

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Skive Hjemmepleje

2015

Kommunale leverandører

Antal besvarelser: 657

Svarprocent: 68,30%

Skive 2015

Introduktion

Skive Kommune har i 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje. Denne rapport viser tilfredsheden med den enkelte institution eller enhed.

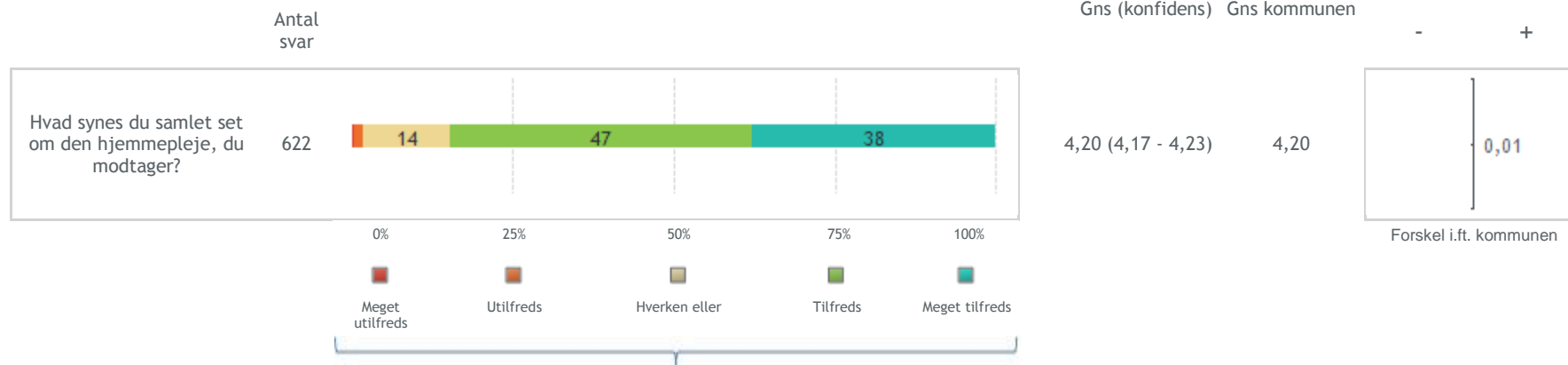
Resultaterne sammenlignes med det samlede resultat for Skive Kommune. Rapporten giver således indblik i, om tilfredsheden ligger over eller under niveauet for kommunen som helhed.

Rapportens opbygning

På forsiden fremgår det, hvilken institution eller enhed rapporten dækker. Samtidig fremgår antal besvarelser og svarprocenten for enheden. Fra side 3 og frem vises resultater på de spørgsmål i undersøgelsen, der knytter sig til tilfredshed og vurdering af den enkelte institution eller enhed. Indledningsvist vises den samlede tilfredshed med enheden. Herefter vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål og svarfordelingen inden for det enkelte spørgsmål. Tilfredsheden sammenlignes med kommunens samlede resultat. I den sidste del af rapporten vises en oversigt over de fem spørgsmål med de højeste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger og dernæst de fem spørgsmål med de laveste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger. Endelig vises en oversigt over de spørgsmål, hvor enhedens tilfredshedsvurderinger adskiller sig mest - både positivt og negativt - sammenlignet med kommunens samlede resultat.

På sidste side er en læsevejledning med forklaringer til graferne.

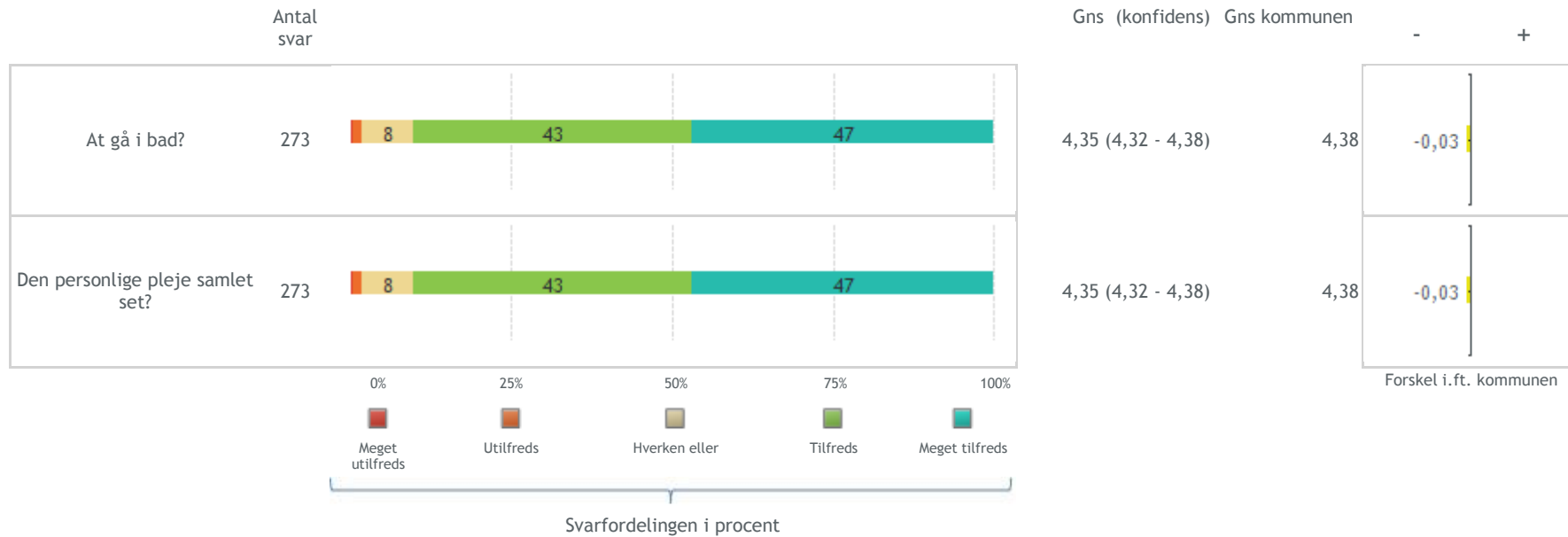
DEN SAMLEDE TILFREDSHED



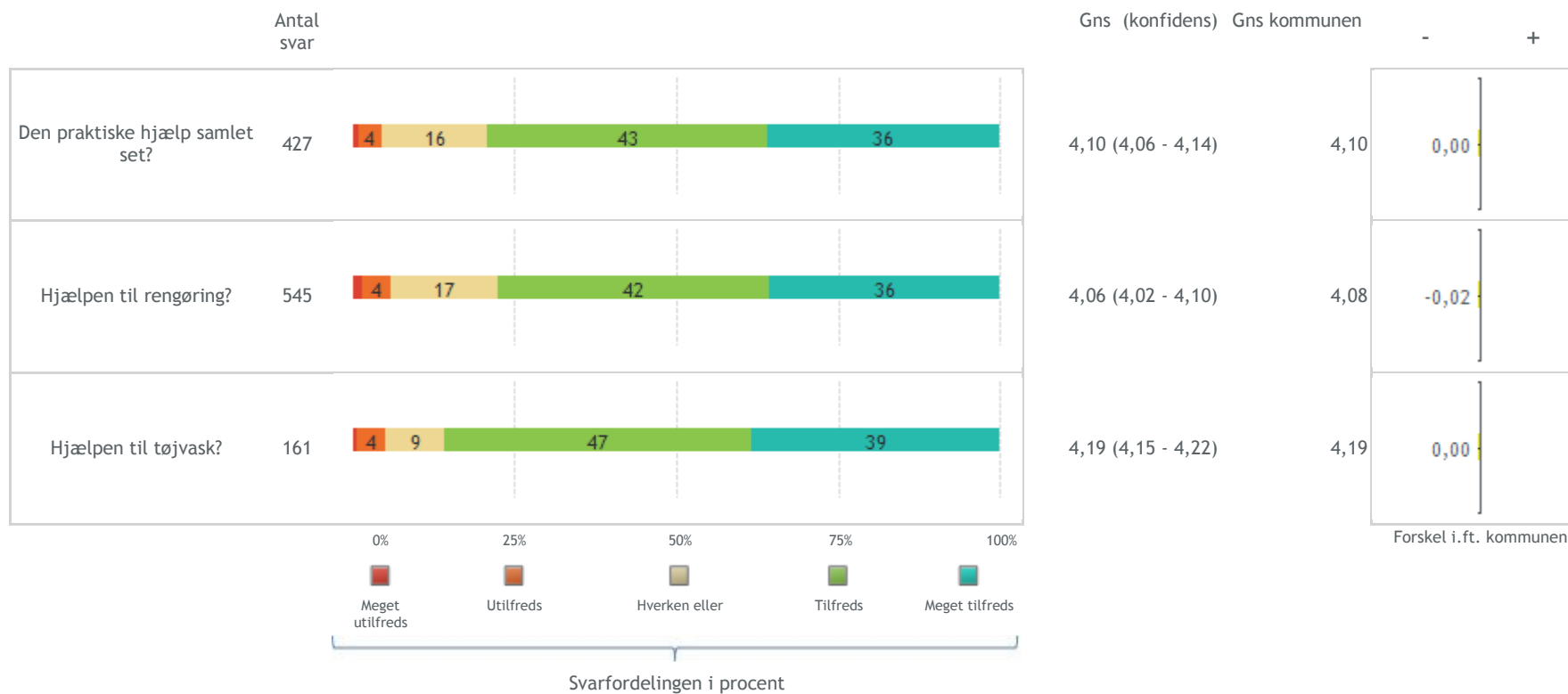
Svarfordelingen i procent

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

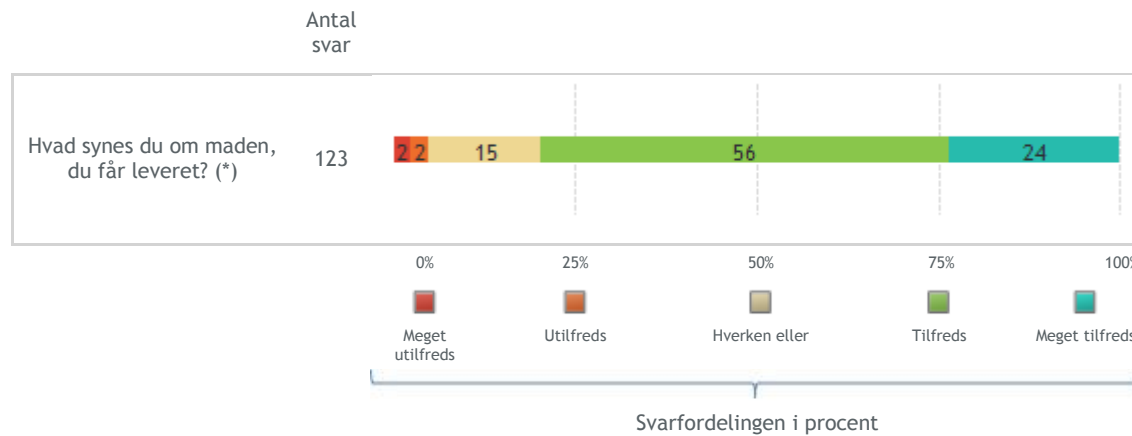
TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE



TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP



TILFREDSHED MED MADEN



Gns (konfidens) Gns kommunen

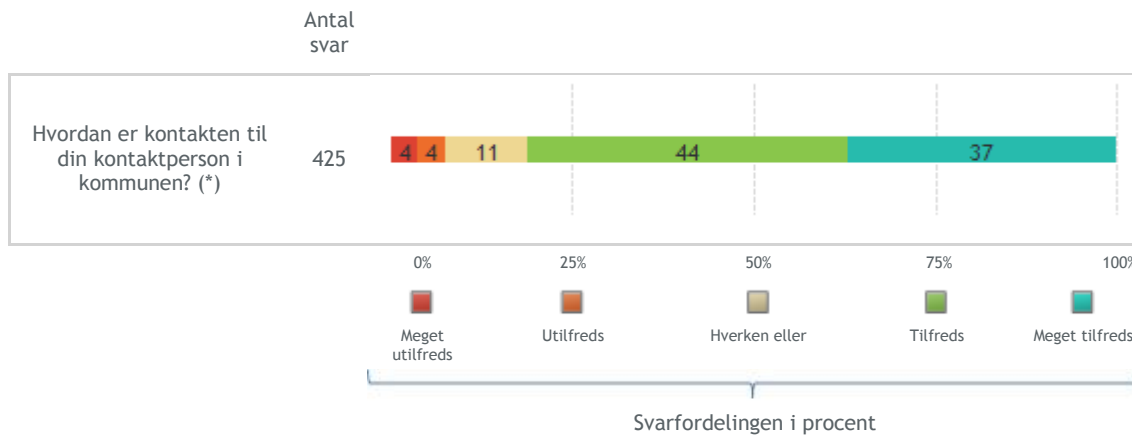
3,96 (3,92 - 4,00)

3,99

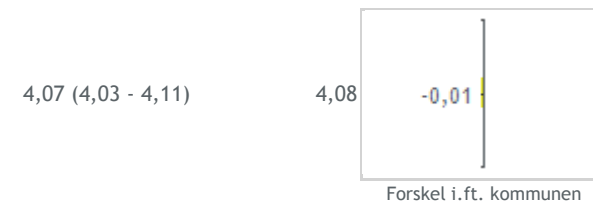


(*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

TILFREDSHED MED KONKTAKTPERSON I KOMMUNEN

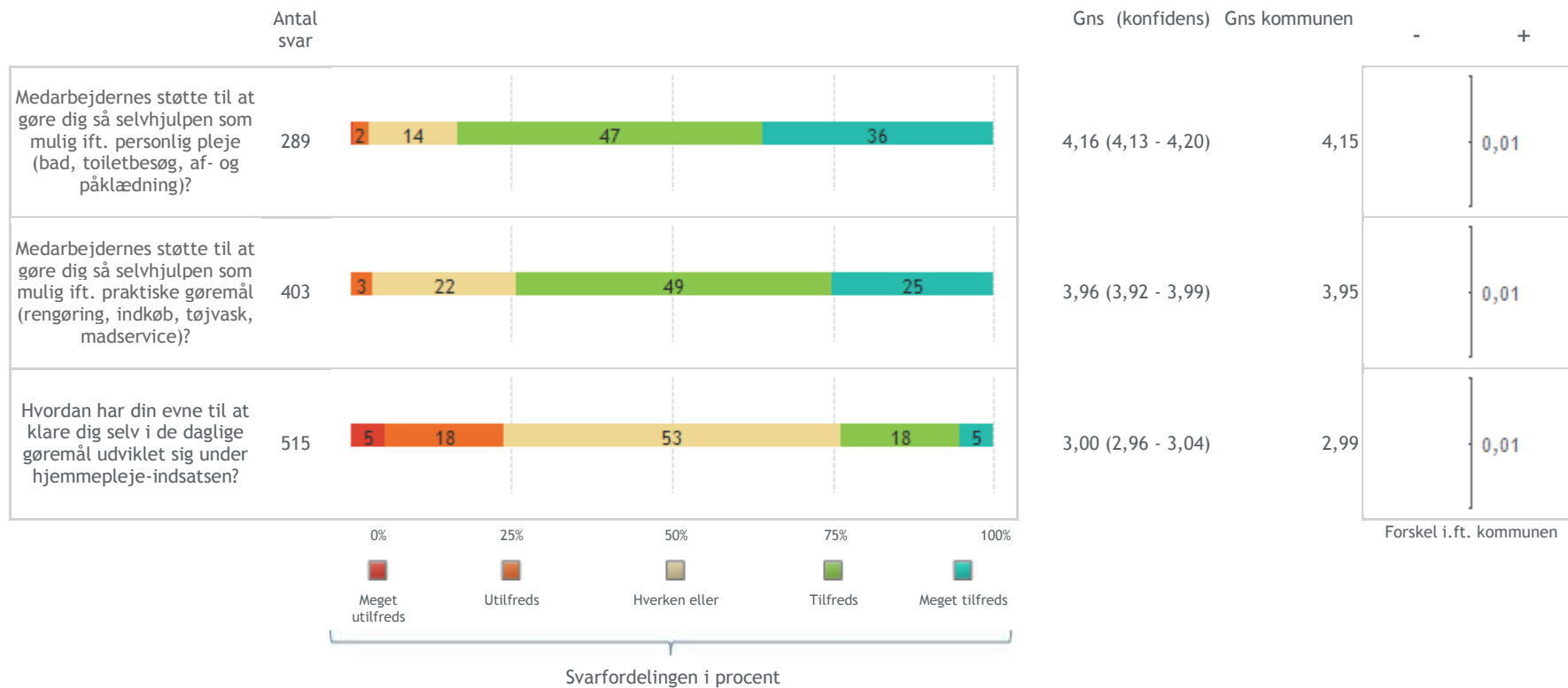


Gns (konfidens) Gns kommunen

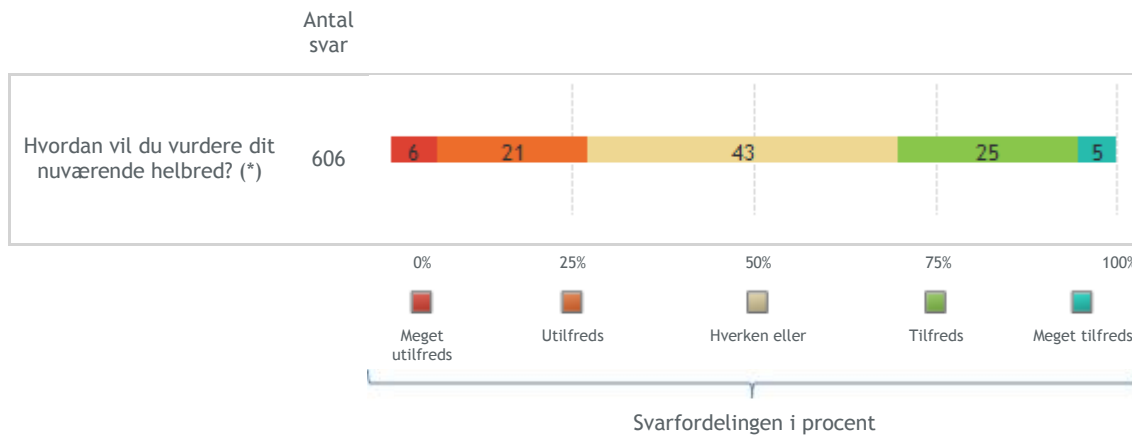


(*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

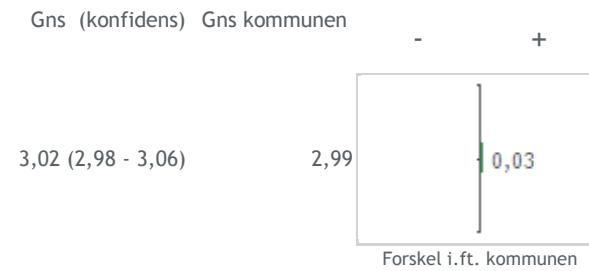
TILFREDSHED MED HJÆLPERNE



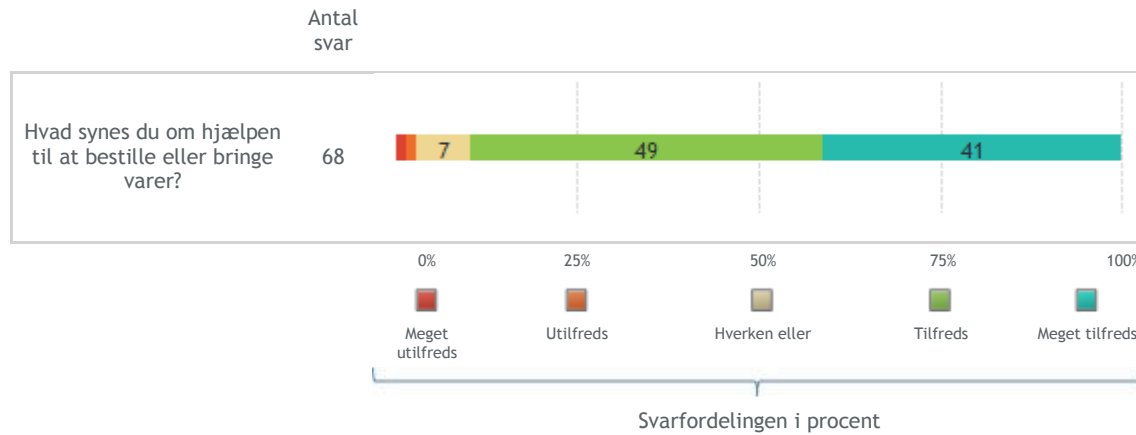
OM DIG



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



LOKALSPØRGSMÅL



Gns (konfidens) Gns kommunen

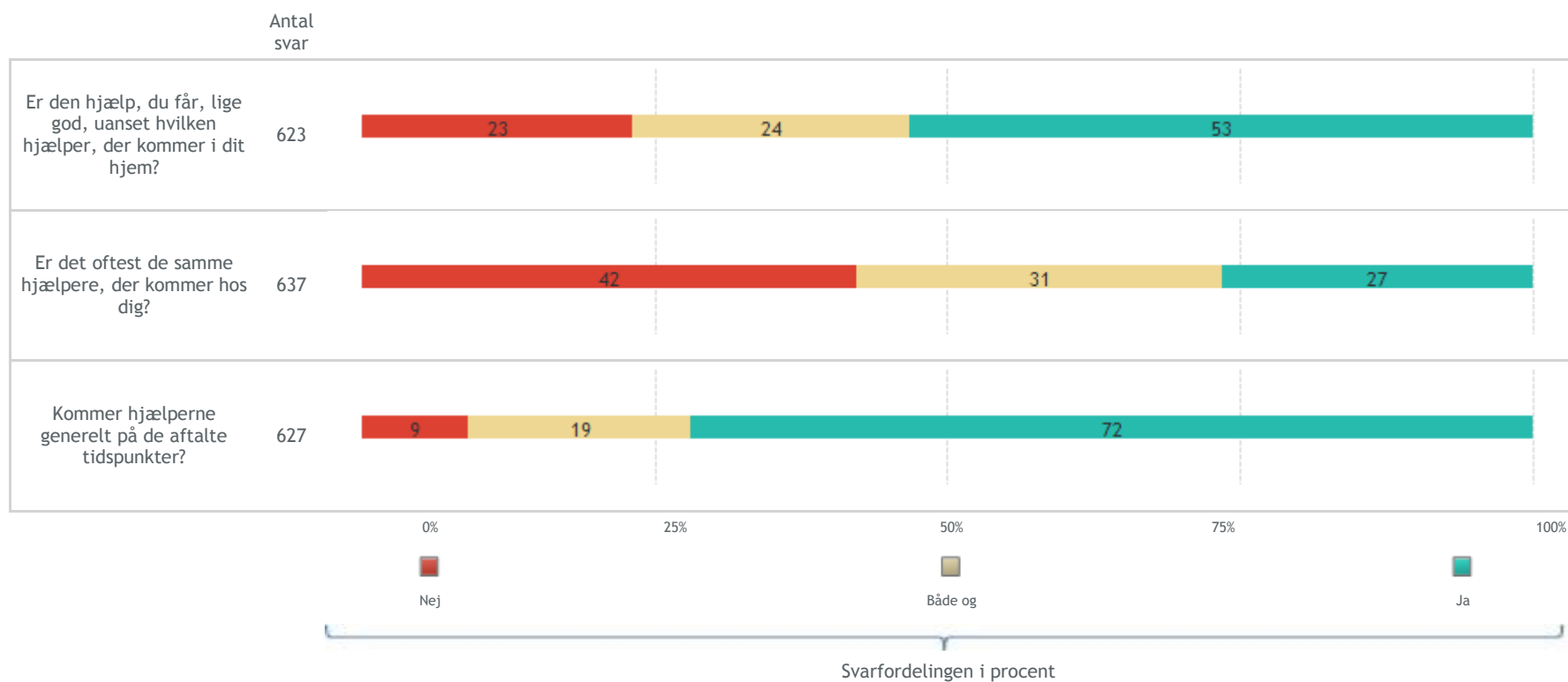
4,26 (4,23 - 4,30)

4,29

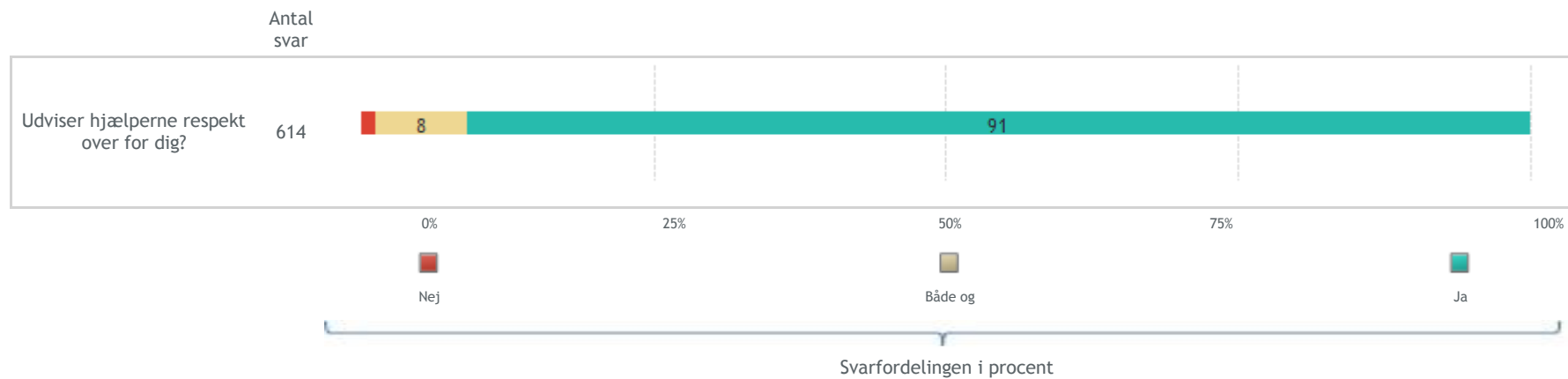


-0,03

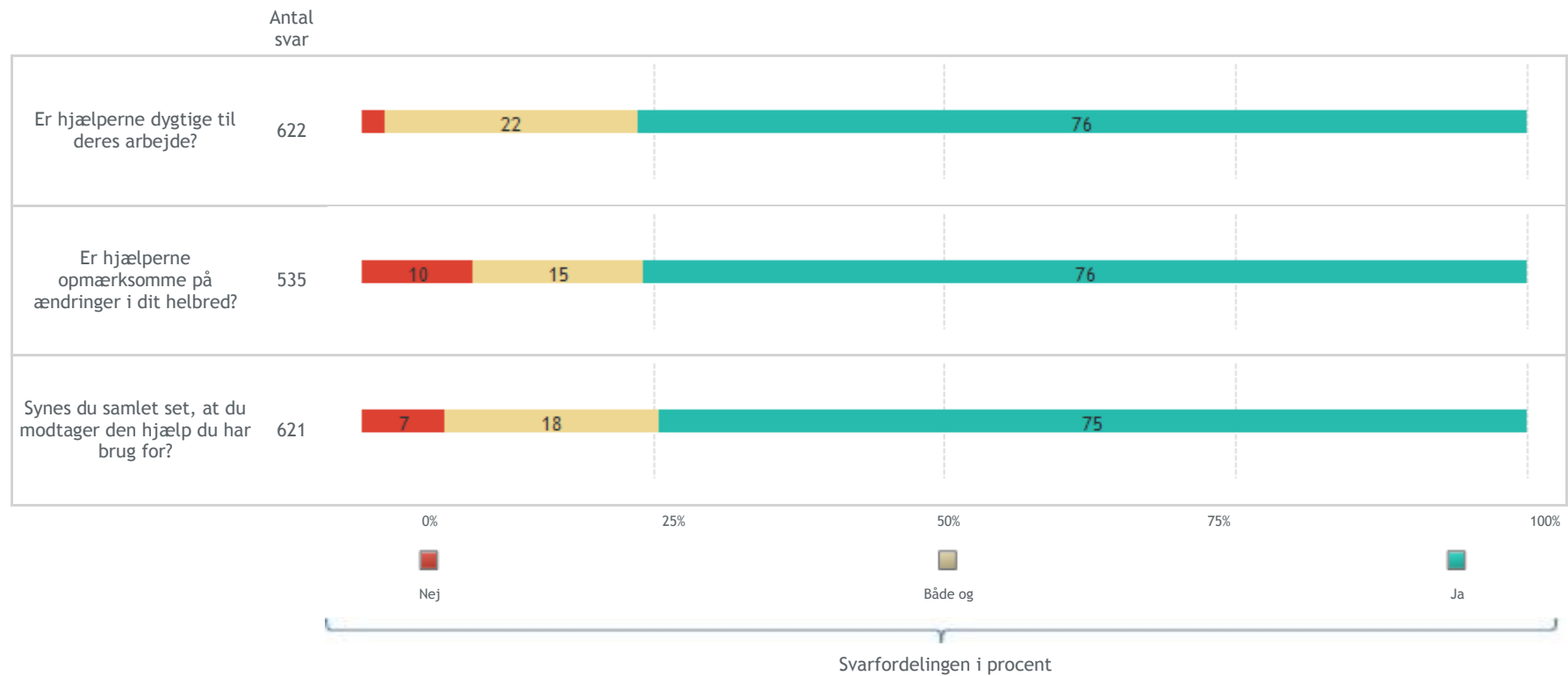
TILFREDSHED MED PRAKTISKE FORHOLD



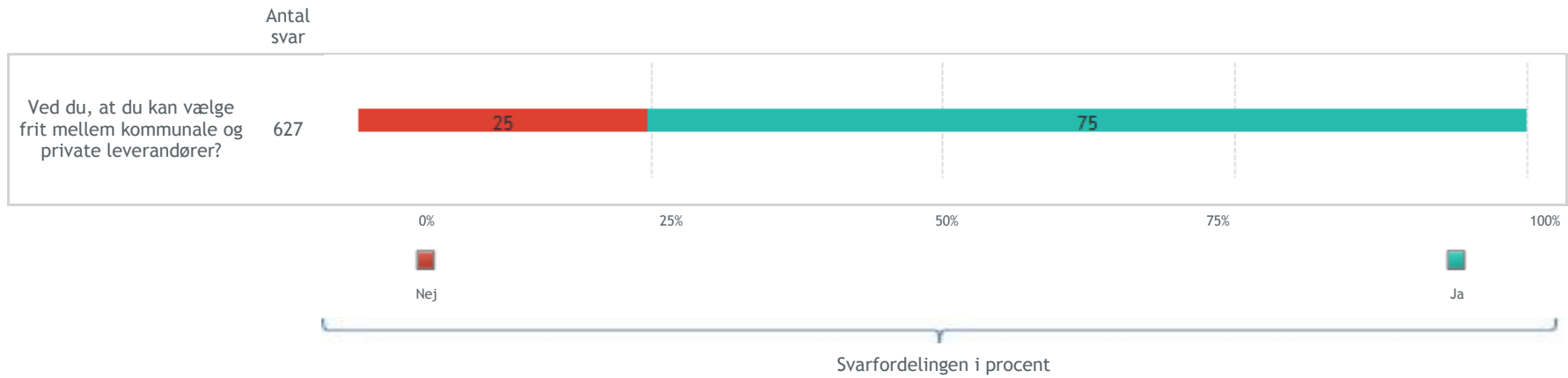
TILFREDSHED MED HJÆLPERNE



LOKALSPØRGSMÅL



DET FRIE VALG



DE FEM HØJESTE OG DE FEM LAVESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår først de fem spørgsmål vedr. tilfredshed, som er vurderet højest. Derefter de fem spørgsmål, som er vurderet lavest



STØRSTE FORSKELLE

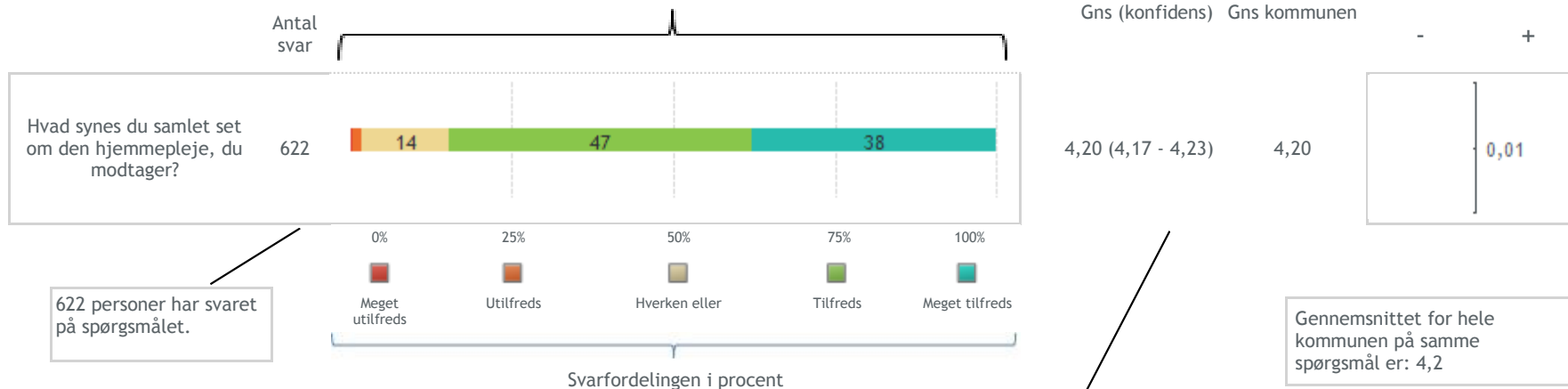
Nedenfor fremgår først de fem spørgsmål vedr. tilfredshed, som har de største positive forskelle fra kommunens gennemsnit.
Dernæst de fem spørgsmål, som har de største negative forskelle fra kommunens gennemsnit.

Største positive forskelle	Om dig	Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?	0,03
	Tilfredshed med hjælperne	Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som mulig i forhold til personlig pleje?	0,01
	Tilfredshed med hjælperne	Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som mulig i forhold til praktiske gøremål?	0,01
	Tilfredshed med hjælperne	Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen?	0,01
	Din samlede vurdering af hjemmeplejen	Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	0,01
Største negative forskelle	Tilfredshed med personlig pleje	Den personlige pleje samlet set?	-0,03
	Tilfredshed med personlig pleje	At gå i bad?	-0,03
	Tilfredshed med maden	Hvad synes du om maden, du får leveret?	-0,03
	Lokalspørgsmål	Hvad synes du om hjælpen til at bestille eller bringe varer?	-0,03
	Tilfredshed med praktisk hjælp	Hjælpen til rengøring?	-0,02

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", 1 pct. har svaret "utilfreds", 14 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 institutionens eller enhedens resultater med kommunens samlede resultat i undersøgelsen.
 Eksemplet viser, at institutionens gennemsnitlige score på spørgsmålet er 0,01. Hvis enheden har en bedre gennemsnitsscore end kommunen 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.