

Brugertilfredshedsundersøgelse af ældreplejen

Sundhedsdatastyrelsen

April 2020



Indholdsfortegnelse

1.	Baggrund	3
1.1	Datasæt og metode.....	3
	Udvælgelse af plejehjem/plejeboliger.....	3
	Kontaktprocedure	3
	Udvælgelse af beboere.....	4
	Dataindsamlingsperiode	4
2.	Læsevejledning.....	7
3.	Stikprøven.....	8
4.	Tilfredshed med ydelser relateret til den praktiske hjælp	12
5.	Tilfredshed med ydelser relateret til den personlige pleje	15
6.	Tilfredshed med bolig, omgivelser og service	18
7.	Frit boligvalg.....	20
8.	Selvhjulpenhed	23

1. Baggrund

1.1 Datasæt og metode

Denne rapportering er udarbejdet på baggrund af i alt 635 gennemførte interview blandt borgere på 65 år eller derover, der bor på plejehjem eller i plejebolig. Interviewene er indsamlet på to måder, henholdsvis som besøgsinterview og printede spørgeskemaer, indhentet postalt. Interviewene er gennemført i perioden 11. februar til 18. marts 2020.

Udvælgelse af plejehjem/plejeboliger

Udgangspunktet for undersøgelsen er det overblik over plejehjemtilbud, som er offentliggjort via www.plejehjemsoversigten.dk. Her fremgik 938 plejecentre pr. 1. juni 2019. Efter frasortering af visse typer specialplejehjem, herunder demensplejecentre samt plejecentre for borgere under 65 år, indeholdt listen 901 plejecentre/boliger fordelt over hele landet. Disse plejecentre udgjorde udgangspunktet for undersøgelsens stikprøve.¹

Fra listen blev 134 plejehjem/plejeboliger indledningsvist tilfældigt udtrukket, og det blev valideret, at udtrækket af plejehjem/-boliger var fra samtlige regioner og fordelt på forskellige kommuner. Epinion berigede de udtrukne plejecentre med kontaktoplysninger på forstander og institution, hvor det ikke fremgik. Ud af de 134 plejecentre blev 83 udtrukket tilfældigt til at deltage via printede spørgeskemaer, mens 51 blev udtrukket til besøgsinterview.

Kontaktprocedure

Forstanderen på de udvalgte plejecentre/plejeboliger fik indledningsvist tilsendt et introduktionsbrev pr. mail. Forstanderne blev i mailen anmodet om at vurdere beboernes helbred (herunder demens) og tage stilling til hvor mange beboere, der ville kunne gennemføre undersøgelsen. Forstanderne blev ligeledes anmodet om at framelde sig undersøgelsen skriftligt, såfremt de ikke ønskede at deltage.

¹ Der er inkluderet beboere fra følgende tre tilbudstyper i undersøgelsen: Almen plejebolig (ABL §5, stk. 2), Plejehjem (§192) og Fripnejeboliger.

Samtlige plejecentre/boliger, som ikke havde frmeldt deltagelse, blev 3-10 dage efter tilsendelse af informationsmailen kontaktet telefonisk med henblik på endelig rekruttering. I alt blev 25 plejecentre rekrutteret til at deltage via besøgsinterviews og 35 plejecentre til at deltage via printede spørgeskemaer. Der blev udelukkende rekrutteret plejehjem/plejeboliger, hvor forstanderen vurderede, at mere end otte beboere ville kunne gennemføre undersøgelsen.

I forbindelse med den telefoniske rekruttering blev forstanderne bedt om at bekræfte antallet af beboere, som ville være i stand til at gennemføre undersøgelsen. Dette antal var vejledende for antallet af spørgeskemaer, der blev sendt til de enkelte plejecentre/plejeboliger, der deltog via printede spørgeskemaer². For plejehjem udtrukket til deltagelse via besøgsinterview, blev der indgået individuelle aftaler med tider for besøg for hvert enkelt plejehjem.

Udvælgelse af beboere

Både i relation til besøgsinterview og postale besvarelser er det forstander/personale, som indledningsvist har udvalgt de beboere, som de vurderede kunne besvare undersøgelsen. I besøgsinterviewene gælder desuden, at Epinions interviewer løbende vurderer, om beboerne er i stand til at gennemføre interviewet.

Deltagelse i undersøgelsen er frivillig. Beboerne har således til enhver tid kunnet afslå at deltage. I besøgsinterviewene ved at sige dette til personalet og/eller Epinions interviewer. I den postale undersøgelse ved at undlade at besvare spørgeskemaet.

Dataindsamlingsperiode

Dataindsamlingen er gennemført i februar og marts 2020. Tabel 1 nedenfor viser datoer for de forskellige aktiviteter i processen.

² Der blev fastsat en øvre grænse på 25 interview pr. plejehjem, for at sikre størst mulig spredning i stikprøven.

Tabel 1: Overblik over aktiviteter

Aktivitet	Besøg	Postalt
Udsendelse af første informationsmail	23.01.2020	23.01.2020
Opfølgende opkald til plejecentre	27.01.2020 – 04.02.2020	27.01.2020 – 11.02.2020
Indsamling af besvarelser	10.02.2020 – 10.03-2020	11.02.2020 – 18.03.2020

Konsekvenser af udbrud af COVID19

Grundet udbrud af COVID19 i Danmark i marts 2020 og myndighedernes deraf foranledige tiltag, herunder besøgsforbud på plejehjem og i plejeboliger, besluttede Epinion i samarbejde med Sundhedsdatastyrelsen at indstille dataindsamlingen tidligere end beregnet. For besøgsinterviewene betød det, at dataindsamlingen blev afsluttet d. 10. marts fremfor d. 27. marts. Dermed blev antallet af deltagende plejehjem /boliger til besøgsinterview reduceret fra 25 til 22. For de postale besvarelser besluttede Sundhedsdatastyrelsen i samarbejde med Epinion at indstille dataindsamlingen d. 19. marts 2020, for ikke at forstyrre plejehjemmene i den ekstraordinære situation. Dermed indgik 28 plejehjem i den postale del af undersøgelsen mod 35 rekrutterede.

Antal besvarelser, svarprocent og statistisk usikkerhed

Det endelige antal deltagende plejehjem samt antal afholdt interviews fremgår af tabel 2.

Tabel 2: Overblik over antal besvarelser

	Antal plejecentre/boliger	Antal besvarelser
Besøg	22	346
Postalt	28	289
Total	50	635

Undersøgelsens svarprocent er udregnet på baggrund af de plejehjem/-boliger, der har indvilliget i at deltage i undersøgelsen, og hvor undersøgelsen er gennemført. Dermed er svarprocenten udregnet blandt ældre, som bor på et af de 50 deltagende plejehjem.

Tabel 2 viser, at der blev gennemført i alt 346 besøgsinterview fordelt på 21 plejehjem. I alt blev 372 ældre bedt om at deltage i undersøgelsen på de 21 plejecentre/-boliger. Dermed er svarprocenten 92 pct. for besøgsinterviewene. For de plejehjem, der deltog via postale spørgeskemaer, er svarprocenten udregnet på baggrund af det totale antal beboere, som forstanderen har vurderet i stand til at gennemføre undersøgelsen på de forskellige plejecentre/boliger. Svarprocenten er udregnet indenfor de plejehjem, hvor der er gennemført interview, dvs. 28 i alt. Det samlede antal estimerede deltagere på de 28 plejehjem var i alt 540. Der blev i alt modtaget 289 udfyldte spørgeskemaer. Dermed er svarprocenten for denne delundersøgelse 53 pct.

Dette giver en svarprocent på 70 pct. for den samlede undersøgelse. Med 635 besvarelser har undersøgelsen en statistisk usikkerhed på +/- 3,86 pct. (ved et konfidensinterval på 95% og 50/50 fordeling af svarene på et givent spørgsmål).

Sammenlignelighed med undersøgelsen fra 2017

Undersøgelsen i 2020 er gennemført med samme metode og efter samme procedurer som den tilsvarende undersøgelse fra 2017. Det vil sige, at udvælgelse af plejehjemstilbud, kontaktproceduren og den konkrete udvælgelse af beboere er sket efter samme procedure som undersøgelsen i 2017. Neden for i tabel 3 ses en sammenligning af undersøgelsens stikprøve med undersøgelsen fra 2017.

Tabel 3: Sammenligning med undersøgelsen fra 2017

Ydelse	2017	2020	Køn	2017	2020	Alder	2017	2020
Modtager personlig pleje og praktisk hjælp	76, 2%	83,3%	Mand	35,8%	37,0%	65 - 79 år	28,3%	29,4%
Modtager kun personlig pleje	3,3%	1,1%	Kvinde	64,2%	63,0%	80 - 84 år	17,8%	16,7%
Modtager kun praktik hjælp	20,5%	15,6%				85 år og over	53,8%	53,9%

Det fremgår af tabel 3, at der kun er meget beskedne afvigelser i de to stikprøver fra hhv. 2017 og 2020. Både i relation til ydelser, køn og alder fordeler stikprøverne sig stort set ens. Resultaterne fra de to undersøgelser vurderes derfor at være fuldt ud sammenlignelige.

2. Læsevejledning

Rapporten viser undersøgelsens resultater i form af tabeller. Tabellerne viser resultaterne som procenttal, dvs. andele af ældre på plejehjem/boliger eller respektive undergrupper blandt de ældre. I nogle tilfælde kan tabellerne summere til mere end 100 %, hvilket skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål.

Grundet indsamling via papirspørgeskemaer kan der være plejecenterbeboere, som har sprunget et eller flere spørgsmål over i skemaet. Det betyder, at antallet af besvarelser for de enkelte spørgsmål kan variere og summere til mindre end det totale antallet af besvarelser, som er 635. Det fremgår af datafilen, som er udleveret til Sundhedsdatastyrelsen, hvorvidt besvarelsen er indhentet postalt eller som besøgsinterview.

Epinion står naturligvis til rådighed i forbindelse med yderligere analyser og forespørgsler, hvis Sundhedsdatastyrelsen ønsker særlige analyser inden for bestemte områder. Derudover står Epinion til rådighed, hvis Sundhedsdatastyrelsen ønsker udtalelser mv. til videre formidling og publicering af rapportens resultater.

Denne rapport må kun offentliggøres med følgende kildeangivelse: "Epinion for Sundhedsdatastyrelsen".

3. Stikprøven

Tabel 4: Køn

	Procentandel
Mand	37.0 % (234)
Kvinde	63.0 % (399)
Total	100.0 % (633)
Ikke oplyst	(2)

Tabel 5: Alder

	Procentandel
65 - 79 år	29.4 % (183)
80 - 84 år	16.7 % (104)
85 år og derover	53.9 % (336)
Total	100.0 % (623)
Ikke oplyst	(12)

Tabel 6: Type af hjælp blandt de adspurgte borgere

	Procentandel
(Kun) Praktisk hjælp	15.6 % (99)
(Kun) Personlig pleje	1.1 % (7)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	83.3 % (529)
Total	100.0 % (635)

Tabel 7: Omfang af hjælp pr. uge

	Procentandel
Under to timer	27.9 % (87)
2 - 3,9 timer	22.1 % (69)
4 - 7,9 timer	31.7 % (99)
8 - 11,9 timer	10.9 % (34)
12 - 20 timer	4.8 % (15)
Over 20 timer	2.6 % (8)
Total	100.0 % (312)
Ved ikke	(313)

4. Tilfredshed med ydelser relateret til den praktiske hjælp

Tabel 8: Beboernes tilfredshed med... (i relation til praktisk hjælp)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Rengøringen	0.7% (4)	4.7% (29)	7.4% (45)	52.5% (321)	34.7% (212)	100.0% (611)	(4)	(5)
Indkøb	0.7% (1)	2.1% (3)	8.4% (12)	60.8% (87)	28.0% (40)	100.0% (143)	(23)	(434)
Tøjvask	1.4% (8)	5.2% (29)	6.8% (38)	55.5% (309)	31.1% (173)	100.0% (557)	(8)	(53)
Madservice	1.9% (10)	5.5% (29)	12.2% (65)	46.0% (244)	34.5% (183)	100.0% (531)	(22)	(56)
Medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp	0.3% (2)	1.7% (10)	6.6% (39)	49.9% (297)	41.5% (247)	100.0% (595)	(21)	(4)
Medarbejderens personlige kontakt med Dem i den praktiske hjælp	0.2% (1)	1.1% (7)	4.4% (27)	54.5% (333)	39.8% (243)	100.0% (611)	(9)	(1)

Tabel 9: Beboernes tilfredshed med... (i relation til praktisk hjælp)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Medarbejderens overholdelse af de aftalte tidspunkter til den praktiske hjælp	0.5% (3)	3.1% (17)	10.9% (60)	63.6% (351)	21.9% (121)	100.0% (552)	(52)	(19)
Antallet af forskellige medarbejdere i Deres hjem til den praktiske hjælp	1.9% (11)	8.9% (52)	14.0% (82)	58.6% (344)	16.7% (98)	100.0% (587)	(28)	(7)
Hvor meget medarbejderen når, mens han/hun er hos Dem	0.2% (1)	1.5% (9)	10.1% (59)	68.3% (399)	19.9% (116)	100.0% (584)	(29)	(5)
Kommunens information om hvilken praktisk hjælp De har ret til	9.4% (32)	15.6% (53)	18.0% (61)	46.9% (159)	10.0% (34)	100.0% (339)	(213)	(64)
Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem	0.9% (5)	4.8% (28)	15.5% (90)	63.9% (371)	15.0% (87)	100.0% (581)	(28)	(12)

Tabel 10: Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt

	Procentandel
Meget utilfreds	0.0% (0)
Utilfreds	2.1% (13)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5.8% (35)
Tilfreds	67.8% (411)
Meget tilfreds	24.3% (147)
Total	100.0% (606)
Ved ikke	(11)
Irrelevant	(3)

5. Tilfredshed med ydelser relateret til den personlige pleje

Tabel 11: Beboernes tilfredshed med... (i relation til personlig pleje)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Hjælp til bad	0.4% (2)	2.1% (10)	3.1% (15)	57.6% (279)	36.8% (178)	100.0% (484)	(4)	(41)
Hjælp til toiletbesøg og øvrig toilette, fx etagevask, hårvask ved vaskekummen, i sengen mv.	0.3% (1)	1.5% (5)	3.0% (10)	64.8% (214)	30.3% (100)	100.0% (330)	(9)	(187)
Hjælp til toiletbesøg	0.0% (0)	1.1% (3)	5.5% (15)	63.6% (173)	29.8% (81)	100.0% (272)	(9)	(245)
Hjælp til af- og påklædning	0.0% (0)	0.0% (0)	4.0% (14)	64.8% (225)	31.1% (108)	100.0% (347)	(4)	(176)
Plejemedarbejderens imødekommenhed over for individuelle ønsker til udførelsen af den personlige pleje	0.0% (0)	1.6% (8)	6.0% (29)	65.3% (318)	27.1% (132)	100.0% (487)	(22)	(18)
Plejemedarbejderens personlige kontakt i forbindelse med den personlige pleje	0.0% (0)	1.2% (6)	6.1% (31)	65.0% (333)	27.7% (142)	100.0% (512)	(11)	(5)
Ventetiden fra De har kaldt på hjælp, til personalet kommer	3.0% (14)	10.8% (50)	21.9% (101)	47.2% (218)	17.1% (79)	100.0% (462)	(34)	(33)

Tabel 12: Beboernes tilfredshed med... (i relation til personlig pleje)

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Antallet af forskellige plejemedarbejdere til den personlige pleje hos Dem	1.0% (5)	9.2% (47)	15.1% (77)	61.6% (314)	13.1% (67)	100.0% (510)	(10)	(8)
Medarbejderens information, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag	0.5% (2)	5.3% (22)	14.2% (59)	64.8% (269)	15.2% (63)	100.0% (415)	(93)	(18)
Stabiliteten i hjælpen, dvs. om hjælpen er ens uanset, hvem der kommer i Deres hjem	0.8% (4)	5.3% (27)	15.2% (77)	64.5% (327)	14.2% (72)	100.0% (507)	(13)	(7)

Tabel 13: Tilfredshed med den personlige pleje alt i alt

	Procentandel
Meget utilfreds	0.4% (2)
Utilfreds	1.0% (5)
Hverken tilfreds eller utilfreds	6.7% (35)
Tilfreds	69.9% (363)
Meget tilfreds	22.0% (114)
Total	100.0% (519)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(3)

6. Tilfredshed med bolig, omgivelser og service

Tabel 14: Beboernes tilfredshed med...

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Egen bolig, faciliteter og størrelse	0.2% (1)	3.3% (21)	3.3% (21)	42.9% (269)	50.2% (315)	100.0% (627)	(1)	(0)
Fællesfaciliteter, opholdsstue, tv, køkken, aktivitetsrum	0.9% (5)	1.4% (8)	6.3% (37)	58.0% (338)	33.4% (195)	100.0% (583)	(25)	(22)
Daglige aktiviteter, fx træning, udflugter, gåture, fællessang, madlavning, mv	0.2% (1)	5.2% (29)	12.0% (67)	55.4% (309)	27.2% (152)	100.0% (558)	(31)	(41)
Stemningen ved måltiderne	0.5% (3)	5.9% (34)	19.5% (112)	55.6% (319)	18.5% (106)	100.0% (574)	(22)	(31)
Udendørs omgivelser, fx grønne områder, stier, have, park	0.2% (1)	2.1% (12)	10.8% (61)	54.1% (307)	32.8% (186)	100.0% (567)	(48)	(13)
Arrangementer i forbindelse med mærkedage, fx jul, nytår fødselsdage	0.2% (1)	1.3% (7)	6.9% (37)	52.4% (283)	39.3% (212)	100.0% (540)	(61)	(27)

Tabel 15: Tilfredshed med boligen, omgivelser og service alt i alt

	Procentandel
Meget utilfreds	0.2% (1)
Utilfreds	0.5% (3)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4.8% (30)
Tilfreds	62.5% (388)
Meget tilfreds	32.0% (199)
Total	100.0% (621)
Ved ikke	(7)
Irrelevant	(1)

7. Frit boligvalg

Tabel 16: Kendskab til frit valg af plejebolig eller plejehjem på tværs af kommuner

	Procentandel
Kender til frit valg af plejebolig/plejehjem	32.8 % (205)
Kender ikke til frit valg af plejebolig/plejehjem	67.2 % (420)
Total	100.0 % (625)

Tabel 17: Hvorfra kender De til muligheden for frit boligvalg?

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	6.8 % (14)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	41.0 % (84)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	12.2 % (25)
Fra kommunens visitator	30.2 % (62)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	9.8 % (20)
Andre steder fra	7.8 % (16)
Husker ikke	22.0 % (45)
Total	129.8 % (205)

Tabel 18: Hvor vigtigt er det for Dem, at en ordning som frit boligvalg eksisterer?

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	2.6% (5)
Ikke vigtigt	5.3% (10)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	10.0% (19)
Vigtigt	44.2% (84)
Meget vigtigt	37.9% (72)
Total	100.0% (190)
Ved ikke	(10)

8. Selvhjulpethed

Tabel 19: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpethed som mulig i forhold til personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?

	Procentandel
Meget utilfreds	0.0% (0)
Utilfreds	2.1% (10)
Hverken tilfreds eller utilfreds	15.0% (72)
Tilfreds	56.3% (271)
Meget tilfreds	26.6% (128)
Total	100.0% (481)
Ved ikke	(28)
Irrelevant	(19)

Tabel 20: Hvor tilfreds er du med medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpen som mulig i forhold til praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice)?

	Procentandel
Meget utilfreds	0.2% (1)
Utilfreds	2.1% (11)
Hverken tilfreds eller utilfreds	20.7% (107)
Tilfreds	53.9% (279)
Meget tilfreds	23.2% (120)
Total	100.0% (518)
Ved ikke	(56)
Irrelevant	(41)

Tabel 21: Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen?

	Procentandel
Meget mindre selvhjulpen	2.9% (17)
Mindre selvhjulpen	13.9% (82)
Uændret	52.2% (307)
Mere selvhjulpen	22.3% (131)
Meget mere selvhjulpen	8.7% (51)
Total	100.0% (588)
Ved ikke	(36)

Tabel 22: Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen? Fordelt på typen af hjælp

	Meget mindre selvhjulpen	Mindre selvhjulpen	Uændret	Mere selvhjulpen	Meget mere selvhjulpen	Total	Ved ikke
Praktisk hjælp	0.0% (0)	7.5% (7)	59.1% (55)	18.3% (17)	15.1% (14)	100.0% (93)	(3)
Personlig pleje	0.0% (0)	28.6% (2)	28.6% (2)	28.6% (2)	14.3% (1)	100.0% (7)	(0)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	3.5% (17)	15.0% (73)	51.2% (250)	23.0% (112)	7.4% (36)	100.0% (488)	(33)
Total	2.9% (17)	13.9% (82)	52.2% (307)	22.3% (131)	8.7% (51)	100.0% (588)	