



Brugertilfredshedsundersøgelse Plejeboliger 2012

Samlet rapport

Indhold

Indledning.....	3
Sammenfatning	5
Spørgeskemaet.....	6
Målgruppe og frafaldsanalyse.....	7
Læsevejledning.....	9
Tilfredshed med plejeboligen, samt personlig pleje og praktisk hjælp ..	10
Tilfredshed med personalet	11
Kvalitative svar.....	12
Sammenligning med brugertilfredshedsundersøgelse 2009	14
Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med at bo i plejecentret	16
Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med personlig pleje	17
Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med praktisk hjælp .	18
Metodebeskrivelse	19
Baggrundsplysninger.....	20
Prioriteringskort.....	21

Indledning

Som led i Frederiksberg Kommunes løbende arbejde med at sikre en høj kvalitet i ældreplejen, er det besluttet at afholde brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes plejecentre hvert andet år. Dette giver et godt billede af beboernes oplevelse af deres hjem og kan give en pejling om, hvor der skal sættes ind, hvis servicen skal være endnu bedre.

I 2009 deltog Frederiksberg Kommune i et pilotprojekt om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet. Projektet var iværksat af regeringen og KL. Formålet med projektet var at afprøve et koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser. Undersøgelserne skulle være sammenlignelige på tværs af kommuner og tid.

I forbindelse med pilotprojektet blev der gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på Frederiksberg Kommunes plejecentre. Desuden blev der udviklet en metode til gennemførelse af sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser.

I denne rapport præsenteres resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen for plejeboliger i Frederiksberg Kommune 2012. Dette års undersøgelse baserer sig i store træk på de erfaringer, der blev gjort i forbindelse med pilotprojektet i 2009. Således er de 20 spørgsmål, der anvendes i årets undersøgelse gennemprøvet i forbindelse med pilotprojektet. Beboerne blev interviewet af uddannede interviewere fra Rambøll Management.

Der er dog visse forskelle mellem årets undersøgelse og undersøgelsen i 2009. Hvor undersøgelsen i 2009 var en totalundersøgelse, er dette års undersøgelse baseret på en stikprøve. Det betyder, at man er nødt til at regne med en vis statistisk usikkerhed, særligt, hvis man går ned på

plejecenterniveau. Det er dog forvaltningens vurdering, at undersøgelsens resultater er pålidelige – særligt når man ser på den samlede tilfredshed.

Følgende plejecentre indgår i undersøgelsen:

Akaciegården
(80 pladser + 9 fleksible pladser, selvejende)

Betaniahjemmet
(60 pladser, selvejende)

Dronning Anne-Marie Centret
(70 pladser, selvejende)

Ingeborggården
(150 pladser, selvejende)

Kong Frederik IX's Hjem
(68 pladser, selvejende)

Nimbusparkens Plejeboliger
(55 pladser, kommunalt)

Betty Nansen
(26 pladser, kommunalt)

OK-Centret Prinsesse Benedikte
(56 pladser, selvejende)

Sophie Amalie Gården
(42 pladser, selvejende)

Søndervang
(110 pladser, selvejende)

Søster Sophies Minde
(23 pladser, selvejende)

Østervang
(130 pladser, kommunalt)

Plejeboligerne Flintholm
(50 pladser, kommunalt)

Ud af de 868 beboere, der bor på Frederiksberg Kommunes plejecentre, har en stikprøve på 279 haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. Af disse har 220 svaret, i alt 25 % af totalpopulationen.

Sammenfatning

Tilfredsheden

Samlet set viser undersøgelsen, at beboerne på Frederiksberg Kommunes plejecentre er tilfredse med at bo i plejeboligerne. 47 % af respondenterne har svaret, at de samlet set er meget tilfredse med at bo i deres plejebolig. 39 % har svaret, at de er tilfredse, 9 %, at de er både tilfredse og utilfredse. 4 % har svaret, at de er utilfredse, og endeligt har 1 % svaret, at de er meget utilfredse. På en skala fra 1-5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds", giver det et gennemsnit på 4,3.

Hvis man sammenligner med brugertilfredshedsundersøgelsen fra 2009, er der ikke signifikant forskel på den samlede gennemsnitlige tilfredshed, men det er værd at bemærke, at fordelingen er en smule anderledes: signifikant flere har i denne undersøgelse svaret, at de er meget tilfredse, frem for tilfredse. Omvendt er lidt flere utilfredse, og færre placerer sig i "både og" – kategorien.

Flest har svaret positivt på spørgsmål om den samlede tilfredshed samt om personalet er venlige. Men spørgsmål om den personlige pleje har generelt også fået mange positive tilkendegivelser.

De spørgsmål, der omvendt har fået færrest positive tilkendegivelser, er spørgsmål om personalet kommer hurtigt nok, om hjælpen er lige god uanset hvilket personale, der hjælper, om maden og om de daglige aktiviteter.

Det er i høj grad de samme spørgsmål, der går igen fra undersøgelsen i 2009, både dem, der har fået positive tilkendegivelser og dem, der har fået mindre positive.

Sammenligning af plejecentre

Da der er tale om en stikprøveundersøgelse, er det vigtigt at slå fast, at den statistiske usikkerhed, når man ser på

plejecenterniveau, er ganske stor, da der er relativt få respondenter pr. plejecenter. Derfor kan man ikke konkludere, at et center er placeret bedre end et andet. Det er dog muligt at sige, at alle plejecentre ligger over middelkarakteren 3 i gennemsnit, og de fleste ligger formentlig nærmere 4 eller derover. Ligesom det ikke giver mening at sammenligne plejecentrene med hinanden, giver det heller ikke mening at sammenligne over tid, da forskellene typisk er for små til, at man signifikant kan sige, at der er forskel.

Spørgeskemaet

Det anvendte spørgeskema indeholder 15 spørgsmål til beboerne. Et af spørgsmålene, er et åbent spørgsmål, hvor beboerne frit har kunne komme med tilføjelser. Udover de 15 spørgsmål, som alle handler om beboerens tilfredshed, kommer en række baggrundsspørgsmål.

Spørgeskemaet bygger i høj grad på det skema, der blev anvendt i forbindelse med undersøgelsen i 2009. Dette sikrer sammenlignelighed over tid.

I det oprindelig spørgeskema fra 2009, var spørgsmålene delt op i et spørgsmål A og spørgsmål B. I løbet af interviewet ville interviewer i udgangspunktet stille spørgsmål A. Hvis det blev vurderet, at borgeren havde svært ved at forstå spørgsmålet, kunne interviewer skifte til spørgsmål B, der var simple formuleret. Imidlertid anbefaler Deloitte i evalueringsrapporten, at man holder sig til en spørgsmålsformulering pr. spørgsmål. Der har ikke i denne undersøgelse været anvendt alternative formuleringer.

Dog er der anvendt alternative svarskalaer i spørgeskemaet. De fleste spørgsmål (1-9 og 14) har haft fem svarmuligheder, hvor 1= "meget utilfreds" og 5 = "meget tilfreds". Desuden kunne beboerne svare "jeg modtager ikke hjælp til dette" og "ved ikke"

Hvor der er spurgt om personale (spørgsmål 10-13), har spørgsmålene haft en mere abstrakt karakter, hvorfor der er anvendt en trepunktsskala, for at holde kompleksiteten nede: 1= "nej", 2= "både og" og 3="ja". Beboerne havde desuden mulighed for at svare "ved ikke".

Spørgeskemaet indeholder følgende spørgsmål (ekskl. baggrundsspørgsmål)

Hvad synes du om:

1. Din bolig?
2. De daglige aktiviteter, der tilbydes her på stedet?
3. Hjælpen til at komme i bad?
4. Hjælpen til at blive vasket?
5. Hjælpen til af- og påklædning?
6. Den personlige pleje samlet set?
7. Hjælpen til rengøring?
8. Den praktiske hjælp samlet set?
9. Maden her?

Synes du:

10. At den hjælp, du får, er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?
11. at dem, der hjælper dig, kommer hurtigt, når du kalder på hjælp?
12. At personalet er venlige?
13. At personalet udviser respekt for dig?
14. Hvad synes da samlet om at bo her?
15. Eventuelle afsluttende kommentarer (åbent spørgsmål).

Målgruppe og frafaldsanalyse

Målgruppe

Undersøgelsens målgruppe udgør som udgangspunkt alle de borgere, der på indsamlingstidspunktet var beboere i Frederiksberg Kommunes plejeboliger. Målgruppen er fortrinsvis ældre, men da man visiteres til plejebolig efter behov, og ikke efter alder, er visse beboere yngre. Som det ses i tabellen til højre, er det kun 10 % af respondenterne, der er under 70 år, og andelen af respondenter stiger efterhånden, som man kommer op i aldersgruppe.

Dette stemmer ganske godt overens med aldersfordelingen i totalpopulationen, hvor 9 % er under 70 år, 16 % 70-79 år, 23 % 80-85 år, 23 % 86-90 år og 29 % over 90 år.

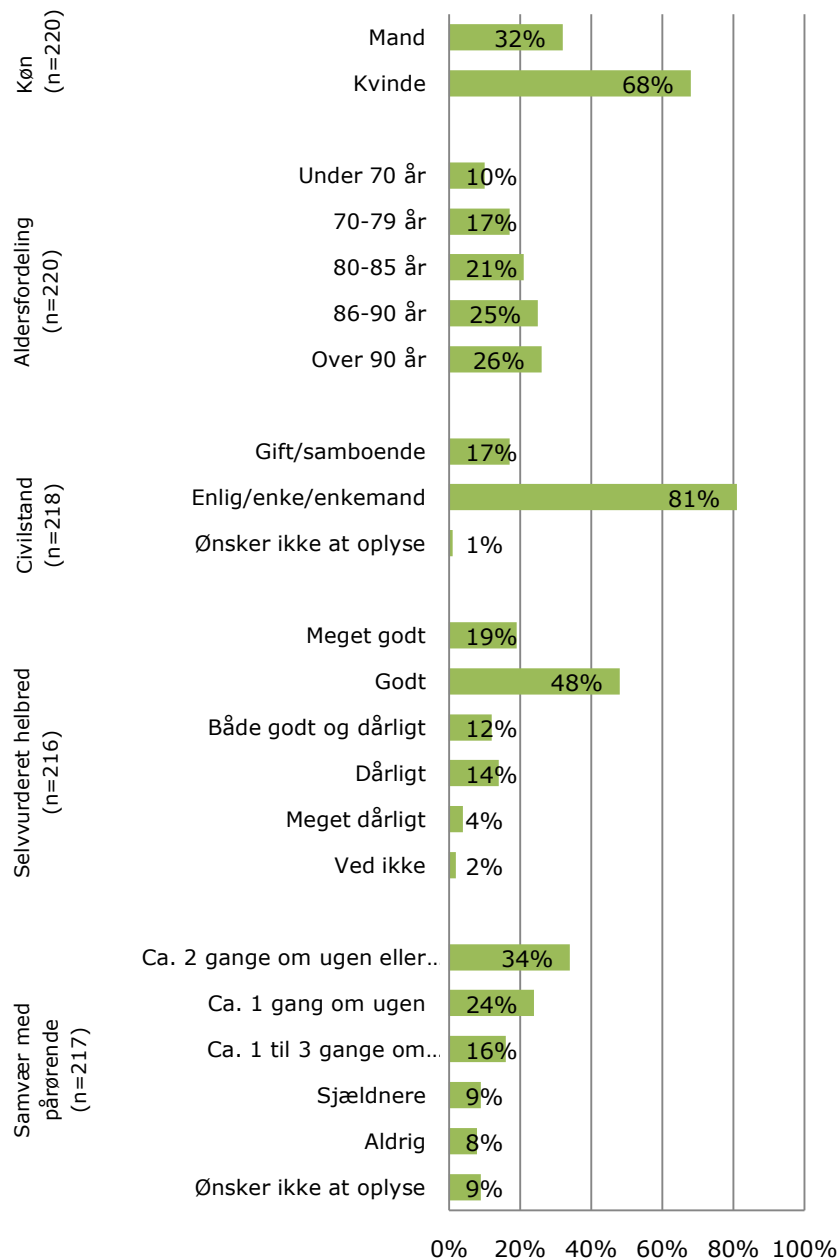
Ligeledes lader der til at være ganske god overensstemmelse mellem kønsfordelingen i stikprøven og i totalpopulationen, hvor kønsfordelingen er henholdsvis 75 % kvinder og 25 % mænd.

Som det ses af tabellen, vurderer en relativt stor del af respondenterne, at deres helbred er enten godt eller meget godt. Dette kan måske være overraskende, da man jo ofte ville forvente, at beboere i plejeboliger ville opfatte deres helbred som dårligt.

Endeligt skal det fremhæves, at en ret stor del af beboerne ofte har samvær med pårørende, om end der også er en andel på 17 % - næsten en femtedel - der rapporterer, at de ser deres pårørende sjældnere end en gang om måneden, eller slet ikke. Det skal nævnes at undersøgelsen fra 2009 gav omtrent det samme billede.

Det er i denne forbindelse vigtigt at nævne, at interviewererne meldte tilbage, at en del beboere spurgte, om der var mulighed for at svare, at de ringede sammen med deres pårørende. Da dette ikke var en svarmulighed, er det muligt, at spørgsmålet giver et billede af beboernes kontakt med deres pårørende, der er en anelse mere negativt, end det reelt er tilfældet.

Respondenternes karakteristika



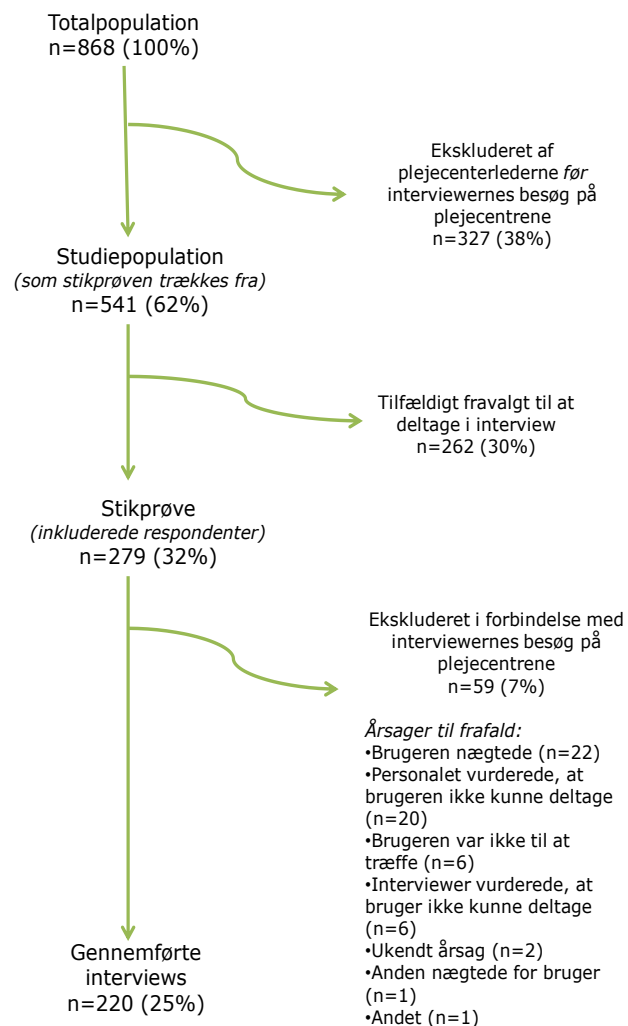
Frafaldsanalyse

Som det fremgår af metodeafsnittet, blev plejecentrenes ledere og personale inden interviewernes ankomst bedt om at meddele, hvis der var beboere, der ikke ville have mulighed for at deltage. Som det ses af grafen, er der tale om en relativt stor andel af beboerne på plejecentrene. Hvis man sammenligner med brugertilfredshedsundersøgelsen i 2009, er der da også tale om et større frafald. Man kan derfor godt forestille sig, at beboernes egen vurdering af deres mulighed for at deltage til tider adskiller sig fra personalets. Dette kan betyde en skævhed i udvælgelsen af stikprøvens af respondenter, hvor der måske er en mindre andel af de lidt svagere beboere, end der måske ville have været, hvis udvælgelsen udelukkende var foregået i forbindelse med interviewerne kontakt med beboerne.

I alt er 327 beboere ud den samlede population på 868, eller 38 % blevet ekskluderet på forhånd. Det er en større andel, end der blev ekskluderet i 2009, hvor der var en frafaldsprocent på 31. Ganske vist er der faldet forholdsmæssigt færre fra i forbindelse med interviewernes besøg på plejecentrene, og dette kan samlet set tyde på, at den forudgående udvælgelse ikke er helt tilfældig. Men det er ikke nok til at udelukke, at der er blevet introduceret skævheder.

Hvis man ser på resultaterne, er der dog intet, der tyder på, at beboere er valgt fra, fordi de forventedes at være negative, da resultaterne, som nævnt i sammenfatningen, for hovedparten er de samme som i forbindelse med undersøgelsen i 2009.

Udover den forudgående udvælgelse af beboere, er der også beboere, der på dagen ikke har haft mulighed for eller lyst til at deltage. Som det ses af figuren til højre, har der især været tale om, at beboerne ikke har ønsket at deltage, at personalet har vurderet, at borgeren ikke kunne deltage, eller til en mindre grad at beboeren ikke var til at træffe, eller at interviewer vurderede, at beboeren ikke var i stand til at deltage.



Læsevejledning

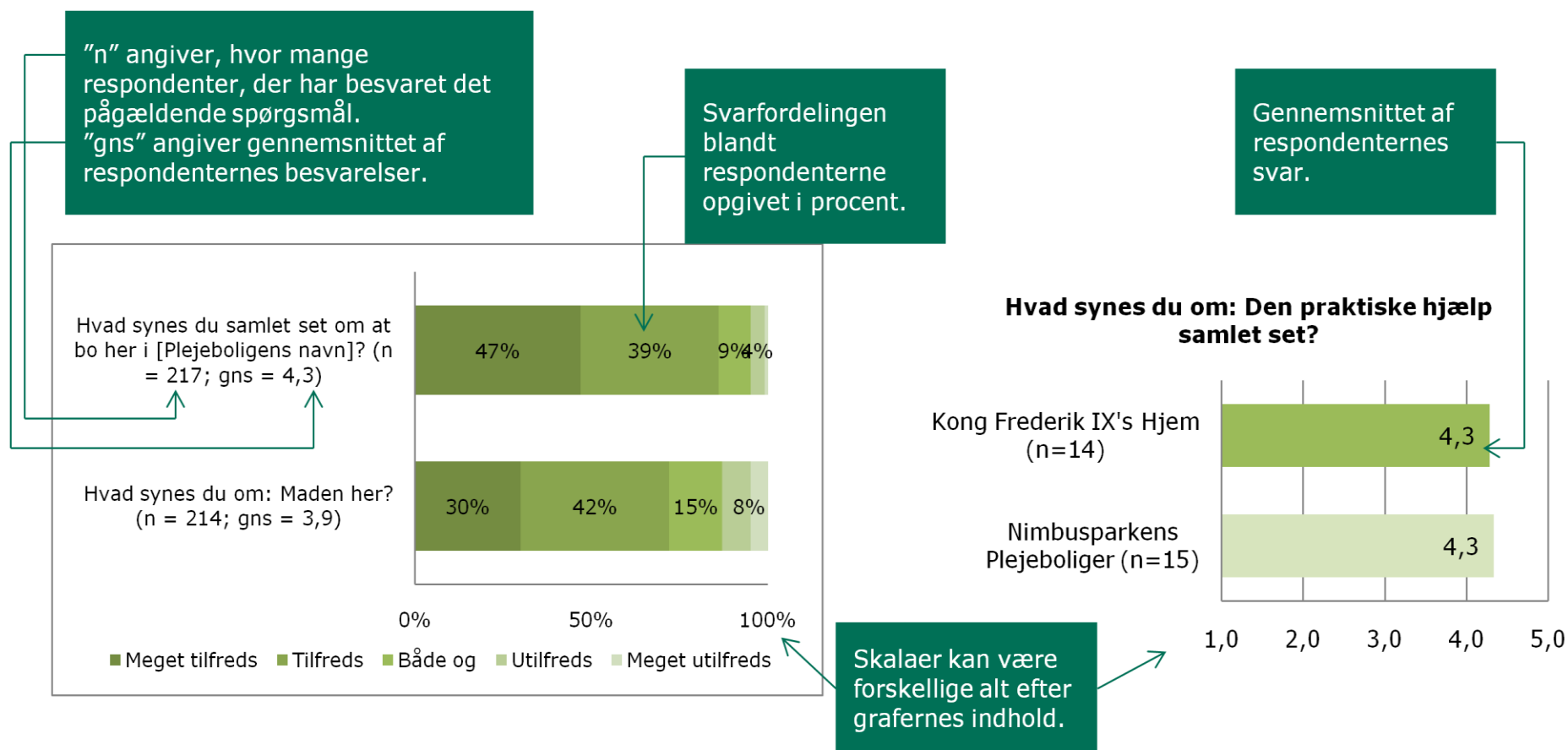
I denne rapport vises svarfordelingen fordelt på enten enkelte spørgsmål, eller eksempelvis enkelte plejecentre.

Da der er tale om en stikprøveundersøgelse, er der knyttet statistisk usikkerhed til resultaterne. For at undgå, at de grafiske fremstillinger bliver for uoverskuelige, er usikkerheden som oftest udeladt af den grafiske fremstilling. I stedet vil det fremgå af teksten, hvilken grad af usikkerhed, man kan forvente. Det er

derfor vigtigt, at man konsulterer teksten, inden man eksempelvis foretager sammenligninger.

Der kan forekomme steder, hvor procentfordelingen ikke summerer til 100 på grund af afrundinger.

Nedenfor vises de to mest almindeligt forekommende tabeltyper med forklaringer.



Tilfredshed med plejeboligen, samt personlig pleje og praktisk hjælp

Til højre ses svarfordelingen på alle de spørgsmål, der er stillet ud fra en fempunktsskala. Der går fra 5: "meget tilfreds", 4: "tilfreds" over 3: "Både tilfreds og utilfreds" til 2: "utilfreds" og endelig 1: "meget utilfreds".

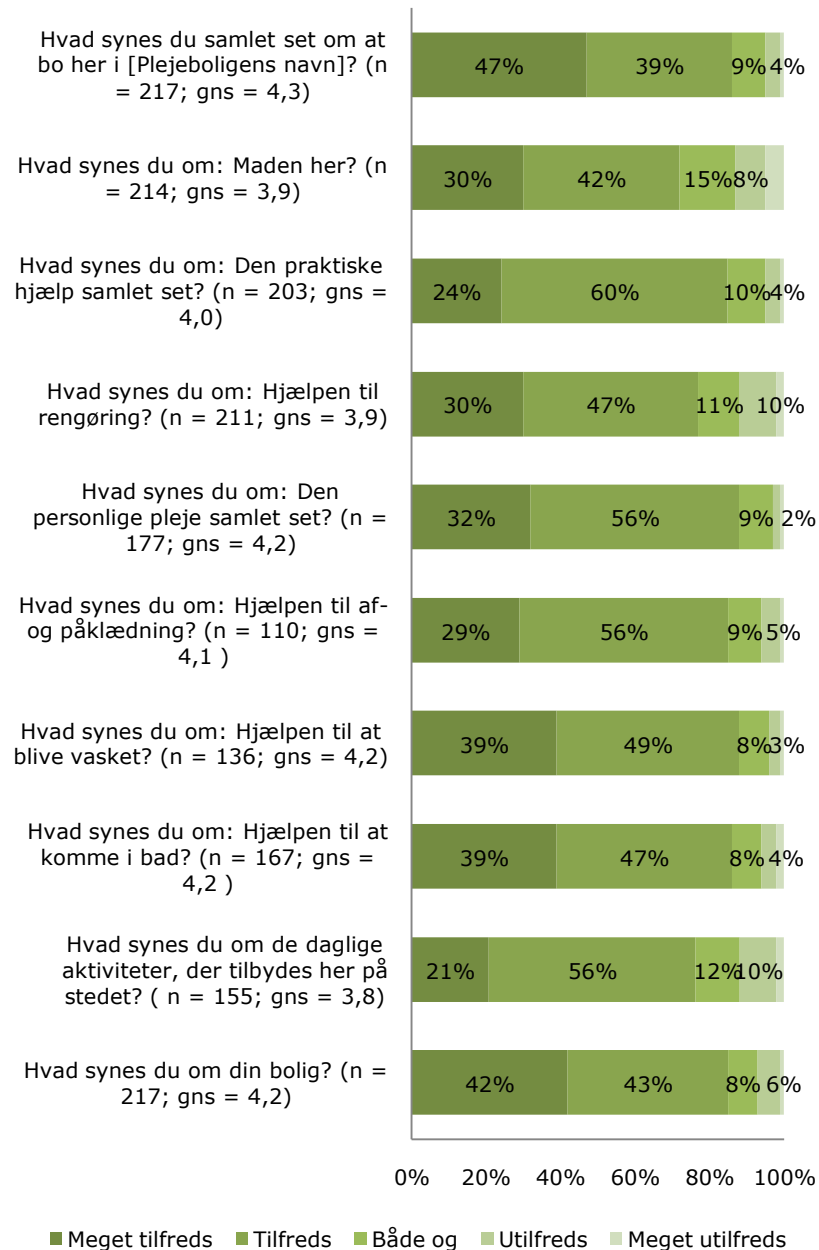
Som det ses, har størstedelen af respondenterne svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse. Stikprøvens størrelse betyder gør, at man med betydelig sikkerhed kan forvente, at dette gælder for beboerne som helhed.

47 % af respondenterne har svaret, at de samlet set er meget tilfredse med at bo på deres plejecenter, 39 %, at de er tilfredse. 9 % har svaret både og, 4 %, at de er utilfredse, og endeligt er 1% meget utilfredse.

For de stillede spørgsmål varierer den gennemsnitlige tilfredshed mellem fra 3,8 til 4,3. Mellem 72 % og 88 % af respondenterne har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse. Mellem 3 % og 13 % af respondenterne har svaret, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse. Højest gennemsnitlig tilfredshed blandt spørgsmålene med fem svarmuligheder har den samlede vurdering fået, mens de daglige aktiviteter er det punkt, der har lavest gennemsnitlig tilfredshed.

De områder, hvor flest har svaret, at de er enten både tilfredse og utilfredse, utilfredse eller meget utilfredse, er kategorierne mad, de daglige aktiviteter og rengøring. Henholdsvis 28, 24 og 23 % af respondenterne har svaret, at de i bedste fald er både tilfredse og utilfredse.

Der er med andre ord tal om gode resultater, om end der er rum for forbedringer. Resultaterne vil blive sammenlignet med resultaterne fra 2009 nedenfor.



Tilfredshed med personalet

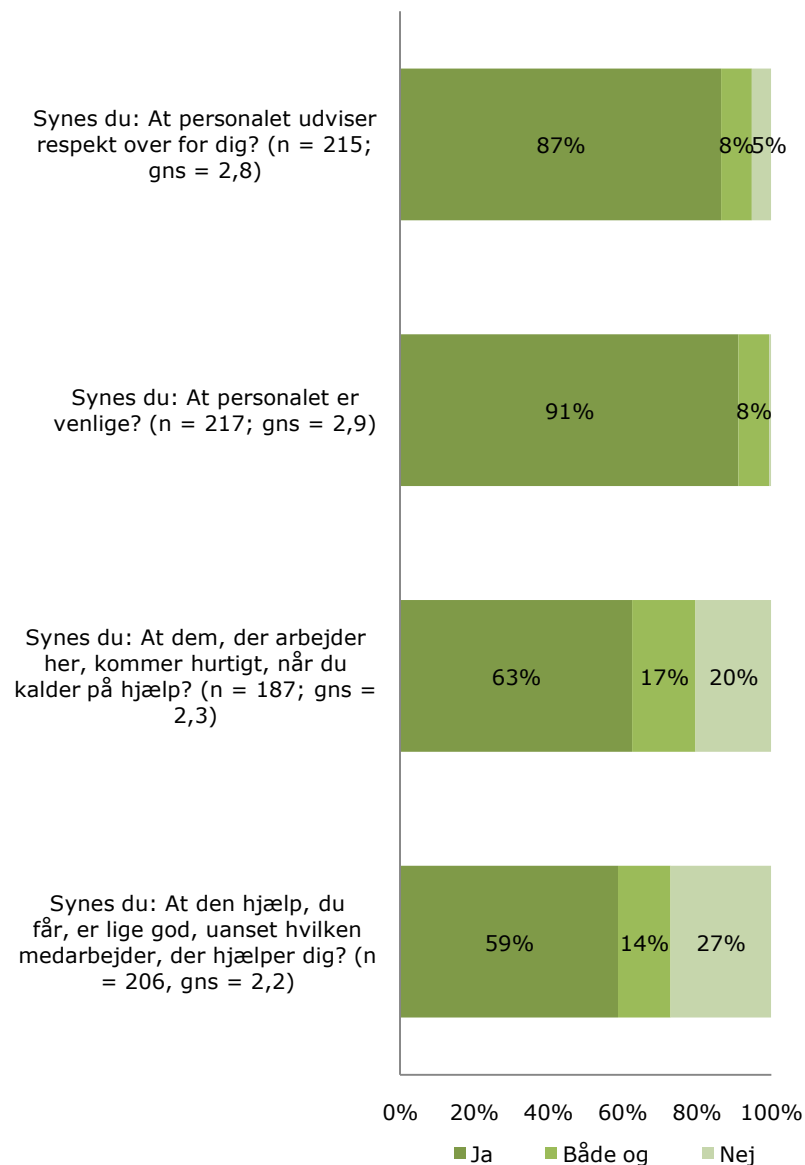
Svarfordelingen for spørgsmålene, der handler om personalet, kan ses i figuren til højre. I modsætning til de øvrige spørgsmål, er disse spørgsmål stillet på en trepunktsskala, hvor 3: "Ja", 2: "Både og" og endelig er 1: "Nej". Alle spørgsmål er formuleret, så et ja er en positiv tilkendegivelse, og et nej er en negativ. Det er væsentligt at understrege, at trepunktsskalaen betyder, at gennemsnit for disse spørgsmål ikke umiddelbart kan sammenlignes med gennemsnit for de spørgsmål, der blev præsenteret på forrige side.

Den gennemsnitlige tilfredshed varierer mellem spørgsmålene fra 2,2 for "Synes du: at den hjælp, du får, er lige god uanset, hvilken medarbejder, der hjælper dig?" til 2,9 for "Synes du: at personalet er venlige?". Mellem 59 % og 91 % har svaret, at de er tilfredse.

"Synes du: at personalet er venlige?" er med 91 % positive besvarelser det spørgsmål i undersøgelsen, flest respondenter har svaret positivt på.

I den modsatte ende er spørgsmålene "synes du: at dem, der arbejder her, kommer hurtigt, når du kalder på hjælp?" og "synes du, at den hjælp, du får, er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?" de spørgsmål, der har fået færrest positive tilkendegivelser med henholdsvis 63 % og 59 % positive besvarelser. Det er her væsentligt at pointere, at spørgsmålene blev indsamlet i sommerferieperioden, hvor der muligvis har været mere udskiftning af personale end normalt, dette kan have påvirket resultatet.

Uanset årsagen, må det dog siges at være et område med rum for forbedring.



Kvalitative svar

Beboerne er som opsamling på spørgeskemaet blevet spurgt, om de har nogle afsluttende kommentarer om plejecentret. Spørgsmålet er åbent, og beboerne har således kunne svare, hvad der faldt dem ind. Godt halvdelen af respondenterne har benyttet sig af denne mulighed.

Selvom respondenterne kunne svare, hvad der umiddelbart faldt dem ind, har der været en vis tendens til, at svarene er faldet inden for en række overordnede kategorier. Disse kategorier har et vist sammenfald med de kategorier, der er blevet spurgt ind til, men der har også vist sig at være nuancer, der ikke er blevet fanget i spørgeskemaet.

Beboerne er både kommet med positive og negative tilkendegivelser, om end der må siges at være en overvægt af de negative. Dette er nok meget naturligt. Hvis der er noget, man gerne vil sige, er det jo ofte fordi man gerne så det lavet om.

I det følgende gennemgås de kategorier, der er identificeret. Ved hver kategori er tilføjet en kommentar om, hvad der typisk er blevet knyttet af kommentarer til emnet. På næste side er samlet en række eksempler på typiske kommentarer.

Aktiviteter – Her kommenteres det oftest, at der gerne må være flere aktiviteter, dog er der også en del positive tilkendegivelser, eksempelvis, at personalet er gode til at gå en tur sammen med beboeren.

Alarm – Der er ikke mange, der svarer inden for denne kategori, men der er dog nogle stykker, der har givet udtryk for oplevelser, hvor de ikke mente, at personalet hjalp dem eller andre beboere hurtigt nok, særligt om natten.

Bad/vask – Heller ikke en kategori med mange svar, men der er nogle, blandt andet er der utilfredshed med, at bad ikke er oftere.

Bolig – Her er det ofte størrelsen og antallet af rum, der udtrykkes utilfredshed med. Der er desuden en del, der er glade for deres bolig, en del er især glade for deres altan.

Indkøb – Her er der oftest tale om en neutral konstatering af, at pårørende køber ind.

Mad – Denne kategori indeholder relativt mange kommentarer. Der er en overvægt af negative tilkendegivelser, særligt om madens smag, men også om mængden. Der er dog også en del positive tilkendegivelser – blandt andet om smagen og indflydelse.

Personale – Personale er den kategori, der har fået flest kommentarer – over 40. Man kan inddele kommentarerne i de tre følgende kategorier: **Personale generelt** – her er det især personalets opførsel, der er i fokus. En del er utilfredse, men næsten lige så mange har tilkendegivet, at de er glade for personalet. **Personaleressourcer** – I denne kategori er der næsten kun negative tilkendegivelser – ofte følges kommentarerne af, at personalet gør et godt stykke arbejde på trods af knappe ressourcer. Endelig er der en del kommentarer om **Vikarer** – oftest sammen med bemærkninger om, at beboerne foretrækker det faste personale.

Rengøring – Der er ikke så mange, der har kommenteret dette. Imidlertid er alle kommentarerne præget af negative tilkendegivelser.

Samvær – Få har tilkendegivet, at de savner samvær med de andre beboere.

Tøjvask – En del beboere har fortalt, at de er utilfredse med, at tøj bliver væk i forbindelse med vask.

Samlet – En del beboere har tilkendegivet, hvordan de generelt har det med at bo på det pågældende plejecenter. Langt størstedelen af kommentarerne i denne kategori er positive.

Eksempler på kvalitative svar

Rengøring:

"Jeg er tilfreds med den faste rengøring, men når der kommer nogen udefra, det er jeg ikke tilfreds med."

Samlet:

"Jeg tror ikke, at jeg kunne være et bedre sted. Det er rart, at der er folk omkring mig."

Mad:

"Maden er dejlig, men lidt dyr."

Bolig:

"Jeg er glad for haven, så kan man sidde udenfor og få noget frisk luft."

Samvær

"Jeg kan godt være lidt ensom, især om formiddagen. Her kan godt være lidt kedeligt."

"Der mangler nogle initiativer til samvær. Personalet kunne indkalde til et beboermøde, og beboerne kunne foreslå, hvad de godt kunne tænke sig. Personalet er fint, men her er lidt kedeligt at bo. Vi snakker ikke meget sammen. Boligen er fin og stor."

Bad/Personale:

"Det er lidt forjaget med bad og vask. Personalet har generelt travlt tit."

Alarm:

"Forslag til forbedringer. At hjælpen kommer, når man kalder. En gang sad jeg på toilettet og ventede i en halv time."

Sammenligning med brugertilfredshedsundersøgelse 2009

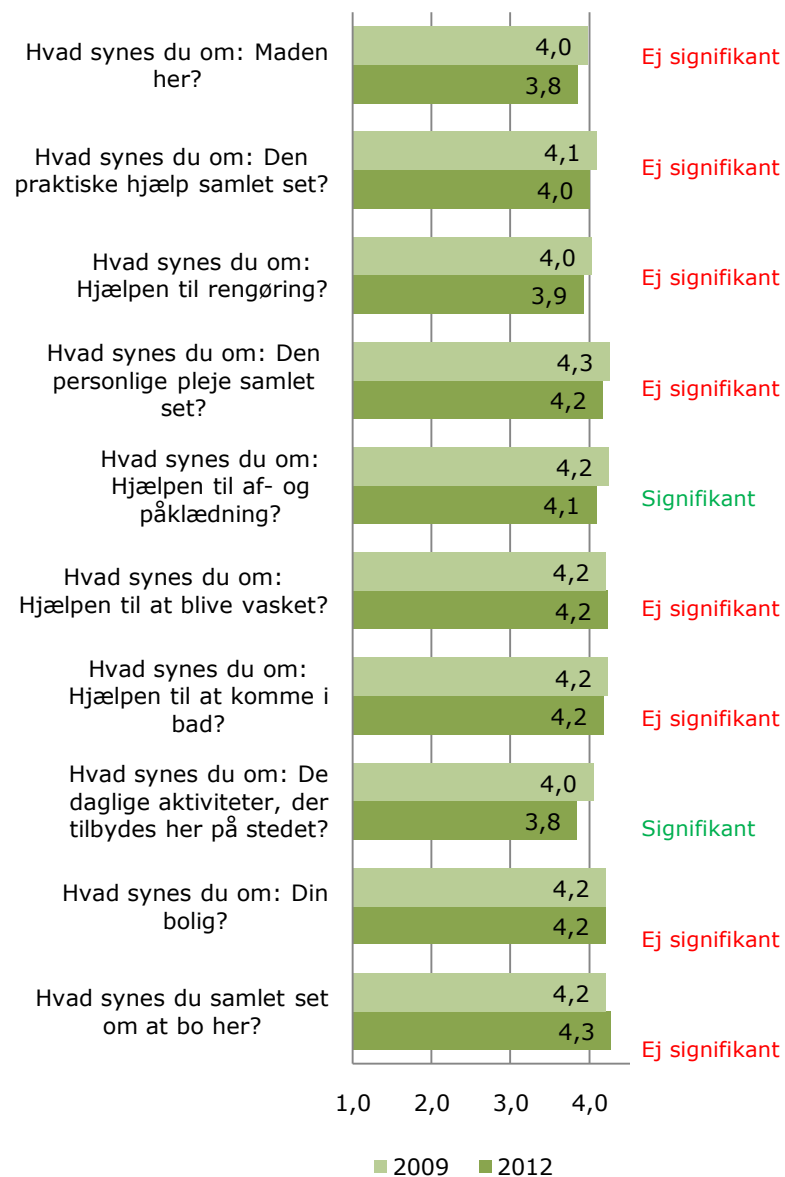
I 2009 deltog Frederiksberg Kommune i et pilotprojekt, hvor konsulentfirmaet Deloitte i samarbejde med KL gennemførte en totalundersøgelse af tilfredsheden blandt alle beboere i kommunens plejeboliger.

Denne undersøgelse er, i modsætning til undersøgelsen fra 2009, en stikprøveundersøgelse. Det betyder, at der knytter sig en vis usikkerhed til resultaterne. Det er vigtigt, at man holder sig dette for øje, når man sammenligner resultater for undersøgelse. Konkret betyder det, at hvis usikkerheden på resultaterne fra år 2012 er større end *forskellen* mellem resultaterne fra år 2012 og 2009, så kan man ikke med rimelig sikkerhed sige, at der er sket en forandring, eller om den er positiv eller negativ. Man kan med andre ord ikke sige, om der er en signifikant forskel.

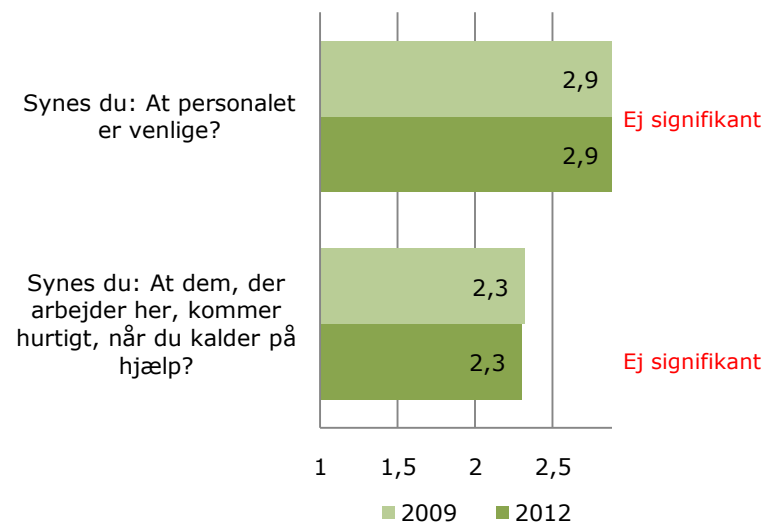
I tabellen til højre gennemgås resultaterne fra både 2012 og 2009 for de spørgsmål, der er opgjort på en fempunktsskala. Spørgsmålene, der er opgjort på trepunktsskala, kan ses på næste side. Resultaterne vises for de spørgsmål, der har været anvendt ved begge undersøgelser. For hvert spørgsmål er resultatet for henholdsvis 2012 og 2009 vist over hinanden, så det er nemt at sammenligne. Alle resultater er vist som målt gennemsnitlig tilfredshed.

For at anskueliggøre, om sammenhængen er signifikant, er der ud for hvert spørgsmål anført, om dette er tilfældet. Som det kan ses, er dette ikke tilfælde for ret mange af spørgsmålene.

For spørgsmålene "Hvad synes du om: de daglige aktiviteter, der tilbydes på stedet her" og "Hvad synes du om: hjælpen til af- og påklædning" lader der til at være signifikant forskel på de to undersøgelses resultater. Gennemsnittet for begge er lavere, end tilfældet var i 2009, om end forskellen må siges at være relativt lille.



Generelt skal det bemærkes, at der er tale om en relativt lille usikkerhed (+/-0,1-0,2 på en skala, der går fra 1 til 5) på den målte tilfredshed i de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at når der ikke kan siges at være signifikant forskel på resultaterne for 2012 og 2009, så betyder det også, at hvis der er en reel forskel mellem 2009 og 2012, vil den være relativt lille, uanset om den er positiv eller negativ.



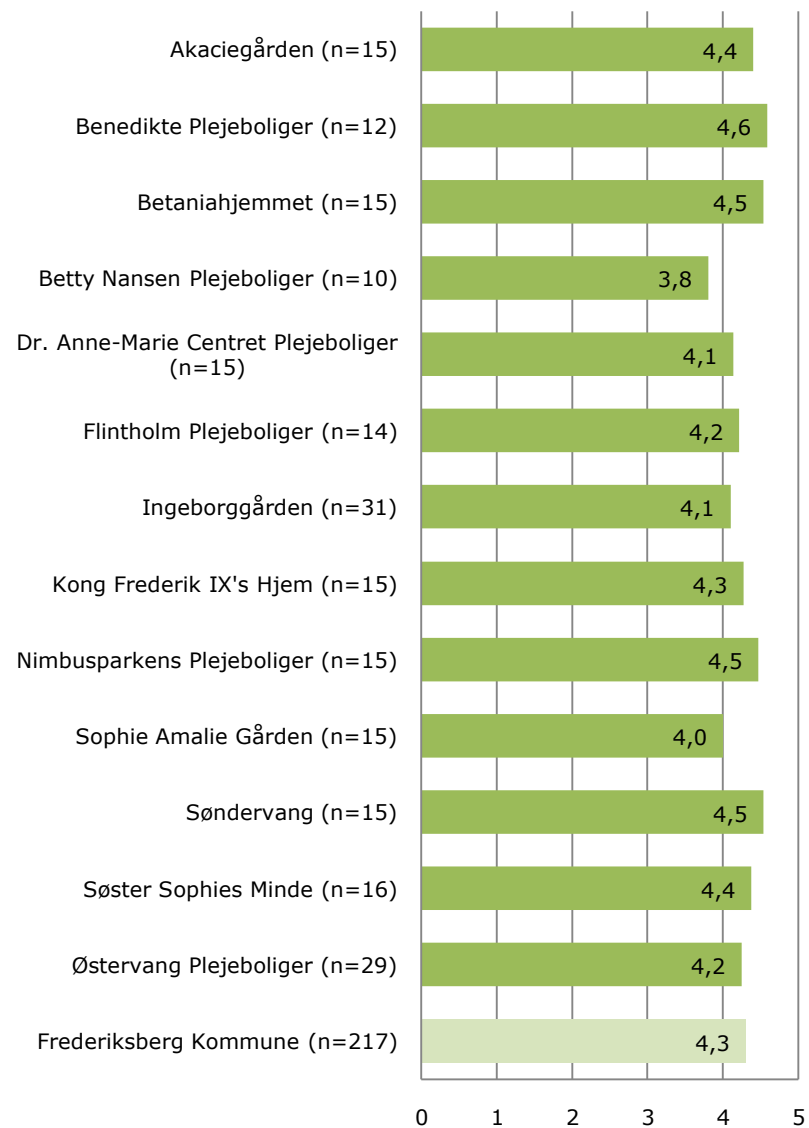
Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med at bo i plejecentret

Til højre ses den gennemsnitlige samlede tilfredshed målt på plejecenterniveau. Som nævnt tidligere, er det væsentligt at tage højde for den usikkerhed, der følger af, at der er tale om en stikprøve. Det er vigtigere endnu, når talen falder på sammenligning mellem plejecentre. Da stikprøvestørrelsen for hvert center er mindre, 10-31 respondenter, er usikkerheden større, end den er ved stikprøven for kommunen som helhed.

Af samme grund er centrene ikke rangordnet, da man ikke meningsfuldt kan sige, at det ene center har fået en bedre score end det andet.

Dog er det muligt at sige, at alle centre ligger et stykke over middelniveauet 3, der ville svare til "både tilfreds og utilfreds".

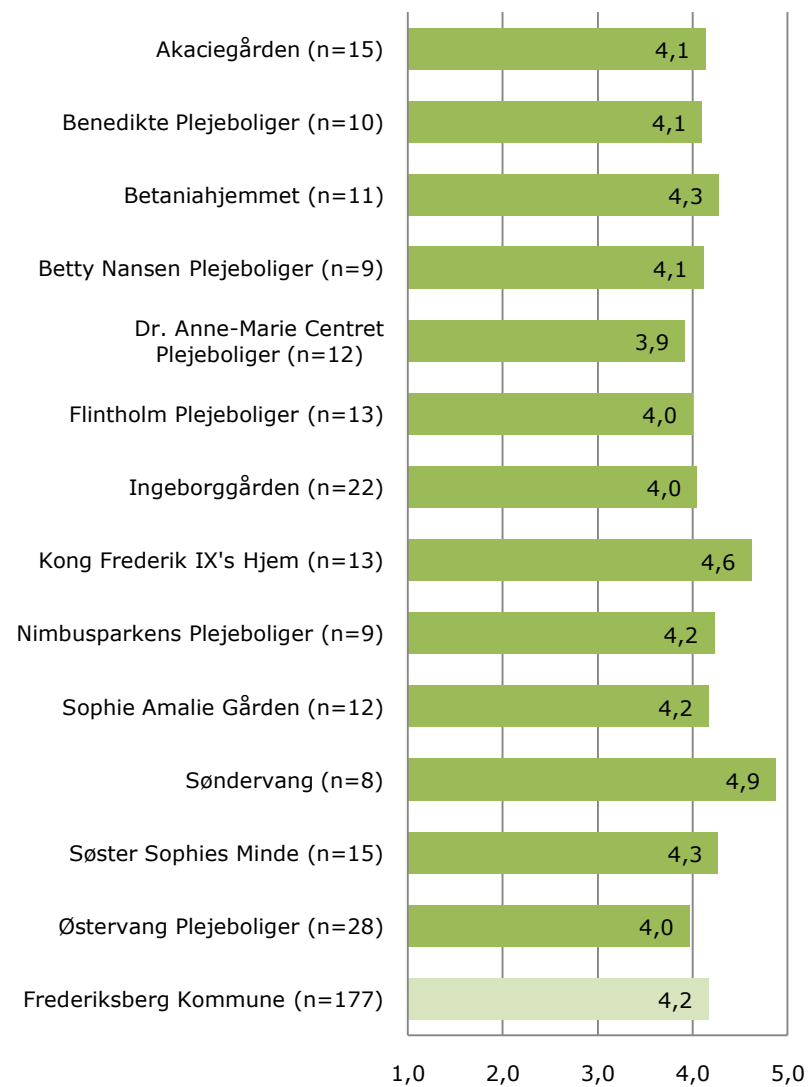
Hvad synes du samlet set om at bo her?



Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med personlig pleje

Som ved den samlede tilfredshed, der blev vist på forrige side, skal man i dette tilfælde være opmærksom, at der er betydelig statistisk usikkerhed forbundet med denne opgørelse. Dog kan det igen konstateres, at gennemsnit ligger over middel, og beboerne på plejecentrene derfor må ventes at være overvejende tilfredse.

Hvad synes du om: Den personlige pleje samlet set?

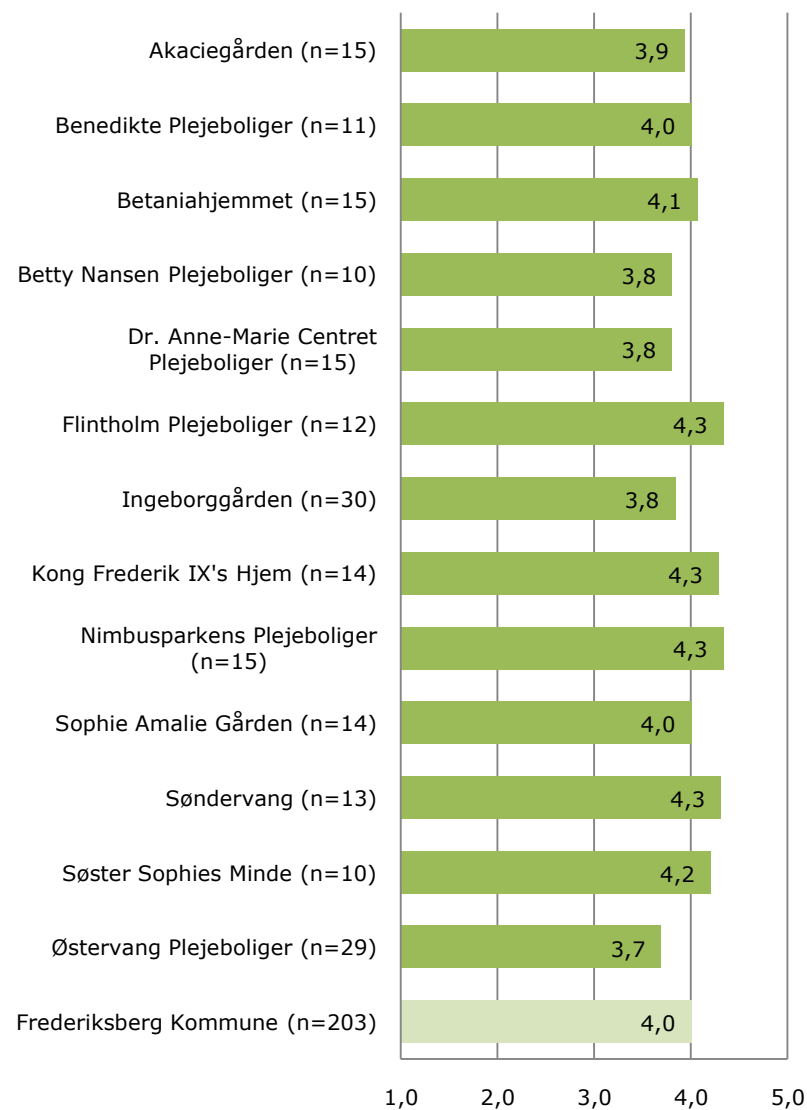


Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med praktisk hjælp

Som ved den samlede tilfredshed med personlig pleje, der blev vist på forrige side, skal man i dette tilfælde være opmærksom, at der er betydelig statistisk usikkerhed forbundet med denne opgørelse. Dog kan det igen konstateres, at gennemsnit ligger over middel, og beboerne på plejecentrene derfor må ventes at være overvejende tilfredse.

Den generelle tendens, der var i den samlede undersøgelse til, at der overordnet ser ud til at være større tilfredshed med personlig pleje, end med praktisk hjælp, kan desuden ses, hvis man sammenligner denne oversigt med oversigten for personlig pleje på forrige side.

Hvad synes du om: Den praktiske hjælp samlet set?



Metodebeskrivelse

Undersøgelsen er gennemført i Frederiksberg Kommunes plejecentre i perioden 13.-25. august 2012.

Inden beboere blev udtrukket til deltagelse, har hvert center gennemgået beboerlisten for at udpege beboere, der ikke ville være i stand til at deltage i undersøgelsen. Derudover har det været op til interviewerne at vurdere, om den enkelte beboer ville være i stand til at deltage i interviewet. Inden undersøgelsen er de enkelte centre desuden blevet bedt om at tilkendegive, om den valgte dag var passende.

De deltagende borgere er tilfældigt udvalgt blandt alle beboere på kommunens plejecentre, som det vurderedes kunne deltage i undersøgelsen. Dog er det sikret, at et passende antal for hvert plejecenter er blevet udvalgt, så der ikke har været risiko for, at bestemte centre er blevet underrepræsenterede. Hvert plejecenter har fået besøg af uddannede interviewere fra Rambøll Management. Interviewerne har været en til to dage på hvert center, alt efter centrets størrelse.

Pilotprojektet fra 2009 viste, at interviewere er nødvendige, hvis man vil have en høj svarprocent fra plejecentre. Det er muligt, at en brevundersøgelse ville give lige så mange svar som den gennemførte stikprøve, men det ville have udelukket svagere beboere fra at svare.

Når interviewerne har præsenteret sig, har de gjort beboerne opmærksomme på, at deltagelse er frivillig, samt at deltagelse er anonym.

Således har Frederiksberg Kommune kun adgang til anonymiserede data, hvor eksempelvis alder kun er tilgængelig i intervaller, for at sikre at beboere ikke kan identificeres ved hjælp af alder.

Interviewerne har anvendt et elektronisk spørgeskema, der har været placeret på en tablet (iPad). Dog har de haft reservespørgeskemaer i papir.

Interviewerne beretter, at de anvendte iPads kun i få tilfælde har voldt problemer, samt at ingen beboere undrede sig over dem. Til gengæld var anvendelsen af tablets nyttig, da der ikke skulle tages ind efterfølgende, og interviewsituationen ikke blev forstyrret af "fumlen" med papir.

Inden undersøgelsen modtog beboere en pjece, der informerede om den forestående undersøgelse. Desuden blev der hængt plakater op med information på plejecentrene, ligesom ledere og personale modtog et brev, der gjorde opmærksom på undersøgelsen.

Baggrundsplysninger

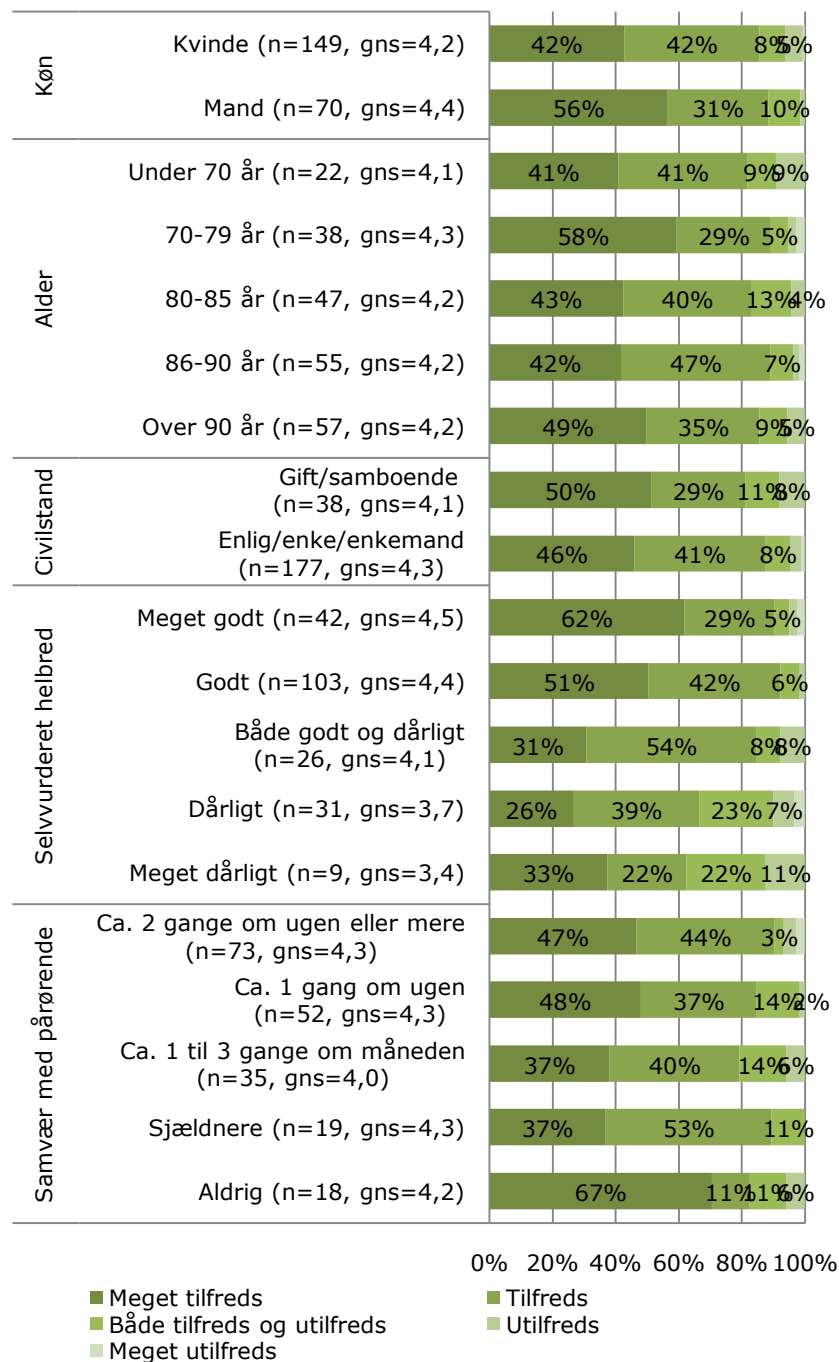
I tabellen til højre ses den samlede tilfredshed fordelt på en række baggrundsspørgsmål. Der lader til at være en højere tilfredshed blandt mænd, end blandt kvinder.

Der lader ikke til at være en større sammenhæng mellem alder og tilfredshed, om end gruppen 70-79 år skiller sig ud med en markant højere tilfredshed.

Civilstanden lader heller ikke til at have afgørende betydning for tilfredsheden.

Noget kunne imidlertid tude på, at der er en vis sammenhæng mellem selv vurderet helbred og tilfredshed. Men som det kan ses, er der få respondenter i de grupper, der vurderer deres helbred som dårligt. Dette kunne tyde på, at udvælgelsen af respondenter har betydet færre med dårligt helbred. Og dette kan måske betyde en mere positiv generel bedømmelse. Det skal i den forbindelse nævnes at der i totalundersøgelsen fra 2009 heller ikke var mange med dårligt, selv vurderet helbred.

I forhold til samvær med pårørende, ser der heller ikke ud til at være en udpræget tendens. Dog er en påfaldende stor andel af de beboere, der aldrig har samvær med pårørende meget tilfredse.



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Meget tilfreds
 ■ Tilfreds
 ■ Både tilfreds og utilfreds
 ■ Utilfreds
 ■ Meget utilfreds

Prioriteringskort

Prioriteringskort er et redskab, der kan fungere som en hjælp til at udpege områder, hvor en indsats kan være nyttig.

Et prioriteringskort har to akser. **Den vandrette akse viser sammenhængen med den samlede tilfredshed.** Længere et spørgsmål er placeret mod højre på den vandrette akse, jo større er sammenhængen med den generelle tilfredshed. Det er væsentligt at understrege, at spørgsmålenes placering på figuren er relativ til hinanden, det vil sige at et spørgsmål, der er placeret helt ude til højre på prioriteringskortet, har en høj relativ sammenhæng med samlet tilfredshed, men det betyder ikke nødvendigvis, at der er en "én til én sammenhæng".

Den lodrette akse viser den gennemsnitlige tilfredshed med et spørgsmål. Det vil sige, at jo højere et spørgsmål er placeret på den lodrette akse, jo større er den gennemsnitlige tilfredshed med det område.

At det er ønskværdigt, at den gennemsnitlige tilfredshed er høj, giver næsten sig selv. Det er måske mindre klart, hvorfor det er interessant, hvad de enkelte spørgsmåls sammenhæng er med den samlede tilfredshed.

I prioriteringskortene anvendes de enkelte spørgsmåls sammenhæng med den samlede tilfredshed som en indikator for, hvor vigtige borgerne synes de pågældende spørgsmål er. Det vil sige, at det antages, at man vil være mindre tilfreds samlet set, hvis man er utilfreds med et område, der er vigtigt for én.

Når de to dimensioner anvendes sammen, kan man få et indtryk af, hvor man vil få udbytte af en eventuel indsats. Som navnet antyder, kan kortet være en hjælp til at prioritere mellem indsatsområder.

Hvis et område har høj relativ tilfredshed og sammenhæng med den samlede tilfredshed, vil det formentlig være vigtigere at fastholde de gode resultater, end at sætte en indsats i gang. Hvis man derimod skal prioritere mellem to områder, hvor tilfredsheden er lav, men det ene har mindre sammenhæng med den samlede tilfredshed end det andet, så vil det formentlig være det, hvor sammenhængen er størst med den samlede tilfredshed, der formentlig vil blive opfattet som vigtigst af brugerne.

På næste side ses et prioriteringskort for de spørgsmål, der har den fem svarkategorier. Kortet er delt op i følgende fire felter:

- **Svagheder:** nederst til venstre: her ses områder, der har lav tilfredshed og lav sammenhæng med den samlede tilfredshed: Dette felt rummer **mad** og **rengøring**.
- **Udfordringer:** nederst til højre: her er der lav tilfredshed og høj sammenhæng den samlede tilfredshed: Feltet rummer **aktiviteter** og **praktisk hjælp samlet set**.
- **Muligheder:** øverst til venstre. I dette felt er der høj tilfredshed og lav sammenhæng med den samlede tilfredshed. I feltet ses **hjælp til vask** og **hjælp til bad**.
- **Styrker, fastholde:** øverst til højre: her er der høj tilfredshed og høj sammenhæng. I dette felt er bolig, personlig pleje samlet set og hjælp til af- og påklædning.

Kort om metoden

Kortene er udfærdiget ved hjælp af gennemsnittet af tilfredsheden med de enkelte spørgsmål, og til beregningen af sammenhængen med den samlede tilfredshed er anvendt multipel lineær regression. Dette er den samme metode, som KL anvender i forbindelse med udarbejdelse af prioriteringskort i datavarehuset for sammenlignelige brugerundersøgelser.

Da der er få svarkategorier i forbindelse med spørgsmålene om personale, er der ikke udarbejdet prioriteringskort for disse.

Prioriteringskort baseret på de spørgsmål, der kan besvares ud fra en fempunktsskala

