

Brugerundersøgelse 2019

Visitation



Epinion

Visitation, SUF Total 2019

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:

Samlet tilfredshed, Visitationssamtalen, Pårørende, Afgørelsen, Udrednings- og rehabiliteringsforløb, Kontakt og klager.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på www.kk.dk.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til

Tina Christensen,

Afdeling for Evaluering,

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

Formål med undersøgelsen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgere som har været i kontakt med visitationens 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 været i kontakt med visitationen i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 1.809 borgere. Heraf er gennemført interview med 802 borgere.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2019 for enheden der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra enheden fremgår ligeledes af tabellen.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2019	802

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

Antal besvarelser

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med borgere der har været i kontakt med visitationen i de tre seneste års undersøgelser:

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2019	802
SUF 2018	311
SUF 2016	593

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med borgere, der har været i kontakt med visitationen i de forskellige enheder i dette års undersøgelse.

Enhed	Antal besvarelser
Myndighed AMA	212
Myndighed BIN	125
Myndighed IBØ	238
Myndighed VBH	115
Myndighed VKV	112

Dataindsamlingsmetoden

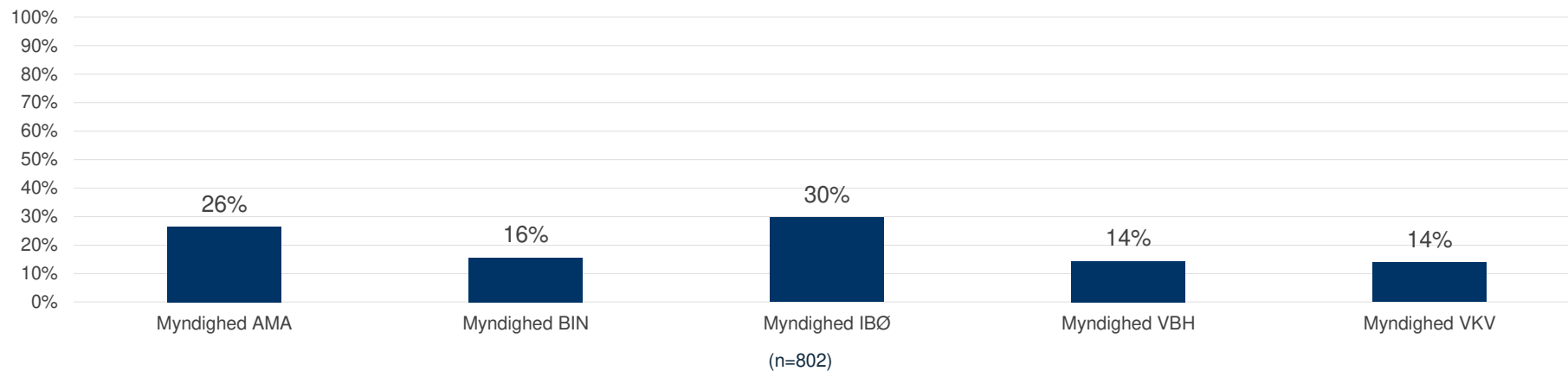
Målgruppen for undersøgelsen er hjemmeboende borgere i Københavns Kommune i alderen 65+, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler / boligindretning, praktisk hjælp og/eller personlig pleje i 2019, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering.

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt brugere som har været i kontakt med visitationen i Københavns Kommune. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

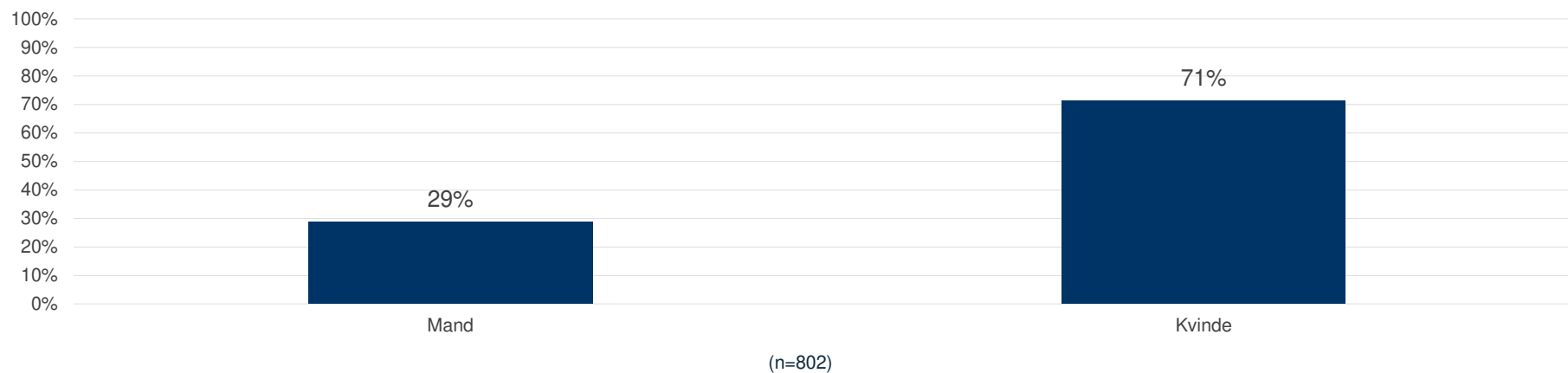
Der er anvendt stratificeret udvælgelse af borgere til undersøgelsen med henblik på at minimere den statistiske usikkerhed på lavest mulige organisatoriske niveau.

Profil af målgruppen

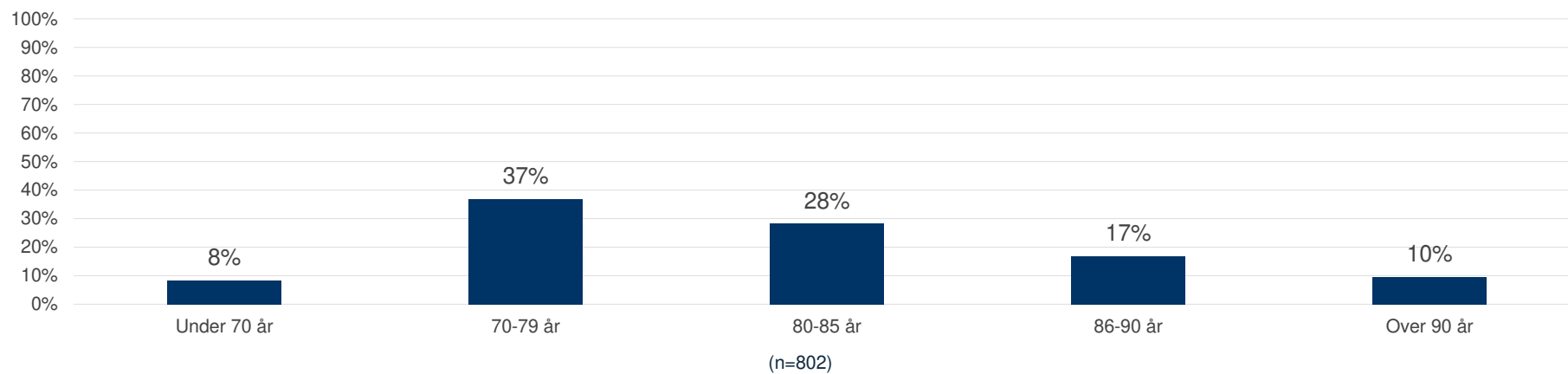
Lokalområde



Køn



Alder



Læsevejledning

I den første halvdel af rapporten ses resultaterne for de 5 kommunale enheder. Derudover ses resultaterne samlet for 2019 sammenlignet med de to foregående undersøgelser. 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

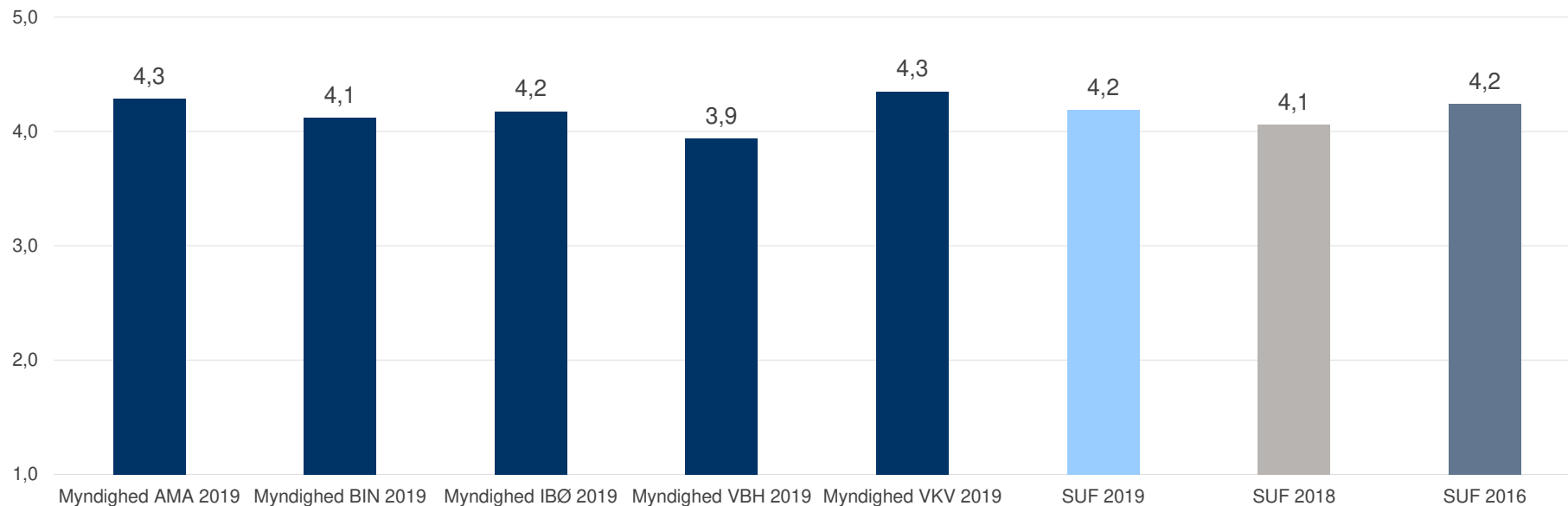
I denne del af rapporten vises de overordnede resultater fra 2019 sammenlignet med resultaterne fra de foregående år. Resultaterne for 2019 er desuden opdelt på de 5 kommunale enheder.

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". Besvarelsene 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.

Samlet tilfredshed

Alt i alt, hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten med visitator?

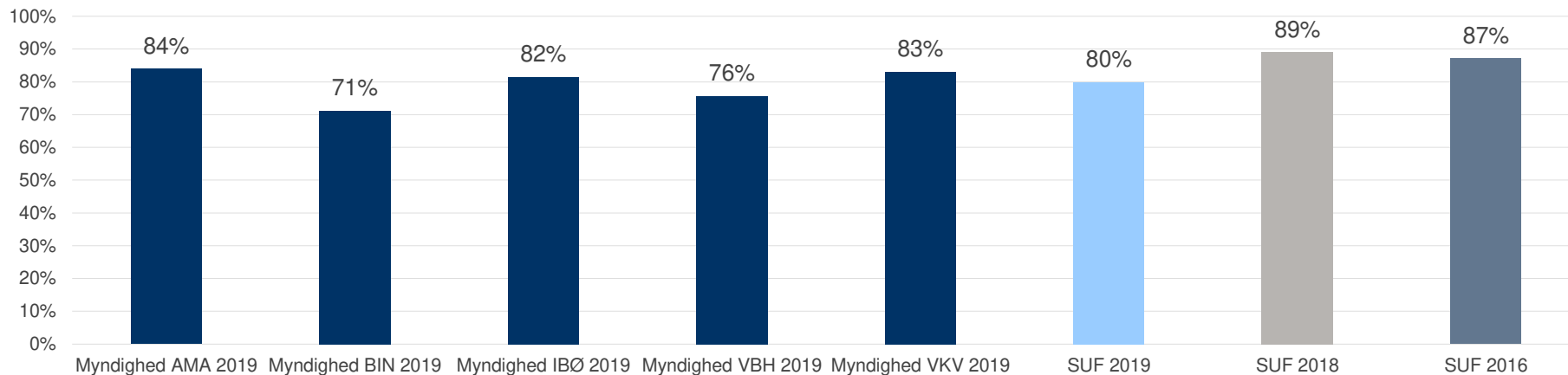
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Visitationssamtalen

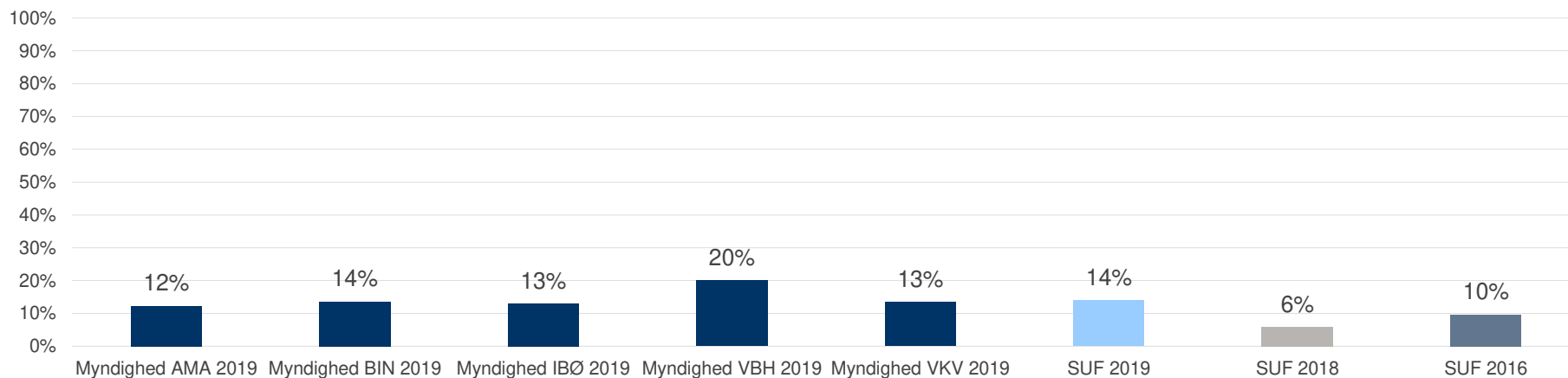
Talte du og visitator om dit behov for støtte ved et møde i dit hjem eller i telefonen?

(Andel, som svarer "Møde i mit hjem")



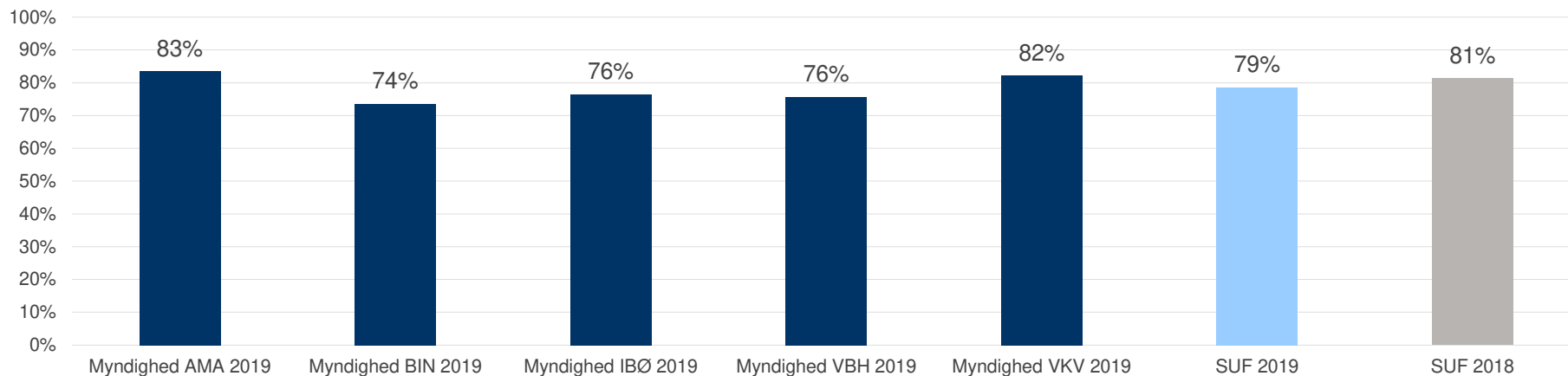
Talte du og visitator om dit behov for støtte ved et møde i dit hjem eller i telefonen?

(Andel, som svarer "Telefonsamtale")



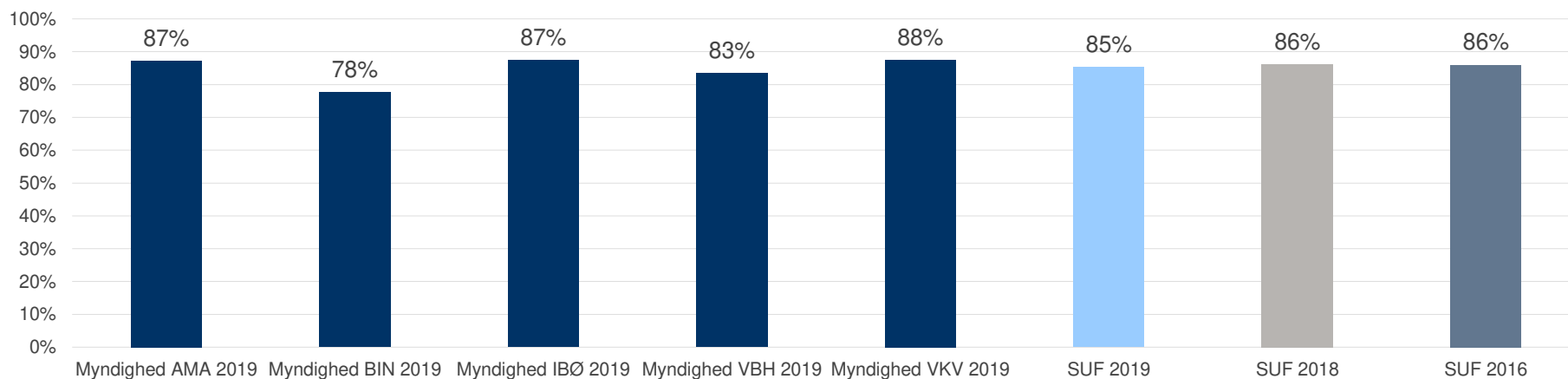
Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for?

(Andel, som svarer "Ja")



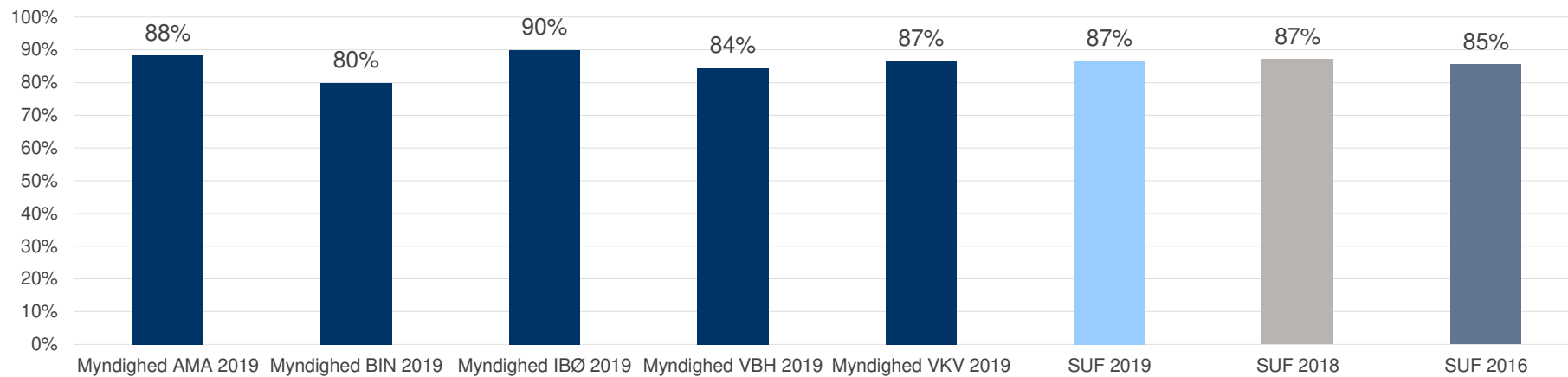
Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt for dig?

(Andel, som svarer "Ja")



Lyttede visitatoren til dét, du gerne ville fortælle?

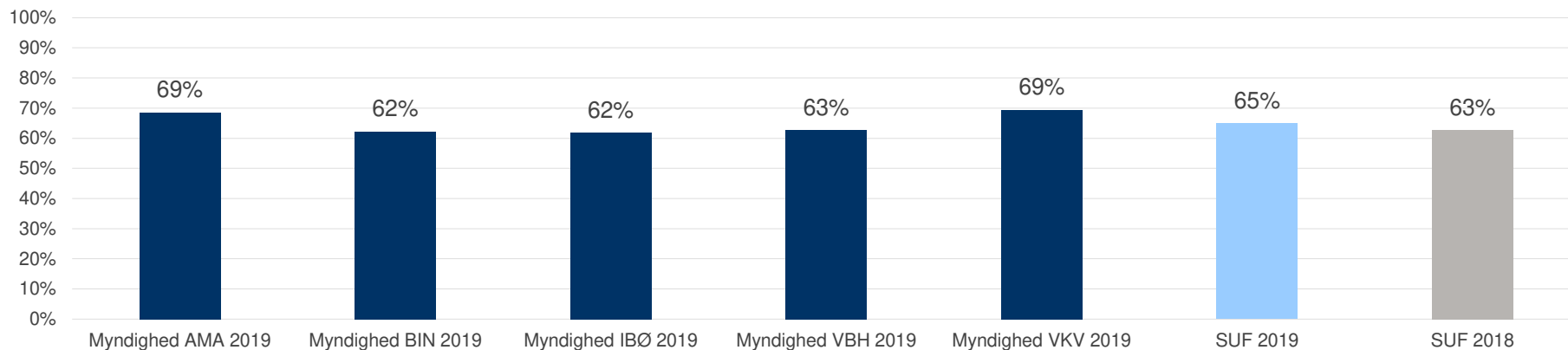
(Andel, som svarer "Ja")



Pårørende

Er du opmærksom på muligheden for at inddrage dine pårørende i dialogen med visitator?

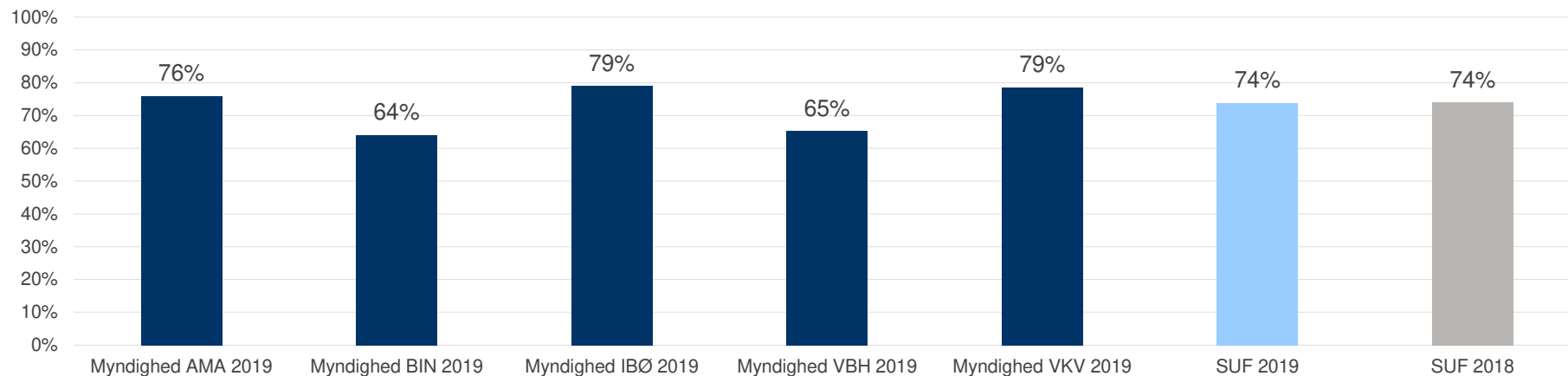
Kun stillet til personer, der har svaret "Møde i mit hjem" eller "Telefonsamtale" til spørgsmålet "Talte du og visitator om dit behov for støtte ved et møde i dit hjem eller i telefonen?" (Andel, som svarer "Ja")



Afgørelsen

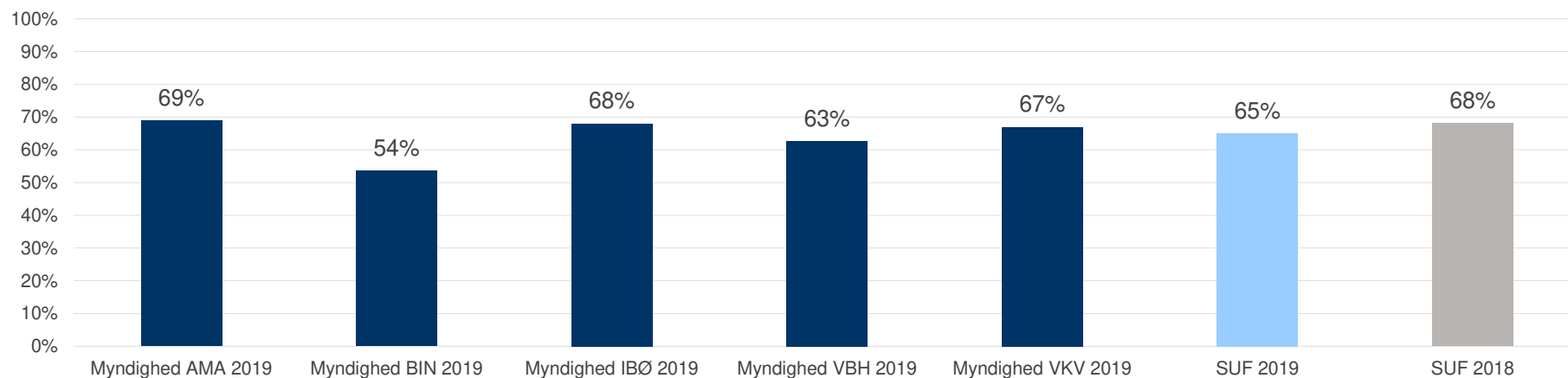
Ved du, hvilken beslutning, der er truffet?

(Andel, som svarer "Ja")



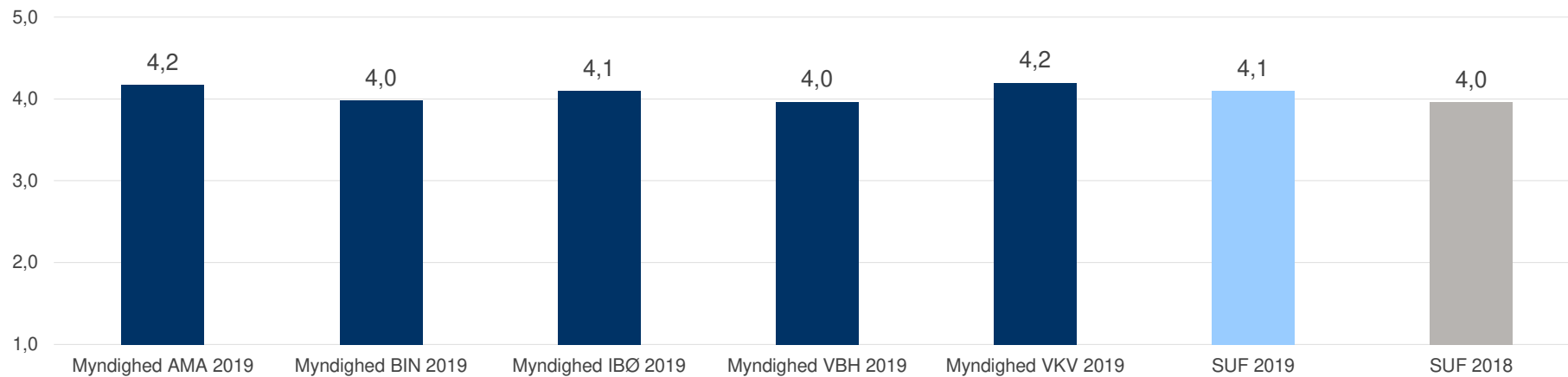
Er du informeret om begrundelsen for beslutningen?

(Andel, som svarer "Ja")



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?

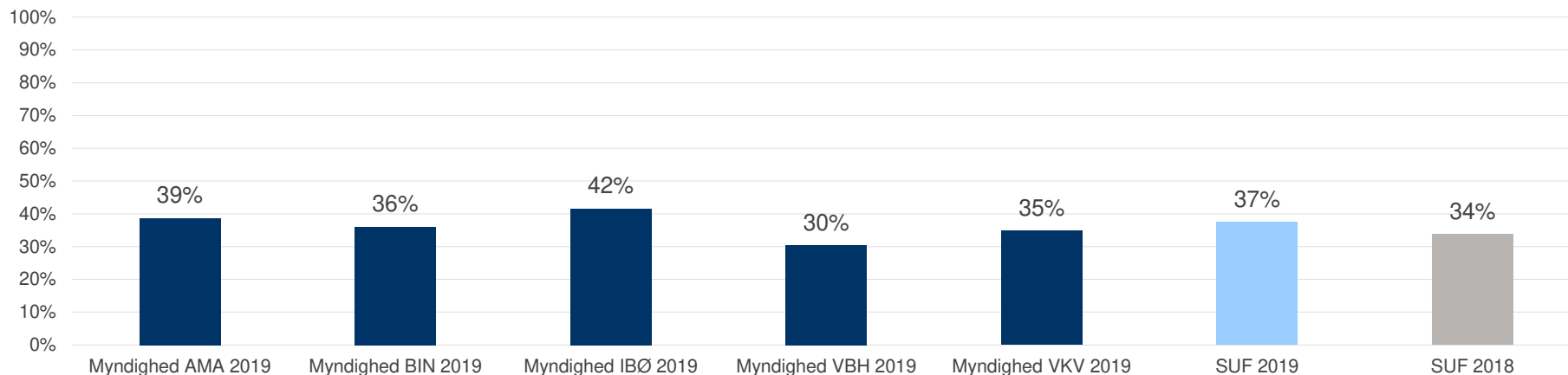
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Udrednings- og rehabiliteringsforløb

Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?

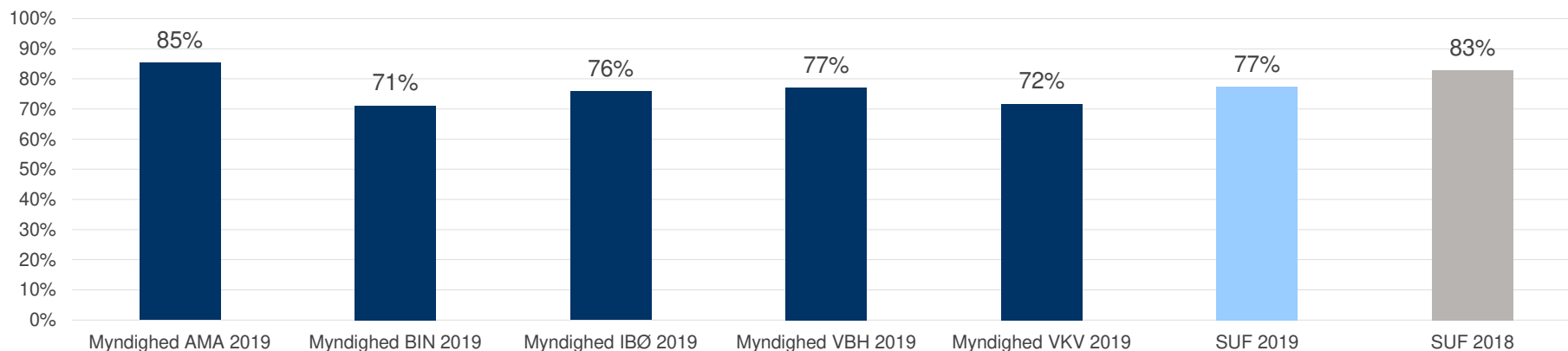
(Andel, som svarer "Ja")



Er/var formålet med udrednings- og rehabiliteringsforløbet tydeligt for dig?

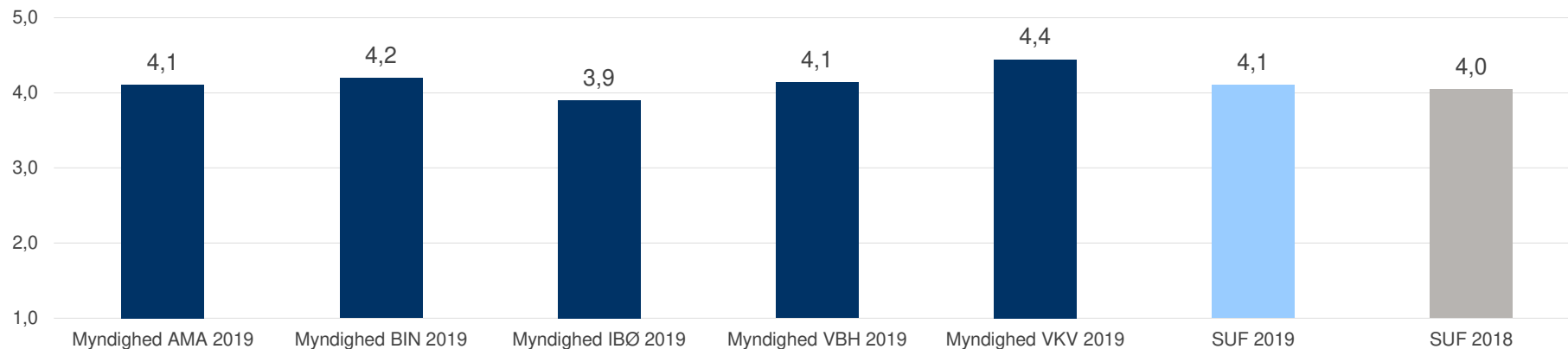
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?"

(Andel, som svarer "Ja")



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dit udbytte af "udrednings- og rehabiliteringsforløbet"?

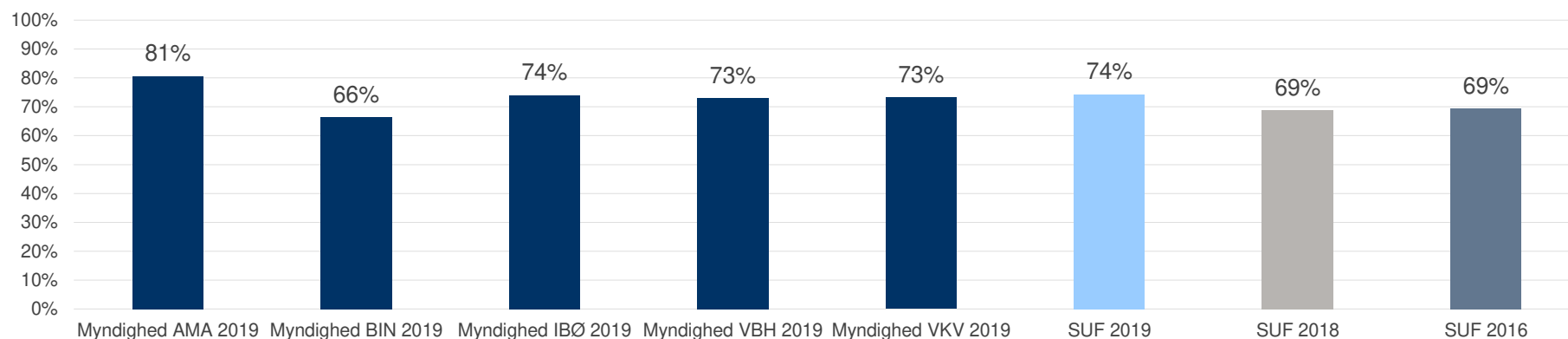
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?"
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Kontakt og klager

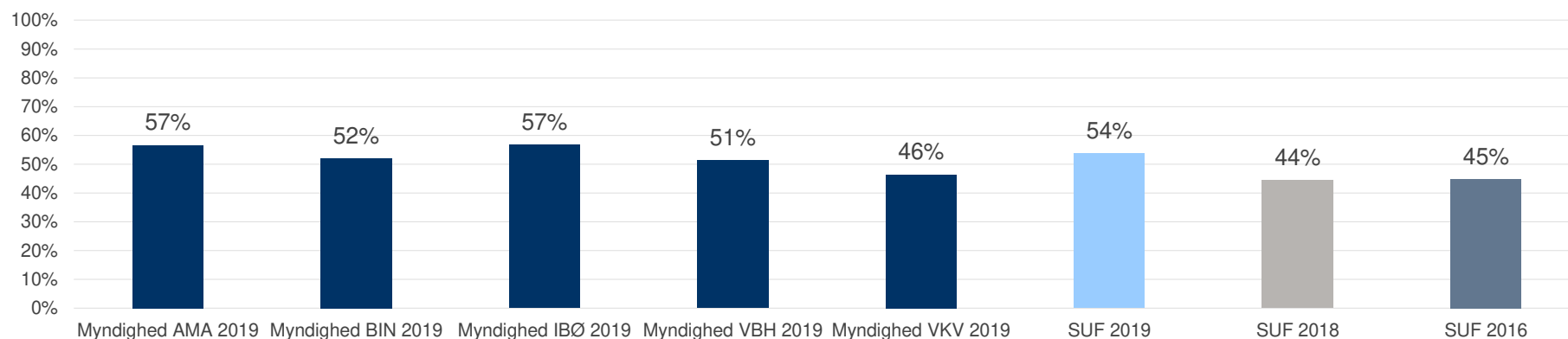
Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevilget dig?

(Andel, som svarer "Ja")



Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte du kan få?

(Andel, som svarer "Ja")

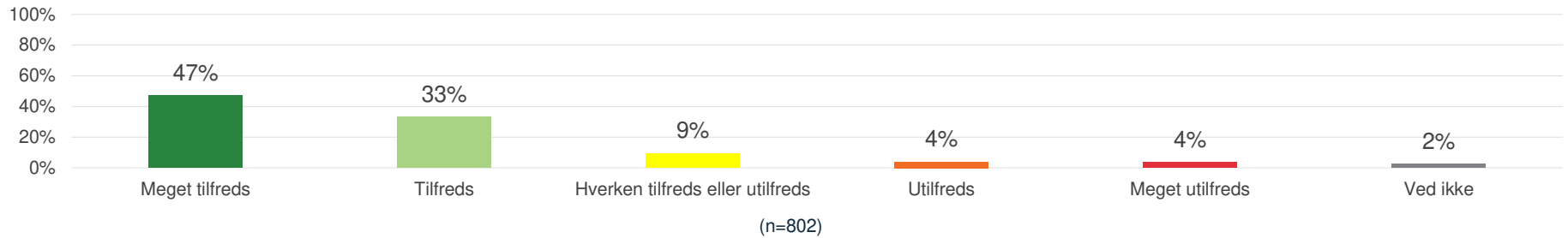


Svarfordelinger på alle spørgsmål

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.

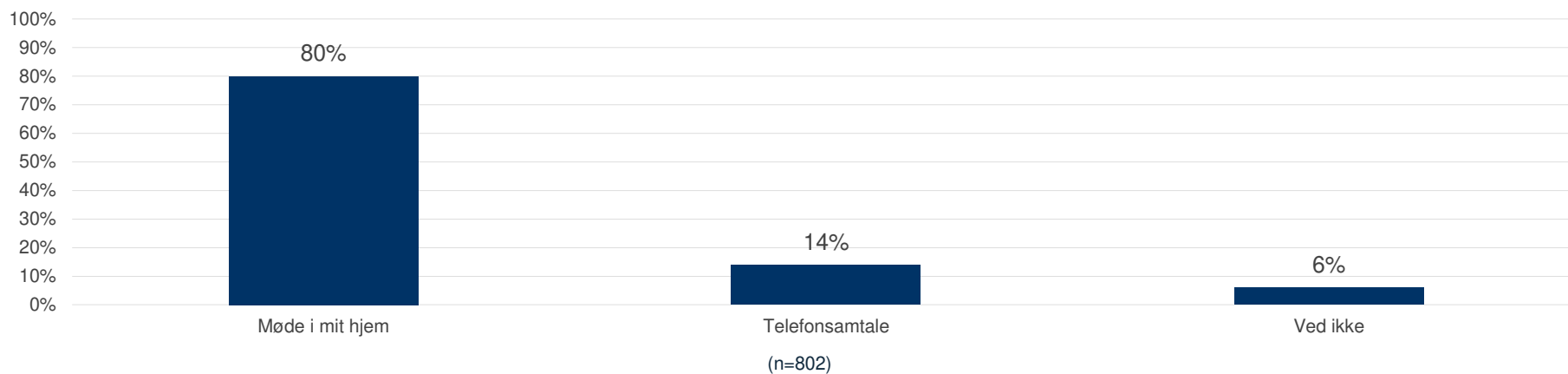
Samlet tilfredshed

Alt i alt, hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten med visitator?

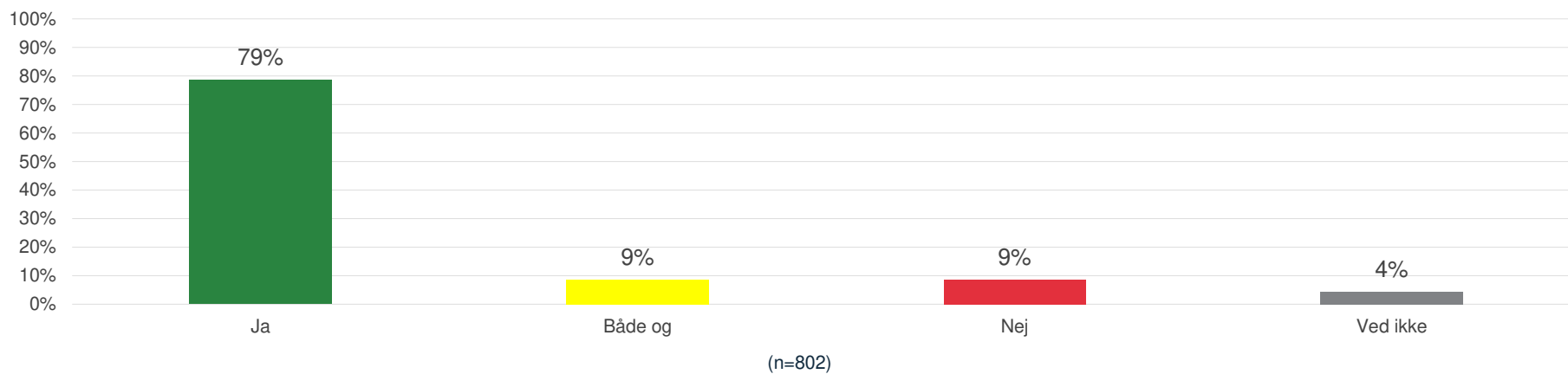


Visitationssamtalen

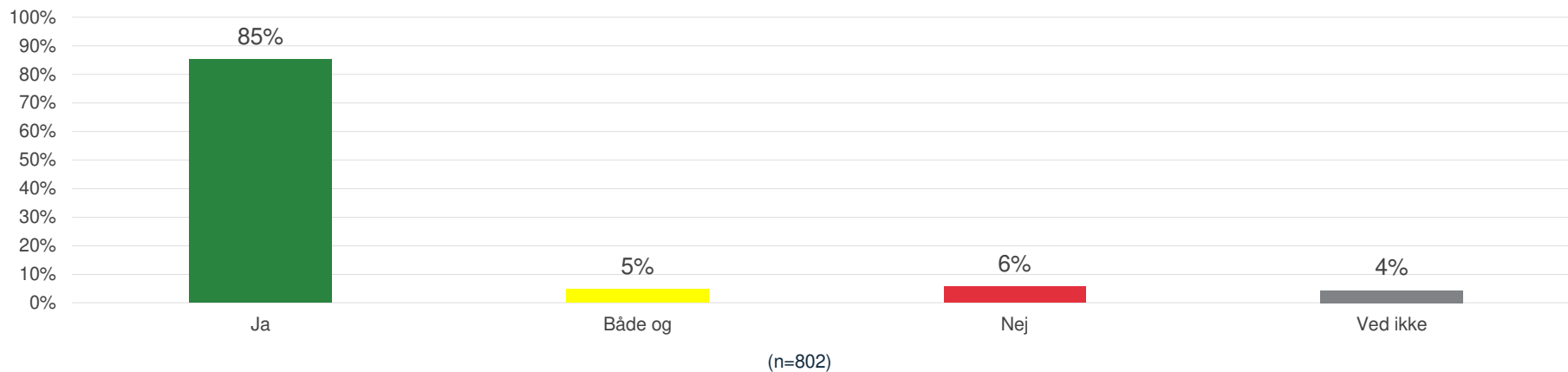
Talte du og visitator om dit behov for støtte ved et møde i dit hjem eller i telefonen?



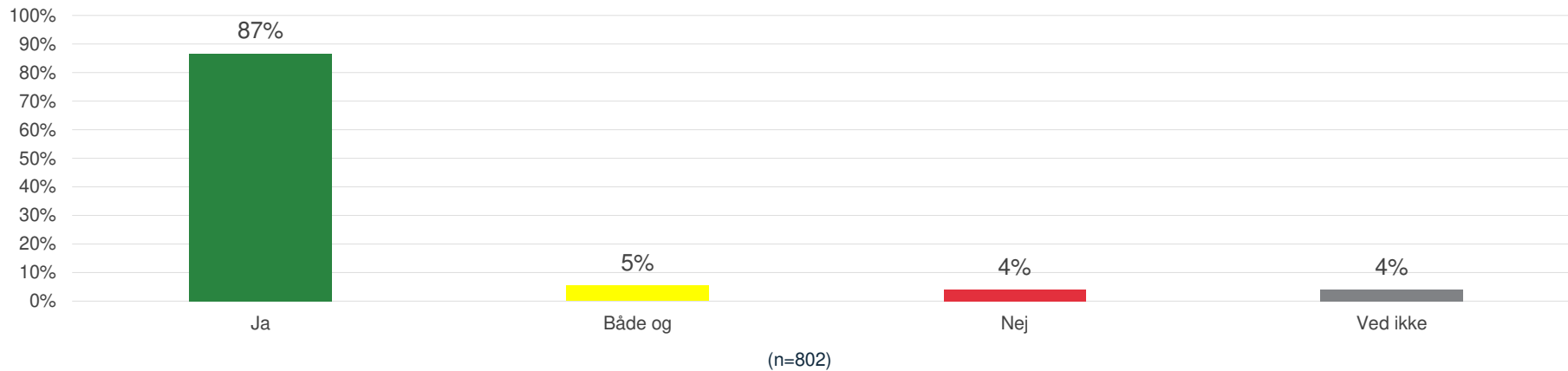
Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for?



Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt for dig?



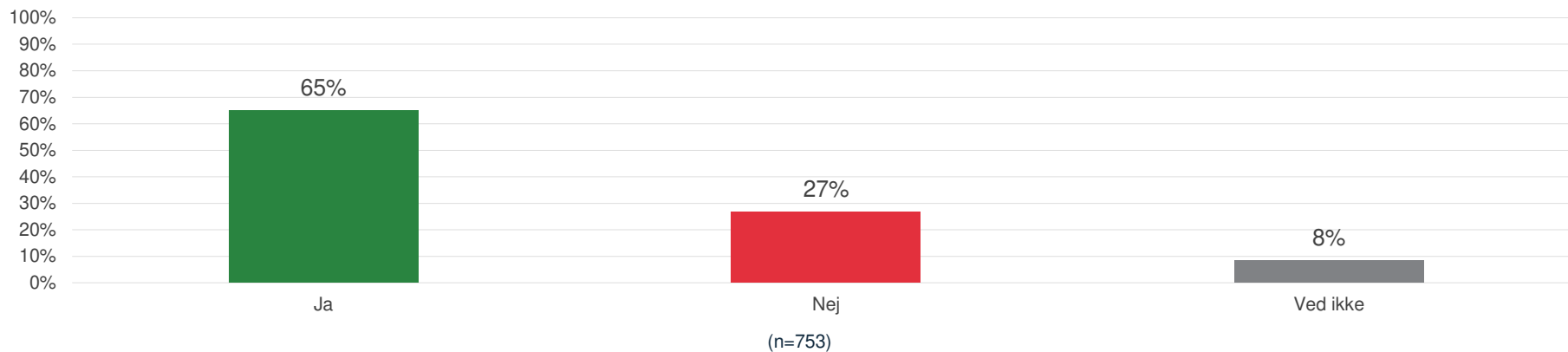
Lyttede visitatoren til dét, du gerne ville fortælle?



Pårørende

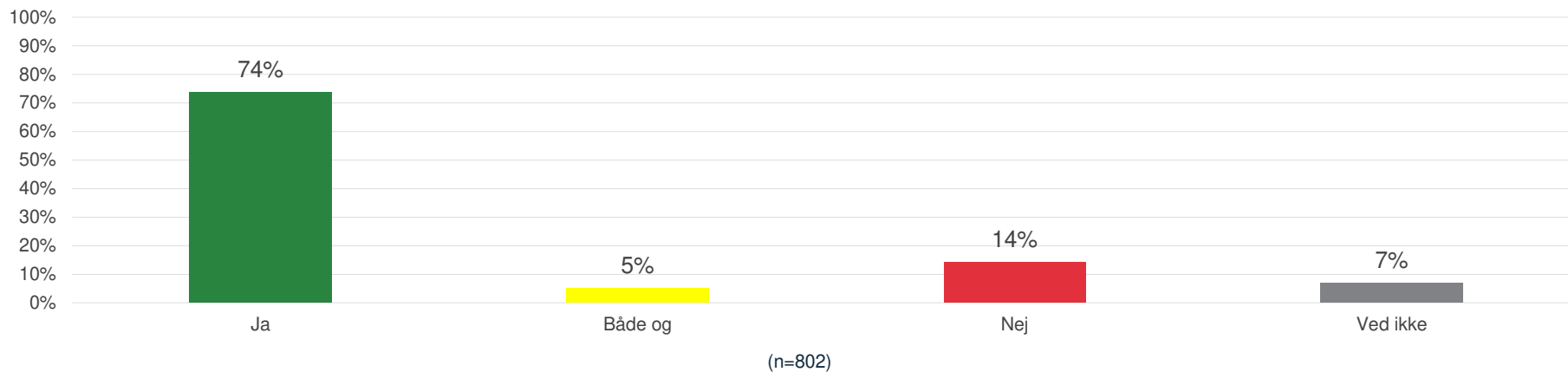
Er du opmærksom på muligheden for at inddrage dine pårørende i dialogen med visitator?

Kun stillet til personer, der har svaret "Møde i mit hjem" eller "Telefonsamtale" til spørgsmålet "Talte du og visitator om dit behov for støtte ved et møde i dit hjem eller i telefonen?"

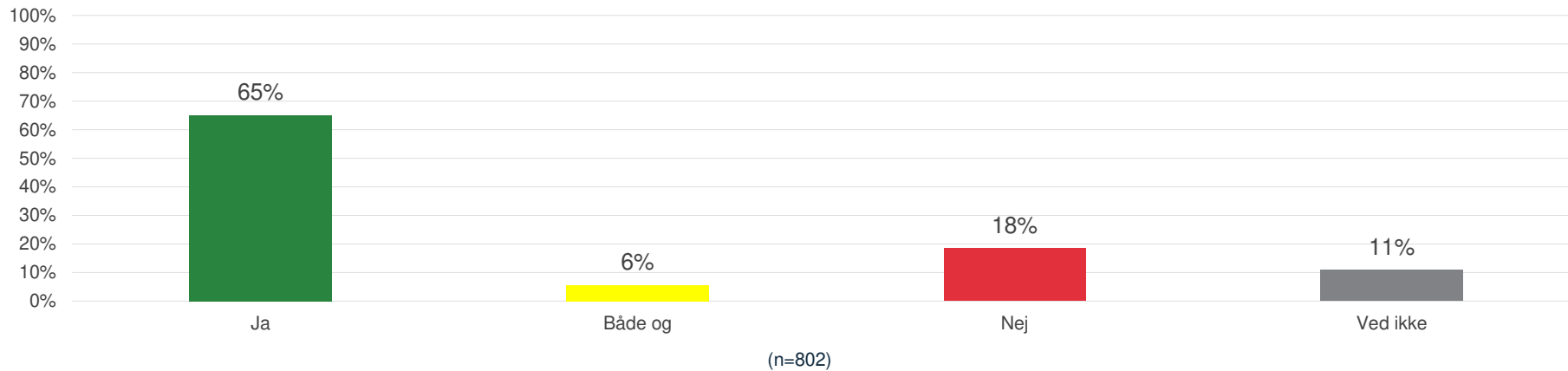


Afgørelsen

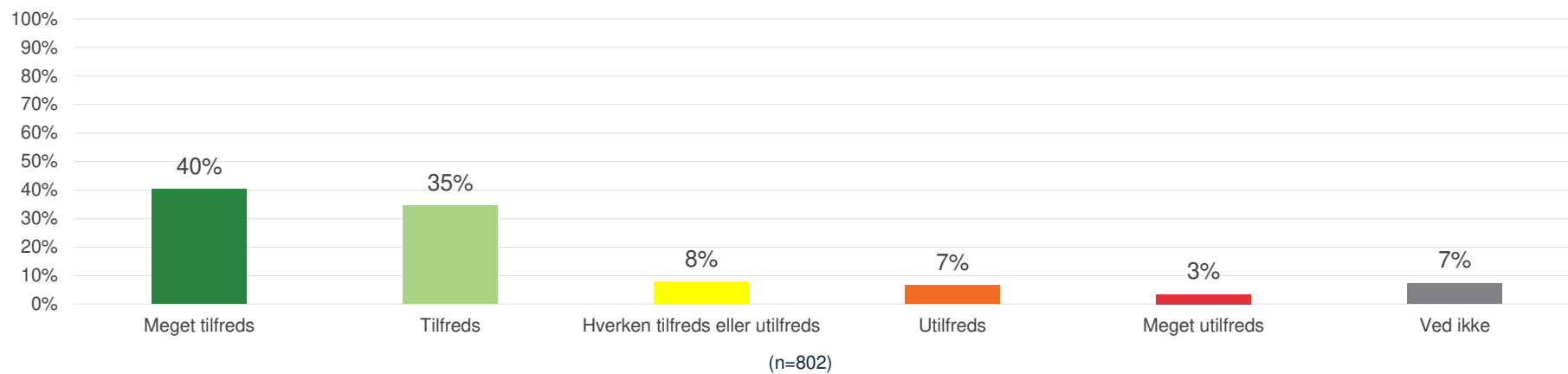
Ved du, hvilken beslutning, der er truffet?



Er du informeret om begrundelsen for beslutningen?

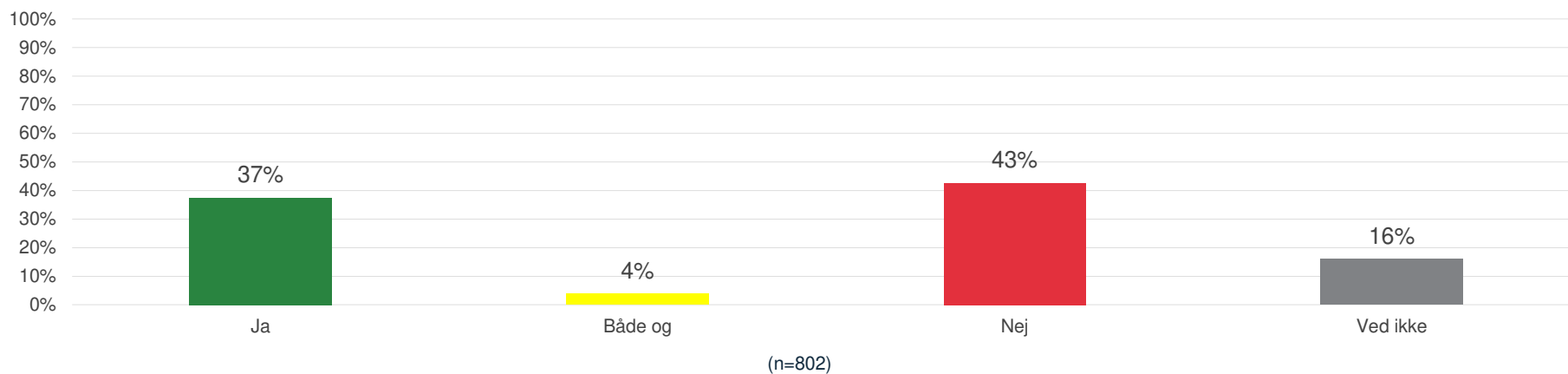


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?



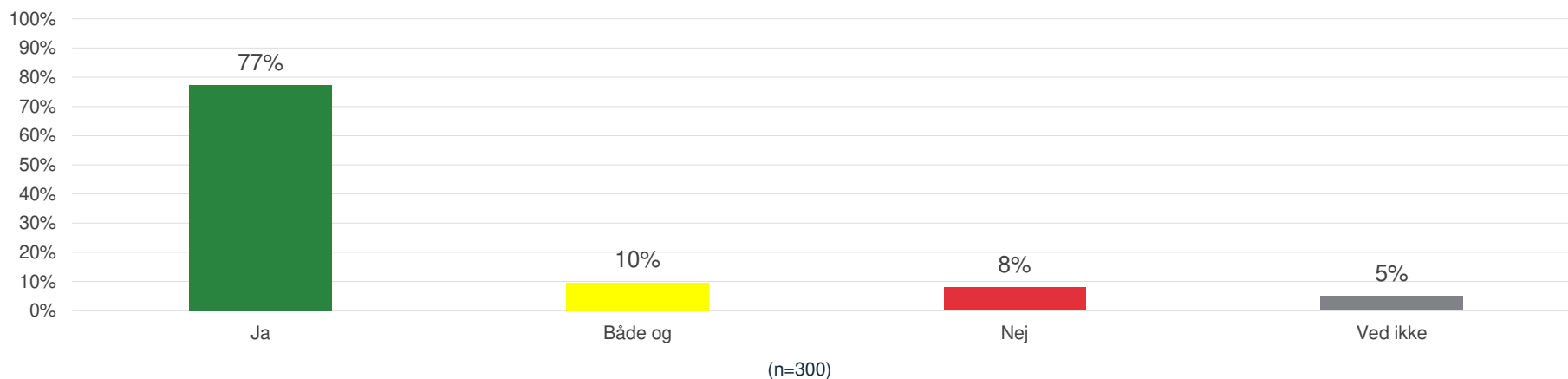
Udrednings- og rehabiliteringsforløb

Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?



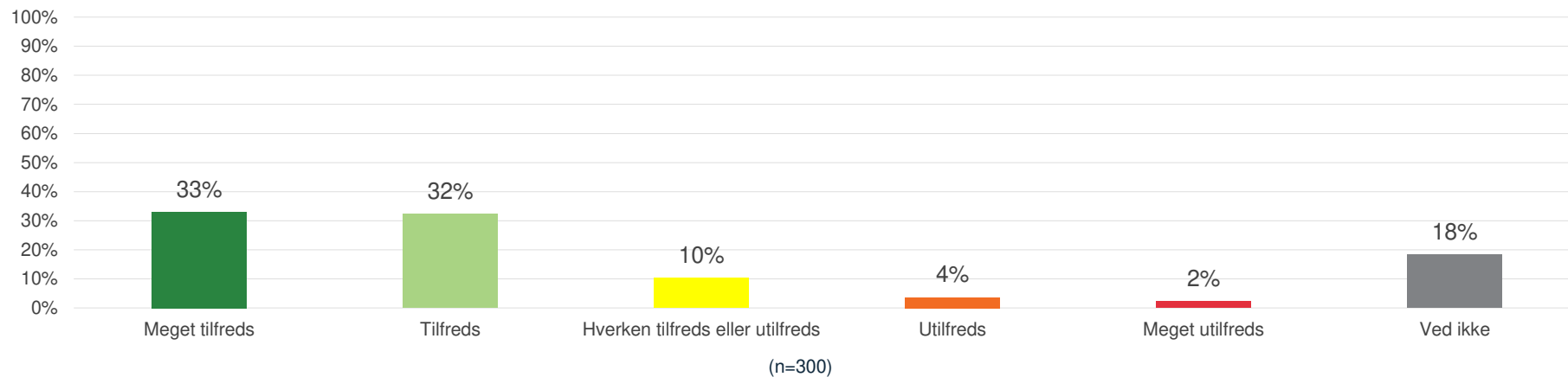
Er/var formålet med udrednings- og rehabiliteringsforløbet tydeligt for dig?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?"



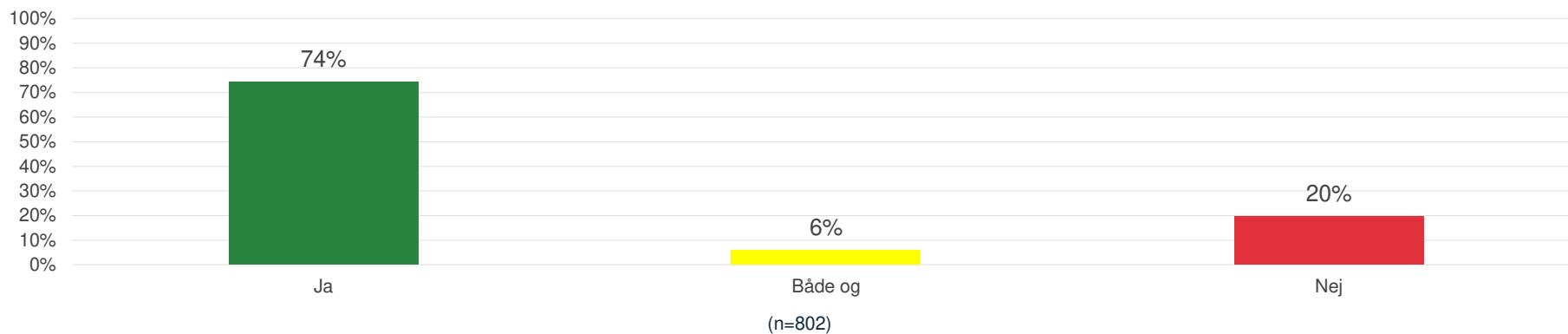
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dit udbytte af "udrednings- og rehabiliteringsforløbet"?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?"



Kontakt og klager

Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevilget dig?



Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte du kan få?

