



Bilag 1: BRUS-resultater for hvert område

Dette notat giver et samlet overblik over resultaterne af SUF's brugerundersøgelser (BRUS) for 2025. Notatet indledes med en introduktion til undersøgelserne.

Introduktion til BRUS

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgernes oplevelse af de ydelser, de har modtaget, og for at få deres vurdering af kvaliteten inden for en række udvalgte emner. Resultatet af undersøgelserne giver input til at drøfte, om vi gør det "godt nok" – og om kvaliteten og udbyttet er tilfredsstillende.

Brugerundersøgelserne er ét af flere kvalitetsparametre, der anvendes som grundlag for at arbejde målrettet med at udvikle og forbedre tilbuddene til borgerne.

Der er udarbejdet rapporter til alle enheder til brug for den lokale dialog om resultaterne. Derudover formidles resultaterne hvert år til forvaltningens direktion, borgmester, SUND-udvalg, samt relevante chefer, ledere og medarbejdere. Resultaterne drøftes også i kvalitetsorganisationen.

Oversigt over de 10 brugerundersøgelser (BRUS)

SUF har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser siden 2010. I 2025 er gennemført brugerundersøgelser på de 10 områder, som fremgår af tabel 1. Fra og med 2025 gennemføres der ikke BRUS for visitation og aktivitetscentre. Denne beslutning blev truffet i sommeren 2024 som led i de administrative besparelser.

Tabel 1: Oversigt over brugerundersøgelser i 2025

Områder i 2025:	Antal besvarelser i 2025	Gennemførselsår:
1. Center for Kræft og Sundhed	481	2014, 2016, 2018-2025 (10 år)
2. Hjemmepleje	2521	2010-2025 (15 år)
3. Plejebolig	1023	2010-2019, 2022-2025 (14 år)
4. Pårørende til plejehjemsbeboere	482*	2016-2018 og 2021-2025 (8 år)
5. Rehabiliteringscentre	296	2016-2025 (8 år)

7. januar 2026

Edoc-sagsnummer
2026-0000569

F2 sagsnummer
2026 - 49

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkinen

6. Genoptræningscentre	1015	2011-2012, 2014, 2016-2025 (13 år)
7. Center for Diabetes & Hjertesygdomme	440	2021-2025 (5 år)
8. Tilbuddet "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed	79	2021-2025 (5 år)
9. Neurorehabilitering Kbh.	369	2021-2025 (5 år)
10. Center for Lungesygdomme	138	2023-2025 (3 år)

** I de seneste år er antallet af besvarelser i pårørendeundersøgelsen faldet som følge af registreringspraksis for primær kontaktperson. I 2026 planlægges en ny procedure for at sikre større deltagelse.*

Dataindsamling og metode

Undersøgelserne er gennemført som webbaserede spørgeskemaundersøgelser eller ved telefoninterview. Undtaget er undersøgelsen blandt beboere i plejebolig og udvalgte borgere fra BRUS Neurorehabilitering, der er gennemført som besøgsinterview. Alle undersøgelserne er gennemført af Epinion på vegne af SUF.

Alle brugerundersøgelserne er gennemført med udgangspunkt i et spørgeskema med faste spørgsmål- og svarkategorier. Derudover har borgerne haft mulighed for at komme med fritekstkommentarer, der fremsendes til de enkelte enheder.

Spørgeskemaerne i brugerundersøgelserne er udviklet på baggrund af en grundig interview- og valideringsproces. Gennem interviews har borgerne peget på en række forhold, de oplever som centrale for kvaliteten af de tilbud, de modtager. Disse forhold er efterfølgende blevet omsat til en række spørgsmål.

Spørgsmålene er derefter kvalitetssikret gennem valideringsinterview med borgere fra målgrupperne. Formålet har været at sikre, at spørgsmålene fremstår tydelige, relevante og meningsfulde, samt at borgernes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med den intention, de er formuleret med.

Udviklingen af undersøgelserne er gennemført i en koordineret proces med henblik på at sikre en så ensartet spørgeramme som muligt på tværs af undersøgelserne. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne. Den systematiske udviklingsproces bidrager dermed til, at undersøgelserne både er fagligt solide og opleves som relevante af de borgere, der besvarer dem.

Når der i den følgende gennemgang fremhæves resultater, som er forskellige fra tidligere år, fremhæves alene statistisk signifikante forskelle –

dvs. forskelle, som med høj grad af sikkerhed ikke kan tilskrives usikkerheder forbundet med undersøgelsens stikprøvestørrelse.

Resultater fra hvert område

De følgende afsnit giver et kortfattet overblik over resultaterne for hvert af de 10 brugerundersøgelser, der er gennemført i 2025.

Det samlede billede af resultaterne er, at den overordnede tilfredshed ligger på et pænt og stabilt niveau på tværs af områder, med en mindre tilbagegang på hjemmeplejeområdet.

Hjemmepleje

Resultaterne for hjemmeplejen viser, at borgerne i nogen grad (3,7) er tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Den overordnede tilfredshed er faldet på et statistisk signifikant niveau med 0,1 point (3,8 i 2024).

Der er en mindre positiv udvikling i tilfredsheden med informationsniveauet i 2025 sammenlignet med det foregående år, herunder om borgerne bliver informeret, hvis der kommer en anden medarbejder (74% har svaret ja, sammenlignet med 72 % i 2024). Der har også været en mindre positiv udvikling i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne generelt kommer på de aftalte tidspunkter (1,8 i 2025 og 1,7 i 2024).

Der har samtidig været en lille tilbagegang i tilfredsheden under temaet om borger- og pårørendeinddragelse, herunder spørgsmålet om, hvorvidt borgeren oplever, at medarbejderne forstår deres behov (3,7 i 2025 sammenlignet med 3,8 i 2024). Derudover har der været et fald i tilfredsheden i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt borgeren bliver inddraget i beslutninger, der skal træffes om deres hjælp (2,9 i 2025 og 3,0 i 2024). Begge udviklinger er på et statistisk signifikant niveau.

Der har ligeledes været et fald i tilfredsheden under temaet oplevet kvalitet, herunder et fald i tilfredsheden med den praktiske støtte, borgerne modtager (3,4 i 2025, 3,5 i 2024 og 3,6 i 2023). Derudover er der sket et markant fald i tilfredsheden med den mad, borgerne modtager (3,0 i 2025 og 3,7 i 2024). Der er dog kun 20 besvarelser på dette spørgsmål, da kun borgere, der modtager madordningen bliver stillet spørgsmålet.

Plejebolig

Resultaterne for plejehjem viser, at borgerne i høj grad (4,0) er tilfredse med at bo på deres plejehjem. Der er sket en stigning i 2025 sammenlignet med det foregående år (fra 3,9 til 4,0), dog ikke på et statistisk signifikant niveau.

Der ses samtidig både negative og positive udviklinger. Der er et statistisk signifikant fald i tilfredsheden i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de hjælper beboeren, uanset hvem det er (75% har svaret 'ja' i 2025 sammenlignet med 79% i 2024).

Der ses en statistisk signifikant fremgang i tilfredsheden med den mad, der serveres på plejehjemmet (fra 3,3 i 2024 til 3,5 i 2025). Der er dog samtidig et fald i andelen af beboere, der ved, at de har en halv times

ugentlig hjælp, som de selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne (40% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 45% i 2024).

Pårørende til plejehjemsbeboere

Resultaterne for plejehjemsbeboere viser, at de pårørende i nogen grad (3,8) er tilfredse med den ydelse, borgeren modtager. Dette er på niveau med tilfredshedsniveauet i de seneste tre år (2024, 2023 og 2022).

Der ses i den seneste undersøgelse både positive og negative udviklinger på et statistisk signifikant niveau. På medarbejderområdet er der en signifikant fremgang i spørgsmålet om, hvorvidt de pårørende føler sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående (85% har svaret 'ja' i 2025 sammenlignet med 79% i 2024).

Der ses ligeledes en signifikant fremgang i spørgsmålet om, hvorvidt de pårørende oplever, at deres nærtstående bliver tilbudt de nødvendige hjælpemidler (3,8 i 2025 sammenlignet med 3,6 i 2024). Omvendt ses der en signifikant nedgang i spørgsmålet om, hvorvidt de pårørende oplever, at de har mulighed for at give ros, kritik eller idéer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet (63% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 71% i 2024).

Centre for genoptræning

Resultaterne for genoptræningsforløb viser, at borgerne i høj grad er tilfredse (4,1). Dette er på niveau med 2024 (4,1).

Tilfredsheden i 2025 er samlet set på niveau med 2024. Derudover har tilfredsheden udviklet sig positivt og på et statistisk signifikant niveau, blandt andet i spørgsmålet om, hvorvidt der var mulighed for at komme i kontakt med en medarbejder, når borgerne havde behov for det (94% har svaret 'ja' i 2025 sammenlignet med 90% i 2024).

Rehabiliteringscentre

Resultaterne for rehabiliteringscentre viser, at borgerne i nogen grad er tilfredse (3,6). Der har været et fald i tilfredsheden fra 2024 på 0,2 point, dog ikke på et statistisk signifikant niveau.

Tilfredshedsniveauet på rehabiliteringscentrene har på de fleste spørgsmål ligget på samme niveau som i 2024, dog med enkelte områder, hvor der ses et lille fald i tilfredsheden på et statistisk signifikant niveau. På medarbejderområdet ses der en signifikant nedgang i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne var venlige og imødekommende (4,1 i 2025 sammenlignet med 4,2 i 2024), hvilket dog fortsat er på et pænt højt niveau.

Der ses ligeledes en signifikant nedgang i spørgsmålet om, hvorvidt brugerne benyttede mulighederne for at træne selv under deres ophold (71% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 81% i 2024). Vedrørende afslutningen på opholdet ses der også et statistisk signifikant fald i spørgsmålet om, hvorvidt brugerne efter deres ophold vidste, hvem de skulle kontakte, hvis de havde spørgsmål til deres forløb (54% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 65% i 2024).

Bydækkende enheder

Center for Kræft og Sundhed, Center for Diabetes og Hjertesygdomme, Center for Lungesygdomme, "Sund Vægt" i Center for Børn og Unges Sundhed, Neurorehabilitering KBH

Det er en tværgående tendens i de bydækkende enheder, at det overordnede tilfredshedsniveau ligger højt. De fem ovennævnte bydækkende enheder har en samlet tilfredshed på mellem 4,2 og 4,5.

Brugertilfredsheden i Center for Kræft og Sundhed ligger overordnet på et stabilt og højt niveau (4,5). Derudover ses der en positiv udvikling på et statistisk signifikant niveau i ét spørgsmål, nemlig om borgerne var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb (93% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 89% i 2024).

Brugertilfredsheden i Center for Lungesygdomme ligger fortsat på et pænt og stabilt niveau (4,3), hvilket svarer til den overordnede tilfredshed i 2024. Tilfredsheden på de øvrige spørgsmål ligger også stabilt, med ét spørgsmål, der viser en statistisk signifikant forbedring: Nemlig om borgerne syntes, det var rart at være sammen med de andre borgere i Center for Lungesygdomme (4,2 i 2025 sammenlignet med 4,0 i 2024).

Undersøgelsen viser fortsat stabile resultater og en høj overordnet tilfredshed med Center for Diabetes og Hjertesygdomme (4,3). Der ses dog et fald i tilfredsheden på et statistisk signifikant niveau inden for temaerne information og afslutning på forløbet. For eksempel ses der under temaet information en signifikant nedgang i spørgsmålet om, hvorvidt borgerne under deres forløb vidste, hvem de skulle kontakte, hvis de havde spørgsmål (93% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 97% i 2024). Derudover ses der et statistisk signifikant fald i spørgsmålet om, hvorvidt borgeren talte med deres kontaktperson om, hvad der skulle ske efter forløbet (81% svarede 'ja' i 2025 sammenlignet med 88% i 2024).

Brugertilfredsheden i Center for Børn og Unges Sundhed ligger overordnet på et stabilt og højt niveau (4,3). Der har været positive udviklinger på et statistisk signifikant niveau i to spørgsmål, herunder om brugeren har opnået det, som de gerne ville opnå med forløbet (4,1 i 2025 sammenlignet med 3,2 i 2024). Derudover har der også været en fremgang i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne er venlige og imødekommende (4,8 i 2025 sammenlignet med 4,6 i 2024).

Brugertilfredsheden i Neurorehabilitering Kbh ligger overordnet på et stabilt og højt niveau (4,2). Der har været positive udviklinger i tilfredsheden på et statistisk signifikant niveau på flere spørgsmål, blandt andet om borgerne har opnået det, som de gerne ville opnå med deres forløb (3,9 i 2025 sammenlignet med 3,7 i 2024). Der har også været en markant stigning i tilfredsheden med den mad, borgerne modtager (3,6 i 2025 sammenlignet med 3,1 i 2024).