



# BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

## Skive Hjemmepleje

2015

Pleje & Omsorg Roslev / Oddense

Antal besvarelser: 44

Svarprocent: 64,71%

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.

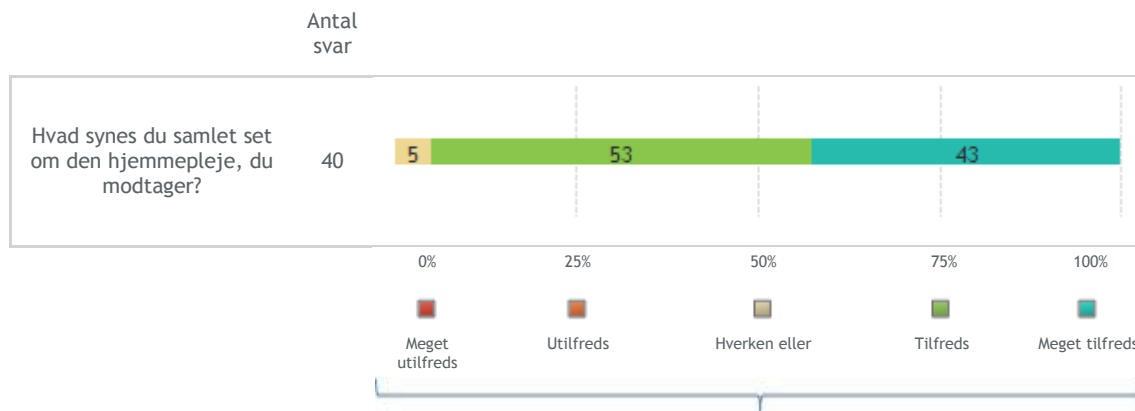
Resultaterne sammenlignes med det samlede resultat for Skive Kommune. Rapporten giver således indblik i, om tilfredsheden ligger over eller under niveauet for kommunen som helhed.

## Rapportens opbygning

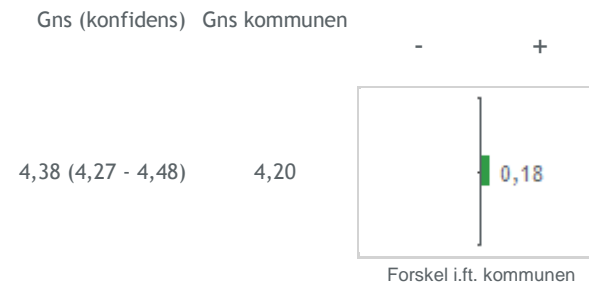
På forsiden fremgår det, hvilken institution eller enhed rapporten dækker. Samtidig fremgår antal besvarelser og svarprocenten for enheden. Fra side 3 og frem vises resultater på de spørgsmål i undersøgelsen, der knytter sig til tilfredshed og vurdering af den enkelte institution eller enhed. Indledningsvist 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

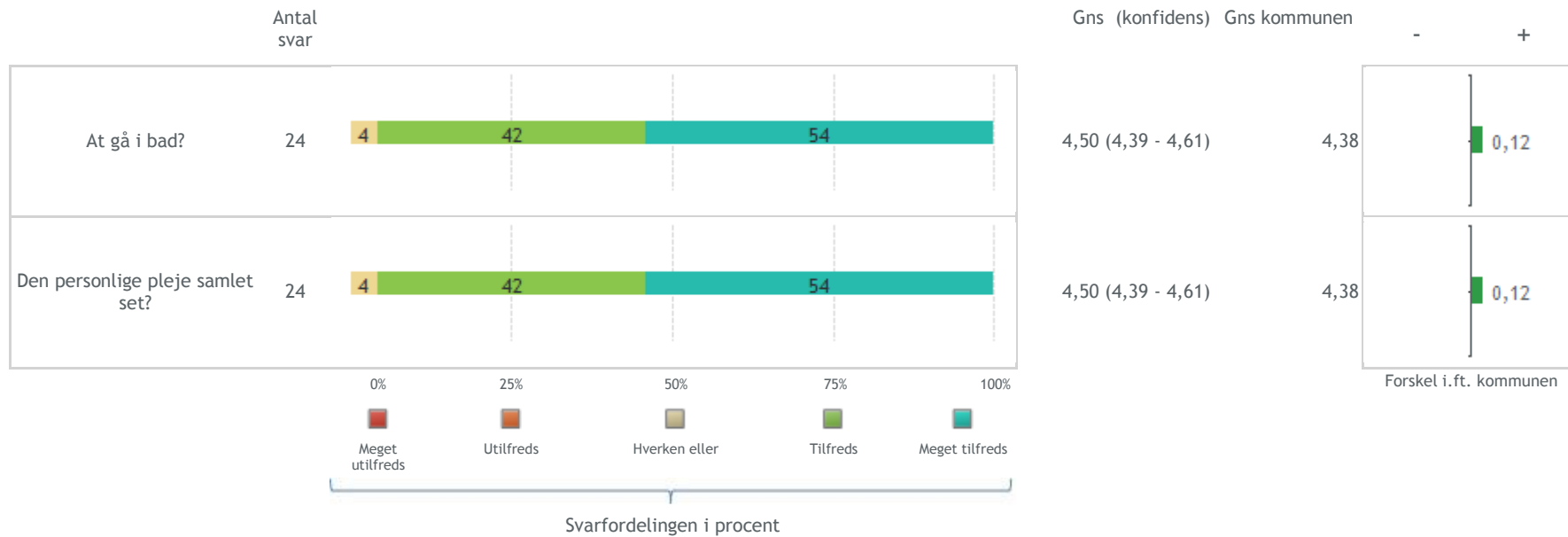


Svarfordelingen i procent

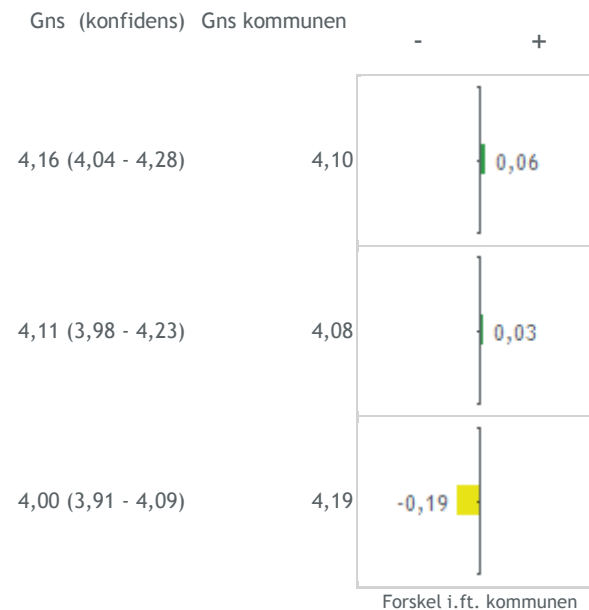
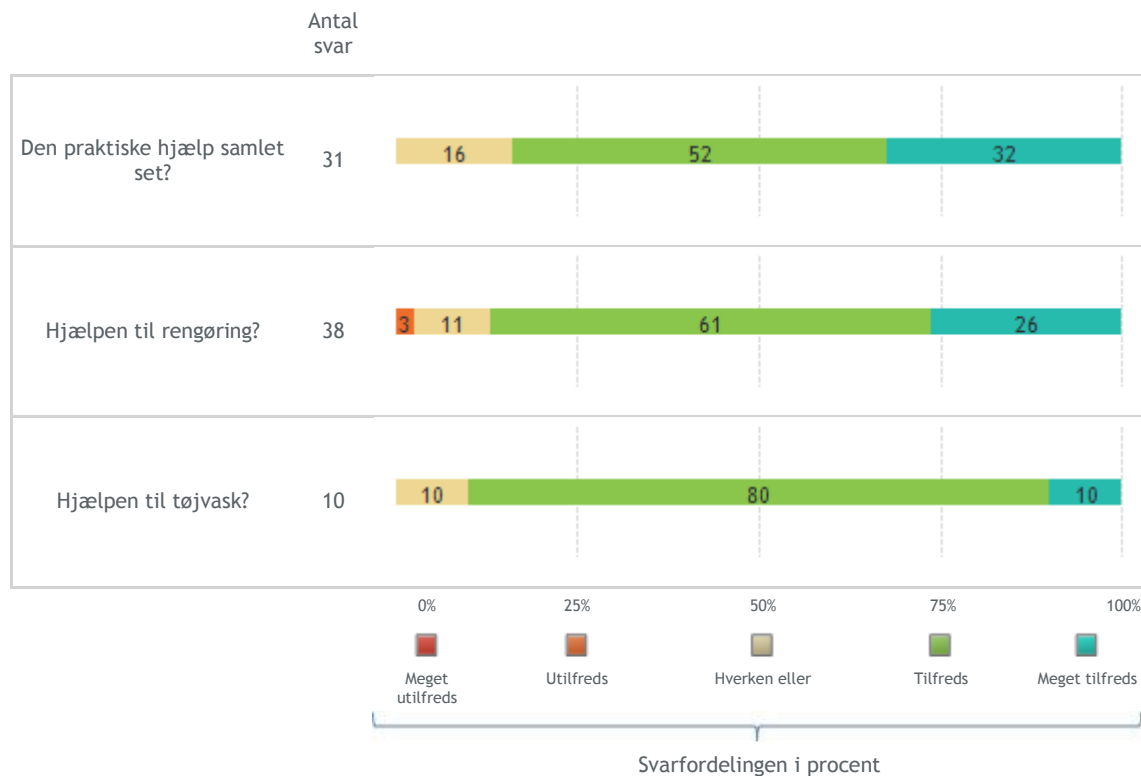


På de følgende sider vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål opdelt på temaerne i spørgeskemaet.

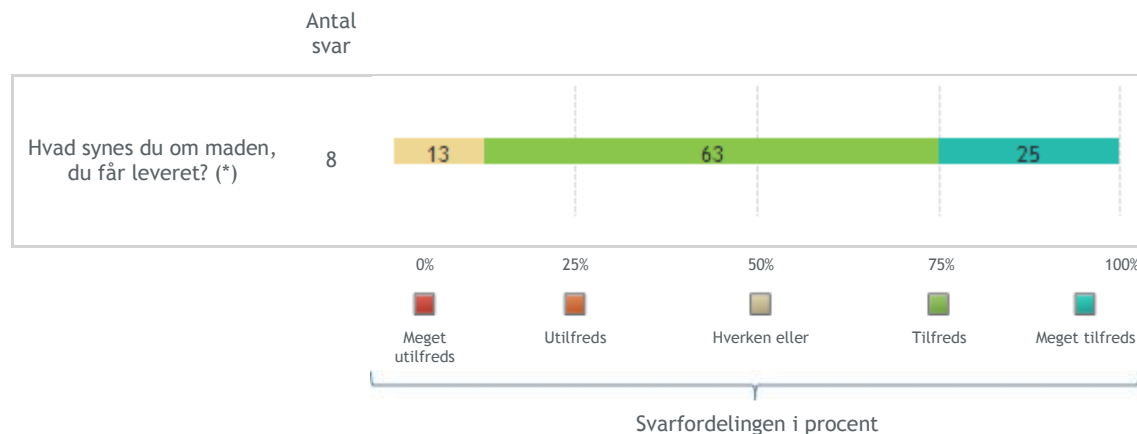
## TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE



## TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP



## TILFREDSHED MED MADEN

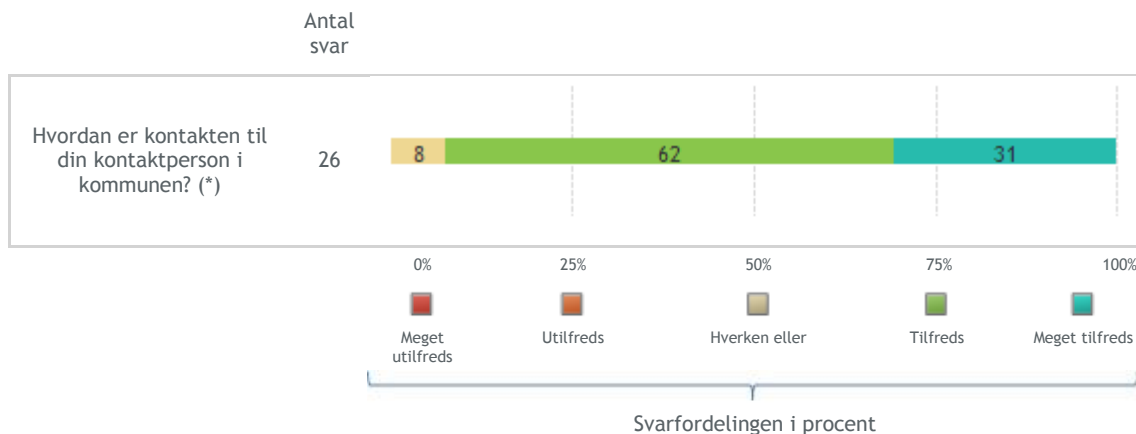


(\*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

Gns (konfidens) Gns kommunen



## TILFREDSHED MED KONKTAKTPERSON I KOMMUNEN

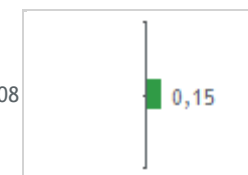


(\*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

Gns (konfidens) Gns kommunen

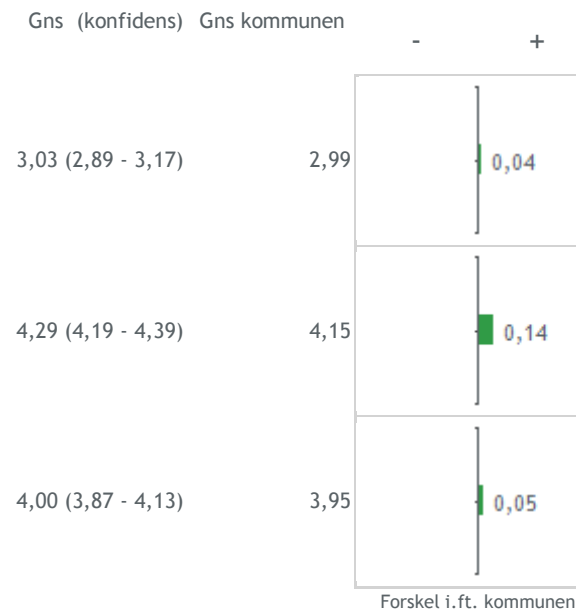
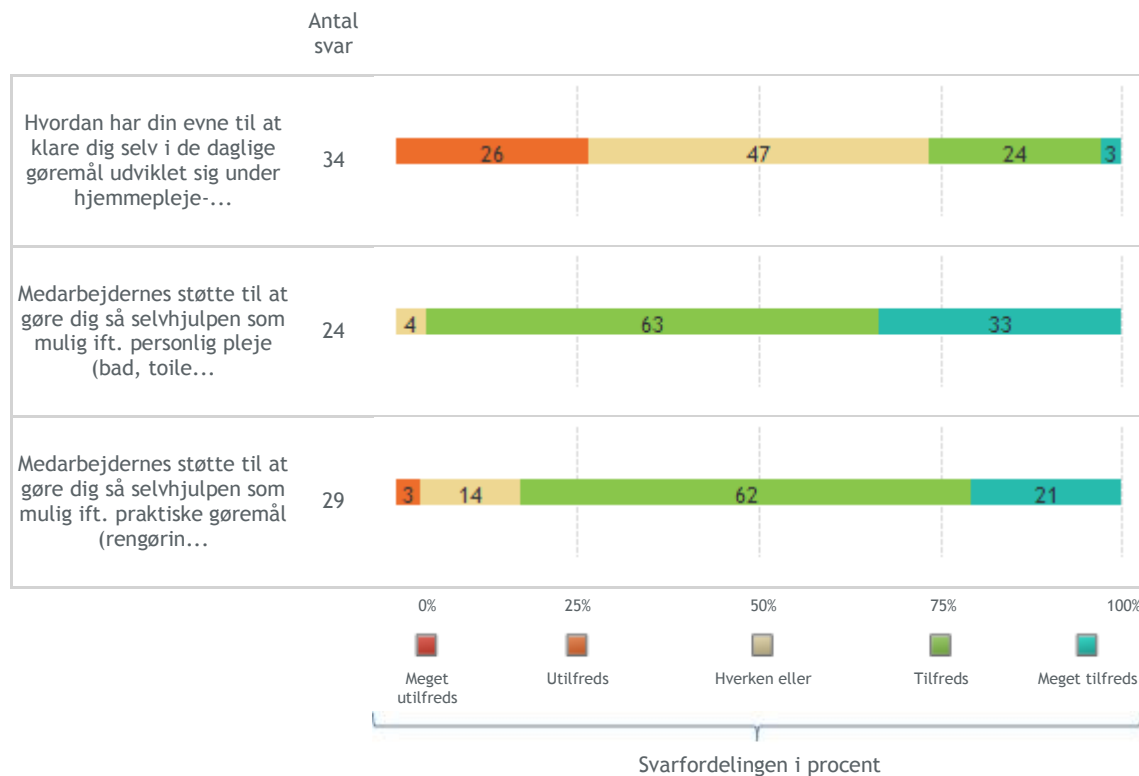
4,23 (4,12 - 4,34)

4,08



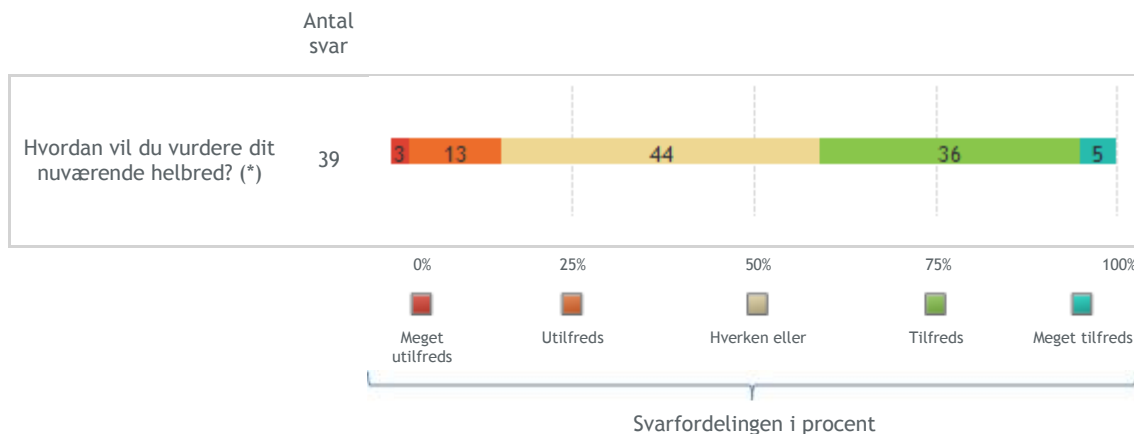
Forskel i.ft. kommunen

## TILFREDSHED MED HJÆLPERNE

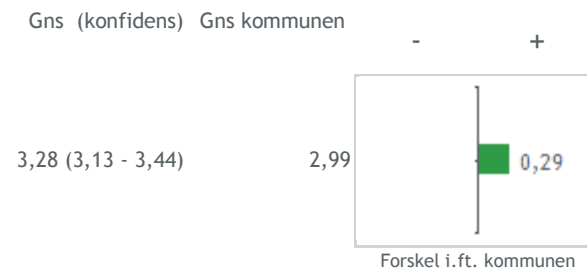




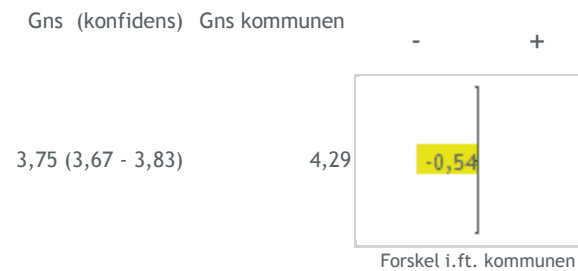
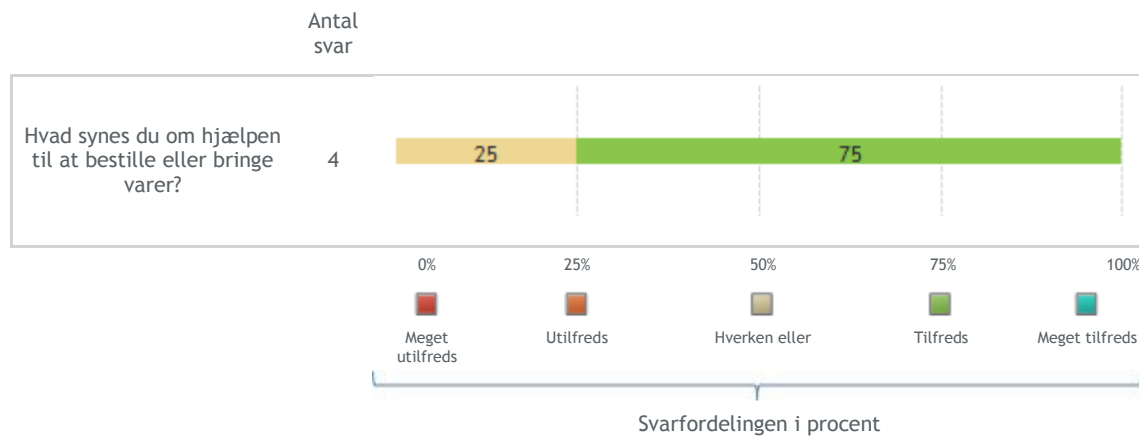
## OM DIG



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

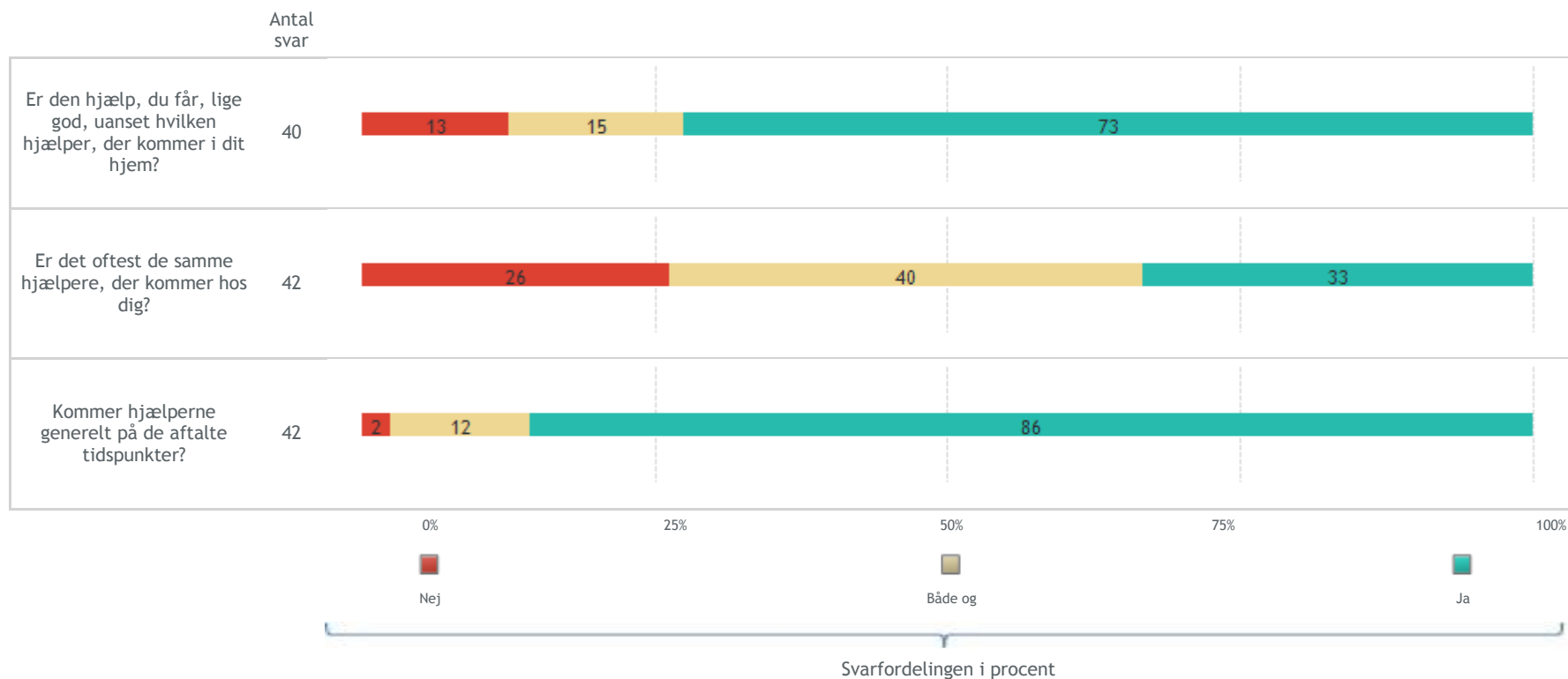


## LOKALSPØRGSMÅL

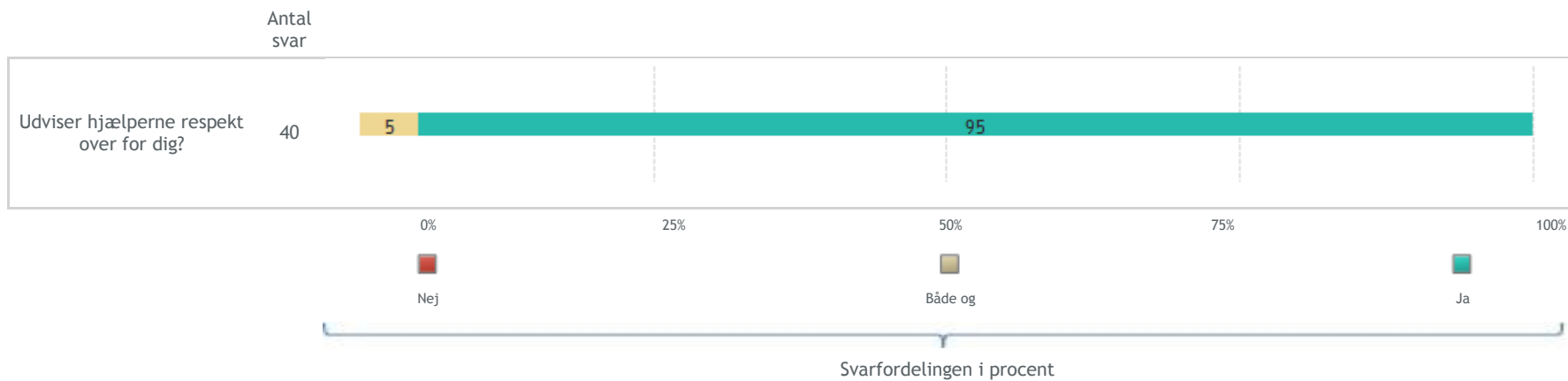




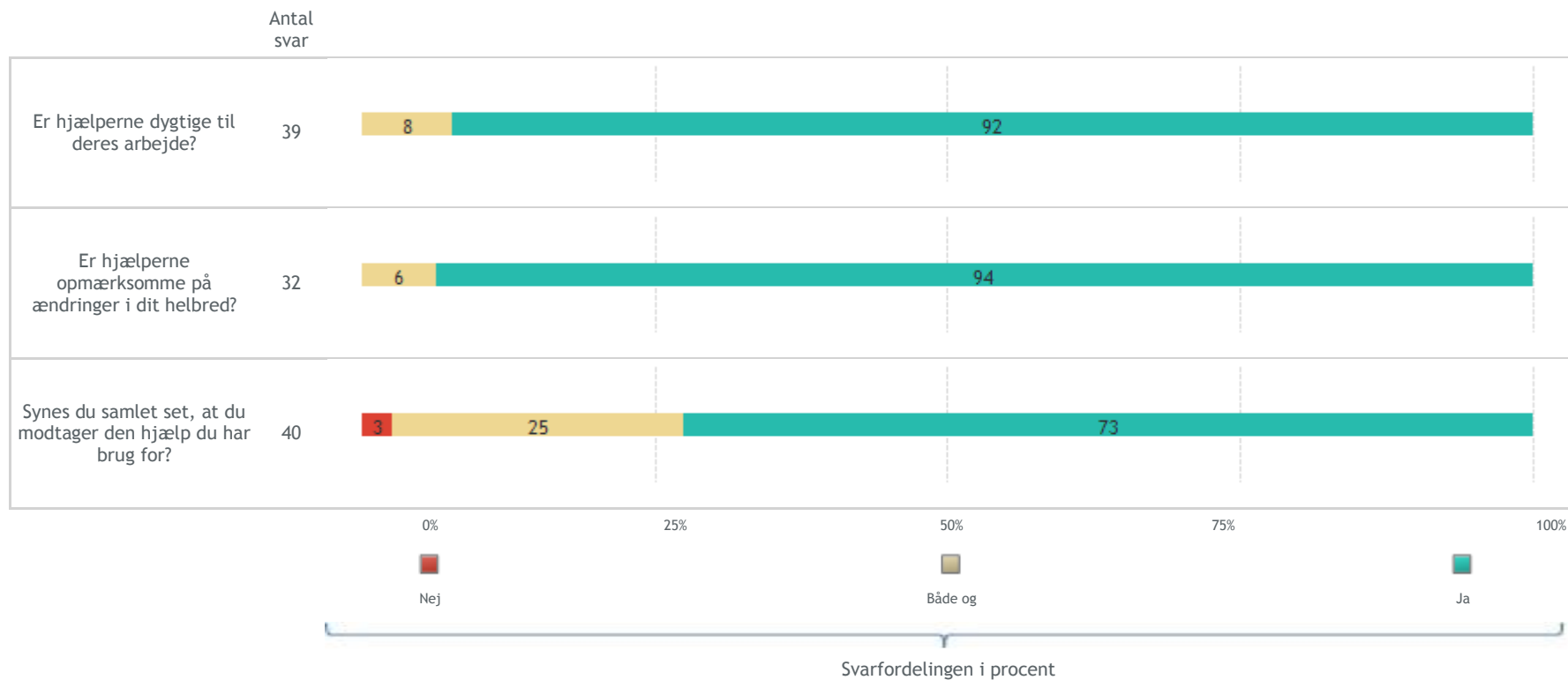
## TILFREDSHED MED PRAKTISKE FORHOLD



## TILFREDSHED MED HJÆLPERNE

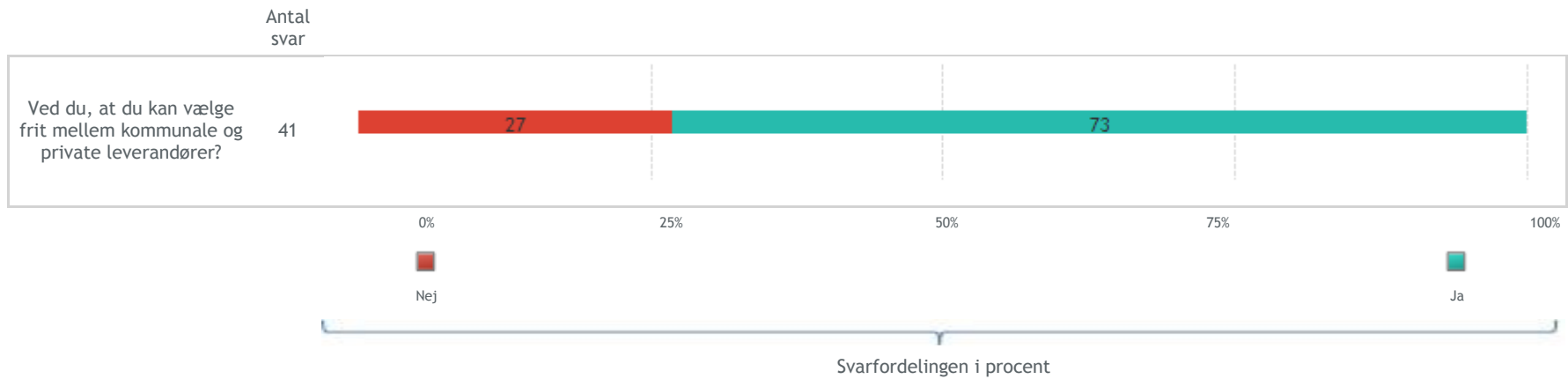


## LOKALSPØRGSMÅL





## DET FRIE VALG





## 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.

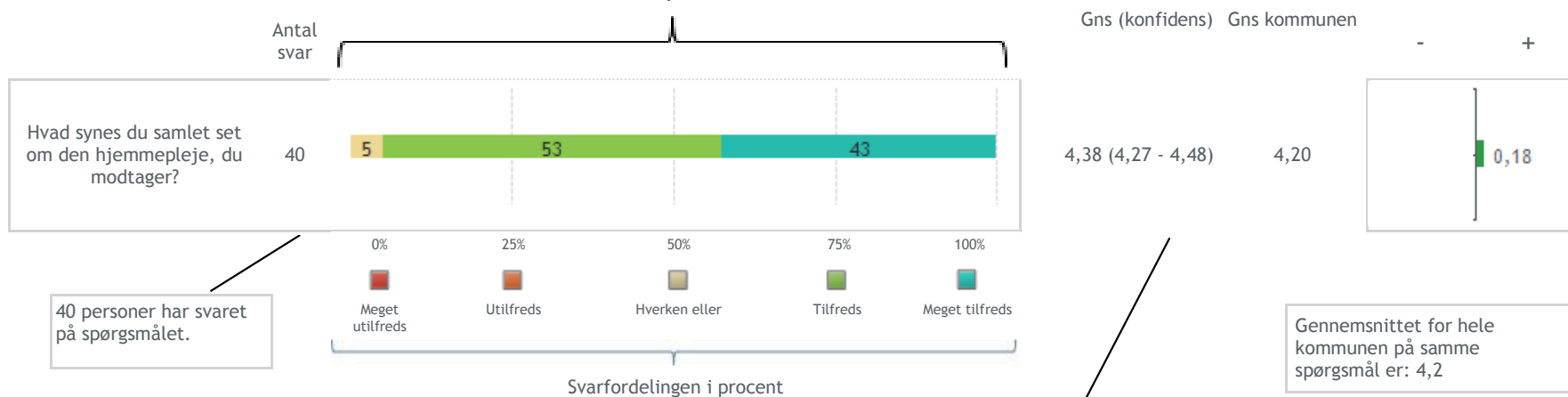
Største positive forskelle	Om dig	Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?	0,29
	Din samlede vurdering af hjemmeplejen	Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	0,18
	Tilfredshed med kontaktperson i kommunen	Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?	0,15
	Tilfredshed med hjælperne	Medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpnen som mulig ift. personlig pleje (bad, toile...	0,14
	Tilfredshed med maden	Hvad synes du om maden, du får leveret?	0,14
Største negative forskelle	Lokalspørgsmål	Hvad synes du om hjælpen til at bestille eller bringe varer?	-0,54
	Tilfredshed med praktisk hjælp	Hjælpen til tøjvask?	-0,19



## 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", 0 pct. har svaret "utilfreds", 5 pct. har svaret "hverken eller", 52 pct. har svaret "tilfreds" og 42 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 0,18. 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 4,27 og 4,48, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,27 og 4,48.