

Brugertilfredshedsundersøgelse om plejecentre Udviklingsrapport 2020-2023

Slagelse Kommune

OKTOBER 2023

Voxmeter 

INDHOLD

- 3 INDLEDNING
- 4 METODE
- 5 DATAGRUNDLAG
- 6 RESULTATER

Indledning

Formål og baggrund

Slagelse Kommune har i en årrække gennemført brugerundersøgelser på sundheds- og ældreområdet. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden med kommunens ydelser på området samt brugernes trivsel. Senest blev der i 2020 gennemført tilfredshedsundersøgelser blandt kommunens brugere af plejecentre og modtagere af hjemmehjælp.

Foreliggende rapport omfatter resultaterne af plejecenterundersøgelsen. I denne rapport er resultaterne opgjort for 2020 og 2023. Som tillæg til nærværende rapport findes en hovedrapport, hvor resultaterne er opgjort alene for 2023, samt en centerrapport, hvor resultaterne er opgjort på plejecentre.

Metode

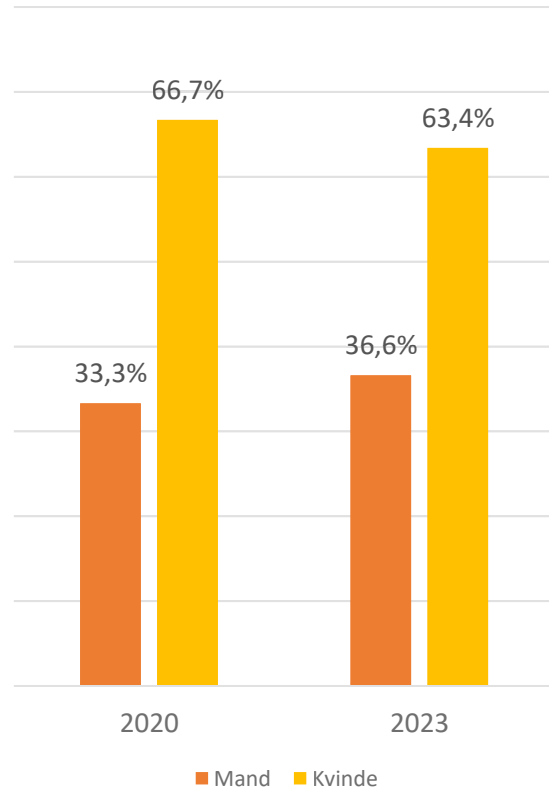
Indsamling af data

Dataindsamlingen er gennemført med udgangspunkt i respondentlister leveret af Slagelse Kommune til Voxmeter. Respondentlisten indeholder borgere på plejecentre i Slagelse Kommune, som personalet på plejecentrene har vurderet i stand til at deltage i undersøgelsen. Respondentlisterne har indeholdt kontaktinformationer på respondenterne i form af navn og plejecenter.

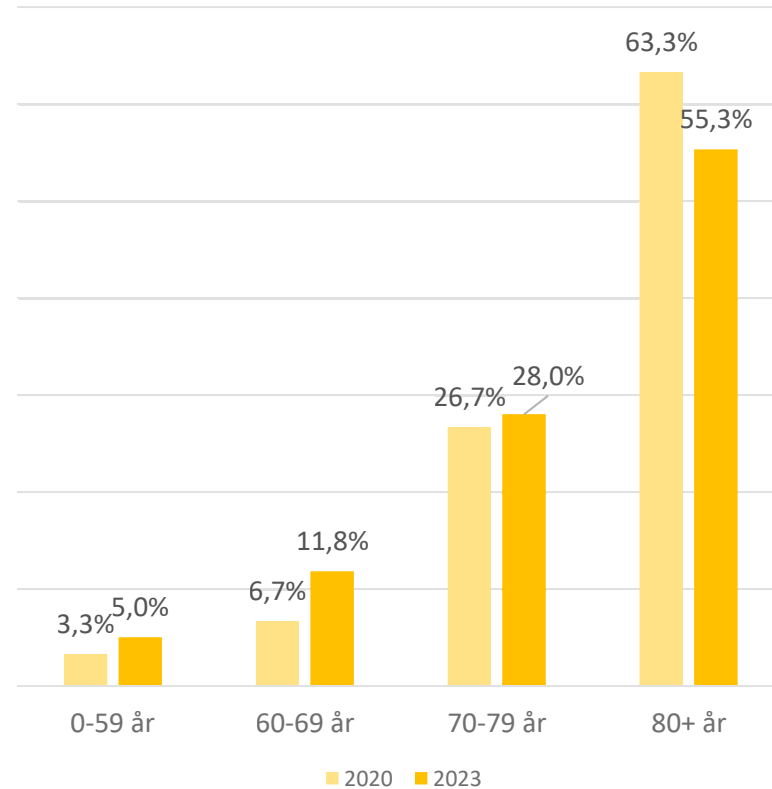
Alle respondenter har fået tilknyttet et unikt link til spørgeskemaet, hvorigennem dataindsamlingen er gennemført. Dataindsamlingen er varetaget af medlemmer af Slagelse Kommunes Ældreråd. Ældrerådet har modtaget en vejledning til, hvordan dataindsamlingen skal gennemføres med henblik på at opnå valid data.

Det anvendte spørgeskema er næsten identisk med skemaet anvendt i 2020. Der er foretaget enkelte mindre ændringer med henblik på at sikre en god dækningsgrad i forhold til, hvilke temaer, der ønskes afdækket. Spørgeskemaet er programmeret i Voxmeters analysesystem Catglobe.

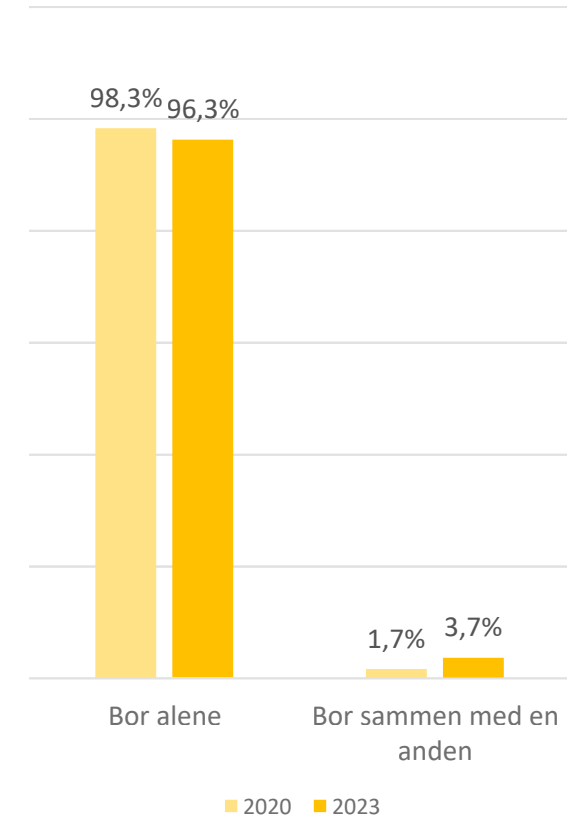
Datagrundlag



Spørgsmål: Køn? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)



Spørgsmål: Alder? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)



Spørgsmål: Civilstatus? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

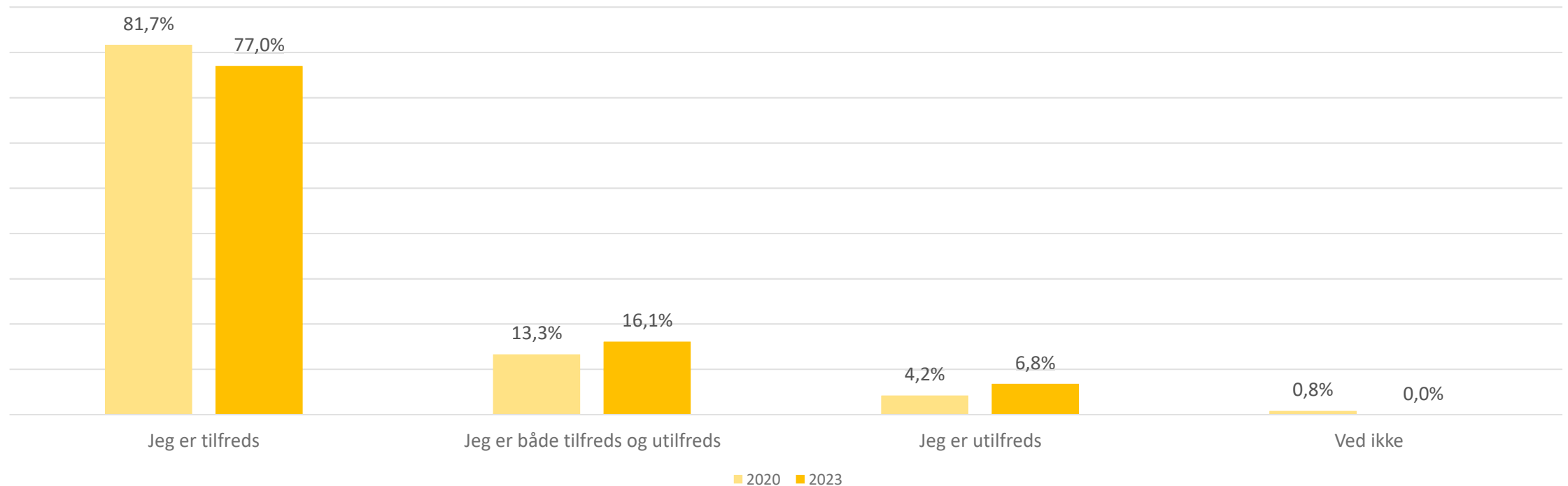
Resultater



Tilfredshed

77 % af borgerne svarer i 2023, at de er samlet set tilfredse med det plejecenter, de bor på, mens ca. 7 % svarer, at de er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

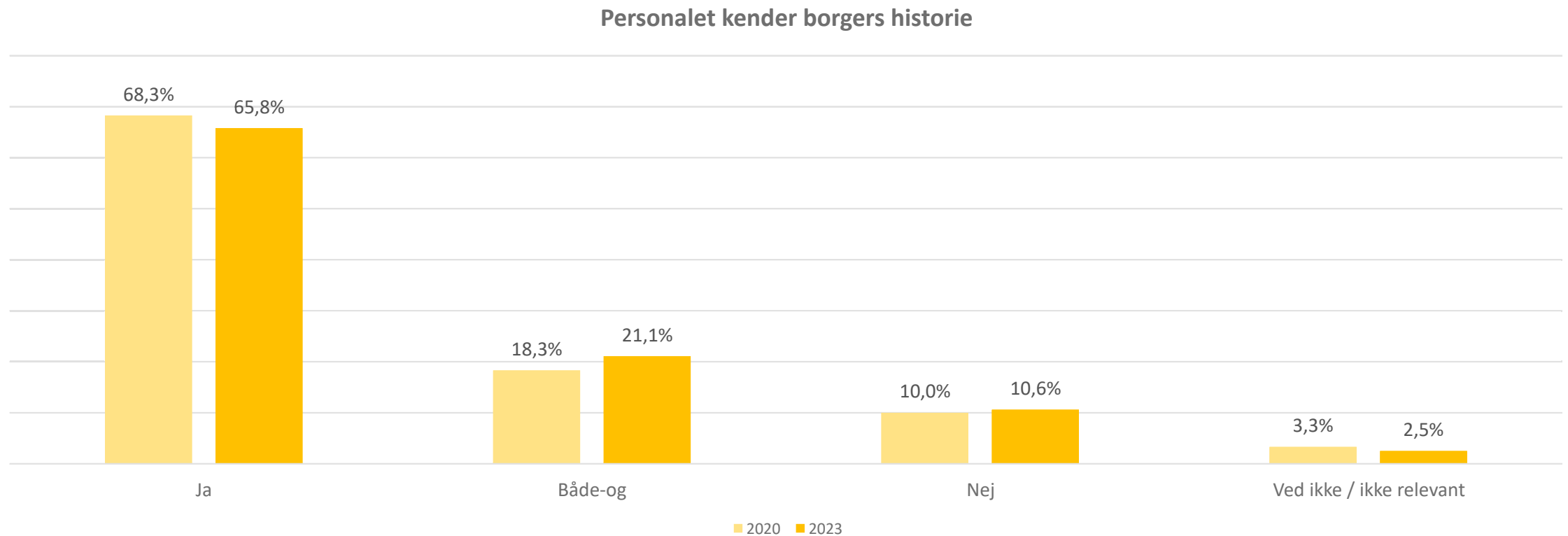
Tilfredshed med plejecenter



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med det plejecenter, du bor på? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Personlig relation

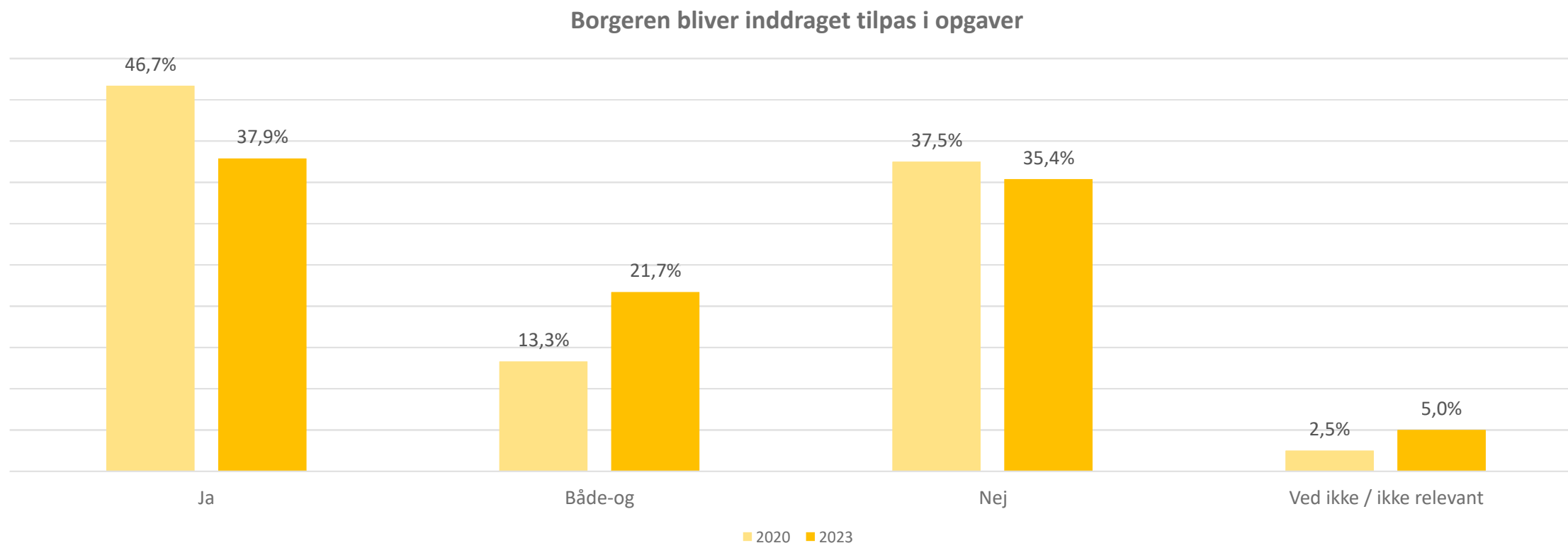
Ca. 66 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet kender dem og deres historie, mens ca. 11 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet, du er i kontakt med, kender dig og din historie? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Inddragelse i opgaver

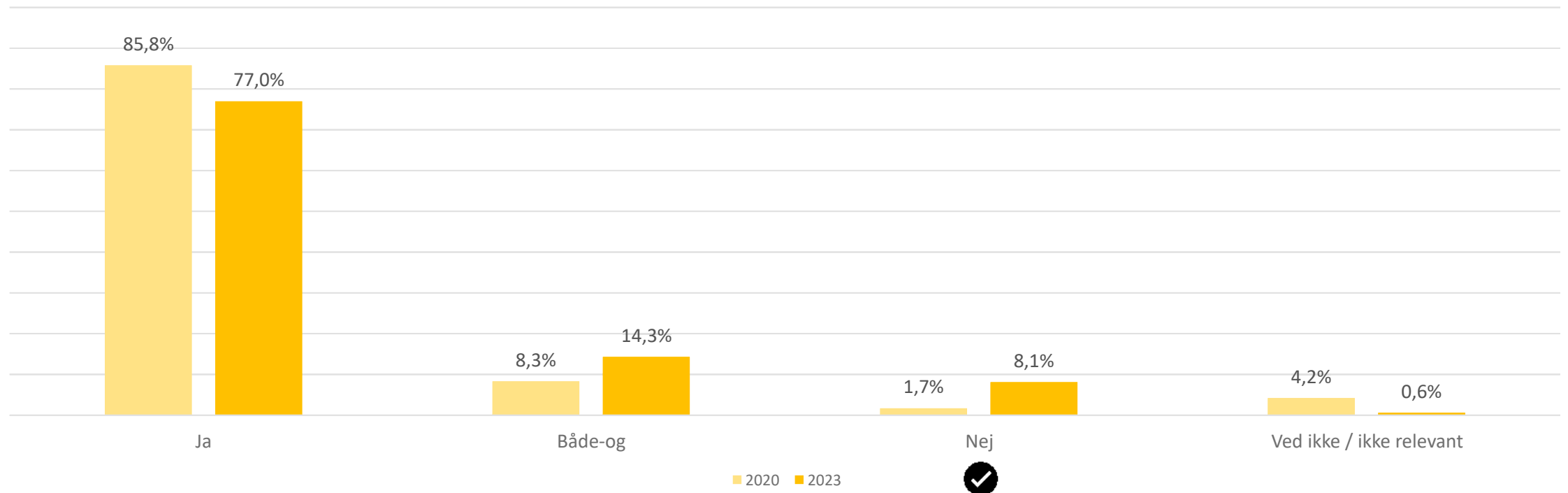
Ca. 38 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at de bliver inddraget i opgaver som fx madlavning, påklædning og oprydning, mens ca. 35 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Støtte i at klare dagligdagstingene selv

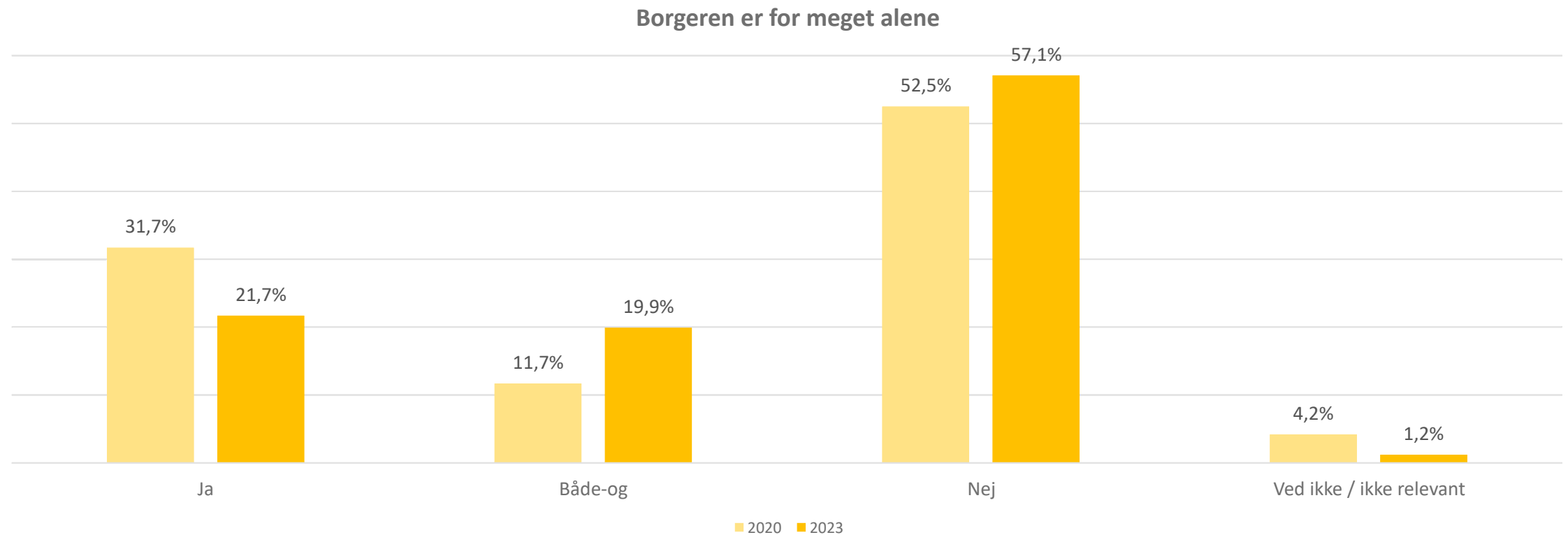
77 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at blive støttet i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv, mens ca. 8 % oplever ikke at blive støttet. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer nej, steget signifikant.

Borgeren bliver støttet i at kunne klare dagligdagsting selv



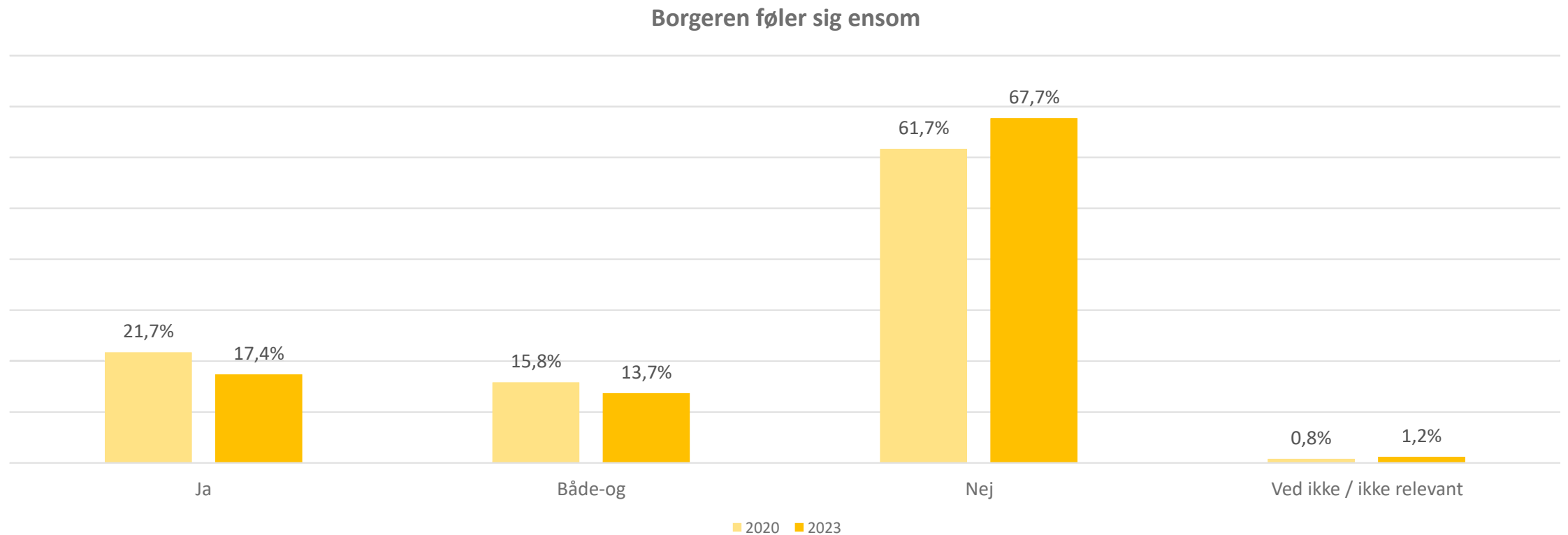
Omfanget af alenetid

Ca. 22 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de nogle gange er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre, mens ca. 57 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Borgernes følelse af ensomhed

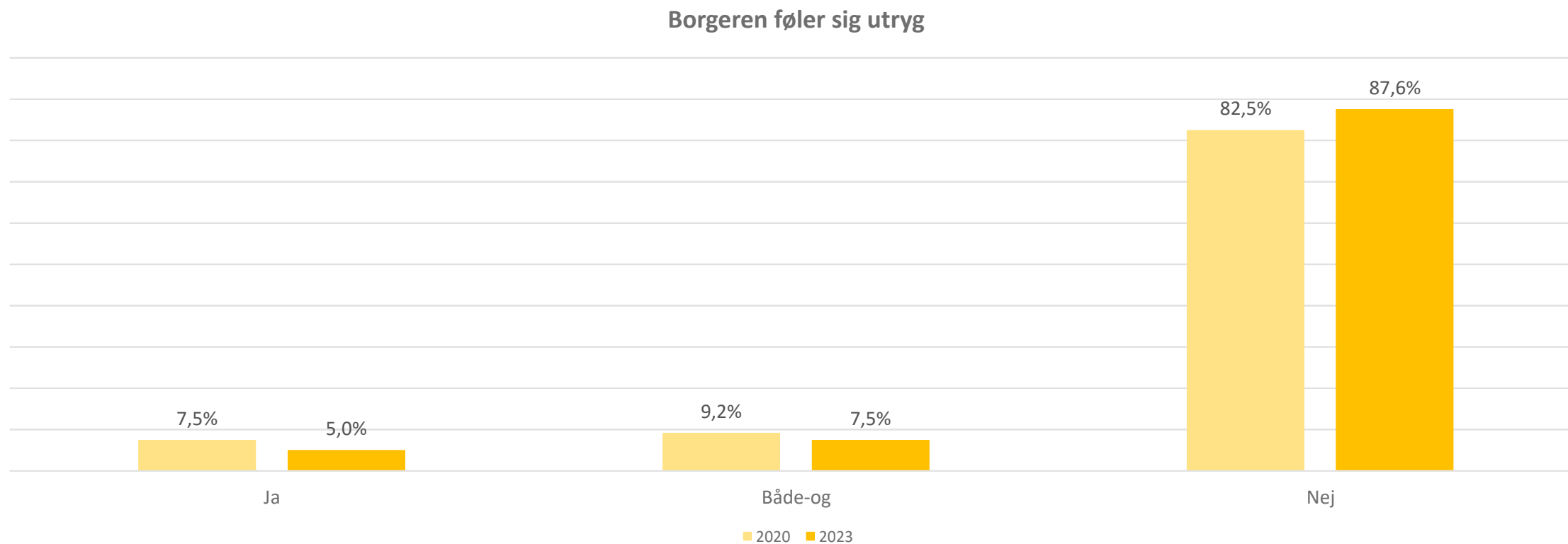
Ca. 68 % af borgerne svarer i 2023 nej til, at de føler sig ensomme, mens ca. 17 % svarer ja. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Føler du dig ensom? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Borgernes følelse af utryghed i hverdagen

Ca. 88 % af borgerne svarer i 2023 nej til, at de føler sig utrygge i hverdagen, mens 5 % svarer ja. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



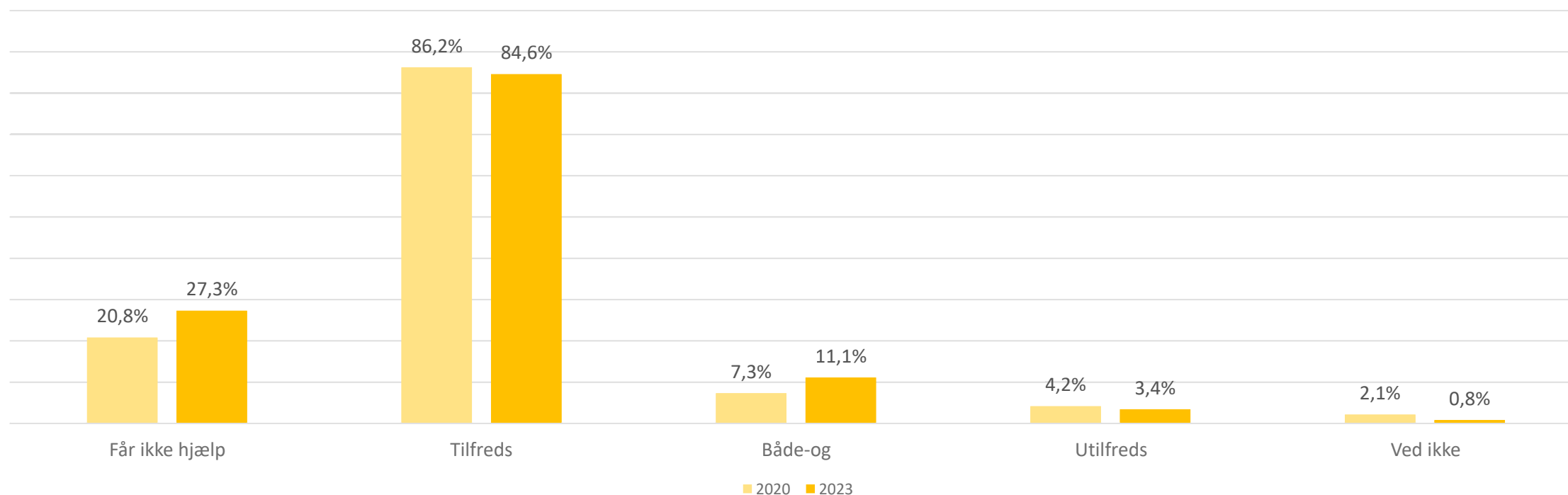
Spørgsmål: Føler du dig utryg i hverdagen? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med hjælp til at vaske sig

Ca. 27 % af borgerne svarer i 2023, at de ikke får hjælp til at vaske sig.

Ca. 85 % af borgerne, der får hjælp på plejecentrene, svarer, at de er tilfredse med den hjælp, de får til at vaske sig, mens ca. 3 % er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

Tilfredshed med hjælp til at vaske sig



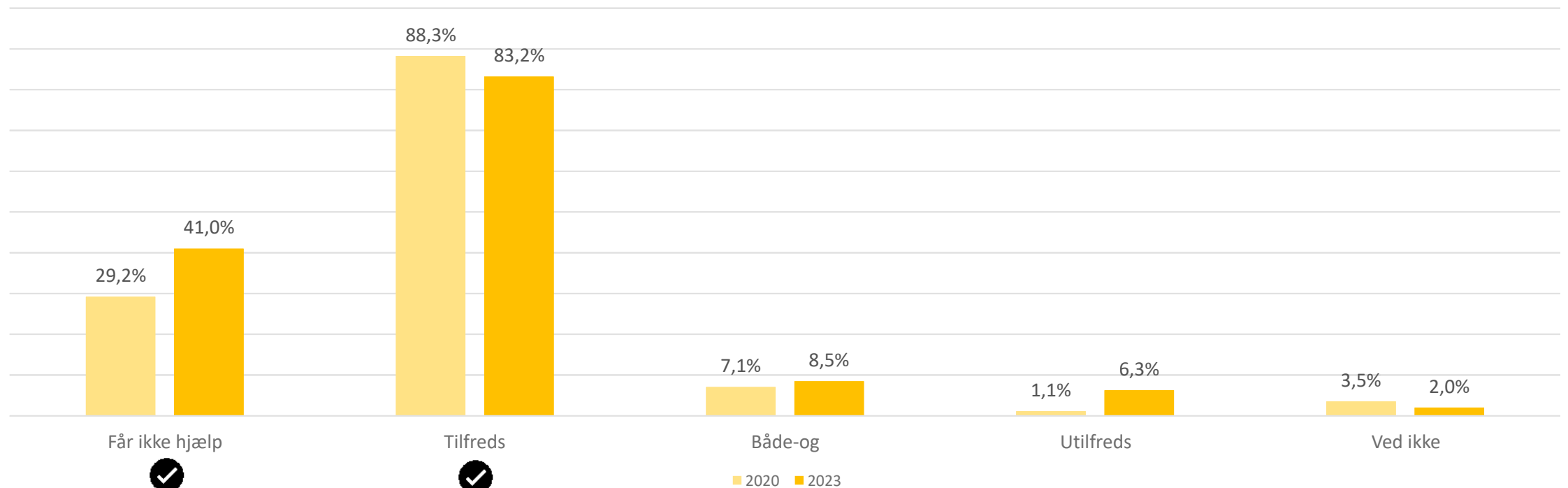
Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med den hjælp, du modtager til at vaske dig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161) – Bemærk at resultaterne er baseret på dem, der modtager hjælp i husstanden. Procentsatserne for tilfredshed, både-og, utilfredshed og ved ikke udgør tilsammen 100%, idet respondenterne uden hjælp er ekskluderet fra disse beregninger.

Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning

41 % af borgerne svarer i 2023, at de ikke får hjælp til af- og påklædning. Andelen, der ikke får hjælp, er steget signifikant fra 2020 til 2023.

Ca. 83 % af borgerne, der får hjælp, svarer, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager, mens ca. 6 % er utilfredse. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer tilfreds, faldet signifikant.

Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning



✓ = Statistisk signifikant

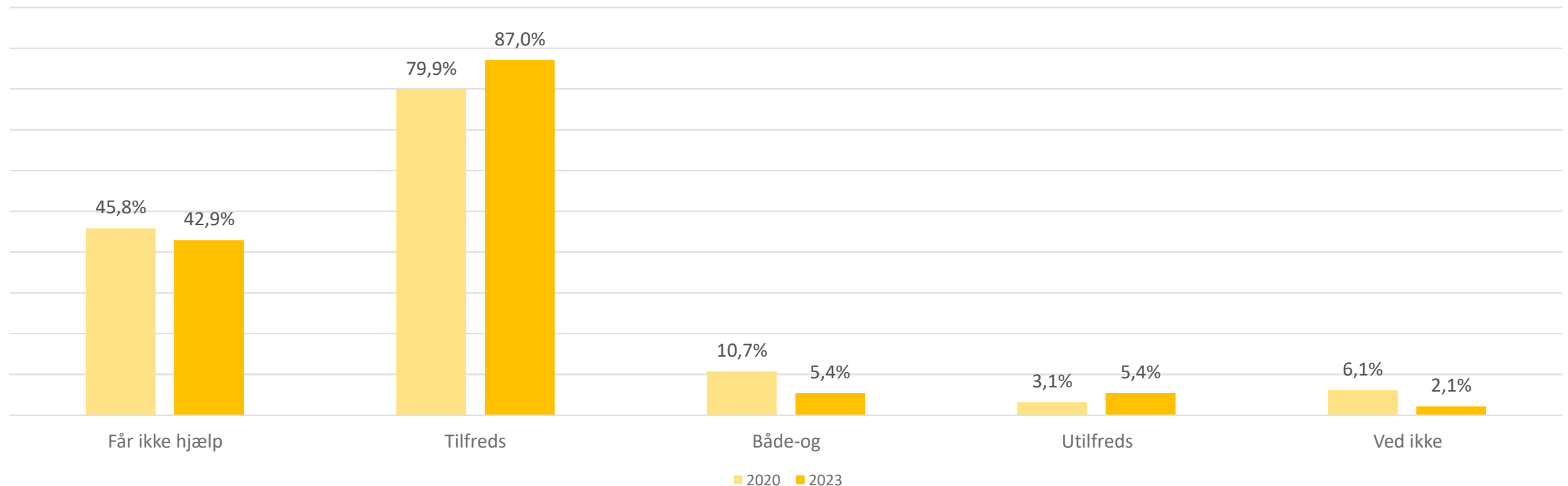
Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med den hjælp, du modtager til af- og påklædning? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161) – Bemærk at procenterne angivet vedr. tilfredshed kun er blandt borgere, der modtager hjælp.

Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

Ca. 43 % af borgerne svarer i 2023, at de ikke får hjælp til toiletbesøg.

87 % borgerne, der får hjælp svarer, at de er tilfredse med hjælpen, de modtager, mens ca. 5 % svarer, at de er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

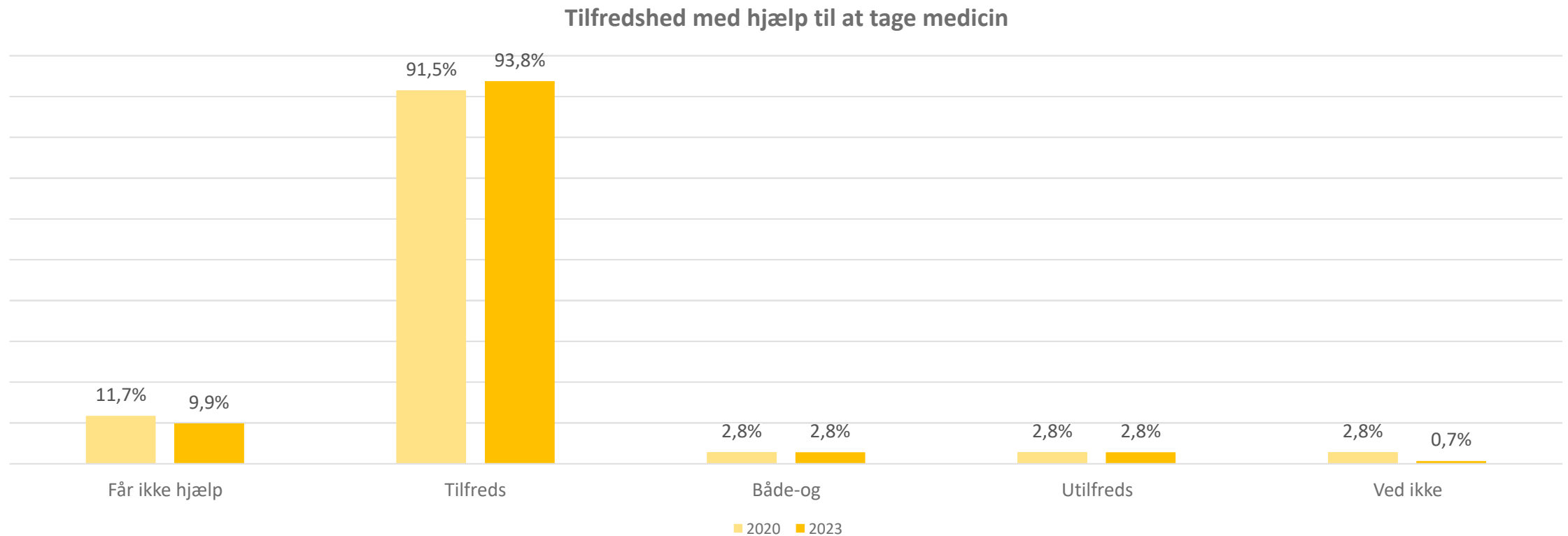


Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med den hjælp, du modtager til toiletbesøg? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161) – Bemærk at procenterne angivet vedr. tilfredshed kun er blandt borgere, der modtager hjælp.

Tilfredshed med hjælp til at tage medicin

Ca. 10 % af borgerne svarer, at de ikke får hjælp.

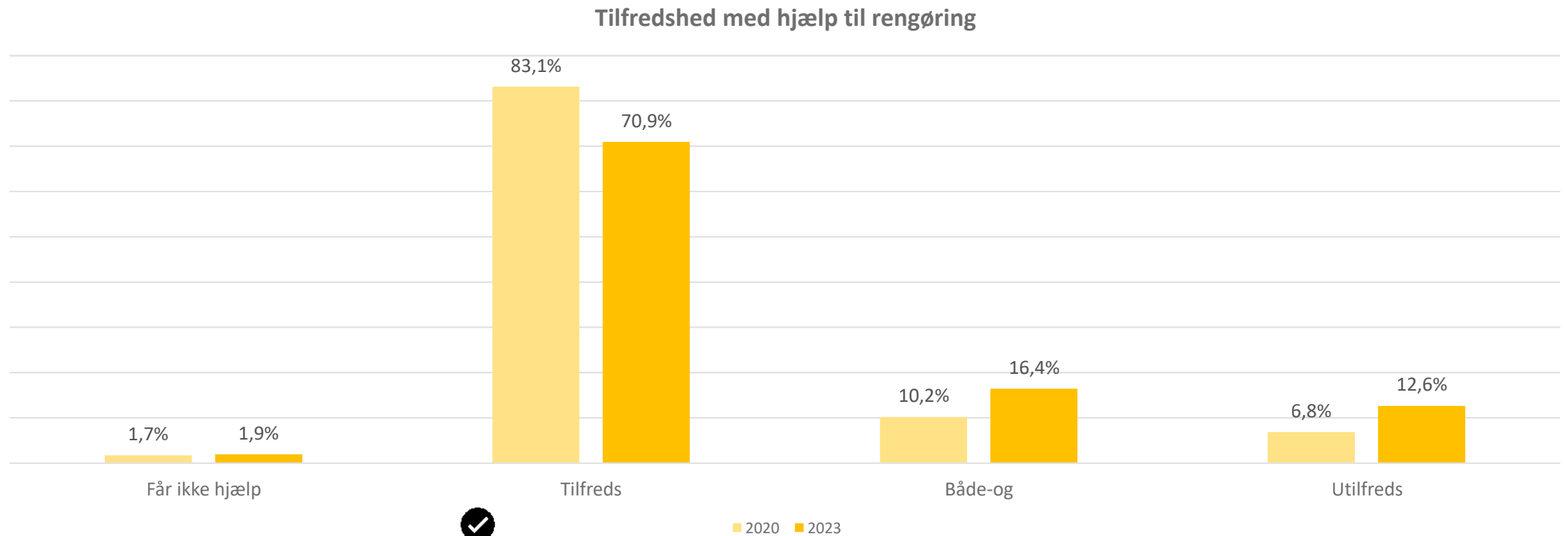
Ca. 94 % af borgerne, der får hjælp, svarer, at de er tilfredse med hjælpen, mens ca. 3 % svarer, at de er utilfredse med hjælpen til at tage medicin. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Tilfredshed med hjælp til rengøring

Ca. 2 % svarer i 2023, at de ikke får hjælp.

Ca. 71 % af borgerne svarer, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager, mens ca. 13 % svarer, at de er utilfredse med hjælpen. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer tilfreds, faldet signifikant.



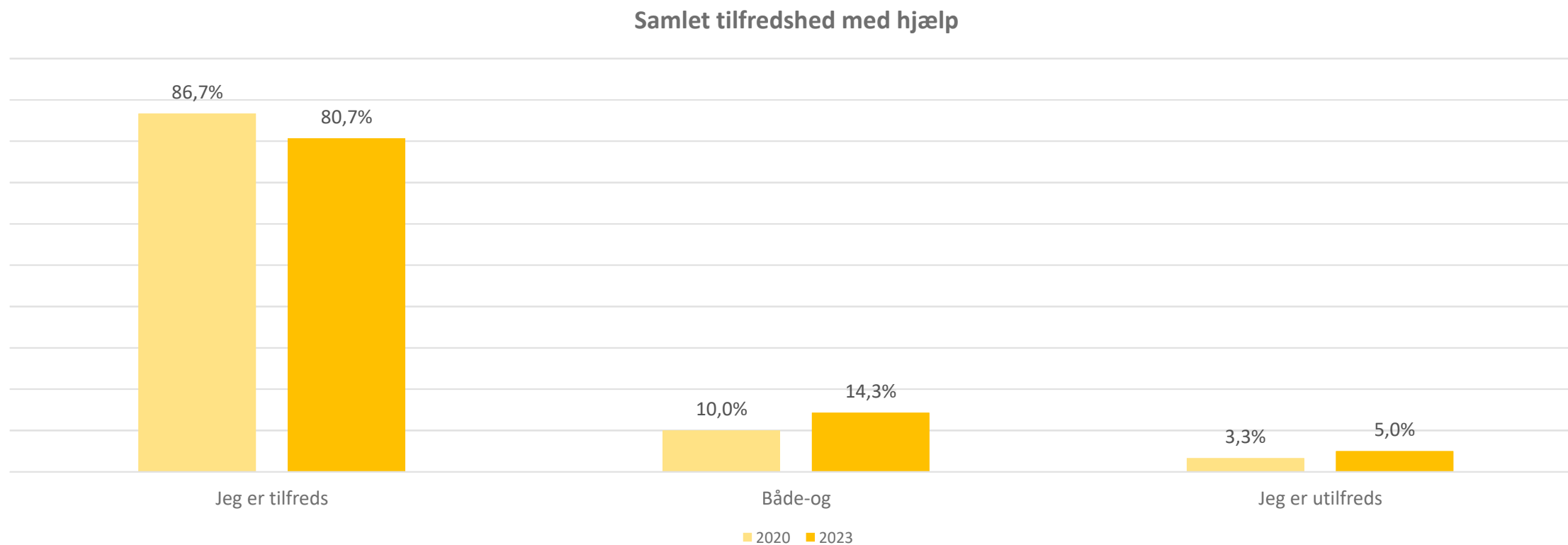
 = Statistisk signifikant



Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med den hjælp, du modtager til rengøring af din bolig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161) – Bemærk at procenterne angivet vedr. tilfredshed kun er blandt borgere, der modtager hjælp.

Samlet tilfredshed med hjælp

Ca. 81 % af borgerne er i 2023 tilfredse med hjælpen, de modtager, mens 5 % af borgerne svarer, at de er utilfredse. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

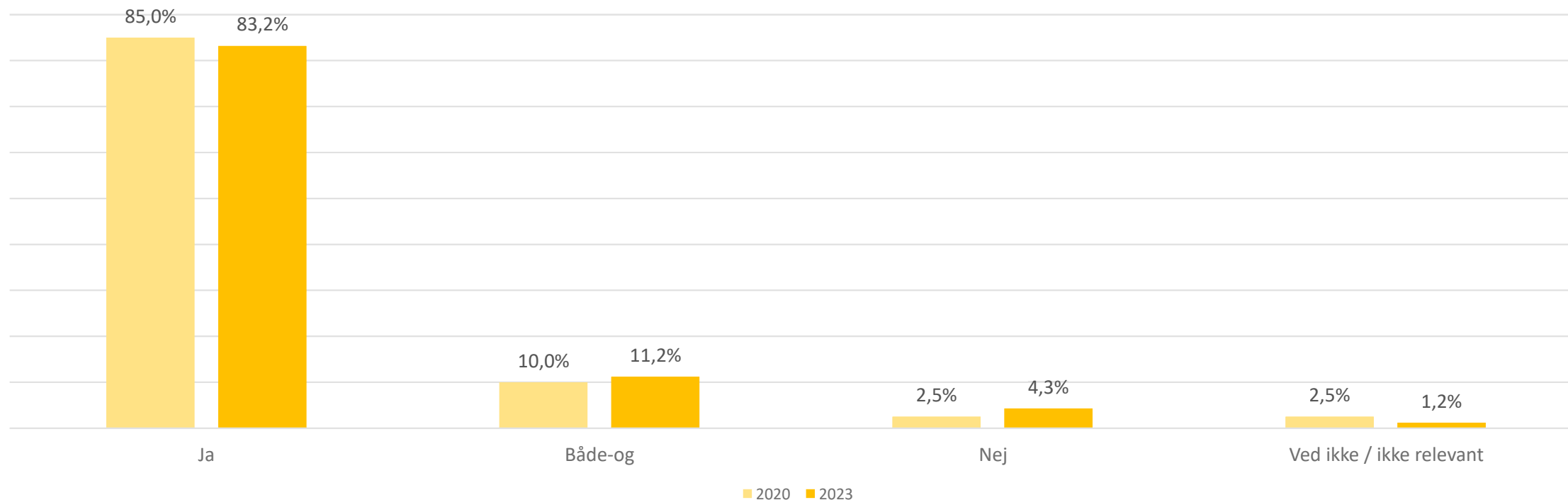


Spørgsmål: Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med den hjælp du modtager? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Medarbejdernes respekt for borgerens bolig som et privat hjem

Ca. 83 % af borgerne, svarer i 2023 ja til, at de oplever, at medarbejderne respekterer deres bolig som et privat hjem, mens ca. 4 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

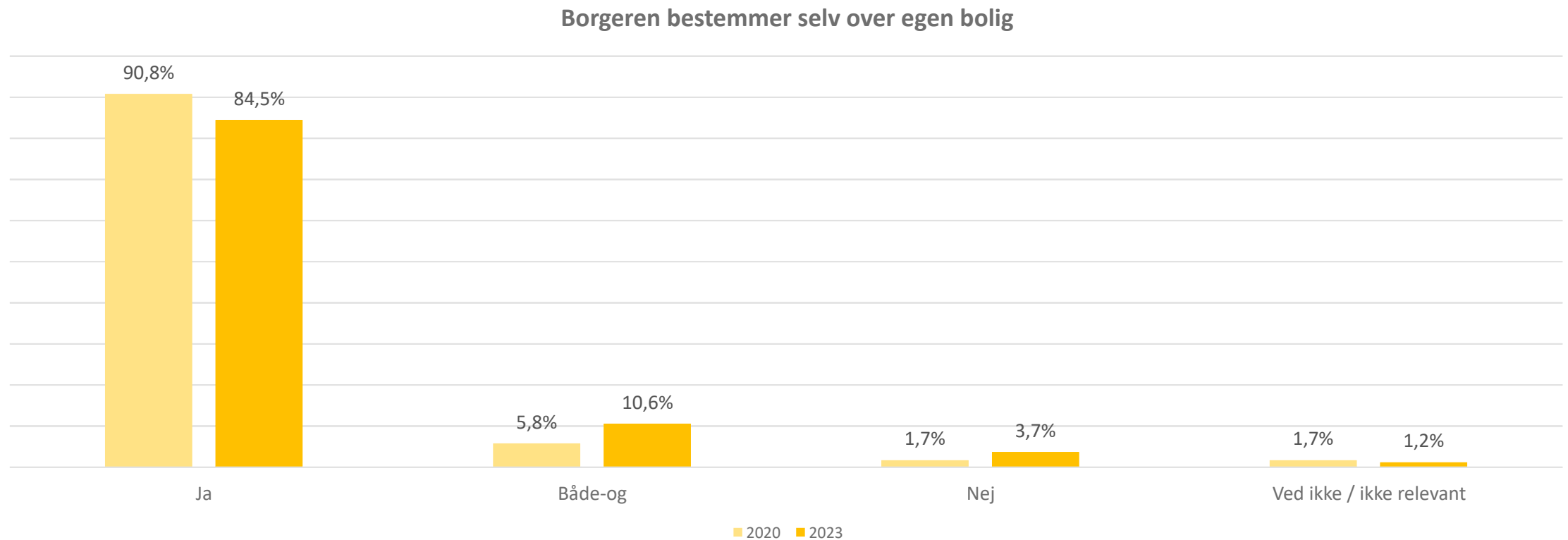
Personalet respekterer borgerens bolig som et privat hjem



Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne respekterer din bolig som et privat hjem? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Borgerens selvbestemmelse over egen bolig

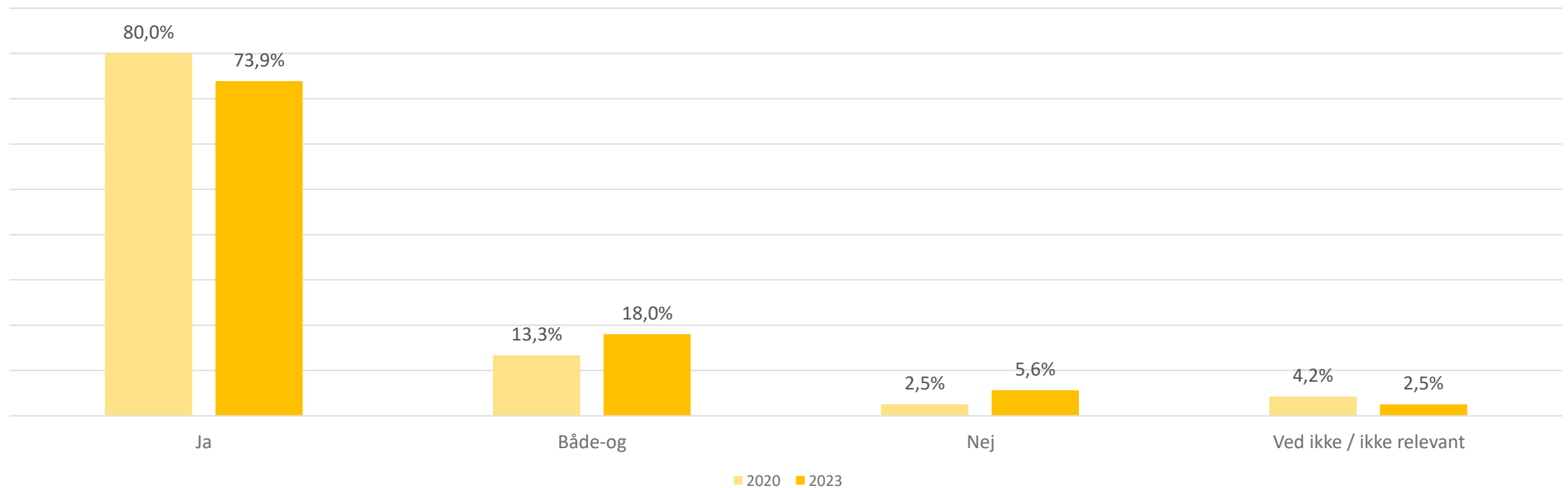
Ca. 85 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at de selv bestemmer over deres bolig, mens ca. 4 % af borgerne svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Borgerens selvbestemmelse over hverdagens forløb

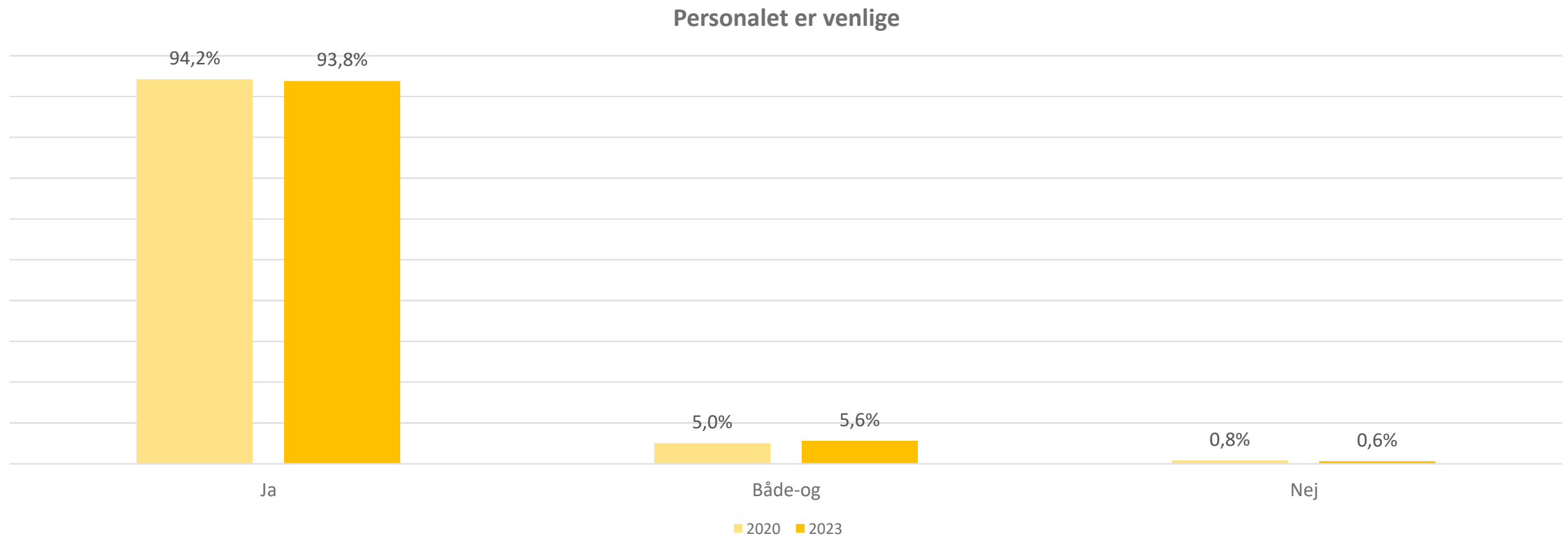
Ca. 74 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at de selv bestemmer over, hvordan deres hverdag forløber, mens ca. 6 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

Borgeren bestemmer selv over hverdagens forløb



Personalets venlighed

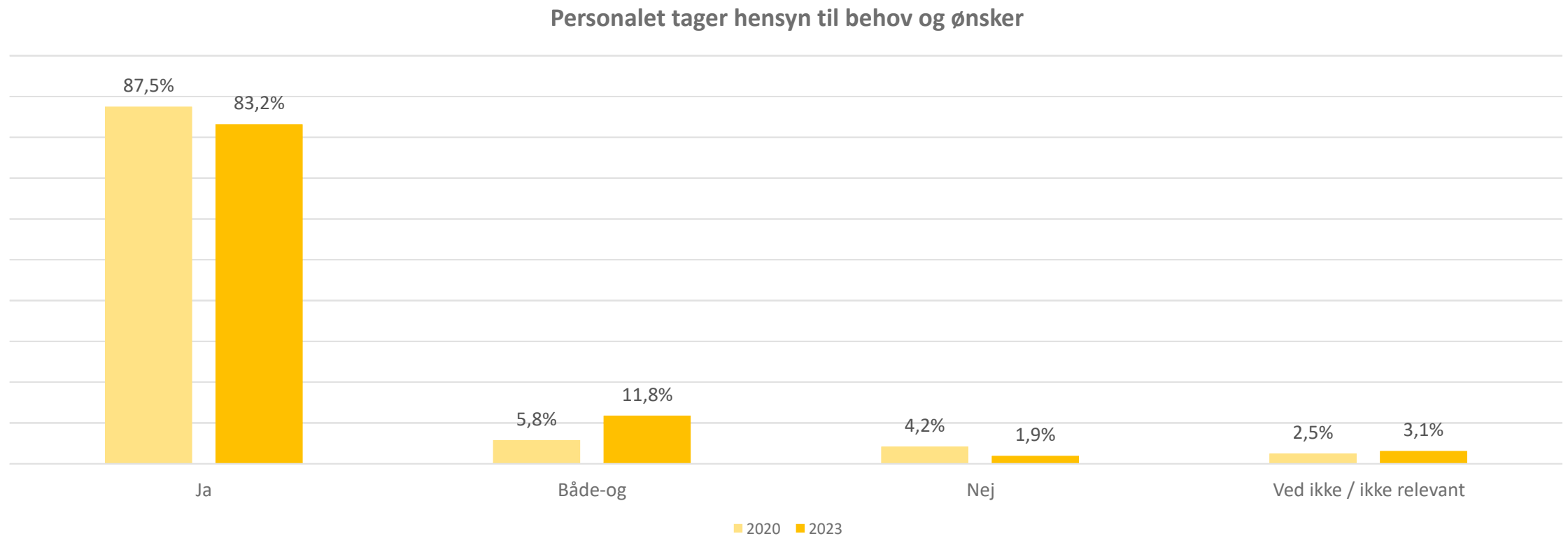
Ca. 94 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet er venlige over for dem, mens ca. 1 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet er venlige over for dig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Personalets hensyntagen til behov og ønsker

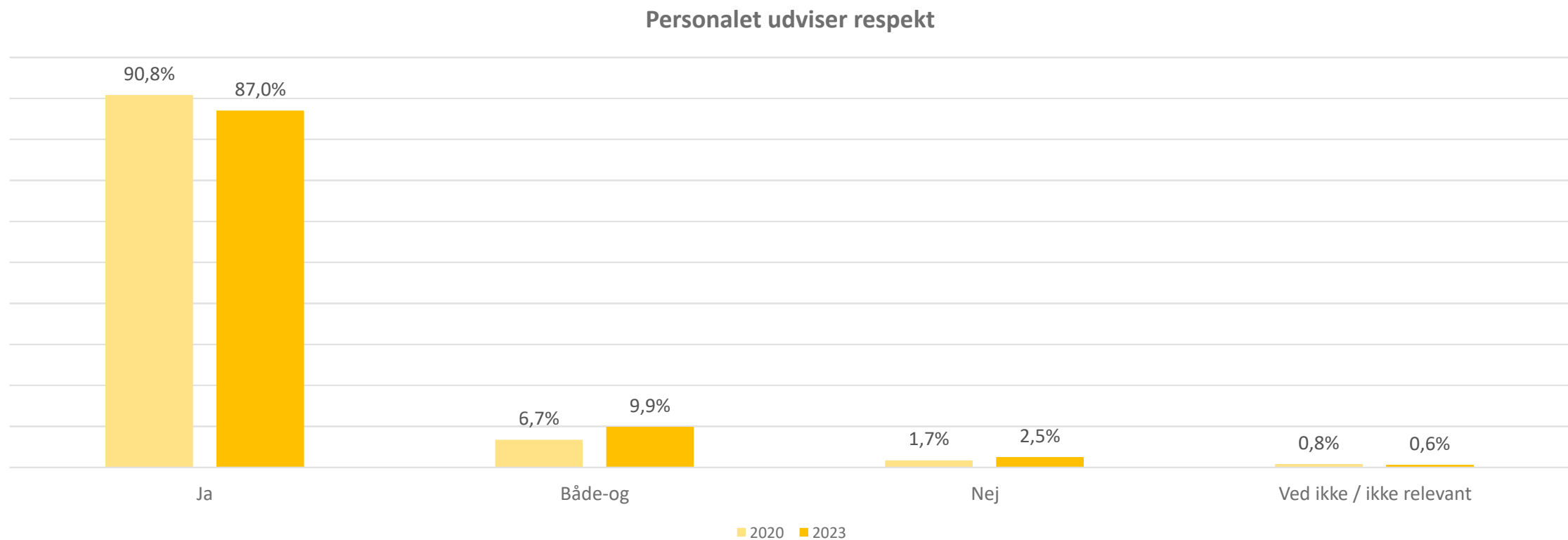
Ca. 83 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet tager hensyn til deres behov og ønsker, mens ca. 2 % af borgerne svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Personalets udvisning af respekt

87 % af borgerne, svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet udviser respekt over for dem, mens ca. 3 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

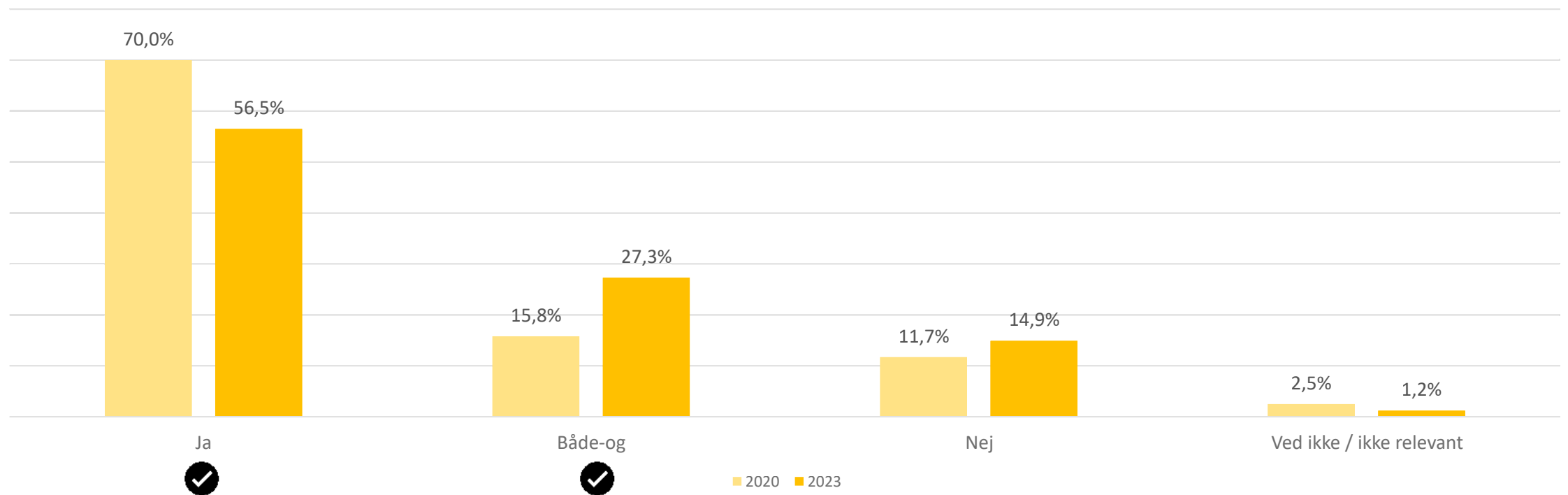


Spørgsmål: Oplever du, at personalet udviser respekt over for dig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Personalets tid til at tale med borgeren

Ca. 57 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet som regel har tid til at tale med dem, hvis de ønsker det, mens ca. 15 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant

Personalet har tid til at tale med borgeren

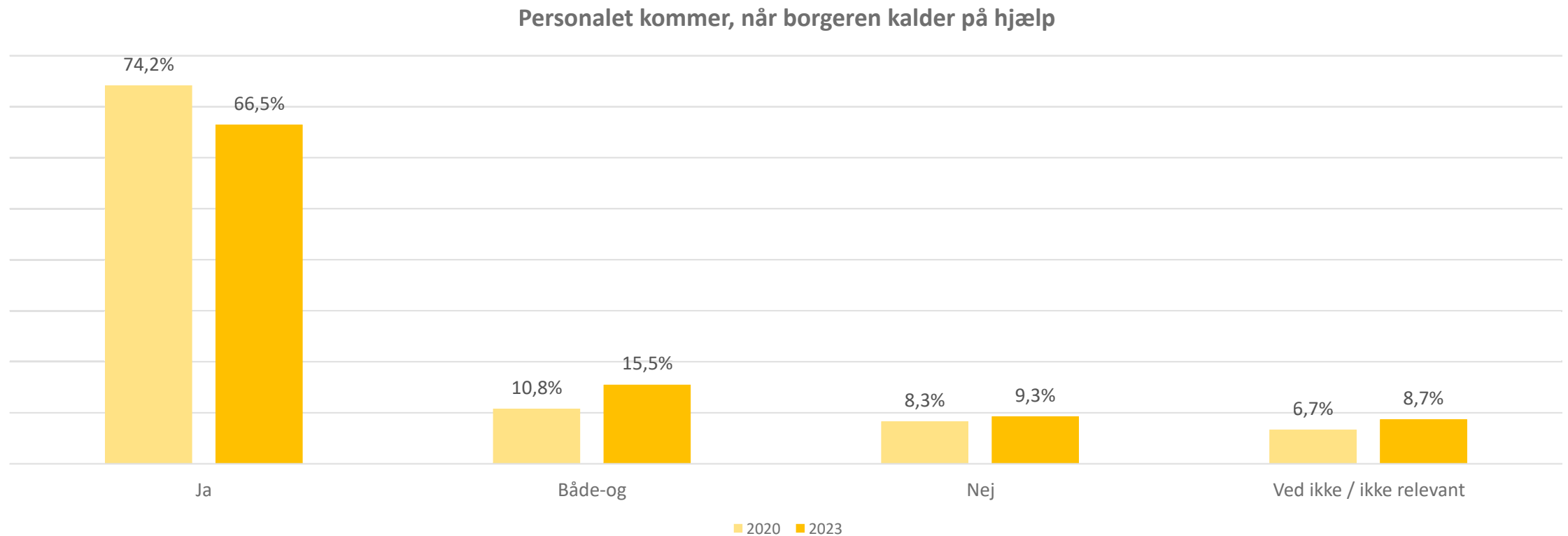


= Statistisk signifikant

Spørgsmål: Oplever du, at personalet som regel har tid til at tale med dig, hvis du ønsker det? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Oplevelsen af at personalet kommer, når borgeren kalder på hjælp

Ca. 67 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet kommer, når de kalder på hjælp, mens ca. 9 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

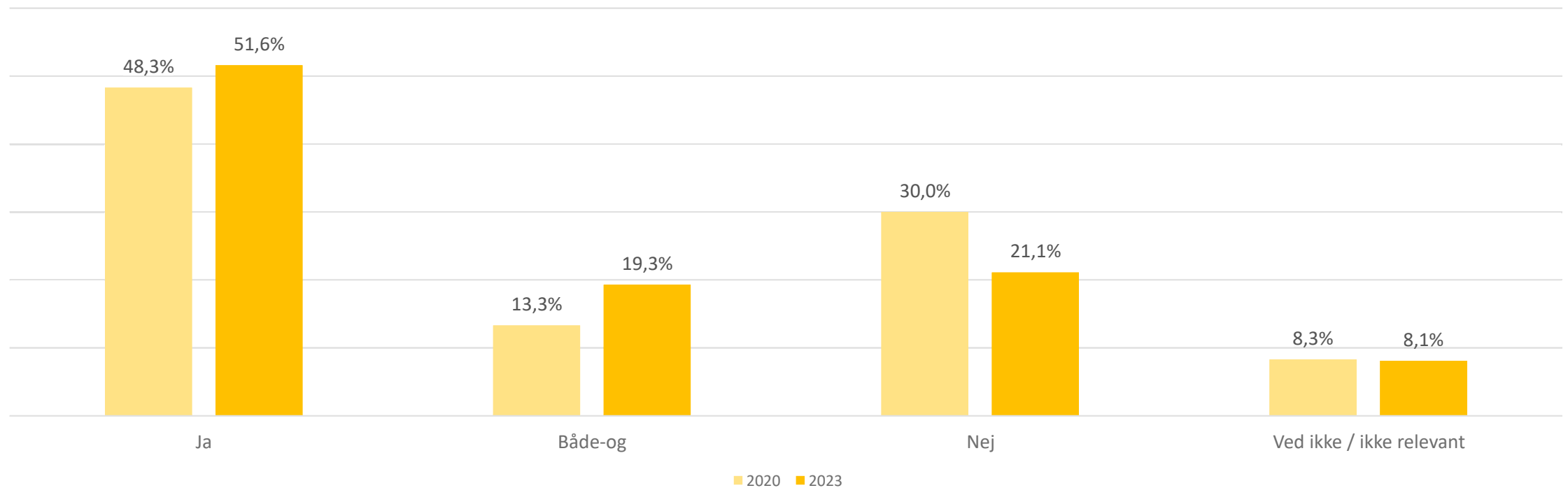


Spørgsmål: Oplever du, at personalet kommer, når du kalder på hjælp? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Opfattelsen af variation i aktivitetstilbuddet

Ca. 52 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de synes, at der er et varieret aktivitetstilbud på deres plejecenter, mens ca. 21 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

Aktivitetstilbuddet er varieret

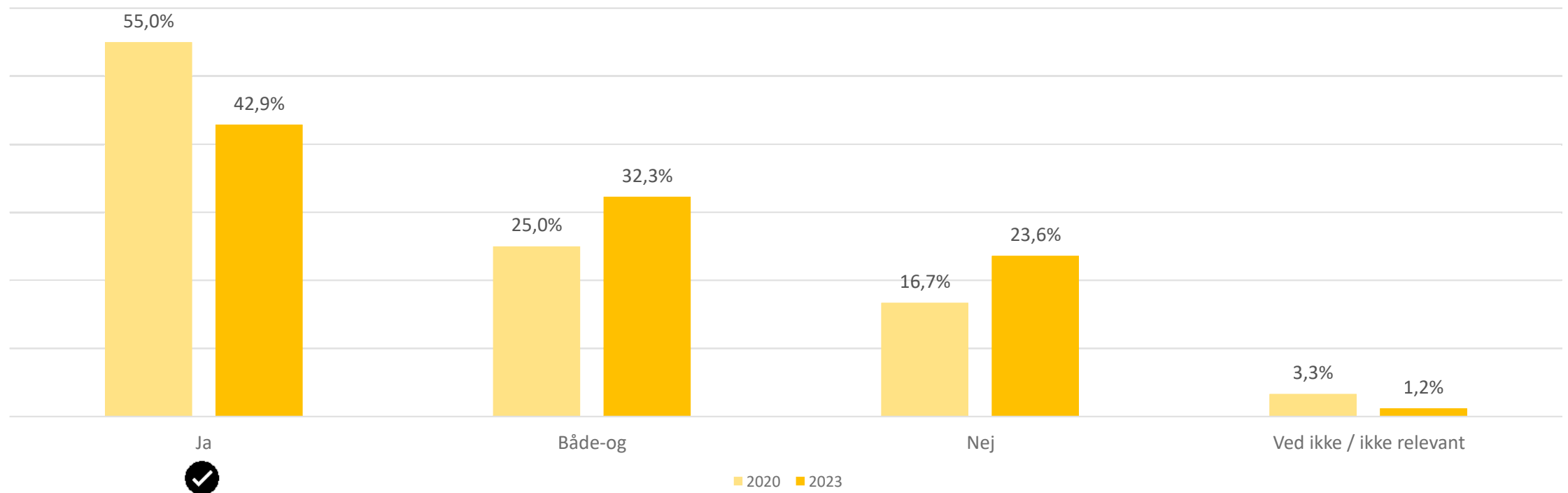


Spørgsmål: Synes du, at der er et varieret aktivitetstilbud på dit plejecenter? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Borgernes deltagelse i tilbudte aktiviteter

Ca. 43 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de deltager i de aktiviteter, der tilbydes på deres plejecenter, mens ca. 24 % svarer nej til spørgsmålet. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.

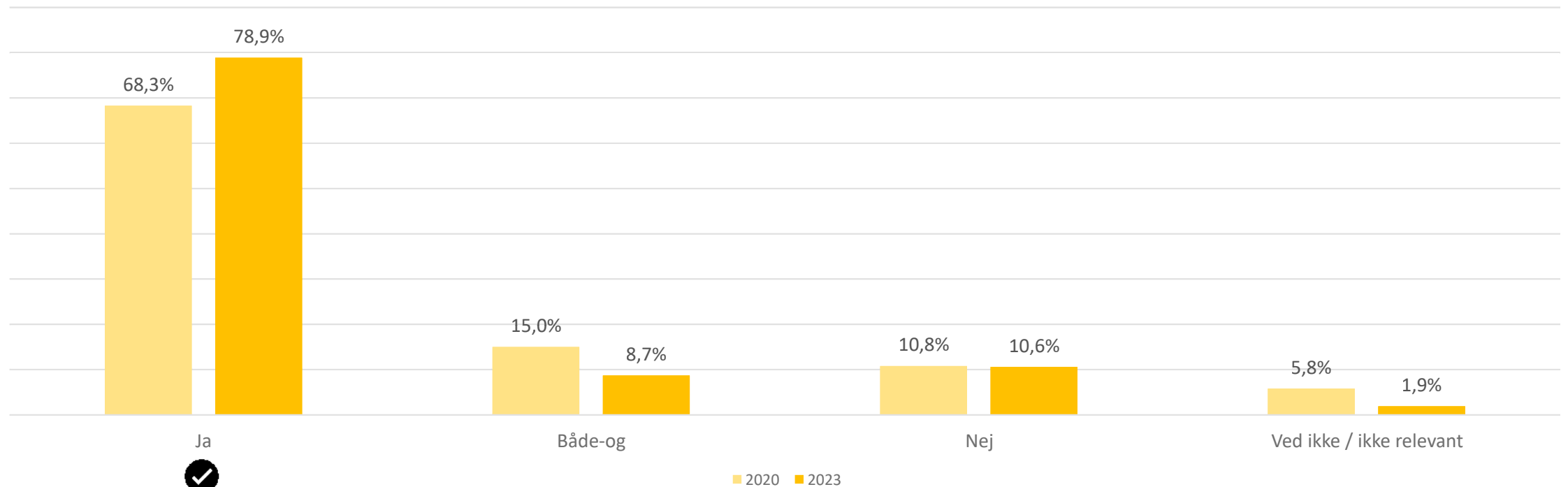
Borgeren deltager i de tilbudte aktiviteter



Information om aktivitetstilbud

Ca. 79 % af borgerne synes i 2023, at medarbejderne er gode til at informere dem om de forskellige aktivitetstilbud, mens ca. 11 % af borgerne svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, steget signifikant

Personalet er gode til at informere om aktivitetstilbud



 = Statistisk signifikant

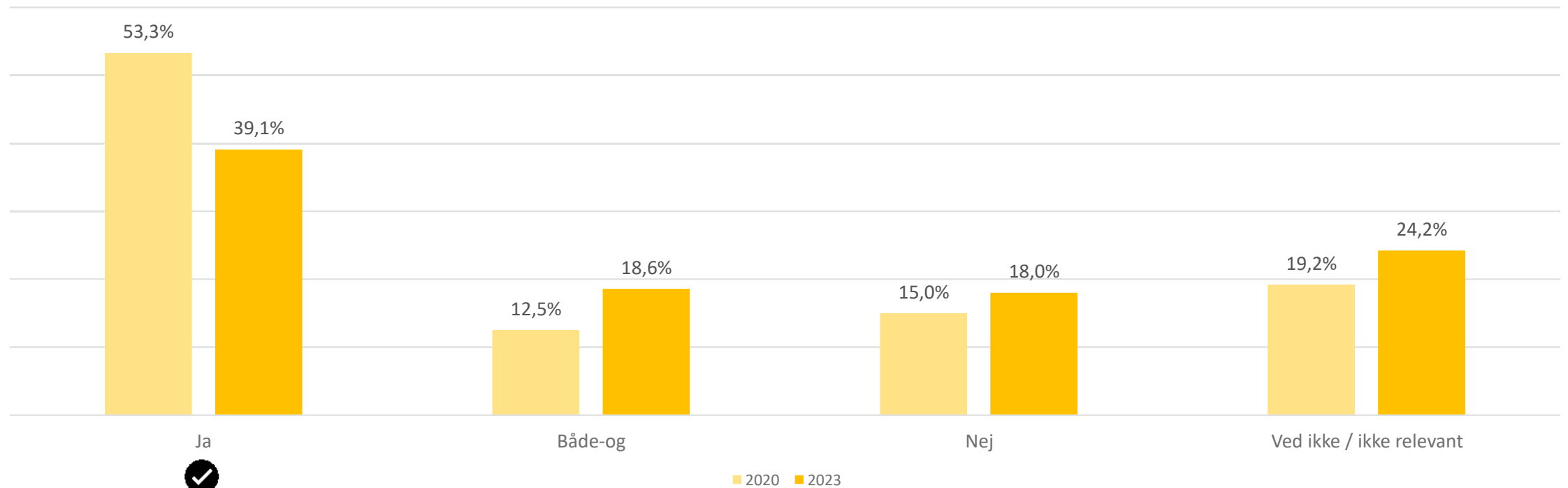


Spørgsmål: Synes du, at medarbejderne er gode til at informere dig om de aktivitetstilbud, der er rundt om dig? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Oplevelsen af at blive lyttet til

Ca. 39 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, når de vil være med til at bestemme over, hvad der sker på deres plejecenter, mens 18 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.

Personalet lytter til borgers ønsker



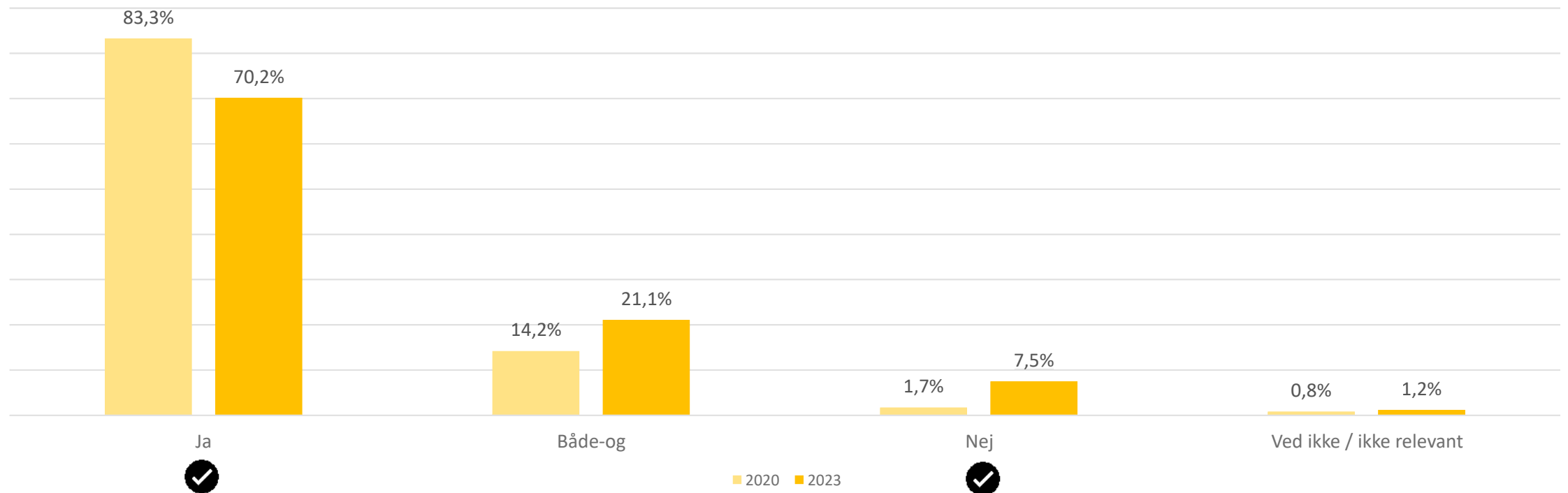
 = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du vil være med til at bestemme, hvad der sker her på plejecentret? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Borgerens oplevelse af deres dagligdag

Ca. 70 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart, mens ca. 8 % svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant, mens andelen, der svarer nej, er steget signifikant.

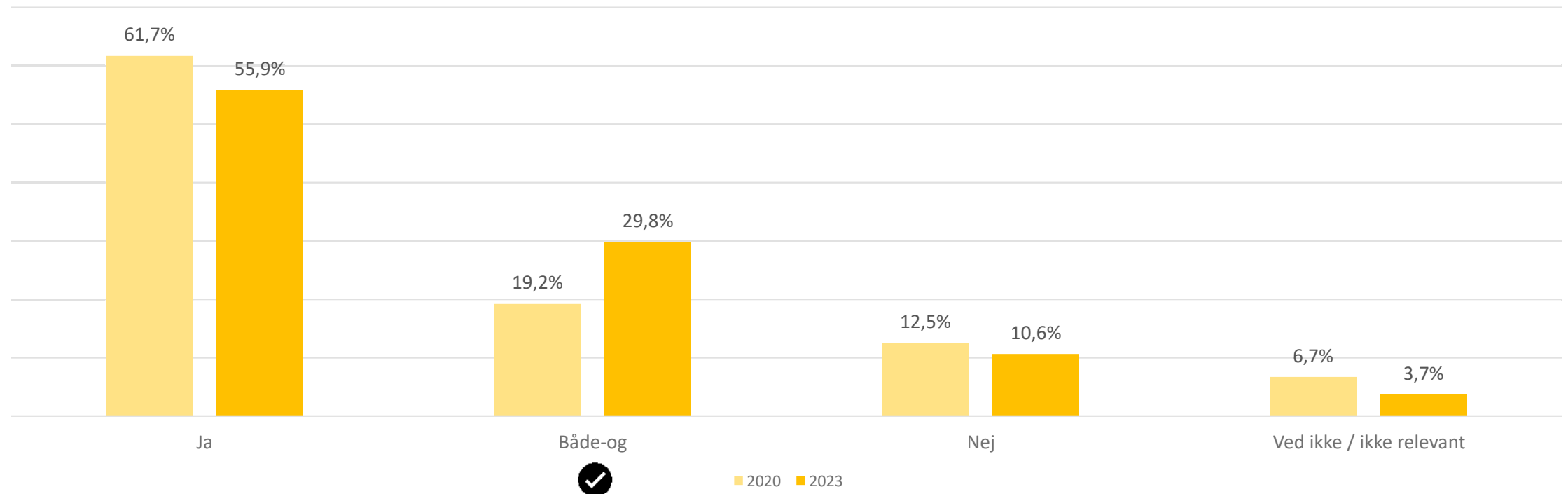
Borgerens dag går med noget, borgerens synes er rart



Samvær med de øvrige beboere

Ca. 56 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de generelt har det rart sammen med de andre beboere på deres plejecenter, mens ca. 11 % svarer nej.

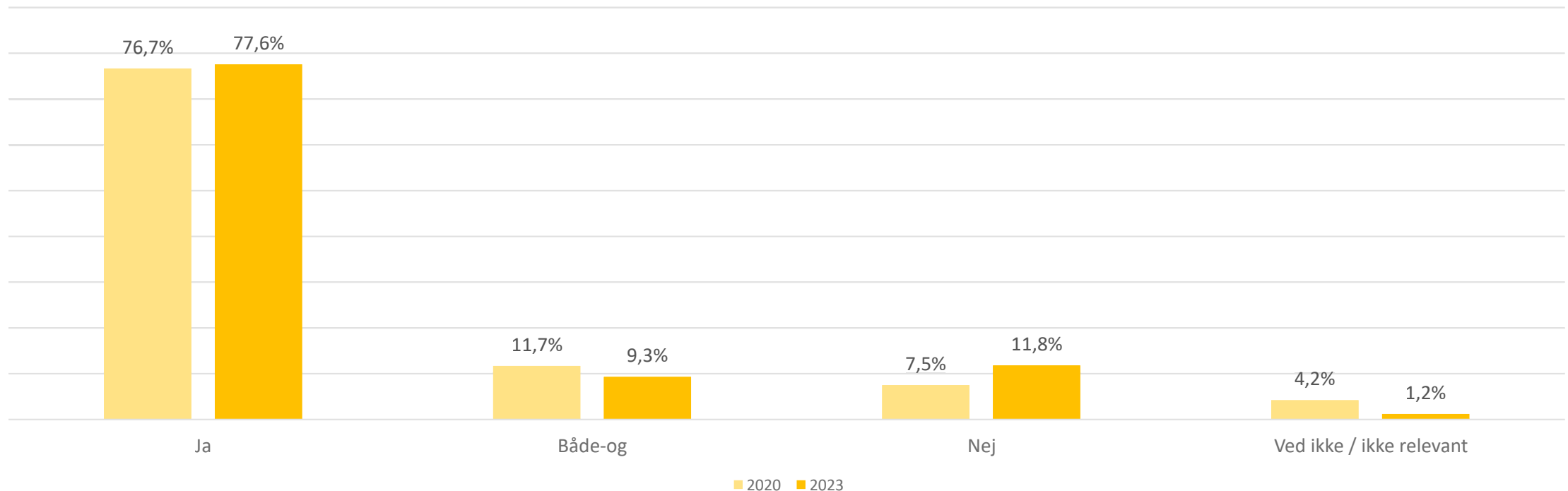
Borgeren har det rart sammen med de øvrige beboere



Borgernes deltagelse i fællesskaber

Ca. 78 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de er tilfredse med den mængde, de deltager i fællesskaber, mens ca. 12 % af borgerne svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

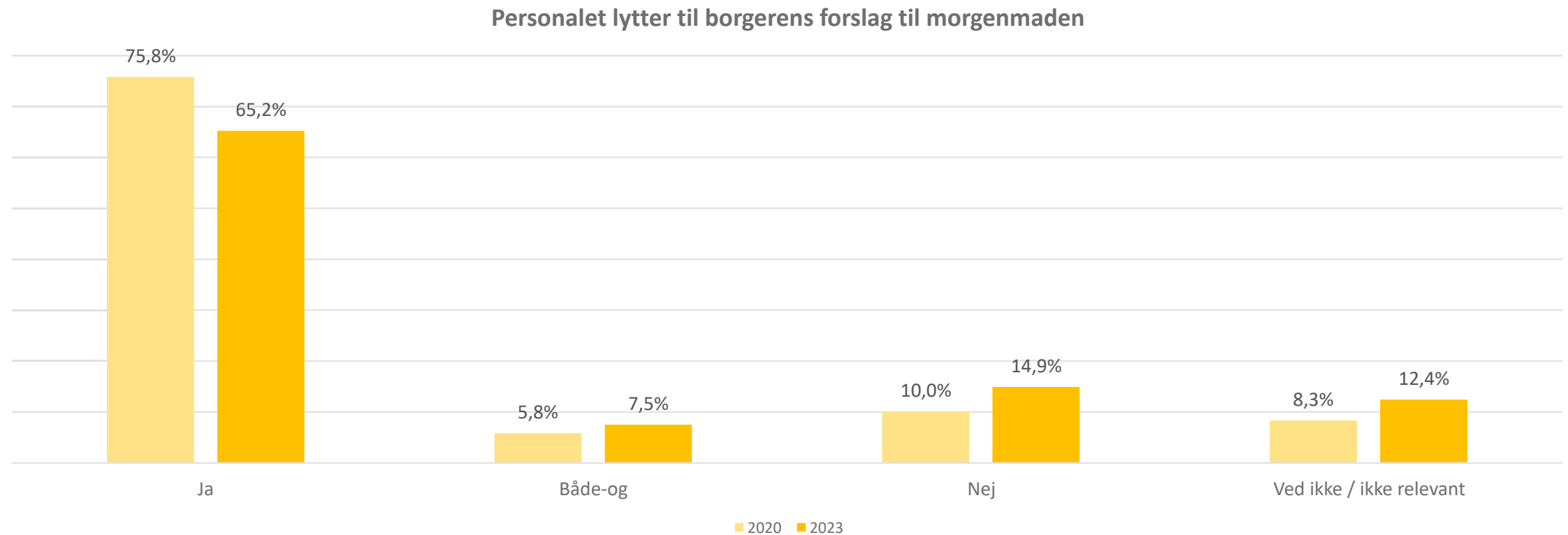
Borgeren deltager tilpas meget i fællesskaber



Spørgsmål: Deltager du i fællesskaber i den udstrækning, du ønsker det? Det kan være samvær med andre fx aktivitetstilbud, kulturtilbud, familiesamvær eller lignende. (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Oplevelsen af at blive lyttet til vedr. forslag til morgenmad

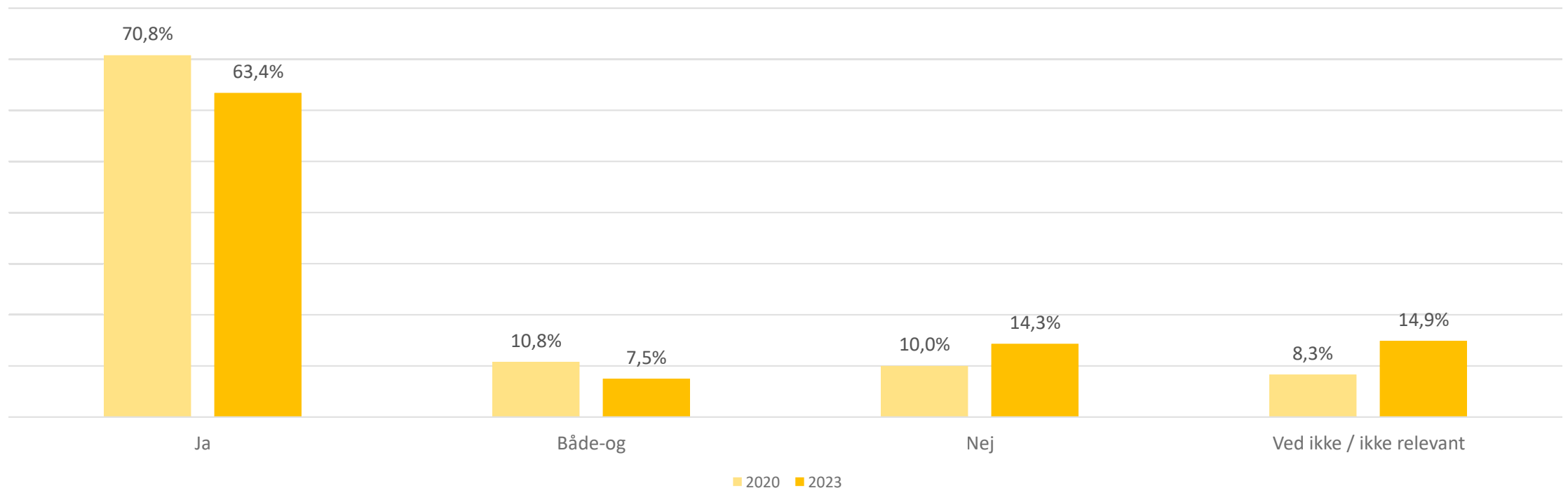
Ca. 65 % af borgerne svarer i 2023 ja til, at de oplever, at personalet lytter til deres forslag eller ønsker til morgenmaden, mens ca. 15 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Oplevelsen af at blive lyttet til vedr. forslag til frokost

Ca. 63 % af borgerne, svarer i 2023 ja til, at de føler sig lyttet til, hvis de kommer med forslag eller ønsker til frokosten, mens ca. 14 % svarer nej. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

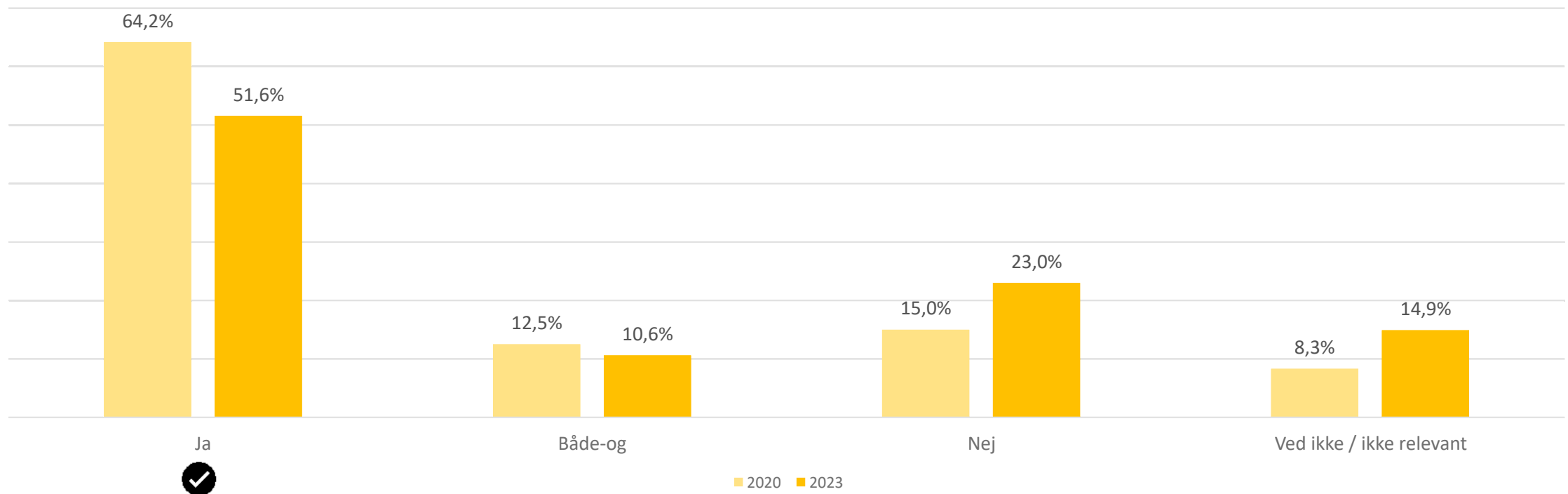
Personalet lytter til borgerens forslag til frokosten



Oplevelsen af at blive lyttet til vedr. forslag til aftensmaden

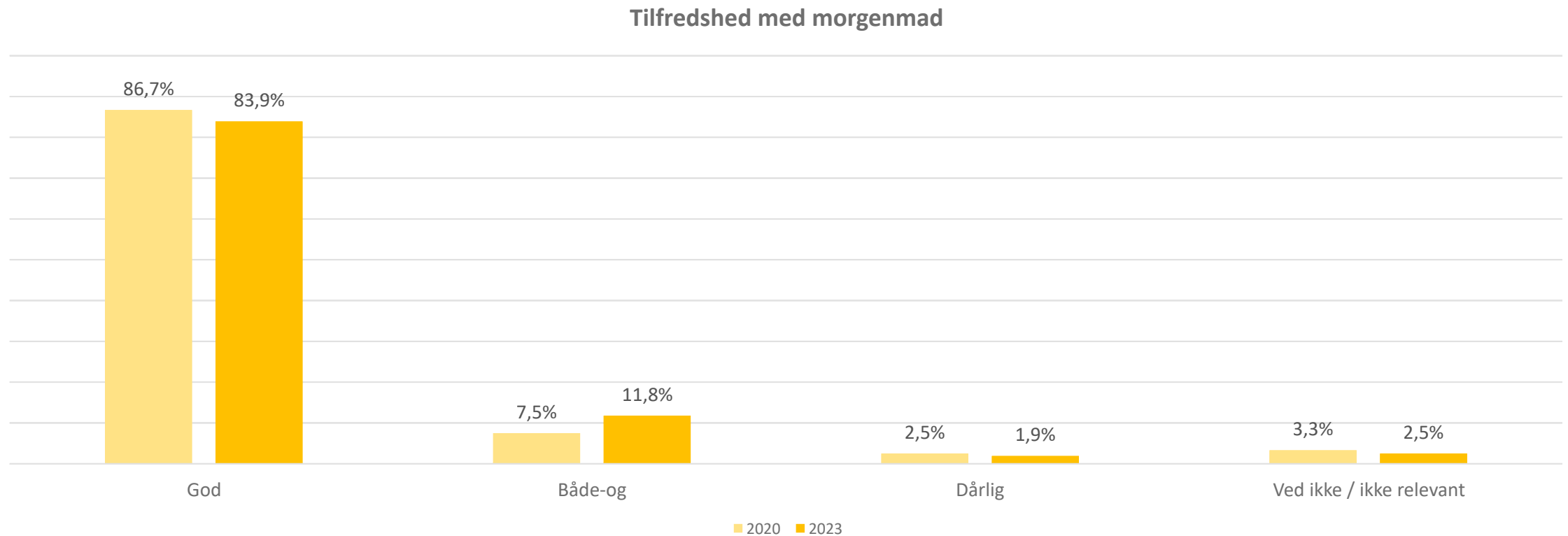
Ca. 52 % borgerne svarer i 2023 ja til, at de bliver lyttet til af personalet, hvis de kommer med forslag eller ønsker til aftensmaden, mens 23 % af borgerne svarer nej. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer ja, faldet signifikant.

Personalet lytter til borgerens forslag til aftensmaden



Tilfredshed med morgenmad

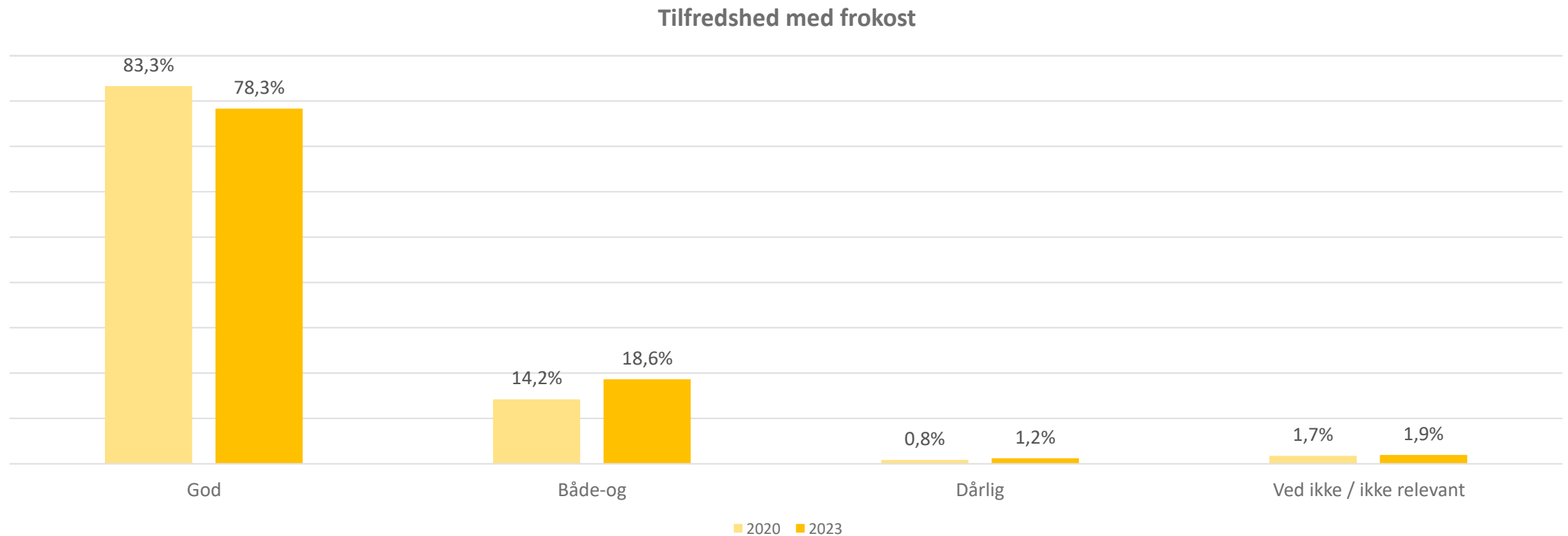
Ca. 84 % af borgerne svarer i 2023, at de synes, at maden, der bliver serveret til morgenmad er god, mens ca. 2 % af borgerne svarer, at morgenmaden er dårlig. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til morgenmad? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med frokost

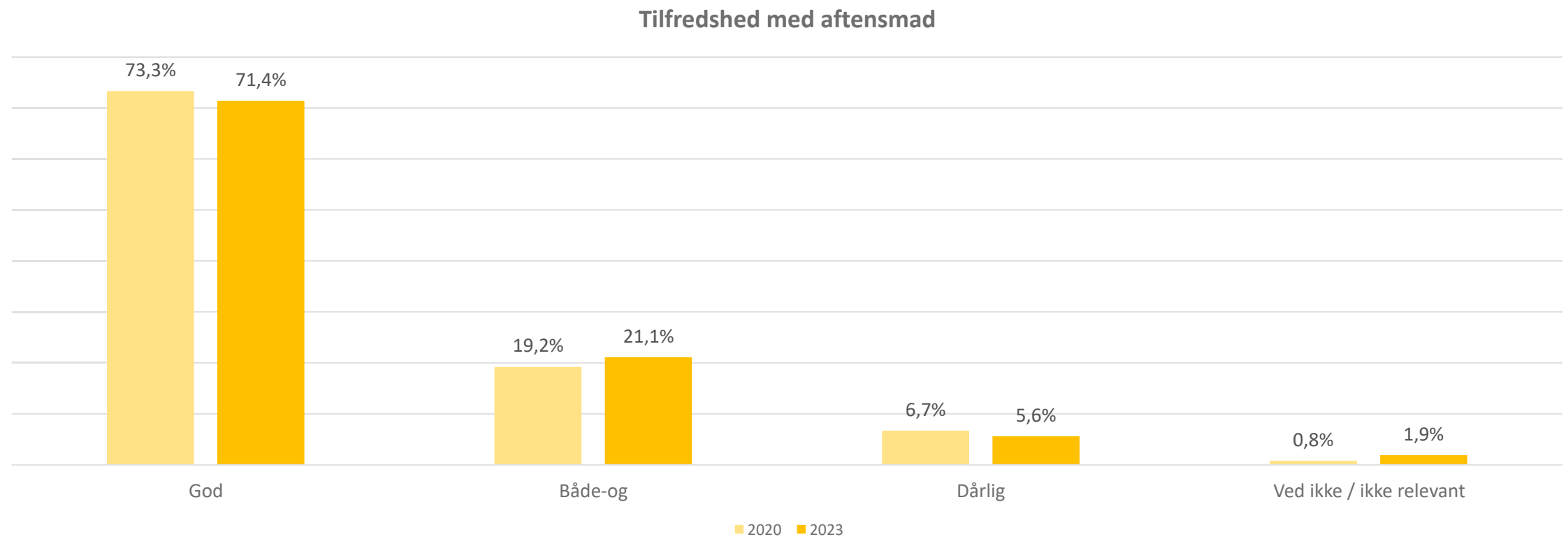
Ca. 78 % af borgerne svarer i 2023, at de synes, at maden de får serveret til frokost er god, ca. 1 % svarer, at frokosten er dårlig. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.



Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til frokost? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med aftensmad

Ca. 71 % af borgerne svarer i 2023, at de synes, at aftensmaden er god, mens ca. 6 % af borgerne svarer, at aftensmaden er dårlig. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

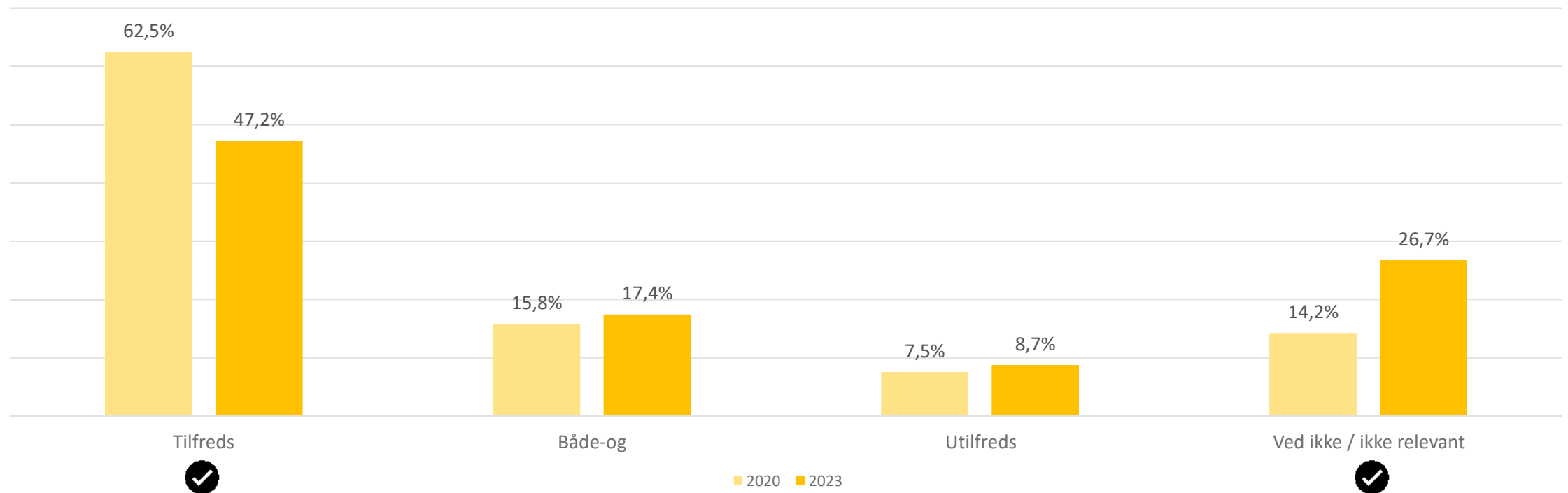


Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til aftensmad? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med udvalg af menuer

Ca. 47 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer, mens ca. 9 % svarer, at de er utilfredse. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer tilfreds, faldet signifikant.

Tilfredshed med muligheden for menuvalg

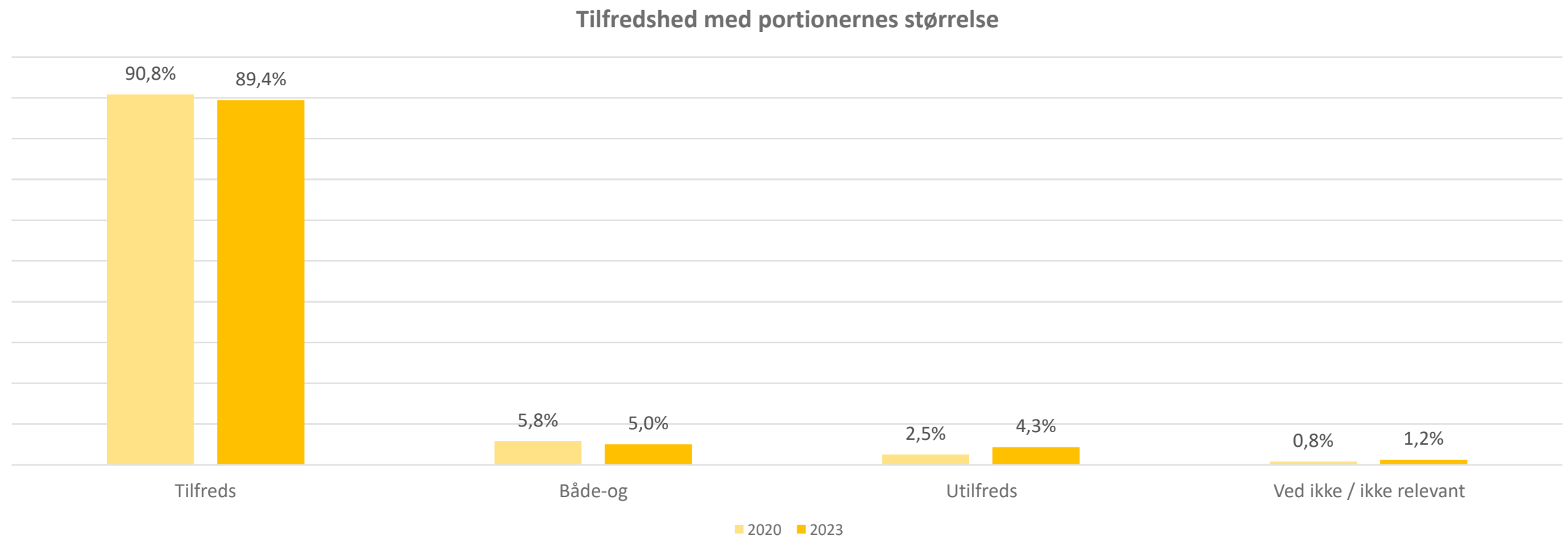


= Statistisk signifikant

Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med portionsstørrelse

Ca. 89 % af borgerne svarer i 2023, at de er tilfredse med portionernes størrelse, mens ca. 4 % svarer, at de er utilfredse med størrelserne. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.

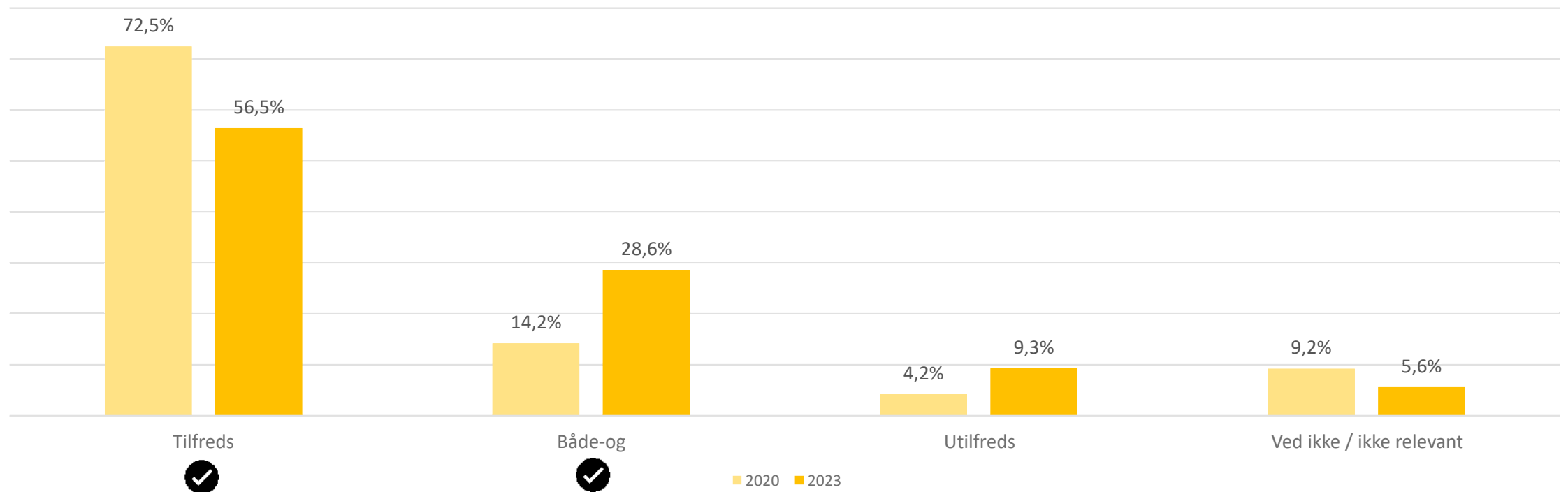


Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med portionernes størrelse? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Tilfredshed med stemningen omkring måltidet

Ca. 57 % af borgere svarer i 2023, at de er tilfredse med stemningen omkring måltidet, mens ca. 9 % svarer, at de er utilfredse med stemningen. Fra 2020 til 2023 er andelen, der svarer tilfreds, faldet signifikant.

Tilfredshed med stemningen omkring måltidet

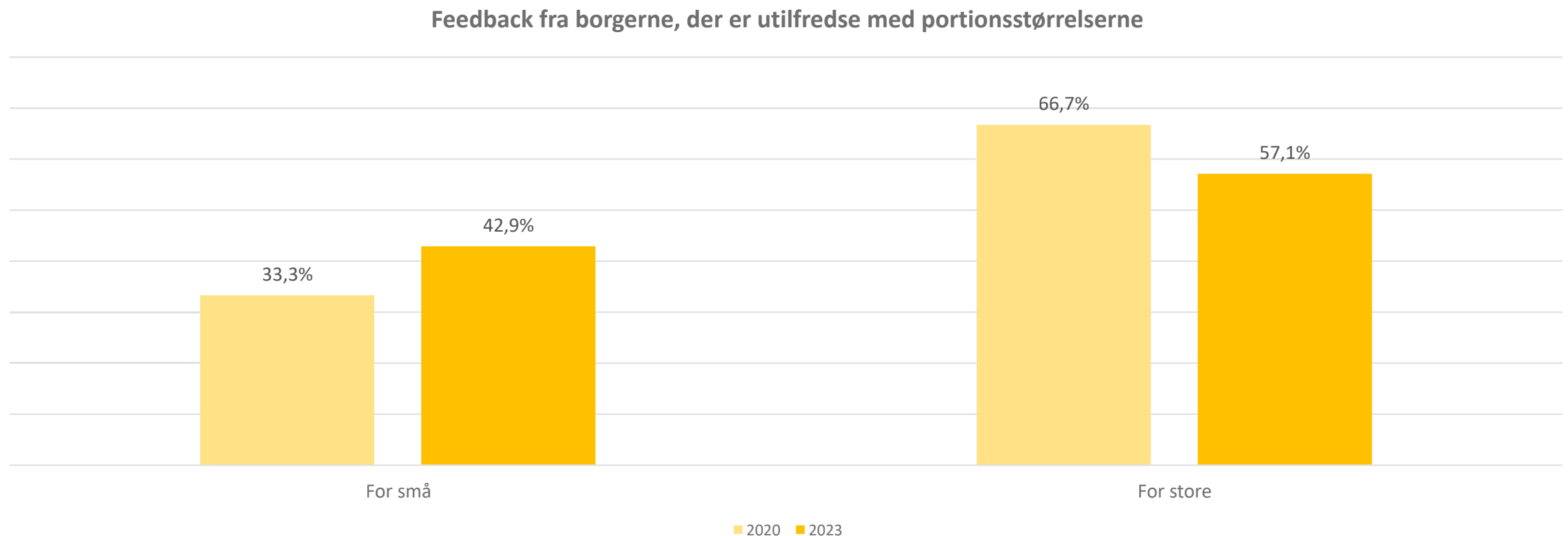


✓ = Statistisk signifikant

Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med stemningen omkring måltidet, fx mulighed for ro, samtale, hygge med videre? (Antal besvarelser 2020: 120, Antal besvarelser 2023: 161)

Feedback fra borgerne, der er utilfredse med portionsstørrelserne

Ca. 57 % af borgerne, der i 2023 er utilfredse med portionsstørrelsen, svarer, at de oplever, at portionerne er for store, mens ca. 43 % af borgerne svarer, at portionerne er for små. Der er ingen signifikante forskelle mellem 2020 og 2023.





Voxmeter A/S
Borgergade 6, 4.
DK-1300 København K
T: 7020 2324
info@voxmeter.dk

Læs mere her

Analyser:

voxmeter.dk

Analysesystem:

catglobe.com

