

Brugerundersøgelse 2022

Pårørende til beboere på plejehjem

SUF Total 2022

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Kommune





Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	3
2. Læsevejledning	4
3. Resultatoverblik	5
4. Samlet udbytte og tilfredshed	7
5. Modtagelsen	8
6. Medarbejderne	9
7. Information	10
8. Borger- og pårørendeinddragelse	11
9. Socialt samvær og fællesskaber	12
10. Plejehjem Samlet udbytte og tilfredshed	13
11. Metode	22
12. Profil af målgruppen	23

1. Introduktion

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på pårørende til plejehjemsbeboeres oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner, som grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnerne.

Brugerundersøgelsen viser de pårørendes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, information, borger- og pårørendeinddragelse og socialt samvær.

Undersøgelsens målgruppe udgøres af et udsnit af pårørende til beboere på kommunens i alt 40 plejehjem. 1.751 pårørende er inviteret til undersøgelsen og heraf har 947 bidraget til undersøgelsen gennem et telefoninterview.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2022 samlet og fordelt på de enkelte plejehjem. Antallet af besvarelser fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" i figurerne t samt at resultaterne er vægtet efter størrelsen på de enkelte enheder.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2022	947
SUF 2021	788

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF). Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på www.kk.dk.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til

Tina Christensen,

Afdeling for Evaluering,

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overblikfigurer, som gør det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af alle spørgsmål.

Efterfølgende vises resultaterne opdelt for hvert emne i brugerundersøgelsen. Brugerundersøgelsen indeholder følgende emner: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, information, borger- og pårørendeinddragelse og socialt samvær.

I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejehjem. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

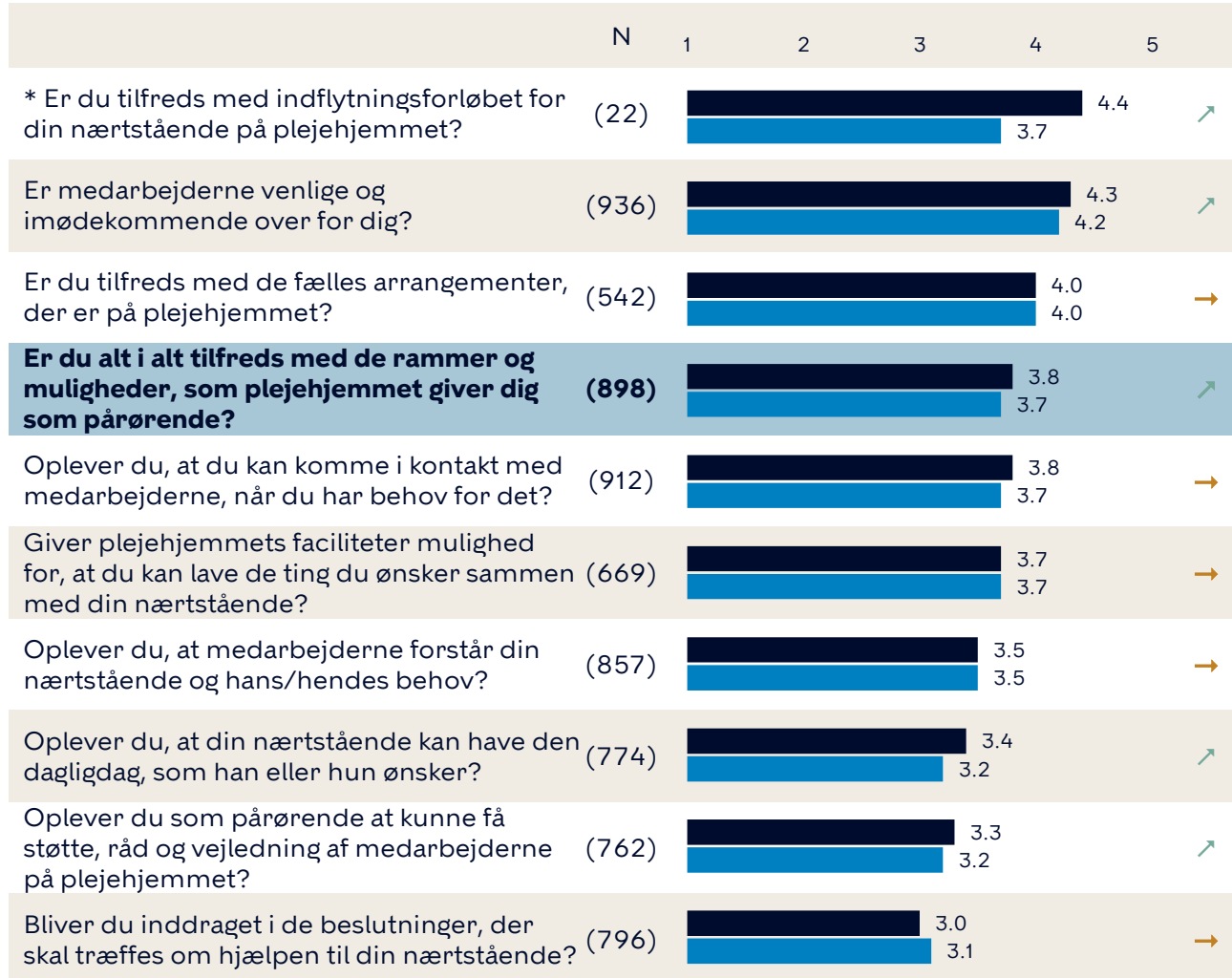
Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. Fastlæggelsen af hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

3. Resultatoverblik

Figur 3.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).

■ SUF 2022 ■ SUF 2021

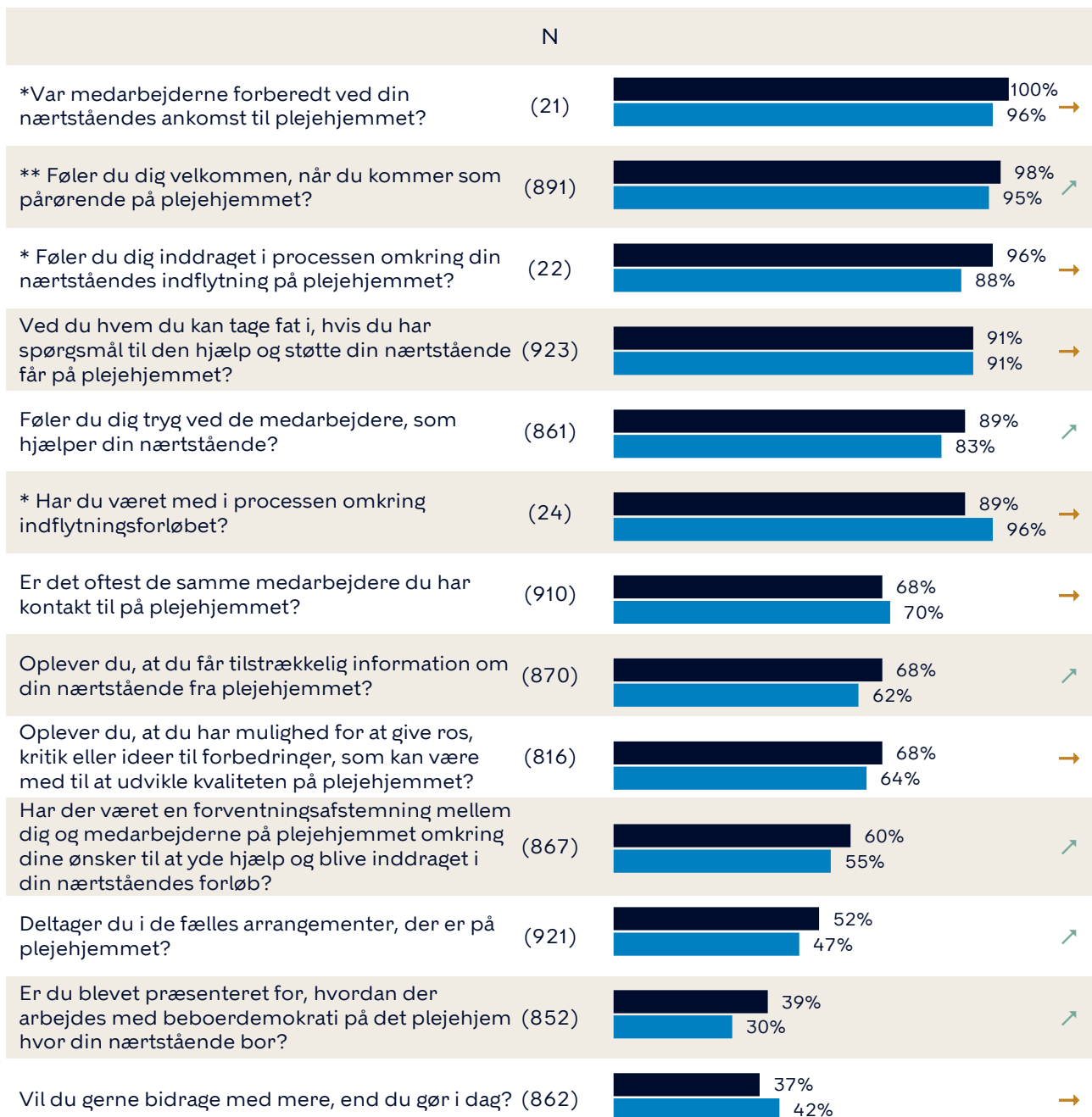


Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

*Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

Figur 3.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.

■ SUF 2022 ■ SUF 2021



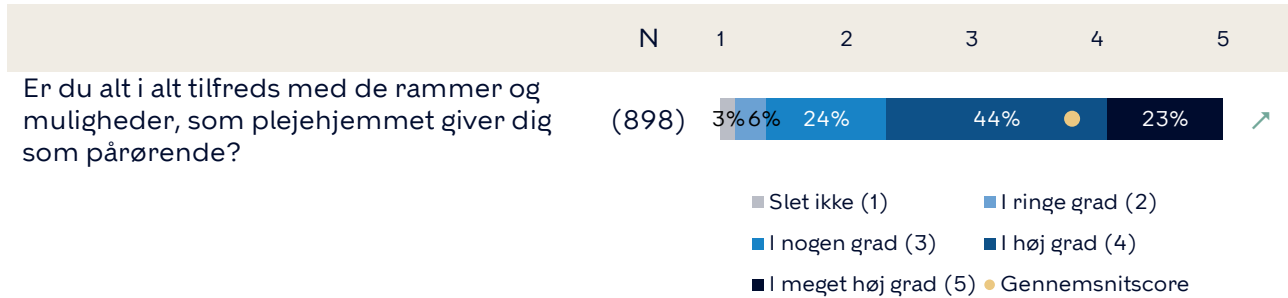
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

* Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

** Det er kun pårørende, som har angivet, at de kommer på plejecentret, som har fået stillet dette spørgsmål.

4. Samlet udbytte og tilfredshed

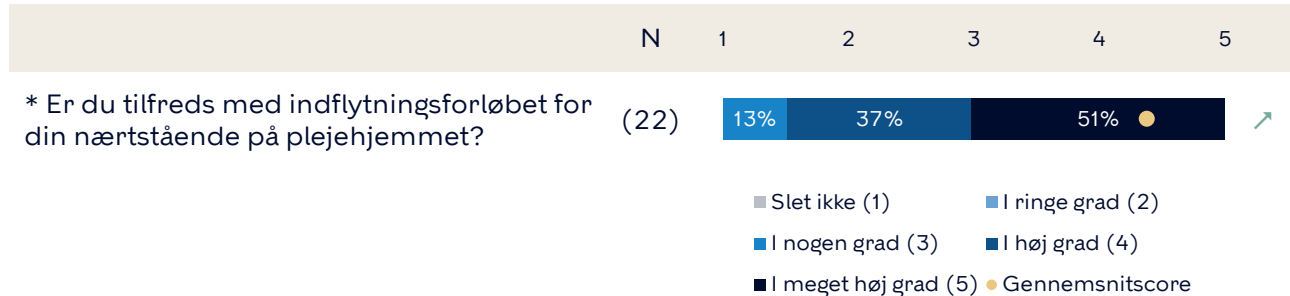
Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021. I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

5. Modtagelsen

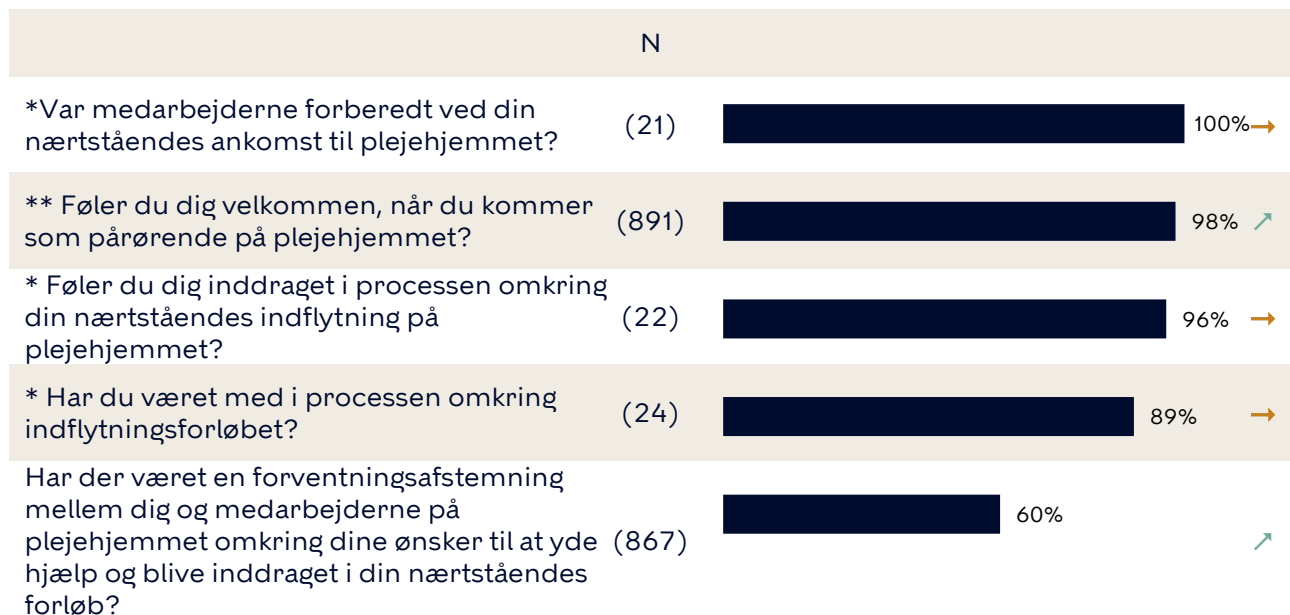
Figur 5.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelsene omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

*Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

Figur 5.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



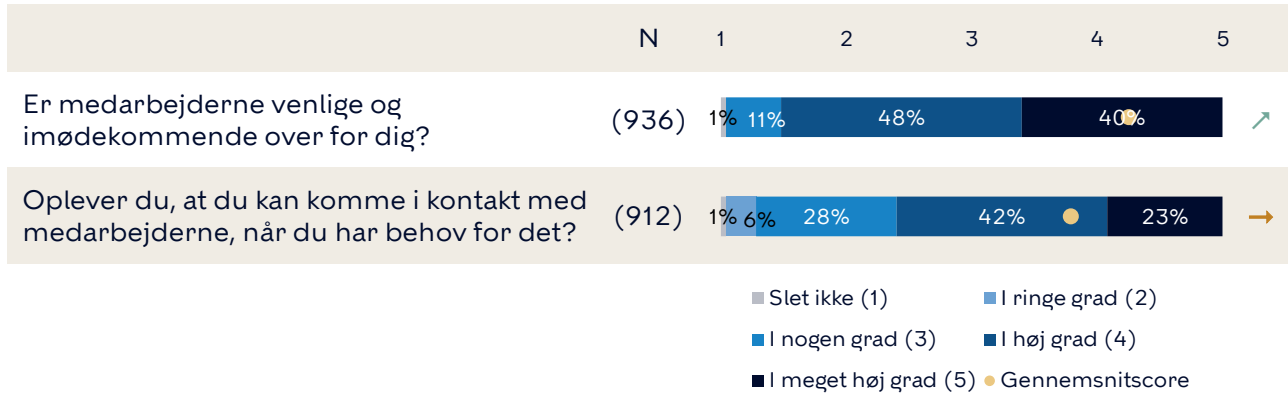
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

* Det er kun pårørende, som har angivet, at de kommer på plejecentret, som har fået stillet dette spørgsmål.

** Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

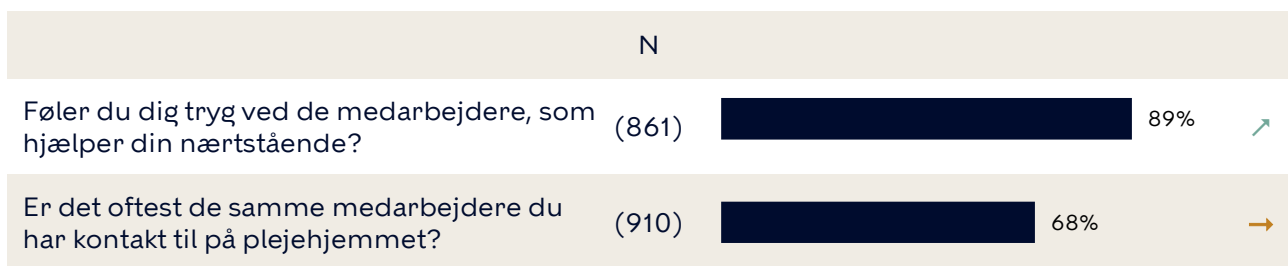
6. Medarbejderne

Figur 6.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

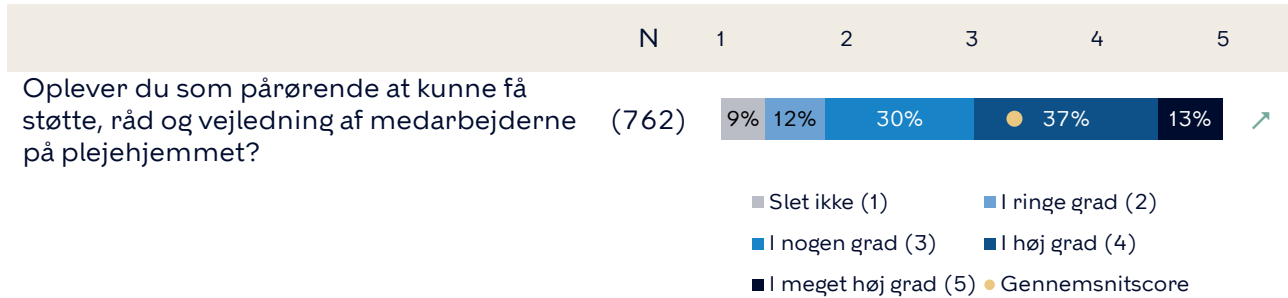
Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

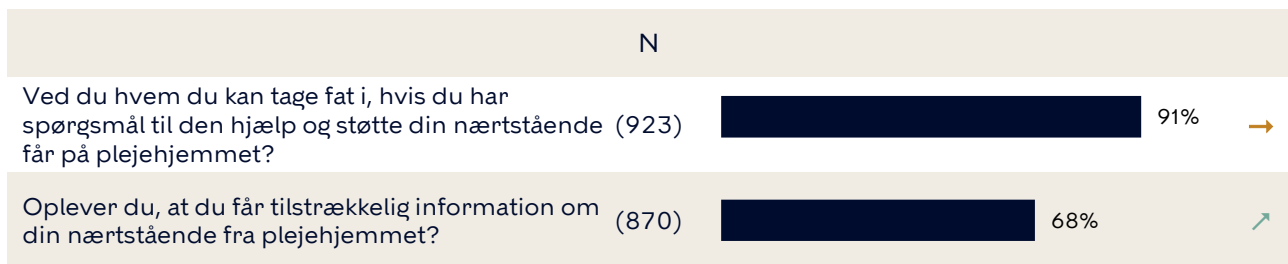
7. Information

Figur 7.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

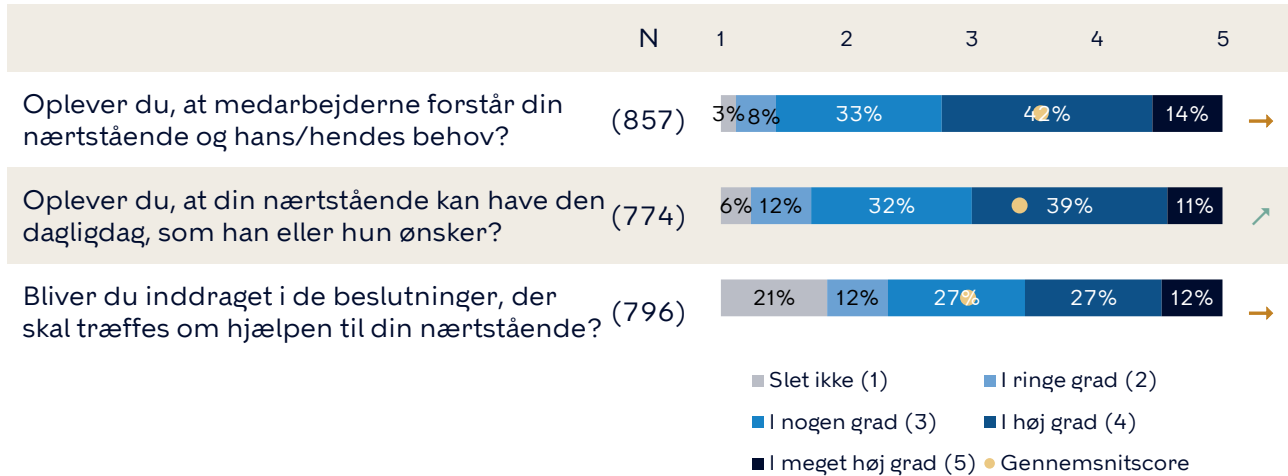
Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

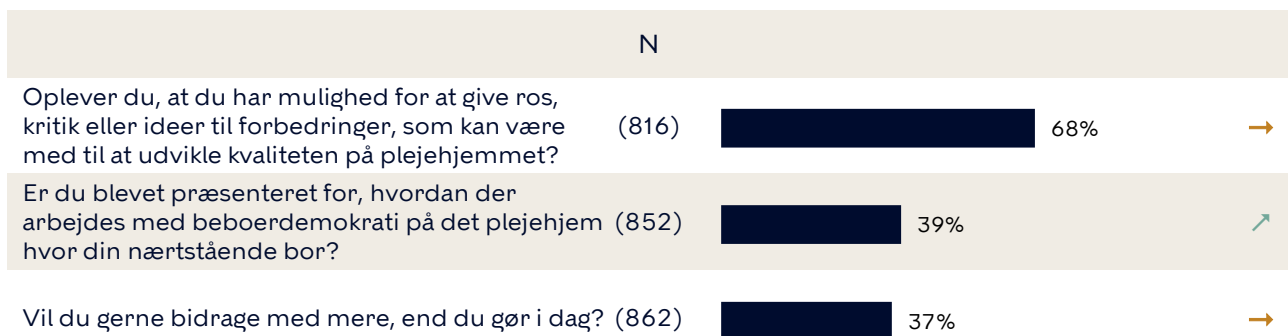
8. Borger- og pårørendeinddragelse

Figur 8.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

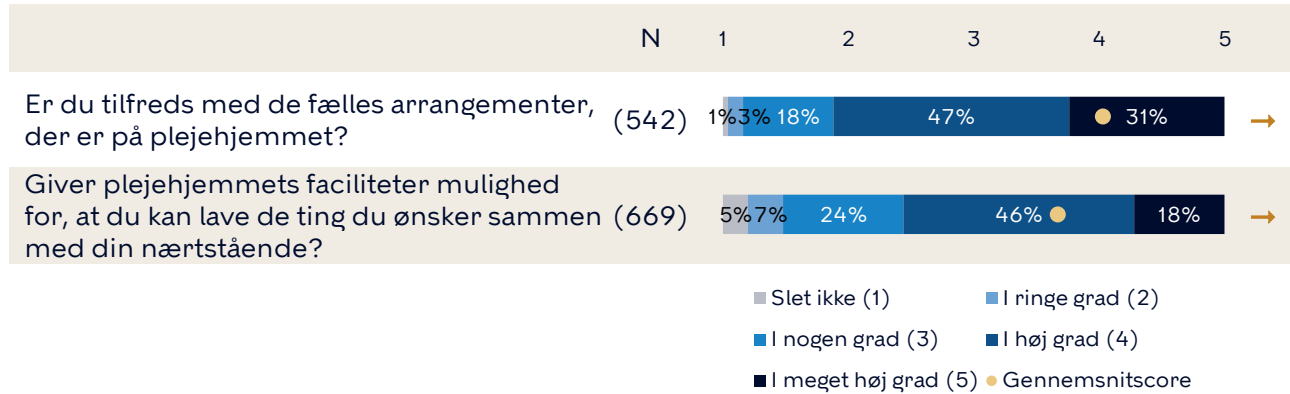
Figur 8.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

9. Socialt samvær og fællesskaber

Figur 9.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelsene omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

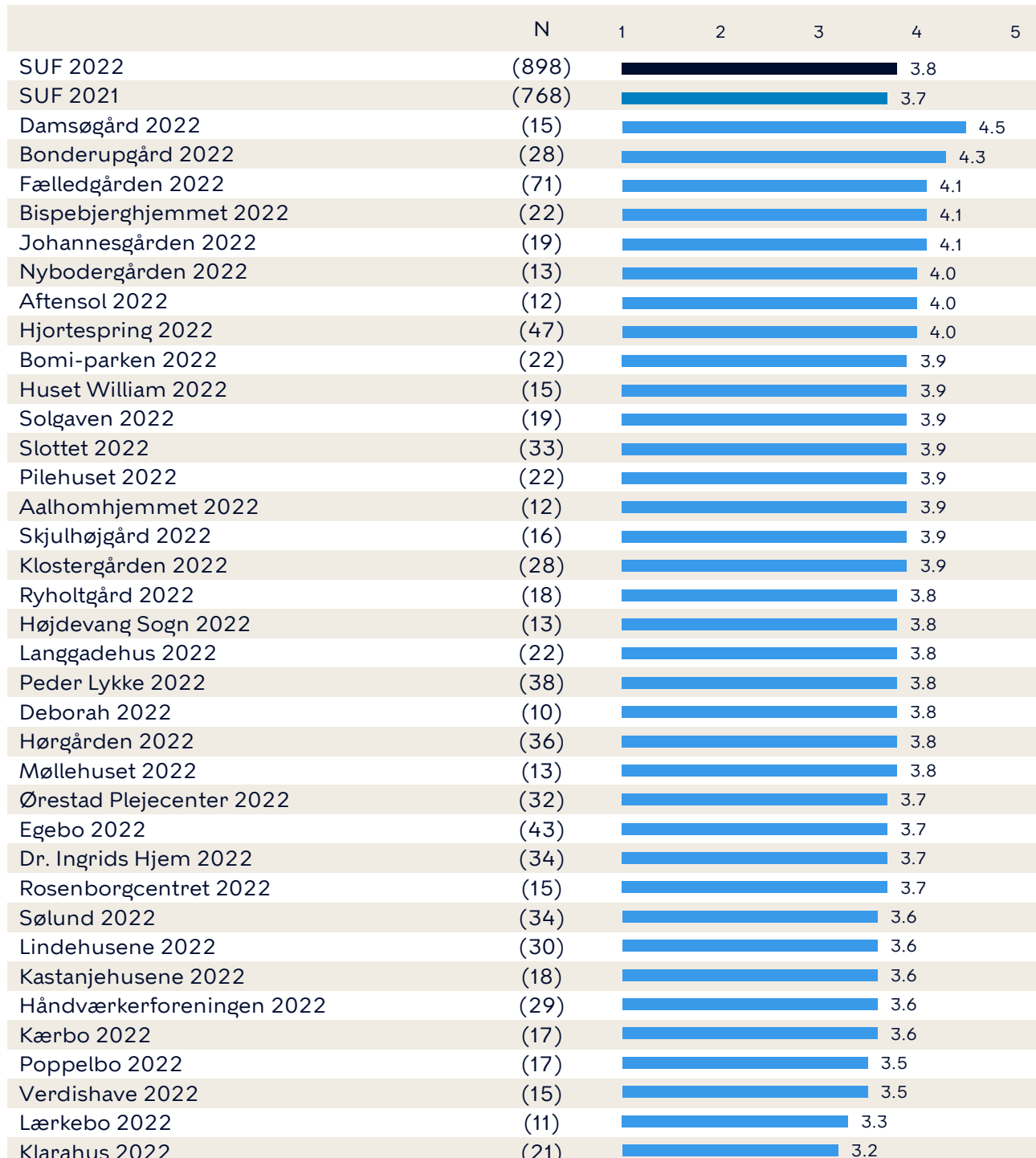
Figur 9.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

10. Plejehjem Samlet udbytte og tilfredshed

Figur 10.1: Er du alt i alt tilfreds med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?



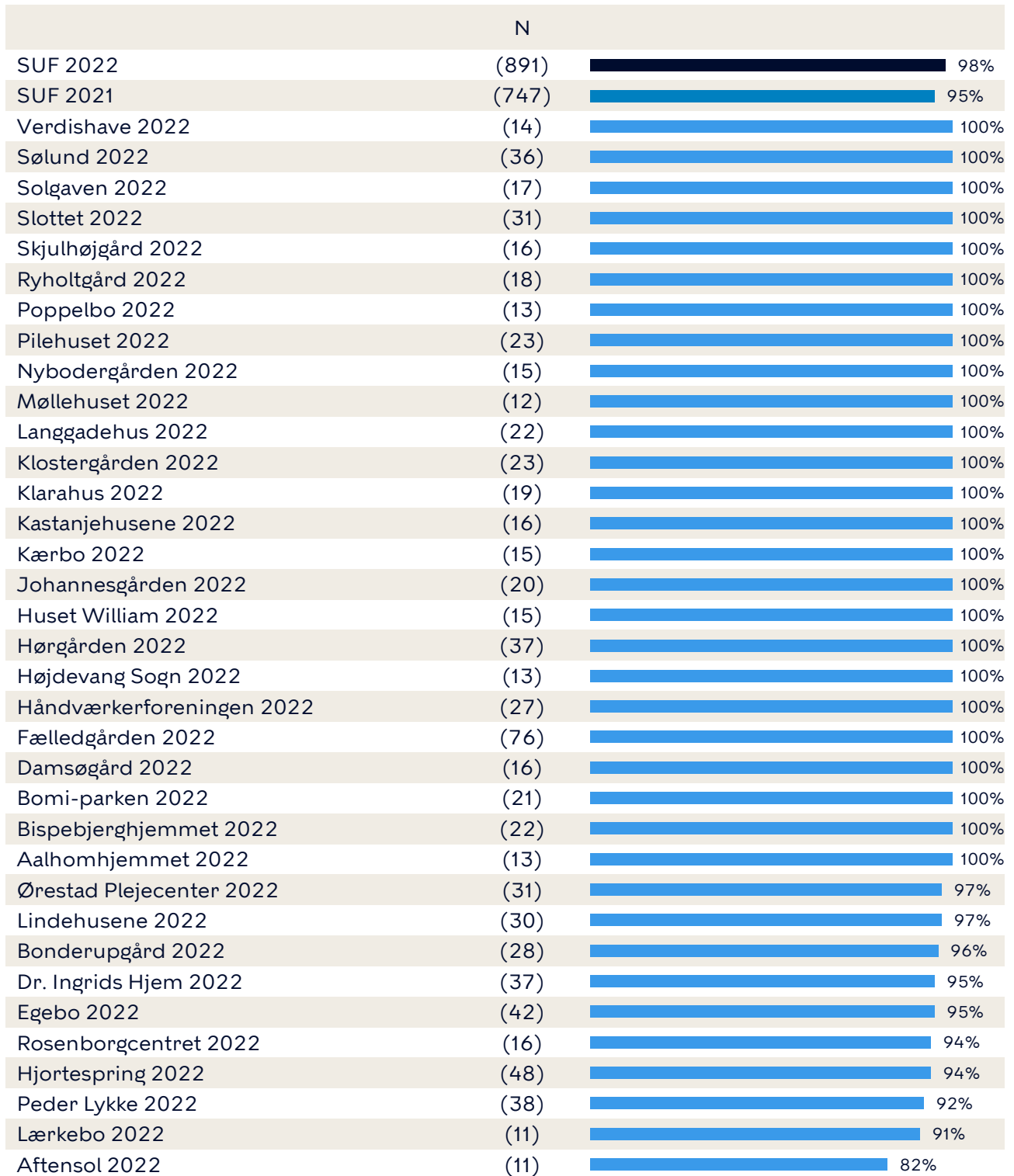
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

Modtagelsen

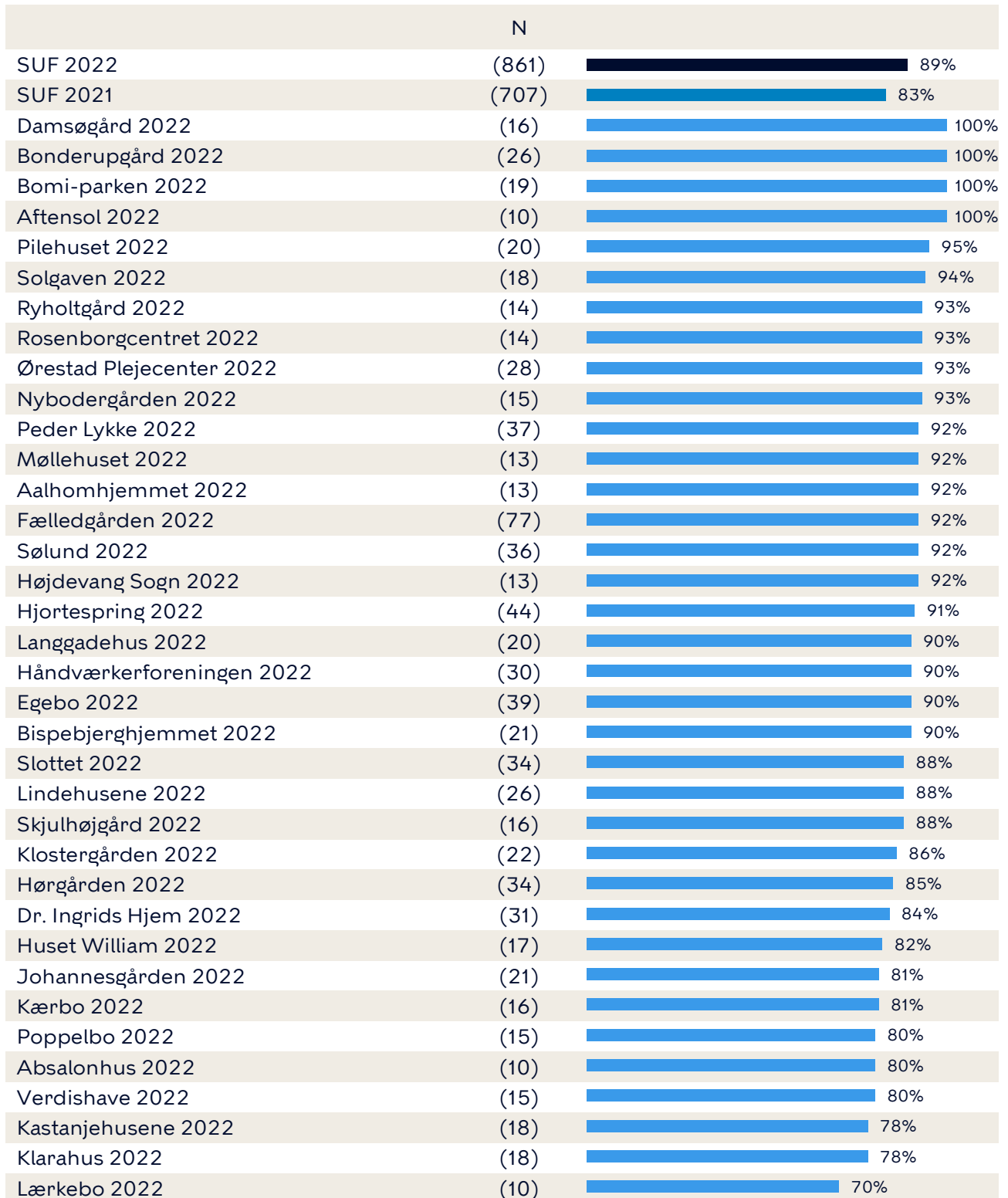
Figur 10.2: Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?
Spørgsmålet er kun stillet til pårørende, som har angivet, at de kommer på plejehjemmet



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

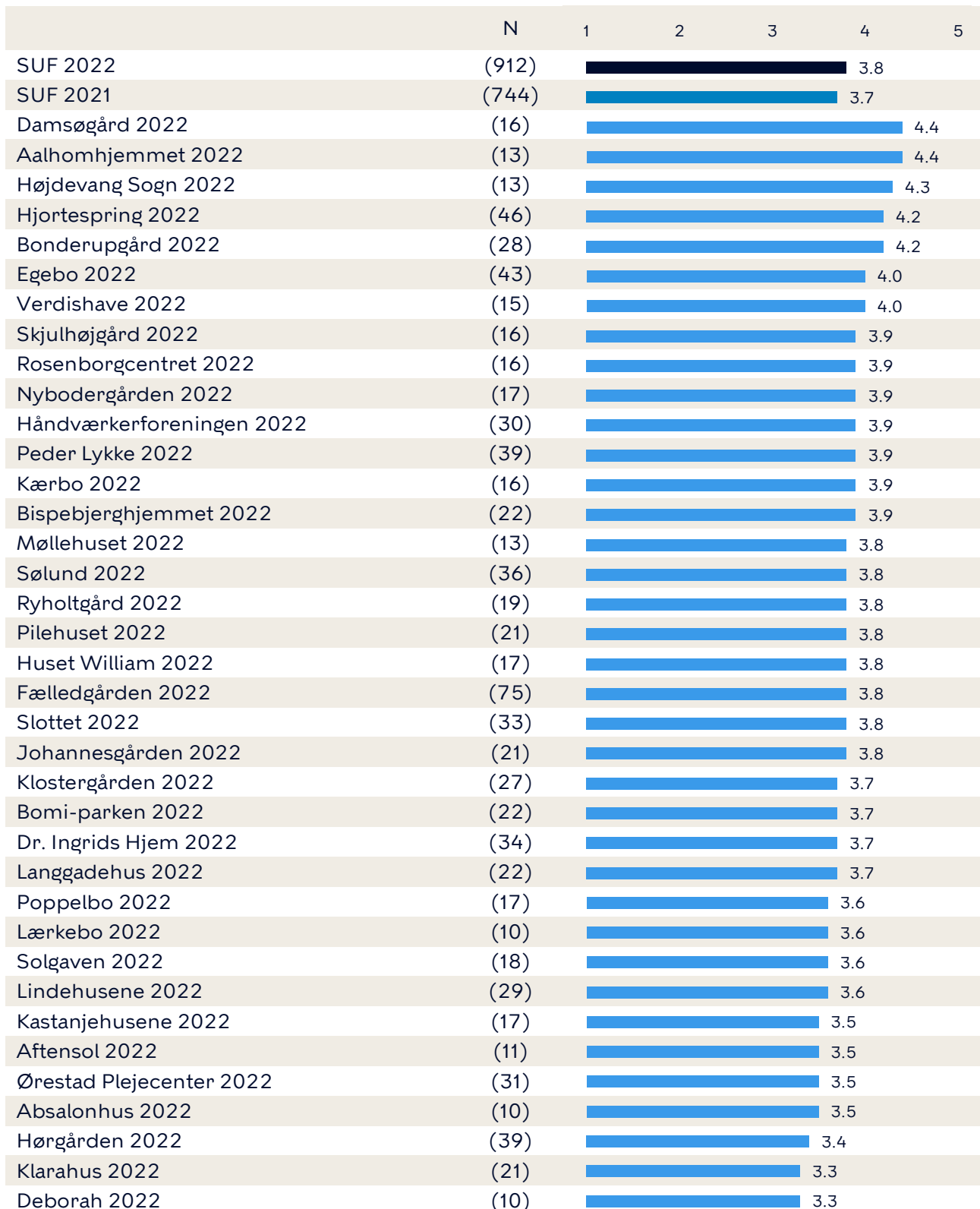
Medarbejdere

Figur 10.3: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

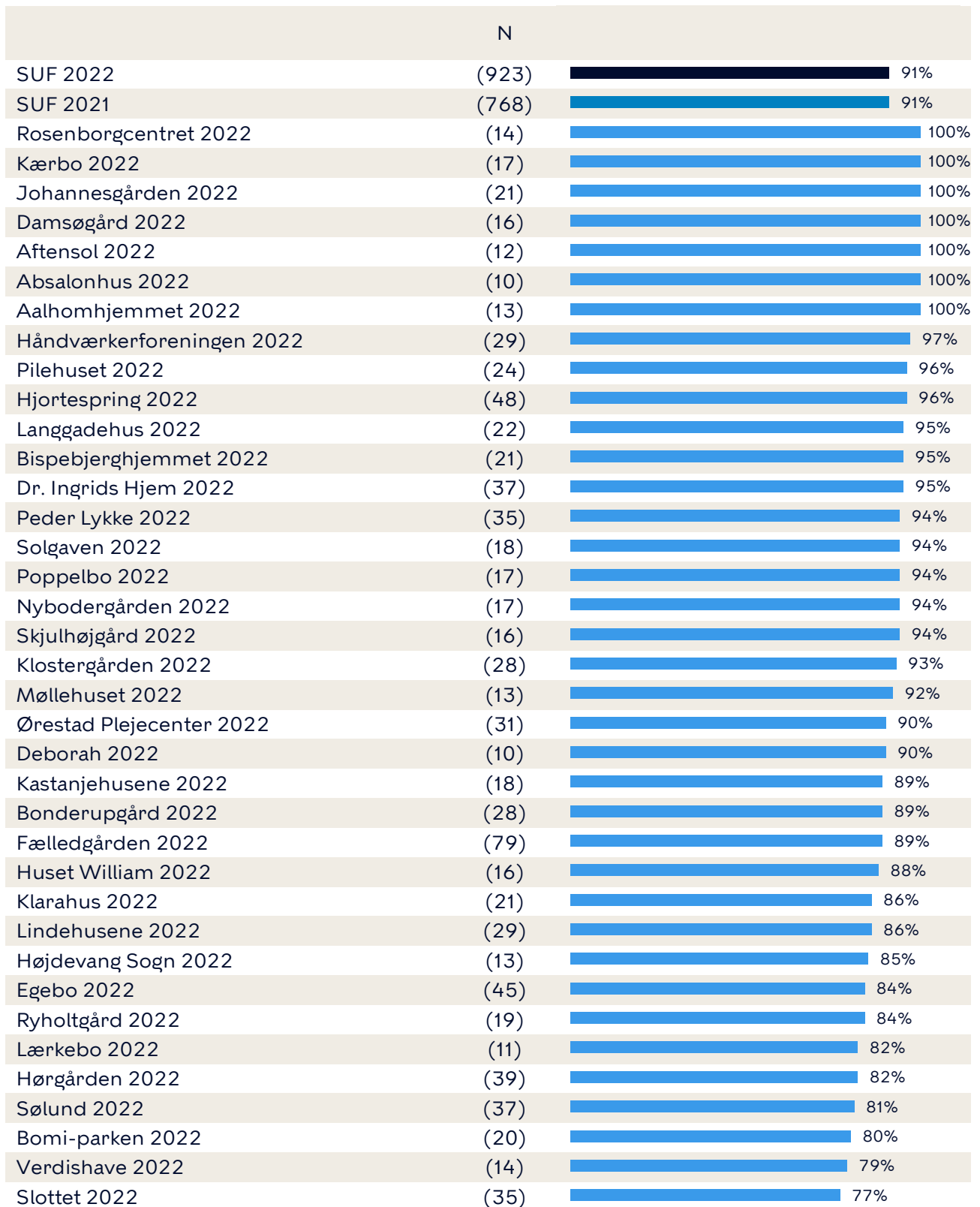
Figur 10.4: Oplever du, at du kan komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

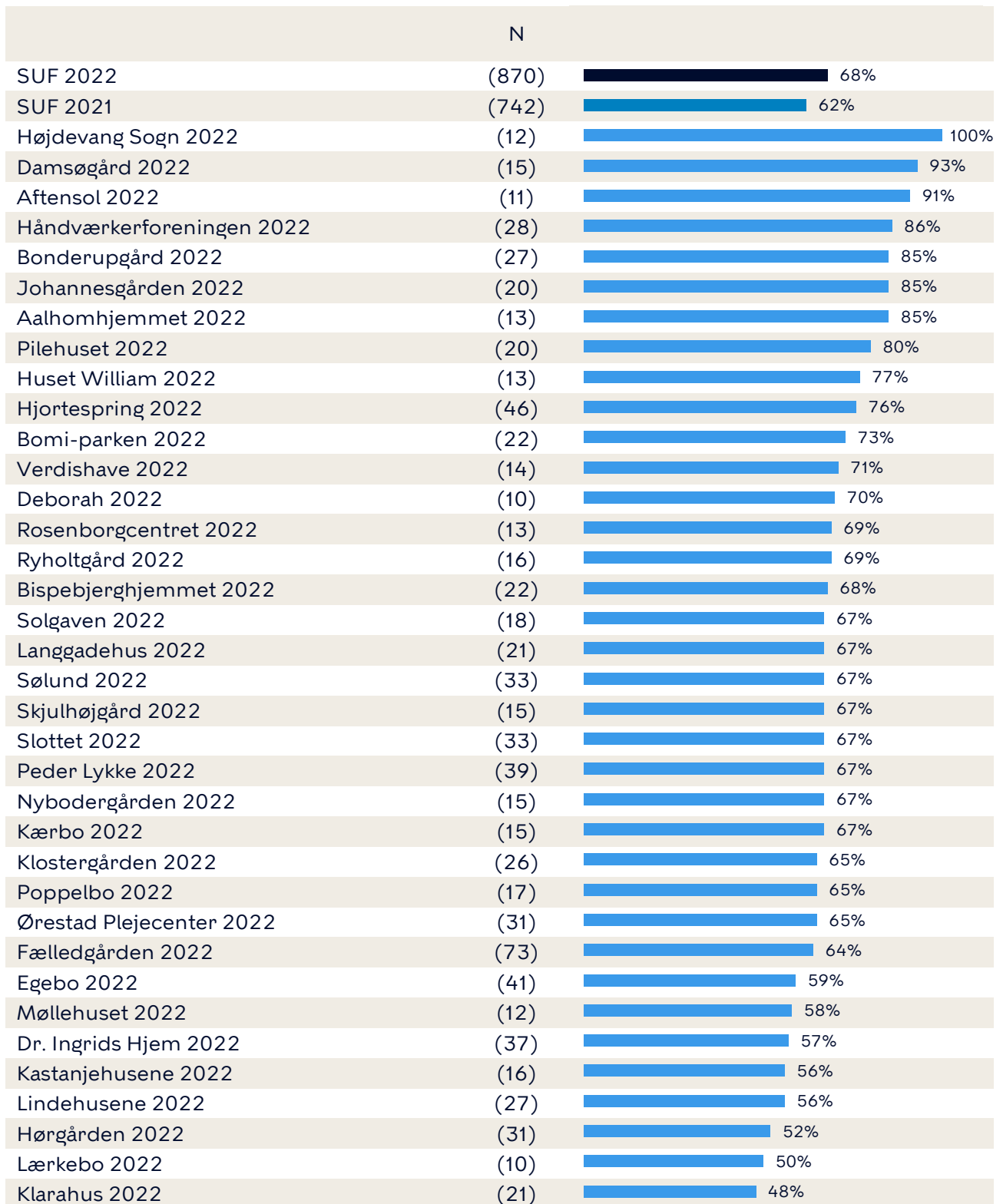
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

Figur 10.5: Ved du hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte din nærtstående får på plejehjemmet?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

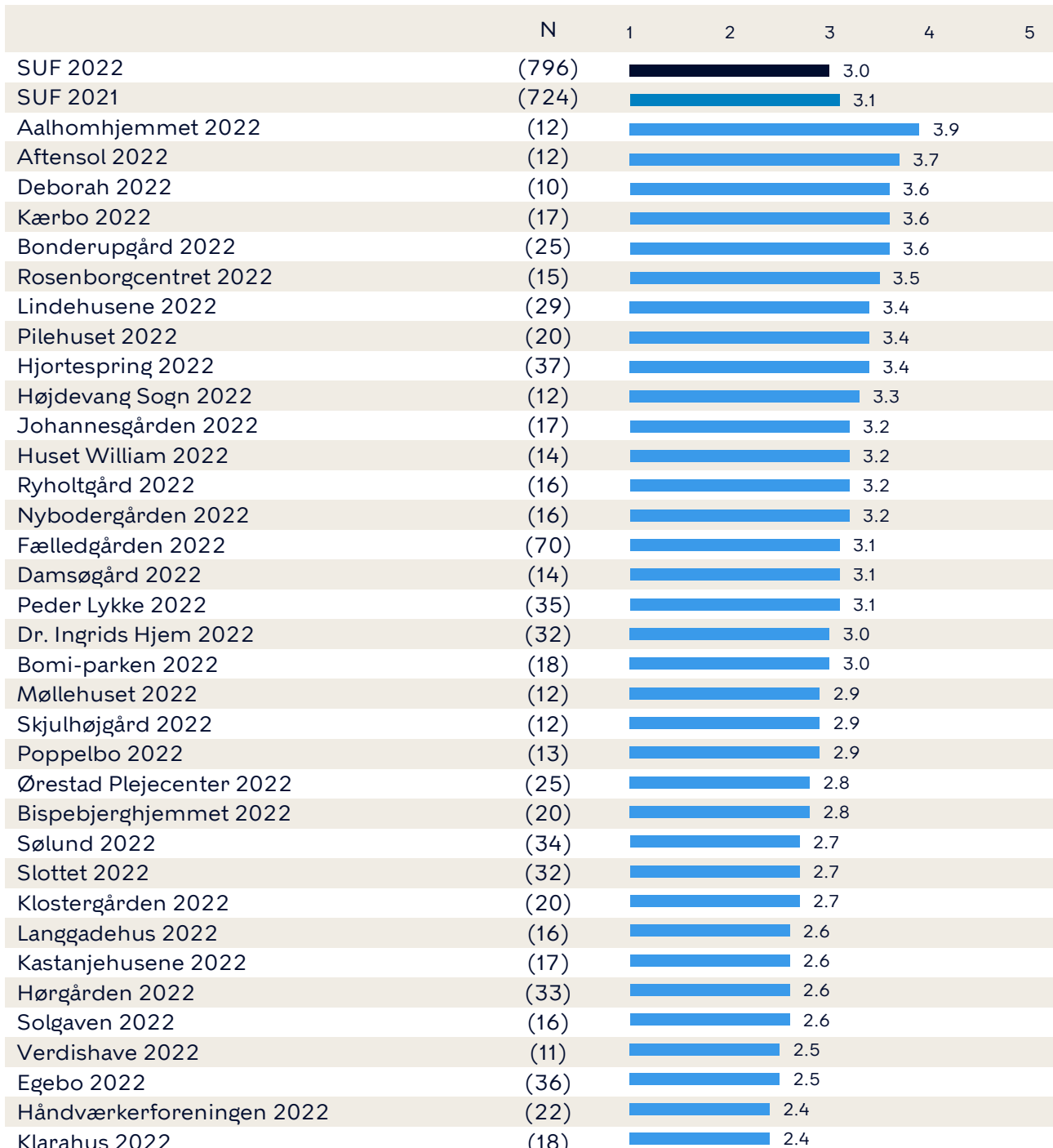
Figur 10.6: Oplever du, at du får tilstrækkelig information om din nærtstående fra plejehjemmet?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

Borger- og pårørendeinddragelse

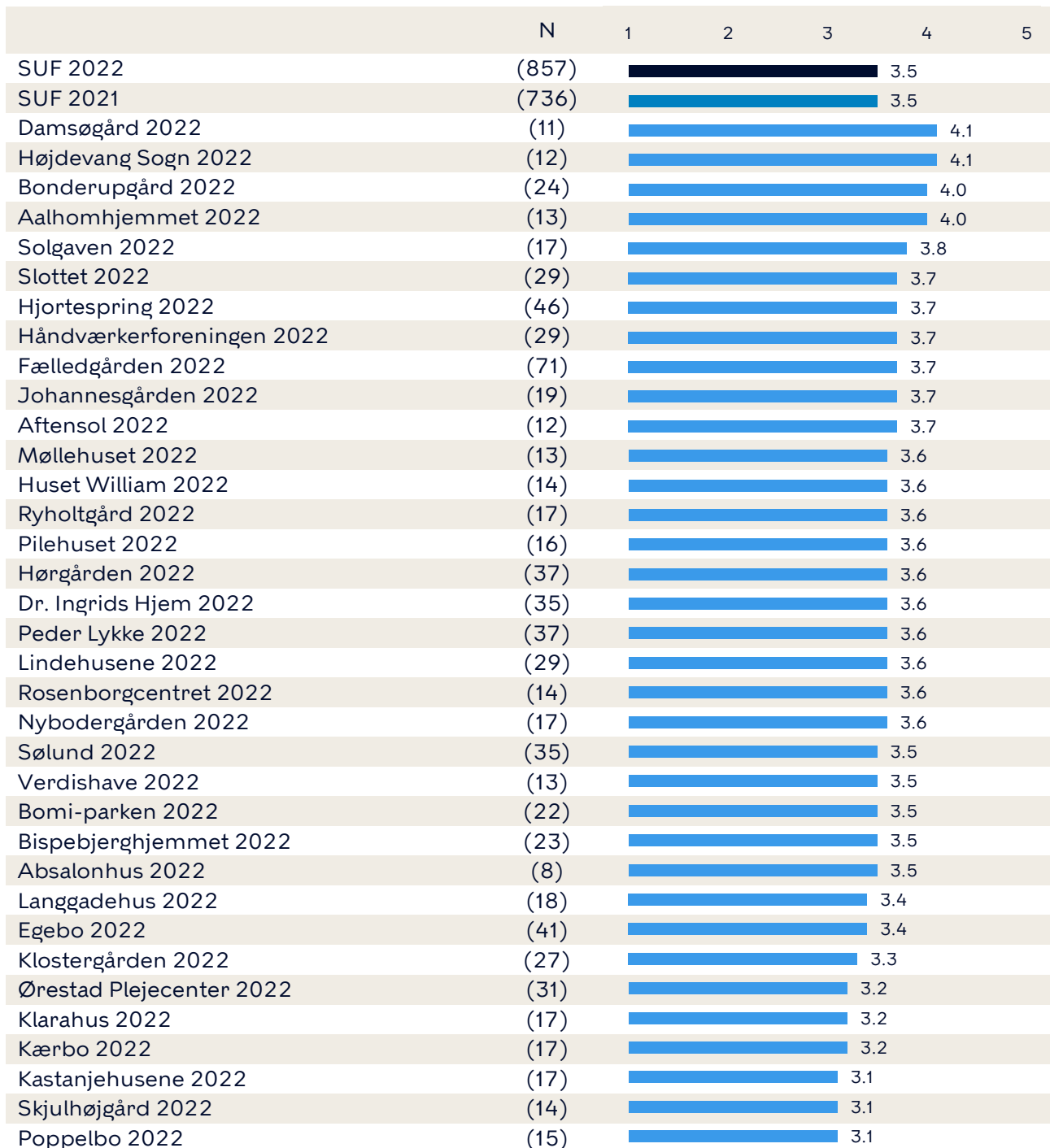
Figur 10.7: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

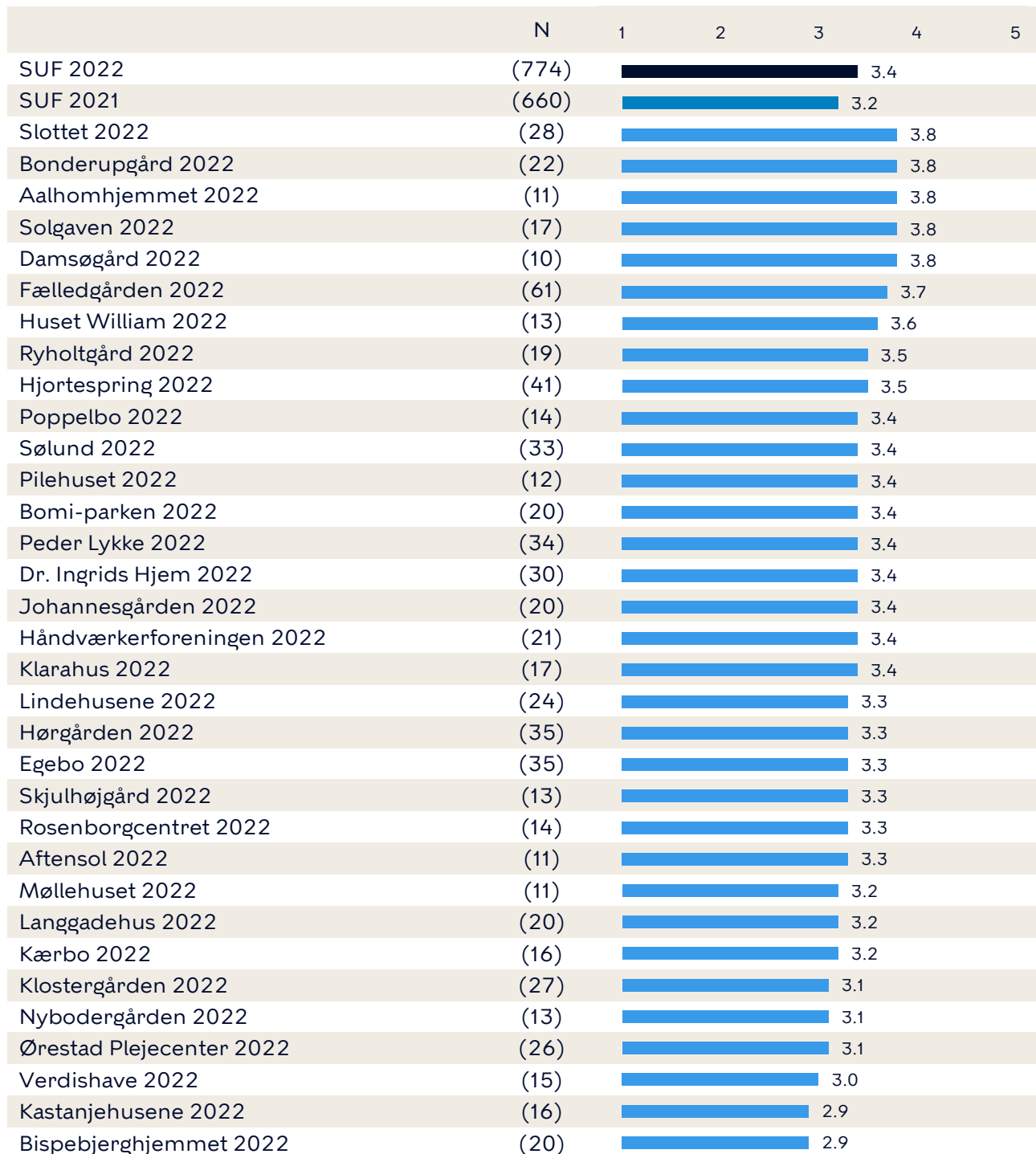
Figur 10.8: Oplever du, at medarbejderne forstår din nærtstående og hans/hendes behov?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

Figur 10.9: Oplever du, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

11. Metode

Målgruppen for undersøgelsen er pårørende til beboere på plejehjem i Københavns Kommune. Målgruppen inkluderer pårørende til alle kommunens plejehjem dvs. både beboere til demenspladser og almene plejepladser.

Dataindsamlingen er gennemført som telefoninterviews i oktober og november 2022.

For at sikre undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelsen kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

12. Profil af målgruppen

Figur 12.1: Hvad er din relation som pårørende - er du f.eks. datter, søn, ægtefælle eller andet til den person, der modtager ydelser fra Københavns Kommune?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Datter	419	44%
Søn	226	24%
Ægtefælle	81	8%
Søster	40	5%
Bror	31	3%
Bekendt	32	3%
Andet	118	12%

Figur 12.2: Hvor ofte kommer du på plejehjemmet?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Flere gange om ugen	349	37%
Ca. en gang om ugen	266	28%
Flere gange om måneden	234	25%
Sjældnere end en gang om måneden	91	10%
Aldrig	7	1%

Figur 12.3: Hvor ofte er du i kontakt med din nærtstående på anden vis, f.eks. via telefon eller skype?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Flere gange om ugen	318	34%
Ca. en gang om ugen	90	10%
Flere gange om måneden	79	9%
Sjældnere end en gang om måneden	58	6%
Aldrig	402	41%