Epinion

Brugerundersøgelse 2022

Plejebolig

Klarahus 2022
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
København Kommune

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion 3
2. Læsevejledning 4
3. Resultatoverblik 5
4. Samlet udbytte og tilfredshed 7
5. Medarbejderne 9
6. Borger- og pårørendeinddragelse 12
7. Oplevet kvalitet 14
8. Socialt samvær og fællesskaber 17
9. Metode 20
10. Ensomhed 19
11. Profil af målgruppen 20

1. Introduktion

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 københavnerne.

Brugerundersøgelsen viser beboernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber og ensomhed.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af et repræsentativt udsnit af plejehjemsbeboere i Københavns Kommune. 2.797 plejehjemsbeboere er inviteret til at deltage i undersøgelsen, hvoraf 1.008 beboere har givet deres besvarelse til undersøgelsen gennem et personligt interivew på det plejehjem, hvor de bor.

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

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2022	**1018**
Klarahus 2022	23
Klarahus 2021	29

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, borger- og pårørendeinddragelse, oplevet kvalitet, socialt samvær og fællesskaber og ensomhed.

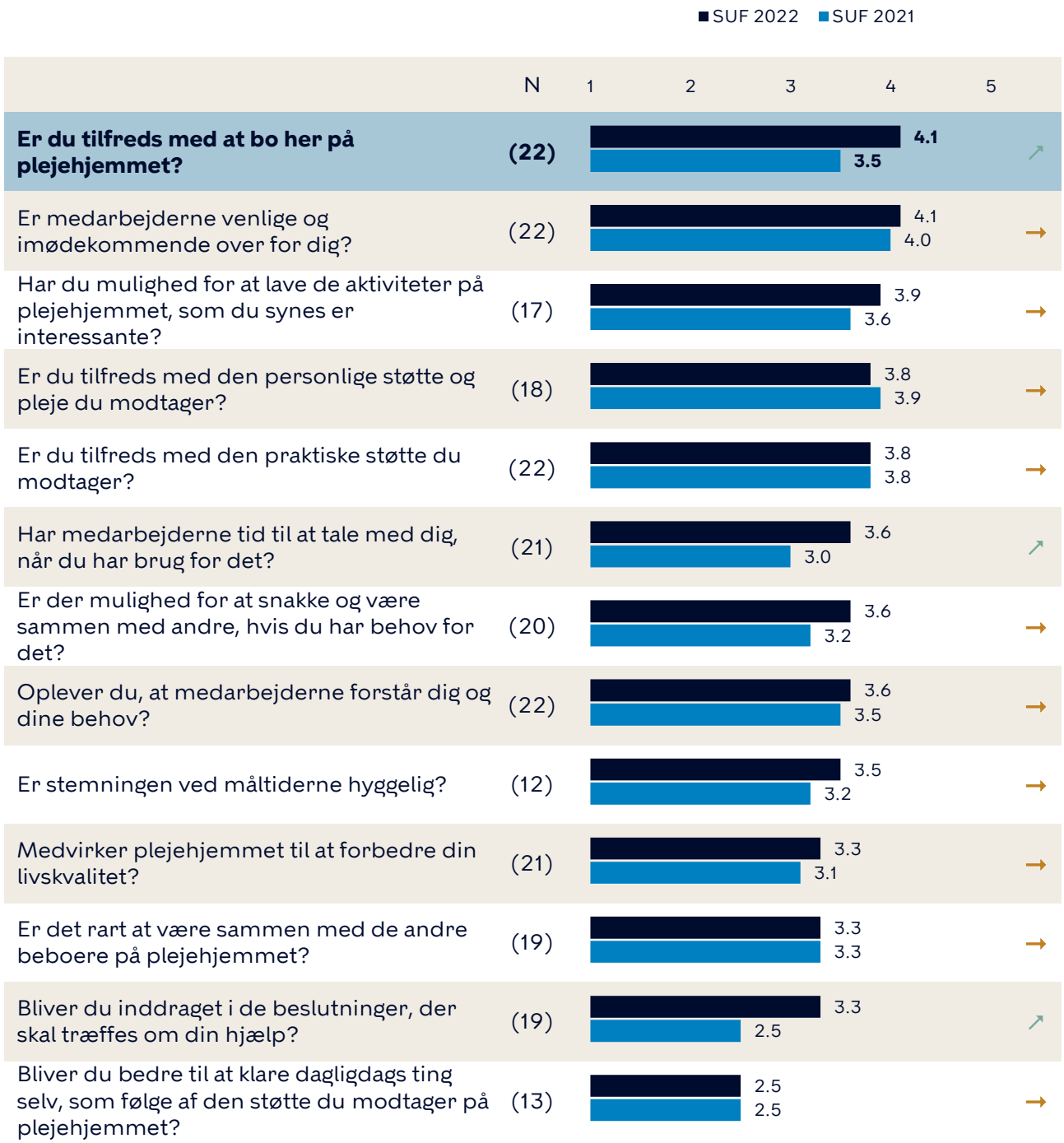
I den sidste del af rapporten sammenlignes resultaterne for hver enkelt plejecenter. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

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.

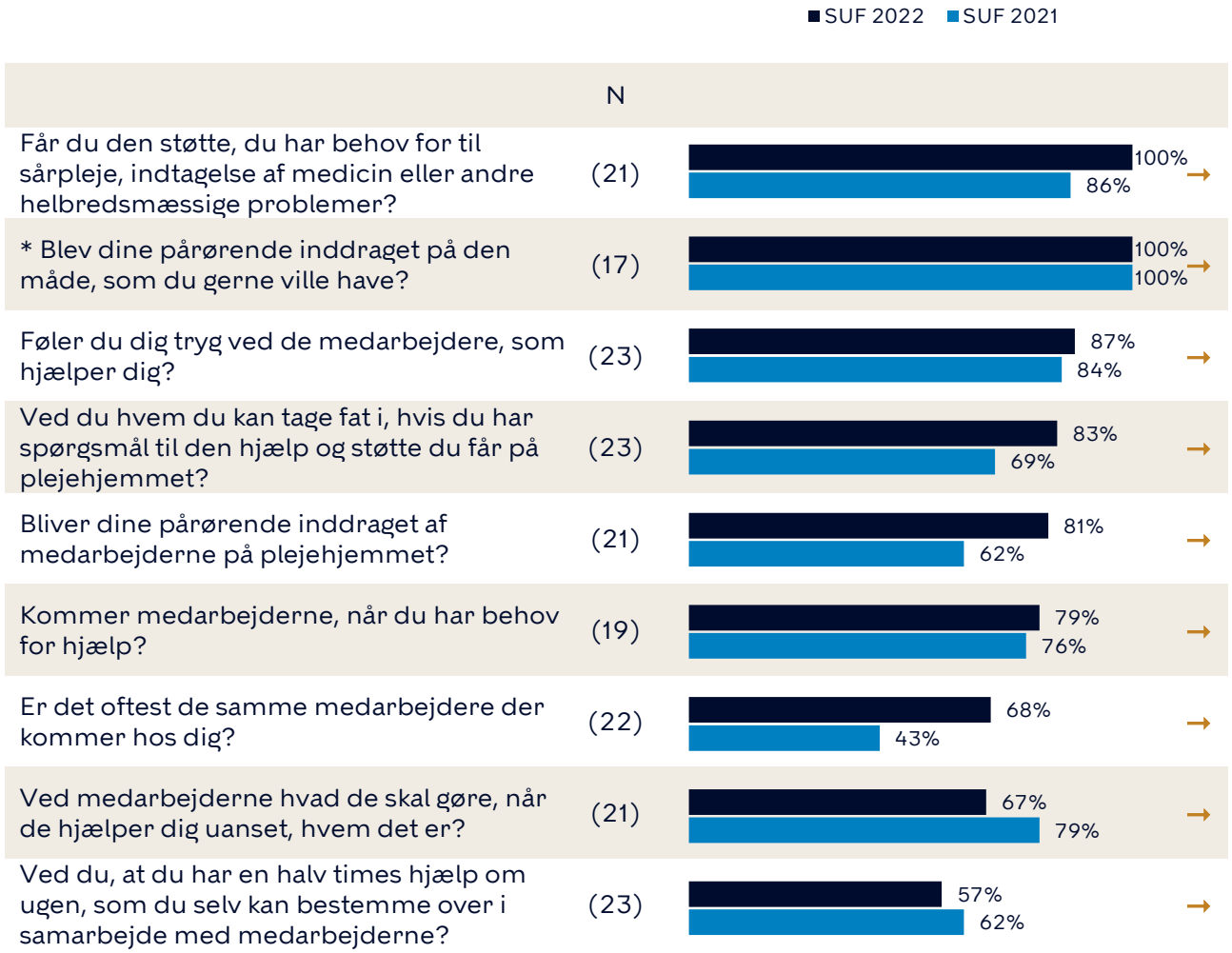
3. Resultatoverblik

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.
* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af beboere, som modtager klippekortet.

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

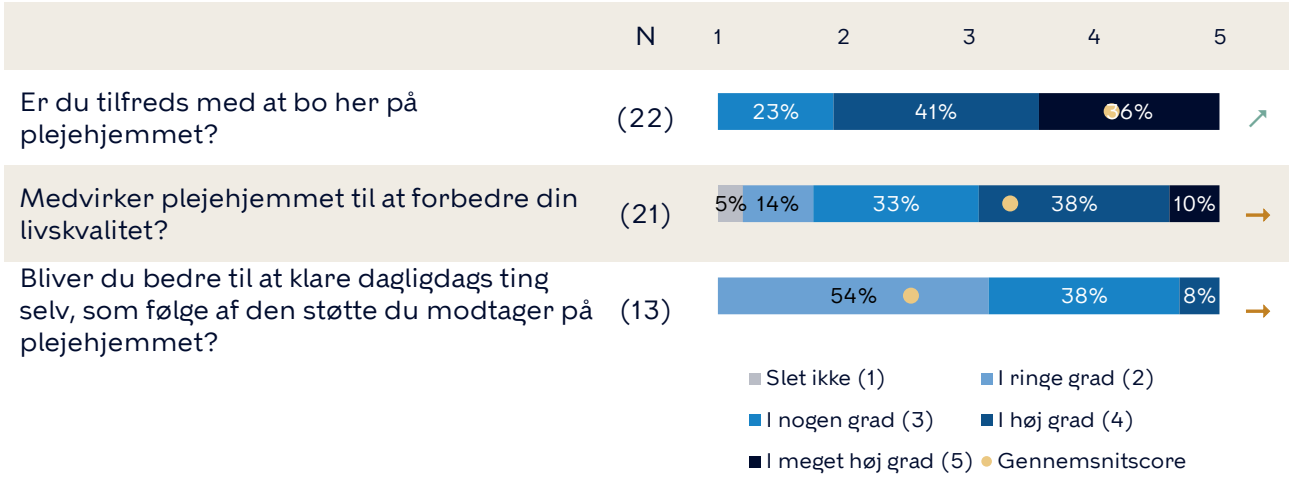


Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

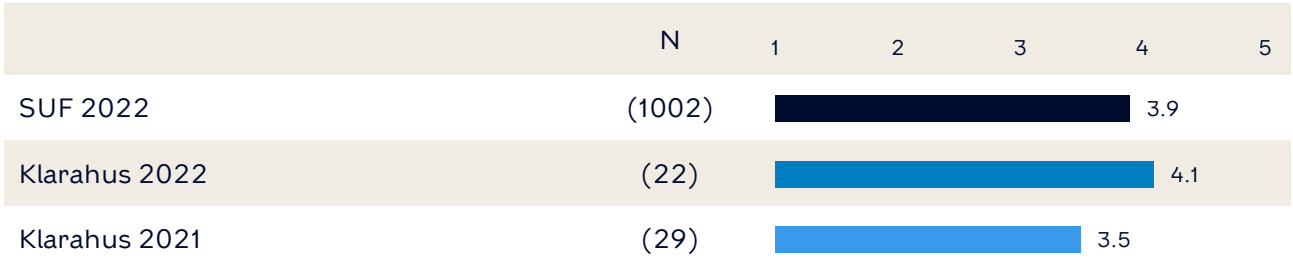
4. Samlet udbytte og tilfredshed

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



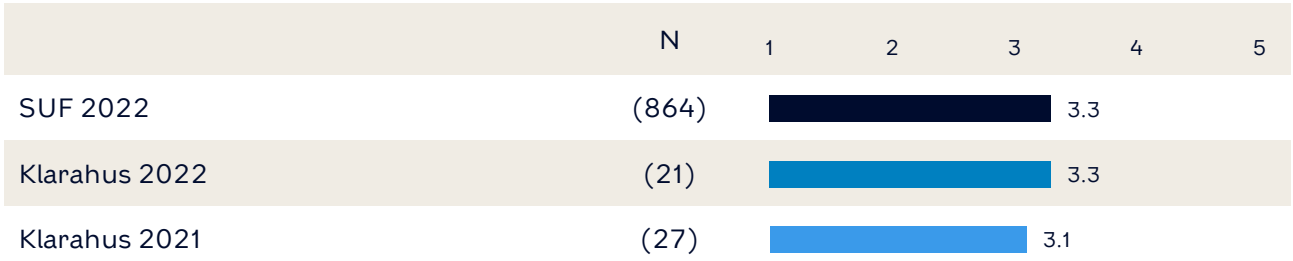
Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet 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 4.2: Er du tilfreds med at bo her 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 4.3: Medvirker plejehjemmet til at forbedre din livskvalitet?



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.

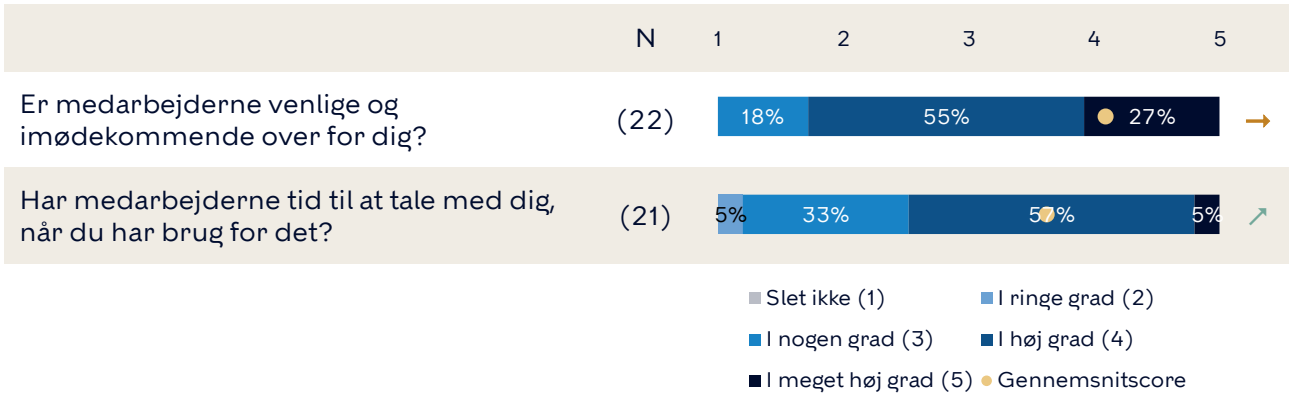
Figur 4.4: Bliver du bedre til at klare dagligdags ting selv, som følge af den støtte du modtager på plejehjemmet?

	N	1 2 3 4 5
SUF 2022	(697)	2.9
Klarahus 2022	(13)	2.5
Klarahus 2021	(27)	2.5

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.

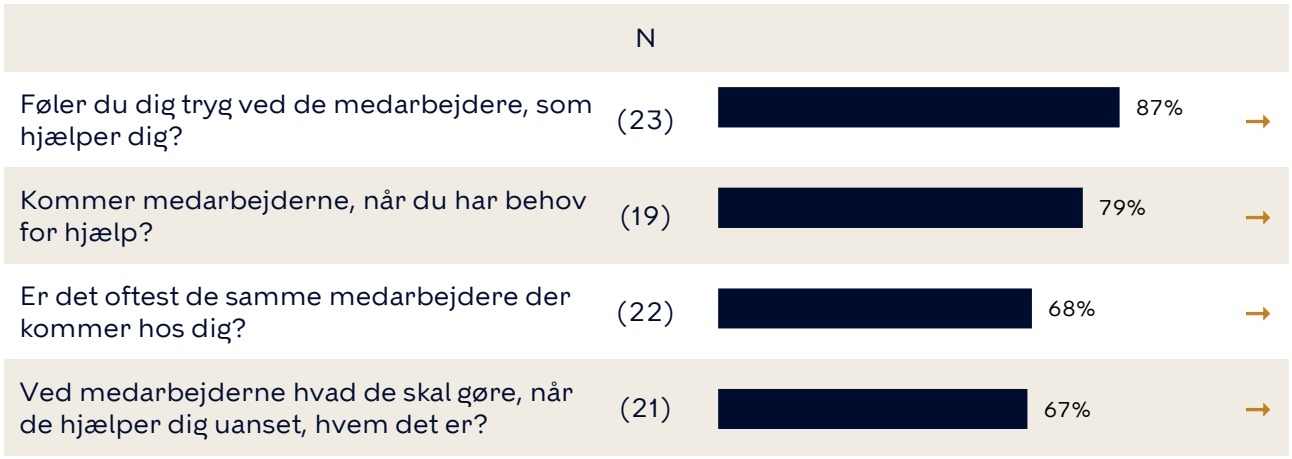
5. Medarbejderne

Figur 5.1: 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.

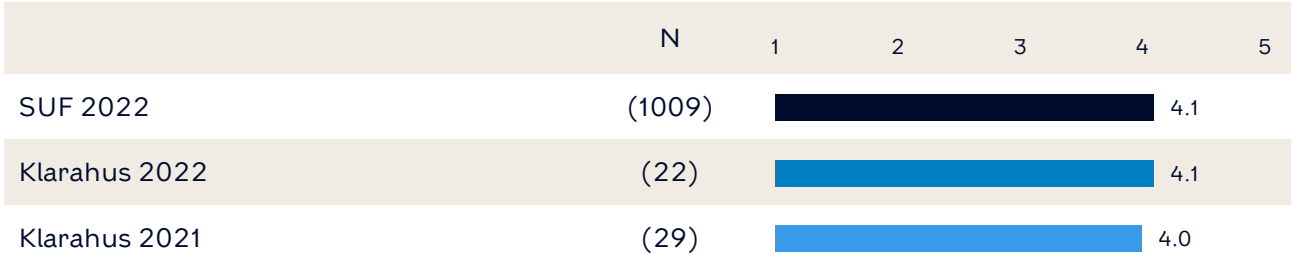
Figur 5.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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.

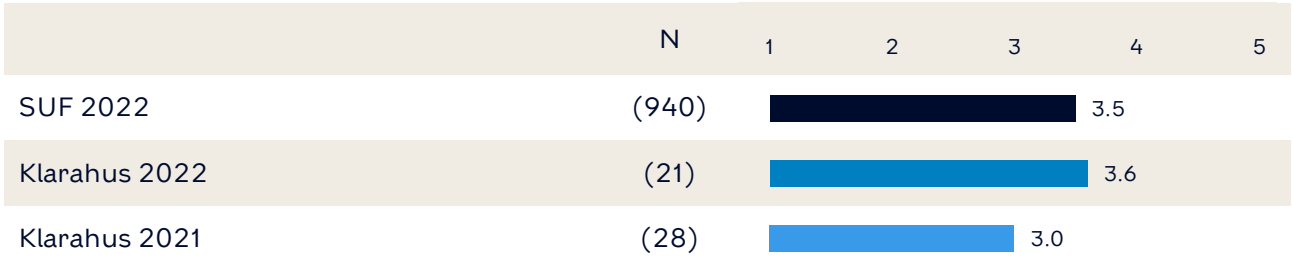
Sammenligning på tværs af enheder

Figur 5.3: Er medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?



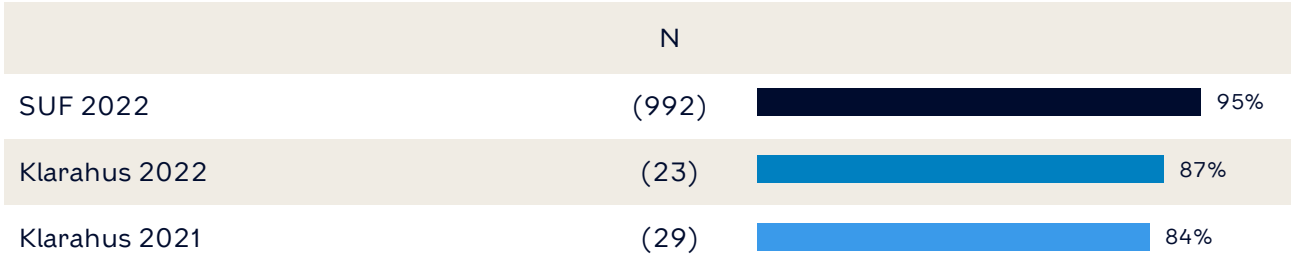
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 5.4: Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?



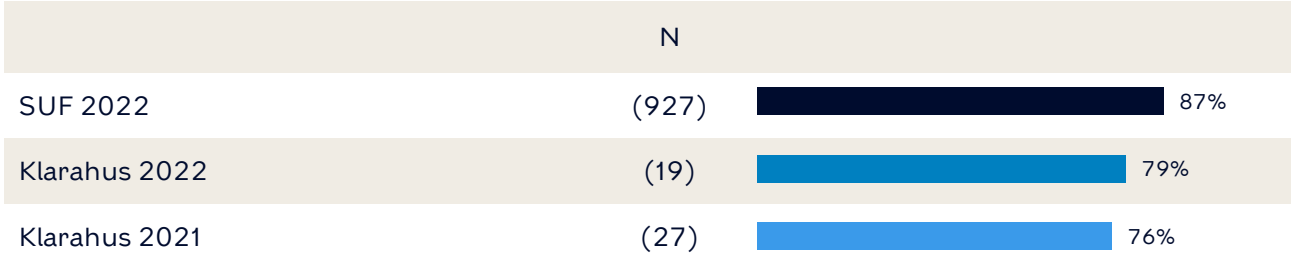
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 5.5: Føler du dig tryg ved de medarbejdere, som hjælper dig?



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

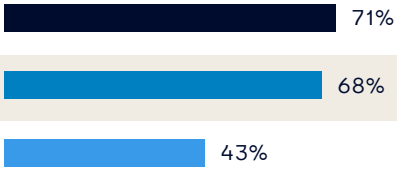
Figur 5.6: Kommer medarbejderne, når du har behov for hjælp?



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 5.7: Er det oftest de samme medarbejdere der kommer hos dig?

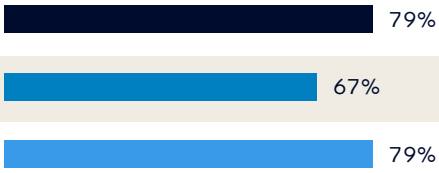
	N	
SUF 2022	(973)	71%
Klarahus 2022	(22)	68%
Klarahus 2021	(28)	43%



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 5.8: Ved medarbejderne hvad de skal gøre, når de hjælper dig uanset, hvem det er?

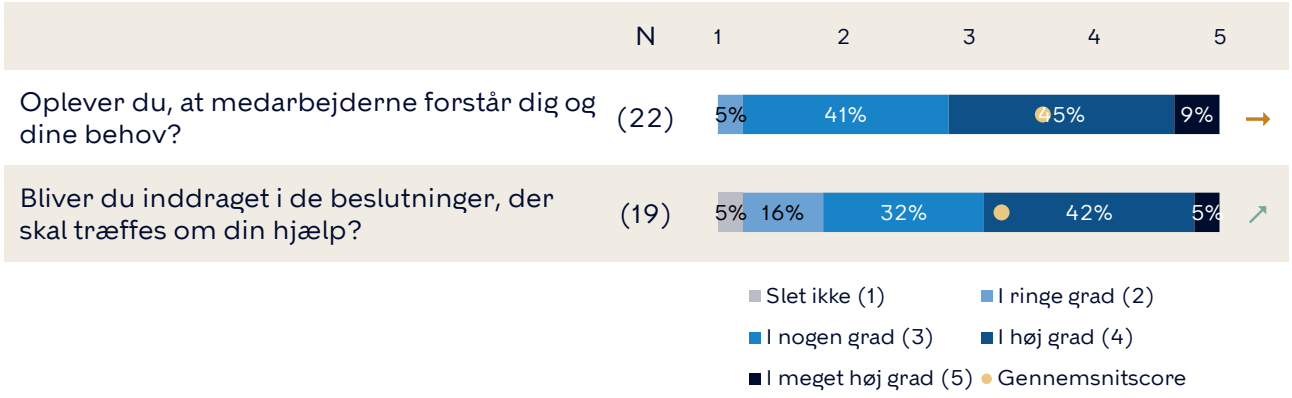
	N	
SUF 2022	(928)	79%
Klarahus 2022	(21)	67%
Klarahus 2021	(27)	79%



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

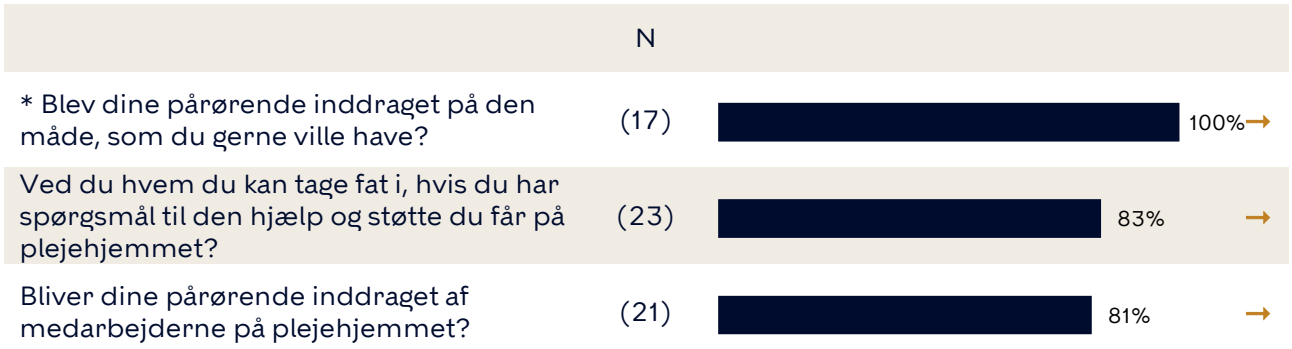
6. Borger- og pårørendeinddragelse

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.

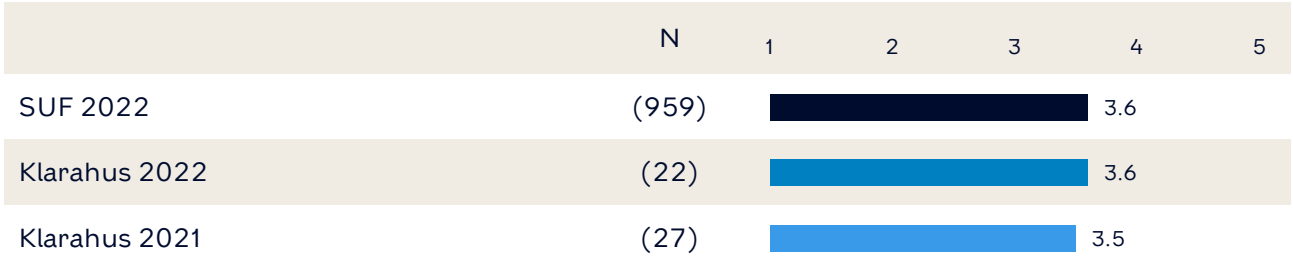
Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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.
* Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.
** Det er kun beboere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 6.3: Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?



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

Figur 6.4: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?

	N	1 2 3 4 5
SUF 2022	(826)	3.3
Klarahus 2022	(19)	3.3
Klarahus 2021	(24)	2.5

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

Figur 6.5: Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?
Spørgsmålet er kun stillet til beboere, som har pårørende, som er inddraget i forløbet

	N	
SUF 2022	(644)	98%
Klarahus 2022	(17)	100%
Klarahus 2021	(15)	100%

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

Figur 6.6: Ved du hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte du får på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(979)	83%
Klarahus 2022	(23)	83%
Klarahus 2021	(27)	69%

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

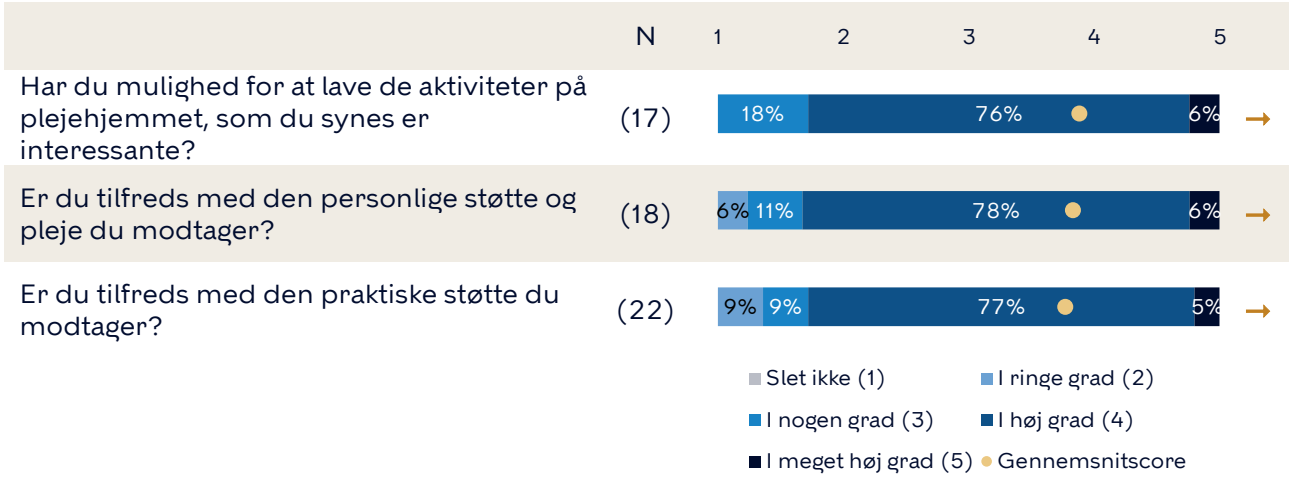
Figur 6.7: Bliver dine pårørende inddraget af medarbejderne på plejehjemmet?

	N	
SUF 2022	(926)	72%
Klarahus 2022	(21)	81%
Klarahus 2021	(27)	62%

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

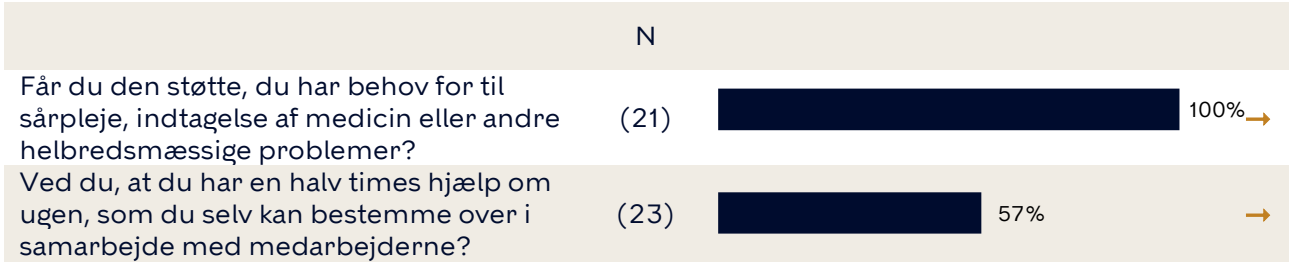
7. Oplevet kvalitet

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.
* Spørgsmålet omhandler klippekortsordningen, og er kun besvaret af beboere, som modtager klippekortet.

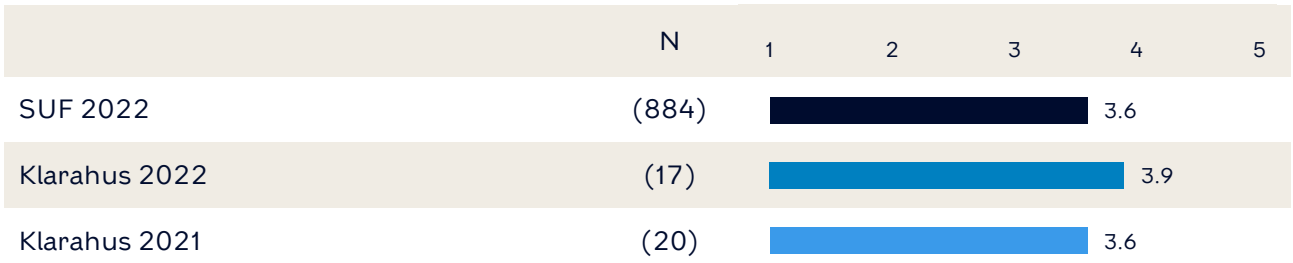
Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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.

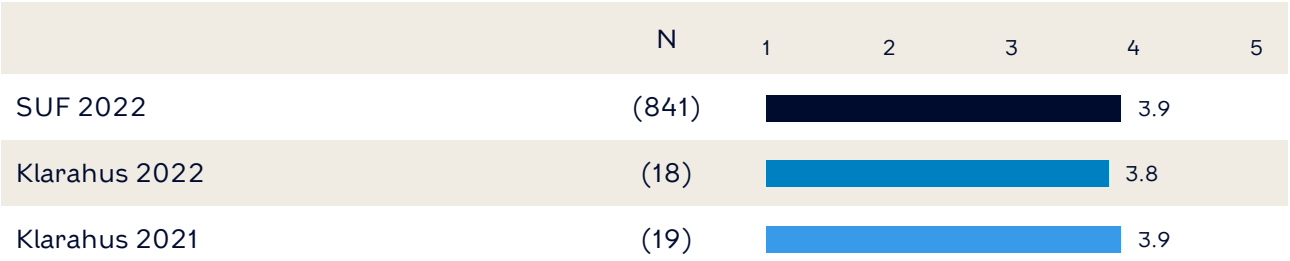
Sammenligning på tværs af enheder

Figur 7.3: Har du mulighed for at lave de aktiviteter på plejehjemmet, som du synes er interessante?



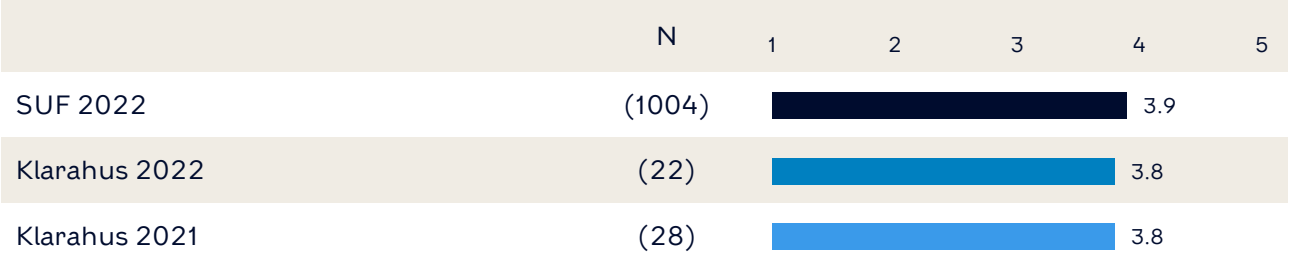
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 7.4: Er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager?



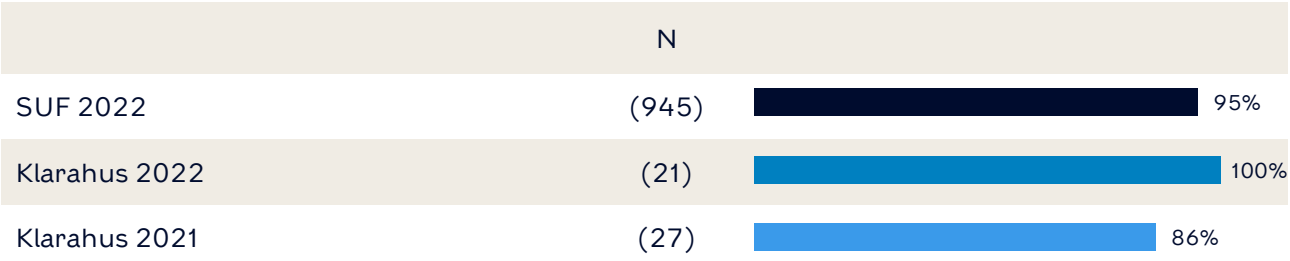
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 7.5: Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?



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 7.6: Får du den støtte, du har behov for til sårpleje, indtagelse af medicin eller andre helbredsmæssige problemer?



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.

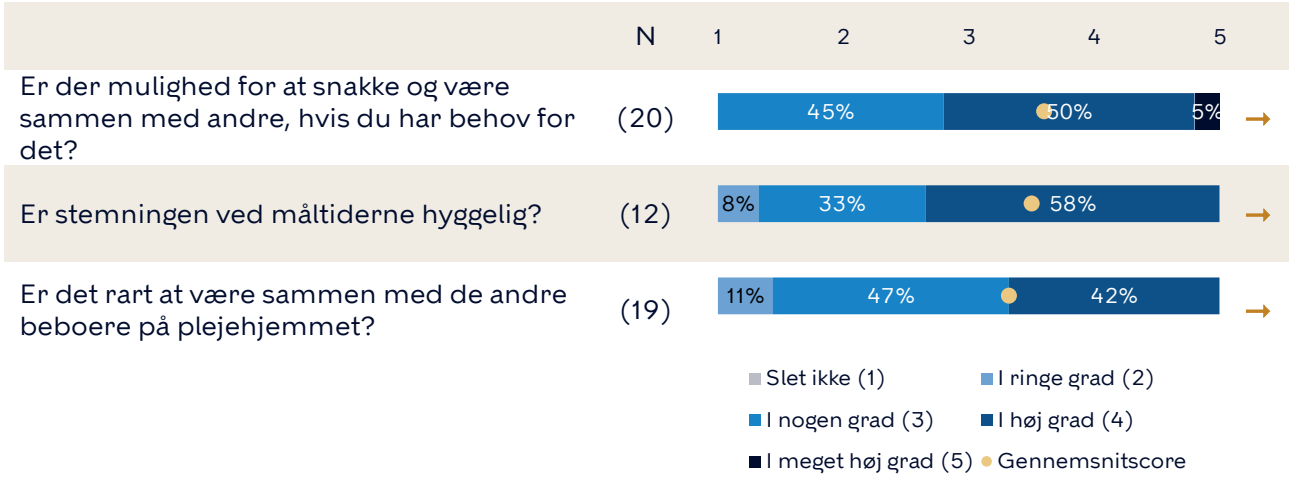
Figur 7.7: Ved du, at du har en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?

	N	
SUF 2022	(941)	49%
Klarahus 2022	(23)	57%
Klarahus 2021	(24)	62%

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

8. Socialt samvær og fællesskaber

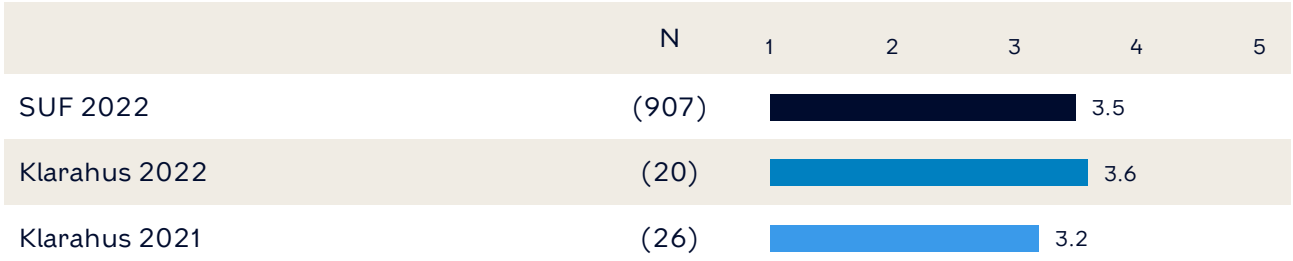
Figur 8.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



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.

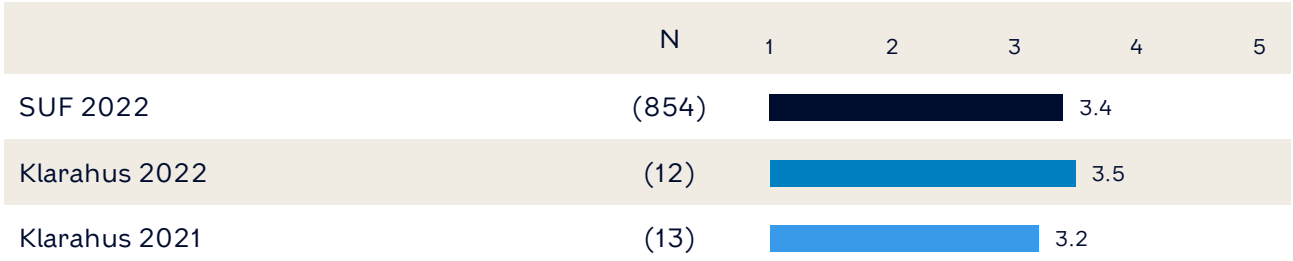
Sammenligning på tværs af enheder

Figur 8.2: Er der mulighed for at snakke og være sammen med andre, hvis du har behov for det?



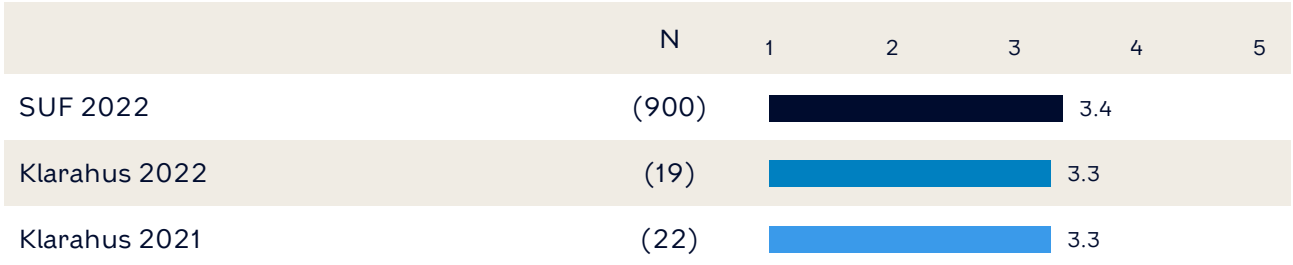
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 8.3: Er stemningen ved måltiderne hyggelig?



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

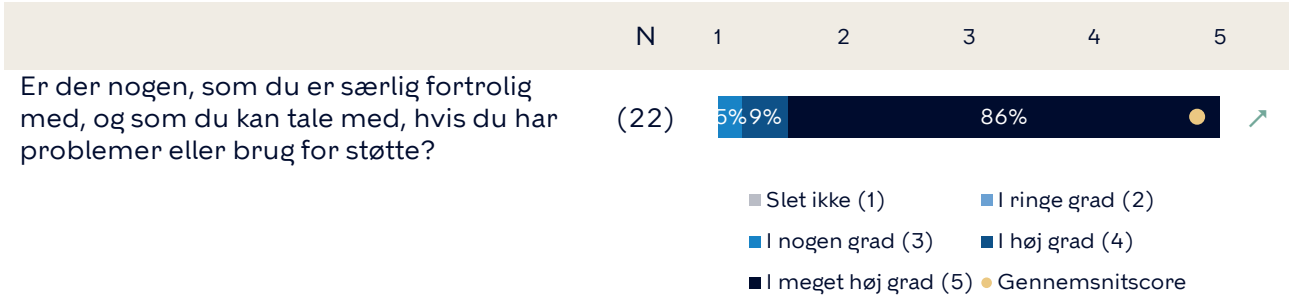
Figur 8.4: Er det rart at være sammen med de andre beboere på plejehjemmet?



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

9. Ensomhed

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

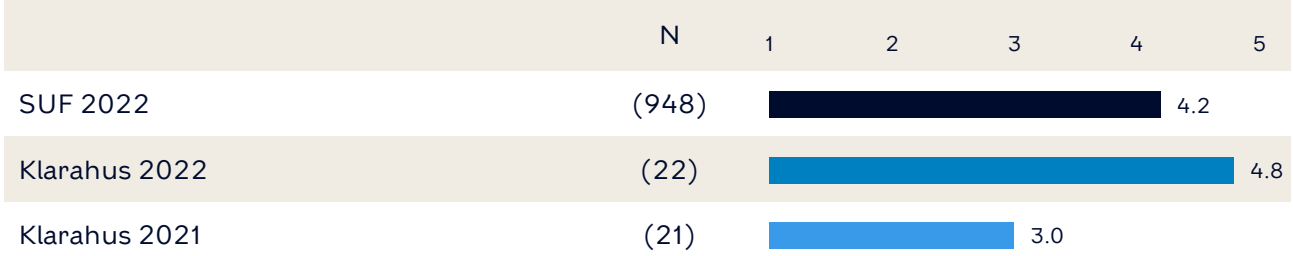


Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet 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 9.2: Spørgsmål besvaret med "Nej", "Ja, men sjældent", "Ja, en gang imellem" og "Ja, ofte".

Sammenligning på tværs af enheder

Figur 9.3: Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?



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 et repræsentativt udsnit af 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 i oktober og november 2022.

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 undersøgelserne kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

11. Profil af målgruppen

Figur 11.1: Alder

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Under 70 år	3	13%
70-79 år	8	35%
80-85 år	7	30%
86-90 år	2	9%
Over 90 år	3	13%

Figur 11.2: Køn

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Mand	9	39%
Kvinde	14	61%