



## Bilag 1: BRUS-resultater for hvert område

Dette notat giver indledningsvist en introduktion til SUFs brugerundersøgelser (BRUS) efterfulgt af et samlet overblik over undersøgelsesresultaterne indenfor de 11 områder, hvor der er gennemført en BRUS i 2022.

De samlede resultater for brugerundersøgelserne ligger på et pænt og stabilt niveau, men med positive tendenser indenfor to af de 11 områder. BRUS for Pårørende til plejehjemsbeboere og Center for Diabetes og Hjertesygdomme markerer sig ved at have flere signifikante fremgange end de øvrige områder. Fremgangen ses bl.a. i forhold til den samlede tilfredshed og på undertemaer såsom oplevet effekt af forløbet i Center for Diabetes og Hjertesygdomme samt de pårørendes tilfredshed med indflytningsforløbet og ved at de føler sig velkomne og tryg ved medarbejderne på plejehjemmene.

På ingen af de 11 områder er der tale om tilbagegange i et sådant omfang, at man kan tale om en generel negativ trend. I de seneste år har forvaltningen haft en særlig opmærksomhed på BRUS rehabilitering, grundet den moderate tilfredshed på området gennem en år-række. 2022-resultaterne for de to rehabiliteringscentre holder sig stabilt og har ingen negative statistiske udviklinger i forhold til 2021. Forvaltningens målsætning for 2023 er at fastholde dette tilfredshedsniveau, da området vil blive berørt af en flytteproces i 2023. På tværs af flere undersøgelser ses en fremgang i oplevelsen af muligheden for socialt samvær i forløbene og ophold, hvilket kan være et udtryk for ophøret af coronarestriktionerne fra 2021. Derudover ses velkendte tendenser i resultaterne for fx hjemmeplejen, hos de private og offentlige leverandører af hjemmepleje. Det kommer til udtryk ved, at de offentlige leverandører leverer højere oplevet faglig kvalitet, mens de private leverandører opleves som mere fleksible i deres levering af hjemmepleje. De kommunale leverandører (3,9) vurderes en anelse mere positivt på samlet tilfredshed end de private (3,8).

### Introduktion til BRUS

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgeres oplevelse af de ydelser, de har modtaget i Københavns Kommune, og for at få deres vurdering af kvaliteten inden for en række udvalgte emner. Resultatet af undersøgelserne giver input til at drøfte, om vi gør det "godt nok" – og om kvaliteten og udbyttet er tilfredsstillende. Brugerundersøgelserne er et af flere kvalitetsparametre, forvaltningen bruger som grundlag for arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnerne.

14. januar 2023

Sagsnummer  
2023-0001135

Dokumentnummer  
2023-0001135-2

Center for Økonomi og Kvalitet  
Afdeling for Evaluering  
Borups Allé 41  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290663

En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige. Til dette arbejde udarbejdes lokale rapporter til alle enheder. Derudover formidles resultaterne hvert år til forvaltningens direktion, relevante chefer samt ledere og medarbejdere. Resultaterne drøftes også i kvalitetsorganisationen.

#### Oversigt over de 11 brugerundersøgelser (BRUS)

SUF har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser siden 2010. I 2022 har SUF gennemført brugerundersøgelser på de 11 områder, som fremgår af tabel 1.

Tabel 1: Oversigt over brugerundersøgelser i 2022

Områder I 2022:	Antal besvarelser i 2022	Gennemførelsesår:
1. Aktivitetstilbud	501	2012-2015, 2017-2022 (9 år)
2. Center for Kræft og Sundhed	319	2014, 2016, 2018-2022 (7 år)
3. Hjemmepleje	2621	2010-2022 (12 år)
4. Plejebolig	1018	2010-2019, 2022 (11 år)
5. Pårørende til plejehjemsbeboere	947	2016-2018 og 2021-2022 (5 år)
6. Rehabiliteringscentre	267	2016-2022 (6 år)
7. Genoptræningsforløb	1066	2011-2012, 2014, 2016-2022 (10 år)
8. Visitation	799	2011-2012, 2014, 2016, 2018-2022 (10 år)
9. Center for Diabetes og Hjertesygdomme	488	2021-2022 (2 år)
10. Tilbuddet "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed	112	2021-2022 (2 år)
11. Neurorehabilitering Kbh.	348	2021-2022 (2 år)

Resultaterne for hhv. beboere (BRUS plejebolig) og pårørende til beboere på plejehjem (BRUS Pårørende) kan ikke benchmarkes mod et 2020-resultat, da data ikke blev indsamlet pga. COVID-19. Brugerundersøgelserne for Center for Diabetes og Hjertesygdomme, Sund Vægt og Neurorehabilitering Kbh. blev gennemført for første gang i 2021 og kan derfor heller ikke benchmarkes mod et 2020-resultat.

#### Dataindsamling og metode

Undersøgelserne er gennemført som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse eller ved telefoninterview. Undtaget er undersøgelsen blandt beboere i plejebolig og udvalgte borgere fra BRUS Neurorehabilitering, der er gennemført som besøgsinterview. Alle undersøgelserne er gennemført af Epinion på vegne af SUF.

Alle brugerundersøgelserne er gennemført med udgangspunkt i et spørgeskema med faste spørgsmål- og svarkategorier. Derudover har borgerne haft mulighed for at komme med fritekstkommentarer, der fremsendes til de enkelte enheder sammen med en BRUS-rapport, der viser de kvantitative resultater for deres enhed og for SUF generelt.

Når der i den følgende gennemgang fremhæves resultater, som er forskellige fra tidligere år, fremhæves alene statistisk signifikante forskelle – dvs. forskelle, som med høj grad af sikkerhed ikke kan tilskrives usikkerheder forbundet med undersøgelsens stikprøvestørrelse.

## Resultater fra hvert område

De følgende afsnit giver et kortfattet overblik over resultaterne for hvert af de 11 brugerundersøgelser (BRUS), der er gennemført i 2022.

### Aktivitetstilbud

Borgernes samlede tilfredshed med aktivitetscentrene er generelt høj (4,5) og har været stabilt høj gennem en årrække. I 2022 er der en positiv fremgang i resultaterne for det sociale samvær i aktivitetstilbud med 0,1 point på de to spørgsmål: Borgene oplever, at aktivitetscentret giver mulighed for at de kan snakke og være sammen med andre, hvis de har behov for det (4,4), og de kan lave de aktiviteter, som de synes er interessante (4,2).

Udviklingen i resultaterne fra 2021 til 2022 viser en tilbagegang fra 3,4 til 3,1 på spørgsmålet om, hvorvidt borgeren bliver bedre til at klare flere dagligdagsting selv af at komme i tilbuddet.

### Center for Kræft og Sundhed

Borgernes samlede tilfredshed med Center for Kræft og Sundhed er også i 2022 høj (4,4). BRUS-resultaterne for Center for Kræft og Sundhed ligger igen i 2022 på et overordnet stabilt og højt niveau. I 2022 svarer borgerne (3,9), at centret giver dem mulighed for at snakke og være sammen, hvis de har brug for det. Det er en positiv udvikling i resultatet på 0,3 point i forhold til 2021. Resultaterne viser også en markant tilbagegang i andelen af borgere, der benytter sig af online gruppetilbud, eftersom der sker en nedgang i denne procentdel på 13% i 2022 mod 27% i 2021. Der er ligeledes en nedgang i andelen af borgere, der har modtaget en telefon- og/eller videosamtale fra 88% i 2021 til 77% i 2022. Resultaterne skal sandsynligvis ses i lyset af, at COVID-19-pandemien er aftaget markant i 2022.

De øvrige resultater ligger på et stabilt niveau forhold til tidligere år, dog med mindre udsving i positiv eller negativ retning.

### **Hjemmepleje**

Resultaterne af BRUS Hjemmepleje viser, at borgerne i høj grad (3,9) er tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Udviklingen i resultaterne for BRUS hjemmepleje viser, at der er en stabilitet i 2022-resultaterne i forhold til tidligere år.

Udviklingen i resultaterne fra 2021 til 2022 viser, at der er mindre, men dog statistisk signifikante udviklinger på otte ud af de i alt 24 spørgsmål i undersøgelsen. På den positive side ses en fremgang i resultaterne om borgerens sociale samvær, tilfredsheden med maden (madordningen) samt borgernes evne til at klare flere ting selv som følge af støtten fra hjemmeplejen. Der er også en positiv udvikling på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne ved, hvilken støtte de kan få af hjemmeplejen.

Derimod har der været en negativ udvikling på spørgsmålene om tilfredshed med indkøbsordningen, viden om, hvor borgerne skal henvende sig, hvis de har spørgsmål til deres hjemmepleje. Derudover ses også en tilbagegang i forhold til hvorvidt hjemmehjælperen kommer på de aftalte tidspunkter, og om det oftest er de samme medarbejdere, der kommer i borgernes hjem.

### **Plejebolig**

Undersøgelsen viser, at borgernes samlet set er tilfredse med at bo på deres plejehjem (3,9 i både 2021 og 2022). Resultaterne er desuden stabile. Der er ingen signifikante fremgange i resultaterne fra 2021 til 2022. På spørgsmålet om hvorvidt borgeren bliver bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af den større de modtager, er der sket en tilbage fra 3,1 i 2021 til 2,9 i 2022.

### **Pårørende til plejhjemsbeboere**

Den samlede tilfredshed blandt pårørende til plejhjemsbeboere ligger på 3,8 i 2022, hvilket er en fremgang på 0,1 point i forhold til året før. Resultaterne for pårørendeundersøgelsen viser en række fremgange i udviklingen af resultaterne fra 2021 til 2022. Der er 11 positive fremgange i 2022-resultaterne ud af de i alt 23 spørgsmål i undersøgelsen.

De positive resultater ses fx ved en stigning i tilfredsheden på 0,7 point for de pårørendes tilfredshed (4,4) med indflytningssamtalen. Undersøgelsen viser også, at pårørende til plejhjemsbeboere oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende (4,3), hvilket er en positiv fremgang på 0,1 point i forhold til 2021. Der ses også en positiv fremgang på spørgsmål om, hvorvidt de pårørende oplever, at deres nærtstående har den dagligdag, de ønsker sig. Derudover oplever de pårørende i højere grad at få støtte, råd og vejledning af medarbejderne.

Blandt de pårørende, som besøger plejehjemmet, svarer 98%, at de føler sig velkomne, når de kommer som pårørende. Det er en positiv udvikling i resultatet på 3 procentpoint i forhold til 2021. 89% af de pårørende føler sig trygge ved medarbejderne, hvilket er en positiv udvikling på 6 procentpoint ift. 2021-resultatet. Endelige er der positiv fremgang på spørgsmålene om forventningsafstemning (5 procentpoints fremgang), deltagelse i fælles arrangementer (5 procentpoints fremgang) samt formidling af plejehjemmets arbejde med beboerdemokrati (9 procentpoints fremgang).

Der er ingen statistisk signifikante tilbagegange i udviklingen i resultaterne af undersøgelsen fra 2021 til 2022.

### **Rehabiliteringscentre**

Resultaterne for rehabiliteringscentrene viser, at borgerne i nogen grad er (3,5) tilfredse med deres rehabiliteringsophold.

Undersøgelsen viser, at borgernes vurdering af mulighederne for at snakke og være sammen med andre er gået i en positiv retning fra 2,8 i 2021 til 3,5 i 2022. Derudover vurderer flere borgere (65% i 2021 mod 75% i 2022), at de er i stand til at træne på egen hånd gennem den vejledning, de har fået af medarbejderne i centret. I 2022 svarer 60% af borgerne, at de vidste, hvem de skulle kontakte under deres ophold, hvis de havde spørgsmål til deres forløb. Det er en fremgang på 12 procentpoint ift. 2021-resultatet.

Der er ingen signifikante negative udviklinger i resultaterne i BRUS for rehabiliteringscentre (MTO og APE) fra 2021 til 2022.

### **Centre for genoptræning**

Resultaterne for BRUS genoptræning viser, at borgerne i høj grad (4,0) er tilfredse med deres genoptræningsforløb.

Udviklingen i resultaterne fra 2021 til 2022 viser, at der ikke er nogen statistisk signifikante positive udviklinger. Der ses tilbagegange på fem spørgsmål om hhv. samlet tilfredshed, medarbejdernes evne til at skabe motivation for træningen hos borgerne og tryghed ved medarbejderne. Ligeledes viser resultaterne, at der er en statistisk signifikant tilbagegang ift. inddragelse af borgerne i planen for deres videre forløb samt medarbejdernes evne til at vejlede borgerne i, hvordan de vedligeholder træningen efter endt forløb. Selvom der er signifikante tilbagegange i resultaterne, er der tale om mindre tilbagegange og fra et generelt højt niveau.

### **Visitation**

Borgerne er i høj grad (4.0) tilfredse med kontakten til medarbejderne i visitationen. Udviklingen i resultaterne fra 2021 til 2022 viser, at flere borgere (47% i 2021 til 57% i 2022) oplever, at de har modtaget et afgørelsesbrev. Derudover er der overordnet stabilitet i resultaterne, men med mindre nedgange på særligt tre spørgsmål. To af nedgangene sker dog fra et forholdsvis positivt niveau. Det gælder for tilbagegangen på

0,1 point i resultatet for borgernes oplevelse af medarbejderne som venlige og imødekommende (4,3). Det gælder ligeledes en tilbagegang på 0,1 på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, der er sammenhæng mellem det de har aftalt med visitatoren, og den støtte de får fra kommunen. Derudover har færre (29% i 2022 mod 38% i 2021) 29% af borgerne fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb (U&R-forløb).

### **Center for Diabetes og Hjertesygdomme**

Borgere i Center for Diabetes og Hjertesygdomme er i høj grad (4,3) tilfredse med deres forløb. Det er en forbedring i tilfredsheden på 0,3 point i forhold til året før.

Udviklingen i resultaterne fra 2021 til 2022 viser positive fremgange på otte ud af de 38 spørgsmål i undersøgelsen. Fremgangen ses særligt i borgernes tilfredshed med forløbet, det er steget fra 4,0 til 4,3 point. Fremgangen ses også i resultaterne for borgernes selvvalgte udbytte af træningen og deres forløb, herunder er flere borgere blevet mere selvhjulpne og kan klare flere ting selv. Endvidere er der flere borgere i 2022 end i 2021, der kan bruge den erfaring og viden, de har fået i centret.

Borgere, der deltaget i holdundervisning vurderer, de har fået tilstrækkelig instruktion i de træningsøvelser, de skal lave, samt at øvelserne er relevante for dem. Flere af de borgere, der har modtaget undervisning i forbindelse med deres diabetesforløb, svarer, at de har mulighed for at tage de emner op til diætvejledning, som er vigtige for dem.

Der er ingen statistisk signifikante tilbagegange i undersøgelsens resultater fra 2021 til 2022.

### **"Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed**

Forældre til børn der går i et Sund Vægt-forløb er i høj grad (4,1) tilfredse med deres forløb. Der er ingen statistisk signifikante positive udviklinger i resultaterne, men flere resultater ligger på et stabilt højt niveau i forhold til 2021-resultatet. Der er en enkelt signifikant negativ udvikling på spørgsmålet om inddragelse af forældre i planen for forløbet. Endelig tyder resultaterne på en ændring i målgruppen, der fik et Sund Vægt-forløb, da andelen af børn i 2022 (28%), der havde trivselsproblemer ved forløbsopstart, er markant lavere end i 2021 (50%).

### **Neurorehabilitering Kbh.**

Resultaterne af undersøgelsen viser, at borgerne i høj grad (4,1) er tilfredse med deres forløb i Neurorehabilitering Kbh. Udviklingen i resultaterne viser en statistisk signifikant højere tilfredshed med maden, som er gået fra 3,0 i 2021 til 3,8 point i 2022. Der er ingen negative statistiske udviklinger i resultaterne.