



## Samarbejde med pårørende

Ansatte i ældreplejen oplever generelt et godt samarbejde med de pårørende til de ældre. Ikke desto mindre oplever flere end hver tiende dog mindst en gang om ugen konflikter med pårørende.

Undersøgelsen viser også, at ca. en fjerdedel af medarbejderne ikke oplever, at der er klare rammer for samarbejdet med de pårørende på deres arbejdsplads, selvom meget ifølge undersøgelsens resultater tyder på, at klare rammer kan nedbringe antallet af konflikter med pårørende.

Undersøgelsen blev gennemført fra 10. til 20. marts 2017, hvor 2.122 FOA-medlemmer ansat ældreplejen svarede på spørgsmålene.

### Hovedresultater:

- **Det generelle samarbejde med pårørende til de ældre er godt:** 94 procent af medlemmerne er helt eller delvist enige i, at de generelt har et godt samarbejde med de pårørende i ældreplejen. Kun 2 procent er uenige (helt eller delvist).
- **Flere end hver tiende (11 %) oplever mindst en gang om ugen konflikter med pårørende:** Yderligere 16 procent oplever det hver måned, 57 procent oplever det sjældnere, mens 10 procent aldrig oplever det.
- **17 procent oplever utilfredse pårørende mindst en gang om ugen:** Yderligere 23 procent oplever det hver måned, 49 procent oplever det sjældnere, mens 7 procent har svaret, at de aldrig oplever, at pårørende giver udtryk for utilfredshed.
- **7 procent bliver skældt ud eller kritiseret af pårørende mindst en gang om ugen:** Yderligere 11 procent oplever det hver måned, 52 procent oplever det sjældnere, mens 26 procent aldrig oplever at blive kritiseret eller skældt ud af pårørende.
- **Hver fjerde i ældreplejen (26 %) oplever ikke, at arbejdspladsen har klare rammer for samarbejde med pårørende.**
- **Medlemmer, der har klare rammer for samarbejdet med pårørende har færre konflikter:** Kun 6 procent af de medlemmer, der er helt enige i, at de har klare rammer for samarbejdet med pårørende, oplever konflikter med pårørende en gang om ugen eller oftere. Omvendt oplever hver tredje (32 %) konflikter mindst en gang om ugen, hvis ikke arbejdspladsen har klare rammer.

---

### KONTAKT

Notat udarbejdet af:

FOA Kampagne og Analyse

Presse/Fagbladet:

Politisk ansvarlig:

Lars Ole Preisler Hansen  
Tlf. 46 97 25 12

Ulla Gunge  
Tlf. 46 97 24 73

Karen Stæhr  
Mobil 30 63 73 10



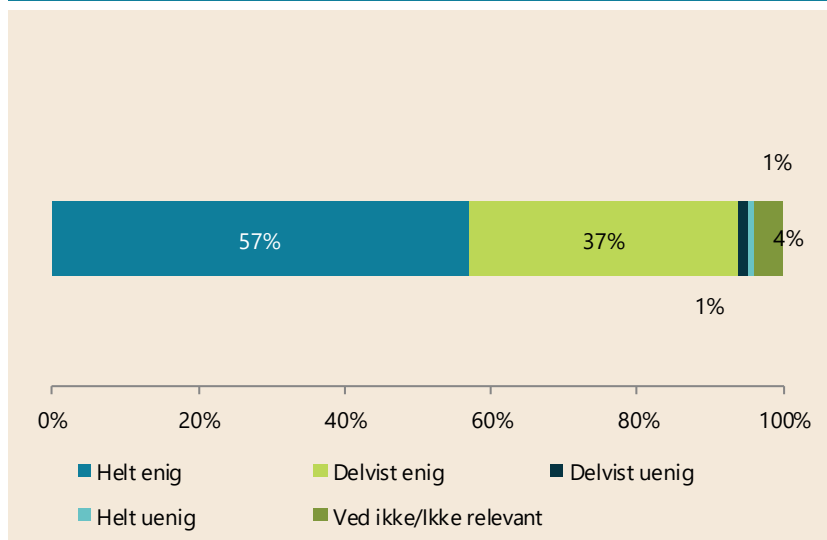
- **Knap hver fjerde (22 %) oplever ikke, at arbejdspladsen drøfter løsninger og forebyggelse af konflikter med pårørende.**
- **Hver fjerde (24 %) arbejder et sted, der ikke inviterer pårørende til nye borgere til samtale.**
- **Mere end to ud af tre (69 %) synes ofte, at de ældre svigtes af deres pårørende:** Hver fjerde er helt eller delvist uenig.



### Stort flertal oplever et godt samarbejde med de pårørende

94 procent af medlemmerne er helt eller delvist enige i, at de generelt har et godt samarbejde med de pårørende i ældreplejen. Således svarer 57 procent, at de er helt enige i udsagnet, mens 37 procent svarer, at de er delvist enige. Kun 1 procent har svaret, at de er helt uenige i, at de har et godt samarbejde, og yderligere 1 procent har svaret "Delvist uenig". 4 procent har svaret "Ved ikke".

**Figur 1. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg har generelt et godt samarbejde med de pårørende.**



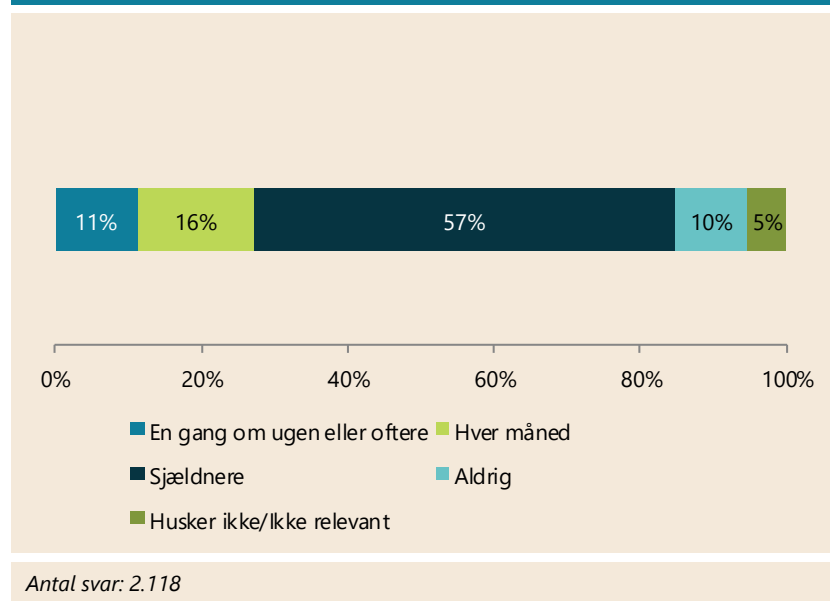
Antal svar: 2.122



### Flere end hver tiende oplever ugentlige konflikter med pårørende

11 procent oplever konflikter med pårørende en eller flere gange om ugen, mens 16 procent oplever det hver måned. 57 procent oplever det kun sjældnere, og 10 procent oplever det aldrig.

**Figur 2. Hvor ofte sker det, at du oplever konflikter med pårørende?**

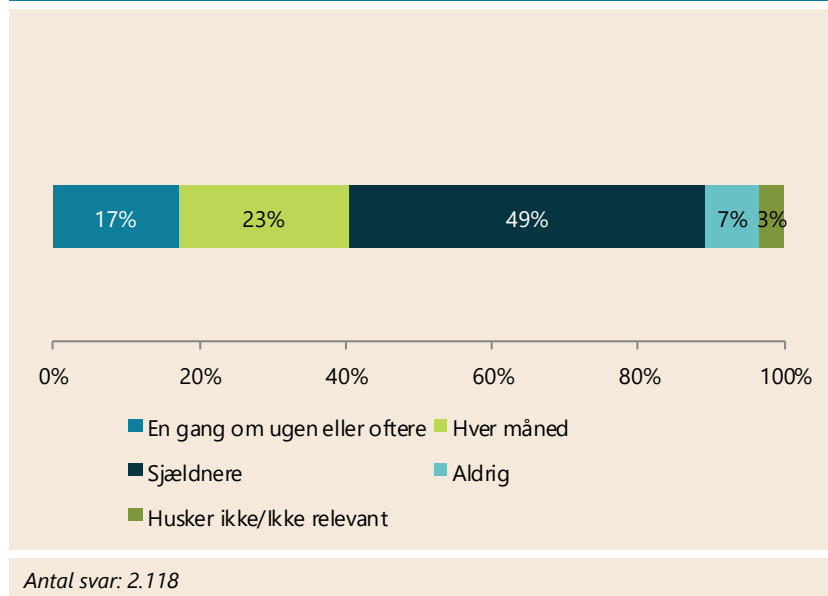




### 17 procent oplever utilfredse pårørende mindst en gang om ugen

17 procent svarer, at de mindst en gang om ugen oplever, at pårørende giver udtryk for, at de er utilfredse med plejen eller den praktiske hjælp. 23 procent oplever det hver måned, mens 49 procent kun oplever det sjældnere. 7 procent har svaret, at de aldrig oplever, at pårørende giver udtryk for utilfredshed.

**Figur 3. Hvor ofte sker det, at pårørende giver udtryk for, at de er utilfredse med den pleje og praktiske hjælp, du og dine kolleger yder?**

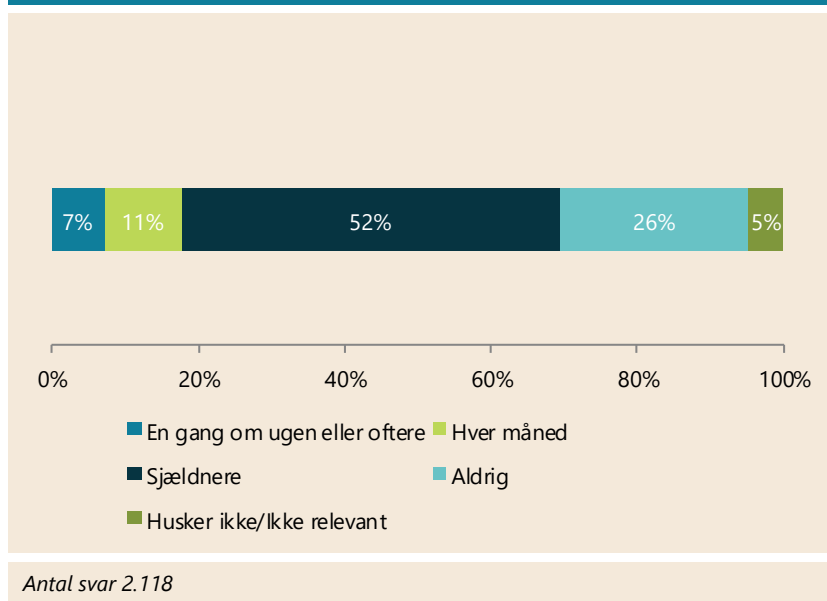




### 7 procent oplever mindst en gang om ugen at blive skældt ud eller kritiseret af pårørende

Yderligere 11 procent oplever det hver måned, mens 52 procent oplever det sjældnere. 26 procent svarer, at de aldrig oplever at blive kritiseret eller skældt ud af pårørende.

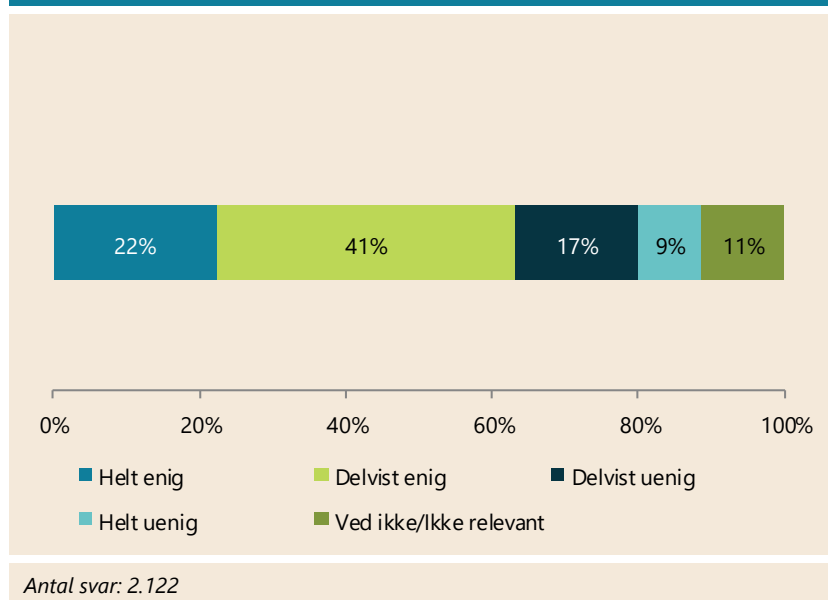
**Figur 4. Hvor ofte sker det, at du bliver kritiseret eller skældt ud af pårørende?**



### Hver fjerde i ældreplejen oplever ikke, at arbejdspladsen har klare rammer for samarbejde med pårørende

Hver fjerde (26 %) er helt eller delvist uenige i, at de på deres arbejdsplads har klare rammer for samarbejdet med pårørende. Modsat har 63 procent svaret, at de er helt eller delvist enige, mens 11 procent har svaret "Ved ikke".

**Figur 5. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads har vi klare rammer for vores samarbejde med de pårørende.**

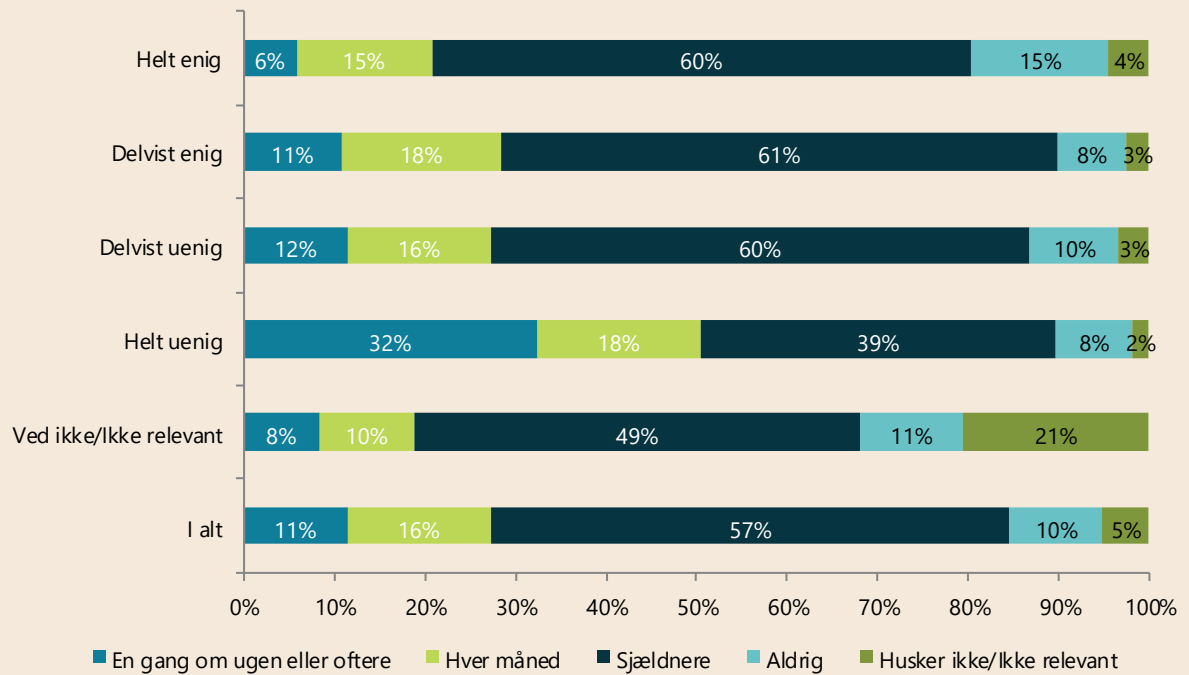


### Klare rammer giver færre konflikter

Figur 6 viser, at medlemmer, der har klare rammer for samarbejdet med pårørende, oplever færre konflikter med pårørende. Således er det kun 6 procent af de medlemmer, der er helt enige i, at de har klare rammer for samarbejdet, der oplever konflikter en gang om ugen eller oftere. Omvendt oplever hvert tredje FOA-medlem i ældreplejen (32 %) konflikter mindst en gang om ugen, hvis ikke arbejdspladsen har klare rammer (medlemmer der har svaret "Helt uenig").

**Figur 6. Hvor ofte sker det, at du oplever konflikter med pårørende?**

Krydset med: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads har vi klare rammer for vores samarbejde med de pårørende.



Antal svar: 2.118

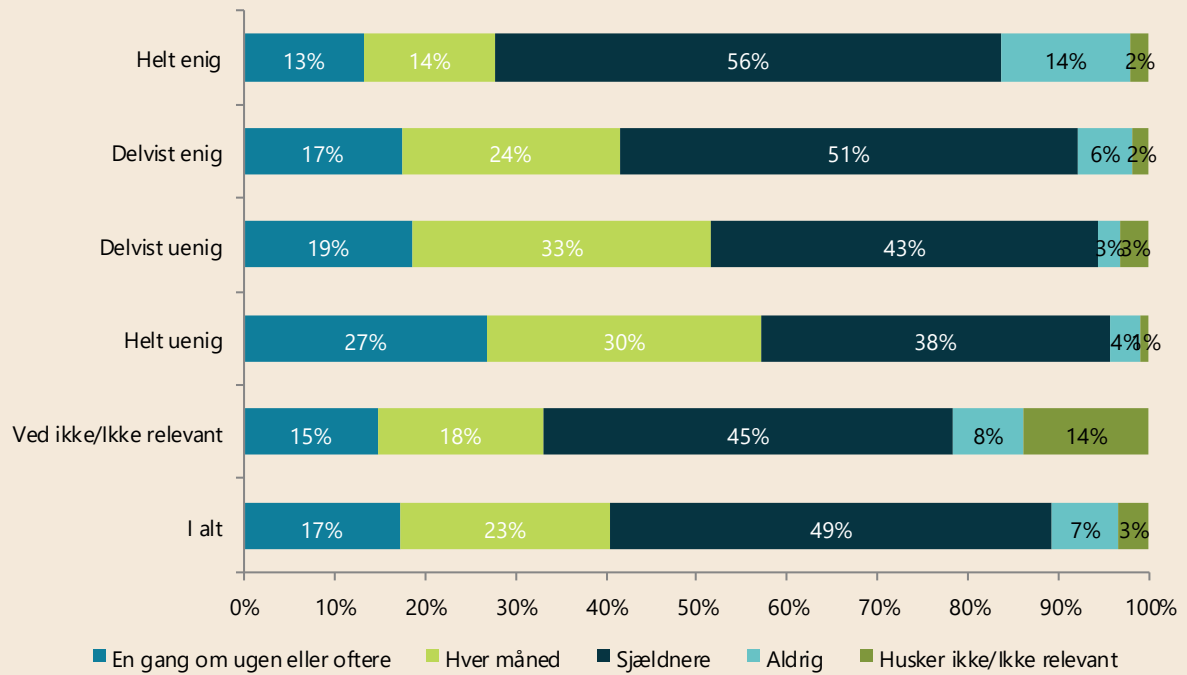
Som de to følgende figurer viser, gælder sammenhængen også for, hvor ofte FOA-medlemmer ansat i ældreplejen oplever pårørende, der er utilfredse med plejen, kritiserer personalet eller ligefrem skælder ud. Jo klarere rammerne for samarbejdet er, jo sjældnere oplever personalet, at pårørende giver udtryk for utilfredshed med plejen (figur 7), og jo sjældnere oplever de at blive kritiseret og skældt ud af pårørende (figur 8).





**Figur 7. Hvor ofte sker det, at pårørende giver udtryk for, at de er utilfredse med den pleje og praktiske hjælp, du og dine kolleger yder?**

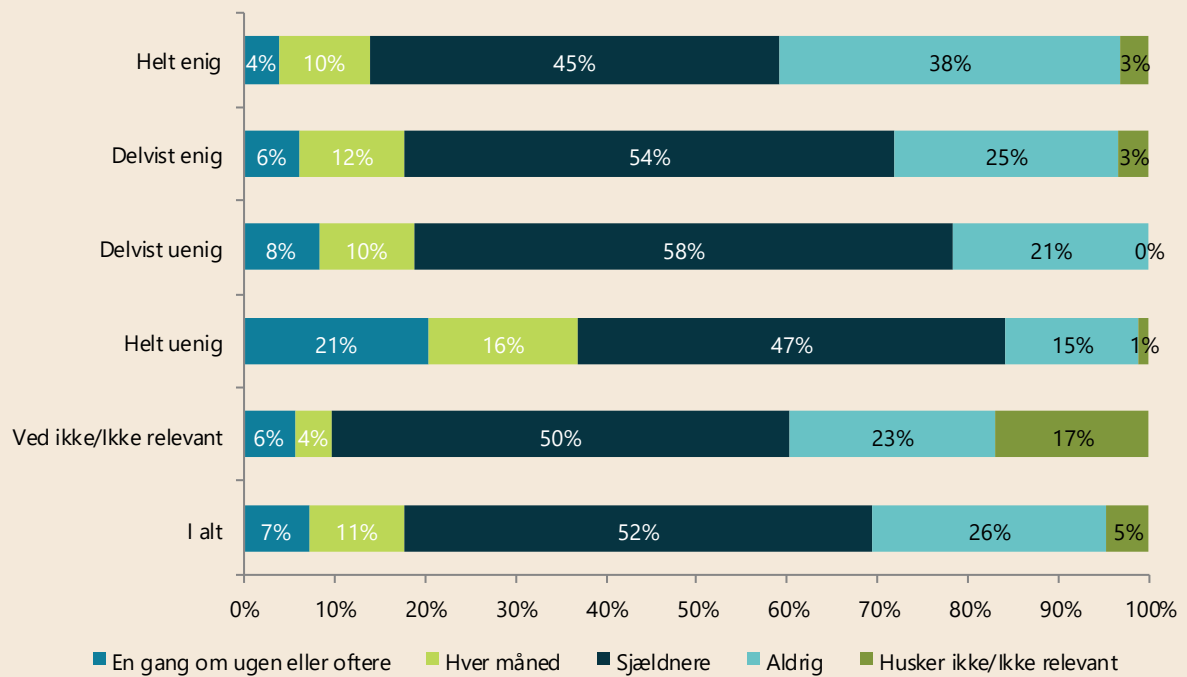
Krydset med: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads har vi klare rammer for vores samarbejde med de pårørende.



Antal svar: 2.118

**Figur 8. Hvor ofte sker det at du bliver kritiseret eller skældt ud af pårørende?**

Krydset med: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads har vi klare rammer for vores samarbejde med de pårørende.

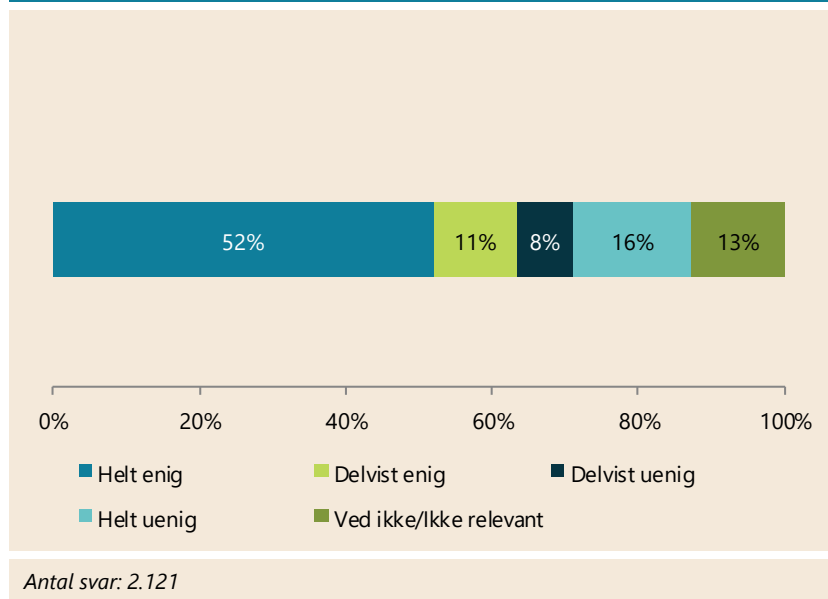


Antal svar: 2.118

### Hver fjerde arbejder et sted, der ikke inviterer pårørende til nye borgere til samtale

24 % er helt eller delvist uenige i, at de pårørende til nye borgere indbydes til samtale på deres arbejdsplads. Modsat er 63 procent helt eller delvist enige (heraf er de 52 procent helt enige). 13 procent svarer "Ved ikke".

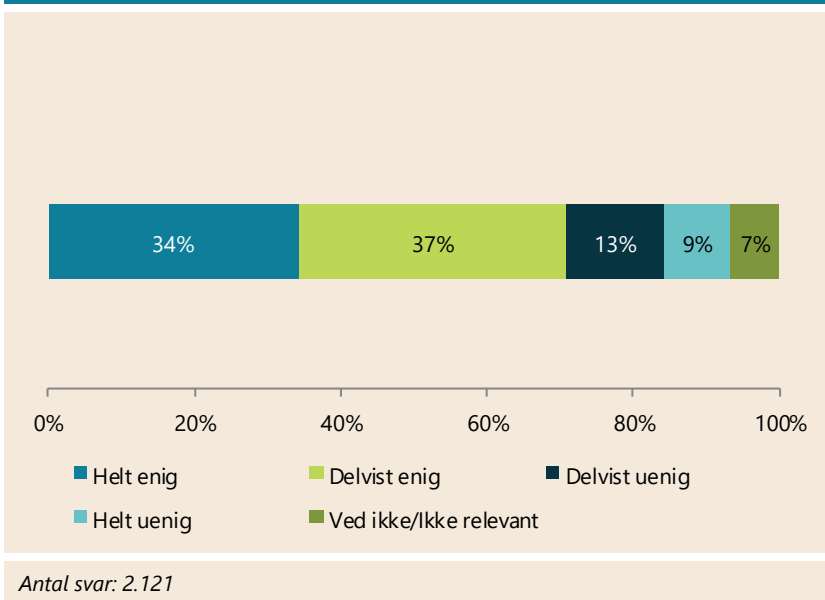
**Figur 9. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads indbyder vi de pårørende til en samtale, når vi modtager en ny borger.**



### Knap hver fjerde oplever ikke, at arbejdspladsen drøfter løsning og forebyggelse af konflikter med med pårørende

22 procent har svaret, at de er helt eller delvist uenige i, at personalet på deres arbejdsplads drøfter, hvordan de kan forebygge og løse konflikter med pårørende. Modsat har 71 procent svaret, at de er enige (helt eller delvist) i udsagnet. 7 procent har svaret "Ved ikke".

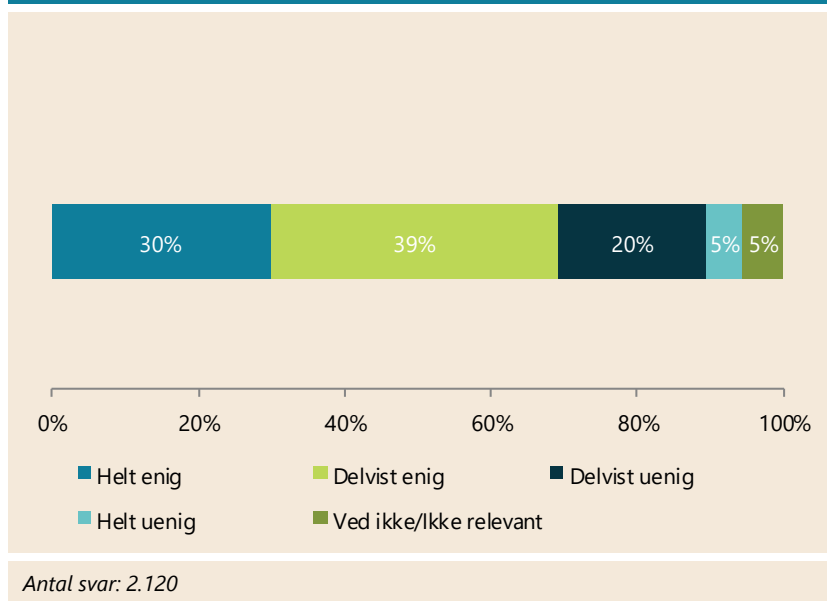
**Figur 10. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - På min arbejdsplads drøfter vi, hvordan vi forebygger og løser konflikter med pårørende.**



### To ud af tre oplever ofte ældre, der svigtes af deres pårørende

Sammenlagt 69 procent er helt eller delvist enige i, at de ofte oplever ældre, som svigtes af deres pårørende. Modsat svarer hver fjerde (25 %), at de er helt eller delvist uenige. 5 procent har svaret "Ved ikke" til spørgsmålet.

**Figur 11. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever ofte ældre, som jeg synes, bliver svigtet af deres pårørende.**





## Metode

### *Indsamlingsperiode*

Undersøgelsen er gennemført i perioden fra 10. til 20. marts 2017.

### *Indsamlingsmetode*

Data er indsamlet i en spørgeskemaundersøgelse via FOAs elektroniske medlemspanel. Der blev udsendt én påmindelse til deltagerne. Undersøgelsen handlede også om andre emner end samarbejdet med pårørende i ældreplejen.

### *Målgruppen*

Målgruppen for spørgsmålene om samarbejde med pårørende var medlemmer af FOAs Social- og Sundhedssektor, der er ansat i ældreplejen (plejehjem/plejecenter eller hjemmeplejen).

### *Antal besvarelser og svarprocent*

11.245 medlemmer blev inviteret til undersøgelsen. Det viste sig, at 128 e-mailadresser var uvirksomme. Det reelle antal inviterede var således 11.117. Af disse medlemmer gennemførte 4.869 undersøgelsen fuldt ud, og 285 afgav nogen svar. Den samlede svarprocent var 46.

Spørgsmålene om samarbejdet med pårørende i ældreplejen blev besvaret af i alt 2.122 medlemmer.

### *Repræsentativitet*

Stikprøven er undersøgt for repræsentativitet på parametrene sektor, tillidshverv og alder. Repræsentativitetsanalysen viste, at Kost- og Servicesektoren og Pædagogisk Sektor er lidt underrepræsenterede, mens Social- og Sundhedssektoren og Teknik- og Servicesektoren er lidt overrepræsenterede. Analysen viste desuden, at unge under 30 og medlemmer i alderen 30-39 er underrepræsenterede, mens medlemmer i aldersgrupperne 50-59 år og 60 år og derover er overrepræsenterede. Stikprøven er repræsentativ på medlemmer i alderen 40-49 år. Medlemmer med tillidshverv (dvs. tillidsrepræsentanter, fællestillidsrepræsentanter og arbejdsmiljø-repræsentanter) er overrepræsenterede i stikprøven, mens medlemmer uden tillidshverv er underrepræsenterede.

### *Vægtning af data*

Data er vægtet for alder og sektortilhørsforhold.