



Brugertilfredsheds-
undersøgelse om
plejecentre
Hovedrapport

Slagelse Kommune
DECEMBER 2020

Voxmeter 

INDHOLD

3 METODE

7 RESULTATER

METODE

Formål og baggrund

Slagelse Kommune har i en årrække fået gennemført brugerundersøgelser på sundheds- og ældreområdet. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden med kommunens ydelser på området samt brugernes trivsel. Senest gennemførtes i 2018 tilfredshedsundersøgelser blandt kommunens brugere af plejecentre og hjemmehjælp. Denne undersøgelse er nu gentaget i efteråret/vinteren 2020. Dog er undersøgelsesdesignet revideret i forbindelse med gennemførelse af den aktuelle undersøgelse.

Undersøgelsen er som nævnt gennemført på henholdsvis hjemmepleje- og plejecenterområdet. Nærværende rapport omfatter resultaterne af plejecenterundersøgelsen, mens resultaterne fra undersøgelsen blandt hjemmehjælpsmodtagerne findes i en selvstændig rapport.

Som tillæg til nærværende rapport er udarbejdet en klyngerapport, hvor resultaterne er nedbrudt på de enkelte administrative områder.

METODE

Spørgeskemaet

Slagelse Kommune har som nævnt i en årrække fået gennemført spørgeskemaundersøgelser på ældreområde, og det anvendte skema er løbende blevet ændret, således at spørgerammen har været relevant for at skulle belyse aktuelle emner.

I 2020 er undersøgelsen foretaget af Voxmeter A/S, som har været med til at gennemgå spørgerammen sammen med Slagelse Kommune, før denne er programmeret i Voxmeters analysesystem Catglobe, hvor al databehandling og interview er udført.

I spørgerammen har det i alt været muligt for respondenterne at svare på 45 spørgsmål.

Der har løbende i undersøgelsen været mulighed for respondenterne at komme med kommentarer og uddybninger til de spørgsmål de har fået.

METODE

Indsamling af data og opnåelse

Slagelse Kommune leverede respondentlister til Voxmeter, der indeholdte borgere på plejecentre i Slagelse Kommune, som personalet på plejecentrene har vurderet var i stand til at deltage i undersøgelsen.

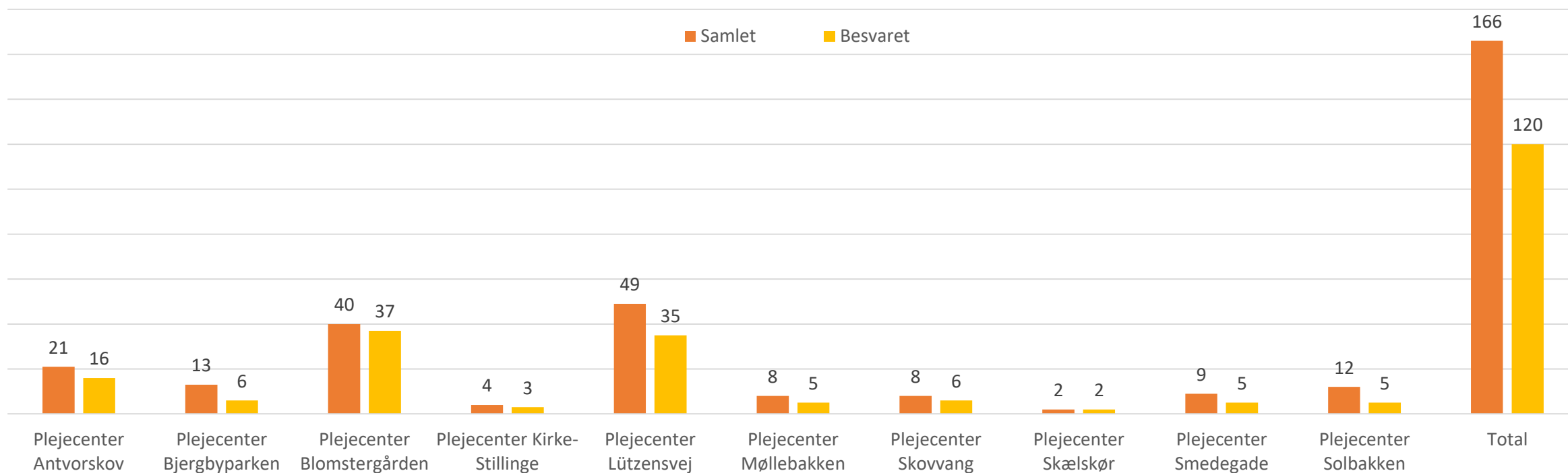
Voxmeter har modtaget informationer på 166 borgere. Disse lister indeholdte kontaktinformationer på respondenterne i form af navn, plejecenter og baggrundsoplysninger. Baseret på disse kontaktoplysninger, har Voxmeter genereret individuelle links med tilhørende passwords til hver af de 166 plejehjemsbeboere. Interviewene er gennemført af personalet på de enkelte plejecentre.

METODE

Indsamling af data og opnåelse:

Ud af de 166 plejecenterbeboere, som havde mulighed for at deltage i undersøgelsen, er der gennemført 120 interview. Fordelingen per plejecenter fremgår af grafikken nedenfor.

Opnåelse per plejecenter



METODE

Rapportering

I denne rapport bliver de overordnede resultater af undersøgelsen præsenteret i grafikker. Disse grafikker er opdelt efter hvert spørgsmål i undersøgelsen, hvor selve spørgsmålsteksten samt basen for det pågældende spørgsmål er angivet. Der kommenteres desuden på diverse interessante observationer gennem rapporten. Ved gennemsnitsberegninger på skalaspørgsmål ekskluderes "ved ikke", da denne ikke kan tildeles en værdi på skalaen.

Åbne svar, der er givet som uddybninger og kommentarer i løbet af undersøgelsen, er ikke inkluderet i denne rapport, men vil derimod være en del af et efterfølgende bilagssæt, hvor alle tabeller og kryds inkluderer.

Resultater



Civilstatus

Langt størstedelen af borgerne – over 98% – har svaret, at de bor alene. Ca. 1,7% har modsat svaret, at de bor sammen med en anden.

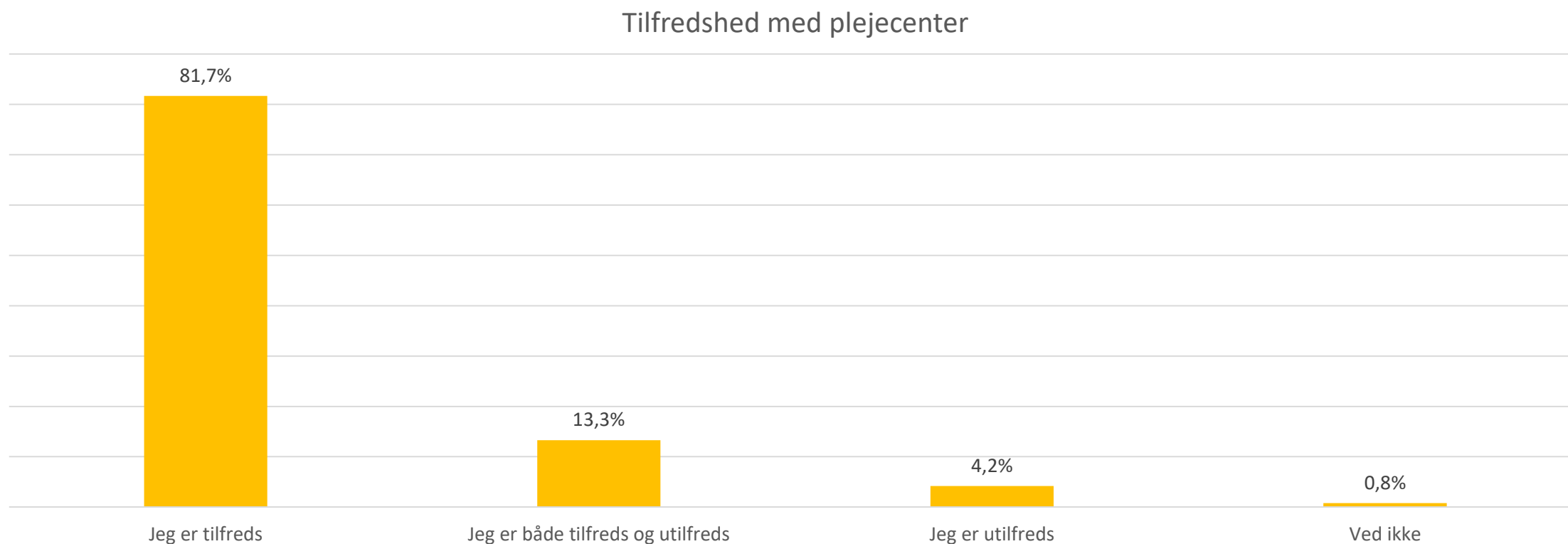
Civilstatus



Spørgsmål: Bor du alene eller sammen med en anden? (base: 120)

Tilfredshed med plejecenter

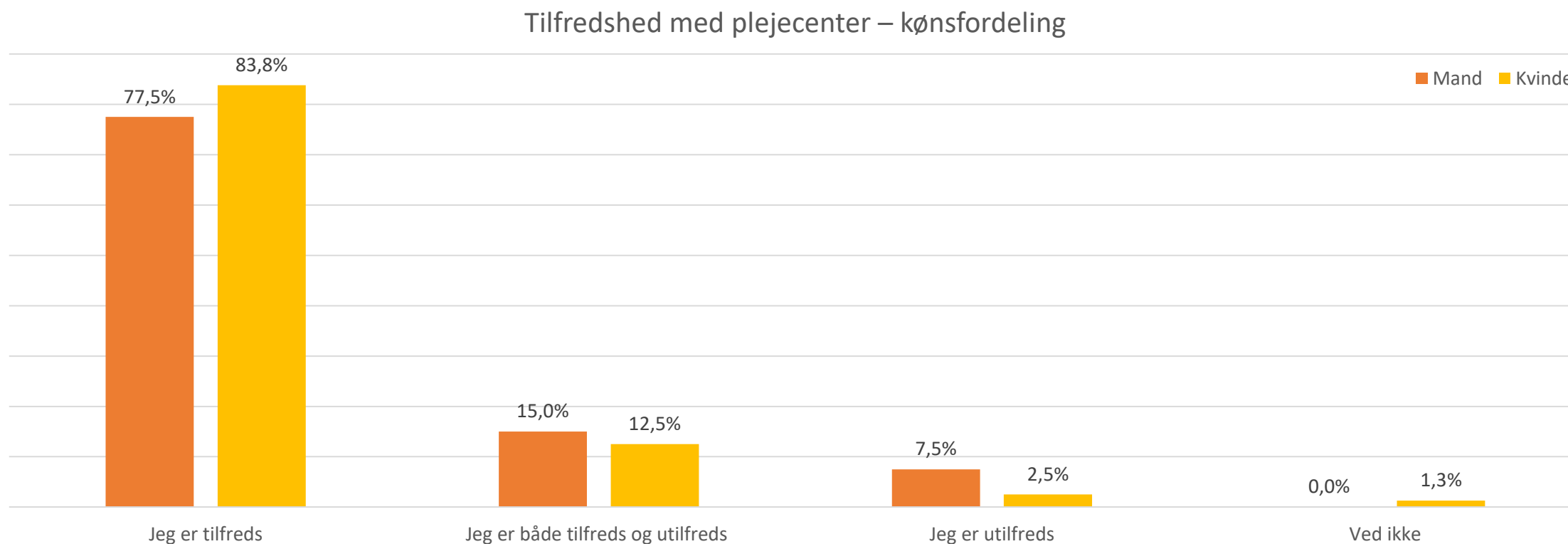
Ca. 82% af borgerne har svaret, at de er tilfredse med det plejecenter de bor på. Ca. 4% har svaret, at de er utilfredse, mens ca. 13% har svaret, at de både er tilfredse og utilfredse.



Spørgsmål: Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med det plejecenter, du bor på? (base: 120)

Tilfredshed med plejecenter – kønsfordeling

Kønsfordelingen af den samlede tilfredshed med plejecentrene viser, at der er en rimelig forskel mellem de to køn. En større andel af kvinderne har svaret tilfreds, mens en større andel mænd har svaret utilfreds.

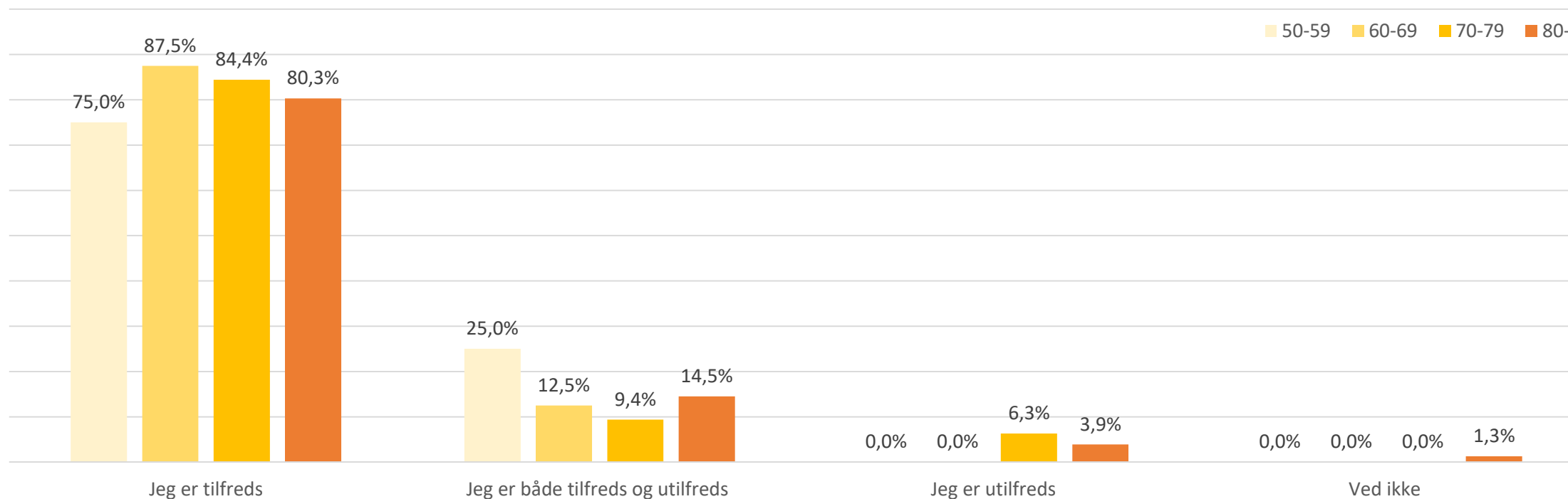


Spørgsmål: Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med det plejecenter, du bor på? (base: 120)

Tilfredshed med plejecenter – aldersfordeling

Aldersfordelingen af tilfredsheden med plejecentrene viser ikke nogen signifikant forskel. En større andel 70-79-årige har svaret "tilfreds", mens færre i alderen 80+ har svaret "tilfreds".

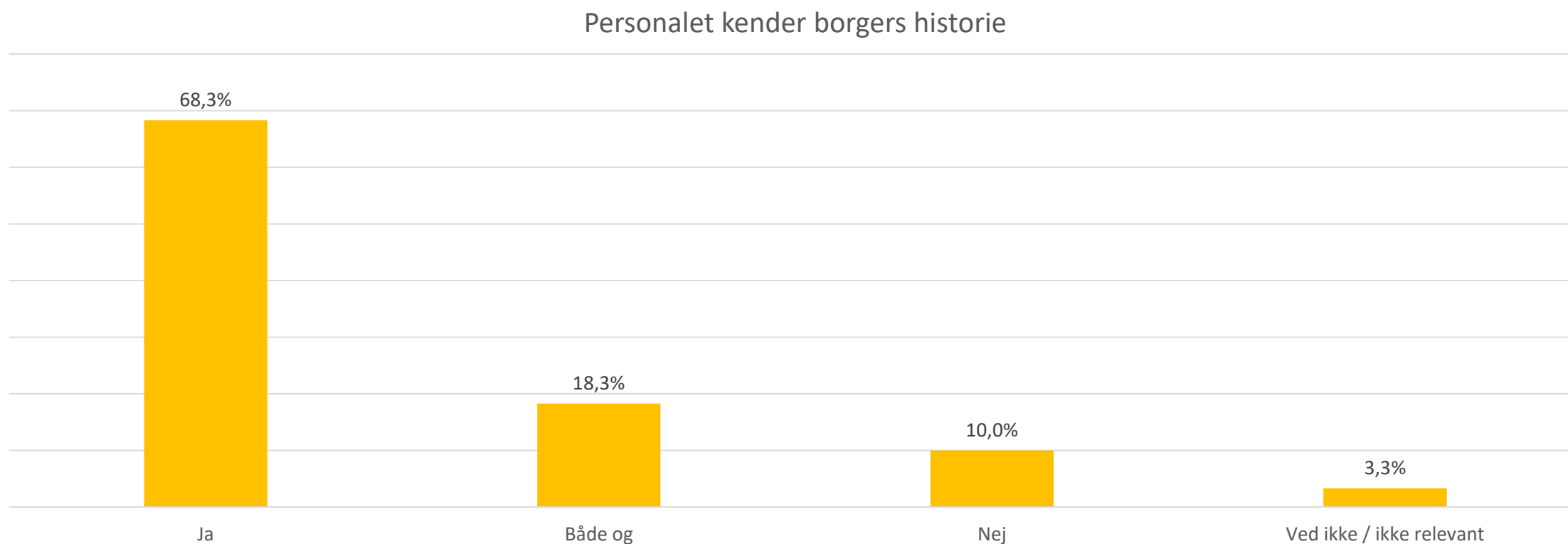
Tilfredshed med plejecenter – aldersfordeling



Spørgsmål: Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med det plejecenter, du bor på? (base: 120)

Personalet kender borgers historie

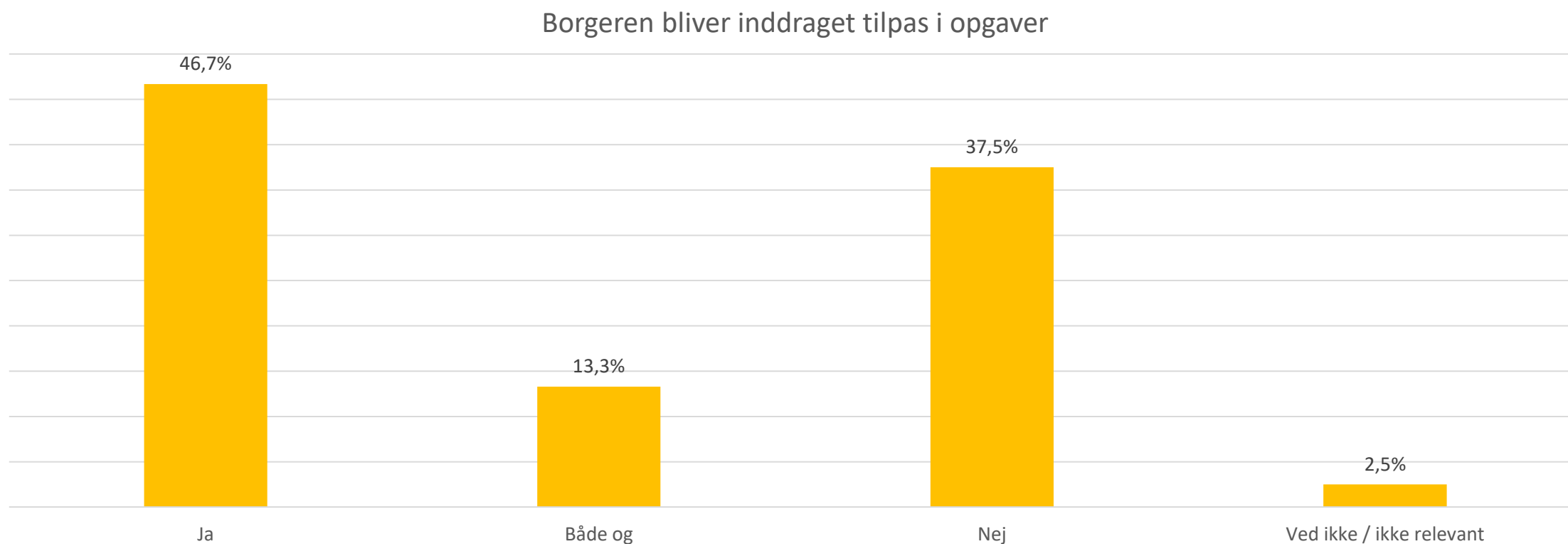
Flertallet af borgerne oplever, at personalet kender deres historie. Ca. 10% oplever ikke at det er tilfældet. Lidt over 18% har svaret både-og.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet, du er i kontakt med, kender dig og din historie? (base: 120)

Borgeren bliver inddraget tilpas i opgaver

Borgerne er splittet, når det kommer til, om de bliver inddraget i opgaver som fx madlavning, påklædning og oprydning. Ca. 47% mener at de bliver inddraget, mens ca. 38% oplever ikke at blive inddraget. Ca. 13% har svaret både-og.

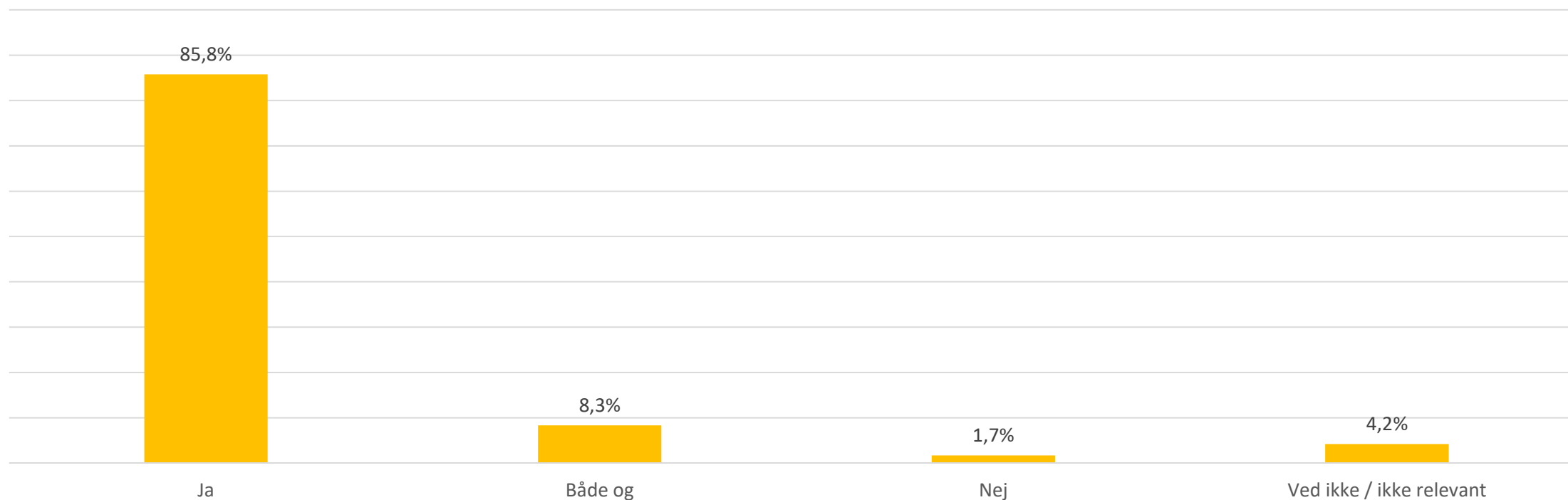


Spørgsmål: Oplever du, at du bliver inddraget i fx madlavning, påklædning, oprydning m.m. i det omfang, du ønsker det? (base: 120)

Borgeren bliver støttet i at kunne klare dagligdagsting selv

Lidt over 85% af borgerne oplever, at blive støttet i at kunne klare dagligdagsting selv. Ca. 2% har svaret nej, mens ca. 8% har svaret både-og.

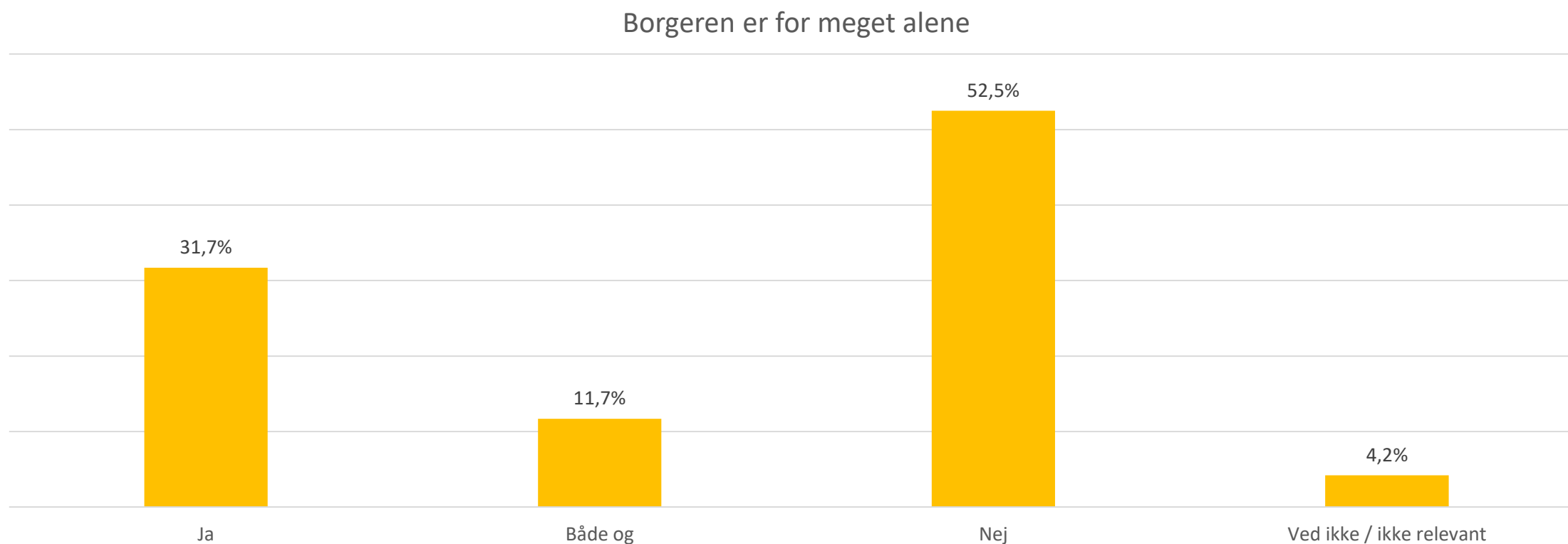
Borgeren bliver støttet i at kunne klare dagligdagsting selv



Spørgsmål: Oplever du, at personalet støtter dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv? (base: 120)

Borgeren er for meget alene

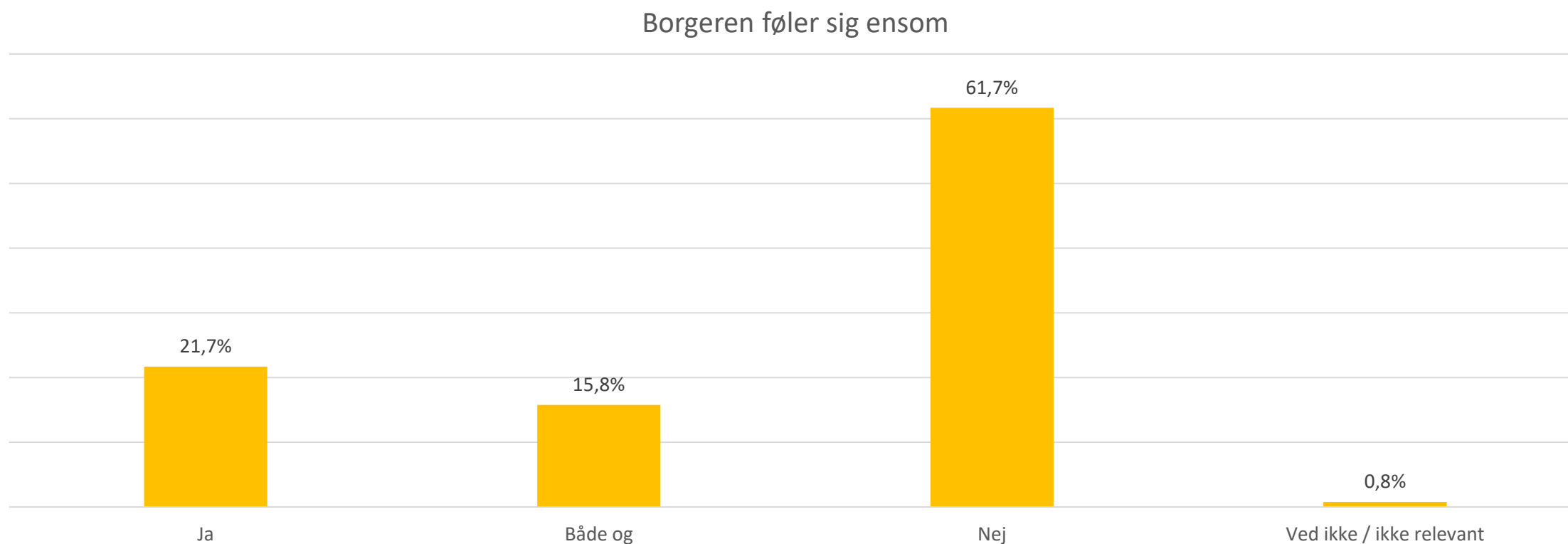
Lidt over halvdelen af borgerne – ca. 53% – har svaret, at de er tilpas med mængden af alenetid de har. Modsat har lidt under en tredjedel – ca. 32% – svaret, at de nogen gange er alene, selvom de ville foretrække at være sammen med andre.



Spørgsmål: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (base: 120)

Borgeren føler sig ensom

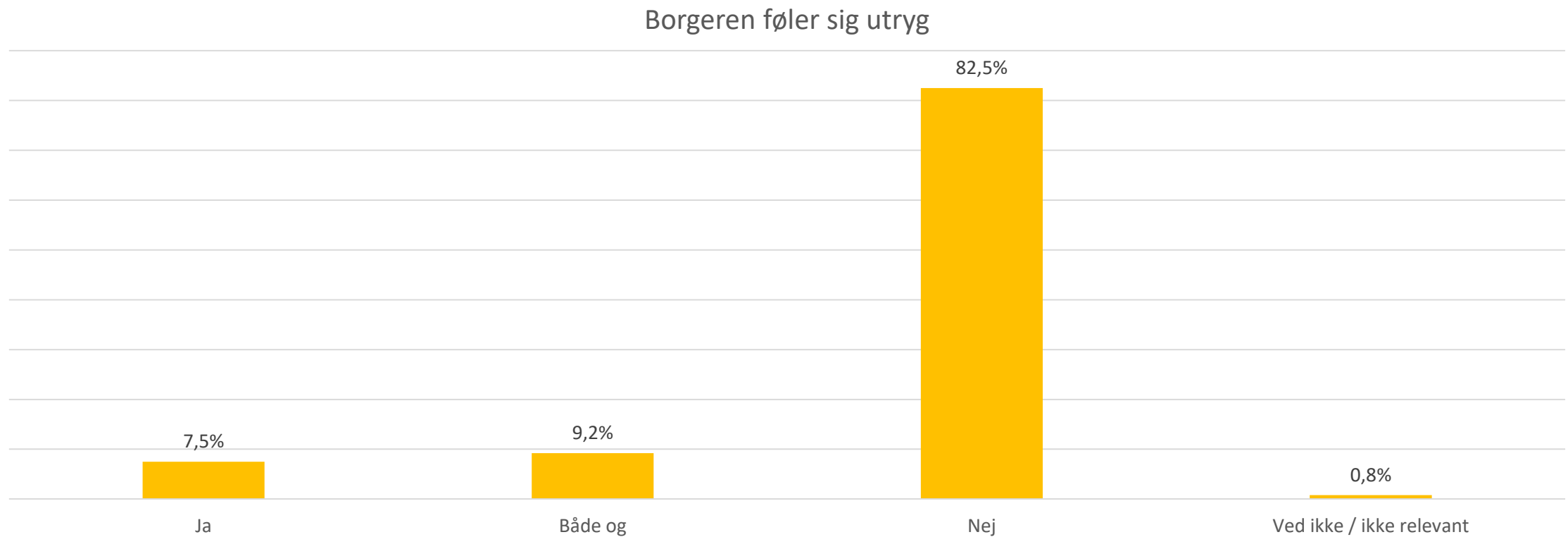
Ca. 62% af borgerne har svaret nej til, at de føler sig ensomme. Modsat svarer lidt over en femtedel af borgerne – ca. 22% – ja til samme spørgsmål.



Spørgsmål: Føler du dig ensom? (base: 120)

Borgeren føler sig utryg

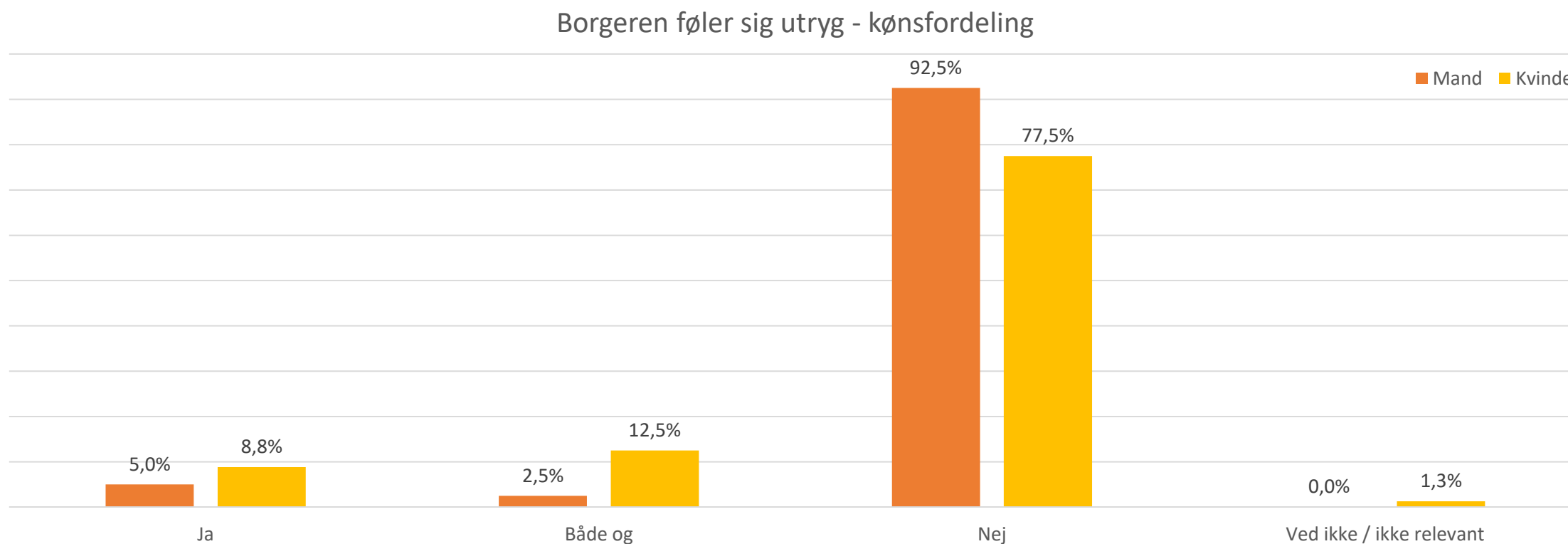
Et stor flertal – ca. 83% – føler sig ikke utrygge i hverdagen, mens ca. 9% har svaret både-og. Ca. 8% har svaret ja til, at de føler sig utrygge i hverdagen.



Spørgsmål: Føler du dig utryg i hverdagen? (base: 120)

Borgeren føler sig utryg - kønsfordeling

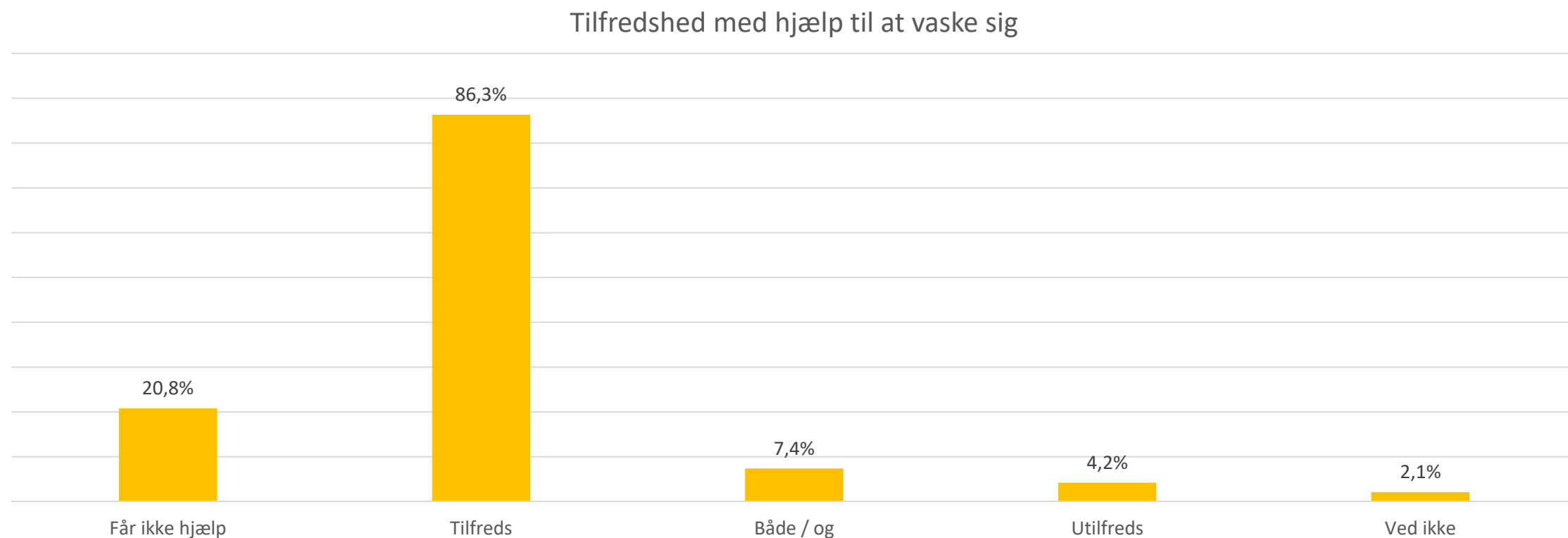
Der er en signifikant større andel mænd end kvinder, der har svaret, at de ikke føler sig utrygge i hverdagen. Samtidig er der signifikant flere kvinder, der har svaret både-og, mens også en større andel kvinder end mænd har svaret ja til, at føle sig utryg i hverdagen.



Spørgsmål: Føler du dig utryg i hverdagen? (base: 120)

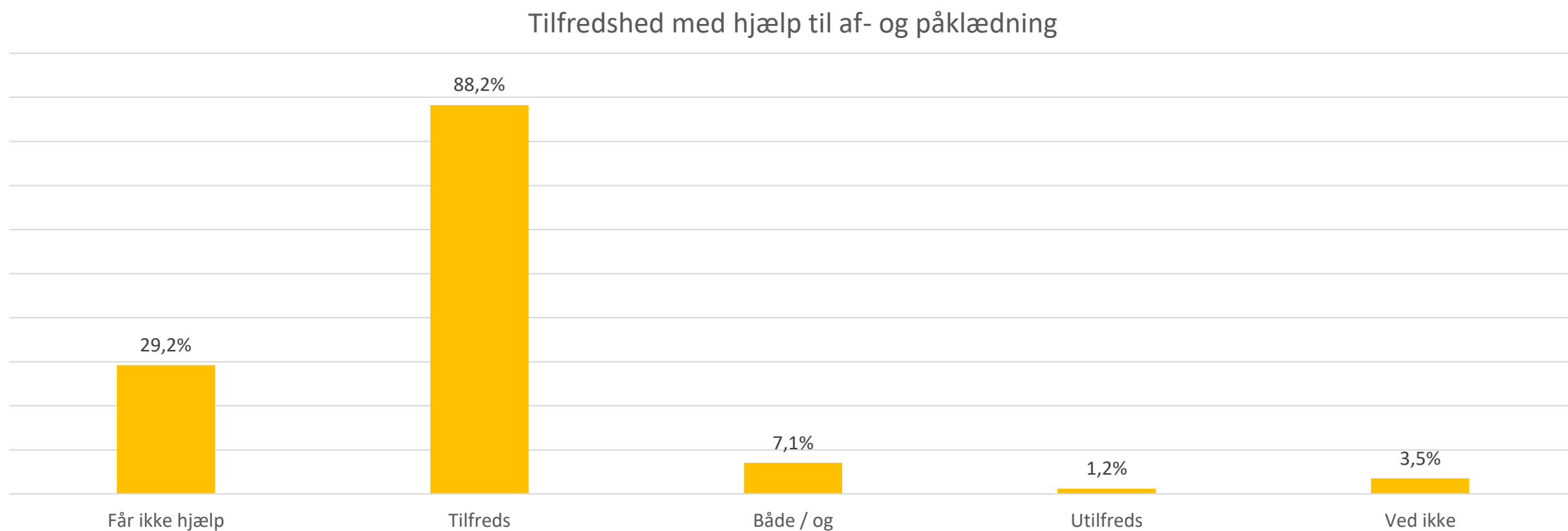
Tilfredshed med hjælp til at vaske sig

Ca. 86% af borgerne, der får hjælp, på plejecentrene er tilfredse med den hjælp, de får til at vaske sig, mens ca. 21% har svaret, at de ikke får hjælp på det givne område. Ca. 4% har svaret, at de er utilfredse med hjælpen til at vaske sig.



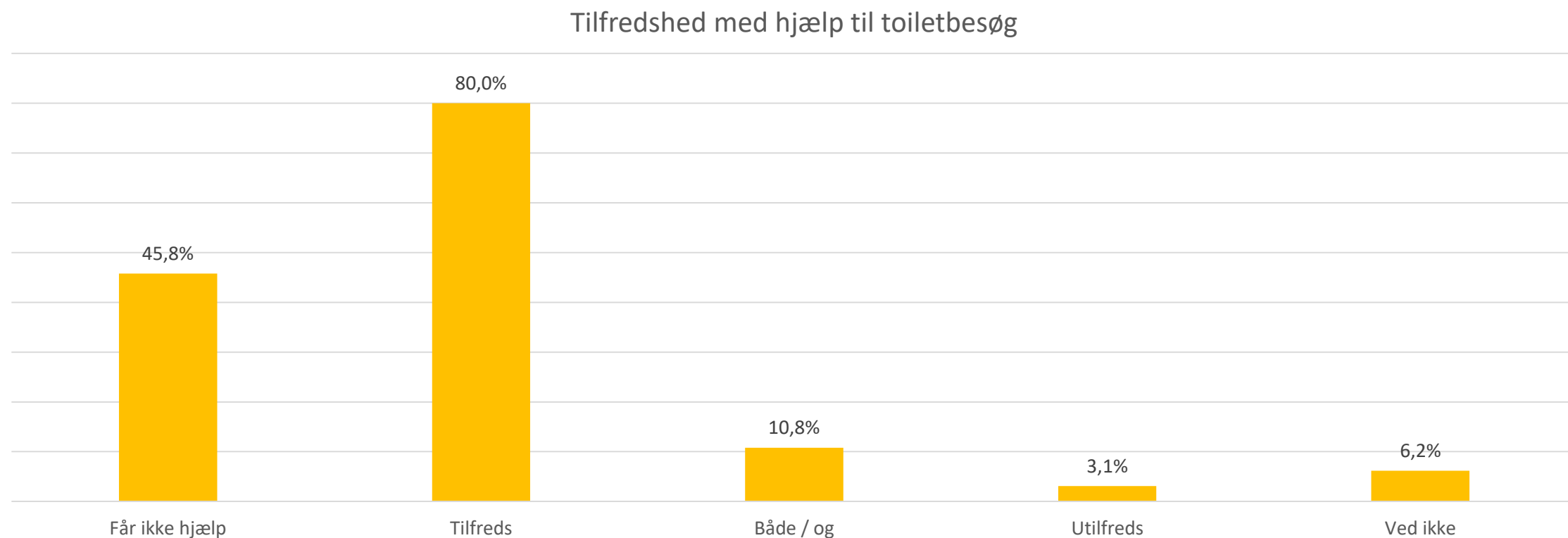
Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning

Ca. 29% har svaret, at de ikke får hjælp til af- og påklædning. Samtidig svarer ca. 88% af borgerne, der får hjælp, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager på dette område. Ca. 1% er utilfredse med hjælpen her.



Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

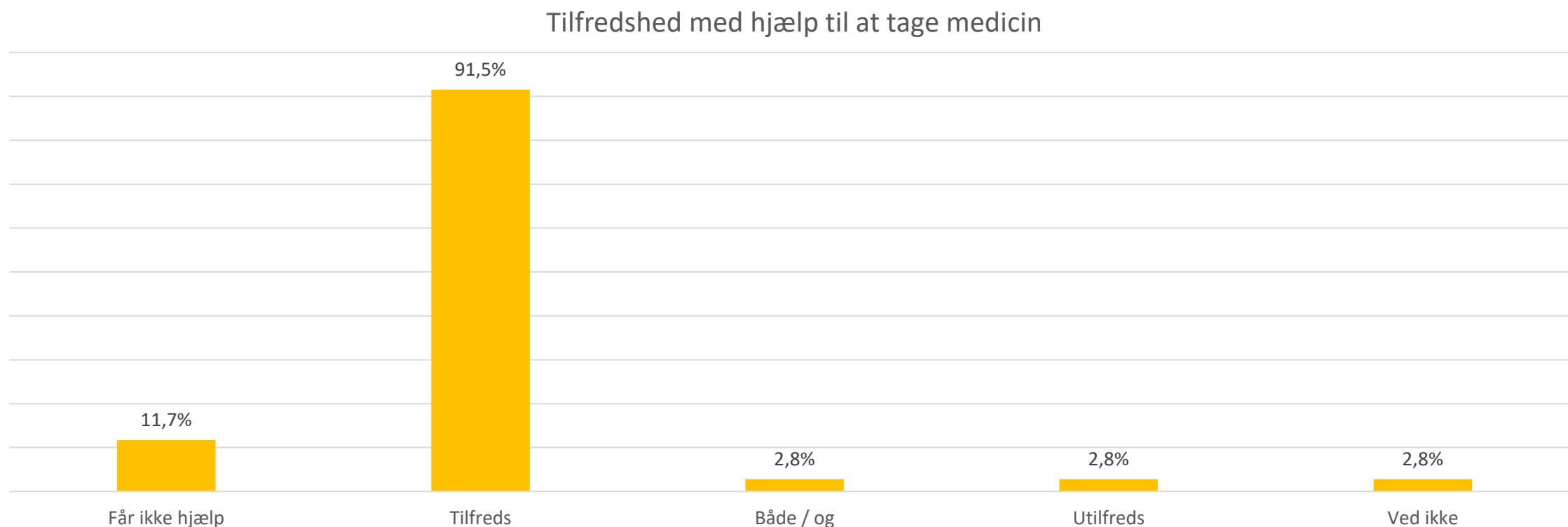
Lidt under halvdelen af borgerne – ca. 46% – svarer, at de ikke får hjælp til toiletbesøg. Af de resterende borgere svarer ca. 80%, at de er tilfredse med hjælpen de modtager. Ca. 3% af borgerne er utilfredse med hjælpen til toiletbesøg.



Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med den hjælp, du modtager til toiletbesøg? (base: 120) – Bemærk at "Får ikke hjælp" ikke er medregnet i de andre procent værdier.

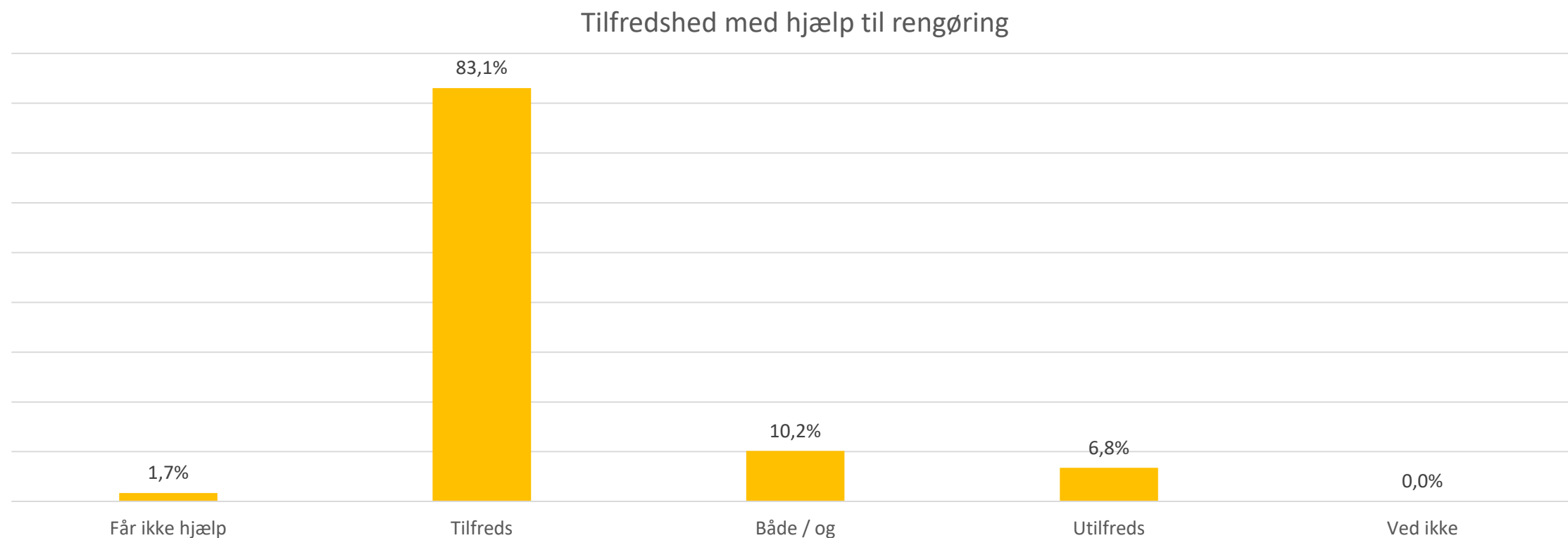
Tilfredshed med hjælp til at tage medicin

Ca. 91% af borgerne, der får hjælp svarer, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager til at tage deres medicin. Ca. 12% svarer, at de ikke får hjælp til dette, mens ca. 3% er utilfredse med hjælpen til at tage medicin.



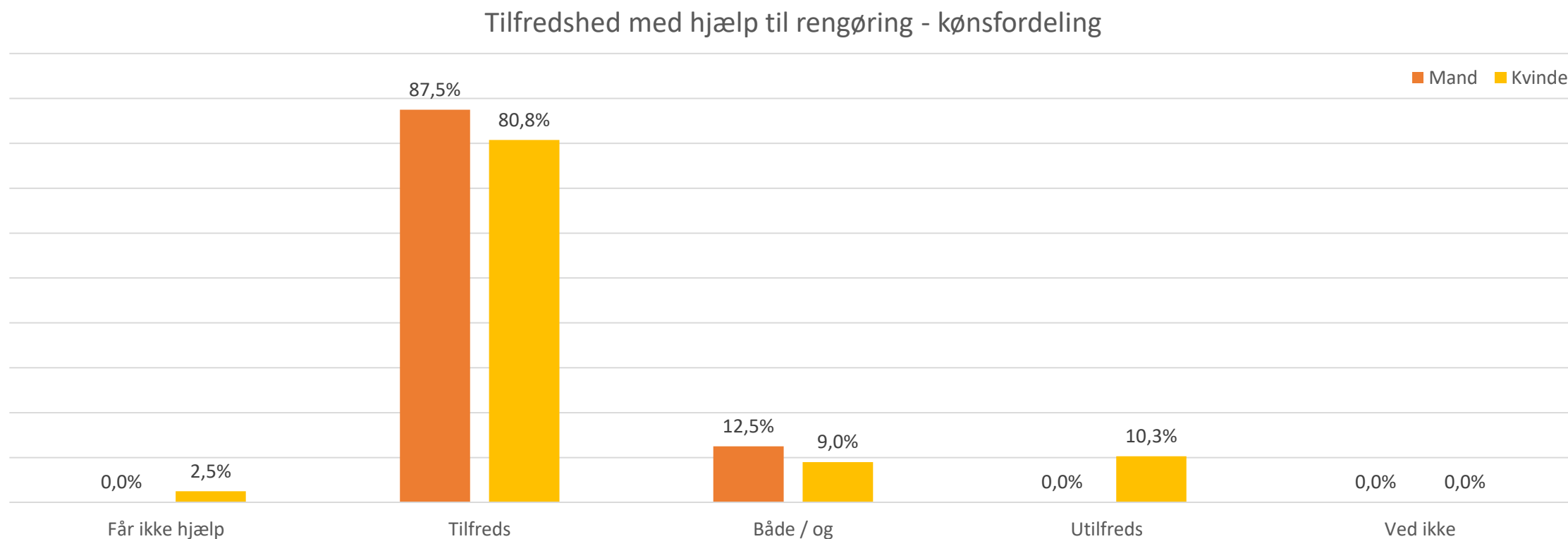
Tilfredshed med hjælp til rengøring

Ca. 83% af borgerne på plejecentrene er tilfredse med den hjælp de modtager, til rengøring af deres bolig. Ca. 2% får ikke hjælp til rengøring af bolig, mens ca. 7% er utilfredse med hjælpen på dette område.



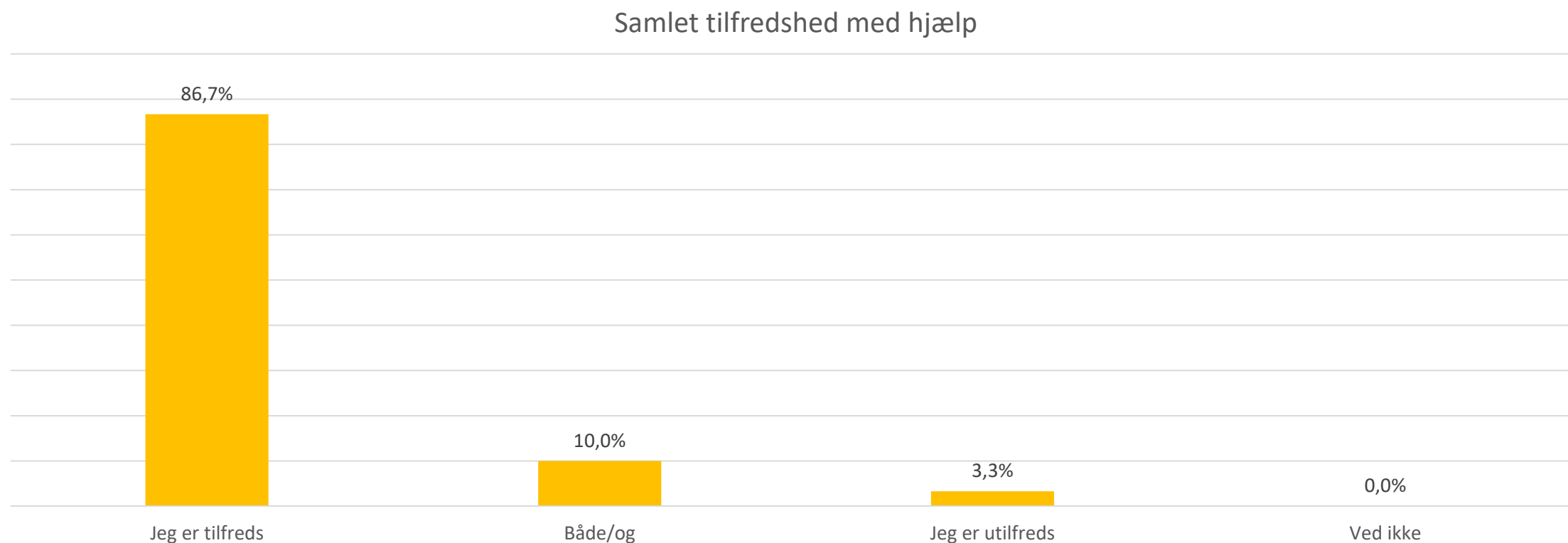
Tilfredshed med hjælp til rengøring - kønsfordeling

Der er en signifikant forskel mellem kønnene, når det gælder tilfredshed med hjælpen til rengøring. Mens ca. 10% af kvinderne er utilfredse, er der ingen af mændene, der har svaret "utilfreds". Omvendt er der en større andel mænd, der har svaret "tilfreds" samt "både-og".



Samlet tilfredshed med hjælp

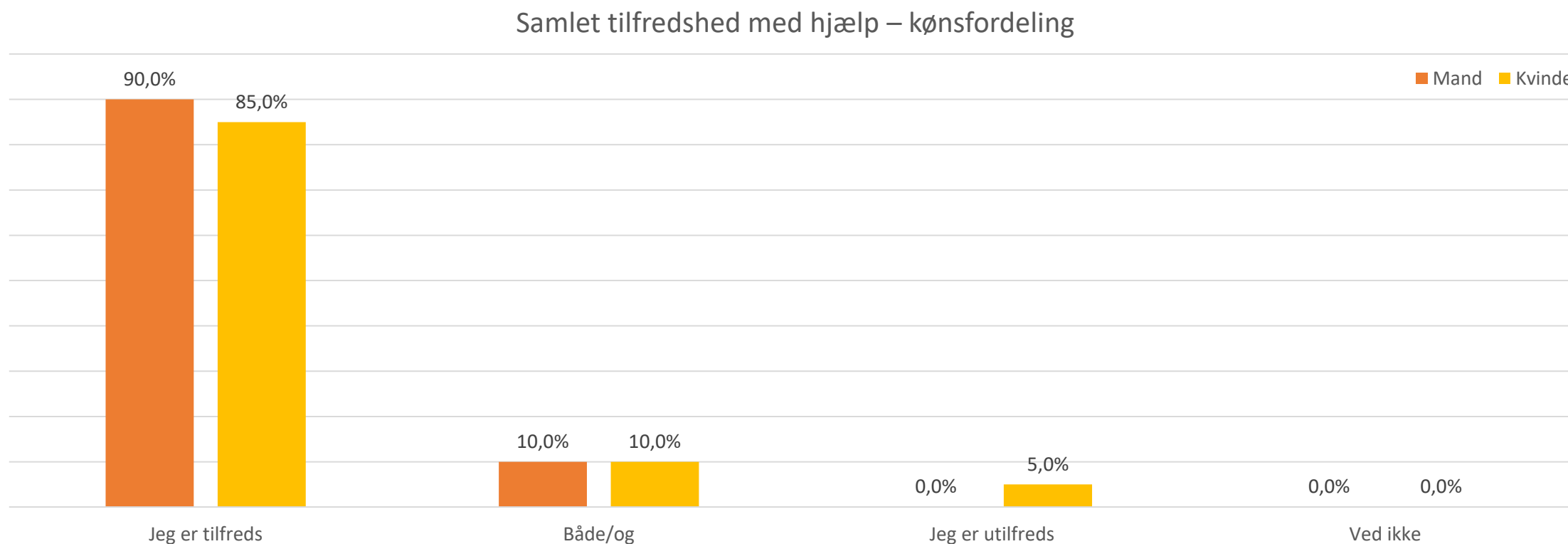
Når det gælder den samlede tilfredshed med den modtagne hjælp, er borgerne rigtig godt tilfredse. Ca. 87% har om hjælpen alt i alt svaret "jeg er tilfreds", mens ca. 3% har svaret "jeg er utilfreds".



Spørgsmål: Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med den hjælp du modtager? (base: 120)

Samlet tilfredshed med hjælp – kønsfordeling

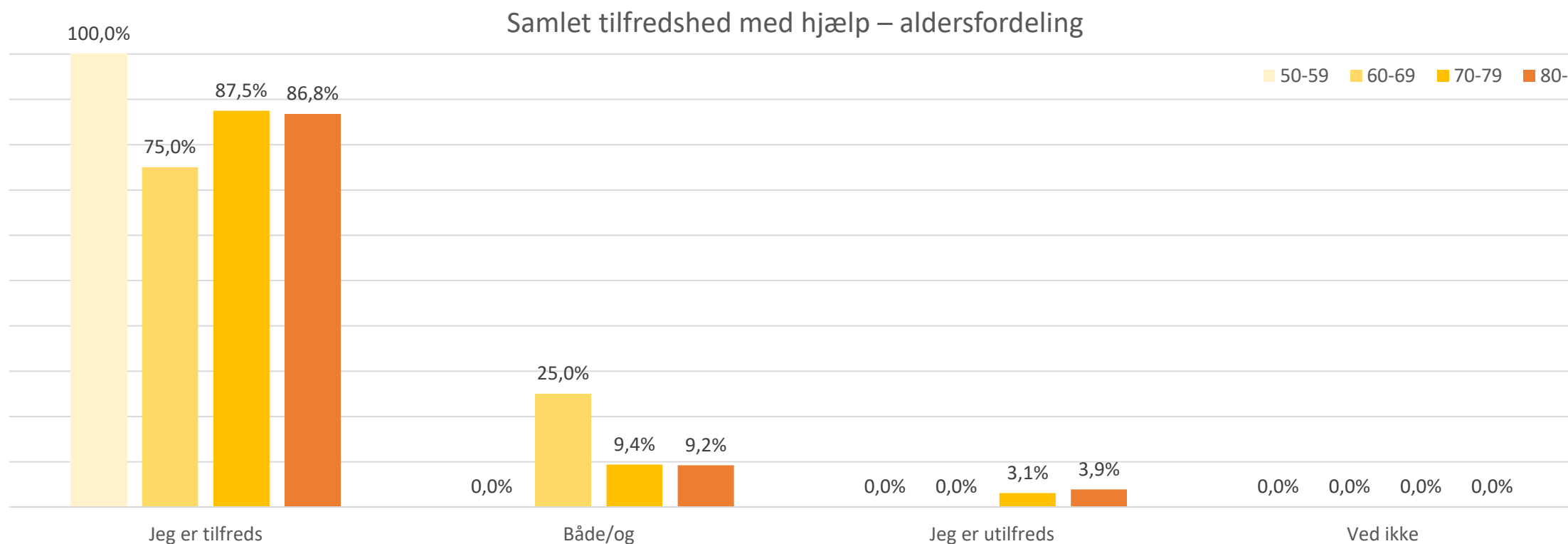
Der er stor lighed mellem kønnenes samlede tilfredshed med den hjælp, de modtager. Dog er det udelukkende kvindelige borgere – ca. 5% – der har angivet, at de er utilfredse.



Spørgsmål: Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med den hjælp du modtager? (base: 120)

Samlet tilfredshed med hjælp – aldersfordeling

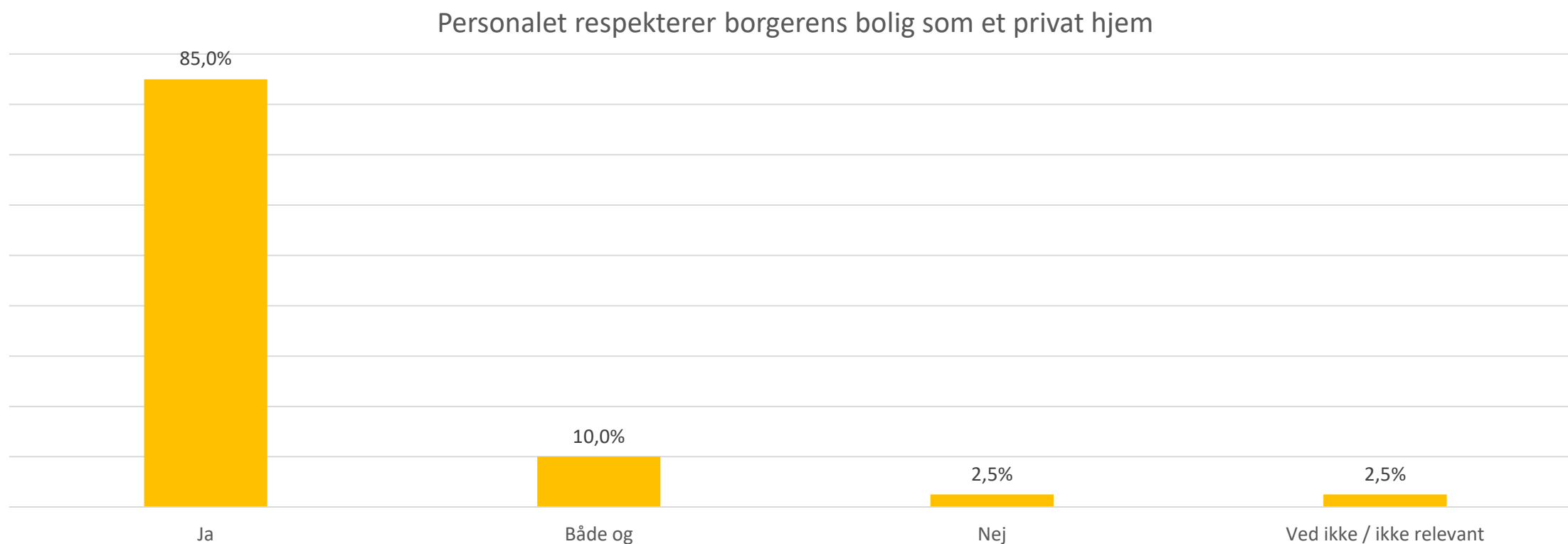
Når det gælder den samlede tilfredshed med den modtagne hjælp, er der under 1%-points forskel mellem aldersgrupperne 70-79 og 80+ på alle fire svarmuligheder. Der ses altså næsten ingen forskel mellem disse to alderssegmenter.



Spørgsmål: Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med den hjælp du modtager? (base: 120)

Personalet respekterer borgerens bolig som et privat hjem

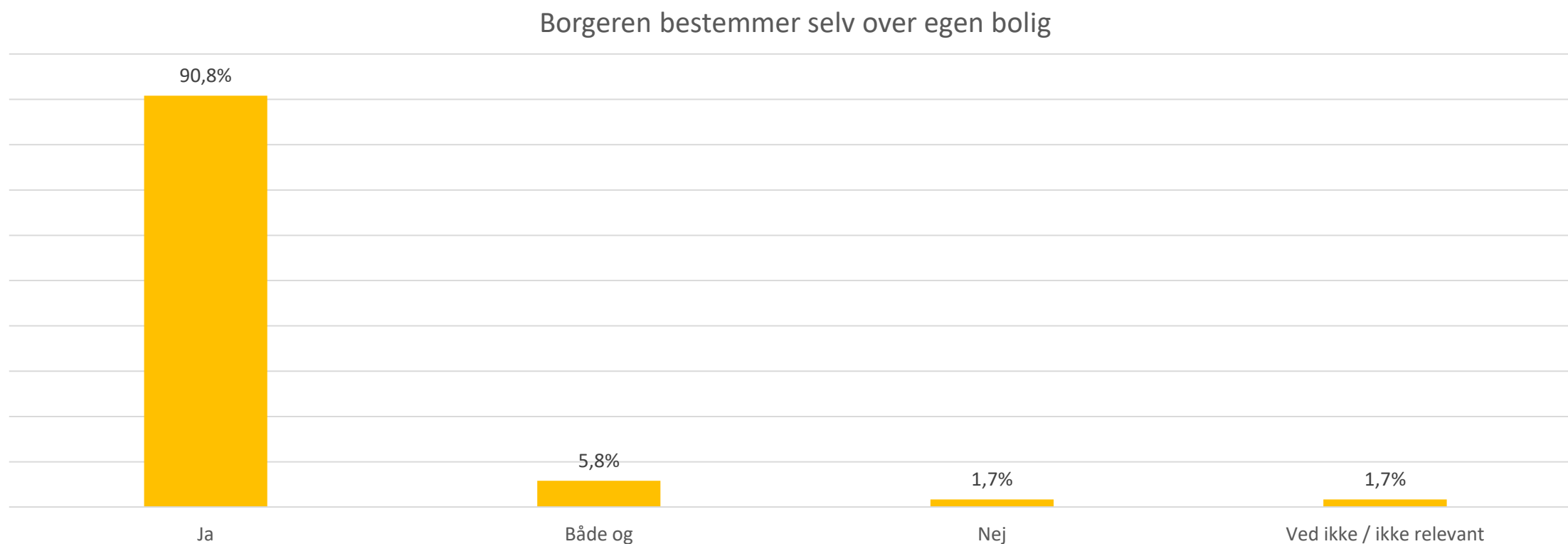
Ca. 85% af borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres bolig som et privat hjem. Ca. 3% har den modsatte oplevelse og har svaret nej. Ca. 10% har svaret både-og.



Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne respekterer din bolig som et privat hjem? (base: 120)

Borgeren bestemmer selv over egen bolig

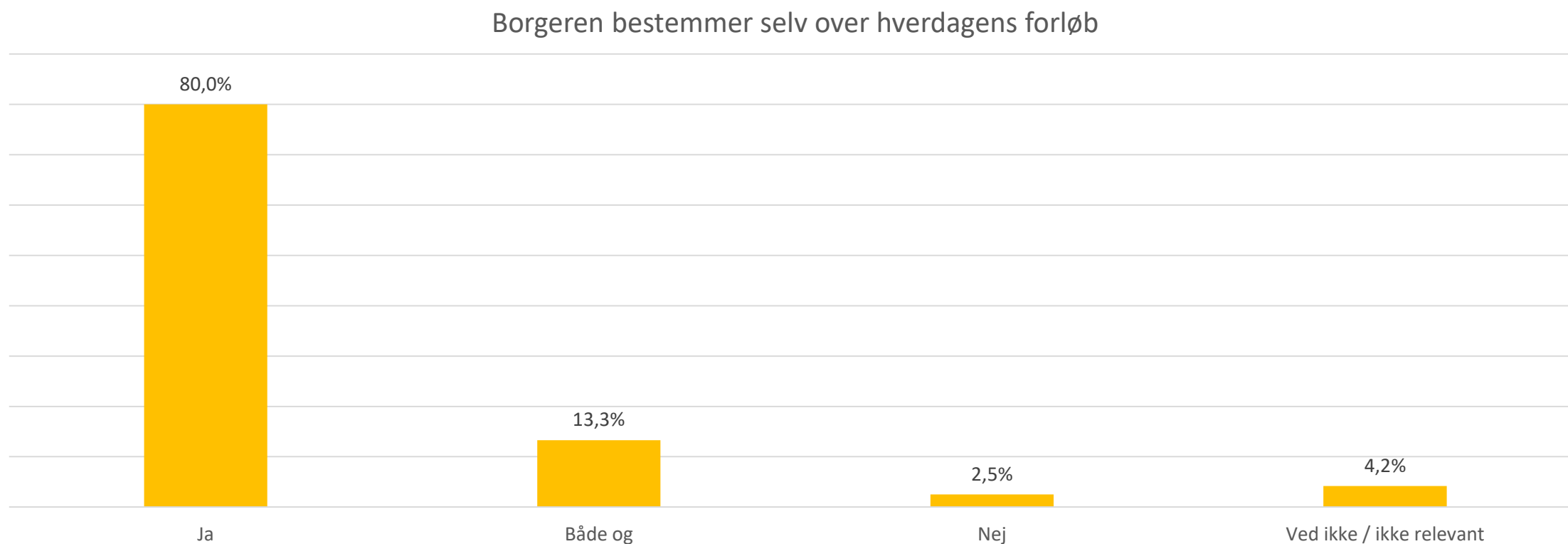
Langt størstedelen af borgerne – ca. 91% – oplever, at de selv bestemmer over deres bolig. Ca. 2% af borgerne har svaret, at de ikke oplever dette.



Spørgsmål: Oplever du, at du selv bestemmer i din egen bolig? (base: 120)

Borgeren bestemmer selv over hverdagens forløb

Ca. 80% af borgere på plejecentrene oplever, at de selv bestemmer over hvordan deres hverdag forløber. Ca. 3% har svaret, at de ikke oplever denne selvbestemmelse. Ca. 13% har svaret både-og.

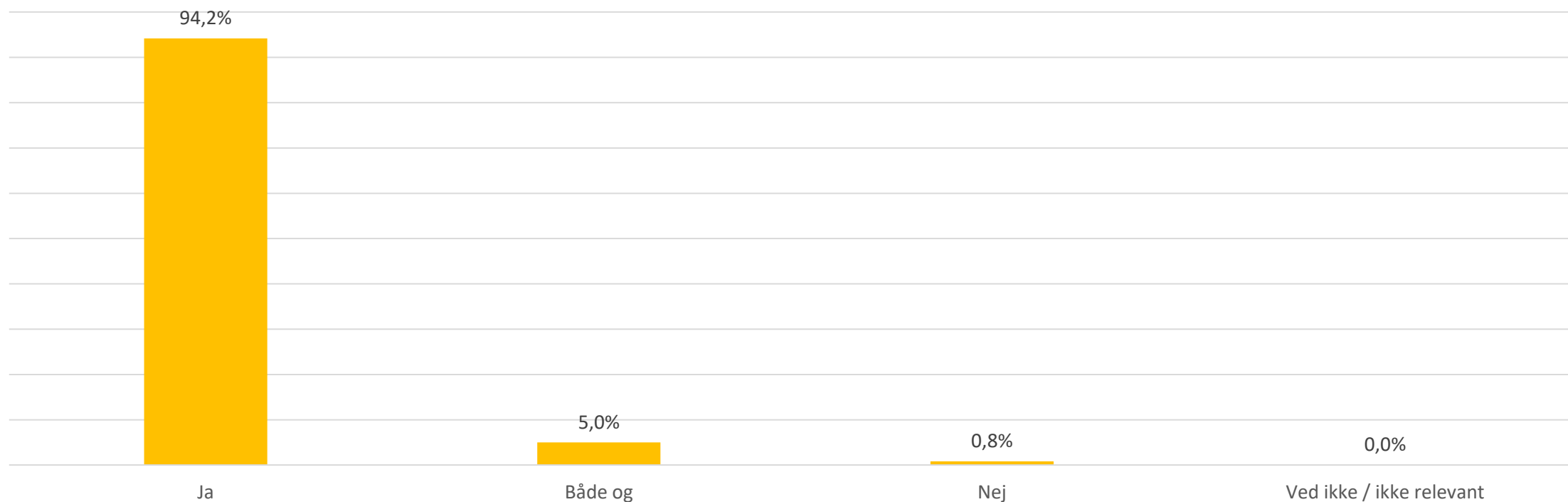


Spørgsmål: Oplever du, at du selv bestemmer, hvordan din hverdag forløber (base: 120)

Personalet er venlige

Majoriteten af borgerne – ca. 94% – oplever, at personalet er venlige over for dem. Under 1% har svaret nej til, at de finder personalet venlige.

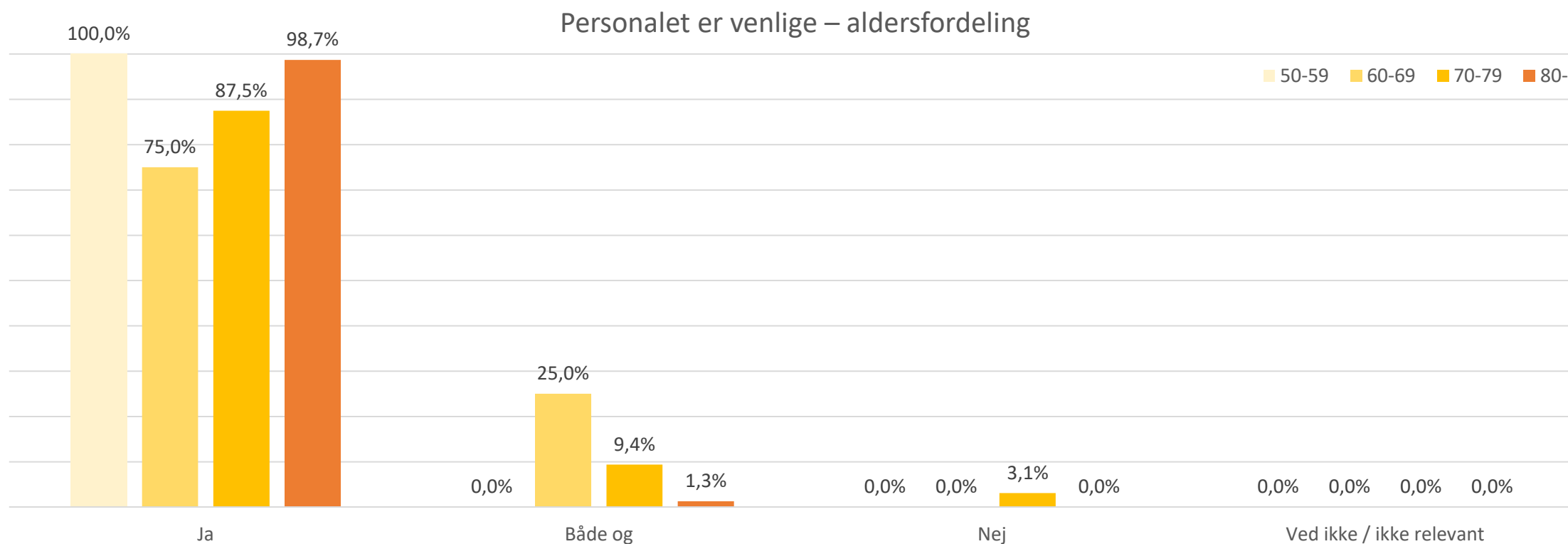
Personalet er venlige



Spørgsmål: Oplever du, at personalet er venlige over for dig? (base: 120)

Personalet er venlige – aldersfordeling

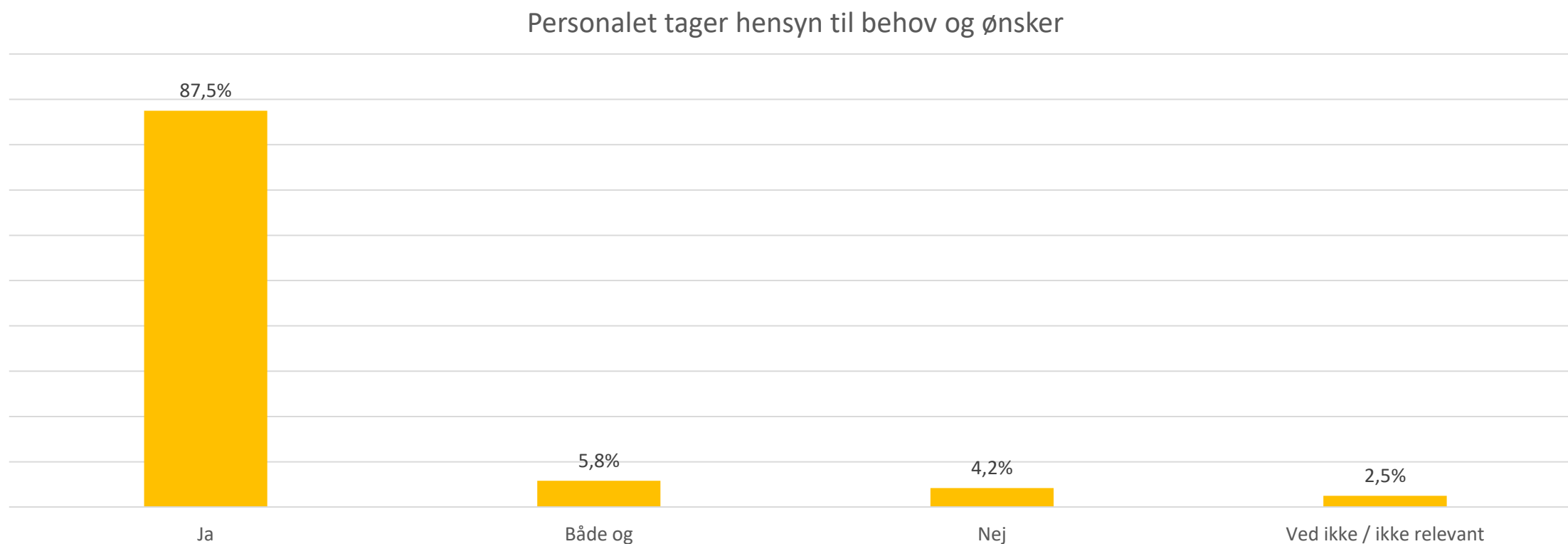
Ca. 99% af borgerne, der er 80 år eller ældre, finder personalet venligt. For borgerne i alderen 70-79 er den tilsvarende andel på ca. 88%, hvilket er signifikant lavere. Ca. 3% af de 70-79-årige har svaret nej til spørgsmålet om personalevenlighed, mens ingen fra alderssegmentet 80+ har svaret dette.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet er venlige over for dig? (base: 120)

Personalet tager hensyn til behov og ønsker

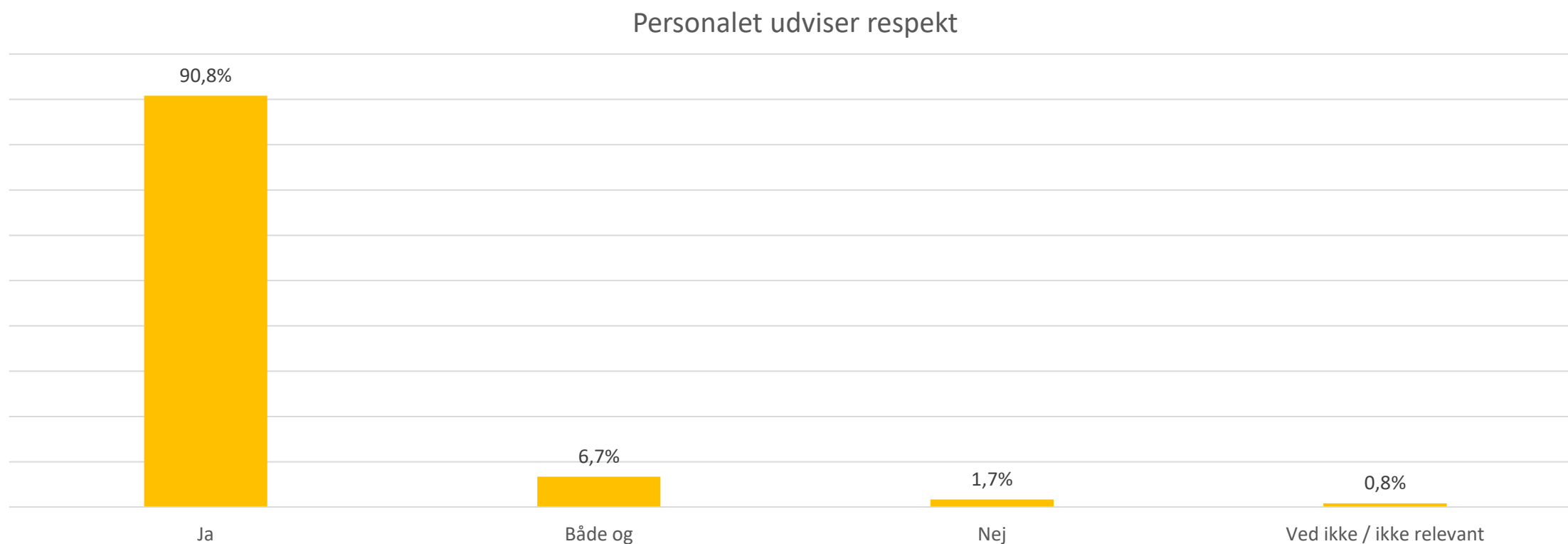
Størstedelen af borgerne på plejecentrene – ca. 88% – oplever, at personalet tager hensyn til deres behov og ønsker. Ca. 4% oplever at dette ikke er tilfældet.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig? (base: 120)

Personalet udviser respekt

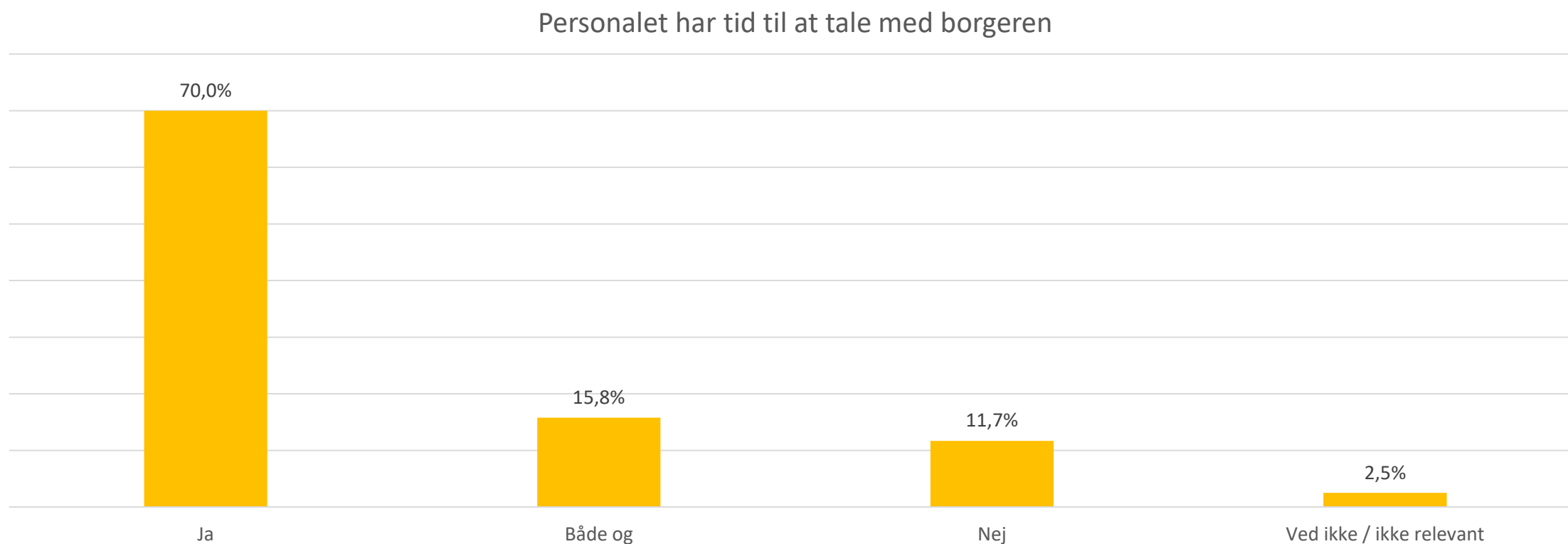
Langt størstedelen af borgerne oplever, at personalet udviser respekt over for dem. Andelen, der oplever det modsatte og har svaret nej, ligger på ca. 2% af borgerne.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet udviser respekt over for dig? (base: 120)

Personalet har tid til at tale med borgeren

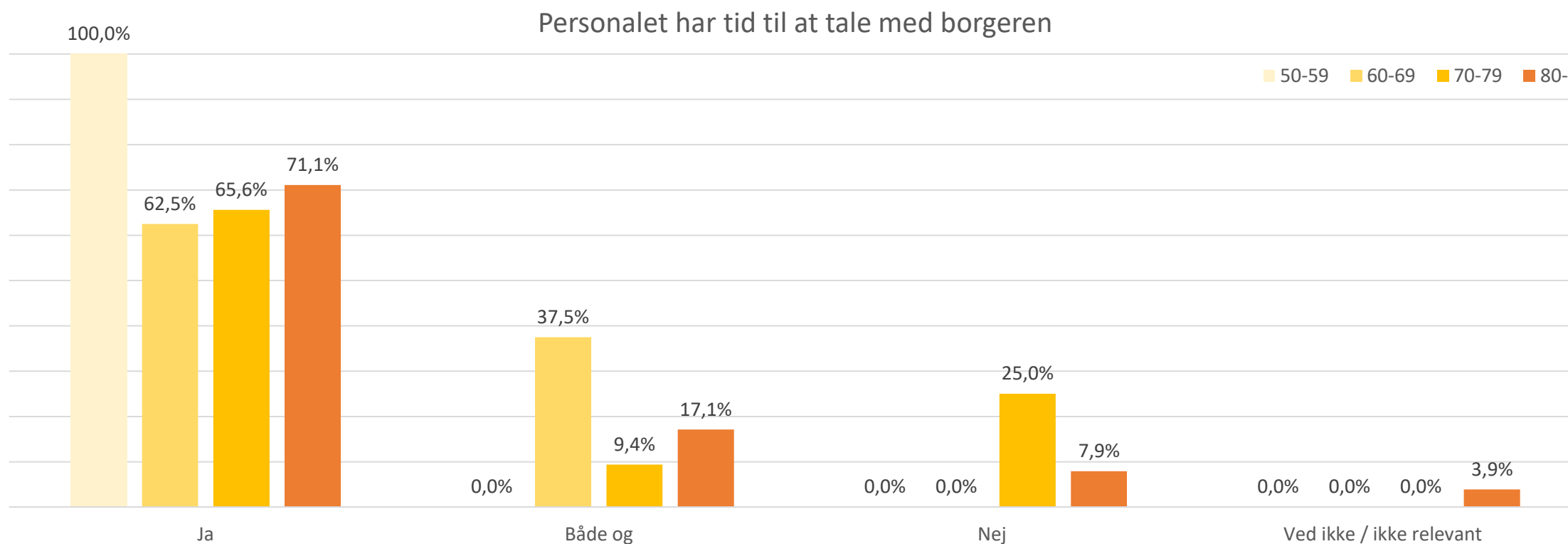
Ca. 70% af borgerne oplever, at personalet som regel har tid til at tale med dem, hvis borgeren ønsker det. Ca. 12% oplever ikke, at personalet har den tid. Ca. 16% har svaret både-og.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet som regel har tid til at tale med dig, hvis du ønsker det? (base: 120)

Personalet har tid til at tale med borgeren

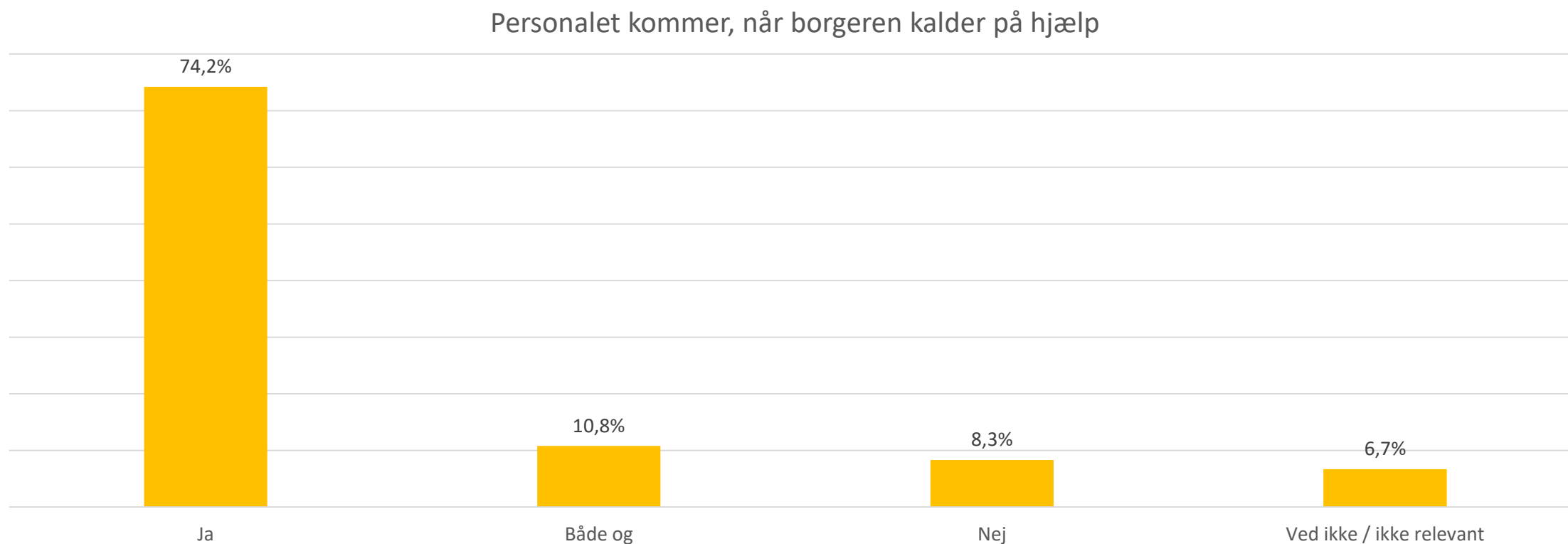
I alderssegmentet 80+ oplever ca. 8%, at personalet ikke har nok tid til at tale med dem. Den tilsvarende andel for de 70-79-årige ligger på ca. 25%, hvilket er en signifikant større andel. Omvendt har en større andel af de borgere, der er 80 år eller ældre, svaret ” både-og” og ”ja”.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet som regel har tid til at tale med dig, hvis du ønsker det? (base: 120)

Personalet kommer, når borgeren kalder på hjælp

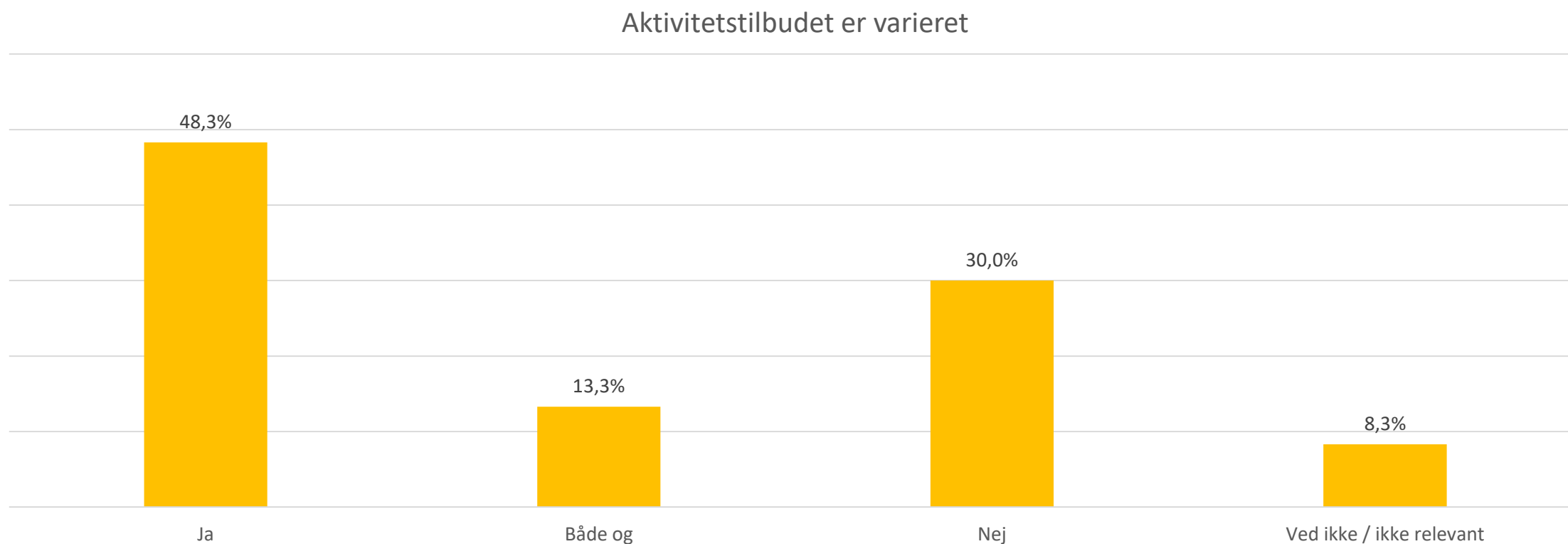
Ca. 75% af borgerne oplever, at personalet kommer når de kalder på hjælp. Ca. 8% oplever, at dette ikke er tilfældet, mens ca. 11% har svaret både-og.



Spørgsmål: Oplever du, at personalet kommer, når du kalder på hjælp? (base: 120)

Aktivitetstilbudet er varieret

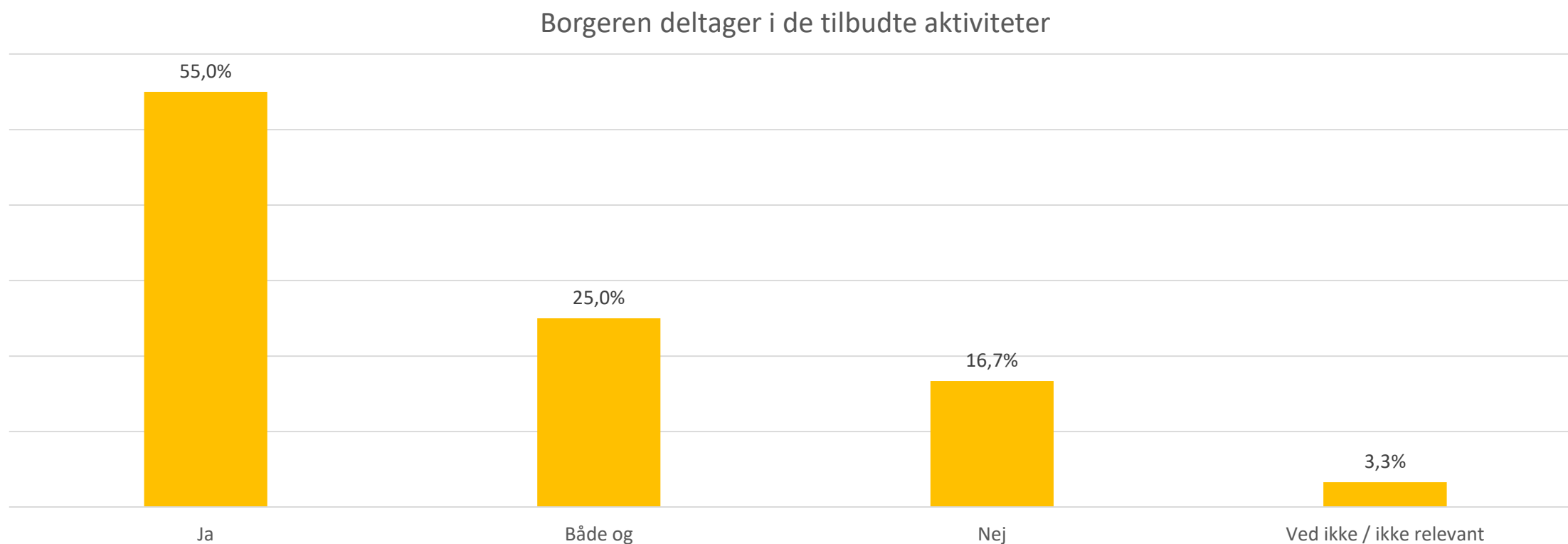
Lidt under halvdelen af borgerne – ca. 48% – synes, at der er et varieret aktivitetstilbud på deres plejecenter. Modsat mener ca. 30%, at aktivitetstilbuddet er ikke varieret.



Spørgsmål: Synes du, at der er et varieret aktivitetstilbud på dit plejecenter? (base: 120)

Borgeren deltager i de tilbudte aktiviteter

Lidt over halvdelen af borgerne – ca. 55% – har svaret ja til, at de deltager i de aktiviteter, der tilbydes på deres plejecenter. Ca. 17% af borgerne har svaret nej til dette, mens ca. 25% har svaret både-og.

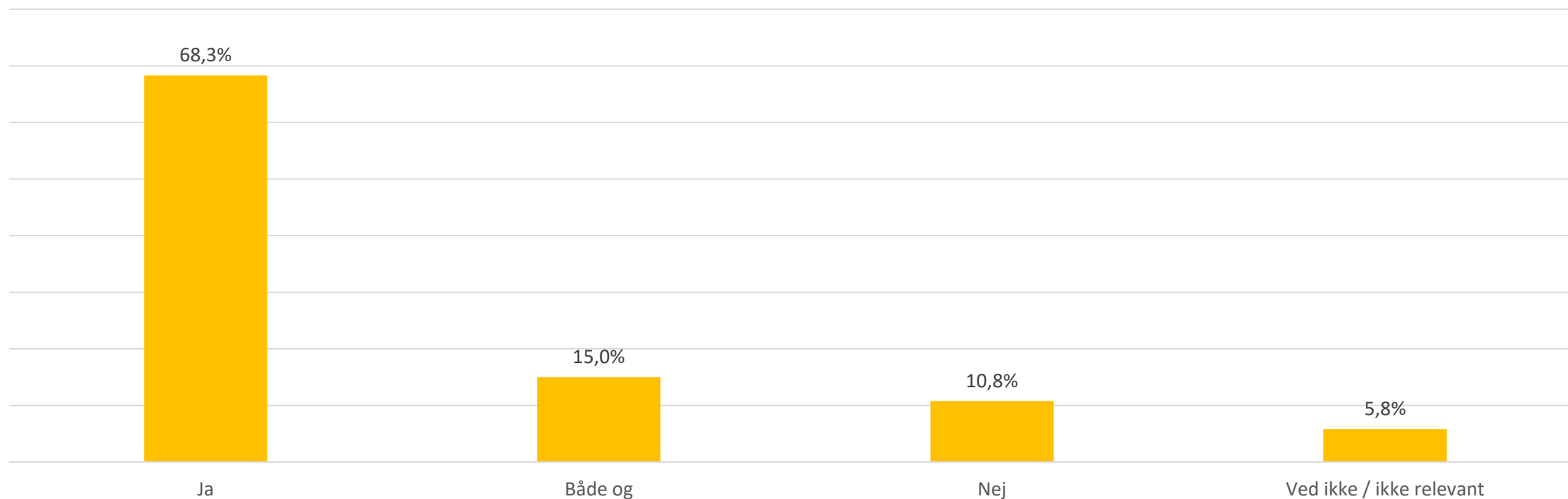


Spørgsmål: Deltager du i de aktiviteter, der tilbydes på dit plejecenter (base: 120)

Personalet er gode til at informere om aktivitetstilbud

Ca. 68% af borgerne synes, at medarbejderne er gode til at informere dem om de forskellige aktivitetstilbud. Ca. 11% af borgerne synes derimod ikke, at personalet er gode til at give dem den information. Ca. 15% har svaret både-og.

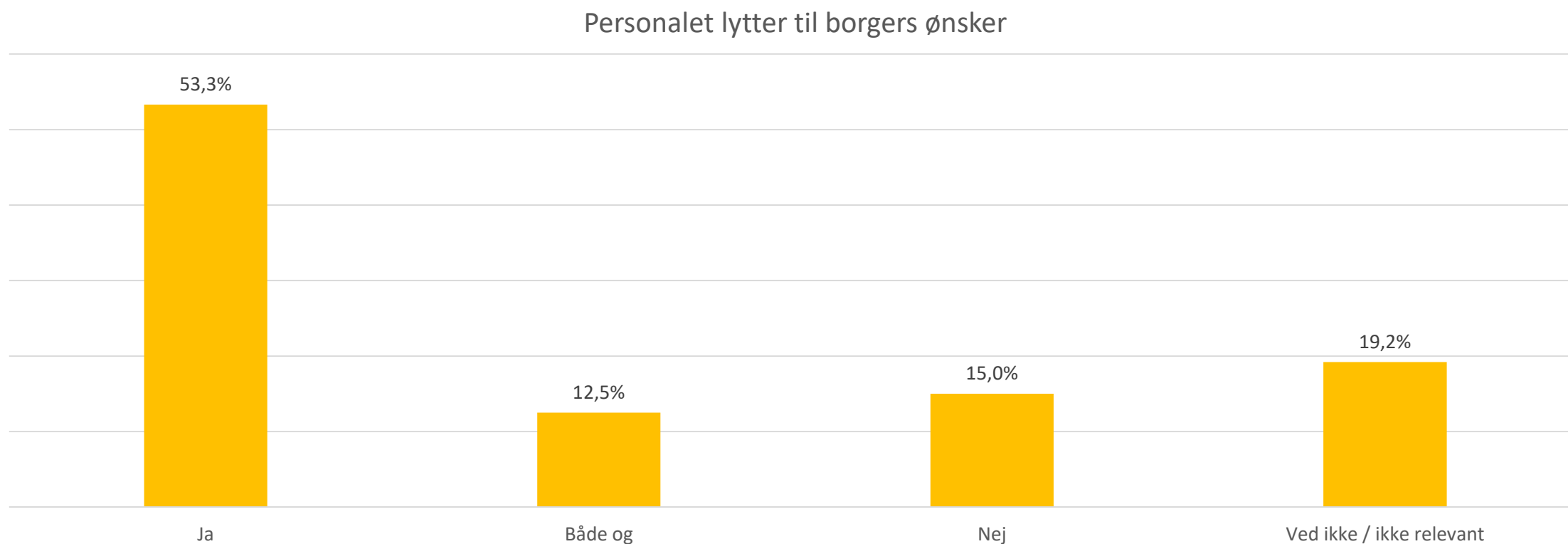
Personalet er gode til at informere om aktivitetstilbud



Spørgsmål: Synes du, at medarbejderne er gode til at informere dig om de aktivitetstilbud, der er rundt om dig? (base: 120)

Personalet lytter til borgerens ønsker

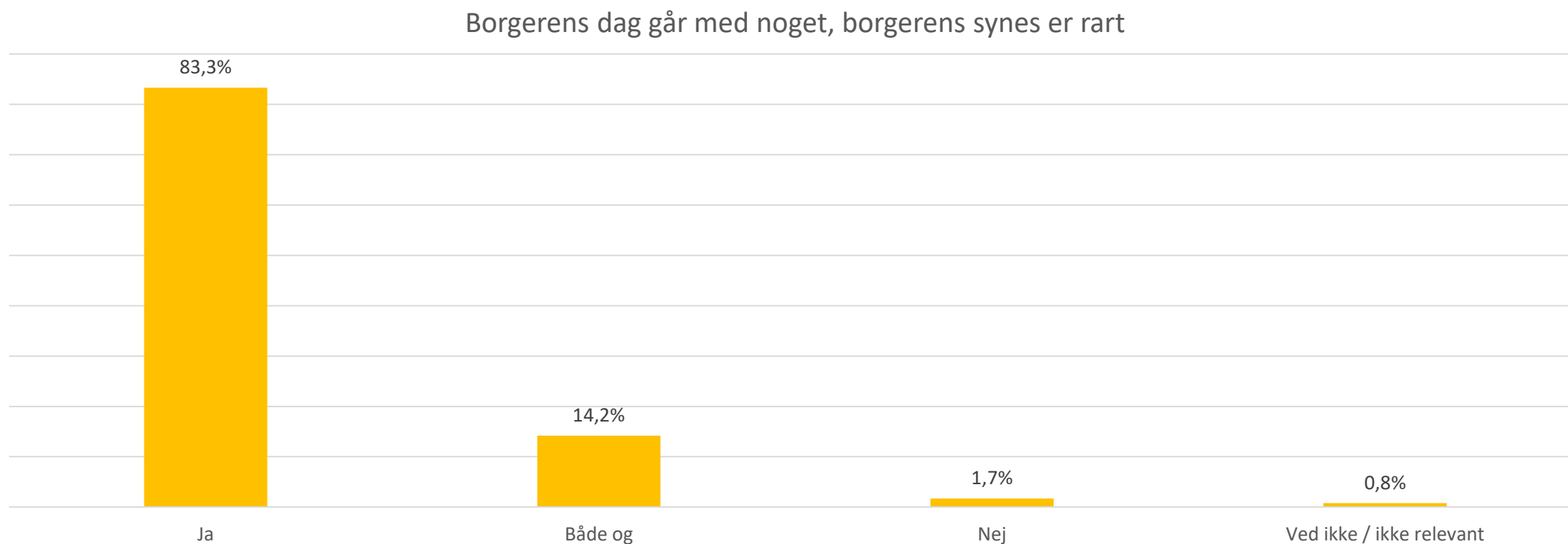
Lidt over halvdelen af borgerne – ca. 53% – oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, når de vil være med til at bestemme over, hvad der sker på deres plejecenter. Ca. 19% har svaret ”ved ikke/ikke relevant”, mens ca. 15% har svaret, at de ikke oplever at blive lyttet til, når de kommer med ønsker.



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

Borgerens dag går med noget, borgeren synes er rart

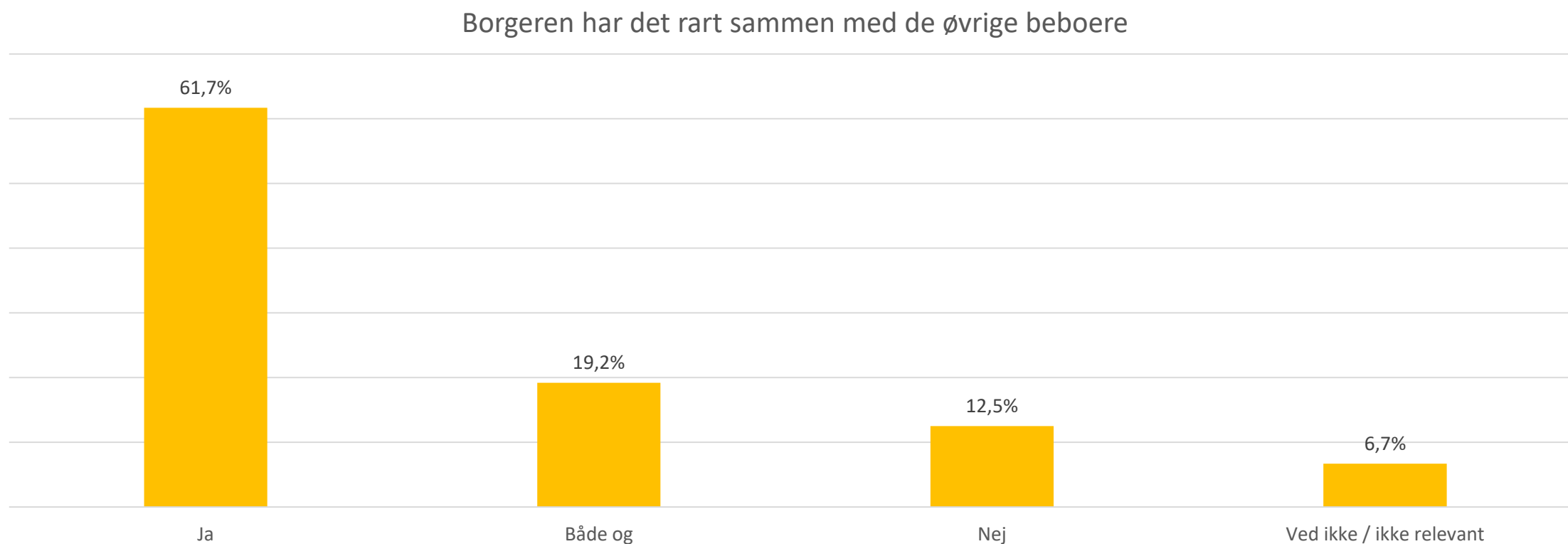
Ca. 83% af borgerne oplever, at deres dag går med noget de synes er rart. Under 2% har svaret, at deres dag ikke går med noget de synes er rart, mens ca. 14% har svaret både-og.



Spørgsmål: Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (base: 120)

Borgeren har det rart sammen med de øvrige beboere

Ca. 62% af borgerne har svaret, at de generelt har det rart sammen med de andre beboere på deres plejecenter. Ca. 19% har svaret både-og, mens ca. 13% generelt ikke synes, at de har rart sammen med de andre beboere.

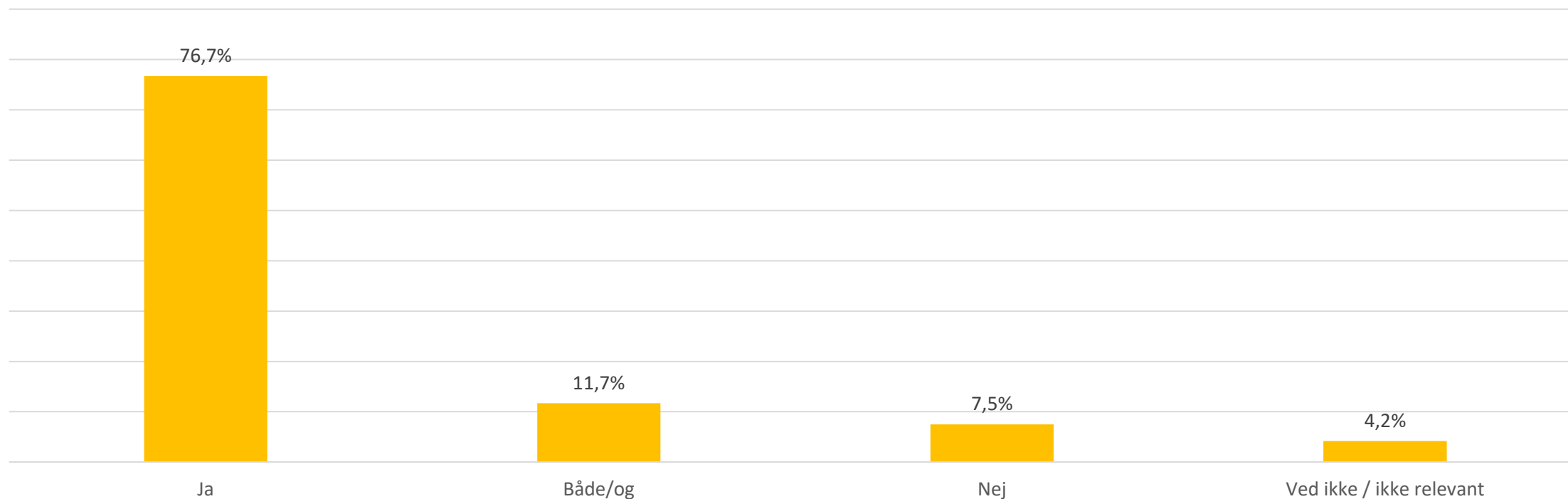


Spørgsmål: Synes du generelt, at det er rart at være sammen med de andre beboere på dit plejecenter? (base: 120)

Borgeren deltager tilpas meget i fællesskaber

Ca. 77% af borgerne er tilfredse med den mængde, de deltager i fællesskaber. Modstat svarer ca. 8% af borgerne, at de ikke deltager i fællesskaber i den udstrækning de ønsker det. Ca. 12% af borgerne har svaret både-og.

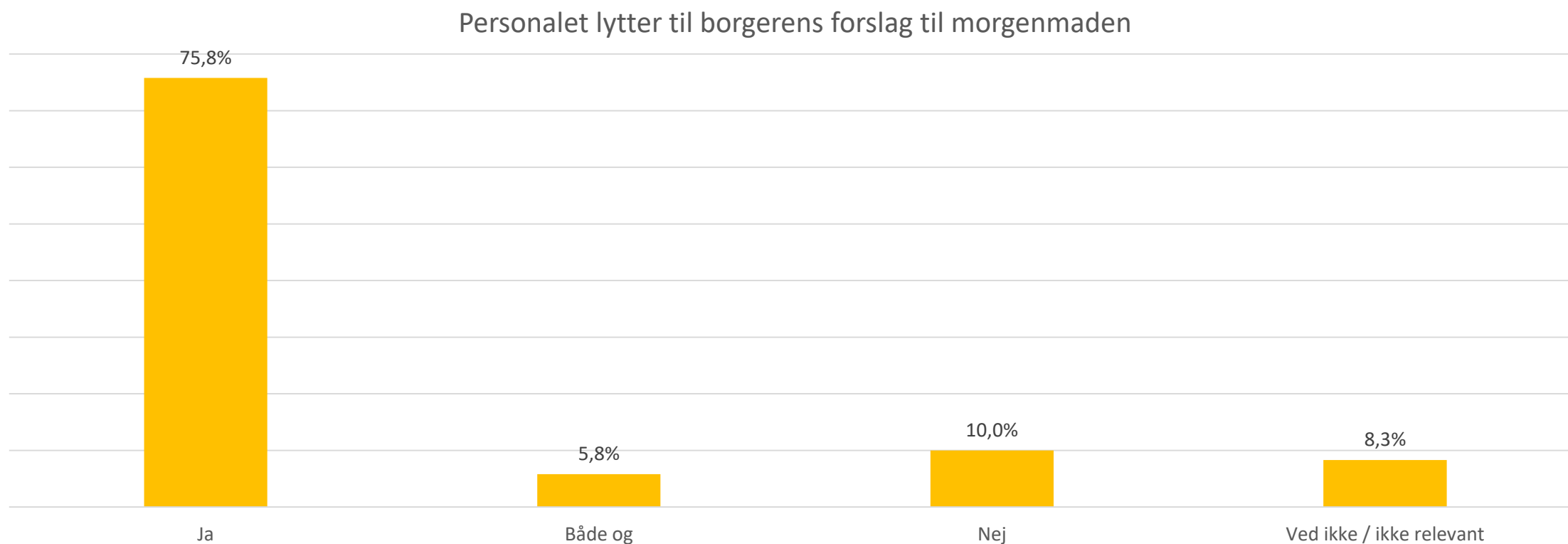
Borgeren deltager tilpas meget i fællesskaber



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

Personalet lytter til borgerens forslag til morgenmaden

Ca. 76% af borgerne oplever, at personalet lytter til deres forslag til morgenmaden. Ca. 10% oplever, at der ikke blive lyttet til, når det gælder ønsker til morgenmaden.

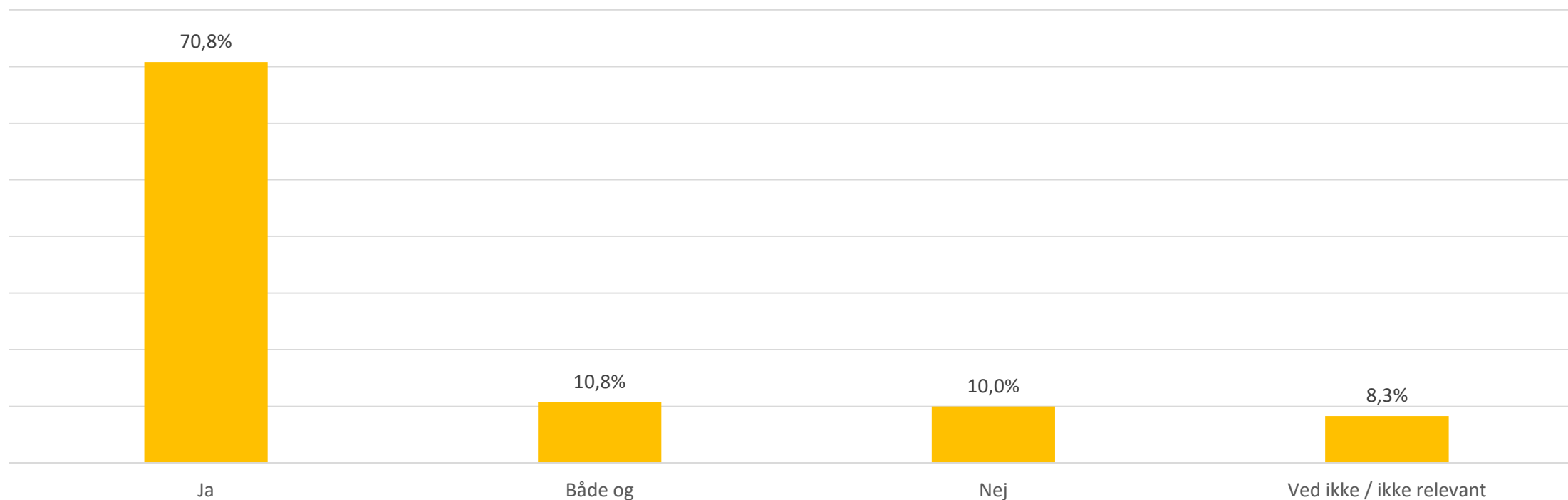


Spørgsmål: Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag eller ønsker til morgenmaden? (base: 120)

Personalet lytter til borgerens forslag til frokosten

Flertallet af borgerne – ca. 71% – føler sig lyttet til, hvis de kommer med forslag og ønsker til frokosten. Ca. 10% oplever ikke, at deres ønsker og forslag bliver samlet op af personalet, mens tilsvarende ca. 10% har svaret både-og.

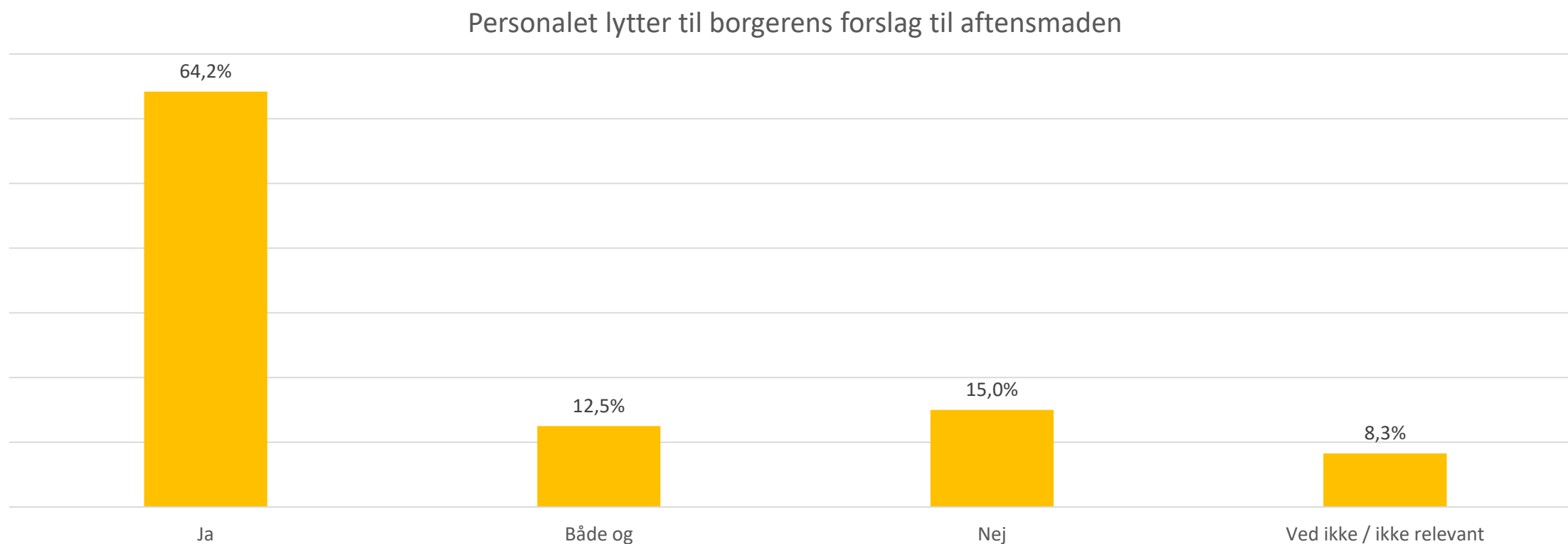
Personalet lytter til borgerens forslag til frokosten



Spørgsmål: Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag eller ønsker til frokosten? (base: 120)

Personalet lytter til borgerens forslag til aftensmaden

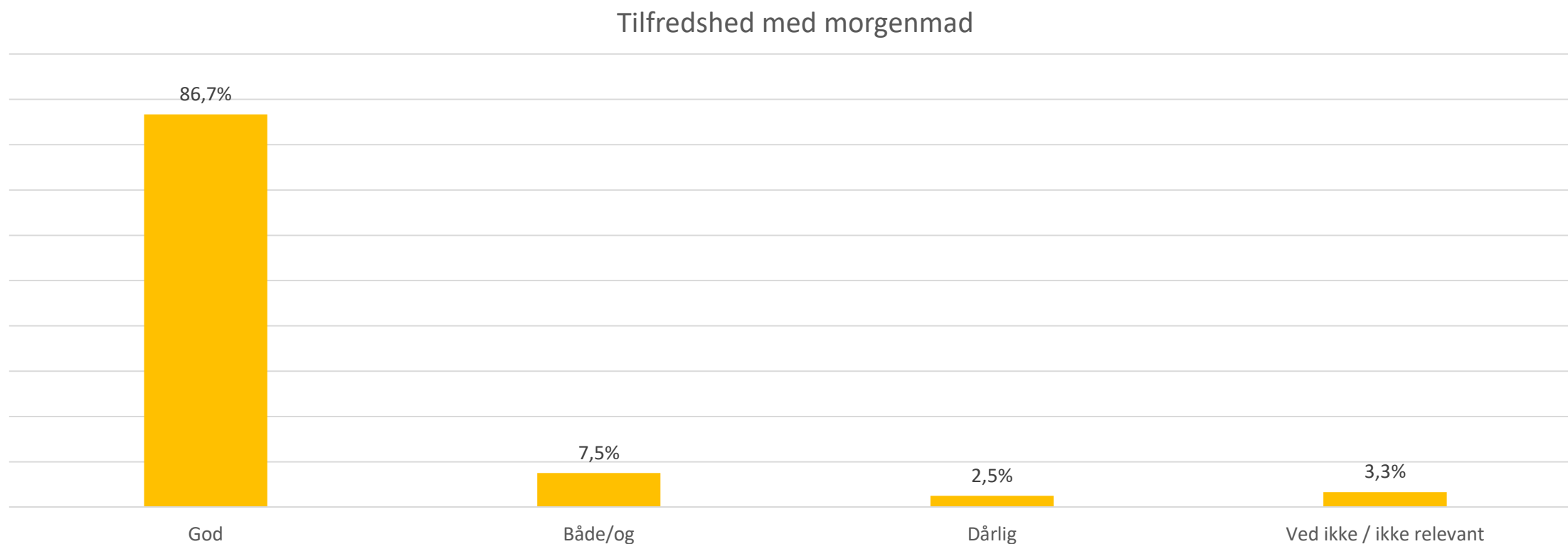
Når det gælder ønsker og forslag til aftensmaden oplever ca. 64% af borgerne, at de bliver lyttet til af personalet. Ca. 15% af borgerne mener derimod, at forslag og ønsker til aftensmaden ikke bliver taget med videre.



Spørgsmål: Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag eller ønsker til aftensmaden? (base: 120)

Tilfredshed med morgenmad

Størstedelen af borgerne – ca. 87% – synes, at maden der bliver serveret til morgenmad er god. Ca. 3% af borgerne vurderer morgenmaden til at være dårlig.

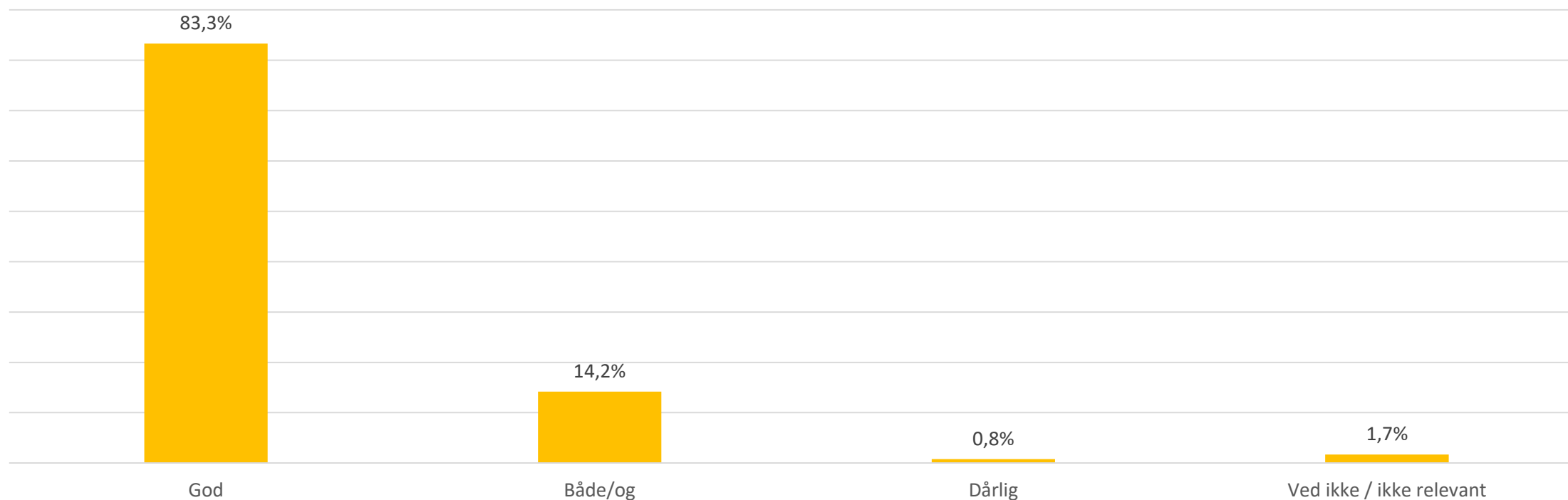


Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til morgenmad? (base: 120)

Tilfredshed med frokost

Borgerne er generelt tilfredse med maden, de får serveret til frokost. Ca. 83% af borgerne vurderer maden til at være god, mens ca. 1% har svaret, at maden er dårlig.

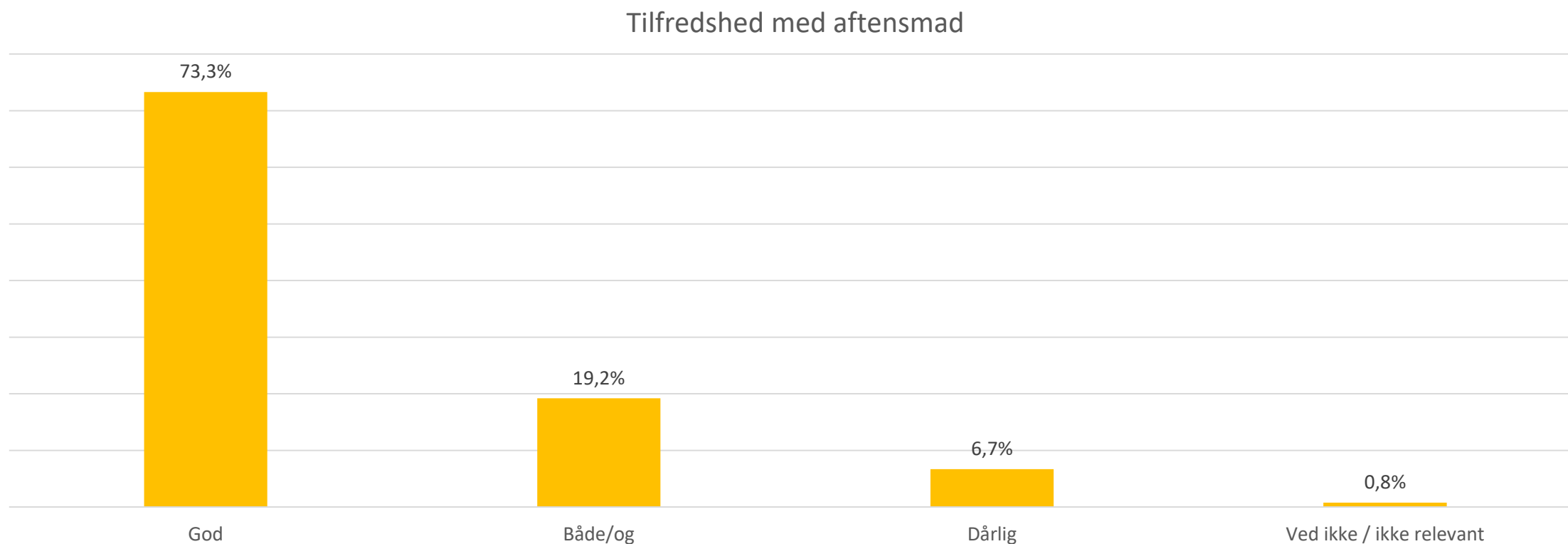
Tilfredshed med frokost



Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til frokost? (base: 120)

Tilfredshed med aftensmad

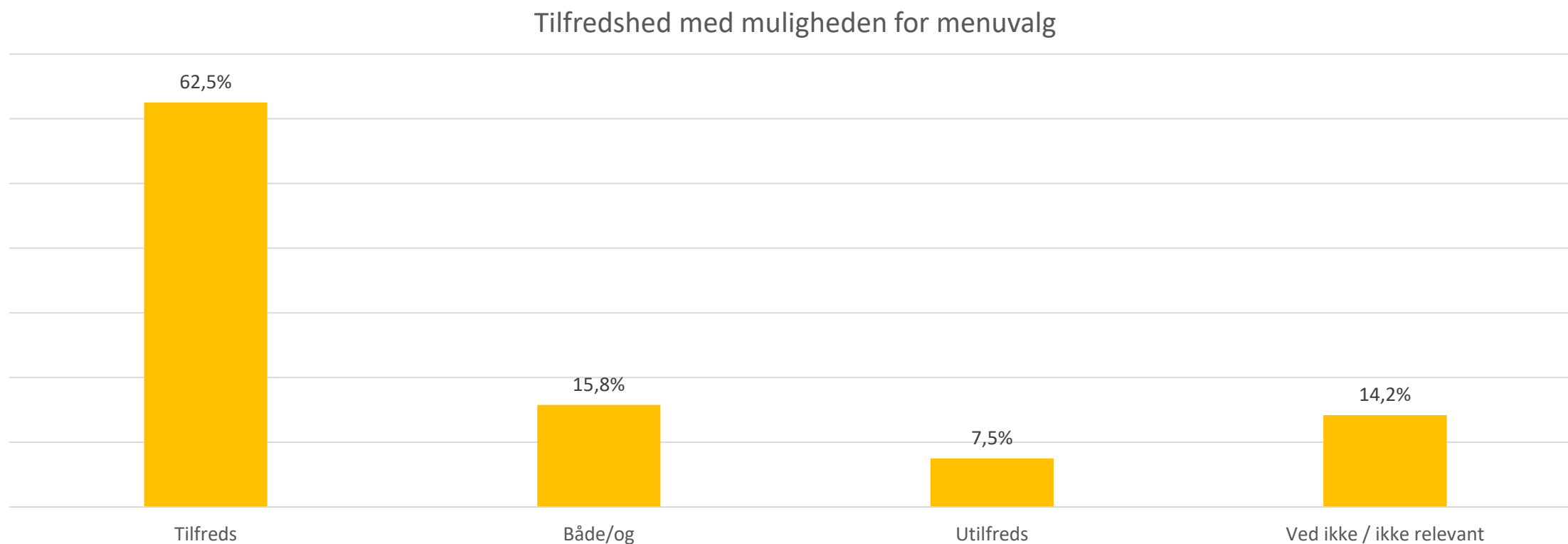
Ca. 73% af borgerne synes, at aftensmaden er god, mens ca. 7% svarer, at den er dårlig. Ca. 19% har svaret både-og.



Spørgsmål: Hvad synes du om maden, du får serveret til aftensmad? (base: 120)

Tilfredshed med muligheden for menuvalg

Ca. 63% af borgerne er tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer, mens ca. 8% mener, at der ikke er nok valgmuligheder. Ca. 16% har svaret både-og.

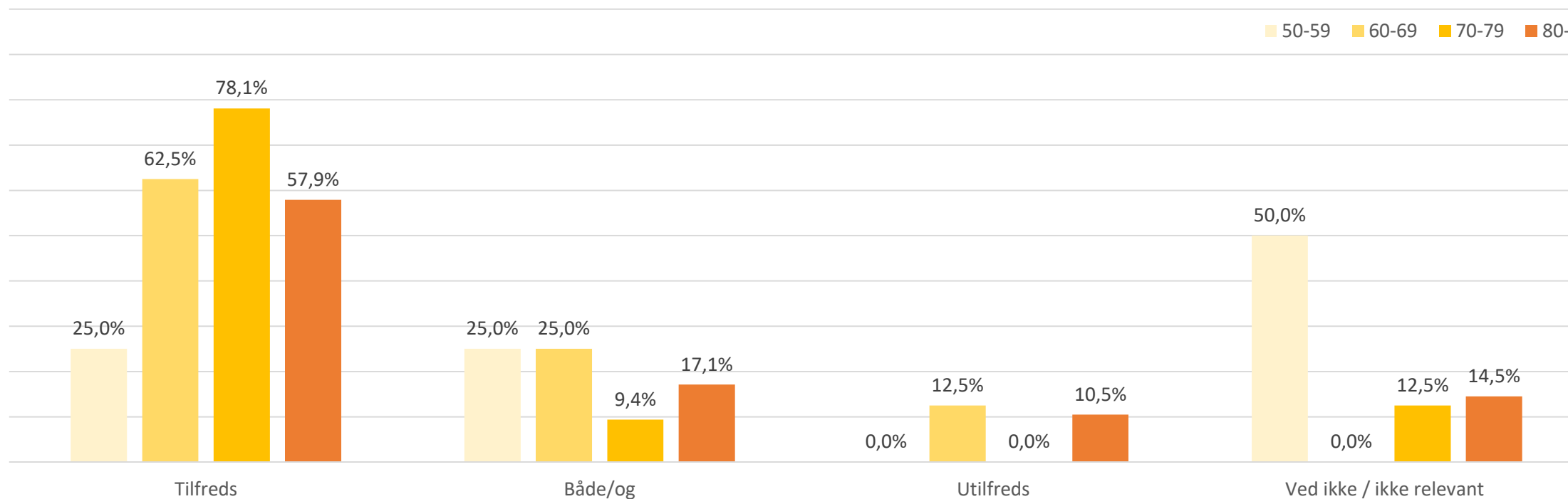


Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer? (base: 120)

Tilfredshed med muligheden for menuvalg

Der er en signifikant større andel i alderssegmentet 70-79, der er tilfredse med muligheden for at vælge forskellige menuer. Samtidig er der en signifikant større andel fra alderssegmentet 80+, ca. 11%, der er utilfredse med mængden af valgmuligheder. Ingen af de 70-79-årige har svaret, at de er utilfredse.

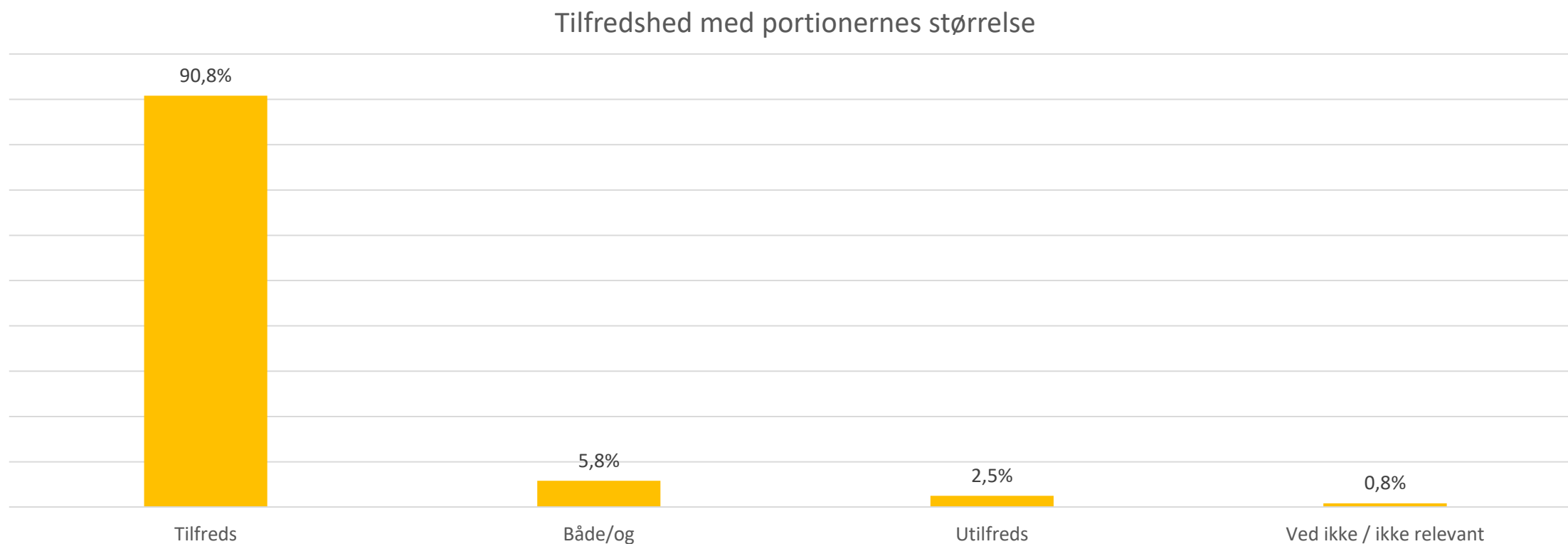
Tilfredshed med muligheden for menuvalg



Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer? (base: 120)

Tilfredshed med portionernes størrelse

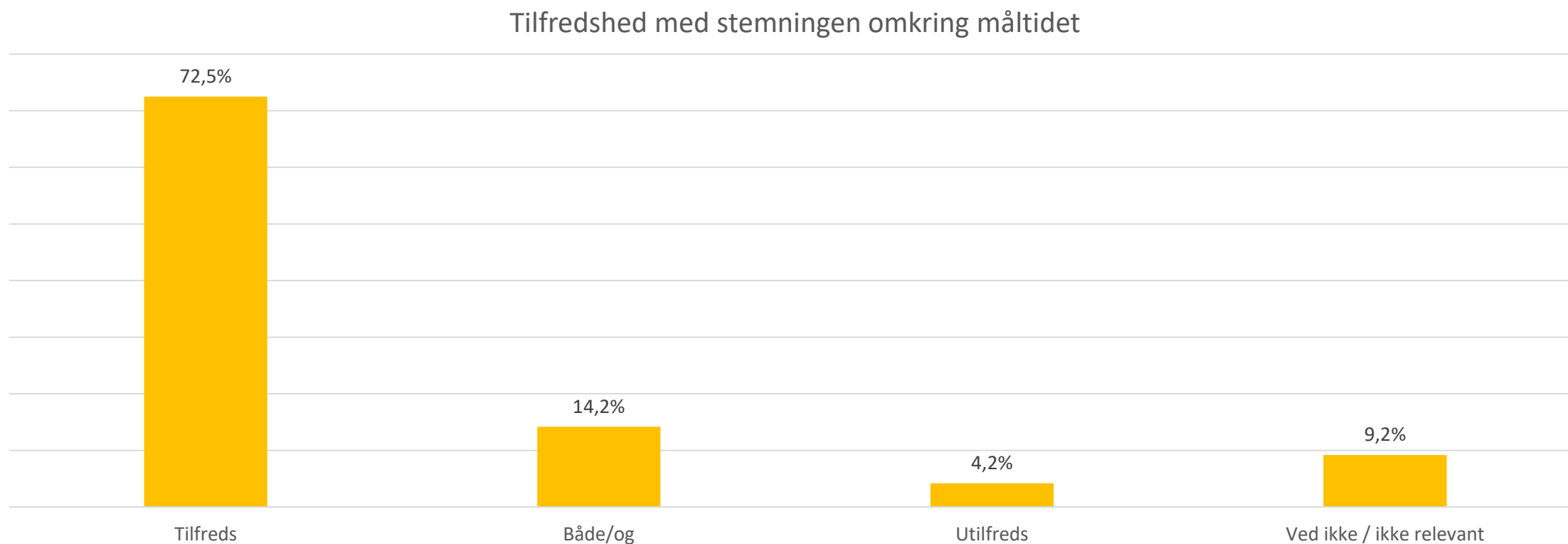
Langt størstedelen af beboerne på plejecentrene – ca. 91% – er tilfredse med portionernes størrelse. Ca. 3% svarer, at de er utilfredse med størrelserne.



Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med portionernes størrelse? (base: 120)

Tilfredshed med stemningen omkring måltidet

Ca. 73% er tilfredse med stemningen omkring måltidet, mens ca. 14% har svaret både-og. Ca. 4% er utilfredse, mens ca. 9% har svaret "ved ikke/ikke relevant".

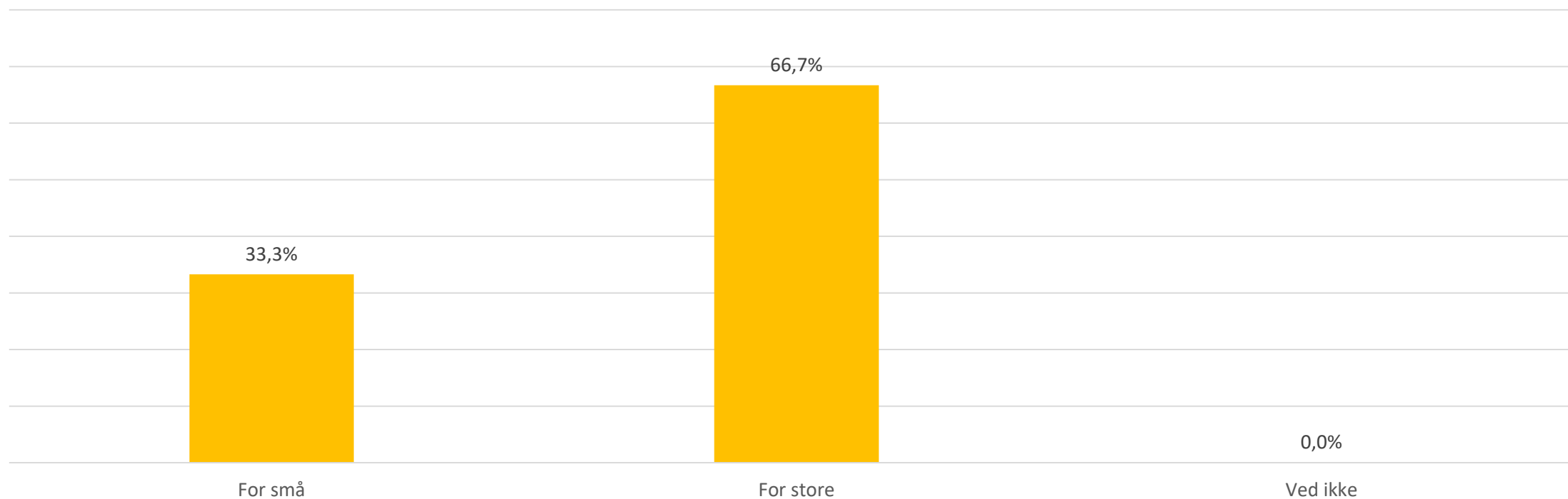


Spørgsmål: Er du tilfreds eller utilfreds med stemningen omkring måltidet, fx mulighed for ro, samtale, hygge med videre? (base: 120)

Feedback fra borgerne, der er utilfredse med portionsstørrelserne

Ca. 67% af borgerne, der er utilfredse med portionerne, oplever at de er for store, mens ca. 33% finder dem for små. Bemærk den lave base på 3.

Feedback fra borgerne, der er utilfredse med portionsstørrelserne



Spørgsmål: Du sagde, at du var utilfreds med portionernes størrelse. Oplever du, at de er for store eller for små? (base: 3)



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

