

Det **mener** brugerne i København



UNDERSØGELSE AF BRUGERNES

TILFREDSHED MED PLEJEHJEM

JANUAR 2007

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	2
1 Indledning	3
1.1 Baggrund og formål	3
1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning	3
2 Opsummering af hovedresultater	5
2.1 Brugertilfredshed med plejehjem	5
2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder	5
2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundsvariable	5
2.4 Sammenligning med sidste års undersøgelse	5
2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med plejehjem	6
3 Boligforhold, pleje og aktiviteter på plejehjemmene	7
4 Personalet på plejehjemmene	14
5 Maden på plejehjemmene	18
6 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed	22
7 Sammenligning med undersøgelsen i 2005	23
7.1 Stigninger	23
7.2 Mindre fald	23
7.3 Større fald	24
8 Metode	25
8.1 Målgruppe	25
8.2 Dataindsamlingsmetode	25
8.3 Databehandling	27
Bilag 1: Fakta om plejehjem i Københavns Kommune	28
Bilag 2: Spørgeskema	31

Forord

Rapporten indeholder resultaterne af en omfattende brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejehjem. Der er tale om en totalundersøgelse med bl.a. målrettet sigte på ensartet udvælgelse af beboere, og resultaterne i rapporten bygger på interview af i alt 1.262 beboere på 48 plejehjem i kommunens syv lokalområder.

Det er den anden brugertilfredshedsundersøgelse, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune får gennemført. Den første brugertilfredsundersøgelse blev gennemført i 2005 som en stikprøveundersøgelse.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på brugerinddragelse og kvalitet i ydelsen, herunder kvaliteten i mødet med den enkelte borger, og derfor er det forvaltningens politik, at der med jævne mellemrum gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser for at få oplysninger om den oplevede kvalitet i kommunens plejetilbud.

Rapporten er spændende læsning, og det er dejligt at kunne konstatere, at brugerne generelt er tilfredse med kommunens plejetilbud. Samtidig peger undersøgelsen på helt konkrete områder, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil arbejde på at forbedre.

Med disse ord ønsker vi god læselyst.

Januar 2007



Mogens Lønborg

Borgmester for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



Jesper Fisker

Administrerende direktør

1 Indledning

1.1 Baggrund og formål

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på københavnske plejehjem er en opfølgning på kommunens tilfredshedsundersøgelse fra 2005, men er i modsætning til den en totalundersøgelse. Det vil sige, at der i denne undersøgelse er inddraget så mange beboere som muligt.

Undersøgelsen udspringer af, at dialog med brugerne og systematisk indsamling af viden om den oplevede kvalitet er central i Københavns Kommunes arbejde med at sikre og levere en god ældrepleje.

Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning har samarbejdet med TNS Gallup om undersøgelsen. TNS Gallup har forestået undersøgelserne og udarbejdet afrapporteringerne.

I denne rapport refereres tilfredsheden med kommunens plejetilbud på kommune- og på lokalområdeniveau.

Fakta om plejehjem i Københavns Kommune er kort beskrevet i bilag 1.

1.2 Resumé af metodisk tilgang og læsevejledning

I dette afsnit fremlægges et kort resumé af den metodiske tilgang samt en læsevejledning. Rapportens sidste afsnit (afsnit 8) indeholder en nærmere metodisk redegørelse.

Dataindsamling

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som personlige interview på 48 københavnske plejehjem, fordelt på de 7 lokalområder. Demensafdelinger/afsnit, nedlagte plejehjem og plejehjem under ombygning på tidspunktet for dataindsamlingen er ikke medtaget i undersøgelsen. Der blev gennemført 1262 interview. Respondenterne fordeler sig med 919 kvinder og 343 mænd.

Databehandling og -fremstilling

I databehandlingen er gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredsheds-spørgsmålene. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter. Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "Ved ikke" og "Benytter ikke tilbuddet" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af kategorierne "ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da gennemsnitsværdierne udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder, køn og længde af ophold på plejehjem, og i rapporten kommenteres udelukkende statistisk signifikante sammenhænge. De statistisk signifikante sammenhænge er udledt ved at gennemføre signifikanstest på datamaterialet. Signifikanstesten er foretaget på gennemsnitsværdierne, således at gennemsnittet for den enkelte baggrundsvariabel (fx mænd) er holdt op imod gennemsnittet for den resterende gruppe (kvinder). En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med over 95 procents sikkerhed er en sammenhæng. Det vil sige, at

resultatet for en given gruppe (fx mænd) med 95 procents sikkerhed adskiller sig fra resultatet for de resterende respondenter (kvinder).

I fremstillingen af resultaterne i denne rapport indgår både figurer, som udelukkende omhandler Københavns Kommune på et overordnet plan og figurer med svarfordelinger for hvert af kommunens syv lokalområder. Den enkelte figuroverskrift angiver, hvorvidt der er tale om det ene eller det andet.

I dette års undersøgelse er der ved en del af spørgsmålene tilføjet svarkategorien "benytter ikke tilbuddet". Kategorien blev tilføjet, fordi der i sidste års undersøgelse var en tendens til en stor andel "ved ikke"-besvarelser. Med den nye kategori har det i år været muligt for respondenterne at svare 'benytter ikke tilbuddet' til de ydelser, som der er mulighed for at vælge fra. I figurerne er andelen, der ikke benytter tilbuddet, taget ud, således at figurerne kun viser fordelingen af de, der bruger tilbuddet.

Der indgår desuden både figurer med *gennemsnitsværdier* og med *svarfordelinger*. Når figuren udelukkende indeholder gennemsnitsværdier, er dette angivet i figuroverskriften (fx "Gennemsnitlig tilfredshed med maden"). Figurer med svarfordelinger indeholder dog også gennemsnitsværdier, angivet i figurens højre side.

I kommenteringen af svarfordelingerne kommenteres både "ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet"-svarkategorierne, når disse udgør 10 pct. eller derover.

Ved alle spørgsmål og figurer er sammenhængen med baggrundsvariablene analyseret, og alle signifikante sammenhænge er kommenteret. Baggrundsvariablene er respondenternes køn og alder, lokalområde samt den tid, de har boet på plejehjem.

Det bemærkes, at procenterne ikke altid summerer nøjagtigt til 100, men kan afvige til 99 eller 101. Dette har ingen betydning for tallenes rigtighed, men skyldes, at der arbejdes med afrundede tal.

Rapportens opbygning

Rapporten indledes med en opsummering af hovedresultaterne (afsnit 2). Herefter følger tre afsnit om resultaterne af plejehjemsundersøgelsen (afsnit 3, 4 og 5). Dernæst følger et afsnit med en multivariat analyse af, hvilke faktorer der har betydning for den samlede tilfredshed med plejehjemmet (afsnit 6) og et afsnit med en sammenligning af resultaterne fra 2005 og 2006 (afsnit 7). Til slut rundes rapporten af med en uddybende metodisk redegørelse i afsnit 8.

2 Opsummering af hovedresultater

I opsummeringen redegøres kort for brugertilfredsheden med plejehjemmene. Opsummeringen afrundes dels med en kort sammenligning med resultater fra Københavns Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra 2005, dels med en kort gennemgang af de enkelte spørgsmåls forklaringskraft med tilfredsheden alt i alt med plejehjem.

2.1 Brugertilfredshed med plejehjem

Undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt plejehjemsbeboere omfatter boligforhold, pleje og aktiviteter, samt personale og mad.

81 pct. er alt i alt tilfredse med at bo på plejehjem. 5 pct. er alt i alt ikke tilfredse.

Den gennemsnitlige tilfredshed er høj i spørgsmålene om boligforhold, pleje og hjælp til eksempelvis medicin. Den højeste gennemsnitlige tilfredshed angår de udendørs omgivelser.

85 pct. er alt i alt tilfredse med personalet. 2 pct. er utilfredse.

Den gennemsnitlige tilfredshed er høj i hovedparten af spørgsmålene om personalet. Den højeste gennemsnitlige tilfredshed vedrører personalets evne til at optræde venligt og lyttende.

69 pct. er alt i alt tilfredse med maden på plejehjemmene. 13 pct. er alt i alt ikke tilfredse.

Beboerne er mest tilfredse med tidspunktet for servering, mens tilfredsheden med valgmulighederne mellem forskellige menuer ligger lavere.

2.2 Brugertilfredshed fordelt på lokalområder

Undersøgelsen viser, at brugertilfredsheden generelt fordeler sig relativt jævnt på de syv lokalområder i Københavns Kommune. Der ses dog signifikante sammenhænge mellem tilfredshed og lokalområde i visse spørgsmål. Det kan skyldes opgavevaretagelsen i lokalområdet, men det kan også være en konsekvens af andre forhold såsom lokalområdets sammensætning af ældre og deres sociale vilkår.

Forskellene ses fx i tilfredsheden med maden, som er lavest på Nørrebro og højest i Bispebjerg.

2.3 Brugertilfredshed fordelt på øvrige baggrundvariable

Alle spørgsmål er også testet for sammenhæng med beboernes køn og alder samt med den tid, de har boet på plejehjem. Her ses fx signifikante forskelle i tilfredsheden med rengøring af egen bolig, hvor mændene er mere tilfredse end kvinderne. Mht. træningstilbuddene er de yngste plejehjemsbeboere (70 år eller derunder) mere utilfredse end de ældre grupper, og de, der har boet på plejehjem mindre end 6 mdr. er mindre tilfredse med tillidsforholdet til personalet.

2.4 Sammenligning med sidste års undersøgelse

Københavns Kommune gennemførte i 2005 en lignende undersøgelse blandt plejehjemsbeboere på plejehjem i kommunen. Undersøgelsen var en stikprøveundersøgelse blandt 686 beboere fordelt på kommunens syv lokalområder. I modsætning hertil er årets undersøgelse en totalundersøgelse. Erfaringer fra sidste års undersøgelse medførte, at der i år blev udviklet et sæt kriterier for ensartet faglig vurdering af beboernes evne til at kunne deltage forud for undersøgelsens start, samt at fokus på interviewkvaliteten blev øget. En del af de forskelle, der ses i resultaterne fra de to undersøgelser, kan derfor være forårsaget af disse forhold.

I forhold til sidste år er den gennemsnitlige tilfredshed på en række af spørgsmålene faldet. I langt hovedparten af tilfældene er faldene meget små. På tre spørgsmål (personalets evne til at optræde venligt og lyttende, stemningen ved måltiderne samt de daglige aktiviteter) er tilfredsheden højere i 2006, end den var i 2005.

Sammenligningen med sidste års undersøgelse findes i rapportens kapitel 7. Der kommenteres kun statistisk signifikante ændringer. Det er resultaterne for Københavns Kommune samlet, der fremgår, og dermed ikke resultaterne fra hvert lokalområde. Sidste års resultater findes på lokalområdeniveau i figur og tekst i rapporten fra 2005.

2.5 Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed med plejehjem

Der er gennemført analyser af, hvilke af spørgsmålene i spørgeskemaet, der har størst indflydelse på den samlede tilfredshed med plejehjemmet. Disse er nærmere beskrevet i kapitel 6, men opsummerende kan siges, at der især er sammenhæng mellem forholdene omkring egen bolig og personalets evne til at optræde venligt og lyttende på den ene side og tilfredsheden med at bo på plejehjem alt i alt på den anden.

Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført ved i alt 1262 personlige interviews med beboere på alle relevante plejehjem i Københavns Kommune, og bearbejdningen af undersøgelsens 20 spørgsmål er inddelt i tre afsnit:

- Afsnit 3 omhandler *boligforhold, pleje og aktiviteter*
- Afsnit 4 omhandler *personalet på plejehjemmene*
- Afsnit 5 omhandler *maden på plejehjemmene*.

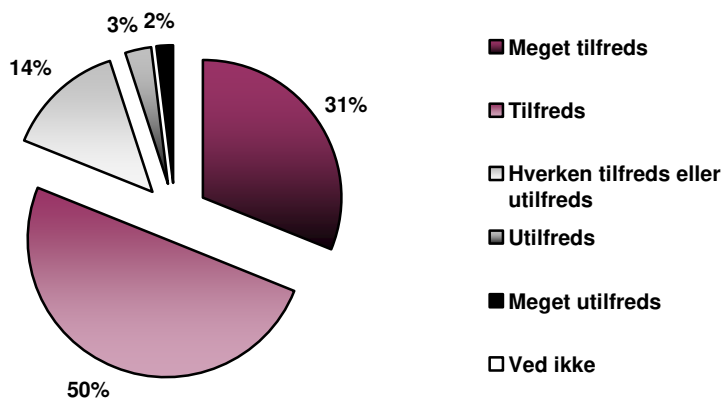
3 Boligforhold, pleje og aktiviteter på plejehjemmene

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med boligforhold, pleje og aktiviteter på plejehjemmene i Københavns Kommune.

Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med at bo på plejehjem alt i alt. Af figuren fremgår det, at 81 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med at bo på plejehjem alt i alt, mens 5 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

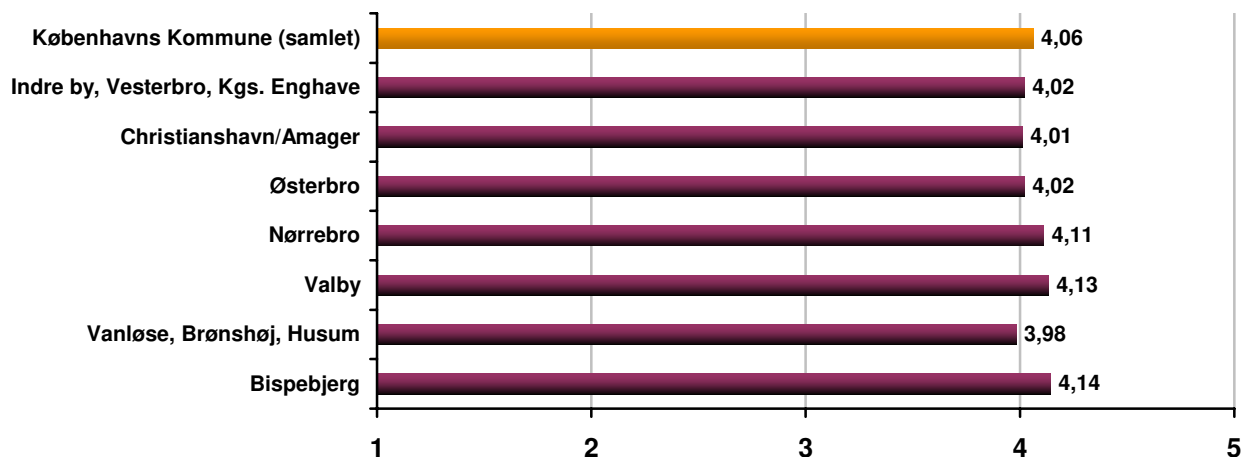
Figur 3.1 Tilfredshed med at bo på plejehjem alt i alt (Københavns Kommune samlet)



I 2005 var der i alt 87 pct., der var tilfredse eller meget tilfredse med at bo på plejehjemmet alt i alt, og den gennemsnitlige tilfredshed lå på 4,17, så der er sket et signifikant, men lille fald. Andelen af utilfredse og meget utilfredse beboere ligger på niveau med 2005, mens der i år er flere, der har svaret, at de er hverken tilfredse eller utilfredse (14 pct. i år mod 7 pct. sidste år). Der er i år færre, der er tilfredse eller meget tilfredse, end der var sidste år.

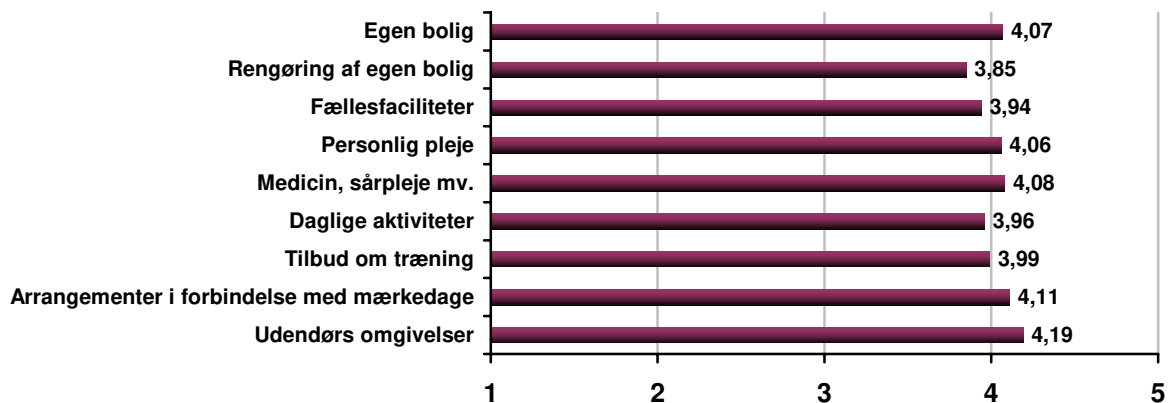
I Figur 3.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med at bo på plejehjem alt i alt, fordelt på lokalområder. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed for samtlige respondenter er relativt høj. Tilfredsheden fordeler sig jævnt i de syv lokalområder uden signifikante afvigelser.

Figur 3.2 Gennemsnitlig tilfredshed med at bo på plejehjem alt i alt (fordelt på lokalområder)



Figur 3.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med forskellige aspekter af boligforhold, pleje og aktiviteter. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst, hvad angår udendørs omgivelser, arrangementer i forbindelse med mærkedage, medicin/sårpleje, egen bolig og personlig pleje.

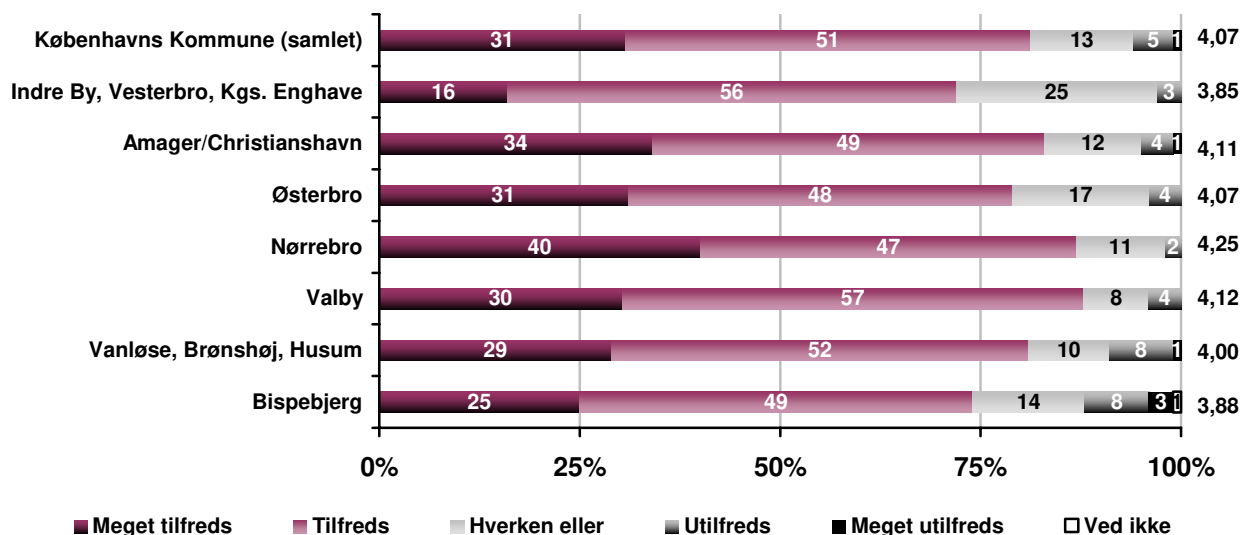
Figur 3.3 Gennemsnitlig tilfredshed med boligforhold, pleje og aktiviteter (Københavns Kommune samlet)



I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med boligforhold, pleje og aktiviteter på plejehjemmene i Københavns Kommune.

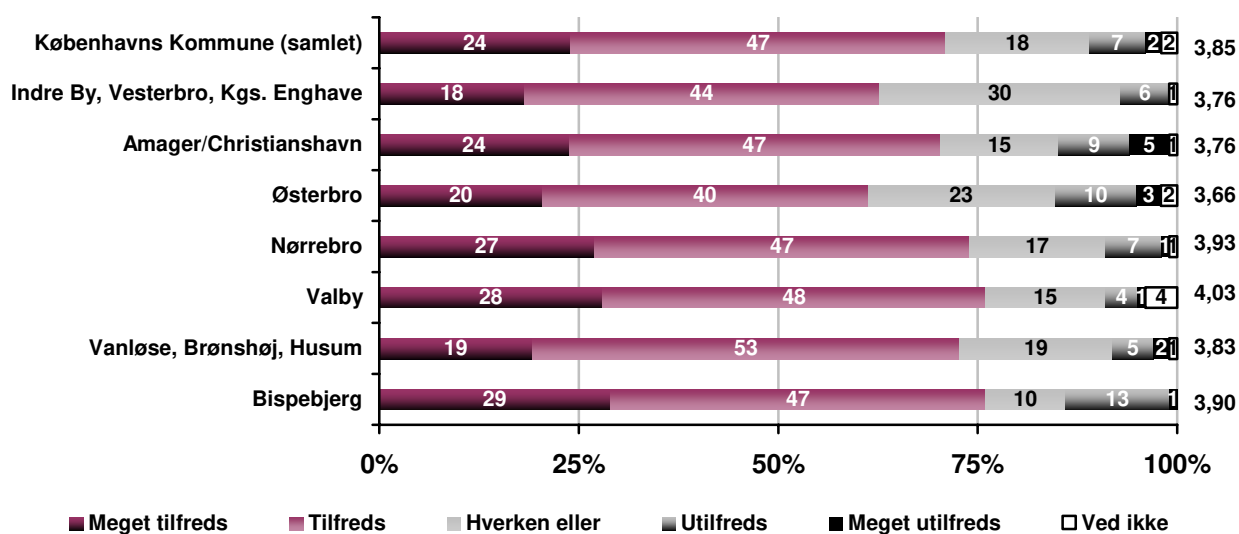
Figur 3.4 ses tilfredsheden med egen bolig, nærmere bestemt faciliteter og størrelse. Figuren viser, at 82 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med egen bolig. Omvendt er 6 pct. utilfredse eller meget utilfredse. Andelen, der er meget tilfredse eller tilfredse, er signifikant højere på Nørrebro og i Valby og signifikant lavere i Indre By.

Figur 3.4 Egen bolig (fordelt på lokalområder)



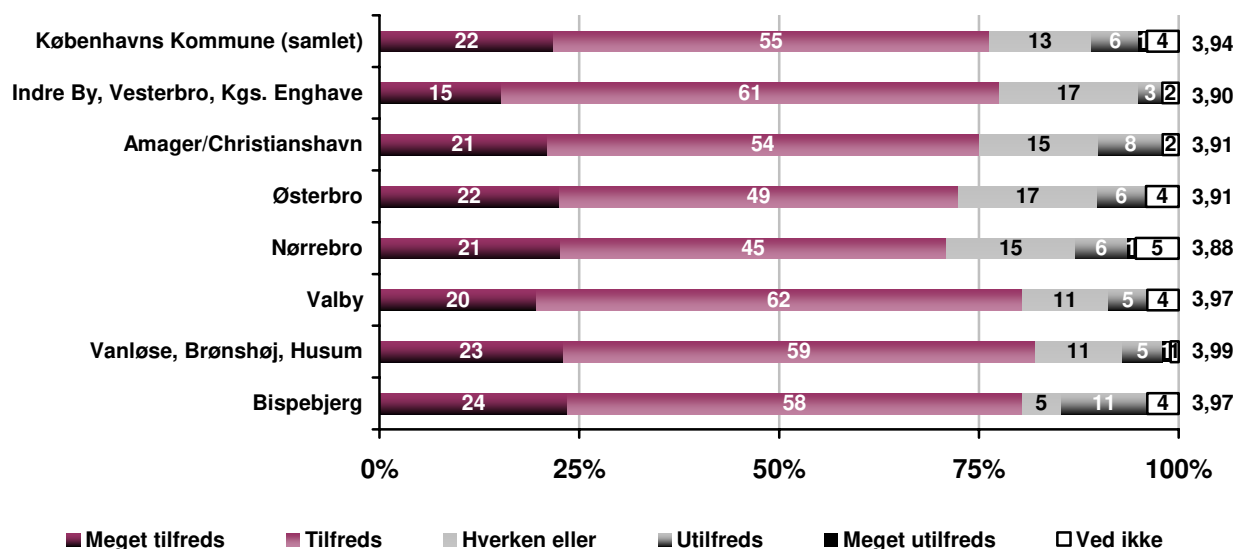
Figur 3.5 viser tilfredsheden med rengøring af egen bolig. 71 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med rengøringen. 9 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Andelen, der har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med rengøringen af egen bolig er signifikant lavere på Østerbro. Der er her og på Amager/Christianshavn også en signifikant højere andel, der er utilfredse eller meget utilfredse, mens denne andel er lavere i Valby. Samtidig er andelen af mænd, der er tilfredse eller meget tilfredse med rengøringen, signifikant højere end samme andel blandt kvinderne.

Figur 3.5 Rengøring af egen bolig (fordelt på lokalområder)



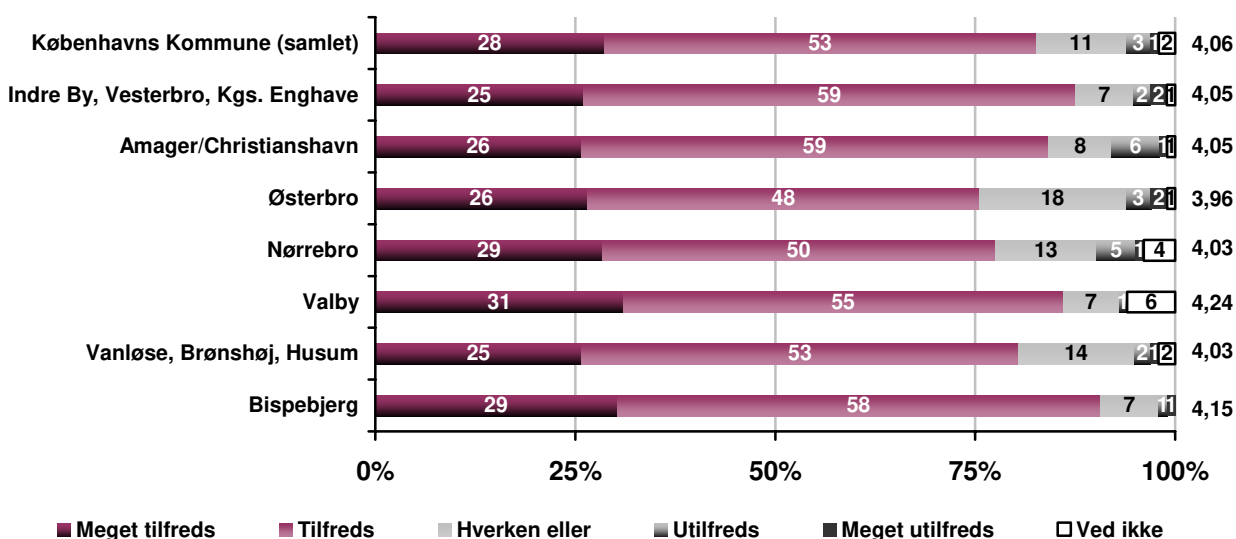
I Figur 3.6 ses tilfredsheden med fællesfaciliteterne på plejehjemmene, dvs. opholdsstue, TV, køkken og aktivitetsrum. Figuren viser, at 77 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med de fælles faciliteter. 7 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. En nærmere analyse viser, at tilfredsheden er signifikant højere i Vanløse/Brønshøj/Husum. Det bemærkes, at 17 pct. af respondenterne svarer, at de ikke benytter de fælles faciliteter. Andelen, der ikke benytter fællesfaciliteterne, er mindst i Vanløse/Brønshøj/Husum og størst på Nørrebro.

Figur 3.6 Fællesfaciliteter (fordelt på lokalområder)



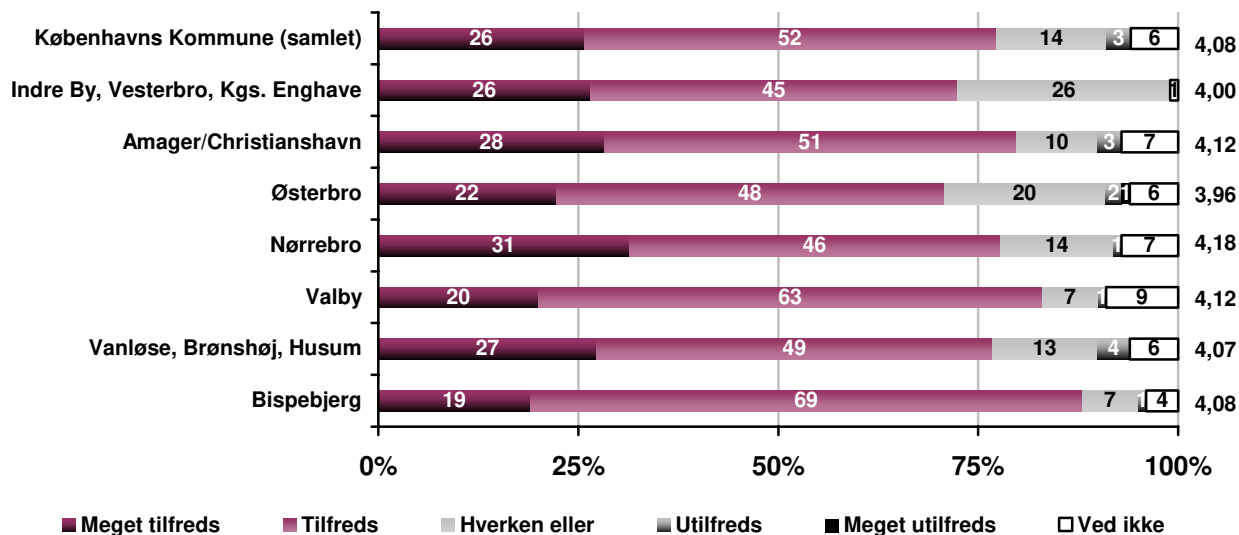
Figur 3.7 viser tilfredsheden med den personlige pleje, dvs. hjælp til toilet, bad, påklædning mv. Af figuren fremgår det, at 81 pct. af plejehjemsbeboerne er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje. 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Samlet set har 13 pct. af samtlige respondenter svaret, at de ikke benytter sig af hjælp til personlig pleje, og andelen er signifikant højere blandt beboerne på 70 år eller derunder.

Figur 3.7 Den personlige pleje (fordelt på lokalområder)



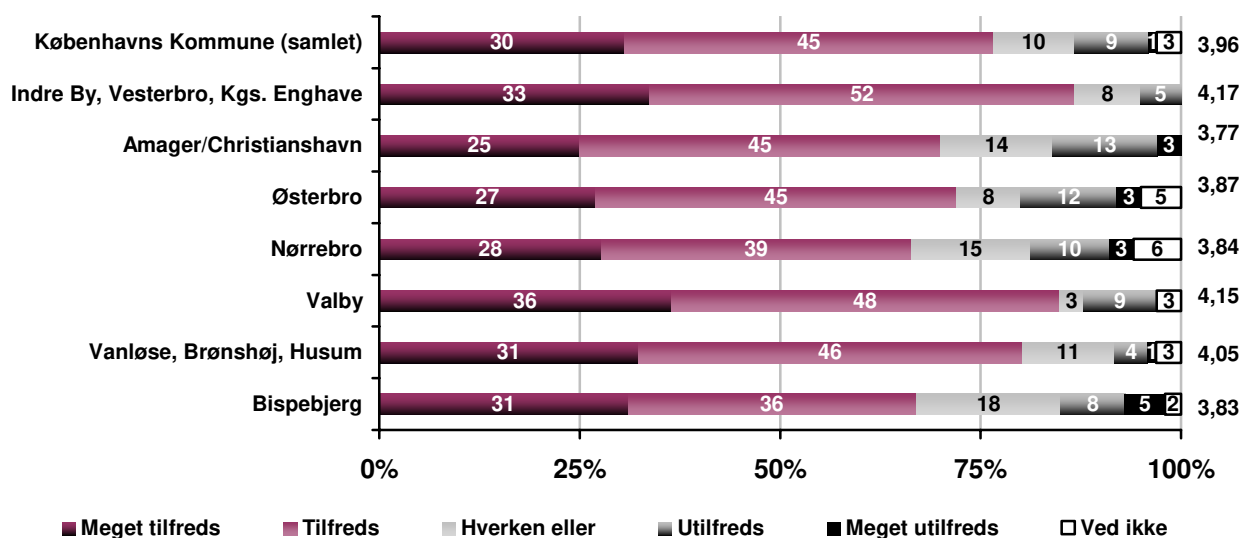
I Figur 3.8 ses tilfredsheden med hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. Figuren viser, at ca. otte ud af ti af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med denne hjælp. 3 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Andelen af "benytter ikke tilbuddet"-besvarelser er på 23 pct., og denne andel er signifikant mindre i Vanløse/Brønshøj/Husum.

Figur 3.8 Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. (fordelt på lokalområder)



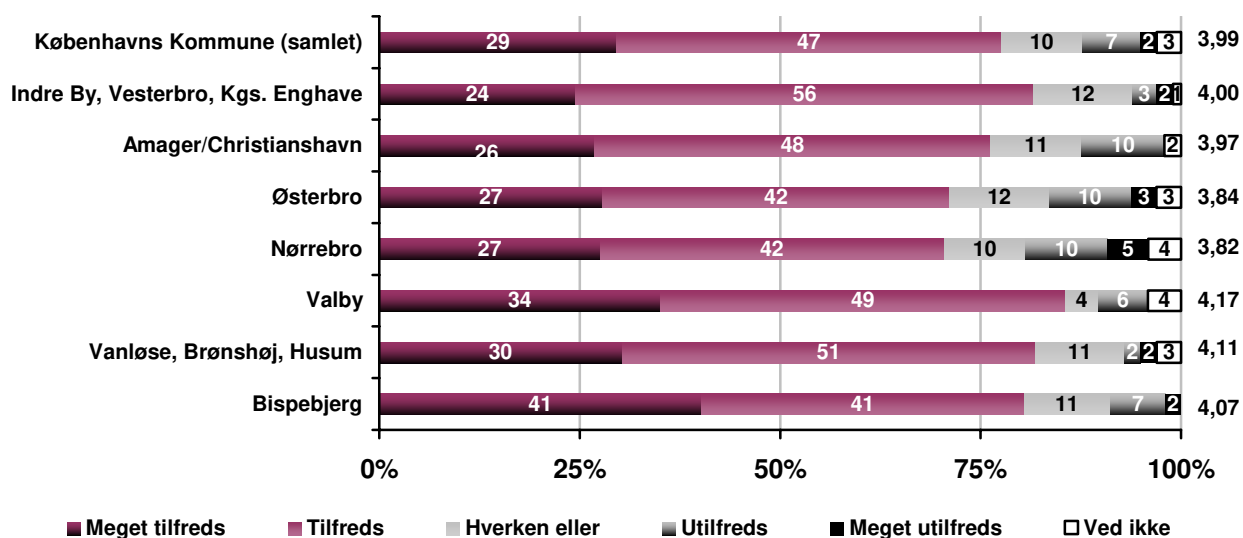
Figur 3.9 viser tilfredsheden med de daglige aktiviteter, såsom udflugter, gåture, fællessang og madlavning. Det fremgår af figuren, at 75 pct. af de respondenter, der anvender aktiviteterne, er tilfredse eller meget tilfredse med de daglige aktiviteter. 10 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. I alle lokalområder har mellem 3 og 4 ud af 10 respondenter svaret "benytter ikke tilbuddet". Der er signifikant flere mænd end kvinder, der benytter tilbuddet om de daglige aktiviteter, mens der ikke er sammenhæng med alder, tid på plejehjem eller lokalområde.

Figur 3.9 Daglige aktiviteter (fordelt på lokalområder)



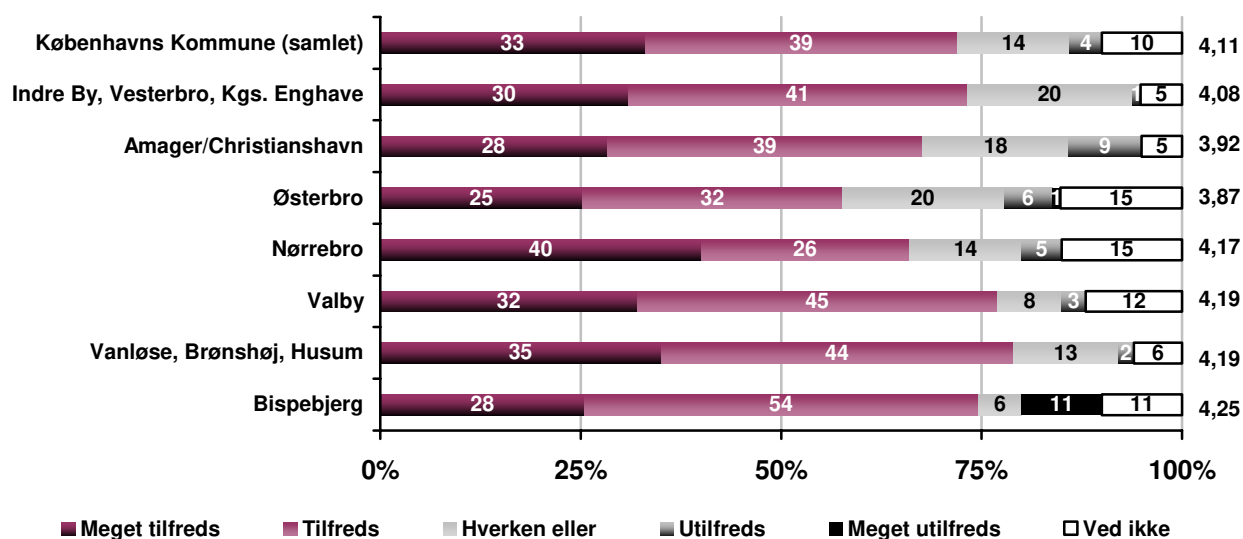
Figur 3.10 viser tilfredsheden med tilbuddet om træning som fx motion og genoptræning. Samlet set er 76 pct. tilfredse eller meget tilfredse med tilbuddet om træning, mens 9 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Blandt de beboere, der benytter træningen, er andelen, der har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse, størst i Valby og i Vanløse/Brønshøj/Husum, mens andelen af utilfredse eller meget utilfredse er signifikant højest på Nørrebro. Kvinderne er signifikant mere tilfredse med tilbuddene om træning, end mændene er. Blandt beboere på 70 år eller derunder er der en større andel, der er utilfredse eller meget utilfredse med disse tilbud. Det bemærkes, at over 40 pct. samlet set ikke benytter tilbuddet, men denne gruppe er jævnt fordelt, og der er således ingen sammenhæng med nogle af baggrundsvariablene.

Figur 3.10 Tilbud om træning (såsom motion og genoptræning)



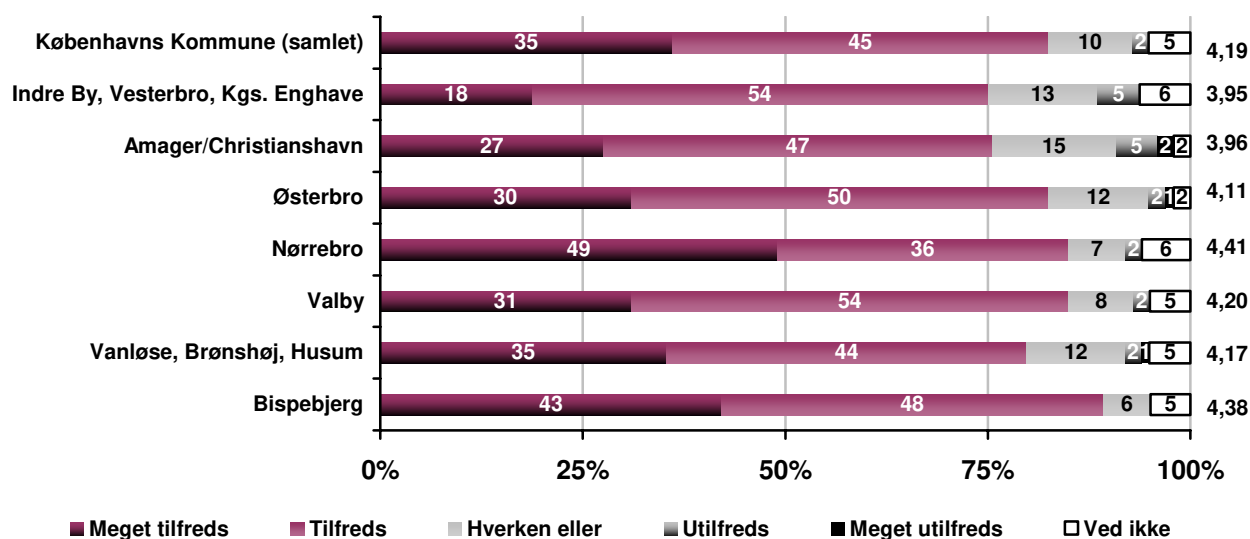
I Figur 3.11 ses tilfredsheden med arrangementer i forbindelse med mærkedage, såsom jul, nytår og fødselsdag. 72 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med sådanne arrangementer. 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Der er signifikant flere, der har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse i Vanløse/Brønshøj/Husum og omvendt signifikant færre tilfredse og meget tilfredse på Nørrebro og Østerbro. Der er ingen signifikant sammenhæng med baggrundsvariablene. I alt har 20 pct. angivet, at de ikke benytter tilbuddet, og denne andel er lavere i Vanløse/Brønshøj/Husum, end den er i de øvrige lokalområder.

Figur 3.11 Arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx sommerfest, jul/nytår)



Som afrunding på afsnit 3 om boligforhold, pleje og aktiviteter på plejehjemmene vises figur 3.12, hvor tilfredsheden med de udendørs omgivelser ses. De udendørs omgivelser dækker over grønne områder, stier, have og park. Figuren viser, at 80 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med de udendørs omgivelser. Omvendt er 2 pct. utilfredse eller meget utilfredse. Samlet set har 12 pct. svaret, at de ikke benytter de udendørs omgivelser. Der er ingen sammenhæng mellem at benytte de udendørs omgivelser og baggrundsvARIABLENE.

Figur 3.10 Udendørs omgivelser (fordelt på lokalområder)

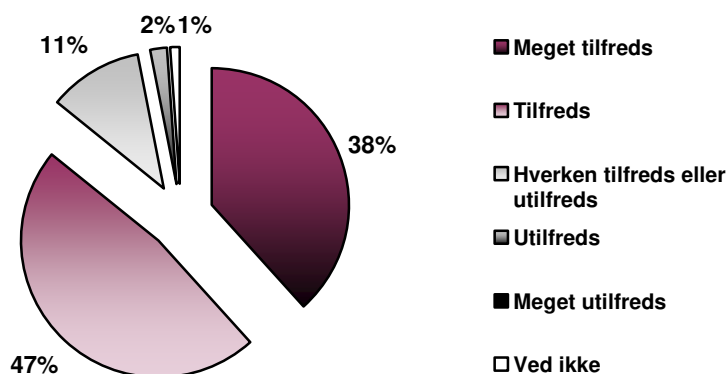


4 Personalet på plejehjemmene

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med personalet på plejehjemmene i Københavns Kommune. Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med personalet alt i alt. Af figuren fremgår det, at 85 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med personalet alt i alt, mens 2 pct. er utilfredse. Det bemærkes, at ingen respondenter er meget utilfredse med personalet alt i alt. En nærmere analyse viser, at tilfredsheden er signifikant højere blandt de respondenter, som har opholdt sig på plejehjem i 37 måneder eller derover.

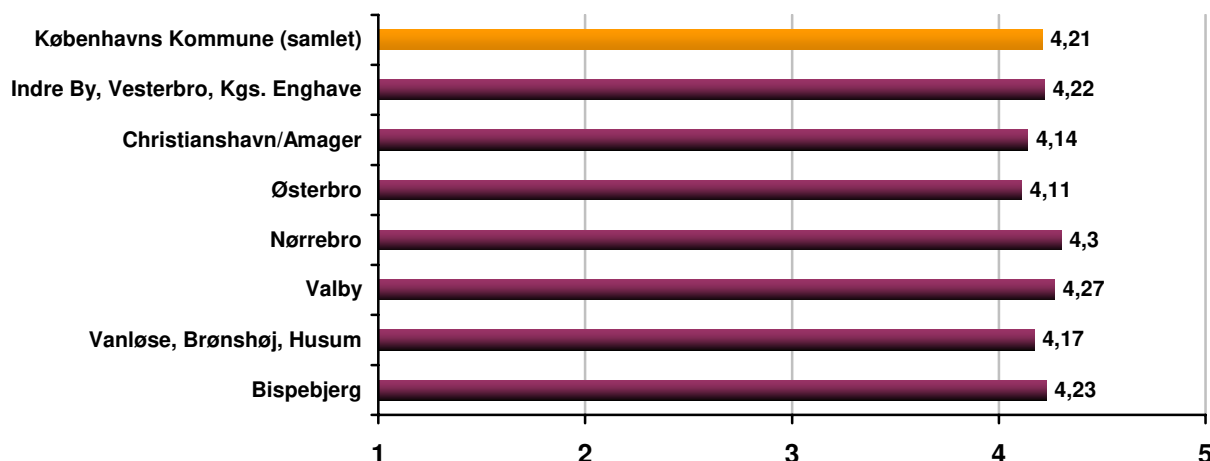
Figur 4.1 Tilfredshed med personalet alt i alt (Københavns Kommune samlet)



I 2005 var fordelingen den, at i alt 90 pct. var tilfredse eller meget tilfredse med personalet alt i alt, og den gennemsnitlige tilfredshed lå på 4,36. I år er den gennemsnitlige tilfredshed 4,21, og der er dermed sket et lille fald, selvom der også i år er en meget høj gennemsnitlig tilfredshed.

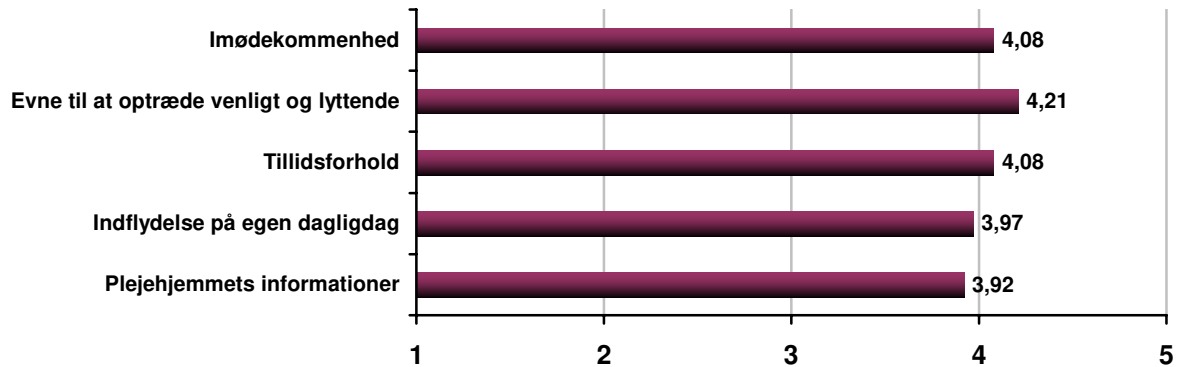
I Figur 4.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med personalet alt i alt, fordelt på lokalområder. Figuren viser generelt en meget høj gennemsnitlig tilfredshed, som er jævnt fordelt over alle syv lokalområder.

Figur 4.2 Gennemsnitlig tilfredshed med personalet alt i alt (fordelt på lokalområder)



Figur 4.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold ved personalet. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst, hvad angår personalets evne til at optræde venligt og lyttende, deres imødekommenhed og tillidsforholdet til personalet og mindst, hvad angår plejehjemmets informationer.

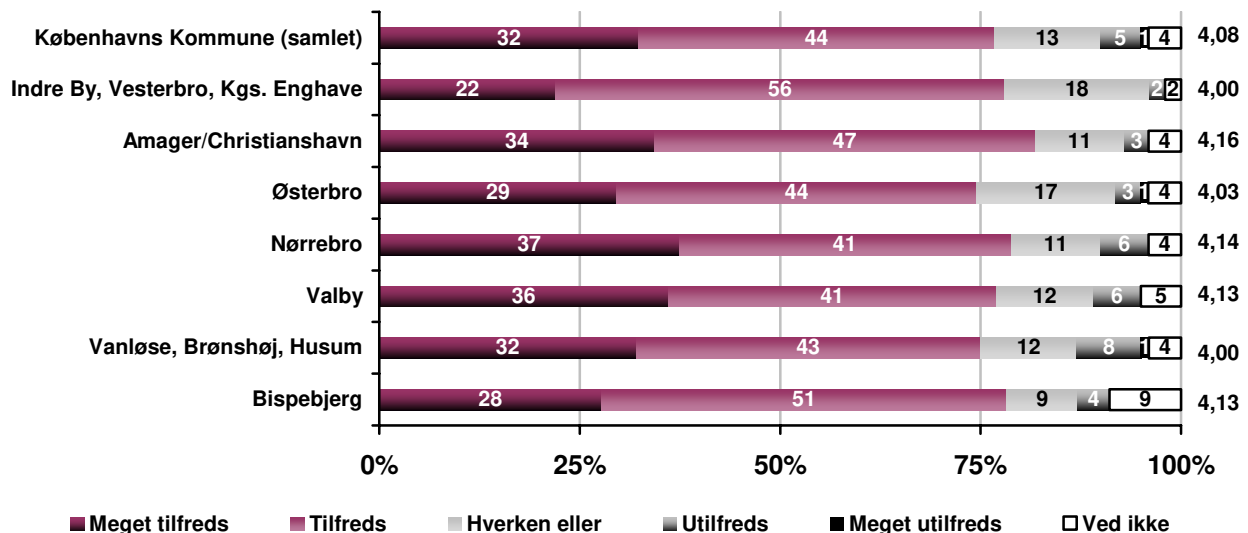
Figur 4.3 Gennemsnitlig tilfredshed med personalet (Københavns Kommune samlet)



I de følgende fem figurer udspecificeres tilfredsheden med de enkelte forhold ved personalet.

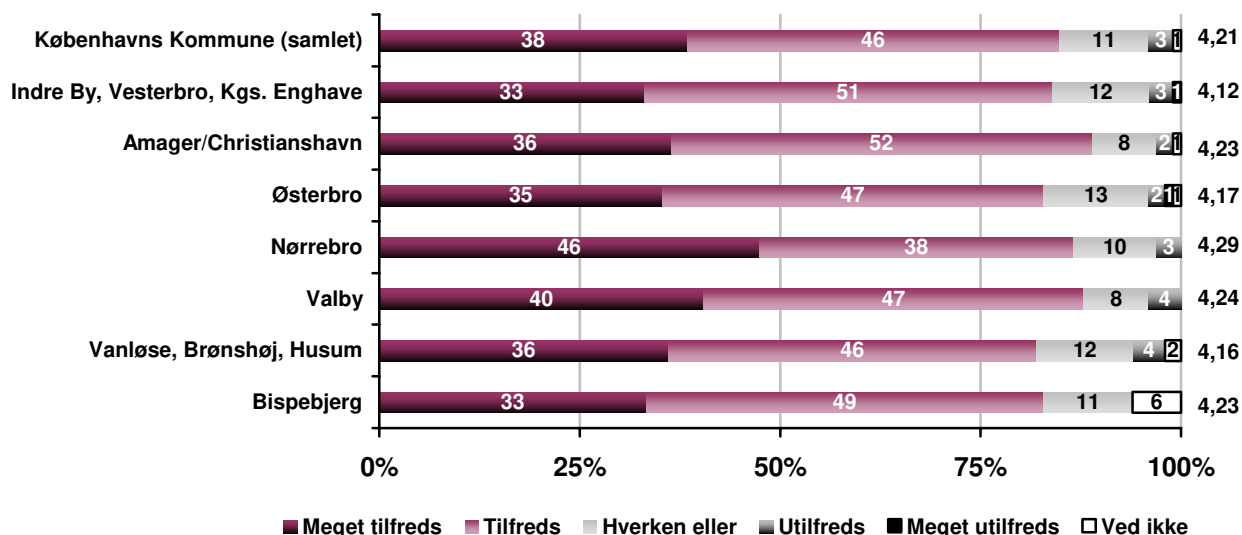
Figur 4.4 viser tilfredsheden med personalets imødekommenhed over for respondenternes individuelle ønsker og behov. 76 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med personalets imødekommenhed. 6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er signifikant større i Vanløse/Brønshøj/Husum

Figur 4.4 Personalets imødekommenhed over for ønsker og behov (fordelt på lokalområder)



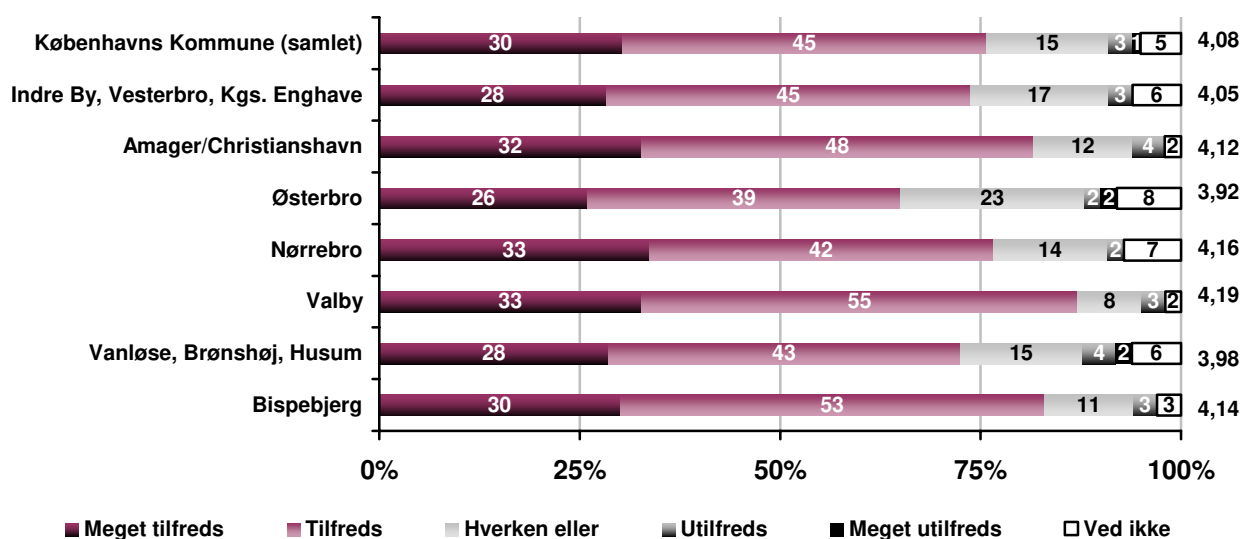
I Figur 4.5 ses tilfredsheden med personalets evne til at optræde venligt og lyttende. Der er en højere gennemsnitlig tilfredshed i dette spørgsmål, end der er i de øvrige spørgsmål om personalet. 84 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med personalets evne hertil. 3 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

Figur 4.5 Personalets evne til at optræde venligt og lyttende (fordelt på lokalområder)



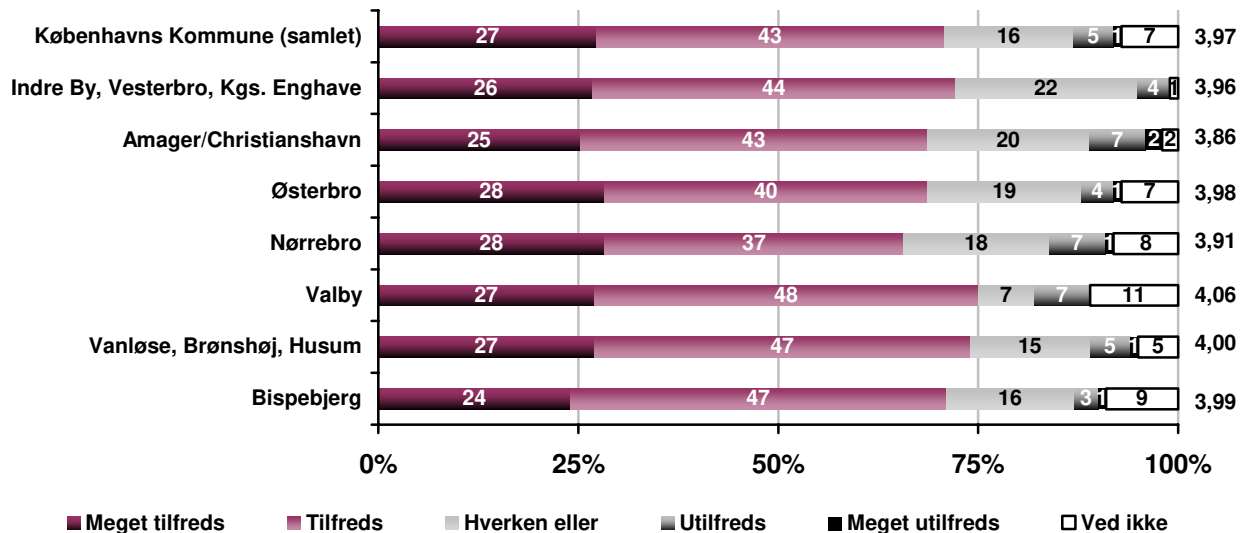
Figur 4.6 viser tilfredsheden med tillidsforholdet til personalet. 75 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse hermed, mens 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. En signifikant højere andel har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse i Valby, mens det gælder en lavere andel i Vanløse/Brønshøj/Husum og på Østerbro. Der er en højere andel blandt mændene end blandt kvinderne, som er tilfredse eller meget tilfredse med tillidsforholdet til personalet, mens der er færre, der har svaret tilfredse eller meget tilfreds, blandt de beboere der har været på plejehjemmet i 0-6 mdr.

Figur 4.6 Tillidsforholdet til personalet (fordelt på lokalområder)



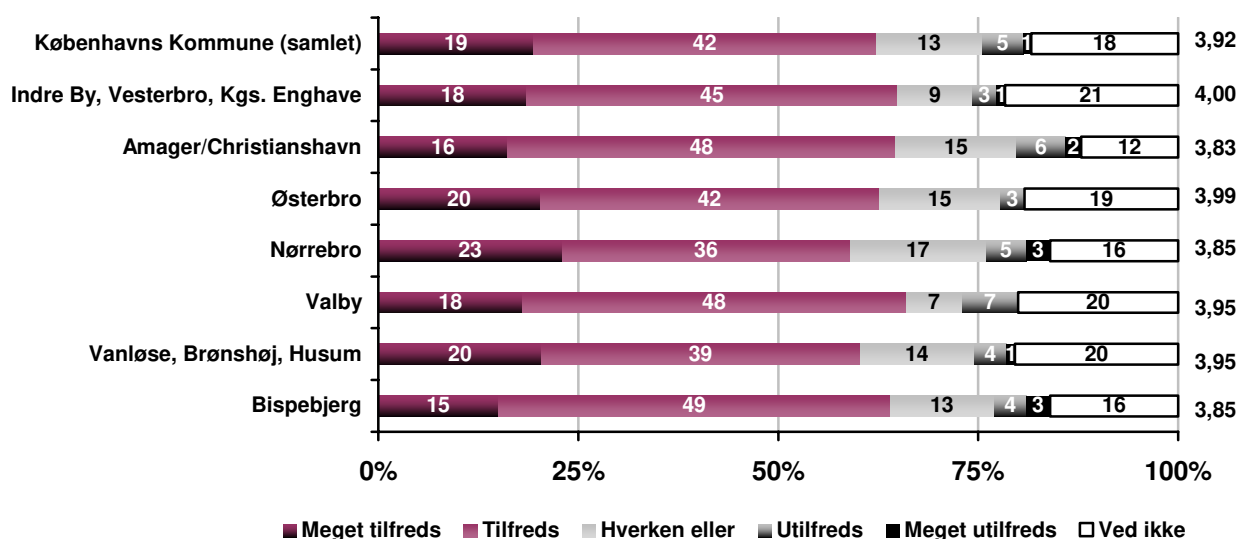
Figur 4.6 herunder viser tilfredsheden med graden af indflydelse på egen dagligdag. 70 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med deres indflydelse på dagligdagen. Omvendt er 6 pct. utilfredse eller meget utilfredse. En signifikant lavere andel har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med graden af indflydelse på egen hverdag på Nørrebro. Andelen, der er utilfredse eller meget utilfredse, er større blandt mændene end blandt kvinderne.

Figur 4.7 Graden af indflydelse på egen dagligdag (fordelt på lokalområder)



Afslutningsvis viser Figur 4.8 tilfredsheden med plejehjemmets informationer, fx beboerblad, råd/udvalg og referater. Af figuren fremgår det, at 61 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med plejehjemmets informationer. 6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. 18 pct. af samtlige beboere har svaret "ved ikke". Der er ingen sammenhæng med baggrundsvariablene.

Figur 4.8 Plejehjemmets informationer (fordelt på lokalområder)

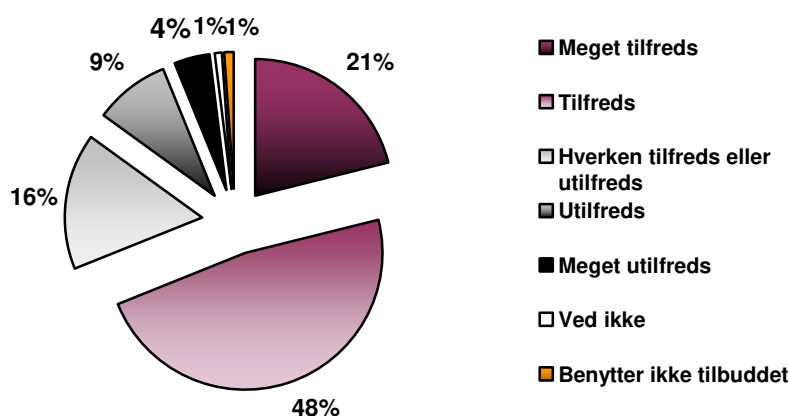


5 Maden på plejehjemmene

Det sidste afsnit i rapportens del 2 omhandler brugernes tilfredshed med maden på plejehjemmene i Københavns Kommune. Først belyses den samlede tilfredshed, og herefter præsenteres tilfredsheden med de enkelte forhold.

Figuren herunder viser tilfredsheden med maden alt i alt. Af figuren fremgår det, at 69 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med maden, mens 5 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

Figur 5.1 Tilfredshed med maden alt i alt (Københavns Kommune samlet)

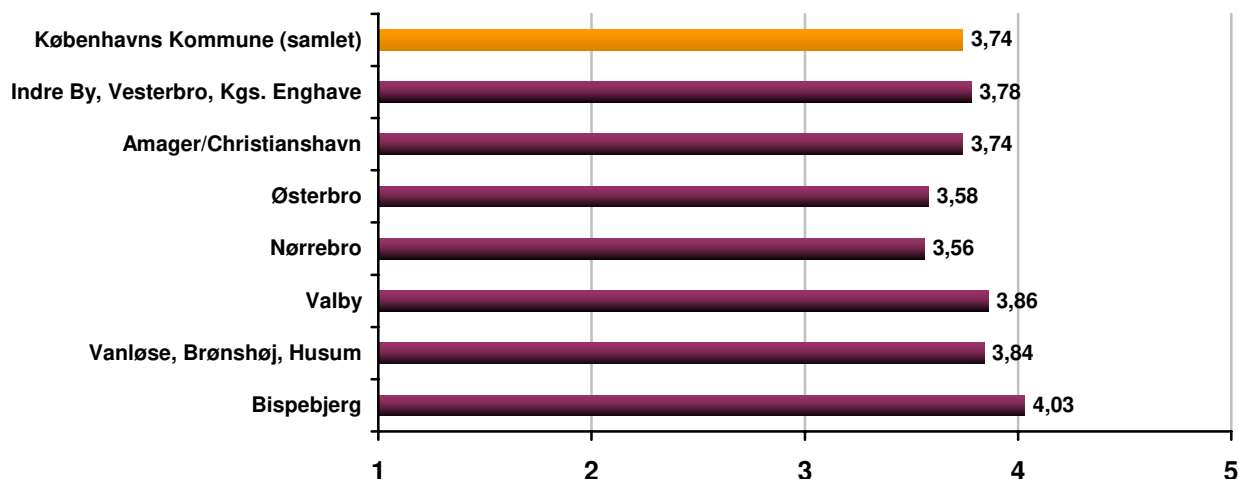


I 2005 svarede 71 pct., at de var tilfredse eller meget tilfredse med maden alt i alt. Den gennemsnitlige tilfredshed lå på 3,85, og der er dermed sket et lille fald, som primært skyldes, at der er lidt færre, der har svaret "Meget tilfreds" og lidt flere, der har svaret "Tilfreds".

Der er en tendens til, at den gennemsnitlige tilfredshed generelt er lidt lavere ved spørgsmålene om mad, end den er ved spørgsmålene om boligforhold, pleje, aktiviteter og personale.

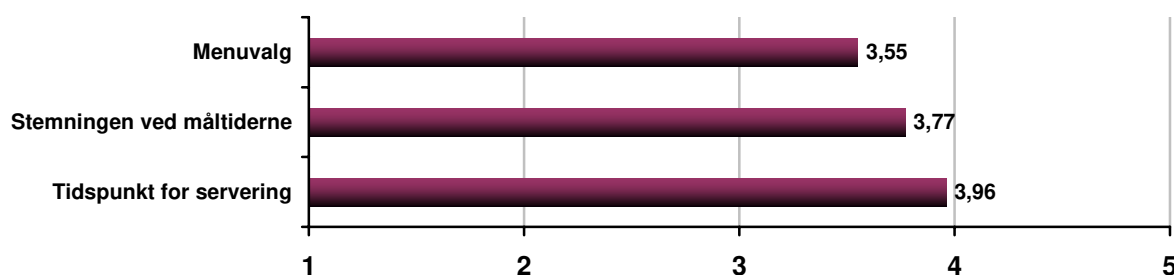
Figur 5.2 ses den gennemsnitlige tilfredshed med maden alt i alt fordelt på lokalområder. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed varierer en del fra lokalområde til lokalområde. Der er en signifikant større andel i Bispebjerg, som svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt er denne andel signifikant lavere på Nørrebro samtidig med, at andelen, der er utilfredse eller meget utilfredse, er signifikant højere her.

Figur 5.2 Gennemsnitlig tilfredshed med maden alt i alt (fordelt på lokalområder)



Figur 5.3 viser den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold ved maden. Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige tilfredshed er højest, hvad angår tidspunkt for servering og lavest, hvad angår muligheden for menuvalg (indflydelse på menu og/eller valgmuligheder ved måltidet).

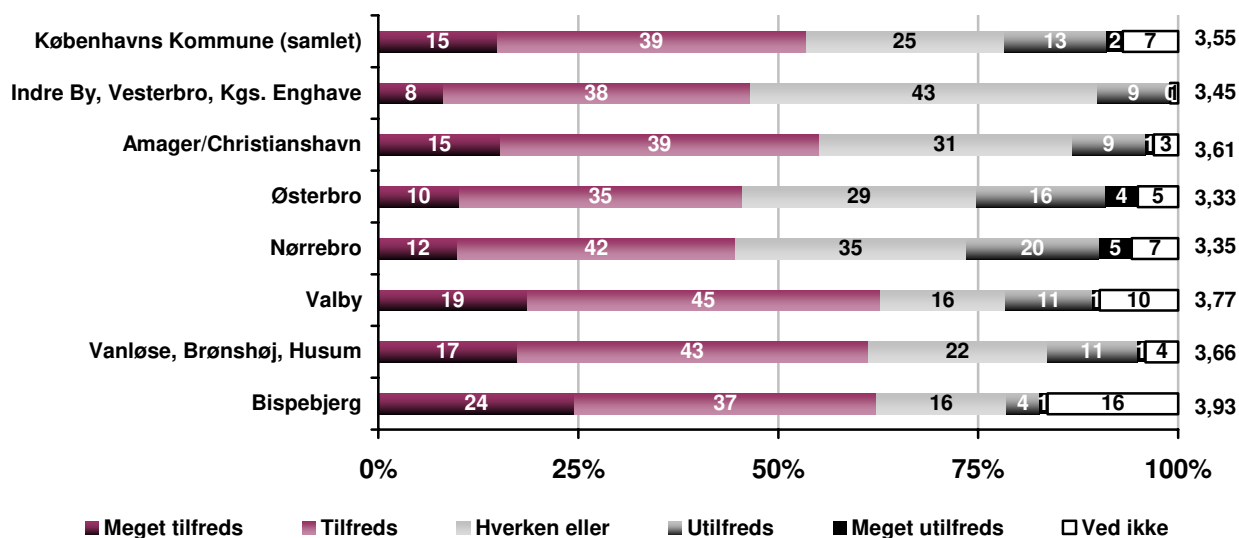
Figur 5.3 Gennemsnitlig tilfredshed med maden (Københavns Kommune samlet)



I de følgende figurer udspecificeres tilfredsheden med de forskellige forhold ved maden.

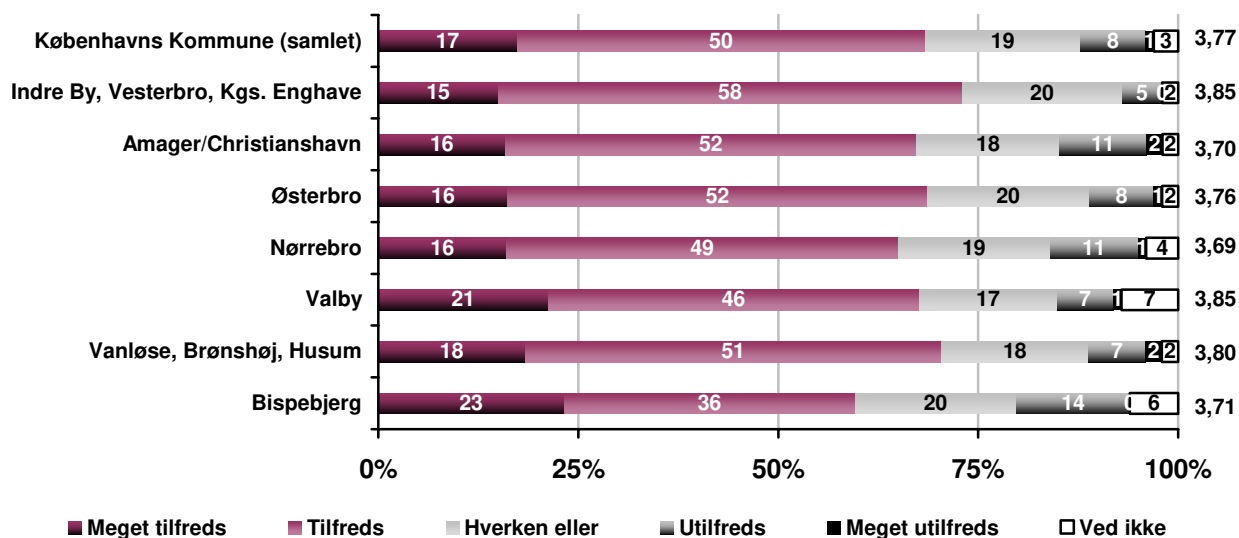
I Figur 5.4 ses tilfredsheden med muligheden for menuvalg forstået som enten mulighed for indflydelse på menuen eller valgmuligheder ved måltiderne. Figuren viser, at 54 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse hermed. Omvendt er 15 pct. utilfredse eller meget utilfredse. Der er en signifikant højere andel, der har svaret tilfreds eller meget tilfreds i Valby, og signifikant færre i Indre By/ Vesterbro/Kgs. Enghave. Det bemærkes, at der er signifikant regional forskel på, hvor mange, der svarer, at de ikke benytter dette tilbud. Således gælder dette for 32 pct. af plejehjemsbeboerne i Bispebjerg og 19 pct. af plejehjemsbeboerne på Nørrebro, mens det omvendt kun gælder hhv. 2 og 6 pct. på Østerbro og i Valby. Samlet set har 12 pct. svaret, at de ikke benytter tilbuddet.

Figur 5.4 Mulighed for menuvalg (fordelt på lokalområder)



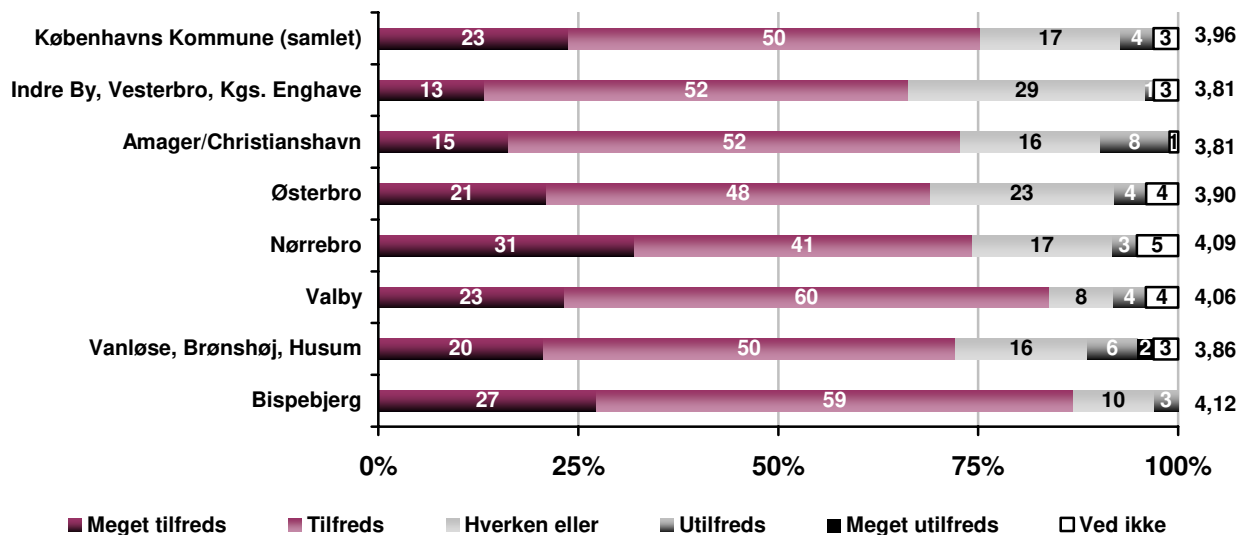
Figur 5.5 viser tilfredsheden med stemningen ved måltiderne. Af figuren fremgår det, at 67 pct. af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med stemningen ved måltiderne. 9 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse, er signifikant lavere på Bispebjerg. 14 pct. har svaret, at de ikke benytter tilbuddet.

Figur 5.5 Stemningen ved måltiderne (fordelt på lokalområder)



Som afrunding på præsentationen af tilfredsheden med maden på plejehjemmene viser den nedenstående figur tilfredsheden med tidspunktet for servering. Af figuren fremgår det, at 73 pct. af samtlige respondenter er tilfredse eller meget tilfredse med tidspunktet for servering, mens 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Der er ikke signifikant sammenhæng med baggrundsvariablene.

Figur 5.6 Tidspunkt for servering (fordelt på lokalområder)

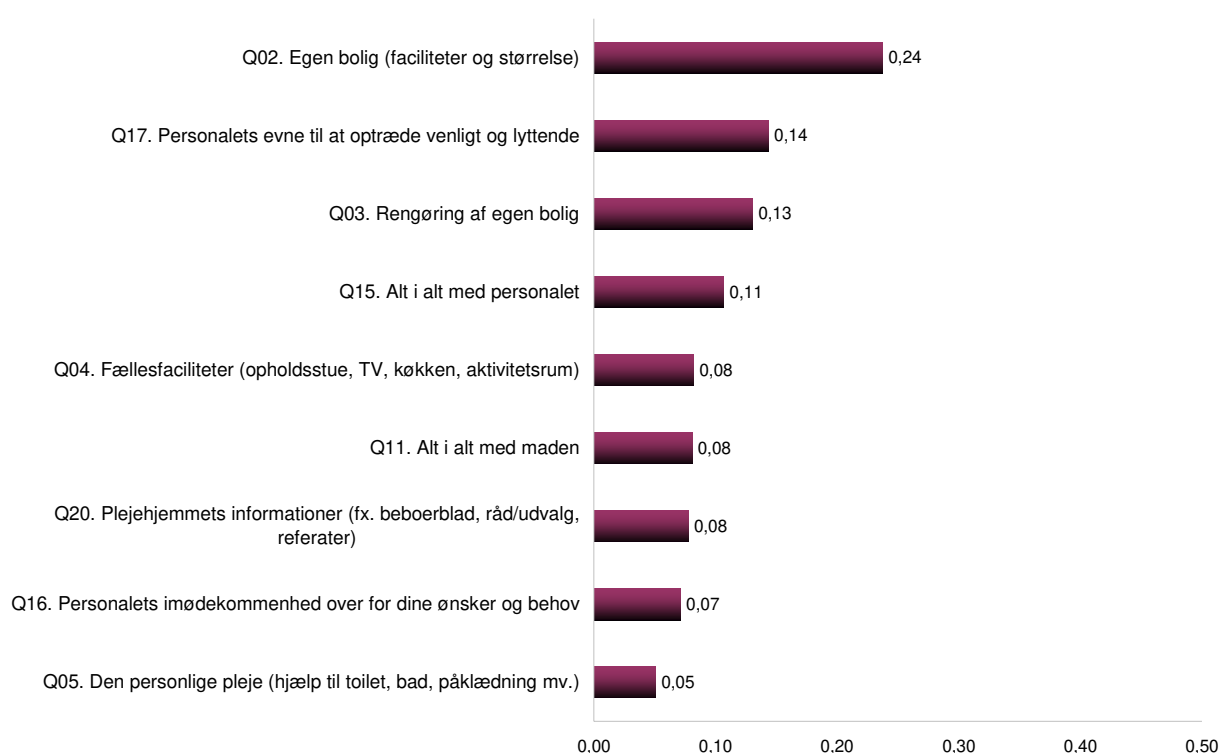


I de næste afsnit redegøres for den multivariate analyse, der er gennemført, sammenligningen med sidste års undersøgelse samt den anvendte metode ved gennemførelsen af undersøgelsen.

6 Multivariat analyse af faktorer med betydning for den samlede tilfredshed

I analysen af den samlede tilfredshed med plejehjemmene er der gennemført en multivariat analyse. I denne analyse undersøges det hvilke kvalitetsindikatorer, der har størst betydning for beboernes samlede tilfredshed med plejehjemmet alt i alt. Kvalitetsindikatorernes betydning for beboernes samlede tilfredshed, samt kvalitetsindikatorernes relative vægt i forhold til hinanden, er bestemt ved estimering af lineære regressionsmodeller¹. Resultaterne af denne analyse præsenteres i dette kapitel.

Figur 6.1 viser hvilke indikatorer, der har størst betydning for beboernes tilfredshed med plejehjemmet alt i alt.



Som det ses af figuren, er det ikke muligt at isolere en enkelt faktor, som i sig selv kan forklare tilfredsheden med plejehjemmet alt i alt. Derimod er der tale om flere faktorer, som tilsammen betyder noget i beboernes samlede vurdering. Dog er der en tendens til, at forholdene vedrørende egen bolig (faciliteter og størrelse samt rengøring) vægter tungt, og også personalets evne til at optræde venligt og lyttende ser ud til at være vigtig for den samlede tilfredshed. Det er også værd at bemærke, at de overordnede spørgsmål om tilfredshed med personalet alt i alt og tilfredshed med maden alt i alt begge optræder i figuren. Dermed vises, at begge disse forhold sammen med de praktiske forhold på plejehjemmet har betydning for den samlede vurdering.

¹ Modellsøgningen er gennemført efter et hierarkisk princip, hvor insignifikante variable fjernes fra modellen én efter én begyndende med den variabel, der er mest insignifikant.

7 Sammenligning med undersøgelsen i 2005

Ændringer i tilfredsheden fra 2005 til 2006

Københavns Kommune gennemførte i 2005 en lignende undersøgelse blandt plejehjemsbeboere på plejehjem i kommunen. Undersøgelsen var en stikprøveundersøgelse blandt 686 beboere fordelt på kommunens syv lokalområder. I modsætning hertil er årets undersøgelse en totalundersøgelse. Erfaringer fra sidste års undersøgelse medførte, at der i år blev udviklet et sæt kriterier for ensartet faglig vurdering af beboernes evne til at deltage forud for undersøgelsens start, samt at fokus på interviewkvaliteten blev øget. En del af de forskelle, der ses i resultaterne fra de to undersøgelser, kan derfor være forårsaget af disse forhold.

I alt giver 19 ud af dette års spørgeskema på 20 spørgsmål mulighed for sammenligning med sidste års undersøgelse. I dette afsnit er alle signifikante ændringer beskrevet. Afsnittet består af tre dele: først gennemgås de spørgsmål, hvor der er sket en stigning i forhold til 2005, dernæst de spørgsmål, hvor der er sket et lille fald, og til sidst de spørgsmål, hvor der er sket et større fald. Et lille fald er i denne sammenhæng defineret som et fald på under 5 pct. af spørgsmålets gennemsnitlige tilfredshed fra 2005 og et større fald som mindst 5 pct. af spørgsmålets gennemsnitlige tilfredshed fra 2005.

7.1 Stigninger

På tre områder er der sket en stigning i tilfredsheden fra 2005 til 2006. Den gennemsnitlige tilfredshed med personalets evne til at optræde venligt og lyttende var i 2005 4,05, mens den i 2006 var 4,21.

Tilfredsheden er også steget, hvad angår stemningen ved måltiderne. Her var den i 2005 3,65, mens den i 2006 var 3,77.

Det sidste spørgsmål med en højere gennemsnitlig tilfredshed i 2006 end i 2005 er de daglige aktiviteter (sociale aktiviteter såsom udflugter, gåture, fællessang, madlavning mv.), hvor tilfredsheden er steget fra 3,92 til 3,96. Ved dette spørgsmål er ændringen dog ikke signifikant.

7.2 Mindre fald

På en række områder er der sket små fald i tilfredsheden. Ændringerne på tilfredsheden med spørgsmålene i dette afsnit er alle på mindre end 5 pct. af gennemsnitsværdien i 2005 og kan dermed betragtes som små afvigelser fra sidste års undersøgelse.

Den gennemsnitlige tilfredshed med at bo på plejehjem var i 2005 4,25 og i 2006 var den 4,06.

På spørgsmålet om egen bolig (faciliteter og størrelse) var der en gennemsnitlig tilfredshed blandt respondenterne på 4,19 i 2005 mod 4,07 i 2006, og rengøringen af egen bolig gik fra en tilfredshed på 4,04 i 2005 til 3,85 i 2006.

De fælles faciliteter (opholdsstue, TV, køkken, aktivitetsrum) fik i 2005 en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,02, og den var i 2006 faldet til 3,94, og de udendørs omgivelser faldt fra 4,39 i 2005 til 4,19 i 2006. De udendørs omgivelser dækker over grønne områder, stier, have og park.

Den gennemsnitlige tilfredshed med arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx sommerfest, jul og nytår) var i 2005 4,3 og i 2006 4,11.

Respondenternes gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje (hjælp til toilet, bad, påklædning mv.) var i 2005 4,26 og i 2006 4,06.

Hvad angår personalet, er der også sket et lille fald i tilfredsheden med personalet alt i alt, som er gået fra 4,36 i 2005 til 4,21 i 2006. Dette gælder også personalets imødekommenhed over for beboerens ønsker og behov, som er faldet fra 4,28 til 4,08.

Tilfredsheden med graden af indflydelse på egen dagligdag er fra 2005 – 2006 faldet fra 4,12 til 3,97, og tilfredsheden med plejehjemmets informationer er gået fra 4,0 til 3,92. Plejehjemmets informationer dækker over fx beboerblad, råd/udvalg og referater.

Med hensyn til maden er der sket små fald med tilfredsheden med maden alt i alt og tidspunktet for servering. Maden alt i alt er faldet fra 3,85 til 3,75 og tilfredsheden med tidspunktet for servering fra 4,15 til 3,96.

7.3 Større fald

På tre områder er der sket fald på mindst 5 pct. af gennemsnittet i 2005. Det gælder hjælpen til eksempelvis at indtage medicin, sårpleje, mv., hvor den gennemsnitlige tilfredshed er faldet fra 4,42 til 4,08, og det gælder tillidsforholdet til personalet, som er gået fra 4,3 til 4,08. Endelig ses et fald på over 5 pct. i tilfredsheden med mulighed for menuvalg, som er faldet fra 3,79 i 2005 til 3,55 i 2006.

8 Metode

I metodeafsnittet præsenteres først kort undersøgelsens målgruppe og herefter dataindsamlingsmetode samt svarprocenter og bortfald. Til sidst redegøres for databehandlingen.

8.1 Målgruppe

Alle plejehjem i Københavns Kommune er omfattet af undersøgelsen med undtagelse af kommunens tre demenscentre og specialtilbudet til respirationspatienter samt plejehjem, der er under renovering eller er nedlagte. 48 plejeboligheder indgår således i undersøgelsen. Ligeledes er kun beboere med varigt ophold på plejehjem blevet inddraget i undersøgelsen.

Dataindsamlingen foregik i alle syv lokalområder i Københavns Kommune:

1) Indre by, Vesterbro og Kgs. Enghave, 2) Amager og Christianshavn, 3) Østerbro, 4) Nørrebro, 5) Valby, 6) Vanløse, Brønshøj og Husum og 7) Bispebjerg.

8.2 Dataindsamlingsmetode

Undersøgelsen blev gennemført som personlige interview på 48 plejehjem i Københavns Kommune. Valget om at gennemføre undersøgelsen som personlige interview – i stedet for postalt – skyldtes respondenternes svage helbred. Ved at lade en interviewer gennemføre interviewet på baggrund af et spørgeskema og en interviewguide mindskedes risikoen for misforståelser og bortfald, som skyldes fysisk eller mental svækkelse. Ydermere var erfaringerne fra sidste års plejhjemsundersøgelse, hvor denne metode også blev anvendt, gode.

Den valgte metode er udarbejdet som led i KL's kompasundersøgelser. Metode og spørgeskema er udviklet i et samarbejde mellem Københavns Kommune og en række andre kommuner under ledelse af KL.

TNS Gallup sammensatte til undersøgelsen et fast team af erfarne interviewere. Ved at vælge et lavt antal interviewere sikredes størst mulig ensartethed i dataindsamlingen. Interviewerne tog rundt til de 48 plejehjem.

Forud for Gallups besøg på plejehjemmene, havde den ansvarshavende på hvert plejehjem vurderet, hvilke beboere der ville være i stand til at gennemføre et interview. Det var nødvendigt, fordi ikke alle beboere er friske nok til at kunne gennemføre et interview. Et koncept med kriterier for den faglige vurdering blev udarbejdet og pilottestet på to plejehjem af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune forud for undersøgelsens start. Konceptet havde afsæet i forvaltningens metode til at funktionsvurdere borgere, når de visiteres til hjælp, og skulle følges af alle ansvarshavende på plejehjem og plejeboligheder, der deltog i undersøgelsen.

Da interviewerne mødte op på plejehjemmet, havde de med sig en liste over plejhjemsbeboere, der var vurderet egnede til at deltage. Herefter spurgte de alle beboere på listen, om de var interesserede i at deltage i undersøgelsen. Deltagelse var frivillig for alle egnede beboere, og den ansvarshavende havde sørget for på forhånd at informere beboerne om, at interviewerne kom på besøg.

Overordnet er der ingen tvivl om, at der er opnået langt bedre resultater med denne metode, end det havde været muligt at opnå ved andre metoder. Der var dog et stort antal beboere, som ikke var i stand til at deltage i undersøgelsen af helbredsmæssige årsager. Som det vil fremgå af tabel 6.1, blev det på baggrund af de opstillede faglige kriterier vurderet, at 51 pct. af plejhjemsbeboerne ikke kunne deltage i et interview. En undersøgelse af denne type kan kun gennemføres blandt respondenter, som fysisk og mentalt er i stand til at gennemføre et interview.

Tabellen herunder er en oversigt over, hvordan interviewene fordeler sig i de syv lokalområder, samt hvor mange beboere der henholdsvis ikke var i stand til og ikke ønskede at deltage.

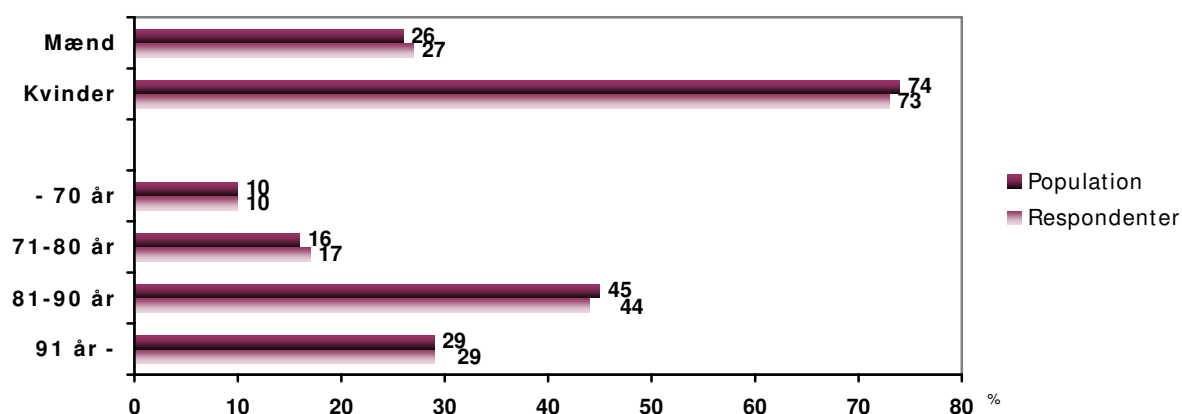
Tabel 8.1 Fordeling af svar i plejehjemsundersøgelsen

Lokalområde	Samlet antal plejehjemsbeboere	Antal beboere som kan deltage / Andel af samlet antal beboere	Antal gennemførte interview	Frafald ¹ / Andel af beboere, der kunne deltage
Indre by, Vesterbro og Kgs. Enghave	250	118 / 47 %	99	19 / 16 %
Amager og Christianshavn	376	167 / 44 %	122	45 / 27 %
Østerbro	369	215 / 58 %	186	29 / 13 %
Nørrebro	710	337 / 47 %	272	65 / 19 %
Valby	524	282 / 54 %	211	71 / 25 %
Vanløse, Brønshøj og Husum	717	345 / 48 %	293	52 / 15 %
Bispebjerg	248	104 / 42 %	79	25 / 24 %
I alt	3194	1568 / 49 %	1262	306 / 20 %

¹ Frafald dækker over beboere der ikke ønskede at deltage, ikke var at træffe eller var for syge i interviewperioden.

Af tabellen fremgår det, at der var et meget stort antal respondenter, som ikke var i stand til at deltage i undersøgelsen (51 pct.). Det fremgår også, at der er gennemført interviews med 80 pct. af de beboere, der var vurderet i stand til at deltage i undersøgelsen, hvilket svarer til 40 pct. af samtlige plejehjemsbeboere i København. Når tallet ikke er 100 pct. af de beboere, der var vurderet i stand til at deltage, skyldes det, at deltagelsen var frivillig for de ældre, samt at det ikke var muligt at træffe alle beboere. Herudover var der nogle beboere, der på selve interviewtidspunktet var for dårlige til at gennemføre interviewet.

Den følgende figur viser køns- og aldersfordelingen blandt henholdsvis populationen (det totale antal plejehjemsbeboere) og respondenterne.

Figur 8.2 Køns- og aldersfordeling i plejehjemsundersøgelsen

Som det fremgår af figuren, er fordelingen på både køn og alder blandt respondenterne meget tæt på den, vi finder blandt kommunens plejehjemsbeboere samlet.

8.3 Databehandling

I databehandlingen af resultaterne fra plejehjemsundersøgelsen er der gennemført gennemsnitsberegninger på svarfordelingerne i tilfredshedsspørgsmålene. Formålet med gennemsnitsberegningerne er at øge sammenligneligheden mellem forskellige målepunkter.

Beregningerne er foretaget ved at tildele svarkategorierne følgende værdier: *Meget utilfreds: 1, Utilfreds: 2, Hverken tilfreds eller utilfreds: 3, Tilfreds: 4, Meget tilfreds: 5*. Således befinder alle gennemsnitsværdier sig på en skala fra 1 til 5. Kategorierne "ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" indgår ikke i gennemsnitsberegningerne, som udelukkende baserer sig på de besvarelser, der udtrykker en holdning. Størrelsen af "ved ikke" og "benytter ikke tilbuddet" kategorierne har ingen betydning for gennemsnitsværdierne, da disse udtrykker det relative forhold mellem de fem øvrige svarkategorier.

Data er kontrolleret for sammenhænge med lokalområde, alder, køn og længde af ophold på plejehjem, og i rapporten er udelukkende kommenteret de statistisk signifikante sammenhænge.

De statistisk signifikante sammenhænge er udledt af krydstabuleringerne ved at gennemføre signifikanstest på datamaterialet. Signifikanstesten er for spørgsmålene om plejehjem, personale og mad alt i alt foretaget på gennemsnitsværdierne, således at gennemsnittet for de tilsvarende spørgsmål kan sammenlignes med resultaterne fra undersøgelsen i 2005. For de resterende spørgsmål er signifikanstesten foretaget på andelen, der har svaret tilfreds eller meget tilfreds samt andelen, der har svaret utilfreds eller meget utilfreds. På denne måde bliver det muligt at sammenligne svarfordelingen for hvert lokalområde eller fx mænd og kvinder eller aldersgrupperne. En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med over 95 procents sikkerhed er en sammenhæng. Sidste år anvendtes en grænse for signifikans, som lå på 98 pct., hvilket betyder, at der skal en endnu stærkere sammenhæng til, for at den vises som signifikant. Da dette års undersøgelse er en totalundersøgelse, er det imidlertid fuldt ud tilstrækkeligt med 95 pct.

Ved sammenligningen af gennemsnitlig tilfredshed i denne undersøgelse med de tilsvarende gennemsnit fra sidste års undersøgelse, er signifikanstesten baseret på en forudsætning om uafhængighed mellem stikprøverne for de to år, dvs. at respondenterne er forskellige. I virkeligheden går en del af respondenterne fra sidste år igen i dette års undersøgelse. Det betyder, at stikprøverne ikke er uafhængige. Det er imidlertid ikke muligt at anvende en test for afhængige stikprøver, da der ikke er totalt overlap mellem respondenterne, og det ikke er muligt at identificere gengangere. Ved at anvende signifikanstesten baseret på en forudsætning om uafhængighed, opnås en særlig konservativ test, hvilket bevirker, at der opstilles strengere krav til signifikans.



Bilag 1: Fakta om plejehjem i Københavns Kommune

Bilaget indeholder faktaoplysninger om plejehjem og beboere på plejehjem i Københavns Kommune. Oplysningerne er taget med i rapporten som baggrundsviden.

Konkrete oplysninger om de enkelte plejehjem, herunder bl.a. tilsynsrapporter, kan findes på Københavns Kommunes boligkatalog på kommunens hjemmeside (www.kk.dk).

1. Antal beboere på plejehjem

I alt 3.450 borgere havde en varig bopæl på en plejeboligenhed i kommunen den 30. november 2006. Det fremgår af oversigten nedenfor. Derudover boede den 30. november 2006 592 borgere i beskyttede boliger, og 221 borgere havde midlertidig bolig på en plejeboligenhed enten for aflastning eller for rehabilitering.

Antal borgere pr. 30. november 2006 med bolig på en plejeboligenhed under eller med driftsaftale med Københavns Kommune¹

Antal borgere	Varig bolig				I alt
	Traditionelt plejehjem	Moderne plejebolig	Beskyttet bolig med plejehjems-lign. status	Plejehjem for demente samt demens-bolig ²	
	2.065	660	509	216	3.450

Note 1: Taloplysningerne er trukket fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens datawarehouse

Note 2: Borgere med bolig på en afskærmede enhed eller et demenscenter deltog ikke i tilfredshedsundersøgelsen, 2006

2. Bestiller-Udfører-Modellen

Plejehjemmene er omfattet af Bestiller-Udfører-Modellen. Der er to grundprincipper i modellen. Det ene grundprincip er, at de kommunale myndighedsopgaver adskilles fra leverandøropgaverne. Det betyder konkret, at det adskilles, hvem der visiterer og bestiller serviceydelserne til borgeren, og hvem der udfører ydelserne til borgeren. Det andet grundprincip er, at der skal være aktivitetsstyring ved, at der sættes direkte sammenhæng mellem aktivitet og økonomi.

Modellen gør, at det er kommunens visitation, der er ansvarlig for at vurdere borgerens behov for hjælp og udarbejde en afgørelse til borgeren. På plejehjemsområdet visiteres til 6 forskellige pakker. Alle plejehjemsbeboere visiteres ved indflytningen til en startpakke. Senest 4 uger efter indflytningen skal visitationen revurdere borgeren. Borgeren vil da få en grundpakke, eventuelt suppleret med en pakke 2, pakke 3, pakke 4 eller en specialpakke alt efter borgerens behov.

Indholdet i pakkerne er kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp, jf. Servicelovens §83. Pakkerne er en faglig ramme for plejen, som samtidig danner grundlaget for tildelingen af ressourcer (dvs. budget) til plejehjemmene.

3. Ejerforhold

I forhold til ejerforhold skelnes der i kommunen mellem kommunale plejehjem og selvejende plejehjem, der har driftsoverenskomst med kommunen. I driftsoverenskomsten er de selvejende plejehjem bl.a. forpligtiget til at bruge Københavns Kommunes økonomiregistreringssystem (KØR). De selvejende plejehjem har en selvstændig bestyrelse. Kommunen skal ved lederskifte på institutionen godkende den nyvalgte leder. Derudover er der et plejehjem i kommunen, der ledes på dispensation som et friplejehjem.

Alle plejehjem i kommunen skal uanset ejerforhold levere et plejetilbud, som er i overensstemmelse med kommunens politisk besluttede kvalitetsstandarder.

Oversigt over antal plejehjem fordelt efter ejerforhold

	Plejehjem/plejeboliger
Kommunale	19
Selvejende	37
Friplejehjem	1

4. Københavns Kommunes Moderniseringsplan

Københavns Kommune har en moderniseringsplan for plejehjem i kommunen. Målsætningen med moderniseringsplanen er, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen over en tiårs-periode (fra 2004) skal ombygge 1.600 af kommunens utidssvarende plejeboliger til ca. 900 moderne og rummelige plejeboliger under hensynstagen til den demografiske udvikling i kommunen.

Moderniseringerne sker både som ombygninger i større eller mindre omfang og ved, at gamle boliger erstattes af nybyggeri.

5. Plejehjemstilsyn

Embedslægetilsyn

Embedslægerne fører tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejehjem.

Tilsynet gennemføres ved, at Embedslægeinstitutionen hvert år gennemfører mindst et uvarslet tilsynsbesøg. Embedslægerne vurderer blandt andet, om der foreligger tilstrækkelige vejledninger og instrukser til, at de ansatte kan gennemføre plejen og behandlingen forsvarligt.

Embedslægerne vurderer også, om medicingivningen udføres på betryggende måde, om den sundhedsfaglige dokumentation er fyldstgørende, og om beboernes patientrettigheder tilgodeses².

² Oplysningerne er hentet på Sundhedsstyrelsens hjemmeside under Plejehjemstilsyn.

Kommunalt tilsyn

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter § 83 og § 86 (plejehjemsområdet og private leverandører under frit valg) løses i overensstemmelse med de afgørelser, som kommunen har truffet i henhold til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder.

Den kommunale tilsynsenhed i København udførte i 2006 både uanmeldte og anmeldte tilsyn på alle plejehjem. Der udarbejdes en rapport efter hvert besøg, hvor der gøres rede for, om tilsynet har givet anledning til anmærkninger (uanmeldte tilsyn) eller anbefalinger (anmeldte tilsyn). Efter en høringsrunde bl.a. blandt Bruger- og Pårørenderåd og Ældrerådet offentliggøres tilsynsrapporten og eventuelle høringssvar på kommunens hjemmeside i boligkataloget. I de tilfælde, hvor der er blevet givet anmærkninger, udarbejder det lokale ældrekontor i samarbejde med plejehjemmet en handlingsplan som opfølgning på tilsynet.

Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg har i 2006 besluttet, at det kommunale tilsyn fremover skal varetages af en ekstern samarbejdspartner. Det forventes, at en ekstern samarbejdspartner vil overtage tilsynsopgaven pr. 1. marts 2007.

5. Bruger- og pårørenderåd

Det er lovbestemt, at der skal være et Bruger- og Pårørenderåd på plejehjem og lignende boliger (Lov om social service, §17). Antallet af bruger- og pårørenderepræsentanter varierer, men ofte har rådene 12 til 16 brugere/pårørende involveret inklusiv suppleanter. Der holdes møde fire til seks gange årligt. Ifølge standardvedtægterne skal Bruger- og Pårørenderåd medvirke til at tilrettelægge den daglige pleje- og omsorg inden for gældende kvalitetsstandarder, eksisterende ledelsesstruktur og specielt modtage tilsynsrapporter.

Bilag 2: Spørgeskema

Spørgsmål vedrørende plejehjemmet (Udfyldes af interviewer)

SkemaId

Hvor tilfreds er du med følgende forhold?

		Meget Utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget Tilfreds	Ved ikke		Benytter ikke tilbudet					
Alt i alt med at bo på plejehjemmet	1.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Egen bolig (faciliteter og størrelse).....	2.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Rengøring af egen bolig	3.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Fællesfaciliteter (opholdsstue, TV, køkken, aktivitetsrum)	4.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Den personlige pleje (hjælp til toilet, bad, påklædning mv.).....	5.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Hjælpen til eksempelvis at indtage medicin, sårpleje mv.	6.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Daglige aktiviteter (sociale aktiviteter såsom udflugter, gåture, fællessang, madlavning mv.)	7.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Tilbud om træning (såsom motion og genoptræning).....	8.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Arrangementer i forbindelse med mærkedage (fx sommerfest, jul/nytår).....	9.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Udendørs omgivelser (grønne områder, stier, have, park).....	10.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Alt i alt med maden.....	11.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Mulighed for menuvalg (indflydelse på menu og valgmuligheder ved måltiderne).....	12.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Stemningen ved måltiderne (ro, samtale, hygge mv.).....	13.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Tidspunkt for servering (af måltiderne).....	14.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	A
Alt i alt med personalet	15.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Personalets imødekommenhed over for dine ønsker og behov	17.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Personalets evne til at optræde venligt og lyttende	17.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Tillidsforholdet til personalet	18.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Graden af indflydelse på din egen dagligdag	19.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	
Plejehjemmets informationer (fx. beboerblad, råd/udvalg, referater).....	20.	A	1	A	2	A	3	A	4	A	5	A	6	

KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sjællandsgade 40

2200 København N

Telefon 35 30 35 30

suf@suf.kk.dk

www.kk.dk