



04-01-2016

## **Referat af brugerundersøgelser 2015**

I 2015 er der for sjette år i træk gennemført brugerundersøgelser (BRUS) på ældreområdet i Københavns Kommune ud fra et koncept, som Sundheds- og Omsorgsudvalget vedtog i 2010.

Godt 4.000 brugere har i 2015 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 2015 er der gennemført brugerundersøgelser på følgende områder:

- Plejebolig
- Hjemmepleje og sygepleje
- Aktivitetstilbud

Undersøgelsen blandt plejeboligbeboere er gennemført ved hjælp af personlige interviews, mens de øvrige undersøgelser er gennemført ved hjælp af telefoninterviews. Alle interviewene er gennemført i oktober og november 2015.

Dette notat redegør for de centrale resultater fra alle tre brugerundersøgelser. Kun de væsentligste resultater fra hver undersøgelse beskrives. For en mere detaljeret beskrivelse af resultaterne henvises til rapporterne fra hver af de tre brugerundersøgelser.

**Metodiske og indholdsmæssige ændringer i årets undersøgelse**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser er i 2015 ændret indholdsmæssigt på flere punkter:

- For det første er spørgsmålene i undersøgelserne tilpasset med henblik på bedre at kunne monitorere opfyldelsen af de overordnede mål i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens politikker, hhv. ældrepolitikken og sundhedspolitikken.
- For det andet er en del spørgsmål tilpasset med henblik på bedre at kunne afdække brugeroplevet effekt og værdi – dvs. hvilken effekt og værdi borgerne oplever at få ud af SUF's ydelser. Undersøgelserne skal fortsat afdække den brugeroplevede kvalitet af og tilfredshed med SUF's ydelser – dog i mindre detaljeret omfang end hidtil, dvs. bl.a. med et reduceret antal spørgsmål om tilfredshed med specifikke ydelser.
- For det tredje er alle spørgeskemaer generelt forsøgt forkortet og simplificeret med henblik på at gøre dem nemmere for borgerne at besvare. Samtidig er flere spørgsmål tilpasset til KL's standardiserede tilfredshedsundersøgelser med henblik på at muliggøre sammenligninger med andre kommuner.

Ændringerne har den konsekvens, at en del af brugerundersøgelsesternes resultater ikke kan sammenlignes med tidligere år.

Sagsnr.  
2016-0000188

Dokumentnr.  
2016-0000188-1

Sagsbehandler  
Claus Bo Hansen

### **Afdeling for Data og Analyse**

Sjællandsgade 40,  
Bygning G, 3. sal  
2200 København N

Telefon  
3530 3759

E-mail  
CF71@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290458

## OVERORDNET STATUS

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede i 2011, at den samlede tilfredshed for alle områder skal være mindst 4,2 på den anvendte fem-skala for brugertilfredshed.

Nedenstående tabel viser, at dette mål i 2015 er nået for plejebolig og aktivitetstilbud, mens hjemmeplejen ligger under målet.

Tilfredshed "alt i alt"			
Score (0-100)	2013	2014	2015
Hjemmepleje	4,0	4,0	4,0
Plejebolig	4,2	4,2	4,3
Aktivitetstilbud	4,6	4,6	4,6
Resultater vises som gennemsnit på en skala fra 1-5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås.			
Ingen af de viste resultater adskiller sig statistisk signifikant fra året før.			

Tabellen viser, at den overordnede tilfredshed i alle undersøgelser har været meget stabil i de seneste tre år:

- **Hjemmepleje:** Den overordnede tilfredshed er i år på samme niveau som i 2013 og 2014.
- **Plejebolig:** Også her ligger den overordnede tilfredshed meget stabilt, idet den svage stigning fra 2014 til 2015 ikke er statistisk signifikant. Det politiske mål 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 tre år nås det politiske mål.

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

## HJEMMEPLEJE

Brugerundersøgelsen blandt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejemodtagere giver igen i 2015 et billede af, at borgerne generelt er tilfredse med den hjælp, som de modtager.

76 procent svarer, at de alt i alt er tilfredse med hjemmeplejen. Dette er på samme niveau som i 2014. Tilsvarende svarer tre fjerdedele, at de får den hjemmepleje, som de har brug for. Endelig har 70 procent svaret, at hjemmehjælpen betyder, at de bedre kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige dem.

Den udbredte tilfredshed går igen i relation til de fleste af undersøgelsens hovedtemaer, eksempelvis tilfredshed med personlig pleje, vasketøjsordningen, indkøbsordningen og tilfredsheden med hjælperne, hvor andelen af tilfredse borgere i alle tilfælde ligger mellem 80 og 90 procent.

I forhold til enkelte af undersøgelsens temaer ses generelt lidt lavere tilfredshed, om end det stadig er flertallet af hjemmeplejemodtagerne, som også er tilfredse på disse områder. Dette gælder bl.a. i relation til tilfredsheden med den praktiske hjælp, hvor 73 procent af borgerne er tilfredse. Og mere specifikt i forhold til rengøringen, hvor 68 procent er tilfredse.

Kun godt en tredjedel af hjemmeplejemodtagerne (34 procent) svarer ”ja” til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet. Over halvdelen – 51 procent – svarer ”nej”. I forlængelse her af er borgerne spurgt om, hvorvidt hjælpen er lige god uanset hvilken hjælper, der kommer i hjemmet. Her er borgerne delt i to stort set lige store andele, idet 43 procent svarer ”ja”, mens 40 procent svarer ”nej”.

Selvom tilfredsheden generelt er høj, peger undersøgelsen således også på områder, hvor der er rum for forbedring.

### **Resultaterne er generelt på niveau med 2014**

Resultaterne er i 2015 kendetegnet af i de fleste tilfælde at være på niveau med resultaterne fra 2014 og tidligere. Det gælder for eksempel i forhold til tilfredsheden med personlig pleje, vasketøjsordningen, tilfredshed med hjælperne, madordningen og den overordnede tilfredshed med sygeplejen.

Den mest markante stigning i tilfredsheden ses i relation til indkøbsordningen, hvor 85 procent af de personer, som er tilknyttet indkøbsordningen, er tilfredse. Det skal ses i forhold til en tilsvarende andel på 71 procent i 2014 og en endnu lavere andel i 2013, hvor kun 55 procent var tilfredse med indkøbsordningen.

Også i relation til hjemmeplejemodtagernes vurdering af deres trivsel ses generelt samme niveau som i 2014.

### **Få og små forskelle på tværs af lokalområder**

Generelt er resultaterne meget ens på tværs af lokalområderne.

Der ses dog en tendens til, at lokalområde VKV på en række af undersøgelsens spørgsmål ligger lidt over det samlede gennemsnit for hele SUF.

For de øvrige lokalområder er der ikke nogen systematiske forskelle i resultaterne, når de sammenlignes med det samlede gennemsnit for hele SUF.

Resultaterne for den private leverandør, Hjemmehjælpen A/S, ligger i en række tilfælde lidt under det samlede gennemsnit for hele SUF. Det gælder bl.a. i forhold til tilfredshed alt i alt, tilfredshed med personlig pleje og praktisk hjælp og tilfredshed med hjælperne. Omvendt ses, at Hjemmehjælpen A/S' hjemmeplejemodtagere er lidt mere tilbøjelige til at svare ”ja” til, at det oftest er de samme hjælpere, som kommer i hjemmet. Det skal understreges, at der i alle tilfælde er tale om relativt små omend statistisk signifikante forskelle i forhold til det samlede gennemsnit.

## Stor spredning mellem hjemmeplejegrupperne

Brugerundersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere er i år udvidet, så det for første gang er muligt at se på resultater for de enkelte hjemmeplejegrupper i daghjemmeplejen.

En gennemgang af de enkelte hjemmeplejegrupperes resultater viser, at der er relativt store forskelle mellem de enkelte gruppers resultater. Dette gælder både på tværs af hele SUF, men også inden for de enkelte lokalområder. Således har alle lokalområder hjemmeplejegrupper, som ligger i såvel den bedre halvdel, som i den dårligere - i relation til brugertilfredshed.

## Sammenligning med andre kommuner

I nedenstående tabel ses en sammenligning af resultaterne fra årets brugerundersøgelse i hjemmeplejen med resultaterne fra Økonomi- og Indenrigsministeriets landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse fra april 2014<sup>1</sup> og Aarhus Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra 2014<sup>2</sup>. Kun de spørgsmål, som kan sammenlignes er medtaget.

Sammenligning med landsplansundersøgelsen		
	SUF 2015	Landsplan 2014
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager? (gennemsnit 5-skala)	4,0	4,08
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til personlige pleje samlet set? (gennemsnit 5-skala)	4,3	4,27
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set? (gennemsnit 5-skala)	3,8	3,95
Er hjælperne venlige overfor dig? (andel "ja")	95%	97%
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter? (andel "ja")	60%	76%
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (andel "ja")	34%	52%
Er den hjælp, du får, lige god uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (andel "ja")	43%	56%
"Landsplan" henviser til resultater fra Økonomi- og Indenrigsministeriets landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse.		

<sup>1</sup> Økonomi- og Indenrigsministeriet, april 2014: Brugertilfredshed på dagtilbuds-, folkeskole og hjemmeplejeområdet.

<sup>2</sup> Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune, januar 2015: Brugerundersøgelse i hjemmeplejen. Rapporten er offentliggjort i 2015, men data er fra 2014.

Sammenligning med Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg (andel "tilfreds" / "meget tilfreds")		
	SUF 2015	Aarhus 2014
Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	76%	69%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp du får til personlige pleje samlet set?	90%	82%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den praktiske hjælp samlet set?	71%	67%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med madordningen?	73%	67%

I Aarhus Kommunes brugerundersøgelse er spørgsmålsformuleringen lidt forskellig fra SUF, eksempelvis spørges: "Hvor tilfreds er du med den praktiske hjælp, du modtager?". Tilsvarende lyder Aarhus spørgsmål om mad: "Hvor tilfreds er du med smagen af den leverede mad?".

## PLEJEBOLIG

Også brugerundersøgelsen blandt beboere i Københavns Kommunes plejeboliger giver igen i 2015 et billede af, at langt de fleste er tilfredse med plejecentret. 87 procent af de beboere, der har deltaget i undersøgelsen, har svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med at bo i plejebolig.

Ligeledes viser resultaterne i år, at langt de fleste beboere - 90 procent - føler, at de får den hjælp, som de har brug for til at kunne klare hverdagen, mens 79 procent føler, at de får støtte til at kunne gøre de ting i hverdagen, der er vigtige for dem.

Også i relation til egen bolig, personlig pleje og praktisk hjælp samt personalet ses en høj tilfredshed blandt beboerne. I relation til disse temaer ses det generelt, at mindst 80 procent - og i flere tilfælde mere end 90 procent af beboerne svarer, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" ved hovedparten af spørgsmålene under disse temaer.

I forhold til en række andre af undersøgelsens temaer ses generelt lidt lavere tilfredshed, om end det stadig er flertallet af beboerne, som også er tilfredse på disse områder. Dette gælder bl.a. i relation til følgende områder:

- 64 procent af beboerne mener, at personalet oftest har tid til at tale med beboeren, hvis beboeren ønsker det. 19 procent mener, at dette ikke er tilfældet, mens 16 procent svarer "både og".
- 71 procent af beboerne er tilfredse med maden, mens 65 procent er tilfredse med stemningen ved måltiderne.
- Godt halvdelen af beboerne – 57 procent - synes, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere. 19 procent svarer, at det ikke er rart, mens 23 procent svarer "både og".

### Resultaterne er generelt på niveau med 2014

Beboernes tilfredshed er stabil over tid. Resultatet for 2015 er således på samme niveau som de tidligere års brugerundersøgelser på langt de fleste af undersøgelsens nøglespørgsmål.

Dog ses en mindre – om end statistisk signifikant – stigning i tilfredsheden med maden på plejecentrene siden 2014. 71 procent af beboerne har i år svaret, at de er tilfredse med maden, mens denne andel udgjorde 68 procent i 2014..

Det ensartede niveau over tid gør sig ligeledes gældende i forhold til beboernes vurdering af egen trivsel. Således er beboernes vurdering af deres livskvalitet og helbred ligeledes på niveau med 2014. Årets resultat viser dog, at der er sket et beskedent fald i andelen af beboere, som svarer, at de ”ofte” eller ”af og til” føler sig alene, selvom de hellere ville være sammen med andre – også benævnt social ensomhed. 19 procent af beboerne svarer, at de ofte eller af og til er alene, selvom de hellere vil være sammen med andre. I 2014 var denne andel 23 procent.

### **Få og små forskelle på tværs af lokalområder**

Generelt er resultaterne meget ens på tværs af lokalområderne. Der ses dog en tendens til, at det samlede gennemsnit for plejecentrene i lokalområde VBH på en række spørgsmål ligger lidt over gennemsnittet for alle SUF's lokalområder tilsammen. Det gælder blandt andet i forhold til den generelle tilfredshed, tilfredsheden med egen bolig, tilfredshed med personalet alt i alt, dagligdagens forløb og samværet med de andre beboere.

For de øvrige fire lokalområder gælder det, at de kun adskiller sig fra det samlede gennemsnit på ganske få spørgsmål, og der synes ikke at være nogen systematiske sammenhænge i resultaterne på tværs her af.

### **Stor spredning mellem plejecentrene**

Til gengæld ses relativt store forskelle mellem de enkelte plejecentres resultater, hvilket også har været tilfældet i tidligere år. Dette gælder både på tværs af hele SUF, men også inden for de enkelte lokalområder. Således har alle lokalområder plejecentre, som ligger i såvel den bedre halvdel, som den dårligere.

Undersøgelsen viser samtidig en tendens til, at de plejecentre, som er blandt den fjerdedel med den relativt laveste generelle tilfredshed, også scorer relativt lave tilfredsheder på hovedparten af de mere specifikke temaer i undersøgelsen. Der er dog undtagelser, hvor det ses, at beboerne kan være utilfredse i relation til ét tema men mere tilfredse i relation til andre områder.

I relation til de enkelte plejecentre skal nævnes, at den stabilitet over tid, som ses for hele SUF og på lokalområdeniveau, ikke genfindes på enhedsniveau. På enhedsniveau ses for flere plejecentre, at der sker en udvikling i resultaterne fra år til år. Således ses flere eksempler på plejecentre, som i 2014 lå i den bedre halvdel, men hvor tilfredsheden er dalet i årets undersøgelse, så disse plejecentre nu ligger i den halvdel med de laveste scorer. Tilsvarende ses eksempler på det modsatte, dvs. plejecentre, som er gået fra at have relativt lav tilfredshed til i 2015 at ligge i den bedre ende.

Den store spredning mellem plejecentrene indikerer, at opfølgningen på brugerundersøgelsens resultater i høj grad bør ske på enhedsniveau, fordi det er her udviklingspotentialen findes.

### **Sammenligning med andre kommuner**

Der findes kun meget få brugerundersøgelser fra andre kommuner, som egner sig til sammenligning af resultater. Og der gennemføres ingen landsdækkende brugerundersøgelser til brug for benchmarking.

På Tilfredshedsportalen<sup>3</sup> findes resultater om ”tilfredshed alt i alt” fra i alt ni kommuner i Region Midt og Region Sjælland. Ingen af kommunerne i seks-by-samarbejdet er indeholdt i benchmarket.

Tilfredshedsscoren i begge regioner er 4,3, dvs. fuldstændig samme niveau som i årets undersøgelse i SUF.

### **AKTIVITETSTILBUD**

Brugerundersøgelsen 2015 blandt medlemmer af aktivitetscentrene giver ligesom i 2014 og 2013 et billede af, at brugerne på stort set alle områder er yderst tilfredse med kommunens tilbud. Det gælder både de borgere, som benytter sig af et forebyggende og et vedligeholdende tilbud.

Således svarer hele 94 procent af brugerne, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med deres aktivitetstilbud. De 94 procent dækker over, at 71 procent er meget tilfredse, og 23 procent er tilfredse.

Meget beskedne 2 procent af brugerne svarer, at der er utilfredse eller meget utilfredse. Dermed er den overordnede tilfredshed på niveau med brugerundersøgelserne fra både 2014 og 2013, som ligeledes var kendetegnet af en meget høj brugertilfredshed.

### **Gennemgående høj tilfredshed i relation til alle temaer i undersøgelsen**

Undersøgelsen viser, at den meget høje overordnede tilfredshed også kommer til udtryk under de forskellige temaer. Langt hovedparten af brugerne er tilfredse med alle temaer i undersøgelsen. Det gælder blandt andet i forhold til aktiviteterne, personalet, det sociale samvær med andre brugere, lokaler og åbningstiderne.

### **Effekt af at komme i aktivitetscentret**

Brugerne er i årets undersøgelse også spurgt til deres vurdering af effekten af at komme i aktivitetscentret. Også her ses generelt positive resultater:

- 82 procent af brugerne mener, at det giver dem en bedre livskvalitet at komme i aktivitetscentret.

---

<sup>3</sup> Tilfredshedsportalen er udarbejdet i et samarbejde mellem Social- og Indenrigsministeriet, KL, Ministeriet for Børn og Undervisning samt Sundheds- og Ældreministeriet.

- 55 procent mener, at de får et bedre helbred af at komme i aktivitetscentret.
- 44 procent føler, at de bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret.

### **Tilfredsheden er på samme høje niveau som i tidligere år**

Den høje brugertilfredshed gennemgående tilfredshed, som kendetegner årets undersøgelse, var også gældende da undersøgelsen blev gennemført i 2014 og 2013. Således ses ikke ingen statistisk signifikante udviklinger i årets undersøgelse sammenlignet med undersøgelsen fra 2014.

Tilsvarende ses, at flere af resultaterne fra 2015 om brugernes trivsel også er på samme niveau som i 2014. Det gælder både i relation til brugernes livskvalitet, helbred og fysiske form, mens resultater i relation til spørgsmål om ensomhed viser, at lidt færre føler sig ensomme end tidligere.

### **Samme høje tilfredshedsniveau på tværs af alle lokalområder**

Undersøgelsens resultater er testet for, om der er forskelle i tilfredsheden på tværs af de fem lokalområder. På langt de fleste spørgsmål er tilfredshedsniveauet det samme i alle lokalområder. Der ses dermed ingen tendenser til, at nogle lokalområder generelt har højere eller lavere tilfredshed end andre.

Samme ensartethed gør sig gældende, når resultaterne sammenlignes for hvert enkelt aktivitetscenter. Alle aktivitetscentre i undersøgelsen er således kendetegnet af høj brugertilfredshed.