

Tilfredshedsundersøgelse 2022

Pårørende til beboere på Malmhøj

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.

Der er udarbejdet en rapport, som viser resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til beboere på tværs af alle kommunale plejecentre. Derudover er der udarbejdet enkelt-rapporter 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 pårørende til beboere på plejecentret Malmhøj.

Sådan er pårørendeundersøgelsen udarbejdet

De pårørendes tilfredshed er undersøgt ud fra et spørgeskema bestående af 16 spørgsmål. Alle pårørende, som er opført med e-mailadresse i Sundheds- og Omsorgsafdelingens omsorgsjournal, har automatisk modtaget en e-mail indeholdende et link til online besvarelse af spørgeskemaet d. 1. marts 2022. Derudover er der indhentet kontaktlister over pårørende til beboere på kommunale plejecentre. Disse kontaktlister er blevet opdateret forud for dataindsamlingen. Pårørende, der stod opført på disse kontaktlister, har ligeledes modtaget en e-mail indeholdende et link til online besvarelse af spørgeskemaet d. 1. marts 2022. Frist for udfyldelse af spørgeskemaet var d. 20. marts 2022.

Der har været et ønske om, at få flest mulige besvarelser og derved størst mulig viden om tilfredsheden på plejecentrene i Silkeborg Kommune. Undersøgelsen er derfor også annonceret via fysiske opslag/plakater på alle plejecentre under dataindsamlingen. På denne måde har pårørende, som ikke stod opført med e-mailadresse i Sundheds- og Omsorgsafdelingens omsorgsjournal eller på de indhentede kontaktlister, haft mulighed for at henvende sig for at få tilsendt et link til besvarelse af spørgeskemaet. Det fysiske opslag har ligeledes indeholdt en QR-kode, så de pårørende selv har haft mulighed for at deltage direkte uden først at skulle kontakte Sundheds- og Omsorgsafdelingen.

Der tages forbehold for, at der kan være beboere, som har flere pårørende, der har deltaget i tilfredshedsundersøgelsen, mens andre beboere ikke har nogen pårørende, som har deltaget. Derudover er det muligt, at samme pårørende har svaret på spørgeskemaet flere gange. Sundheds- og Omsorgsafdelingen er blevet kontaktet af enkelte pårørende, der har svaret flere gange, da de har været usikre på, om besvarelsen var gået igennem. Det har ikke teknisk været muligt at tage disse besvarelser ud. Det drejer sig estimeret om 15-20 ekstra besvarelser, der

med det samlede antal besvarelser in mente ikke vurderes at påvirke det samlede resultat betydeligt.

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 bl.a. besøgsrestriktioner for pårørende, personalemæssige udfordringer relateret til sygemeldinger og retningslinjer for isolation.

Læsevejledning

Svarprocent

Det er ikke muligt at angive den reelle svarprocent i pårørendeundersøgelsen, hvorfor "svarprocent" sættes i citationstegn. Årsagen hertil er, at det ikke kan angives præcist, hvor mange pårørende, der har modtaget et spørgeskema, bl.a. grundet ugyldige eller forkerte e-mailadresser samt pårørendes anvendelse af QR-kode.

I denne rapport er "svarprocenten" derfor angivet pr. antal beboere, og "svarprocenten" er udregnet ud fra antallet af udleverede spørgeskemaer til beboere i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsens start og antallet af udfyldte besvarelser.

På de kommunale plejecentre er der i alt udleveret 628 spørgeskemaer til beboere i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen. Der er kommet 290 besvarelser på tilfredshedsundersøgelsen fra pårørende til beboere på kommunale plejecentre. "Svarprocenten" for alle de kommunale plejecentre samlet er derfor: $290 / 628 * 100 = 46,2 \%$. "Svarprocenten" for de enkelte plejecentre er udregnet på samme vis og kan læses under spørgsmål 2.

Opbygning af spørgsmål og svar

Pårørendespørgeskemaet blev indledt med en række baggrundsspørgsmål, bl.a. angående de pårørendes relation til deres nærtstående på plejecentret. Af hensyn til respondenternes anonymitet er resultaterne af de pårørendes besvarelser af spørgsmål 1, 3, 4 og 5 ikke medtaget i de plejecenterspecifikke rapporter. De fleste spørgsmål i spørgeskemaet er opbygget efter en 5 punkts-skala med følgende eller lignende svarmuligheder: *Meget tilfreds, Tilfreds, Hverken/eller, Utilfreds* eller *Meget utilfreds*. I nogle af spørgsmålene indgår desuden svarmuligheden "Ved ikke".

De pårørendes besvarelser af spørgsmålene vises dels i søjlediagrammer, dels som søjler, der viser den procentvise fordeling af svar mellem forskellige svarmuligheder.

Eksempel på søjlediagram

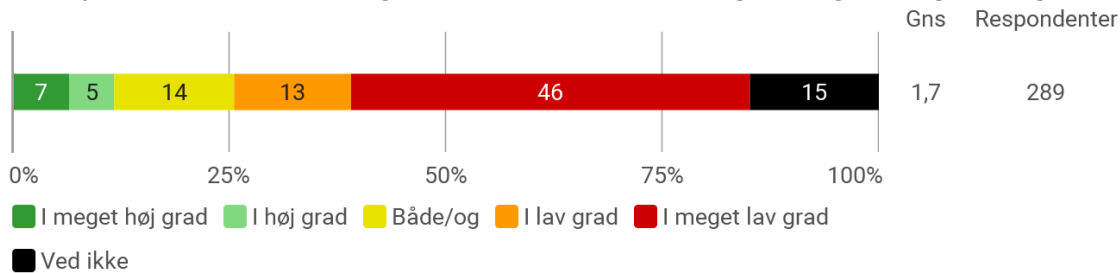
I spørgsmål 2 er de pårørende blevet bedt om at angive, hvilken plejecenter, deres nærtstående bor på. Ud fra antallet af besvarelser og det samlede antal uddelte spørgeskemaer til beboere på det pågældende plejecenter er der udregnet en "svarprocent". "Svarprocenten" for hvert plejecenter kan som tidligere beskrevet læses under spørgsmål 2.

Eksempel på søjle med procentvis fordeling af svar mellem forskellige svarmuligheder

I spørgsmål 6 er de pårørende blevet bedt om at angive, om de ville være interesserede i muligheden for skærmBesøg/virtuelle møder med deres nærtstående. Eksemplet herunder viser det samlede resultat af pårørendes besvarelser af spørgsmål 6 på tværs af alle kommunale plejecentre i Silkeborg Kommune.

Til spørgsmål 6 har 7 % valgt svarmuligheden "I meget høj grad", 5 % har valgt svarmuligheden "I høj grad", 14 % har valgt svarmuligheden "Både/og", 13 % har valgt svarmuligheden "I lav grad", 46 % har valgt svarmuligheden "I meget lav grad", og 15 % af valgt svarmuligheden "Ved ikke".

De svar, der vises som søjler med procentvis fordeling af svar mellem forskellige svarmuligheder, viser desuden en gennemsnitlig score på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til "I meget lav grad", mens 5 svarer til "I meget høj grad". I nedenstående eksempel er der en gennemsnitlig score på 1,7 svarende til et gennemsnit mellem "I lav grad" og "I meget lav grad".



Indledningsvist for hvert spørgsmål præsenteres det samlede resultat af pårørendes 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.

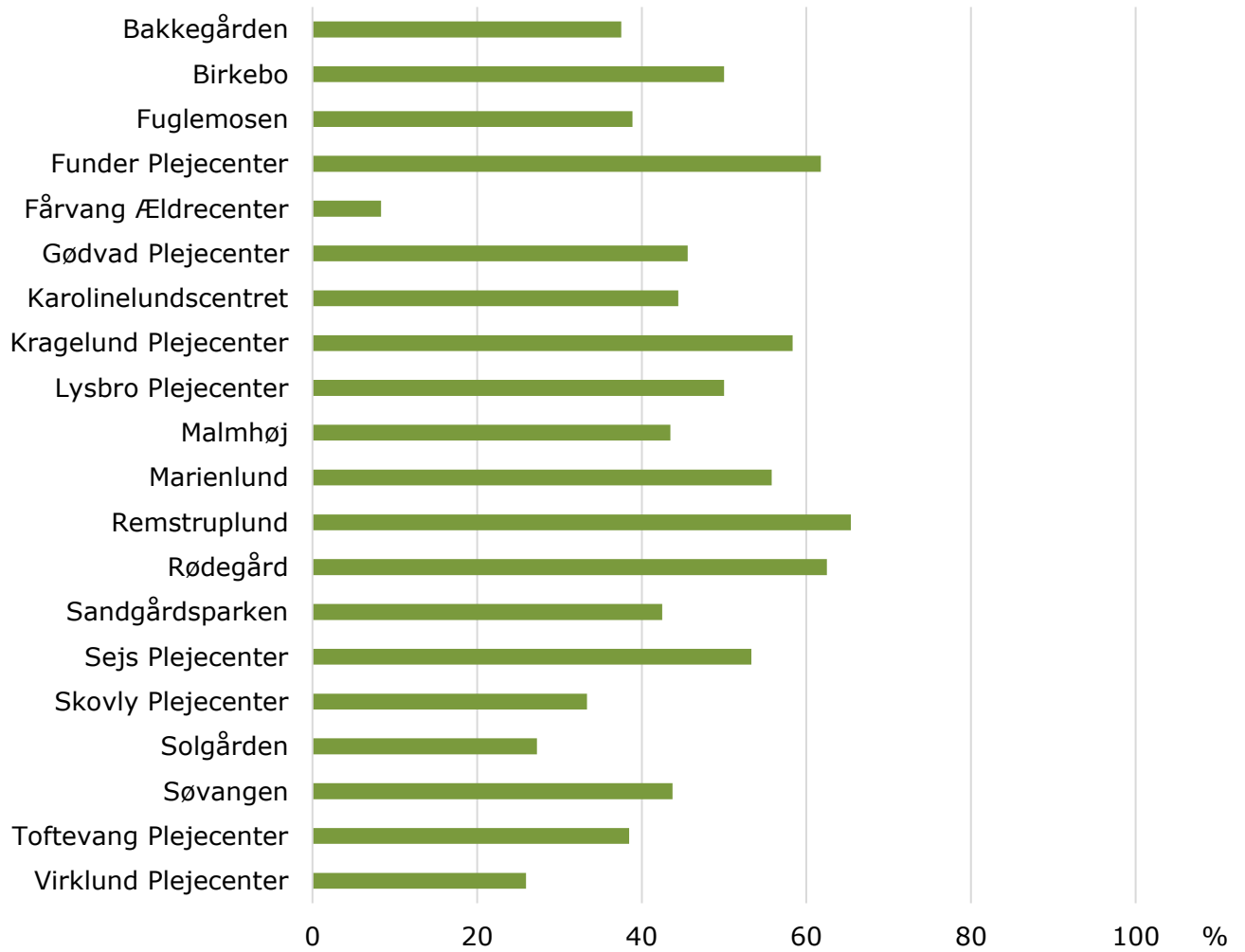
Under søjlerne, som viser den procentvise fordeling af svar mellem forskellige svarmuligheder, er der tilføjet kommentarer til de plejecenterspecifikke figurer.

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

Afslutningsvist i spørgeskemaet har de pårørende haft mulighed for at tilføje en kommentar til deres besvarelse i et kommentarfelt. Af hensyn til de pårørendes 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 pårørende til beboere på tværs af alle kommunale plejecentre.

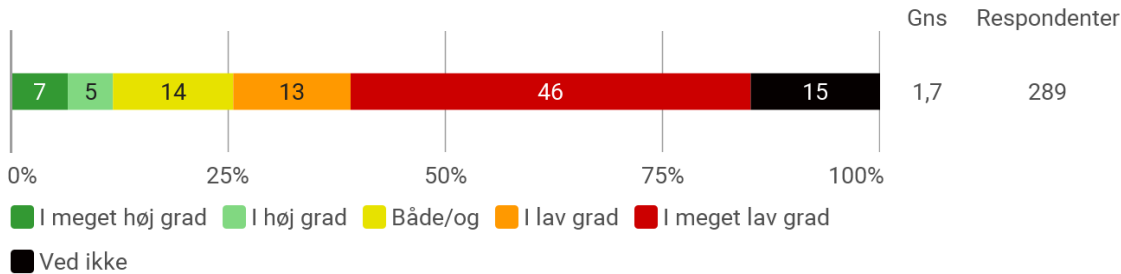
Spørgsmål 14 og 15 omhandler kommunikation mellem de pårørende og plejecentret via forskellige kommunikationskanaler. For disse spørgsmål synes det ikke meningsfuldt at sammenligne resultaterne fra det enkelte plejecenter med resultaterne på tværs af alle kommunale plejecentre. Derfor viser de plejecenterspecifikke rapporter udelukkende svarene på disse spørgsmål fra pårørende til beboere på det pågældende plejecenter.

2. "Svarprocent" fordelt på plejecenter

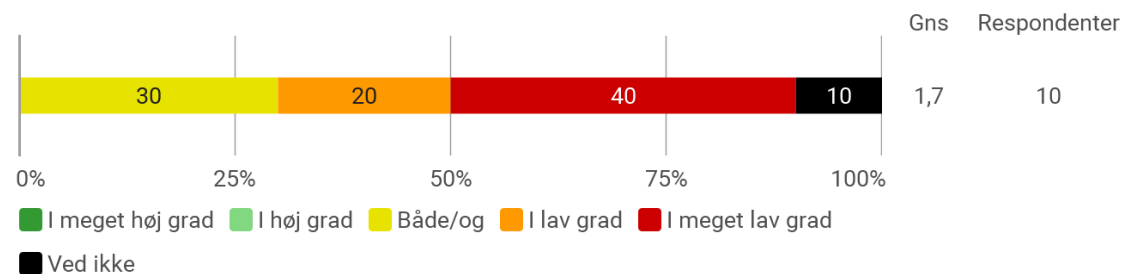


6. Ville du være interesseret i muligheden for skærmbesøg/virtuelle møder med din nærtstående?

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:

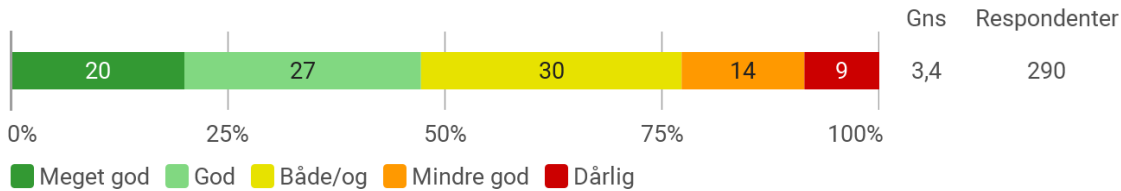


60 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de i lav grad eller meget lav grad ville være interesserede i muligheden for skærmbesøg/virtuelle møder med deres nærtstående.

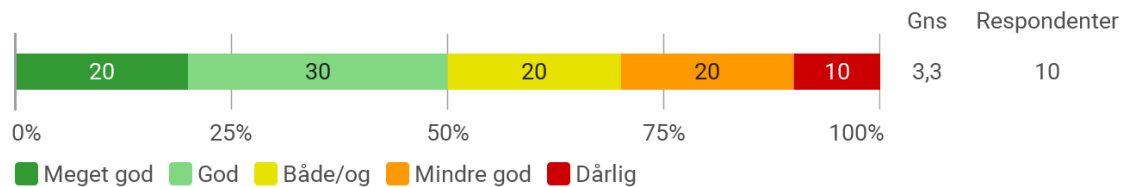
40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og eller ikke ved, om de ville være interesserede i muligheden for skærmbesøg/virtuelle møder med deres nærtstående. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de ville være interesserede i muligheden for skærmbesøg/virtuelle møder med deres nærtstående.

7. Hvordan oplever du dialogen med medarbejderne om din nærtståendes pleje og omsorg?

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



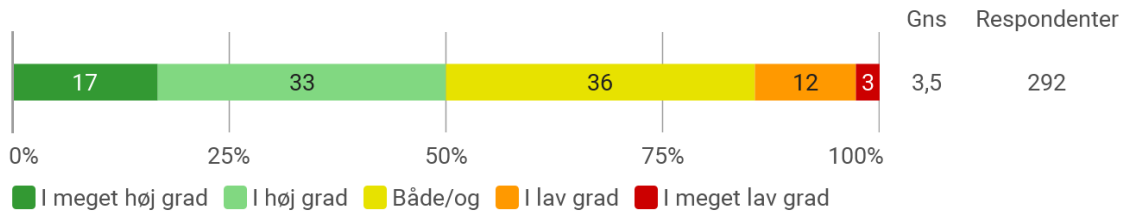
50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever en meget god eller god dialog med medarbejderne om deres nærtståendes pleje og omsorg.

20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at dialogen med medarbejderne om deres nærtståendes pleje og omsorg er både/og. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af dialogen med medarbejderne om deres nærtståendes pleje og omsorg.

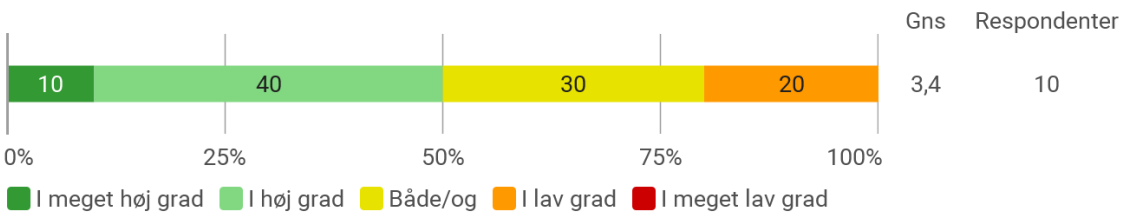
30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever en mindre god eller dårlig dialog med medarbejderne om deres nærtståendes pleje og omsorg.

8. Oplever du, at der ydes en god pleje og omsorg?

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



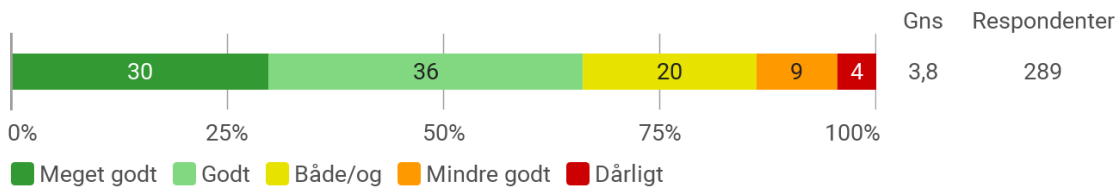
50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever, at der i meget høj grad eller høj grad ydes en god pleje og omsorg.

30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever, at der både/og ydes en god pleje og omsorg. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af, om der ydes en god pleje og omsorg.

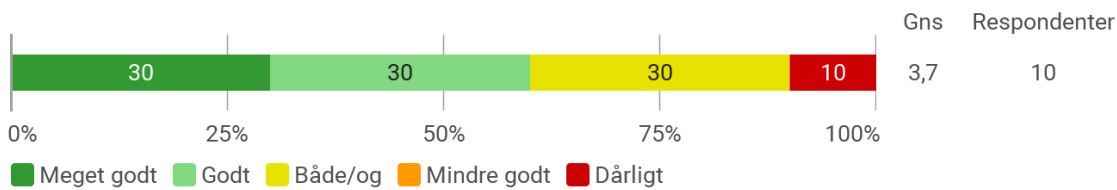
20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever, at der i lav grad ydes en god pleje og omsorg.

9. Hvordan har du oplevet samarbejdet med plejecentret omkring indflytning?

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



60 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de har oplevet et meget godt eller godt samarbejde med plejecentret omkring indflytning.

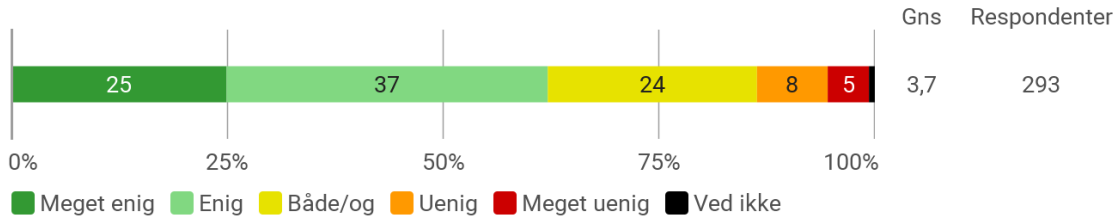
30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de har oplevet et både/og samarbejde med plejecentret omkring indflytning. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af samarbejdet med plejecentret omkring indflytning.

10 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de har oplevet et dårligt samarbejde med plejecentret omkring indflytning.

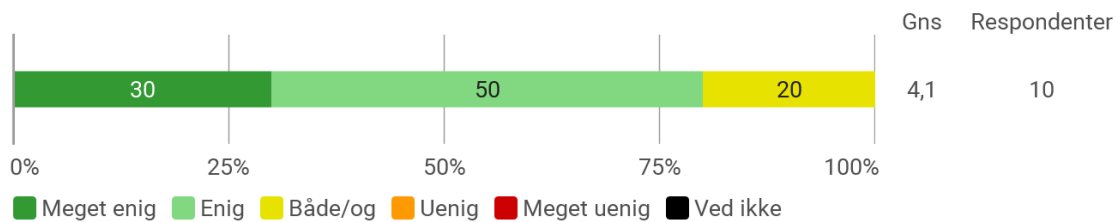
10. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Det er muligt at komme i kontakt med personalet ved behov

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



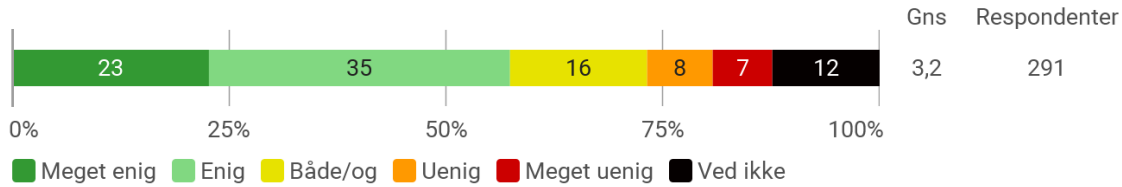
80 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at det er muligt at komme i kontakt med personalet ved behov.

20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og oplever, at det er muligt at komme i kontakt med personalet ved behov. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de er enige i, at det er muligt at komme i kontakt med personalet ved behov.

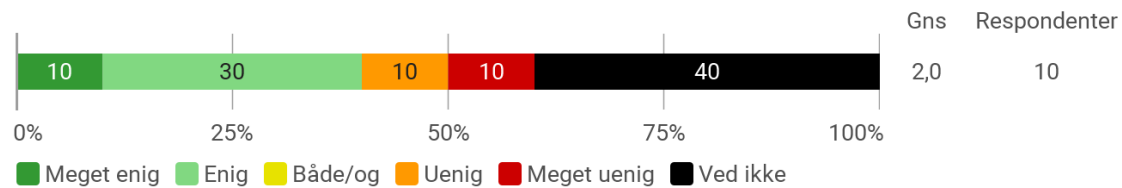
10. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Det er muligt at komme i kontakt med lederen ved behov

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at det er muligt at komme i kontakt med lederen ved behov.

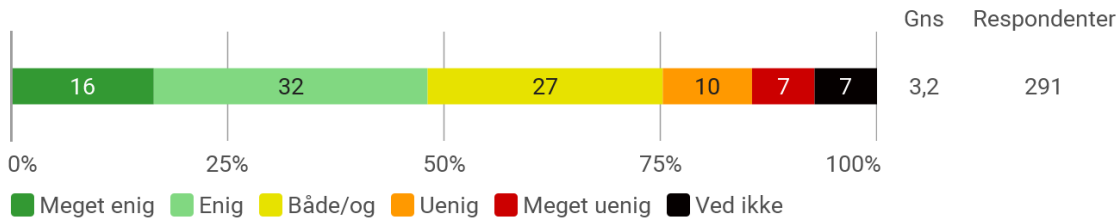
20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige eller meget uenige i, at det er muligt at komme i kontakt med lederen ved behov.

40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de ikke ved, om det er muligt at komme i kontakt med lederen ved behov. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de er enige i, at det er muligt at komme i kontakt med lederen ved behov.

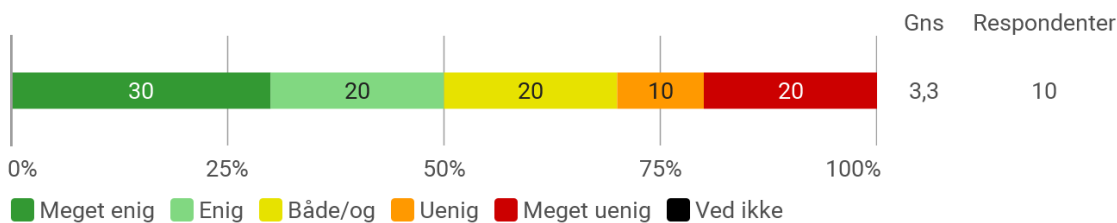
10. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Personalet lytter og inddrager min viden og mine erfaringer i hjælpen til min nærtstående

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at personalet lytter og inddrager den pårørendes viden og erfaringer i hjælpen til vedkommendes nærtstående.

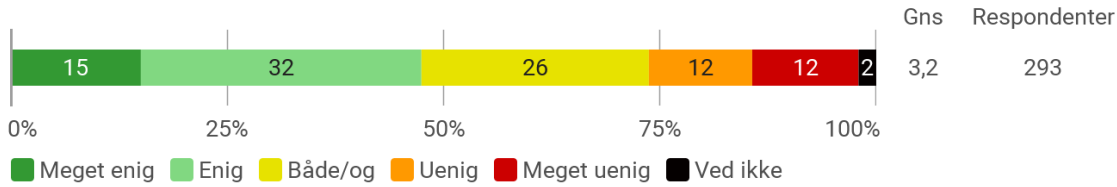
30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige eller meget uenige i, at personalet lytter og inddrager den pårørendes viden og erfaringer i hjælpen til vedkommendes nærtstående.

20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og oplever, at personalet lytter og inddrager den pårørendes viden og erfaringer i hjælpen til vedkommendes nærtstående. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de er enige i, at personalet lytter og inddrager den pårørendes viden og erfaringer i hjælpen til vedkommendes nærtstående.

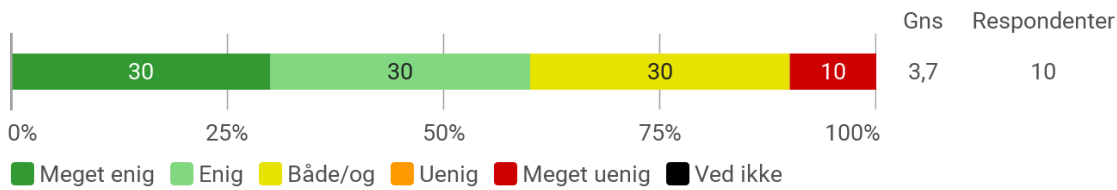
10. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Jeg får de informationer fra personalet, som jeg har behov for

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



60 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at de får de informationer fra personalet, som de har behov for.

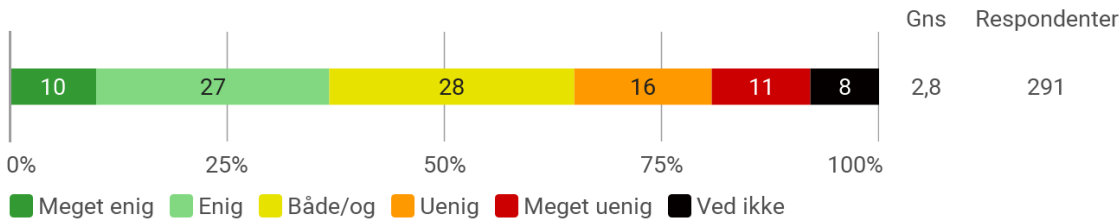
10 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget uenige i, at de får de informationer fra personalet, som de har behov for.

30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og oplever, at de får de informationer fra personalet, som de har behov for. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de er enige i, at de får de informationer fra personalet, som de har behov for.

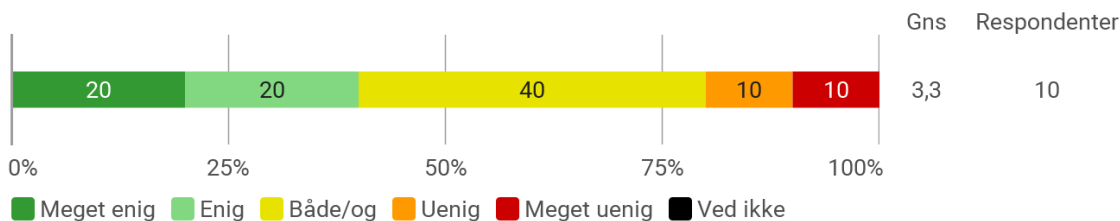
10. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Jeg har dialog med personalet om, hvordan jeg kan bidrage til min nærtståendes hverdagsliv

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



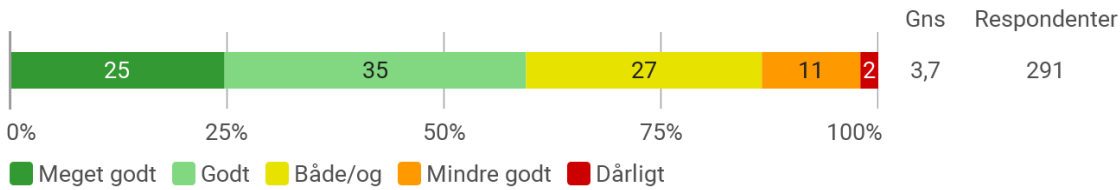
40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at de har dialog med personalet om, hvordan de som pårørende kan bidrage til deres nærtståendes hverdagsliv.

20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige eller meget uenige i, at de har dialog med personalet om, hvordan de som pårørende kan bidrage til deres nærtståendes hverdagsliv.

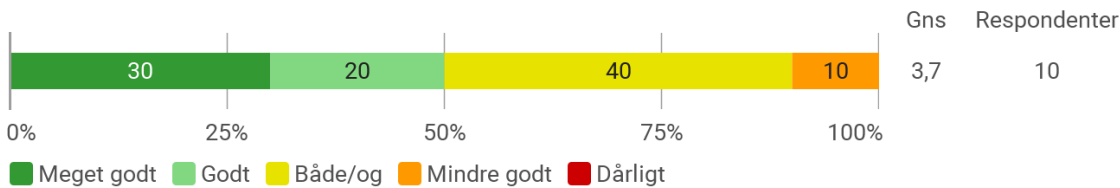
40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og oplever, at de har dialog med personalet om, hvordan de som pårørende kan bidrage til deres nærtstående hverdagsliv. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de er enige i, at de har dialog med personalet om, hvordan de som pårørende kan bidrage til deres nærtståendes hverdagsliv.

11. Hvordan oplever du samarbejdet med personalet?

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever et meget godt eller godt samarbejde med personalet.

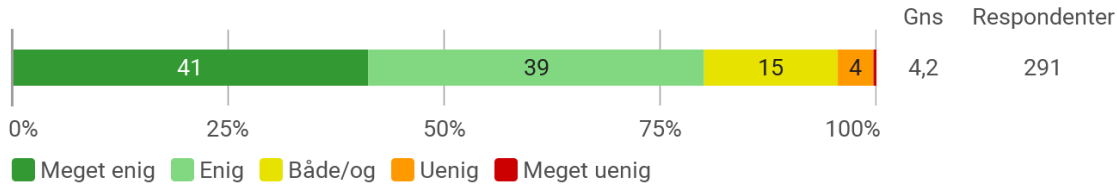
40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever et både/og samarbejde med personalet. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af samarbejdet med personalet.

10 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de oplever et mindre godt samarbejde med personalet.

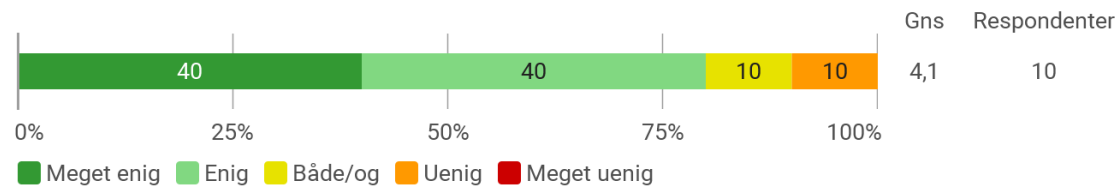
12. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Jeg føler mig velkommen på plejecentret

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



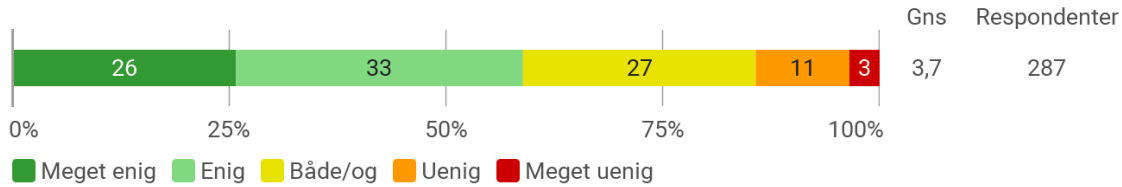
80 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at de føler sig velkomne på plejecentret.

10 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige i, at de føler sig velkomne på plejecentret.

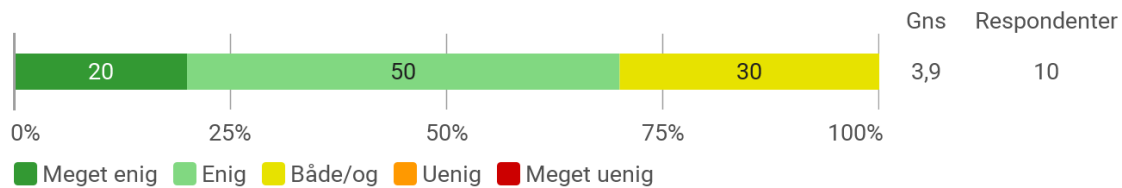
12. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Der er en god stemning på plejecentret

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



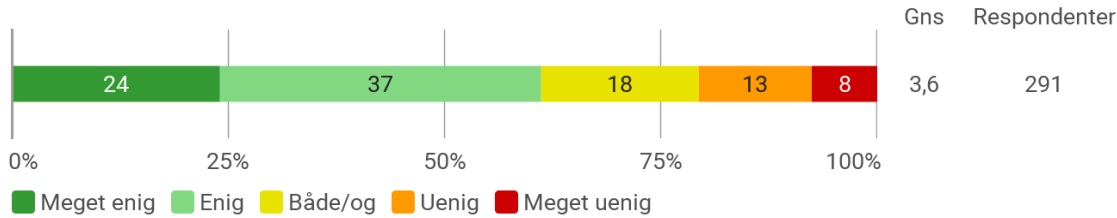
70 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at der er en god stemning på plejecentret.

30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og er enige i, at der er en god stemning på plejecentret. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de oplever, at der er en god stemning på plejecentret.

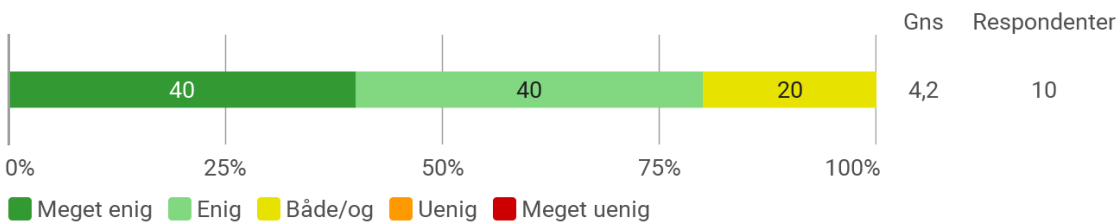
12. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Personalet gør en indsats for, at de fælles arealer virker hjemlige

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:



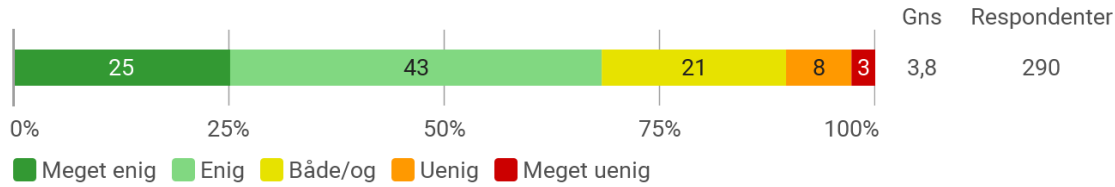
80 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at personalet gør en indsats for, at de fælles arealer virker hjemlige.

20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og er enige i, at personalet gør en indsats for, at de fælles arealer virker hjemlige. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de oplever, at personalet gør en indsats for, at de fælles arealer virker hjemlige.

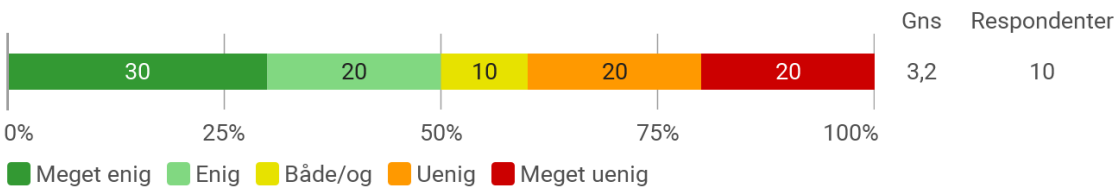
12. Hvor enig er du i følgende udsagn:

... Plejecentret fremstår pænt, rent og ryddeligt

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



Malmhøj:

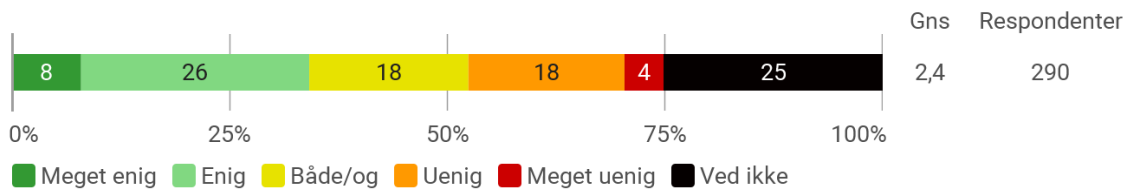


50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er meget enige eller enige i, at plejecentret fremstår pænt, rent og ryddeligt.

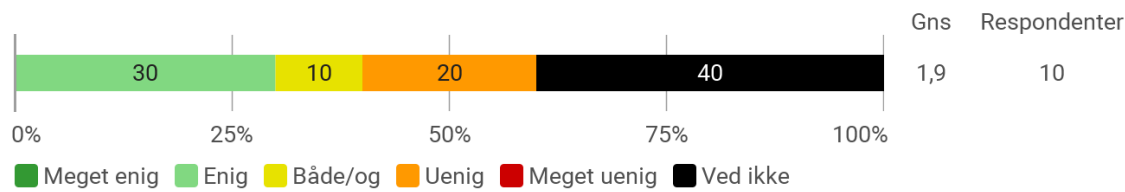
40 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige eller meget uenige i, at plejecentret fremstår pænt, rent og ryddeligt.

13. Jeg ved, hvad jeg kan gøre, hvis jeg får en idé til en aktivitet på plejecentret

Samlet for pårørende på alle kommunale plejecentre:



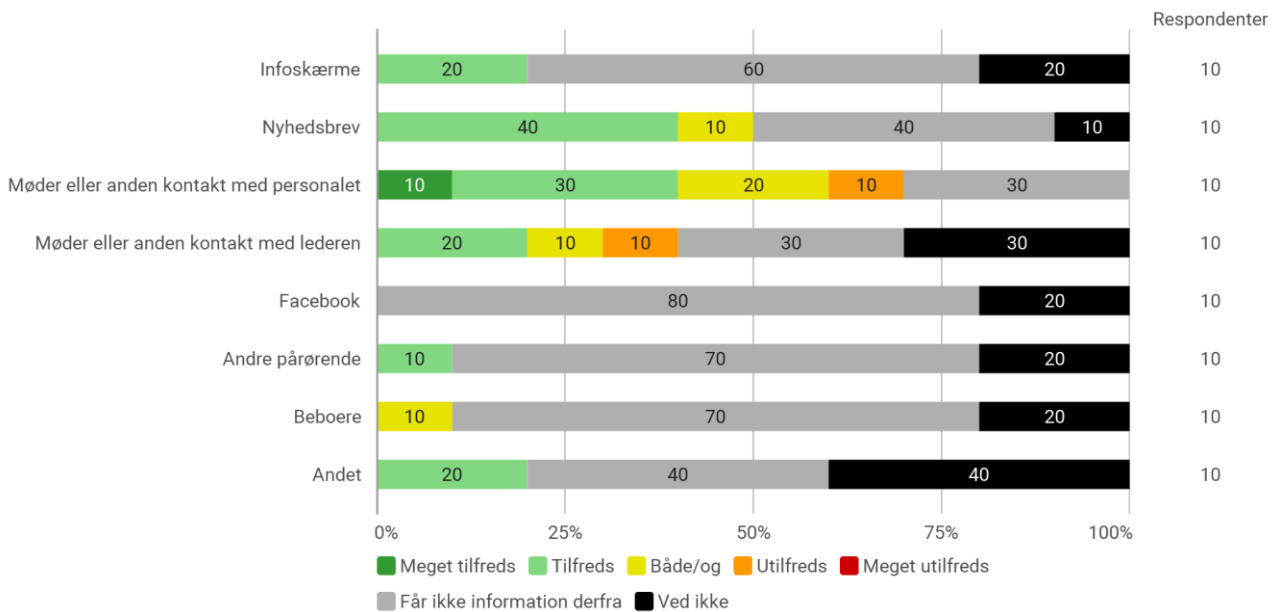
Malmhøj:



30 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er enige i, at de ved, hvad de kan gøre, hvis de får en god idé til en aktivitet på plejecentret.

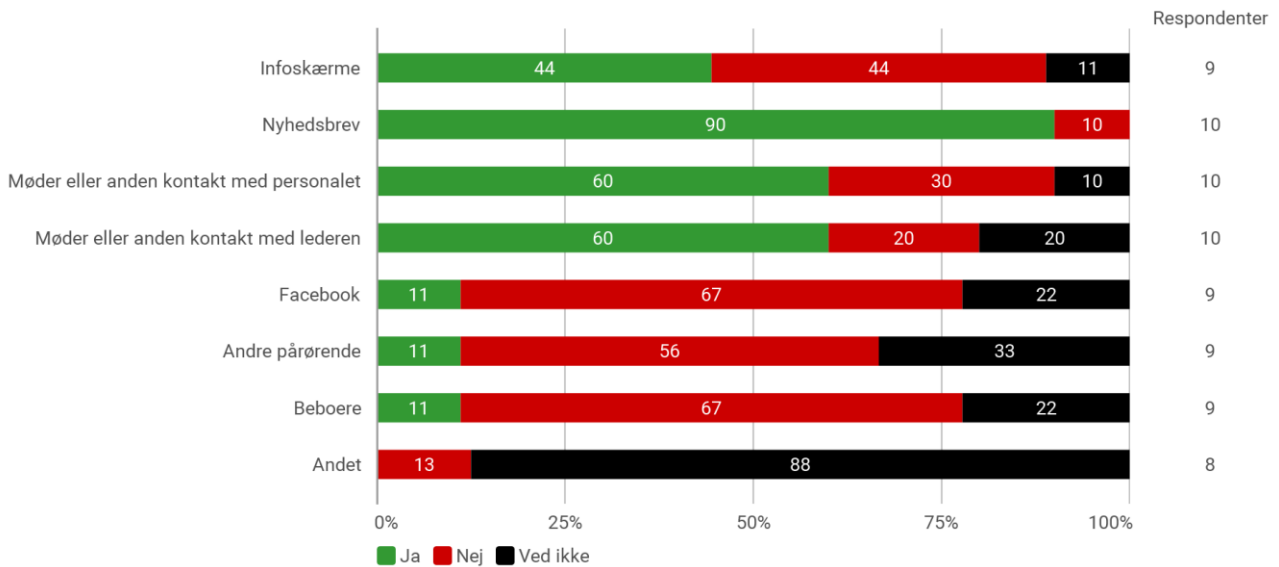
20 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de er uenige i, at de ved, hvad de kan gøre, hvis de får en god idé til en aktivitet på plejecentret.

50 % af de pårørende til beboere på Malmhøj angiver, at de både/og eller ikke ved, om de ved, hvad de kan gøre, hvis de får en god idé til en aktivitet på plejecentret. Der er således en relativt stor andel af de pårørende, hvorom det ikke er muligt at konkludere, om de ved, hvad de kan gøre, hvis de får en god idé til en aktivitet på plejecentret.

14. Hvor tilfreds er du med den information om livet på plejecentret, du får fra:


Af figuren fremgår det blandt andet, at det for mange af informationskilderne gælder, at der er en relativt stor andel af de pårørende, som ikke får information derfra, eller som ikke ved, om de er tilfredse med den information, de eventuelt får fra den pågældende informationskilde. Med undtagelse af møder eller anden kontakt med personalet gælder det, at min. 50 % af de pårørende enten ikke modtager information fra den potentielle informationskilde eller ikke ved, om de er tilfredse med den information, de eventuelt modtager fra den pågældende informationskilde.

Med udgangspunkt i figuren formodes det, at møder eller anden kontakt med personalet er den primære kilde til information til de pårørende. For denne informationskilde gælder det, at 40 % af de pårørende er enten meget tilfredse eller tilfredse med den information, de får fra informationskilden. 10 % af de pårørende er utilfredse med den information, de får fra informationskilden.

15. Kunne du tænke dig at få mere information om livet på plejecentret fra:


Af figuren fremgår det blandt andet, at der for hver af de listede informationskilder er mellem 11 – 90 % af de pårørende, som kunne tænke sig at få mere information om livet på plejecentret gennem den pågældende informationskilde. 44 – 90 % af de pårørende ønsker mere information fra infoskærme, nyhedsbreve samt møder eller anden kontakt med hhv. personalet og lederen.

Relativt store andele af de pårørende angiver enten, at de ikke ønsker mere information, eller at de ikke ved, om de ønsker mere information fra Facebook, andre pårørende samt beboere.