

Borgertilfredsheds-undersøgelse 2022

Blandt **beboere** i plejebolig

Gentofte Kommune

Epinion | 2022

Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Overordnede resultater	10
4.	Åbne besvarelser	17
5.	Prioriteringskort	19
6.	Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger	22
7.	Profil af målgruppen	41

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejebolig, som Epinion har gennemført for Gentofte Kommune. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 23. maj – 24. juni 2022.
- Undersøgelsen er en del af Gentofte Kommunes løbende arbejde med at sikre høj kvalitet i ældreplejen. Undersøgelsen skal supplere andre metoder til kvalitetssikring i plejeboligerne som eksempelvis tilsyn. Hvor tilsyn kan give et dybere indblik i borgernes hverdag, har denne undersøgelse til formål at tegne et bredere billede af beboernes tilfredshed med plejeboligerne i kommunen. Resultaterne af denne undersøgelse skal derfor ses som et værktøj til at forbedre borgertilfredsheden i plejeboligerne.
- Undersøgelsen blandt beboere bygger på 375 besvarelser fra beboere i plejeboliger, hvilket giver en svarprocent på 48%. Det er tilsvarende niveauet i sammenlignelige undersøgelser for andre kommuner.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Metode og dataindsamling

Plejebolig	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Adelaide	53	17	32%	5%
Brogårdshøj	41	27	66%	7%
Egebjerg	61	12	20%	3%
Holmegårdsparken	119	50	42%	13%
Jægersborghave	114	48	42%	13%
Kløckershøve	48	29	60%	8%
Lindely	64	26	41%	7%
Nymosehave	92	56	61%	15%
Rygårdcentret	87	48	55%	13%
Salem	45	31	69%	8%
Søndersøhave	65	31	48%	8%
Total	789	375	48%	100%

Denne undersøgelse er gennemført blandt beboere i Gentofte Kommunes plejeboliger. Alle plejeboliger i Gentofte Kommune har deltaget i undersøgelsen, og data blev indsamlet i perioden 23. maj - 24. juni 2022. Der er i alt indsamlet 375 besvarelser blandt beboere i plejeboligerne, hvilket svarer til 48% af populationen. Det er samme niveau, som i andre kommuners undersøgelser i plejeboliger. Tabellen til venstre viser antallet af besvarelser fordelt på de enkelte plejeboliger i Gentofte Kommune.

Undersøgelsen er blevet foretaget ved at anvende interviewere udsendt af Epinion, der er mødt personligt op i plejeboligerne. Når interviewerne har præsenteret sig, har de gjort beboerne opmærksomme på, at deltagelse er frivillig og anonymt.

Forud for interviewernes ankomst har hver plejebolig frascreenet beboere, som ikke er i stand til at deltage i undersøgelsen, fx pga. demens eller anden svær sygdom.

Derudover har det været op til den enkelte interviewer at vurdere, hvorvidt beboeren har været i stand til at deltage i undersøgelsen på forsvarlig vis.

For at sikre en høj deltagelse har interviewerne typisk besøgt plejeboligerne af flere omgange og i tidsrum, hvor det blev vurderet som passende af medarbejderne.

Undersøgelsen blandt beboerne afdækker følgende temaer:

- Samlet tilfredshed
- Hjælp og støtte
- Medarbejderne
- Passende hjælp og støtte
- Livskvalitet

Læsevejledning

Beboerne i plejeboligerne i Gentofte Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I den første del af resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret, både på tværs af spørgsmålene indenfor temaerne og med henblik på sammenligning med det landsdækkende resultat fra 2022.

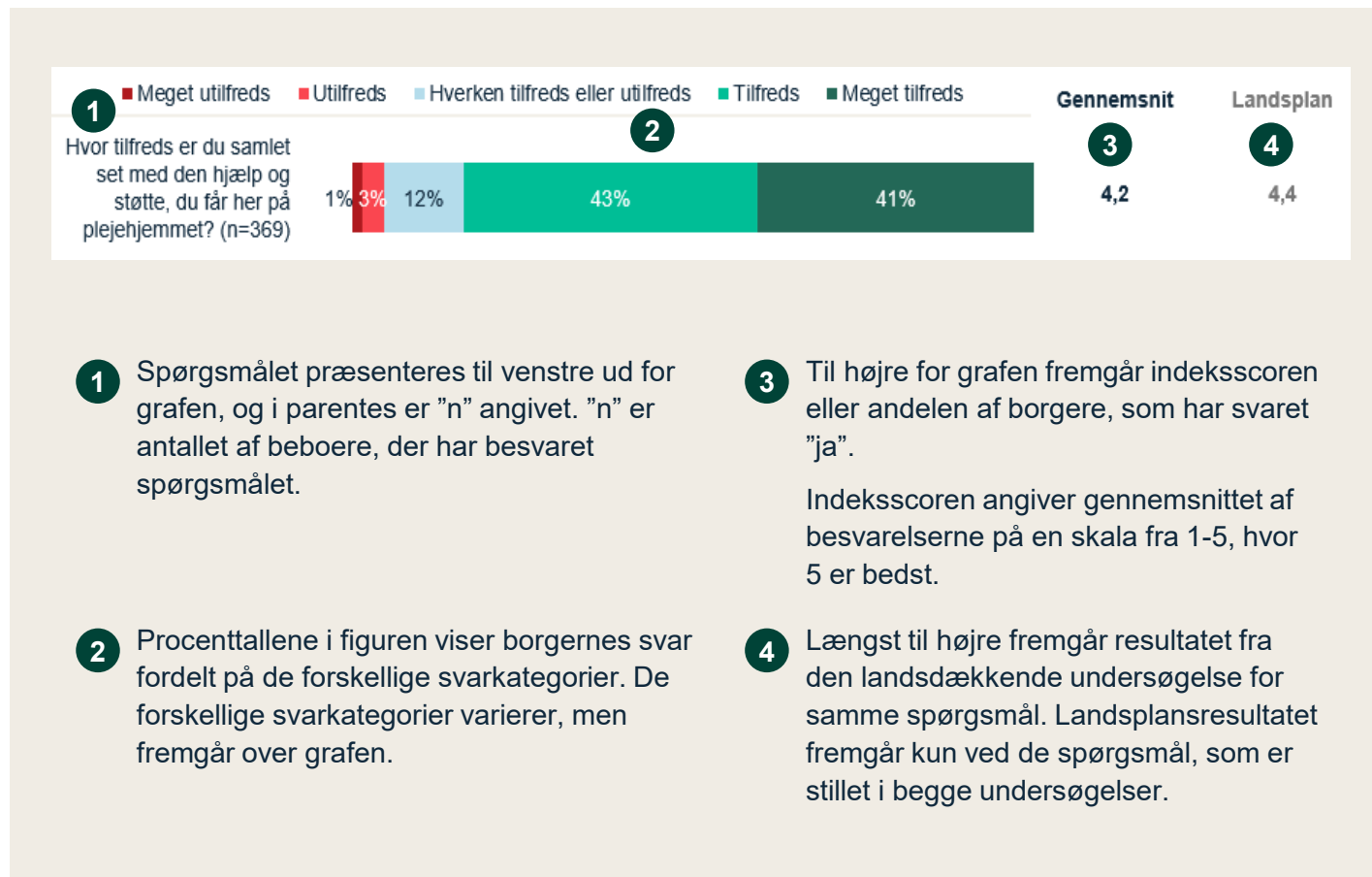
Efterfølgende vises resultaterne fordelt på de forskellige plejeboliger for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte plejeboliger med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Modtager ikke hjælp" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Undervejs i rapporten sammenlignes Gentofte Kommunes resultater med resultatet af den landsdækkende borger-tilfredsundersøgelse blandt beboere i plejebolig, som er gennemført af DST Survey på vegne af Sundhedsdatastyrelsen. Den landsdækkende undersøgelse er indsamlet vha. besøgsinterview i første kvartal 2021 og offentliggjort i januar 2022.*



* Den landsdækkende undersøgelse blandt beboere i plejebolig kan tilgås her: https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersoegelse_for_aeldrepleje---metode-2

2. Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

84% af beboerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får i plejeboligen. 12% af beboerne er hverken tilfredse eller utilfredse, og 4% er utilfredse eller meget utilfredse. Det resulterer i en gennemsnitlig tilfredshedscore på 4,2, hvilket er marginalt under det landsdækkende gennemsnit på 4,4 fra Sundhedsdatastyrelsens undersøgelse i plejeboliger.



77% af beboerne mener, at den hjælp og støtte, som de modtager, passer til deres behov

- 79% af beboerne svarer, at de er tilfredse med rengøringen, mens 58% er tilfredse med maden. 36% af beboerne svarer, at de har været på nogle gode udflugter for nyligt.
- 65% ved nok om deres muligheder for at få hjælp og støtte, mens 81% af beboerne mener, at den hjælp, som de modtager, hjælper dem til at leve et værdigt liv.
- Spørgsmålene om hjælp og støtte ligger nogenlunde på niveau med de landsdækkende resultater, og i nogle tilfælde højere.



81% mener, at medarbejderne behandler beboerne med værdighed, og 89% synes, at medarbejderne er venlige. Færre, 46%, synes, at hjælpen er lige god uanset, hvem der hjælper.

- Langt størstedelen af beboerne svarer, at medarbejderne er venlige overfor dem (89%). 81% svarer, at medarbejderne behandler dem med værdighed.
- 83% af beboerne svarer desuden, at de føler sig tryk og tilpas i plejeboligen.
- 43% af beboerne mener, at det oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos dem. Desuden svarer 46% af beboerne, at hjælpen er lige god uanset, hvem som der kommer hos dem.
- 48% mener, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder.
- Spørgsmålene om medarbejderne ligger lidt lavere end i de landsdækkende resultater.

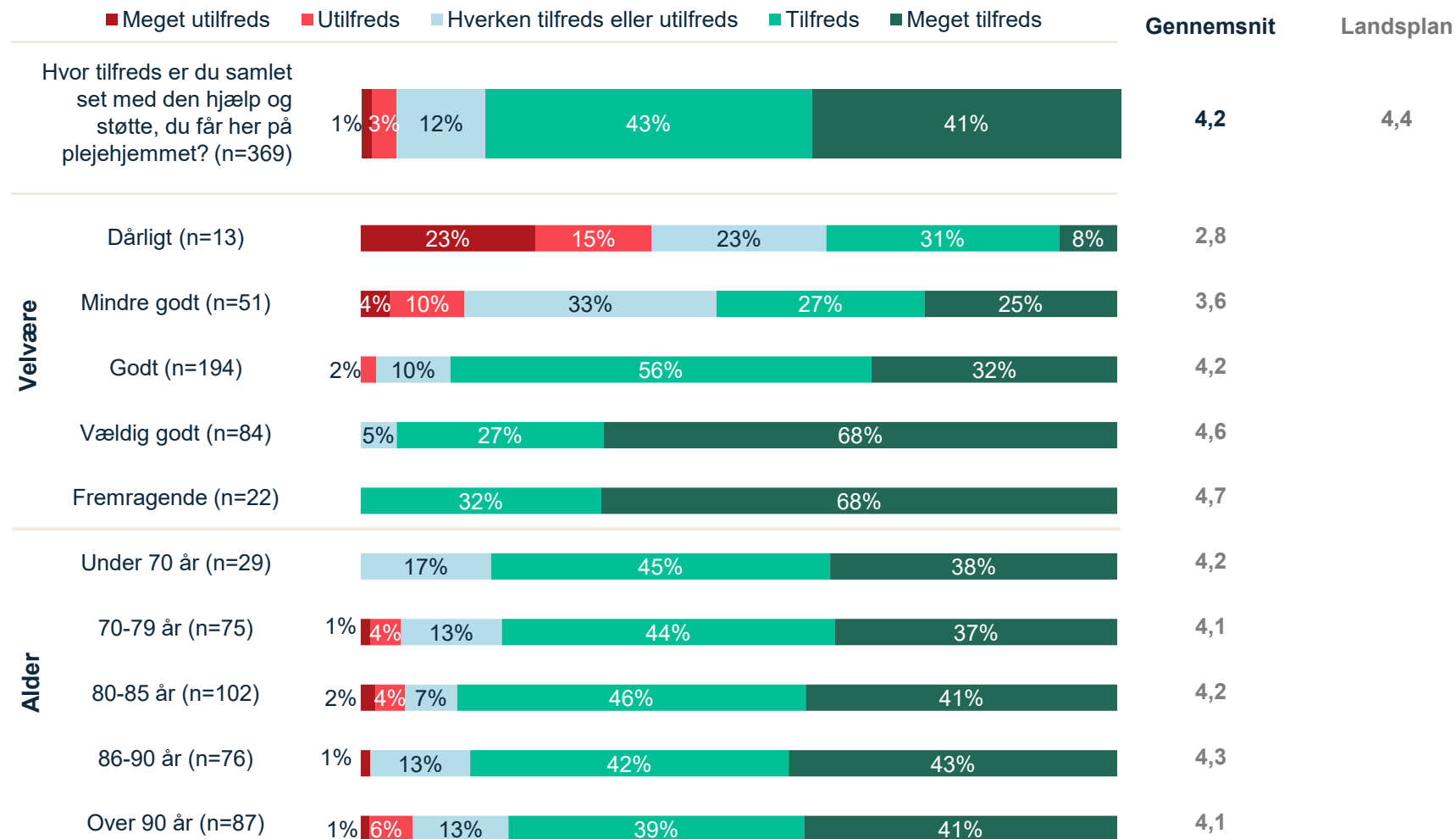


82% af beboerne har det alt i alt godt, vældig godt eller fremragende

- Modsat svarer 18% af beboerne, at de alt i alt har det mindre godt eller dårligt.
- 57% svarer, de kommer ud i de omfang, som de gerne vil.
- Beboerne er også spurgt, om de nogensinde er alene, selvom de helst ville være sammen med andre. Hertil svarer 71% "Nej". 6% af beboerne svarer, at det sker "Ofte".
- Spørgsmålene om livskvalitet ligger typisk lidt over gennemsnittene fra den landsdækkende undersøgelse.

3. Overordnede resultater

Samlet tilfredshed



Øverst i figuren til venstre vises resultatet for beboernes samlede tilfredshed med den hjælp og støtte, som de modtager i plejeboligen.

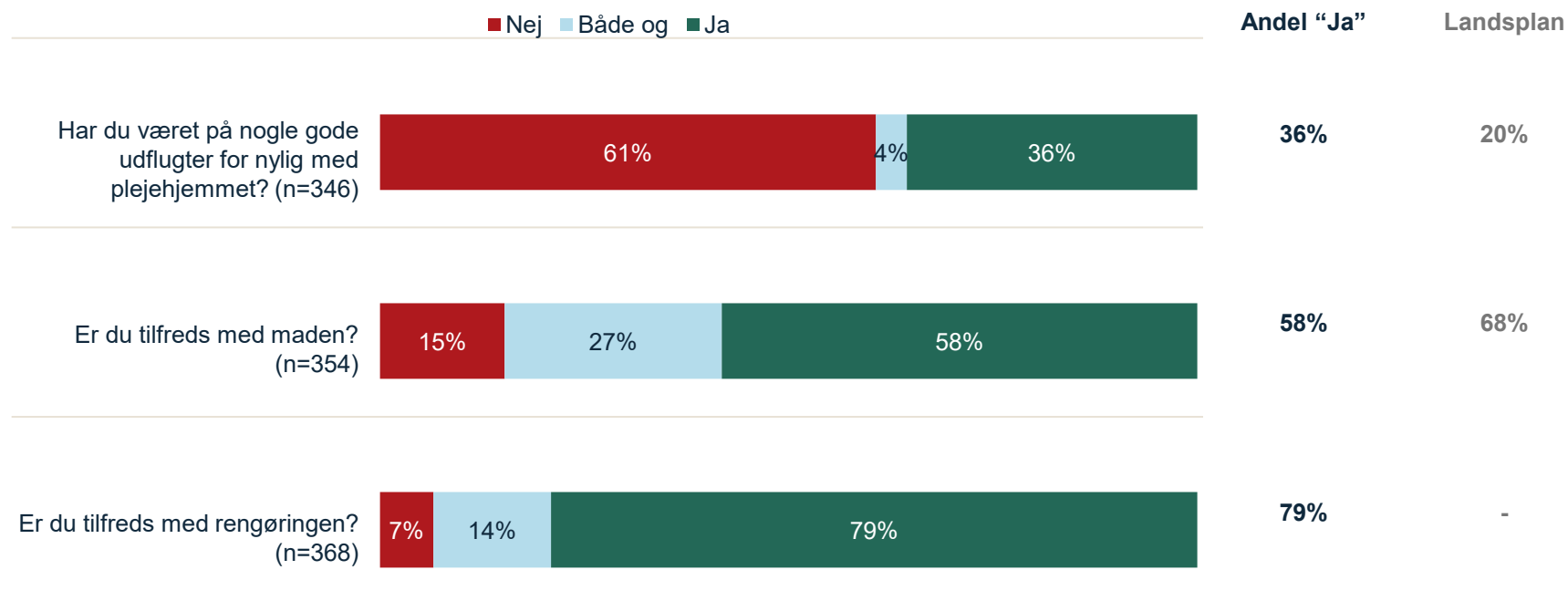
84% af beboerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, som de modtager i plejeboligen. 12% af beboerne er hverken tilfredse eller utilfredse, og 4% er utilfredse eller meget utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed på 4,2, hvilket er en anelse under landsplan, som ligger på 4,4.

Fordelt på, hvordan beboerne har det alt i alt, så stiger den gennemsnitlige tilfredshed, jo bedre beboerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 2,8, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,7.

Fordelt på alder er der ikke de store forskelle på den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af aldersgrupperne.

Tilfredshed med hjælp og støtte



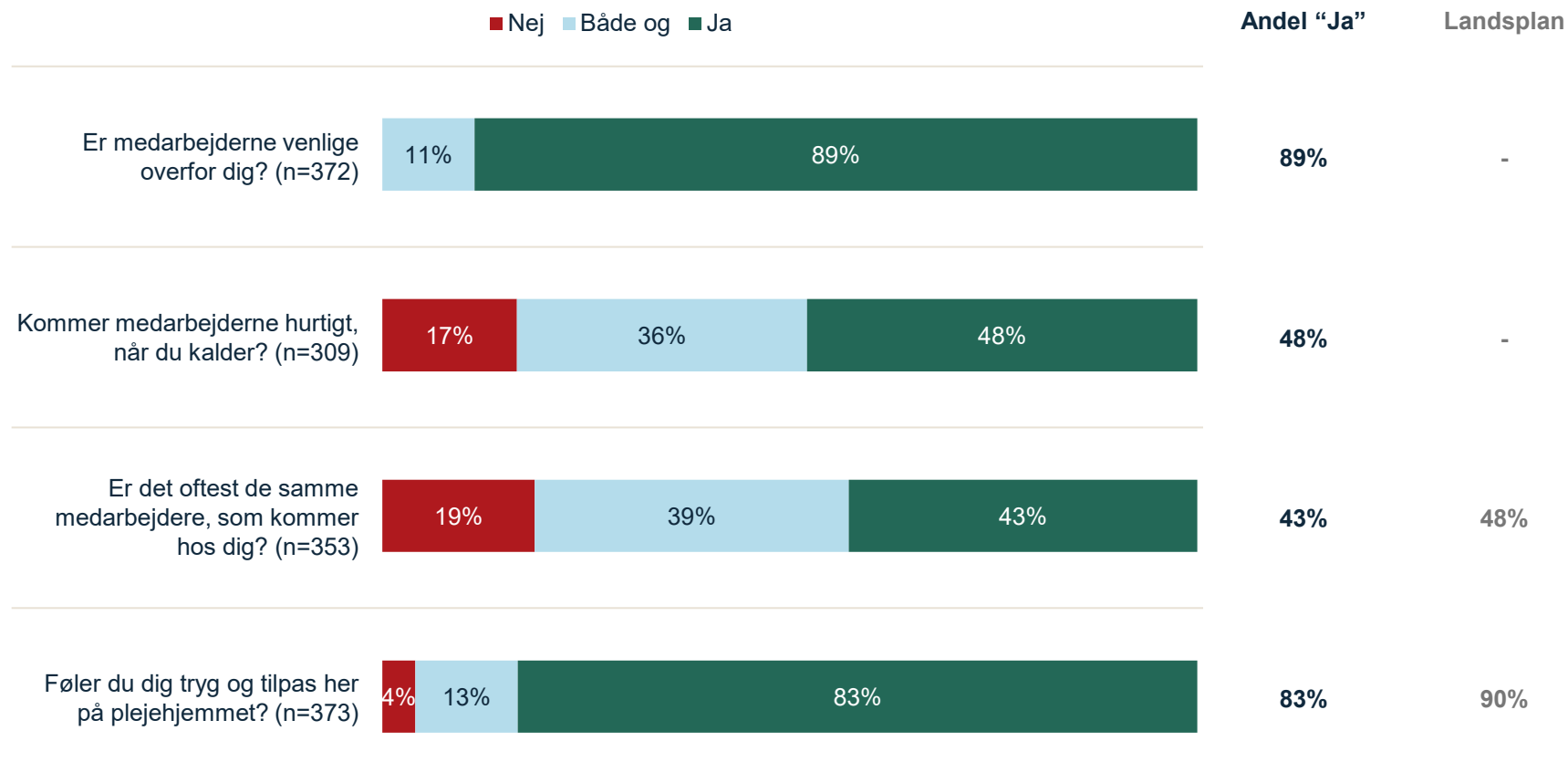
Figuren viser resultaterne for beboernes bedømmelse af maden og rengøringen i plejeboligerne, samt om de har været på nogle gode udflugter for nyligt.

36% af beboerne svarer, at de har været på nogle gode udflugter for nyligt. Det er 16 procentpoint bedre end det landsdækkende resultat (20%). 61% af beboerne svarer omvendt, at de ikke har været på nogle gode udflugter for nyligt.

Næsten 6 ud af 10 (58%) er tilfredse med maden. Niveaueet er under landsplan, hvor 68% svarer, at de er tilfredse med maden.

Nederst ses det, at 79% af beboerne er tilfredse med rengøringen. 14% svarer "Både og", mens 7% ikke er tilfredse med rengøringen. Spørgsmålet om tilfredshed med rengøring er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

Medarbejderne (1)



Til venstre ses resultaterne for spørgsmålene, som omhandler beboernes tilfredshed med medarbejderne i plejeboligerne.

89% af beboerne svarer, at medarbejderne er venlige. 11% svarer "Både og", mens ingen svarer, at medarbejderne ikke er venlige.

48% svarer, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder, mens 36% svarer "både og", og 17% svarer "nej".

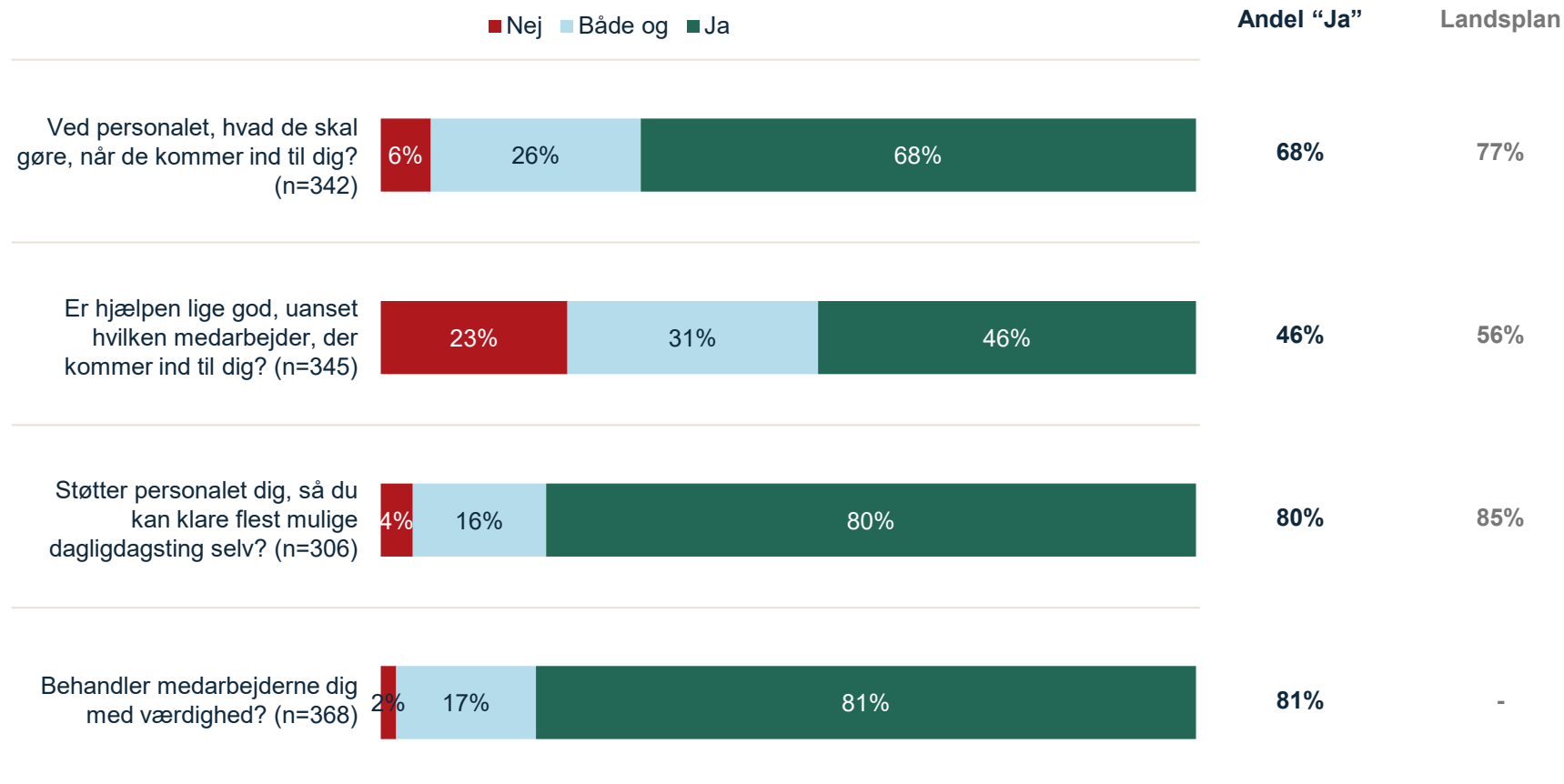
Spørgsmålene om medarbejdernes venlighed, og om, hvorvidt medarbejderne kommer hurtigt, er ikke stilet i landsplanundersøgelsen.

43% af beboerne svarer, at det oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos dem. Det er under landsplan, som ligger på 48%. 19% svarer "nej".

83% oplever, at de føler sig tryk og tilpas i plejeboligen. 13% svarer "både og", mens 4% svarer, at de ikke føler sig tryk og tilpas. På landsplan svarer 90%, at de føler sig tryk og tilpas.

Gentofte Kommunes resultat ligger under den landsdækkende undersøgelse – både i relation til, om det oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos borgeren, og i relation til beboernes tryghed.

Medarbejderne (2)



Til venstre ses igen resultater for spørgsmål, som omhandler beboernes vurdering af medarbejderne i plejeboligerne. På de sammenlignelige spørgsmål ligger Gentofte Kommune under landsplan.

I toppen af figuren ses det, at 68% af beboerne svarer, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer ind til dem. Det er 9 procentpoint under landsplan, hvor det gør sig gældende for 77%.

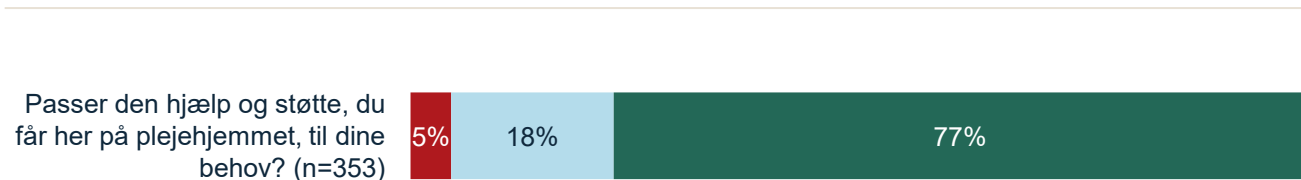
Under halvdelen af beboerne (46%) mener, at hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder der hjælper dem, hvilket er under landsplan (56%). 23% svarer "Nej" til spørgsmålet.

80% af beboerne mener, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare flest mulige dagligdagsting selv. 16% svarer "både og", mens 4% svarer "nej". På landsplan svarer 85%, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare flest mulige dagligdagsting selv.

Slutteligt ses det, at 81% af beboerne mener, at medarbejderne behandler dem med værdighed. 2% af beboerne mener ikke, det er tilfældet. Spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne behandler beboerne værdigt, er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

Passende hjælp og støtte

■ Nej ■ Både og ■ Ja

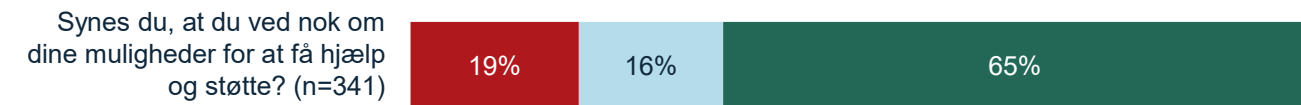


Andel "Ja"

Landsplan

77%

84%



65%

61%



81%

-

I figuren til venstre vises resultaterne for spørgsmålene, som omhandler hjælp og støtte.

Øverst ses det, at 77% af beboerne mener, at den hjælp og støtte, som de modtager, passer til deres behov. Det er 7 procentpoint under landsplan, som ligger på 84%. 5% svarer, at hjælpen og støtten, som de modtager, ikke passer til deres behov.

65% svarer, at de synes, de ved nok om mulighederne for at modtage hjælp og støtte, hvilket er 4 procentpoint over landsplan (61%). 19% svarer "nej" til dette spørgsmål.

Nederst ses det, at 81% af beboerne svarer, at den støtte, som de modtager, hjælper dem til at leve et værdigt liv. 5% svarer "nej" til dette spørgsmål, mens 14% svarer "både og". Dette spørgsmål er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

Overordnede resultater

Livskvalitet

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? (n=368)



Andel "Ja"

Landsplan

57%

50%

■ Dårligt ■ Mindre godt ■ Godt ■ Vældig godt ■ Fremragende

Hvordan har du det alt i alt? (n=370)



Gennemsnit

3,1

-

■ Ja, ofte ■ Ja, engang imellem ■ Ja, men sjældent ■ Nej

Sket det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre? (n=360)



Andel "Ja, ofte" *

6%

8%

I figuren til venstre vises resultaterne for spørgsmål, som omhandler beboernes livskvalitet.

Øverst ses det, at 57% af beboerne svarer, at de kommer ud i det omfang, som de gerne vil. 26% svarer, at de ikke kommer ud i det omfang, som de gerne vil. På landsplan svarer 50%, at de kommer ud i det omfang, de gerne vil. Gentofte Kommunes resultat ligger således over landsplan på dette spørgsmål.

Beboerne er også spurgt, hvordan de har det alt i alt. Hertil svarer 29% af beboerne, at de alt i alt har det "vældig godt" eller "fremragende". 53% svarer, at de alt i alt har det "godt", og 18% svarer, at de alt i alt har det "dårligt" eller "mindre godt". Gennemsnittet for besvarelserne ligger på 3,1. Dette spørgsmål er ikke stillet i landsplansundersøgelsen.

Nederst viser figuren, at over 71% af beboerne svarer, at det ikke sker, at de er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre. 8% svarer "ja, men sjældent", 15% svarer "ja, en gang i mellem", og 6% svarer "ja, ofte". Gentofte Kommunes resultat ligger bedre end landsplan på dette spørgsmål.

* I kolonnen til højre for den nederste graf i figuren vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

4. Åbne besvarelser

Til sidst vil jeg høre, om du har et godt råd til, hvordan plejehjemmet kan blive bedre?

Åbne besvarelser

Aktiviteter og udflugter

- Flere beboere efterspørger flere udflugter og arrangementer. Det kan fx være naturudflugter.

"Jeg kunne godt tænke mig nogle naturaktiviteter og naturudflugter"



Medarbejdere

- Mange beboere nævner, at plejeboligerne ville være bedre, hvis der var flere medarbejdere eller flere faste medarbejdere.

"Alt for få ansatte og det mærkes på den service, vi som beboere modtager. Alt for mange vikarer, der gør, at ingen ved, hvad de andre har gjort"



Mad

- Flere beboere nævner, at de ønsker forbedring af maden.
- Nogle mener, maden er for ensformig, mens andre ønsker bedre kvalitet.

"Maden måtte gerne være lidt mere varieret."

"Bedre mad. Det er for ensformigt"



5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

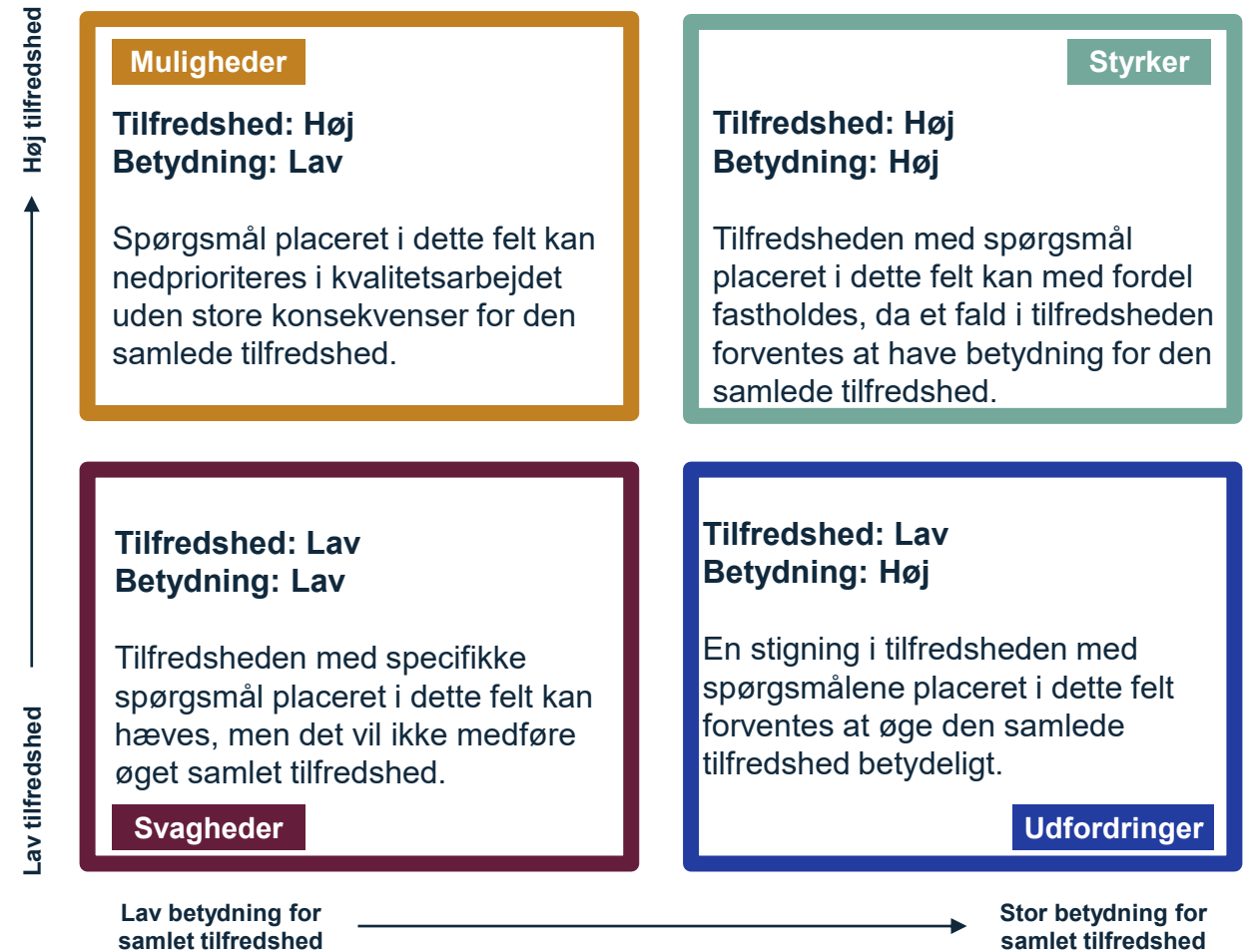
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

Muligheder rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

Svagheder rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

Styrker rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de ‘driver’ borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

Udfordringer bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.



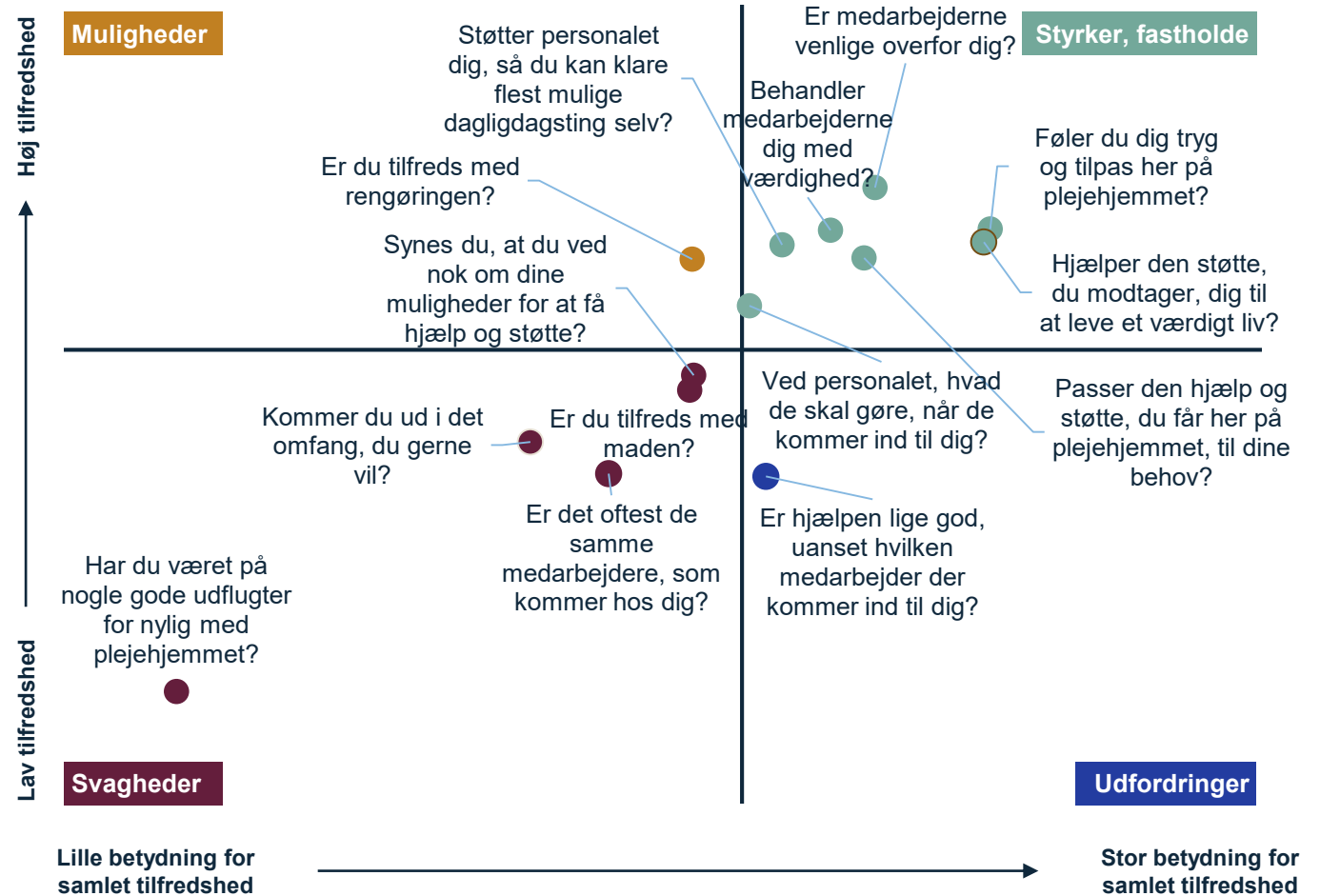
Beboerne har en høj tilfredshed med størstedelen af de spørgsmål, som har en relativ stor betydning for deres overordnede tilfredshed

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete spørgsmål, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte i plejeboligerne.

Analysen peger på, at borgernes vurdering af, om hjælpen er lige god uanset, hvilken medarbejder, som hjælper, er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed dette spørgsmål er under gennemsnit – samtidig med, at spørgsmålet påvirker borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte i plejeboligen. Dette spørgsmål kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed - primært spørgsmål om medarbejderne – alle **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af tilfredsheden med disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

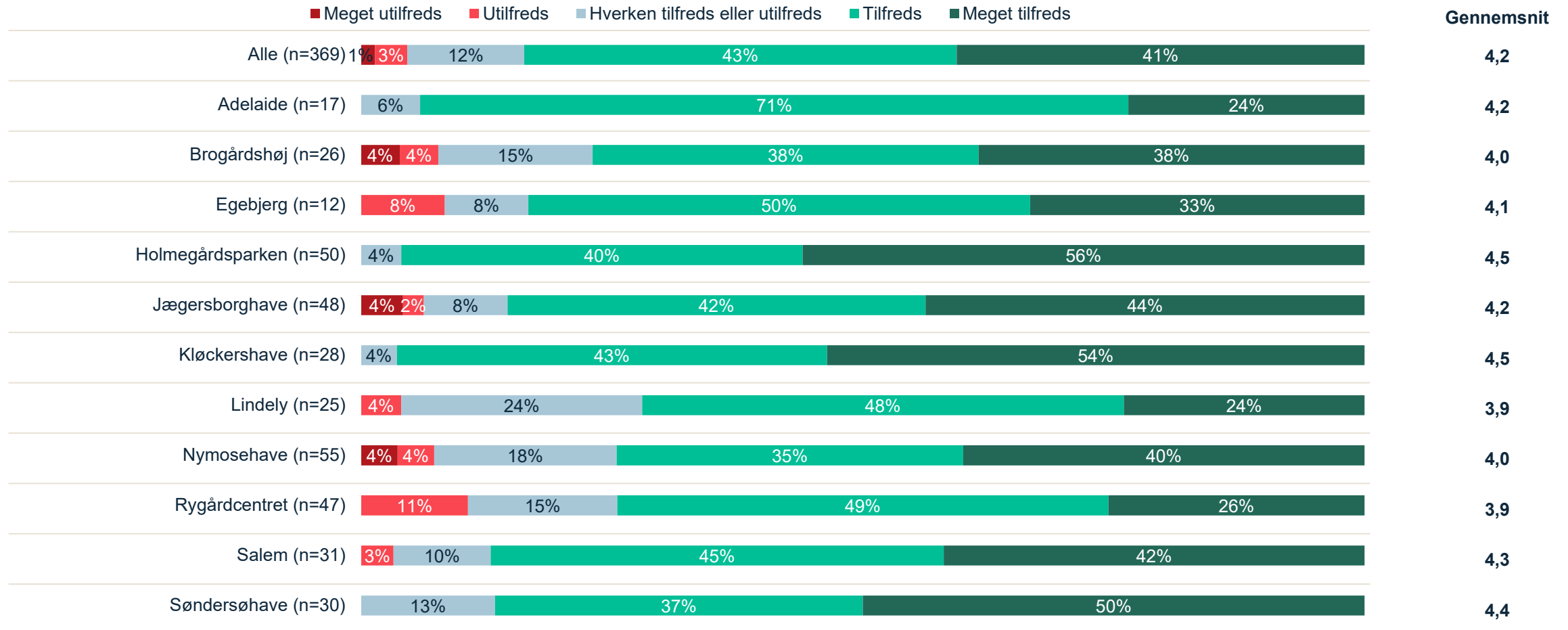
Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, fx tilfredshed med mad, udflugter og at komme nok ud, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte i plejeboligerne.



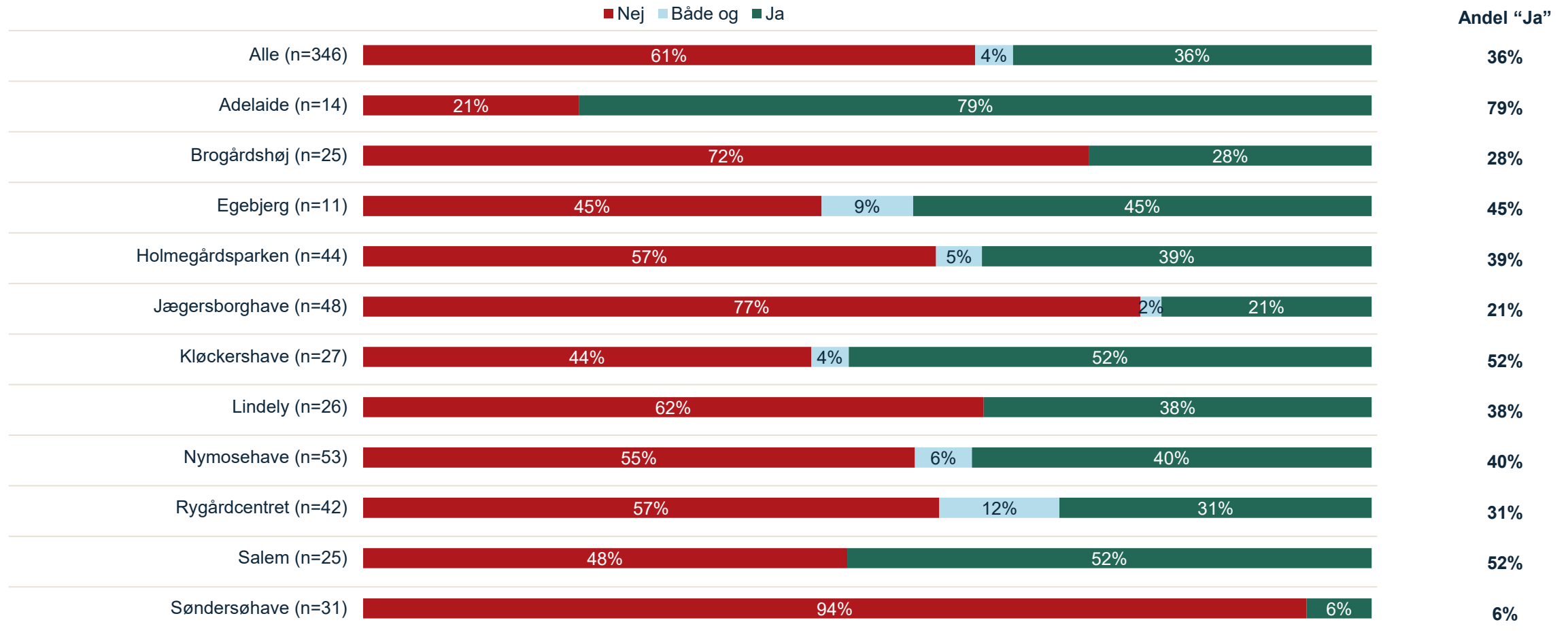
6.

Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte, du får her på plejehjemmet?

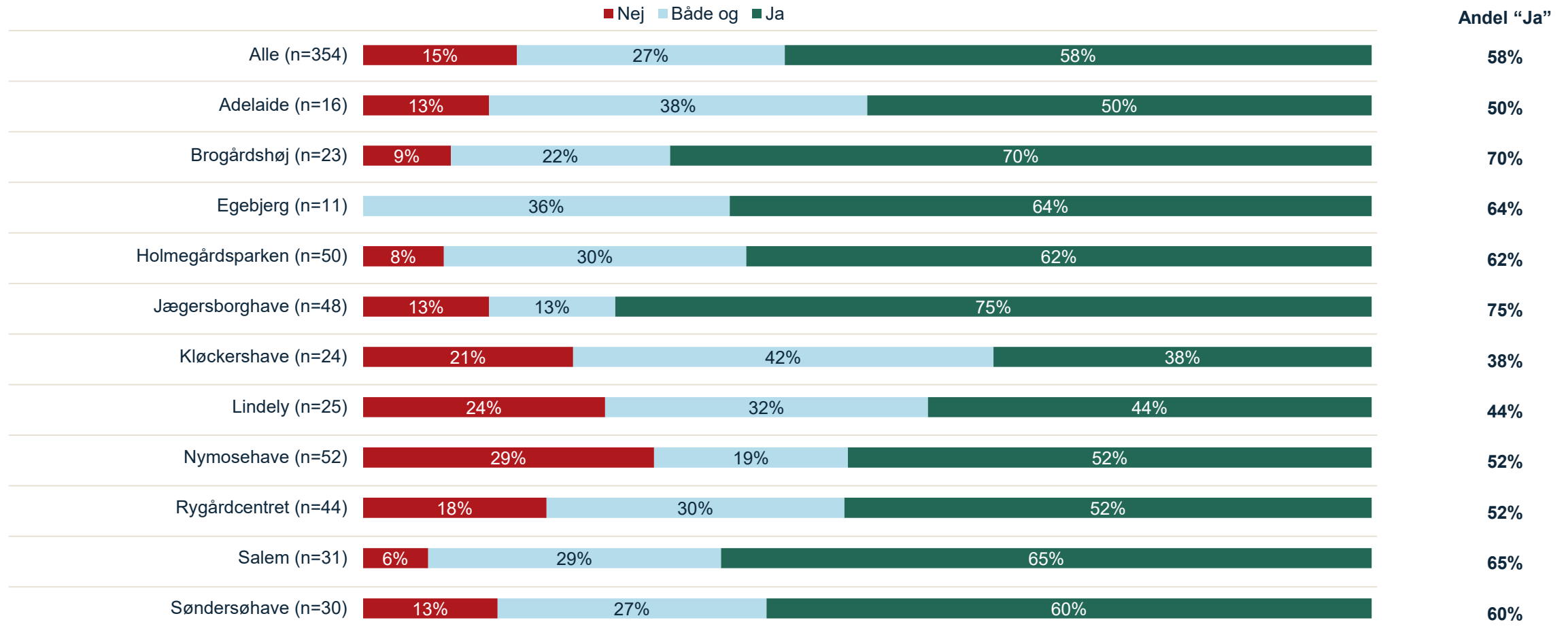


Har du været på nogle gode udflugter for nylig med plejehjemmet?

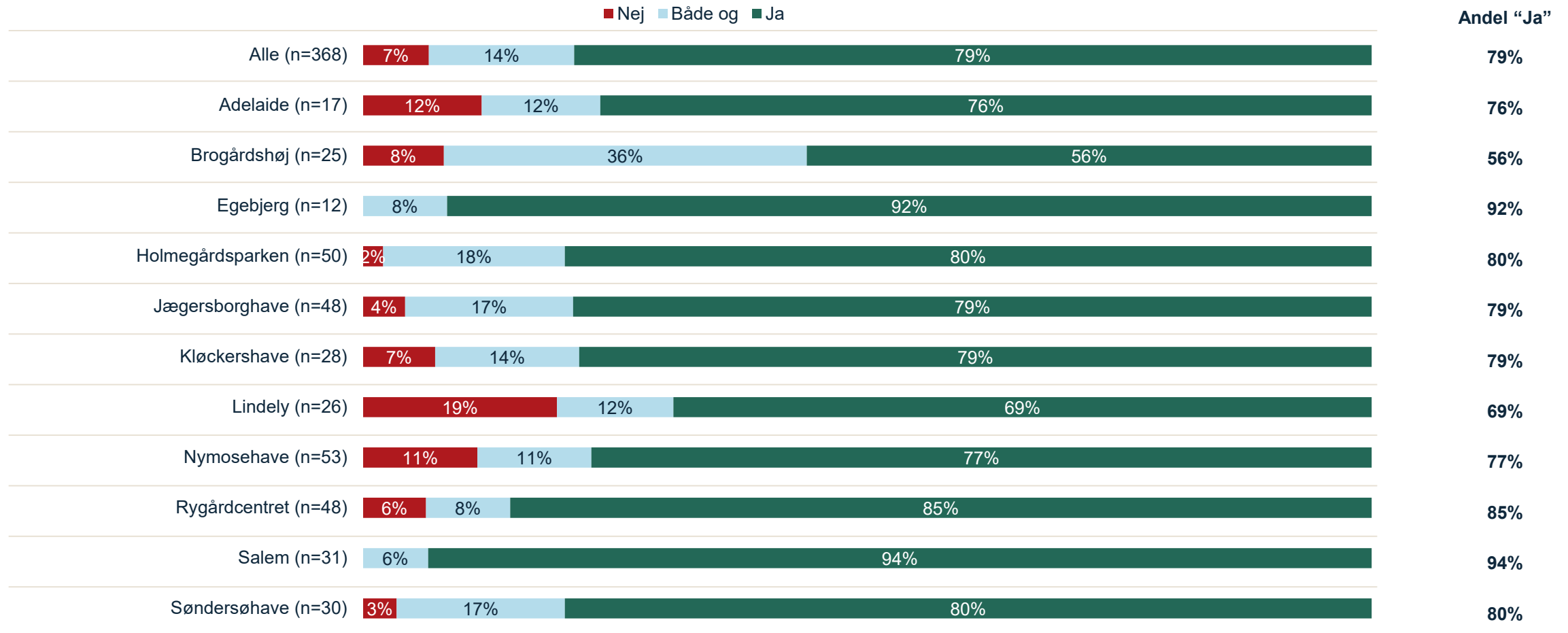


Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger

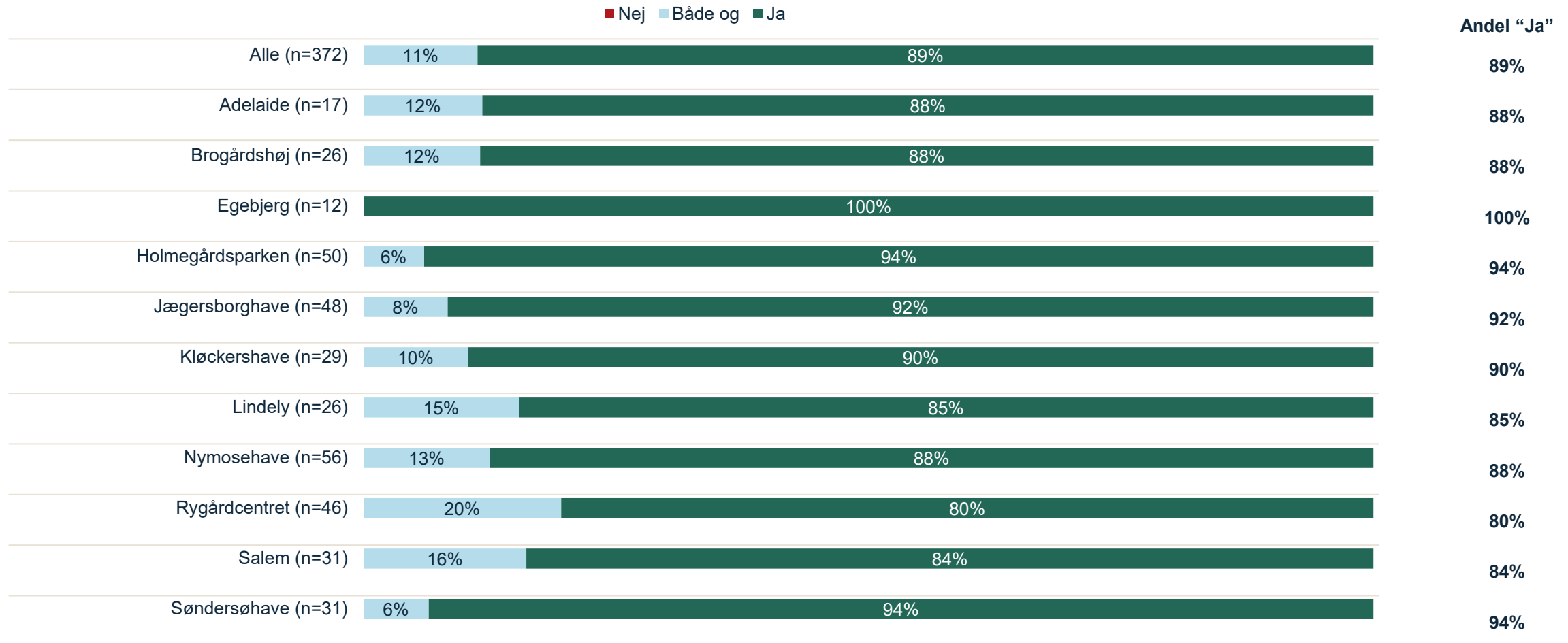
Er du tilfreds med maden?



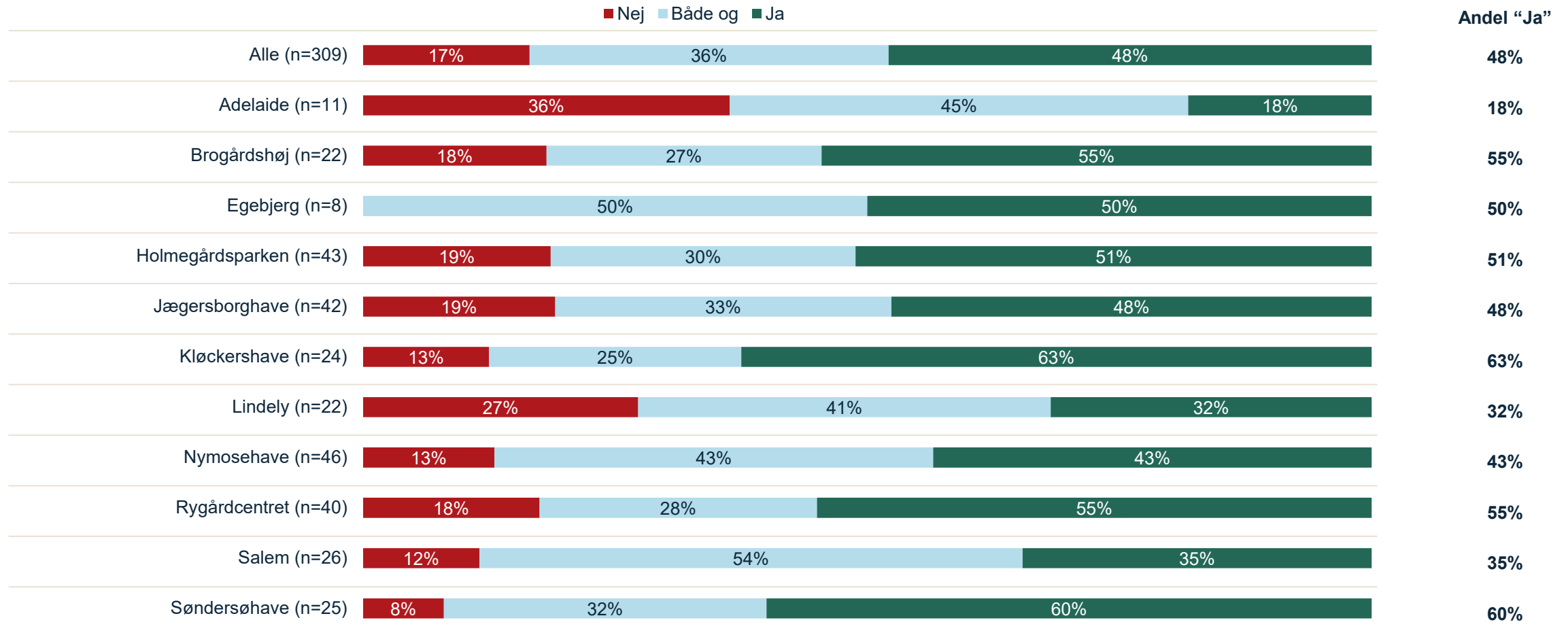
Er du tilfreds med rengøringen?



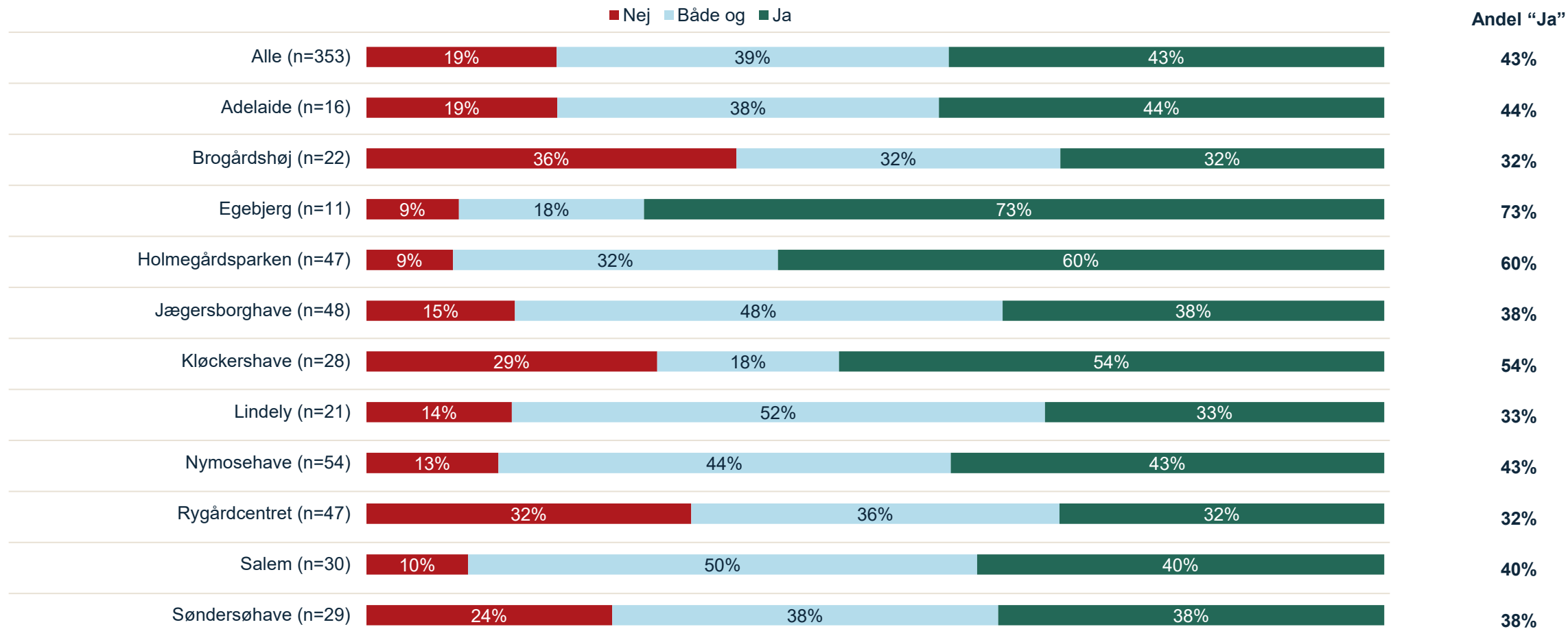
Er medarbejderne venlige overfor dig?



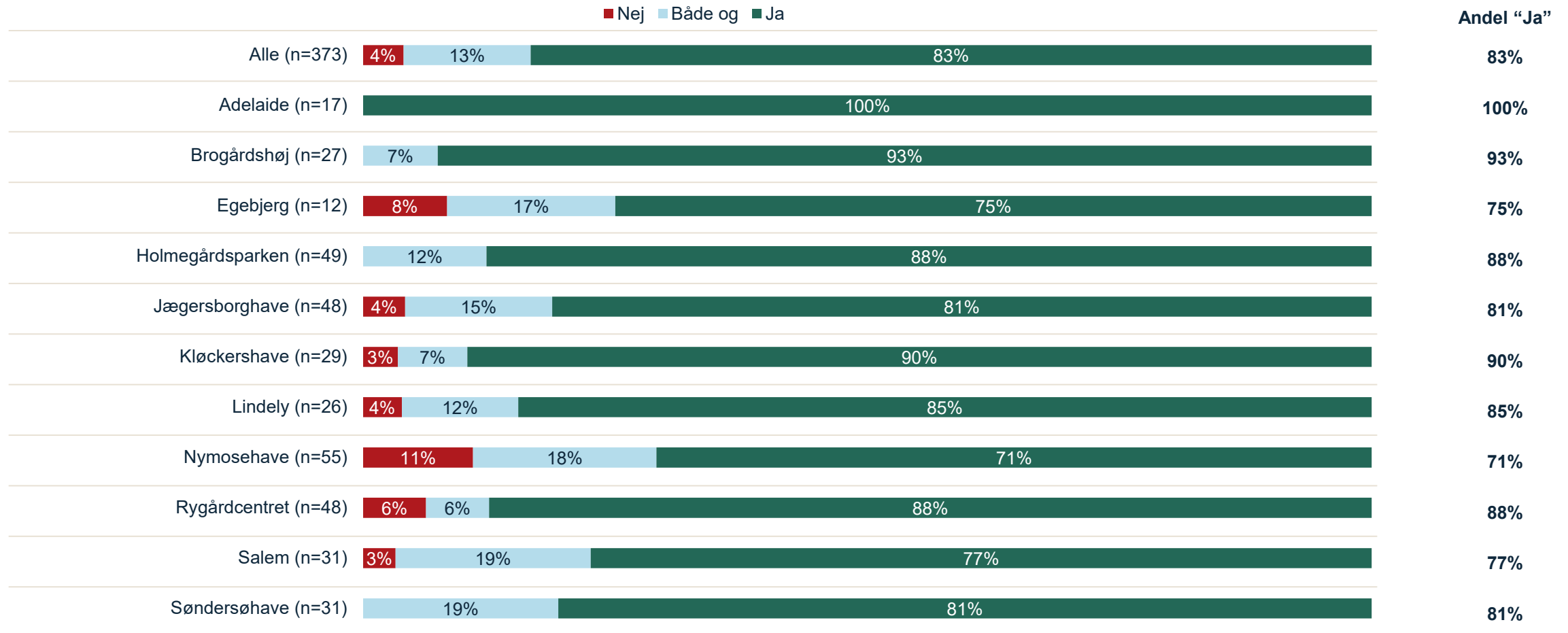
Kommer medarbejderne hurtigt, når du kalder?



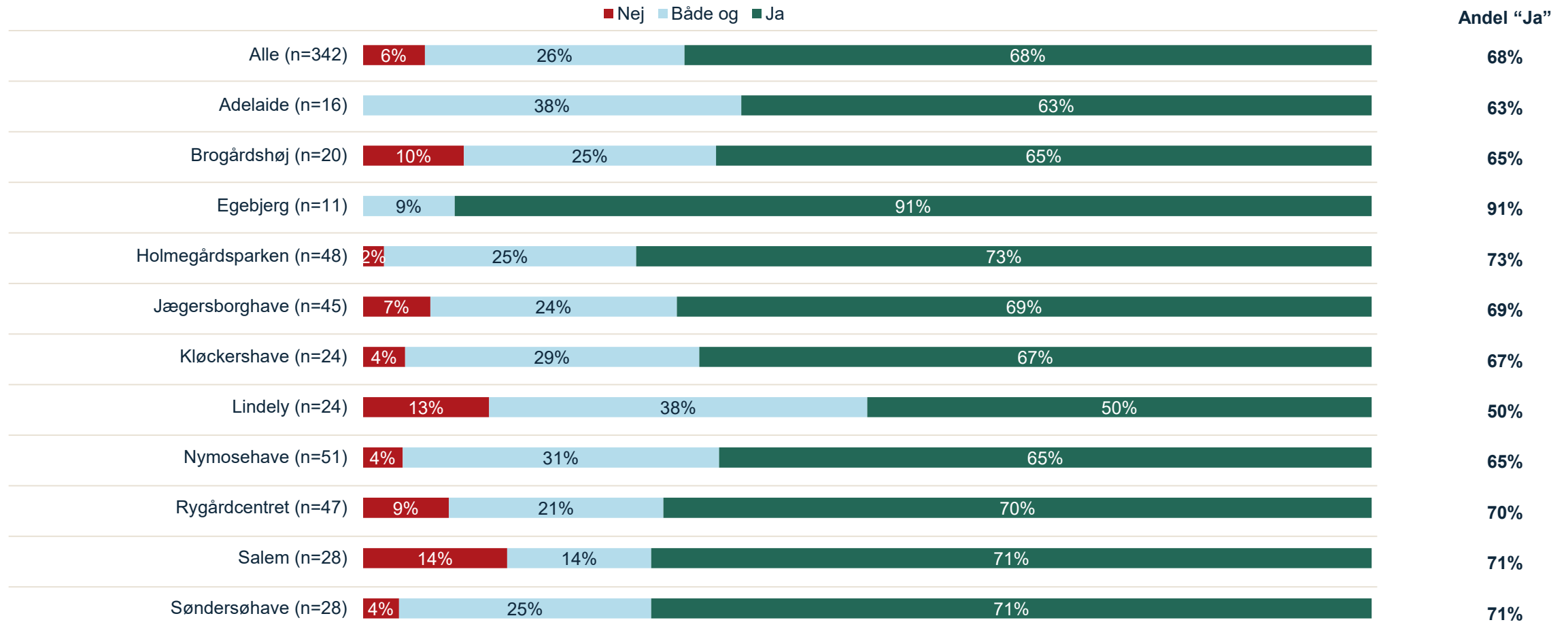
Er det oftest de samme medarbejdere, som kommer hos dig?



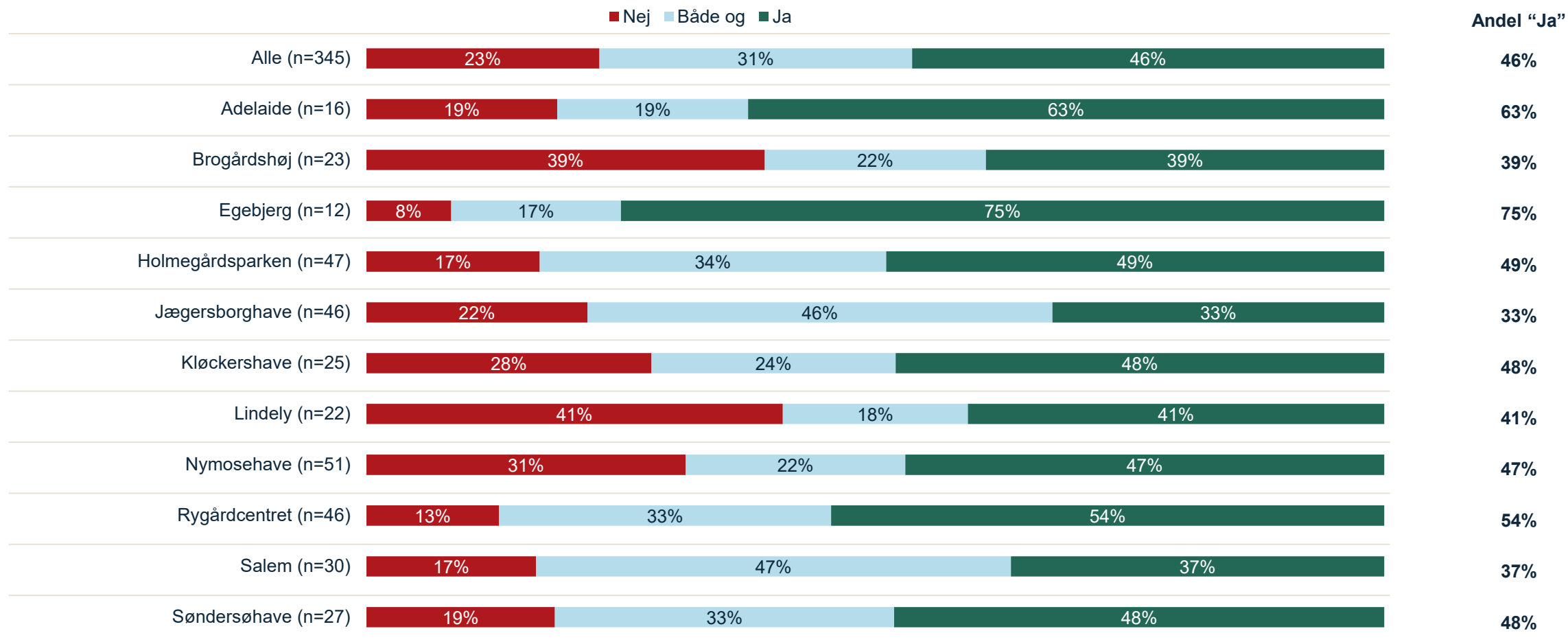
Føler du dig tryk og tilpas her på plejehjemmet?



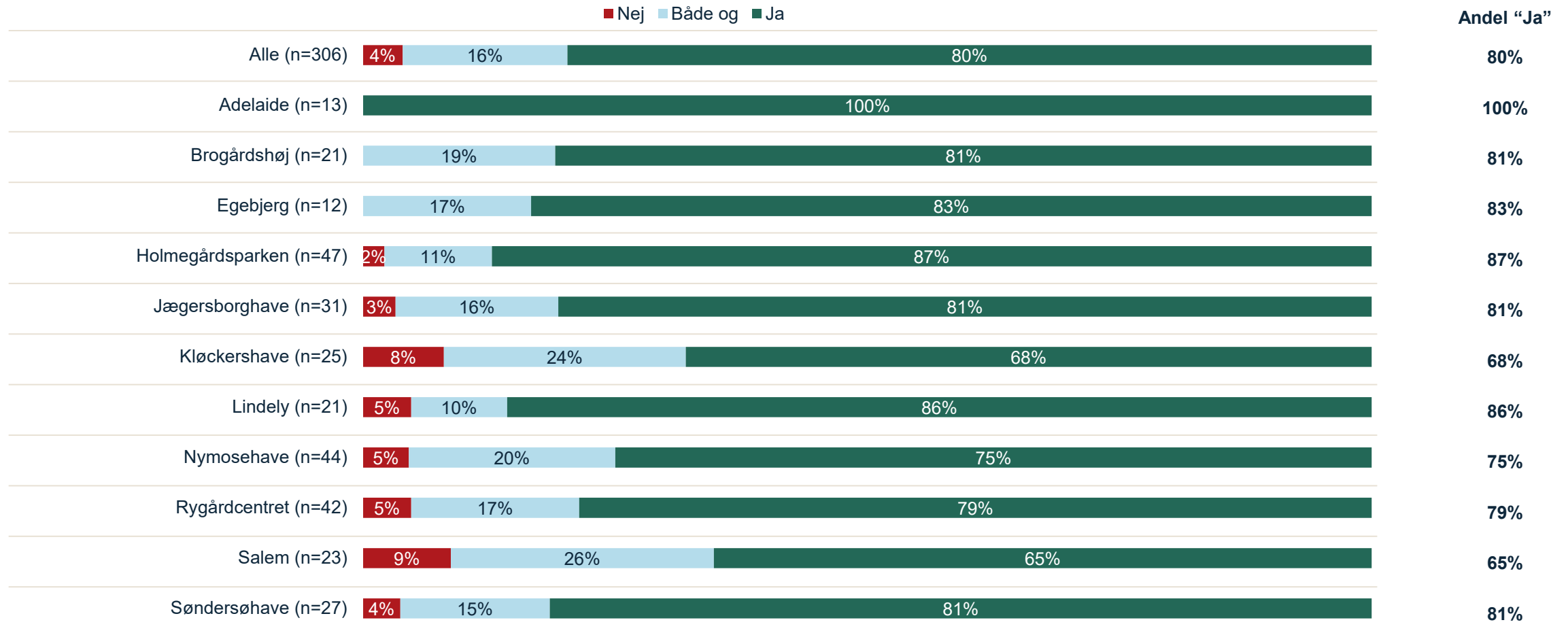
Ved personalet, hvad de skal gøre, når de kommer ind til dig?



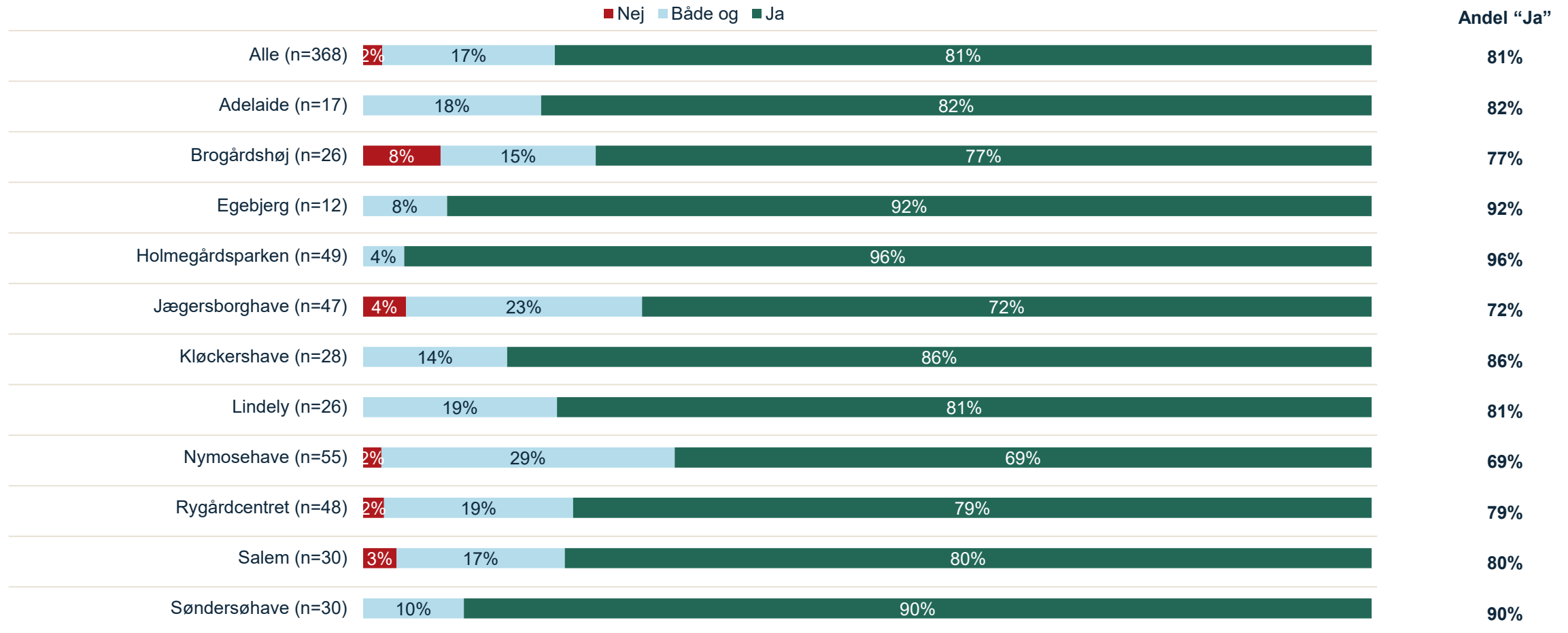
Er hjælpen lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer ind til dig?



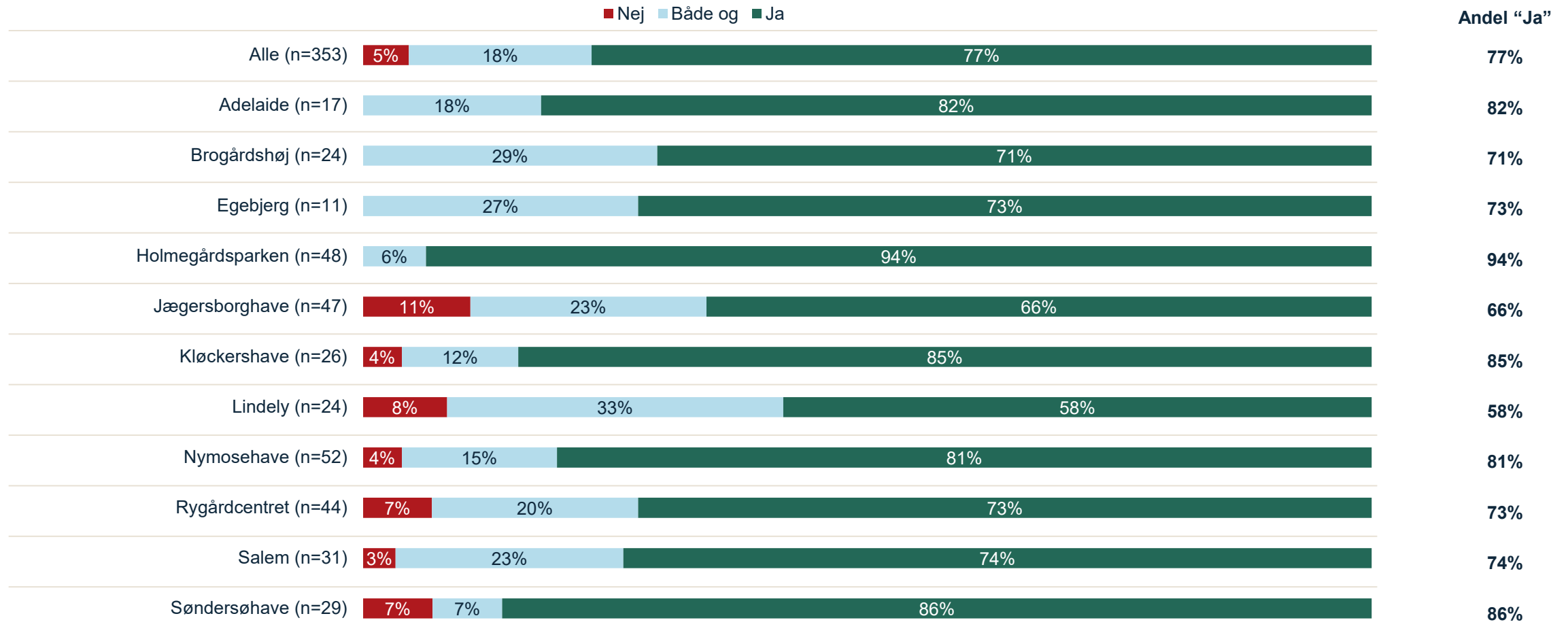
Støtter personalet dig, så du kan klare flest mulige dagligdagsting selv?



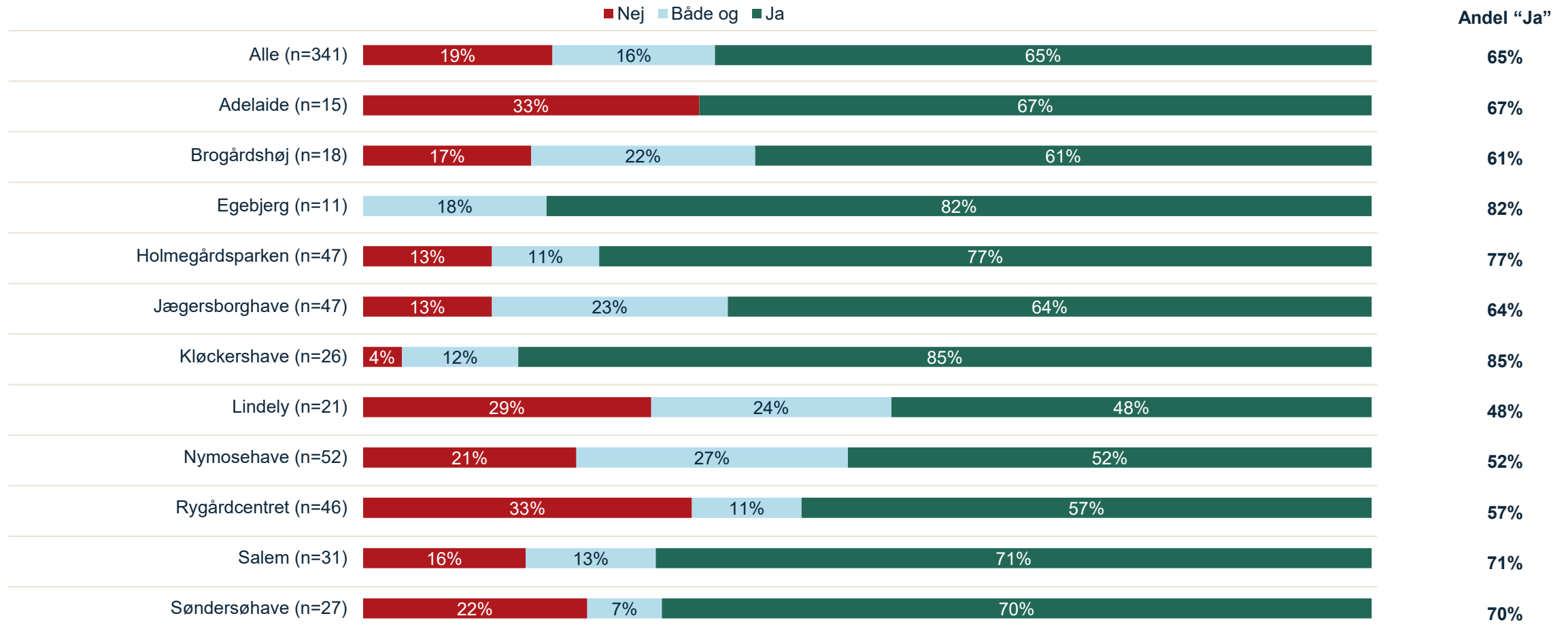
Behandler medarbejderne dig med værdighed?



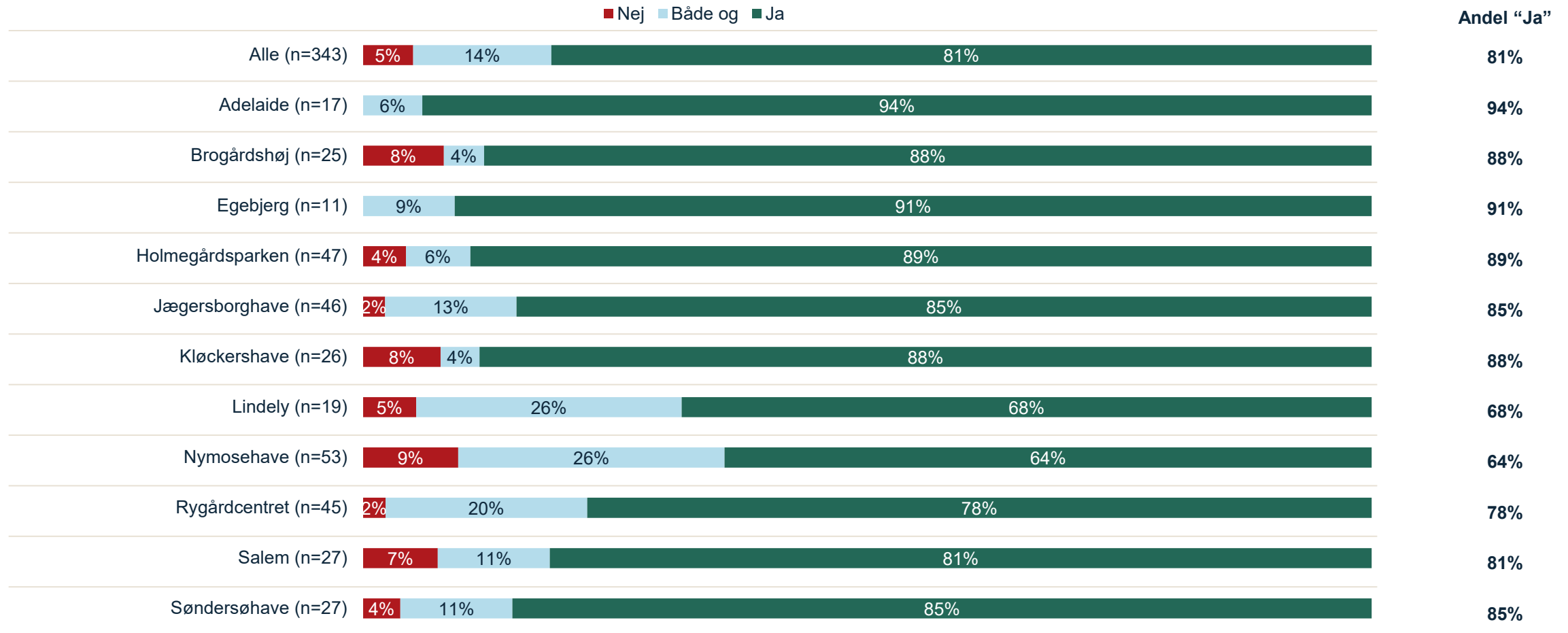
Passer den hjælp og støtte, du får her på plejehjemmet, til dine behov?



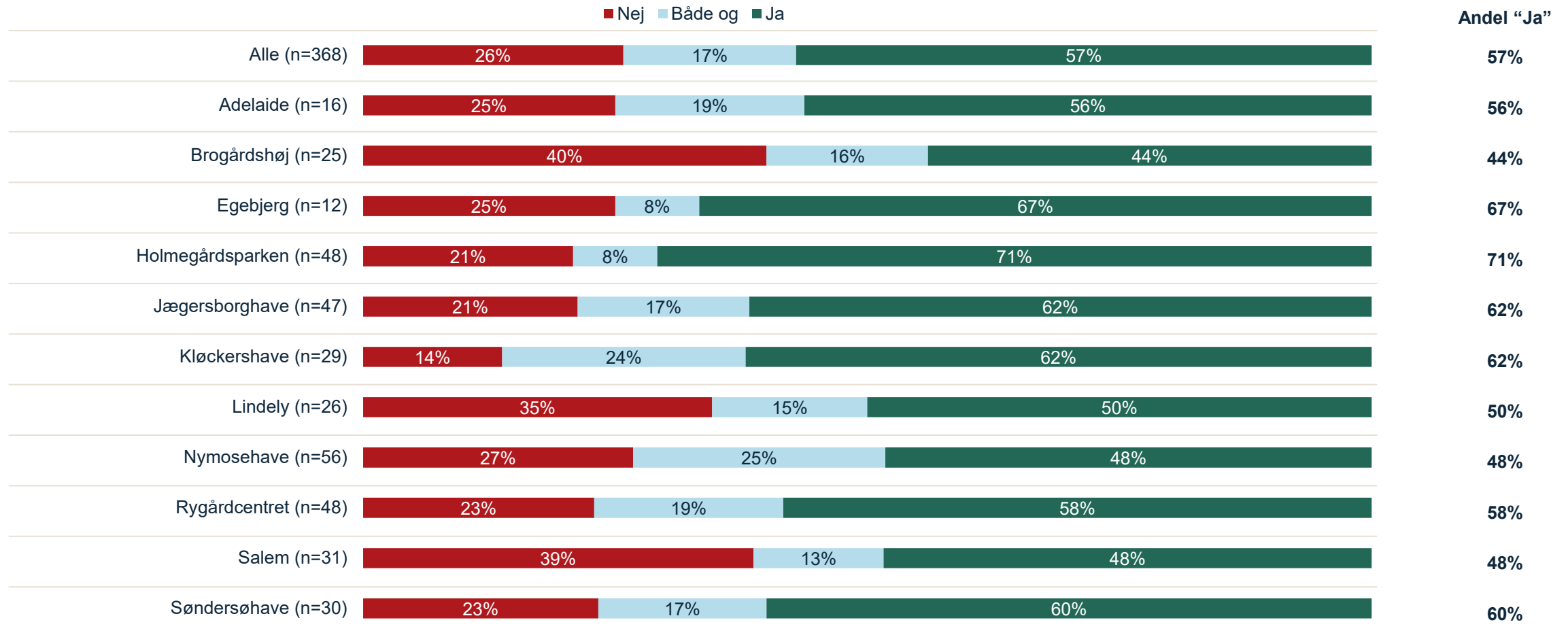
Synes du, at du ved nok om dine muligheder for at få hjælp og støtte?



Hjælper den støtte, du modtager, dig til at leve et værdigt liv?

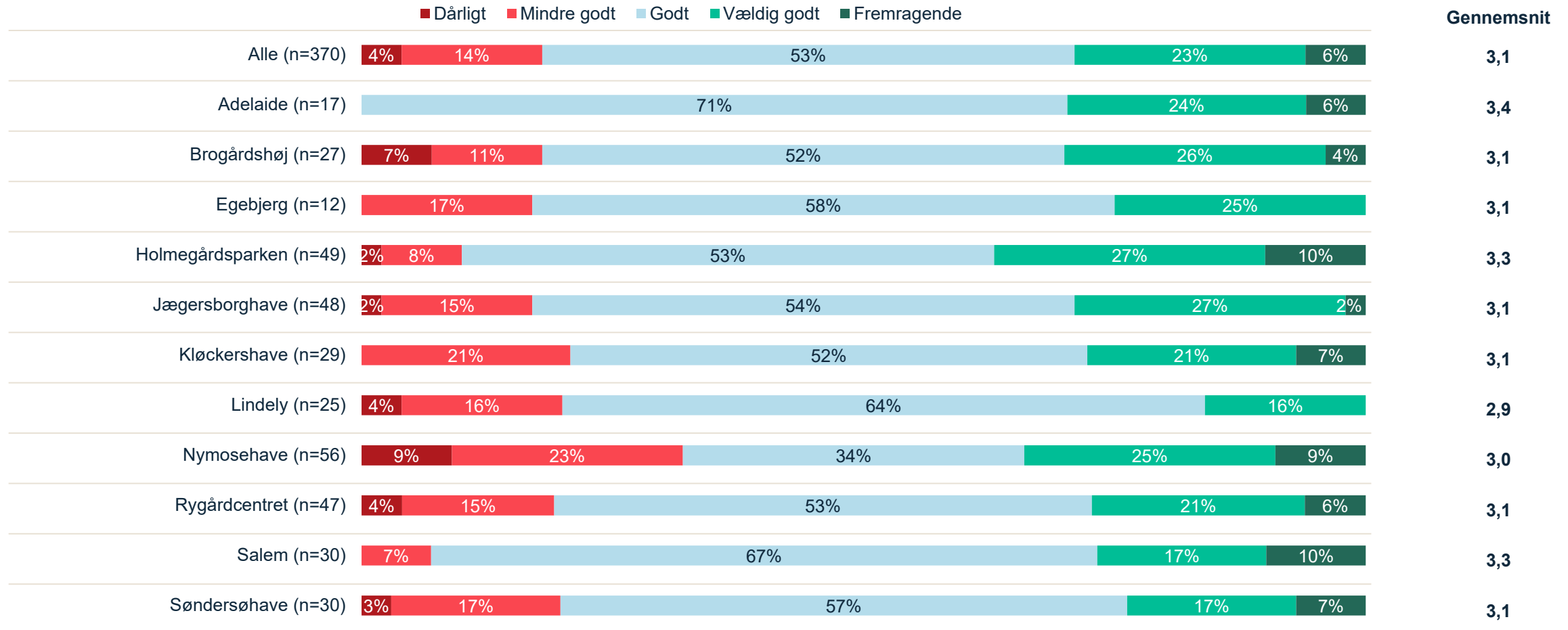


Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

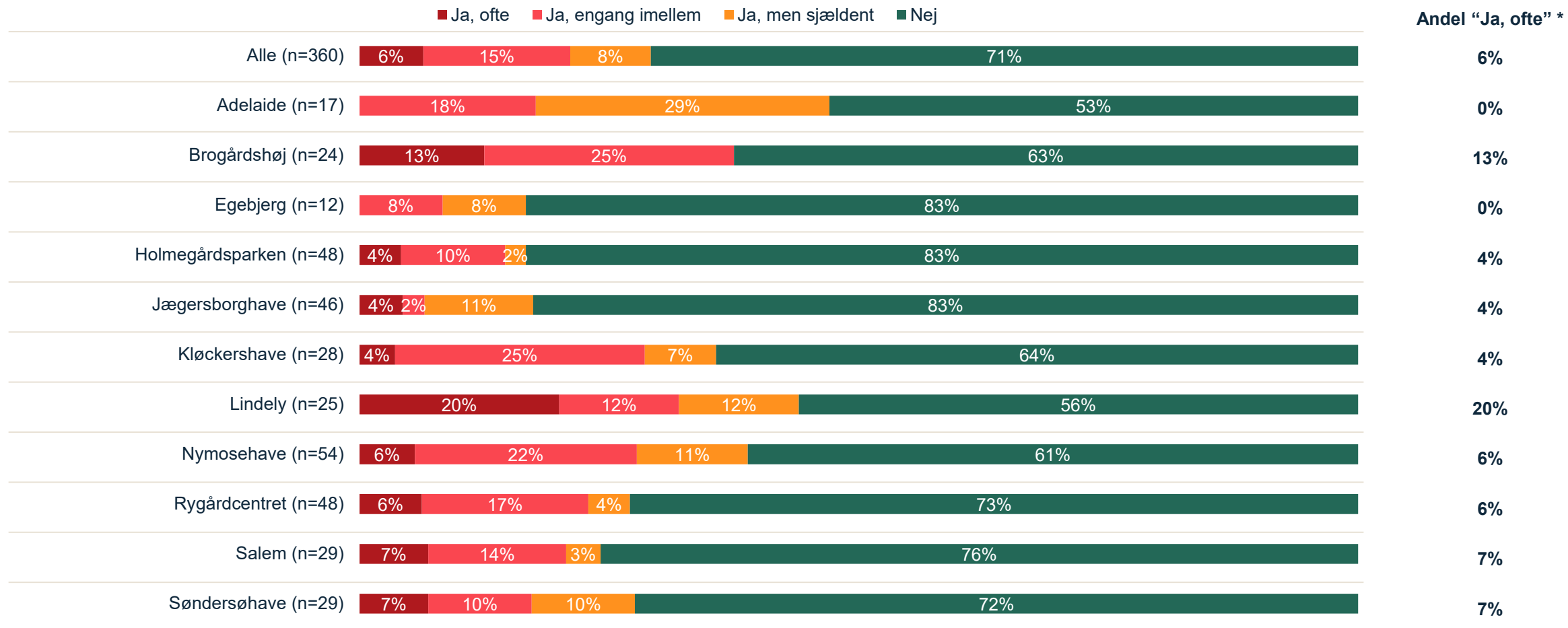


Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger

Hvordan har du det alt i alt?



Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?

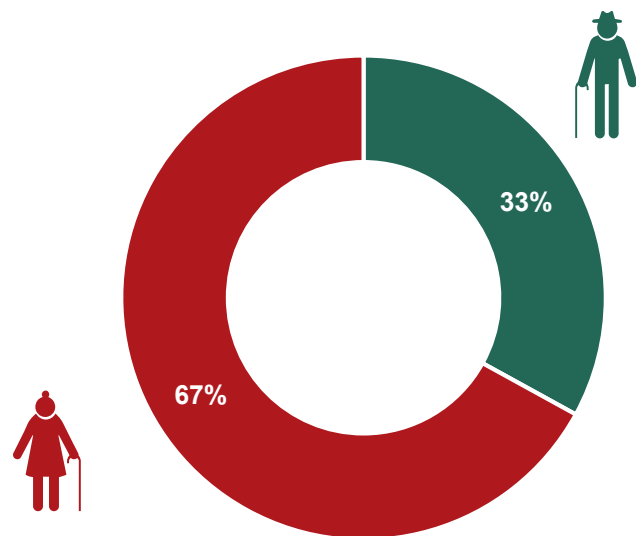


* I kolonnen til højre for grafen vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

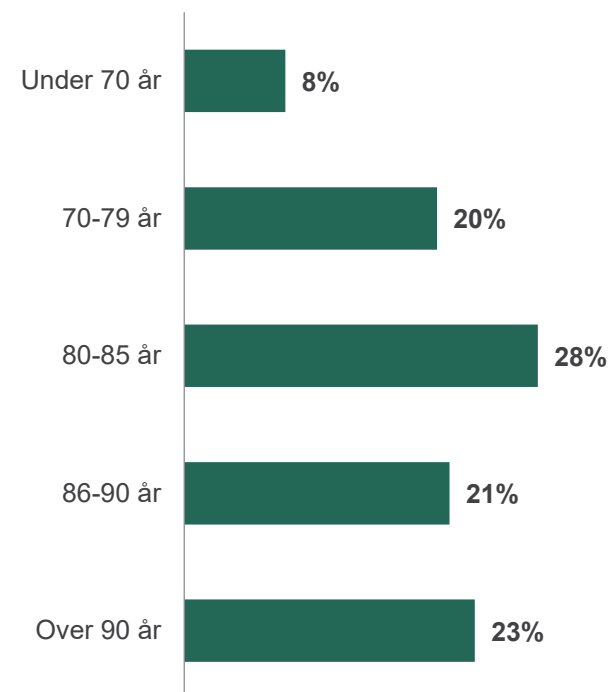
7. Profil af målgruppen

Respondenterne fordelt på køn og alder

Køn (n=375)



Alder (n=375)



Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloabal.com

www.epiniongloabal.com