



BRUGERUNDERSØGELSE 2016

# PLEJEBOLIG

Pilehuset

EPINIØN

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



# Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt beboere på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens plejecentre. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af personlige interviews, baseret på et spørgeskema med i alt 57 spørgsmål.
- Interviewene er gennemført i perioden 3. oktober til 15. november 2016.
- Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).
- Rapporten rummer resultater for plejecentret, som fremgår i tabellen nedenfor, hvor antallet af interview der er gennemført på plejecentret også fremgår.

Plejecenter	Antal besvarelser
Pilehuset	9

- Der er udarbejdet en tilsvarende rapport til alle øvrige plejecentre i Københavns Kommune. Derudover findes en rapport for hvert lokalområde samt en samlet rapport for hele SUF. For en detaljeret beskrivelse af brugerundersøgelsens metode henvises til den samlede rapport for hele SUF samt bilaget til rapporten.



# Kort beskrivelse af metoden

- I spørgeskemaet har deltagerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på mange spørgsmål kunne svare "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken eller", "utilfreds" eller "meget utilfreds". Besvarelsenerne er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive "tilfredshedsscore", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.
- I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt spørgsmål, som er anvendt i brugerundersøgelsen i de foregående år, og hvor det derfor er muligt at belyse, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2015 til 2016.
- De fleste spørgsmål i 2016 er formuleret med "Ja", "Både og" og "Nej"-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret "Ja" til et pågældende spørgsmål.
- Ved enkelte spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet i andele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Den præcise fordeling i svar vil således kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

## Sådan anvendes resultaterne

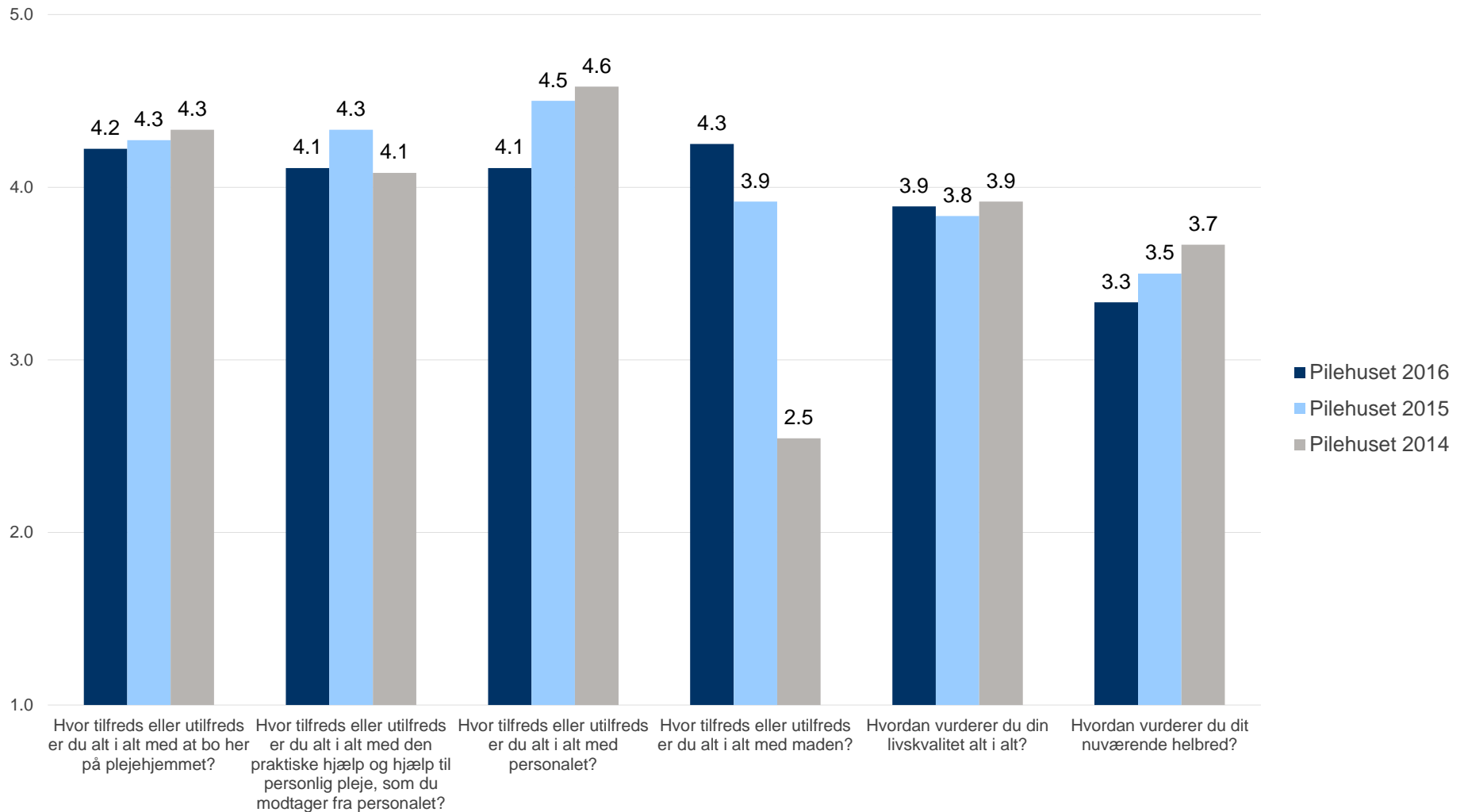
- Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.
- Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter på plejecentret. 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.



# Oversigt over nøglespørgsmål

Oversigt over nøglespørgsmål – 2016 sammenlignet med 2015 og 2014:

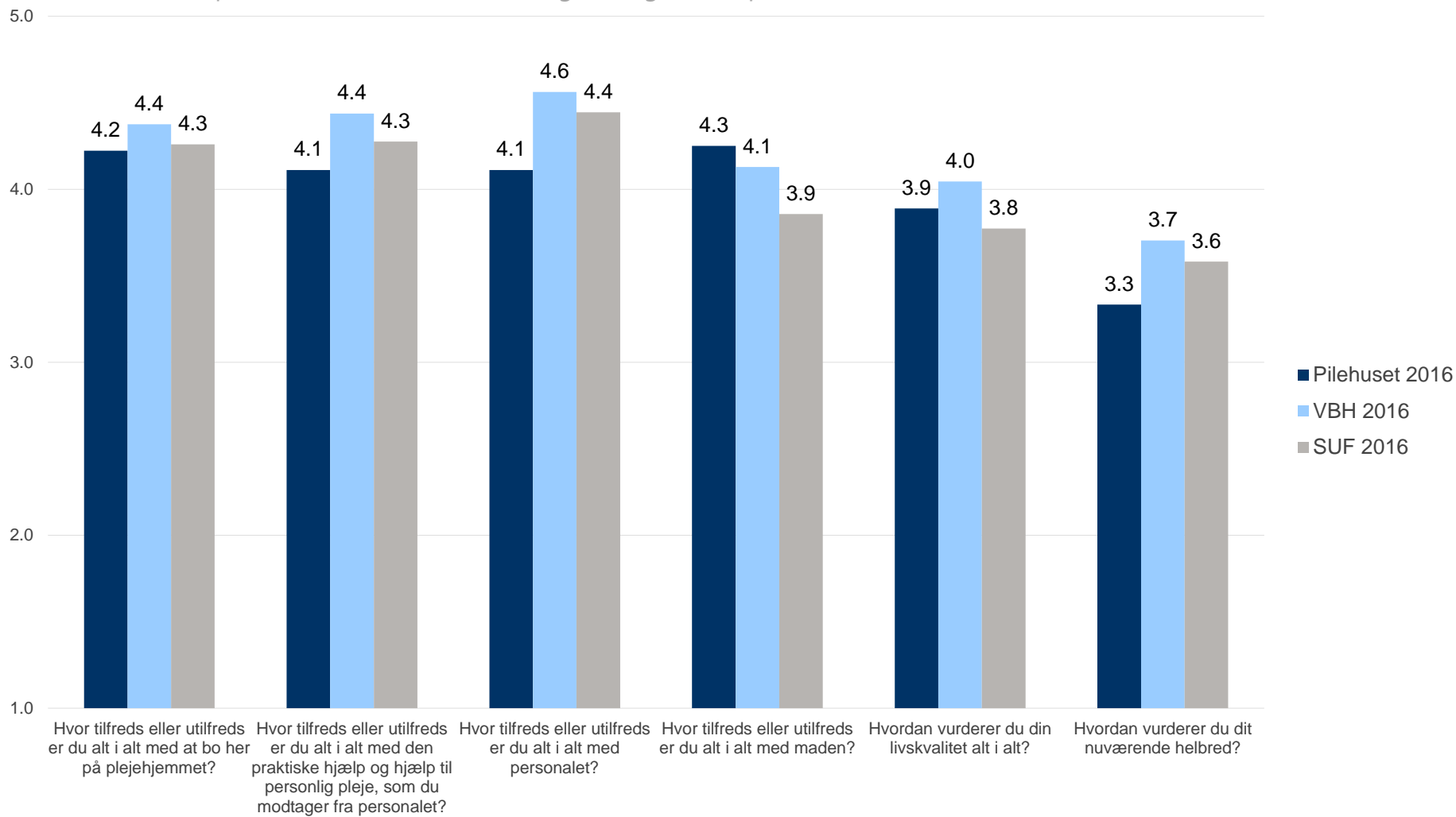
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.





## Plejecentrets resultat sammenlignet med hele SUF:

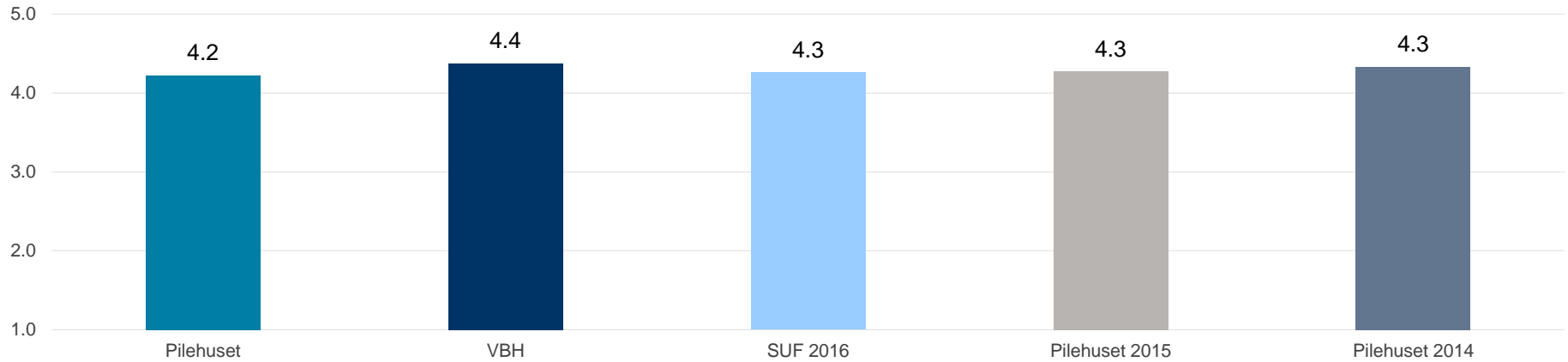
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.





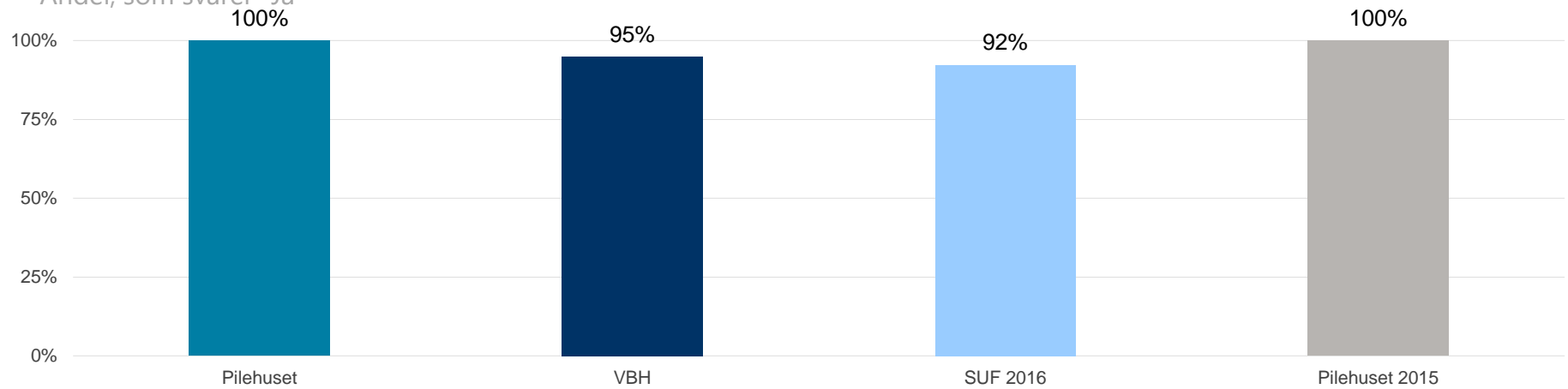
# Generelt

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?



Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

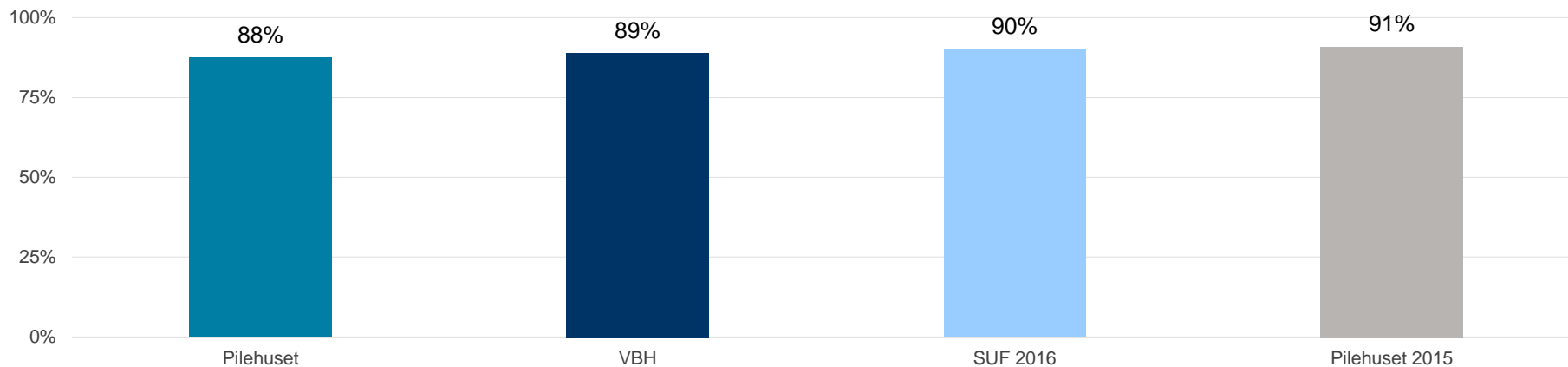
Andel, som svarer "Ja"





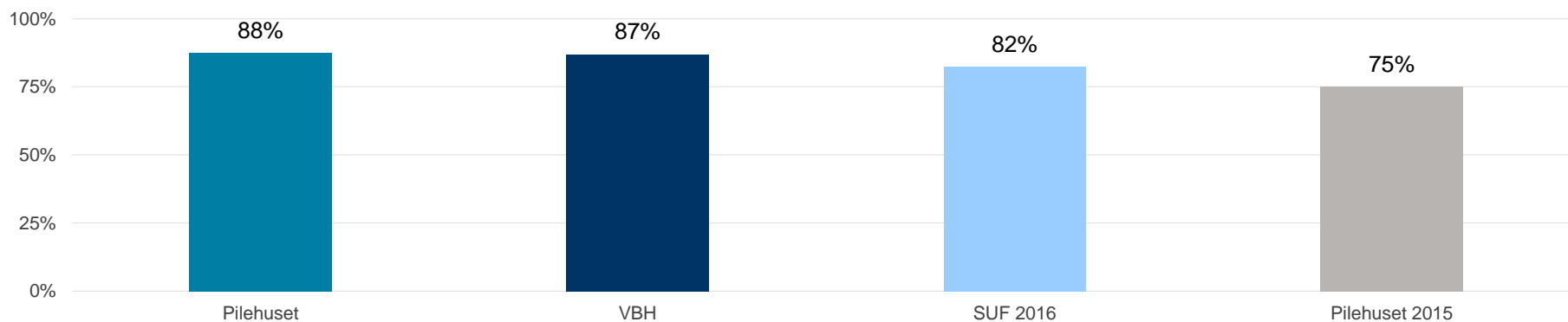
## Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?

Andel, som svarer "Ja"



## Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

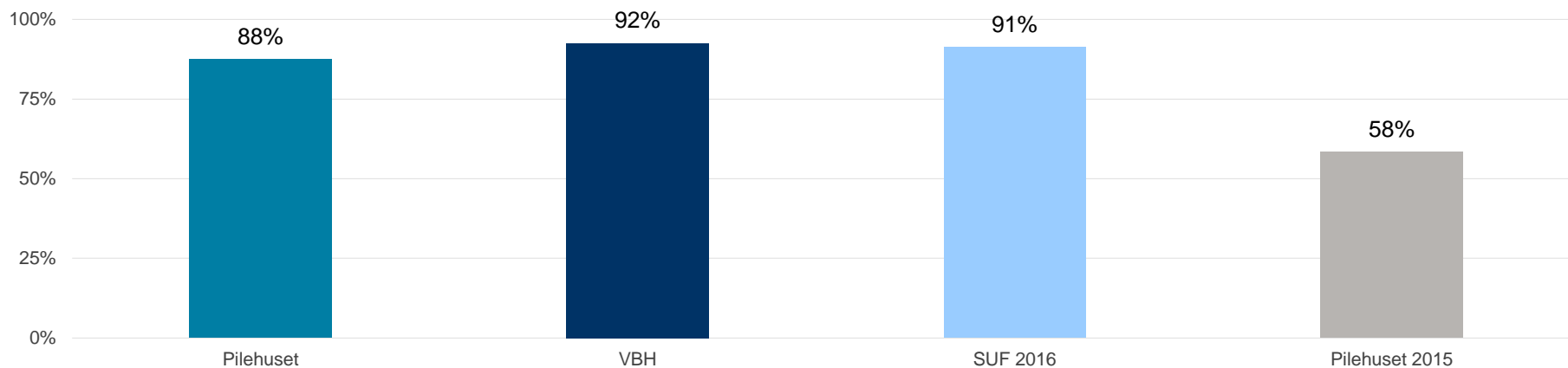
Andel, som svarer "Ja"





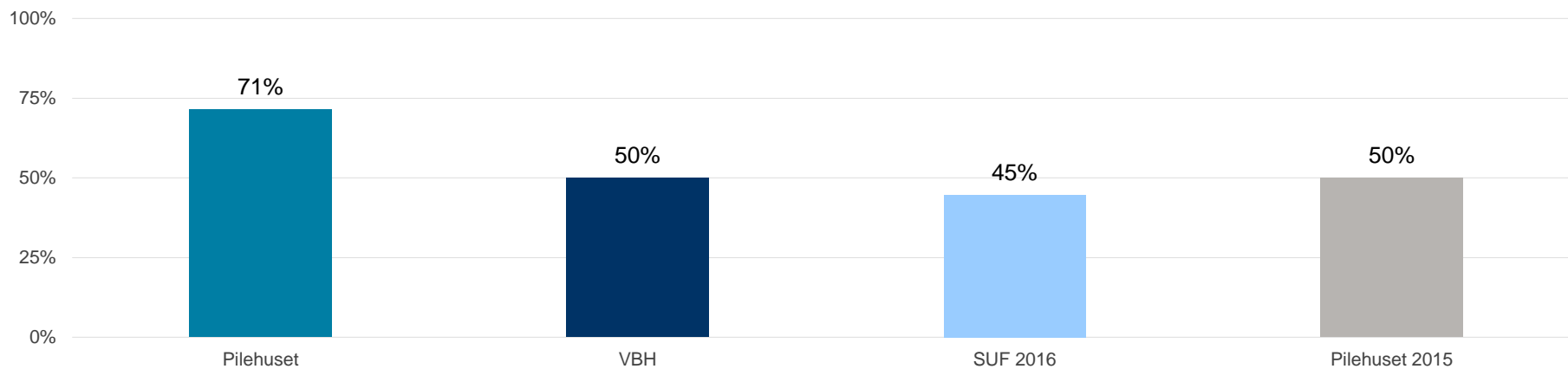
## Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

Andel, som svarer "Ja"



## Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet?

Andel, som svarer "Ja"



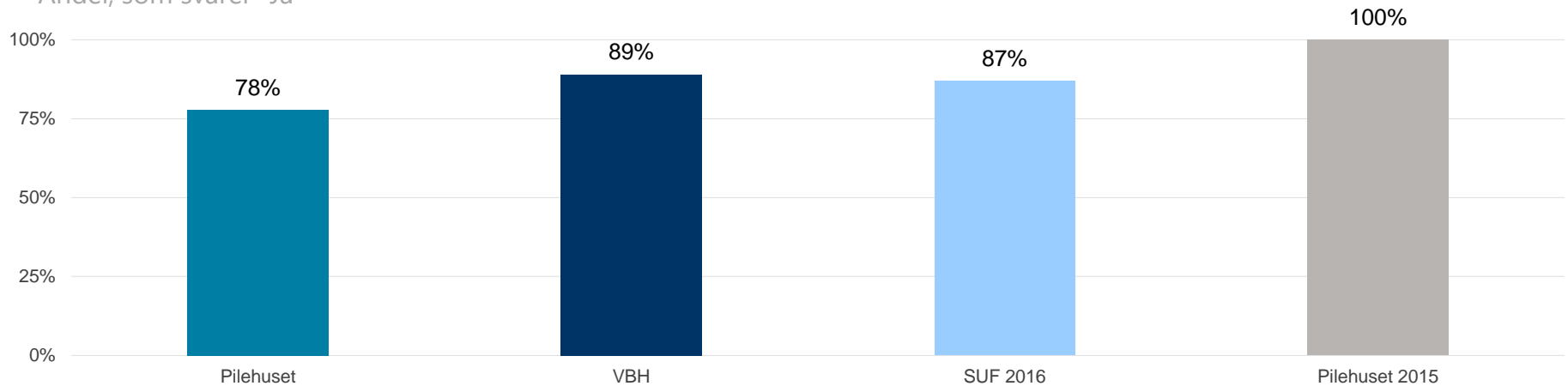




# Den fysiske indretning

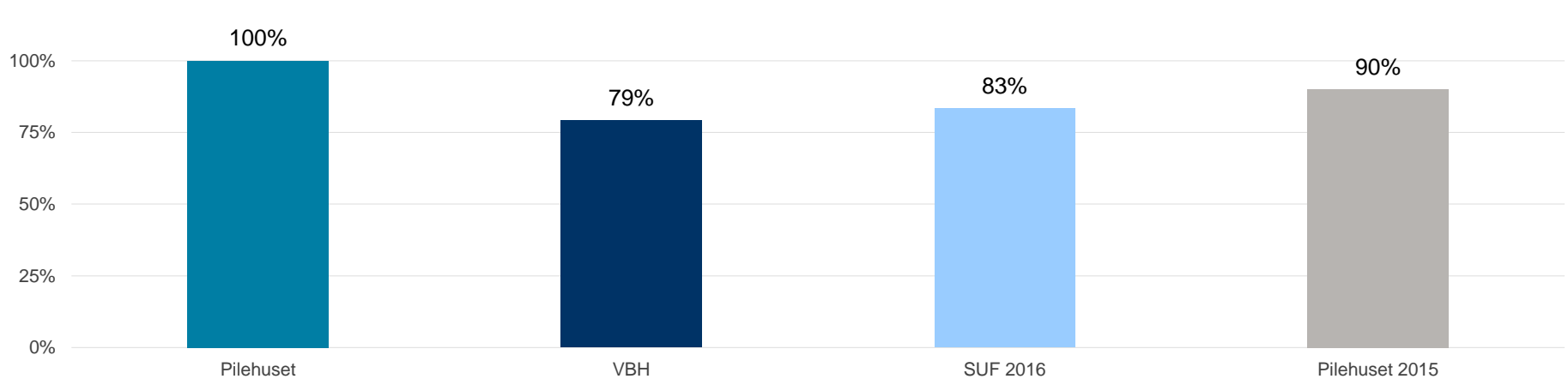
Er du glad for din egen bolig?

Andel, som svarer "Ja"



Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne?

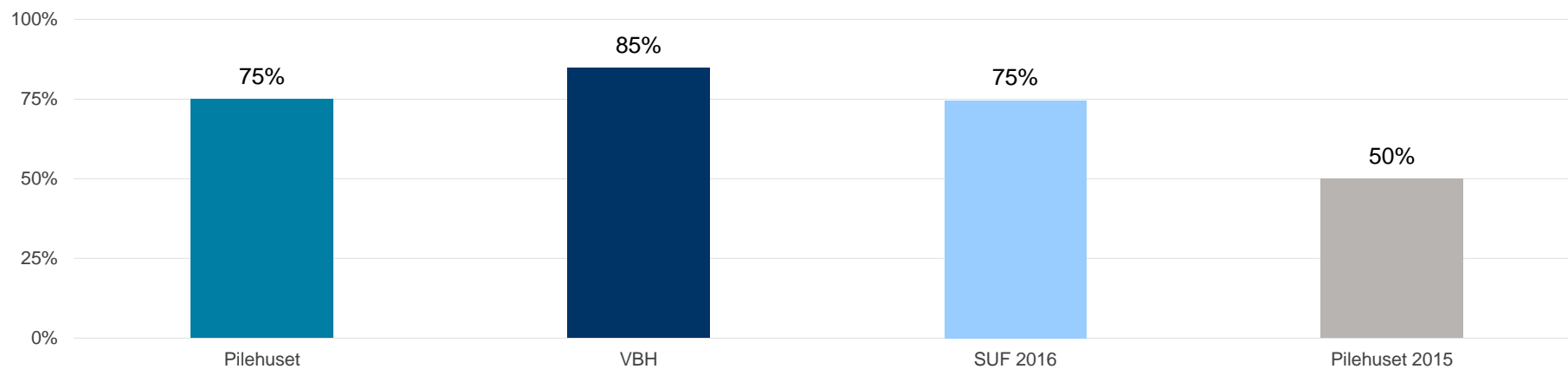
Andel, som svarer "Ja"





## Bruger du jeres fælles lokaler?

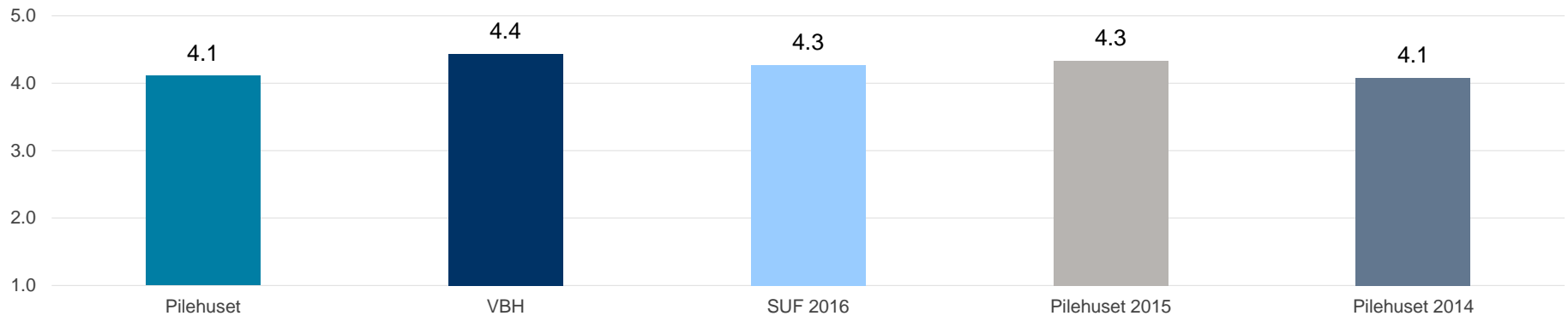
Andel, som svarer "Ja"



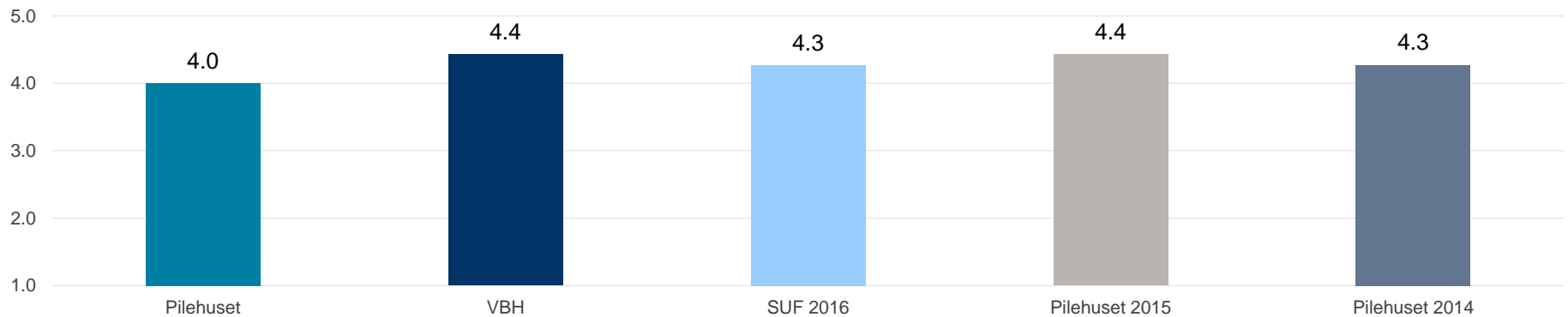


# Praktisk hjælp og personlig pleje

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet?

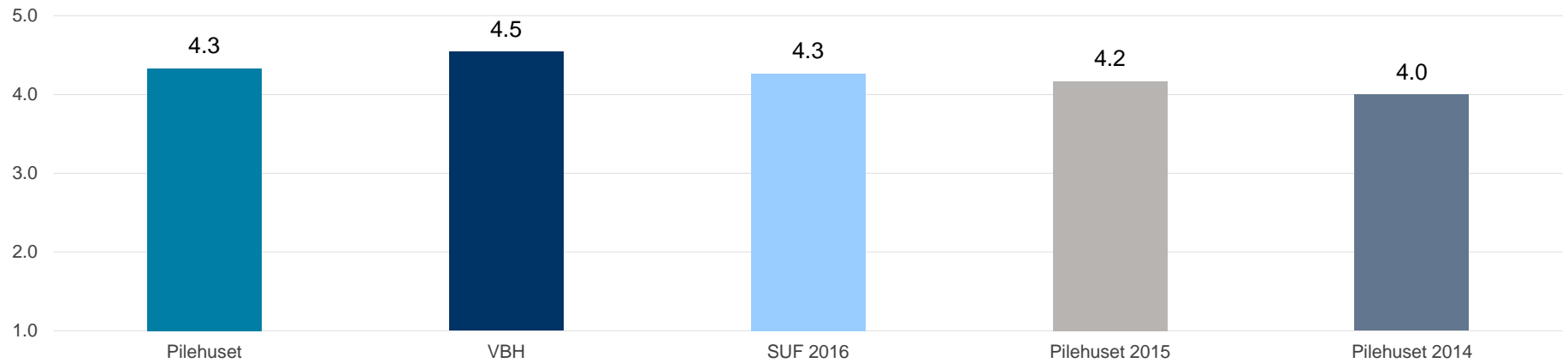


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?





## Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig

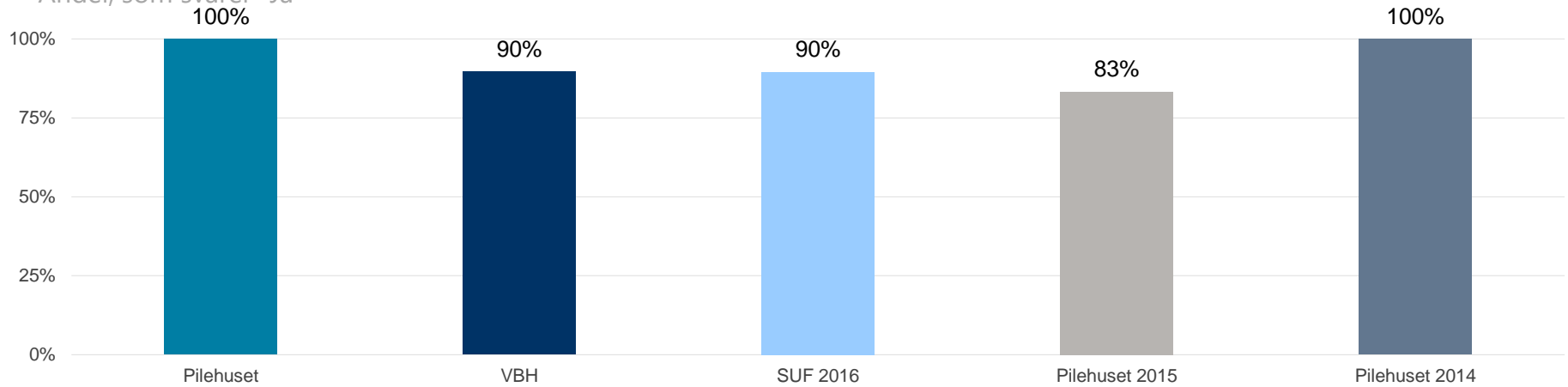




# Sygepleje

Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?

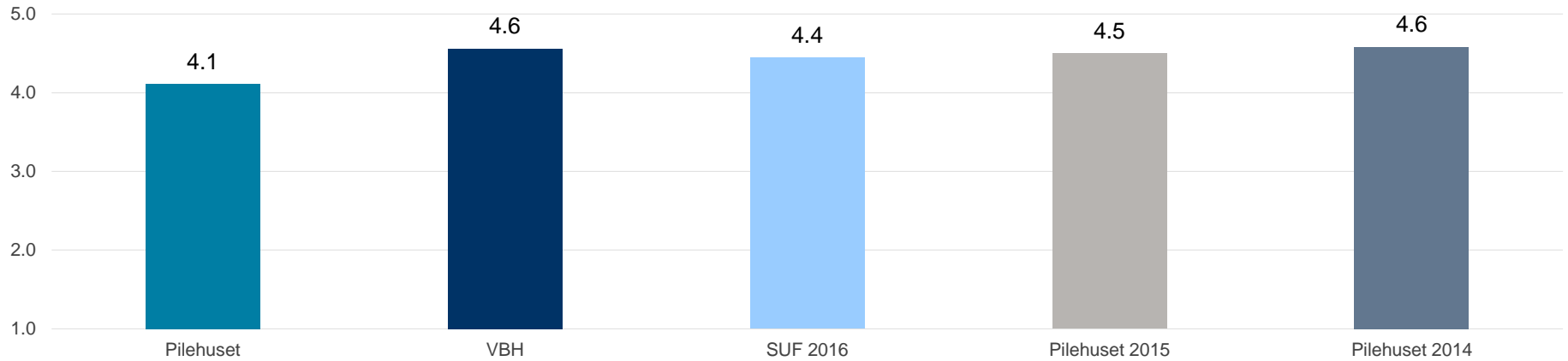
Andel, som svarer "Ja"





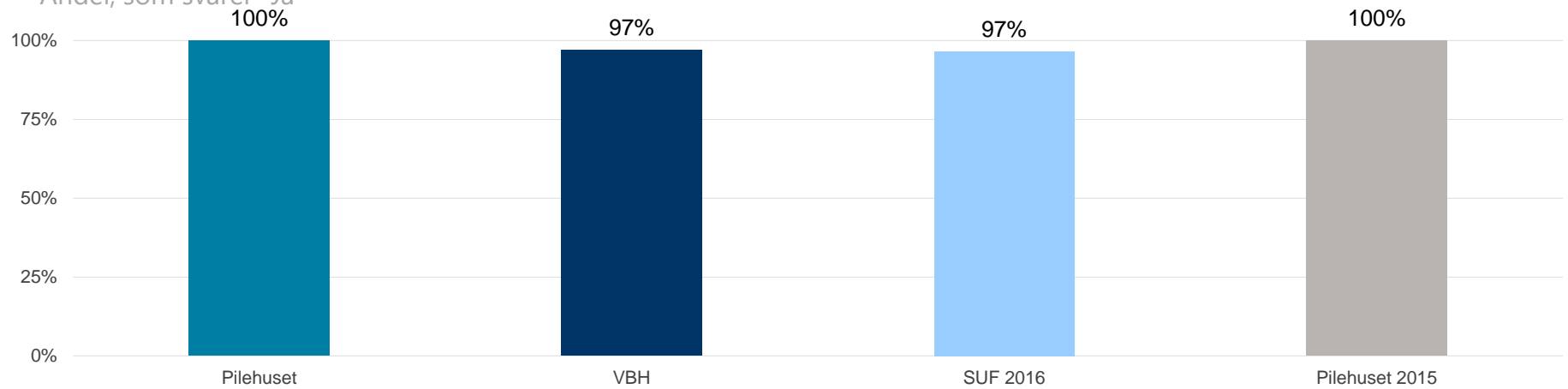
# Personalet

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?



Er personalet venligt over for dig?

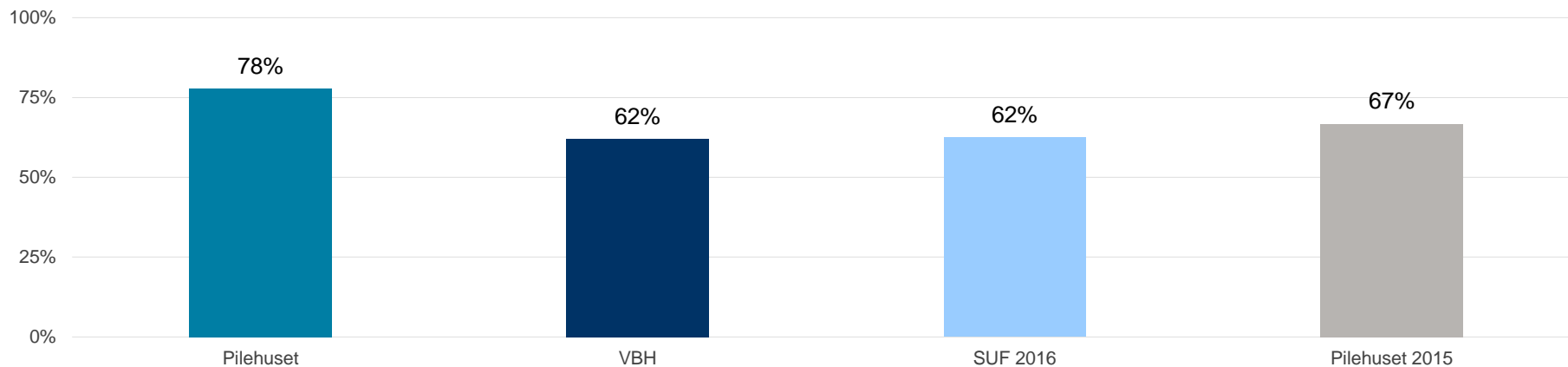
Andel, som svarer "Ja"





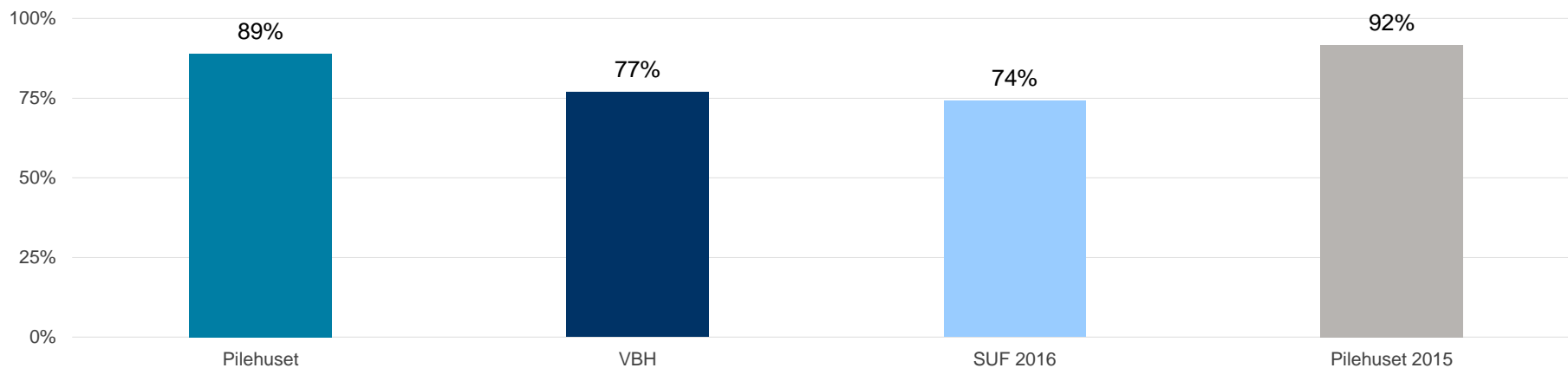
## Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?

Andel, som svarer "Ja"



## Kommer personalet, når du kalder på hjælp?

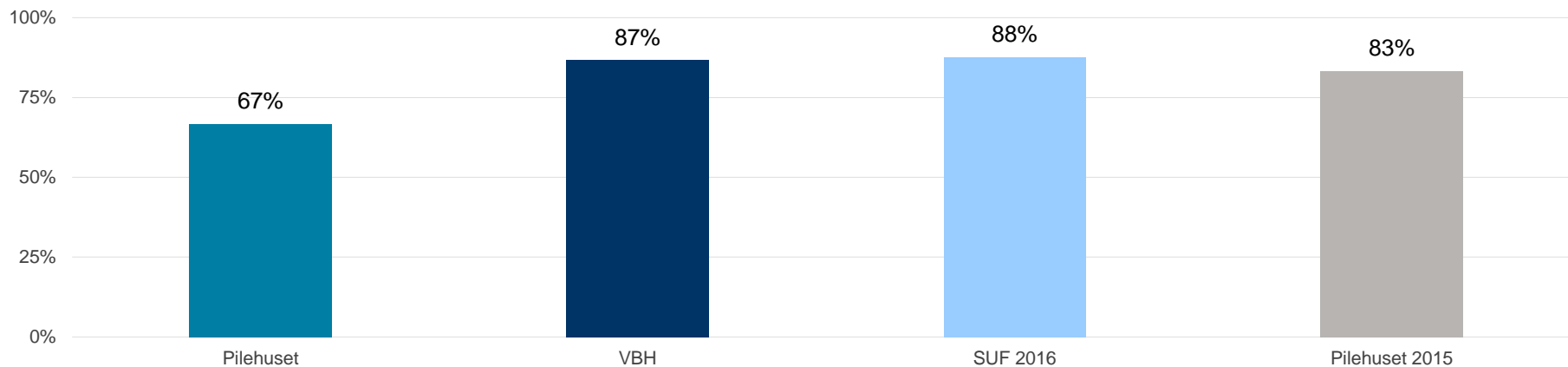
Andel, som svarer "Ja"





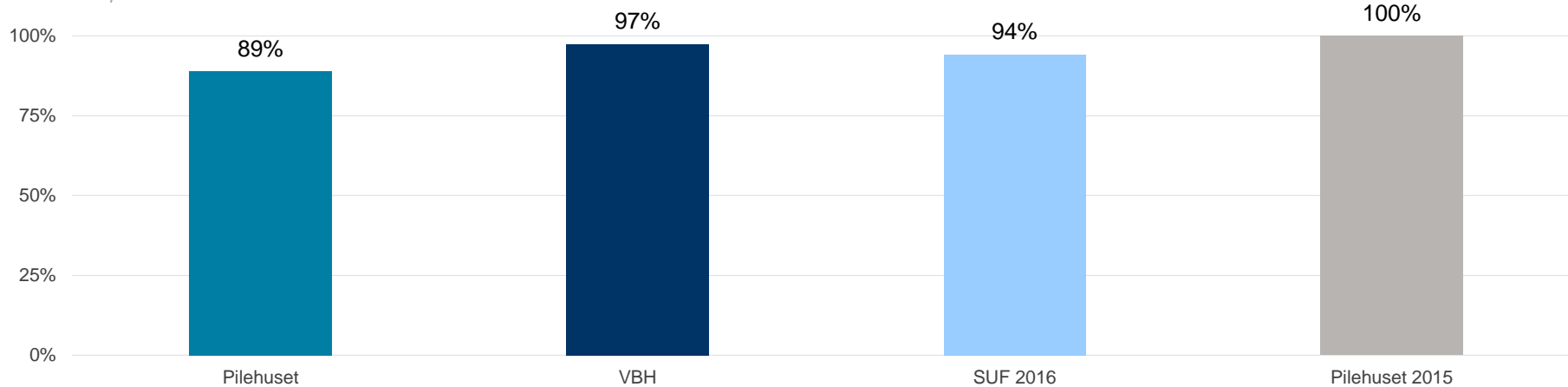
## Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

Andel, som svarer "Ja"



## Føler du dig tryk ved personalet?

Andel, som svarer "Ja"

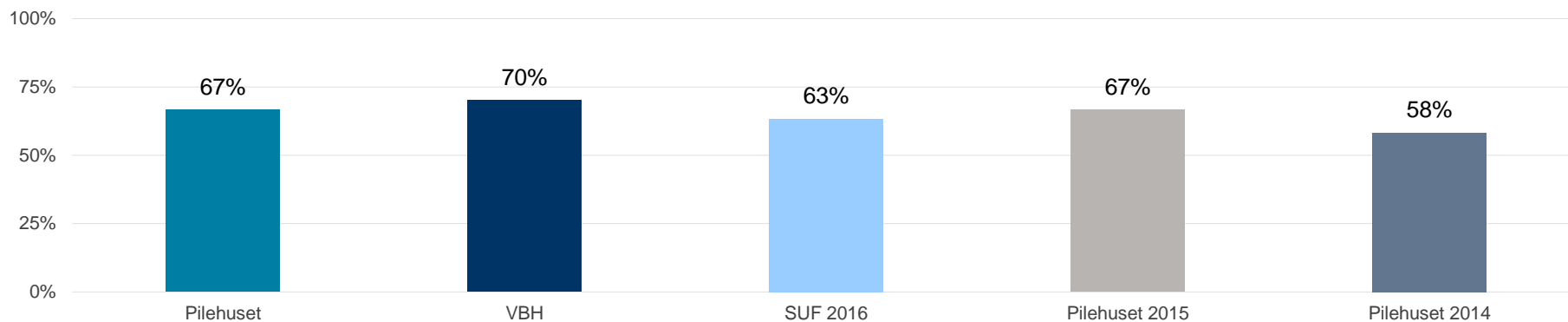






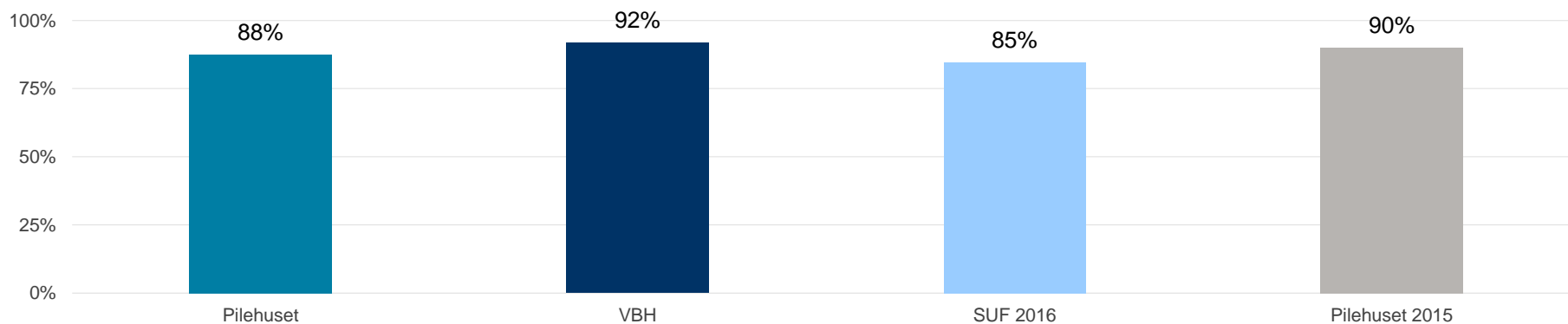
Er der nogen fra personalet, som du er særlig fortrolig med, og som du kan gå til, hvis du har spørgsmål eller behov for hjælp?

Andel, som svarer "Ja"



Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?

Andel, som svarer "Ja"

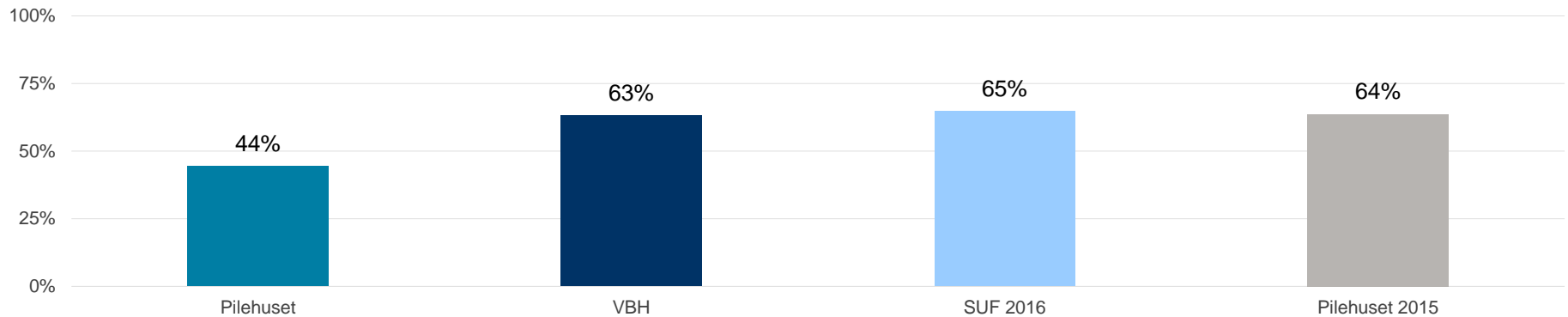




# Sammenhæng

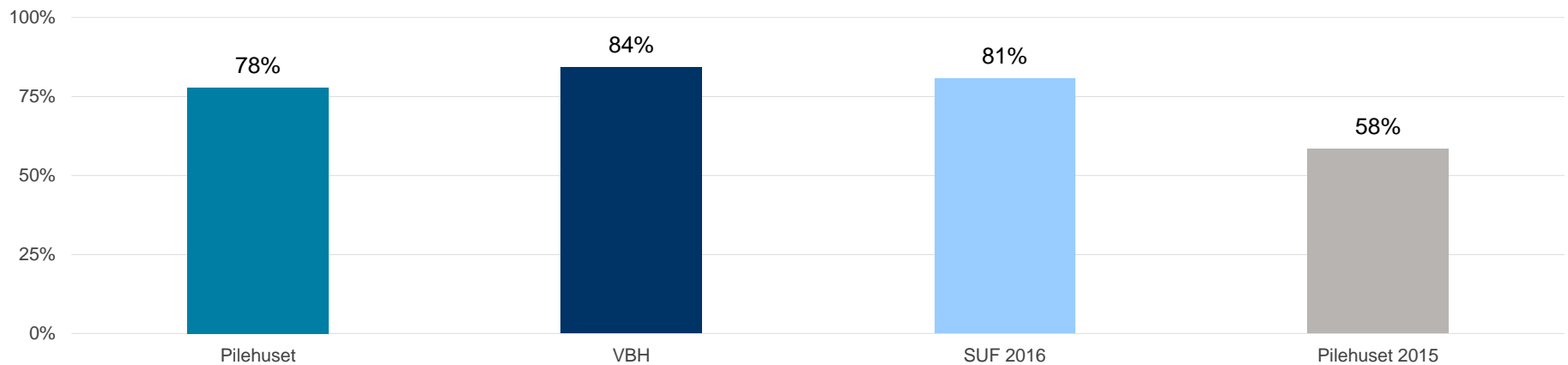
Er personalet her på plejehjemmet gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp?

Andel, som svarer "Ja"



Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?

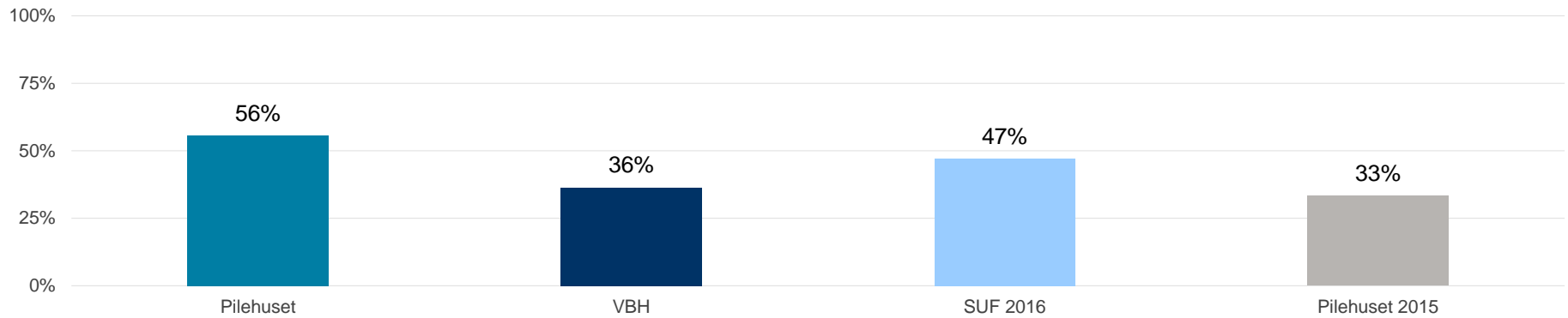
Andel, som svarer "Ja"





# Klippekort

Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp hver 14. dag, som du selv kan bestemme over i samarbejde med personalet?

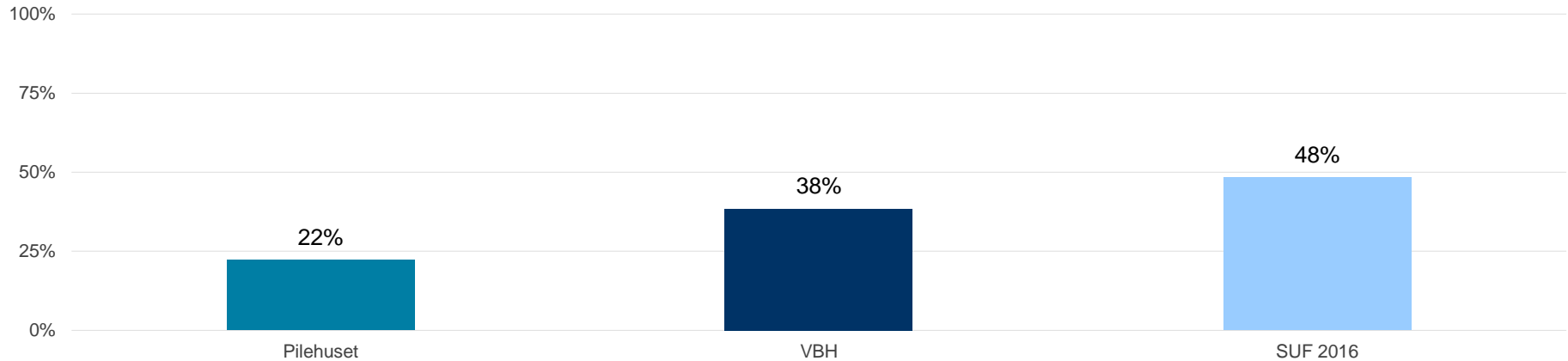




# Velfærdsteknologi

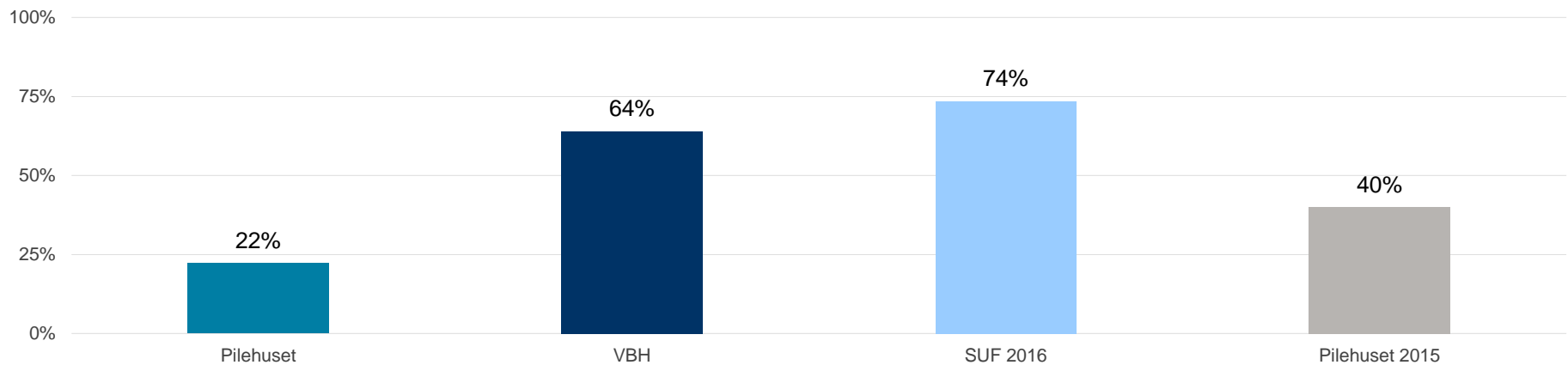
Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?

Andel, som svarer "Ja"



Bruger du eller personalet velfærdsteknologi i dit hjem?

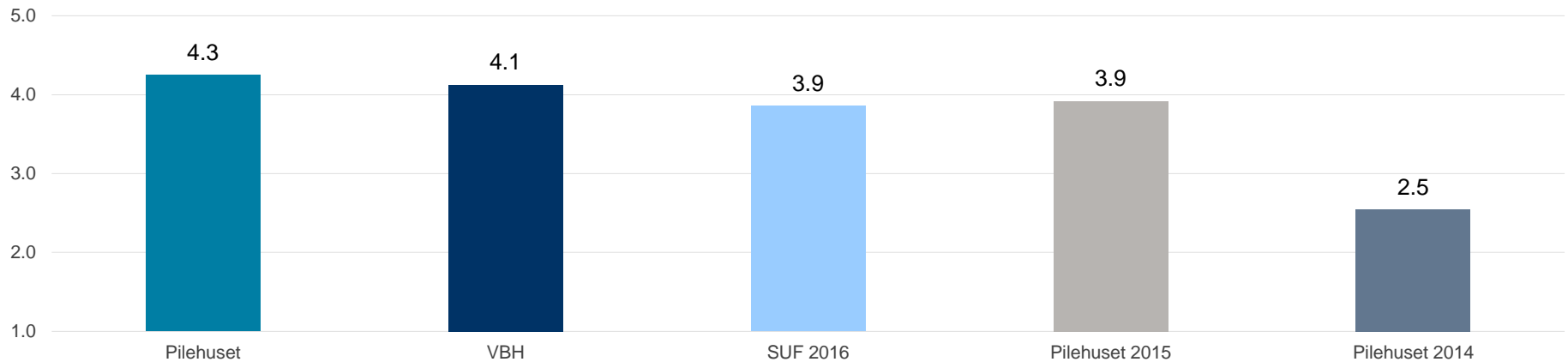
Andel, som svarer "Ja"





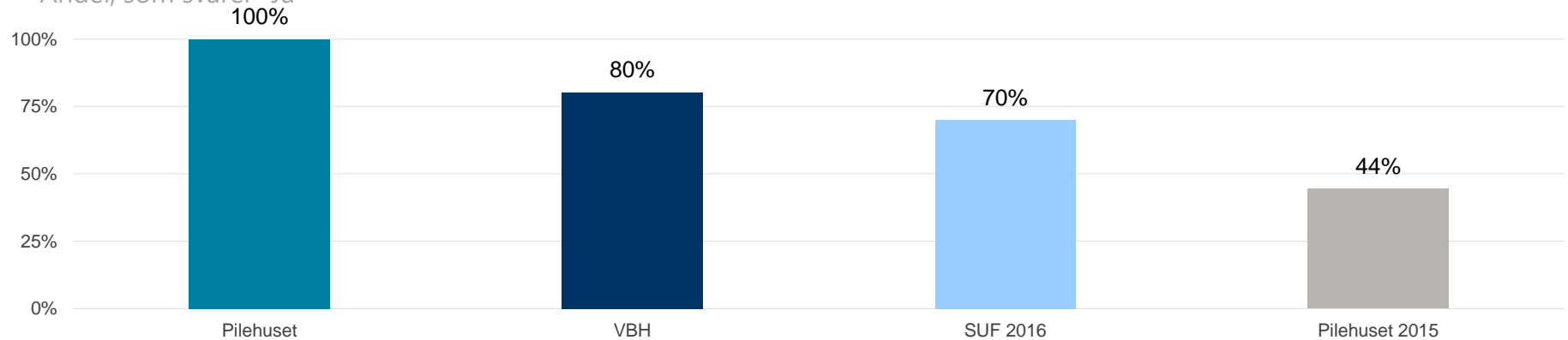
# Mad og måltider

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?



Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?

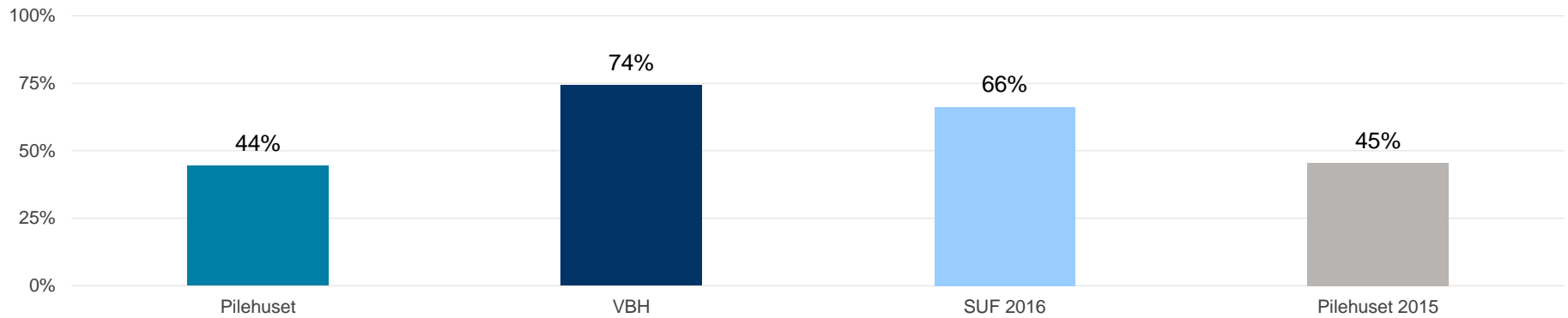
Andel, som svarer "Ja"





Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?

Andel, som svarer "Ja"

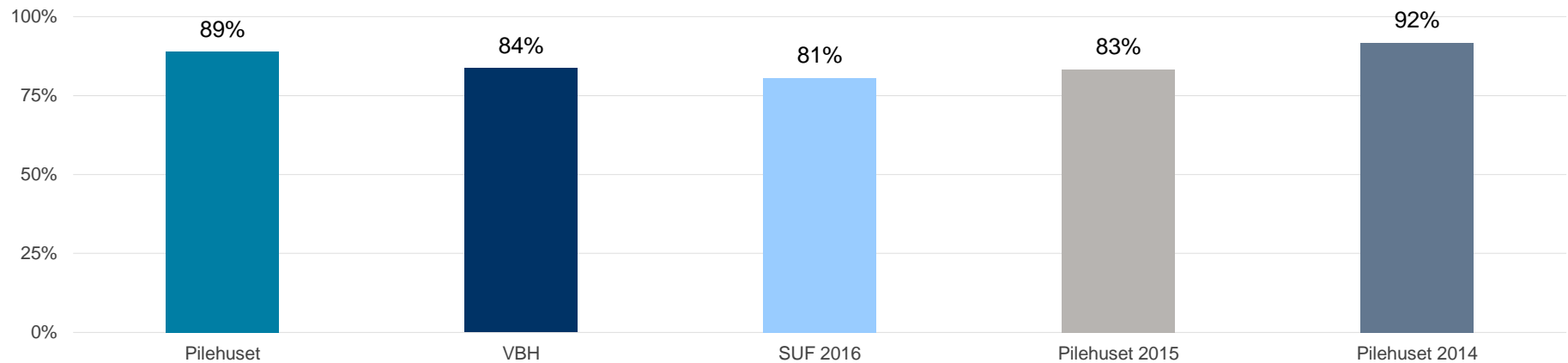




# Dagligdag

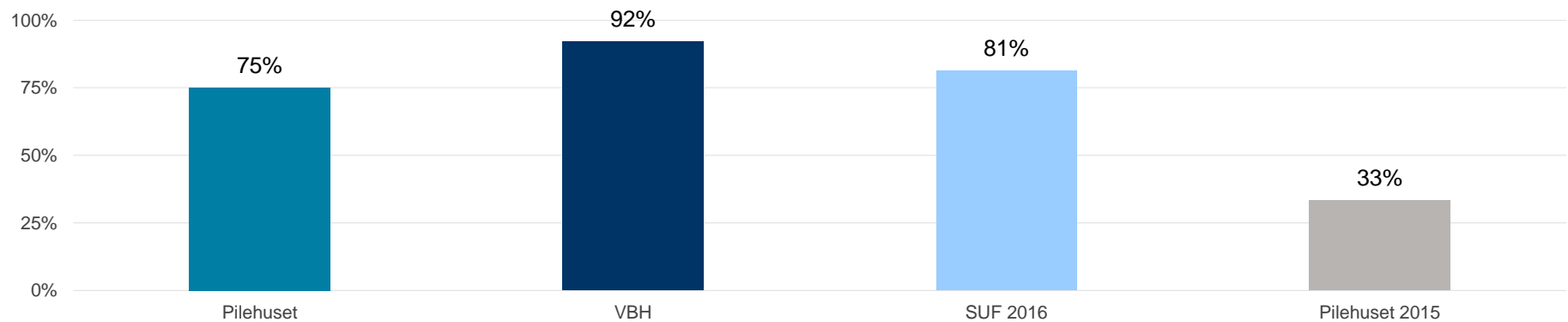
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?

Andel, som svarer "Ja"



B bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?

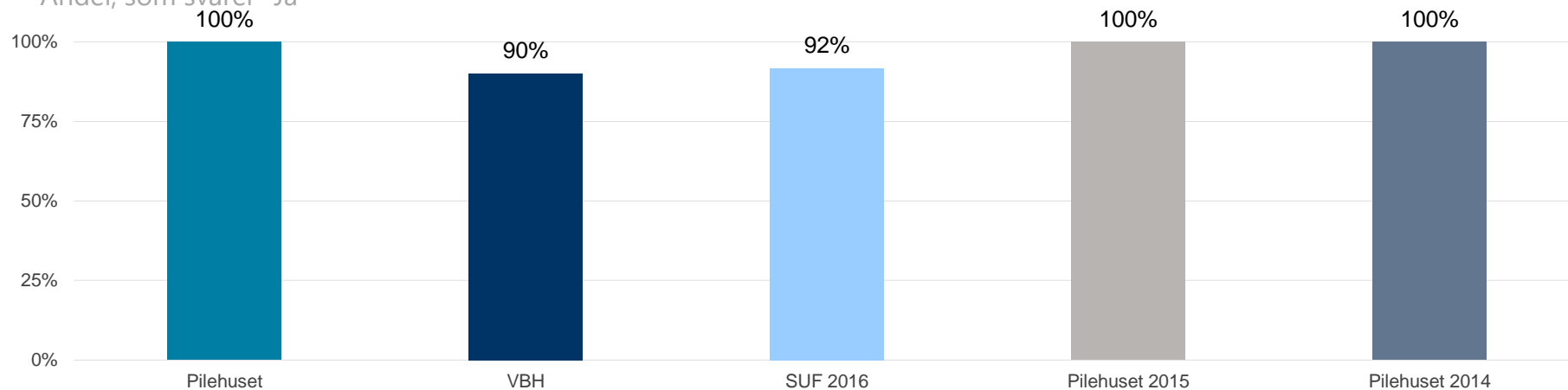
Andel, som svarer "Ja"





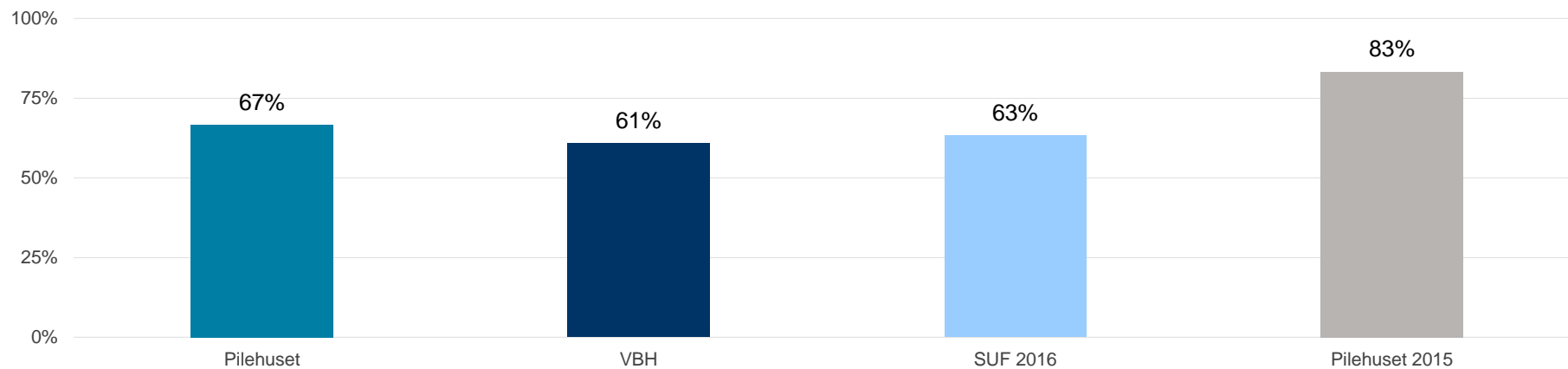
## Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber?

Andel, som svarer "Ja"



## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

Andel, som svarer "Ja"



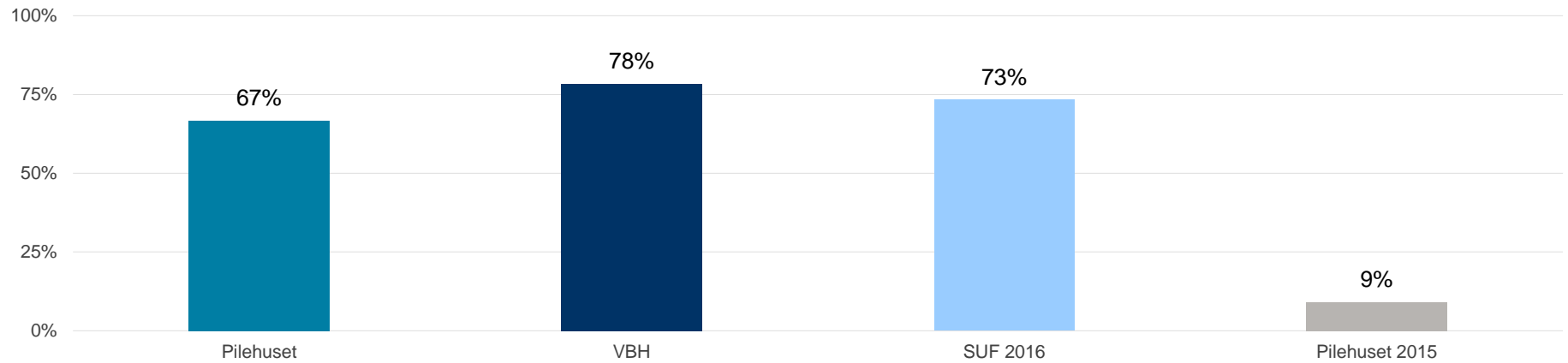




# Information

Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?

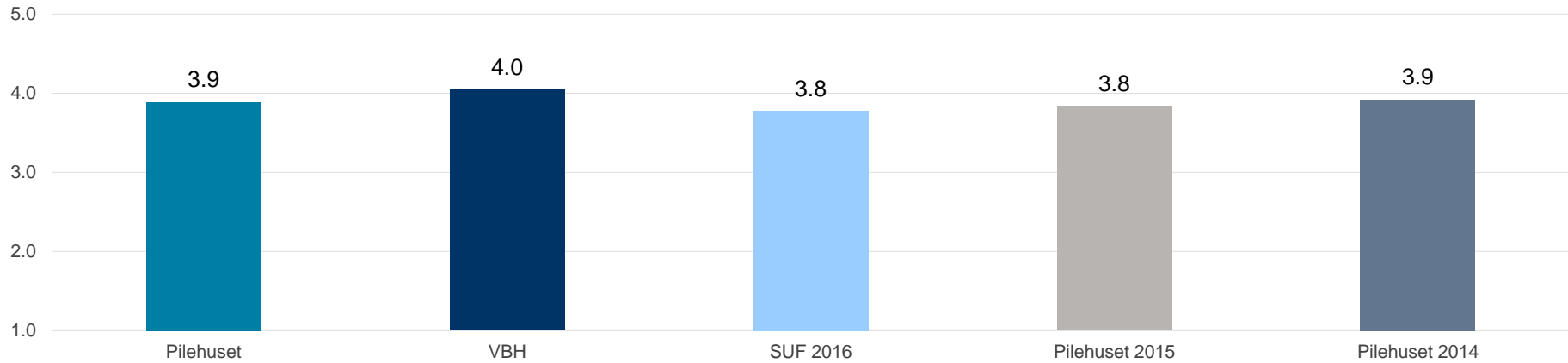
Andel, som svarer "Ja"



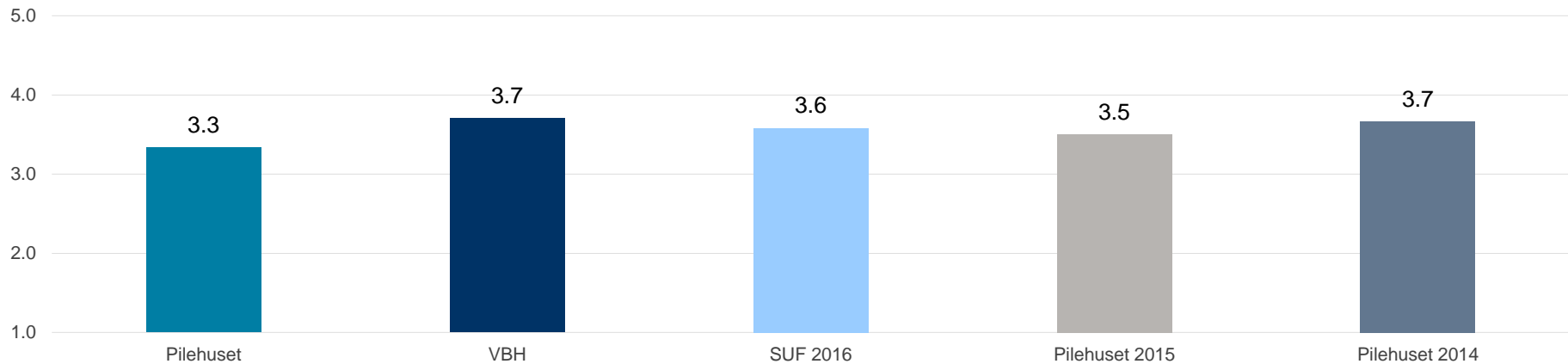


# Livskvalitet og helbred

Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?



Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?

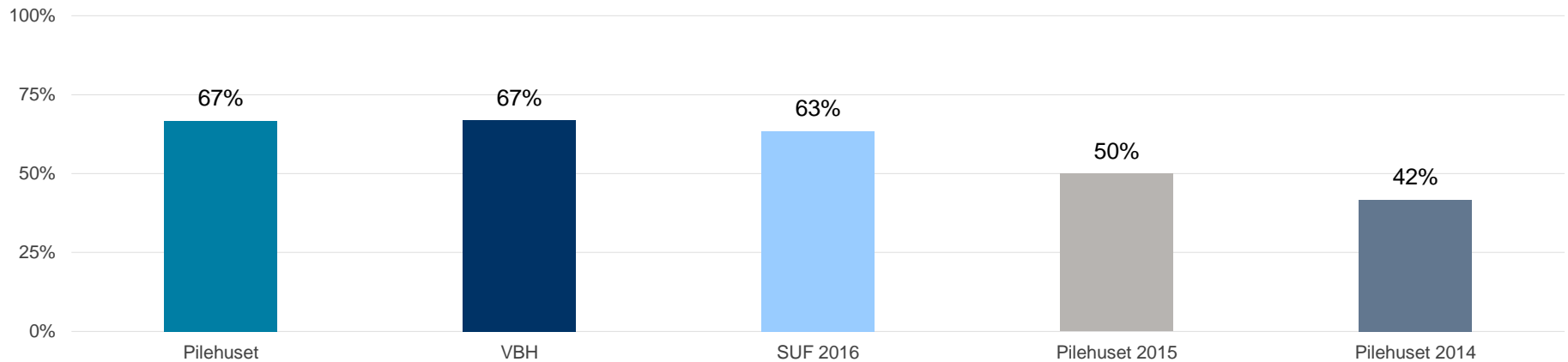




# Ensomhed

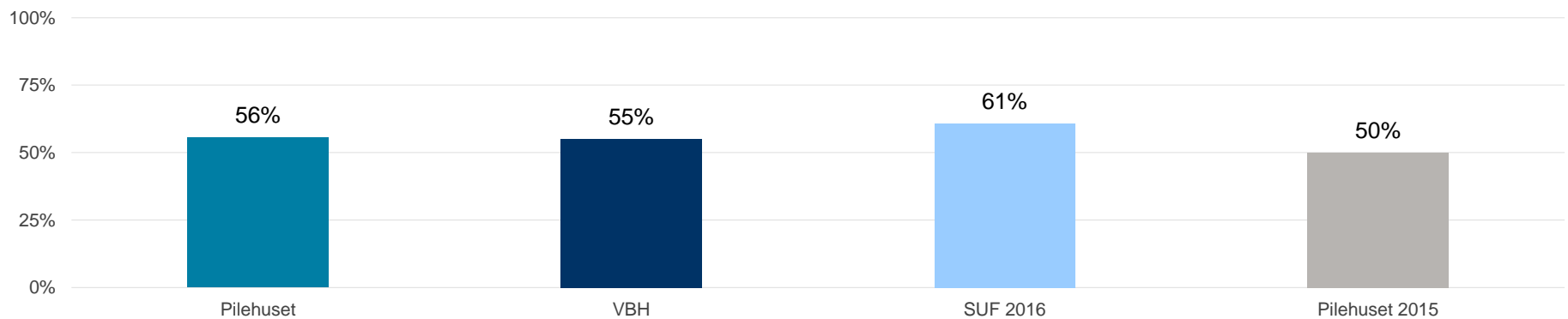
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?

Andel, som svarer "Ja"



Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?

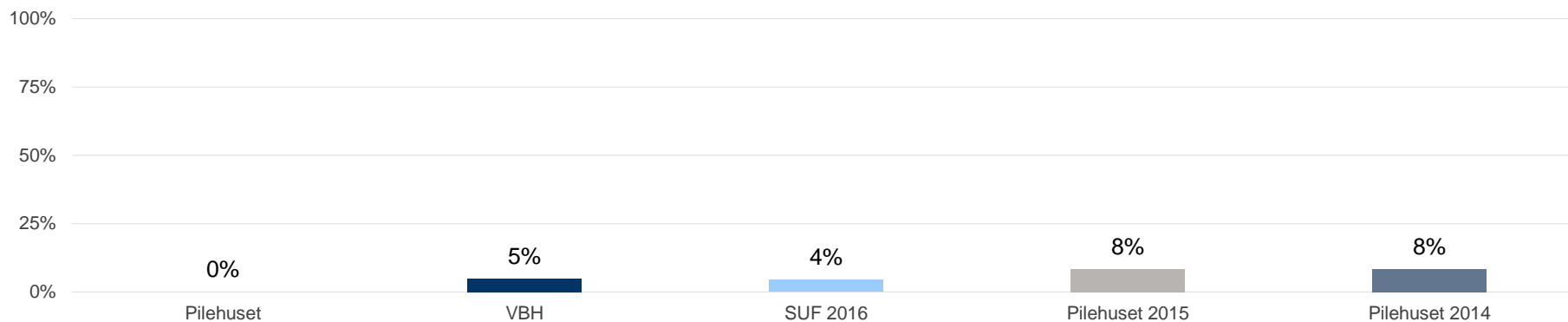
Andel, som svarer "Ja"





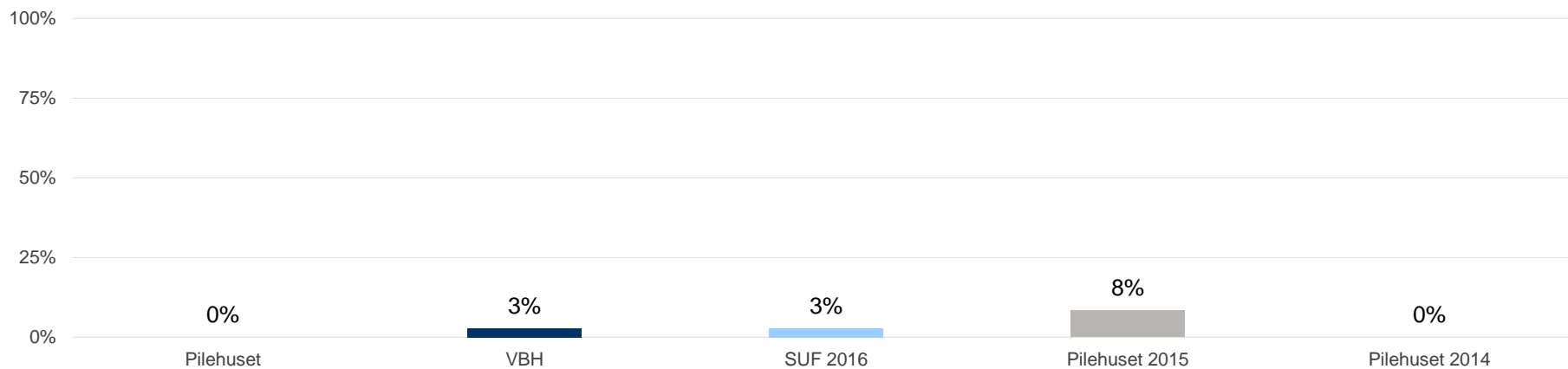
## Skjer det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

Andel, som svarer "Ja, ofte"



## Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

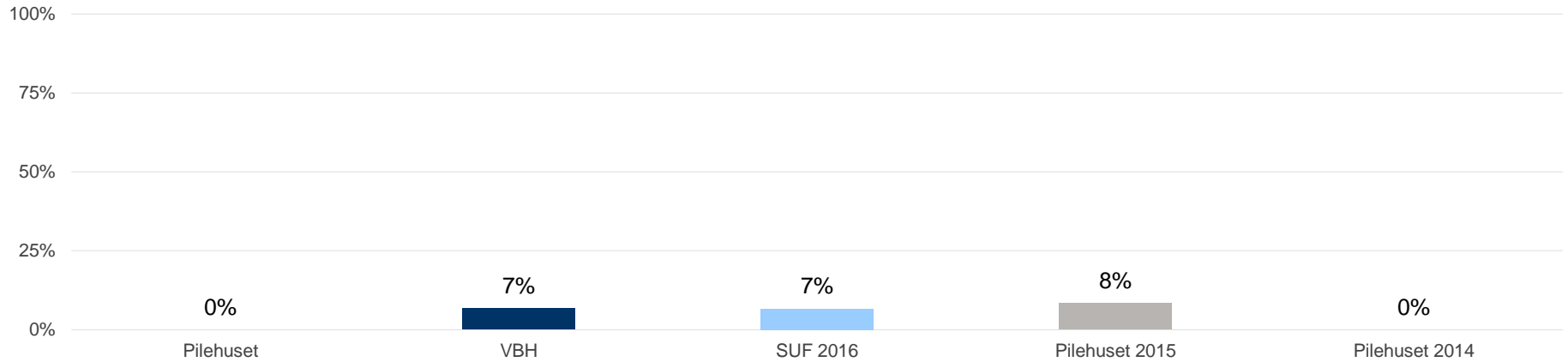
Andel, som svarer "Ofte"





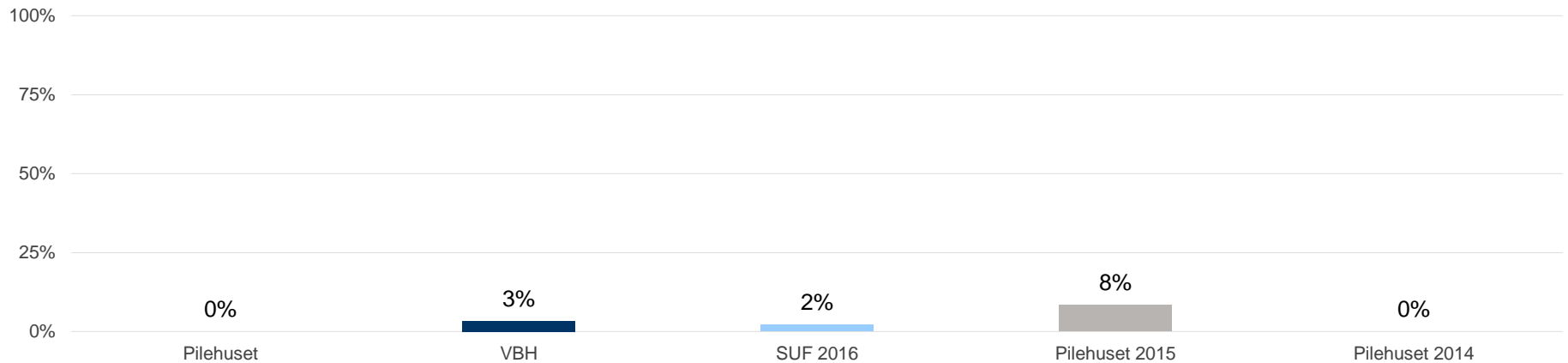
## Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

Andel, som svarer "Ofte"



## Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

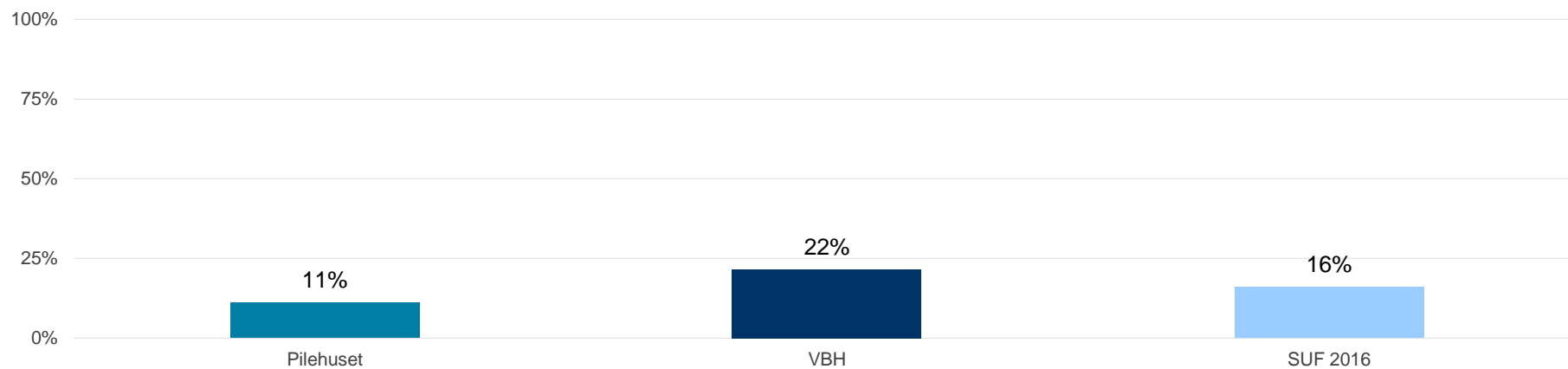
Andel, som svarer "Ofte"





## Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger?

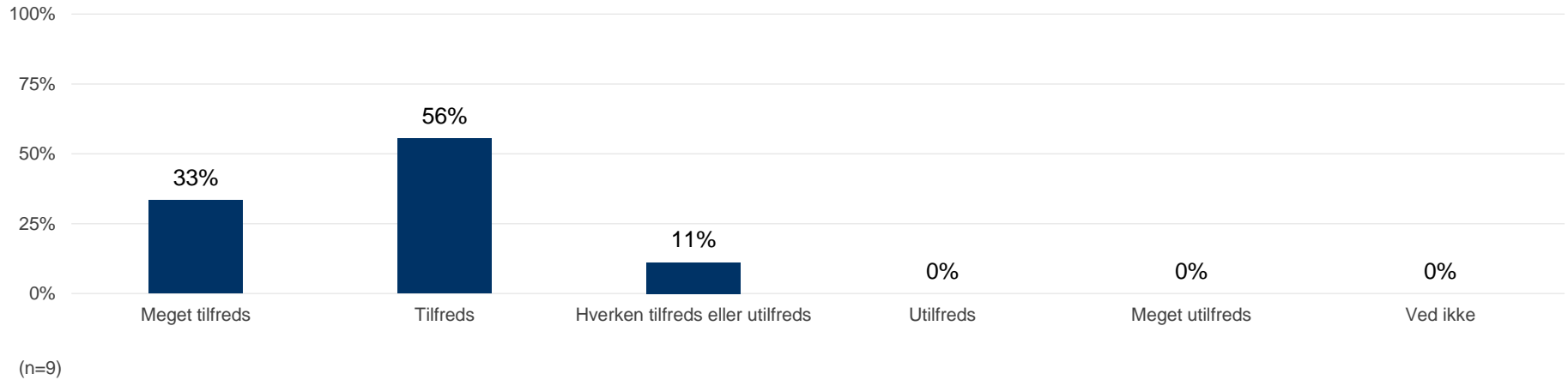
Andel, som svarer "Ja"



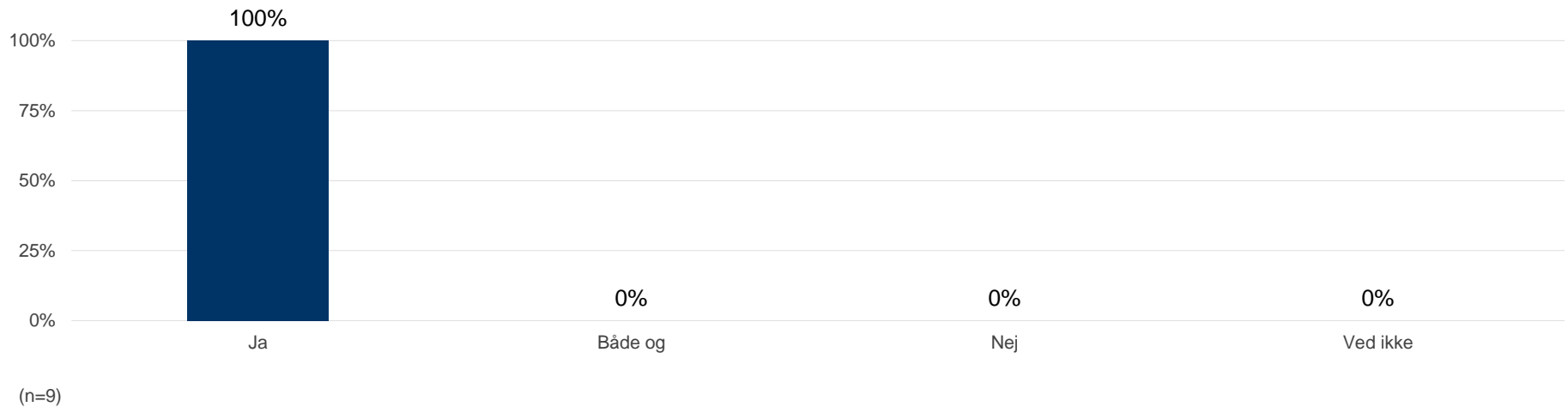


# Svarfordelinger på alle spørgsmål

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?

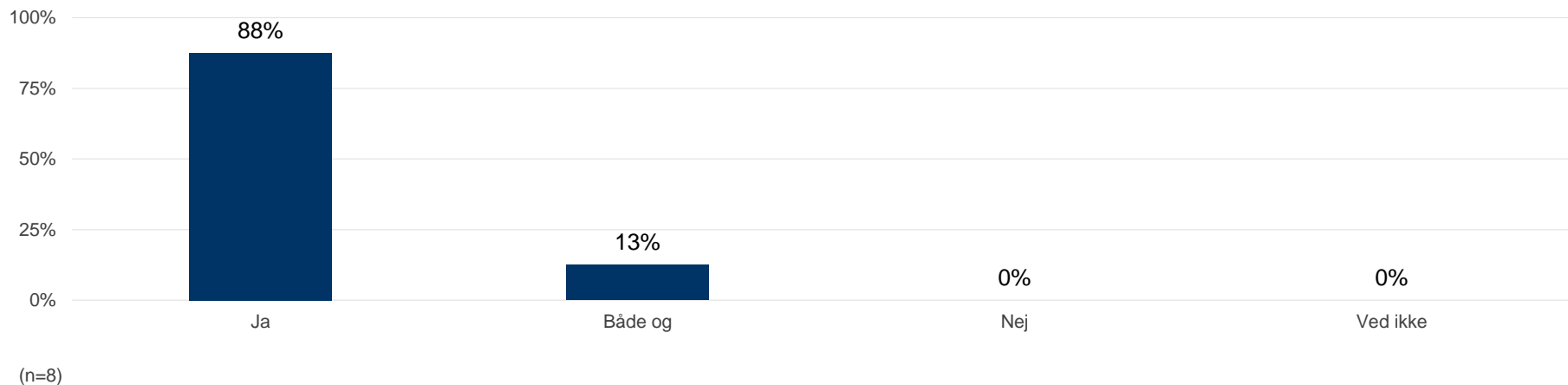


Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

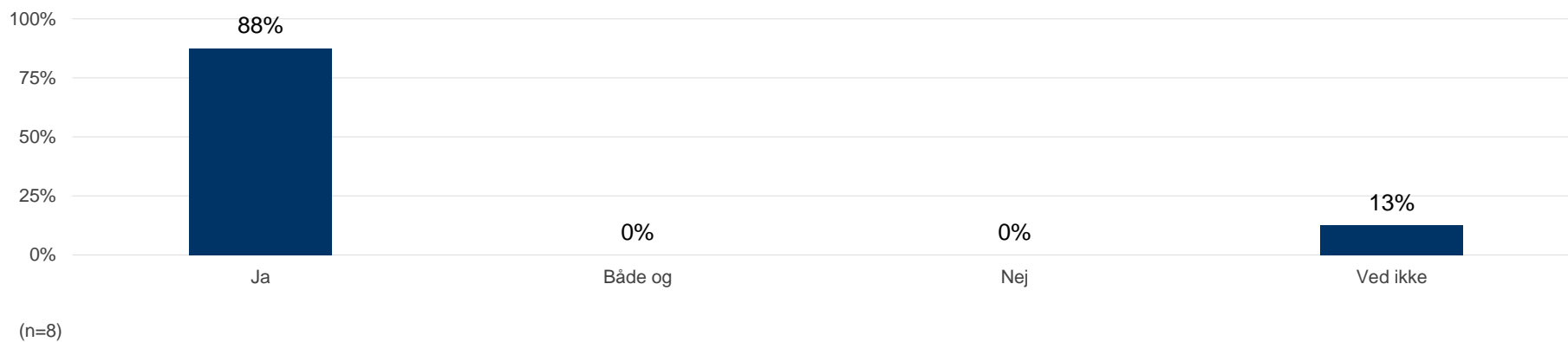




Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?



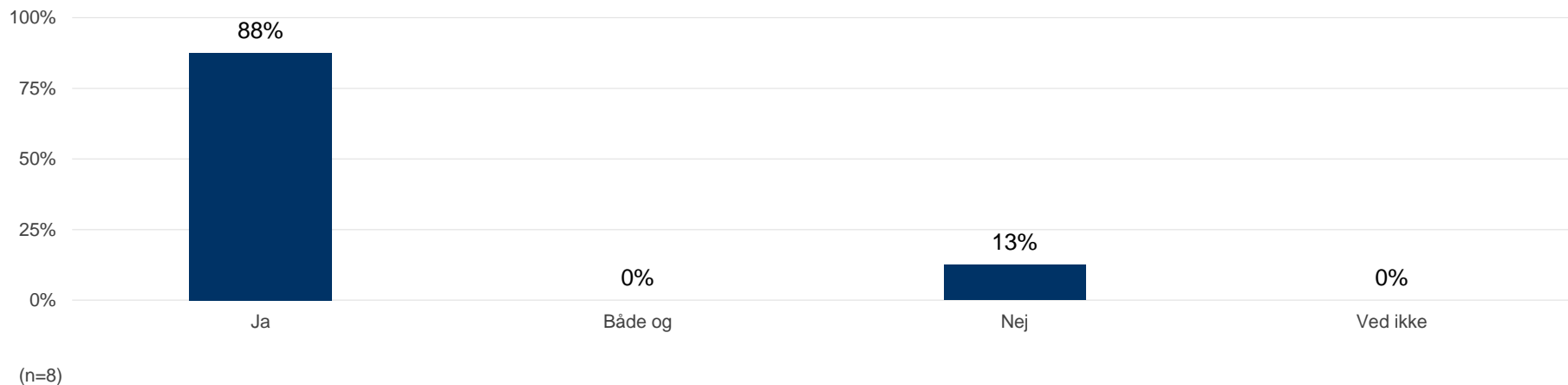
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?



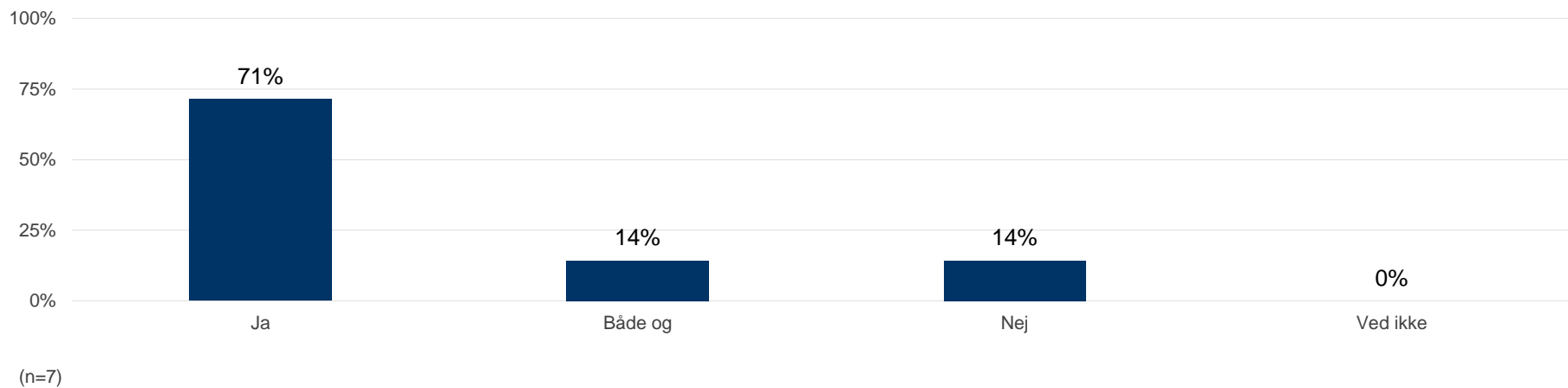




## Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

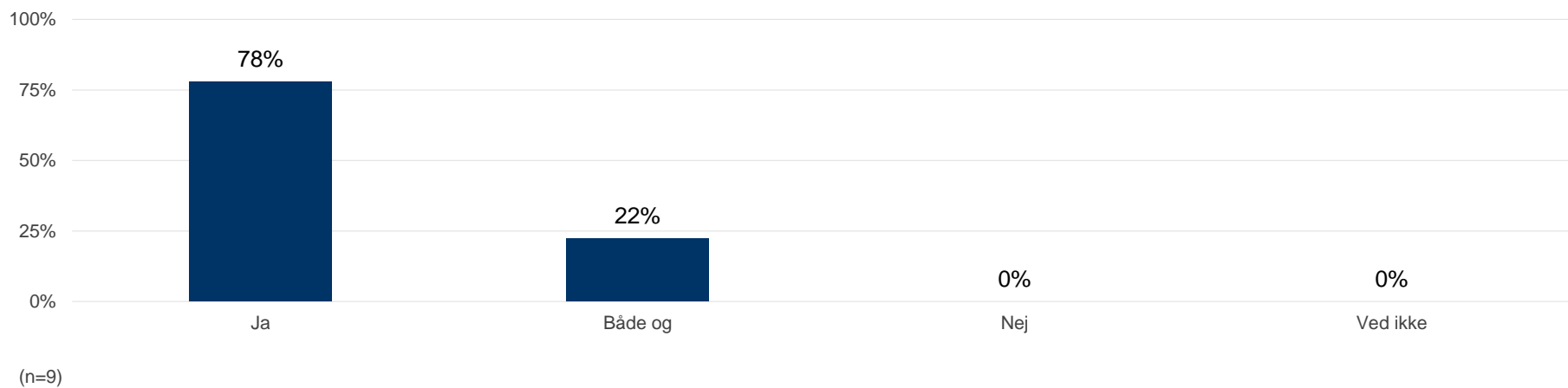


## Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet?

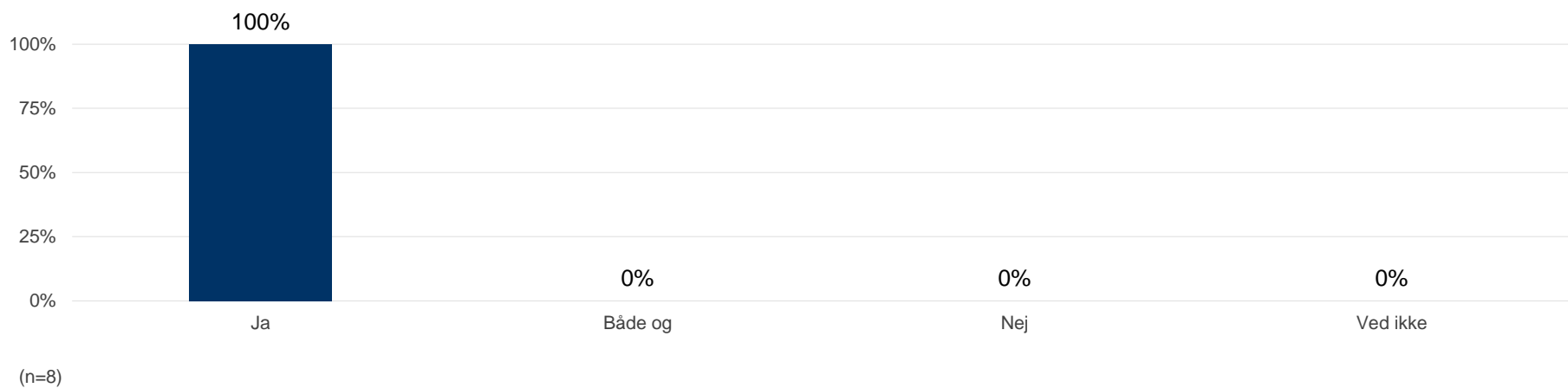




## Er du glad for din egen bolig?

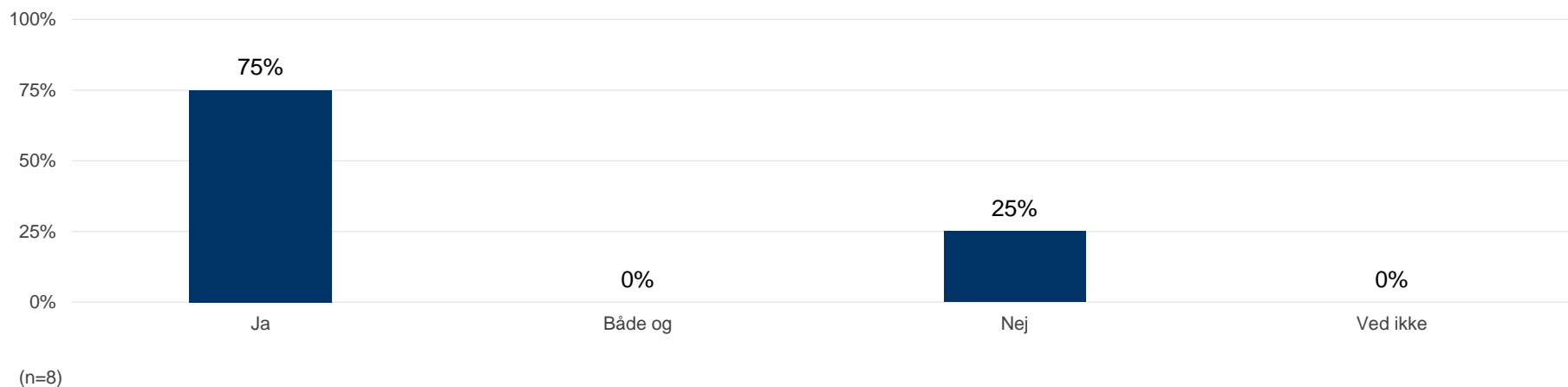


## Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne

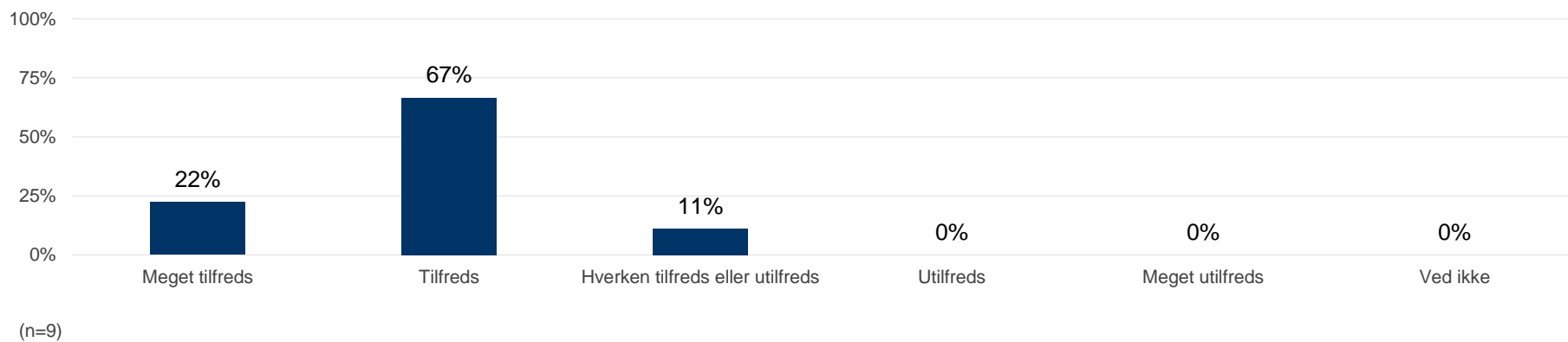




## Bruger du jeres fælles lokaler?

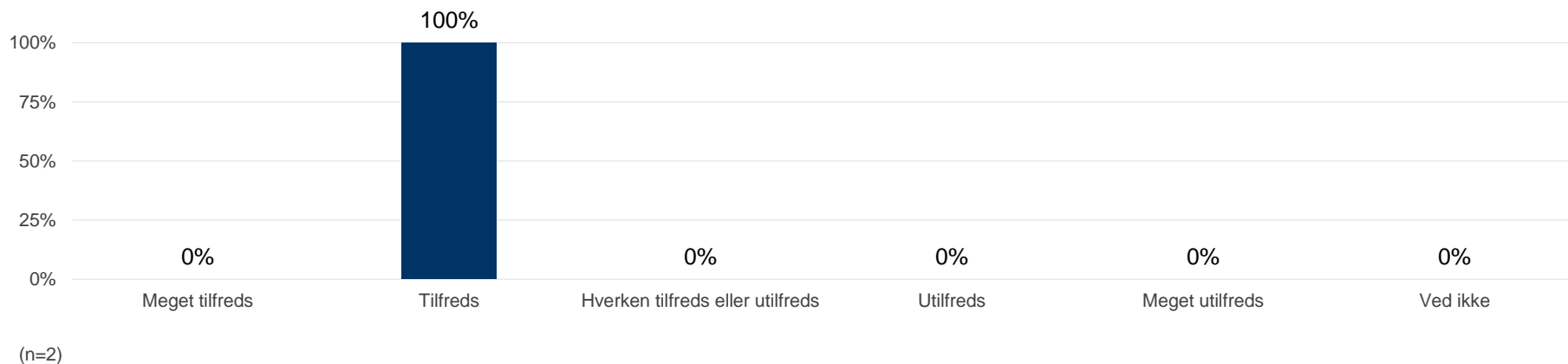


## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet?

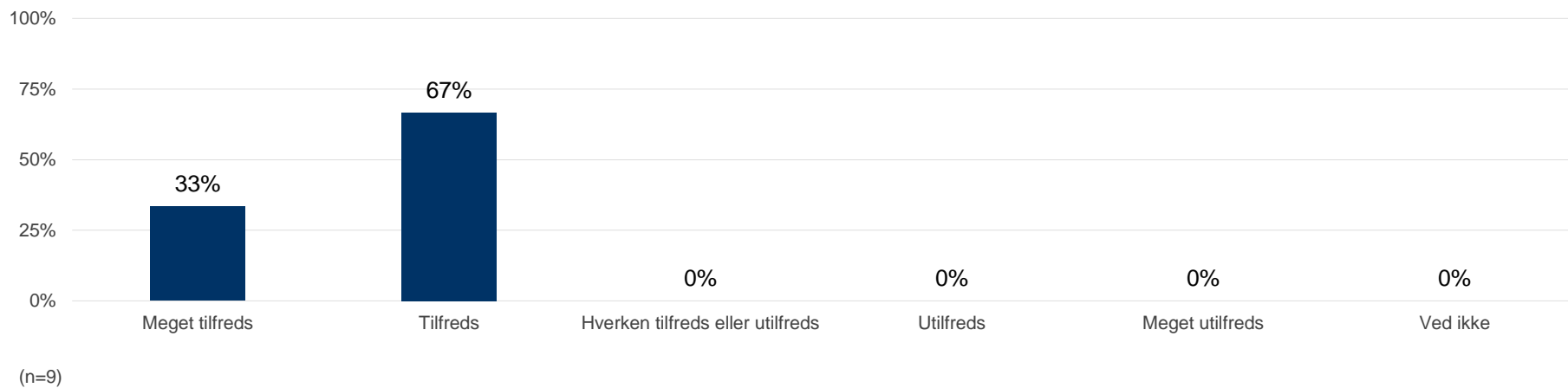




Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?

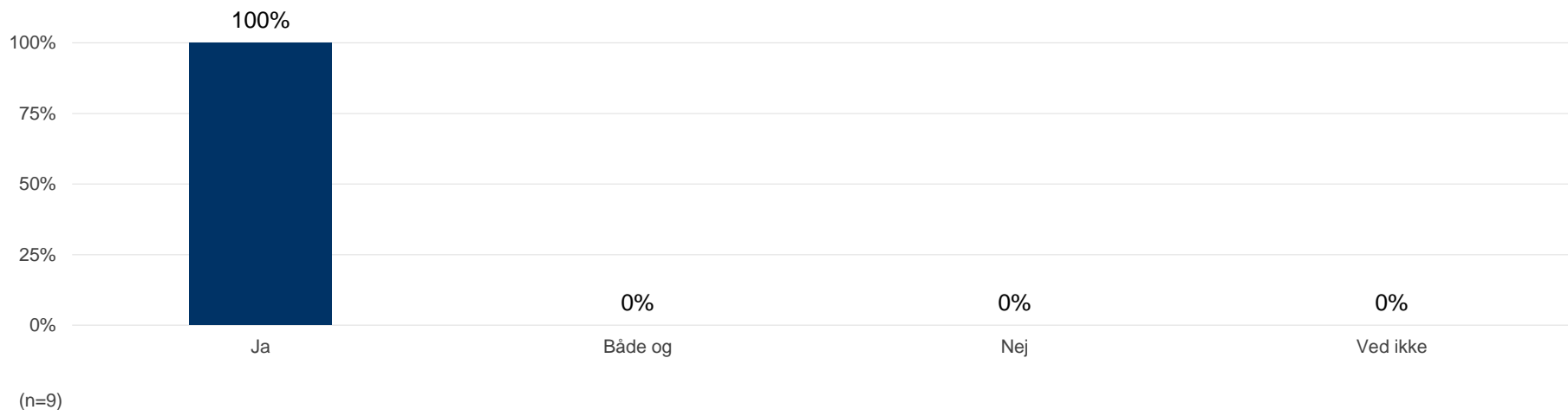


Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig

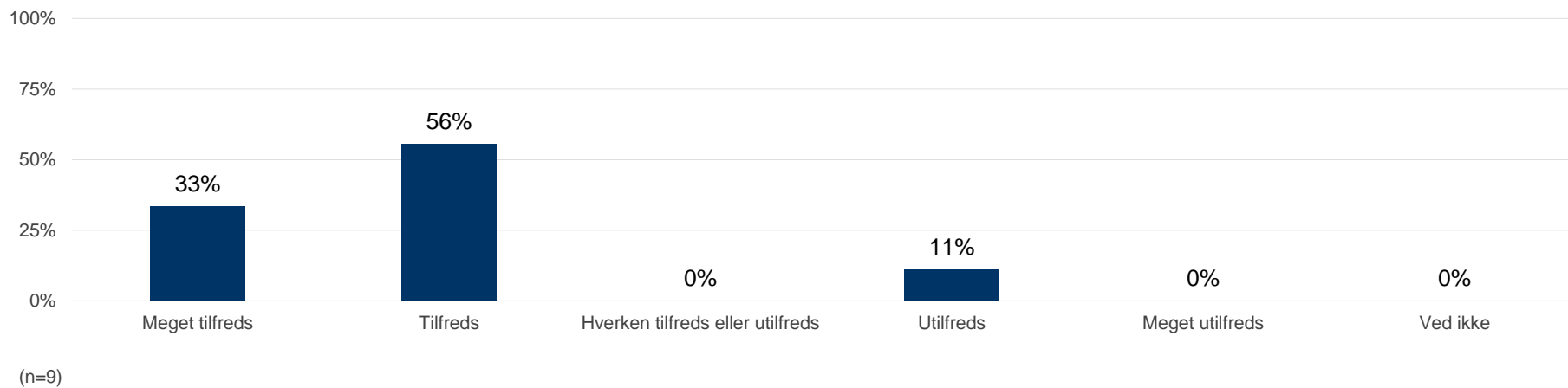




Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?

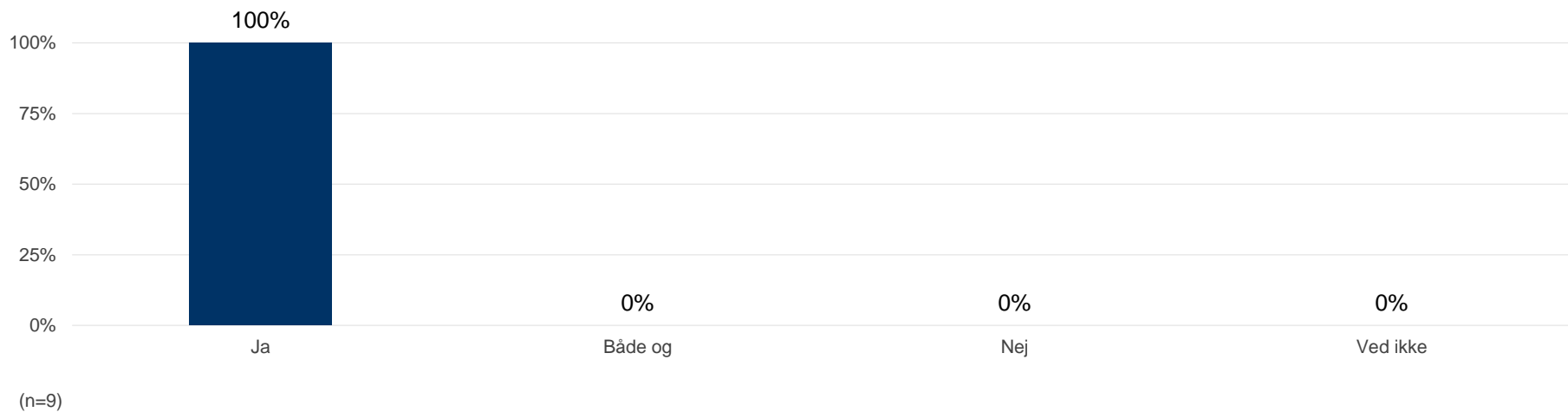


Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?

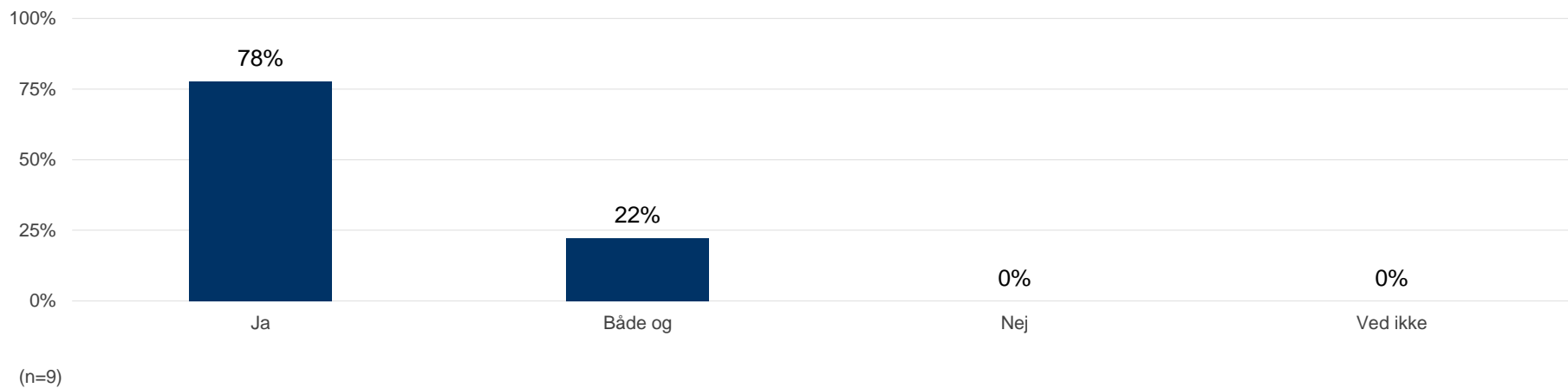




## Er personalet venligt over for dig?

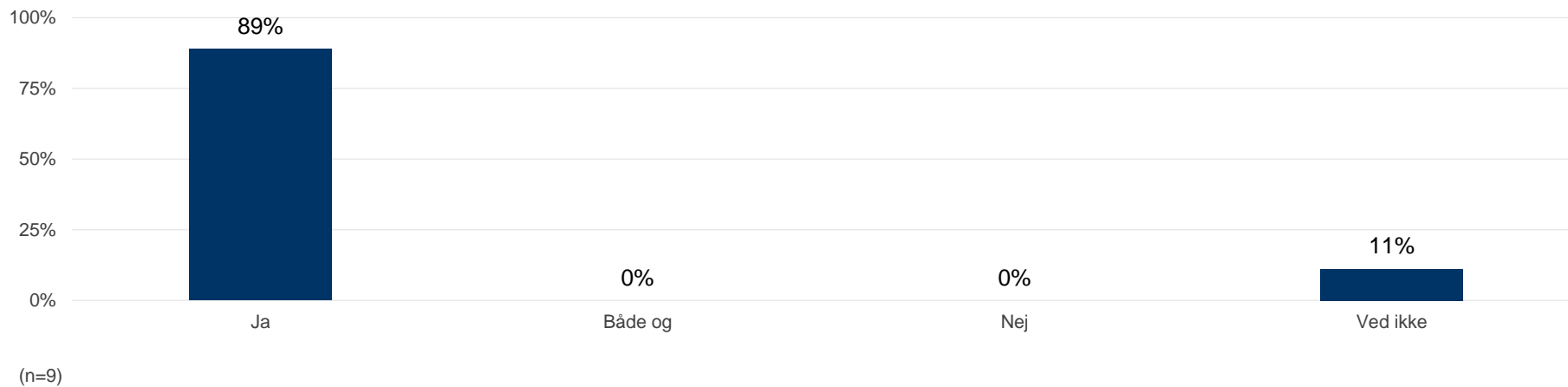


## Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?

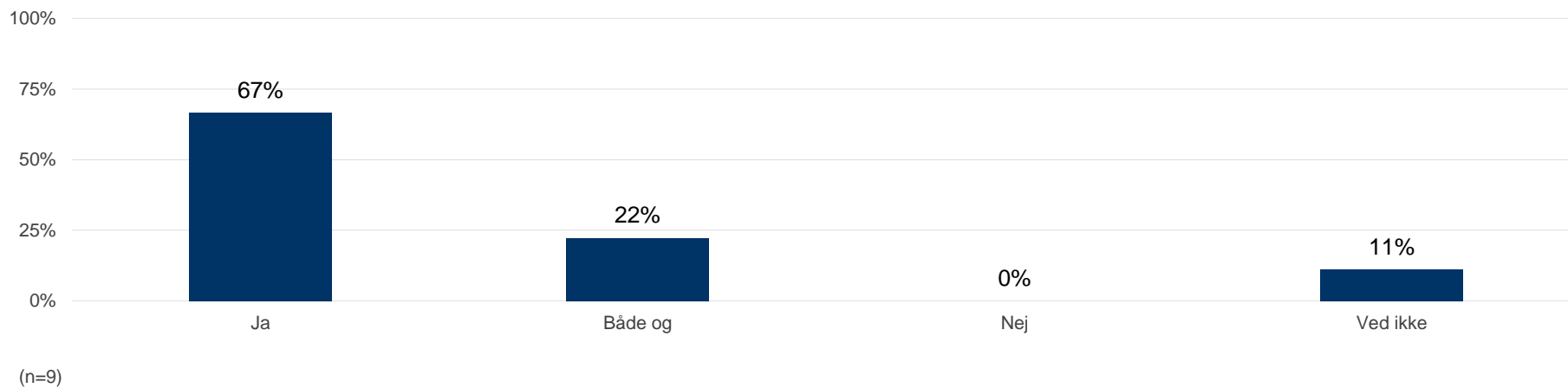




## Kommer personalet, når du kalder på hjælp?

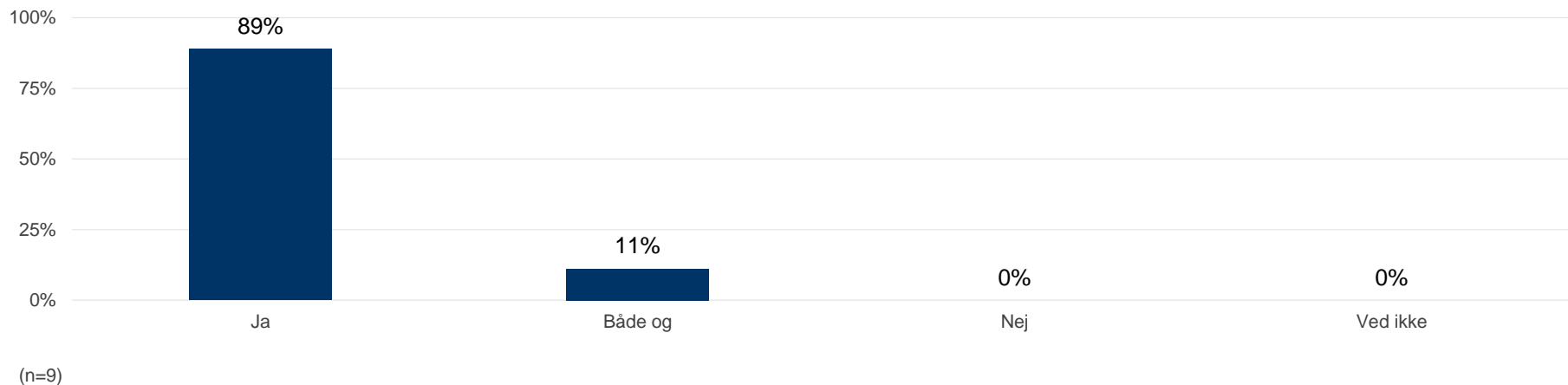


## Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

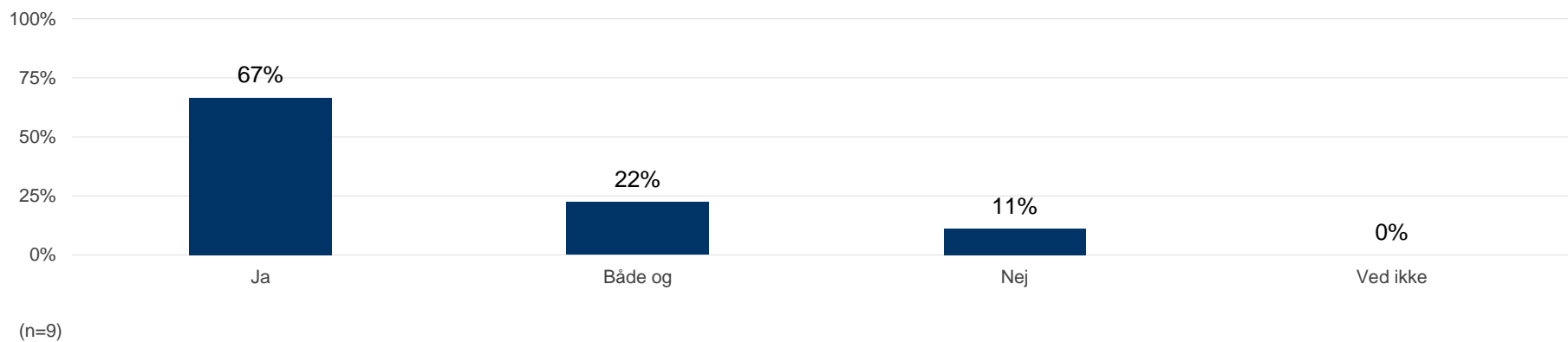




## Føler du dig tryk ved personalet?



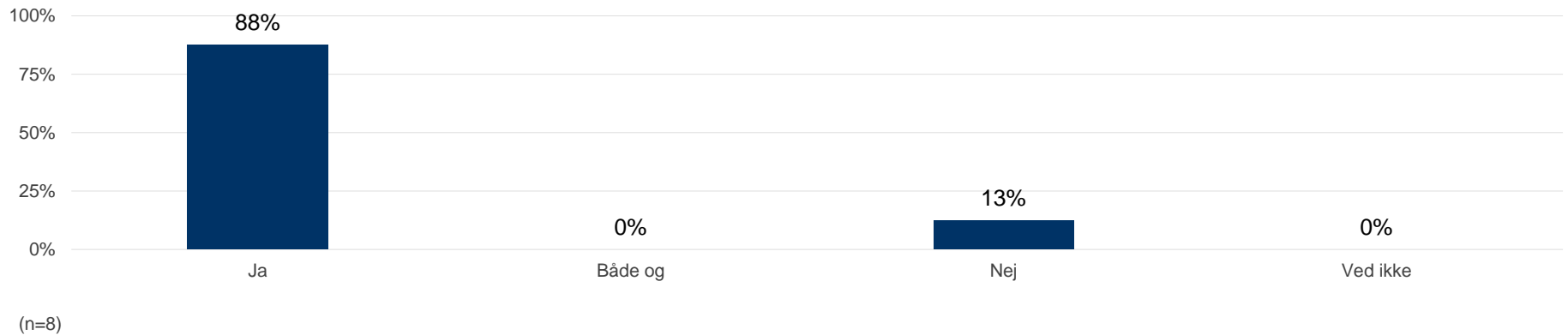
Er der nogen fra personalet, som du er særlig fortrolig med, og som du kan gå til, hvis du har spørgsmål eller behov for hjælp?



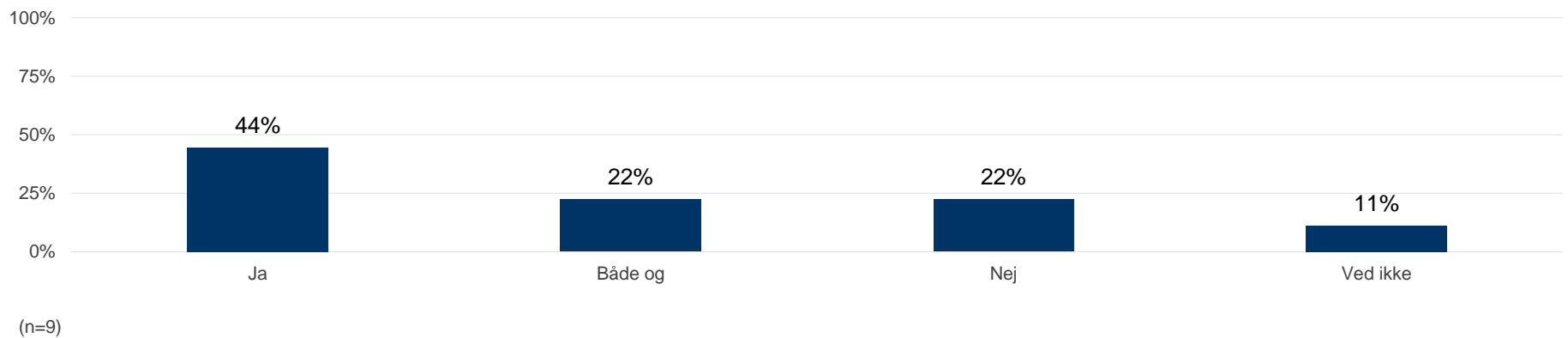




Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?

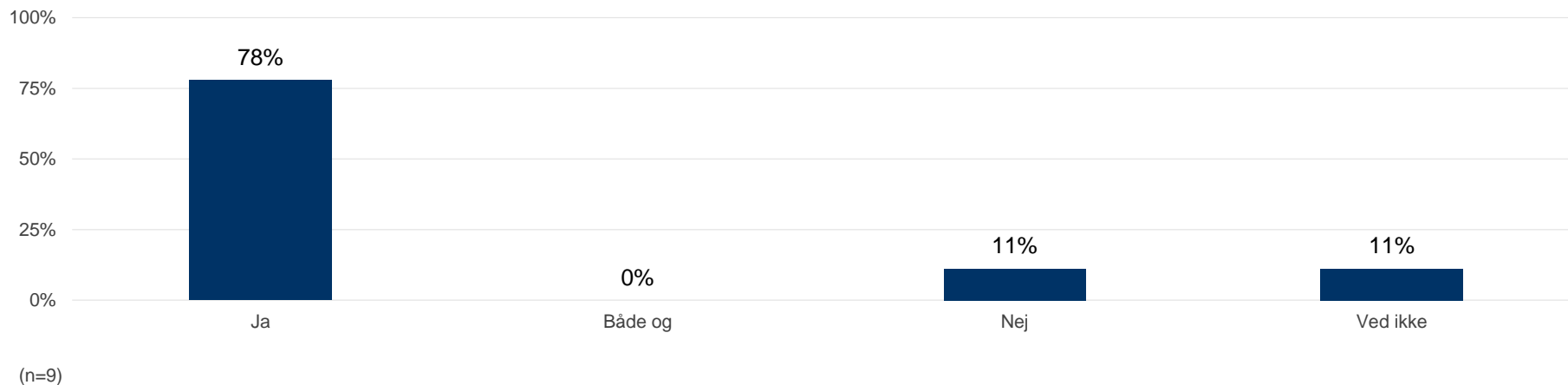


Er personalet her på plejehjemmet gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp?

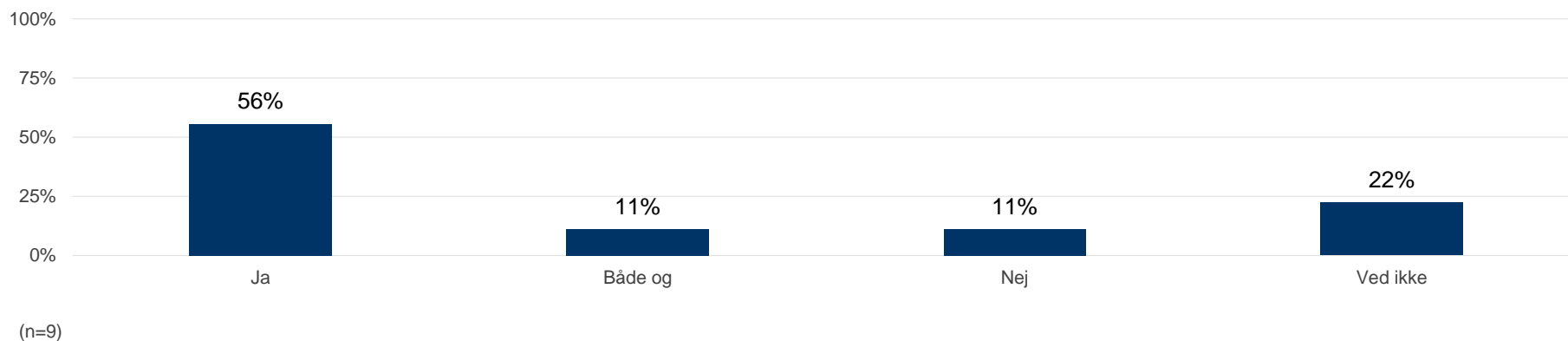




## Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?

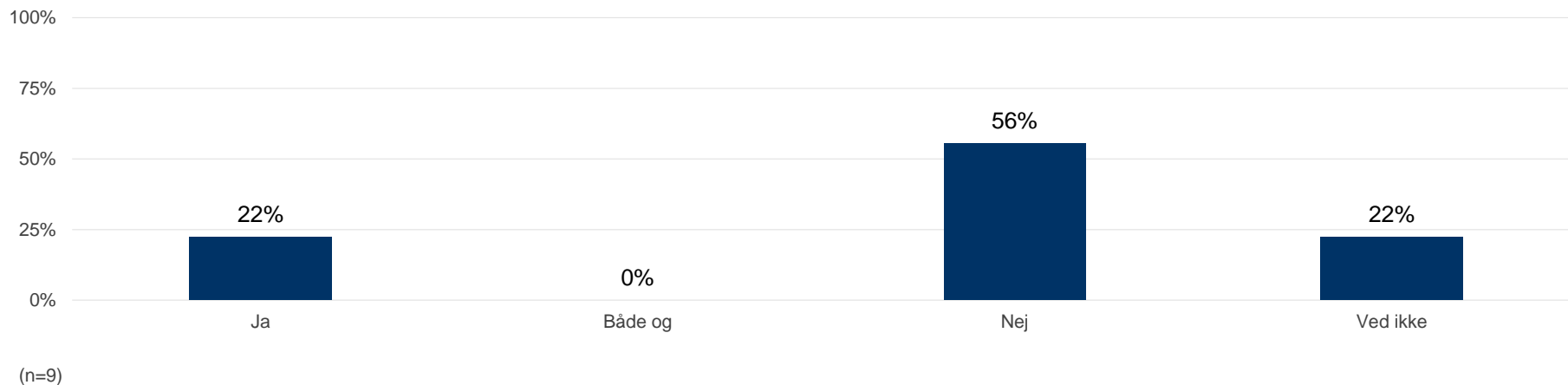


Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp hver 14. dag, som du selv kan bestemme over i samarbejde med personalet?

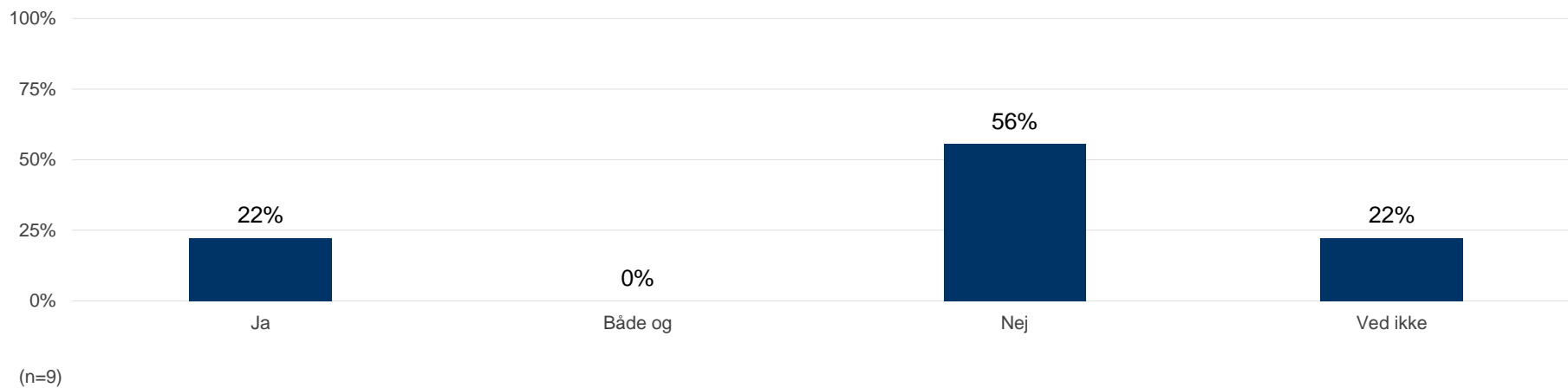




## Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?

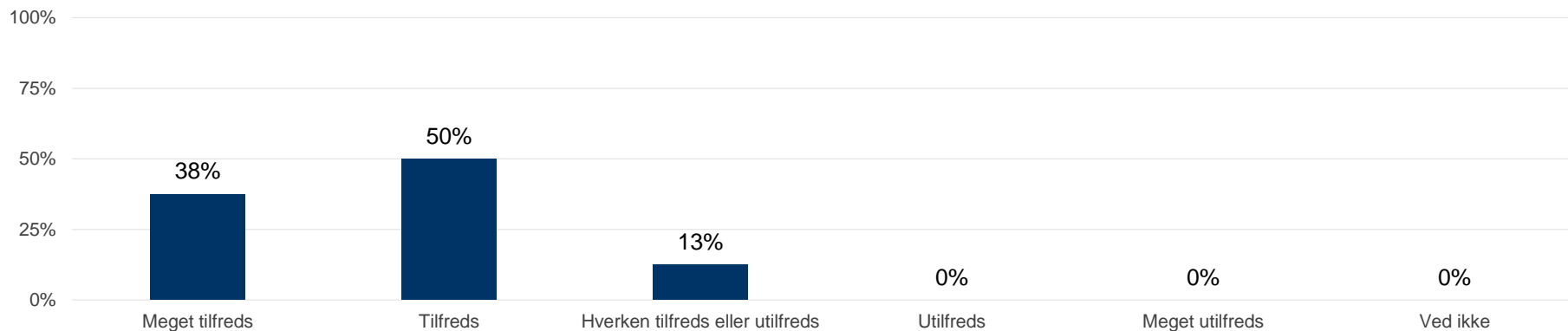


## Bruger du eller personalet velfærdsteknologi i dit hjem?



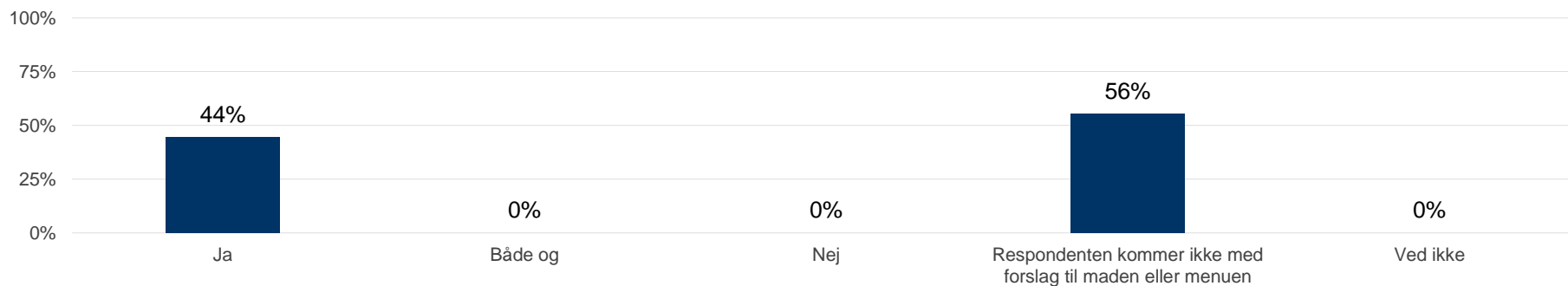


## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?



(n=8)

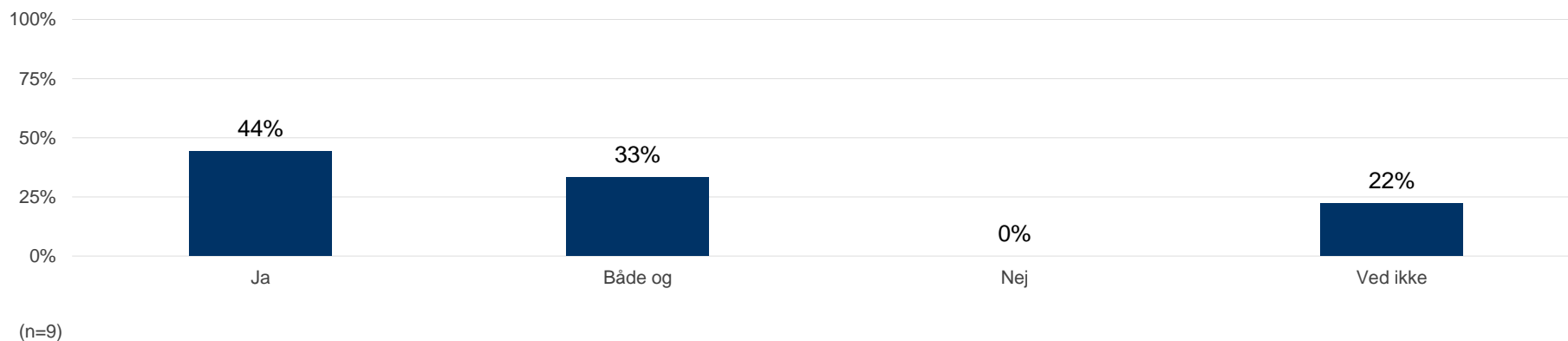
## B bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?



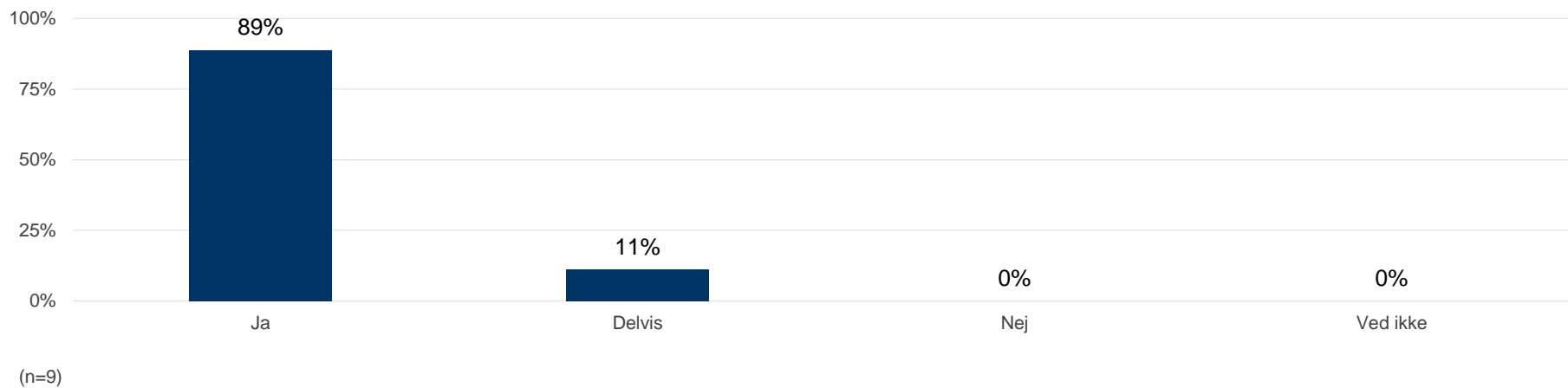
(n=9)



Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?

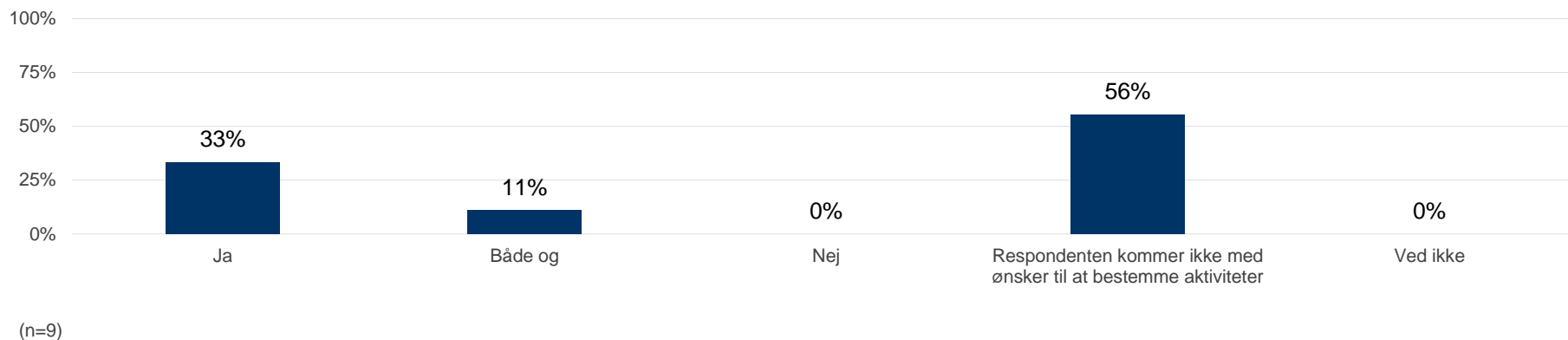


Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?

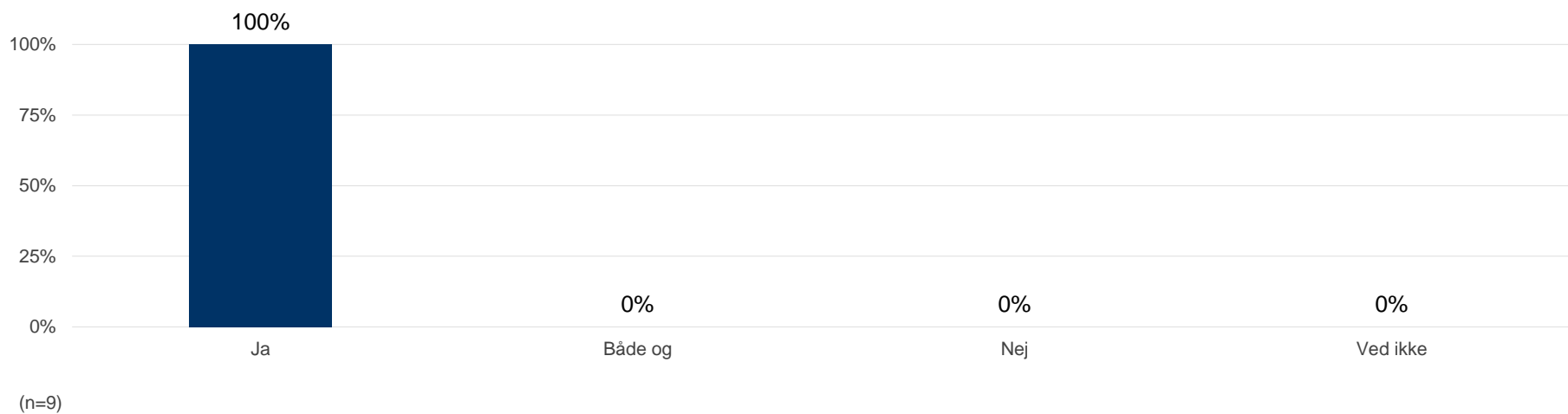




Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?

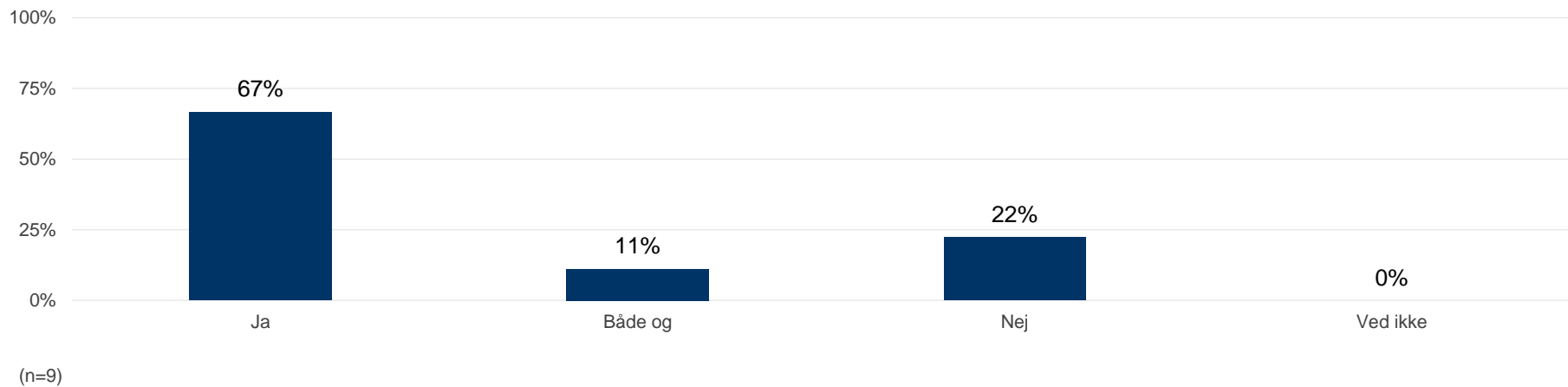


Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber?

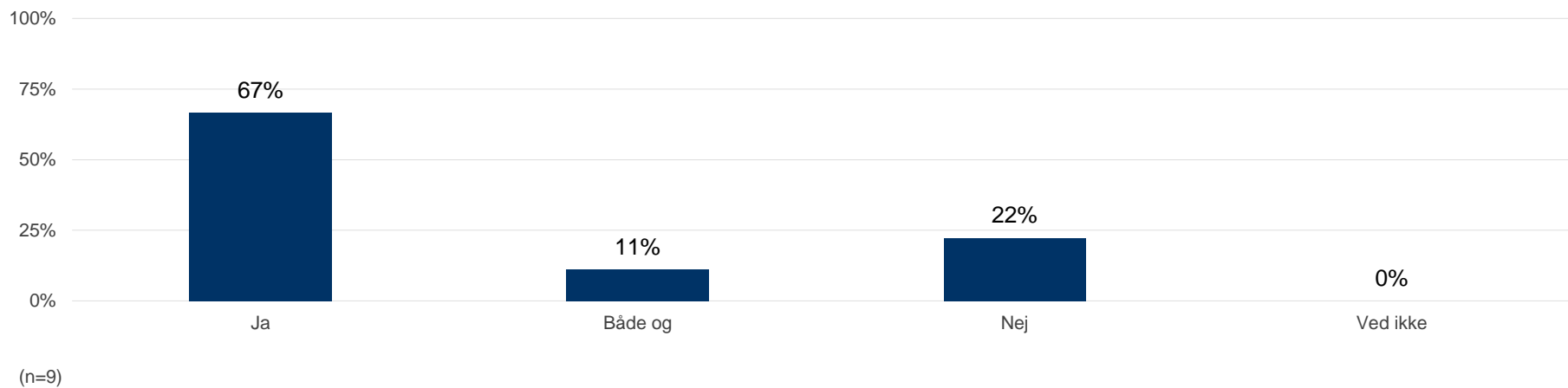




## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

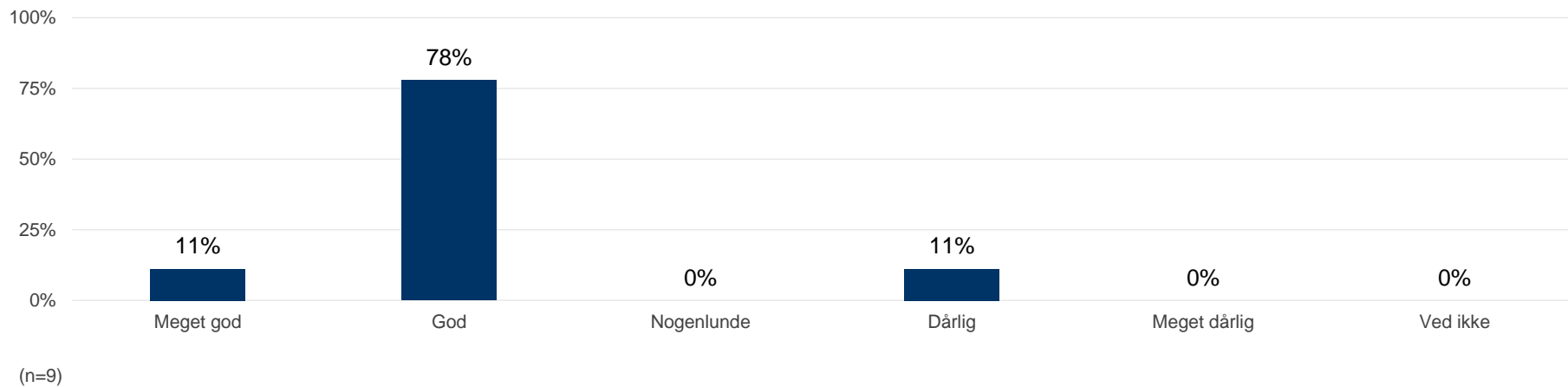


## Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?

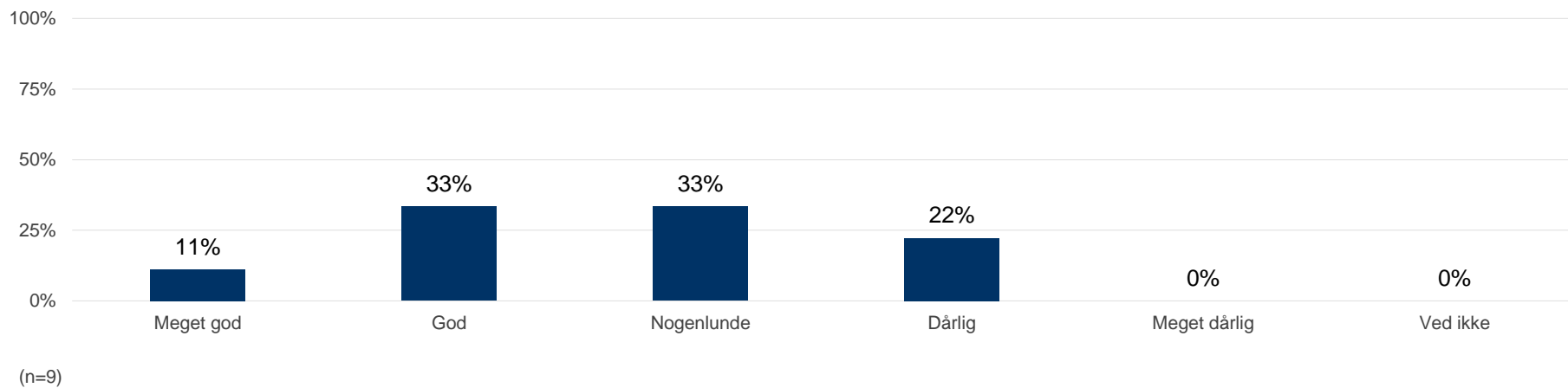




## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?



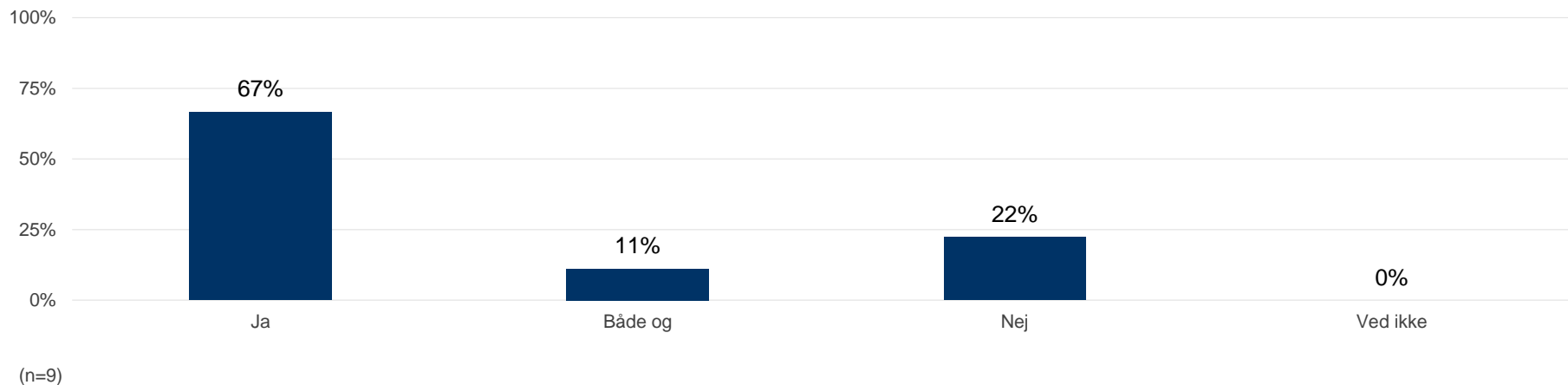
## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



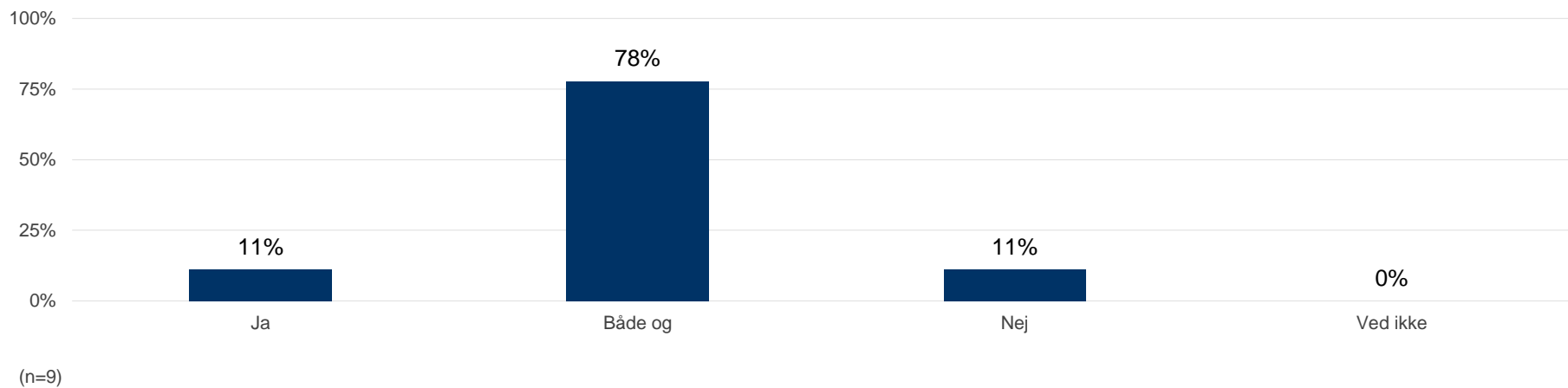




Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?

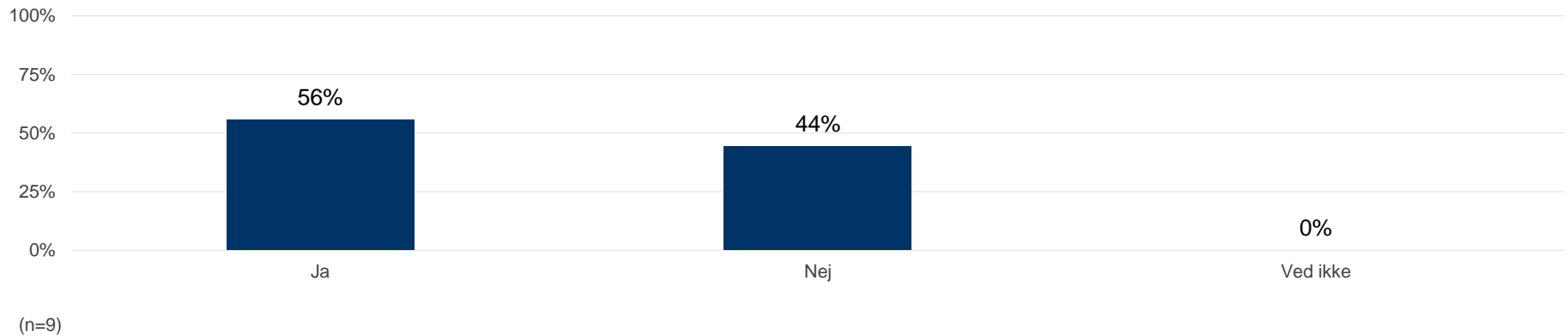


Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger?

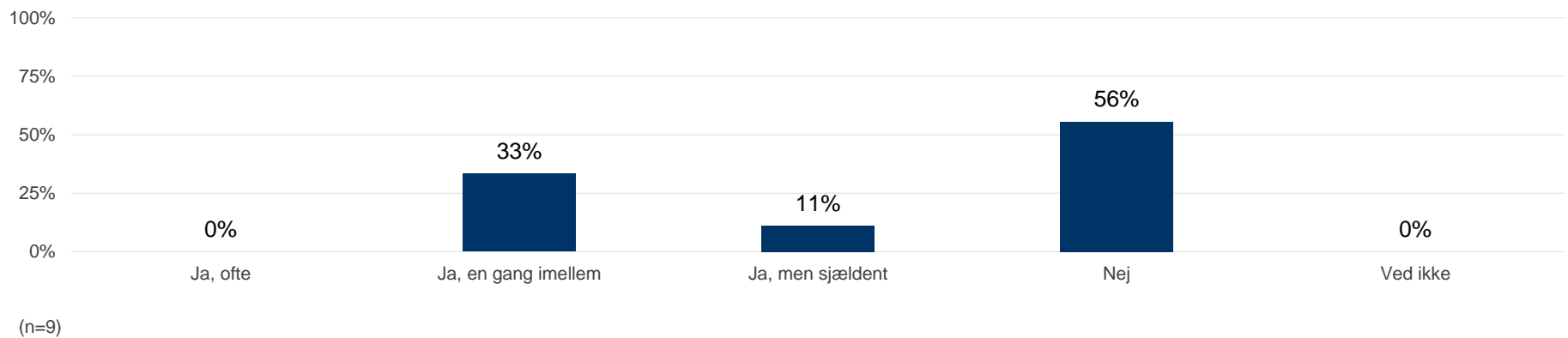




Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?

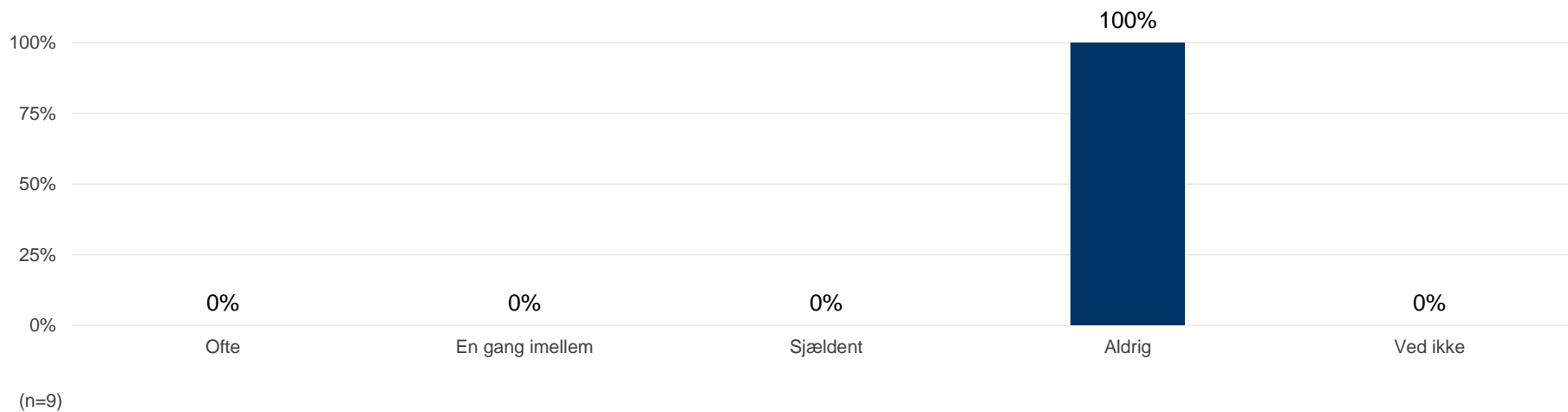


Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

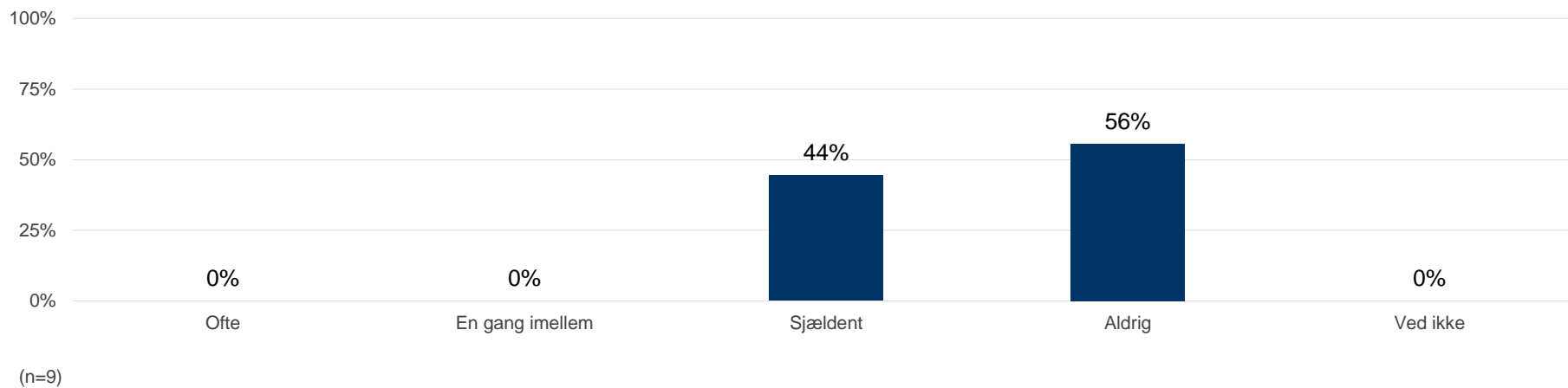




## Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

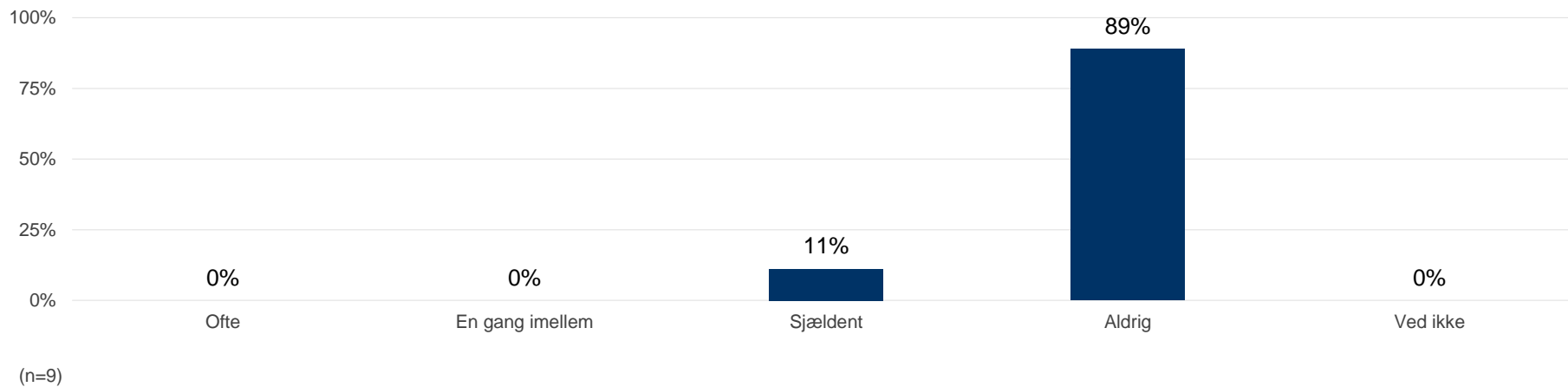


## Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?





## Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?



## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?

