



Bilag 1: BRUS-resultater for hvert område

Dette notat giver et samlet overblik over resultaterne af SUF's brugerundersøgelser (BRUS) for 2024. Notatet indledes med en introduktion til undersøgelserne.

Introduktion til BRUS

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at følge på borgeres oplevelse af de ydelser, de har modtaget, 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 ét af flere kvalitetsparametre, der anvendes som grundlag for at arbejde målrettet med at udvikle og forbedre tilbuddene til borgerne.

Der er udarbejdet rapporter til alle enheder til brug for den lokale dialog om resultaterne. Derudover formidles resultaterne hvert år til forvaltningens direktion, relevante chefer samt ledere og medarbejdere. Resultaterne drøftes også i kvalitetsorganisationen.

Oversigt over de 12 brugerundersøgelser (BRUS)

SUF har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser siden 2010. I 2024 er gennemført brugerundersøgelser på de 12 områder, som fremgår af tabel 1.

Tabel 1: Oversigt over brugerundersøgelser i 2024

Områder i 2024:	Antal besvarelser i 2024	Gennemførselsår:
1. Aktivitetstilbud	528	2012-2015, 2017-2024 (11 år)
2. Center for Kræft og Sundhed	490	2014, 2016, 2018-2024 (9 år)
3. Hjemmepleje	2597	2010-2024 (14 år)
4. Plejebolig	1012	2010-2019, 2022-2024 (13 år)
5. Pårørende til pleje-hjemsbeboere	611	2016-2018 og 2021-2024 (7 år)
6. Rehabiliteringscentre	302	2016-2024 (7 år)

12. februar 2025

Edoc-sagsnummer
2025-0056429

F2 sagsnummer
2025 - 3480

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkinen

7. Genoptræningsforløb	999	2011-2012, 2014, 2016-2024 (12 år)
8. Visitation	815	2011-2012, 2014, 2016, 2018-2024 (12 år)
9. Center for Diabetes & Hjertesygdomme	458	2021-2024 (4 år)
10. Tilbuddet "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed	101	2021-2024 (4 år)
11. Neurorehabilitering Kbh.	327	2021-2024 (4 år)
12. Center for Lunge-sygdomme	179	2023-2024 (2 år)

Dataindsamling og metode

Undersøgelserne er gennemført som webbaserede spørgeskemaundersøgelser 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.

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 12 brugerundersøgelser, der er gennemført i 2024.

Det samlede billede af resultaterne er, at de ligger på et pænt og stabilt niveau med en lille fremgang på ét område (genoptræningscentre) og mindre tilbagegang på to områder (plejehjemsbeboere og brugere af tilbuddet 'Sund Vægt' i CBUS). På rehabiliteringscentrene har der været er den samlede tilfreds i 2024 på 3,8. Der er tale om en markant stigning over nogle år siden 2021 (3,4), 2022 (3,5) og 2023 (3,6).

Under flere temaer er der høj og stabil tilfredshed på tværs af områderne. Blandt andet er borgerne tilfredse med modtagelsen i tilbuddet. På områder med spørgsmålet om de følte sig velkommen, første gang de ankom, har mellem 86% og 100% af borgerne svaret ja. Derudover er borgerne alt i alt også i høj tilfredse med medarbejderne, som de oplever som venlige og imødekommende (ml. 4,1 og 4,8 på alle områder).

Aktivitetstilbud

Borgernes samlede tilfredshed med aktivitetscentre ligger overordnet på et stabilt og højt niveau (4,4), sammenlignet med de foregående år.

Der er en mindre tilbagegang i tilfredsheden med oplevelsen af de fysiske lokationers egnethed til ønskede aktiviteter (4,1 til 4,0). Derudover er der et fald i brugernes oplevelse af medarbejdernes tid til at tale med dem (4,3 til 4,2), samt et fald i oplevelsen af at medarbejderne lytter til deres ønsker, hvis de gerne vil være med til at bestemme en aktivitet, eller andet der sker på aktivitetscentret (4,3 til 4,1). Samlet set er tilfredsheden fortsat høj på aktivitetscentre.

I 2025 og frem gennemføres der ikke brugerundersøgelser på aktivitetscentre på grund af administrative besparelser.

Hjemmepleje

Resultaterne for hjemmeplejen viser, at borgerne i nogen grad (3,8) er tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Dette er på niveau med tilfredshedsniveauet i det foregående år.

Der er positiv udvikling i tilfredsheden med indkøbsordningen i 2024 sammenlignet med det foregående år (3,6 til 3,8).

Der er et fald i tilfredsheden med, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, uanset hvem de er (77% har svaret ja i 2023 sammenlignet med 74% i 2024).

Der har også været et fald i tilfredsheden med information. Det gælder spørgsmålet om borgeren bliver informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere (fra 1,8 i 2023 til 1,7 i 2024). Helt konkret har 68% svaret, at de slet ikke bliver informeret, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere.

Plejebolig

Resultaterne for plejehjem viser, at borgerne i nogen grad (3,9) er tilfredse med at bo på deres plejehjem. Der er sket et statistisk signifikant fald (fra 4,0 til 3,9) i 2024-resultaterne om samlet tilfredshed i forhold til 2023.

Det samme gælder spørgsmålet om, hvorvidt beboeren oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, når de vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på plejehjemmet (4,0 i 2023 til 3,9 i 2024). Der har også været et fald i spørgsmålet om beboeren ved, hvem de kan tage fat i, hvis de har et spørgsmål til den hjælp og støtte de får på plejehjemmet (88% svarede ja i 2023 sammenlignet med 84% i 2024).

Der har også været et fald i tilfredsheden med om medarbejderne kommer, når beboeren har behov for hjælp (88% svaret ja i 2023 sammenlignet med 84% i 2024)

Der er ligeledes en udvikling i spørgsmålet om beboeren bliver bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af den støtte de modtager på

plejehjemmet (90% svaret ja i 2023 sammenlignet med 87% i 2024). Det gælder også spørgsmålet, om det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos borgeren (78% i 2023 og 73% i 2024).

Pårørende til plejehjemsbeboere

Resultaterne for plejehjemsbeboere viser, at de pårørende i nogen grad (3,8) er tilfredse med den ydelse, borgeren modtager. Dette er på niveau med tilfredshedsniveauet i de sidste to år (2023 og 2022).

Der har ikke været nogle udviklinger på et statistisk signifikant niveau, sammenlignet med det foregående år. De pårørende er fortsat i høj grad tilfredse (4,3) med, at medarbejderne er venlige og imødekommende. De pårørende er dog i ringe grad (2,8) tilfredse med, hvorvidt de bliver inddraget i beslutninger, der skal træffes om hjælpen til deres pårørende.

Visitation

Resultaterne for visitationen viser, at borgerne i høj grad er tilfredse (4,1).

Der har været en positiv udvikling i borgernes oplevelse af, at der er sammenhæng mellem det, som borgeren har aftalt med visitatoren og den støtte, de får fra kommunen (3,8 i 2023 og 4,0 i 2024).

Der er en faldende tendens til, at borgere modtager et afgørelsesbrev over de sidste 2 år. Konkret havde 57% borgere modtaget en afgørelsesbrev i 2023, sammenlignet med 51% i 2024.

Fra 2025 og frem gennemføres der ikke brugerundersøgelser i visitationen på grund af administrative besparelser.

Centre for genoptræning

Resultaterne for genoptræningsforløb viser, at borgerne er i høj grad tilfredse (4,1). Der har været en positiv udvikling fra 2023 (4,0).

Tilfredsheden har udviklet sig positivt på flere områder. Borgerne oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende (4,5 i 2023 og 4,6 i 2024), og at de forstår borgerens behov (4,2 i 2023 og 4,3 i 2024).

Der har også været en positiv udvikling i forhold til om genoptræningen er tilrettelagt borgerens individuelle behov (4,0 i 2023 og 4,2 i 2024), og om de blev informeret om, hvad der skulle ske under forløbet (4,0 i 2023 og 4,1 i 2024).

Borgene er også i stigende grad tilfredse med, at forløbet med genoptræningen har medvirket til, at de har fået det bedre fysisk (3,5 i 2023 og 3,7 i 2024). Der er ligeledes en positiv stigning i spørgsmålet om borgeren har opnået det, som de gerne ville opnå med genoptræningsforløbet.

Der har dog været faldende tilfredshed med pårørendeinddragelse. Det gælder spørgsmålet om borgerens pårørende blev inddraget på den måde, som borgeren gerne ville have (98% svaret ja i 2023, sammenlignet med 93% i 2024).

Rehabiliteringscentre

Resultaterne for Rehabiliteringscentre viser, at borgerne i nogen grad er tilfredse (3,8). Der har været en positiv udvikling fra 2023 (3,6) og 2022 (3,5).

Der er flere positive og statistiske signifikante udviklinger. En større andel borgere bruger mulighederne for at træne selv under opholdet (72% i 2023 og 81% i 2024). Borgerne oplever også i højere grad, at det er de samme medarbejdere, der hjælper dem (62% i 2023 og 72% i 2024). En større andel borgere svarer også i højere grad, at de vidste, hvem de skulle kontakte, hvis de havde spørgsmål til forløbet (54% i 2023 og 65% i 2024). Dog er der stadig her plads til forbedring ved sammenligning med andre forløbstyper.

Bydækkende enheder

Center for Kræft og Sundhed, Center for Diabetes og Hjertesygdomme, Center for Lungesygdomme, "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed, Neurorehabilitering KBH

Det er en tværgående tendens i de bydækkende enheder, at det overordnede tilfredshedsniveau ligger højt. De fem ovennævnte bydækkende enheder har en samlet tilfredshed på mellem 4,0 og 4,4.

Brugertilfredsheden i Center for Kræft og Sundhed ligger overordnet på et stabilt og højt niveau (4,4). Der er en negativ udvikling på et statistisk signifikant niveau ved kun et spørgsmål, nemlig om borgeren fik et spørgeskema, som de skulle udfylde forud for første samtale (87% i 2023 og 79% i 2024).

Undersøgelsen viser også stabile resultater og høj overordnet tilfredshed for Center for Diabetes og Hjertesygdomme (4,3). Der er dog et fald i tilfredshed en med, om borgeren er blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af forløbet (3,7 i 2023 og 3,5 i 2024), men samtidig en positiv udvikling på spørgsmålet, om borgeren havde talt med en kontaktperson om, hvad der skulle ske efter forløbet (81% svaret ja i 2023 og 88% i 2024).

I 2024 blev der for anden gang gennemført BRUS på Center for Lungesygdomme. Resultaterne viser også en høj samlede tilfredshed (4,3). Resultaterne tegner fortsat et positivt billede af brugertilfredsheden i centret. Dog kan borgerinddragelsen forbedres. Det gælder i forhold til at sikre, at borgerne oplever, at deres behov forstås.

Undersøgelsen viser et fald i tilfredshed for tilbuddet "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed. Borgernes overordnede tilfredshed er fortsat forholdsvis høj (4,0). Der har været et fald i andelen af borgere som har været i løbende dialog om forløbet med medarbejderne (89% har svaret ja i 2023 og 78% i 2024). Samtidigt er der et fald i andelen der svarer, at det er de samme medarbejdere, der hjælper i samtalerne i deres forløb (89% i 2023 og 78% i 2024).

Brugerundersøgelsens resultater for Neurorehabilitering KBH viser også høje og stabile resultater. Der har været et fald i tilfredshed med, om borgeren har haft mulighed for at tale med en medarbejder om de-

res livssituation, hvis de har haft behov for det (4,1 i 2024 og 3,8 i 2023). Der har været en positiv udvikling i pårørendeinddragelse. Dette gælder bl.a. spørgsmålet om, hvorvidt borgerens pårørende bliver inddraget på den måde, de gerne vil have (93% i 2023 og 97% i 2024).