

Brugerundersøgelse 2023

Plejebolig

Klarahus 2023

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns 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	15
8. Socialt samvær og fællesskaber	18
9. Ensomhed	20
10. Metode	21
11. Profil af målgruppen	22

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 københavnere.

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. 2.762 plejehjemsbeboere er inviteret til at deltage i undersøgelsen, hvoraf 1.000 beboere har givet deres besvarelse til undersøgelsen gennem et personligt interview på det plejehjem, hvor de bor.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2023 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 2023	1000
Klarahus 2023	29
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 Data og Analyse,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overblikfigurer, 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. 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.

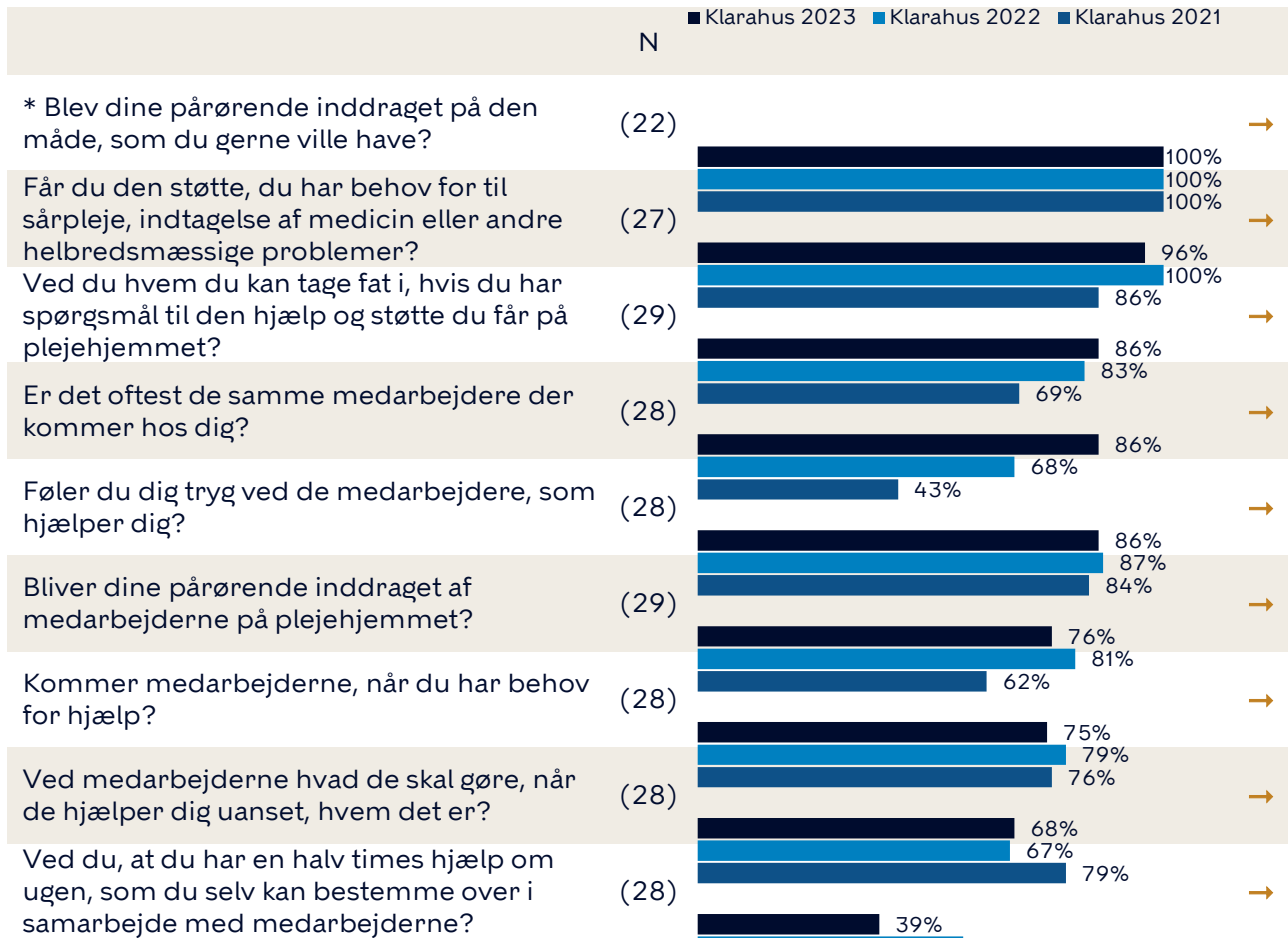
3. Resultatoverblik

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 frasortet. 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'.

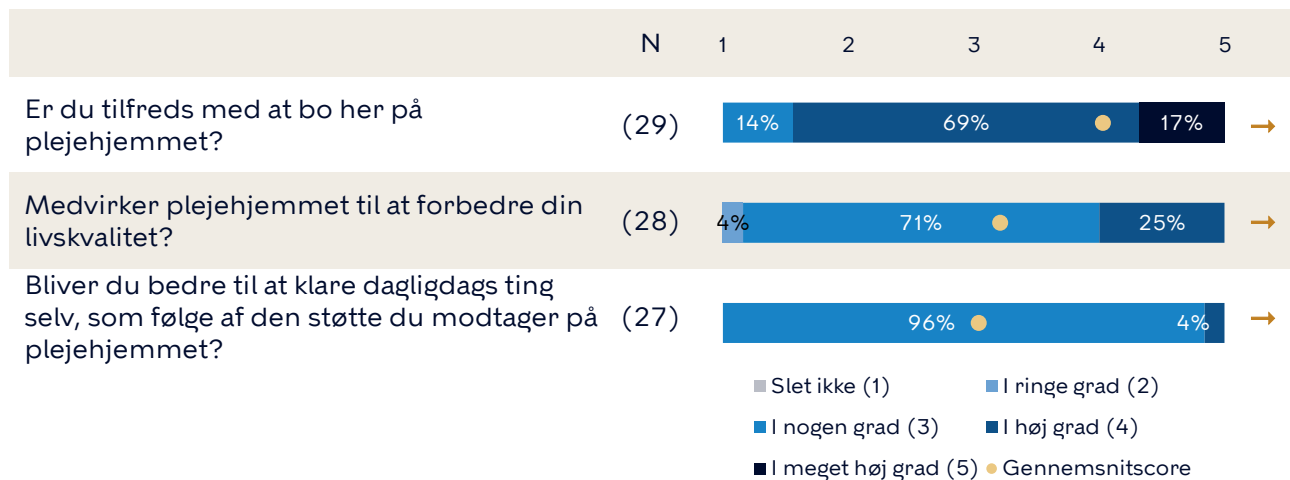


Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↑), forringet (↓) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

* 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

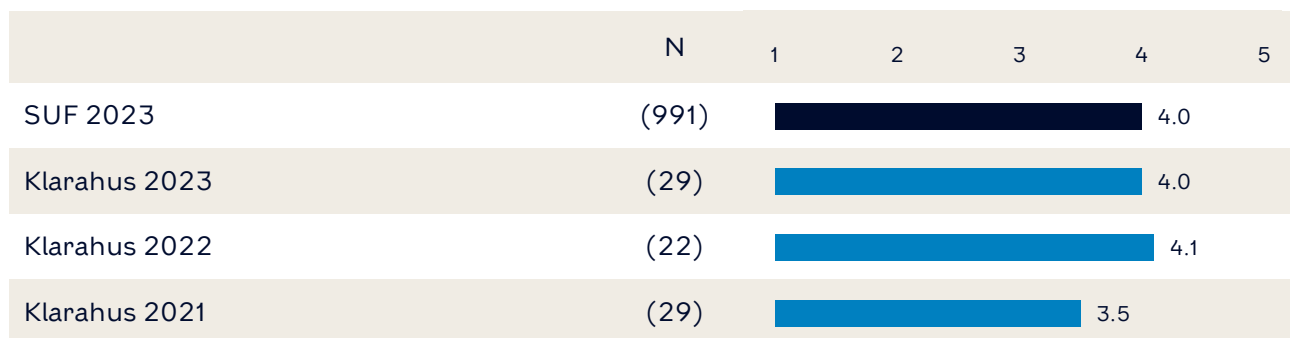
Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



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.

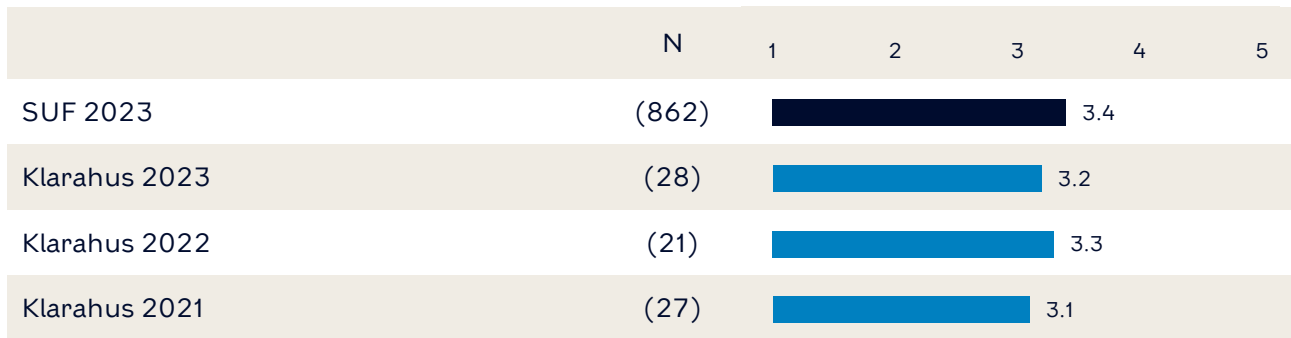
Sammenligning på tværs af enheder

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.

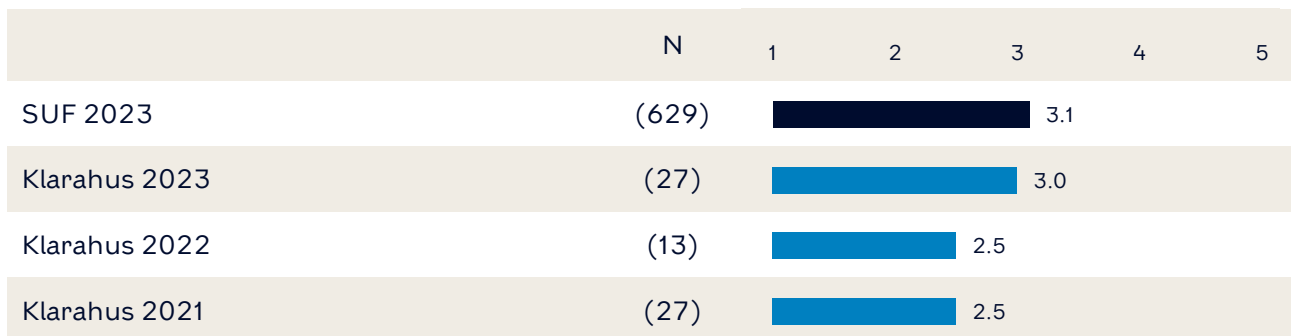
Figur 4.3: Medvirker plejehjemmet til at forbedre din livskvalitet?



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 frasortet.

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

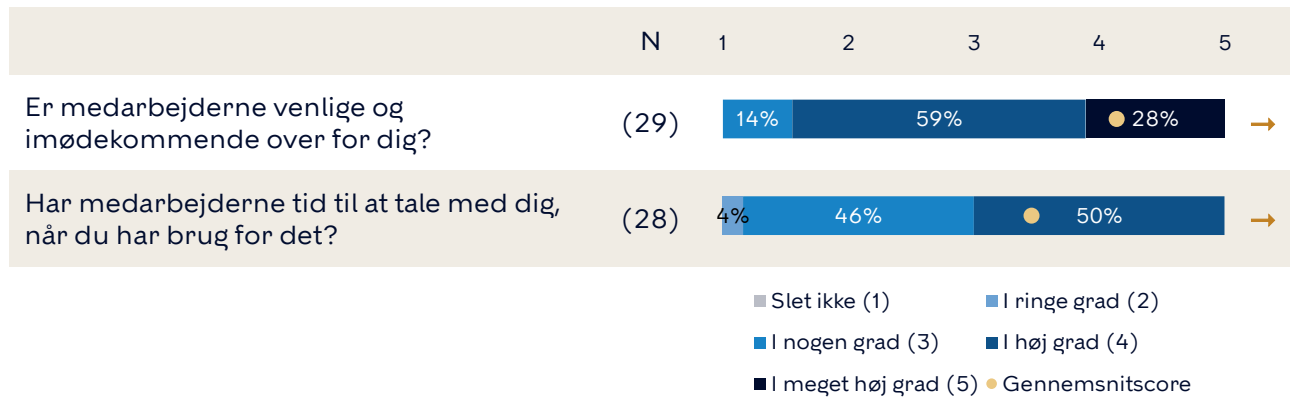


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

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 frasortet.

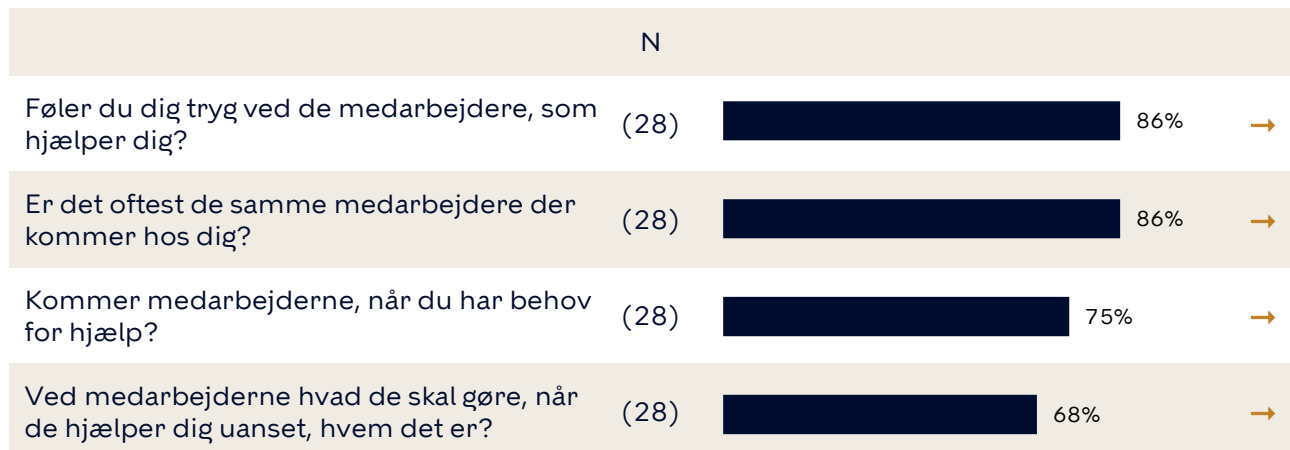
5. Medarbejderne

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.

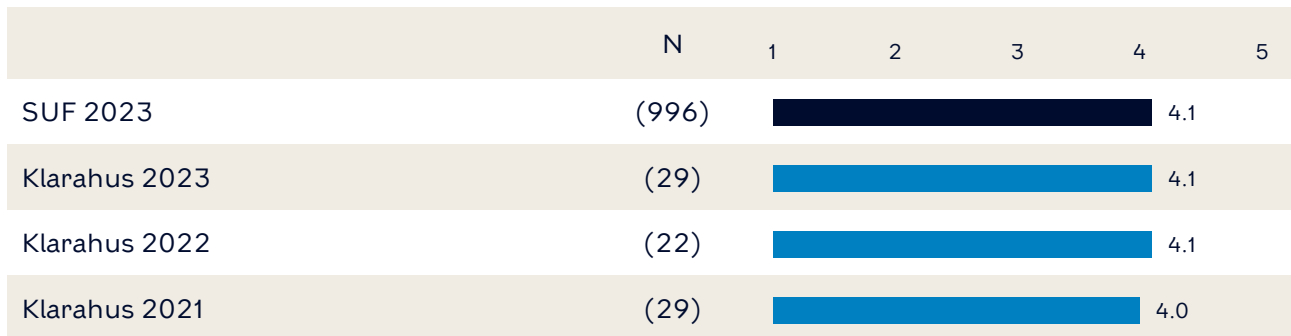
Figur 5.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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.

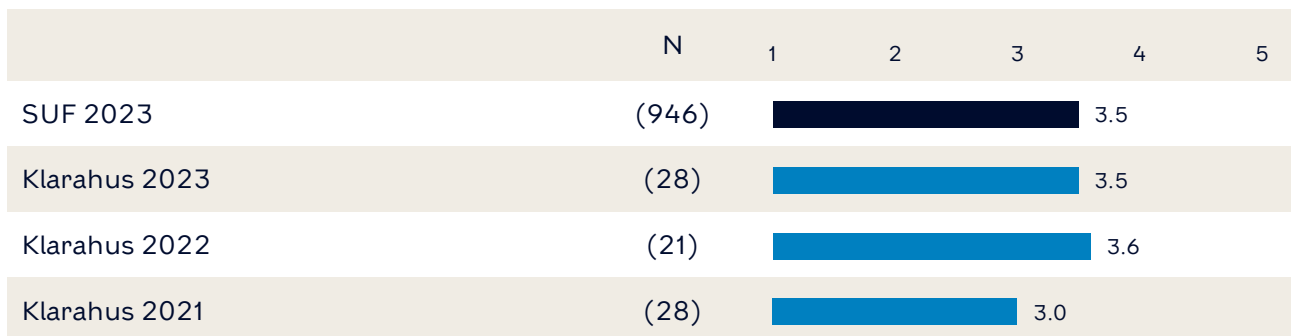
Sammenligning på tværs af enheder

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



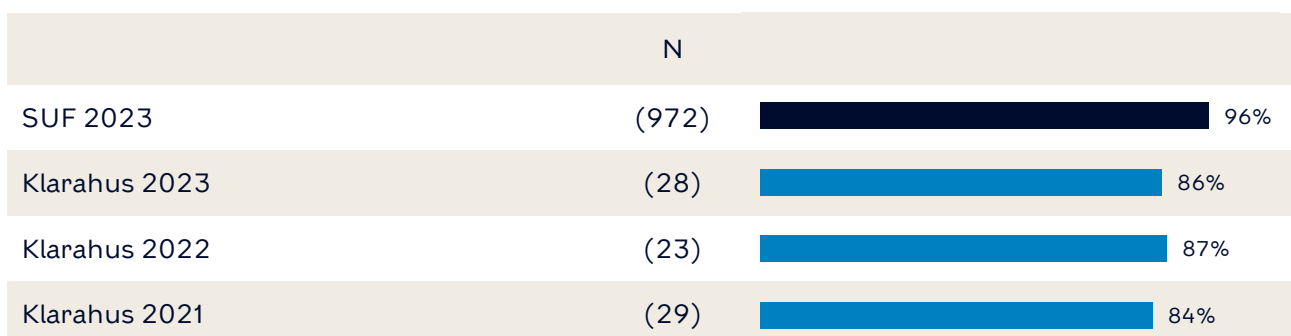
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

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



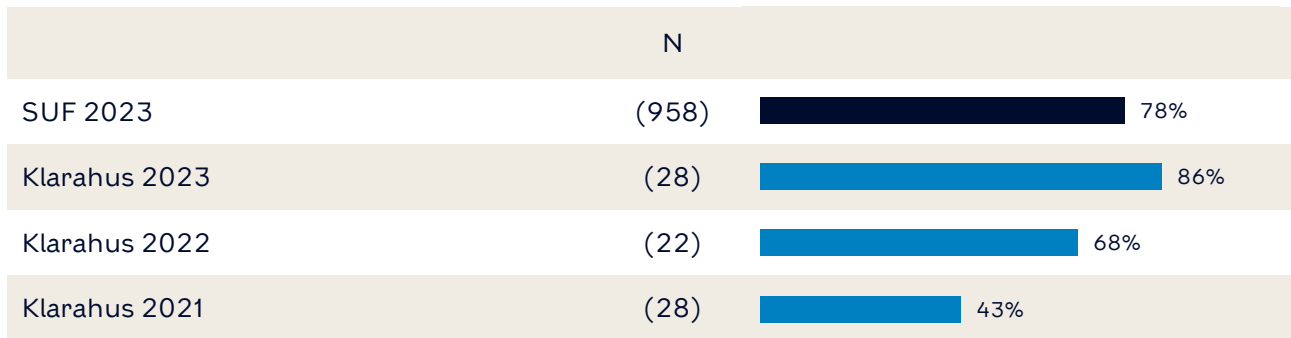
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

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



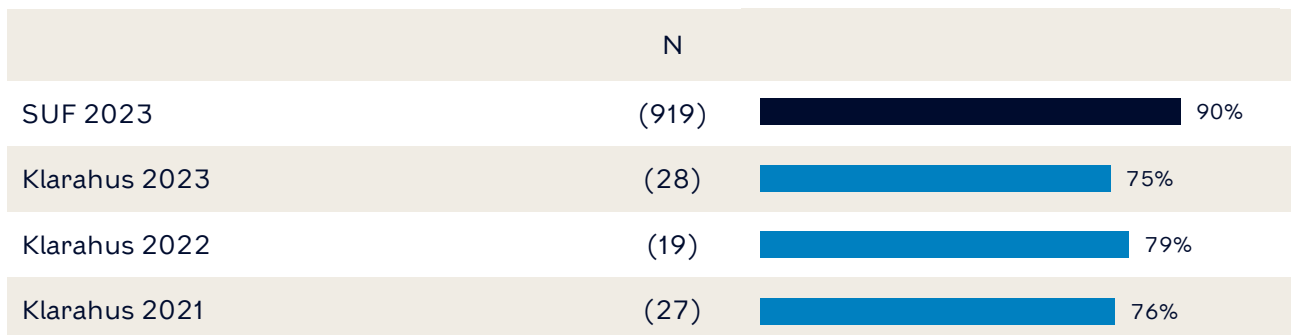
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

Figur 5.6: Er det oftest de samme medarbejdere der kommer hos dig?



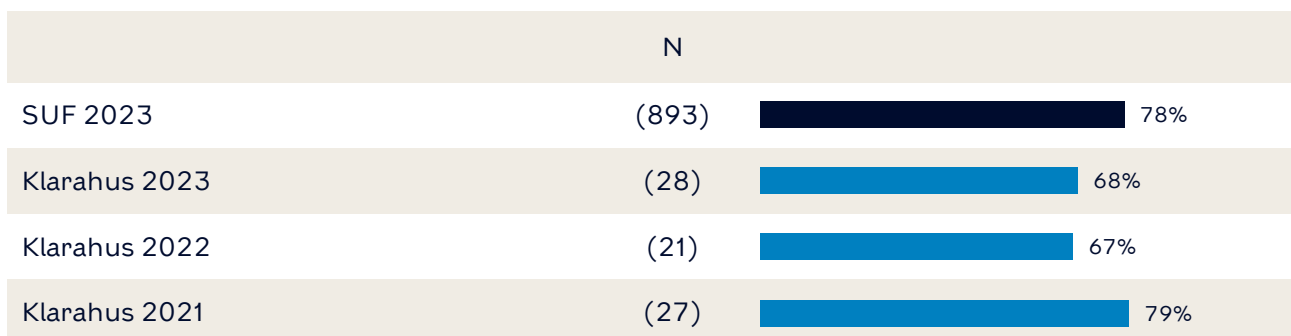
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 5.7: Kommer medarbejderne, når du har behov for hjælp?



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

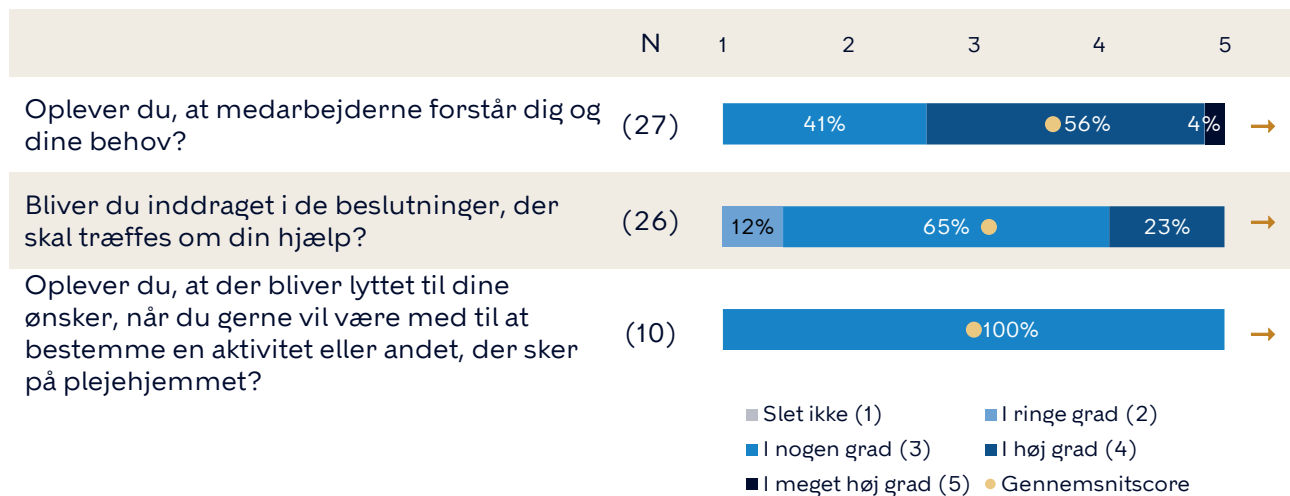
Figur 5.8: Ved medarbejderne hvad de skal gøre, når de hjælper dig uanset, hvem det er?



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

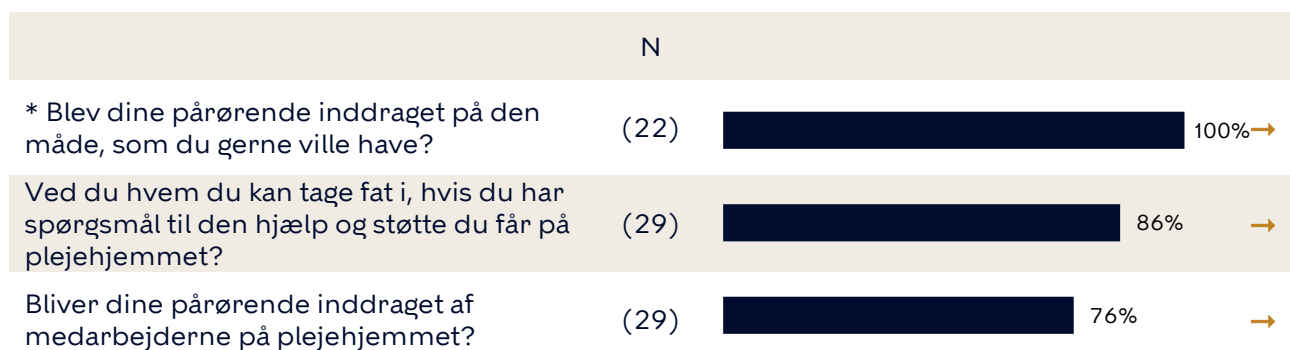
6. Borger- og pårørendeinddragelse

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'.

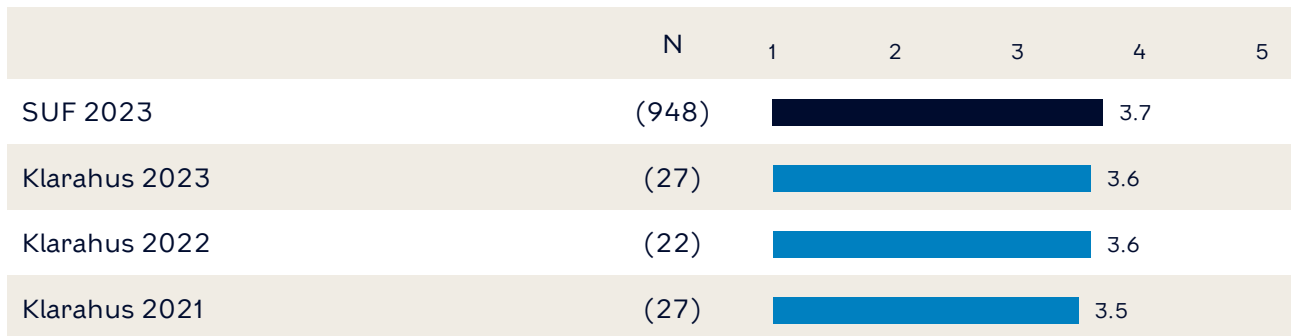


Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

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

Sammenligning på tværs af enheder

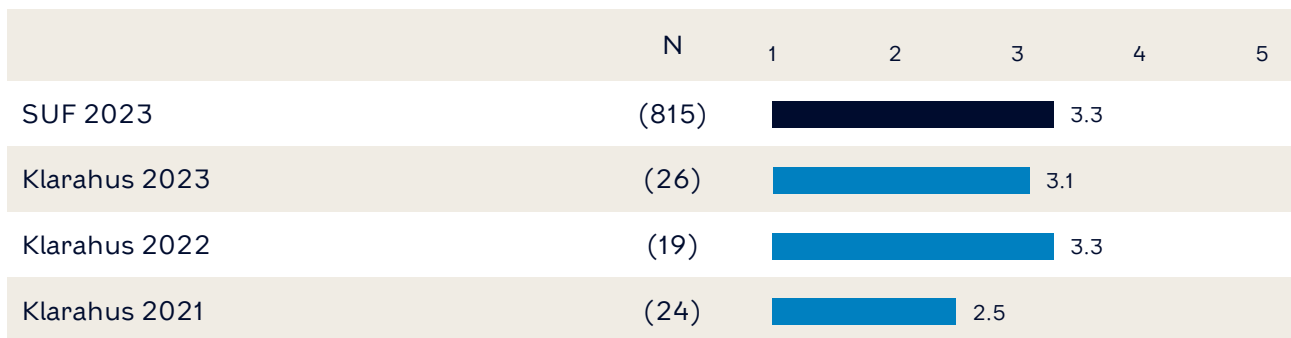
Figur 6.3: Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?



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 frasortet.

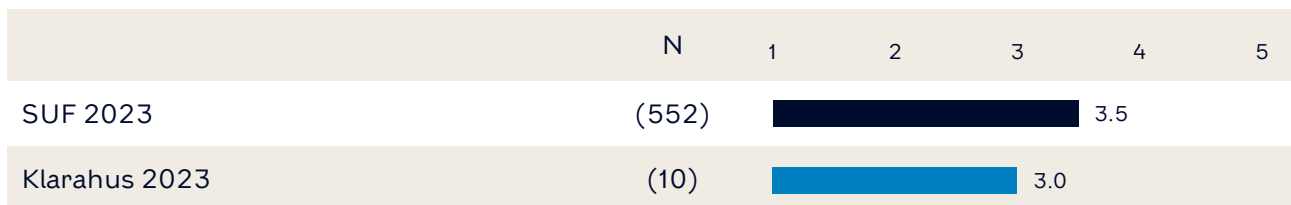
Figur 6.4: Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om din hjælp?



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 frasortet.

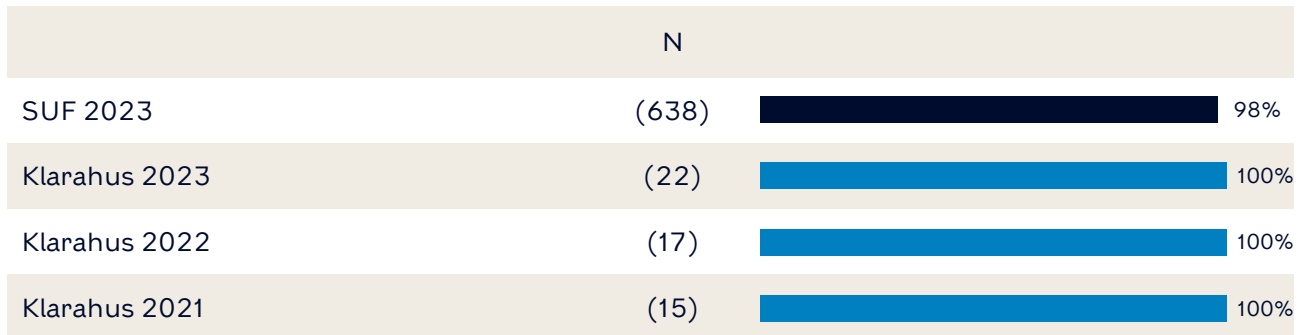
Figur 6.5: Oplever du, at der bliver lyttet til dine ønsker, når du gerne vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på plejehjemmet?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

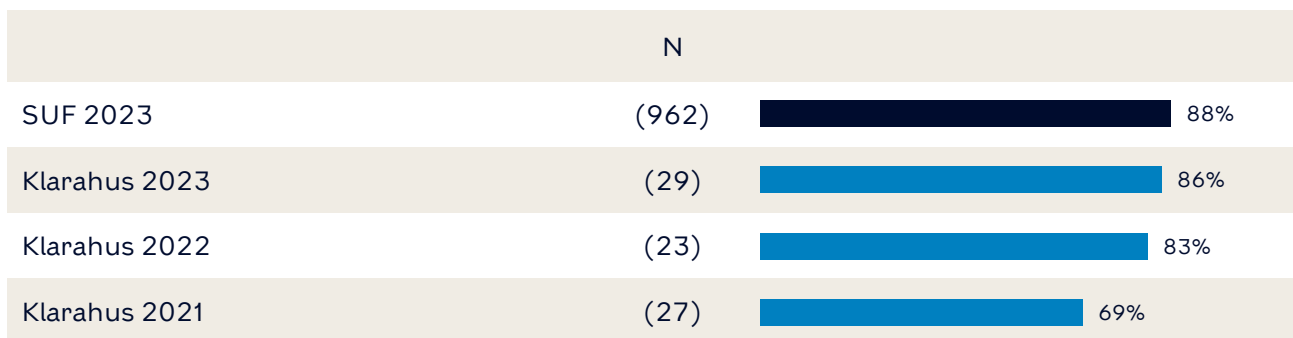
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

Figur 6.6: 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



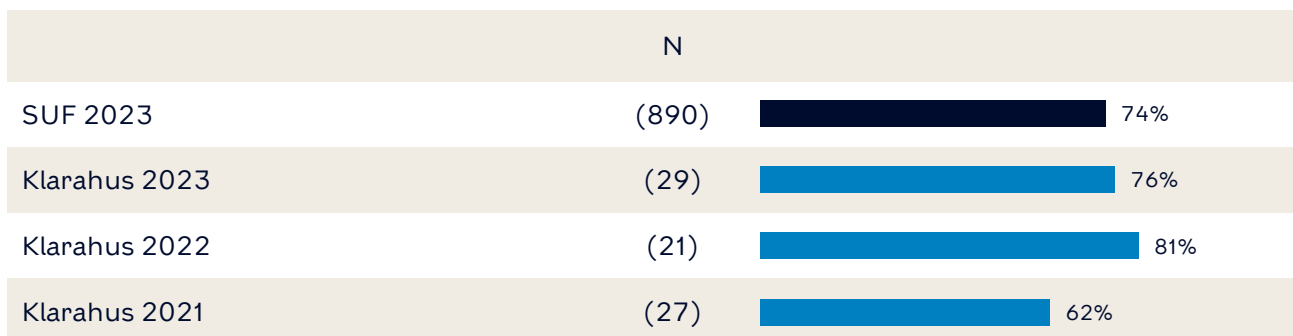
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 6.7: Ved du hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte du får på plejehjemmet?



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

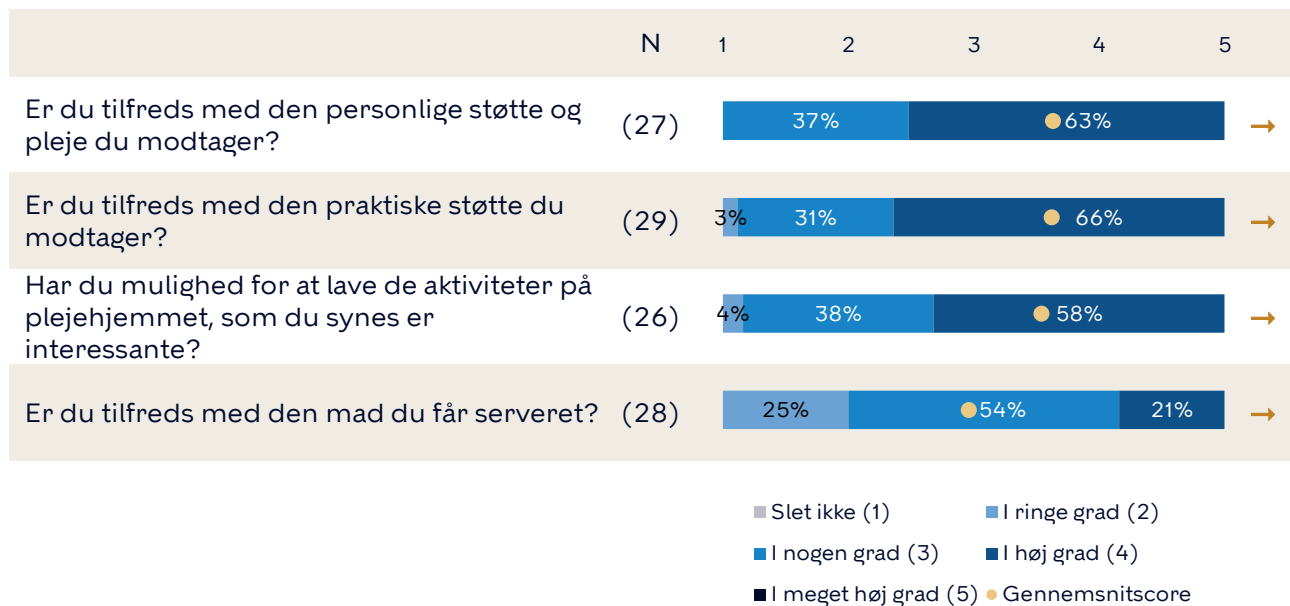
Figur 6.8: Bliver dine pårørende inddraget af medarbejderne på plejehjemmet?



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

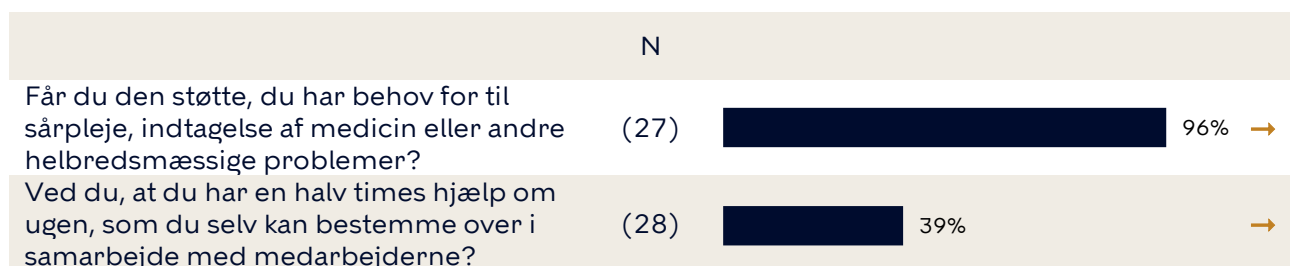
7. Oplevet kvalitet

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 frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

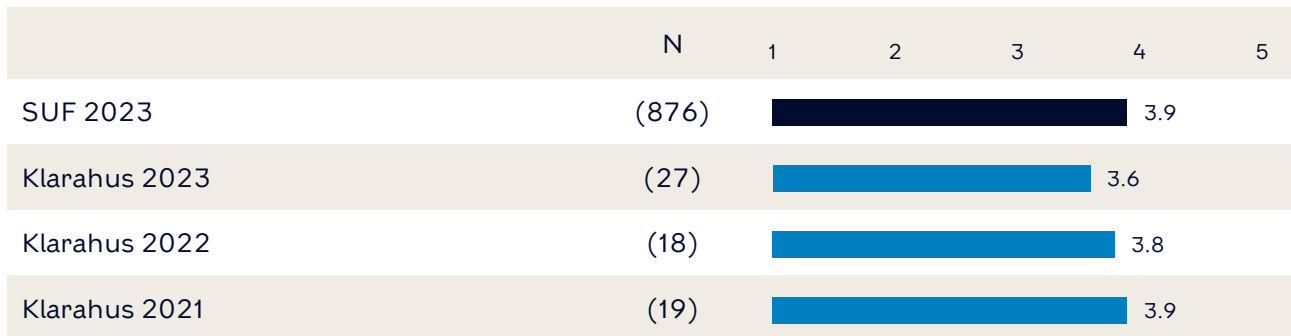
Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



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

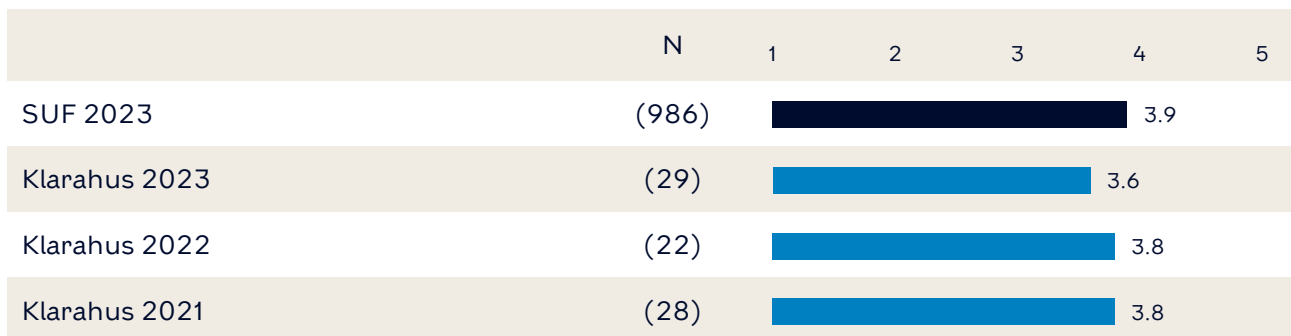
Sammenligning på tværs af enheder

Figur 7.3: Er du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtager?



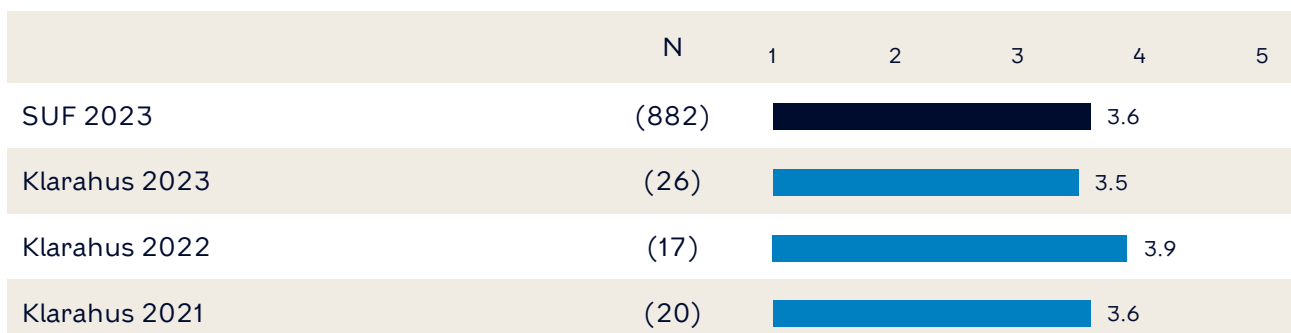
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

Figur 7.4: Er du tilfreds med den praktiske støtte du modtager?



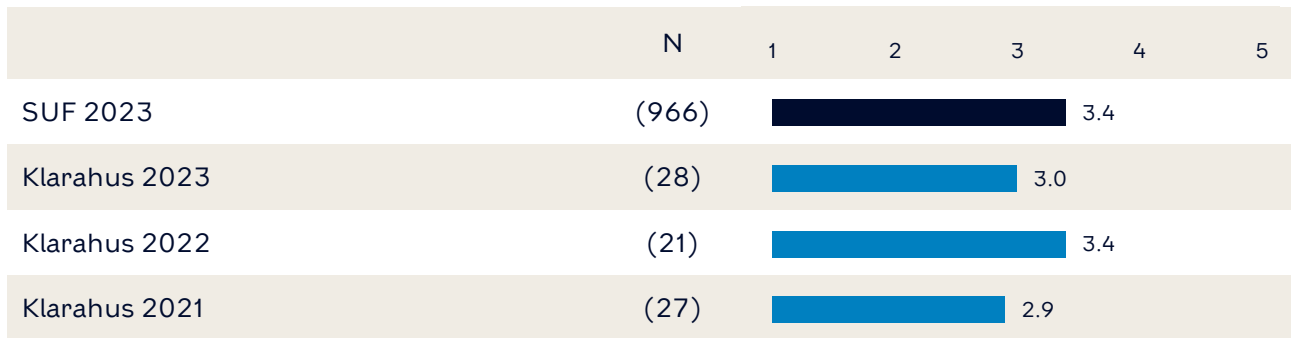
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

Figur 7.5: Har du mulighed for at lave de aktiviteter på plejehjemmet, som du synes er interessante?



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 frasortet.

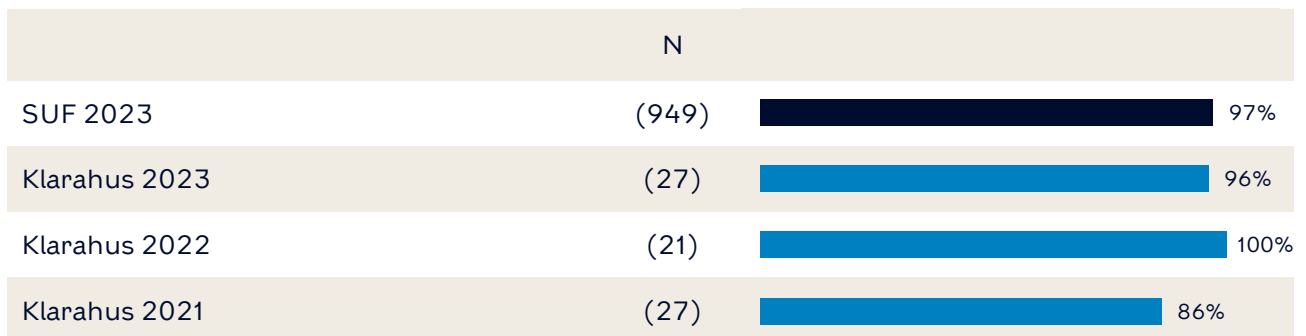
Figur 7.6: Er du tilfreds med den mad du får serveret?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

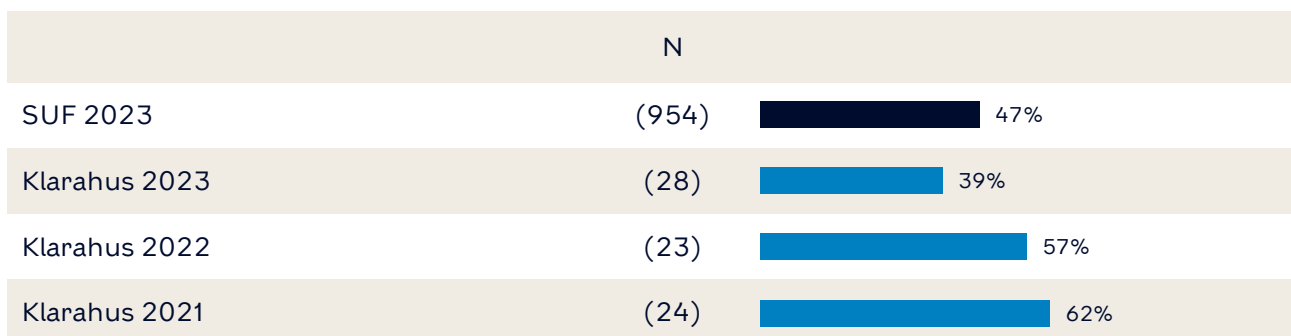
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 7.7: Får du den støtte, du har behov for til sårpleje, indtagelse af medicin eller andre helbredsmæssige problemer?



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

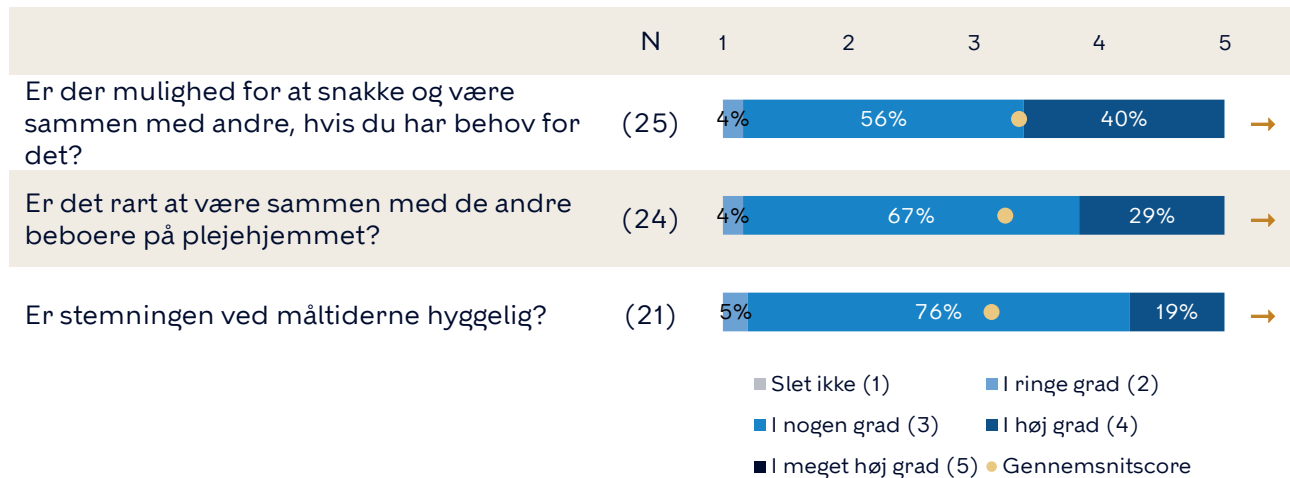
Figur 7.8: Ved du, at du har en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?



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

8. Socialt samvær og fællesskaber

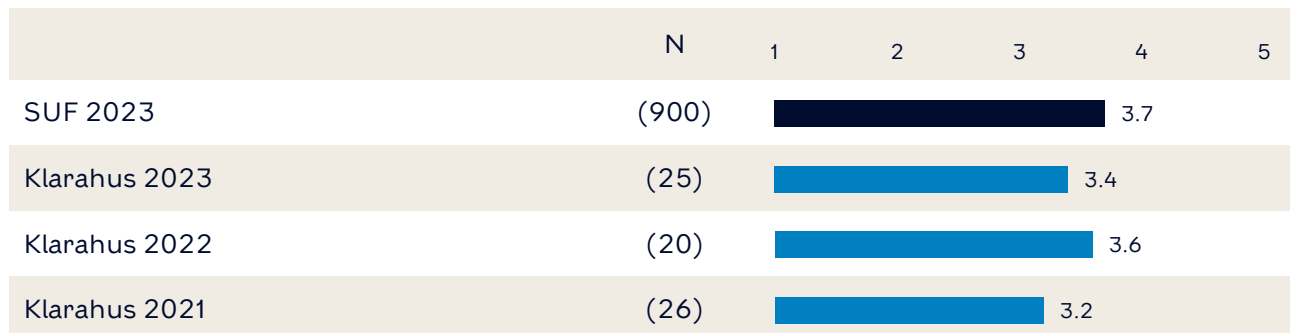
Figur 8.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



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.

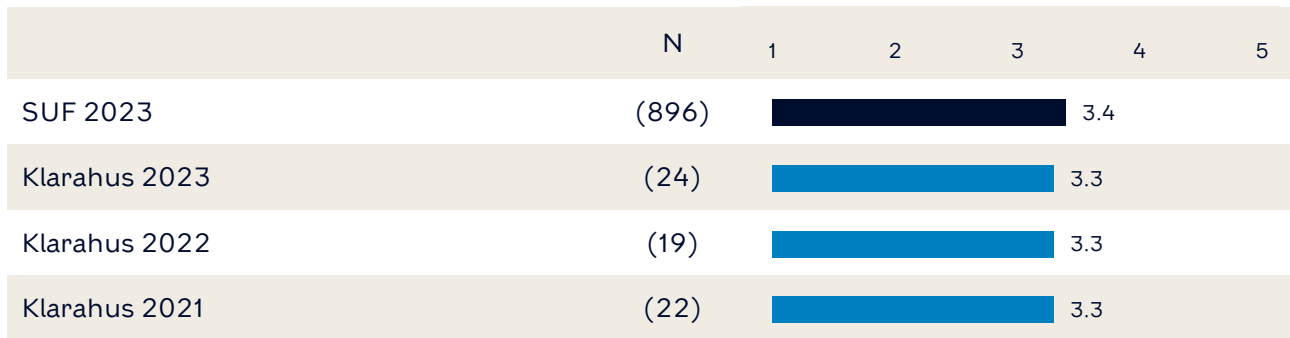
Sammenligning på tværs af enheder

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



Note: 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.

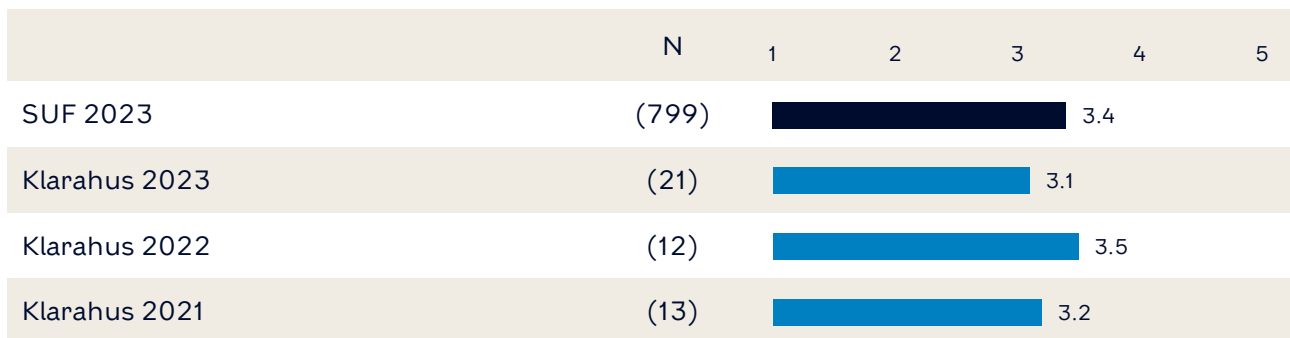
Figur 8.3: Er det rart at være sammen med de andre beboere på plejehjemmet?



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 frasortet.

Figur 8.4: Er stemningen ved måltiderne hyggelig?

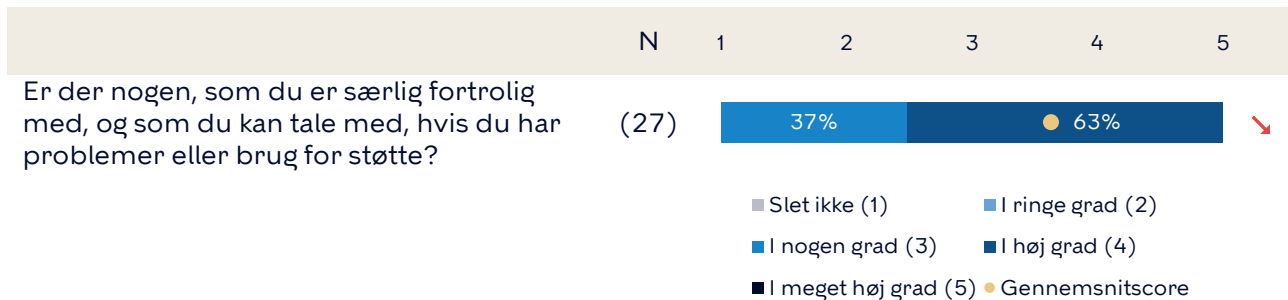


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

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 frasortet.

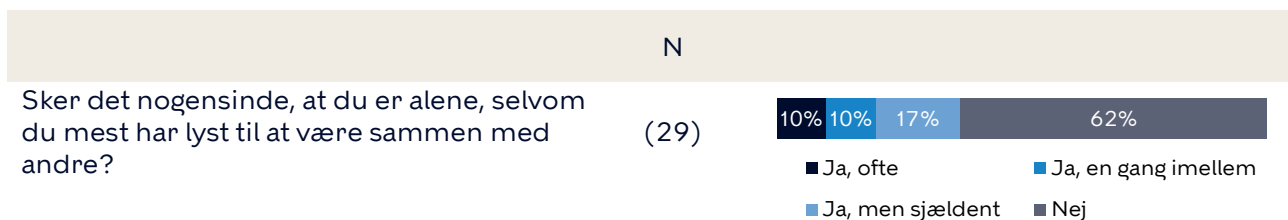
9. Ensomhed

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



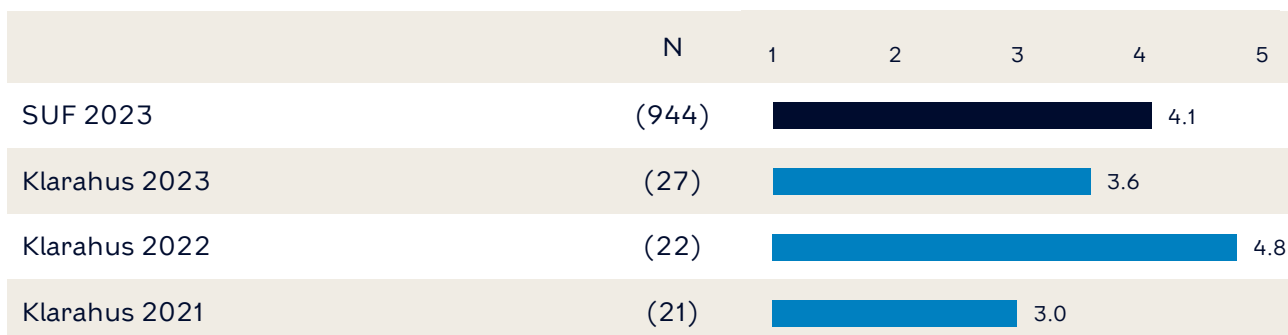
Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet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

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 2023.

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.

11. Profil af målgruppen

Figur 11.1: Alder

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Under 70 år	3	10%
70-79 år	7	24%
80-85 år	11	38%
86-90 år	3	10%
Over 90 år	5	17%

Figur 11.2: Køn

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Mand	14	48%
Kvinde	15	52%