

Brugerundersøgelse 2019

# Plejebolig



Epinion

Plejebolig, Hjortespring 2019

# Indhold

Formål med undersøgelsen  
Antal besvarelser  
Dataindsamlingsmetode  
Profil af målgruppen  
Læsevejledning  
Sammenligning med tidligere år og andre enheder  
Svarfordelinger på alle spørgsmål

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne:

Generelt, Praktisk hjælp og personlig pleje, Sygepleje, Medarbejderne, Sammenhæng, Klippekort, Velfærdsteknologi, Mad og måltider, Dagligdag, Information, Livskvalitet og helbred, Ensomhed.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til  
Tina Christensen,  
Afdeling for Evaluering,  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

# Formål med undersøgelsen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på plejehjemsbeboeres oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner, som grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnernes.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle plejehjemsbeboere i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 2.661 beboere. Heraf er gennemført interview med 993 beboere.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2019 for enheden der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra enheden fremgår ligeledes af tabellen.

| Enhed             | Antal besvarelser |
|-------------------|-------------------|
| Hjortespring 2019 | 76                |

Der er udarbejdet en tilsvarende rapport til de øvrige plejehjem i Københavns Kommune. Derudover er der udarbejdet en samlet rapport for alle beboere på plejehjem i hele SUF.

# Antal besvarelser

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med plejehjemsbeboere i de tre seneste års undersøgelser:

| Enhed             | Antal besvarelser |
|-------------------|-------------------|
| Hjortespring 2019 | 76                |
| Hjortespring 2018 | 57                |
| Hjortespring 2017 | 40                |

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser i de enheder som der sammenlignes med i dette års undersøgelse. Hvis der er under 10 besvarelser i en enhed, vil den ikke fremgå i undersøgelsen.

| Enhed               | Antal besvarelser |
|---------------------|-------------------|
| A 1. SAL 2019       | 6                 |
| A 2. SAL 2019       | 7                 |
| A 3. SAL 2019       | 9                 |
| A 4. SAL 2019       | 7                 |
| B 1. SAL 2019       | 7                 |
| B 2. SAL 2019       | 14                |
| B 3. SAL 2019       | 13                |
| B 4. SAL 2019       | 6                 |
| UDEN TILDELING 2019 | 7                 |
| SUF 2019            | 993               |

# Dataindsamlingsmetoden

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

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af personlige interviews blandt plejehjemsbeboere. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

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

For at undgå at den stratificerede udvælgelse påvirker undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelsen kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

# Læsevejledning

I den første halvdel af rapporten ses resultatet med enheden sammenlignet med de to foregående års resultater for enheden. Derudover ses resultaterne samlet for SUF i indeværende år. På nogle spørgsmål har det ikke været muligt at foretage sammenligning af resultaterne fra tidligere år pga. ændringer i spørgeskemaet til undersøgelsen. I denne del af rapporten vises resultaterne primært med blå og grålige farver.

I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. Fastlæggelsen af hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

# Sammenligning med tidligere år

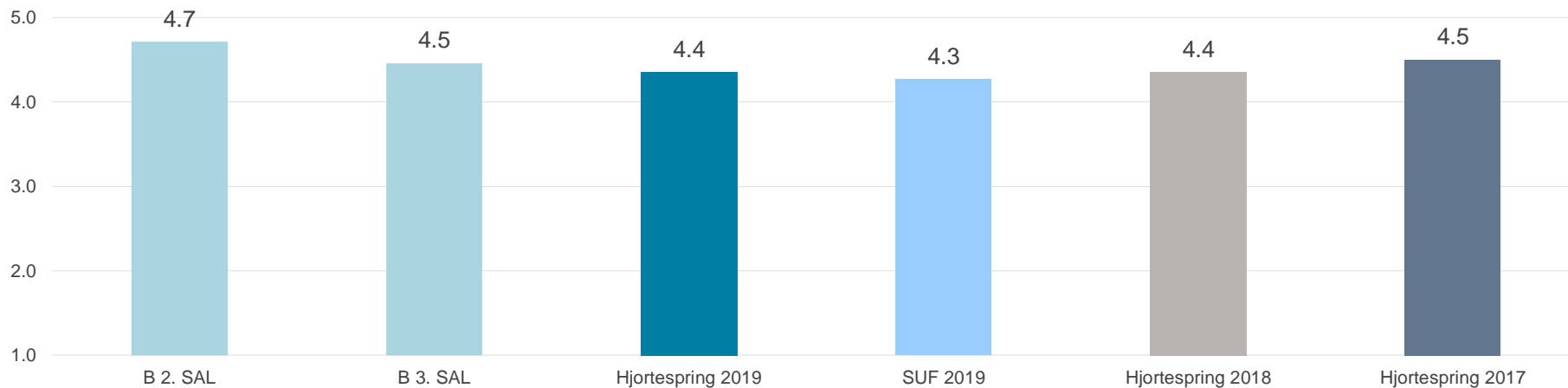
I denne del af rapporten vises de overordnede resultater fra enheden sammenlignet med resultaterne fra de to foregående år.

I det følgende er flere spørgsmål besvaret på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har her kunne svare på en gradsskala som fx "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken eller", "utilfreds" eller "meget utilfreds". Besvarelserne er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive "score", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

# Generelt

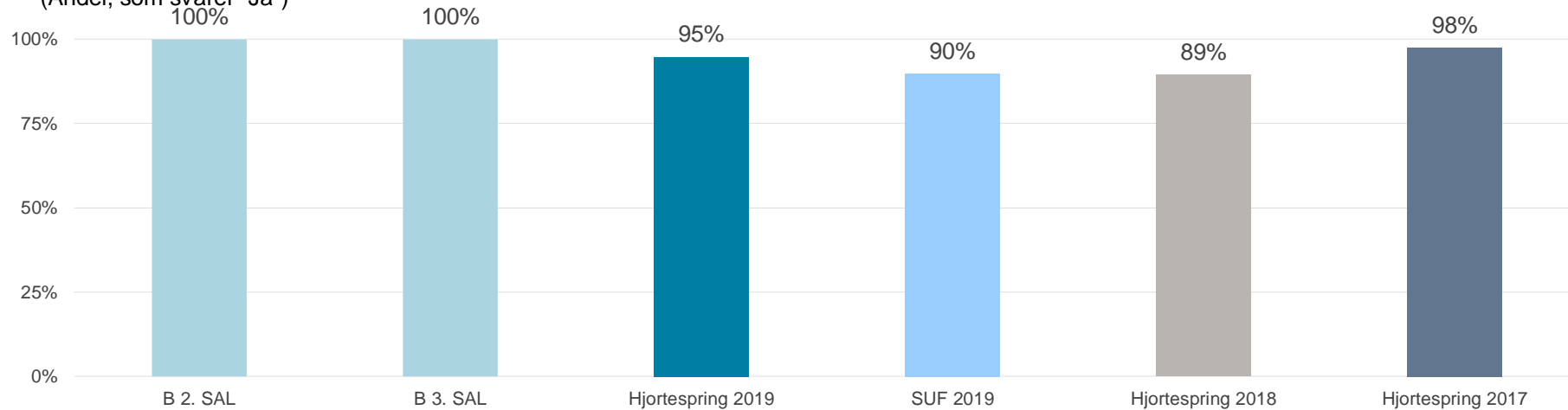
## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



## Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

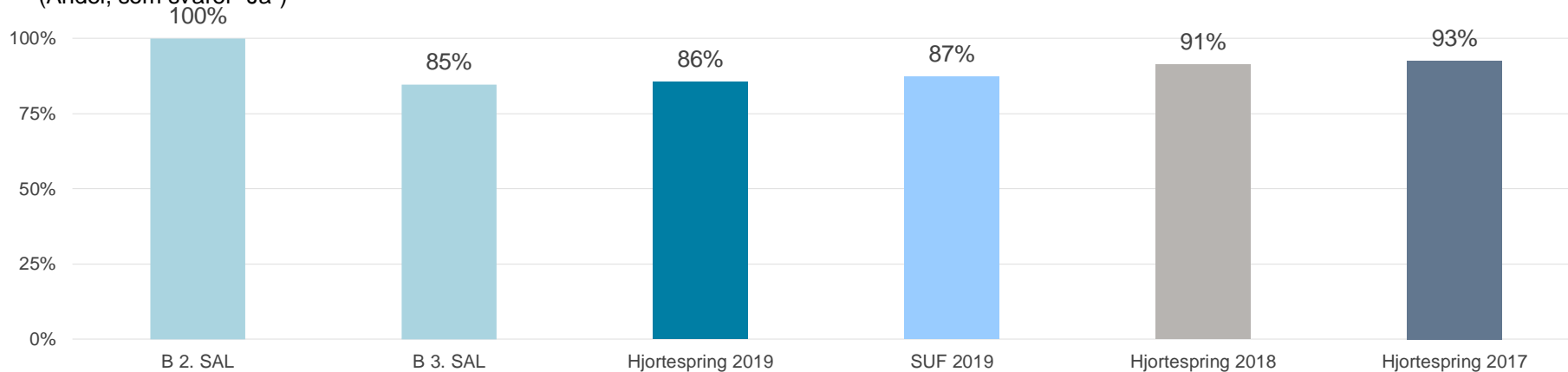
(Andel, som svarer "Ja")





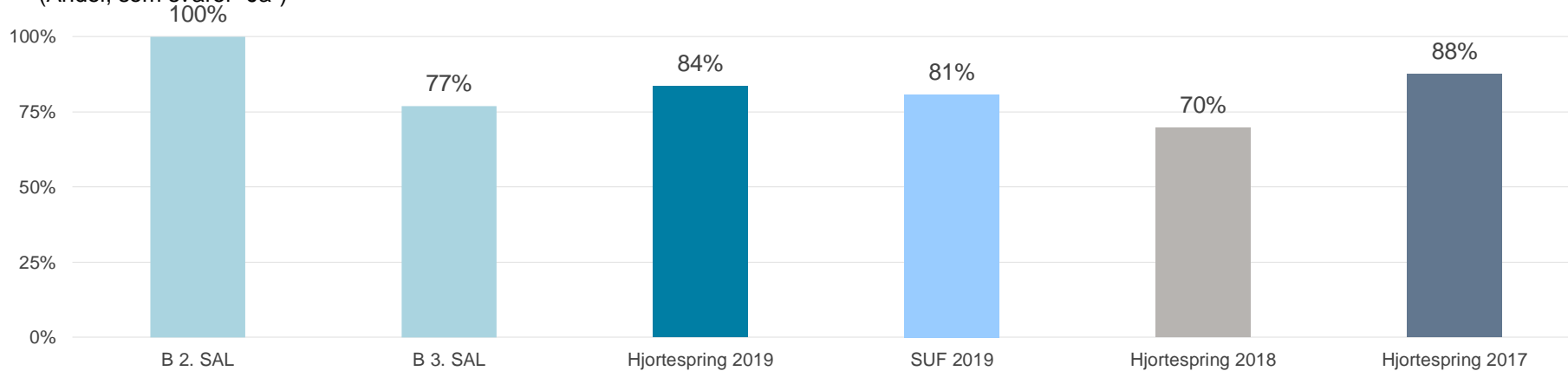
## Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?

(Andel, som svarer "Ja")



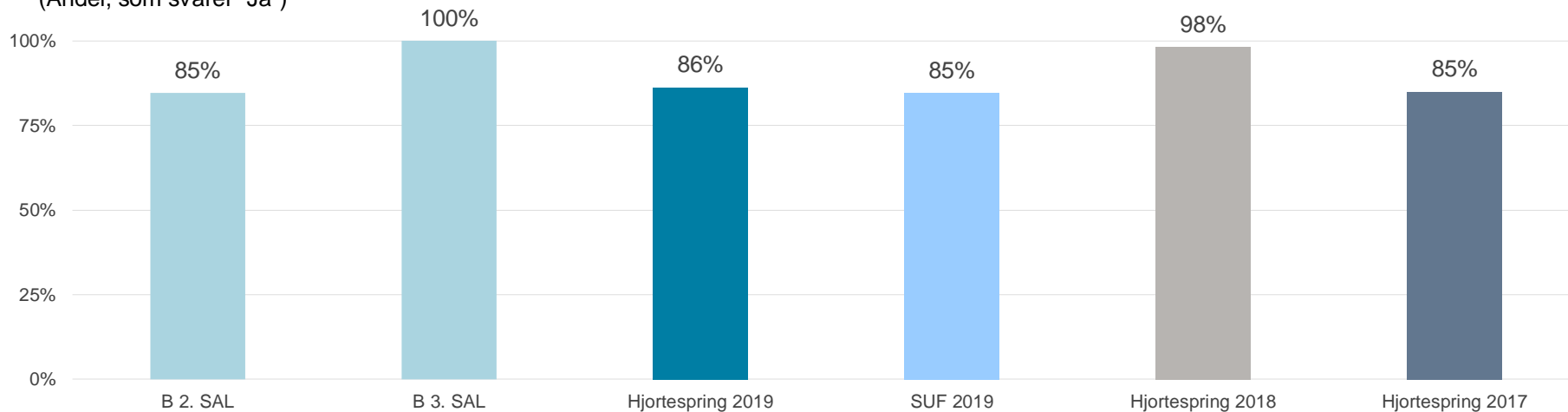
## Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?

(Andel, som svarer "Ja")



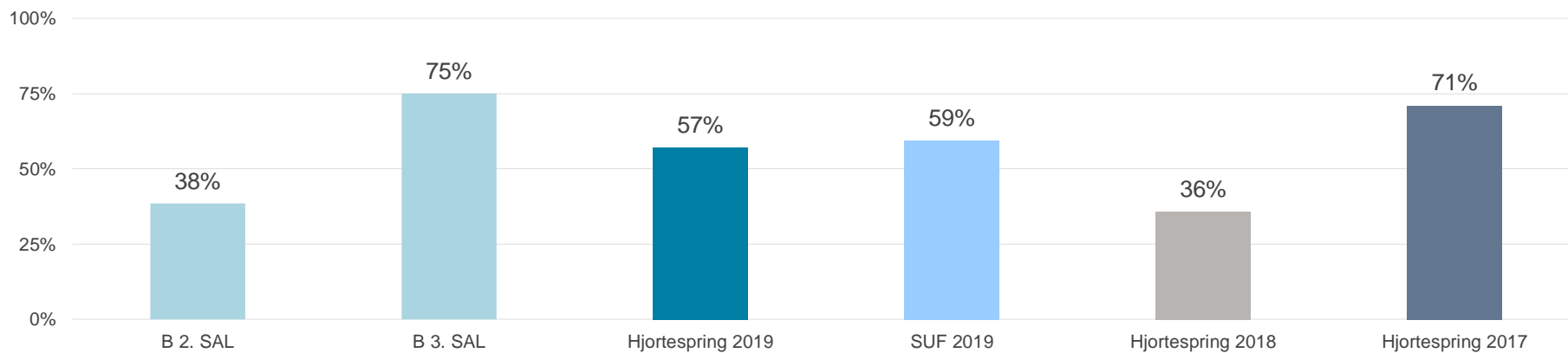
## Støtter medarbejderne dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?

(Andel, som svarer "Ja")



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

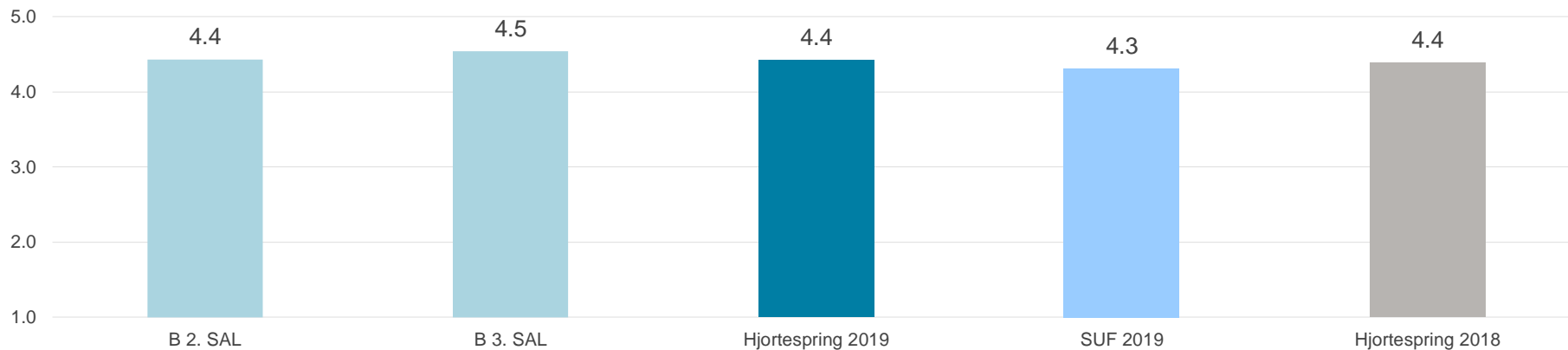
(Andel, som svarer "Ja")



# Praktisk hjælp og personlig pleje

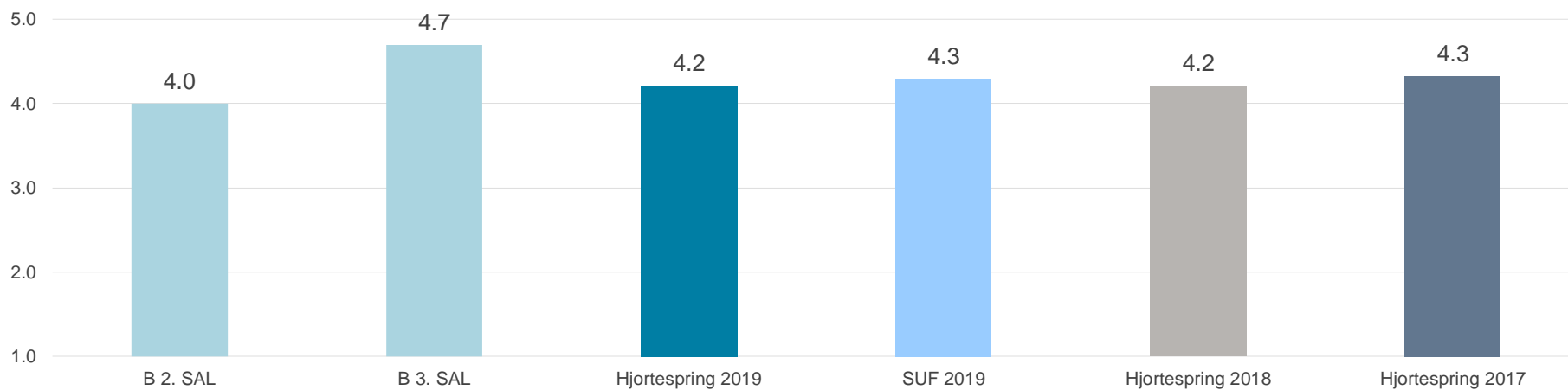
**Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp, som du modtager fra medarbejderne?**

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



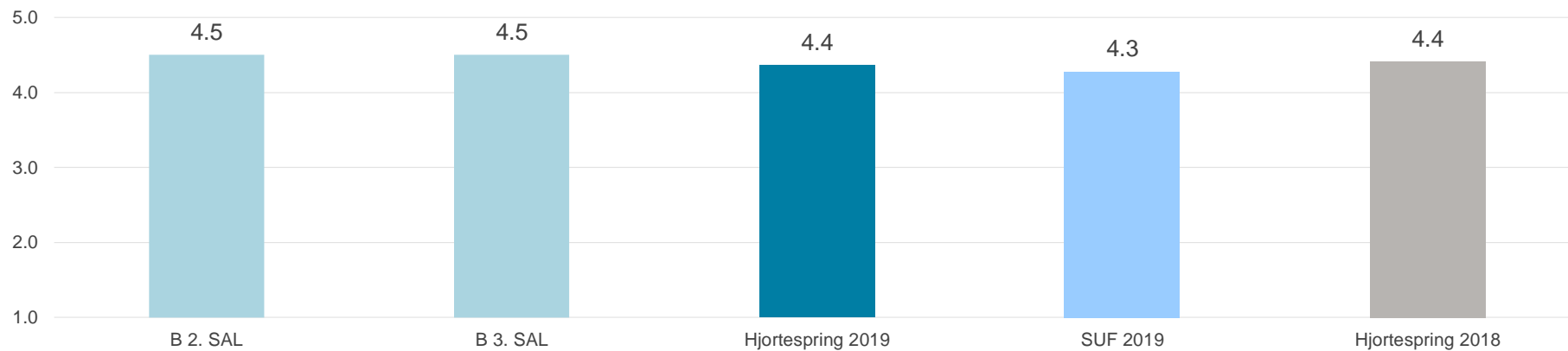
**Hjælpen til rengøring i din egen bolig?**

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



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

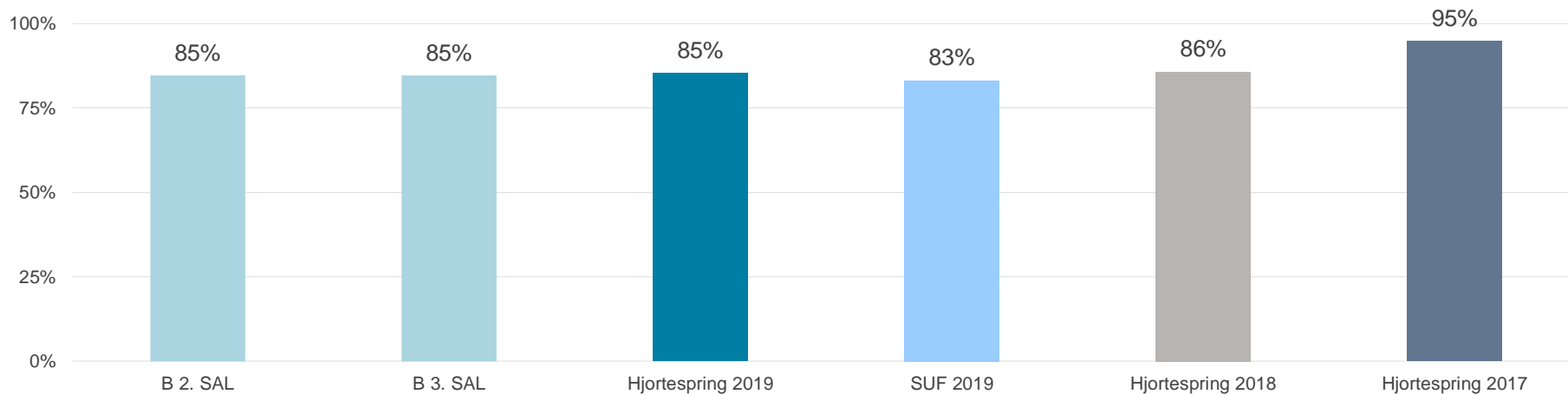
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Sygepleje

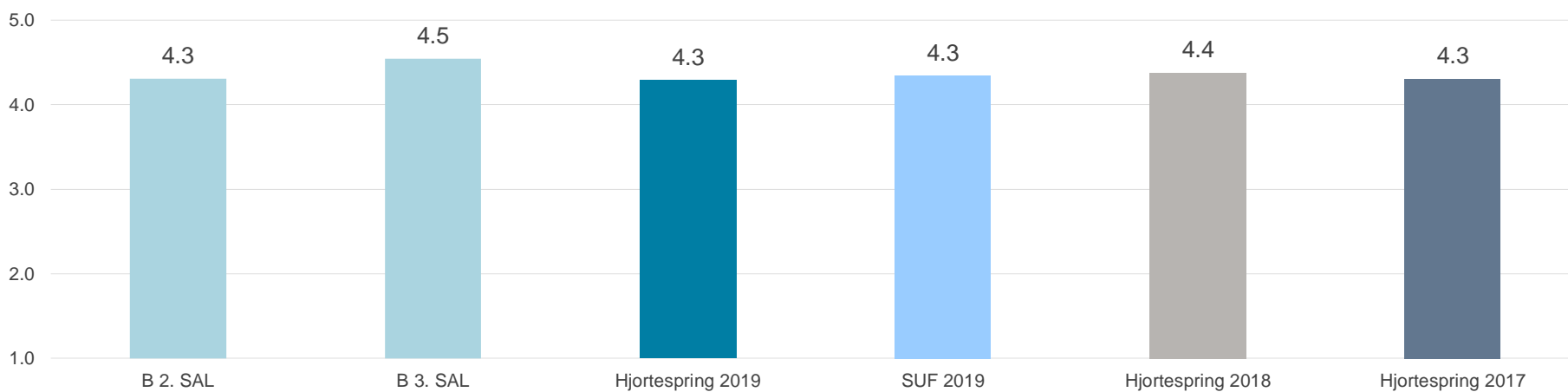
## Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?

(Andel, som svarer "Ja")



## Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv.

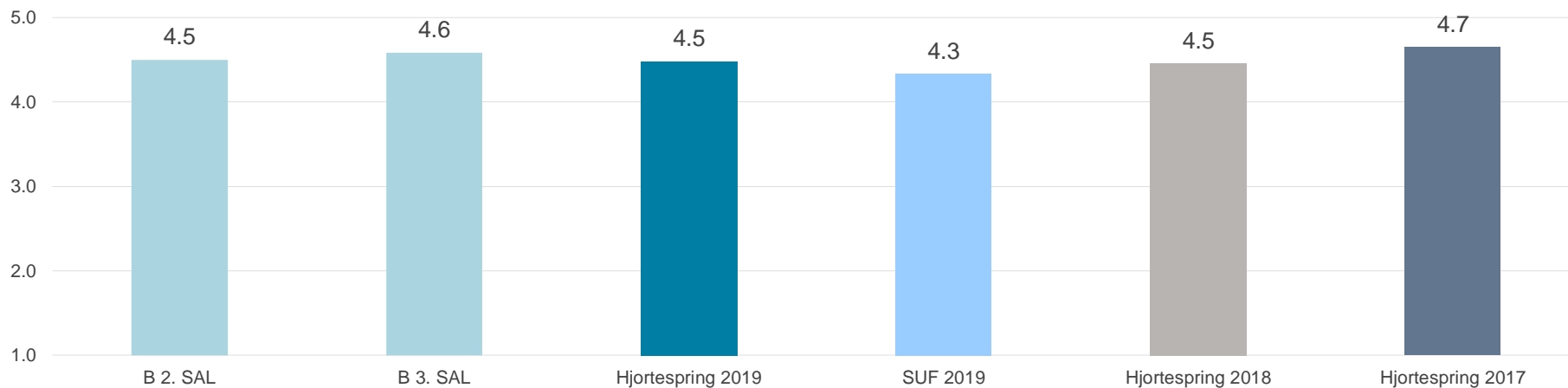
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Medarbejderne

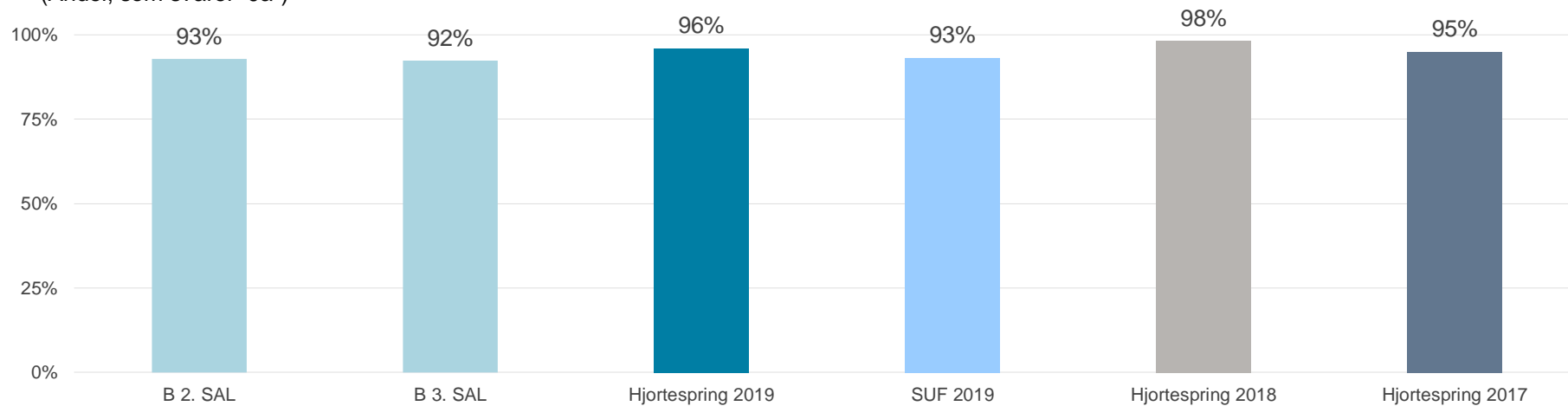
## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



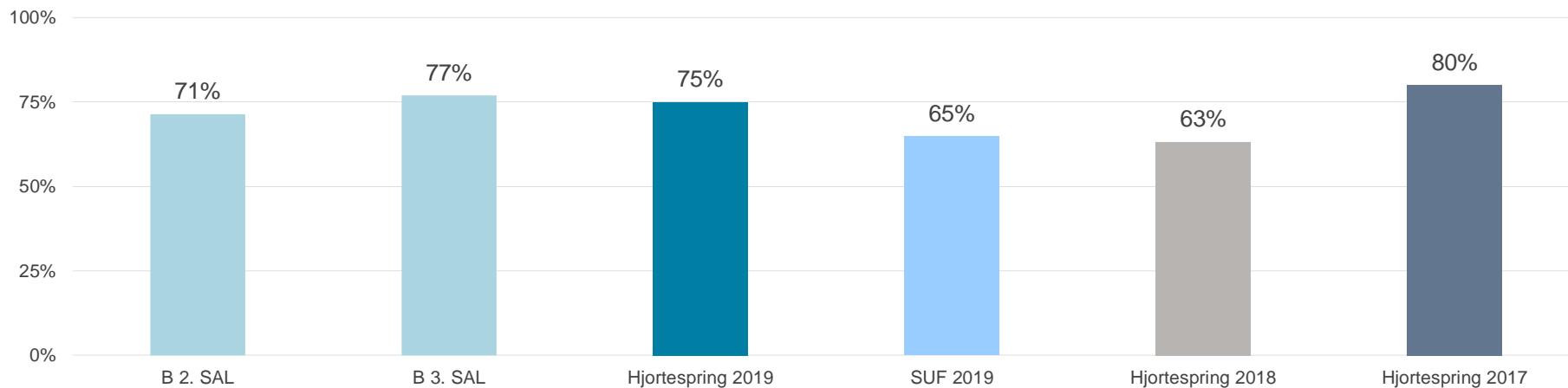
## Er medarbejderne venlige over for dig?

(Andel, som svarer "Ja")



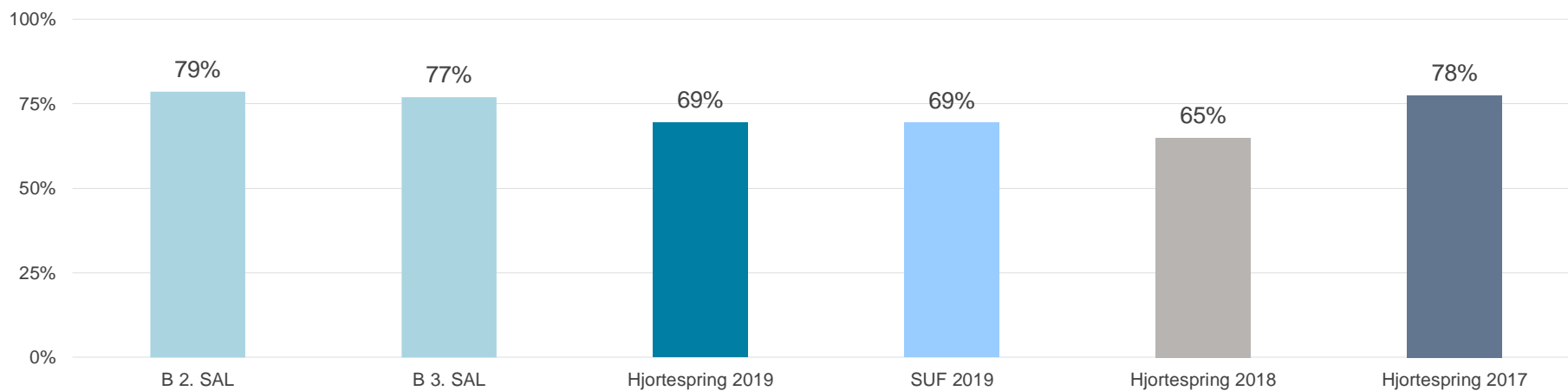
## Har medarbejderne oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?

(Andel, som svarer "Ja")



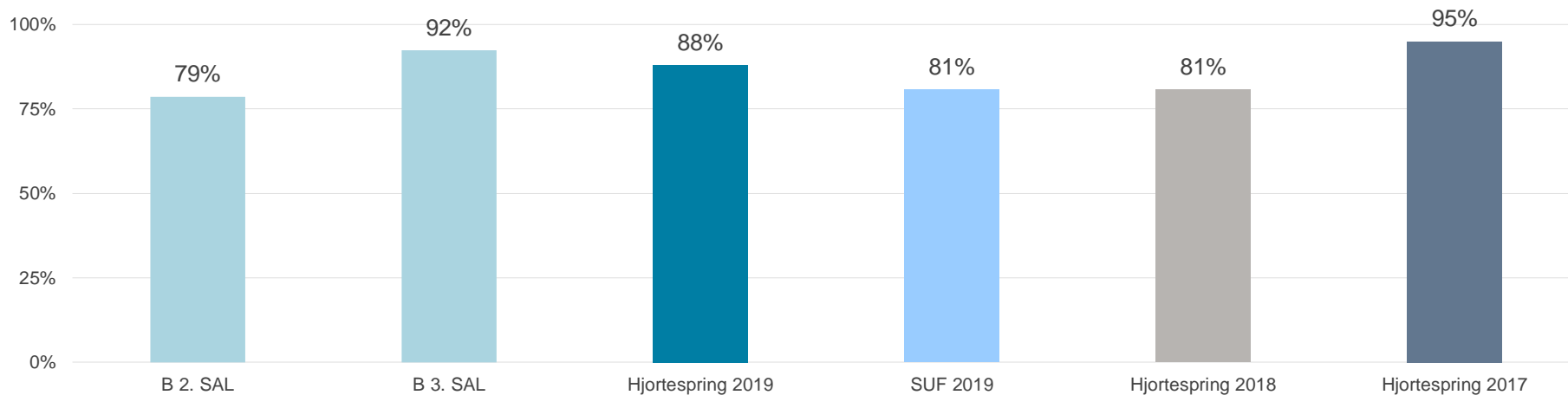
## Kommer medarbejderne, når du kalder på hjælp?

(Andel, som svarer "Ja")



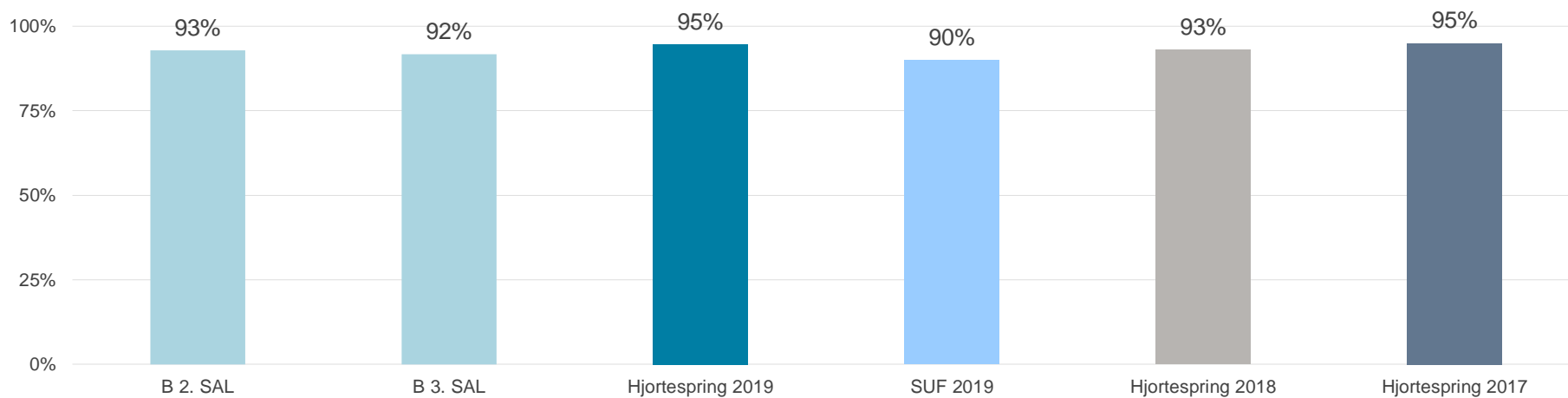
## Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?

(Andel, som svarer "Ja")



## Føler du dig tryk ved medarbejderne?

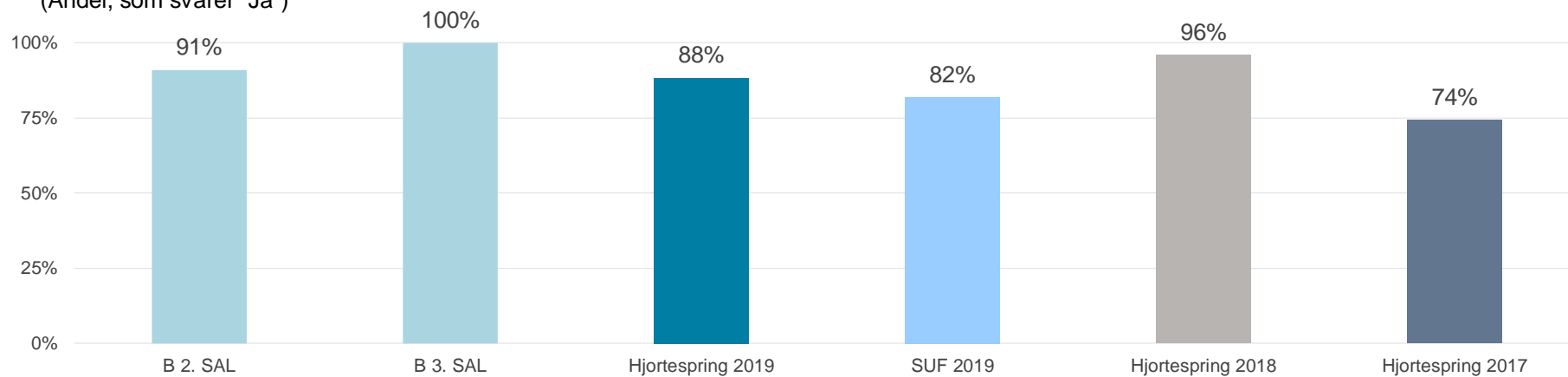
(Andel, som svarer "Ja")





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

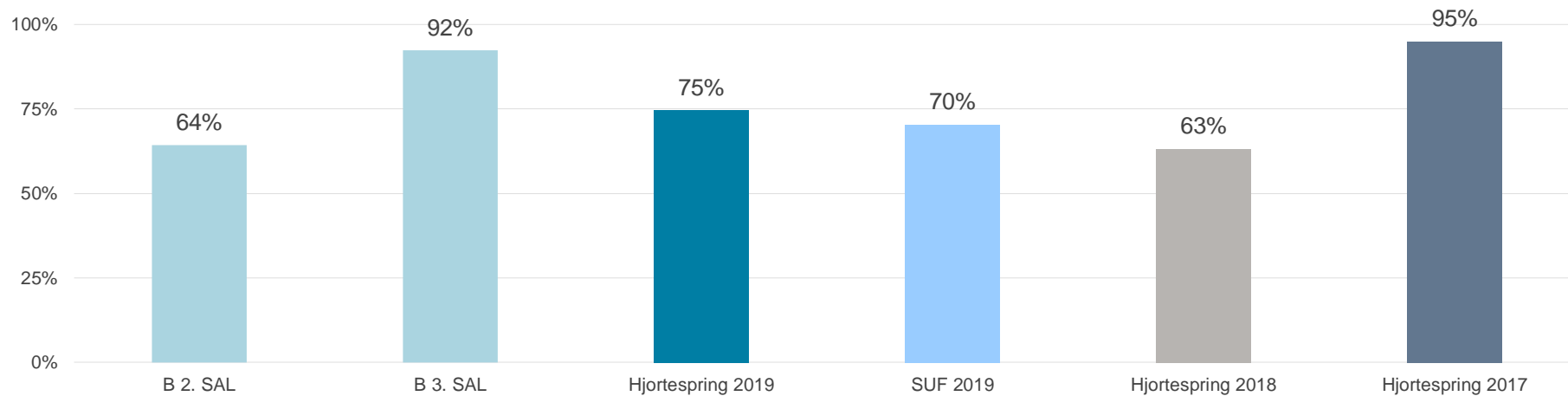
(Andel, som svarer "Ja")



# Sammenhæng

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

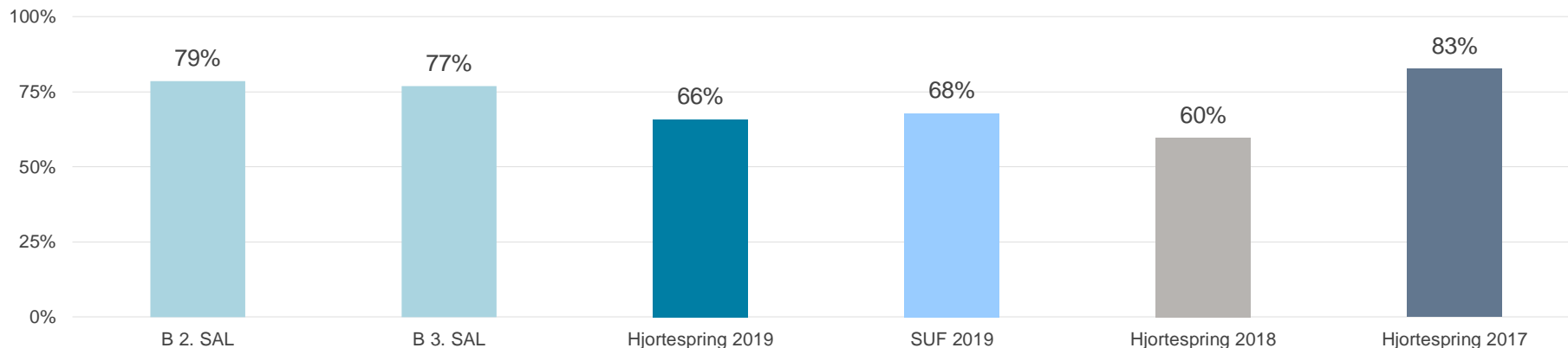
(Andel, som svarer "Ja")



# Klippekort

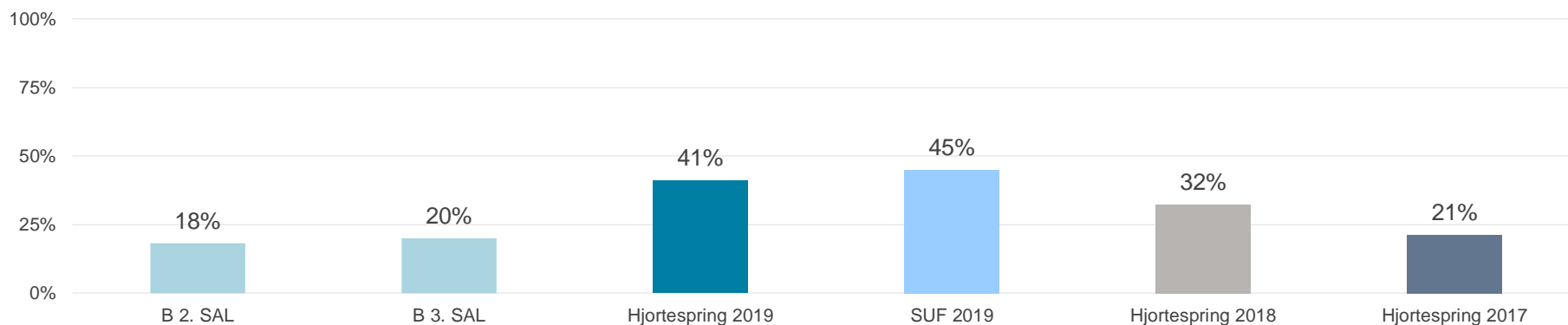
**Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?**

(Andel, som svarer "Ja")



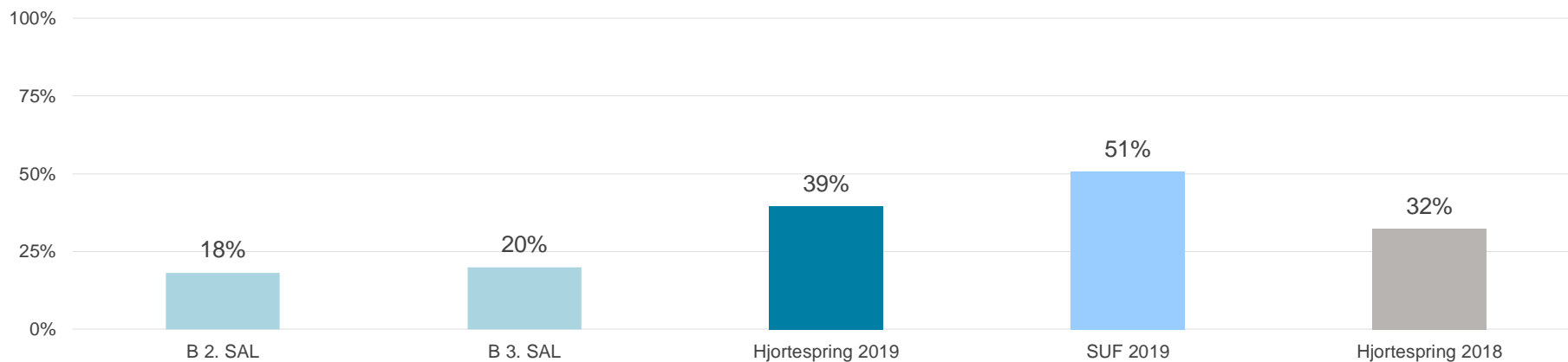
**Oplever du, at du med denne ekstra hjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud?**

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?" (Andel, som svarer "Ja")



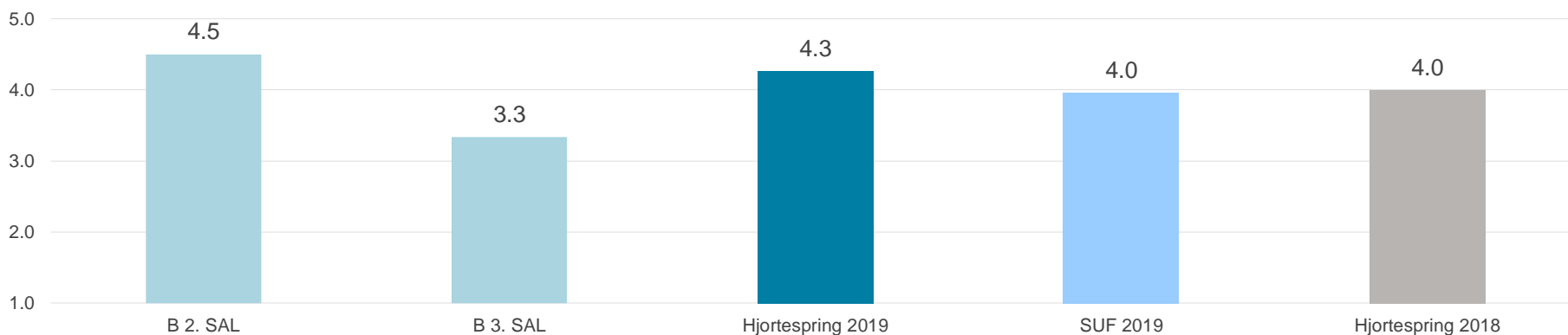
## Oplever du, at brugen af klippekort kan tilpasses dine behov?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?" (Andel, som svarer "Ja")



## Hvor tilfreds er du samlet set med klippekortsordningen på dit plejehjem?

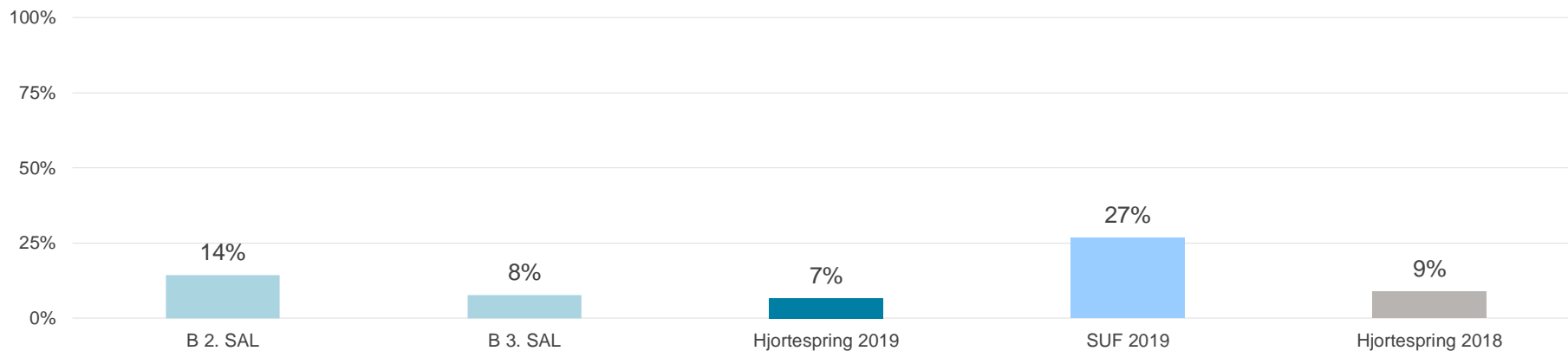
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?" (Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Velfærdsteknologi

## Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?

(Andel, som svarer "Ja")



## Hvor tryk er du ved, at der anvendes hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?" (Andel, som svarer "Meget tryk")



n < 5

## I hvilken grad støtter hjælpemidlerne og teknologien dig i din hverdag?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?" (Andel, som svarer "I høj grad")

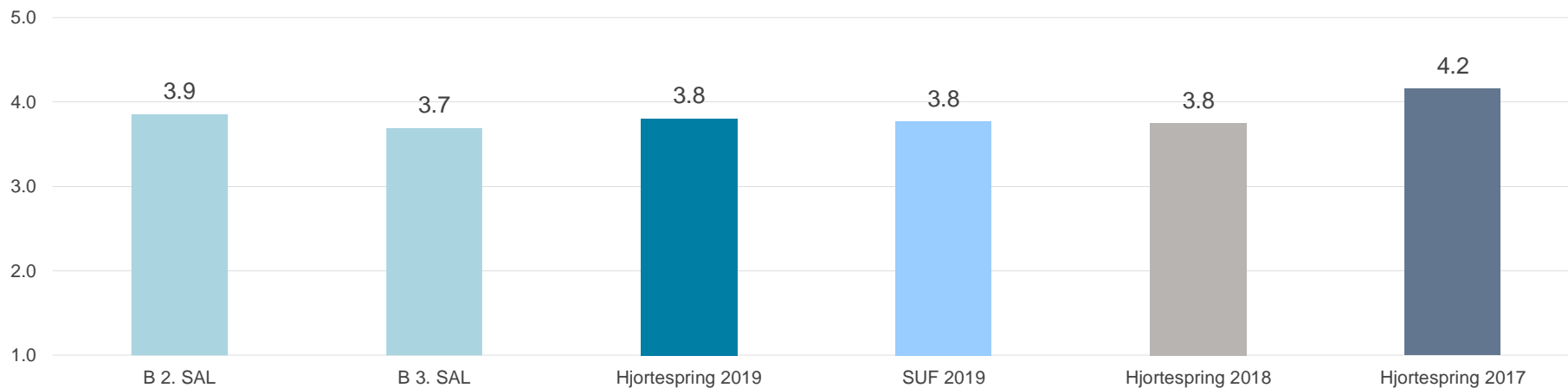


n < 5

# Mad og måltider

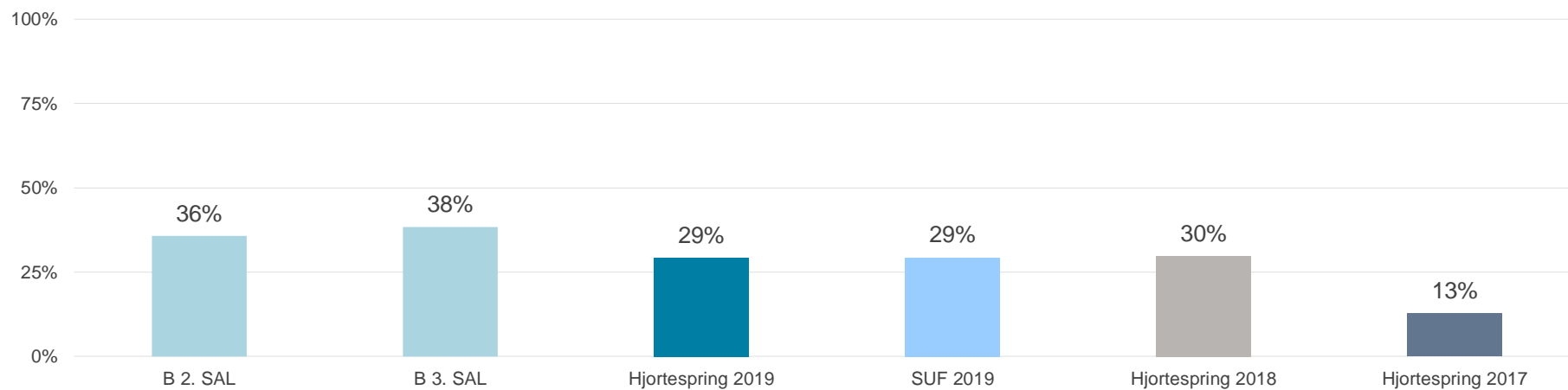
## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



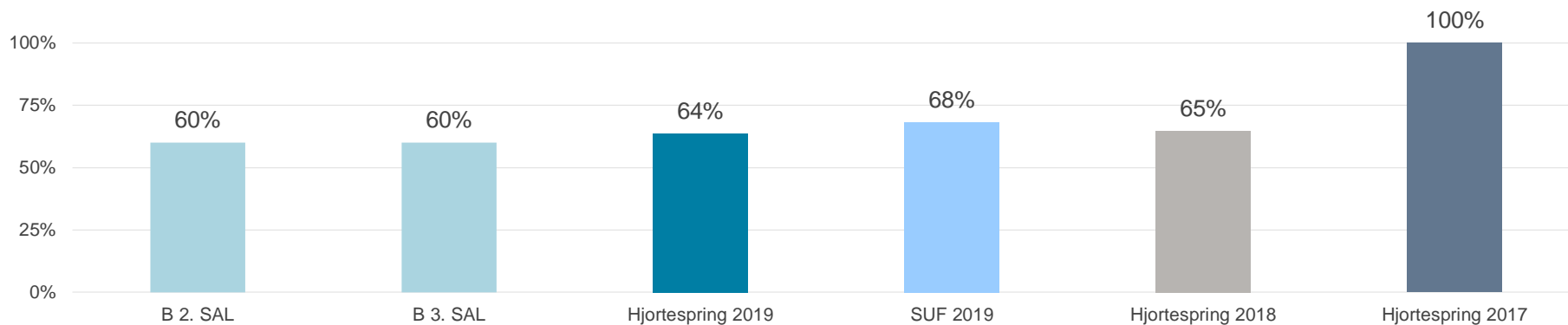
## Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet?

(Andel, som svarer "Ja")



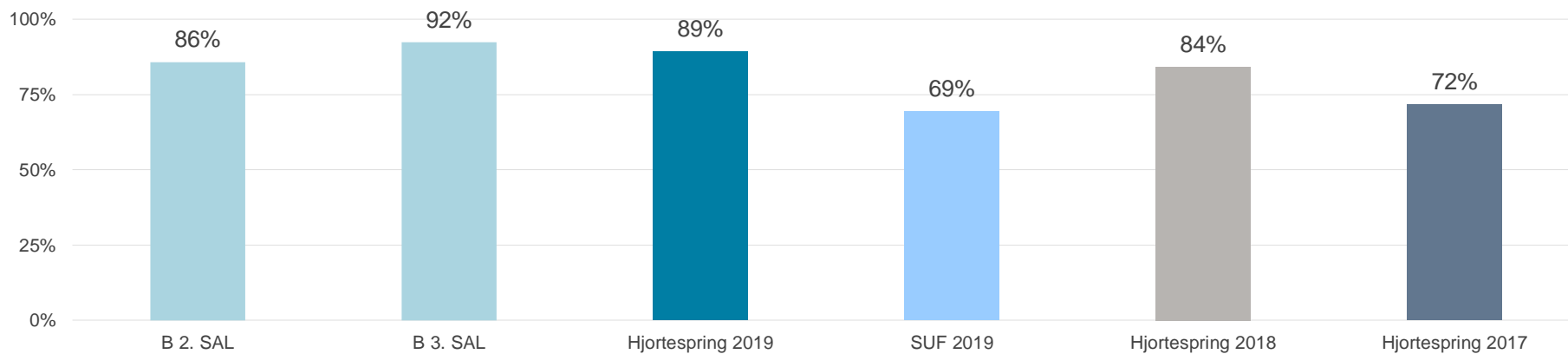
## Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet?" (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")

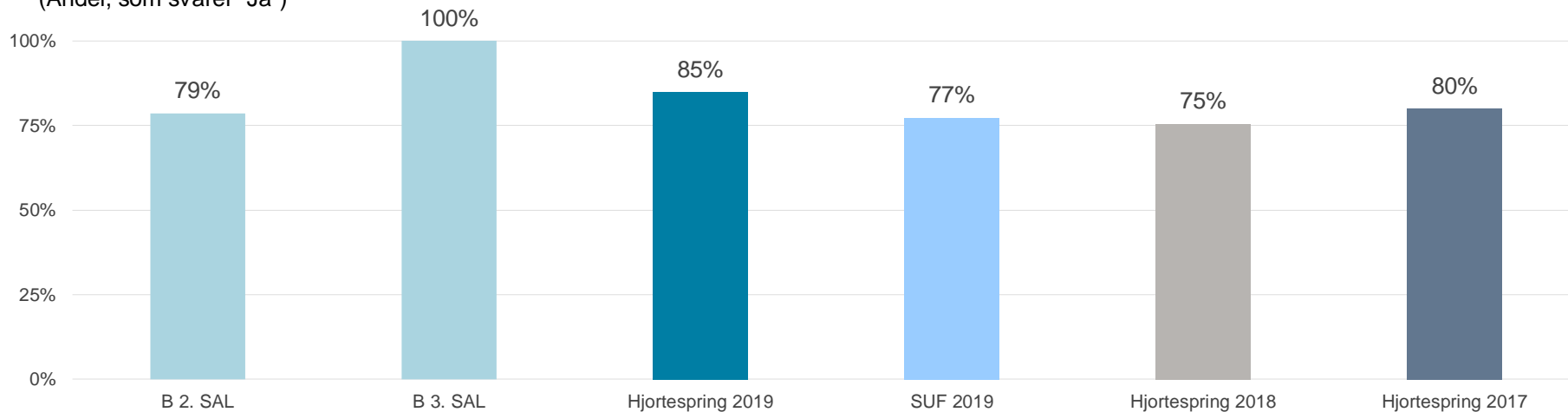




# Dagligdag

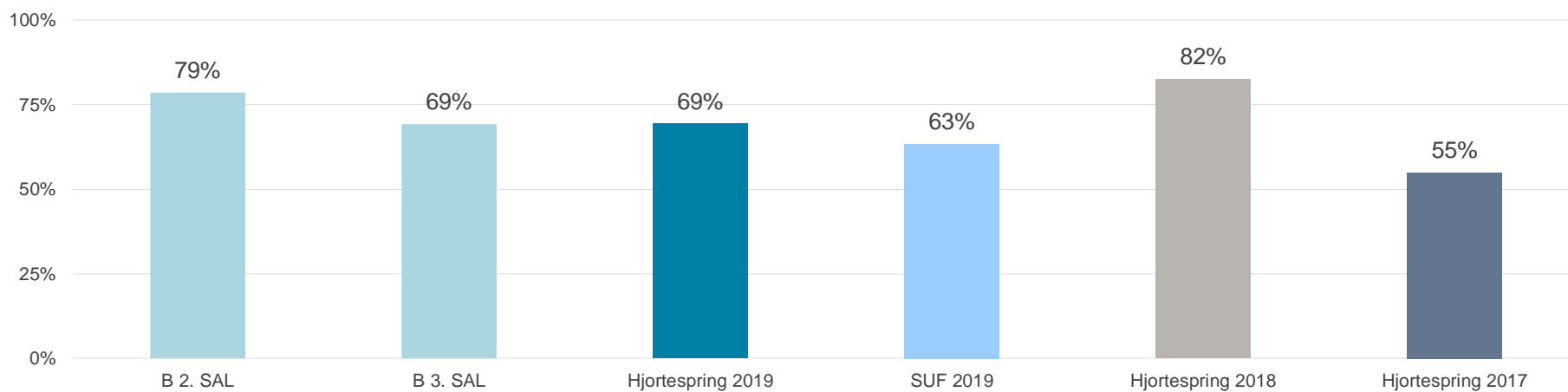
## Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?

(Andel, som svarer "Ja")



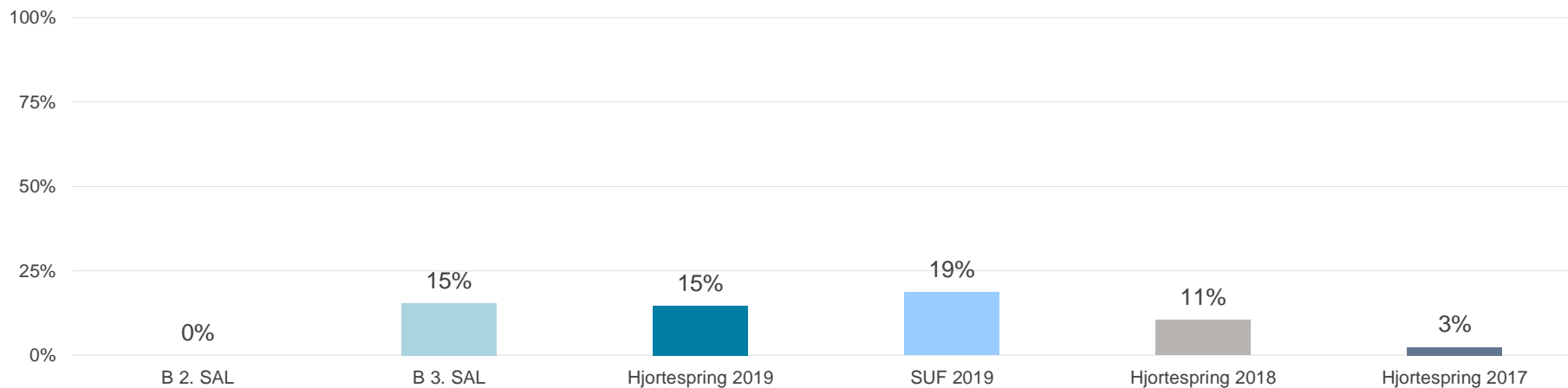
## Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

(Andel, som svarer "Ja")



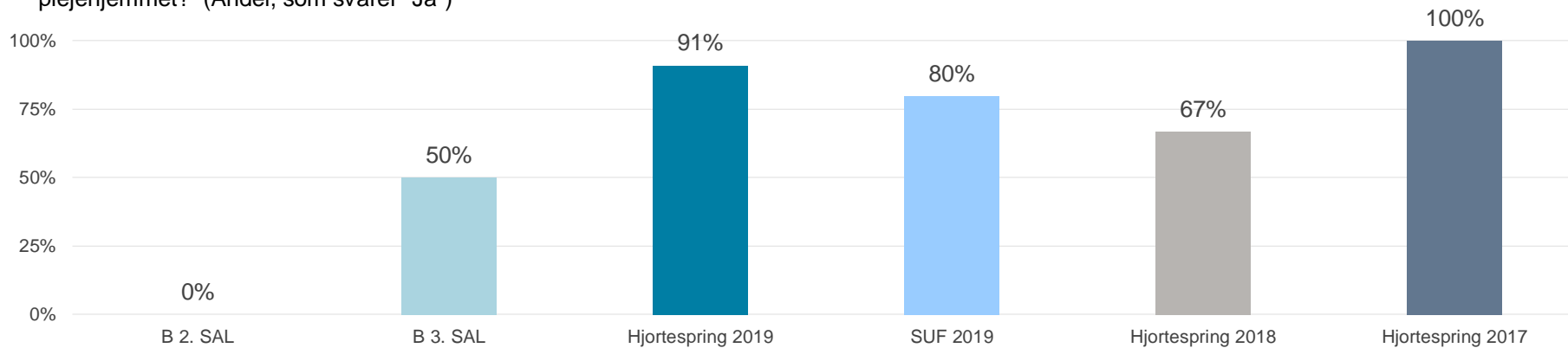
## Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejehjemmet?

(Andel, som svarer "Ja")



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

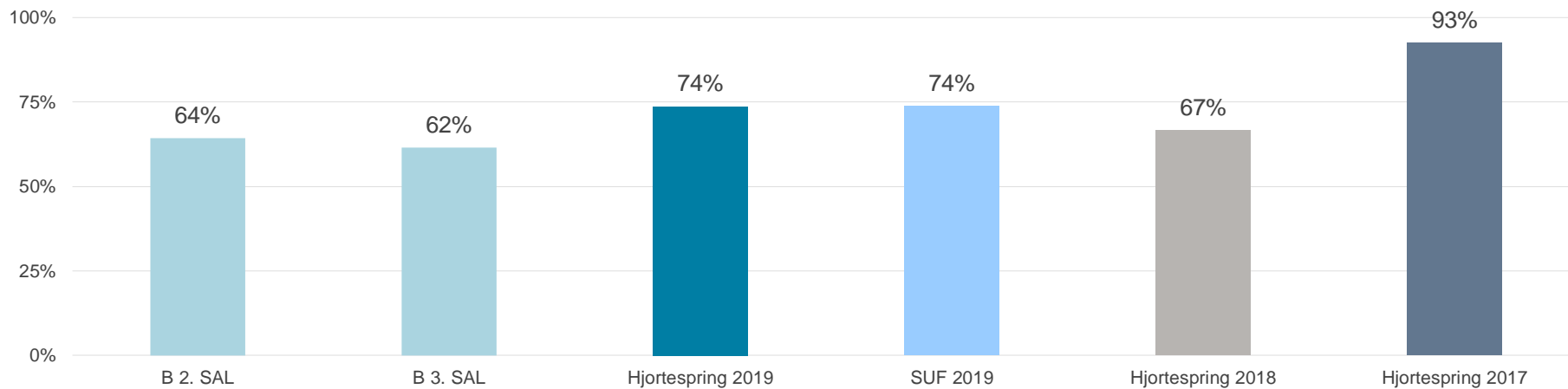
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejehjemmet?" (Andel, som svarer "Ja")



# Information

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

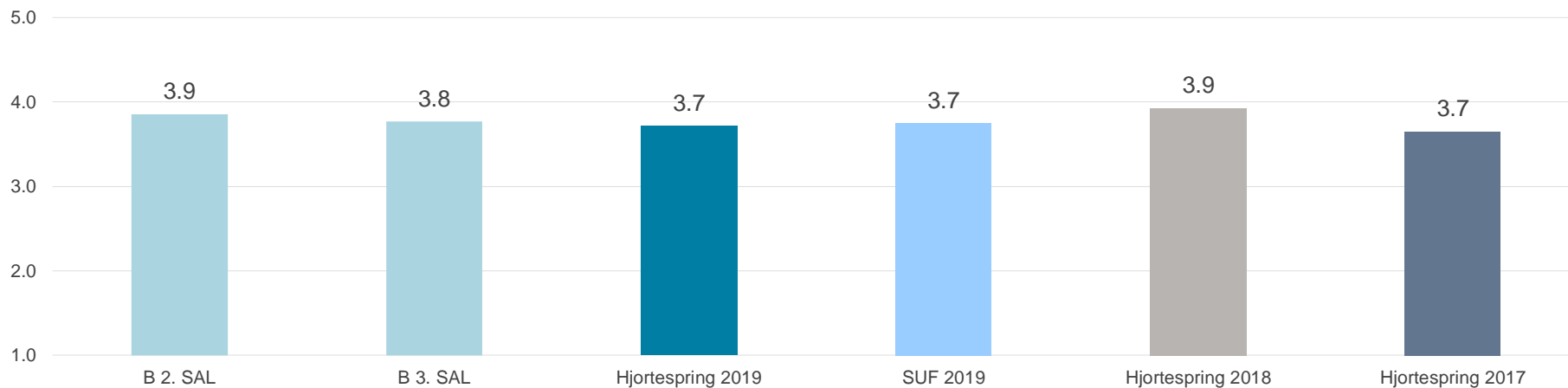
(Andel, som svarer "Ja")



# Livskvalitet og helbred

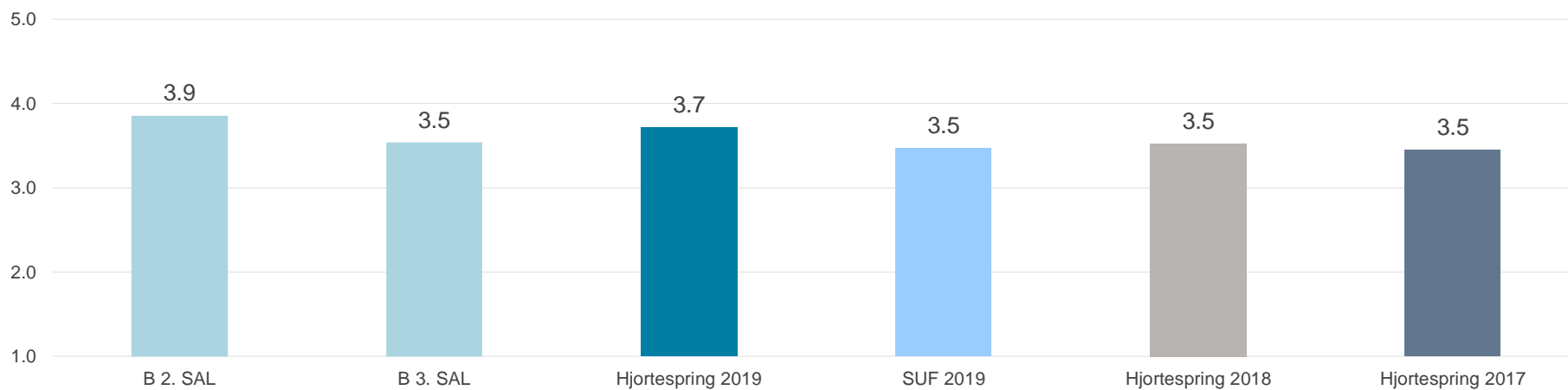
## Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?

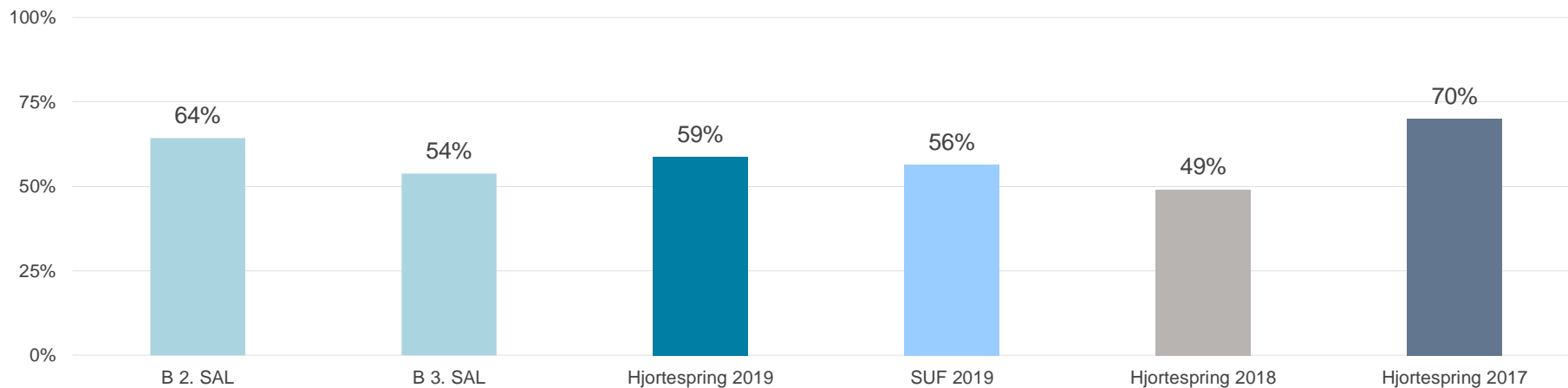
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



# Ensomhed

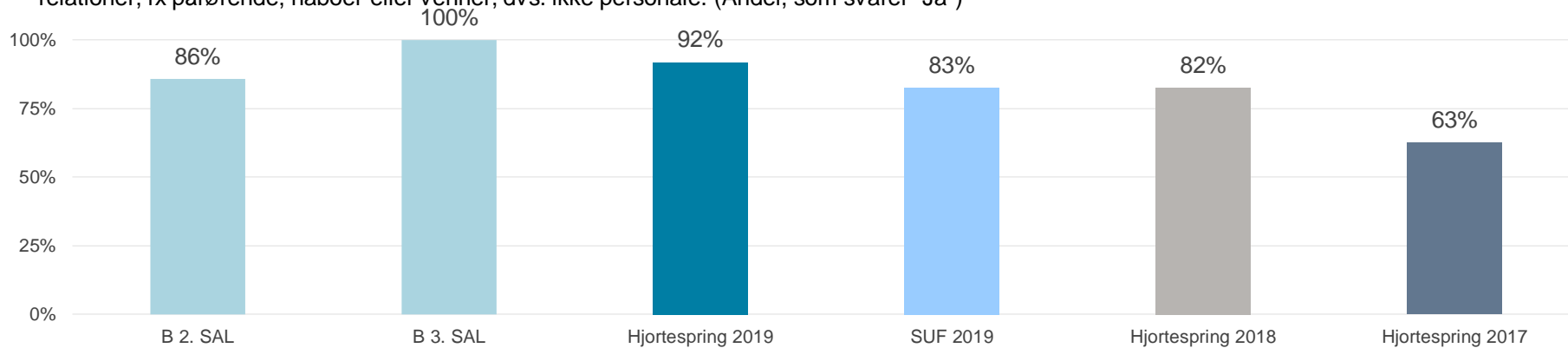
## Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?

(Andel, som svarer "Ja")



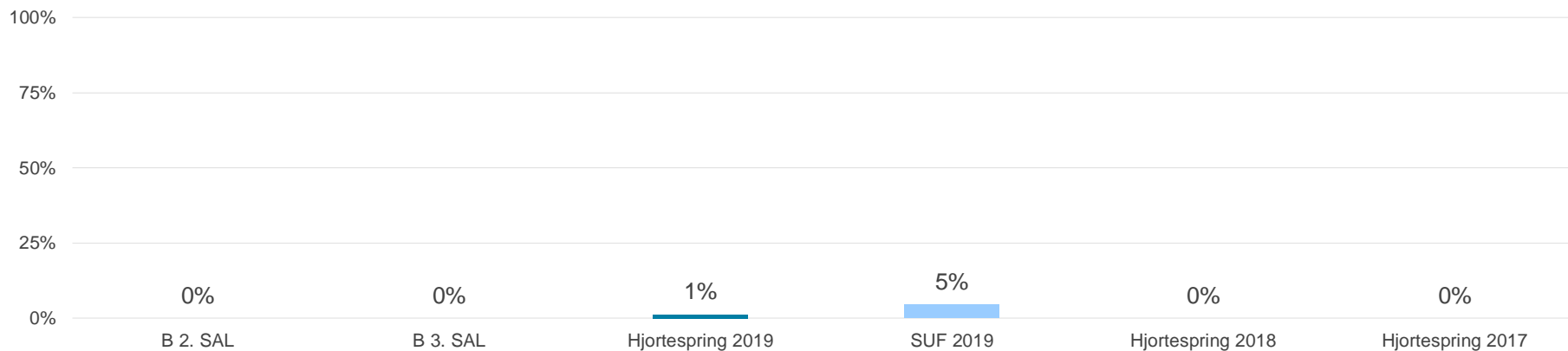
## Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?

Intervieweren har kunne gøre brug af en hjælpetekst til spørgsmålet, som præciserer, at spørgsmålet omhandler ulønnede relationer, fx pårørende, naboer eller venner, dvs. ikke personale. (Andel, som svarer "Ja")



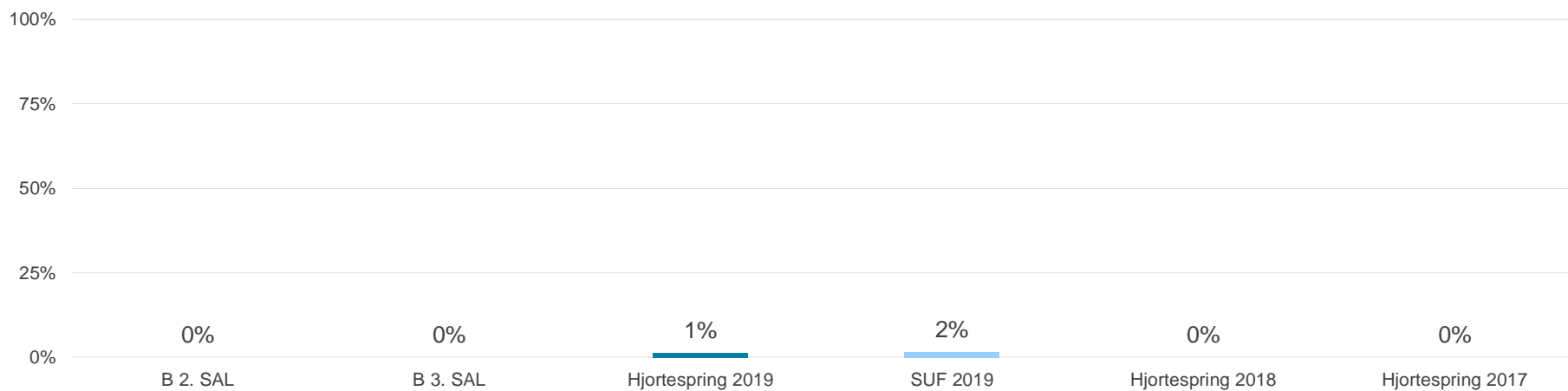
## Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")



## Sket det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?

(Andel, som svarer "Ja, ofte")

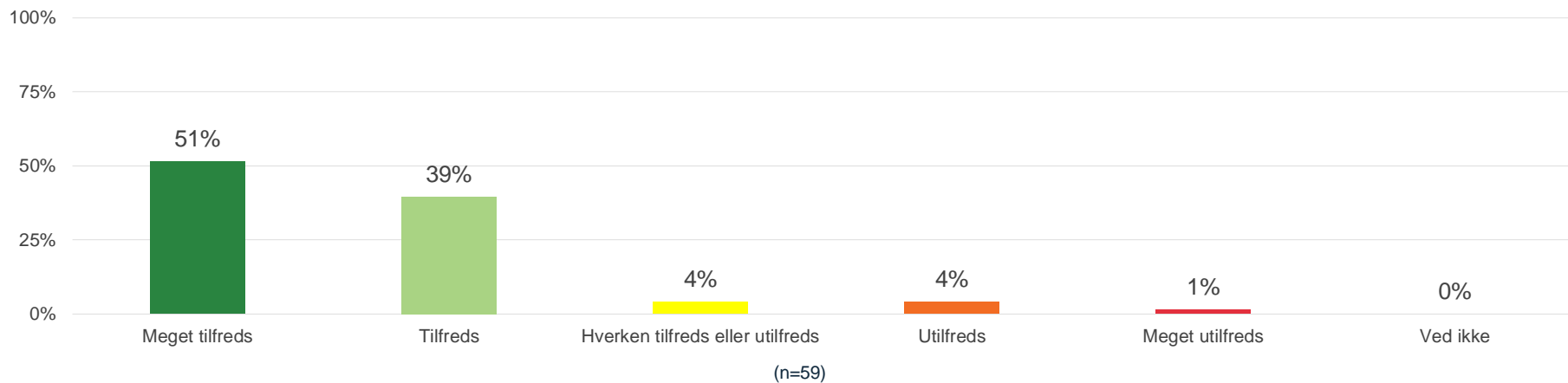


# Svarfordelinger på alle spørgsmål

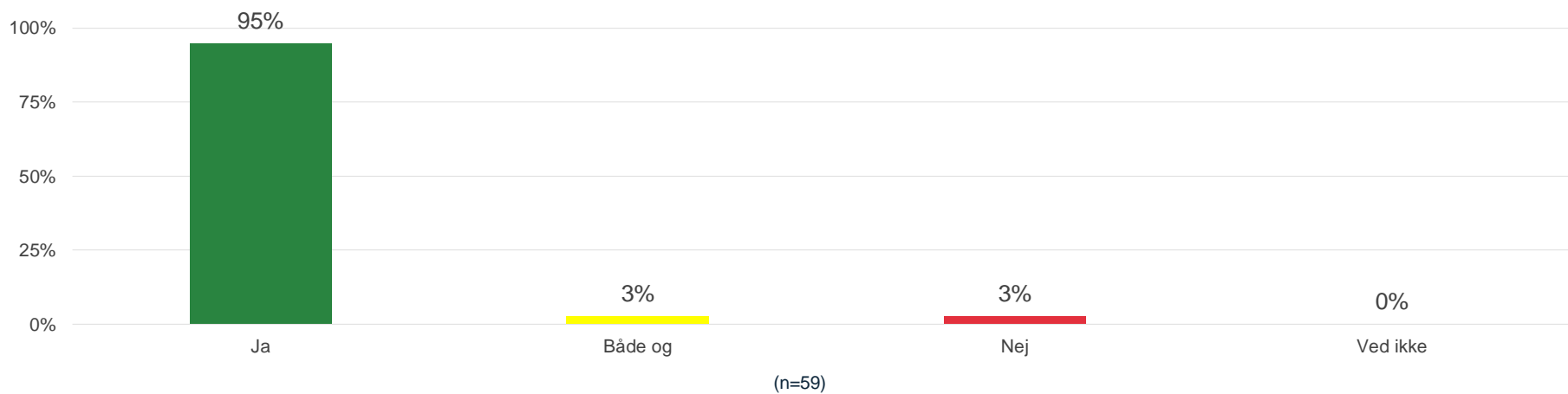
I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

# Generelt

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

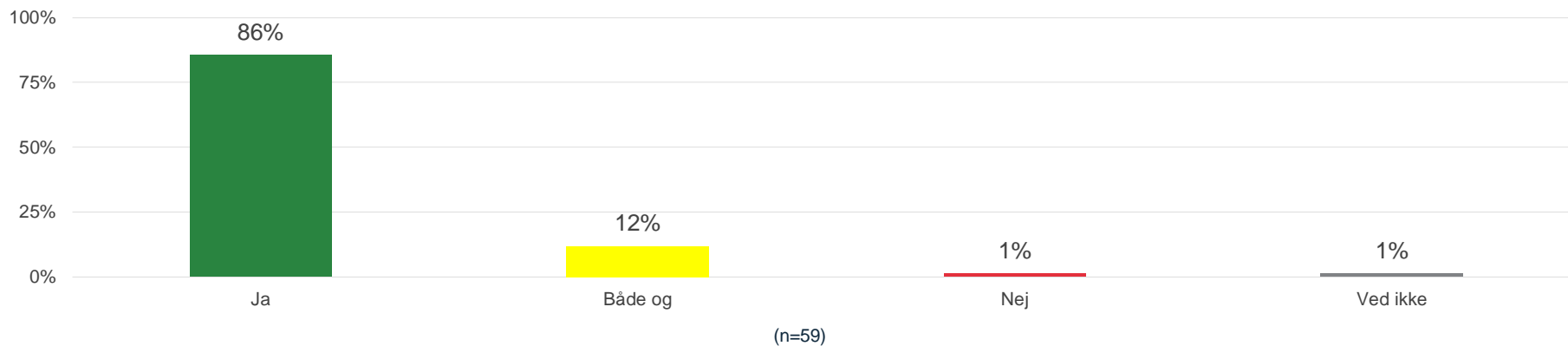


Føler du dig tryk her på plejehjemmet?

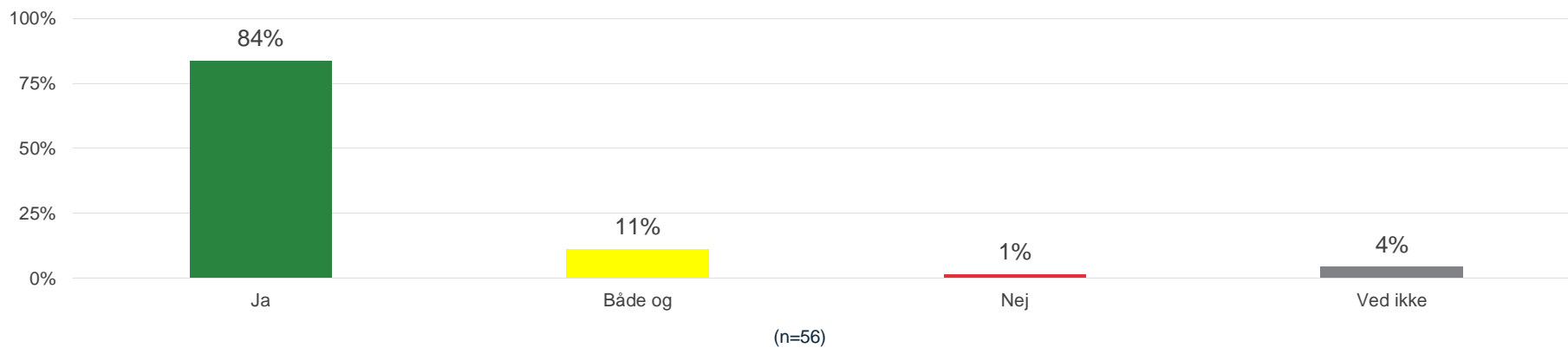




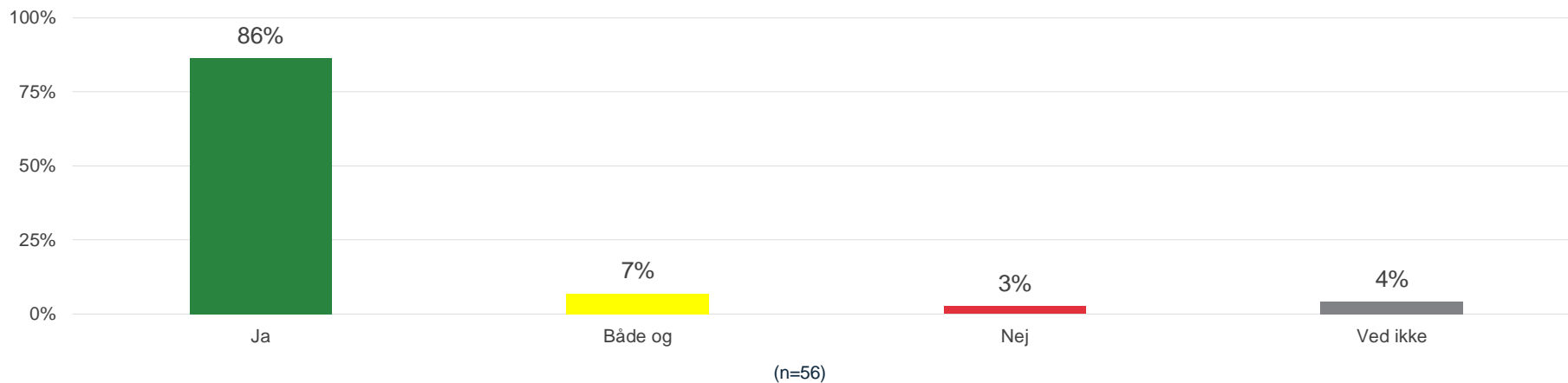
## Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?



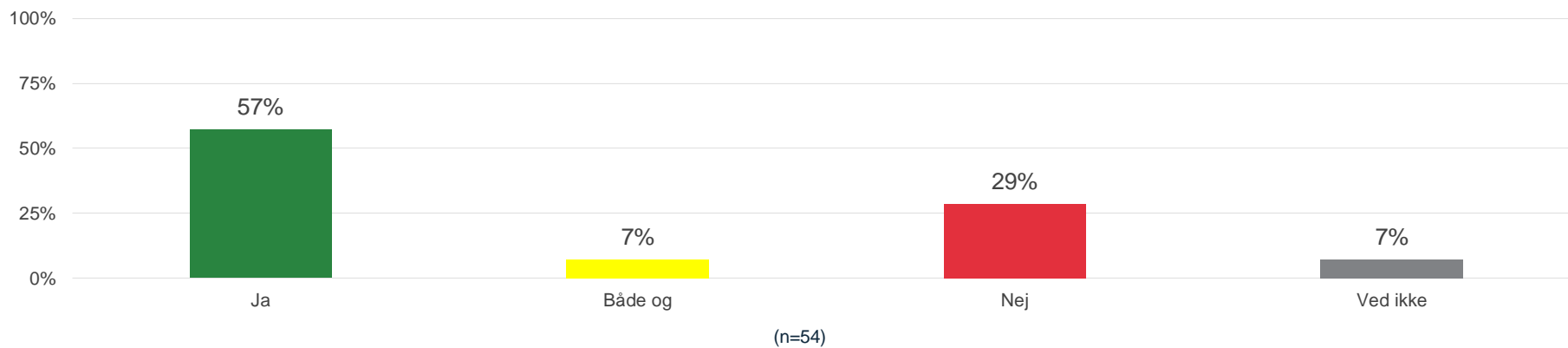
## Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?



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

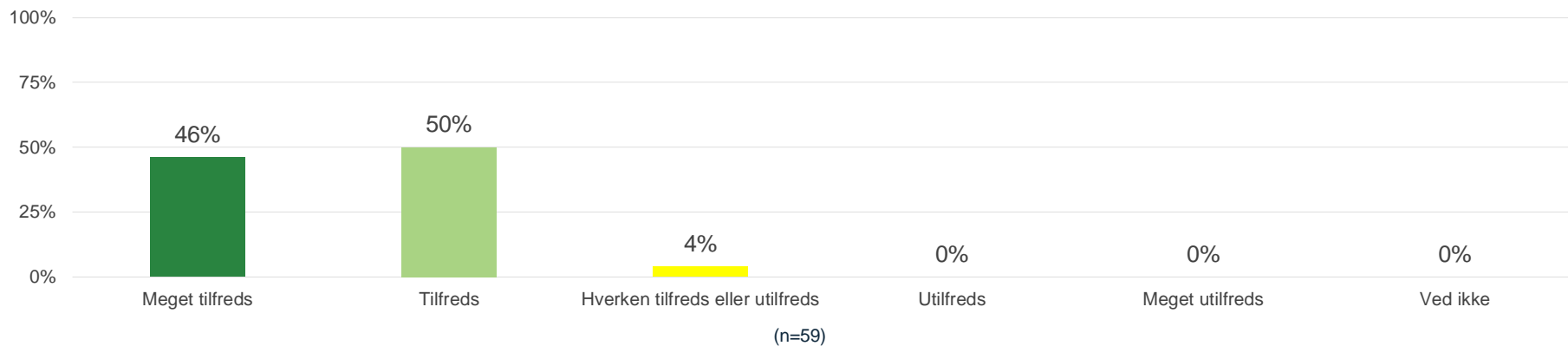


## Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af medarbejderne?

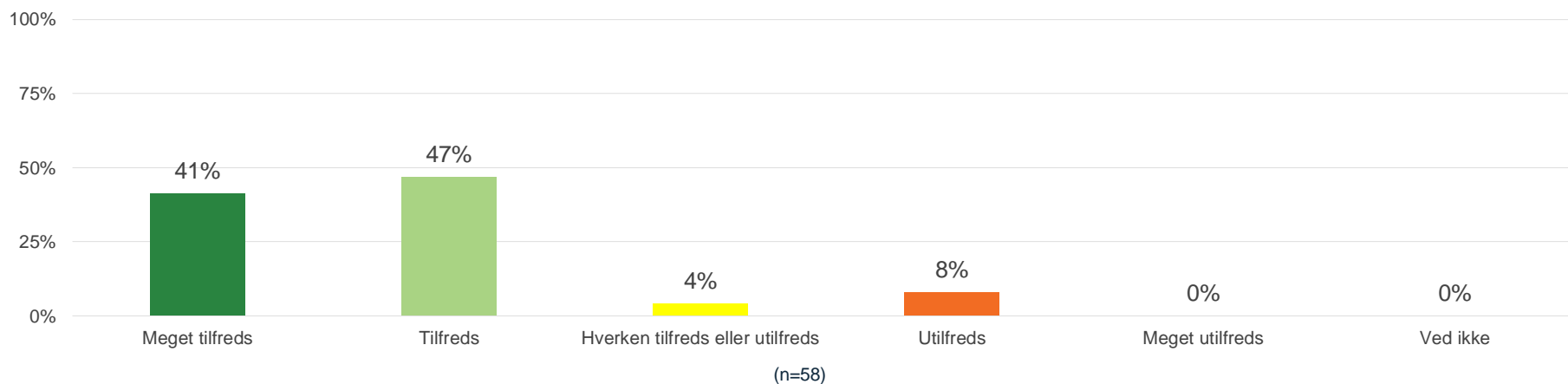


# Praktisk hjælp og personlig pleje

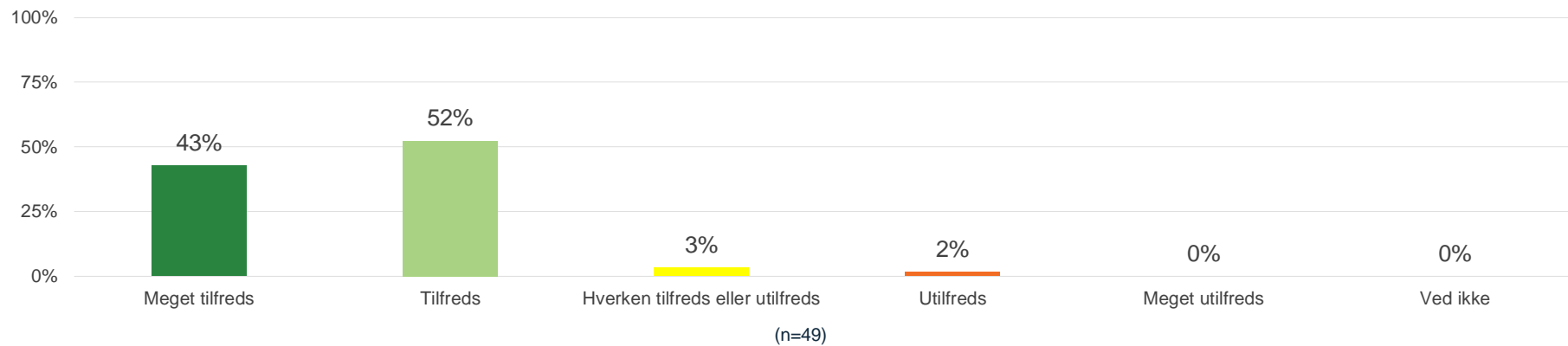
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp, som du modtager fra medarbejderne?



## Hjælpen til rengøring i din egen bolig?

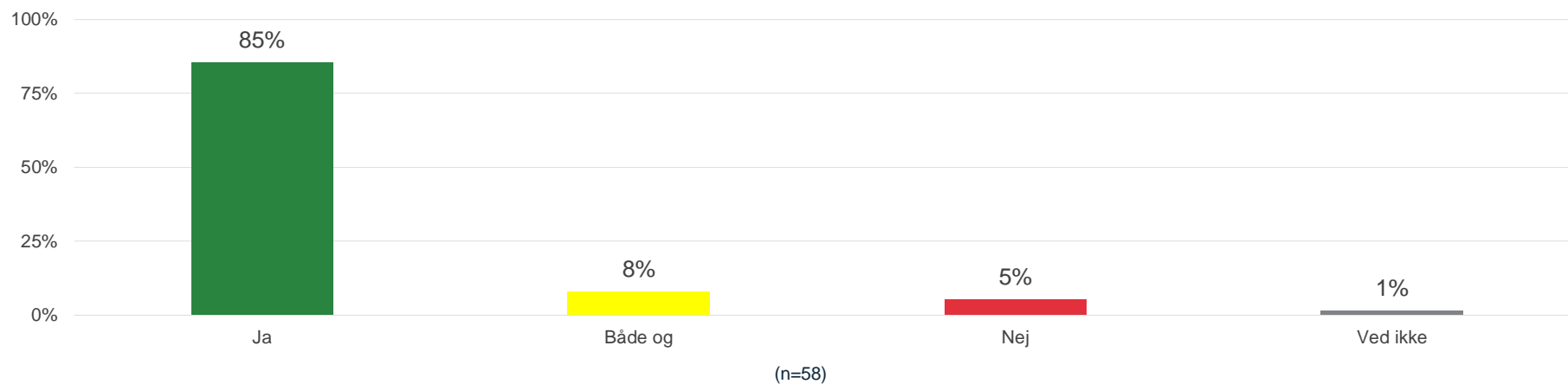


## Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den hjælp til personlig pleje, som du modtager fra medarbejderne?

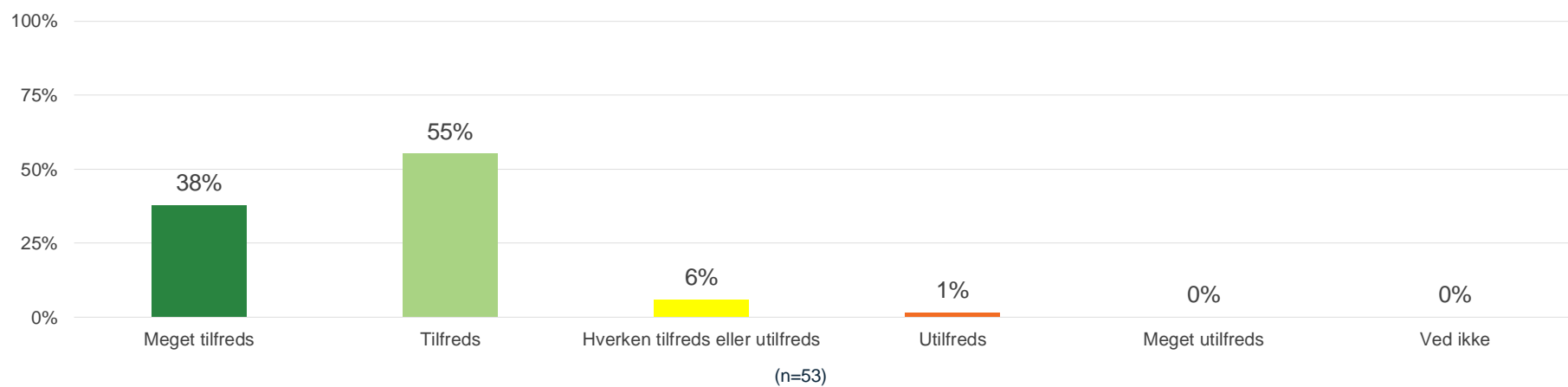


# Sygepleje

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

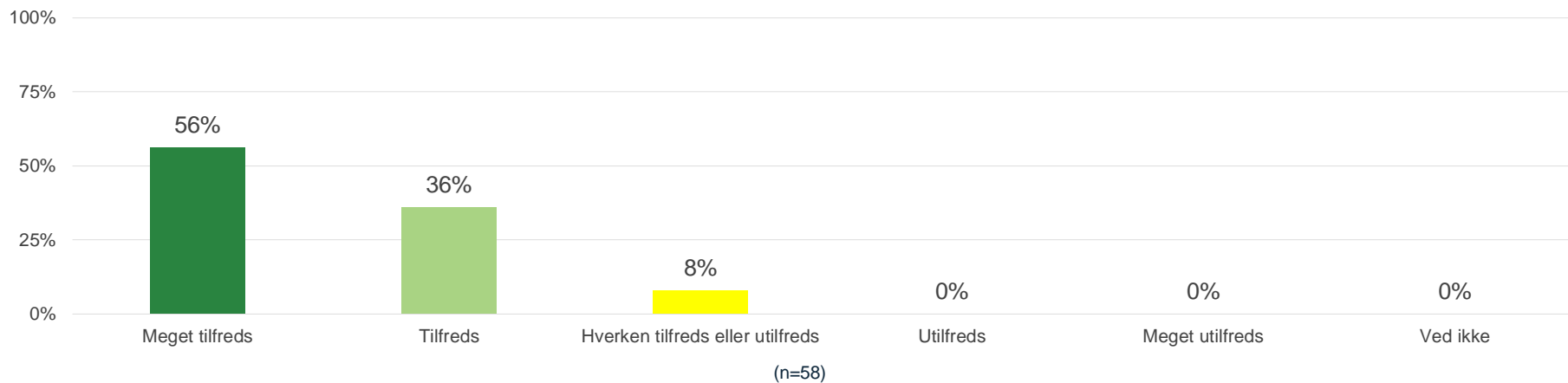


Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv.

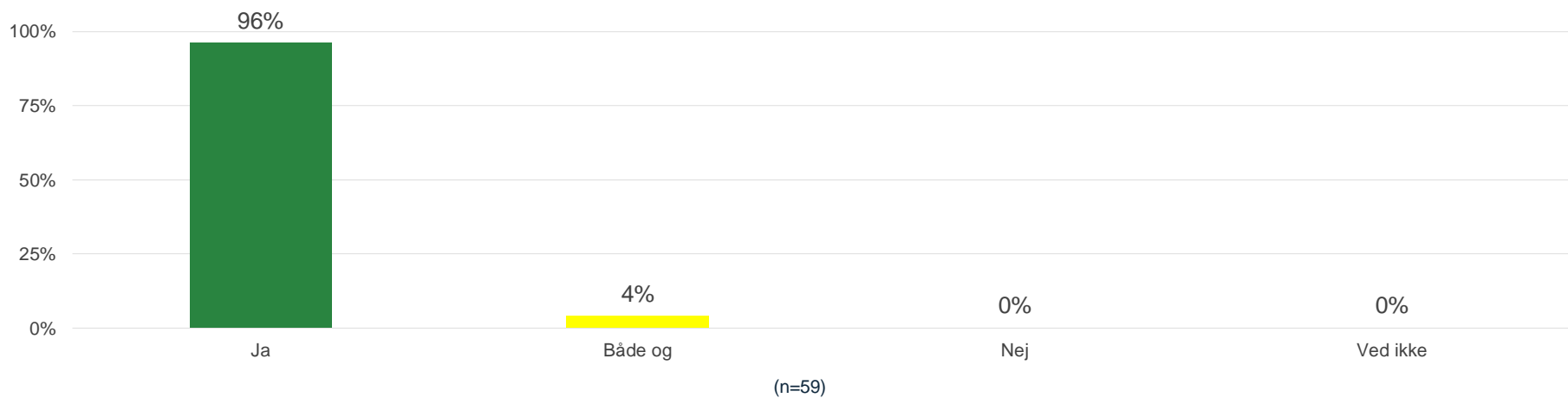


# Medarbejderne

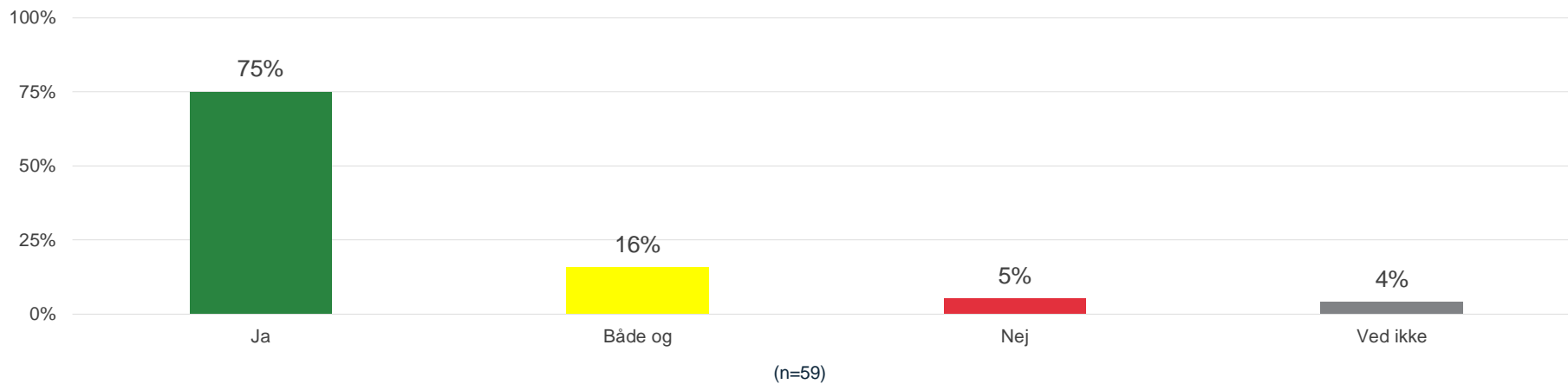
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne?



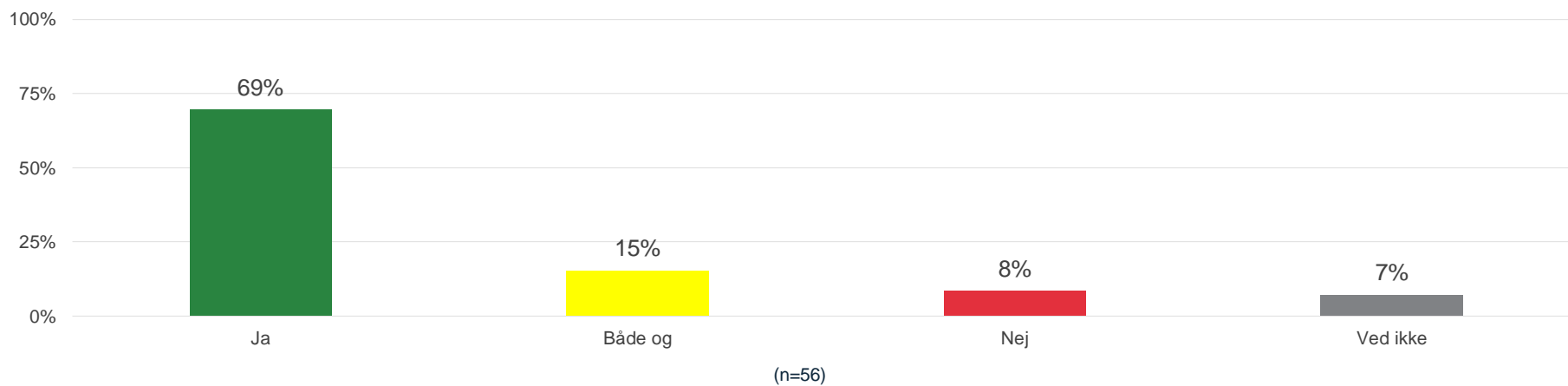
Er medarbejderne venlige over for dig?



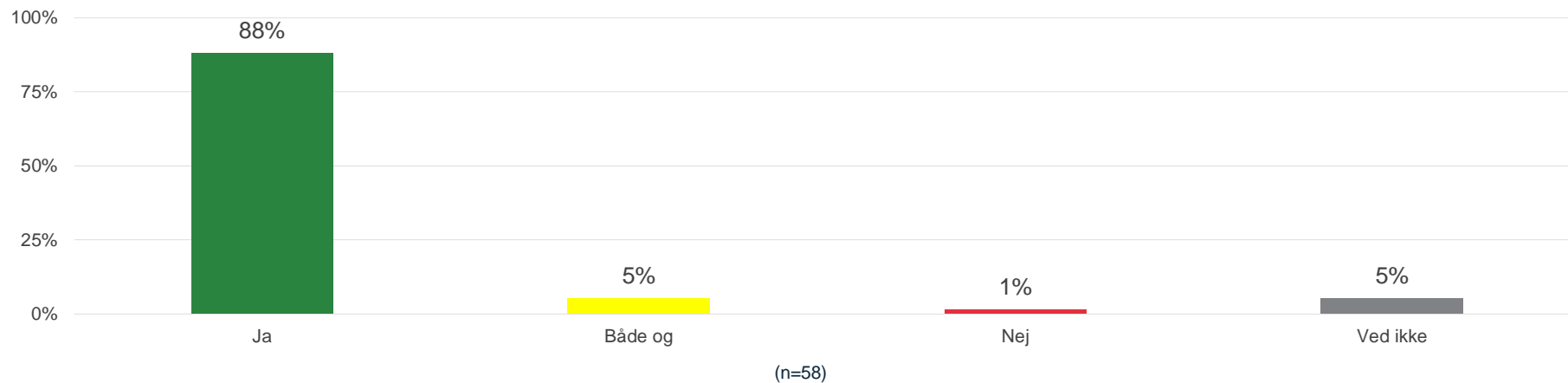
## Har medarbejderne oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?



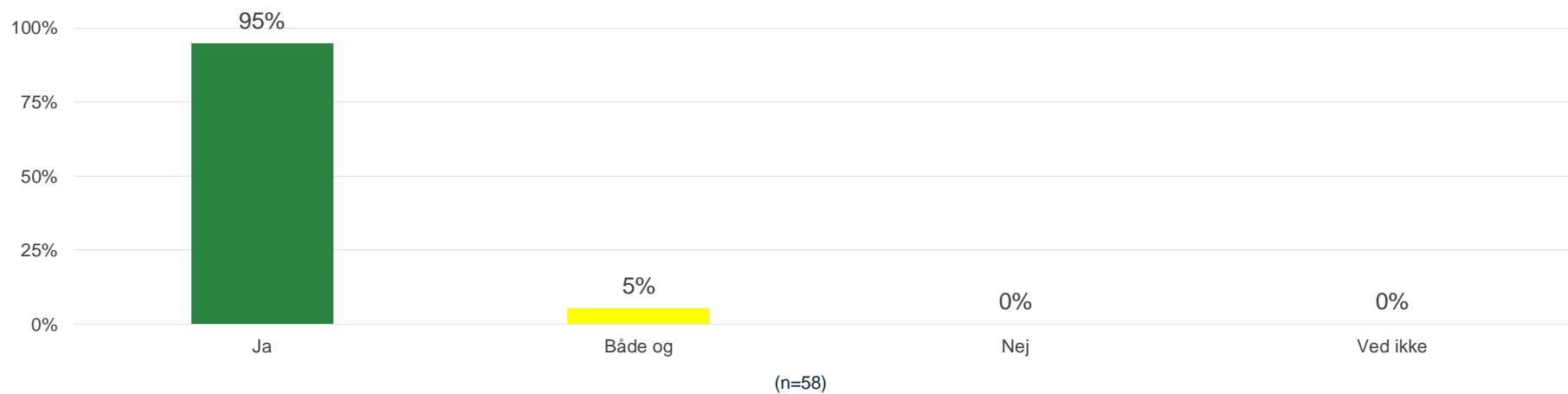
## Kommer medarbejderne, når du kalder på hjælp?



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

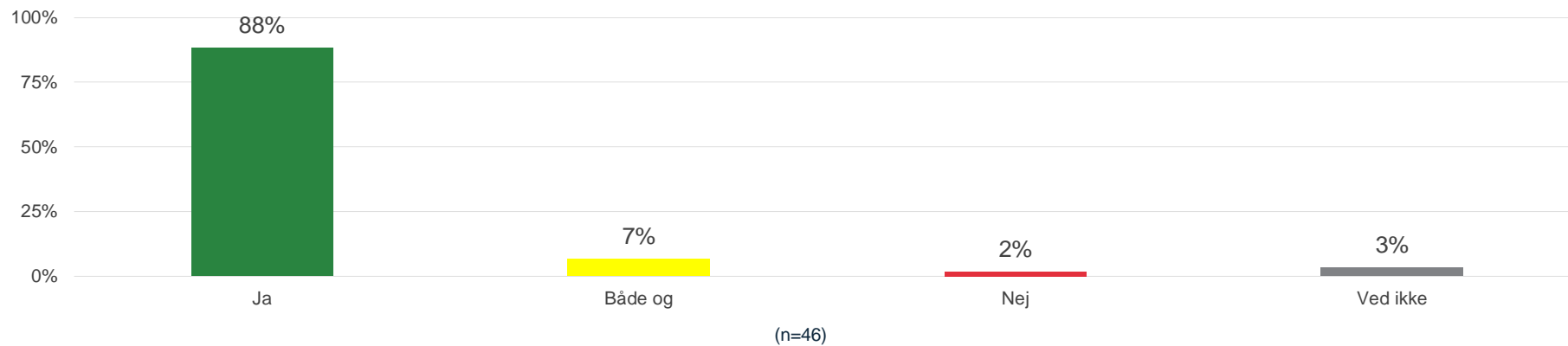


## Føler du dig tryk ved medarbejderne?



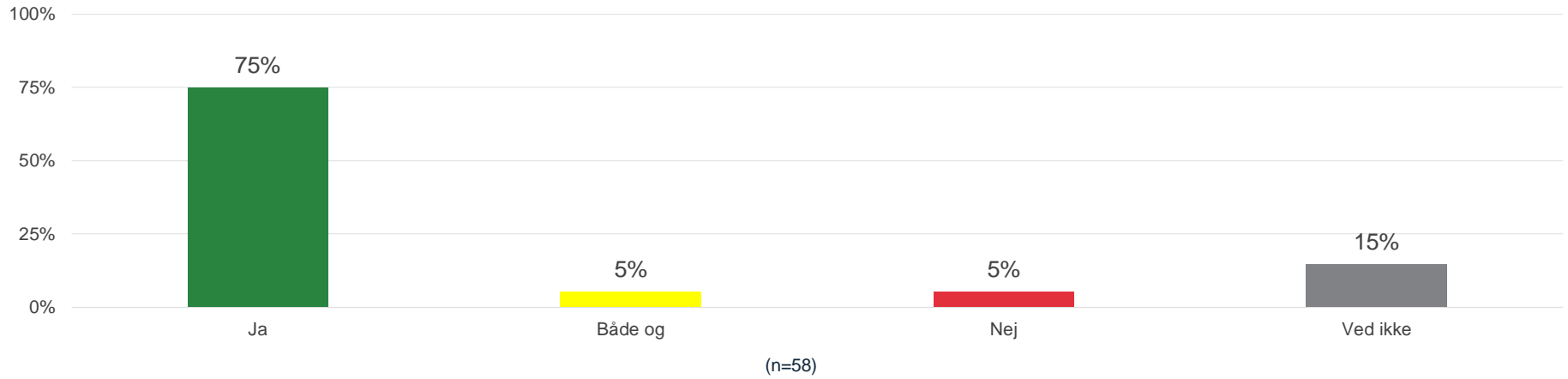


## Hvis der er et samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?



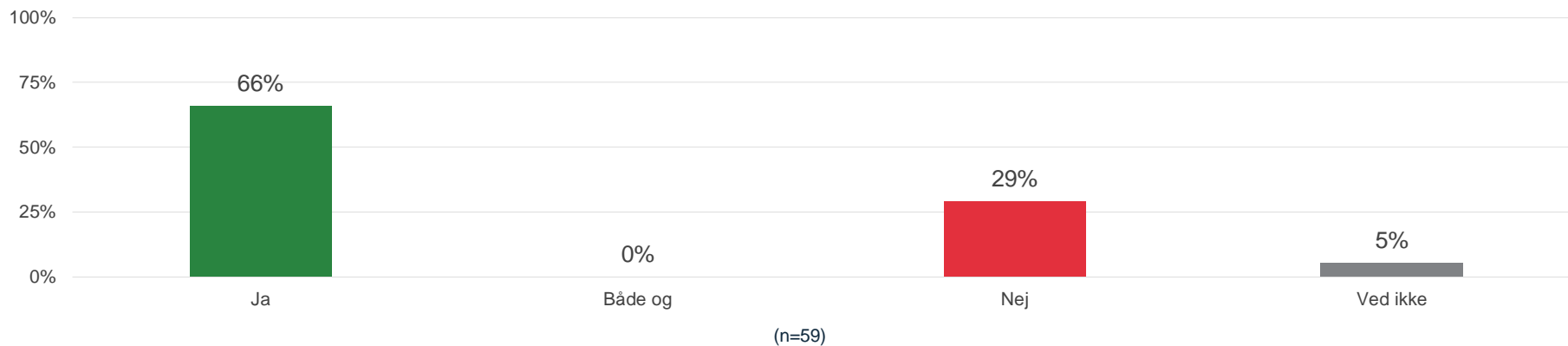
# Sammenhæng

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



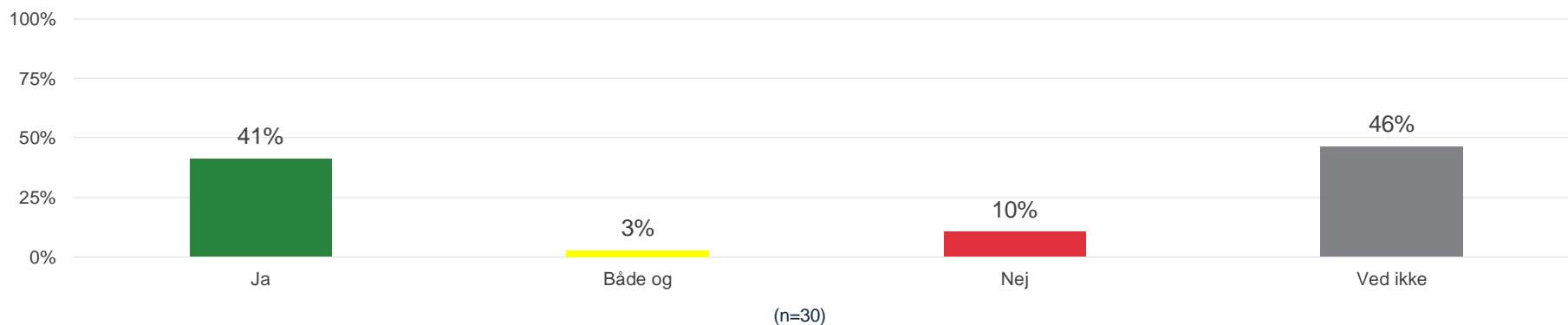
# Klippekort

Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?



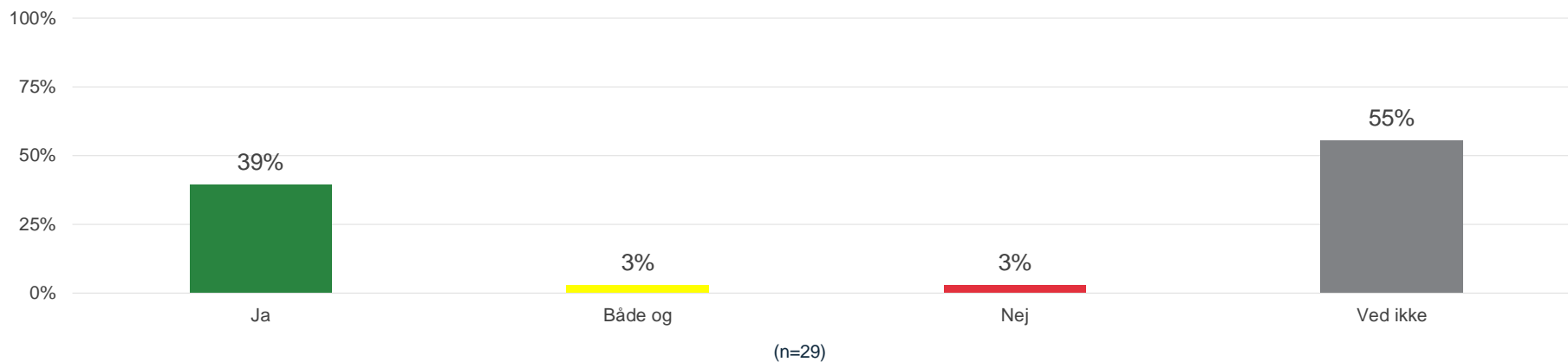
**Oplever du, at du med denne ekstra hjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud?**

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?"



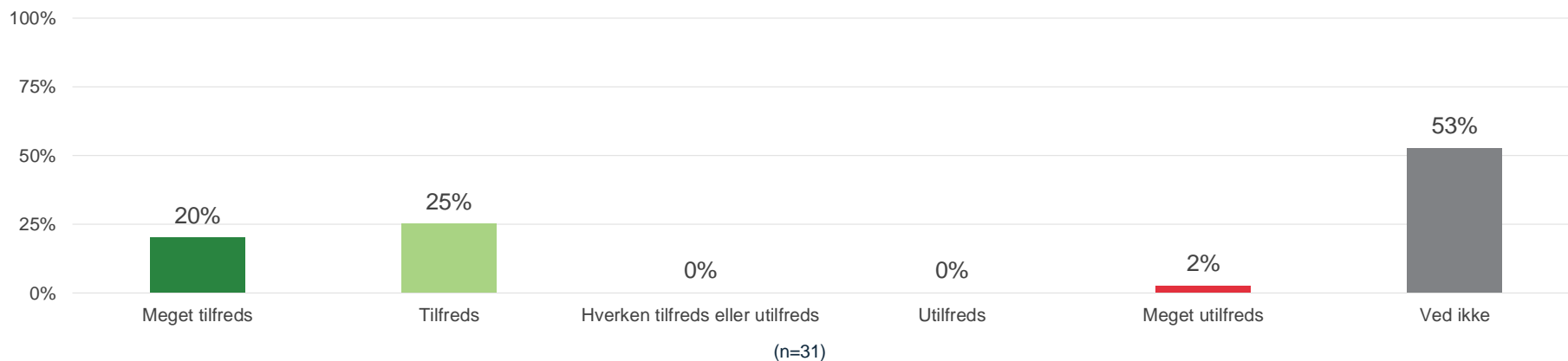
## Oplever du, at brugen af klippekort kan tilpasses dine behov?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?"



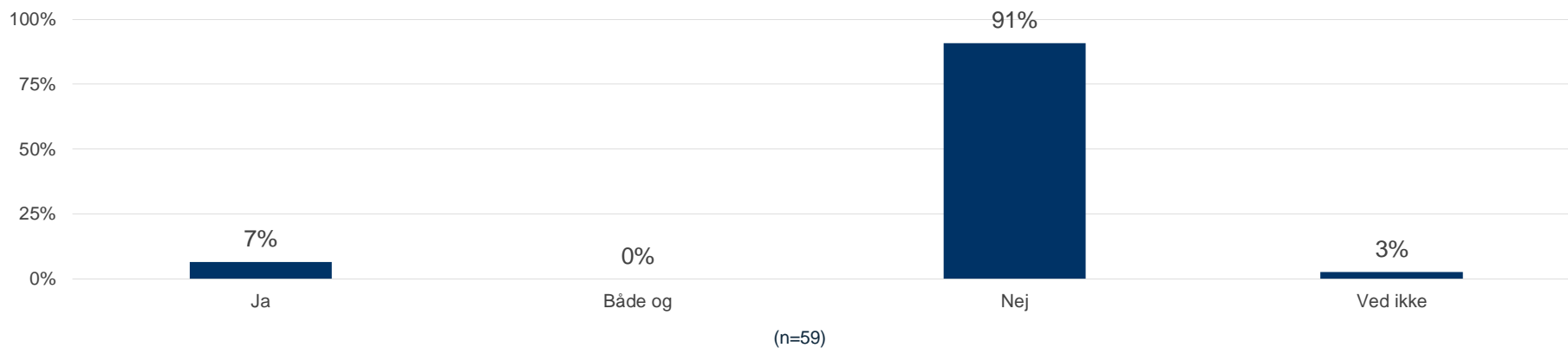
## Hvor tilfreds er du samlet set med klippekortsordningen på dit plejehjem?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?"



# Velfærdsteknologi

Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?



**Hvor tryk er du ved, at der anvendes hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?**

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?"



n < 5

## I hvilken grad støtter hjælpemidlerne og teknologien dig i din hverdag?

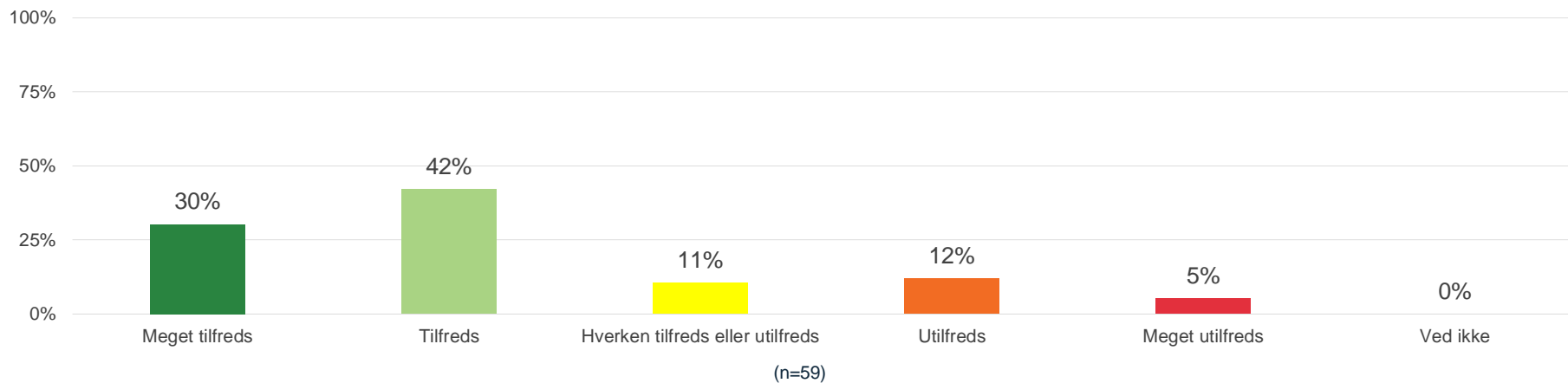
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Indgår hjælpemidler og teknologi i den hjælp, pleje og omsorg, du får her på plejehjemmet?"



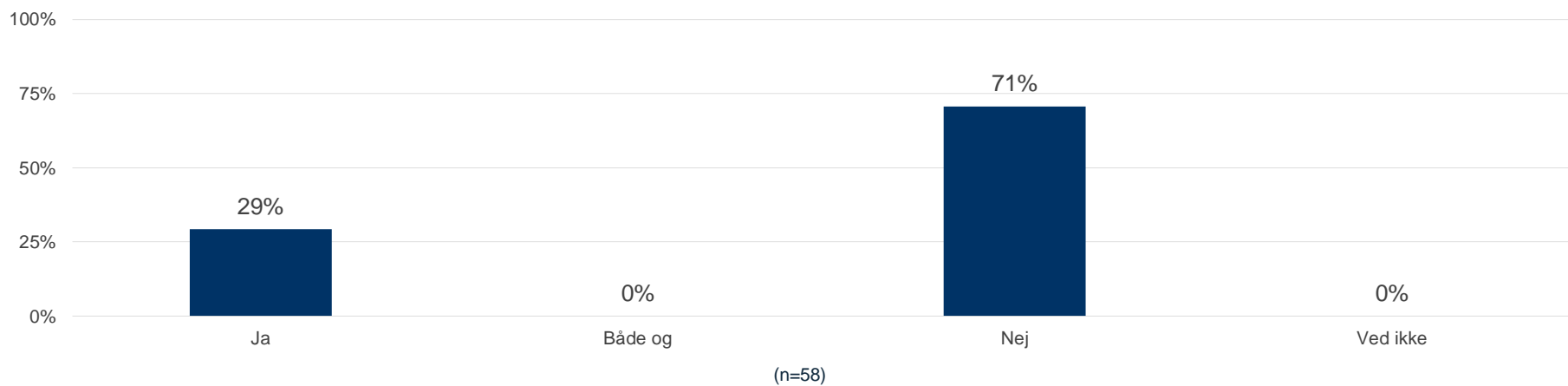
n < 5

# Mad og måltider

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

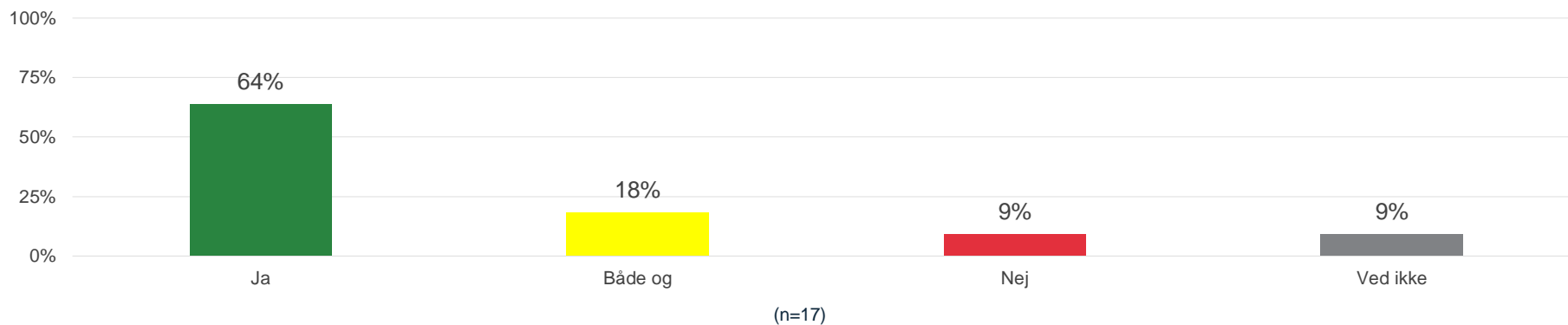


Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet?

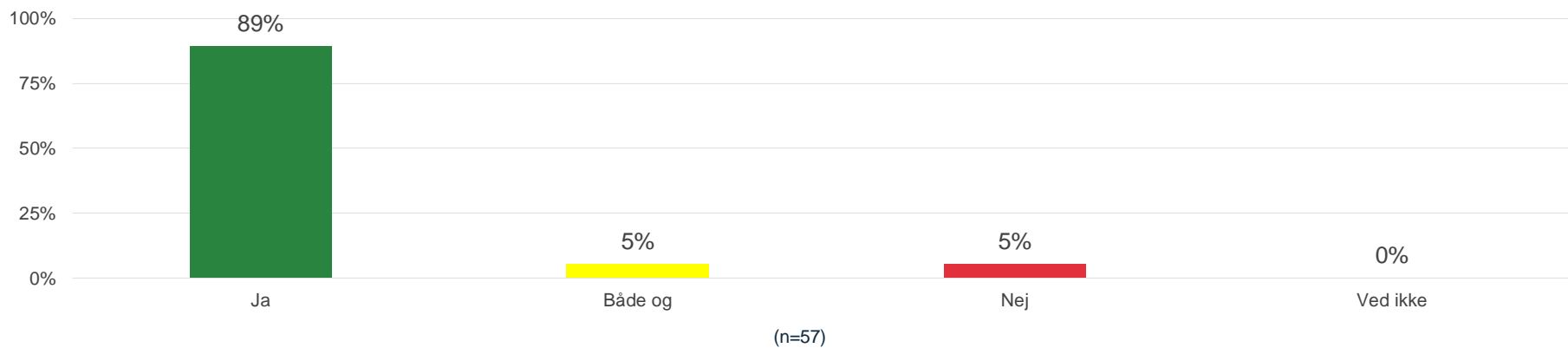


## Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Kommer du med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet?"



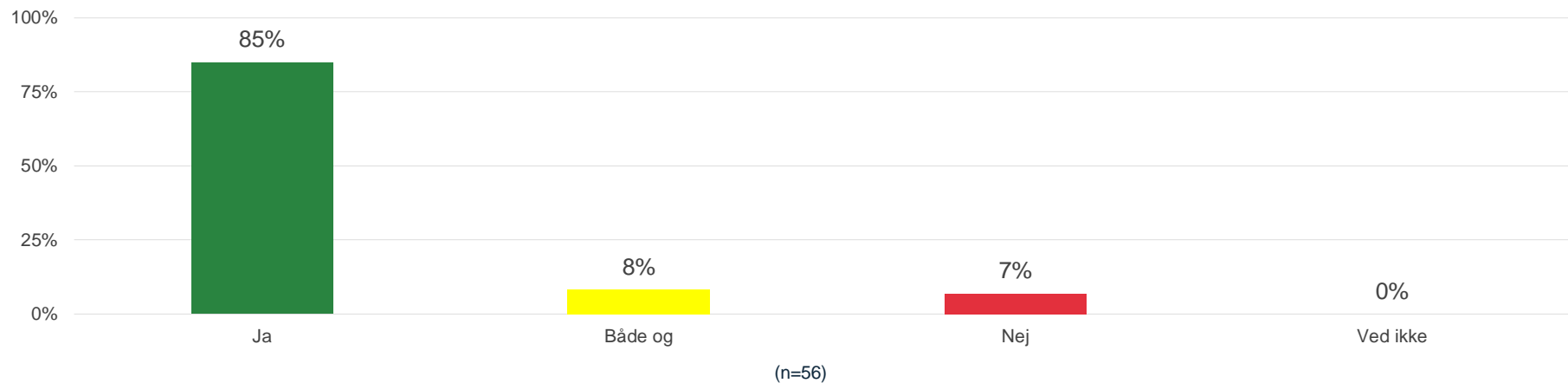
## Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?



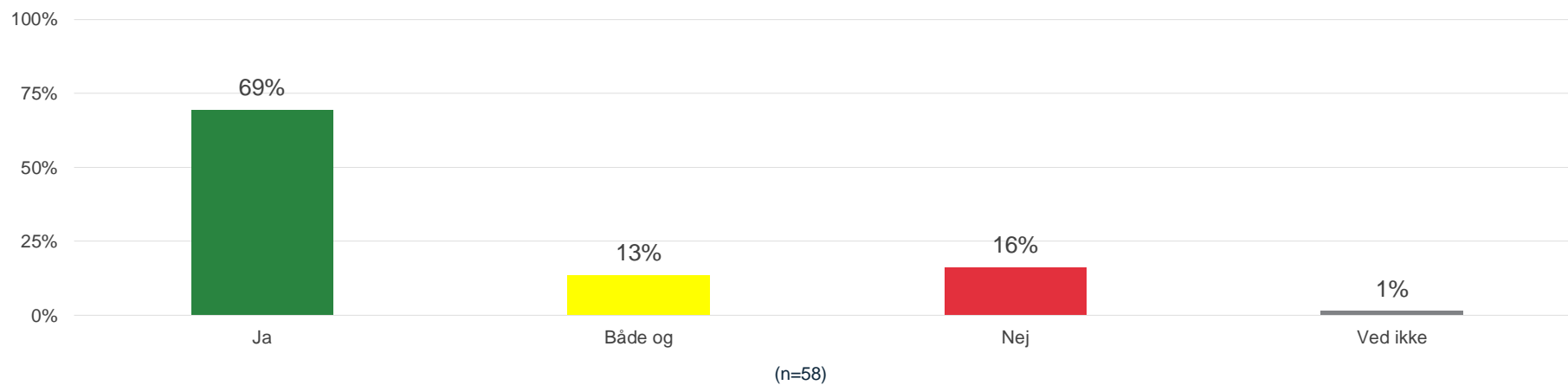


# Dagligdag

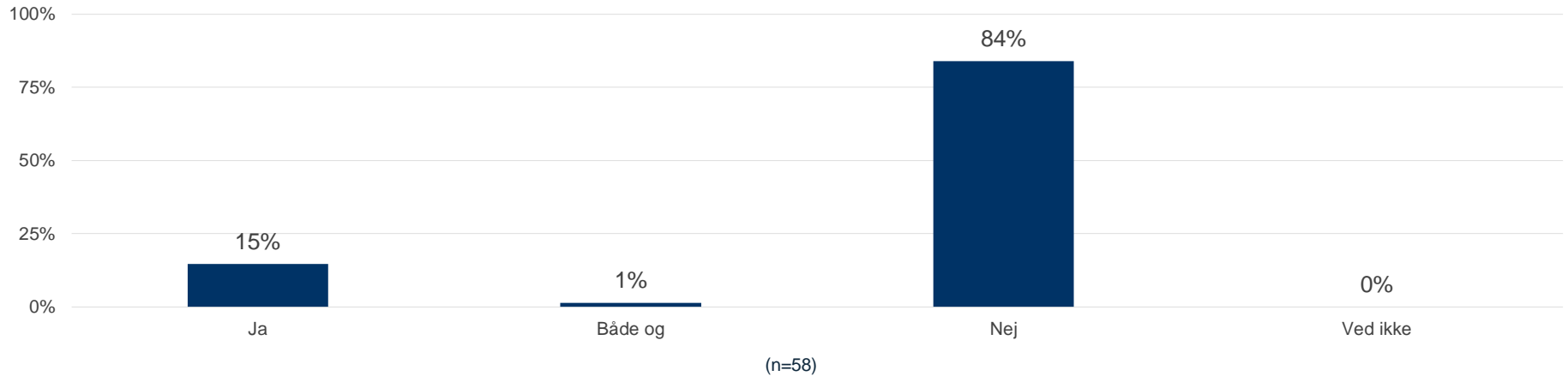
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?



Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

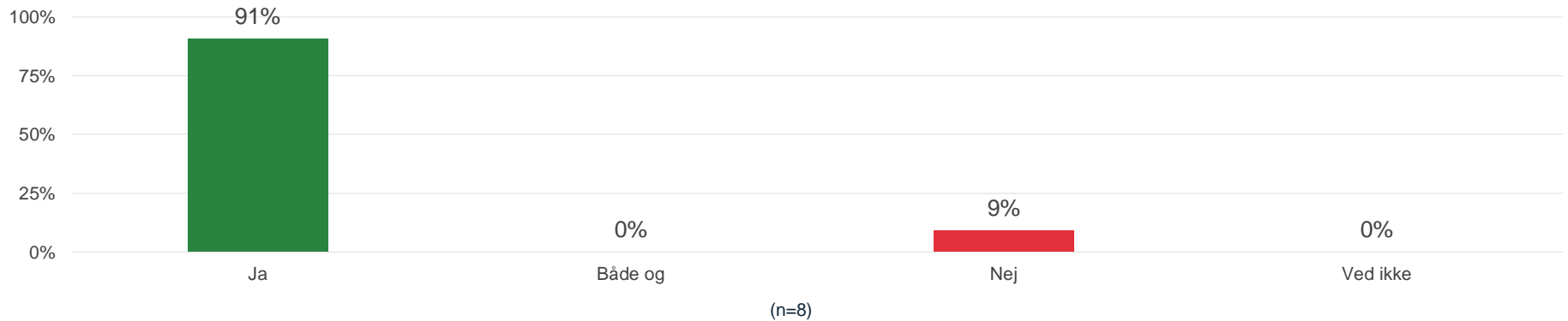


## Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejehjemmet?



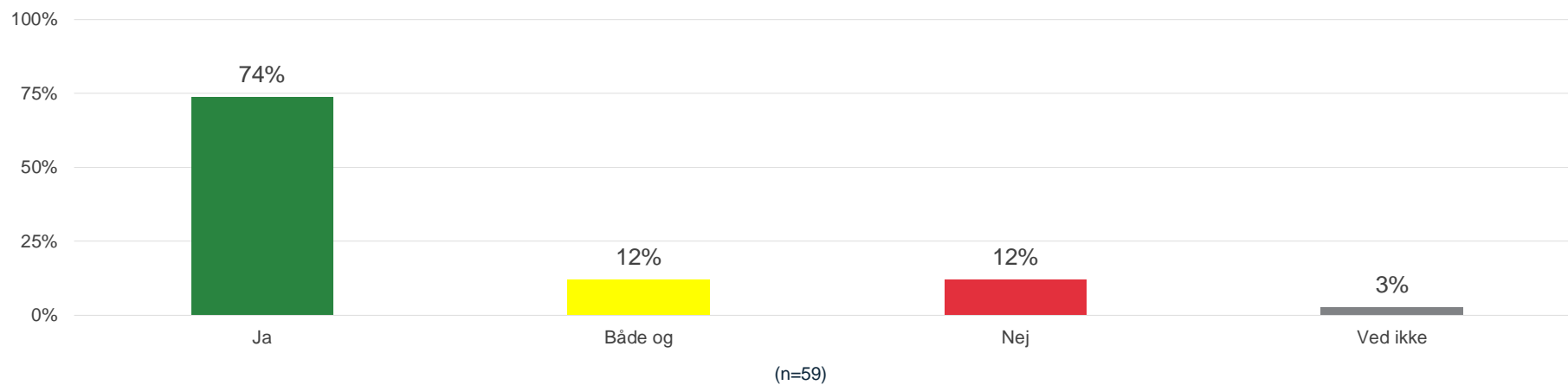
## Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejehjemmet?" (Andel, som svarer "Ja")



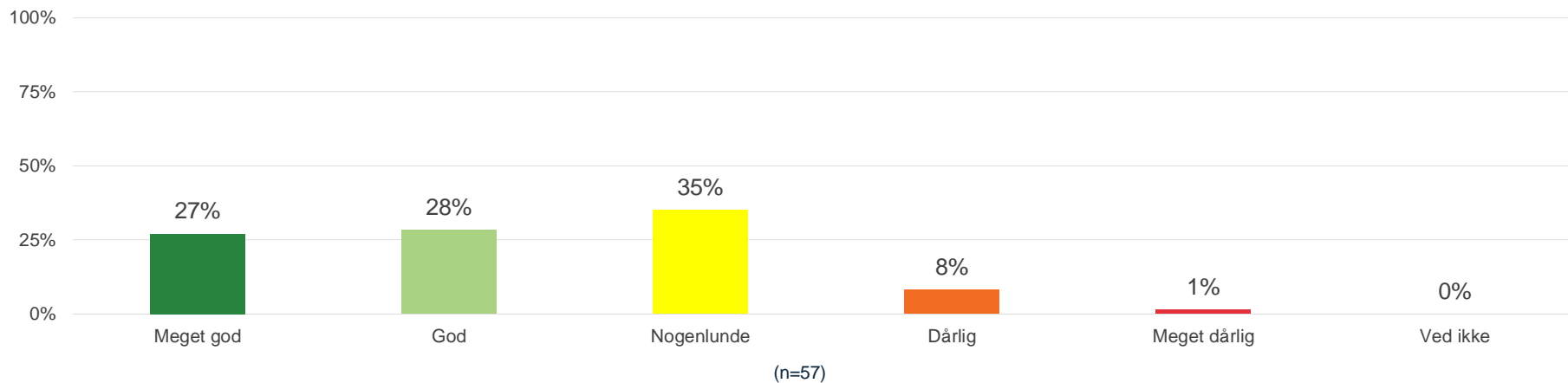
# Information

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

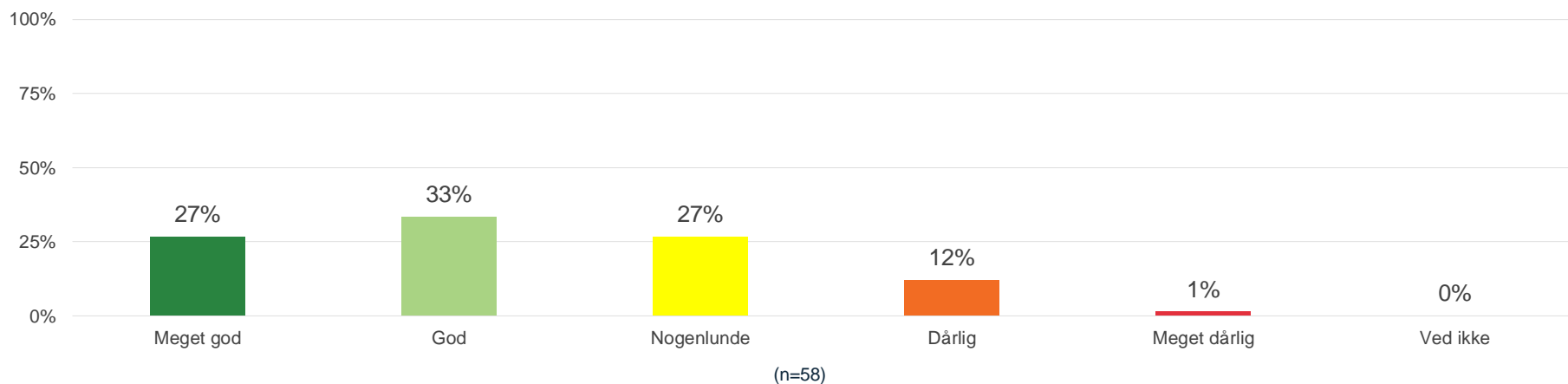


# Livskvalitet og helbred

Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

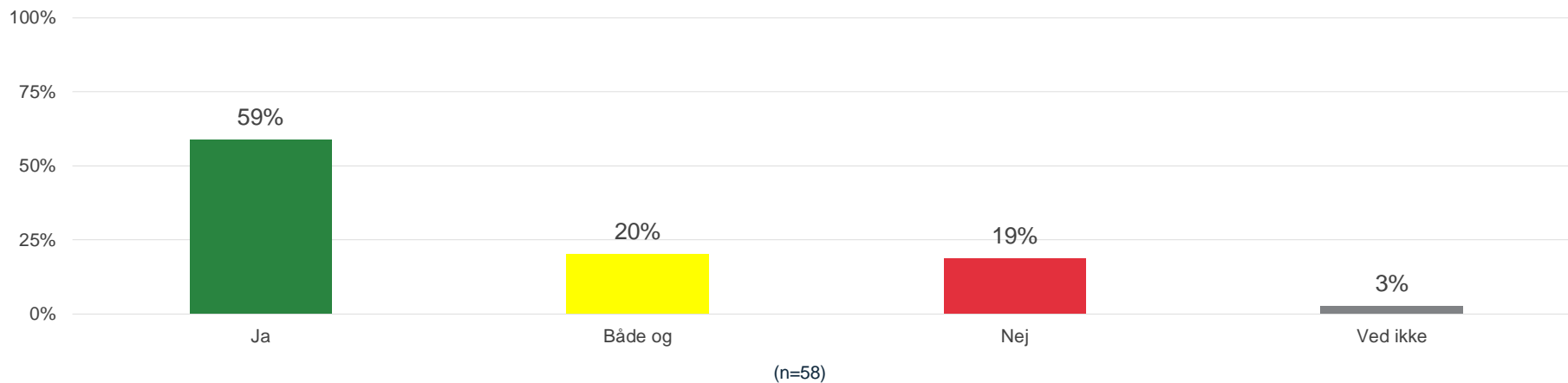


Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



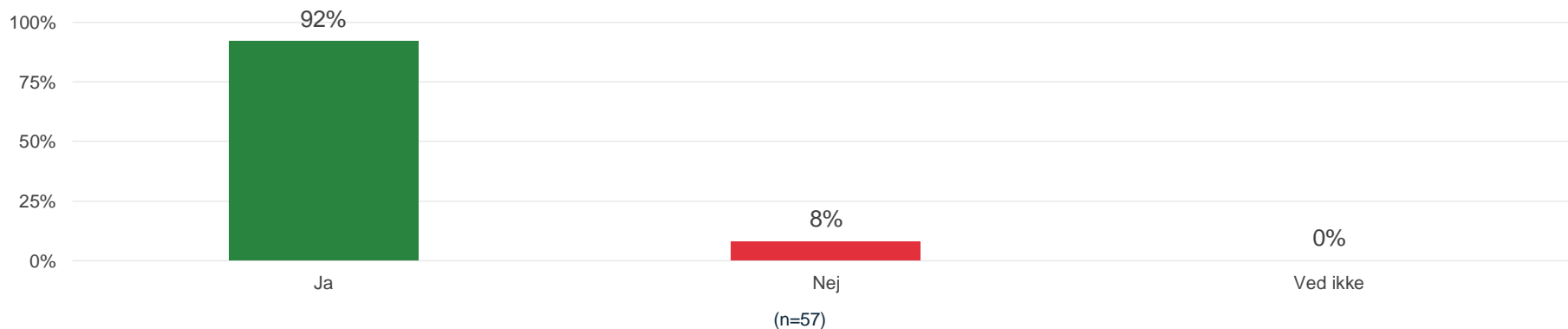
# Ensomhed

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

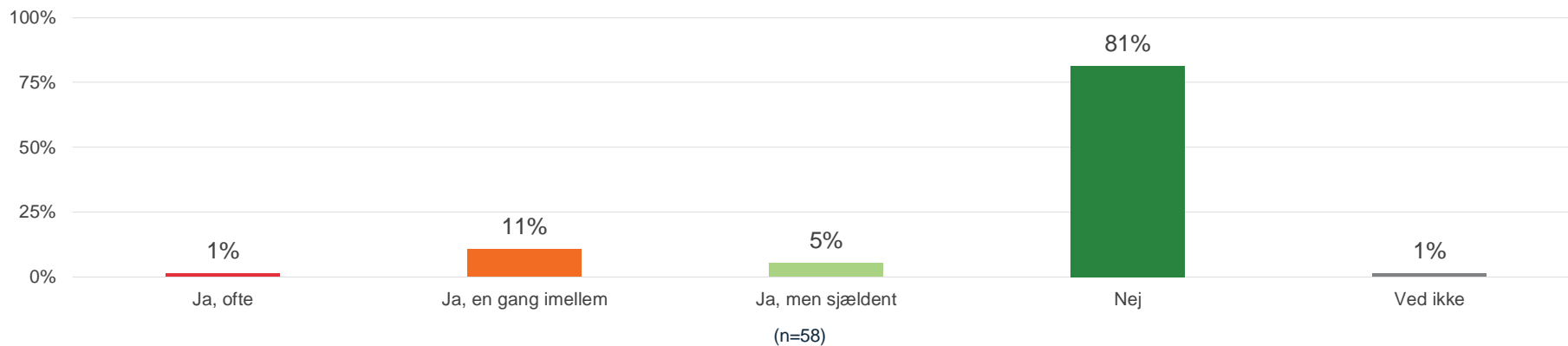


**Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?**

Intervieweren har kunne gøre brug af en hjælpetekst til spørgsmålet, som præciserer, at spørgsmålet omhandler ulønnede relationer, fx pårørende, naboer eller venner, dvs. ikke personale.



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



## Sker det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?

