

Brugerundersøgelse 2019

Hjemmepleje



Epinion

Hjemmepleje, 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:

Generelt, Personlige pleje, Praktisk hjælp, Rehabilitering i hjemmeplejen, Vasketøjsordning, Indkøbsordning, Hjælpere, Antal hjælpere, Klippekursordningen, Leverandør, Sammenhæng i hjælp, Information, Hjælpemidler og velfærdsteknologi, Skærmbesøg, Madordning, Livskvalitet, Ensomhed, Tryghed, Sygeplejen.

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 hjemmeplejemodtageres 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 københavnere.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle hjemmeplejemodtagere i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 4.859 beboere. Heraf er gennemført interview med 2.511 hjemmeplejemodtagere.

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	2511

Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport til de enkelte hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune samt en rapport til borgere som har privat leverandør.

Antal besvarelser

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med hjemmeplejemodtagere i de tre seneste års undersøgelser:

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2019	2511
SUF 2018	2500
SUF 2017	2538

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med hjemmeplejemodtagere i de forskellige lokalområder samt med borgere der har en privat leverandør af hjemmepleje i dette års undersøgelse.

Enhed	Antal besvarelser
AMA	491
BIN	461
IBØ	512
VBH	302
VKV	478
Privat leverandør	267

Dataindsamlingsmetoden

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.

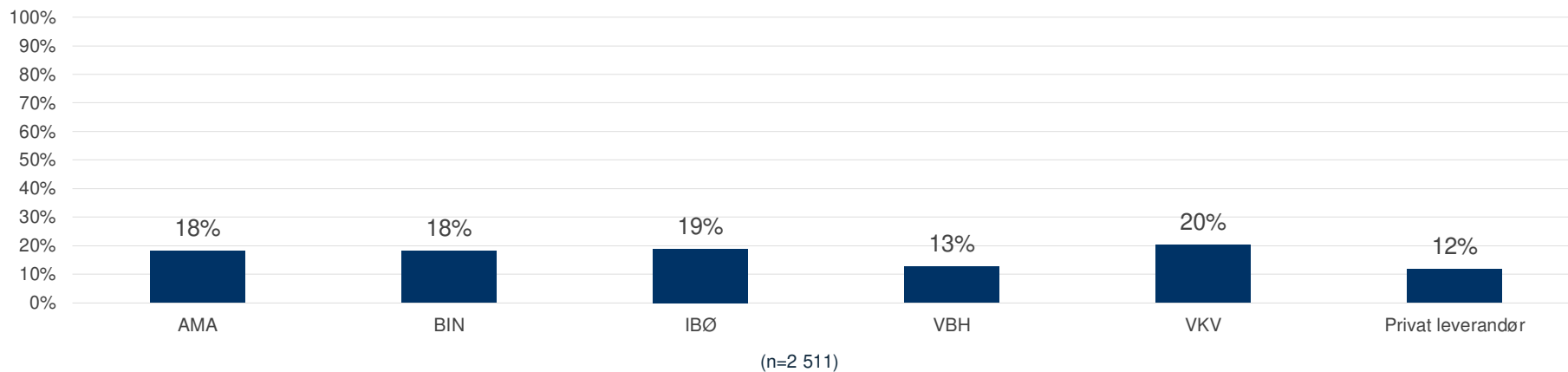
Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt brugere af hjemmepleje. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

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

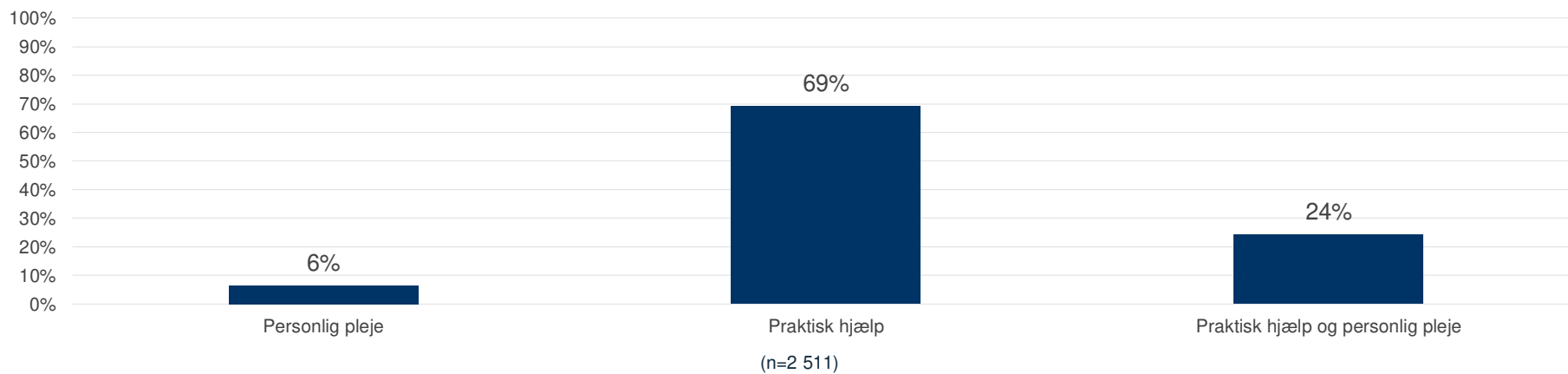
For at undgå at den stratificerede udvælgelse påvirker undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelsen kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

Profil af målgruppen

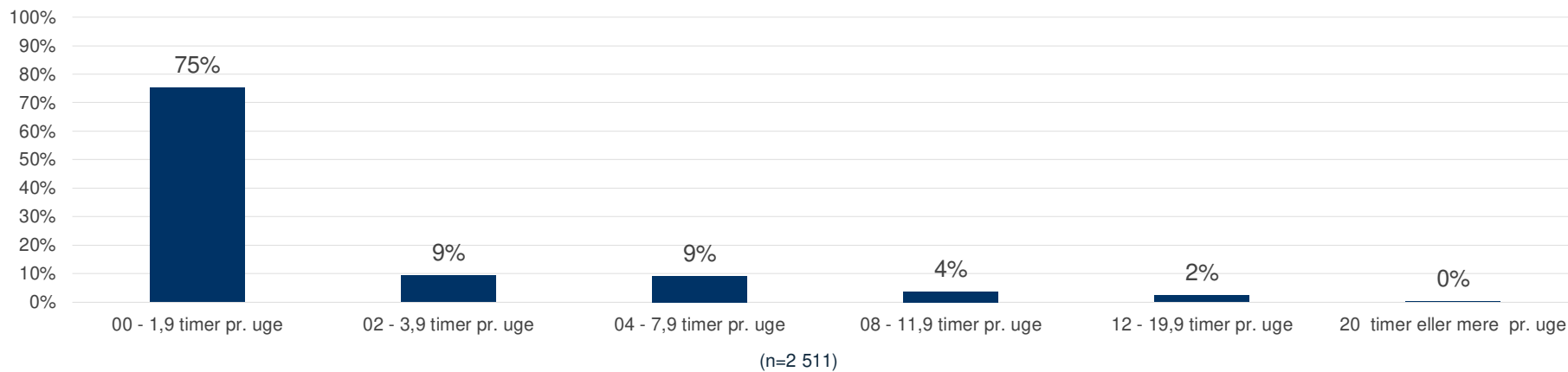
Leverandør



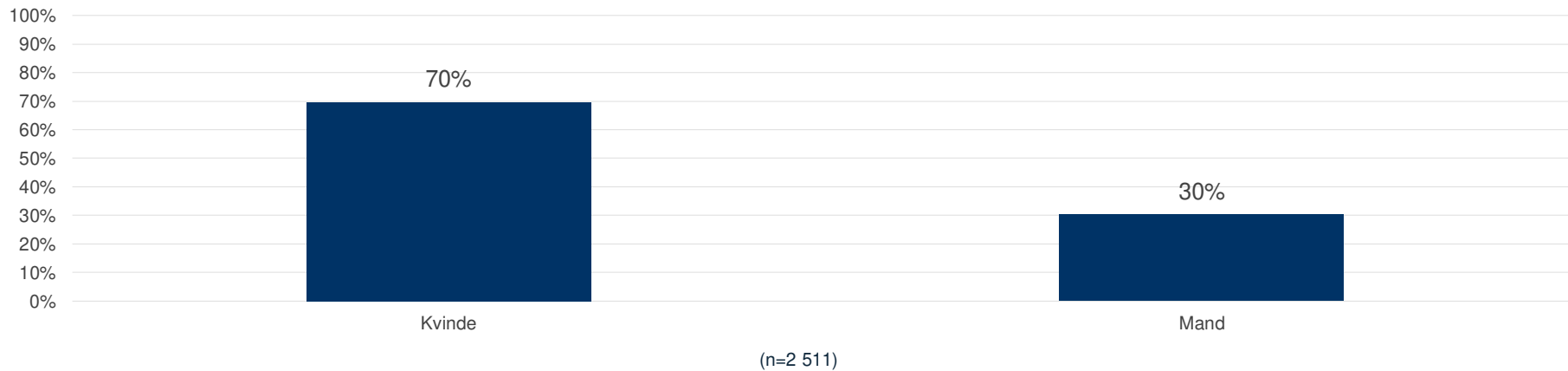
Ydelsesgruppe



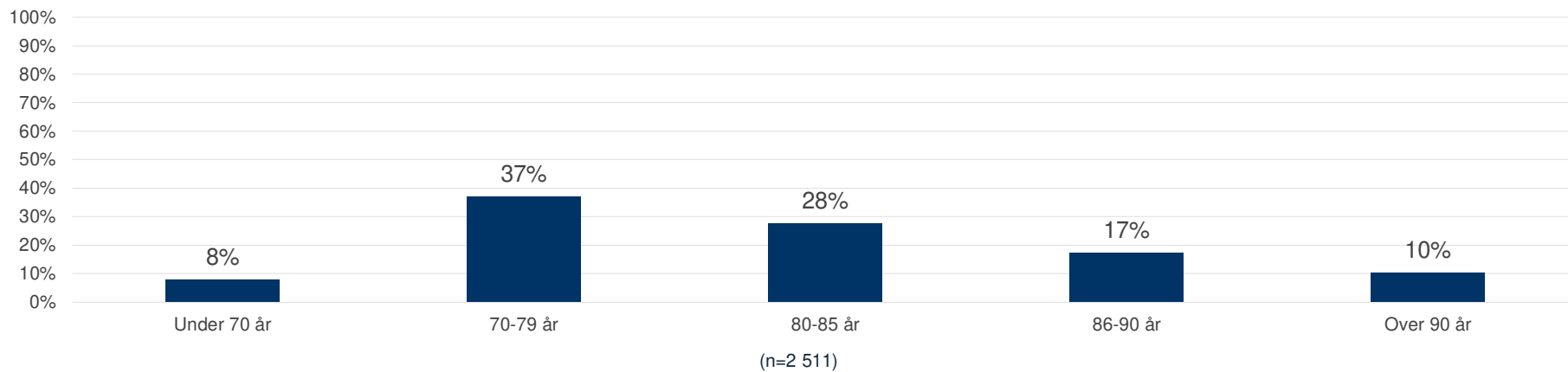
Plejetyngde



Køn



Alder



Læsevejledning

I den første halvdel af rapporten ses alle resultaterne fordelt på henholdsvis de 5 kommunale lokalområder og de private leverandører af hjemmepleje. Derudover ses resultaterne samlet for alle kommunale leverandører samt for alle leverandører i 2019 sammenlignet med de to 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

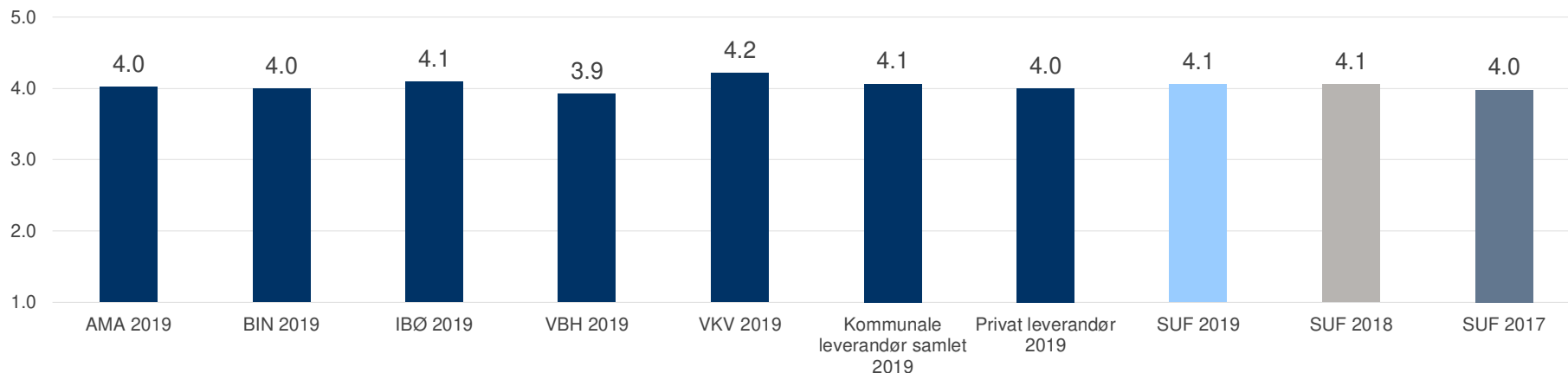
I denne del af rapporten vises de overordnede resultater fra 2019 sammenlignet med resultaterne fra de to foregående år. Resultaterne for 2019 er desuden opdelt på de 5 kommunale lokalområder og de private leverandører af hjemmepleje

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.

Generelt

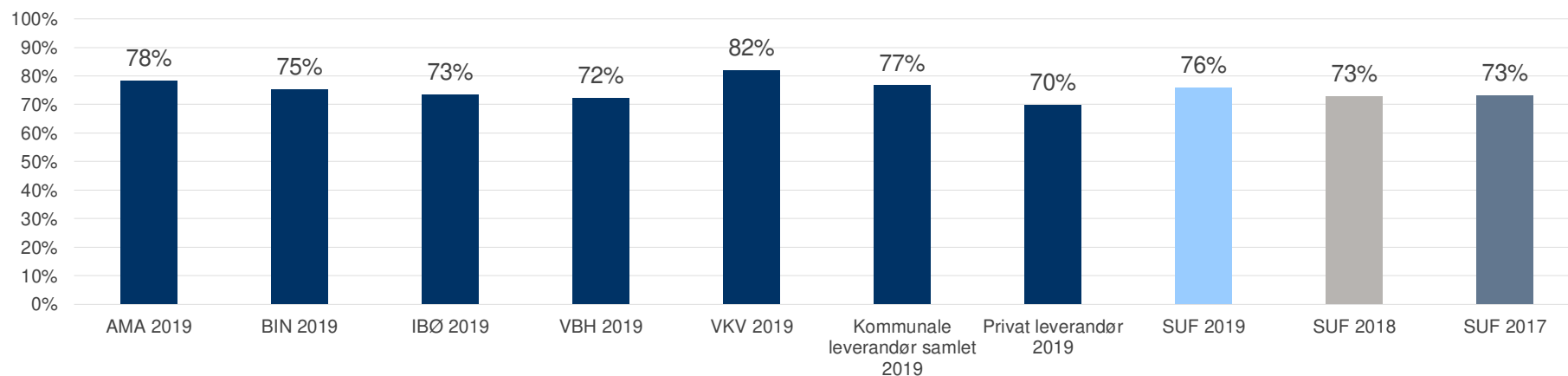
Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjemmepleje, du modtager?

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



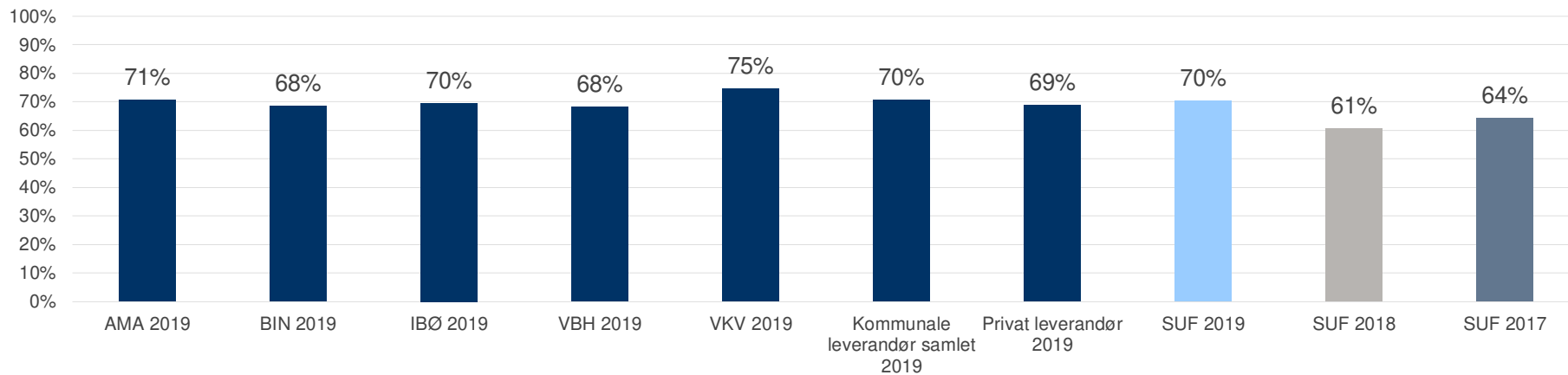
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?

(Andel, som svarer "Ja")



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

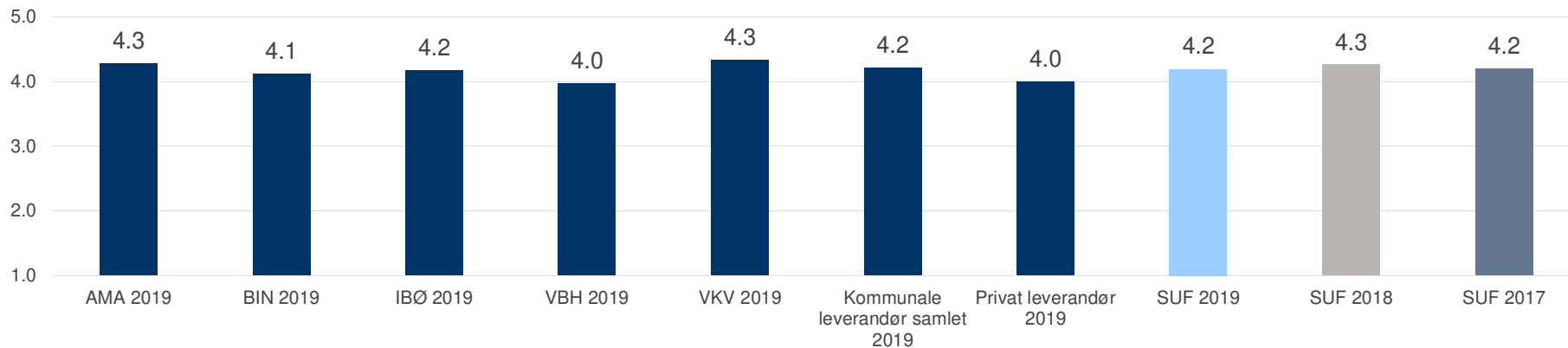
(Andel, som svarer "Ja")



Personlig pleje

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

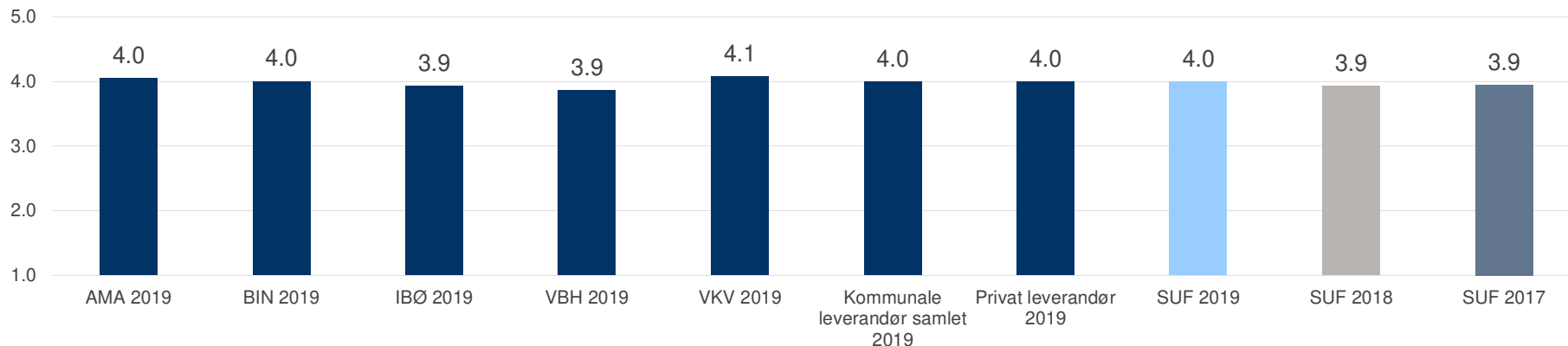
Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager personlig pleje (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Praktisk hjælp

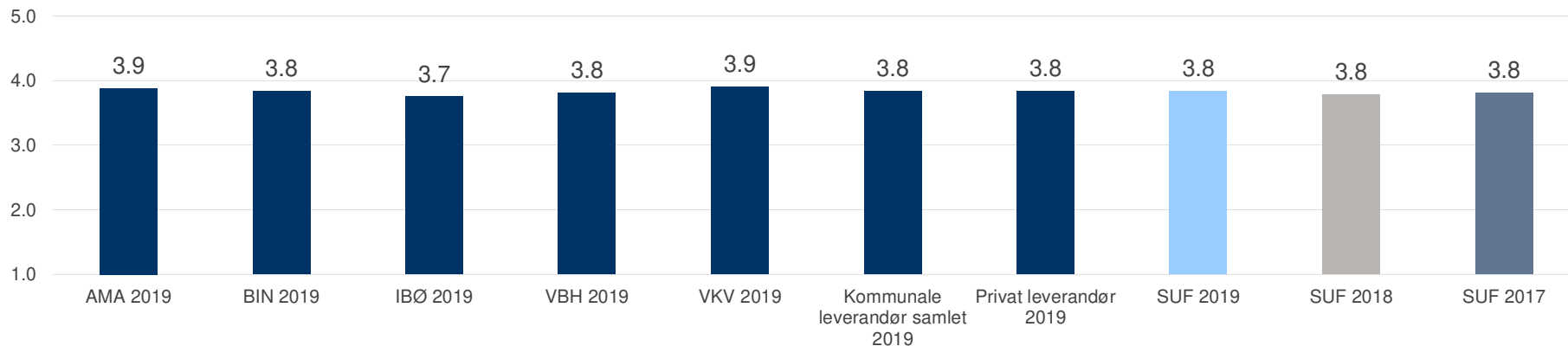
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager praktisk hjælp (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til rengøring?

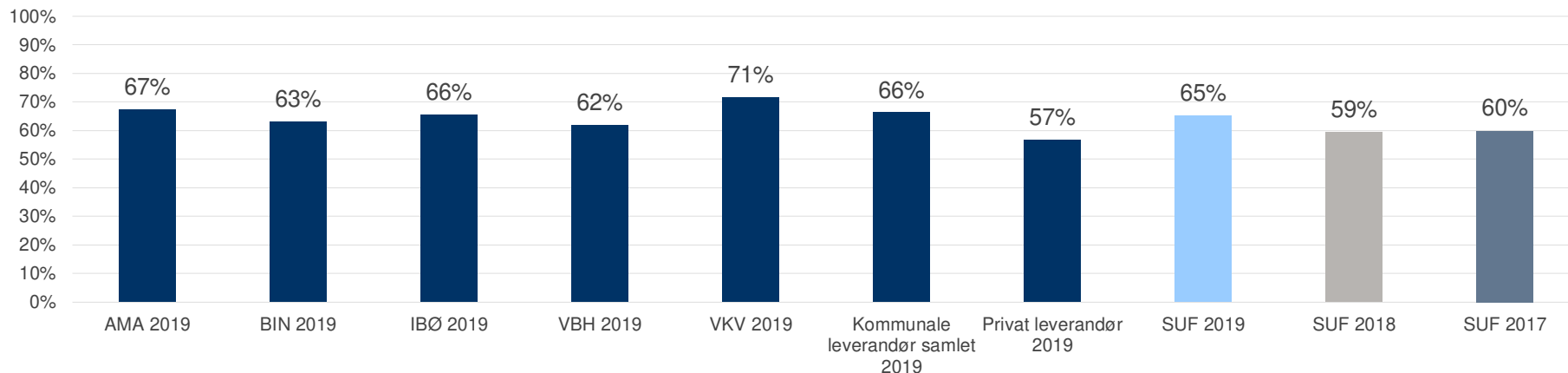
Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager praktisk hjælp (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Rehabilitering i hjemmeplejen

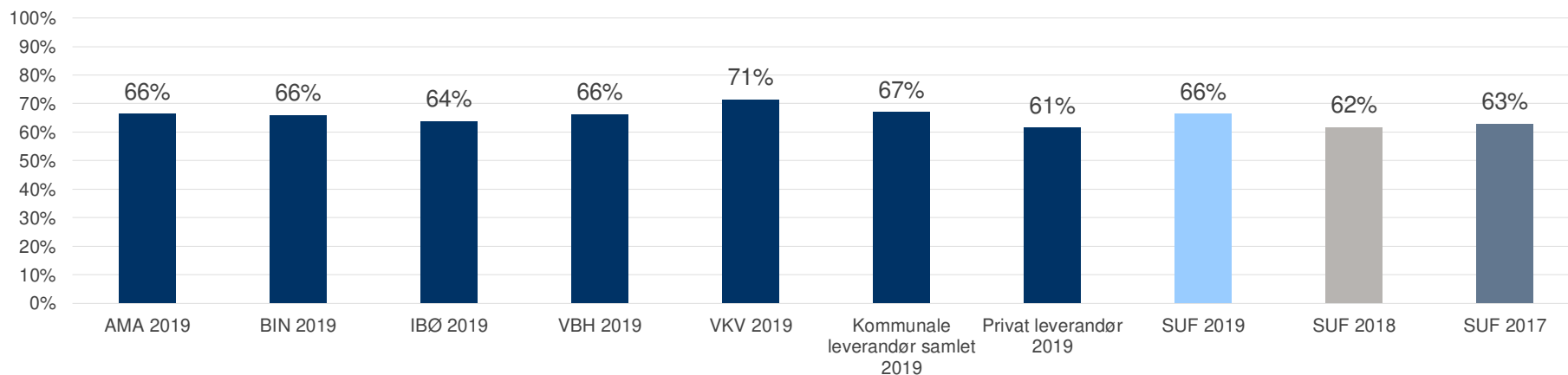
Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige daglige ting selv?

(Andel, som svarer "Ja")



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

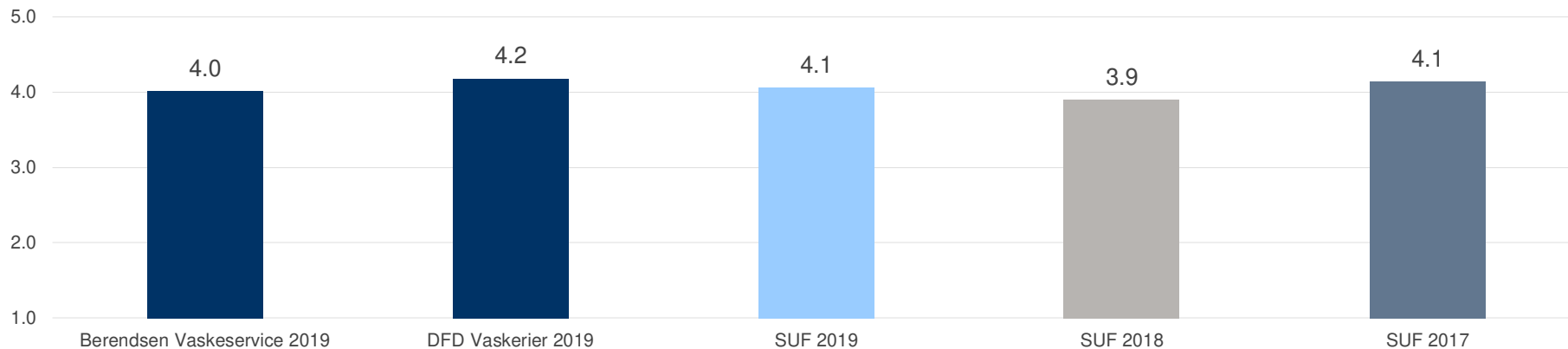
Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål. (Andel, som svarer "Ja")



Vasketøjsordning

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din vasketøjsordning?

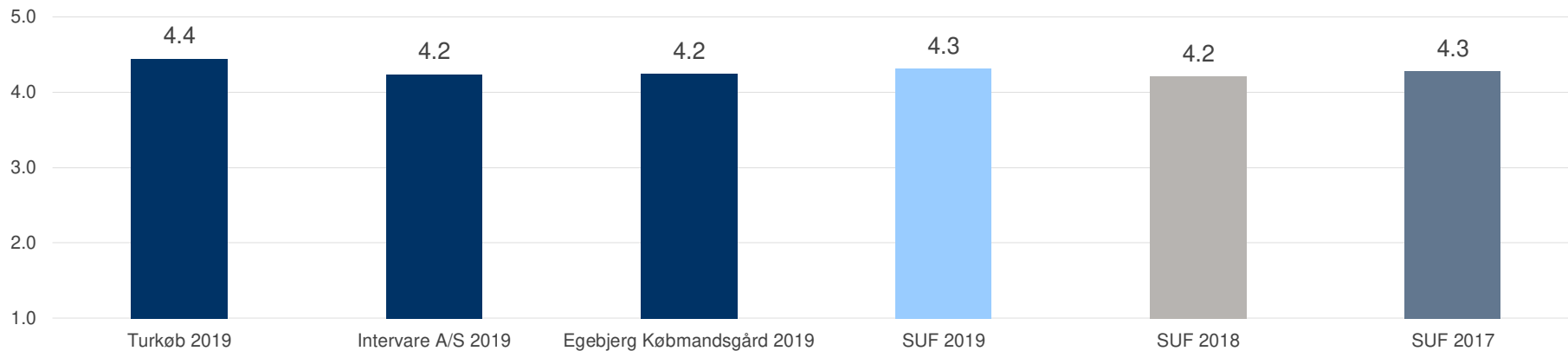
Spørgsmålet er kun stillet til personer som har en vaskeordning (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Indkøbsordning

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?

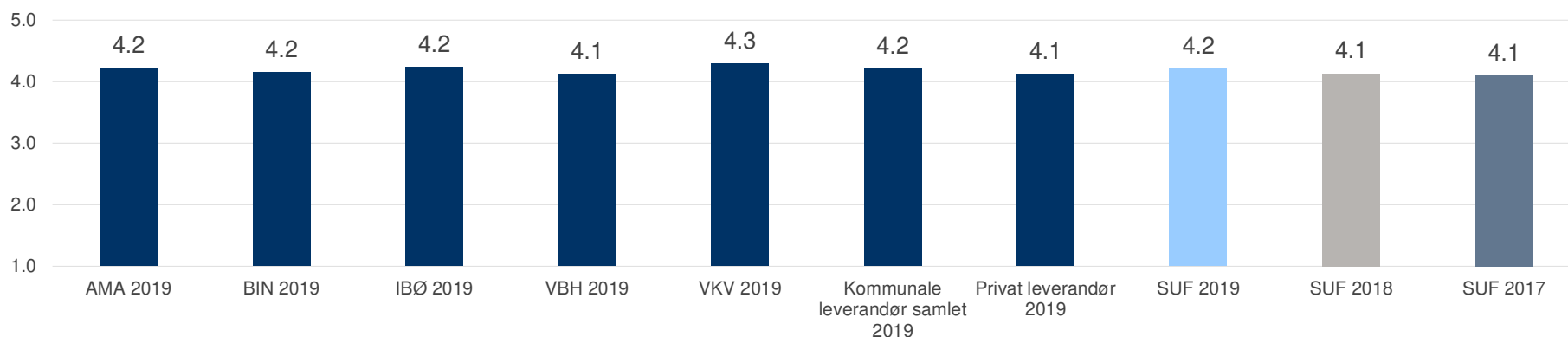
Spørgsmålet er kun stillet til personer som har en indkøbs- eller turordning (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Hjælperne

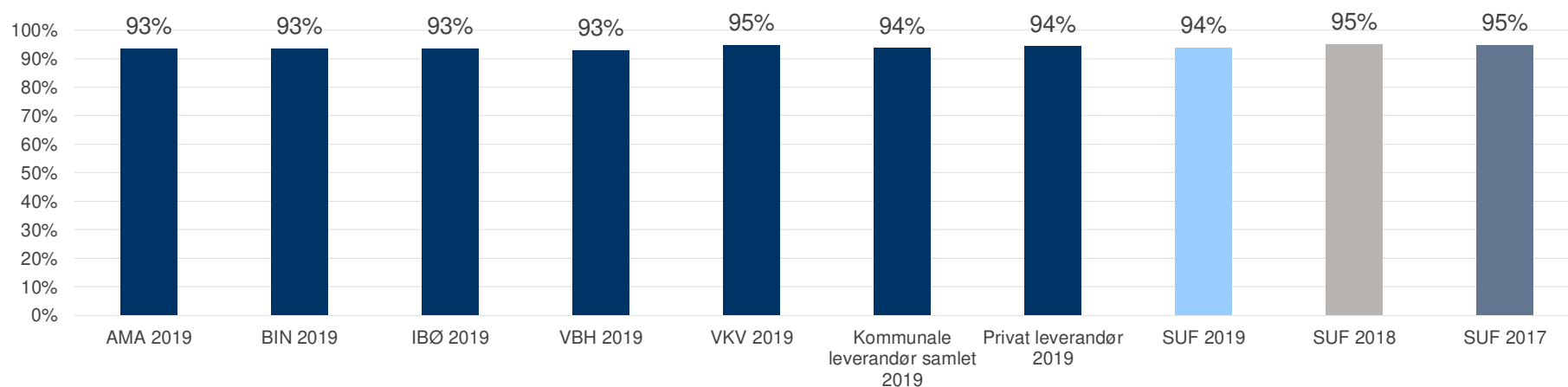
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de medarbejdere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?

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



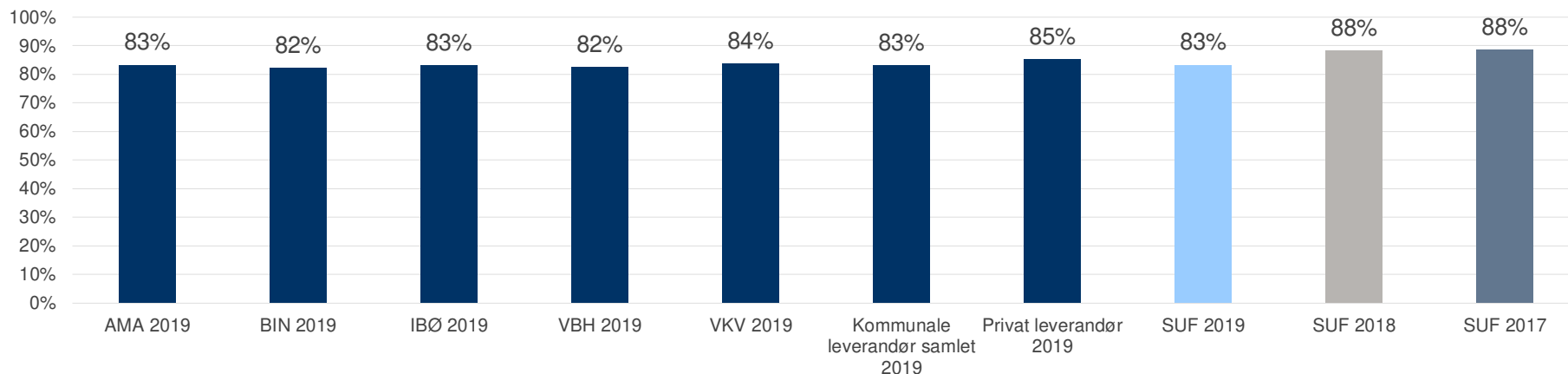
Er medarbejderne venlige overfor dig?

(Andel, som svarer "Ja")



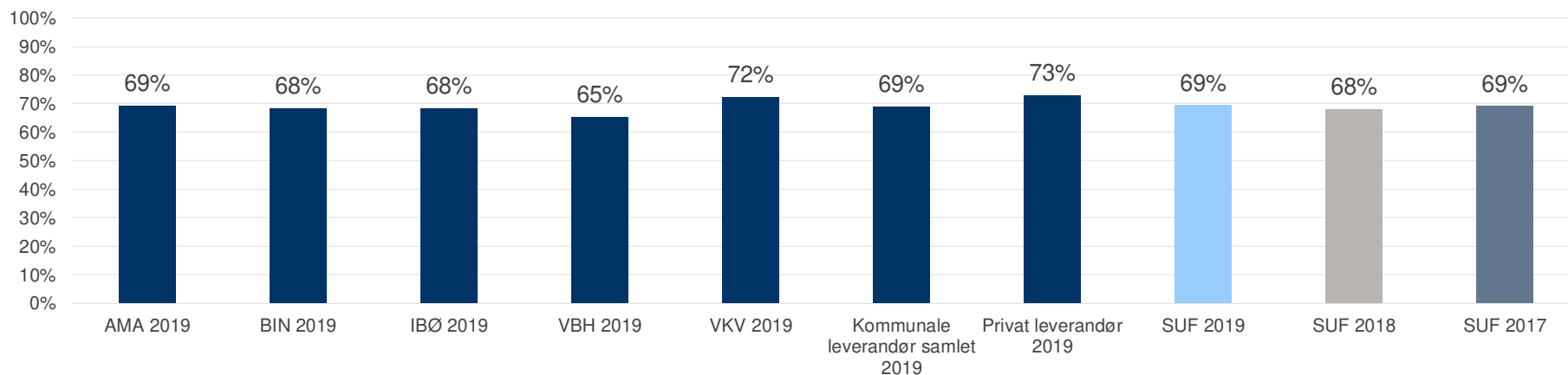
Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig i dit hjem?

(Andel, som svarer "Ja")



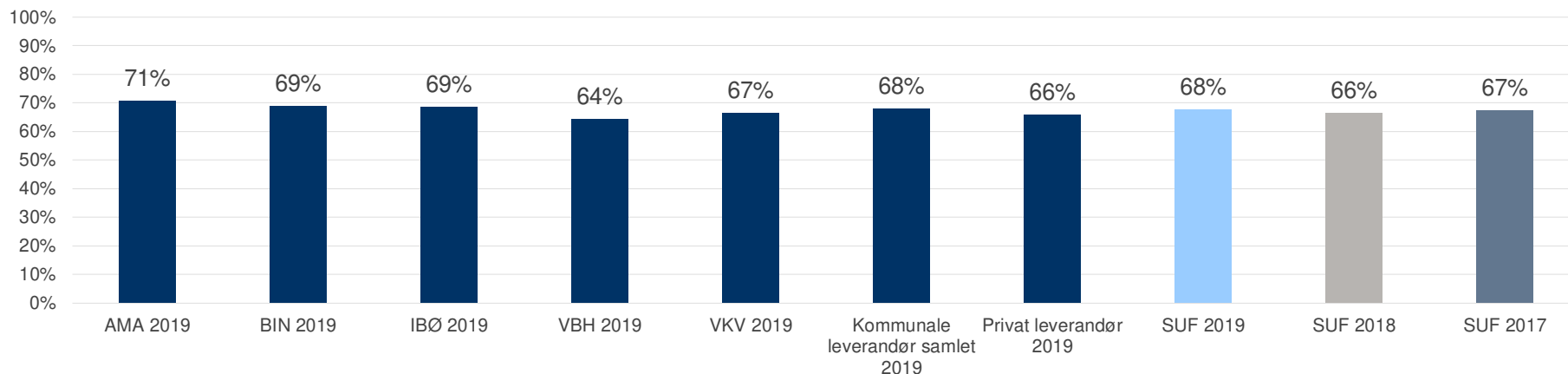
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

(Andel, som svarer "Ja")



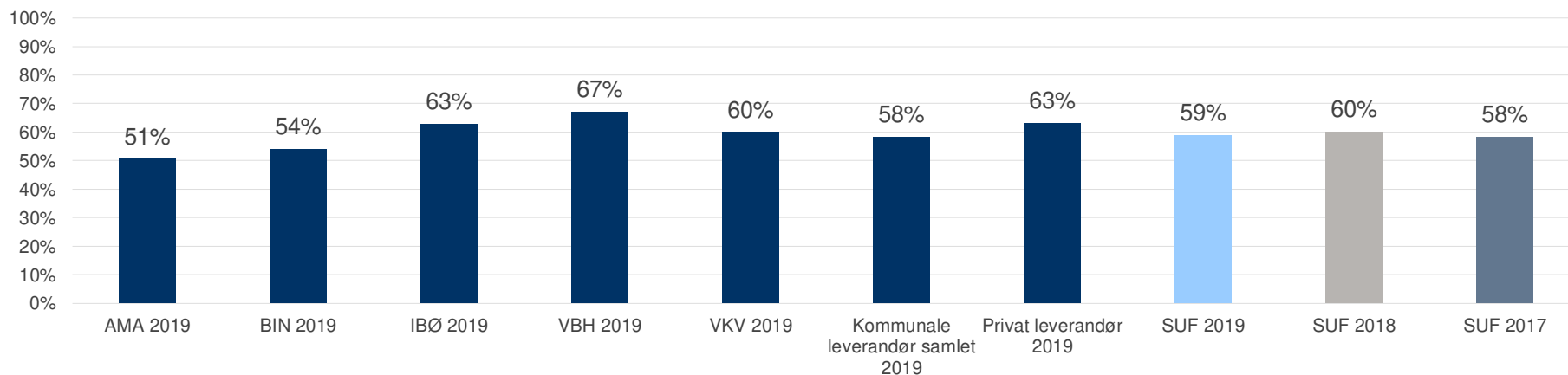
Løser medarbejderne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?

(Andel, som svarer "Ja")



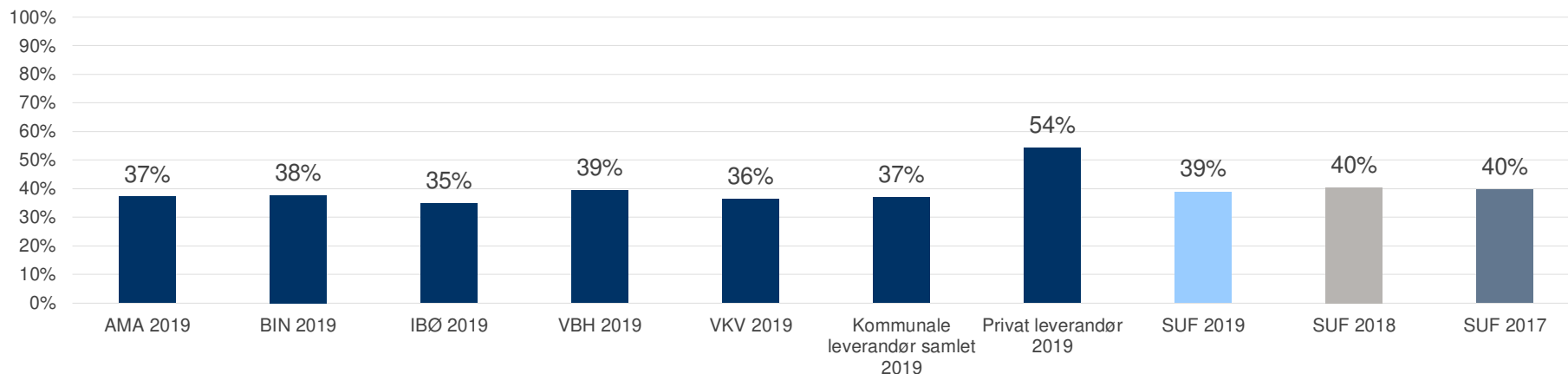
Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter?

(Andel, som svarer "Ja")



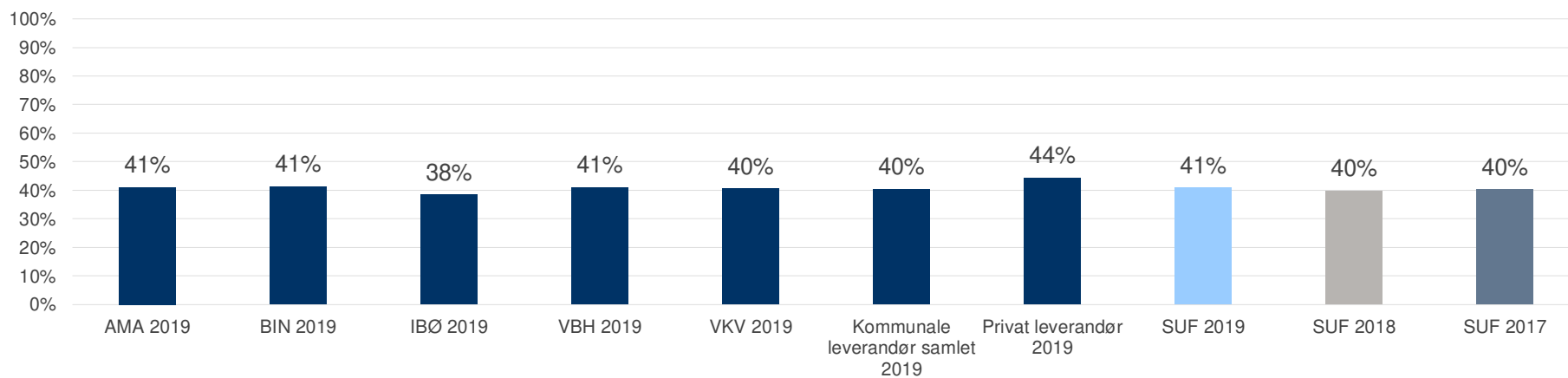
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?

(Andel, som svarer "Ja")



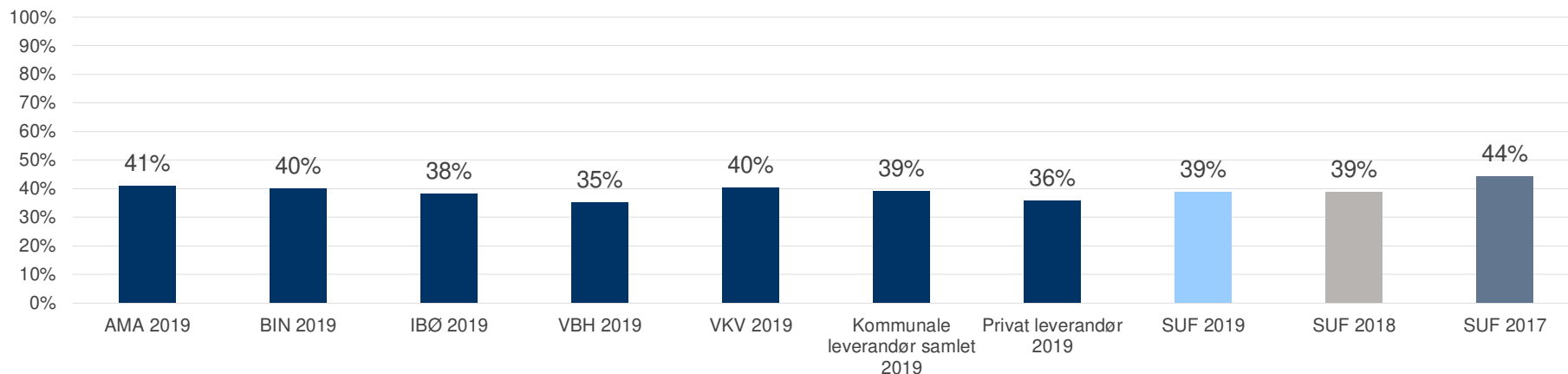
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?

(Andel, som svarer "Ja")



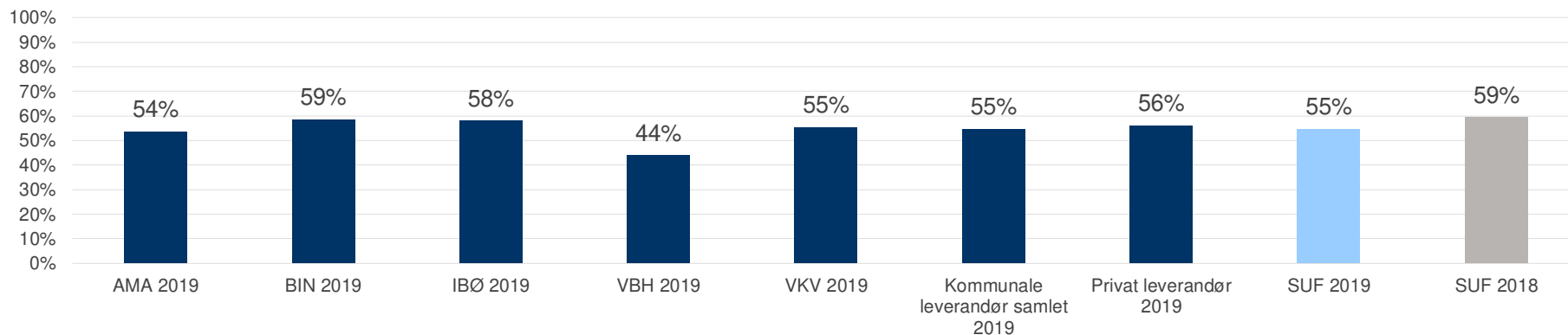
Er medarbejderne gode til at inddrage dine pårørende på den måde, som du gerne vil have?

(Andel, som svarer "Ja") (Ikke relevant pga. ingen pårørende vises ikke i udregningen)



Er der nogen af dine medarbejdere, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har spørgsmål eller ønsker til hjælpen?

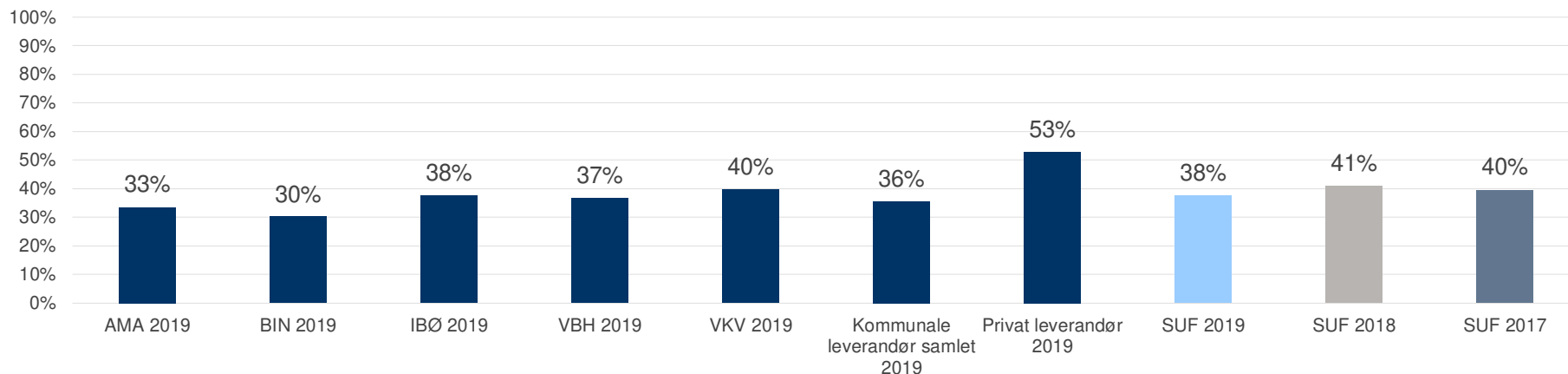
(Andel, som svarer "Ja")



Antal hjælpere

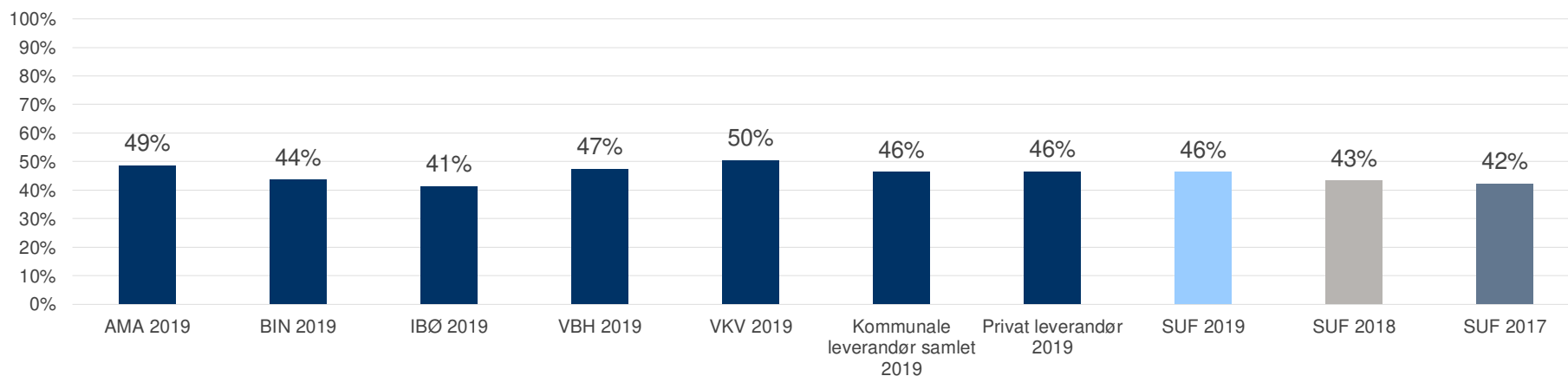
Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig?

(Andel, som svarer "Ja")



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

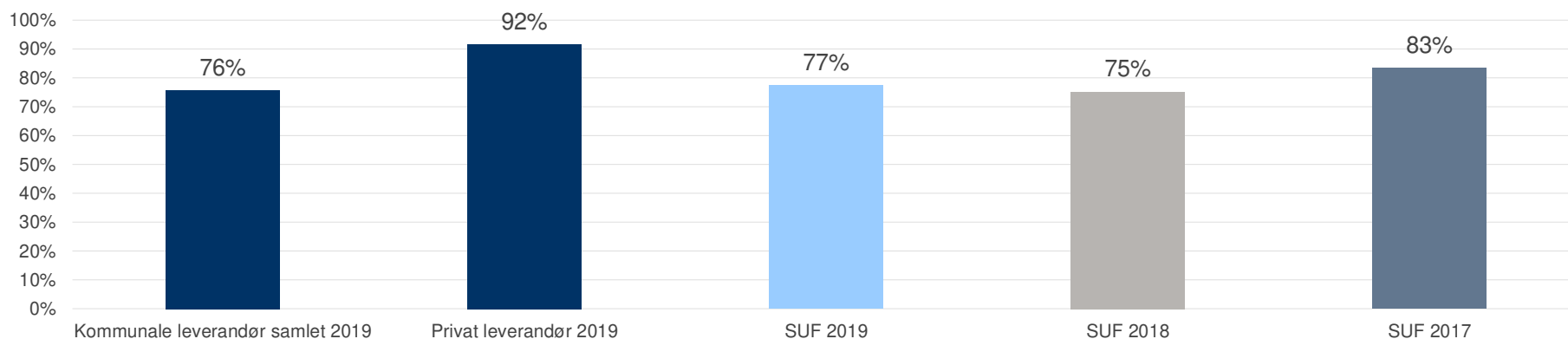
(Andel, som svarer "Ja")



Klippekortsordning

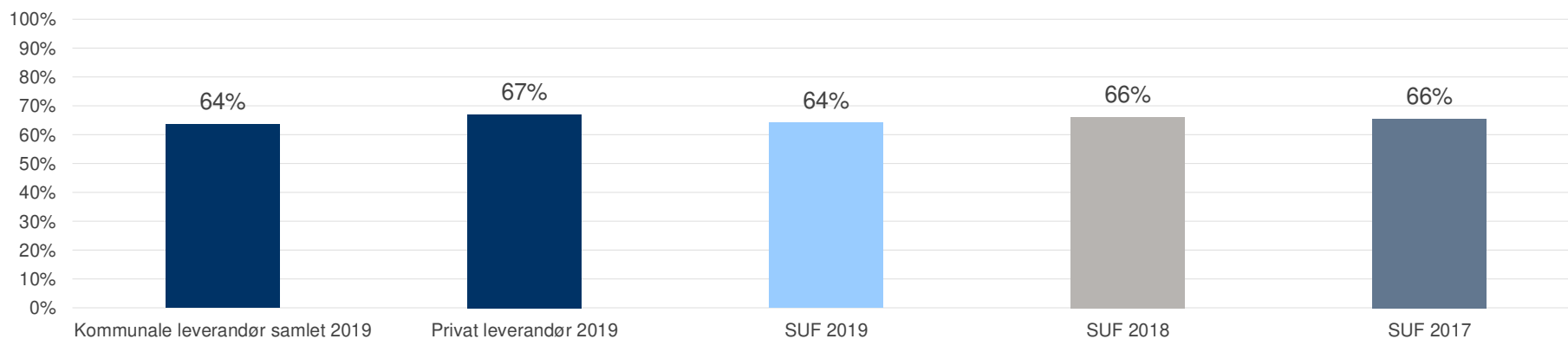
Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderen?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har klippekortsordningen (Andel, som svarer "Ja")



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

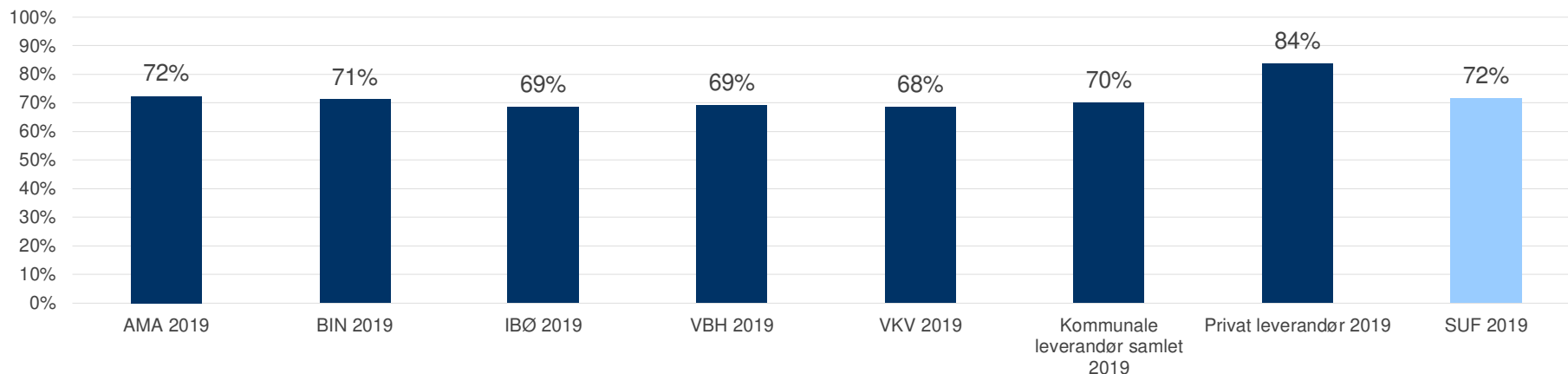
Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål (Andel, som svarer "Ja")



Leverandør

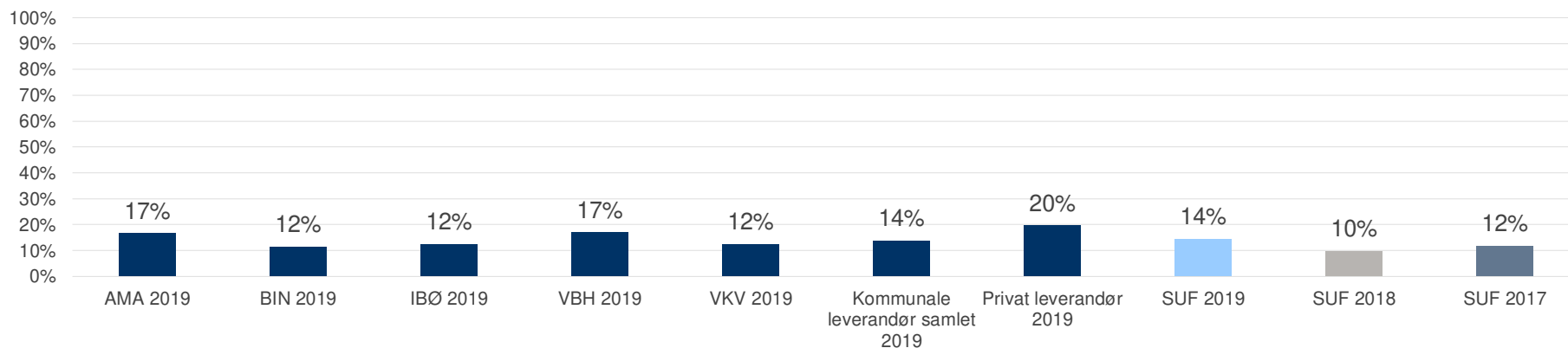
Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?

(Andel, som svarer "Ja")



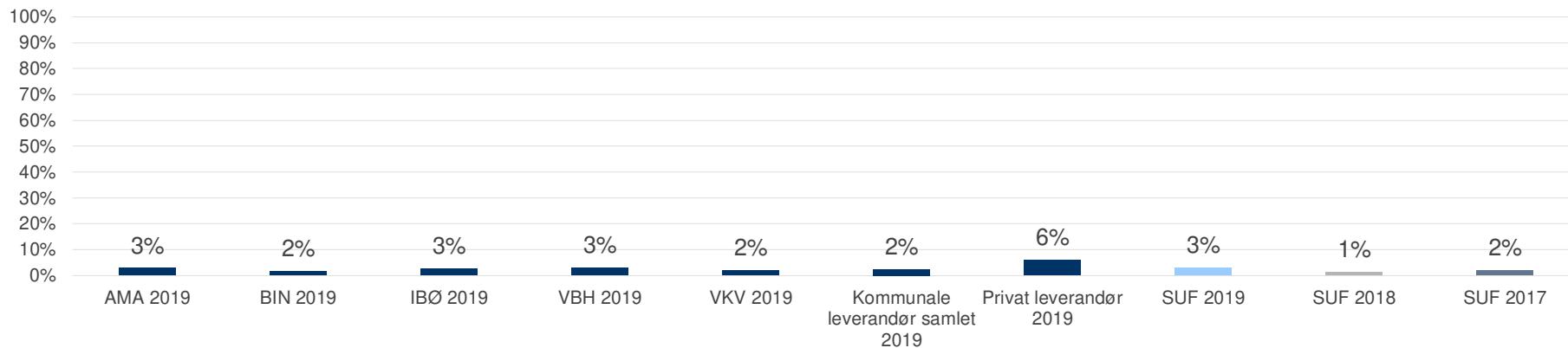
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?" (Andel, som svarer "Ja")



Har du skiftet leverandør indenfor de seneste tre måneder?

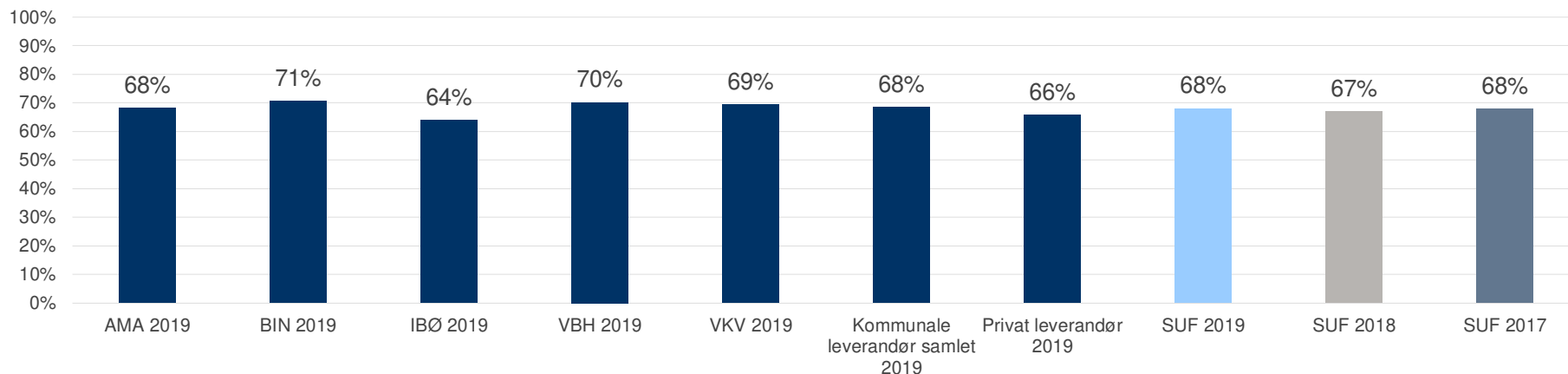
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?" (Andel, som svarer "Ja")



Sammenhæng i hjælp

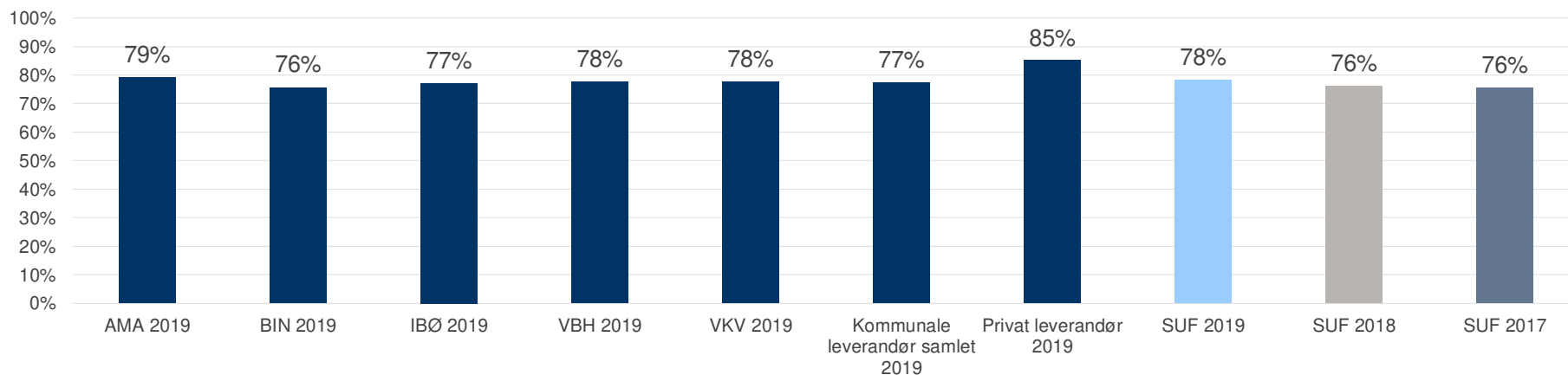
Ved medarbejderne hvad de skal gøre, når de kommer hos dig uanset, hvem der kommer?

(Andel, som svarer "Ja")



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

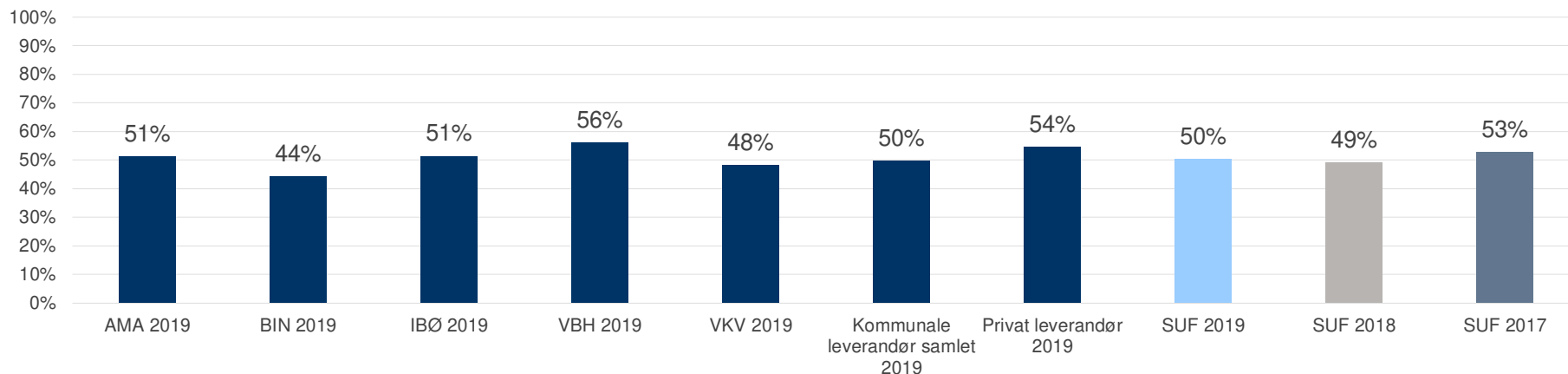
(Andel, som svarer "Ja")



Information

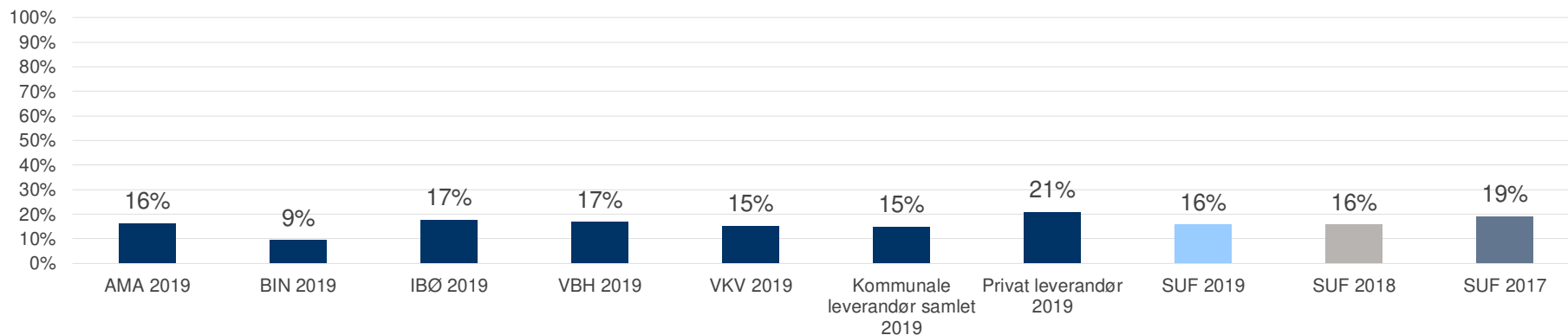
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?

(Andel, som svarer "Ja")



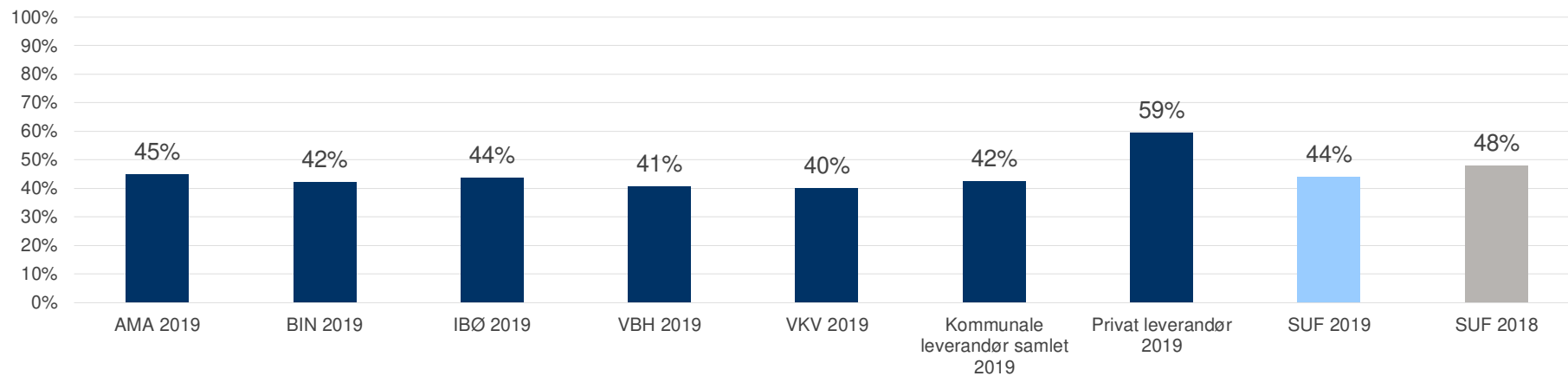
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere, der kommer hos dig?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")



Vil du gerne informeres, hvis der kommer en anden medarbejder end den faste hjælper?

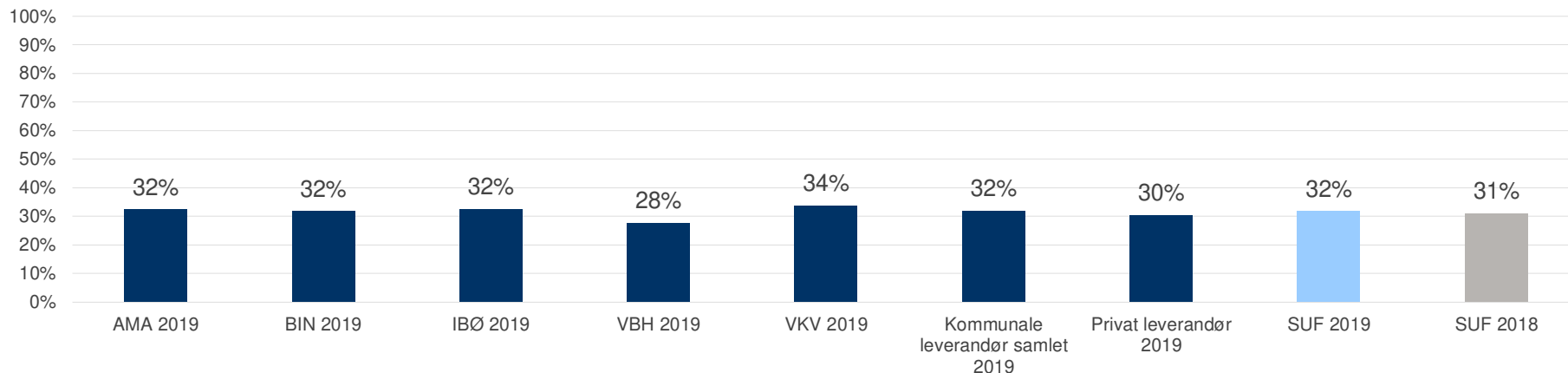
Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Nej" til forrige spørgsmål. (Andel, som svarer "Ja")



Hjælpemidler og velfærdsteknologi

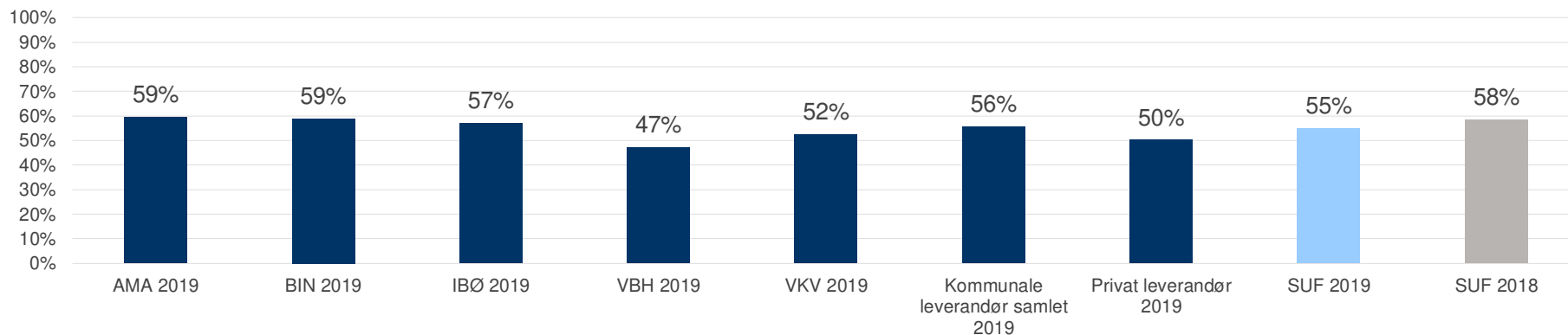
Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får af hjemmeplejen?

(Andel, som svarer "Ja")



I hvilken grad gør hjælpemidlerne og teknologien det muligt for dig at klare mere selv i hverdagen?

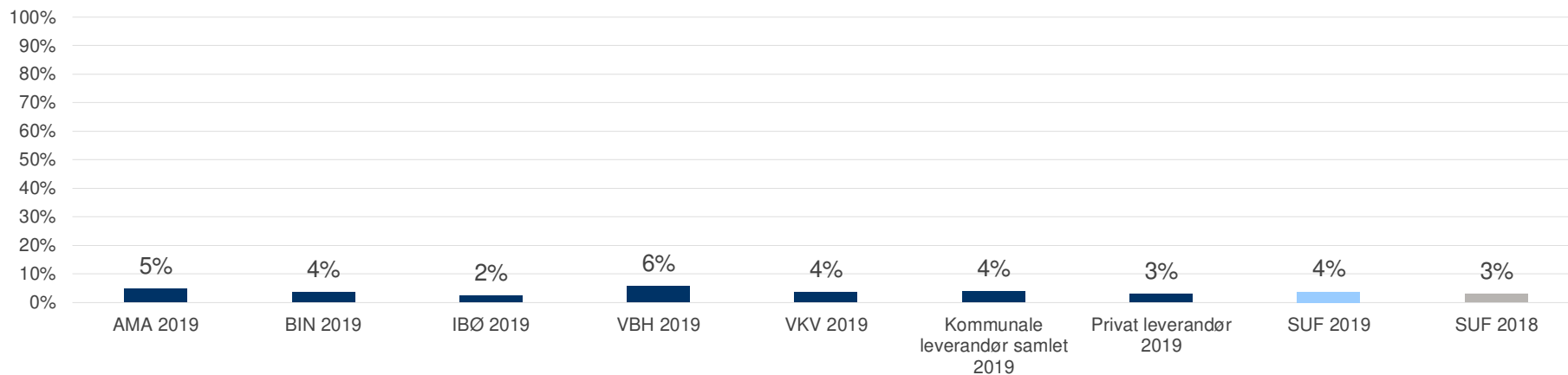
Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål. (Andel, som svarer "I høj grad")



Skærmbesøg

Får du hjælp via skærmbesøg?

(Andel, som svarer "Ja")



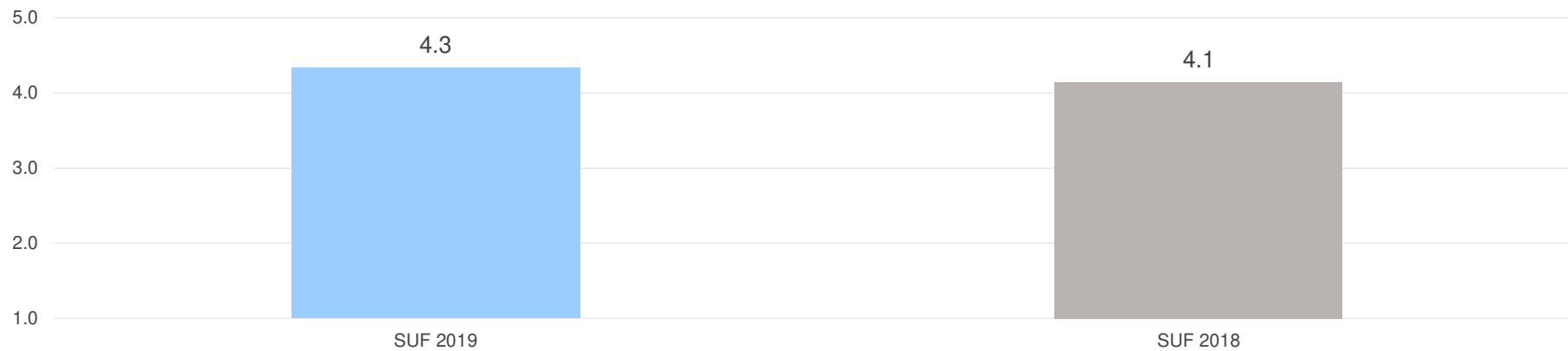
Føler du dig tryk ved at få skærmbesøg?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som har svaret, de modtager hjælp via skærmbesøg (Andel, som svarer "Ja")



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får ved skærmbesøg?

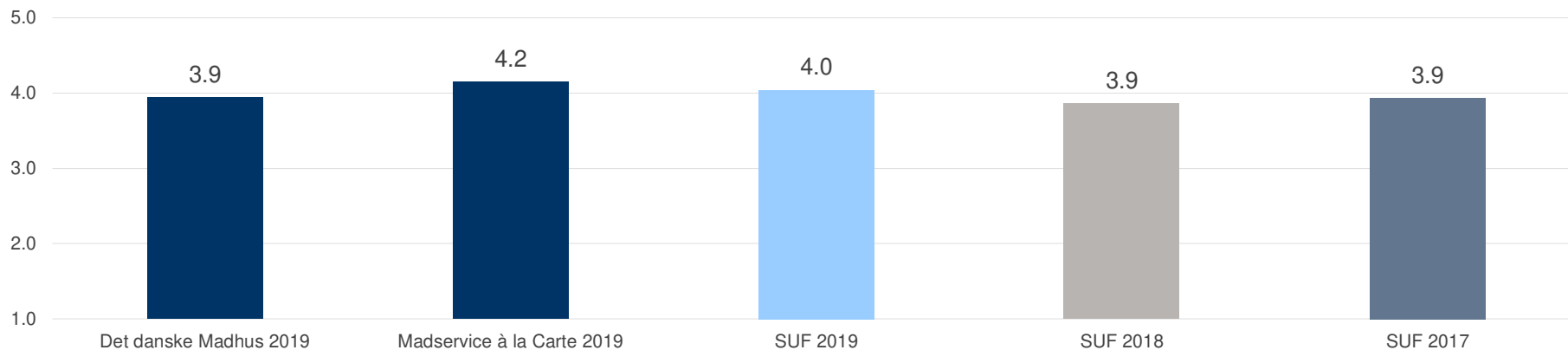
Spørgsmålet er kun stillet til personer som har svaret, de modtager hjælp via skærmbesøg (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Madordning

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

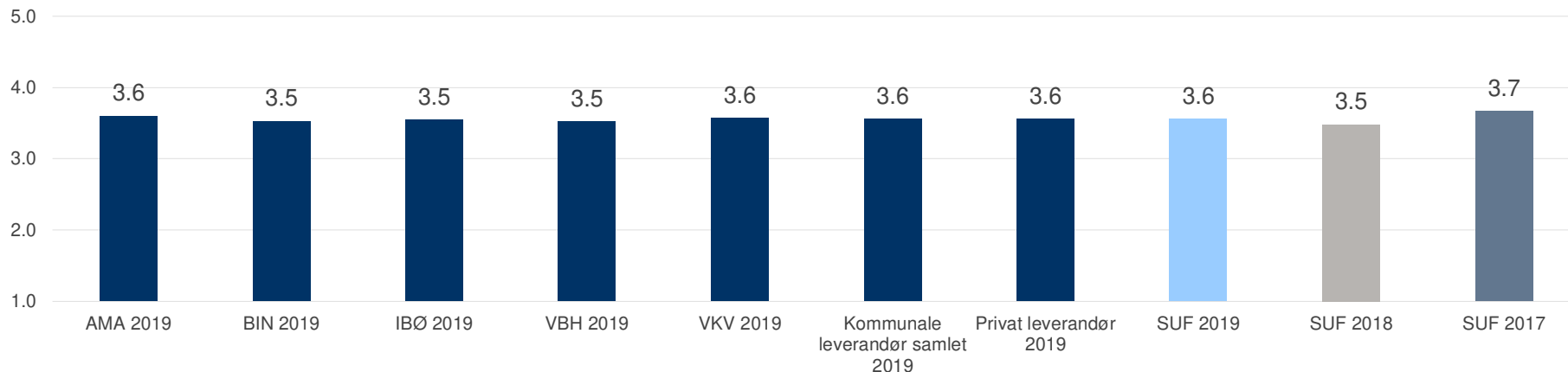
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har en madordning (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Livskvalitet

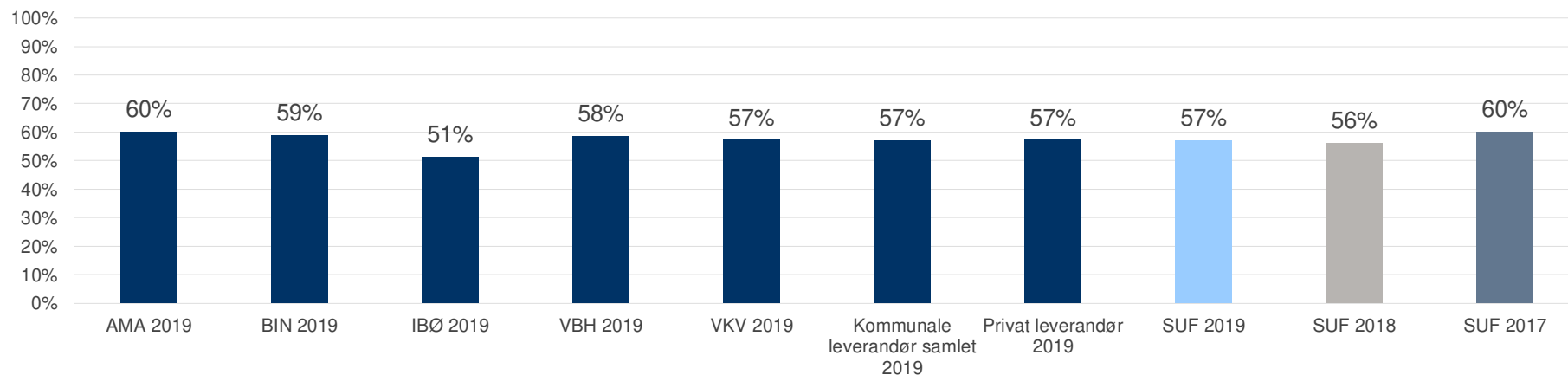
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

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



Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

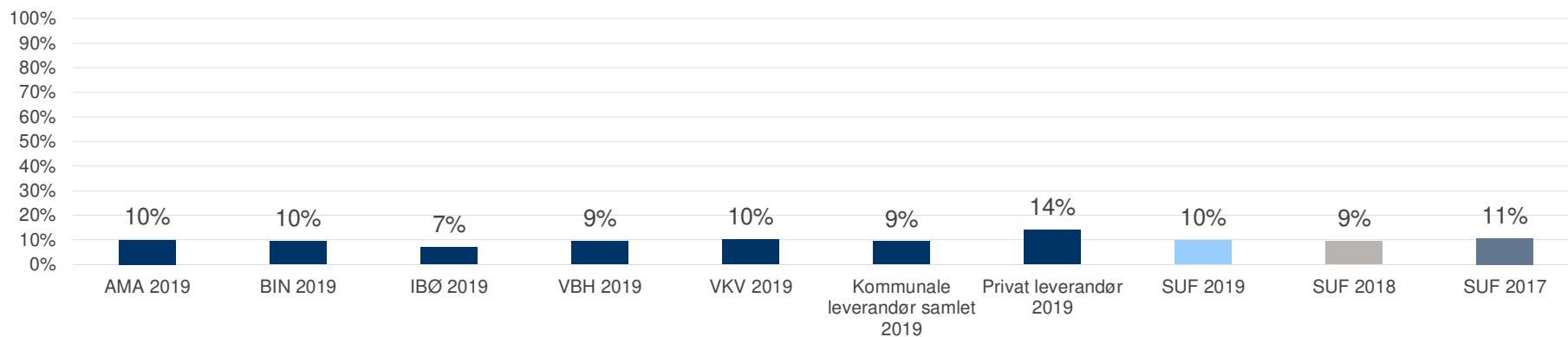
(Andel, som svarer "Ja")



Ensomhed

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

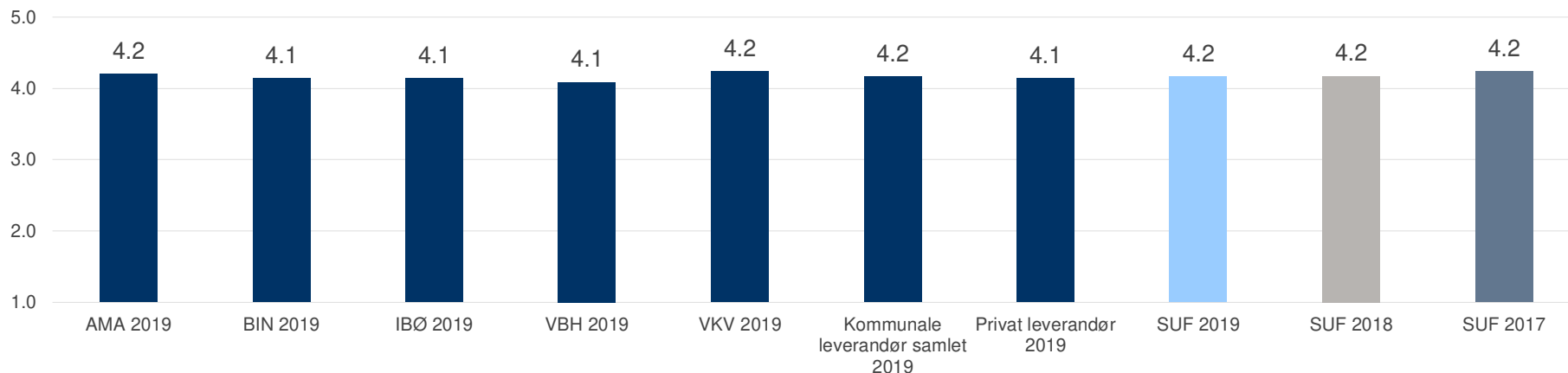
(Andel, som svarer "Ja, ofte")



Tryghed

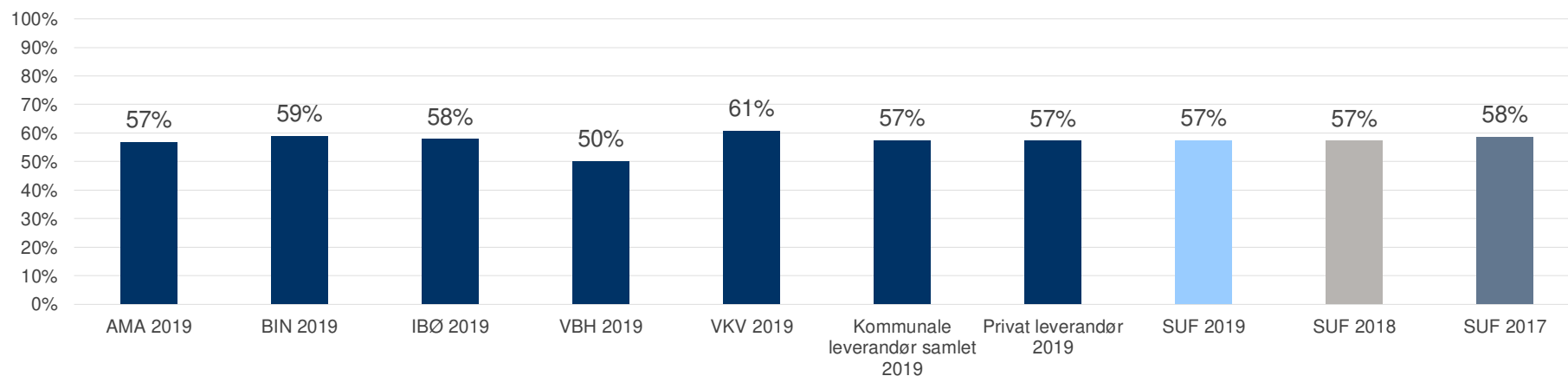
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?

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



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

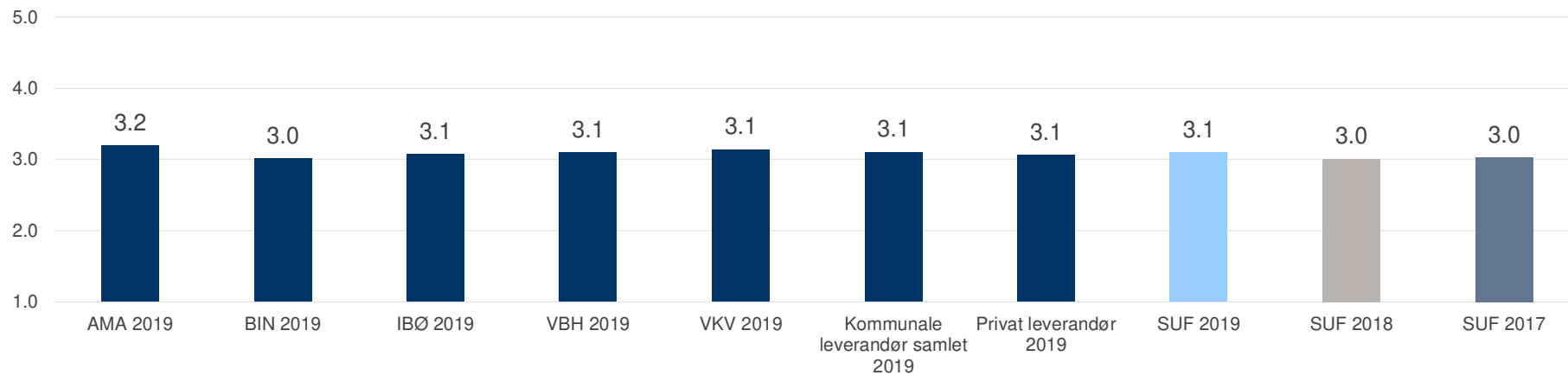
(Andel, som svarer "Ja")



Helbred

Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

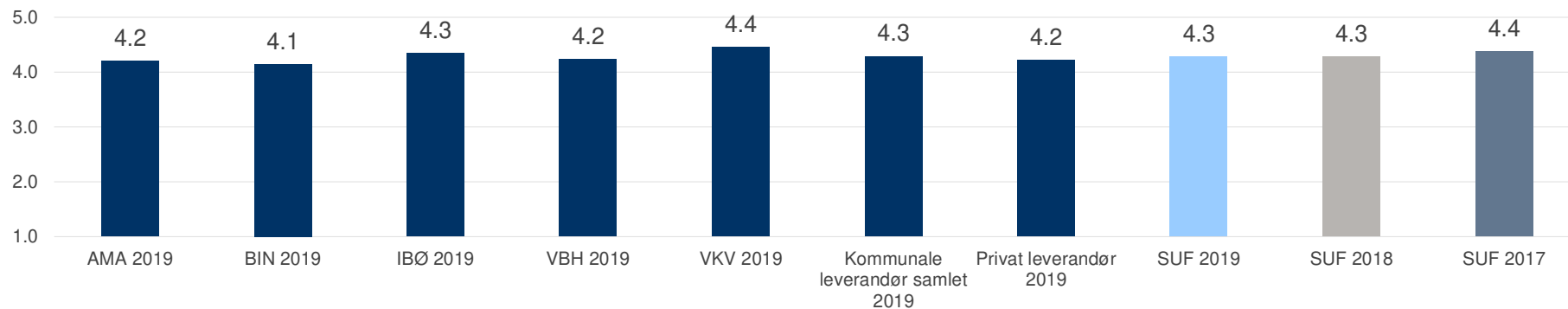
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Sygeplejen

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

Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager sygepleje (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)

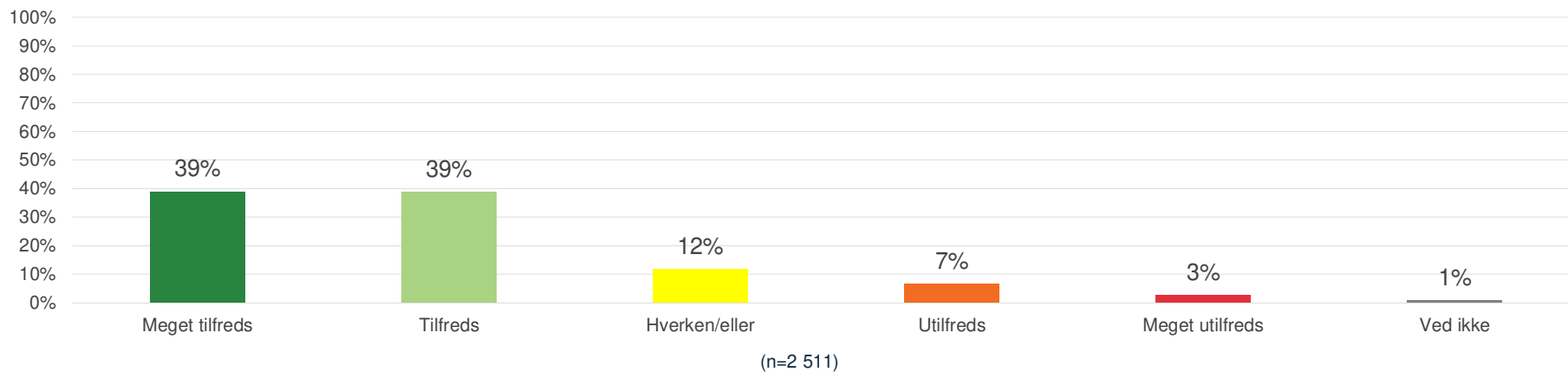


Svarfordelinger på alle spørgsmål

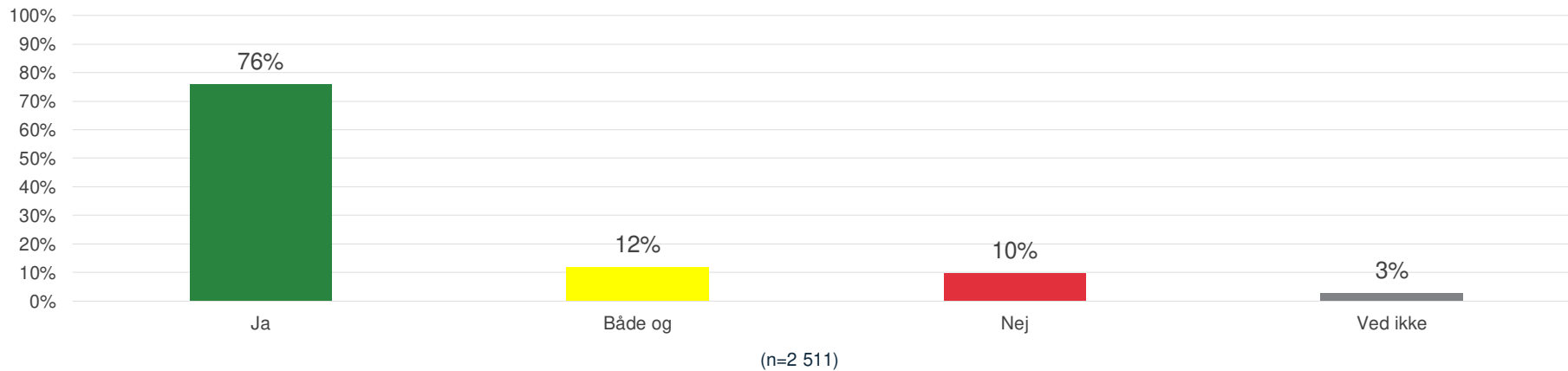
I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan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

Generelt

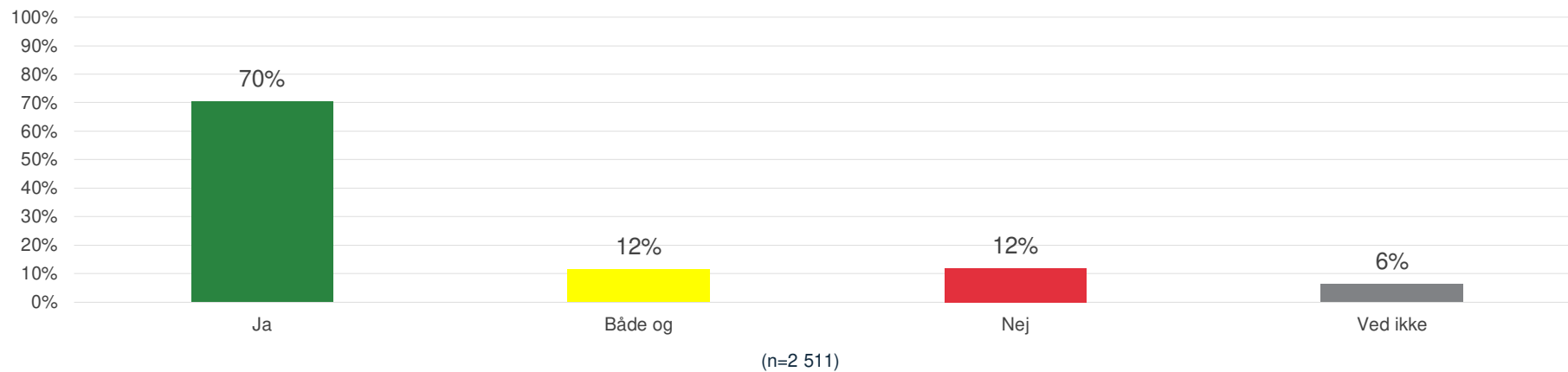
Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjemmepleje, du modtager?



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



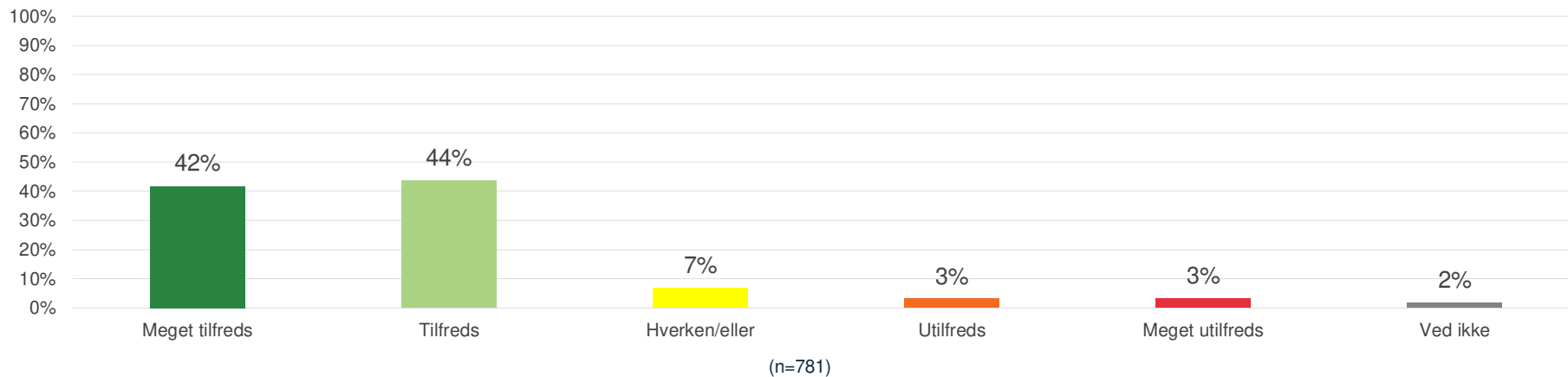
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?



Personlig pleje

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

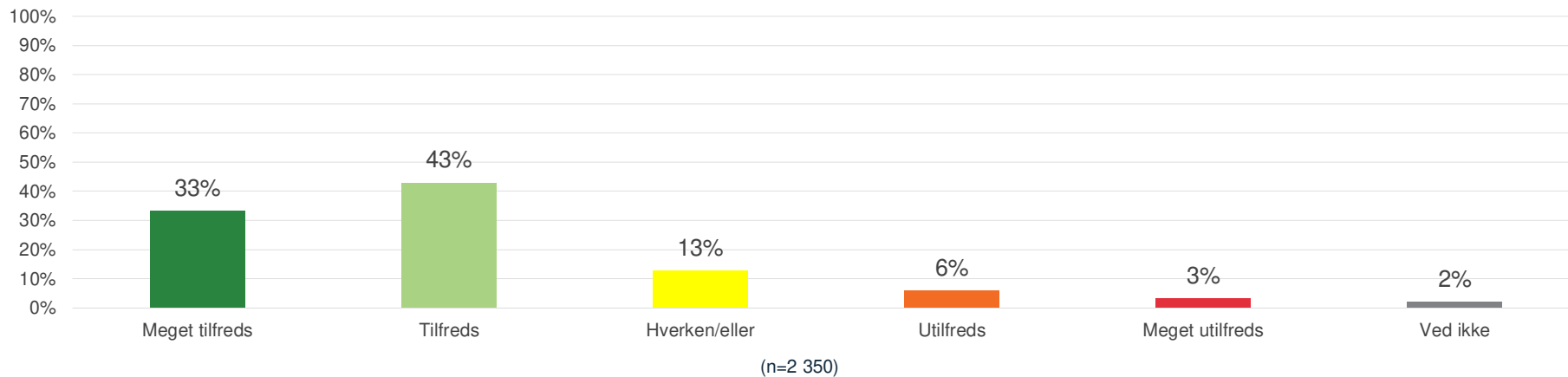
Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager personlig pleje



Praktisk hjælp

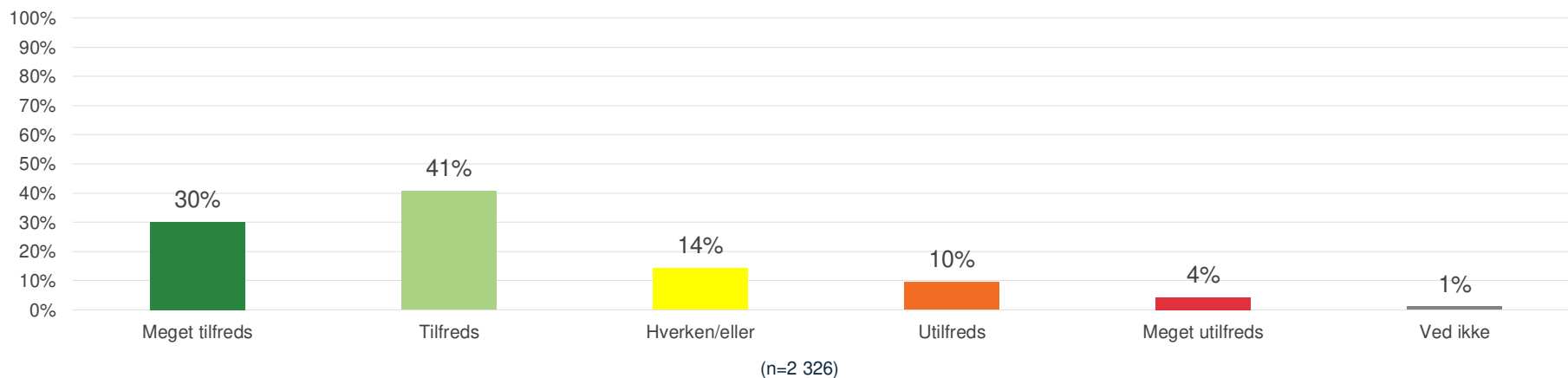
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager praktisk hjælp



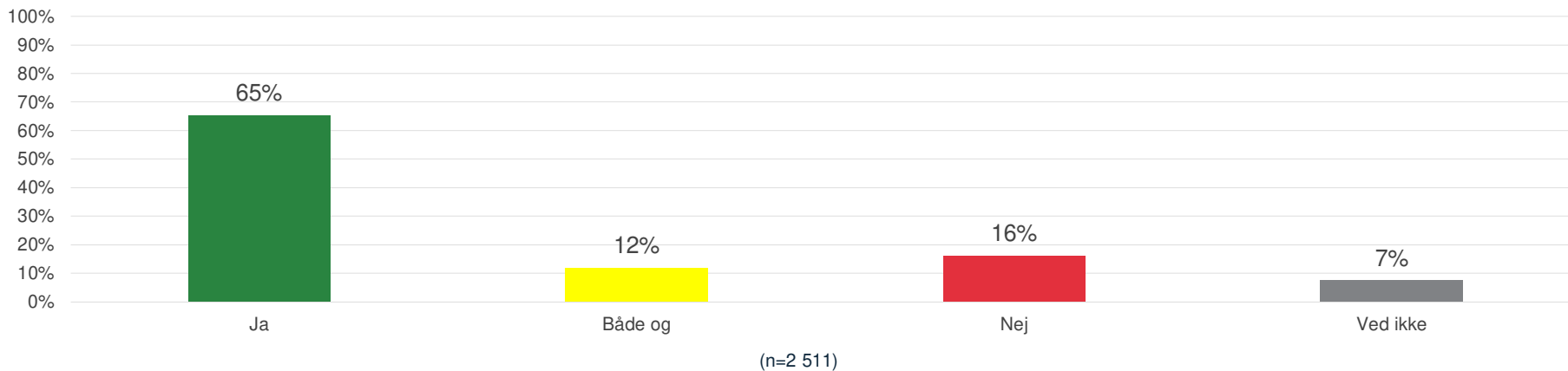
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til rengøring?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager praktisk hjælp



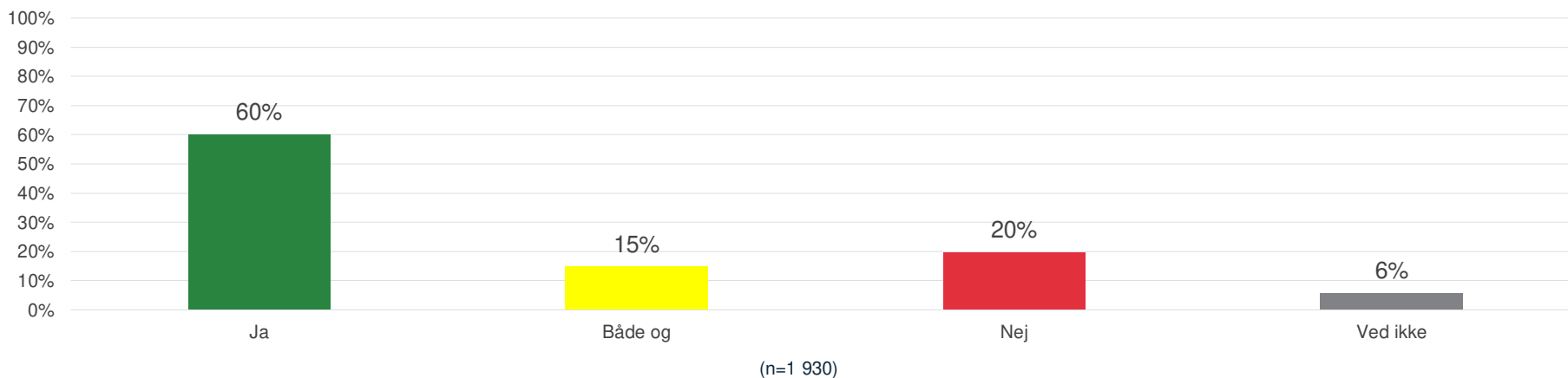
Rehabilitering i hjemmeplejen

Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdags ting selv?



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

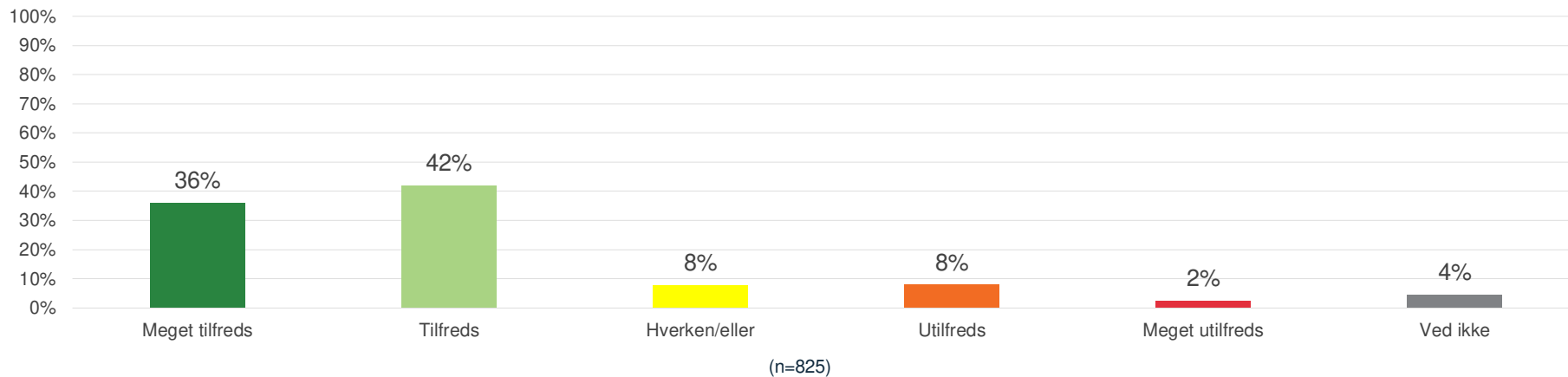
Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål.



Vasketøjsordning

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din vasketøjsordning?

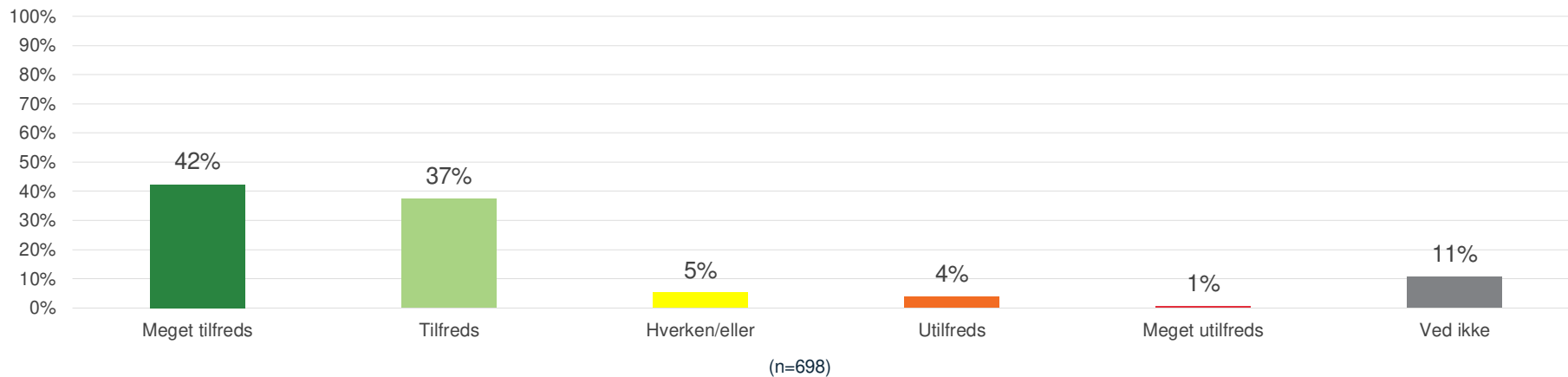
Spørgsmålet er kun stillet til personer som har en vaskeordning



Indkøbsordning

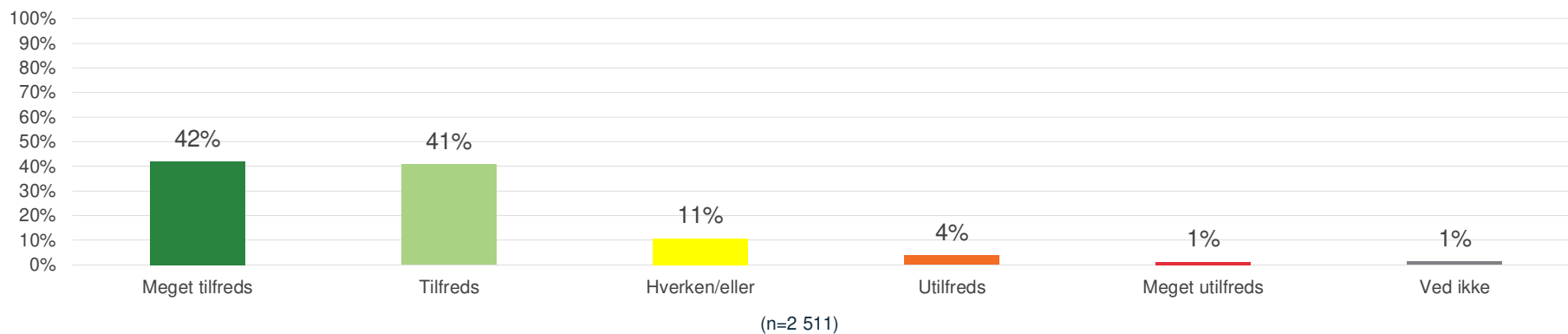
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?

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

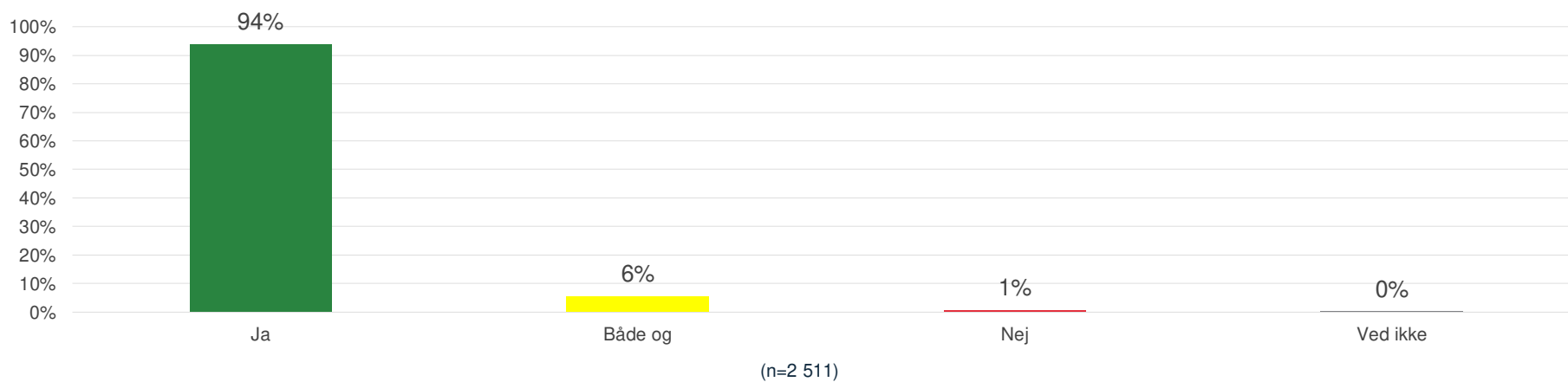


Hjælperne

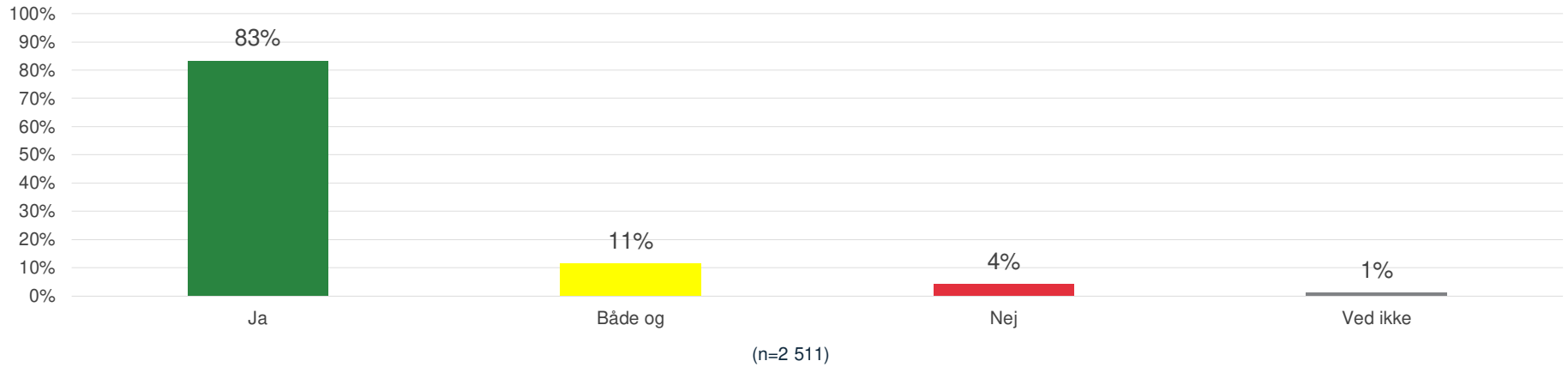
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de medarbejdere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?



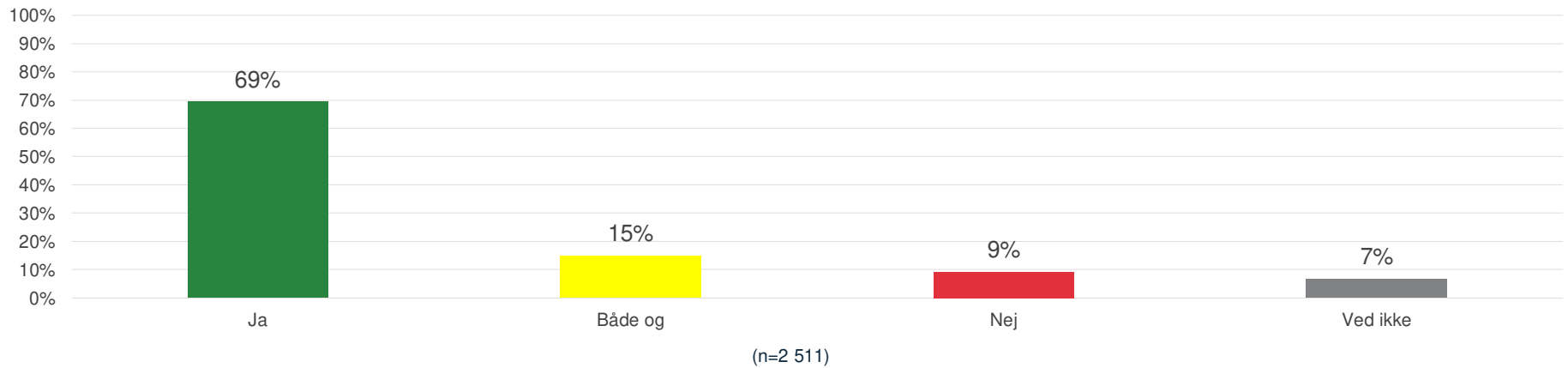
Er medarbejderne venlige overfor dig?



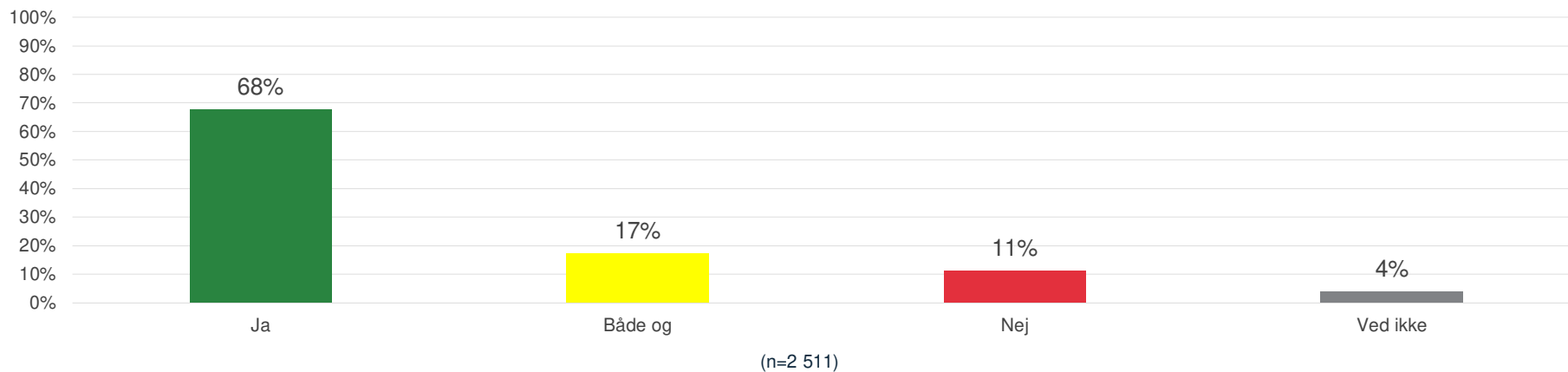
Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig i dit hjem?



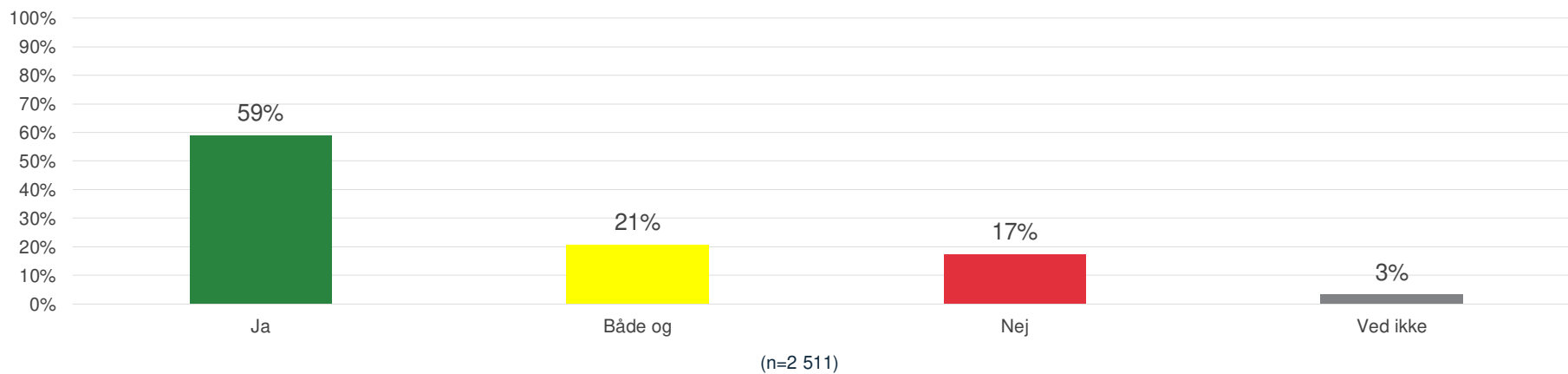
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?



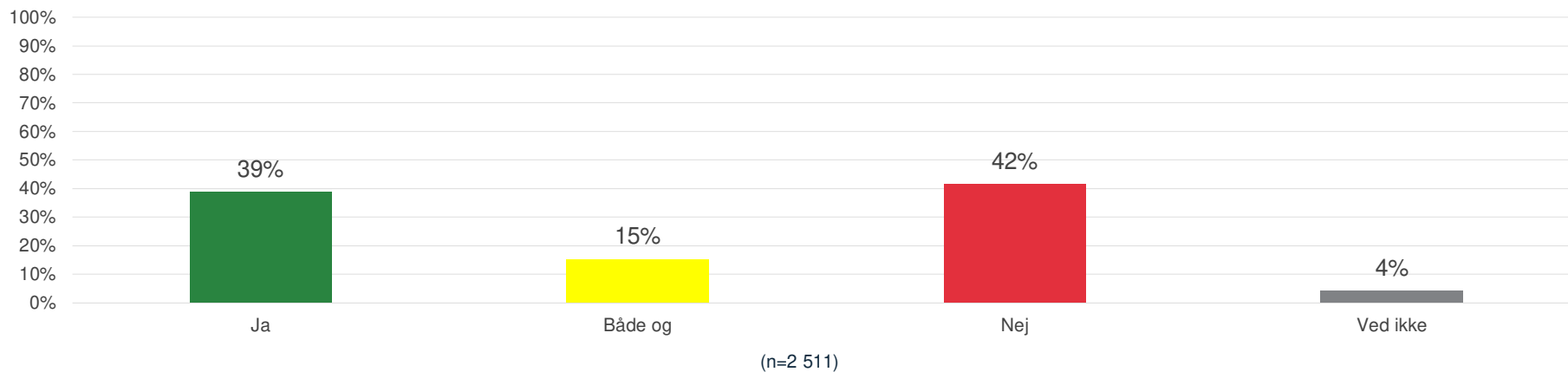
Løser medarbejderne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?



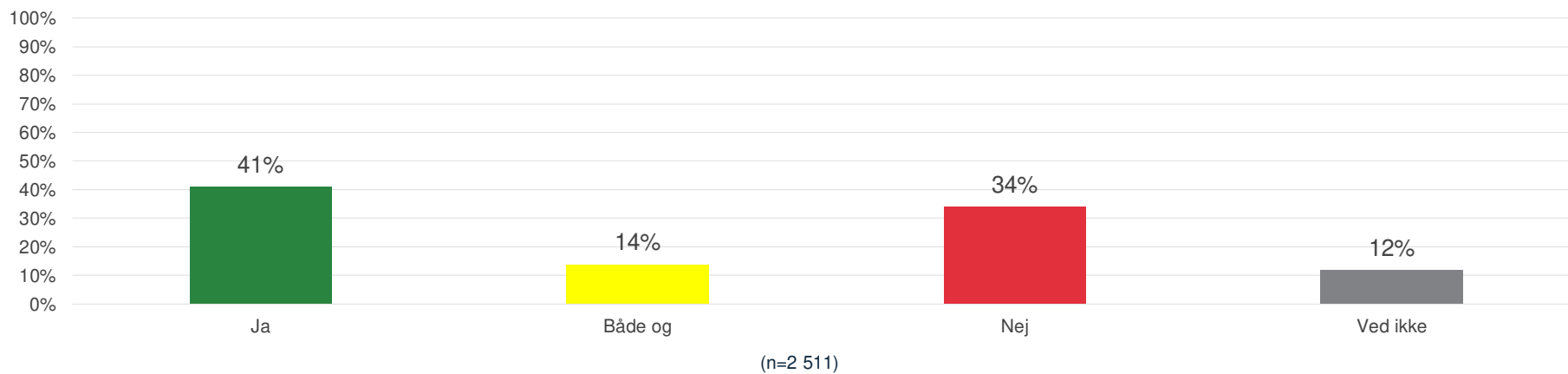
Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter?



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

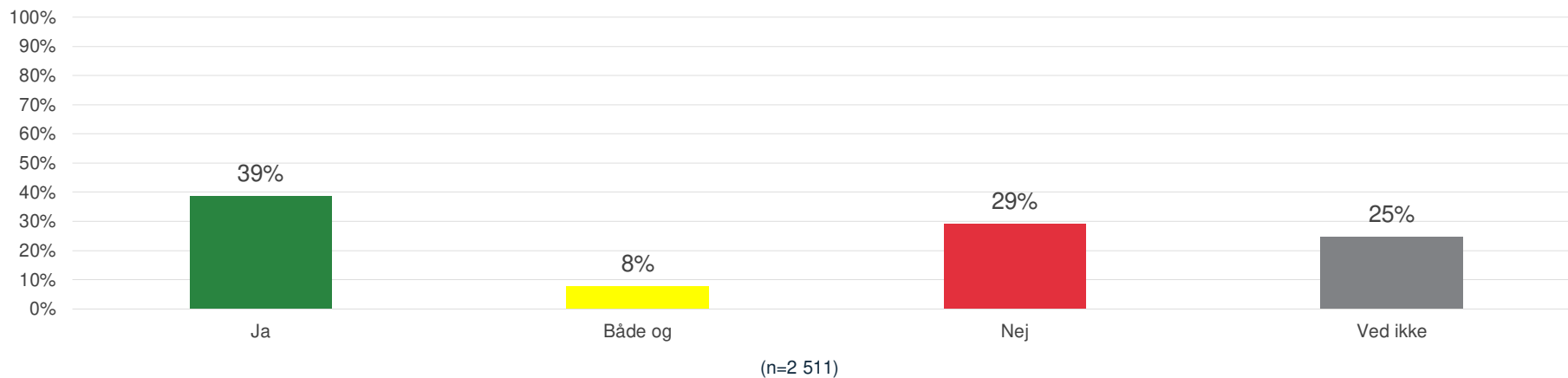


Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?

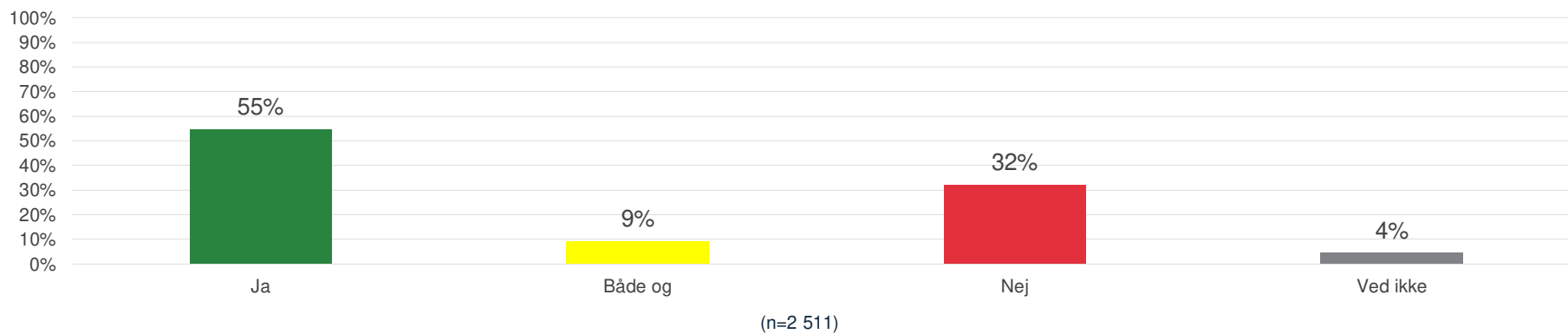


Er medarbejderne gode til at inddrage dine pårørende på den måde, som du gerne vil have?

(Ikke relevant pga. ingen pårørende vises ikke i udregningen)

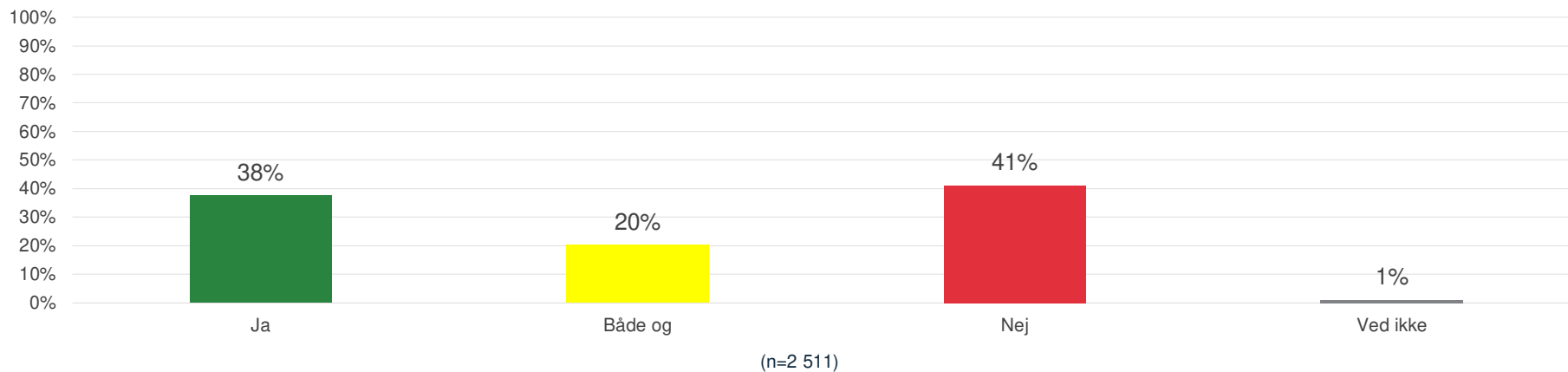


Er der nogen af dine medarbejdere, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har spørgsmål eller ønsker til hjælpen?

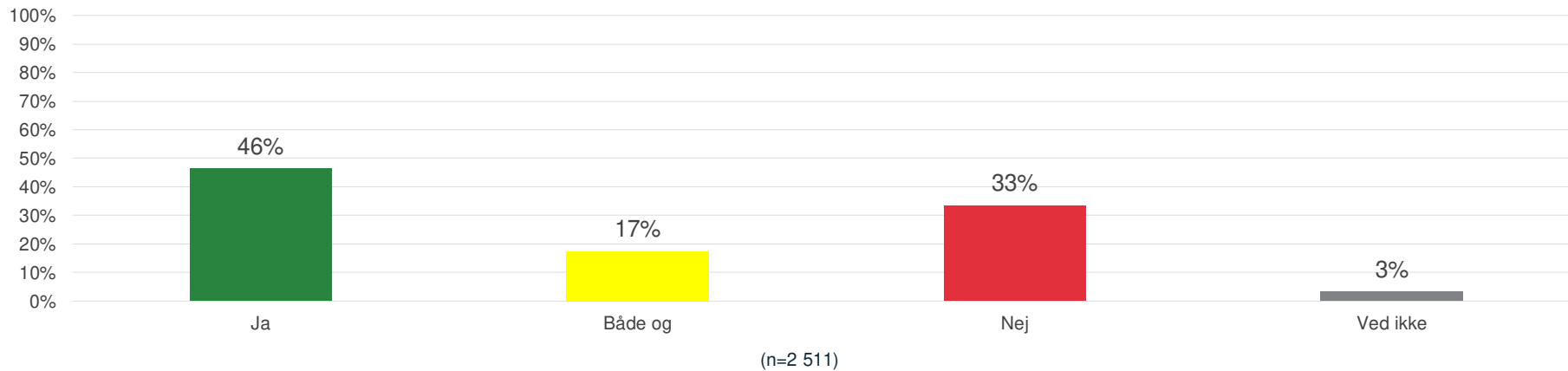


Antal hjælpere

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



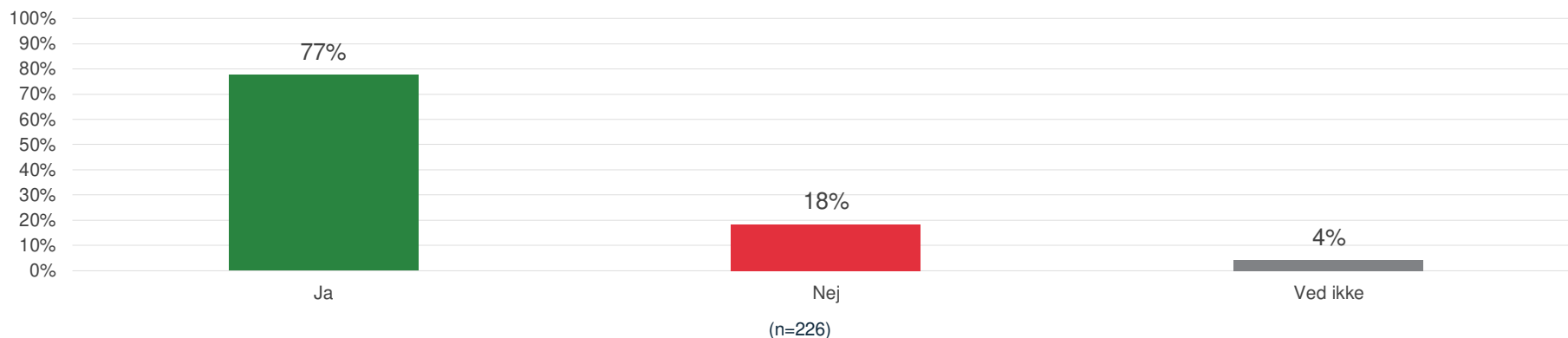
Er den hjælp du får lige god uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem?



Klippekortsordning

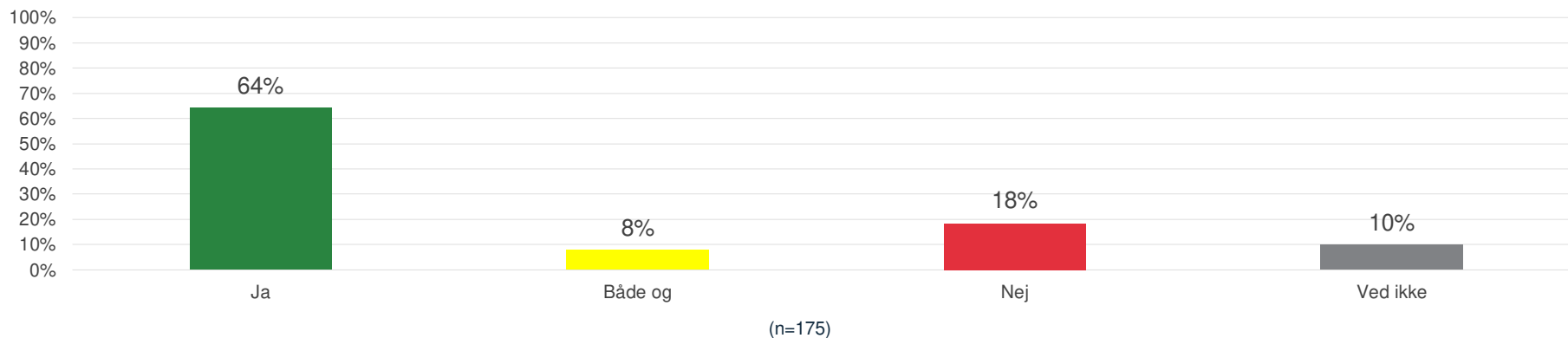
Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderen?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har klippekortsordningen



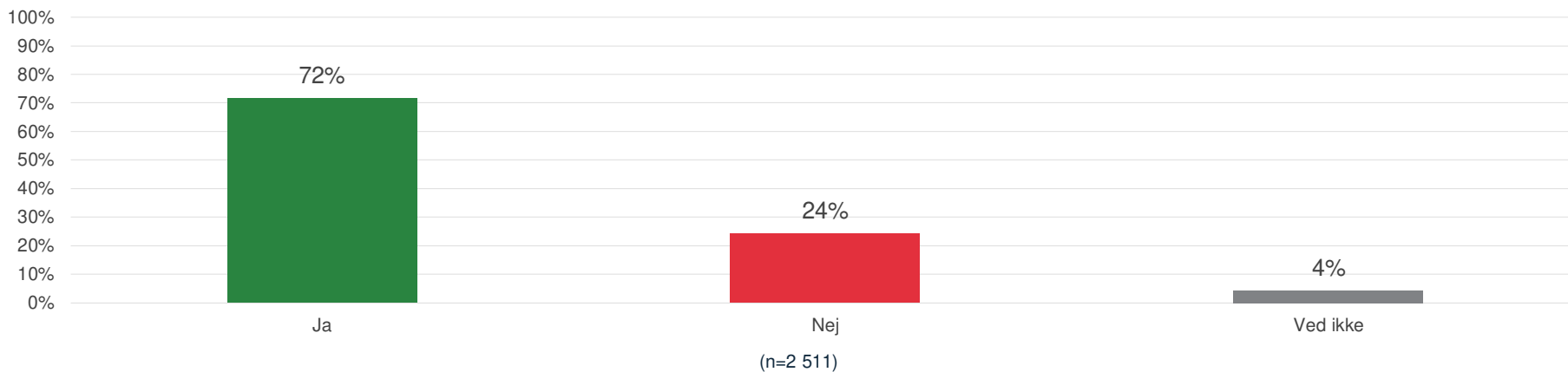
Betyder klippekortet, at du har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål



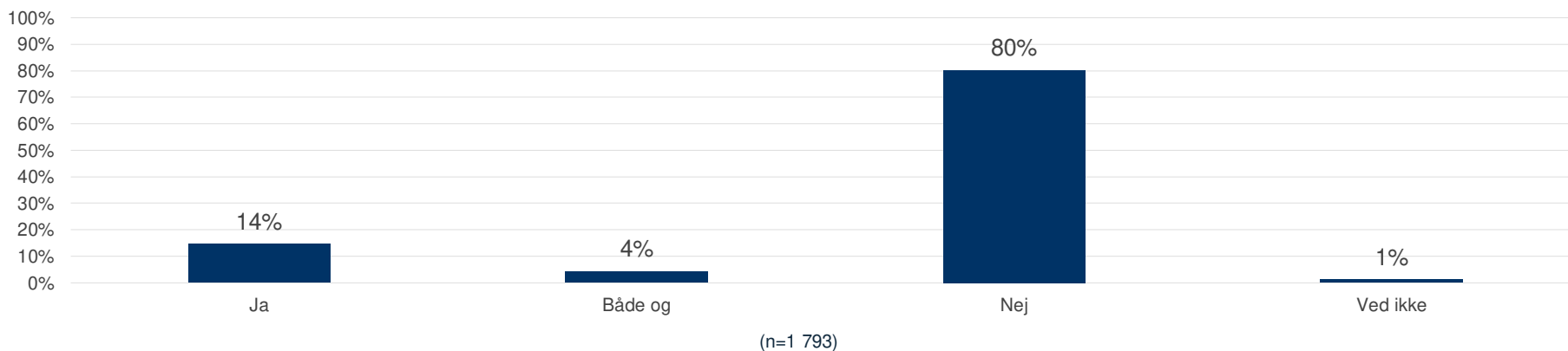
Leverandør

Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?



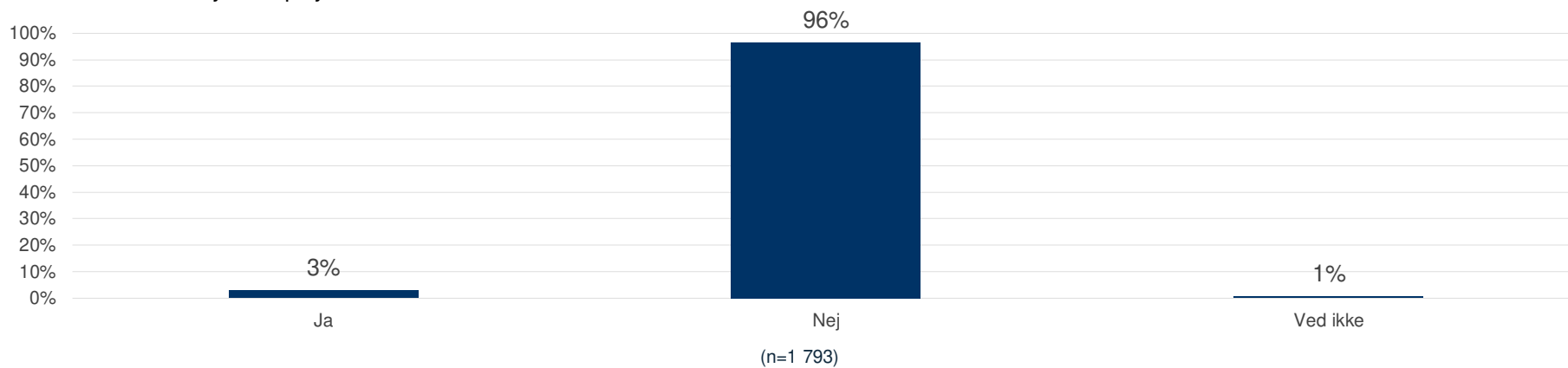
Har du overvejet at skifte leverandør af hjemmepleje?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?"



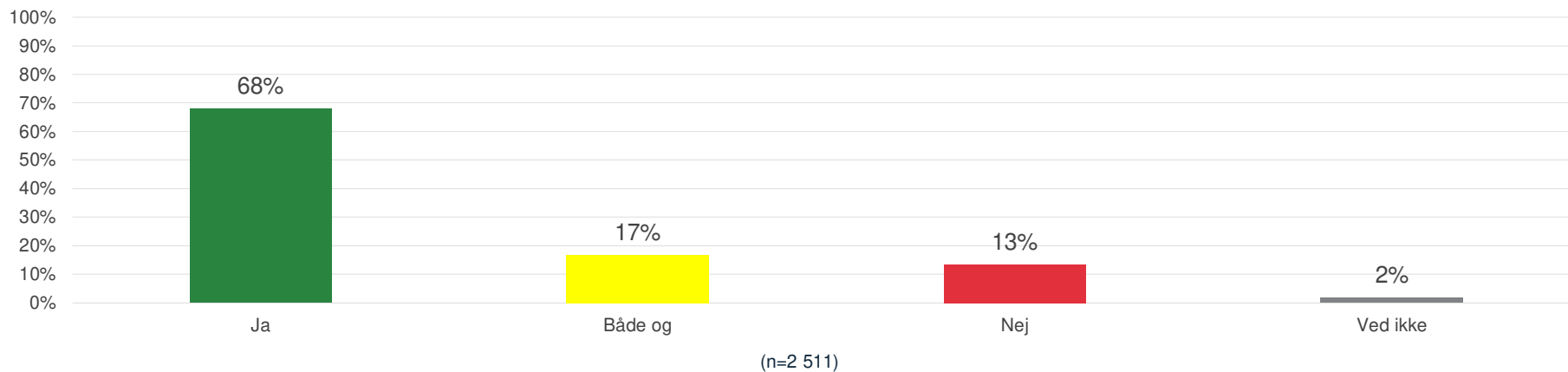
Har du skiftet leverandør indenfor de seneste tre måneder?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje?"

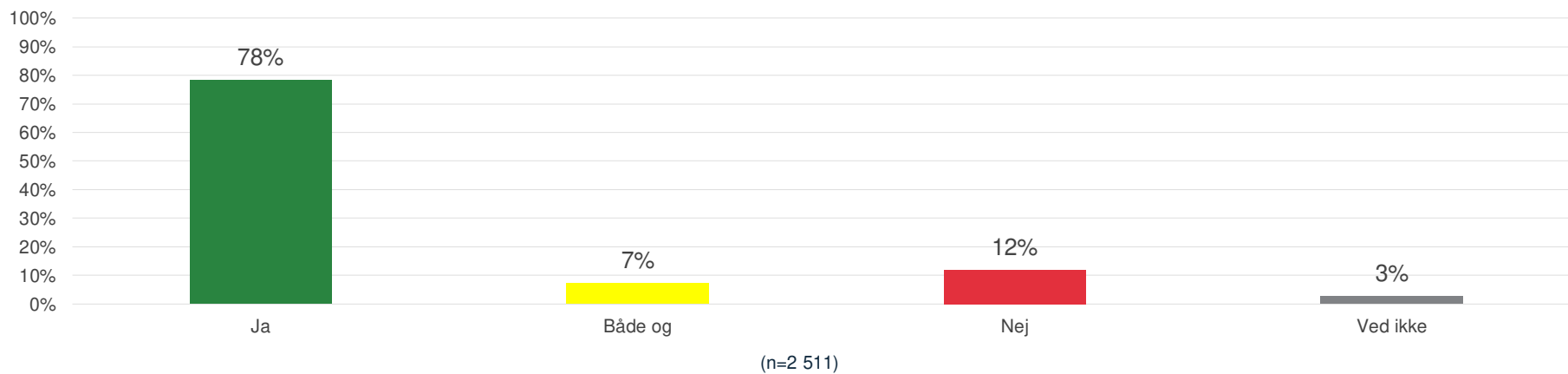


Sammenhæng i hjælp

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

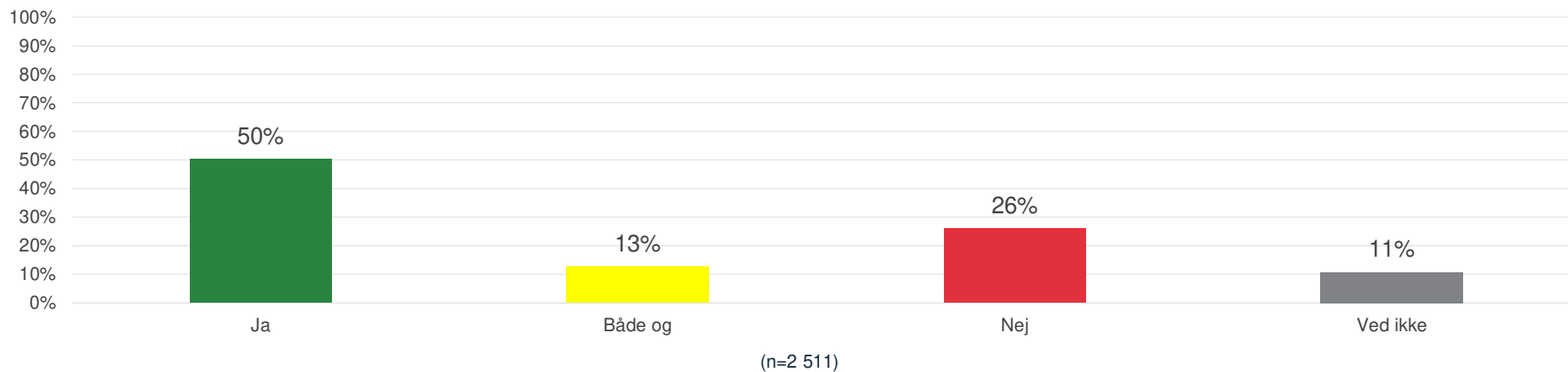


Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?

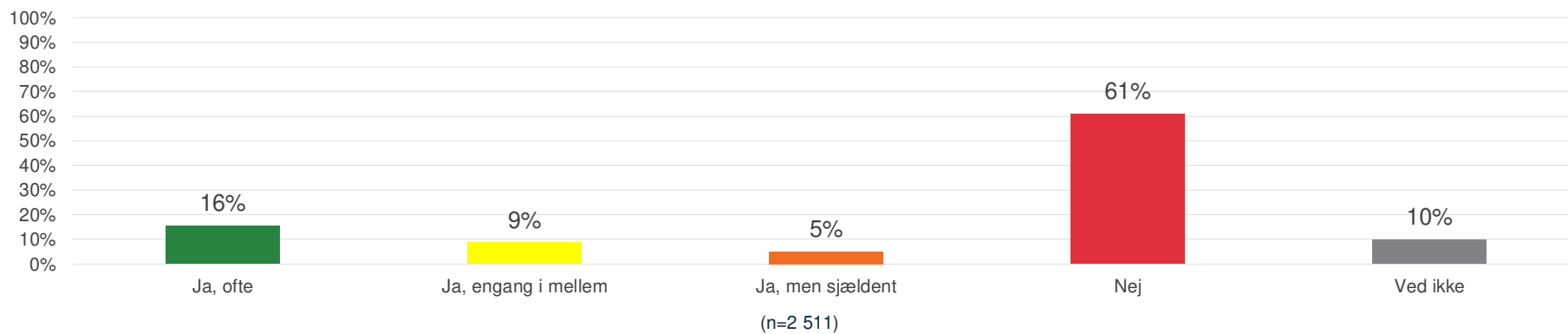


Information

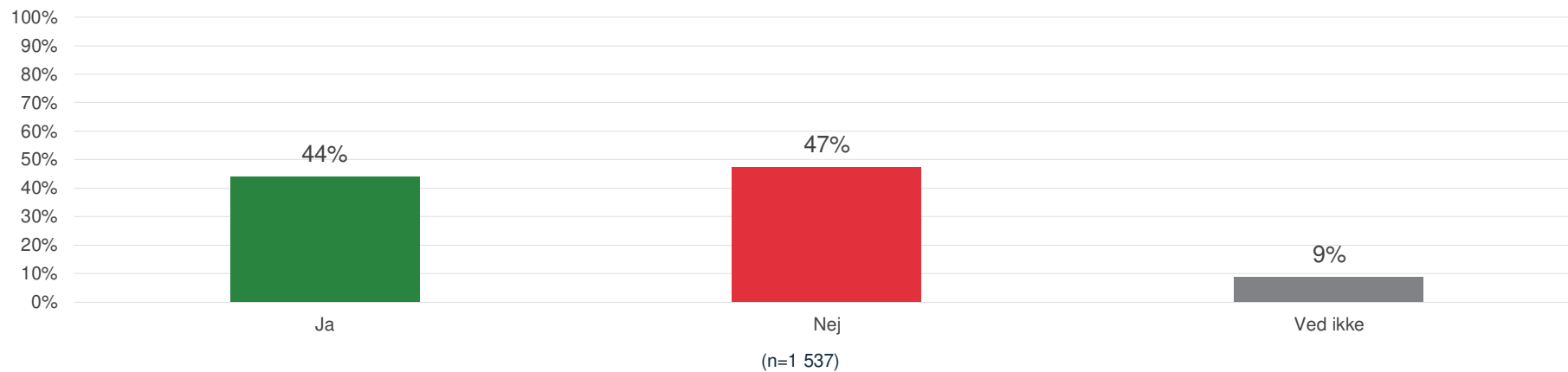
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?



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

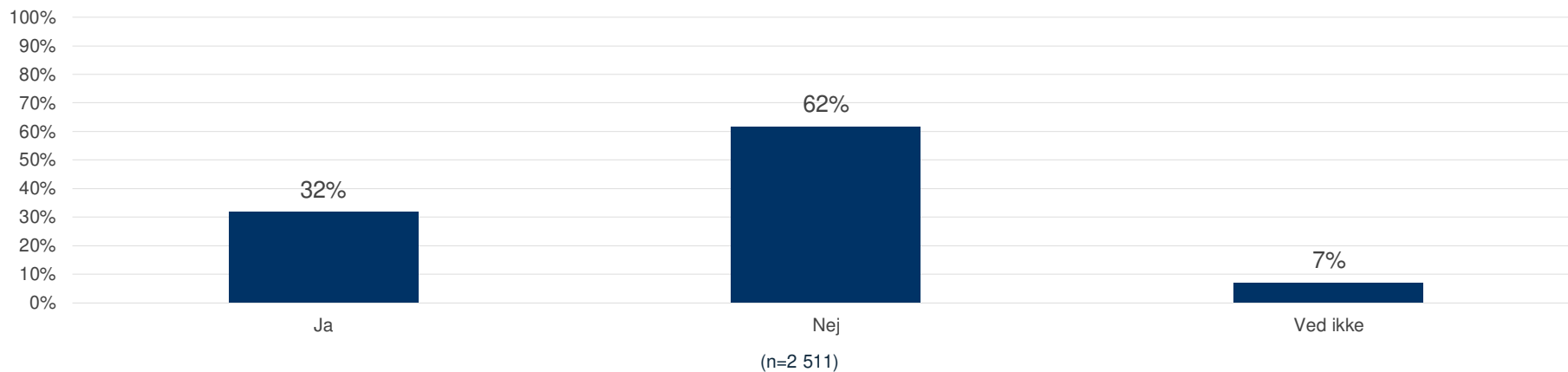


Vil du gerne informeres, hvis der kommer en anden medarbejder end den faste hjælper?



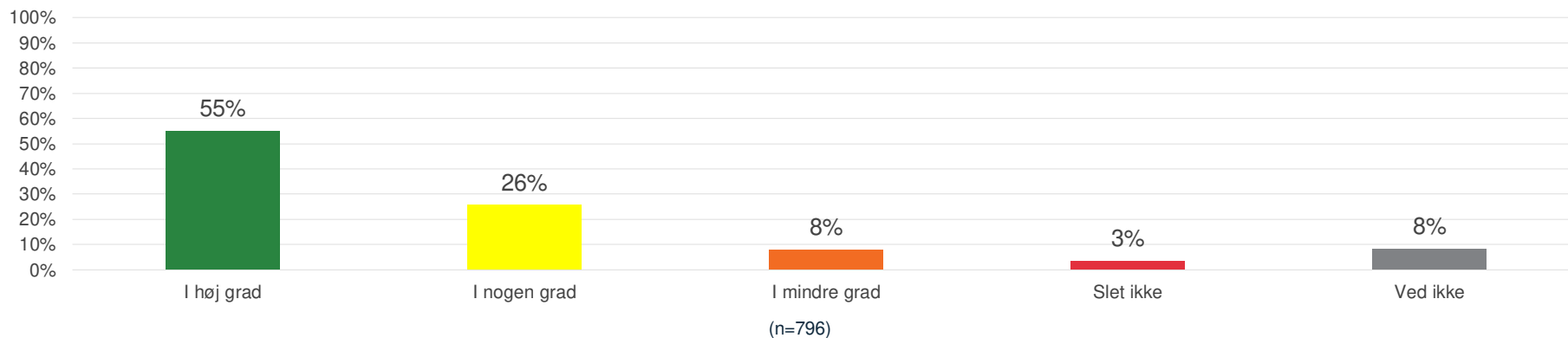
Hjælpemidler og velfærdsteknologi

Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får af hjemmeplejen?



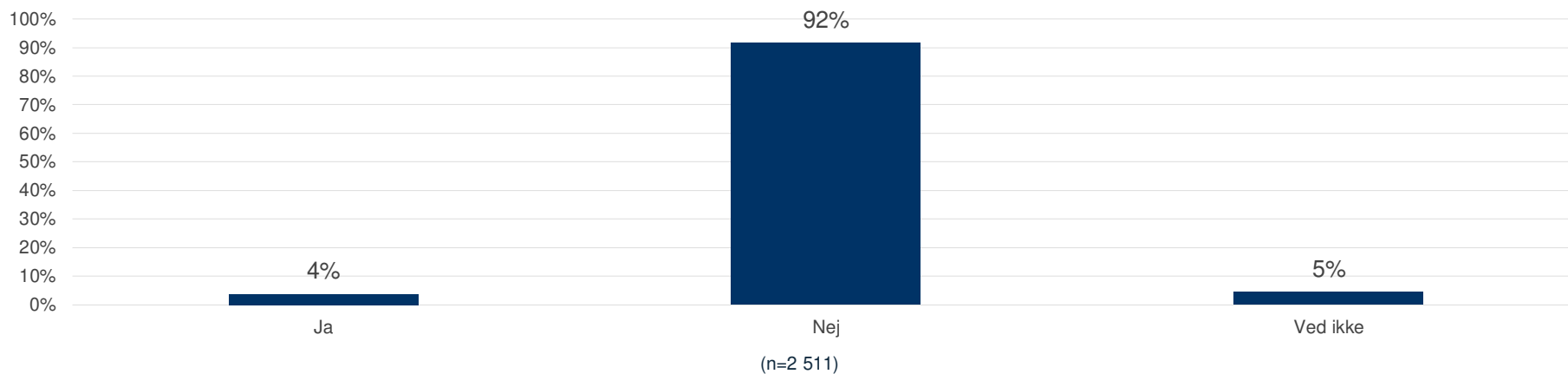
I hvilken grad gør hjælpemidlerne og teknologien det muligt for dig at klare mere selv i hverdagen?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål.



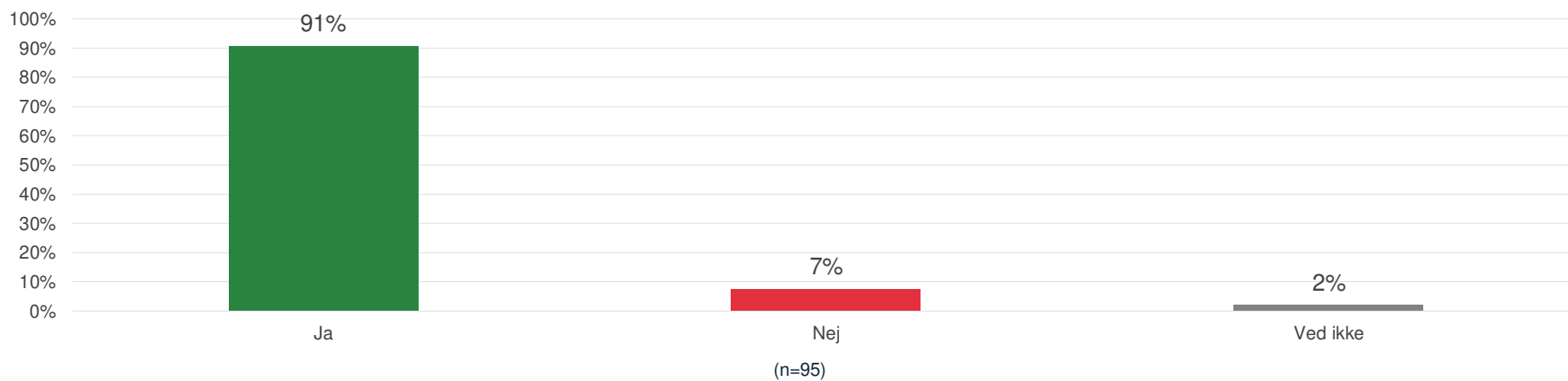
Skærmbesøg

Får du hjælp via skærmbesøg?



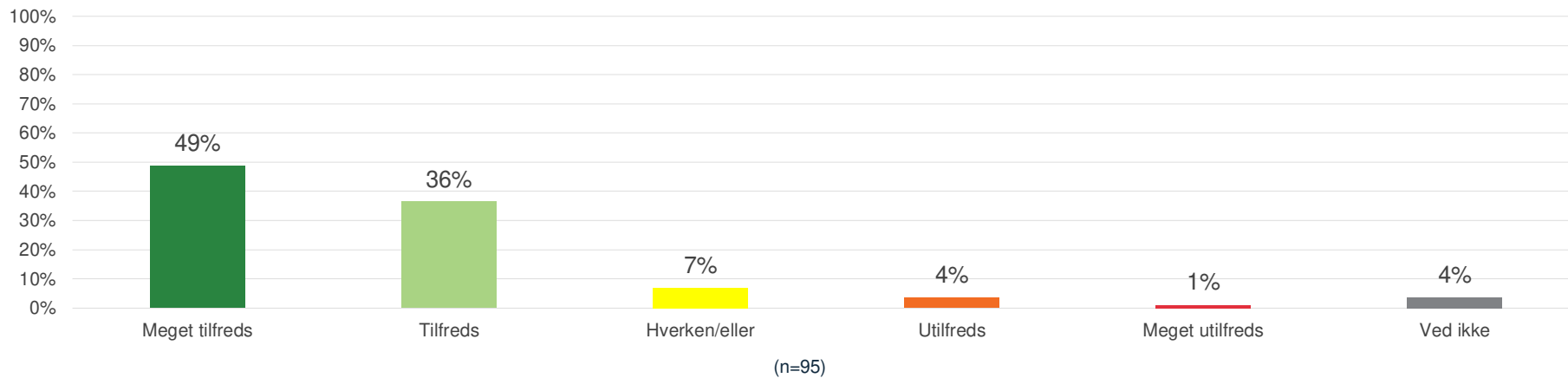
Føler du dig tryk ved at få skærmbesøg?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får ved skærmbesøg?

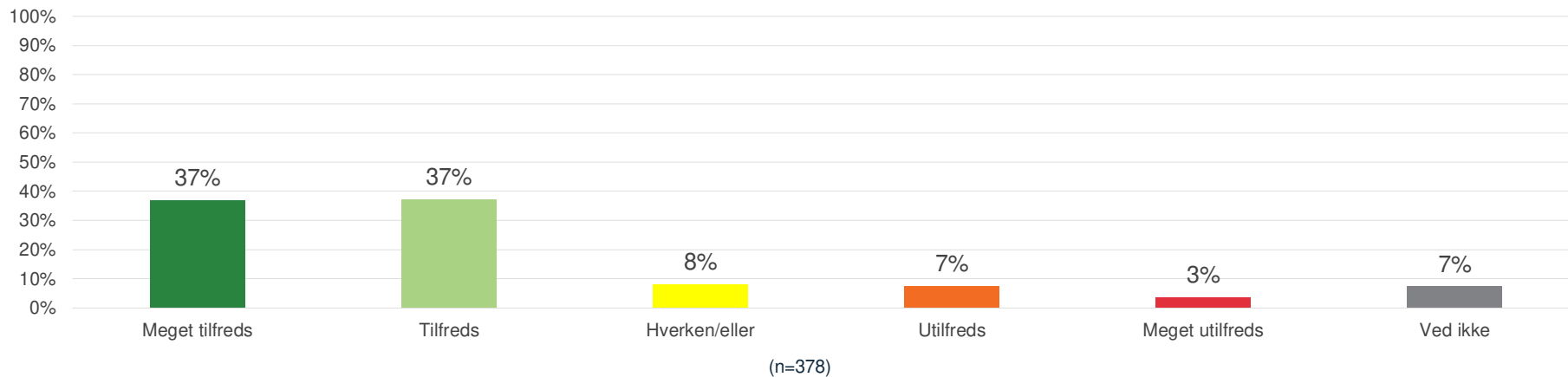
Spørgsmålet er kun stillet til personer som har svaret, de modtager hjælp via skærmbesøg



Madordning

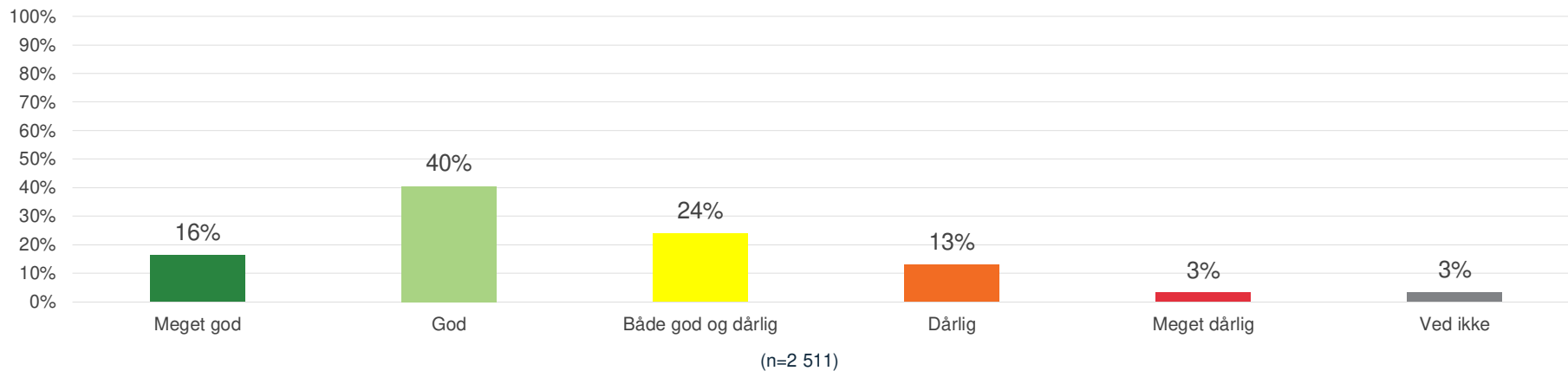
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som har en madordning

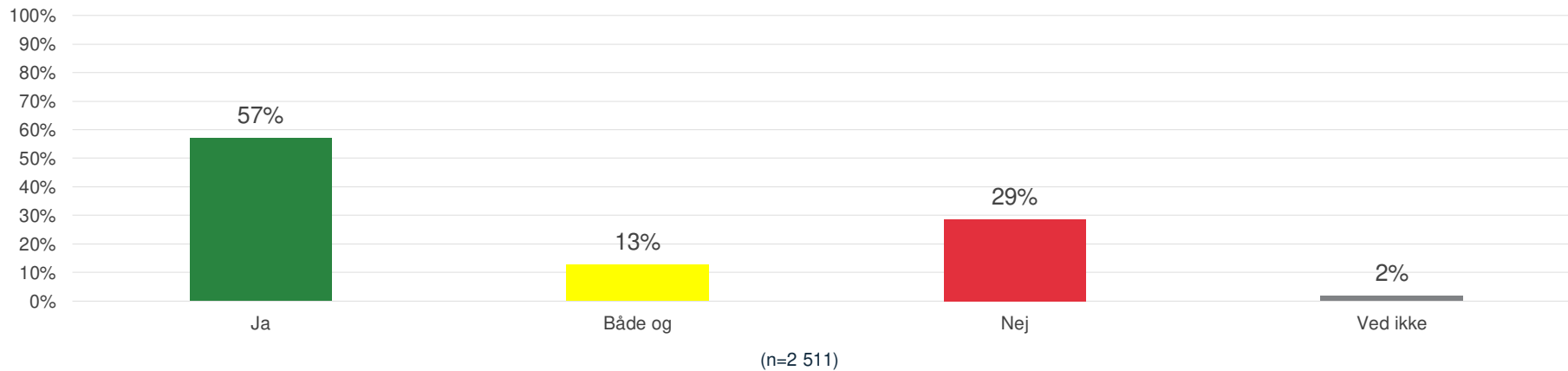


Livskvalitet

Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

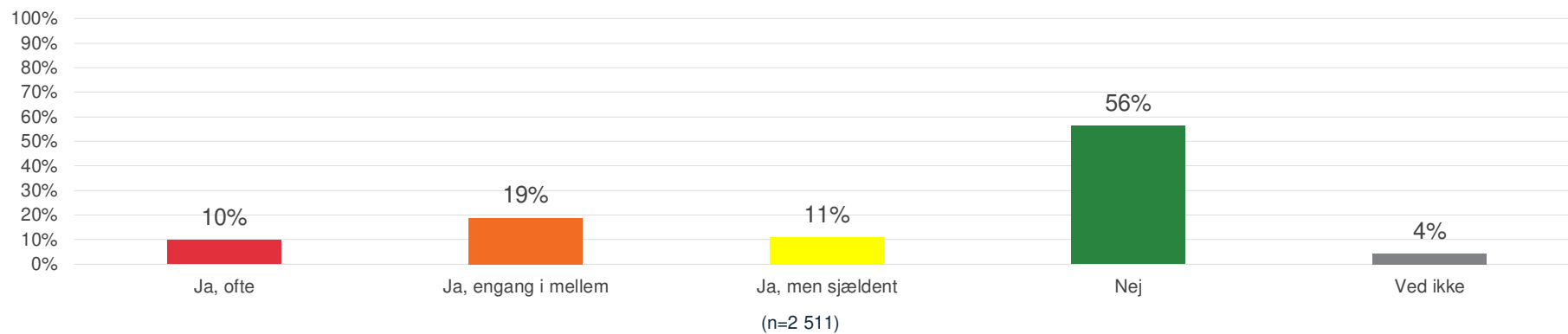


Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?



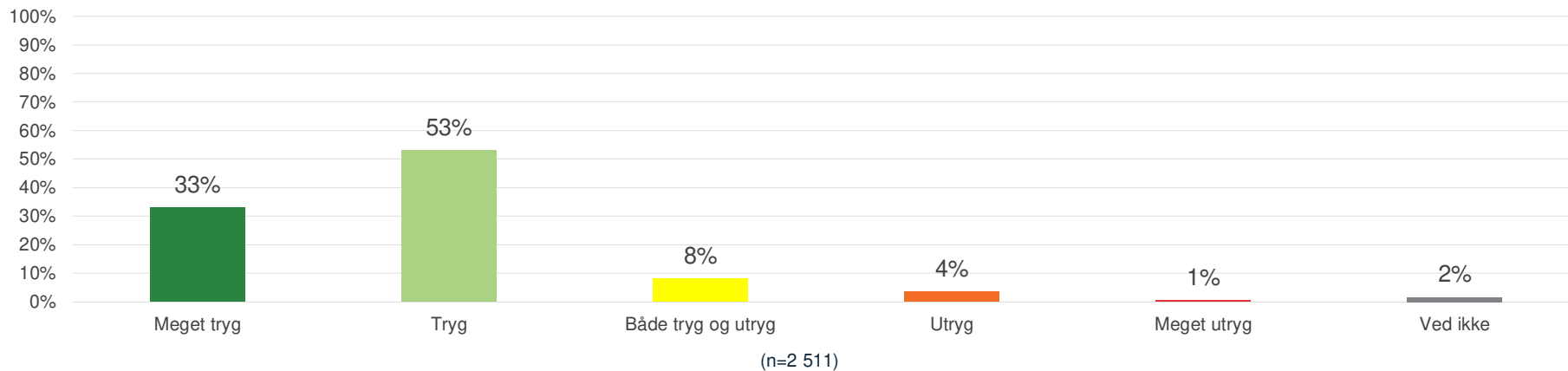
Ensomhed

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

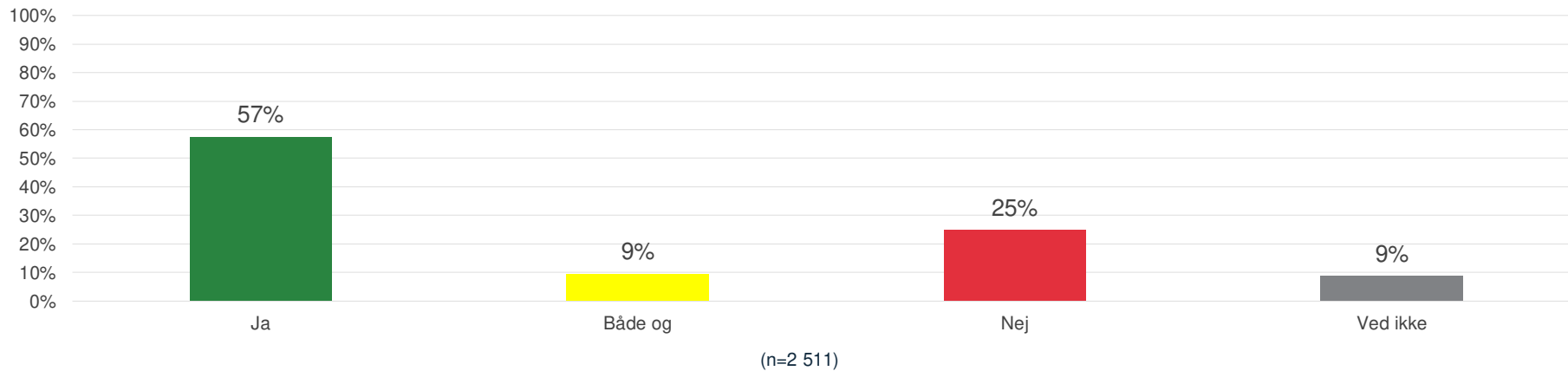


Tryghed

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

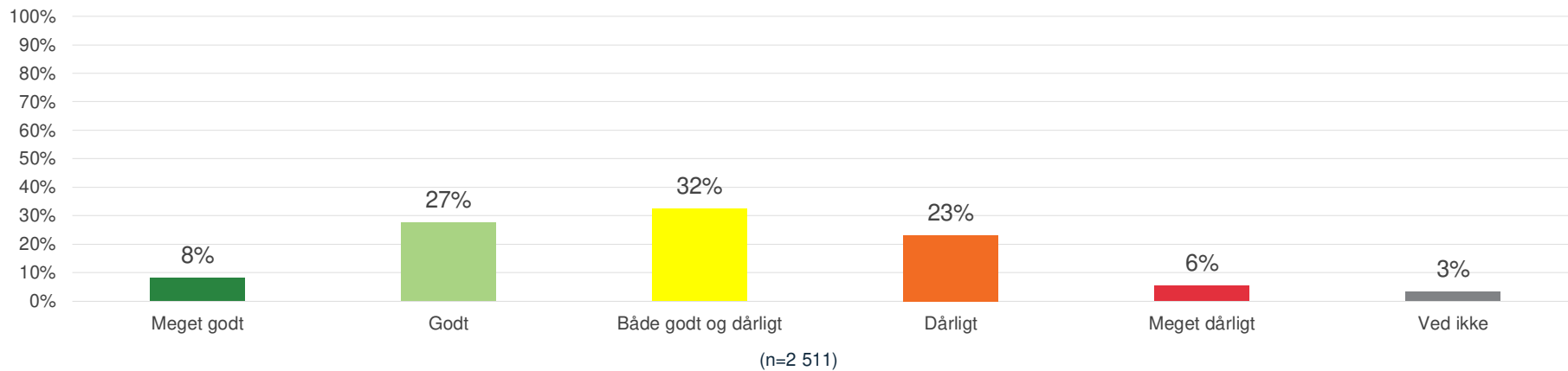


Føler du, at det gør dig tryggere i din hverdag, at du får hjemmepleje?



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?

Spørgsmålet er kun stillet til personer som modtager sygepleje

