

Brugerundersøgelse 2023

Pårørende til beboere på plejehjem

SUF Total 2023

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. Oplevet kvalitet	12
10. Socialt samvær og fællesskaber	13
11. Plejehjem	14
12. Metode	23
14. Profil af målgruppen	24

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 37 plejehjem. 1.402 pårørende er inviteret til undersøgelsen og heraf har 634 bidraget til undersøgelsen gennem et telefoninterview.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2023 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 2023	634
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 Data og Analyse,
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.

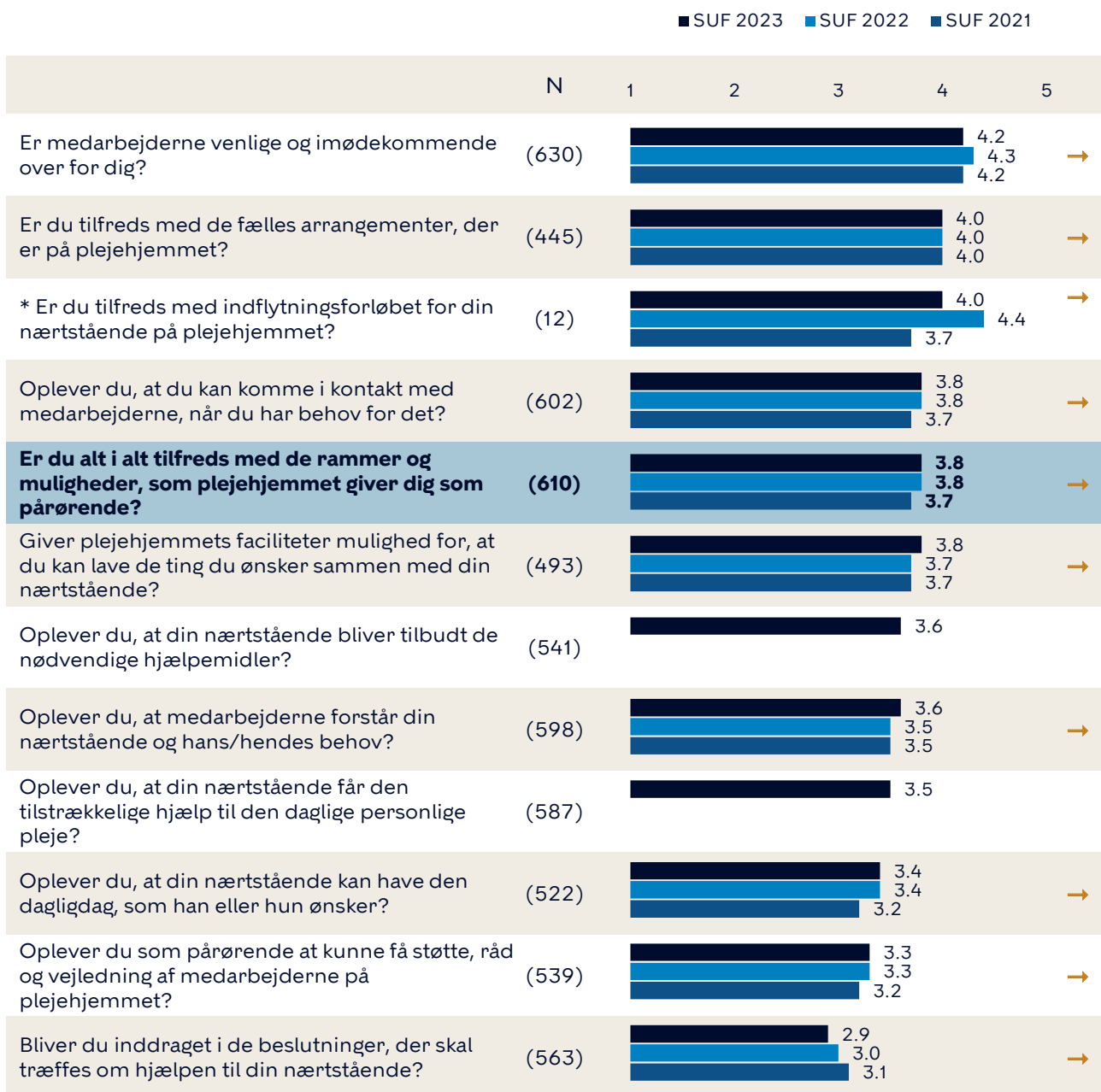
I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejehjem. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

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).



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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

*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'.



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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

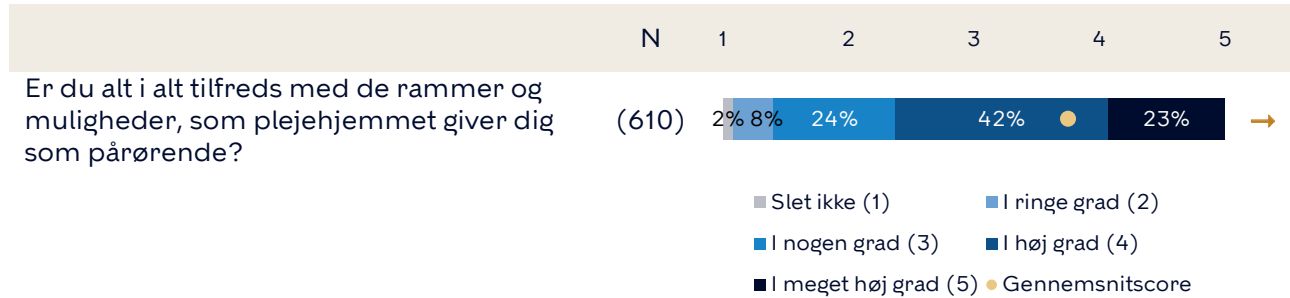
* Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

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

*** Det er kun pårørende, som har angivet, at de inddrages i beslutninger, der træffes om hjælpen til deres nærtstående, som har fået stillet spørgsmålet.

4. Samlet udbytte og tilfredshed

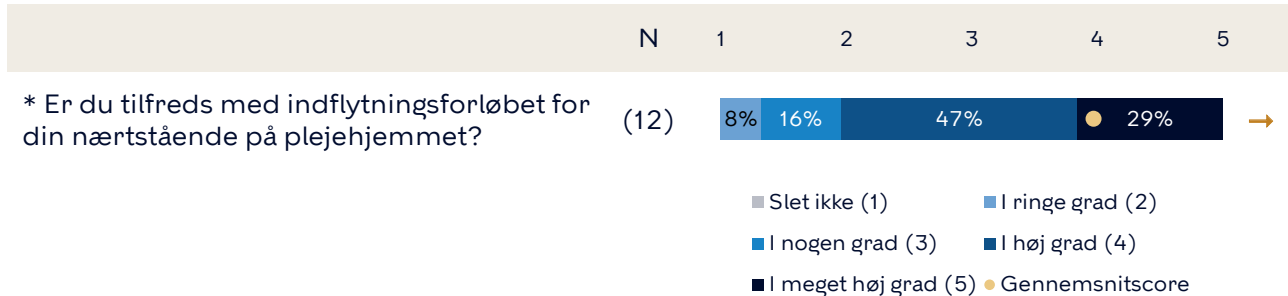
Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022. 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

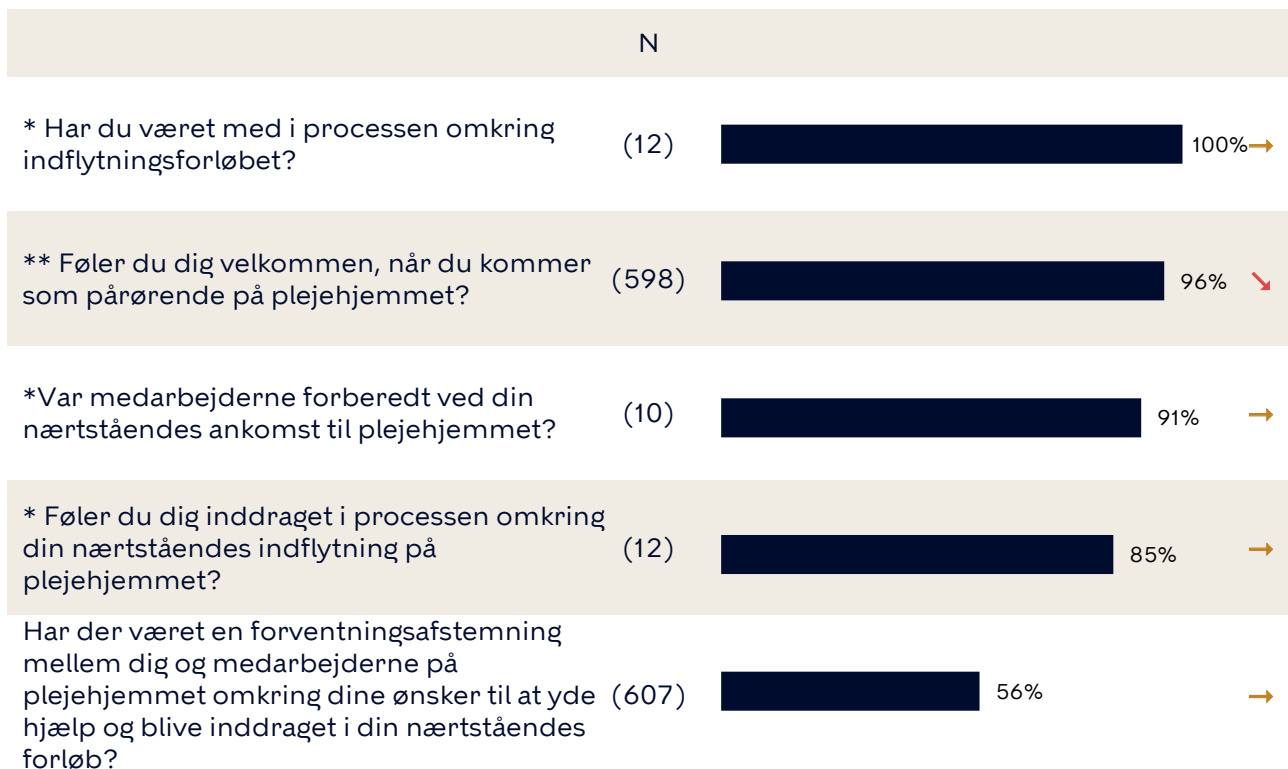
Figur 5.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



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 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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

*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'.



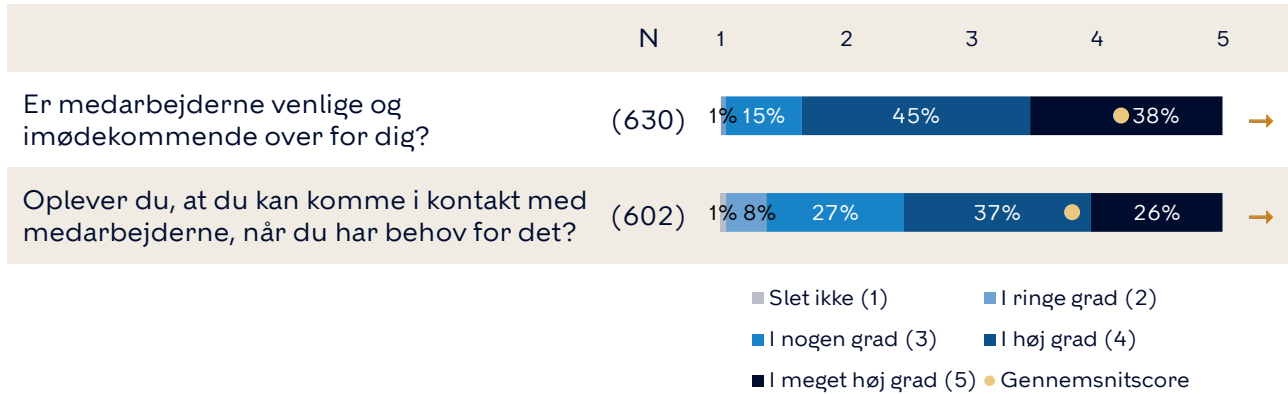
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* 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.

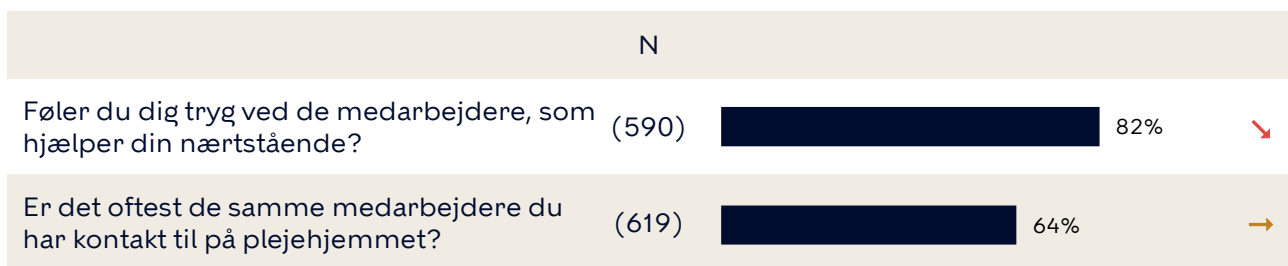
6. Medarbejderne

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 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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

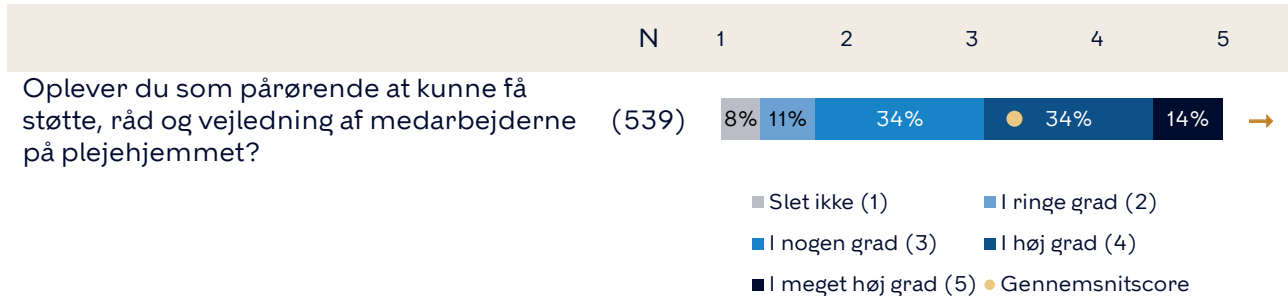
Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

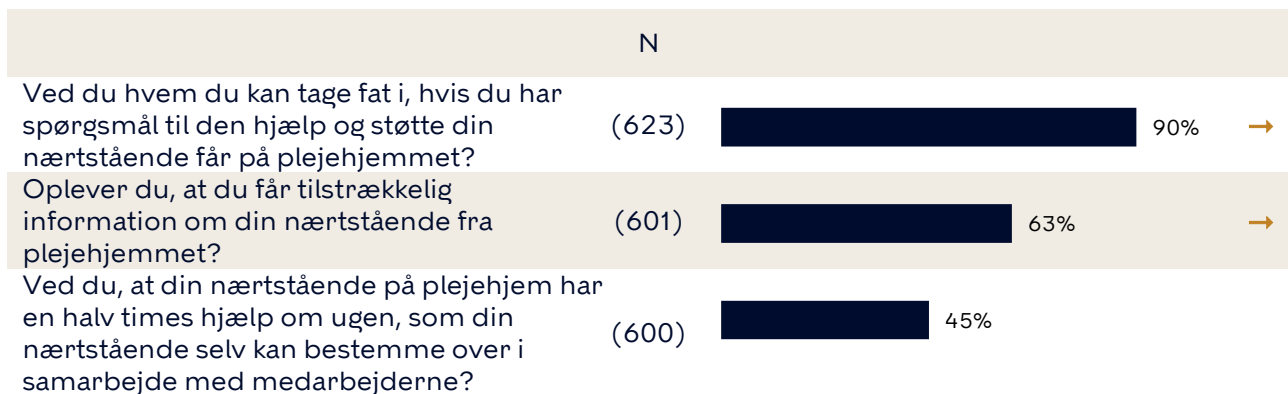
7. Information

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 frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

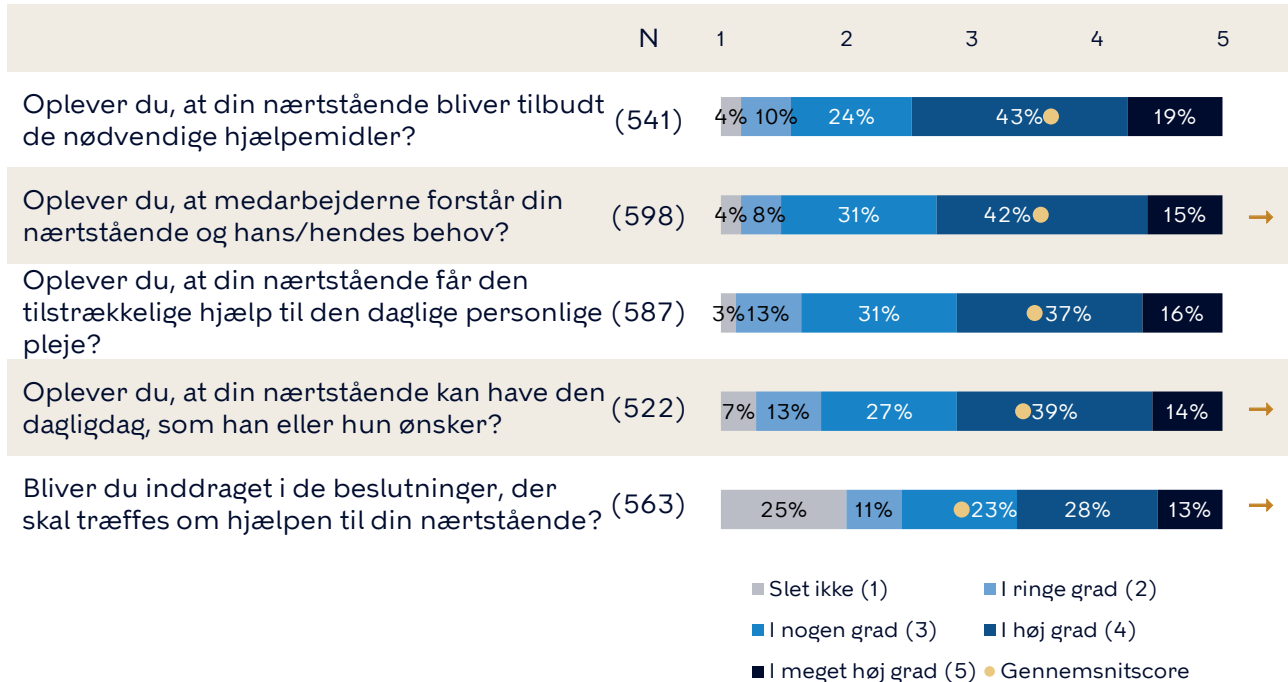
Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

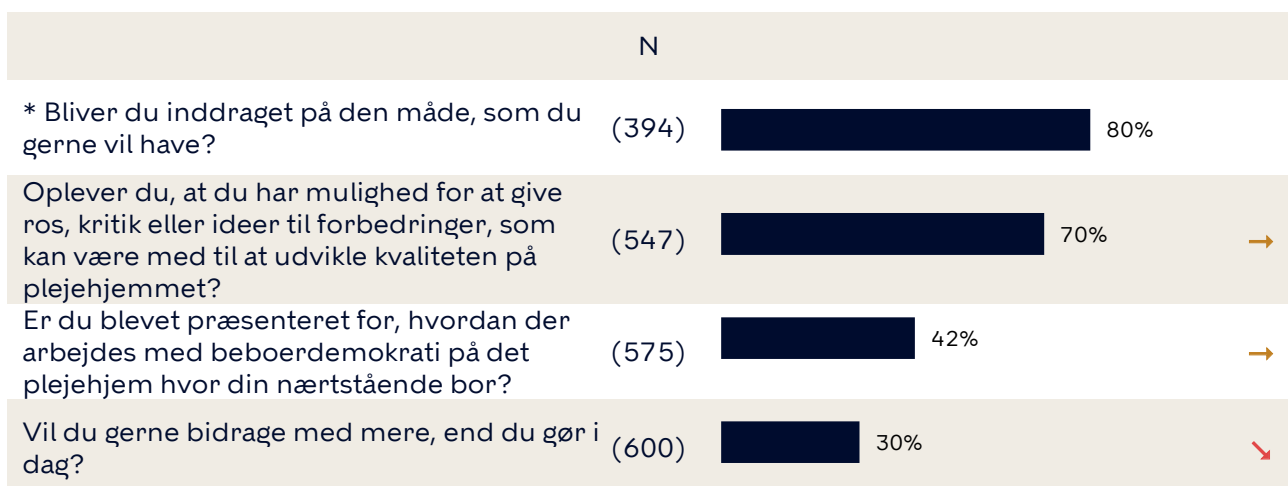
8. Borger- og pårørendeinddragelse

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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun pårørende, som har angivet, at de inddrages i beslutninger, der træffes om hjælpen til deres nærtstående, som har fået stillet spørgsmålet.

9. Oplevet kvalitet

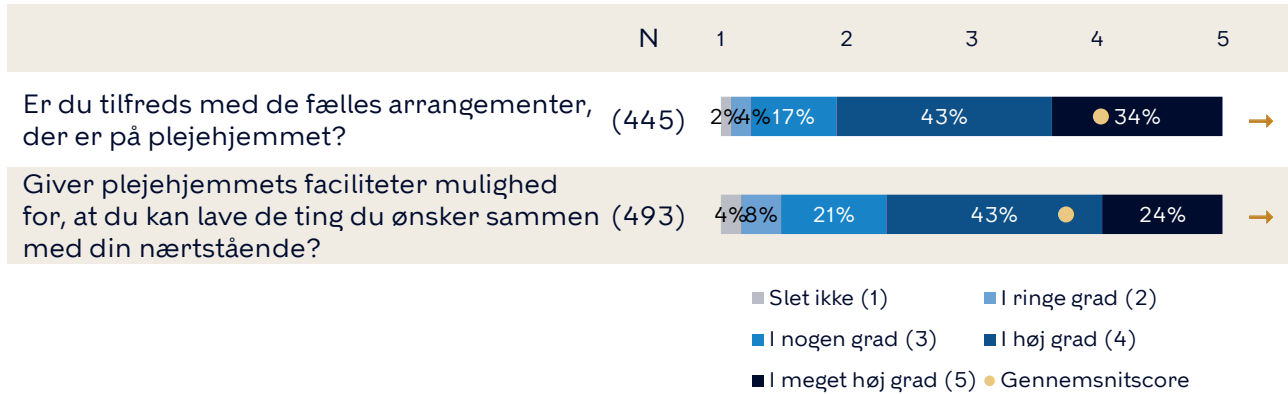
Figur 9.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

10. Socialt samvær og fællesskaber

Figur 10.1: 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 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

Figur 10.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.

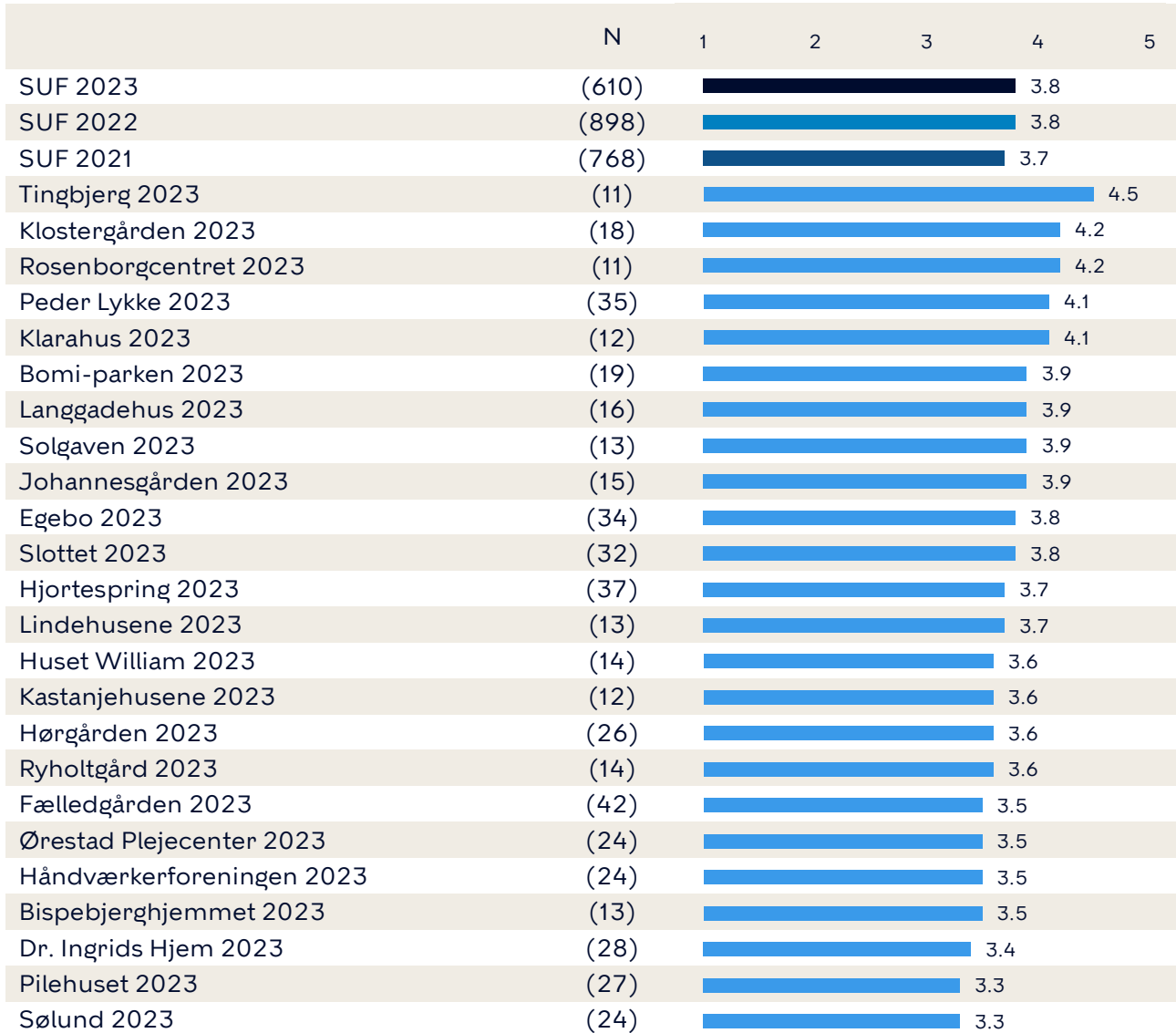


Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

11. Plejehjem

Samlet udbytte og tilfredshed

Figur 11.1: 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 frasorteret. Resultater for plejehjem som er baseret på under 10 besvarelser, vises ikke af diskretionshensyn.

Modtagelsen

Figur 11.2: Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?

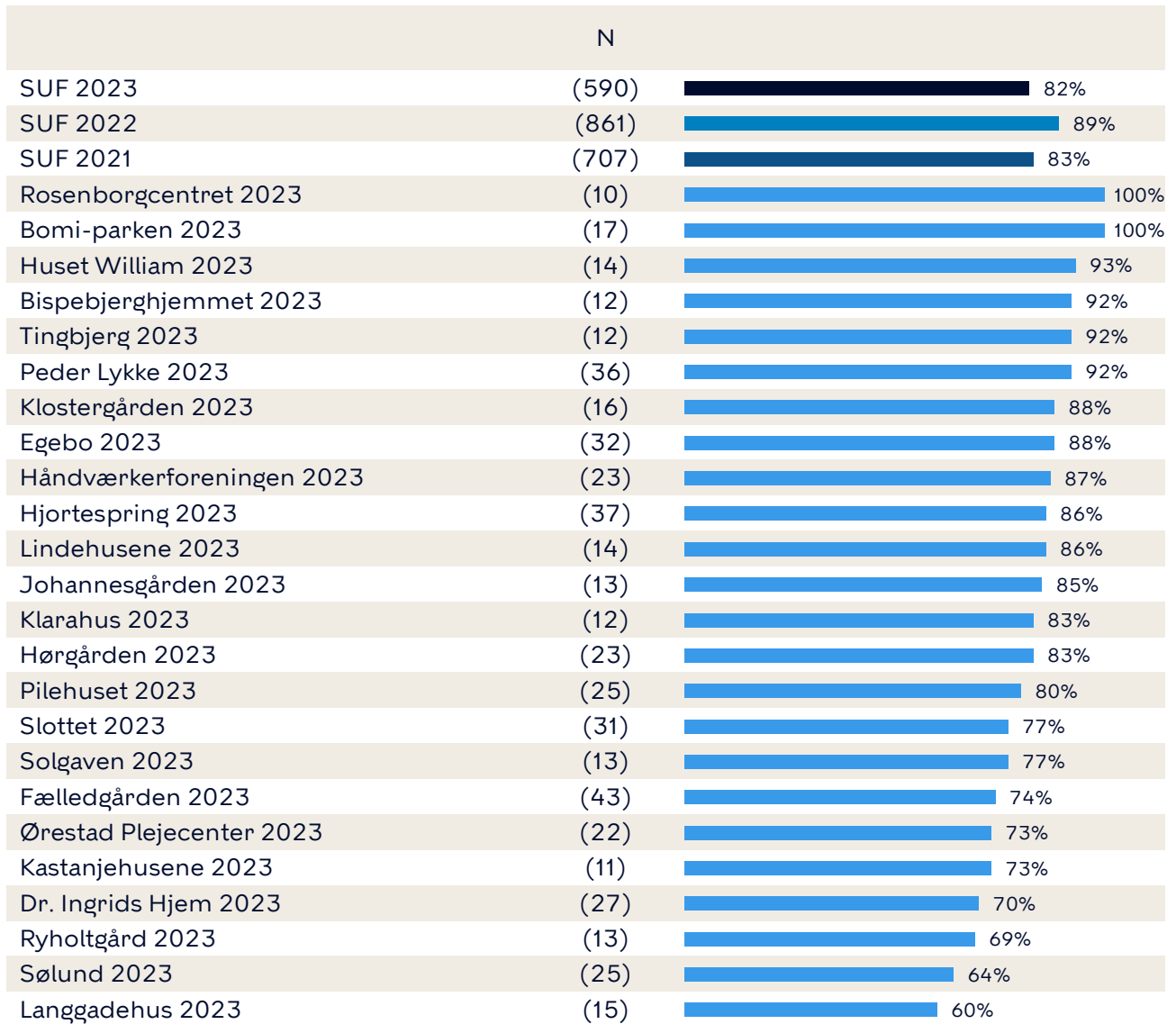
Spørgsmålet er kun stillet til pårørende, som har angivet, at de kommer på plejehjemmet

	N		
SUF 2023	(598)		96%
SUF 2022	(891)		98%
SUF 2021	(747)		95%
Slottet 2023	(30)		100%
Ryholtgård 2023	(11)		100%
Rosenborgcentret 2023	(11)		100%
Lindehusene 2023	(13)		100%
Klostergården 2023	(17)		100%
Klarahus 2023	(12)		100%
Johannesgården 2023	(12)		100%
Bomi-parken 2023	(19)		100%
Bispebjerg hjemmet 2023	(13)		100%
Dr. Ingrid's Hjem 2023	(28)		96%
Hørgården 2023	(26)		96%
Håndværkerforeningen 2023	(22)		95%
Peder Lykke 2023	(36)		94%
Langgadehus 2023	(15)		93%
Sølgaven 2023	(13)		92%
Pilehuset 2023	(26)		92%
Huset William 2023	(13)		92%
Sølund 2023	(25)		92%
Hjortespring 2023	(37)		92%
Ørestad Plejecenter 2023	(24)		92%
Tingbjerg 2023	(12)		92%
Fælledgården 2023	(44)		91%
Egebo 2023	(33)		91%
Kastanjehusene 2023	(12)		83%

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.

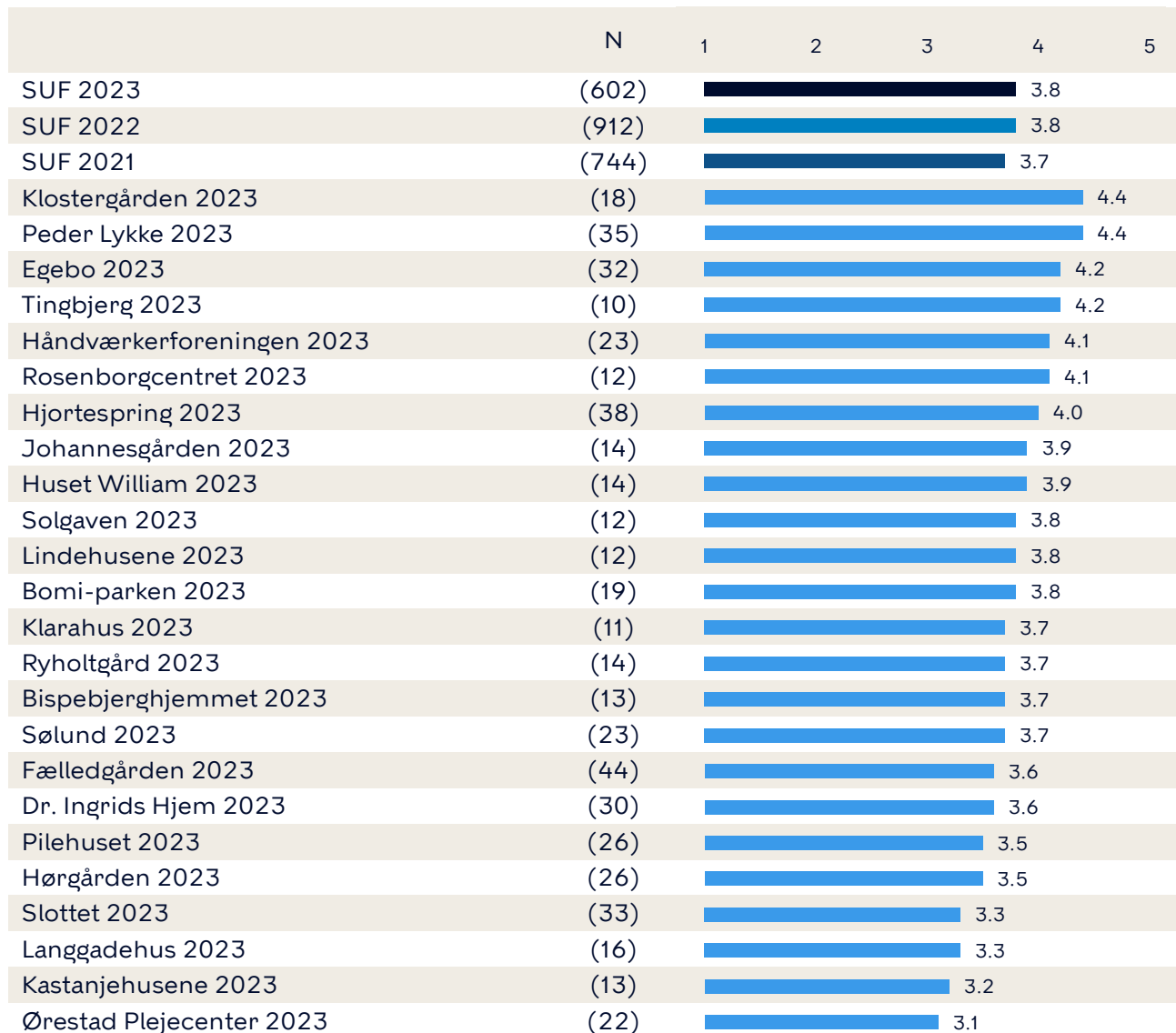
Medarbejdere

Figur 11.3: 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.

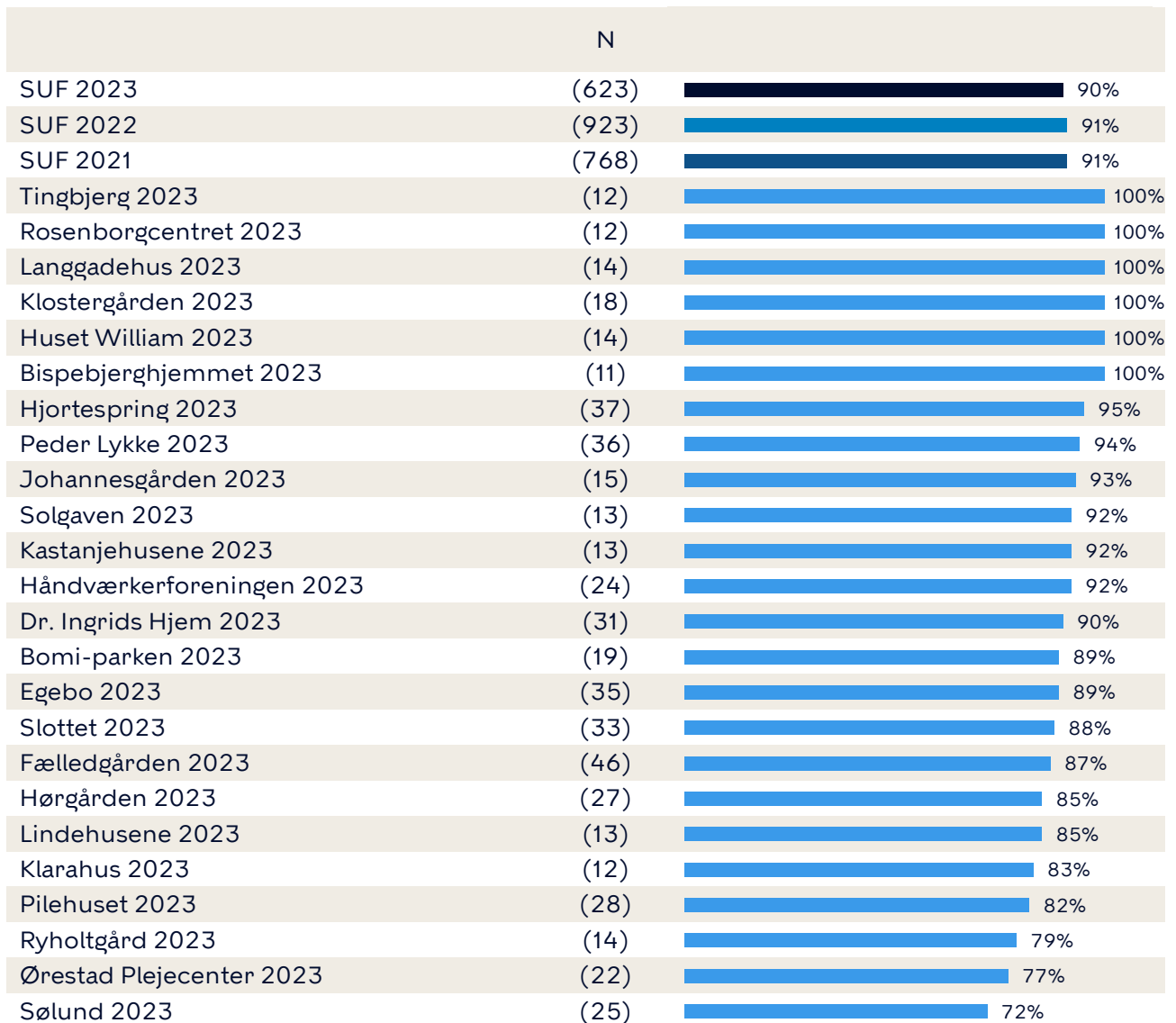
Figur 11.4: Oplever du, at du kan komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?



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

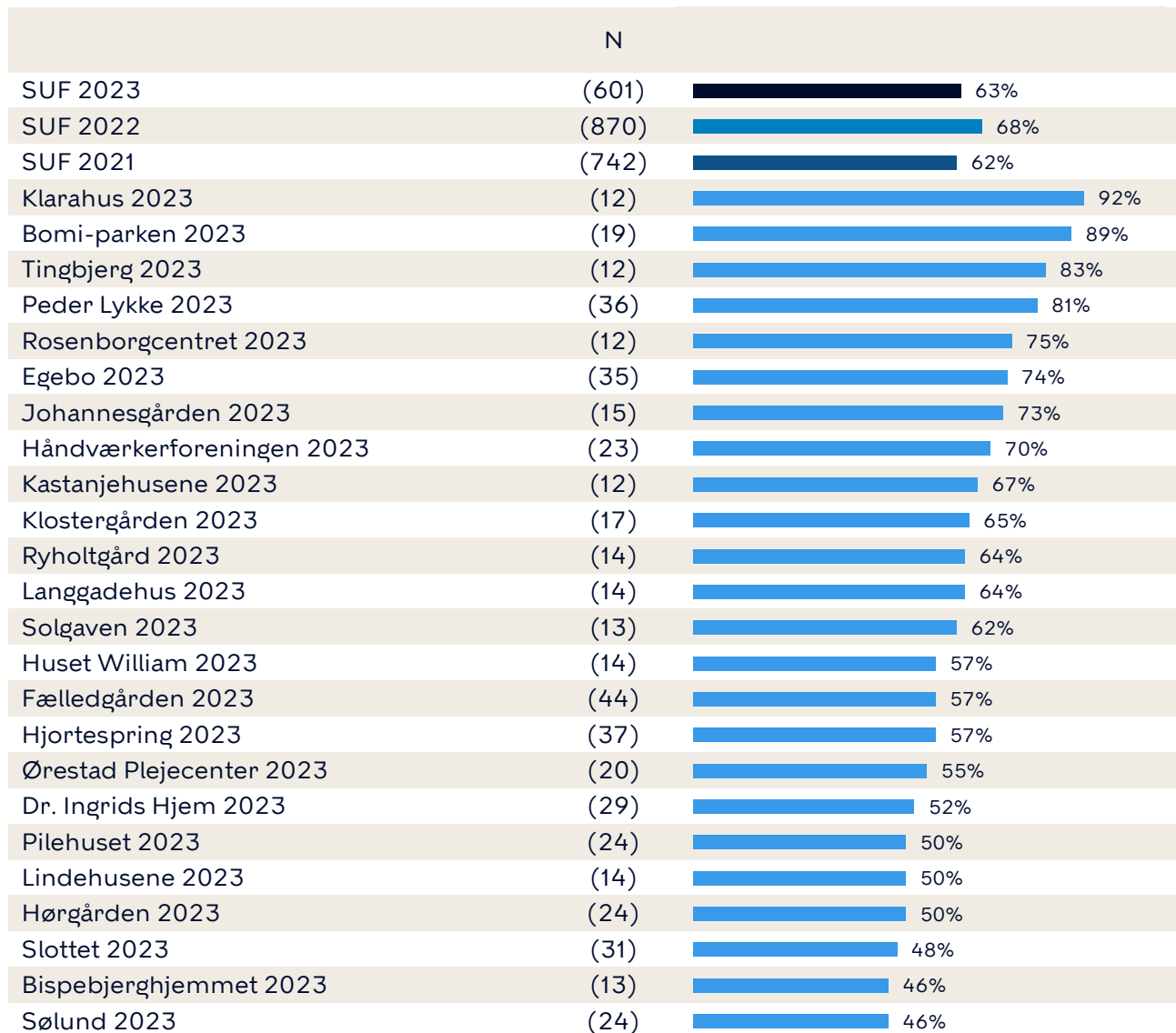
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret..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

Figur 11.5: 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.

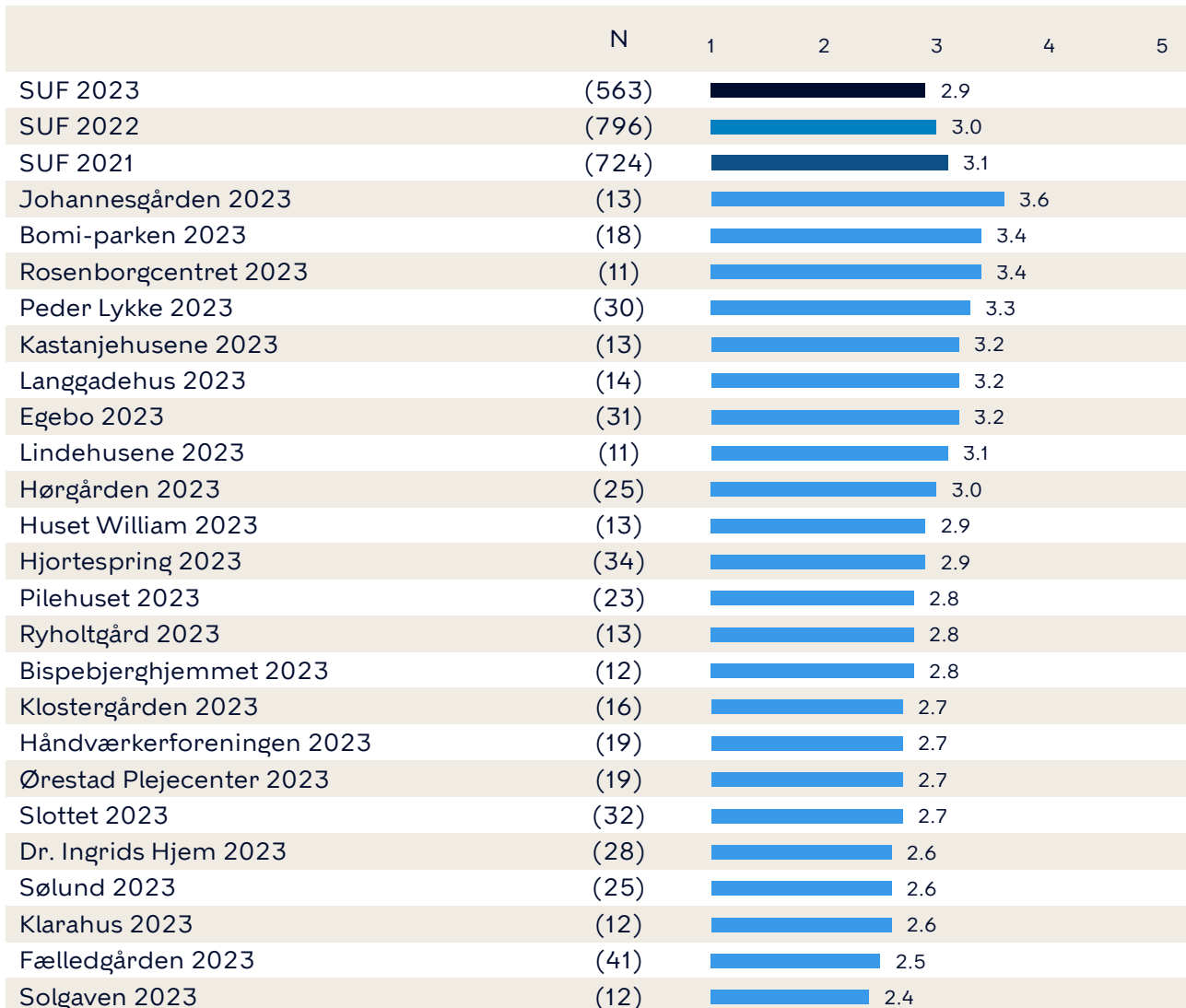
Figur 11.6: Oplever du, at du får tilstrækkelig information om din nærtstående fra plejehjemmet?



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

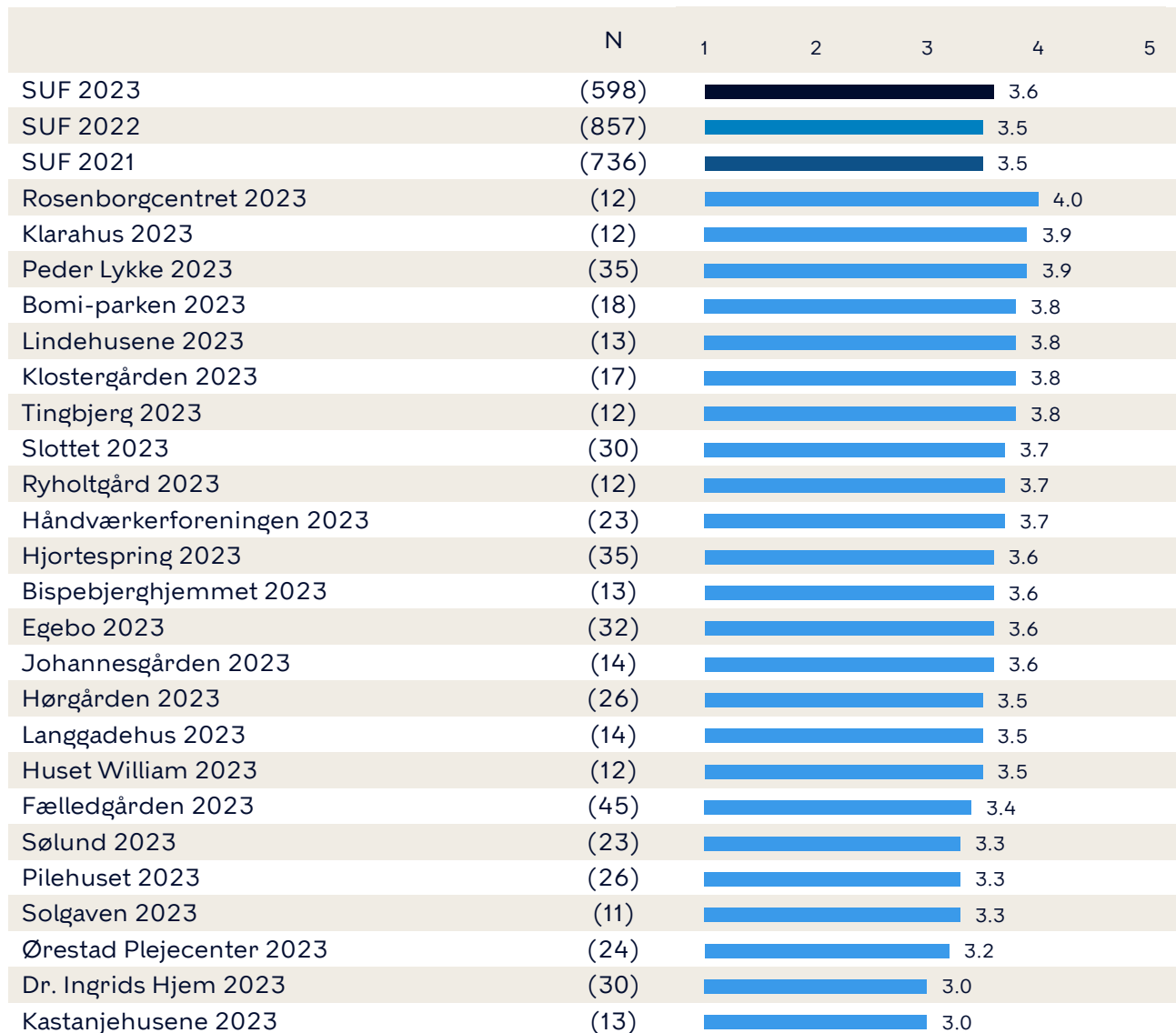
Figur 11.7: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?



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

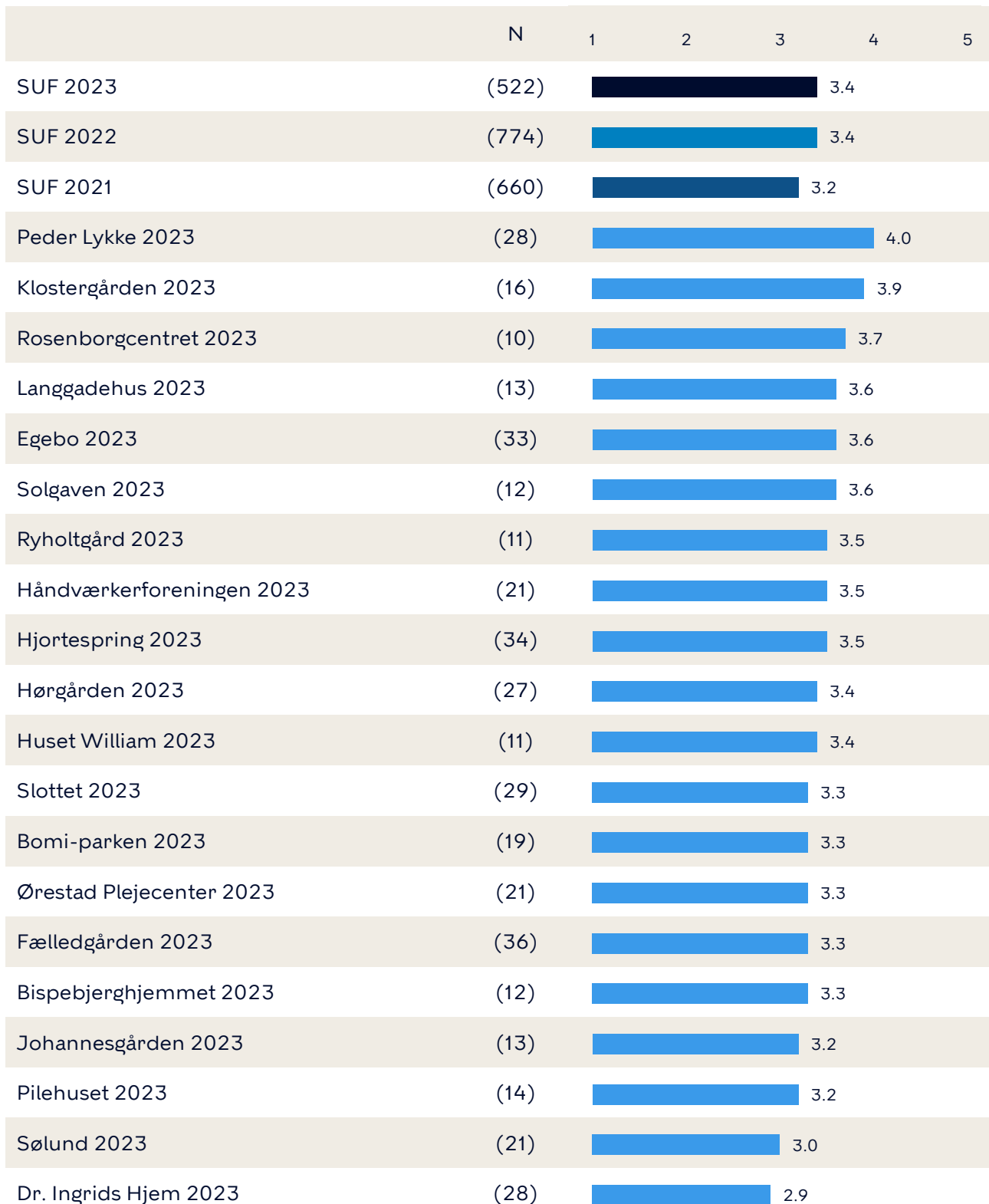
Figur 11.8: Oplever du, at medarbejderne forstår din nærtstående og hans/hendes behov?



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

12. 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 2023.

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.

14. Profil af målgruppen

Figur 14.1: 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	241	39%
Søn	158	25%
Ægtefælle	57	9%
Søster	40	6%
Bror	21	3%
Bekendt	43	6%
Andet	74	12%

Figur 14.2: Hvor ofte kommer du på plejehjemmet?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Flere gange om ugen	227	36%
Ca. en gang om ugen	175	28%
Flere gange om måneden	151	24%
Sjældnere end en gang om måneden	76	12%
Aldrig	5	1%

Figur 14.3: 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	207	34%
Ca. en gang om ugen	69	11%
Flere gange om måneden	50	8%
Sjældnere end en gang om måneden	38	6%
Aldrig	270	41%