

Brugerundersøgelse 2021

# Plejebolig

SUF Total 2021

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. Borger- og pårørendeinddragelse .....	10
8. Oplevet kvalitet .....	11
9. Socialt samvær og fællesskaber.....	12
10. Ensomhed .....	13
11. Plejehjem.....	14
12. Metode .....	19
13. Profil af målgruppen .....	20

# 1. Introduktion

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på 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 beboernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber og ensomhed.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af et repræsentativt udsnit af plejehjemsbeboere i Københavns Kommune. 2.797 plejehjemsbeboere er inviteret til at deltage i undersøgelsen, hvoraf 1.008 beboere har givet deres besvarelse til undersøgelsen gennem et personligt interview på det plejehjem, hvor de bor.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2021 samlet og fordelt på de enkelte plejeboliger. Antallet af besvarelser fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" er frasorteret i figurerne samt at resultaterne er vægtet efter størrelsen på de enkelte enheder/plejehjem.

Enhed	Antal besvarelser
<b>SUF 2021</b>	<b>1008</b>

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 Evaluering,  
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, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber og ensomhed.

I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejecenter. 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 der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**

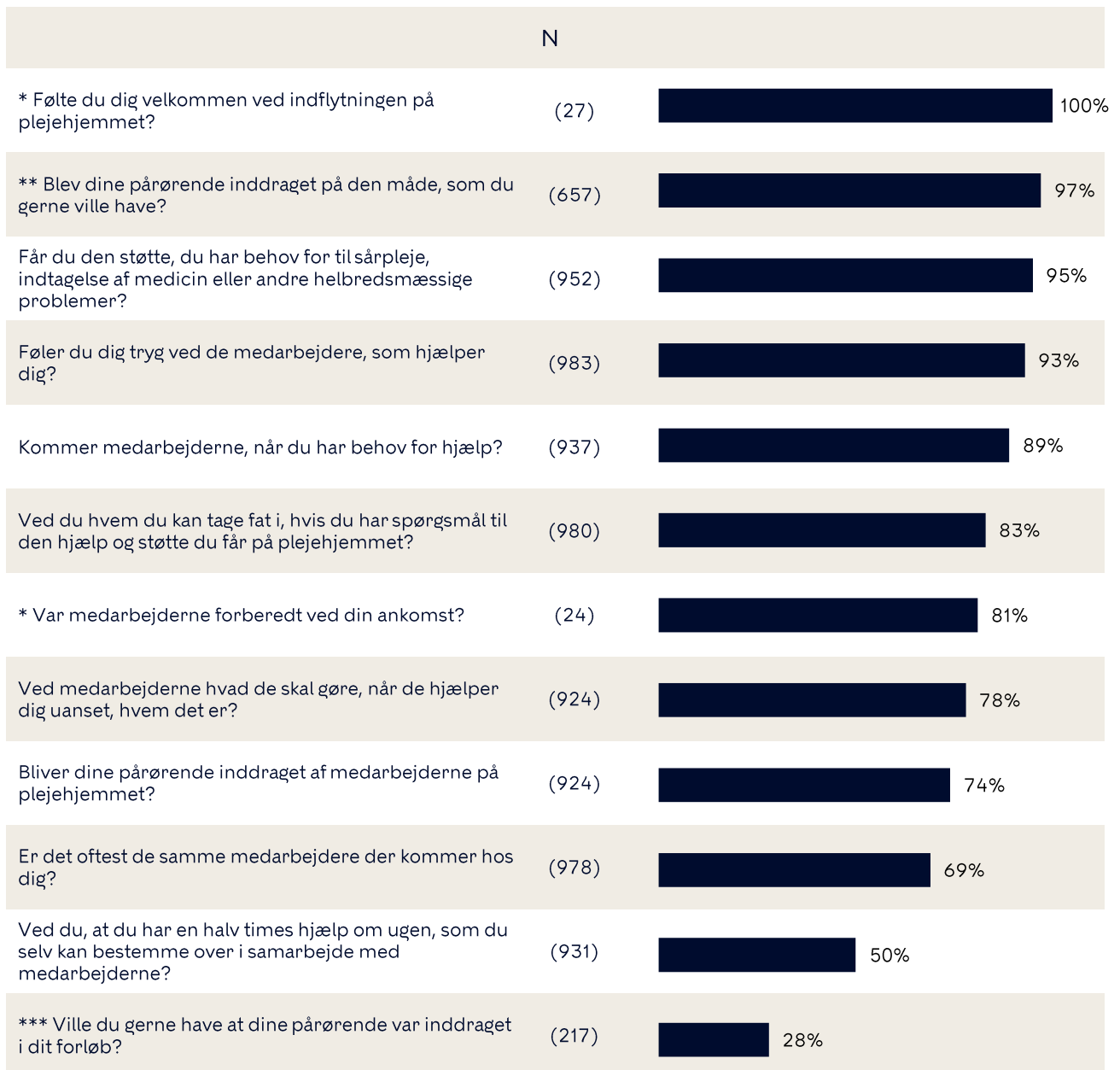
	N	1	2	3	4	5
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?	(929)					4,1
Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?	(1000)					4,1
Er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager?	(890)					3,9
Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?	(993)					3,9
<b>Er du tilfreds med at bo her på plejehjemmet?</b>	<b>(998)</b>					<b>3,9</b>
Får du hjælp til det, der er vigtigt for dig?	(928)					3,9
Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?	(943)					3,7
Er du tilfreds med vasketøjsordningen?	(920)					3,7
Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?	(947)					3,6
Er der mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis du har behov for det?	(910)					3,6
Har du mulighed for at lave de aktiviteter på plejehjemmet, som du synes er interessante?	(845)					3,6
* Er du tilfreds med den ekstra tid, du selv kan bestemme over?	(264)					3,6
Oplever du, at der bliver lyttet til dine ønsker, når du gerne vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på plejehjemmet?	(513)					3,5
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?	(938)					3,5
Er det rart at være sammen med de andre beboere på plejehjemmet?	(885)					3,4
Er du tilfreds med den mad du får serveret?	(979)					3,4
Er stemningen ved måltiderne hyggelig?	(814)					3,3
Medvirker plejehjemmet til at forbedre din livskvalitet?	(834)					3,3
* Er den ekstra halve times hjælp om ugen betydningsfuld for din hverdag?	(271)					3,2
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?	(843)					3,2
Bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af den støtte du modtager på plejehjemmet?	(744)					3,1

**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.

\* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af beboere, der ved, de modtager klippekortet.

**Figur 3.2: Spørgsmål der besvares 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.

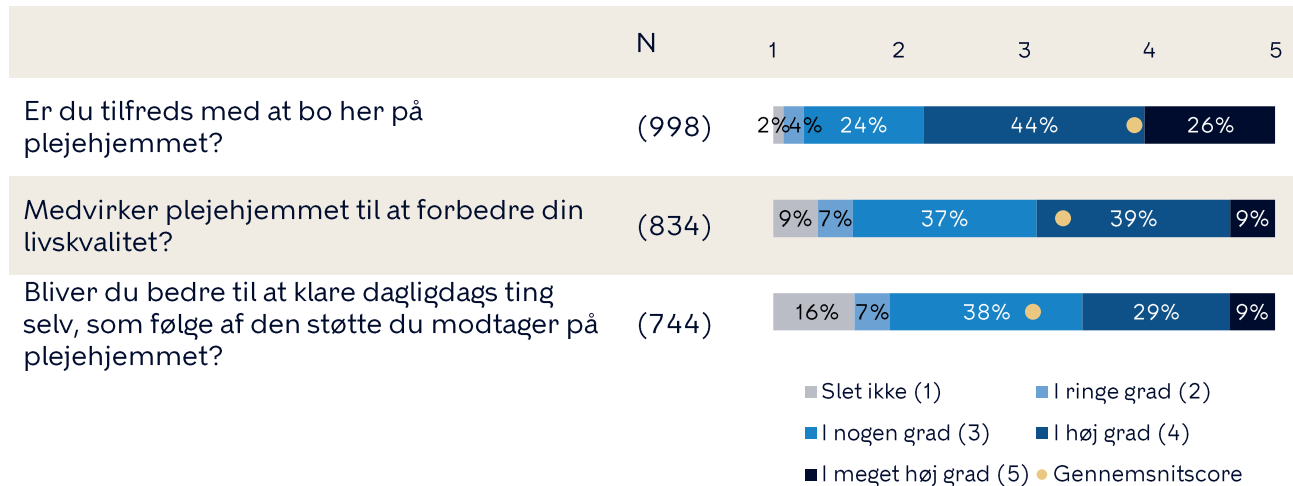
\* Det er kun beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\*\* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

## 4. Samlet udbytte og tilfredshed

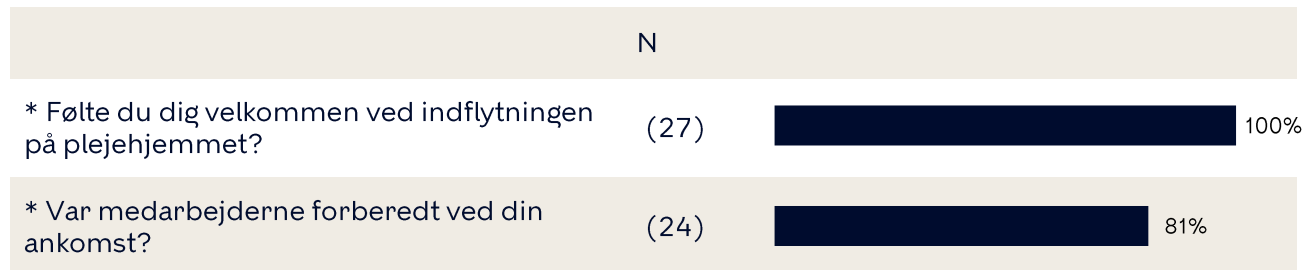
**Figur 4.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**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.

## 5. Modtagelsen

**Figur 5.1: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



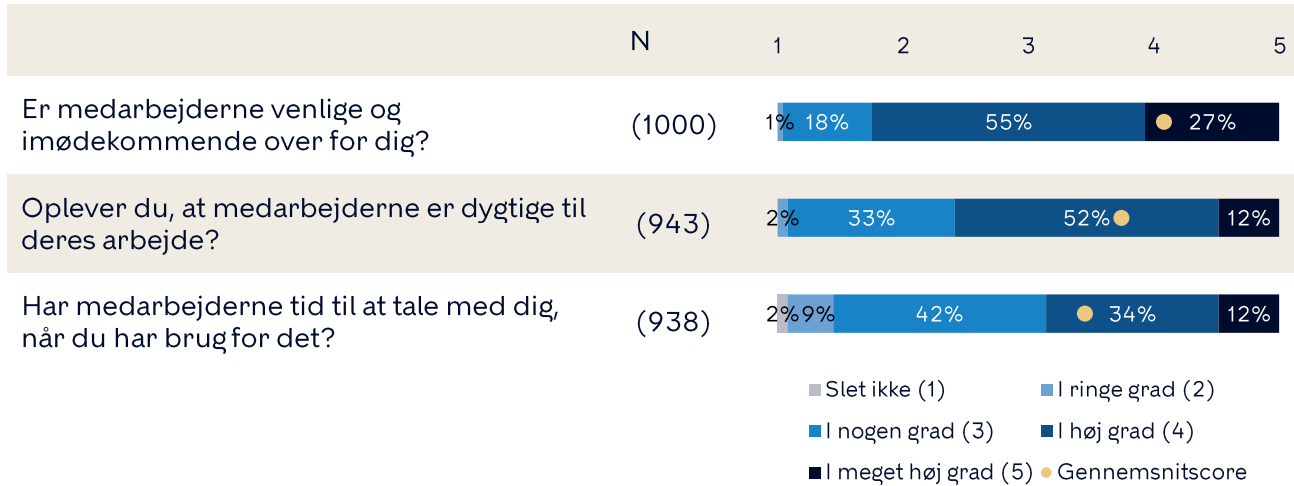
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

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



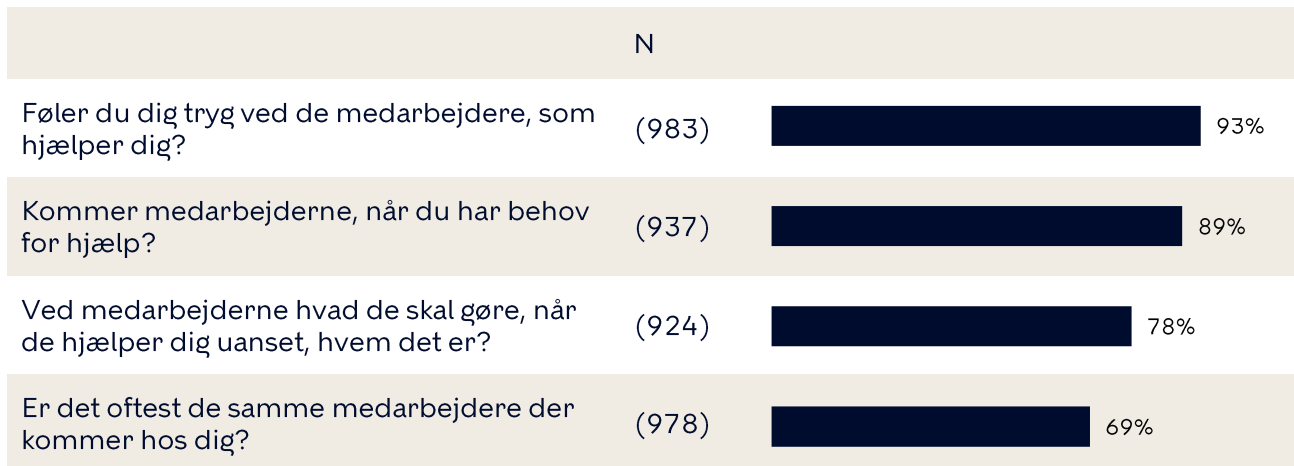
## 6. Medarbejderne

**Figur 6.1: Spørgsmål der besvares 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.

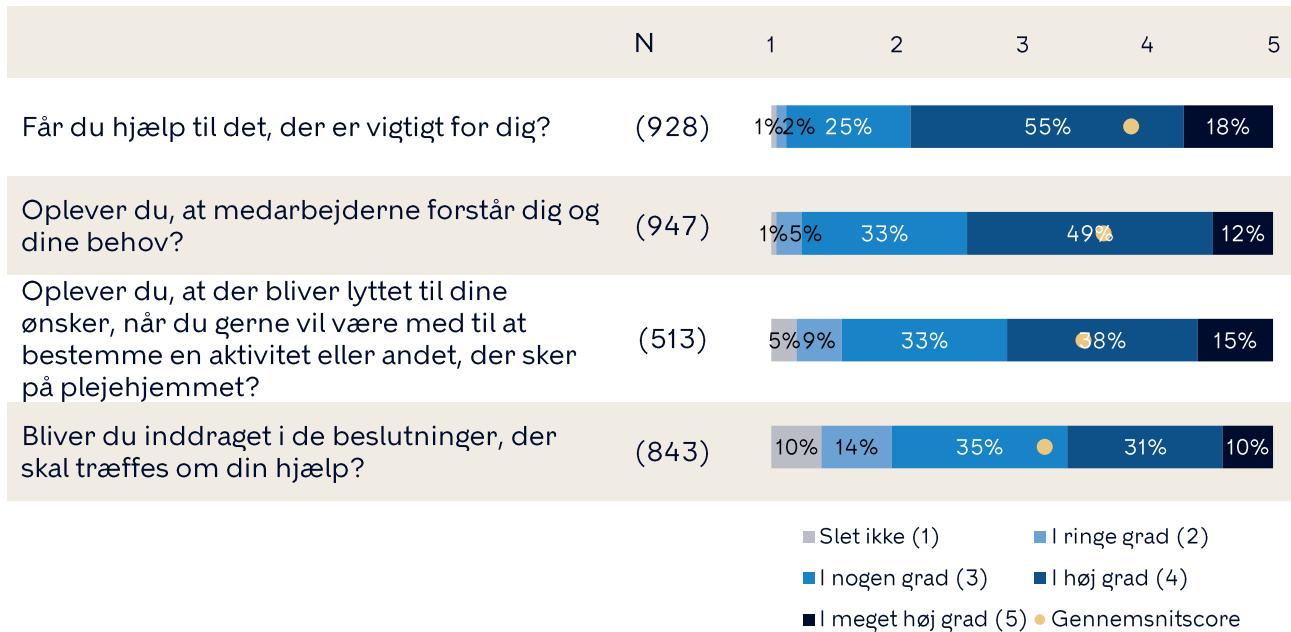
**Figur 6.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

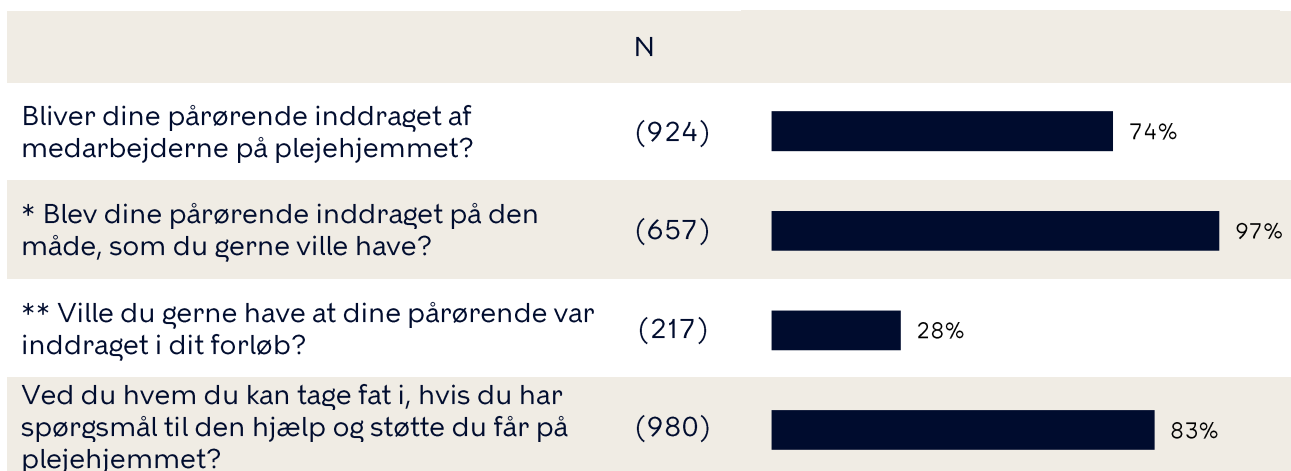
## 7. Borger- og pårørendeinddragelse

**Figur 7.1: Spørgsmål der besvares 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.

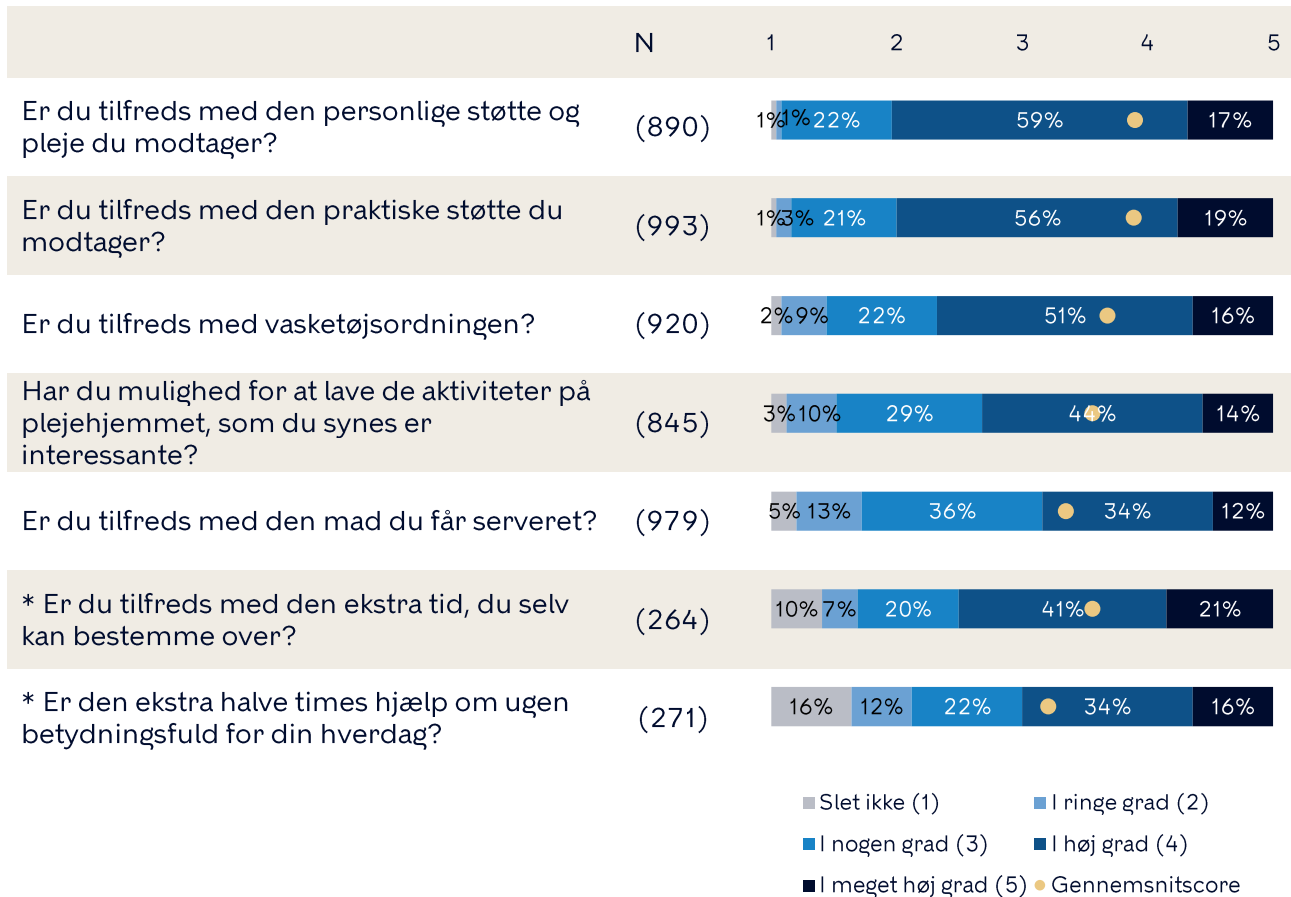
**Figur 7.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.  
 \* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.  
 \*\* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

## 8. Oplevet kvalitet

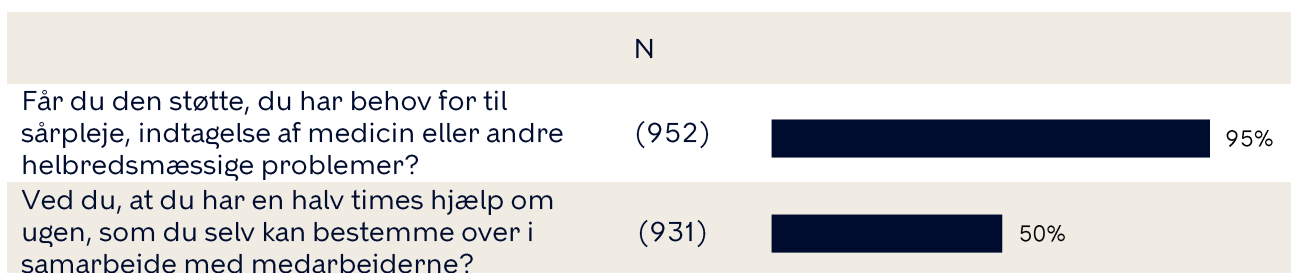
**Figur 8.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**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.

\* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af beboere, der ved, de modtager klippekortet.

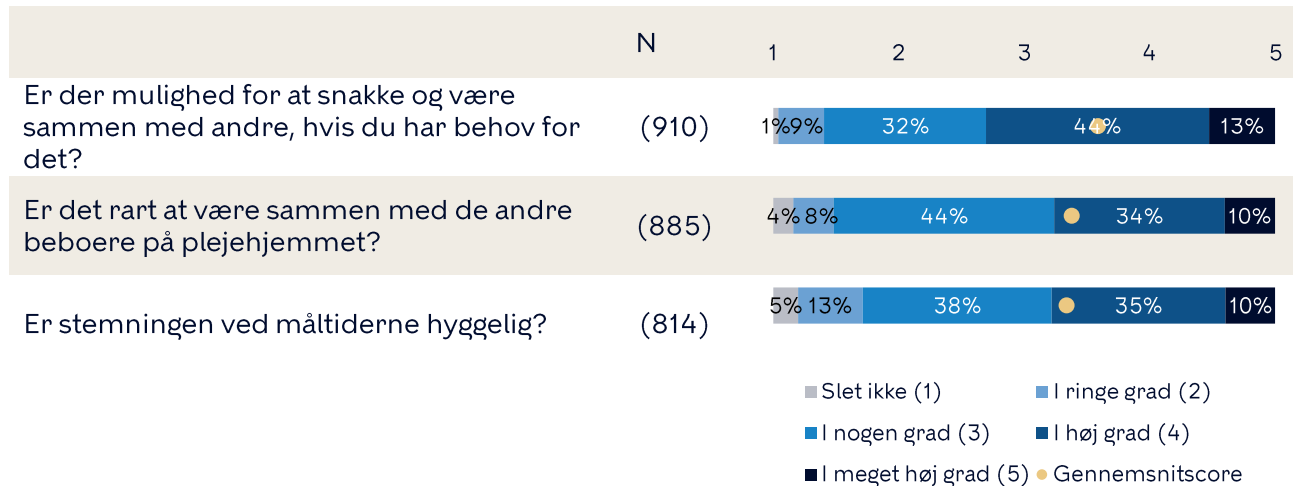
**Figur 8.2: Spørgsmål der besvares med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 9. Socialt samvær og fællesskaber

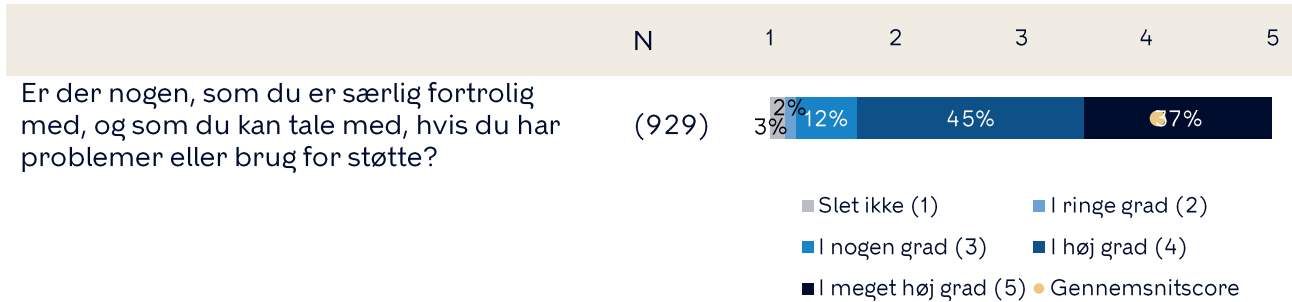
**Figur 9.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**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.

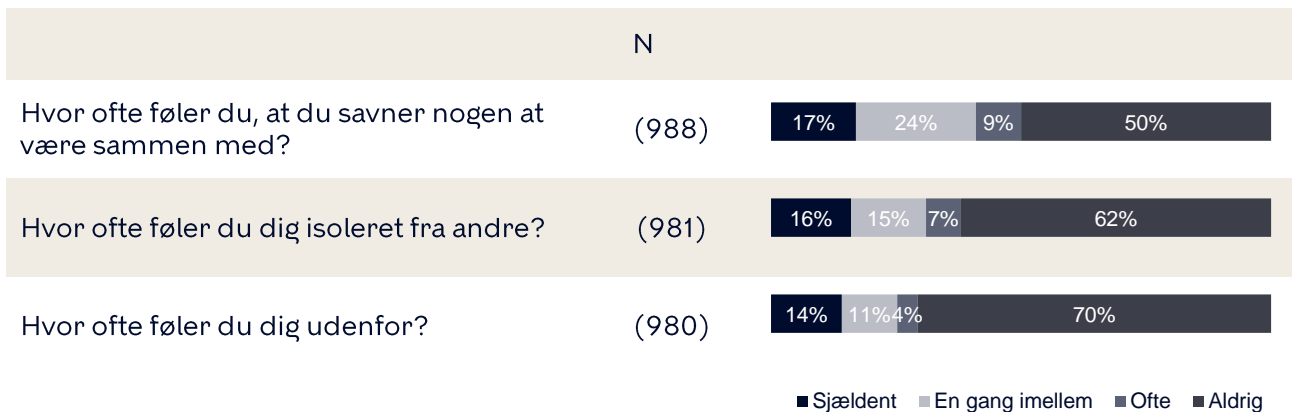
## 10. Ensomhed

**Figur 10.1: Spørgsmål der besvares på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**

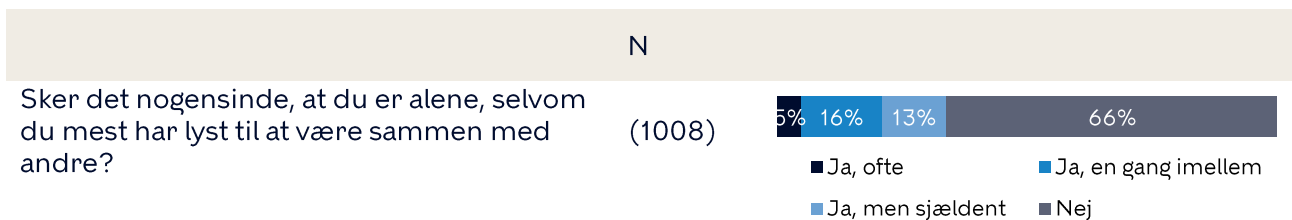


**Note:** Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 10.2: Spørgsmål der besvares med "Aldrig", "Sjældent", "En gang imellem" og "Ofte".**



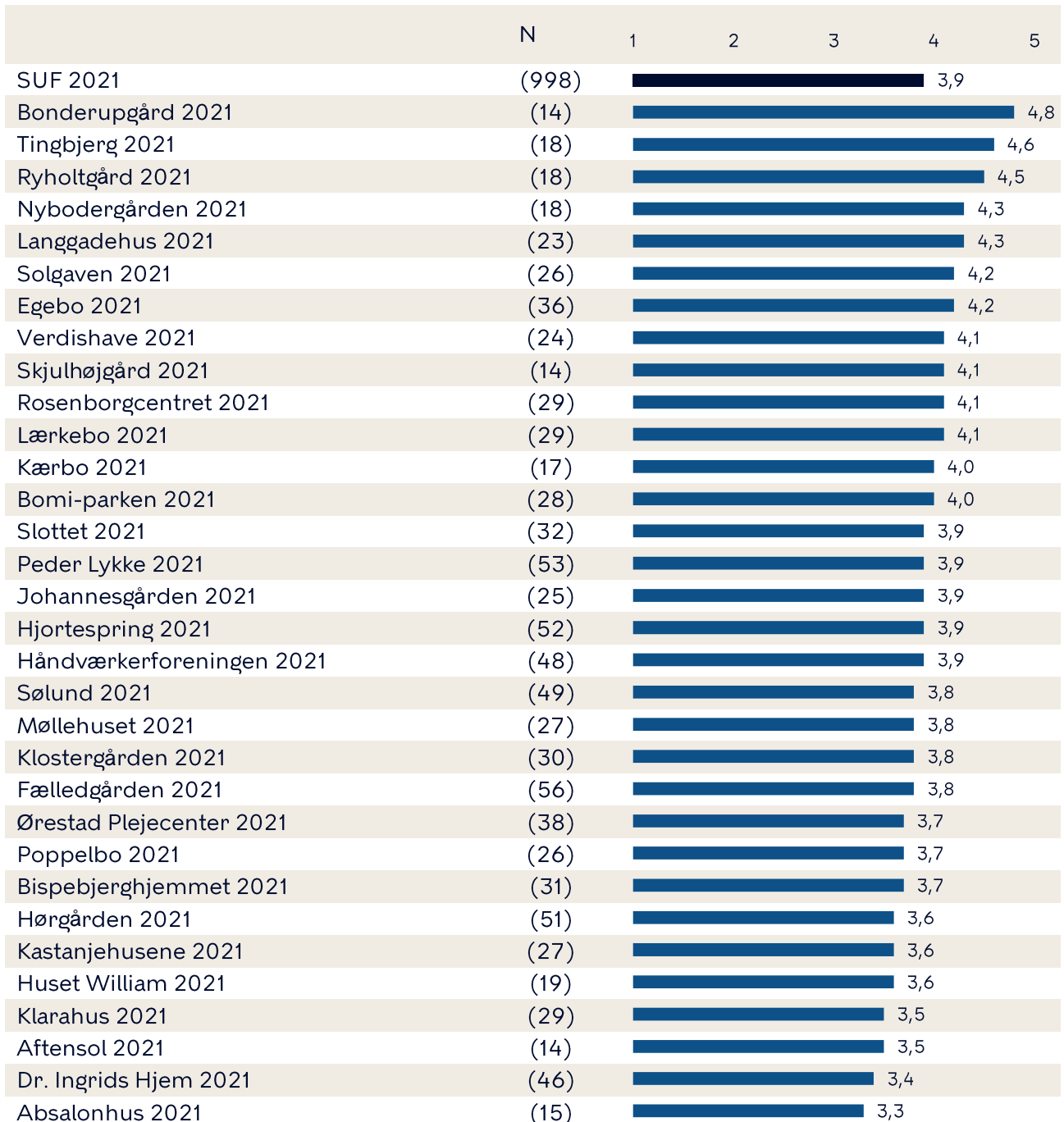
**Figur 10.3: Spørgsmål der besvares med "Nej", "Ja, men sjældent", "Ja, en gang imellem" og "Ja, ofte".**



## 11. Plejehjem

I dette afsnit vises resultaterne for de enkelte plejehjem i SUF på udvalgte spørgsmål.

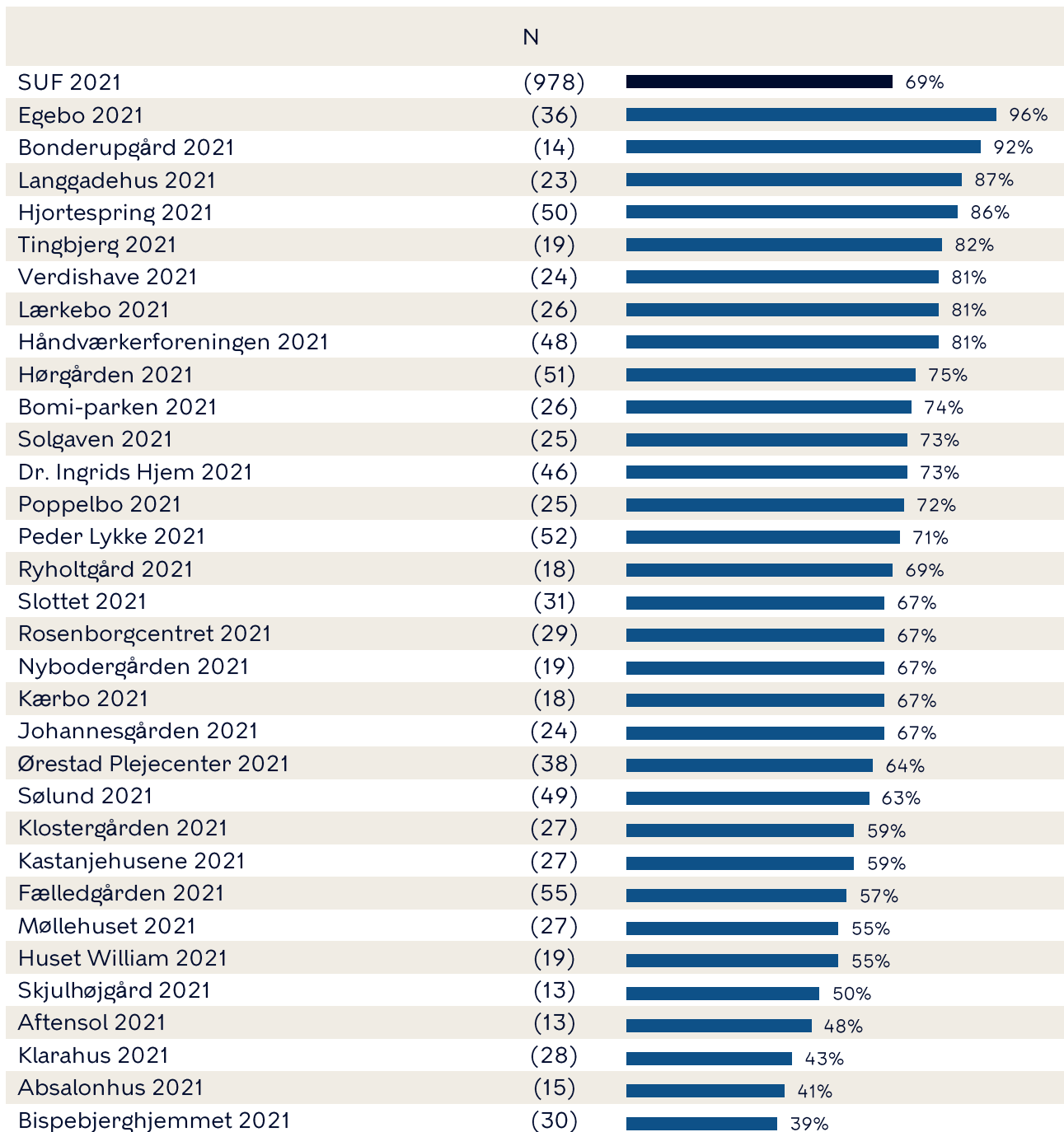
**Figur 11.1: Er du tilfreds med at bo her på plejehjemmet?**



**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.

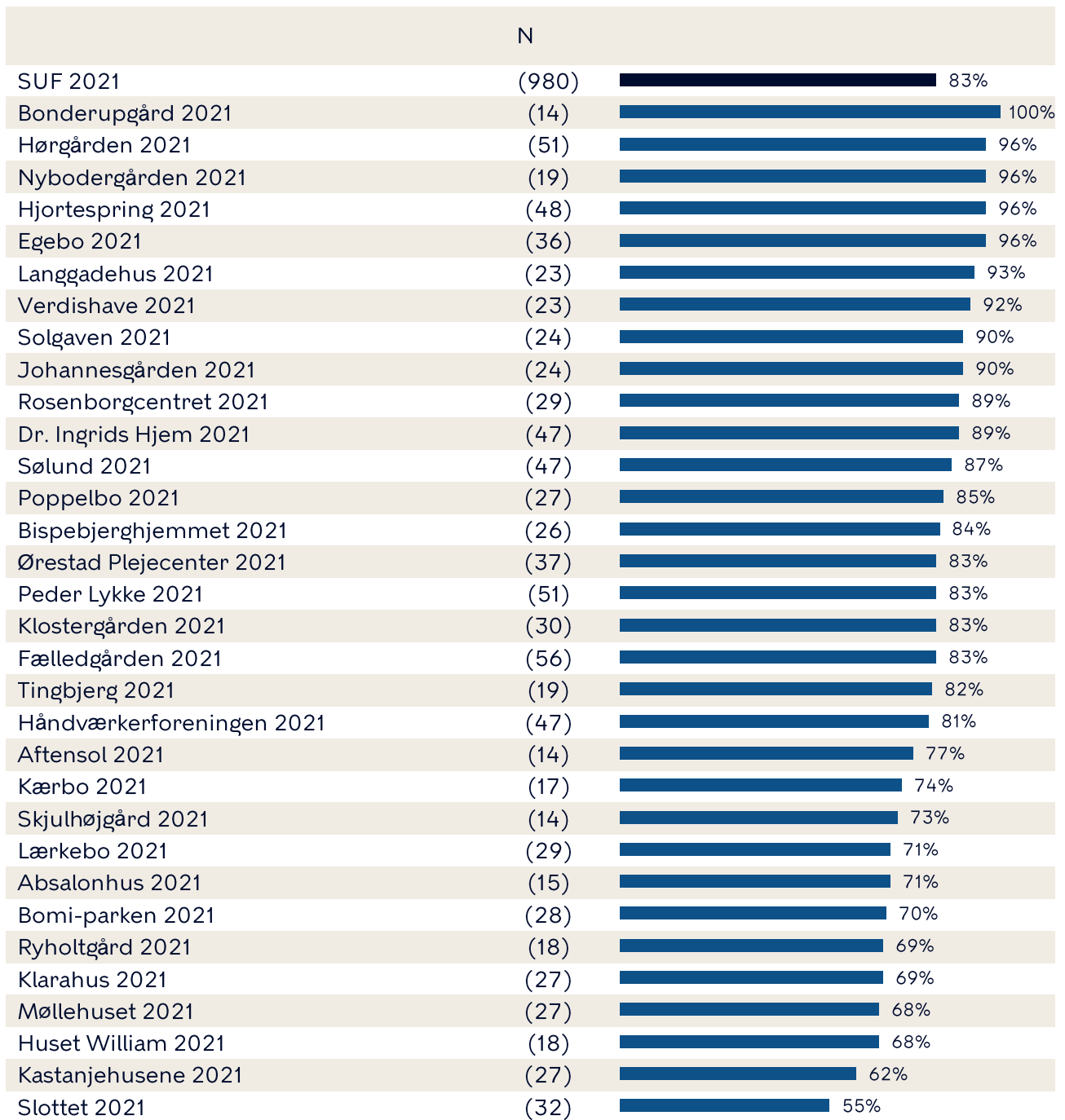
**Figur 11.2: Er det oftest de samme medarbejdere der kommer hos dig?**



**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.

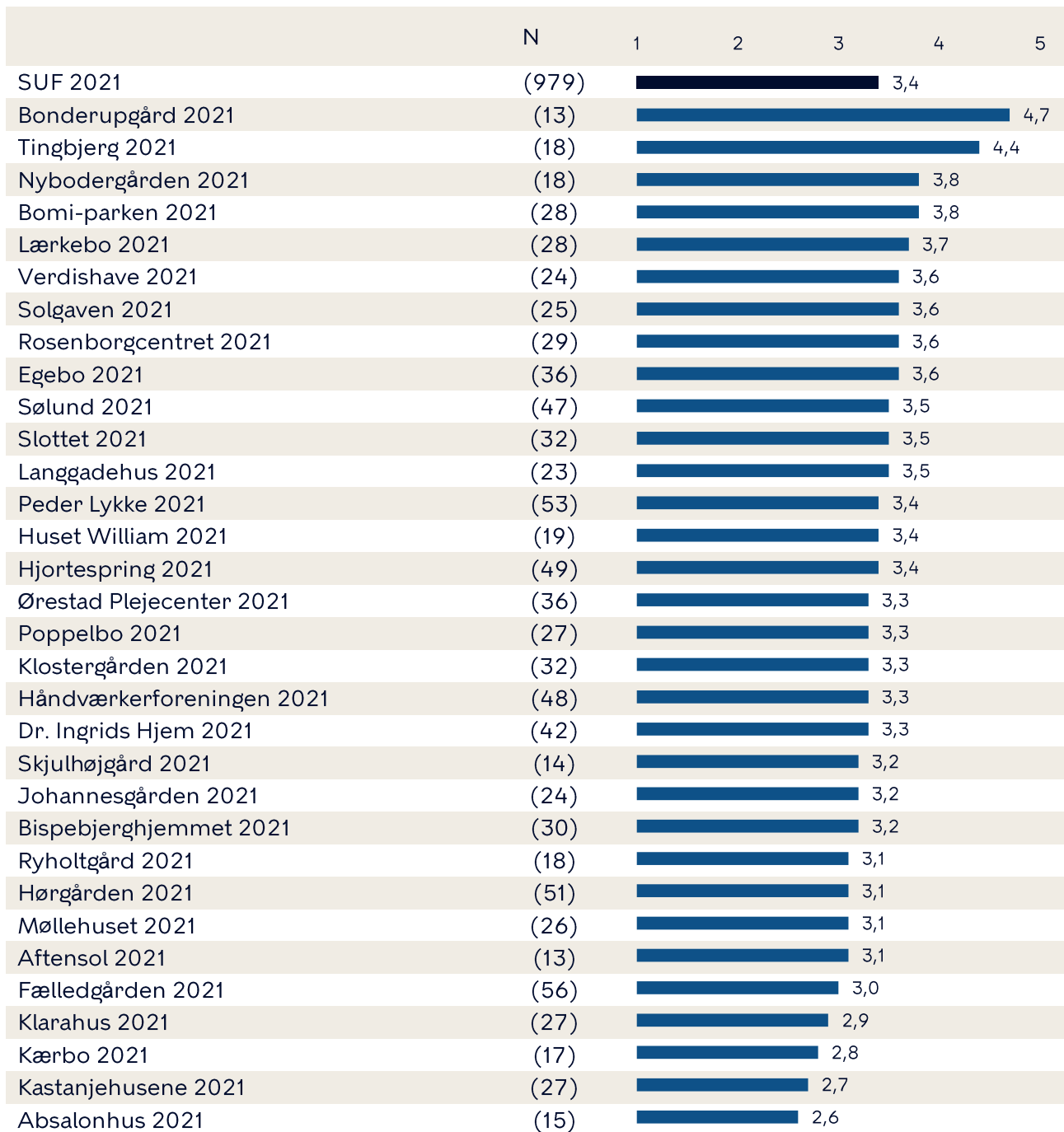
**Figur 11.3: Ved du hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte du får på plejehjemmet?**



**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.

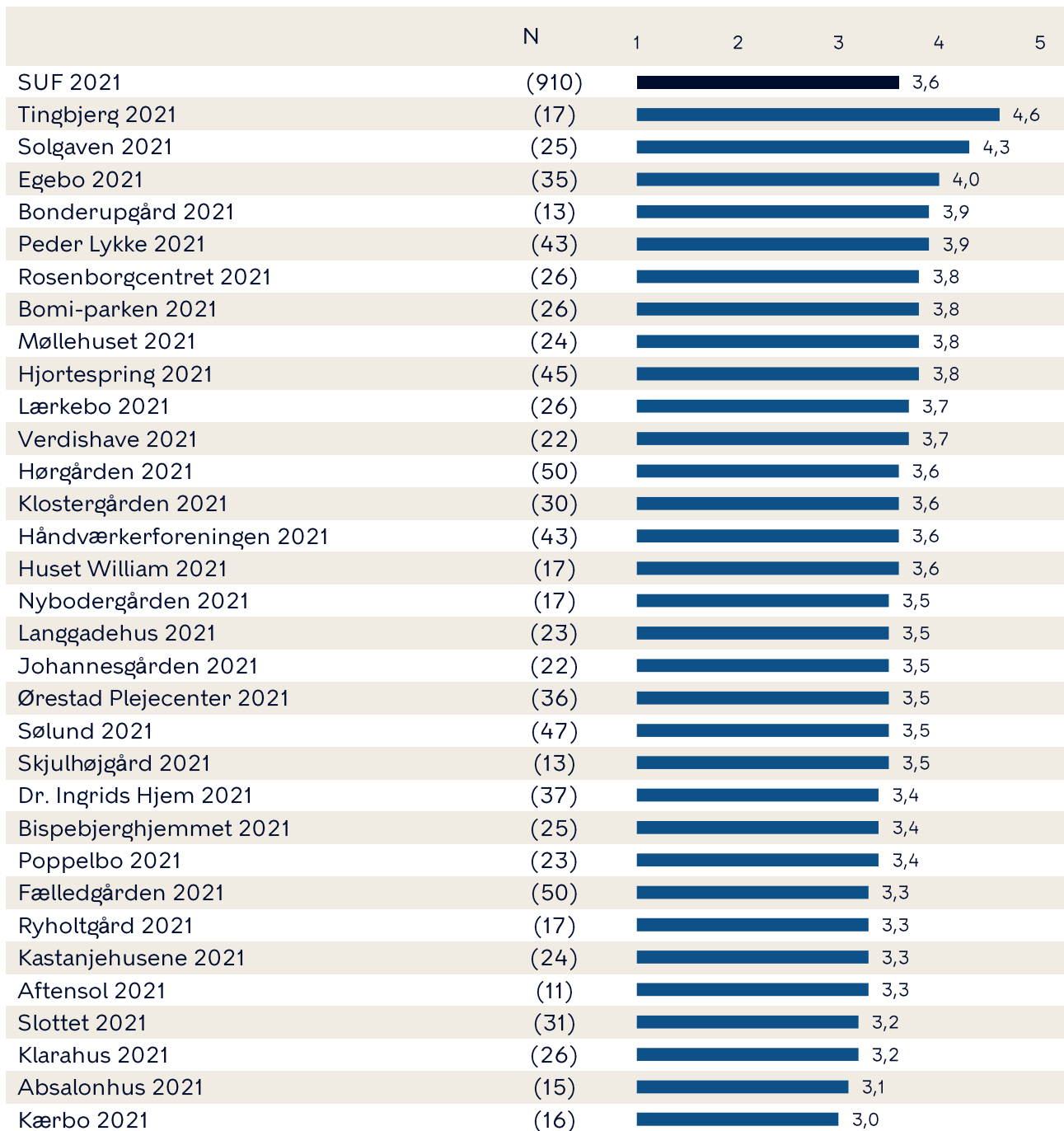


**Figur 11.4: Er du tilfreds med den mad du får serveret?**



**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 11.5: Er der mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis du har behov for det?**



**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.

## 12. Metode

Målgruppen for undersøgelsen er et repræsentativt udsnit af plejehjemsbeboere i Københavns Kommune. Beboere på kommunens demenspladser er på forhånd ekskluderet fra totalpopulationen og indgår således ikke i undersøgelsen. Det skyldes, at stærkt kognitivt svækkede beboere ikke meningsfyldt kan deltage i et interview af denne karakter. Beboere i beskyttede boliger er ligeledes ekskluderet.

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af personlige interviews blandt plejehjemsbeboere i oktober og november 2021.

Der er anvendt stratificeret udvælgelse af borgere til undersøgelsen med henblik på at minimere den statistiske usikkerhed på lavest mulige organisatoriske niveau.

For at undgå at den stratificerede udvælgelse påvirker 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: Alder**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>	<b>Procent</b>
Under 70 år	50	5%
70-79 år	289	29%
80-85 år	224	22%
86-90 år	209	21%
Over 90 år	236	23%

**Figur 13.2: Køn**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>	<b>Procent</b>
Mand	353	35%
Kvinde	655	65%