

# Brugertilfredshedsundersøgelse 2021

Blandt beboere på plejecentrene og deres pårørende

Allerød Kommune



Epinion

# Indhold

1.	Indledning og læsevejledning	3
2.	Brugerundersøgelse blandt beboere på plejecentrene	6
2.1	Resultat gennemgang - Beboere på plejecentrene	10
2.2	Kryds på plejecentrene - Beboere på plejecentrene	20
2.3	Prioriteringskort	48
3.	Brugerundersøgelse blandt pårørende	51
3.1	Resultat gennemgang - Pårørende	55
3.2	Kryds på plejecentrene - Pårørende	62

# 1. Indledning og læsevejledning



# Indledning

I denne rapport præsenteres resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejecentrene og deres pårørende, som Epinion har gennemført i 2021 for Allerød Kommune. Undersøgelsen er en del af Allerød Kommunes løbende arbejde med at sikre høj kvalitet i ældreplejen.

Undersøgelsen skal supplere andre metoder til kvalitetssikring på plejecentrene som eksempelvis tilsyn. Hvor tilsyn kan give et dybere indblik i borgernes hverdag, har denne undersøgelse til formål at tegne et bredere billede af beboernes og pårørendes tilfredshed med plejecentrene i Allerød Kommune. Resultaterne af denne undersøgelse skal derfor ses som et værktøj, til at forbedre brugertilfredsheden på plejecentrene.

Undersøgelsen bygger på 69 besvarelser fra beboere på plejecentrene, og 139 besvarelser blandt pårørende til beboere på plejecentrene.

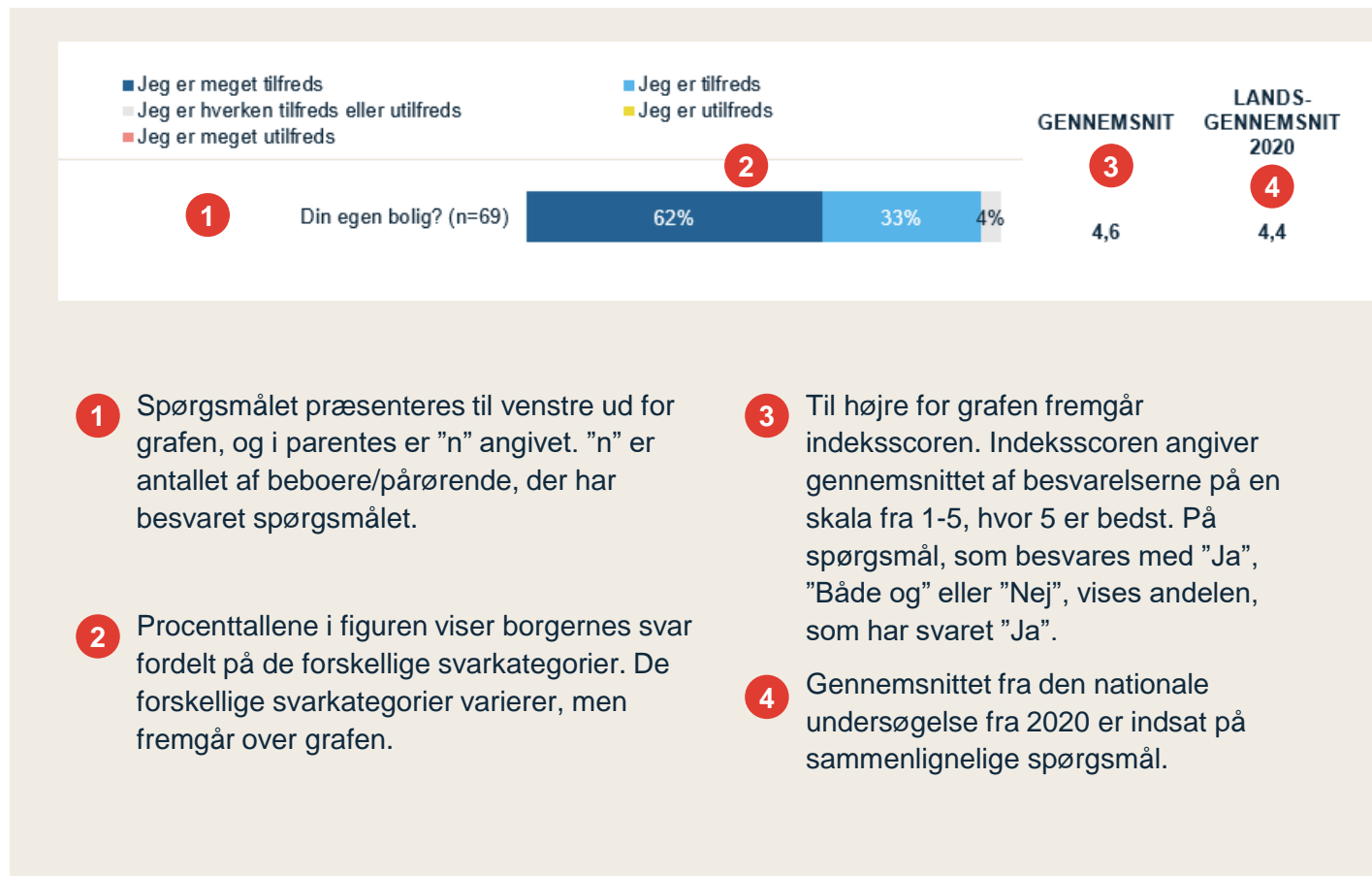
Indledningsvist vil resultaterne fra beboerne på plejecentrene blive gennemgået. Resultaterne for beboerne på plejecentrene er, hvor det er meningsfuldt sammenlignet med den nationale undersøgelse foretaget af Epinion for Sundhedsdatastyrelsen i 2020. Efterfølgende i rapporten gennemgås resultaterne for de pårørende. Den metodiske gennemgang og opsummering af hovedresultater vil ligeledes blive gennemgået adskilt for hhv. beboere og pårørende.



## Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Modtager ikke hjælp" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.



# 2. Brugerundersøgelse blandt beboere på plejecentrene

# Metode og dataindsamling

Plejecenter	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	% af total
Engholm	45	23	51%	33%
Lyngehus	39	13	33%	19%
Skovvang	60	33	55%	48%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>69</b>	<b>48%</b>	<b>100%</b>

Denne undersøgelse er gennemført som en totalundersøgelse blandt beboere på Allerød Kommunes plejecentre. Alle 3 plejecentre (demenscentre undtaget) i Allerød Kommune har deltaget i undersøgelsen, og data blev indsamlet i perioden 22. november - 17. december 2021. Der er i alt indsamlet 69 besvarelser blandt beboere på plejecentrene, hvilket svarer til 48% af populationen. Tabellen til venstre viser antallet af besvarelser fordelt på de enkelte plejecentre i Allerød Kommune.

Undersøgelsen er blevet foretaget ved at anvende interviewere udsendt af Epinion, der er mødt personligt op på plejecentrene. Når interviewererne har præsenteret sig, har de gjort beboerne opmærksomme på, at deltagelse er frivillig og anonymt.

Forud for interviewerens ankomst har hvert plejecenter frascreenet beboere, som ikke er i stand til at deltage i undersøgelsen fx pga. demens eller øvrigt dårligt helbred.

Derudover har det været op til den enkelte interviewer at vurdere, hvorvidt beboeren har været i stand til at deltage i undersøgelsen på forsvarlig vis.

For at sikre en høj deltagelse har interviewererne typisk besøgt plejecentrene af flere omgange og i tidsrum, hvor det blev vurderet som passende af personalet.

# Opsummering af hovedresultater

## Overordnet tilfredshed med plejecentrene

---

- 88% af beboerne er tilfredse, når de bliver spurgt ind til, hvad de samlet set synes om at bo på plejecentret. Når beboerne bliver spurgt til tilfredsheden med selve boligen, svarer 95%, at de er tilfredse.
- Resultaterne viser desuden at størstedelen af beboerne er tilfredse med temperaturen og støjniveauet på plejehjemmene. 77% af beboerne er tilfredse med temperaturen, mens 91% er tilfredse med støjniveauet.
- 92% af beboerne er tilfredse med den personlige pleje samlet set. Tilfredshedsgraden ligger på samme niveau for øvrige spørgsmål omhandlende personlig pleje (hjælp til bad og af- og påklædning).
- 88% af beboerne fortæller, at de er tilfredse med den praktiske hjælp samlet set, mens 81% er tilfredse med rengøringen og 95% med hjælpen til tøjvasken.
- Knap tre ud af fire beboere er tilfredse med maden (73%). 8% giver udtryk for, at de ikke er tilfredse med maden.
- Resultaterne viser også, at 2/3 af beboerne er tilfredse med de daglige aktiviteter, der tilbydes på plejehjemmene. Når det kommer til tilfredsheden med aktiviteter, som beboerne laver i egen bolig, er det dog 86%, som er tilfredse.
- Beboerne er særligt tilfredse med medarbejdernes personlige egenskaber. Størstedelen af beboerne synes medarbejderne er venlige (90%), omsorgsfulde (86%) og at de udviser respekt (81%).
- Desuden mener 58% af beboerne, at hjælpen er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper. 59% mener, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder.



# Baggrund og setup for resultatgennemgangen blandt beboere på plejecentrene

Undersøgelsen blandt beboerne afdækker følgende temaer:

- Bolig og rammerne
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Mad
- Aktiviteter og muligheder
- Øvrige beboere
- Medarbejderne
- Samlet tilfredshed

## Læsevejledning

Beboerne på plejecentrene i Allerød Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

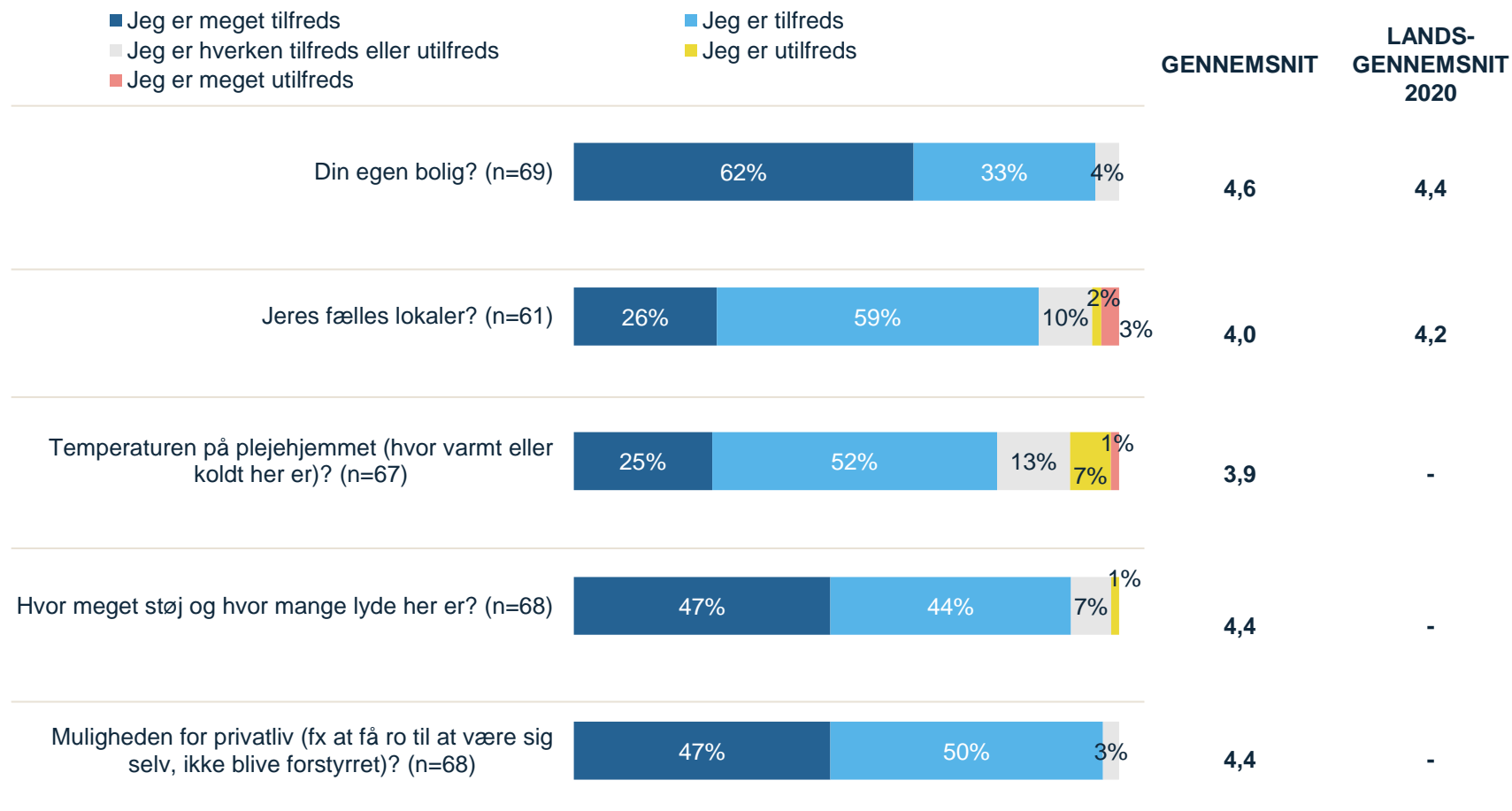
I den første del af resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold under praktisk hjælp, som scorer højest.

Efterfølgende vises resultaterne fordelt på de enkelte plejecentre for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte plejecentre med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

# 2.1

## Resultatgennemgang - Beboere på plejecentrene

# Tilfredshed med boligen og rammerne



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene omhandlende boligen og rammerne på plejecentret.

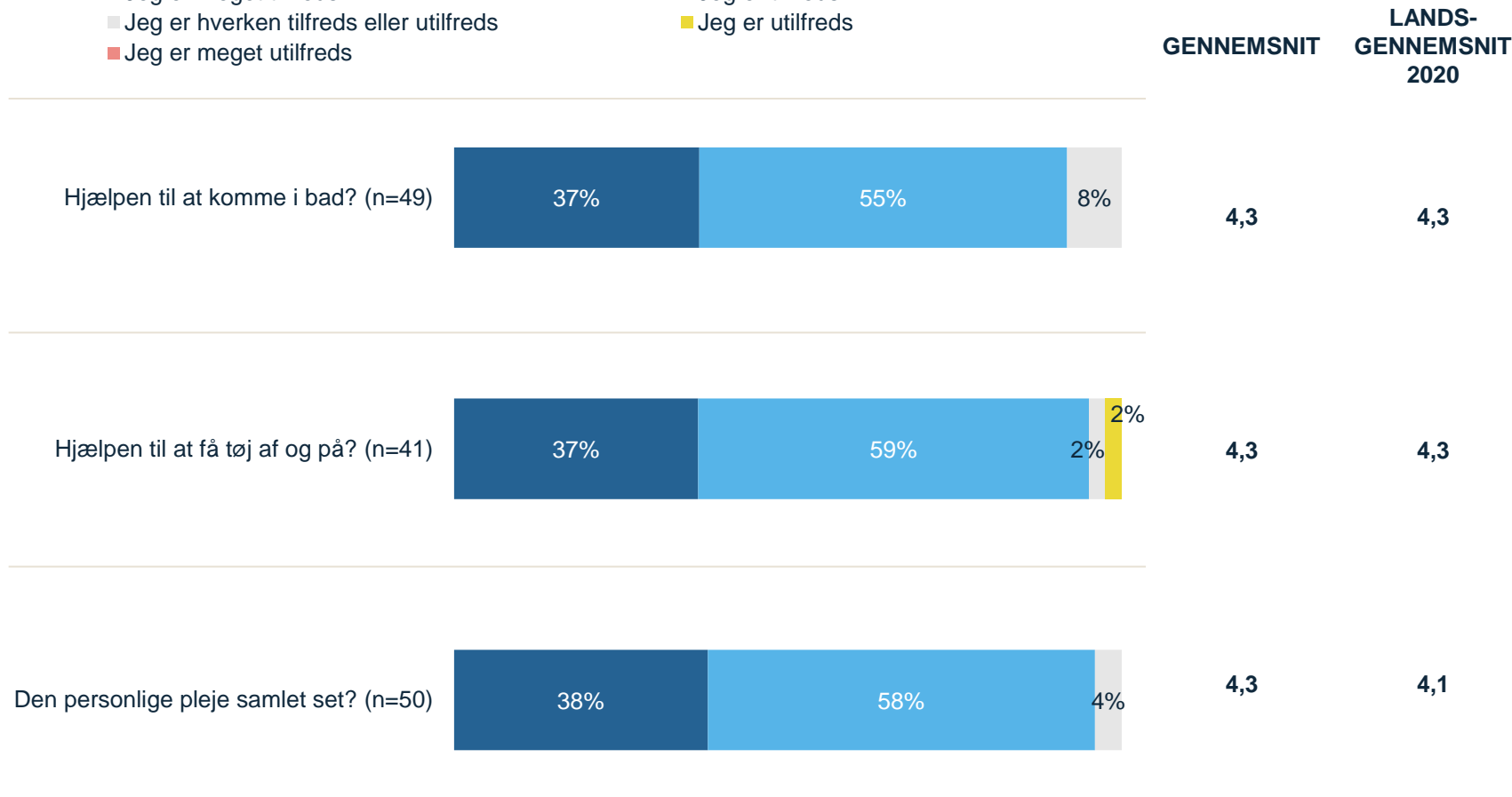
Når det kommer til beboernes tilfredshed med deres bolig, er 95% af beboerne 'Meget tilfreds' eller 'Tilfreds'. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,6. Beboerne har også vurderet plejecentrets fælles lokaler. 85% af beboerne angiver, at de er tilfredse med de fælles lokaler på plejecentret, hvilket svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,0.

Beboerne har også vurderet om de er tilfredse med temperaturen og støjniveauet på plejecentret. Her vurderer 77% af beboerne, at de er tilfredse med temperaturen. Modsnævningsvist angiver 8% af beboerne at de er 'Utilfreds' eller 'Meget utilfreds'. Den gennemsnitlige vurdering af temperaturen ligger på 3,9. Når det kommer til støjniveauet på plejehjemmene, vurderer 91% af beboerne, at de er tilfredse.

Desuden angiver 97% af beboerne, at de er tilfredse med muligheden for privatliv. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,4.

# Tilfredshed med personlig pleje

- Jeg er meget tilfreds
- Jeg er tilfreds
- Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds
- Jeg er utilfreds
- Jeg er meget utilfreds



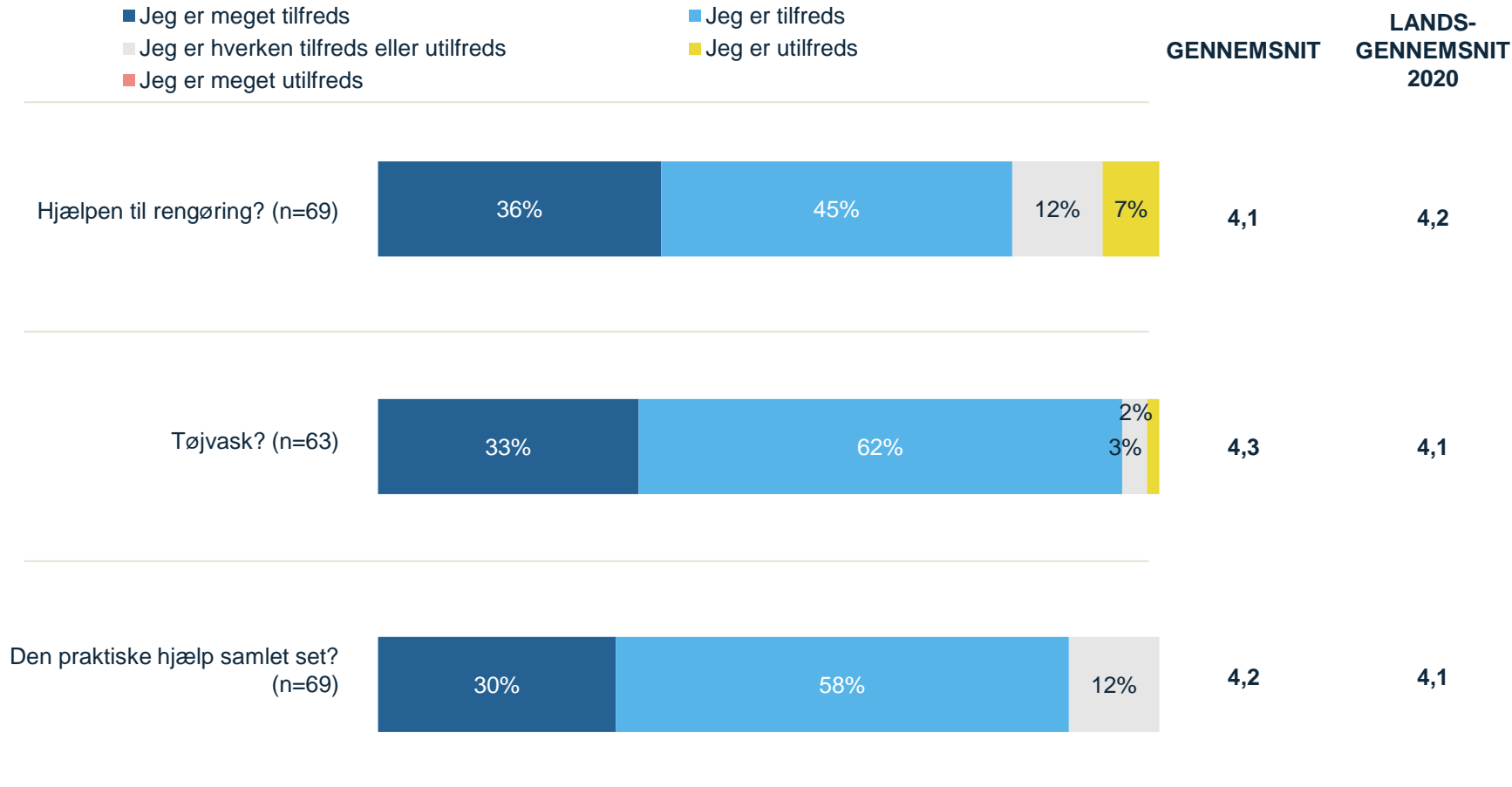
Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene omhandlende personlig pleje. Beboerne er blevet spurgt til hjælpen til at komme i bad, af- og påklædning samt den personlige pleje samlet set. Overordnet ses det, at tilfredshedsniveauet er ensartet på tværs af de 3 spørgsmål, hvor den gennemsnitlige tilfredshed ligger på 4,3.

Størstedelen af beboerne er tilfredse med hjælpen til at komme i bad. 92% af beboerne vurderer, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 8% angiver, at de hverken er tilfreds eller utilfreds.

Når vi ser på tilfredsheden med hjælpen til af- og påklædning, ser vi igen at størstedelen af beboerne er tilfredse (96%). 2% af beboerne angiver, at de er utilfredse.

Når det kommer til beboernes vurdering af den personlige pleje samlet set, er 96% enten tilfredse eller meget tilfredse. Ingen af beboerne angiver, at de er utilfredse med den personlige pleje samlet set. Det svarer til et gennemsnit på 4,3, hvilket er 0,2 over landsgennemsnittet.

# Tilfredshed med praktisk hjælp



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene omhandlende praktisk hjælp. Beboerne er blevet spurgt til hjælpen til rengøring, hjælpen til tøjvask samt den praktiske hjælp samlet set.

81% af beboerne angiver, at de er tilfredse med hjælpen til rengøringen. Modsvarende angiver 7% af beboerne, at de er utilfredse med ordningen. Den gennemsnitlige tilfredshedsvurdering af hjælpen til rengøringen ligger på 4,1.

Ser vi på tilfredsheden med hjælpen til tøjvask, er 95% af beboerne tilfredse eller meget tilfredse. 2% af beboerne giver udtryk for at være utilfredse med hjælpen til tøjvask. Det svarer til en gennemsnitlig vurdering på 4,3.

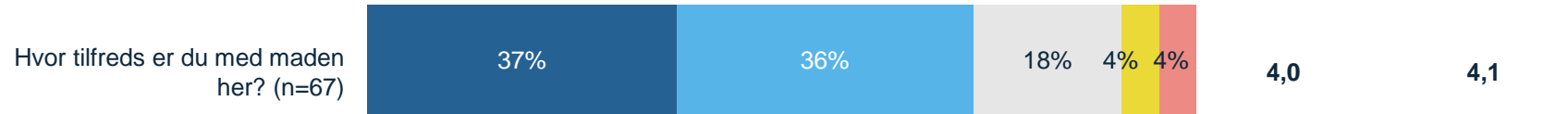
88% af beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp samlet set, mens 12% angiver, at de hverken er tilfreds eller utilfreds. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,2, hvilket er 0,1 over landsgennemsnittet fra 2020.



## Beboere på plejecentrene

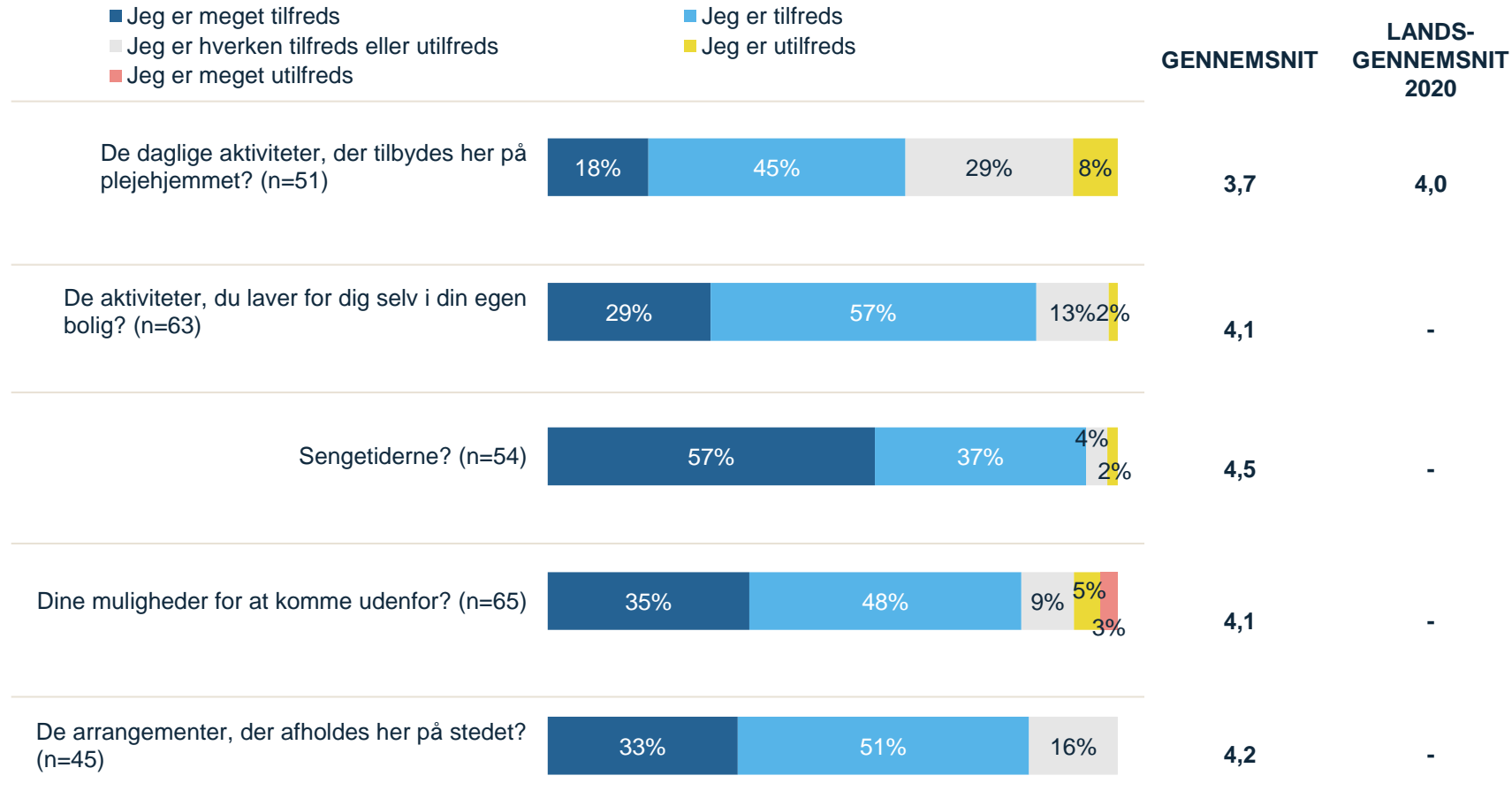
# Tilfredshed med maden

- Jeg er meget tilfreds
- Jeg er tilfreds
- Jeg er både tilfreds og utilfreds
- Jeg er utilfreds
- Jeg er meget utilfreds



Figuren viser beboernes tilfredshed med maden på plejecentret. 73% af beboerne er tilfredse med maden på plejecentret. Samtidig angiver 18% af beboerne at de hverken er tilfreds eller utilfreds. 8% er utilfredse eller meget utilfredse. Det resulterer i en gennemsnitlig tilfredshed på 4,0.

# Tilfredshed med aktiviteter og muligheder



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler aktiviteterne og mulighederne på plejecentrene.

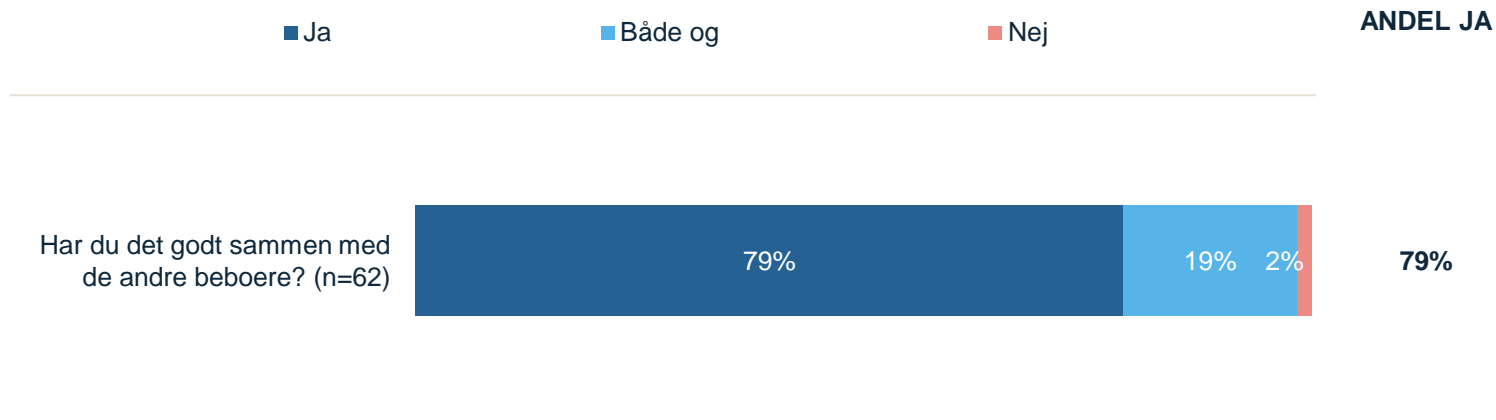
63% af beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med de daglige aktiviteter, som tilbydes på plejecentret, mens 8% angiver, at de er utilfredse. Det svarer til et gennemsnit på 3,7. Til sammenligning er landsgennemsnittet 4,0. I forbindelse med dette spørgsmål bemærkes det, at den nationale undersøgelse er indsamlet i de første måneder af 2020, inden der blev indført restriktioner på plejehjemmene.

Når det kommer til aktiviteterne, som beboerne laver for dem selv i egen bolig, så angiver 86%, at de er tilfredse, mens 2% er utilfredse.

Beboerne er mest tilfredse med sengetiderne. Her giver 94% af beboerne udtryk for, at de er tilfredse. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,5.

83% giver desuden udtryk for, at de er tilfredse med muligheden for at komme uden for. Modsnævningsvist er 8% utilfredse.

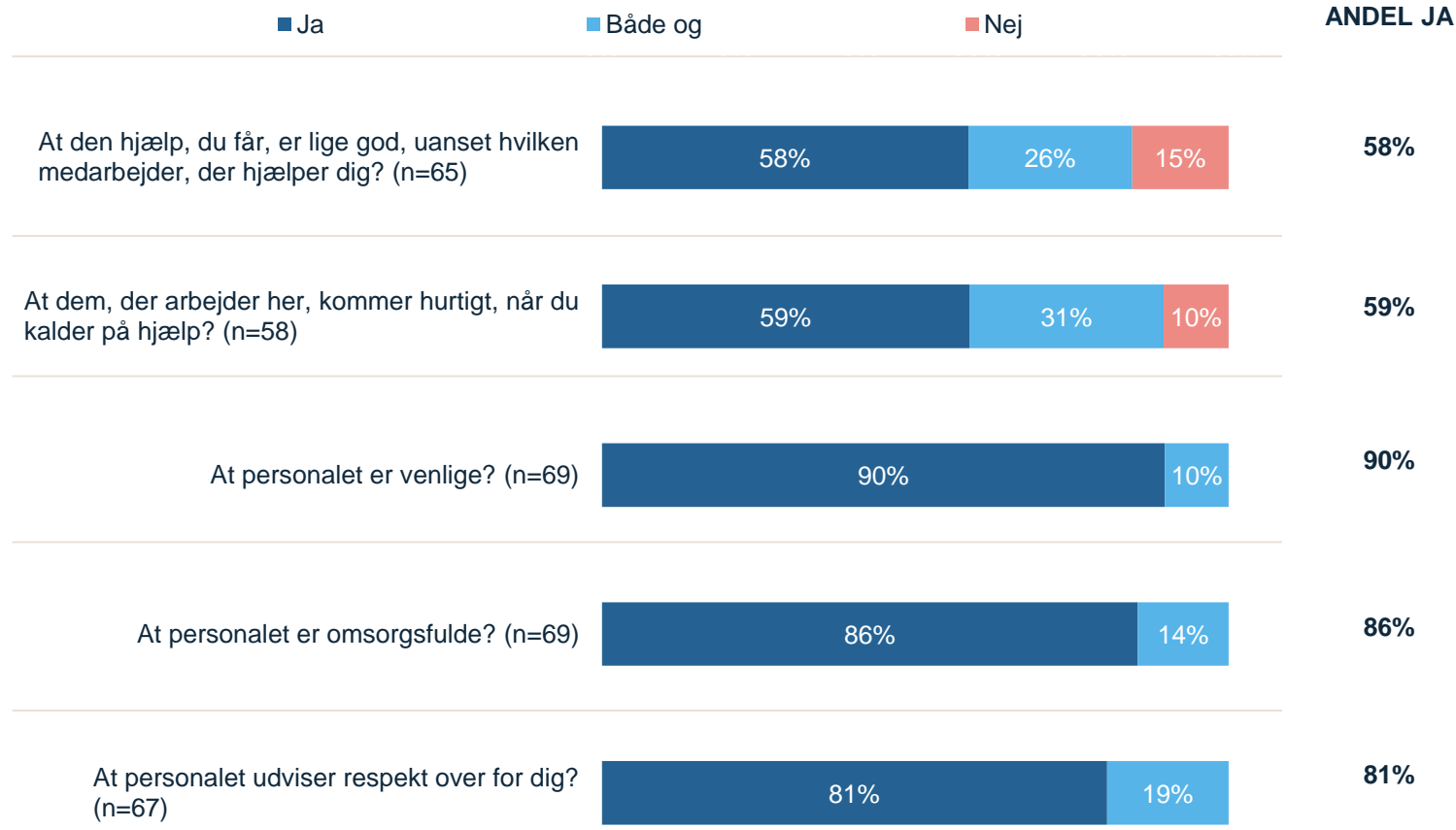
# Tilfredshed med andre beboere



Beboerne på plejecentrene er desuden blevet spurgt til, om de har det godt med de andre beboere.

Størstedelen af beboerne (79%) giver udtryk for, at de har det godt med de andre beboere. 19% vælger 'Både og', mens 2% ikke er har det godt med de andre beboere.

# Tilfredshed med medarbejderne (1/2)



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler personalet.

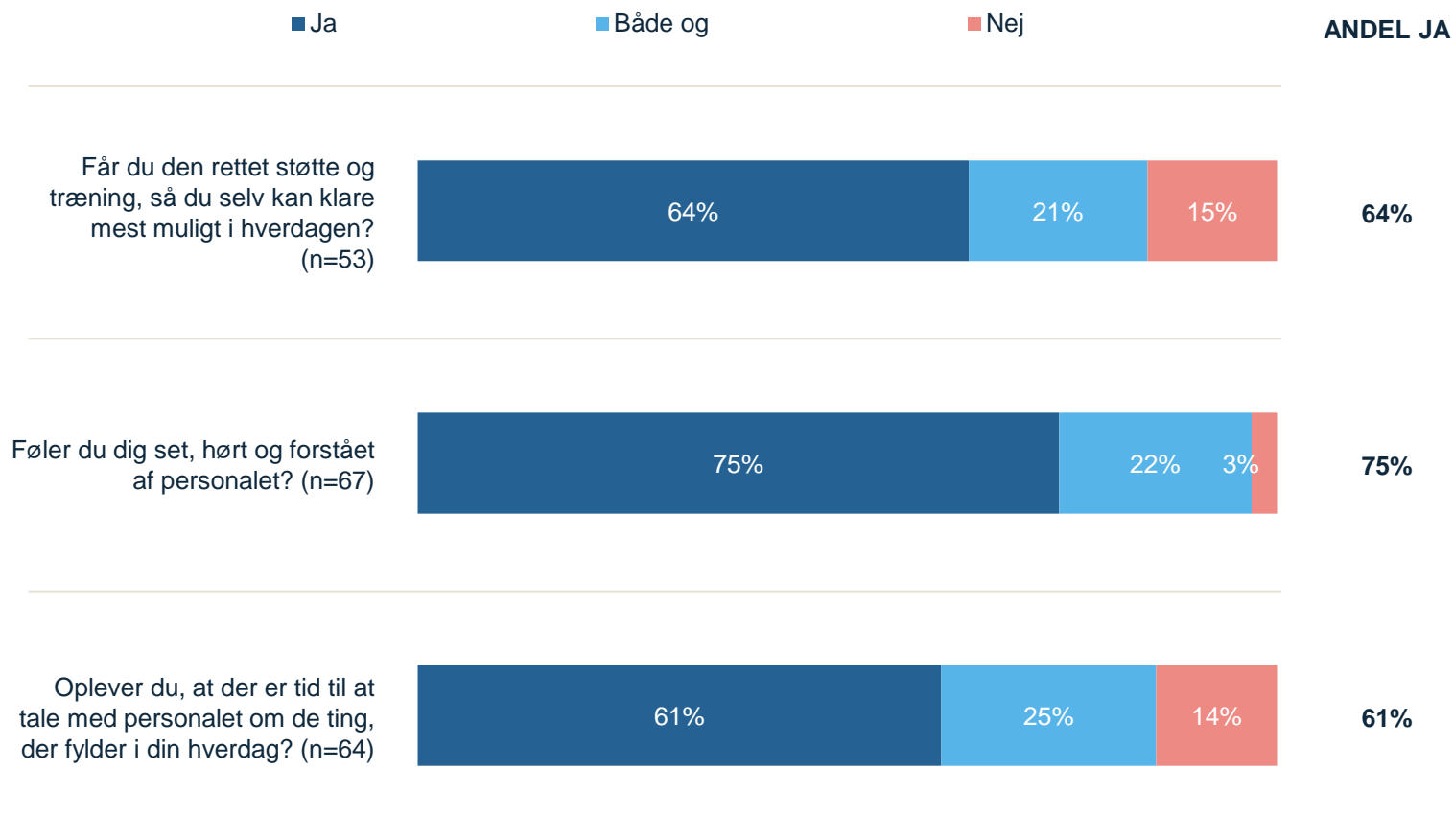
Overordnet ses det, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejderne. 90% giver udtryk for at personalet er venlige, 86% mener, at personalet er omsorgsfulde, mens 81% mener, at personalet udviser respekt.

Der er større uenighed blandt beboerne, når det kommer til om hjælpen er lige god, uanset hvilket medarbejder, som hjælper eller om medarbejderne kommer hurtigt, når der kaldes på hjælp.

Her vurderer 58% af beboerne, at hjælpen er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper. Derimod svarer 15% af beboerne, at det ikke er tilfældet.

59% mener, at medarbejderen kommer hurtigt, når der kaldes på hjælp. 10% mener ikke, at medarbejderen kommer hurtigt, når der kaldes på hjælp.

## Tilfredshed med medarbejderne (2/2)



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler personalet.

Mere end hver 6 ud af 10 beboer mener, at de får den rette støtte og træning til at klare mest muligt i hverdagen. 15% af beboerne mener ikke, det er tilfældet.

3 ud af 4 beboere giver udtryk for de bliver set, hørt og forstået af personalet. 3% af beboerne mener ikke, de bliver set, hørt og forstået af personalet.

Mere end 6 ud af 10 beboer mener desuden, at der er tid til at tale med personalet om de ting, der fylder i hverdagen. 14% af beboerne oplever ikke, der er tid til at tale med personalet om ting, der fylder i hverdagen.

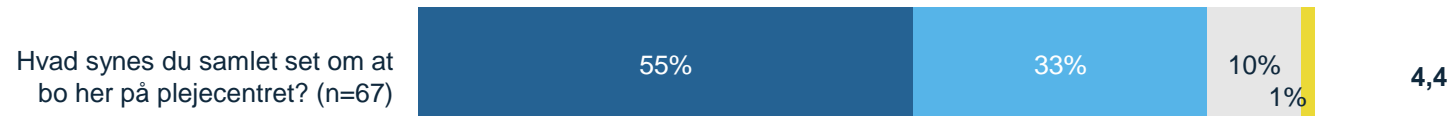


## Beboere på plejecentrene

# Samlet tilfredshed

- Jeg er meget tilfreds
- Jeg er tilfreds
- Jeg er både tilfreds og utilfreds
- Jeg er utilfreds
- Jeg er meget utilfreds

### GENNEMSNI



Når vi ser på beboernes samlede tilfredshed med at bo på plejecentret, ses det, at størstedelen er tilfredse. 55% af beboerne er 'Meget tilfreds', 33% er tilfredse, mens 1% er utilfreds med at bo på plejecentret. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,4.

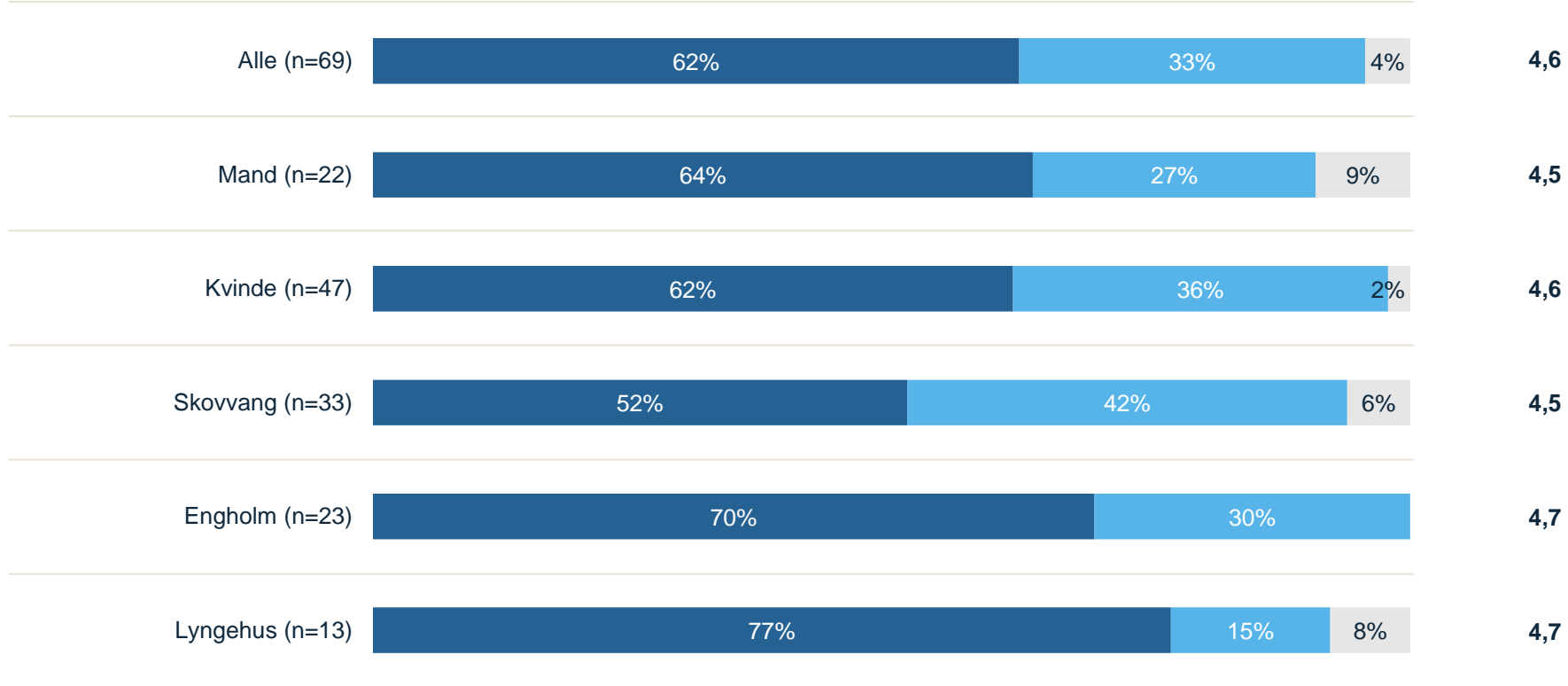
## 2.2

# Kryds på plejecentrene – Beboere på plejecentrene

# Din egen bolig?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

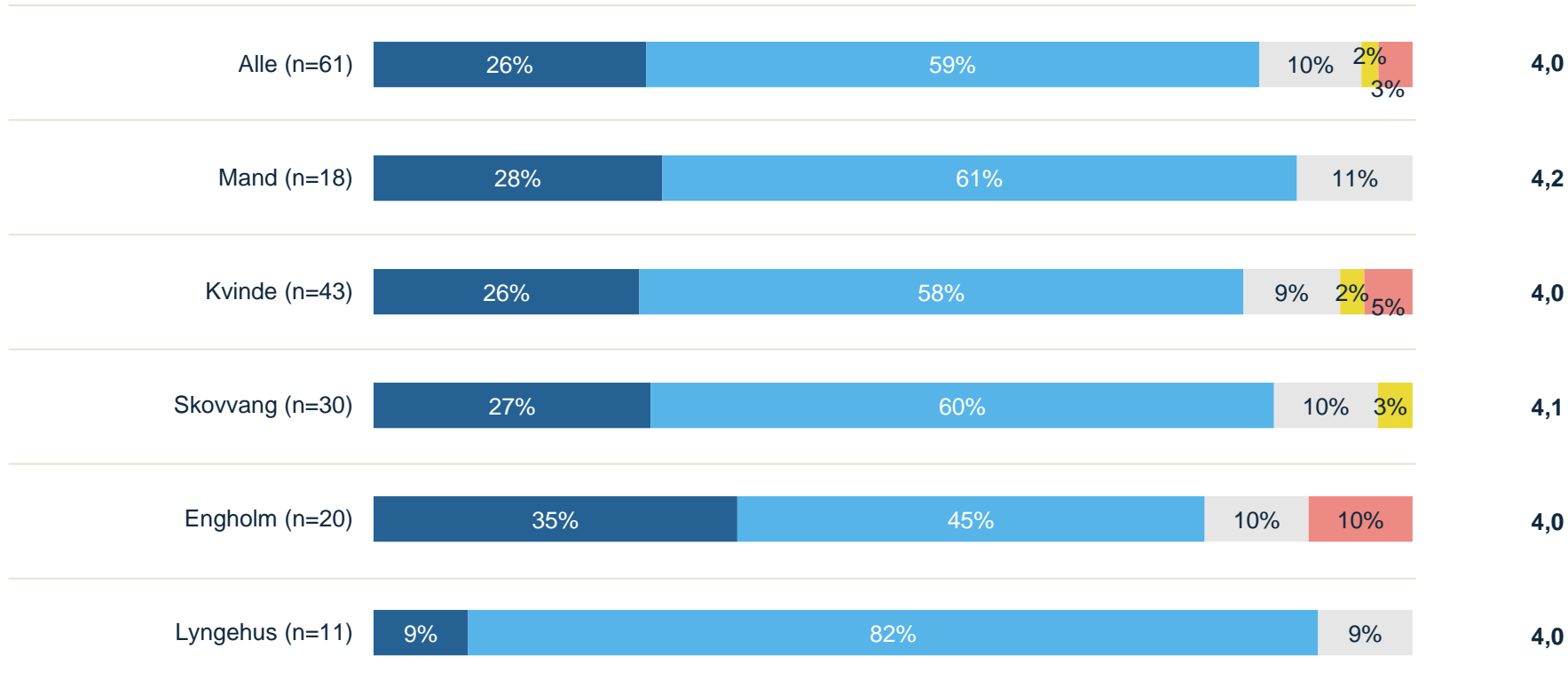
**GENNEMSIT**



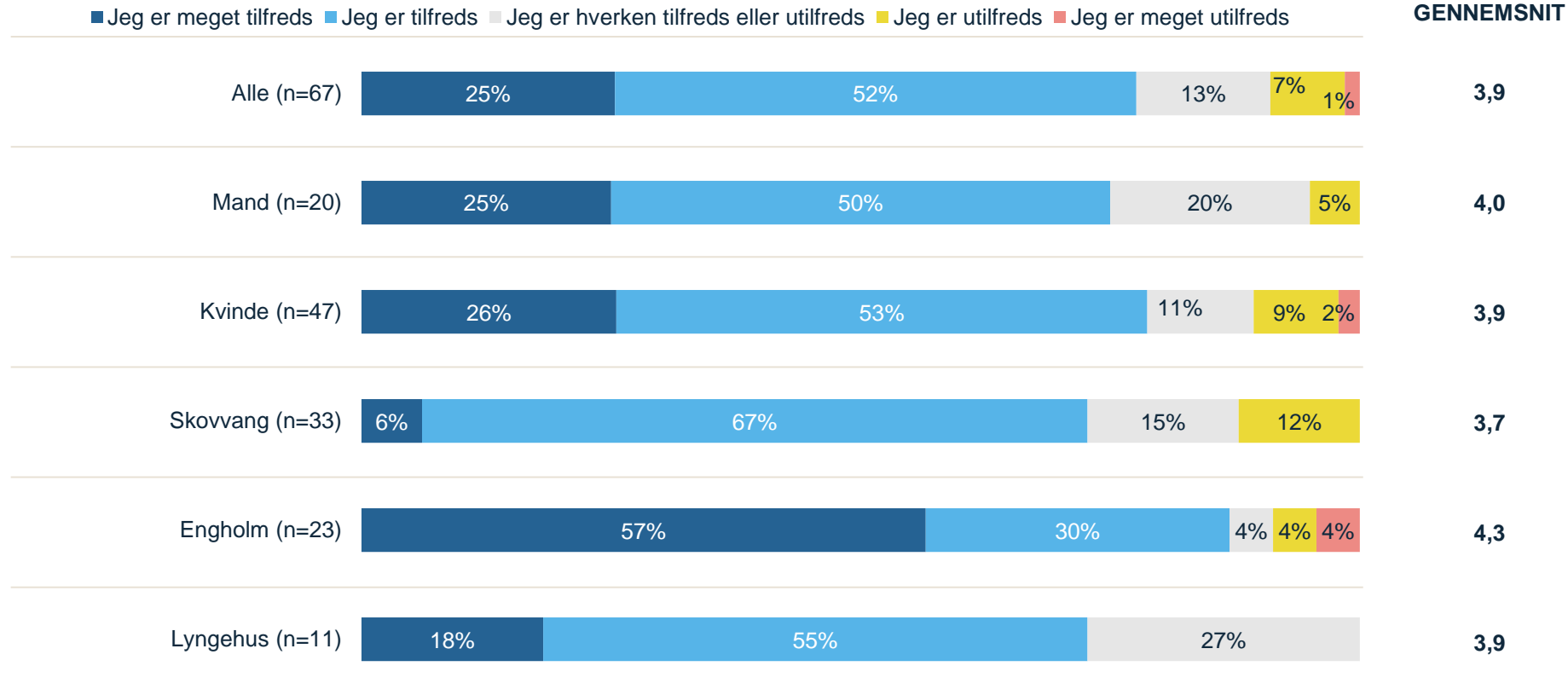
# Jeres fælles lokaler?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

**GENNEMSIT**

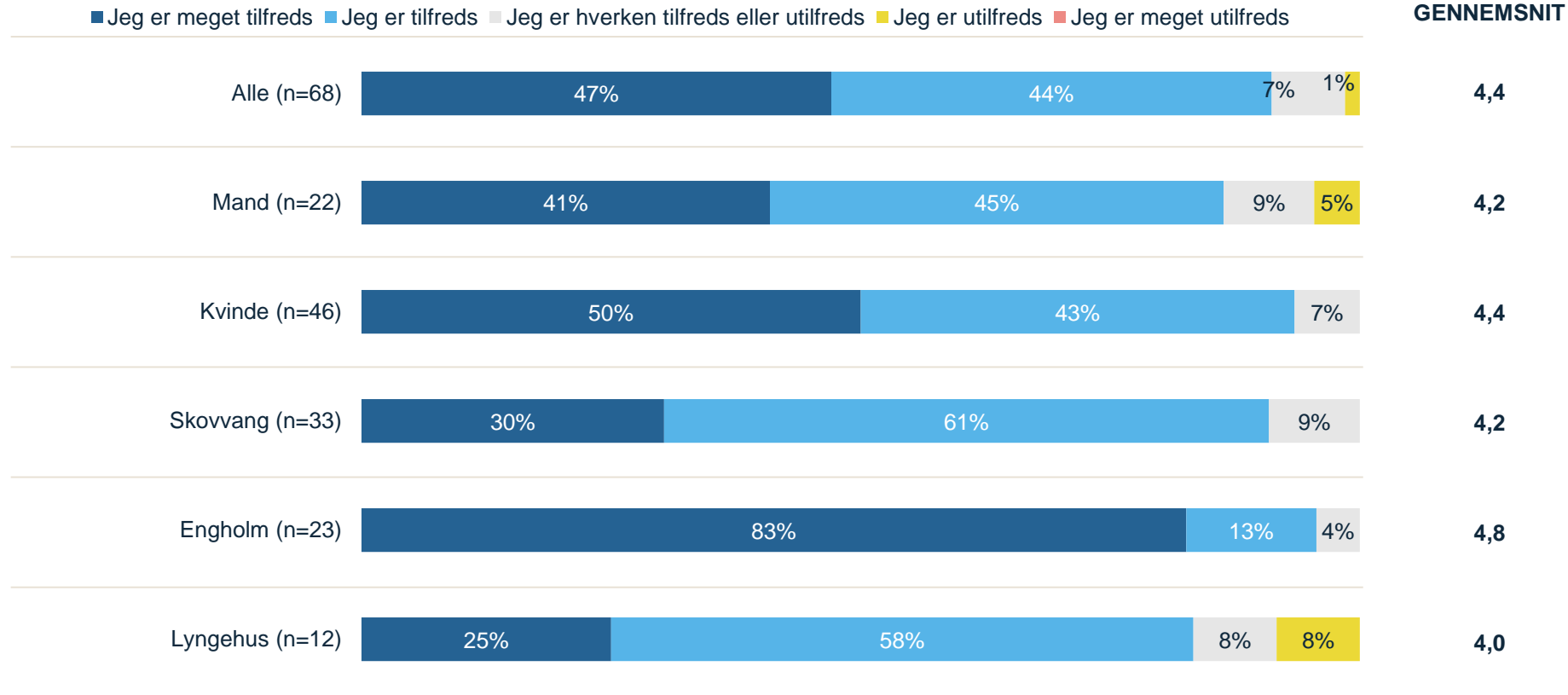


# Temperaturen på plejehjemmet (hvor varmt eller koldt her er)?

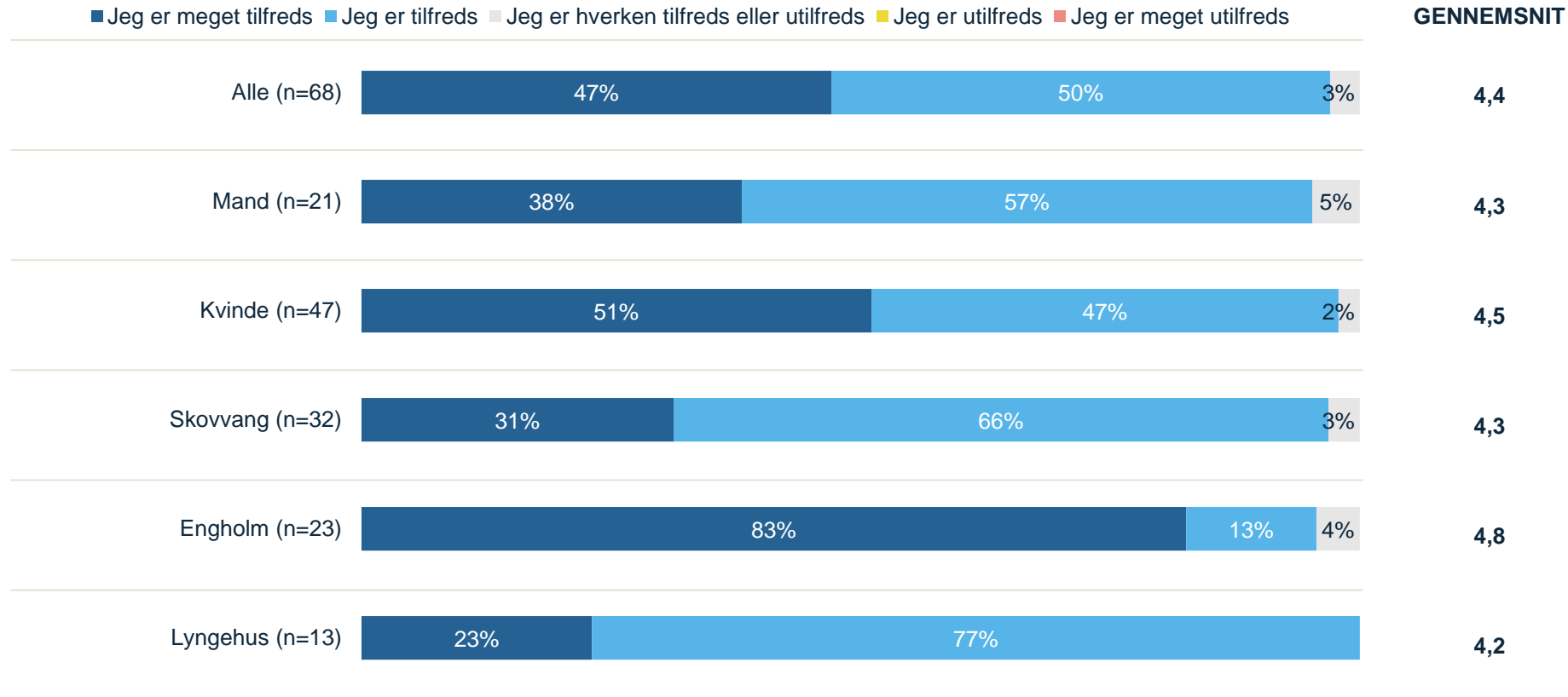




# Hvor meget støj og hvor mange lyde her er?



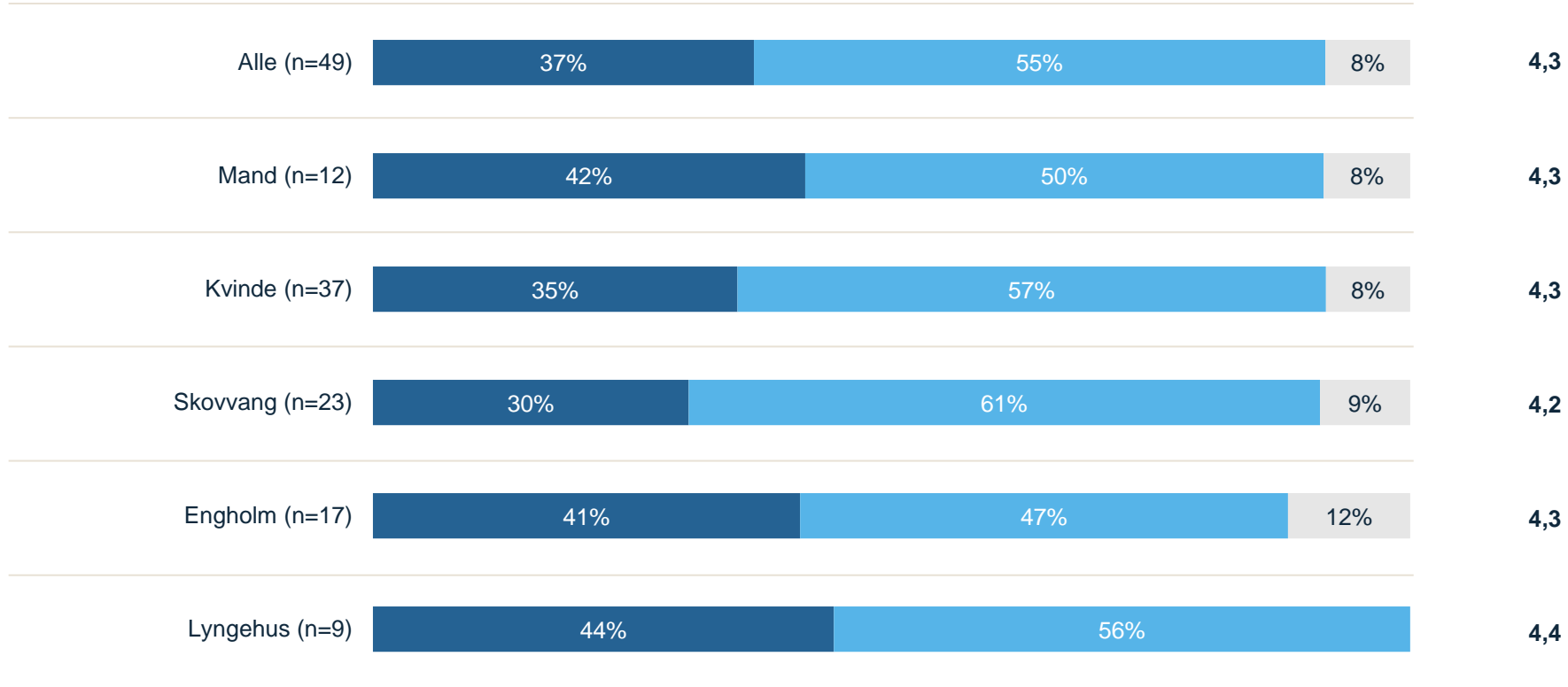
# Muligheden for privatliv (fx at få ro til at være sig selv, ikke blive forstyrret)?



## Hjælpen til at komme i bad?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

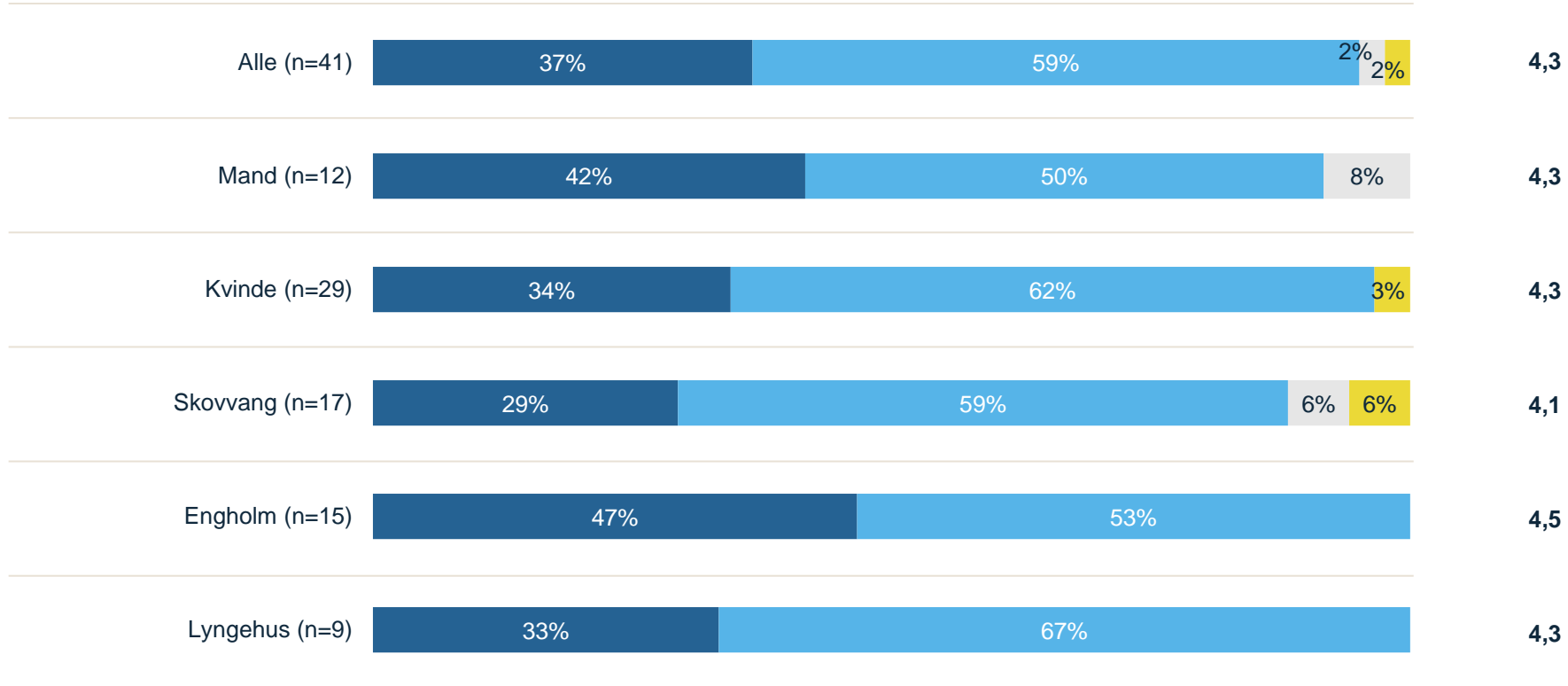
GENNEMSIT



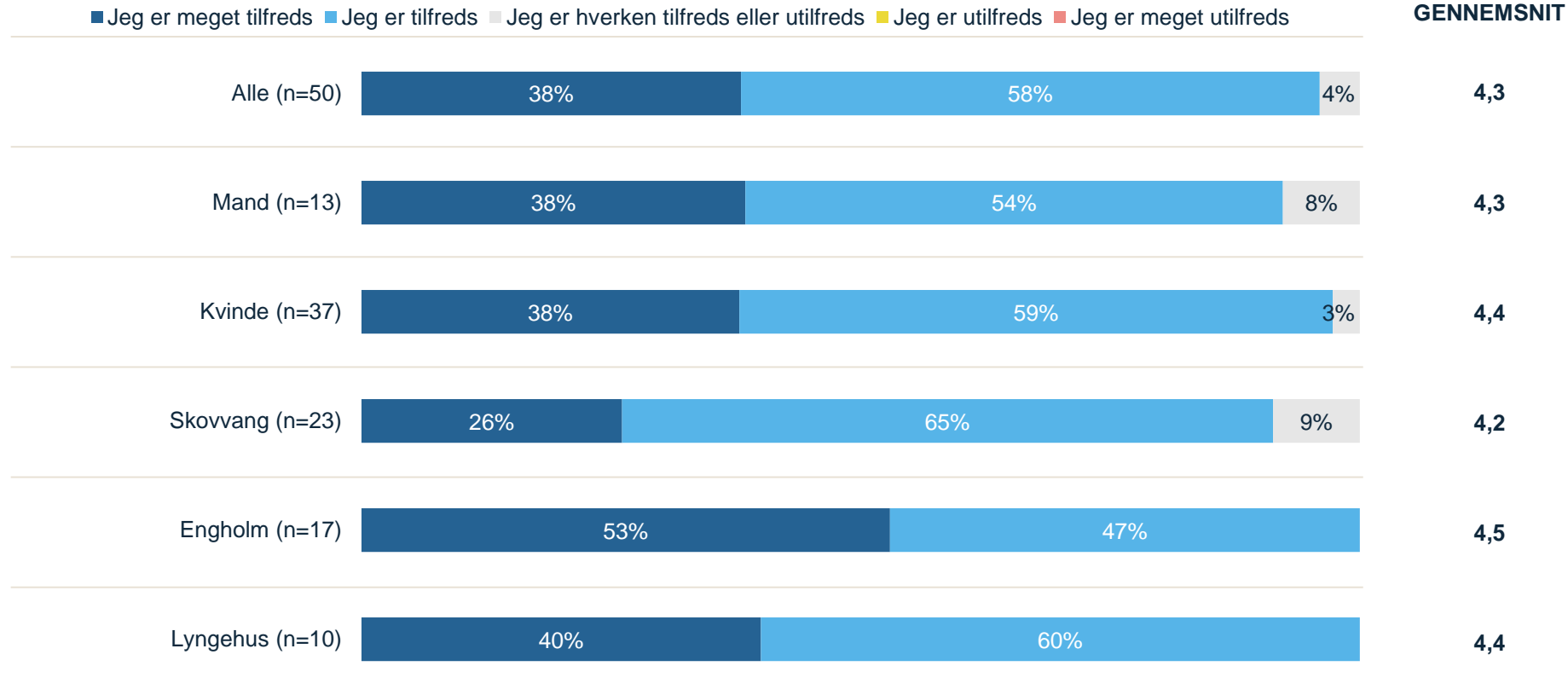
## Hjælpen til at få tøj af og på?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

GENNEMSIT



## Den personlige pleje samlet set?

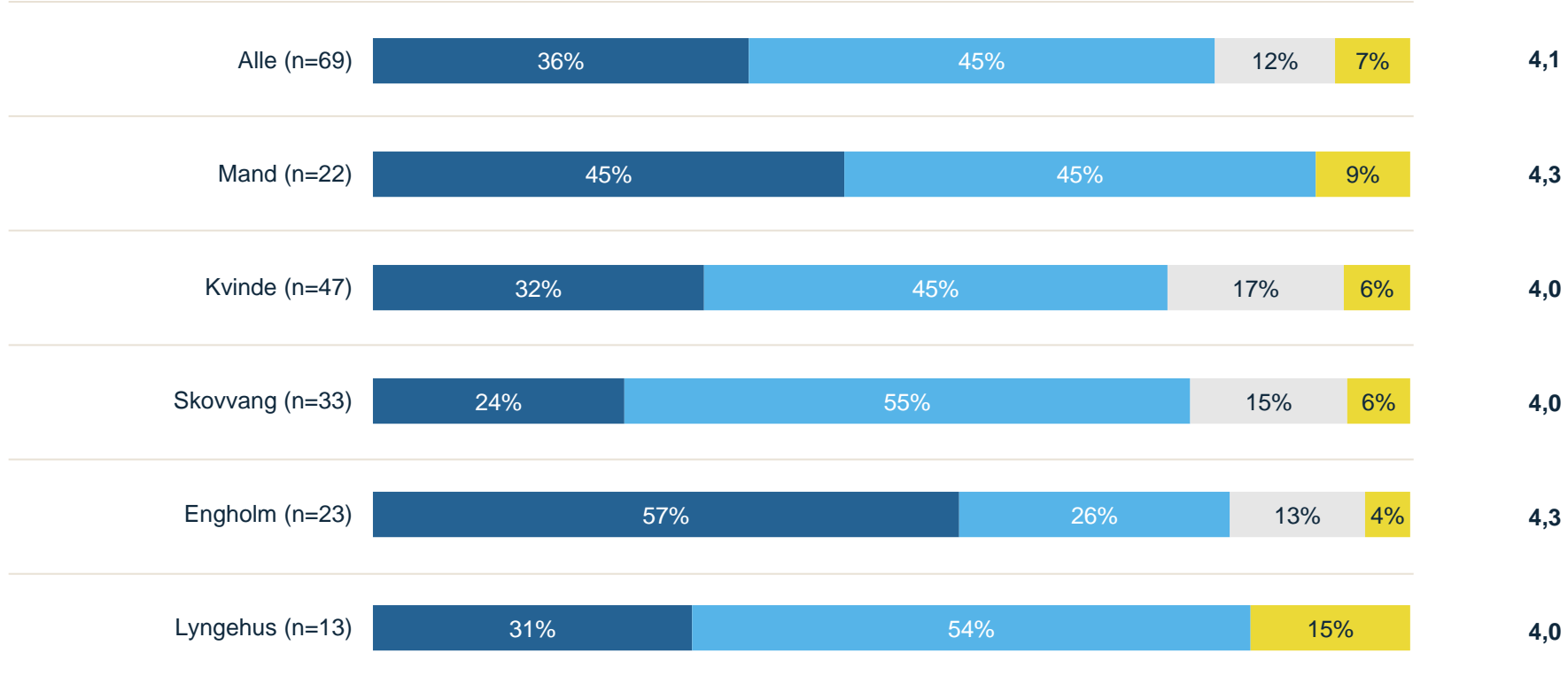




## Hjælpen til rengøring?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

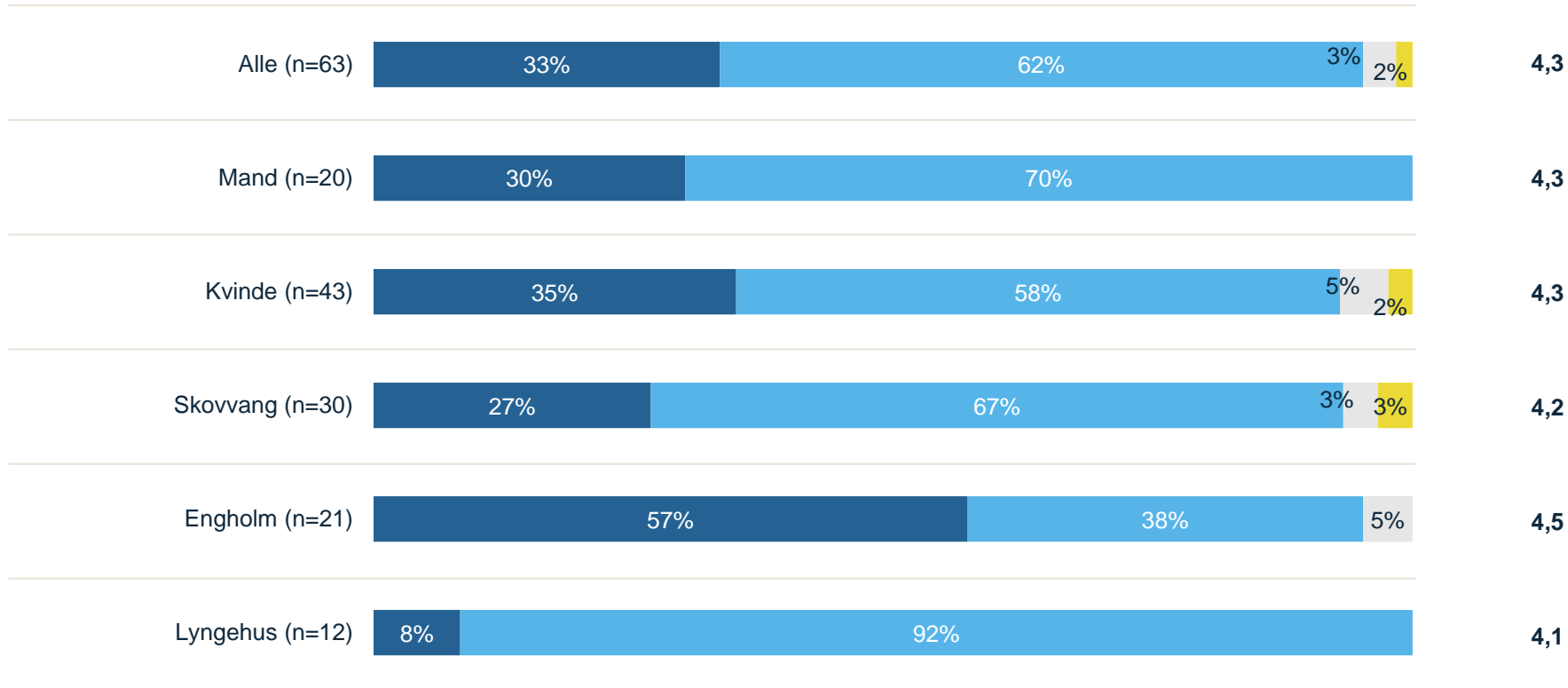
GENNEMSIT



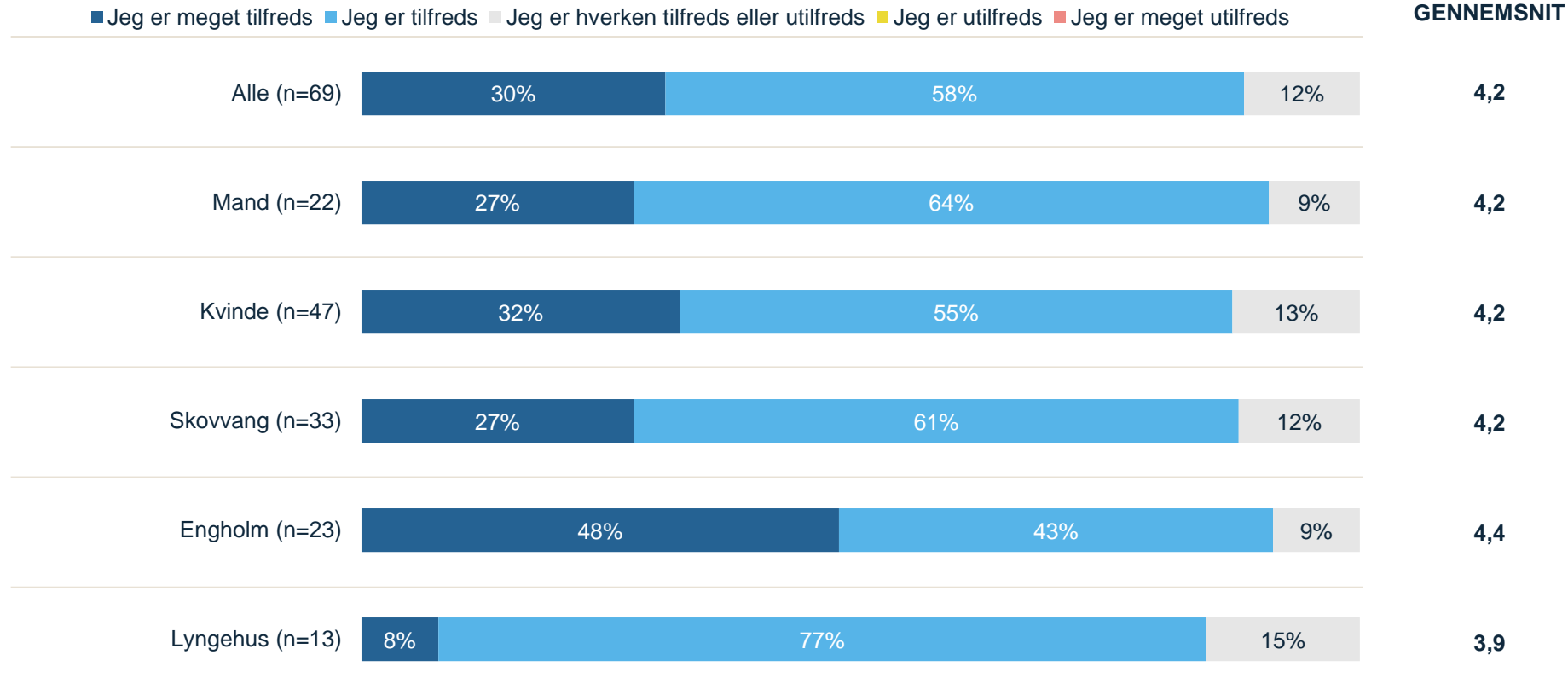
# Tøjvask?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

**GENNEMSIT**

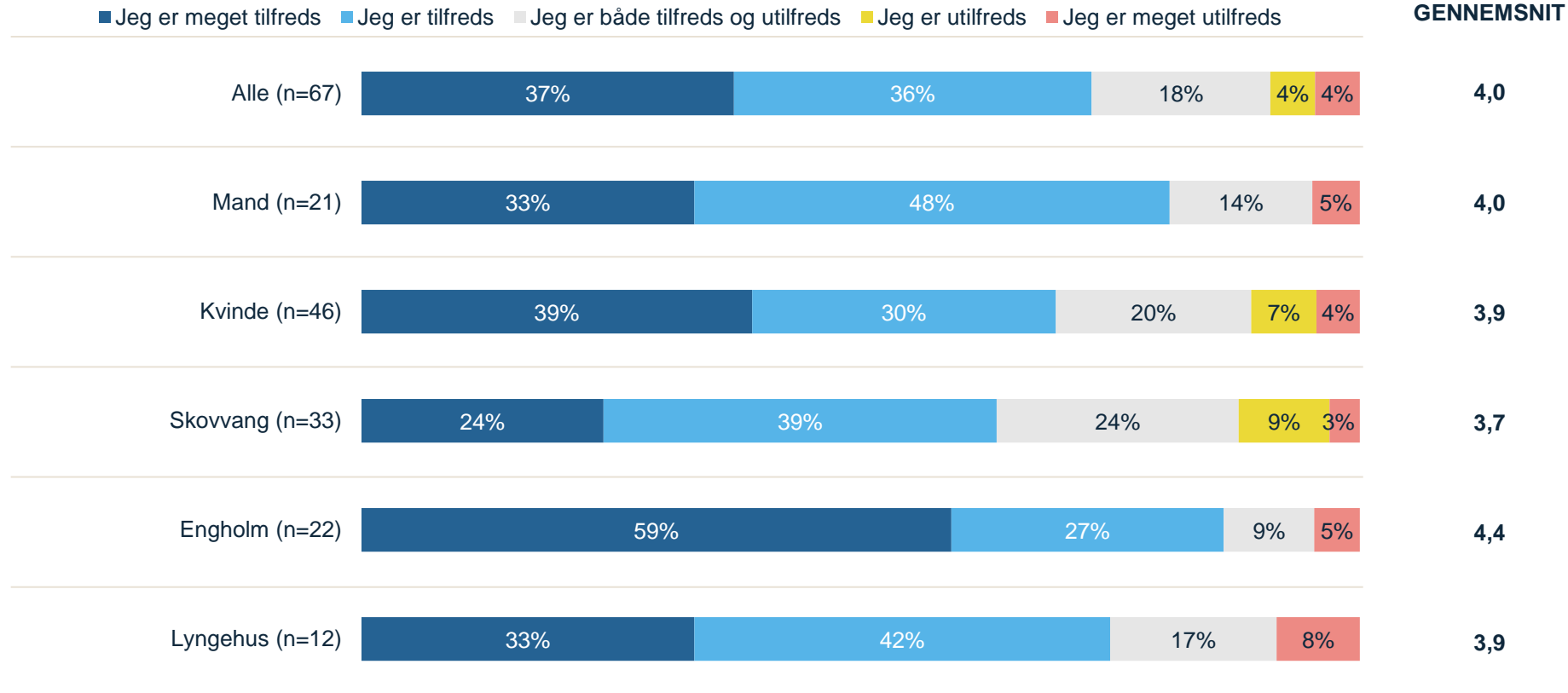


## Den praktiske hjælp samlet set?



## Beboere på plejecentrene - Tilfredshed med maden (1/1)

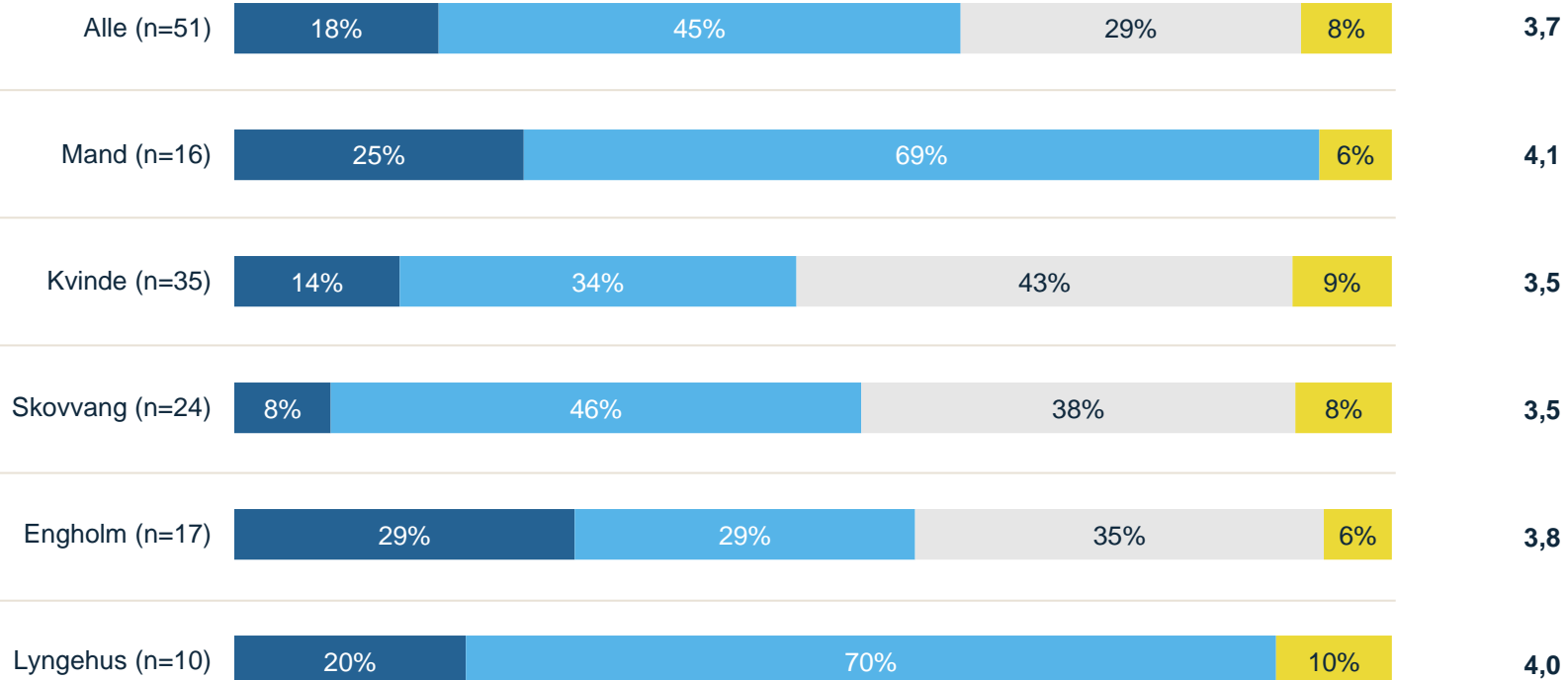
# Hvor tilfreds er du med maden her?



## De daglige aktiviteter, der tilbydes her på plejehjemmet?

GENNEMSIT

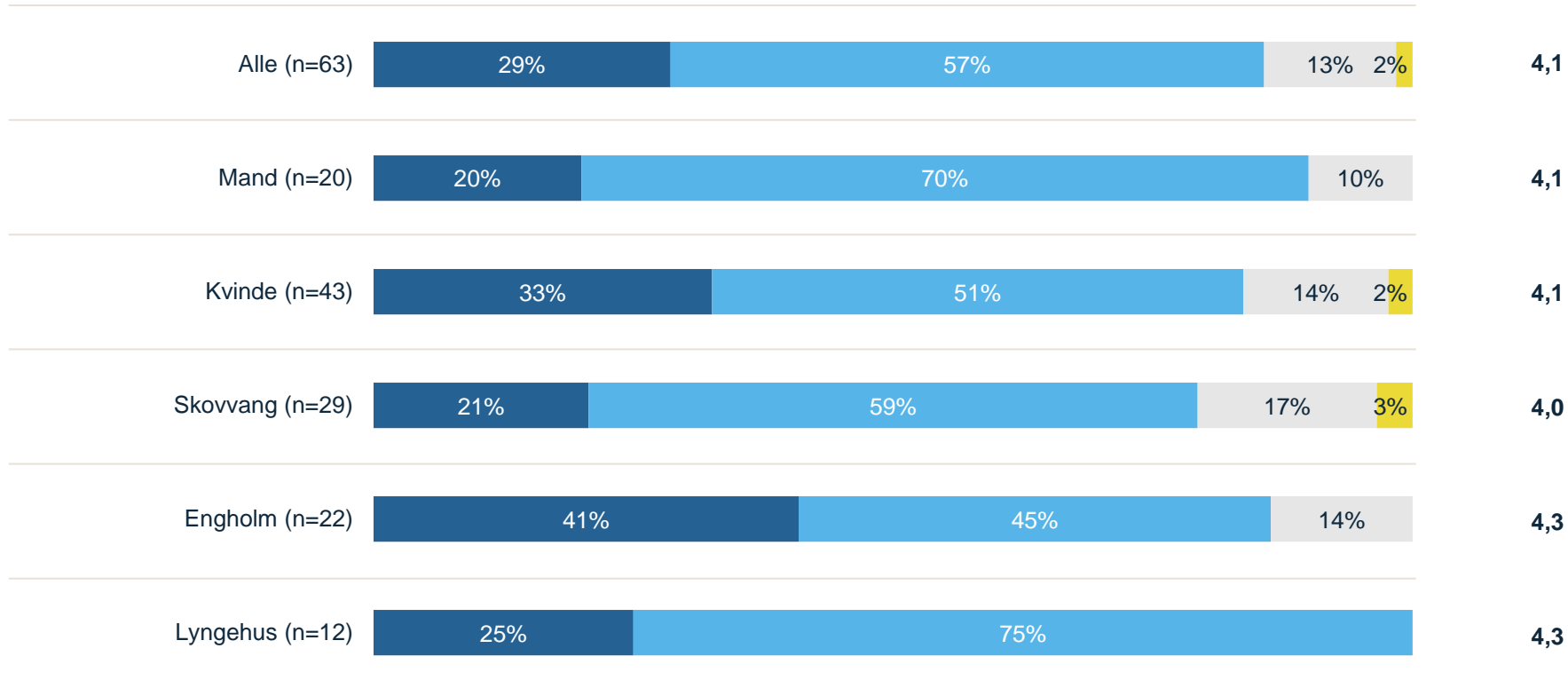
■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds



# De aktiviteter, du laver for dig selv i din egen bolig?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

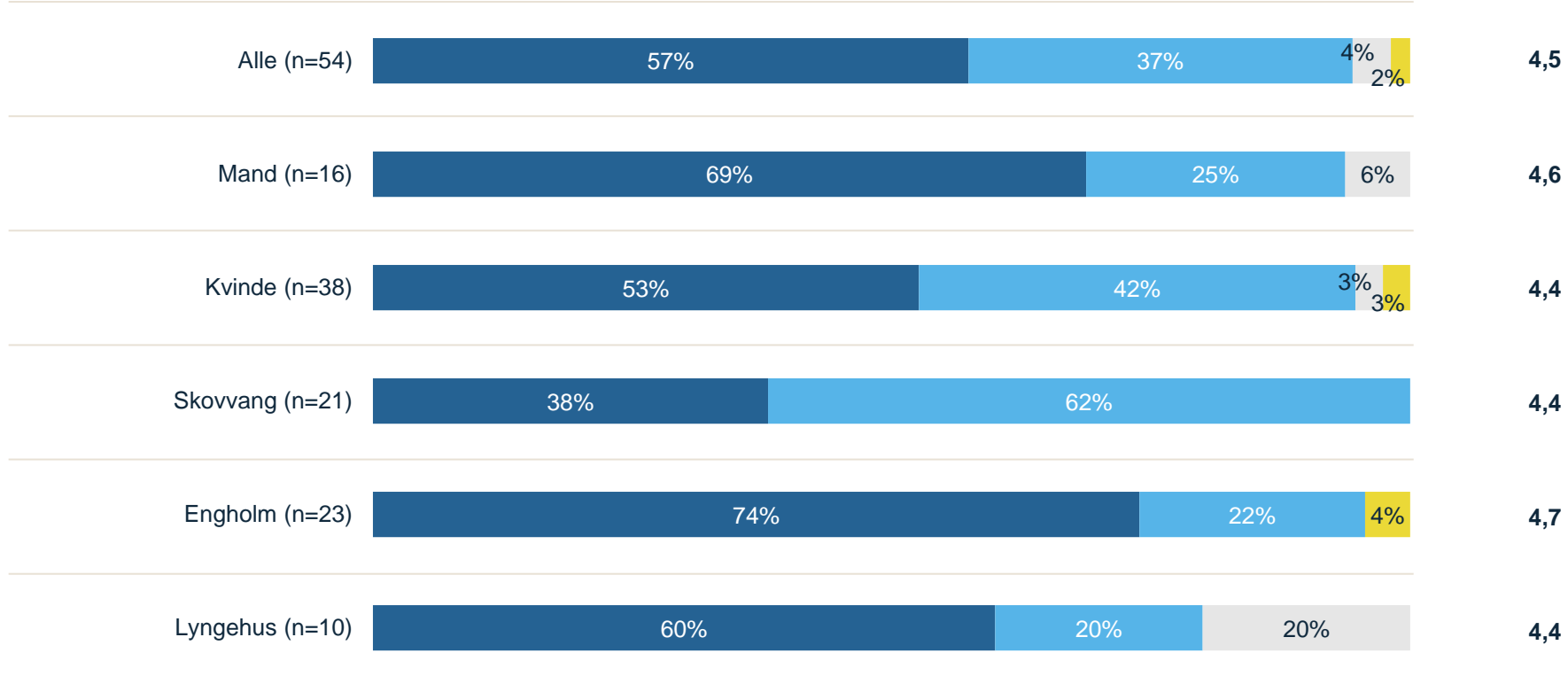
**GENNEMSIT**



# Sengetiderne (fx hvornår du går i seng og står op)?

■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

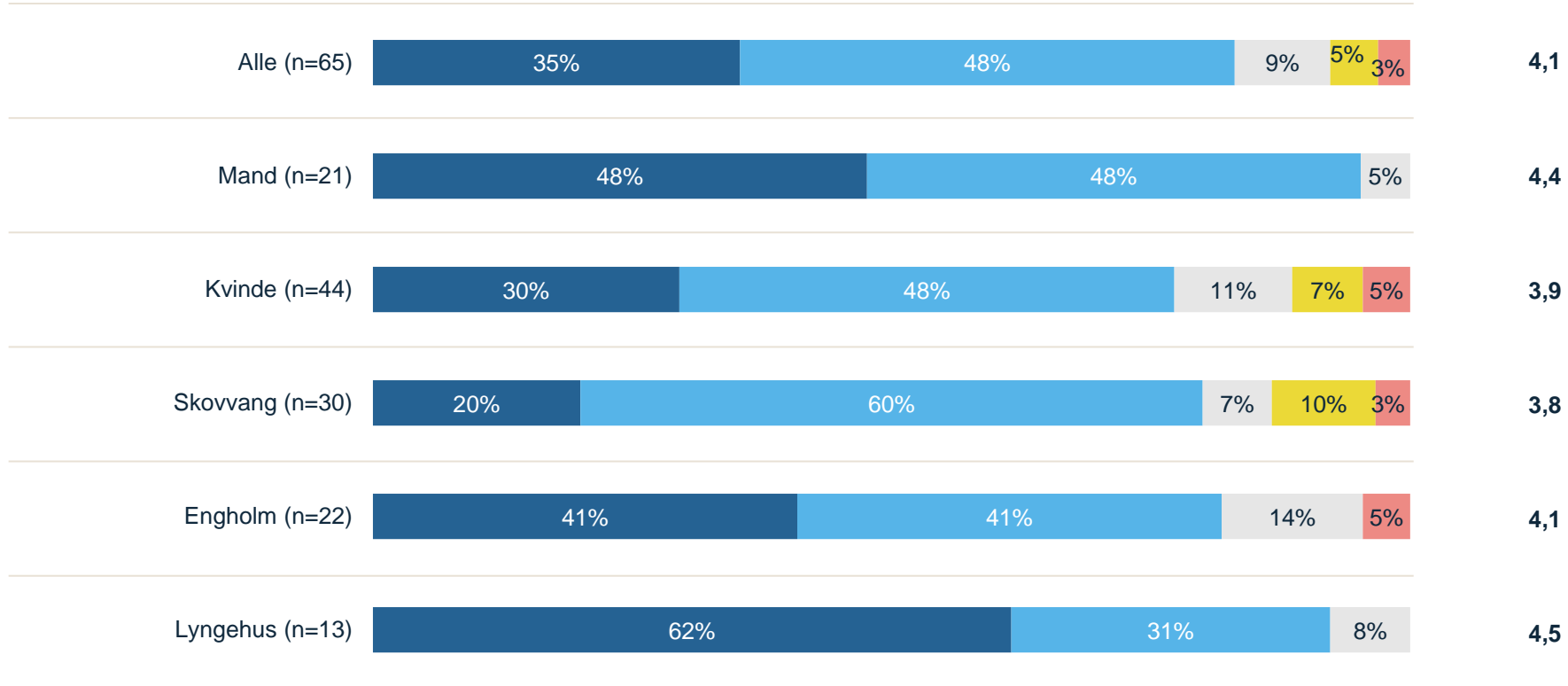
GENNEMSIT



# Dine muligheder for at komme udenfor?

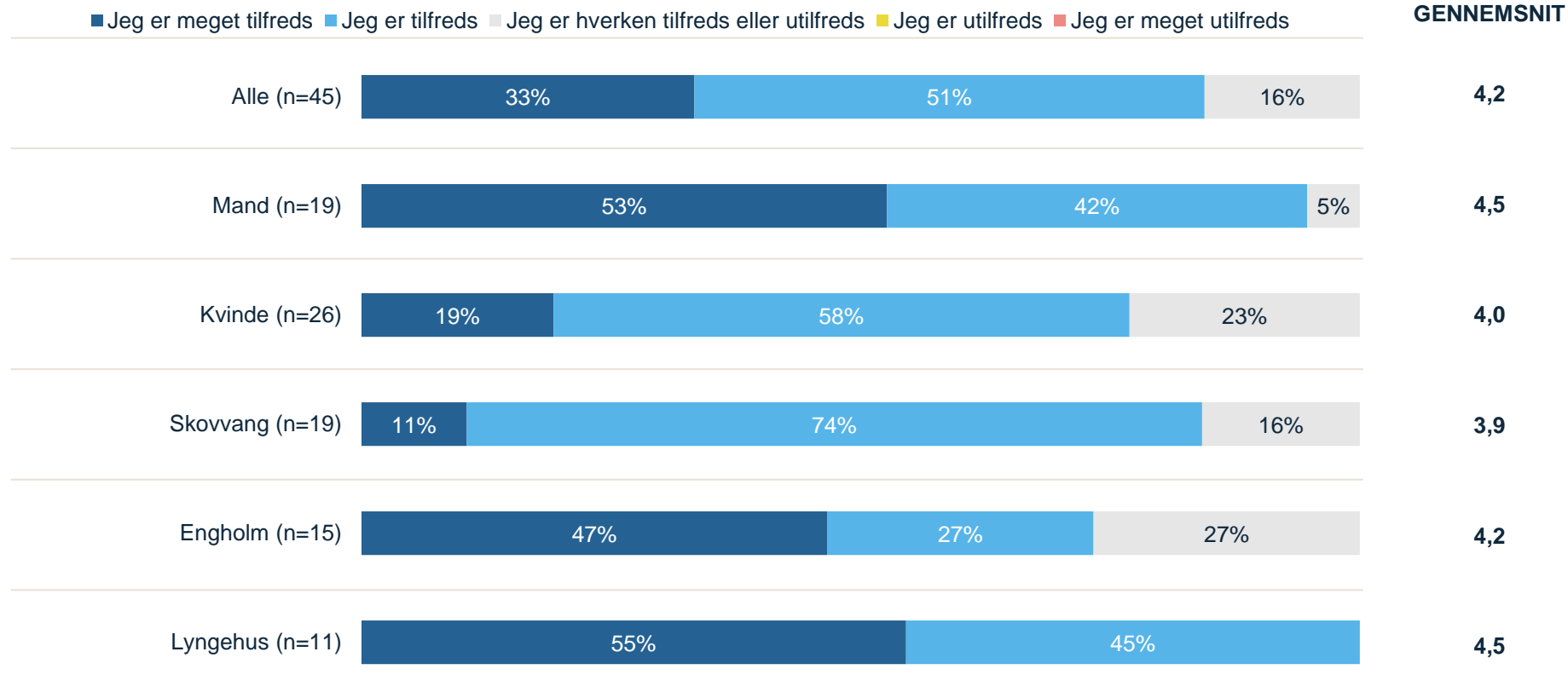
■ Jeg er meget tilfreds ■ Jeg er tilfreds ■ Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds ■ Jeg er utilfreds ■ Jeg er meget utilfreds

**GENNEMSIT**

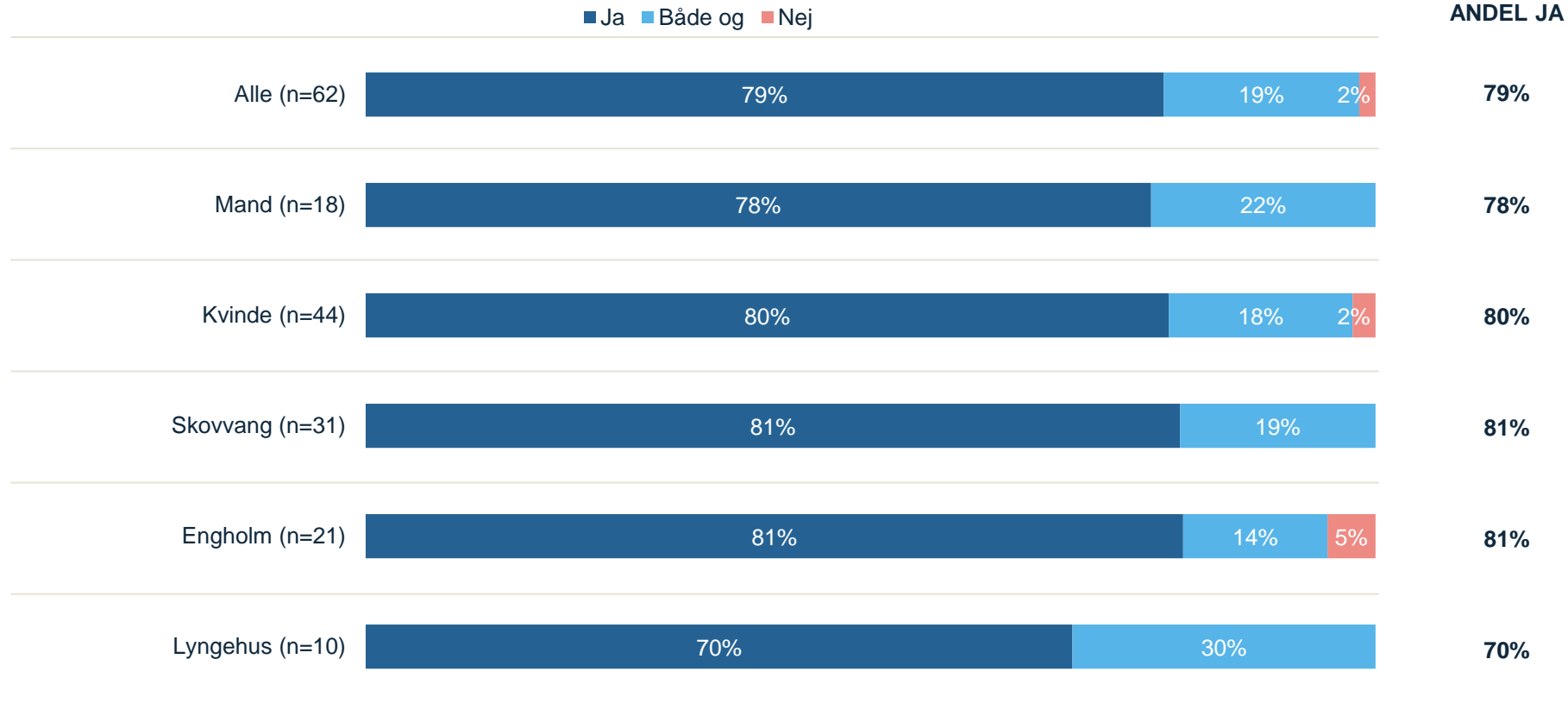




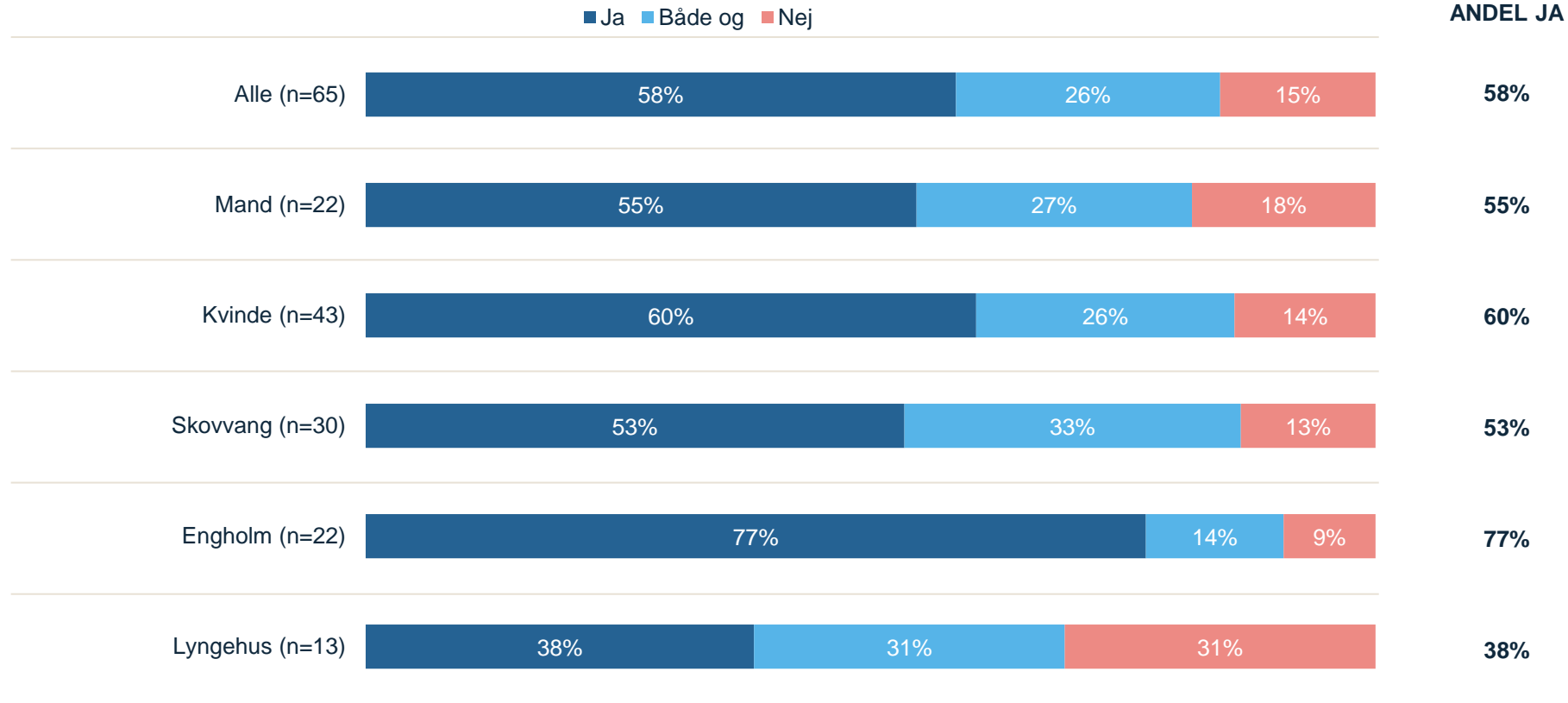
# De arrangementer, der afholdes her på stedet (fx fester, fødselsdage og jul)?



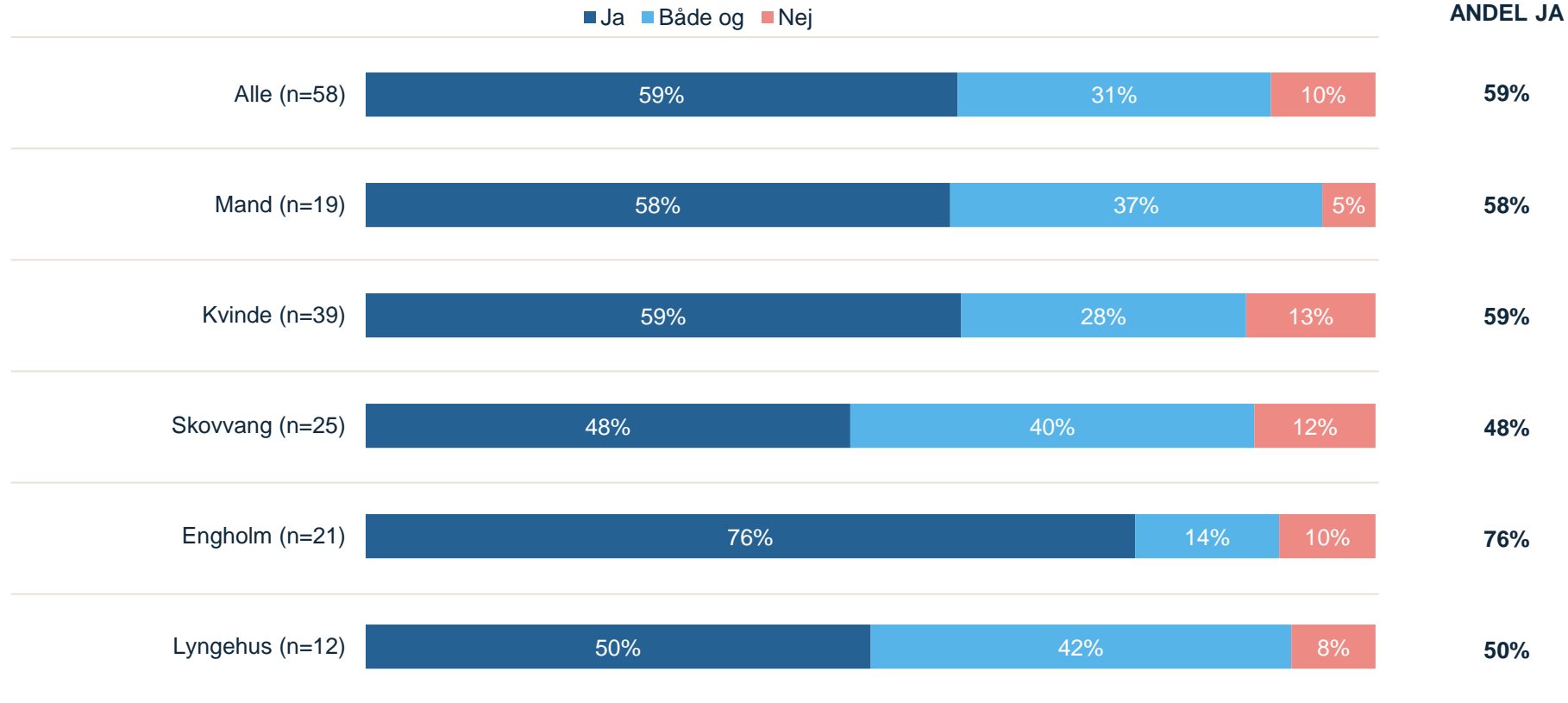
# Har du det godt sammen med de andre beboere?



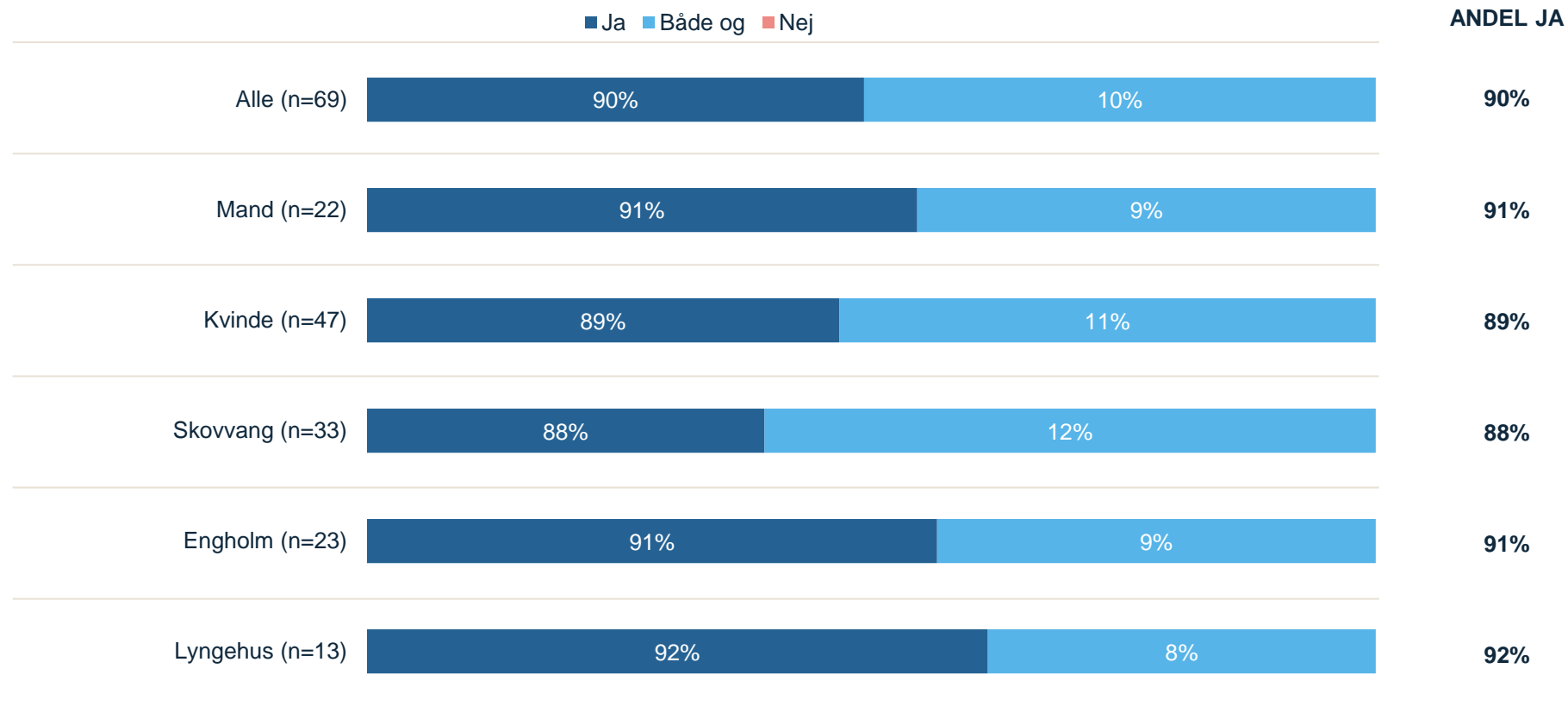
# At den hjælp, du får, er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?



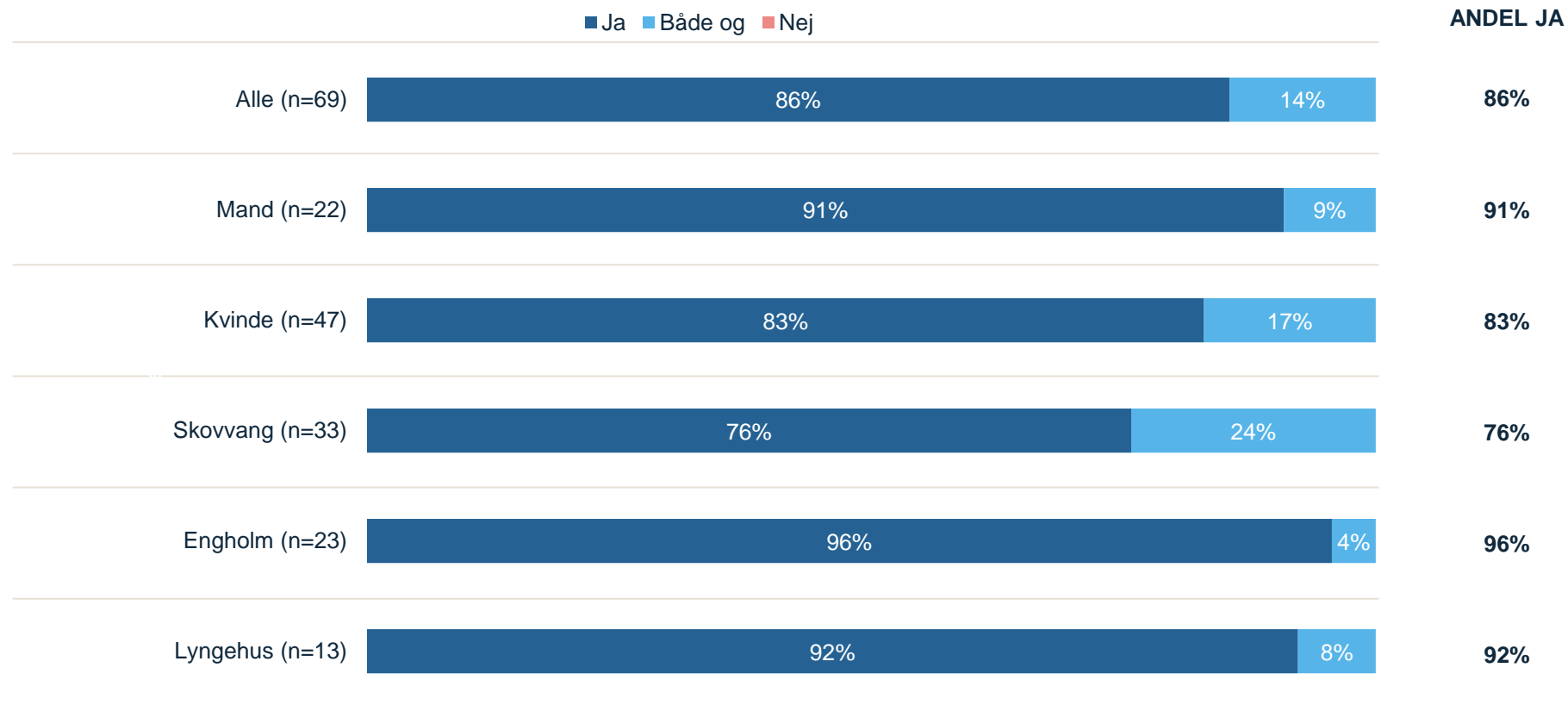
# At dem, der arbejder her, kommer hurtigt, når du kalder på hjælp?



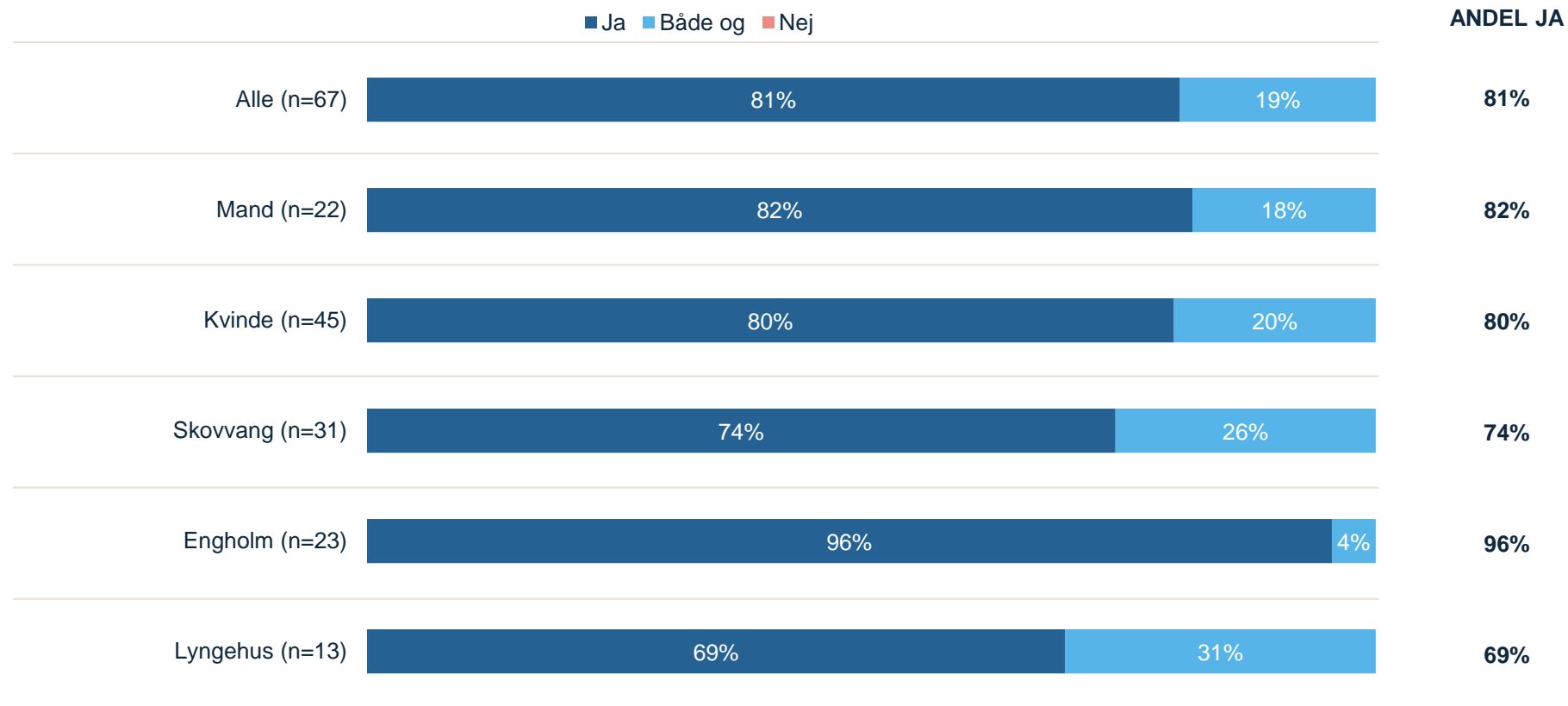
# At personalet er venlige?



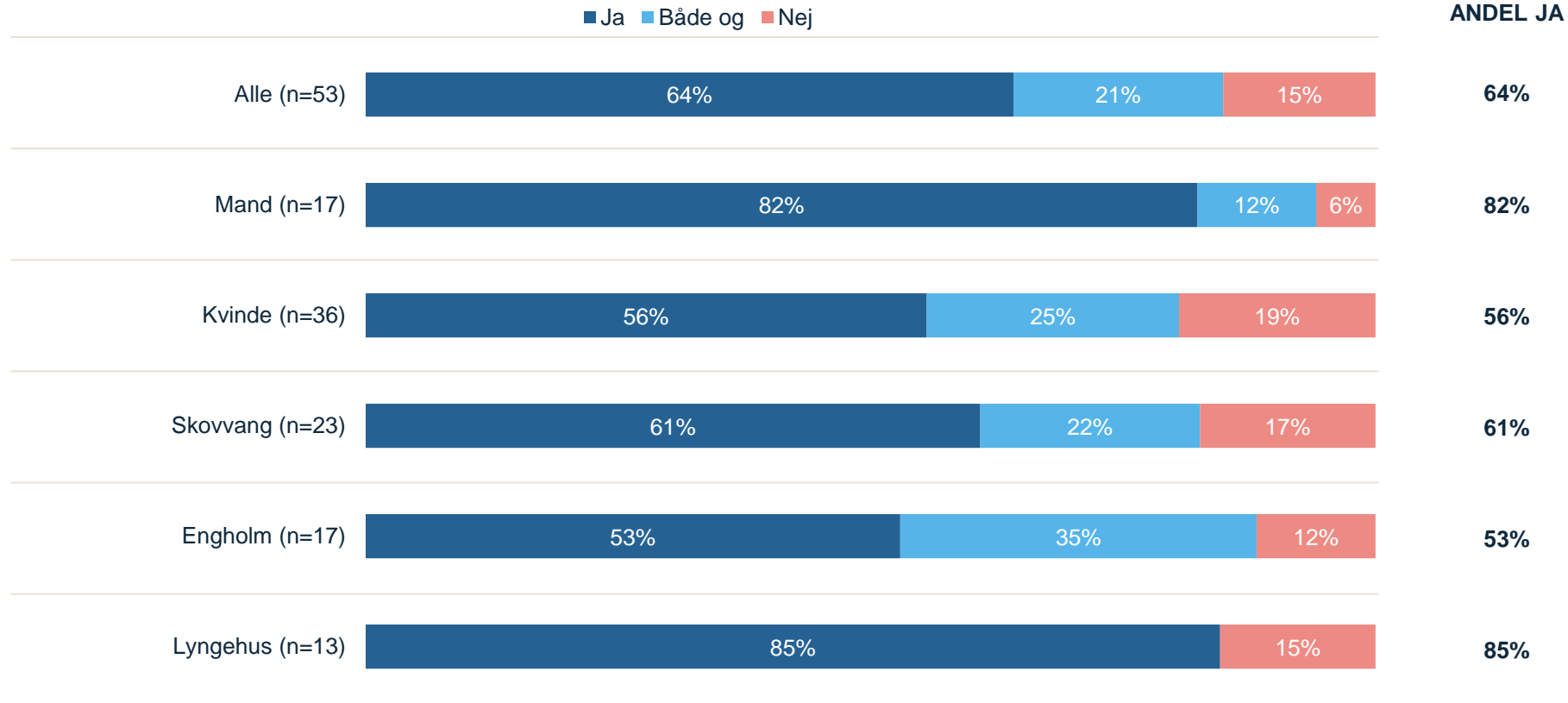
# At personalet er omsorgsfulde?



# At personalet udviser respekt over for dig

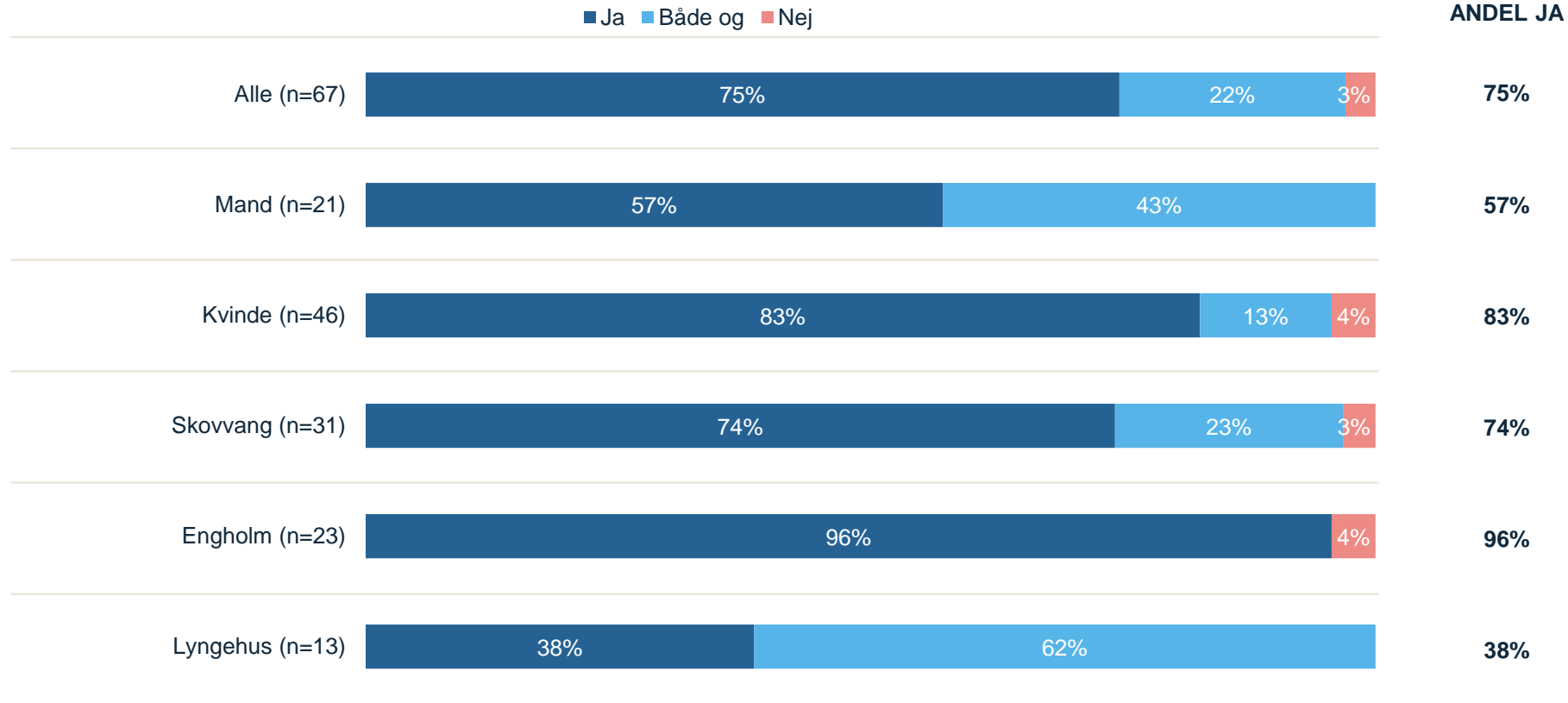


# Får du den rettet støtte og træning, så du selv kan klare mest muligt i hverdagen?

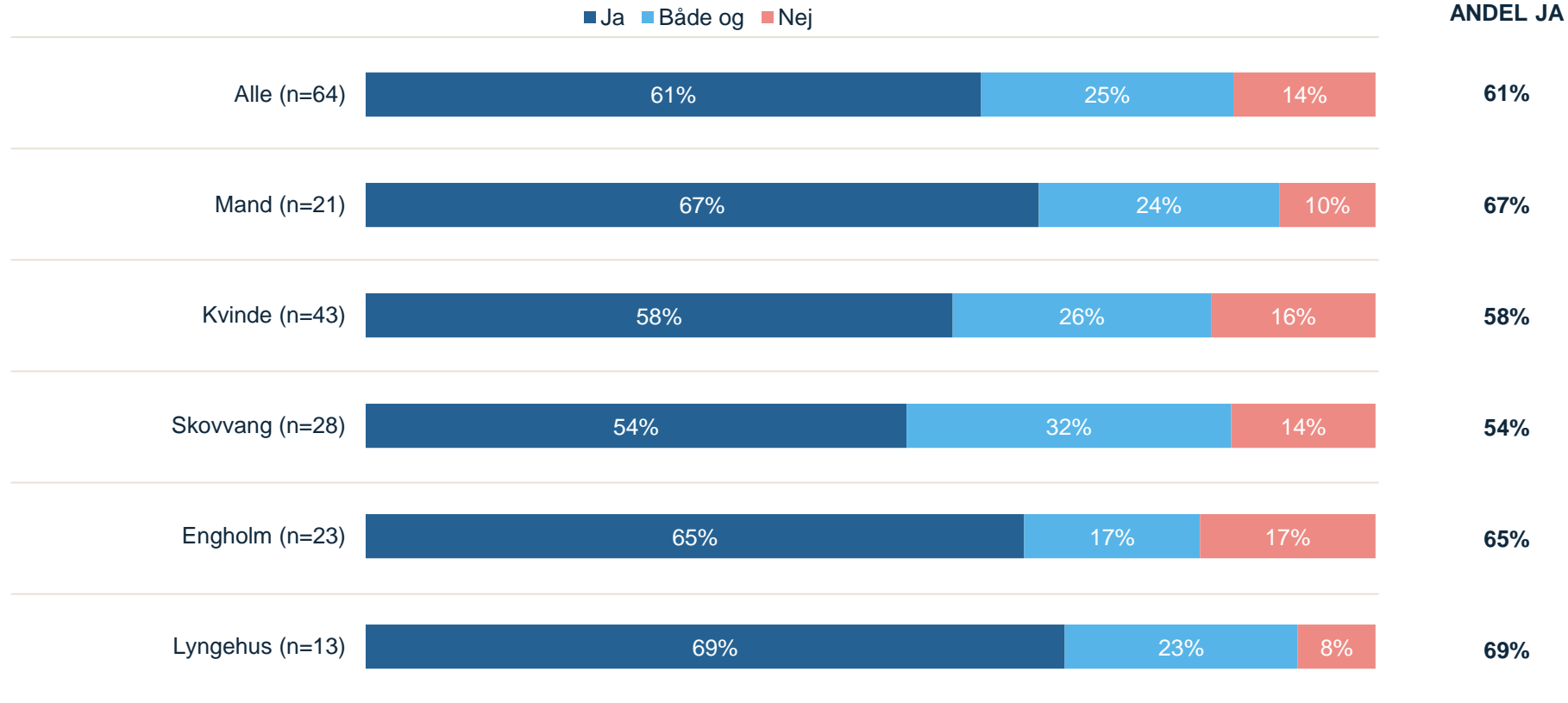




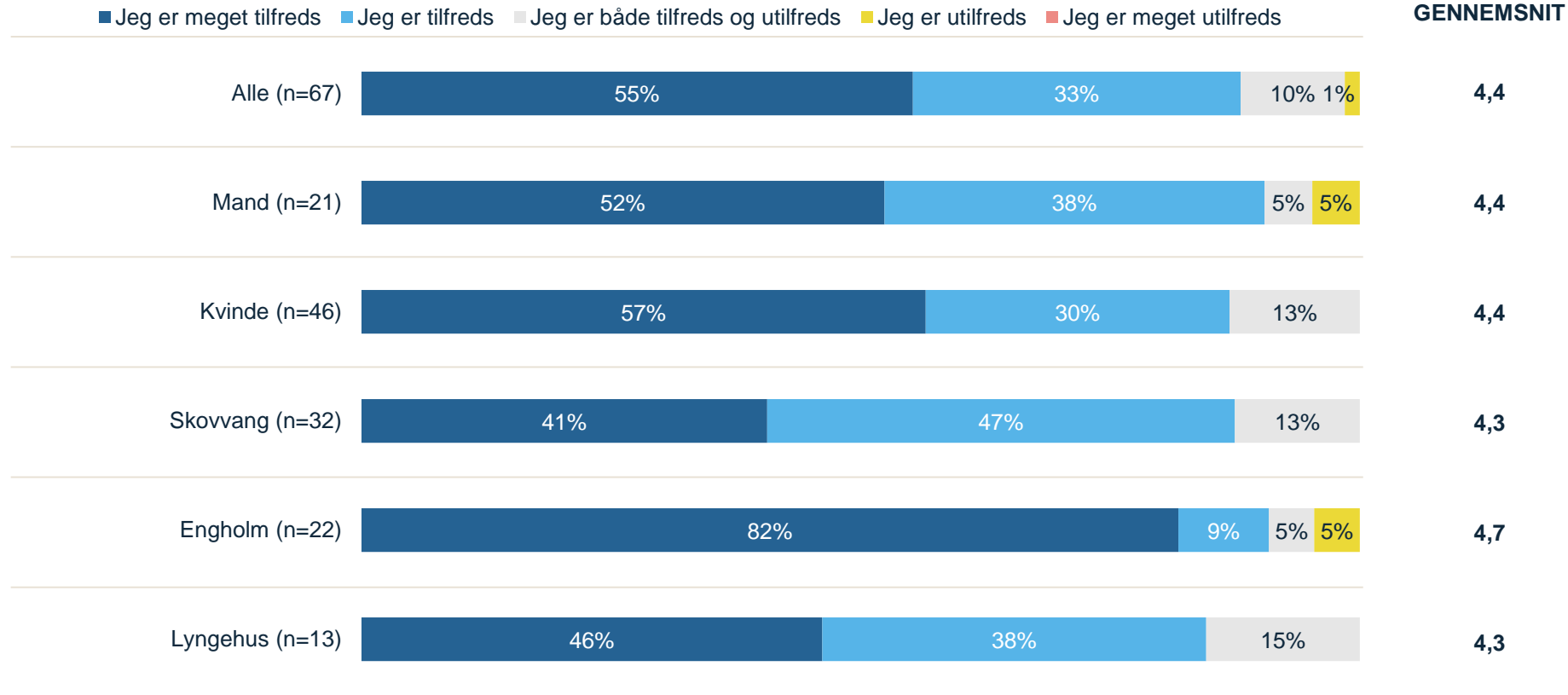
# Føler du dig set, hørt og forstået af personalet?



# Oplever du, at der er tid til at tale med personalet om de ting, der fylder i din hverdag?



# Hvad synes du samlet set om at bo her på plejecentret?



# 2.3

## Prioriteringskort

# Hvilke faktorer kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

## Hvad er et prioriteringskort?

Et prioriteringskort rangerer de forskellige parametre i fire kvadrater efter parameterets **gennemsnitlige tilfredshed** og **parameterets betydning** for den samlede tilfredshed med at bo på plejecentret.

For at undersøge betydningen af de forskellige parametre på den overordnede tilfredshed med at bo på plejecentret, er der foretaget en korrelationsanalyse.

Parametre i felterne til venstre har en **mindre betydning** for den samlede tilfredshed med at bo på plejecentret, mens parametre i felterne til højre har **stor betydning** for den samlede tilfredshed. Parametrene som er placeret i felterne i bunden har en **lav gennemsnitlig tilfredshed**, mens parametrene i de øverste felter har en **høj gennemsnit tilfredshed**.

Prioriteringskortet fokuserer kun på parametrenes betydning for den samlede tilfredshed med at bo på plejecentret. Parametre med begrænset betydning i prioritetskortet kan derfor være vigtige i andre sammenhænge. Det bemærkes desuden at spørgsmål, som besvares med "Ja", "Både og" og "Nej" ikke er inkluderet i analysen. Disse parametre kan således også have betydning for den samlede tilfredshed.

### Muligheder

Tilfredshed: Høj  
Betydning: Lav

Parametre placeret i dette felt kan nedprioriteres uden store konsekvenser for den samlede tilfredshed.

### Styrker, fastholde

Tilfredshed: Høj  
Betydning: Høj

Parametre placeret i dette felt kan med fordel fastholdes, da et fald forventes at have stor betydning for den samlede tilfredshed.

Tilfredshed: Lav  
Betydning: Lav

Parametre placeret i dette felt kan med fordel overvåges, og prioriteres hvis betydningen stiger.

### Svagheder

Tilfredshed: Lav  
Betydning: Høj

En stigning i tilfredsheden med parametre placeret i dette felt forventes at øge den samlede tilfredshed betydeligt.

### Udfordringer

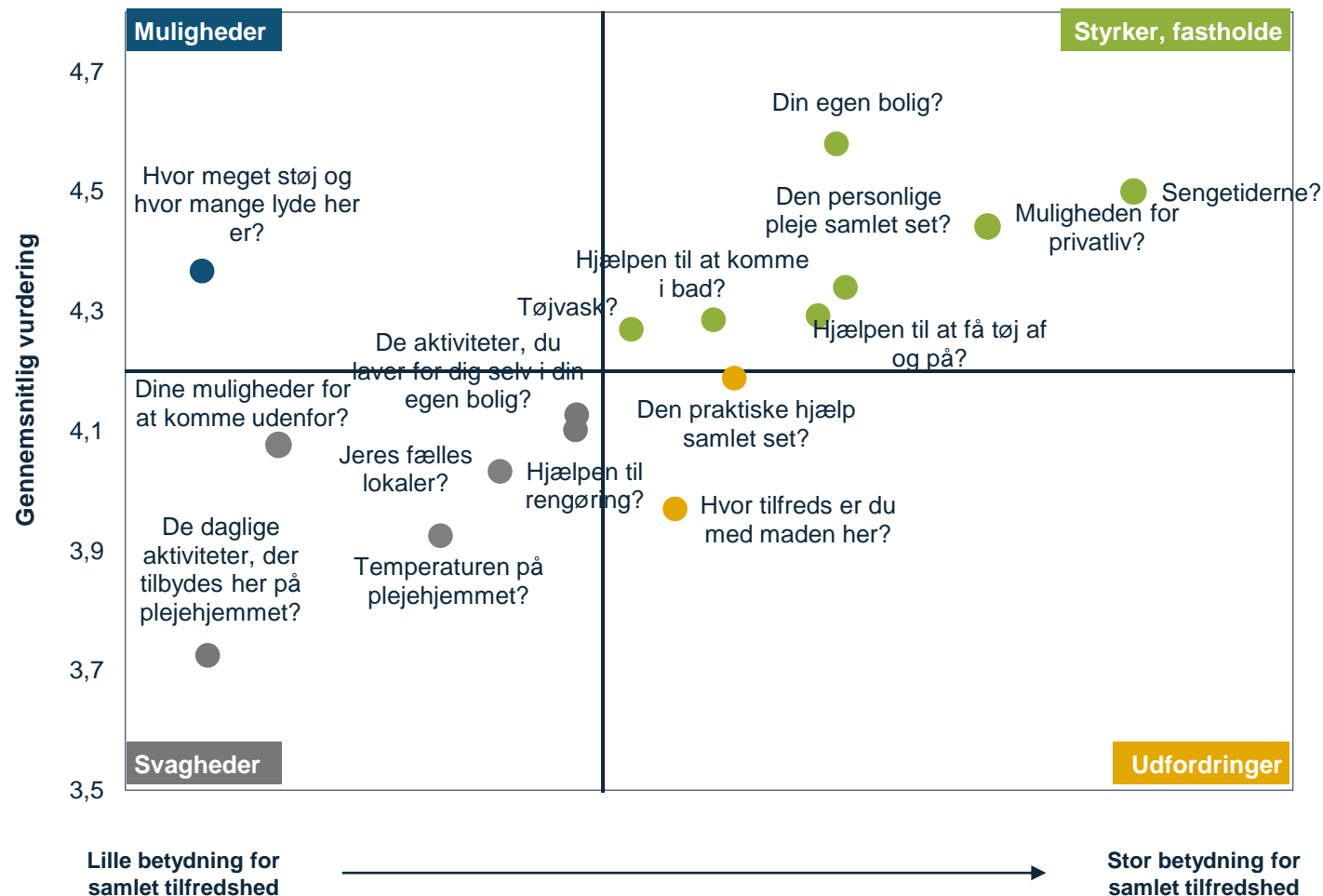
# Tilfredshed med boligen har størst betydning for den samlede tilfredshed med plejecenteret

Y-aksen viser den gennemsnitlige tilfredshed med parameteret, som kan gå fra 1 (Mest utilfreds) til 5 (Mest tilfreds), mens x-aksen viser betydningen af parameteret på den overordnede tilfredshed, hvor 0 er ingen betydning og 1 er stor betydning. Selve kvadranterne er placeret ud fra parametrene gennemsnitlige tilfredshed og parametrene gennemsnitlige betydning.

Parametrene i kvadratet øverst til højre, har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det er derfor vigtigt at fastholde en høj tilfredshed på disse parametre. Her kan vi se, at det særligt er hvad beboerne synes om sengetiderne, om boligen, den personlige pleje, hjælpen til bad, af- og påklædning samt tøjvask både har en høj gennemsnitlig tilfredshed samtidig med at det har stor betydning for den samlede tilfredshed med at bo på plejecentret.

Det ses af prioriteringskortet, at tilfredsheden med maden med fordel forsøges forbedret, da dette parameter umiddelbart har en relativ stor betydning for den samlede tilfredshed, mens selve tilfredsheden med maden ligger under gennemsnittet.

Det bemærkes at øvrige parametre, som ikke er inkluderet i analysen også kan have betydning for tilfredsheden (spørgsmål, som besvares med "Ja", "Både og" eller "Nej").



# 3.

## Brugerundersøgelse blandt pårørende

Plejecenter	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	% af total
Engholm	42	31	74%	22%
Lyngehus	37	31	84%	22%
Skovvang	54	38	70%	27%
Skovvang (demens)	33	26	79%	19%
Mimosen (demens)	23	13	57%	9%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>139</b>	<b>74%</b>	<b>100%</b>

Denne undersøgelse er gennemført som en totalundersøgelse blandt pårørende, som har en nærtstående, der bor på et plejecenter i Allerød Kommune. Pårørende til beboere på de 3 plejecentre og 2 demensplejecentre i Allerød Kommune har deltaget i undersøgelsen. Undersøgelsen blev gennemført i perioden 22. november - 17. december 2021.

Dataindsamlingen er gennemført som en kombination af web- og telefoniske besvarelser. De pårørende fik først tilsendt undersøgelsen til deres personlige e-mail, så de selv kunne besvare undersøgelsen gennem et webbaseret spørgeskema. De modtog indledningsvist en invitationsmail, mens de pårørende, som ikke havde besvaret undersøgelsen i første omgang, ugen efter modtog en påmindelsesmail.

Efterfølgende har Epinion ringet til de pårørende, som ikke har besvaret via web.

I alt er der blevet indsamlet 139 besvarelser fra pårørende, hvilket svarer til en svarprocent på 74%. 43 har besvaret via telefon, mens 96 har besvaret via web. Af tabellen til venstre fremgår antallet af pårørende, som er blevet inviteret samt antal besvarelser fordelt på de enkelte plejecentre.



## Overordnet tilfredshed med plejecentrene

---

- Blandt de pårørende er 69% tilfredse eller meget tilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem som pårørende. 10% svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse.
- Der er bred enighed blandt de pårørende om, at de føler sig velkomne, når de besøger plejehjemmet og at de har været involveret i processen omkring indflytningsforløbet. 96% af de pårørende fortæller, at de føler sig velkommen, mens 92% har været involveret i indflytningsprocessen.
- Halvdelen af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejderne på plejehjemmet omkring deres ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i de nærtståendes forløb generelt. 50% af de pårørende svarer, at det ikke har været tilfældet.
- 86% af de pårørende følger sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående på plejehjemmet. 78% af de pårørende oplever desuden, at de kan komme i kontakt med medarbejderne, når de har behov for det.
- Derudover er 76% af de pårørende tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejecenteret. Desuden mener 60% af de pårørende, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde.
- 42% af de pårørende giver udtryk for, at de i meget høj grad eller i høj grad oplever at kan få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet. 16% af de pårørende svarer derimod, at de i ringe grad eller slet ikke oplever, at de kan få støtte, råd og vejledning fra medarbejderne.
- 89% af de pårørende ved, hvem de kan tage fat i, hvis de har spørgsmål til den hjælp og støtte, som deres nærtstående får på plejehjemmet.
- 36% af de pårørende oplever (i meget høj grad/i høj grad), at de bliver inddraget i de beslutninger der træffes om hjælpen til deres nærtstående. Under halvdelen af de pårørende oplever tilsvarende i meget høj grad eller i høj grad, at deres viden om deres nærtstående bliver inddraget af medarbejderne. 40% af de pårørende har oplevelsen af, at deres nærtstående kan have den dagligdag, som han/hun ønsker.
- 60% svarer, at de oplever at de har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet. 40% svarer 'Nej' til dette spørgsmål.

## Undersøgelsen blandt pårørende afdækker følgende temaer:

---

- Besøg
- Indflytning
- Kontakt til personalet
- Information
- Inddragelse
- Faciliteter
- Samlet tilfredshed

## Læsevejledning

---

Pårørende til beboerne på plejecentrene i Allerød Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I den første del af resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet. Denne sektion er kommenteret.

Efterfølgende vises resultaterne fordelt på plejecentrene for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte plejecentre med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

# 3.1

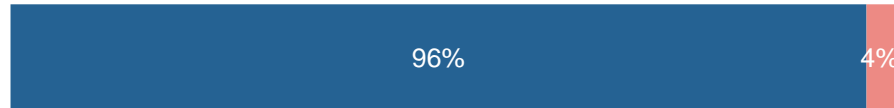
## Resultat gennemgang – Pårørende

# Indflytning og besøg

■ Ja ■ Nej

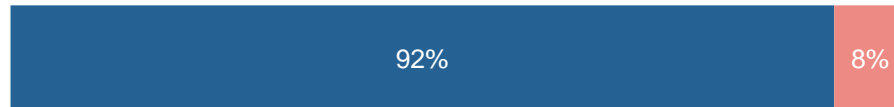
ANDEL JA

Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet? (n=134)



96%

Har du været med i processen omkring indflytningsforløbet? (n=136)



92%

Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb? (n=123)



50%

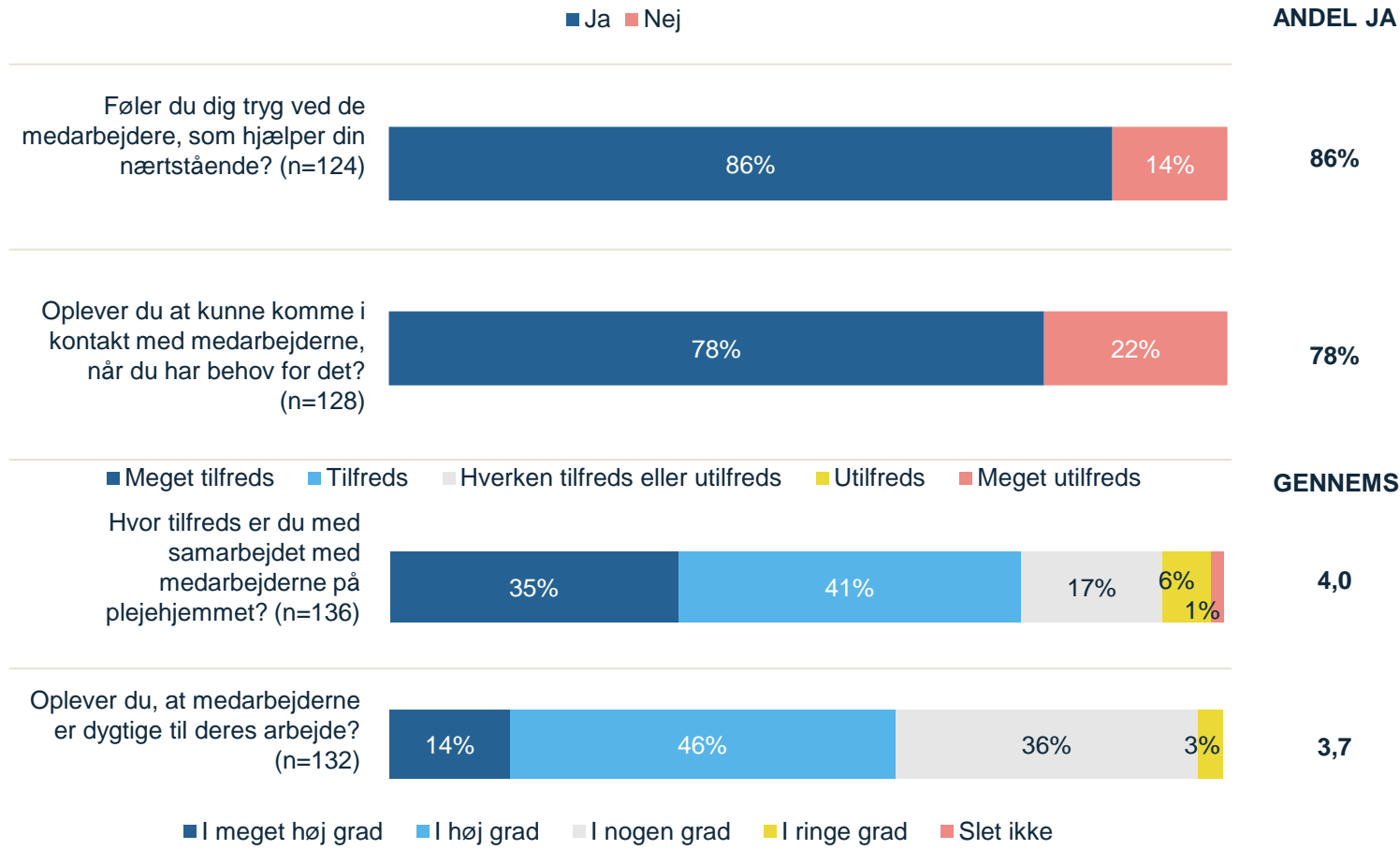
Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler processen omkring indflytningen til plejecentret.

96% af de pårørende føler sig velkommen, når de kommer som pårørende på plejehjemmene. Modsætningsvist svarer 4% af de pårørende at de ikke føler sig velkommen.

Derudover er de pårørende blevet spurgt til om de har været involveret i indflytningsforløbet. Her svarer 92% af de pårørende, at de har været involveret i indflytningen, mens 8% giver udtryk for, de ikke har været med i processen.

Det ses desuden at halvdelen af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejderne på plejehjemmet omkring deres ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i de nærtståendes forløb. 50% af de pårørende svarer, at det ikke har været tilfældet.

# Kontakt til personalet



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler de pårørendes kontakt til personalet på plejehjemmene.

Figuren til venstre viser, at 86% af de pårørende føler sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående. Lige under 8 ud af 10 af de pårørende oplever, at de kan komme i kontakt med medarbejderne, når de har behov for det (78%).

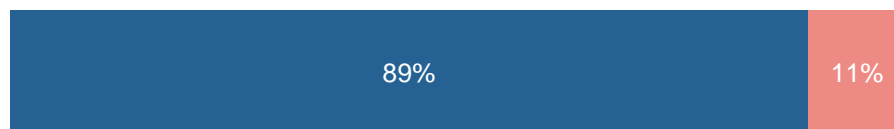
Når de pårørende bliver spurgt til om de er tilfredse med samarbejdet med medarbejderne på plejehjemmet, svarer 76%, at de er tilfreds eller meget tilfreds med samarbejdet. 7% giver udtryk for at være utilfredse eller meget utilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne ligger på 4,0.

Desuden mener 60% af de pårørende at medarbejderne i høj grad eller i meget høj grad er dygtige til deres arbejde. Den gennemsnitlige vurdering ligger på 3,7.

■ Ja ■ Nej

ANDEL JA

Ved du, hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte, din nærtstående får på plejehjemmet? (n=136)



89%

I hvilken grad oplever du som pårørende at kunne få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet? (n=130)



GENNEMSNIT

3,4

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I ringe grad ■ Slet ikke

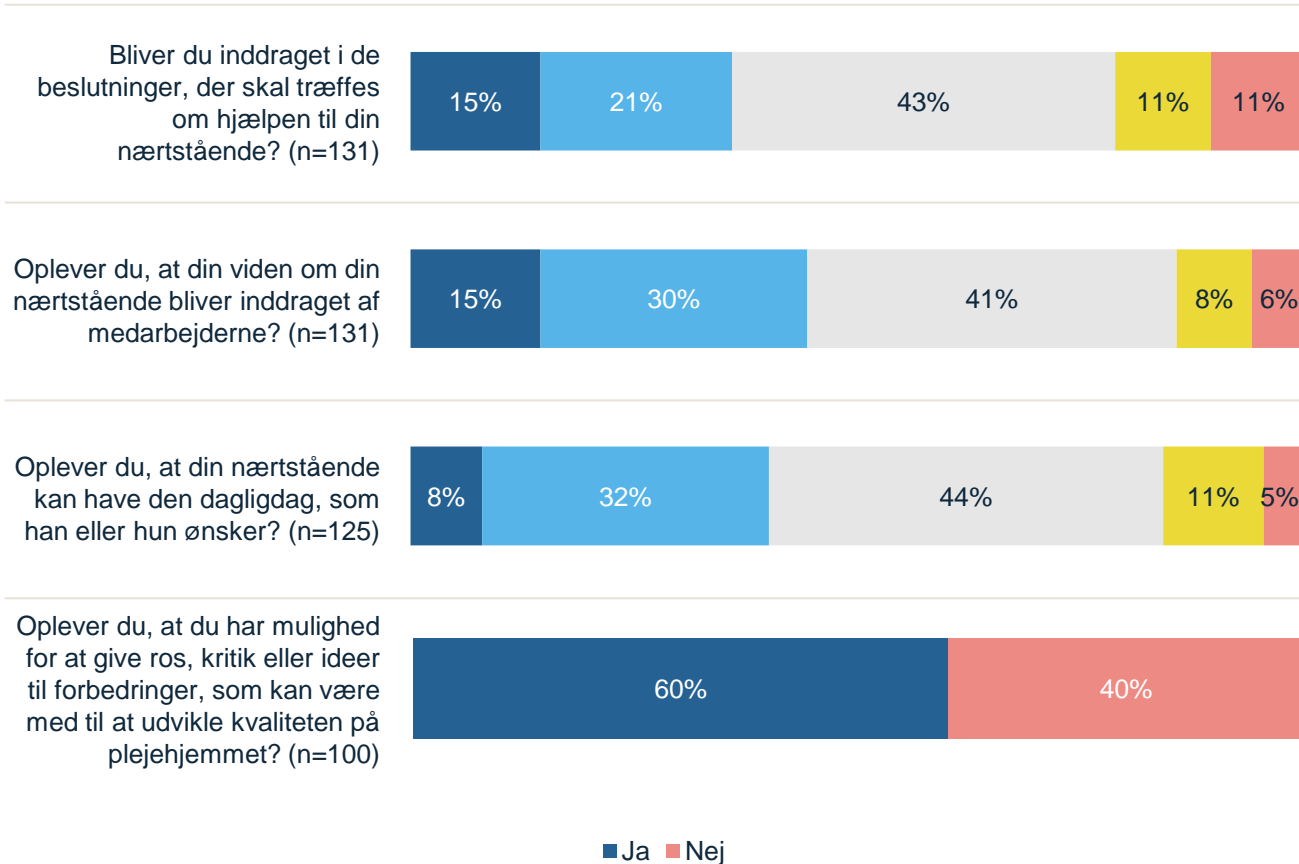
Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler information, hjælp og støtte.

89% af de pårørende giver udtryk for, at de ved hvem de kan tage fat i, hvis de har spørgsmål til den hjælp og støtte, som deres nærtstående får på plejehjemmet. 11% af de pårørende svarer, at de ikke ved, hvem de skal tage fat i.

De pårørende er desuden blevet spurgt til om de oplever, at kan få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet. Hertil svarer 42% af de pårørende, at de i høj grad eller meget høj grad oplever dette. 16% svarer at de i ringe grad eller slet ikke oplever at kan få støtte og rådgivning.

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I ringe grad ■ Slet ikke

**GENNEMSNI**



**ANDEL JA**

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler de pårørendes oplevelse af inddragelse i deres nærtståendes forløb.

Figuren viser, at 36% af de pårørende i høj grad eller i meget høj grad oplever, at de bliver inddraget i beslutninger der træffes om hjælpen til deres nærtstående. Modsætningsvist mener 22%, at de ikke bliver inddraget.

45% af de pårørende svarer, at de i høj grad eller i meget høj grad oplever, at deres viden om deres nærtstående bliver inddraget af medarbejderne.

Når det kommer til oplevelsen af, at nærtstående kan have den dagligdag, som han/hun ønsker, svarer 40% af de pårørende i høj grad eller i meget høj grad.

Desuden er de pårørende blevet spurgt til, om de oplever at have mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet. 60% svarer, at det er muligt, hvorimod 40% svarer, at de ikke oplever, det er muligt.

## Pårørende Faciliteter

■ I meget høj grad   ■ I høj grad   ■ I nogen grad   ■ I ringe grad   ■ Slet ikke

**GENNEMSNI**

Giver plejehjemets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting du ønsker sammen med din nærtstående? (n=126)



**3,4**

De pårørende er blevet spurgt om de synes plejehjemets faciliteter giver mulighed for, at de kan lave de ting, som de ønsker sammen med deres nærtstående.

Her svarer 45% af de pårørende, at de i høj grad eller i meget høj grad synes, at faciliteterne giver mulighed for at lave ting, som de ønsker med deres nærtstående. 13% svarer derimod, at faciliteterne i ringe eller slet ikke giver mulighed for dette.

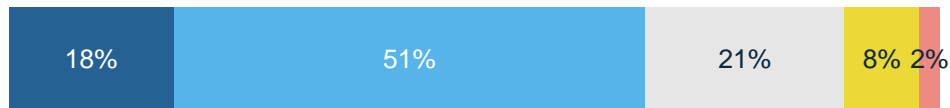


# Samlet tilfredshed

■ Meget tilfreds   ■ Tilfreds   ■ Hverken tilfreds eller utilfreds   ■ Utilfreds   ■ Meget utilfreds

**GENNEMSNI**

Hvor tilfreds er du er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?  
(n=136)



**3,7**

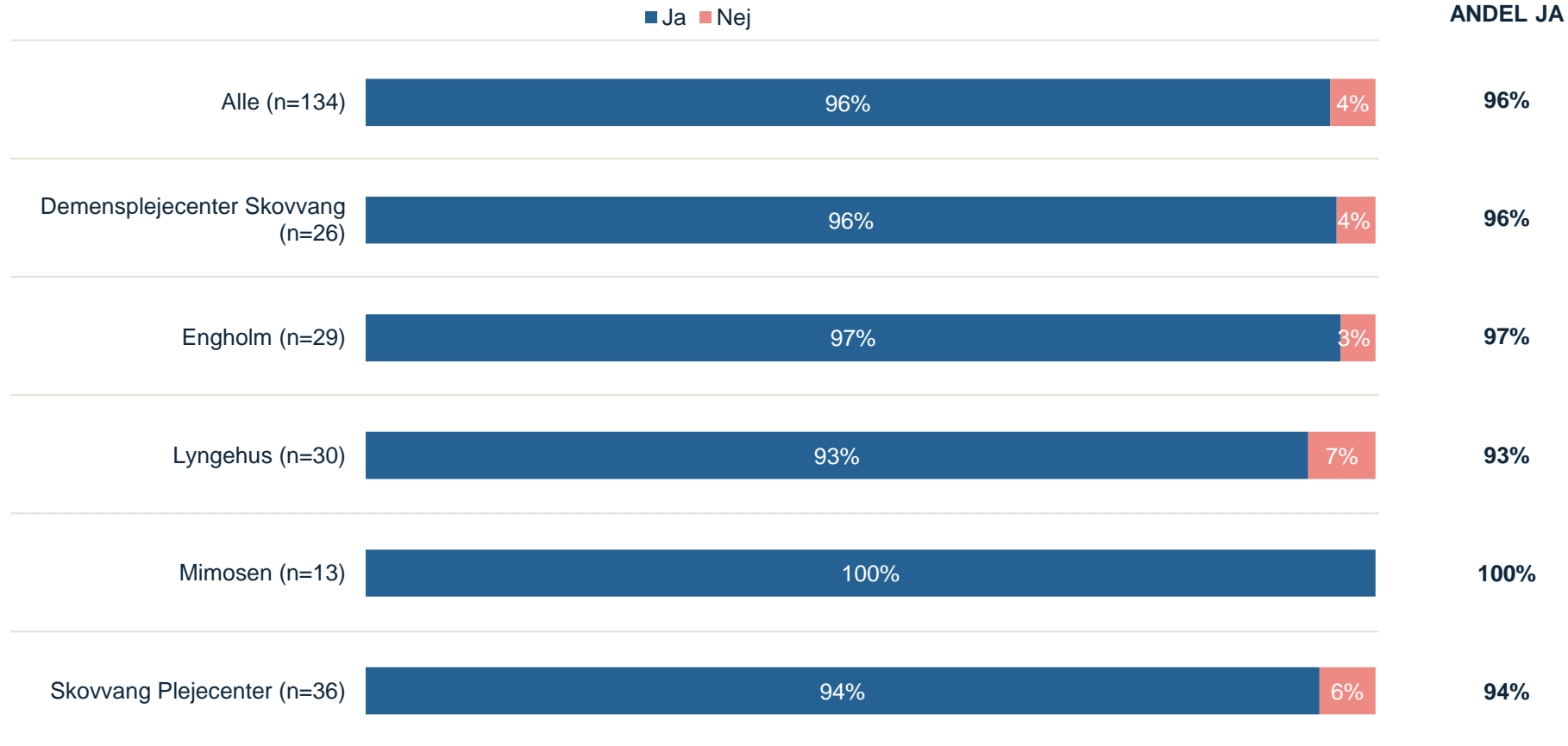
De pårørende er afslutningsvis blevet spurgt til, hvor tilfredse de alt i alt er med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem som pårørende.

Som det fremgår af figuren, så er omtrent én ud af fire pårørende meget tilfredse med plejehjemmet. Dernæst er halvdelen af de pårørende tilfredse. 10% er utilfredse eller meget utilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem som pårørende. Sammenlagt ligger den gennemsnitlige tilfredshed på 3,7.

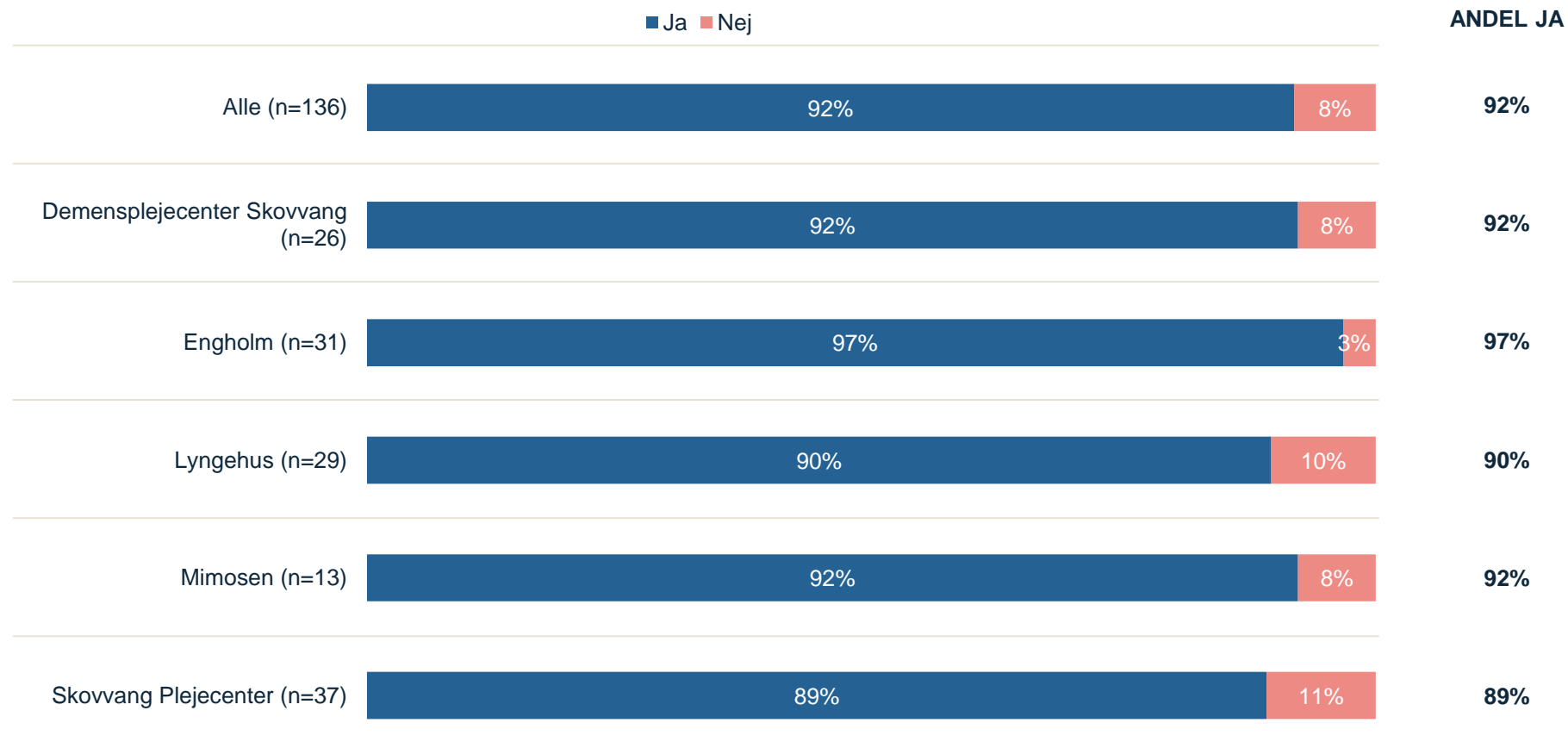
## 3.2

# Kryds på plejecentrene – Pårørende

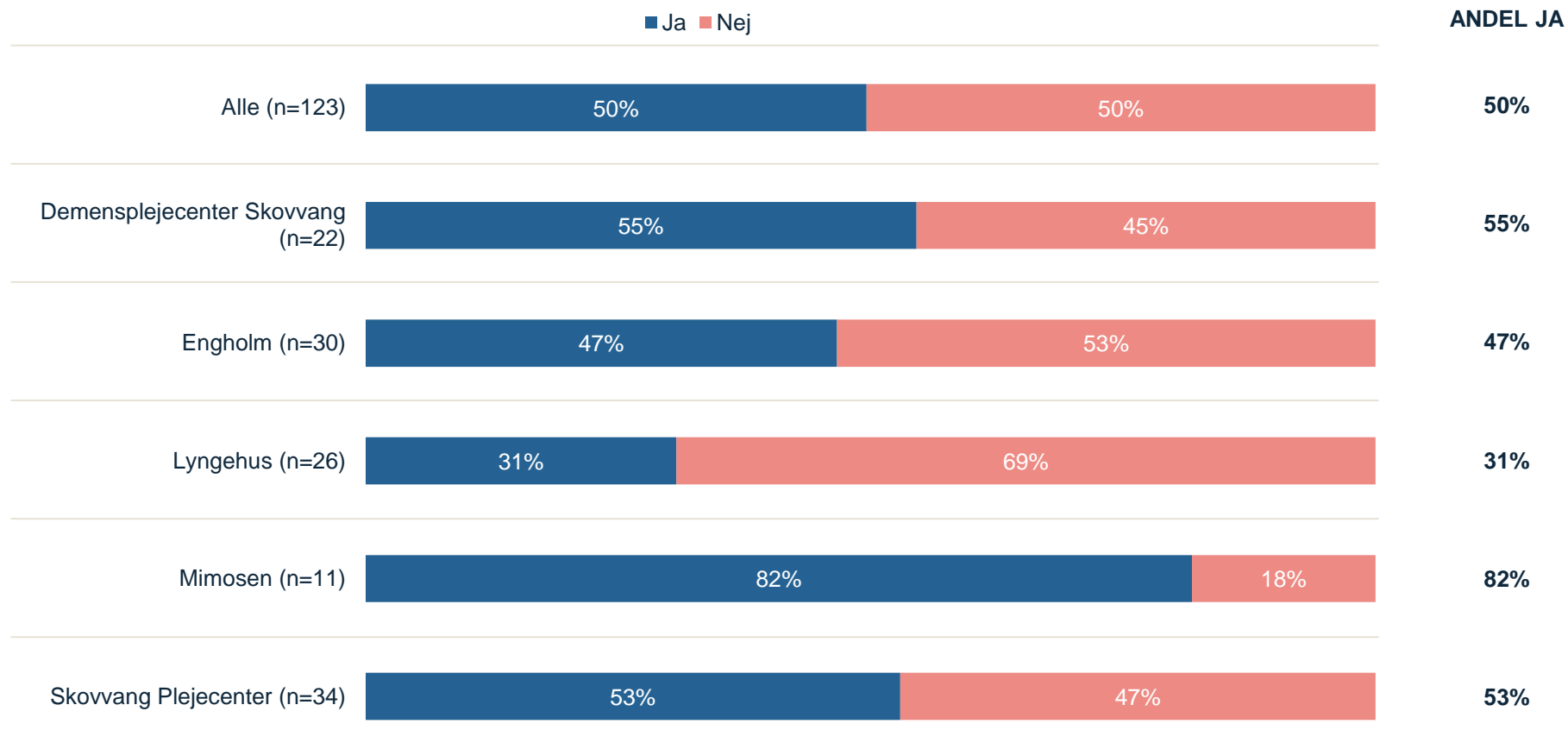
# Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?



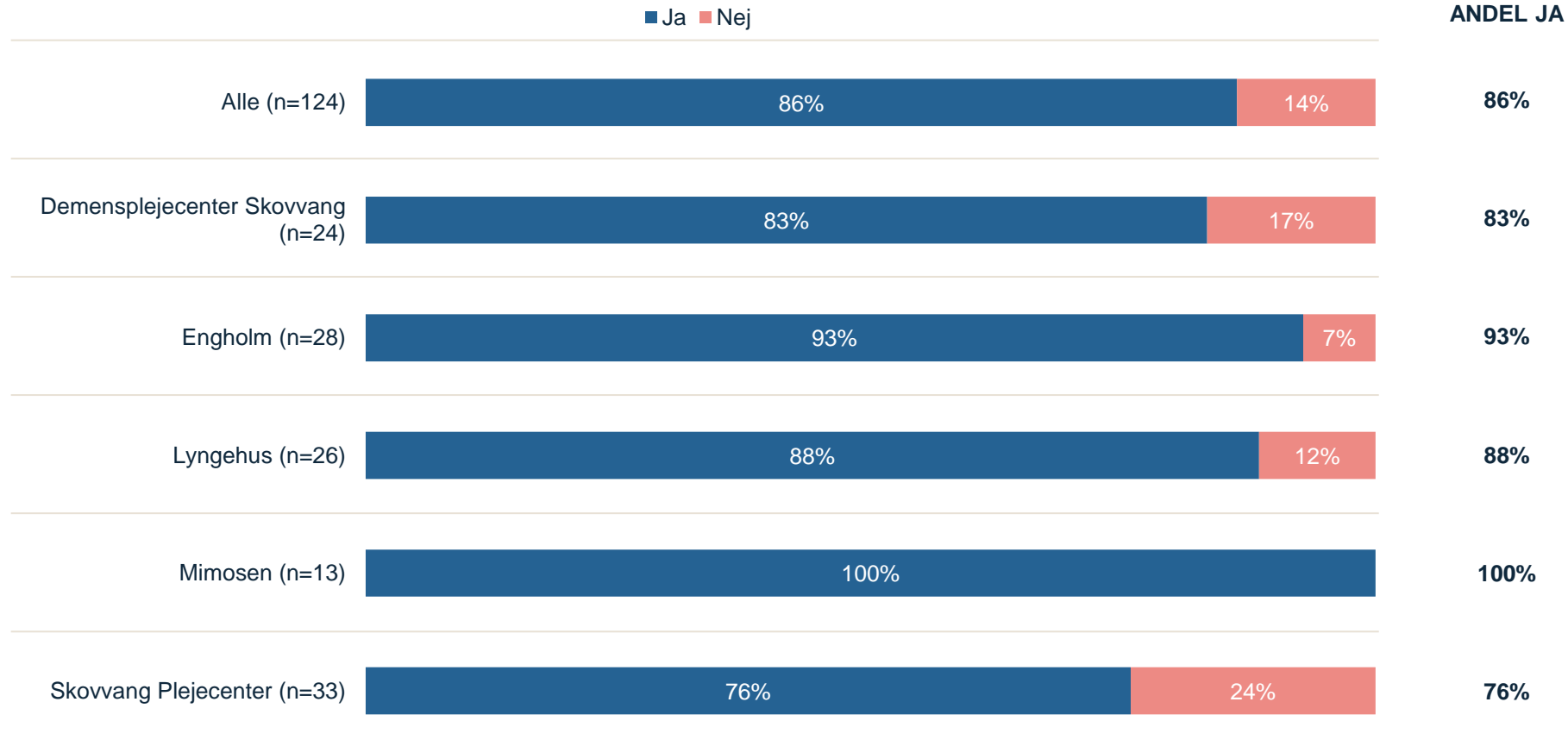
## Har du været med i processen omkring indflytningsforløbet?



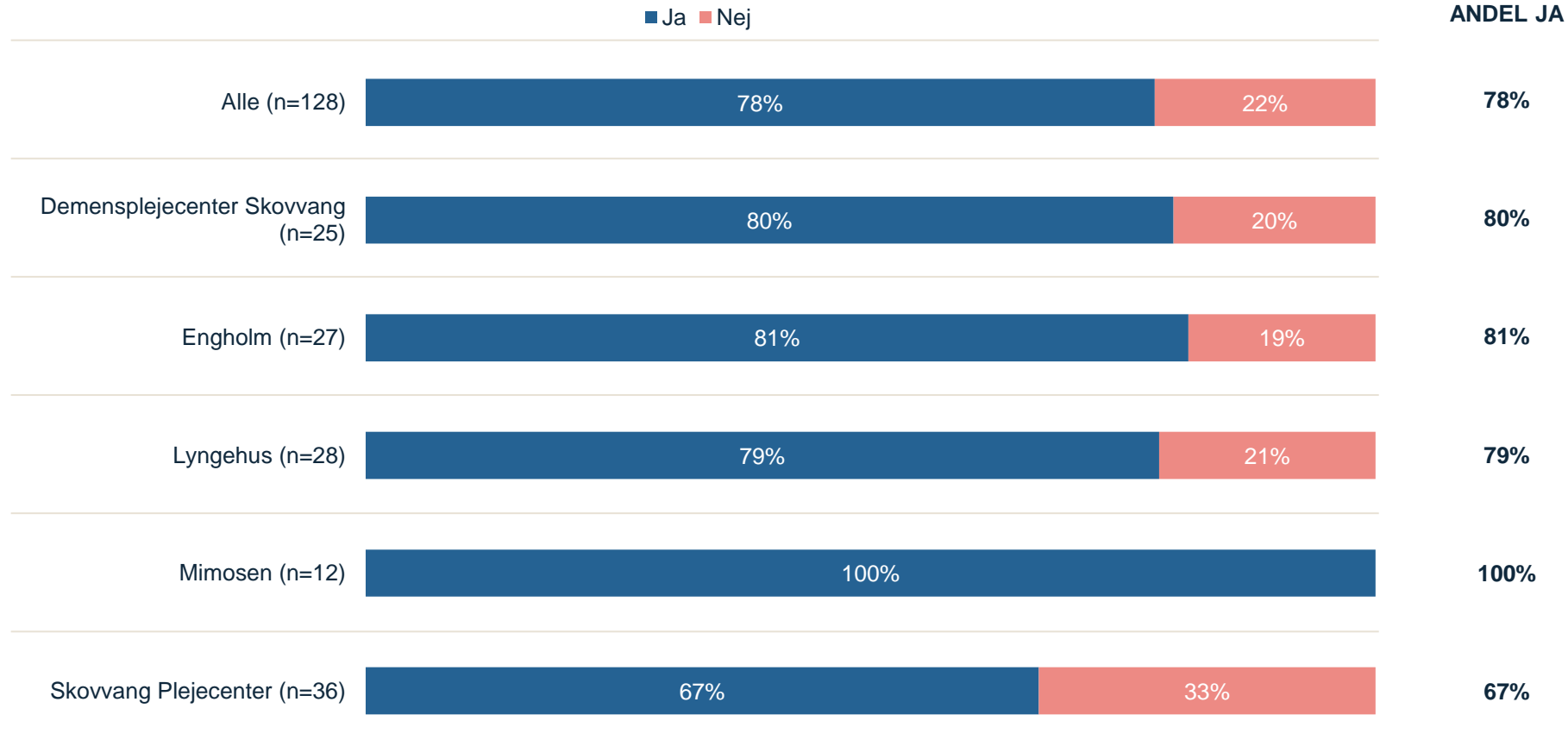
# Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb?



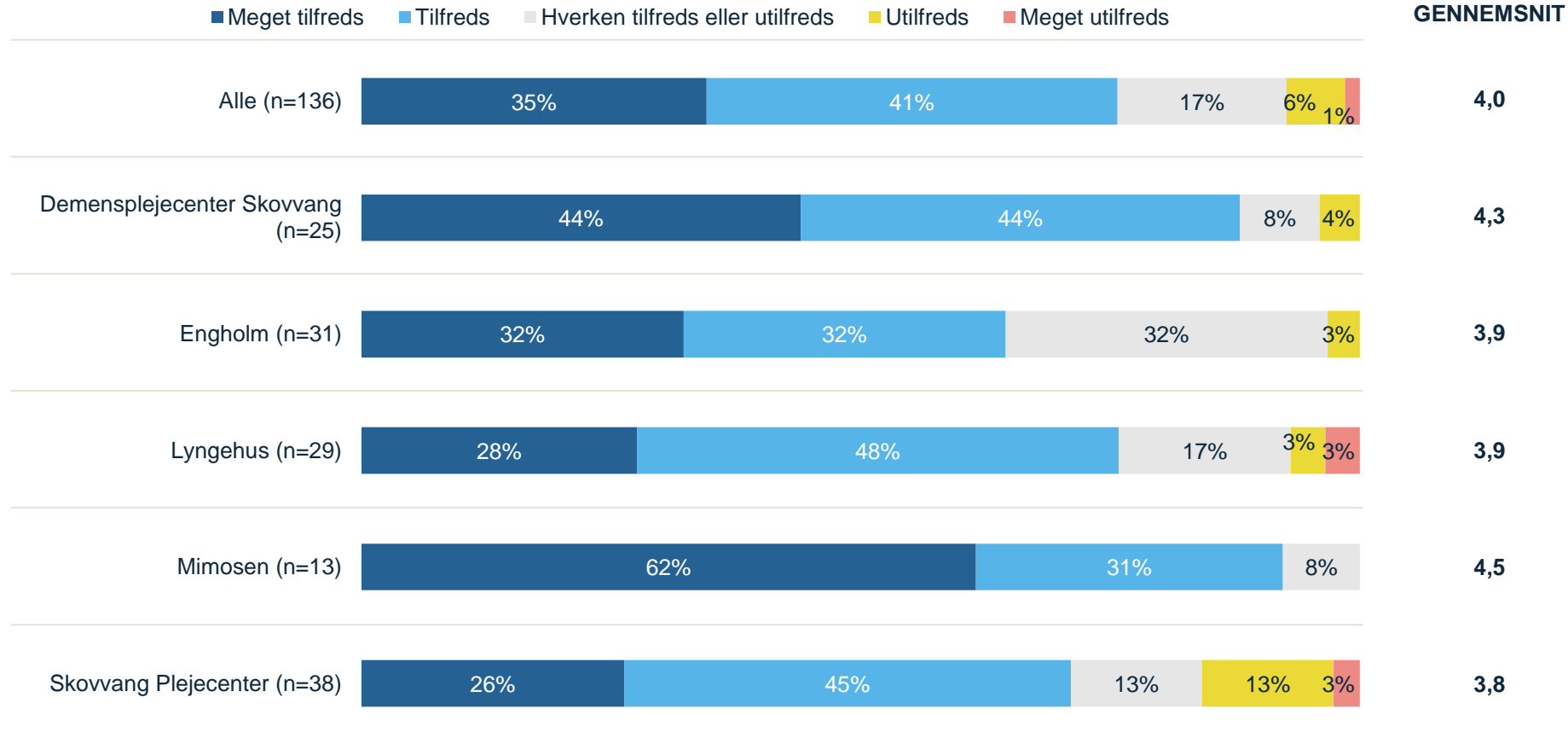
## Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?



# Oplever du at kunne komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?

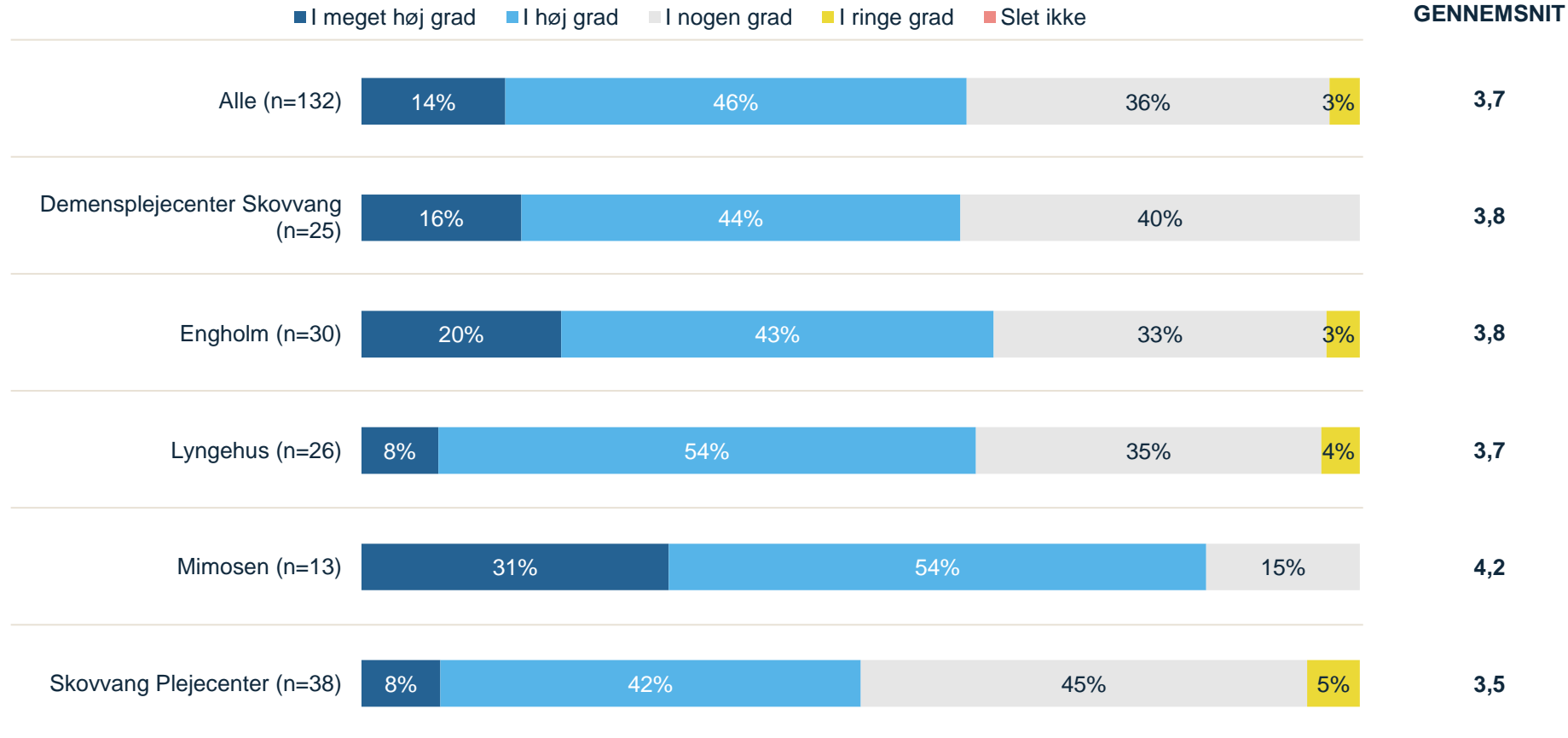


# Hvor tilfreds er du med samarbejdet med medarbejderne på plejehjemmet?

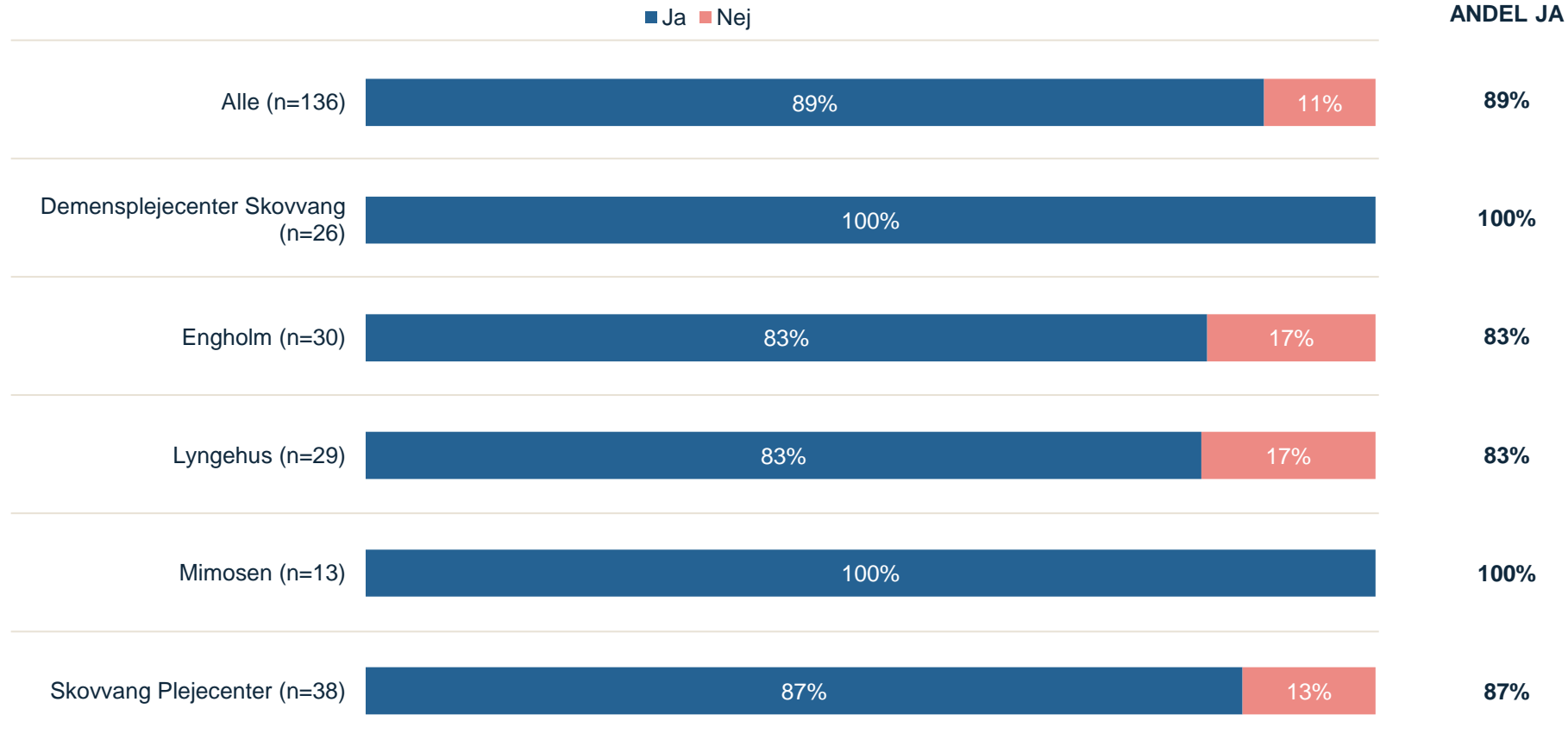




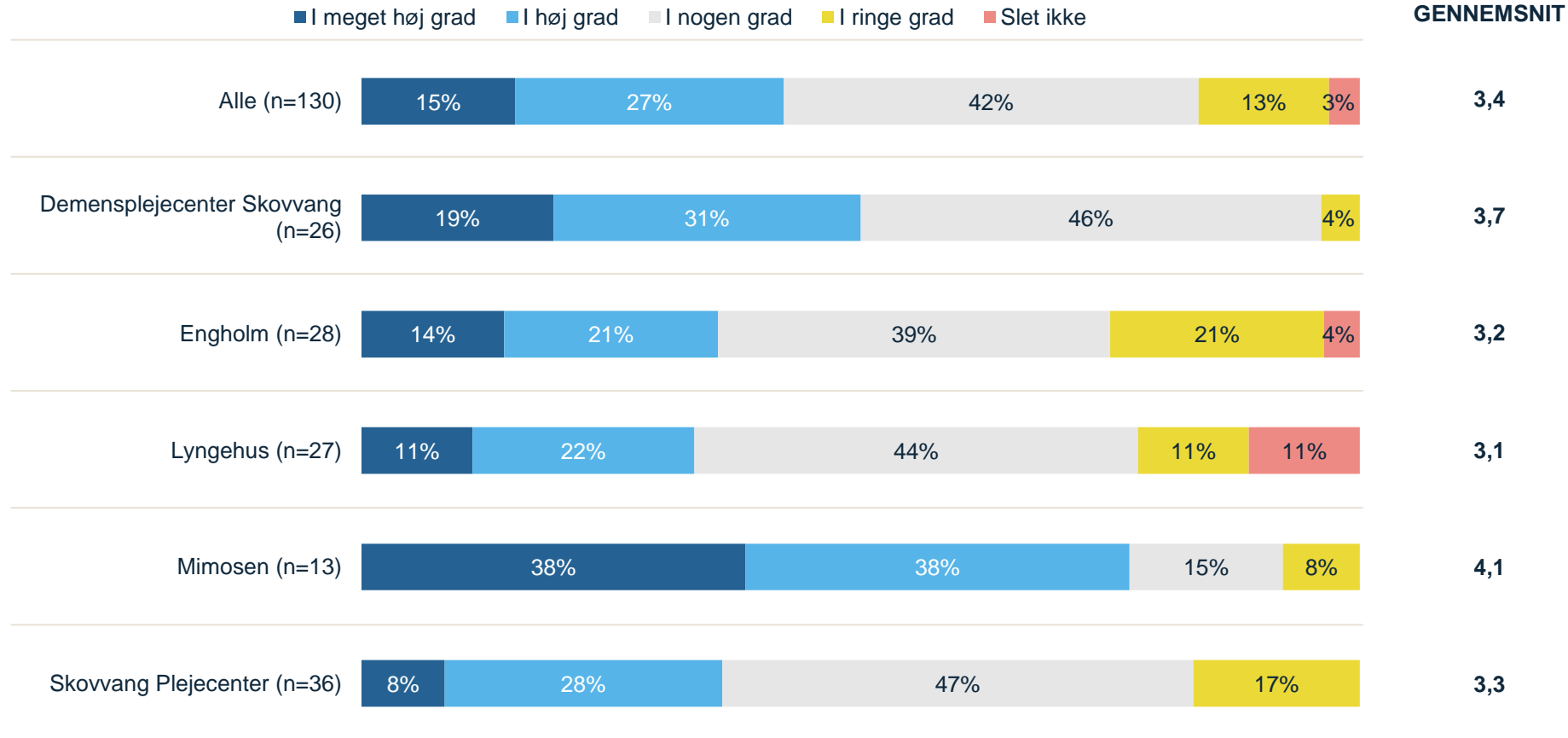
# Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?



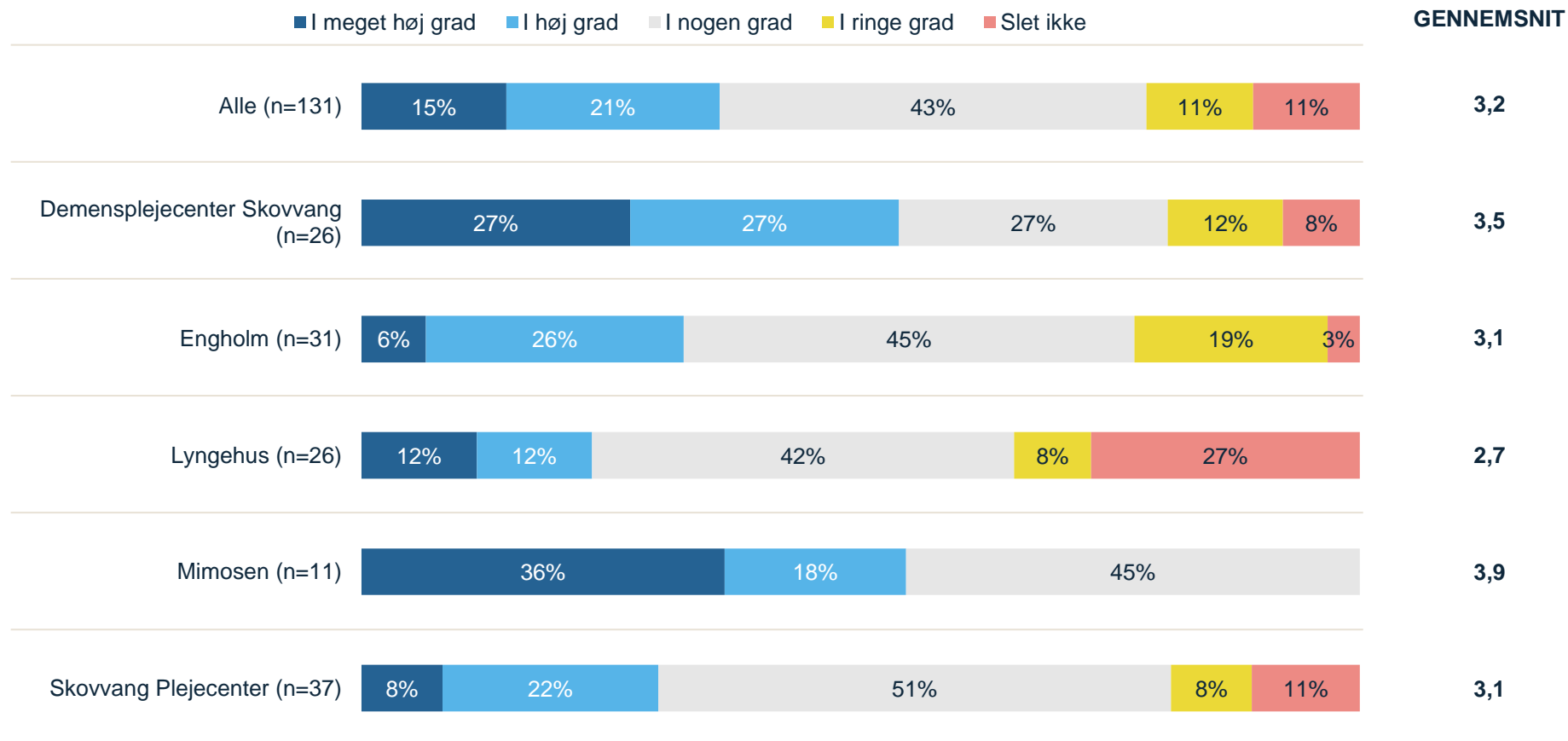
# Ved du, hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte, din nærtstående får på plejehjemmet?



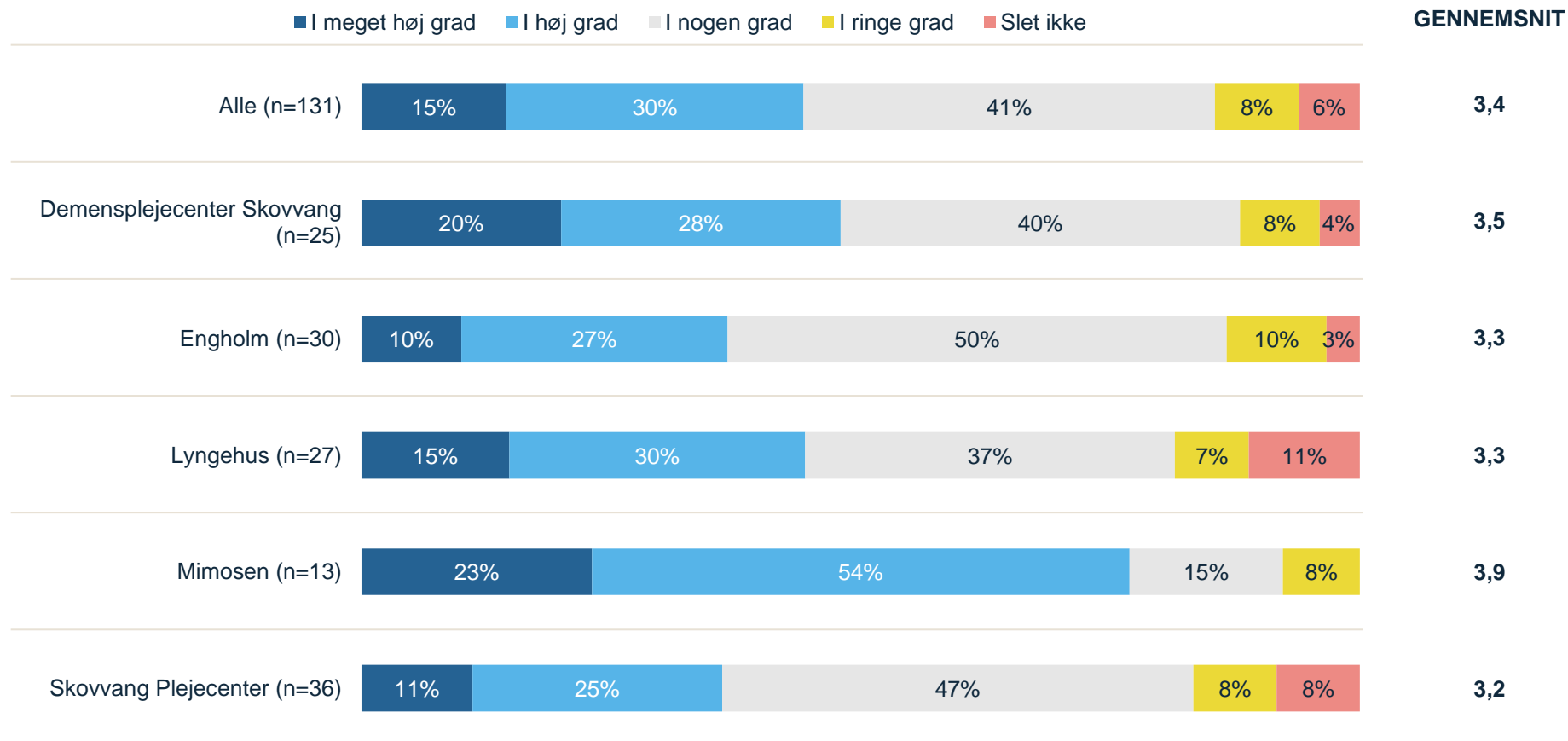
# I hvilken grad oplever du som pårørende at kunne få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet?



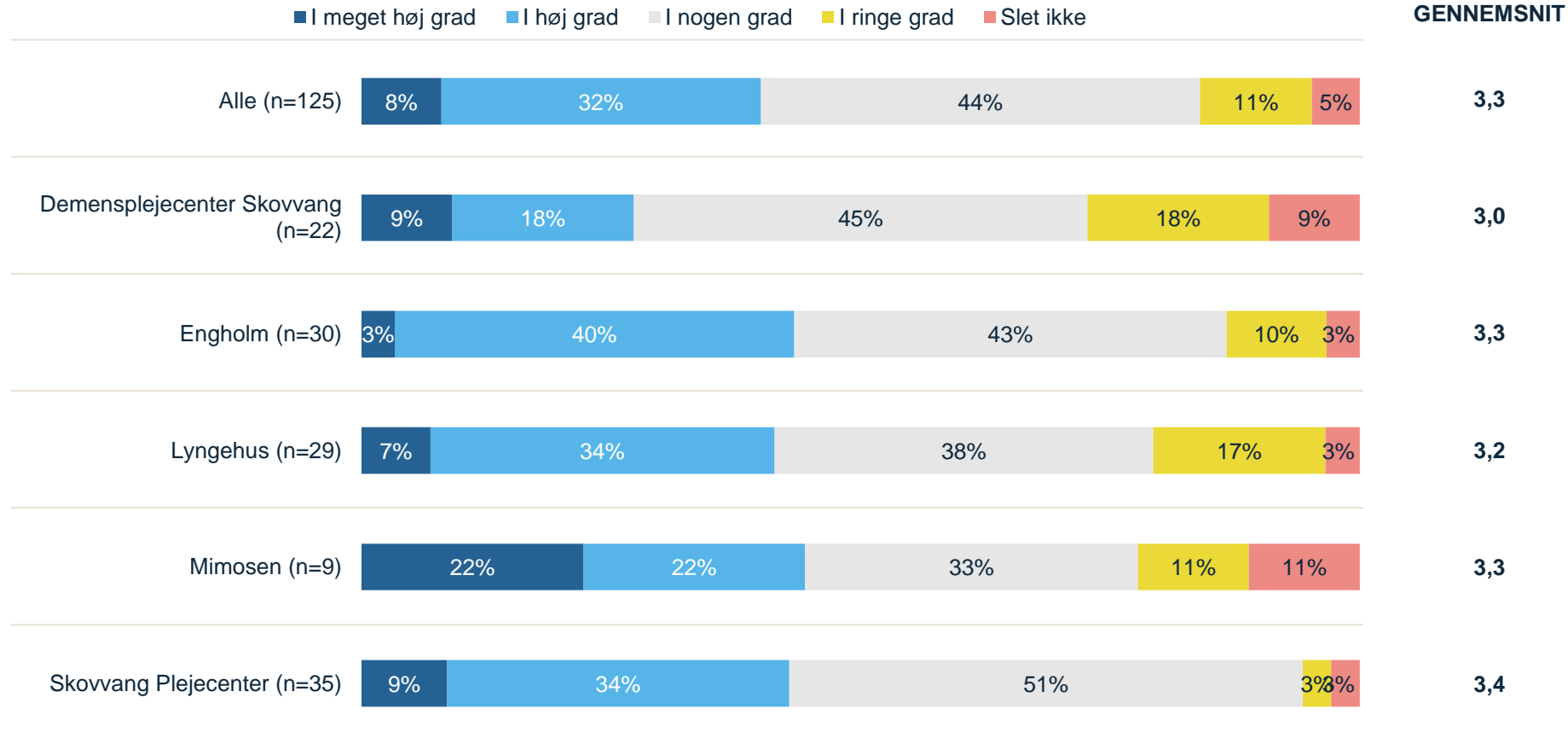
# Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?



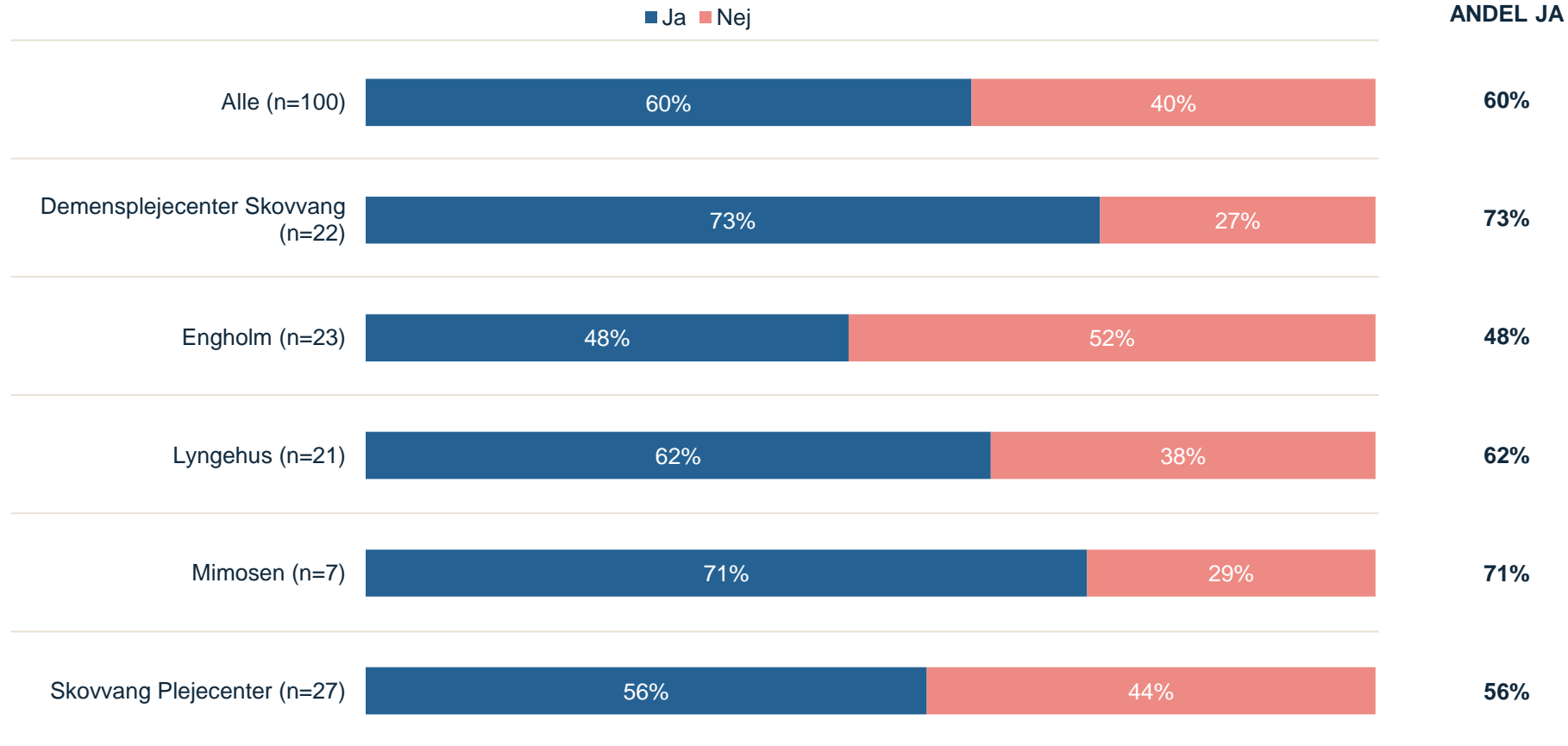
# Oplever du, at din viden om din nærtstående bliver inddraget af medarbejderne?



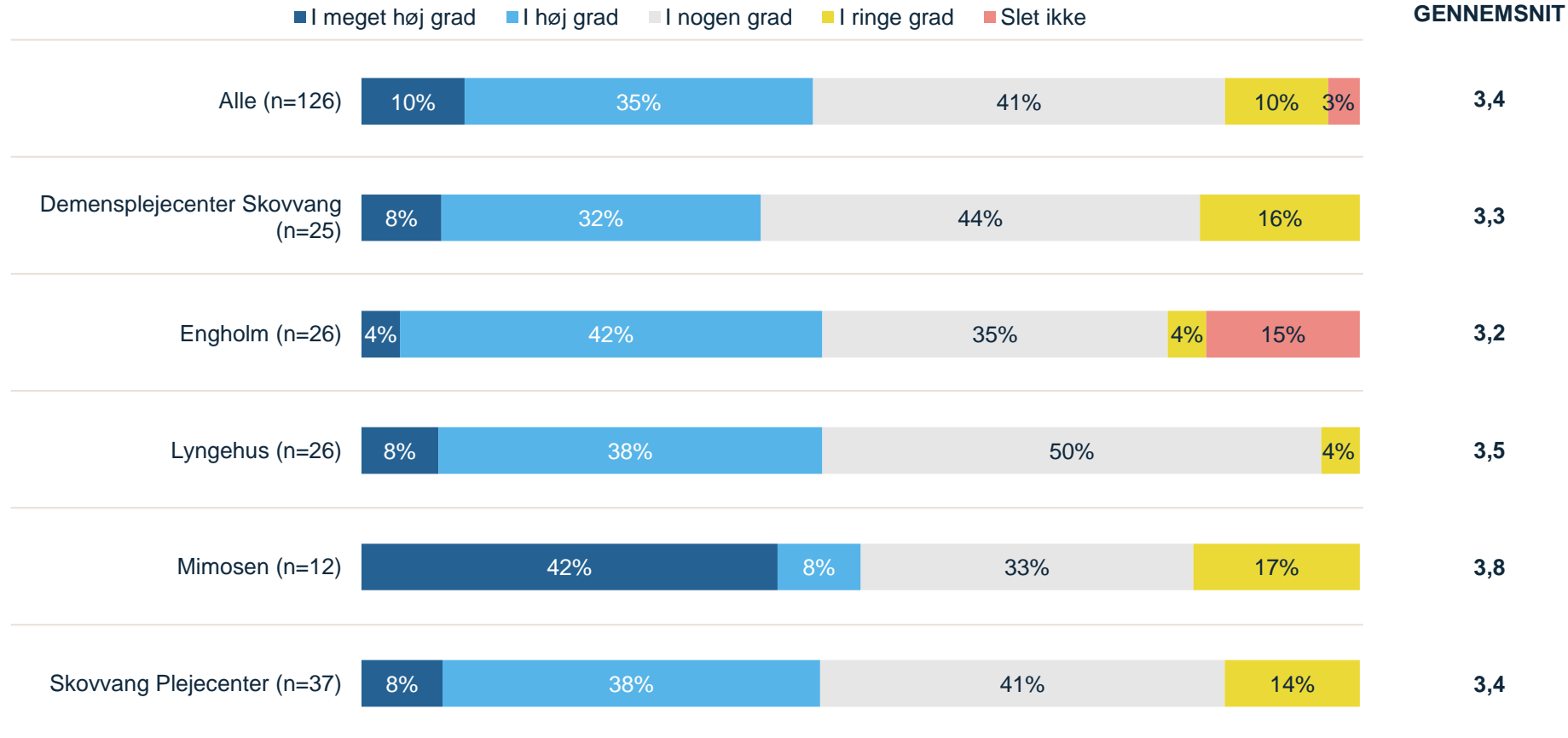
# Oplever du, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?



# Oplever du, at du har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet?

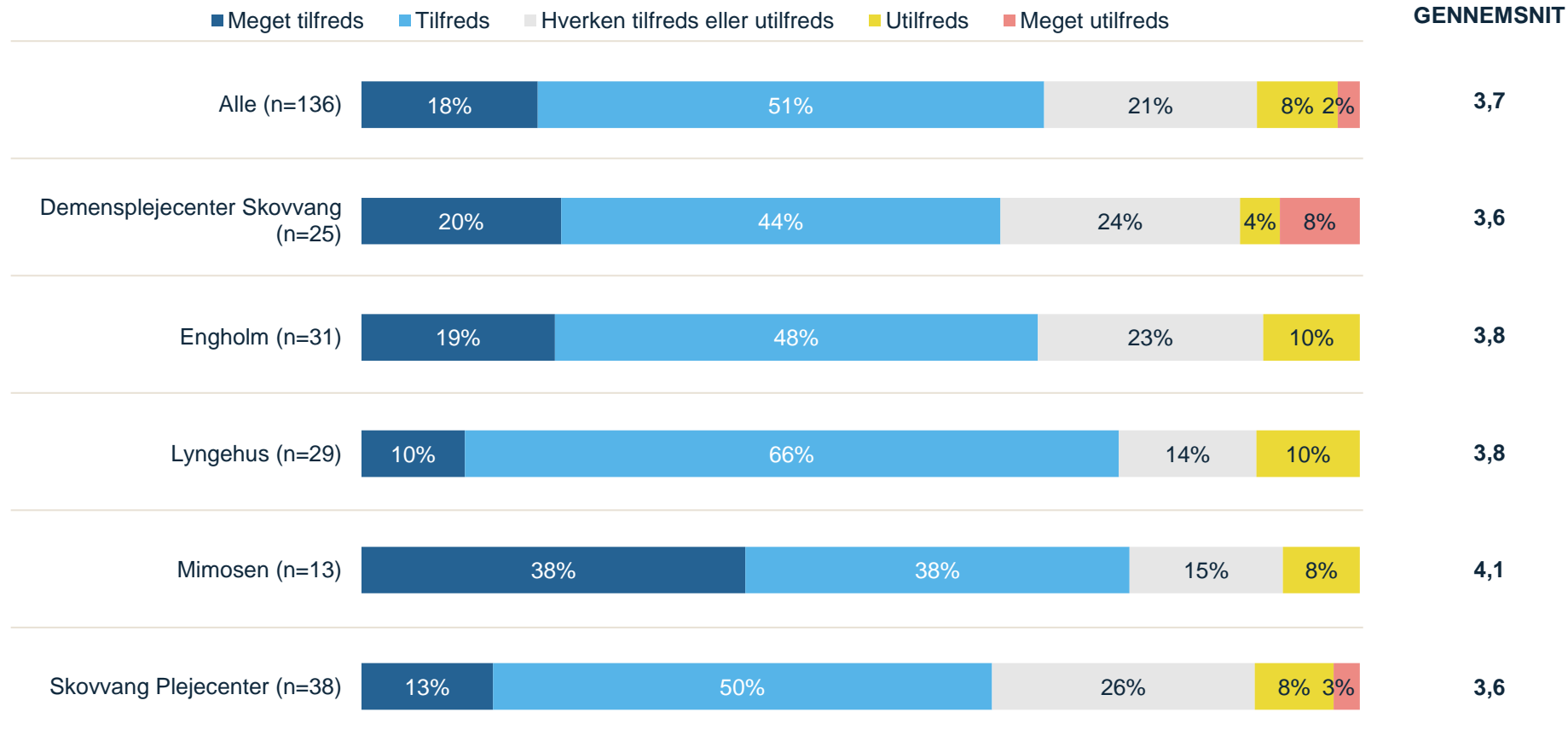


# Giver plejehjemmets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting du ønsker sammen med din nærtstående?



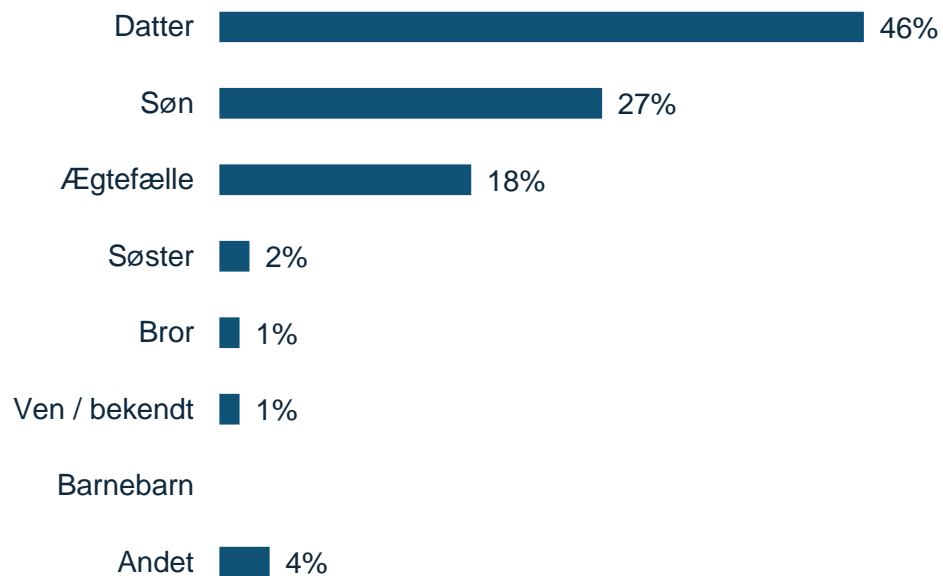


# Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?



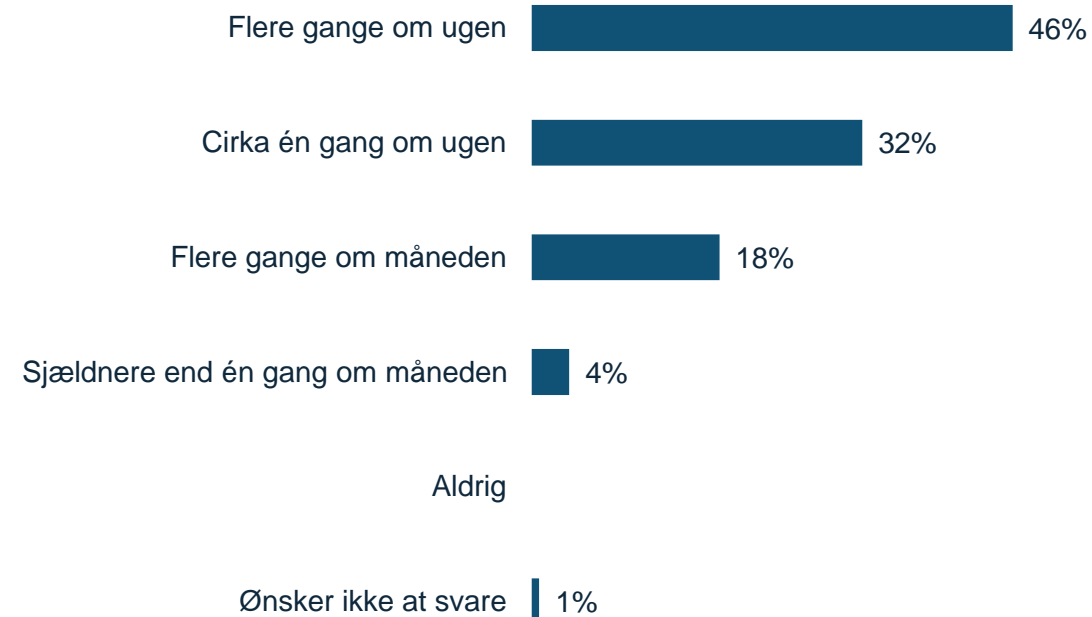
# Profil af målgruppen

Hvad er din relation som pårørende – er du f.eks. datter, søn, ægtefælle eller andet til den person, der bor på plejehjem i Allerød Kommune?



Ønsker ikke at svare

Hvor ofte kommer du på plejehjemmet?



## **Epinion Copenhagen**

Ryesgade 3F

2200 Copenhagen N

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epinionglobe.com](mailto:copenhagen@epinionglobe.com)

[www.epinionglobe.com](http://www.epinionglobe.com)