



## **Bilag 1: Udvalgte resultater fra BRUS 2018**

Januar 2019

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Afdeling for Data og Analyse





# **Bilag 1: Udvalgte resultater fra BRUS 2018**

Januar 2019

Marie Fuglsang  
Tina Christensen  
Max Mølgaard Miiller

Afdeling for Data og Analyse  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Københavns Kommune

Januar 2019

# Indhold

<u>INDLEDNING</u>	<u>3</u>
<u>METODE</u>	<u>3</u>
<u>RESULTATER</u>	<u>4</u>
RESULTATER FOR SAMLET TILFREDSHED	4
UDVIKLING I RESULTATER FOR BORGERE I PLEJEBOLIG	5
BRUGERNES OPLEVELSE AF EFFEKTEN AF SUFS INDSATS	5
<u>UDVÆLGTE RESULTATER FOR HVER AF DE TI OMRÅDER</u>	<u>8</u>
HJEMMEPLEJE	9
PLEJEBOLIG	10
AKTIVITETSTILBUD	11
CENTER FOR KRÆFT OG SUNDHED	11
REHABILITERINGSCENTRE	12
FOREBYGGELSESFORLØB I SUNDHEDSHUSE	13
GENOPTRÆNINGSFORLØB I SUNDHEDSHUSE	14
VISITATION	14
UDREDNING OG REHABILITERING	15
PÅRØRENDE TIL BEBOERE I PLEJEBOLIG	16
<u>OPFØLGNING PÅ RESULTATERNE AF BRUGERUNDERSØGELSERNE</u>	<u>16</u>

## Indledning

---

SUF gennemfører hvert år brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgernes oplevelser og vurdering af kvalitet og effekt inden for en række udvalgte områder. Resultaterne af undersøgelserne giver input til at drøfte, om vi gør det "godt nok" - om kvaliteten og effekten er tilfredsstillende.

I 2018 har SUF gennemført brugerundersøgelser på følgende ti områder:

<b>Enhedstype</b>	<b>Antal borgere inkl. i undersøgelsen</b>
Hjemmepleje	2.500
Plejebolig	1002
Aktivitetstilbud	500
Center for Kræft og Sundhed	252
Rehabiliteringscentre (MTO & APE)	200
Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse	264
Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre	952
Visitation	311
Udredning og rehabilitering	505
Pårørende til beboere i plejebolig	50 interview (kvalitativ undersøgelse)

## Metode

---

Undersøgelserne er, med undtagelse af undersøgelsen blandt beboere i plejebolig og pårørende til beboere i plejebolig, gennemført som survey og telefoninterview ud fra et spørgeskema med faste svarkategorier. Borgerne har også haft mulighed for at komme med kommentarer, som de enkelte enheder får sammen med de kvantitative svar. Undersøgelsen blandt beboere i plejebolig er gennemført som face-to-face interview ud fra et spørgeskema. Pårørendeundersøgelsen er gennemført med mere dybdegående telefoninterview med i alt 50 pårørende til beboere i plejebolig, ti fra hvert lokalområde. Undersøgelserne er gennemført af Epinion på vegne af SUF.

## Resultater

I det følgende præsenteres indledningsvist resultatet af den samlede tilfredshed for alle undersøgelser undtagen pårørendeundersøgelsen, der som en kvalitativ undersøgelse ikke har et resultat for samlet tilfredshed. I de følgende afsnit har forvaltningen udvalgt nogle resultater fra undersøgelserne. Det drejer sig om resultater for borgere i plejebolig samt resultater på tværs af undersøgelserne i forhold til borgernes oplevelse af effekten af SUFs indsats. Derudover præsenterer vi udvalgte resultater fra hver af de delundersøgelserne, som vi vurderer kan have interesse for politikere og ledelse i forvaltningen.

### Resultater for samlet tilfredshed

Figuren nedenfor viser, at den samlede tilfredshed på alle områderne med meget få udsving er stabile fra 2016 til 2018. Nogle af undersøgelserne er gennemført siden 2013, og også i de mellemliggende år har resultaterne ligget stabilt. Denne tendens med, at den samlede tilfredshed ligger meget stabilt, er også kendt Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser, der gennemføres for regionerne en gang årligt. Dykker vi ned i resultaterne og ser på de enkelte enheder, kan der være større variation både fra år til år, og mellem enhederne. Den plejebolig, hvor tilfredsheden i 2018 er højest, scorer 4,92, mens den laveste tilfredshed er en score på 3,29 (se bilag 2).

**Tabel 1. Samlet tilfredshed blandt borgere i de ni delundersøgelser**

Samlet tilfredshedsscore (på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er højest)	2016	2017	2018
Hjemmepleje	4,1	4,0	4,1
Plejebolig	4,3	4,4	4,3
Aktivitetstilbud	-	4,6	4,6
Center for Kræft og Sundhed (CKSK)	4,7↑	4,7	4,5↓
Rehabiliteringscentre (MTO & APE)	4,0	3,9	3,8
Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse	-	4,5	4,4
Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre	-	4,1	4,2
Visitation	4,2	-	4,1↓
Udredning og rehabilitering (U&R)	4,5	-	4,5

Resultater vises som gennemsnit på en skala fra 1-5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås. Resultater fra 2018, der er markeret med rød betyder, at det politiske mål på mindst 4,2 ikke er opnået, mens resultater markeret med grøn markerer, at det politiske mål på 4,2 er opnået. Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år

Sundheds- og Omsorgsudvalget vedtog i 2012 et politisk mål om, at den samlede tilfredshed skal ligge på mindst 4,2 på en skala fra 1-5. Tallene viser,

at målet i 2018 er nået på de fleste områder – markeret med grønt. Kun for Hjemmepleje, Visitation og Rehabiliteringscentre ligger den samlede tilfredshed fortsat lidt under målet – markeret med rødt.

---

## Udvikling i resultater for borgere i plejebolig

Som tabel 1 viser, er niveauet for den samlede tilfredshed blandt beboerne i plejebolig nogenlunde stabil fra år til år på mellem 4,3 og 4,4 på en skala fra 1 til 5. I forhold til undersøgelsen blandt borgere i plejebolig vil vi fremhæve, at der på en fjerdedel af spørgsmålene er et statistisk signifikant fald i andelen af positive svar fra 2017 til 2018. Resultatet er bemærkelsesværdigt, fordi der ikke tidligere er set en tilsvarende negativ udvikling.

På tre spørgsmål omkring forskellige aspekter af inddragelse er der således en statistisk signifikant udvikling i negativ retning på 8-11 procentpoint. På fire spørgsmål om temaer i forhold til socialt samvær og ensomhed er der en negativ udvikling på 3-9 procentpoint, og på et spørgsmål vedrørende information om, hvilken hjælp borgeren kan få er nedgangen på 6 procentpoint. Derudover er der en statistisk signifikant nedgang i spørgsmålet om borgernes tilfredshed med maden.

Som et særligt opmærksomhedspunkt vil vi nævne, at der også er en nedgang på følgende spørgsmål om klippekortsordningen: "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?" Hvor 68 % svarede "ja" i 2017, er det 49 % i 2018. Det skal dog tilføjes, at antallet af klip, som borgerne har anvendt, er nogenlunde uændret fra 2017 til 2018. Den negative udvikling i andelen, der svarer "ja", kan derfor skyldes kommunikationen omkring bruge af klip. Forvaltningen vil dykke yderligere ned i dette.

Når svarandelene for de 9 spørgsmål om inddragelse, socialt samvær og ensomhed samt information (herunder om klippekortet), opdeles på lokalområdeniveau, viser det sig, at særligt VBH og AMA trækker gennemsnittet (tallet på SUF totalt niveau) ned. IBØ og VKV bidrager mindst til den negative udvikling på overordnet niveau, sammenlignet med de øvrige lokalområder.

## Brugernes oplevelse af effekten af SUFs indsats

I det følgende fremhæver vi udvalgte resultater om, hvordan borgere, der modtager ydelser fra SUF, oplever effekten af SUFs indsats. Eftersom SUF ikke har fastsat måltal for effekten, kan også være vanskeligt at afgøre,

hvornår resultater er tilfredsstillende. Hvor stor en andel, der opnår en positiv effekt, afhænger af SUFs indsats, men også af andre faktorer som f.eks. borgerens funktionsniveau, livskvalitet, motivation og den støtte borgeren får fra andre, det være sig ægtefælle eller andre pårørende.

De spørgsmål, der vises i de følgende tabeller, er ikke officielt udpeget med henblik på at måle effekt.

**Tabel 2. Borgere, der modtager hjemmepleje - om effekt**

Andel der svarer "ja"	2016	2017	2018	Privat lev.
Får du den hjemmepleje, som du har brug for, så du kan klare hverdagen?	75%	73%	<b>73%</b>	<b>68%</b>
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af hjælperne?	40%	55% ↑	<b>62%</b>	<b>64%</b>
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	58%	64% ↑	<b>61%</b>	<b>58%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>				

**Tabel 3. Borgere i plejebolig - om effekt**

Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	2018
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	79%	82%	83%	<b>74% ↓</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>				

**Tabel 4. Borgere, der bruger aktivitetscentre - om effekt**

Andel der svarer "ja"	2015	2017	2018
Oplever du, at du bliver bedre til at klare de ting, du sætter dig for ved at komme i Aktivitetscenteret?	44%	58% ↑	<b>61%</b>
Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscenteret?	55%	64%	<b>56%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>			

**Tabel 5. Borgere i forløb i Center for Kræft og Sundhed - om effekt**

Andel der svarer "ja"	2016	2017	2018
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov?	75%	80%	<b>75%</b>
Jeg har været godt tilfreds med mit udbytte af forløbet i Center for Kræft og Sundhed?	89%	89%	<b>85%</b>
Har dit forløb i Center for Kræft og Sundhed - trods kræftsygdom og behandling - medvirket til at bevare eller forbedre din livskvalitet?	66%	64%	<b>57%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>			



**Tabel 6. Borgere på rehabiliteringscentre - om effekt**

(Andel "ja")	2016	2017	2018
Nåede du de mål, som du havde planlagt sammen med medarbejderne under dit ophold?	-	-	<b>64%</b>
Oplevede du en god virkning og effekt af din træning?	-	-	<b>68%</b>
Fik du vejledning i, hvordan du vedligeholder det du lærte under opholdet?	-	-	<b>50%</b>
Får du den hjælp og støtte du har behov for nu her efter, at du er kommet hjem igen?	69%	68%	<b>72%</b>
Er det lettere for dig at klare dine dagligdags gøremål nu, end det var inden dit ophold?	32%	30%	<b>43%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>			

**Tabel 7. Borgere i forebyggelsesforløb i et Sundhedshus - om effekt**

Andel der svarer "ja"	2017	2018
Har du nået de overordnede mål i forløbet, som du satte sammen med medarbejderne?	64%	<b>52%</b>
Har du opnået det, som du selv gerne ville opnå med dit træningsforløb?	61%	<b>57%</b>
Er du blevet bedre til at håndtere din sygdom som følge af dit forløb i sundhedshuset?	55%	<b>53%</b>
Er du blevet bedre til at håndtere din sundhed som følge af dit forløb i sundhedshuset?	52%	<b>54%</b>
Har du fået sundere kostvaner som følge af dit forløb i sundhedshuset?	34%	<b>39%</b>
Er du blevet mere fysisk aktiv i hverdagen som følge af dit forløb i sundhedshuset?	45%	<b>46%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år</i>		

Borgere, der har deltaget i forebyggelsesforløb i et Sundhedshus, er også blevet spurgt til, om de alt i alt er tilfreds med udbyttet af de specifikke tilbud, de har deltaget i. Det drejer sig om fysisk træning, motionsvejledning, kostvejledning, undervisning i praktisk madlavning, undervisning i "at leve med min sygdom", rygestopvejledning og samtaler om alkohol. På disse spørgsmål svarer mellem 73 og 82 % af borgerne ja til, at de er tilfredse med deres udbytte af tilbuddet. Da der samlet indgår 264 borgere, der har deltaget i et forebyggelsesforløb i 2018, er andelen af svar på de enkelte tilbud dog ikke så stor, og resultatet skal derfor ses med det forbehold (se tabel 20).



**Tabel 8. Borgere i genoptræningsforløb i Sundhedshuse og Træningscentre om effekt**

(Andel "ja")	2017	2018
Kan du, i din hverdag, bruge den viden, du fik i træningen?	73%	<b>74%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af samtalerne om alkohol?	64%	<b>68%</b>
Kan du i din hverdag bruge den viden, som du fik om alkoholvaner?	45%	<b>49%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af kostvejledningen?	71%	<b>62%</b>
Har du opnået det, som du selv gerne ville opnå med dit træningsforløb?	45%	<b>46%</b>
Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre din livskvalitet?	45%	<b>47%</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år*

**Tabel 9. Borgere, der har været i kontakt med visitationen - om effekt**

Udvalgte spørgsmål	2016	2018
(Andel "ja")		<b>2018</b>
Fik du den rådgivning og vejledning, du havde brug for?	-	<b>81%</b>
Ved du hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevillet dig?	69%	<b>69%</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år*

**Tabel 10. Borgere, der har været i et U og R-forløb - om effekt**

(Andel "ja")	2016	2018
Betyder den hjælp du har fået, at du er blevet bedre til at gøre flere ting selv i hverdagen?	41%	<b>56%</b> ↑
Kan du klare din hverdag bedre nu, end du kunne for to-tre måneder siden?	46%	<b>47%</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år*

## Udvalgte resultater for hver af de ti områder

De følgende afsnit præsenterer udvalgte resultater for hver af de områder, der er lavet en brugerundersøgelse på i 2018. Vi har udvalgt de resultater, som vi vurderer er mest centrale og interessante. Alle resultaterne for de enkelte områder findes i rapporterne, der er vedlagt som bilag.

## Hjemmepleje

Brugerundersøgelsen for hjemmepleje er gennemført blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Der er interviewet i alt 2.500 borgere. Samlet set peger resultaterne for hjemmeplejeundersøgelsen på en vis stabilitet i resultaterne fra 2017 til 2018. Tabellen herunder viser udvalgte resultater:

**Tabel 11. Borgere, der får hjemmepleje - udvalgte resultater**

Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	2018	Privat lev.
Får du den hjemmepleje, som du har brug for, så du kan klare hverdagen?	75%	75%	73%	<b>73%</b>	<b>68%</b>
Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?	45%	44%	60% ↑	<b>59%</b>	<b>53%</b>
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af hjælperne?	47%	40% ↓	55% ↑	<b>62%</b>	<b>64%</b>
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	70%	58% ↓	64% ↑	<b>61%</b>	<b>58%</b>
Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmehjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med hjælperen?	-	77%	83%	<b>75%</b>	-
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?	-	40%	40%	<b>40%</b>	<b>51%</b>
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	57% ↓	54%	53%	<b>49%</b>	<b>54%</b>
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper, end dine faste hjælpere? (andel, svarer "ja ofte").	-	21%	19%	<b>16%</b>	<b>24%</b>
Vil du gerne informeres, hvis der kommer en anden hjælper end den faste hjælper?	-	-	-	<b>48%</b>	<b>65%</b>
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	34%	38% ↑	40%	<b>41%</b>	<b>50%</b>
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	43%	42%	42%	<b>43%</b>	<b>38%</b>
Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer?	-	66%	68%	<b>67%</b>	<b>63%</b>

Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år

## Plejebolig

Brugerundersøgelsen for plejebolig er baseret på 1.002 face-to-face interview med beboere på forvaltningens plejehjem, der er gennemført i 3. kvartal 2018.

Samlet set peger resultaterne for plejeboligundersøgelsen på, at der overordnet er en vis stabilitet i borgernes overordnede tilfredshed (jf. tabel 1). Resultaterne for de øvrige spørgsmål afspejler generelt en negativ udvikling på en række centrale områder, hvilket indikerer, at der kan være et særligt behov for mere målrettede indsatser til gavn for borgere på plejehjem. Tabel 12 viser udvalgte spørgsmål fra undersøgelsen.

**Tabel 12. Borgere i plejebolig - udvalgte resultater**

Andel der svarer "ja"	2016	2017	2018
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	82%	83%	<b>74%↓</b>
Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	81%	84%	<b>73%↓</b>
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?	47%	68%	<b>49%↓</b>
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?	61%	63%	<b>56%↓</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år*

## Forskelle på tværs af lokalområder og plejehjem

En overordnet sammenligning af resultaterne på lokalområdeniveau viser, at der både er store og mindre forskelle mellem andelen af hhv. positive og negative svar på tværs af lokalområderne på hovedparten af spørgsmålene i plejeboligundersøgelsen. Med hensyn til borgernes tilfredshed på de enkelte plejehjem, tegner der sig samlet set en stabilitet i resultaterne for 2018 sammenlignet med resultaterne for de forrige år, da 26 ud af 34 plejehjem har en samlet tilfredshedsscore på mellem 4,1 og 4,5 på en skala fra 1 til 5. Der er desuden en tendens til, at de plejehjem, der scorer højt på den samlede tilfredshed, ligeledes får en positiv vurdering fra borgerne på andre spørgsmål om praktisk hjælp og personlig pleje, hjælpere, mad og borgernes generelle livskvalitet (se bilag 2).

## Aktivitetstilbud

500 borgere, der deltager i et af kommunens aktivitetstilbud, har deltaget i brugerundersøgelsen for Aktivitetscentre.

Samlet set viser resultaterne, at der er sket en mindre tilbagegang på flere af de emner, som borgerne bliver spurgt ind til. På trods af det, er den samlede tilfredshed dog uændret (jf. tabel 1). Tabellerne herunder viser et udvalg af resultater.

**Tabel 13. Borgere, der bruger aktivitetscentre - om tilfredshed**

Score (1-5, hvor 5 er bedst)	2015	2017	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret?	4,6	4,4	<b>4,3</b> ↓
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	2,8	2,8	<b>2,6</b> ↓
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret?	4,6	4,5	<b>4,4</b>

*Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås. Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.*

**Tabel 14. Borgere, der bruger aktivitetscentre - om indflydelse**

Andel der svarer "ja"	2017	2018
Oplever du, at du har indflydelse på, hvilke aktiviteter, der foregår i Aktivitetscenteret?	52%	<b>35%</b> ↓
Kunne du godt tænke dig at have mere indflydelse på, hvilke aktiviteter, der igangsættes i Aktivitetscentret?	28%	<b>16%</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.*

**Tabel 15. Borgere, der bruger aktivitetscentre - om samvær**

Andel der svarer "ja"	2017	2018
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?	83%	<b>82%</b>
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?	72%	<b>67%</b>

*Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.*

## Center for Kræft og Sundhed

Brugerundersøgelsen er baseret på 252 interview med borgere, som har benyttet sig af et tilbud i Center for Kræft og Sundhed i 2018.



For de fleste spørgsmål, der er spurgt ind til, er der ingen statistisk signifikant udvikling fra 2017 til 2018. Der er en statistisk signifikant positiv forskel fra 2017 til 2018 på spørgsmålet om, hvorvidt der bliver spurgt ind til de pårørende undervejs i borgernes forløb.

**Tabel 16. Borgere i forløb i Center for Kræft og Sundhed - blandede temaer**

Andel der svarer "ja"	2016	2017	2018
Har din kontaktperson hjulpet dig med det, du har haft brug for?	92%	91%	<b>88%</b>
Oplevede du, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til dine behov og ønsker?	81%	87% ↑	<b>81%</b>
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov?	75%	80%	<b>75%</b>
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig nye idéer til min hverdag fremover.	45%	41%	<b>36%</b>
Er der undervejs i dit forløb spurgt ind til dine pårørende?	-	45%	<b>59%</b> ↑
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>			

## Rehabiliteringscentre

For tredje år i træk er der gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, som har opholdt sig på et af kommunens midlertidige døgnpladser. Resultaterne af brugerundersøgelsen for 2018 er baseret på interview med 200 borgere, har været hjemme 1 til 5 uger efter deres ophold.

Grundet en omfattende revidering af spørgeskemaet i 2017 er flere spørgsmål i 2018 ændret, hvorfor det ikke er muligt at foretage sammenligninger med tidligere år på de udvalgte resultater, vi præsenterer i tabellerne nedenfor.

**Tabel 17. Borgere på rehabiliteringscenter - tilfredshed**

Score (1-5, hvor 5 er bedst)	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds var du med medarbejdernes indsats i forhold til at guide og støtte dig under opholdet?	<b>4,0</b>
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med overgangen fra (hospitalet/dit eget hjem) til rehabiliteringscentret?	<b>3,8</b>
<i>Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås. Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>	

**Tabel 18. Borgere på rehabiliteringscenter – inddragelse**

(Andel "ja")	2018
Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?	<b>59%</b>
Var medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?	<b>94%</b>
Fik du tilstrækkelig information om den medicin, du fik under opholdet?	<b>41%</b>
Lyttede medarbejderne til dig og dine behov for behandling, pleje og genoptræning?	<b>85%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>	

## Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse

Der er i 2018 gennemført en brugerundersøgelse blandt 264 borgere, som har deltaget i et KOL- eller hjerteforløb i et af kommunens sundhedshuse. På grund af omorganisering af sundhedshusenes opgaver, blev der ikke gennemført en undersøgelse i 2016, hvorfor resultaterne for 2018 sammenlignes med resultaterne fra 2017.

Samlet set viser resultaterne af undersøgelsen, at der er en stabilitet i resultaterne for forebyggelsesforløb fra 2017 til 2018, som på flere områder indikerer, at langt størstedelen af borgerne er tilfredse med deres forløb og udbytte af det. Tabellerne herunder præsenterer udvalgte resultater.

**Tabel 19. Borgere i forebyggelsesforløb i et Sundhedshus – helbred**

Score (1-5, hvor 5 er bedst)	2017	2018
I hvilken grad har dit forløb på sundhedshuset medvirket til at forbedre dit helbred?	3,7	<b>3,5</b>
<i>Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås. Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		

**Tabel 20. Borgere i forebyggelsesforløb i et Sundhedshus – tilfredshed med udbytte**

Andel der svarer "ja"	2017	2018
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af motivationsvejledningen?	82%	<b>84%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af kostvejledningen?	86%	<b>73%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af undervisningen i praktisk madlavning?	82%	<b>82%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af rygestopvejledningen?	76%	<b>81%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af samtalerne om alkohol?	82%	<b>78%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		

## Genoptræningsforløb i Sundhedshuse

Brugerundersøgelsen om genoptræningsforløb i Sundhedshuse baseret på 952 borgere, som har deltaget i et genoptræningsforløb i et af kommunens sundhedshuse eller træningscentre.

Samlet set peger resultaterne af undersøgelsen på en stabilitet i resultaterne fra 2017 til 2018. Udvalgte resultater er præsenteret nedenfor.

**Tabel 21. Borgere i genoptræningsforløb i et Sundhedshus - tilfredshed**

(Andel "ja")	2017	2018
Var du tilfreds med den første samtale og undersøgelse?	90%	<b>90%</b>
Var du tilfreds med den information, du fik tilsendt om dit genoptræningsforløb, forud for forløbet?	65%	<b>66%</b>
Er du alt i alt tilfreds med holdtræningen?	83%	<b>83%</b>
Er du alt i alt tilfreds med den individuelle træning?	72%	<b>76%</b>
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af samtalerne om alkohol?	64%	<b>68%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		

## Visitation

I 2018 har SUF for tredje gang gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, der har været i kontakt med visitationen. Undersøgelsen er gennemført blandt 311 borgere over 65 år, der enten har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler/boligindretning, praktisk hjælp og/eller personlig pleje, eller borgere, som er blevet kontaktet af visitation med henblik på opfølgning/revurdering.

Samlet set peger resultaterne på, at brugerne generelt vurderer elementerne i relation til visitationen positivt. Tabellerne nedenfor viser udvalgte resultater.

**Tabel 22. Borgere, der har været i kontakt med visitationen - tilfredshed**

Score (1-5, hvor 5 er bedst)	2017	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?	-	<b>4,0</b>
Alt i alt, hvor tilfreds eller utilfreds er du med kontakten med visitator?	4,2	<b>4,1↓</b>
<i>Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås. Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		

**Tabel 23. Borgere, der har været i kontakt med visitationen – samtalen med visitator**

(Andel "ja")	2016	2018
Fik du den rådgivning og vejledning, du havde brug for?	-	<b>81%</b>
Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt for dig?	86%	<b>86%</b>
Lyttede visitatoren til dét, du gerne ville fortælle?	85%	<b>87%</b>
Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?	-	<b>34%</b>
Er/var formålet med udrednings- og rehabiliteringsforløbet tydeligt for dig? (spørgsmålet er kun stillet til personer, der har svaret "ja" til at de er blevet tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb)	-	<b>83%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		

## Udredning og Rehabilitering

I 2018 har SUF for anden gang gennemført en undersøgelse blandt 505 hjemmeboende borgere i Københavns Kommune, som har modtaget et udrednings- og rehabiliteringsforløb. Resultaterne fra 2016 er baseret på besvarelser fra 250 borgere.

Generelt peger de samlede resultater på en vis stabilitet i resultaterne for hhv. 2016 og 2018. Tabellerne herunder viser udvalgte resultater.

**Tabel 24. Borgere, der har været i et U&R-forløb – blandede temaer**

(Andel "ja")	2016	2018
Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv?	63%	<b>67%</b>
Talte du med medarbejderne om, hvad DU gerne vil blive bedre til igen at gøre på egen hånd?	51%	<b>53%</b>
Når du fik besøg i dit hjem af de forskellige medarbejdere, vidste du så altid, hvorfor de kom?	83%	<b>83%</b>
Har du været tilfreds med den information, som du har fået i forbindelse med din hjælp gennem de sidste par måneder?	54%	<b>54%</b>
<i>Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.</i>		



## Pårørende til beboere i plejebolig

Pårørendeundersøgelsen udgør for første gang i 2018 en kvalitativ undersøgelse, baseret på 50 dybdeinterviews med pårørende til beboere på plejehjem, fordelt på de fem lokalområder i kommunen. Resultaterne af undersøgelsen peger på, at de pårørende i undersøgelsen generelt er tilfredse med rammerne og mulighederne på plejehjemmene i Københavns Kommune – indenfor det mulighedsrum, beboernes tilstand og de praktiske omstændigheder tillader.

De pårørende oplever dog også, at der er udfordringer med begrænsede "varme hænder" i bestemte tidsrum og stor udskiftning i personalestaben, hvilket begrænser muligheden for kontinuerlig dialog og samarbejde med personalet. Dette er særligt problematisk, idet kontinuitet – sammen med faglighed, tilgængelighed og samvær – anses som en af de primære tryghedsskabende faktorer blandt de pårørende.

## Opfølgning på resultaterne af brugerundersøgelserne

---

Opfølgning på resultaterne af undersøgelserne sker lokalt i de enkelte enheder. Det giver mulighed for konkret opfølgning i forhold til de udfordringer, som den enkelte enhed måtte have samt for at drøfte resultater og indsatser med de relevante borgere. Samtidig drøfter forvaltningens kvalitetsfora resultaterne for det givne område med henblik på eventuelle tværgående initiativer samt vidensudveksling om forskellige indsatser. Således vil eksempelvis resultaterne for plejebolig blive taget op i Kvalitetsforum for borgere i plejebolig med en præsentation og drøftelse af resultaterne herunder eventuelle opfølgningsinitiativer.

