Epinion

Brugerundersøgelse 2022

Pårørende til beboere på plejehjem

Klarahus 2022
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
København Kommune

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion 3
2. Læsevejledning 4
3. Resultatoverblik 5
4. Samlet udbytte og tilfredshed 7
5. Modtagelsen 8
6. Medarbejderne 9
7. Information 11
8. Borger- og pårørendeinddragelse 13
9. Socialt samvær og fællesskaber 16
10. Metode 18
11. Profil af målgruppen 19

1. Introduktion

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på pårørende til 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 københavnerne.

Brugerundersøgelsen viser de pårørendes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, information, borger- og pårørendeinddragelse og socialt samvær.

Undersøgelsens målgruppe udgøres af et udsnit af pårørende til beboere på xx ud af Kommunens i alt 40 plejehjem. 1.751 pårørende er inviteret til undersøgelsen og heraf har 947 bidraget til undersøgelsen gennem et telefoninterview.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2022 samlet og fordelt på de enkelte plejehjem. Antallet af besvarelser fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" i figurerne t samt at resultaterne er vægtet efter størrelsen på de enkelte

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2022	**947**
Klarahus 2022	21
Klarahus 2021	22

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

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til

Tina Christensen,
Afdeling for Evaluering,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overbliksfigurer, som gør det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af alle spørgsmål.

Efterfølgende vises resultaterne opdelt for hvert emne i brugerundersøgelsen. Brugerundersøgelsen indeholder følgende emner: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, information, borger- og pårørendeinddragelse og socialt samvær.

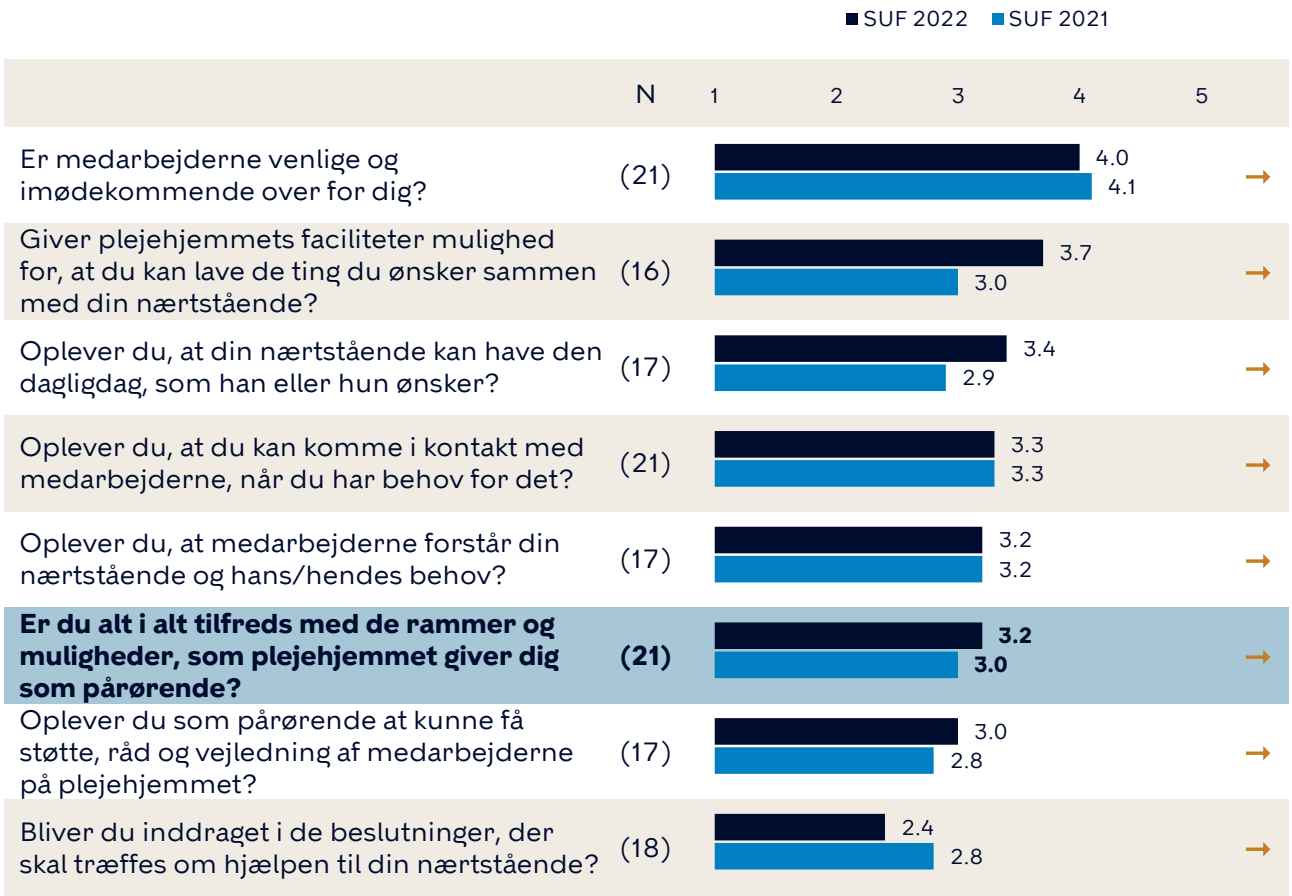
I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejehjem. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

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

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

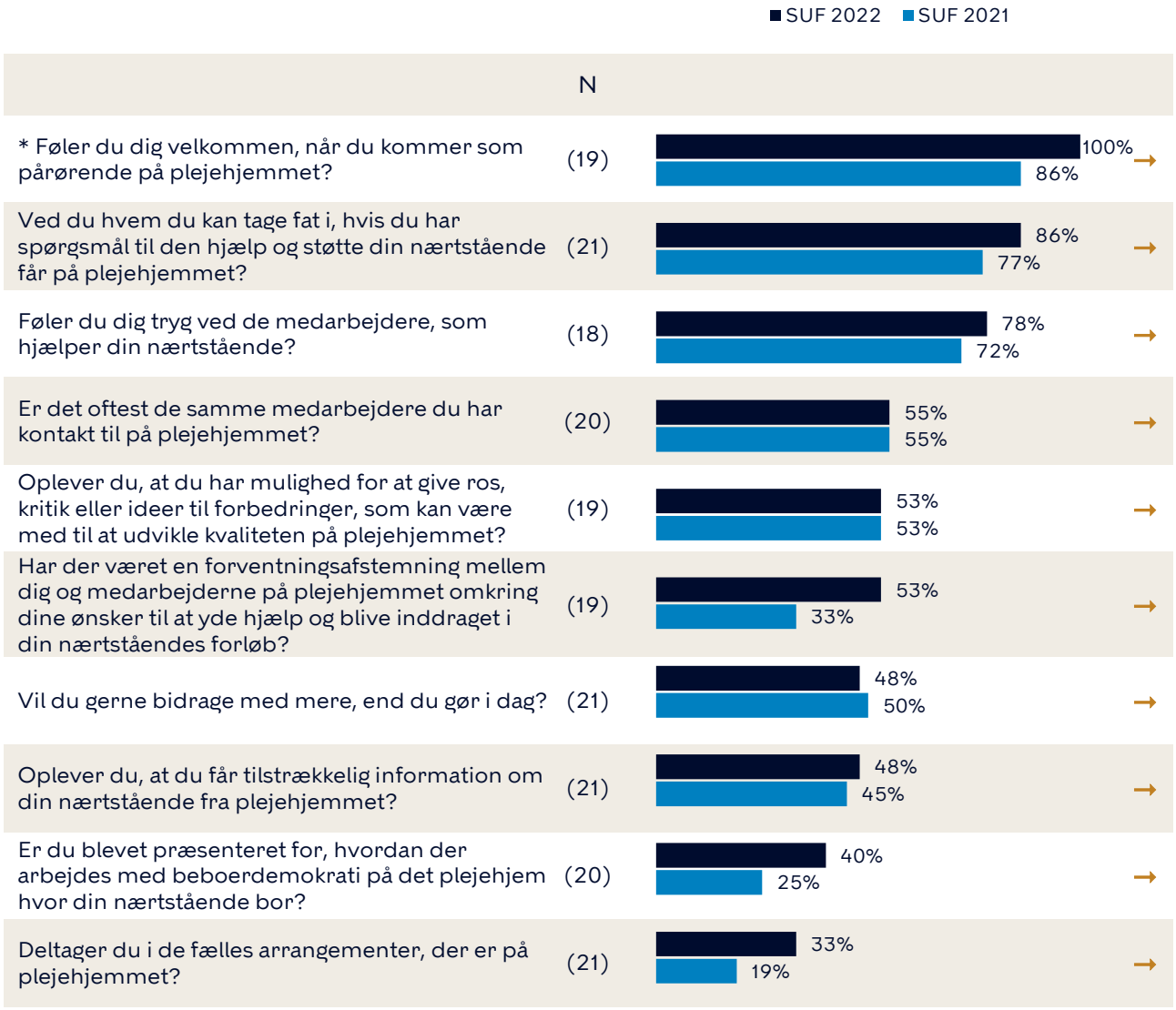
3. Resultatoverblik

Figur 3.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

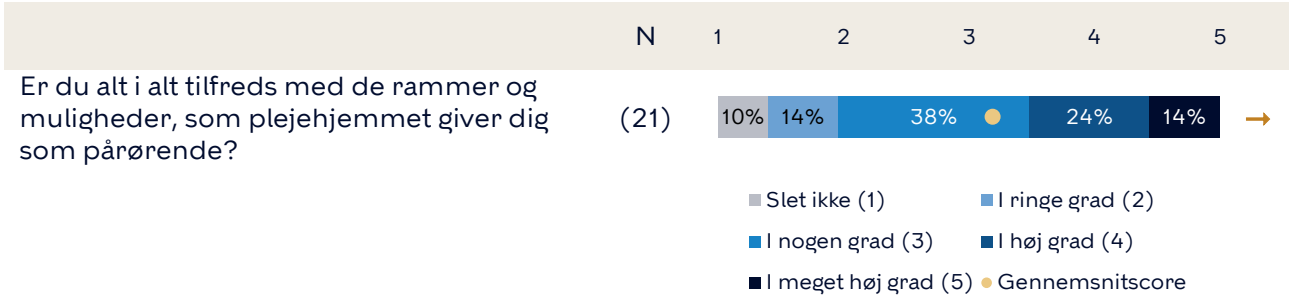
Figur 3.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.
* Det er kun pårørende, som har angivet, at de kommer på plejecentret, som har fået stillet dette spørgsmål.

4. Samlet udbytte og tilfredshed

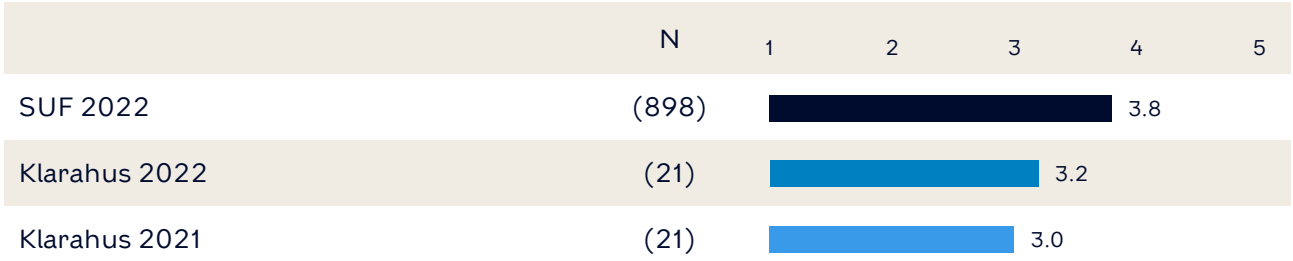
Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 4.2: Er du alt i alt tilfreds med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?



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

5. Modtagelsen

Figur 5.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.

	N	
* Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?	(19)	100% →
Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb?	(19)	53% →

Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.
* Det er kun pårørende til beboere, som er flyttet ind på plejecentret inden for den seneste måned, som har fået stillet dette spørgsmål.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 5.2: Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?
Spørgsmålet er kun stillet til pårørende, som har angivet, at de kommer på plejehjemmet

	N	
SUF 2022	(891)	98%
Klarahus 2022	(19)	100%
Klarahus 2021	(22)	86%

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

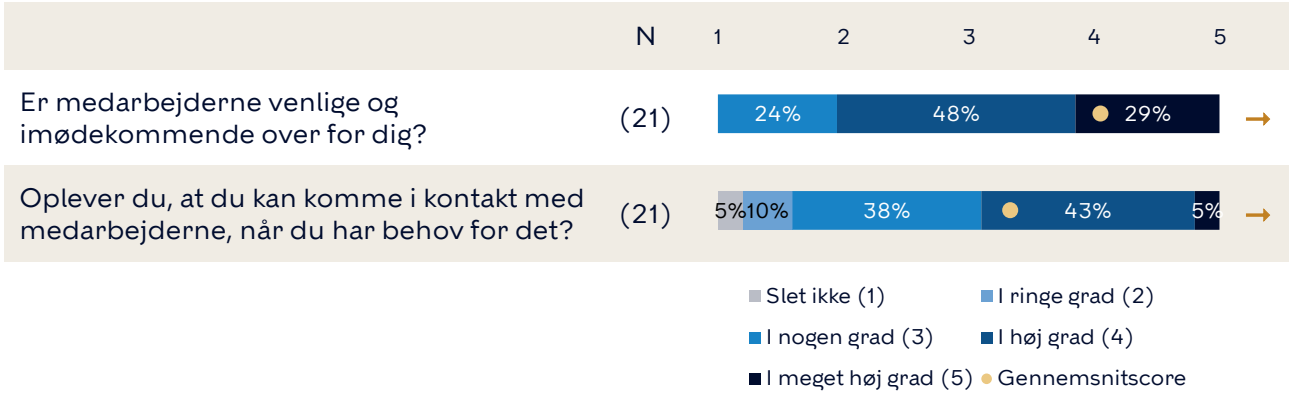
Figur 5.3: Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb?

	N	
SUF 2022	(867)	60%
Klarahus 2022	(19)	53%
Klarahus 2021	(18)	33%

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

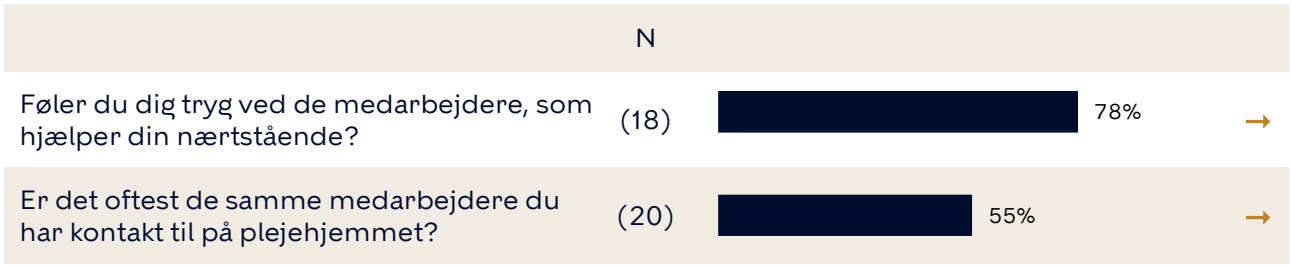
6. Medarbejderne

Figur 6.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

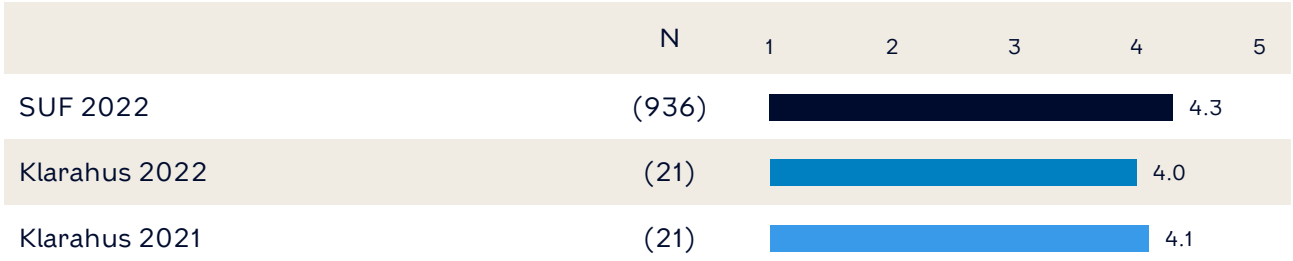
Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 6.3: Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?



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

Figur 6.4: Oplever du, at du kan komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?

	N	1 2 3 4 5
SUF 2022	(912)	3.8
Klarahus 2022	(21)	3.3
Klarahus 2021	(21)	3.3

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

Figur 6.5: Føler du dig tryg ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?

	N	
SUF 2022	(861)	89%
Klarahus 2022	(18)	78%
Klarahus 2021	(18)	72%

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

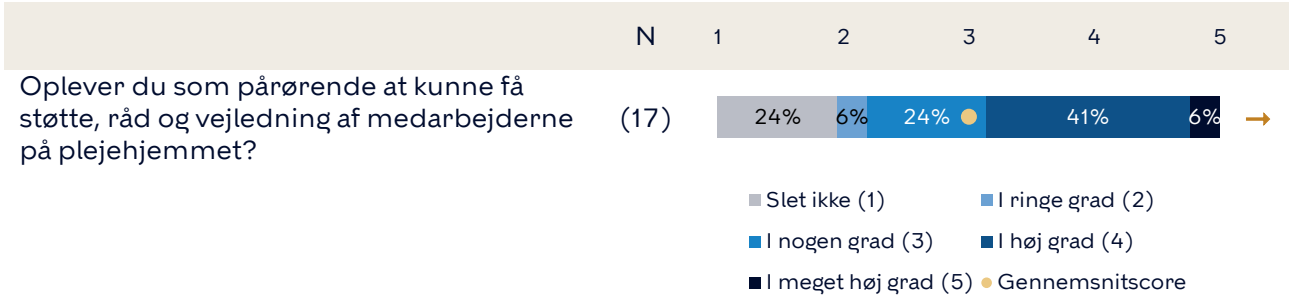
Figur 6.6: Er det oftest de samme medarbejdere du har kontakt til på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(910)	68%
Klarahus 2022	(20)	55%
Klarahus 2021	(20)	55%

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

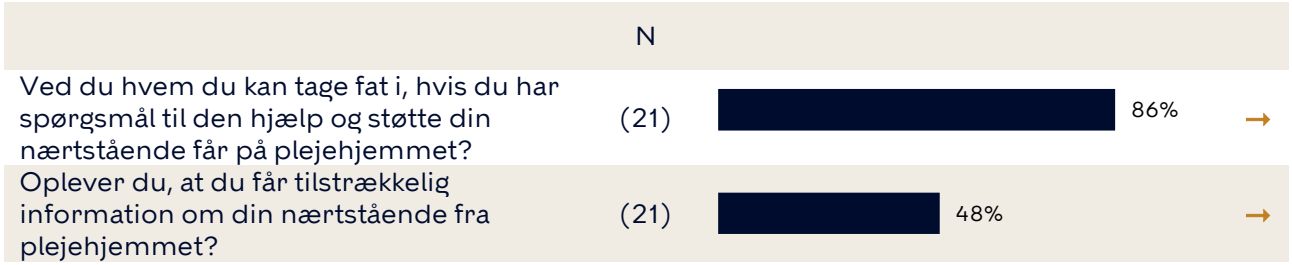
7. Information

Figur 7.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

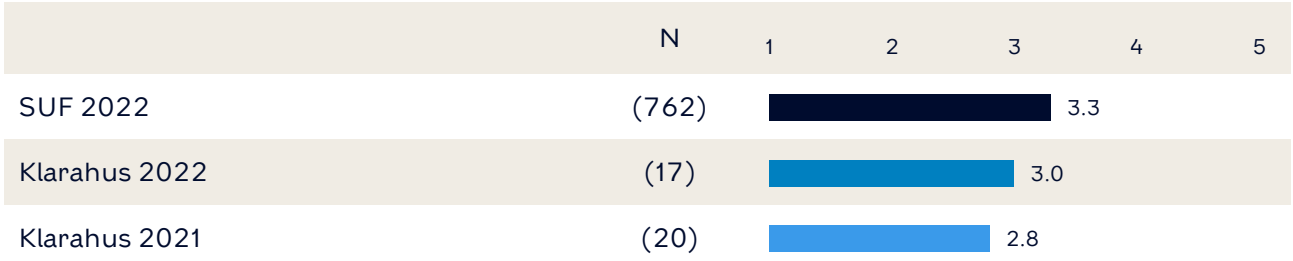
Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 7.3: Oplever du som pårørende at kunne få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet?



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

Figur 7.4: Ved du hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte din nærtstående får på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(923)	91%
Klarahus 2022	(21)	86%
Klarahus 2021	(22)	77%

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

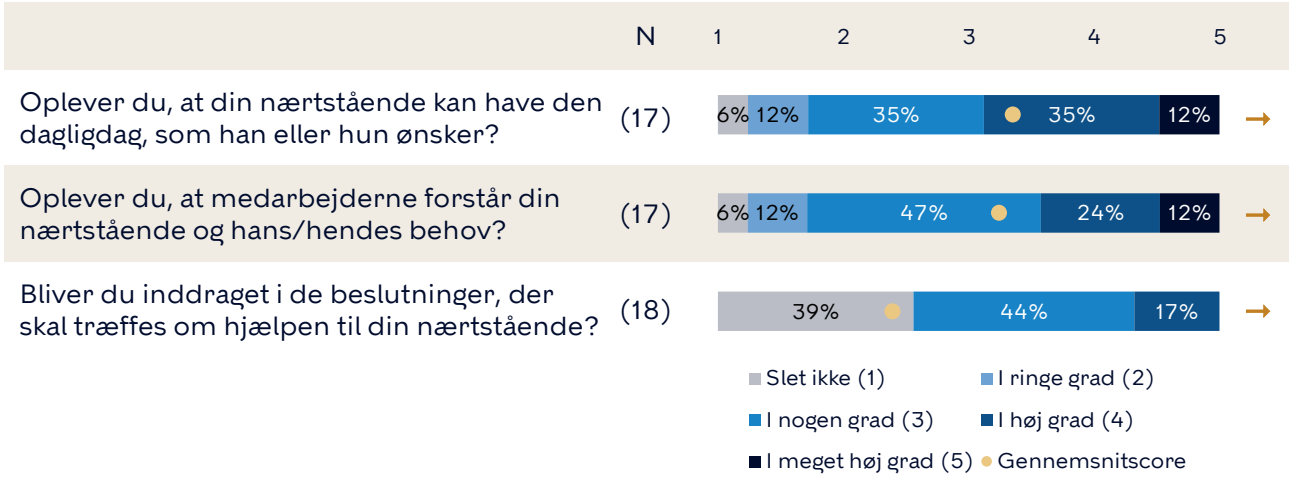
Figur 7.5: Oplever du, at du får tilstrækkelig information om din nærtstående fra plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(870)	68%
Klarahus 2022	(21)	48%
Klarahus 2021	(22)	45%

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

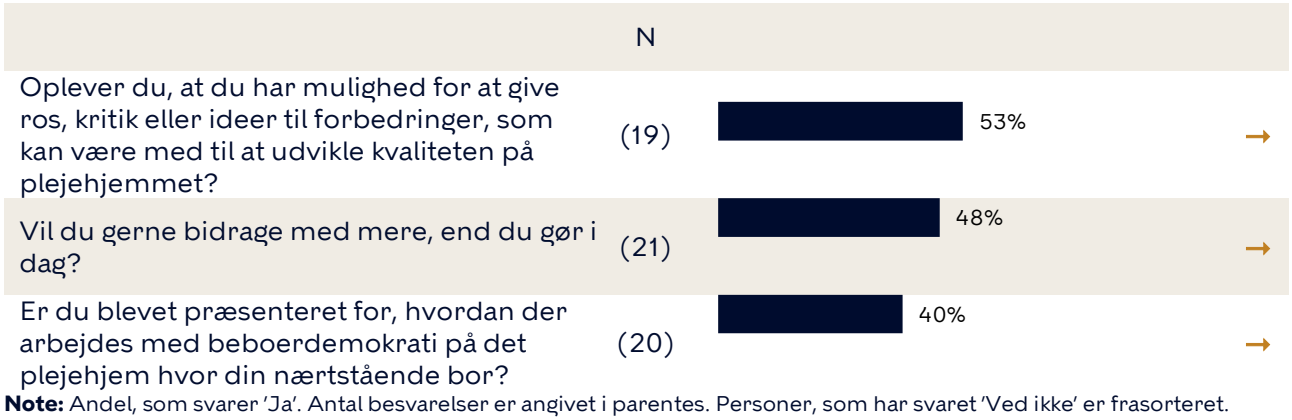
8. Borger- og pårørendeinddragelse

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



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

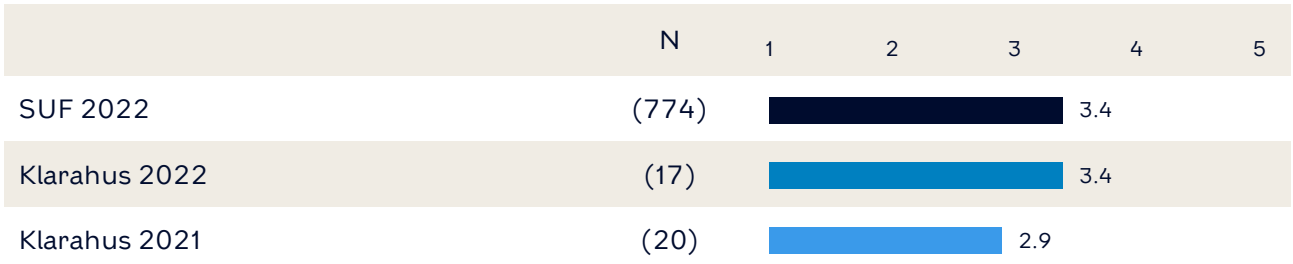
Figur 8.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

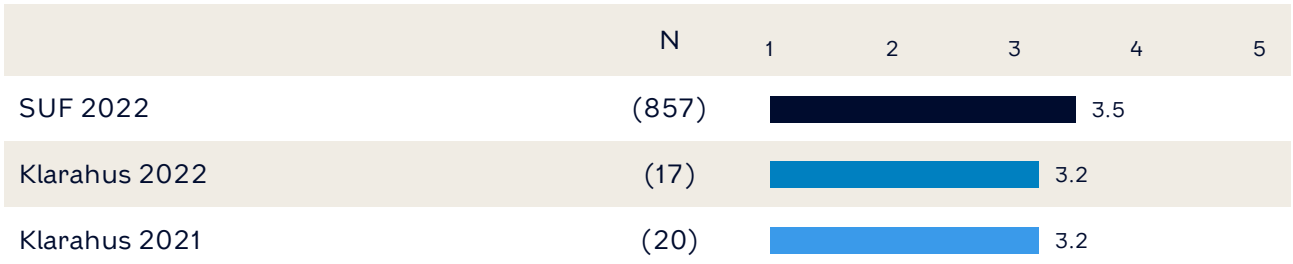
Sammenligning på tværs af enheder

Figur 8.3: Oplever du, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?



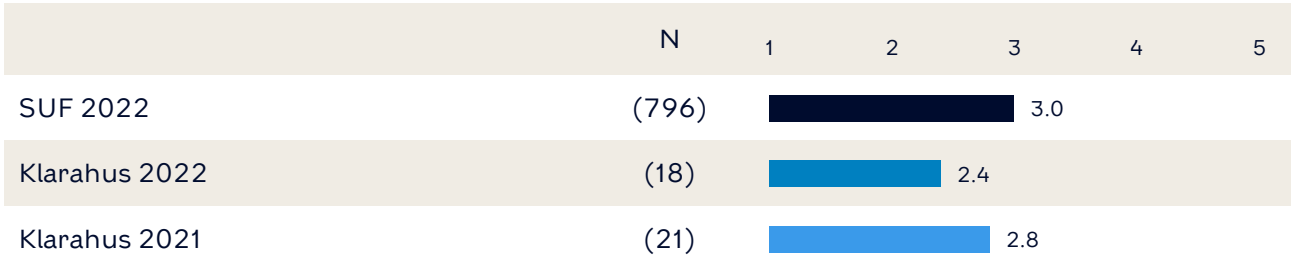
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

Figur 8.4: Oplever du, at medarbejderne forstår din nærtstående og hans/hendes behov?



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

Figur 8.5: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?



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

Figur 8.6: Oplever du, at du har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(816)	68%
Klarahus 2022	(19)	53%
Klarahus 2021	(19)	53%

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

Figur 8.7: Vil du gerne bidrage med mere, end du gør i dag?

	N	
SUF 2022	(862)	37%
Klarahus 2022	(21)	48%
Klarahus 2021	(20)	50%

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

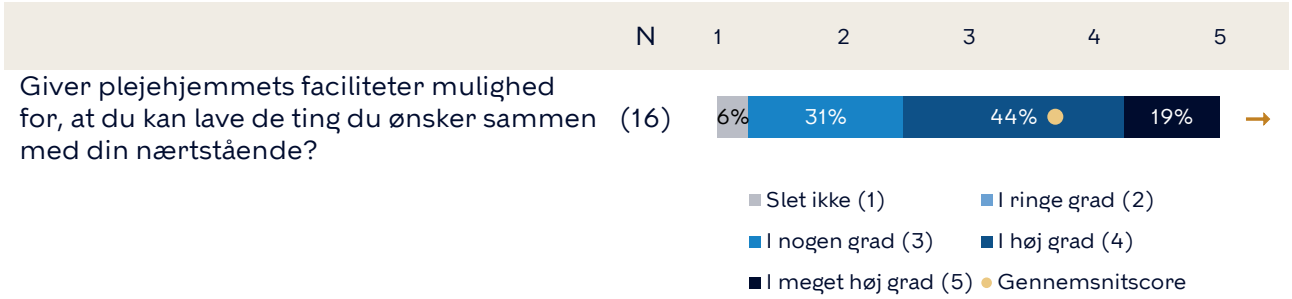
Figur 8.8: Er du blevet præsenteret for, hvordan der arbejdes med beboerdemokrati på det plejehjem hvor din nærtstående bor?

	N	
SUF 2022	(852)	39%
Klarahus 2022	(20)	40%
Klarahus 2021	(20)	25%

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

9. Socialt samvær og fællesskaber

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



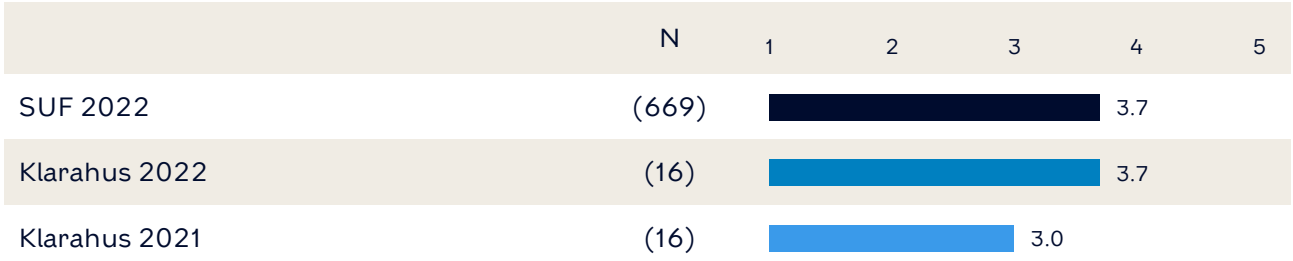
Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

Figur 9.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.

Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 9.3: Giver plejehjemmets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting du ønsker sammen med din nærtstående?



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

Figur 9.4: Deltager du i de fælles arrangementer, der er på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(921)	52%
Klarahus 2022	(21)	33%
Klarahus 2021	(21)	19%

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

10. Metode

Målgruppen for undersøgelsen er pårørende til beboere på plejehjem i Københavns Kommune. Målgruppen inkluderer pårørende til alle kommuens plejehjem dvs. både beboere til demenspladser og almene plejepladser.

Dataindsamlingen er gennemført som telefoninterviews i oktober til december 2022.

For at sikre undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelserne kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

11. Profil af målgruppen

Figur 11.1: Hvad er din relation som pårørende – er du f.eks. datter, søn, ægtefælle eller andet til den person, der modtager ydelser fra Københavns Kommune?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Datter	15	71%
Søn	1	5%
Ægtefælle	0	0%
Søster	1	5%
Bror	2	10%
Bekendt	0	0%
Andet	2	10%

Figur 11.2: Hvor ofte kommer du på plejehjemmet?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Flere gange om ugen	4	19%
Ca. en gang om ugen	4	19%
Flere gange om måneden	11	52%
Sjældnere end en gang om måneden	2	10%
Aldrig	0	0%

Figur 11.3: Hvor ofte er du i kontakt med din nærtstående på anden vis, f.eks. via telefon eller skype?

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Flere gange om ugen	2	10%
Ca. en gang om ugen	5	24%
Flere gange om måneden	3	14%
Sjældnere end en gang om måneden	2	10%
Aldrig	9	43%