



Klager i ældreplejen

FOAs medlemspanel, som arbejder i ældreplejen, er i Medlemspulsen fra maj 2022 blevet stillet en række spørgsmål om klager i forbindelse med deres arbejde. I nærværende notat er målgruppen medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren, som arbejder i ældreplejen på enten plejehjem/plejecenter eller i hjemmeplejen.

Undersøgelsen viser, at halvdelen af dem, som arbejder i hjemmeplejen, mindst ugentligt oplever klager. Der klages typisk over skiftende medarbejdere og vikarer. Bekymringer for at modtage en klage, resulterer i, at medlemmerne dokumenterer mere.

I alt 2.009 medlemmer gennemførte undersøgelsen, som blev udsendt i perioden 12. maj til 20. maj 2022.

Hovedkonklusioner:

- **Ansatte i hjemmeplejen oplever oftere klager:** 54 procent af ansatte i hjemmeplejen oplever, at borgere klager til dem eller deres kolleger mindst en gang om ugen, mens det gør sig gældende for 39 procent af de ansatte på plejecentrene. Tilsvarende tal for klager fra pårørende er henholdsvis 37 og 29 procent.
- **I ældreplejen klages der typisk over skiftende medarbejdere og mange vikarer:** Det angiver 93 procent af ansatte i hjemmeplejen og 59 procent af ansatte på plejehjem/plejecenter.
- **Medlemmerne giver ofte borgerne og de pårørende ret i deres klager:** Syv ud af 10 af de ansatte i ældreplejen er ofte enige i, at borgerne/de pårørende har ret i deres klager. Den andel er desuden større i hjemmeplejen (76 %) sammenlignet med på plejehjem (68 %).
- **Få er bekymrede over klager i ældreplejen, men de, som påvirkes af klager, overvejer at søge væk:** Kun 7 procent af de ansatte er i høj eller meget høj grad bekymrede for at modtage klager. Men af de medlemmer, hvor klager i meget høj grad påvirker deres faglige selvtillid, overvejer halvdelen (54 %) et fag- eller brancheskift.
- **Hver tredje dokumenterer mere på grund af klagebekymringer:** Bekymringer for klager fører til, at hver tredje ansatte i ældreplejen dokumenterer mere.

KONTAKT

Notat udarbejdet af:
FOA Politik og Analyse

Politisk ansvarlig:

Maria Juul-Madsen
Tlf. 46 97 23 16

Torben Klitmøller Hollmann
Formand Social- og Sundhedssektoren

Maja Bro Poulsen

Amalie Dam-Hansen
Tlf. 46 97 22 63



- **Medlemmer, som overvejer at søge væk fra deres fag/branche i ældreplejen, er mere bekymrede for tilsynssager og klager til offentlige myndigheder end medlemmer, som ikke vil søge væk:** Af de medlemmer, som overvejer at søge væk, er 31 procent bekymrede for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed, mens det gælder 14 procent af de, som ikke vil søge væk.
- **Når medlemmerne oplever systematisk supervision på deres arbejde, er de gladere for at gå på job:** Hver tredje ansat i ældreplejen (30 %) har systematisk supervision. Af de medlemmer, som i højeste grad oplever systematisk supervision, er 42 procent glade for at gå på arbejde hver dag, mens det gælder 14 procent på arbejdspladser, hvor det ikke er.
- **Når medlemmerne ikke er glade for at gå på arbejde, er flere bekymrede for at blive fyrede på grund af en fejl:** 17 procent af medlemmerne i ældreplejen er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl. Det tal stiger til 29 procent hos medlemmerne med den laveste arbejdsglæde.
- **Blandt de medlemmer, som overvejer at søge væk, er flere bekymrede for at blive fyrede efter en fejl:** Af de medlemmer, som har de stærkeste overvejelser om at søge væk, er 25 procent bekymrede for at blive fyret, hvis de begår en fejl. Det gælder kun 11 procent af dem, som ikke ønsker et fag-/brancheskift.

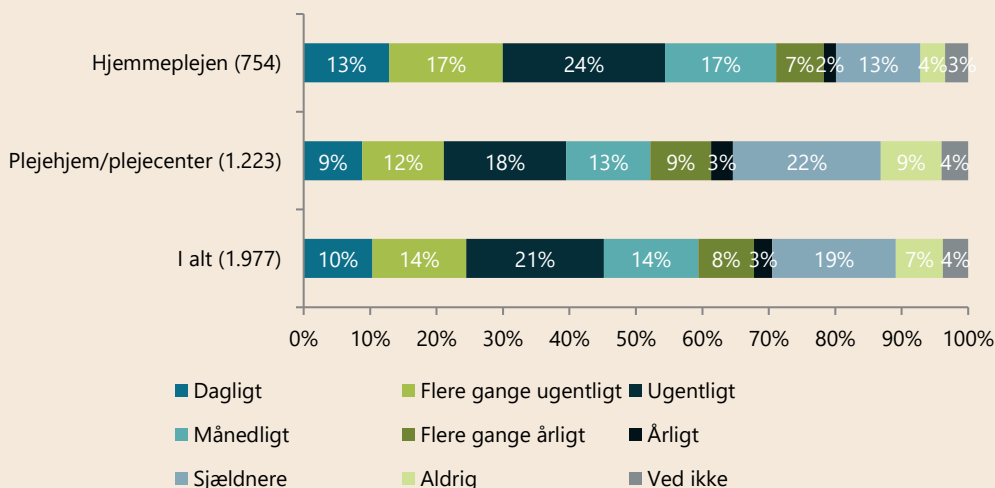
Hyppigheden af klager i ældreplejen

Som nedenstående figur 1A og B viser, oplever ansatte i hjemmeplejen oftere klager fra borgere og pårørende over hjælpen og plejen sammenlignet med deres kolleger på plejehjem eller plejecentre. 54 procent angiver i hjemmeplejen, at borgere klager til dem eller deres kolleger mindst en gang om ugen. Det gør sig gældende for 39 procent på plejecentrene. Samlet set oplever en ud af 10 (10 %) inden for ældreplejen klager dagligt.

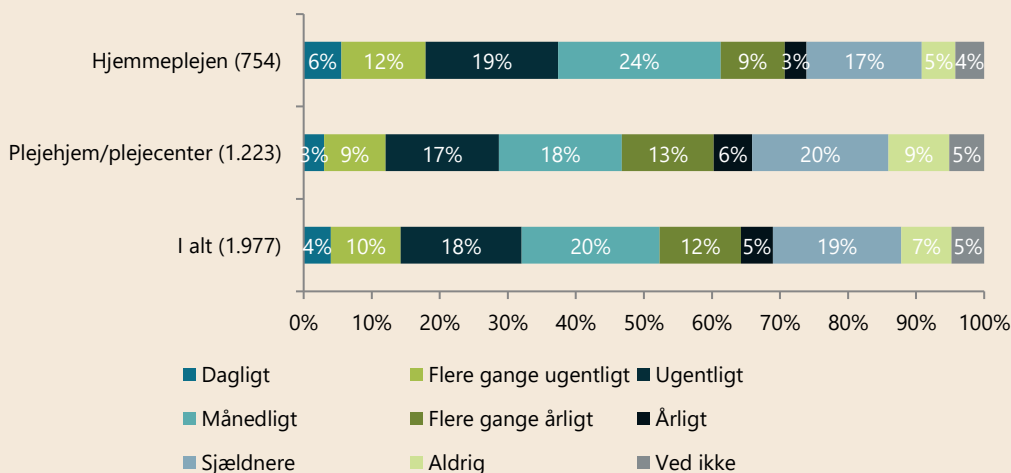
Hvad angår klager fra pårørende, angiver 37 procent i hjemmeplejen, at det sker mindst flere gange om ugen. Den tilsvarende andel blandt ansatte på plejecentre er 29 procent.

Figur 1. Direkte klager fra borgere og pårørende

A) Hvor ofte oplever du, at borgere klager til dig eller dine kolleger, fordi de er utilfredse med den hjælp og pleje, de modtager? Fordelt på arbejdssted.



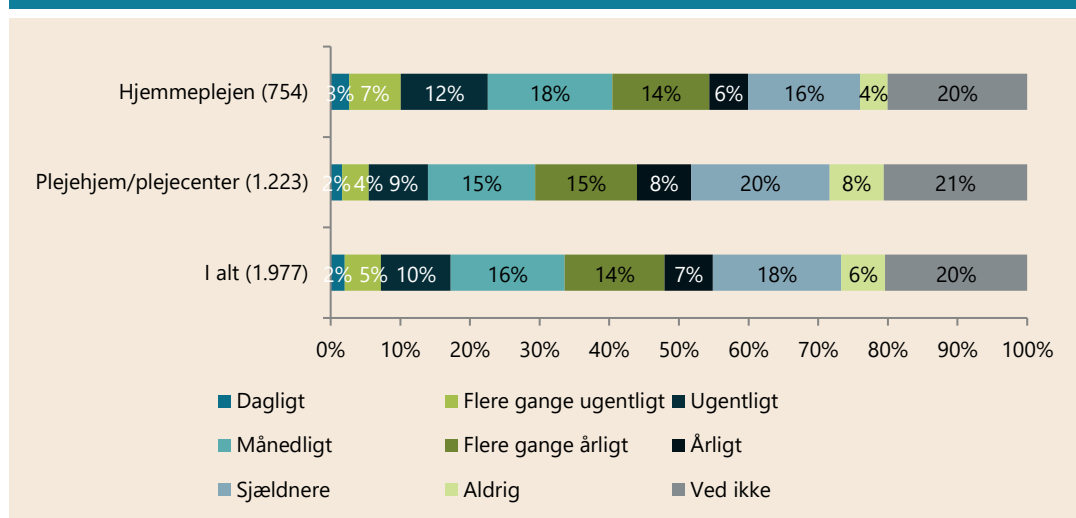
B) Hvor ofte oplever du, at pårørende klager til dig eller dine kolleger, fordi de er utilfredse med den hjælp og pleje, de ældre modtager? Fordelt på arbejdssted.



Antal svar: 1.977. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Figur 2 viser, hvor ofte de ansatte i ældreplejen oplever, at borgere eller pårørende klager til ledelsen eller kommunen over plejen. Her angiver 22 procent i hjemmeplejen, at det sker mindst ugentligt. Det er flere end på plejecentrene, hvor 15 procent oplever denne type klager over hjælpen og plejen mindst ugentligt. Der er dog en forholdsvis stor andel på 20 procent, som har svaret "Ved ikke" til dette spørgsmål.

Figur 2. Hvor ofte oplever du, at borgere eller pårørende klager til ledelsen/kommunen over hjælpen og plejen? Fordelt på arbejdssted



Antal svar: 1.977. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

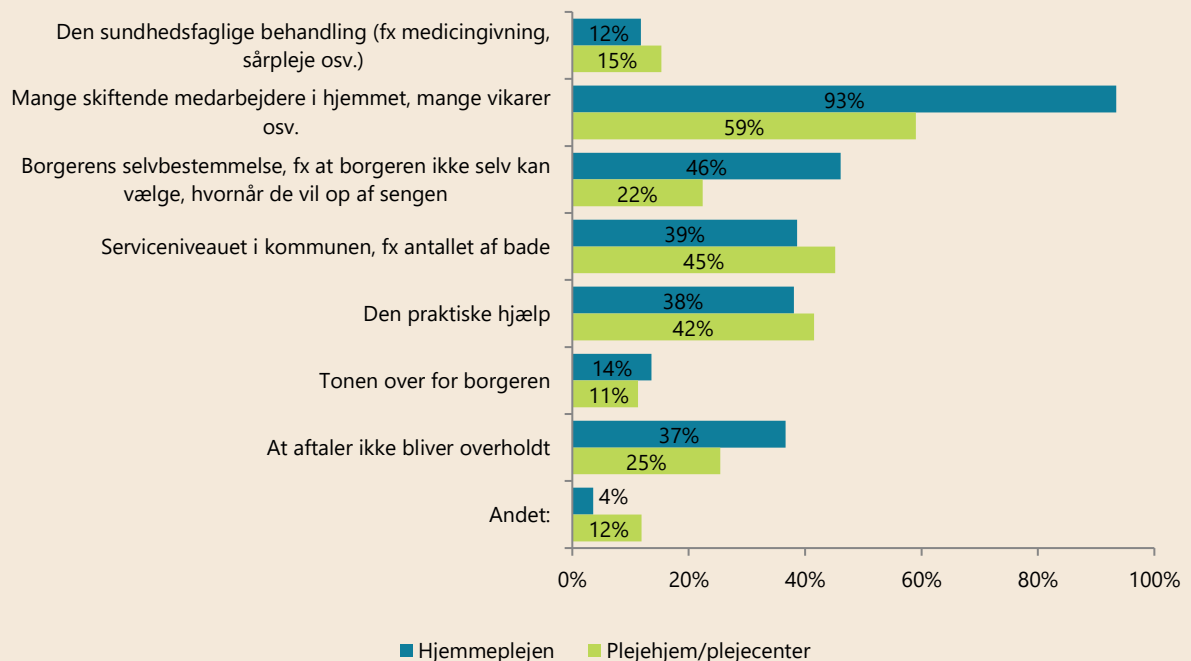
Typer af klager i ældreplejen

De ansatte i hjemmeplejen og på plejecentre oplever forskellige typer klager i forskellig grad. Det fremgår af nedenstående figur. Eksempelvis oplever en større andel af de ansatte i hjemmeplejen (46 %) klager over borgernes selvbestemmelse, sammenlignet med ansatte på plejecentre (22 %). Derudover har 25 procent af de ansatte på plejehjem/plejecenter har oplevet klager over manglende overholdelse af aftaler, er det tilsvarende 37 procent i hjemmeplejen.

For begge arbejdssteder i ældreplejen klages der typisk over skiftende medarbejdere og mange vikarer. Flere i hjemmeplejen (93 %) får den type klage sammenlignet med deres kolleger på plejehjemmene (59 %). Det vil sige, at kun 7 procent af dem, som er ansat i hjemmeplejen, har *ikke* oplevet at få en klage over skiftende medarbejdere. Det indikerer altså at personaleudskiftning opleves som en stor udfordring for borgere og pårørende i ældreplejen.

Andre af de mest typiske klager er over serviceniveauet i kommunen og klager over den praktiske hjælp, som cirka fire ud af 10 ansatte i ældreplejen har oplevet.

Figur 3. Hvilke af følgende klager oplever du typisk? (Flere svar muligt). Fordelt på arbejdsplads

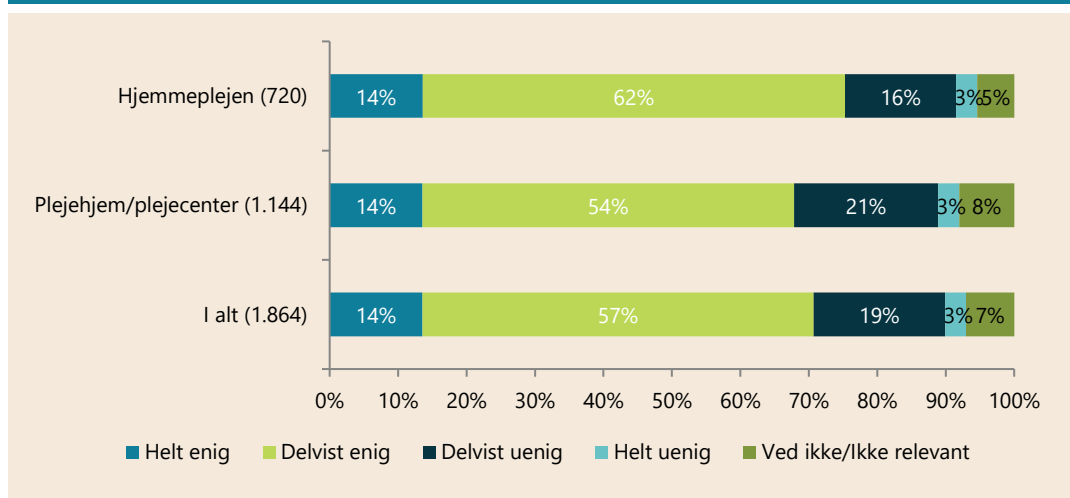


Antal svar: 1.864. Hjemmeplejen 720, Plejehjem/plejecenter 1.144. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der har angivet, at de oplever klager.

Medlemmerne er enige i klager

Når de ansatte i ældreplejen oplever at der klages, erklærer syv ud af 10 (71 %) sig enten helt eller delvist enige i, at borgerne eller de pårørende ofte har ret i deres klager. Dette fremgår af figur 4. Opdeles spørgsmålet på arbejdspladstype, er der en større andel i hjemmeplejen (76 %), som giver borgerne eller de pårørende medhold i deres klage, sammenlignet med ansatte på plejehjem (68 %).

Figur 4. Jeg mener ofte, at borgerne/de pårørende har ret, når de klager. Fordelt på arbejdssted



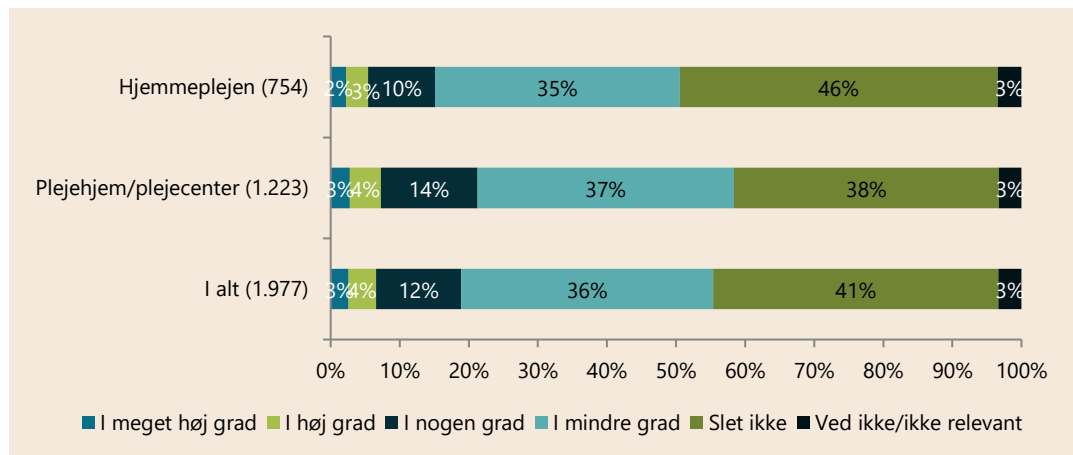
Antal svar: 1.864. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der har angivet, at de oplever klager.

Bekymring over klager

De ansatte i ældreplejen er også blevet spurgt ind til, om de bekymrer sig over at modtage klager. Nedenstående figur 5 viser, at kun få (7 %) i høj eller meget høj grad er bekymrede for, at borgere, patienter eller pårørende klager over dem. Næsten otte ud af 10 (77 %) er slet ikke eller kun i mindre grad bekymret for klager.

Der er en større andel af medlemmer i hjemmeplejen, som slet ikke er bekymrede for klager (46 %) sammenlignet med deres kollegaer i plejehjem/plejecentre (38 %).

Figur 5. I hvilken grad er du bekymret for, at borgere, patienter eller pårørende klager over dig? Fordelt på arbejdssted.

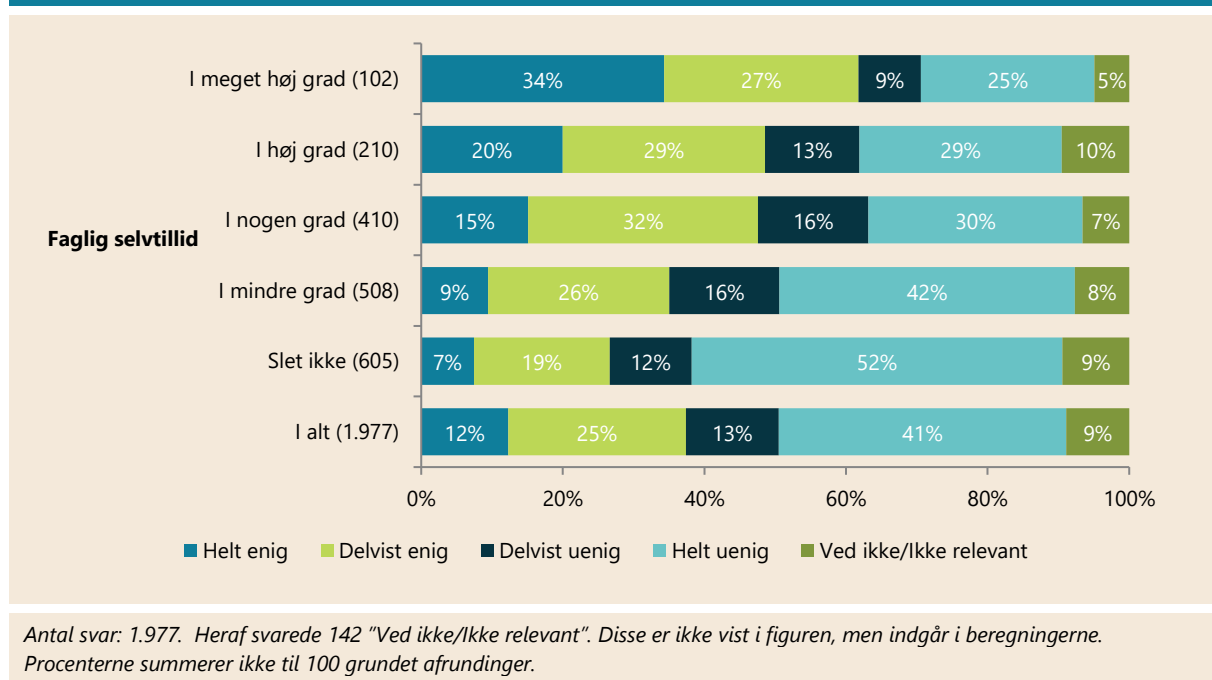


Antal svar: 1.977. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Sammenhæng mellem klagers påvirkning og overvejelser om at søge væk

I jo højere grad medlemmerne oplever, at klager påvirker deres faglige selvtillid, desto flere går med overvejelser om at skifte fag- eller branche. Det viser figur 6. Blandt medlemmer, som har angivet, at klager i meget høj grad påvirker deres faglige selvtillid, overvejer seks ud af 10 (61 %) et fag- eller brancheskift. Modsat ses det, at hos dem, som slet ikke påvirkes af klager, er det tilsvarende 26 procent, som overvejer et skift. Af den samlede gruppe er der flere, som afviser et fag- eller brancheskift (54 %) end medlemmer, som overvejer det (37 %).

Figur 6. Jeg overvejer at søge væk fra mit fag/min branche. Fordelt på i hvilken grad klager påvirker ens faglige selvtillid



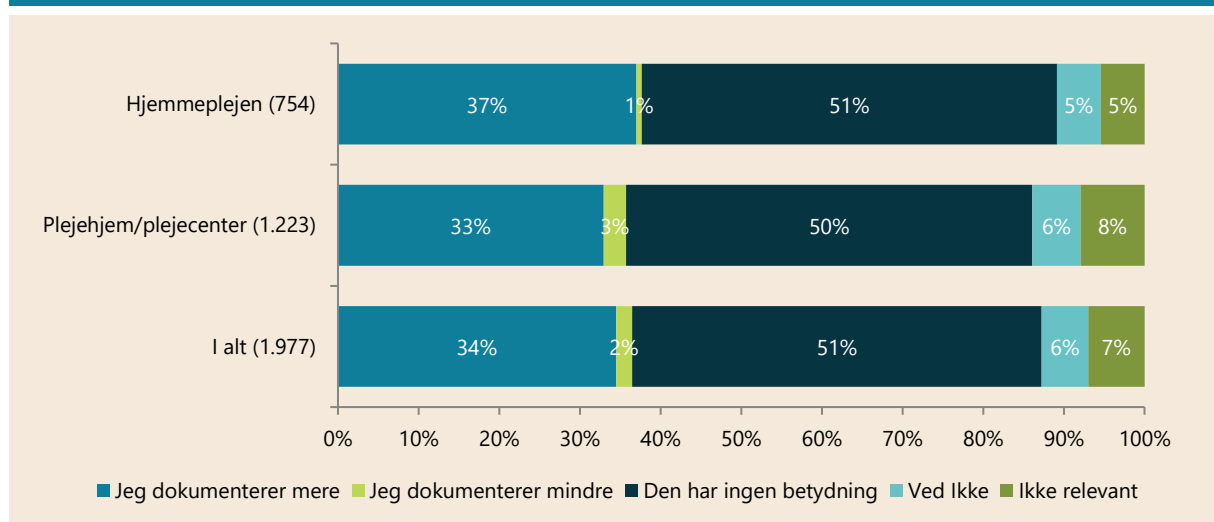
Supplerende analyser viser, at der ikke er forskel på svarfordeling afhængig af arbejdsplads. Ligeså er der ikke en klar sammenhæng mellem, hvorvidt klager påvirker den faglige selvtillid og medlemmers arbejdsglæde (ikke vist i figur).

Ændret dokumentation på grund af bekymring om klager

Hver tredje (34 %) af de ansatte i ældreplejen angiver, at de dokumenterer mere på grund af bekymringer for klager. Det fremgår af nedenstående figur 7. Der er ikke en nævneværdig forskel på svarfordelingen afhængig af arbejdsplads i ældreplejen.

Halvdelen (51 %) af de ansatte angiver overordnet, at deres bekymring for klager ikke har en betydning for deres dokumentation på arbejdet. Kun 2 procent dokumenterer mindre.

**Figur 7. Hvilken betydning har din bekymring for klager for, hvordan du dokumenterer?
Fordelt på arbejdssteder**



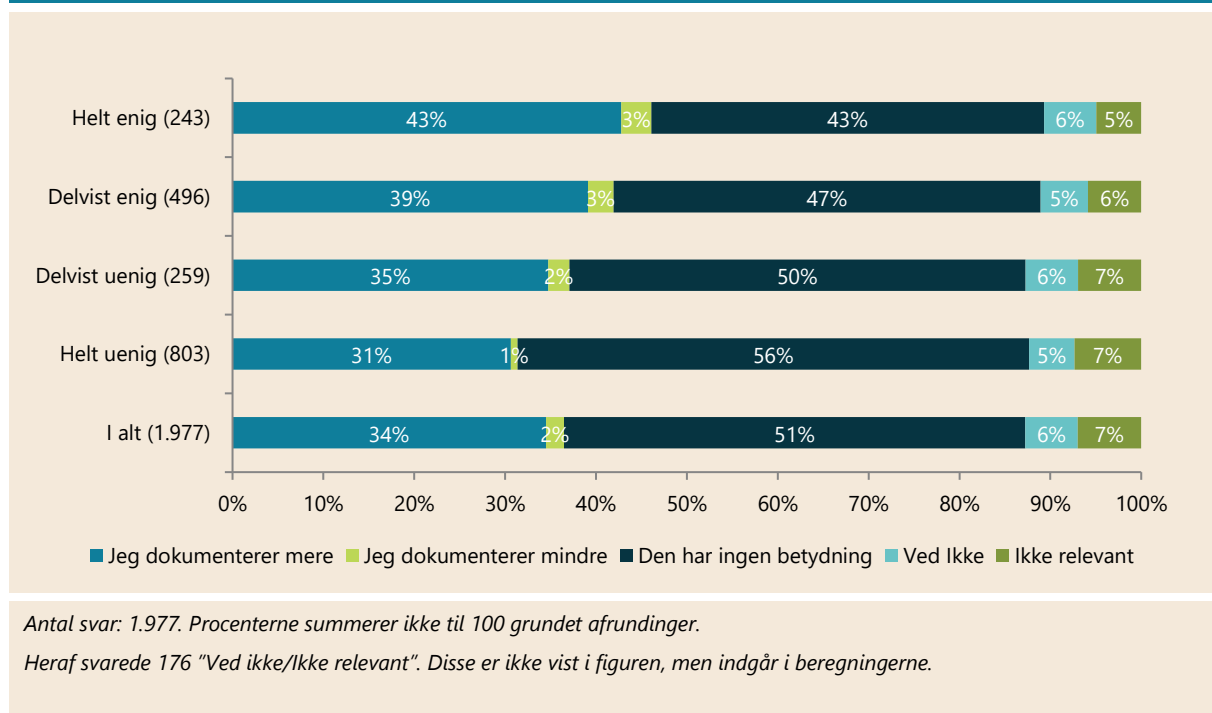
Antal svar: 1.977. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Ændret dokumentation og overvejelser om at søge væk

I figur 8 er spørgsmålet om bekymringer for klager ift. hvordan den enkelte dokumenterer opdelt på, hvorvidt de ansatte ønsker at skifte fag- eller branche. Det ses en vis sammenhæng, hvor jo mere enige medlemmerne er i, at de overvejer at søge væk, desto flere angiver, at de dokumenterer mere som følge af bekymringer over klager.

Blandt de medlemmer, som svarer "Helt enig" til, at de overvejer at søge væk, angiver 43 procent, at de dokumenterer mere grundet bekymringer for klager. Det er flere sammenlignet med dem, som ikke overvejer at søge væk fra faget/branchen ("Helt uenig"; 31 %).

Figur 8. Hvilken betydning har din bekymring for klager for, hvordan du dokumenterer? Fordelt på overvejelser om at søge væk fra ens fag/branche



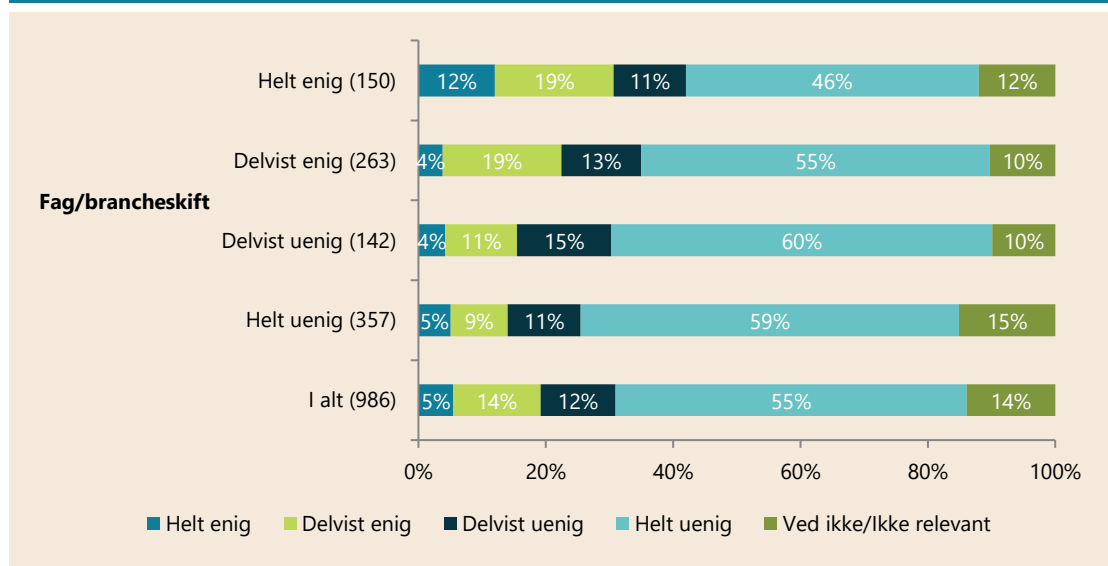
Supplerende analyser viser, at der ikke er en sammenhæng mellem medlemmernes arbejdsglæde og betydningen af klager på dokumentation (ikke vist i figur).

Bekymringer om tilsynssager

Der ses i nedenstående figur en tendens til, at jo mere enige medlemmerne er i udsagnet om fag- eller brancheskift, desto mere bekymrede er de for at få en tilsynssag fra Styrelsen for Patientsikkerhed (dvs. hvor de undersøger, om de skal fratage en autorisation).

Blandt de medlemmer, der har flest overvejelser om at lave et fag-/brancheskift, er 31 procent helt eller delvist enige i, at der er bekymrede for at få en tilsynssag fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det er en dobbelt så stor andel i forhold til dem, der slet ikke overvejer at søge væk, hvor tilsvarende 14 procent er bekymrede for en tilsynssag.

Figur 9. Jeg er bekymret for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed. Fordelt på overvejelser om at søge væk fra ens fag/branche



Antal svar: 986. Heraf svarede 74 "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren, men indgår i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

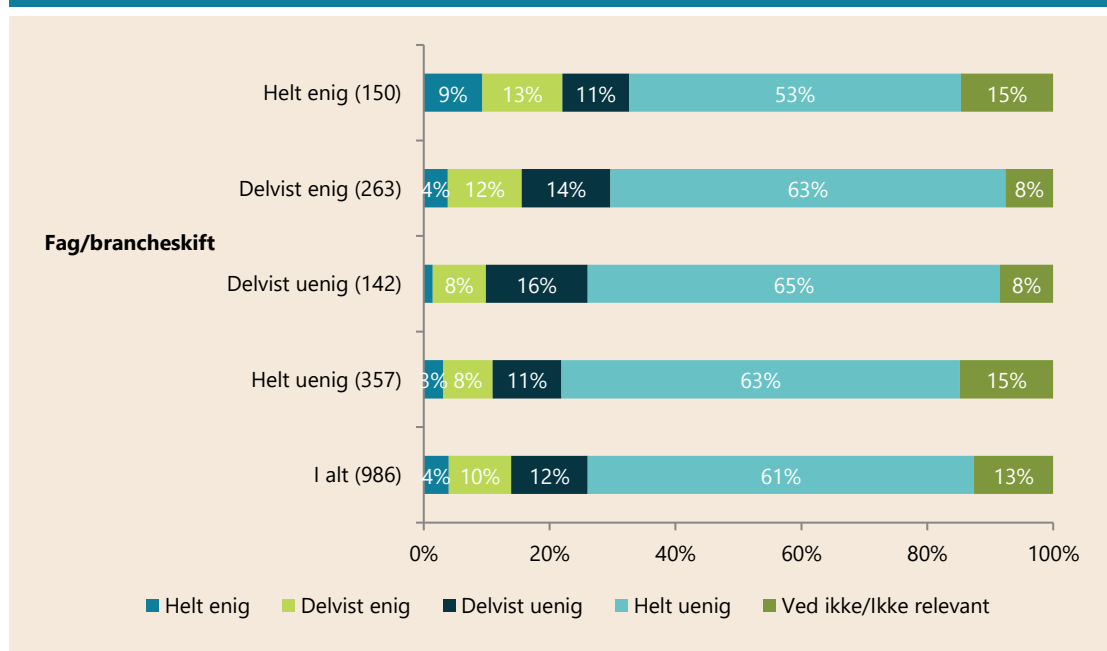
Der er foretaget yderligere analyser, som viser, at der ikke er en nævneværdig forskel på svarfordelingen og arbejdssted. Derudover er der en tendens til, at jo gladere medlemmerne er for at gå på arbejde, desto mindre bekymrede er de for tilsynssager for Styrelsen for Patientsikkerhed. Da få har svaret, at de er uenige i udsagnet om arbejdsglæde, er usikkerheden dog for stor til at kunne fastslå, at der er en forskel, når man krydser de to variable (ikke vist i figur).

Bekymring for klager til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet

En lignende tendens ses i sammenhængen mellem at søge væk og medlemmers bekymring for, at en borger klager over dem til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet, som fremgår i figur 10. En større andel af de medlemmer, som overvejer at søge væk fra deres fag/branche, er bekymrede for, at en borger klager til Styrelsen for Patientklager (22 %), sammenlignet med deres kolleger, som ikke overvejer at søge væk (11 %). Størstedelen (73 %) af respondenterne angiver, at de ikke er bekymrede for, at en borger klager over dem til de offentlige myndigheder.

Yderligere analyser viste, at der ikke er forskelle ved sammenligning af arbejdssteder eller medlemmernes arbejdsglæde (ikke vist i figur).

Figur 10. Jeg er bekymret for, at en borger klager over mig til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet. Fordelt på overvejelser om at søge væk fra ens fag/branche



Antal svar: 986. Heraf svarede 74 "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren, men indgår i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

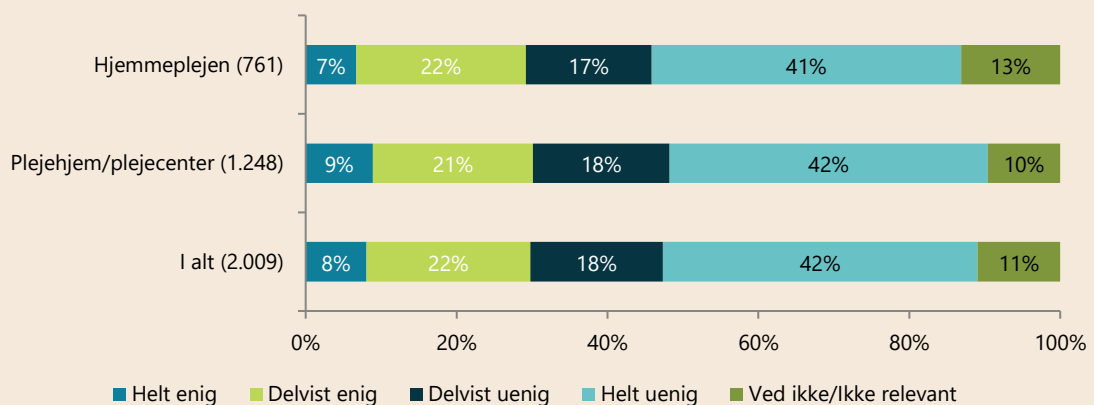
Systematisk supervision og arbejdsglæde

Medlemmerne har også svaret på, om de oplever systematisk supervision på deres arbejde i ældreplejen. Figur 11A viser, at der ikke er forskel på, hvad de ansatte oplever på de to hovedarbejdssteder. Henholdsvis 29 procent af de ansatte i hjemmeplejen og 30 procent af de ansatte på plejehjem er helt eller delvist enige i, at deres arbejde har systematisk supervision.

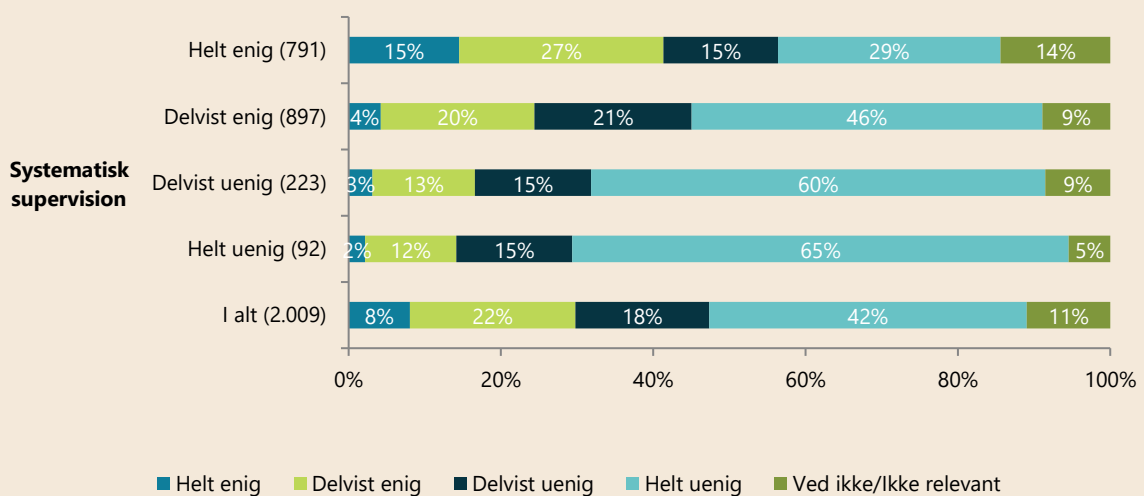
Figur 11B viser, at jo mere systematisk supervision medlemmerne oplever, desto større arbejdsglæde rapporterer de. Af de medlemmer, som har svaret "Helt enig" på spørgsmålet om supervision på arbejdspladsen, er 42 procent glade for at gå på arbejde hver dag, mens det gælder 14 procent blandt de medlemmer, der har svaret "Helt uenig".

Figur 11. Der er systematisk supervision på mit arbejde

A) Fordelt på arbejdssteder



B) Fordelt på "Jeg er glad for at gå på arbejde hver dag"



Antal svar: 2.009. Heraf svarede 6 "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren, men indgår i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

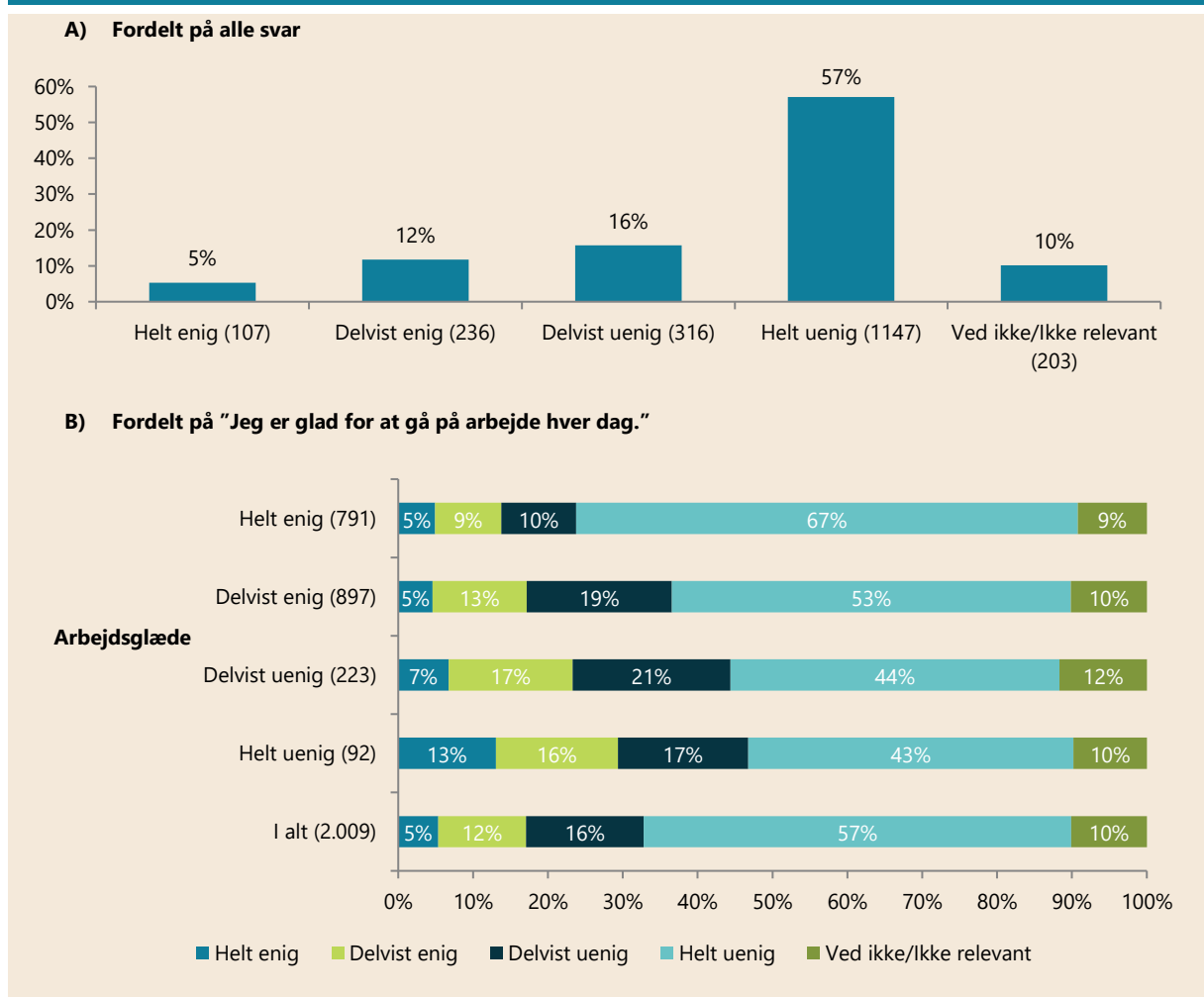
Bekymringer om fyring

I figur 12A ses fordeling af svar på, hvorvidt medlemmerne er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl.

Til dette spørgsmål svarer 17 procent, at de er helt eller delvist enige. 73 procent af medlemmerne i ældreplejen udtrykker ikke bekymring for at blive fyret på grund af fejl.

Dertil illustrerer figur 12B, at jo mere enige medlemmerne er i, at de er glade for at gå på arbejde hver dag, desto færre oplever bekymringer om at blive fyret, hvis de begår en fejl. Af de medlemmer, som har angivet størst arbejdsglæde, er det 14 procent, som udtrykker bekymring for at blive fyrede, hvis de begår fejl. Tilsvarende ses det, at hos dem, som angiver lavest arbejdsglæde, er 29 procent bekymrede for en fyring på grund af en fejl på arbejdet.

Figur 12. Jeg er bekymret for at blive fyret, hvis jeg begår en fejl



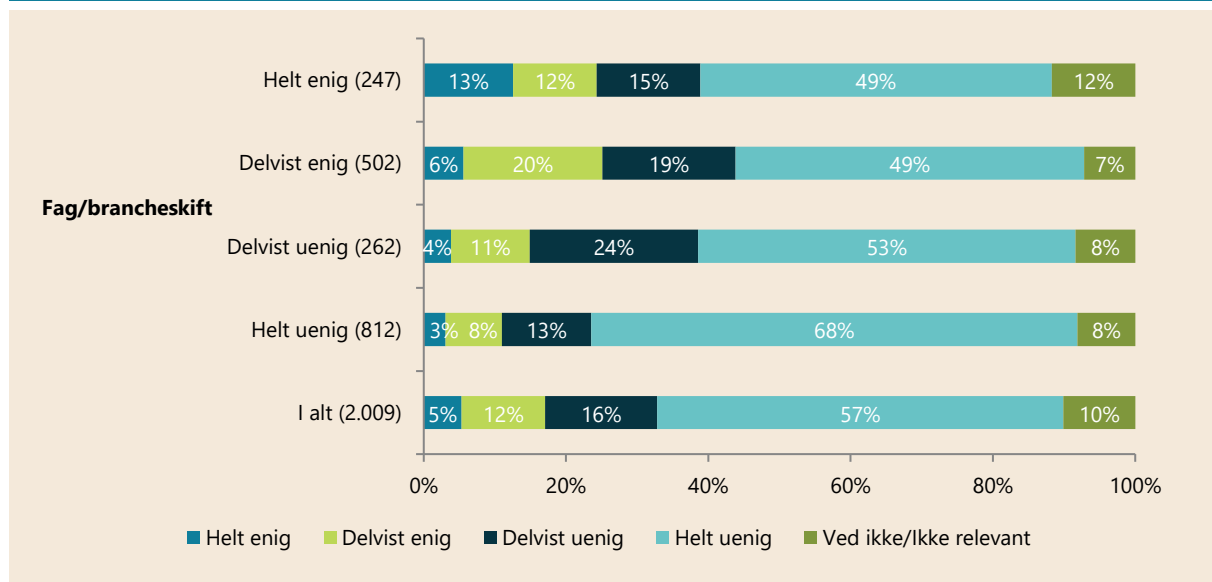
Antal svar: 2.009. Heraf svarede hhv. 203 (12A) og 6 (12B) "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren, men indgår i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Bekymring for fyring og overvejelser om at søge væk

Der ses en større andel af medlemmer, som er bekymrede for fyring på grund af en fejl hos den gruppe, som overvejer at søge væk fra deres fag/branche i ældreplejen, i forhold til dem, som ikke ønsker at søge væk. Det fremgår af figur 13.

Blandt de medlemmer, som har de stærkeste overvejelser om at søge væk, er 25 procent bekymrede for at blive fyret, hvis de begår en fejl. Det er flere sammenlignet med deres kolleger, som ikke overvejer at søge væk, hvor det gør sig gældende for 11 procent.

Figur 13. Jeg er bekymret for at blive fyret, hvis jeg begår en fejl. Fordelt på overvejelser om at søge væk fra ens fag/branche



Antal svar: 2.009. Heraf svarede 186 "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren, men indgår i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Dertil viste supplerende analyser, at der ikke er forskel på svarfordelinger afhængigt af medlemmernes arbejdsplads (ikke vist i figur).



Metode

Indsamlingsperiode

Undersøgelsen er gennemført i perioden 12.-20. maj 2022.

Indsamlingsmetode

Data er indsamlet i en spørgeskemaundersøgelse udsendt til FOAs elektroniske medlemspanel. Der blev udsendt én påmindelse til deltagerne. Undersøgelsen vedrørte også andre emner end klager.

Målgruppen

Målgruppen for undersøgelsen er FOAs medlemmer, som arbejder i social- og Sundhedssektoren. Da det kun er et udsnit af disse medlemmer, der har deltaget i undersøgelsen, er alle analyser forbundet med en statistisk usikkerhed. Alle sammenhænge og forskelle, der beskrives i teksten, er testet statistisk signifikante på et signifikansniveau på minimum 95 %. Hermed kan vi med minimum 95 % sikkerhed sige, at der er tale om statistisk sikre sammenhænge og forskelle og ikke blot tilfældigheder. Fremhæves forskelle i teksten, som ikke er statistisk sikre, vil det blive kommenteret.

Antal besvarelser og svarprocent

I alt blev 11.322 erhvervsaktive medlemmer inviteret til undersøgelsen.

4.964 medlemmer, svarende til 44 procent, gennemførte undersøgelsen fuldt ud.

I alt svarede 2.267 medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren, der tilmed er ansat i ældreplejen på et eller flere spørgsmål om dokumentation. Dog indgår kun gennemførte besvarelser fra målgruppen i analysen og notatet.