



Tilfredshedsmåling

I hjemmeplejen
2019



SUNDHED & OMSORG
Aarhus Kommune

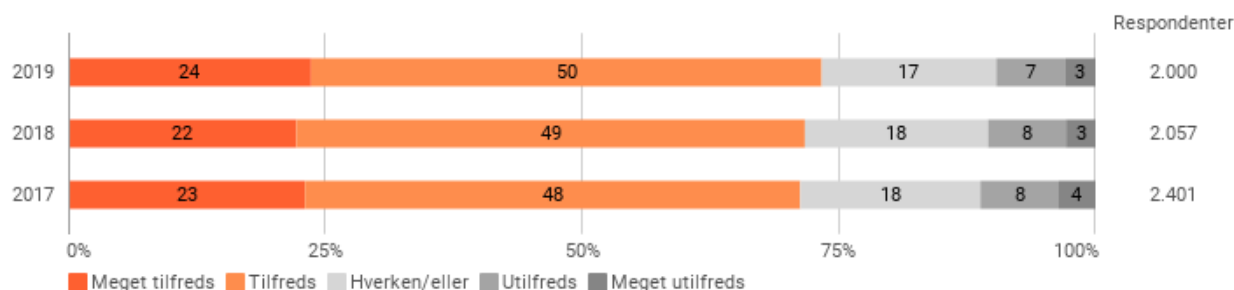
Tilfredshedsmåling i hjemmeplejen i Aarhus Kommune 2019

Denne rapport viser resultaterne af tilfredshedsmålingen i hjemmeplejen i Aarhus Kommune i 2019. Undersøgelsen omfatter alle modtagere af praktisk hjælp og personlig pleje. Undersøgelsen er gennemført via elektronisk besvarelse, fysisk spørgeskema eller via telefoninterview i ugerne 38-43. Svarprocenten for undersøgelsen er 38 % på tværs af hele hjemmeplejen i Aarhus Kommune.

Sådan læser du graferne:

Alle grafer er opbygget som 100% frekvensgrafer. Positive svar er markeret med orange farve. De fleste spørgsmål er opbygget efter en 5-punktsskala. Derudover bruges der ved enkelte spørgsmål 4-punktsskala og 6-punktsskala.

Graferne viser Sundhed og Omsorgs udvikling de seneste 3 år. Derudover kan du se antallet af respondenter ud for hvert år. Ved enkelte spørgsmål vil "ved ikke" svar vises. Det drejer sig om de spørgsmål, hvor "ved ikke" kan være et aktivt svar, der skal tages stilling til. Ved andre spørgsmål vil der være en stjerne (*) nedenfor grafen. Dette indikerer at andelen af "Ved ikke" svar er over 10% på MSO niveau. Her skal svarene tolkes med forbehold.

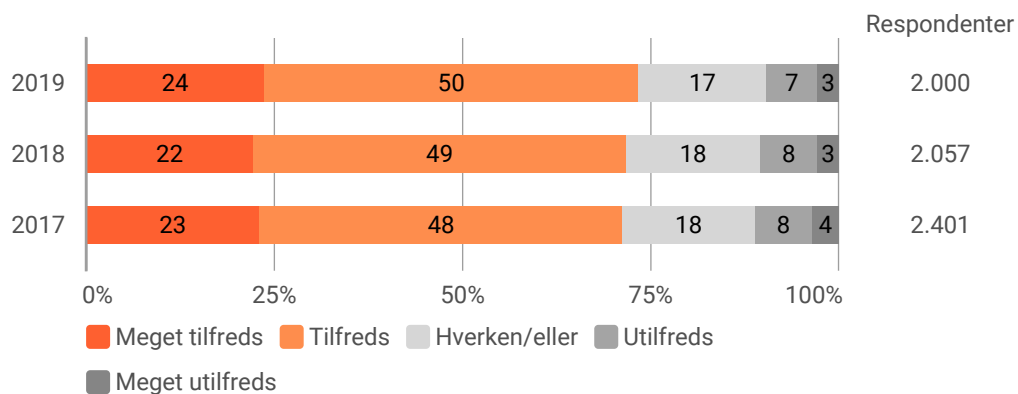


1. Overordnet tilfredshed

Hvor tilfreds er du med:

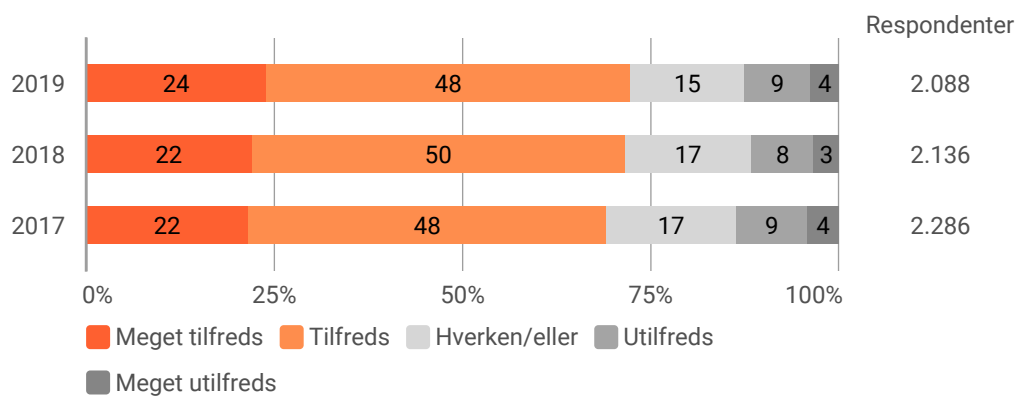
1a. Hjemmeplejen alt i alt?

Krydset med: Årstal



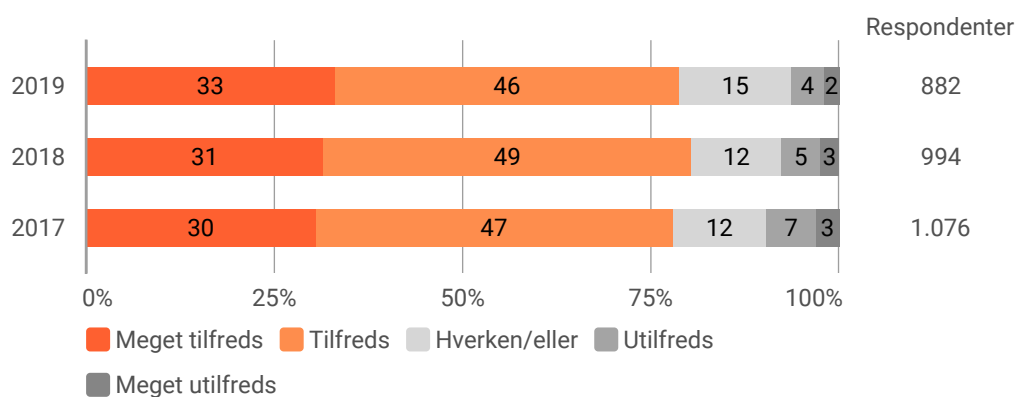
1b. Den praktiske hjælp, du modtager (f.eks. rengøring, indkøb mm.)?

Krydset med: Årstal



1c. Den personlige pleje, du modtager (f.eks. bad, toiletbesøg, vask, af- og påklædning)?

Krydset med: Årstal



*2019: 13% har svaret 'ved ikke'

*2018: 13% har svaret 'ved ikke'

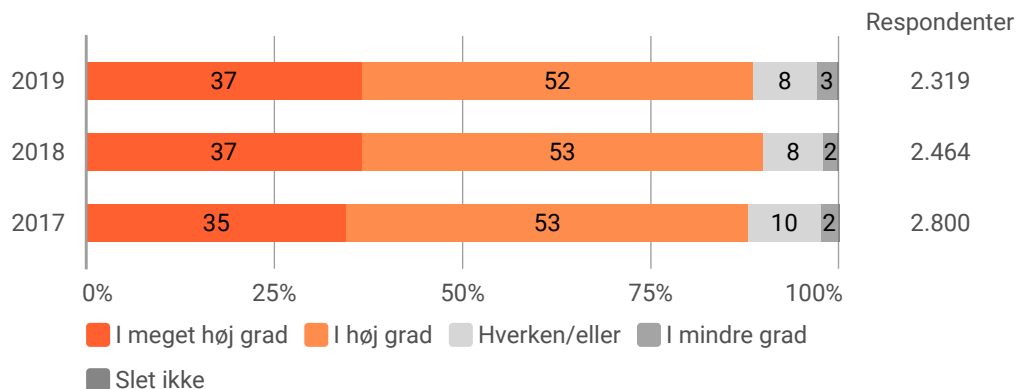
*2017: 12% har svaret 'ved ikke'

2. Samarbejdet i hverdagen

I hvilken grad:

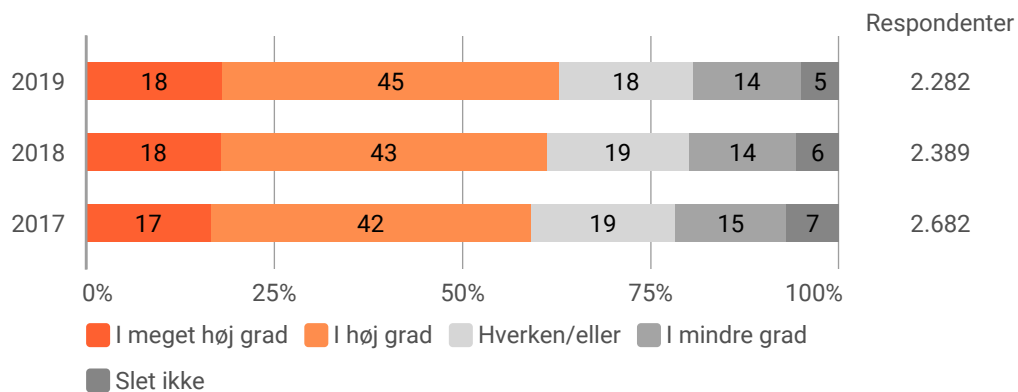
2a. Er medarbejderne fra hjemmeplejen venlige over for dig?

Krydset med: Årstal



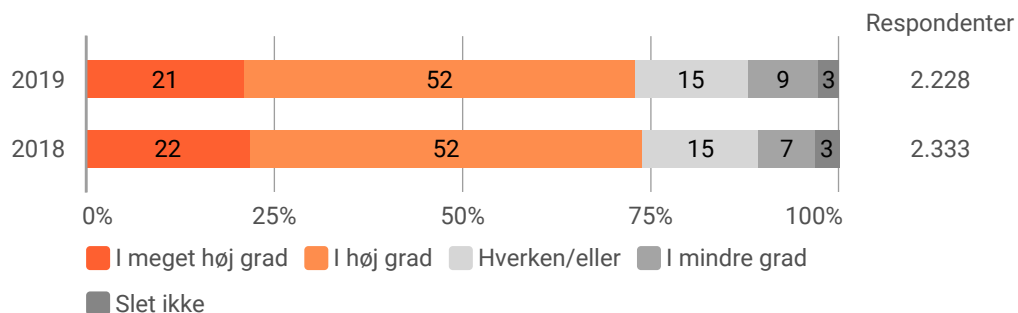
2b. Får du hjælpen på de tidspunkter, der passer dig?

Krydset med: Årstal



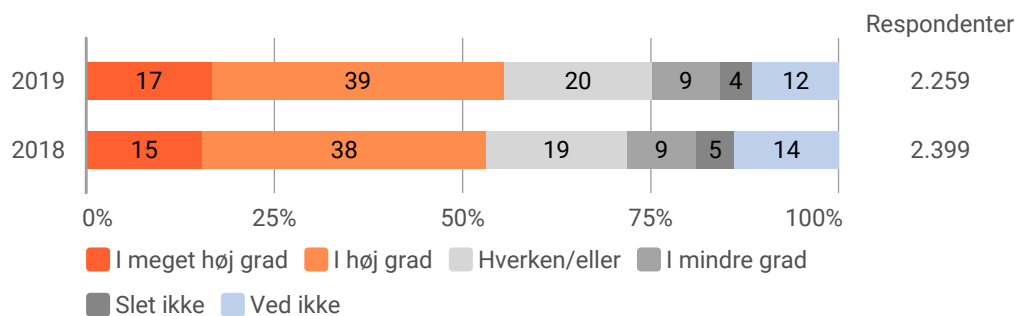
2c. Tager den hjælp du får, udgangspunkt i det, der er vigtigt for dig?

Krydset med: Årstal



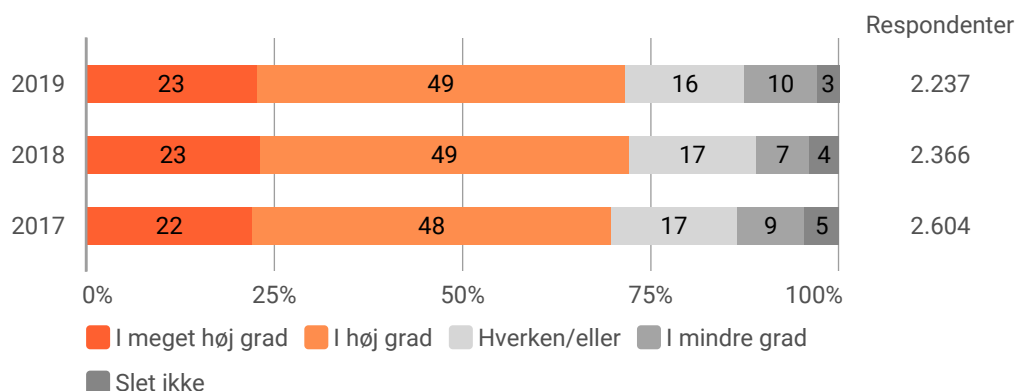
2d. Oplever du, at medarbejderne i hjemmeplejen samarbejder, om den hjælp du får

Krydset med: Årstal



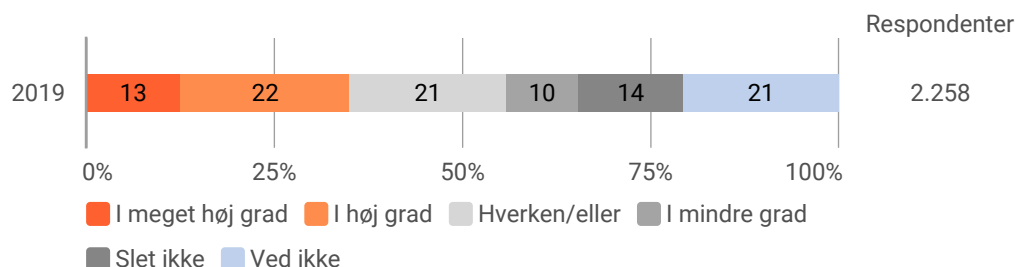
2e. Gør den hjælp, du modtager, dig i stand til bedre at klare dig selv i hverdagen?

Krydset med: Årstal



2f. Oplever du, at du kan ændre opgaver i den planlagte hjælp? F.eks. bytte støvsugning ud med en anden opgave, som du oplever at have mere brug for en given dag?

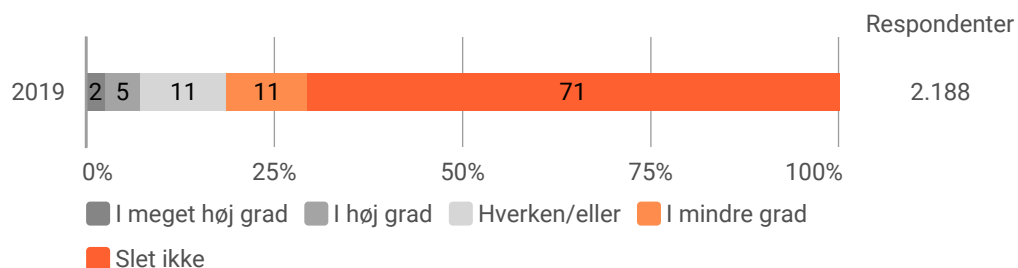
Krydset med: Årstal



* OBS.: En meget høj "Ved ikke" svarprocent, kan indikere at borgerne ikke ved at det er muligt at ændre i den planlagte hjælp.

2g. Oplever du, at de ting hjemmeplejen medbringer roder eller fylder unødigt meget i dit hjem?

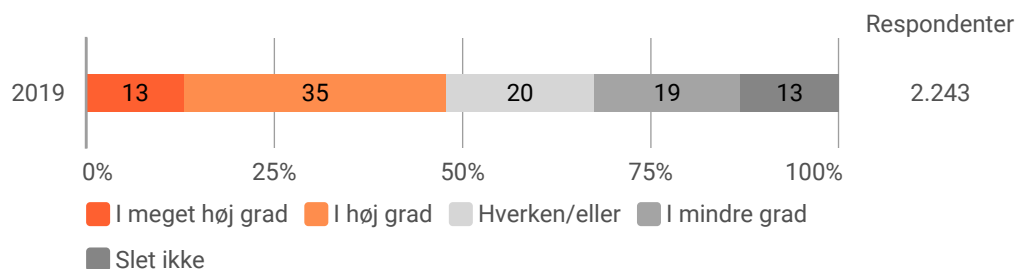
Krydset med: Årstal



3. Kendskab

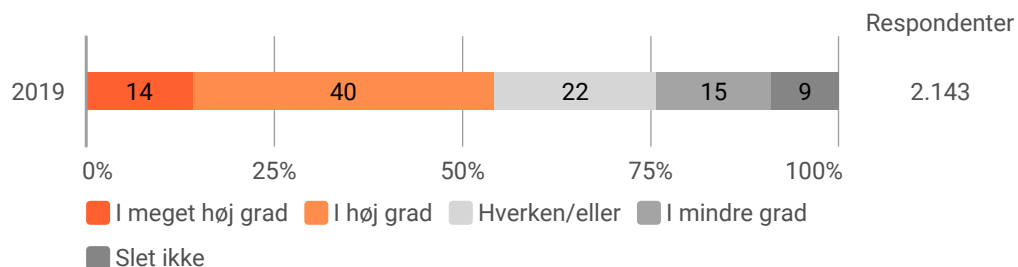
3a. Kender du medarbejderne, der kommer i dit hjem?

Krydset med: Årstal



3b. Kender medarbejderne, der kommer i dit hjem, dig og dine behov?

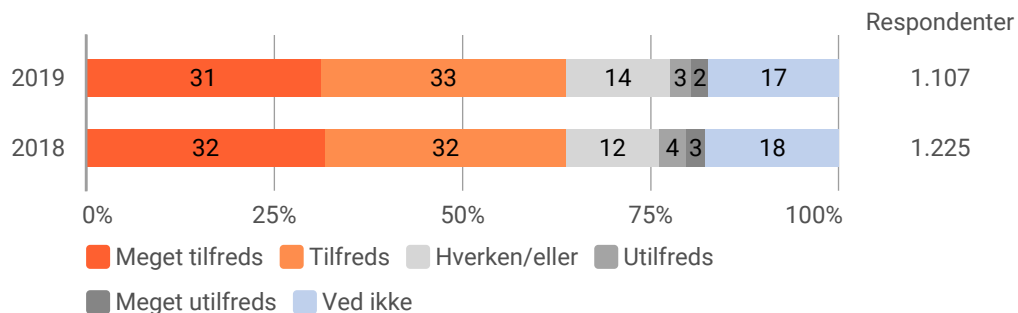
Krydset med: Årstal



Nedenstående to spørgsmål er kun blevet stillet til borgere som modtager personlig pleje.

3c. Hvor tilfreds er du med samarbejdet mellem dig og din kontaktperson?

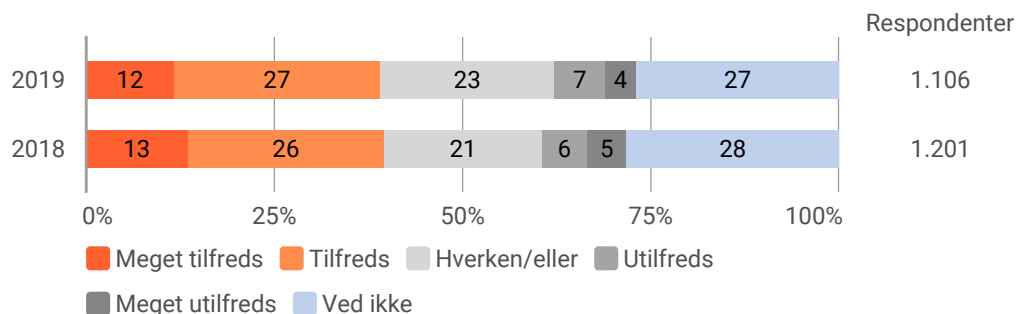
Krydset med: Årstal



* OBS.: En meget høj "Ved ikke" svarprocent, kan indikere at borgerne ikke ved hvem deres kontaktperson er.

3d. Hvor tilfreds er du med kontakten mellem dig og lederen af hjemmeplejen?

Krydset med: Årstal

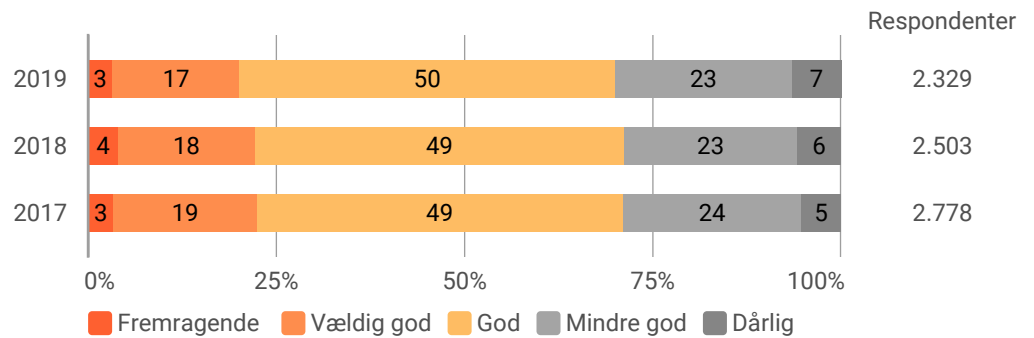


* OBS.: En meget høj "Ved ikke" svarprocent, kan indikere at borgerne ikke ved, hvem lederen af hjemmeplejen er.

4. Det sociale liv

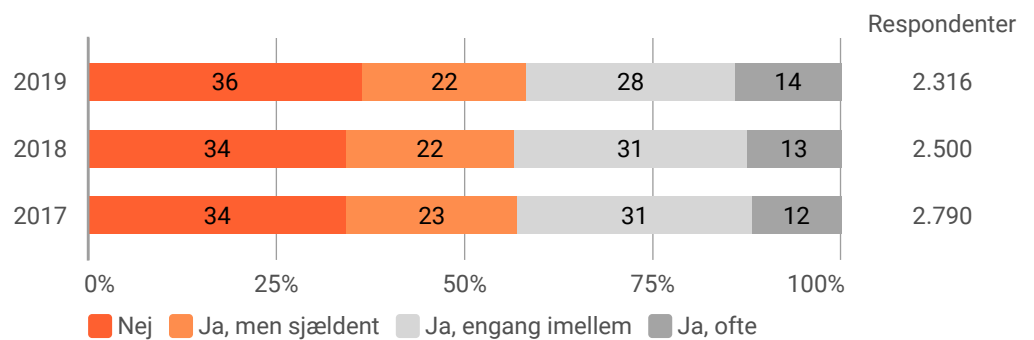
4a. Hvordan synes du, din trivsel og livskvalitet er alt i alt?

Krydset med: Årstal



4b. Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?

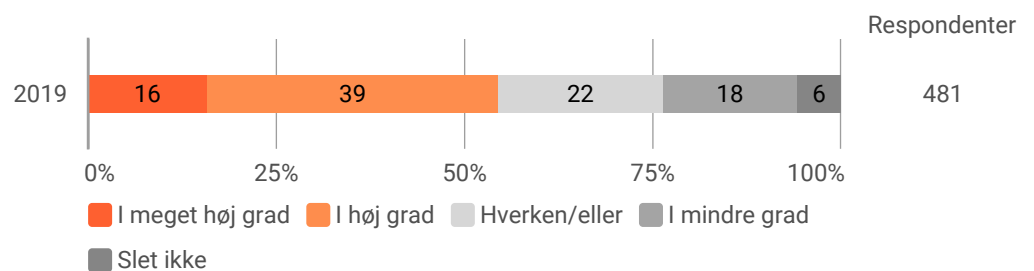
Krydset med: Årstal



5. Træning

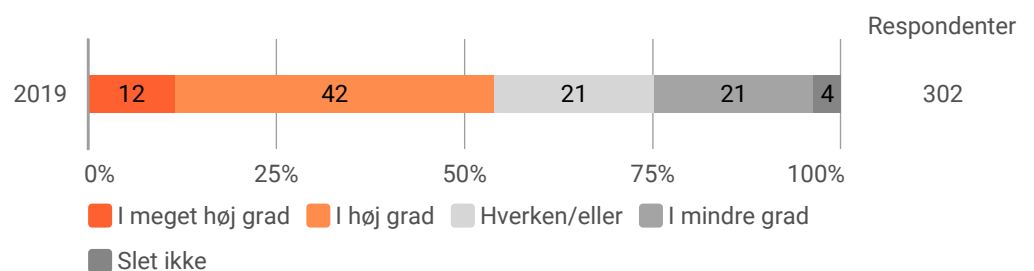
5a. I hvor høj grad hjælper genoptræningen til at gøre dig mere selvhjulpnen i hverdagen?

Krydset med: Årstal



5b. I hvor høj grad hjælper selvtræningen til at gøre dig mere selvhjulpnen i hverdagen?

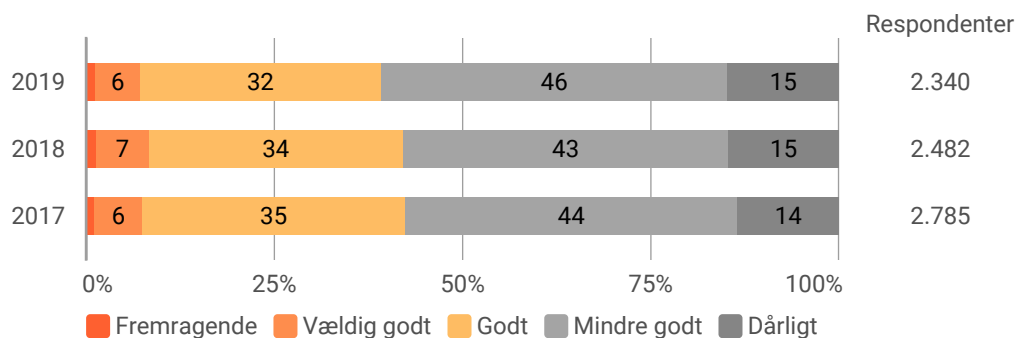
Krydset med: Årstal



6. Helbred

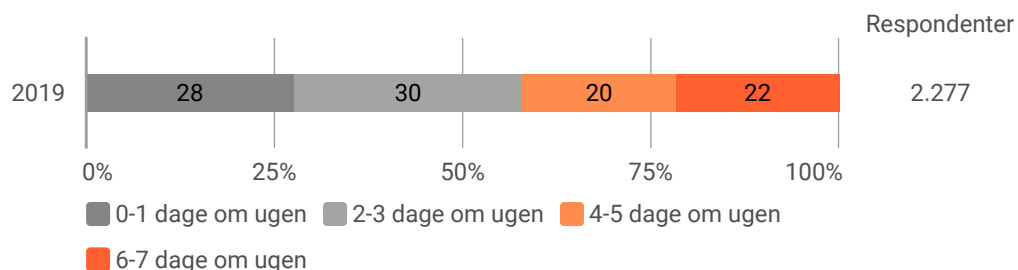
6a. Hvordan synes du dit helbred er alt i alt?

Krydset med: Årstal



6b. Hvor mange gange om ugen er du fysisk aktiv? (f.eks. går en tur eller handler ind)

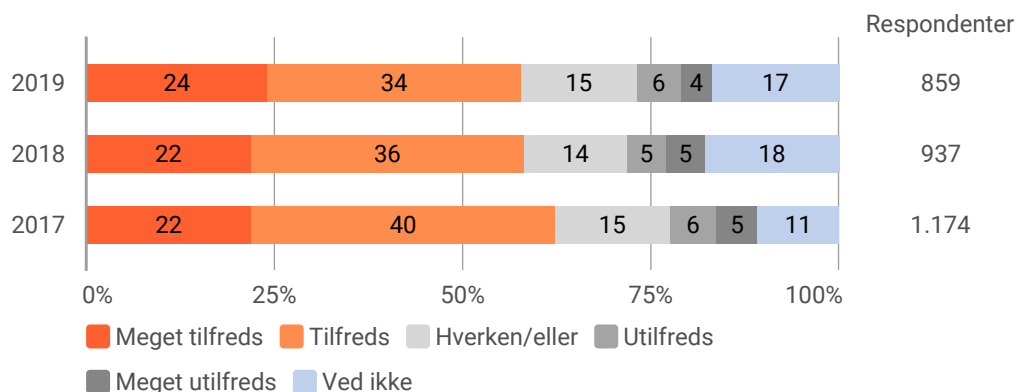
Krydset med: Årstal



7. Samarbejde med hospital

7a. Hvor tilfreds er du med samarbejdet mellem hjemmeplejen og hospitalet ved din seneste indlæggelse?

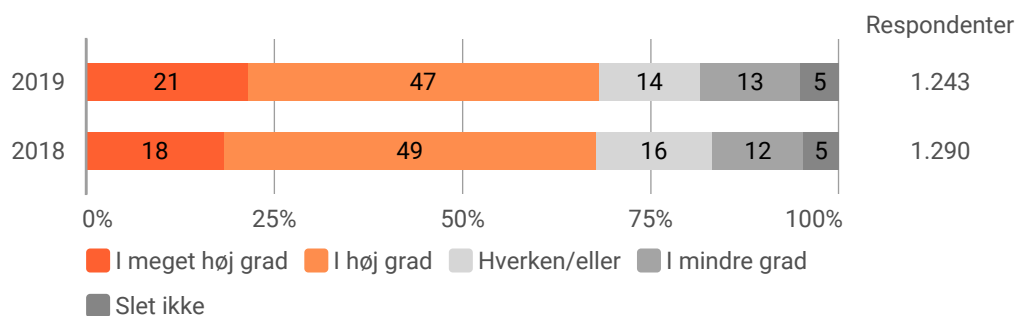
Krydset med: Årstal



8. Hjælpemidler og teknologi

8a. I hvor høj grad bidrager de teknologiske hjælpemidler til, at du i højere grad kan klare dig selv i hverdagen?

Krydset med: Årstal

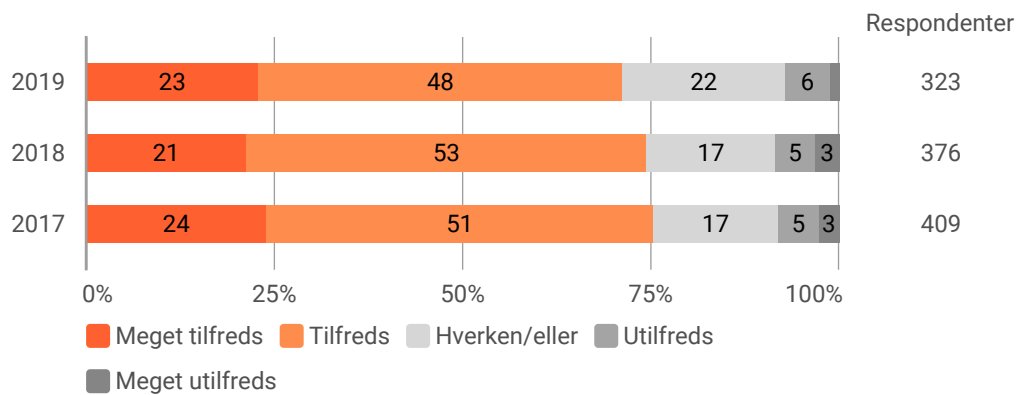


9. Tilfredshed med maden

Hvor tilfreds er du med:

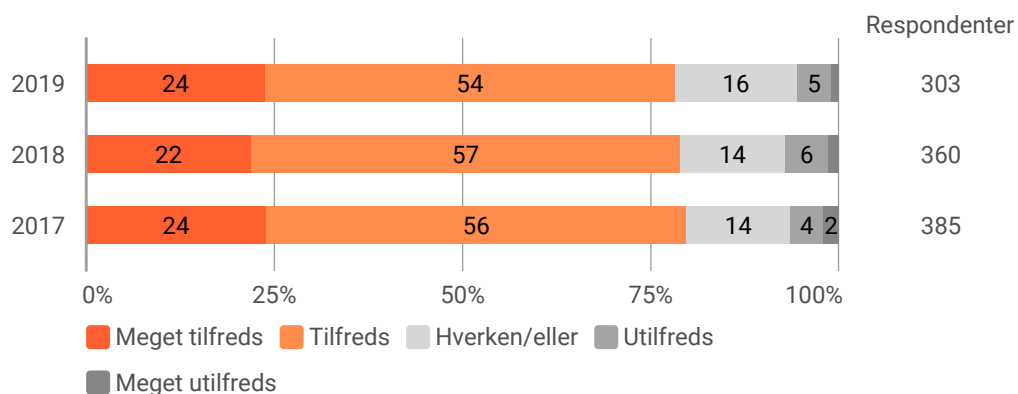
9a. Smagen af maden

Krydset med: Årstal



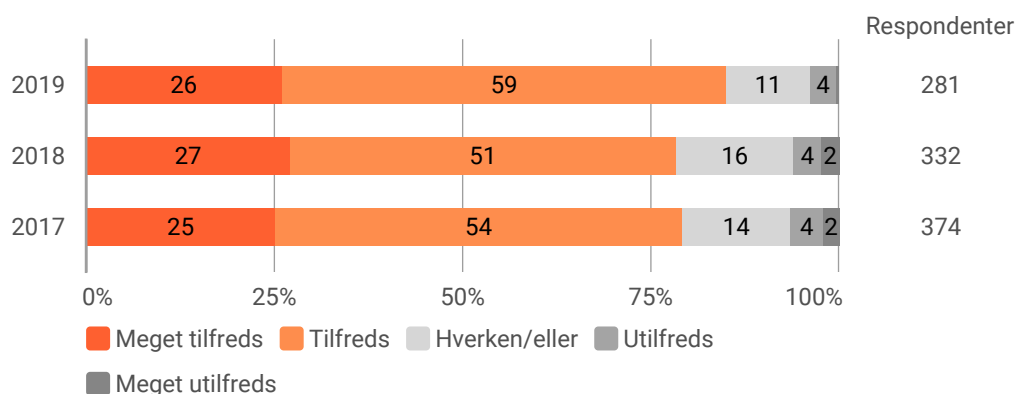
9b. Udvalget af retter

Krydset med: Årstal



9c. Kontakten med det firma, der leverer din mad?

Krydset med: Årstal



Frafald

For at vurdere generaliserbarheden af tilfredshedsmålingens resultater er følgende frafaldsanalyse foretaget. Her undersøges, hvordan undersøgelsens respondenter repræsenterer det samlede antal modtagere af praktisk hjælp og personlig pleje i Aarhus Kommune med hensyn til køn, alder, civilstatus og visiterede ydelser. Tabellerne viser kun frafaldsanalyser fra undersøgelsen i 2019.

Spørgeskemaundersøgelsens respondenter er repræsentative for køn- og aldersfordelingen hos borgerne i Aarhus Kommunes Hjemmepleje, eftersom der højst er 2 procentpoints forskel mellem de procentvise køns- og alderskategorier for respondenterne og borgerne i hjemmeplejen.

Køn	Andel besvarelser	Andel borgere i hjemmeplejen
Kvinde	66 %	66 %
Mand	34 %	34 %

Alder	Andel besvarelser	Andel borgere i hjemmeplejen
Under 65 år	19 %	20 %
65-80 år	38 %	36 %
Over 80 år	44 %	44 %

Den procentvise fordeling over civilstatus afspejles hos undersøgelsens respondenter. Der ses en lille tendens til, at flere gifte borgere end ugifte besvarer spørgeskemaet.

Civilstand	Andel besvarelser	Andel borgere i hjemmeplejen
Enke	39 %	37 %
Fraskilt/ophævet partnerskab	24 %	25 %
Gift/registreret partnerskab	21 %	18 %
Ugift	16 %	20 %

Respondenterne repræsenterer områderne med den samme fordeling i hjemmeplejen med en afvigelse på højst 2 procentpoint.

Område	Andel besvarelser	Andel borgere i hjemmeplejen
Christiansbjerg	14 %	14 %
Marselisborg	8 %	9 %
Midtbyen	8 %	9 %
Nord	14 %	13 %
Privat leverandør	20 %	18 %
Syd	11 %	11 %
Vest	14 %	15 %
Viby-Højbjerg	11 %	12 %

Der forekommer en lille smule skævvridning mellem borgernes visiterede ydelser. Tabel 5 viser en lille overrepræsentation af borgere, som kun modtager praktisk hjælp. Borgere, som både modtager praktisk hjælp og personlig pleje, er generelt en smule underrepræsenteret. Afvigelserne er dog ikke større, end at undersøgelsens repræsentativitet er acceptabel i forhold til borgersammensætningen i Aarhus Kommunes hjemmepleje.

Praktisk hjælp/personlig pleje	Andel besvarelser	Andel borgere i hjemmeplejen
Både praktisk hjælp og personlig pleje	39 %	46 %
Personlig pleje	11 %	11 %
Praktisk hjælp	50 %	43 %