

Tilfredshedsundersøgelse 2022

Beboere på kommunale plejecentre

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. Indeværende rapport viser udelukkende resultaterne af besvarelser fra beboere på kommunale plejecentre i Silkeborg Kommune.

I perioden 28. februar – 1. marts blev der i alt uddelt 628 spørgeskemaer til beboere på de kommunale plejecentre. Der er kommet 260 besvarelser på spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 41,4 %. Foruden denne rapport, som viser resultaterne på tværs af alle kommunale plejecentre, er der udarbejdet enkeltrapper for de plejecentre, hvor der har været besvarelser nok til at bibeholde anonymiteten. Enkeltrapperne vil give de konkrete plejecentre mulighed for at arbejde med resultaterne lokalt.

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 helbreds-mæssige 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 helbreds-mæssige 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 sygdomsinddragelse og retningslinjer for isolation.

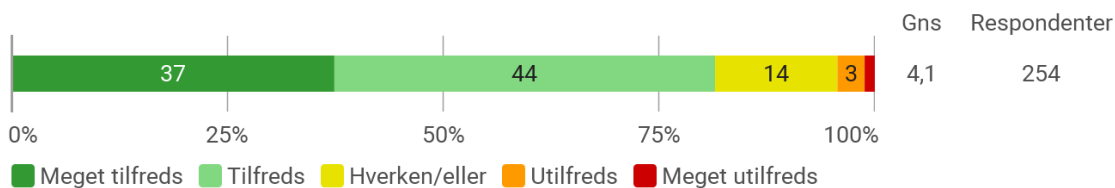
Læsevejledning

På forsiden af rapporten fremgår antal besvarelser og den samlede svarprocent for de kommunale plejecentre.

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. 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.



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

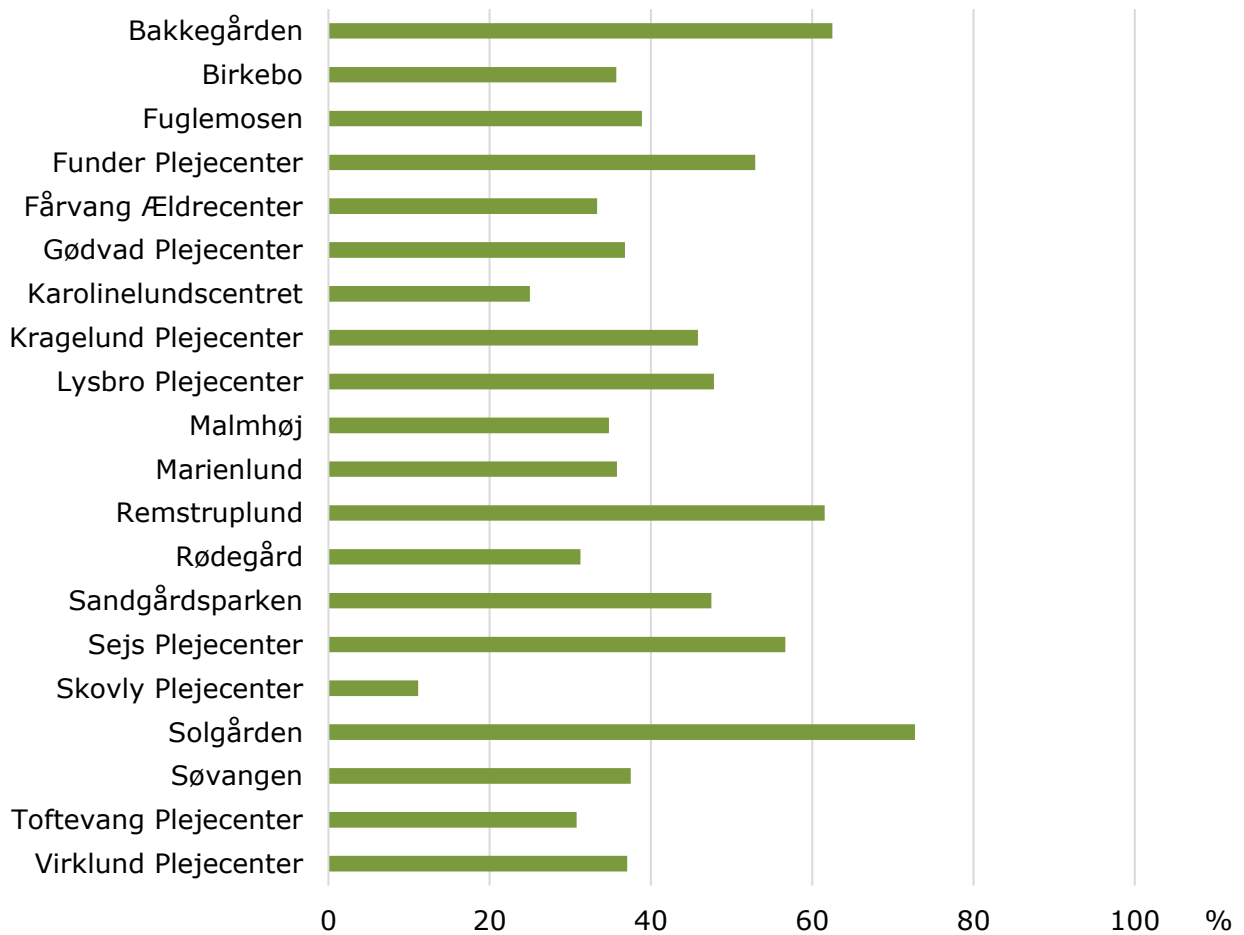
I analysen af resultaterne er der sket afrundinger, hvorfor procentangivelserne i rapporten ikke nødvendigvis summerer til 100 %.

To steder i spørgeskemaet har beboerne haft mulighed for at tilføje kommentarer i et kommentarfelt. Indholdet i de udfyldte kommentarfelter er efterfølgende blevet grupperet efter en række temaer. De af temaerne, som er gennemgående i en relativt stor andel af besvarelserne, bliver i rapporten præsenteret sammen med eksempler på kommentarer fra besvarelserne. Dels har beboerne haft mulighed for at skrive en kommentar til spørgsmålet om, hvorvidt de ønsker hjælp til noget, de ikke får hjælp til (spørgsmål 10), dels har beboerne haft mulighed for at skrive en afsluttende kommentar til deres besvarelse (spørgsmål 16). Kommentarer til førstnævnte præsenteres i forbindelse med spørgsmål 10. Afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser præsenteres løbende i relation til de spørgsmål i spørgeskemaet, som bedst relaterer sig hertil. Af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser er følgende temaer gennemgående: *Utilfredshed med muligheden for aktiviteter* (22), *Tilfredshed med personalet* (16), *Tilfredshed generelt* (13), *Utilfredshed med personalet* (13), *Manglende tid hos personalet* (13) samt *Utilfredshed med maden* (12). Nogle kommentarer dækkes ikke af disse temaer og er derfor ikke en del af rapporten. Tallene i parenteser angiver, hvor mange af de i alt 119

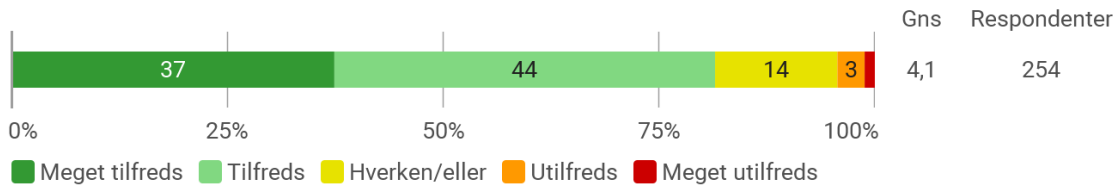
kommentarer, der handler om hvert af temaerne. Der er ikke nødvendigvis overensstemmelse mellem antallet af kommentarer inden for et tema og den overordnede tilfredshed inden for temaet/spørgsmålet. For eksempel angiver 76 % af beboerne, at de er meget tilfredse eller tilfredse med maden, mens 8 % angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med maden (spørgsmål 6). Dog er *utilfredshed med maden* ét af de gennemgående temaer i beboernes afsluttende kommentarer i spørgeskemaet.

Resultater

1. Svarprocent fordelt på plejecentre:



2. Er du tilfreds med at bo på plejecentret?



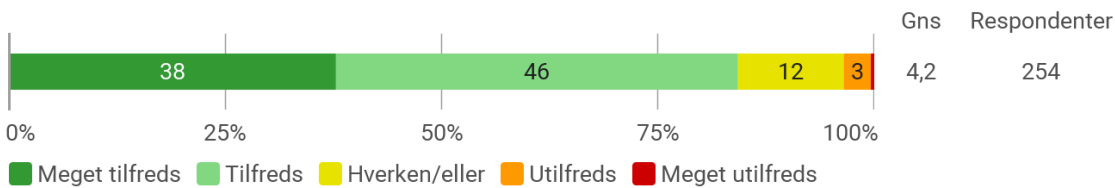
81 % af beboerne angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med at bo på plejecentret.

5 % af beboerne angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med at bo på plejecentret.

13 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker en generel tilfredshed med at bo på plejecentret. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"Jeg er MEGET tilfreds med at være her. Alle er søde. Maden er tip top. Og de passer godt på mig."

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



84 % af beboerne angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret.

4 % af beboerne angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret.

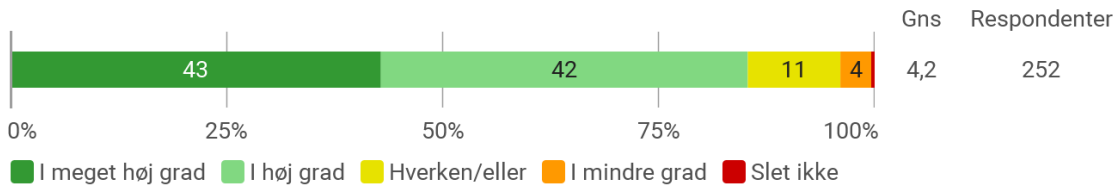
16 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker tilfredshed med personalet. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"Jeg er glad for det faste personale og den indsats, de gør."

13 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker utilfredshed med personalet. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"Jeg føler, at nogle enkelte medarbejdere taler til mig, som var jeg et barn."

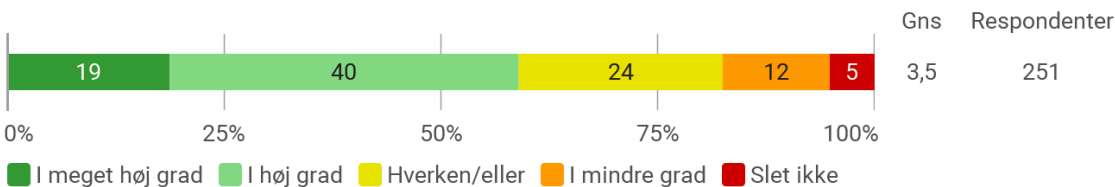
4. Oplever du, at medarbejderne er venlige og imødekommende?



85 % af beboerne angiver, at medarbejderne i meget høj grad eller høj grad er venlige og imødekommende.

4 % af beboerne angiver, at medarbejderne i mindre grad eller slet ikke er venlige og imødekommende.

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

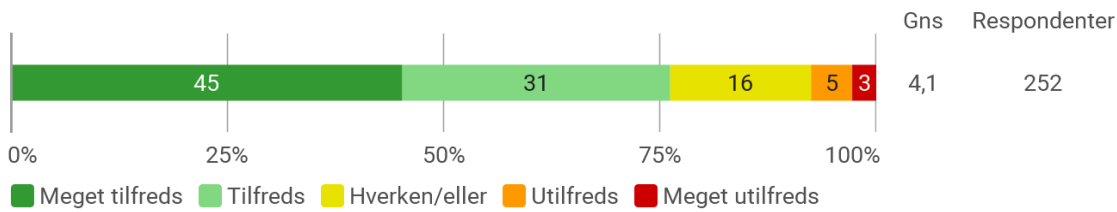


59 % af beboerne angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever, at der er en hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret.

24 % af beboerne angiver, at de hverken/eller oplever, at der er en hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret. Der er således en relativt stor andel af beboerne, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse af hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret.

17 % af beboerne angiver, at de i mindre grad eller slet ikke oplever, at der er en hjemlig og hyggelig stemning på plejecentret.

6. Hvor tilfreds er du med maden?



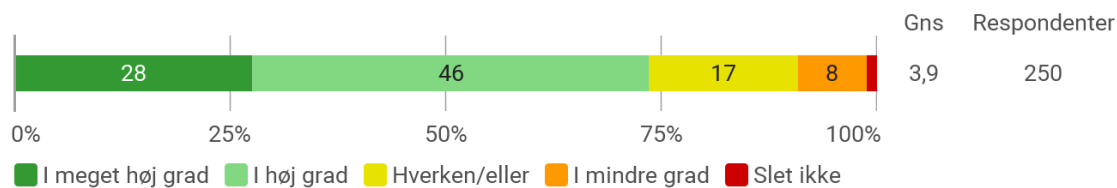
76 % af beboerne angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med maden.

8 % af beboerne angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med maden.

12 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker utilfredshed med maden. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"I forhold til maden er spisesedlen fin og varieret, men maden smager ikke godt/ikke af noget."

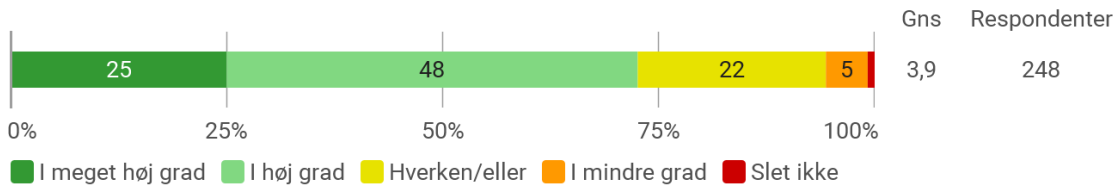
7. Oplever du at få den hjælp, du har brug for?



74 % af beboerne angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever at få den hjælp, de har brug for.

9 % af beboerne angiver, at de i mindre grad eller slet ikke oplever at få den hjælp, de har brug for.

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

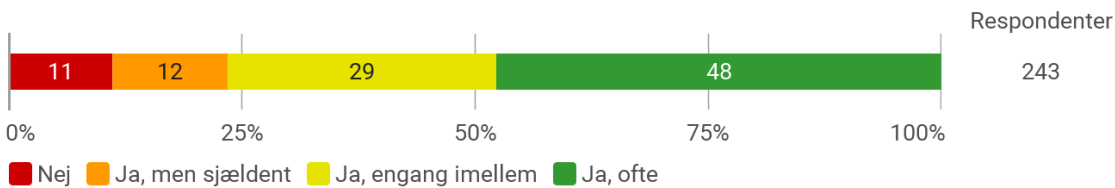


73 % af beboerne angiver, at de i meget høj grad eller høj grad oplever, at den hjælp, de modtager, tager udgangspunkt i det, der er vigtigt for dem.

22 % af beboerne angiver, at de hverken/eller oplever, at den hjælp, de modtager, tager udgangspunkt i det, der er vigtigt for dem. Der er således en relativ stor andel af beboerne, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse heraf.

5 % af beboerne angiver, at de i mindre grad eller slet ikke 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?



11 % af beboerne oplever ikke, at der er mulighed for at få hjælp, hvis de pludseligt får brug for det.

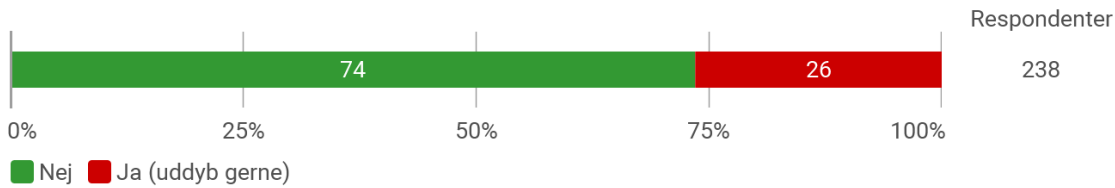
41 % af beboerne oplever sjældent eller en gang imellem, at der er mulighed for at få hjælp, hvis de pludseligt får brug for det.

48 % af beboerne oplever ofte, at der er mulighed for at få hjælp, hvis de pludseligt får brug for det.

13 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker en oplevelse af, at personalet mangler tid. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"Jeg er altid alene. Jeg keder mig og sidder altid alene. Kun TV. Ikke rigtig nogen oplevelser. Personalet spørger mig ikke, om jeg vil med. Tiden mangler hos dem. Ingen har tid til at snakke med mig. Kun min søn og datter."

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



74 % af beboerne angiver, at de ikke har ønske om at få hjælp til noget, som de ikke for nuværende modtager hjælp til.

26 % af beboerne 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 om, hvad de ønsker hjælp til, men som de ikke får hjælp til. Størstedelen af disse svar fordeler sig mellem temaerne: *Personlig pleje (21)*, *ønske om gåture og frisk luft (16)*, *rengøring (11)* samt *aktiviteter (11)*. Enkelte kommentarer dækkes ikke af disse temaer. Tallene i parenteser angiver, hvor mange af de i alt 66 kommentarer til det pågældende spørgsmål, der handler om hvert af temaerne. Temaerne kommer bl.a. til udtryk i følgende, udvalgte kommentarer fra beboernes besvarelser:

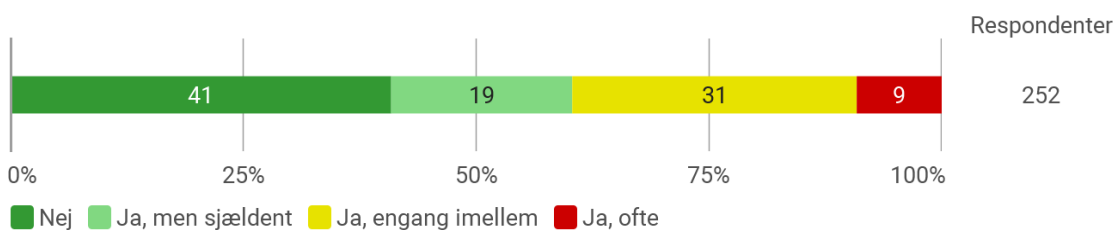
"Bad mere end 1 gang pr. uge. Børste tænder. Genoptræning. Toiletbesøg. Rense negle."

"Vil gerne have flere aktiviteter og selskab på gåture."

"Rengøring kommer for sjældent."

"Hjælp til at komme til sang, ud at gå, tandlæge (gebis)."

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

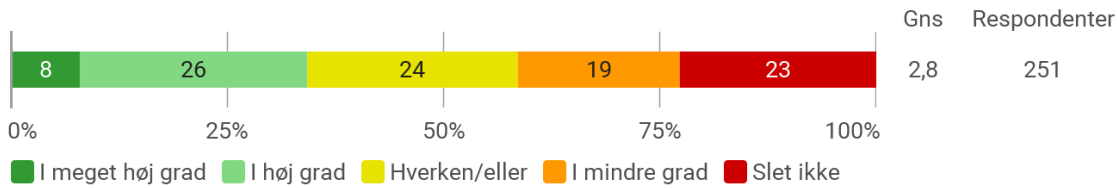


41 % af beboerne oplever aldrig at være alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre.

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

9 % af beboerne oplever ofte at være alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre.

12. Har du gode venner/bekendte på plejecentret?

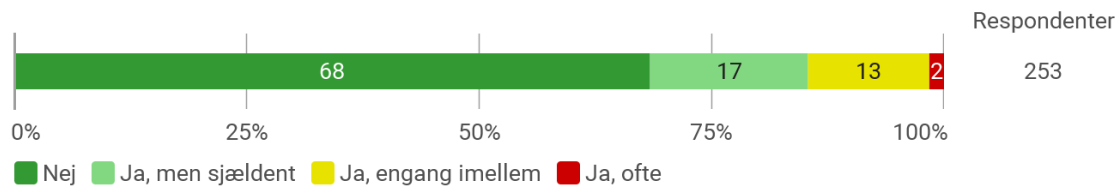


34 % af beboerne angiver, at de i meget høj grad eller høj grad har gode venner/bekendte på plejecentret.

24 % af beboerne angiver, at de hverken/eller har gode venner/bekendte på plejecentret. Der er således en relativt stor andel af beboerne, hvorom det ikke er muligt at konkludere på deres oplevelse heraf.

42 % af beboerne angiver, at de i mindre grad eller slet ikke har gode venner/bekendte på plejecentret.

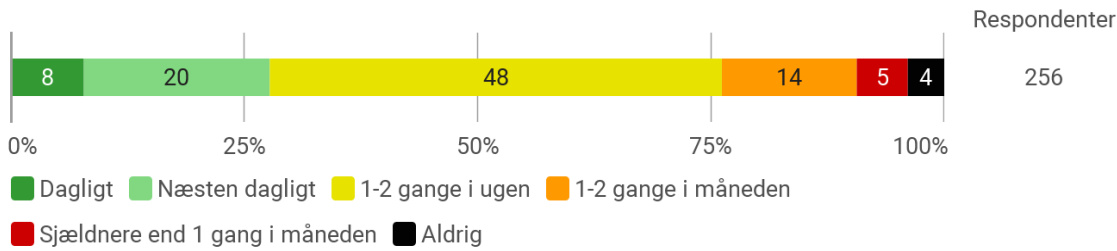
13. Er du nogle gange sammen med andre, selvom du mest har lyst til at være alene?



68 % af beboerne oplever aldrig at være sammen med andre, selvom de mest har lyst til at være alene.

32 % af beboerne oplever sjældent, en gang imellem eller ofte 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?

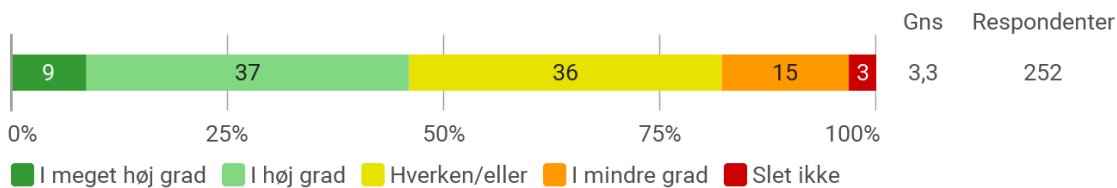


76 % af beboerne får besøg af deres familie dagligt, næsten dagligt eller 1-2 gange i ugen.

19 % af beboerne får besøg af deres familie 1-2 gange i måneden eller sjældnere end 1 gang i måneden.

4 % af beboerne får aldrig besøg af deres familie på plejecentret.

15. Er der gode oplevelser i din hverdag?



46 % af beboerne oplever i meget høj grad eller høj grad, at der er gode oplevelser i deres hverdag.

36 % af beboerne 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.

18 % af beboerne oplever i mindre grad eller slet ikke, at der er gode oplevelser i deres hverdag.

22 af de i alt 119 afsluttende kommentarer fra beboernes besvarelser udtrykker en utilfredshed med muligheden for aktiviteter. Det kommer bl.a. til udtryk i følgende kommentar:

"Der mangler daglige aktiviteter i hverdagen – såsom gymnastik, leg med bolde, bobspil, m.m."