



22-01-2015

Sagsnr.  
2015-0021048

Sagsbehandler  
Claus Bo Hansen

## **Bilag 1 – Referat af alle brugerundersøgelser fra 2014**

Bilag 1 til indstilling om brugerundersøgelser 2014. Sundheds- og Omsorgsudvalgsmøde 26. februar 2015.

I 2014 er der for femte år i træk gennemført brugerundersøgelser (BRUS) på ældreområdet i Københavns Kommune ud fra et koncept, som Sundheds- og Omsorgsudvalget vedtog i 2010.

Cirka 6.000 brugere har i 2014 givet deres mening til kende om, hvor tilfredse de er med forvaltningens indsats, hvilket udbytte de oplever af deres ydelser, samt hvordan de trives i hverdagen. I 2014 er der gennemført brugerundersøgelser på følgende områder:

- Plejebolig
- Hjemmepleje og sygepleje
- Aktivitetstilbud
- Visitation
- Genoptræning
- Forebyggelse (patient- og borgerrettet forebyggelse)
- Center for Kræft og Sundhed

Undersøgelsen blandt plejeboligbeboere er gennemført ved hjælp af personlige interviews, mens alle øvrige undersøgelser er gennemført ved hjælp af telefoninterviews. Interviewene til de tre største undersøgelser, hhv. plejebolig, hjemmepleje og aktivitetstilbud er gennemført i oktober 2014, mens de øvrige undersøgelser er gennemført løbende over året.

Dette notat redegør for de centrale resultater for alle syv brugerundersøgelser. Kun samlede resultater for hele forvaltningen beskrives. Der kan derfor godt være lokale variationer mellem lokalområderne og leverandører, som ikke afspejles i dette notat.

## **OVERORDNET STATUS**

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede i 2011, at den samlede tilfredshed for alle områder skal være mindst 80.

Nedenstående tabel viser, at dette mål i 2014 er nået for plejebolig, aktivitetstilbud, genoptræning, forebyggelse og Center for Kræft og Sundhed.

Hjemmeplejen og visitationen ligger under målet.

Overordnet tilfredshed: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med...?					
Score (0-100)	2010	2011	2012	2013	2014
Hjemmepleje	78	78	77	75↓	75
Plejebolig	81	81	80	80	81
Aktivitetstilbud	-	-	87	90	89
Visitation	-	84	78↓	-	79
Genoptræning	-	89	85↓	-	84
Forebyggelse	-	92	93	-	89↓
Center for Kræft og Sundhed	-	-	92	-	88↓
Resultater vises som gennemsnit på en skala fra 0-100, hvor 100 er det mest positive resultat, der kan opnås.					
Pile viser, at en udvikling fra det foregående år er statistisk signifikant. Eventuelle forskelle uden pil er IKKE statistisk signifikant fra år til år.					
Tomme celler indikerer, at der ikke er gennemført BRUS på pågældende område i det givne år					

Tabellen viser følgende udviklinger over tid på de enkelte områder:

- **Hjemmepleje:** Den overordnede tilfredshed er i år på samme niveau som i 2013, men hvis udviklingen betragtes siden 2010, er der sket et fald i den overordnede tilfredshed.
- **Plejebolig:** Den overordnede tilfredshed ligger meget stabilt, og det politiske mål om en tilfredshedsscore på mindst 80 har været nået i alle de år, hvor brugerundersøgelserne har været gennemført.
- **Aktivitetstilbud:** Også her ses en meget stabil og høj tilfredshed gennem de seneste tre år. I alle år nås det politiske mål.
- **Visitation:** Visitationen oplevede et relativt stort fald i den overordnede tilfredshed fra 2011 til 2012. Årets undersøgelse viser, at dette fald ikke er fortsat. Visitationen er dog endnu ikke tilbage på det høje tilfredshedsniveau fra 2011, ligesom det politiske mål lige akkurat ikke nås.
- **Genoptræning:** Den overordnede tilfredshed er i 2014 på niveau med tilfredsheden i 2012, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført. Samtidig ses, at tilfredsheden ligger pænt over det politisk fastsatte mål.
- **Forebyggelse:** Den overordnede tilfredshed er faldet lidt siden 2012, men faldet skal dog ses i sammenhæng med den end dog meget høje tilfredshed i 2012. Faldet til trods er forebyggelse sammen med aktivitetstilbud det område med den højeste overordnede brugertilfredshed.
- **Center for Kræft og Sundhed:** Også her ses et beskedent fald i den overordnede tilfredshed, som dog igen skal ses i sammenhæng med en meget høj tilfredshed i 2012.

I det følgende beskrives de væsentligste resultater fra hver undersøgelse lidt mere detaljeret.

## HJEMMEPLEJE

Brugerundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje viser, at den samlede tilfredshed i 2014 er uændret sammenlignet med året før.

Dog ses, at borgere med privat leverandør på flere områder er blevet mindre tilfredse med hjælpen end i 2013. Generelt ligger tilfredsheden med begge de private leverandører nu på niveau med det samlede gennemsnit for hele forvaltningen. Dette er bemærkelsesværdigt, fordi de private leverandører i 2013 havde en højere tilfredshed end de kommunale leverandører på en række punkter.

På enkelte spørgsmål ligger den ene leverandør, Kærkommen, lidt under gennemsnittet for hele forvaltningen, mens den anden leverandør, Hjemmehjælpen A/S, på enkelte områder ligger lidt over. Bl.a. er borgere, som har Hjemmehjælpen A/S, mere tilfredse med antallet af hjælpere, men det samme gælder ikke for Kærkommen, hvor borgerens vurdering er den samme som hos dem, der har kommunal leverandør. I 2013 var de private leverandører samlet set kendetegnet af, at de havde færre borgere, som var utilfredse med antallet af hjælpere, og der var generelt en højere tilfredshed med kontakten til hjælperne og en mere positiv oplevelse af, hvor meget hjælperne tog hensyn til borgernes ønsker og behov, samt hvor meget de lyttede til og inddrog borgerne i beslutninger om hjælpen. Endelig oplevede flere borgere, at de private oftere kom på de aftale tidspunkter og var bedre til at give besked, hvis der var ændringer i forbindelse med et planlagt besøg.

Overgangen fra, at der var mere end 20 små og store private leverandører, til, at der nu kun er to firmaer, som til gengæld foretager flere af de samme typer opgaver som de kommunale leverandører, ser altså ud til at have haft en væsentlig betydning for borgernes vurdering af de private leverandører.

Brugerundersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere er generelt kendetegnet af, at tilfredsheden går op og ned fra år til år på de forskellige delområder i undersøgelsen, og i 2014 viser der sig ligeledes udsving i begge retninger. Eksempelvis er der sket et fald i andelen af borgere, som føler, at deres forventninger til dét at få hjemmepleje, er blevet positivt indfriet, mens der samtidig er flere i 2014, som svarer, at de får den hjemmepleje de har brug for, sammenlignet med 2013.

Resultaterne omkring hjemmeplejemodtagernes trivsel, hhv. livskvalitet, selvvurderet helbred og ensomhed, er på niveau med resultaterne fra 2013.

## PLEJEBOLIG

Forvaltningen har igen i 2014 undersøgt tilfredsheden hos et stort antal beboere på kommunens plejecentre. Igen i år viser undersøgelsen, at den samlede tilfredshed med at bo i plejebolig ligger relativt højt, men også meget stabilt. 86 % svarer i 2014, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med deres liv i plejebolig – alt i alt. Dette er helt det samme niveau, som de sidste fem år. Men selvom beboernes overordnede vurdering har været meget stabil, har undersøgelserne dog vist, at beboernes vurdering af delområder i undersøgelsen har varieret fra år til år.

Resultaterne omkring plejeboligbeboernes trivsel, hhv. livskvalitet, selvvurderet helbred og ensomhed, er på niveau med resultaterne fra 2013. Dog ses en stigning i beboernes tryghed.

Der er således tale om meget stabile resultater, når SUF's plejehjem betragtes samlet, idet langt de fleste resultater i årets undersøgelse ligner resultatet fra tidligere år.

Resultaterne dækker dog over store lokale variationer på enhedsniveau. Således er der meget stor forskel på resultaterne på tværs af de enkelte plejeboligenheder. Som eksempel kan peges på nedenstående spørgsmål fra brugerundersøgelserne, hvor de bedste og dårligste resultater ligger langt fra hinanden:

- Den gennemsnitlige score for ”tilfredshed alt i alt” ligger på 81 (på en score fra 0-100), men det dækker over, at de fem plejehjem med den højeste score alle ligger over 90, mens de fem dårligste scorer under 75.
- Denne store variation på enhedsniveau genfindes også i relation til spørgsmål om plejen og personalet, eksempelvis på spørgsmålene om tilfredsheden med praktisk hjælp og personlig pleje og spørgsmålene om tilfredsheden med den personlige kontakt til personalet
- Også på spørgsmål om andre ting ses denne variation. Eksempelvis i relation til tilfredshed med maden, hvor tilfredshedsscoren for de fem bedst bedømte plejehjem alle scorer over 80, mens de fem lavest rangerede scorer under 50. Tilsvarende fra aktiviteter, hvor tilfredshedsscoren spænder fra 100 til 38.

Det bemærkes, at disse store forskelle på de enkelte plejehjem også gør sig gældende inden for hvert lokalområde. Det illustreres blandt andet ved, at alle lokalområder har plejehjem, som ligger i SUF's samlede ”top ti”. Og alle lokalområder har plejehjem, som befinder sig i ”bund ti”.

Den store spredning indikerer således også, at opfølgningen på brugerundersøgelsens resultater i høj grad bør ske på enhedsniveau, fordi det er her udviklingspotentialet findes.

## AKTIVITETSTILBUD

Forvaltningens brugerundersøgelse blandt borgere, som kommer i et aktivitetscenter viser, at der igen i 2014 er en meget høj tilfredshed med det tilbud, som aktivitetscentrene udgør. Da undersøgelsen blev lavet første gang i 2012, viste denne, at tilfredsheden blandt brugerne var meget høj, men alligevel var der i 2013 sket en generel stigning i tilfredsheden på næsten alle områder i undersøgelsen.

Undersøgelsen for 2014 viser, at det høje tilfredshedsniveau er fastholdt, kun undtaget af nogle enkelte steder, hvor der ses en lille tilbagegang i brugernes vurdering. F.eks. er der et lille fald i andelen, der svarer, at aktivitetscentrene giver mulighed for at lave de ting, de gerne vil lave alene, sammenlignet med året før. Til gengæld er der en stigning i, hvor mange der oplever, at de andre medlemmer er positive, når man som medlem kommer med idéer til nye aktiviteter. I forhold til det sociale samvær i centrene, er der på den ene side lidt færre i 2014, der svarer, at de er tilfredse med deres samvær med andre medlemmer, men på den anden side ses der en stigning i andelen, der svarer, at de har kontakt til andre medlemmer uden for centrene. Endelig viser resultatet for 2014 en lille tilbagegang i, hvor tilfredse brugerne er med de fysiske rammer i centrene, dvs. om lokalerne er behagelige at være i og egner sig til aktiviteterne.

Brugernes tilfredshed med aktivitetscentrene som tilbud, ligger blandt de ydelser i forvaltningen, hvor tilfredsheden er højest sammenlignet med de øvrige ydelsesområder, hvor forvaltningen gennemfører brugerundersøgelser. Af samme årsag er der ikke formuleret handleplaner for aktivitetscentrene.

## VISITATION

Brugerundersøgelsen 2014 blandt borgere, som har været i kontakt med visitationen, viser, at borgerne generelt er tilfredse med den kontakt, de har haft til visitationen. 84 % svarer, at de alt i alt er tilfredse med kontakten til visitationen. Tilfredsheden i årets undersøgelse er dermed på niveau med undersøgelsen i 2012, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført.

Brugerundersøgelsen i 2014 rummer modsat tidligere også personer, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler eller boligindretning. Generelt viser resultaterne af brugerundersøgelsen, at der ikke er forskel på borgernes tilfredshed afhængig af, om visitationen angår tekniske hjælpemidler / boligforbedring eller praktisk hjælp og eller personlig pleje.

Også i relation til de mere specifikke tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen er resultaterne i årets undersøgelse på niveau med 2012, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført. Det gælder blandt andet i forhold til tilfredshed med selve visitationssamtalen, informationsniveauet og selve afgørelsen.

Næsten tre fjerdedele af borgerne svarer, at de har fået bevilget den hjælp eller de hjælpemidler, de har brug for. Kun 14 % er uenige i dette udsagn. På dette spørgsmål er der sket en positiv udvikling siden 2012, hvor 66 % svarede, at visitationen havde bevilget dem de ydelser, de havde brug for.

Også andelen af borgere, som svarer, at de får aktiverende hjælp er steget siden 2012. Godt halvdelen, 54 % (af de borgere, som kender til ”aktiverende hjælp”) svarer, at de har modtaget hjælp eller hjælpemidler, hvor de støttes til igen at kunne klare flere daglige ting selv. Det svarede kun 44 % af respondenterne i undersøgelsen i 2012.

Omvendt ses, at borgerne, som har været i kontakt med visitationen vurderer deres trivsel lidt dårligere end i 2012. 55 % mener, de har en god eller meget god livskvalitet. Dette er en mindre andel end i 2012, hvor 60 % angav, at deres livskvalitet var god eller meget god. Desuden ses en stigning i andelen af borgere, som føler sig ensomme. 29 % af borgerne svarer, at de ofte eller en gang i mellem føler sig uønsket alene. Det er en stigning i forhold til 2012, hvor 23 % svarede, at de ofte eller engang imellem føler sig uønsket alene.

Borgernes vurdering af eget helbred og tryghed er på niveau med 2012.

## **GENOPTRÆNING**

Brugerundersøgelsen 2014 blandt brugere af genoptræningscentre giver ligesom i 2012, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført, et billede af, at brugerne på stort set alle områder er tilfredse med kommunens tilbud. 85 % af brugerne er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med deres genoptræningsforløb. Det er på niveau med den samlede tilfredshed i 2012, hvor 87 % svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse.

I det hele taget ses i årets undersøgelse, at tilfredsheden på stort set alle områder ligger på samme niveau som i 2012. Det gælder bl.a. i forhold til tilfredsheden med den indledende samtale, holdtræningen, den individuelle træning og hjemmetræning. Dog ses, at der er sket et mindre fald i tilfredsheden med transporten til og fra træningscentre siden 2012. Tilfredsheden med transporten er dog stadig høj, idet hele 87 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med transporten.

Også i relation til brugernes vurdering af deres udbytte af genoptræningen er resultaterne af årets undersøgelse på niveau med undersøgelsen fra 2012. 62 % af brugerne mener i 2014, at de har nået de mål for forløbet, som de satte sammen med personalet, og 67 % svarer, at forløbet har hjulpet dem til bedre at kunne klare hverdagen. Begge dele er på niveau med 2012.

På alle spørgsmål om brugernes trivsel, henholdsvis livskvalitet, helbred og ensomhed ses samme niveau i 2014 som i 2012.

## FOREBYGGELSE (PATIENT- OG BROGERRET-TET)

Også brugerundersøgelsen 2014 blandt brugere af forebyggelsescentrene giver ligesom i 2012 et billede af, at brugerne på stort set alle områder er tilfredse med kommunens tilbud.

Langt størstedelen af brugerne er alt i alt tilfredse med deres forløb på et forebyggelsescenter. Faktisk svarer 70 %, at de er ”meget tilfredse” og yderligere 23 %, at de er ”tilfredse”. Kun 3 % er enten ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Til trods for den meget udbredte tilfredshed, er der faktisk tale om et mindre fald i tilfredsheden i forhold til 2012.

Undersøgelsen blandt brugere af forebyggelsescentrene er i år udvidet til også at omfatte borgere med risikofaktorer, mens undersøgelsen i tidligere år kun var henvendt til borgere med kronisk sygdom. Årets undersøgelse viser, at disse to brugergruppers tilfredshed på langt de fleste spørgsmål i undersøgelsen ligger på samme niveau.

Den høje tilfredshed går igen på tværs af de enkelte temaer i brugerundersøgelsen, hvor tilfredsheden i de fleste tilfælde er på niveau med undersøgelsen fra 2012. Således ses kun relativt beskedne udviklinger siden 2012 på få udvalgte detailspørgsmål om de enkelte tilbud og forløbstyper.

Omvendt viser årets undersøgelse dog, at andelen af borgere, som (svarer, at de) har haft en afsluttende samtale er faldet, ligesom andelen af brugere, som har talt med forebyggelsescentrets medarbejdere om, hvad de kan gøre for at fastholde deres nye vaner, er faldet. Det er især brugere med risikofaktorer, der angiver, at de ikke har fået den nødvendige hjælp.

Generelt indikerer brugerundersøgelsen, at brugernes oplevelse af udbyttet af tilbuddene er på niveau med 2012. 69 % af brugerne angiver, at de har nået de mål, som de satte sammen med personalet.

Undersøgelsen viser, at der er flere, der dyrker motion efter forløbet, end de gjorde før forløbet, og at de samtidig dyrker motion oftere, end før de begyndte på forløbet i forebyggelsescentret. Siden 2012 er der dog sket et fald i andelen af brugere, som svarer, at de dyrker motion. 72 % af brugerne angiver, at de dyrker motion. Det er færre end i 2012, mens det er på samme niveau som i 2011.

Generelt viser undersøgelsen, at brugerne vurderer forskellige elementer af deres trivsel på samme niveau som i 2012. Dog ses et beskedent fald i trykningen. Samtidig ses, at andelen, som vurderer, at forløbet i forebyggelsescentret har påvirket deres livskvalitet og helbred i positiv retning, er faldet siden 2012.

## CENTER FOR KRÆFT OG SUNDHED

Undersøgelsen blandt brugere af Center for Kræft og Sundheds tilbud viser igen i 2014, at centrets brugere på langt de fleste områder udtrykker en meget høj grad af tilfredshed med deres forløb.

Når der sammenlignes med resultatet fra 2012, hvor der senest blev lavet en tilsvarende måling, viser det sig, at tilfredsheden er faldet en smule på enkelte områder. Denne udvikling ændrer dog ikke ved, at brugernes tilfredshed fortsat ligger i den meget høje ende, når der sammenlignes på tværs af forvaltningens brugerundersøgelser.

Den samlede tilfredshed er faldet en smule, men på trods her af er det stadig 90 % af centrets brugere, som svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse. På spørgsmålet, om brugerne har følt sig velkomne i centret, ses ligeledes en lille tilbagegang, ligesom tilfredsheden er faldet på flere punkter på de spørgsmål, der vedrører den indledende samtale, som alle brugere har, når de starter op i et forløb i centret.

På alle spørgsmål, der vedrører de konkrete aktiviteter i centret, er tilfredsheden og oplevelsen af udbytte på samme niveau som i 2012. Det samme gælder de spørgsmål, der afdækker brugernes overordnede udbytte. Her svarer bl.a. 68 %, at deres livskvalitet er bevaret eller øget som følge af deres forløb, mens 63 % oplever, at de er blevet bedre til at håndtere hverdag med kræftsygdom, behandling og følger deraf – som følge af deres forløb i Center for Kræft og Sundhed.