

Brugerundersøgelser 2020 - Udvalgte resultater på tværs af serviceområder

**Totalrapport for serviceområderne
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**
Københavns Kommune





Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	3
2. Samlet udbytte og tilfredshed	4
3. Modtagelsen	7
4. Information	8
5. Medarbejdere	9
6. Borger- og pårørendeinddragelse	11
7. Socialt samvær og fællesskaber	13
8. Ensomhed	14

1. Introduktion

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

Brugerundersøgelsen viser udvalgte resultater på spørgsmål, som er ensartet på tværs af serviceområder, inden for emnerne:

samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, information, medarbejderne, borger- og pårørendeinddragelse, socialt samvær og fællesskaber og ensomhed. Ikke alle spørgsmål er stillet inden for alle ydelsesområder. Derfor kan der være serviceområder, hvor der ikke vises et resultatet.

Denne rapport viser udvalgte resultater på tværs af serviceområderne, der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra fremgår ligeledes af tabellen.

Enhed	Antal besvarelser
Hjemmepleje 2020	2509
Genoptræningscentre 2020	717
Visitation 2020	816
Aktivitetstilbud 2020	393
Rehabiliteringscentre 2020	59
Center for Kræft og Sundhed 2020	110

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

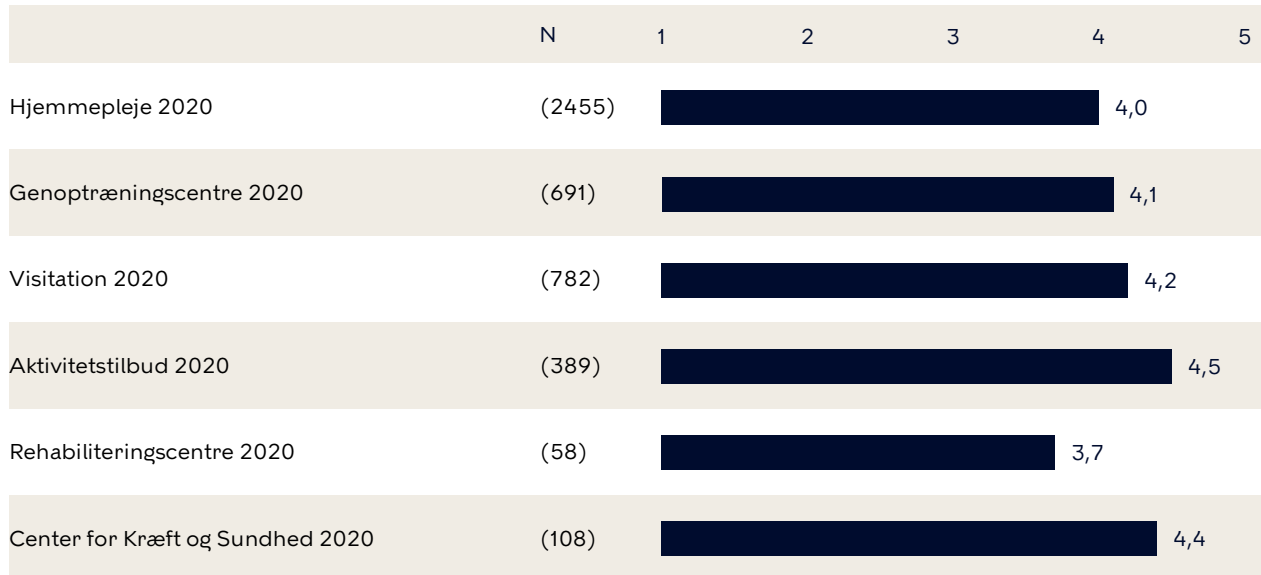
Tina Christensen,

Afdeling for Evaluering,

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

2. Samlet udbytte og tilfredshed

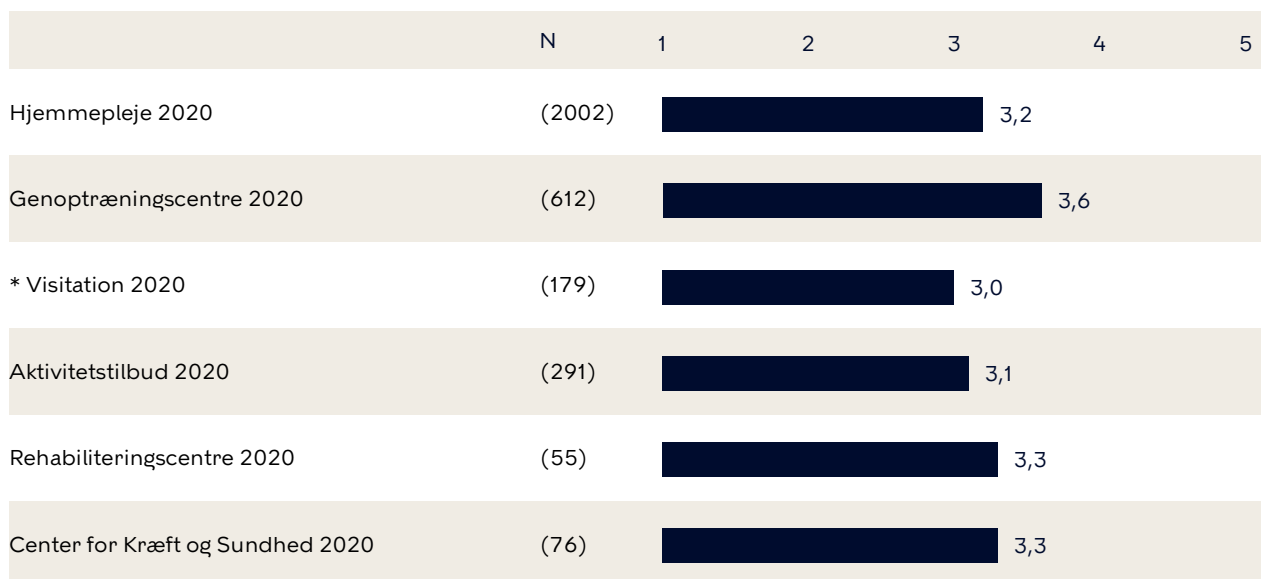
Figur 2.1: Er du tilfreds med den ydelse, du modtager?



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 frasorteret.

Figur 2.2: Er du blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af dit forløb?

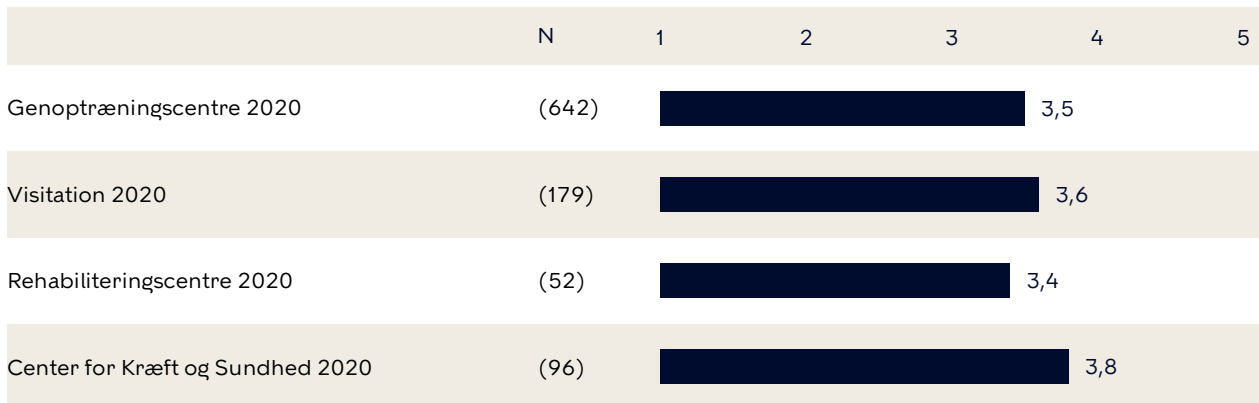


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

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.

* Det er kun borgere, som har gennemgået et udrednings- og rehabiliteringsforløb, som har fået stillet dette spørgsmål.

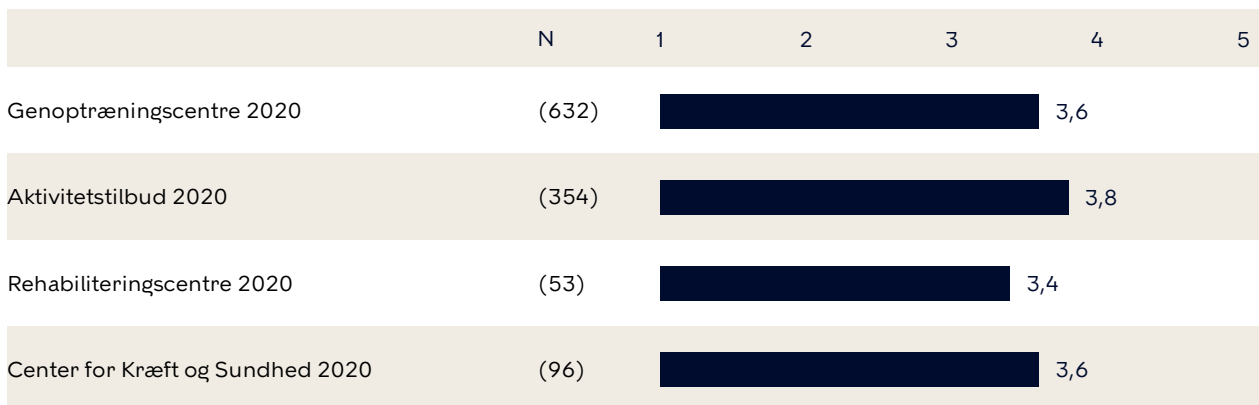
Figur 2.3: Har du opnået det, som du gerne ville opnå med dit forløb?



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

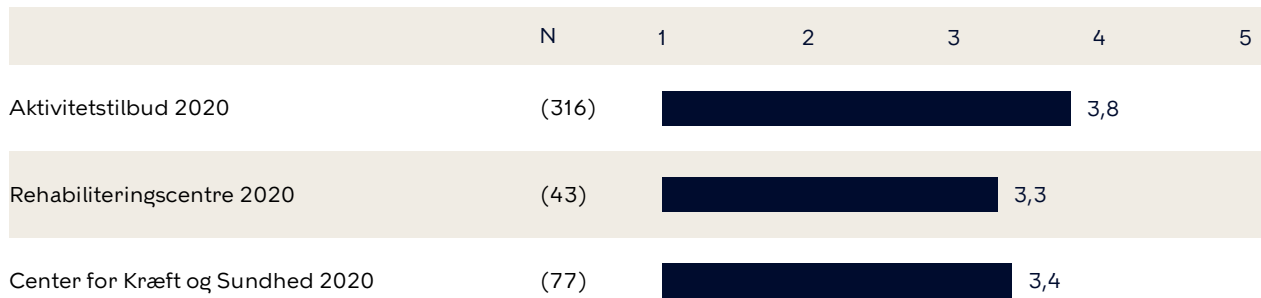
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

Figur 2.4: Har dit forløb medvirket til at forbedre dit fysiske helbred?



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.

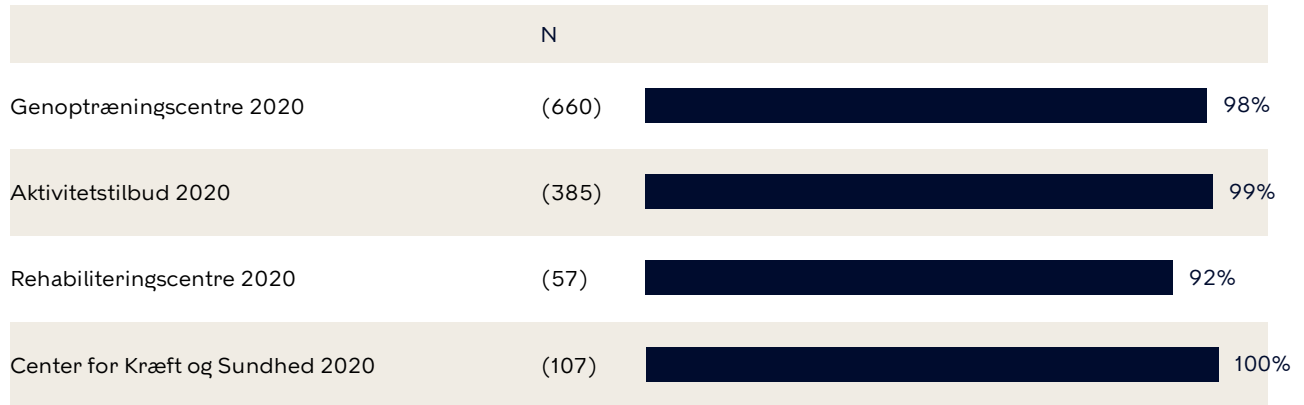
Figur 2.5: Har dit forløb medvirket til at forbedre dit psykiske helbred?

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.

3. Modtagelsen

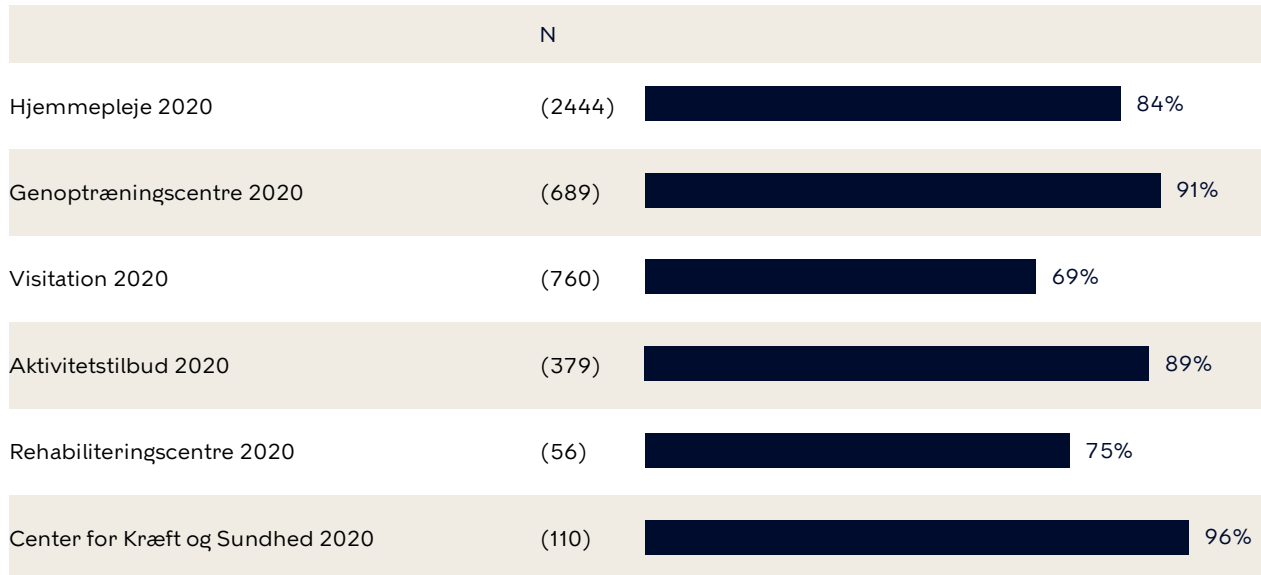
Figur 3.1: Følte du dig velkommen første gang da du ankom?



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

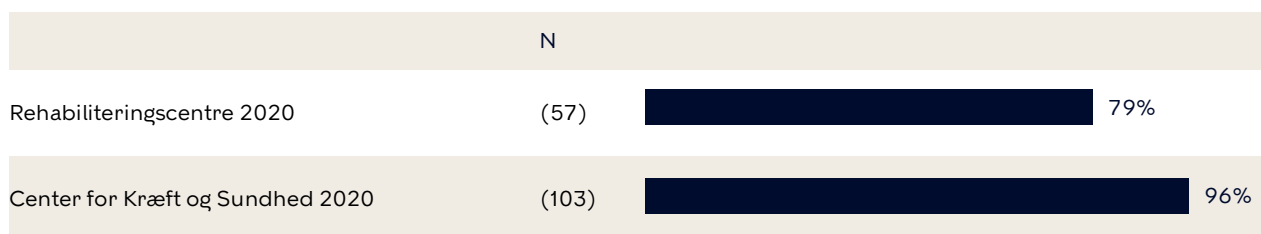
4. Information

Figur 4.1: Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til dit forløb?



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

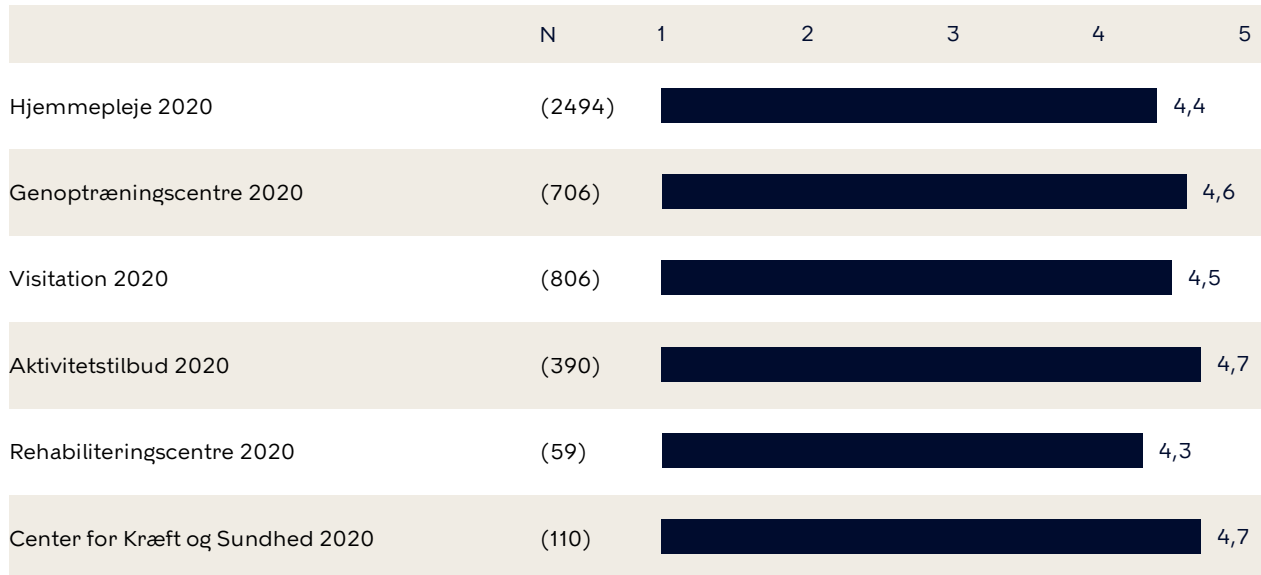
Figur 4.2: Blev du informeret om, hvad der skulle ske under dit forløb?



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

5. Medarbejdere

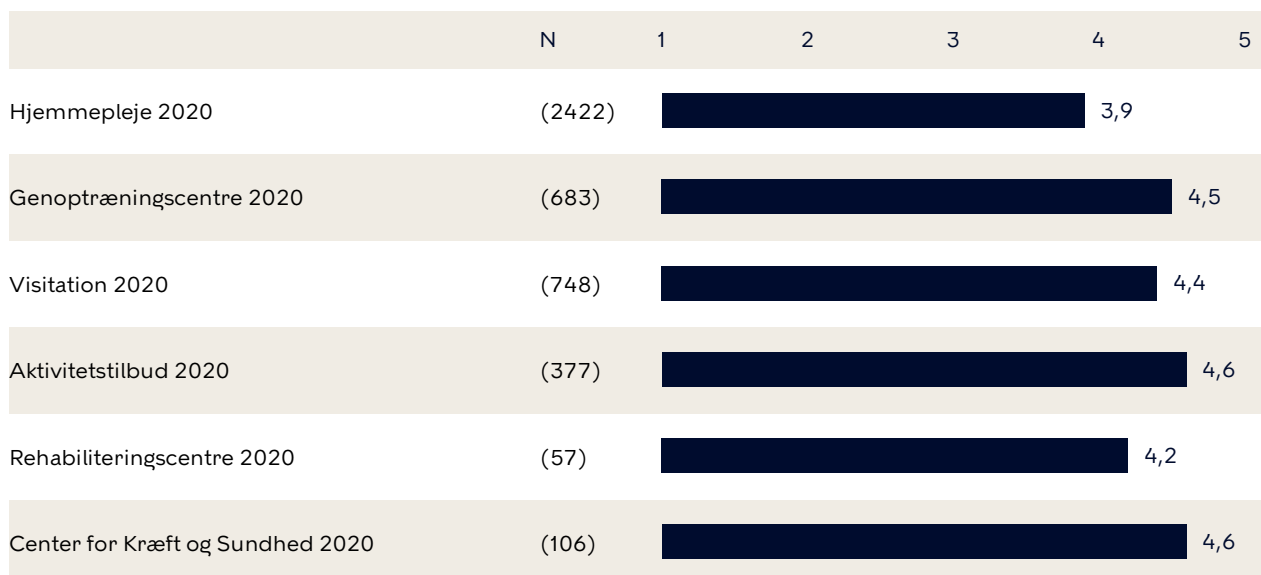
Figur 5.1: Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?



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 frasorteret.

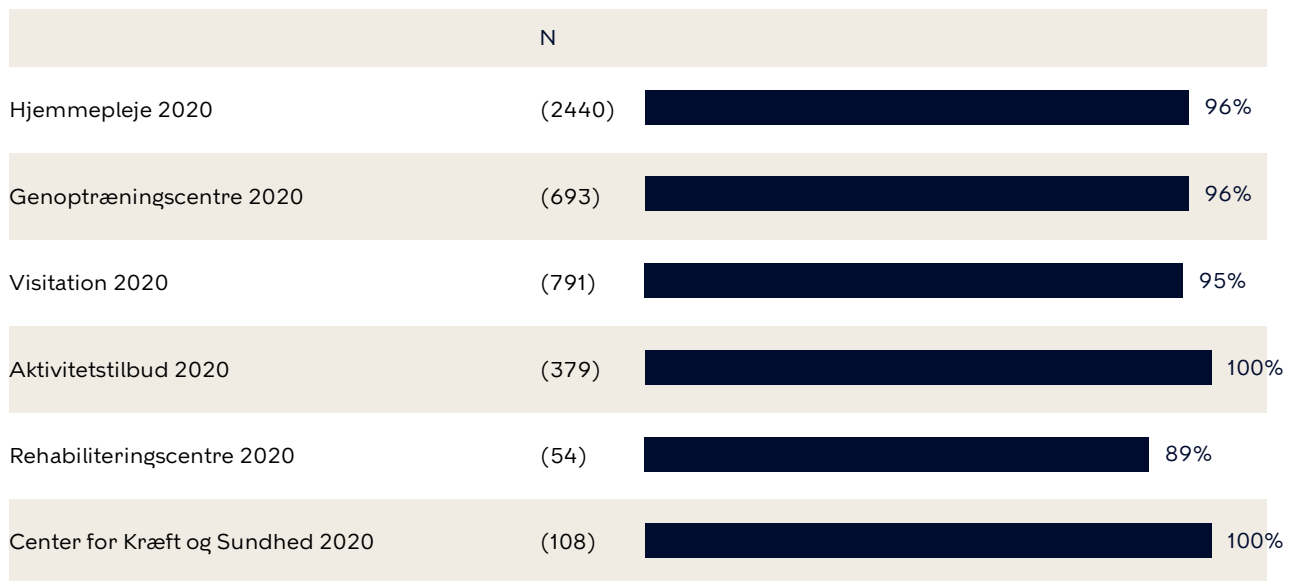
Figur 5.2: Oplevede du, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde?



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 frasorteret.

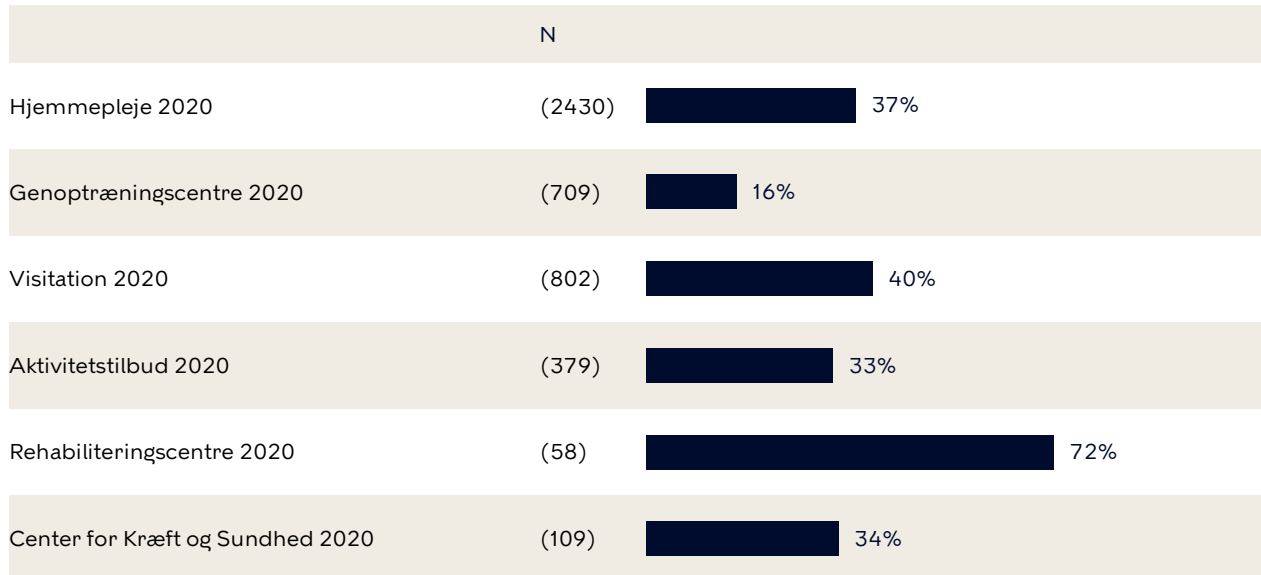
Figur 5.3: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig?



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

6. Borger- og pårørendeinddragelse

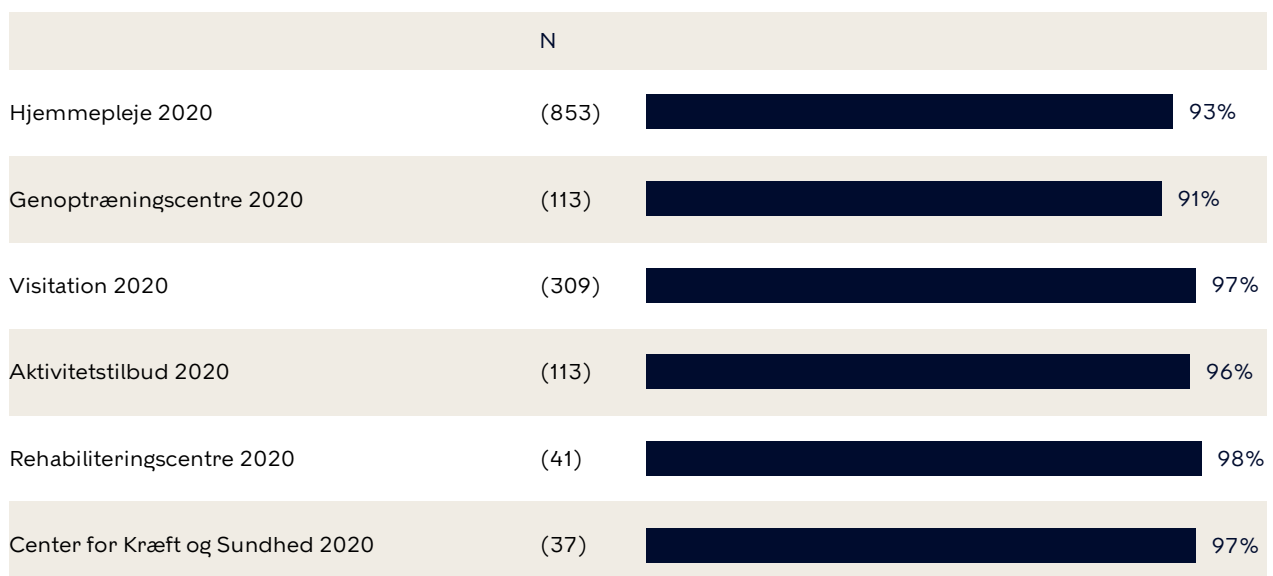
Figur 6.1: Var dine pårørende inddraget i dit forløb?



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

Figur 6.2: Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?

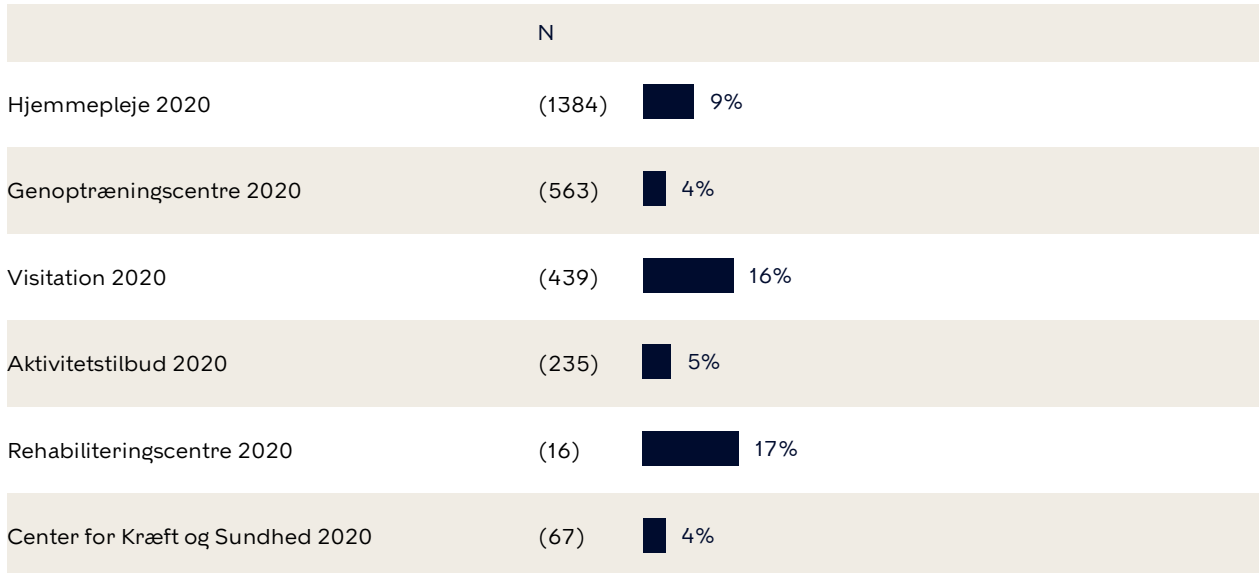
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har pårørende, som er inddraget i forløbet



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

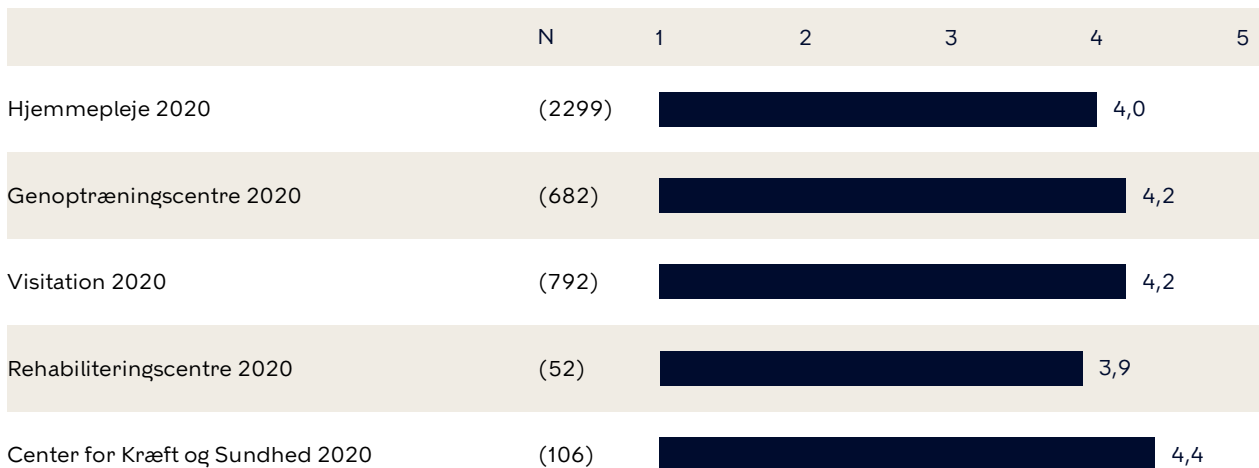
Figur 6.3: Ville du gerne have at dine pårørende var inddraget i dit forløb?

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.

Figur 6.4: Oplevede du, at medarbejderne forstod dig og dine behov?

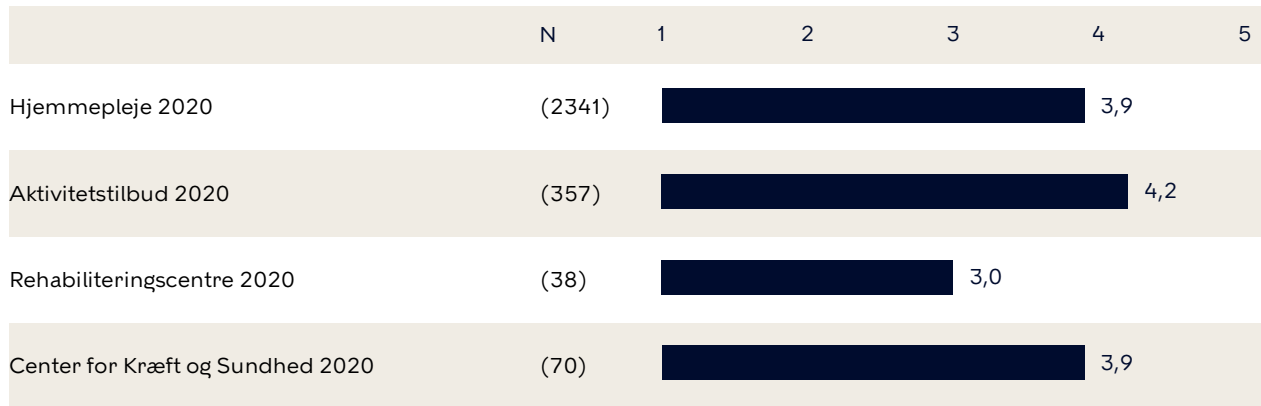


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

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 frasorteret.

7. Socialt samvær og fællesskaber

Figur 7.1: Har du mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis du har behov for det?

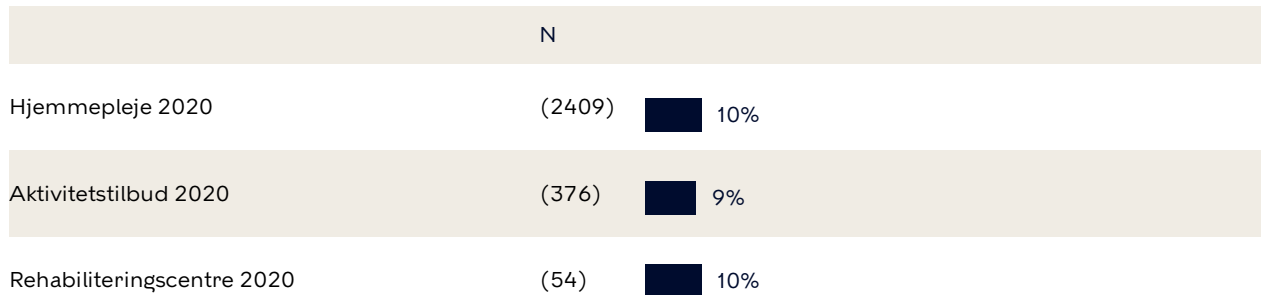


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelsene 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.

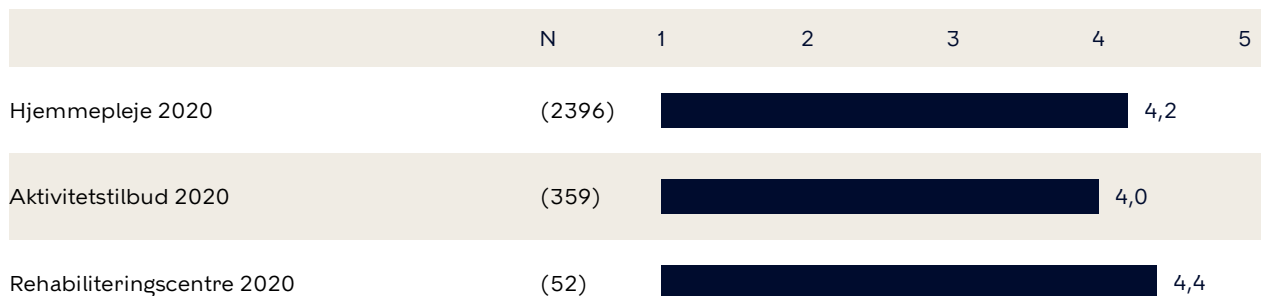
8. Ensomhed

Figur 8.1: Hvor ofte sker det, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?



Note: Andel, som svarer "Ofte".

Figur 8.2: 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 frasorteret.