

# Det **mener** brugerne i København



UNDERSØGELSE AF BRUGERNES

TILFREDSHED MED PLEJEBOLIGENHEDER

FEBRUAR 2009

## INDHOLDSFORTEGNELSE -

<b>Forord</b>	<b>2</b>
<b>1 Indledning</b>	<b>3</b>
1.1 Baggrund og formål	3
1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning	3
<b>2 Opsummering af hovedresultater</b>	<b>5</b>
2.1 Brugertilfredshed med plejeboligheden	5
2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder	5
2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundsvariable	5
2.4 Sammenligning med sidste års undersøgelse	5
2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med plejeboligen	6
<b>3 Boligforhold, pleje og aktiviteter i plejeboligerne</b>	<b>7</b>
<b>4 Personalet på plejebolighederne</b>	<b>13</b>
<b>5 Maden på plejebolighederne</b>	<b>17</b>
<b>6 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed</b>	<b>20</b>
<b>7 Sammenligning med undersøgelsen i 2006</b>	<b>21</b>
<b>8 Metode</b>	<b>22</b>
7.1 Målgruppe	22
7.2 Dataindsamlingsmetode	22
7.3 Databehandling	24
<b>Bilag 1: Fakta om plejebolig i Københavns Kommune</b>	<b>25</b>
<b>Bilag 2: Spørgeskema</b>	<b>29</b>

## Forord

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser pleje- og omsorgsopgaver ligesom sundhedsopgaver med borgeren i centrum og ud fra en vision om, at ydelserne skal have værdi og skabe tilfredshed for borgeren. Forvaltningens mission er at skabe vilkår for et godt, sundt og langt liv for københavnere.

I Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning er det den helt grundlæggende holdning, at det bedste resultat for den enkelte borger opnås, hvis borgeren selv inddrages aktivt i at få løst behovet for hjælp. Borgere har forskellige ressourcer, ønsker og behov, derfor inddrages borgerne på forskellig vis.

I direkte forlængelse af forvaltningens fokus på borgere, er det naturligt, at også viden om borgernes tilfredshed med den oplevede kvalitet indhentes og omsættes i forvaltningens løbende kvalitetssikring og udvikling af kommunens ældrepleje.

Rapporten indeholder resultaterne af en omfattende brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejehjem, hvor i alt 962 beboere på 43 plejeboligheder har deltaget. Tilfredshedsmålingen blev gennemført i november 2008.

Det er den tredje brugertilfredshedsundersøgelse, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune gennemfører blandt beboere på forvaltningens plejeboligheder.

Rapporten er spændende læsning, og i forhold til brugertilfredshedsundersøgelsen i 2006 ses endda en positiv udvikling i beboernes tilfredshed. Det er dejligt at kunne konstatere, at brugerne generelt er tilfredse med kommunens plejetilbud.

Med disse ord ønsker vi god læselyst.

Februar 2009

Mogens Lønborg



Sundheds- og Omsorgsborgmester

Lene Silasen



Administrerende direktør

# 1 Indledning

## 1.1 Baggrund og formål

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på københavnske plejeboligenheder er en opfølgning på kommunens tilfredshedsundersøgelse fra 2005 og 2006. Undersøgelsen er gennemført som en stikprøveundersøgelse. Undersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse på plejeboligenheder med mindre end 20 beboere vurderet i stand til at deltage i undersøgelsen, og som en stikprøve på 75 pct. af samme gruppe beboere på de større plejeboligenheder. Der er gennemført i alt 962 interviews.

Undersøgelsen udspringer af, at dialog med brugerne og systematisk indsamling af viden om den oplevede kvalitet er central i Københavns Kommunes arbejde med at sikre og levere en god ældrepleje.

Københavns Kommune Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har samarbejdet med TNS Gallup om undersøgelsen. TNS Gallup har forestået undersøgelserne og udarbejdet afrapporteringerne.

I denne rapport refereres tilfredsheden med kommunens plejetilbud på kommune- og på lokalområdeniveau.

Fakta om plejeboligenhederne i Københavns Kommune er kort beskrevet i bilag 1.

## 1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning

I dette afsnit fremlægges et kort resumé af den metodiske tilgang samt en læsevejledning. Rapportens sidste afsnit (afsnit 6) indeholder en nærmere metodisk redegørelse.

### *Dataindsamling*

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som personlige interview på 43 københavnske plejeboligenheder, fordelt på 6 lokalområder. Demenscentre, nedlagte plejeboligenheder og plejeboligenheder under ombygning på tidspunktet for dataindsamlingen er ikke medtaget i undersøgelsen. Der blev gennemført 962 interviews. Respondenterne fordeler sig med 708 kvinder og 254 mænd.

### *Databehandling og -fremstilling*

I databehandlingen er gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredsheds-spørgsmålene. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter. Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af kategorierne "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da gennemsnitsværdierne udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder og rapporten kommenteres udelukkende statistisk signifikante sammenhænge. De statistisk signifikante sammenhænge er udledt ved at gennemføre signifikantest på datamaterialet. Signifikantesten er foretaget på gennemsnitsværdierne, således at gennemsnittet for den enkelte baggrundsvARIABLE (fx mænd) er holdt op imod gennemsnittet for den resterende gruppe (kvinder). En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med over 95 pct's sikkerhed er en sammenhæng.



Det vil sige, at resultatet for en given gruppe (fx mænd) med 95 pct's sikkerhed adskiller sig fra resultatet for de resterende respondenter (kvinder).

I fremstillingen af resultaterne i denne rapport indgår både figurer, som udelukkende omhandler Københavns Kommune samlet set og figurer med svarfordelinger for hvert af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens seks lokalområder. Den enkelte figuroverskrift angiver, hvorvidt der er tale om det ene eller det andet.

I dette års undersøgelse er der ved en del af spørgsmålene tilføjet svarkategorien "Modtager ikke ydelsen/irrelevant". Kategorien blev tilføjet, fordi der i 2005-undersøgelsen var en tendens til en stor andel "Ved ikke"-besvarelser. I figurerne er andelen, der ikke modtager ydelsen/irrelevant, taget ud, således at figurerne kun viser fordelingen af de, der bruger tilbuddet.

Der indgår desuden både figurer med *gennemsnitsværdier* og med *svarfordelinger*. Når figuren udelukkende indeholder gennemsnitsværdier, er dette angivet i figuroverskriften (fx "Gennemsnitlig tilfredshed med maden"). Figurer med svarfordelinger indeholder dog også gennemsnitsværdier, angivet i figurens højre side.

I kommenteringen af svarfordelingerne kommenteres både "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant"-svarkategorierne, når disse udgør 10 pct. eller derover.

Ved alle spørgsmål og figurer er sammenhængen med baggrundsvariablene analyseret, og alle signifikante sammenhænge er kommenteret. Baggrundsvariablene er respondenternes køn og alder og lokalområde.

Det bemærkes, at procenterne ikke altid summerer nøjagtigt til 100, men kan afvige til 99 eller 101. Dette har ingen betydning for tallenes rigtighed, men skyldes, at der arbejdes med afrundede tal.

### *Rapportens opbygning*

Rapporten indledes med en opsummering af hovedresultaterne (afsnit 2). Herefter følger tre afsnit om resultaterne af plejeboligundersøgelsen (afsnit 3, 4 og 5). Dernæst følger et afsnit med en multivariat analyse af, hvilke faktorer der har betydning for den samlede tilfredshed med plejeboligen (afsnit 6) og et afsnit med en sammenligning af resultaterne fra 2005 og 2006 (afsnit 7). Til slut rundes rapporten af med en uddybende metodisk redegørelse i afsnit 8.

## 2 Opsummering af hovedresultater

I opsummeringen redegøres kort for brugertilfredsheden med plejebolighederne. Opsummeringen afrundes dels med en kort sammenligning med resultater fra Københavns Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra 2006, dels med en kort gennemgang af de enkelte spørgsmåls forklaringskraft med tilfredsheden alt i alt med plejebolighederne.

### 2.1 Brugertilfredshed med plejebolighederne

Undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt beboere omfatter boligforhold, pleje og aktiviteter, samt personale og mad.

86 pct. er alt i alt tilfreds med at bo i plejebolig. 6 pct. er alt i alt ikke tilfreds.

Den gennemsnitlige tilfredshed er høj i spørgsmålene om arrangementer i forbindelse med mærkedage, udendørs omgivelser, boligforhold, pleje og hjælp til eksempelvis medicin. Den højeste gennemsnitlige tilfredshed angår arrangementer i forbindelse med mærkedage.

89 pct. er alt i alt tilfreds med personalet. 3 pct. er utilfreds.

Den gennemsnitlige tilfredshed er høj i hovedparten af spørgsmålene om personalet. Den højeste gennemsnitlige tilfredshed vedrører personalets evne til at optræde venligt og lyttende.

70 pct. er alt i alt tilfreds med maden i plejebolighederne. 15 pct. er alt i alt ikke tilfreds.

Beboerne er mest tilfreds med tidspunktet for servering, mens tilfredsheden med valgmulighederne mellem forskellige menuer ligger lavere.

### 2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder

Undersøgelsen viser, at brugertilfredsheden generelt fordeler sig relativt jævnt på de seks lokalområder i Københavns Kommune. Der ses dog signifikante sammenhænge mellem tilfredshed og lokalområde i visse spørgsmål. Det kan skyldes opgavevaretagelsen i lokalområdet, men det kan også være en konsekvens af andre forhold såsom lokalområdets sammensætning af ældre og deres sociale vilkår.

Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed end de øvrige lokalområder på flere spørgsmål. Lokalområdet Vanløse/Brønshøj/Husum har en signifikant højere tilfredshed på flere spørgsmål end kommunen samlet set.

### 2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundsvariable

Alle spørgsmål er også testet for sammenhæng med beboernes køn og alder. Her ses fx signifikante forskelle i tilfredsheden med rengøring af egen bolig, hvor mændene er mere tilfreds end kvinderne. Mht. beboerens alder er den yngste gruppe, dvs. dem under 69 år signifikant mindre tilfreds med deres bolig. Til gengæld er samme gruppe borgere signifikant mere tilfreds med den hjælp, de får til personlig pleje.

### 2.4 Sammenligning med sidste års undersøgelse

Københavns Kommune gennemførte i 2005 og 2006 en lignende undersøgelse blandt beboere i plejebolighederne i kommunen. 2005-undersøgelsen var som 2008-undersøgelsen en stikprøveundersøgelse blandt 686 beboere fordelt på kommunens dengang syv lokalområder. I modsætning hertil var 2006 undersøgelsen en totalundersøgelse. Men samtlige undersøgelser er blevet gennemført ved personlige struktureret interviews.

I forhold til sidste år er tilfredsheden på alle spørgsmålene i gennemsnit uændret eller steget. I de fleste tilfælde er stigningerne små og svinger mellem 0 og 0,1 i gennemsnitlig tilfredshed.

Sammenligningen med sidste års undersøgelse findes til sidst i rapporten her i kapitel 7. Det er resultaterne for Københavns Kommune samlet, der fremgår, og dermed ikke resultaterne fra hvert lokalområde. De sidste års resultater findes på lokalområdeniveau i figur og tekst i rapporter fra 2005 og 2006.

## **2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med plejeboligen**

Der er gennemført analyser af, hvilke af spørgsmålene i spørgeskemaet, der har størst indflydelse på den samlede tilfredshed med at bo i plejeboligheden. Disse er nærmere beskrevet i kapitel 6, men opsummerende kan siges, at det især er sammenhæng mellem forholdene omkring egen bolig og tillidsforholdet til personalet og den samlede tilfredshed med at bo i plejeboligheden alt i alt .

De følgende tre afsnit af rapporten omhandler brugertilfredsheden med plejebolighederne i Københavns Kommune.

Undersøgelsen er gennemført ved i alt 962 personlige interviews med beboere på alle relevante plejeboligheder i Københavns Kommune.

Denne del af rapporten er inddelt i tre afsnit:

- Afsnit 3 omhandler *boligforhold, pleje og aktiviteter*
- Afsnit 4 omhandler *personalet i plejeboligheden*
- Afsnit 5 omhandler *maden i plejeboligheden*.

### 3 Boligforhold, pleje og aktiviteter i plejebolighederne

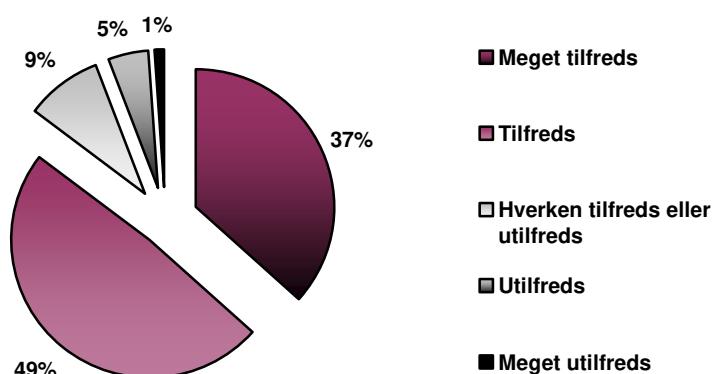
I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med boligforhold, pleje og aktiviteter i plejebolighederne i Københavns Kommune.

Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med at bo på plejeboligheden alt i alt. Af figuren fremgår det, at 86 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med at bo på plejeboligheden alt i alt, mens 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

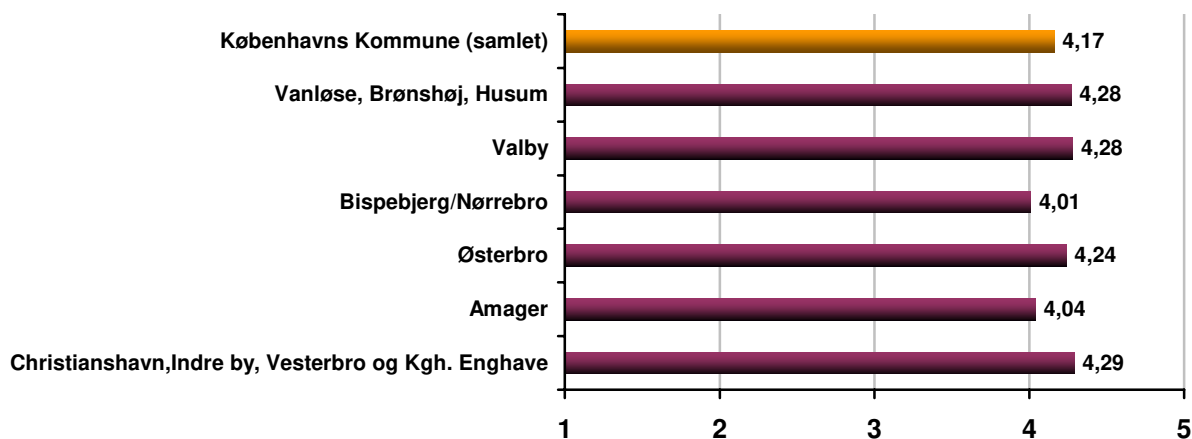
Den samlede tilfredshed er steget i forhold til den tilsvarende undersøgelse i 06 med 5 pct-point. I 2006-undersøgelsen var der 31 pct., der var meget tilfreds mod nu 37 pct.

**Figur 3.1 Tilfredshed med at bo på plejebolighed alt i alt (Københavns Kommune samlet)**



I figur 3.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med at bo på plejebolighed alt i alt, fordelt på kommunen samlet set og på lokalområder. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed for kommunen er på 4,17. Tilfredsheden er dog signifikant lavere for Bispebjerg/Nørrebro. For Valby og Vanløse/Brønshøj/Husum er tilfredsheden signifikant højere end gennemsnittet for kommunen.

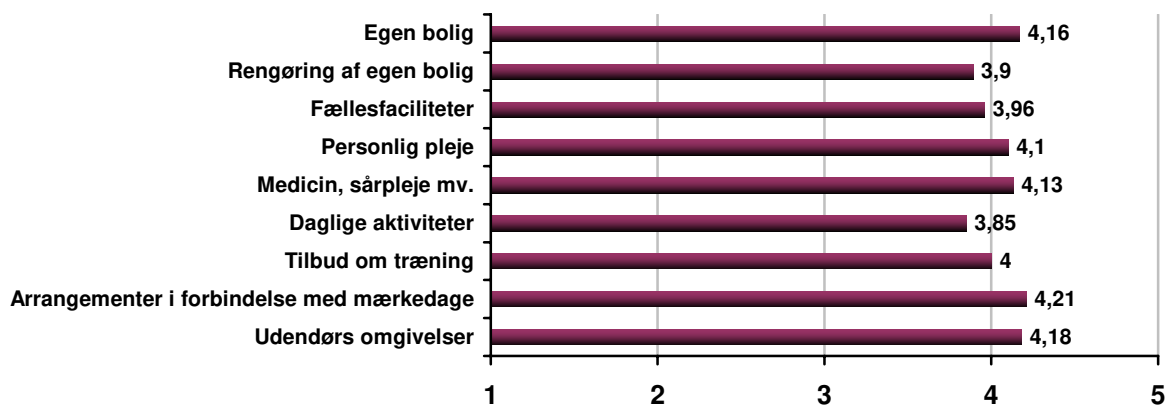
**Figur 3.2 Gennemsnitlig tilfredshed med at bo på en plejebolighed alt i alt (fordelt på lokalområder)**





Figur 3.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med forskellige aspekter af boligforhold, pleje og aktiviteter. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst, hvad angår egen bolig, personlig pleje, medicin/sårpleje, arrangementer i forbindelse med mærkedage og uden-dørs omgivelser.

**Figur 3.3 Gennemsnitlig tilfredshed med boligforhold, pleje og aktiviteter (Københavns Kommune samlet)**

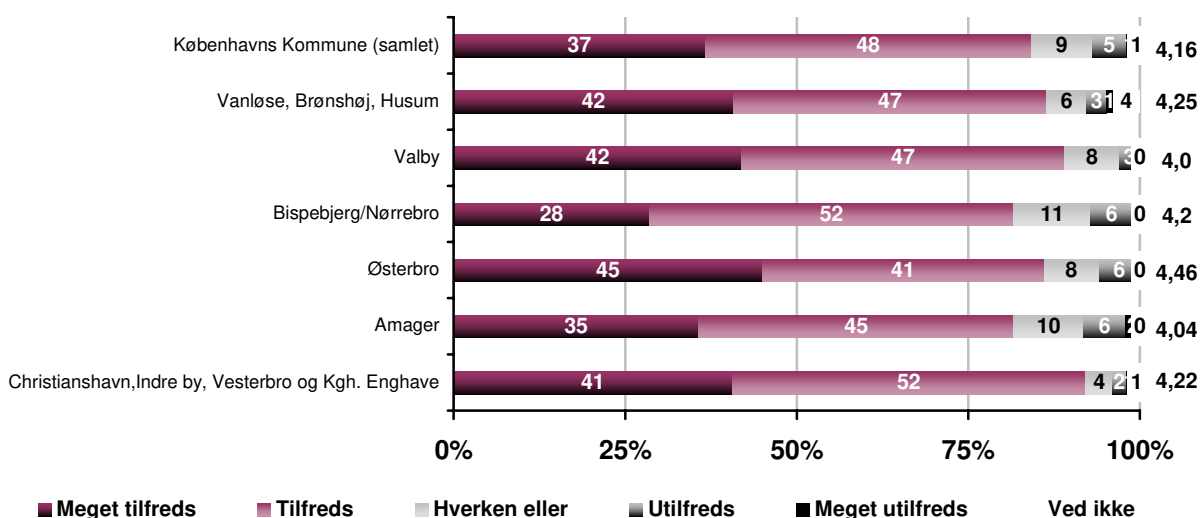


I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med boligforhold, pleje og aktiviteter på plejebolighederne i Københavns Kommune.

I figur 3.4 ses tilfredsheden med egen bolig, nærmere bestemt faciliteter og størrelse. Figuren viser, at 85 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med egen bolig. Omvendt er 6 pct. meget utilfreds.

Der ses udsving med den gennemsnitlige tilfredshed. Borgere under 69 år er signifikant mere utilfreds med deres boligforhold. Amager og Valby har en signifikant lavere tilfredshed. Østerbro og Vanløse/Brønshøj/Husum en signifikant højere tilfredshed.

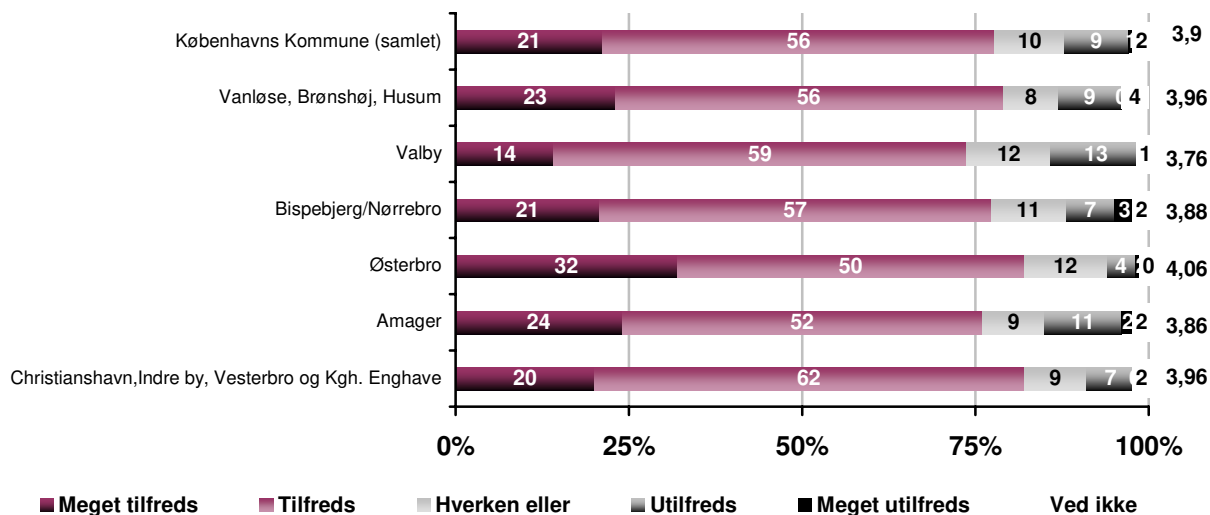
**Figur 3.4 Egen bolig (fordelt på lokalområder)**



Figur 3.5 viser tilfredsheden med rengøring af egen bolig. 77 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med rengøringen. 9 pct. er meget utilfreds. Mænd er mere tilfreds med rengøringen end kvinder. Der er en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed i Valby.

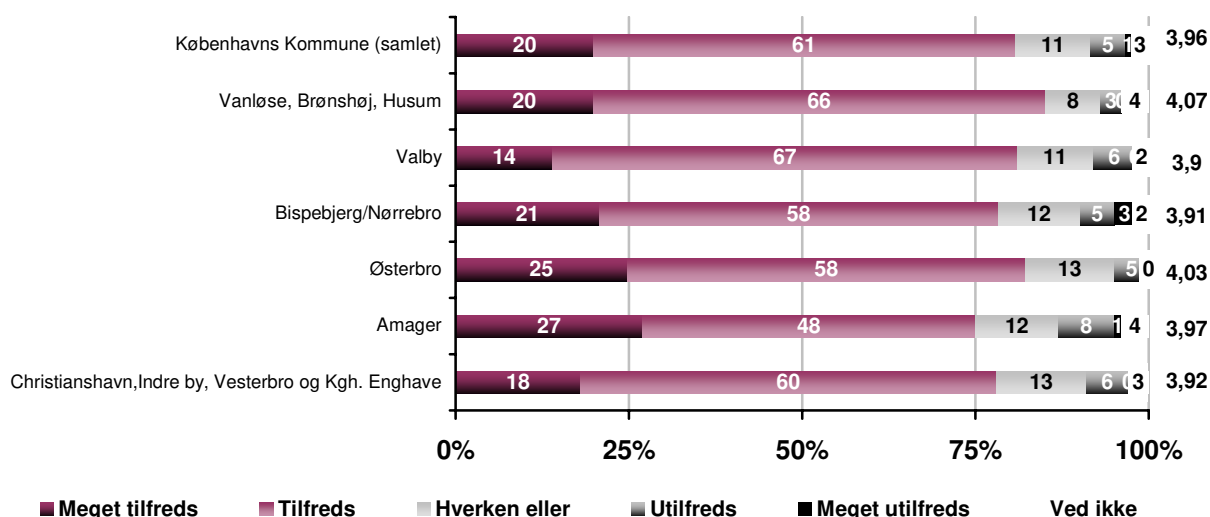
Der ses en markant stigning i tilfredsheden i forhold til undersøgelsen i 2006, hvor dengang 71 pct. var tilfreds eller meget tilfreds med rengøringen.

**Figur 3.5 Rengøring af egen bolig (fordelt på lokalområder)**



I Figur 3.6 ses tilfredsheden med fællesfaciliteterne i plejeboligenhederne, dvs. opholdsstue, TV, køkken og aktivitetsrum. Figuren viser, at 81 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med de fælles faciliteter. 6 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. En nærmere analyse viser, at tilfredsheden er signifikant højere blandt mænd i forhold til kvinder. Den gennemsnitlige tilfredshed er signifikant højere i Vanløse/Brønshøj/Husum. Samlet set har 19 pct. benyttet svarmuligheden "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

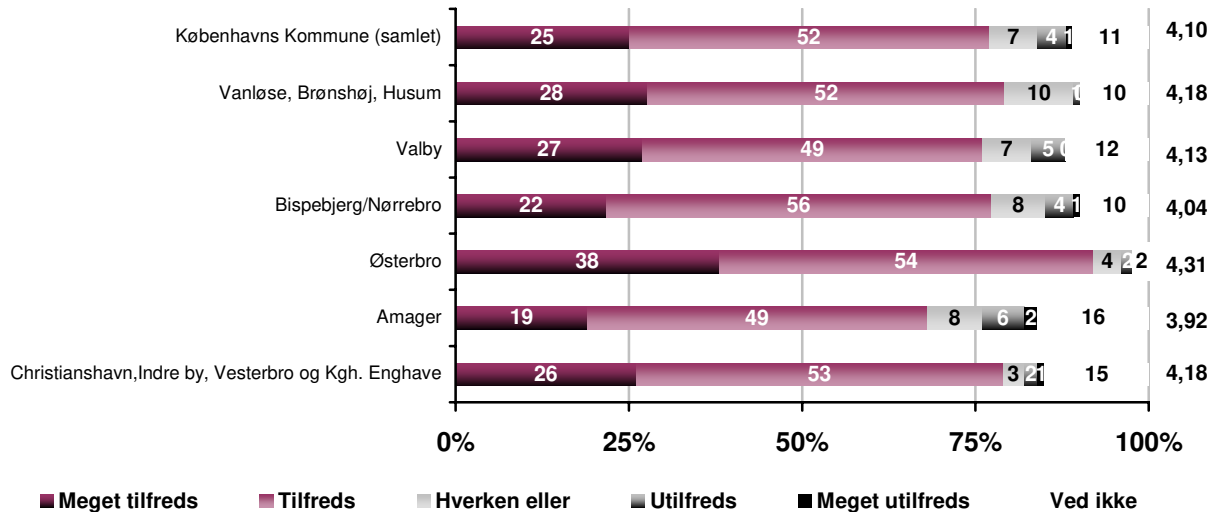
**Figur 3.6 Fællesfaciliteter (fordelt på lokalområder)**



Figur 3.7 viser tilfredsheden med den personlige pleje, dvs. hjælp til toilet, bad, påklædning mv. Af figuren fremgår det, at 77 pct. af beboerne er tilfreds eller meget tilfreds med den personlige pleje. 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Samlet set har 11 pct. af samtlige respondenter svaret, at de ikke benytter sig af hjælp til personlig pleje. Samlet set har 11 pct. benyttet svarmuligheden "Ved ikke".

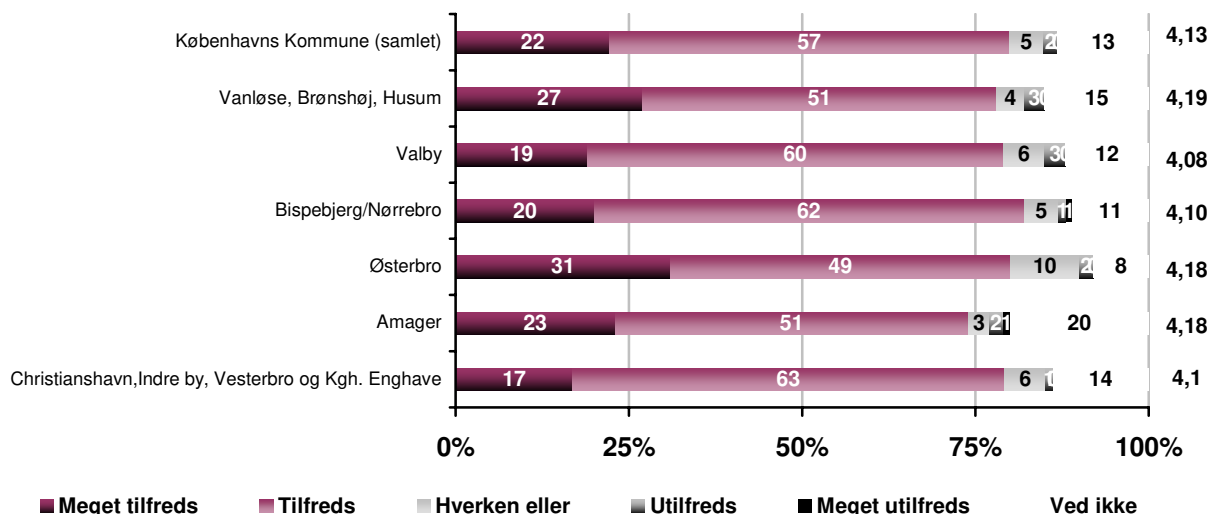
Borgere under 69 år er signifikant mere tilfreds med den personlige pleje. Amager har en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed, og Østerbro har en signifikant højere gennemsnitlig tilfredshed.

**Figur 3.7 Den personlige pleje (fordelt på lokalområder)**



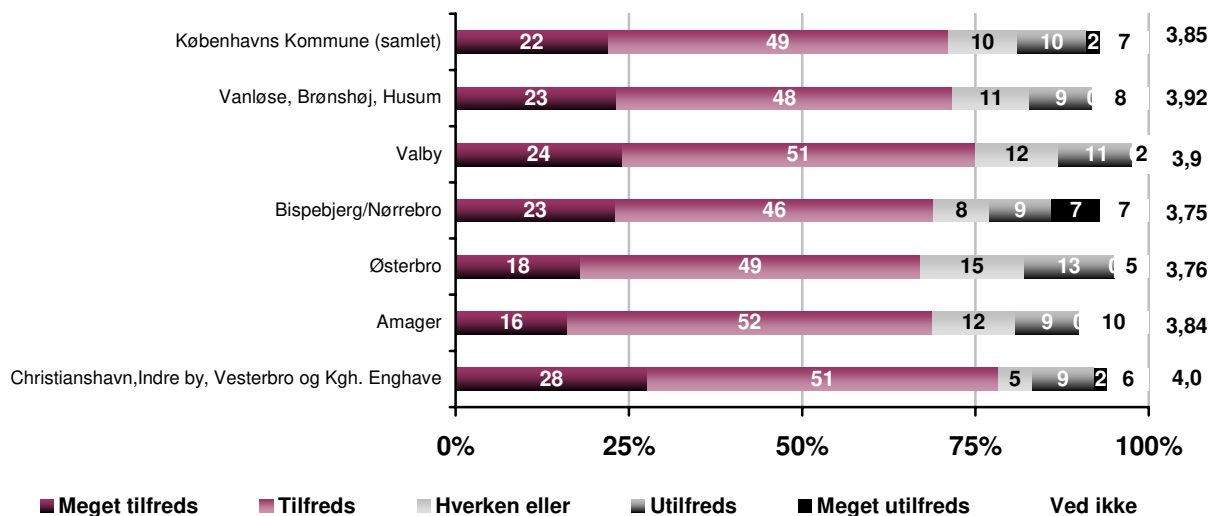
I figur 3.8 ses tilfredsheden med hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. Figuren viser, at ca. ni ud af ti af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med denne hjælp. 2 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Andelen af "benytter ikke tilbuddet"-besvarelser er på 23 pct. Denne andel er signifikant mindre i Vanløse/Brønshøj/Husum, hvor 13 pct. har besvaret spørgsmålet med et "Ved ikke".

**Figur 3.8 Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. (fordelt på lokalområder)**



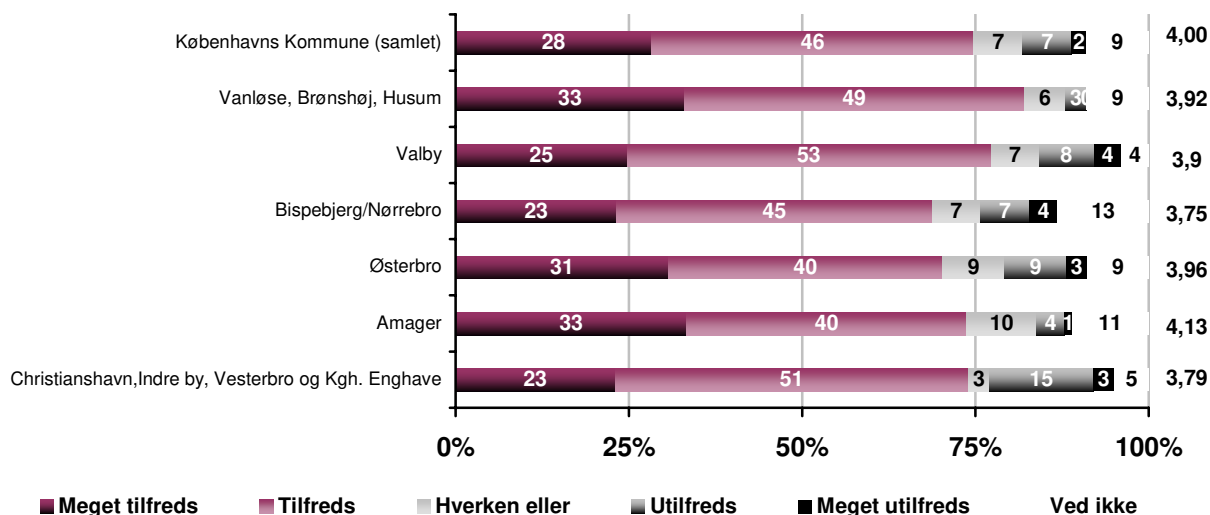
Figur 3.9 viser tilfredsheden med de daglige aktiviteter, såsom udflugter, gåture, fællessang og madlavning. Det fremgår af figuren, at 71 pct. af de respondenter, der anvender aktiviteterne, er tilfreds eller meget tilfreds med de daglige aktiviteter. 12 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Bispebjerg/Nørrebro har en tilfredshed lidt under gennemsnittet. Samlet set er der 28 pct., der ikke benytter svarmuligheden "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

**Figur 3.9 Daglige aktiviteter (fordelt på lokalområder)**



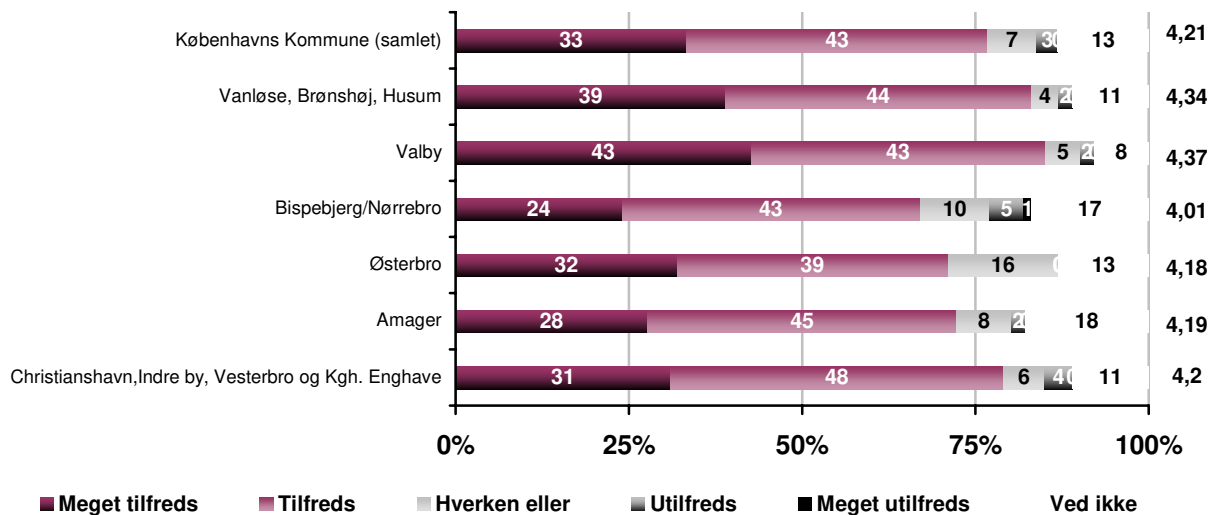
Figur 3.10 viser tilfredsheden med tilbuddet om træning som fx motion og genoptræning. Samlet set er 74 pct. tilfreds eller meget tilfreds med tilbuddet om træning, mens 9 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Det bemærkes, at over 36 pct. samlet set ikke benytter tilbuddet. Kvinder er signifikant mere tilfreds end mænd. Christianshavn/IndreBy/Vesterbro/Kgs.Enghave og Bispebjerg/Nørrebros's gennemsnit ligger signifikant lavere end kommunens gennemsnitlige tilfredshed, mens Vanløse/Brønshøj/Husum ligger signifikant højere med et gennemsnit på 4,23.

**Figur 3.10 Tilbud om træning (såsom motion og genoptræning)**



I Figur 3.11 ses tilfredsheden med arrangementer i forbindelse med mærkedage, såsom jul, nytår og fødselsdag. 76 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med sådanne arrangementer. 3 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed. Valby og Vanløse/Brønshøj/Husum har et signifikant højere gennemsnit. Samlet set er der 17 pct., der anvender svarmuligheden "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

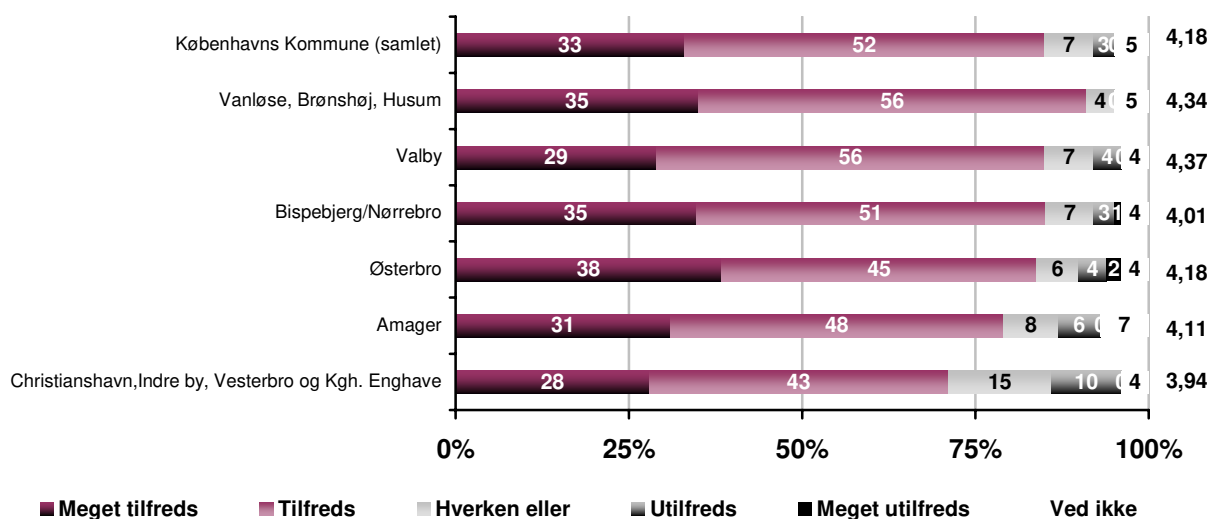
**Figur 3.11 Arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx sommerfest, jul/nytår)**



Som afrunding på afsnit 3 om boligforhold, pleje og aktiviteter i plejeboligenhederne vises figur 3.10, hvor tilfredsheden med de udendørs omgivelser ses. De udendørs omgivelser dækker over grønne områder, stier, have og park. Figuren viser, at 85 pct. er tilfreds eller meget tilfreds med de udendørs omgivelser. Omvendt er 3 pct. utilfreds eller meget utilfreds. Samlet set har 13 pct. svaret, at de ikke benytter de udendørs omgivelser.

Christianshavn/IndreBy/Vesterbro/Kgs. Enghave har et signifikant lavere gennemsnit og Vanløse/Brønshøj/Husum har et signifikant højere gennemsnit på 4,3.

**Figur 3.10 Udendørs omgivelser (fordelt på lokalområder)**





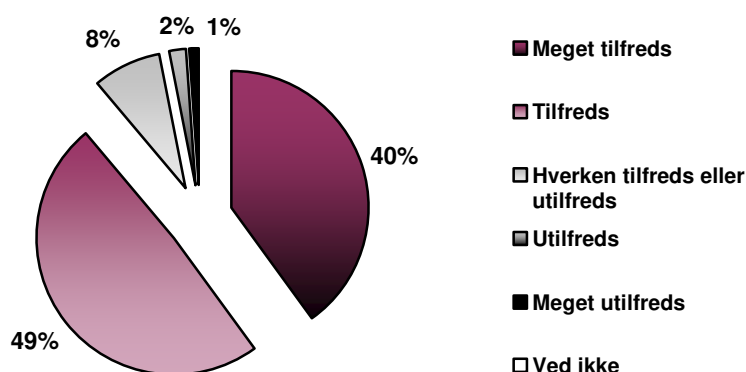
## 4 Personalet på plejebolighederne

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med personalet på plejebolighederne i Københavns Kommune. Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med personalet alt i alt. Af figuren fremgår det, at 89 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med personalet alt i alt, mens 1 pct. er meget utilfreds.

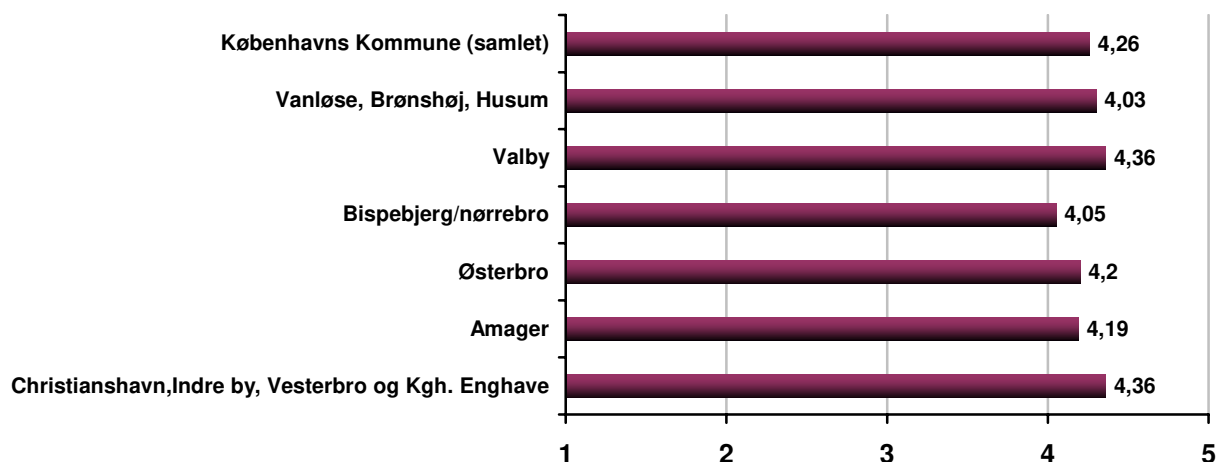
I 2006-undersøgelsen var 85 pct. af respondenterne tilfreds eller meget tilfreds.

**Figur 4.1 Tilfredshed med personalet alt i alt (Københavns Kommune samlet)**



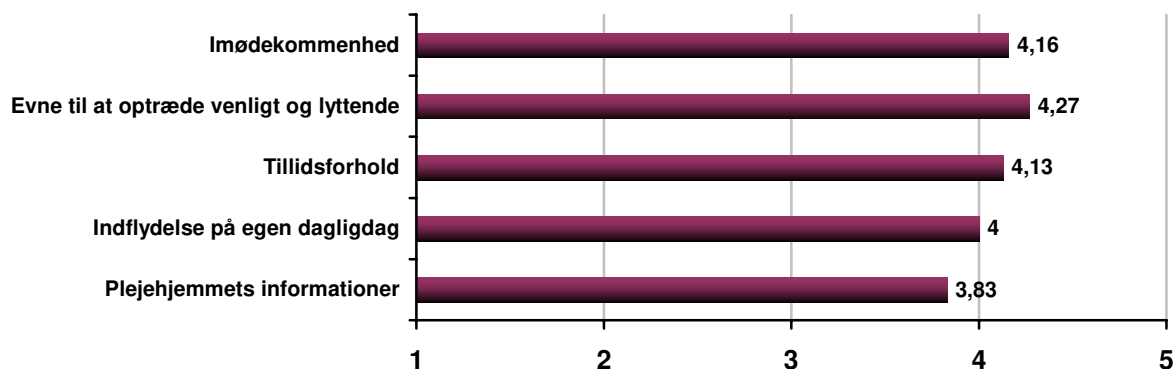
I Figur 4.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med personalet alt i alt fordelt på kommunen samlet set og på lokalområder. I år er den gennemsnitlige tilfredshed 4,26, hvor gennemsnittet i 2006 var på 4,21. Figuren viser generelt høj gennemsnitlig tilfredshed, som er jævnt fordelt over alle seks lokalområder – Bispebjerg/Nørrebro skiller sig dog ud med et lidt lavere gennemsnit på 4,16, og Valby med et lidt højere gennemsnit.

**Figur 4.2 Gennemsnitlig tilfredshed med personalet alt i alt (fordelt på lokalområder)**



Figur 4.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold ved personalet. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst, hvad angår personalets evne til at optræde venligt og lyttende, deres imødekommenhed og tillidsforholdet til personalet og mindst, hvad angår plejeboligenhedernes informationer.

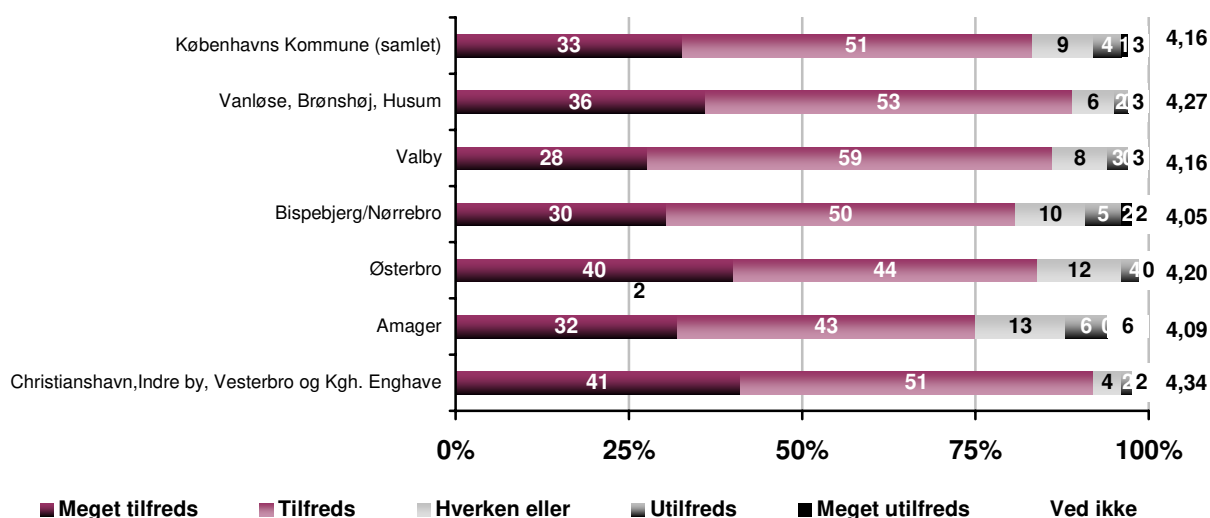
**Figur 4.3 Gennemsnitlig tilfredshed med personalet (Københavns Kommune samlet)**



I de følgende fem figurer udspecificeres tilfredsheden med de enkelte forhold ved personalet.

Figur 4.4 viser tilfredsheden med personalets imødekommenhed over for respondenternes individuelle ønsker og behov. 84 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med personalets imødekommenhed. 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere gennemsnitlig tilfredshed. Christianshavn/IndreBy/Vesterbro/Kgs. Enghave har et signifikant højere gennemsnit.

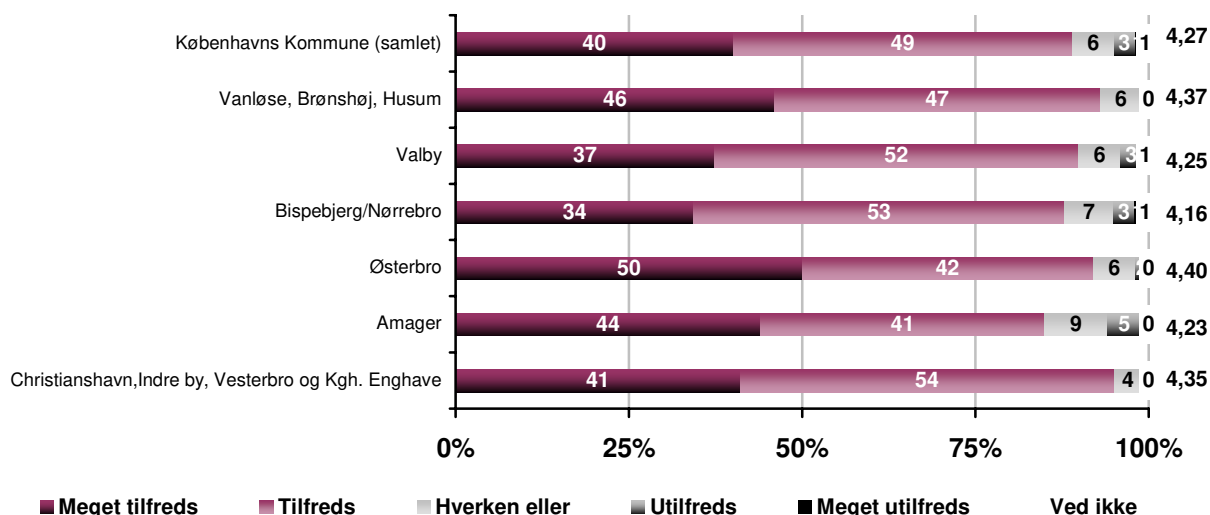
**Figur 4.4 Personalets imødekommenhed over for ønsker og behov (fordelt på lokalområder)**



I Figur 4.5 ses tilfredsheden med personalets evne til at optræde venligt og lyttende. Der er en højere gennemsnitlig tilfredshed i dette spørgsmål, end der er i de øvrige spørgsmål om personalet. 89 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med personalets evne hertil. 3 pct. er utilfreds eller meget utilfreds.

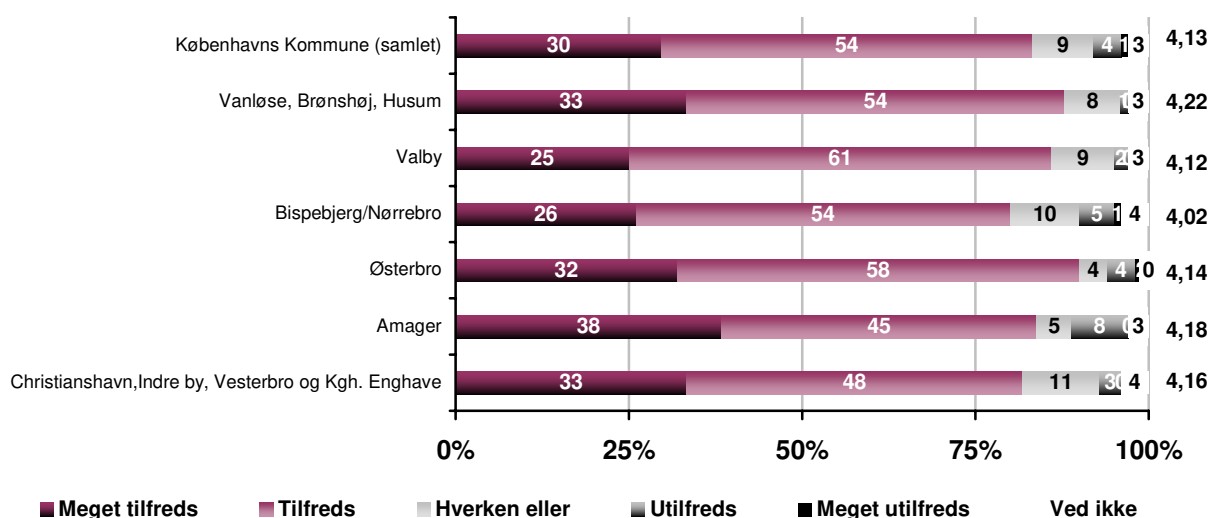
Borgere over 91 år er signifikant mere tilfreds. Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere tilfredshed. Vanløse/Brønshøj/Husum har en signifikant højere tilfredshed.

**Figur 4.5 Personalets evne til at optræde venligt og lyttende (fordelt på lokalområder)**



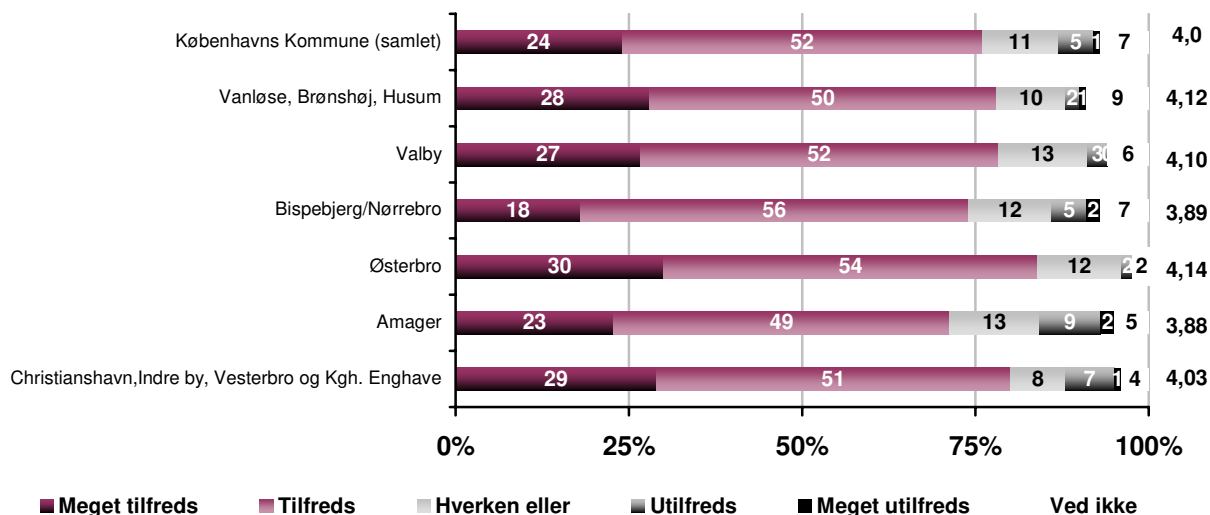
Figur 4.6 viser tilfredsheden med tillidsforholdet til personalet. 84 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds hermed, mens 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Kvinder er mere tilfreds end mænd. Bispebjerg/Nørrebro har en signifikant lavere tilfredshed. Vanløse/Brønshøj/Husum har en signifikant højere tilfredshed.

**Figur 4.6 Tillidsforholdet til personalet (fordelt på lokalområder)**



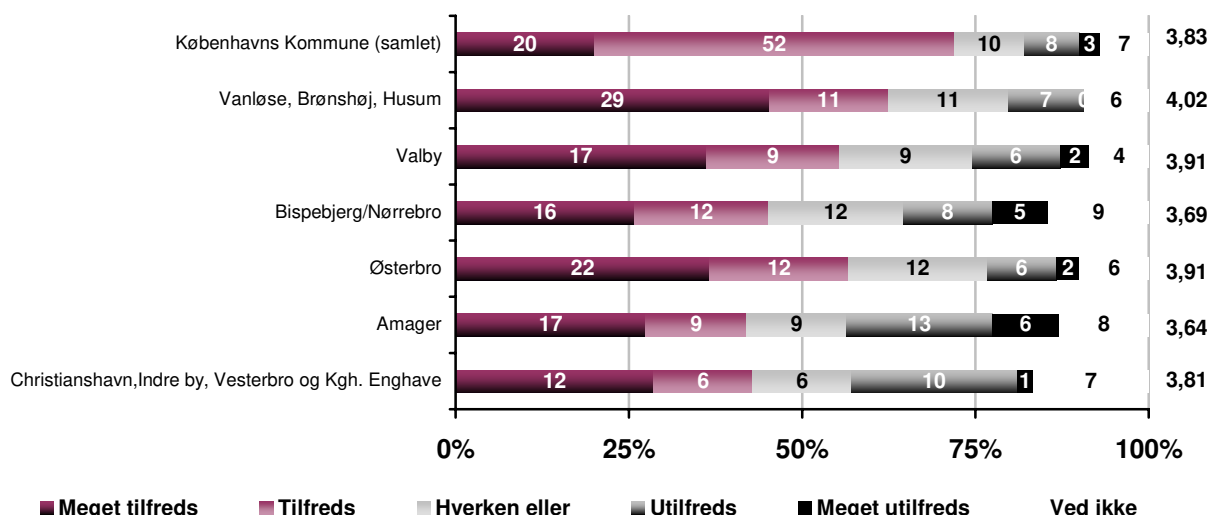
Figur 4.7 herunder viser tilfredsheden med graden af indflydelse på egen dagligdag. 76 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med deres indflydelse på dagligdagen. Omvendt er 6 pct. utilfreds eller meget utilfreds. Vanløse/Brønshøj/Husum har en signifikant højere tilfredshed. Bispebjerg/Nørrebro og Amager har en signifikant lavere tilfredshed.

**Figur 4.7 Graden af indflydelse på egen dagligdag (fordelt på lokalområder)**



Afslutningsvis viser Figur 4.8 tilfredsheden med plejeboligenhedernes informationer fx beboerblad, råd/udvalg og referater. Af figuren fremgår det, at 72 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med plejeboligenhedernes informationer. 11 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Vanløse/Brønshøj/Husum har en signifikant højere tilfredshed. Bispebjerg/Nørrebro og Amager har en signifikant lavere tilfredshed.

**Figur 4.8 Plejeboligenhedernes informationer (fordelt på lokalområder)**



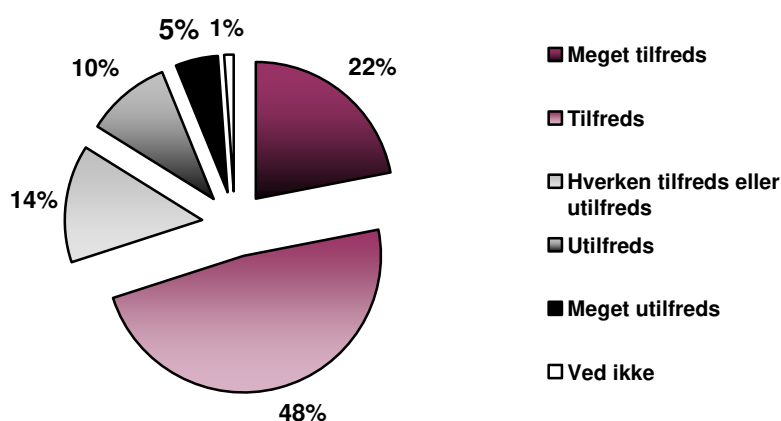
## 5 Maden på plejebolighederne

Dette afsnit omhandler brugernes tilfredshed med maden på plejebolighederne i Københavns Kommune. Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med maden alt i alt. Af figuren fremgår det, at 72 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med maden, mens 6 pct. er meget utilfreds.

I 2006-undersøgelsen var 69 pct. af respondenterne tilfreds eller meget tilfreds med maden.

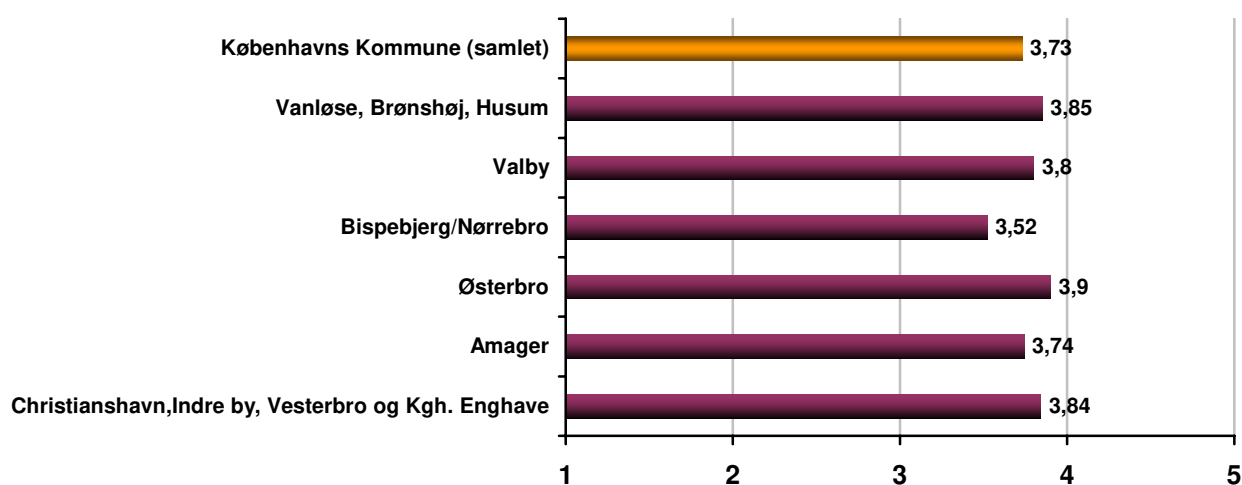
**Figur 5.1 Tilfredshed med maden alt i alt (Københavns Kommune samlet)**



Der er en tendens til, at den gennemsnitlige tilfredshed generelt er lidt lavere ved spørgsmålene om mad, end den er ved spørgsmålene om boligforhold, pleje, aktiviteter og personale. Der er en signifikant højere tilfredshed i Vanløse/Brønshøj/Husum, og en signifikant lavere tilfredshed i Bispebjerg/Nørrebro.

Figur 5.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med maden alt i alt fordelt på lokalområder. Der er en signifikant højere tilfredshed i Vanløse/Brønshøj/Husum, og en signifikant lavere tilfredshed i Bispebjerg/Nørrebro.

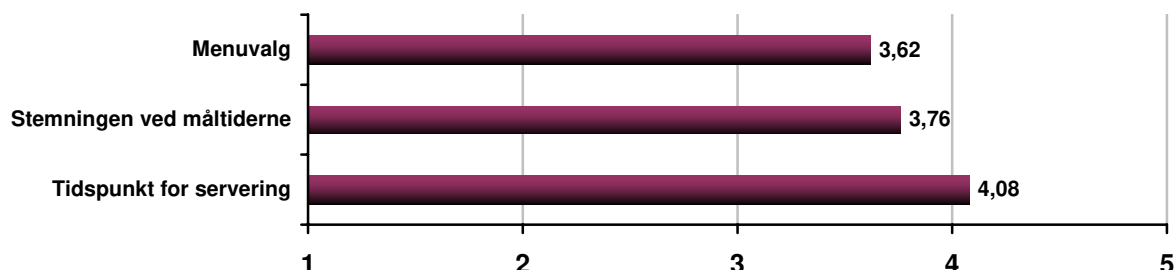
**Figur 5.2 Gennemsnitlig tilfredshed med maden alt i alt (fordelt på lokalområder)**





Figur 5.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold ved maden. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er højest, hvad angår tidspunkt for servering og lavest, hvad angår muligheden for menuvalg (indflydelse på menu og/eller valgmuligheder ved måltidet).

**Figur 5.3 Gennemsnitlig tilfredshed med maden (Københavns Kommune samlet)**

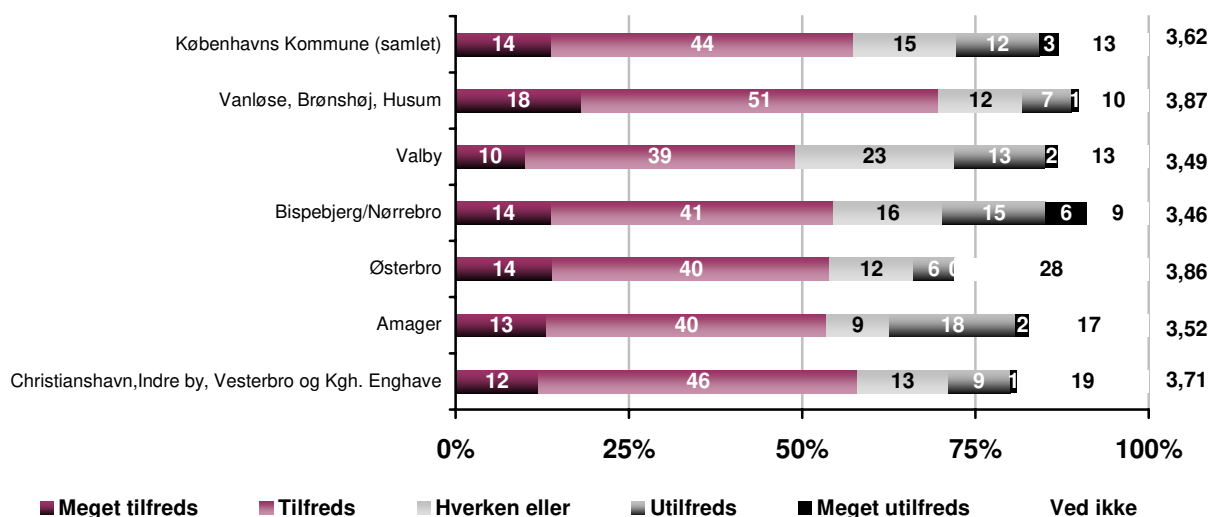


I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med de forskellige forhold ved maden.

I figur 5.4 ses tilfredsheden med muligheden for menuvalg forstået som enten mulighed for indflydelse på menuen eller valgmuligheder ved måltiderne. Figuren viser, at 58 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds hermed. Omvendt er 15 pct. utilfreds eller meget utilfreds. Andelen af svarkategorien "Ved ikke" er på 13 pct. i dette spørgsmål.

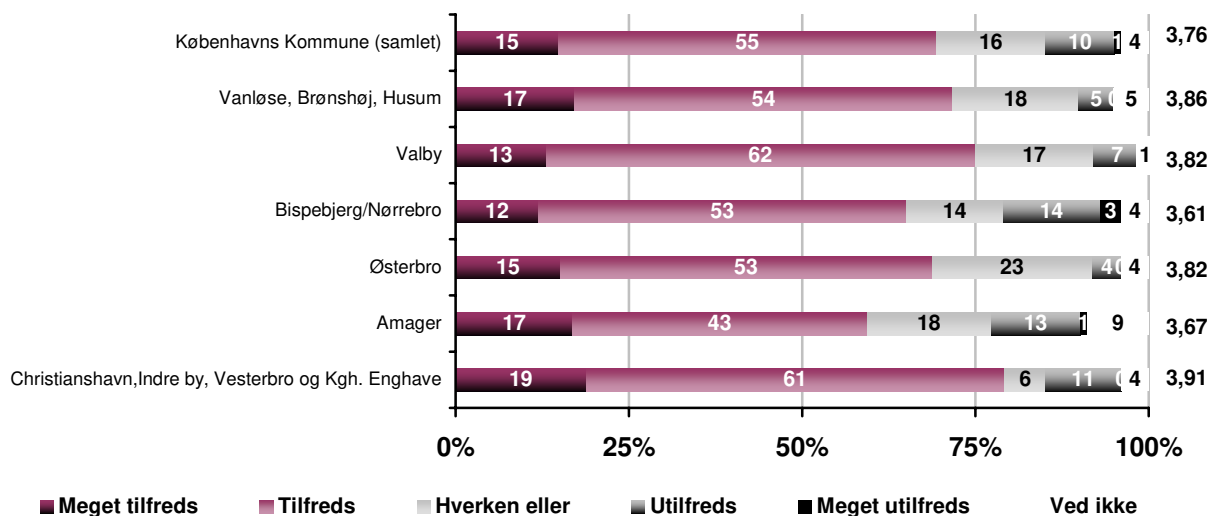
Vanløse/Brønshøj/Husum har et signifikant højere gennemsnit. Bispebjerg/Nørrebro har et signifikant lavere gennemsnit.

**Figur 5.4 Mulighed for menuvalg (fordelt på lokalområder)**



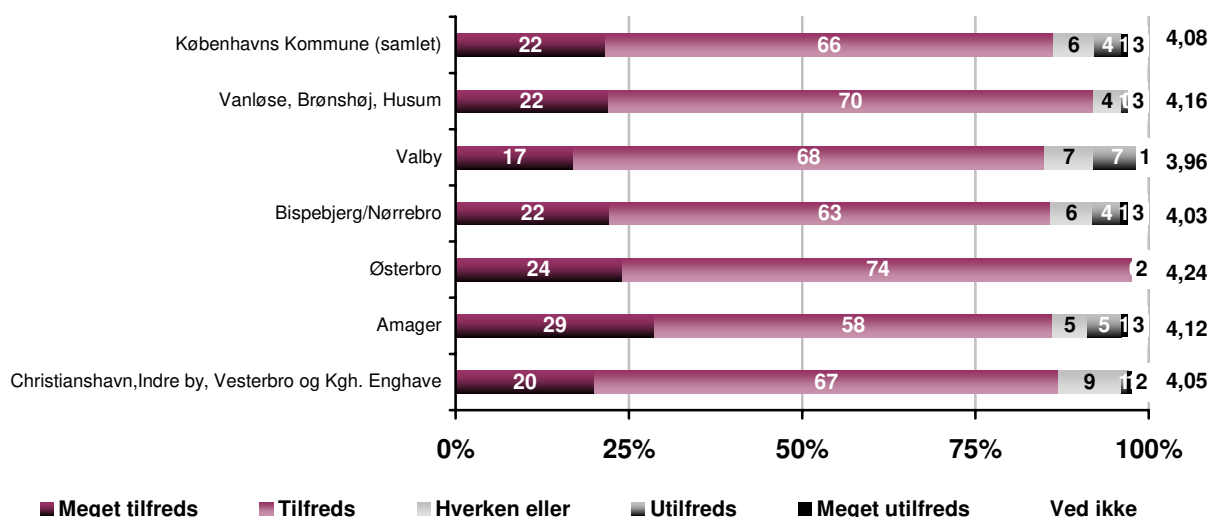
Figur 5.5 viser tilfredsheden med stemningen ved måltiderne. Af figuren fremgår det, at 70 pct. af respondenterne er tilfreds eller meget tilfreds med stemningen ved måltiderne. 11 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Andelen, der er tilfreds eller meget tilfreds, er signifikant højere i Vanløse og Christianshavn/IndreBy/Vesterbro/Kgs. Enghave og signifikant lavere i Bispebjerg/Nørrebro. Samlet set er der 14,8 pct., der svarer "Modtager ikke ydelsen/irrelevant".

**Figur 5.5 Stemningen ved måltiderne (fordelt på lokalområder)**



Som afrunding på præsentationen af tilfredsheden med maden på plejebolighederne viser den nedenstående figur tilfredsheden med tidspunktet for servering. Af figuren fremgår det, at 88 pct. af samtlige respondenter er tilfreds eller meget tilfreds med tidspunktet for servering, mens 5 pct. er utilfreds eller meget utilfreds. Der er en signifikant højere tilfredshed i Vanløse/Brønshøj/Husum og Østerbro og signifikant lavere tilfredshed i Valby.

**Figur 5.6 Tidspunkt for servering (fordelt på lokalområder)**

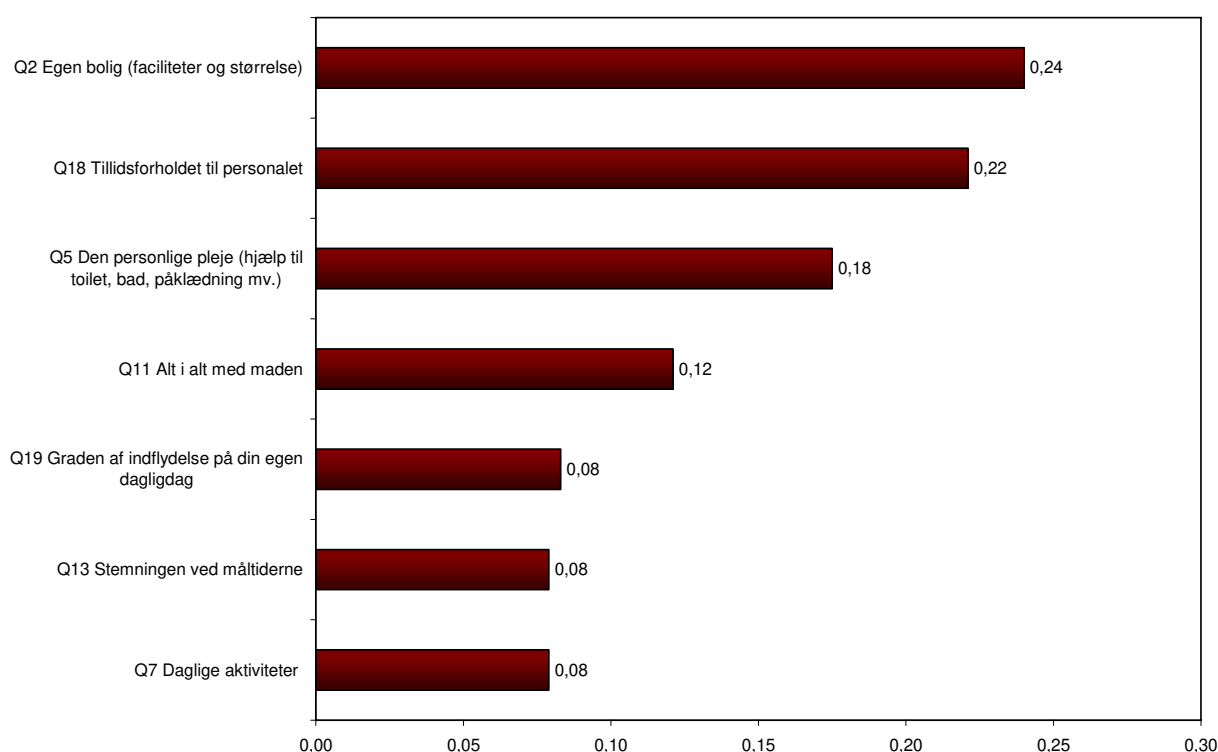


I de næste afsnit redegøres for den multivariate analyse, der er gennemført, sammenligningen med 2006-undersøgelse samt den anvendte metode ved gennemførelsen af undersøgelsen.

## 6 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed

I analysen af den samlede tilfredshed med plejebolighederne er der gennemført en multivariat analyse. I denne analyse undersøges det hvilke kvalitetsindikatorer, der har størst betydning for beboernes samlede tilfredshed med plejeboligheden alt i alt. Kvalitetsindikatorernes betydning for beboernes samlede tilfredshed, samt kvalitetsindikatorernes relative vægt i forhold til hinanden, er bestemt ved estimering af lineære regressionsmodeller<sup>1</sup>. Resultaterne af denne analyse præsenteres i dette kapitel.

**Figur 6.1 viser, hvilke indikatorer, der har størst betydning for beboernes tilfredshed med plejeboligheden alt i alt.**



Som det ses af figuren, er det ikke muligt at isolere en enkeltfaktor, som i sig selv kan forklare tilfredsheden med plejebolighederne alt i alt. Derimod er der tale om flere faktorer, som tilsammen betyder noget i beboernes samlede vurdering. Dog er der en tendens til, at forholdene vedrørende egen bolig (faciliteter og størrelse samt rengøring) vægter tungt, ligesom også tillidsforholdet til personalet og den personlige pleje ser ud til at være vigtig for den samlede tilfredshed. Det er også værd at bemærke, at graden af indflydelse på egen dagligdag, stemningen med måltiderne samt de daglige aktiviteter optræder i figuren. Dermed vises, at begge disse forhold sammen med de praktiske forhold i plejeboligen har betydning for den samlede vurdering.

<sup>1</sup> Modellsøgningen er gennemført efter et hierarkisk princip, hvor insignifikante variable fjernes fra modellen én efter én begyndende med den variabel, der er mest insignifikant.

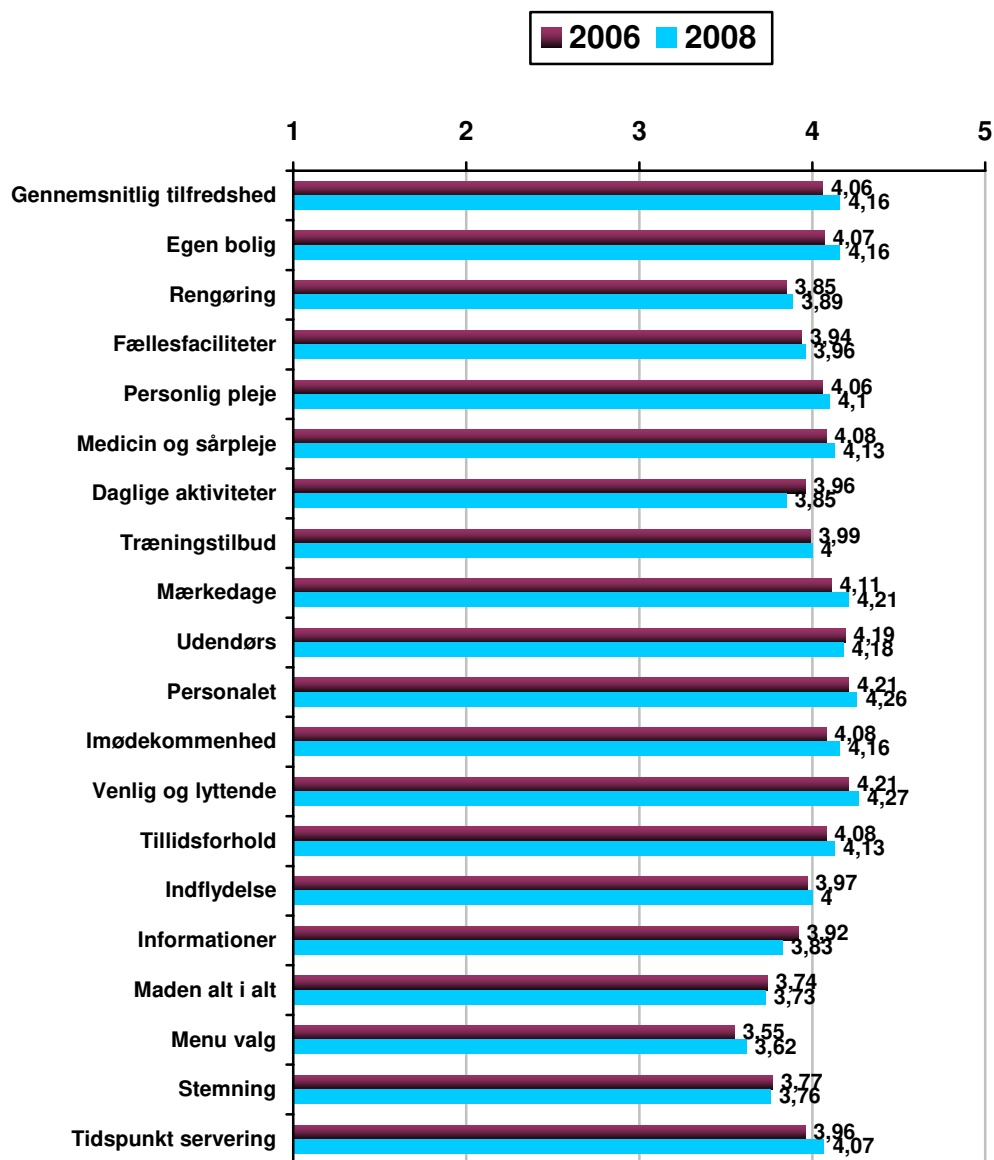
## 7 Sammenligning med undersøgelsen i 2006

### Ændringer i tilfredsheden fra 2006 til 2008

Københavns Kommune gennemførte i 2005 og 2006 lignende undersøgelser blandt beboere på plejeboligenheder i kommunen. 2005 undersøgelsen var (ligesom dette års undersøgelse) en stikprøveundersøgelse dengang blandt 686 beboere fordelt på kommunens daværende syv lokalområder. I modsætning hertil var 2006-undersøgelsen en totalundersøgelse.

I vurderingen af hvert enkelt spørgsmåls gennemsnitlige tilfredshed kan det konstateres, at beboerne i dette års undersøgelse har en tilfredshed på samme niveau eller højere end i 2006.

Figur 7.1 Sammenligning mellem 2006 og 2008



## 8 Metode

I metodeafsnittet præsenteres først kort undersøgelsens målgruppe og herefter dataindsamlingsmetode samt svarprocenter og bortfald. Til sidst redegøres for databehandlingen.

### 8.1 Målgruppe

Alle plejeboligheder i Københavns Kommune er omfattet af undersøgelsen med undtagelse af kommunens tre demenscentre og specialtilbudet til respirationspatienter samt plejeboligheder, der er under renovering eller er nedlagte. 43 plejeboligheder indgår således i undersøgelsen. Ligeledes er kun beboere med varigt ophold blevet inddraget i undersøgelsen.

Dataindsamlingen foregik i alle 6 lokalområder i Københavns Kommune:

1) Christianshavn, Indre by, Vesterbro og Kgs. Enghave, 2) Amager, 3) Østerbro, 4) Bispebjerg/Nørrebro, 5) Valby, 6) Vanløse/Brønshøj/Husum.

### 8.2 Dataindsamlingsmetode

Undersøgelsen blev gennemført som personlige interview på 43 plejeboligheder i Københavns Kommune. Valget om at gennemføre undersøgelsen som personlige interview – i stedet for postalt – skyldtes respondenternes svage helbred. Ved at lade en interviewer gennemføre interviewet på baggrund af et spørgeskema og en interviewguide mindskedes risikoen for misforståelser og bortfald, som skyldes fysisk eller mental svækkelse. Ydermere var erfaringerne fra både 2005 og undersøgelsen i 2006, hvor denne metode også blev anvendt, gode.

Den valgte metode er udarbejdet som led i KL's kompasundersøgelser. Metode og spørgeramme er udviklet i et samarbejde mellem Københavns Kommune og en række andre kommuner under ledelse af KL.

TNS Gallup sammensatte til undersøgelsen et fast team af erfarne interviewere. Ved at vælge et lavt antal interviewere sikredes størst mulig ensartethed i dataindsamlingen. Interviewerne tog rundt til de 43 plejebolighederne.

Forud for Gallups besøg på plejebolighederne, havde den ansvarshavende på hver plejebolighed vurderet, hvilke beboere der ville være i stand til at gennemføre et interview. Det var nødvendigt, fordi ikke alle beboere er friske nok til at kunne gennemføre et interview. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen havde til 2006-undersøgelsen udviklet et koncept med kriterier for den faglige vurdering, som forud var pilottestet på to plejeboligheder. Samme koncept blev anvendt på alle plejeboligheder i denne undersøgelse.

Da interviewerne mødte op på plejeboligheden, havde de med sig en liste over plejeboligbeboere, der var vurderet egnede til at deltage. Herefter spurgte intervieweren hver enkelt beboer på listen, om de var interesserede i at deltage i undersøgelsen. Deltagelse var frivilligt for alle egnede beboere, og den ansvarshavende havde sørget for på forhånd at informere beboerne om, at interviewerne kom på besøg.

Overordnet er der ingen tvivl om, at der er opnået langt bedre resultater med denne metode, end det havde været muligt at opnå ved andre metoder. Der var dog et stort antal beboere, som ikke var i stand til at deltage i undersøgelsen af helbredsmæssige årsager. Som det vil fremgå af tabel 8.1, blev det på baggrund af de opstillede faglige kriterier vurderet, at 50 pct. af plejeboligbeboerne ikke kunne deltage i et interview. En undersøgelse af denne type kan kun gennemføres blandt respondenter, som fysisk og mentalt er i stand til at gennemføre et interview.

Tabellen herunder er en oversigt over, hvordan interviewene fordeler sig i de seks lokalområder, samt hvor mange beboere der henholdsvis ikke var i stand til eller ikke ønskede at deltage.



**Tabel 8.1 Fordeling af svar i plejeboligundersøgelsen**

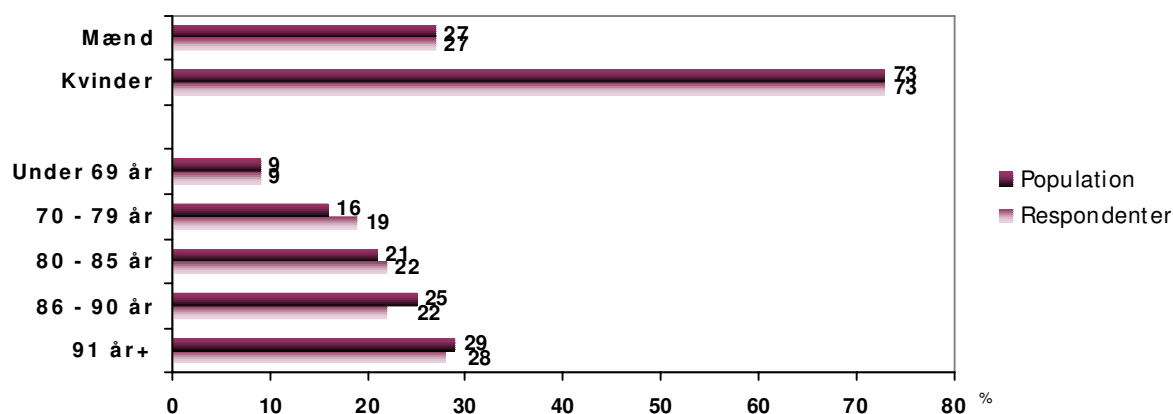
Lokalområde	Samlet antal plejeboligbeboere	Antal beboere som kan deltage / Andel af samlet antal beboere	Antal udvalgte til interview	Antal gennemførte interview	Frafald <sup>1</sup> / Andel af beboere, der kunne deltage
Christianshavn, Indre by, Vesterbro og Kgs. Enghave	294	144 / 49 %	128	97	31 / 24 %
Amager	410	226 / 55 %	194	128	66 / 34 %
Østerbro	210	80 / 38 %	77	50	27 / 35 %
Bispebjerg /Nørrebro	921	468 / 51 %	422	294	128 / 30 %
Valby	462	244 / 53 %	209	159	50 / 24 %
Vanløse, Brønshøj og Husum	732	339 / 46 %	271	234	37 / 14 %
<b>I alt</b>	<b>3029</b>	<b>1501 / 50 %</b>	<b>1301</b>	<b>962</b>	<b>339 / 26 %</b>
<i>Pct af antal beboere, der kunne deltage i undersøgelsen</i>			87	74	26

<sup>1</sup> Frafald dækker over beboere, der ikke ønskede at deltage, ikke var at træffe eller var for syge i interviewperioden.

Af tabellen fremgår det, at der var et meget stort antal respondenter, som ikke var i stand til at deltage i undersøgelsen (50 pct.). Det fremgår også, at der er gennemført interviews med 31 pct. af samtlige plejeboligbeboere i København, hvilket svarer til 74 pct. af de beboere, der var vurderet i stand til at deltage i undersøgelsen. Når tallet ikke er 100 pct. skyldes det, at deltagelsen var frivillig for de ældre, samt at det ikke var muligt at træffe alle beboere. Herudover var der nogle beboere, der på selve interviewtidspunktet var for dårlige til at gennemføre interviewet.

Den følgende figur viser køns- og aldersfordelingen blandt henholdsvis populationen (det totale antal plejeboligbeboere) og respondenterne.

**Figur 8.2 Køns- og aldersfordeling i plejeboligundersøgelsen**



Som det fremgår af figuren, er fordelingen på både køn og alder blandt respondenterne meget tæt på den, vi finder blandt samtlige beboere i kommunens plejeboligheder.

### **8.3 Databehandling**

I databehandlingen af resultaterne fra plejeboligundersøgelsen er der gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredshedsspørgsmålene. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter.

Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "Ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af "Ved ikke" og "Modtager ikke ydelsen/irrelevant" kategorierne har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da disse udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder, køn. I rapporten er udelukkende kommenteret de statistisk signifikante sammenhænge.



## Bilag 1: Fakta om Københavns Kommune

Dette bilag indeholder fakta om Københavns Kommune med fokus på byens ældre befolkning, hjemmepleje og plejeboliger. Oplysningerne er taget med i rapporten som baggrundsviden. Flere oplysninger om Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og de enkelte ydelser kan findes på kommunens hjemmeside ([www.kk.dk](http://www.kk.dk)).

### 1. Fakta om Københavns Kommune

Københavns Kommune skiller sig ud i forhold til de øvrige større byer i Danmark, dels ved kommunens befolkningsmæssige størrelse, dels ved kommunens areal.

I en sammenligning af nøgletal for de seks største byer i Danmark fremgår det af befolkningsprognoserne, at der pr. 1. januar 2007 var 503.681 indbyggere i Københavns Kommune. Til sammenligning var antallet af indbyggere i Århus Kommune på samme tid 294.913 borgere.

Københavns Kommune udgør et areal på 88 kvm. Til sammenligning er Ålborg Kommunes areal på 1.144 kvm., mens Århus Kommune dækker et areal på 469 kvm. Københavns Kommune har ikke noget opland, og befolkningstætheden er således markant større i København end i andre af landets kommuner<sup>2</sup>.

### 2. Fakta om byens ældre befolkning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune er organiseret i seks lokalområder. Hvert område svarer befolkningsmæssigt til en større dansk kommune. Andelen af ældre borgere i en alder af 80 år eller derover udgør 35 pct. af borgerne over 67 år i København. Det er en høj andel, også sammenlignet med de øvrige byer i 6-by samarbejdet, hvor den samme andel ligger 7-10 pct. point lavere<sup>3</sup>.

Andelen af enlige blandt borgere over 67 år var pr. 1. januar 2002 opgjort til 69 pct.<sup>4</sup>. Andelen var væsentligt lavere i de øvrige kommuner i 6-by samarbejdet (Århus, Ålborg, Esbjerg og Randers), hvor andelen af enlige lå mellem 52 pct. og 55 pct.<sup>5</sup>

### 3. Hjemmepleje til ældre københavnere

I København boede i 3. kvartal 2008 i alt 51.167 borgere over 65 år i eget hjem, og 12.848 af dem modtog hjemmepleje. Det svarer til, at 25 pct. af borgerne over 65 år i eget hjem i Københavns Kommune modtager hjemmepleje<sup>6</sup>.

#### *Visiterede ydelser*

Borgerne i Københavns Kommune visiteres af den kommunale myndighed til hjemmeplejeydelser som personlig pleje, praktisk hjælp, indkøb, tøjvask og madservice.

---

<sup>2</sup> "Nøgletal – Budget 2007". 6-by nøgletallene, maj 2007.

<sup>3</sup> "Nøgletal – Budget 2007". 6-by nøgletallene, maj 2007.

<sup>4</sup> Danmarks statistik. Tallene vedrørende par indeholder alle ældre, der indgår i par, hvor begge er 67 år og derover, og hvor begge er berettiget til folkepension, eller hvor begge ikke er berettiget (dvs. tallene er ekskl. par, hvor kun den ene er berettiget til folkepension, eller hvor kun den ene er 67 år og derover).

<sup>5</sup> 6-by sammenligning af praktisk hjælp og aktivitetstilbud til ældre/handicappede, august 2004.

<sup>6</sup> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

I 3. kvartal 2008 var af alle modtagere af hjemmehjælp ca. 44 pct. visiterede til personlig pleje, 81 pct. til praktisk hjælp, 29 pct. til indkøbsordning og 38 pct. til vaskeordning<sup>7</sup>.

#### *Kommunal og privat leverandør*

Med afsæt i bestemmelserne om frit valg af pleje og praktisk hjælp kan alle borgere i Københavns Kommune selv vælge leverandør til at udføre de visiterede ydelser.

Tabellen nedenfor viser, at ud af alle modtagere af hjemmepleje i Københavns Kommune i 3. kvartal 2008 modtog 84 pct. de visiterede ydelser fra kommunens hjemmepleje, mens 60 pct. modtog de visiterede ydelser fra privat leverandør. Tabellen viser også, at 94 pct. af alle brugere af hjemmeplejen havde valgt at modtage personlig pleje fra kommunen, ligesom 80 pct. havde valgt praktisk hjælp fra kommunen. 8 pct. af brugerne havde valgt personlig pleje fra private leverandører, ligesom 22 pct. af brugerne havde valgt privat leverandør til den praktiske hjælp.

I oversigten kan den samme borger tælle flere gange under forskellige ydelsestyper og leverandører<sup>8</sup>.

<b>Modtagere af hjemmepleje, fordelt på leverandør og ydelser i 3. kvartal 2008</b>						
Leverandør	Personlig pleje	Sygepleje	Praktisk hjælp	Indkøbsordning	Vaskeordning	Borgere i alt
Kommunal	94 %	100 %	80 %	0 %	0 %	84 %
Privat	8 %	0 %	22 %	100 %	100 %	60 %
<b>Antal borgere i alt</b>	<b>6.664</b>	<b>6.950</b>	<b>12.237</b>	<b>4.357</b>	<b>5.751</b>	<b>15.053</b>

#### **4. Fakta om plejehjem**

##### *Antal beboere på plejehjem*

3.421 borgere havde alt i alt varig bopæl på en plejeboligenhed i kommunen i slutningen af september 2008. Derudover boede 341 borgere i beskyttede boliger.

<b>Antal borgere pr. 30.9 2008 med bolig på en plejeboligenhed under eller med driftsaftale med Københavns Kommune (1)</b>	
Institutionstype	Beboere pr. 30.9 2008
Plejehjem	3.223
Plejehjem demente (2)	196
Beskyttet bolig	341
Særligt plejehjem	2

(1) Tallene stammer fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens 3. kvartalsrapport 2008

(2) Borgere med bolig på plejehjem for demente deltog ikke i undersøgelsen

##### *Visitation til plejetilbud*

Det er kommunens visitation, der er ansvarlig for at vurdere borgerens behov for hjælp og udarbejde en afgørelse til borgeren. På plejehjemsområdet visiteres beboerne til en grundpakke og eventuelt til yderligere pakker alt efter beboerens færdigheder og kunnen.

Indholdet i pakkerne er kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp, jf. Servicelovens § 83. Pakkerne er en faglig ramme for plejen, som samtidig danner grundlag for tildelingen af ressourcer (dvs. budget) til plejehjemmene.

<sup>7</sup> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

<sup>8</sup> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, 3. kvartalsrapport 2008.

### *Ejerforhold*

Kommunen skelner mellem ejerforholdet i forhold til kommunale plejehjem og selvejende plejehjem, der har driftsoverenskomst med kommunen. I driftsoverenskomsten er de selvejende plejehjem blandt andet forpligtet til at bruge Københavns Kommunes økonomisystem (KØR). De selvejende plejehjem har en selvstændig bestyrelse. Kommunen skal ved lederskifte på institutionen godkende den nyvalgte leder. Derudover er der et plejehjem i kommunen, der ledes på dispensation som et friplejehjem.

Alle plejehjem i kommunen skal uanset ejerforhold levere et plejetilbud, som er i overensstemmelse med kommunens politisk besluttede kvalitetsstandarder.

### **Oversigt over antal plejehjem fordelt efter ejerforhold**

<b>Plejeboligenheder</b>	
Kommunale	20
Selvejende	33
Friplejehjem	1

Inklusiv eksisterende plejeboligenheder under ombygning

### *Københavns Kommunes moderniseringsplan*

Københavns Kommune har en moderniseringsplan for plejehjem i kommunen. Målsætningen med moderniseringsplanen er, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen over en ti-årsperiode (fra 2004) skal ombygge 1.600 af kommunens utidssvarende plejeboliger til ca. 900 moderne og rummelige plejeboliger under hensyntagen til den demografiske udvikling i kommunen.

Moderniseringerne sker både som ombygninger i større eller mindre omfang og ved, at gamle boliger erstattes af nybyggeri.

### *Plejehjemstilsyn*

#### Embedslægetilsyn

Det er embedslægerne, som fører tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejehjem.

Embedslægerne vurderer blandt andet, om der foreligger tilstrækkelige vejledninger og instrukser til, at de ansatte kan gennemføre plejen og behandlingen forsvarligt.

Embedslægerne vurderer også, om medicingivningen udføres på betryggende måde, om den sundhedsfaglige dokumentation er fyldestgørende, og om beboernes patientrettigheder bliver tilgodeset.

### *Kommunalt tilsyn*

Tilsyn med københavnske plejehjem, kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp, træningscentre og rehabiliteringsafdelinger gennemføres af den eksterne leverandør. De københavnske plejehjem får gennemført to årlige tilsyn - et uanmeldt og et anmeldt. Kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp får gennemført et årligt uanmeldt tilsyn, mens træningscentre og rehabiliteringsafdelinger får gennemført et årligt anmeldt tilsyn.

Der er for begge typer tilsyn tre mulige resultater *godkendt*, *godkendt med enkelte mangler samt alvorlige fejl og mangler* (ikke godkendt). Når den eksterne leverandør konstaterer alvorlige fejl og mangler ved tilsyn, udløser det pr. automatik et opfølgende tilsyn i forhold til de observerede problemstillinger. Når der konstateres alvorlige fejl og mangler skal institutionen, gerne i samarbejde med lokale ældrefaglige konsulenter udarbejde en målrettet handleplan, som også formidles til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.



Alle tilsyn afrapporteres i tilsynsrapporter, der sendes i høring hos den pågældende institutions ledelse, i evt. bruger/pårørenderåd og det lokale ældrerråd. For plejehjemmenes vedkommende er rapporterne tilgængelige i kommunens boligkatalog, og for de øvrige institutioner kan rapporterne rekvireres ved henvendelse til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

#### *Bruger- og Påørenderåd*

Det er lovbestemt, at der skal være et Bruger- og Påørenderåd på plejehjem og lignende boliger (Lov om Social Service, § 17). Antallet af repræsentanter i Bruger- og Påørenderåd varierer, men ofte har rådene 12 til 16 brugere eller pårørende involveret inklusive suppleanter. Rådene holder møde fire til seks gange årligt. Ifølge standardvedtægterne skal Bruger- og Påørenderåd medvirke til at tilrettelægge den daglige pleje og omsorg indenfor gældende kvalitetsstandarder, eksisterende ledelsesstruktur og specielt at modtage tilsynsrapporter.

## Bilag 2: Spørgeskema

### Spørgsmål vedrørende Plejeboligen (Udfyldes af interviewer)

Skema-id

#### Hvor tilfreds er du med følgende forhold?

		Meget Util- freds	Util- freds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Til- freds	Meget Til- freds	Ved ikke	Modtager ikke ydel- sen /irrelevant
<u>Alt i alt</u> med at bo på Plejeboligen .....	1.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Egen bolig (faciliteter og størrelse).....	2.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Rengøring af egen bolig .....	3.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Fællesfaciliteter (opholdsstue, TV, køkken, aktivitetsrum) .....	4.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
Den personlige pleje (hjælp til toilet, bad, påklædning mv.).....	5.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Hjælpen til eksempelvis at indtage medicin, sårpleje mv. ....	6.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Daglige aktiviteter (sociale aktiviteter såsom udflugter, gåture, fællessang, madlavning mv.) .....	7.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
Tilbud om træning (såsom motion og genoptræning).....	8.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
Arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx sommerfest, jul/nytår).....	9.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
Udendørs omgivelser (grønne områder, stier, have, park).....	10.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
<u>Alt i alt</u> med maden.....	11.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Mulighed for menuvalg (indflydelse på menu og valgmuligheder ved måltiderne).....	12.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Stemningen ved måltiderne (ro, samtale, hygge mv.).....	13.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7
Tidspunkt for servering (af måltiderne).....	14.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
<u>Alt i alt</u> med personalet .....	15.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Personalets imødekommenhed over for dine ønsker og behov .....	17.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Personalets evne til at optræde venligt og lyttende .....	17.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Tillidsforholdet til personalet .....	18.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Graden af indflydelse på din egen dagligdag	19.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	
Plejeboligens informationer (fx. beboerblad, råd/udvalg, referater).....	20.	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sjællandsgade 40

2200 København N

Telefon 35 30 35 30

[suf@suf.kk.dk](mailto:suf@suf.kk.dk)

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)