



BRUGERUNDERSØGELSE

PÅRØRENDEUNDERSØGELSE

2017

EPINION

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt pårørende til beboere på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens plejecentre.
- Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews, baseret på et spørgeskema med i alt 27 spørgsmål.
- Interviewene er gennemført i perioden 9. november til 10. december 2017.
- Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).
- Rapporten rummer de samlede resultater for pårørende til beboere på i alt 38 plejecentre i Københavns Kommune. Antallet af interview der er gennemført fremgår i tabellen nedenfor.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2017	1132

- 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" eller "Nej". Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret "Ja" til et pågældende spørgsmål.
- 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 og samlet set for alle enheder i 2017 samt det samlede resultat sammenlignet med det foregående år. I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set for alle pårørende, der deltager i undersøgelsen.

Sådan anvendes resultaterne

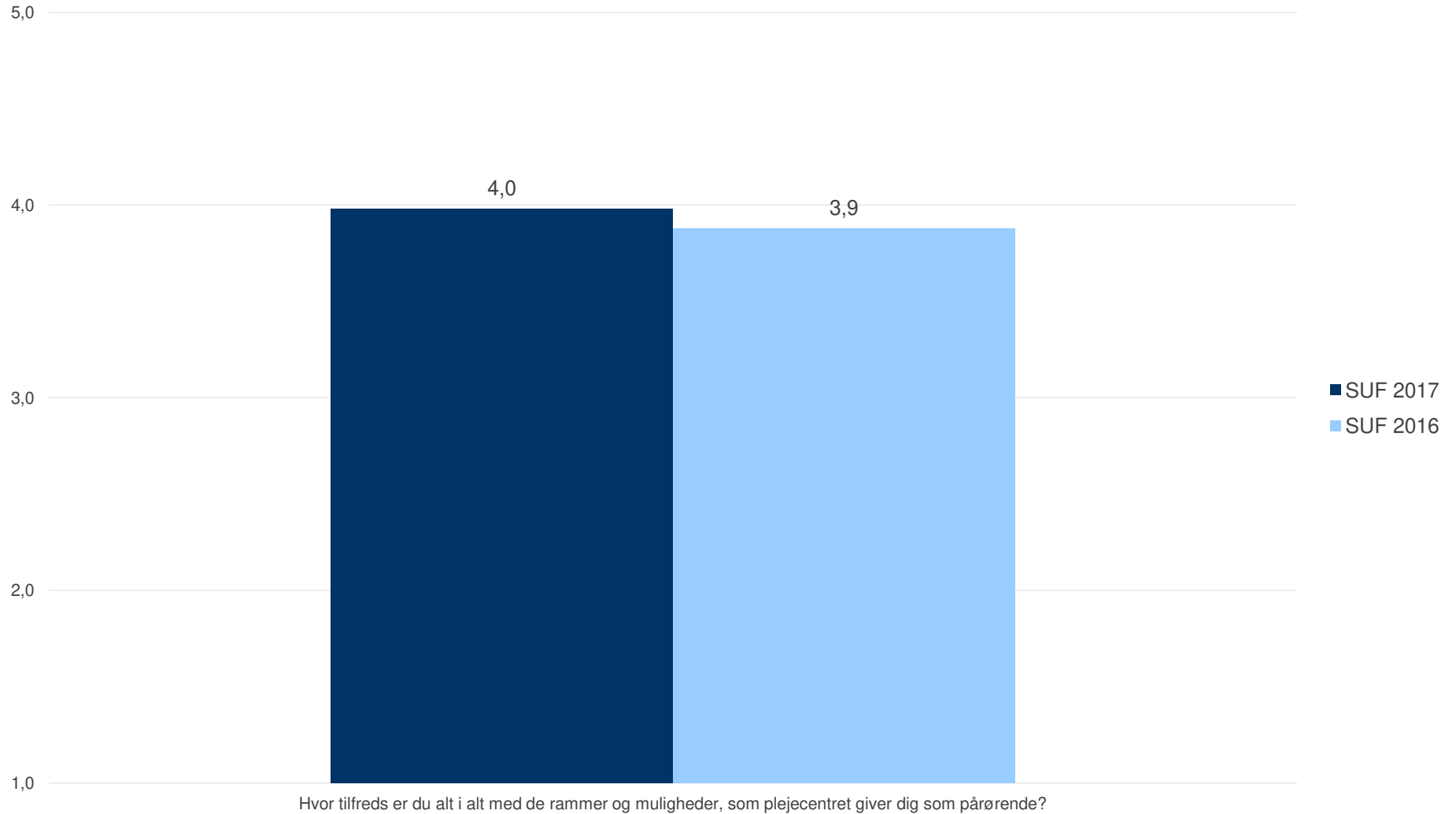
- Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.
- Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter.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

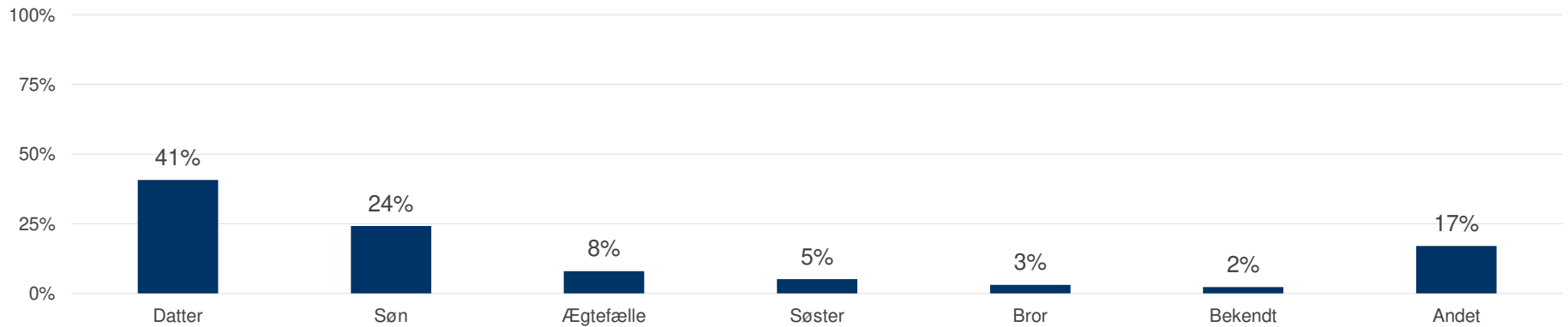
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



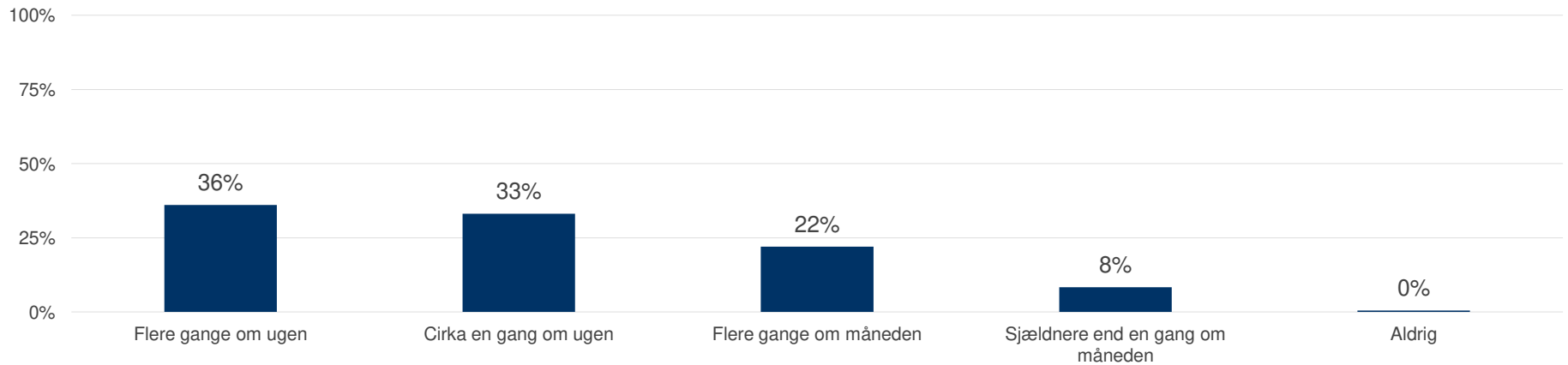


Profil af målgruppen

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?

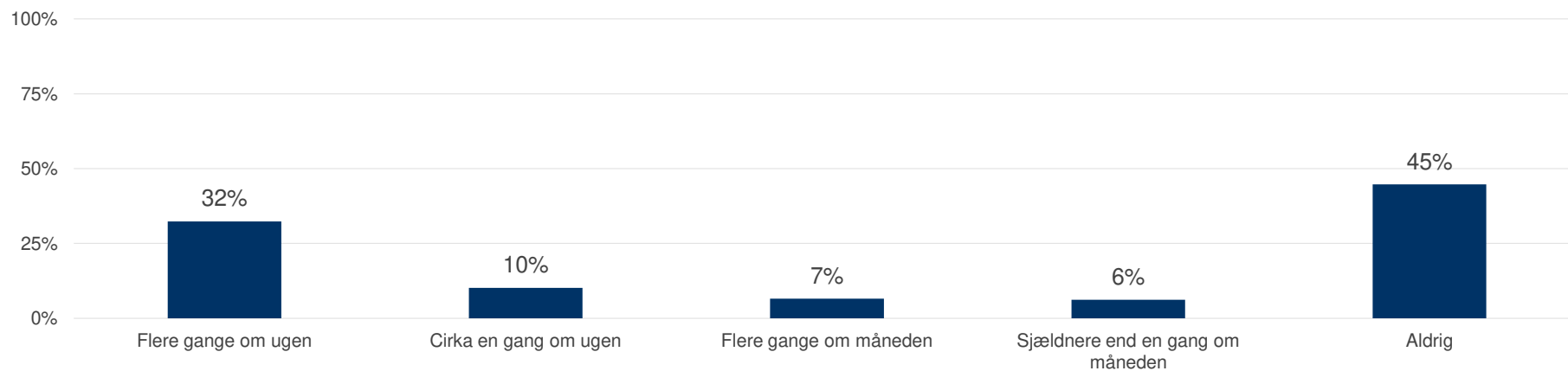


Hvor ofte kommer du på plejecentret?





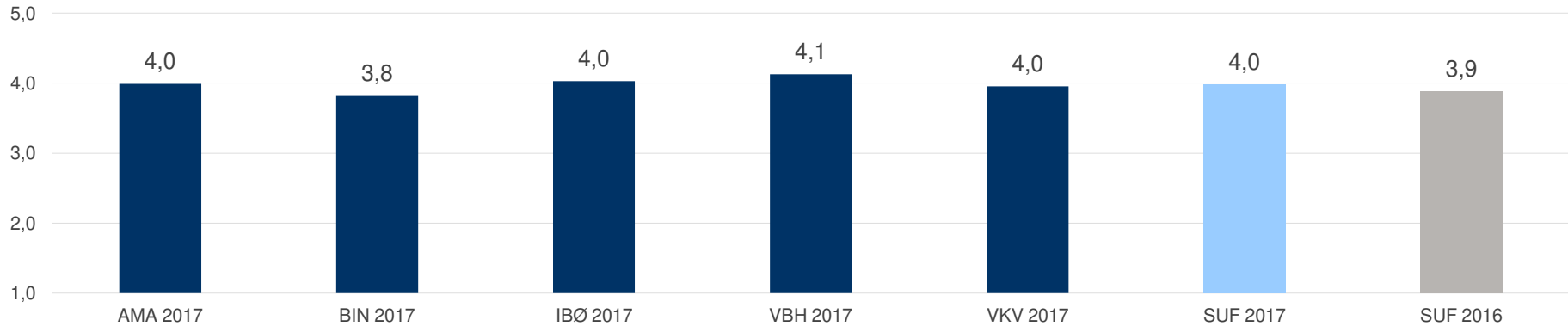
Hvor ofte er du i kontakt med din nærtstående på anden vis, f.eks. via telefon eller skype?





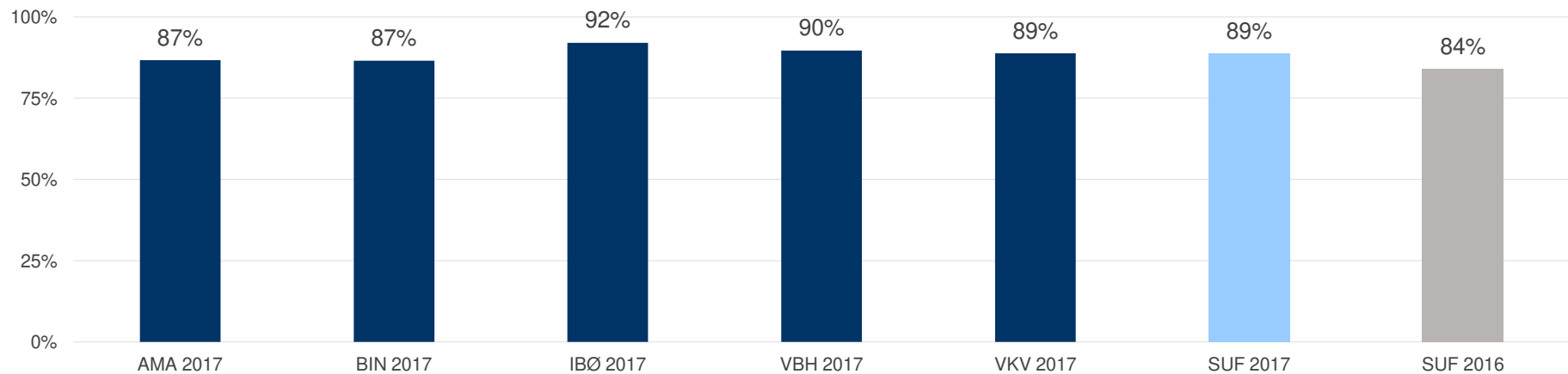
Generelt

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



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

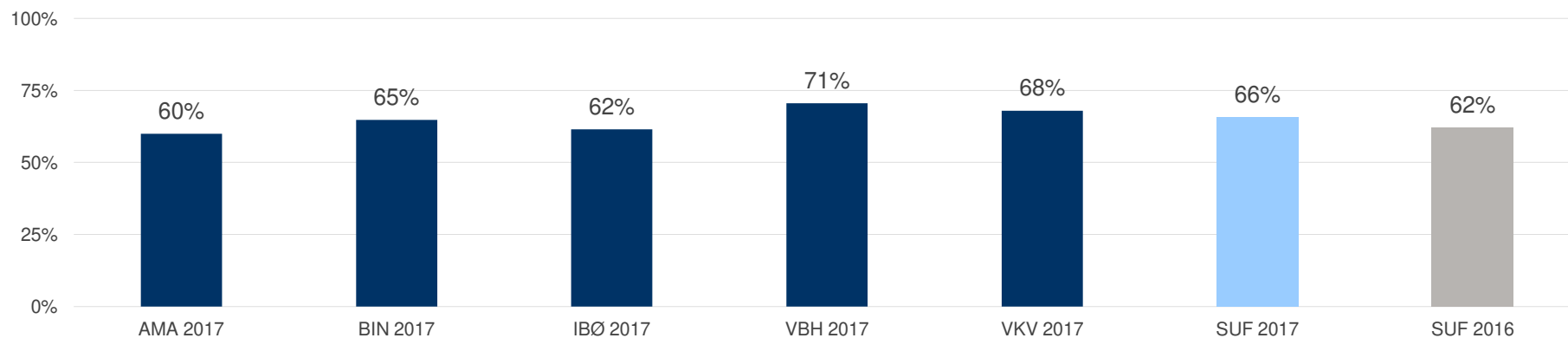
Andel, som svarer "Ja"





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

Andel, som svarer "Ja"

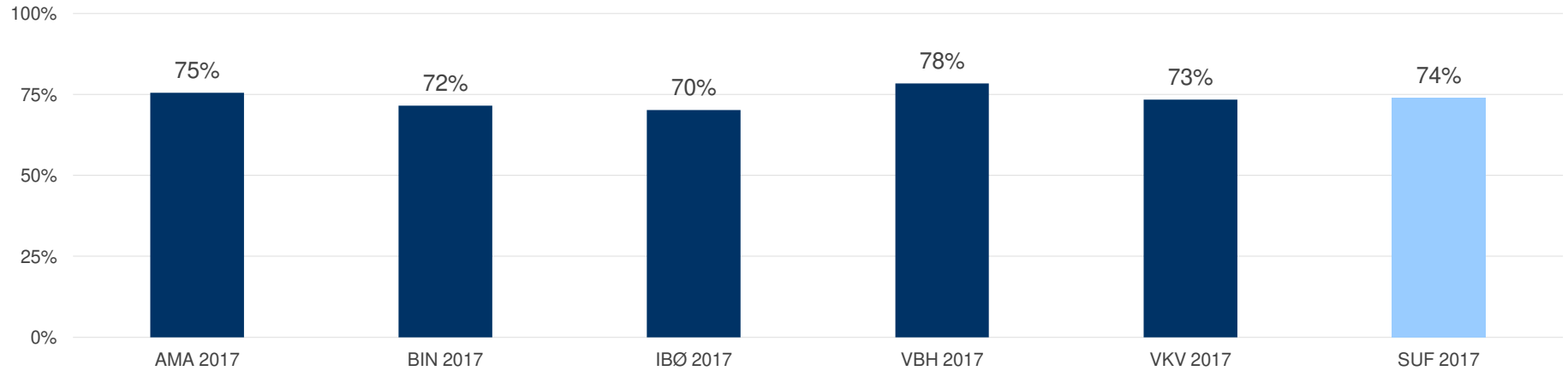




Indflytningsforløb

Er du tilfreds med indflytningsforløbet for din nærtstående på plejecentret?

Andel, som svarer "Ja"

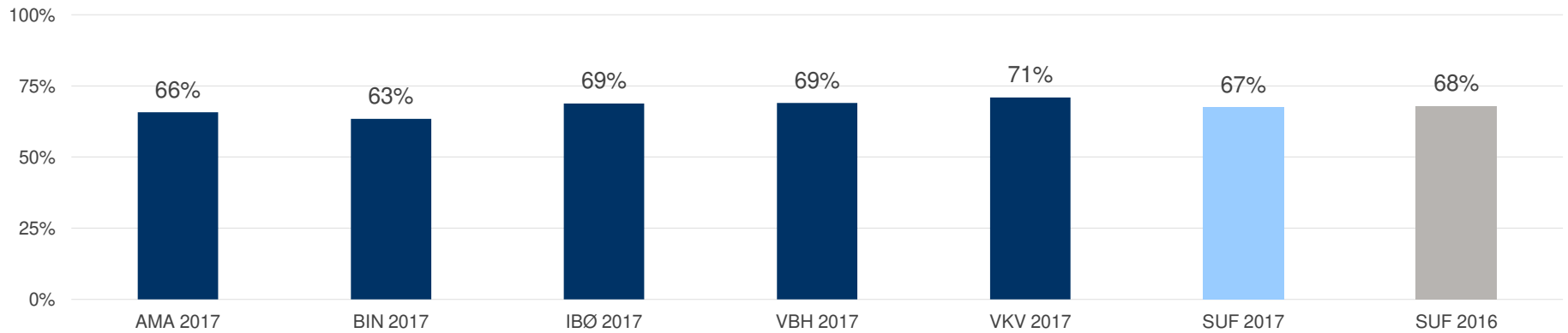




Samvær med pårørende

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

Andel, som svarer "Ja"

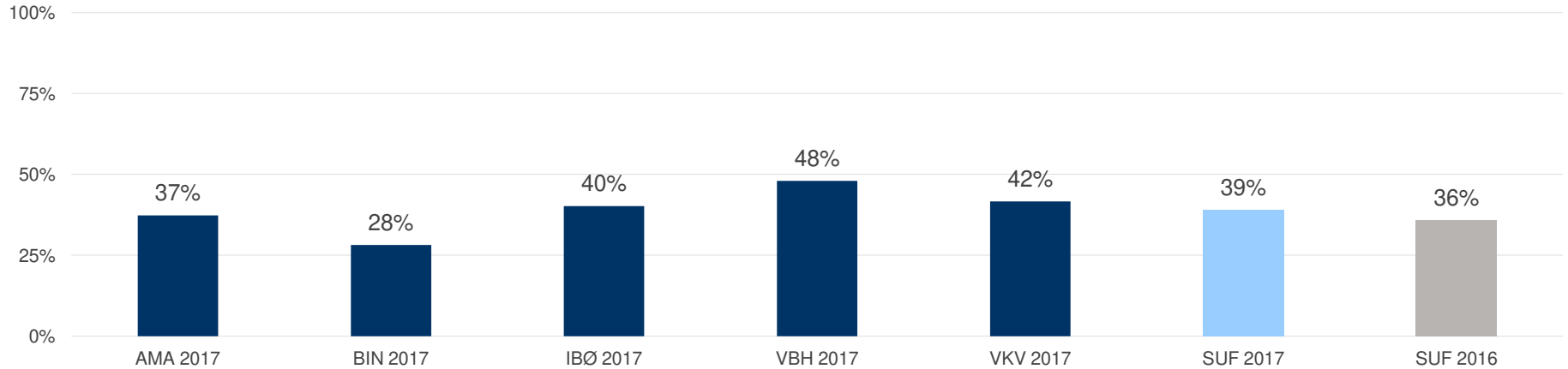




Arrangementer

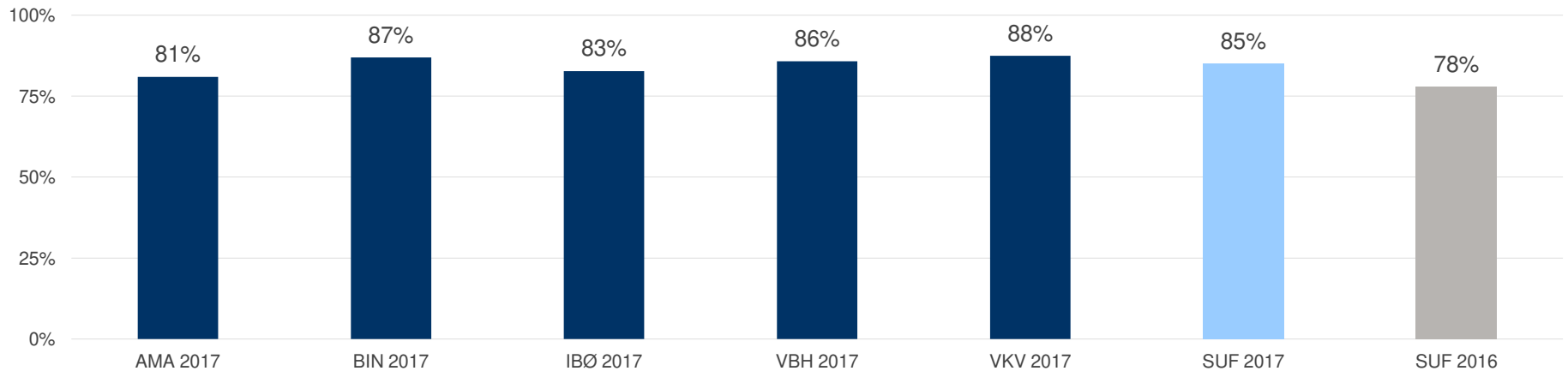
Deltager du i de fælles arrangementer, der er på plejecentret?

Andel, som svarer "Ja"



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

Andel, som svarer "Ja"

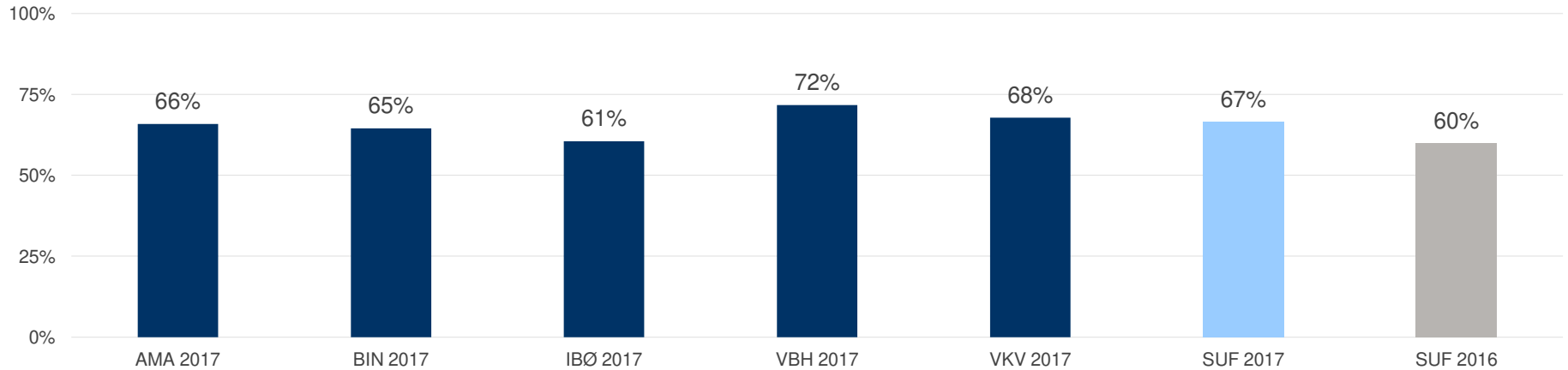




Personalet

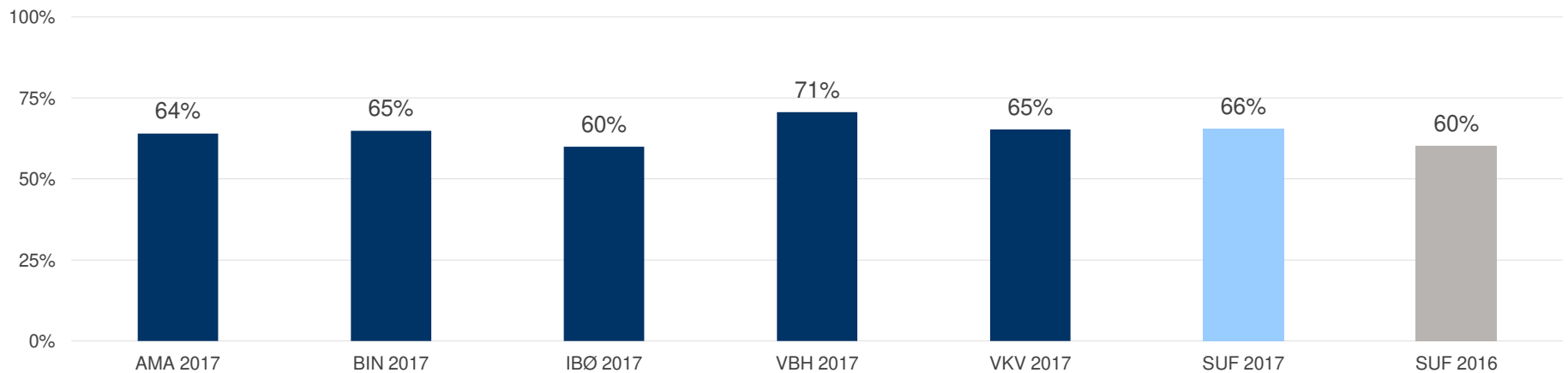
Er du tilfreds med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret?

Andel, som svarer "Ja"



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

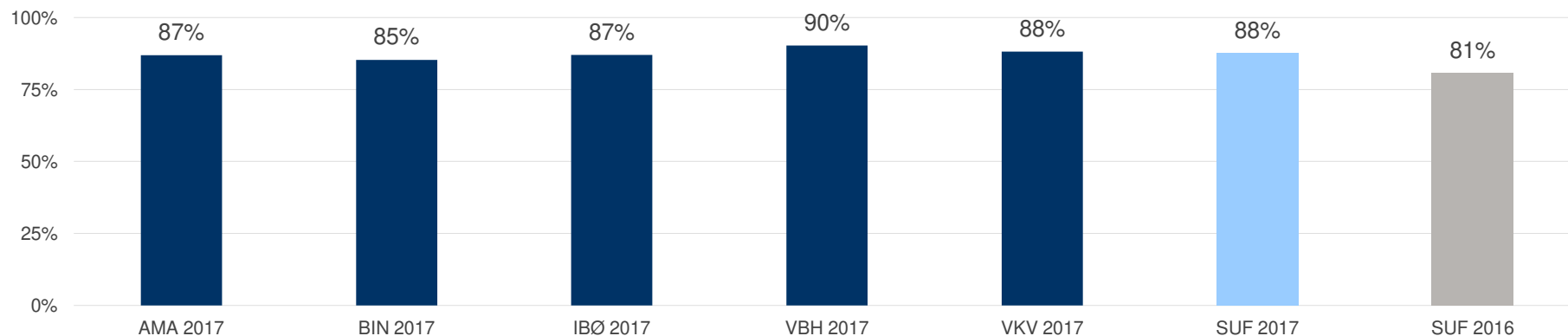
Andel, som svarer "Ja"





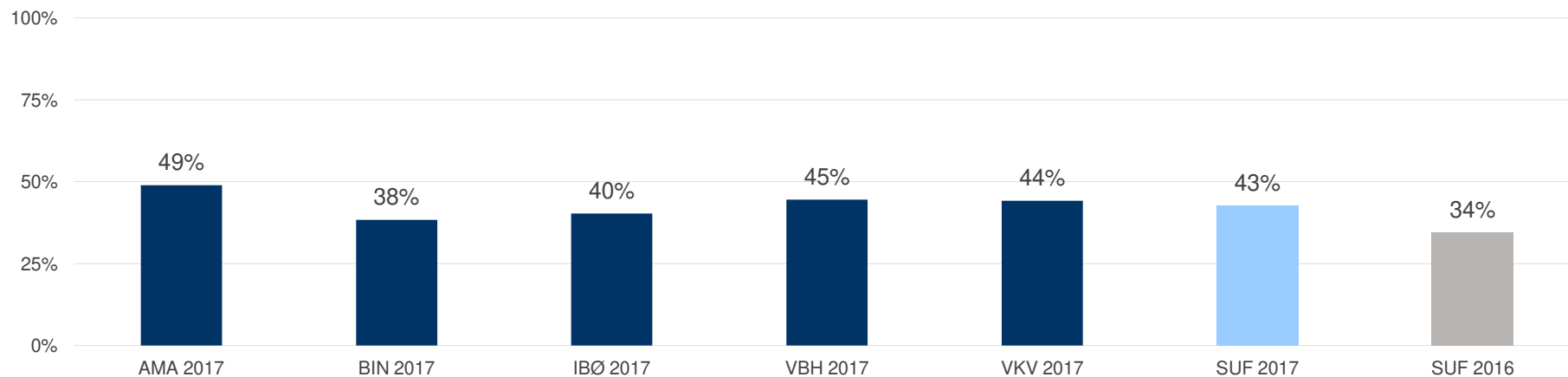
Ved du hvem, du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?

Andel, som svarer "Ja"



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

Andel, som svarer "Ja"

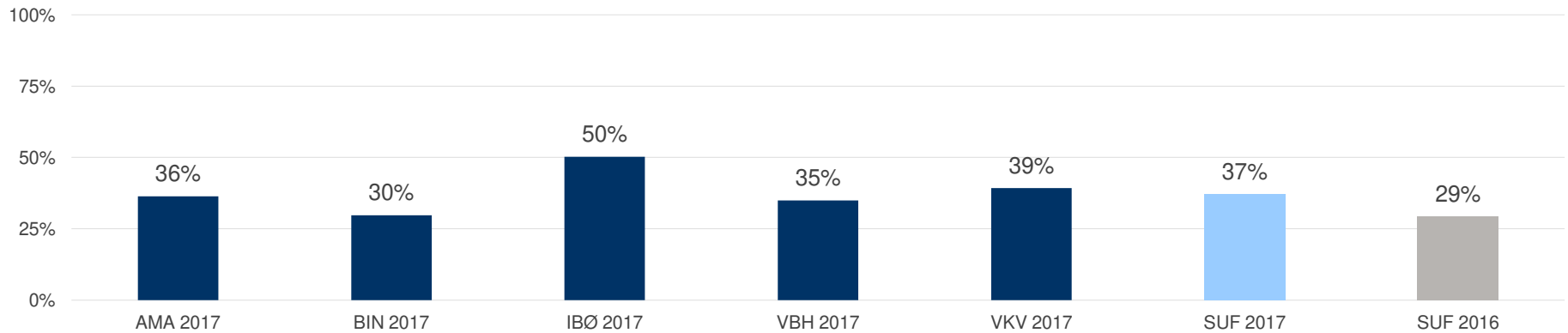




Beboerdemokrati

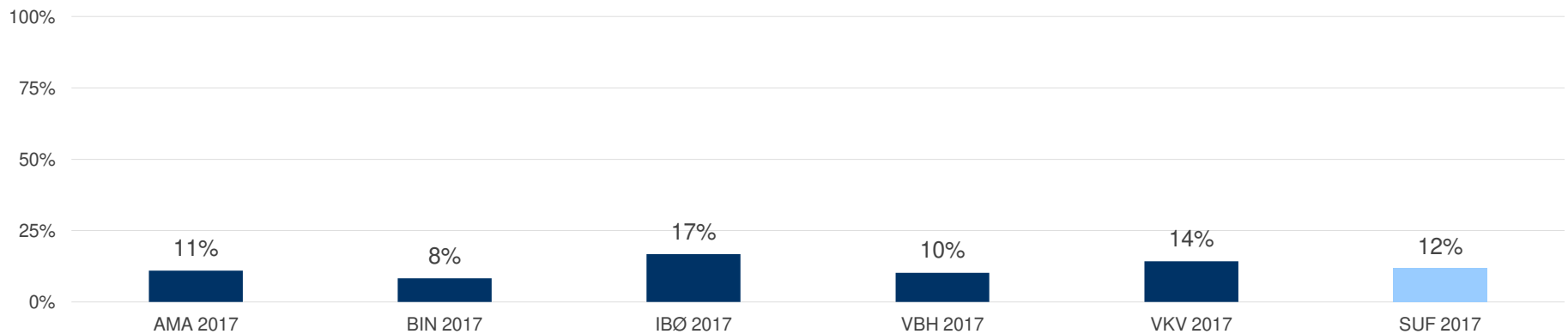
Er du blevet præsenteret for, hvordan beboerdemokratiet fungerer på det plejecenter, hvor din nærtstående bor?

Andel, som svarer "Ja"



Deltager du i beboer og pårørende demokratiet? (fx via bruger- og pårørende råd, fælles møder og lignende)

Andel, som svarer "Ja"

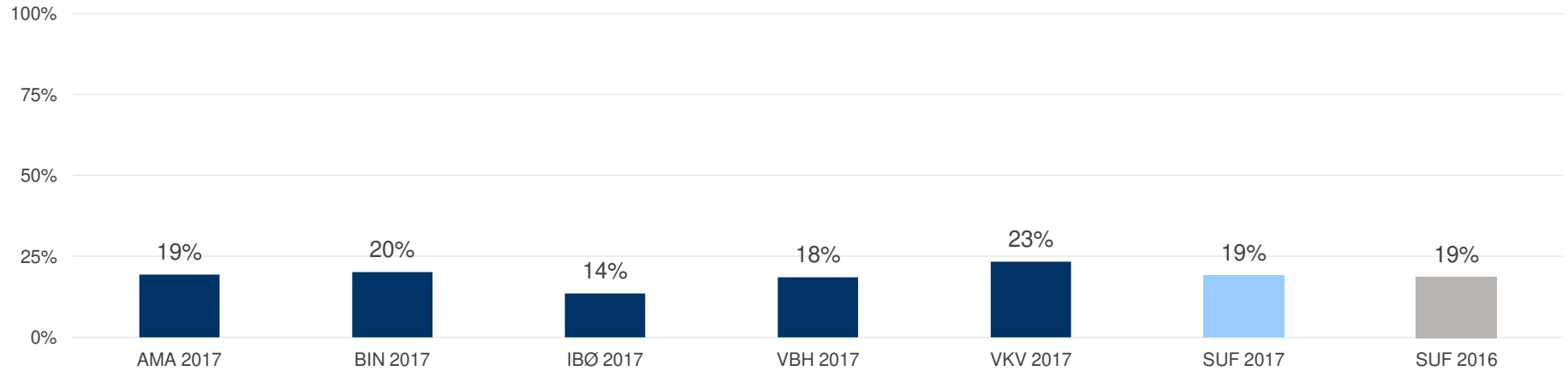




Pårørendes bidrag

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

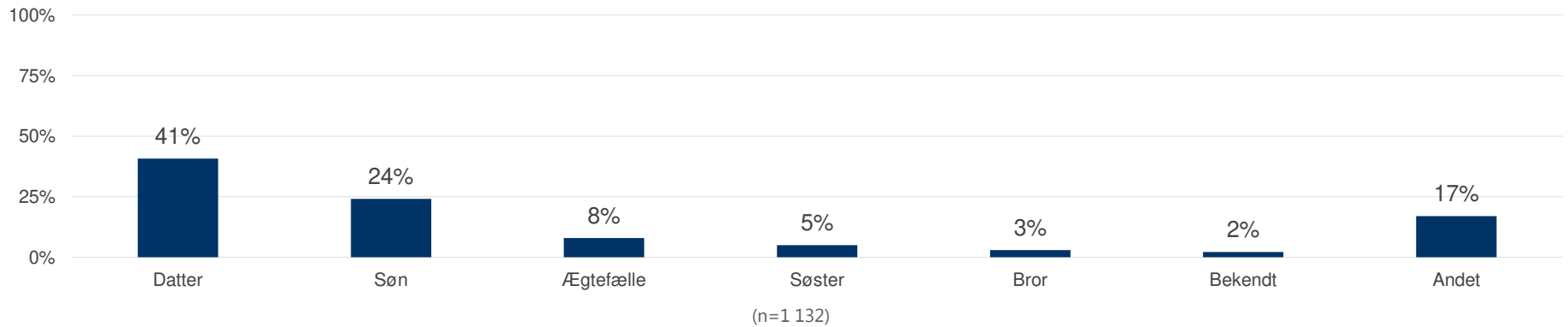
Andel, som svarer "Ja"



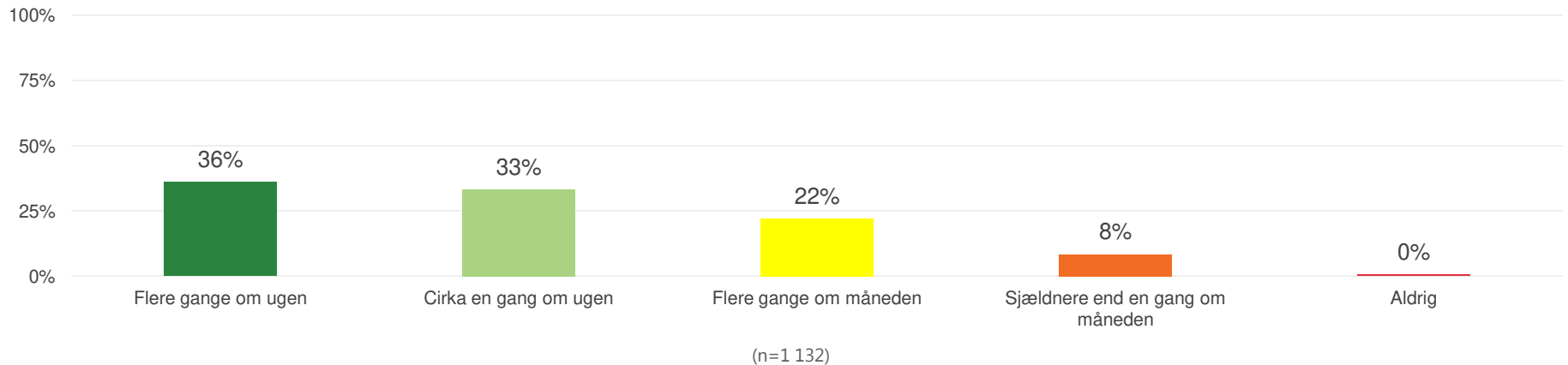


Svarfordeling på alle spørgsmål

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?

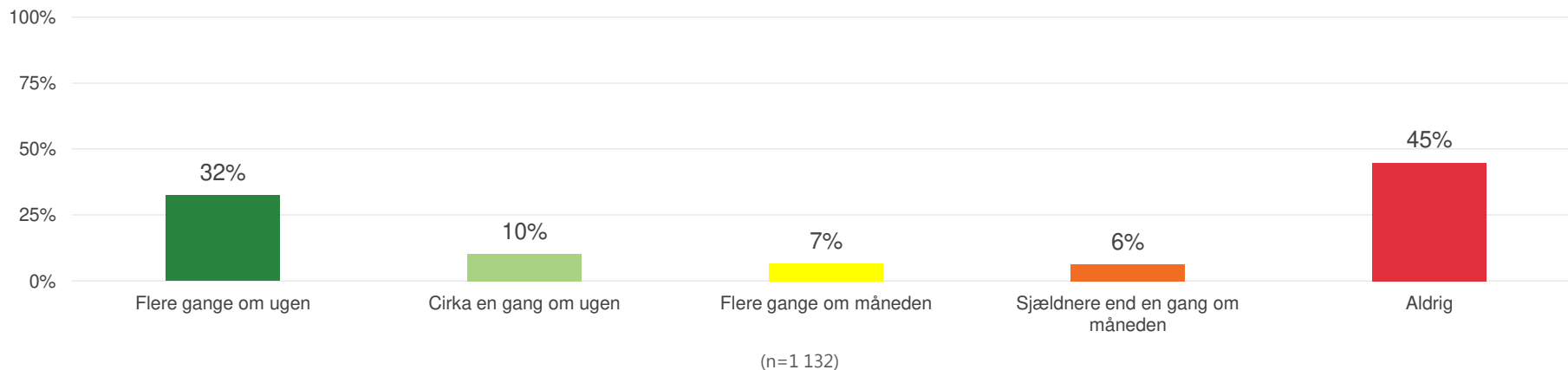


Hvor ofte kommer du på plejecentret?

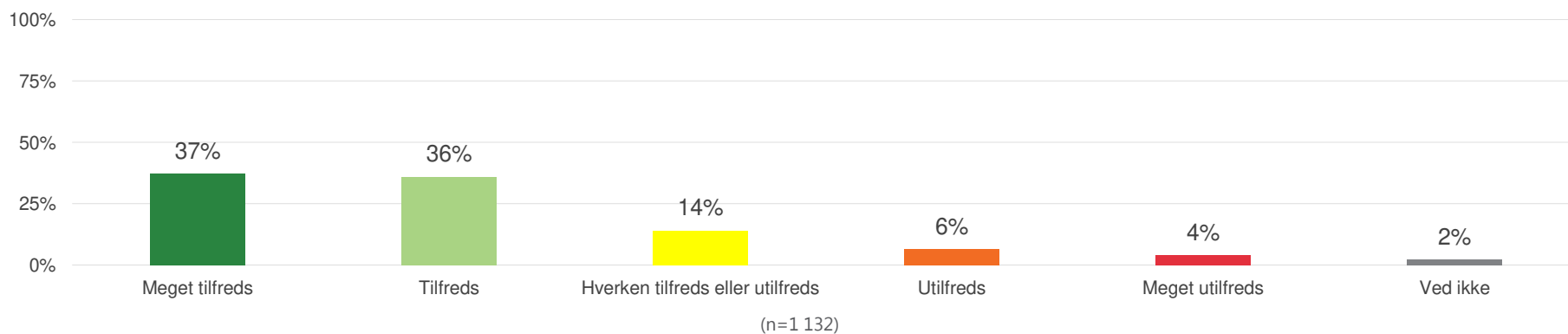




Hvor ofte er du i kontakt med din nærtstående på anden vis, f.eks. via telefon eller skype?

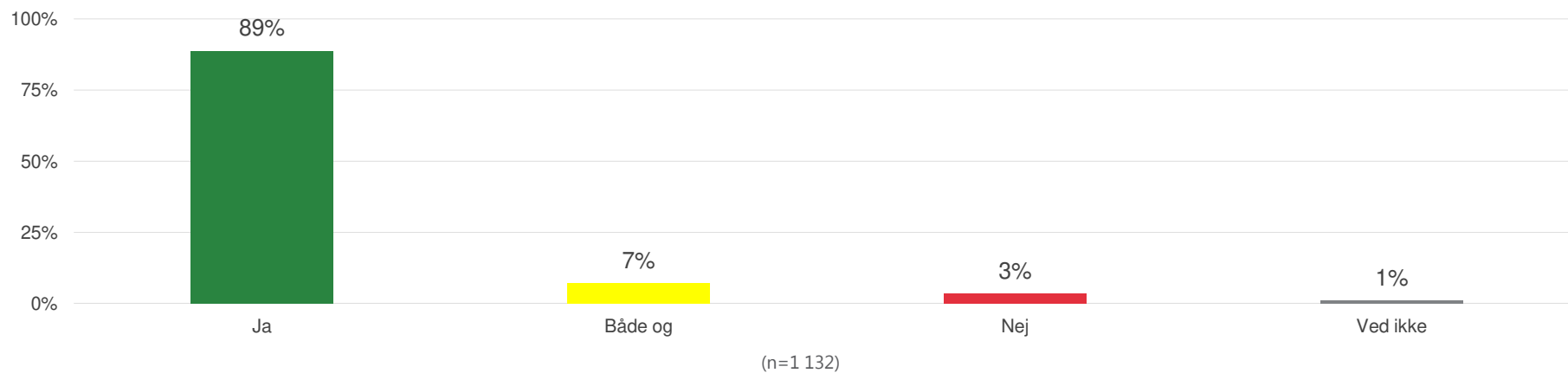


Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejecentret giver dig som pårørende?

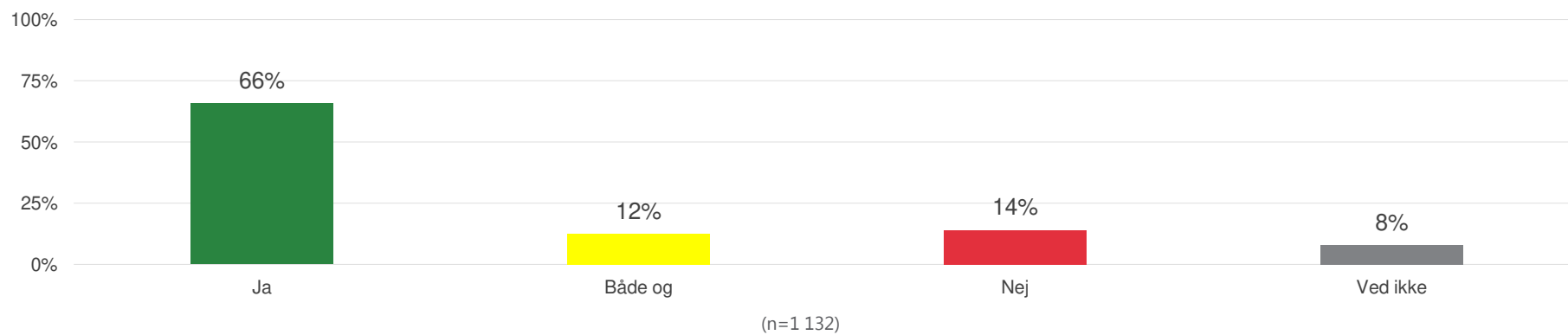




Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejecentret?

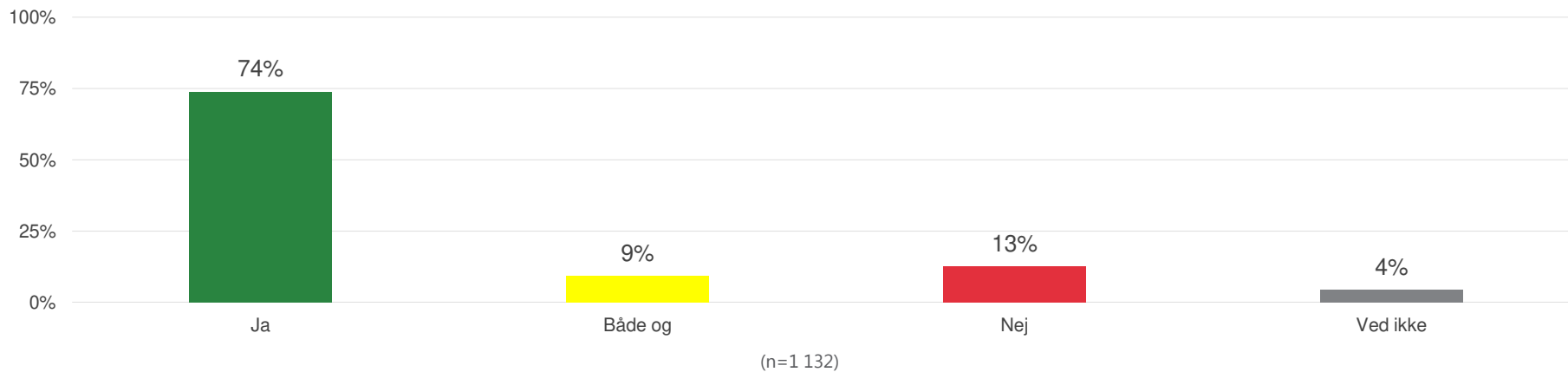


Giver plejecentret mulighed for, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?

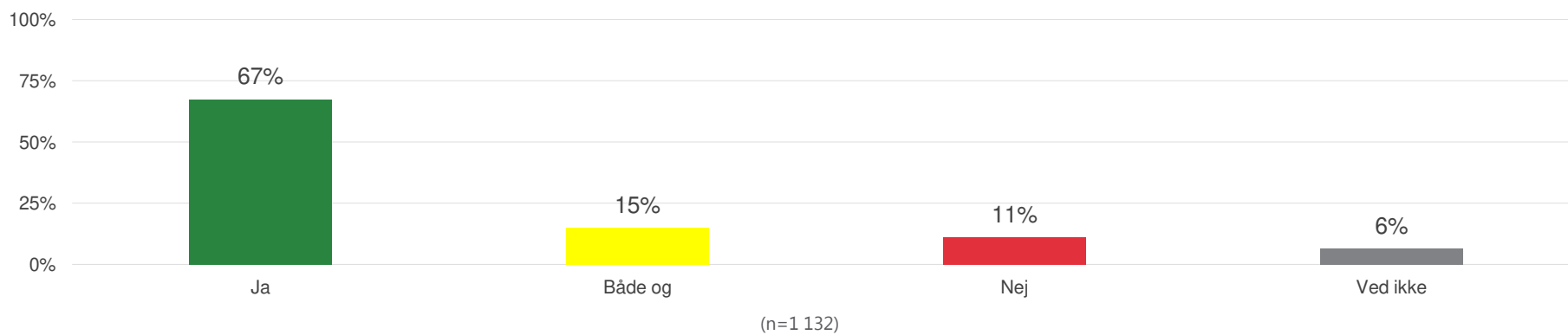




Er du tilfreds med indflytningsforløbet for din nærtstående på plejecentret?

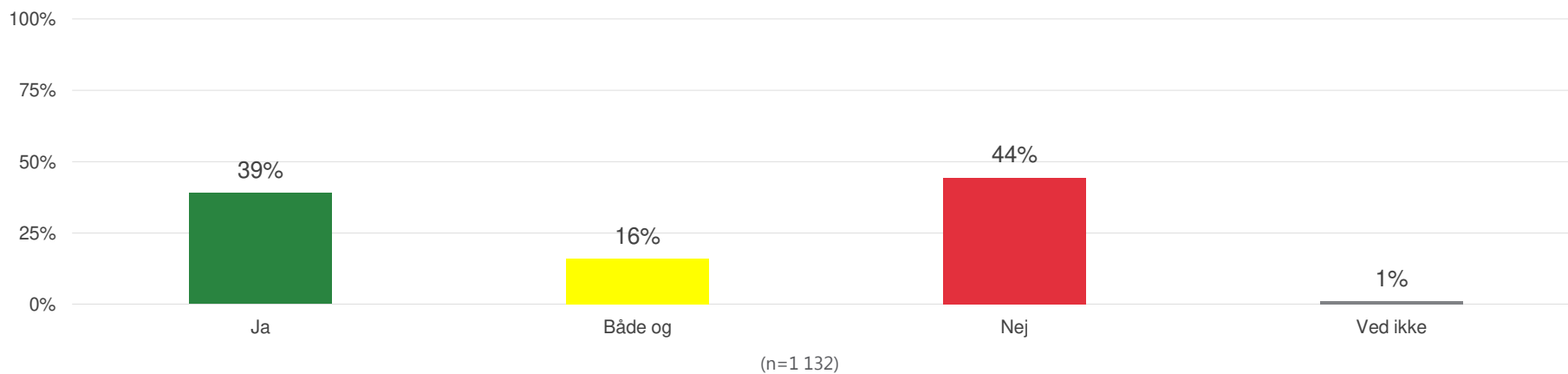


Er der på plejecentret mulighed for at lave de ting, som du gerne vil, sammen med din nærtstående?



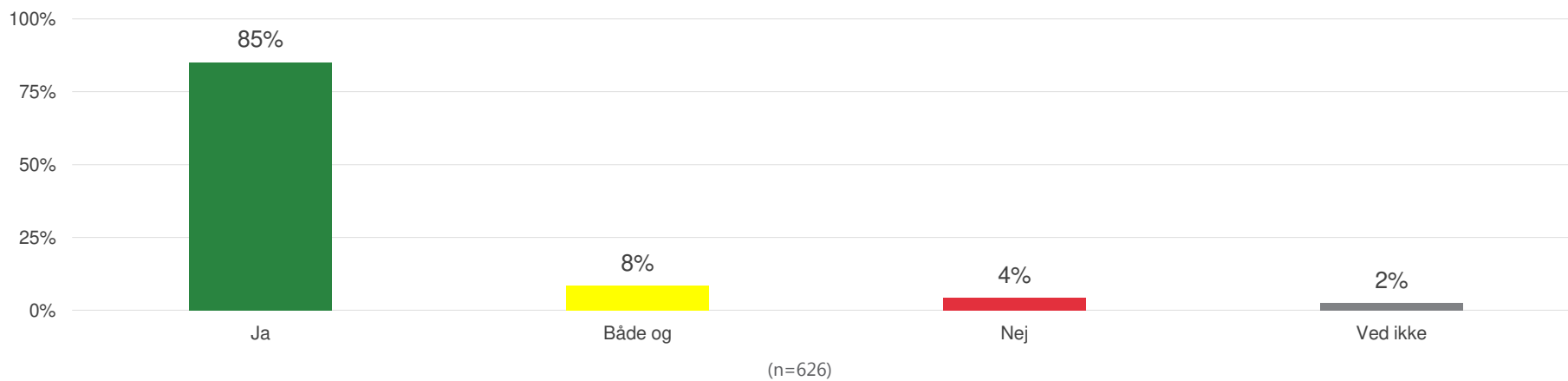


Deltager du i de fælles arrangementer, der er på plejecentret?



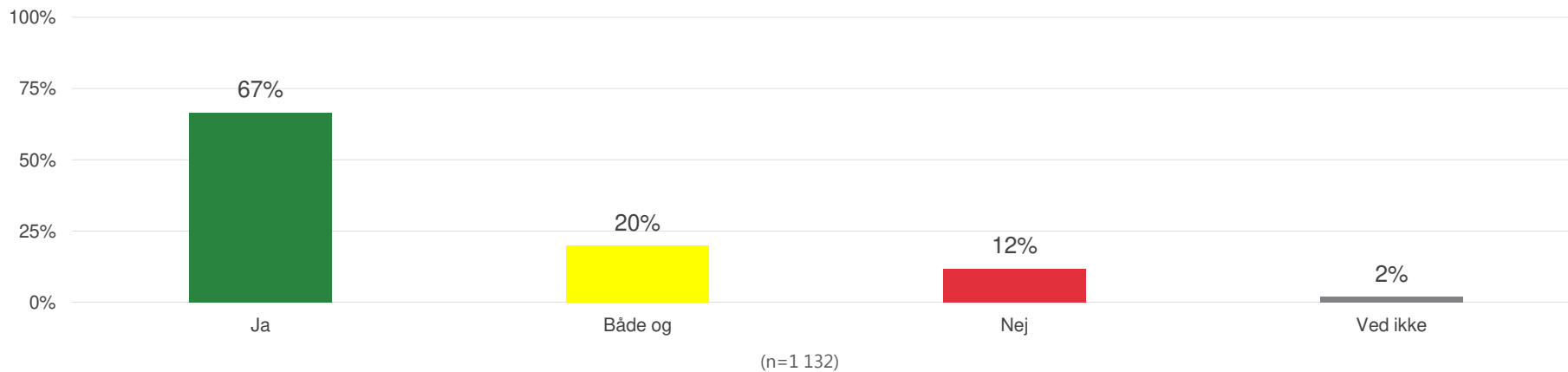
Er du tilfreds med de fælles arrangementer, der er på plejecentret?

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

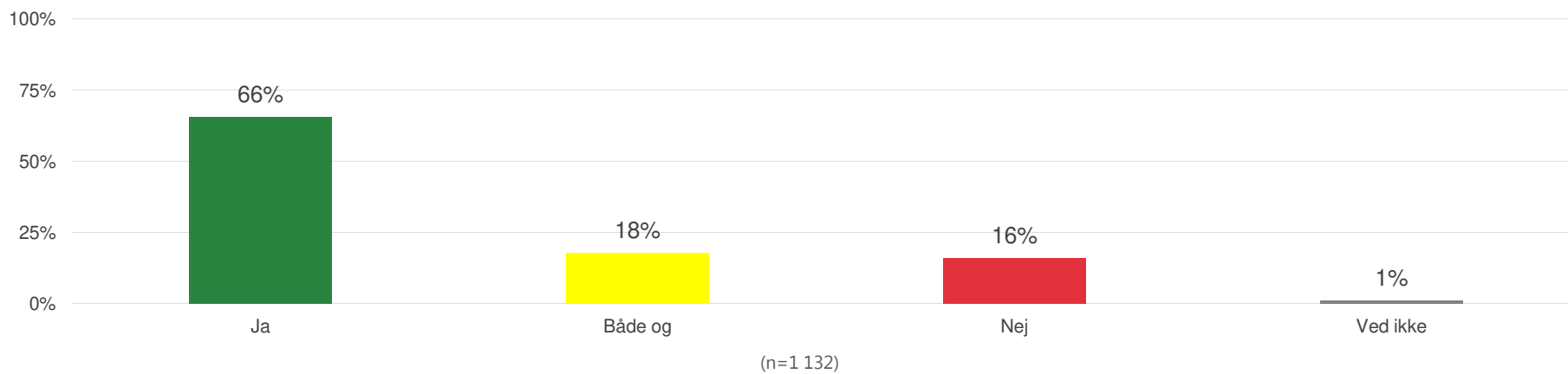




Er du tilfreds med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret?

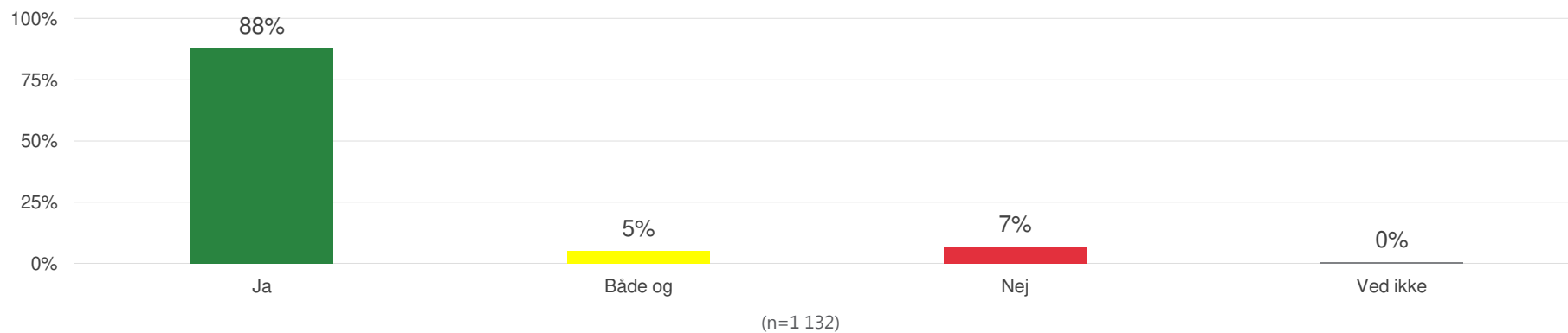


Er du tryk ved, at plejecentret giver den hjælp og omsorg, som din nærtstående har brug for?

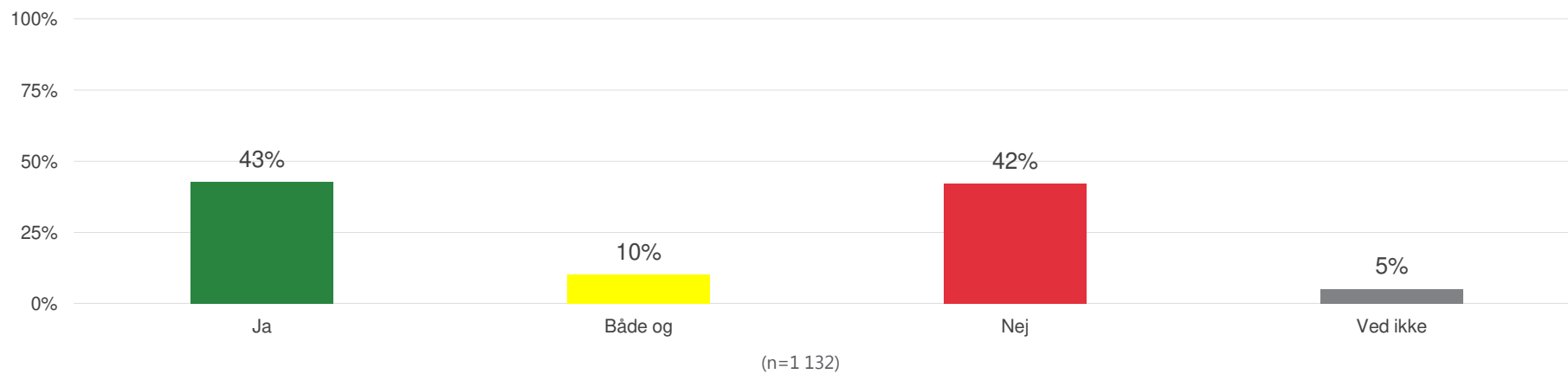




Ved du hvem, du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?

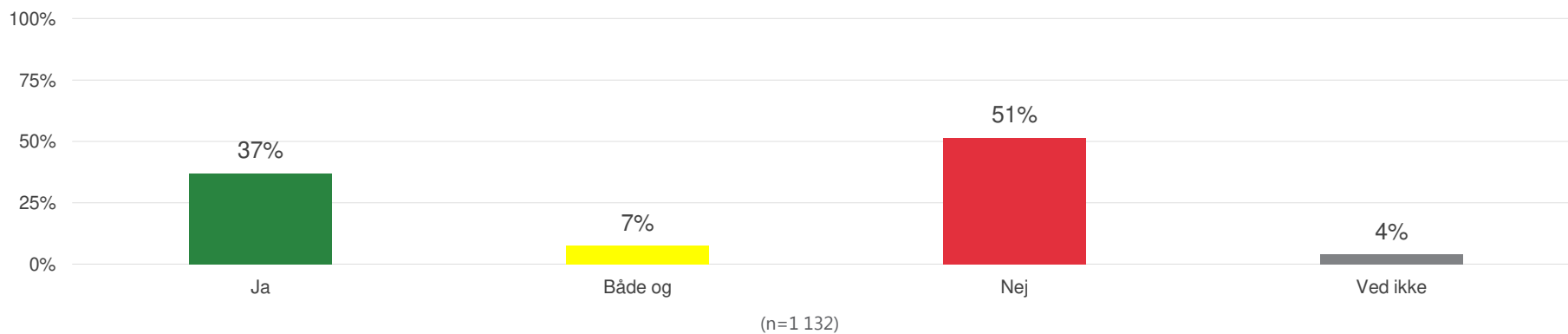


Har du et klart billede af, hvad plejecentret forventer af dig som pårørende?

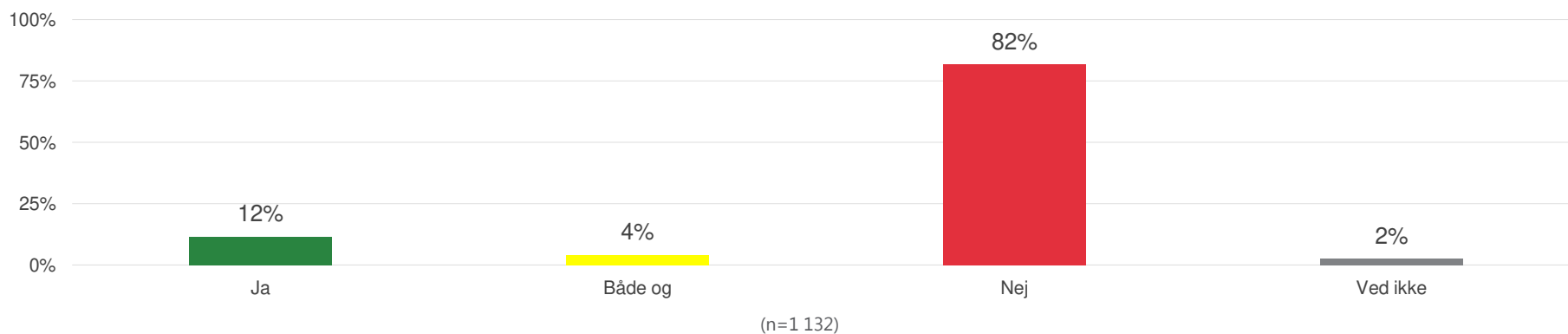




Er du blevet præsenteret for, hvordan beboerdemokratiet fungerer på det plejecenter, hvor din nærtstående bor?



Deltager du i beboer og pårørende demokratiet? (fx via bruger- og pårørende råd, fælles møder og lignende)





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

