



Styrelsen for Patientsikkerhed

# Oplevelser med ældretilsynet oktober 2018 – oktober 2023

21-11-2023



## Indholdsfortegnelse

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>Baggrund .....</b>           | <b>3</b>  |
| Hvordan anvender vi data? ..... | 3         |
| <b>Om rapporten .....</b>       | <b>4</b>  |
| <b>Bortfaldsmønstre .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Resultater .....</b>         | <b>6</b>  |
| Forud for tilsynet .....        | 6         |
| Målepunkter .....               | 7         |
| Om tilsynsbesøget .....         | 9         |
| Udbytte af tilsynet .....       | 10        |
| Overordnet tilfredshed .....    | 11        |
| <b>Bilag 1 .....</b>            | <b>12</b> |

# Baggrund

I Styrelsen for Patientsikkerhed evaluerer vi løbende, hvordan de plejeenheder, vi fører tilsyn med, oplever vores tilsyn, og om tilsynene bidrager til læring og er med til at sikre den fornødne kvalitet i den personlige hjælp, omsorg og pleje til de ældre. Udsendelse af spørgeskemaer til behandlingssteder følger bemærkningerne fra Rigsrevisionen<sup>1</sup> om, at myndighederne generelt kan styrke deres kendskab til de virksomheder, som de kontrollerer, samt deres arbejdet med at evaluere kontrollens effekt.

Siden oktober 2018 har hver plejeenhed, der har haft et planlagt ældretilsyn, fået tilsendt et spørgeskema umiddelbart efter tilsynsbesøget. Formålet med spørgeskemaet er at få viden om graden af tilfredshed med tilsynet, relevans af målepunkter og om tilsynsbesøget bidrager til læring og initiativer, der kan bidrage til at sikre kvalitet i den personlige hjælp, omsorg og pleje til de ældre

Til og med 2021 har vi sendt to spørgeskemaer til de plejeenheder, der har haft et planlagt ældretilsyn. Det første spørgeskema har vi sendt få dage efter selve tilsynsbesøget, og det andet spørgeskema har vi sendt fire måneder efter tilsynsbesøget. Det andet spørgeskema skulle bidrage med viden om, hvorvidt plejeenhederne faktisk igangsætter initiativer til forbedring af kvaliteten på baggrund af tilsynsbesøget. Baseret på tre år med de to tidsforskudte spørgeskemaer har vi valgt ikke at udsende spørgeskemaet fire måneder efter et tilsynsbesøg i 2022. Spørgeskemaet bidrager ikke med ny viden i forhold til det spørgeskema, der sendes til plejeenhederne umiddelbart efter tilsynsbesøget.

## Hvordan anvender vi data?

Vi behandler plejeenhedernes besvarelser i aggregeret og anonymiseret form.

Vi inddrager spørgeskemabesvarelserne i vores arbejde med at sikre kvaliteten og justere tilsynsbesøgene. Data fra spørgeskemaerne hjælper os med at sikre, at vores tilsynsbesøg og målepunkter opleves relevante og understøtter læring på plejeenhederne.

---

<sup>1</sup> [Rigsrevisionen: "Beretning om effektiv kontrol", 2017](#)

# Om rapporten

Rapporten indeholder spørgeskemadata fra de planlagte ældretilsyn, der er gennemført siden oktober 2018 og besvaret frem til oktober 2023. Ældretilsynet udføres efter servicelovens §§ 83 – 87.

Data er indsamlet i tre forskellige spørgeskemaer fra den første version, der er indsamlet i perioden oktober 2018 – marts 2022, version 2 er indsamlet fra april 2022 - december 2022 og version 3 er indsamlet i perioden januar 2023 – oktober 2023, henholdsvis spørgeskema Okt18-mar22, spørgeskema Apr22-dec22 og spørgeskema Jan22-okt23. De tre spørgeskemaer har mange overlap, og spørgeskema Apr22-dec22 og Jan22-okt23 stort set identiske, men med en lille forskel i formuleringen af ét spørgsmål (se bilag 1 under figur 3).

## Afrapportering af data

En stor del af spørgsmålene fra den første version af spørgeskemaet indgår fortsat i den anden og tredje version af spørgeskemaet. Der er blot foretaget mindre formuleringjusteringer, der har til formål at øge læsevenligheden og brugeroplevelsen. Den primære forskel er, at vi har fjernet formuleringen ”i hvilken grad” fra flere af spørgsmålene. Vi vurderer ikke, at disse mindre justeringer spiller ind på forståelsen og dermed besvarelsen af spørgsmålet. Vi har derfor valgt at afrapportere svardata samlet for spørgsmål med mindre justeringer i spørgsmålsformuleringen.

Det fremgår af bilag 1, hvilke spørgsmål der konkret er tale om. Herudover afrapporteres spørgsmålene separat, hvor dette findes hensigtsmæssigt og fremgår for hver opgørelse.

I bilag 1 ses et overblik over spørgsmålene med henvisning til figurnummer i rapporten.

## Rapportens opbygning

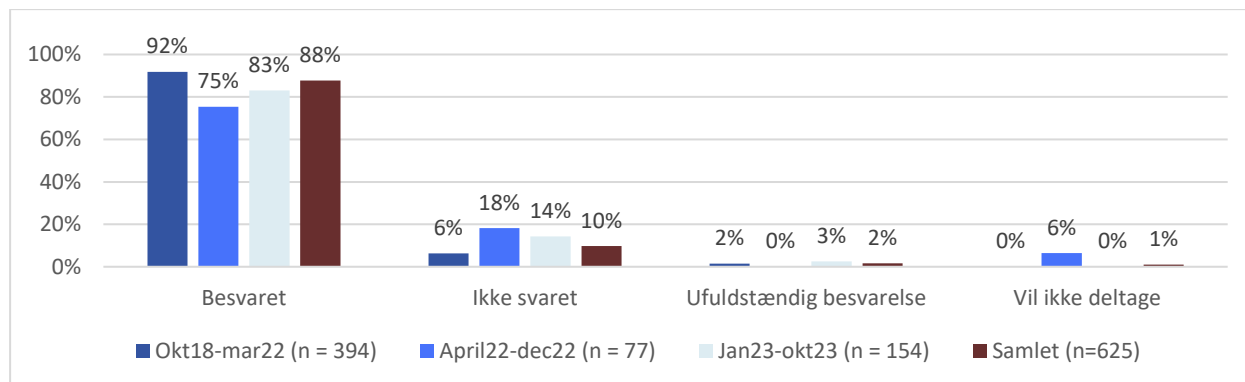
Resultatafsnittet indledes med en gennemgang af bortfaldsmønstre. Her præsenteres bortfald samlet for de tre versioner af spørgeskemaet samt hver for sig for at præsentere datagrundlaget for alle spørgsmålene i rapporten.

Herefter præsenteres svarfordelingerne for de enkelte spørgsmål opdelt efter temaerne: Forud for tilsynet, målepunkter, om tilsynsbesøget, udbytte af tilsynet og overordnet tilfredshed. For hvert spørgsmål er det i figurteksten angivet, om spørgsmålet baserer sig på svardata fra ét eller flere spørgeskemaer (spørgeskema 1, spørgeskema 2 og spørgeskema 3). Vi har valgt at spørgsmålsformuleringen i de spørgsmål, hvor svardata er samlet for de tre spørgeskemaer, præsenteres med spørgsmålsformulering fra den seneste og aktuelle version af spørgeskemaet. De kvalitative spørgsmål i spørgeskemaerne behandles ikke i denne rapport, men gennemgås og anvendes i anden kontekst internt i styrelsen.

# Bortfaldsmønstre

Figur 1 illustrerer andelen af plejeenheder, der har henholdsvis besvaret, ikke svaret, lavet en ufuldstændig besvarelse eller afvist at svare på det spørgeskema, de har fået tilsendt.

**Figur 1: Bortfald i spørgeskemaerne samlet og hver for sig**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

Note: Det er i spørgeskema jan23-okt23 ikke muligt at udlede, om et spørgeskema er afvist, eller om der aktivt ikke ønskes at deltage, hvorfor alle der ikke er besvaret, uanset grund, fremgår under "Ikke svaret" for spørgeskema jan23-okt23.

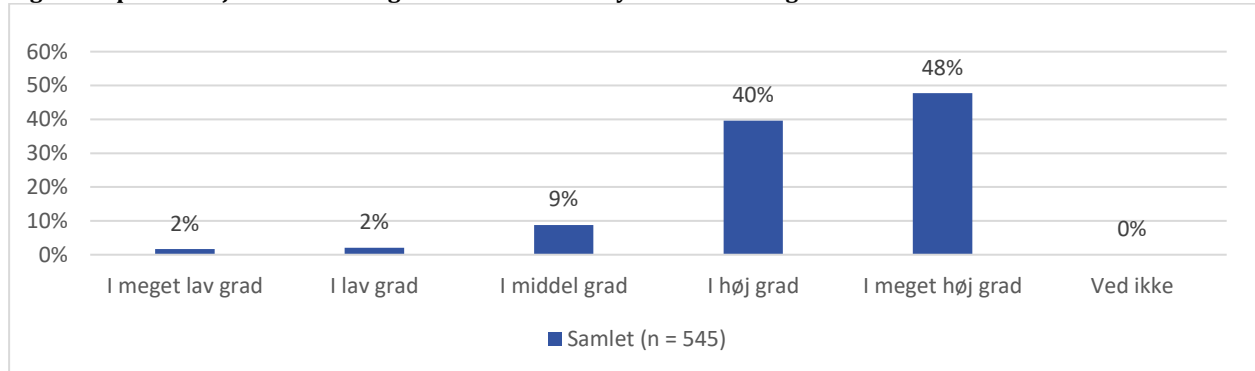
Styrelsen for Patientsikkerhed har i perioden udsendt 625 spørgeskemaer efter endt tilsyn efter serviceloven. Af disse har 548 svaret på spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på ca. 88.

# Resultater

I dette afsnit præsenterer vi spørgeskemabesvarelsenerne fra de tre spørgeskemaer opdelt efter temaerne: Forud for tilsynet, målepunkter, om tilsynsbesøget, udbytte af tilsynet og overordnet tilfredshed. Datagrundlaget for de enkelte spørgsmål angives i figurtekst.

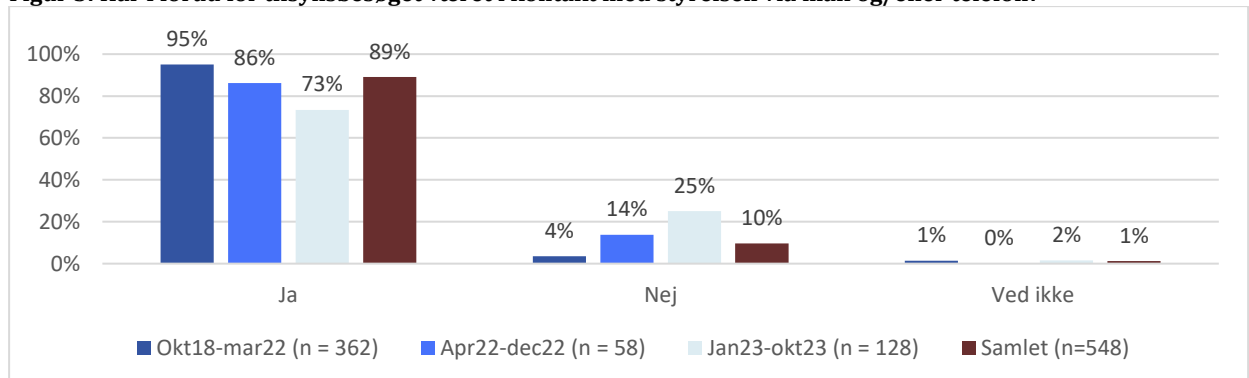
## Forud for tilsynet

**Figur 2: Oplevede I jer tilstrækkeligt informeret om tilsynet via varslingsbrevet?**



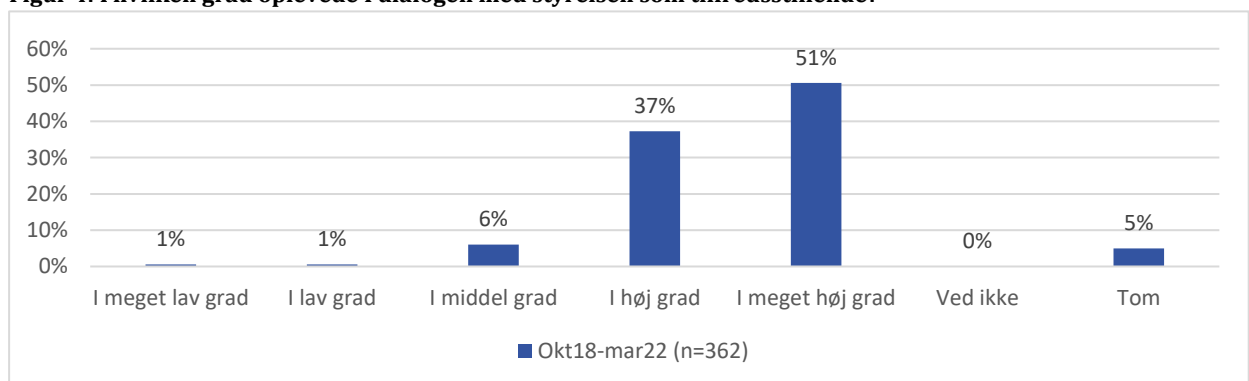
Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.  
 Note: På grund af fejlopsætning af spørgeskemaet var der i tre svar registreret to svar/kategorier. Vi har frasortet de tre fejlbehæftede svar (0,55 % af svarene).

**Figur 3: Har I forud for tilsynsbesøget været i kontakt med styrelsen via mail og/eller telefon?**



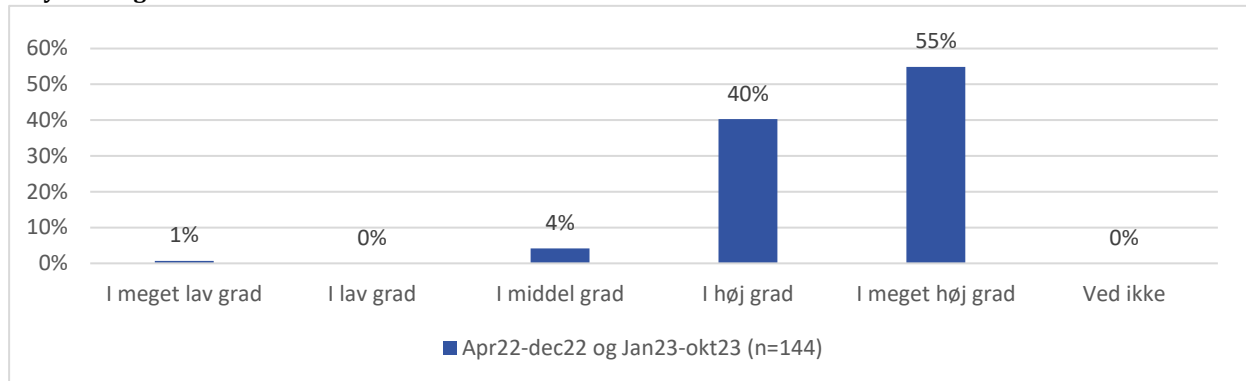
Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

**Figur 4: I hvilken grad oplevede I dialogen med styrelsen som tilfredsstillende?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

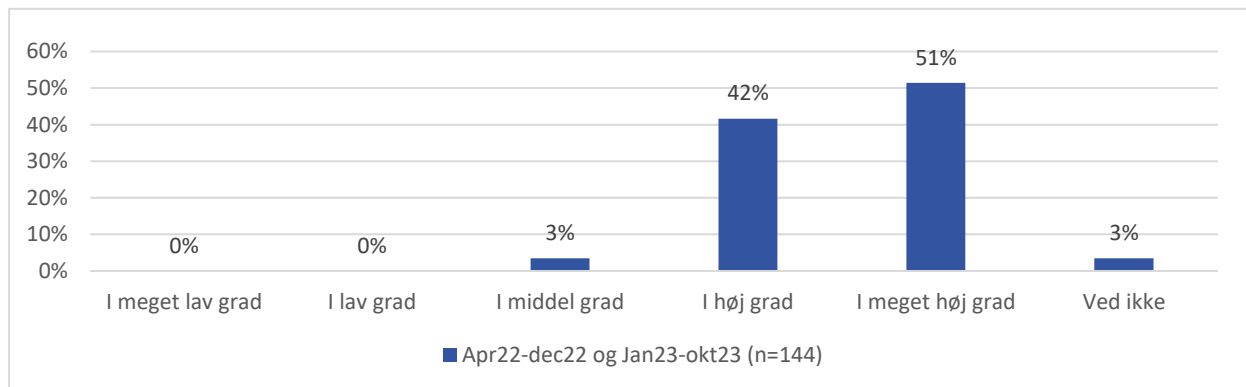
**Figur 5: Oplevede I kontakten med styrelsen som afklarende i forhold til, hvad der skulle ske under tilsynsbesøget?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

Note: Spørgsmålet stilles kun til de respondenter, der har svaret ja til, at de har været i kontakt med Styrelsen for Patientsikkerhed og er tilføjat i det nye spørgeskema. Tomme besvarelser er derfor frasortet.

**Figur 6: Oplevede I at få svar på de eventuelle spørgsmål, I havde vedrørende tilsynsbesøget?**

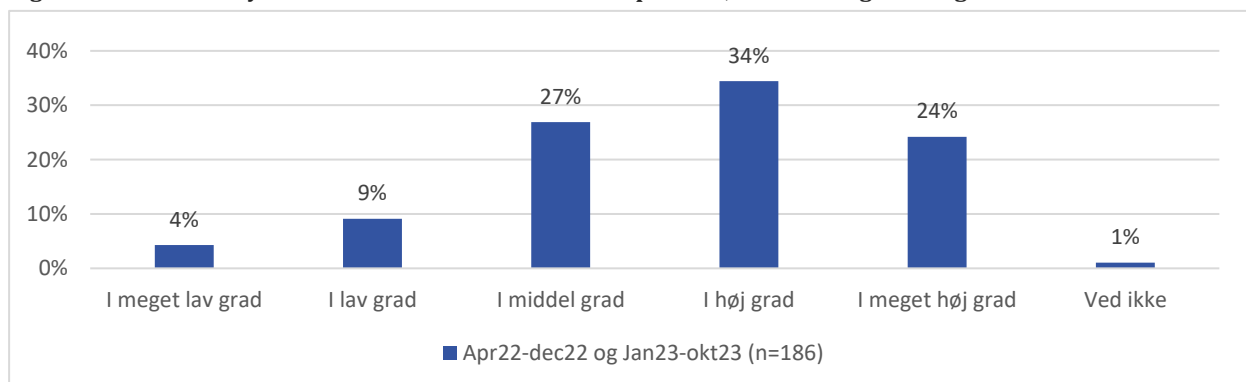


Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

Note: Spørgsmålet stilles kun til de respondenter, der har svaret ja til, at de har været i kontakt med Styrelsen for Patientsikkerhed og er tilføjat i det nye spørgeskema. Tomme besvarelser er derfor frasortet.

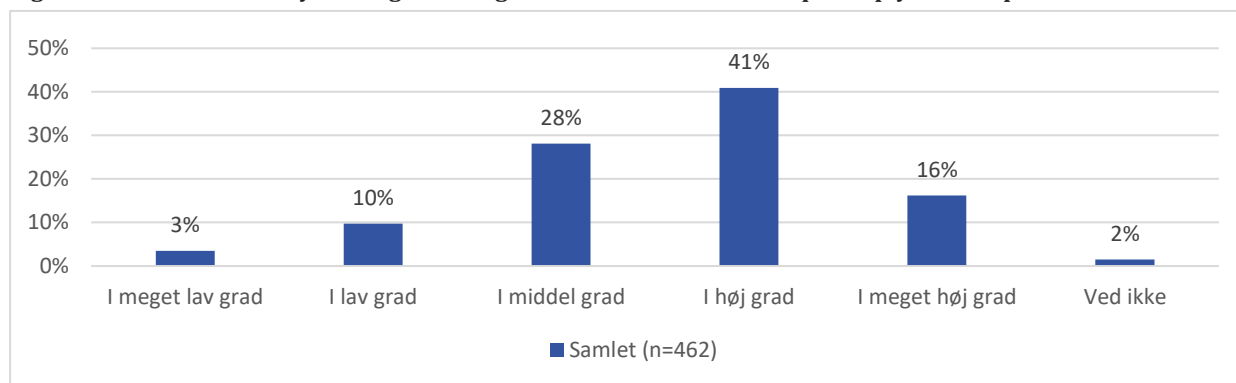
## Målepunkter

**Figur 7: Kendte I til Styrelsen for Patientsikkerheds målepunkter, før I modtog varslingsbrevet?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

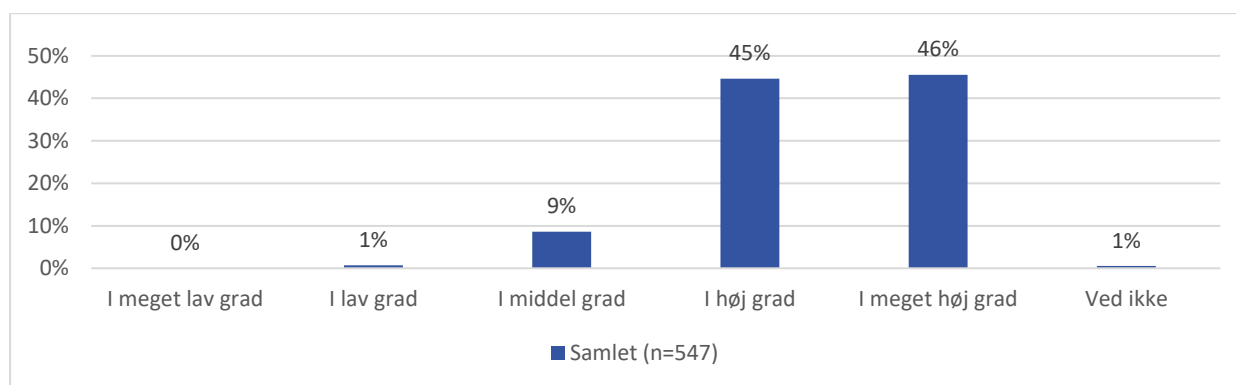
**Figur 8: Har I forud for tilsynsbesøget foretaget aktiviteter med henblik på at opfylde målepunkterne?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

Note: Tomme er frasorteret.

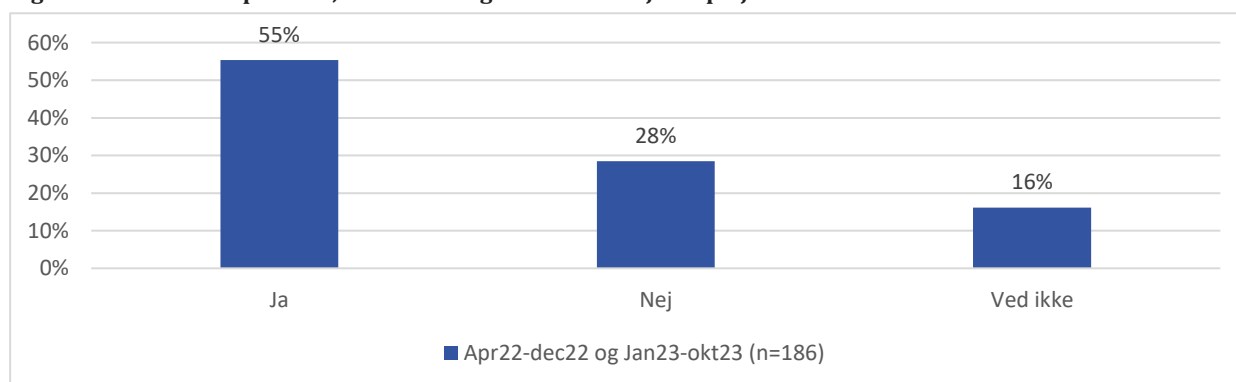
**Figur 9: Oplever I, at tilsynets målepunkter samlet set er relevante for jeres plejeenhed?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

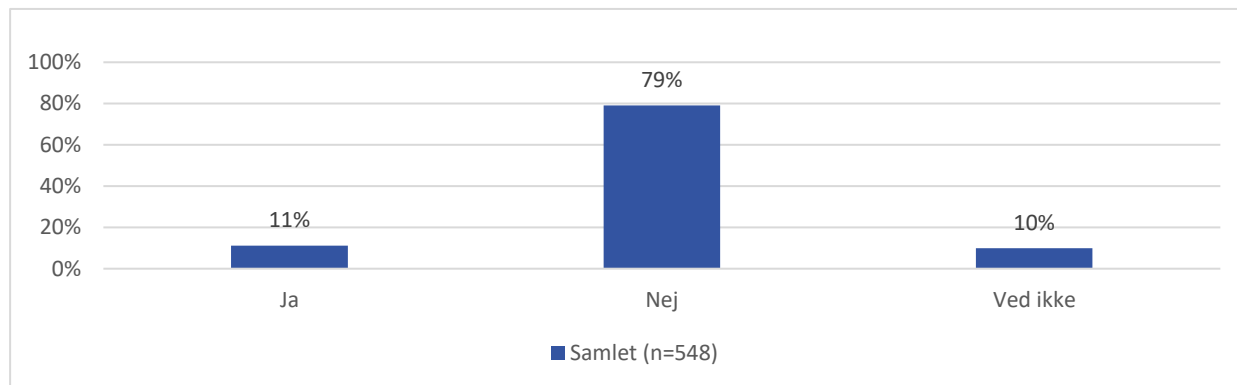
Note: På grund af fejlopsætning af spørgeskemaet var der i et svar registreret to svar/kategorier. Vi har frasorteret det fejlbehæftede svar (0,18 % af svarene).

**Figur 10: Er der målepunkter, som er særlig relevante for jeres plejeenhed?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

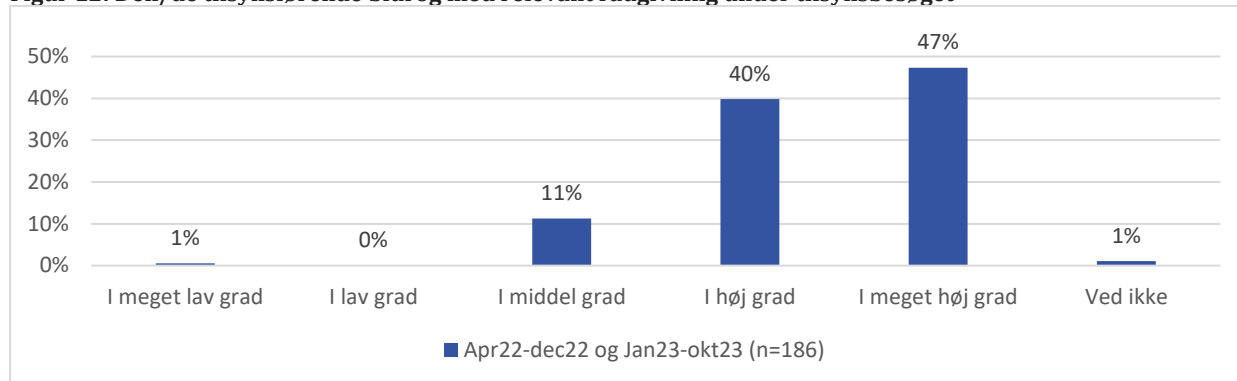
**Figur 11: Er der målepunkter, som ikke er relevante for jeres plejeenhed?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

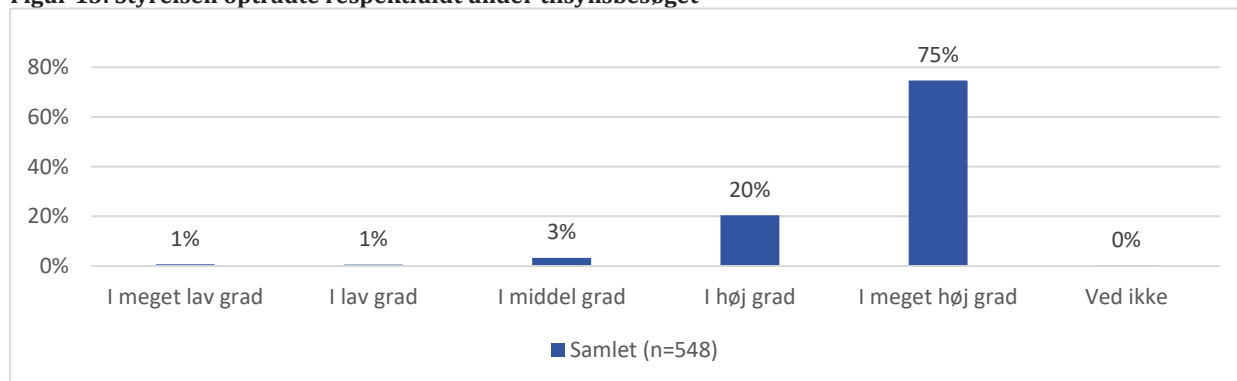
## Om tilsynsbesøget

**Figur 12: Den/de tilsynsførende bidrog med relevant rådgivning under tilsynsbesøget**



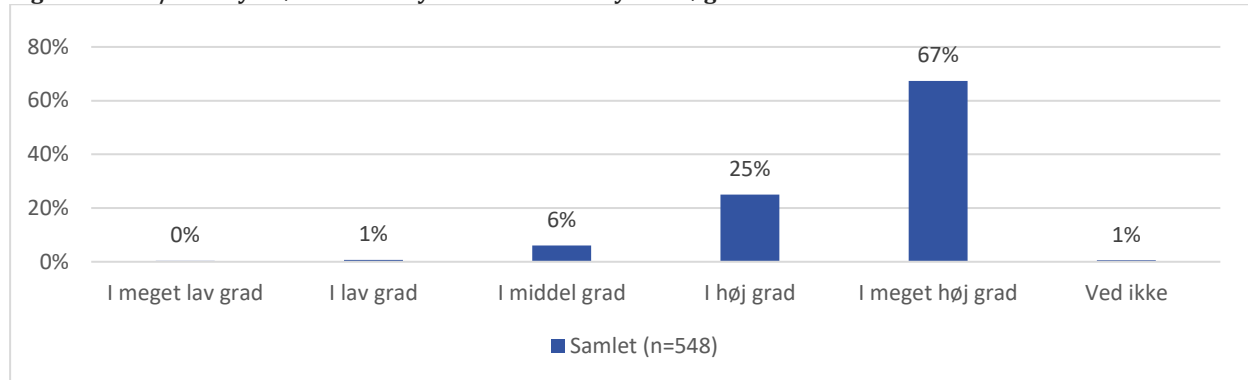
Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

**Figur 13: Styrelsen optrådte respektfuldt under tilsynsbesøget**



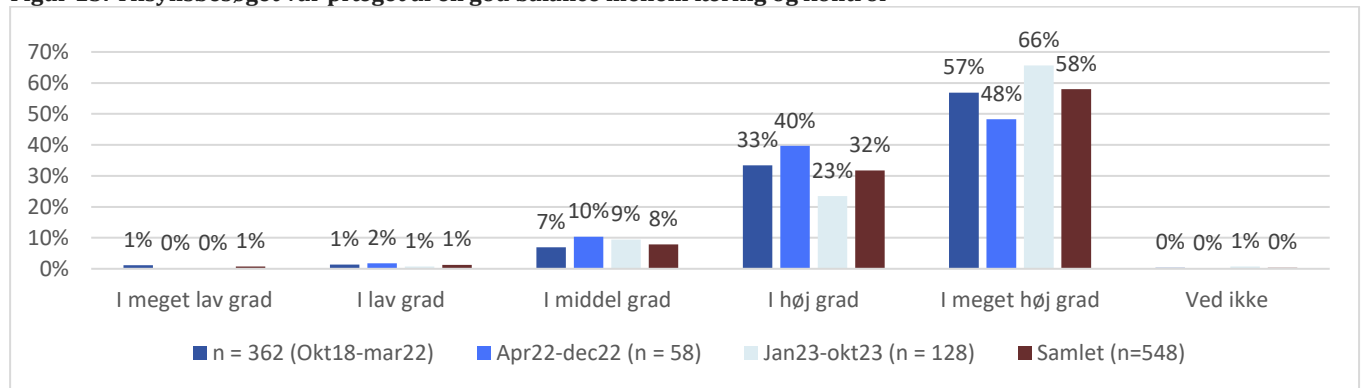
Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

**Figur 14: Den/de tilsynsførende var lyttende under tilsynsbesøget**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

**Figur 15: Tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem læring og kontrol**

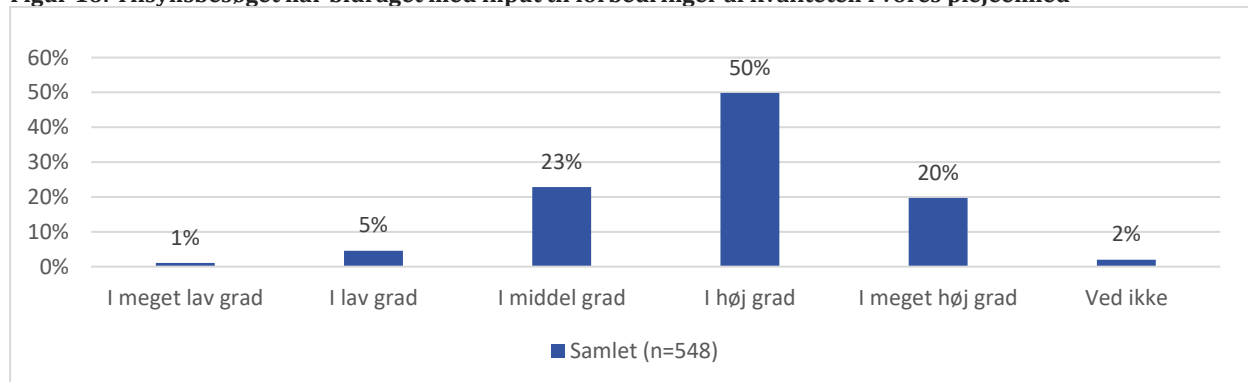


Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

Spørgsmålet stilles forskelligt i det første spørgeskema (Okt18-mar22) end i de senere (Apr22-dec22 og Jan23-okt23). I førstnævnte spørges der til balancen mellem "kontrol og dialog", hvor der i de senere spørges ind til balancen mellem "læring og kontrol".

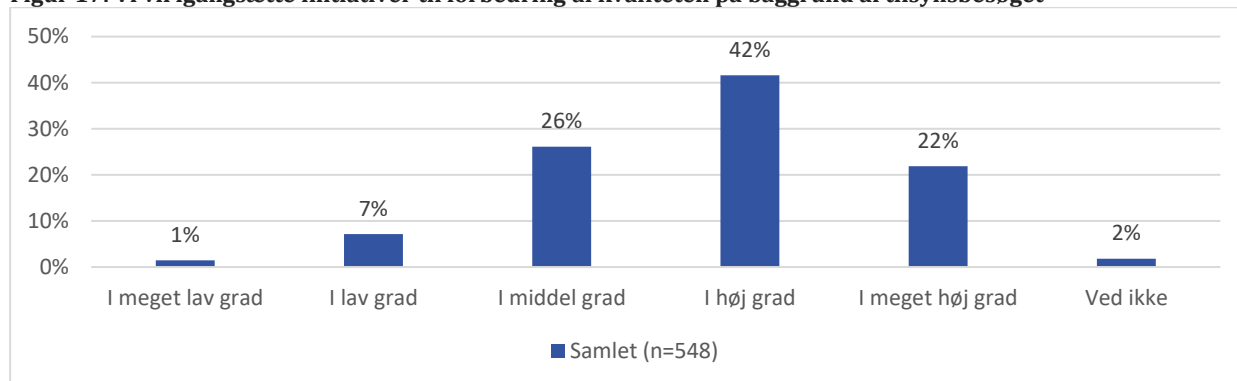
## Udbytte af tilsynet

**Figur 16: Tilsynsbesøget har bidraget med input til forbedringer af kvaliteten i vores plejeenhed**



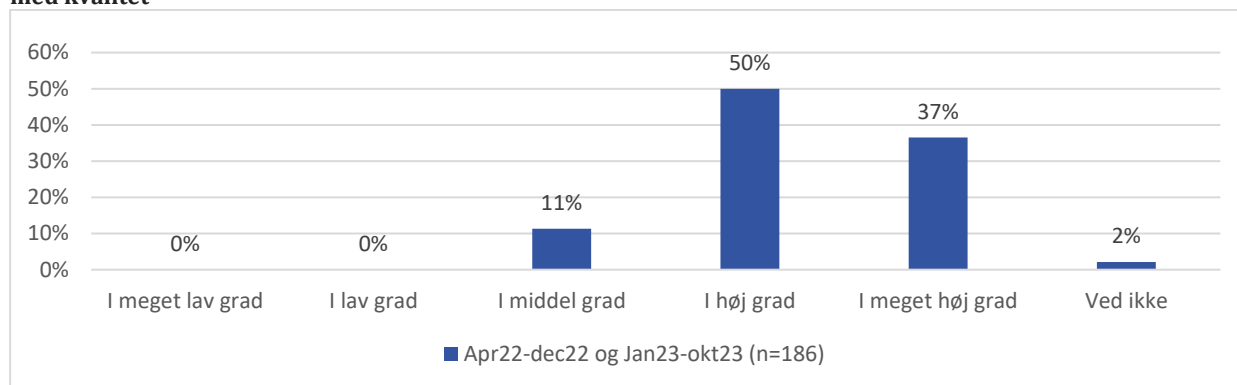
Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

**Figur 17: Vi vil igangsætte initiativer til forbedring af kvaliteten på baggrund af tilsynsbesøget**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

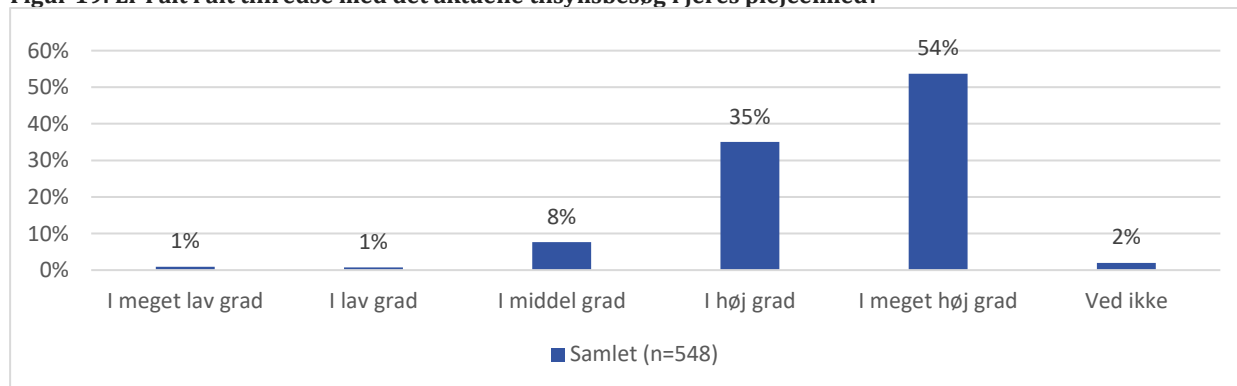
**Figur 18: Vi vurderer selv, at vi allerede forud for tilsynsbesøget havde en god organisering omkring arbejdet med kvalitet**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

## Overordnet tilfredshed

**Figur 19: Er I alt i alt tilfredse med det aktuelle tilsynsbesøg i jeres plejeenhed?**



Afrundingen til hele procenttal bevirker, at der kan ses en sum på 99% eller 101%. Uden afrunding summer tallene til 100%.

# Bilag 1

Bilag 1 illustrerer alle de kvantitative spørgsmål i de tidligere og nuværende spørgeskema. Spørgsmålene er opdelt i fem temaer. Den sidste kolonne i skemaet henviser til rapporten med et figurnummer. Hvis feltet er tomt, så skyldes det, at der ikke blev spurgt ind til det specifikke spørgsmål.

**Tabel 1: Spørgsmål fra spørgeskema 1, 2 og 3**

| Spørgsmålene i spørgeskema Okt18-mar22                                                                       | Spørgsmålene i spørgeskema Apr22-dec22                                                                     | Spørgsmålene i spørgeskema Jan23-okt23                                                                     | Henvisning til figur i rapporten |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Forud for tilsynet</b>                                                                                    |                                                                                                            |                                                                                                            |                                  |
| I hvilken grad følte I jer tilstrækkeligt informeret om tilsynets indhold via varslingsbrevet?               | Oplevede I jer tilstrækkeligt informeret om tilsynet via varslingsbrevet?                                  | Oplevede I jer tilstrækkeligt informeret om tilsynet via varslingsbrevet?                                  | Figur 2                          |
| Har I forud for tilsynsbesøget været i dialog med styrelsen via mail eller telefon?                          | Har I forud for tilsynsbesøget været i telefonisk kontakt med styrelsen?                                   | Har I forud for tilsynsbesøget været i kontakt med styrelsen?                                              | Figur 3                          |
| I hvilken grad oplevede I dialogen med styrelsen forud for tilsynsbesøget som tilfredsstillende?             |                                                                                                            |                                                                                                            | Figur 4                          |
|                                                                                                              | Oplevede I kontakten med styrelsen som afklarende i forhold til, hvad der skulle ske under tilsynsbesøget? | Oplevede I kontakten med styrelsen som afklarende i forhold til, hvad der skulle ske under tilsynsbesøget? | Figur 5                          |
|                                                                                                              | Oplevede I at få svar på de eventuelle spørgsmål, I havde vedrørende tilsynsbesøget?                       | Oplevede I at få svar på de eventuelle spørgsmål, I havde vedrørende tilsynsbesøget?                       | Figur 6                          |
| <b>Målepunkter</b>                                                                                           |                                                                                                            |                                                                                                            |                                  |
|                                                                                                              | Kendte I til Styrelsen for Patientsikkerheds målepunkter, før I modtog varslingsbrevet?                    | Kendte I til Styrelsen for Patientsikkerheds målepunkter, før I modtog varslingsbrevet?                    | Figur 7                          |
| I hvilken grad har I forud for tilsynsbesøget foretaget aktiviteter med henblik på at opfylde målepunkterne? | Har I forud for tilsynsbesøget foretaget aktiviteter med henblik på at opfylde målepunkterne?              | Har I forud for tilsynsbesøget foretaget aktiviteter med henblik på at opfylde målepunkterne?              | Figur 8                          |
| I hvilken grad oplevede I, at tilsynets målepunkter samlet set var relevante for jeres plejeenhed?           | Oplever I, at tilsynets målepunkter samlet set er relevante for jeres plejeenhed?                          | Oplever I, at tilsynets målepunkter samlet set er relevante for jeres plejeenhed?                          | Figur 9                          |
|                                                                                                              | Er der målepunkter, som er særlig relevante for jeres plejeenhed?                                          | Er der målepunkter, som er særlig relevante for jeres plejeenhed?                                          | Figur 10                         |
| Er der nogle af målepunkterne, som ikke er                                                                   | Er der målepunkter, som ikke er relevante for jeres plejeenhed?                                            | Er der målepunkter, som ikke er relevante for jeres plejeenhed?                                            | Figur 11                         |

|                                                                                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                   |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| relevante for jeres plejeenhed?                                                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                   |          |
| <b>Om tilsynsbesøget</b>                                                                                               |                                                                                                                   |                                                                                                                   |          |
|                                                                                                                        | Den/de tilsynsførende bidrog med relevant rådgivning under tilsynsbesøget                                         | Den/de tilsynsførende bidrog med relevant rådgivning under tilsynsbesøget                                         | Figur 12 |
| I hvilken grad oplevede I, at styrelsen optrådte respektfuldt under tilsynsbesøget?                                    | Styrelsen optrådte respektfuldt under tilsynsbesøget                                                              | Styrelsen optrådte respektfuldt under tilsynsbesøget                                                              | Figur 13 |
| Den/de tilsynsførende var lyttende under tilsynsbesøget                                                                | Den/de tilsynsførende var lyttende under tilsynsbesøget                                                           | Den/de tilsynsførende var lyttende under tilsynsbesøget                                                           | Figur 14 |
| I hvilken grad oplevede I, at tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem kontrol og dialog?                    | Tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem læring og kontrol                                              | Tilsynsbesøget var præget af en god balance mellem læring og kontrol                                              | Figur 15 |
| <b>Udbytte af tilsynet</b>                                                                                             |                                                                                                                   |                                                                                                                   |          |
| I hvilken grad vurderer I, at tilsynsbesøget har bidraget med input til forbedringer af kvaliteten i jeres plejeenhed? | Tilsynsbesøget har bidraget med input til forbedringer af kvaliteten i vores plejeenhed                           | Tilsynsbesøget har bidraget med input til forbedringer af kvaliteten i vores plejeenhed                           | Figur 16 |
| I hvilken grad vil I i jeres plejeenhed igangsætte initiativer på baggrund af tilsynsbesøget?                          | Vi vil igangsætte initiativer til forbedring af kvaliteten på baggrund af tilsynsbesøget                          | Vi vil igangsætte initiativer til forbedring af kvaliteten på baggrund af tilsynsbesøget                          | Figur 17 |
|                                                                                                                        | Vi vurderer selv, at vi allerede forud for tilsynsbesøget havde en god organisering omkring arbejdet med kvalitet | Vi vurderer selv, at vi allerede forud for tilsynsbesøget havde en god organisering omkring arbejdet med kvalitet | Figur 18 |
| I hvilken grad er I alt i alt tilfredse med det aktuelle tilsynsbesøg i jeres plejeenhed?                              | Er I alt i alt tilfredse med det aktuelle tilsynsbesøg i jeres plejeenhed?                                        | Er I alt i alt tilfredse med det aktuelle tilsynsbesøg i jeres plejeenhed?                                        | Figur 19 |