

# Bilagshæfte

Undersøgelse af den københavnske  
hjemmepleje

AUDIT / TAX / ADVISORY





## Bilagsoversigt

### Bilagsnr.

- 1 Kravspecifikation
- 2 Materialeoversigt
- 3 Definition af centrale ord for SUF og SOF
- 4 Efterkontrol af leverede ydelser i SUF og SOF, spørgeguide og resultater
- 5 Brugertilfredshedsundersøgelse, SUF
- 6 Brugertilfredshedsundersøgelse for SOF
- 7 Spørgeskemaundersøgelse blandt gruppeledere og medarbejdere i SUF
- 8 Spørgeskemaundersøgelse blandt gruppeledere og medarbejdere i SOF
- 9 Interviewguide
- 10 Oversigt over de væsentligste bemærkninger og anbefalinger



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

# **Bilag A Kravspecifikation**

**for**

**Levering af undersøgelse af den kø-  
benhavnske hjemmepleje**

**Den 2. september 2010**

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Baggrund for undersøgelsen .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Undersøgelsens indhold.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Undersøgelsens målgrupper.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Om den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Specificering af de tre undersøgelsesspørgsmål.....</b>	<b>5</b>
5.1	Nøglespørgsmål 1.....	5
5.2	Nøglespørgsmål 2.....	5
5.3	Nøglespørgsmål 3.....	6
<b>6</b>	<b>Specifikation af krav til løsning af opgaven.....</b>	<b>6</b>
6.1	Undersøgelsesdesign og metodevalg.....	7
6.2	Organisering og kompetencer .....	7
6.3	Priser.....	8
<b>7</b>	<b>Oversigt over eksisterende viden .....</b>	<b>8</b>
7.1	SUF (eksempler).....	8
7.2	SOF (eksempler).....	10

### **1 Baggrund for undersøgelsen**

Den 4. og den 5. juli 2010 viste TV2 Nyheder en række episoder fra aftenplejen ved hjemmeplejeenheden på Håndværkerforeningens plejehjem. Den 6. juli 2010 viste TV2 nyheder en række episoder ved aftenplejen i udførerenheden på Lærkevej med hjemmeplejere.

Indslagene gav indtryk af, at:

- Borgere ikke fik den hjælp, de var visiteret til.
- Medarbejderne foretog private gøremål i arbejdstiden og i den sammenhæng benyttede kommunens biler.
- Medarbejderne systematisk manipulerede med registrering af tilstedeværelser hos borgere på kommunens PDA'er.
- Den interne styring og kontrol ikke var tilstrækkelig.

Indslaget i TV2 afstedkom en debat om kvalitet og mangler i den kommunale hjemmepleje generelt. På den baggrund har Økonomiudvalget bestilt en ekstern, og dermed uvildig, undersøgelse af den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune.

## 2 Undersøgelsens indhold

Der ønskes en undersøgelse, der afdækker nedenstående tre nøglespørgsmål:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet og inden for de økonomiske rammer, som er fastlagt af kommunen og som hjemmehjælpsmodtagerne har retskrav på? Hvordan er brugernes tilfredshed med den leverede service?
2. Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinier og målsætninger for arbejdskultur, herunder anvendelse af arbejdstid, PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?
3. Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbudene samt udførelsen af opgaverne - eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?

## 3 Undersøgelsens målgrupper

Det følger af § 83 i lov om social service, at kommunen har pligt til at tilbyde personlig og praktisk hjælp til borgere, der på grund af nedsat funktionsevne ikke selv kan udføre nødvendige opgaver.

I Københavns Kommune udføres hovedparten af den personlige og praktiske hjælp af "hjemmeplejen", som er genstand for nærværende undersøgelse.

Undersøgelsen omhandler således ikke personlig og praktisk hjælp til beboere i særlige botilbud, plejecentre og plejehjem – idet disse botilbud har tilknyttet eget personale. Tilsvarende indgår levering af ydelserne tøjvask og madservice ikke i undersøgelsen, medmindre disse opgaver (undtagelsesvist) varetages af hjemmeplejen.

Hjemmeplejen består dels af kommunale leverandører/udførelsenheder og dels af private leverandører, der er tilknyttet hjemmeplejen i overensstemmelse med lov om social service bestemmelser om frit leverandørvalg

For så vidt angår de private leverandører vil undersøgelsen ikke omhandle intern arbejdstilrettelæggelse mm., men alene omfatte forhold, som indgår i leverandørkontrakterne.

#### 4 Om den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune

Ansvar for hjemmepleje til borgere i Københavns Kommune er delt mellem Socialforvaltningen (herefter SOF) og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (herefter SUF). De to hjemmeplejer er organisatorisk helt adskilt og har separate kvalitetsstandarder samt separate omsorgs-, personale- og økonomisystemer.

SOF har ansvar for hjemmepleje til borgere mellem 18 - 65 år som har brug for personlig eller praktisk hjælp på grund af fx fysisk og/eller psykisk handicap, sindslidelse, misbrug eller kronisk invaliderende sygdom.

SUF har ansvar for hjemmepleje til borgere over 65 år, som har brug for personlig eller praktisk hjælp på grund af funktionsnedsættelse.

Socialforvaltningen har visiteret hjemmepleje til ca. 3.500 borgere, som i gennemsnit får ca. fem timers hjemmepleje om ugen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har visiteret hjemmepleje til ca. 11.200 borgere, som i gennemsnit får ca. tre en halv times hjemmepleje om ugen.

Den kommunale hjemmepleje i SOF beskæftiger ca. 385 fastansatte og ca. 40 timelønnede medarbejdere. Den kommunale hjemmepleje i SUF beskæftiger ca. 1.700 fastansatte og ca. 120 timelønnede medarbejdere.

Den kommunale hjemmepleje i SUF leveres af 64 hjemmeplejegrupper, der hver især dækker et geografisk område indenfor et specifikt tidsrum (dag eller aften) samt én natenhed (Døgnbasen). De 64 hjemmeplejegrupper rapporterer til otte hjemmeplejeenheder (leverandører). Hver hjemmeplejeenhed rapporterer til ét af kommunens 5 lokalområdekontorer, som har det overordnede driftsansvar for hjemmeplejen samt ansvar for myndighedsopgaver for såvel private som kommunale hjemmeplejeenheder.

Den kommunale hjemmepleje i SOF leveres af 20 hjemmeplejegrupper (14 dag, 5 aften og 1 nat), der hver især dækker et geografisk område. De 20 hjemmeplejegrupper er placeret i 5 geografiske hjemmeplejebaser.

Det skal bemærkes at SOF har skiftet omsorgssystem medio 2009 og endnu ikke har implementeret PDA'er. Der er iværksat pilotprojekt med PDA'er i 2010.

For yderligere informationer om hjemmeplejen i SUF se i øvrigt

<http://www.kk.dk/Borger/SundhedOgOmsorg/Personlig%20og%20praktisk%20hjælp.asp>  
[x](#)

For yderligere informationer om hjemmeplejen i SOF se i øvrigt  
<http://www.kk.dk/Borger/DetSocialOmraade/Hjemmepleje.aspx>

## 5 Specificering af de tre undersøgelsesspørgsmål

I indeværende afsnit uddybes de tre undersøgelsesspørgsmål. Uddybningerne skal alene bruges af tilbudsgiverne som inspiration til at fastlægge undersøgelsesdesignet. Uddybningerne skal ikke forstås således, at ordregiver her opstiller minimumskrav eller en komplet liste over forhold, som skal undersøges under hvert af de tre undersøgelsesspørgsmål.

### 5.1 Nøglespørgsmål 1

*Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet og inden for de økonomiske rammer, som er fastlagt af kommunen og som hjemmehjælpsmodtagerne har retskrav på? Hvordan er brugernes tilfredshed med den leverede service?*

For at kunne give et validt og nuanceret svar på dette spørgsmål vil det bl.a. være hensigtsmæssigt at vurdere, i hvilken grad de ansatte (med ansatte forstås både medarbejdere og ledere) i hjemmeplejen kender til rammerne for udmøntningen af de ydelser som borgerne er visiteret til samt til målene med ydelserne (som beskrevet i kvalitetsstandarderne). Desuden kan det være hensigtsmæssigt at vurdere systemunderstøttelsen af de ansatte.

Vurderingen af borgernes tilfredshed med den leverede service fra SUF's hjemmepleje skal tage afsæt i resultaterne fra den politisk besluttede og allerede planlagte eksterne brugertilfredshedsundersøgelse, som gennemføres i oktober 2010. Den leverandør, som vinder udbuddet vedrørende den eksterne undersøgelse af hjemmeplejen skal desuden vurdere validiteten i denne brugertilfredshedsundersøgelse og give konkrete anbefalinger i det omfang validiteten ikke vurderes at være tilstrækkelig (undersøgelsen uddybes i afsnit 7 neden for).

I forhold til at vurdere borgernes tilfredshed med den leverede service fra SOF's hjemmepleje, skal vinderen af udbuddet gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse.

En beskrivelse af kvalitetsstandarderne kan findes på  
<http://kknet/NR/rdonlyres/F37A82FA-8A88-4482-8DE3-8FCB76E6345B/0/KATALOG2010.pdf>

### 5.2 Nøglespørgsmål 2

*Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinier og målsætninger for arbejds kultur, herunder anvendelse af arbejdstid, PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?*

For at kunne give et validt og nuanceret svar på dette spørgsmål vil det bl.a. være hensigtsmæssigt at vurdere, i hvilken grad ansatte i hjemmeplejen er bekendt med de mest centrale retningslinjer, politikker og målsætninger, og i hvilket omfang disse efterleves. Det vil bl.a. sige regler for anvendelse af arbejdstid, anvendelse af hjemmeplejens biler, aflysninger af besøg, anvendelse af PDA'er og kørebøger samt brug af oplysnings- og tilbagemeldingspligten.

I denne sammenhæng kan det være hensigtsmæssigt at vurdere, i hvilken grad disse retningslinjer mv. anvendes som ledelsesværktøjer i den daglige ledelse, herunder hvordan den daglige ledelse sikrer, at nyansatte og vikarer systematisk introduceres til dem.

For krav til leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje, herunder retningslinier for udførelse af opgaver, henvises til:

<http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Leverandorer/GodkendelsesmaterialeTilFrit2003-Oktober.aspx>

### **5.3 Nøglespørgsmål 3**

*Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbudene samt udførelsen af opgaverne - eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?*

For at kunne give et validt og nuanceret svar på dette spørgsmål vil det bl.a. være hensigtsmæssigt at vurdere i hvilken grad det ledelsestilsyn, der foregår via daglig ledelse, er effektivt i forhold til at sikre at borgerne får den hjælp de er visiteret til, og at hjælpen leveres i overensstemmelse med de mest centrale retningslinjer, målsætninger og politikker.

Desuden vil det være hensigtsmæssigt at vurdere effektiviteten i de to forvaltningers centrale styringssystemer. Det vil bl.a. kunne involvere en vurdering af den eksterne kontrol såsom kommunale tilsyn og Grøn Smiley Audit samt en vurdering af centrale dataproceser, såsom, faste bruger- og medarbejderundersøgelser og faste nøgletalsrapporteringer om aktiviteter og økonomi.

## **6 Specifikation af krav til løsning af opgaven**

Forvaltningerne ønsker en valid, troværdig undersøgelse af hjemmeplejen. Tilbudet skal derfor indeholde følgende:



## 6.1 Undersøgellesdesign og metodevalg

Tilbudsgiver skal med afsæt i hver af undersøgelsens tre nøglespørgsmål beskrive, hvilken undersøgelsesmetode der vil blive anvendt – dvs. a) hvilke data der skal indsamles, b) hvordan data indsamles og analyseres og c) hvilken ny viden der forventes tilvejebragt.

Som en del af ovenstående er det centralt, at tilbudsgiver beskriver procedurer for kvalitets-sikring af datavaliditeten.

Desuden er det centralt, at dataindsamling og analyser tager afsæt i den viden, der eksisterer i forvaltningerne. Det vil bl.a. sige, at SUF's brugertilfredshedsundersøgelse, som gennemføres af en Epinion i oktober 2010 skal benyttes som grundlag for at vurdere brugertilfredsheden blandt SUF's borgere. I denne sammenhæng skal vinderen af indeværende udbud desuden vurdere validiteten i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse og give konkrete anbefalinger i det omfang validiteten ikke vurderes at være tilstrækkelig.

For SOF's vedkommende skal tilbudsgivers undersøgelsesdesign indeholde et forslag til en ekstern undersøgelse af brugertilfredsheden blandt forvaltningens hjemmehjælpsmodtagere.

De overordnede krav til den endelige rapport vil være, at den rummer konkrete analyser og vurderinger af hvert af de tre nøglespørgsmål samt at den indeholder konkrete anbefalinger, der hvor der vurderes at være brug for konkrete indsatser.

## 6.2 Organisering og kompetencer

Tilbudet skal indeholde tilbudsgivers forslag til intern organisering og bemanning af opgaven, herunder skal tilbuddet indeholde:

- En beskrivelse af hvordan tilbudsgiver sikrer, at de nødvendige kompetencer er til stede hos tilbudsgiver – og bringes målrettet i anvendelse ift. besvarelse af de tre nøglespørgsmål
- En beskrivelse af de enkelte konsulents ansvar, rolle og tidsforbrug. I denne sammenhæng skal CV for de konsulenter, der påtænkes at udføre undersøgelsen være indeholdt i tilbudet.
- En beskrivelse tilbudsgivers forventninger til forvaltningerne (i form af dataoverførsler, mødeaktivitet mv.)
- Dokumentation for konkrete erfaringer med uvildige undersøgelser eller lignende opgaver, der kan sidestilles hermed. Tilbudsgiver skal vedlægge en beskrivelse af de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af denne karakter – gerne suppleret med referencens firmanavn, kontaktperson og telefonnummer

- En målrettet og konkret tids- og aktivitetsplan, der sikrer at forvaltningerne modtager en endelig rapport senest den 26.11 2010, jf. bilag 1.

Tilbudsgiver skal desuden vedlægge en opgørelse over virksomhedens samlede antal medarbejdere, der er beskæftiget med uvildige undersøgelser, evalueringer eller lignende opgaver, og som der vil kunne trækkes på i forbindelse med undersøgelsen. Det er en forudsætning for at kunne vurdere, hvorvidt tilbudsgiver har en organisation, der kan håndtere en opgave, der har et omfang, en kompleksitet og en deadline, som denne.

Baserer virksomheden sig på andre virksomheders formåen, skal dokumentation for ressourcer stillet til rådighed og andre virksomheders tilsagn vedlægges tilbuddet.

### 6.3 Priser

Tilbudsgiver bedes for hver delundersøgelse angive, hvilke af undersøgelsens spørgsmål, delundersøgelsen skal besvare.

Desuden skal prisen inden for hver delundersøgelse være delt op i selvstændige priser for projektledelse, dataindsamling, analyse og rapportering.

## 7 Oversigt over eksisterende viden

I dette afsnit beskrives nogle af de typer af oplysninger, som vil kunne være relevante for undersøgelsen.

Herudover henvises til Københavns Kommunes hjemmeside: <http://www.kk.dk>

### 7.1 SUF (eksempler)

Brugertilfredshedsundersøgelse: På bestilling fra Sundheds- og Omsorgsudvalget afvikler SUF i oktober 2010 en brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje fra såvel kommunale som private leverandører. Brugertilfredshedsundersøgelsen er tilrettelagt som en spørgeskemaundersøgelse, der gennemføres som telefoninterviews, og hvor der for hjemmeplejeområdet indgår ca. 2.000 borgere. Undersøgelsen gennemføres af den eksterne konsulentvirksomhed E pinion, som SUF har valgt på baggrund af en offentlig udbudsrunde efter tilbudsloven.

Undersøgelsen afdækker bl.a. brugernes tilfredshed med den personlige pleje (hjælp til bad, etagevask og toiletbesøg), den praktiske hjælp (hjælp til rengøring, indkøb, tøjvask, madservice), hjælpemes adfærd (graden af omsorg og venlighed, punktlighed, fleksibilitet over for brugernes vaner og ønsker, samt evne til at medinddrage brugerne i beslutninger omkring

plejen), og kommunens information og kommunikation (i forbindelse med eksempelvis visitering af ydelser samt forsinkelse eller aflysning af besøg).

Udover tilfredshedsspørgsmål spørges der bl.a. til trivsel, ensomhed, forebyggelse og sundhed.

Undersøgelsen giver mulighed for at benchmarke med KL og regeringens nationale koncept fra pilotprojektet 2010, KL-kompasset samt KL, regionernes og Sundhedsstyrelsens Sundhedsprofil.

Tilbudsgiver vil kunne få adgang til undersøgelsens resultater senest 15. november 2010. Resultaterne vil opdelt på lokalområder og hjemmeplejeenheder.

Egenkontrol i SUF: SUF har gennemført en egenkontrol af den kommunale hjemmepleje i SUF i uge 28, 29, 30 og 31 2010 med henblik på at afdække om borgerne får den hjælp de er berettiget til. 5.840 tilfældigt udvalgt hjemmeplejemodtagere deltog i undersøgelsen.

Tidsregistrering: Der kan fremskaffes grunddata om hvordan registrering på PDA'erne er foregået.

Statistiske oplysninger om hjemmeplejemodtagere: Der kan stilles grunddata/statistiske data om modtagere af hjemmepleje til rådighed for undersøgelsen, f.eks. i form af oversigter over borgers visiterede ydelser, medarbejders leverede besøg og lign.

Statistiske oplysninger om ansatte: Der kan stilles grunddata/statistiske data om ansatte får så vidt angår fravær, fratrædelser, uddannelse mv.

Økonomisk kontrol: Centralforvaltningen i SUF fører kontrol med det udmeldt budget på hjemmeplejeområdet, dvs. løbende gennem året og i samarbejde med Lokalområdekantoret vurderes hjemmeplejens forbrug i kroner med henblik på at afgøre om det forventede helårsforbrug holder.

Driftskontrol – koncernniveau: Forvaltningen udarbejder en kvartalsvis administrationsrapport, der følger op på produktivitet og målopfyldelse inden for forvaltningens forskellige ydelsesområder.

Driftskontrol – leverandørniveau: En væsentlig del af den forretningsorienterede kontrol og opfølgning med hjemmeplejen for borgere over 65 år ligger i Lokalområdekantoret. Det er op til den enkelte Lokalområdeleder selv at definere indholdet af den forretningsmæssige kontrol og opfølgning. Lokalområdekantorets kontrol med hjemmeplejen omfatter typisk,

ud over den ledelsesmæssige indsats og opfølgning, kontrol af medarbejdersammensætning, normering, tidsforbrug, fremmødeprocent, produktivitet og leveringsgrad i hjemmeplejeenhederne, samt en økonomiopfølgning, herunder budgetafvigelser.

Det kommunale tilsyn med hjemmepleje: SUF fører et årligt uanmeldt tilsyn med kommunale og private hjemmepleje leverandører for borgere over 65 år. Selve tilsynet udføres af Kommunernes Revision BDO. Der findes tilsynsrapporter fra 2008 til 2010.

Trivselsundersøgelse: Københavns Kommune gennemfører i efteråret 2010 en trivselsundersøgelse blandt samtlige fastansatte i kommunen. Data vil kunne brydes ned på gruppeniveau i hjemmeplejen og vil være tilgængelige fra 1. november 2010..

Klagestatistik: SUF udarbejder en kvartalsvis statistik over de klager, som forvaltningen modtager.

## **7.2 SOF (eksempler)**

Brugertilfredshedsundersøgelse:

SOF udfører to brugerundersøgelser i 2010. Seneste undersøgelse der strækker sig over dataindsamling i uge 31,32,33,34, 35 og 36. Undersøgelserne foretages ved revisitationen, hvor der udleveres et spørgeskema til borgerne om kvaliteten af den leverede hjemmepleje. Der spørges årligt over 200 borgere.

Tidsregistrering: Der kan fremskaffes grunddata om hvordan registrering på PDA'erne er foregået i de områder, der er omfattet af SOF's forsøg med PDA. I øvrige område anvendes fortsat print/kørebøger. SOF kan levere statistiske data vedr. visiterede timer fra CSC omsorg.

Statistiske oplysninger om hjemmeplejemodtagere: Der kan stilles grunddata/statistiske data om modtagere af hjemmepleje til rådighed for undersøgelsen, f.eks. i form af oversigter over borgers visiterede ydelser, medarbejders leverede besøg og. lign.

Statistiske oplysninger om ansatte: Der kan stilles grunddata/statistiske data om ansatte får så vidt angår fravær, fratrædelser, uddannelse mv.

Økonomisk kontrol: Centralforvaltningen i SOF fører månedlig kontrol med det udmeldt budget på hjemmeplejeområdet, dvs. løbende gennem året og i samarbejde med Udførerenheden vurderes hjemmeplejens forbrug i kroner med henblik på at afgøre om det forventede helårsforbrug holder.

Driftskontrol – leverandørniveau: Udførerenheden producerer en række data og ledelsesinformation som led i en løbende opfølgning og kontrol af hjemmeplejen. Ledelsesinformationen omfatter bl.a. kontrol af medarbejdersammensætning, bemandingsanalyser, sygefravær, samt en økonomiopfølgning, herunder budgetafvigelser.

Trivselsundersøgelse: Københavns Kommune gennemfører i efteråret 2010 en trivselsundersøgelse blandt samtlige fastansatte i kommunen. Data vil kunne brydes ned på gruppeniveau i hjemmeplejen.

Klagestatistik: SOF registrerer indkomne klager i et elektronisk klagesystem.. Oversigt over klager til borgmesteren foreligger også.

**Materialeoversigt**

Dette bilag indeholder oversigter over dokumenter, som direkte eller indirekte er anvendt i undersøgelsen.

**SUF**

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Baggrundsinformation	Kontaktinformation	X
Baggrundsinformation	Medarbejder- og lederinfo pr. 01.11.2010	X
Baggrundsinformation	Overordnede dokumenter om hjemmepleje i SUF	X
Baggrundsinformation	SUF-materiale og -kontakter	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Analyse og rapportering på egenkontrol i hjemmeplejen	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Brugerundersøgelser, opgavebeskrivelse, Epinion, 6. september 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	BRUS 2008 (udgivet 2009)	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	BRUS 2010 spørgeskema	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	BRUS 2010, brev til respondenter	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Datavalidering ifm. egenkontrol	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Datavalidering ifm. egenkontrol	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Epinions svar på KPMG's spørgsmål	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Interviewguide til egenkontrol i hjemmeplejen	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Liste over relevante BRUS-dokumenter	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Metodebeskrivelse vedr. Epinions BRUS	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Notat om status på hurtig undersøgelse af anonyme påstande vedrørende udførerenhedens base på Lærkevej	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Præsentation af koncept for BRUS	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Skabelon til interviews ifm. egenkontrol	
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Udkast til metode bag BRUS 2010, 12. oktober 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Vejledning ifm. egenkontrol	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Vejledning til stifinder, egenkontrol	
Epinion brugertilfredshed	Resultater fra Epinion	X
Epinion brugertilfredshed	Resultater fra Epinion	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 1. kvartal 2009	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 2. kvartal 2008	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 2. kvartal 2009	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 3. kvartal 2008	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 3. kvartal 2007	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 4. kvartal 2008	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema - 4. kvartal 2007	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 1. kvartal 2010	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 1. kvartal 2008	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 2. kvartal 2010	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 3. kvartal 2010	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 3. kvartal 2009	X
Klagesager	Anonymiseret kopi af Oversigtsskema 4. kvartal 2009	X
Klagesager	Klager, vejledning til ledere i SUF	X
Klagesager	Kvartalsoversigter over indberettede klager	X
Klagesager	Nye klagerregler pr. 1. juli 2010	X
Klagesager	Retningslinjer for klagehåndtering	X
Klagesager	Skema til indberetning af afgørelse fra ekstern klagemyndighed	X
Klagesager	Skema til indberetning af klager	X
Klagesager	Præsentation af nye klageretningslinjer	X
Ledelsesinformation	Administrationsrapport 1. kvartal 2010	
Ledelsesinformation	Administrationsrapport 2. kvartal 2010	X
Ledelsesinformation	Administrationsrapport 3. kvartal 2009	
Ledelsesinformation	Administrationsrapport 3. kvartal 2010	X
Ledelsesinformation	Administrationsrapport 4. kvartal 2009	
Ledelsesinformation	KK Fraværsprocent	
Ledelsesinformation	KK Kalenderdage pr. ansat	
Ledelsesinformation	KK Kort- og langtidsfravær	
Ledelsesinformation	KK Refusionsrapport	
Ledelsesinformation	Kvartalsrapport 1. kvartal 2010	
Ledelsesinformation	Kvartalsrapport 2. kvartal 2010	X
Ledelsesinformation	Oversigt over LIS	
Ledelsesinformation	Rapportering udarbejdet af kontroller på lokalområdeniveau, primært til brug for gruppeledere	X
Ledelsesinformation	Samlet fravær	
Ledelsesinformation	Sygefravær	
Ledelsesinformation	Årsrapport 2009	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Ledelsesinformation	Mail: Ny portal for ledelsesinformation (med tilhørende bilag)	X
Ledelsesinformation	Mail: Lancering af ny fraværstatistik (med tilhørende bilag)	X
Ledelsesinformation	Portal	
Medarbejder	Fratrædelse	
Private leverandører	Anmodning om godkendelse som leverandør af personlig og praktisk hjælp eller madservice	X
Private leverandører	Kontrakt om levering af personlig og praktisk hjælp	X
Private leverandører	Leverandørkrav personlig hjælp	X
Private leverandører	Leverandørkrav praktisk hjælp	X
Private leverandører	Oversigt over private leverandører	X
Redegørelser	Analyse af medarbejderkontinuitet	X
Redegørelser	Bilag 1, Tidsregistrering, notat fra Nørrebro	
Redegørelser	Bilag 2, Juridisk notat om tidsregistrering	
Redegørelser	Evaluering af pakkemoduler september 2009	
Redegørelser	Redegørelse for antallet af medarbejdere i borgerens hjem	X
Redegørelser	Redegørelse om antal hjælpere i borgers hjem	X
Redegørelser	Redegørelse om tidsregistrering i hjemmeplejen 2010	X
Retningslinjer	Arbejdsgang akut indlæggelse	
Retningslinjer	Arbejdsgang ikke akut indlæggelse	
Retningslinjer	Brugervejledning for PDA og HH II Køreliste	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Arbejdsgange for hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Arbejdsgange i KOS	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Guide til disponering	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Guide til håndholdt	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Guide til journal	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Guide til KOS	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Journal for gruppeleder	X
Retningslinjer	Guide til KOS - KOS forside	X
Retningslinjer	Guide til KOS - Support	X
Retningslinjer	Implementering af nye retningslinjer for sundhedsfaglig dokumentation – udrulningsnotat	X
Retningslinjer	Medicinvejledning for hjemmeplejen	
Retningslinjer	Notat om Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilgang til sikring af kvalitet i hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Nr. 1 Politik for mobning, chikane og vold	
Retningslinjer	Nr. 10 Vejledning til fraværspolitik	
Retningslinjer	Nr. 11 Inspirationsliste til velkomstmappe	X
Retningslinjer	Nr. 12 Ledelsesgrundlag.pdf	X
Retningslinjer	Nr. 13 Ti fokusområder for ledelse.pdf	X
Retningslinjer	Nr. 14 Vejledning til afholdelse af MUS	
Retningslinjer	Nr. 15 Seks gode råd til ledere før MUS	



Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Retningslinjer	Nr. 16 Spørgeskema trivselsundersøgelse	
Retningslinjer	Nr. 17 Mål for implementering af voldspolitik 2010	
Retningslinjer	Nr. 18 Mål for implementering af mobningsretningslinjer 2010	
Retningslinjer	Nr. 19 Mål for APVKOS 2010	X
Retningslinjer	Nr. 2 Stresspolitik	
Retningslinjer	Nr. 20 Mål for implementering af stresspolitik 2010	
Retningslinjer	Nr. 21 Mål for implementering af Agenda 2010	
Retningslinjer	Nr. 22 Mål for rummelighed 2010	
Retningslinjer	Nr. 23 Mål for sundhedsfremme 2010	
Retningslinjer	Nr. 24 MEDaftale	
Retningslinjer	Nr. 25 Diagram over MED-organisationen	
Retningslinjer	Nr. 3 Vejledning til stresspolitik	
Retningslinjer	Nr. 4 Politik til forebyggelse af vold og trusler fra borgere	
Retningslinjer	Nr. 5 Retningslinjer for voldsforebyggelse	
Retningslinjer	Nr. 6 Vejledning til alkohol- og rusmiddelpolitik	
Retningslinjer	Nr. 7 Seniorpolitik	
Retningslinjer	Nr. 8 Handlingsplan for tværgående ligestillingsarbejde	
Retningslinjer	Nr. 9 Fraværspolitik	
Retningslinjer	Organisationsmappe - Den orange mappe	X
Retningslinjer	Oversigt	X
Retningslinjer	Politik vedr. cykler - Hjemmeplejen Østerbro	X
Retningslinjer	Politik vedr. frokostpauser - Hjemmeplejen Østerbro	X
Retningslinjer	Procedure og retningslinjer mappe - del 1	X
Retningslinjer	Procedure og retningslinjer mappe - del 2	X
Retningslinjer	Procedure og retningslinjer mappe - del 3	X
Retningslinjer	Påklædningspolitik - Hjemmeplejen Østerbro	
Retningslinjer	Retningslinjer for anvendelse af håndholdte i hjemmeplejen Østerbro	
Retningslinjer	Retningslinjer for de ansattes anvendelse af arbejdstid for hjemmeplejen Amager	X
Retningslinjer	Retningslinjer m.m. vedr. tidsanvendelse	X
Retningslinjer	Rygepolitik - Hjemmeplejen Østerbro	
Retningslinjer	Vejledning til PDA - håndholdt hos borgerne	X
Retningslinjer	Vejledning til PDA - håndholdt på kontoret	X
Retningslinjer	Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation i hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Ændret procedure - forgæves gang	
Retningslinjer	Indstilling fællesmøde - ændret procedure forgæves gang	X
Retningslinjer	Tilladelse til brug af låsesmed ifm. forgæves gang - kommunale leverandører	

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Retningslinjer	Kopi af tilladelse til brug af låsesmed ifm. forgæves gang - kommunale leverandører	
Retningslinjer	Tilladelse til brug af låsesmed ifm. private leverandører April 2010	
Retningslinjer	Mail: Vedr. brug af låsesmed	
Retningslinjer	Mail: Vedr. tilladelse til brug af låsesmed	
Strategi	Mobil Teknologi i Hjemmeplejen	X
Strategi	MobilityEvent Handstep	X
Strategi	Pilotprojekt vedr. HH	X
Strategi	Præsentation af HH II - Køreliste 19. april 2010	X
Strategi	Styring af hjemmeplejen - Grundlagspapir for den videre indsats med at udvikle styringen af hjemmeplejen i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	X
Strategi	Værdi for borgeren - visioner og resultater som grundlag for organisering og styring i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	X
Tilsynsredegørelser	- Hjemmeplejen Amager	
Tilsynsredegørelser	- Hjemmeplejen Indre By	
Tilsynsredegørelser	- Hjemmeplejen Nørrebro	
Tilsynsredegørelser	- Hjemmeplejen Valby	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2 Uanmeldt tilsyn - Hjemmeplejen Bispebjerg	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-237909 - tilsyn 2007 - hjemmeplejen Bispebjerg 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-237935 - tilsyn hjemmeplejen VBH 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238084 - Tilsyn hjemmeplejen Østerbro 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238148 - Tilsyn hjemmeplejen Kgs. Enghave 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238172 - Tilsyn hjemmeplejen Indre By Vesterbro 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238187 - Tilsyn hjemmeplejen Valby 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238206 - Tilsyn hjemmeplejen v. Håndværkerforeningens Plejehjem 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238294 - Tilsyn hjemmeplejen Nørrebro 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-238520 - Tilsyn hjemmeplejen Amager 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-312408 - Tilsyn med Hjemmehjælpen ApS. 2007	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2008-455265 - tilsynsrapport uanmeldt tilsyn 2007 - PBH	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2010-511872 - Håndværkerforeningens Hjemmepleje	
Tilsynsredegørelser	Dok.nr. 2010-621610 - Spørgeskema_ Kortlægning af kommunernes praksis for tilsyn	X
Tilsynsredegørelser	Drejebog. Uanmeldt. Hjemmeplejen	
Tilsynsredegørelser	Drejebog. Uanmeldt. Opfølgende. Hjemmepleje	
Tilsynsredegørelser	Hjemmeplejen Østerbro	
Tilsynsredegørelser	Interviewguide. Uanmeldt. Hjemmeplejen	
Tilsynsredegørelser	Nu kommer undersøgelsen af hjemmeplejen	
Tilsynsredegørelser	Ordinært uanmeldt tilsyn - Bruger Hjælper Formidlingen -	
Tilsynsredegørelser	Ordinært uanmeldt tilsyn - Dansk Hjemmepleje Service - 2	
Tilsynsredegørelser	Ordinært uanmeldt tilsyn - Dansk Hjemmepleje Service - 2007	
Tilsynsredegørelser	Ordinært uanmeldt tilsyn - HjemmeHjælpen ApS - 2007	
Tilsynsredegørelser	Ordinært uanmeldt tilsyn - PBH - 2007	
Tilsynsredegørelser	Politisk tilsyn og kontrol med hjemmeplejen Svar på mail fra KPMG fra den 3. november 2010	
Tilsynsredegørelser	Tilsynsredegørelse 2009	X
Tilsynsredegørelser	Tilsynsredegørelse for 2007	X
Tilsynsredegørelser	Tilsynsredegørelse for 2008	X
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt opfølgende tilsyn - PBH as.endelig. - 2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt opfølgende tilsyn HjemmeHjælpen APS.endelig. -2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Clara Service Gruppen ApS.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmehjælpen ApS-Priv.lev-.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Amager.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Bispebjerg.endelig.200	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Håndværkerforeni.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Indre By, Christ.endelig.2008pdf	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Kgs. Enghave-nov.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Nørrebro.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Valby.endelig.2008	

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Hjemmeplejen Vanløse-Brh.-Hus.endelig	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn - Østerbro Hjemmepleje.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn -Dansk Hjemmepleje Service.endelig.2008	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt ordinært tilsyn -PBH Hjemmehjælpservice A-S- P.endelig	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn Hjemmepleje.Privat Clara Service gruppen formel høring 2009	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn Hjemmeplejen Bispebjerg, kommunal leverandør 2010 - endelig rapport	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn Privat leverandør Dansk Hjemmepleje Service endelig 2009	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn VBH 2009	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn.Hjemmepleje Kgs. Enghave 2009 endelig	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn.Hjemmepleje Konceptservice ApS 2009 endelig	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn.Hjemmepleje.Din pleje ApS 2009 endelig	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn-Hjemmehjælpen aps endelig 2009	
Tilsynsredegørelser	Uanmeldt tilsyn-Hjemmeplejen- Privat leverandør-PBH A-S endelig 2009	
Visitationskriterier, ydelser og kvalitetsstandarder	Fælles sprog i København	X
Visitationskriterier, ydelser og kvalitetsstandarder	God sagsbehandling på ældreområdet, information til borgeren	X
Visitationskriterier, ydelser og kvalitetsstandarder	Tilbud til ældre hjemmeboende, Kvalitetsstandarder 2010	X
Visitationskriterier, ydelser og kvalitetsstandarder	Visitationskriterier og ydelser	X
Økonomi	Budget 2010 - Budgetudmøntning til decentrale enheder	

## SOF

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Baggrundsoplysninger	Kontaktoplysninger i udførerenheden	X
Baggrundsoplysninger	Organisationsdiagram	X
Baggrundsoplysninger	Oversigt over aftaler i forbindelse med eksisterende data	
Baggrundsoplysninger	Kontaktoplysninger for Hjemmeplejen	X
Baggrundsoplysninger	SOF organisationsdiagram, udførerenheden	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Baggrundsoplysninger	E-mailadresser til gruppeledere	X
Baggrundsoplysninger	Kontaktoplysninger i udførerenheden	X
Baggrundsoplysninger	E-mailadresser til gruppeledere	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Notat om resultater af brugerundersøgelse af hjemmeplejen - august 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Notat om resultater af brugerundersøgelse af hjemmeplejen - maj 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Notat om resultater af brugerundersøgelse af hjemmeplejen - maj 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Notat om resultater af brugerundersøgelse af hjemmeplejen - august 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Mail vedrørende resultat af brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen 2010	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Mail vedr. brugertilfredshedsundersøgelser	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelse	X
Egenkontrol og brugertilfredshedsundersøgelser	Spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelse	X
Klagesager	Mail vedr. Borgmesterklager	X
Klagesager	Klagerådet vedrørende personlig og praktisk bistand i Københavns Kommune, Årsberetning 2008	X
Klagesager	Klagerådet vedrørende personlig og praktisk bistand i Københavns Kommune, Årsberetning 2009	X
Klagesager	Vejledning i klagesagsbehandling, v. 1.0	X
Klagesager	Oversigt over klagerådssager	X
Klagesager	Oversigt over modtagne og videresendte klager til DSN	X
Klagesager	Klagestatistik 2009	X
Klagesager	Klagestatistik 2008	X
Klagesager	Klagestatistik 2010	X
Klagesager	Statistik Borgmesterklager, 2. kvartal 2010	X
Kontrol	Kørebogskontrol	X
Kontrol	Kørebogskontrol	X
Kontrol	Indberetning af efterkontrol af kørebøger	X
Ledelsesinformation	Ledelsesinformation, eksempel for uge 38 2010	X
Ledelsesinformation	Årshjul for ledelsesopfølgning	X
Ledelsesinformation	Ledelsesopfølgning for udførerenheden	X
Ledelsesinformation	Ledelsesinformation over arbejdspladsens personale pr. april 2010	
Ledelsesinformation	Aflysninger	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Ledelsesinformation	Aflysninger med årsagsforklaringer	X
Lovgrundlag	Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse m.v.	
Lovgrundlag	Vejledning om borgerstyret personlig assistance	
Lovgrundlag	Vejledning om ændring af vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse m.v. (vejledning nr. 2 til serviceloven)	
Lovgrundlag	Bekendtgørelse om ydelser efter lov om social service under midlertidige ophold i udlandet	
Lovgrundlag	Bekendtgørelse af lov om social service	
Lovgrundlag	Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.	
Lovgrundlag	Bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område	
Lovgrundlag	Bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. efter servicelovens §§ 79, 83 og 84	
Lovgrundlag	Vejledning om ændring af vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse m.v. (vejledning nr. 2 til serviceloven)	
Lovgrundlag	Vejledning om ændring af vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse m.v. (vejledning nr. 2 til serviceloven)	
Medarbejder	Trivselsundersøgelse 2008	
Medarbejder	Øje for fravær og nærvær, udførerenheden, v2	
Medarbejder	Sygefravær i hjemmeplejen 2010	
Medarbejder	Trivselsundersøgelse i udførerenheden	
Medarbejder	Medarbejderomsætning	
Medarbejder	Præsentation af trivselsundersøgelsen til HovedMED 4. nov	
Medarbejder	Personaleomsætning	
Medarbejder	Personaleomsætning	
Økonomi	Budgetopfølgning	
Økonomi	Projekt enhedspriser	
Økonomi	Skabelon til afregningsark	
Økonomi	Socialforvaltningens frit valgs timepriser 2010	
Økonomi	Beregning af gennemsnitlig enhedspris pr. bruttovisiteret time	
Økonomi	Socialforvaltningens afregningsprocedure for hjemmehjælp (for private leverandører)	
Økonomi	Eksempel på afregningsoverblik	
Økonomi	Eksempel på kommunal BUM afregning	
Økonomi	Budgetopfølgning for hjemmeplejevisitationen	

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
	budgetopfølgning	
Økonomi	Økonomiopfølgning pr. august 2010	
Økonomi	Socialudvalgets augustprognose 2010	
Økonomi	Budgetopfølgning	
Private leverandører	Leverandørkrav for personlig pleje	X
Private leverandører	Kontrakt frit leverandørvalg i hjemmeplejen under SOF	X
Private leverandører	Godkendelsesoplysninger for private leverandører	X
Private leverandører	Leverandørkrav for praktisk hjælp	X
Private leverandører	Tro- og loveerklæring om ubetalt gæld til det offentlige	X
Private leverandører	Oversigt over private leverandører	X
Redegørelse	SOF's svar til Ankestyrelsen	X
Retningslinjer	Utilsigtede hændelser og fejl	
Retningslinjer	Dokumentation i hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Dokumentation med skriveadgang	
Retningslinjer	Dokumentation uden skriveadgang	
Retningslinjer	Dødsfald i hjemmet udkast	
Retningslinjer	Fleksibel hjemmehjælp	X
Retningslinjer	Forgæves gang ekstern leverandør	
Retningslinjer	Forgæves gang hjemmeplejen og hjemmesygeplejen	X
Retningslinjer	God adfærd 06.10.10	X
Retningslinjer	Hjælp til og indtagelse af doseret medicin	
Retningslinjer	Hjælpe midler - når de går i stykker	
Retningslinjer	Håndbog faglig - A5 udgave - 27.09.10	X
Retningslinjer	Håndhygiejne	
Retningslinjer	Indholdsfortegnelse - Instruksmappe Faglig	X
Retningslinjer	Introduktionsskema for nye medarbejdere	X
Retningslinjer	Kommunikation og information - 24 09 10	
Retningslinjer	Magtanvendelse	
Retningslinjer	Medicinhåndtering	
Retningslinjer	Nødkald i hjemmeplejen	
Retningslinjer	Pengesager og regnskab	
Retningslinjer	Tavsheds- og underretningspligt 1	X
Retningslinjer	Udvikling implementering opfølgning	
Retningslinjer	Funktions- og opgavebeskrivelse for gruppeledere i hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Funktions- og opgavebeskrivelse for områdechef	X

Index	Beskrivelse	Anvendt (X)
Retningslinjer	Funktions- og opgavebeskrivelse for planlæggere i hjemmeplejen	X
Retningslinjer	Funktions- og opgavebeskrivelse hjemmeplejen 2010	X
Strategi	Resultatkontrakt	
Strategi	PDA evalueringsrapport	
Strategi	Mål i Socialforvaltningen, status pr. august 2010	
Tilsyn	Socialforvaltningens besvarelse i forbindelse med Ankestyrelsens kortlægning af kommunernes praksis for tilsyn og opfølgning i hjemmeplejen	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Borgere opdelt efter alder, distrikt og leverandør	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Statistik over antal bruttovisiterede timer, 1	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Statistik over antal bruttovisiterede timer, 2	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Statistik over antal bruttovisiterede timer, 3	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	SOF, Kvalitetsstandard 2010, genoptræning m.v.	
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	SOF, kvalitetsstandard 2010, personlig og praktisk hjælp	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Hjælp i hjemmet	X
Visitation, ydelser og kvalitetsstandarder	Eksempel på kørebog	X
Ledelsesinformation	Samlede aflysninger med årsager pr. 31.10.	X



**Definition af centrale ord for SUF og SOF**

**Faglig kvalitet**

**Definition af 'Faglig Kvalitet' i vores undersøgelse - SUF**

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Faglig kvalitet'	<p>Som udgangspunkt kan faglig kvalitet i hjemmeplejen defineres som, at borgerne modtager det politisk vedtagne serviceniveau som er beskrevet i kvalitetsstandarderne.</p> <p>Politiske målsætninger på området inkluderer:            De ældre i København oplever:            - flere gode leveår med godt helbred            - livskvalitet uanset livssituation            - at være en ressource, der bliver brugt            - at der tages hensyn til deres individuelle behov og ønsker muligheder for at indgå i velfungerende sociale fællesskaber            - kvalitet i mødet med kommunen</p> <p><b>Faglig kvalitet vil i denne undersøgelse blive vurderet på følgende for SUF:</b>  <b>1. Brugertilfredshed - del mål er defineret i brugerundersøgelsen</b>  <b>2. Klagestatistik</b>  <b>3. Det kommunale tilsyn - tilsynet arbejder med 11 hovedmål, med 45 målepunkter (se tilsynsrapporter for mål). Ingen hjemmepleje-leverandører, der er genstand for uanmeldt kommunalt tilsyn, må gå igennem et kalenderår uden at blive godkendt af tilsynet.</b>  <b>4. Brugere har en døgn og ugeplan - mål er 90%</b>  <b>5. Medarbejder kontinuitet - leverandøren skal tilstræbe at ydelsen leveres af en "fast hjælper" - målet er at der skal være en positiv udvikling (66% er nyligt fastsat mål men endnu ikke kommunikeret ud i organisationen)</b>  <b>6. Aflysninger - leverandøren må ikke aflyse ydelser</b></p> <p>Generelt for SUF: Hvis ikke andet er anført, benyttes de indikatorer og mål, som er fremsendt i notat den 29. oktober.</p>	<p>De 6 punkter i definitionen af kvalitet - måles gennem brugerundersøgelsen, tilsyn, interviews, efterprøvning og datatræk fra SUF.</p>

**Definition af 'Faglig Kvalitet' i vores undersøgelse - SOF**

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Faglig kvalitet'	<p>Som udgangspunkt kan faglig kvalitet i hjemmeplejen defineres som, at borgerne modtager det politisk vedtagne serviceniveau som er beskrevet i kvalitetsstandarderne.</p> <p><b>Faglig kvalitet vil i denne undersøgelse blive vurderet på følgende for SOF:</b>  <b>1. Brugertilfredshed</b>  <b>2. Klagestatistik</b>  <b>3. Fast kontaktperson hos leverandøren</b>  <b>4. Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet</b>  <b>5. Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje</b>  <b>6. Erstatningsbesøg tilbydes indenfor 5 hverdage ved aflysning af praktisk hjælp</b>  <b>7. Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren</b>  <b>8. Samarbejdsbogen i hjemmet skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats</b>  <b>9. Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag</b></p>	<p>De 9 punkter i definitionen af kvalitet - måles gennem brugerundersøgelse, klagestatistik, interviews, efterprøvning og datatræk fra SOF.</p>

## Kommunens retningslinjer, og målsætninger for arbejdskultur

### Definition af 'Kommunens retningslinjer, og målsætninger for arbejdskultur' i vores undersøgelse - SUF

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Kommunens retningslinjer og målsætninger for arbejdskultur'	<p>Som ansat i Københavns Kommune er man omfattet af en lang række målsætninger og retningslinjer. De er med til at definere rammerne for medarbejderen samt i en række tilfælde at anviser hvad der er den ønskede adfærd eller hvad medarbejderen skal være bevidst om i en given situationen.</p> <p>I vores analyse skal vi tage udgangspunkt i de retningslinjer og målsætninger der vedrører leverancen af hjemmepleje til borgere i Københavns Kommune. For at sikre fokus på opgavens spørgsmål vil vi dele retningslinjer op i to grupper</p> <p>(1) Retningslinjer og mål der har direkte betydning for leverance og (2) Retningslinjer og mål der har indirekte betydning for leverancen. Vi vil alene have fokus på retningslinjer i gruppe 1.</p> <p>De vedtagne retningslinjer er centrale i at sikre at ydelser leveres til faglig kvalitet.</p> <p><b>Kommunens retningslinjer og målsætninger for arbejdskultur vil i denne undersøgelse blive vurderet på følgende typer af retningslinjer:</b></p> <p><b>1. Gennemgående retningslinjer</b>  <b>2. Retningslinjer ved normal drift</b>  <b>3. Retningslinjer ved afvigelser</b></p> <p>Væsentlige retningslinjer for ovenstående punkter er:  <u>Pkt. 1:</u> 'Kvalitetsstandarder', 'Tidsanvendelse', 'Anvendelse af KOS og PDA/Teknisk håndholdt'  <u>Pkt. 2:</u> 'Sundhedsfaglig dokumentation', 'Fast hjælper'  <u>Pkt. 3:</u> 'Forgæves gang', 'oplysnings og tilbagemeldingspligt'</p>	De 3 punkter i definitionen af retningslinjer - måles gennem brugerundersøgelsen, klagestatistik, det eksterne tilsyn (rapporter), interviews, spørgeskemaer, efterprøvning og datatræk.

### Definition af 'Kommunens retningslinjer, og målsætninger for arbejdskultur' i vores undersøgelse - SOF

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Kommunens retningslinjer og målsætninger for arbejdskultur'	<p>Som ansat i Københavns Kommune er man omfattet af en lang række målsætninger og retningslinjer. De er med til at definere rammerne for medarbejderen samt i en række tilfælde at anviser hvad der er den ønskede adfærd eller hvad medarbejderen skal være bevidst om i en given situationen.</p> <p>I vores analyse skal vi tage udgangspunkt i de retningslinjer og målsætninger der vedrører leverancen af hjemmepleje til borgere i Københavns Kommune. For at sikre fokus på opgavens spørgsmål vil vi dele retningslinjer op i to grupper</p> <p>(a) Retningslinjer og mål der har direkte betydning for leverance og (b) Retningslinjer og mål der har indirekte betydning for leverancen.</p> <p>Vi vil alene have fokus på retningslinjer i gruppe 1. Eksempel på (a) er dokumentationsstandarder.</p> <p><b>Kommunens retningslinjer og målsætninger definerer vi i undersøgelsen som:</b></p> <p><b>1. Gennemgående retningslinjer</b>  <b>2. Retningslinjer ved normal drift</b>  <b>3. Retningslinjer ved afvigelser</b></p> <p>Væsentlige retningslinjer for ovenstående punkter er:  <u>Pkt. 1:</u> Faglig håndbog, Kvalitetsstandarder, Dokumentation i hjemmeplejen  <u>Pkt. 2:</u> Faglig håndbog  <u>Pkt. 3:</u> Faglig håndbog</p>	De 3 punkter i definitionen af retningslinjer måles gennem: Spørgeskemaer, brugerundersøgelsen, interviews, efterprøvning og datatræk.

## Kontrol og ledelsestilsyn

### Definition af Kontrol og ledelsestilsyn' i vores undersøgelse - SUF

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Kontrol og ledelsestilsyn'	<p>Ved kontrol og ledelsestilsyn forstår vi både den interne kontrol og ledelsestilsyn og den eksterne kontrol. Intern kontrol og ledelsestilsyn definerer vi som, at det er ledere (og medarbejdere) i hjemmeplejen, der forestår kontrollen. Eksempler herpå er egenkontrol.</p> <p>SUF fører systematisk kontrol med, om borgerne får en service, som stemmer overens med kvalitetsstandarderne.</p> <p>Der føres ligeledes kontrol med, om hjælpen udføres i tråd med gældende retningslinjer. Fokus er på afvigelser.</p> <p><b>Kontrol og ledelsestilsyn er i denne undersøgelse defineret til at sikre:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. At ydelser leveres i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne</b></li> <li><b>2. At personalet ledes indenfor de vedtagne retningslinjer, aftaler og politikker.</b></li> <li><b>3. Den nødvendige dokumentation og kontrol af ydelseernes levering, overholdelse af retningslinjer samt medarbejdernes arbejdstid foreligger</b></li> </ol> <p>Kontrol og ledelsestilsyn har i praksis 5 overordnede komponenter hos SUF, som vil indgå i vores vurdering af kontrol og ledelsestilsyn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Daglig ledelse</li> <li>b) Driftsopfølgning</li> <li>c) Ledelsesinformation: Såvel daglig ledelse som driftsopfølgning</li> <li>d) Skriftlige klager</li> <li>e) Ekstern, uvildig kontrol: Ekstern tilsyn samt brugertilfredshedsundersøgelse</li> </ol>	<p>De 3 punkter i definitionen af kontrol og ledelsestilsyn måles gennem: daglig ledelse, driftsopfølgning, ledelsesinformation, klagestatistik, det eksterne tilsyn (rapporter), interviews, spørgeskemaer, efterprøvning og datatræk.</p>

### Definition af Kontrol og ledelsestilsyn' i vores undersøgelse - SOF

Centrale ord	Definition i undersøgelsen	Hvordan definitionen benyttes i undersøgelsen
'Kontrol og ledelsestilsyn'	<p>Ved kontrol og ledelsestilsyn forstår vi både den interne kontrol og ledelsestilsyn og den eksterne kontrol.</p> <p>Intern kontrol og ledelsestilsyn definerer vi som, at det er ledere (og medarbejdere) i hjemmeplejen, der forestår kontrollen. Eksempler herpå er egenkontrol.</p> <p><b>Kontrol og ledelsestilsyn er i denne undersøgelse defineret til at sikre:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. At ydelser leveres i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne</b></li> <li><b>2. At personalet ledes indenfor de vedtagne retningslinjer, aftaler og politikker.</b></li> <li><b>3. Den nødvendige dokumentation og kontrol af ydelseernes levering, overholdelse af retningslinjer samt medarbejdernes arbejdstid foreligger</b></li> </ol>	<p>De 3 punkter i definitionen af kontrol og ledelsestilsyn måles gennem: interviews, spørgeskemaer, efterprøvning og datatræk.</p>

**Efterkontrol af leverede ydelser i SUF og SOF, spørgeguide og resultater****Spørgeguide i forbindelse med efterkontrol af at ydelser er leveret (SUF/SOF)**

Borger: \_\_\_\_\_

Dato for opringning: \_\_\_\_\_

- Borger har deltaget
- Deltagelse nægtet
- Borger ikke i stand til at deltage
- Borger tog ikke telefonen/ikke hjemme

Dato for levering af ydelser:

På dit/dine besøg i torsdags havde du besøg X antal gange af X hjælpere?

- Ja
- Nej
- Ved ikke/husker ikke

På dit besøg i torsdags skulle du have hjælp til [nævn de konkrete ydelser, der skulle leveres på besøget]. Fik du den hjælp?

- Ja (alle ydelser leveret)
- Delvist (en eller flere ydelser ikke leveret/anden ydelse leveret - fleksibel hjemmehjælp)
- Nej (ingen ydelser leveret)
- Ved ikke/husker ikke

Hvordan kan det være, at du ikke fik hjælp til [nævn de ydelser, borgeren ikke fik hjælp til]?  
(spørgsmålet stilles kun ved besvarelsen "Deltvist" eller "Nej" i spm. 1)

- Medarbejderen havde ikke tid/ville ikke hjælpe
- Borger havde ikke behov
- Borger frabad sig hjælpen
- Borgeren ønskede anden ydelse (fleksibel hjemmehjælp)
- Anden årsag
- Ved ikke/husker ikke

Du er visiteret til følgende ydelser: [nævn de konkrete ydelser, der skulle leveres på besøget]. Oplever du, at du generelt modtager hjemmehjælp vedrørende disse ydelser? [her er det i orden med enkelte forsinkelser, flytninger og aflysninger. Det er det store billede, vi ønsker at tegne]

- Ja
- Delvist
- Nej
- Ved ikke/husker ikke

### Resultat af efterkontrol i SUF

		Antal	Procent
Spørgsmål 1 (Tilstede)	Ja	192	90%
	Nej	12	6%
	Ved ikke	10	5%
Spørgsmål 2 (Leveret ydelser)	Ja	157	73%
	Delvist	33	15%
	Nej	13	6%
	Ved ikke	11	5%
Spørgsmål 3 (Årsag)	Hjælper havde ikke tid / Ville ikke hjælpe	1	
	Borger havde ikke behov	12	
	Borger frabad sig hjælp	8	
	Borger ønskede fleksibel hjemmehjælp	2	
	Anden årsag	15	
	Ved ikke	8	
Spørgsmål 4 (Visiteret ydelser)	Ja	173	81%
	Delvist	36	17%
	Nej	2	1%
	Ved ikke	3	1%

### Resultat af efterkontrol i SOF

		Antal	Procent
Spørgsmål 1 (Tilstede)	Ja	212	98%
	Nej	4	2%
	Ved ikke	0	0%
Spørgsmål 2 (Leveret ydelser)	Ja	193	89%
	Delvist	12	6%
	Nej	7	3%
	Ved ikke	4	2%
Spørgsmål 3 (Årsag)	Hjælper havde ikke tid / Ville ikke hjælpe	2	
	Borger havde ikke behov	2	
	Borger frabad sig hjælp	9	
	Borger ønskede fleksibel hjemmehjælp	0	
	Anden årsag	5	
	Ved ikke	1	
Spørgsmål 4 (Visiteret ydelser)	Ja	177	82%
	Delvist	39	18%
	Nej	0	0%
	Ved ikke	0	0%

Hjemmepleje (CATI):  
Brugerundersøgelse 2010

14188

KØBENHAVN

10. nov 2010

Københavns Kommune, SUF

Bilag 5 -  
Brugertilfredshedsundersøgelse,  
SUF (Epinion)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Kort om epinion .....	3
2.	Baggrund .....	4
3.	Undersøgelsens metode .....	5
4.	Frekvenser .....	6
5.	Kryds på hjemmeplejeenhed (kun privat leverandør skilt ud i selvstændig kolonne) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



# 1. KORT OM EPINION

Epinion gennemfører specialdesignede undersøgelser af høj kvalitet, som sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger.

I samarbejde med kunden udarbejder vi det analysekoncept, som bedst belyser den aktuelle problemstilling.

Vi indsamler data, analyserer data optimalt, formidler resultater og rådgiver omkring anvendelsen af resultaterne. Vort mål er at præsentere analyseresultater i højeste kvalitet, som er direkte anvendelige i beslutningsprocessen.

Læs mere på [www.epinion.dk](http://www.epinion.dk)

## EPINION KØBENHAVN

#  
RYESGADE 3F  
DK-2200 KØBENHAVN  
TLF. +45 87 30 95 00  
[TYA@EPINION.DK](mailto:TYA@EPINION.DK)

## EPINION ÅRHUS

#  
SØNDERGADE 1A  
DK-8000 ÅRHUS C  
TLF. +45 87 30 95 00  
[TV@EPINION.DK](mailto:TV@EPINION.DK)

## EPINION SAIGON

#  
11<sup>TH</sup> FLR. DINH LE BUILDING - 1 DINH LE STR.,  
DIST. 4, HOCHIMINH CITY, VIETNAM  
TLF. +84 90 411 3289  
[SAIGON@EPINION.VN](mailto:SAIGON@EPINION.VN)

## 2. BAGGRUND

Denne rapport indeholder ukommenterede resultater fra Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningens (SUF) brugerundersøgelse 2010 blandt modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Københavns Kommune.

Rapporteringen er lavet på baggrund af i alt 2.047 gennemførte interview med modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Københavns Kommune.

Om end resultaterne i denne afrapportering er endelige, er der tale om en foreløbig afrapportering i form af ukommenterede svarfordelinger og udvalgte krydstabuleringer.

Den endelige afrapportering afleveres til Københavns Kommune primo december og vil udover resultater og analyser indeholde en grundig beskrivelse af undersøgelsens metode.

Tabellerne viser resultaterne som procenttal, dvs. andele af undersøgelsens målgruppe eller de respektive undergrupper af målgruppen for undersøgelsen.

I nogle tilfælde kan tabellerne summere til mere end 100 %, hvilket skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål.

Resultaterne i denne rapport er vejret i henhold til totalpopulationens fordeling på hjemmeplejeenheder og ydelsesgrupper. Vejningen af resultaterne betyder, at N i tabellerne i nogle tilfælde kan variere med cirka én til tre respondenter i en kolonne.

N i tabellerne kan desuden variere i de tilfælde, hvor et spørgsmål er behæftet med en betingelse, dvs. at kun en del af målgruppen er stillet det pågældende spørgsmål.

Denne rapport må kun offentliggøres med følgende kildeangivelse: "Epinion for Københavns Kommune, SUF".

Resultaterne i rapporten ejes af Københavns Kommune, SUF, og må kun offentliggøres med tilladelse fra Københavns Kommune, SUF.

### 3. UNDERSØGELSENS METODE

Undersøgelsen udgøres af 2.047 CATI med et repræsentativt udsnit af modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Københavns Kommune.

Undersøgelsen er gennemført i perioden 5. oktober til 5. november 2010.

Undersøgelsen er gennemført vha. CATI-interview. CATI står for Computer Assisted Telephone Interviewing. Dette betyder, at interviewererne guides igennem spørgeskemaet og registrerer svarene ved hjælp af en computerterminal.

Den anvendte stikprøve er udtrukket fra en totalpopulation leveret af Københavns Kommune, SUF.

For en nærmere beskrivelse af undersøgelsens metode henvises til den endelige afrapportering, som rummer en grundig metodebeskrivelse.

#### Læsevejledning:

**Afsnit 4:** Rummer frekvensfordelinger for alle undersøgelsesspørgsmål. Datagrundlaget udgøres af alle respondenter i undersøgelsen, herunder såvel respondenter, som modtager ydelser fra kommunal og/eller privatleverandør.

**Afsnit 5:** Rummer krydstabulering af alle undersøgelsesspørgsmål på hjemmeplejeenheder. Hver hjemmeplejeenheds kolonne indeholder KUN de respondenter, som får pågældende ydelse fra kommunal leverandør eller fra BÅDE kommunal og privat leverandør. Respondenter, som udelukkende modtager den ydelse, som den givne tabel omhandler, fra privat leverandør er listet i en kolonne for sig kaldet "Privat leverandør af [...]".

## 4. FREKVENSER

Tabel 1: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager? [INTW: Læs svarkategorierne op]

	Procentandel
Meget tilfreds	44 % (891)
Tilfreds	38 % (774)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9 % (190)
Utilfreds	5 % (103)
Meget utilfreds	4 % (76)
Ved ikke (Læs ikke op)	0 % (7)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (2)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	0 % (4)
Total	100 % (2047)

Tabel 2: Den praktiske hjælp samlet set?

	Procentandel
Meget tilfreds	33 % (638)
Tilfreds	43 % (836)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11 % (218)
Utilfreds	7 % (140)
Meget utilfreds	3 % (64)
Ved ikke (Læs ikke op)	0 % (3)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (4)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	2 % (42)
Total	100 % (1944)

Tabel 3: Den personlige pleje samlet set?

	Procentandel
Meget tilfreds	32 % (295)
Tilfreds	34 % (313)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4 % (40)
Utilfreds	2 % (21)
Meget utilfreds	1 % (12)
Ved ikke (Læs ikke op)	0 % (4)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (3)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	26 % (243)
Total	100 % (931)

Tabel 4: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?

	Procentandel
Meget tilfreds	43 % (879)
Tilfreds	39 % (800)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10 % (202)
Utilfreds	4 % (78)
Meget utilfreds	3 % (55)
Ved ikke (Læs ikke op)	0 % (5)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (2)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	1 % (26)
Total	100 % (2047)

Tabel 5: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med hjælperne?

	Procentandel
Meget tilfreds	41 % (847)
Tilfreds	41 % (831)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8 % (164)
Utilfreds	4 % (80)
Meget utilfreds	3 % (66)
Ved ikke (Læs ikke op)	1 % (22)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (9)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	1 % (27)
Total	100 % (2047)



Tabel 6: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af forskellige hjælpere i dit hjem?

	Procentandel
Meget tilfreds	23 % (471)
Tilfreds	26 % (526)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9 % (177)
Utilfreds	19 % (399)
Meget utilfreds	19 % (396)
Ved ikke (Læs ikke op)	1 % (23)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (5)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	2 % (51)
Total	100 % (2047)

Tabel 7: I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem? Du kan svare I meget høj grad, I høj grad, Hverken i høj eller lav grad, I mindre grad eller I ringe grad / slet ikke.

	Procentandel
I meget høj grad	42 % (859)
I høj grad	35 % (723)
Hverken I høj eller lav grad	10 % (207)
I mindre grad	7 % (148)
I ringe grad / slet ikke	4 % (81)
Ved ikke (Læs ikke op)	1 % (15)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	0 % (3)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	1 % (12)
Total	100 % (2047)

Tabel 8: I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? [TIL INTERVIEWER - LÆS IKKE OP: Hvis der spørges, til, hvilke hensyn der menes, kan det f.eks. være, om hjælperen lytter til borgerens ønsker til, hvilke

	Procentandel
I meget høj grad	41 % (830)
I høj grad	35 % (715)
Hverken I høj eller lav grad	10 % (203)
I mindre grad	4 % (75)
I ringe grad / slet ikke	4 % (73)
Ved ikke (Læs ikke op)	3 % (61)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	1 % (14)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	4 % (76)
Total	100 % (2047)

Tabel 9: I hvilken grad oplever du, at hjælperne udfører den hjælp hos dig, som du er blevet tildelt fra kommunen?

	Procentandel
I meget høj grad	41 % (837)
I høj grad	37 % (764)
Hverken I høj eller lav grad	9 % (192)
I mindre grad	5 % (106)
I ringe grad / slet ikke	3 % (58)
Ved ikke (Læs ikke op)	3 % (63)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	1 % (12)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	1 % (15)
Total	100 % (2047)

Tabel 10: Bliver hjemmeplejen tilrettelagt på en måde, så du selv kan deltage? [HJÆLPETEKST TIL INTERVIEWER - LÆS IKKE OP: F.eks. kan respondenterne være med til at vaske op, løfte sig selv over på toilettet, selv tørre støv af el. lign.] [TIL INTERVIEWER: BRUG SV

	Procentandel
Ja	52 % (1066)
Nej	31 % (639)
Ved ikke	4 % (80)
Respondent kan ikke svare	1 % (26)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	12 % (236)
Total	100 % (2047)

Tabel 11: Ved du, hvem din faste hjælper er?

	Procentandel
Ja	66 % (1347)
Nej	31 % (635)
Respondent kan ikke svare	0 % (8)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	3 % (57)
Total	100 % (2047)

Tabel 12: I hvilket omfang kommer hjælperne i det aftalte tidsrum? [INTW: læs svarkategorierne op]

	Procentandel
Altid	46 % (952)
Ofte	27 % (546)
Somme tider	12 % (254)
Sjældent	5 % (95)
Aldrig eller næsten aldrig	3 % (66)
Ved ikke (Læs ikke op)	4 % (76)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	1 % (11)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	2 % (47)
Total	100 % (2047)

Tabel 13: Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?

	Procentandel
Ja	26 % (531)
Nej	68 % (1393)
Respondent kan ikke svare	3 % (54)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	3 % (70)
Total	100 % (2047)



Tabel 14: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at benytte fleksibel hjemmehjælp?

	Procentandel
Meget tilfreds	36 % (191)
Tilfreds	38 % (202)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7 % (39)
Utilfreds	1 % (5)
Meget utilfreds	1 % (5)
Ved ikke (Læs ikke op)	6 % (33)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	1 % (4)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	10 % (53)
Total	100 % (531)

Tabel 15: I hvilken grad er du blevet tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du er berettiget til? Du kan svare I meget høj grad, I høj grad, Hverken i høj eller lav grad, I mindre grad eller I ringe grad / slet ikke.

	Procentandel
I meget høj grad	27 % (561)
I høj grad	35 % (720)
Hverken I høj eller lav grad	9 % (189)
I mindre grad	10 % (202)
I ringe grad / slet ikke	11 % (218)
Ved ikke	6 % (128)
Respondent kan ikke svare	1 % (16)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	1 % (12)
Total	100 % (2047)

Tabel 16: I hvilken grad er du blevet tildelt den hjælp fra kommunen, du har brug for? [INTERVIEWER LÆS IKKE OP: Spørgsmålet handler om, hvorvidt respondenter er blevet tildelt (visiteret til) ydelser, der svarer til det behov, respondenter selv mener at have. De

	Procentandel
I meget høj grad	35 % (721)
I høj grad	36 % (743)
Hverken I høj eller lav grad	11 % (228)
I mindre grad	9 % (183)
I ringe grad / slet ikke	4 % (92)
Ved ikke (Læs ikke op)	2 % (44)
Respondent kan ikke svare (Læs ikke op)	1 % (27)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen (Læs ikke op)	0 % (9)
Total	100 % (2047)

Tabel 17: Har hjemmeplejen givet dig en oversigt over, hvilken hjælp du skal have fordelt på ugedage? [INTW: LÆS IKKE OP: HVIS RESPONDENT SIGER, AT HAN/HUN HAR FÅET OVERSIGT, MEN SOM IKKE ER FORDELT PÅ UGEDAGE, SÅ SKAL DER KRYDSES AF I NEJ]

	Procentandel
Ja	50 % (1030)
Nej	42 % (861)
Ved ikke	5 % (102)
Respondent kan ikke svare	1 % (14)
Ikke relevant / modtager ikke ydelsen	2 % (41)
Total	100 % (2047)

Tabel 18: Synes du, hjemmeplejen informerer dig i god tid, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?

	Procentandel
Ja	56 % (1153)
Nej	28 % (580)
Ved ikke	7 % (143)
Respondent kan ikke svare	1 % (17)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	8 % (154)
Total	100 % (2047)

Tabel 19: Fik du den planlagte hjælp på dit seneste besøg fra hjemmehjælpen?

	Procentandel
Ja	90 % (1837)
Nej	6 % (118)
Ved ikke	3 % (59)
Respondent kan ikke svare	1 % (21)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	1 % (12)
Total	100 % (2047)

Tabel 20: Hvorfor fik du ikke den planlagte hjælp?

	Procentandel
Hjælperen havde ikke tid/ville ikke hjælpe	45 % (53)
Jeg havde ikke behov	3 % (4)
Jeg havde behov for andre typer hjælp end den planlagte	7 % (9)
Anden årsag	30 % (35)
Ved ikke	14 % (17)
Respondent kan ikke svare	0 % (0)
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	0 % (0)
Total	100 % (118)

Bilag 6  
Brugertilfredshedsunder-  
søgelse for SOF



# Indhold

1	Indledning	2
2	Metode	2
2.1	Stikprøve	2
2.2	Telefoninterview	3
2.3	Baggrundsoplysninger	4
3	Tilfredsheden med hjemmeplejen	6
3.1	Ydelserne	6
3.2	Hjælperne	7
4	Borgerens behov og den faktiske hjælp	9
5	Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp	11
5.1	Faste hjælpere	12
5.2	Aflysninger og erstatningsbesøg	13
5.2.1	Personlig pleje	13
5.2.2	Praktisk hjælp	13
5.3	Afvielser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over en time	14
5.4	Samarbejdsbogen skal bidrage til en sammenhængende indsats	15
5.5	Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag	17
5.5.1	Fleksibel hjemmehjælp	18
5.6	Spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelsen	20

# 1 Indledning

Dette notat indeholder resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen blandt modtagere af praktisk hjælp og/eller personlig pleje, som er leveret af Socialforvaltningens hjemmepleje. Undersøgelsen er gennemført af KPMG i perioden fra den 3. november til den 8. november 2010 som led i KPMG's undersøgelse af Københavns Kommunes hjemmepleje.

Resultaterne er baseret på 208 gennemførte telefoninterview med modtagere af praktisk hjælp og/eller personlig pleje.

## 2 Metode

### 2.1 Stikprøve

Brugertilfredshedsundersøgelsen bygger på en tilfældigt udvalgt stikprøve, som er baseret på en totalpopulation. Socialforvaltningen har leveret data vedrørende totalpopulationen til KPMG. Totalpopulationen har taget udgangspunkt i borgere, som var visiteret til praktisk hjælp og/eller personlig pleje pr. uge 41 2010. Herefter er der foretaget en afgrænsning, således at borgere med følgende forhold ikke er omfattet af stikprøven:

- Borgere som alene modtager hjælp i form af tøjvask, levering af mad og indkøb (ordninger). Hvis borgeren f.eks. modtager både personlig pleje og ordninger, er borgeren fortsat omfattet af stikprøven
- Borgere der har selvudpegede leverandører<sup>1</sup> og underleverandører<sup>2</sup>
- Borgere der både har en privat og en kommunal leverandør
- Borgere med beskyttet telefonnummer.

Totalpopulationen omfatter herefter 3.135 borgere. Borgere, hvor der i den modtagne liste fra Socialforvaltningen ikke fremgik et telefonnummer til borgeren (235 borgere i alt), har af praktiske årsager reelt ikke indgået i undersøgelsen.

Det er aftalt med Københavns Kommune, at brugertilfredshedsundersøgelsen skal baseres på mindst 200 gennemførte interviews. Herved opnås der en statistisk sikkerhed på 6,7 % (konfidensinterval). Det betyder, at hvis f.eks. 50 % af de 200 svarpersoner afgiver et bestemt svar, så er det 95 % (konfidensniveau) sikkert, at mellem 43,3 % (50 % - 6,7 %) og 56,7 % (50 % + 6,7 %) af totalpopulationen havde afgivet samme svar, hvis hele totalpopulationen var blevet spurgt.

Vi har ved tilfældig udvælgelse blandt totalpopulationen udvalgt en ca. dobbelt så stor stikprøve (423 borgere) end det aftalte minimum for faktisk gennemførte interviews. Dette er gjort for at kunne tage højde for et eventuelt frafald af borgere, der enten ikke ønsker eller ikke er i stand til at deltage i et telefoninterview (se afsnit 2.2).

---

<sup>1</sup> En person borgeren kender, og som forvaltningen ansætter.

<sup>2</sup> Den Kommunale Udførerenhed kan vælge at bruge en underleverandør, hvis den ikke selv kan levere hjælpen.

Tabel 1 - Procentvis fordeling af stikprøve og totalpopulation

Målgruppe	Stikprøve	Totalpopulation
Handicap	60 %	59 %
Social/psykiatri	39 %	40 %
Blank	1 %	1 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Type af hjælp	Stikprøve	Totalpopulation
Personlig pleje	5 %	5 %
Personlig pleje og praktisk hjælp	39 %	37 %
Praktisk hjælp	56 %	58 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Leverandør	Stikprøve	Totalpopulation
Kommunal	83 %	82 %
Privat	17 %	18 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabel 1 viser, hvordan stikprøven på de 423 borgere er fordelt på målgrupper, type af hjælp og leverandør sammenlignet med den tilsvarende fordeling inden for totalpopulationen. Som det fremgår af tabellen, er der god forholdsmæssig overensstemmelse - f.eks. er der 5 % af borgerne i såvel stikprøven som i totalpopulationen, der alene modtager personlig pleje. Som det fremgår af tabel 1, er den valgte stikprøve alt i alt repræsentativ i forhold til de valgte parametre.

## 2.2 Telefoninterview

Brugertilfredshedsundersøgelsen er baseret på telefoninterview med borgerne. Vi har således, med udgangspunkt i vores stikprøve (bruttoliste) på 423 borgere, foretaget opringning til i alt 299 borgere i perioden fra den 3. til 8. november 2010. Disse opringninger har haft til formål at gennemføre et telefoninterview ud fra et struktureret spørgeskema. Efter at have været i kontakt med disse 299 borgere kunne vi konstatere, at vi havde i alt 208 fuldstændige besvarelser af spørgeskemaet, hvorfor vi herefter afsluttede telefoninterviewene.

De resterende 91 borgere har enten ikke ønsket at deltage i et telefoninterview, eller vi har under vores opringning vurderet, at det ikke har været muligt at gennemføre et fuldstændigt telefoninterview med borgeren. Denne vurdering har været baseret på, om borgeren har givet udtryk for eller udvist adfærd, der har tydet på manglende fysiske evner, manglende psykiske evner, eller at personen har været i en tilstand, hvor det ikke ville være muligt at gennemføre et interview.

For de borgere, der har ønsket at deltage i undersøgelsen, har vi læst alle spørgsmålene i spørgeskemaet op - et efter et - og angivet det respektive spørgsmåls svarmuligheder over

for borgeren. Borgerens svar er simultant blevet registreret i en elektronisk udgave af spørgeskemaet.

## 2.3 Baggrundsoplysninger

Før vi ringede op til en borger, udfyldte vi på forhånd om den pågældende borger nogle baggrundsoplysninger, som fremgår af det datamateriale, vi har modtaget fra Socialforvaltningen.

Målgruppen for SOF's hjemmepleje er hjemmeboende borgere i aldersgruppen 18-65 år, der modtager praktisk hjælp og/eller personlig pleje på grund af nedsat fysisk funktionsevne, nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

**Tabel 2 - Borgerens kategori**

Hvilken kategori tilhører borgeren (Udfyldes af KPMG)	Undersøgelsen	
	Procent	Antal
<b>Handicap</b>	65	136
<b>Social/psykiatri</b>	35	72
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>208</b>
	Totalpopulationen	
	Procent	Antal
<b>Handicap</b>	59	1848
<b>Social/psykiatri</b>	40	1267
<b>Blank</b>	1	20
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3135</b>

Tabel 2 viser, at de 208 fuldstændige besvarelser, der indgår i undersøgelsen, fordeler sig med 65 % borgere, der modtager hjælp på grund af fysisk funktionsnedsættelse (Handicap), og 35 % borgere, der modtager hjælpen på grund af nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer (Social/Psykiatri).

Inden for den samlede population udgør den tilsvarende fordeling henholdsvis 59 % og 40 %. Det vil sige, at borgere fra Handicap-gruppen har en mindre overrepræsentation. Dette forhold skyldes, at der blandt borgerne, som vi har ringet op, har været relativt flere fra Handicap-gruppen (74 %), der har ønsket at deltage i undersøgelsen, end der har været blandt borgerne inden for Social-/psykiatri-gruppen (62 %). Hertil kommer, at der har været et mindre frafald blandt borgerne inden for Handicap-gruppen (7 %) end tilsvarende blandt borgerne fra Social-/psykiatri-gruppen (14 %) som følge af, at borgeren har virket ude af stand til at medvirke i telefoninterviewet.

Den mindre overrepræsentation af borgere fra Handicap-gruppen i undersøgelsen er efter vores opfattelse ikke problematisk i forhold til undersøgelsens repræsentativitet, idet det er de samme hjælpere, der besøger begge grupper, og det netop er ydelserne, som hjælperne leverer, der er genstand for undersøgelsen.

Tabel 3 - Personlig pleje og praktisk hjælp

Hvilken hjælp modtager borgeren (udfyldes af KPMG)	Undersøgelsen	
	Procent	Antal
Personlig pleje	2	5
Personlig pleje og praktisk hjælp	37	77
Praktisk hjælp	61	126
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>208</b>
	Totalpopulationen	
	Procent	Antal
Personlig pleje	5	156
Personlig pleje og praktisk hjælp	37	1172
Praktisk hjælp	58	1805
Modtager ingen hjælp	0	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3135</b>

Det fremgår af tabel 3, at 2 % af borgerne, der indgår i undersøgelsen, alene modtager personlig pleje, mens 61 % alene modtager praktisk hjælp. De resterende 37 % er således modtagere af såvel praktisk hjælp som personlig pleje. Samlet set modtager 39 % af de 208 borgere, der indgår i undersøgelsen, personlig pleje. Der er tale om næsten samme andel, der gør sig gældende i totalpopulationen, hvor i alt 42 % modtager personlig pleje.

Tabel 4 - Leverandør

Gennem hvilken leverandør modtager borgeren hjælp (udfyldes af KPMG)	Undersøgelsen	
	Procent	Antal
Kommunal	83	173
Privat	17	35
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>208</b>
	Totalpopulationen	
	Procent	Antal
Kommunal	82	2.571
Privat	18	564
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3.135</b>

Det fremgår af tabel 4, at 83 % af borgerne i brugertilfredshedsundersøgelsen har en kommunal leverandør, mens 17 % har en privat leverandør af hjælpen. Dette svarer til den tilsvarende fordeling inden for den samlede population.

### 3 Tilfredsheden med hjemmeplejen

I dette afsnit beskrives borgernes generelle tilfredshed med de ydelser, de modtager fra hjemmeplejen, og med de hjælpere, der leverer ydelserne.

#### 3.1 Ydelserne

I dette afsnit ser vi på borgernes generelle tilfredshed med hjemmeplejen samt en opdeling af den generelle tilfredshed på henholdsvis den praktiske hjælp og den personlige pleje.

**Tabel 5 - Generel tilfredshed med hjemmeplejen**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager?	Total	
	Procent	Antal
Meget tilfreds	39,9	83
Tilfreds	44,2	92
Hverken tilfreds eller utilfreds	6,7	14
Utilfreds	7,2	15
Meget utilfreds	1,4	3
Ved ikke	0,6	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Samlet set har 84 % af de adspurgte borgere oplyst, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, som de modtager. I alt 9 % oplyser, at de er utilfredse eller meget utilfredse, mens 7 % hverken er tilfredse eller utilfredse med hjemmeplejen.

**Tabel 6 - Generel tilfredshed med den praktiske hjælp**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set?	Total	
	Procent	Antal
Meget tilfreds	37,9	77
Tilfreds	37,4	76
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,3	21
Utilfreds	10,3	21
Meget utilfreds	3,0	6
Ved ikke	1,1	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>203</b>

I alt 75 % af de adspurgte borgere har oplyst, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp, som de modtager. På den anden side oplyser 13 %, at de er utilfredse eller meget utilfredse, mens 10 % hverken er tilfredse eller utilfredse med den praktiske hjælp.

**Tabel 7 - Generel tilfredshed med den personlige pleje**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige pleje samlet set?	Total	
	Procent	Antal
Meget tilfreds	30,5	25
Tilfreds	30,5	25
Hverken tilfreds eller utilfreds	3,7	3
Utilfreds	4,9	4
Meget utilfreds	2,4	2
Ved ikke	28,0	23
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>82</b>

I alt 61 % af de adspurgte borgere har oplyst, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje, som de modtager. På den anden side oplyser 7 %, at de er utilfredse eller meget utilfredse, mens 4 % hverken er tilfredse eller utilfredse med den personlige pleje. I alt 28 % har svaret ved ikke til spørgsmålet.

## 3.2 Hjælperne

Hidtil har vi set på borgernes generelle vurdering af de ydelser, de modtager fra hjemmeplejen. Dette afsnit vedrører borgernes generelle opfattelse af de hjælpere, der leverer den personlige pleje og den praktiske hjælp til borgerne.

**Tabel 8 - Generel tilfredshed med hjælperne fra hjemmeplejen**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit eget hjem?	Total	
	Procent	Antal
<b>Meget tilfreds</b>	43,3	90
<b>Tilfreds</b>	40,9	85
<b>Hverken tilfreds eller utilfreds</b>	10,6	22
<b>Utilfreds</b>	3,8	8
<b>Meget utilfreds</b>	1,0	2
<b>Ved ikke</b>	0,4	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 84 % af de adspurgte borgere oplyser, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dem i deres eget hjem. 5 % er utilfredse eller meget utilfredse med hjælperne, mens 11 % har givet et neutralt svar (hverken tilfreds eller utilfreds).

**Tabel 9 - Generel tilfredshed med den personlige kontakt med hjælperne**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige kontakt med hjælperne?	Total	
	Procent	Antal
<b>Meget tilfreds</b>	43,8	91
<b>Tilfreds</b>	40,9	85
<b>Hverken tilfreds eller utilfreds</b>	8,2	17
<b>Utilfreds</b>	3,4	7
<b>Meget utilfreds</b>	2,4	5
<b>Ved ikke</b>	1,3	3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Der er i alt 85 % af de adspurgte borgere, der oplyser, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige kontakt med hjælperne, mens 6 % svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Endelig er der 8 %, der er neutrale (hverken tilfreds eller utilfreds).



**Sammenfatning vedrørende tilfredsheden med hjemmehjælpen**

- Samlet set er 84 % tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, de modtager
- Tilfredsheden (tilfreds eller meget tilfreds) med henholdsvis den personlige pleje og den praktiske hjælp er henholdsvis 61 % og 75 %
- Samlet set er 84 % tilfredse eller meget tilfredse med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dem i deres eget hjem
- Samlet set er 85 % tilfredse eller meget tilfredse med den personlige kontakt med hjælperne.

## 4 Borgerens behov og den faktiske hjælp

I dette afsnit beskrives borgernes opfattelse af, om de er informeret om den hjælp, de er berettiget til, om den modtagne hjælp svarer til det, som borgerne mener, de har brug for, og om borgerne får den hjælp, de er blevet tildelt af kommunen.

**Tabel 10 - Information om den hjælp borgeren er berettiget til**

I hvilken grad er du blevet tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du er berettiget til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	27,4	57
I høj grad	30,3	63
Hverken i høj eller lav grad	10,1	21
I mindre grad	16,8	35
I ringe grad/slet ikke	9,1	19
Ved ikke	6,3	13
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 58 % af de adspurgte borgere har oplyst, at de i høj eller i meget høj grad er blevet tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de er berettiget til. På den anden side er der 26 %, der oplyser, at de kun i mindre eller i ringe grad er blevet tilstrækkeligt informeret, mens 10 % har givet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad).

Tabel 11 - Tildeling af den hjælp borgeren har brug for

I hvilken grad er du blevet tildelt den hjælp fra kommunen, du har brug for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	34,6	72
I høj grad	34,1	71
Hverken i høj eller lav grad	9,6	20
I mindre grad	16,3	34
I ringe grad/slet ikke	4,3	9
Ved ikke	1,1	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Blandt de adspurgte har 69 % af borgerne oplyst, at de i høj eller i meget høj grad har fået tildelt den hjælp fra kommunen, de har brug for. På den anden side er der 21 %, der oplyser, at dette kun er tilfældet i mindre eller i ringe grad. I alt 10 % har svaret neutralt (hverken i høj eller lav grad).

Tabel 12 - Udførelse af den hjælp borgeren er blevet tildelt

I hvilken grad oplever du, at hjælperne udfører den hjælp hos dig, som du er blevet tildelt fra kommunen?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	45,7	95
I høj grad	37,5	78
Hverken i høj eller lav grad	7,2	15
I mindre grad	7,2	15
I ringe grad/slet ikke	1,4	3
Ved ikke	1,0	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 83 % af de adspurgte borgere oplyser, at de i høj eller meget høj grad oplever, at deres hjælpere udfører den hjælp hos dem, som de er blevet tildelt fra kommunen. På den anden side er der 9 %, der oplever, at dette er tilfældet i mindre eller i ringe grad. Der er i alt 7 %, der har afgivet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad).

Tabel 13 - Ved hjælperne, hvad de skal lave

I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	37,0	77
I høj grad	36,5	76
Hverken i høj eller lav grad	11,5	24
I mindre grad	10,1	21
I ringe grad/slet ikke	3,8	8
Ved ikke	1,1	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Af de adspurgte borgere oplyser 74 %, at de oplever, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i deres hjem. I alt 14 % oplever kun i mindre eller i ringe grad, at dette er tilfældet, mens 12 % har svaret neutralt (hverken i høj eller lav grad).

#### **Sammenfatning vedrørende borgerens behov og den faktiske hjælp:**

- I alt 58 % af de adspurgte borgere mener, at de i høj eller i meget høj grad er blevet tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de er berettiget til, mens 26 % mener, at det er tilfældet i mindre eller i ringe grad
- I alt 69 % af borgere mener, at de i høj eller i meget høj grad har fået tildelt den hjælp fra kommunen, de har brug for
- I alt 83 % mener, at de i høj eller meget høj grad oplever, at deres hjælpere udfører den hjælp hos dem, som de er blevet tildelt fra kommunen
- I alt 74 % oplever, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i deres hjem.

## 5 Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp

Dette afsnit omhandler den del af undersøgelsen, der vedrører borgernes opfattelse af, hvordan hjemmeplejen lever op til de konkrete mål for hjemmehjælpens kvalitet, som Socialudvalget har opstillet.

To af disse kvalitetskrav, nemlig kravet om en fast kontaktperson hos leverandøren og kravet om en fast kontaktperson hos Visitationen, har ikke indgået i spørgsmålene til borgerne i denne brugertilfredshedsundersøgelse. Det skyldes, at undersøgelsen primært har haft til formål at undersøge udførelsen af opgaverne ude hos borgerne.

De øvrige kvalitetskrav, der således har indgået som spørgsmål til borgerne i brugertilfredshedsundersøgelsen, er følgende:

- Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet
- Ingen aflysninger af besøg vedrørende personlig pleje
- Erstatningsbesøg tilbydes inden for fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp
- Ved aflysninger i tidspunktet for leveringen af hjælp på over en time skal der ske meddelelse til borgeren
- Samarbejdsbogen i hjemmet skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats
- Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag.

## 5.1 Faste hjælpere

I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats er det vigtigt, at der er kontinuitet i leveringen af ydelser. For at sikre dette, er det et kvalitetskrav, at der sker mindst mulig udskiftning i de medarbejdere, der besøger borgeren. Derfor skal leverandøren som udgangspunkt meddele borgeren, hvilke to medarbejdere der forventes at levere hjælpen i hjemmet. En af disse skal være kontaktperson. Eventuelle afløsere for de faste medarbejdere skal af kontaktpersonen orienteres om relevante forhold i hjemmet.

**Tabel 14 - Faste hjælpere**

Ved du, hvem din faste hjælper er?	Total	
	Procent	Antal
Ja	56,7	118
Nej	43,3	90
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Af de 208 borgere, der har deltaget i undersøgelsen, har 118, svarende til 57 %, svaret ja til spørgsmålet, om de ved, hvem der er deres faste hjælper. De resterende 43 % har svaret nej til spørgsmålet.

Tabel 15 - Oplevelse af at have faste hjælpere

I hvilken grad oplever du at have faste hjælpere?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	15,9	33
I høj grad	30,9	64
Hverken i høj eller lav grad	14,0	29
I mindre grad	17,4	36
I ringe grad/slet ikke	20,8	43
Ved ikke	1,0	3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 47 % af de adspurgte borgere oplyser, at de i høj eller meget høj grad har oplevelsen af at have faste hjælpere. På den anden side er der 38 %, der kun i mindre eller i ringe grad deler denne oplevelse. De resterende 14 % har givet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad).

## 5.2 Aflysninger og erstatningsbesøg

### 5.2.1 Personlig pleje

For at sikre at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at ingen besøg vedrørende personlig pleje aflyses.

Tabel 16 - Aflysninger af besøg vedrørende personlig pleje

Har du fået aflyst et besøg vedrørende personlig pleje inden for den seneste måned?	Total	
	Procent	Antal
Ja	0,0	0
Nej	70,7	58
Ved ikke	29,3	24
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>82</b>

Ingen af de adspurgte borgere, der modtager personlig pleje, har oplyst, at de har fået aflyst besøg vedrørende den personlige pleje inden for den seneste måned. I alt 71 % har således svaret nej til spørgsmålet, mens 29 % har svaret ved ikke til spørgsmålet.

### 5.2.2 Praktisk hjælp

For at sikre at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at der ved alle aflysninger vedrørende praktisk hjælp tilbydes et erstatningsbesøg. Erstatningsbesøget skal tilbydes inden for fem hverdage.

Tabel 17 - Aflysninger af besøg vedrørende praktisk hjælp

Har hjemmeplejen/leverandøren aflyst et besøg vedrørende praktisk hjælp inden for den seneste måned?	Total	
	Procent	Antal
Ja	10,3	21
Nej	87,2	177
Ved ikke	2,5	5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>203</b>

I alt 88 % af de adspurgte borgere har oplyst, at hjemmeplejen/leverandøren ikke har fået aflyst besøg vedrørende praktisk hjælp inden for den seneste måned, mens 10 %, oplyser, at de har fået aflyst et sådant besøg.

Tabel 18 - Erstatningsbesøg inden for fem dage vedrørende praktisk hjælp

Fik du et erstatningsbesøg inden for fem dage for det besøg (praktisk hjælp), der blev aflyst?	Total	
	Procent	Antal
Ja	47,6	10
Nej	47,6	10
Ved ikke	4,8	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>21</b>

Af de borgere, der har fået aflyst et besøg vedrørende praktisk hjælp inden for den seneste måned, har omkring halvdelen fået et erstatningsbesøg inden for fem dage, mens den anden halvdel ikke har fået et sådant erstatningsbesøg.

### 5.3 Afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over en time

Kan leverandøren ikke efterleve aftalen om tidspunktet for levering af ydelserne, er leverandøren forpligtet til at meddele borgeren eventuelle ændringer, der afviger mere end en time (+/-) fra det aftalte tidspunkt. Borgeren skal informeres senest 20 minutter før det aftalte tidspunkt.

Tabel 19 - Kommer hjælperne i det aftalte tidsrum

I hvilket omfang kommer hjælperne i det aftalte tidsrum?	Total	
	Procent	Antal
Altid	34,1	71
Ofte	40,4	84
Somme tider	8,2	17
Sjældent	1,9	4
Aldrig eller næsten aldrig	5,8	12
Ved ikke	9,6	20
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 75 % af de adspurgte borgere har oplyst, at hjælperne altid eller ofte kommer i det aftalte tidsrum, 8 % oplyser, at det sker somme tider, mens andre 8 % siger, at det sker sjældent eller aldrig/næsten aldrig, at hjælperne kommer i det aftalte tidsrum.

Tabel 20 - Informerer hjemmeplejen, hvis tidspunktet for hjælpen rykkes

Synes du, hjemmeplejen informerer dig i god tid, hvis tidspunktet for hjælpen bliver rykket mere end en time?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	27,9	58
I høj grad	24,0	50
Hverken i høj eller lav grad	8,2	17
I mindre grad	7,2	15
I ringe grad/slet ikke	16,8	35
Ved ikke	15,9	33
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Af de adspurgte borgere oplyser 52 %, at de i høj eller i meget høj grad synes, at hjemmeplejen informerer dem i god tid, hvis tidspunktet for hjælpen bliver rykket mere end en time. Modsat synes 24 %, at dette kun sker i mindre eller i ringe grad. De resterende 24 % har enten givet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad) eller svaret ved ikke.

## 5.4 Samarbejdsbogen skal bidrage til en sammenhængende indsats

I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats er det vigtigt, at samarbejdsbogen bidrager til at sikre en tydelig og præcis kommunikation til pårørende og samarbejdspartnere.

Tabel 21 - Findes der en samarbejdsbog

Har du en samarbejdsbog?	Total	
	Procent	Antal
Ja	69,2	144
Nej	28,4	59
Ved ikke	2,4	5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt har 69 % af de svarende borgere har svaret ja til spørgsmålet, om de har en samarbejdsbog. På den anden side har 28 % svaret nej til dette spørgsmål.

Tabel 22 - Bliver samarbejdsbogen brugt

I hvilken grad oplever du, at samarbejdsbogen bliver brugt?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	27,8	40
I høj grad	16,0	23
Hverken i høj eller lav grad	13,9	20
I mindre grad	13,2	19
I ringe grad/slet ikke	25,0	36
Ved ikke	4,1	6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>144</b>

Af de borgere, der har oplyst, at de har en samarbejdsbog, oplever 44 %, at samarbejdsbogen bliver brugt i høj eller i meget høj grad, mens 38 % oplever, at samarbejdsbogen kun bliver brugt i mindre eller i ringe grad. I alt 14 % af de adspurgte har afgivet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad).

Tabel 23 - Findes der en arbejdsplan

Har hjemmeplejen givet dig en oversigt over, hvilken hjælp du skal have fordelt på ugedage?	Total	
	Procent	Antal
Ja	47,6	99
Nej	45,7	95
Ved ikke	6,7	14
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>



I alt 48 % af de adspurgte borgere oplyser, at de har modtaget en oversigt (arbejdsplan) over, hvilken hjælp de skal have fordelt på ugedage. På den anden side er der 46 %, der ikke mener, at de har modtaget en sådan oversigt.

## 5.5 Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag

For at sikre Socialudvalgets målsætning om fleksibel hjemmehjælp, er det vigtigt, at leveringen af hjemmehjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag. Der stilles derfor krav om, at leverandørens personale er i stand til at håndtere borgerens situation.

**Tabel 24 - Tager hjælperne hensyn til borgerens vaner**

I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	37,0	77
I høj grad	41,3	86
Hverken i høj eller lav grad	8,7	18
I mindre grad	4,8	10
I ringe grad/slet ikke	2,4	5
Ved ikke	5,8	12
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Samlet set er der 78 % af de adspurgte borgere, der i høj eller meget høj grad oplever, at hjælperne tager hensyn til borgerens vaner og ønsker, når de bliver hjulpet. Der er 7 %, der mener, at dette er tilfældet i mindre eller i ringe grad, mens 9 % har givet et neutralt svar (hverken i høj eller lav grad).

**Tabel 25 - Hjemmeplejen tilrettelægges, så borgeren selv kan deltage**

Bliver hjemmeplejen tilrettelagt på en måde, så du selv kan deltage?	Total	
	Procent	Antal
Ja	48,8	101
Nej	11,6	24
Ikke relevant (kan/vil ikke selv deltage)	37,7	78
Ved ikke	1,9	5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

I alt 49 % af de adspurgte borgere siger ja til, at hjemmeplejen bliver tilrettelagt på en måde, så de selv kan deltage. Omvendt er der 12 %, der svarer nej til spørgsmålet, mens 38 % mener, at spørgsmålet ikke har relevans for dem.

### 5.5.1 Fleksibel hjemmehjælp

Den ene af Socialudvalgets overordnede målsætninger for hjemmehjælpen er at ville sikre en fleksibel hjemmehjælp. Med fleksibel hjemmehjælp menes der, at hjælpen tilpasses ved ændringer i borgerens livssituation og behov, og at disse justeringer sker så hurtigt som muligt. Fleksibel hjemmehjælp betyder også, at borgeren i et vist omfang har mulighed for at bytte mellem ydelser. Hvis det vurderes, at ændringen af behovene er mere permanent, foretages en revisitation.

**Tabel 26 - Kendskab til fleksibel hjemmehjælp**

Benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp?	Total	
	Procent	Antal
Ja	15,9	33
Nej	35,1	73
Kender ikke muligheden	49,0	102
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>208</b>

Af de 208 borgere, der indgår i undersøgelsen, har næsten halvdelen oplyst, at de ikke kender muligheden for fleksibel hjemmehjælp. I alt 16 %, svarende til 33 borgere, har oplyst, at de benytter muligheden for fleksibel hjemmehjælp, mens der er 35 %, der oplyser, at de ikke benytter denne mulighed.

**Tabel 27 - Tilfredshed med fleksibel hjemmehjælp**

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den fleksible hjemmehjælp, du modtager?	Total	
	Procent	Antal
Meget tilfreds	60,6	20
Tilfreds	30,3	10
Hverken tilfreds eller utilfreds	0,0	0
Utilfreds	9,1	3
Meget utilfreds	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>

Af de 33 borgere, der således benytter den fleksible hjemmehjælp, oplyser 91 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med ordningen, mens 3 borgere (9 %) har oplyst, at de er utilfredse med den fleksible hjemmehjælp.

**Sammenfatning vedrørende kvalitetskravene til leveringen af hjemmeplejen****Faste hjælpere:**

- 57 % ved, hvem deres faste hjælpere er
- I alt 47 % mener, at de i høj eller meget høj grad har oplevelsen af at have faste hjælpere.

**Aflysninger og erstatningsbesøg:**

- Ingen har fået aflyst *personlig pleje* inden for den seneste måned
- I alt 88 % har ikke fået aflyst besøg (af leverandøren) vedrørende *praktisk hjælp* inden for den seneste måned
- Omkring halvdelen af de borgere, der har fået aflyst et besøg vedrørende praktisk hjælp inden for den seneste måned, har fået et *erstatningsbesøg* inden for fem dage, mens den anden halvdel ikke har fået et sådant erstatningsbesøg.

**Afviselser i leveringen:**

- I alt 75 % oplyser, at hjælperne altid eller ofte kommer i det aftalte tidsrum
- I alt 52 % synes, at hjemmehjælpen i høj eller i meget høj grad informerer dem i god tid, hvis tidspunktet for hjælpen bliver rykket mere end en time.

**Sammenhængende indsats:**

- I alt 69 % svarer ja til spørgsmålet, om de har en *samarbejdsbog*
- Af de borgere, der har samarbejdsbog, oplever 44 %, at *samarbejdsbogen bliver brugt* i høj eller i meget høj grad
- I alt 48 % oplyser, at de har fået en oversigt (arbejdsplan) over, hvilken hjælp de skal have fordelt på ugedage.

**Udgangspunkt i borgerens hverdag:**

- I alt 78 % oplever, at hjælperne i høj eller meget høj grad tager hensyn til deres vaner og ønsker, når de bliver hjulpet
- I alt 49 % siger ja til, at hjemmeplejen bliver tilrettelagt på en måde, så de selv kan deltage. Der er 38 %, der mener, at spørgsmålet ikke har relevans for dem.
- Næsten halvdelen af borgerne kender ikke muligheden for *fleksibel hjemmehjælp*
- Af de borgere, der *benytter den fleksible hjemmehjælp*, er 91 % tilfredse eller meget tilfredse med ordningen.

## 5.6 Spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelsen

<b>Undersøgelse af Københavns Kommunes Hjemmepleje</b>
Brugerundersøgelse SOF

<b>Baggrundsoplysninger</b>
-----------------------------

<b>1. Hvilken kategori tilhører borgeren (udfyldes af KPMG)</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Handicap
<input type="checkbox"/>	Social/psykiatri

<b>2. Hvilken hjælp modtager borgeren (udfyldes af KPMG)</b>	
<b>(Angiv gerne flere svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Personlig pleje
<input type="checkbox"/>	Praktisk hjælp

<b>3. Gennem hvilken leverandør modtager borgeren hjælp (udfyldes af KPMG)</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Kommunal
<input type="checkbox"/>	Privat

**Opringning og samtykke**

**Når du ringer op**

Goddag mit navn er NN. Jeg ringer fra KPMG på vegne af Københavns Kommune. Vi hjælper Københavns Kommune med en brugertilfredshedsundersøgelse af hjemmeplejen. Du er tilfældigt blevet udvalgt til at deltage i undersøgelsen blandt 3.500 borgere, der lige som dig modtager hjemmepleje. Personlige oplysninger om dig, f.eks. dit navn, kommer ikke til at indgå i undersøgelsen. Københavns Kommune får ikke at vide, hvem der har deltaget i undersøgelsen, og din besvarelse er 100 % anonym.

**4. Ønsker du at deltage i undersøgelsen? Det tager kun ca. 15 minutter.**

**(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Borgeren virker ude af stand til at svare

**5. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjemmepleje, du modtager?**

**(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>Praktisk hjælp</b>
Nu vil jeg gerne spørge dig om den praktiske hjælp, du modtager, f.eks. rengøring, tøjvask eller indkøb.

<b>6. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>7. Har hjemmeplejen/leverandøren aflyst et besøg vedrørende praktisk hjælp inden for den seneste måned?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>8. Fik du et erstatningsbesøg inden for fem dage for det besøg (praktisk hjælp), der blev aflyst?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>Personlig pleje</b>
Nu vil jeg gerne spørge om den personlige pleje, du modtager, f.eks. hjælp til at vaske dig, hjælp til toiletbesøg eller hjælp med støttestrømper.

<b>9. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige pleje samlet set?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>10. Har du fået aflyst et besøg vedrørende personlig pleje inden for den seneste måned?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>Hjemmehjælperne</b>
De næste spørgsmål handler om de hjælpere fra hjemmeplejen, som hjælper dig i dit hjem.

<b>11. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit eget hjem?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>12. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige kontakt med hjælperne?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke



13. Ved du, hvem din faste hjælper er?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

14. I hvilken grad oplever du at have faste hjælpere?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

15. I hvilken grad oplever du, at hjælperne ved, hvad de skal lave, når de kommer i dit hjem?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>16. I hvilken grad oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>17. I hvilken grad oplever du, at hjælperne udfører den hjælp hos dig, som du er blevet tildelt fra kommunen?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>18. Bliver hjemmeplejen tilrettelagt på en måde, så du selv kan deltage?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ikke relevant (kan/vil ikke selv deltage)
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

19. I hvilket omfang kommer hjælperne i det aftalte tidsrum? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

Fleksibel hjemmehjælp
De næste spørgsmål handler om muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Flexibel hjemmehjælp betyder, at du nogle gange - når det passer dig bedre - kan bytte den hjælp, du har fået tildelt, til en anden slags hjælp. F.eks. kan du vælge, at hjælperen skal ledsage dig på en gåtur i stedet for at få støvsuget.

20. Benytter du dig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Kender ikke muligheden

21. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den fleksible hjemmehjælp, du modtager? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Meget tilfreds
<input type="checkbox"/>	Tilfreds
<input type="checkbox"/>	Hverken tilfreds eller utilfreds
<input type="checkbox"/>	Utilfreds
<input type="checkbox"/>	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

Information og kommunikation
De næste spørgsmål handler om informationen om den hjælp, du modtager.

22. I hvilken grad er du blevet tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du er berettiget til? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

23. I hvilken grad er du blevet tildelt den hjælp fra kommunen, du har brug for?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

24. Har hjemmeplejen givet dig en oversigt over, hvilken hjælp du skal have fordelt på ugedage?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

25. Har du en samarbejdsbog?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>26. I hvilken grad oplever du, at samarbejdsbogen bliver brugt?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>27. Synes du, hjemmeplejen informerer dig i god tid, hvis tidspunktet for hjælpen bliver rykket mere end en time?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>Afslutning</b>
Jeg har ikke flere spørgsmål og vil gerne sige dig tak for hjælpen.

KPMG er et globalt netværk af firmaer, der leverer ydelser inden for revision, skat og rådgivning. KPMG er repræsenteret i 144 lande og har på verdensplan mere end 137.000 medarbejdere. De selvstændige medlemsfirmaer i KPMG-netværket er tilknyttet KPMG International Cooperative ("KPMG International"), der er et schweizisk kooperativ. KPMG International yder ikke professionelle services m.v. til kunder. I Danmark er vi omkring 1.500 medarbejdere.

© 2010 KPMG Statsautoriseret Revisionspartnerselskab a Danish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Denmark. KPMG and the KPMG logo are registered trademarks of KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Bilag 7  
Spørgeskemaundersøgelse  
blandt gruppeledere og  
medarbejdere i SUF  
Brugertilfredshedsunder-  
søgelse for SOF



# Indhold

1	Indledning	3
2	Metode	3
2.1	Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt gruppeledere i SUF	3
2.1.1	Formål	3
2.1.2	Formulering af spørgsmål	3
2.1.3	Udvælgelse af gruppeledere i stikprøve	4
2.1.4	Distribution og besvarelse af spørgeskemaer	4
2.1.5	Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag	4
2.2	Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt hjemmehjælpere i SUF	5
2.2.1	Formål	5
2.2.2	Formulering af spørgsmål	5
2.2.3	Udvælgelse af hjemmehjælpere i stikprøve	6
2.2.4	Distribution og besvarelse af spørgeskemaer	6
2.2.5	Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag	7
3	SUF Gruppeledere	7
3.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	7
3.1.1	Retningslinjer	7
3.1.2	Aflysninger	8
3.1.3	Medarbejderkontinuitet og døgn- og ugeplaner	9
3.2	Opfølgning foretaget af leder	9
3.3	Arbejdskultur/arbejds miljø	10
4	SUF Medarbejdere	11
4.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	11
4.1.1	Retningslinjer	11
4.1.2	Aflysninger	12
4.1.3	Medarbejderkontinuitet og døgn- og ugeplaner	13
4.2	Opfølgning foretaget af leder	13
4.3	Arbejdskultur/arbejds miljø	14
5	Sammenfatning	15

6	Alle resultaterne i tabelform	17
6.1	SUF gruppeledere	17
6.1.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	17
6.1.2	Opfølgning foretaget af leder	23
6.1.3	Arbejdskultur/arbejdsmiljø	24
6.2	SUF medarbejdere	27
6.2.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	28
6.2.2	Opfølgning foretaget af leder	33
6.2.3	Arbejdskultur/arbejdsmiljø	34
	Spørgeskema til gruppelederne i SUF	37
	Spørgeskema til medarbejdere i SUF	47

# 1 Indledning

Vi har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt grubeledere og medarbejdere inden for SUF's hjemmepleje. Undersøgelsen er gennemført i perioden 11. til 18. november 2010, og resultaterne er baseret på svar fra 42 ud af i alt adspurgte 53 grubeledere samt fra 366 tilfældigt udvalgte medarbejdere.

Resultaterne for grubelederne findes beskrevet nedenfor i afsnit 3, mens resultaterne for medarbejderne er beskrevet i afsnit 4. Herudover henvises i øvrigt til afsnit 6, hvor alle resultaterne findes i tabelform.

Beskrivelsen er struktureret inden for følgende temaer:

- Udførelse af arbejdsopgaverne
- Opflging foretaget af leder
- Arbejdskultur/arbejdsmiljø
- Muligheder for bedringer.

## 2 Metode

### 2.1 Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt grubeledere i SUF

#### 2.1.1 Formål

Målet med delundersøgelsen er at tilvejebringe en række kvantitative data, som kan medvirke til at besvare nøglespørgsmålene i undersøgelsen i nærværende rapport. Derfor vil spørgsmålene falde inden for en række centrale områder, som behandles i rapporten, eksempelvis udførelse af arbejdsopgaver, tilsyn og kontrol foretaget af leder, arbejdskultur/arbejdsmiljø og muligheder for forbedringer.

#### 2.1.2 Formulering af spørgsmål

Formuleringen af spørgsmålene i spørgeskemaet har taget udgangspunkt i, at svarene skulle danne grundlag for at besvare nøglespørgsmålene i rapporten. Vi har derfor valgt at formulere spørgsmål inden for følgende centrale områder:

- Udførelse af arbejdsopgaver: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaver ude hos borgeren, om borgeren modtager den nødvendige hjælp, omfanget af aflysninger og flytninger, medarbejderkontinuitet samt døgn- og ugeplaner.
- Tilsyn og kontrol foretaget af grubeleder: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne, om grubelederen har indblik i og fokus på de opgaver, som udføres hos borgeren.

- Arbejdskultur/arbejds miljø: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om der er retningslinjer for, hvordan hjemmehjælperen skal agere på arbejdspladsen/hos borgeren.
- Muligheder for forbedringer: Her har respondenterne mulighed for at anføre eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Formulering af spørgsmålene i spørgeskemaet har endvidere taget udgangspunkt i den viden, som er fremkommet under vores undersøgelse. Det indbefatter bl.a. erfaringer fra de kvalitative interviews af hjemmehjælper og grubeledere m.v., indsamlet skriftligt materiale fra forvaltningerne samt dialogen med forvaltningerne i øvrigt.

### 2.1.3 Udvalgelse af grubeledere i stikprøve

Stikprøven udgør alle grubeledere baseret på opgørelser leveret af forvaltningerne. En række af de spørgeskemaer, vi udsender, vil ikke blive besvaret. Det skyldes dels manglende lyst til at deltage i undersøgelsen, og dels forhold som sygdom, ferie, fri m.v. blandt respondenterne. Det forhold, at vi udsender spørgeskemaer, velvidende at nogle af dem ikke bliver besvaret, reducerer naturligvis svarprocenten, men uden at det efter vores opfattelse er udtryk for en ringere kvalitet i undersøgelsen

Nedenfor fremgår antal besvarelser.

	Udsendte spørgeskemaer	Gyldige besvarelser	Svarprocent
SUF	53	42	79,2 %

### 2.1.4 Distribution og besvarelse af spørgeskemaer

Spørgeskemaundersøgelsen for grubeledere blev gennemført som en internet- og e-mailbaseret spørgeskemaundersøgelse. Det blev vurderet, at denne metode var hensigtsmæssig, da grubelederne anvender e-mail m.v. i deres daglige arbejde.

Grubelederne fik adgang til spørgeskemaet ved hjælp af en e-mail med et unikt link.

Spørgeskemaundersøgelsen for grubeledere blev gennemført i perioden 12. november 2010 til 17. november 2010.

Spørgeskemaundersøgelsen er anonym.

### 2.1.5 Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag

For at sikre et datagrundlag af høj kvalitet og validitet har vi foretaget en række kvalitetssikrende tiltag. Disse handlinger er gennemført, både inden spørgeskemaet blev sendt ud, løbende i svarperioden samt efter spørgeskemaerne er kommet retur.

Forud for udsendelse af spørgeskemaer:

- Forvaltningerne har haft mulighed for at kvalitetssikre spørgeskemaet, før det blev sendt ud til grubelederne.

Under svarperioden:

- Fremdriften i besvarelserne er fulgt tæt. Der har løbende været dialog med gruppelederne for at fastholde opmærksomheden på spørgeskemaundersøgelsen. Rykkerprocedure er gennemført ved hjælp af e-mail til respondenterne.

Efter spørgeskemaerne er kommet retur:

- Hvis der er tvivl om besvarelsen af et spørgsmål, indgår svaret på det pågældende spørgsmål ikke i undersøgelsen
- I det omfang svarprocenten for et givent spørgsmål er for lavt set i forhold til målsætningen om antal effektive svar, vil den statistiske usikkerhed eksplicit fremgå af analysen.

## 2.2 Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt hjemmehjælpere i SUF

### 2.2.1 Formål

Målet med delundersøgelsen er at tilvejebringe en række kvantitative data, som kan medvirke til at besvare nøglespørgsmålene i undersøgelsen i nærværende rapport. Derfor vil spørgsmålene falde inden for en række centrale områder, som behandles i rapporten, eksempelvis udførelse af arbejdsopgaver, tilsyn og kontrol foretaget af gruppeleder, arbejdskultur/arbejds miljø og muligheder for forbedringer.

### 2.2.2 Formulering af spørgsmål

Formuleringen af spørgsmålene i spørgeskemaet har taget udgangspunkt i, at svarene skulle danne grundlag for at besvare nøglespørgsmålene i rapporten. Vi har derfor valgt at formulere spørgsmål inden for følgende centrale områder:

- Udførelse af hjemmehjælpsopgaver: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaver ude hos borgeren, om borgeren modtager den nødvendige hjælp, omfanget af aflysninger og flytninger, medarbejderkontinuitet samt døgn- og ugeplaner (SUF).
- Tilsyn og kontrol foretaget af gruppeleder: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om lederen efter medarbejderens opfattelse har indblik i og fokus på de opgaver, som udføres hos borgeren.
- Arbejdskultur/arbejds miljø: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om der er retningslinjer for, hvordan hjemmehjælperen skal agere på arbejdspladsen/hos borgeren.
- Muligheder for forbedringer: Her har respondenterne mulighed for at anføre eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Formulering af spørgsmålene i spørgeskemaet har endvidere taget udgangspunkt i den viden, som er fremkommet under vores undersøgelse. Det indbefatter bl.a. erfaringer fra de kvalitative interviews af hjemmehjælpere og gruppeledere m.v., indsamlet skriftligt materiale fra forvaltningerne samt dialogen med forvaltningerne i øvrigt.

### 2.2.3 Udvælgelse af hjemmehjælpere i stikprøve

Stikprøven er tilfældigt udvalgt blandt alle hjemmehjælpere. Herefter er der sikret, at udvælgelsen er repræsentativ for den samlede stab af hjemmehjælpere fordelt på stillingskategorier, geografisk tilhørsforhold (lokalområde) samt dag- og aftenvagter (nattevagt ikke omfattet).

Målet var 240 gyldige besvarelser for medarbejdere i SUF, svarende til cirka 15 % af hjemmehjælperne.

En række af de spørgeskemaer, vi udsender, vil ikke komme retur. Det skyldes dels manglende lyst til at deltage i undersøgelsen, og dels forhold som sygdom, ferie, fri, forskudte vagtplaner m.v. blandt respondenterne. Derfor har vi udsendt et relativt stort antal spørgeskemaer mere, end vi forventer at modtage retur. Denne metode er anvendt, da det administrativt er mindre byrdefuldt at udsende et spørgeskema, som muligvis er forgæves, frem for på forhånd at kortlægge alle respondenternes ønske/mulighed for at besvare. Det forhold, at vi udsender spørgeskemaer, velvidende at nogle af dem ikke bliver besvaret, reducerer naturligvis svarprocenten, men uden at det efter vores opfattelse er udtryk for en ringere kvalitet i undersøgelsen. For aftenplejen er der sendt et forholdsmæssigt stort antal spørgeskemaer ud for at imødekomme de forskudte vagtplaner, som risikerer at medføre en lavere svarprocent for netop denne gruppe af hjemmehjælpere.

Nedenfor fremgår antal besvarelser.

	Udsendte spørgeskemaer	Gyldige besvarelser	Svarprocent
SUF	557	336	66 %

### 2.2.4 Distribution og besvarelse af spørgeskemaer

Spørgeskemaerne var i papirformat, da det blev vurderet, at dette format bedst imødekom respondenternes mulighed for at svare. Spørgeskemaerne blev pakket i separate kuverter til hver respondent og sendt til gruppelederen for medarbejdere i samme gruppe. Gruppelederen var herefter ansvarlig for at udlevere kuverterne til de medarbejdere, som var udvalgt. Gruppelederne blev på forhånd adviseret via e-mail om, hvilke medarbejdere der var blevet udvalgt til at deltage. På den måde kunne gruppelederne tilrettelægge medarbejdernes arbejde, så der blev afsat tid til at svare på spørgeskemaet.

Gruppelederne fik et brev med grundig instruktion af, hvordan hjemmehjælperne skulle orienteres og igangsættes med at besvare spørgeskemaet. Gruppeledere fik instruktion om at orientere hjemmehjælperne om undersøgelsens baggrund og formål, samt at besvarelsen var anonym. Gruppelederen blev bedt om at opfordre hjemmehjælperne til at besvare spørgeskemaerne og sikre, at de fik afsat tid til at besvare spørgeskemaer.

Når hjemmehjælperne havde besvaret spørgeskemaet, skulle besvarelsen sendes retur direkte til KPMG i en frankeret svarkuvert.

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden 11. november 2010 til 17. november 2010.

Spørgeskemaundersøgelsen er anonym.

### 2.2.5 **Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag**

For at sikre et datagrundlag af høj kvalitet og validitet har vi foretaget en række kvalitetssikrende tiltag. Disse handlinger er gennemført både inden spørgeskemaet blev sendt ud, samt efter spørgeskemaerne er kommet retur.

Forud for udsendelse af spørgeskemaer:

- Forvaltningerne har haft mulighed for at kvalitetssikre spørgeskemaet, før det blev sendt ud til medarbejderne
- Spørgeskemaet er pilottestet hos fem ansatte fra hver forvaltning fra forskellige hjemmeplejegrupper, før det blev sendt ud til medarbejderne.

Efter spørgeskemaerne er kommet retur

- Hvis der er tvivl om besvarelsen af et spørgsmål (f.eks. et kryds, der står midt mellem to kasser), indgår svaret på det pågældende spørgsmål ikke i undersøgelsen
- I det omfang svarprocenten for et givent spørgsmål er for lavt set i forhold til målsætningen om antal effektive svar, vil den statistiske usikkerhed eksplicit fremgå af analysen.

## 3 **SUF Grubeledere**

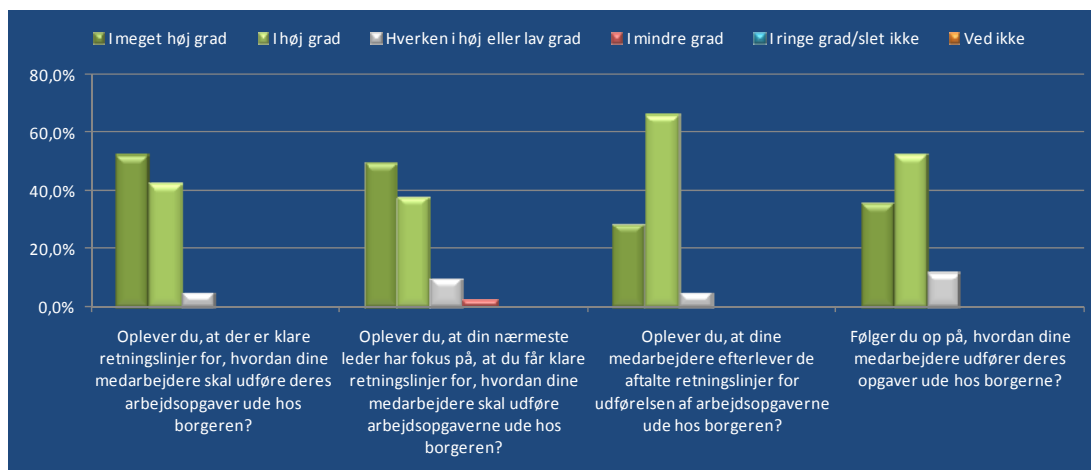
I dette afsnit beskrives resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SUF's grubeledere.

### 3.1 **Udførelse af arbejdsopgaverne**

#### 3.1.1 **Retningslinjer**

Vi har stillet en række spørgsmål vedrørende grubeledernes oplevelse af, om der er klare retningslinjer for medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaverne ud hos borgerne, og om disse retningslinjer efterleves af medarbejderne m.v.

Figur 1 - Retningslinjer



Figuren viser, at 95 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne. Samtidig oplever 95 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad, at deres medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

I alt 88 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad følger op på, hvordan deres medarbejdere udfører deres arbejdsopgaver ude hos borgerne, og der er ligeledes 88 % af gruppelederne, der i høj eller meget høj grad oplever, at de får klare retningslinjer fra deres nærmeste leder for, hvordan deres medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

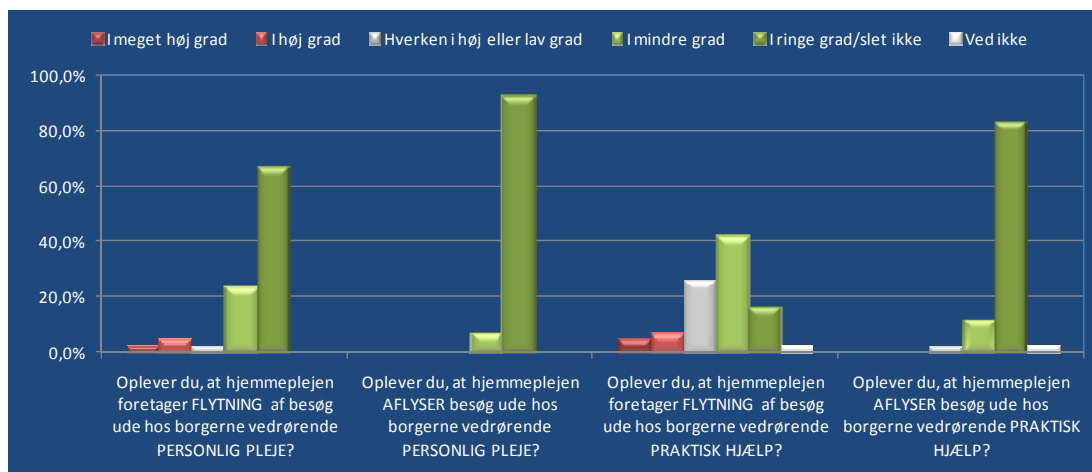
Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at knap 98 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

### 3.1.2 Aflysninger

Sundheds- og Omsorgsudvalget har en målsætning om, at leverandørerne ikke må foretage aflysninger af ydelser til borgerne. Vi har undersøgt, i hvilken udstrækning gruppelederne oplever, at der rent faktisk sker aflysninger eller flytning af ydelserne.



Figur 2 - Aflysninger



Figuren viser, at 90 % af grubelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. Når det drejer sig om flytning af praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmepleje), udgør den tilsvarende andel 60 %. Der er et mindretal af grubelederne, som i høj eller meget høj grad oplever, at der foretages flytninger af besøg ude hos borgerne. For så vidt angår personlig pleje, drejer det sig om 7 %, mens der for så vidt angår praktisk hjælp er tale om 12 % af grubelederne.

Herudover viser figuren, at ingen af grubelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne, hverken vedrørende personlig pleje eller vedrørende praktisk hjælp.

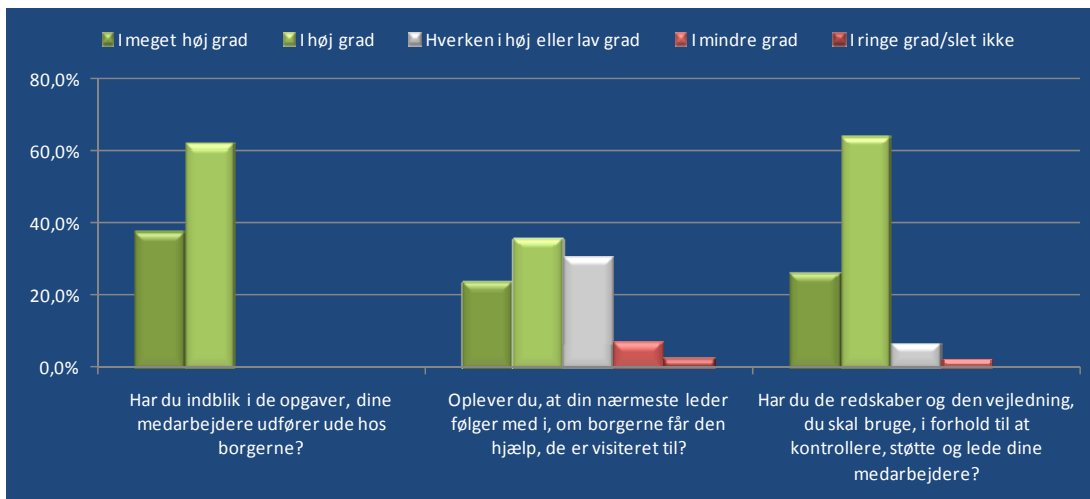
### 3.1.3 Medarbejderkontinuitet og døgn- og ugeplaner

Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at 79 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem, ligesom samtlige grubeledere giver udtryk for, at der ofte eller altid er udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, hvor deres medarbejdere kommer.

## 3.2 Opfølgning foretaget af leder

Vi har stillet en række spørgsmål om opfølgningen på, om borgerne får den hjælp, de skal have. Der er både tale om opfølgningen i forhold til grubelederen og grubelederens opfølgning i forhold til medarbejderne.

Figur 3 - Opfølgning



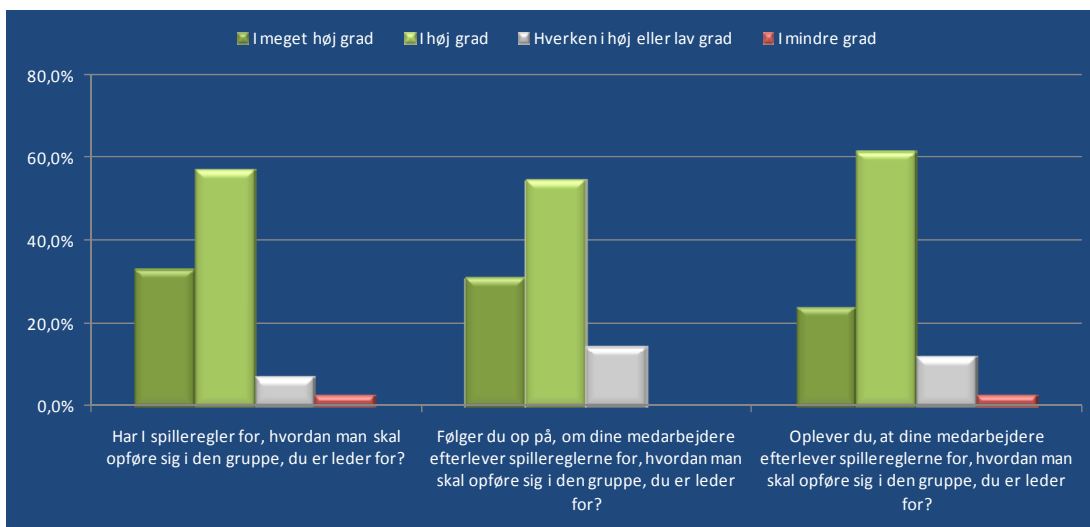
Figuren viser, at alle gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne, ligesom 91 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere.

Herudover er der 60 % af gruppelederne, der i høj eller i meget høj grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til.

### 3.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

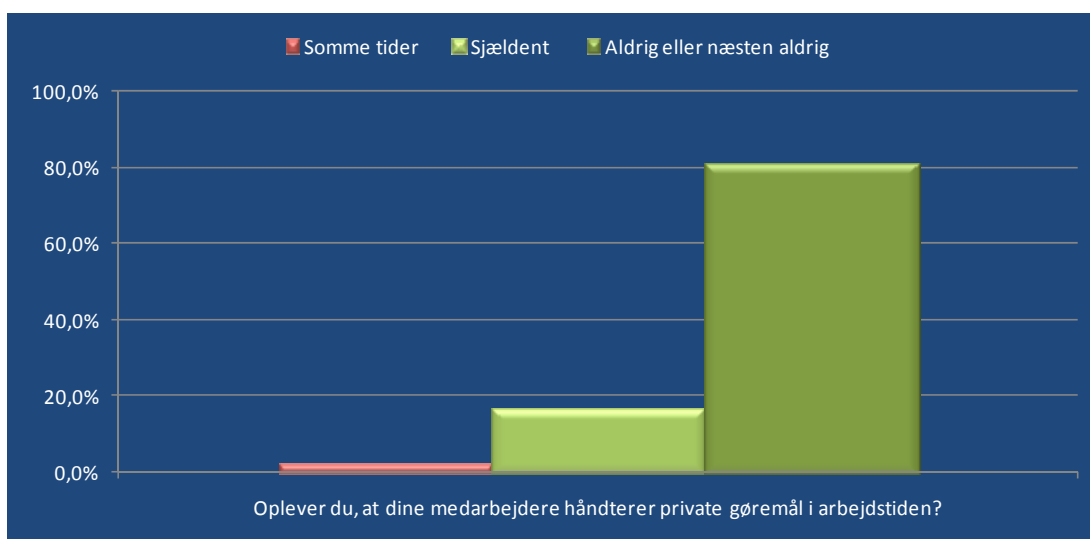
Vi har stillet en række spørgsmål om, om der er spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i gruppen, og om der bliver fulgt op på disse spilleregler m.v..

Figur 4 - Spilleregler på arbejdspladsen



Figuren viser, at godt 90 % af grubelederne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den grube, de er leder for, ligesom 86 % giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne. Endelig er der 86 % af grubelederne, der i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever spillereglerne.

**Figur 5 - Håndtering af private gøremål**



Figuren viser, at godt 81 % af grubelederne aldrig eller næsten aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden. I alt 17 % oplever, at det sker sjældent.

Undersøgelsen viser samtidig, at grubelederne i hovedparten (75 %) af det fåtal af tilfælde, hvor grubelederne oplever, at medarbejderne håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig oplever, at medarbejderne altid eller ofte træffer aftaler med dem herom.

## 4 SUF Medarbejdere

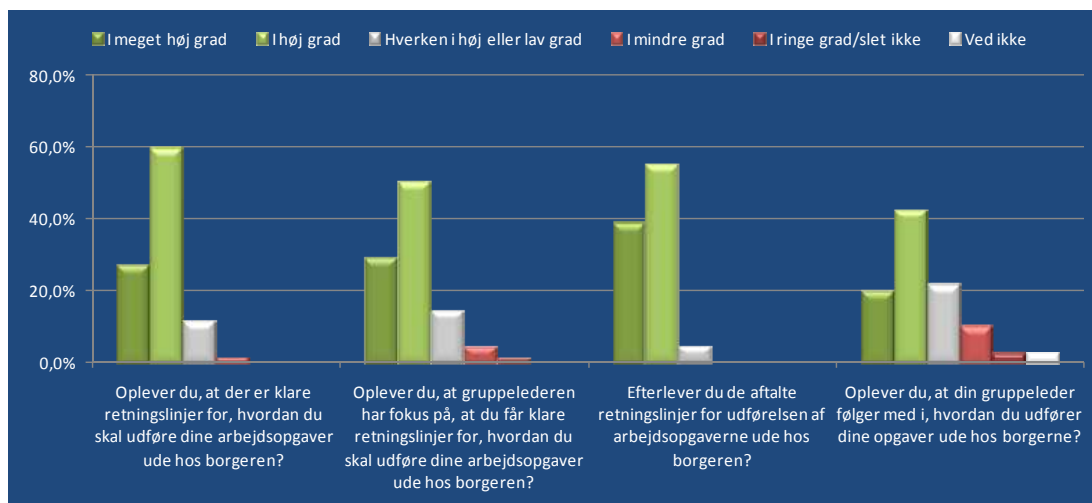
I dette afsnit beskrives resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SUF's medarbejdere.

### 4.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

#### 4.1.1 Retningslinjer

Vi har stillet en række spørgsmål vedrørende medarbejdernes oplevelse af, om der er klare retningslinjer for deres udførelse af arbejdsopgaverne ude hos borgerne, og om medarbejderne efterlever disse retningslinjer m.v.

Figur 6 - Retningslinjer



Figuren viser, at 87 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne, og 80 % oplever i høj eller meget høj grad, at gruppelederne har fokus på, at de får disse retningslinjer.

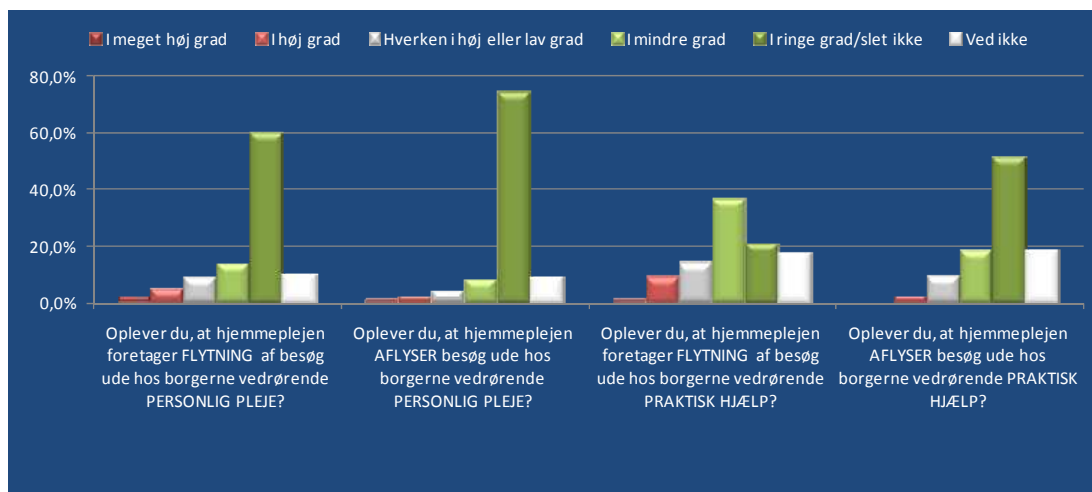
Endvidere viser figuren, at 95 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever de aftalte retningslinjer, ligesom 63 % i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, hvordan de udfører deres opgaver ude hos borgerne. I alt 13 % oplever i mindre eller ringe grad, at dette er tilfældet.

Undersøgelsen viser herudover, at 88 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

#### 4.1.2 Aflysninger

Sundheds- og Omsorgsudvalget har en målsætning om, at leverandørerne ikke må foretage aflysninger af ydelser til borgerne. Vi har undersøgt i hvilken udstrækning gruppelederne oplever, at der rent faktisk sker aflysninger eller flytning af ydelserne.

Figur 7 - Aflysninger.



Figuren viser, at 75 % af medarbejderne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. Når det drejer sig om flytning af praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmepleje), udgør den tilsvarende andel 58 %. Der er et mindretal på 10 % af medarbejderne, som i høj eller meget høj grad oplever, at der foretages flytninger af besøg vedrørende praktisk hjælp ude hos borgerne. Herudover viser figuren, at der kun er et fåtal af medarbejderne, der oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne, såvel vedrørende personlig pleje som vedrørende praktisk hjælp.

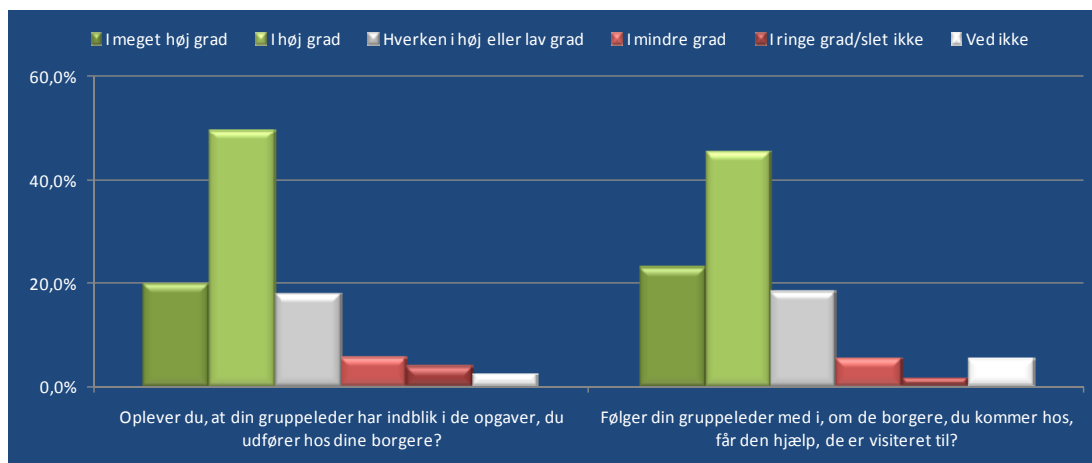
#### 4.1.3 Medarbejderkontinuitet og døgn- og ugeplaner

Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at 55 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem. I alt 89 % af medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at der altid eller ofte er udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, de kommer hos.

## 4.2 Opfølgning foretaget af leder

Vi har stillet en række spørgsmål om opfølgningen på, om borgeren får den hjælp, de skal have. Der er både tale om gruppelederes opfølgning i forhold til medarbejderne og medarbejdernes opfattelse af opfølgningen.

Figur 8 - Opfølgning

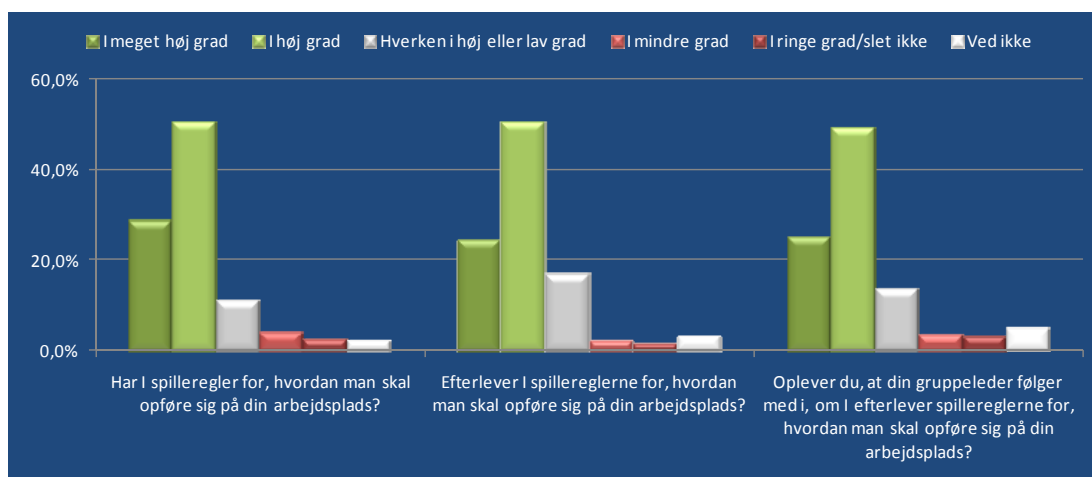


Figuren viser, at 70 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder har indblik i de opgaver, de udfører ude hos deres borgere, ligesom der er 69 % af medarbejderne, der i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, om de borgerne, medarbejderen kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til.

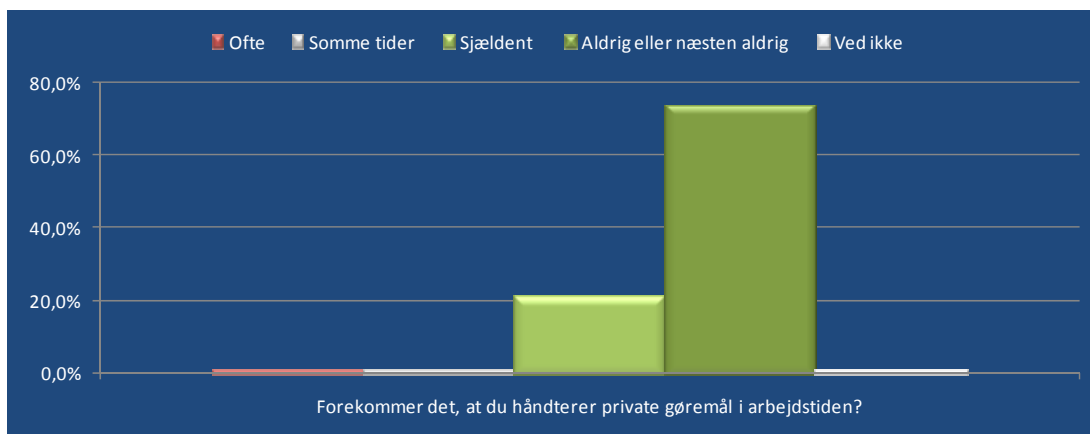
### 4.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

Vi har stillet en række spørgsmål om, hvorvidt der er spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i gruppen, og om der bliver fulgt op på disse spilleregler m.v.

Figur 9 - Spilleregler på arbejdspladsen



Figuren viser, at 80 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på deres arbejdsplads, ligesom 75 % giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger op på om de efterlever spillereglerne. Endelig viser figuren, at 76 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen.

**Figur 10 - Håndtering af private gøremål**

Figuren viser, at godt 75 % af medarbejderne giver udtryk for, at de aldrig eller næsten aldrig håndterer private gøremål i arbejdstiden, mens 22 % giver udtryk for, at det sjældent forekommer.

Undersøgelsen viser samtidig, at 70 % af de medarbejdere, der giver udtryk for, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig giver udtryk, at de altid eller ofte træffer aftaler med grubelederen herom.

## 5 Sammenfatning

Denne sammenfatning omfatter både resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt grubelederne og spørgeskemaundersøgelsen blandt medarbejderne inden for SUF.

Undersøgelserne kan således sammenfattes til:

- at både grubeledere (95 %) og medarbejdere (87 %) i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne,
- at både grubelederne (95 %) og medarbejderne (95 %) i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere/de efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne,
- at både grubelederne (98 %) og medarbejderne (88 %) i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til,
- at ingen af grubelederne og kun et fåtal af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje,
- at ingen af grubelederne og kun et fåtal af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp),

- at både gruppelederne (90 %) og medarbejderne (75 %) i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje,
- at 60 % af gruppelederne og 58 % af medarbejderne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp),
- at 79 % af gruppelederne og 55 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem,
- at samtlige gruppeledere og 89 % af medarbejderne giver udtryk for, at der altid eller ofte er udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, hjemmeplejen kommer hos,
- at alle gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne, og 70 % af medarbejderne oplever ligeledes, at dette i høj eller meget høj grad er tilfældet,
- at 91 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere,
- at 60 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til,
- at 90 % af gruppelederne og 80 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, de er leder for/på deres arbejdsplads,
- at 86 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne, og 75 % af medarbejderne oplever i høj eller i meget høj grad, at dette er tilfældet,
- at 86 % af gruppelederne oplever og 76 % af medarbejderne giver udtryk for, at deres medarbejdere/de i høj eller meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen,
- at 81 % af gruppelederne aldrig eller næsten aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden, og at 75 % af medarbejderne giver udtryk for, at de aldrig eller næsten aldrig håndterer private gøremål i arbejdstiden,
- at gruppelederne i hovedparten (75 %) af det fåtal af tilfælde, hvor de oplever, at medarbejderne håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig oplever, at medarbejderne altid eller ofte træffer aftaler med dem herom, og
- at 70 % af de medarbejdere, der giver udtryk for, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig giver udtryk for, at de altid eller ofte træffer aftaler med gruppelederen herom.



## 6 Alle resultaterne i tabelform

### 6.1 SUF grubeledere

I dette afsnit fremgår alle resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SUF's grubeledere.

#### 6.1.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

##### Spørgsmål 1

Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	52,4	22
I høj grad	42,8	18
Hverken i høj eller lav grad	4,8	2
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 95 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

## Spørgsmål 2

Oplever du, at din nærmeste leder har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	50,0	21
I høj grad	38,1	16
Hverken i høj eller lav grad	9,5	4
I mindre grad	2,4	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 88 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres nærmeste leder har fokus på, at gruppelederne får klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

## Spørgsmål 3

Oplever du, at dine medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	28,6	12
I høj grad	66,6	28
Hverken i høj eller lav grad	4,8	2
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 95 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

#### Spørgsmål 4

Følger du op på, hvordan dine medarbejdere udfører deres opgaver ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	35,7	15
I høj grad	52,4	22
Hverken i høj eller lav grad	11,9	5
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 88 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad følger op på, hvordan deres medarbejdere udfører deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

#### Spørgsmål 5

Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	42,9	18
I høj grad	54,7	23
Hverken i høj eller lav grad	2,4	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at knap 98 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

## Spørgsmål 6

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	2,4	1
I høj grad	4,8	2
Hverken i høj eller lav grad	2,4	1
I mindre grad	23,8	10
I ringe grad/slet ikke	66,6	28
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 90 % af grupelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 7 % af grupelederne oplever, at det sker i høj eller meget høj grad.

## Spørgsmål 7

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	0,0	0
I mindre grad	7,1	3
I ringe grad/slet ikke	92,9	39
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at ingen af grupelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. Alle grupeledere oplever således, at det sker i mindre eller i ringe grad/slet ikke.

### Spørgsmål 8

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne ved- rørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	4,8	2
I høj grad	7,1	3
Hverken i høj eller lav grad	26,2	11
I mindre grad	42,8	18
I ringe grad/slet ikke	16,7	7
Ved ikke	2,4	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 12 % af gruppelederne i høj grad eller i meget høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp). I alt 60 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 9

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER be- søg ude hos borgerne vedrørende PRAK- TISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	2,4	1
I mindre grad	11,9	5
I ringe grad/slet ikke	83,3	35
Ved ikke	2,4	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at ingen af gruppelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp, og 95 % af gruppelederne oplever, at det i mindre eller i ringe grad sker, at hjemmeplejen aflyser disse besøg.

### Spørgsmål 10

Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	9,5	4
I høj grad	69,1	29
Hverken i høj eller lav grad	19,0	8
I mindre grad	2,4	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 79 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem.

### Spørgsmål 11

Er der udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, dine medarbejdere kommer hos?	Total	
	Procent	Antal
Altid	61,9	26
Ofte	38,1	16
Somme tider	0,0	0
Sjældent	0,0	0
Aldrig eller næsten aldrig	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at alle gruppelederne giver udtryk for, at der ofte eller altid er udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, deres medarbejdere kommer hos.

## 6.1.2 Opfølgning foretaget af leder

### Spørgsmål 12

Har du indblik i de opgaver, dine medarbejdere udfører ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	38,1	16
I høj grad	61,9	26
Hverken i høj eller lav grad	0,0	0
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at alle gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne.

### Spørgsmål 13

Oplever du, at din nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	23,8	10
I høj grad	35,7	15
Hverken i høj eller lav grad	31,0	13
I mindre grad	7,1	3
I ringe grad/slet ikke	2,4	1
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 60 % af gruppelederne i høj eller i meget høj grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til. I alt 10 % oplever i mindre eller i ringe grad, at det er tilfældet.

#### Spørgsmål 14

Har du de redskaber og den vejledning, du skal bruge, i forhold til at kontrollere, støtte og lede dine medarbejdere?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	26,2	11
I høj grad	64,3	27
Hverken i høj eller lav grad	7,1	3
I mindre grad	2,4	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 91 % af grupelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere.

### 6.1.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

#### Spørgsmål 15

Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	33,3	14
I høj grad	57,2	24
Hverken i høj eller lav grad	7,1	3
I mindre grad	2,4	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 91 % af grupelederne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, de er leder for.



### Spørgsmål 16

Følger du op på, om dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	31,0	13
I høj grad	54,7	23
Hverken i høj eller lav grad	14,3	6
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 86 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, der er leder for.

### Spørgsmål 17

Oplever du, at dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	23,8	10
I høj grad	61,9	26
Hverken i høj eller lav grad	11,9	5
I mindre grad	2,4	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at 86 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, de er leder for.

### Spørgsmål 18

Oplever du, at dine medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Meget ofte	0,0	0
Ofte	0,0	0
Somme tider	2,4	1
Sjældent	16,6	7
Aldrig eller næsten aldrig	81,0	34
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>

Tabellen viser, at knap 81 % af grupelederne aldrig eller næsten aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden.

### Spørgsmål 19

Oplever du, at dine medarbejdere træffer aftaler med dig, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Altid	50,0	4
Ofte	25,0	2
Somme tider	12,5	1
Sjældent	12,5	1
Aldrig eller næsten aldrig	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>

Tabellen viser, at ud af de 8 grupeledere, der har svaret somme tider eller sjældent i spørgsmål 18, oplever de 6 (75 %), at deres medarbejdere altid eller ofte træffer aftaler med dem, såfremt medarbejderen har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden. De to sidste grupeledere oplever, at det forekommer somme tider eller sjældent.

## 6.2 SUF medarbejdere

I dette afsnit fremgår alle resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SUF's medarbejdere i tabelform.

Vi har først spurgt medarbejderne om, hvilken faggruppe de tilhører, og om de tilhører dag- eller aftengruppen.

### Spørgsmål 1

Angiv hvilken faggruppe du tilhører.	Total	
	Procent	Antal
Social- og sundhedsassistent	3,9	14
Social- og sundhedshjælper	79,7	288
Anden uddannelse	8,9	32
Ufaglært	7,5	27
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>361</b>

Tabellen viser, at ca. 80 % af de besvarelser, der indgår i undersøgelsen, kommer fra social- og sundhedshjælpere, 4 % fra social- og sundhedsassistenter, 9 % fra medarbejdere med en anden uddannelse, mens knap 8 % kommer fra ufaglærte medarbejdere.

Af samtlige medarbejdere inden for SUF's hjemmepleje udgør social- og sundhedshjælperne samt social- og sundhedsassistenterne 75 %, medarbejderne med anden uddannelse udgør 14 %, mens de ufaglærte medarbejdere udgør 11 %.

### Spørgsmål 2

Angiv hvilken gruppe du tilhører.	Total	
	Procent	Antal
Daggruppen	71,5	258
Aftengruppen	28,5	103
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>361</b>

Tabellen viser, at 71,5 % af undersøgelsens besvarelser kommer fra medarbejdere, der tilhører daggruppen, mens 28,5 % kommer fra medarbejdere, der tilhører aftengruppen.

Af samtlige medarbejdere inden for SUF's hjemmepleje tilhører 70 % daggruppen, mens 30 % tilhører aftengruppen.

## 6.2.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

### Spørgsmål 3

Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	27,0	99
I høj grad	59,8	219
Hverken i høj eller lav grad	11,5	42
I mindre grad	1,4	5
I ringe grad/slet ikke	0,3	1
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>

Tabellen viser, at 87 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

### Spørgsmål 4

Oplever du, at gruppelederen har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	29,2	107
I høj grad	50,3	184
Hverken i høj eller lav grad	14,5	53
I mindre grad	4,6	17
I ringe grad/slet ikke	1,1	4
Ved ikke	0,3	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>

Tabellen viser, at 80 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at de får klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne. Knap 6 % oplever i mindre eller i ringe grad, at dette er tilfældet.

### Spørgsmål 5

Efterlever du de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	39,2	143
I høj grad	55,3	202
Hverken i høj eller lav grad	4,9	18
I mindre grad	0,3	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,3	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>

Tabellen viser, at 95 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

### Spørgsmål 6

Oplever du, at din gruppeleder følger med i, hvordan du udfører dine opgaver ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	19,7	72
I høj grad	42,8	156
Hverken i høj eller lav grad	21,9	80
I mindre grad	10,4	38
I ringe grad/slet ikke	2,5	9
Ved ikke	2,7	10
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>

Tabellen viser, at 63 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, hvordan de udfører deres opgaver ude hos borgerne. I alt 13 % oplever i mindre eller ringe grad, at dette er tilfældet.

### Spørgsmål 7

Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	39,5	144
I høj grad	48,7	178
Hverken i høj eller lav grad	8,5	31
I mindre grad	2,7	10
I ringe grad/slet ikke	0,3	1
Ved ikke	0,3	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>

Tabellen viser, at 88 % af medarbejderne i høj eller i meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

### Spørgsmål 8

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	1,9	7
I høj grad	4,9	18
Hverken i høj eller lav grad	8,8	32
I mindre grad	14,0	51
I ringe grad/slet ikke	60,5	220
Ved ikke	9,9	36
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>364</b>

Tabellen viser, at 7 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 75 % af medarbejderne oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 9

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,8	3
I høj grad	2,5	9
Hverken i høj eller lav grad	4,7	17
I mindre grad	8,3	30
I ringe grad/slet ikke	75,2	273
Ved ikke	8,5	31
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>363</b>

Tabellen viser, at 84 % af medarbejderne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje.

### Spørgsmål 10

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,8	3
I høj grad	9,6	35
Hverken i høj eller lav grad	14,5	53
I mindre grad	37,0	135
I ringe grad/slet ikke	21,4	78
Ved ikke	16,7	61
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>

Tabellen viser, at 10 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp). I alt 58 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 11

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,3	1
I høj grad	2,5	9
Hverken i høj eller lav grad	9,4	34
I mindre grad	18,3	66
I ringe grad/slet ikke	51,2	185
Ved ikke	18,3	66
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>361</b>

Tabellen viser, at stort set ingen af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp. I alt 70 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 12

Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	10,5	38
I høj grad	45,0	163
Hverken i høj eller lav grad	28,2	102
I mindre grad	11,0	40
I ringe grad/slet ikke	4,7	17
Ved ikke	0,6	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>

Tabellen viser, at 55 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem, mens 16 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.



## Spørgsmål 13

Er der udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, du kommer hos?	Total	
	Procent	Antal
Altid	54,3	198
Ofte	34,8	127
Somme tider	7,4	27
Sjældent	0,8	3
Aldrig eller næsten aldrig	0,5	2
Ved ikke	2,2	8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>

Tabellen viser, at 89 % af medarbejderne giver udtryk for, at der ofte eller altid er udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, de kommer hos.

## 6.2.2 Opfølgning foretaget af leder

## Spørgsmål 14

Oplever du, at din gruppeleder har indblik i de opgaver, du udfører hos dine borgere?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	19,9	73
I høj grad	49,8	182
Hverken i høj eller lav grad	18,0	66
I mindre grad	5,7	21
I ringe grad/slet ikke	4,1	15
Ved ikke	2,5	9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>

Tabellen viser, at 70 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder har indblik i de opgaver, de udfører hos deres borgere. I alt 10 % oplever det i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 15

Følger din gruppeleder med i, om de borgere, du kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	23,2	85
I høj grad	45,6	167
Hverken i høj eller lav grad	18,6	68
I mindre grad	5,5	20
I ringe grad/slet ikke	1,6	6
Ved ikke	5,5	20
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>

Tabellen viser, at 69 % af medarbejderne i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, om de borgere, medarbejderen kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til. I alt 7 % oplever det i mindre eller i ringe grad.

## 6.2.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

### Spørgsmål 16

Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	29,1	106
I høj grad	50,8	185
Hverken i høj eller lav grad	11,3	41
I mindre grad	4,1	15
I ringe grad/slet ikke	2,5	9
Ved ikke	2,2	8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>364</b>

Tabellen viser, at 80 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på deres arbejdsplads. Godt 6 % giver udtryk for, at der i mindre eller i ringe grad findes sådanne spilleregler.

### Spørgsmål 17

Efterlever I spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	24,7	90
I høj grad	50,9	185
Hverken i høj eller lav grad	17,3	63
I mindre grad	2,2	8
I ringe grad/slet ikke	1,6	6
Ved ikke	3,3	12
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>364</b>

Tabellen viser, at 76 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på deres arbejdsplads.

### Spørgsmål 18

Oplever du, at din grubeleder følger med i, om I efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	25,1	91
I høj grad	49,5	179
Hverken i høj eller lav grad	13,8	50
I mindre grad	3,6	13
I ringe grad/slet ikke	3,0	11
Ved ikke	5,0	18
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>

Tabellen viser, at 75 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres grubeleder følger med i, om de efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen.

### Spørgsmål 19

Forekommer det, at du håndterer private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Meget ofte	0,0	0
Ofte	1,4	5
Somme tider	1,4	5
Sjældent	21,6	78
Aldrig eller næsten aldrig	74,2	268
Ved ikke	1,4	5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>361</b>

Tabellen viser, at 75 % af medarbejderne giver udtryk for, at det aldrig eller næsten aldrig forekommer, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, mens 22 % giver udtryk for, at det sjældent forekommer.

### Spørgsmål 20

Hvis du har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden, aftaler du det så med din leder?	Total	
	Procent	Antal
Altid	54,0	47
Ofte	16,1	14
Somme tider	9,2	8
Sjældent	11,5	10
Aldrig eller næsten aldrig	6,9	6
Ved ikke	2,3	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>87</b>

Tabellen viser, at ud af de medarbejdere, der ikke har svaret "aldrig eller næsten aldrig" eller "ved ikke" til spørgsmål 19, er der 70 %, der ofte eller altid aftaler med deres leder, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden. I alt 18 % gør det sjældent eller næsten aldrig.

## Spørgeskema til grubelederne i SUF

Undersøgelse af Københavns Kommunes Hjemmepleje
<p>Grubelederundersøgelse - SUF</p> <p>Denne spørgeskemaundersøgelse er et led i undersøgelsen af den københavnske hjemmepleje, der for tiden gennemføres i både SUF og SOF. Københavns Kommune har bedt KPMG om at gennemføre undersøgelsen.</p> <p>Formålet og baggrunden er beskrevet lidt nærmere i den e-mail, du har modtaget sammen med linket og adgangskoden til denne spørgeskemaundersøgelse.</p> <p>Vi håber, du vil hjælpe os ved at udfylde dette spørgeskema. Alle, der deltager i undersøgelsen, er garanteret fuld anonymitet.</p> <p style="text-align: center;">SVARFRISTEN ER DEN 17. november 2010</p> <p>Du har mulighed for at holde pause i besvarelsen og fortsætte på et senere tidspunkt. Når du vil fortsætte igen, skal du blot logge dig på, som du gjorde til at begynde med, og spørgeskemaet vil åbne sig på det sted, hvor du sidst forlod det.</p> <p>Eventuelle spørgsmål vedrørende udfyldelsen af spørgeskemaet kan rettes til Jørgen Overgaard på telefon 2529 3701, Tom Jensen på telefon 2529 4208 eller Jens Østrup på telefon 2529 3140</p> <p>På forhånd tak for hjælpen.</p> <p>Med venlig hilsen KPMG</p>

1. Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgeren?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>2. Oplever du, at din nærmeste leder har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>3. Oplever du, at dine medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

4. Følger du op på, hvordan dine medarbejdere udfører deres opgaver ude hos borgerne?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

5. Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>6. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>7. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke



<b>8. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>9. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

10. Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

11. Er der udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, dine medarbejdere kommer hos? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

12. Har du indblik i de opgaver, dine medarbejdere udfører ude hos borgerne? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

13. Oplever du, at din nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>14. Har du de redskaber og den vejledning, du skal bruge, i forhold til at kontrollere, støtte og lede dine medarbejdere?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>15. Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke - Gå til 18
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 18

<b>16. Følger du op på, om dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>17. Oplever du, at dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

18. Oplever du, at dine medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Meget ofte
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig - Gå til 20
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 20

19. Oplever du, at dine medarbejdere træffer aftaler med dig, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

20. Nævn eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Afslutning
Der er ikke flere spørgsmål og du skal blot klikke på AFSLUT. Tak for din deltagelse.

## Spørgeskema til medarbejdere i SUF

Undersøgelse af Københavns Kommunes Hjemmepleje
<p>Medarbejderundersøgelse - SUF</p> <p>Du er blevet udvalgt (ved tilfældig udvælgelse) til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaundersøgelsen er et led i undersøgelsen af den københavnske hjemmepleje, der for tiden gennemføres i både SUF og SOF. Københavns Kommune har bedt KPMG om at gennemføre undersøgelsen.</p> <p>Vi håber, du vil hjælpe os ved at udfylde vedlagte spørgeskema. Alle, der besvarer spørgeskemaet, er garanteret fuld anonymitet.</p> <p>Vi vil bede dig om at fremsende det udfyldte spørgeskema i vedlagte frankerede svarkuvert til KPMG hurtigst muligt og senest den 17. november 2010.</p> <p>På forhånd tak for hjælpen.</p> <p>Med venlig hilsen</p> <p>KPMG</p>

1. Angiv hvilken faggruppe du tilhører.	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Social- og sundhedsassistent
<input type="checkbox"/>	Social- og sundhedshjælper
<input type="checkbox"/>	Anden uddannelse
<input type="checkbox"/>	Ufaglært

2. Angiv hvilken gruppe du tilhører.	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Daggruppen
<input type="checkbox"/>	Aftengruppen

**A. UDFØRELSE AF ARBEJDSOPGAVER****3. Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?****(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

**4. Oplever du, at gruppelederen har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?****(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke



<b>5. Efterlever du de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>6. Oplever du, at din grubeleder følger med i, hvordan du udfører dine opgaver ude hos borgerne?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

7. Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

8. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>9. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>10. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>11. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>12. Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

13. Er der udarbejdet døgn- og ugeplaner for de borgere, du kommer hos? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>B. OPFØLGNING FORETAGET AF LEDER</b>
---

14. Oplever du, at din gruppeleder har indblik i de opgaver, du udfører hos dine borgere? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>15. Følger din gruppeleder med i, om de borgere, du kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>C. ARBEJDSKULTUR/ARBEJDSMILJØ</b>
--------------------------------------

<b>16. Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>17. Efterlever I spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>18. Oplever du, at din gruppeleder følger med i, om I efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

19. Forekommer det, at du håndterer private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Meget ofte
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig - Gå til 21
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 21

20. Hvis du har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden, aftaler du det så med din leder? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

D. MULIGHEDER FOR FORBEDRINGER



KPMG er et globalt netværk af firmaer, der leverer ydelser inden for revision, skat og rådgivning. KPMG er repræsenteret i 144 lande og har på verdensplan mere end 137.000 medarbejdere. De selvstændige medlemsfirmaer i KPMG-netværket er tilknyttet KPMG International Cooperative ("KPMG International"), der er et schweizisk kooperativ. KPMG International yder ikke professionelle services m.v. til kunder. I Danmark er vi omkring 1.500 medarbejdere.

© 2010 KPMG Statsautoriseret Revisionspartnerselskab a Danish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Denmark. KPMG and the KPMG logo are registered trademarks of KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Bilag 8  
Spørgeskemaundersøgelse  
blandt gruppeledere og  
medarbejdere i SOF  
Brugertilfredshedsundersøge  
lse for SOF

# Indhold

1	Indledning	3
2	Metode	3
2.1	Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt gruppeledere i SOF	3
2.1.1	Formål	3
2.1.2	Formulering af spørgsmål	3
2.1.3	Udvælgelse af gruppeledere i stikprøve	4
2.1.4	Distribution og besvarelse af spørgeskemaer	4
2.1.5	Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag	4
2.2	Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt hjemmehjælpere i SOF	5
2.2.1	Formål	5
2.2.2	Formulering af spørgsmål	5
2.2.3	Udvælgelse af hjemmehjælpere i stikprøve	6
2.2.4	Distribution og besvarelse af spørgeskemaer	6
2.2.5	Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag	7
3	SOF gruppeledere	7
3.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	7
3.1.1	Retningslinjer	7
3.1.2	Aflysninger	8
3.1.3	Faste hjælpere og arbejdsplaner	9
3.1.4	Opfølgning foretaget af leder	9
3.2	Arbejdskultur/arbejds miljø	10
4	SOF medarbejdere	11
4.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	11
4.1.1	Retningslinjer	11
4.1.2	Aflysninger	12
4.1.3	Faste hjælpere og arbejdsplaner	13
4.2	Opfølgning foretaget af leder	13
4.3	Arbejdskultur/arbejds miljø	14
5	Sammenfatning	15

6	Alle resultaterne i tabelform	17
6.1	SOF gruppeledere	17
6.1.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	17
6.1.2	Opfølgning foretaget af leder	23
6.1.3	Arbejdskultur/arbejdsmiljø	24
6.2	SOF's medarbejdere	27
6.2.1	Udførelse af arbejdsopgaverne	28
6.2.2	Opfølgning foretaget af leder	33
6.2.3	Arbejdskultur/arbejdsmiljø	34
	Spørgeskema til gruppelederne i SOF	37
	Spørgeskema til medarbejdere inden for SOF	47

# 1 Indledning

Vi har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt grubeledere og medarbejdere inden for SOF's hjemmepleje. Undersøgelsen er gennemført i perioden 11. til 18. november 2010 og resultaterne er baseret på svar fra 15 ud af i alt 18 adspurgte grubeledere samt fra 75 tilfældigt udvalgte medarbejdere.

Resultaterne for grubelederne findes beskrevet nedenfor i afsnit 3, mens resultaterne for medarbejderne er beskrevet i afsnit 4. Herudover henvises i øvrigt til afsnit 6, hvor alle resultaterne findes i tabelform.

Beskrivelsen er struktureret inden for følgende temaer:

- Udførelse af arbejdsopgaverne
- Opflging foretaget af leder
- Arbejdskultur/arbejdsmiljø
- Muligheder for bedringer.

## 2 Metode

### 2.1 Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt grubeledere i SOF

#### 2.1.1 Formål

Målet med delundersøgelsen er at tilvejebringe en række kvantitative data, som kan medvirke til at besvare nøglespørgsmålene i undersøgelsen i nærværende rapport. Derfor vil spørgsmålene falde inden for en række centrale områder, som behandles i rapporten, eksempelvis udførelse af arbejdsopgaver, tilsyn og kontrol foretaget af leder, arbejdskultur/arbejdsmiljø og muligheder for forbedringer.

#### 2.1.2 Formulering af spørgsmål

Formuleringen af spørgsmålene i spørgeskemaet har taget udgangspunkt i, at svarene skulle danne grundlag for at besvare nøglespørgsmålene i rapporten. Vi har derfor valgt at formulere spørgsmål inden for følgende centrale områder:

- Udførelse af arbejdsopgaver: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaver ude hos borgeren, om borgeren modtager den nødvendige hjælp, omfanget af aflysninger og flytninger, medarbejderkontinuitet samt arbejdsplaner.
- Tilsyn og kontrol foretaget af grubeleder: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne, om grubelederen har indblik i og fokus på de opgaver, som udføres hos borgeren.

- Arbejdskultur/arbejds miljø: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om der er retningslinjer for, hvordan hjemmehjælperen skal agere på arbejdspladsen/hos borgeren.
- Muligheder for forbedringer: Her har respondenterne mulighed for at anføre eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Formulering af spørgsmålene i spørgeskemaet har endvidere taget udgangspunkt i den viden, som er fremkommet under vores undersøgelse. Det indbefatter bl.a. erfaringer fra de kvalitative interviews af hjemmehjælper og grubeledere m.v., indsamlet skriftligt materiale fra forvaltningerne samt dialogen med forvaltningerne i øvrigt.

### 2.1.3 Udvalgelse af grubeledere i stikprøve

Stikprøven udgør alle grubeledere baseret på opgørelser leveret af forvaltningerne. En række af de spørgeskemaer, vi udsender, vil ikke blive besvaret. Det skyldes dels manglende lyst til at deltage i undersøgelsen, og dels forhold som sygdom, ferie, fri m.v. blandt respondenterne. Det forhold, at vi udsender spørgeskemaer, velvidende at nogle af dem ikke bliver besvaret, reducerer naturligvis svarprocenten, men uden at det efter vores opfattelse er udtryk for en ringere kvalitet i undersøgelsen.

Nedenfor fremgår antal besvarelser.

	Udsendte spørgeskemaer	Gyldige besvarelser	Svarprocent
SO F	18	15	83,3 %

### 2.1.4 Distribution og besvarelse af spørgeskemaer

Spørgeskemaundersøgelsen for grubeledere blev gennemført som en internet- og e-mailbaseret spørgeskemaundersøgelse. Det blev vurderet, at denne metode var hensigtsmæssig, da grubelederne anvender e-mail m.v. i deres daglige arbejde.

Grubelederne fik adgang til spørgeskemaet ved hjælp af en e-mail med et unikt link.

Spørgeskemaundersøgelsen for grubeledere blev gennemført i perioden 12. november 2010 til 17. november 2010.

Spørgeskemaundersøgelsen er anonym.

### 2.1.5 Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag

For at sikre et datagrundlag af høj kvalitet og validitet har vi foretaget en række kvalitetssikrende tiltag. Disse handlinger er gennemført både inden spørgeskemaet blev sendt ud, løbende i svarperioden samt efter spørgeskemaerne er kommet retur.

Forud for udsendelse af spørgeskemaer:

- Forvaltningerne har haft mulighed for at kvalitetssikre spørgeskemaet, før det blev sendt ud til grubelederne.

Under svarperioden:

- Fremdriften i besvarelserne er fulgt tæt. Der har løbende været dialog med gruppelederne for at fastholde opmærksomheden på spørgeskemaundersøgelsen. Rykkerprocedure er gennemført ved hjælp af e-mail til respondenterne.

Efter spørgeskemaerne er kommet retur:

- Hvis der er tvivl om besvarelsen af et spørgsmål, indgår svaret på det pågældende spørgsmål ikke i undersøgelsen
- I det omfang svarprocenten for et givent spørgsmål er for lavt set i forhold til målsætningen om antal effektive svar, vil den statistiske usikkerhed eksplicit fremgå af analysen.

## 2.2 Metode for spørgeskemaundersøgelse blandt hjemmehjælpere i SOF

### 2.2.1 Formål

Målet med delundersøgelsen er at tilvejebringe en række kvantitative data, som kan medvirke til at besvare nøglespørgsmålene i undersøgelsen i nærværende rapport. Derfor vil spørgsmålene falde inden for en række centrale områder, som behandles i rapporten, eksempelvis udførelse af arbejdsopgaver, tilsyn og kontrol foretaget af gruppeleder, arbejdskultur/arbejdsmiljø og muligheder for forbedringer.

### 2.2.2 Formulering af spørgsmål

Formuleringen af spørgsmålene i spørgeskemaet har taget udgangspunkt i, at svarene skulle danne grundlag for at besvare nøglespørgsmålene i rapporten. Vi har derfor valgt at formulere spørgsmål inden for følgende centrale områder:

- Udførelse af hjemmehjælpsopgaver: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet temaerne retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaver ude hos borgeren, om borgeren modtager den nødvendige hjælp, omfanget af aflysninger og flytninger, medarbejderkontinuitet samt arbejdsplaner.
- Tilsyn og kontrol foretaget af gruppeleder: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om lederen efter medarbejderens opfattelse har indblik i og fokus på de opgaver, som udføres hos borgeren.
- Arbejdskultur/arbejdsmiljø: Denne gruppe af spørgsmål adresserer blandt andet, om der er retningslinjer for, hvordan hjemmehjælperen skal agere på arbejdspladsen/hos borgeren.
- Muligheder for forbedringer: Her har respondenterne mulighed for at anføre eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Formulering af spørgsmålene i spørgeskemaet har endvidere taget udgangspunkt i den viden, som er fremkommet under vores undersøgelse. Det indbefatter bl.a. erfaringer fra de kvalitative interviews af hjemmehjælpere og gruppeledere m.v., indsamlet skriftligt materiale fra forvaltningerne samt dialogen med forvaltningerne i øvrigt.

### 2.2.3 Udvælgelse af hjemmehjælpere i stikprøve

Stikprøven er tilfældigt udvalgt blandt alle hjemmehjælpere. Herefter er der sikret, at udvælgelsen er repræsentativ for den samlede stab af hjemmehjælpere fordelt på stillingskategorier, geografisk tilhørsforhold (lokalområde) samt dag- og aftenvagter (nattevagt ikke omfattet).

Målet var 70 gyldige besvarelser for medarbejdere i SOF, svarende til cirka 15 % af hjemmehjælperne.

En række af de spørgeskemaer, vi udsender, vil ikke komme retur. Det skyldes dels manglende lyst til at deltage i undersøgelsen, og dels forhold som sygdom, ferie, fri, forskudte vagtplaner m.v. blandt respondenterne. Derfor har vi udsendt et relativt stort antal spørgeskemaer mere, end vi forventer at modtage retur. Denne metode er anvendt, da det administrativt er mindre byrdefuldt at udsende et spørgeskema, som muligvis er forgæves, frem for på forhånd at kortlægge alle respondenternes ønske/mulighed for at besvare. Det forhold, at vi udsender spørgeskemaer, velvidende at nogle af dem ikke bliver besvaret, reducerer naturligvis svarprocenten, men uden at det efter vores opfattelse er udtryk for en ringere kvalitet i undersøgelsen. For aftenplejen er der sendt et forholdsmæssigt stort antal spørgeskemaer ud for at imødekomme de forskudte vagtplaner, som risikerer at medføre en lavere svarprocent for netop denne gruppe af hjemmehjælpere.

Nedenfor fremgår antal besvarelser.

	Udsendte spørgeskemaer	Gyldige besvarelser	Svarprocent
SO F	159	75	47 %

### 2.2.4 Distribution og besvarelse af spørgeskemaer

Spørgeskemaerne var i papirformat, da det blev vurderet, at dette format bedst imødekom respondenternes mulighed for at svare. Spørgeskemaerne blev pakket i separate kuverter til hver respondent og sendt til gruppelederen for medarbejdere i samme gruppe. Gruppelederen var herefter ansvarlig for at udlevere kuverterne til de medarbejdere, som var udvalgt. Gruppelederne blev på forhånd adviseret via e-mail om, hvilke medarbejdere der var blevet udvalgt til at deltage. På den måde kunne gruppelederne tilrettelægge medarbejdernes arbejde, så der blev afsat tid til at svare på spørgeskemaet.

Gruppelederne fik et brev med grundig instruktion af, hvordan hjemmehjælperne skulle orienteres og igangsættes med at besvare spørgeskemaet. Gruppeledere fik instruktion om at orientere hjemmehjælperne om undersøgelsens baggrund og formål, samt at besvarelsen var anonym. Gruppelederen blev bedt om at opfordre hjemmehjælperne til at besvare spørgeskemaerne og sikre, at de fik afsat tid til at besvare spørgeskemaer.

Når hjemmehjælperne havde besvaret spørgeskemaet, skulle besvarelsen sendes retur direkte til KPMG i en frankeret svarkuvert.

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden 11. november 2010 til 17. november 2010.

Spørgeskemaundersøgelsen er anonym.



### 2.2.5 **Datavalidering og kvalitetssikrende tiltag**

For at sikre et datagrundlag af høj kvalitet og validitet har vi foretaget en række kvalitetssikrende tiltag. Disse handlinger er gennemført, både inden spørgeskemaet blev sendt ud, samt efter spørgeskemaerne er kommet retur.

Forud for udsendelse af spørgeskemaer:

- Forvaltningerne har haft mulighed for at kvalitetssikre spørgeskemaet, før det blev sendt ud til medarbejderne
- Spørgeskemaet er pilottestet hos fem ansatte fra hver forvaltning fra forskellige hjemmeplejegrupper, før det blev sendt ud til medarbejderne.

Efter spørgeskemaerne er kommet retur

- Hvis der er tvivl om besvarelsen af et spørgsmål (f.eks. et kryds, der står midt mellem to kasser), indgår svaret på det pågældende spørgsmål ikke i undersøgelsen
- I det omfang svarprocenten for et givent spørgsmål er for lavt set i forhold til målsætningen om antal effektive svar, vil den statistiske usikkerhed eksplicit fremgå af analysen.

## 3 **SOF gruppeledere**

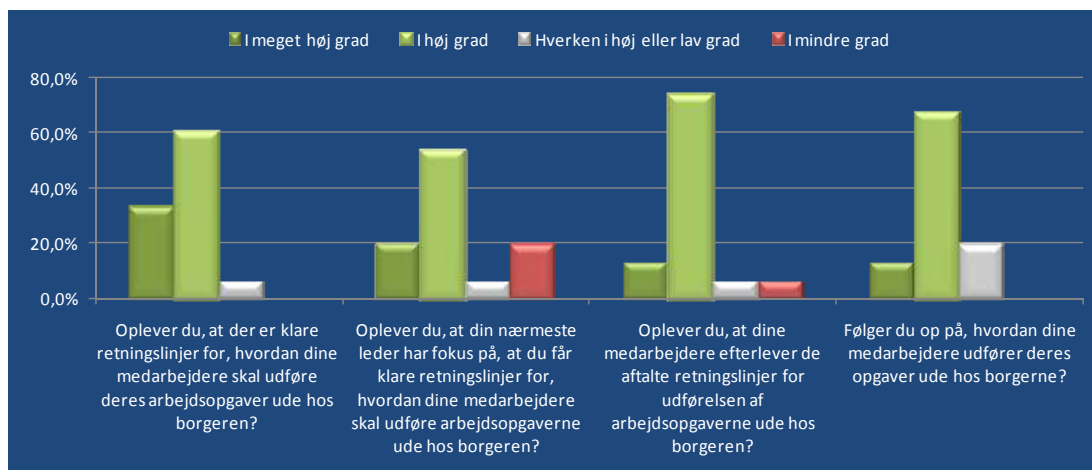
I dette afsnit beskrives resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SOF's gruppeledere.

### 3.1 **Udførelse af arbejdsopgaverne**

#### 3.1.1 **Retningslinjer**

Vi har stillet en række spørgsmål vedrørende gruppeledernes oplevelse af, om der findes klare retningslinjer for medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaverne ude hos borgerne, og om disse retningslinjer efterleves af medarbejderne m.v.

Figur 1 - Retningslinjer



Figuren viser, at 93 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne. Samtidig oplever 87 % af grubelederne i høj eller meget høj grad, at deres medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

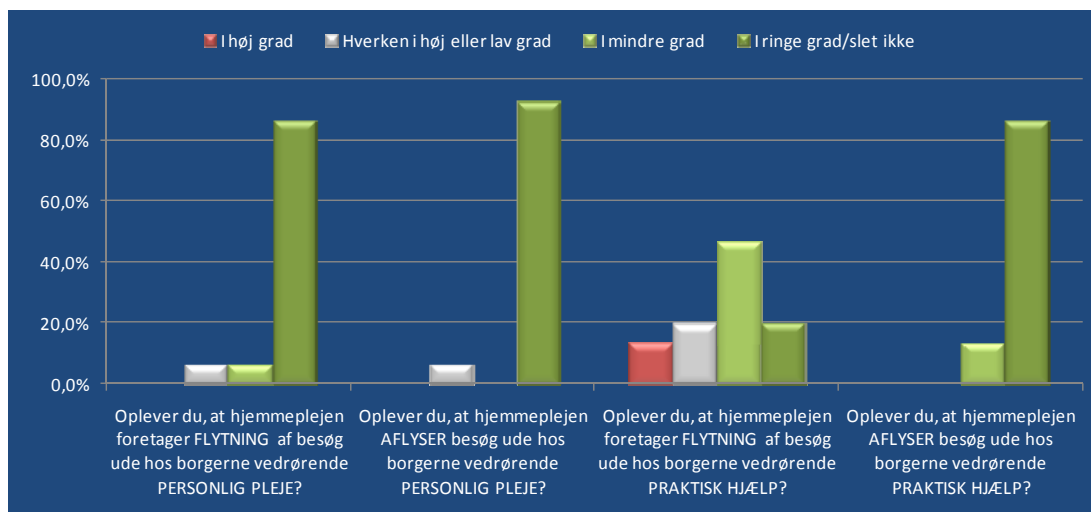
I alt 80 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad følger op på, hvordan deres medarbejdere udfører deres arbejdsopgaver ude hos borgerne, og der er ligeledes 73 % af grubelederne, der i høj eller meget høj grad oplever, at de får klare retningslinjer fra deres nærmeste leder for, hvordan deres medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgerne. Der er på den anden side 20 % af grubelederne, der i mindre grad oplever sidstnævnte.

Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at knap 93 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

### 3.1.2 Aflysninger

Socialudvalget har en målsætning om, at leverandørerne ikke må foretage aflysninger af ydelser til borgerne vedrørende personlig pleje, mens erstatningsbesøg skal tilbydes inden for fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp.

Figur 2 - Aflysninger



Figuren viser, at 93 % af grubelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. Når det drejer sig om flytning af praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmepleje), udgør den tilsvarende andel 67 %. Der er et mindretal på 13 % af grubelederne, som i høj eller meget høj grad oplever, at der foretages flytninger af besøg vedrørende praktisk hjælp ude hos borgerne. Herudover viser figuren, at ingen af grubelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje, og at der kun er et fåtal, der oplever, at dette sker vedrørende praktisk hjælp.

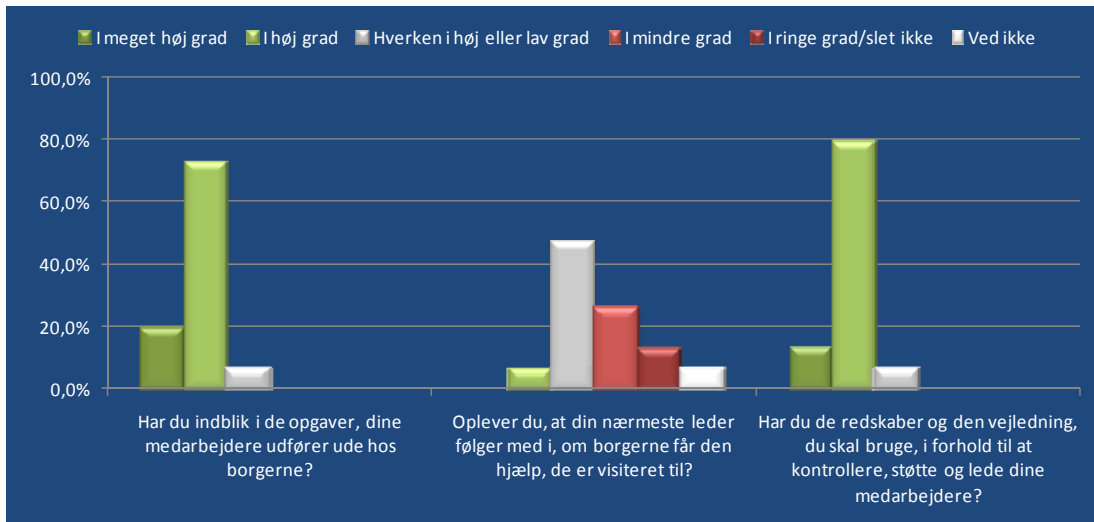
### 3.1.3 Faste hjælpere og arbejdsplaner

Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at 80 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem. I alt 40 % af grubelederne giver ligeledes udtryk for, at der altid eller ofte er udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, deres medarbejdere kommer hos, mens 60 % giver udtryk for, at arbejdsplanerne somme tider er udarbejdet.

### 3.1.4 Opfølgning foretaget af leder

Vi har stillet en række spørgsmål om opfølgningen på, om borgerne får den hjælp, de skal have. Der er både tale om opfølgningen i forhold til grubelederen og grubelederens opfølgning i forhold til medarbejderne.

**Figur 3 - Opfølgning**



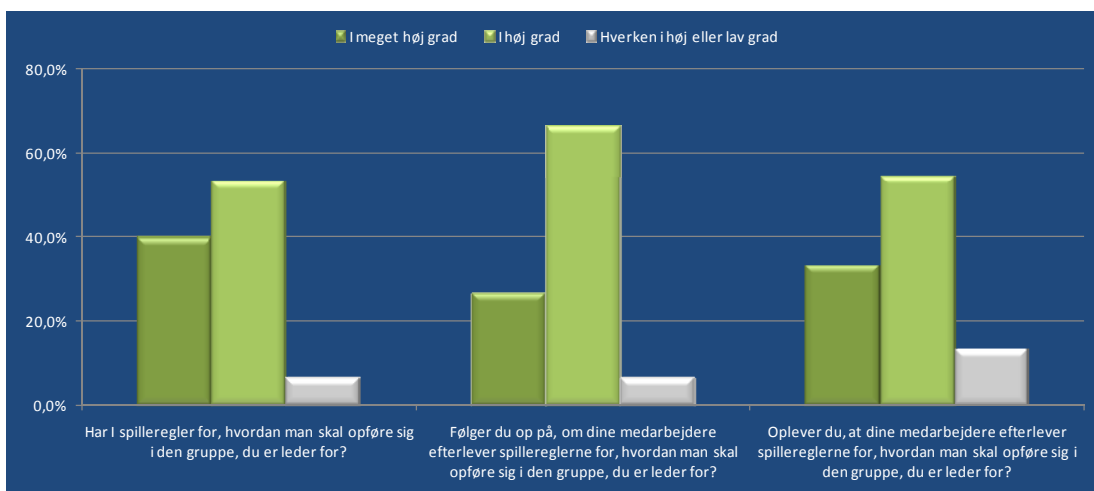
Figuren viser, at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne, og ligeledes 93 % giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere.

Endelig viser undersøgelsen, at 40 % af grubelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til. Kun 7 % oplever, at dette i høj grad er tilfældet.

### 3.2 Arbejdskultur/arbejds miljø

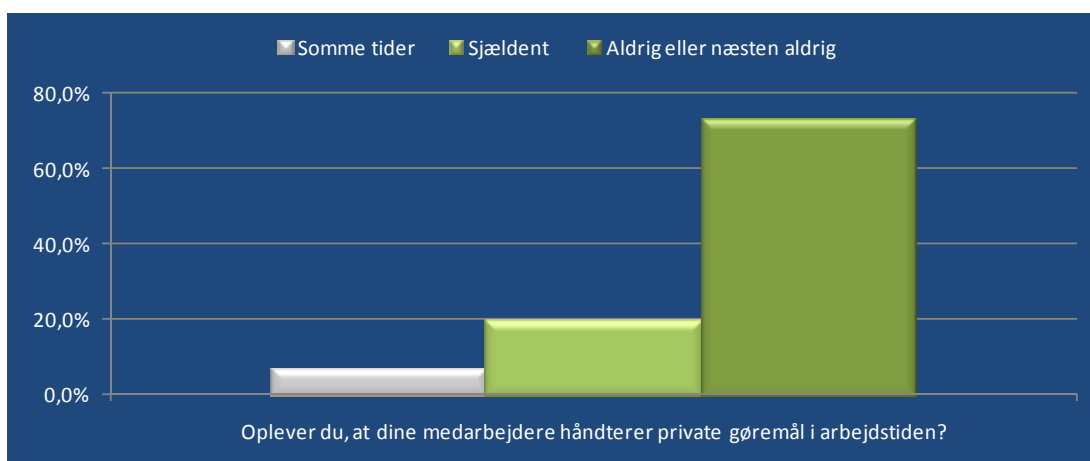
Vi har stillet en række spørgsmål om, om der er spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i gruppen, og om der bliver fulgt op på disse spilleregler m.v.

**Figur 4 - Spilleregler på arbejdspladsen**



Figuren viser, at godt 90 % af grubelederne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den grube, de er leder for, ligesom 93 % giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne. Endelig er der 88 % af grubelederne, der i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever spillereglerne.

**Figur 5 - Håndtering af private gøremål**



Figuren viser, at godt 73 % af grubelederne aldrig eller næsten aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden. I alt 20 % oplever det sjældent, mens 7 % af grubelederne somme tider oplever, at medarbejderne håndterer private gøremål i arbejdstiden.

Undersøgelsen viser samtidig, at grubelederne i hovedparten (75 %) af det fåtal af tilfælde, hvor grubelederne oplever, at medarbejderne håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig oplever, at medarbejderne altid eller ofte træffer aftaler med dem herom.

## 4 SOF medarbejdere

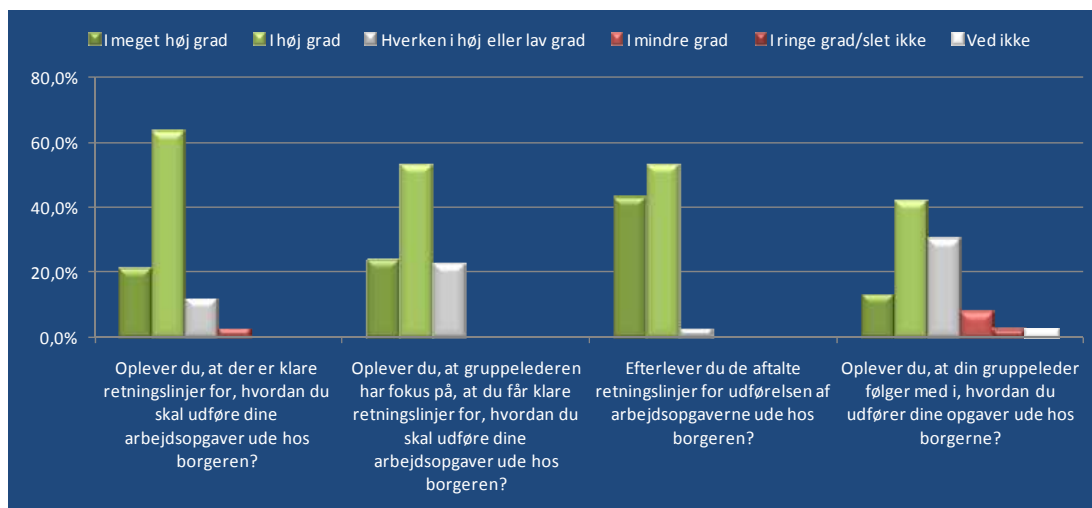
I dette afsnit beskrives resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SOF's medarbejdere.

### 4.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

#### 4.1.1 Retningslinjer

Vi har stillet en række spørgsmål vedrørende medarbejdernes oplevelse af, om der er klare retningslinjer for deres udførelse af arbejdsopgaverne ude hos borgerne, og om medarbejderne efterlever disse retningslinjer m.v.

Figur 6 - Retningslinjer



Figuren viser, at 85 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne, og 77 % oplever i høj eller meget høj grad, at gruppelederne har fokus på, at de får disse retningslinjer.

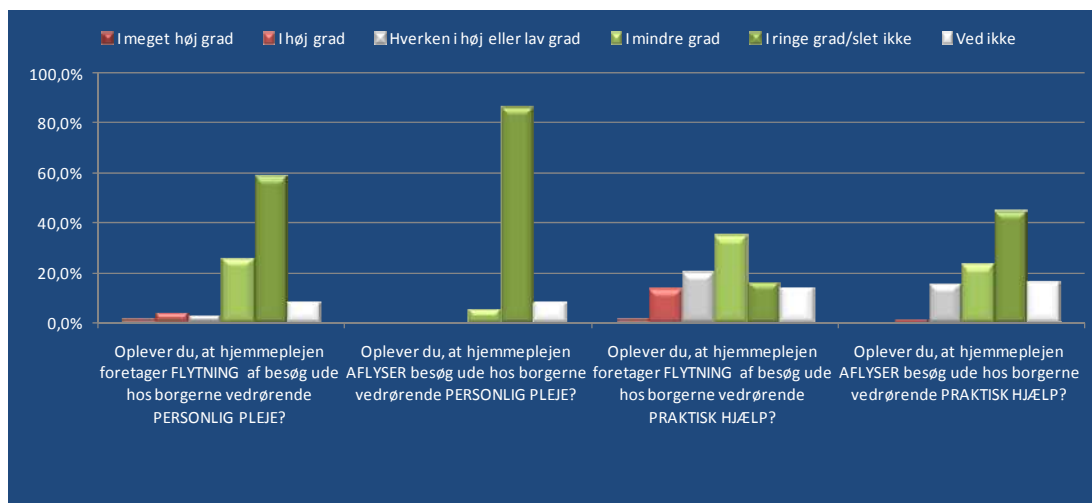
Endvidere viser figuren, at 97 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever de aftalte retningslinjer, ligesom 56 % i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, hvordan de udfører deres opgaver ude hos borgerne. I alt 11 % oplever i mindre eller ringe grad, at dette er tilfældet.

Undersøgelsen viser herudover, at 91 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

#### 4.1.2 Aflysninger

Socialudvalget har en målsætning om, at leverandørerne ikke må foretage aflysninger af ydelser til borgerne vedrørende personlig pleje, mens erstatningsbesøg skal tilbydes inden for fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp.

Figur 7 - Aflysninger



Figuren viser, at 84 % af medarbejderne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. Når det drejer sig om flytning af praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmepleje), udgør den tilsvarende andel 51 %. Der er et mindretal på 15 % af medarbejderne, som i høj eller meget høj grad oplever, at der foretages flytninger af besøg vedrørende praktisk hjælp ude hos borgerne. Herudover viser figuren, at det kun er et fåtal af medarbejderne, der oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne, såvel vedrørende personlig pleje som vedrørende praktisk hjælp.

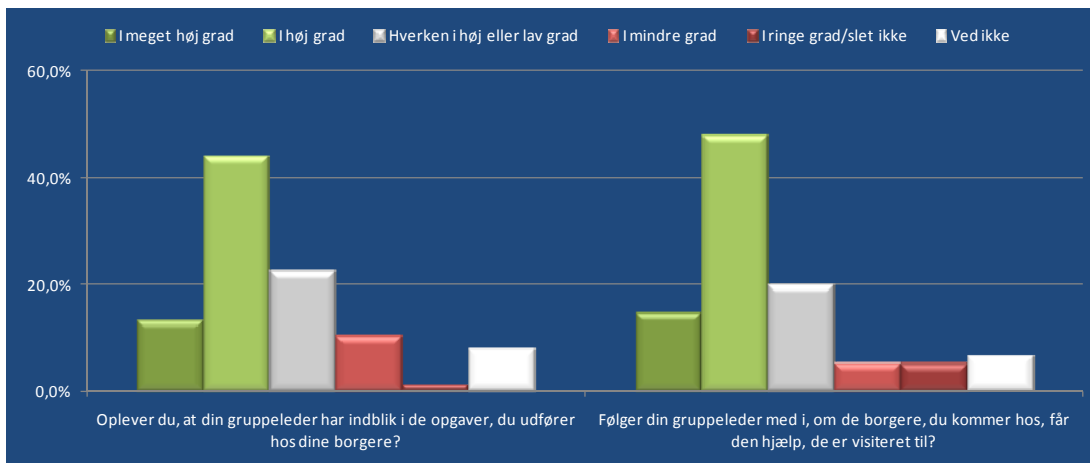
#### 4.1.3 Faste hjælpere og arbejdsplaner

Herudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at 45 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem. I alt 63 % af medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at der altid eller ofte er udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, de kommer hos, mens 29 % giver udtryk for, at arbejdsplanerne somme tider er udarbejdet.

## 4.2 Opfølgning foretaget af leder

Vi har stillet en række spørgsmål om opfølgningen på, om borgeren får den hjælp, de skal have. Der er både tale om gruppelederes opfølgning i forhold til medarbejderne og medarbejdernes opfattelse af opfølgningen.

Figur 8 - Opfølgning

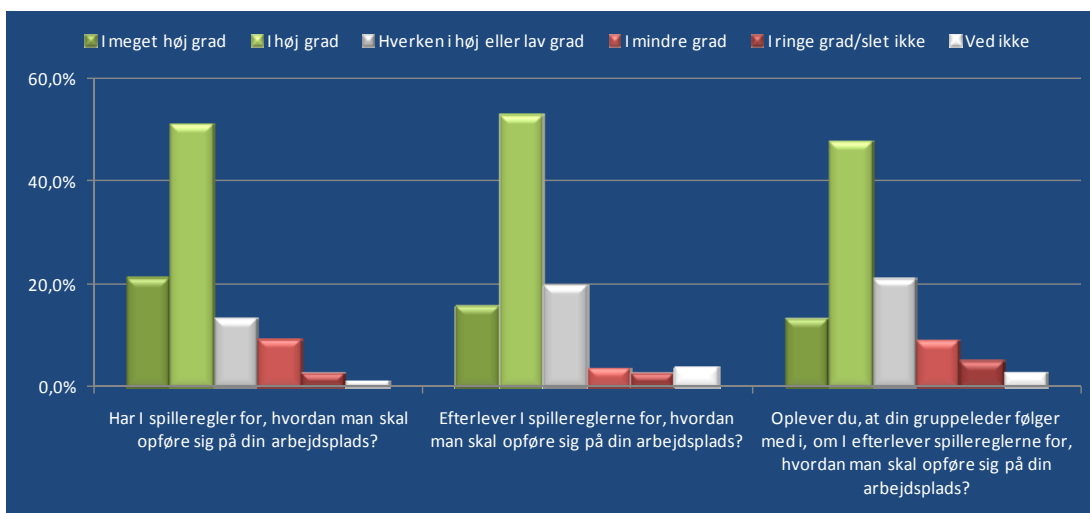


Figuren viser, at 57 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder har indblik i de opgaver, de udfører ude hos deres borgere, ligesom der er 63 % af medarbejderne, der i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, om de borgere, medarbejderen kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til.

### 4.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

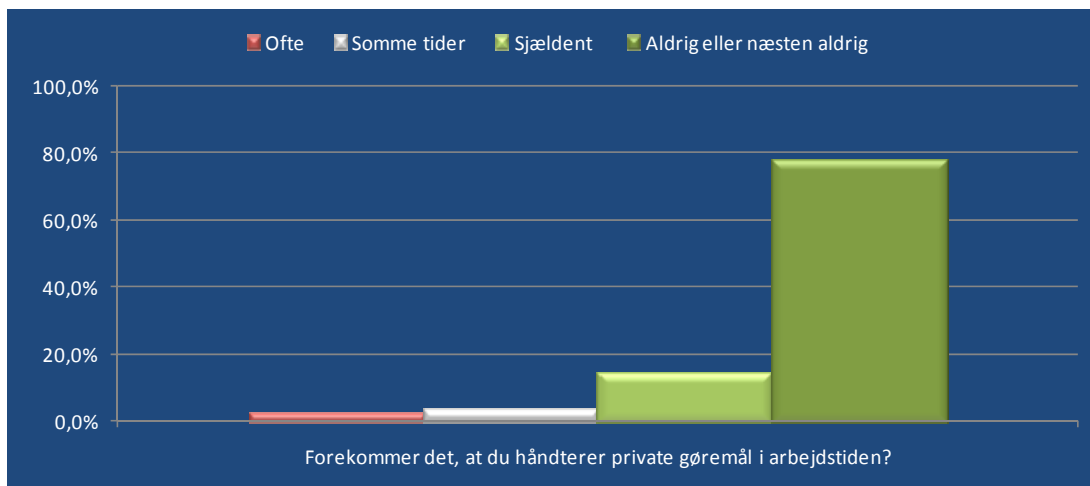
Vi har stillet en række spørgsmål om, hvorvidt der er spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i gruppen, og om der bliver fulgt op på disse spilleregler m.v.

Figur 9 - Spilleregler på arbejdspladsen



Figuren viser, at 73 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på deres arbejdsplads, ligesom 61 % giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger op på, om de efterlever spillereglerne. Endelig viser figuren, at 69 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen.



**Figur 10 - Håndtering af private gøremål**

Figuren viser, at godt 78 % af medarbejderne giver udtryk for, at de aldrig eller næsten aldrig håndterer private gøremål i arbejdstiden, mens 15 % giver udtryk for, at det sjældent forekommer.

Undersøgelsen viser samtidig, at 56 % af de medarbejdere, der giver udtryk for, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, altid eller ofte træffer aftaler med grubelederen herom.

## 5 Sammenfatning

Denne sammenfatning omfatter både resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt grubelederne og spørgeskemaundersøgelsen blandt medarbejderne inden for SOF.

Undersøgelserne kan således sammenfattes til:

- at både grubeledere (93 %) og medarbejdere (85 %) i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne,
- at både grubelederne (87 %) og medarbejderne (97 %) i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere/de efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne,
- at både grubelederne (93 %) og medarbejderne (91 %) i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til,
- at ingen af grubelederne og kun et fåtal af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje
- at kun et fåtal af såvel grubeledere som medarbejdere oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp,

- at både grubelederne (93 %) og medarbejderne (84 %) i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje,
- at 67 % af grubelederne og 51 % af medarbejderne i mindre eller i ringe grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp,
- at 80 % af grubelederne og 45 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem,
- 40 % af grubelederne og 63 % af medarbejderne giver udtryk for, at der altid eller ofte er udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, hjemmeplejen kommer hos,
- at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne, og 57 % af medarbejderne oplever ligeledes, at dette i høj eller meget høj grad er tilfældet,
- at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere,
- at 40 % af grubelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til,
- at 90 % af grubelederne og 73 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, de er leder for/på deres arbejdsplads,
- at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne, og 61 % af medarbejderne i høj eller i meget høj grad oplever, at dette er tilfældet,
- at 88 % af grubelederne oplever og 69 % af medarbejderne giver udtryk for, at deres medarbejdere/de i høj eller meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen,
- at 73 % af grubelederne aldrig eller næsten aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden, og at 78 % af medarbejderne giver udtryk for, at de aldrig eller næsten aldrig håndterer private gøremål i arbejdstiden,
- at grubelederne i hovedparten (75 %) af det fåtal af tilfælde, hvor de oplever, at medarbejderne håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig oplever, at medarbejderne altid eller ofte træffer aftaler med dem herom, og
- at 56 % af de medarbejdere, der giver udtryk for, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, samtidig giver udtryk for, at de altid eller ofte træffer aftaler med grubelederen herom.

## 6 Alle resultaterne i tabelform

### 6.1 SOF gruppeledere

I dette afsnit fremgår alle resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SOF's gruppeledere i tabelform.

#### 6.1.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

##### Spørgsmål 1

Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	33,3	5
I høj grad	60,0	9
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

### Spørgsmål 2

Oplever du, at din nærmeste leder har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	20,0	3
I høj grad	53,3	8
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	20,0	3
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 73 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres nærmeste leder har fokus på, at gruppelederne får klare retningslinjer for, hvordan deres medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgerne. Der er 20 %, der oplever det i mindre grad.

### Spørgsmål 3

Oplever du, at dine medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	2
I høj grad	73,3	11
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	6,7	1
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 87 % af gruppelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne. Der er 7 %, der oplever det i mindre grad.

#### Spørgsmål 4

Følger du op på, hvordan dine medarbejdere udfører deres opgaver ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	2
I høj grad	66,7	10
Hverken i høj eller lav grad	20,0	3
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 80 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad følger op på, hvordan deres medarbejdere udfører deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

#### Spørgsmål 5

Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	33,3	5
I høj grad	60,0	9
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

### Spørgsmål 6

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	6,7	1
I ringe grad/slet ikke	86,6	13
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at ingen af gruppelederne oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 93 % af gruppelederne oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 7

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	93,3	14
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at ingen af gruppelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 93 % af gruppelederne oplever, at det sker i ringe grad/slet ikke.

### Spørgsmål 8

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne ved- rørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	13,3	2
Hverken i høj eller lav grad	20,0	3
I mindre grad	46,7	7
I ringe grad/slet ikke	20,0	3
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 13 % af gruppelederne i høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp). I alt 67 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 9

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER be- søg ude hos borgerne vedrørende PRAK- TISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	0,0	0
I mindre grad	13,3	2
I ringe grad/slet ikke	86,7	13
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at ingen af gruppelederne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp, og alle gruppelederne oplever således, at det i mindre eller i ringe grad sker, at hjemmeplejen aflyser disse besøg.

**Spørgsmål 10.**

Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	20,0	3
I høj grad	60,0	9
Hverken i høj eller lav grad	20,0	3
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 80 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem.

**Spørgsmål 11**

Er der udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, dine medarbejdere kommer hos?	Total	
	Procent	Antal
Altid	6,7	1
Ofte	33,3	5
Somme tider	60,0	9
Sjældent	0,0	0
Aldrig eller næsten aldrig	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 40 % af grubelederne giver udtryk for, at der ofte eller altid er udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, deres medarbejdere kommer hos. I alt 60 % giver udtryk for, at der somme tider er udarbejdet arbejdsplaner.



## 6.1.2 Opfølgning foretaget af leder

### Spørgsmål 12

Har du indblik i de opgaver, dine medarbejdere udfører ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	20,0	3
I høj grad	73,3	11
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af gruppelederne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad har indblik i de opgaver, deres medarbejdere udfører ude hos borgerne.

### Spørgsmål 13

Oplever du, at din nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	6,7	1
Hverken i høj eller lav grad	46,6	7
I mindre grad	26,7	4
I ringe grad/slet ikke	13,3	2
Ved ikke	6,7	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 40 % af gruppelederne i mindre eller i ringe grad oplever, at deres nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til. I alt 7 % oplever, at det i høj grad er tilfældet.

#### Spørgsmål 14

Har du de redskaber og den vejledning, du skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede dine medarbejdere?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	2
I høj grad	80,0	12
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad har de redskaber og den vejledning, de skal bruge i forhold til at kontrollere, støtte og lede deres medarbejdere.

### 6.1.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

#### Spørgsmål 15.

Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den grube, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	40,0	6
I høj grad	53,3	8
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den grube, de er leder for.

### Spørgsmål 16

Følger du op på, om dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	26,7	4
I høj grad	66,6	10
Hverken i høj eller lav grad	6,7	1
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af grubelederne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj følger op på, om deres medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, der er leder for.

### Spørgsmål 17

Oplever du, at dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	33,3	5
I høj grad	54,4	8
Hverken i høj eller lav grad	13,3	2
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 88 % af grubelederne i høj eller meget høj grad oplever, at deres medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, de er leder for.

### Spørgsmål 18

Oplever du, at dine medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Meget ofte	0,0	0
Ofte	0,0	0
Somme tider	6,7	1
Sjældent	20,0	3
Aldrig eller næsten aldrig	73,3	11
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>

Tabellen viser, at 93 % af grubelederne sjældent, næsten aldrig eller aldrig oplever, at deres medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden. I alt 7 % oplever, at dette somme tider er tilfældet.

### Spørgsmål 19

Oplever du, at dine medarbejdere træffer aftaler med dig, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Altid	25,0	1
Ofte	50,0	2
Somme tider	0,0	0
Sjældent	25,0	1
Aldrig eller næsten aldrig	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>

Tabellen viser, at ud af de 4 grubeledere, der har svaret somme tider eller sjældent i spørgsmål 18, oplever de 3 (75 %), at deres medarbejdere altid eller ofte træffer aftaler med dem, såfremt medarbejderen har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden. Den sidste grubeleder oplever, at dette sjældent sker.

## 6.2 SOF's medarbejdere

I dette afsnit fremgår alle resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt SOF's medarbejdere i tabelform.

Vi har først spurgt medarbejderne om, hvilken faggruppe de tilhører, og om de tilhører dag- eller aftengruppen.

### Spørgsmål 1

Angiv hvilken faggruppe du tilhører.	Total	
	Procent	Antal
Social- og sundhedsassistent	8,0	6
Social- og sundhedshjælper	72,0	54
Anden uddannelse	9,3	7
Ufaglært	10,7	8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 72 % af de besvarelser, der indgår i undersøgelsen, kommer fra social- og sundhedshjælpere, 8 % fra social- og sundhedsassistenter, 9 % fra medarbejdere med en anden uddannelse, mens 11 % kommer fra ufaglærte medarbejdere.

Af samtlige medarbejdere inden for SOF's hjemmepleje udgør social- og sundhedshjælperne samt social- og sundhedsassistenterne 61 %, medarbejderne med anden uddannelse udgør 10 %, mens de ufaglærte medarbejdere udgør 29 %.

### Spørgsmål 2

Angiv hvilken gruppe du tilhører.	Total	
	Procent	Antal
Daggruppen	75,7	56
Aftengruppen	24,3	18
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>

Tabellen viser, at 76 % af undersøgelsens besvarelser kommer fra medarbejdere, der tilhører daggruppen, mens 24 % kommer fra medarbejdere, der tilhører aftengruppen.

Af samtlige medarbejdere inden for SOF's hjemmepleje tilhører 81 % daggruppen, mens 19 % tilhører aftengruppen.

## 6.2.1 Udførelse af arbejdsopgaverne

### Spørgsmål 3

Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	21,3	16
I høj grad	64,0	48
Hverken i høj eller lav grad	12,0	9
I mindre grad	2,7	2
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 85 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at der findes klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

### Spørgsmål 4

Oplever du, at gruppelederen har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	24,0	18
I høj grad	53,3	40
Hverken i høj eller lav grad	22,7	17
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 77 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at de får klare retningslinjer for, hvordan de skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgerne.

### Spørgsmål 5

Efterlever du de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	44,0	33
I høj grad	53,3	40
Hverken i høj eller lav grad	2,7	2
I mindre grad	0,0	0
I ringe grad/slet ikke	0,0	0
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 97 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller meget høj grad efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgerne.

### Spørgsmål 6

Oplever du, at din gruppeleder følger med i, hvordan du udfører dine opgaver ude hos borgerne?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	10
I høj grad	42,7	32
Hverken i høj eller lav grad	30,6	23
I mindre grad	8,0	6
I ringe grad/slet ikke	2,7	2
Ved ikke	2,7	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 56 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, hvordan de udfører deres opgaver ude hos borgerne. I alt 11 % oplever i mindre eller ringe grad, at dette er tilfældet.

### Spørgsmål 7

Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	26,7	20
I høj grad	64,0	48
Hverken i høj eller lav grad	4,0	3
I mindre grad	4,0	3
I ringe grad/slet ikke	1,3	1
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 91 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til.

### Spørgsmål 8

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	1,3	1
I høj grad	4,0	3
Hverken i høj eller lav grad	2,7	2
I mindre grad	25,3	19
I ringe grad/slet ikke	58,7	44
Ved ikke	8,0	6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 5 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 84 % af medarbejderne oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.



### Spørgsmål 9

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	0,0	0
Hverken i høj eller lav grad	0,0	0
I mindre grad	5,3	4
I ringe grad/slet ikke	86,7	65
Ved ikke	8,0	6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at ingen af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende personlig pleje. I alt 92 % af medarbejderne oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad/slet ikke.

### Spørgsmål 10

Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	1,4	1
I høj grad	13,5	10
Hverken i høj eller lav grad	20,3	15
I mindre grad	35,1	26
I ringe grad/slet ikke	16,2	12
Ved ikke	13,5	10
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>

Tabellen viser, at 15 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at hjemmeplejen foretager flytning af besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp (ekskl. fleksibel hjemmehjælp). I alt 51 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 11

Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?  NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	0,0	0
I høj grad	1,4	1
Hverken i høj eller lav grad	14,9	11
I mindre grad	23,0	17
I ringe grad/slet ikke	44,5	33
Ved ikke	16,2	12
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>

Tabellen viser, at stort set ingen af medarbejderne oplever, at hjemmeplejen aflyser besøg ude hos borgerne vedrørende praktisk hjælp. I alt 68 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

### Spørgsmål 12

Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	2,7	2
I høj grad	42,7	32
Hverken i høj eller lav grad	37,3	28
I mindre grad	13,3	10
I ringe grad/slet ikke	2,7	2
Ved ikke	1,3	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 45 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at det er de samme hjælpere, mens 16 % oplever, at det sker i mindre eller i ringe grad.

## Spørgsmål 13

Er der udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, du kommer hos?	Total	
	Procent	Antal
Altid	9,3	7
Ofte	53,4	40
Somme tider	29,3	22
Sjældent	4,0	3
Aldrig eller næsten aldrig	1,3	1
Ved ikke	2,7	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 63 % af medarbejderne giver udtryk for, at der ofte eller altid er udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, de kommer hos. I alt 29 % giver udtryk for, at der somme tider er udarbejdet arbejdsplaner.

## 6.2.2 Opfølgning foretaget af leder

## Spørgsmål 14

Oplever du, at din gruppeleder har indblik i de opgaver, du udfører hos dine borgere?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	10
I høj grad	44,0	33
Hverken i høj eller lav grad	22,7	17
I mindre grad	10,7	8
I ringe grad/slet ikke	1,3	1
Ved ikke	8,0	6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 57 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres gruppeleder har indblik i de opgaver, de udfører hos deres borgere. I alt 12 % oplever det i mindre eller i ringe grad.

## Spørgsmål 15

Følger din gruppeleder med i, om de borgere, du kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	14,7	11
I høj grad	48,0	36
Hverken i høj eller lav grad	20,0	15
I mindre grad	5,3	4
I ringe grad/slet ikke	5,3	4
Ved ikke	6,7	5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 63 % af medarbejderne i høj eller i meget høj grad oplever, at deres gruppeleder følger med i, om de borgere, medarbejderen kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til. I alt 11 % oplever det i mindre eller i ringe grad.

### 6.2.3 Arbejdskultur/arbejds miljø

## Spørgsmål 16

Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	21,6	16
I høj grad	51,3	38
Hverken i høj eller lav grad	13,5	10
I mindre grad	9,5	7
I ringe grad/slet ikke	2,7	2
Ved ikke	1,4	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>

Tabellen viser, at 73 % af medarbejderne giver udtryk for, at der i høj eller meget høj grad findes spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i på deres arbejdsplads. I alt 12 % giver udtryk for, at der i mindre eller i ringe grad findes sådanne spilleregler.

### Spørgsmål 17

Efterlever I spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	16,0	12
I høj grad	53,3	40
Hverken i høj eller lav grad	20,0	15
I mindre grad	4,0	3
I ringe grad/slet ikke	2,7	2
Ved ikke	4,0	3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 69 % af medarbejderne giver udtryk for, at de i høj eller i meget høj grad efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på deres arbejdsplads.

### Spørgsmål 18

Oplever du, at din grubeleder følger med i, om I efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?	Total	
	Procent	Antal
I meget høj grad	13,3	10
I høj grad	48,0	36
Hverken i høj eller lav grad	21,4	16
I mindre grad	9,3	7
I ringe grad/slet ikke	5,3	4
Ved ikke	2,7	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>

Tabellen viser, at 61 % af medarbejderne i høj eller meget høj grad oplever, at deres grubeleder følger med i, om de efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen. I alt 15 % oplever i mindre eller i ringe grad, at dette er tilfældet.

### Spørgsmål 19

Forekommer det, at du håndterer private gøremål i arbejdstiden?	Total	
	Procent	Antal
Meget ofte	0,0	0
Ofte	2,7	2
Somme tider	4,1	3
Sjældent	14,9	11
Aldrig eller næsten aldrig	78,3	58
Ved ikke	0,0	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>

Tabellen viser, at 78 % af medarbejderne giver udtryk for, at det aldrig eller næsten aldrig forekommer, at de håndterer private gøremål i arbejdstiden, mens 15 % giver udtryk for, at det sjældent forekommer.

### Spørgsmål 20

Hvis du har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden, aftaler du det så med din leder?	Total	
	Procent	Antal
Altid	12,5	2
Ofte	43,7	7
Somme tider	6,3	1
Sjældent	18,7	3
Aldrig eller næsten aldrig	12,5	2
Ved ikke	6,3	1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>16</b>

Tabellen viser, at ud af de medarbejdere, der ikke har svaret "aldrig eller næsten aldrig" eller "ved ikke" til spørgsmål 19, er der 56 %, der ofte eller altid aftaler med deres leder, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden. I alt 31 % gør det sjældent eller næsten aldrig.

## Spørgeskema til grubelederne i SOF

Undersøgelse af Københavns Kommunes Hjemmepleje
<p>Grubelederundersøgelse - SOF</p> <p>Denne spørgeskemaundersøgelse er et led i undersøgelsen af den københavnske hjemmepleje, der for tiden gennemføres i både SUF og SOF. Københavns Kommune har bedt KPMG om at gennemføre undersøgelsen.</p> <p>Formålet og baggrunden er beskrevet lidt nærmere i den e-mail, du har modtaget sammen med linket og adgangskoden til denne spørgeskemaundersøgelse.</p> <p>Vi håber, du vil hjælpe os ved at udfylde dette spørgeskema. Alle, der deltager i undersøgelsen, er garanteret fuld anonymitet.</p> <p style="text-align: center;">SVARFRISTEN ER DEN 17. november 2010</p> <p>Du har mulighed for at holde pause i besvarelsen og fortsætte på et senere tidspunkt. Når du vil fortsætte igen, skal du blot logge dig på, som du gjorde til at begynde med, og spørgeskemaet vil åbne sig på det sted, hvor du sidst forlod det.</p> <p>Eventuelle spørgsmål vedrørende udfyldelsen af spørgeskemaet kan rettes til Jørgen Overgaard på telefon 2529 3701, Tom Jensen på telefon 2529 4208 eller Jens Østrup på telefon 2529 3140.</p> <p>På forhånd tak for hjælpen.</p> <p>Med venlig hilsen KPMG</p>

1. Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre deres arbejdsopgaver ude hos borgeren?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>2. Oplever du, at din nærmeste leder har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan dine medarbejdere skal udføre arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>3. Oplever du, at dine medarbejdere efterlever de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke



4. Følger du op på, hvordan dine medarbejdere udfører deres opgaver ude hos borgerne?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

5. Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>6. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>7. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

**8. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?**

**NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.**

**(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

**9. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?**

**NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.**

**(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

10. Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

11. Er der udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, dine medarbejdere kommer hos? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>12. Har du indblik i de opgaver, dine medarbejdere udfører ude hos borgerne?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>13. Oplever du, at din nærmeste leder følger med i, om borgerne får den hjælp, de er visiteret til?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>14. Har du de redskaber og den vejledning, du skal bruge, i forhold til at kontrollere, støtte og lede dine medarbejdere?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>15. Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke - Gå til 18
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 18

<b>16. Følger du op på, om dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>17. Oplever du, at dine medarbejdere efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig i den gruppe, du er leder for?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

18. Oplever du, at dine medarbejdere håndterer private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Meget ofte
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig - Gå til 20
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 20

19. Oplever du, at dine medarbejdere træffer aftaler med dig, hvis de har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

20. Nævn eventuelle forslag til, hvordan kvaliteten af hjemmeplejen vil kunne forbedres.

Afslutning
Der er ikke flere spørgsmål, og du skal blot klikke på AFSLUT. Tak for din deltagelse.



## Spørgeskema til medarbejdere inden for SOF

Undersøgelse af Københavns Kommunes Hjemmepleje
<p>Medarbejderundersøgelse - SOF</p> <p>Du er blevet udvalgt (ved tilfældig udvælgelse) til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaundersøgelsen er et led i undersøgelsen af den københavnske hjemmepleje, der for tiden gennemføres i både SUF og SOF. Københavns Kommune har bedt KPMG om at gennemføre undersøgelsen.</p> <p>Vi håber, du vil hjælpe os ved at udfylde vedlagte spørgeskema. Alle, der besvarer spørgeskemaet, er garanteret fuld anonymitet.</p> <p>Vi vil bede dig om at fremsende det udfyldte spørgeskema i vedlagte frankerede svarkuvert til KPMG hurtigst muligt og senest den 17. november 2010.</p> <p>På forhånd tak for hjælpen.</p> <p>Med venlig hilsen</p> <p>KPMG</p>

1. Angiv hvilken faggruppe du tilhører.	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Social- og sundhedsassistent
<input type="checkbox"/>	Social- og sundhedshjælper
<input type="checkbox"/>	Anden uddannelse
<input type="checkbox"/>	Ufaglært

2. Angiv hvilken gruppe du tilhører.	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Daggruppen
<input type="checkbox"/>	Aftengruppen

**A. UDFØRELSE AF ARBEJDSOPGAVER****3. Oplever du, at der er klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?****(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

**4. Oplever du, at gruppelederen har fokus på, at du får klare retningslinjer for, hvordan du skal udføre dine arbejdsopgaver ude hos borgeren?****(Angiv kun ét svar)**

<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>5. Efterlever du de aftalte retningslinjer for udførelsen af arbejdsopgaverne ude hos borgeren?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>6. Oplever du, at din gruppeleder følger med i, hvordan du udfører dine opgaver ude hos borgerne?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

7. Oplever du, at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

8. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>9. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PERSONLIG PLEJE?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>10. Oplever du, at hjemmeplejen foretager FLYTNING af besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>11. Oplever du, at hjemmeplejen AFLYSER besøg ude hos borgerne vedrørende PRAKTISK HJÆLP?</b>	
<b>NB! Spørgsmålet vedrører ikke fleksibel hjemmehjælp.</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>12. Oplever du, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

13. Er der udarbejdet arbejdsplaner for de borgere, du kommer hos?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

## B. OPFØLGNING FORETAGET AF LEDER

14. Oplever du, at din gruppeleder har indblik i de opgaver, du udfører hos dine borgere?	
(Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>15. Følger din grubeleder med i, om de borgere, du kommer hos, får den hjælp, de er visiteret til?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

<b>C. ARBEJDSKULTUR/ARBEJDSMILJØ</b>
--------------------------------------

<b>16. Har I spilleregler for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads?</b>	
<b>(Angiv kun ét svar)</b>	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke



17. Efterlever I spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

18. Oplever du, at din gruppeleder følger med i, om I efterlever spillereglerne for, hvordan man skal opføre sig på din arbejdsplads? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	I meget høj grad
<input type="checkbox"/>	I høj grad
<input type="checkbox"/>	Hverken i høj eller lav grad
<input type="checkbox"/>	I mindre grad
<input type="checkbox"/>	I ringe grad/slet ikke
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

19. Forekommer det, at du håndterer private gøremål i arbejdstiden? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Meget ofte
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig - Gå til 21
<input type="checkbox"/>	Ved ikke - Gå til 21

20. Hvis du har brug for at håndtere private gøremål i arbejdstiden, aftaler du det så med din leder? (Angiv kun ét svar)	
<input type="checkbox"/>	Altid
<input type="checkbox"/>	Ofte
<input type="checkbox"/>	Somme tider
<input type="checkbox"/>	Sjældent
<input type="checkbox"/>	Aldrig eller næsten aldrig
<input type="checkbox"/>	Ved ikke

D. MULIGHEDER FOR FORBEDRINGER

KPMG er et globalt netværk af firmaer, der leverer ydelser inden for revision, skat og rådgivning. KPMG er repræsenteret i 144 lande og har på verdensplan mere end 137.000 medarbejdere. De selvstændige medlemsfirmaer i KPMG-netværket er tilknyttet KPMG International Cooperative ("KPMG International"), der er et schweizisk kooperativ. KPMG International yder ikke professionelle services m.v. til kunder. I Danmark er vi omkring 1.500 medarbejdere.

© 2010 KPMG Statsautoriseret Revisionspartnerselskab a Danish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Denmark. KPMG and the KPMG logo are registered trademarks of KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

## **Interviewguide**

Generelt: De opstillede spørgsmål er til inspiration og skal ikke følges slavisk, dog skal alle temaerne afdækkes. Dermed skal spørgsmålene ses som en slags "brutto-liste", hvorfra man plukker det, som giver mening i den givne sammenhæng. Ligeledes omformuleres spørgsmålene naturligvis i samtalen under hensyntagen til situationen og – ikke mindst – samtalepartnern.

Husk at give svarpersonen rum og tid til at tale og tænke. Pauser giver den nødvendige tid til eftertænkning og opfordrer svarpersonen til at tale videre.

Overvej dit sprog nøje. Spørgsmålene skal formuleres åbent, således at man får det personlige svar med. Et åbent spørgsmål kan indledes med ordene; **uddyb, beskriv, forklar eller hvordene.**

Du skal forberede dig på spørgsmålene, så du formår at springe rundt i spørgeguiden og spørge ind til interessante udtalelser.

Du skal være neutral interviewer og undgå at påvirke interviewpersonen på nogen måde.

Interviewstart: Når interviewet starter skal du sikre dig, at svarpersonen er bekendt med:

- Formålet med interviewet - hvad skal det bruges til?
- Indholdet af interviewet – spørgeguiden, oplys om anonymitet og varighed m.m.
- Resultat og formidling - hvem skal bruge svarene og til hvad?

Under interviewet skal du sikre, at svarpersonen føler sig tryk. Husk bl.a.:

- En imødekomende velkomst, der sikrer en god start
- Få accept til at interviewet optages
- Husk at præsentere alle i lokalet
- Interviewet afsluttes ved at repetere det videre forløb.

Interviewet forventes at vare ca. en time og skal dokumenteres via diktafon og personlige noter direkte i spørgeguiden. Jo mere udførlige noter jo bedre. Husk at andre personer skal skrive analyse bl.a. ud fra noterne.

## Spørgsmål til ledere på forvaltnings- og områdeniveau

### Stamdata

Dato: Interviewer:

Navn:

Organisatorisk placering (titel, lokalområde, gruppe):

Antal år i nuværende job:

---

### Blok 1 - Retningslinjer og målsætninger

1. Hvordan sikrer du dig, at du har kendskab til de regler og retningslinjer, som kommunens kvalitetsstandarder m.m. og lovgivningen foreskriver?
2. Hvorledes instruerer du dine medarbejdere på væsentlige retningslinjer (Dokumentation i hjemmeplejen, God adfærd)?
3. Hvilken oplæring og uddannelse modtager medarbejderne i at levere de visiterede ydelser, og hvad de skal foretage ude ved borgerne?
4. Hvilke ledelsesmål har I (om nogen) på "at tilstræbe samme medarbejder i hjemmet"?
5. Hvilke ledelsesmål har I (om nogen) på "Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren"?
6. Hvordan sikrer I, at hjælpen til borgere tager udgangspunkt i deres hverdag?

### Blok 2 - Opfølgning og rapportering

7. Hvilken ledelsesrapportering modtager du, hvor du kan følge op på målopfyldelse for hjemmeplejen (f.eks. interne rapporter, administrationsrapport, kvartalsrapport m.v.)?
8. Hvordan fungerer opfølgning og rapportering fra gruppeniveau til forvaltningen?
9. Hvad gør I, hvis I får kendskab til, at retningslinjerne ikke bliver fulgt (både ved private leverandører og egne)?
10. Hvad og til hvem rapporterer du resultaterne af din ledelsesopfølgning? Og hvor har du informationerne fra?
11. Hvordan er "dataflowet" fra registrerede oplysninger ude hos borgeren til rapporteringen til dig?

### Blok 3 - Praksis

12. Hvordan løses den bestilte opgave, hvis antallet af medarbejdere er lavere end det, bestiller forudsætter?

### Blok 4 - Tilrettelæggelse af kontrol

13. Hvorledes kontrollerer du, at dine medarbejdere efterlever de instrukser, de har modtaget fra dig?

14. Hvilke kontroller og tilsyn har I på plads for at sikre, at medarbejderen ikke bruger arbejdstid på private gøremål?
  - Hvilken ledelsesopfølgning benytter I til at følge op på dette?
  - Hvis ja til ovenstående, hvordan måler I dette?
15. Hvordan fører du tilsyn med og kontrollerer, at visiterede ydelser faktisk leveres?
16. Hvilke kontroller sikrer efter din vurdering, at registrering af leverede ydelser i PDA/kørebog svarer til faktisk leverede ydelser?
17. Hvordan dokumenterer og rapporterer du ledelsestilsyn og kontrol?
18. Hvilken ledelsesopfølgning foretages der på, om retningslinjer og målsætninger efterleves af medarbejderne?
19. Er det nuværende ledelsestilsyn og kontrol tilrettelagt effektivt?
20. Er de nuværende ledelsesværktøjer til kontrol og dokumentation tilstrækkelige?
21. Er det din oplevelse, at du har de rette muligheder og værktøjer til at tilrettelægge kontrollen og ledelsestilsynet samt foretage kontrol?
22. Hvor godt fungerer de nuværende eksterne og interne kontroller?

#### **Blok 5 - Private leverandører**

23. Hvordan formidles kontrakter og lignende til private leverandører?
24. Hvordan sikrer I, at alle medarbejdere hos private leverandører er bekendt med retningslinjerne?
25. (*KUN SOF VISITATION - INTERVIEW SVEND SVENDSEN*) Hvordan foretages tilbagemelding fra leverandørerne til jer med hensyn til ændringer i borgernes tilstand?
26. (*KUN SOF VISITATION - INTERVIEW SVEND SVENDSEN*) Hvordan ved I, om de private leverandører leverer de visiterede timer?
27. Hvordan kontrollerer I, at retningslinjerne bliver fulgt af de private leverandører?

## **Opsamling på interviewet**

Vigtigste indtryk og konklusioner fra interviewet:

Indtryk eller informationer der skal følges op på:

## Spørgsmål til gruppeledere

### Stamdata

Dato: Interviewer:

Navn:

Organisatorisk placering (titel, lokalområde, gruppe):

Antal år i nuværende job:

---

### Blok 1 - Retningslinjer og målsætninger

1. Hvordan er kommunens retningslinjer for levering af ydelser beskrevet?
2. Hvad er din rolle i formidling af retningslinjer for levering og kvalitet af ydelser?
3. Hvordan oplever du, at medarbejderne anvender de udarbejdede målsætninger for arbejdskultur?
4. Hvilken oplæring og uddannelse får medarbejderne i sammenhængen mellem de visiterede ydelser og det, de skal udføre ved borgerne?
5. Hvilken ledelsesopfølgning foretages der på, om retningslinjer og målsætninger efterleves af medarbejderne?
6. Hvilke kontroller og tilsyn udfører du for at sikre, at medarbejderen ikke bruger arbejdstid på private gøremål?

### Blok 2 - Faglig kvalitet i opgaveudførelse

7. Er det et mål for jeres gruppe, at det er den samme medarbejder/medarbejderkontinuitet, der kommer i borgerens hjem?
8. Arbejder du aktivt med, at der ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal ske meddelelse til borgeren (kun SOF)?
9. Er I nogen gange nødt til at aflyse aftalte besøg vedrørende personlig pleje ved borgerne?
10. Hvordan er jeres procedure, hvis I er nødsaget til at aflyse et besøg ved en borger, der skulle have praktisk hjælp?
11. Hvor lang tid går der typisk, før borgeren får et erstatningsbesøg vedrørende praktisk hjælp?
12. Hvorledes sikrer du, at medarbejdere aktivt benytter samarbejdsbogen hos borgerne (SOF)?
  - Hvordan arbejder I med at sikre døgn- og ugeplaner hos borgerne (SUF)?
13. Hvordan er dialogen mellem dig og medarbejderne i forbindelse med borgere, der ønsker fleksibel hjemmehjælp?

### **Blok 3 - Opfølgning og rapportering**

14. Hvordan fungerer opfølgning og rapportering fra gruppeniveau til forvaltningen i forhold til leverede ydelser og kvaliteten heraf?
15. Hvilke ledelsesværktøjer har du til rådighed for at foretage løbende opfølgning og kontrol af de leverede ydelser?
16. Hvilke udfordringer er der i at sikre løbende og grundig opfølgning af opgaveudførelsen?
17. Hvilke kontroller sikrer efter din vurdering, at registrering af leverede ydelser i PDA/kørebog svarer til faktisk leverede ydelser?

### **Blok 4 - Praksis**

18. Hvordan løser du den bestilte opgave, hvis antallet af medarbejdere er lavere end det, bestiller forudsætter?
19. Hvor godt fungerer de nuværende interne og eksterne kontroller med de leverede ydelser?

### **Blok 5 - Tilrettelæggelse af kontrol**

20. Er det din oplevelse, at du har de rette muligheder og værktøjer til at tilrettelægge kontrollen af opgaveudførelsen og generelt ledelsestilsyn?

### **Blok 6 - Forbedringsmuligheder**

21. Har du forslag til, hvordan ledelsestilsynet og kontrollen kan forbedres?

## **Opsamling på interviewet**

Vigtigste indtryk og konklusioner fra interviewet:

Indtryk eller informationer der skal følges op på:



## Spørgsmål til medarbejdere

### Stamdata

Dato: Interviewer:

Navn:

Organisatorisk placering (titel, lokalområde, gruppe):

Antal år i nuværende job:

---

### Blok 1 - Retningslinjer, kvalitetsstandarder, målsætninger

1. Beskriv en almindelig dag på arbejde
2. Hvordan ved du, hvad din leder forventer af dig ude ved borgerne?
3. Er du bekendt med de faglige kvalitetsmål?
4. Hvordan og i hvilket format er kommunens retningslinjer for udførelsen af opgaver/levering af ydelser beskrevet?
5. Beskriv den introduktion og oplæring du har fået i kvalitetsstandarderne?
6. Hvis I ikke når opgaverne ude ved borgerne - kan du så nævne årsagerne, og hvordan rapporterer du det til din leder? Oplever du, at arbejdstiden en gang imellem bliver brugt til private gøremål?
7. Hvad er proceduren, hvis der sker afvigelser for levering af hjælp ved borgeren på over 1 time?
8. Hvor ofte gennemgår og opdaterer du borgerens samarbejdsbog (SOF) døgn- og ugeplaner (SUF)?
9. Hvad gør du, hvis borgerne ønsker at bytte eller ændre i den tildelte ydelse?
10. Er du opmærksom på, hvilke målsætninger der eksisterer for arbejdskultur og adfærd?
11. Bliver der fulgt op på overholdelse af målsætningerne?

### Blok 2 - Praksis og organisering

12. Kan der være forskellige forventninger fra ledelse og dig til ydelsen og kvalitet heraf? Hvis ja, hvordan bliver det håndteret?
13. Hvordan prioriterer din leder, når der f.eks. er sygdom?
14. Hvordan er proceduren, hvis I ikke når alle opgaverne?
15. Er det din oplevelse, at du kommer fast ved de samme borgere, eller er der stor variation i, hvem du besøger?

### Blok 3 - uddannelse, dokumentation og rapportering

16. Hvilke forhold skal du rapportere til din leder i forbindelse med udførelse af hjemmehjælp?

17. Har du tilstrækkelige værktøjer (eksempelvis kørelister i papir (SOF) eller systemunderstøttelse ved hjælp af PDA'ere (SUF) til at rapportere og dokumentere de opgaver, du løser ved borgerne?

**Blok 4 - Kontrol**

18. Hvordan oplever du, at ledelsen kontrollerer din udførelse af hjemmehjælpen?

**Blok 5 - Opsamlende og forbedringer**

19. Har du nogen forslag til, hvordan ledelsen, kontrollen og rapporteringen i forbindelse med udførelsen af hjemmeplejen kan forbedres?

## **Opsamling på interviewet**

Vigtigste indtryk og konklusioner fra interviewet:

Indtryk eller informationer der skal følges op på:

## Spørgsmål til interview med private leverandører

### Stamdata

Dato: Interviewer:

Navn:

Ansvarsområde:

Antal år som leverandør til kommunen:

- 
1. Er du bekendt med de krav og forventninger Københavns Kommune har til Jeres opgaveløsning ved borgerne?
  2. Hvor og hvordan er disse krav formuleret?
  3. I hvilket omfang har jeres medarbejdere faste borgere de besøger?
  4. Hvordan får I løst alle opgaver i tilfælde af sygdom eller andre ressourcebegrænsninger?
  5. Er I nogen gange nødt til at aflyse aftalte besøg vedr. personlig pleje ved borgerne?
  6. Hvordan er Jeres procedure hvis I er nødsaget til at aflyse et besøg ved en borger der skulle have praktisk hjælp?
  7. Hvor lang tid går der typisk før til borgeren får et erstatningsbesøg vedr. praktisk hjælp?
  8. Hvordan formidles indholdet af Jeres kontrakter med Københavns Kommune videre til Jeres medarbejdere?
  9. Mener du at kontrakterne mellem Jer og Københavns Kommune er præcise nok på forventninger til opgaveudførelse ved borgerne?
  10. Hvilken kontrol udfører Københavns Kommune på kvaliteten af de ydelser I leverer?
  11. Hvordan registrer og dokumenterer I de ydelser I leverer ude ved borgerne?
  12. I hvilket format sender I tidsregistrering/dokumentation til forvaltningen?
  13. Hvilken rapportering af opgaveudførelse og kvalitetskontrol er der fra Jer til Københavns Kommune?
  14. Beskriv Jeres dialog og kommunikation med visitationen (primært SOF) ved Københavns Kommune?
  15. Hvordan måler Københavns Kommune opfyldningen af kontrakterne?
  16. Er der et årligt uanmeldt tilsyn fra Kommunen?
  17. Oplever I at Socialforvaltningen følger op med borgerne for at sikre at ydelser leveres efter aftale?
  18. Er der forskel på at indgå aftaler med SOF og SUF?
  19. Hvordan fungerer samarbejdet mellem Jer og Københavns Kommune?

## Opsamling på interviewet

Vigtigste indtryk og konklusioner fra interviewet:

Indtryk eller informationer der skal følges op på?

## Oversigt over de væsentligste bemærkninger og anbefalinger

### SUF - spørgsmål 1

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>40 % af borgerne angiver i brugertilfredshedsundersøgelsen, at de er utilfredse eller meget utilfredse med antallet af forskellige hjemmehjælpere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUF bør overveje tiltag til afhjælpning heraf, herunder overveje om det fastsatte mål for medarbejderkontinuitet er ambitiøst nok.</li> </ul>	Afsnit 5.4.2.3, figur 20	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ifølge vores efterkontrol af leverede og visiterede ydelser er en stor del af forklaringerne på, at enkeltudgifter (registreret som leveret i PDA) ikke er leveret, at borgeren ifølge eget udsagn ikke havde behov eller frabad sig hjælpen. Ifølge SUF's retningslinjer skal aflysning af ydelser registreres i PDA'erne. Dette er tilsyneladende ikke sket i mindst 20 tilfælde i vores stikprøve på 212.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At SUF undersøger, om forholdet er udtryk for at medarbejdernes datadisciplin vedrørende registrering af aflysning af ydelser skal styrkes.</li> </ul>	Afsnit 5.2.7, figur 7	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stikprøvestørrelsen på det eksterne tilsyn (ikke lovpligtigt) er relativt beskeden, og tilsyn gennemføres alene for daghjemplejen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At stikprøvestørrelsen på det "eksterne tilsyn" udvides. Af omkostningsmæssige hensyn kunne disse tilsyn eventuelt gennemføres af en intern controllerfunktion, der er uafhængig af udførerenheden.</li> <li>At udvidelsen af stikprøven tager hensyn til, at hjemmeplejen er en døgndækket virksomhed.</li> </ul>	Afsnit 7.2.3	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksterne leverandører oplever ikke nytte af det ikke-lovpligtige eksterne tilsyn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Størst effekt hos de eksterne leverandører opnås, hvis de oplever, at det eksterne tilsyn har en værdi for dem. Vi anbefaler derfor, at forvaltningen arbejder med at nyttiggøre det eksterne tilsyn i forhold til eksterne leverandører.</li> </ul>	Afsnit 7.2.3	3

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>I en stikprøvevis gennemgang af indholdet i døgn-ugeplaner foretaget af SUF selv fremgår, at der i 15 % af døgn- og ugeplanerne ikke er sket en uddybning af ydelserne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortsat fokus herpå fra SUF, herunder kontakt til gruppeledere der har størst udfordringer med at få udformet brugbare planer.</li> </ul>	Afsnit 7.2.4 og afsnit 9.2.4	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Forventning til et acceptabelt niveau af nøgletallet medarbejderkontinuitet afhænger i sagens natur i høj grad af plejetyngde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der fastsættes måltal i relation til plejetyngde. F.eks. hvis de borgere, der har &lt;2 timers hjælp om ugen, skal have ét måltal, og de borgere, der modtager &gt;20 timers hjælp om ugen, skal have et andet (lavere) måltal. Måltallet vil i disse 2 eksempler være forskellige, da en høj plejetyngde i sig selv reducerer muligheden for at kunne have faste hjælpere i fuld udstrækning.</li> </ul>	Afsnit 7.2.5	2

## SUF - spørgsmål 2

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er ikke entydigt defineret, hvilke retningslinjer og målsætninger den enkelte medarbejder bør have kendskab til.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At det defineres, hvilke konkrete retningslinjer en ny medarbejder skal informeres om for derigennem at sikre konsistens i formidlingen af de væsentligste retningslinjer. Retningslinjerne kan med fordel være samlet i en håndbog eller lignende.</li> <li>• At der løbende følges op på, at centrale retningslinjer opdateres og kommunikeres i organisationen.</li> </ul>	Afsnit 8.2.2	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det kan konstateres, at der ikke foreligger et fælles sæt retningslinjer for tidsanvendelse på tværs af lokalområderne, og at det i høj grad er gruppelederne, som definerer lokale retningslinjer for tidsanvendelse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At den øgede fokus på regler for tidsanvendelse fra sommeren 2010 følges op af et fælles sæt retningslinjer for tidsanvendelse på tværs af lokalområderne, herunder stillingtagen til omfanget af tillidsbaseret ledelse (løs styring) i forhold til omfanget af formel og kontrol baseret ledelse (stram styring).</li> <li>• At der i højere grad indarbejdes formaliseret tilsyn med, at regler for tidsanvendelse efterleves, herunder præcisering af gruppelederens og planlæggerens rolle og ansvar.</li> </ul>	Afsnit 8.2.3.2	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUF har en målsætning om fast hjælper. Vi kan dog konstatere, at der ikke findes retningslinjer for fast hjælper.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At retningslinjerne for fast hjælper entydigt defineres og kommunikeres på tværs af organisationen.</li> </ul>	Afsnit 8.2.4.2	2

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der foreligger retningslinjer for forgæves gang, men det er uklart, om de seneste regler er indarbejdet i "personalemappen". Det er således uklart, hvorledes det over for medarbejderne er præciseret, hvad deres ansvar er ved forgæves gang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At retningslinjerne for forgæves gang entydigt defineres og kommunikeres på tværs af organisationen og herunder bringes ajour.</li> </ul>	Afsnit 8.2.5.1	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er ikke eksplicite retningslinjer for oplysnings- og tilbagemeldingspligt, som kan gives den enkelte medarbejder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At retningslinjerne entydigt defineres og kommunikeres på tværs af organisationen, herunder hvilke varige ændringer der bør give anledning til reaktion.</li> </ul>	Afsnit 8.2.5.2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er ikke tale om en fælles arbejdskultur for hjemmeplejen i SUF, hvilket gør det vanskeligt for forvaltningen aktivt at anvende en fælles kultur som et middel til at sikre en ensartet og tilfredsstillende udførelse af opgaverne.</li> <li>En fælles kultur kan ikke på kort sigt bidrage til at sikre ensartet udførelse af arbejdsopgaverne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Som et første skridt på vejen anbefaler vi, at der udarbejdes og kommunikeres et regelsæt/værdisæt eller sæt af samlede målsætninger for arbejdskulturen i SUF.</li> </ul>	Afsnit 8.2.6	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hos de private leverandører er der forskellige opfattelser af, hvorvidt der er en fast og systematisk kontrol og opfølgning fra SUF's side.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den løbende opfølgning fra forvaltningens side styrkes på, hvorvidt leverandørkontrakter overholdes. Her kan en regelmæssig og systematisk opfølgningssprocedure, som er ensartet for alle leverandører, være et godt udgangspunkt</li> </ul>	Afsnit 8.3	2

### SUF - spørgsmål 3

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>I den rapportering, udvalget modtager (kvartalsrapporter), fremgår ikke KPI'er for faglig kvalitet (f.eks. medarbejderkontinuitet, døgn- og ugeplaner m.v.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opfølgning på målopfyldelse af KPI'er vedrørende faglig kvalitet (eksempelvis medarbejderkontinuitet og døgn- og ugeplaner) bør også tilgå udvalget, således at udvalget har mulighed for at føre tilsyn hermed. Endvidere bør der fastsættes mål for KPI'er.</li> </ul>	Afsnit 9.2	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klagestatistikken fremgår ikke af administrationsrapporten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At SUF bør arbejde med at styrke validiteten af registreringer af klager, f.eks. løbende gøre medarbejdere opmærksom på krav om indrapportering til juridisk afdeling samt designe kontrol af, at klager faktisk indrapporteres (fuldstændighed i registreringer sikres).</li> <li>At klagestatistik bør indgå i fast periodisk rapportering til såvel direktion (administrationsrapport) som udvalg (kvartalsrapport), således at direktion og udvalget kan føre tilsyn med udviklingen i klager, som er en betydelig KPI for faglig kvalitet. Dette er endnu mere aktualiseret efter nedlæggelsen af Klagerådet i 2010, hvorefter der ikke længere modtages årlige klagerådsrapporter.</li> </ul>	Afsnit 9.2.6	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Den nuværende rapportering i administrationsrapporten vedrørende aflysninger indeholder ikke aflysningsårsag (f.eks. om borgeren selv har aflyst). Det er derfor svært at bedømme, om omfanget af aflysninger problematisk.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den nuværende rapportering i administrationsrapporten vedrørende aflysninger bør udvides med aflysningsårsag, før rapporteringen kan anvendes til vurdering af, om det fastsatte mål for KPI'en er nået.</li> <li>Vi har forstået, at SUF er i gang med at implementere dette.</li> </ul>	Afsnit 9.2.4 og 7.2.6	1



Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Validiteten af data omkring aflysninger kan styrkes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUF bør overveje at styrke validiteten af data ved at:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikre at alle gruppeledere har godkendt PDA-data for den periode, der udformes statistik for.</li> <li>- Fortsætte dokumentationsstabens initiativ med indsnævring af aflysningsårsager sammen med kommunikation til medarbejdere om, hvornår de enkelte aflysningsårsager skal anvendes.</li> </ul> </li> </ul>	Afsnit 9.2.4	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Det, der rapporteres på i administrationsrapporten omkring medarbejderkontinuitet, omfatter alene daghjemmeplejen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forvaltningen kunne overveje at opstille samme statistik og mål for aften- og nattevagt.</li> </ul>	Afsnit 9.2.3	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Den faktiske opfølgning på, om de visiterede ydelser leveres, kan efter vores opfattelse forbedres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At undersøge om gruppeledernes godkendelse af PDA-data reelt har værdi i kontrolmæssig henseende (dvs. giver processen reelt gruppelederen mulighed for kritisk at foreholde sig til tidsforbruget og levering af ydelser m.v.). Alternativt kunne det overvejes at lade registreringer i PDA gå direkte til KOS uden godkendelse.</li> </ul>	Afsnit 9.3.3.2	2

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den frigjorte tid kunne gruppelederen benytte til at komme mere "ud i marken" både sammen med hjemmehjælper og alene. Herved opnår gruppeleder et mere direkte og detaljeret indblik i det udførte arbejde, herunder kvaliteten i leverancen.</li> <li>• Denne viden kunne anvendes ved gennemgang af foruddefinerede summariske rapporter, som dannes på baggrund af PDA-registreringer, og som derved kunne udgøre et alternativ til godkendelse af de enkelte dages PDA-data.</li> <li>• Yderligere anbefales videndeling mellem gruppelederne med det formål at udvikle et ensartet kontrolmiljø.</li> <li>• Supplerende bør overvejes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Årlig gennemførelse af en egenkontrol som den, der blev gennemført i sommeren 2010 "Analyse og rapportering på egenkontrol i hjemmeplejen". Stikprøven behøver i sagens natur ikke at være så omfattende som i denne rapport, som omfatter 4.945 borgere.</li> </ul> </li> </ul>		

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udvide det eksterne tilsyn, så det:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fremgår af tilsynsrapporterne, at der er foretaget stikprøvevis kontrol af, om alle visiterede ydelser svarer til leverede ydelser for de udvalgte borgere.</li> <li>- Tilsynet omfatter kontrol af sammenhæng mellem borgerens udsagn og PDA registreringer.</li> <li>- Stikprøvestørrelsen på dette punkt bør udvides (mere end 7 borgere pr. tilsyn).</li> </ul> </li> <li>- Implementere en uvildig årlig kontrol svarende til den undersøgelse, KPMG har foretaget, jf. omtalen i bilag 4. En sådan undersøgelse kunne eventuelt gennemføres af en intern kontrolenhed, der er uafhængig af udførerenheden.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den daglige godkendelse af PDA'en har den indbyggede svaghed, at den er baseret på tillid, og/eller at gruppelederen skal have detaljeret kendskab til hjemmehjælpernes arbejde og borgere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Med mindre systemet til registrering af medarbejdernes tidsforbrug ændres, er det efter KPMG's opfattelse svært at hæve kontrolmiljøet betydeligt. En ændret systemregistrering kunne eksempelvis være implementering af dørscannere, hvor medarbejderne via et unikt identifikationskort registrerer, når de ankommer hos borgeren, og når de tager af sted fra borgeren. Et sådan system vil som udgangspunkt i høj grad reducere risikoen for såvel tilsigtede som utilsigtede fejlregistreringer. Vi er bekendt med, at SUF kører et pilotprojekt herom, men er ikke bekendt med resultatet heraf.</li> </ul>	Afsnit 9.3.3.1	1

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPMG kan ikke på det eksisterende grundlag anbefale en så gennemgribende ændring i registreringssystemerne. Vi påpeger blot, at dette kunne være en metode til styrkelse af data og imødegåelse af andre sager om bevidst fejlregistrering af komme- og gåtider. Inden der kan tages stilling til dette, bør økonomien i systemanskaffelsen samt medarbejdernes reaktion naturligvis tages i betragtning.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledelsesopfølgningen i lokalområderne og månedsrapportering til gruppeledere foretages ikke ensartet i lokalområderne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi har noteret, at SUF har fokus på at ensrette dette mellem lokalområderne for at sikre samme "pløjedybde" i ledelsestilsynet i de enkelte lokalområder.</li> </ul>	Afsnit 9.1, tabel inkl. noter	1

### SOF - spørgsmål 1

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kun 57 % mener, at de bliver informeret om, hvilken hjælp de er berettiget til.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At SOF undersøger tilstrækkeligheden af information til borgerne om, hvilken hjælp de er berettiget til</li> </ul>	Afsnit 5.4.2.2, figur 19	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>38 % af de adspurgte borgere oplyser i brugertilfredshedsundersøgelsen, at de i mindre eller ringe grad oplever at have faste hjælpere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF bør overveje, om der skal igangsættes tiltag til at reducere antallet af hjemmehjælpere hos den enkelte borger.</li> </ul>	Afsnit 5.4.2.3, figur 20	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Brugerundersøgelsen viser, at af de borgere, der har fået aflyst besøg vedrørende praktisk hjælp, har ca. halvdelen fået erstatningsbesøg inden for fem dage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF bør overveje, om der skal strammes op på procedurerne på området</li> </ul>	Afsnit 5.4.2.3	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Brugerundersøgelsen viser, at meddelelse til borgeren ved forsinkelser over 1 time kun sker i 52 % af tilfældene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF bør overveje, om der skal strammes op på procedurerne på området.</li> </ul>	Afsnit 5.4.2.3, figur 22	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF har en målsætning om, at hjælpen skal tage udgangspunkt i borgerens hverdag. Dette mål er svært målbart.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF uddyber, hvorledes de vil efterleve og måle på denne indikator for faglig kvalitet. Derfor bør SOF definere, hvordan opfyldelse af målsætningen reelt kan måles.</li> <li>Alternativt anbefaler vi, at denne kvalitetsparameter omdefineres til et mere blødt område, således at det bliver en af de værdier, som SOF arbejder efter. SOF bør også i den situation uddybe og eksemplificere, hvordan dette skal praktiseres.</li> </ul>	Afsnit 11.2.9	2

## SOF - spørgsmål 2

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der eksisterer ikke en fast procedure for formidling af retningslinjer vedrørende dokumentationskrav, i stedet er det i højere grad op til den enkelte gruppeleder at sikre medarbejdernes kendskab og overholdelse af reglerne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At der etableres mere faste procedurer for formidling af retningslinjer vedrørende dokumentationskrav.</li> <li>Det undersøges, hvilke muligheder der foreligger for at indføre PDA eller lignende, så registreringer af besøg/noter/aflysninger/øvrige registreres elektronisk uden manuel indtastning.</li> </ul>	Afsnit 12.2.3.2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi vurderer ikke, at SOF i fuld udstrækning benytter de muligheder og forpligtelser, de har vedrørende kontrol og tilsyn med de private leverandører, herunder revisitation, anmeldt og uanmeldt tilsyn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At der tilknyttes et eksternt tilsyn på de private leverandører.</li> <li>At der udarbejdes en procedure for systematisk og løbende kontrol af de private leverandørers overholdelse af indholdet i kontrakten.</li> <li>Som et led i ovenstående indføres der stikprøvevis uanmeldt tilsyn fra visitationen.</li> </ul>	Afsnit 12.3	1

### SOF - spørgsmål 3

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er vores vurdering, at det samlede kontrolmiljø skal styrkes, herunder at der bør implementeres ledelsesrapportering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Man kan med fordel tage udgangspunkt i det kontrolmiljø, der er etableret i SUF. Vi henviser til vores anbefalinger under SUF om tilrettelæggelse af gruppelederes kontrolindsats samt generelt til det etablerede kontrolmiljø og ledelsesrapporteringen i SUF, som omfatter:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejdelse af periodisk ledelsesrapportering, som omfatter vigtige KPI'er samt mål herfor - eksempelvis dem der indgår i definitionen af faglig kvalitet.</li> <li>- Fremsende periodisk ledelsesrapportering eller uddrag heraf til udvalget, så udvalget kan følge med i hjemmeplejens "performance".</li> <li>- Ovenstående rapportering fordrer relevant datafangst, herunder vedrørende klagestatistikker, medarbejderkontinuitet, samarbejdsbogen m.v.</li> <li>- SOF bør overveje, om kontrolmiljøet kan styrkes omkring registrering af medarbejdertid og leverede ydelser, eksempelvis ved implementering af yderligere it-understøttede systemer så som PDA eller dørscannere.</li> <li>- SOF bør overveje uvildig stikprøvevis verifikation af, at oplysninger ifølge kørebog svarer til borgerens oplevelse, eksempelvis via periodevis egenkontrol af kørebøger.</li> </ul> </li> </ul>	Afsnit 13	1

Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der føres ikke statistik på medarbejderkontinuitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At der etableres registreringer, som muliggør en opfølgning på denne KPI, og der bør fastsættes et mål (eksempelvis som SUF).</li> </ul>	Afsnit 11.2.4 og 13.2.4	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er besluttet et mål om, at erstatningsbesøg vedrørende praktisk hjælp tilbydes inden for fem dage. SOF foretager ikke registreringer på, hvorvidt dette måltal opfyldes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOF bør overveje, om målet om erstatningsbesøg inden for fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp er en anvendelig KPI, idet der tilsyneladende skal registreres yderligere data i betydeligt omfang, hvis der skal kunne trækkes anvendelige statistikker.</li> <li>At der etableres registreringer, der muliggør en opfølgning på denne kvalitetsindikator.</li> </ul>	Afsnit 11.2.6 og 13.2.6	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er besluttet et mål om, at der ved afvigelser i tidspunktet for levering af hjælpen på over 1 time skal ske meddelelse til borgeren. Der sker ikke nogen registrering på, hvorvidt dette måltal opfyldes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At der etableres registreringer, der muliggør en opfølgning på denne kvalitetsindikator.</li> <li>At denne kvalitetsindikator overvejes, og at der skelnes mellem praktisk hjælp og personlig pleje, hvor sidstnævnte er mere kritisk, hvis den er forsinket.</li> </ul>	Afsnit 11.2.7 og 13.2.7	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mål om at der skal være en samarbejdsbog til at sikre en sammenhængende indsats. Der sker ingen opfølgning/registrering af, om den foreligger. Såvel medarbejdere som ledere og borgere indikerer, at den findes og anvendes i meget varierende omfang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At der sker en central registrering af, om samarbejdsbogen findes.</li> <li>At der gennemføres kontrol med, at den anvendes.</li> <li>At det overvejes, om den kan gøres elektronisk, f.eks. med henblik på en effektiv systemunderstøttelse.</li> </ul>	Afsnit 11.2.8 og 13.2.8	1



Vi bemærker	Vi anbefaler	Uddybning	Prioritet*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der modtages få klager, men det er samtidig vores vurdering, at proceduren for registrering og rapportering af klager kan forbedres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der bør generelt overvejes, hvordan hjemmeplejen etablerer et fuldstændigt grundlag/registrering af klager. Eksempelvis kunne en instruks til gruppelederne styrke dette.</li> <li>Overvej standardindmeldingsskema vedrørende klager, herunder også for mundtlige klager.</li> </ul> <p>Klagestatistik omfattende alle klager (og ikke kun borgmesterklager) bør indgå i fast periodisk rapportering til såvel direktion som udvalg, således at direktion og udvalget kan føre tilsyn med udviklingen i klager, som er en betydelig KPI for faglig kvalitet.</p>	Afsnit 11.3.2 og 13.2.2	1

- \* 1: Bør iværksættes hurtigst muligt  
 2: Kan med fordel iværksættes hurtigst muligt  
 3: Bør iværksættes ved lejlighed

