

# Brugertilfredshedsundersøgelse Social Omsorg 2020



# Præsentationens indhold

- Introduktion til undersøgelsen
- Præsentation af undersøgelsens resultater
  - Hjemmeplejen
  - Plejehjem
  - Genoptræning
- Afrunding og opsamling

# Introduktion

## Deltagere i undersøgelsen

- Modtagere af hjemmepleje efter §83 og 83.a
- Udvalgte beboere på plejehjem
- Udvalgte pårørende til beboere på plejehjem
- Modtagere af genoptræning

## Format

- Spørgsmål formuleret af KL
- Spørgeskemaundersøgelse eller personlige interviews

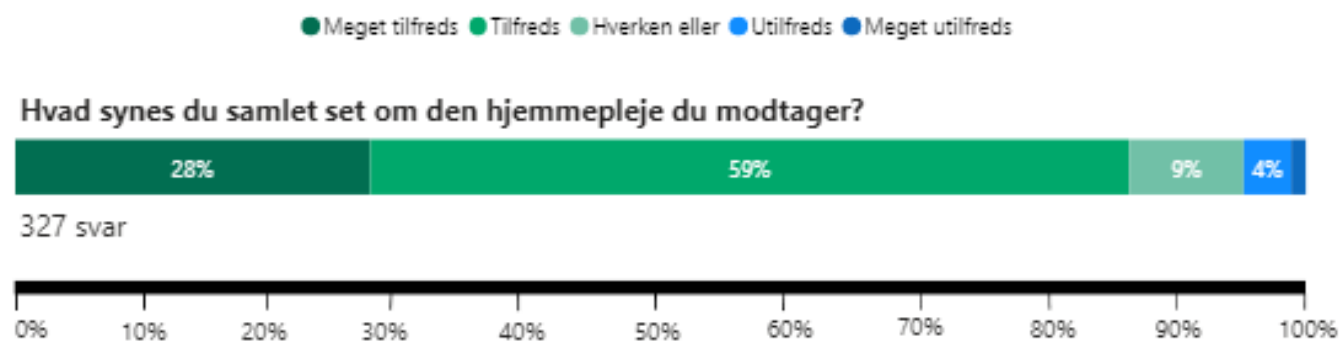
## Rapporter

- Resultaterne fra Hjemmeplejen, Plejehjem, Genoptræning
- Sammenligner resultaterne fra 2020 med resultaterne fra 2018
- Sammenligner tilfredsheden i Hedensted Kommune med udvalgte kommuner.

# Modtagere af hjemmepleje

Antal besvarelser: 434

# Brugernes samlede vurdering af hjemmeplejen



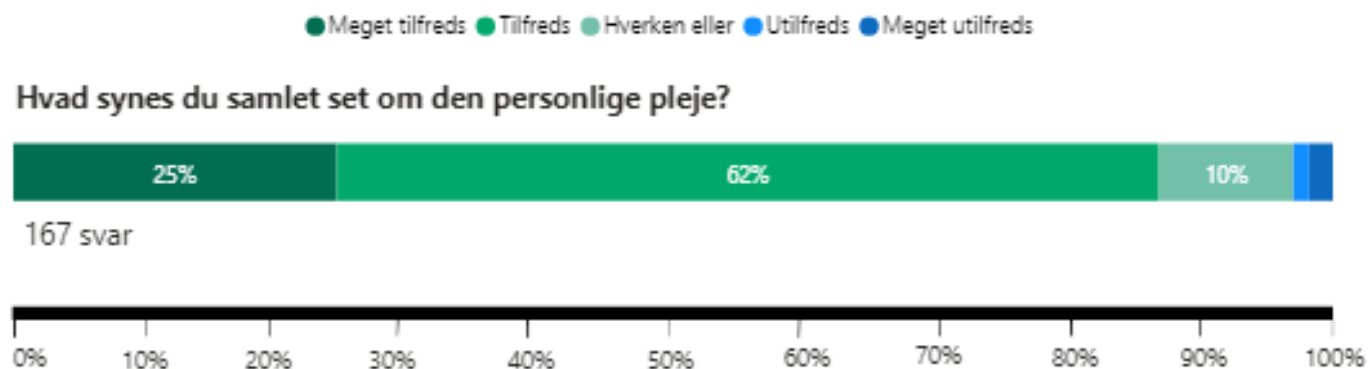
## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,1
Hedensted Kommune 2018	4,1
Ikast-Brande Kommune 2018	4,1
Horsens Kommune 2018	4,1

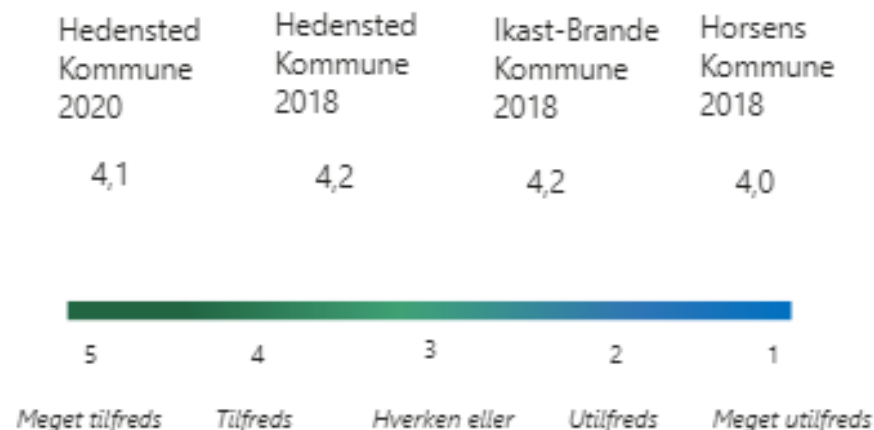
5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

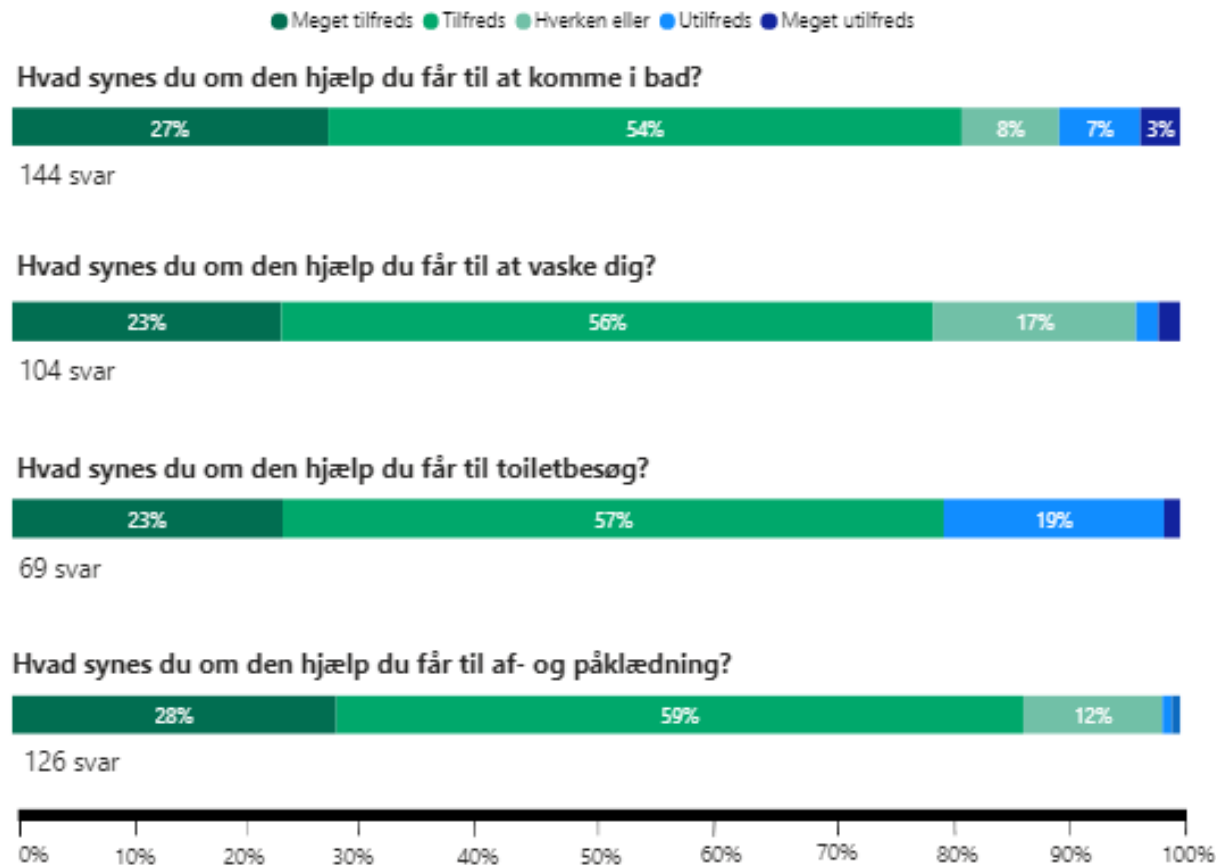
# Brugernes samlede vurdering af den personlige pleje



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore



# Underspørgsmål til den personlige pleje

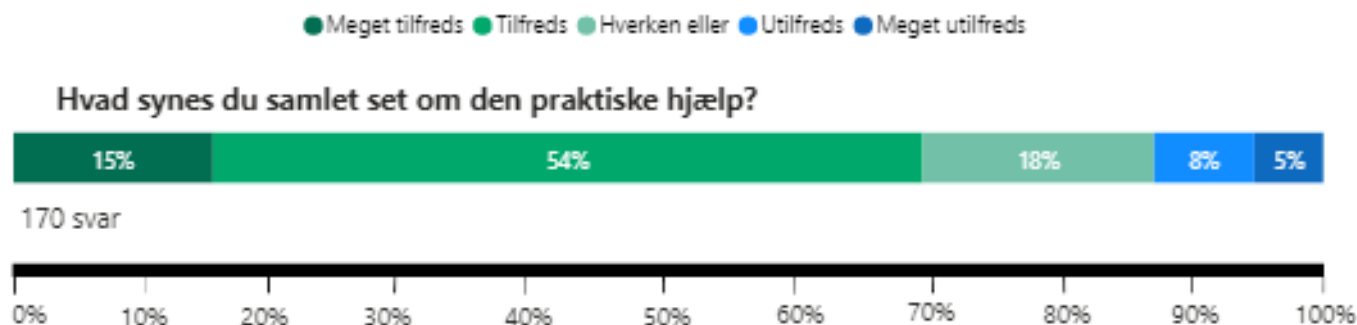


Gennemsnitlig tilfredshedsscore

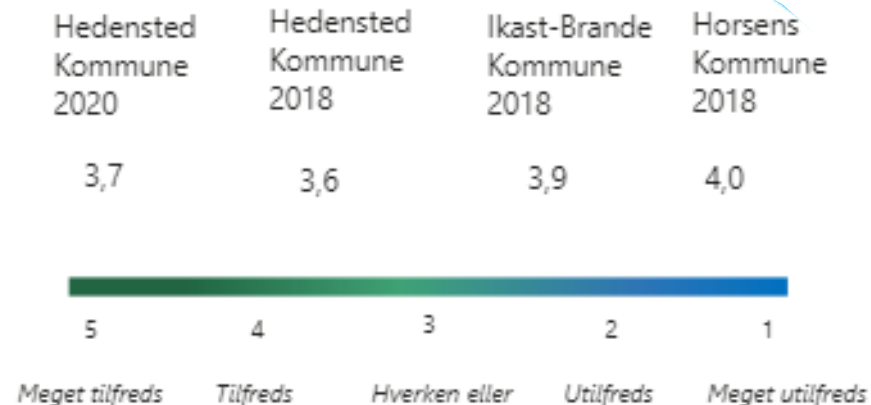
	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
Hvad synes du om den hjælp du får til at komme i bad?	3,9*	4,3	4,4	4,1
Hvad synes du om den hjælp du får til at vaske dig?	4,0*	4,2	-	-
Hvad synes du om den hjælp du får til toiletbesøg?	3,8	4,1	-	-
Hvad synes du om den hjælp du får til af- og påklædning?	4,1*	4,3	-	-



# Brugernes samlede vurdering af den praktiske hjælp

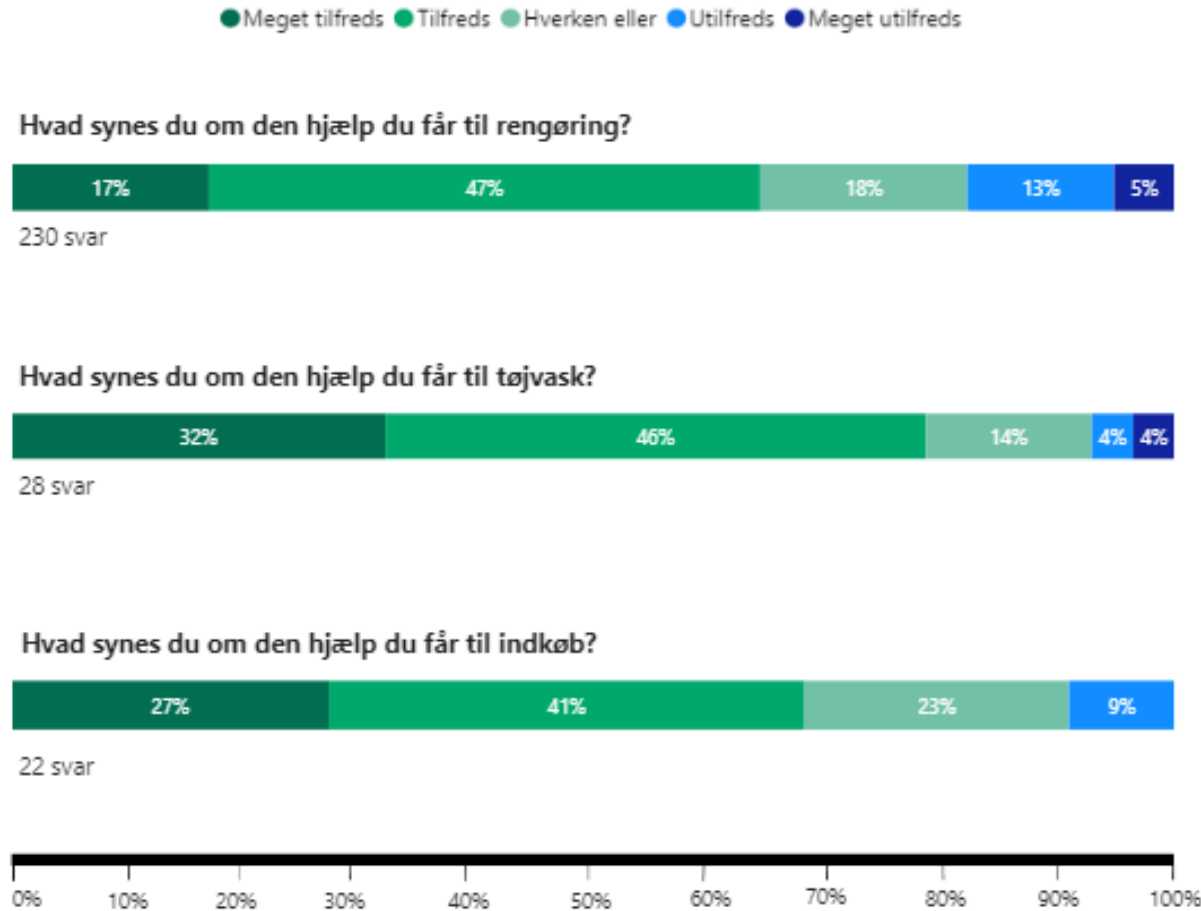


## Gennemsnitlig tilfredshedsscore





# Underspørgsmål til den praktiske hjælp



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

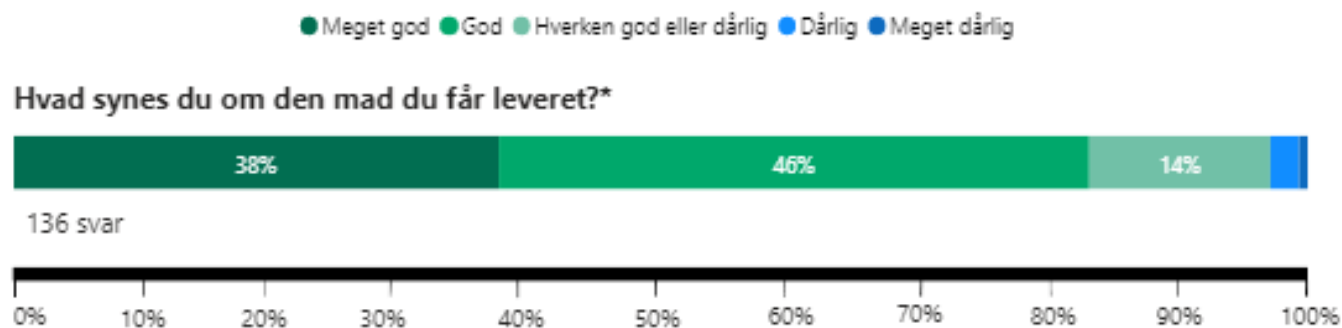
	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
	3,6	3,6	3,9	4,0

4,0 3,5 - -

3,9 3,7 - -



# Tilfredsheden med maden



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore



\* 15% svarer at de får leveret kølemad, 30% får leveret varmt mad, mens 55% ikke modtager mad fra kommunal leverandør.

# Praktiske forhold

● Ja ● Hverken eller ● Nej

Er den oftest de samme kommunale medarbejdere, der kommer hos dig?



334 svar

Er den hjælp du får lige god, uanset hvilke kommunale medarbejdere der kommer i dit hjem?



315 svar

● Meget god ● God ● Hverken god eller dårlig ● Dårlig ● Meget dårlig

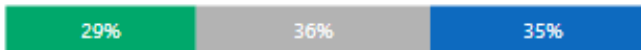
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?



189 svar

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

\* Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune



\*



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	3,7*
Hedensted Kommune 2018	4,0
Ikast-Brande Kommune 2018	4,1
Horsens Kommune 2018	3,9

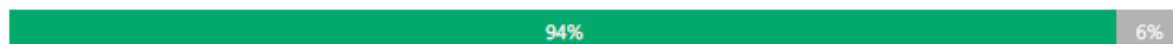
5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# De kommunale medarbejdere

● Ja ● Hverken eller ● Nej

Er de kommunale medarbejdere venlige over for dig?



327 svar

Oplever du at blive set, hørt og forstået af den kommunale medarbejder der kommer i dit hjem?



317 svar

Oplever du, at de kommunale medarbejdere samarbejder om hjælpen til dig?



271 svar

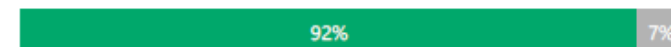
Udviser den kommunale medarbejder respekt for dig?



316 svar



Svarfordeling fra 2018, Hedensted Kommune

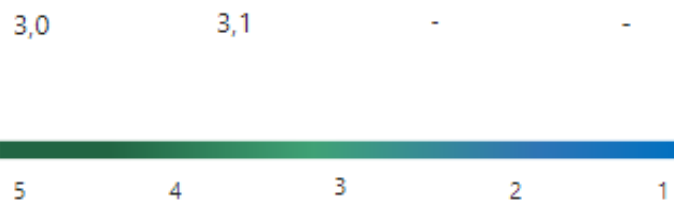


# De kommunale medarbejdere (fortsat)



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Ikast-Brande Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
	3,8*	4,0	-	4,0



Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# Det frie valg

● Ja ● Nej

Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?



312 svar

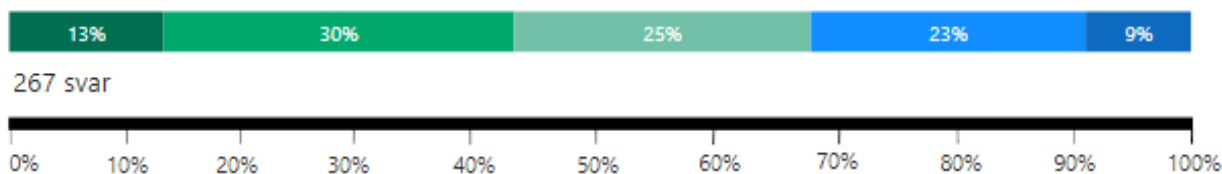
Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører?



325 svar

● Meget vigtigt ● Vigtigt ● Hverken eller ● Ikke vigtigt ● Slet ikke vigtigt

Hvor vigtigt er det for dig, at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?



267 svar

Svarfordeling fra 2018, Hedensted Kommune



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,1
Hedensted Kommune	2018	3,0
Ikast-Brande Kommune	2018	-
Horsens Kommune	2018	-



# Kommentarer fra brugerne

Blandt de adspurgte har 43 brugere noteret yderligere kommentarer til tilfredsheden med hjemmeplejen. Kommentarerne omhandler hovedsagligt:

## **Forskellige medarbejdere**

Der er en enkelt tilkendegivelse af, at det er fint med forskellige medarbejdere, men hovedparten af kommentarerne går på, at der kommer for mange forskellige medarbejdere.

## **Personalet har travlt**

En del tilkendegiver, at personalet har travlt og tiden til at få hjælp er presset.

## **Kommer sent op om morgenen**

I forhold til selve servicen, kommenterer flere, at de kommer for sent op af sengen om morgenen.

# Opsummering hjemmeplejen

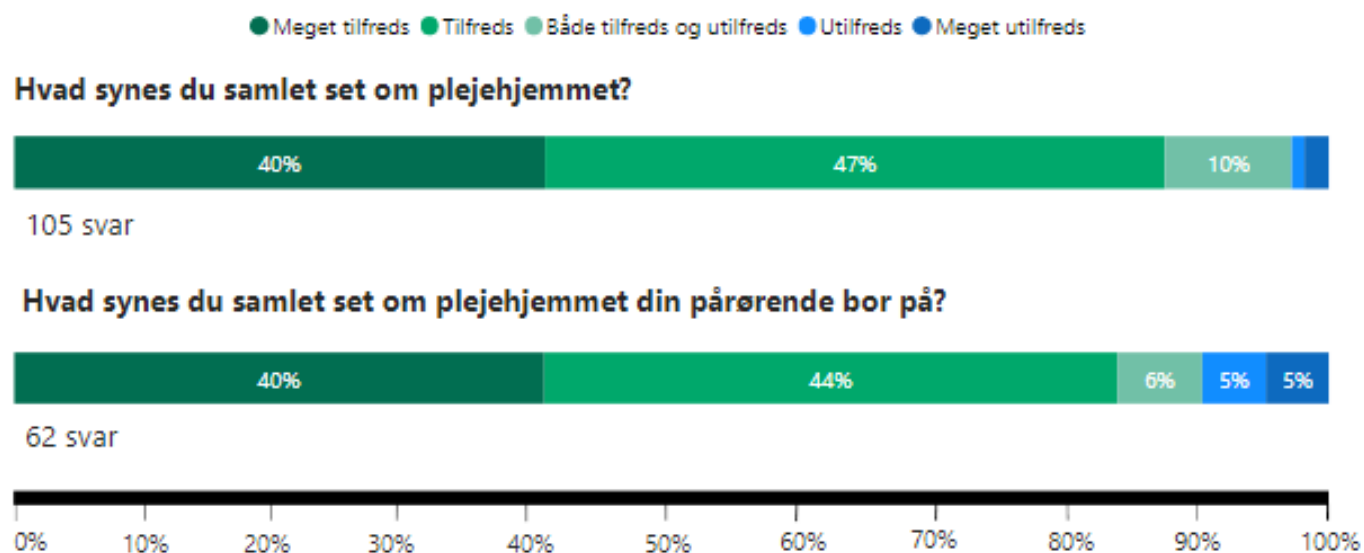
- Brugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen ligger i gennemsnit på 4,1
- Den samlede tilfredshed med den personlige pleje ligger også på 4,1
  - Signifikant fald i tilfredsheden med hjælpen til at komme i bad, blive vasket, af- og påklædning siden 2018.
- Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp ligger i gennemsnit på 3,7
- Der er sket en signifikant stigning i andelen af brugere, som oplever at blive behandlet med respekt siden 2018.
- Brugere oplever signifikant ringere kontakt til deres kontaktperson i dag end i 2018.
- Kendskabet til det frie valg mellem kommunal og privat hjemmepleje er faldet signifikant siden 2018.



# Beboere på plejehjem og pårørende til beboere

Antal besvarelser beboere: 103  
Antal besvarelser pårørende: 60

# Den samlede vurdering af plejehjemmene

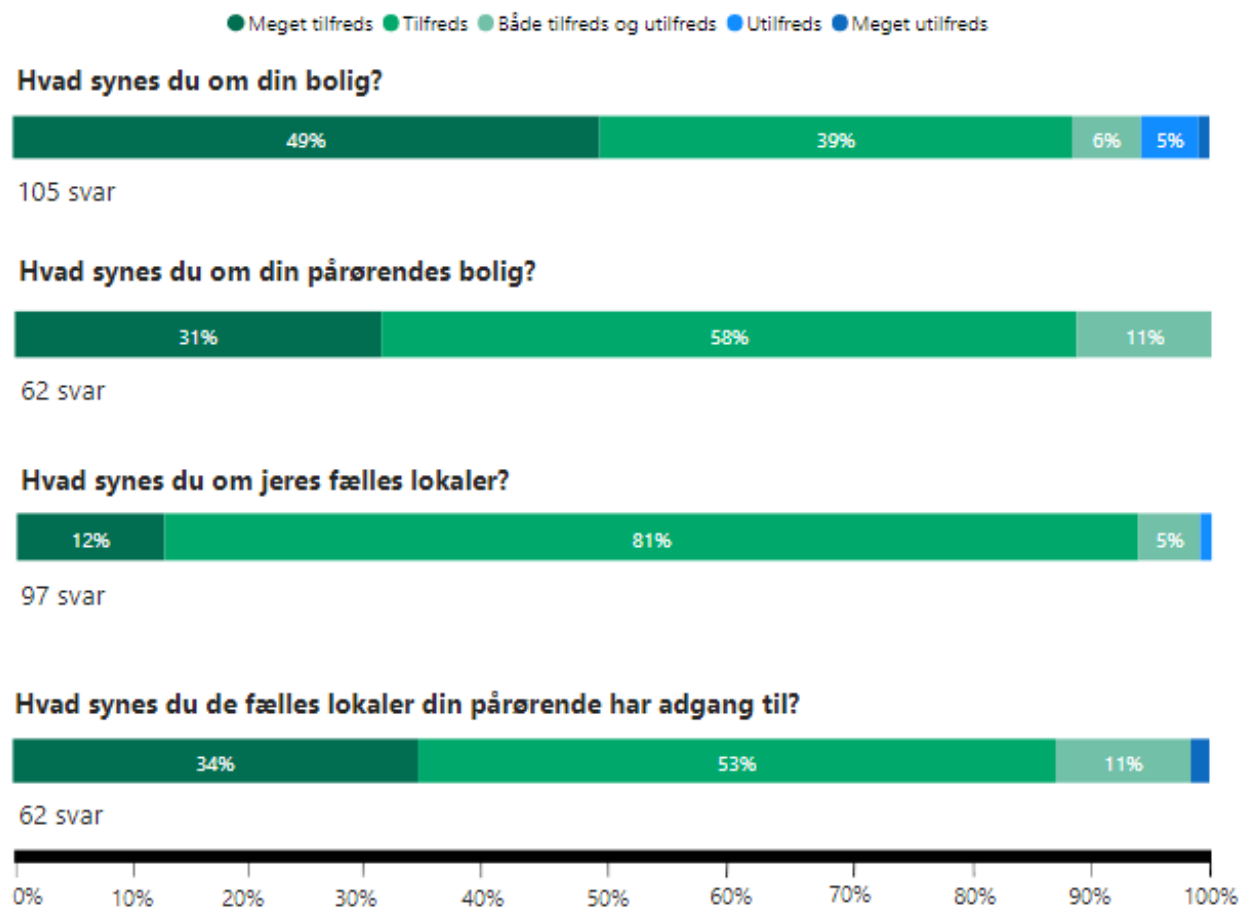


## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,2
Hedensted Kommune	2018	4,2
Silkeborg Kommune	2018	4,3
Horsens Kommune	2018	4,1



# Plejehjemmenes fysiske rammer



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
	4,3	4,4	4,4	4,2

4,2      4,1

4,1      4,1      4,2      4,0

4,3      4,2



# Plejehjemmenes fysiske rammer (fortsat)

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du om de udendørsarealer, der er her på plejehjemmet?

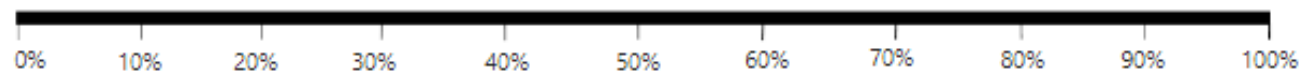


99 svar

Hvad synes du om de udendørsarealer, din pårørende har adgang til her på plejehjemmet?



58 svar



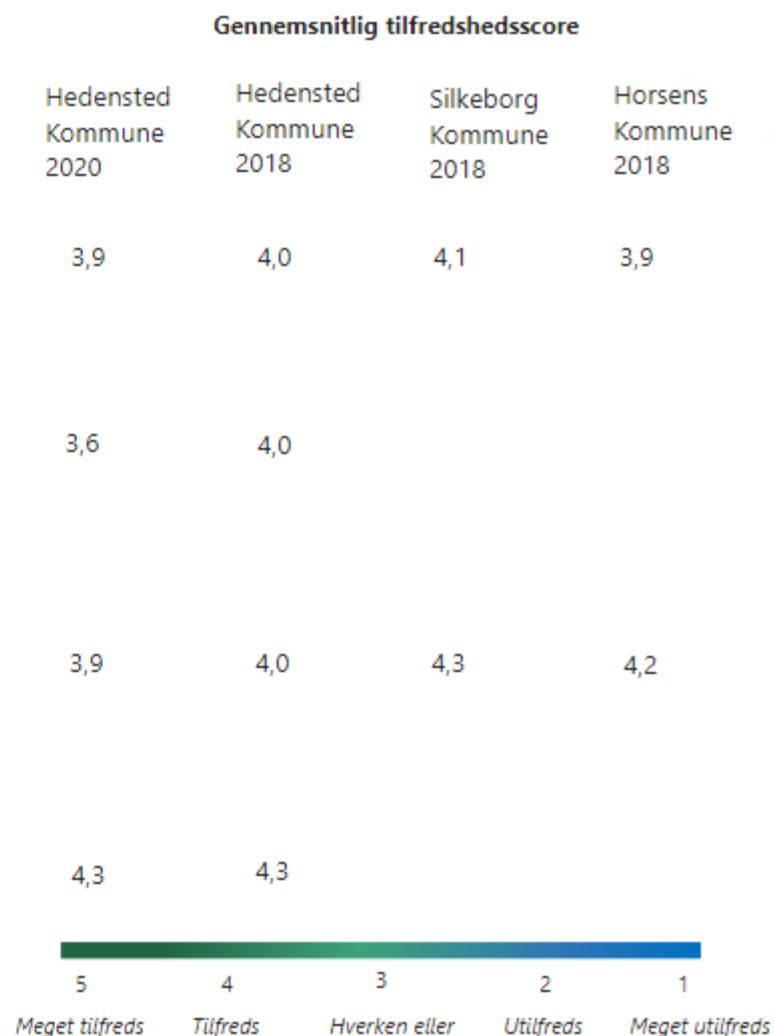
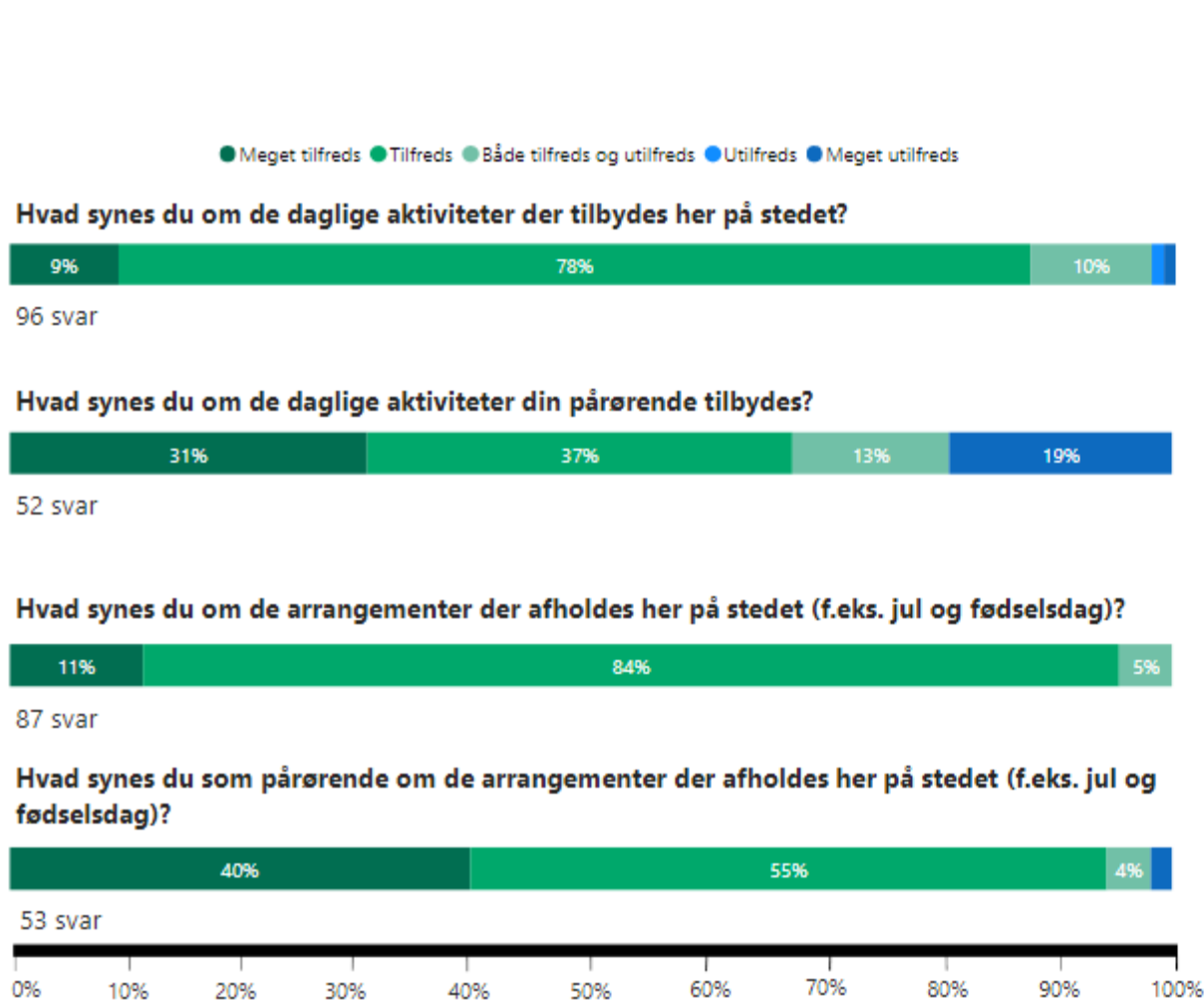
Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,0
Hedensted Kommune 2018	4,1
Silkeborg Kommune 2018	4,4
Horsens Kommune 2018	4,0



5 Meget tilfreds 4 Tilfreds 3 Hverken eller 2 Utilfreds 1 Meget utilfreds

# Plejehjemmenes arrangementer og aktiviteter



# Samlet vurdering af den praktiske hjælp

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken eller ● Utilfreds

Hvad synes du samlet set om den praktiske hjælp?



104 svar

Hvad synes du samlet set om den praktiske hjælp din pårørende modtager?



57 svar



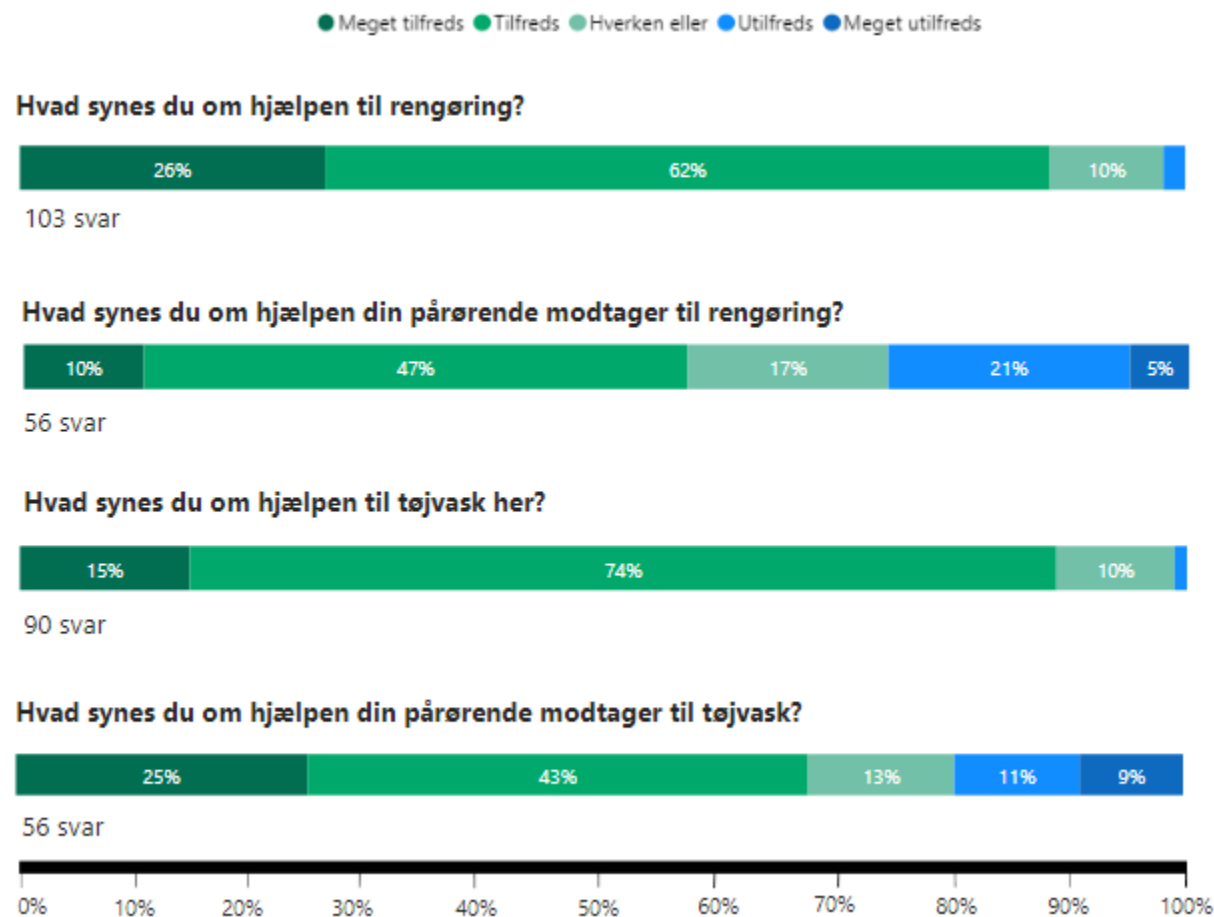
Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	2020	2018	2018	2018
Hedensted Kommune	4,1*	3,9	Silkeborg Kommune	4,0
			Horsens Kommune	4,0

3,9      4,0



# Underspørgsmål til den praktiske hjælp



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
Hvad synes du om hjælpen til rengøring?	4,1*	3,9	3,8	3,9
Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til rengøring?	3,4	3,6	-	-
Hvad synes du om hjælpen til tøjvask her?	4,0	3,9	4,2	-
Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til tøjvask?	3,6*	4,0	-	-



# Underspørgsmål til den praktiske hjælp

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om hjælpen til indkøb?

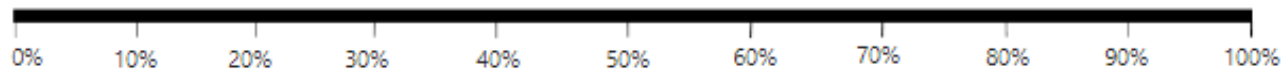


15 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til indkøb?



16 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

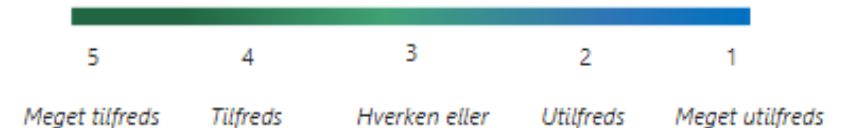
Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,9
Hedensted Kommune	2018	4,0
Silkeborg Kommune	2018	
Horsens Kommune	2018	

3,9

4,0

3,9

3,9





# Samlet vurdering af den personlige pleje

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du samlet set, om den personline pleje?

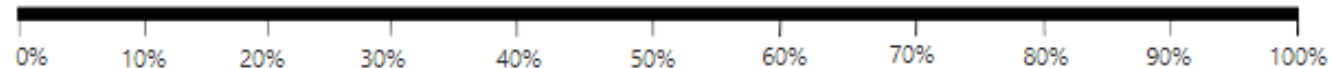


92 svar

Hvad synes du samlet set, om den personline pleje din pårørende modtager?

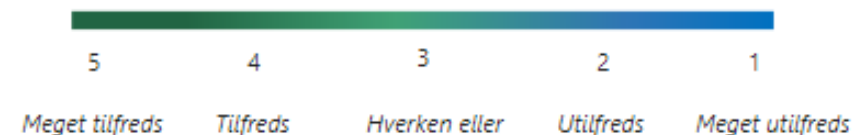


55 svar

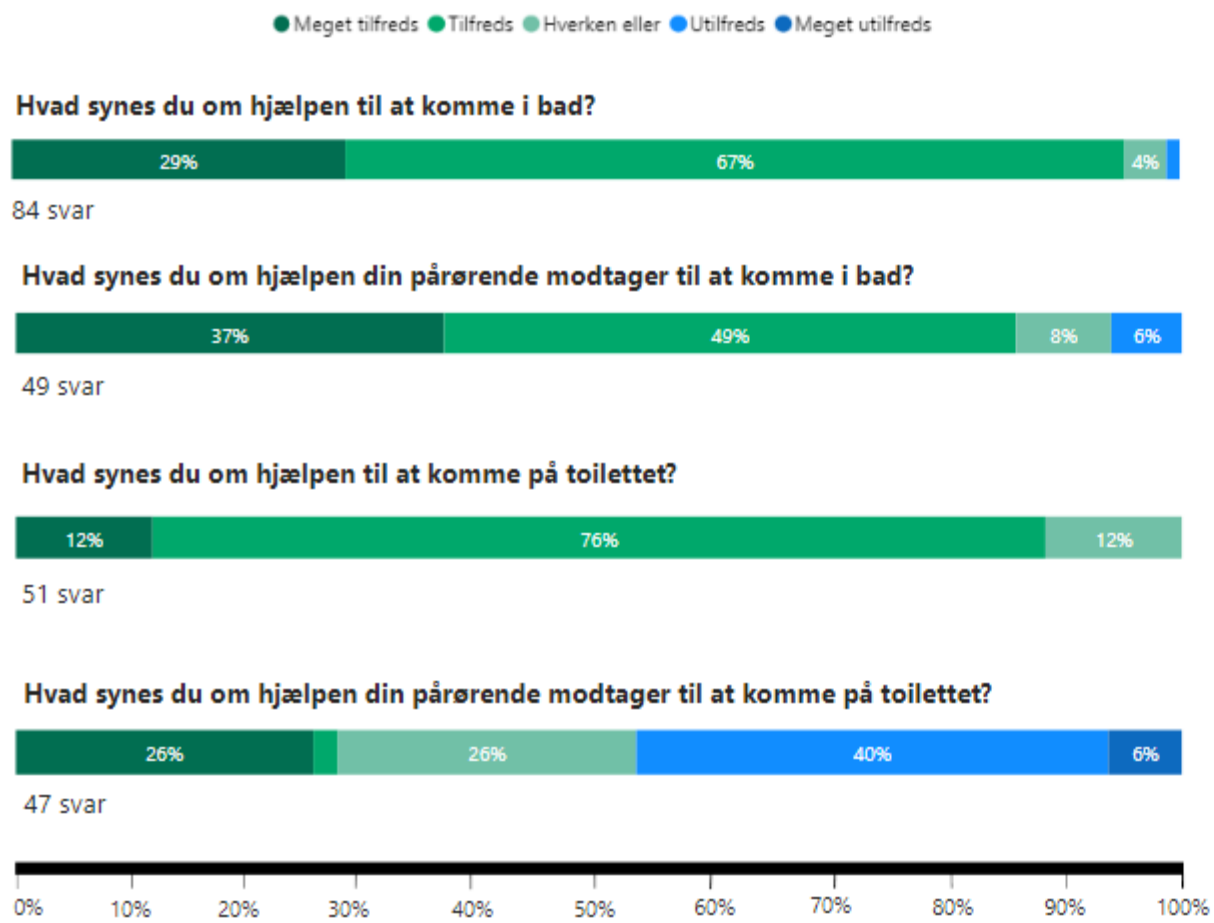


## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,2*
Hedensted Kommune	2018	4,0
Silkeborg Kommune	2018	4,3
Horsens Kommune	2018	4,1



# Underspørgsmål til den personlige pleje



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
Hvad synes du om hjælpen til at komme i bad?	4,2	4,1	4,3	4,2
Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til at komme i bad?	4,2	4,1		
Hvad synes du om hjælpen til at komme på toilettet?	4,0	3,9	4,2	3,7
Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til at komme på toilettet?	3,0*	4,3		



# Underspørgsmål til den personlige pleje (forsat)

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?



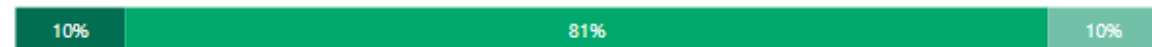
66 svar

Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning din pårørende modtager?



45 svar

Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket?

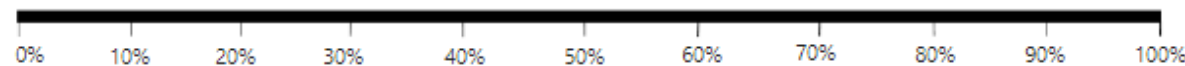


52 svar

Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket din pårørende modtager?

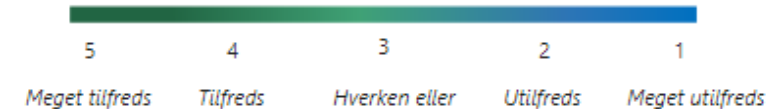


49 svar



Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
	4,1	4,0	4,3	4,1



# Tilfredsheden med maden

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds

## Hvad synes du om maden her?



102 svar

## Hvad synes du om maden din pårørende får her?



55 svar

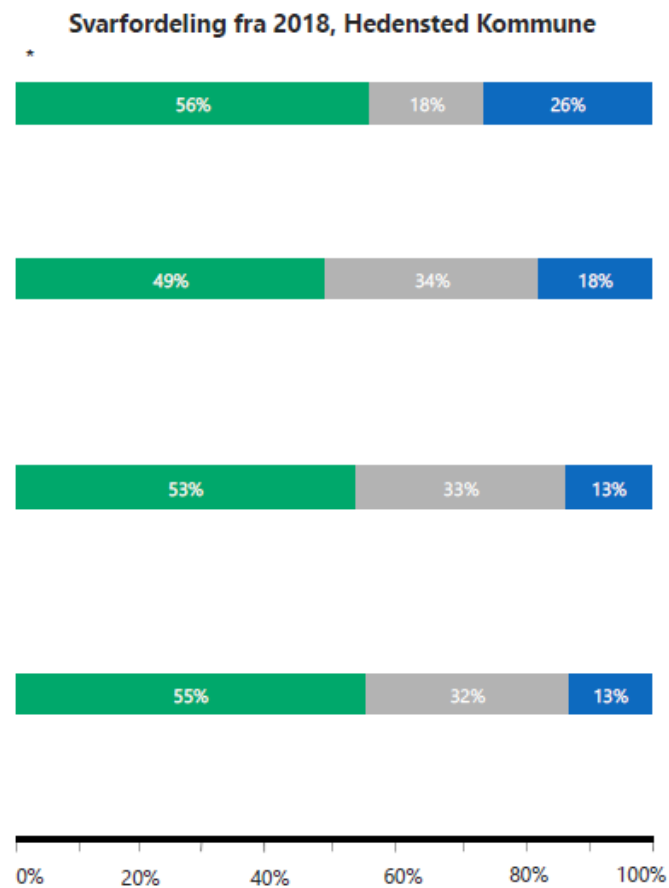
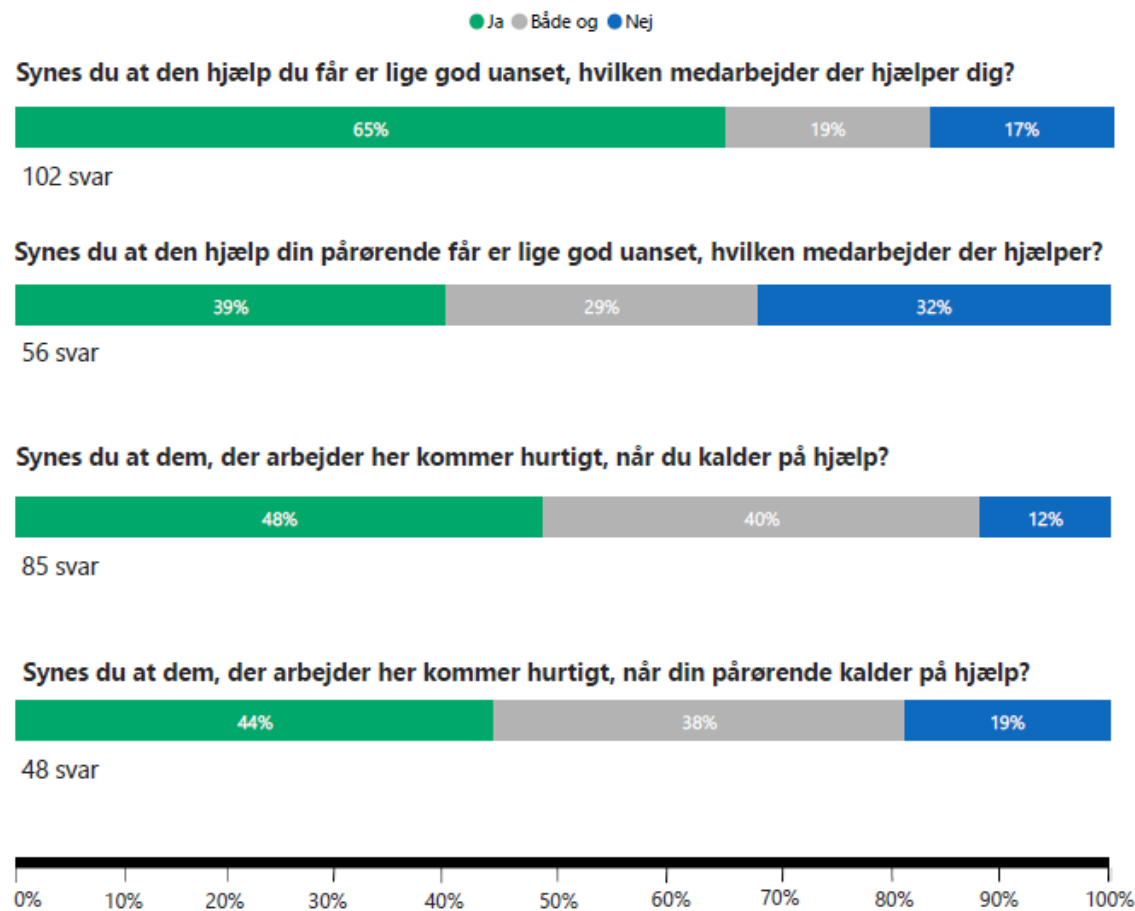


## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,4
Hedensted Kommune 2018	4,2
Silkeborg Kommune 2018	4,4
Horsens Kommune 2018	4,1



# Personalet



# Personalet (fortsat)

● Ja ● Både og ● Nej

Synes du at personalet udviser respekt for dig?



104 svar

Synes du at personalet udviser respekt for din pårørende?



60 svar

Synes du at personalet er venlige?

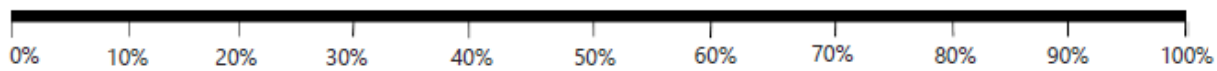


94 svar

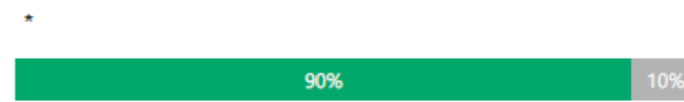
Synes du at personalet er venlige over for din pårørende?



62 svar



Svarfordeling fra 2018, Hedensted Kommune



# Personalet (fortsat)

● Ja ● Både og ● Nej

Synes du at personalet tager dig godt af dig?



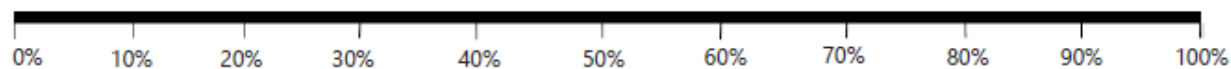
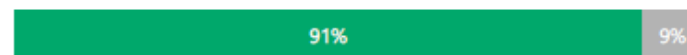
105 svar

Synes du at personalet tager dig godt af din pårørende?



61 svar

Svarfordeling fra 2018, Hedensted Kommune



# Kommentarer fra de pårørende

Blandt de adspurgte pårørende til beboere på plejehjem har 16 pårørende noteret yderligere kommentarer til tilfredsheden med plejehjemmene. Kommentarerne omhandler hovedsagligt:

## **Positive tilkendegivelser om personalet**

Flere positive kommentarer til personalets indsats.

## **Personalet har travlt**

Flere nævner, at personalet har travlt og tiden til at hjælpe beboerne er presset.

## **Flere arrangementer om aftenen og i weekenden**

Ønske om flere sociale aktiviteter om aftenen og i weekenderne.



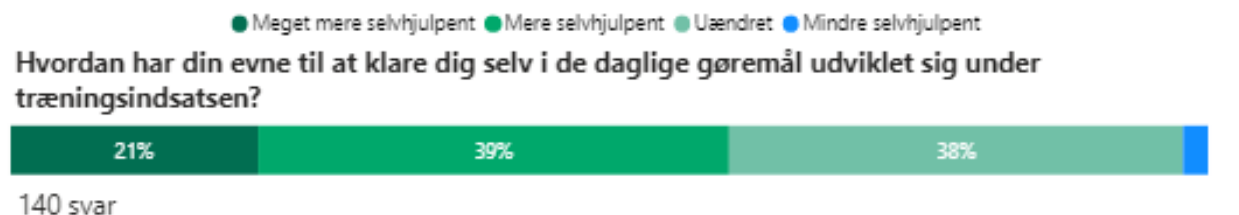
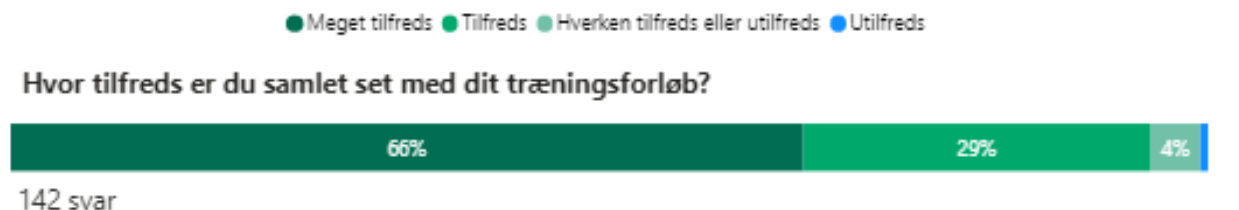
# Opsummering - plejehjem

- Den samlede tilfredshed med plejehjemmene ligger i gennemsnit på 4,2 blandt beboerne og 4,1 blandt de pårørende.
- Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og den personlige pleje ligger i gennemsnit på 4,1 og 4,2 blandt beboerne mens den er lidt lavere blandt de pårørende (3,9 og 4,0 hhv.).
- 91% af beboerne svarer *Ja* til, at personalet tager sig godt af dem. 70% af de pårørende svarer *Ja* til samme spørgsmål.
- Siden 2018 er der sket en signifikant stigning i andelen af beboere, der oplever at personalet kommer hurtigt når de kalder. Andelen er steget fra 52% i 2018 til 65% 2020.
- Der er sket et signifikant fald i de pårørende oplevelse af, om personalet er venlige. Andelen er faldet fra 90% i 2018 til 77% i 2020.

# Modtagere af genoptræning

Antal besvarelser: 149

# Den samlede vurdering af træningsforløbet



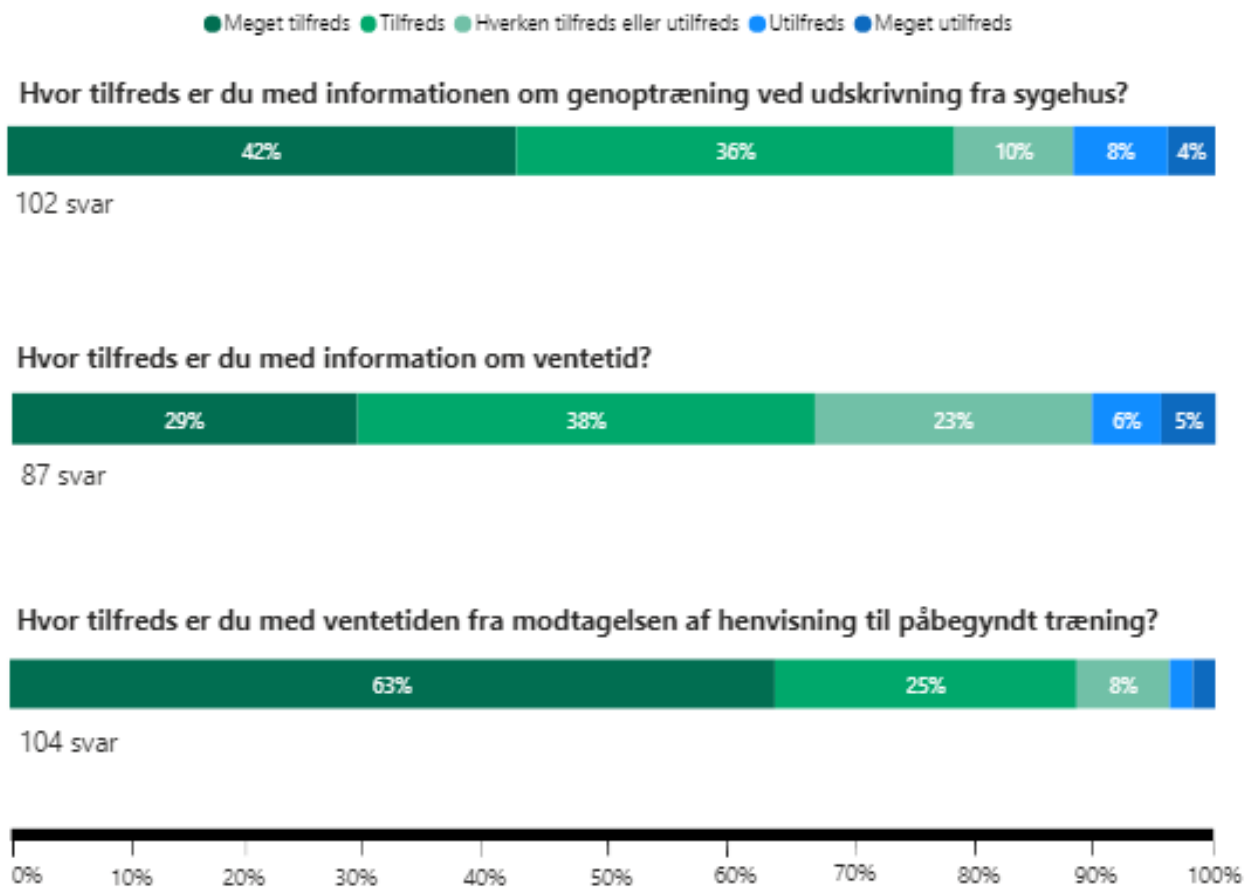
## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	2020	2018	2018	2018
Hedensted Kommune	4,6	4,7	4,1	4,7

3,8	-	-	-
-----	---	---	---



# Henvisning til genoptræning



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

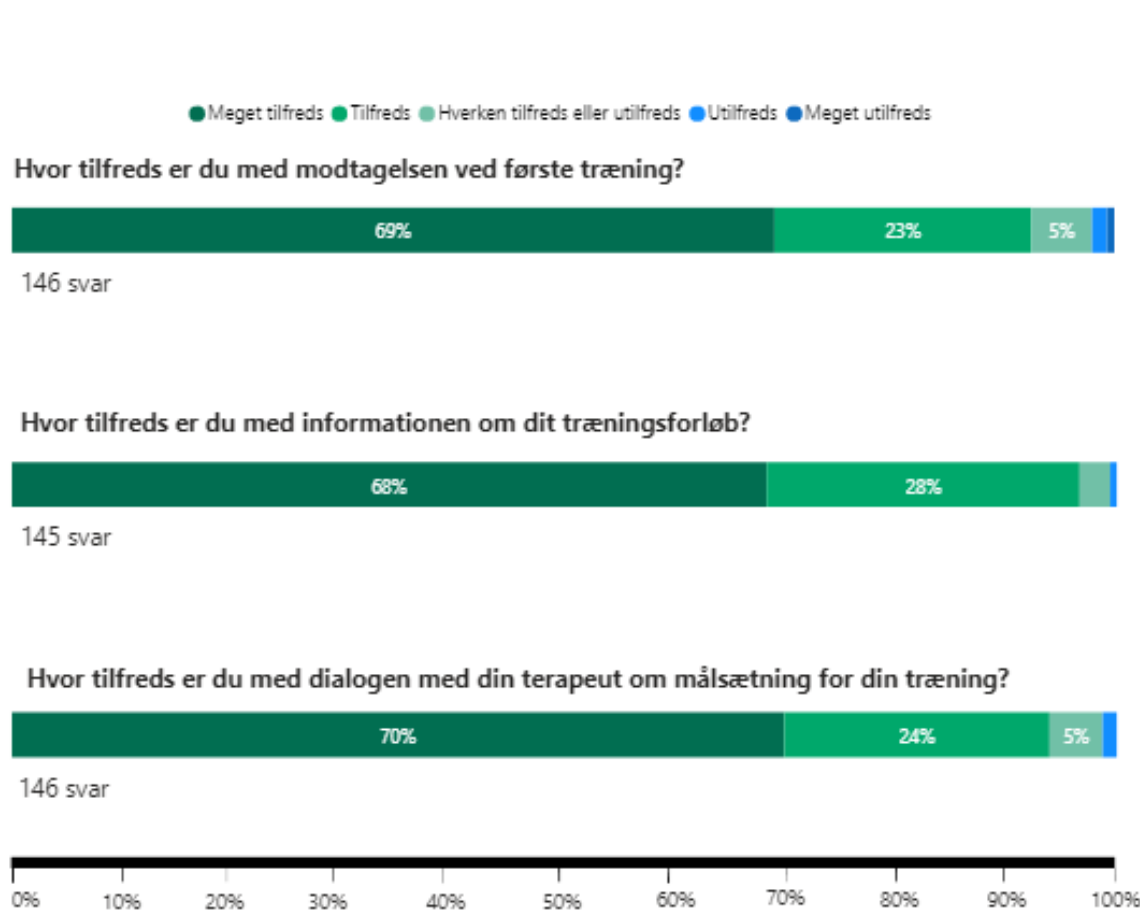
Kommune	2020	2018	2018	2018
Hedensted Kommune	4,0	4,1	4,1	4,3

3,8\* 3,9 4,1 4,3

4,5 4,5 4,2 4,5



# Information og dialog med terapeut

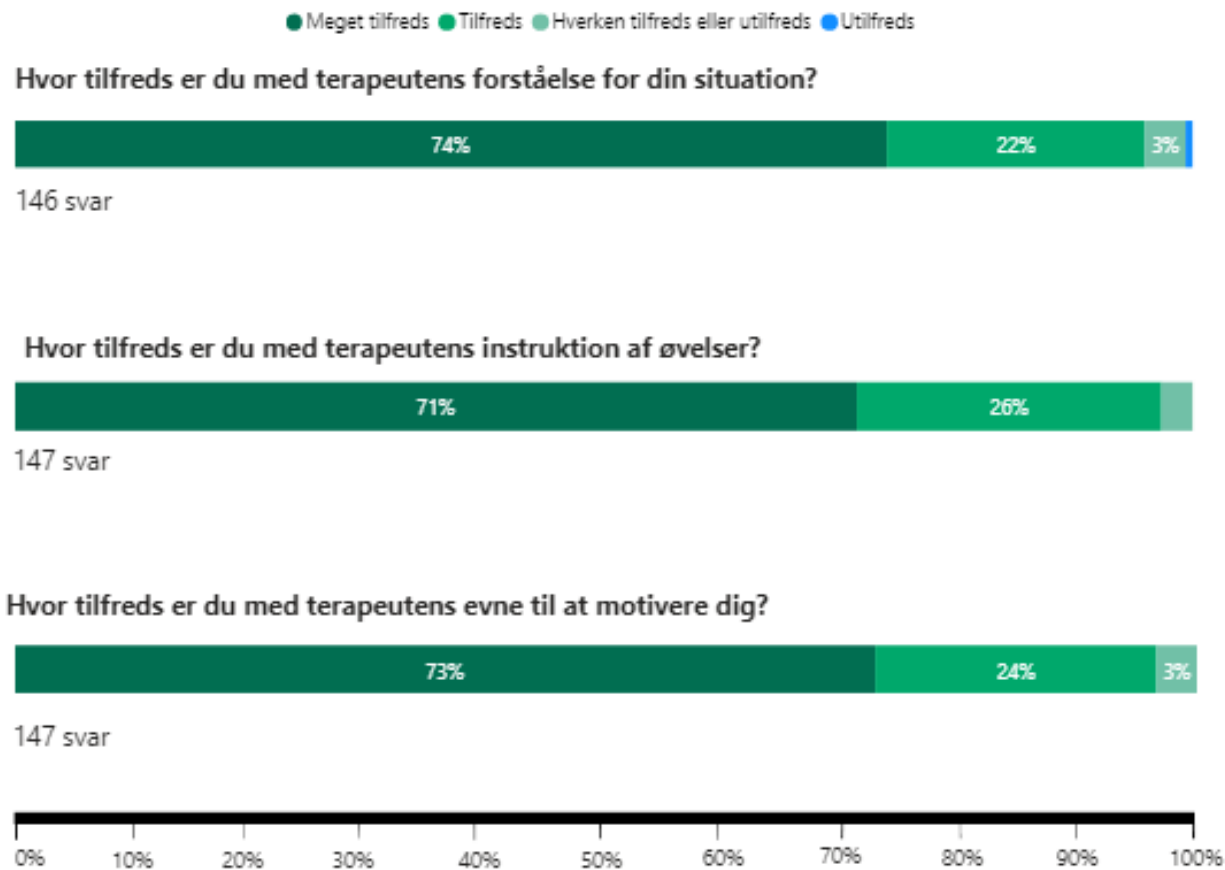


## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

	Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
Hvor tilfreds er du med modtagelsen ved første træning?	4,6	4,6	-	4,8
Hvor tilfreds er du med informationen om dit træningsforløb?	4,6	4,5	-	4,5
Hvor tilfreds er du med dialogen med din terapeut om målsætning for din træning?	4,6	4,6	4,3	4,7

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# Terapeuterne



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

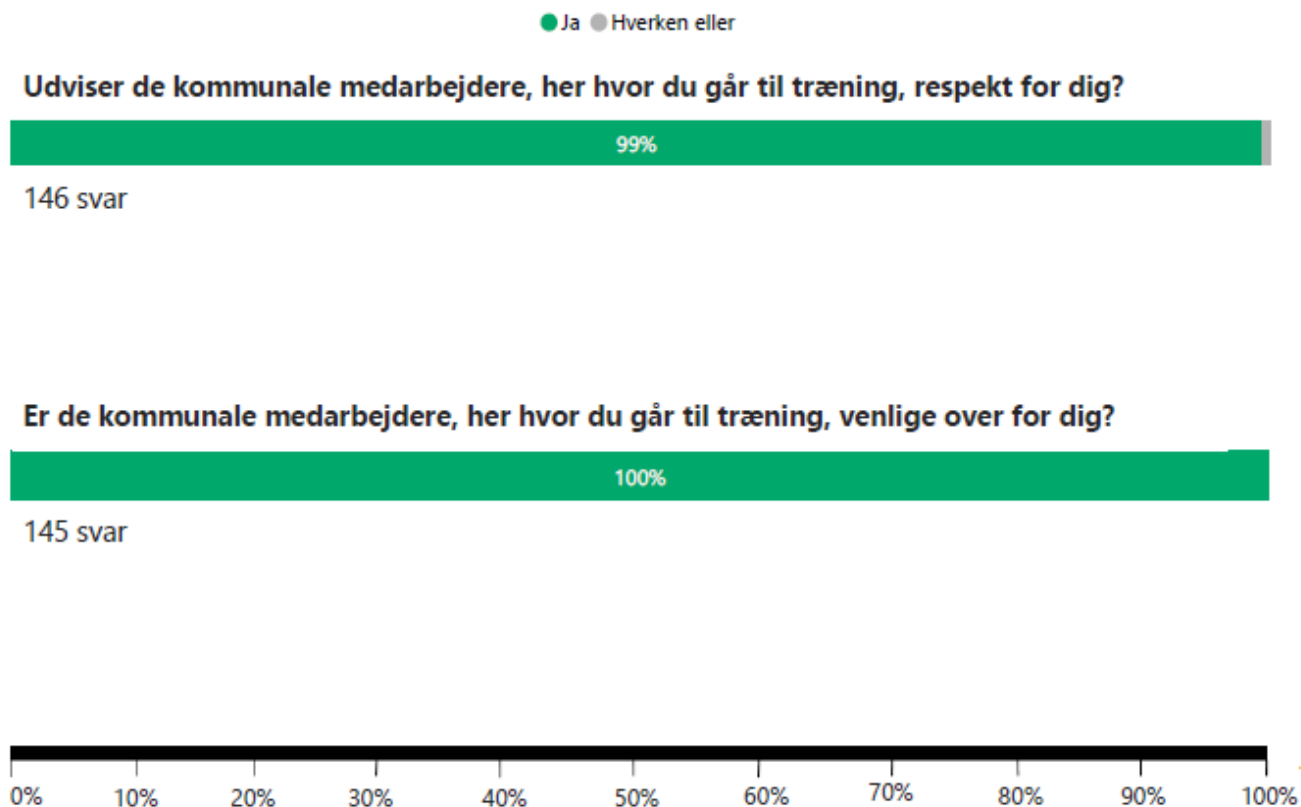
Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
4,7	4,7	-	4,8

4,7	4,7	4,9	4,7
-----	-----	-----	-----

4,7	4,7	-	4,7
-----	-----	---	-----



# De kommunale medarbejdere



I 2018 blev brugerne ikke spurgt ind til deres erfaringer med de kommunale medarbejdere.

# Egen indsats

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med egen indsats i træningsforløbet?

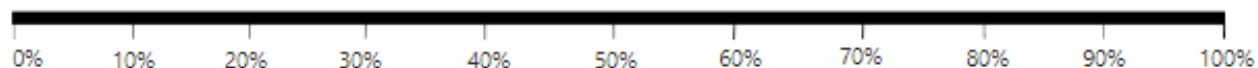


146 svar

## Hvor tilfreds er du med antal træningsgange?



139 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,4
Hedensted Kommune 2018	4,4
Holstebro Kommune 2018	4,1
Vejle Kommune 2018	4,2

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,3
Hedensted Kommune 2018	4,3
Holstebro Kommune 2018	-
Vejle Kommune 2018	4,4





# Træningsfaciliteterne

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med træningslokalerne?



144 svar

## Hvor tilfreds er du med rengøring af lokalerne?

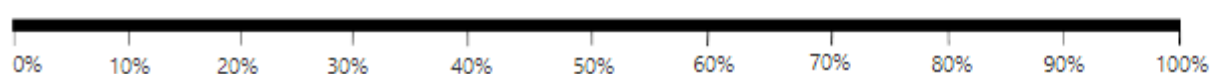


138 svar

## Hvor tilfreds er du med lydforhold i lokalerne?



140 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

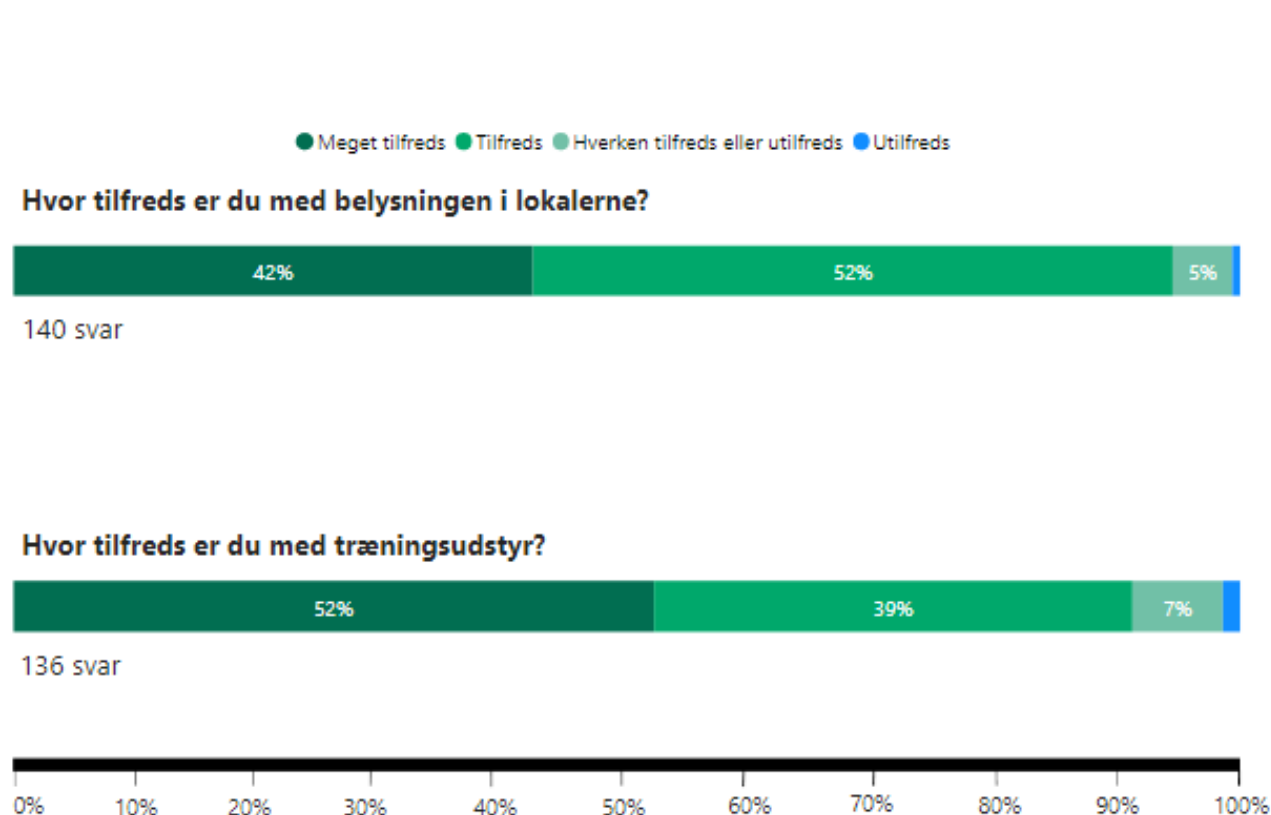
Kommune	2020	2018	2018	2018
Hedensted Kommune	4,4	4,4	-	4,7

Hedensted Kommune	4,4	4,3	-	-
-------------------	-----	-----	---	---

Hedensted Kommune	4,2	4,1	-	-
-------------------	-----	-----	---	---



# Træningsfaciliteterne (fortsat)



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
------------------------	------------------------	------------------------	--------------------

4,4	4,4	-	-
-----	-----	---	---

4,4	4,5	-	-
-----	-----	---	---



# Tilgængelighed

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med tilgængelighed til dit træningscenter?



146 svar

## Hvor tilfreds er du med åbningstider/træningstider?



145 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
------------------------	------------------------	------------------------	--------------------

4,2\*      4,0      4,2      4,4

4,4      4,5      4,0      4,5



Meget tilfreds    Tilfreds    Hverken eller    Utilfreds    Meget utilfreds

# Omklædning og bedefaciliteter

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med omklædningsfaciliteterne?



8 svar

## Hvor tilfreds er du med bedefaciliteterne?



4 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
------------------------	------------------------	------------------------	--------------------

4,0\*      3,6      -      -

4,3      3,7      -      -



# Forbedringsforslag

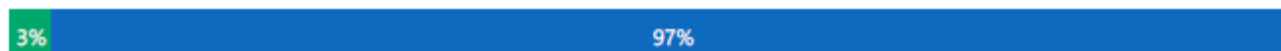
● Ja ● Nej

Ventetiden fra modtagelsen af henvisning til påbegyndt genoptræning?



109 svar

Dialog med terapeut om målsætning for din træning?



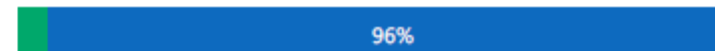
145 svar

Egen indsats i træningsforløbet?



147 svar

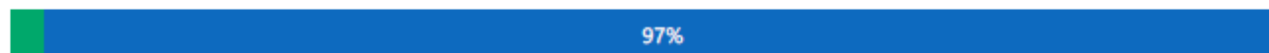
Svarfordelig 2018, Hedensted Kommune



# Forbedringsforslag (fortsat)

● Ja ● Nej

## Træningslokalerne?



147 svar

## Tilgængelighed til træningscentret i forhold til transport?



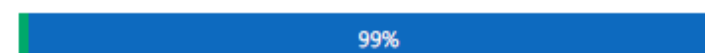
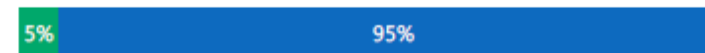
147 svar

## Åbningstider/træningstider?



147 svar

## Svarfordelig 2018, Hedensted Kommune



# Opsummering - Genoptræning

- Den samlede tilfredsheds ligger i gennemsnit på 4,6
- Brugere er i gennemsnit blevet mere selvhjulpne under træningsindsatsen
- Signifikant stigning i tilfredsheden med træningscentrenes tilgængelighed siden 2018. Tilfredsheden er steget fra 4,0 – 4,2
- I hele spørgeskemaet er der kun målt gennemsnitlige scores mellem 3,8 og 4,7



# Afrunding og opsamling

- Brugernes samlede tilfredshed med den kommunale hjemmepleje, plejehjemmene og genoptræning er uændret siden 2018.
- I hver rapport, er der identificeret specifikke punkter, hvor brugerne udtrykker større eller mindre tilfredshed siden 2018.
- Spørgsmål eller kommentarer?