

Det **mener** brugerne i København



UNDERSØGELSE AF BRUGERNES

TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJEN

FEBRUAR 2009

INDHOLDSFORTEGNELSE - HJEMMEPLEJEN

Forord	2
1 Indledning	3
1.1 Baggrund og formål	3
1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning	3
2 Opsummering af hovedresultater	5
2.1 Brugertilfredshed med hjemmeplejen	5
2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder	6
2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundsvariable	6
2.4 Sammenligning med 2005 - undersøgelsen samt landsundersøgelsen	6
2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen	6
3 Tilfredsheden med den praktiske hjælp	8
4 Tilfredsheden med den personlige pleje	13
5 Tilfredshed med information	19
6 Tilfredshed med madservice	21
7 Tilfredshed med hjemmesygeplejen	25
8 Frit valg af leverandør og fleksibel hjemmehjælp	28
9 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed	31
10 Sammenligning med undersøgelsen i 2005	33
11 Metode	34
11.1 Målgruppe	34
11.2 Dataindsamlingsmetode	34
11.3 Databehandling	36
Bilag 1: Fakta om Københavns Kommune	38
Bilag 2: Spørgeskema	42

Forord

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser pleje- og omsorgsopgaver ligesom sundhedsopgaver med borgeren i centrum og ud fra en vision om, at ydelserne skal have værdi og skabe tilfredshed for borgeren. Forvaltningens mission er at skabe vilkår for et godt, sundt og langt liv for københavnere.

I Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning er det den helt grundlæggende holdning, at det bedste resultat for den enkelte borger opnås, hvis borgeren selv inddrages aktivt i at få løst behovet for hjælp. Borgere har forskellige ressourcer, ønsker og behov, derfor inddrages borgerne på forskellig vis.

I direkte forlængelse af forvaltningens fokus på borgere, er det naturligt, at også viden om borgernes tilfredshed med den oplevede kvalitet indhentes og omsættes i forvaltningens løbende kvalitetssikring og udvikling af kommunens ældrepleje.

Rapporten indeholder resultaterne af en omfattende brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje, hvor i alt 900 borgere, som minimum modtager personlig pleje, fordelt på ni hjemmeplejenheder har deltaget. Tilfredshedsmålingen blev gennemført i november 2008.

Det er den anden brugertilfredshedsundersøgelse, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune gennemfører blandt modtagere af hjemmepleje.

Rapporten er spændende læsning, og det er positivt, at tilfredsheden er højere i denne brugertilfredshedsundersøgelse end i den tidligere tilfredshedsmåling. Det er dejligt at kunne konstatere, at brugerne generelt er tilfredse med kommunens hjemmepleje. Samtidig peger undersøgelsen på helt konkrete områder, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil arbejde på at forbedre.

Med disse ord ønsker vi god læselyst.

Februar 2009

Mogens Lønborg



Sundheds- og Omsorgsborgmester

Lene Silasen



Administrerende direktør

1 Indledning

1.1 Baggrund og formål

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som telefonundersøgelse blandt modtagere af personlig pleje i hjemmeplejen. Derved er brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført blandt den gruppe af brugere af hjemmeplejen, som har det største behov for hjælp og den derved tætteste kontakt med kommunens hjemmepleje. Der er gennemført en stikprøve på 900 interviews, hvilket svarer til ca. 100 interviews per hjemmeplejeenhed (9 stk.) i de seks lokalområder, som forvaltningen har inddelt kommunen i. Deltagerne er valgt ved simpel tilfældig udvælgelse blandt modtagere af minimum ydelsen personlig pleje.

Undersøgelsen udspringer af, at dialog med brugerne og systematisk indsamling af viden om den oplevede kvalitet er central i Københavns Kommunes arbejde med at sikre og levere en god ældrepleje.

Københavns Kommune Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har samarbejdet med TNS Gallup om undersøgelsen. TNS Gallup har forestået undersøgelserne og udarbejdet afrapporteringerne.

I denne rapport refereres tilfredsheden med kommunens hjemmepleje på kommune- og lokalområdeniveau.

Fakta om hjemmeplejen i Københavns Kommune er kort beskrevet i bilag 1.

1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning

I dette afsnit fremlægges et kort resumé af den metodiske tilgang samt en læsevejledning. Rapportens sidste afsnit (afsnit 11) indeholder en nærmere metodisk redegørelse.

Dataindsamling

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en kvantitativ stikprøveundersøgelse. Der er anvendt telefoniske interview, hvor 900 borgere, som modtager hjemmepleje, har besvaret et spørgeskema mundtligt. Respondenterne fordeler sig med 601 kvinder og 299 mænd.

Databehandling og -fremstilling

I databehandlingen er gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredsheds-spørgsmålne. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter. Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af kategorierne "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da gennemsnitsværdierne udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder og køn. I rapporten kommenteres udelukkende statistisk signifikante sammenhænge. De statistisk signifikante sammenhænge er udledt ved at gennemføre signifikanstest på datamaterialet. Signifikanstesten er foretaget på gennemsnitsværdierne, således at gennemsnittet for den enkelte baggrundsvariabel (fx mænd) er holdt op imod gennemsnittet for den resterende gruppe (kvinder). En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med over 95 procents sikkerhed er en sammenhæng. Det vil sige, at resultatet for en given gruppe (fx mænd) med 95 procents sikkerhed adskiller sig fra resultatet for de resterende respondenter (kvinder).

I fremstillingen af resultaterne i denne rapport indgår både figurer, som udelukkende omhandler Københavns Kommune på et overordnet plan og figurer med svarfordelinger for hvert af kommunens seks lokalområder. Den enkelte figuroverskrift angiver, hvorvidt der er tale om det ene eller det andet.

I dette års undersøgelse er der tilføjet svarkategorien "Modtager ikke ydelsen/irrelevant". Med den nye kategori har det i år været muligt for respondenterne at svare "Modtager ikke ydelsen/irrelevant". I figurerne er andelen, der ikke modtager ydelsen, taget ud, således at figurerne kun viser fordelingen af de, der modtager ydelsen.

I undersøgelsen ses der flere steder forholdsvis høje andele af "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" og "Ved ikke" – også i forbindelse med ydelser, som borgeren er registreret til at modtage. Årsager til, at borgeren vælger at svare "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" eller "Ved ikke" kan ikke besvares ved undersøgelsen, men det kan fx skyldes:

- At kommunens tilgang "hjælp til selvhjælp" opleves af borgeren, som om hjælperen blot er tilstede.
- At borgeren har manglende lyst til at fortælle om, eller manglende selverkendelse af, at borgeren har brug for eller måske ligefrem er afhængig af hjælp til fx bad.
- At enkelte borgere kan have vanskeligt ved at skelne mellem, hvad de reelt får hjælp til – det er forholdsvis let at forholde sig til, at der gøres rent i forhold til at forholde sig til, at man modtager hjælp til f.eks. at komme op om morgenen.

Der er endvidere blevet foretaget en test af, hvilke respondenter der anvender svarmuligheden "Modtager ikke ydelsen/irrelevant". Her viser det sig, at 40 pct. af brugerne i undersøgelsen svarer "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" til alle tre spørgsmål omkring personlig pleje dvs. på spørgsmålene om hvorvidt man modtager hjælp til bad, toilette og påklædning. For disse respondenter gælder ydermere, at de har en høj svarfrekvens af "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" for en række af de andre ydelser indenfor personlig pleje.

I kommenteringen af svarfordelingerne kommenteres både "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant"-svarkategorierne, når disse udgør 10 pct. eller derover.

Der indgår desuden både figurer med *gennemsnitsværdier* og med *svarfordelinger*. Når figuren udelukkende indeholder gennemsnitsværdier, er dette angivet i figuroverskriften (fx "Gennemsnitlig tilfredshed med maden"). Figurer med svarfordelinger indeholder dog også gennemsnitsværdier, angivet i figurens højre side.

Ved alle spørgsmål og figurer er sammenhængen med baggrundsvariablene analyseret, og alle signifikante sammenhænge er kommenteret. Baggrundsvariablene er respondenternes køn og alder, og lokalområde.

Det bemærkes, at procenterne ikke altid summerer nøjagtigt til 100, men kan afvige til 99 eller 101. Dette har ingen betydning for tallenes rigtighed, men skyldes, at der arbejdes med afrundede tal.

Rapportens opbygning

Rapporten indledes med en opsummering af hovedresultaterne (afsnit 2). Herefter følger seks afsnit om resultaterne af hjemmeplejeundersøgelsen (afsnit 3, 4, 5, 6, 7 og 8). Dernæst følger et afsnit med en multivariat analyse af, hvilke faktorer der har betydning for den alt i alt tilfredshed med den praktisk hjælp og personlig pleje (afsnit 9) og et afsnit med en sammenligning af resultaterne fra 2005-brugertilfredshedsundersøgelsen i Københavns Kommune samt med 2008-landsundersøgelsens resultater (afsnit 10). Til slut rundes rapporten af med en uddybende metodisk redegørelse i afsnit 11.

2 Opsummering af hovedresultater

I opsummeringen redegøres kort for brugertilfredsheden med hjemmeplejen. Opsummeringen afrundes dels med en kort sammenligning med resultater fra Københavns Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra 2005 og landsundersøgelsen fra 2008, dels med en kort gennemgang af de enkelte spørgsmåls forklaringskraft med tilfredsheden alt i alt med den praktiske hjælp og personlig pleje.

2.1 Brugertilfredshed med hjemmeplejen

Undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt modtagere af personlig pleje i hjemmeplejen omfatter praktisk hjælp, personlig pleje, tilfredshed med informationerne de modtager fra hjemmeplejen i kommunen, madservice, hjemmesygeplejen og frit valg og fleksibel hjemmehjælp.

- 65 pct. er alt i alt tilfredse med den praktisk hjælp. 11 pct. er alt i alt ikke tilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,0.

I kernespørgsmålene om den praktiske hjælp er den gennemsnitlige tilfredshed størst i spørgsmålene om tøjvask (4,3), indkøb (4,1) og medarbejderens personlige kontakt (4,3). Den gennemsnitlige tilfredshed er lav i spørgsmålet om antal hjælpere i hjemmet (3,2).

- 57 pct. er alt i alt tilfredse med den personlige pleje, og 4 pct. er det ikke. Den gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje i alt er 4,2.

I de øvrige spørgsmål vedrørende ydelsen personlig pleje er den gennemsnitlige tilfredshed størst i spørgsmålene om hjælp til toiletbesøg og øvrig toilett (4,3), hjælp til af- og påklædning (4,25), medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter (4,3). Den gennemsnitlige tilfredshed er lav i spørgsmålet om antal hjælpere i hjemmet (3,3)

- 54 pct. er tilfredse med kommunens information om hvilken hjælp, de har ret til. 24 pct. er ikke tilfredse med informationen. Denne gennemsnitlige tilfredshed i spørgsmålet er på 3,5. Tilfredsheden med informationen om at hjælpen er forsinket eller flyttes er på 63 pct. 14 er ikke tilfredse med denne information. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 3,8.
- 81 pct. er alt i alt tilfredse med deres madordning (madservice). 10 pct. er alt i alt ikke tilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,1.

I spørgsmålene om maden er brugerne især tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer og madens udseende.

- 94 pct. er alt i alt tilfredse med kommunens hjemmesygepleje. 3 pct. er ikke tilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,5.

Blandt spørgsmålene om hjemmesygeplejen er den største tilfredshed opnået i spørgsmålet om hjælpen til sygepleje eksempelvis medicinophædning, sårpleje mv.

- 48 pct. af respondenterne kender til frit valg
- 25 pct af respondenterne kender til fleksibel hjemmehjælp

2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder

Undersøgelsen viser, at brugertilfredsheden generelt fordeler sig relativt jævnt på de 6 lokalområder i Københavns Kommune. Der ses dog signifikante sammenhænge mellem tilfredshed og lokalområde i visse spørgsmål. Det kan skyldes opgavevaretagelsen i lokalområdet, men det kan også være en konsekvens af andre forhold såsom lokalområdets sammensætning af ældre og deres sociale vilkår.

2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundsvariable

Alle spørgsmål er også testet for sammenhæng med beboernes køn og alder.

Det viser sig, at mænd er signifikant mere tilfreds end kvinder når det gælder den praktiske hjælp. Eksempelvis finder mænd personalet mere imødekommende, og med hensyn til hjælp til bad er mænd mere tilfreds end kvinder.

Når det gælder borgernes alder viser det sig, at aldersgruppen 80-84 år har et signifikant højere gennemsnit, når det gælder tilfredshed med sygeplejen, mens de der er ældre end 85 år har en lavere tilfredshed.

2.4 Sammenligning med 2005 - undersøgelsen samt landsundersøgelsen

Københavns Kommune gennemførte i 2005 en lignende undersøgelse i hjemmeplejen. Udviklingen i tilfredsheden er positiv, og der ses en fremgang på alle spørgsmål. Imidlertid er der sket et skift i såvel valget af metode (fra postal til telefon) og i målgruppen (fra alle modtagere af hjemmepleje til modtagere af personlig pleje), hvorfor det ikke med 100 pct. sikkerhed kan siges, om det skyldes reel øget tilfredshed med ydelserne, eller om den øget tilfredshed eventuel skyldes skift i metode.

Resultaterne i kommunens brugertilfredshedsundersøgelse ligger generelt under resultaterne i landsundersøgelsen 2008 gennemført af Velfærdsministeriet og KL. Det er vanskeligt at sammenligne de to undersøgelser. Først og fremmest fordi målgrupperne i de to undersøgelser ikke er ens, og fordi den gennemsnitlige tilfredshed ikke vises i landsundersøgelsen.

2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen

Der er gennemført analyser af, hvilke af spørgsmålene i spørgeskemaet, der har størst indflydelse på den samlede tilfredshed i spørgsmålene om alt i alt tilfredsheden med den personlige pleje og den praktiske hjælp i hjemmeplejen. Der er ikke en enkelt faktor, som i sig selv har stor betydning for tilfredsheden med den personlige pleje. Flere faktorer betyder tilsammen noget for borgernes samlede vurdering. Af dem er den vægtigste blandt de mulige faktorer den personlige kontakt i forbindelse med plejen. Det samme mønster ses for tilfredsheden med den praktiske hjælp. De vægtigste faktorer er her medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker og selve rengøringen.

De følgende seks afsnit af rapporten omhandler brugertilfredsheden med hjemmeplejen i Københavns Kommune.

Undersøgelsen er gennemført ved i alt 900 telefoninterviews med borgere, der modtager personlig pleje i Københavns Kommune.

Denne del af rapporten er inddelt i tre afsnit:

- Afsnit 3 omhandler *praktisk hjælp*
- Afsnit 4 omhandler *personlig pleje*
- Afsnit 5 omhandler *information*
- Afsnit 6 omhandler *mad*
- Afsnit 7 omhandler *hjemmesygeplejen*
- Afsnit 8 omhandler *frit valg og fleksibel hjemmehjælp*

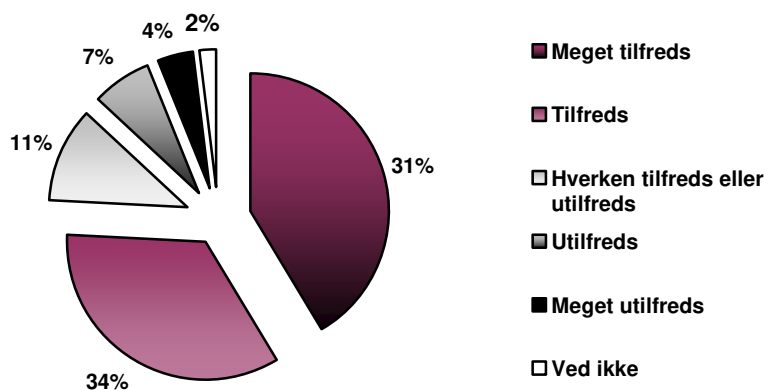
3 Tilfredsheden med den praktiske hjælp

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med den praktiske hjælp, herunder rengøring, indkøb, tøjvask, medarbejdernes imødekommenhed for individuelle ønsker og medarbejderens personlige kontakt.

Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

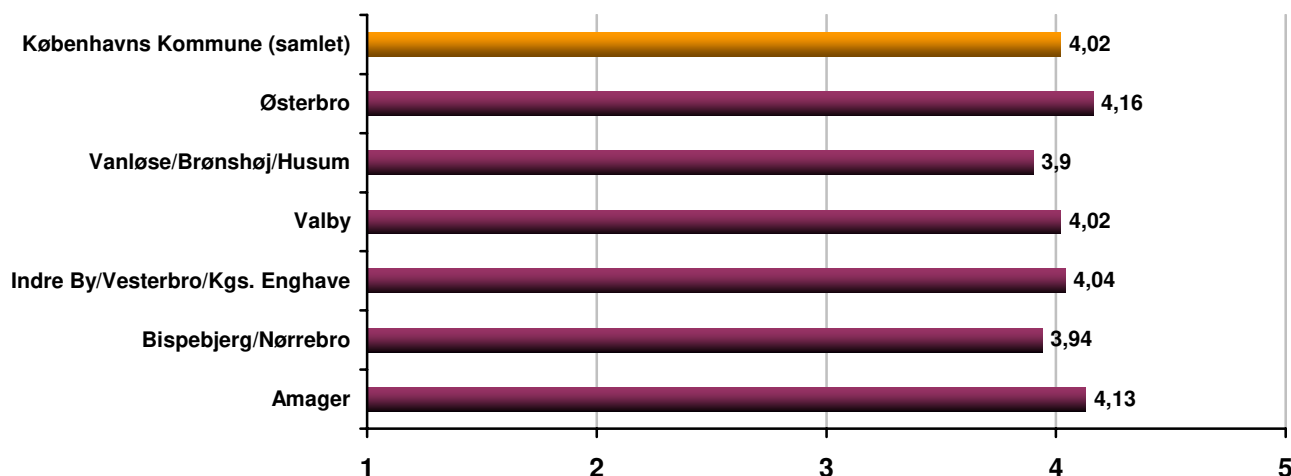
Figuren herunder viser tilfredsheden med den praktiske hjælp alt i alt. Af figuren fremgår det, at 65 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med den praktiske hjælp alt i alt, mens 11 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Mænd er signifikant mere tilfreds end kvinder.

Figur 3.1 Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt (Københavns Kommune samlet)



I Figur 3.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt fordelt på kommunen samlet set og på lokalområder. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed for samtlige respondenter er på 4,02. Tilfredsheden fordeler sig jævnt i de seks lokalområder uden signifikante afvigelser.

Figur 3.2 Gennemsnitlig tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 3.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed ved syv spørgsmål vedrørende den praktiske hjælp. Figuren viser at den gennemsnitlige tilfredshed varierer fra 3,2 ved spørgsmål om antallet af forskellige medarbejdere til 4,3 ved spørgsmål om tøjvask.

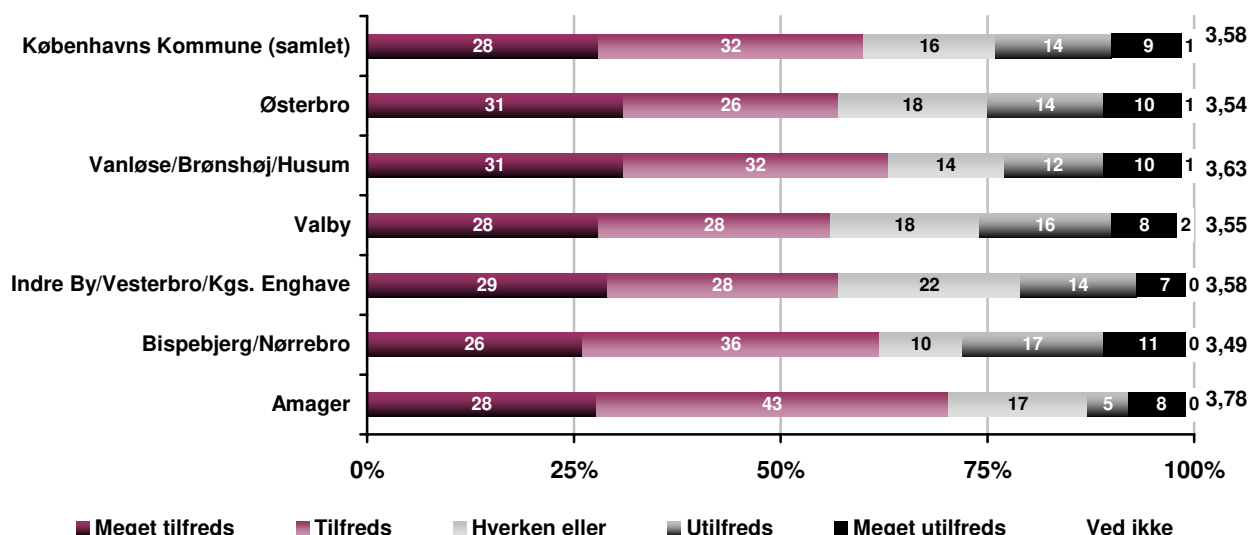
Figur 3.3 Gennemsnitlig tilfredshed med den praktiske hjælp (Københavns Kommune samlet)



I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med den praktiske hjælp i Københavns Kommune.

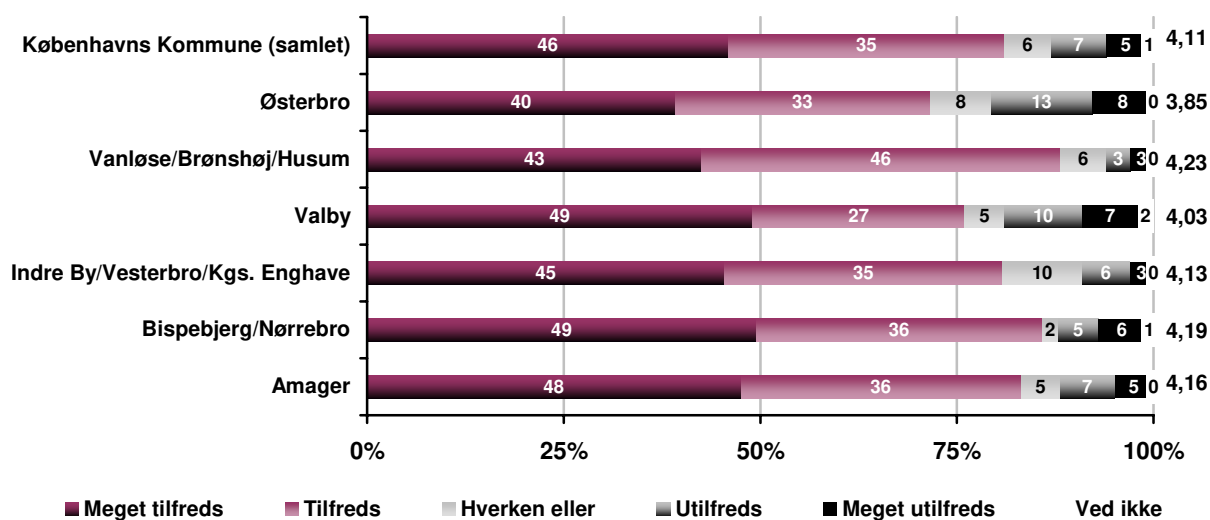
Figur 3.4 ses tilfredsheden med rengøring. Figuren viser en gennemsnitlig tilfredshed på 3,58. Mænd (3,73) er signifikant mere tilfreds end kvinder (3,51). De enkelte lokalområders tilfredshed med rengøringen ligger på samme niveau for alle lokalområder bortset fra Amager, der med et gennemsnit på 3,78 har en signifikant bedre tilfredshed end gennemsnittet.

Figur 3.4 Rengøring (fordelt på lokalområde)



Figur 3.5 viser tilfredsheden med indkøb. Den gennemsnitlige tilfredshed for kommunen er 4,11, og ingen af de 6 lokalområder afviger signifikant fra dette resultat. I alt 81 pct. er tilfreds eller meget tilfreds med indkøb. 12 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Samlet set er der 62 pct., der angiver "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

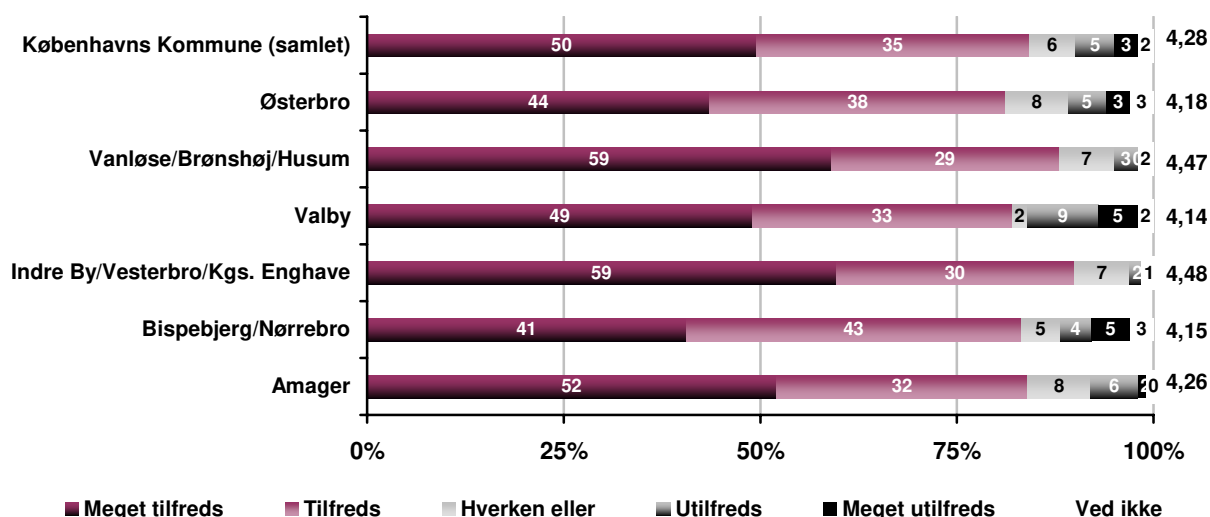
Figur 3.5 Indkøb (fordelt på lokalområde)



I Figur 3.6 ses tilfredsheden med tøjvask. Figuren viser, at tilfredsheden med tøjvask i gennemsnit er 4,28. På denne ydelse er der udsving mellem de enkelte lokalområders gennemsnitlige tilfredshed. Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere tilfredshed på 4,2 og Indre by/Vesterbro/Kgs. Enghave har en signifikant højere tilfredshed 4,5.

I alt er 85 pct. tilfreds eller meget tilfreds med tøjvasken. 8 pct. er det ikke. Samlet set angiver 54 pct. "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

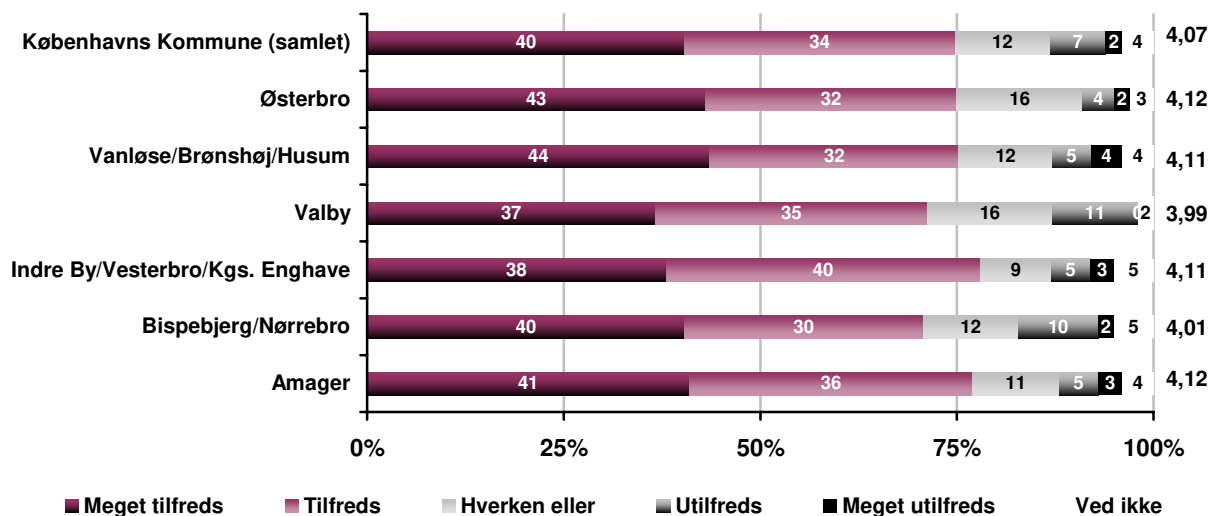
Figur 3.6 Tøjvask (fordelt på lokalområde)



Figur 3.7 viser tilfredsheden med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed med medarbejderens imødekommenhed er 4,07. Ingen af de 6 lokalområder adskiller sig signifikant herfra. Mænd (4,19) finder personalet mere imødekommen end kvinder (4,01). Den ældste gruppe borgere, dvs. de over 85 år er signifikant mere utilfreds (3,95).

I alt er 74 pct. tilfreds eller meget tilfreds med medarbejderens imødekommenhed, mens 9 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

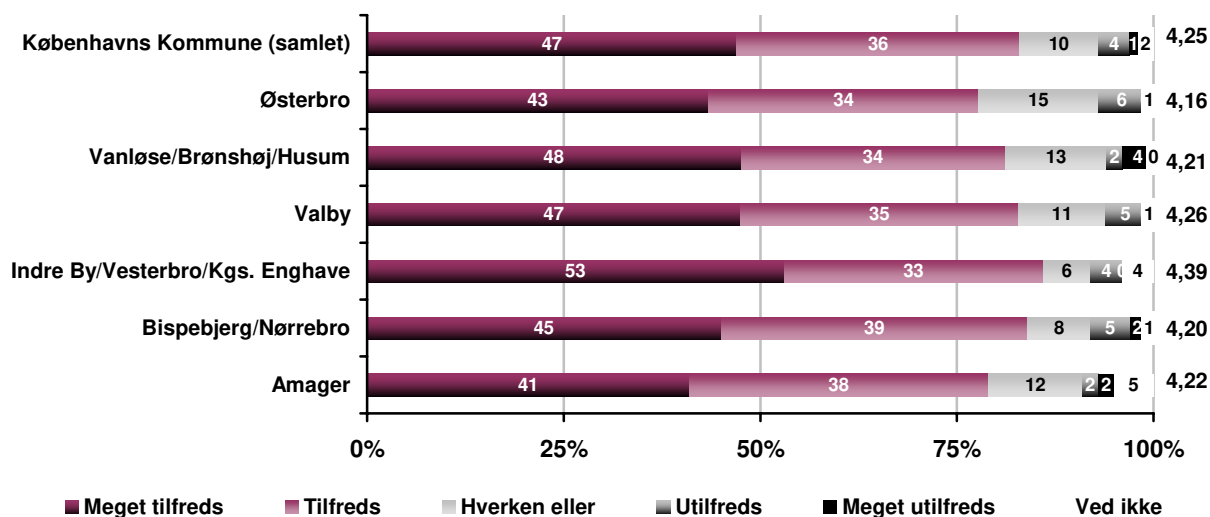
Figur 3.7 Medarbejderens imødekommenhed (fordelt på lokalområde)



I figur 3.8 ses tilfredsheden med medarbejderens personlige kontakt med borgeren ved levering af ydelsen praktiske hjælp. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed for kommunen er på 4,25. Indre By har en signifikant højere tilfredshed på 4,39, mens de øvrige 5 områder ikke adskiller sig signifikant fra gennemsnittet. Mænd (4,33) er lidt mere tilfreds end kvinder (4,21).

I alt er 85 pct. af de deltagende brugere tilfreds eller meget tilfreds. 4 pct. er utilfreds med medarbejderens personlige kontakt.

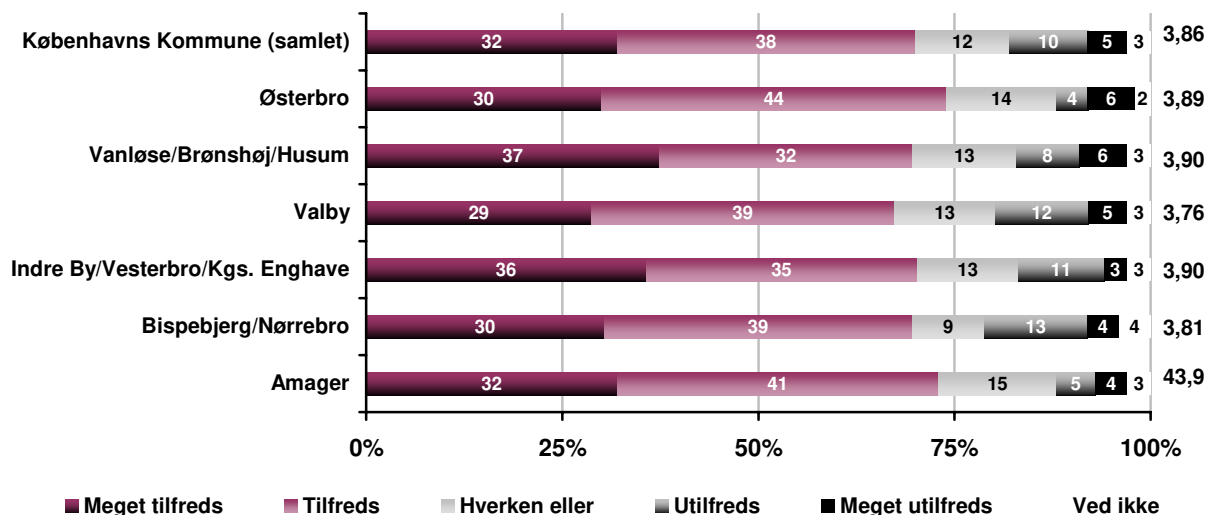
Figur 3.8 Medarbejderens personlige kontakt med borgeren i den praktiske hjælp (fordelt på lokalområde)



Figur 3.9 viser tilfredsheden med hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos borgeren. Den gennemsnitlige tilfredshed er 3,86. Der er ikke signifikant forskel på den gennemsnitlige tilfredshed i de enkelte lokalområder.

Det fremgår af figuren, at 70 pct. af borgerne svarer 'tilfreds' eller 'meget tilfreds', mens 15 pct. svarer "utilfreds" eller "meget utilfreds".

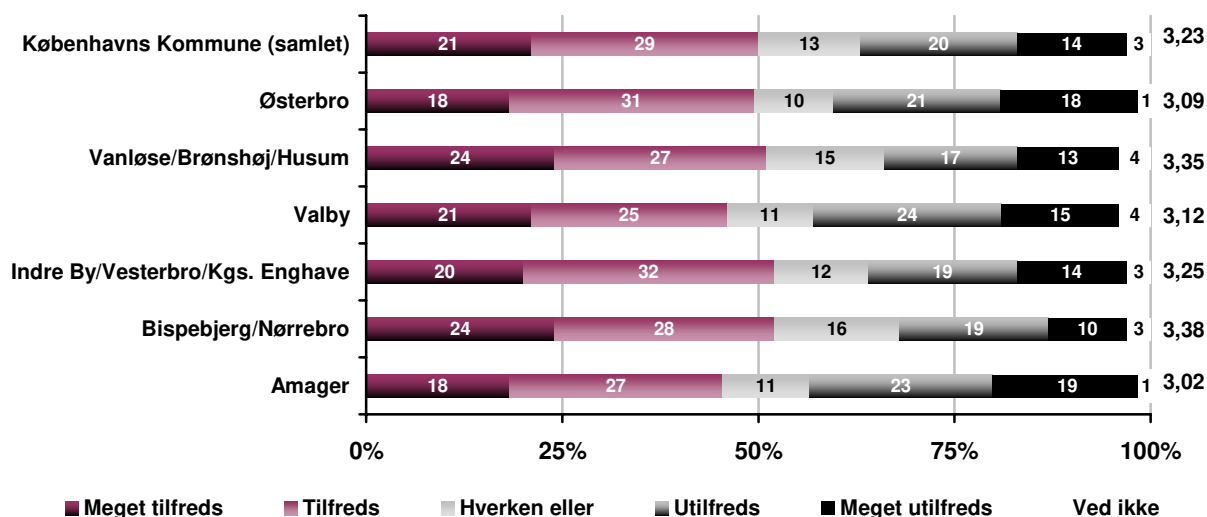
Figur 3.9 Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos borgeren (fordelt på lokalområde)



Figur 3.10 viser tilfredsheden med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet til den praktiske hjælp. Af figuren ses, at den gennemsnitlige tilfredshed er 3,23. Amager skiller sig ud med en signifikant lavere tilfredshed på 3,02, mens Bispebjerg/Nørrebro skiller sig positivt ud med et gennemsnit på 3,38. Mænd har en gennemsnitlig tilfredshed på 3,43, mens kvinder er mere utilfreds med et gennemsnit på 3,13.

Det fremgår af figuren, at 14 pct. er meget utilfreds med antallet af forskellige medarbejdere.

Figur 3.10 Antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den praktiske hjælp (fordelt på lokalområde)

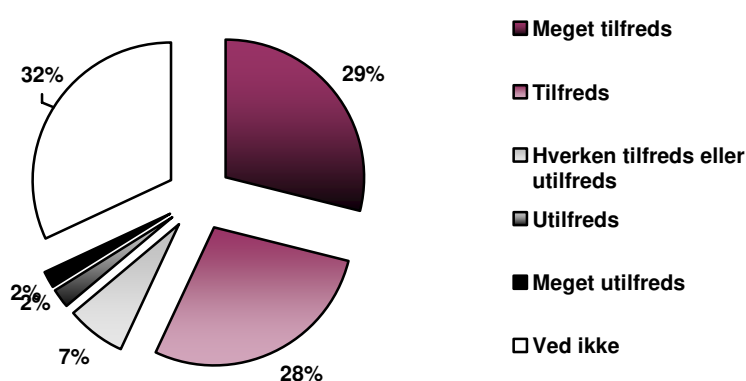


4 Tilfredsheden med den personlige pleje

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med den personlige pleje i Københavns Kommune. Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

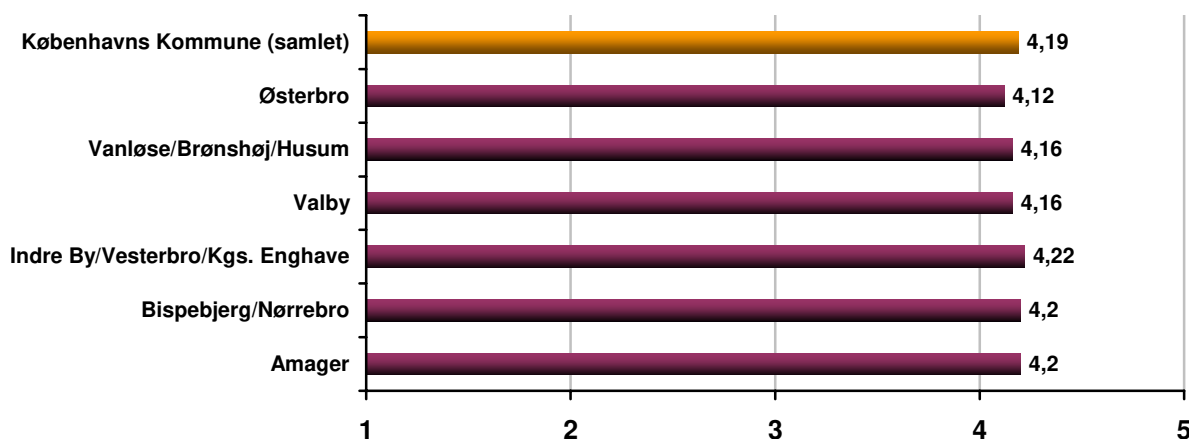
Figuren herunder viser tilfredsheden med den personlige pleje alt i alt. Af figuren fremgår det, at 57 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med den personlige pleje alt i alt, mens 4 pct. er meget utilfreds eller utilfreds. 32 pct. svarer "Ved ikke".

Figur 4.1 Tilfredshed med den personlige pleje alt i alt (Københavns Kommune samlet)



Figur 4.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje alt i alt, fordelt på kommunen samlet set og på lokalområder. Figuren viser generelt en meget høj gennemsnitlig tilfredshed med et gennemsnit på 4,19, som er jævnt fordelt over alle 6 lokalområder.

Figur 4.2 Gennemsnitlig tilfredshed med den personlige pleje alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 4.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold ved den personlige pleje. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst, hvad angår den personlige kontakt og imødekommenhed, mens antallet af forskellige medarbejdere ligger lavest med 3,25.

Figur 4.3 Gennemsnitlig tilfredshed med den personlige pleje (Københavns Kommune samlet)

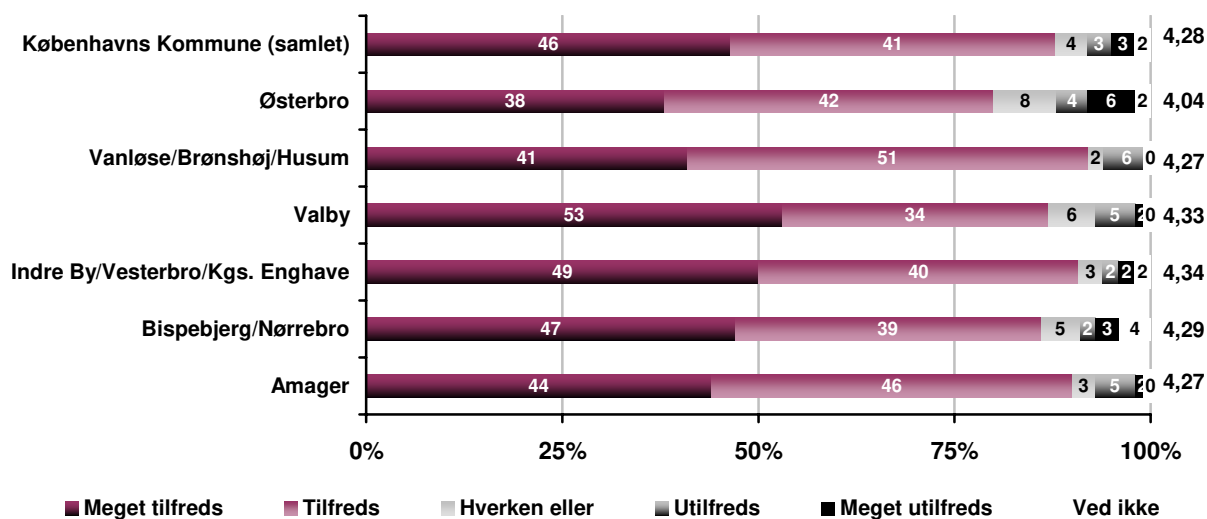


I de følgende otte figurer udspecificeres tilfredsheden med de enkelte forhold ved den personlige pleje.

Figur 4.4 viser tilfredsheden med hjælp til bad. Her er den gennemsnitlige tilfredshed på 4,28. Lokalområde Østerbro adskiller sig ved en signifikant lavere score på 4,04. I alt er 87 pct. tilfreds eller meget tilfreds, og 6 pct. er utilfreds eller meget utilfreds med hjælpen til bad.

Samlet set angiver 48 pct. "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

Figur 4.4 Hjælp til bad (fordelt på lokalområde)

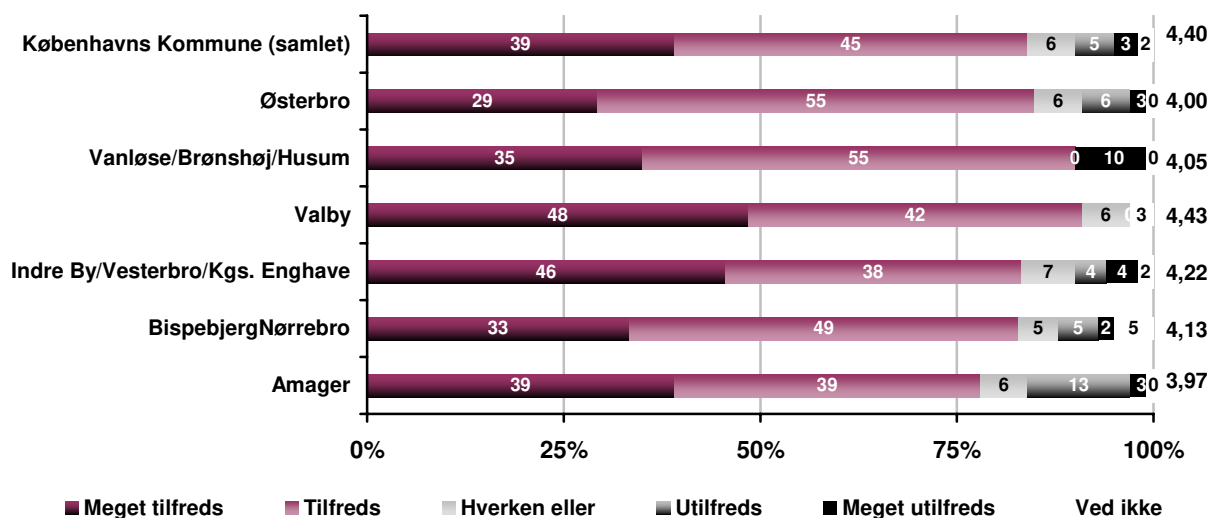


I Figur 4.5 ses tilfredsheden med hjælp til toiletbesøg og øvrig toilette fx etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,4. Lokalområde Valby skiller sig ud ved en signifikant højere gennemsnitlig tilfredshed på 4,43. Mænd (4,32) har en signifikant højere tilfredshed end kvinder 4,07.

84 pct. er enten tilfreds eller meget tilfreds, og 8 pct. er utilfreds eller meget utilfreds med ydelsen.

Samlet set er der 74 pct., der angiver "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

Figur 4.5 Hjælp til toiletbesøg og øvrigt toilette, fx etagevask, hårvask ved vaskekurven, i sengen mv. (fordelt på lokalområde)

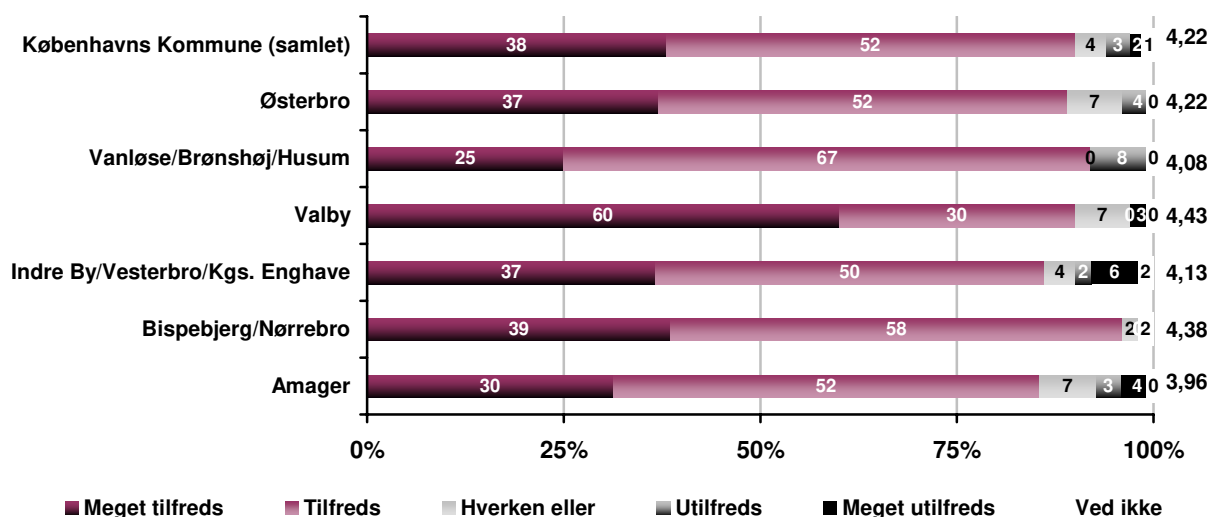


Figur 4.6 viser tilfredsheden med hjælp til af- og påklædning. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,22. Lokalområde Amager adskiller sig signifikant med et lavere gennemsnit på 3,96 i modsætning til Bispebjerg/Nørrebro, der adskiller sig positivt med et gennemsnit på 4,38 og til Valby med et snit på 4,43.

Andelen af tilfreds eller meget tilfreds er på 90 pct., og andelen af utilfreds og meget utilfreds er på 5 pct.

Samlet set er der 75 pct., der angiver "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

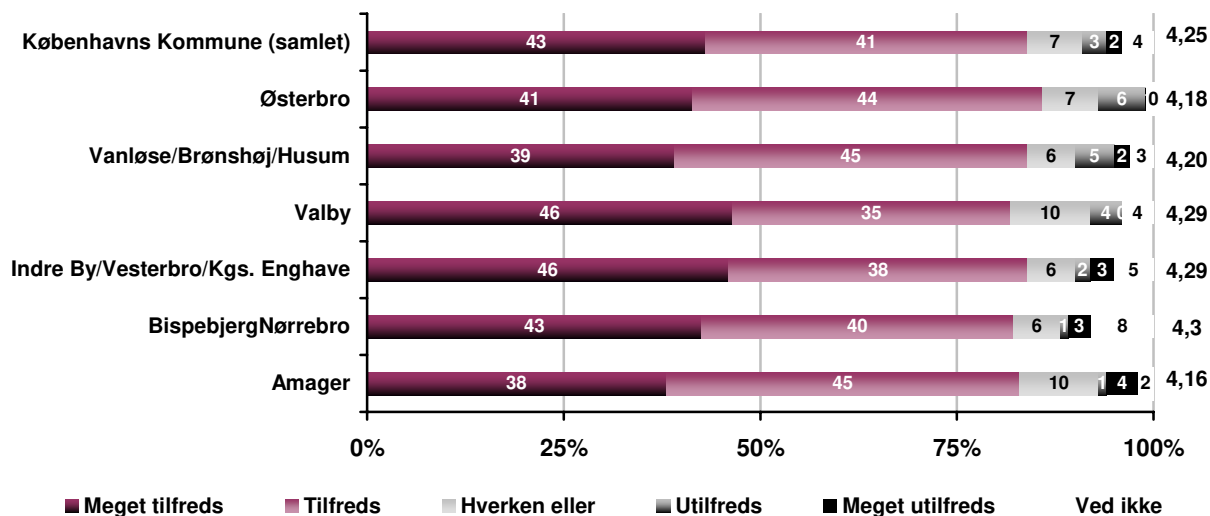
Figur 4.6 Hjælp til af- og påklædning (fordelt på lokalområde)



Figur 4.7 herunder viser tilfredsheden med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov til den personlige pleje. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,25, og der er ikke nogen signifikante udsving mellem lokalområderne. 84 pct. er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker og behov. 5 pct. er det ikke.

Samlet set er der 35 pct., der svarer "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

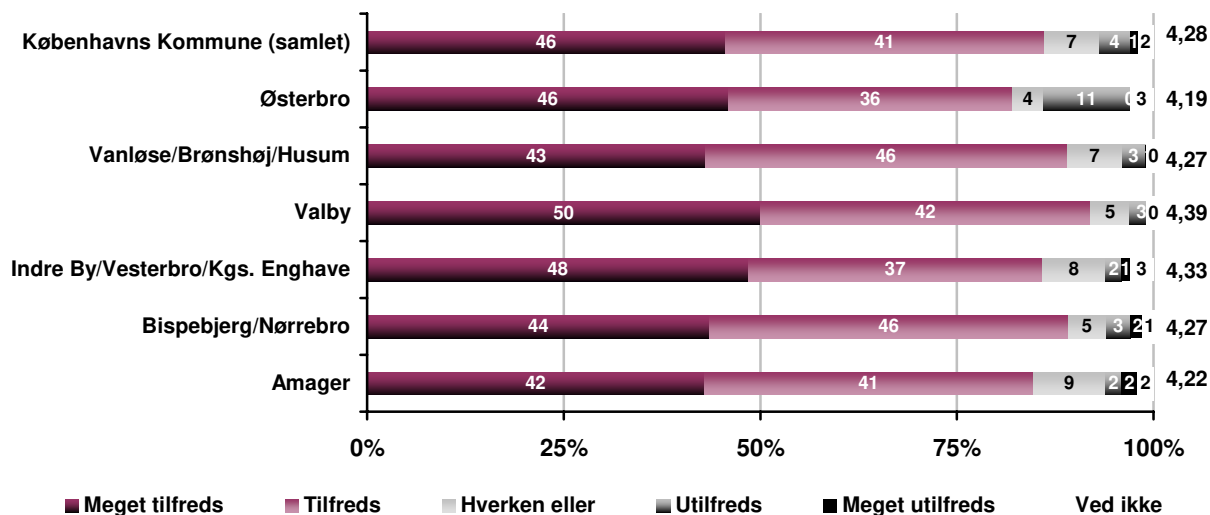
Figur 4.7 Medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov til den personlige pleje (fordelt på lokalområde)



Figur 4.8 viser tilfredsheden med medarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er 4,28. Der er ingen signifikante forskelle mellem de enkelte lokalområder. Mænd (3,58) er signifikant mere tilfreds end kvinder (3,30). 87 pct. er tilfreds eller meget tilfreds og 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

Samlet set er der 32 pct., der angiver "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

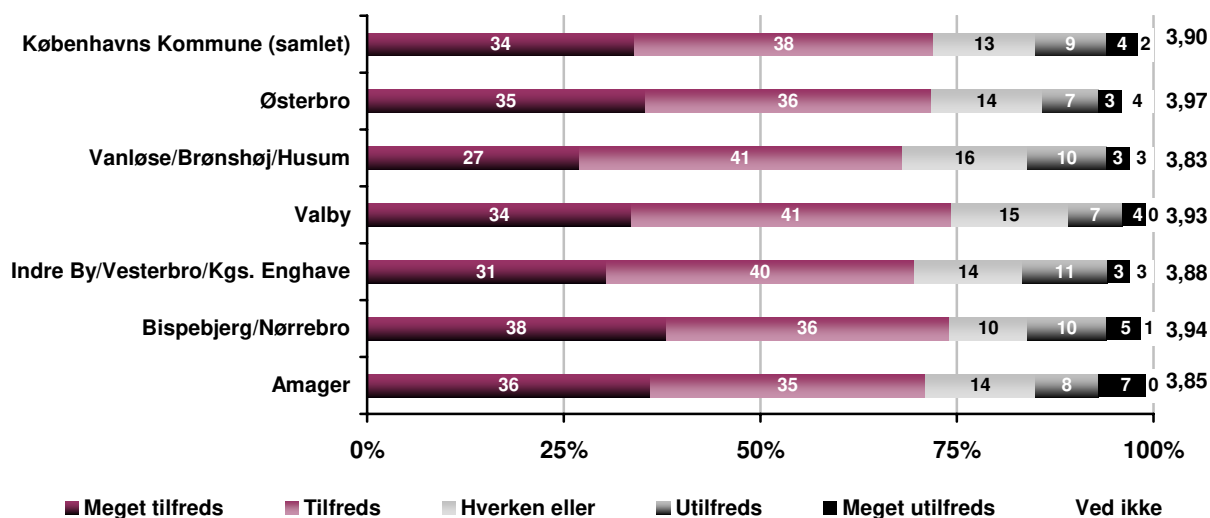
Figur 4.8 Medarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje (fordelt på lokalområde)



Figur 4.9 viser tilfredsheden med medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den personlige pleje. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er 3,9. Der er ingen signifikante udsving på lokalområder. I alt var 72 pct. tilfreds eller meget tilfreds, og 13 pct. var utilfreds eller meget utilfreds med medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter.

Samlet set er der 32 pct. der angiver "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

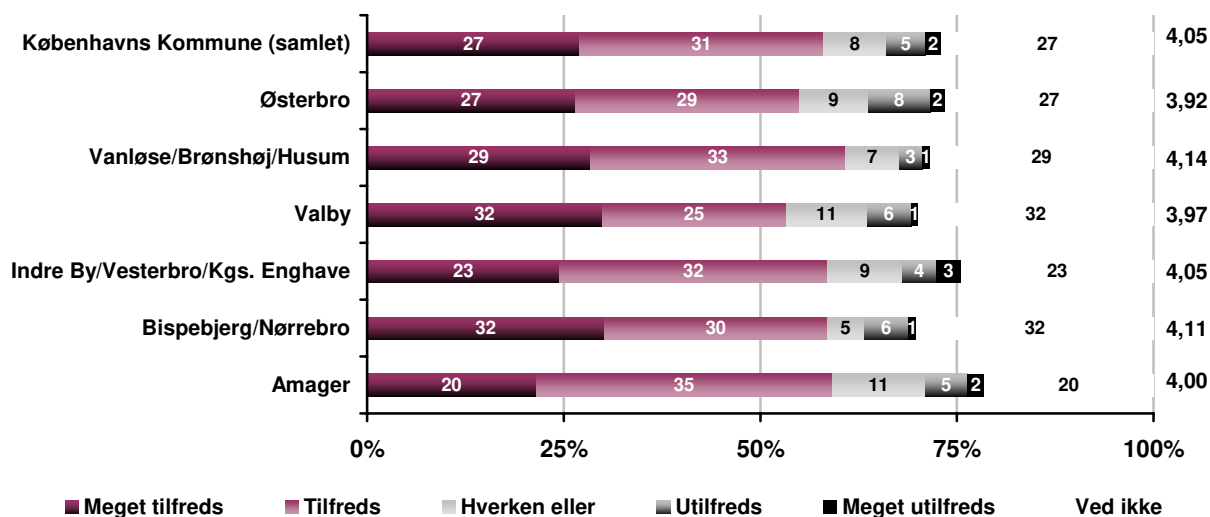
Figur 4.9 Medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den personlige pleje (fordelt på lokalområde)



Figur 4.10 viser tilfredsheden med hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos borgeren. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er 4,05. Der er ingen signifikante udsving mellem de enkelte lokalområder.

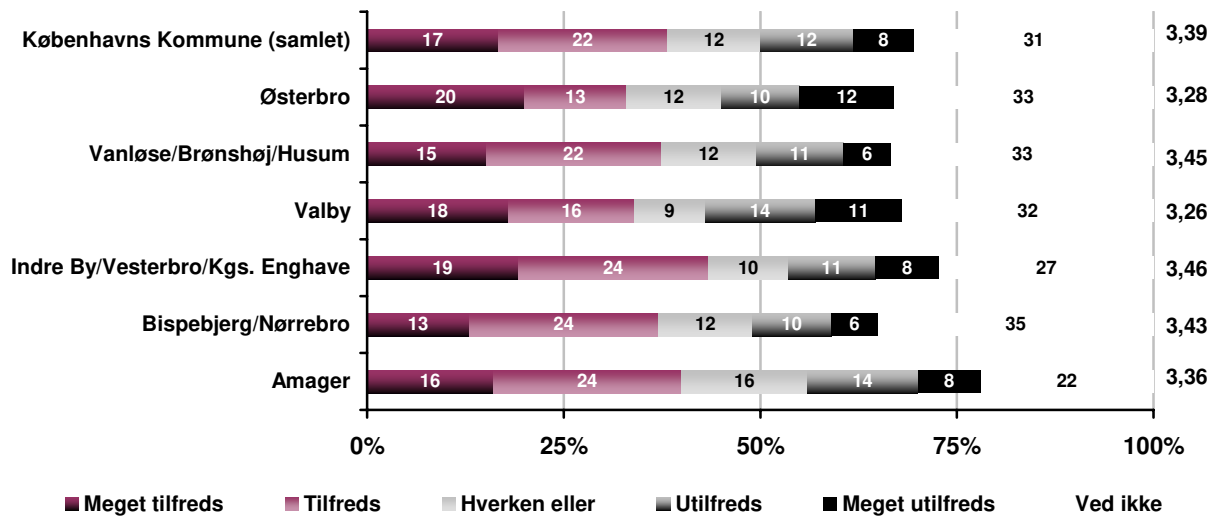
I alt var 58 pct. tilfreds eller meget tilfreds, og 7 pct. var utilfreds eller meget utilfreds. I figuren ses en forholdsvis høj andel af ved ikke.

Figur 4.10 Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos borgeren (fordelt på lokalområde)



Figur 4.11 viser tilfredsheden med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet til den personlige pleje. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 3,39. Der er ingen udsving i lokalområdernes resultater. I alt var 39 pct. tilfreds eller meget tilfreds og 20 pct. utilfreds eller meget utilfreds. 31 pct. angiver "Ved ikke".

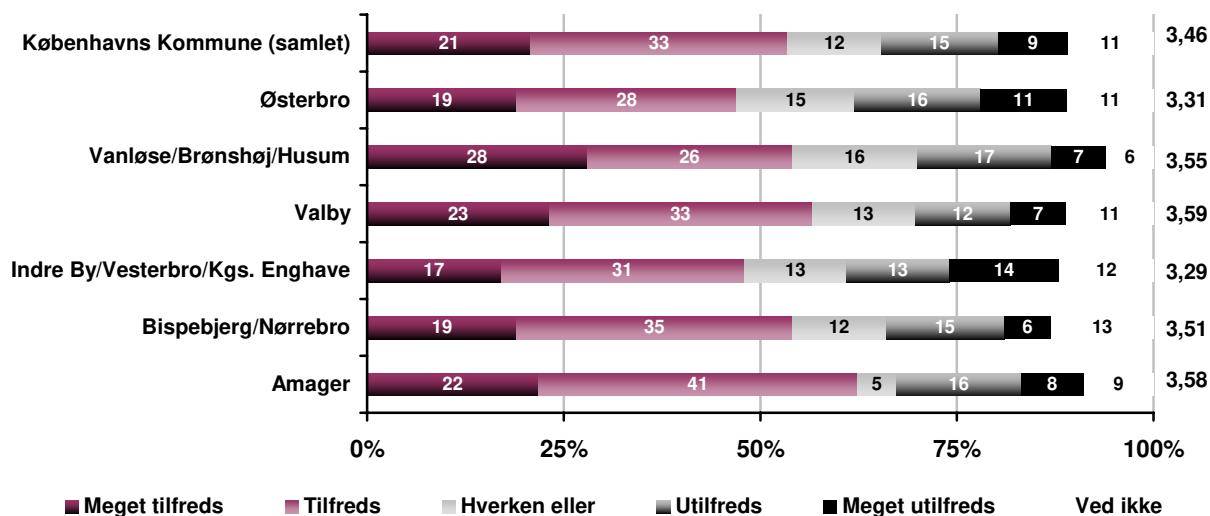
Figur 4.11 Antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den personlige pleje (fordelt på lokal-område)



5 Tilfredshed med information

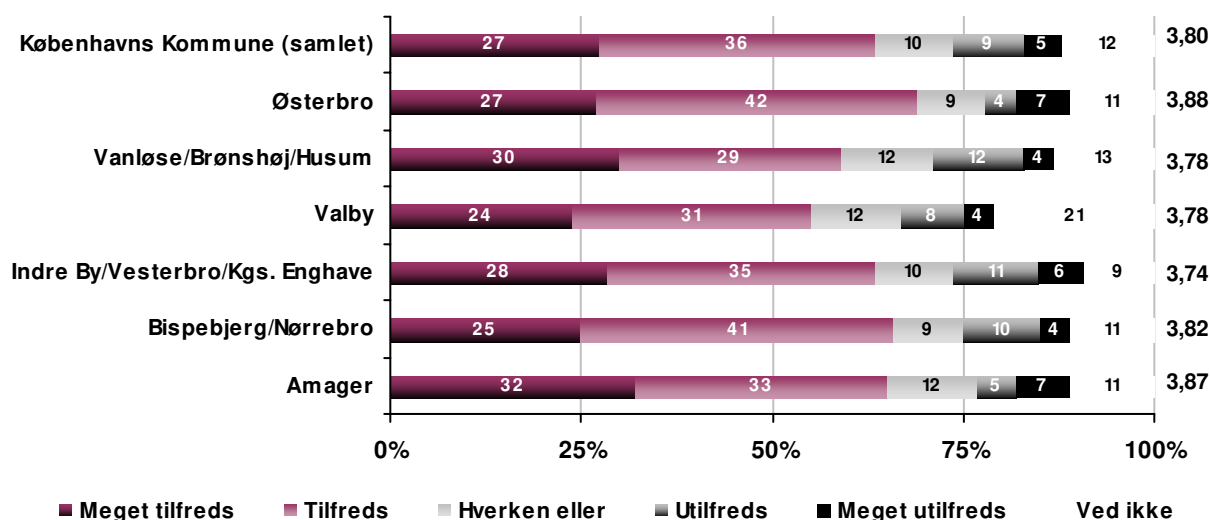
Dette afsnit omhandler brugernes tilfredshed med informationerne, de modtager om deres hjemmepleje i Københavns Kommune. Figur 5.1 viser den gennemsnitlige tilfredshed med kommunens information om, hvilken hjælp borgeren har ret til. Det fremgår af figuren, at gennemsnittet er på 3,46. Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave skiller sig ud med et gennemsnit på 3,29. I alt var 54 pct. tilfreds eller meget tilfreds, og 24 pct. var utilfreds eller meget utilfreds. 11 pct. svarede "Ved ikke" ved spørgsmålet.

Figur 5.1 Tilfredshed med kommunens information om, hvilken hjælp borgeren har ret til (fordelt på lokalområde)



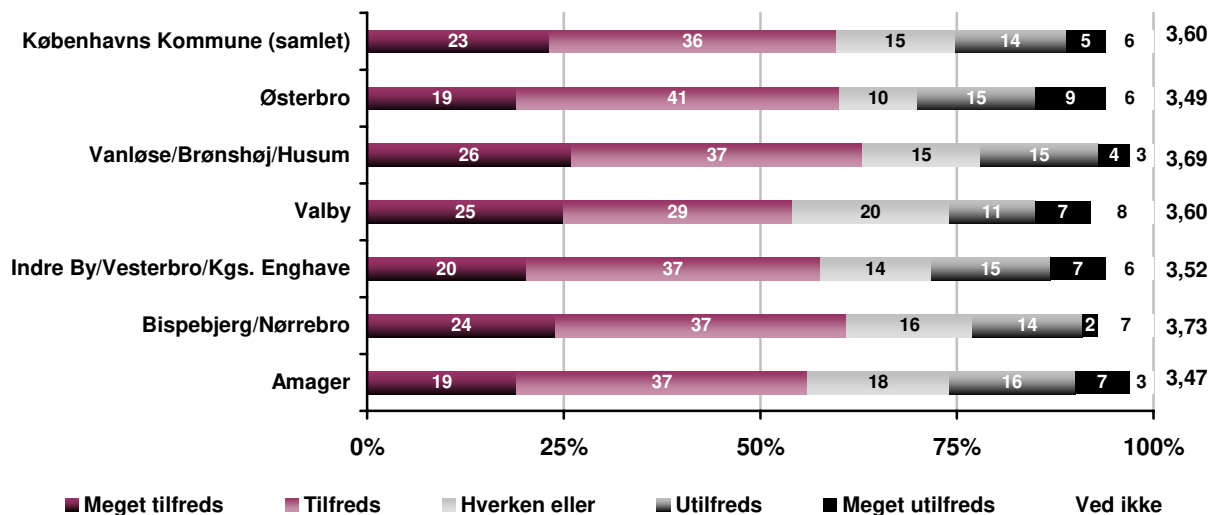
Figur 5.2 viser den gennemsnitlige tilfredshed med information fra medarbejderen, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er 3,8. Der er ingen signifikante forskelle mellem lokalområderne. I alt er 63 pct. tilfreds eller meget tilfreds og 14 pct. utilfreds eller meget utilfreds. 12 pct. angiver "Ved ikke".

Figur 5.2 Tilfredshed med information fra medarbejderen, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag (fordelt på lokalområde)



Figur 5.3I figur 5.3 ses tilfredsheden med stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i dit hjem. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 3,6. Bispebjerg/Nørrebro skiller sig positivt ud med et gennemsnit på 3,73. 59 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds og 19 pct. er utilfreds eller meget utilfreds med stabiliteten i hjælpen.

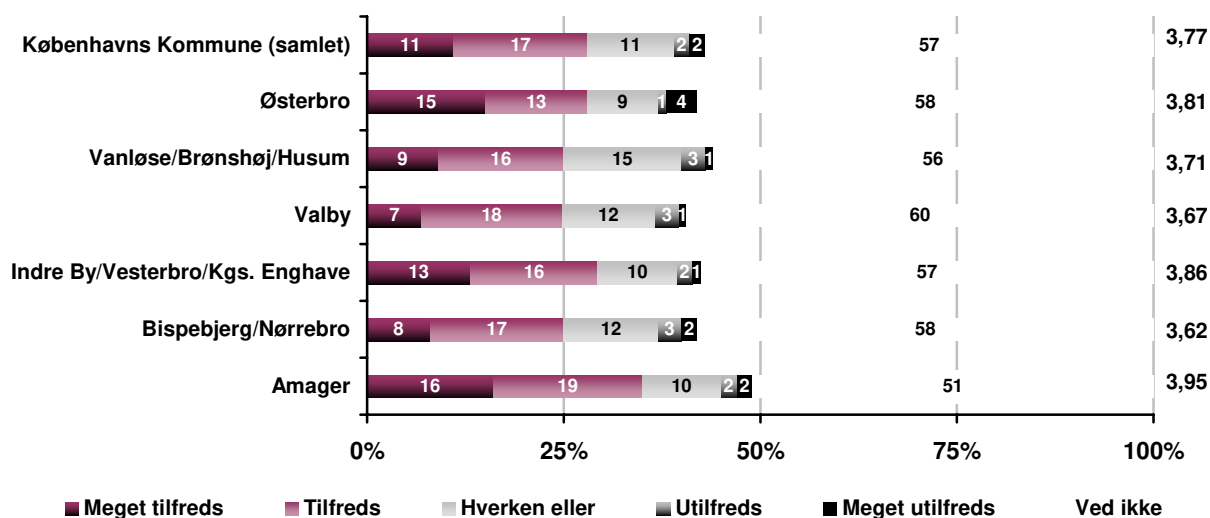
Figur 5.3 Tilfredsheden med stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i dit hjem (fordelt på lokalområde)



Figur 5.4 viser tilfredsheden med at have muligheden til at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er 3,77, og at der ikke er nogen lokalområder, der skiller sig ud. Mænd er signifikant mere tilfreds med et gennemsnit på 3,98, hvor kvinderne har et gennemsnit på 3,66.

Andelen af "Ved ikke" svarkategorien er relativ høj. Det kan skyldes, at borgerne ikke er klar over, at de kan vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje, eller at de ikke har forholdt sig til emnet.

Figur 5.4 Tilfredsheden med at have muligheden til at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje (fordelt på lokalområde)

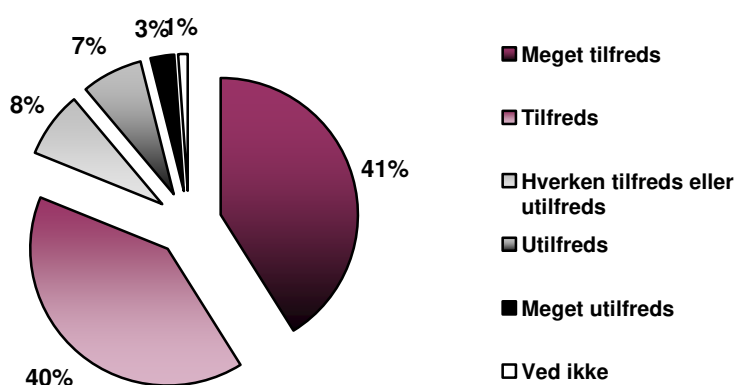


6 Tilfredshed med madservice

I afsnit 6 præsenteres brugernes tilfredshed med ordningen madservice. Ca. hver tredje af brugerne har tilkendegivet, at de modtager madservice. Afsnittet om brugernes tilfredshed med ordningen madservice er baseret på disse respondenters besvarelser (i alt 300). 62 pct. af dem modtager mad fra den kommunale leverandør, 16 pct. fra den private leverandør, og 21 pct. kan ikke erindre navnet på leverandøren.

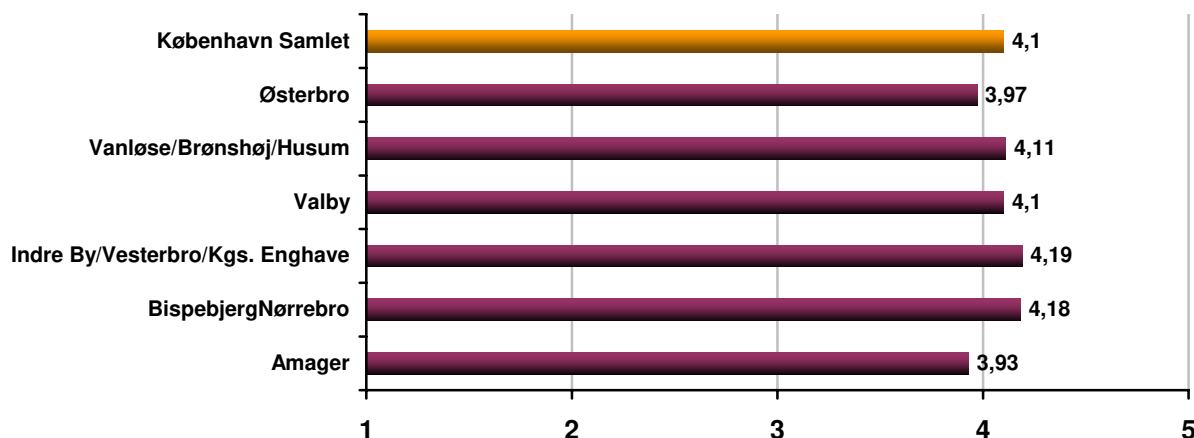
Figuren neden for viser tilfredsheden med madordningen alt i alt. Af figuren fremgår det, at 81 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med madordningen alt i alt. 10 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

Figur 6.1 Tilfredshed med madordningen alt i alt (Københavns Kommune samlet)



I figur 6.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med kommunens madordning fordelt på kommunen samlet set og på lokalområder. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,1. Der er ingen signifikante udsving mellem lokalområderne.

Figur 6.2 Gennemsnitlige tilfredshed med madordningen alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 6.3 er en oversigt med gengivelse af den gennemsnitlige tilfredshed i de fire spørgsmål vedrørende madservice. Det fremgår, at muligheden for at vælge mellem forskellige menuer har den højeste gennemsnitlige tilfredshed på 4,24, og at madens smag score lavest med 3.93.

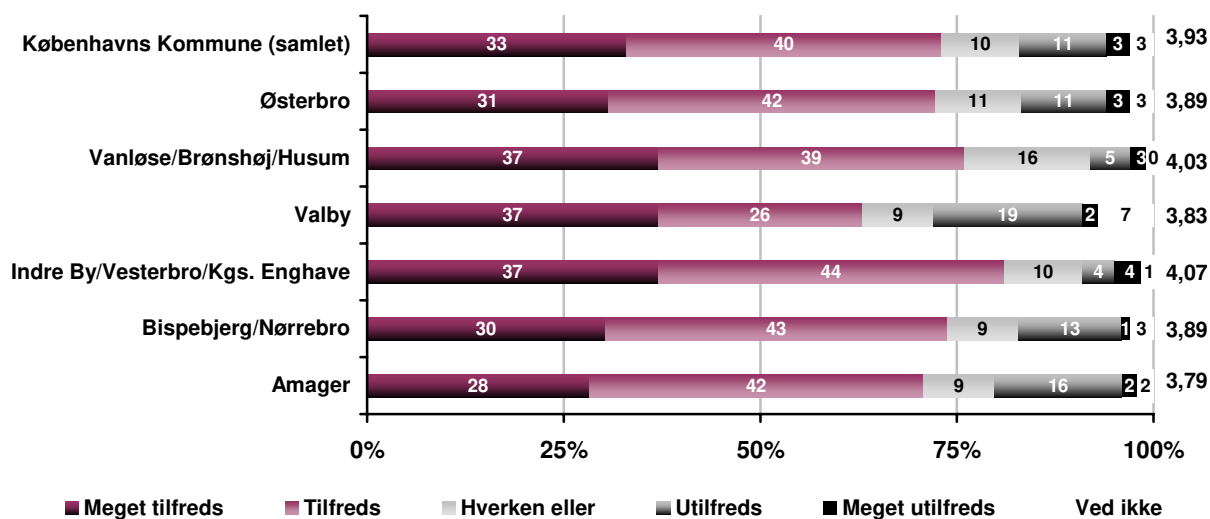
Figur 6.3 Gennemsnitlig tilfredshed med madordningen (Københavns Kommune samlet)



I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med maden i Københavns Kommune.

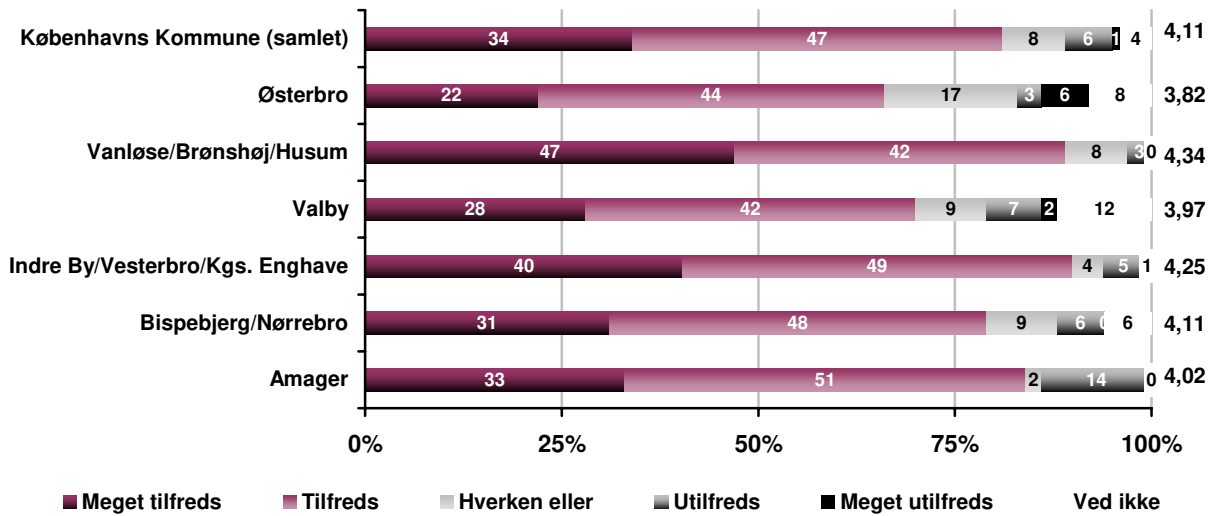
Figur 6.4 viser tilfredsheden med madens smag. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 3,93. Der ikke er nogen signifikante udsving mellem de enkelte lokalområder. I alt er 73 pct. tilfreds eller meget tilfreds, mens 14 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

Figur 6.4 Tilfredsheden med madens smag (fordelt på lokalområde)



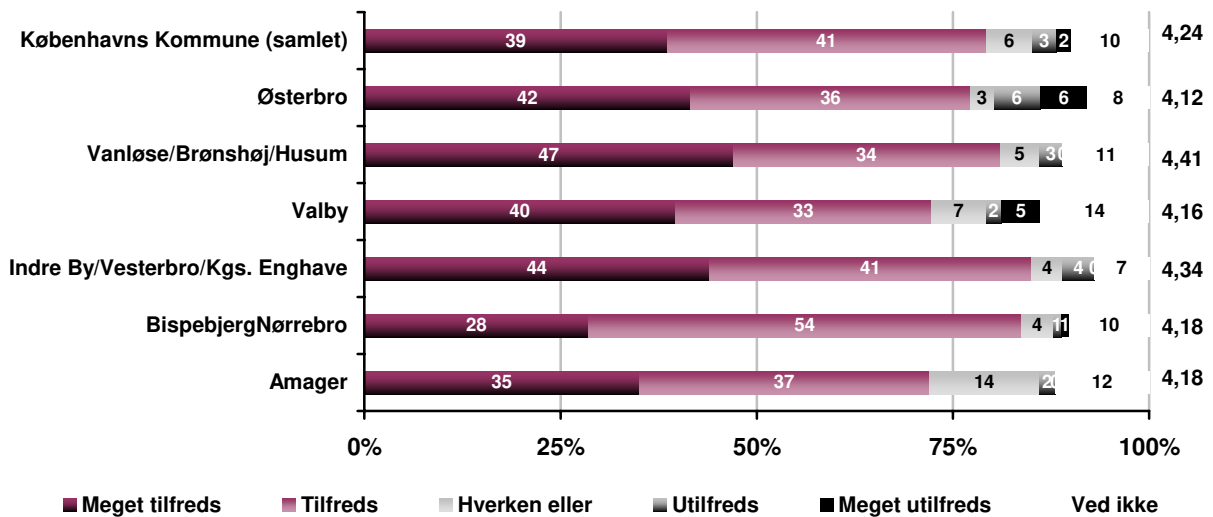
Figur 6.5 viser tilfredsheden med madens udseende. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,11. Vanløse/Brønshøj/Husum har den højeste gennemsnitlige tilfredsheds med 4,34 og Østerbro den laveste med 3,82. 81 pct. er tilfreds eller meget tilfreds, og 7 pct. er utilfreds eller meget utilfreds med madens udseende.

Figur 6.5 Tilfredsheden med madens udseende (fordelt på lokalområde)



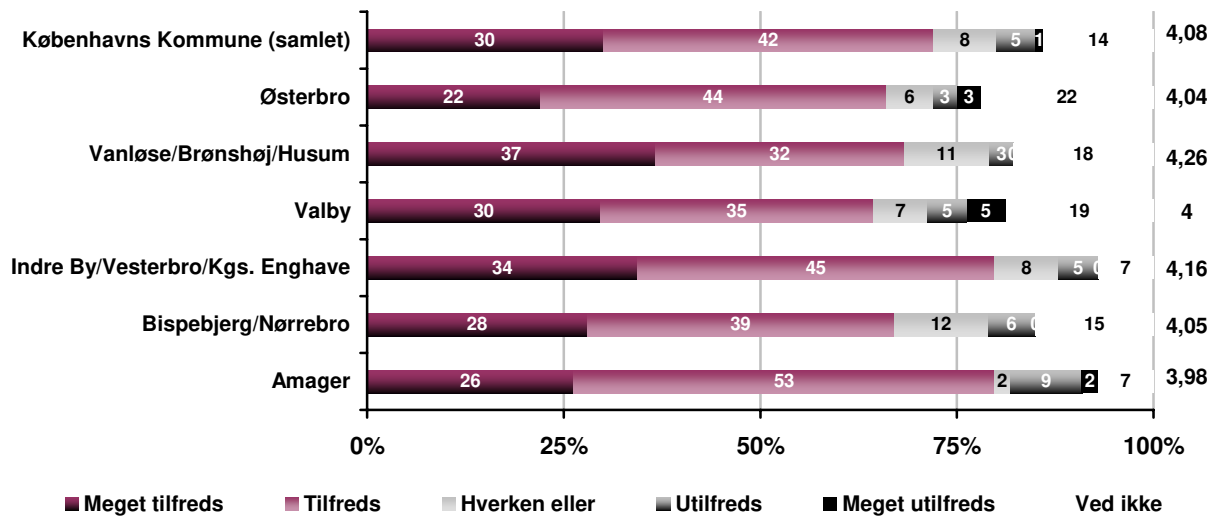
Figur 6.6 viser tilfredsheden med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,24. Der ikke er nogen signifikante udsving i enkelte lokalområders resultater. Samlet er 80 pct. tilfreds eller meget tilfreds med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer. 5 pct. er det ikke.

Figur 6.6 Tilfredsheden med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer (fordelt på lokalområde)



Figur 6.7 viser tilfredsheden med menuens variation fx i forhold til årstider, højtider, m.v. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,08. Der er ikke nogen signifikante udsving mellem de enkelte lokalområders resultater. I alt 72 pct. er tilfreds eller meget tilfreds, mens 6 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. 14 pct. har svaret "Ved ikke".

Figur 6.7 Tilfredsheden med menuens variation fx i forhold til årstider, højtider, m.v (fordelt på lokalområde)

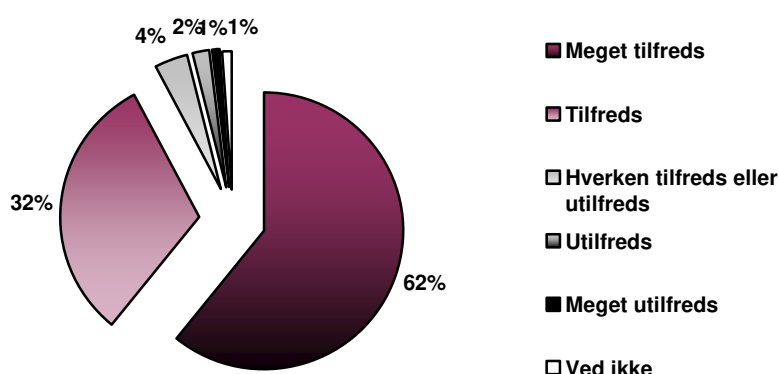


7 Tilfredshed med hjemmesygeplejen

I afsnit 7 præsenteres brugernes tilfredshed med kommunens sygepleje. 56 pct. af respondenterne (501 besvarelser) tilkendegiver, at de modtager hjemmesygepleje. Afsnittet er baseret på besvarelserne fra disse respondenter.

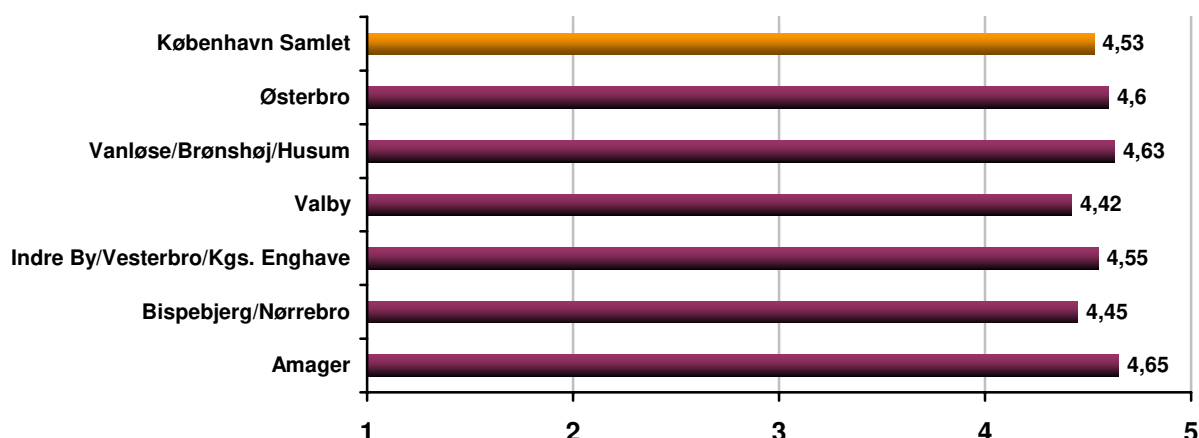
Figuren nedenfor viser, at 94 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med hjemmesygeplejen. 3 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

Figur 7.1 Tilfredshed med hjemmesygeplejen alt i alt (Københavns Kommune samlet)



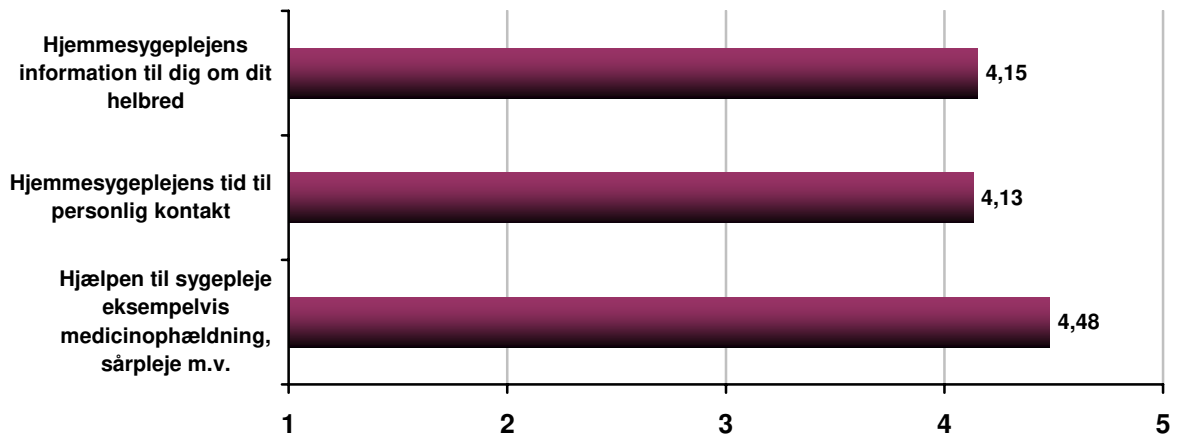
I figur 7.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmesygeplejen. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,53, og at der ikke er nogen signifikante udsving mellem de enkelte lokalområders resultater. Aldersgruppen 80-84 år har et signifikant højere gennemsnit på 4,65, mens de på 85 år og derover har et signifikant lavere gennemsnit på 4,43.

Figur 7.2 Gennemsnitlige tilfredshed med hjemmesygeplejen alt i alt (fordelt på lokalområde)



Figur 7.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed i de tre stillede spørgsmål om hjemmesygeplejen

Figur 7.3 Gennemsnitlig tilfredshed med hjemmesygeplejen (Københavns Kommune samlet)

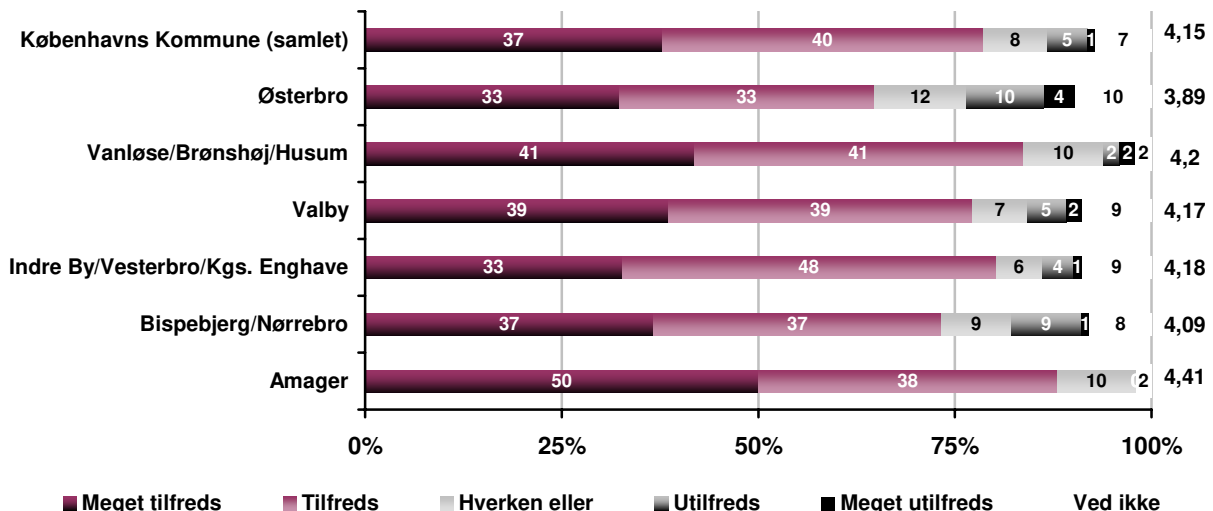


I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med hjemmesygeplejen i Københavns Kommune.

Figur 7.4 viser tilfredsheden med hjemmesygeplejens vejledning om borgerens helbred. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,15. Amager har en signifikant højere gennemsnitlig tilfredshed på 4,41, men Østerbro har en signifikant lavere på 3,89. Borgere på 80-84 år har et gennemsnit på 4,31, mens de ældste borgere på 85 år og derover har et signifikant lavere gennemsnit på 4,0.

I alt er 79 pct. tilfreds eller meget tilfreds, mens 6 pct. er det modsatte.

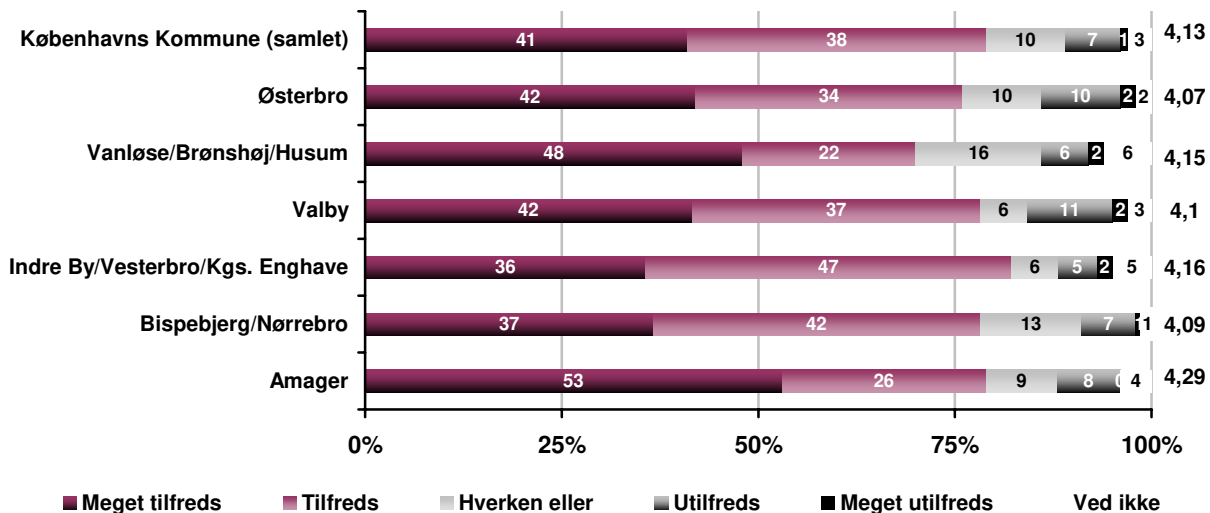
Figur 7.4 Tilfredsheden med hjemmesygeplejens vejledning om borgerens helbred (fordelt på lokalområde)



Figur 7.5 viser tilfredsheden med hjemmesygeplejens tid til personlig kontakt. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,13. Der er ingen signifikante udsving mellem lokalområderne.

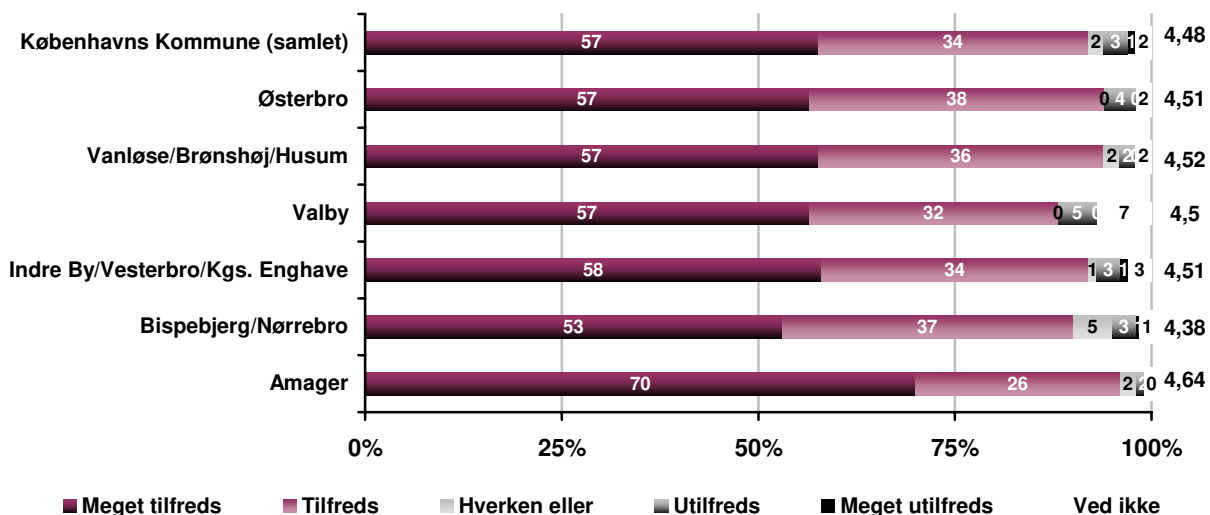
79 pct. er tilfreds eller meget tilfreds med hjemmesygeplejens tid til personlig kontakt. 8 pct. er det ikke.

Figur 7.5 Tilfredsheden med hjemmesygeplejens tid til personlig kontakt (fordelt på lokalområde)



Figur 7.6 viser tilfredsheden med hjælpen til sygepleje, eksempelvis medicinophædning, sårpleje m.v. Af figuren fremgår det, at der er et gennemsnit på 4,48. Borgere i alderen 80-84 år har et signifikant højere gennemsnit på 4,61, mens borgere over 85 år har et lavere snit på 4,35. Der er ikke signifikante udsving mellem de enkelte lokalområder. I alt er 93 pct. tilfreds eller meget tilfreds, mens 4 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

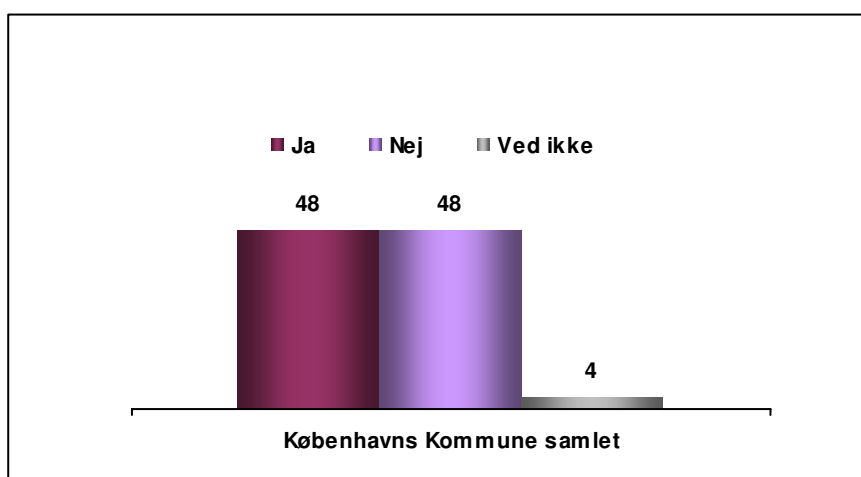
Figur 7.6 Tilfredsheden med hjælpen til sygepleje, eksempelvis medicinophædning, sårpleje m.v. (fordelt på lokalområde)



8 Frit valg af leverandør og fleksibel hjemmehjælp

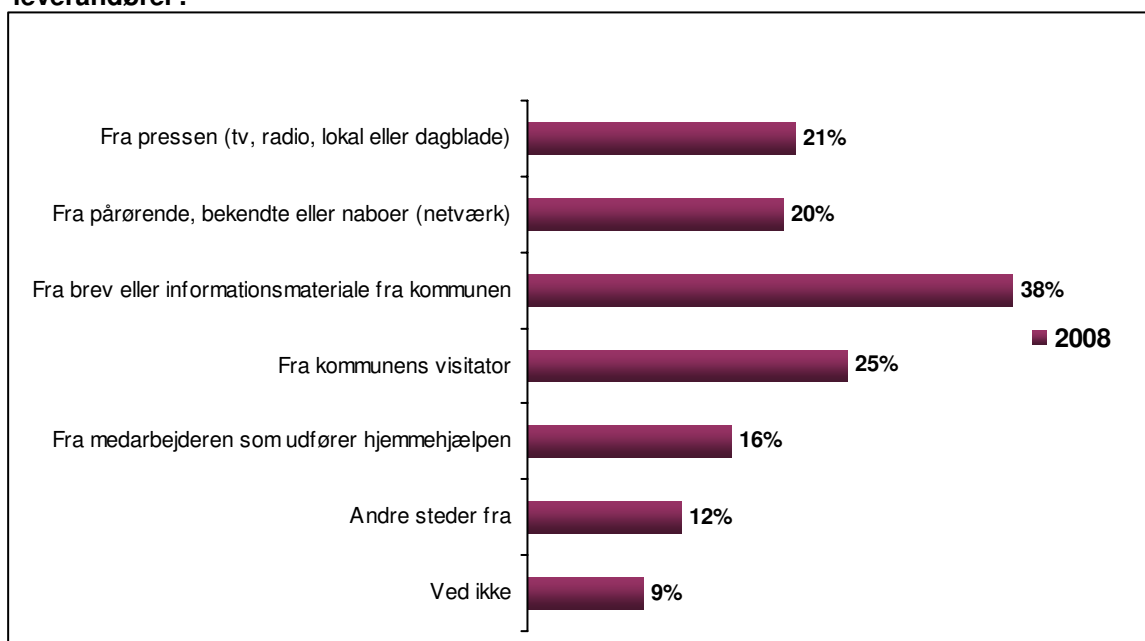
Figur 8.1 viser, at det kun er knap halvdelen af borgerne, der er bekendt med muligheden for at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører.

Figur 8.1 Kender du til muligheden for at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?



Figur 8.2 viser, hvorfra de har hørt om "Frit valg". Da der er mulighed for at give flere forskellige svar, summer procenterne ikke til 100 pct. Figuren viser, at blandt de der har hørt om "Frit valg", er det 38 pct., der har hørt om det fra brev eller informationsmateriale fra kommunen. 25 pct. har hørt det fra kommunens visitator, og 21 pct. har hørt det fra pressen.

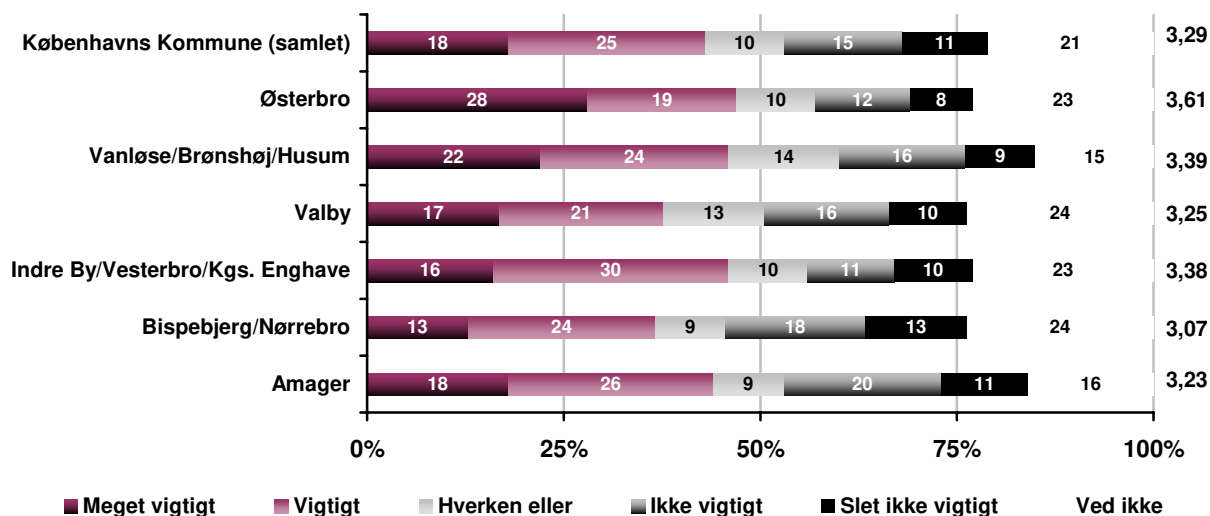
Figur 8.2 Hvorefter har du hørt om muligheden for at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?



Figur 8.3 viser hvor vigtig det er for borgeren, at en ordning som frit valg af leverandør til hjemmehjælp eksisterer. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige vigtighed er på 3,29. Bispebjerg/Nørrebro med 3,07 ligger lidt under snittet, og Østerbro ligger lidt over snittet. Mænd har et signifikant lavere gennemsnit med 3,56 mod kvindernes 3,85. Aldersgruppen 65-79 har et signifikant højere gennemsnit på 3,5.

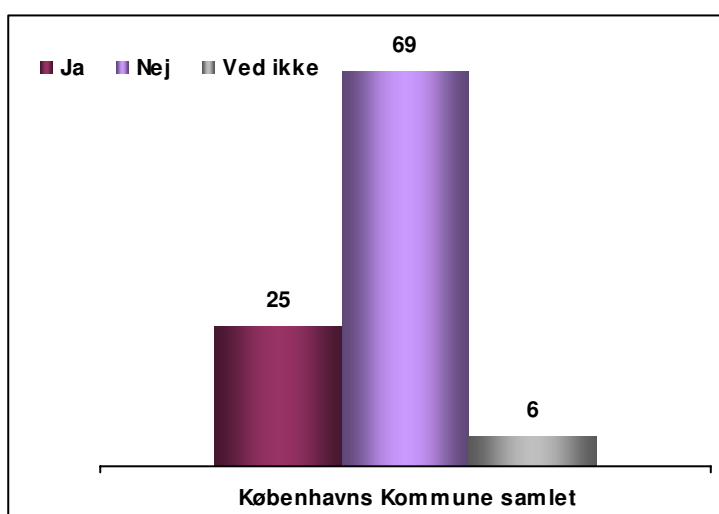
I alt finder 43 pct. det vigtigt eller meget vigtigt, at en ordning om frit valg eksisterer. 25 pct. finder det ikke vigtigt eller slet ikke vigtigt. Også her er der en forholdsvis høj andel af "Ved ikke" besvarelser.

Figur 8.3 Vigtigheden af en ordning som frit valg til leverandør af hjemmehjælp eksisterer (fordelt på lokalområde)



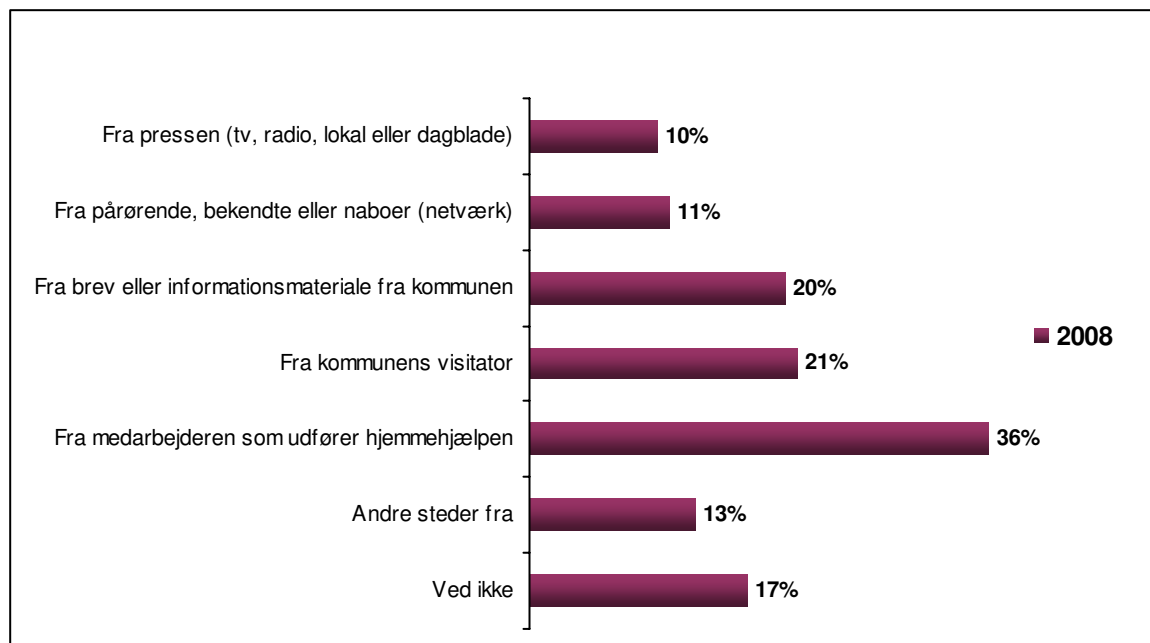
Figur 8.4 viser om borgeren kender til muligheden af at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Figuren viser, at langt hovedparten af borgerne ikke kender til denne mulighed.

Figur 8.4 Kender du til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.



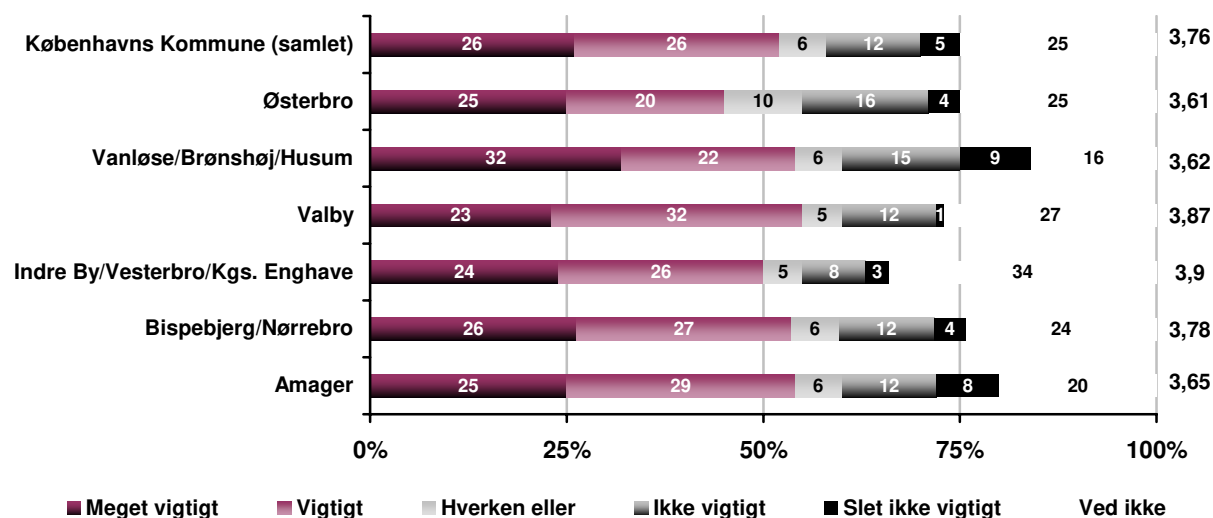
Figur 8.5 viser, hvorfra de har hørt om fleksibel hjemmehjælp. Da det er muligt at angive flere svarmuligheder, er summen af svarmulighederne større end 100 pct. Det ses af figuren at lidt mere end hver tredje har hørt om det fra hjemmehjælperen. Ca. hver femte har hørt om det fra visitator eller via kommunen.

Figur 8.5 Hvorfra har du hørt om ordningen om fleksibel hjemmehjælp?



Figur 8.6 viser, hvor vigtig det er for borgeren, at en ordning som fleksibel hjemmehjælp eksisterer. Af figuren fremgår det, at gennemsnittet for kommunen er 3,76, og at der ikke er nogen signifikante udsving på lokalområder. 52 pct. finder en ordning om fleksibel hjemmehjælp vigtig eller meget vigtig. 17 pct. finder det ikke vigtigt eller slet ikke vigtigt. Der er en andel af "Ved ikke" på 25 pct.

Figur 8.6 Vigtigheden af en ordning som fleksibel hjemmehjælp eksisterer (fordelt på lokalområde)



9 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed

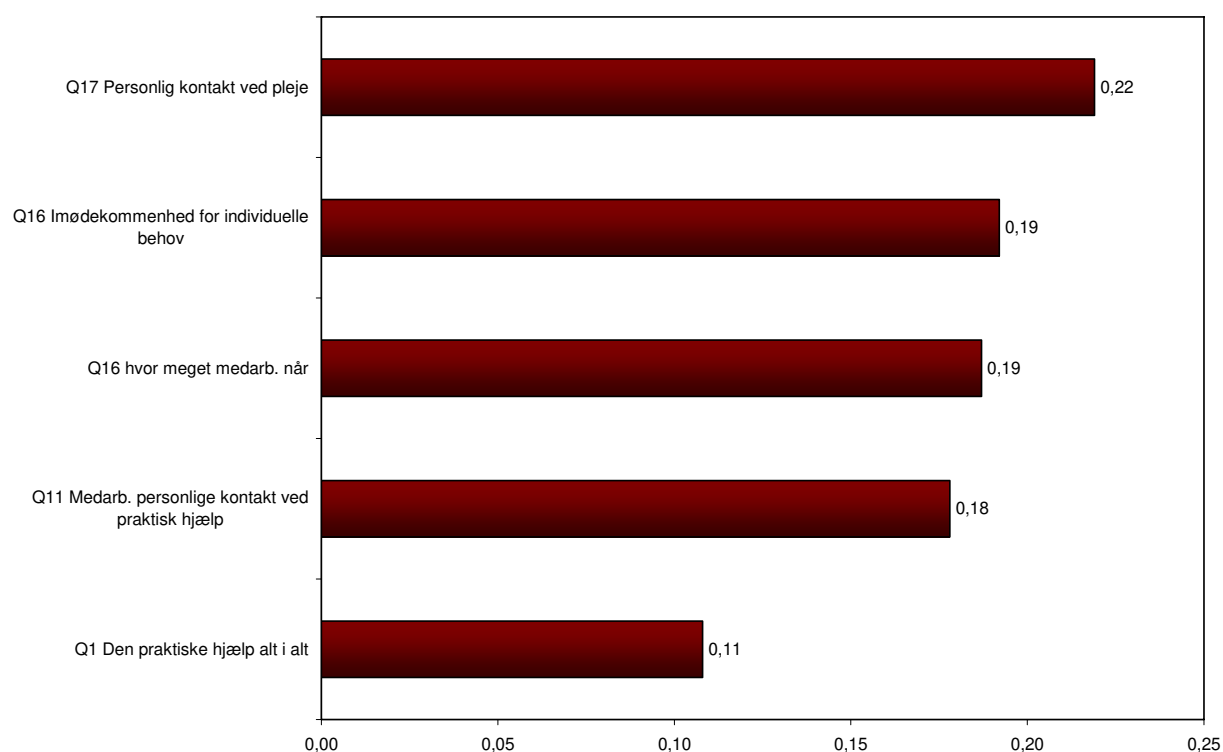
I analysen af den samlede tilfredshed med hjemmeplejen er der gennemført en multivariat analyse. I denne analyse undersøges det hvilke kvalitetsindikatorer, der har størst betydning for beboernes samlede tilfredshed med den personlige pleje og den praktiske hjælp i hjemmeplejen. Kvalitetsindikatorernes betydning for fx beboernes samlede tilfredshed med den personlige pleje, samt kvalitetsindikatorernes relative vægt i forhold til hinanden, er bestemt ved estimering af lineære regressionsmodeller. Resultaterne af denne analyse præsenteres i dette kapitel.

Figur 9.1 viser, hvilke indikatorer, der har størst betydning for vurderingen af den personlige pleje. Det fremgår, at det ikke er muligt at isolere en enkelt faktor, som i sig selv kan forklare tilfredsheden med den personlige pleje. Derimod er der tale om flere faktorer, som tilsammen betyder noget for borgernes samlede vurdering.

Den vigtigste faktor der beskriver den generelle tilfredshed med den personlige pleje er den personlige kontakt i forbindelse med plejen.

Endvidere har ”medarbejdernes imødekommenhed for individuelle behov”, ”hvor meget medarbejderen når” og ”medarbejdernes personlige kontakt ved den praktiske hjælp” samt ”den praktiske hjælp alt i alt” betydning for den personlige pleje.

Figur 9.1 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den personlige pleje.

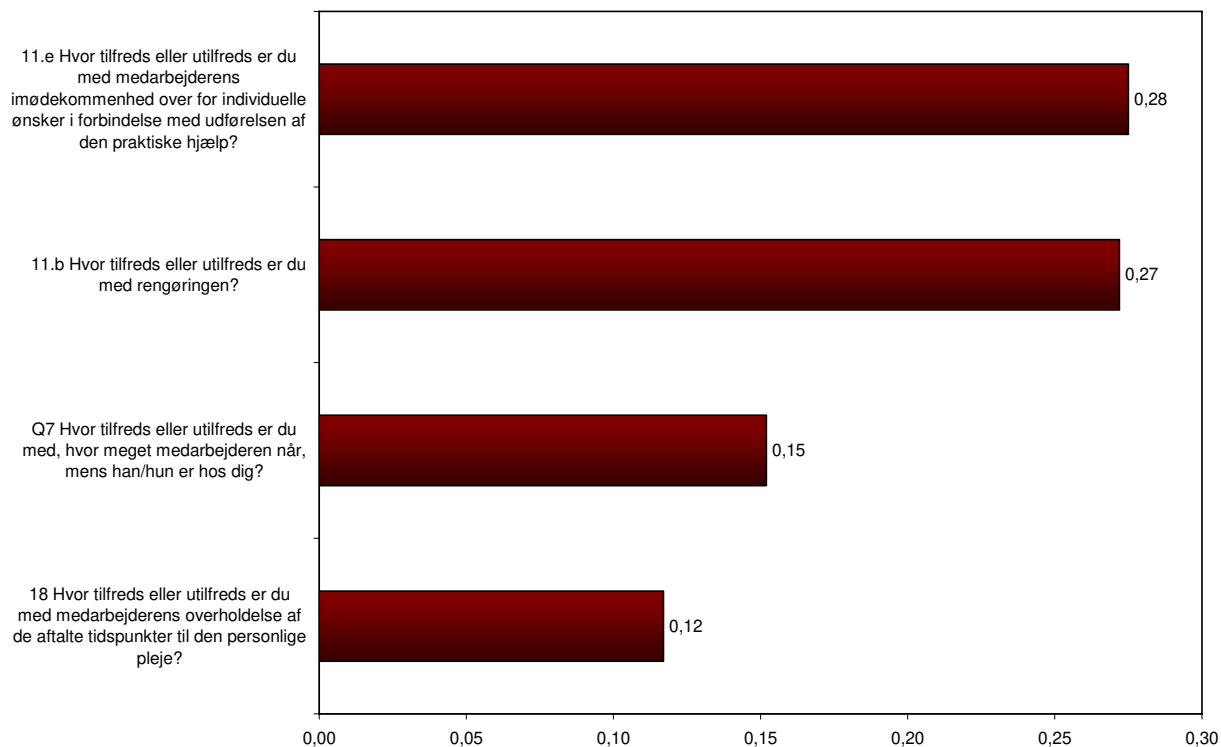


Figur 9.2 viser, hvilke indikatorer, der har størst betydning for vurderingen af den praktiske hjælp i denne undersøgelse. Det fremgår, at det ikke er muligt at isolere en enkelt faktor, som i sig selv kan forklare tilfredsheden med den praktiske hjælp. Derimod er der tale om flere faktorer, som tilsammen betyder noget for borgernes samlede vurdering.

Den vigtigste faktor der beskriver den generelle tilfredshed med den praktiske hjælp er medarbejderens imødekommenhed, og hvor tilfreds borgeren er med rengøringen. Herefter er det

”hvor meget medarbejderen når” og ”medarbejderens evne til at overholde tidspunkter til den personlige pleje”.

Figur 9.2 Multivariant analyse af faktorer med betydning for den praktiske hjælp.



10 Sammenligning med undersøgelsen i 2005

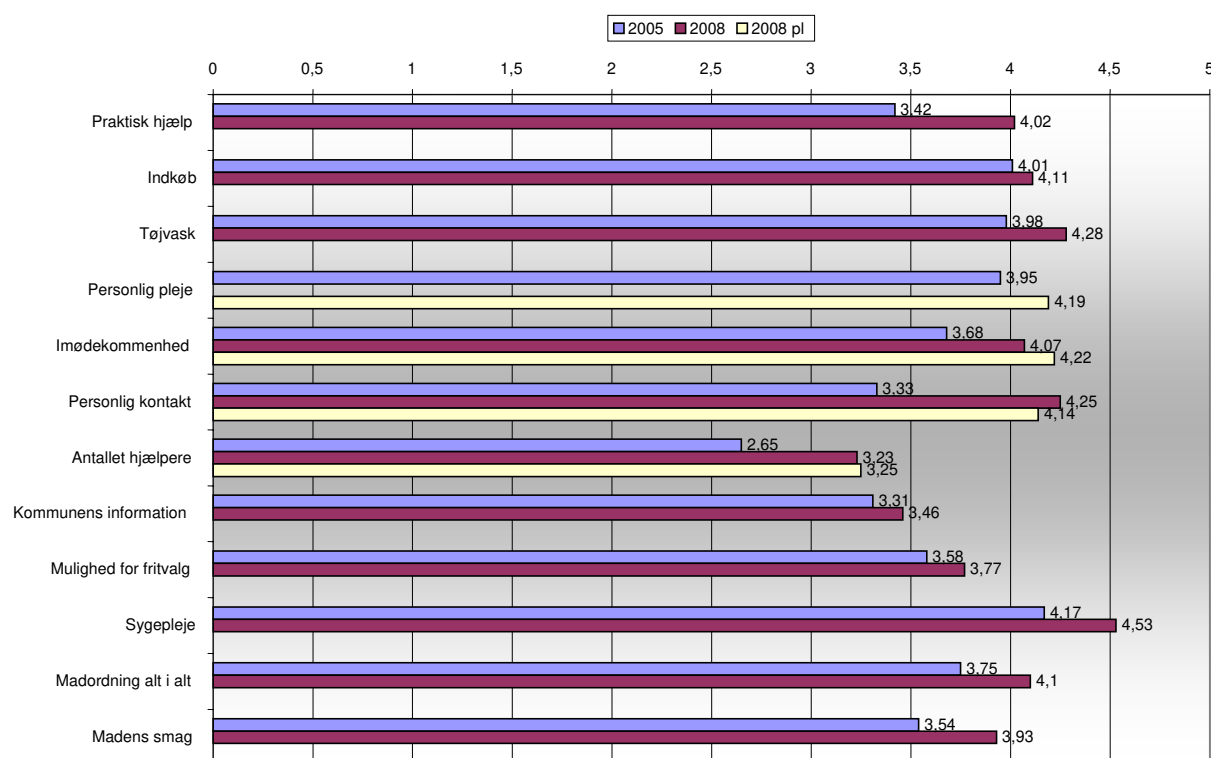
Ændringer i tilfredsheden fra 2005 til 2008

Københavns Kommune gennemførte i 2005 en stikprøveundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje om deres tilfredshed med ydelserne under hjemmeplejen. Undersøgelsen dengang var en postal stikprøveundersøgelse blandt brugere af hjemmepleje, hvor metoden i 2008 er en telefonundersøgelse blandt modtagerne af personlig pleje. Undersøgelsen i 2008 adskiller sig derved fra undersøgelsen i 2005 metodisk og målgruppemæssigt. Det gør, at en sammenligning af resultater bør foretages med en vis forsigtighed.

Af figur 10.1 fremgår det, at tilfredsheden er markant højere i 2008 end i 2005 på alle spørgsmål. Søjlen 2008 pl henviser til de svar der vedrører personlig pleje, hvor de tilsvarende tal i søjlen 2008 gælder for den praktiske hjælp.

Særlig bemærkelsesværdigt er stigningen i tilfredsheden med den personlige kontakt og med antallet af hjælpere.

Figur 10.1 Sammenligning mellem 2005 undersøgelsen og 2008 undersøgelsen



Resultaterne i kommunens brugertilfredshedsundersøgelse ligger generelt under resultaterne i landsundersøgelsen 2008 gennemført af Velfærdsministeriet og KL. Det er vanskeligt at sammenligne de to undersøgelser. Først og fremmest fordi målgrupperne i de to undersøgelser ikke er ens, og fordi den gennemsnitlige tilfredshed ikke vises i landsundersøgelsen.

11 Metode

I metodeafsnittet præsenteres først kort undersøgelsens målgruppe og herefter dataindsamlingsmetode samt svarprocenter og bortfald. Til sidst redegøres for databehandlingen.

11.1 Målgruppe

Alle personer der modtager personlig pleje i hjemmeplejen er med i brutto sample. Udvælgelsen af respondenter er sket på følgende måde:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fremsendt sample i Excel-format med et totaludtræk af modtagere af personlig pleje i Københavns Kommunes hjemmepleje. Samplen indeholdt følgende oplysninger:

- Lokalområde
- Enhed
- Navn og adresse
- CPR-nr (dog ikke de sidste 4 numre)
- Ydelser
- Antal timer
- Offentlig leverandør / privat leverandør fordelt på ydelsestyper

Gallup foretog et tilfældigt udtræk på 2.000 brugere til den endelige sample. For at sikre validitet foretog Gallup en stikprøvekontrol af databasen inden feltarbejdets start. Det sikrer, at samplet er repræsentativt.

For at sikre overholdelse af dataloven har TNS Gallup formel tilladelse til at behandle sampleoplysninger fra Datatilsynet. Ligesom der har været en konkret henvendelse til datatilsynet om, hvorvidt det er lovligt at ringe til borgere der har hemmeligt nummer. Datatilsynet har bekræftet at det er lovligt at TNS Gallup på vegne af Københavns Kommune kontakter alle borgere, der modtager ydelsen – også de med hemmeligt nummer. Københavns Kommune har dog besluttet fremover at kontakte borgere med hemmeligt nummer forud for brugertilfredshedsundersøgelserne.

Dataindsamlingen foregik i alle ni hjemmeplejeenheder i de følgende seks lokalområder i Københavns Kommune:

1) Østerbro 2) Vanløse/Brønshøj/Husum 3) Valby 4) Indre by/Vesterbro/Kgs. Enghave 5) Bispebjerg/Nørrebro 6) Amager

TNS Gallup har udarbejdet spørgeskemaet på baggrund af det fremsendte udkast fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Spørgeskemaet er identisk med enkelte tilføjelser (vedrørende madservice og hjemmesygepleje) med Velfærdsministeriets og KLs spørgeramme i deres fælles landsundersøgelse 2008.

11.2 Dataindsamlingsmetode

Undersøgelsen blev gennemført som telefon interview på en stikprøve blandt alle modtagere af personlig pleje i hjemmeplejen i Københavns Kommune. Valget om at gennemføre undersøgelsen som telefoninterviews – i stedet for postalt – skyldtes respondenternes svage helbred. Den valgte metode er udarbejdet som led i KL's kompasundersøgelser og landsundersøgelserne.

TNS Gallup sammensatte til undersøgelsen et fast team af erfarne interviewere. Ved at vælge et lavt antal interviewere sikredes størst mulig ensartethed i dataindsamlingen.

Gallups interviewere har deltaget i en grundig introduktion til opgaven. De er eksempelvis bekendt med, at telefoninterviews i en målgruppe af svage borgere kræver, at det tales tydeligt og langsomt. Der er blevet ringet op til respondenterne i tidsrummet mellem kl. 10 og 20. Hver respondent er forsøgt kontaktet op til 8 gange.

Der er gennemført 900 interviews.

Tabellen herunder er en oversigt over, hvordan interviewene fordeler sig i de ni enheder, samt hvor mange beboere der henholdsvis ikke var i stand til og/eller ikke ønskede at deltage.

Tabel 11.1 Fordeling af svar i hjemmehjælpsundersøgelsen fordelt på hjemmeplejeenhed

Lokalområde	Population*	Procent af totale population	Antal gennemførte interview	Antal gennemførte interview i procent
Østerbro	657	17%	100	11%
Vanløse/Brønshøj/Husum	718	18%	117	13%
Amager	592	15%	116	13%
Valby	644	16%	115	13%
Indre By Vesterbro	482	12%	110	12%
Kgs. Enghave	265	7%	109	12%
Bispebjerg	150	4%	64	7%
Håndværkerforeningen	163	4%	72	8%
Nørrebro	246	6%	97	11%
<i>Total</i>	3.917	100%	900	100%

* Populationen består af borgere, der modtager personlig pleje. I undersøgelsen er kun medtaget de, der har en kommunal leverandør, og hvor de nødvendige baggrundsinformationer, såsom telefonnummer, er tilgængelige.

Af tabellen fremgår det, at der har været gennemført de ønskede 100 interviews pr. enhed for 7 ud af 9 enheder. I de 3 mindste enheder dvs. Bispebjerg, Håndværkerforeningen og Nørrebro har Gallup ringet til alle i populationen i forsøget på at opnå 100 interviews pr. enhed.

Den følgende figur viser aldersfordelingen blandt henholdsvis populationen (det totale antal modtagere af personlig pleje i hjemmeplejen) og respondenterne.

Tabel 11.2. Opgørelse over totalpopulation

Alder	Mand		Kvinde		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Under 65 år	34	1%	35	1%	69	2%
65 - 79 år	405	10%	679	17%	1084	28%
80 - 84 år	227	6%	596	15%	823	21%
85 år og derover	338	9%	1.603	41%	1941	50%
I alt	1.004	100%	2.913	100%	3.917	100%

Tabel 11.3. Opgørelse over undersøgelsens deltagere

Alder	Mand		Kvinde		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Under 65 år	19	2%	13	1%	32	4%
65 - 79 år	133	15%	212	24%	345	38%
80 - 84 år	81	9%	149	17%	230	26%
85 år og derover	66	7%	227	25%	293	33%
I alt	299	100%	601	100%	900	100%

Samlet set giver datamaterialet et godt billede af populationens sammensætning på køn og alder.

11.3 Databehandling

I databehandlingen af resultaterne fra hjemmehjælpsundersøgelsen er der gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredshedsspørgsmålene. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter.

Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "Ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af "Ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" kategorierne har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da disse udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder og køn. I rapporten er udelukkende kommenteret de statistisk signifikante sammenhænge.

De statistisk signifikante sammenhænge er udledt af krydstabuleringerne ved at gennemføre signifikanstest på datamaterialet. Signifikanstesten er for de enkelte spørgsmål er foretaget på gennemsnitsværdierne, således at gennemsnittet for de tilsvarende spørgsmål kan sammenlignes med resultaterne fra undersøgelsen i 2005. For de resterende spørgsmål er signifikanstesten foretaget på andelen, der har svaret tilfreds eller meget tilfreds samt andelen, der har svaret utilfreds eller meget utilfreds. På denne måde bliver det muligt at sammenligne svarfordelingen for hvert lokalområde eller fx mænd og kvinder eller aldersgrupperne. En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med over 95 procent sikkerhed er en sammenhæng.

I undersøgelsen ses der flere steder forholdsvis høje andele af "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" og "Ved ikke" – også i forbindelse med ydelser, som borgeren er registreret til at modtage. Årsager til, at borgeren vælger at svare "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" eller "Ved ikke" kan ikke besvares ved undersøgelsen, men det kan fx skyldes:

- At kommunens tilgang "hjælp til selvhjælp" opleves af borgeren, som om hjælperen blot er tilstede.
- At borgeren har manglende lyst til at fortælle om, eller manglende selverkendelse af, at borgeren har brug eller måske ligefrem er afhængig af hjælp til fx bad.
- At enkelte borgere kan have vanskeligt ved at skelne mellem, hvad de reelt får hjælp til – det er forholdsvis let at forholde sig til, at der gøres rent i forhold til at forholde sig til, at man modtager hjælp til f.eks. at komme op om morgenen.

Det er blevet undersøgt, om det er en særlige gruppe af respondenterne, som benytter de to svarkategorier, og om der er særlige mønstre i øvrigt i besvarelserne fra brugere, som benytter

de to svarmuligheder. Resultatet af disse særkørsler er, at borgere der svarer disse to svarmuligheder ikke har særlige kendetegn, men repræsenterer et bredt udsnit af borgerne der deltager i undersøgelsen.

Der er endvidere blevet foretaget en test af, hvilke respondenter der anvender svarmuligheden "Modtager ikke ydelsen/irrelevant". Her viser det sig, at 40 pct. af brugerne i undersøgelsen svarer "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" til alle tre spørgsmål omkring personlig pleje dvs. på spørgsmålene om hvorvidt man modtager hjælp til bad, toilette og påklædning. For disse respondenter gælder ydermere, at de har en høj "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" for en række af de andre ydelser indenfor personlig pleje. Dermed kan det konkluderes at disse borgere ikke ser sig selv som modtagere af personlig pleje – om end de i praksis modtager ydelsen.



Bilag 1: Fakta om Københavns Kommune

Dette bilag indeholder fakta om Københavns Kommune med fokus på byens ældre befolkning, hjemmepleje og plejeboliger. Oplysningerne er taget med i rapporten som baggrundsviden. Flere oplysninger om Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og de enkelte ydelser kan findes på kommunens hjemmeside (www.kk.dk).

1. Fakta om Københavns Kommune

Københavns Kommune skiller sig ud i forhold til de øvrige større byer i Danmark, dels ved kommunens befolkningsmæssige størrelse, dels ved kommunens areal.

I en sammenligning af nøgletal for de seks største byer i Danmark fremgår det af befolkningsprognoserne, at der pr. 1. januar 2007 var 503.681 indbyggere i Københavns Kommune. Til sammenligning var antallet af indbyggere i Århus Kommune på samme tid 294.913 borgere.

Københavns Kommune udgør et areal på 88 kvm. Til sammenligning er Ålborg Kommunes areal på 1.144 kvm., mens Århus Kommune dækker et areal på 469 kvm. Københavns Kommune har ikke noget opland, og befolkningstætheden er således markant større i København end i andre af landets kommuner¹.

2. Fakta om byens ældre befolkning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune er organiseret i seks lokalområder. Hvert område svarer befolkningsmæssigt til en større dansk kommune. Andelen af ældre borgere i en alder af 80 år eller derover udgør 35 pct. af borgerne over 67 år i København. Det er en høj andel, også sammenlignet med de øvrige byer i 6-by samarbejdet, hvor den samme andel ligger 7-10 pct. point lavere².

Andelen af enlige blandt borgere over 67 år var pr. 1. januar 2002 opgjort til 69 pct.³. Andelen var væsentligt lavere i de øvrige kommuner i 6-by samarbejdet (Århus, Ålborg, Esbjerg og Randers), hvor andelen af enlige lå mellem 52 pct. og 55 pct.⁴

3. Hjemmepleje til ældre københavnere

I København boede i 3. kvartal 2008 i alt 51.167 borgere over 65 år i eget hjem, og 12.848 af dem modtog hjemmepleje. Det svarer til, at 25 pct. af borgerne over 65 år i eget hjem i Københavns Kommune modtager hjemmepleje⁵.

Visiterede ydelser

1 "Nøgletal – Budget 2007". 6-by nøgletallene, maj 2007.

2 "Nøgletal – Budget 2007". 6-by nøgletallene, maj 2007.

3 Danmarks statistik. Tallene vedrørende par indeholder alle ældre, der indgår i par, hvor begge er 67 år og derover, og hvor begge er berettiget til folkepension, eller hvor begge ikke er berettiget (dvs. tallene er ekskl. par, hvor kun den ene er berettiget til folkepension, eller hvor kun den ene er 67 år og derover).

4 6-by sammenligning af praktisk hjælp og aktivitetstilbud til ældre/handicappede, august 2004.

5 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

Borgerne i Københavns Kommune visiteres af den kommunale myndighed til hjemmeplejeydelser som personlig pleje, praktisk hjælp, indkøb, tøjvask og madservice.

I 3. kvartal 2008 var af alle modtagere af hjemmehjælp ca. 44 pct. visiterede til personlig pleje, 81 pct. til praktisk hjælp, 29 pct. til indkøbsordning og 38 pct. til vaskeordning⁶.

Kommunal og privat leverandør

Med afsæt i bestemmelserne om frit valg af pleje og praktisk hjælp kan alle borgere i Københavns Kommune selv vælge leverandør til at udføre de visiterede ydelser.

Tabellen nedenfor viser, at ud af alle modtagere af hjemmepleje i Københavns Kommune i 3. kvartal 2008 modtog 84 pct. de visiterede ydelser fra kommunens hjemmepleje, mens 60 pct. modtog de visiterede ydelser fra privat leverandør. Tabellen viser også, at 94 pct. af alle brugere af hjemmeplejen havde valgt at modtage personlig pleje fra kommunen, ligesom 80 pct. havde valgt praktisk hjælp fra kommunen. 8 pct. af brugerne havde valgt personlig pleje fra private leverandører, ligesom 22 pct. af brugerne havde valgt privat leverandør til den praktiske hjælp.

I oversigten kan den samme borger tælle flere gange under forskellige ydelsestyper og leverandører⁷.

Modtagere af hjemmepleje, fordelt på leverandør og ydelser i 3. kvartal 2008						
Leverandør	Personlig pleje	Sygepleje	Praktisk hjælp	Indkøbsordning	Vaskeordning	Borgere i alt
Kommunal	94 %	100 %	80 %	0 %	0 %	84 %
Privat	8 %	0 %	22 %	100 %	100 %	60 %
Antal borgere i alt	6.664	6.950	12.237	4.357	5.751	15.053

4. Fakta om plejehjem

Antal beboere på plejehjem

3.421 borgere havde alt i alt varig bopæl på en plejeboligenhed i kommunen i slutningen af september 2008. Derudover boede 341 borgere i beskyttede boliger.

Antal borgere pr. 30.9 2008 med bolig på en plejeboligenhed under eller med driftsaftale med Københavns Kommune (1)	
Institutionstype	Beboere pr. 30.9 2008
Plejehjem	3.223
Plejehjem demente (2)	196
Beskyttet bolig	341
Særligt plejehjem	2

(1) Tallene stammer fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens 3. kvartalsrapport 2008

(2) Borgere med bolig på plejehjem for demente deltog ikke i undersøgelsen

Visitation til plejetilbud

Det er kommunens visitation, der er ansvarlig for at vurdere borgerens behov for hjælp og udarbejde en afgørelse til borgeren. På plejehjemsområdet visiteres beboerne til en grundpakke og eventuelt til yderligere pakker alt efter beboerens færdigheder og kunnen.

⁶ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

⁷ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

Indholdet i pakkerne er kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp, jf. Servicelovens § 83. Pakkerne er en faglig ramme for plejen, som samtidig danner grundlag for tildelingen af ressourcer (dvs. budget) til plejehjemmene.

Ejerforhold

Kommunen skelner mellem ejerforholdet i forhold til kommunale plejehjem og selvejende plejehjem, der har driftsoverenskomst med kommunen. I driftsoverenskomsten er de selvejende plejehjem blandt andet forpligtet til at bruge Københavns Kommunes økonomisystem (KØR). De selvejende plejehjem har en selvstændig bestyrelse. Kommunen skal ved lederskifte på institutionen godkende den nyvalgte leder. Derudover er der et plejehjem i kommunen, der ledes på dispensation som et friplejehjem.

Alle plejehjem i kommunen skal uanset ejerforhold levere et plejetilbud, som er i overensstemmelse med kommunens politisk besluttede kvalitetsstandarder.

Oversigt over antal plejehjem fordelt efter ejerforhold

Plejeboligheder	
Kommunale	20
Selvejende	33
Friplejehjem	1

Inklusiv eksisterende plejeboligheder under ombygning

Københavns Kommunes moderniseringsplan

Københavns Kommune har en moderniseringsplan for plejehjem i kommunen. Målsætningen med moderniseringsplanen er, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen over en ti-årsperiode (fra 2004) skal ombygge 1.600 af kommunens utidssvarende plejeboliger til ca. 900 moderne og rummelige plejeboliger under hensyntagen til den demografiske udvikling i kommunen.

Moderniseringerne sker både som ombygninger i større eller mindre omfang og ved, at gamle boliger erstattes af nybyggeri.

Plejehjemstilsyn

Embedslægetilsyn

Det er embedslægerne, som fører tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejehjem.

Embedslægerne vurderer blandt andet, om der foreligger tilstrækkelige vejledninger og instrukser til, at de ansatte kan gennemføre plejen og behandlingen forsvarligt.

Embedslægerne vurderer også, om medicingivningen udføres på betryggende måde, om den sundhedsfaglige dokumentation er fyldestgørende, og om beboernes patientrettigheder bliver tilgodeset.

Kommunalt tilsyn

Tilsyn med københavnske plejehjem, kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp, træningscentre og rehabiliteringsafdelinger gennemføres af en eksterne leverandør. De københavnske plejehjem får gennemført to årlige tilsyn - et uanmeldt og et anmeldt. Kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp får gennemført et årligt uanmeldt tilsyn, mens træningscentre og rehabiliteringsafdelinger får gennemført et årligt anmeldt tilsyn.

Der er for begge typer tilsyn tre mulige resultater *godkendt*, *godkendt med enkelte mangler samt alvorlige fejl og mangler* (ikke godkendt). Når den eksterne leverandør konstaterer alvorlige fejl og mangler ved tilsyn, udløser det pr. automatik et opfølgende tilsyn i forhold til de observerede problemstillinger. Når der konstateres alvorlige fejl og mangler skal institutionen, gerne i samar-

bejde med lokale ældrefaglige konsulenter udarbejde en målrettet handleplan, som også formidles til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Alle tilsyn afrapporteres i tilsynsrapporter, der sendes i høring hos den pågældende institutions ledelse, i evt. bruger/pårørenderåd og det lokale ældrerråd. For plejehjemmenes vedkommende er rapporterne tilgængelige i kommunens boligkatalog, og for de øvrige institutioner kan rapporterne rekvireres ved henvendelse til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Bruger- og Pårørenderåd

Det er lovbestemt, at der skal være et Bruger- og Pårørenderåd på plejehjem og lignende boliger (Lov om Social Service, § 17). Antallet af repræsentanter i Bruger- og Pårørenderåd varierer, men ofte har rådene 12 til 16 brugere eller pårørende involveret inklusive suppleanter. Rådene holder møde fire til seks gange årligt. Ifølge standardvedtægterne skal Bruger- og Pårørenderåd medvirke til at tilrettelægge den daglige pleje og omsorg indenfor gældende kvalitetsstandarder, eksisterende ledelsesstruktur og specielt at modtage tilsynsrapporter.

Bilag 2: Spørgeskema

P 55952 Brugerundersøgelse om hjemmehjælp til beboere i eget hjem visiterede til ydelser inden for personlig pleje – Københavns Kommune

Q1 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp alt i alt

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke

Q2 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med rengøringen

Q3 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med indkøb

Q4 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med tøjvask

Q5 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp

Q6 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens personlige kontakt med dig i den praktiske hjælp

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke/Husker ikke
- 7 Modtager ikke ydelsen/Irrelevant

Q7 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos dig

Q8 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den praktiske hjælp

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke/Husker ikke

Personlig pleje

Q9 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige pleje alt i alt

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke/Husker ikke

Q10 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælp til bad

Q11 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælp til toiletbesøg og øvrig toilette, fx etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv.

Q12 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælp til af- og påklædning

Q13 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker og behov til den personlige pleje

Q14 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje

Q15 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den personlige pleje

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke/Husker ikke
- 7 Modtager ikke ydelsen/Irrelevant

Q16 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos dig

Q17 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige medarbejdere i dit hjem til den personlige pleje

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke

Informationer om og fra din hjemmehjælp

Q18 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kommunens information om, hvilken hjælp du har ret til

Q19 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med information fra medarbejderen, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag

Q20 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i dit hjem

Q21 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med at have muligheden for at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje

- 1 Meget Utilfreds
- 2 Utilfreds
- 3 Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4 Tilfreds
- 5 Meget tilfreds
- 6 Ved ikke/Husker ikke

Frit valg af leverandører til praktisk hjælp og personlig pleje.

Q22 Kender du til muligheden for at kunne vælge mellem den kommunale og private leverandør?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Ved ikke

Q23 Hvorfra har du hørt om ordningen om frit valg af leverandør?
FLERE SVAR MULIGT.

- 1 Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)
- 2 Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)
- 3 Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen
- 4 Fra kommunens visitator
- 5 Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen
- 6 Andre steder fra
- 7 Ved ikke

Q24 Hvor vigtigt er det for dig, at en ordning som frit valg til leverandør af hjemmehjælp eksisterer? Er det...

- 1 Slet ikke vigtigt
- 2 Ikke vigtigt
- 3 Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
- 4 Vigtigt
- 5 Meget vigtigt
- 6 Ved ikke

Fleksibel hjemmehjælp

Q25 Kender du muligheden for, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Ved ikke

Q26 Hvorfra har du hørt om ordningen om fleksibel hjemmehjælp?
FLERE SVAR MULIGT

- 1 Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)
- 2 Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)
- 3 Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen
- 4 Fra kommunens visitator
- 5 Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen
- 6 Andre steder fra
- 7 Ved ikke

Q27 Hvor vigtigt er det for dig, at en ordning som fleksibel hjemmehjælp eksisterer? Er det...

- 1 Slet ikke vigtigt
- 2 Ikke vigtigt
- 3 Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
- 4 Vigtigt
- 5 Meget vigtigt
- 6 Ved ikke

Q28 Modtager du Madservice?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Ved ikke

Q29 Modtager du Madservice fra:

- 1 Københavns Madservice A la Carte
- 2 Din private kok
- 3 Ved ikke/Husker ikke

Tilfredshed med Madservice

Q30 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madordningen alt i alt?

Q31 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?

Q32 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?

Q33 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer?

Q34 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med menuens variation fx i forhold til årstider, højtider med videre?

1 Meget Utilfreds

2 Utilfreds

3 Hverken tilfreds eller utilfreds

4 Tilfreds

5 Meget tilfreds

6 Ved ikke

Q35 Modtager du besøg af hjemmesygeplejen?

1 Ja

2 Nej

3 Ved ikke

Tilfredshed med sygeplejen

Q36 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjemmesygeplejen alt i alt?

Q37 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til sygepleje eksempelvis medicin-ophældning, sårpleje mv.?

Q38 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjemmesygeplejens tid til personlig kontakt?

Q39 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjemmesygeplejens vejledning til dig om dit helbred?

1 Meget Utilfreds

2 Utilfreds

3 Hverken tilfreds eller utilfreds

4 Tilfreds

5 Meget tilfreds

6 Ved ikke

7 Modtager ikke ydelsen/Irrelevant

KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sjællandsgade 40

2200 København N

Telefon 35 30 35 30

suf@suf.kk.dk

www.kk.dk