

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Skive Hjemmepleje

2015

Antal besvarelser: 878

Svarprocent: 66,67%

Skive 2015

Introduktion

Skive Kommune har i 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje.

Denne rapport viser tilfredsheden med den enkelte kommune.

Resultaterne sammenlignes med det samlede landsgennemsnit. Rapporten giver således indblik i, om tilfredsheden ligger over eller under niveauet for landet som helhed.

Rapportens opbygning

På forsiden fremgår det, hvilken kommune rapporten dækker. Samtidig fremgår antal besvarelser og svarprocenten for kommunen.

Fra side 3 og frem vises resultater på de spørgsmål i undersøgelsen, der knytter sig til tilfredshed og vurdering af den enkelte kommune.

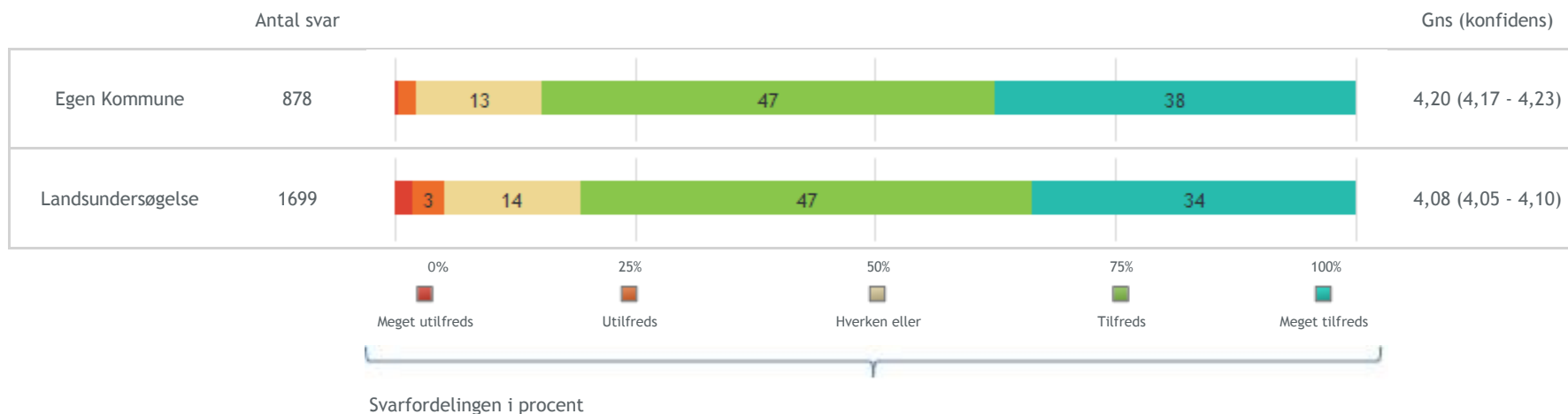
Indledningsvist vises den samlede tilfredshed med kommunen. Herefter vises de fem spørgsmål med de højeste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger og dernæst de fem spørgsmål med de laveste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger. Efterfølgende vises tilfredsheden sammenlignet med landets samlede resultat.

Derefter vises en oversigt over de spørgsmål, hvor kommunens tilfredshedsvurderinger adskiller sig mest - både positivt og negativt - sammenlignet med landets samlede resultat.

Endeligt vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål og svarfordelingen inden for dette.

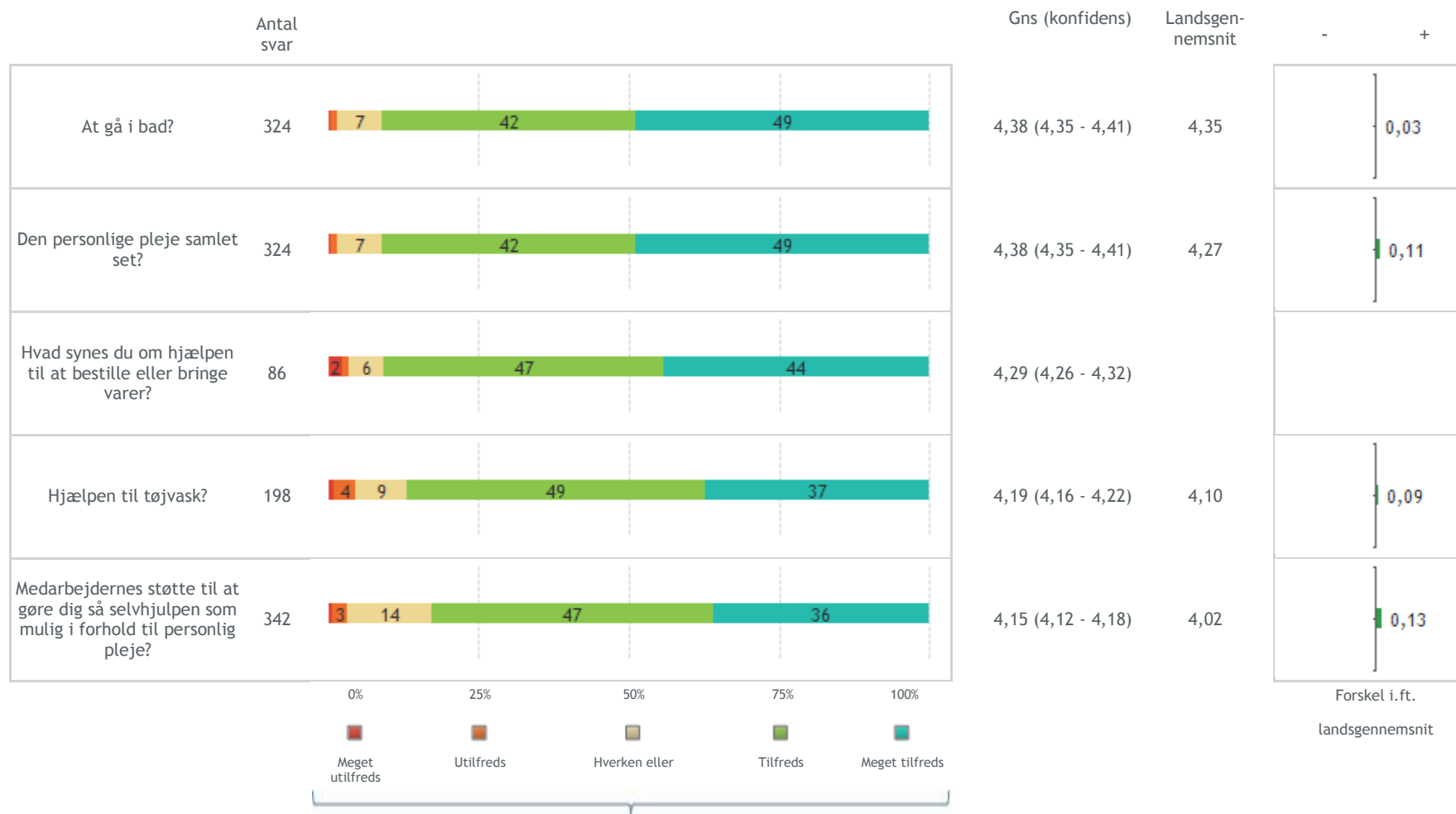
På sidste side er en læsevejledning med forklaringer til graferne.

DEN SAMLEDE TILFREDSHED



DE FEM HØJESTE VURDERINGER

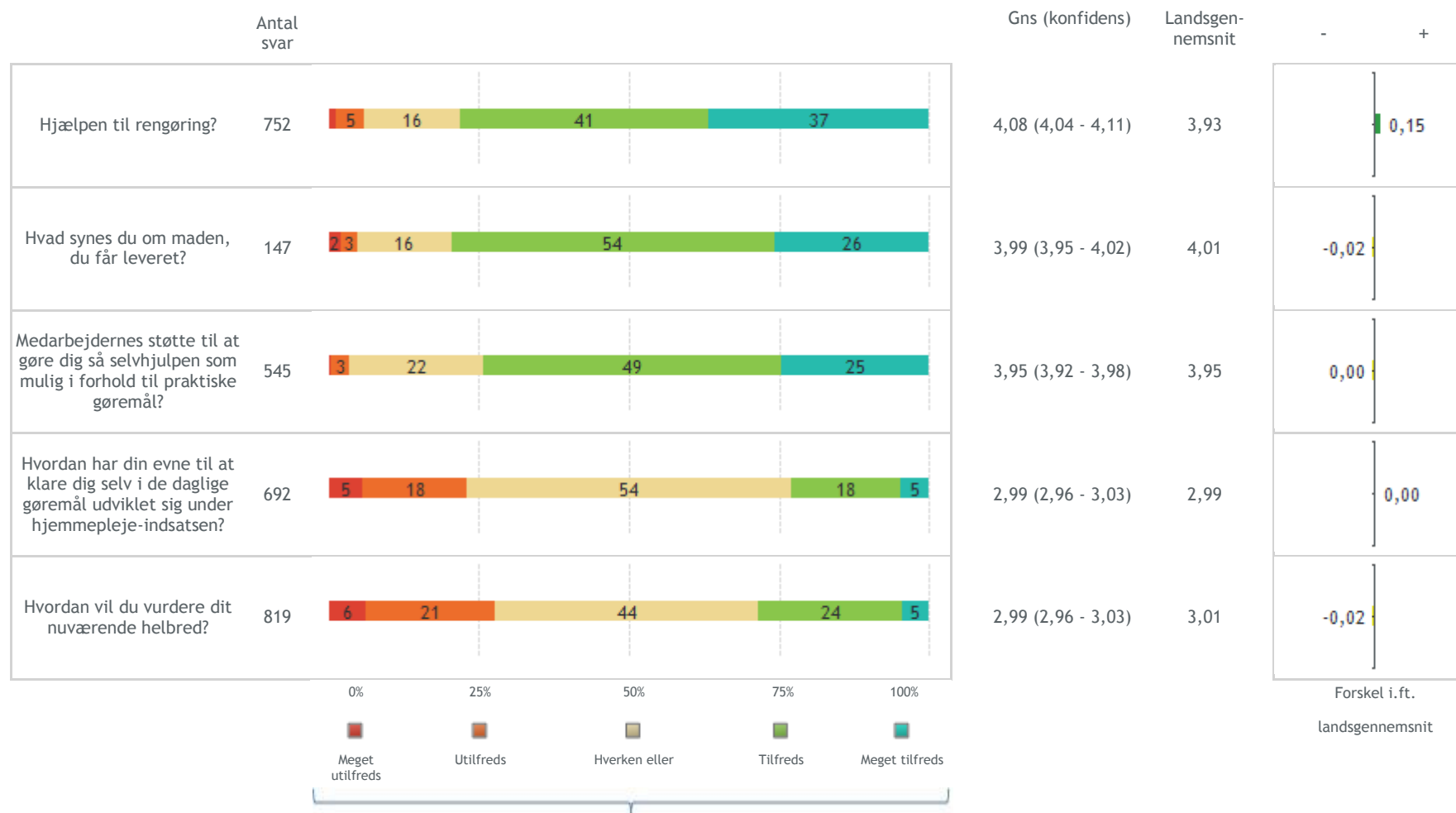
Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet højest.



Svarfordelingen i procent

DE FEM LAVESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet lavest.



Svarfordelingen i procent

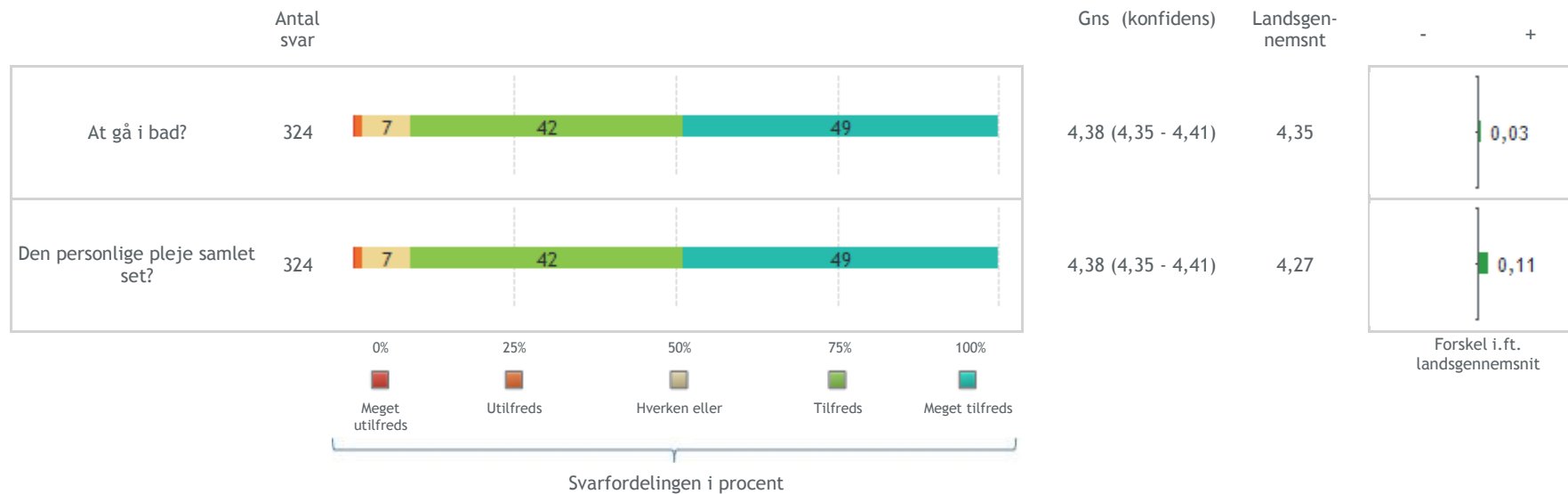
STØRSTE FORSKELLE

Nedenfor fremgår først de fem spørgsmål vedr. tilfredshed, som har de største positive forskelle fra landsundersøgelsens gennemsnit. Dernæst de fem spørgsmål, som har de største negative forskelle fra landsundersøgelsens gennemsnit.

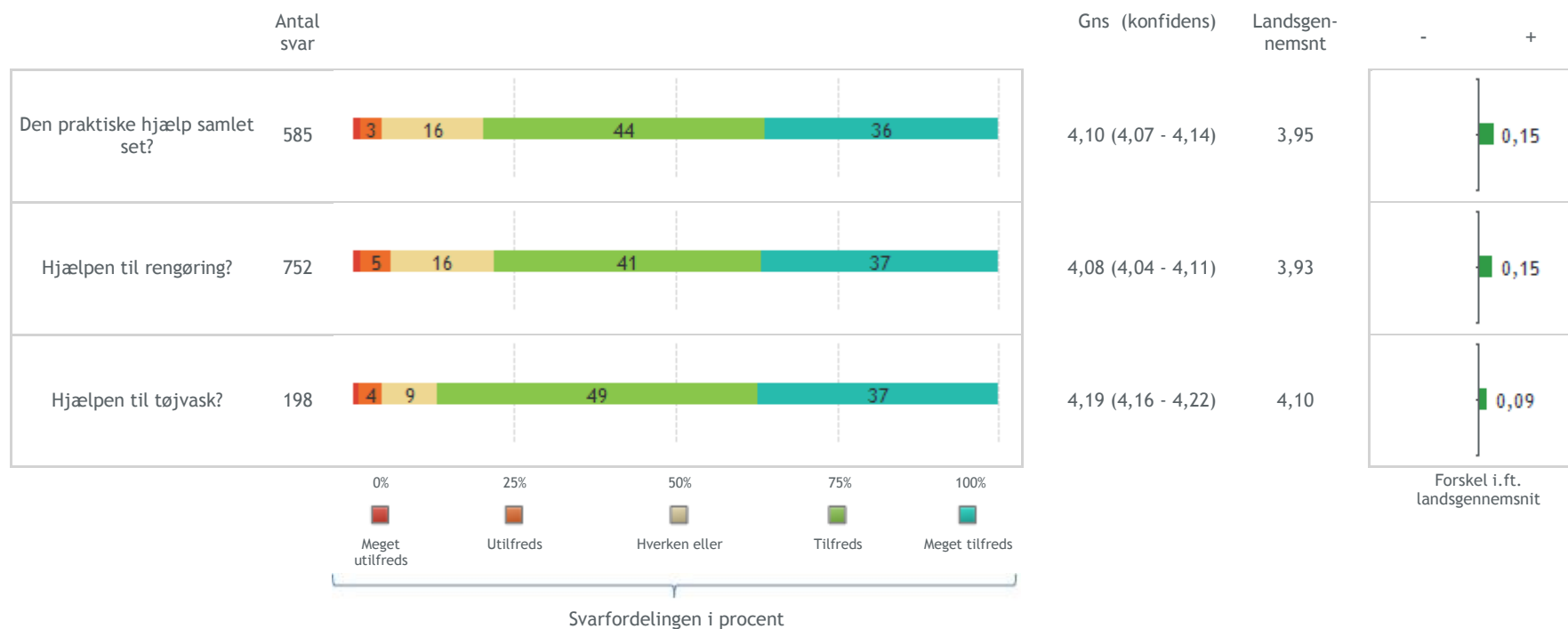
| | | | |
|----------------------------|--|---|-------|
| Største positive forskelle | Tilfredshed med kontaktperson i kommunen | Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen? | 0,29 |
| | Tilfredshed med praktisk hjælp | Den praktiske hjælp samlet set? | 0,15 |
| | Tilfredshed med praktisk hjælp | Hjælpen til rengøring? | 0,15 |
| | Tilfredshed med hjælperne | Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som mulig i forhold til personlig pleje? | 0,13 |
| | Din samlede vurdering af hjemmeplejen | Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager? | 0,12 |
| Største negative forskelle | Tilfredshed med maden | Hvad synes du om maden, du får leveret? | -0,02 |
| | Om dig | Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? | -0,02 |
| | Tilfredshed med hjælperne | Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som mulig i forhold til praktiske gøremål? | 0,00 |

På de følgende sider vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål opdelt på temaerne i spørgeskemaet.

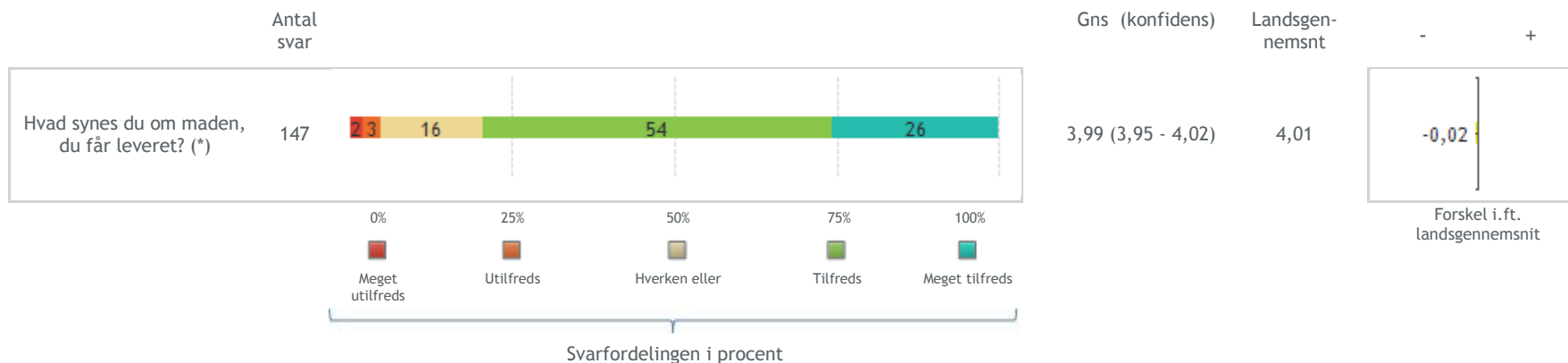
TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE



TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP

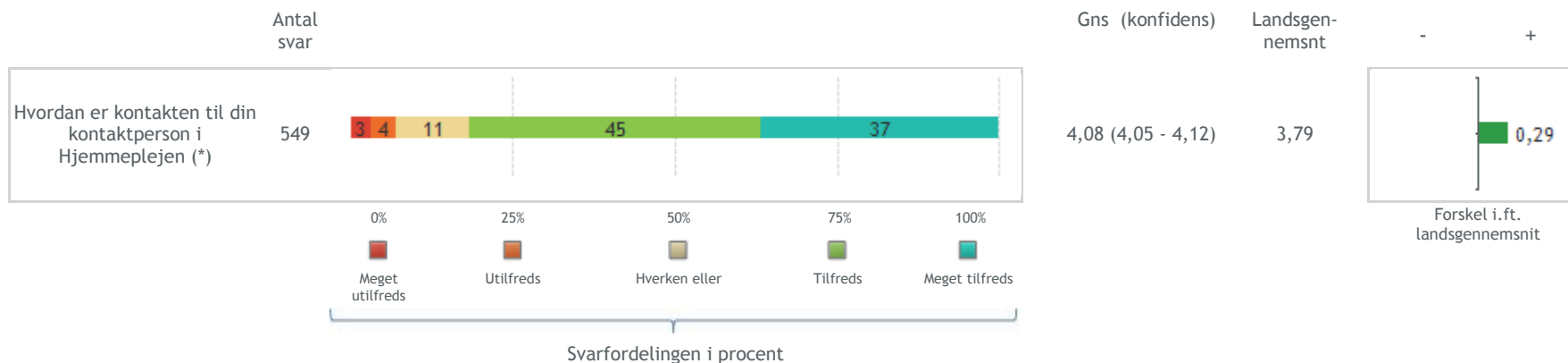


TILFREDSHED MED MADEN



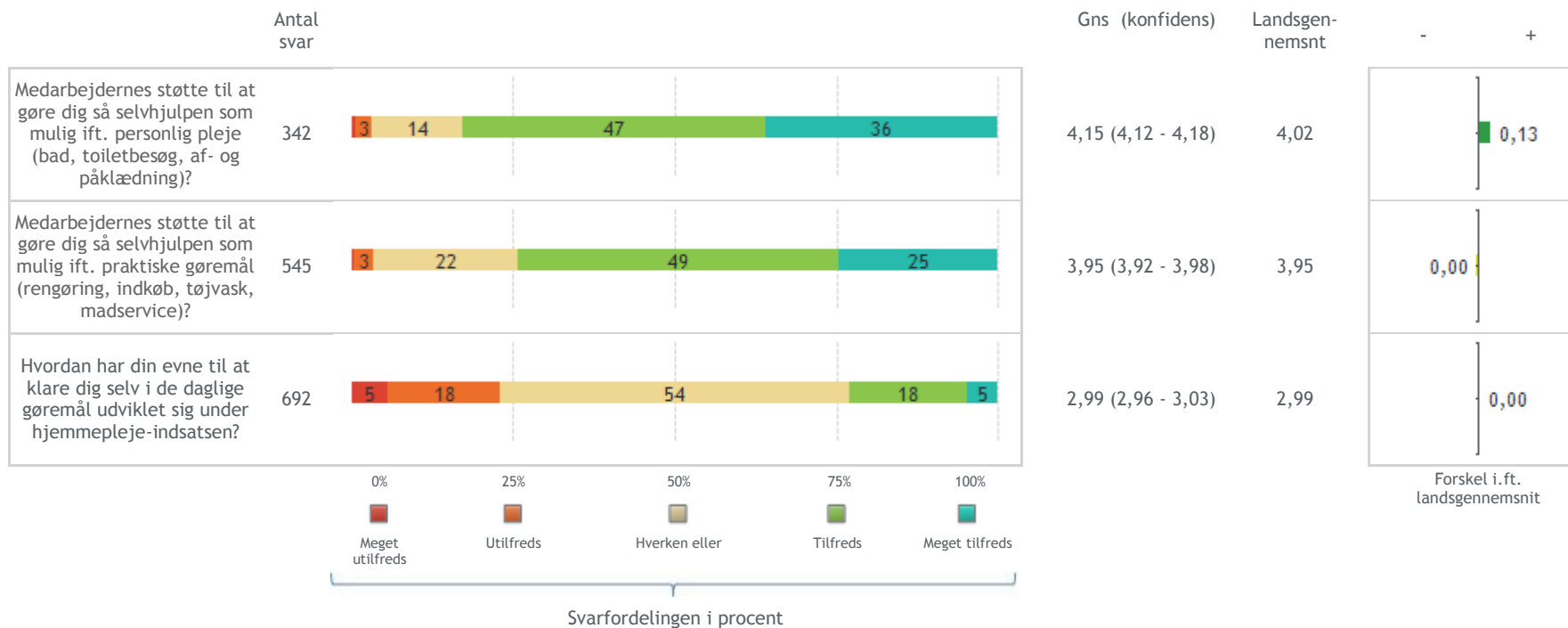
(*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

TILFREDSHED MED KONKTAKTPERSON I HJEMMEPLEJEN

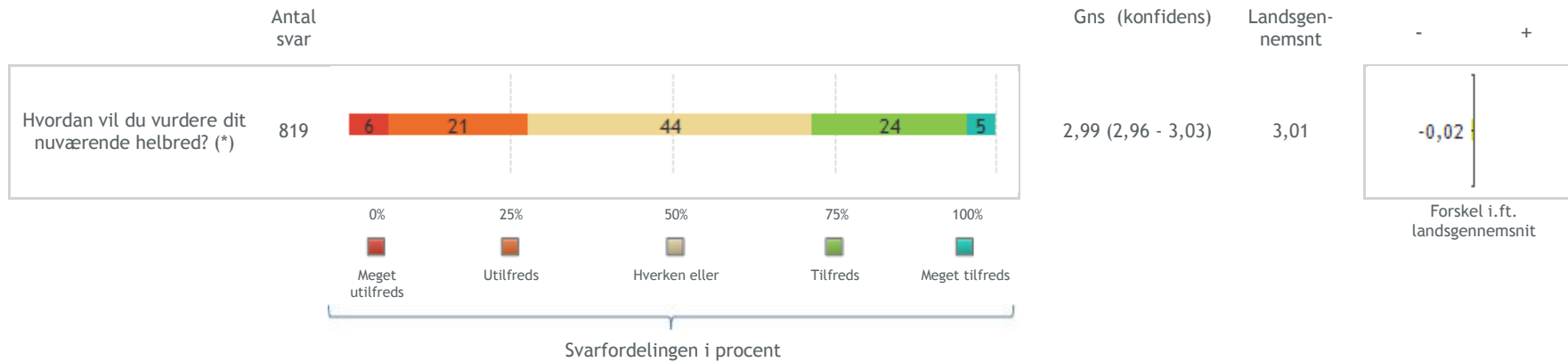


(*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

TILFREDSHED MED HJÆLPERNE

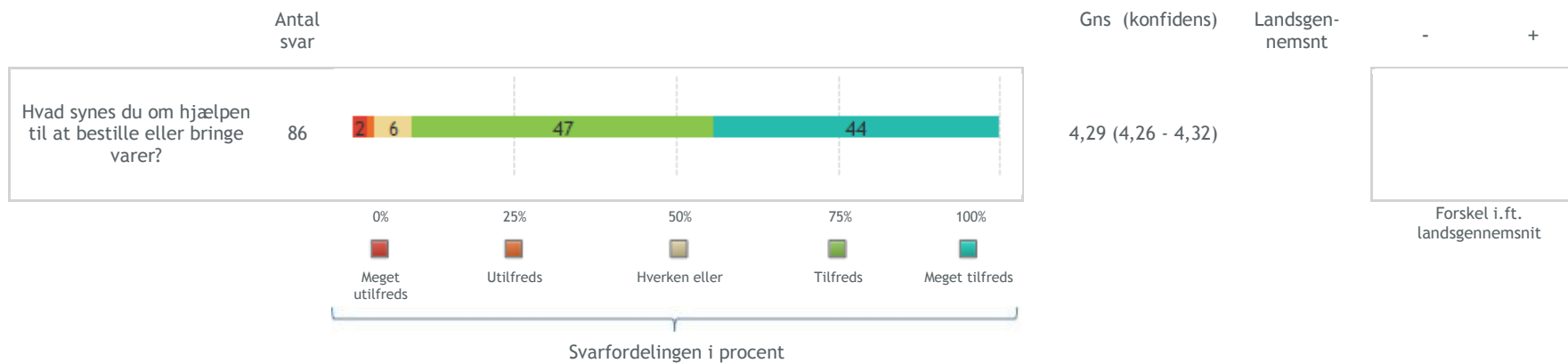


OM DIG

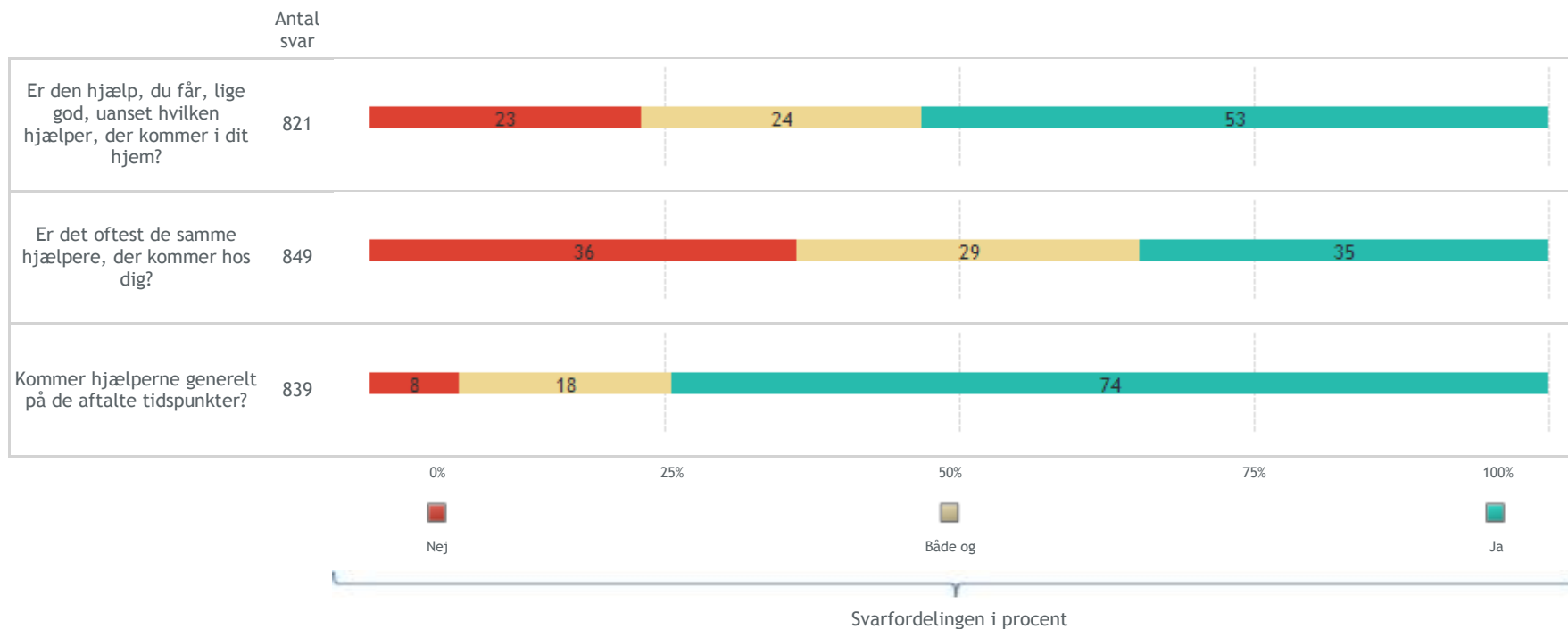


(*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

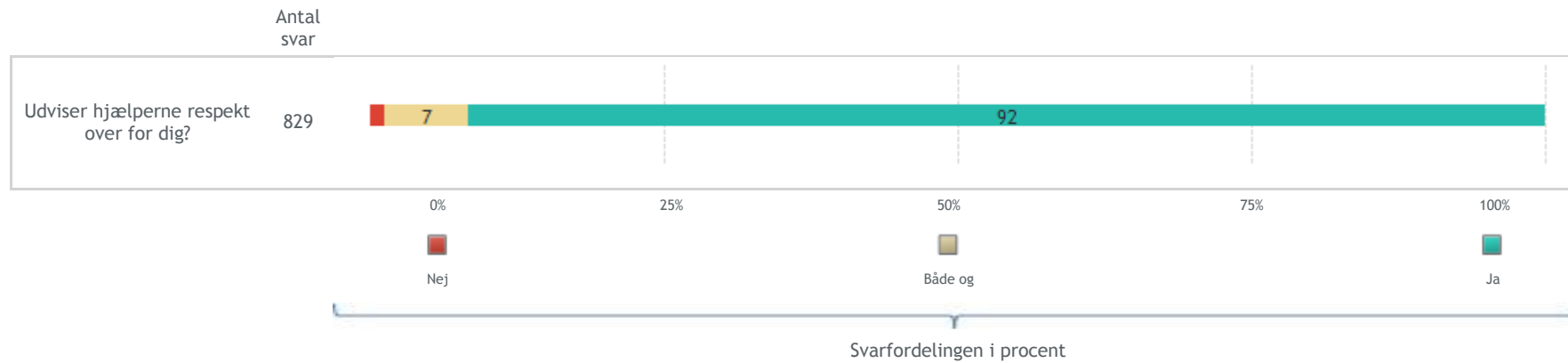
LOKALSPØRGSMÅL



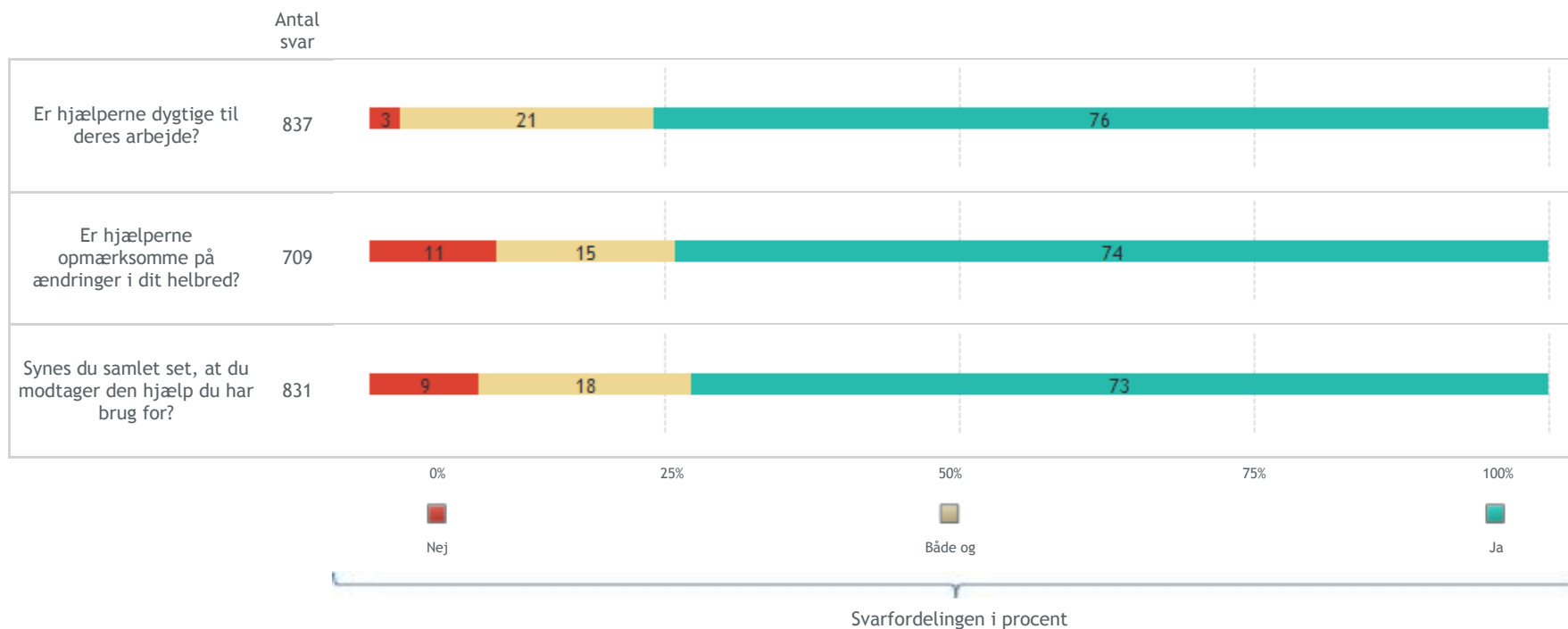
TILFREDSHED MED PRAKTISKE FORHOLD



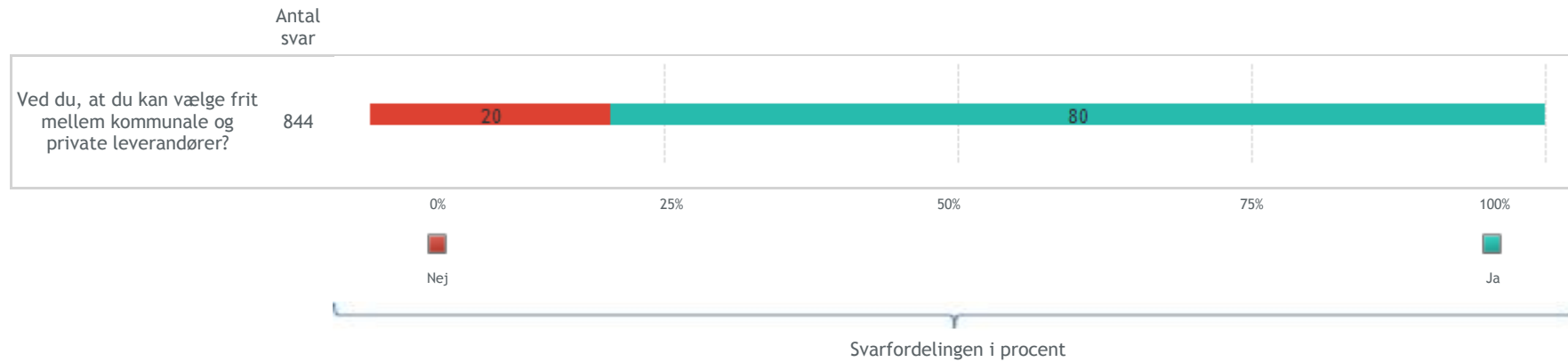
TILFREDSHED MED HJÆLPERNE



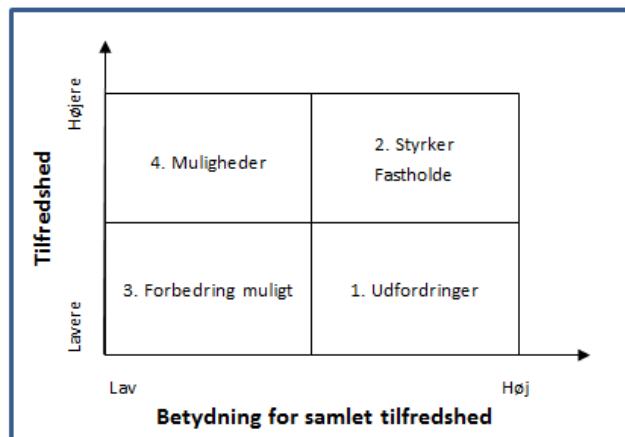
LOKALSPØRGSMÅL



DET FRIE VALG



INDSATSKORT - LÆSEVEJLEDNING



Figuren til venstre er en illustration af indsatskortene på de følgende sider. Indsatskort hjælper med at identificere de områder, hvor kommunen har styrker og udfordringer. Kortet giver inputs til, hvilke områder kommunen kan vælge at fokusere på i det videre arbejde med kvalitetsudvikling ud fra brugernes oplevelse.

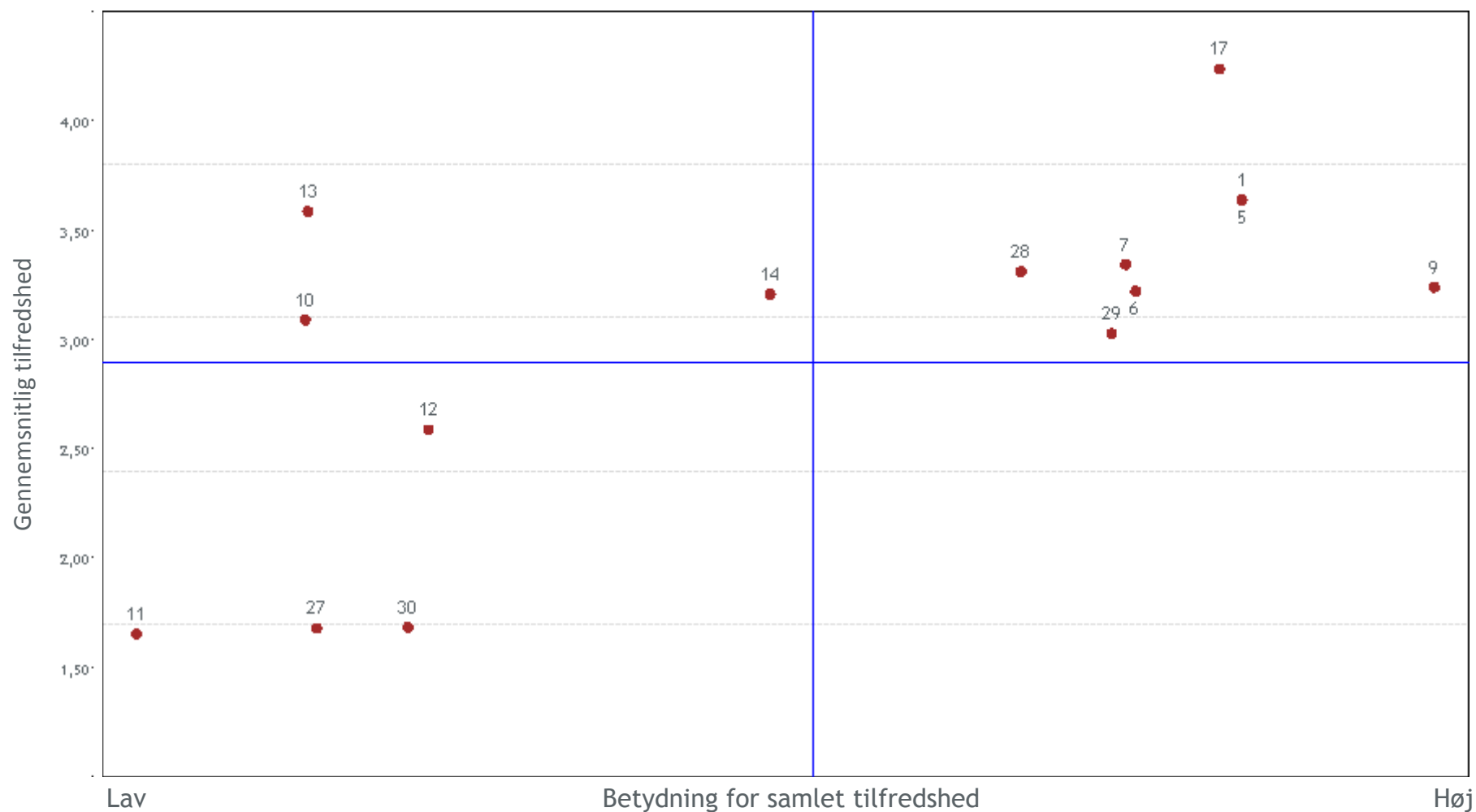
Figuren har to dimensioner: Tilfredshed og Betydning for den samlede tilfredshed. Tilfredshed udtrykker den målte tilfredshed på spørgsmålene eller gruppen af spørgsmål. Betydning for den samlede tilfredshed viser, på baggrund af statistik, hvilken betydning det pågældende spørgsmål eller gruppen af spørgsmål har for brugernes samlede tilfredshed.

Tolkning af indsatskortet:

1. Udfordringer: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed. En forbedring af forhold i dette område vil have en relativ stor betydning for brugernes samlede tilfredshed.
2. Styrker, fastholde: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed. Områder der har stor betydning for brugernes tilfredshed, som brugerne samtidig er relativt tilfredse med.
3. Forbedring muligt. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed.
4. Muligheder. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed.

Det er vigtigt at bemærke, at indsatskort ikke kan stå alene, men bør ses i sammenhæng med andre kvalitetsindikatorer samt kommunens målsætninger og de ressourcer, der er forbundet med kvalitetsudvikling på de enkelte områder.

INDSATSKORT

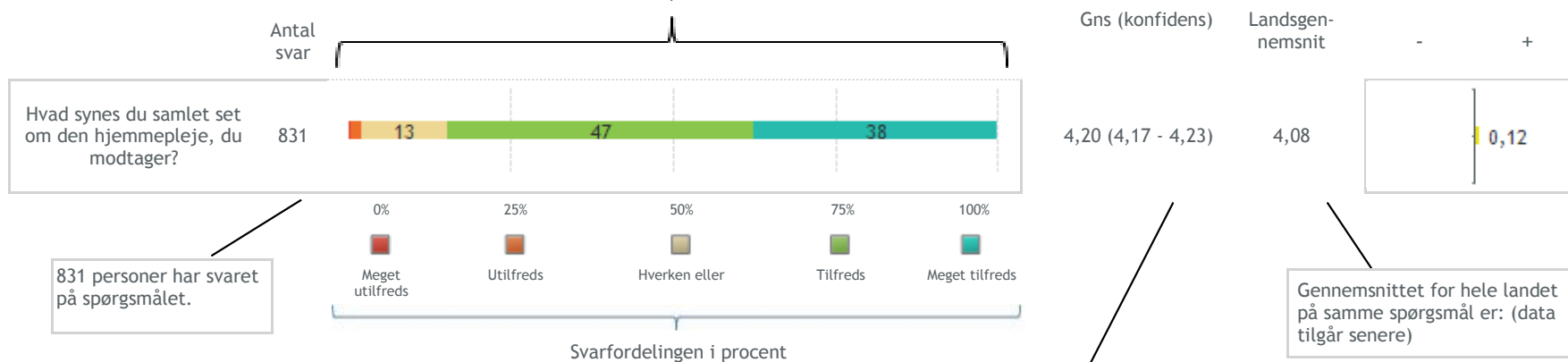


| Gruppenavn | Spørgsmål | Spørgsmål tekst |
|---|-----------|--|
| Andre spørgsmål | 10 | Hvad synes du om maden, du får leveret? |
| | 13 | Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter? |
| | 27 | Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? |
| | 28 | Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)? |
| | 29 | Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice) |
| | 30 | Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen |
| Gruppe 1: Praktisk hjælp og personlig pleje | 1 | At gå i bad? |
| | 5 | Den personlige pleje samlet set? |
| | 6 | Hjælpen til rengøring? |
| | 7 | Hjælpen til tøjvask? |
| | 9 | Den praktiske hjælp samlet set? |
| | 14 | Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen? |
| Gruppe 2: Hjælperne | 11 | Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? |
| | 12 | Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? |
| | 17 | Udviser hjælperne respekt over for dig? |

LÆSEVEJLEDNING

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte svarkategorier, som går fra en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "meget utilfreds" (rød) og 5 er "meget tilfreds" (grøn).
 Besvarelser med "ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen.
 I det viste eksempel har 0 pct. svaret "meget utilfreds", 2 pct. har svaret "utilfreds", 13 pct. har svaret "hverken eller", 47 pct. har svaret "tilfreds" og 38 pct. har svaret "meget tilfreds".
 Hvis procentantallet er under 3, vil det ikke blive vist af hensyn til figurens overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

Til højre for svarfordelingsfiguren sammenlignes kommunens resultater med landets samlede resultat i undersøgelsen.
 Eksemplet viser, at landets gennemsnitlige score på spørgsmålet er (data tilgås senere).
 Hvis kommunen har en bedre gennemsnitsscore end landet samlet set, vises forskelle med grøn. En dårligere gennemsnitsscore vises med gul.



Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele modtagergruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval.
 I eksemplet er konfidensintervallet mellem 4,17 og 4,23, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,17 og 4,23.

