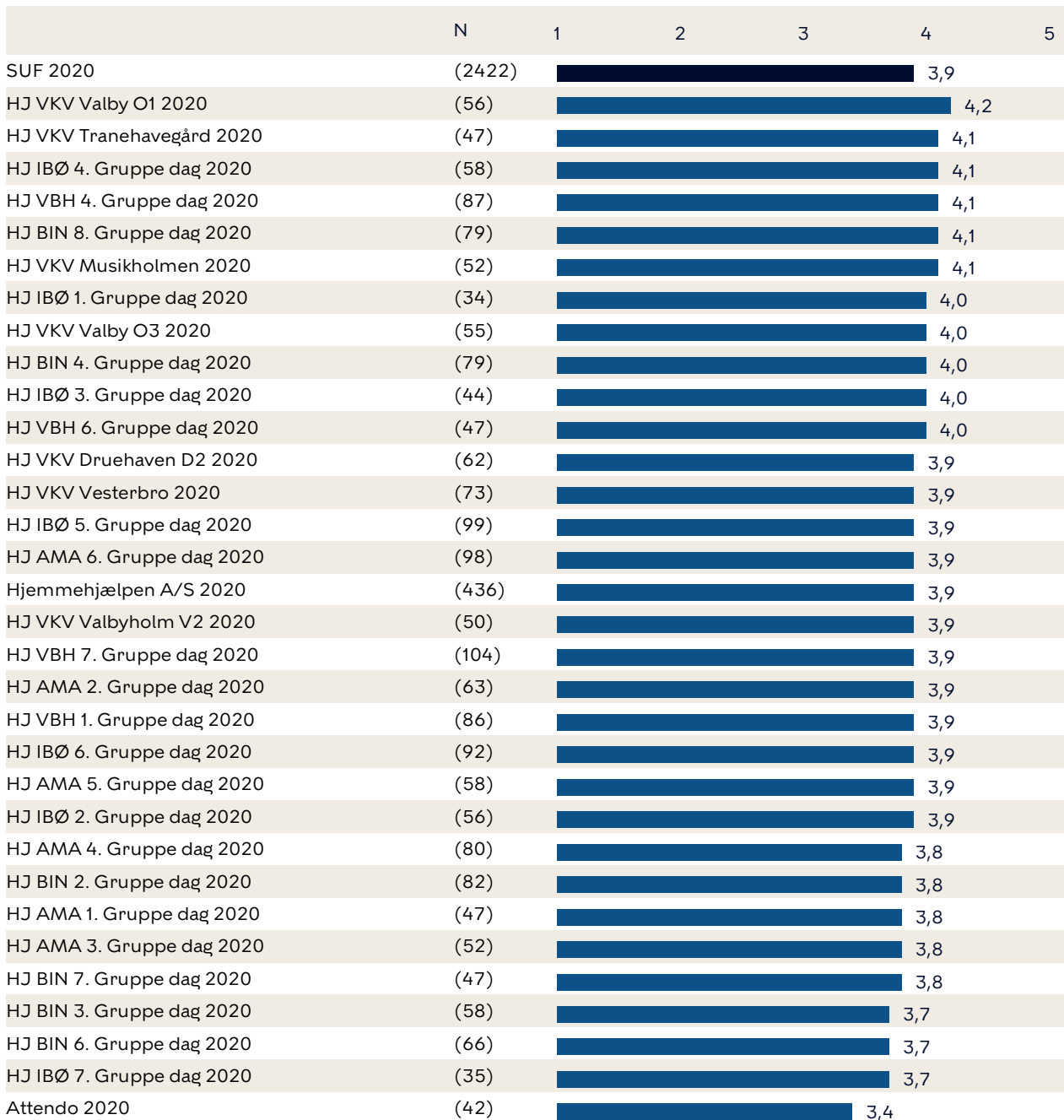
**Figur 12.3: Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

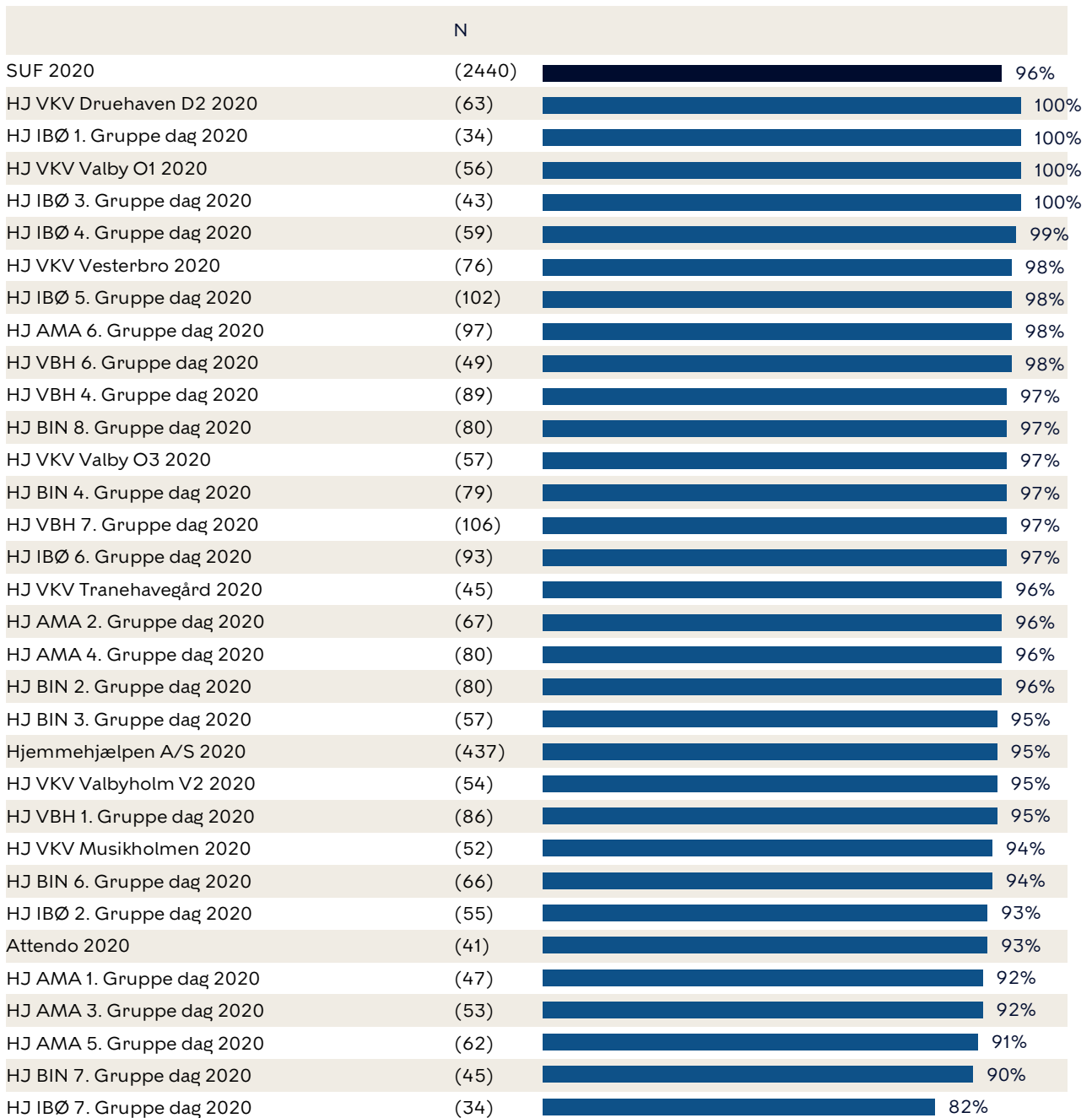
**Figur 12.4: Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

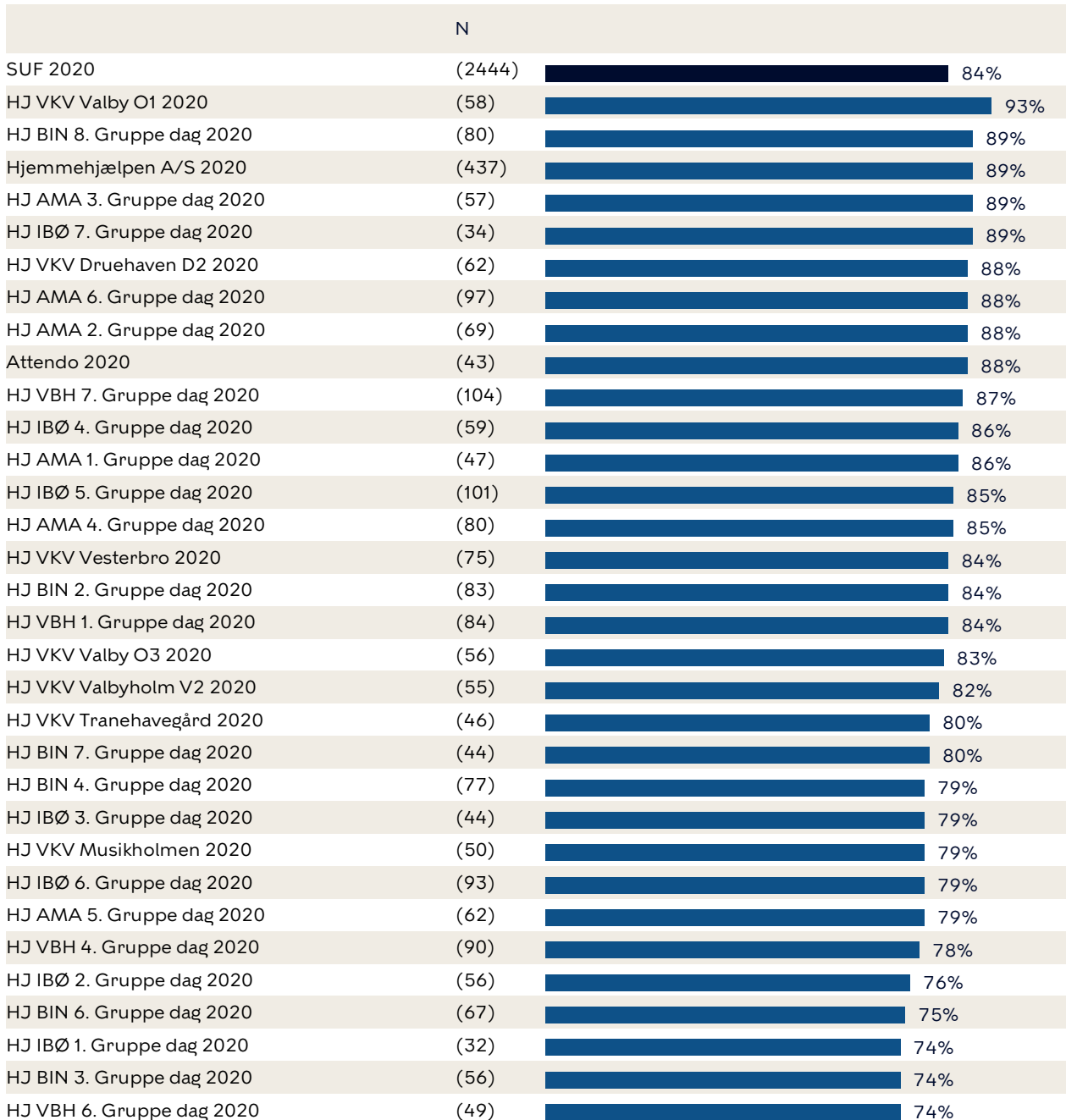
**Figur 12.5: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

Information

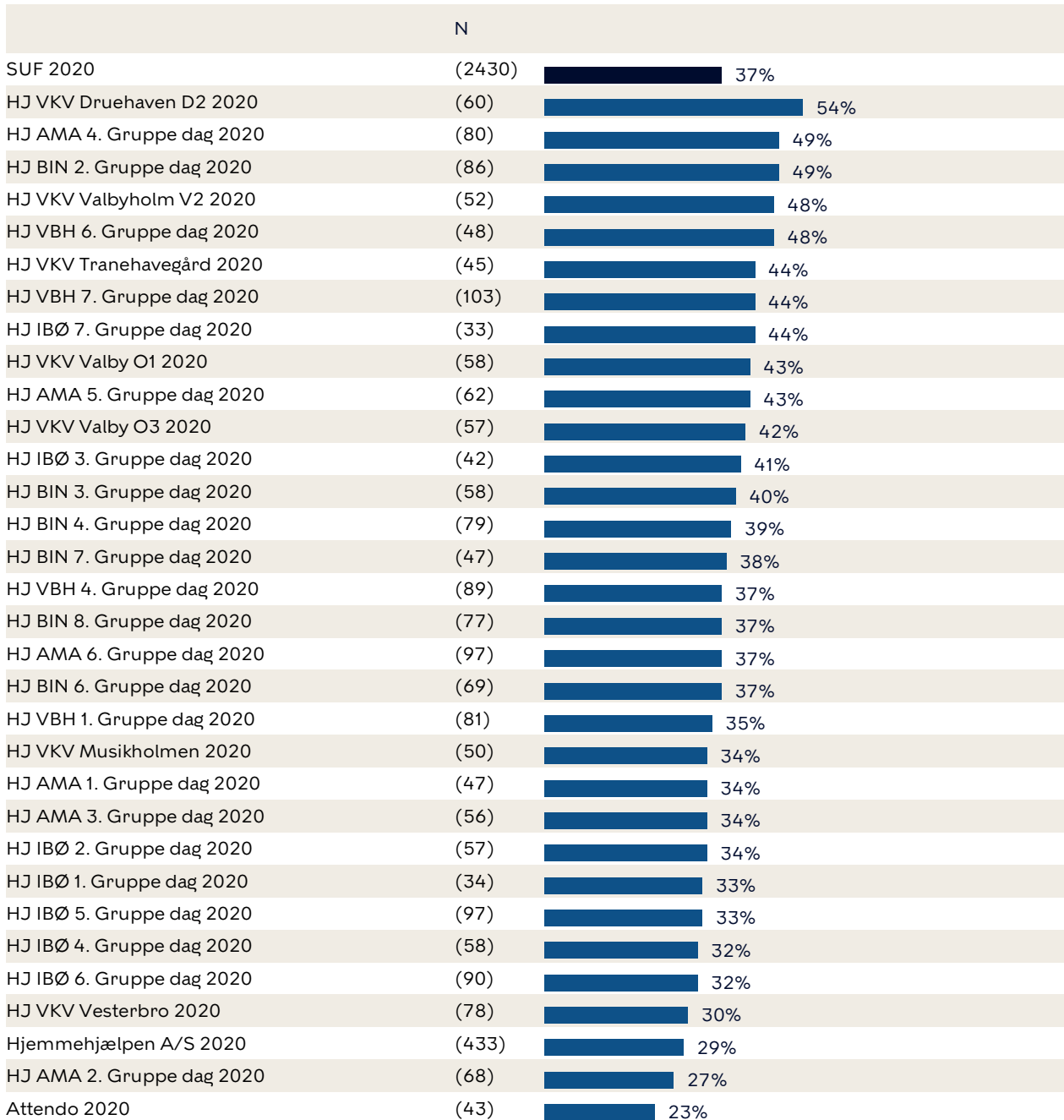
**Figur 12.6: Ved du hvem du kan kontakte, hvis du har spørgsmål til din hjemmepleje?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

## Borger- og pårørendeinddragelse

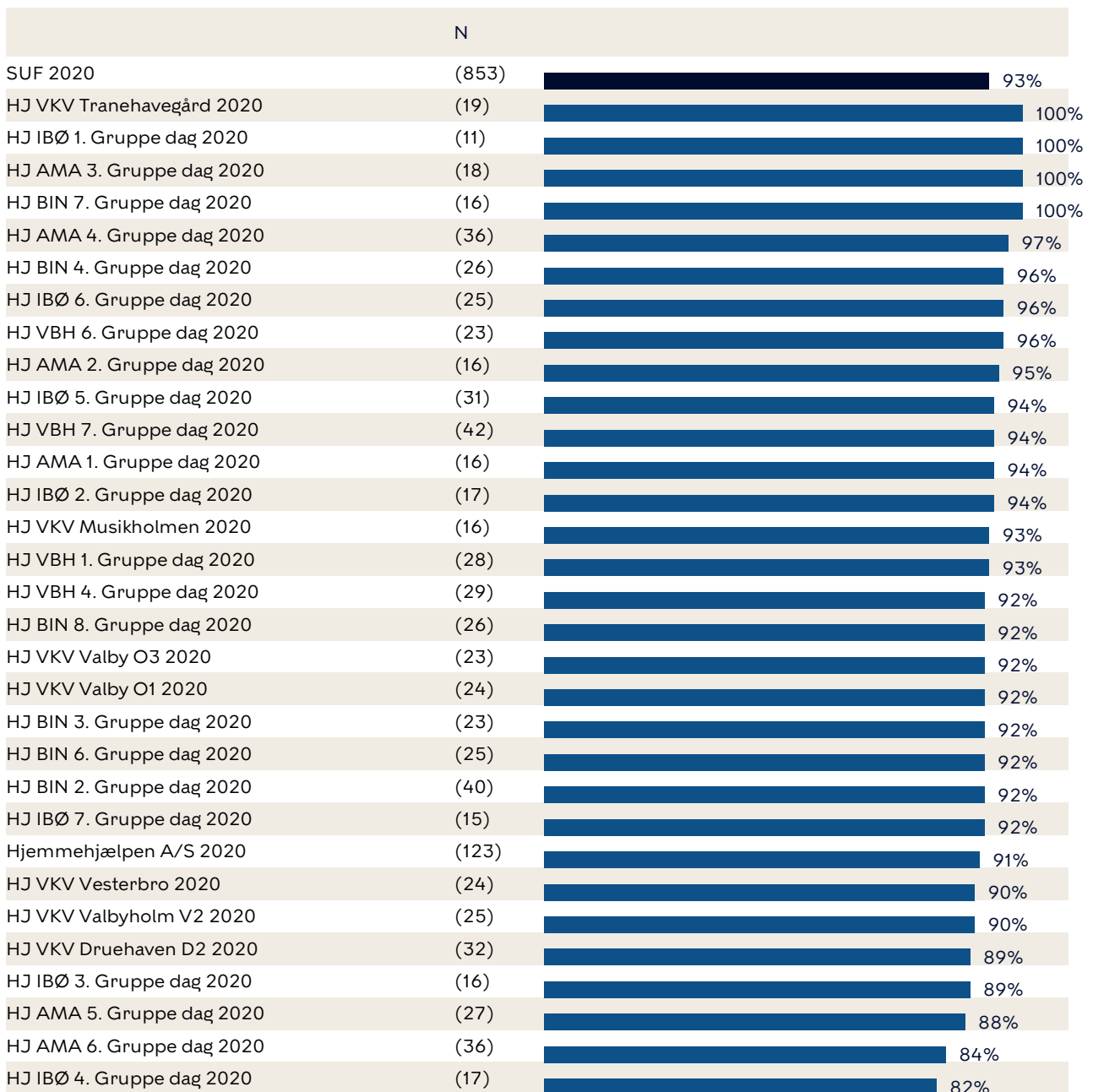
**Figur 12.7: Var dine pårørende inddraget i dit forløb?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

**Figur 12.8: Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?**

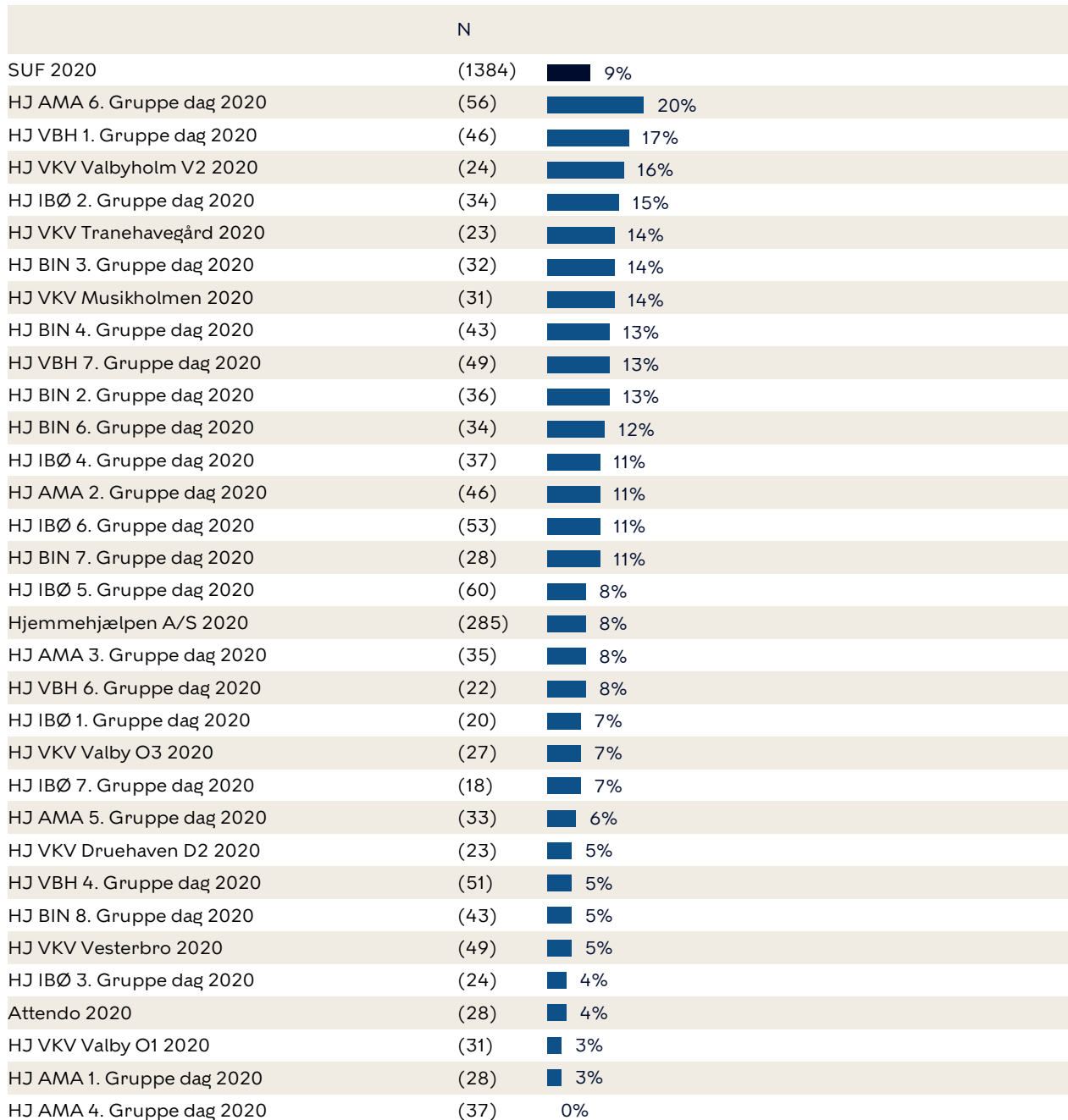
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har pårørende, som er inddraget i forløbet



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Resultater baseret på færre end 10 svar vises ikke i figuren.

### Figur 12.9: Ville du gerne have at dine pårørende var inddraget i dit forløb?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ikke har pårørende, som er inddraget i forløbet

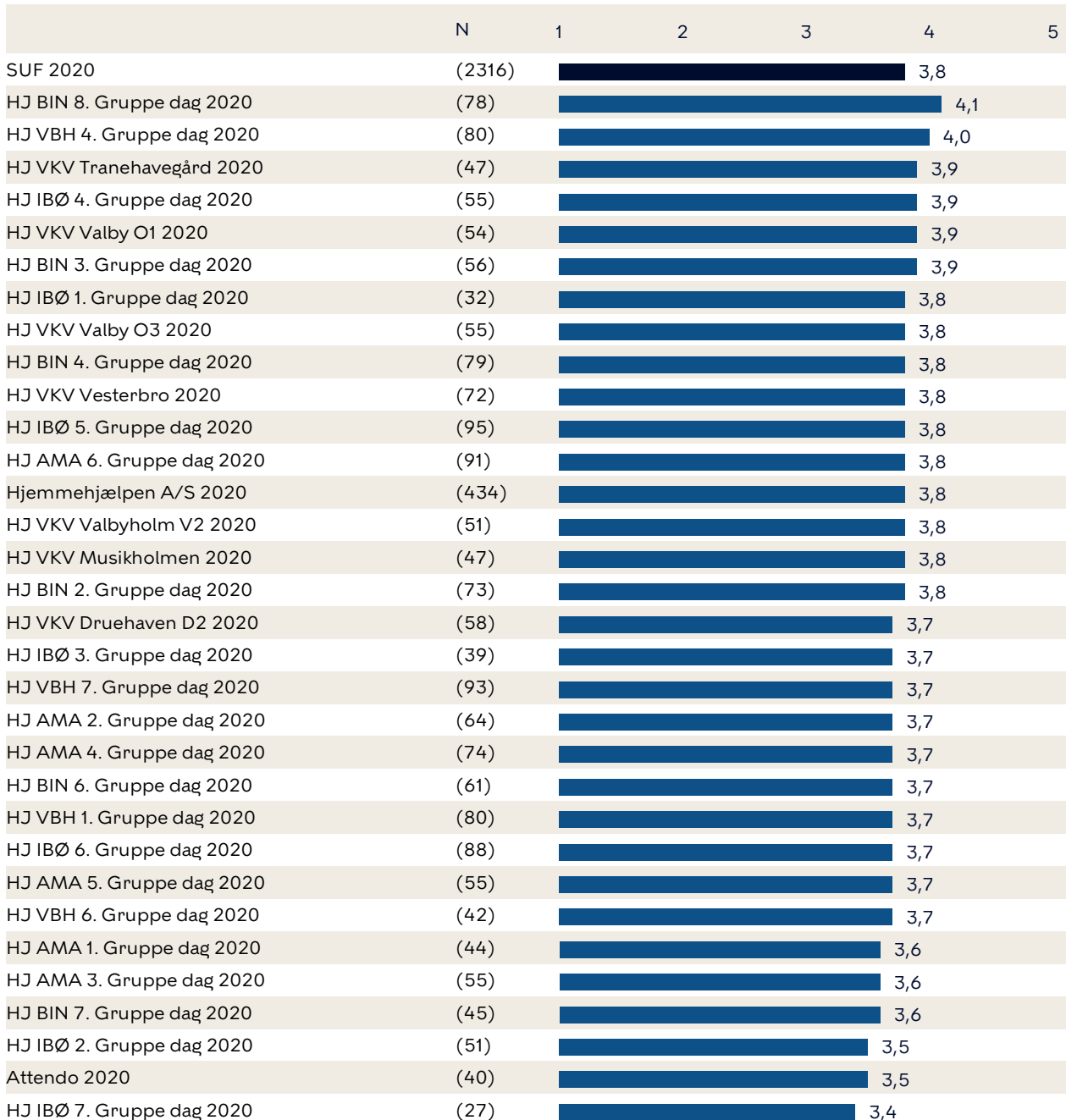


**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

## Oplevet kvalitet

**Figur 12.10: Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som modtager praktisk støtte



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.



## 13. Metode

Målgruppen for undersøgelsen udgøres som udgangspunkt af alle borgere over 65 år i Københavns Kommune, som af kommunen er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem. Populationen for undersøgelsen udgøres af borgere, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune og private leverandører af hjemmepleje. Borgere, der modtager ydelserne demensforløbskoordination og pleje af alvorligt syge er sorteret fra inden udtrækning af populationen, da pågældende ydelser indikerer, at borgerne kan være for svage til at indgå i et web- og/eller telefonisk interview.

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt brugere af hjemmepleje. I 2020 er dataindsamlingen foretaget månedsvist i perioden fra juni til december. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

Der er anvendt stratificeret udvælgelse af borgere til undersøgelsen med henblik på at minimere den statistiske usikkerhed på lavest mulige organisatoriske niveau.

For at undgå at den stratificerede udvælgelse påvirker undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelsen kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

## 14. Profil af målgruppen

**Figur 14.1: Leverandør**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
AMA	419
BIN	424
IBØ	431
VBH	336
VKV	410
Privat leverandør	489

**Figur 14.2: Alder**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
Under 70 år	178
70-79 år	1017
80-85 år	654
86-90 år	421
Over 90 år	239

**Figur 14.3: Køn**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
Kvinde	1756
Mand	753

**Figur 14.4: Ydelsesprofil**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
Personlig pleje	130
Praktisk hjælp	1740
Praktisk hjælp og personlig pleje	640

**Figur 14.5: Plejetyngde**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
00 - 1,9 timer pr. uge	1887
02 - 3,9 timer pr. uge	227
04 - 7,9 timer pr. uge	242
08 - 11,9 timer pr. uge	105
12 - 19,9 timer pr. uge	44
20 timer eller mere pr. uge	4