

Tilfredshedsundersøgelse 2022

Beboere på Bakkegården

Tilfredshedsundersøgelse på plejecentre
Sundheds- og Omsorgsafdelingen
Silkeborg Kommune

Tilfredshedsundersøgelse på plejecentre

Sundheds- og Omsorgsafdelingen, Silkeborg Kommune, har gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt henholdsvis beboere og pårørende på de kommunale plejecentre. Beboere på de midlertidige pladser og deres pårørende indgik ikke i undersøgelsen. Både beboer- og pårørendespørgeskema er udarbejdet med inspiration fra Aarhus Kommune, der har et velafprøvet koncept. Alle besvarelser er anonyme.

Undersøgelsesernes formål var at få et bredt billede af den oplevede tilfredshed med plejecentrene i Silkeborg Kommune. Undersøgelsen vil derfor give mulighed for at sætte fokus på, hvor vi gør det godt, og hvor vi kan blive bedre. De to undersøgelser blandt henholdsvis beboere og pårørende er gennemført som to selvstændige undersøgelser, og resultaterne af de to undersøgelser vil blive præsenteret adskilt. Der er dog forsøgt at skabe sammenhæng mellem de to undersøgelser ved at gennemføre undersøgelserne sideløbende og ved at kommunikere om undersøgelserne samlet.

I perioden 28. februar – 1. marts blev der uddelt spørgeskemaer til beboere på de kommunale plejecentre. Der er udarbejdet en rapport, som viser resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på tværs af alle kommunale plejecentre. Derudover er der udarbejdet enkeltrapporter for de plejecentre, hvor der har været besvarelser nok til at bibeholde respondenternes anonymitet. Enkeltrapporterne vil give de konkrete plejecentre mulighed for at arbejde med resultaterne lokalt. Indeværende rapport viser udelukkende resultaterne af besvarelser fra beboere på plejecentret Bakkegården.

Sådan er beboerundersøgelsen udarbejdet

Tilfredsheden blandt beboere er undersøgt ved hjælp af et spørgeskema bestående af 16 spørgsmål. Disse spørgeskemaer er blevet fordelt i beboernes postkasser eller brevsprækker af enten administrative medarbejdere fra Sundheds- og Omsorgsafdelingen eller af personalet på det enkelte plejecenter. Sammen med spørgeskemaet fulgte et informationsbrev om undersøgelsen, hvori beboernes pårørende blev opfordret til at hjælpe deres nærtstående med at udfylde spørgeskemaet. Alle beboere har fået tilbudt at besvare undersøgelsen skriftligt i perioden 1. marts – 20. marts 2022. De udfyldte spørgeskemaer har beboerne eller deres pårørende lagt i opstillede postkasser på plejecentrene. Disse postkasser blev indsamlet igen d. 21. marts 2022.

Mens dataindsamlingen har været i gang, har Sundheds- og Omsorgsafdelingen modtaget enkelte henvendelser fra pårørende med en tilkendegivelse om, at deres nærtstående af helbredsmæssige årsager ikke har været i stand til at deltage i undersøgelsen. Det reelle omfang af beboere, der ikke har været i stand til at besvare spørgeskemaet grundet helbredsmæssige årsager, er ukendt, da man ikke aktivt har opfordret pårørende til at give tilkendegivelser herom.

Der har været et ønske om, at alle beboere skulle have muligheden for at deltage og give deres mening til kende uanset funktionsniveau. Dette velvidende om, at ikke alle beboere har været i stand til at besvare spørgeskemaet.

Der kan desuden være tilfælde, hvor der ingen pårørende har været til at hjælpe beboeren med at tømme sin postkasse, åbne sin post og udfylde spørgeskemaet, eller hvor beboeren af andre årsager ikke har forholdt sig til spørgeskemaet. Omfanget af disse tilfælde er ligeledes ukendt.

Ovenstående forhold kan være med til at forklare manglende besvarelser af spørgeskemaet og dermed undersøgelsens svarprocent.

Det har været vigtigt for Silkeborg Kommune at indhente svar fra så mange beboere som muligt. Derfor har det været muligt for beboerne at få hjælp til deltagelse i undersøgelsen af administrative medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsafdelingen ved at beboeren/den pårørende har rettet henvendelse til disse via mail eller telefon. I disse tilfælde har en administrativ medarbejder fra Sundheds- og Omsorgsafdelingen besøgt beboeren og gennemført undersøgelsen som et kort interview. I alt har otte beboere modtaget hjælp til at udfylde spørgeskemaet.

Udgangspunkt for fremtidig sammenligning

Det er forventningen, at svarene fra undersøgelsen i nogen grad kan anvendes som udgangspunkt for fremtidig sammenligning, hvis der senere gennemføres tilsvarende tilfredshedsundersøgelser i Silkeborg Kommune.

Covid-19

I fremtidige sammenligninger vil det være væsentligt at være opmærksom på, at tilfredshedsundersøgelsen i 2022 er gennemført umiddelbart efter to år præget af Covid-19 pandemien. På plejecentrene har Covid-19 pandemien haft betydning for beboere og pårørende i form af blandt andet besøgsrestriktioner for pårørende, personalemæssige udfordringer relateret til sygdomme og retningslinjer for isolation.

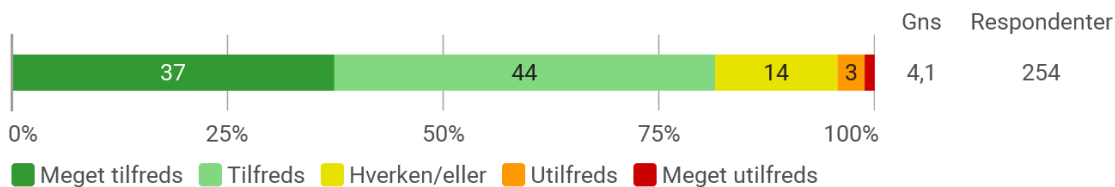
Læsevejledning

På forsiden af rapporten fremgår antal besvarelser og svarprocent for det plejecenter, som rapporten omhandler. Svarprocenten er beregnet ud fra det samlede antal udleverede spørgeskemaer og antallet af besvarelser på plejecentret.

De fleste spørgsmål i spørgeskemaet er opbygget efter en 5 punkts-skala med svarkategorierne: *Meget tilfreds, Tilfreds, Hverken/eller, Utilfreds* og *Meget utilfreds* eller svarkategorierne: *I meget høj grad, I høj grad, Hverken/eller, I mindre grad* eller *Slet ikke*.

Beboernes besvarelser af spørgsmålene vises som søjler, der viser den procentvise fordeling af svar mellem forskellige svarkategorier. Ud fra hver søjle er det muligt at læse, hvor mange af respondenterne, der har besvaret det pågældende spørgsmål. Søjlerne viser desuden en gennemsnitlig score på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til "Meget utilfreds", mens 5 svarer til "Meget tilfreds".

Eksempel: I spørgsmål 2 er beboerne blevet bedt om at angive, om de er tilfredse med at bo på plejecentret. Eksemplet herunder viser det samlede resultat af beboernes besvarelser af spørgsmål 2 på tværs af alle kommunale plejecentre i Silkeborg Kommune. Til dette spørgsmål har 37 % valgt svarmuligheden "Meget tilfreds", 44 % har valgt svarmuligheden "Tilfreds", 14 % har valgt svarmuligheden "Hverken/eller", 3 % har valgt svarmuligheden "Utilfreds", og 2 % har valgt svarmuligheden "Meget utilfreds". I eksemplet er der en gennemsnitlig score på 4,1 svarende til et gennemsnit på lidt mere end "Tilfreds". Derudover er der 254 respondenter, som har besvaret spørgsmålet.

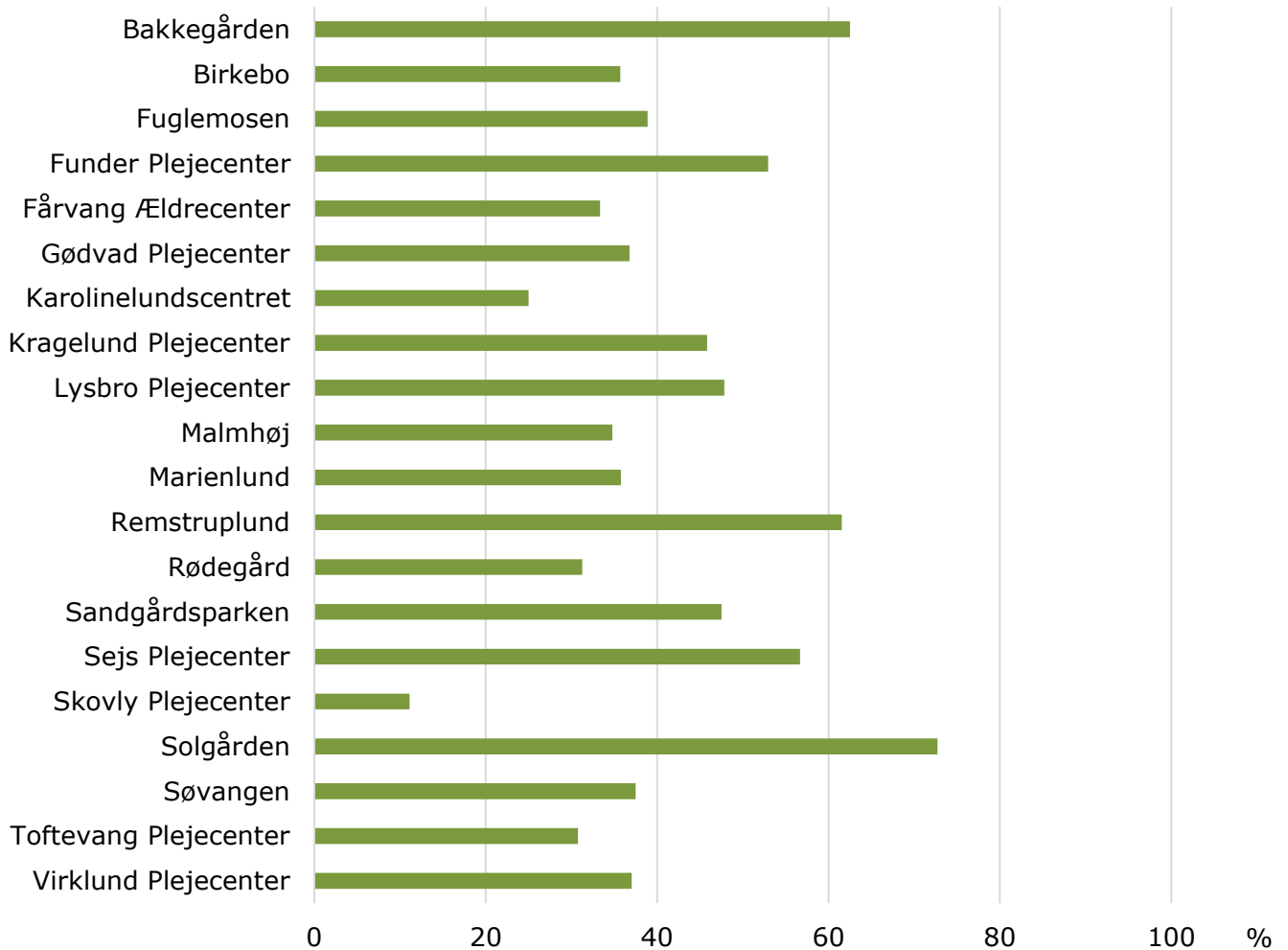


Indledningsvist for hvert spørgsmål præsenteres det samlede resultat af beboernes besvarelser af det pågældende spørgsmål på tværs af alle kommunale plejecentre i Silkeborg Kommune. Dette med henblik på at gøre det muligt at sammenligne resultaterne fra det enkelte plejecenter med det samlede resultat for alle kommunale plejecentre.

Under søjlerne, som viser den procentvise fordeling af svar mellem forskellige svarmuligheder, er der tilføjet kommentarer til de plejecenterspecifikke figurer.

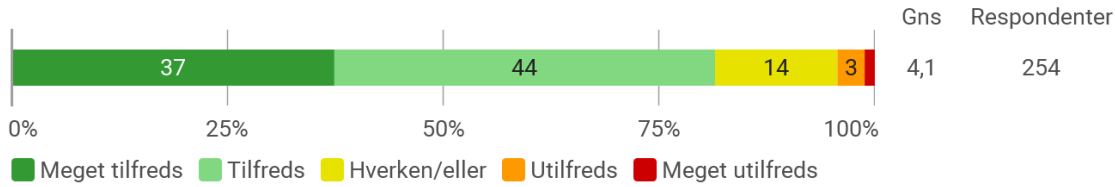
I analysen af resultaterne er der sket afrundinger, hvorfor procentangivelserne i rapporten ikke nødvendigvis summerer til 100 %.

To steder i spørgeskemaet har beboerne haft mulighed for at tilføje kommentarer i et kommentarfelt. Af hensyn til beboernes anonymitet er kommentarer ikke medtaget i de plejecenterspecifikke rapporter. Det er muligt at læse om kommentarerne i den rapport, som viser resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på tværs af alle kommunale plejecentre.

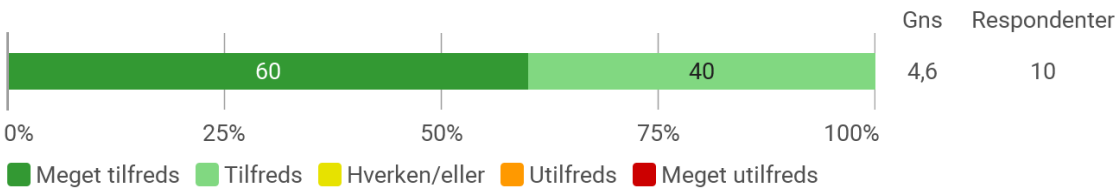
1. Svarprocent fordelt på plejecenter

2. Er du tilfreds med at bo på plejecentret?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



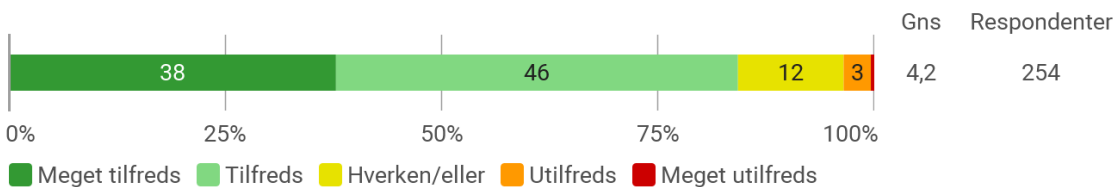
Bakkegården:



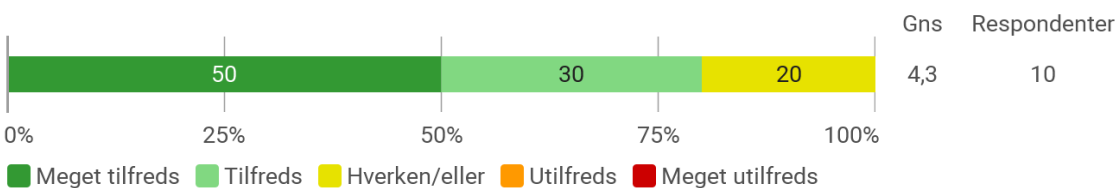
100 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med at bo på plejecentret.

3. Er du tilfreds med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

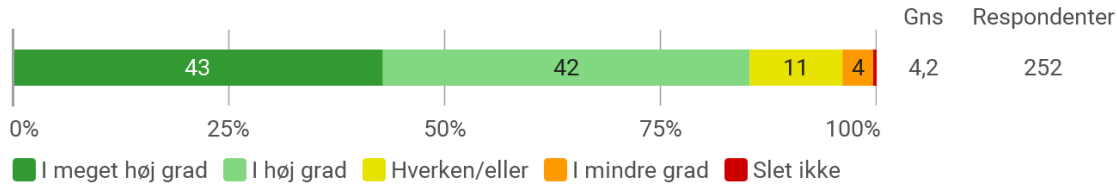


80 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret.

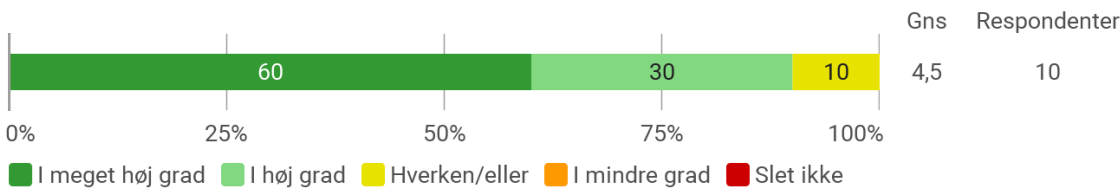
20 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de hverken/eller oplever, at være tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret. Der er således en relativt stor andel af beboerne, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af samarbejdet med medarbejderne på plejecentret.

4. Oplever du, at medarbejderne er venlige og imødekommende?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



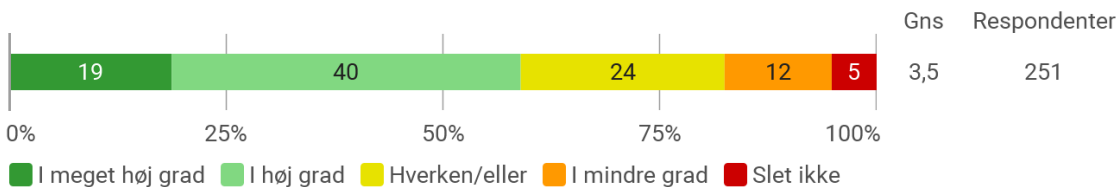
Bakkegården:



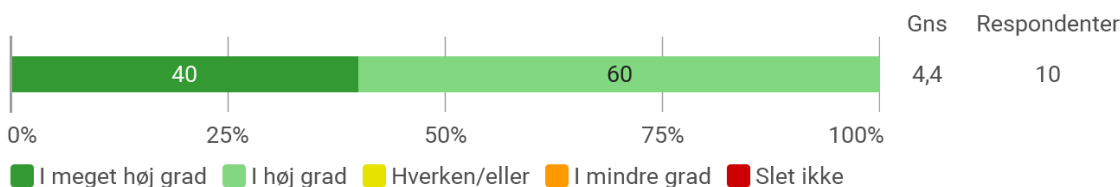
90 % af beboerne på Bakkegården angiver, at medarbejderne i meget høj grad eller høj grad er venlige og imødekommende.

5. Oplever du en hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



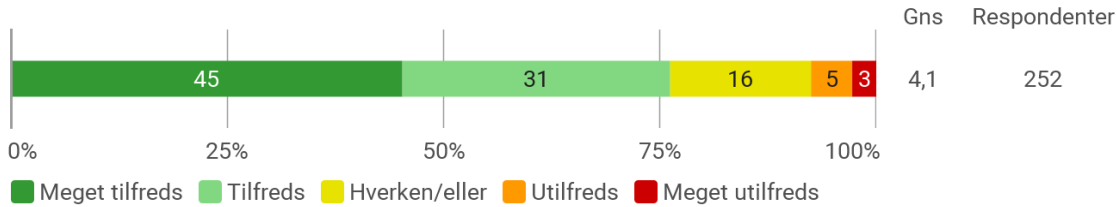
Bakkegården:



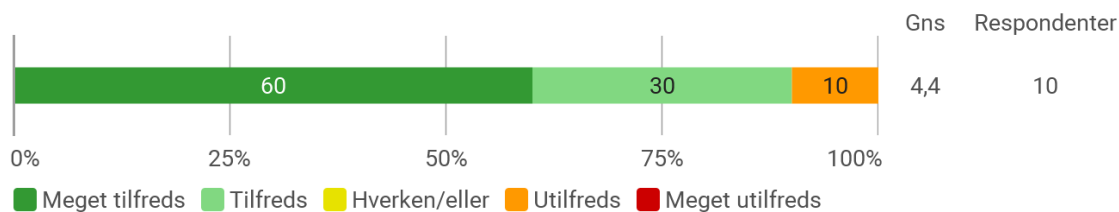
100 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever, at der er en hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret.

6. Hvor tilfreds er du med maden?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

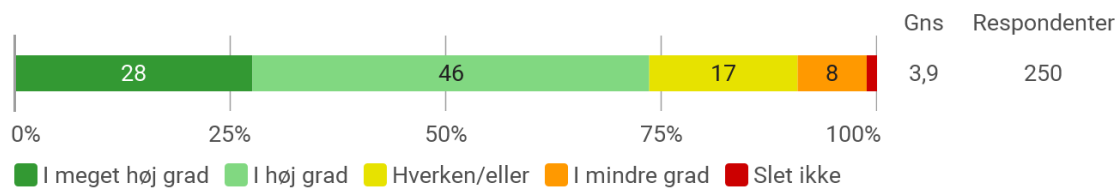


90 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med maden.

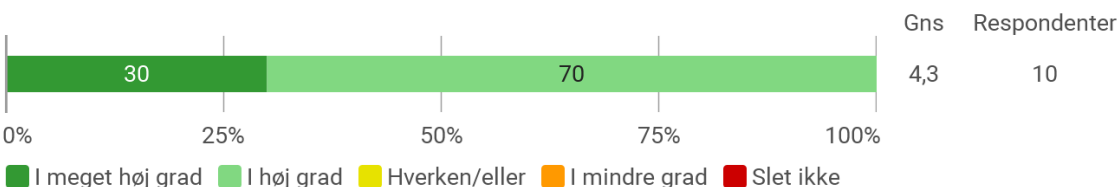
10 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de er utilfredse med maden.

7. Oplever du at få den hjælp, du har brug for?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



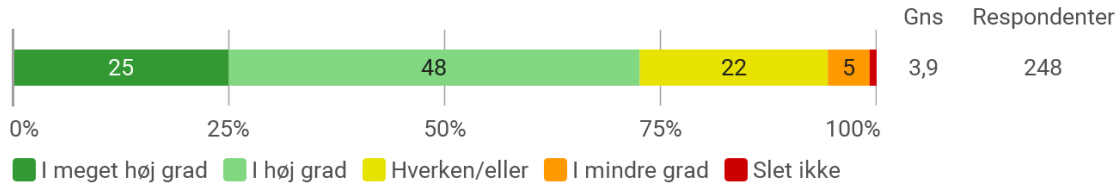
Bakkegården:



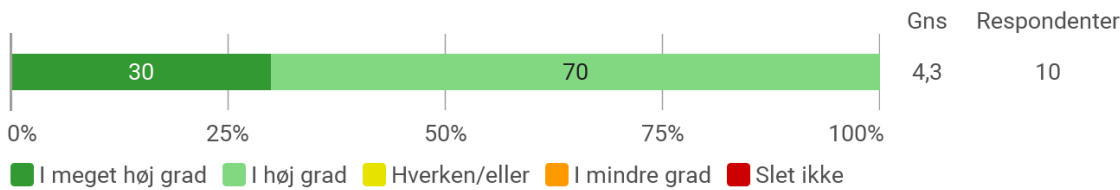
100 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever at få den hjælp, de har brug for.

8. Tager den hjælp, du får, udgangspunkt i det, der er vigtigt for dig?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



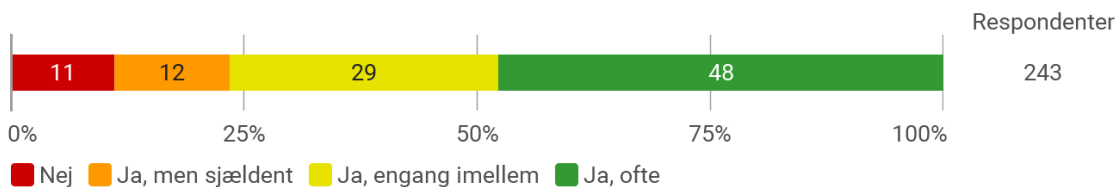
Bakkegården:



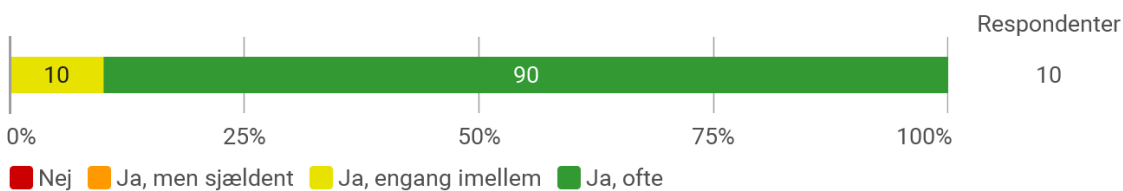
100 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever, at den hjælp, de modtager, tager udgangspunkt i det, der er vigtigt for dem.

9. Oplever du, at der er mulighed for at få hjælp, hvis du pludseligt får brug for det?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

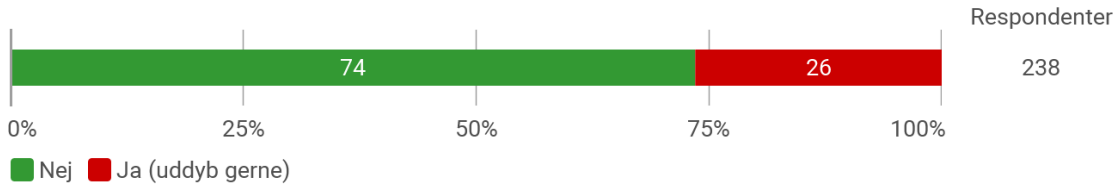


10 % af beboerne på Bakkegården oplever, at de en gang i mellem har mulighed for at få hjælp, hvis de pludseligt får brug for det.

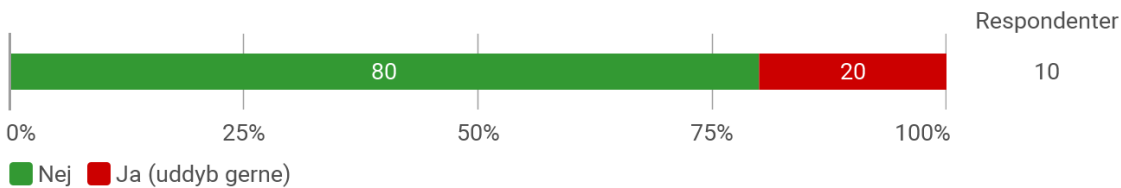
90 % af beboerne på Bakkegården oplever, at de ofte har mulighed for at få hjælp, hvis de pludseligt får brug for det.

10. Er der noget, som du ønsker hjælp til, men som du ikke får hjælp til?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:



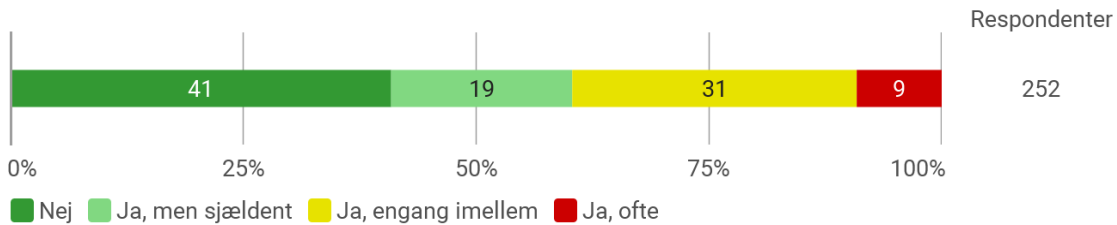
80 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de ikke har ønske om at få hjælp til noget, som de ikke for nuværende modtager hjælp til.

20 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de ønsker hjælp til noget, som de for nuværende ikke modtager hjælp til.

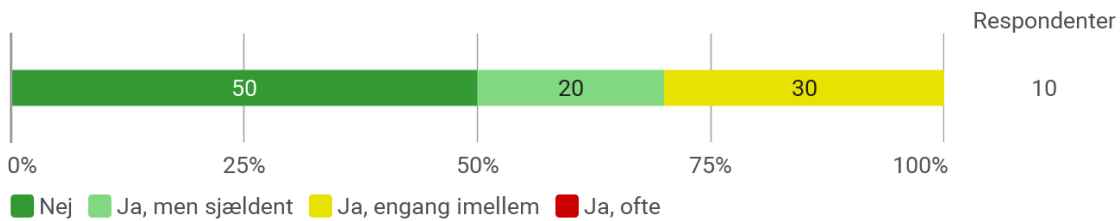
Til dette spørgsmål har beboerne haft mulighed for at skrive en kommentar. Af hensyn til beboernes anonymitet indgår der ikke kommentarer fra spørgeskemaet i de plejecenterspecifikke rapporter. Der henvises til den samlede rapport for beboere på tværs af alle kommunale plejecentre i Silkeborg Kommune, hvor indholdet i beboernes kommentarer er beskrevet.

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

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

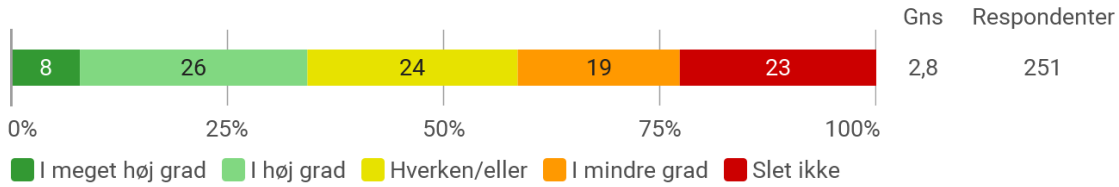


50 % af beboerne på Bakkegården oplever aldrig at være alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre.

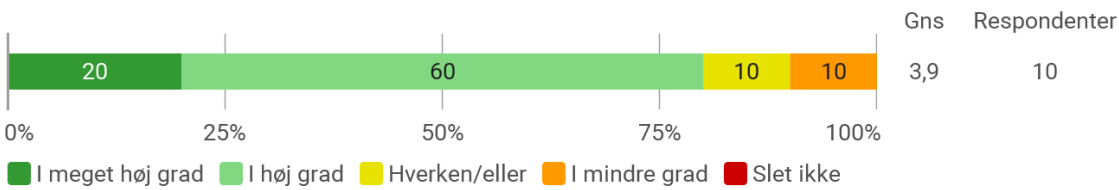
50 % af beboerne på Bakkegården oplever en gang imellem eller sjældent at være alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre.

12. Har du gode venner/bekendte på plejecentret?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

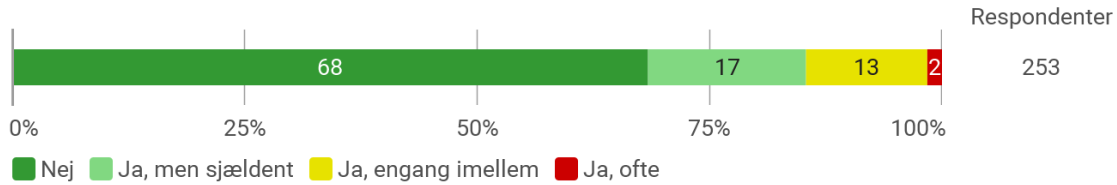


80 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de i meget høj grad eller høj grad har gode venner/bekendte på plejecentret.

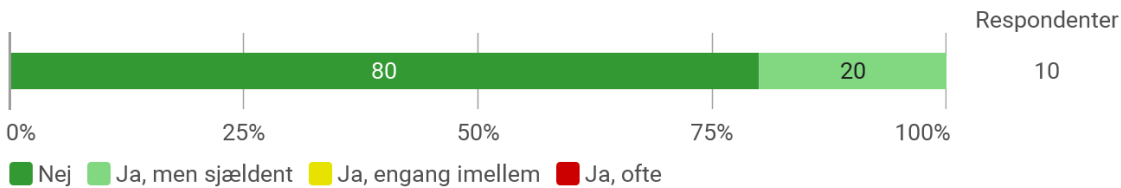
20 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de i mindre grad har gode venner/bekendte på plejecentret.

13. Er du nogle gange sammen med andre, selvom du mest har lyst til at være alene?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

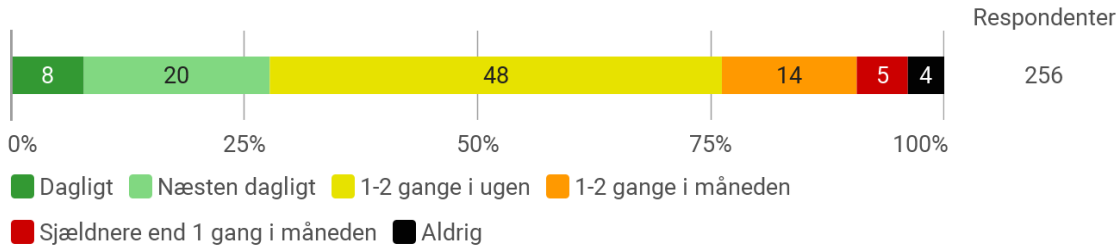


80 % af beboerne på Bakkegården oplever aldrig at være sammen med andre, selvom de mest har lyst til at være alene.

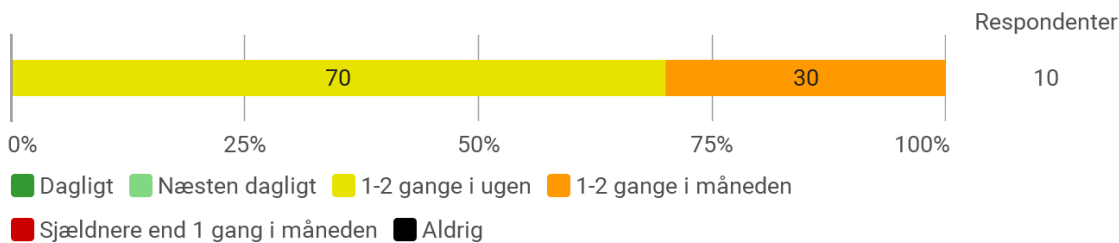
20 % af beboerne på Bakkegården oplever sjældent at være sammen med andre, selvom de mest har lyst til at være alene.

14. Hvor ofte får du besøg af din familie på plejecentret?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:

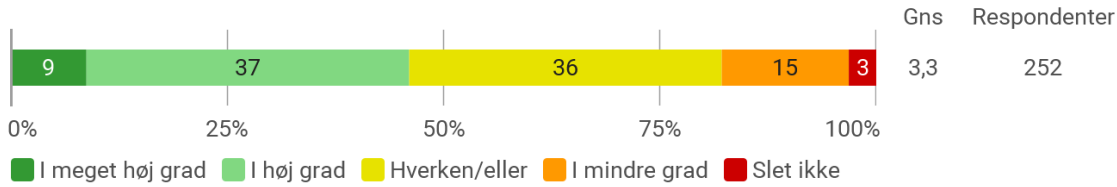


70 % af beboerne på Bakkegården får besøg af deres familie 1-2 gange i ugen.

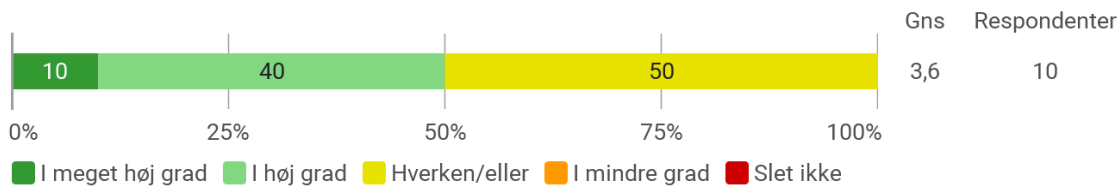
30 % af beboerne på Bakkegården får besøg af deres familie 1-2 gange i måneden.

15. Er der gode oplevelser i din hverdag?

Samlet for alle kommunale plejecentre:



Bakkegården:



50 % af beboerne på Bakkegården oplever i meget høj grad eller høj grad, at der er gode oplevelser i deres hverdag.

50 % af beboerne på Bakkegården angiver, at de hverken/eller har gode oplevelser i deres hverdag. Der er således en relativt stor andel af beboerne, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse heraf.