



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

# PÅRØRENDEUNDERSØGELSE 2016

Samlet rapport for SUF



# SAMMENFATNING



# SAMMENFATNING

## DE PÅRØRENDES RELATION

Døtre og sønner udgør den største pårørendegruppe. 68% er søn eller datter af en beboer på plejecentrene i Københavns Kommune.

De pårørende besøger jævnligt plejecenteret, og har derved god mulighed for kvalificeret indsigt i forholdene. 67% besøger plejecenteret en eller flere gange om ugen.

Besøgsfrekvensen er lavere på demensplejecentrene, hvor 48% kommer på besøg en eller flere gange om ugen.

Udover besøg på plejecenteret er de pårørende jævnligt i kontakt med deres nærtstående. 46% er i kontakt en eller flere gange om ugen.

## OVERORDNET TILFREDSHED

67% er meget tilfreds eller tilfreds med de rammer og muligheder, som plejecenteret giver. 9% er meget utilfredse eller utilfredse.

På plejecentre for demente er tilfredsheden blandt de pårørende højere (79%) end for almindelige plejecentre (67%).

Gennemsnit for alle plejecentre er 3,9 af 5,0 og lever ikke op til Københavns Kommunes målsætning på 4,2.

## ALLE FØLER SIG VELKOMNE

Kun 3% føler sig ikke velkomne, når de kommer som pårørende på plejecentrene.

84% føler sig velkomne, og området Amager har højeste score (88%), mens Bispebjerg-Nørrebro ligger lavest (78%).

Manglende synlighed og opmærksomhed fra personalet er overvejende årsager til ikke at føle sig velkommen.

## GODE MULIGHEDER FOR AT LAVE TING MED NÆRTSTÅENDE

Pårørende til beboere på plejecentre i lokalområde Amager (78%) oplever i højere grad end gennemsnittet for alle plejecentre i Københavns Kommune (68%), at de har mulighed for, at lave de ting som de gerne vil med deres nærtstående på plejecenteret.

I Bispebjerg-Nørrebro (60%) og Vesterbro/ Kongens Enghave/Valby (63%) opleves der ringere muligheder.

## MULIGHED FOR SAMVÆR VED HØJTIDER

På plejecentre i lokalområde Amager (83%) oplever de pårørende til beboerne i højere grad end i hele kommunen, at de har mulighed for samvær ved højtider (77%).

I Bispebjerg-Nørrebro (72%) og Vesterbro/Kongens Enghave/Valby (72%) opleves der ringere muligheder.

# SAMMENFATNING



## FÆLLES ARRANGEMENTER

Der er moderat deltagelse i fælles arrangementer (36%). Plejecentre i lokalområderne AMA og VBH har størst tilslutning til fælles arrangementer på plejecentrene, mens BIN og IBØ har sværere ved at engagere de pårørende i fælles arrangementer.

78% er tilfredse med fælles arrangementer og her har IBØ (86%) og AMA (84%) størst tilfredshed, hvor BIN (72%) og VKV (68%) scorer lavest.

## TILFREDSHED MED SAMARBEJDE OG OMSORG

Generelt er de pårørende tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentrene (58%).

På Amager plejecentre er tilfredsheden lidt højere end i resten af kommunen (63% over 58%).

## OMSORG

60% er trygge ved, at plejecenteret giver den hjælp og omsorg, der er brug for.

13% af de pårørende føler sig ikke trygge ved, at deres nærtstående får den fornødne hjælp og omsorg.

Demens plejecentrene klare sig også bedre på samarbejde (74% overfor 57%) og omsorg end almindelige plejecentre (72% overfor 59%).

## FACILITERING AF ØNSKET DAGLIGDAG

6 ud af 10 pårørende oplever, at deres nærtstående har mulighed for, at have den dagligdag der ønskes. AMA og VBH står bedst på dette parameter, da det opleves, at plejecentre faciliterer den ønskede dagligdag for beboerne. BIN har i denne sammenhæng den laveste andel.

## INFORMATION OG KONTAKT

Under halvdelen af de pårørende (46%) får løbende information fra plejecenteret.

BIN og IBØ har en andel på 39%.

En stor andel af de pårørende (81%) ved hvem de skal kontakte på plejecenteret, hvis de har spørgsmål eller noget at fortælle.



# SAMMENFATNING

## FORVENTNING OG INFORMATION

Kun hver 3. pårørende ved hvad plejecenteret forventer af dem som pårørende (34%).

62% føler, at de fik den nødvendige information fra plejecenteret i forbindelse med indflytningsforløb.

BIN og IBØ har laveste vurderinger på både forventningsafstemning og information ved indflytning.

## BEBOERDEMOKRATI OG FÆLLES MØDER

Mere end halvdelen (56%) af de pårørende er ikke blevet præsenteret for beboerdemokrati, og 73% deltager *ikke* i fælles møder.

AMA, IBØ og VKV er bedst til at informere om beboerdemokrati.

Flere end halvdelen føler at personalet lytter til de pårørendes ønsker og behov på fælles møder.

## MULIGHED FOR AT PÅRØRENDE KAN BIDRAGE

64% mener, at plejecenteret giver mulighed for, at man som pårørende kan bidrage i forhold til nærtstående.

Der er dog blot 19%, som ønsker, at bidrage med mere end de gør i dag.

## OPLEVELSEN AF AT VÆRE PÅRØRENDE

62% oplever, at det kan være hårdt at være pårørende til én, der bor på plejecenter.

Pårørende til beboere på demensplejecentre oplever i højere grad, at det er hårdt (72% mod 62% for almindelige plejecentre).

Der er ikke stor tilslutningen til, at mødes med andre pårørende fra plejecenteret (15%). Der er færre pårørende til beboere på demensplejecentre, der er interesseret i, at mødes med andre pårørende (13% over for 16%).

## SAMLET SCORE BOARD

AMA og VBH ligger samlet set over gennemsnittet, hvor IBØ og VKV er gennemsnitlige, mens BIN scorer lavest på samtlige parametre.

# SAMMENFATNING AF DE VIGTIGSTE TEMAER FOR DE PÅRØRENDE

## Faktaboks

Q37 Hvis du skulle pege på én ting, som er særlig vigtigt for dig som pårørende, hvad skulle det så være?



Fast  
kontakt-  
person

Samarbejde  
og  
information  
Fx udviklingssamtale  
eller månedens mail

Tryghed,  
trivsel &  
glæde

Flere  
ressourcer

Fri besøgstid

Personalet  
stabilt,  
nærværende,  
kvalificeret  
og omsorgsfulde

Aktiviteter  
og frisk luft

Hygiejne og  
rengøring

**KOMMENTAR:** AMA og VBH ligger samlet set over gennemsnittet, hvor IBØ og VKV er gennemsnitlige, mens BIN scorer lavest på samtlige parametre.

- Blå er gennemsnit for kommunen
- Grøn er over gennemsnit for kommunen
- Rød er under gennemsnit for kommunen



## SCORE BOARD

	Total SUF	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV
TILFREDSHED (TOP 2)	67%	66%	63%	68%	73%	68%
FØLE SIG VELKOMMEN	84%	88%	78%	85%	87%	84%
FACILITETER AKTIVITETER	68%	78%	60%	70%	73%	63%
FACILITERE HØJTIDER	77%	83%	72%	78%	80%	72%
DELTAGELSE FÆLLES ARRANGEMENTER	36%	44%	25%	33%	45%	37%
TILFREDSHED FÆLLES ARRANGEMENTER (TOP2)	78%	84%	72%	86%	80%	68%
SAMARBEJDE	58%	63%	56%	54%	60%	56%
HJÆLP OG OMSORG	60%	64%	58%	58%	60%	62%
FACILITERE ØNSKET DAGLIGDAG	62%	66%	56%	61%	68%	61%
LØBENDE INFORMATION	46%	54%	39%	39%	55%	43%
KENDSKAB TIL KONTAKTPUNKT	81%	85%	77%	80%	82%	82%
KENDSKAB TIL FORVENTNING	34%	34%	29%	35%	39%	35%
INFORMATION VED INDFLYTNING	62%	66%	59%	57%	66%	65%
INFORMATION OM BEBOERDEMOKRATI	29%	36%	20%	38%	26%	34%
DELTAGELSE FÆLLESMØDER (TOP2)	12%	10%	7%	11%	16%	18%
MULIGHED FOR AT BIDRAGE	64%	67%	60%	62%	69%	61%
<b>INDEX</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>99</b>



# RELATION SOM PÅRØRENDE



# RELATION SOM PÅRØRENDE



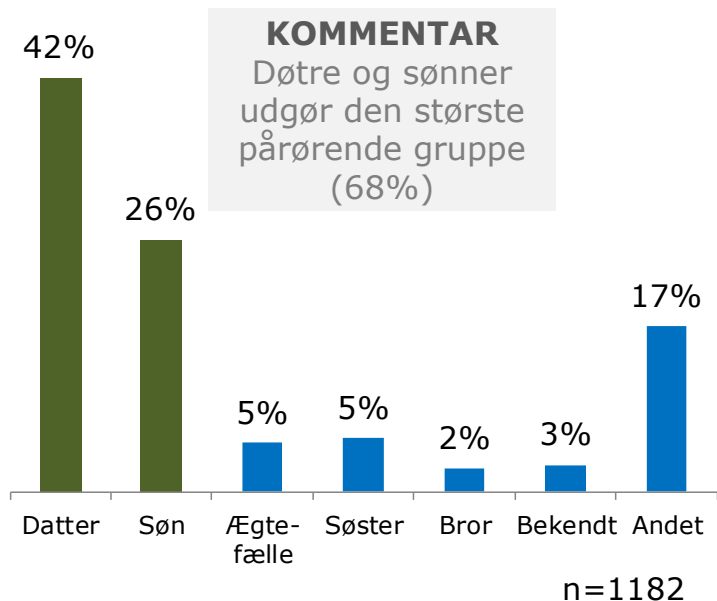
## Faktaboks

Q3 Hvad er din relation som pårørende – er du f.eks. datter, søn, ægtefælle eller andet til den person, der bor på plejecenter i Københavns Kommune?

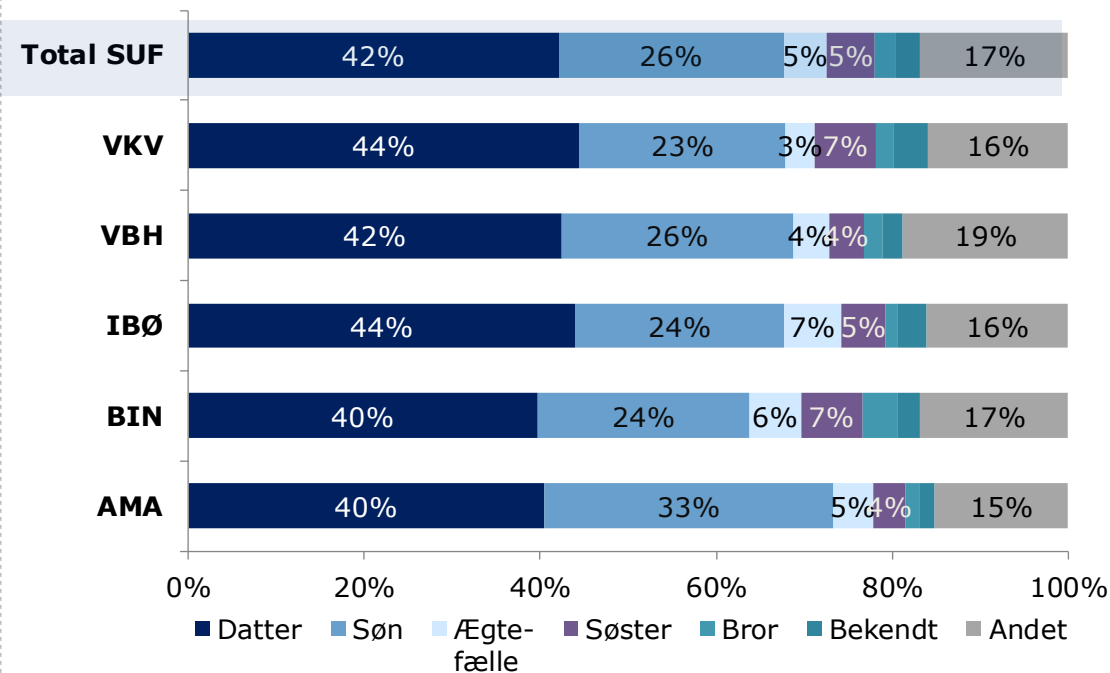
Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER



# BESØGSFREKVENNS PÅ PLEJECENTERET



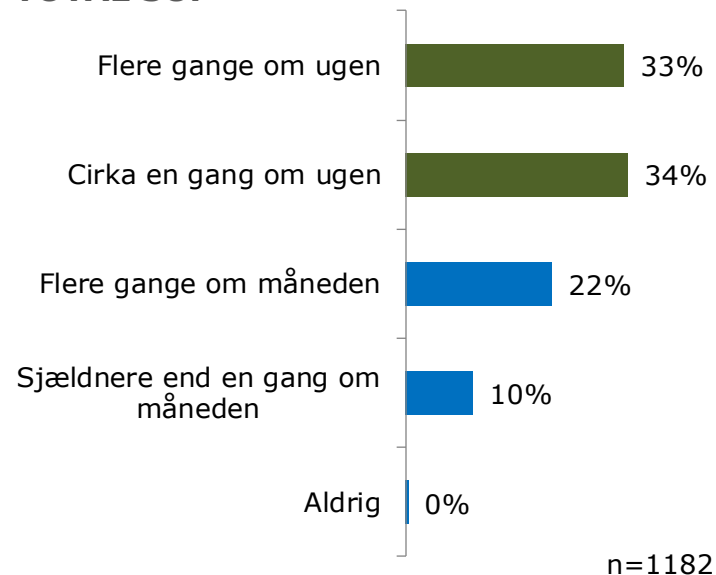
## Faktaboks

Q4 Hvor ofte kommer du typisk på plejecentret?

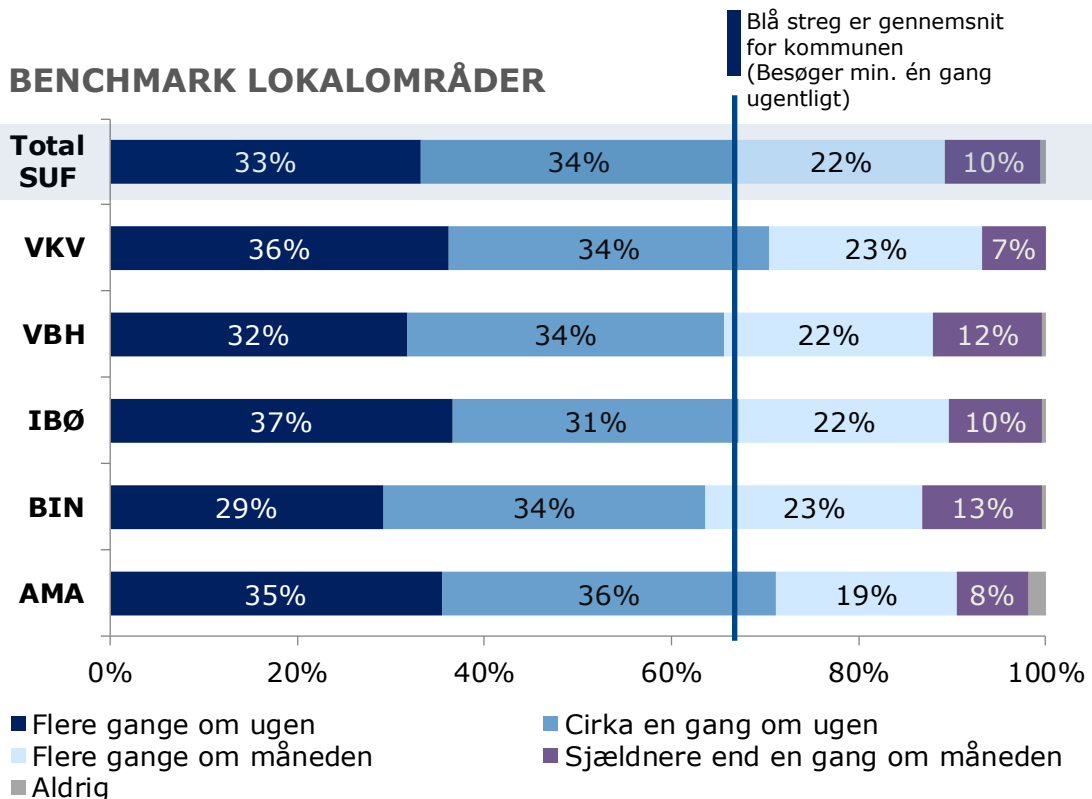
Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

### TOTAL SUF



### BENCHMARK LOKALOMRÅDER



**KOMMENTAR:** De pårørende besøger jævnligt plejercenteret, og har derved god mulighed for god indsigt i forholdene. 67% besøger en eller flere gange om ugen.

# KONTAKT FREKVENNS MED NÆRTSTÅENDE



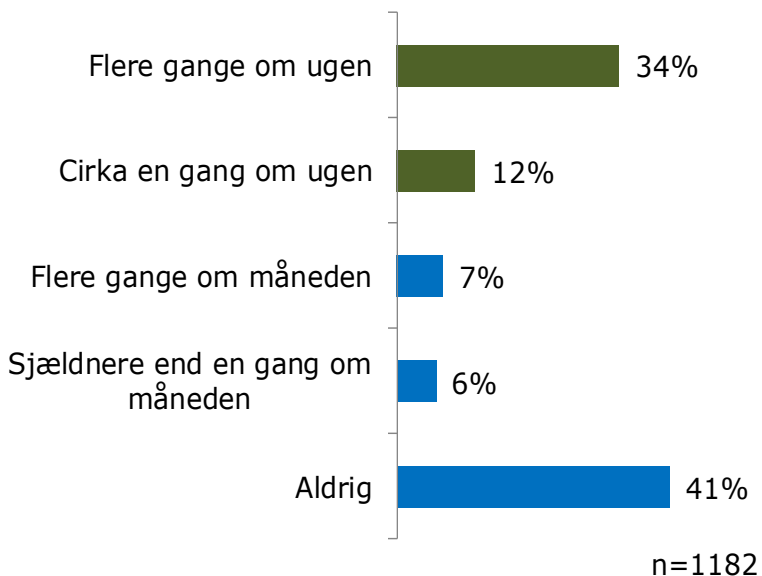
## Faktaboks

Q5 Hvor ofte er du typisk i kontakt med din nærtstående på anden vis, f.eks. via telefon, SMS eller skype?

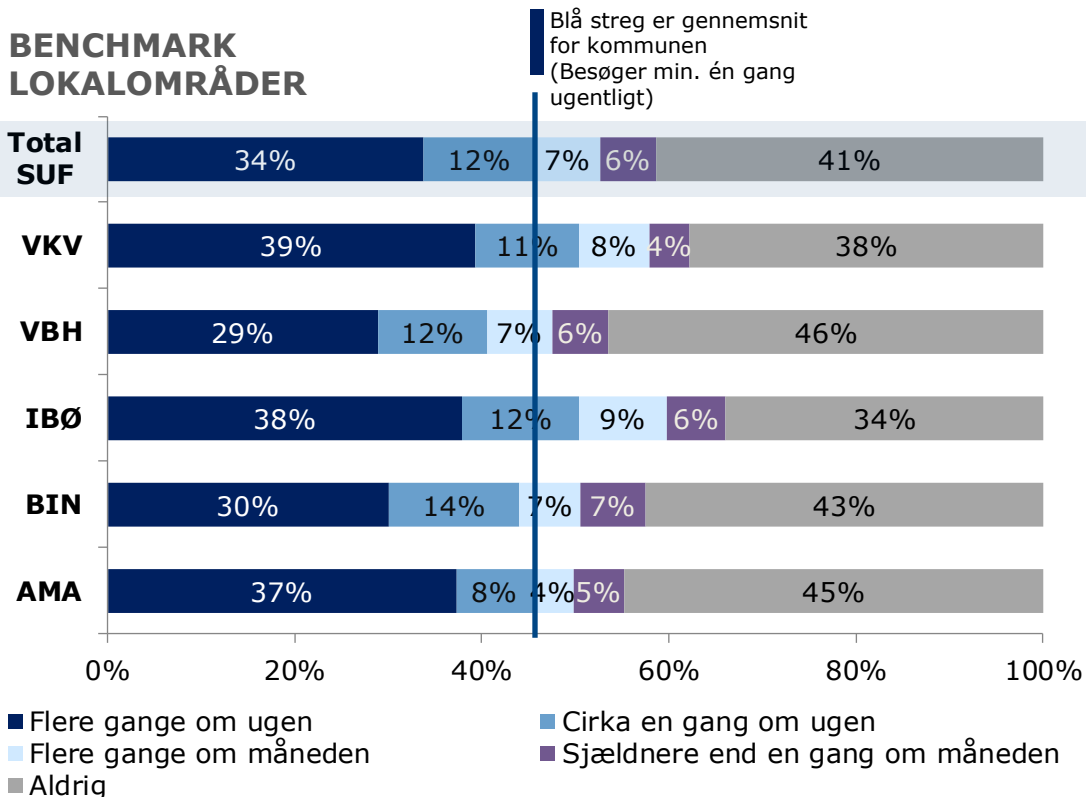
Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER



**KOMMENTAR:** Udover besøg på plejecenteret er de pårørende jævnlige i kontakt med deres nærtstående. 46% er i kontakt en eller flere gange om ugen.



# TILFREDSHED HOS DE PÅRØRENDE

# SAMLET TILFREDSHED HOS DE PÅRØRENDE



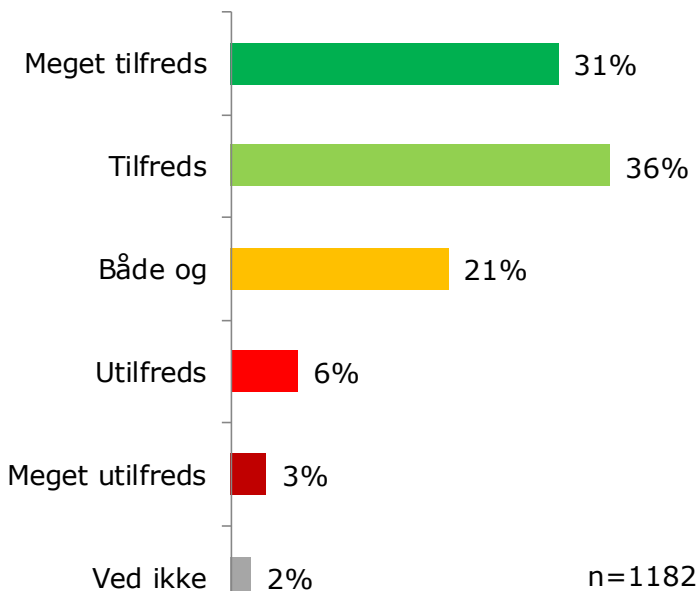
## Faktaboks

Q36 Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejecentret giver dig som pårørende?

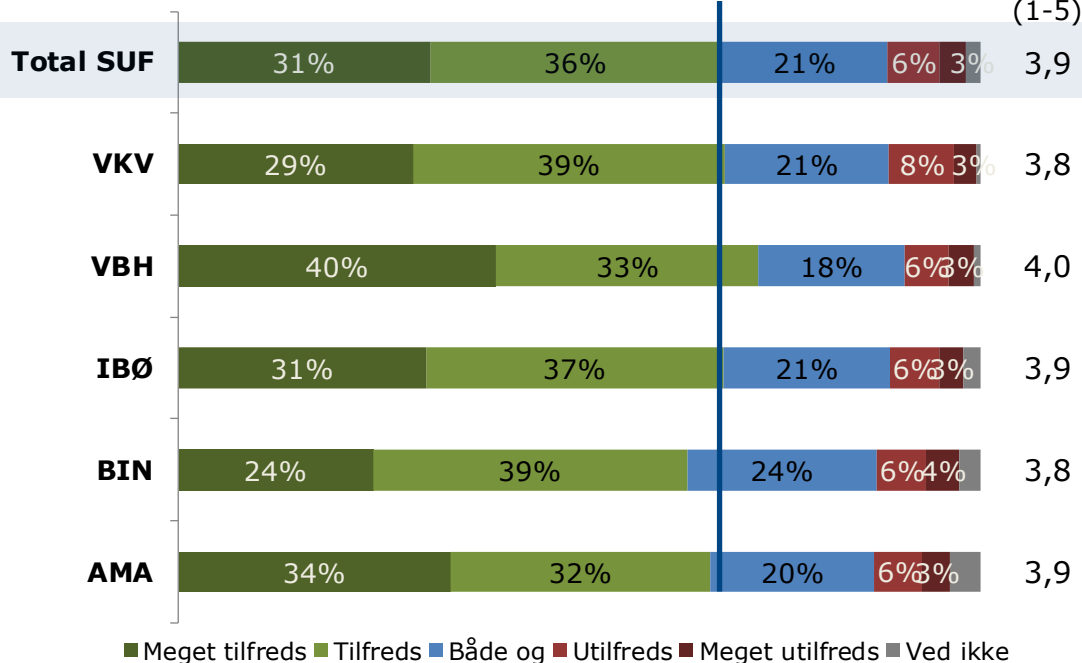
Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

### TOTAL SUF



### BENCHMARK LOKALOMRÅDER



**KOMMENTAR:** 67% er meget tilfreds eller tilfreds med de rammer og muligheder, som plejecenteret giver. 9% er meget utilfredse eller utilfredse.

**Faktaboks**

Q37 Hvis du skulle pege på én ting, som er særlig vigtigt for dig som pårørende, hvad skulle det så være?



Personalets forståelse overfor min far og hans situation. At han får sine sidste år af sit liv, og at de er så gode, som de nu kan være i hans situation

At plejepersonalet er kærlige, omsorgsfulde og tålmodige personer

Flere hænder  
Flere hænder  
Flere hænder

At modtage informationer om min mor løbende. Både godt og skidt. Mail er fantastisk til dette. Og som sagt - når jeg får et fornuftigt forvarsel, kan jeg nå at hæve penge og levere, før mor når at føle at hun mangler. Det er vigtigt for hendes værdighed

Det er meget vigtigt med den faste kontaktperson

**ÉN TING SOM ER  
SÆRLIG VIGTIG SOM  
PÅRØRENDE**

At der var mulighed for, at forsyne min nærtstående med GPS. Hun har været på springtur et par gange, hvilket jo ikke kan undgås helt

En programsat udviklingssamtale med pårørende og beboer, hvert halvår

Bare hun selv er tilfreds med at bo derinde, er det godt nok for mig. Man kunne så godt tænke sig, at der var nogle intuitioner for yngre, men de blander det her - der er også nogle demente, det kunne jeg godt blive lidt ked af. De blander det lige lovligt meget

At han kom mere ud f.eks. ud at gå en tur eller på udflugter

At deres hverdag fungerer, og det synes jeg den gør

# FØLER DE PÅRØRENDE SIG VELKOMNE, NÅR DE KOMMER PÅ PLEJECENTRET?



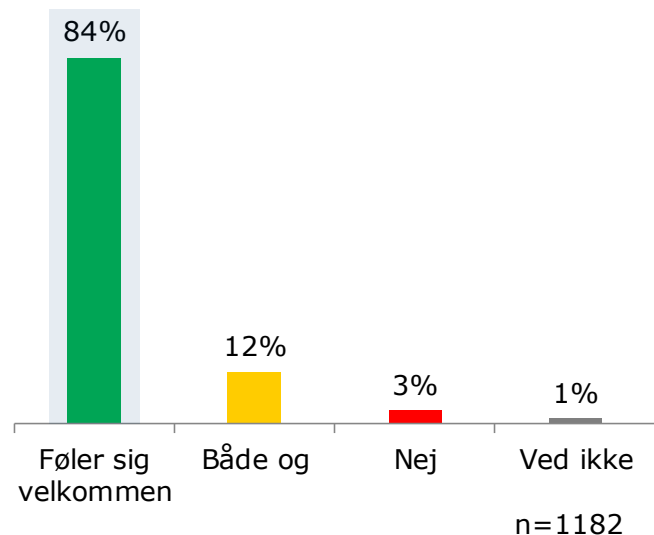
## Faktaboks

Q6 Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejecentret?

Base:

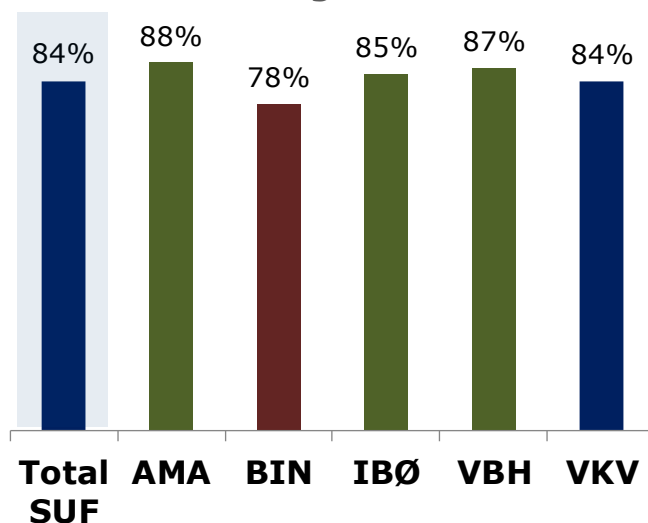
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

### Andel der føler sig velkommen



- Blå søjle er gennemsnit for kommunen
- Grøn søjle er *over* gennemsnit for kommunen
- Rød søjle er *under* gennemsnit for kommunen

## KOMMENTAR

Kun 3% føler sig *ikke* velkomne, når de kommer som pårørende på plejecenteret. 84% føler sig velkomne. Lokalområdet Amager har højeste score (88%) mens Bispebjerg-Nørrebro ligger lavest (78%)

# MULIGHED FOR AT LAVE DE TING, DE GERNE VIL SAMMEN MED DE NÆRTSTÅENDE?



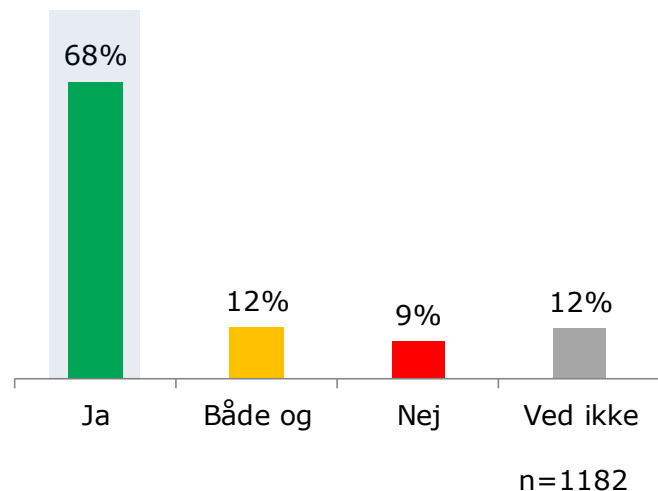
## Faktaboks

Q8 Er der på plejecentret mulighed for at lave de ting, som du gerne vil, sammen med din nærtstående?

Base:

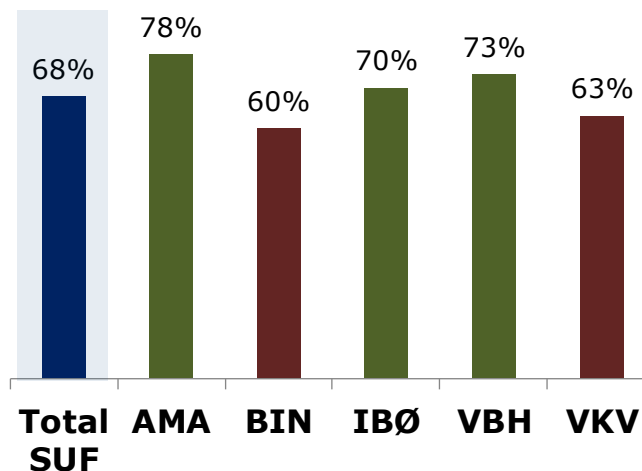
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der synes, at der er mulighed for at lave ting med nærtstående



- Blå søjle er gennemsnit for kommunen
- Grøn søjle er **over** gennemsnit for kommunen
- Rød søjle er **under** gennemsnit for kommunen

## KOMMENTAR

Pårørende til beboere på plejecentre i lokalomsråde **Amager** oplever i højere grad end gennemsnittet for alle plejecentre i Københavns Kommune, at de har mulighed for, at lave de ting som de ønsker med deres nærtstående.

**Bispebjerg-Nørrebro** og **Vesterbro/Kongens Enghave/Valby** opleves der ringere muligheder.



# GIVER PLEJECENTRET MULIGHED FOR SAMVÆR VED HØJTIDER?



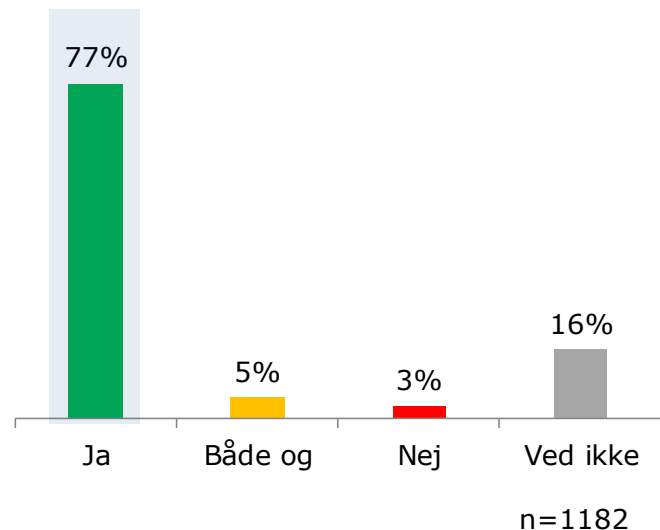
## Faktaboks

Q10 Giver plejecentret mulighed for at være sammen med din nærtstående, på den måde du ønsker, i forbindelse med forskellige højtider?

Base:

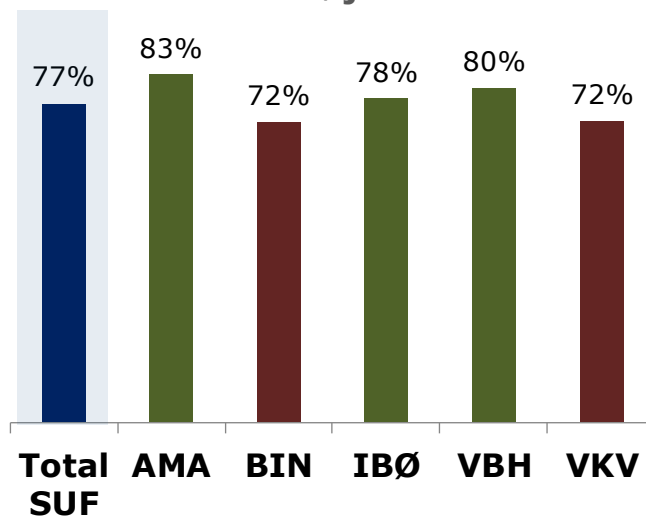
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der synes, at der er mulighed for samvær ved højtider



- Blå søjle er gennemsnit for kommunen
- Grøn søjle er **over** gennemsnit for kommunen
- Rød søjle er **under** gennemsnit for kommunen

## KOMMENTAR

Pårørende til beboere på plejecentre i lokalomsråde **Amager** oplever i højere grad end i hele kommunen, at de har mulighed for samvær ved højtider.

I **Bispebjerg-Nørrebro** og **Vesterbro/Kongens Enghave/Valby** opleves ringere muligheder.

# FÆLLES ARRANGEMENTER PÅ PLEJECENTER



## Faktaboks

Q11 Deltager du i de fælles arrangementer, der er på plejecentret?

Q13 Er du tilfreds med de fælles arrangementer, der er på plejecentret?

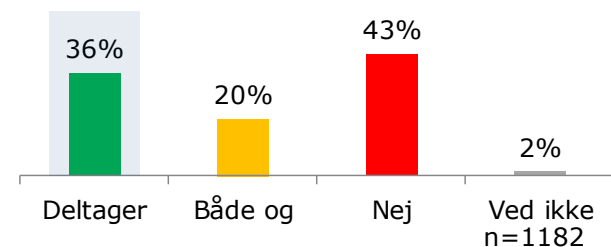
Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

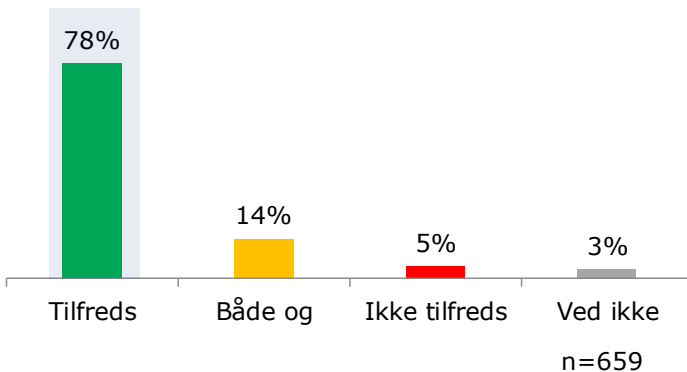
Total n=659, VKV n=1127, VBH n=192, IBØ n=113, BIN n=135, AMA n=92

## TOTAL SUF

### Deltager i fælles arrangementer

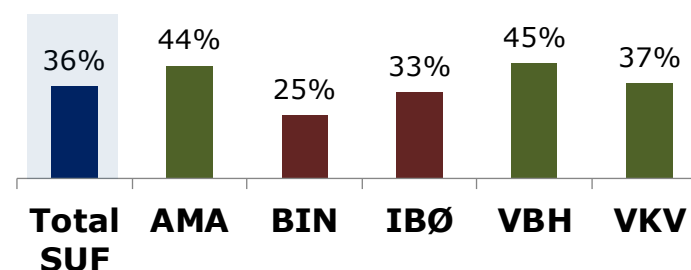


### Tilfredshed med fælles arrangementer

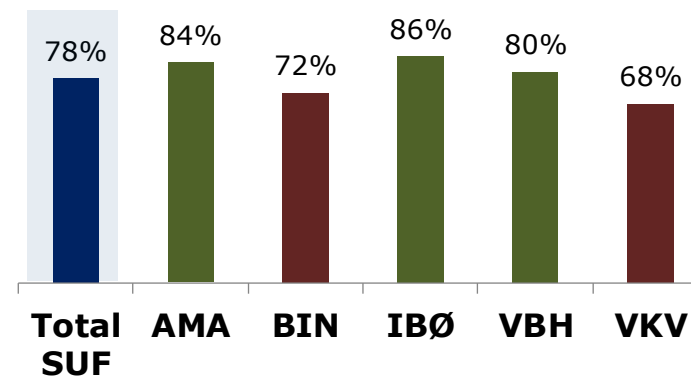


## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

### Andel der deltager i fælles arrangementer



### Andel der er tilfredshed med fælles arrangementer



## KOMMENTAR

Moderat deltagelse i fælles arrangementer (36%). Plejecentre i lokalområderne AMA og VBH har størst tilslutning til fælles arrangementer på plejecentret, mens BIN og IBØ har sværere ved at engagere de pårørende i fælles arrangementer.

78% er tilfredse med fælles arrangementer. IBØ og AMA har størst tilfredshed, hvor BIN og VKV scorer lavest.

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er under gennemsnit



Tidspunktet, da jeg arbejder om dagen og de ting, der er senere på dagen, er hun for træt til at deltage i. Andre pårørende deltager sammen med hende ved dagsarrangementerne

Jeg vidste ikke, jeg kunne komme med til fællesaktiviteter

Min mor er dement, så det giver ikke nogen mening

Jeg har indtrykket af, at arrangementerne er udelukkende for beboerne

De fælles arrangementer er nok arrangeret for de ældre mennesker. Jeg foretrækker at være sammen med min mor på andre måder.

## ÅRSAGER TIL IKKE AT DELTAGE I FÆLLES ARRANGEMENTER

Aej altså, jeg orker ikke at tvinge mig selv til at se de mennesker, der er tabt fra omverden. Jeg kommer for at se min søster og det er det

Jeg har ikke hørt om, at der har været noget, men ellers vil jeg gerne deltage

Jeg er ikke blevet inviteret til nogen. Jeg tror ikke de findes...!

Min mor er ikke interesseret. Udbuddet virker målrettet en "anden generation af ældre" og demente. Min mor er 88, ikke dement og vil rigtig gerne deltage i relevant tilbud. Det vil jeg også gerne. Der er bare ikke noget på programmet

# TILFREDSHED MED SAMARBEJDE OG OMSORG



## Faktaboks

Q14 Er du tilfreds med det samarbejde, som du har med medarbejderne på plejecentret?

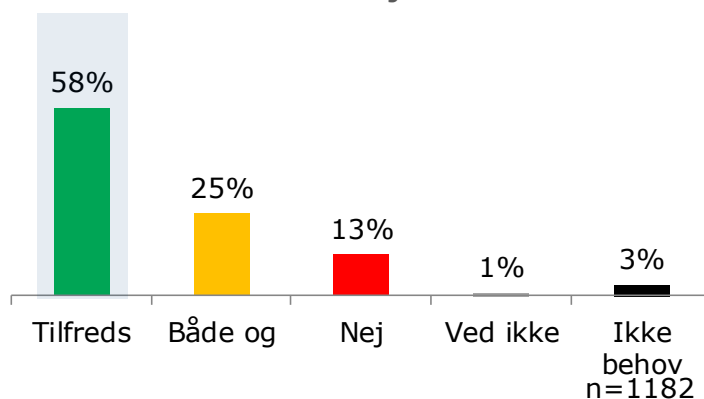
Q16 Er du tryk ved, at plejecentret giver den hjælp og omsorg, som din nærtstående har brug for?

Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

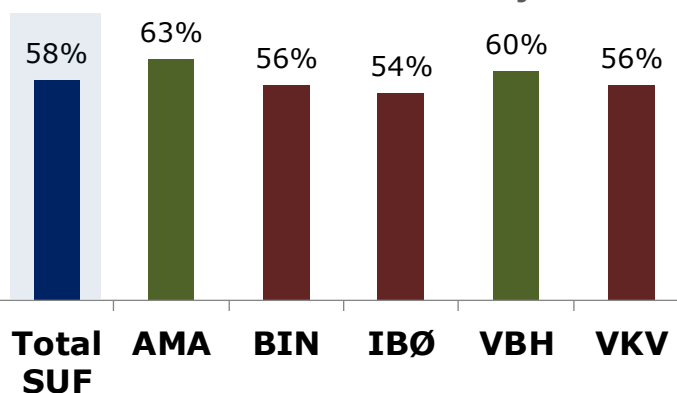
## TOTAL SUF

Tilfredshed med samarbejde



## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der er tilfreds med samarbejde



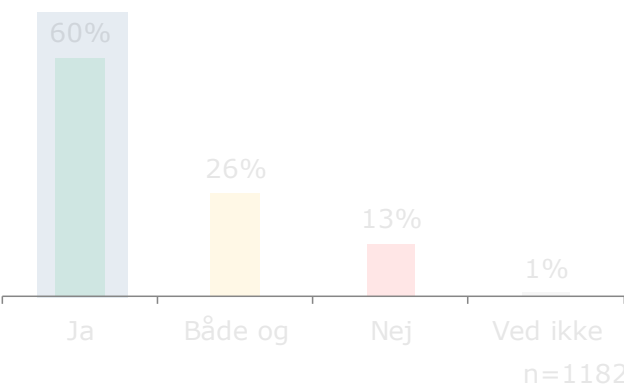
## KOMMENTAR

Generelt er de pårørende tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentrene. På Amager er tilfredsheden lidt højere end i resten af kommunen.

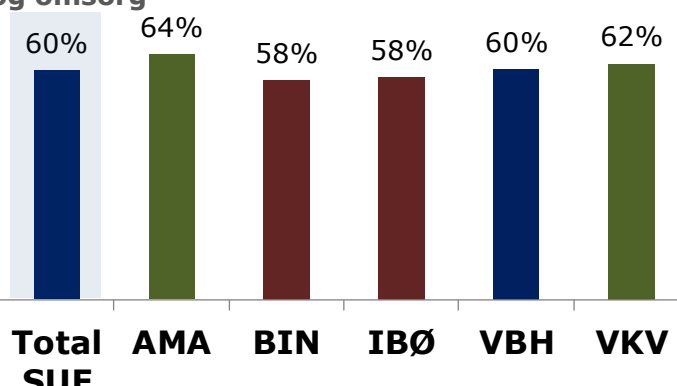
## OMSORG

60% er trygge ved at plejecenteret giver den hjælp og omsorg, der er brug for. 13% føler sig *ikke* trygge.

Tryk ved, at plejecentret giver hjælp og omsorg



Andel der er tryk ved, at plejecentret giver hjælp og omsorg



- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er **under** gennemsnit



**Faktaboks**

Q15 Hvad ville du gerne have, at der var anderledes ved samarbejdet med medarbejderne?

Vi mangler "forældre-samtaler" - der mangler information om min pårørende. Altså hvor personalet fortæller om hvordan det går med min pårørende

Man skal selv være opsøgende omkring information, men det får man når man spørger. En forventnings samtale når man kommer som ny ville være rart

Jeg ville ønske at der var mulighed for, at have faste aftaler for møder med kontakt personen, et par gange om året

Eftermiddagspersonalet bør informeres af dagholdet om beboerne, således at de pårørende kan spørge og få et kompetent svar.

**FORSLAG TIL ÆNDRINGER I SAMARBEJDE MED MEDARBEJDERE**

Ønsker en mail adresse til plejehjemmet, som bliver læst hver dag

Tydligere kommunikationskanaler, hvem skal jeg kommunikere med om hvad. Et klarere billede af aktivering af de ældre og bedre rengøring

Mere personale til rådighed! Der er alt for få til at yde omsorg for så mange dårlige ældre - mange med svær demens

At de oftere var tilstede. Det sker tit, at der ingen medarbejdere er, fordi de skal passe flere etager, er for få eller alle er til møde

Der er mange vikarer, og når man spørger eller beder om noget, så er det ikke altid at der sker noget

Personalet skulle være bedre orienteret om hvad der sker på plejehjemmet, de er ikke informeret nok, kommunikation -en halter lidt

Mulighed for at mødes med afdelingsleder og plejepersonalet. Fast ca. hver 4. uge

# KAN DEN NÆRTSTÅENDE HAVE DEN DAGLIGDAG, DER ØNSKES?



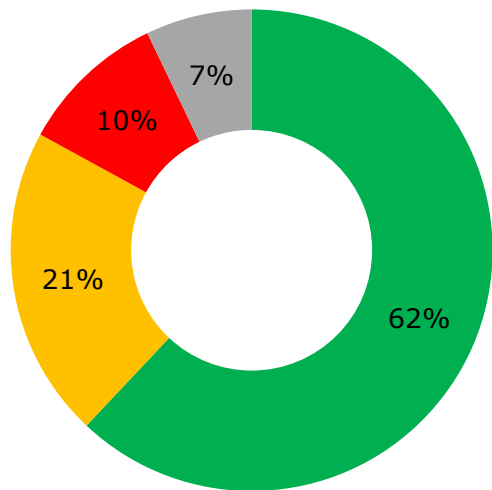
## Faktaboks

Q18 Giver plejecentret mulighed for, at din nærtstående kan have den dagligdag, han eller hun ønsker?

Base:

Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF

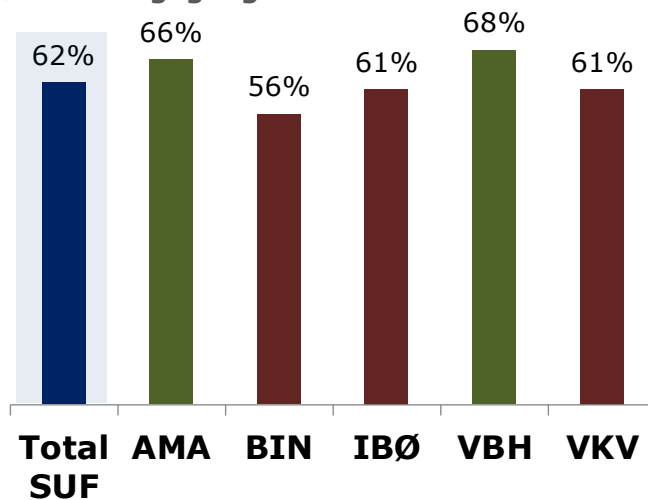


■ Ja ■ Både og ■ Nej ■ Ved ikke

n=1182

## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der oplever at nærtstående kan have ønsket dagligdag



- Blå søjle er gennemsnit for kommunen
- Grøn søjle er **over** gennemsnit for kommunen
- Rød søjle er **under** gennemsnit for kommunen

## KOMMENTAR

6 ud af 10 pårørende oplever (62%), at deres nærtstående har mulighed for at have den dagligdag, der ønskes.

AMA og VBH står bedst på dette parameter, hvor BIN har laveste andel, som oplever at plejecentrene faciliteter den ønskede dagligdag.



# INFORMATION OG FORVENTNINGSADFSTEMNING

# INFORMATION OG KONTAKT



## Faktaboks

Q20 Får du løbende den information, som du har behov for fra plejecentret?

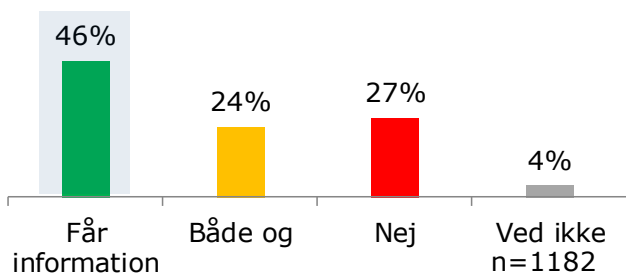
Q21 Ved du hvem, du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?

Base:

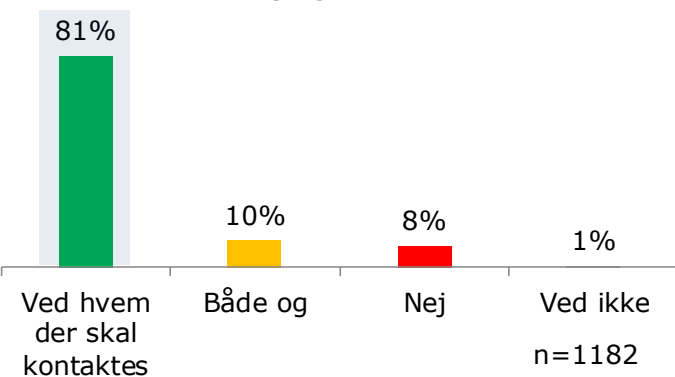
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF

Får løbende information fra plejecentret

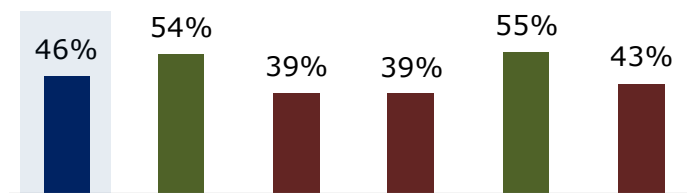


Kender kontakt til plejecenteret



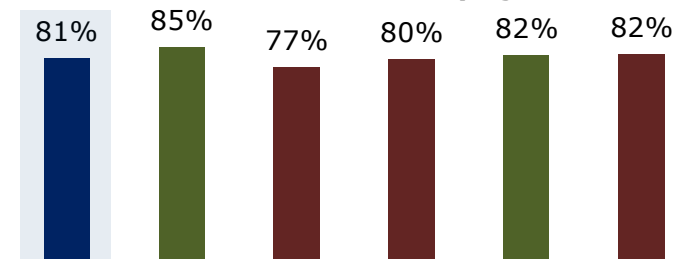
## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der føler, at de løbende får information fra plejecentret



Total SUF

Andel der kender kontakt til plejecenteret



Total SUF

## KOMMENTAR

Under halvdelen af de pårørende (46%) får løbende information fra plejecenteret. BIN og IBØ står for en andel på 39%.

En stor andel af de pårørende (81%) ved hvem de skal kontakte på plejecenteret, hvis de har spørgsmål eller noget at fortælle.

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er under gennemsnit



# FORVENTNING OG INFORMATION VED INDFLYTNING



## Faktaboks

Q22 Har du et klart billede af, hvad plejecentret forventer af dig som pårørende?

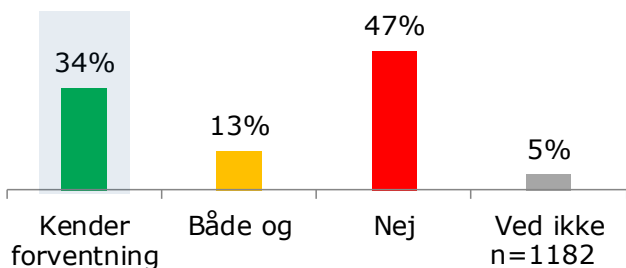
Q23 Fik du som pårørende den information fra plejecentret, som du havde behov for i forbindelse med indflytningsforløbet?

Base:

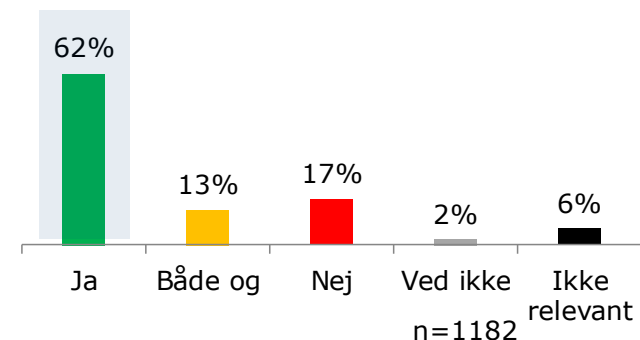
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF

Ved hvad plejecentret forventer

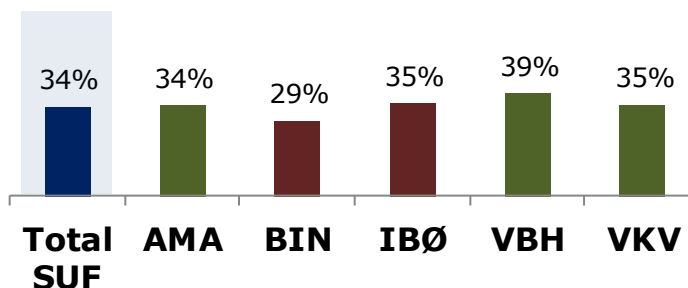


Information ved indflytningsforløbet

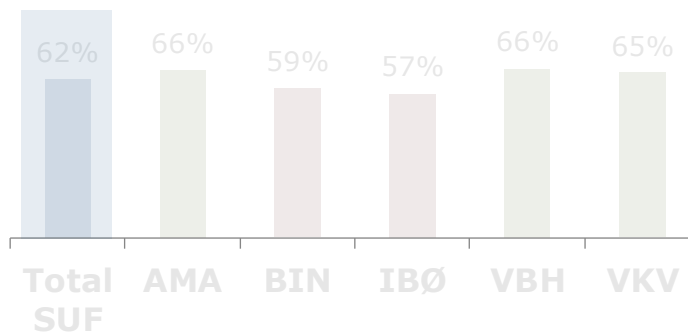


## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der ved hvad plejecentret forventer



Andel der fik ønsket information ved indflytningsforløbet



## KOMMENTAR

Kun hver 3. pårørende ved, hvad plejecenteret forventer af dem som pårørende (34%).

62% føler, at de fik den nødvendige information fra plejecenteret i forbindelse med indflytningsforløb.

BIN og IBØ har laveste vurderinger på begge spørgsmål.

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er under gennemsnit



Vil gerne informeres når/hvis der er holdt møde om min nærtstående. Godt med "kontaktbog" i boligen. Nogle personale skriver i den ved behov

Vil gerne have, at de skrev nogle mails omkring hvad der foregår på plejecenteret

Nogen gange mangler der nogen flere hænder

Omkring indflytning. Informationer fra hjemmesiden var direkte misvisende

Personalet ringer kun nogen gange op, når der sker nogle ændringer - det ville være bedre hvis det altid blev gjort

## KOMMENTARER OM INFORMATION OG KOMMUNIKATION

Selve informationen opsøger jeg selv. Den personlige pleje har de ikke altid helt styr på, fx at hun kommer i bad, på toilet og har ordenligt/rent tøj på

Plejehjemmet har en meget høj standard, det overgår alle mine forventninger

På papiret ser det godt ud, og at man får den information man har brug for, men den kommer bare ikke, den er ikke-eksisterende

Det er godt, at vi kan holde trivselsmøder, når jeg beder om det og at vi laver handleplan, men det er svært at få planen gjort til virkelighed: mere bevægelse, aktivering og indhold i hverdagen

# BEBOERDEMOKRATI OG FÆLLES MØDER



## Faktaboks

Q25 Er du blevet præsenteret for, hvordan beboerdemokratiet fungerer på det plejecenter, hvor din nærtstående bor?

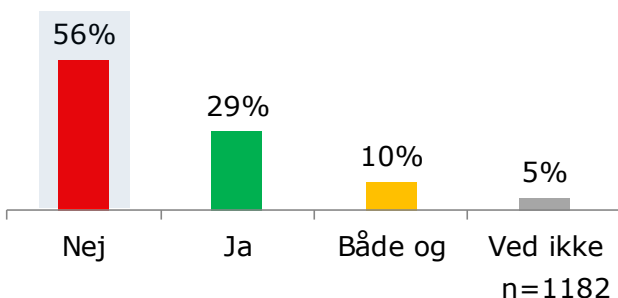
Q26 Deltager du i de fælles møder på plejecentret, hvor din nærtstående bor?

Base:

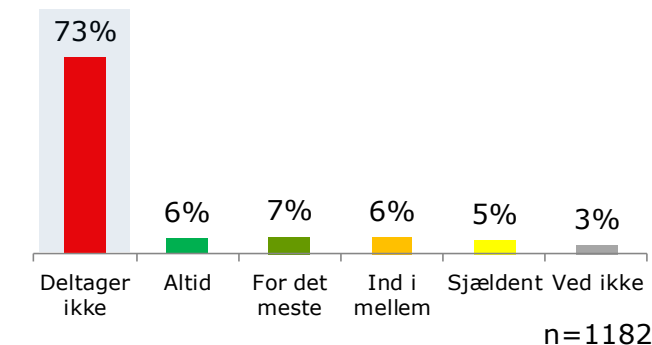
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF

### Præsenteret for beboerdemokrati

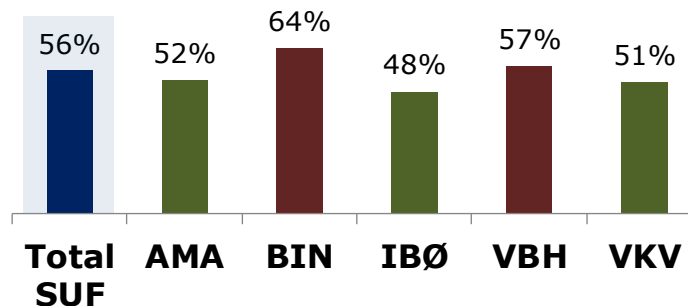


### Deltager i fælles møder

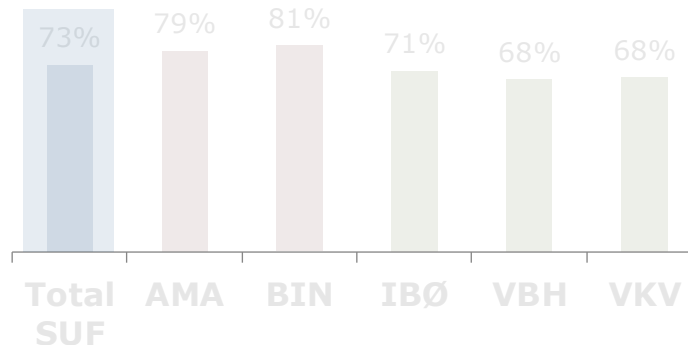


## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

### Andel der *ikke* er præsenteret for beboerdemokrati



### Andel der *ikke* deltager i fælles møder



## KOMMENTAR

Mere end halvdelen (56%) af de pårørende er *ikke* blevet præsenteret for beboerdemokrati, og 73% deltager *ikke* i fælles møder.

AMA, IBØ og VKV er bedst til at informere om beboerdemokrati.

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er **under** gennemsnit

# LYTTER PERSONALET TIL DE PÅRØRENDES ØNSKER OG BEHOV PÅ FÆLLES MØDER?



## Faktaboks

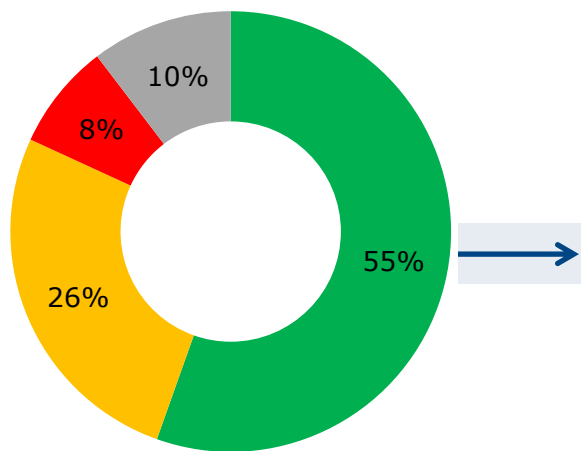
Q27 Lytter medarbejdere og ledere til de pårørendes ønsker og behov på de fælles møder på plejecentret?

Base:

Total n=216, VKV n=52, VBH n=64, IBØ n=47, BIN n=29, AMA n=24

Bemærk små baser n<50

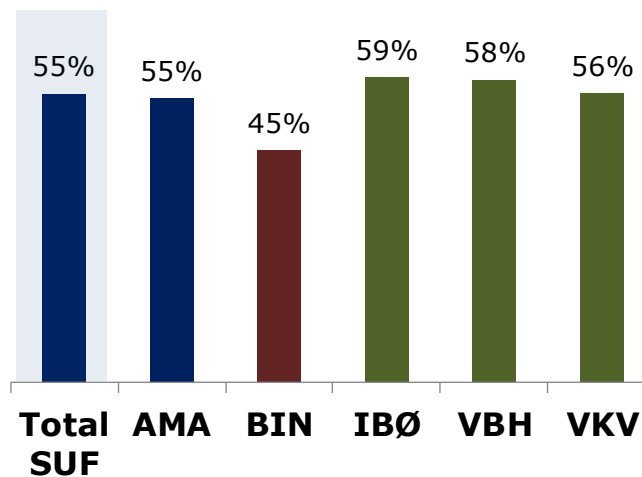
## TOTAL SUF



■ Ja  
 ■ Både og  
 ■ Nej  
 ■ Ved ikke  
 n=216

## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der oplever at personalet lytter til pårørende på fælles møder



■ Blå søjle er gennemsnit for kommunen  
■ Grøn søjle er **over** gennemsnit for kommunen  
■ Rød søjle er **under** gennemsnit for kommunen

## KOMMENTAR

Flere end halvdelen af de pårørende føler, at personalet lytter til deres ønsker og behov.



# DE PÅRØRENDE SOM EN AKTIV RESSOURCE

# MULIGHED FOR AT PÅRØRENDE KAN BIDRAGE



## Faktaboks

Q29 Giver plejecentret mulighed for, at du kan bidrage med de ting, som du gerne vil i forhold til din nærtstående?

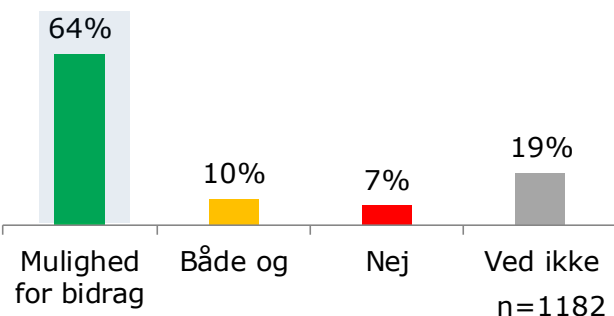
Q30 Vil du gerne bidrage med mere, end du gør i dag?

Base:

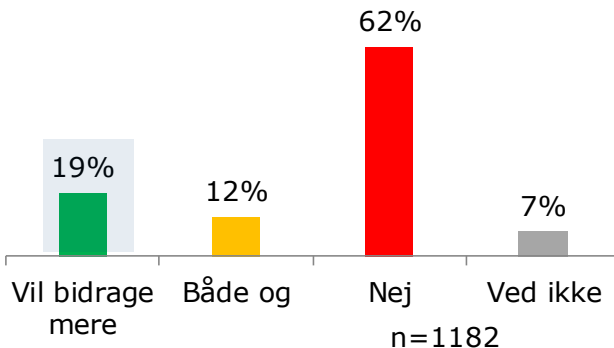
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## TOTAL SUF

Giver mulighed for at kunne bidrage

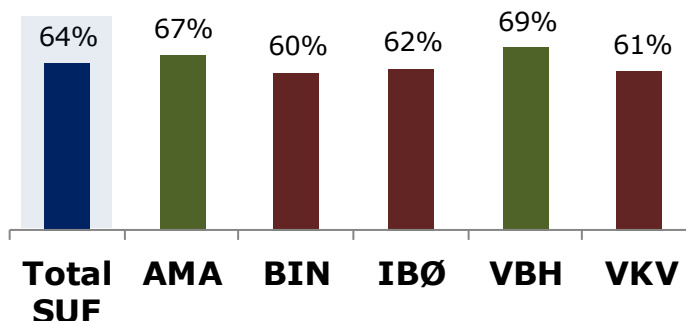


## Bidrage mere

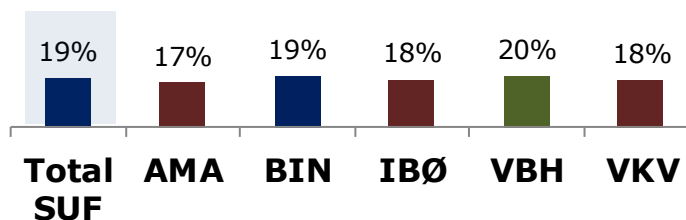


## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der synes, at plejecentret giver pårørende mulighed for at kunne bidrage



## Andel der gerne vil bidrage mere



## KOMMENTAR

64% mener, at plejecentret giver mulighed for, at man som pårørende kan bidrage i forhold til nærtstående.

Der er blot 19%, som ønsker at bidrage med mere, end de gør i dag.

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er under gennemsnit



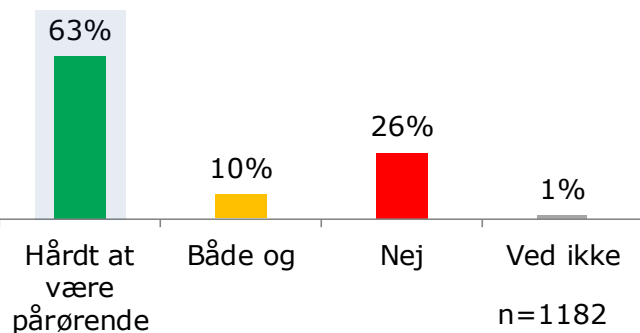
# DE PÅRØRENDES EGNE BEHOV OG ØNSKER



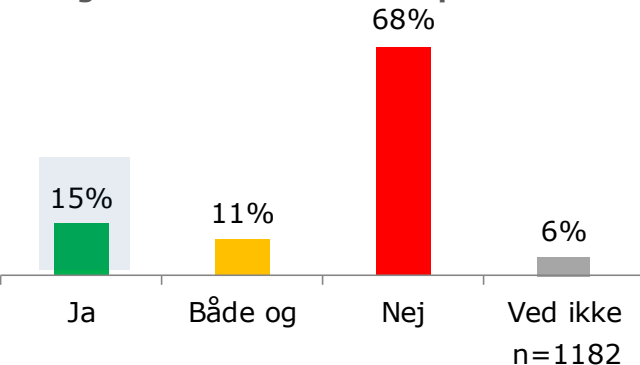
# OPLEVELSEN AF, OM DET ER HÅRDT AT VÆRE PÅRØRENDE

## TOTAL SUF

Oplever det er hårdt at være pårørende



Mulighed for at møde andre pårørende



## Faktaboks

Q32 Oplever du, at det ind i mellem kan være hårdt at være pårørende til én, der bor på plejecenter?

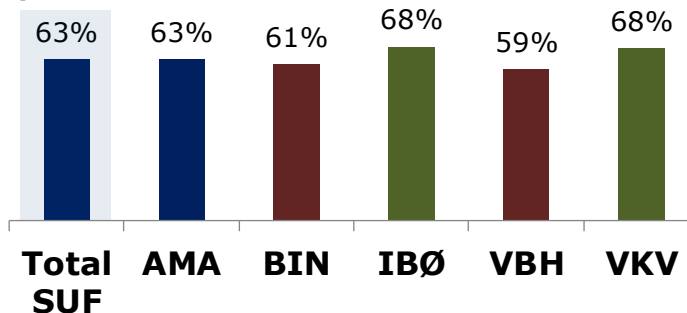
Q34 Kunne du godt tænke dig, at der var flere muligheder for at mødes med andre pårørende fra det plejecenter, hvor din nærtstående bor?

Base:

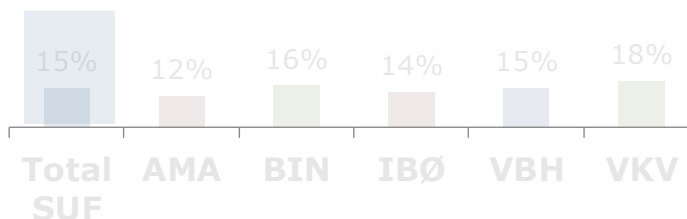
Total n=1182, VKV n=219, VBH n=292, IBØ n=205, BIN n=315, AMA n=151

## BENCHMARK LOKALOMRÅDER

Andel der oplever at det er hårdt at være pårørende



Andel der gerne vil have flere muligheder for at møde andre pårørende



## KOMMENTAR

63% oplever, at det kan være hårdt at være pårørende til én, der bor på plejecenter.

Der er begrænset tilslutning til at mødes med andre pårørende fra plejecenteret (15%).

- Blå søjle er gennemsnit
- Grøn søjle er over gennemsnit
- Rød søjle er under gennemsnit





Ved sygdomsforløb f.eks. indlæggelse ved de ikke altid, hvor beboeren er indlagt og hvad behandlingsforløbet og eventuel efterbehandling er. Da vi som pårørende går på arbejde er der ikke mulighed for, at i dagtimerne at kontakte hospital, læge, plejehjem m.v.

Man vil altid sine pårørende det bedste. Derfor kan det "gøre ondt", når man ikke føler, at det sker. Det er hårdt at se sygdom forværres og derfor ekstra hårdt, når man ind i mellem også skal have overskud til, at påtale ikke hensigtsmæssige ting. Påtale skal selvfølgelig gøres på en god og gerne konstruktiv måde. Det kan være svært, når man er følelsesmæssigt involveret. Det er derfor også en situation, de ansatte skal kunne tackle. Heldigvis har enkelte denne forståelse

Manglende kommunikation mellem plejecenteret og undertegnede, og manglende måde at udtrykke sig på. Bedre personale

## Hvordan kan det hårdt at være pårørende?

Usikkerhed om hvorvidt plejen er fornøden omsorgsfuld. Er selvfølgelig klar over at personalet "løber stærkt". Dårlig personaledekning om natten.

Når min nærtstående er oprevet eller vred, og det er svært at forklare at noget hun oplever, ofte er hjernesvind

Min far er lidt friskere i hoved og kroppen end mange af de øvrige beboere, så behovet for adspredelse er lidt større for os pårørende

Svært at forstå deres hverdag og udfordringer

Plejehjemmet virker som opbevaring. Som en trist endestation, hvor de ansatte har for få ressourcer og for lidt tid. "Klippekortet" var en god ide, men der har ikke været tid til at bruge det



# METODE

# METODE

## Interviews

Der er gennemført 1.182 interview fordelt på 39 enheder (38 enheder har somatiske plejeboliger og 7 har demensplejeboliger).

## Lokalområder

De 39 enheder er opdelt i 5 lokalområder:

- Amager (AMA)
- Bispebjerg/Nørrebro (BIN)
- Indre BY/Østerbro (IBØ)
- Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH)
- Vesterbro/Kgs Enghave/Valby (VKV)

## Målgruppe

Målgruppen er pårørende til beboere på plejecentre i Københavns Kommune.

Den samlede gruppe af pårørende er ca. 3.500, svarende til antallet af beboere på de 39 plejecentre.

De pårørende var fordelt med skønsmæssigt andel 60-70%, der er voksne børn til beboere, mens 30-40% er personer med andre relationer til beboerne på plejecentrene.

## Udsendelse af breve til pårørende

Der er forud for den første telefoniske kontakt udsendt et brev til de pårørende, der er udset til at deltage i undersøgelsen, og som optrådte med korrekt adresse i udsendelsesgrundlaget. Brevet, er formuleret af SUF og optræder med SUF som afsender, og har til formål at opfordre til deltagelse

## Sample

Der har været ca. 2.800 emner til rådighed.

## Felt periode

15.11.2016 – 7.12.2016

## Metode

Det har været muligt at besvare spørgeskemaet telefonisk (CATI) eller via et webbaseret interview (CAWI).

## LOI

Interview har i gennemsnit varet 10-12 minutter.

# VEJNING

## Vejning

Datamaterialet er efterfølgende vejjet for at være i overensstemmelse med den faktiske sammensætning.

Vejningen tager højde for:

- antal pårørende i den enkelte enhed
- fordeling af almindelige plejecentere og plejeboliger for demente

Enhed	Uvejjet	Vejjet	IDEAL (FAKTISK)
Absalonhus	1,1%	1,5%	1,5%
Aftensol	0,9%	1,3%	1,3%
BispebjergHjemmet	3,1%	2,9%	2,9%
Bomiparken	3,6%	2,6%	2,6%
Bonderupgård	2,1%	1,9%	1,9%
Bryggergården	0,4%	0,9%	0,9%
Damsøgård	1,3%	1,2%	1,2%
Deborah	1,3%	1,4%	1,4%
Dr. Ingrid's Hjem	3,7%	4,1%	4,1%
Egebo	3,7%	3,7%	3,7%
Fælledgården	7,2%	6,3%	6,3%
Hjortespring	4,7%	4,4%	4,4%
Højdevang Sogn	2,4%	1,8%	1,8%
Håndværkerforeningen	4,1%	4,3%	4,3%
Johannesgården	2,5%	2,4%	2,4%
Kastanjehusene	3,1%	3,7%	3,7%
Kildevæld Sogn	1,9%	1,8%	1,8%
Kirsebærhaven	2,3%	2,4%	2,4%
Klarahus	3,7%	4,1%	4,1%
Kærbo	1,5%	1,7%	1,7%
Langgadehus	1,7%	2,1%	2,1%
Lærkebo	2,9%	2,6%	2,6%
Møllehuset	3,1%	2,6%	2,6%
Nybodergården	1,1%	1,7%	1,7%
Peder Lykke	4,7%	4,7%	4,7%
Pilehuset	2,9%	2,8%	2,8%
Poppelbo	2,8%	2,7%	2,7%
Rosenborgcentret	3,2%	2,7%	2,7%
Rundskuedagen	0,6%	1,0%	1,0%
Ryholtgård	1,6%	1,8%	1,8%
Skjulhøjgård	1,6%	1,3%	1,3%
Slottet	3,2%	3,2%	3,2%
Solgavehjemmet	1,6%	1,4%	1,4%
Solterrasserne	2,2%	2,0%	2,0%
Sølund	4,2%	4,6%	4,6%
Tingbjerg	2,2%	1,7%	1,7%
Verdishave	1,9%	2,2%	2,2%
Ørestad Plejecenter	3,0%	3,8%	3,8%
Ålholmhjemmet	0,8%	0,9%	0,9%
Boligtype	Uvejjet	Vejjet	IDEAL (FAKTISK)
Almindelige plejeboliger	92,9%	92,7%	92,7%
Plejeboliger for demente	7,1%	7,3%	7,3%
Basestørrelse	1182	1182	2730