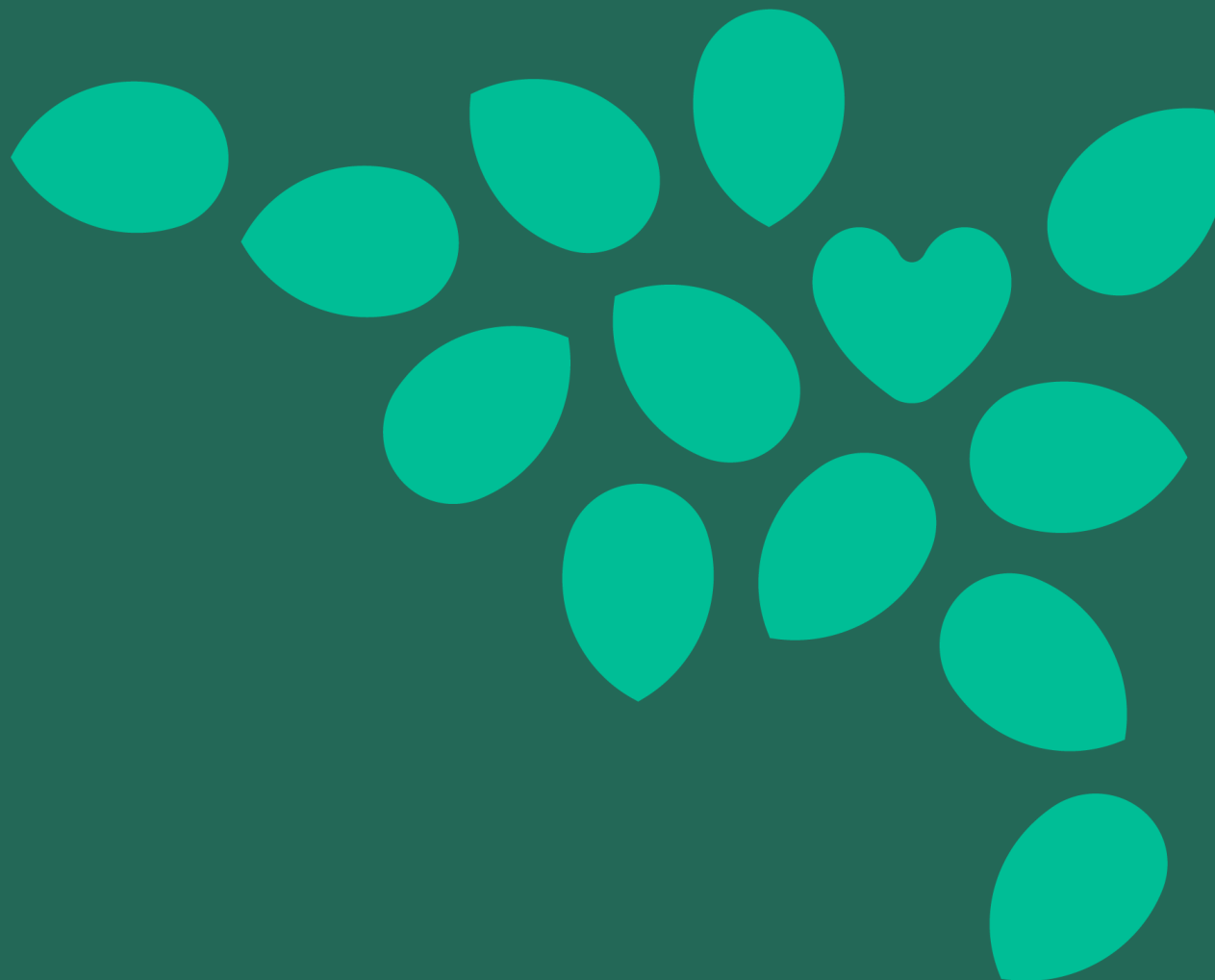


# Borgertilfredsheds-undersøgelse 2022

Blandt borgere, der modtager  
**hjemmepleje** eller  
**hverdagsrehabilitering**

Gentofte Kommune



# Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Overordnede resultater	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	21
6.	Resultater opdelt på leverandører	24
7.	Profil af målgruppen	48

1.

# Indledning, baggrund og metode

# Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen på hjemmeplejeområdet, som Epinion har gennemført for Gentofte Kommune. Rapporten indeholder resultater om borgernes tilfredshed med hjemmepleje og hverdagsrehabilitering. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 23. maj til 20. juni 2022.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af hjemmeplejemodtagers oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes hjemmepleje. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes indsatser.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle hjemmeplejemodtagere i Gentofte Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem, herunder også de borgere, som modtager hverdagsrehabilitering.
- Den samlede målgruppe består af i alt 1.534 borgere, hvoraf der er gennemført interviews med 729 borgere. Det svarer til en svarprocent på 48%. Dette er på niveau med andre kommuners undersøgelser.
- Rapporten præsenterer løbende de overordnede resultater for alle borgere i undersøgelsen. Desuden indeholder rapporten et afsnit, hvor resultaterne for hver enkelt leverandør er præsenteret med henblik på at kunne sammenligne på tværs af leverandører i kommunen.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Leverandør	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Gentofte Hjemmepleje	854	400	47 %	55 %
Cura Pleje	135	70	52 %	10 %
Puk's Hjemmehjælp	477	248	52 %	34 %
Hverdagsrehabilitering	67	10	15 %	1 %
§94*	1	1	100%	0 %
<b>Total</b>	<b>1.534</b>	<b>729</b>	<b>48%</b>	<b>100 %</b>

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 1.534 borgere i Gentofte Kommune, der modtager praktisk hjælp og/eller personlig pleje i eget hjem. Heraf har 729 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 48%.
- Data er indsamlet i perioden 23. maj til 20. juni 2022.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 319 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 410 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

Note: Én respondent modtager hjemmepleje med baggrund i §94. Vedkommende indgår i de samlede opgørelser, men vises ikke, hvor resultaterne opdeles på leverandører grundet diskretionshensyn.

## Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

---

- Personlig pleje
- Rengøring
- Mad og måltider
- Medarbejderne
- Passende hjælp og støtte
- Livskvalitet

## Læsevejledning

---

Hjemmeplejemodtagerne i Gentofte Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I den første del af resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret, både på tværs af spørgsmålene indenfor temaerne og med henblik på sammenligning med resultater fra Sundhedsdatastyrelsens landsdækkende undersøgelse om hjemmepleje fra 2022.\*

Efterfølgende vises resultaterne fordelt på de forskellige leverandører for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte leverandører med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

\* Den landsdækkende undersøgelse for hjemmepleje kan tilgås her: [https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersoegelse\\_for\\_aeldrepleje](https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersoegelse_for_aeldrepleje)

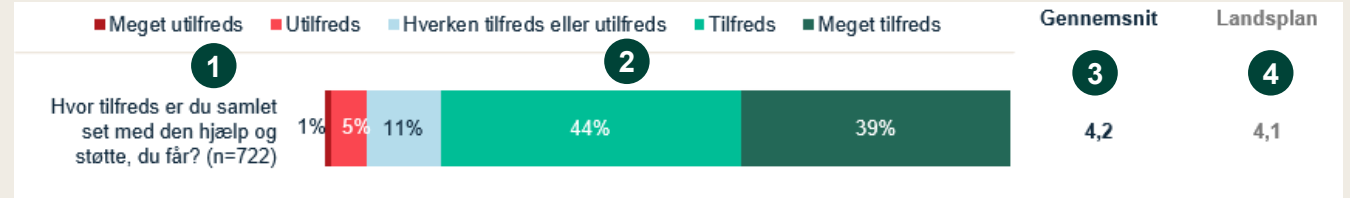
# Læsevejledning til grafer i rapporten

## Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Modtager ikke hjælp" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Undervejs i rapporten sammenlignes Gentofte Kommunes resultater med relevante resultatet af den landsdækkende borgertilfredsundersøgelse om hjemmepleje, som er gennemført af DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen. Landsplansresultatet fremgår kun ved de spørgsmål, som er stillet i begge undersøgelser. Den landsdækkende undersøgelse om hjemmepleje er indsamlet i perioden 17. december 2020 til 12. februar 2021 og offentliggjort i januar 2022.\*



- 1 Spørgsmålet præsenteres til venstre ud for grafen, og i parentes er "n" angivet. "n" er antallet af borgere, der har besvaret spørgsmålet.
- 2 Procenttallene i figuren viser borgernes svar fordelt på de forskellige svarkategorier. De forskellige svarkategorier varierer, men fremgår over grafen.
- 3 Til højre for grafen fremgår indeksscoren eller andelen af borgere, som har svaret "ja".  
Indeksscoren angiver gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst.
- 4 Længst til højre fremgår resultatet fra den landsdækkende undersøgelse for samme spørgsmål. Landsplansresultatet fremgår kun ved de spørgsmål, som er stillet i begge undersøgelser.

\* Den landsdækkende undersøgelse for hjemmepleje kan tilgås her: [https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersoegelse\\_for\\_aeldrepleje](https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersoegelse_for_aeldrepleje)

# 2. Hovedkonklusioner



# Nøgleindsigter fra undersøgelsen

**83% af borgerne er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager.** 6% er utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed med hjælp og støtte på 4,2, hvilket er marginalt højere end landsgennemsnittet på 4,1.



## 85% af borgerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje

- 73% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp de får til rengøring, og 81% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til indkøb.
- Indenfor temaet "Hjælp og støtte" er borgerne også blevet spurgt ind til bl.a. tøjvask og mad. Hertil svarer hhv. 73% og 63% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse.
- Derudover svarer lige over 2 ud af 3 borgere, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til hverdagens aktiviteter (67%).
- Generelt ligger besvarelsene, som handler om hjælp og støtte, tæt på resultaterne på landsplan.



## Der er forskel på medarbejderne – men borgerne synes, at medarbejderne er venlige og behandler dem med værdighed

- Under halvdelen af borgerne oplever, at det oftest er de samme medarbejder, der kommer hos dem (44%), og 1 ud af 3 giver udtryk for, at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer (33%).
- 70% af borgerne oplever, at medarbejderne generelt kommer som aftalt, og 74% af borgerne svarer, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos borgeren.
- Tæt på samtlige borgerne synes, at medarbejderne er venlige overfor dem, og behandler dem med værdighed (hhv. 93% og 91%).
- 69% svarer, at de synes, at den hjælp og støtte, de modtager, passer til deres behov for at kunne klare hverdagen. Derudover synes 79% af borgerne, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker.
- Ovenstående resultater ligger tæt på de landsdækkende resultater.

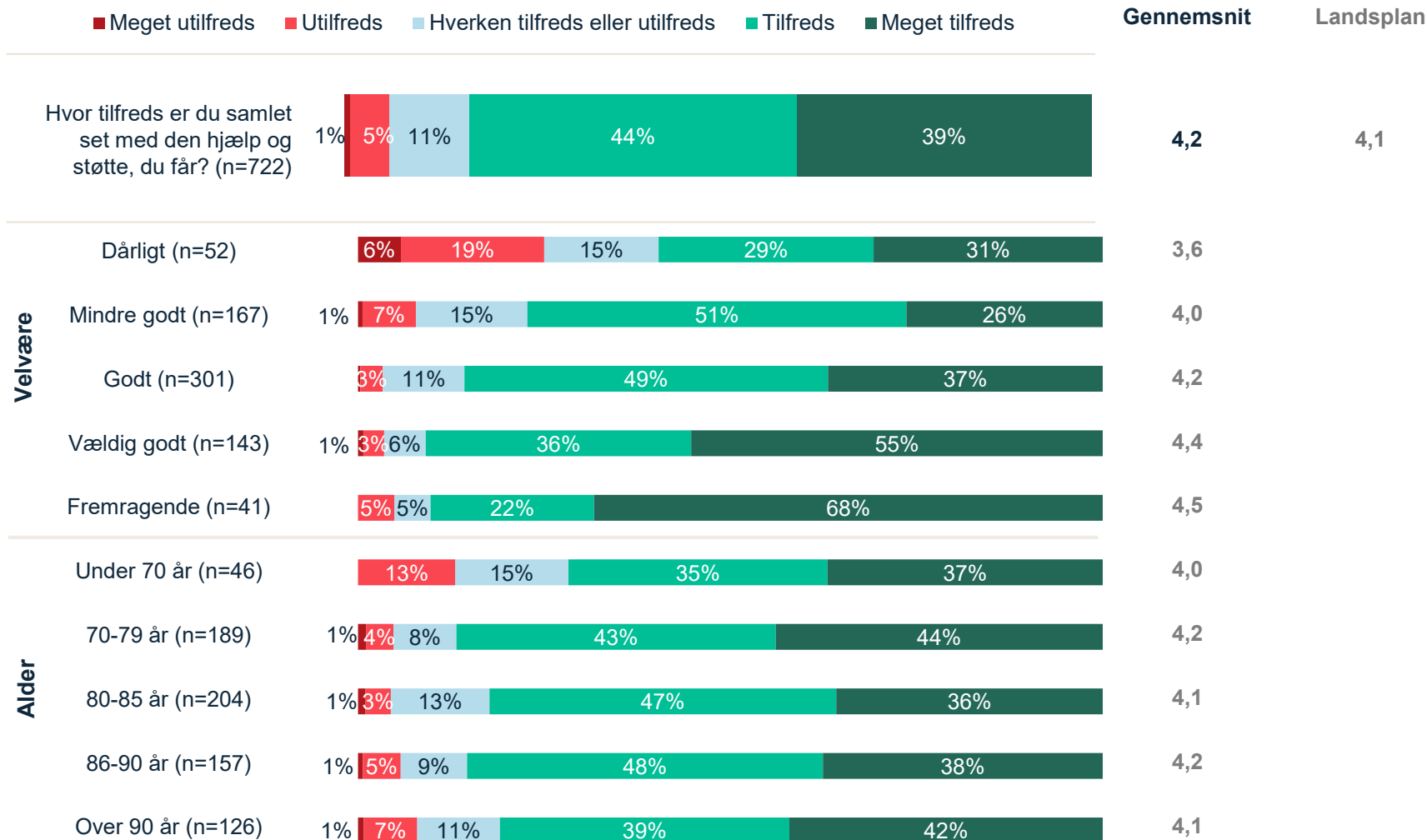


## 74% af borgerne har det alt i alt godt, vældig godt eller fremragende

- Omvendt svarer 26% af borgerne, at de alt i alt har det mindre godt eller dårligt. Borgerne i Gentofte Kommune vurderer i gennemsnit deres helbred bedre end borgerne på landsplan.
- Indenfor temaet "Livskvalitet" svarer 78% af borgerne, at den støtte, de modtager, hjælper dem til at leve et værdigt liv.
- Derudover svarer halvdelen af borgerne, at de kommer ud i det omfang, de gerne vil. Det er en større andel end på landsplan. Lidt over en tredjedel giver udtryk for, at de kan lave de ting, som de har lyst til, i hverdagen (35%).
- Borgerne blev afslutningsvis spurgt ind til, om de nogensinde er alene, selvom de helst ville være sammen med andre. Hertil 13%, at de "ofte" er uønsket alene.

# 3. Overordnede resultater

# Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser borgernes samlede tilfredshed med den hjælp og støtte, de får.

Øverst viser figuren, at 83% af borgerne samlet set er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager. 6% er derimod utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse.

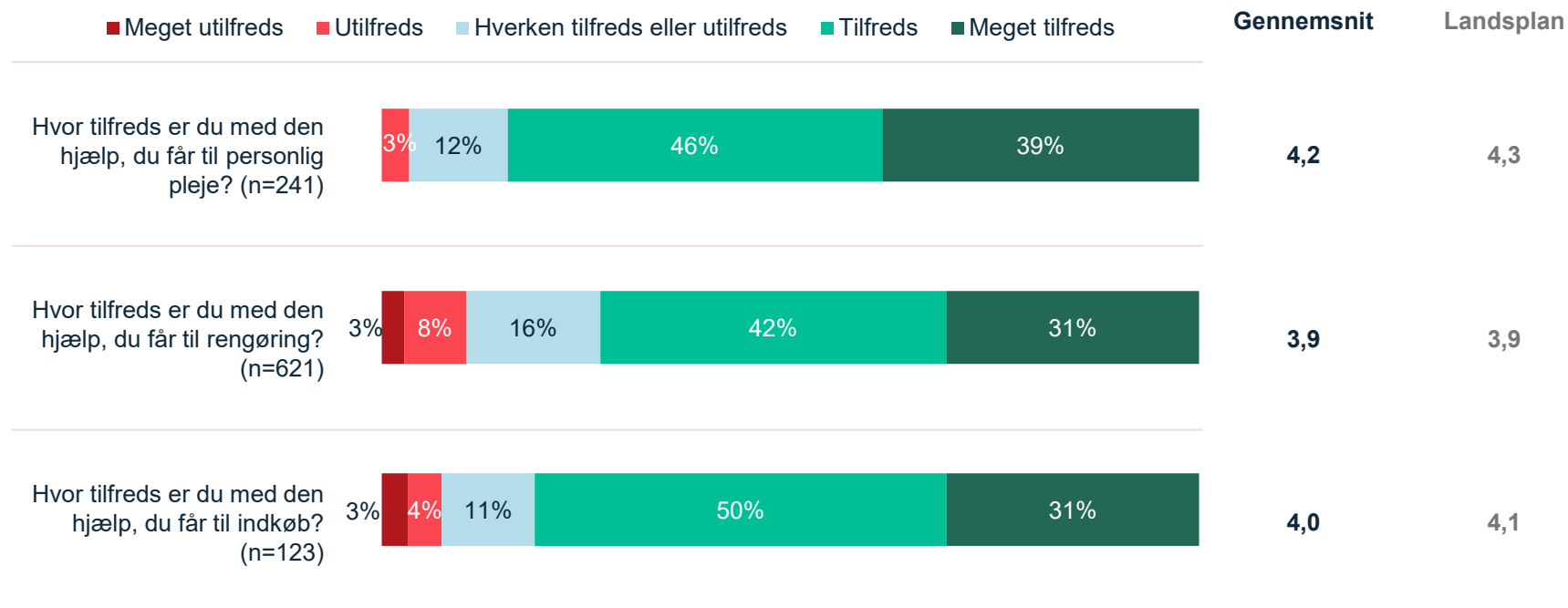
Tilfredshedsscoren for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte er dermed 4,2, hvilket er marginalt højere end landsgennemsnittet på 4,1.

Fordelt på, hvordan borgerne har det alt i alt, så stiger den gennemsnitlige tilfredshed, jo bedre borgerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 3,6, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,5.

Fordelt på alder er der ikke de store forskelle på den gennemsnitlige tilfredshed med hjælp og støtte på tværs af aldersgrupperne.

Heller ikke i fordelt på køn ses nævneværdige forskelle på den samlede tilfredshed. Mænd har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,1, og kvinder på 4,2 (ikke vist i figur).

# Tilfredshed med hjælp og støtte (1)



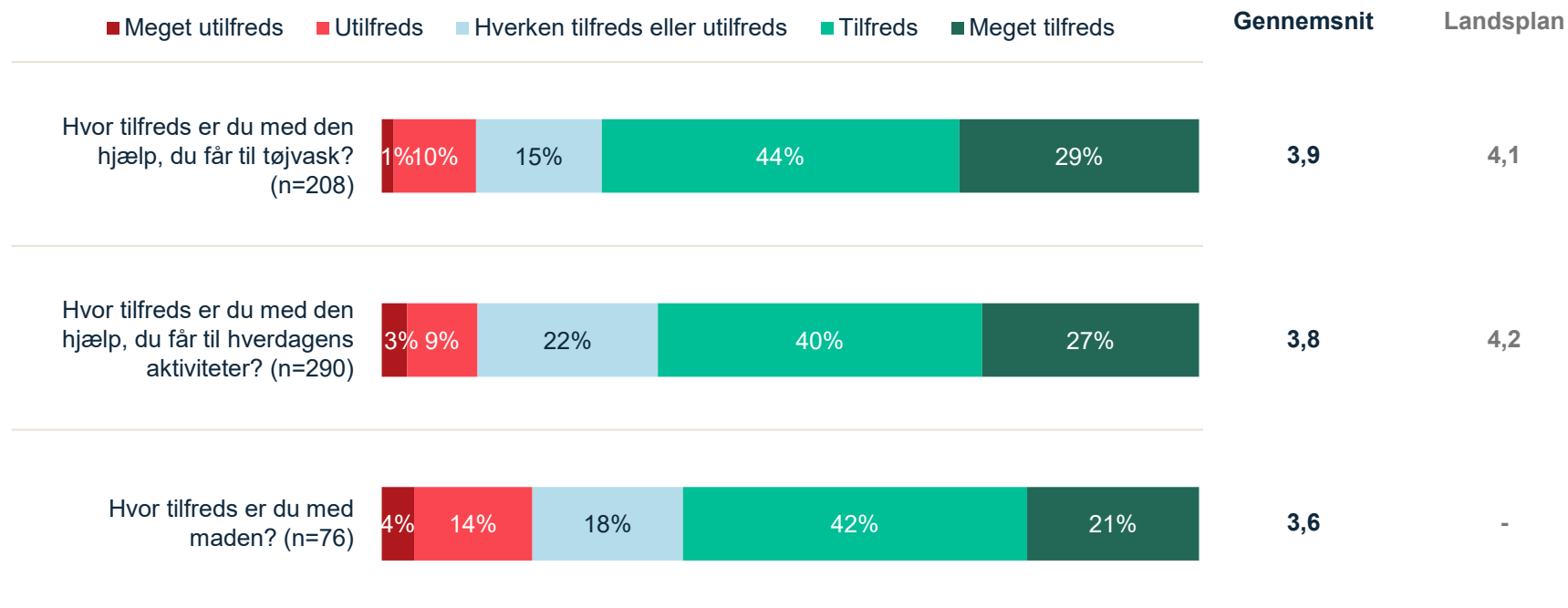
Figuren til venstre viser spørgsmål om borgernes oplevelse af hjælp og støtte.

Øverst viser figuren, at 85% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje, mens 3% af borgerne er utilfredse. Gennemsnittet ligger på 4,2, hvilket er lige under landsgennemsnittet på 4,3.

I relation til tilfredsheden med hjælp til rengøring, svarer 73% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt er 11% utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet er på niveau med landsgennemsnittet på 3,9.

Nederst viser figuren, at godt 4 ud af 5 er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til indkøb (81%). 7% er utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet ligger på 4,0, hvilket er en anelse under landsgennemsnittet på 4,1.

## Tilfredshed med hjælp og støtte (2)



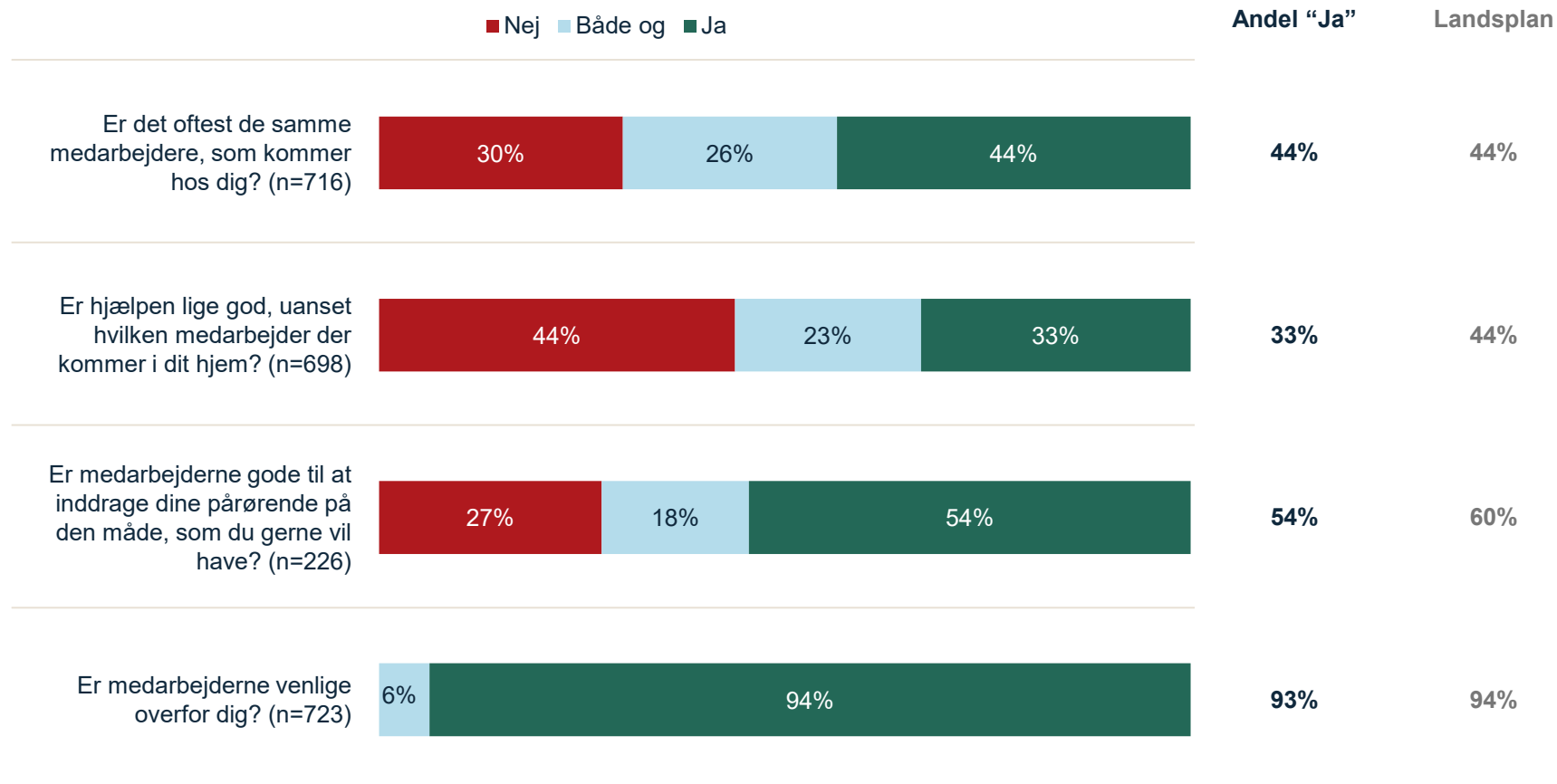
Figuren til venstre viser resultaterne for flere spørgsmål omhandlende tilfredshed med hjælp og støtte.

Øverst er borgerne blevet spurgt om, hvor tilfredse de er med den hjælp, de får til tøjvask. Hertil svarer 73% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 11% er utilfredse eller meget utilfredse. I gennemsnit ligger tilfredsheden med hjælp til tøjvask på 3,9, hvilket er under landsgennemsnittet på 4,1.

I forhold til tilfredsheden med den hjælp, borgerne får til hverdagens aktiviteter, ses, at 67% er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt svarer 12%, at de utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet ligger på 3,8, hvilket er lavere end landsgennemsnittet på 4,2.

Nederst viser figuren, at 63% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med maden. 18% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse. I gennemsnit ligger tilfredsheden med maden på 3,6. Der er ikke spurgt til tilfredshed med maden i den landsdækkende undersøgelse.

# Medarbejderne (1)



Til venstre viser figuren spørgsmål, der handler om borgernes oplevelser med medarbejderne.

Øverst viser figuren, at 44% svarer, at de mener, at det oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos dem, hvilket er samme niveau som på landsplan. Omvendt svarer 30% af borgerne, at det ikke er tilfældet.

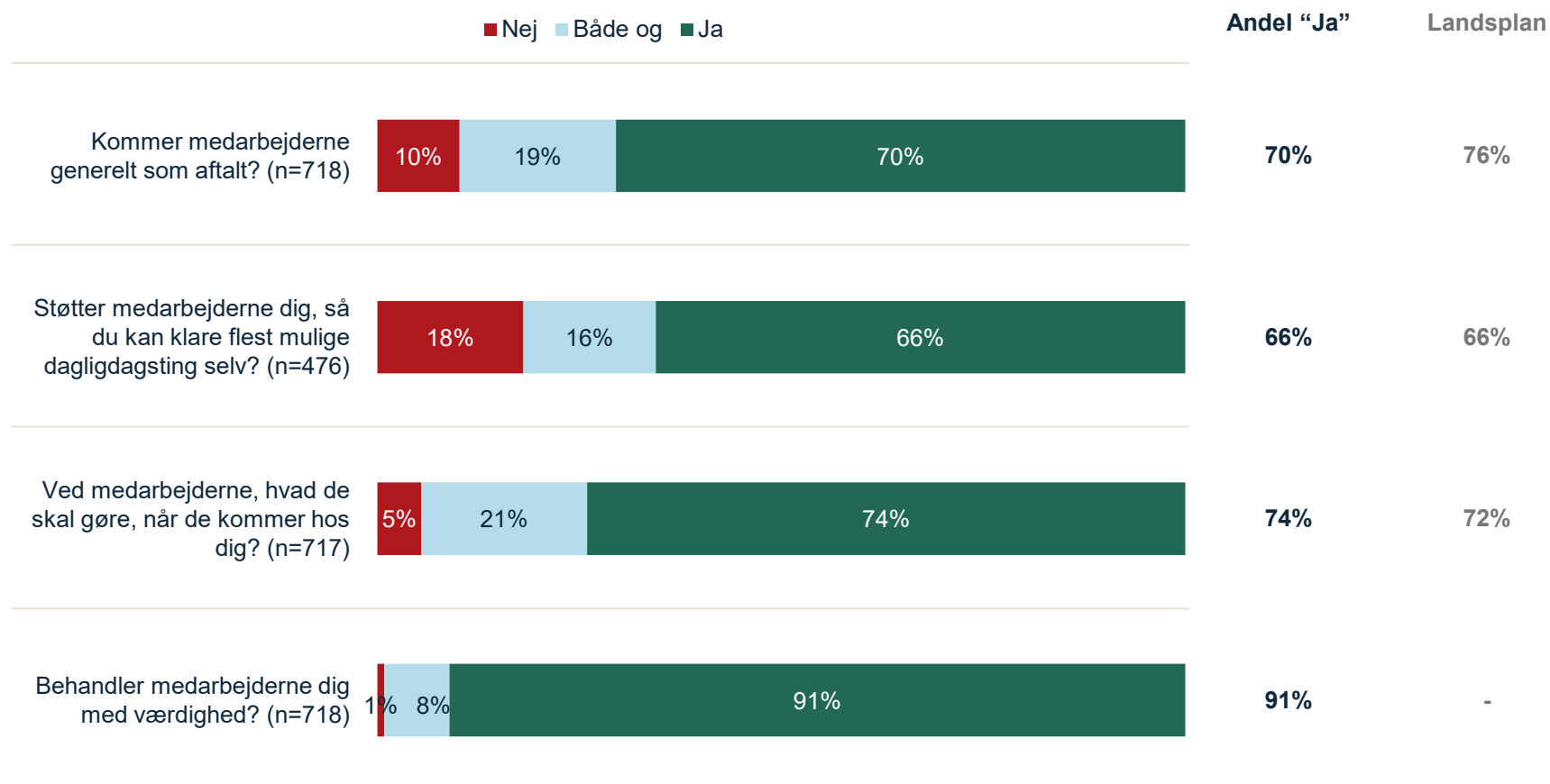
33% af borgerne mener, at hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i deres hjem. Det er under landsniveau (44%). 44% af borgerne svarer, at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper.

Over halvdelen af borgerne mener, at medarbejderne er gode til at inddrage deres pårørende på den måde, som borgeren gerne vil have (54%), hvilket ligger 6 procentpoint under landsplan. 27% af borgerne mener ikke, at det er tilfældet.

Nederst viser figuren, at 93% af borgerne svarer, at medarbejderne er venlige overfor dem, 1% svarer "nej". Andelen, der svarer "ja" ligger marginalt lavere end i den landsdækkende undersøgelse, hvor 94% mener, at medarbejderne er venlige.

## Medarbejderne (2)

■ Nej ■ Både og ■ Ja



Til venstre viser figuren nogle flere spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse med medarbejderne i hjemmeplejen.

Øverst viser figuren, at 70% af borgerne svarer, at medarbejderne generelt kommer som aftalt. Det er under landsplan, hvor 76% har svaret "ja" til spørgsmålet. 10% af borgerne svarer, at medarbejderne generelt ikke kommer som aftalt.

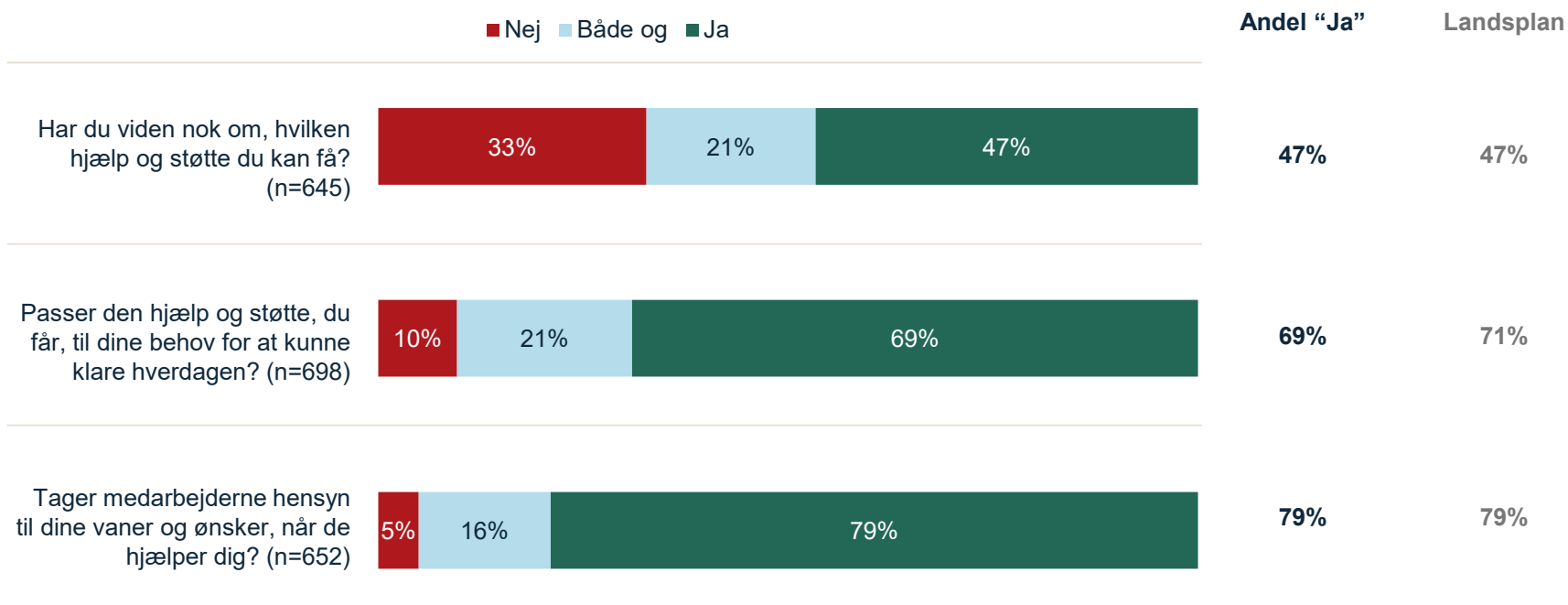
66% svarer "ja" til, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare flest mulige dagligdagsting selv. 18% svarer "nej". Andelen, der svarer "ja", ligger på niveau med det landsdækkende resultat.

Spurgt ind til, om medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos borgeren, svarer knap 3 ud af 4 af borgerne "ja" (74%). Det er 2 procentpoint over landsplan (72%). 5% af borgerne mener ikke, medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer.

Nederst ses, at 91% af borgerne svarer "ja" til, at medarbejderne behandler dem med værdighed. Kun 1% svarer, at det ikke er tilfældet. Dette spørgsmål er ikke stillet i den landsdækkende undersøgelse.

# Passende hjælp og støtte

■ Nej ■ Både og ■ Ja



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at hjælpen de modtager, er passende i forhold til deres behov.

Øverst ses, at knap halvdelen af borgerne svarer "ja" til spørgsmålet, om de har viden nok om, hvilken hjælp og støtte de kan få (47%). Det er på niveau på landsplan. En tredjedel af borgerne mener ikke, at de har viden nok om, hvilken hjælp og støtte de kan få.

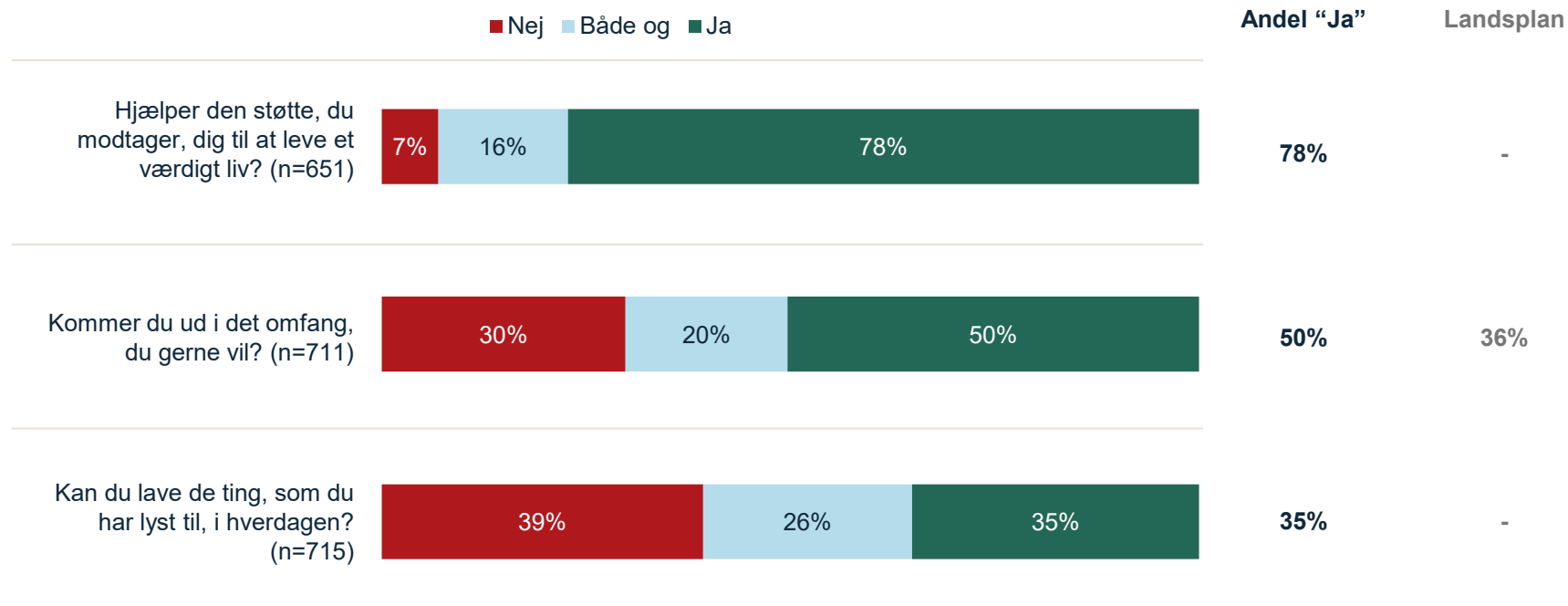
69% af borgerne svarer, at den hjælp og støtte, de modtager, passer til deres behov for at kunne klare hverdagen. Det er en anelse under landsplan.

Nederst ses det, at 79% svarer, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker, når de hjælper dem. Det er igen samme niveau som på landsplan. 5% af borgerne svarer "Nej".



## Overordnede resultater

# Livskvalitet (1)



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmål, der omhandler livskvalitet og velbefindende.

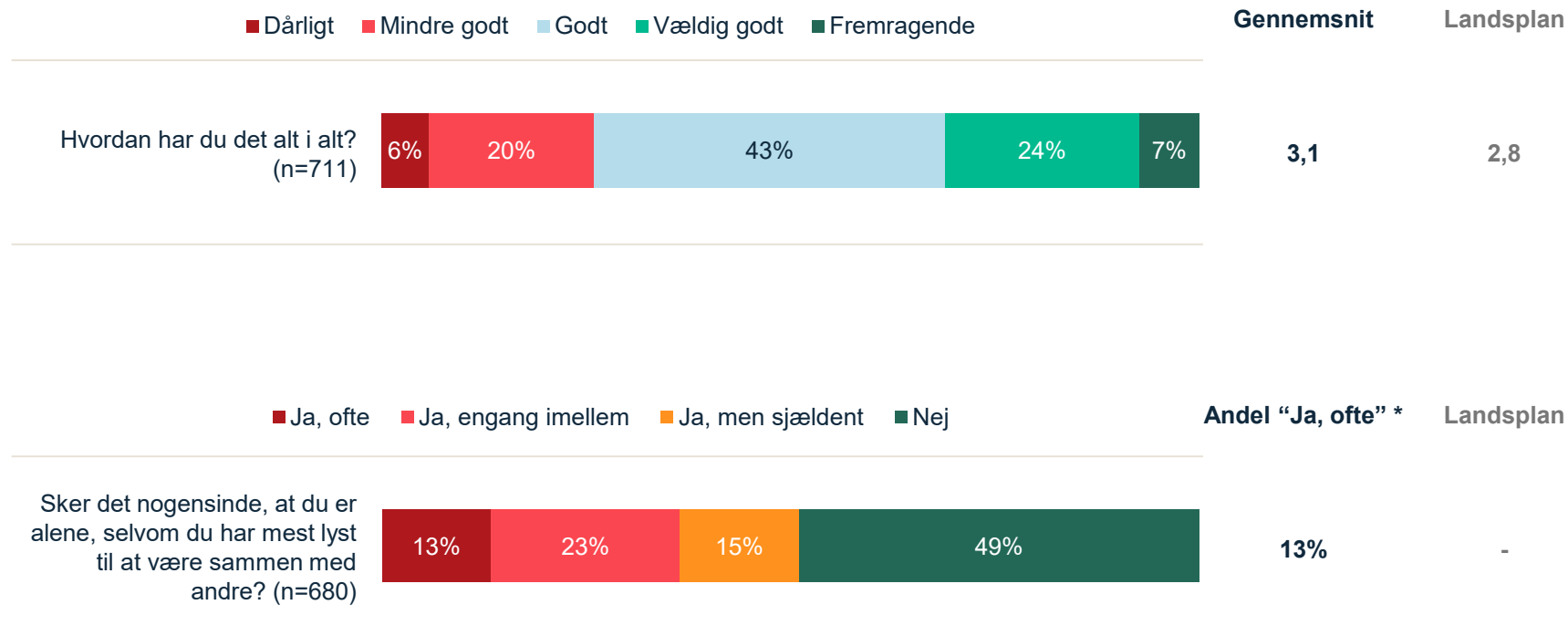
Øverst er borgerne blevet spurgt til, om den støtte, de modtager, hjælper dem med at leve et værdigt liv. Hertil svarer 78% af borgerne "ja", mens 7% svarer "nej". Spørgsmålet er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

Nedenunder viser figuren, at halvdelen af borgerne synes, at de kommer ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er 14 procentpoint flere end for den landsdækkende undersøgelse. 30% af borgerne kommer ikke ud i det omfang, som de gerne vil.

Derudover er borgerne blevet spurgt, om de kan lave de ting, som de har lyst til i hverdagen. Hertil svarer 35% af borgerne "ja", mens 39% svarer, at det ikke er tilfældet. Spørgsmålet er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

## Overordnede resultater

# Livskvalitet (2)



Figuren til venstre viser igen resultater for spørgsmål, er belyser borgernes livskvalitet og velbefindende.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvordan de har det alt i alt. Hertil svarer 31% af borgerne, at de alt i alt har det vældig godt eller fremragende. 43% svarer, at de alt i alt har det godt, og 26% svarer, at de alt i alt har det dårligt eller mindre godt. Gennemsnittet for besvarelserne ligger på 3,1, hvilket er højere end i den landsdækkende undersøgelse, hvor gennemsnittet ligger på 2,8.

Nederst viser figuren, at knap halvdelen af borgerne svarer, at det ikke sker, at de er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre (49%). 15% svarer "Ja, men sjældent", 23% svarer "Ja, en gang i mellem", og 13% svarer "Ja, ofte". Spørgsmålet indgår ikke i den landsdækkende undersøgelse.

\* I kolonnen til højre for den nederste graf i figuren vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

# 4. Åbne besvarelser

# Her til sidst vil vi høre, om du har et godt råd til, hvordan den hjælp og støtte, du modtager, kan gøres bedre?

## Åbne besvarelser

### Bedre tid

- Borgerne giver udtryk for, at de ville ønske, at medarbejderne havde bedre tid.
- Udover mere tid til praktiske opgaver ønsker nogle af borgerne mere tid til omsorg og personlig pleje.

*”Da jeg kun kan få 3/4 time hver 14. dag, er det begrænset til støvsugning og gulvvask. [...] Ville gerne have rengøring af et skab i ny og næ, da jeg ikke kan gå ned i knæ mere.”*



### Rengøringen

- Flere af borgerne giver udtryk for, at de kunne tænke sig, at medarbejderen havde lidt længere tid til rengøring.
- Derudover nævner nogle af borgerne, at de kunne tænke sig hyppigere tøjvask.

*”Mere tid til rengøring end kun 45 minutter, og mere hjælp til ting såsom vindueskarme etc.”*



### Skiftende medarbejdere

- Det går igen i de åbne besvarelser, at borgerne mener, at der kommer for mange forskellige medarbejdere i deres hjem.
- Flere af borgerne nævner, at der særligt er for mange vikarer i weekenderne, hvor kvaliteten af plejen er dårligere.

*”Man skal sikre, at det er de samme medarbejdere, der kommer hver gang, så man ikke hele tiden skal sætte dem ind i tingene.”*



# 5. Prioriteringskort

# Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

## Læsevejledning til prioriteringskort

Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortene på de næste sider, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

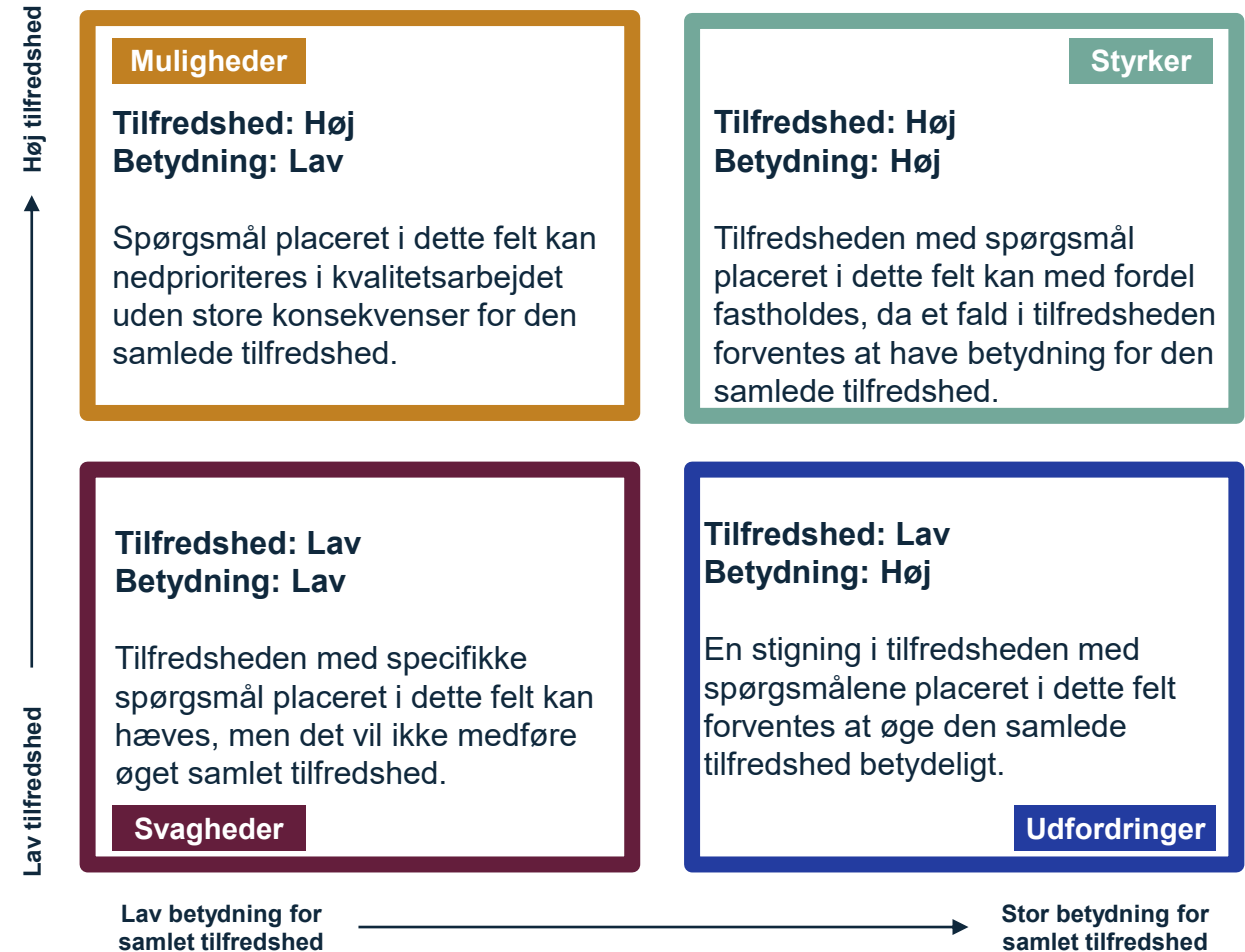
**Muligheder** rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

**Svagheder** rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

**Styrker** rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

**Udfordringer** bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.

For overskuelighedens skyld er der udarbejdet to prioriteringskort i relation til hjemmepleje, hhv. et kort om konkrete indsatser og et kort om øvrige spørgsmål i undersøgelsen, fx medarbejdere, livskvalitet mv.



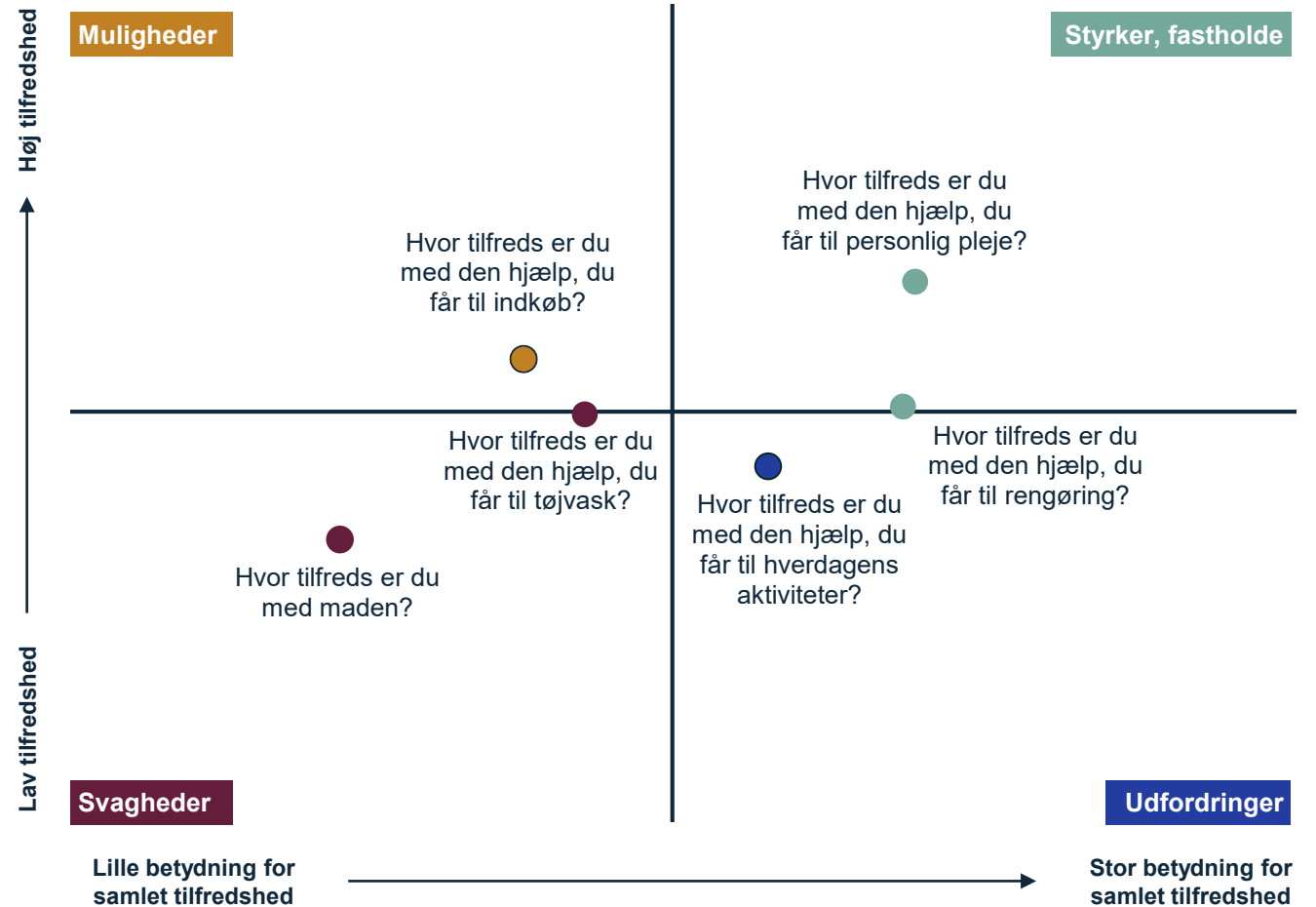
# Borgerne er mest tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Det er samtidig det parameter, som har størst betydning for den overordnede tilfredshed.

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete indsatser, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter er under gennemsnit – samtidig med, at tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter påvirker borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte. Tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed med personlig pleje og rengøring er begge **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af tilfredsheden med disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, hhv. tilfredshed med mad og med tøjvask, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte.



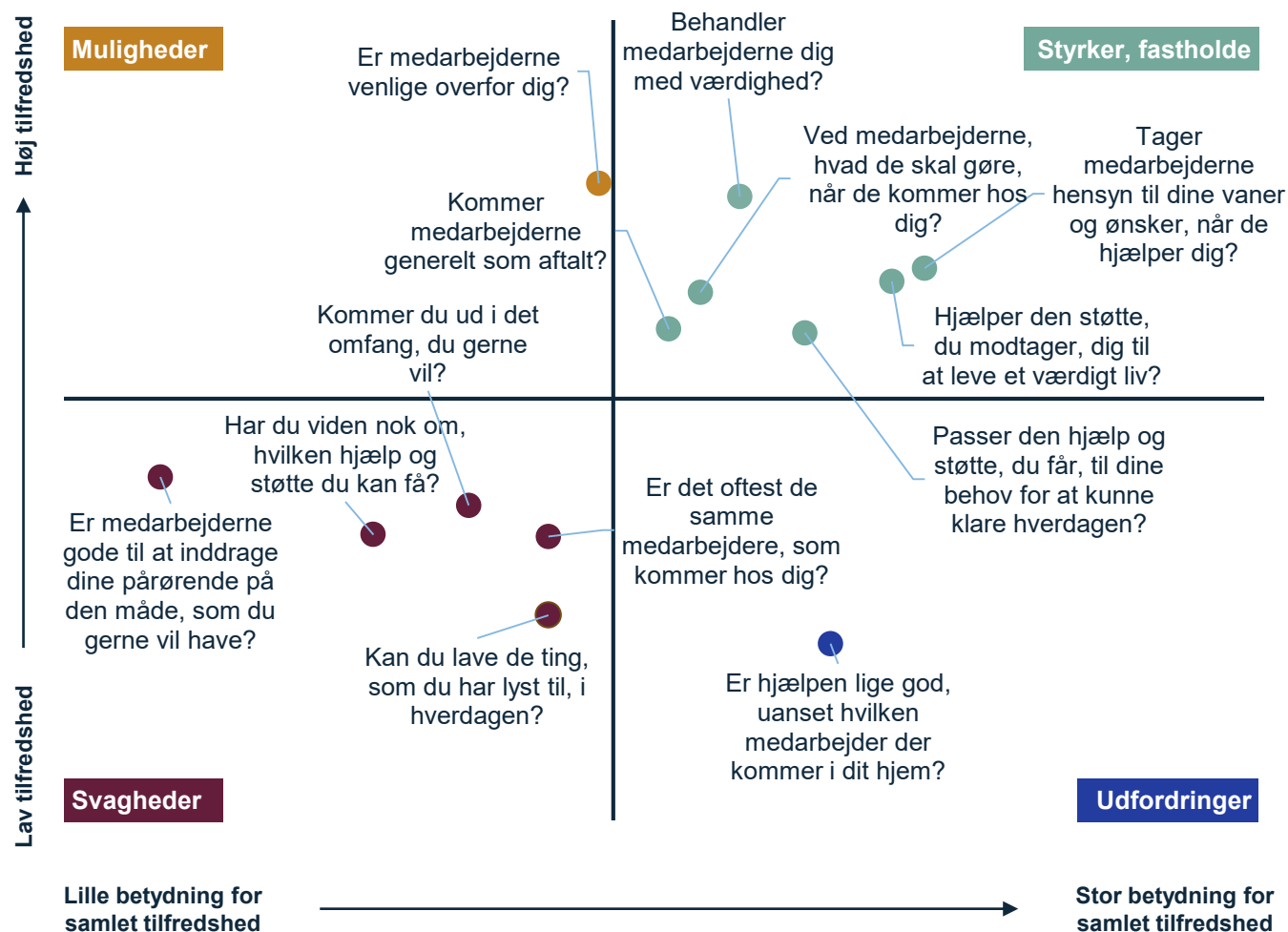
# Borgerne har en høj tilfredshed med størstedelen af de parametre, som har en relativ stor betydning for den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analyse af, hvilke forhold omkring medarbejderne, viden og aktiviteter, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at manglende ensartethed i hjælpen på tværs af medarbejdere er en **udfordring**. Det skyldes, at relativt få borgere synes, at hjælpen er lige god uanset medarbejder - samtidig med, at dette spørgsmål påvirker borgernes samlede tilfredshed. Resultatet af dette spørgsmål kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om, hvorvidt medarbejderne ved, hvad de skal, om de behandler borgeren værdigt og tager hensyn mv. er alle **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af de gode resultater på disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, fx inddragelse af pårørende og muligheden for at gøre de ting, borgeren har lyst til, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte.





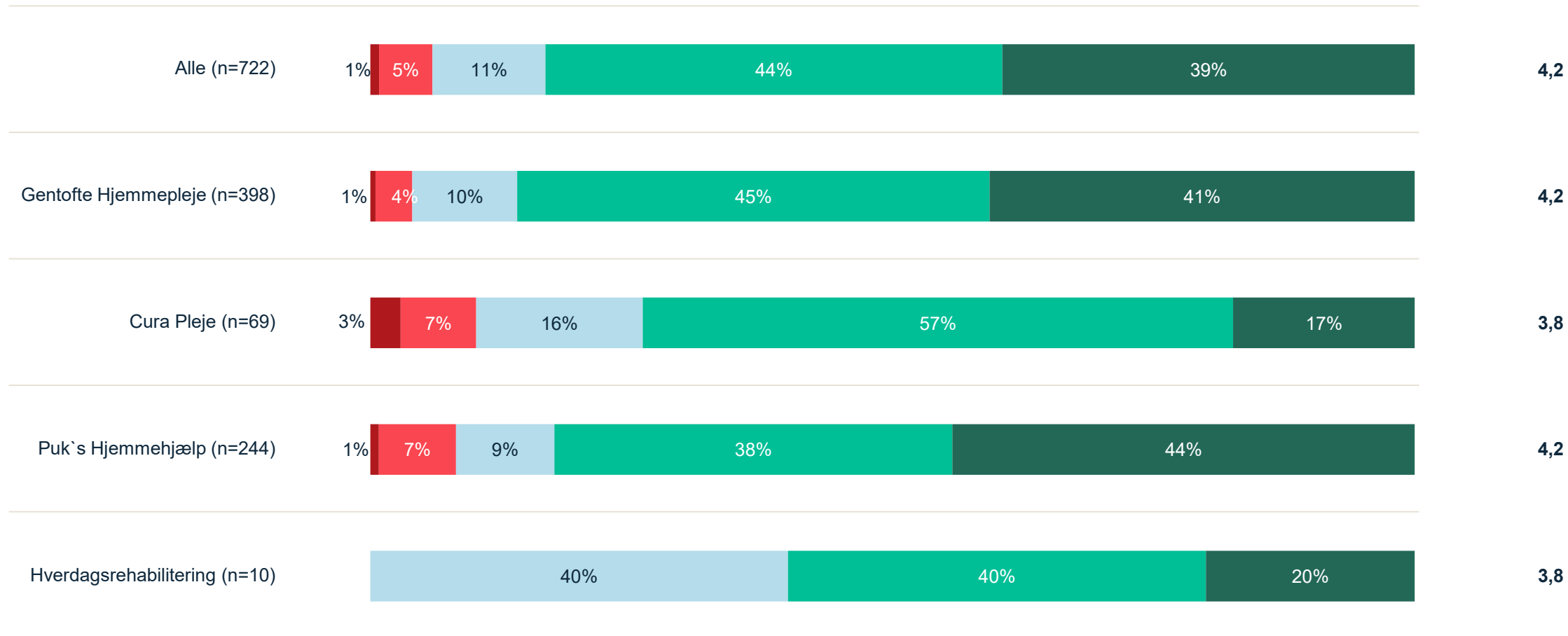
# 6.

## Resultater opdelt på leverandører

# Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte, du får?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

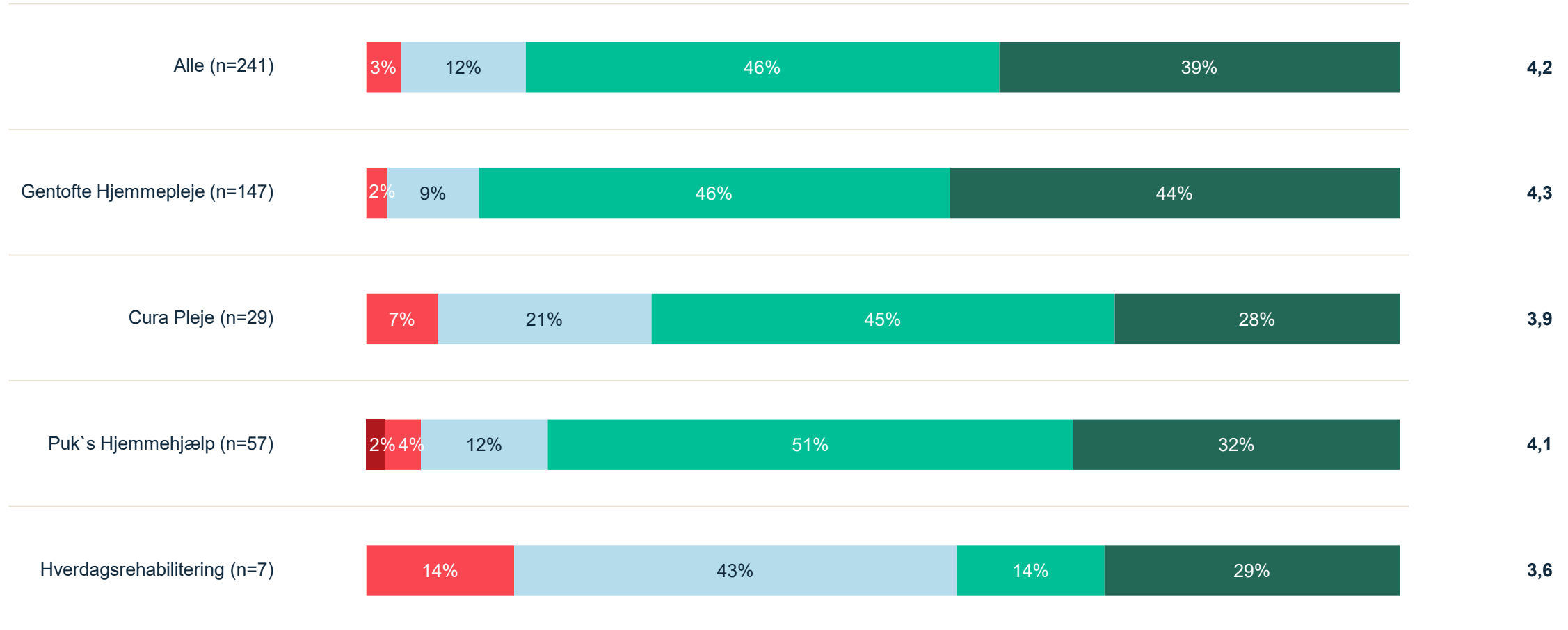
Gennemsnit



# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

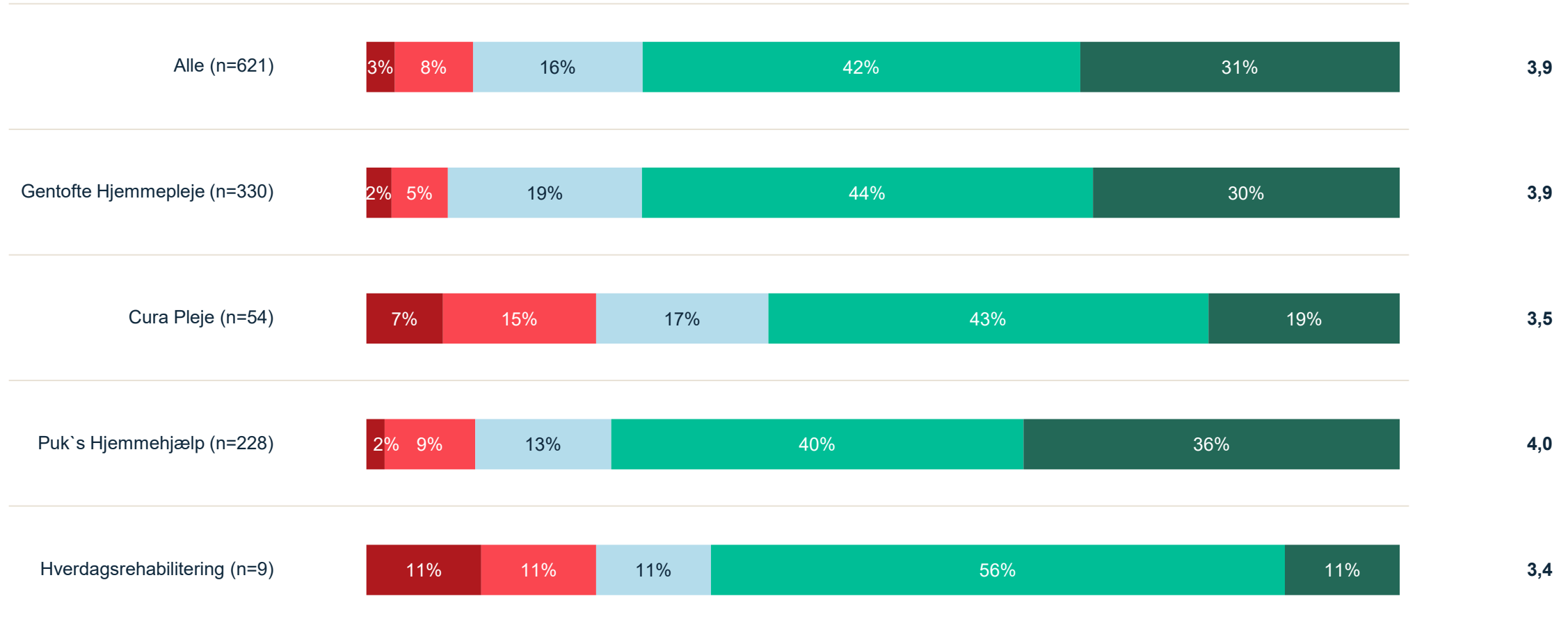
Gennemsnit



# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til rengøring?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

Gennemsnit



# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

Gennemsnit

Alle (n=123)



4,0

Egebjerg Købmandsgård A/S  
(n=22)



4,0

Intervare A/S (n=98)



4,0

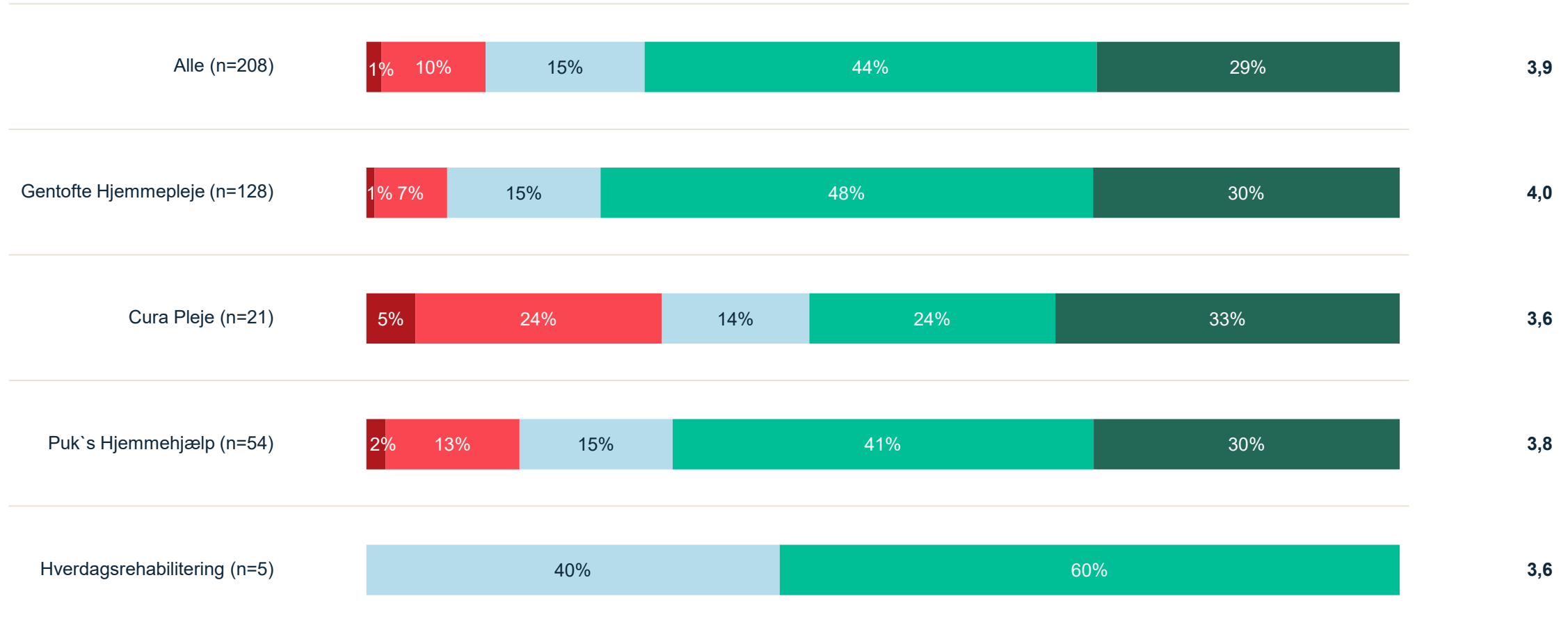
Hverdagsrehabilitering (n=3) \*

\* Resultatet for Hverdagsrehabilitering vises ikke af diskretionshensyn, da der er under 5 besvarelser på dette spørgsmål.

# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til tøjvask?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

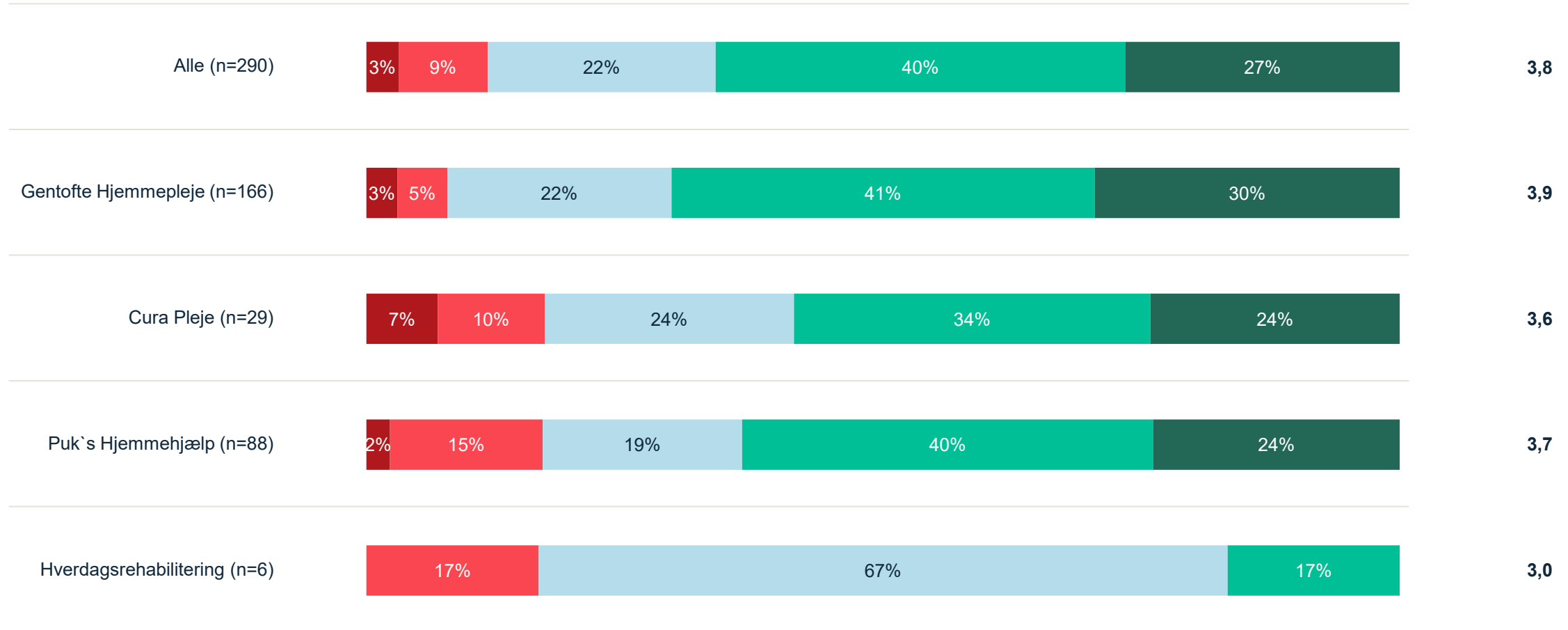
Gennemsnit



# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til hverdagens aktiviteter?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

Gennemsnit



# Hvor tilfreds er du med maden?

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

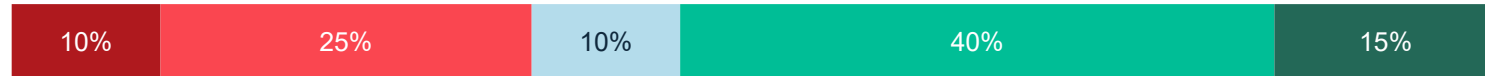
Gennemsnit

Alle (n=76)



3,6

Cafe Heiss (n=20)



3,3

Det Danske Madhus (n=52)



3,8

Hverdagsrehabilitering (n=4) \*

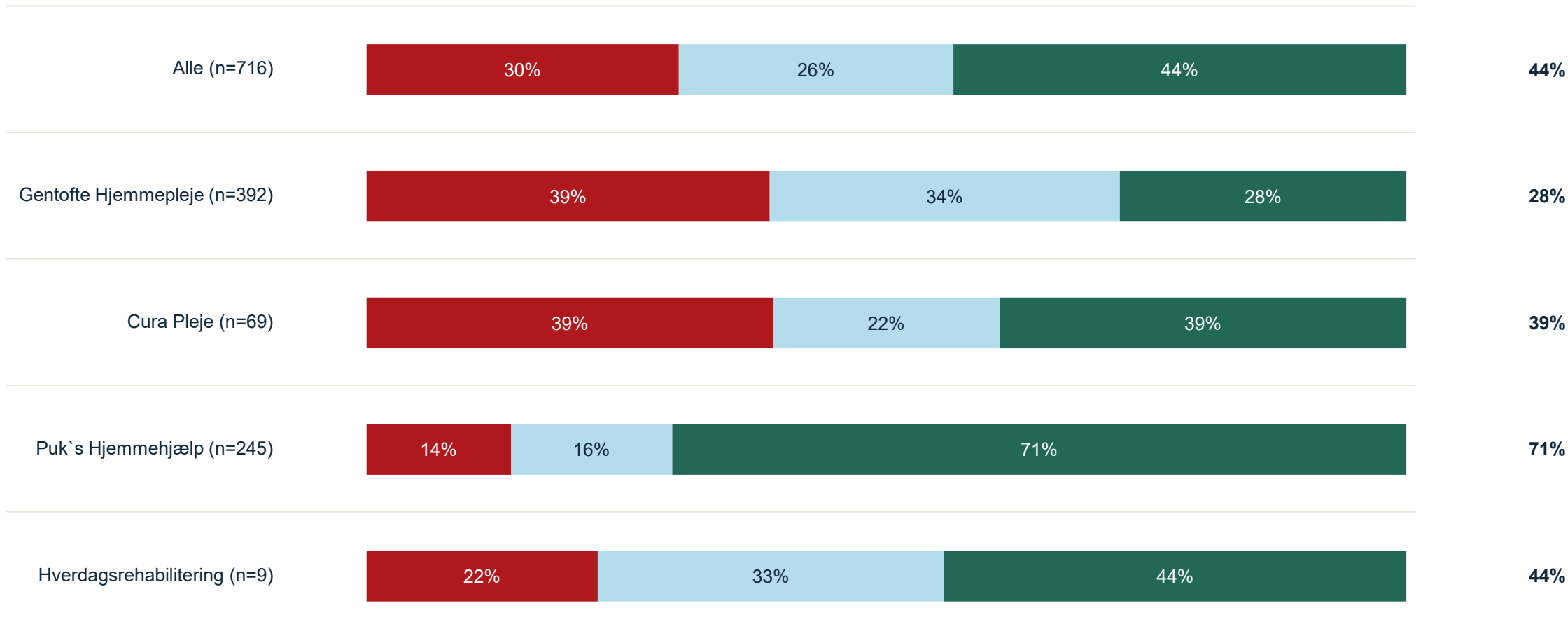
\* Resultatet for Hverdagsrehabilitering vises ikke af diskretionshensyn, da der er under 5 besvarelser på dette spørgsmål.



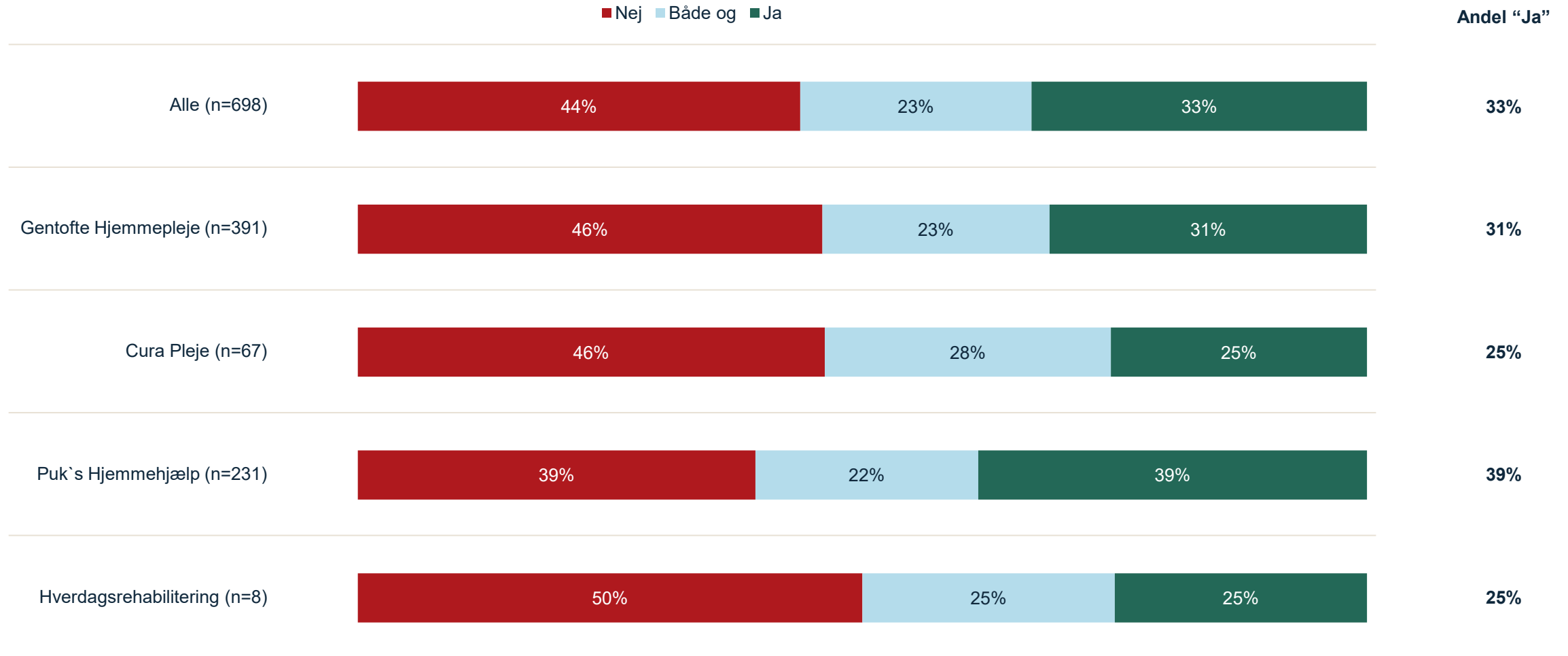
# Er det oftest de samme medarbejdere, som kommer hos dig?

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja"



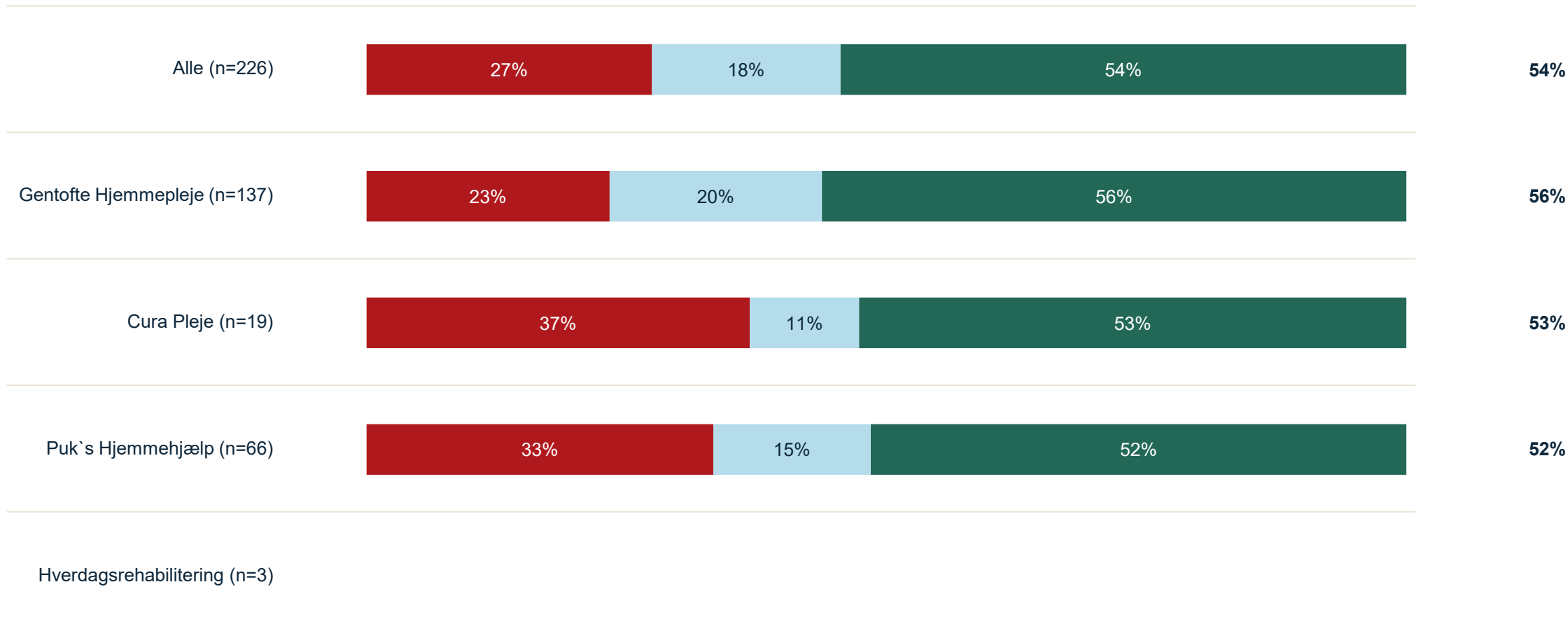
# Er hjælpen lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer i dit hjem?



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

■ Nej ■ Både og ■ Ja

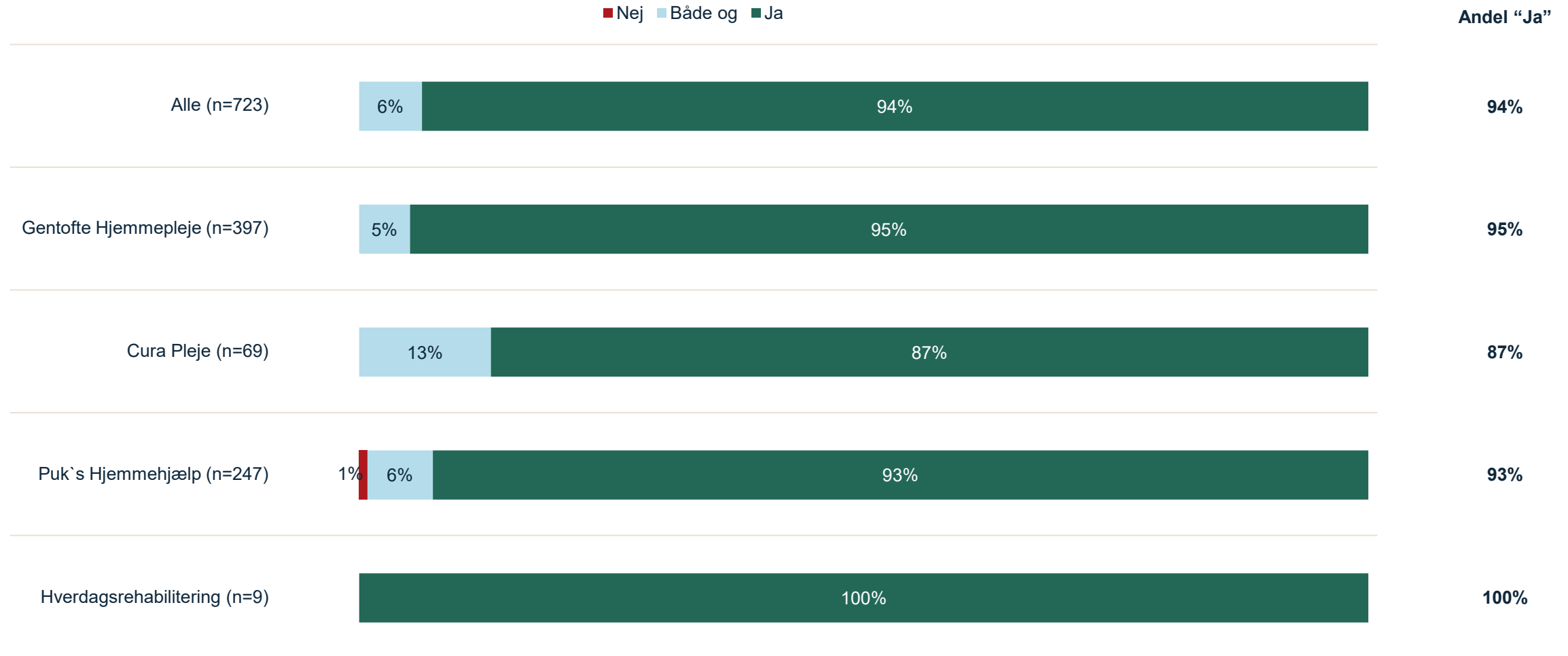
Andel "Ja"



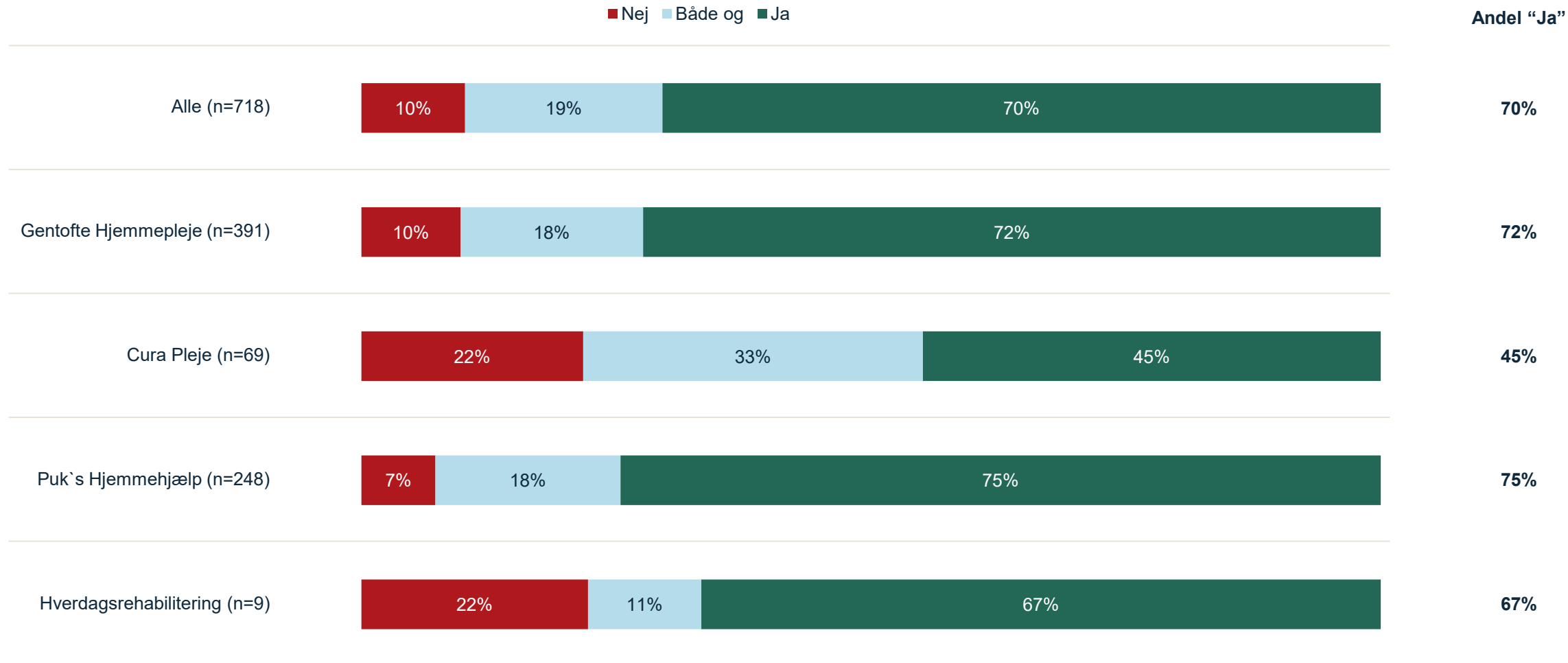
Resultatet for Hverdagsrehabilitering vises ikke af diskretionshensyn, da der er under 5 besvarelser på dette spørgsmål.

© Copyright Epinion

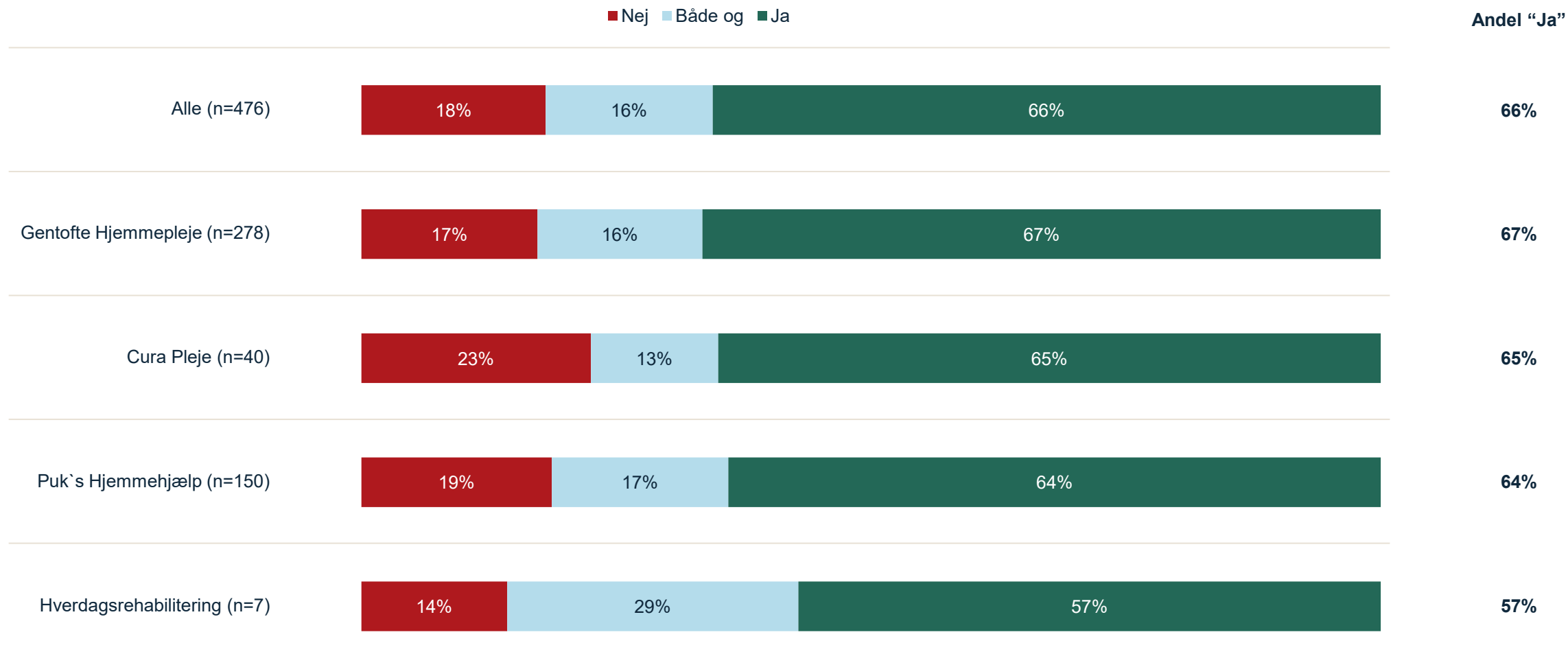
# Er medarbejderne venlige overfor dig?



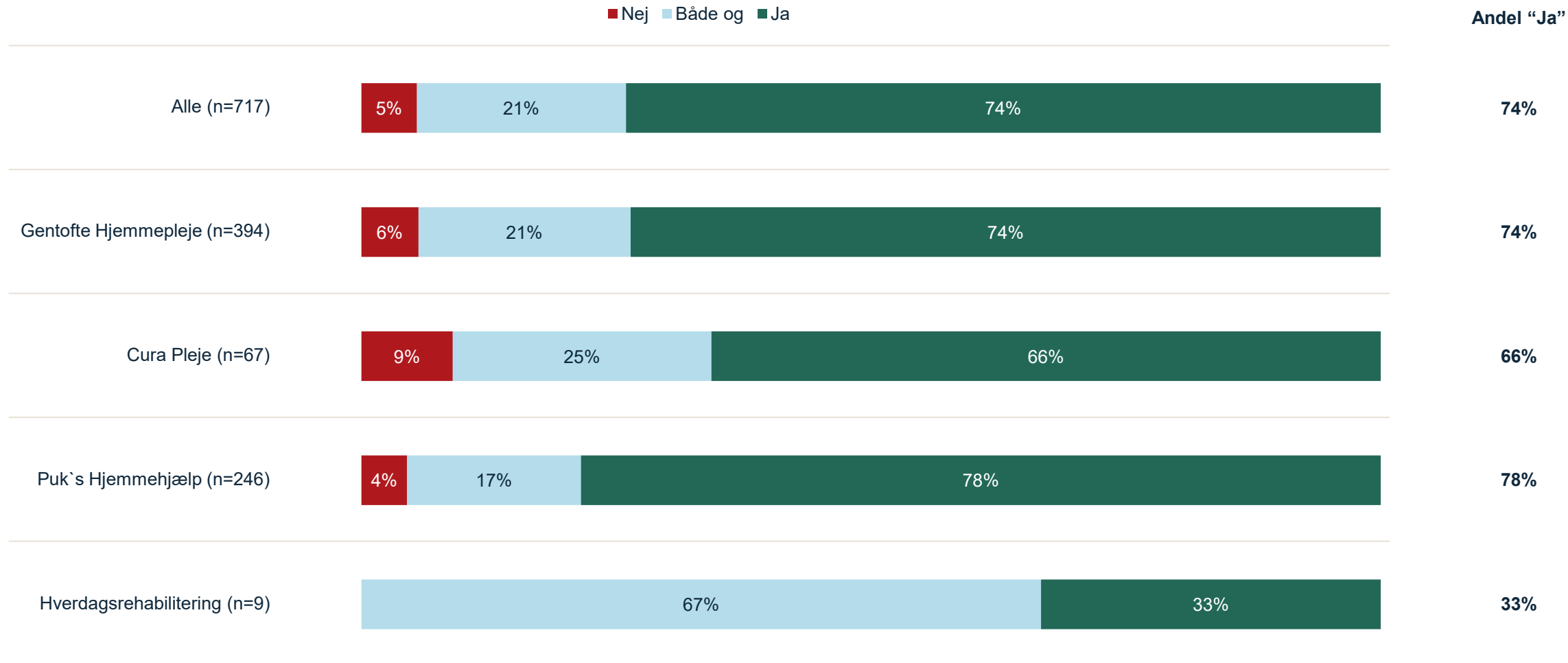
# Kommer medarbejderne generelt som aftalt?



# Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdagsting selv?



# Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig?

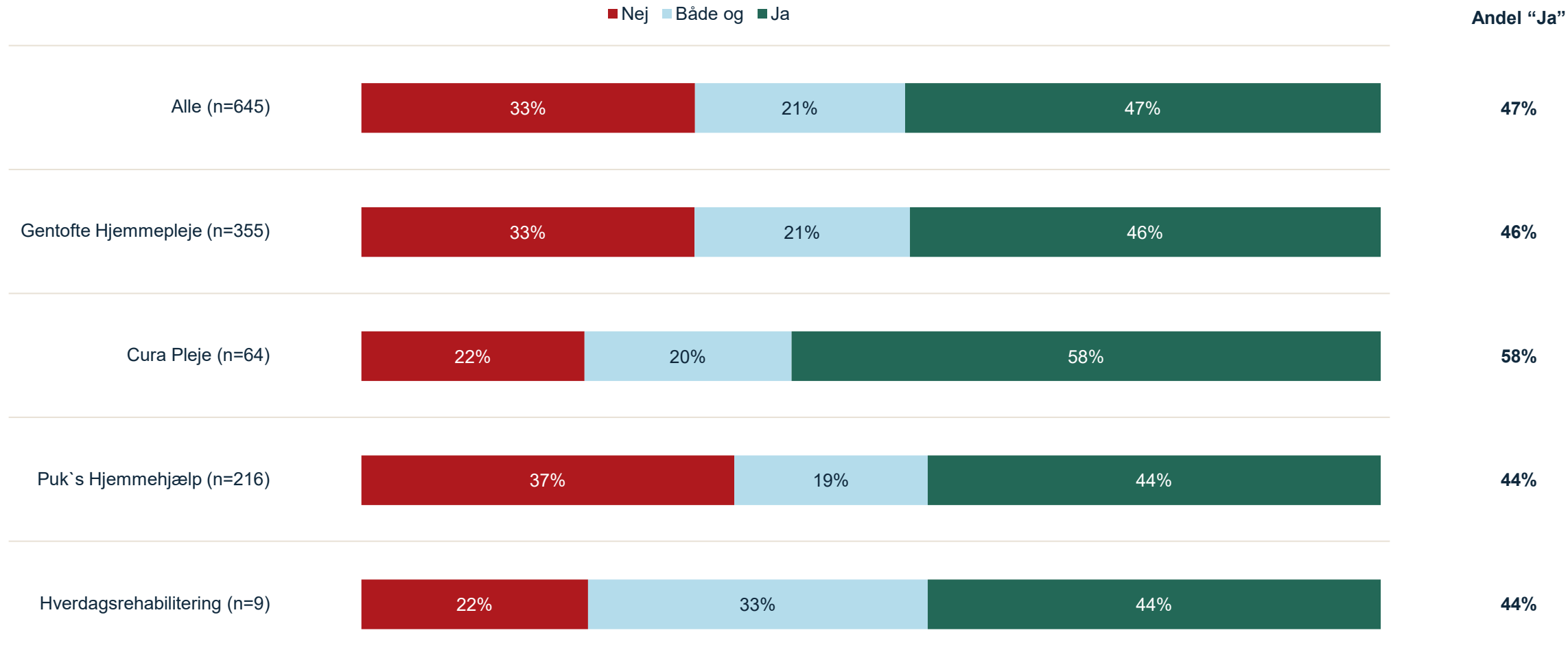


# Behandler medarbejderne dig med værdighed?

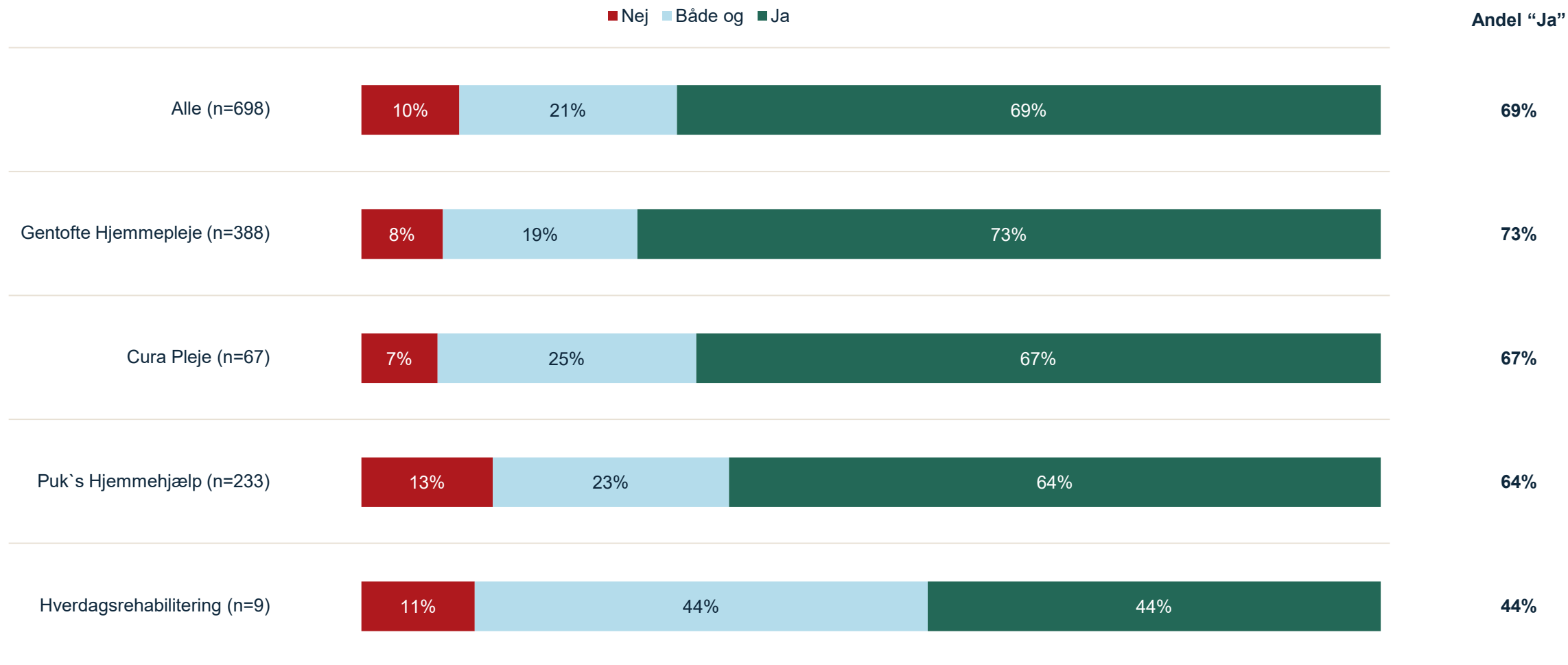




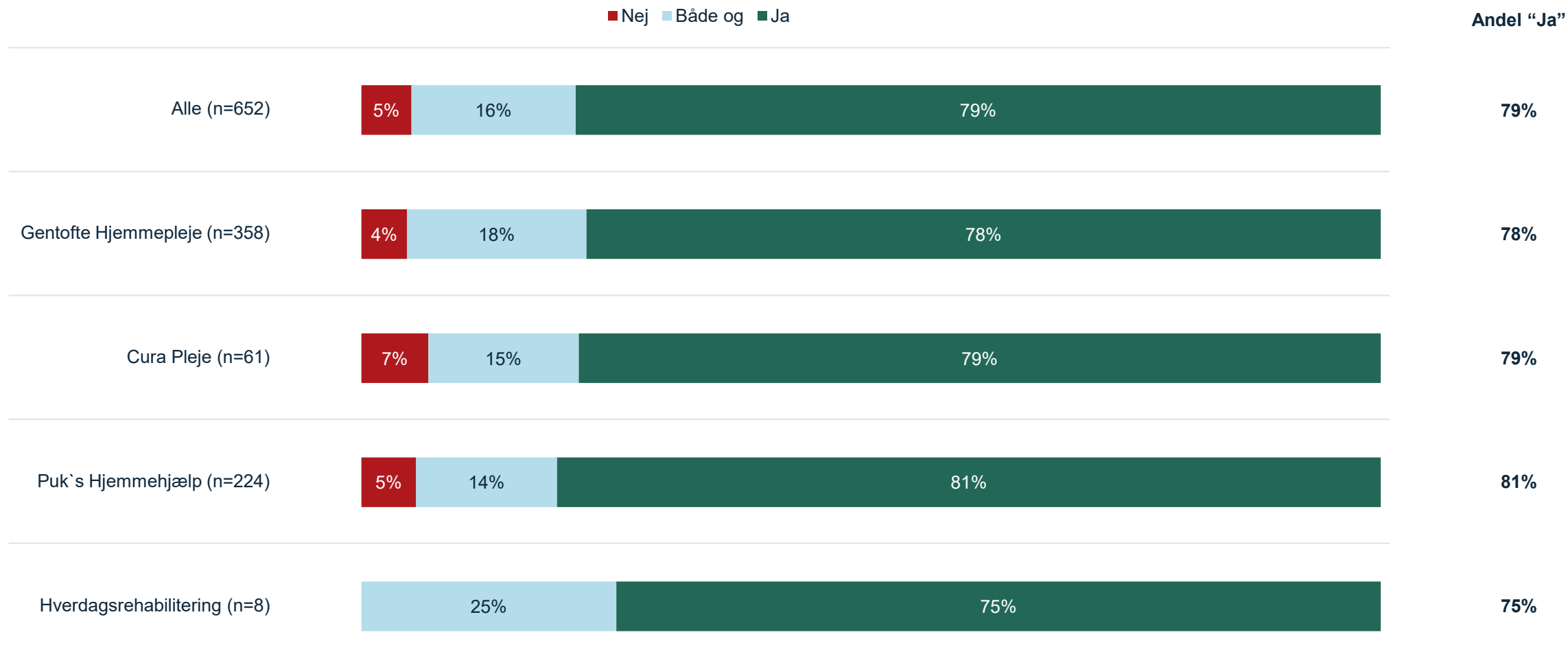
# Har du viden nok om, hvilken hjælp og støtte du kan få?



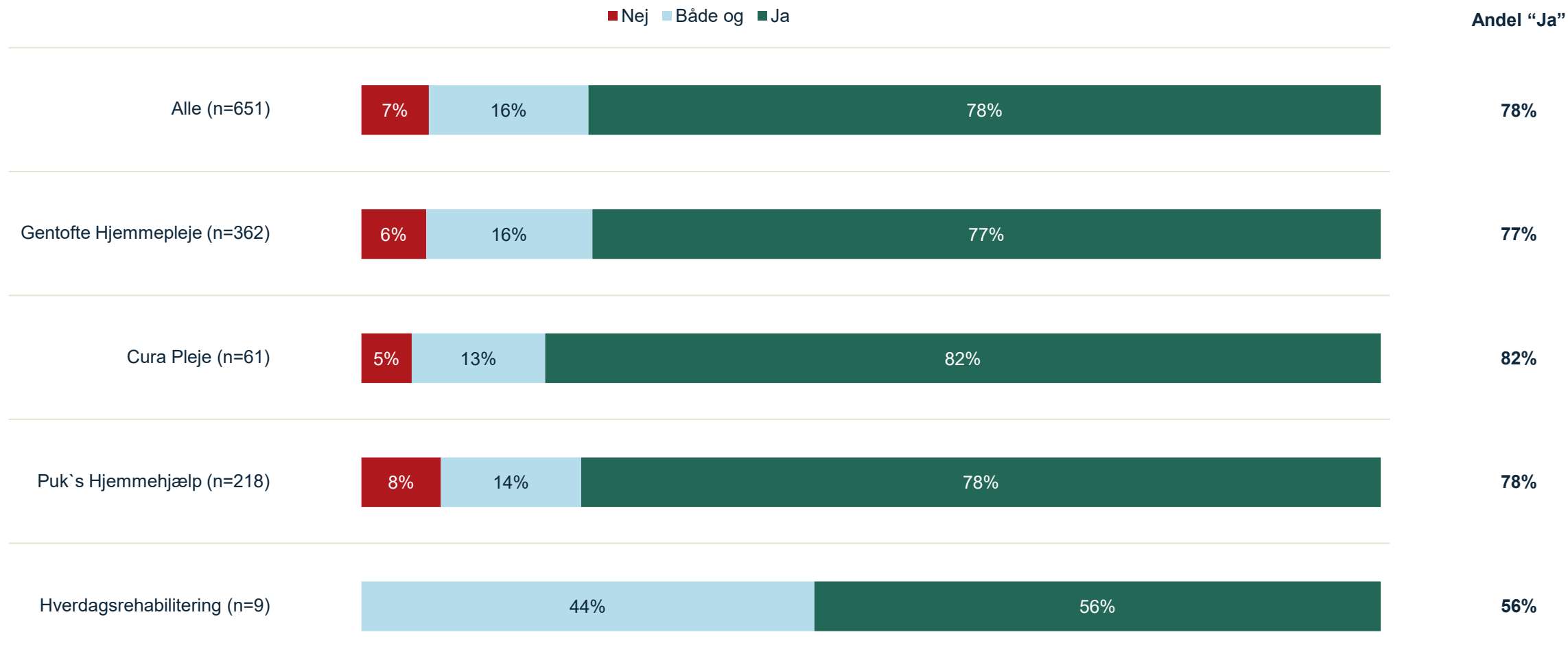
# Passer den hjælp og støtte, du får, til dine behov for at kunne klare hverdagen?



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



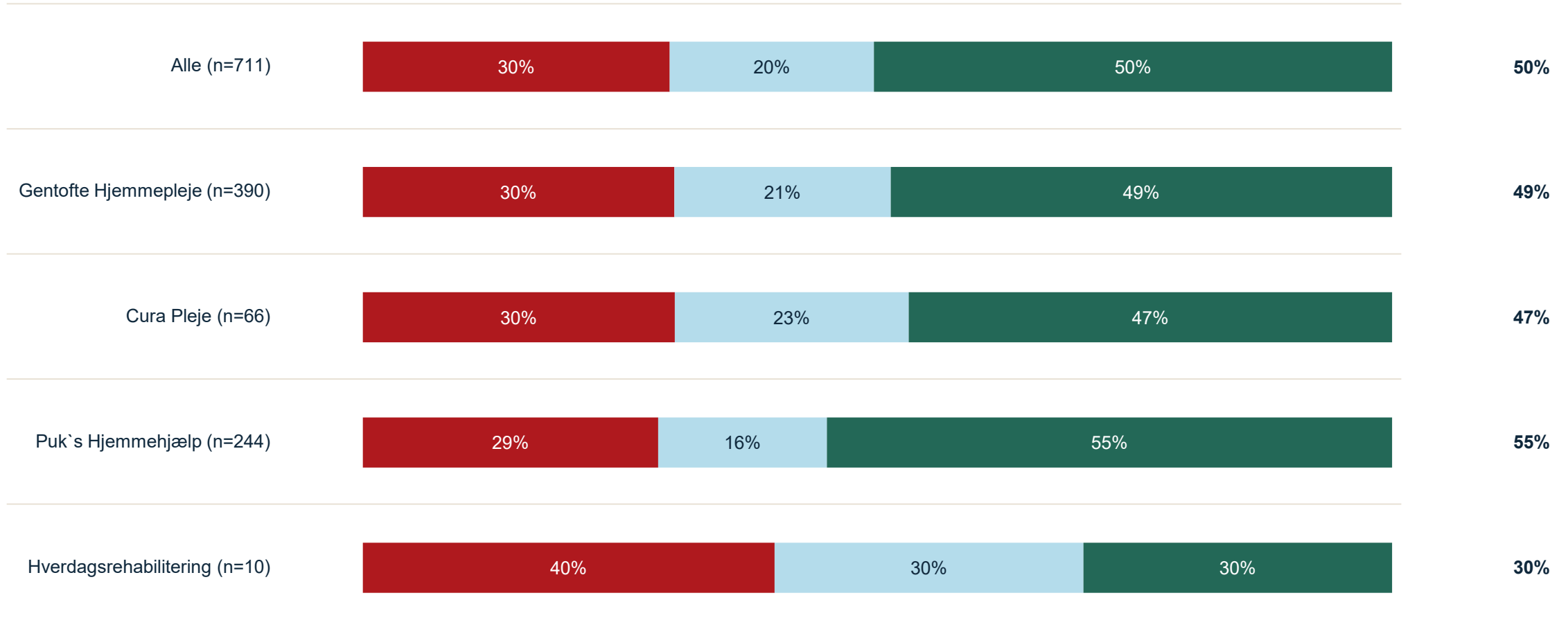
# Hjælper den støtte, du modtager, dig til at leve et værdigt liv?



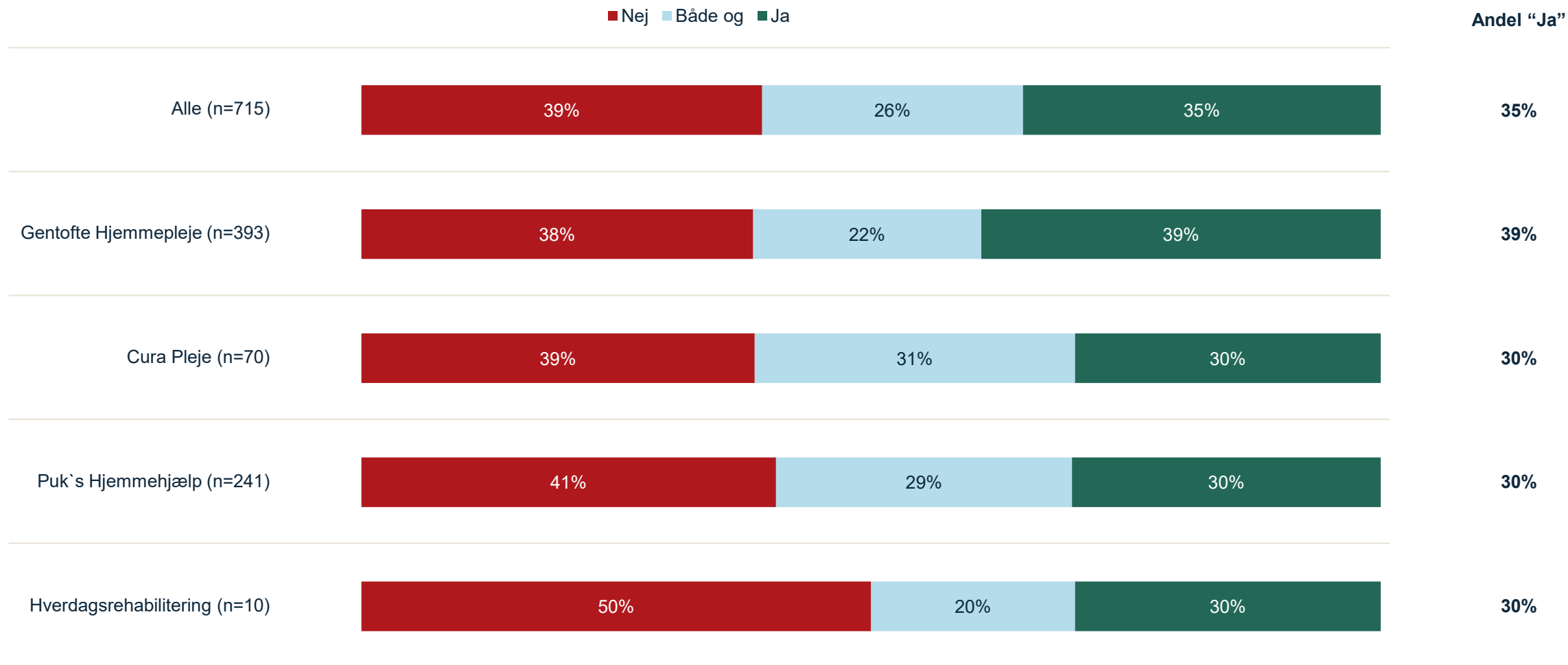
# Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja"



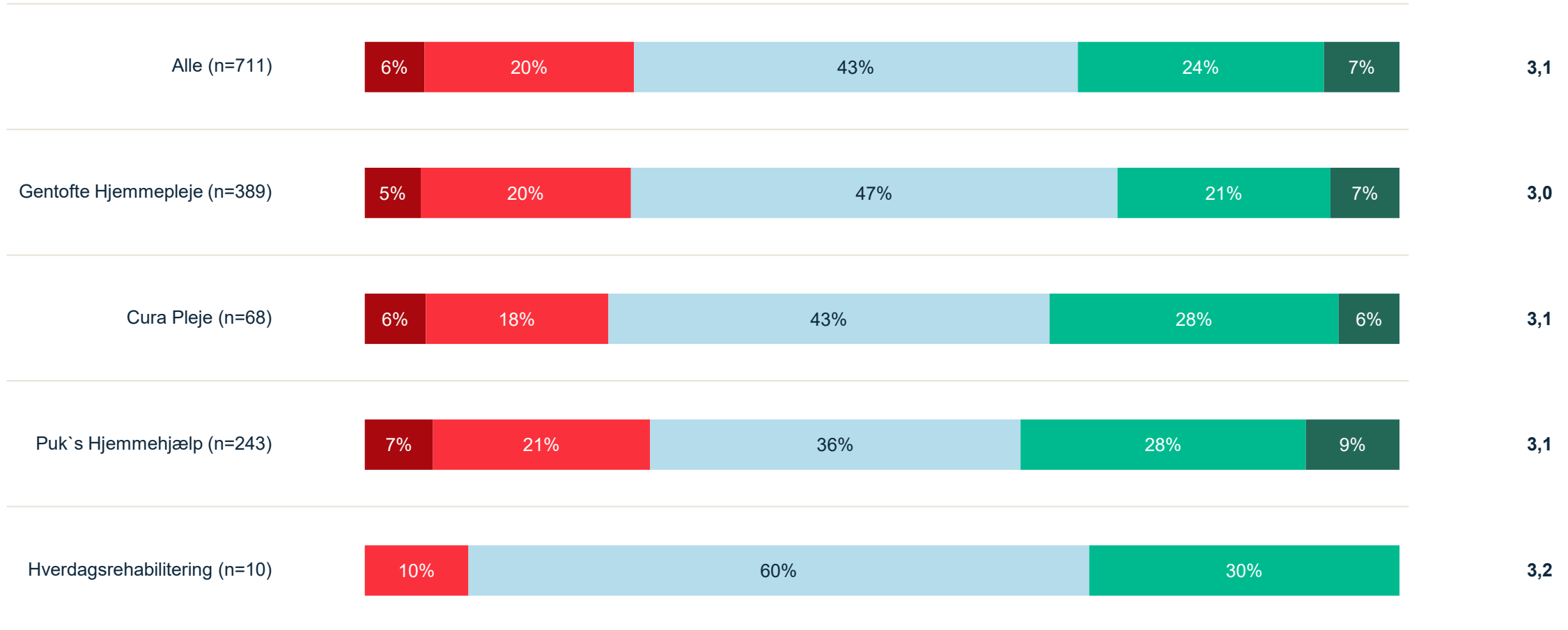
# Kan du lave de ting, som du har lyst til, i hverdagen?



# Hvordan har du det alt i alt?

■ Dårligt ■ Mindre godt ■ Godt ■ Vældig godt ■ Fremragende

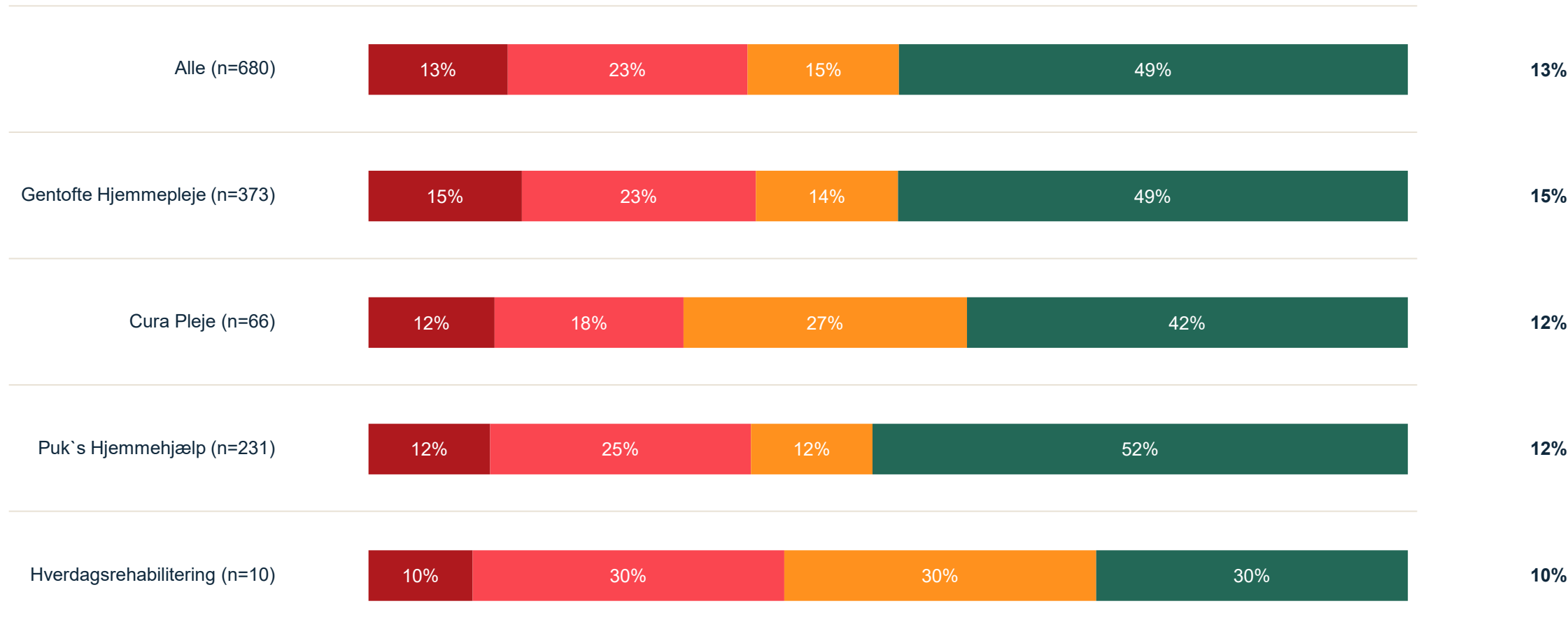
Gennemsnit



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

■ Ja, ofte ■ Ja, engang imellem ■ Ja, men sjældent ■ Nej

Andel "Ja, ofte" \*



Kolonnen til højre for figuren viser andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

© Copyright Epinion

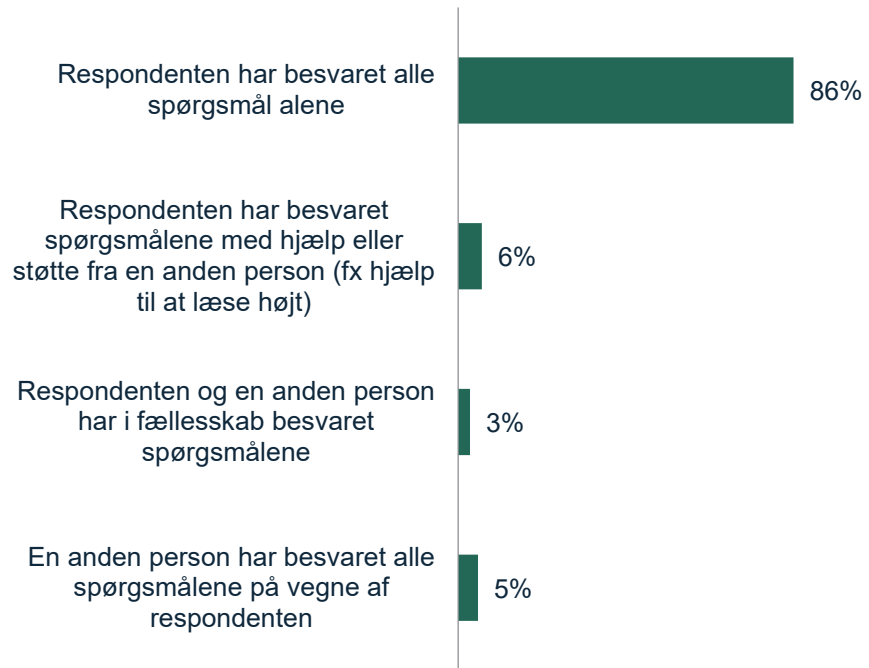


# 7.

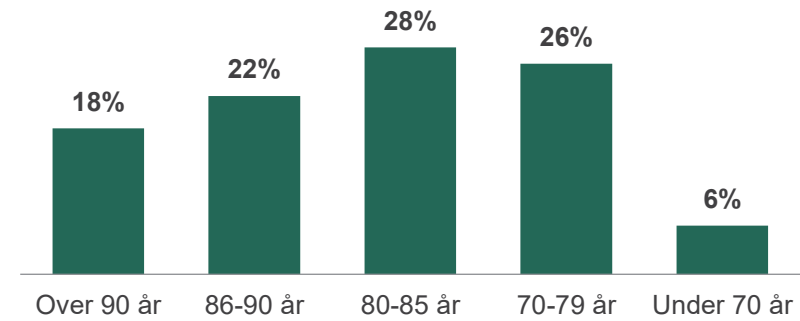
## Profil af målgruppen

# Respondenterne i undersøgelsen og deres fordeling på køn og alder

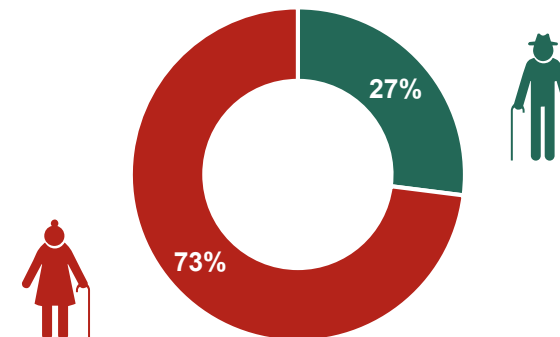
Til slut vil vi gerne vide, hvem der har besvaret dette spørgeskema



Alder



Køn



## **Epinion København**

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epiniongloabal.com](mailto:copenhagen@epiniongloabal.com)

[www.epiniongloabal.com](http://www.epiniongloabal.com)