



BRUGERUNDERSØGELSE  
**PLEJEBOLIG**

2017

EPINION

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



# Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt beboere på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens plejecentre. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af personlige interviews, baseret på et spørgeskema med i alt 45 spørgsmål.
- Interviewene er gennemført i perioden 25. oktober til 17. november 2017.
- Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).
- Rapporten rummer de samlede resultater for i alt 38 plejecentre i Københavns Kommune. Antallet af interview der er gennemført fremgår i tabellen nedenfor.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2017	1052

- Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport til alle lokalområder i Københavns Kommune. Derudover findes en rapport for hvert plejecenter. For en detaljeret beskrivelse af brugerundersøgelsens metode henvises til bilaget til rapporten.



# Kort beskrivelse af metoden

- I spørgeskemaet har deltagerne besvaret størstedelen af spørgsmålene med svarkategorierne "Ja", "Både og", "Nej".
- Enkelte nøglespørgsmål er besvaret på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har her kunne svare "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken eller", "utilfreds" eller "meget utilfreds". Besvarelserne er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive "tilfredshedsscore", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.
- I den første halvdel af rapporten ses alle resultaterne fordelt på henholdsvis de fem lokalområder samt det samlede resultatet sammenlignet med de to foregående år. I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set for alle 38 plejecentre, der deltager i undersøgelsen.

## Sådan anvendes resultaterne

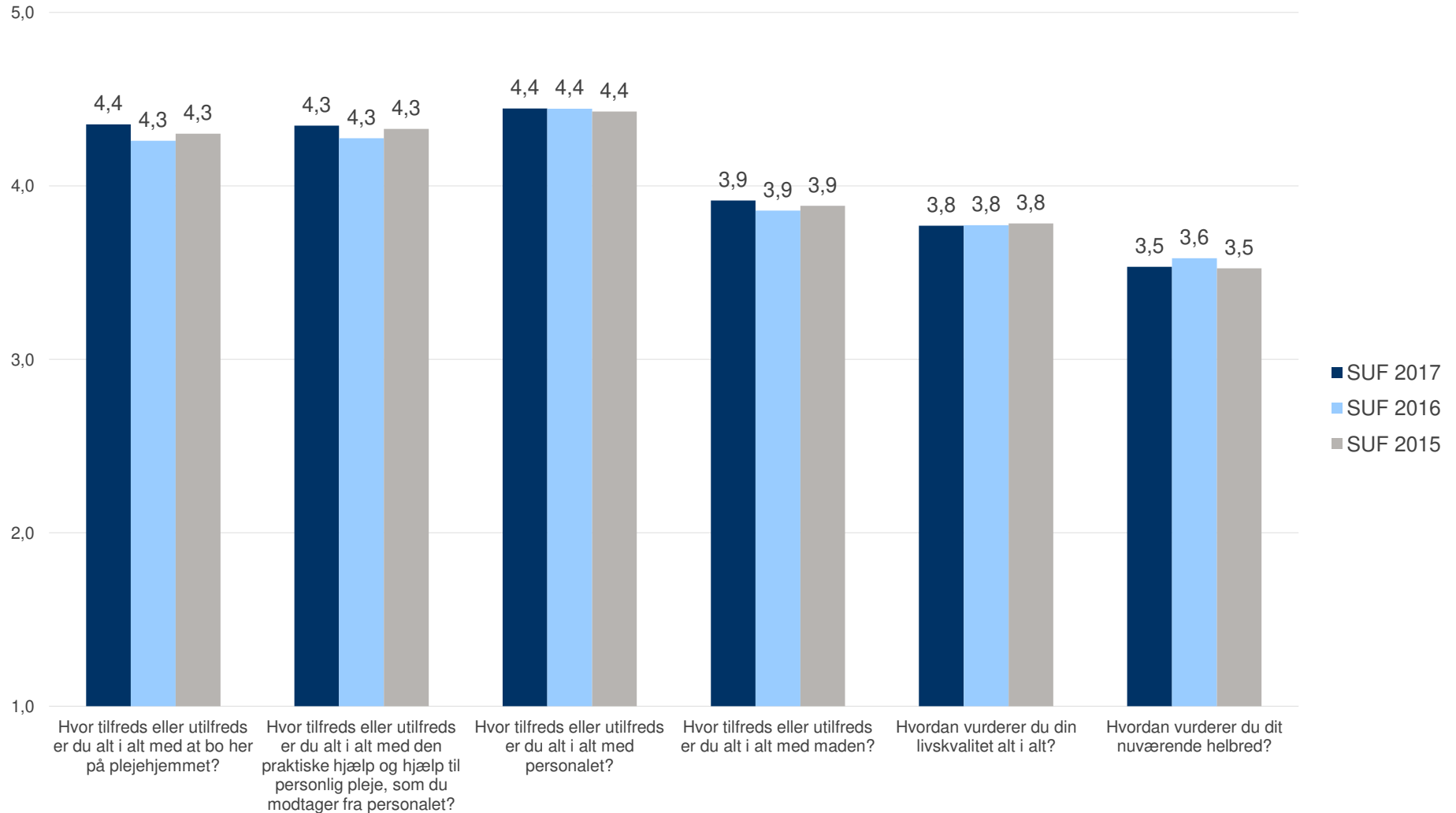
- Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.
- Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. 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.



# Oversigt over nøglespørgsmål

## Oversigt over nøglespørgsmål – 2017 sammenlignet med 2016 og 2015:

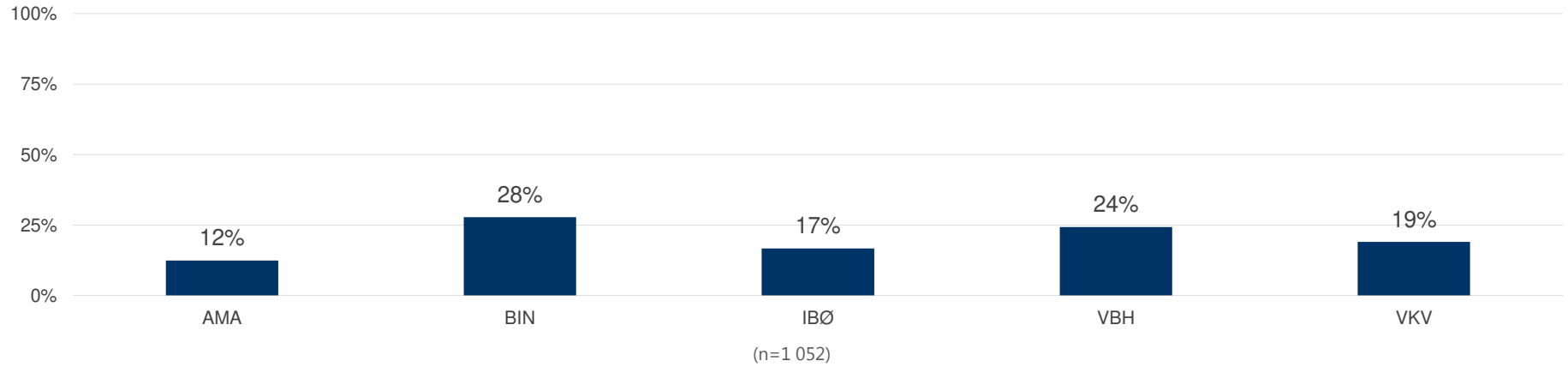
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



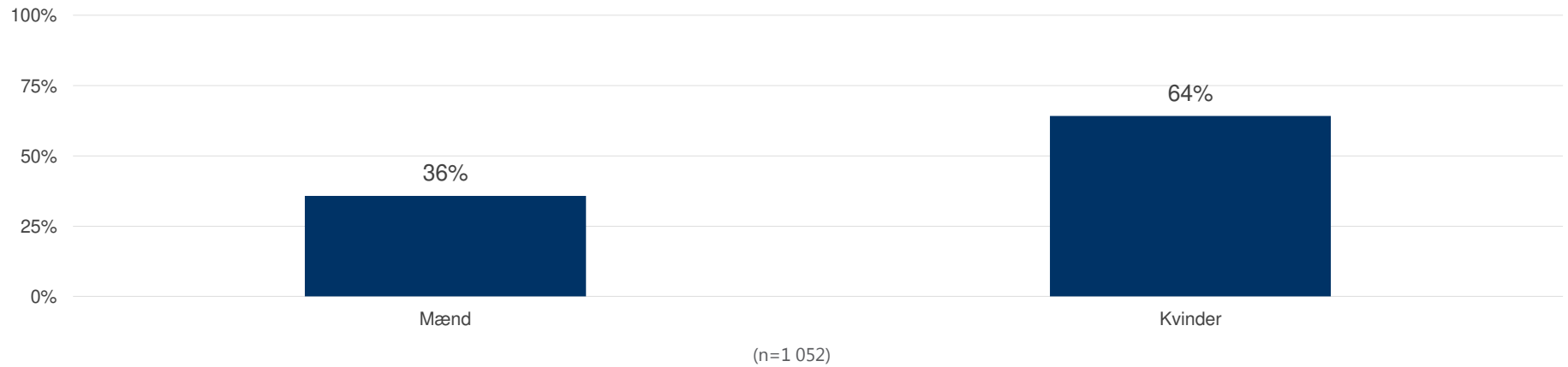


# Profil af målgruppen

## Lokalområde

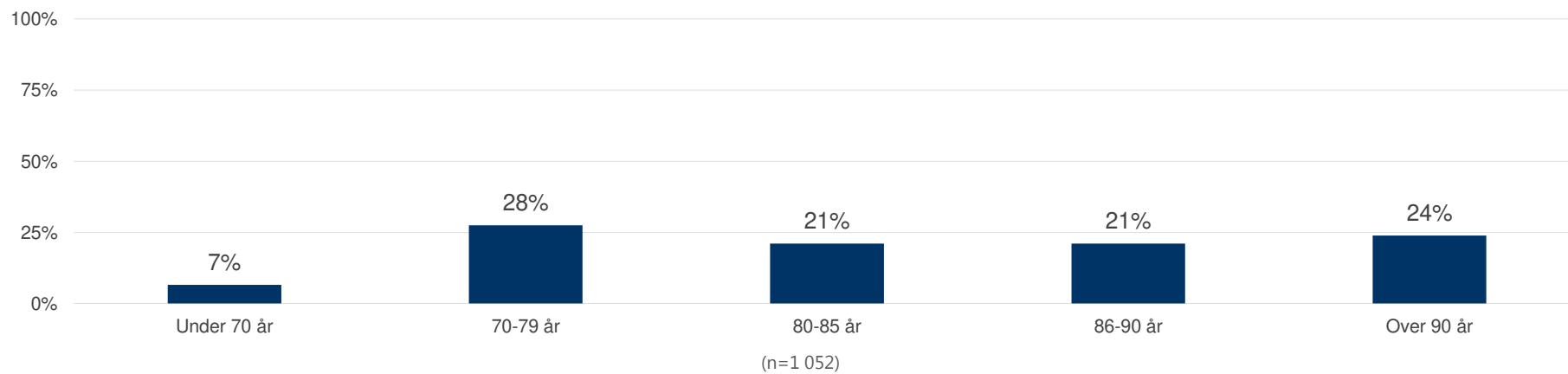


## Køn





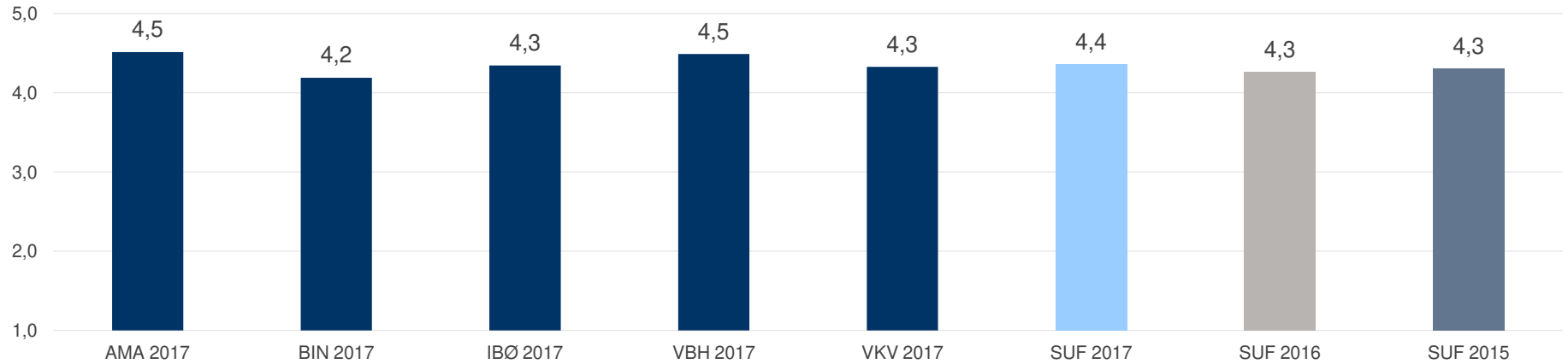
## Alder





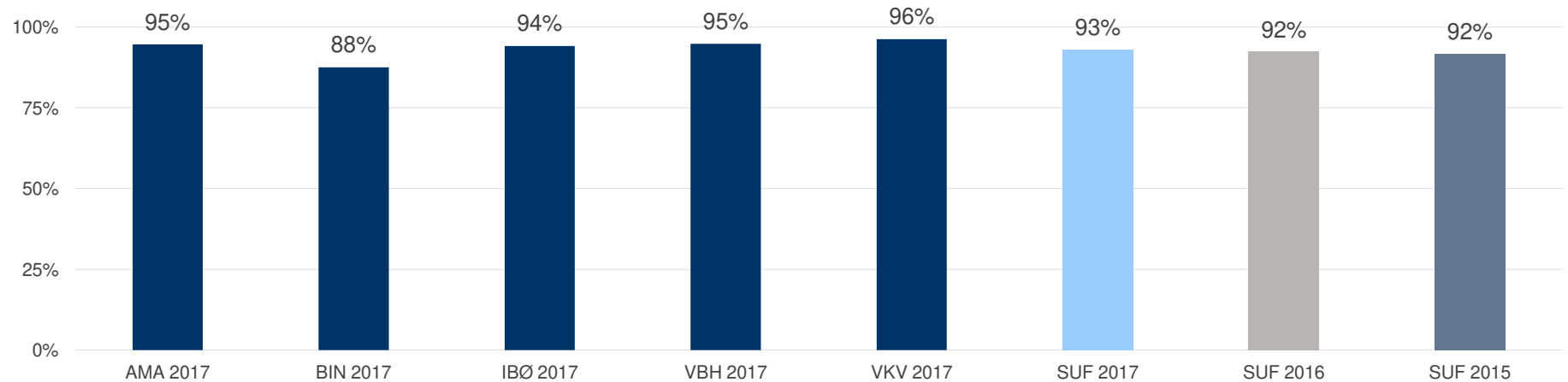
# Generelt

## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?



## Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

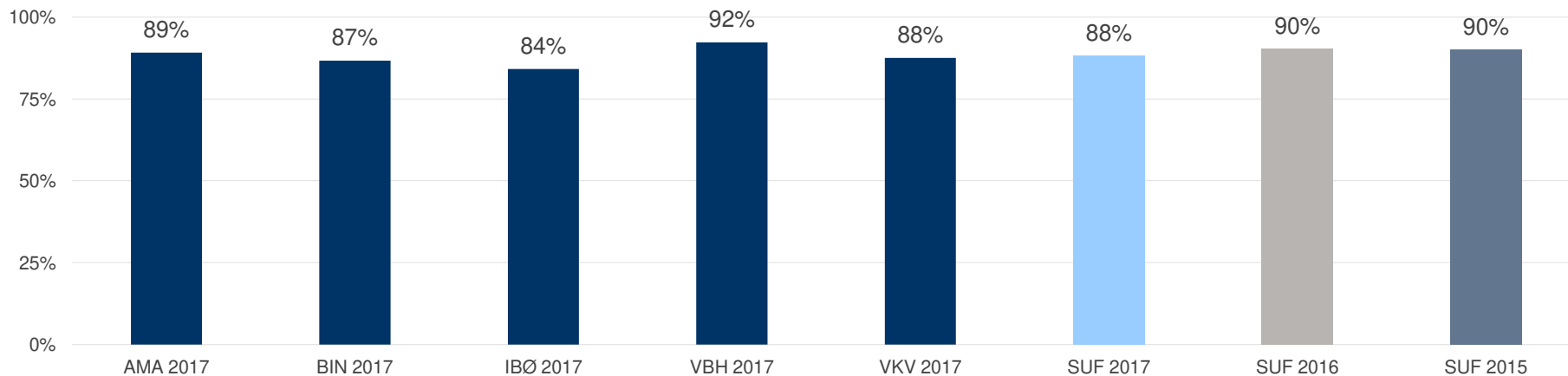
Andel, som svarer "Ja"





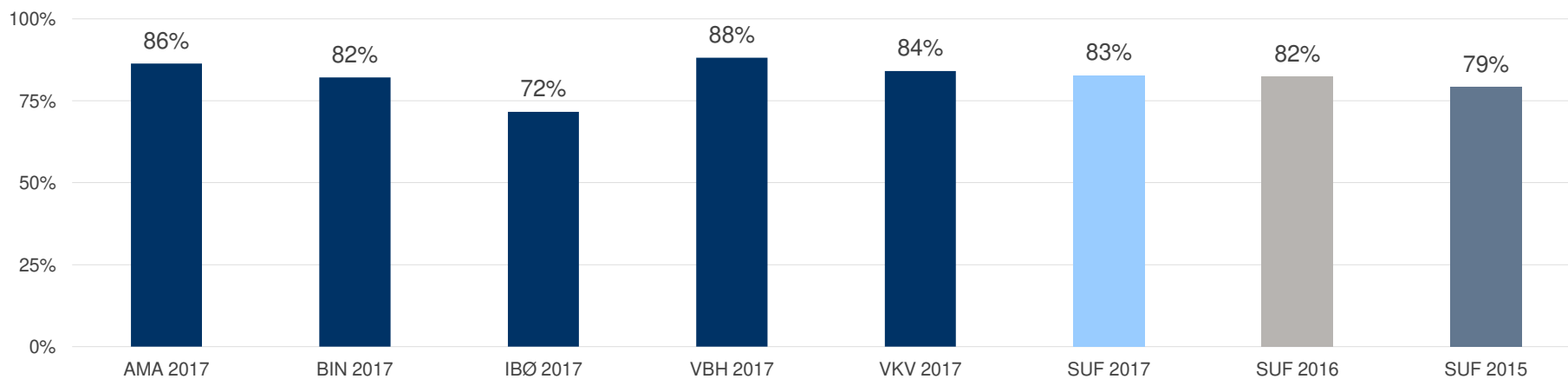
## Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?

Andel, som svarer "Ja"



## Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

Andel, som svarer "Ja"

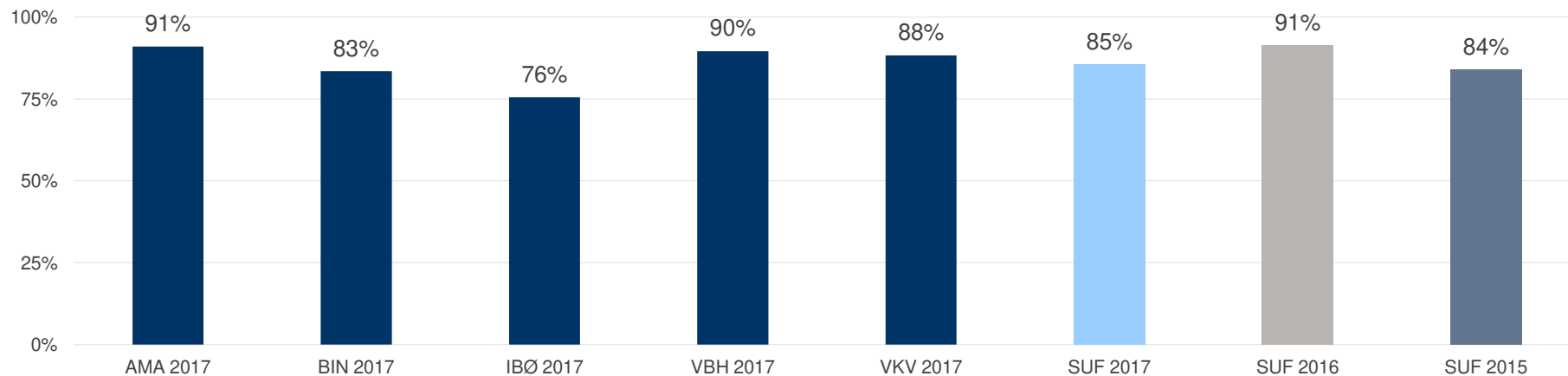






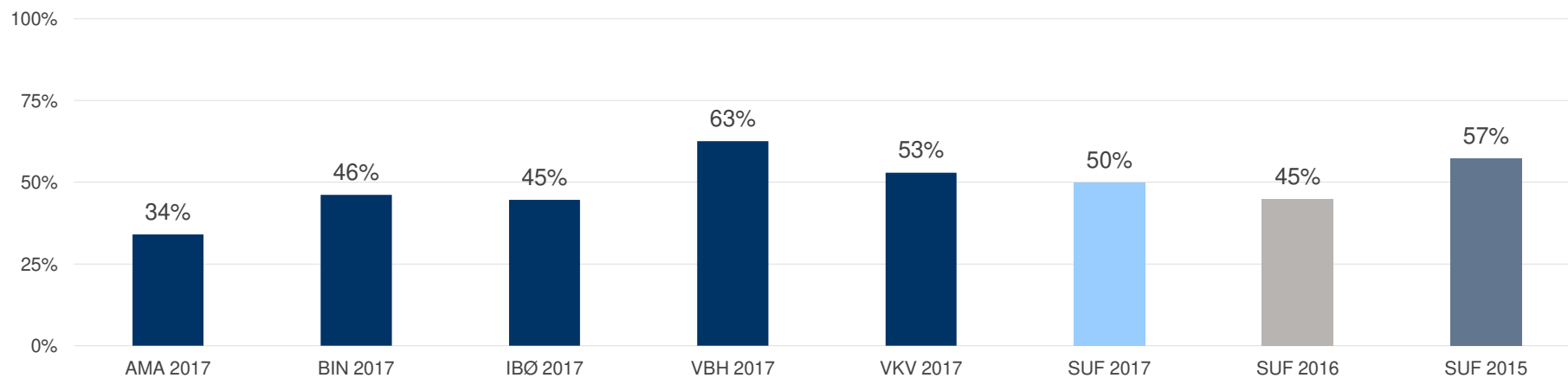
## Støtter medarbejderne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

Andel, som svarer "Ja"



## Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af medarbejderne?

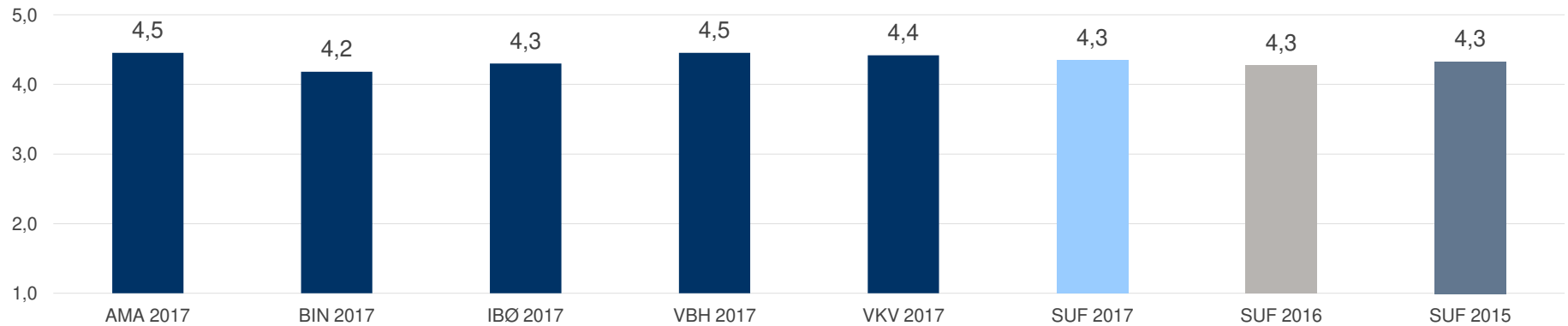
Andel, som svarer "Ja"



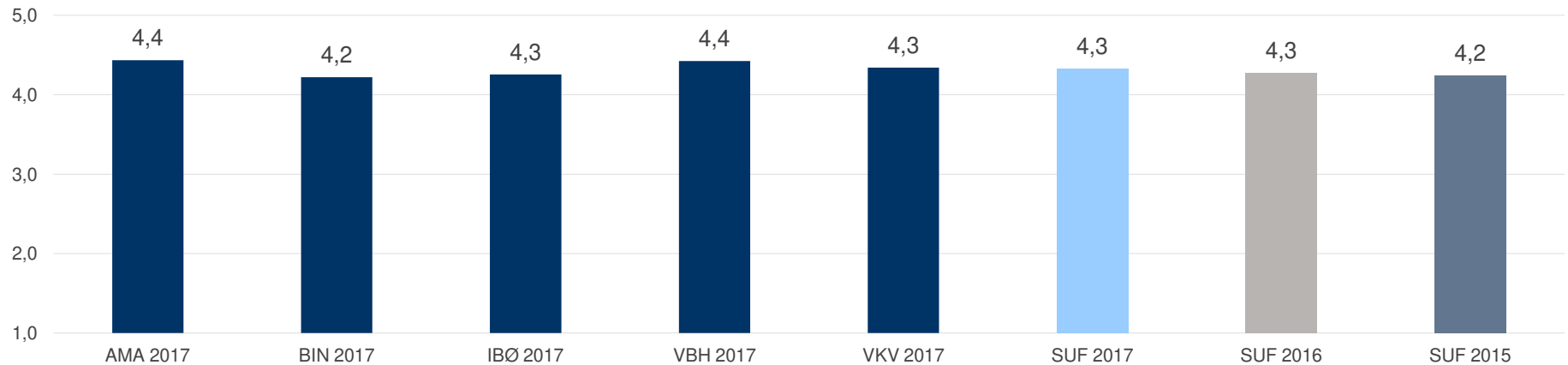


# Praktisk hjælp og personlig pleje

**Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra medarbejderne?**



**Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig?**

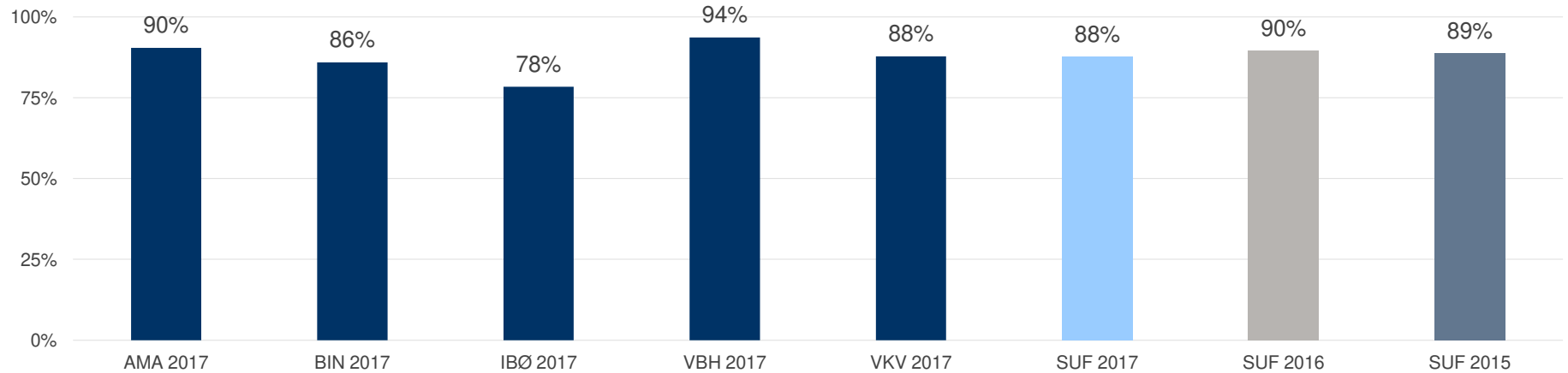




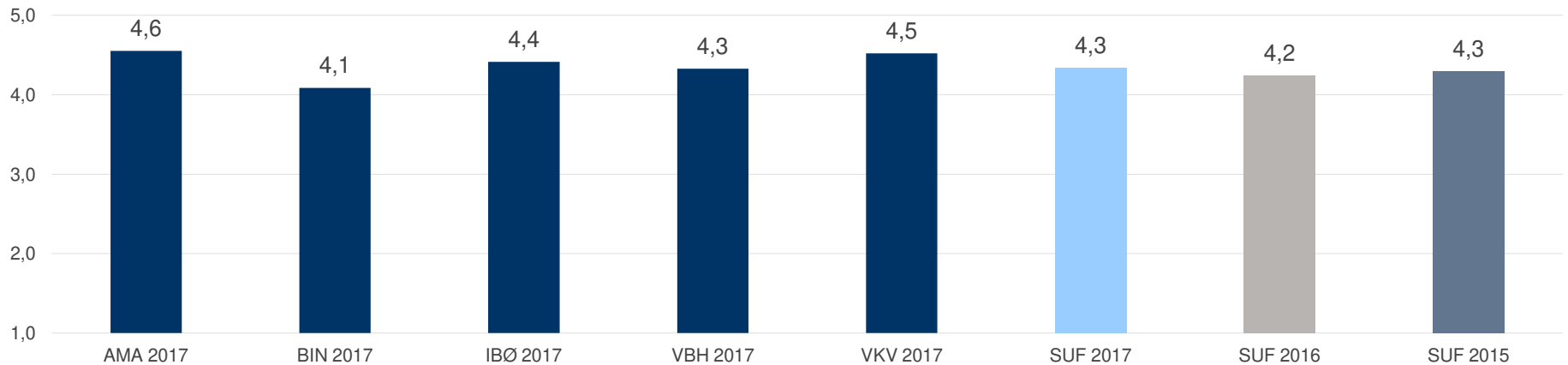
# Sygepleje

## Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?

Andel, som svarer "Ja"



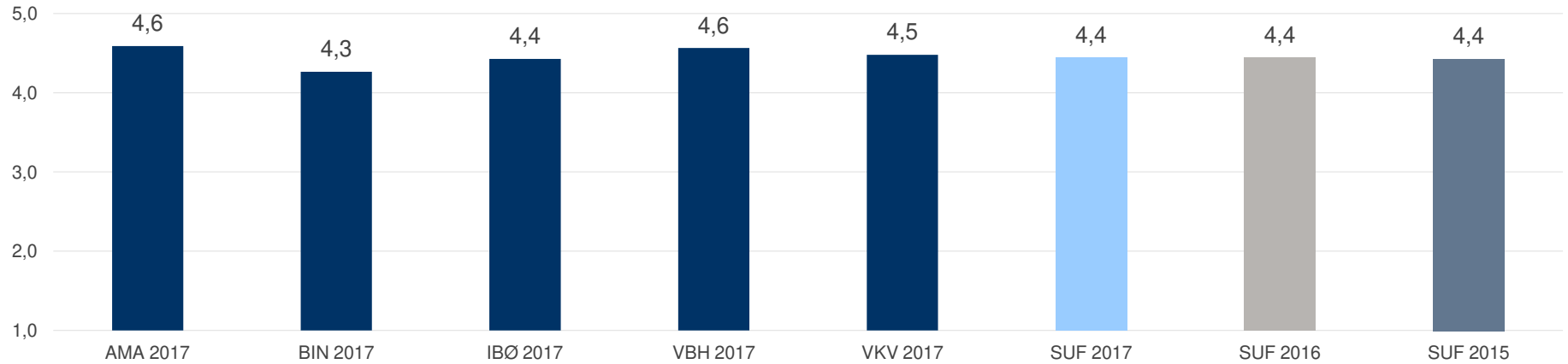
## Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv?





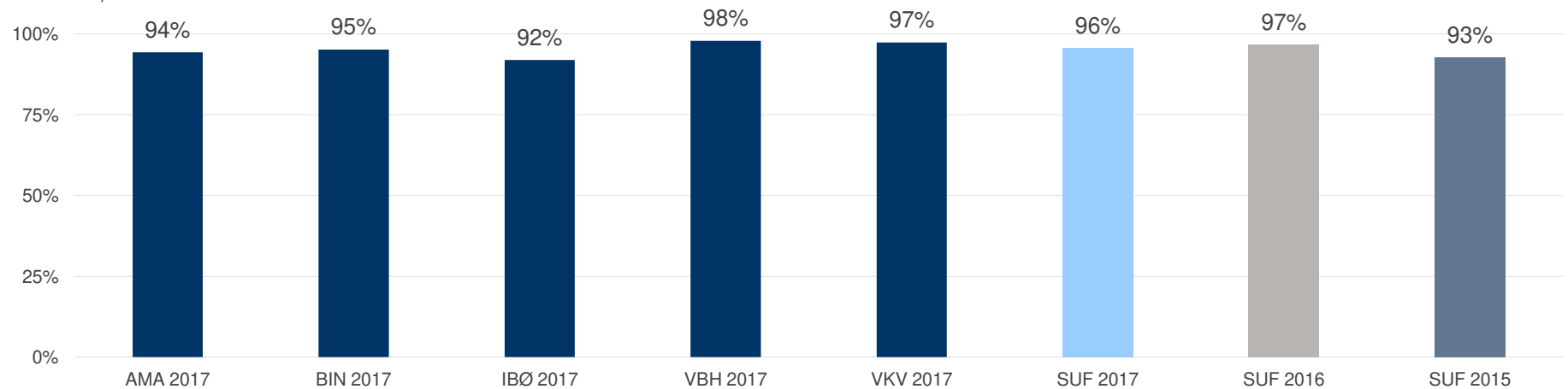
# Medarbejderne

## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne?



## Er medarbejderne venlige over for dig?

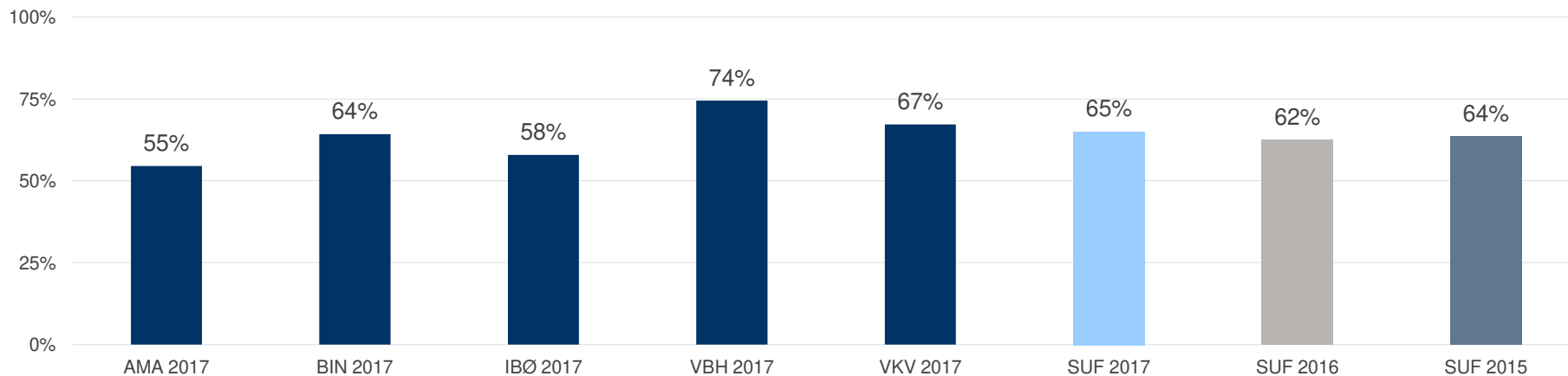
Andel, som svarer "Ja"





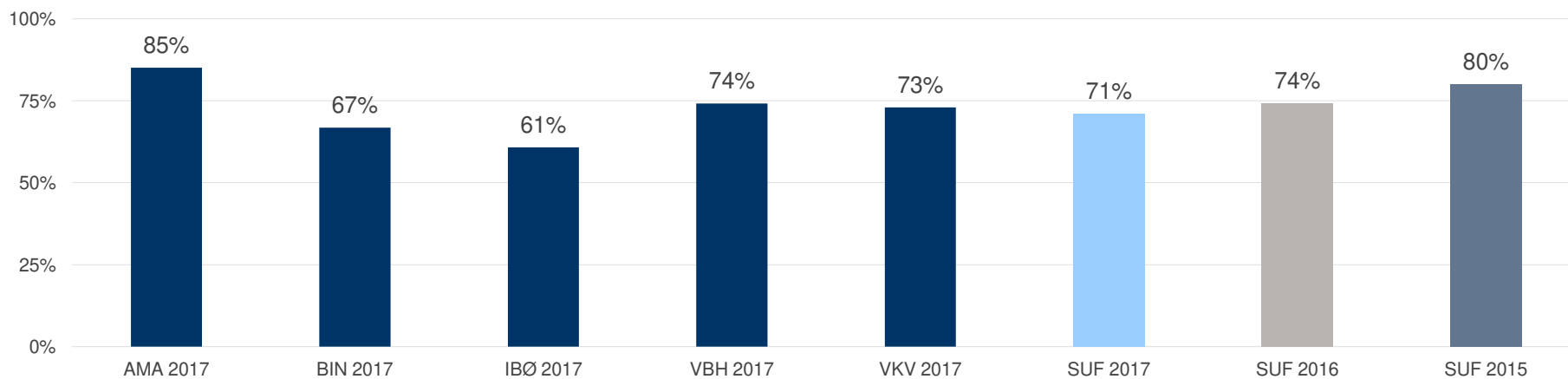
## Har medarbejderne oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?

Andel, som svarer "Ja"



## Kommer medarbejderne, når du kalder på hjælp?

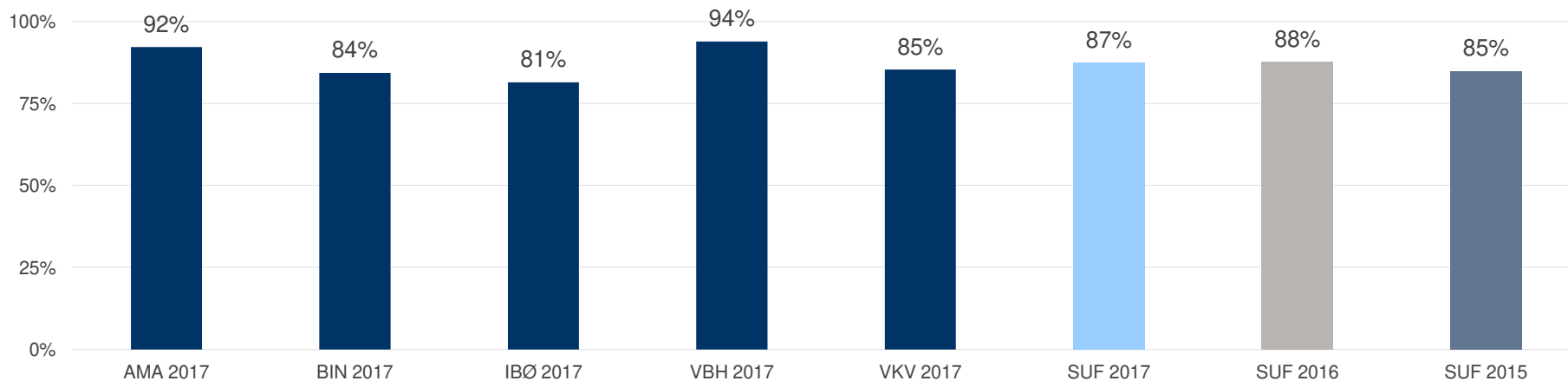
Andel, som svarer "Ja"





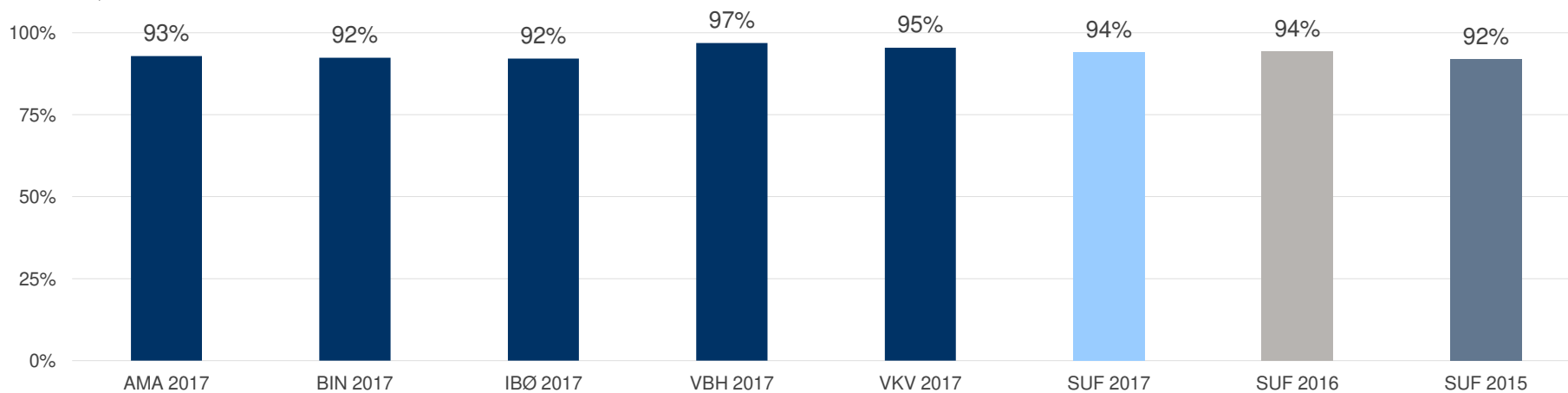
## Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

Andel, som svarer "Ja"



## Føler du dig tryk ved medarbejderne?

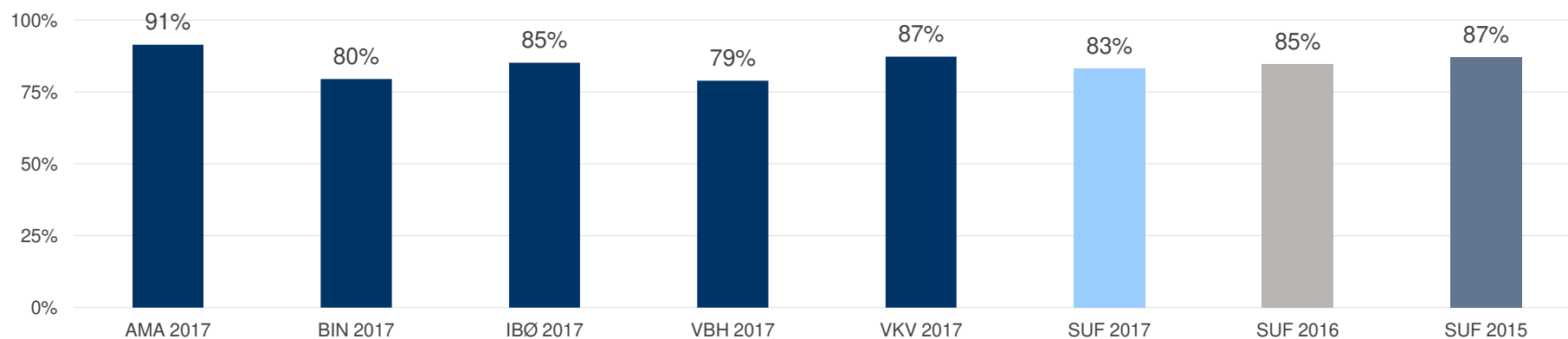
Andel, som svarer "Ja"





## Hvis der er et samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?

Andel, som svarer "Ja"

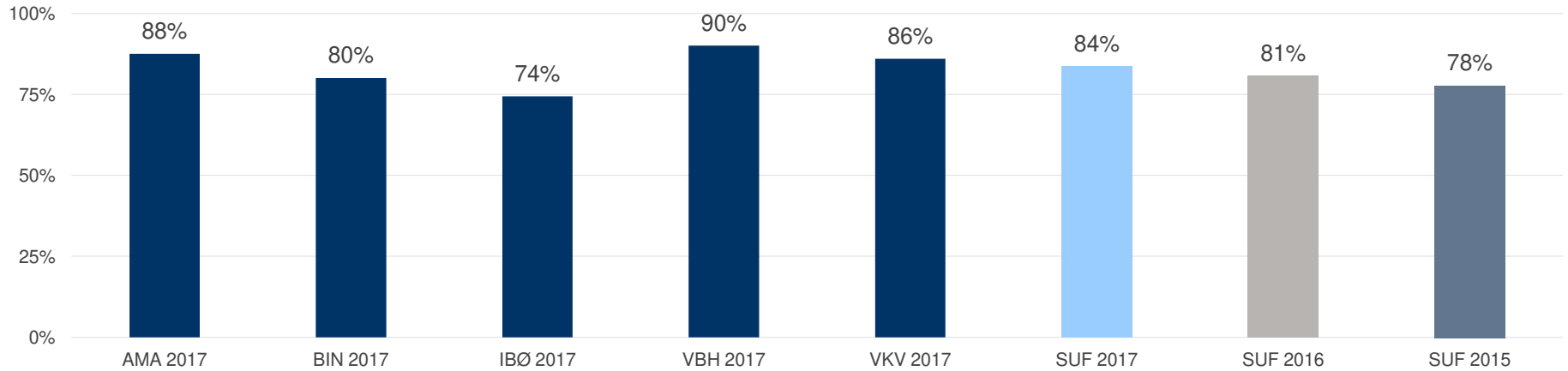




# Sammenhæng

## Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?

Andel, som svarer "Ja"



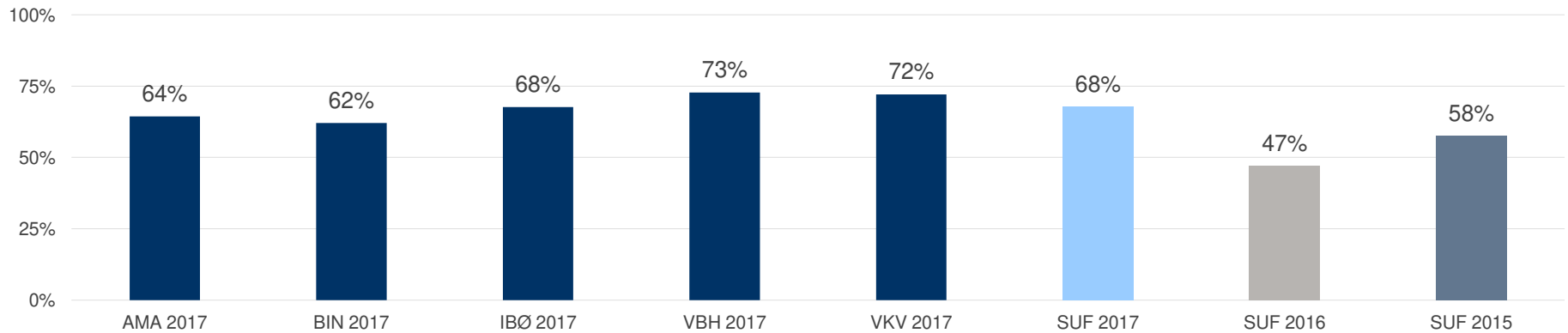




# Klippekort

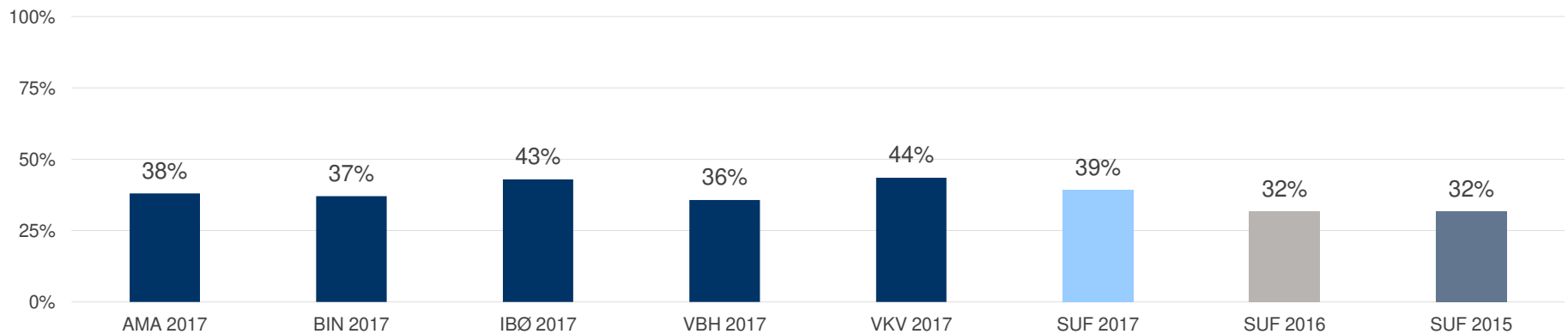
**Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?**

Andel, som svarer "Ja"



**Oplever du, at du med denne ekstra hjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud?**

Andel, som svarer "Ja"

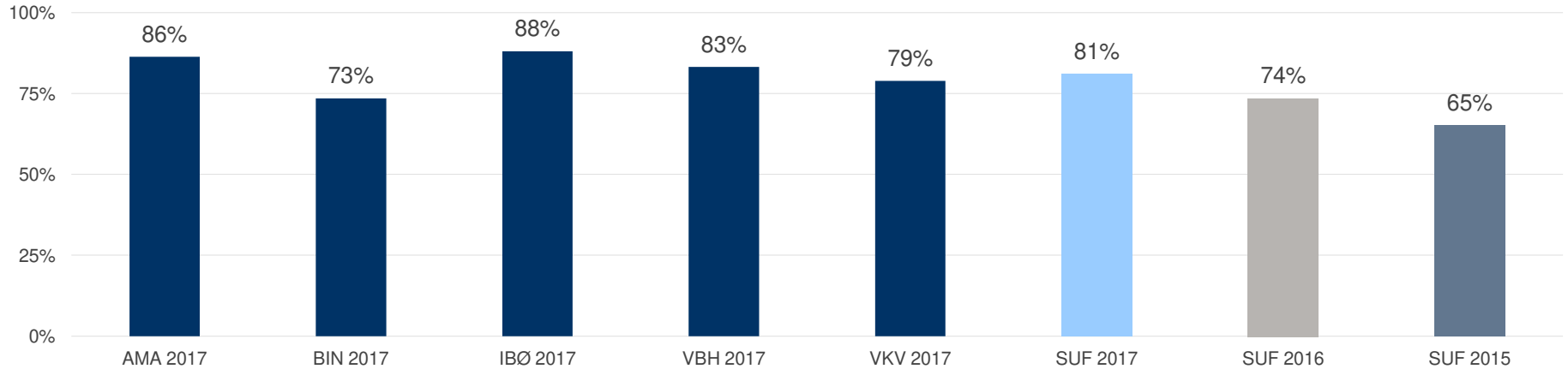




# Velfærdsteknologi

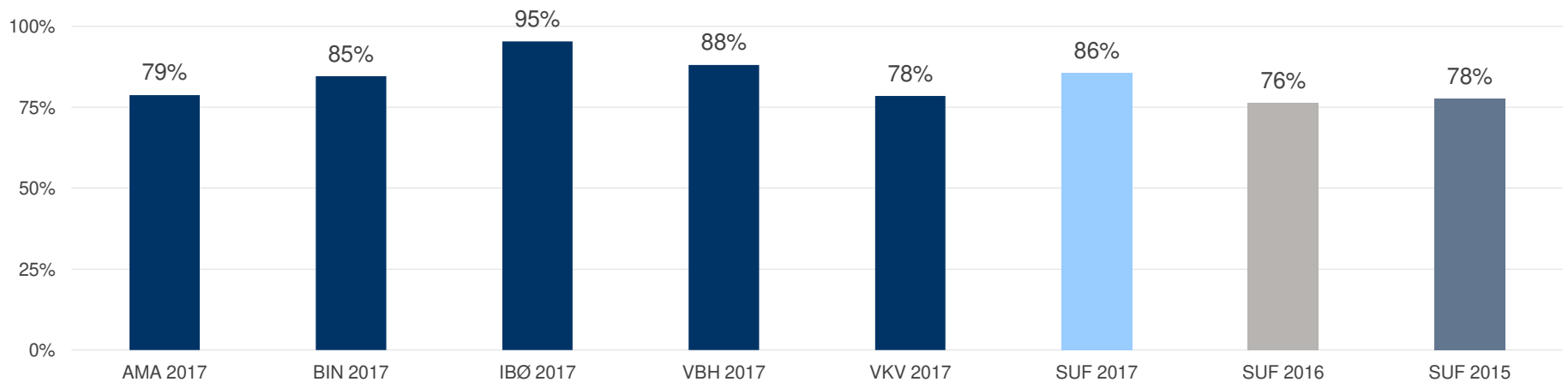
## Bruger du eller medarbejderne velfærdsteknologi i dit hjem?

Andel, som svarer "Ja"



## Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen?

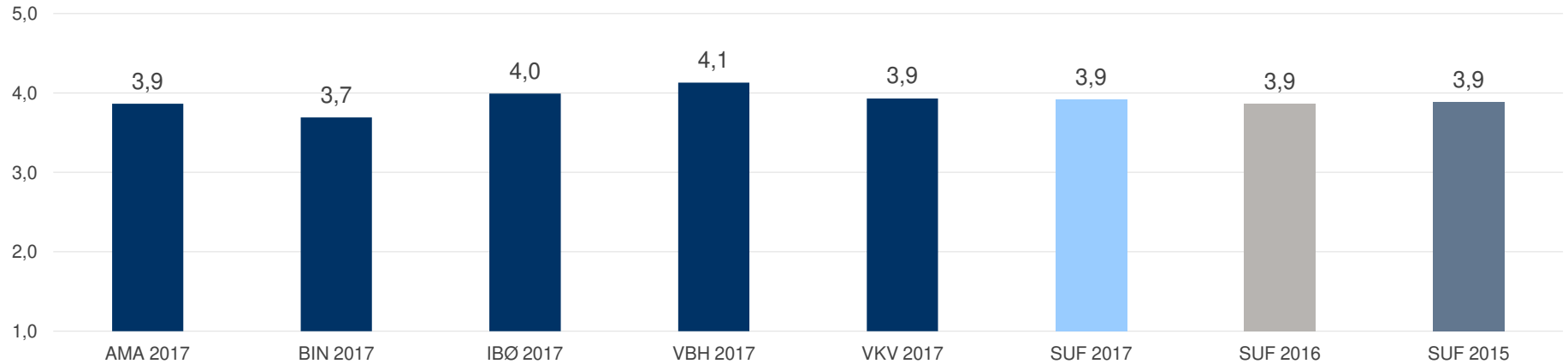
Andel, som svarer "Ja"





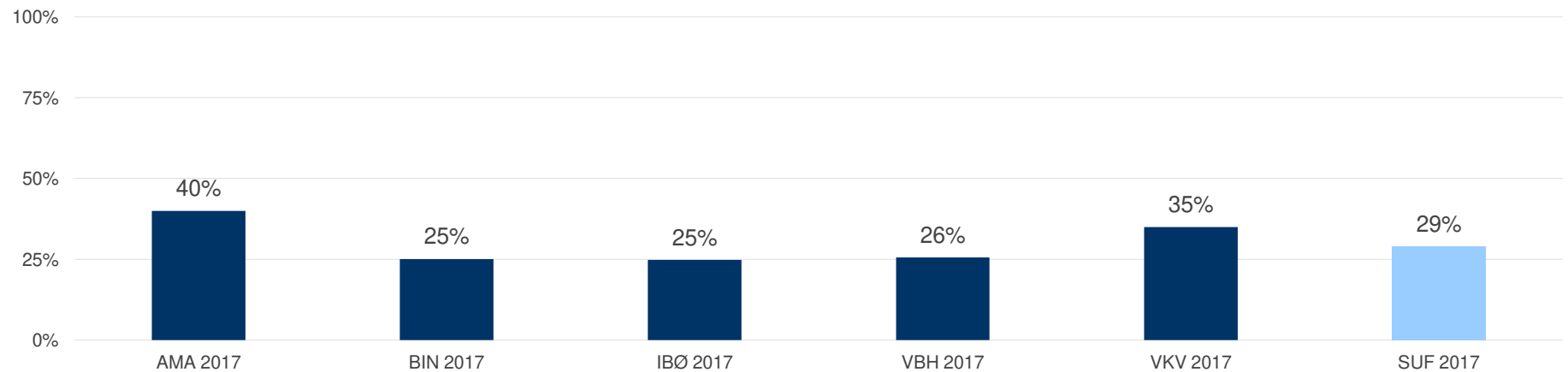
# Mad og måltider

## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?



## Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejecentret?

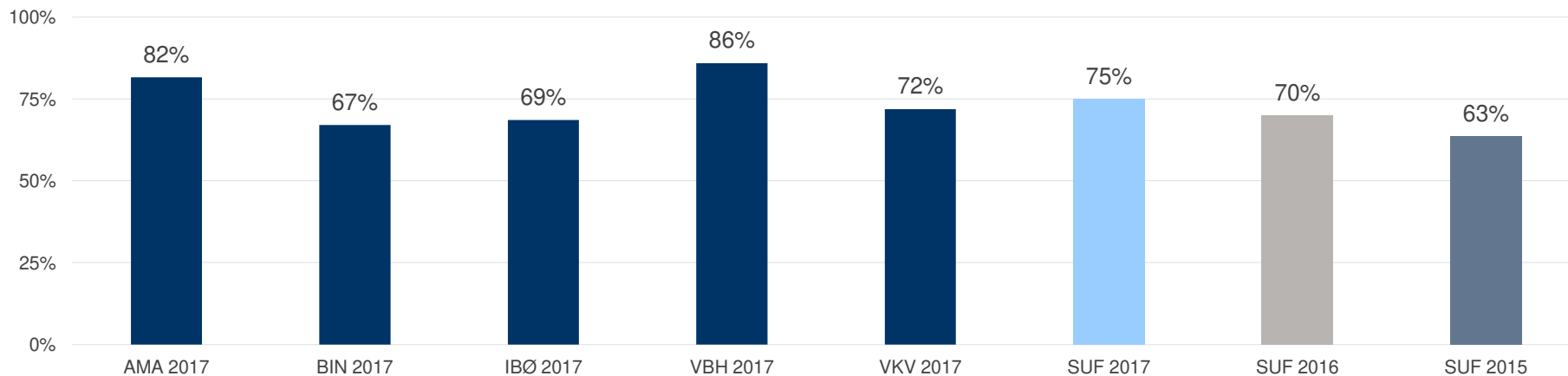
Andel, som svarer "Ja"





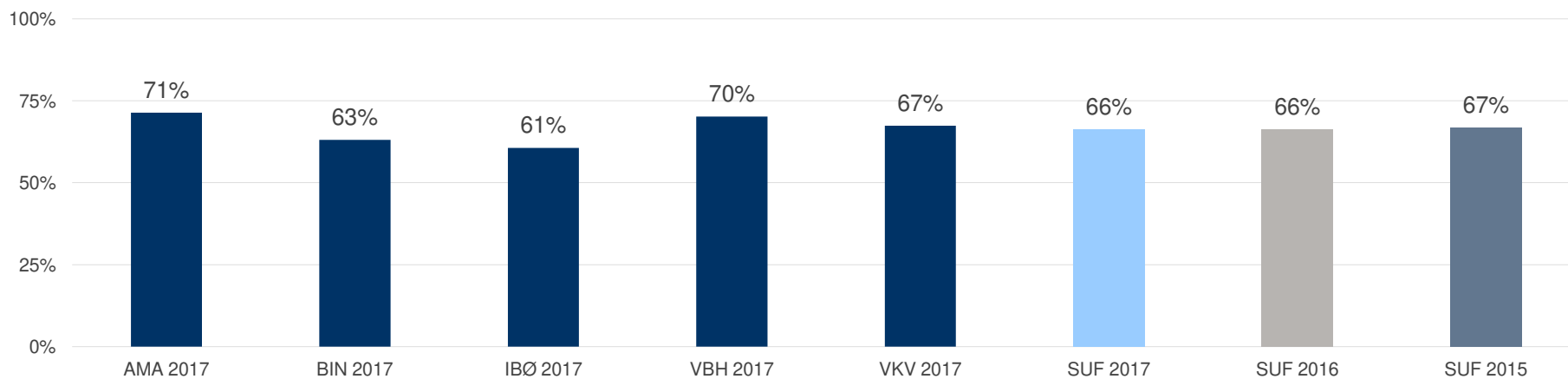
## Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?

Andel, som svarer "Ja"



## Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?

Andel, som svarer "Ja"

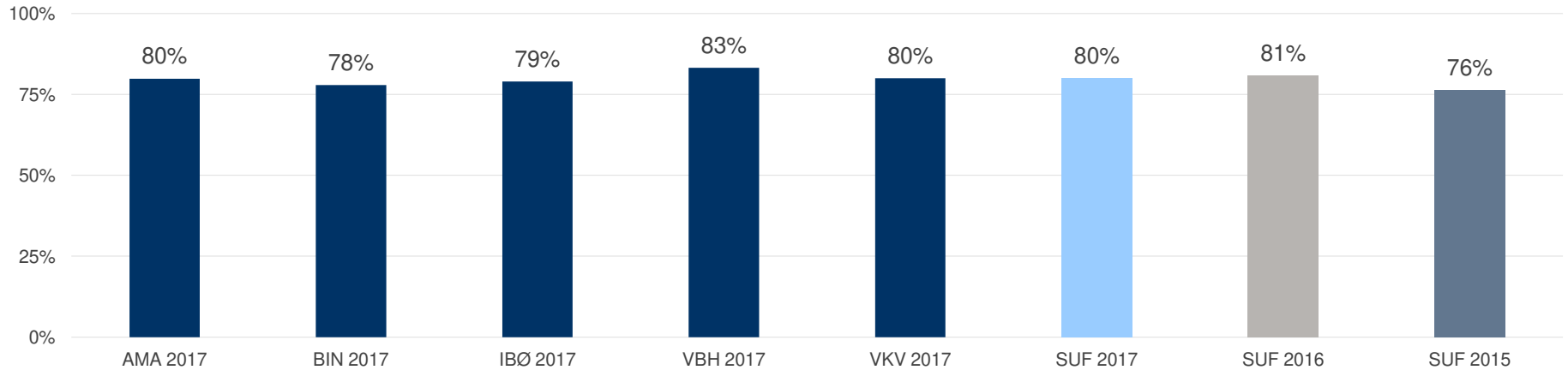




# Dagligdag

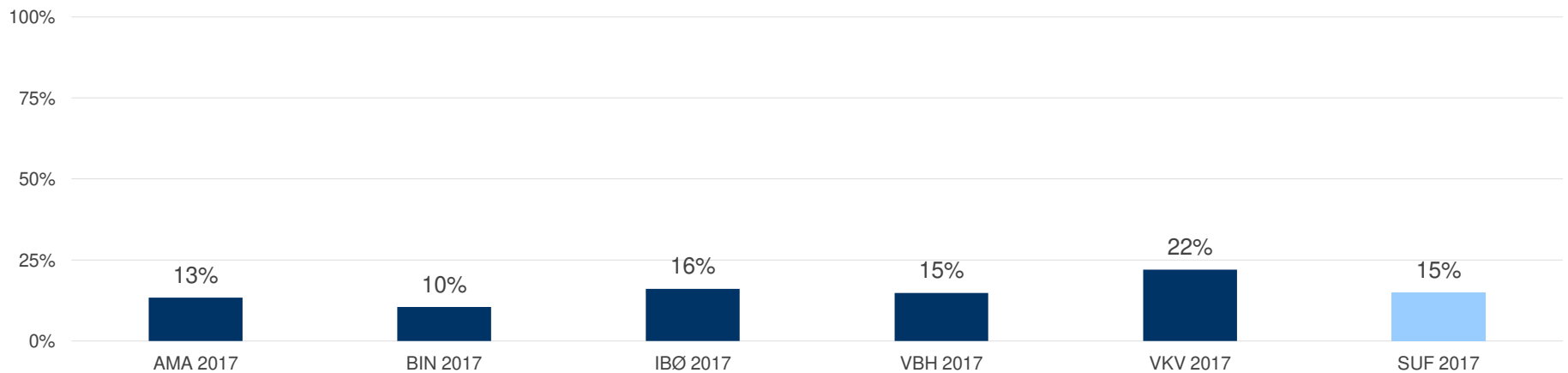
## Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?

Andel, som svarer "Ja"



## Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret?

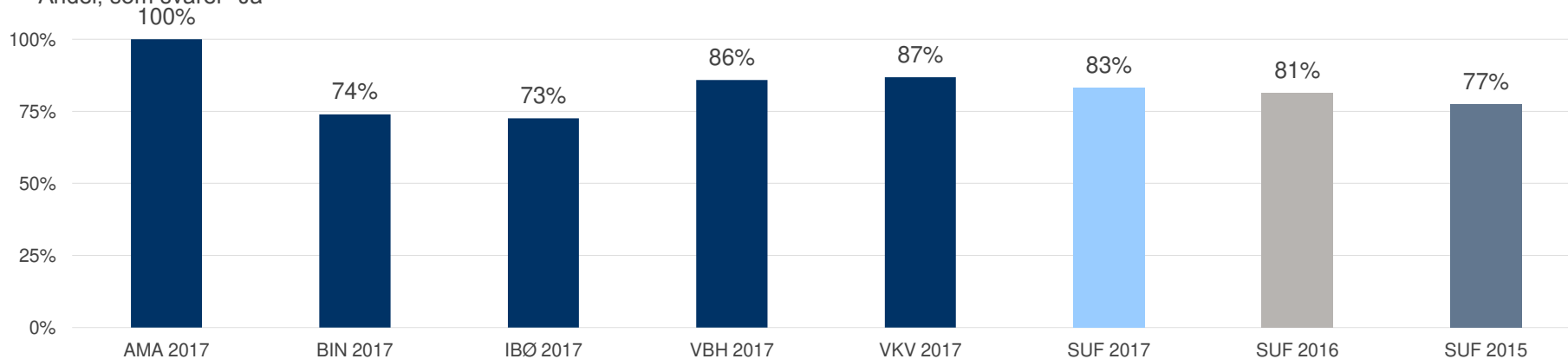
Andel, som svarer "Ja"





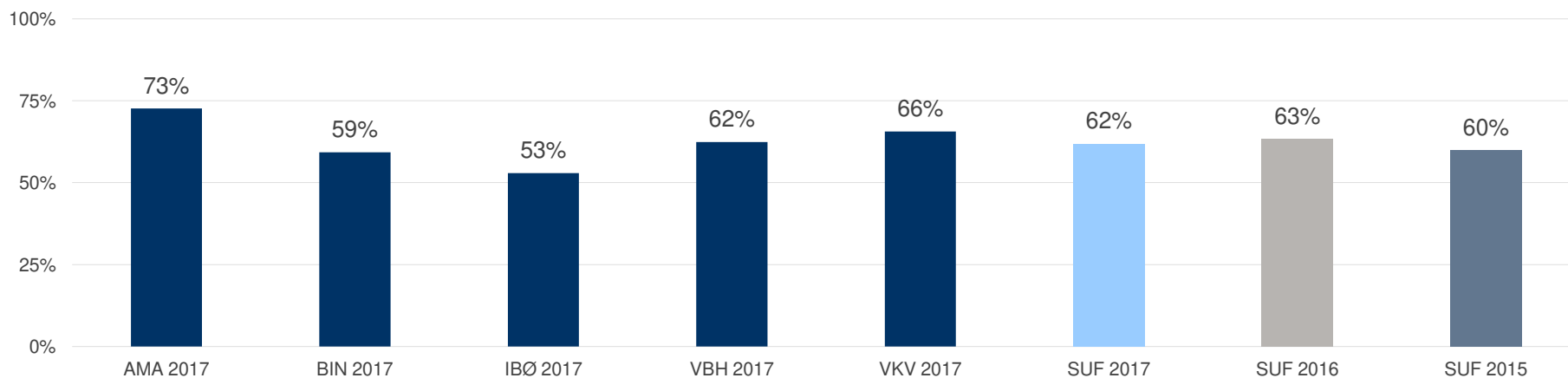
## Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?

Andel, som svarer "Ja"



## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

Andel, som svarer "Ja"

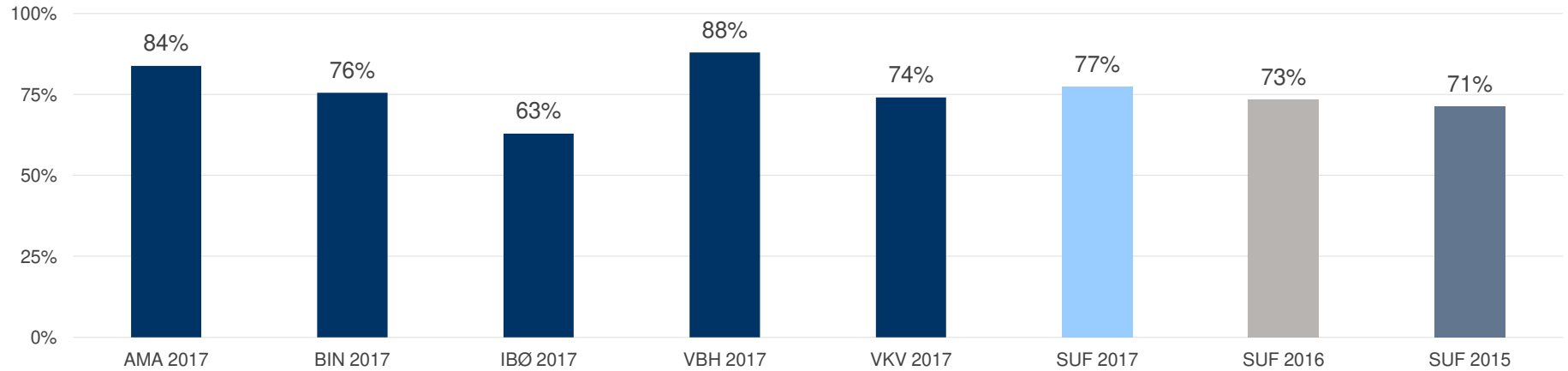




# Information

## Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?

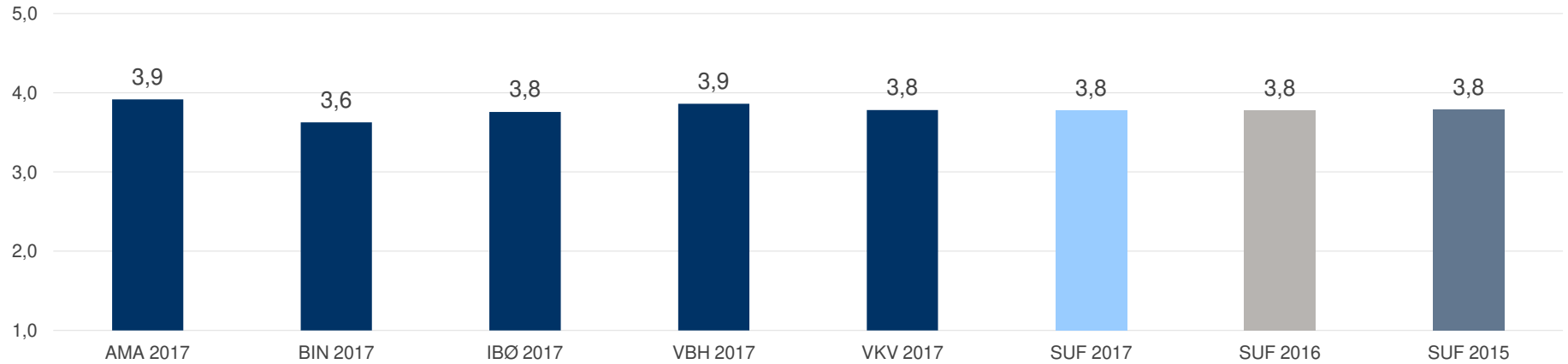
Andel, som svarer "Ja"



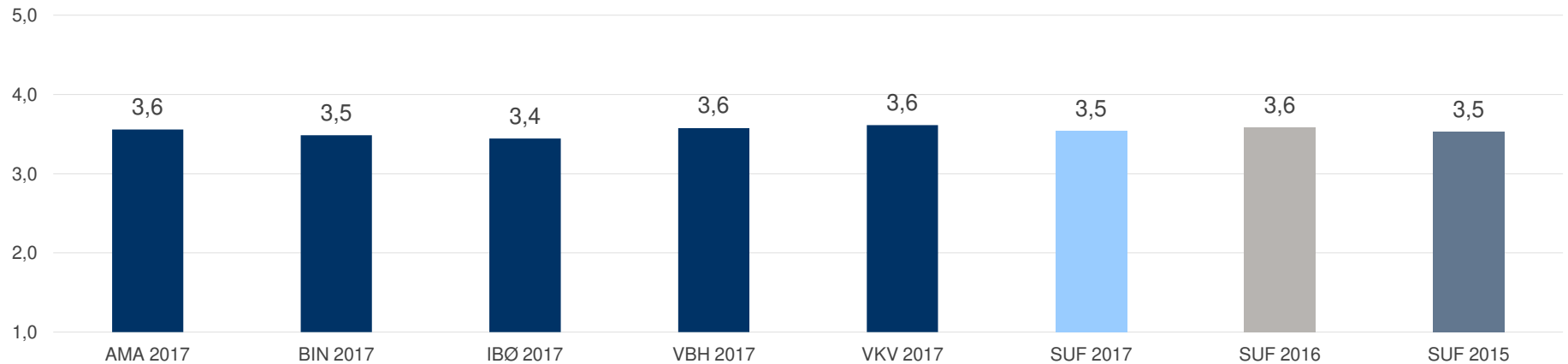


# Livskvalitet og helbred

## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?



## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



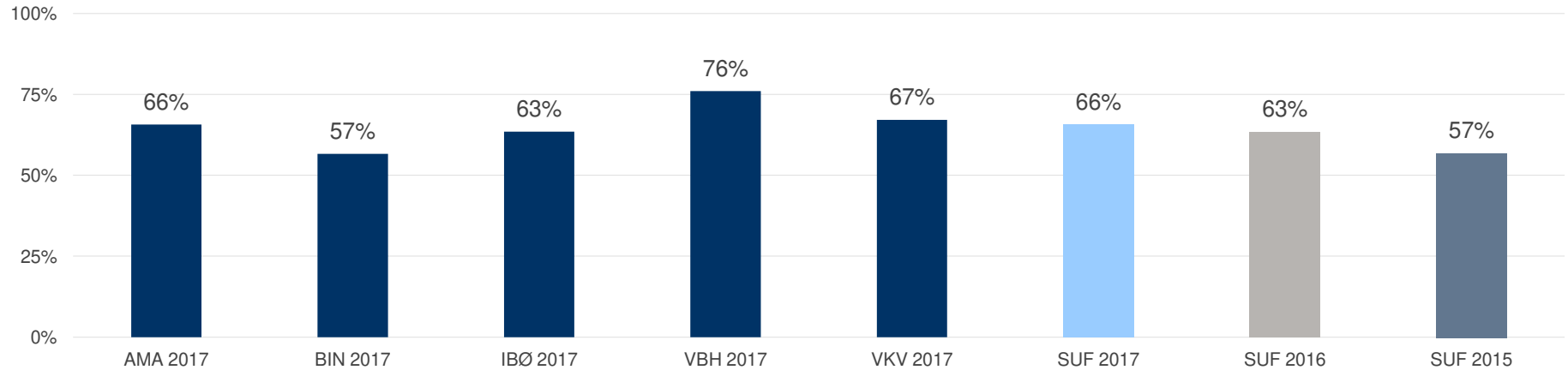




# Ensomhed

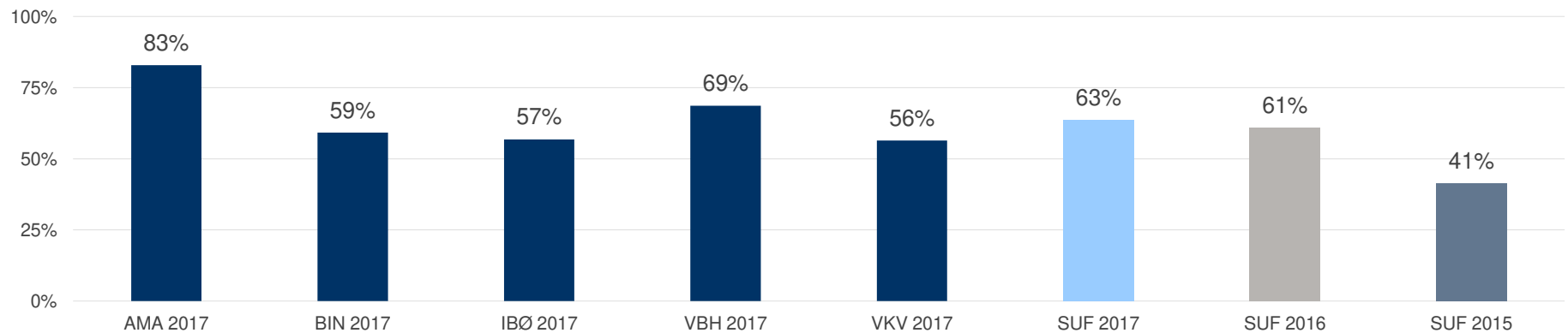
## Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?

Andel, som svarer "Ja"



## Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?

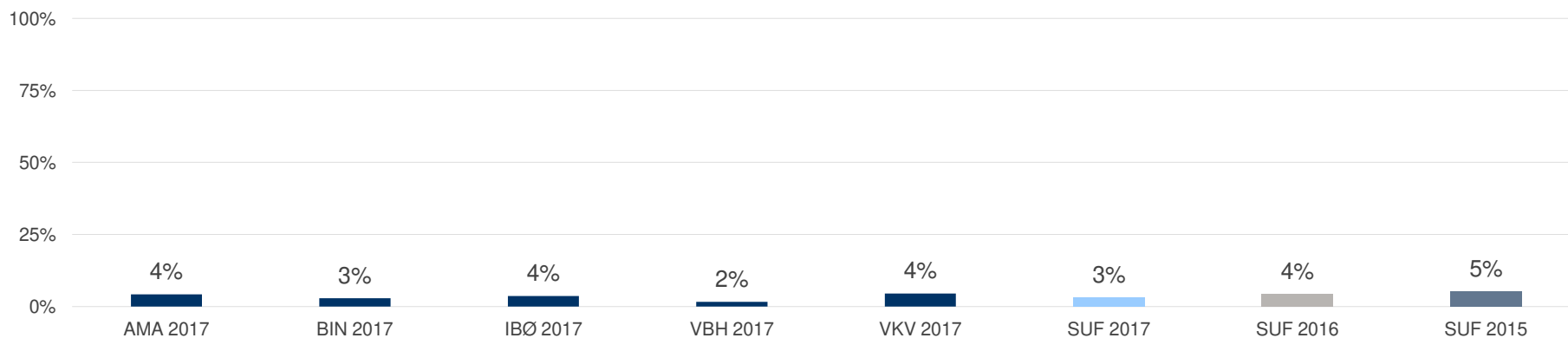
Andel, som svarer "Ja"





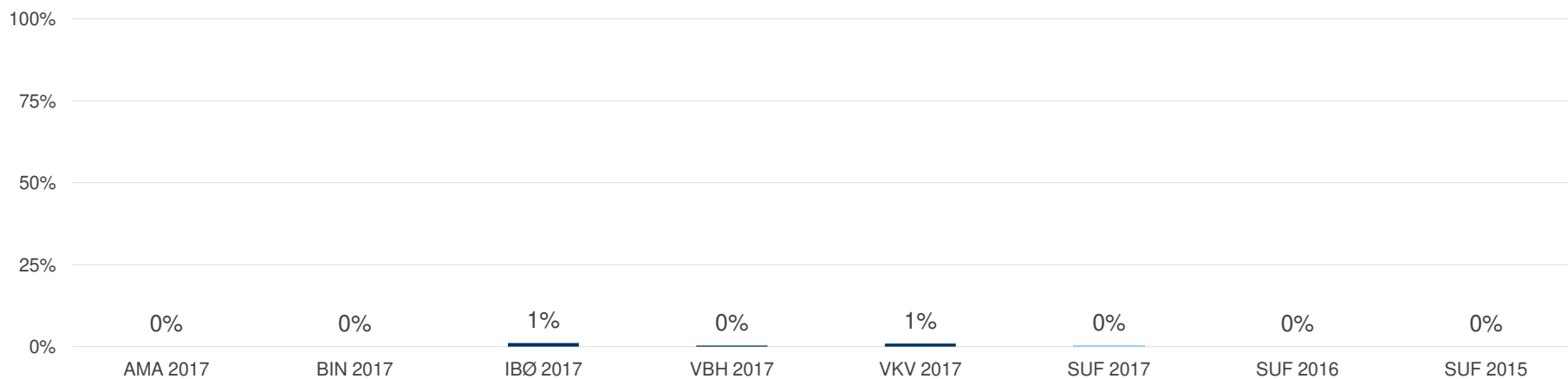
## Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

Andel, som svarer "Ja, ofte"



## Sker det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?

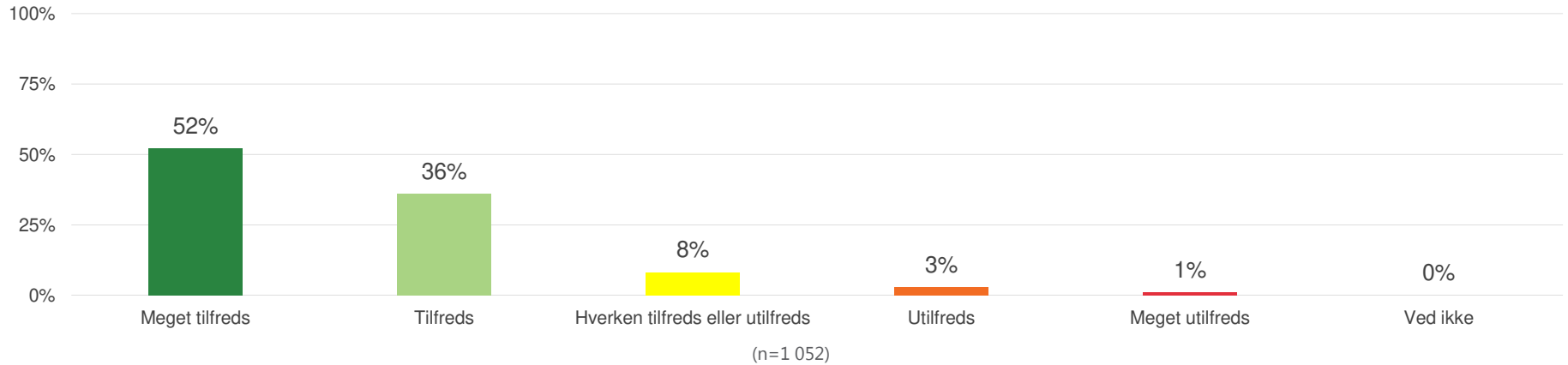
Andel, som svarer "Ja, ofte"



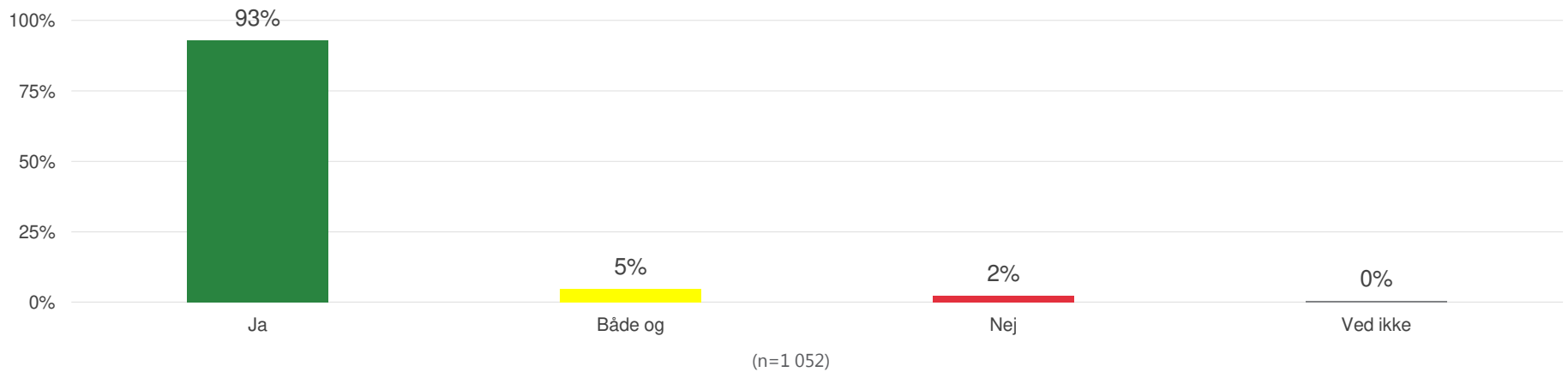


# Svarfordelinger på alle spørgsmål

## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?

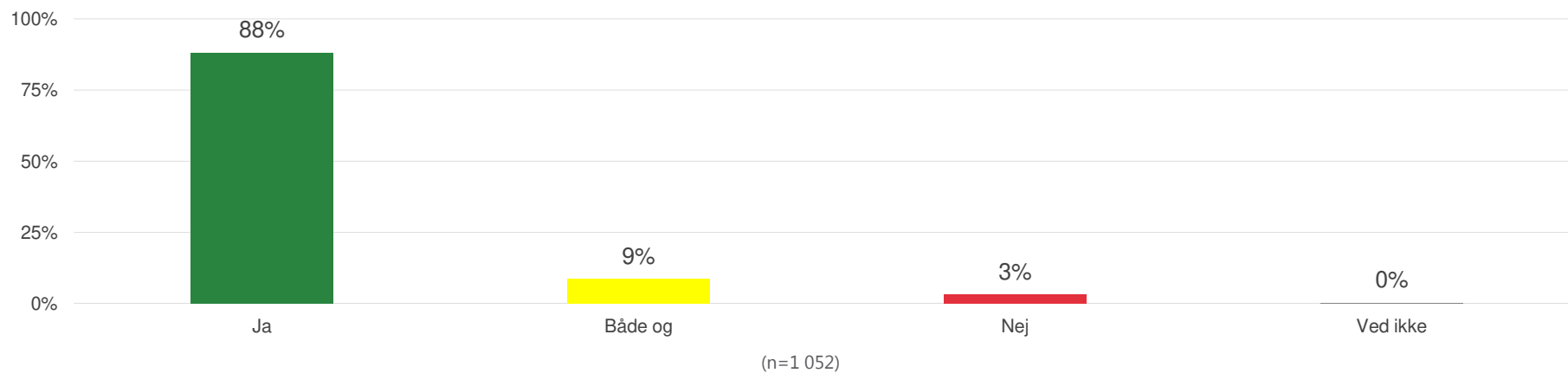


## Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

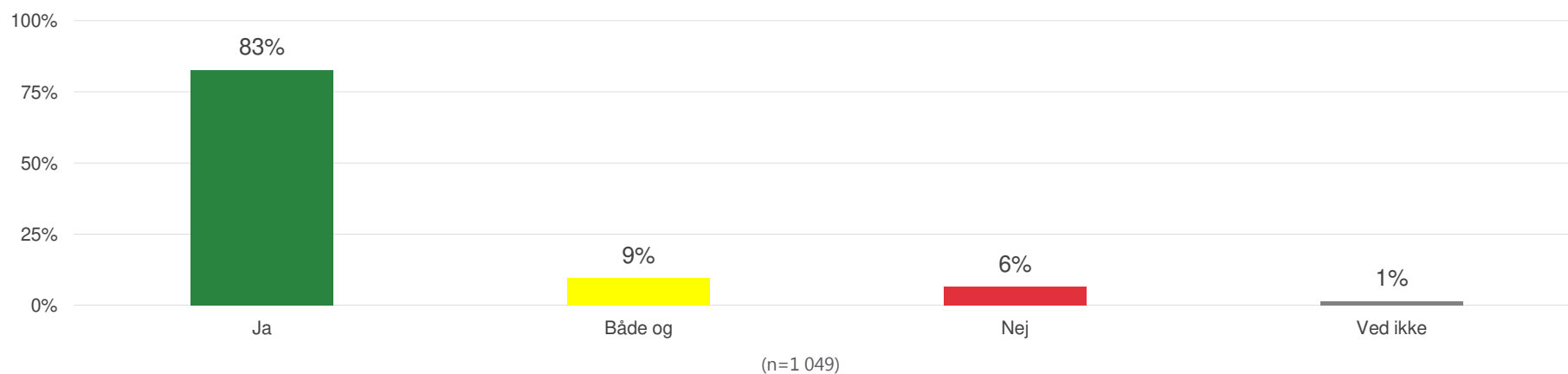




## Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?

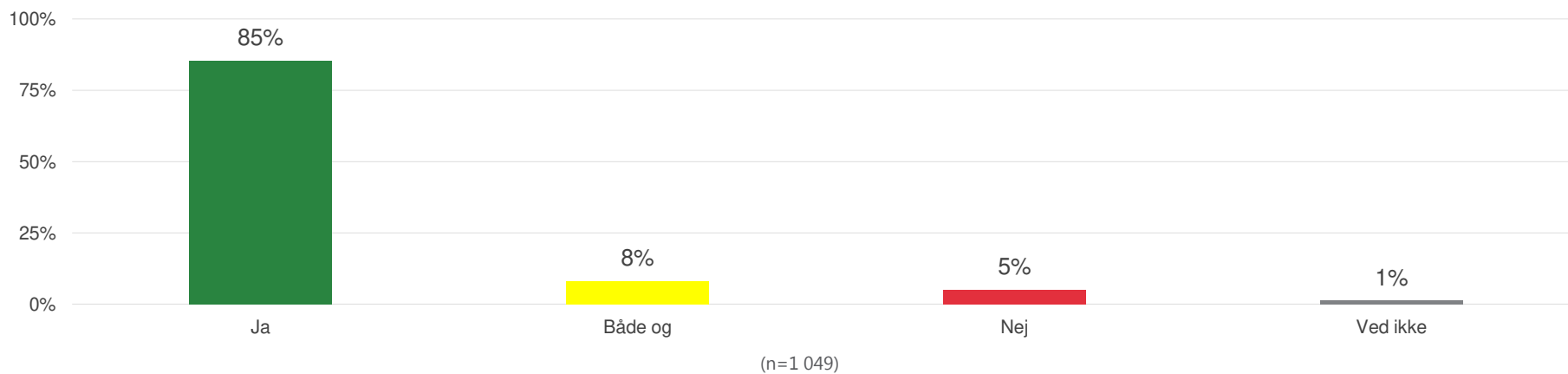


## Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

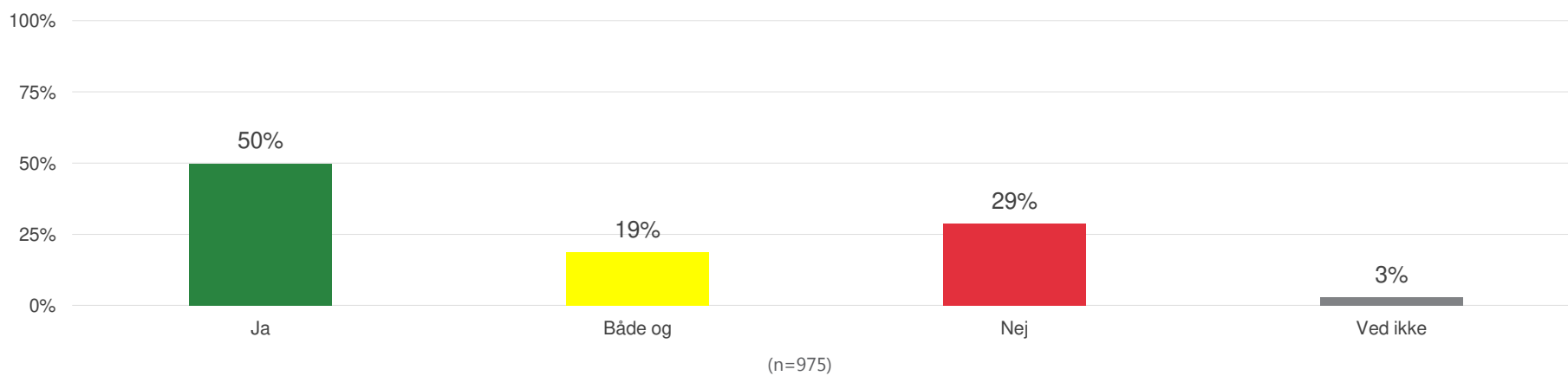




## Støtter medarbejderne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

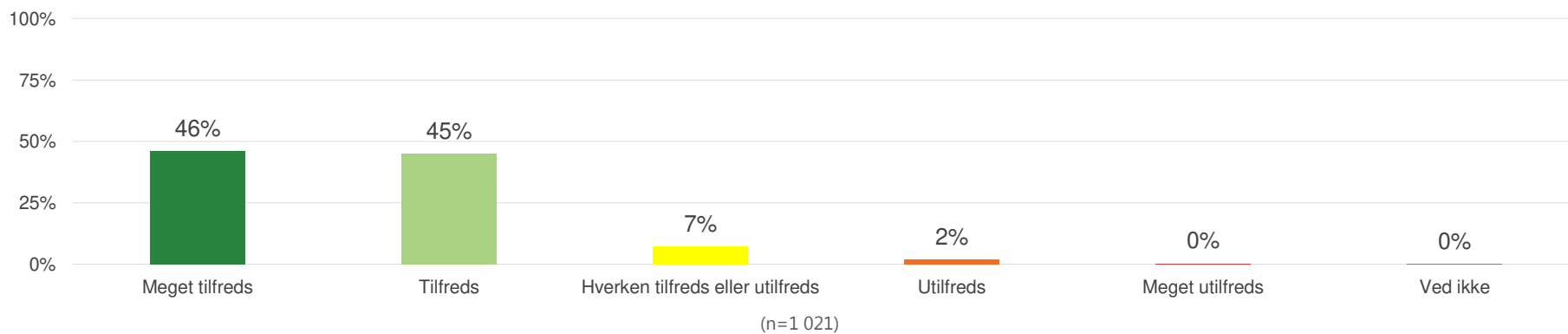


## Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af medarbejderne?

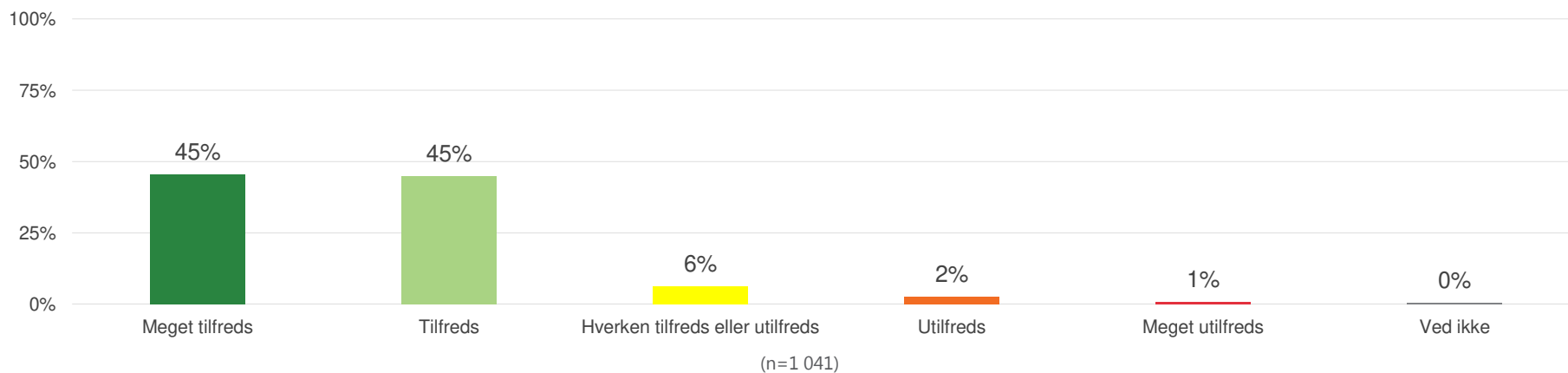




## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra medarbejderne?

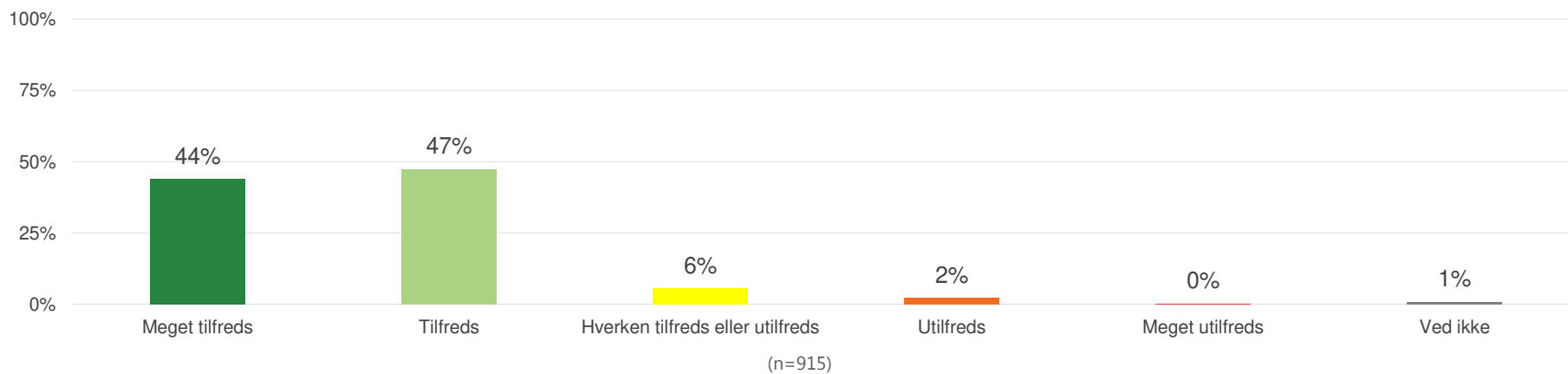


## Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig?

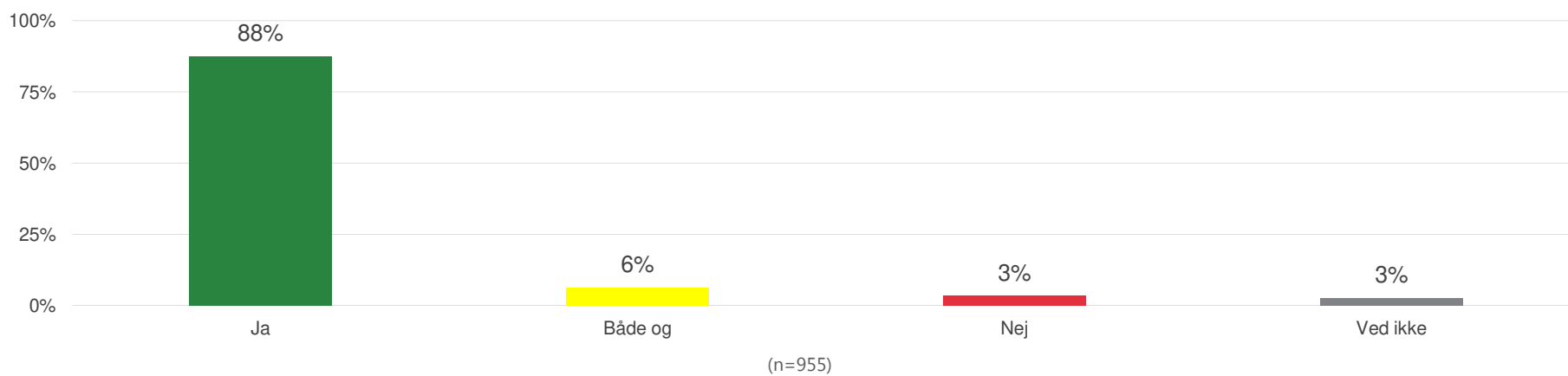




## Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv?

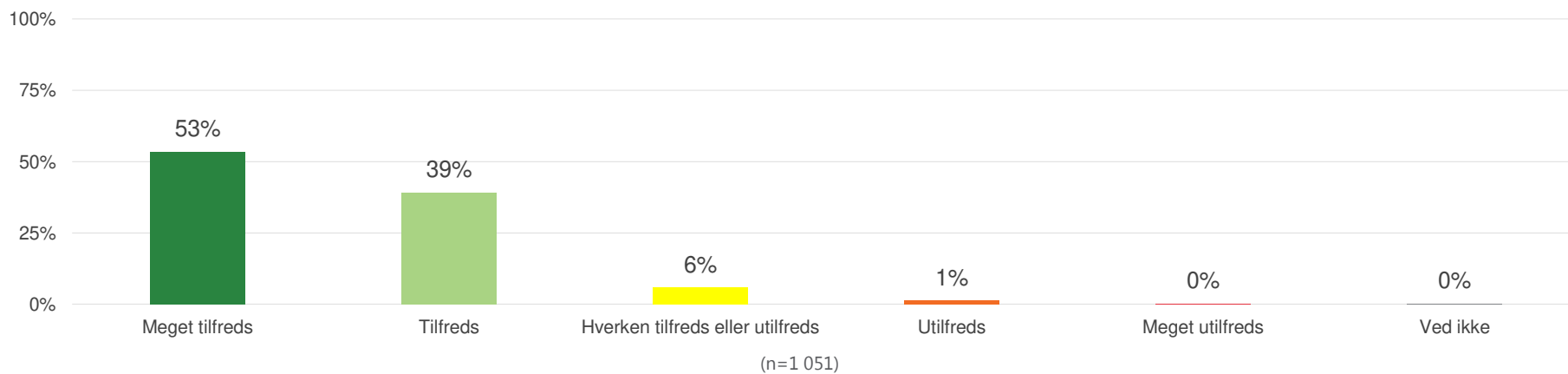


## Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?

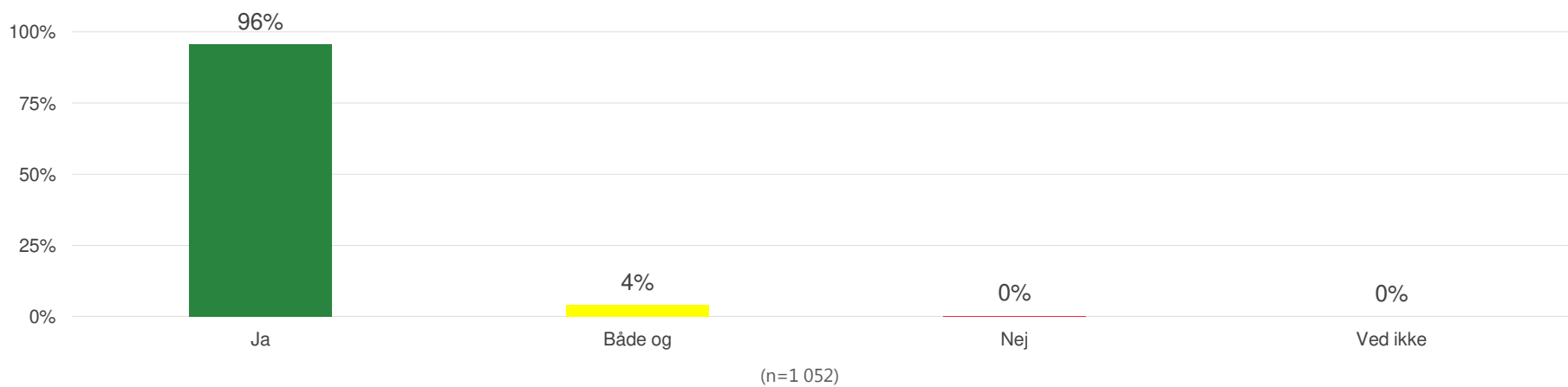




## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne?



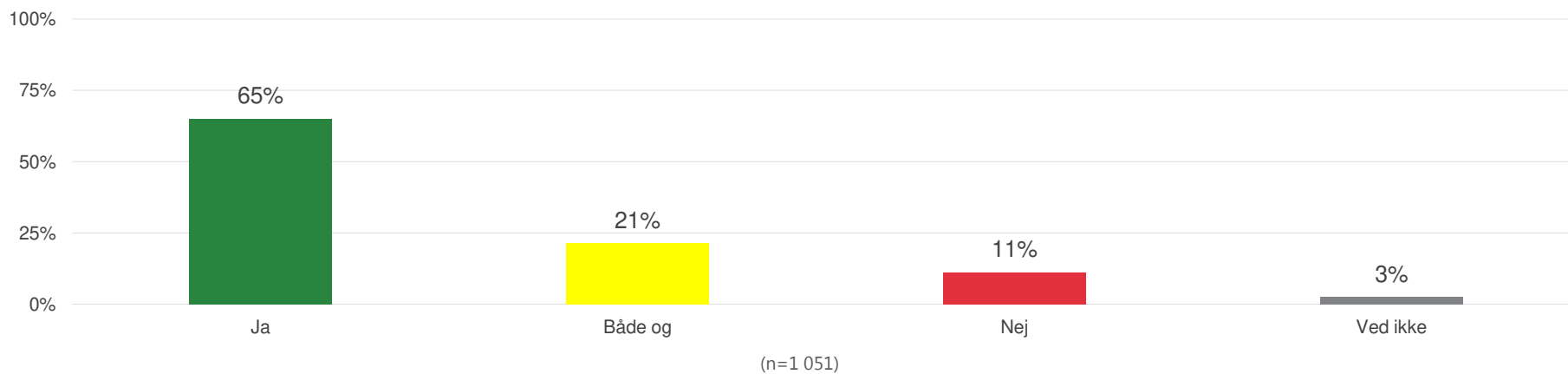
## Er medarbejderne venlige over for dig?



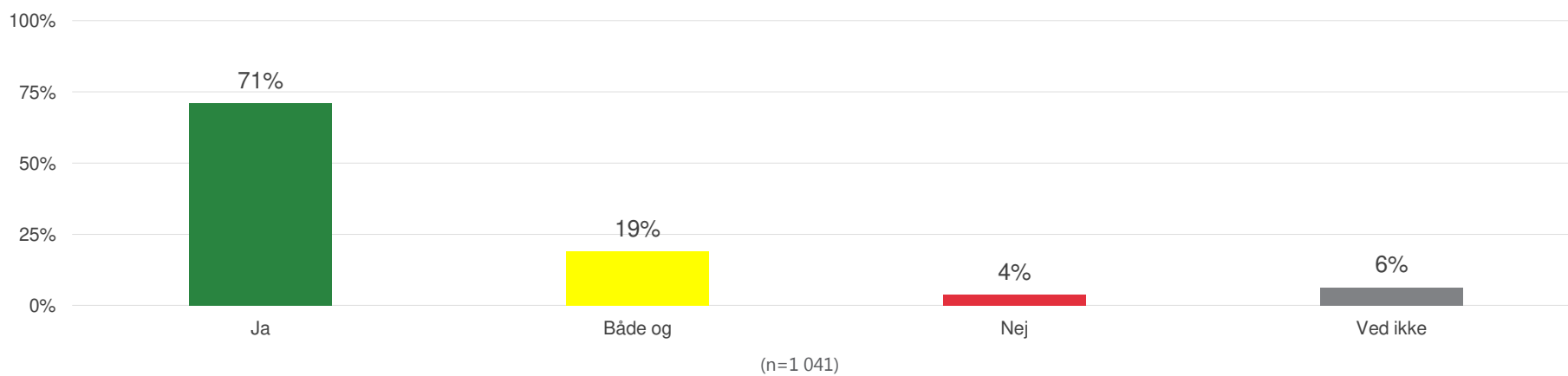




## Har medarbejderne oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?

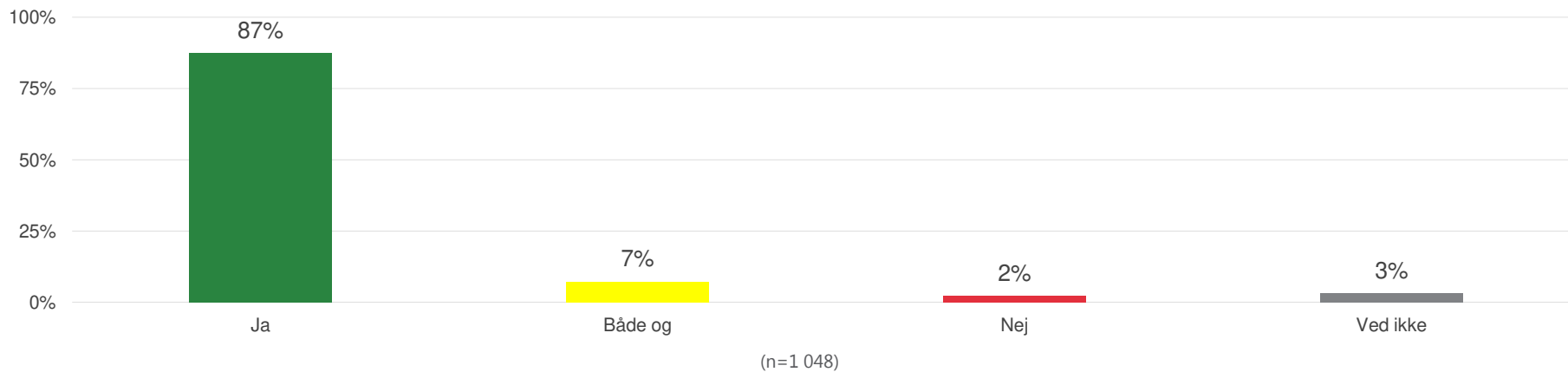


## Kommer medarbejderne, når du kalder på hjælp?

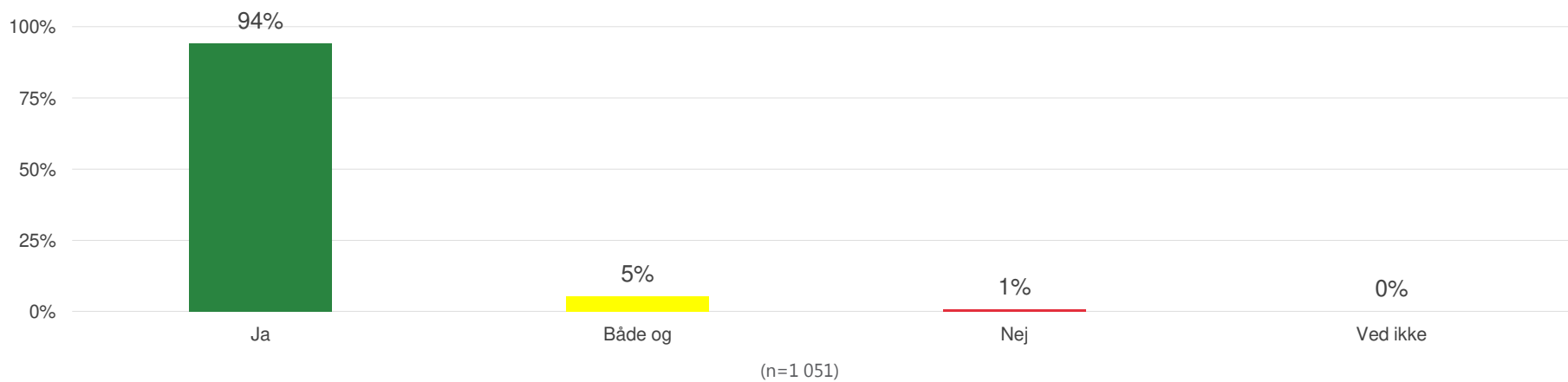




## Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

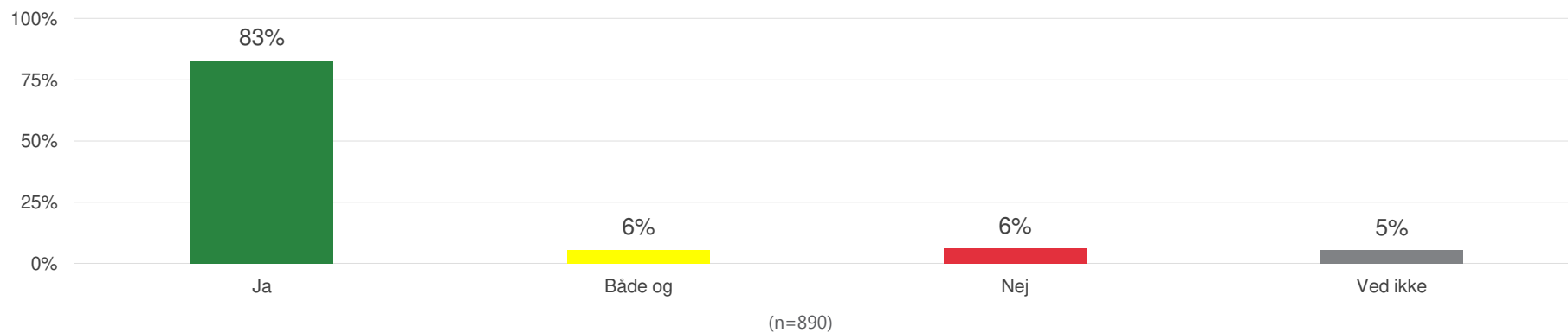


## Føler du dig tryk ved medarbejderne?

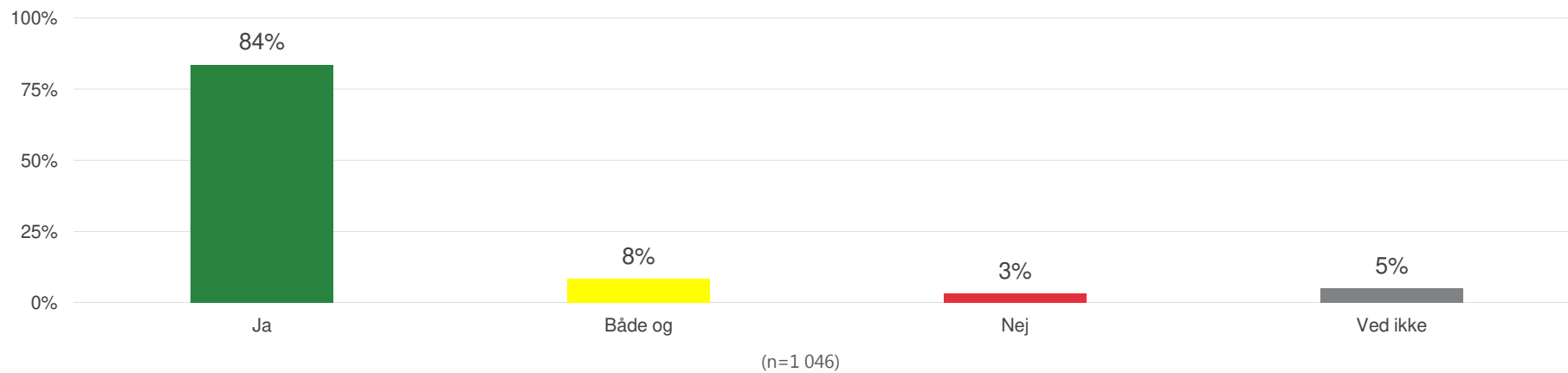




## Hvis der er et samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?

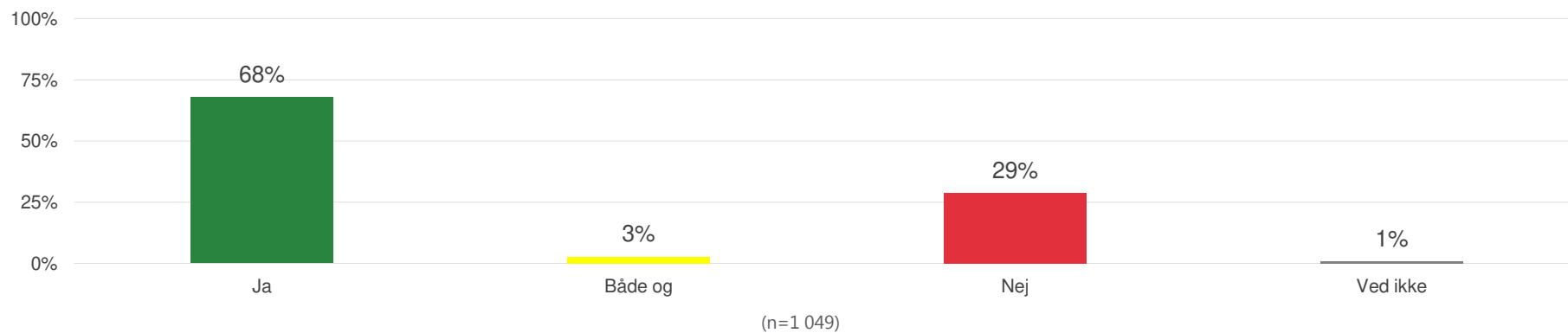


## Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?

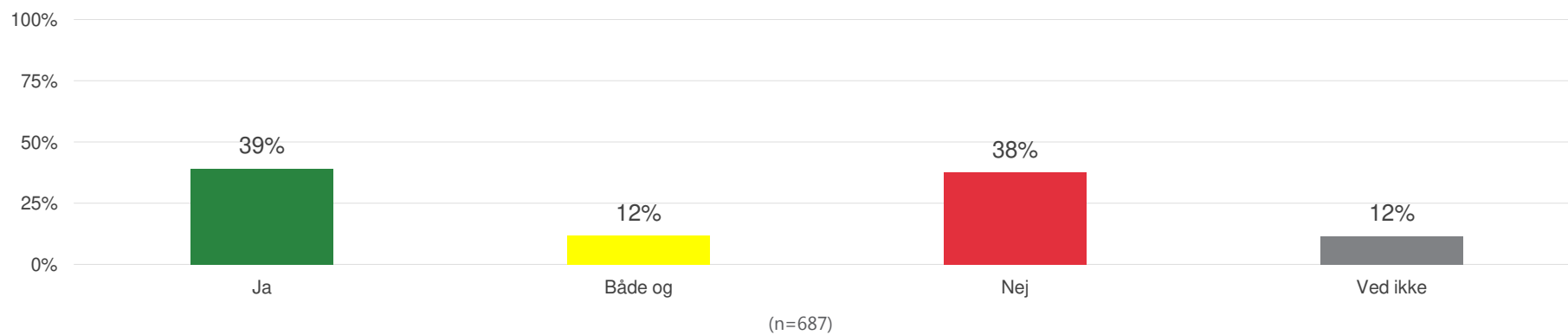




## Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?

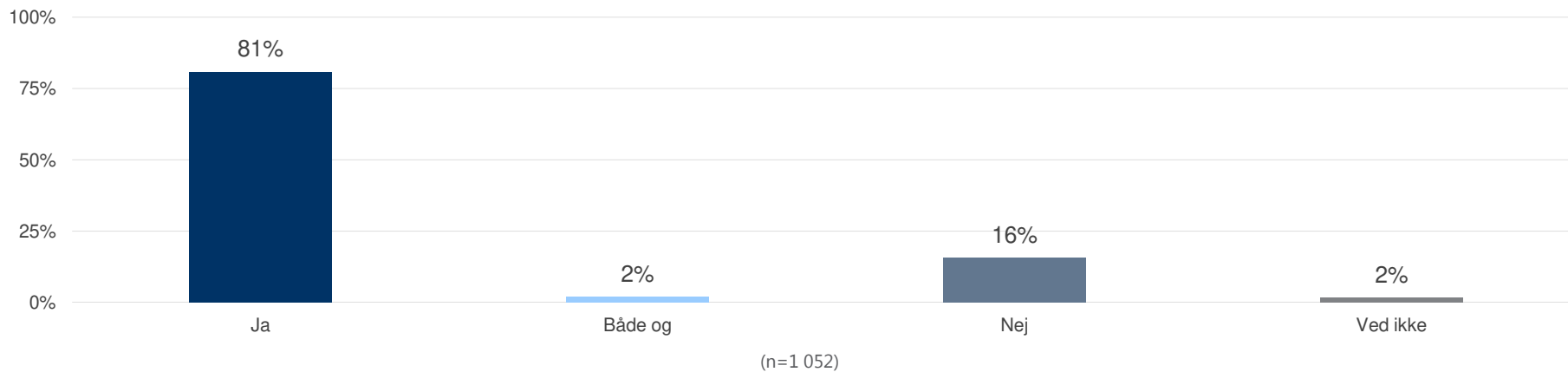


## Oplever du, at du med denne ekstra hjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud?

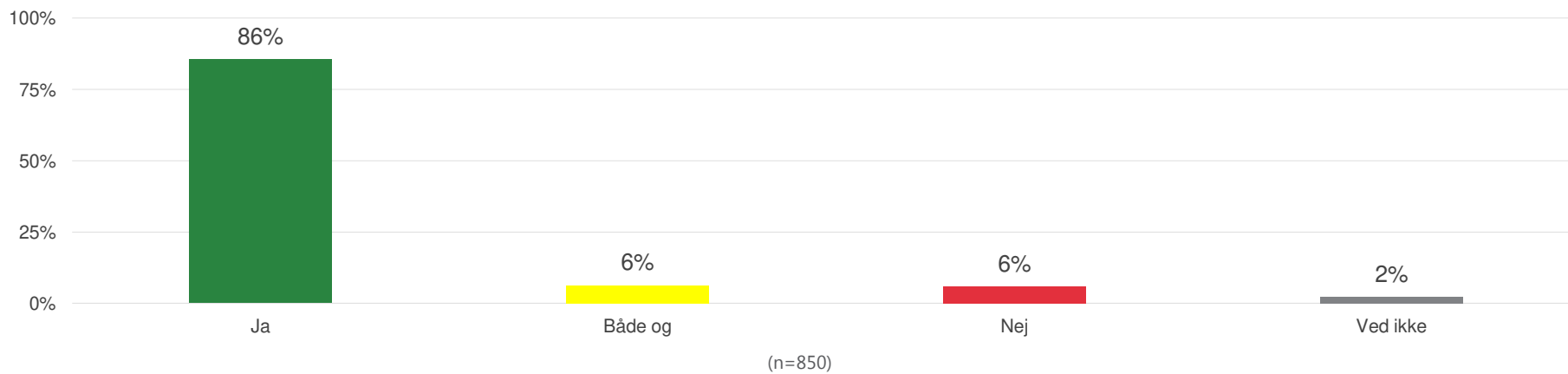




## Bruger du eller medarbejderne velfærdsteknologi i dit hjem?

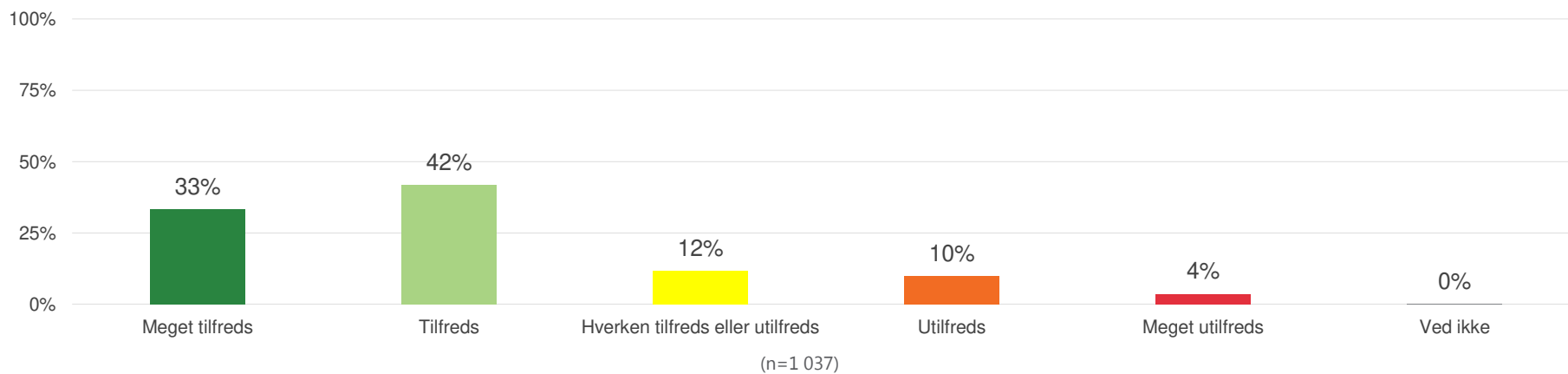


## Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen?

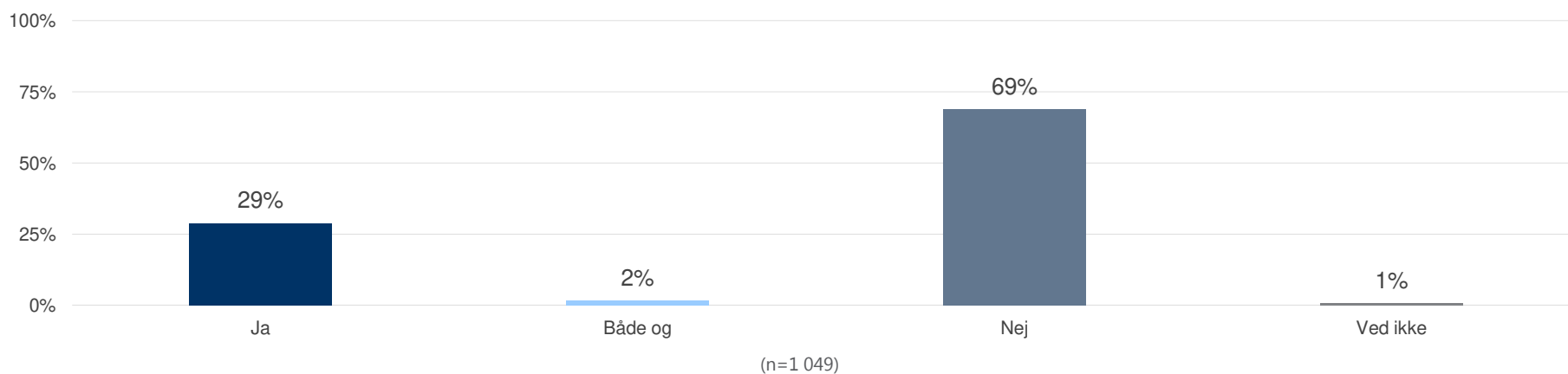




## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?



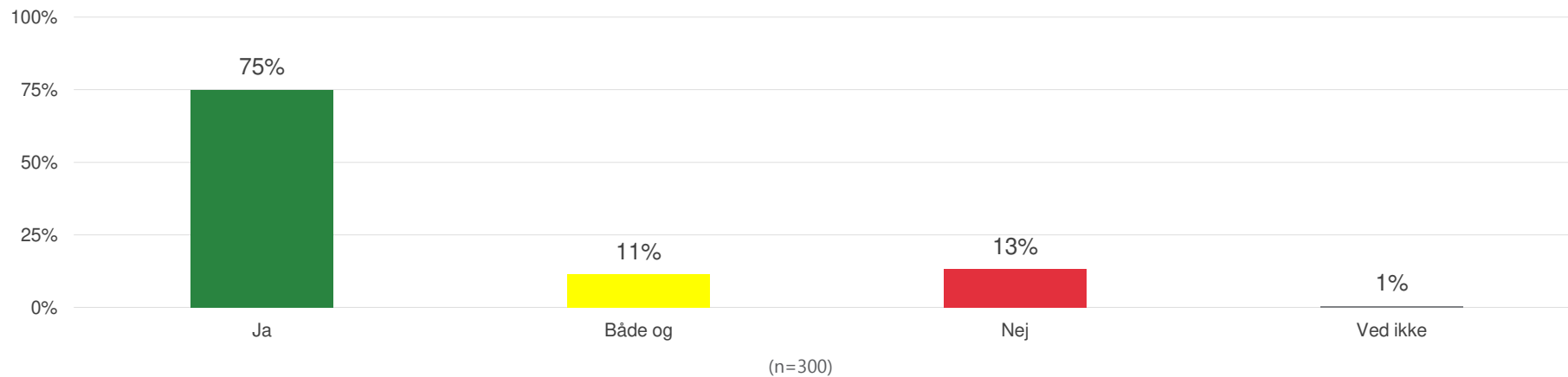
## Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejecentret?



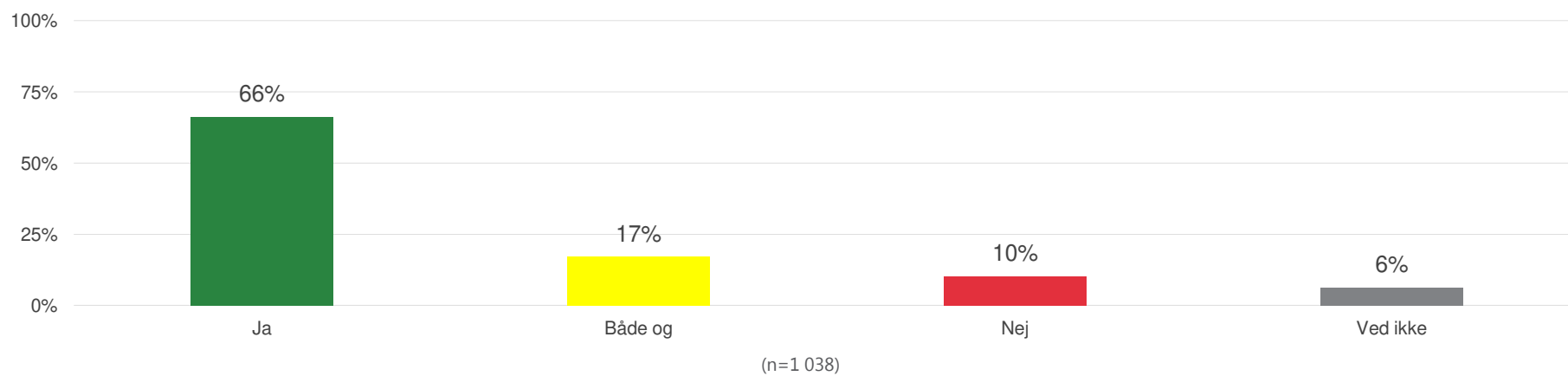


## Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?

Spørgsmålet er kun stillet til de personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål

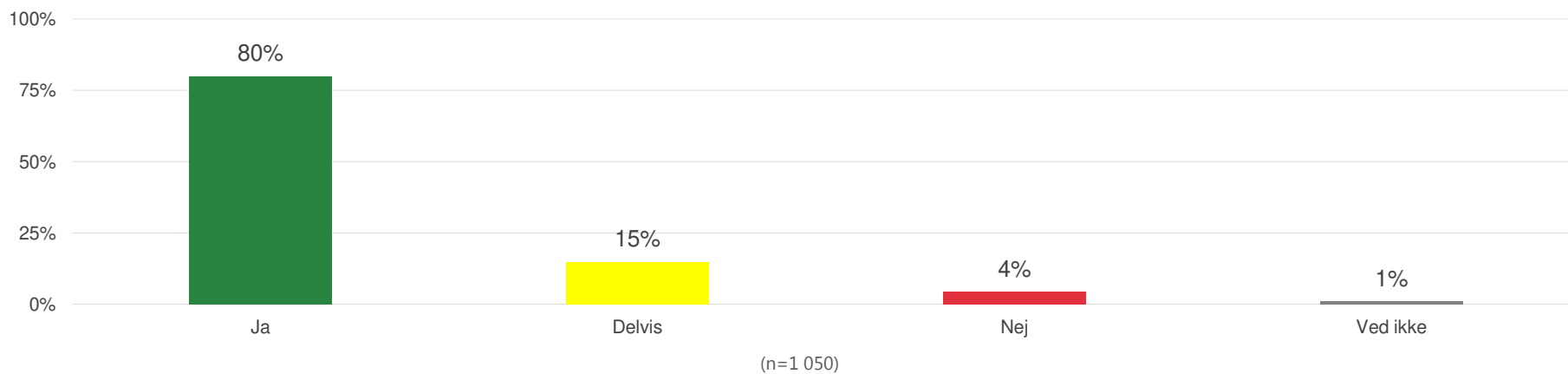


## Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?

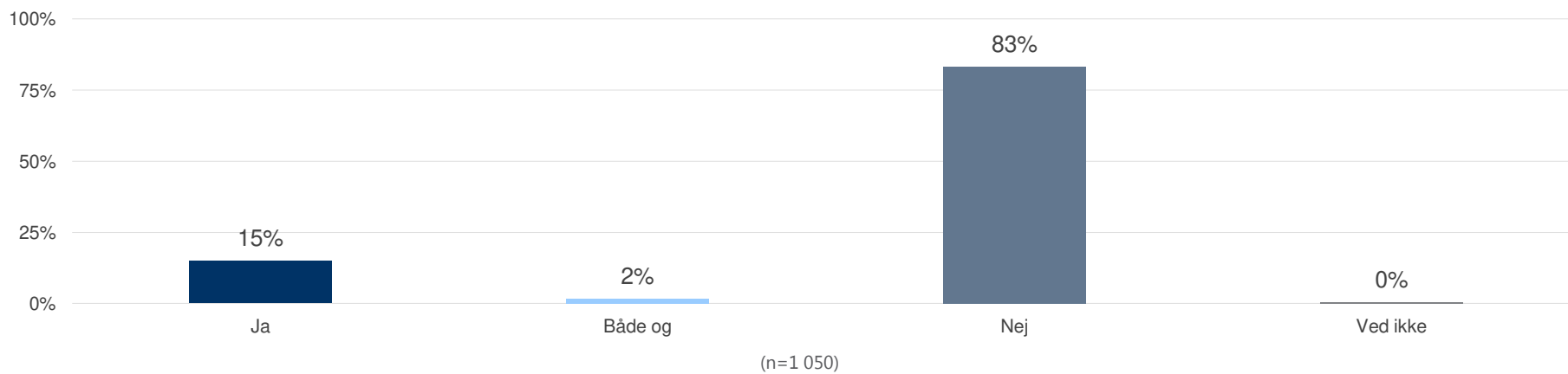




## Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?



## Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret?

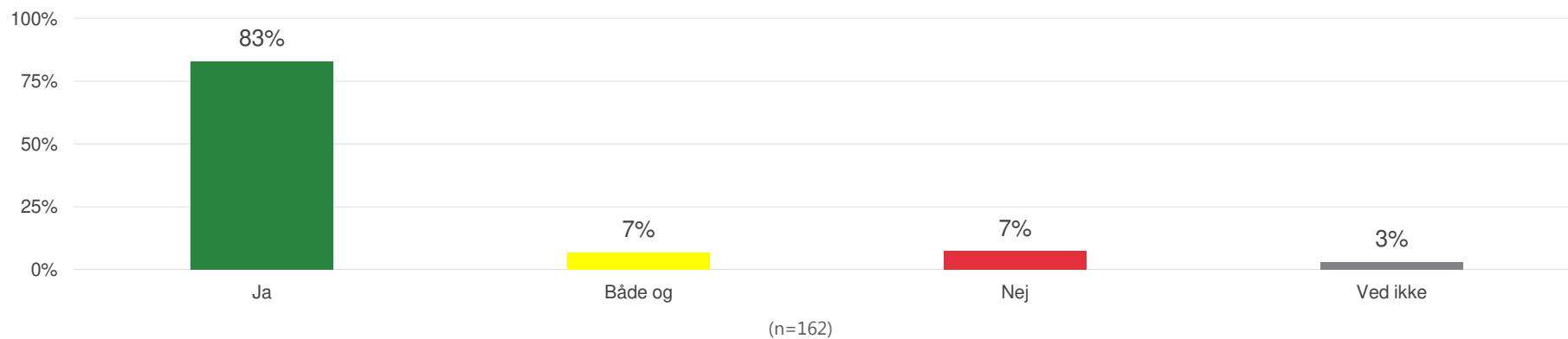




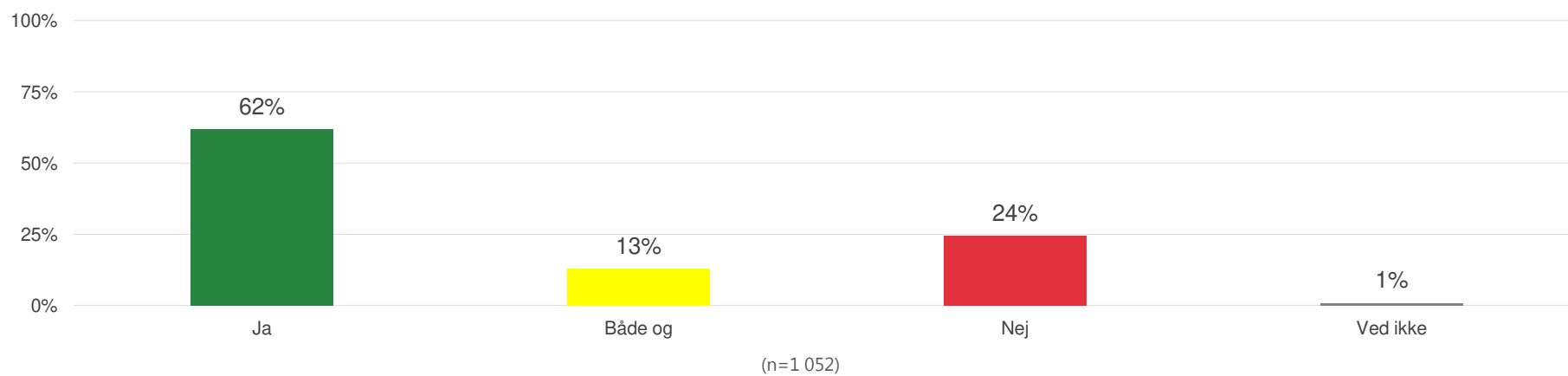


## Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?

Spørgsmålet er kun stillet til de personer, der har svaret "Ja" til forrige spørgsmål

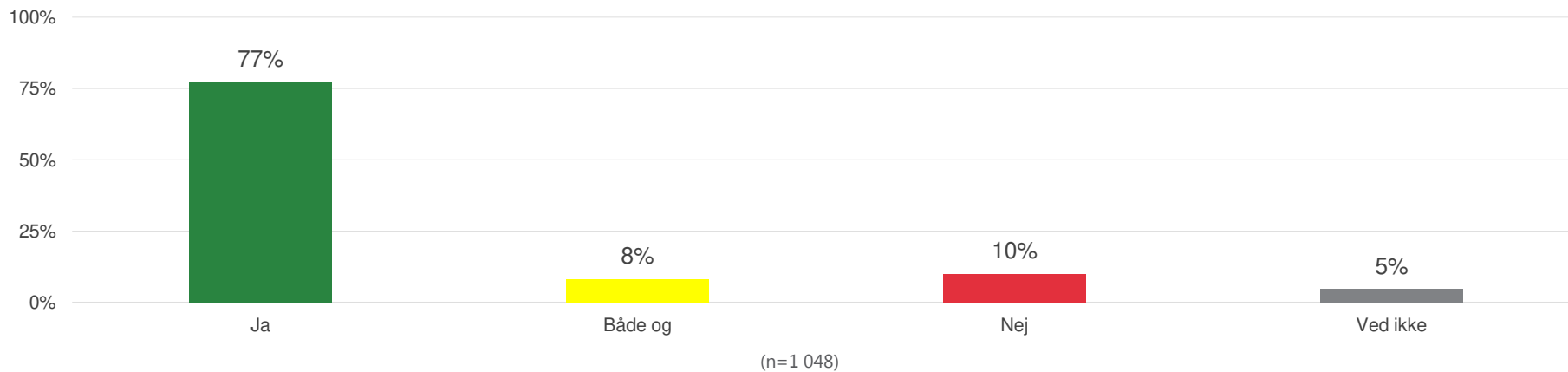


## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

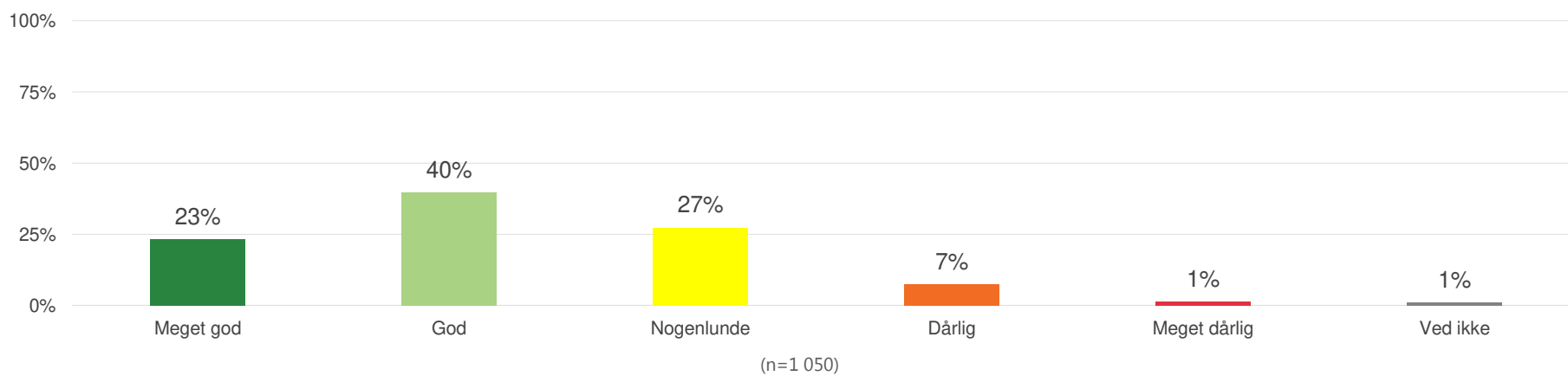




## Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?

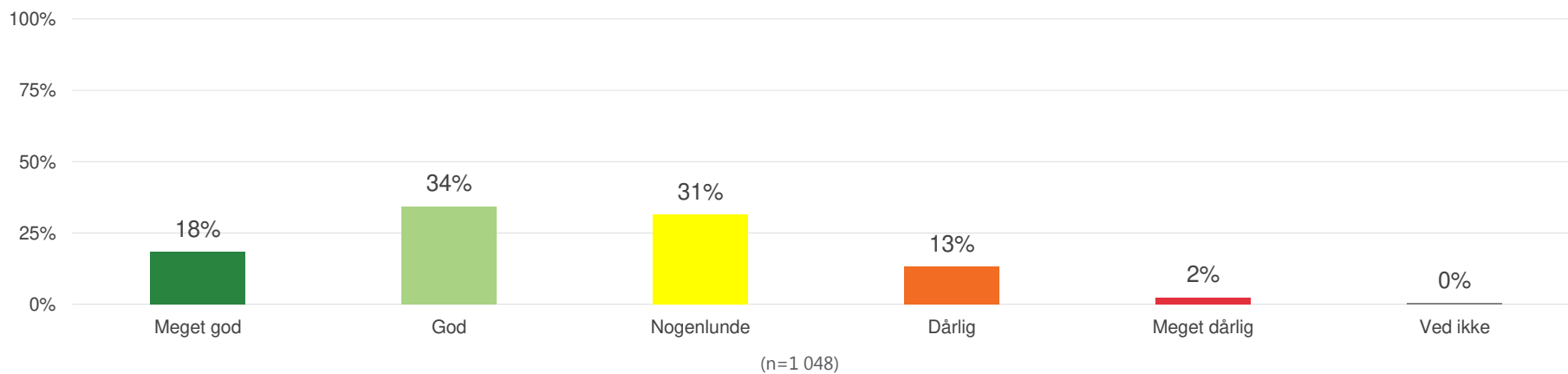


## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

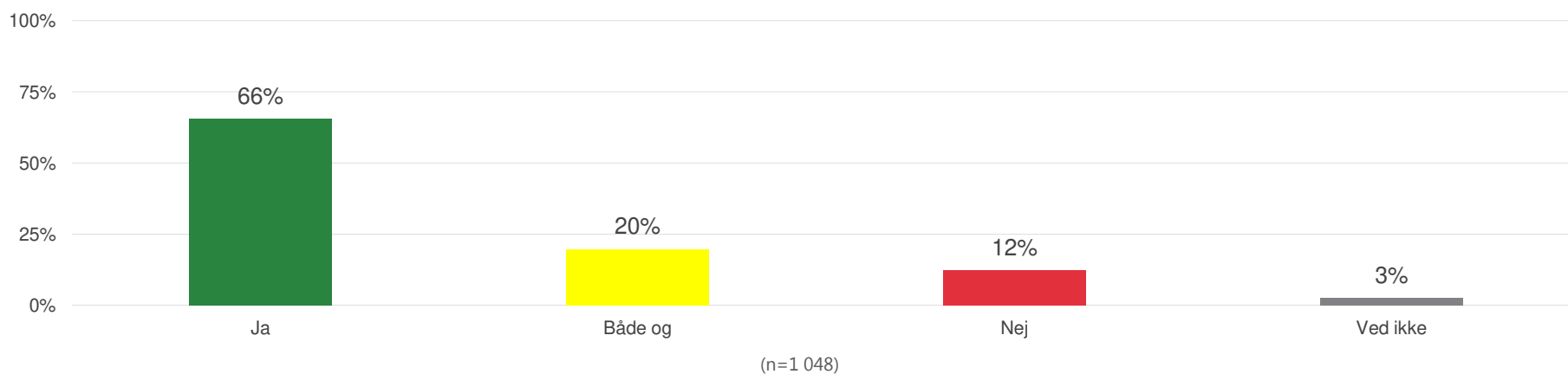




## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?

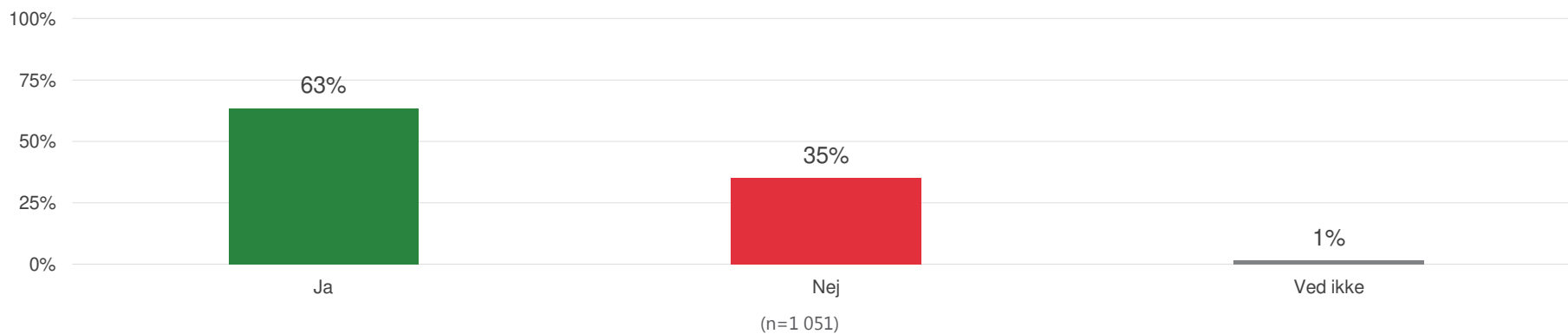


## Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?

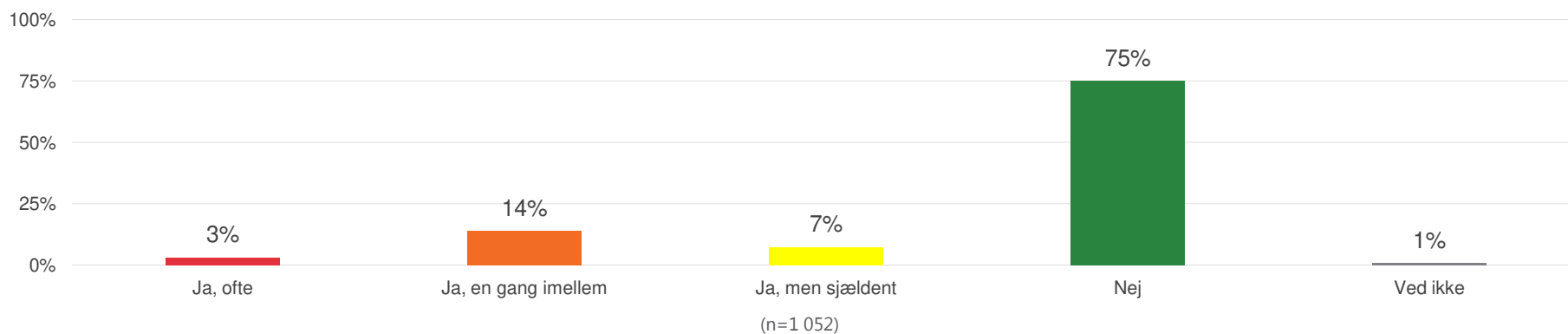




## Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?



## Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?





## Sker det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?

