

*National brugertilfredshedsundersøgelse om hjemmehjælp til borgere i eget hjem og i plejebolig/hjem over 65 år.*

**Udbudsmateriale**

**Ankestyrelsen**

*Februar 2015*

**Indholdsfortegnelse**

[1. Kort beskrivelse af opgavens omfang og tidsplan 3](#_Toc411343488)

[2. Udbudsbetingelser 3](#_Toc411343489)

[2.1. Den ordregivende myndighed 3](#_Toc411343490)

[2.2. Udbudsmateriale 3](#_Toc411343491)

[2.3 Tidsplan for udbudsforretningen 4](#_Toc411343492)

[2.4. Vedståelsesfrist 5](#_Toc411343493)

[2.5. Minimumskrav 5](#_Toc411343494)

[2.6. Tildelingskriterier 6](#_Toc411343495)

[2.7. Udkast til kontrakt – forbehold og forhandling 7](#_Toc411343496)

[2.8. Ophavsret, publiceringer mv. 7](#_Toc411343497)

[2.9. Disposition for udarbejdelse af tilbud 8](#_Toc411343498)

[2.10. Behandling af tilbud 9](#_Toc411343499)

[2.11. Kommunikation 9](#_Toc411343500)

[3. Fortrolighed 10](#_Toc411343501)

[4. Projektbeskrivelse 11](#_Toc411343502)

[4.1. Baggrund for opgaven 11](#_Toc411343503)

[4.2. Beskrivelse af opgaven 11](#_Toc411343504)

[4.3. Organisering 12](#_Toc411343508)

[4.4. Tidsmæssig ramme for projektet 12](#_Toc411343509)

[4.5. Leverancer 13](#_Toc411343510)

[4.6. Økonomisk ramme 13](#_Toc411343511)

[5. Tjekliste 14](#_Toc411343512)

[Tilbud-Bilag 1 15](#_Toc411343513)

[Tilbud-Bilag 2 16](#_Toc411343514)

[Tilbud-Bilag 3 17](#_Toc411343515)

[Tilbud-Bilag 4 18](#_Toc411343516)

[Tilbud-Bilag 5 19](#_Toc411343517)

[Tilbud-Bilag 6 37](#_Toc411343518)

1. Kort beskrivelse af opgavens omfang og tidsplan

I forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2006 blev det besluttet at igangsætte et tværoffentligt samarbejde, som skal forbedre, forenkle og sikre en mere sammenhængende dokumentation på de væsentlige kommunale serviceområder.

Den nationale brugertilfredshedsundersøgelse om hjemmehjælp er en del af aftalen om dokumentation på ældreområdet og er kilden til flere af de kommunale serviceindikatorer. Undersøgelsen er tidligere gennemført fem gange for KL og Socialministeriet, nærmere betegnet i 2007, 2008, 2009, 2011 samt 2013. Undersøgelsen skal pt. gennemføres hvert andet år.

Ankestyrelsen ønsker at udbyde den næste brugertilfredshedsundersøgelse om hjemmehjælp, som skal gennemføres i sommeren 2015, nærmere bestemt juni - august. Undersøgelsen skal foretages blandt modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp, som enten modtager hjælp i eget hjem eller i en plejebolig/på et plejehjem. Første udkast til rapport skal foreligge 1. september 2015. Den endelige rapport skal foreligge 2 uger efter afgivelse af kommentarer fra arbejdsgruppen.

# 2. Udbudsbetingelser

## 2.1. Den ordregivende myndighed

Den ordregivende myndighed er:

Ankestyrelsen

Teglholmsgade 3

2450 København SV

Tlf.: +45 33 41 12 00

Fax: +45 33 41 14 00

E-mail: ast@ast.dk

Hjemmeside: [www.ankestyrelsen.dk](http://www.ankestyrelsen.dk)

Kontaktperson: FuldmægtigJeevitha Yogachchandiran, [jeyo@ast.dk](mailto:jeyo@ast.dk)

## 2.2. Udbudsmateriale

Det samlede udbudsmateriale består, udover nærværende udbudsbetingelser, af:

* Projektbeskrivelse
* Kontrakt
* Udbudsbekendtgørelse

Udbuddet gennemføres i henhold til Bekendtgørelse af lov om indhentning af tilbud på visse offentlige og offentligt støttede kontrakter LBK nr. 1410 af 7. december 2007 (Tilbudsloven).

## 2.3 Tidsplan for udbudsforretningen

Udbudsforretningen følger nedenstående tidsplan:

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivitet** | **Dato og tidspunkt** |
| Frist for anmodning om yderligere oplysninger | **Mandag den 20. april 2015.** Alle spørgsmål der er modtaget senest den 20. april 2015 vil blive besvaret.  Spørgsmål der stilles senere end det, vil alene blive besvaret idet omfang, besvarelsen kan afgives 6 dage før tilbudsfristen.  Spørgsmålene skal være skriftlige og sendes på e-mail til Jeevitha Yogachchandiran, [jeyo@ast.dk](mailto:jeyo@ast.dk). |
| Offentliggørelse af spørgsmål og svar | **Mandag den 27. april 2015.**  Samtlige spørgsmål og svar (i anonymiseret form) samt eventuelle rettelser vil blive offentliggjort løbende og senest den 27. april 2015 på Ankestyrelsens hjemmeside [www.ast.dk](http://www.ast.dk)  Spørgsmål søges besvaret hurtigst muligt. Tilbudsgiver opfordres til at holde sig løbende orienteret, også efter frist for at stille spørgsmål er udløbet. |
| Frist for modtagelse af tilbudsgivers samlede tilbud | **Fredag den 8. maj 2015 kl. 12.00.**  Tilbud, der modtages efter dette tidspunkt, vil ikke blive taget i betragtning.  Tilbud bør maksimalt omfatte 25 sider eksklusiv bilag. Tilbud skal tydeligt mærkes ”Tilbud vedr. national brugertilfredshedsundersøgelse om hjemmehjælp til borgere i eget hjem og i plejebolig/hjem over 65 år”.  Tilbud skal afgives i elektronisk form på mail til: [brugertilfredshed@ankestyrelsen.dk](mailto:brugertilfredshed@ankestyrelsen.dk)  Tilbud fremsendt til andre mailadresser vil ikke blive betragtet som indkommet til Ankestyrelsen og vil dermed ikke blive taget i betragtning.  **Bemærk at e-mails max. må fylde 10MB.** |
| Åbning af tilbud | Tilbud åbnes efter tilbudsfristen på den ordregivende myndigheds adresse. Der er ikke mulighed for at overvære åbningen. |
| Forventet tidspunkt for kontraktindgåelse | Maj 2015 |

## 

## 2.4. Vedståelsesfrist

Tilbudsgiver skal stå ved sit tilbud 6 måneder efter afgivelse af tilbud.

## 2.5. Minimumskrav

Som dokumentation for tilbudsgivers finansielle, økonomiske og tekniske formåen skaltilbudsgiver fremsende følgende dokumenter:

De fremsendte dokumenter bør alle benævnes i overensstemmelse med det anførte:

* + 1. En soliditetserklæring viser tilbudsgiverens soliditetsgrad i det seneste disponible regnskabsår, afhængigt af hvornår tilbudsgiveren blev etableret eller startede sin virksomhed. Som mindstekrav kræves en soliditetsgrad på mindst 8 % i det seneste disponible regnskabsår. Soliditetsgraden beregnes som tilbudsgiverens samlede egenkapitalsværdi i forhold til ansøgerens samlede aktiver udregnet i procent. DVS. Soliditetsgrad = (samlede egenkapitalsværdi / samlede aktiversværdi). Soliditetserklæringen vedlægges som **Tilbud-Bilag 1.**
       1. Såfremt tilbudsgiver af en gyldig grund ikke er i stand til at fremlægge den af udbyder krævede dokumentation, kan tilbudsgiver godtgøre sin økonomiske og finansielle formåen ved ethvert dokument, som udbyder finder egnet.
       2. Såfremt der afgives tilbud fra en sammenslutning af tilbudsgivere (konsortium), er det tilstrækkeligt, at én af tilbudsgiverne opfylder minimumskravet angivet i punkt 2.5.1. I givet fald skal den tilbudsgiver, der opfylder minimumskravet, medsende en underskrevet erklæring **Tilbud-Bilag 2** om, at denne tilbudsgiver hæfter for øvrige, navngivne tilbudsgiveres ydelser på ganske samme måde som for sine egne forhold.

**Det skal bemærkes vedrørende de øvrige minimumskrav, at alle tilbudsgiverne i en sammenslutning skal afgive de øvrige krævede oplysninger/erklæringer.**

* + 1. Erklæring fra tilbudsgiver om, hvor stor en del af opgaven (timeestimat/beløbsramme), der eventuelt planlægges givet til underleverandøren, samt erklæring fra underleverandør om, at vedkommende har indvilliget i at påtage sig opgaven vedlægges som **Tilbud-Bilag 3.**
    2. Erklæring om gæld til det offentlige indebærer at undertegnede i henhold til lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997 erklærer på tro og love at der ikke er begrænsninger på tilbudsgiverens muligheder for at kunne deltage i det offentlige udbudsforretninger. Udfyld tro og love erklæring vedrørende gæld til det offentlige i **Tilbud-Bilag 4.**

Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at såfremt tilbudsgiver tildeles kontrakten sker dette under forudsætning af, at tilbudsgiver fremsender en Serviceattestudfyldt af Erhvervsstyrelsen, Langelinie Allé 17, 2100 København Ø til Ankestyrelsen senest 14 dage efter meddelelsen af tildelingen. Serviceattesten skal være udstedt indenfor de sidste 6 måneder, regnet fra tilbudsfristen. Alternativt til Serviceattest kan fremsendes tilsvarende de samme oplysninger og erklæringer som i serviceattesten, i form af attest udstedt af kompetente retlige eller administrative myndigheder indenfor de sidste 6 måneder. Serviceattesten kan rekvireres via <http://www.virk.dk/myndigheder/stat/ERST/Anmodning_om_serviceattest_-_ny>

Tilbudsgiver gøres opmærksom på at udbudsmaterialet er vedhæftet en række forslag til udformning af ovennævnte bilag. Det er frivilligt at anvende forslagene.

## 2.6. Tildelingskriterier

Tildelingen af opgaverne vil ske på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

Ankestyrelsen vil vurdere de indkomne tilbud ud fra følgende tildelingskriterier:

1. Tilbuddets kvalitet.
2. Erfaring med indsamling af data på ældreområdet.
3. Den samlede tilbudte pris, eks. moms.

Tildelingskriterierne vægtes på følgende måde:

|  |  |
| --- | --- |
| Tilbuddets kvalitet | 40 % |
| Kvalifikationer og erfaring | 35 % |
| Pris | 25 % |

I vurderingen af ***kvalitet*** indgår en vurdering af:

* i hvor høj grad at tilbuddet kvalitativt formår at imødekomme udbudsmaterialets formål
* i hvor høj grad at tilbuddet forholder sig realistisk til relevante udfordringer i forhold til tilrettelæggelse og gennemførsel
* i hvor høj grad at tilbuddet formår at imødekomme kravet om antal, repræsentativitet og fordelingen af respondenter i eget hjem og i plejebolig/hjem

I vurderingen af ***kvalifikationer*** og ***erfaring*** indgår en vurdering af:

* tilbudsgivers erfaringer med gennemførsel af spørgeskemaundersøgelser, ikke mindst på socialområdet
* tilbudsgivers erfaringer med indsamling og behandling af store datamængder
* tilbudsgivers erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser
* tilbudsgivers kendskab til og erfaringer med ældreområdet

I vurdering af ***pris*** indgår en vurdering af:

* den samlede pris eksklusiv moms

## 2.7. Udkast til kontrakt – forbehold og forhandling

Vedlagte kontrakt vil danne grundlaget for indgåelse af aftale med valgte leverandør.

Der må ikke tages forbehold for udbudsmateriale herunder kontrakten.

## 2.8. Ophavsret, publiceringer mv.

Ankestyrelsen har ophavsret til alle data, materialer, redskaber, modeller mv. udarbejdet i forbindelse med opgaven.

Materialer samt indsamlede data skal afleveres til Ankestyrelsen i elektronisk form i forbindelse med den løbende afrapportering fra tilbudsgiver samt ved afslutning af opgaven. Efter afslutning af opgaven skal ejerskabet til persondata/ ansvaret for persondata endvidere overdrages til Det Nationale Forskningscenter For Velfærd (SFI).

Ankestyrelsen forbeholder sig retten til at offentliggøre ethvert materiale i elektronisk form såvel som i papirudgaver. Der vil være en generel brugsret for enhver til det af Ankestyrelsen publicerede materiale på hjemmeside eller i papirudgave.

Materialer til brug for formidling skal leve op til aktuelle internationale standarter for tilgængelighed og gældende retningslinjer for design i Ministeriet for Børn, ligestilling, integration og Sociale forhold.

## 2.9. Disposition for udarbejdelse af tilbud

Tilbudsgiver skal udforme sit tilbud i overensstemmelse med følgende disposition:

1. Indledning, der beskriver, hvem der byder, samt til hvilken pris opgaven tilbydes løst. På denne side skal tilbuddet underskrives.
2. Resumé af tilbud.
3. Detaljeret beskrivelse af forslag til løsning af opgaven, herunder hvor mange modtagere af hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/hjem, som undersøgelsen som minimum vil indeholde svar fra, samt hvordan leverandøren opnår repræsentativitet ift. modtagergruppen af hjemmehjælp, herunder håndteringen af demente plejehjemsbeboere. Det skal fremgå tydeligt af tilbuddet, hvordan data vedr. plejehjemsbeboere, som ofte er præget af flere sygdomme og demens, bliver indsamlet.
4. Styring og organisering af opgaven.
5. Tidsplan for gennemførelse af de opstillede milepæle.
6. Detaljeret budget for opgaven, jf. nedenfor.
7. Tilbudsgivers bemanding af projekt med tilhørende CV'er og referencer til lignende opgaver i bilag.
8. Øvrige kommentarer.

Relevante bilag, herunder minimumskravene, jf. afsnit 2.5. bedes fremsendt i den opstillede rækkefølge

* 1. Soliditetserklæring Tilbud-Bilag 1
  2. Erklæring om hæftelse for øvrige tilbudsgivere (konsortium) Tilbud-Bilag 2
  3. Erklæring om evt. underentreprise Tilbud-Bilag 3
  4. Tro- og loveerklæring om Gæld til det offentlige Tilbud-Bilag 4
  5. Eventuelt andet relevant materiale

Det samlede tilbud bør ikke overstige 25 sider à 2400 tegn, eksklusiv bilag.

Ad 6) Detaljeret budget:

Budgettet skal opstilles i detaljeret og gennemskuelig form. Herunder skal ressourceforbrug relateret til delopgaver og milepæle i den samlede opgave være klart adskilte. Opdelingen er til orientering for ordregiver.

Tilbuddets ressourceforbrug skal opgøres både økonomisk (pris ekskl. moms) og i arbejdstimer, såvel samlet set som fordelt på delopgaver. Endvidere skal omfanget af arbejdstimer angives særskilt for hhv. projektleder, konsulenter, kontormedarbejdere, studentermedhjælpere m.v.

Samtidig skal det detaljerede budget indeholde en oversigt over:

* Den samlede pris (både inkl. og ekskl. moms)
* Pris pr. time pr. medarbejderkategori, der indgår i opgaveløsningen hos tilbudsgiver
* Antal timer for konsulenter tilknyttet projektet.

Vederlag forfalder jf. betalingsplan, se punkt 4.4 i Kontraktudkastet.

## 2.10. Behandling af tilbud

Tilbudsgivers omkostninger i forbindelse med nærværende udbudsforretning er Ankestyrelsen uvedkommende. Ankestyrelsen er ikke forpligtet til at tilbagelevere afgivne tilbud.

Leverandørvalget er ikke afsluttet, før kontrakten er underskrevet.

## 2.11. Kommunikation

Al kommunikation vedrørende udbuddet og tilbuddet med bilag skal være skriftligt og affattes på dansk.

# 3. Fortrolighed

Tilbudsgiverens opmærksomhed henledes på, at dokumenterne, herunder indkomne tilbud, i udbyders udbud vil kunne være omfattet af retsregler om adgang til aktindsigt. Det betyder, at konkurrenter m.fl. kan anmode om aktindsigt i tilbud, der afgives. Anmodninger om aktindsigt fra andre virksomheder, der også deltager i udbudsprocessen, skal i henhold til praksis fra Klagenævnet for Udbud afhængig af omstændighederne imødekommes af den ordregivende myndighed.

Såfremt der er oplysninger eller elementer i tilbuddet, som ud fra forretningsmæssige overvejelser ønskes undtaget fra aktindsigt, kan tilbudsgiveren angive dette i sit tilbud.

Ordregiver vil dog under alle omstændigheder være berettiget og forpligtet til at give aktindsigt i det omfang, som følger af lovgivningen.

# 4. Projektbeskrivelse

## Baggrund for opgaven

I forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2006 blev det besluttet at igangsætte et tværoffentligt samarbejde, som skal forbedre, forenkle og sikre en mere sammenhængende dokumentation på de væsentlige kommunale serviceområder. Aftalen betyder, at der bliver stillet mere præcise krav til, hvad kommunerne skal dokumentere, og at kommunerne skal give en bedre dokumentation af opgaveløsningen i ældreplejen. For at sikre mulighed for, at centrale styringsinitiativer i fremtiden i højere grad kan hvile på fastsættelse af effektmål, rammer og resultatkrav frem for en detaljeret styring af kommunerne, er det aftalt, at dokumentationen skal have særligt fokus på resultat- og effektmåling.

Den nationale brugertilfredshedsundersøgelse er en del af aftalen om dokumentation på ældreområdet og er kilden til flere af de kommunale serviceindikatorer. Undersøgelsen er tidligere gennemført fem gange for KL og Socialministeriet, nærmere betegnet i 2007, 2008, 2009, 2011 samt 2013.

På nuværende tidspunkt gennemføres undersøgelsen hvert andet år. Undersøgelserne er foretaget blandt modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp, som enten modtager hjælpen i eget hjem eller i en plejebolig/på et plejehjem.

## Beskrivelse af den udbudte opgave

Opgaven består i at gennemføre den næste brugertilfredshedsundersøgelse for 2015. Dette indebærer sampling af stikprøve, indsamling af data samt analyse og afrapportering af resultaterne. Overordnet er det afgørende, at resultaterne fra undersøgelsen er sammenlignelig med de tidligere gennemførte undersøgelser.

### Dataindsamling og stikprøve

Dataindsamlingen skal foretages juni – august 2015. Undersøgelsen foretages særskilt for dem, der modtager hjemmehjælp i eget hjem, og dem, der modtager hjemmehjælp i plejebolig/hjem.

Undersøgelsen skal som minimum indeholde besvarelser fra 2.700 respondenter over 65 år, der modtager hjemmehjælp, heraf 650 personer, der modtager hjemmehjælp i plejebolig/hjem. Undersøgelsen skal være repræsentativ mht. geografi, alder og køn svarende til modtagergruppen af hjemmehjælp. Det skal fremgå tydeligt af tilbuddet, hvordan data vedr. plejehjemsbeboere, som ofte er præget af flere sygdomme og demens, bliver indsamlet.

Personerne i undersøgelsen skal indledningsvist i interviewet informeres om formålet med undersøgelsen.

### Spørgeskema

Det anvendte spørgeskema er færdigudviklet og svarer til spørgeskemaet, der blev anvendt i de tidligere års undersøgelser, se **Tilbud-bilag 5**. Udgangspunktet er derfor, at det ikke er nødvendigt at pilotteste spørgeskemaet på ny. Der skal imidlertid tages forbehold for, at udskiftning af nogle spørgsmål kan forekomme. Ved evt. udskiftning vil spørgsmålene blive leveret af Ankestyrelsen.

### Rapportens indhold

Rapporten skal svare til rapporten fra brugertilfredshedsundersøgelsen i 2013, se **Tilbud-bilag 6.** Det skal i den forbindelse understreges, at rapporten skal inkludere de ældre over 67 år, ligesom det er gjort i den forrige rapport fra brugertilfredshedsundersøgelsen.

Indholdet til rapporten er som følger:

* Beskrivelse af indsamlingsmetode(r)
* Erfaringsnotat
* Bortfaldsanalyse
* Indhold og antal af tabeller

Tabellerne, herunder numrene og overskrifterne, samt aldersintervallerne skal svare til rapporten fra 2013.

## Organisering

Projektet er forankret i en arbejdsgruppe under Ankestyrelsens formandskab. Her deltager KL, Finansministeriet, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold samt Danmarks Statistik. Det er Ankestyrelsen, som er ordregiver. Den daglige kontakt med arbejdsgruppen vil gå gennem Ankestyrelsens kontaktpersoner.

## Tidsmæssig ramme for projektet

Dataindsamlingen skal foretages juni – august 2015. Dataaflevering til Ankestyrelsen skal ske hurtigst muligt derefter.

Første udkast til rapport skal foreligge 1. september. Den endelige rapport skal foreligge 2 uger efter afgivelse af kommentarer fra arbejdsgruppen.

## Leverancer

Svardatasættet sendes i SAS- og SPSS-format på CD-ROM til Ankestyrelsen, til Ældredokumentationssektion, Velfærd i Danmarks Statistik samt Ankestyrelsens projekt i Forskningsservice i Danmarks Statistik. Datasættet tilhører Ankestyrelsen.

Resultaterne af undersøgelsen leveres endvidere i en rapport, som svarer til det format, der tidligere er udarbejdet.

## Økonomisk ramme

Den økonomiske ramme for opgaven er 490.000 kr. (ekskl. moms).

# 5. Tjekliste

Tjeklisten er ment som en hjælp til, at tilbudsgiveren ikke glemmer elementer i sit tilbud. Listen indeholder punkter, som erfaringsmæssigt jævnligt overses af tilbudsgivere. Det skal dog fremhæves, at det alene er tilbudsgiverens ansvar at afgive komplet tilbud.

Har tilbudsgiver udover punkterne i disposition for tilbud husket i sit tilbud at

* Fremsende et fremsendelsesbrev hvoraf entydigt fremgår, hvilken virksomhed eller sammenslutning der har afgivet tilbuddet.
* angive hvilke dele af tilbuddet der så vidt muligt ønskes behandlet fortroligt og undtaget fra aktindsigt.
* Opfylde alle minimumskrav
* Mærke forsendelsen som angivet
* Adressere korrekt
* Datere tilbud og datere erklæring(er)
* Underskrive tilbuddet på den indledende side

# Tilbud-Bilag 1

Soliditetserklæring

En soliditetserklæring viser tilbudsgiverens soliditetsgrad i det seneste disponible regnskabsår, afhængigt af hvornår tilbudsgiveren blev etableret eller startede sin virksomhed.   
  
Såfremt tilbudsgiveren baserer sig på andre enheders formåen, beregnes tilbudsgiverens soliditetsgrad som tilbudsgiverens og disse andre enheders samlede egenkapitals værdi i forhold til deres samlede aktiver, udregnet i procent. Ved en sammenslutning af virksomheder (f.eks. konsortier) beregnes soliditetsgraden som sammenslutningens samlede egenkapitals værdi i forhold til sammenslutningens samlede aktiver, udregnet i procent.  
  
Som mindstekrav kræves en soliditetsgrad på mindst 8 % i det seneste disponible regnskabsår.  
  
Soliditetsgraden beregnes som tilbudsgiverens samlede egenkapitals værdi i forhold til samlede aktiver, udregnet i procent.

Dvs. at soliditetsgrad = (samlede egenkapitals værdi/samlede aktivers værdi) x 100.

Erklæringen vedlægges som Tilbud-Bilag 1

Tilbud-Bilag 2

Erklæring om hæftelse for øvrige tilbudsgiveres ydelser

Såfremt der afgives tilbud fra en sammenslutning af tilbudsgivere (konsortium), er det tilstrækkeligt, at én af tilbudsgiverne opfylder minimumskravene angivet i punkt 2.5.1. I givet fald skal den tilbudsgiver, der opfylder minimumskravet, medsende en underskrevet erklæring om, at denne tilbudsgiver hæfter for øvrige, navngivne tilbudsgiveres ydelser på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Undertegnede tilbudsgiver erklærer hermed at hæfte for følgende tilbudsgivere vedrørende minimumskravet i punkt 2.5.1:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Såfremt erklæring ikke er relevant anføres dette.

Dato:

Firmanavn:

Underskrift:

Stempel:

Tilbud-Bilag 3

**Underentreprise**

Erklæring fra tilbudsgiver om, hvor stor en del af opgaven (timeestimat/beløbsramme), der eventuelt planlægges givet i underentreprise, samt erklæring fra underleverandør om, at vedkommende har indvilliget i at påtage sig opgaven vedlægges som **Tilbud-Bilag 3**

Planlægges ingen del af opgaven givet i underentreprise anføres dette.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Underleverandør  (navn og adresse) | Skønnet antal timer | Evt. delopgave | Skønnet pris | Underskrift  underleverandør |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Dato:

Firmanavn:

Underskrift:

Stempel:

# **Tilbud-Bilag 4**

**Tro og love erklæring vedrørende Gæld til det offentlige**

**Gæld til det offentlige**

Undertegnede erklærer hermed på tro og love i henhold til lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997 om begrænsning af skyldners muligheder for at kunne deltage i offentlige udbudsforretninger, i hvilket omfang virksomheden har ubetalt forfalden gæld til det offentlige i henhold til lovgivningen i Danmark eller det land, hvor virksomheden er etableret. Ved gæld til det offentlige forstås skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger. Ved det offentlige forstås offentlige myndigheder i Danmark eller i det land, hvor virksomheden er etableret.

Det erklæres hermed, at virksomhedens ubetalte, forfaldne gæld til det offentlige på nuværende tidspunkt udgør:

kr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(angiv beløb)*

**Såfremt virksomhedens gæld overstiger kr. 100.000 skal nedenstående udfyldes.**

Der er stillet sikkerhed for betaling af den del af gælden, der overstiger kr. 100.000:

Ja \_\_\_\_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_\_\_\_

Der er indgået aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning, og denne ordning er overholdt på nuværende tidspunkt:

Ja \_\_\_\_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_\_\_\_

**Underskriftsforhold**

Erklæringen afgives på vegne af virksomheden af nedenstående person, som med sin underskrift:

* bekræfter at være bemyndiget til at afgive erklæringen;
* på tro og love bekræfter korrektheden af oplysningerne i erklæringen; og
* giver samtykke til, at ordregiver må kontrollere oplysningerne i erklæringen hos de relevante myndigheder.

Virksomhedens navn:

CVR-nummer:

Undertegnedes stilling og navn:

Dato:

Underskrift:

Tilbud-Bilag 5

**Spørgeskema**

**[Introduktion]**

**(INTW: Selvom respondenten ikke modtager hjemmehjælp, er det stadig vigtigt at få respondentens alder oplyst. Hvis dette ikke er muligt, placeres vedkommende under 'frascreenet alder')**

Goddag/aften mit navn er <interviewer>. Jeg ringer fra analyseinstituttet Epinion på vegne af Social- og Integrationsministeriet og KL.

Kunne jeg komme til at tale med @name

**[INTW:** Interview skal gennemføres med denne person**]**

**[INTW:** Ved ingen kontakt: spørg hvornår man kan træffe vedkommende og lav aftale om at ringe tilbage**]**

**[INTW:** Ved kontakt:**]**

Goddag/aften mit navn er .... Jeg ringer fra analyseinstituttet Epinion på vegne af Social- og Integrationsministeriet og KL.

Socialministeriet gennemfører i øjeblikket en undersøgelse af brugernes tilfredshed med hjemmehjælp, hjælp i plejebolig eller på plejehjem.

De er tilfældigt udtrukket blandt 11.000 borgere over 67 år og har for kort tid siden modtaget et brev fra os om undersøgelsen.

Ønsker De at deltage i undersøgelsen? Deres besvarelse er naturligvis 100% anonym.

**(INTW: hvis respondenten ønsker yderligere information kan de ringe på <hotline> på hverdage ml. 9 og 15)**

*[1 - V5 - single]*

Hvad er Deres alder?

* 1. Notér venligst her:
* 2. Vil ikke svare eller under 67 år.

[Bekræftelse : 1= 1 OG (<67 Ell >110) : Noter alder!]

**[Betingelse 1= 2]**

**[Alder]**

De passer desværre ikke ind målgruppen. Undskyld forstyrrelsen.

[Hop: Unconditional ==> Interview afsluttet]

*[2 - V6 - single]*

Hvad er Deres køn?

**[INTW: Læs ikke op]**

* 1. Mand
* 2. Kvinde

*[3 - V7 - single]*

Modtager De enten praktisk hjælp eller personlig pleje?

* 1. Ja, kun til praktisk hjælp
* 2. Ja, kun til personlig pleje
* 3. Ja, til begge dele
* 4. Nej

**[Betingelse 3= 4]**

**[tekst9\_afslut v ingen hjælp]**

Da vi kun skal interviewe ældre som får enten hjemmehjælp eller hjælp i plejebolig / plejehjem, skal vi

undskylde forstyrrelsen

[Hop: Unconditional ==> Interview afsluttet]

*[4 - V8 - single]*

Bor De i plejebolig eller på plejehjem?

* 1. Bor i plejebolig/plejehjem
* 2. Bor ikke i plejebolig/plejehjem

**[Betingelse 4= 2]**

**[4=2]**

*[5 - V9 - single]*

Hvor ofte får De praktisk hjælp eller personlig pleje?

(INTW: Her noteres, hvor ofte respondenten samlet set modtager hjemmehjælp. Fx personlig pleje 3 gange ugentligt og praktisk hjælp 2 gange ugentligt = hjemmepleje 5 gange ugentligt, hvilket noteres i besvarelsen. Spørg supervisoren hvis du er i tvivl)

* 1. Flere gange om dagen
* 2. Hver dag
* 3. Flere gange om ugen
* 4. Én gang om ugen
* 5. Hver 2. uge
* 6. Hver 3. uge eller sjældnere
* 7. Ved ikke

**[Betingelse 5= 1 Ell 5= 2]**

*[6 - V10 - single]*

Hvor mange minutter <u>pr dag</u> får De gennemsnitlig hjælp?

* 1. Notér venligst her
* 2. Ved ikke

**[Betingelse 5= 3 Ell 5= 4 Ell 5= 5 Ell 5= 6]**

*[7 - V11 - single]*

Hvor mange minutter <u>pr uge</u> får De gennemsnitlig hjælp?

* 1. Notér venligst her
* 2. Ved ikke

**[Betingelse 3= 1 Ell 3= 3]**

*[8 - V12 - single]*

Hvem leverer den praktiske hjælp fx hjælp til rengøring, tøjvask, indkøb og madservice i Deres hjem?

* 1. Kommunal leverandør
* 2. Privat leverandør
* 3. Både kommunal og privat leverandør
* 4. Ved ikke

**[Betingelse 3= 1 Ell 3= 3]**

**[Tekst 1]**

**De næste spørgsmål omhandler Deres tilfredshed med den praktiske hjælp De modtager**

Hvor tilfreds er De med..

*[9 - V13 - single]*

..Rengøringen

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[10 - V14 - single]*

..Indkøb

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[11 - V15 - single]*

..Tøjvask

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[12 - V16 - single]*

..Madservice

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[13 - V17 - single]*

..Medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[14 - V18 - single]*

..Medarbejderens personlige kontakt med Dem i forbindelse med den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[15 - V19 - single]*

..Medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[16 - V20 - single]*

..Antallet af forskellige medarbejdere i Deres hjem til den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[17 - V21 - single]*

..Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos Dem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[18 - V22 - single]*

..Kommunens information om hvilken praktisk hjælp De har ret til

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[19 - V23 - single]*

..Mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører af praktisk hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[20 - V24 - single]*

..Medarbejderens information, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[21 - V25 - single]*

..Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[22 - V26 - single]*

..Den praktiske hjælp alt i alt

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Betingelse 3= 2 Ell 3= 3]**

*[23 - V27 - single]*

Hvem leverer den personlig pleje i Deres hjem, fx hjælp til bad, toilet, påklædning?

* 1. Kommunal leverandør
* 2. Privat leverandør
* 3. Både kommunal og privat leverandør
* 4. Ved ikke

**[Betingelse 3= 2 Ell 3= 3]**

**[Tekst 2]**

**De næste spørgsmål omhandler Deres tilfredshed med den personlige pleje De modtager**

Hvor tilfreds er De med..

*[24 - V28 - single]*

..Hjælp til bad

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[25 - V29 - single]*

..Hjælp til toiletbesøg og øvrig toilette, fx etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv.

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[26 - V30 - single]*

..Tilfreds er De med hjælp til af- og påklædning

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[27 - V31 - single]*

..Medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker og behov til den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[28 - V32 - single]*

..Medarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[29 - V33 - single]*

..Medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[30 - V34 - single]*

..Antallet af forskellige medarbejdere i Deres hjem til den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[31 - V35 - single]*

..Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos Dem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[32 - V36 - single]*

..Kommunens information om hvilken personlige pleje De har ret til

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[33 - V37 - single]*

..Mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[34 - V38 - single]*

..Medarbejderens information, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[35 - V39 - single]*

..Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem.

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[36 - V40 - single]*

..Den personlige pleje alt i alt

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Tekst 3]**

**De næste spørgsmål omhandler frit valg af leverandører til praktisk hjælp og personlig**

**pleje.**

Frit valg betyder, at man frit kan vælge mellem den kommunale, og private leverandør, der er godkendt i kommunen til at levere hjemmehjælp.

*[37 - V41 - single]*

Kender De til muligheden for at kunne vælge mellem den kommunale og private leverandør?

* 1. Ja
* 2. Nej

**[Betingelse 37= 1]**

*[38 - multiple]*

Hvorfra har De hørt om ordningen om frit valg af leverandør.

Gerne flere svar

* 1. Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)
* 2. Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)
* 3. Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen
* 4. Fra kommunens visitator
* 5. Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen
* 6. Andre steder fra
* 7. Husker ikke [Læs ikke op]

**[Betingelse 37= 1]**

*[39 - V49 - single]*

Hvor vigtigt er det for Dem at en ordning som frit valg til leverandør af hjemmehjælp eksisterer?

* 1. Slet ikke vigtigt
* 2. Ikke vigtigt
* 3. Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
* 4. Vigtigt
* 5. Meget vigtigt
* 6. Ved ikke

**[Tekst 4]**

**De næste spørgsmål omhandler fleksibel hjemmehjælp.**

Den fleksible hjemmehjælp betyder, at man har mulighed for at bytte de hjemmehjælpsydelser man er visiteret til med andre ydelser, dog under visse begrænsninger. Det kan fx være at få vasket køleskabet af i stedet for at få tørret støv af.

*[40 - V50 - single]*

Kender De muligheden for, at De kan benytte Dem af fleksibel hjemmehjælp?

* 1. Ja
* 2. Nej

**[Betingelse 40= 1]**

*[41 - multiple]*

Hvorfra har De hørt om ordningen om fleksibel hjemmehjælp

(INTW: Fleksibel hjemmehjælp er en ordning, der giver modtagere af hjemmepleje ret til at bytte ydelser og således få løst andre opgaver end de, der i første omgang er truffet afgørelse om. Fx hvis modtageren har større behov for at komme ud og gå en tur end at få støvsuget en given uge, kan modtageren bede hjemmeplejeren om dette. Serviceloven fastsætter dog en række begrænsninger for denne adgang til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser).

Gerne flere svar

* 1. Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)
* 2. Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)
* 3. Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen
* 4. Fra kommunens visitator
* 5. Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen
* 6. Andre steder fra
* 7. Husker ikke [Læs ikke op]

**[Betingelse 40= 1]**

*[42 - V58 - single]*

Hvor vigtigt er det for Dem at en ordning som fleksibel hjemmehjælp eksisterer?

* 1. Slet ikke vigtigt
* 2. Ikke vigtigt
* 3. Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
* 4. Vigtigt
* 5. Meget vigtigt
* 6. Ved ikke

**[Tekst 10]**

**De sidste spørgsmål handler om din evne til at klare dig selv i hverdagen og den støtte du får fra Kommunen til dette.**

**[Betingelse 3= 2 Ell 3= 3]**

*[43 - V102 - single]*

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Betingelse 3= 1 Ell 3= 3]**

*[44 - V103 - single]*

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice)?

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[45 - V104 - single]*

Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen?

* 1. Meget mindre selvhjulpen
* 2. Mindre selvhjulpen
* 3. Uændret
* 4. Mere selvhjulpen
* 5. Meget mere selvhjulpen
* 6. Ved ikke

**[Betingelse 4= 1]**

**[4=1]**

*[46 - V59 - single]*

Hvor ofte får De praktisk hjælp eller personlig pleje?

* 1. Flere gange om dagen
* 2. Hver dag
* 3. Flere gange om ugen
* 4. Én gang om ugen
* 5. Hver 2. uge
* 6. Hver 3. uge eller sjældnere
* 7. Ved ikke

**[Betingelse 46= 1 Ell 46= 2]**

*[47 - V60 - single]*

Hvor mange minutter <u>pr dag</u> får De gennemsnitlig hjælp?

* 1. Notér venligst her
* 2. Ved ikke

**[Betingelse 46= 3 Ell 46= 4 Ell 46= 5 Ell 46= 6]**

*[48 - V61 - single]*

Hvor mange minutter <u>pr uge</u> får De gennemsnitlig hjælp?

* 1. Notér venligst her
* 2. Ved ikke

**[Betingelse 3= 1 Ell 3= 3]**

**[Tekst 5]**

**De næste spørgsmål omhandler Deres tilfredshed med den praktiske hjælp i plejeboligen, fx tøjvask, rengøring og indkøb**

Hvor tilfreds er De med..

*[49 - V62 - single]*

..Rengøringen

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[50 - V63 - single]*

..Indkøb

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[51 - V64 - single]*

..Tøjvask

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[52 - V65 - single]*

..Madservice

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[53 - V66 - single]*

..Medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[54 - V67 - single]*

..Medarbejderens personlige kontakt med Dem i den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[55 - V68 - single]*

..Medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[56 - V69 - single]*

..Antallet af forskellige medarbejdere i Deres hjem til den praktiske hjælp

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[57 - V70 - single]*

..Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos Dem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[58 - V71 - single]*

..Kommunens information om hvilken praktisk hjælp De har ret til

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[59 - V72 - single]*

..Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[60 - V73 - single]*

..Den praktiske hjælp alt i alt

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Betingelse 3= 2 Ell 3= 3]**

**[Tekst 6]**

**De næste spørgsmål omhandler Deres tilfredshed med den personlige pleje i plejeboligen, fx hjælp til bad, toilet og påklædning.**

Hvor tilfreds er De med..

*[61 - V74 - single]*

..Hjælp til bad

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[62 - V75 - single]*

..Hjælp til toiletbesøg og øvrig toilette, fx etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv.

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[63 - V76 - single]*

..Hjælp til toiletbesøg

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[64 - V77 - single]*

..Hjælp til af- og påklædning

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[65 - V78 - single]*

..Plejemedarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker til udførelsen af den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[66 - V79 - single]*

..Plejemedarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[67 - V80 - single]*

..Ventetiden fra De har kaldt på hjælp, til personalet kommer

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[68 - V81 - single]*

..Antallet af forskellige plejemedarbejdere til den personlige pleje hos Dem

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[69 - V82 - single]*

..Mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører af personlig pleje

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[70 - V83 - single]*

..Medarbejderens information, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[71 - V84 - single]*

..Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem.

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[72 - V85 - single]*

..Den personlige pleje alt i alt

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Tekst 7]**

**De næste spørgsmål omhandler Deres tilfredshed med bolig, omgivelser og service**

Hvor tilfreds er De med..

*[73 - V86 - single]*

..Egen bolig, faciliteter og størrelse

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[74 - V87 - single]*

..Fællesfaciliteter, opholdsstue, tv, køkken, aktivitetsrum

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[75 - V88 - single]*

..Daglige aktiviteter, fx træning, udflugter, gåture, fællessang, madlavning, mv.

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[76 - V89 - single]*

..Stemningen ved måltiderne

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[77 - V90 - single]*

..Udendørs omgivelser, fx grønne områder, stier, have, park

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[78 - V91 - single]*

..Arrangementer i forbindelse med mærkedage, fx jul, nytår fødselsdage

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[79 - V92 - single]*

..Boligen, omgivelser og service alt i alt

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Tekst 8]**

**De næste spørgsmål omhandler Frit boligvalg.**

Frit boligvalg betyder, at man når man er visiteret til en plejebolig eller plejehjem, frit kan vælge hvilken plejebolig eller plejehjem man ønsker at bo i, også selvom det ligger i en anden kommune

*[80 - V93 - single]*

Kender De til muligheden for, at De frit kan vælge hvilken plejebolig eller plejehjem De ønsker at bo i, også selvom det ligger i en anden kommune

* 1. Ja
* 2. Nej

**[Betingelse 80= 1]**

*[81 - multiple]*

Hvorfra kender De til muligheden for frit boligvalg?

Gerne flere svar.

* 1. Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)
* 2. Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)
* 3. Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen
* 4. Fra kommunens visitator
* 5. Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen
* 6. Andre steder fra
* 7. Husker ikke [Læs ikke op]

**[Betingelse 80= 1]**

*[82 - V101 - single]*

Hvor vigtigt er det for Dem at en ordning som frit boligvalg eksisterer?

* 1. Slet ikke vigtigt
* 2. Ikke vigtigt
* 3. Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
* 4. Vigtigt
* 5. Meget vigtigt
* 6. Ved ikke

**[Tekst 11]**

**De sidste spørgsmål handler om din evne til at klare dig selv i hverdagen og den støtte du får fra Kommunen til dette.**

**[Betingelse 3= 2 Ell 3= 3]**

*[83 - V105 - single]*

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

**[Betingelse 3= 1 Ell 3= 3]**

*[84 - V106 - single]*

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice)?

* 1. Meget utilfreds
* 2. Utilfreds
* 3. Hverken tilfreds eller utilfreds
* 4. Tilfreds
* 5. Meget tilfreds
* 6. Ved ikke
* 7. Modtager ikke ydelsen/irrelevant

*[85 - V107 - single]*

Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen?

* 1. Meget mindre selvhjulpen
* 2. Mindre selvhjulpen
* 3. Uændret
* 4. Mere selvhjulpen
* 5. Meget mere selvhjulpen
* 6. Ved ikke

**[Interview afsluttet]**

Det var det sidste spørgsmål, mange tak for hjælpen

Tilbud-Bilag 6

**Brugertilfredshedsundersøgelse 2013**

Undersøgelsen er vedhæftet separat