

**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
13. 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 københavnere.

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
<b>SUF 2023</b>	<b>634</b>
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](http://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.

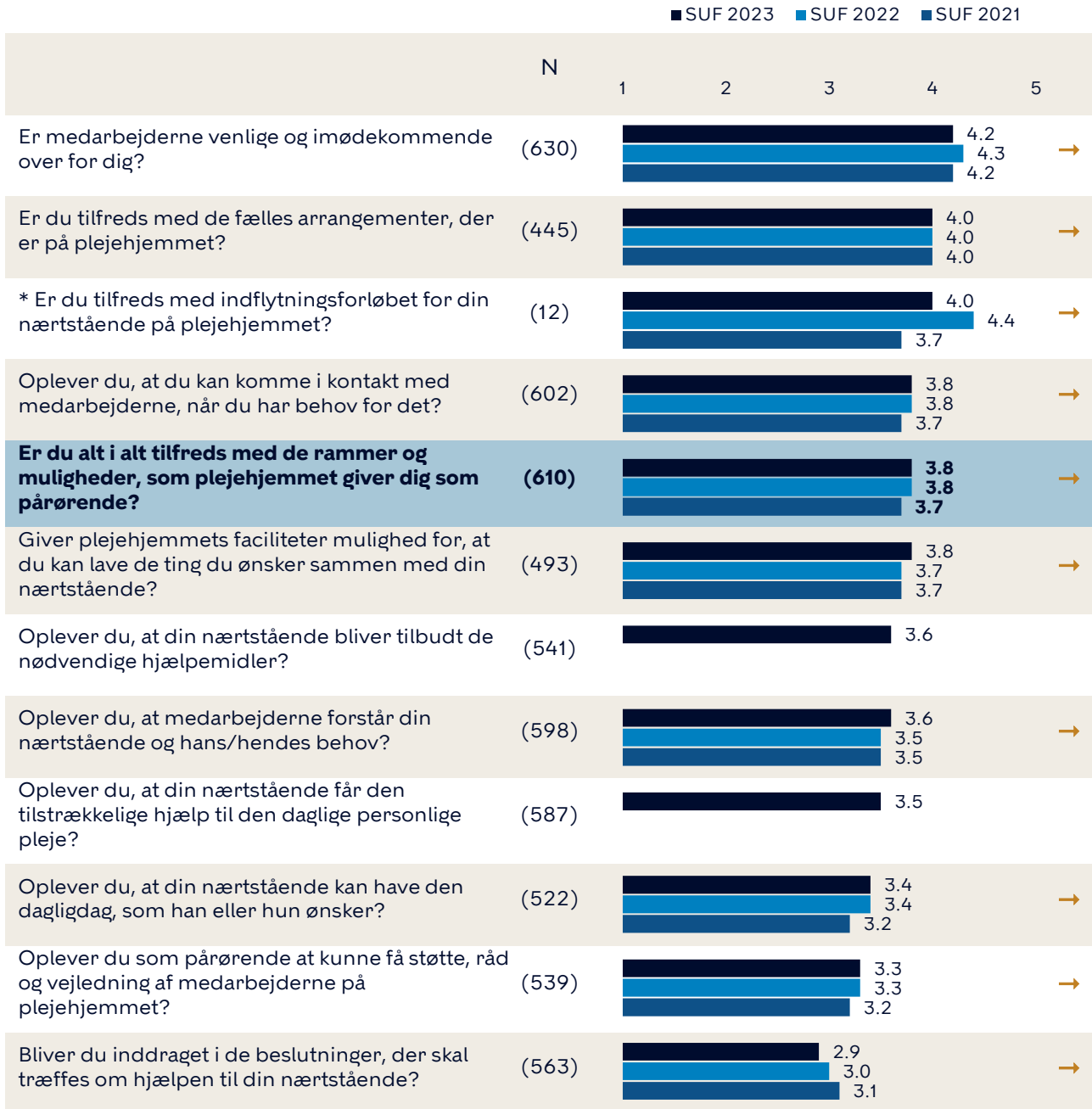
I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejehjem. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

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.

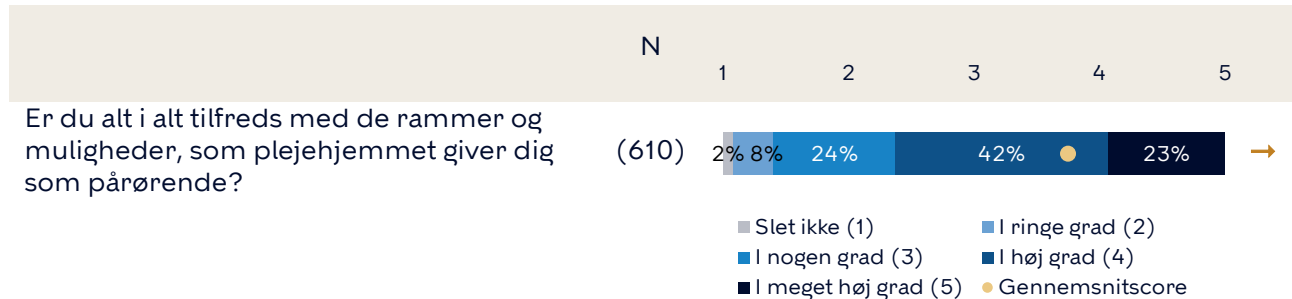
\* Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\* 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

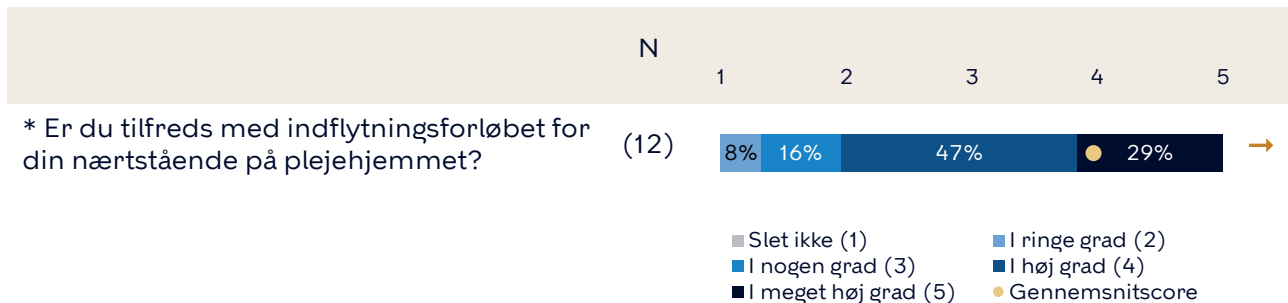
**Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**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

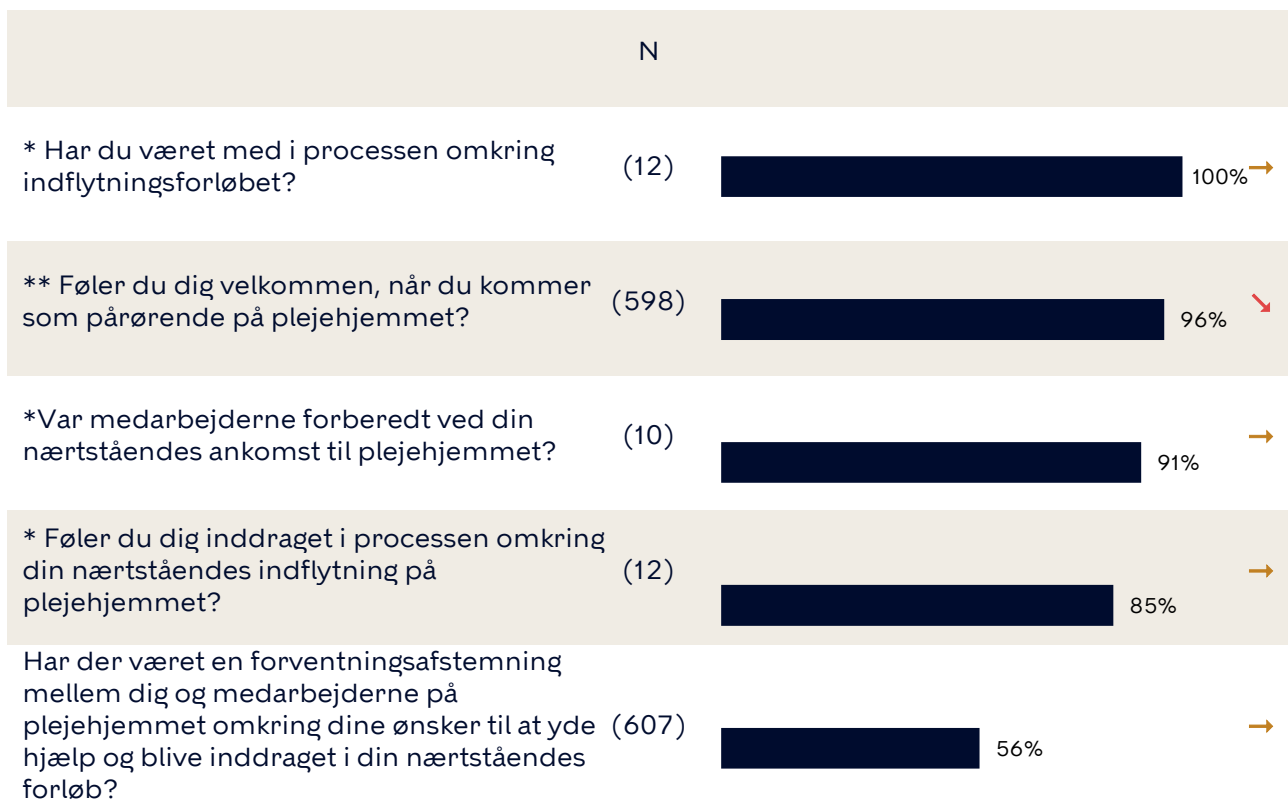
**Figur 5.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**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.

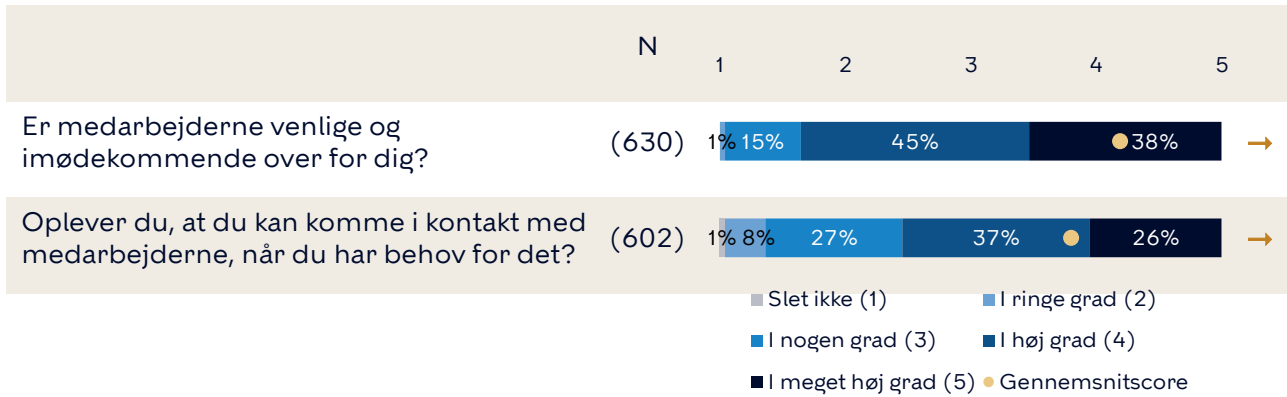
\* Det er kun pårørende, som har angivet, at de kommer på plejecentret, som har fået stillet dette spørgsmål.

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



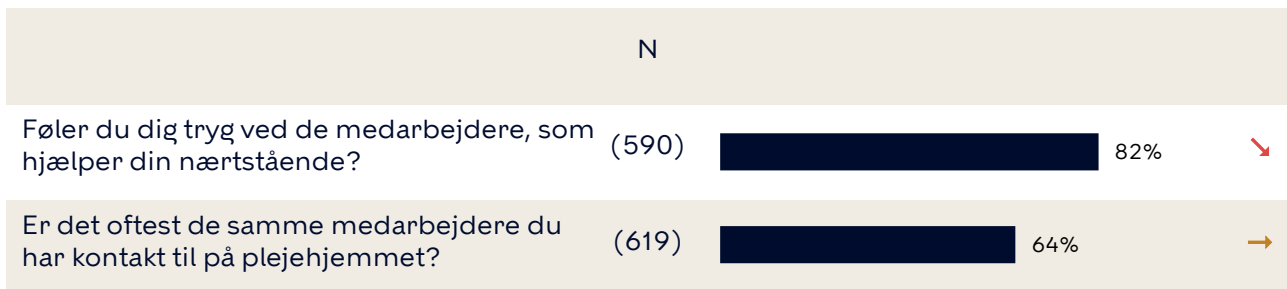
## 6. Medarbejderne

**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.

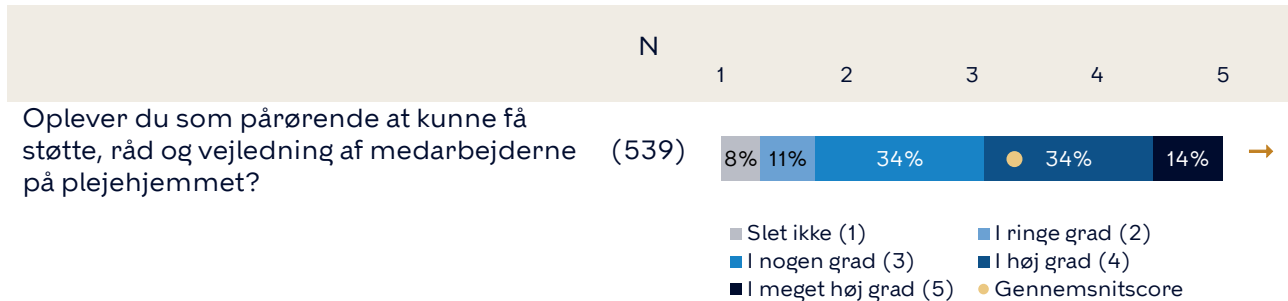
**Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**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.

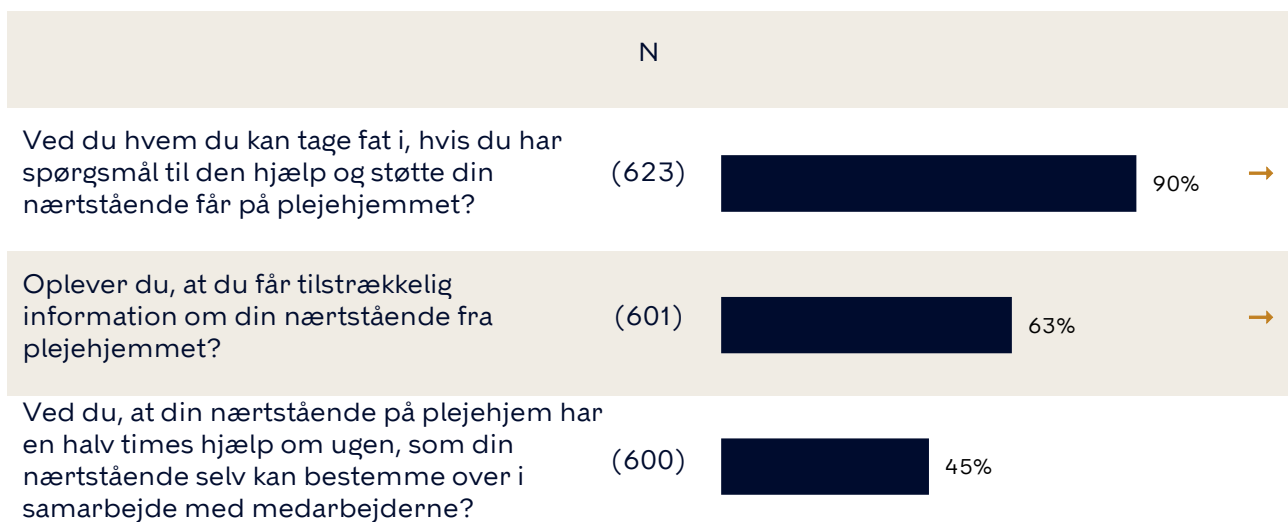
## 7. Information

**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 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.

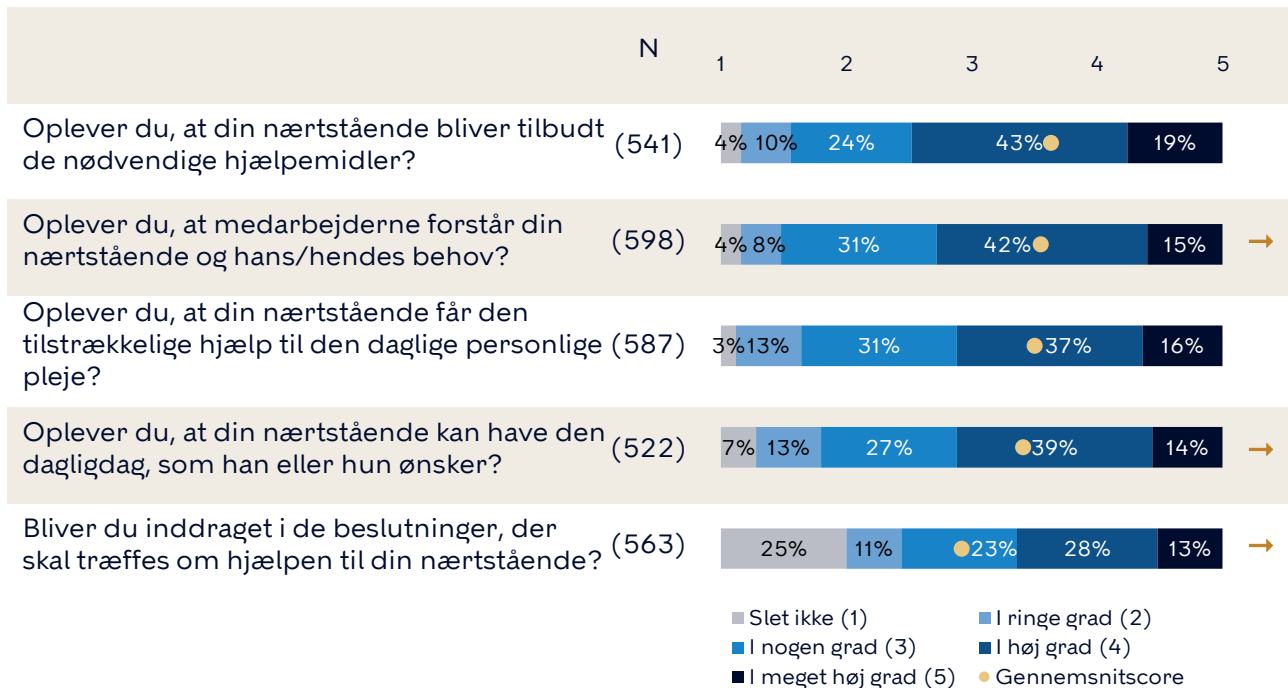
**Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



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

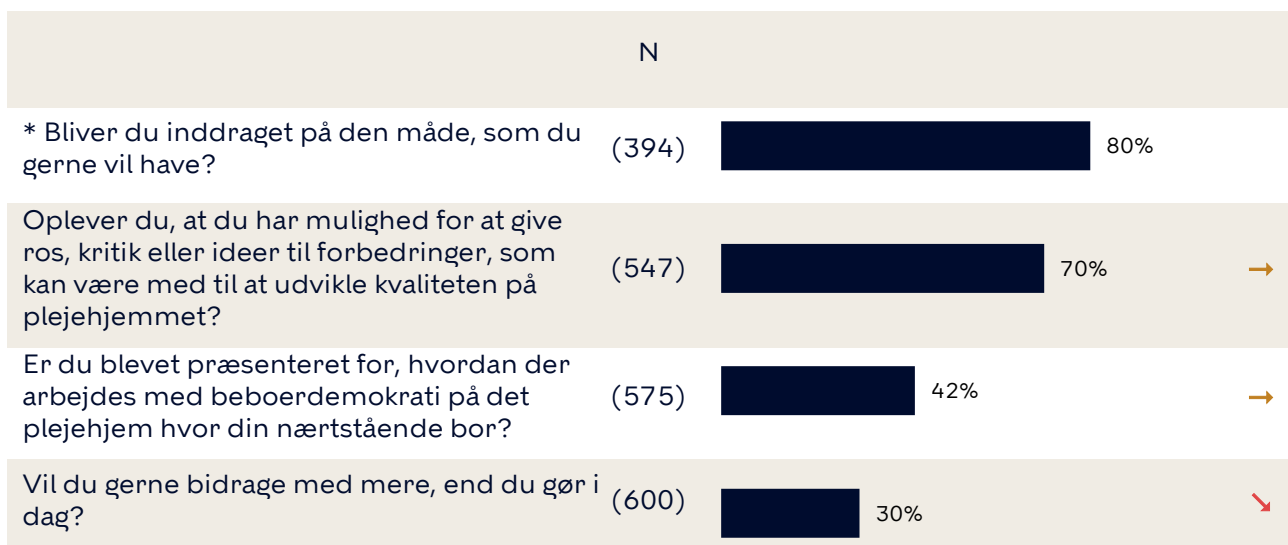
## 8. Borger- og pårørendeinddragelse

**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

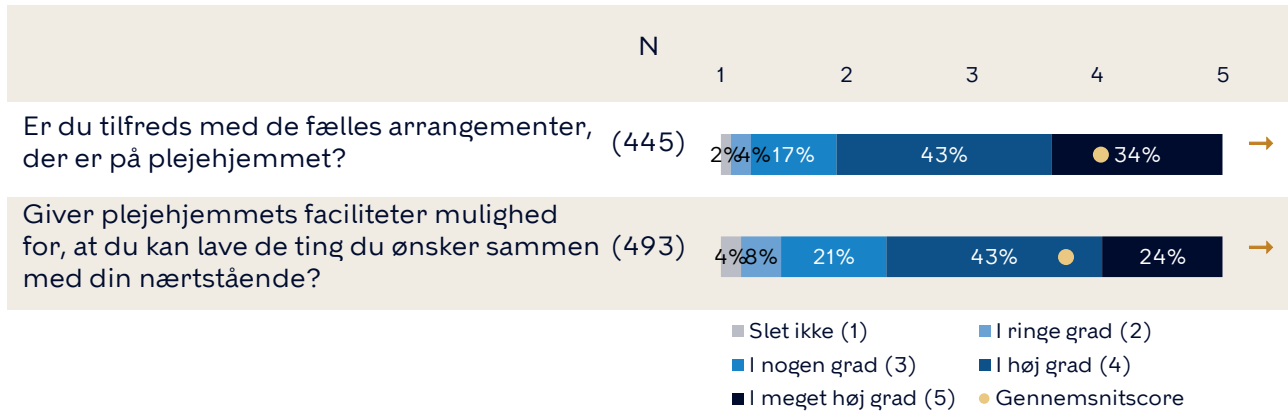
**Figur 9.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**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'.**

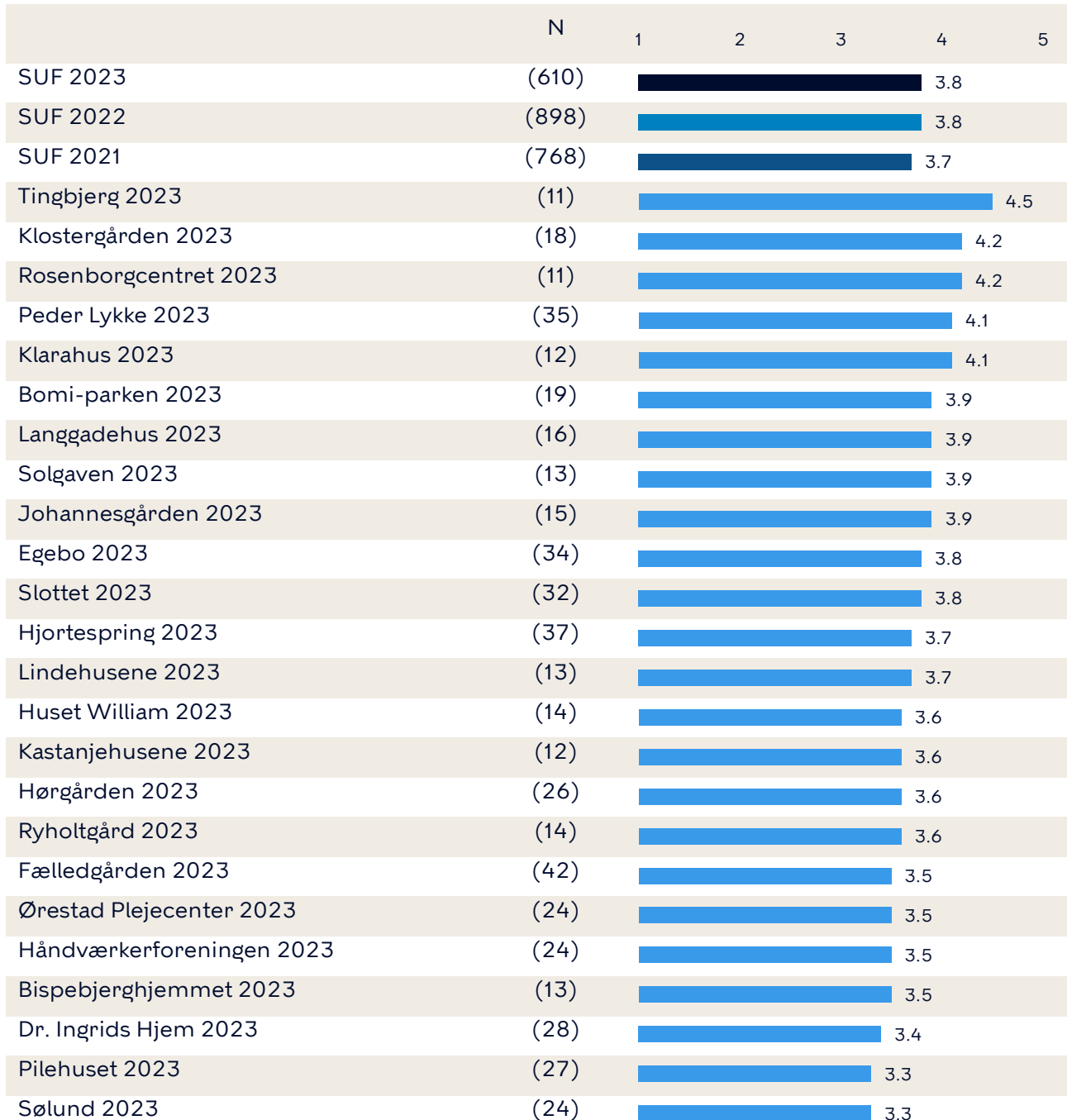


**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

## 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?**

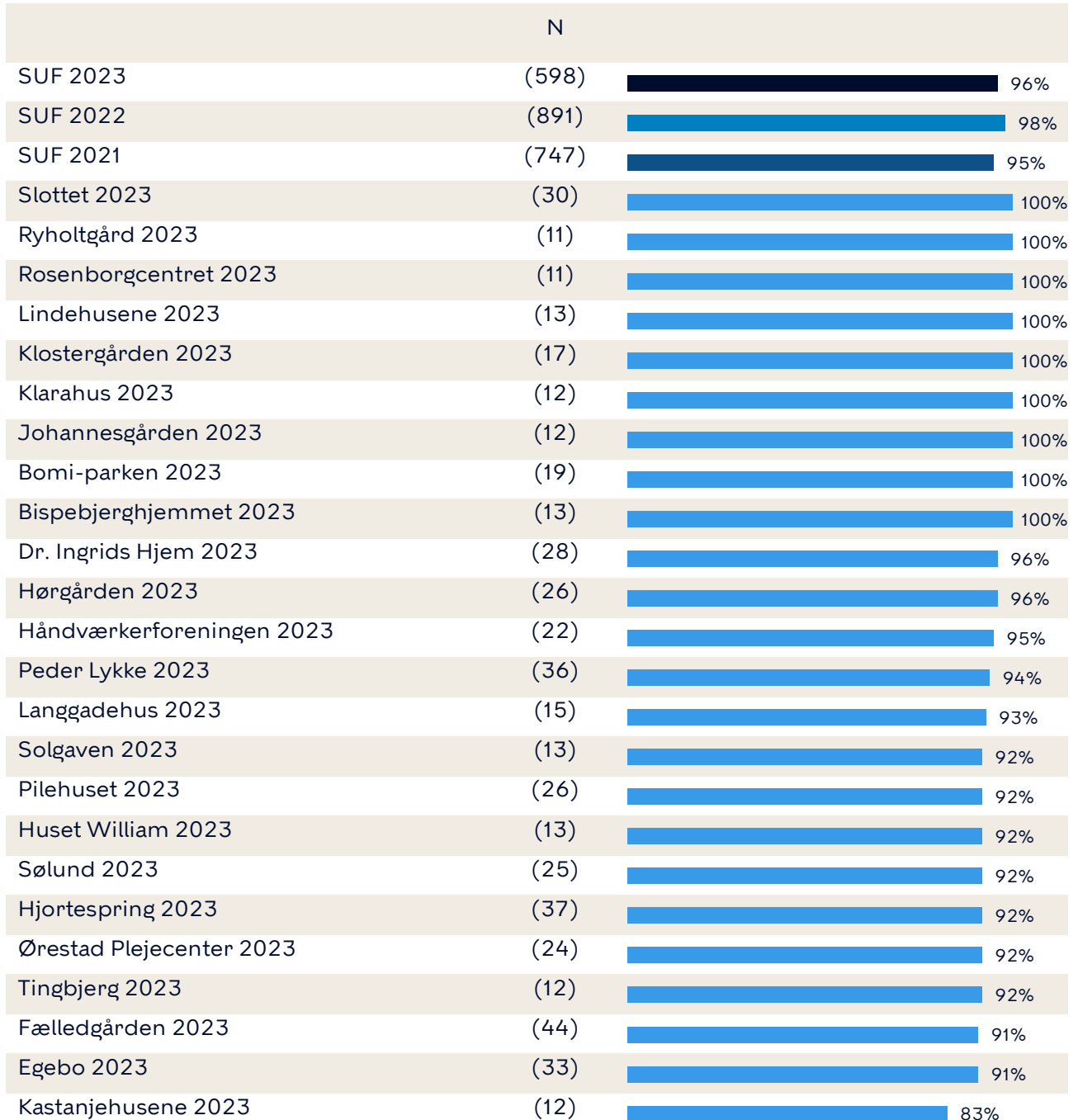


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

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

## Modtagelsen

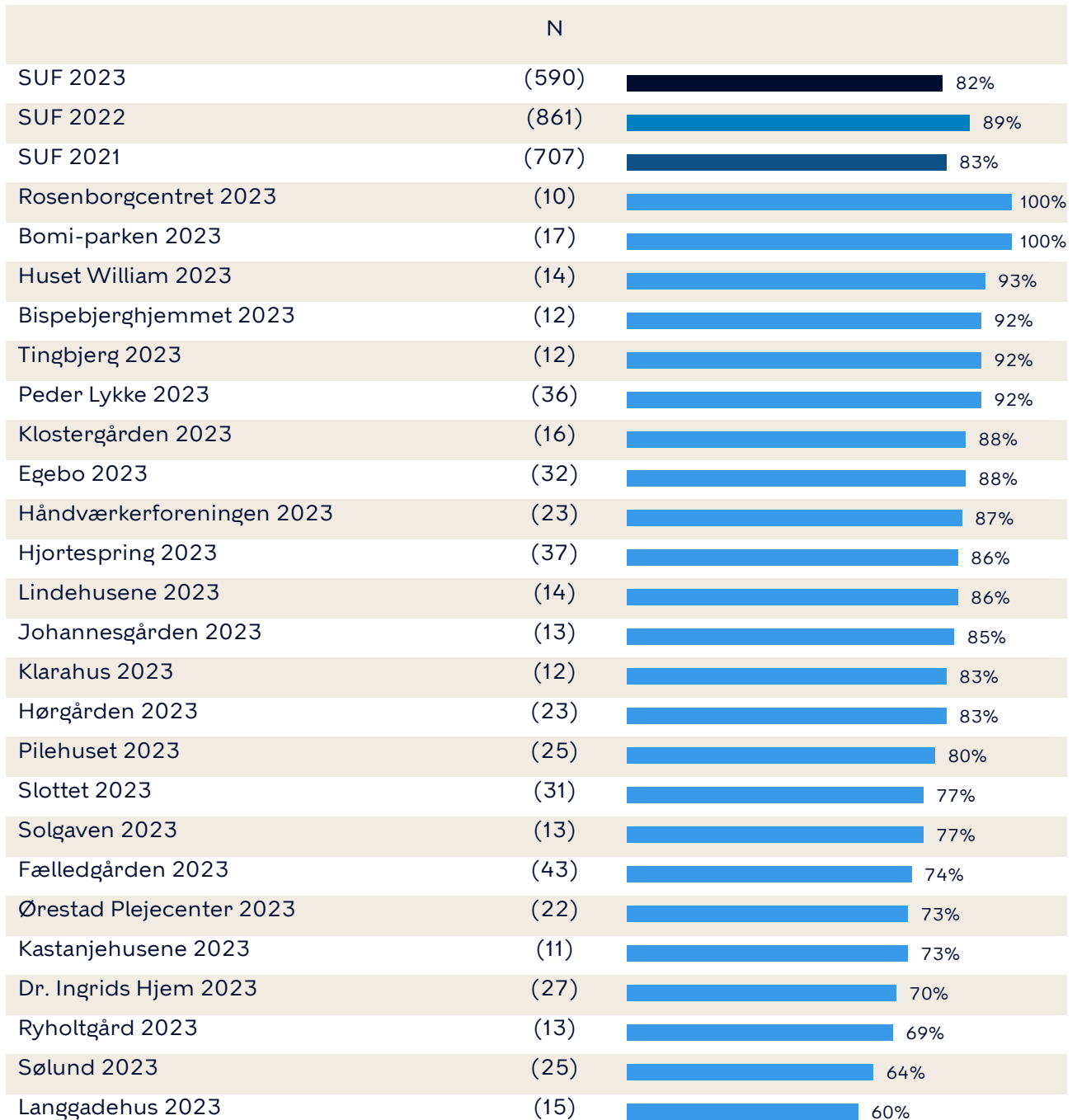
**Figur 11.2: Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?**  
Spørgsmålet er kun stillet til pårørende, som har angivet, at de kommer på plejehjemmet



**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

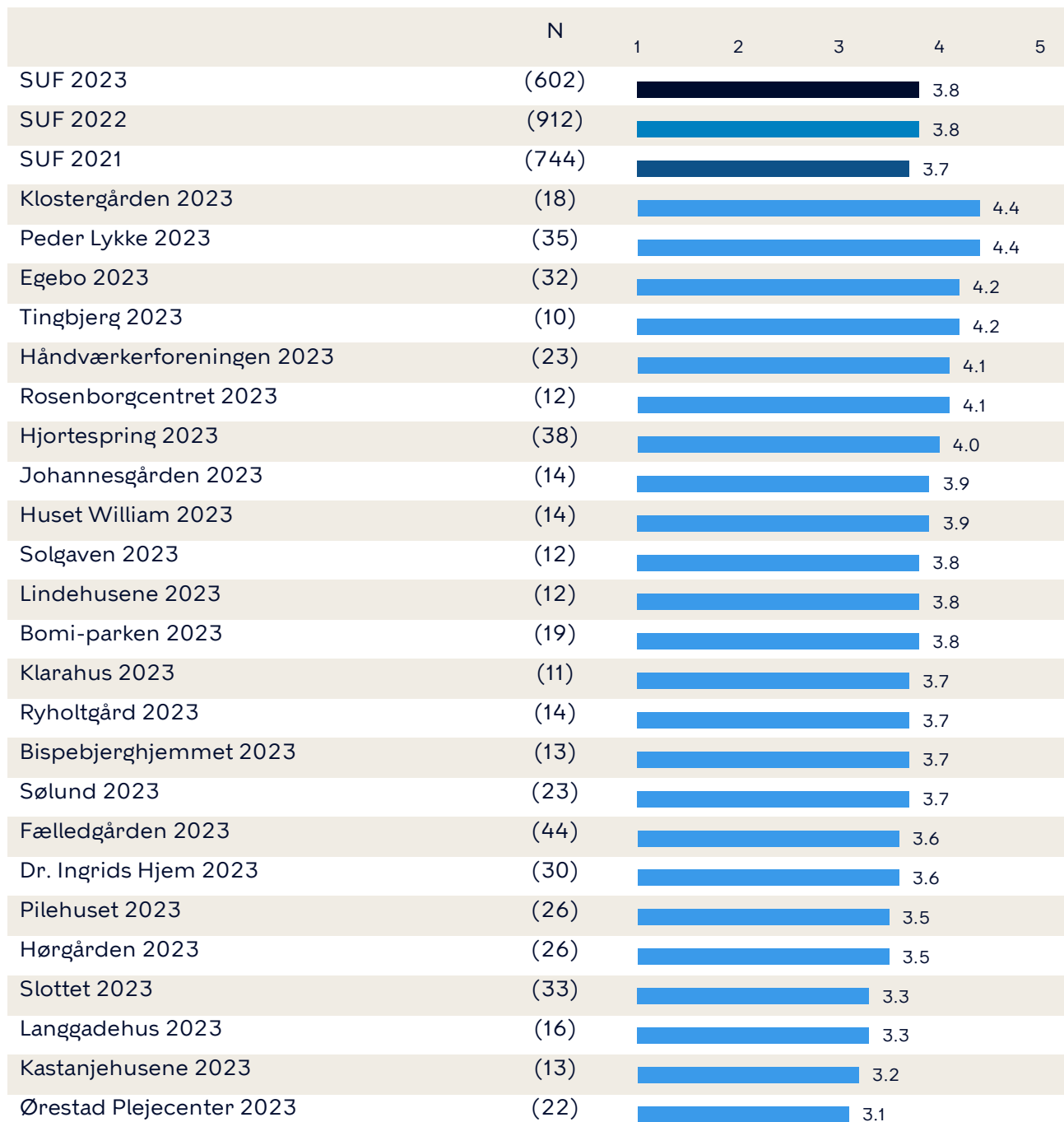
**Figur 11.3: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?**



**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.



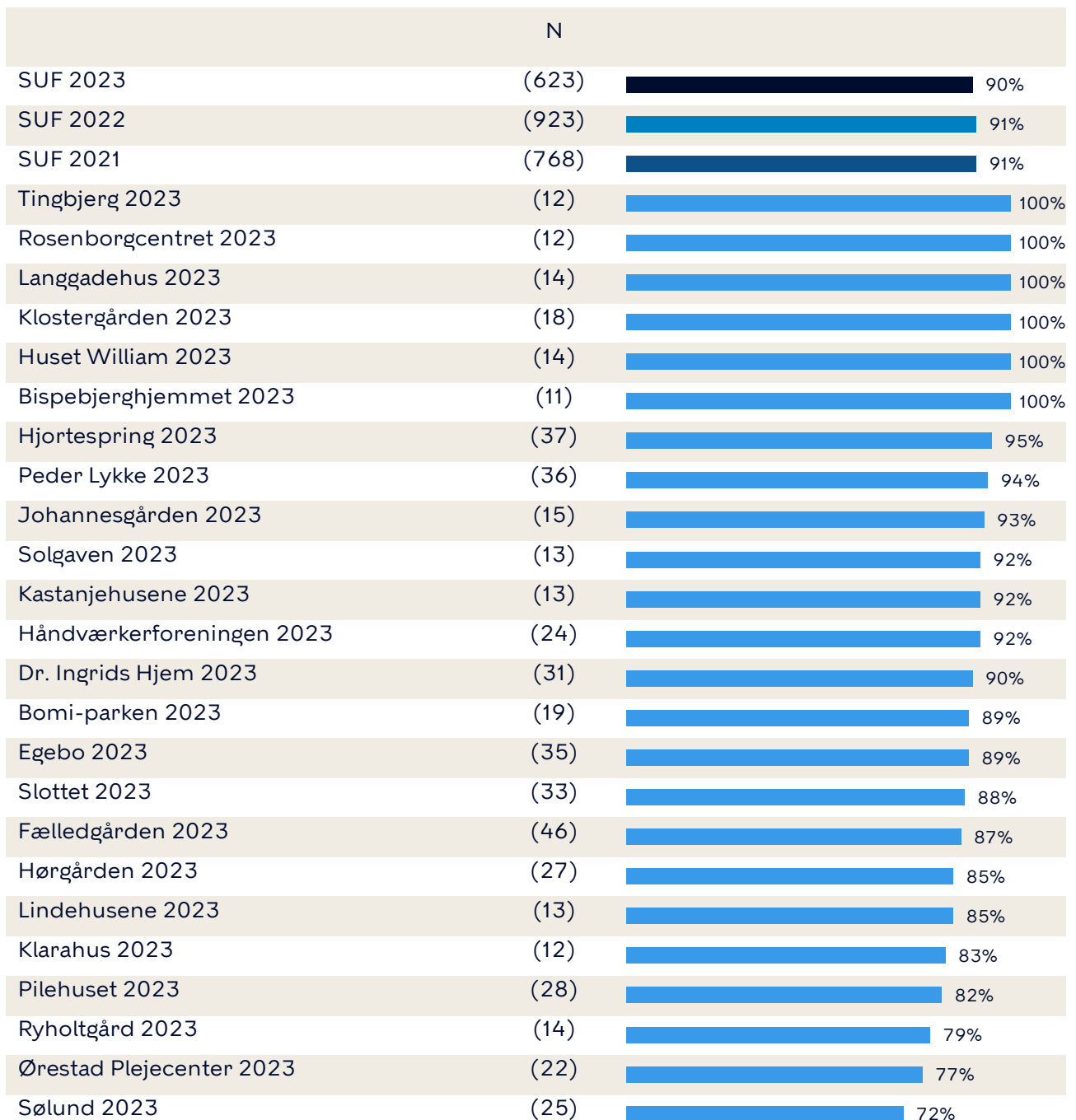
**Figur 11.4: Oplever du, at du kan komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?**



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

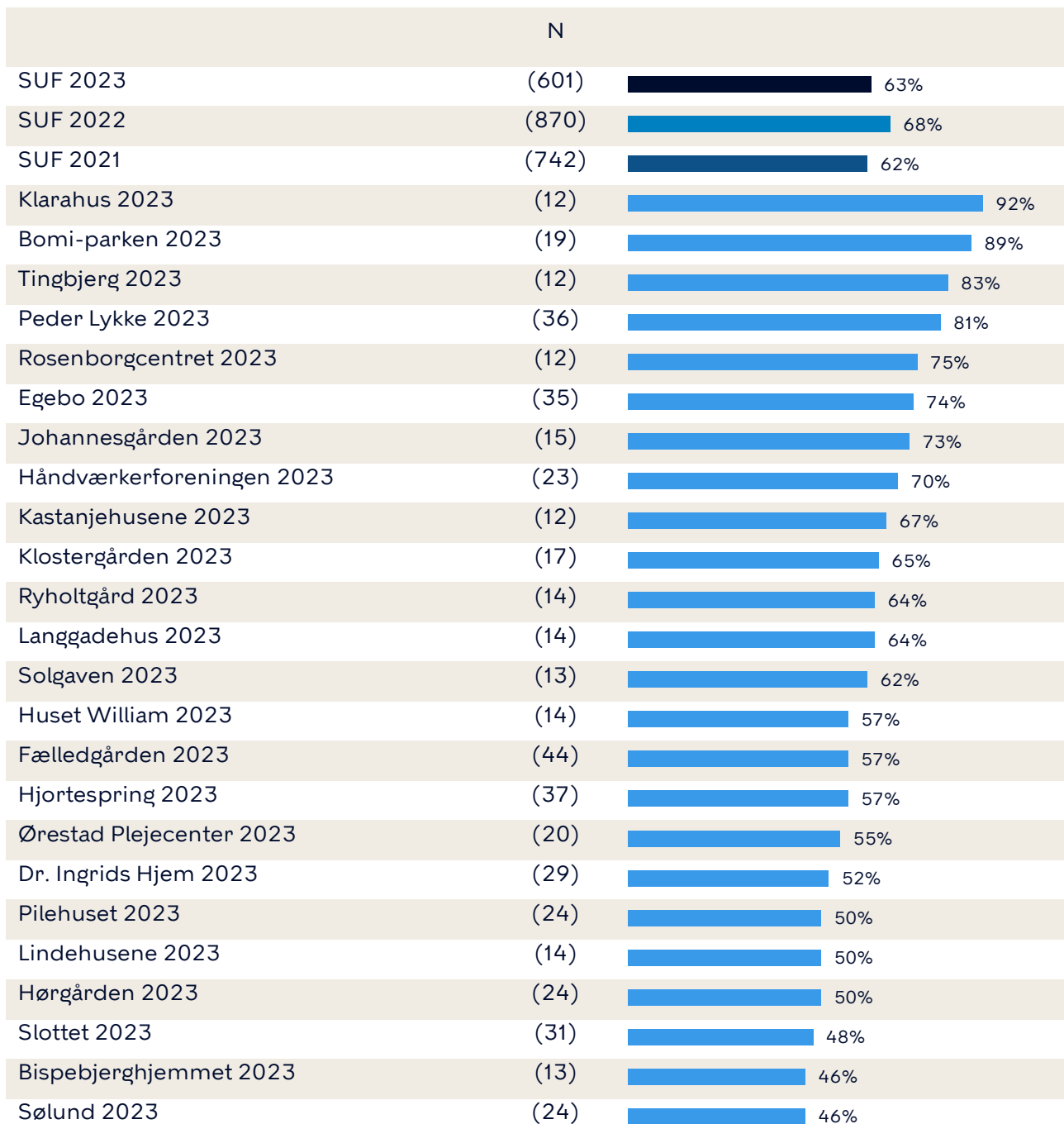
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet. Resultater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

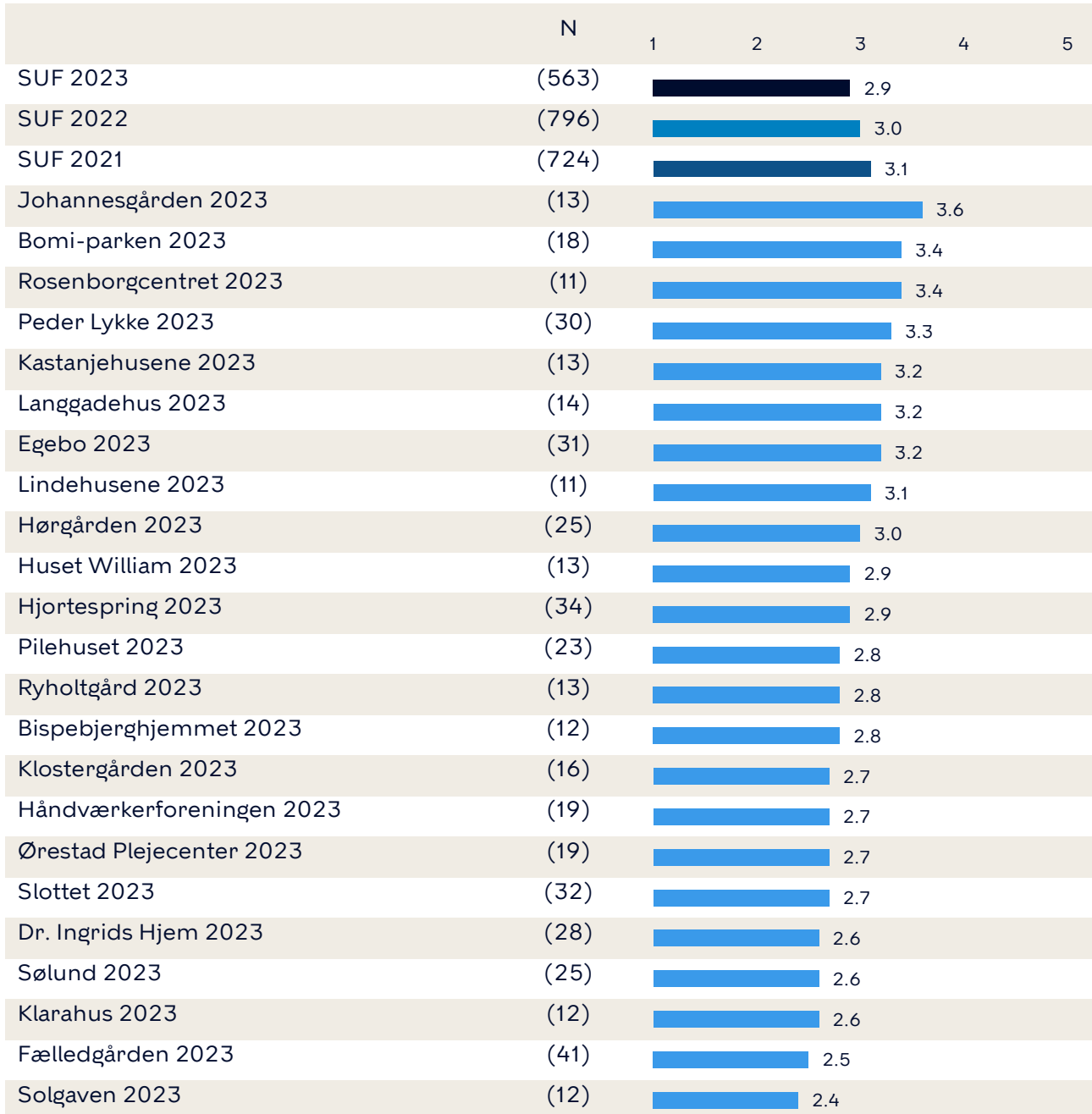
**Figur 11.6: Oplever du, at du får tilstrækkelig information om din nærtstående fra plejehjemmet?**



**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

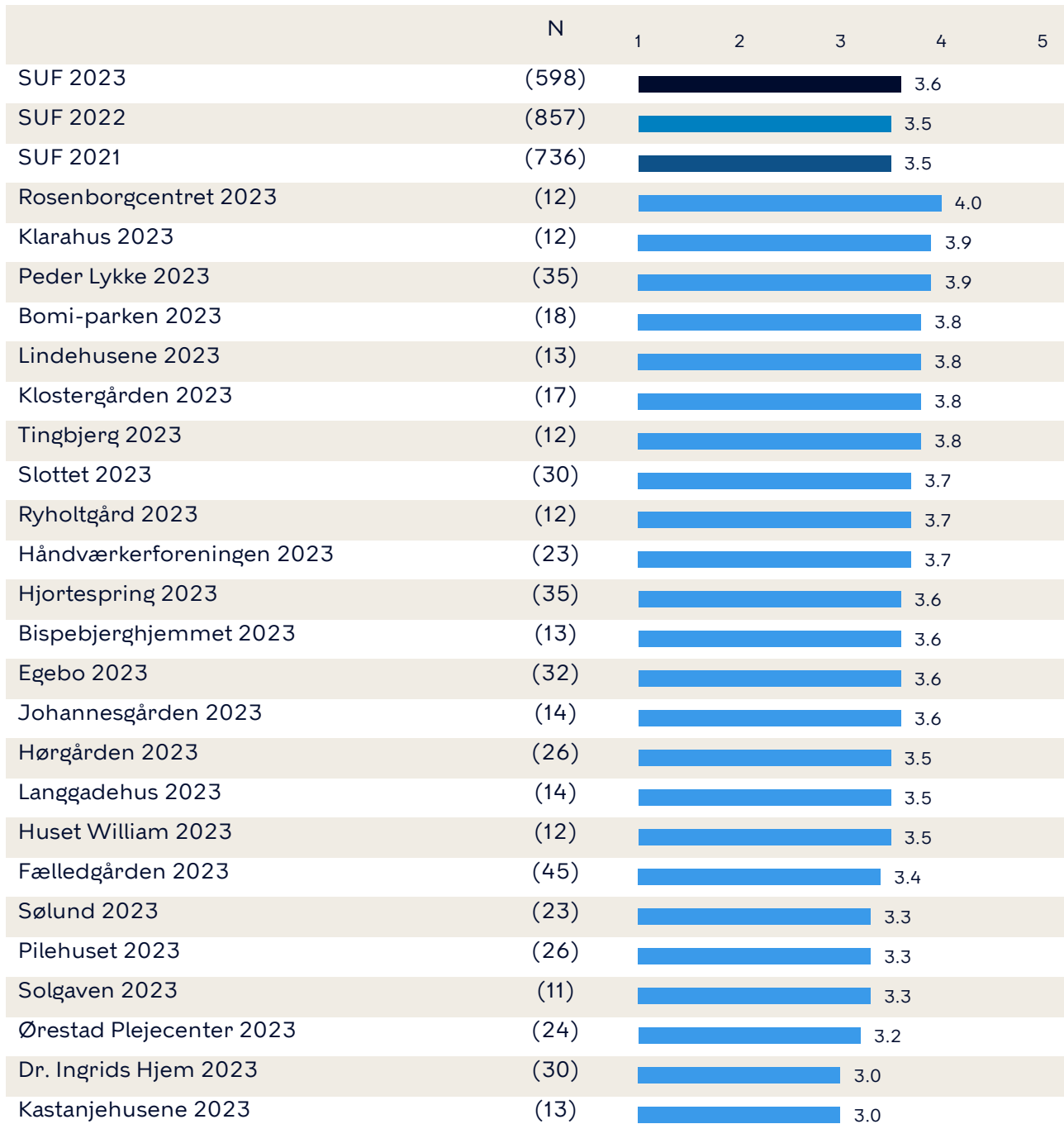
**Figur 11.7: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?**



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

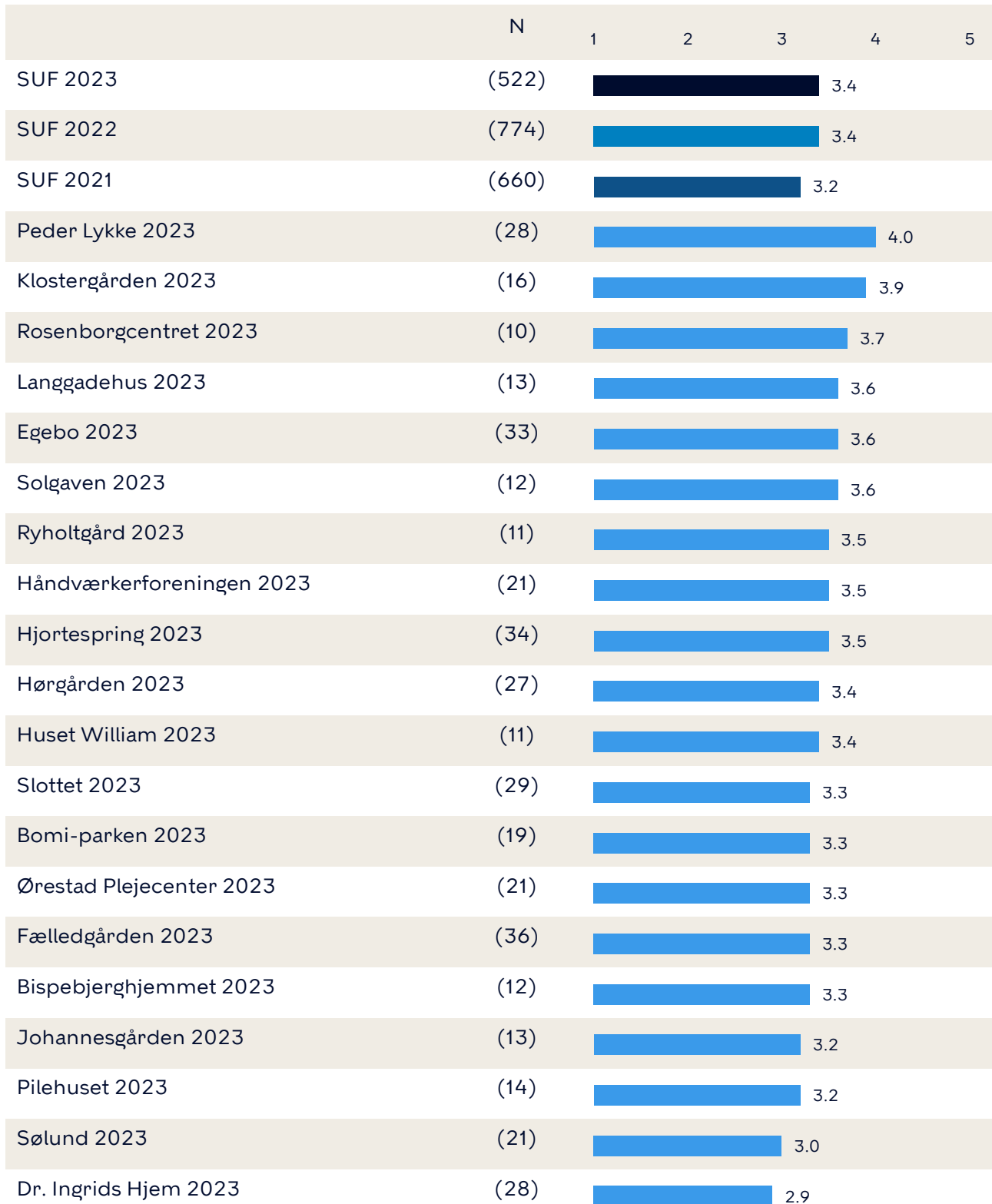
**Figur 11.8: Oplever du, at medarbejderne forstår din nærtstående og hans/hendes behov?**



**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.

## 13. Profil af målgruppen

**Figur 13.1: 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 13.2: 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 13.3: 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%