



Bilag 1: BRUS-resultater for hvert område

Dette notat giver et samlet overblik over resultaterne af SUFs brugerundersøgelser (BRUS) for 2023. Notatet indledes med en introduktion til undersøgelserne.

Introduktion til BRUS

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgeres oplevelse af de ydelser, de har modtaget, og for at få deres vurdering af kvaliteten inden for en række udvalgte emner.

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 2023 har SUF gennemført brugerundersøgelser på de 12 områder, som fremgår af tabel 1.

Tabel 1: Oversigt over brugerundersøgelser i 2023

Områder i 2023:	Antal besvarelser i 2023	Gennemførelsesår:
1. Aktivitetstilbud	509	2012-2015, 2017-2023 (10 år)
2. Center for Kræft og Sundhed	480	2014, 2016, 2018-2023 (8 år)
3. Hjemmepleje	2557	2010-2023 (13 år)
4. Plejebolig	1000	2010-2019, 2022-2023 (12 år)
5. Pårørende til plejehjemsbeboere	634	2016-2018 og 2021-2023 (6 år)
6. Rehabiliteringscentre	306	2016-2023 (6 år)
7. Genoptræningsforløb	1013	2011-2012, 2014, 2016-2023 (11 år)

09. januar 2024

Edoc-sagsnummer
2024-0010062

F2 sagsnummer
2024 - 621

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkkinen

8. Visitation	815	2011-2012, 2014, 2016, 2018-2023 (11 år)
9. Center for Diabetes & Hjertesygdomme	517	2021-2023 (3 år)
10. Tilbuddet "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed	108	2021-2023 (3 år)
11. Neurorehabilitering Kbh.	348	2021-2023 (3 år)
12. Center for KOL	51	2023 (1 år)

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.

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 2023.

Det samlede billede af resultaterne er, at de ligger på et pænt og stabilt niveau med en lille fremgang på ét område (plejeboligområdet) og mindre tilbagegang på to områder (brugere af hjemmeplejen og af aktivitetstilbud).

Aktivitetstilbud

Borgernes samlede tilfredshed med aktivitetscentrene ligger overordnet på et overordnet stabilt og højt niveau, sammenlignet med de foregående år.

Der er en udvikling i samlet tilfredshed og vurderet udbytte, som viser en statistisk signifikant tilbagegang fra 4,5 til 4,4. Udviklingen i resultaterne fra 2022 til 2023 viser også en tilbagegang fra 4,5 til 4,3 på

spørgsmålet om, hvorvidt borgeren er tilfreds med transport til og fra aktivitetscentrene.

Hjemmepleje

Resultaterne for hjemmeplejen viser, at borgerne i nogen grad (3,8) er tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Der er sket et statistisk signifikant fald (fra 3,9 til 3,8) i 2023-resultaterne om samlet tilfredshed i forhold til det foregående år.

Tilsvarende er det sket en mindre tilbagegang i spørgsmålet om borgere oplever, at medarbejderne forstår dem og deres behov (3,9 i 2022 og 3,8 i 2023).

Der er også et fald i tilfredshed med information. Det gælder spørgsmålet om, hvorvidt borgere bliver informeret, hvis hjælperen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag (3,3 i 2022 og 3,2 i 2023), ligesom der er tilbagegang på spørgsmålet om information, hvis der kommer en anden medarbejder end de faste medarbejdere.

Der er også forskel på oplevelsen af private og kommunale leverandører. Borgere som modtager hjemmeplejeydelse af private leverandører, oplever i højere grad, at de er med til at bestemme tidspunktet for, hvornår de får besøg. Borgere med kommunale leverandører er i højere grad tilfredse med den praktiske og personlig støtte de modtager (3,9 for kommunale leverandører og 3,7 for private leverandører).

Plejebolig

Undersøgelsen viser, at beboerne i høj grad er tilfredse med at bo på deres plejehjem. Brugerundersøgelsen viser en blanding af positive udviklinger og stabile resultater. Der er ingen negative udviklinger på et statistisk signifikant niveau i årets brugerundersøgelse.

Den samlede tilfredshed ligger på 4,0 i 2023, hvilket er en fremgang på 0,1 point fra 2022, og også en statistisk signifikant forbedring. Det er særligt plejehjem med en moderat borgertilfredshed, der ligger bedre i 2023 end i 2022. Bundniveauet er således løftet. Der er også en forbedring i socialt samvær og fællesskaber på plejeboliger, specielt mht. muligheden for at snakke og være sammen med andre, hvis der er behov (3,5 i 2022 og 3,7 i 2023).

Der er også fremgang i spørgsmålet om livskvalitet. Beboere svarer, at plejehjemmet medvirker i nogen grad til at forbedre livskvaliteten (3,3 i 2022 og 3,4 i 2023). Derudover er der også en forbedring i, at beboere bliver bedre til at klare dagligdags ting selv som følge af den støtte, de modtager på plejehjemmet (2,9 i 2022 og 3,1 i 2023).

Der er også sket en forbedring i oplevelsen af støtte fra medarbejdere. I 2023 svarer 97% af beboerne, at de får den støtte, de har behov for til sårpleje, indtagelse af medicin eller andre helbredsrelaterede problemer (95% i 2022). Derudover har beboerne en oplevelse af, at det er de

samme medarbejdere, som besøger beboeren (71% i 2022 og 78% i 2023).

Pårørende til plejehjemsbeboere

Den samlede tilfredshed blandt pårørende til plejehjemsbeboere ligger på 3,8 i 2023, som er på samme niveau som tilfredsheden i 2022. Resultaterne for pårørendebrugerundersøgelsen er overordnet stabile.

Der er sket et mindre fald i oplevelsen af, om man føler sig velkommen som pårørende på plejehjemmet (fra 98% til 96%). Dette ligger dog fortsat på et højt niveau. Derudover er der et fald i, at den pårørende føler sig tryk ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående (89% til 82%), hvilket er en tilbagegang på 7 procentpoint.

Der er cirka 300 færre pårørende, som deltager i brugerundersøgelsen i år, hvilket skyldes en teknisk udfordring. Til BRUS pårørendeundersøgelsen trækkes der aktuelt på den primære kontaktperson i fagsystemet Cura. Sidste år overgik forvaltningen til det Fælles Stamkort (FSK), hvor data bliver registreret i et centralt register og derefter overført til Cura. I FSK er det ikke muligt at angive primær kontaktperson. Af den årsag er ingen nye pårørende blevet angivet som primær kontaktperson. Der arbejdes på at finde en løsning til kommende undersøgelser.

Visitation

Resultaterne af undersøgelsen viser, at borgerne i høj grad (4,0) er tilfredse med kontakten til medarbejderne i visitationen. Alle spørgsmål i brugerundersøgelsen ligger på et stabilt niveau, og der er ingen statistiske signifikante fald eller stigninger i forhold til resultaterne for 2022.

Centre for genoptræning

Resultaterne af undersøgelsen viser, at borgerne i høj grad (4,0) er tilfredse med deres genoptræningsforløb. Alle spørgsmål i brugerundersøgelsen ligger på et stabilt niveau, med en enkelt statistisk signifikant positiv udvikling i, hvorvidt borgerne har fået vejledning til, hvordan de vedligeholder det, de har lært i forløbet (80% til 85%).

Rehabiliteringscentre

Resultaterne af undersøgelsen viser, at borgerne i nogen grad (3,8) er tilfredse med deres rehabiliteringsophold. Sammenlignet med det foregående år, er resultaterne uden statistiske signifikante ændringer.

Når man sammenligner resultater fra 2023 med resultater fra 2021, er der flere områder, hvor er sket en statistisk signifikant positiv udvikling.

I 2023 svarede 68% af borgere ja til om de vidste under opholdet, hvem de skulle kontakte, hvis de havde spørgsmål til forløbet. Til sammenligning svarede 60% af borgere i 2022 og 48% i 2021 ja på spørgsmålet.

I 2023 var borgerne i nogen grad enige i, at de blev informeret om, hvad der skulle ske under forløbet (3,5). Der har været en positiv udvikling siden 2021 (3,2) og 2022 (3,4).

Beboerne på rehabiliteringscentrene er også blevet spurgt til, om de oplever, at rehabiliteringscentret giver mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis der er behov. I 2023 mener beboerne, at der i nogen eller høj grad er mulighed for det (3,8). I 2022 var tallet 3,5 og i 2021 på 2,8.

Center for KOL

2023 var første år der blev lavet en brugerundersøgelse for Center for KOL. Undersøgelsen startede op i august måned, og der er derfor få respondenter (51).

Resultaterne tegner et positivt billede, idet borgerne i høj grad (4,2) er tilfredse med forløbet i Center for KOL. Derudover svarer borgere, at medarbejdere i høj grad (4,8) er venlige og imødekommende.

Bydækkende enheder

Center for Kræft og Sundhed, Center for Diabetes og Hjertesygdomme, "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 fire ovennævnte bydækkende enheder har en samlet tilfredshed ml. 4,2 og 4,4 i 2023.

Brugerundersøgelsen for Center for Kræft og Sundhed viser stabile resultater med ingen statistiske signifikante forskelle fra de foregående år.

Undersøgelsen viser også stabile resultater for Center for Diabetes og Hjertesygdomme. Der er en positiv og statistisk signifikant udvikling i socialt samvær og fællesskaber. I 2023 svarer borgerne, at der i høj grad er mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis de har behov for det (4,0 i 2023 og 3,8 i 2022).

Undersøgelsen viser stabile resultater for "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed. Der er en forbedring i kommunikationen mellem medarbejdere og borgere, hvor 98% svarede ja til, at de var i løbende dialog med medarbejderen om deres forløb i 2023, hvilket er en forbedring på 7 procentpoint. Der er en tilbagegang for spørgsmålet angående kontakt efter forløbet. I 2022 svarede 94%, at de vidste hvem de skulle kontakte efter forløbet, mens tallet i 2023 er på 78%.

Brugerundersøgelsen for Neurorehabilitering Kbh viser også stabile resultater. Der er en statistisk signifikant positiv udvikling i 2023 på

spørgsmålet, om hvorvidt borgere får opnået det, de gerne vil med forløbet. Derudover er der en tilbagegang i tilfredsheden med mad.