



16-01-2014

Resultater fra Brugerundersøgelser 2013

I 2013 er der for fjerde år i træk gennemført brugerundersøgelser på ældreområdet i Københavns Kommune ud fra et koncept, som Sundheds- og Omsorgsudvalget vedtog i 2010.

Ca. 3500 brugere har i 2013 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 2013 er der gennemført brugerundersøgelser på følgende områder:

- Plejebolig
- Hjemmepleje og sygepleje
- Aktivitetstilbud

Brugerundersøgelserne er gennemført som dels telefoninterviews (hjemmepleje/sygeplejemodtagere og aktivitetstilbudsbrugere) dels personlige interviews (plejeboligbeboere) i oktober og november 2013. Der er udarbejdet selvstændige rapporter for hvert af disse områder, idet der for hvert område findes en samlet rapport og en rapport for hvert lokalområde. Desuden er der udarbejdet en rapport for hver plejebolig og en rapport for de private leverandører af hjemmepleje.

Dette notat redegør for de centrale resultater for alle tre brugerundersøgelser.

1. Centrale resultater – tilfredshed samlet for alle områder

Den overordnede tilfredshed med plejehjemmene ligger uforandret på en score 80 (på en skala mellem 0 og 100). Aktivitetstilbuddene oplever en signifikant øget tilfredshed, idet scoren stiger fra 87 til 90. Scoren for tilfredshed med hjemmeplejen er faldet fra 77 til 75 – et mindre, men signifikant fald.

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede i 2011, at den samlede tilfredshed for alle områder skal være mindst 80. I 2013 er dette mål således nået for aktivitetstilbud og plejebolig, mens hjemmeplejen ligesom de foregående år ligger under målet.

Tabel 1. Samlet tilfredshed – alle områder

Score fra 0-100	2013	2012	2011
Plejehjem	80	80	81
Hjemmepleje alt i alt	75 ↓	77	78
Hjemmepleje – praktisk hjælp	74	75	76
Hjemmepleje – personlig pleje	81	82	80
Hjemmepleje – sygepleje	83	84	86
Aktivitetstilbud	90 ↑	87	-

Pile indikerer en signifikant udvikling

Sagsnr.
2014-0011278

Dokumentnr.
2014-0011278

Sagsbehandler
Berit Christensen

1.1 Plejebolig

Der er i alt gennemført 1.002 interviews med plejeboligbeboere fordelt på 38 plejeboligenheder i de fem lokalområder. Brugerundersøgelsen giver igen i 2013 et billede af, at beboerne på Københavns Kommunes plejeboliger på mange områder er tilfredse med deres liv i plejebolig.

Tabel 2. Tilfredshed med plejeboligerne (udvalgte spørgsmål)

Score fra 0-100	2013	2012	2011
Samlet tilfredshed	80	80	81
Personalet	84	84	83
Praktisk hjælp og personlig pleje	81	82 ↑	80
Boligen samlet set	85	81	82
Stemningen ved måltiderne	66 ↓	69	68
Maden	70	67	69
Information om hvilken hjælp, man har ret til	48 ↓	62 ↑	51

Pile indikerer en signifikant udvikling

På de fleste af de områder, der handler om tilfredshed (tabel 2), ses en uforandret høj grad af tilfredshed. Hvad angår stemningen ved måltiderne ses et signifikant fald i tilfredshedsscoren fra 69 til 66. Tilfredshed med information om hvilken hjælp, man har ret til, er faldet markant fra en score på 62 til 48.

På spørgsmålene om borgernes indflydelse på deres dagligliv (tabel 3) ses et signifikant fald i andelen, der oplever at de har indflydelse på, hvad de kan lave i løbet af dagen – fra 29 % til 18 %, der svarer ja til spørgsmålet. Der er ligeledes et fald i andelen, der svarer ja til at de er med til at bestemme, hvad de får at spise. Omvendt er der en større andel af borgerne, der mener, at de er med til at bestemme indretningen af deres egen bolig – stigningen er fra 78 % til 87 %.

Tabel 3. Tilfredshed med demokrati og indflydelse (udvalgte spørgsmål)

Andel, der svarer ja	2013	2012
Har du indflydelse på din dags forløb	86 %	85 %
Har du indflydelse på dine sengetider	79 %	81 %
Har du indflydelse på, hvad man kan lave i løbet af dagen	18 % ↓	29 %
Hvis nej, vil du gerne være med til at bestemme, hvad man kan lave	22 %	24 %
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise	12 % ↓	16 %
Hvis nej, vil du gerne være med til at bestemme, hvad I får at spise	29 %	34 %
Er du med til at bestemme indretningen af din bolig	87 % ↑	78 %

Pile indikerer en signifikant udvikling

Beboerne på plejehjem er blevet stillet spørgsmål om deres livskvalitet (tabel 4). Siden 2012 er der sket et fald i scoren for tryghed, idet den nu er 80 mod 83 i 2012. Tryghed er det parameter, der har størst relativ betydning for borgernes tilfredshed med at bo i plejebolig.

Borgernes livskvalitet er steget fra en score på 66 til 69, mens det selvvaluerede helbred er uforandret. Med hensyn til ensomhed, så ses en stigning i andelen af borgere på plejehjem, der ofte eller en gang imellem er uønsket alene. I 2013 udgør de 20 % af beboerne sammenlignet med 12 % i 2012. Den langsigtede tendens er at ensomheden falder, idet andelen, der er ensomme, er 3 %-point lavere i 2013 end i 2011.

Tabel 4. Vurdering af livskvalitet mv.

Score fra 0-100	2013	2012	2011
Tryghed	80 ↓	83 ↑	81
Livskvalitet	69 ↑	66 ↓	69
Selvvalueret helbred	62	59 ↓	64

%-andel, der ofte eller en gang imellem er uønsket alene	2013	2012	2011
Ensomhed/uønsket alene	20 % ↑	12 % ↓	23 %

Pile indikerer en signifikant udvikling

1.2 Hjemmepleje og sygepleje

Der er gennemført telefoninterviews med 2.000 hjemmeplejemedtagere, fordelt på kommunens fem lokalområder samt på de private leverandører. Brugerundersøgelsen giver i 2013 et billede af, at brugerne af Københavns Kommunes hjemmepleje på flere områder er tilfredse med den hjælp, de modtager, om end der også ses et fald i tilfredsheden på en del områder.

Tabel 5. Tilfredshed med hjemme- og sygeplejen (udvalgte spørgsmål)

Score fra 0-100	2013	2012	2011
Samlet tilfredshed	75 ↓	77	78
Sygeplejen	83	84	86
Praktisk hjælp	74	75	76
Personlig pleje	81	82	80
Hjælperne alt i alt	80	82	80
Antallet af hjælpere	57 ↓	60 ↑	57
Kontakten til hjælperne	79 ↓	81	80
Information om hvilken hjælp, man har ret til	56 ↓	59 ↓	63
Indkøbsordning	57 ↓	82 ↑	80
Medbestemmelse på opgaver	61 ↑	58	-

Pile indikerer en signifikant udvikling

Den samlede tilfredshed er faldet fra en score på 77 til 75 (tabel 5). Tilfredsheden med hjælp til sygepleje, praktiske og personlige opgaver er uforandret, ligesom det er tilfældet med den overordnede tilfredshed med hjælperne. Der ses et fald i tilfredsheden med informationsniveauet. Der ses også et fald i tilfredsheden med antallet af hjælpere og med kontakten til hjælperne. Kontakten med hjælperne er en af de faktorer, der har størst betydning for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen.

I uddybende analyser er blevet undersøgt, hvilke faktorer der kan forklare faldet i andelen, der alt i alt er tilfredse med hjemmeplejen og faldet i tilfredsheden med den personli-

ge kontakt med hjælperne. Faldet kan tilskrives et fald i tilfredsheden blandt borgere i lokalområde Amager. Faldet i tilfredsheden med antallet af forskellige hjælpere kan tilskrives et fald i tilfredshed hos borgere i lokalområde Amager og Bispebjerg-Nørrebro.

Begge de berørte lokalområder har gennemført omfattende omstruktureringer i hjemmehjælpergrupperne i løbet af 2013. Omstruktureringerne har været nødvendige tilpasninger for at matche den demografiske udvikling, men har betydet personalereduktioner og flere borgere har måttet skifte hjælpere.

Borgerne er meget tilfredse med turkøb, mens de øvrige indkøbsordninger opleves som utilfredsstillende, hvorfor den samlede tilfredshed med indkøbsordningen er faldet fra en score på 82 til 57.

Der ses en positiv udvikling på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne har medbestemmelse på hvilke opgaver, hjælperne udfører i hjemmet. Dette kan være en indikator for effekten af at indføre besøgsblokke. Omvendt er borgerne, som nævnt ovenfor, mere usikre på, hvilken hjælp, de har ret til – og det kan også en effekt af at få en besøgsblok i stedet for enkelttydelser.

Tabel 6. Vurdering af livskvalitet mv.

<i>Score fra 0-100</i>	2013	2012	2011
Tryghed	79	80	80
Livskvalitet	64 ↓	67	68
Selv vurderet helbred	50 ↓	53	52

<i>%-andel, der ofte eller en gang imellem er uønsket alene</i>	2013	2012	2011
Ensomhed	25 %	24 %	24 %

Pile indikerer en signifikant udvikling

Borgere, der modtager hjemmehjælp, er trygge i samme omfang som tidligere (tabel 6), ligesom andelen af borgere, der er ensomme, også i år andrager 25 %. Der ses et fald i borgernes livskvalitet og i deres selv vurderede helbred.

1.3 Aktivitetstilbud

Brugerundersøgelsen blandt borgere, som er brugere af et af kommunens aktivitetstilbud, er gennemført for anden gang i 2013. Der er i alt gennemført 519 telefoninterviews med brugere af 15 aktivitetscentre fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune.

Brugerundersøgelsen 2013 blandt brugere af aktivitetscentrene giver på stort set alle områder et billede af en udbredt tilfredshed med kommunens tilbud (tabel 7). På alle parametre, der vedrører tilfredshed, medbestemmelse, udbytte, samtaler, aktiviteter, socialt samvær samt åbningstider, lokaler og maden ses en positiv udvikling siden 2012.

Tabel 7. Samlet tilfredshed (udvalgte spørgsmål)

<i>Score fra 0-100</i>	2013	2012
Samlet tilfredshed	90 ↑	87
Har glæde af aktiviteterne	93 ↑	90
Medbestemmelse på aktiviteter	56 ↑	50
Kontakten med personalet	94 ↑	89
Seneste samtale	92 ↑	86
Selve aktiviteterne	90 ↑	86
Socialt samvær i centret	90 ↑	84
Åbningstiderne	85 ↑	84
Lokalerne er rare at være i	90 ↑	83
Maden	76 ↑	69

Pile indikerer en signifikant udvikling

Borgerne er blevet stillet spørgsmål til deres livskvalitet (tabel 8). Andelen, der vurderer deres helbred højt er uforandret ligesom andelen, der oplever at være ensomme, ikke ændrer sig signifikant. Borgernes samlede livskvalitet er steget fra en score på 71 til 75.

Tabel 8. Vurdering af livskvalitet mv.

<i>Score fra 0-100</i>	2013	2012
Livskvalitet	75 ↑	71

<i>%-andel, vurderer deres helbred som fremragende/vældig godt</i>	2013	2012
Selv vurderet helbred	30	25

<i>%-andel, der ofte eller en gang imellem er uønsket alene</i>	2013	2012
Ensomhed/uønsket alene	28	23

Pile indikerer en signifikant udvikling