

2022

Ishøj Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse
Hjemmehjælp og madservice



Spørgeskema til modtagere af hjemmehjælp og madservice

Denne spørgeskemaundersøgelse skal hjælpe os med at måle, hvordan du oplever serviceniveauet fra Ishøj Kommune. Dine svar er anonyme og vil blive behandlet fortroligt. Vi sætter stor pris på, at du vil bruge tid på at hjælpe os med, hvordan vi kan gøre det bedre for dig.

Hjemmepleje er den offentlige ydelse, der udføres i borgerens eget hjem, når vedkommende ikke selv er i stand til at tage vare på opfyldelse af egen behov. Det drejer sig både om ydelser af praktisk karakter, herunder indkøb, rengøring, mv. og om ydelsersom personlig pleje og behandling. Hjemmeplejen er organiseret som en integreret ordning, hvor der ikke skelnes mellem om brugeren bor i plejeboliger, plejehjem eller eget hjem. Hjælpen er behovsbestemt. Der er kommunal visitation til ydelsen og ydelsen er kompenserende.

Når du udfylder skemaet, er det vigtigt for undersøgelsen, at alle spørgsmål besvares. Jo mere præcist, skemaet er udfyldt, jo mere kan vi regne med de resultater, vi får. Det betyder, at det bliver nemmere for os at vide, hvor vi gør det godt, og hvor vi kan blive endnu bedre.

Hvis der er spørgsmål, hvor svarmulighederne ikke helt passer på din situation eller oplevelse, så skal du sætte kryds ved den svarmulighed, der passer bedst. Medmindre andet er anført, må du ikke sætte flere krydser ved det samme spørgsmål eller sætte krydser mellem to svarmuligheder. Du kan bruge linjefelterne til at uddybe dit svar, hvis du ønsker det.

Skemaet skal helst udfyldes med kuglepen.

I skemaet vil du blive bedt om at vurdere din tilfredshed og enighed ud fra svarmuligheder, der er symboliseret ved ansigter, som betyder følgende:



I meget høj grad



I høj grad



Hverken/eller



I mindre grad



Slet ikke

Du skal sætte kryds over det ansigt, der passer bedst på din oplevelse.



Du må ikke skrive dine personlige oplysninger i skemaet såsom dit navn eller cpr.nummer. Hvis du ønsker at tale med Ishøj Hjemmepleje, kan du kontakte dem på telefonnummer 43 57 77 06 mellem kl. 8.00 og 11.00 i hverdagene. Spørgsmål til din sag vil ikke blive besvaret gennem dette spørgeskema.

Spørgeskemaet sendes retur til Ishøj Kommune i den vedlagte svarkuvert senest den **xx.xx 2022**.

Ishøj Kommune takker mange gange for din deltagelse i undersøgelsen.



Indledende spørgsmål

Først har vi nogle overordnede spørgsmål omkring den hjælp, du modtager.

1. Hvilken hjælp får du? Sæt gerne flere kryds her.

Praktisk hjælp såsom rengøring

Personlig pleje såsom bad, personlig hygiejne, hjælp til mad

Indkøb

Tøjvask

Madservice

2. Ved du, at du selv kan vælge, om du vil have hjemmehjælp fra Ishøj Kommunes Hjemmepleje eller den private hjemmepleje DFS+?

Ja

Nej

3. Hvor får du hjemmehjælp fra?

Ishøj Kommune

DFS- Plus

Har du bemærkninger?



4. Hvor længe har du

modtaget hjemmehjælp?

Mindre end et år

Mellem 1 og 2 år

Mellem 2 og 5 år

Mellem 5 og 10 år

Mere end 10 år

5. Hvor enig er du i følgende udsagn i forbindelse med kontakten til din udbyder af hjemmehjælp (Ishøj Kommunes Hjemmepleje eller DFS-Plus)? Her menes der ikke de hjælpere, der kommer i dit hjem, da der vil blive spurgt til det senere.

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Det er nemt at få fat i
hjemmeplejen, når jeg har
brug for at tale med dem



Hjemmeplejen er sød og
venlig i telefonen, når jeg
ringer til dem



Hjemmeplejen er god til at
finde en løsning i forbindelse
med det, jeg ringer om





Om dig

Denne del af spørgeskemaet handler om dig.

6. Er du:

Kvinde

Mand

Ønsker ikke at svare

7. Hvad er din civilstand:

Gift

Samlevende

Enlig

Enke/enkemand

Ønsker ikke at svare

8. Hvem har udfyldt dette spørgeskema?

Jeg har udfyldt det alene

Jeg har fået hjælp af en pårørende (familie eller venner)

Jeg har fået hjælp af en hjælper fra hjemmeplejen



Personlig pleje

I det følgende spørger vi ind til den hjælp, du får til personlig pleje. Hvis du **ikke** får hjælp til personlig pleje, kan du springe dette afsnit over og gå videre til side 7.

Personlig pleje dækker over hjælp til bad, toiletbesøg, dagligdagshygiejne, af- og påklædning.

9. Hvis du modtager personlig pleje, i hvor høj grad er du da tilfreds med den hjælp, du får til:

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

At gå i bad?					
At vaske dig?					
At foretage toiletbesøg?					
At klæde dig af og på?					
Andre ydelser under personlig pleje?					

10. I hvor høj grad er du tilfreds med den hjælp, du får til personlig pleje:

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke





Her kan du uddybe forhold, der drejer sig om hjælpen til personlig pleje.

Praktisk hjælp

I det følgende spørger vi ind til den hjælp, du får til praktiske ting. Hvis du ikke får hjælp til praktiske ting, kan du gå videre til side 8.

Praktisk hjælp dækker over hjælp til rengøring, indkøb og tøjvask.

11. Hvis du modtager praktisk hjælp, i hvor høj grad er du da tilfreds med den hjælp, du får til:

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Rengøring					
Indkøb					

12. I hvor høj grad er du tilfreds med den hjælp, du får til praktiske ting?

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke





Her kan du uddybe forhold, der drejer sig om hjælpen til praktiske ting.

Midlertidig hjemmehjælp

- Har du midlertidig/tidsafgrænset hjemmehjælp
- Har du permanent/varig hjemmehjælp
- Ved ikke

13. hvor enig er du i følgende udsagn:

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Hjælpen giver mig
mulighed for at klare mig
selv i mit hjem



Jeg er blevet mere
selvhjulpen, efter jeg har
fået hjemmehjælp



Den generelle hjemmehjælp

De følgende spørgsmål omhandler mere generelle spørgsmål i forbindelse med den hjemmehjælp, du modtager. Her drejer det sig om al den hjælp, du får fra hjemmeplejen – det er både hjælp til personlig pleje, rengøring, indkøb.



14. Hvor enig er du i følgende udsagn:

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Der er overensstemmelse mellem mine behov og den hjælp, jeg har brug for					
Hjælpen øger min livskvalitet					
Hjælpen giver mig mulighed for at klare mig selv i mit hjem					
Jeg er blevet mere selvhjulpent, efter jeg har fået hjemmehjælp					

15. Samlet set, i hvor høj grad er du så tilfreds med den hjemmehjælp, du får?

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke



Her kan du uddybe forhold, der drejer sig om den generelle hjemmehjælp.



Hjælpere, der kommer i dit hjem

De følgende spørgsmål omhandler de hjælpere, der kommer i dit hjem og yder hjælpen.

16. Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?

Flere gange om dagen

1 gang hver dag

Flere gange om ugen

1 gang om ugen

Hver 2. uge

Hver 3. uge

Ved ikke

17. Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter – her menes der inden for 60 minutter før eller efter det planlagte tidspunkt?

Ja

Nej

Ved ikke

I Ishøj Kommunes Hjemmepleje arbejder medarbejderne i teams af op til fire medarbejdere.

18. Er det oftest det samme team af hjælpere, der kommer hos dig?

Ja

Nej

Ved ikke



19. I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn?

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Hjælperne er søde og venlige over for mig					
Hjælperne er gode til at udføre de opgaver, de kommer for at løse					
Hjælperne udviser respekt for mig					
Hjælperne er gode til at lytte til mine ønsker					
Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får, uanset hvem fra hjemmeplejen, der kommer hos mig					
Jeg bliver informeret i god tid, hvis hjælperen kommer senere end aftalt					

Her kan du uddybe forhold, der drejer sig om de hjælpere, der kommer i dit hjem.



Madservice

De følgende spørgsmål omhandler den mad, du får leveret. Hvis du ikke får leveret mad, er der ikke flere spørgsmål, og du kan sende spørgeskemaet af sted.

20. Hvor får du leveret mad fra?

- Omsorgscentret Kærbo
- Torsbo Plejehjem
- Anden leverandør
- Ved ikke

21. Hvor enig er du i følgende udsagn?

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke

Maden smager godt					
Maden ser indbydende ud					
Portionerne har en passende størrelse					
Der følger et godt og varieret udvalg af grøntsager med					
Der følger et godt og varieret udvalg af sovs med					
Maden leveres på en god måde					



22. I hvor høj grad er du tilfreds med madservice?

I meget høj grad I høj grad Hverken/eller I mindre grad Slet ikke



Her kan du uddybe forhold, der drejer sig om madservice.

Mange tak for din hjælp.