

Brugerundersøgelse 2018

# Udredning og Rehabilitering



EPINIQN

Udredning og Rehabilitering, SUF Total 2018

# Indhold

Formål med undersøgelsen  
Antal besvarelser  
Dataindsamlingsmetode  
Profil af målgruppen  
Læsevejledning  
Sammenligning med tidligere år og andre enheder  
Svarfordelinger på alle spørgsmål

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne:  
Hjælp til selvhjælp, Medarbejderne, Tryghed, Dagligdag, Livskvalitet og helbred, Ensomhed.

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).

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til  
Tina Christensen,  
Afdeling for Data & Analyse,  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

# Formål med undersøgelsen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgere, som for nyligt har fået et Udrednings- og Rehabiliteringsforløb i Københavns Kommune, og deres oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner, som grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnernes.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle borgere, som har gennemgået et Udrednings- og Rehabiliteringsforløb i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 1731 borgere. Heraf er gennemført interview med 505 borgere.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2018 for enheden der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra enheden fremgår ligeledes af tabellen.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2018	505

Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport til de fem lokalområder i Københavns Kommune.

# Antal besvarelser

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med borgere, som har gennemgået et Udrednings- og Rehabiliteringsforløb i de seneste års undersøgelser:

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2018	505
SUF 2016	269

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med borgere i de forskellige lokalområder i dette års undersøgelse.

Enhed	Antal besvarelser
AMA 2018	110
BIN 2018	85
IBØ 2018	123
VBH 2018	93
VKV 2018	94

# Dataindsamlingsmetoden

Målgruppen for undersøgelsen er hjemmeboende borgere i Københavns Kommune, som har modtaget et udrednings- og rehabiliteringsforløb i løbet af 2018.

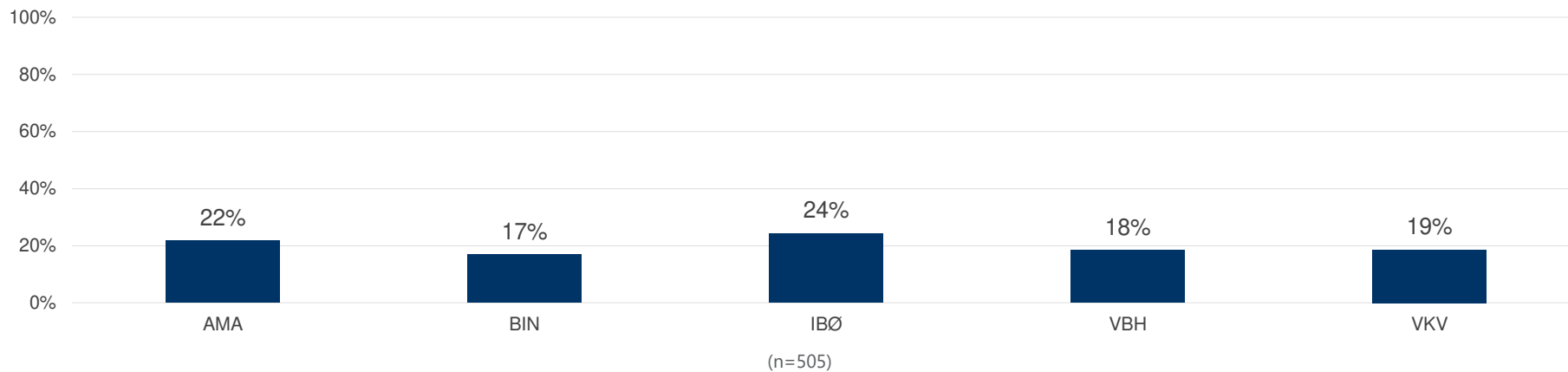
Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt borgere, som har gennemgået et Udrednings- og Rehabiliteringsforløb. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

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.

# Profil af målgruppen

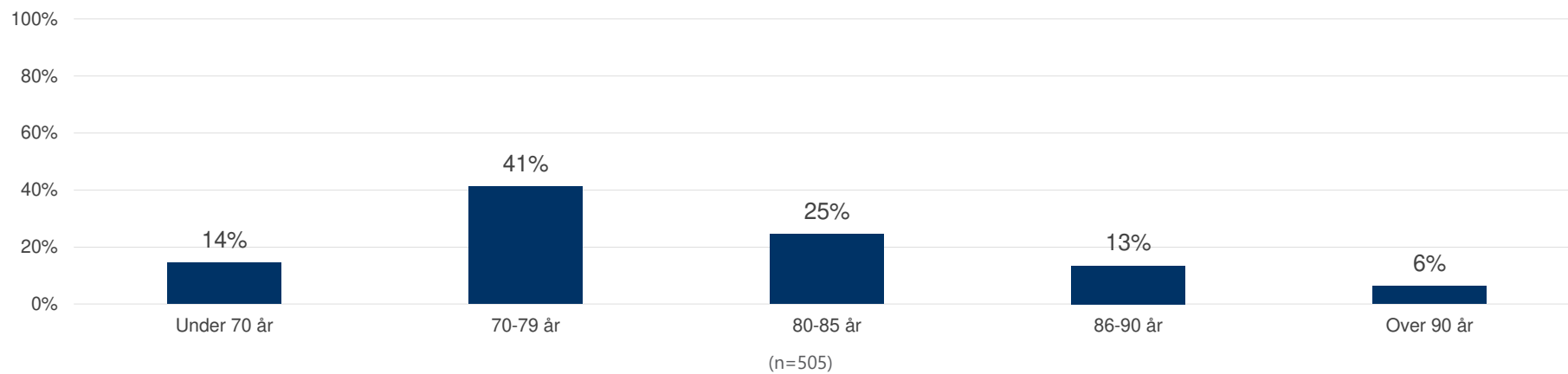
## Lokalområde



## Køn



## Alder



# Læsevejledning

I den første halvdel af rapporten ses alle resultaterne fordelt på de 5 kommunale lokalområder. Derudover ses resultaterne samlet for alle borgere i 2018 sammenlignet med foregående år. På nogle spørgsmål har det ikke været muligt at foretage sammenligning af resultaterne fra tidligere år pga. ændringer i spørgeskemaet til undersøgelsen. I denne del af rapporten vises resultaterne primært med blå og grålige farver.

I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

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.



# Sammenligning med tidligere år og andre enheder

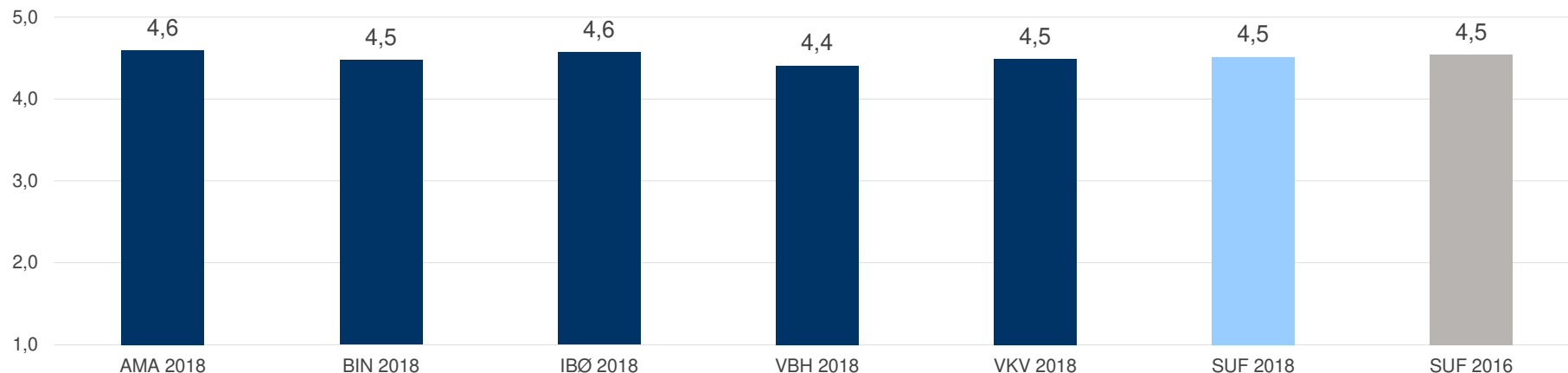
I denne del af rapporten vises de overordnede resultater fra 2018 sammenlignet med resultaterne fra foregående år. Resultaterne for 2018 er desuden opdelt på de 5 kommunale lokalområder.

I det følgende er flere spørgsmål besvaret på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har her kunne svare på en gradsskala som fx "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 "score", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

# Hjæp til selvhjælp

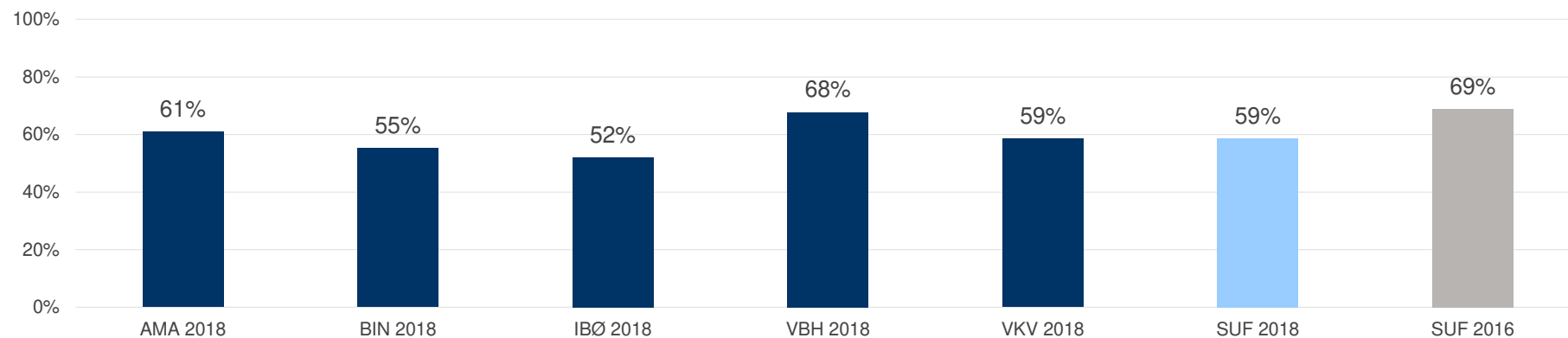
## Hvor stor eller lille betydning har det for dig, at kunne klare dig selv i hverdagen?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



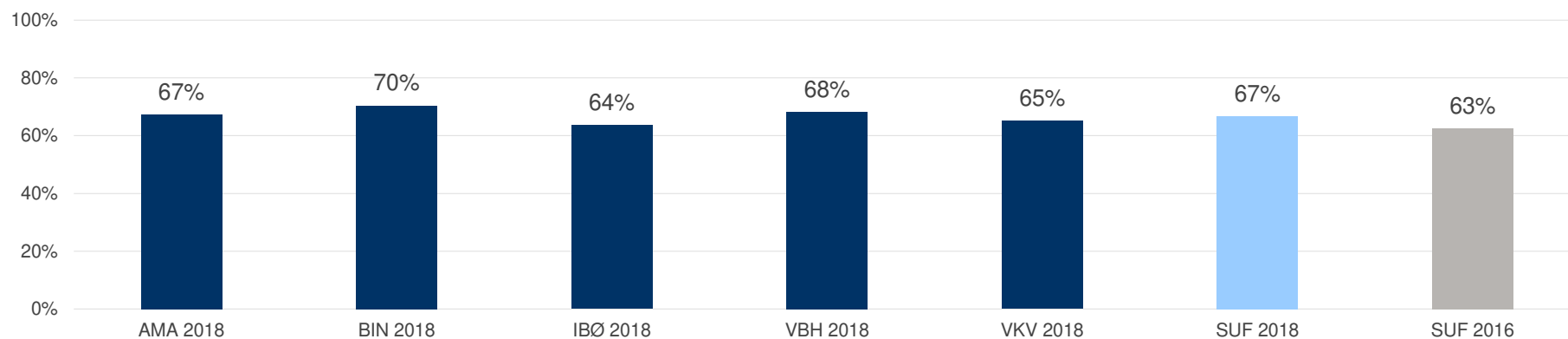
## Har medarbejderne talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så borgerne støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?

(Andel, som svarer "Ja")



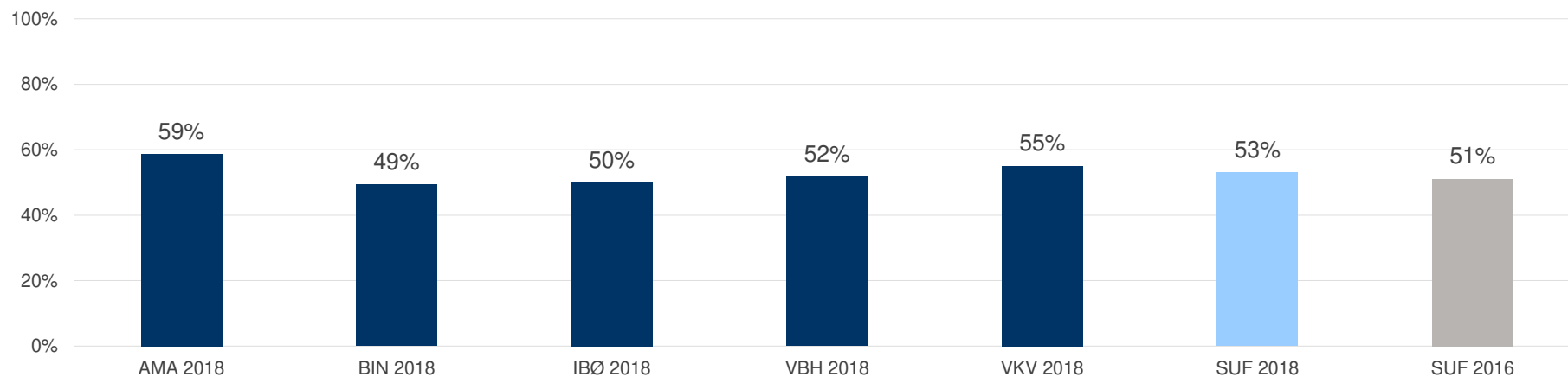
## Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de daglige ting selv?

(Andel, som svarer "Ja")



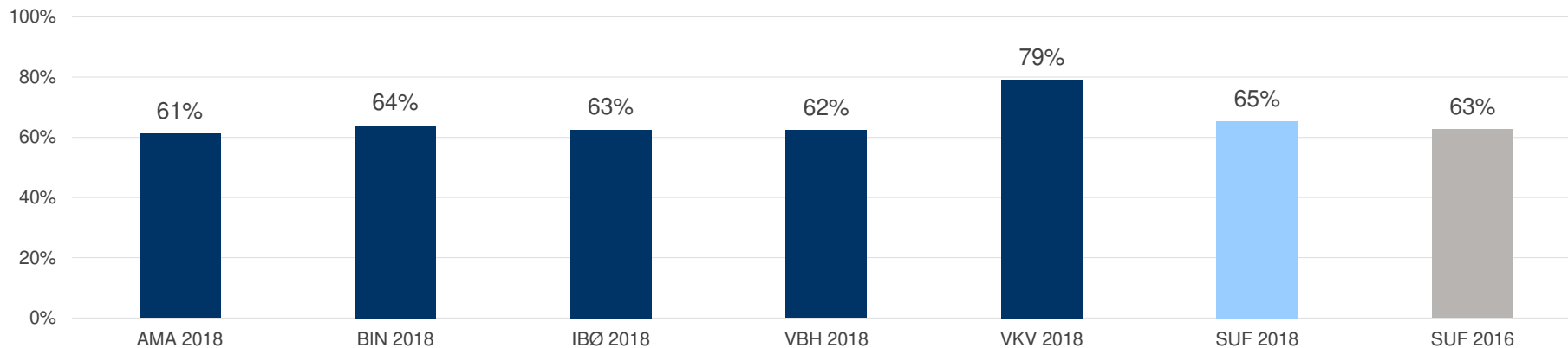
## Talte du med medarbejderne om, hvad DU gerne vil blive bedre til igen at gøre på egen hånd?

(Andel, som svarer "Ja")



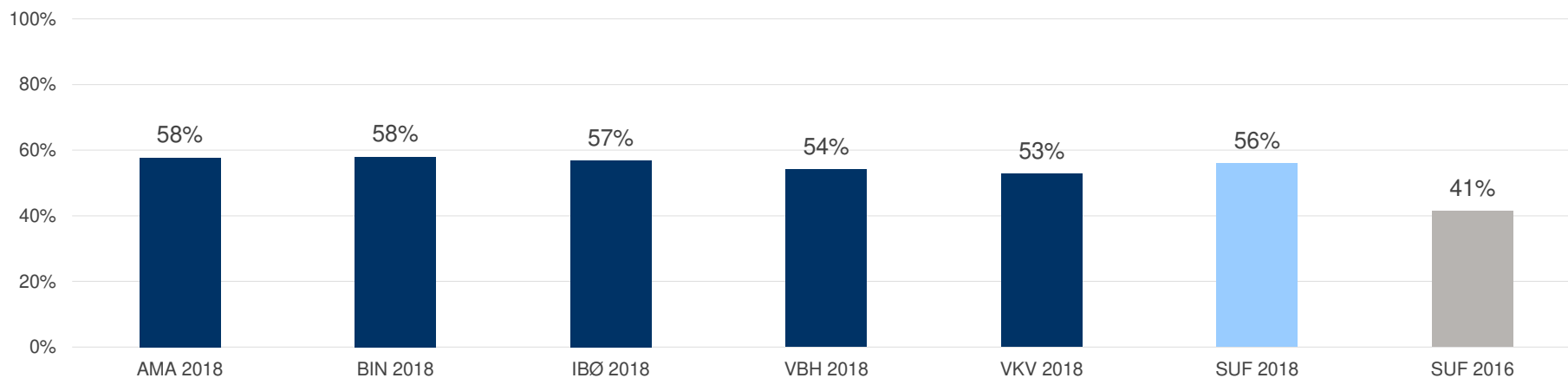
## Var du selv med til at beslutte, hvad du gerne ville blive bedre til at klare i hverdagen?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" eller "Både og" til spørgsmålet "Talte du med medarbejderne om, hvad DU gerne vil blive bedre til igen at gøre på egen hånd?" (Andel, som svarer "Ja")



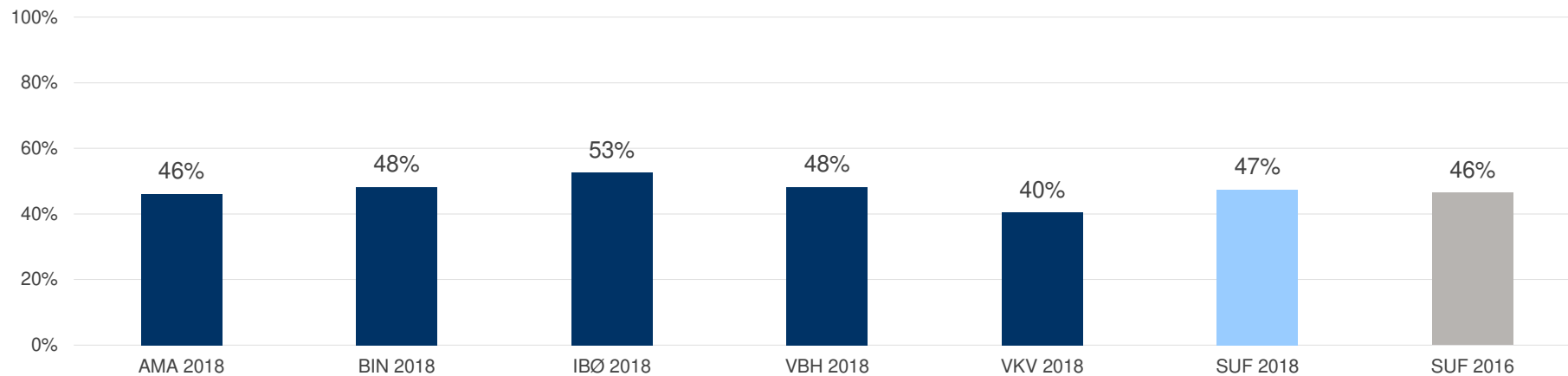
## Betyder den hjælp du har fået, at du er blevet bedre til at gøre flere ting selv i hverdagen?

(Andel, som svarer "Ja")



## Kan du klare din hverdag bedre nu, end du kunne for to-tre måneder siden?

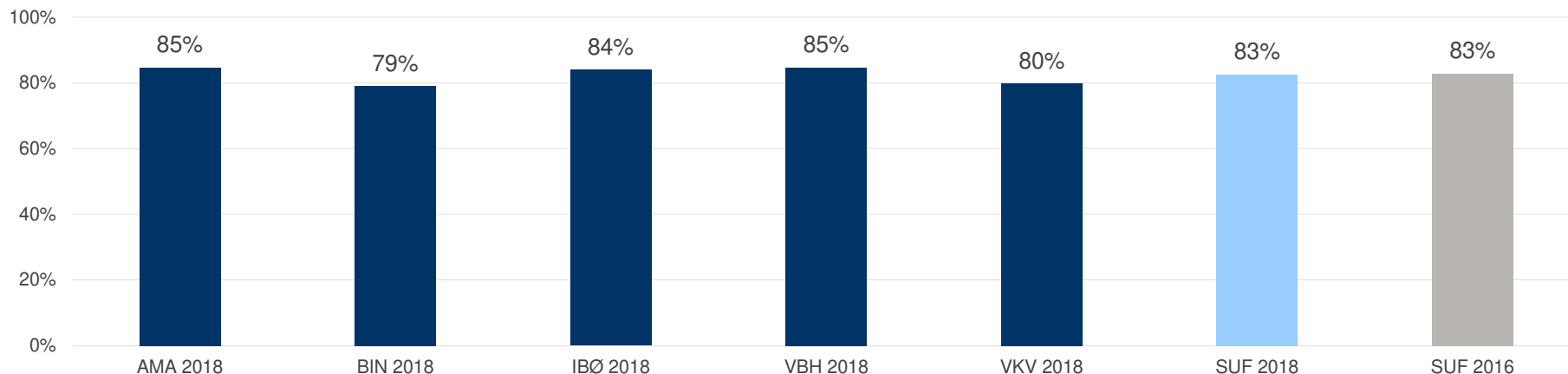
(Andel, som svarer "Ja")



# Medarbejderne

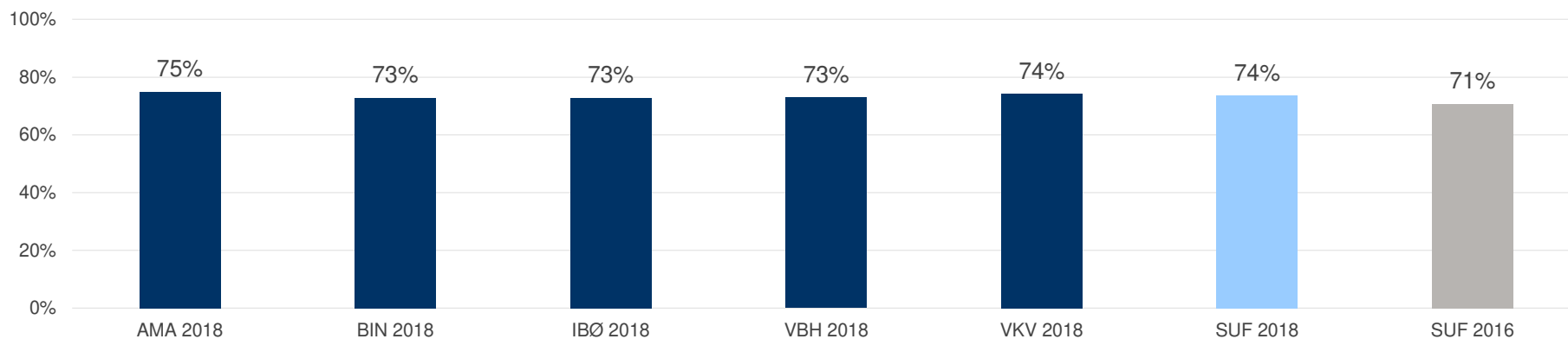
## Når du fik besøg i dit hjem af de forskellige medarbejdere, vidste du så altid, hvorfor de kom?

(Andel, som svarer "Ja")



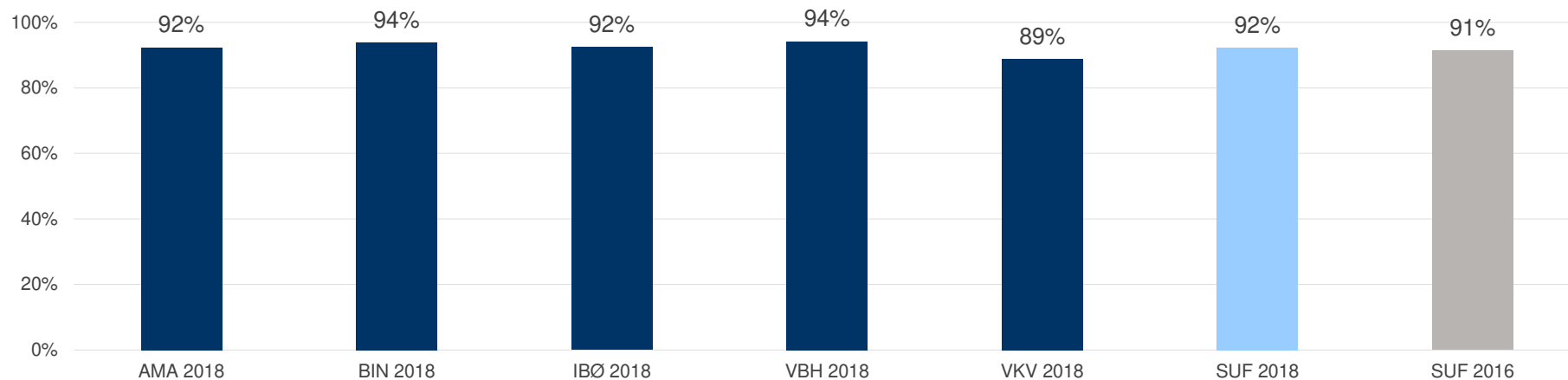
## Vidste medarbejderne, hvad de skulle, når de kom hos dig, fx så du ikke skulle fortælle de samme ting flere gange?

(Andel, som svarer "Ja")



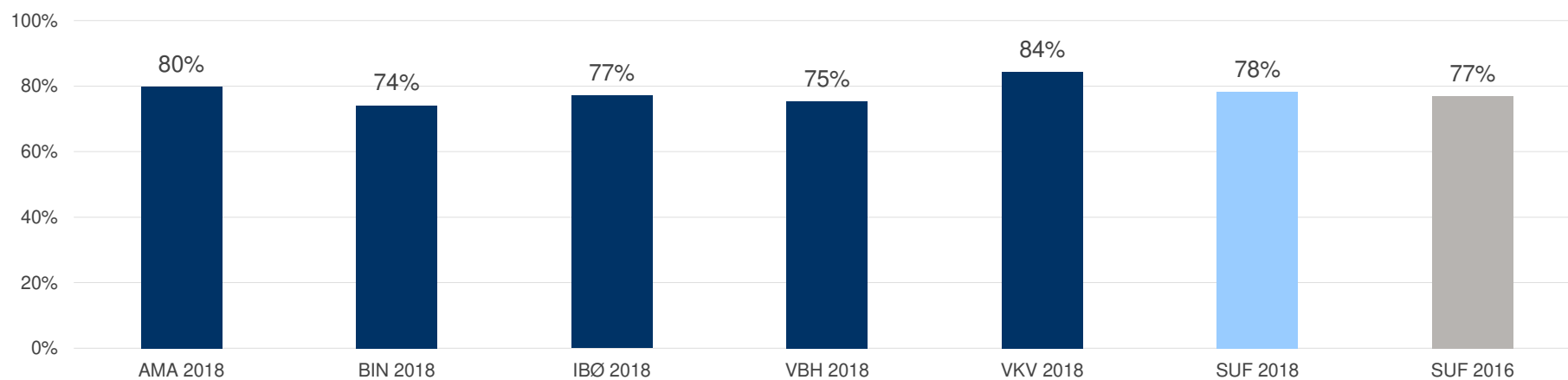
## Var medarbejderne imødekommende?

(Andel, som svarer "Ja")



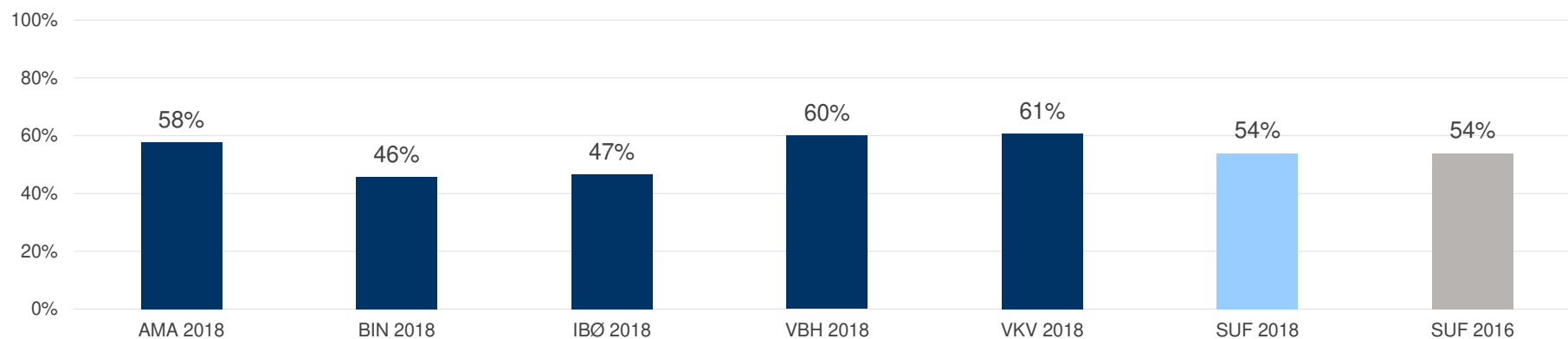
## Tog medarbejderne hensyn til dine ønsker og behov?

(Andel, som svarer "Ja")



## Har du været tilfreds med den information, som du har fået i forbindelse med din hjælp gennem de sidste par måneder?

(Andel, som svarer "Ja, altid")

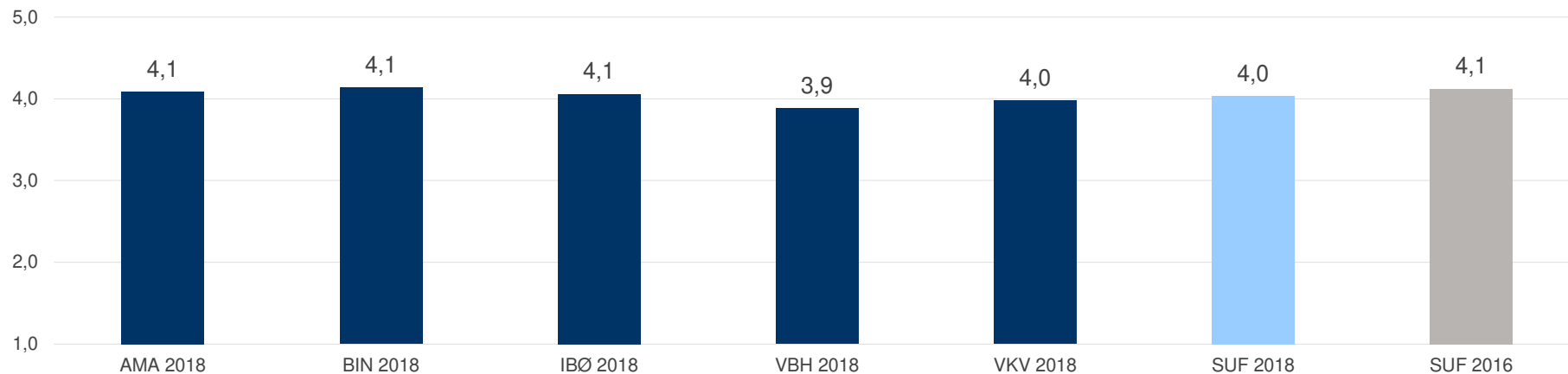




# Tryghed

## Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?

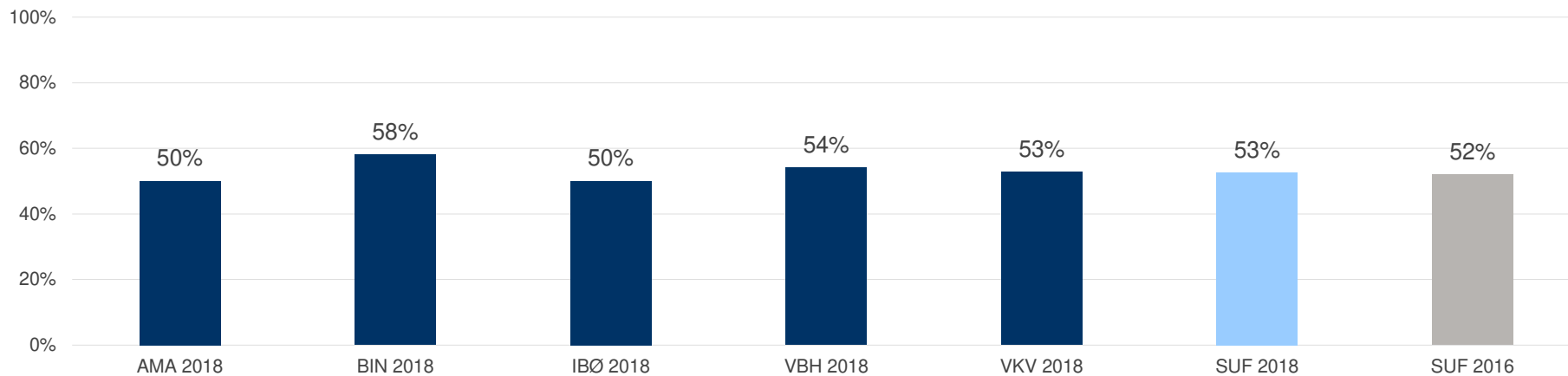
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Dagligdag

## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

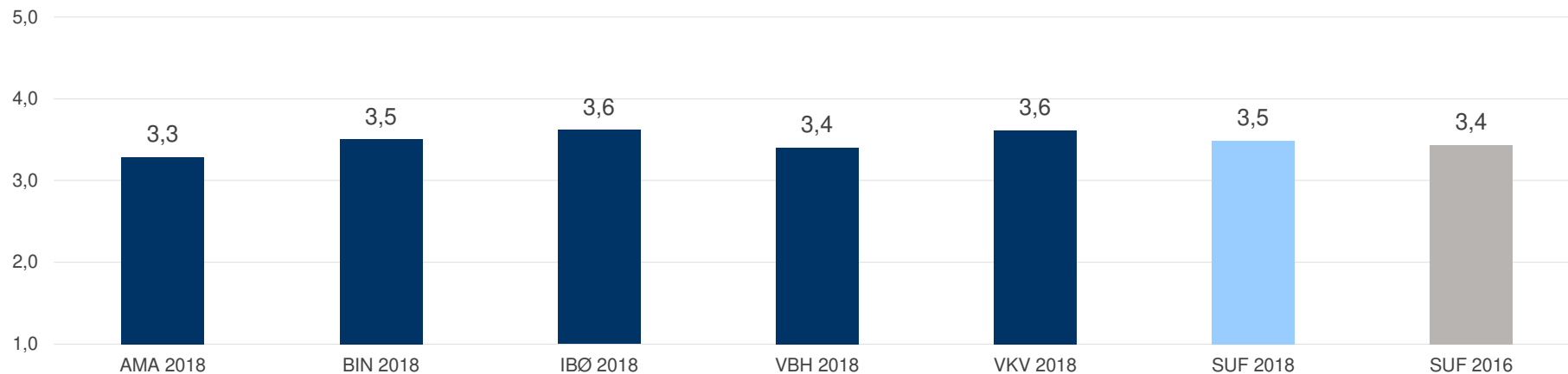
(Andel, som svarer "Ja")



# Livskvalitet og helbred

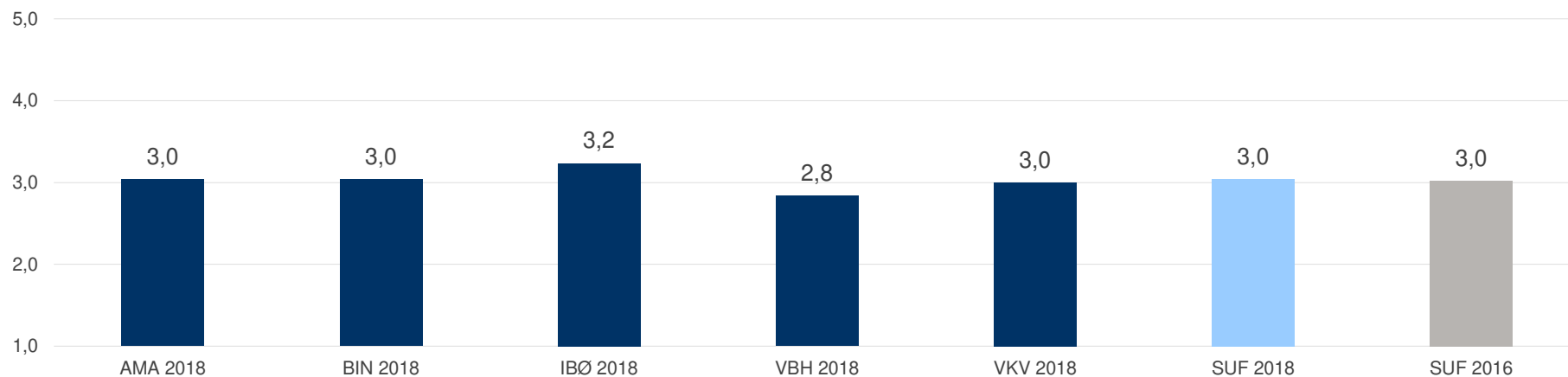
## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



## Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

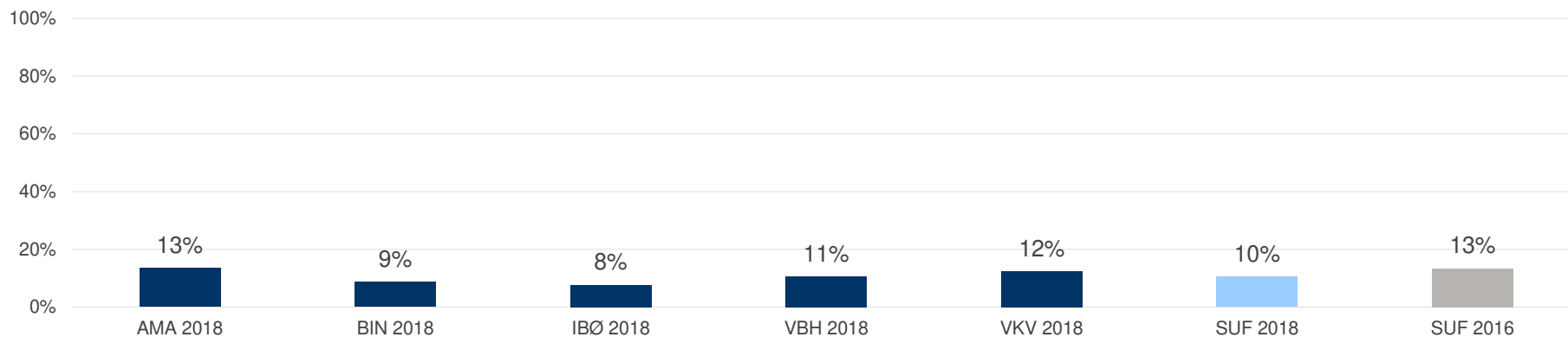
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Ensomhed

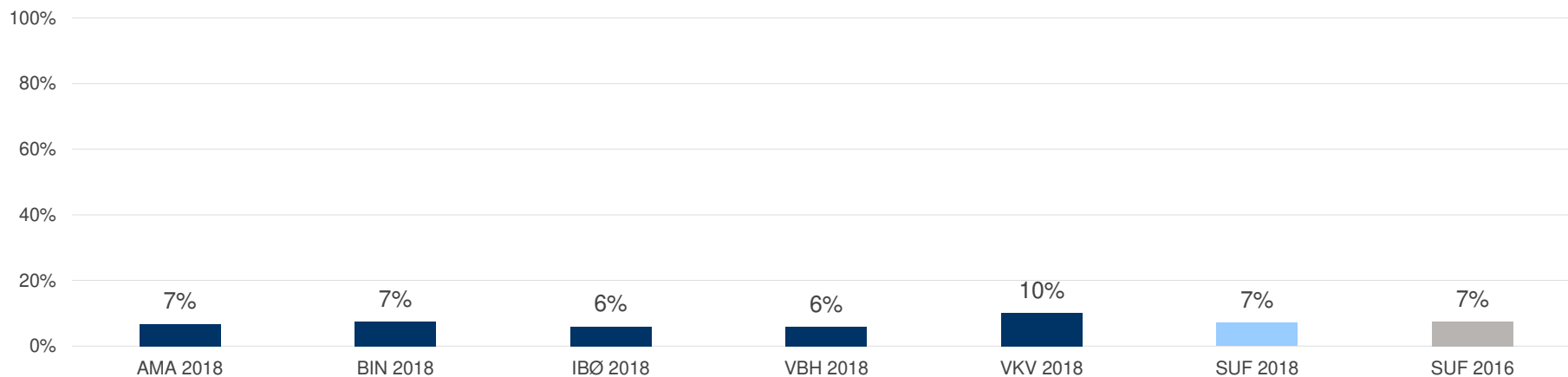
## Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")



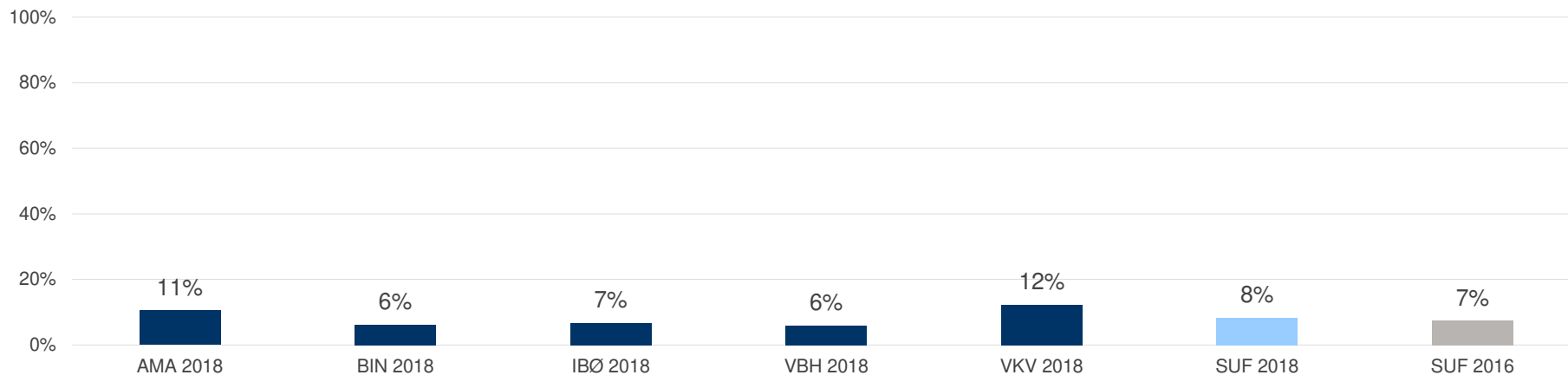
## Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")



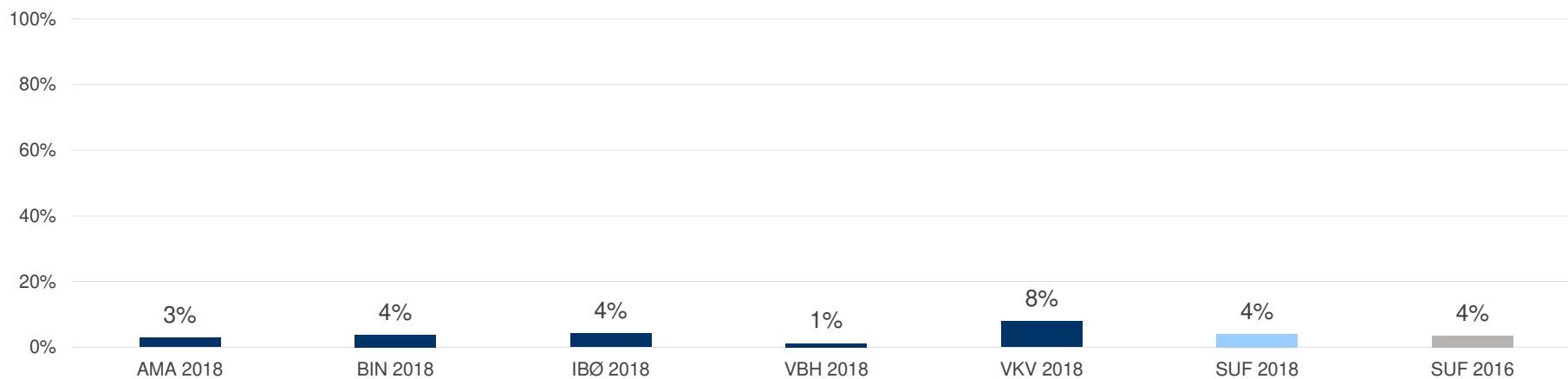
## Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")



## Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")

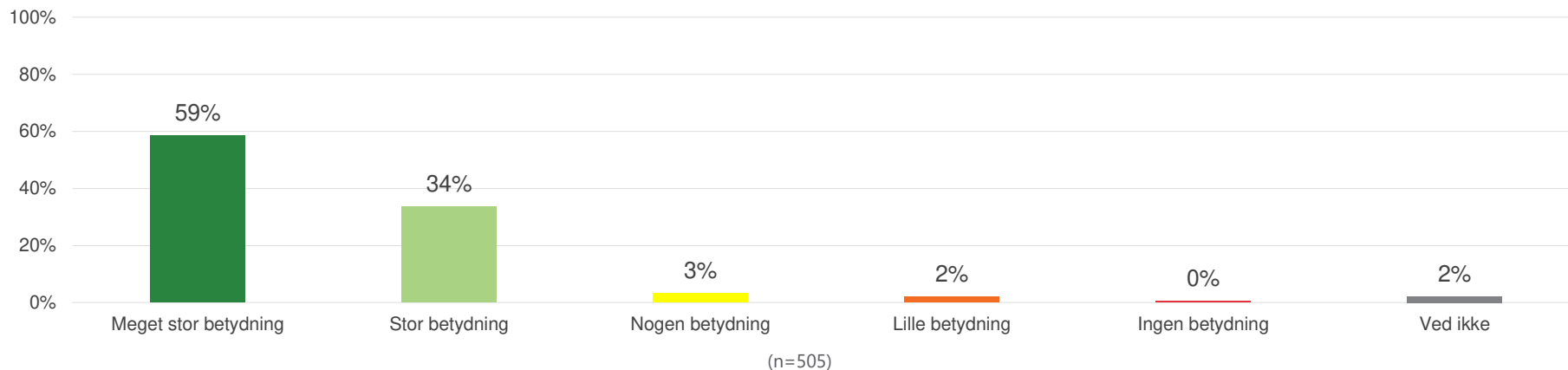


## Svarfordelinger på alle spørgsmål

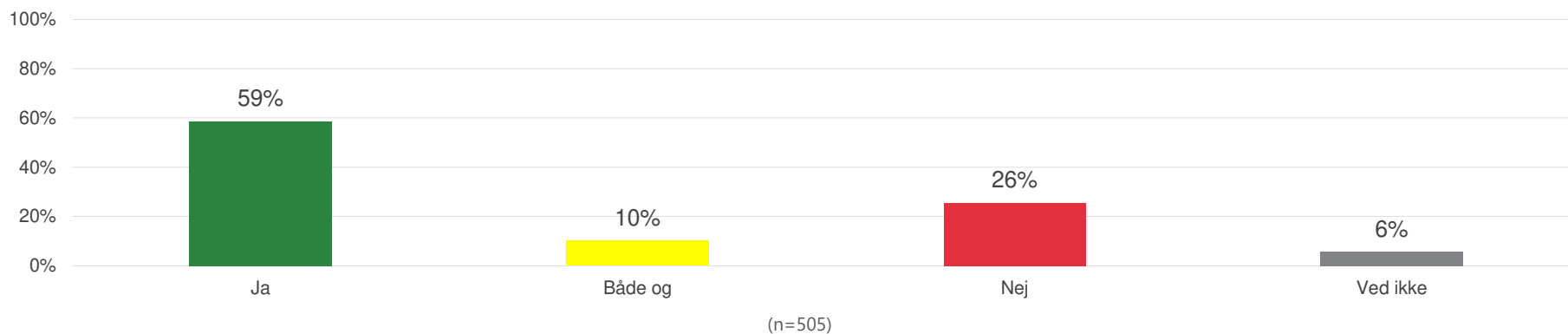
I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

# Hjæp til selvhjælp

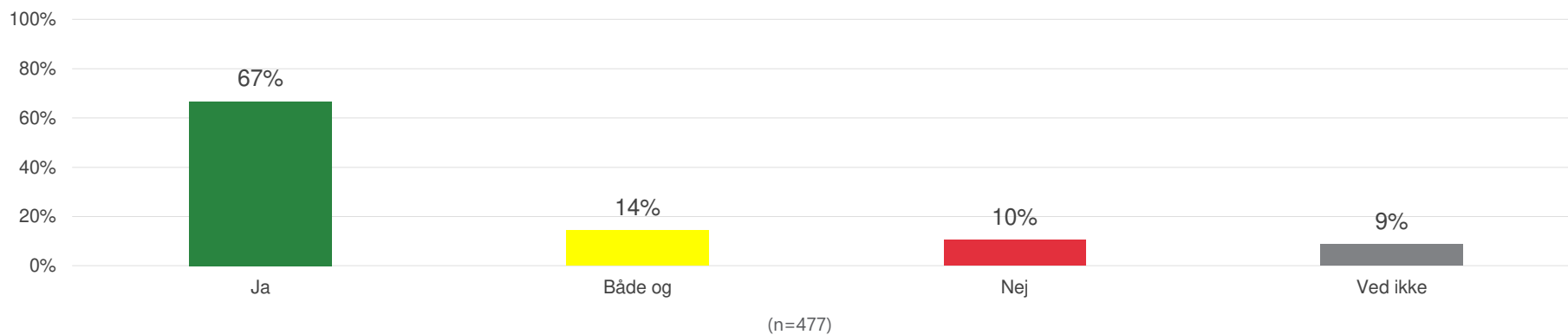
**Hvor stor eller lille betydning har det for dig, at kunne klare dig selv i hverdagen?**



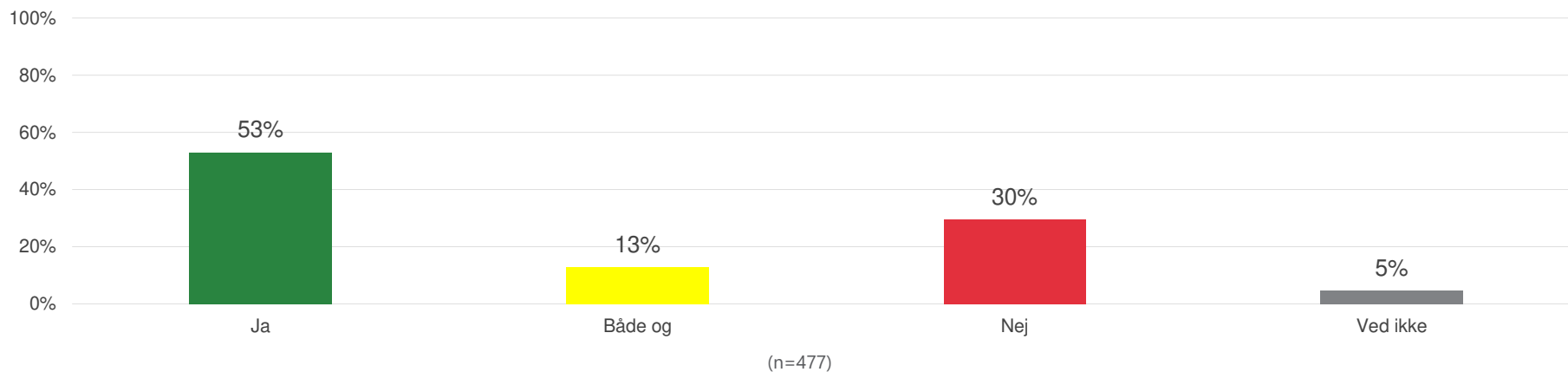
**Har medarbejderne talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så borgerne støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?**



## Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de daglige ting selv?



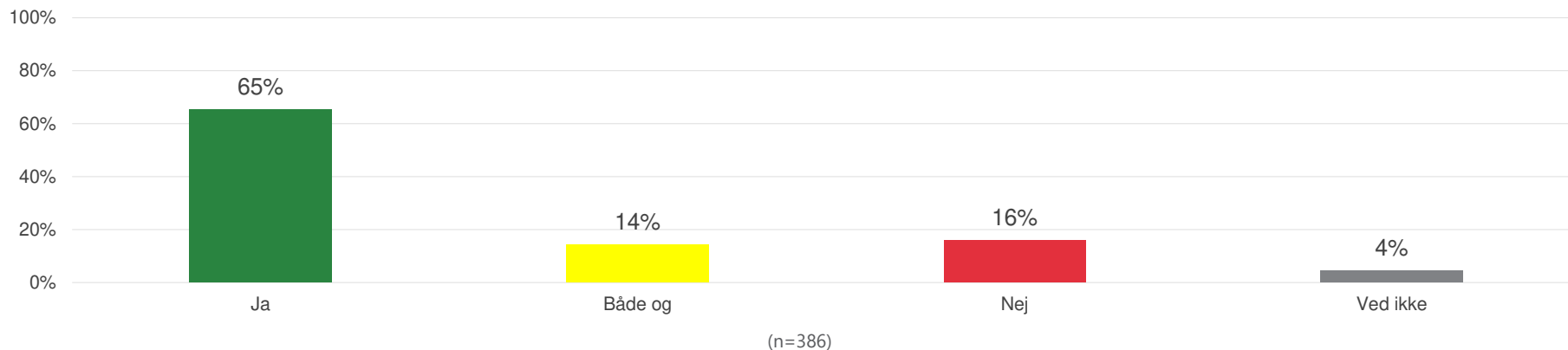
## Talte du med medarbejderne om, hvad DU gerne vil blive bedre til igen at gøre på egen hånd?



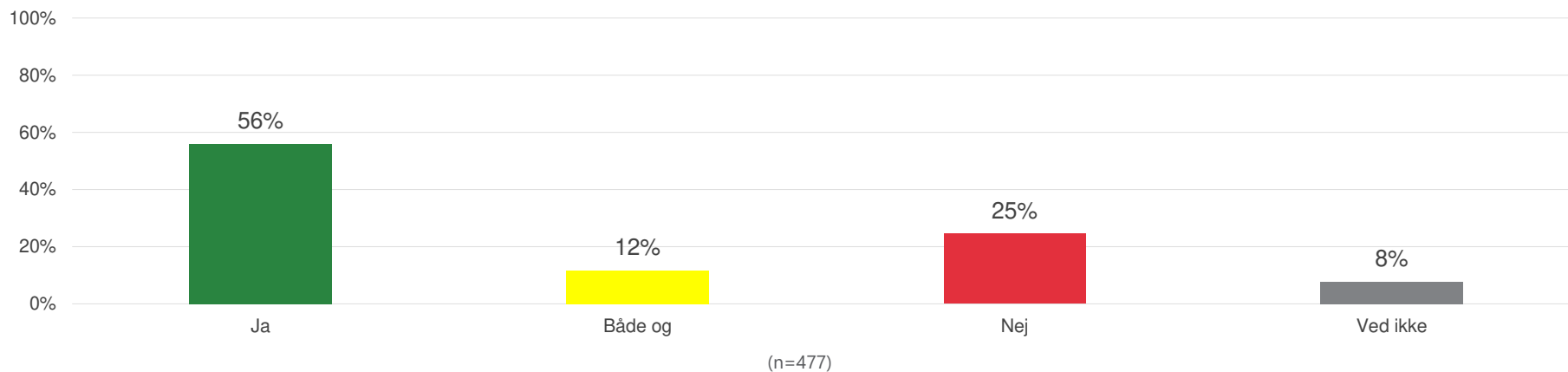


## Var du selv med til at beslutte, hvad du gerne ville blive bedre til at klare i hverdagen?

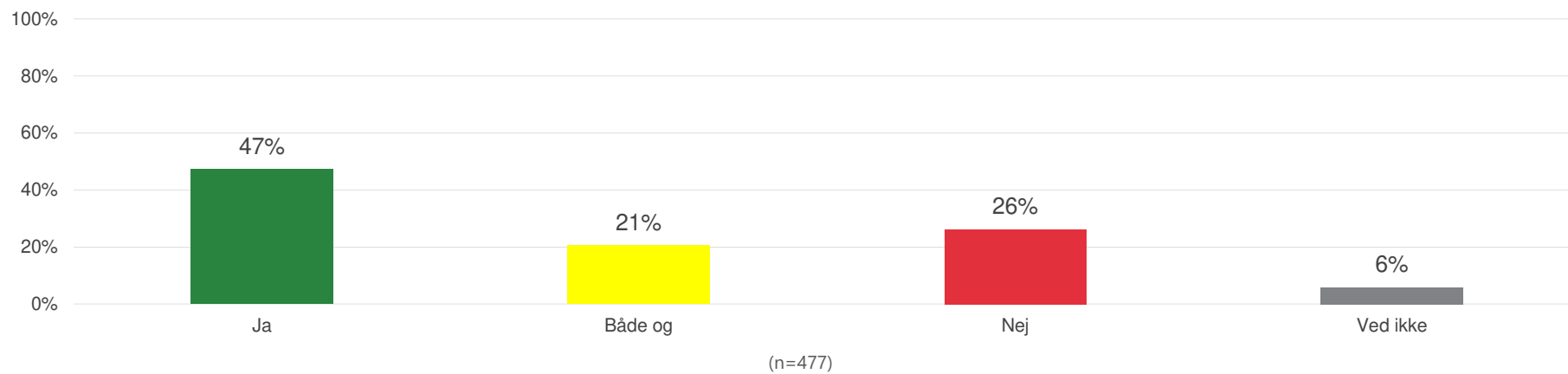
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" eller "Både og" til spørgsmålet "Talte du med medarbejderne om, hvad DU gerne vil blive bedre til igen at gøre på egen hånd?"



## Betyder den hjælp du har fået, at du er blevet bedre til at gøre flere ting selv i hverdagen?

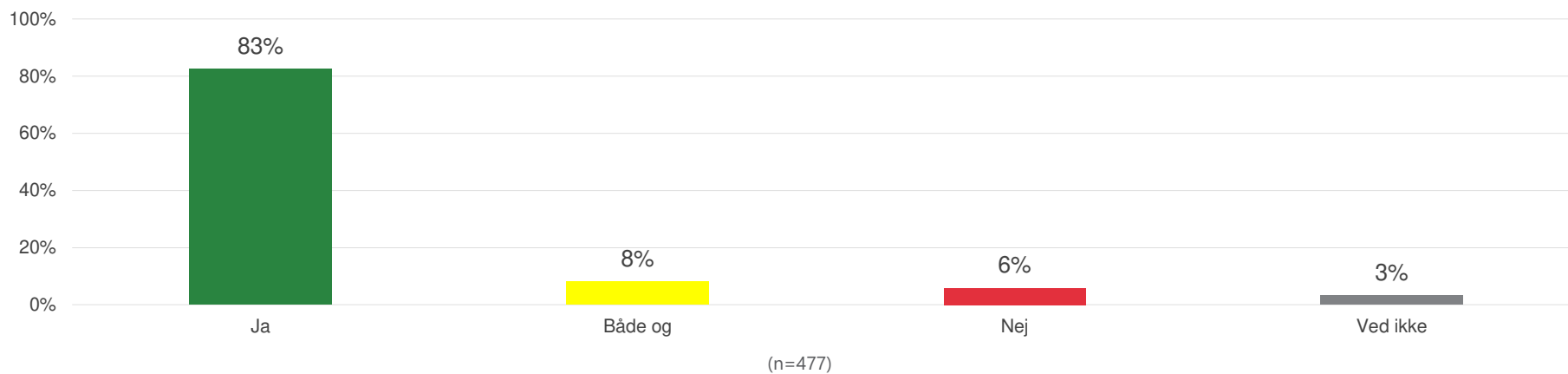


## Kan du klare din hverdag bedre nu, end du kunne for to-tre måneder siden?

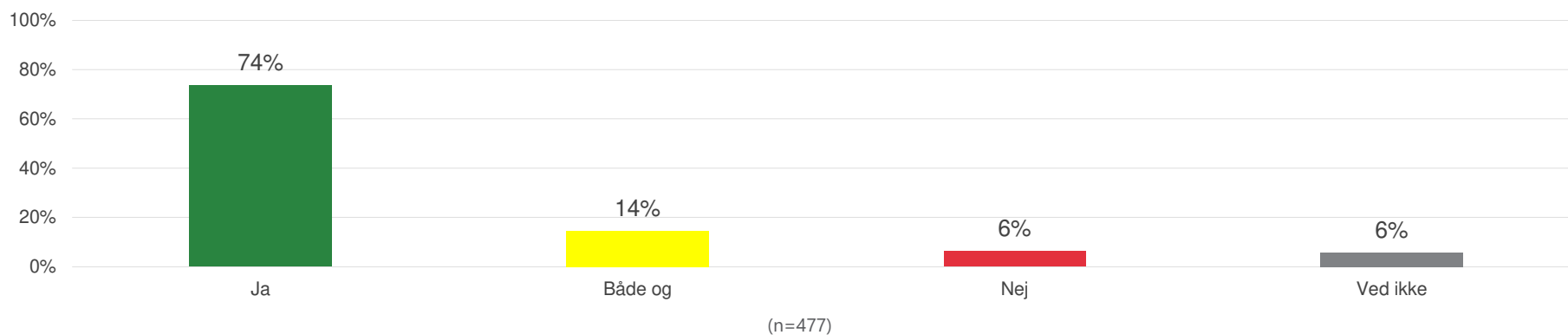


# Medarbejderne

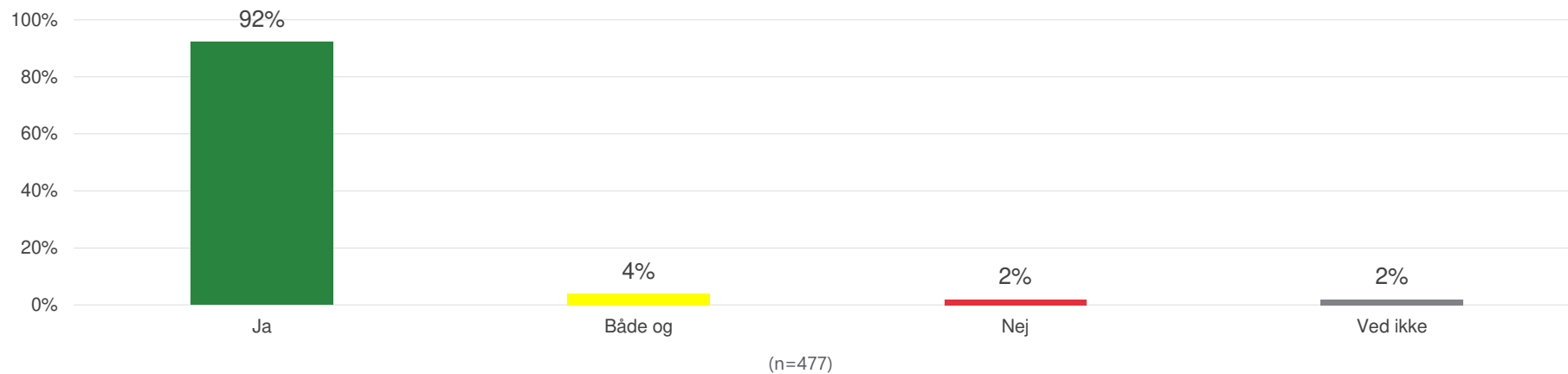
**Når du fik besøg i dit hjem af de forskellige medarbejdere, vidste du så altid, hvorfor de kom?**



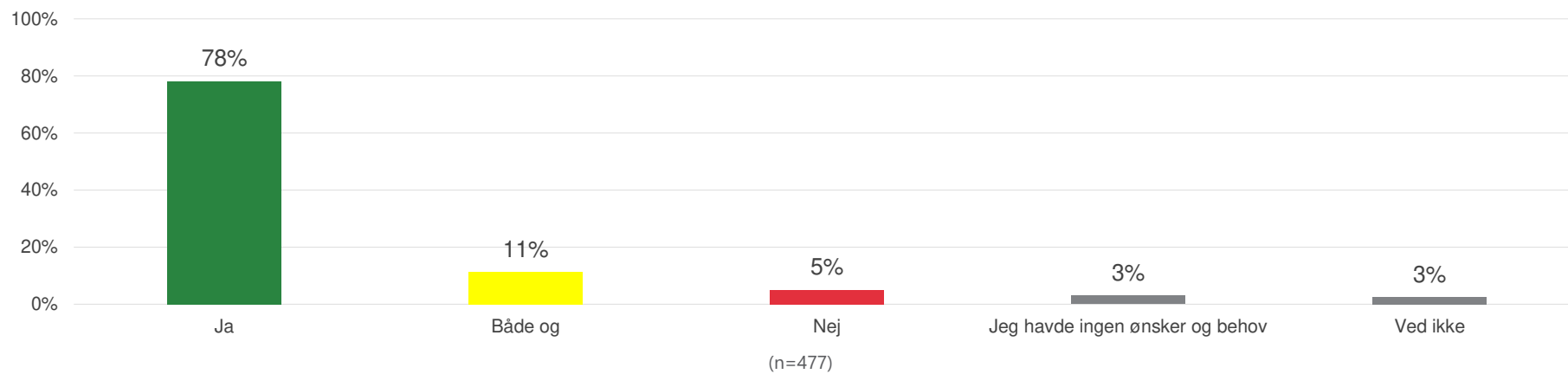
**Vidste medarbejderne, hvad de skulle, når de kom hos dig, fx så du ikke skulle fortælle de samme ting flere gange?**



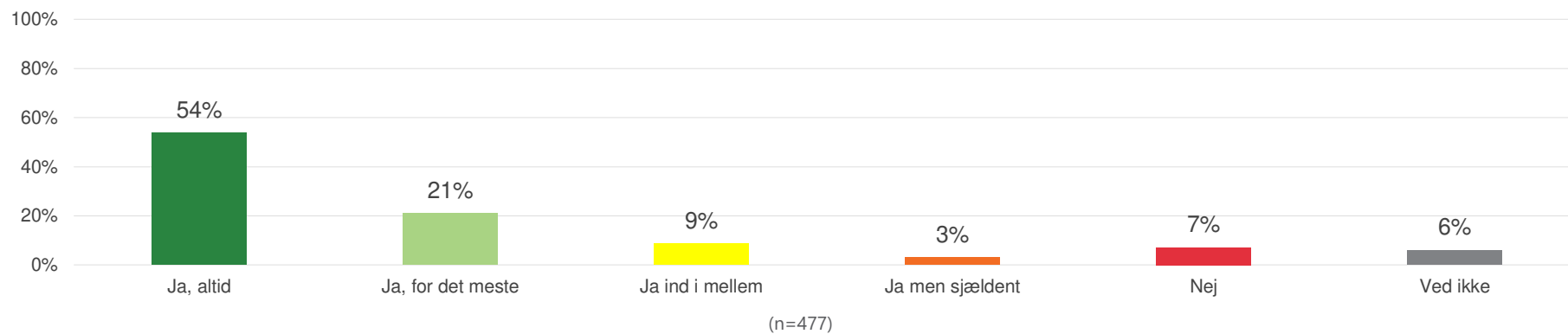
## Var medarbejderne imødekommende?



## Tog medarbejderne hensyn til dine ønsker og behov?

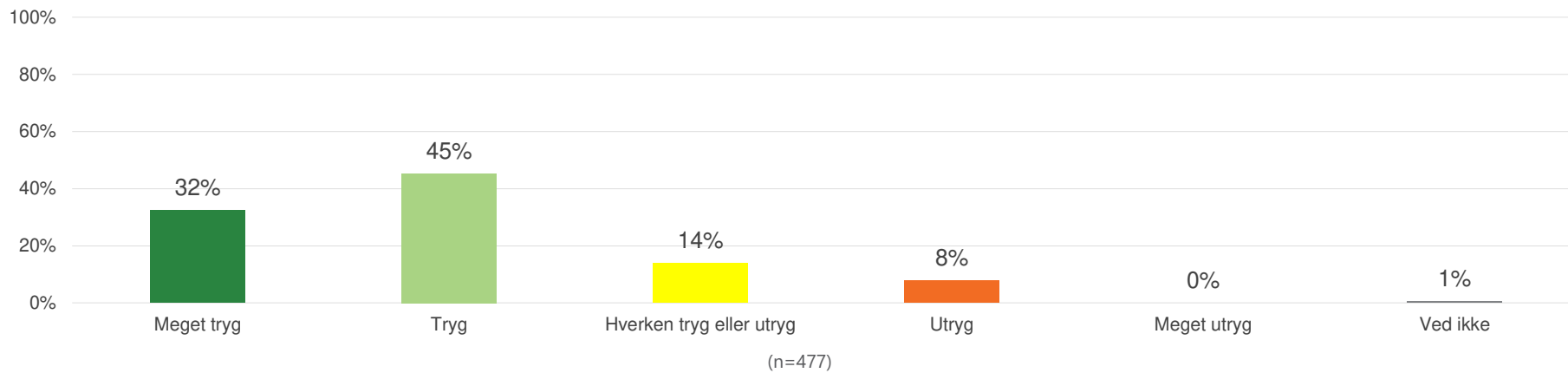


## Har du været tilfreds med den information, som du har fået i forbindelse med din hjælp gennem de sidste par måneder?



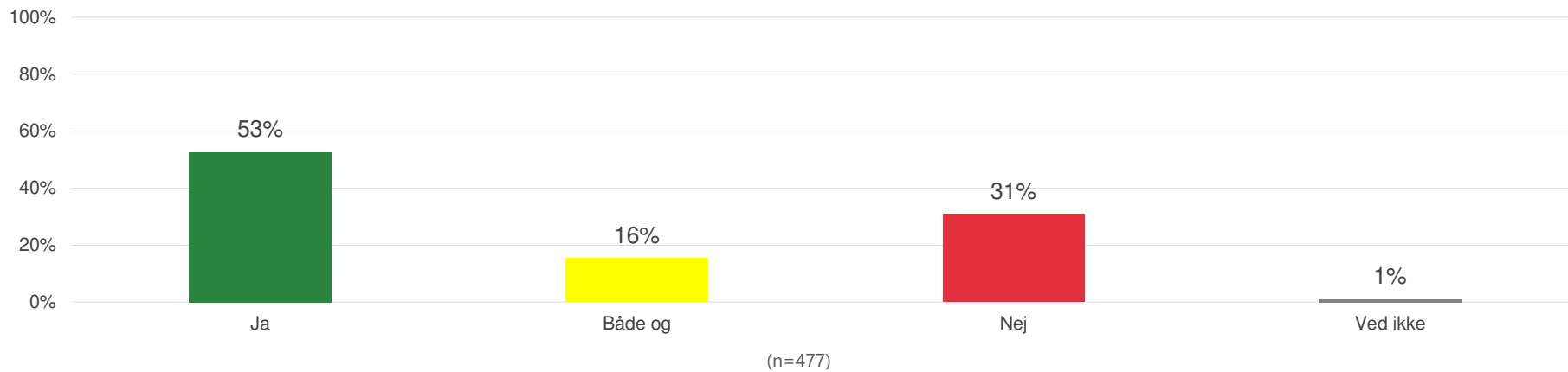
# Tryghed

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



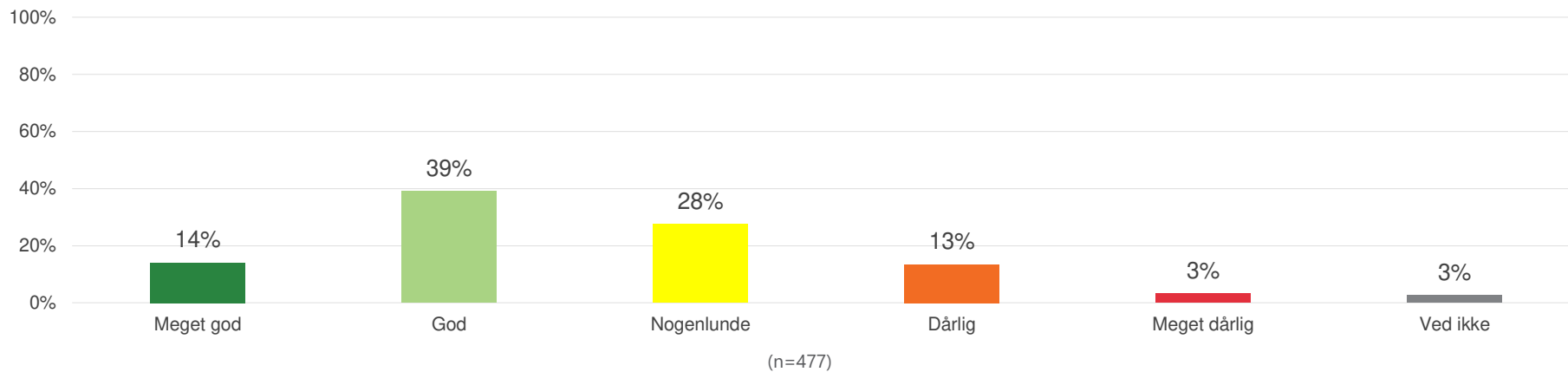
# Dagligdag

**Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?**

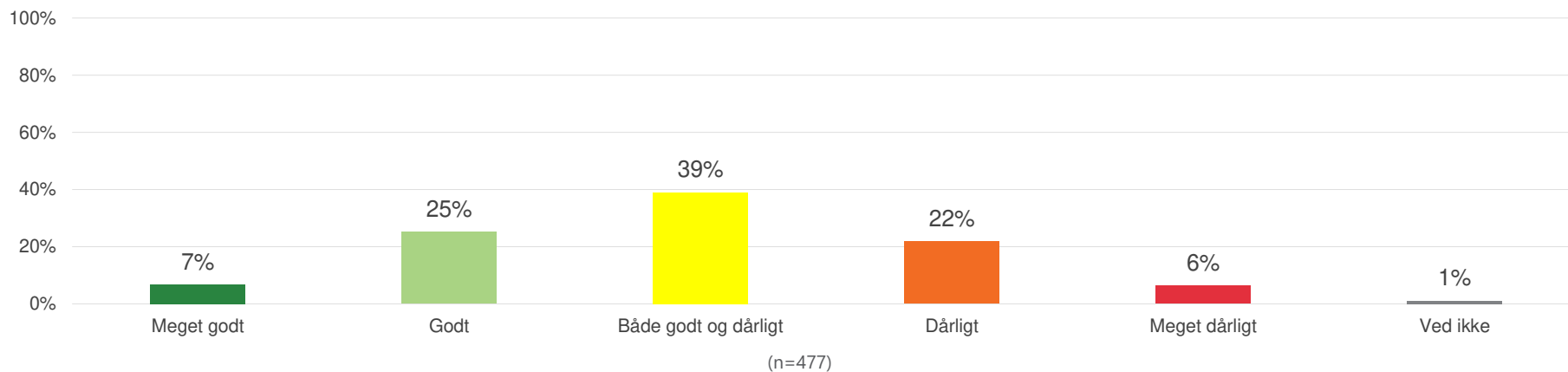


# Livskvalitet og helbred

## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?



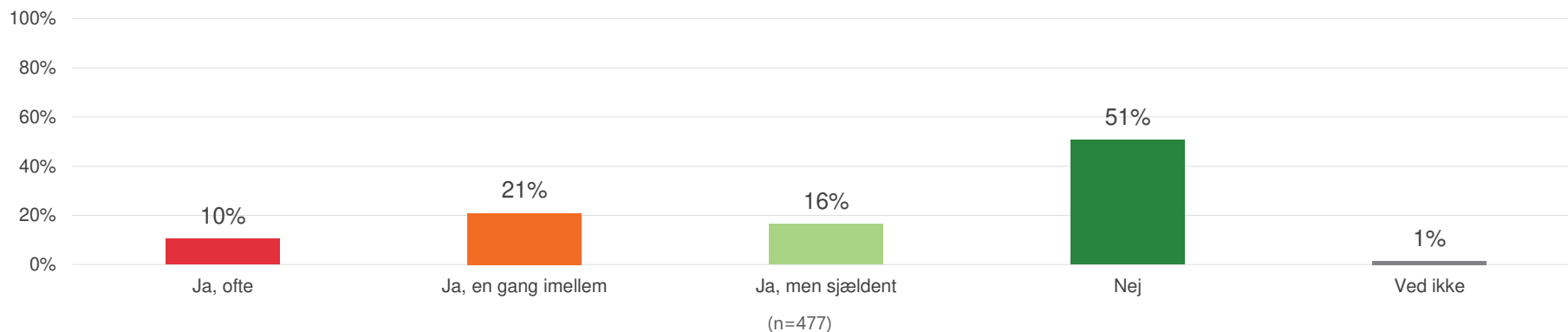
## Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?



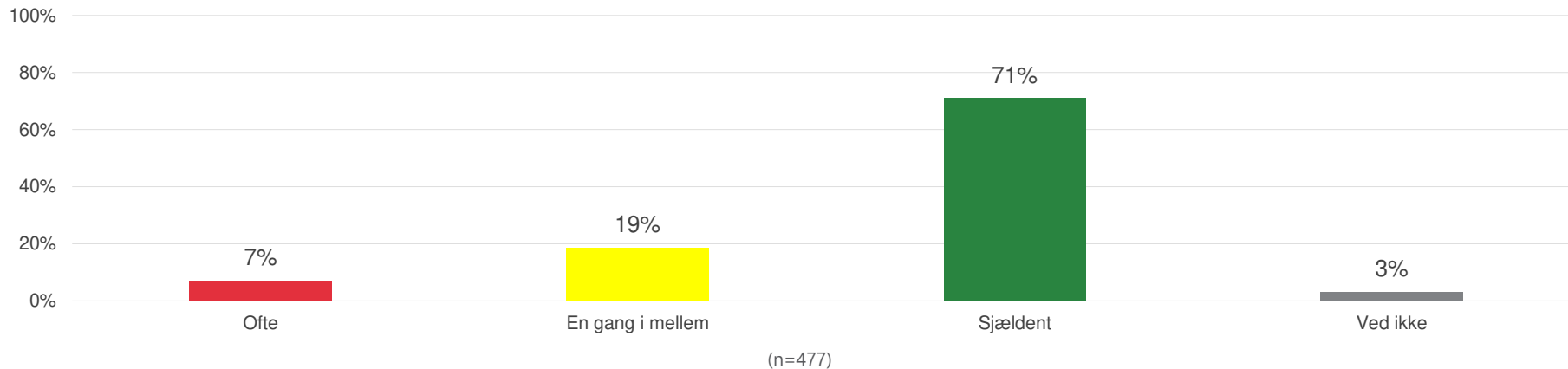


# Ensomhed

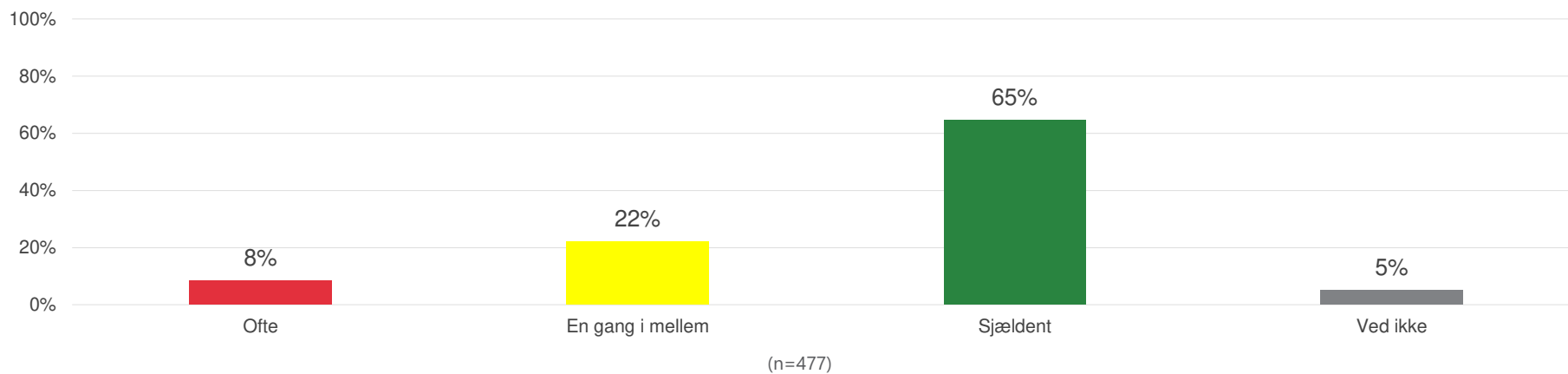
**Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?**



**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 holdt udenfor?

