



07-12-2015

Sagsnr.
2015-0278082

Dokumentnr.
2015-0278082-1

Slutstatus på fokusområder samt lokale indsatser på baggrund af brugerundersøgelser (2013-2015)

I dette bilag gives en status på de fokusområder for hjemmepleje og plejecentre, som blev vedtaget af Sundheds- og Omsorgsudvalget 27. februar 2014 på baggrund af brugerundersøgelsernes (BRUS) resultater i 2013.

Fokusområderne blev valgt på baggrund af følgende kriterier:

- Områder, hvor BRUS i 2013 viste et signifikant fald i tilfredsheden på tværs af lokalområder.
- Områder, hvor det generelle tilfredshedsniveau var lavt, og som samtidig var vigtige i forhold til at påvirke borgenes samlede tilfredshed.

Forvaltningen blev bedt om at arbejde videre de næste to år med de udpegede fokusområder, og forvaltningen formulerede på den baggrund toårige handleplaner for hvert fokusområde.

Dette notat gør rede for:

- 1) **Udviklingen i BRUS på hvert af de politisk valgte fokusområder i perioden fra 2013 til 2015.** Sundheds- og Omsorgsudvalget har besluttet en tilpasning af BRUS fra 2015, så undersøgelsen i mindre grad måler på tilfredshed, mens der i højere grad måles på effekt og målsætninger formuleret i ældrepolitikken. Der er derfor justeret i spørgeskemaet i 2015, hvilket betyder, at der ikke kan sammenlignes bagud i tid på alle spørgsmål.
- 2) **Hvordan der er arbejdet i lokalområderne og centralt i den mellemliggende periode med henblik på at øge brugernes tilfredshed og udbytte på de pågældende områder.** Da det ikke er muligt, at give en udtømmende redegørelse for samtlige indsatser i alle lokalområder, gives der her udvalgte eksempler på indsatser og tiltag.

Forvaltningen lægger op til, at opfølgning BRUS for fremtiden skal ligge i den samlede opfølgning på ældrepolitikken. Ældrepolitikken er i dag den samlede ramme for den retning forvaltningen arbejder imod. Ældrepolitikken sigter mod at skubbe en udvikling på mange forskellige områder og BRUS rammer kun nogle elementer af det spænd, som politikken dækker. Af den årsag vil det være hensigtsmæssigt, hvis BRUS fremover ikke længere udgør et afsæt for selvstændige fokusområder og handleplaner men derimod, at BRUS anvendes som ét blandt flere centrale måleinstrumenter i opgaven med at monitorere implementeringen af ældrepolitikken.

Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40,
Bygning G, 3. sal
2200 København N

Telefon
3530 3748

E-mail
Z48Z@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290458

www.kk.dk

1.2. HJEMMEPLEJE

1. Fokusområde: ENSOMHED

Status: Uændret →

Ensomhed blev gjort til fokusområde, fordi dette spørgsmål har stor betydning for oplevelsen af livskvalitet for det enkelte menneske.

Andelen af hjemmeplejemodtagere, som i brugerundersøgelsen svarer, at de føler sig socialt ensomme, har været forholdsvis stabil gennem de seneste år. Tallene i tabellen viser, at det drejer sig om ca. 10 procent af de hjemmeboende, der ”ofte” har denne følelse. Samtidig viser undersøgelsen, at det kun er en lille andel af de ældre, der ønsker sig hjælp fra kommunen til at få mere kontakt til andre mennesker. I 2015 svarer 7 procent, at de gerne vil have hjælp til at få kontakt til frivillige foreninger.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandel eller score på 1-5 skala)	2013	2014	2015
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?			
Andel ”Ofte”	9%*	10%*	9%
Andel ”En gang i mellem”	16%*	17%*	20%
Andel ”Sjældent”	6%*	7%*	15%
Andel ”Aldrig”	68%*	65%*	53%
Ønsker du, at kommunen via personalet skal hjælpe dig med at få mere kontakt til andre mennesker, fx din familie og venner, frivillige besøgsvenner og foreninger eller andre? (andel ”nej”)	79%	-	-
Vil du gerne have hjælp fra kommunens medarbejdere til at få kontakt til frivillige foreninger?			
Andel ”ja”	-	-	7%
Andel ”nej”	-	-	89%

*I de to foregående år var spørgsmålet formuleret ”sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?” Da spørgsmålet er ændret i perioden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte og det kan ikke sluttes om udviklingen er statistisk signifikant.

Hvordan er der arbejdet centralt og lokalt med temaet ensomhed

Ensomhed har været et politisk prioriteret fokusområde i forvaltningens arbejde. Center for Omsorg har bl.a. faciliteret afholdelse af temadage for ledere i alle lokalområder. Formålet var at udbrede viden om ensomhedsproblematikken hos ældre samt give redskaber til, hvordan medarbejderne tænker udfordringen med ensomhed ind som et aspekt sammen med de øvrige opgaver, medarbejderne håndterer hos de ældre.

Et eksempel på, hvordan der lokalt er arbejdet med ensomhed blandt hjemmeboende, er frikøb af flere medarbejdere i hjemmeplejen til ressourcepersoner i forhold til ensomhed. Medarbejderne har bl.a. besøgt samtlige hjemme- og sygeplejegrupper i lokalområdet med det formål at formidle viden om lokale frivillige tilbud til ældre i området. Desuden har de besøgt udvalgte borgere, med henblik på at motivere dem til at komme i kommunens aktivitetscentre og andre relevante tilbud. Andre hjemmeplejegrupper har udpeget medarbejdere med særligt ansvar for at indsamle og formidle viden til relevante kollegaer, omkring tilbud i civilsamfundsregi. Endelig har hjemmeplejen haft fokus på at motivere udvalgte borgere med klippekort til at anvende klippekortet til aktiviteter, der retter sig mod socialt samvær med andre.

Det bemærkes, at både centralforvaltningens løbende indsats i forhold til ensomhed, såvel som de mange lokale aktiviteter fortsætter i 2016. I forbindelse med budget 2016 er det desuden besluttet at udvide rammen i klippekortsordningen for hjemmeboende, således at tilbuddet også kan gives med afsæt i ensomhedsproblematikken til borgere med svagt eller intet socialt netværk.

Fokusområde: INDKØBSORDNING

Status: Øget tilfredshed 

Indkøbsordning blev gjort til politisk fokusområde, fordi tilfredsheden var faldet markant i perioden 2012-2013.

Brugerundersøgelsen viser, at tilfredsheden med indkøbsordningen har været stødt stigende i både 2014 og 2015. Tallene dækker over, at mens det i 2013 var 55 procent af brugerne, som samlet set var tilfredse med deres ordning, galt det samme for 85 procent af brugerne i 2015.

Tilfredsheden med indkøbsordning er tilbage på samme niveau som udgangspunktet var i 2012.

Relevante spørgsmål i BRUS (score på 1-5 skala eller procentandel)	2013	2014	2015
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din indkøbsordning?	3,27	3,86↑	4,38↑
Kontakter din leverandør dig på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer? (andel ja)	73%	80%	-
Får du leveret dine varer på det aftalte tidspunkt? (andel ja)	71%	76%	-
Får du leveret enten de varer, du har bestilt, eller tilfredsstillende erstatningsvarer (andel ja)	41%	52%	-
Er du tilfreds med den kundeservice, du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt? (andel ja)	53%	66%	-

Hvordan er der arbejdet med temaet indkøbsordning

Den lave tilfredshed med indkøbsordningen udsprang af startvanskeligheder med to nye indkøbsleverandører, som kommunen indgik aftale med i maj 2013. Der har fra centralforvaltningen været et kontinuerligt arbejde med at rette op på de arbejdsgange, der ikke fungerede. Endvidere er begge indkøbsordninger i den mellemliggende periode fusioneret med større firmaer og varerne leveres således i dag fra andre leverandører (Føtex og Intervare). Kontrakterne med de to firmaer er forlænget til 1. maj 2017.

2. Fokusområde: HJÆLPERNE

Status: Uændret →

Tilfredsheden med hjælperne blev gjort til et fokusområde, fordi analyser i brugerundersøgelserne viste, at brugernes indtryk af hjælperne var noget af det, der havde størst betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Tallene for 2015 viser, at det overordnede tilfredshedsniveau er stabilt. Det er fortsat størstedelen af brugerne, der samlet set er tilfredse (80 procent) og 88 procent, der føler sig trygge ved hjælperne.

Andelen af tilfredse er lidt lavere på spørgsmål omkring, hvorvidt hjælperne tager individuelle hensyn i hjælpen, samt om de kommer på de aftalte tidspunkter.

I 2015 er der spurgt ind til oplevelsen af kontinuitet i hjælperne på en ny måde. Under halvdelen oplever, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgerne, samt at hjælpen har samme kvalitet uanset hvem der kommer.

Relevante spørgsmål i BRUS (score på 1-5 skala eller procentandel)	2013	2014	2015
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med de hjælpere fra hjemmeplejen, der hjælper dig i dit hjem?	4,21	4,16	4,12
Føler du dig tryk ved de hjælpere, som hjælper dig i dit hjem? (andel ja)	-	-	88%
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (andel ja)	-	-	70%
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til? (andel ja)	-	-	70%
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter? (andel ja)	-	-	60%
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (andel ja)	-	-	34%
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (andel ja)	-	-	43%

Hvordan er der arbejdet med temaet hjælperne

I et lokalområde er der i 2015 igangsat et arbejde, hvor alle nye borgere inddrages aktivt i planlægningen af besøgene. Hvis borgernes ønsker er mulig at imødekomme, dokumenteres disse i døgn- og ugeplanen. Ved kendte borgere gennemføres samme proces, efterhånden når døgn- og ugeplanerne opdateres. Målet er, at borgerne skal opleve, at de bliver inddraget og hørt ved at have indflydelse på tilrettelæggelse og planlægning af hjælpen.

I et andet lokalområde er der i løbet af 2015 igangsat et udviklingsarbejde, hvor en række borger/pårørende-paneler, skal bidrage med at skabe viden om, hvordan hjemmeplejen og hjemmeplejens medarbejdere bedst mulig lykkes med at imødekomme ældrepolitikens mål omkring bl.a. fleksibilitet i hjælpen og imødekommelse af borgernes individuelle ønsker og behov.

I forhold til spørgsmålet om kontinuitet hos hjælperne arbejder alle lokalområder løbende i den daglige planlægning på at sikre størst mulig dækning via borgernes faste team. Desuden har der i flere lokalområder været målrettet fokus på at forklare til særligt nye borgere, at hjælperne er organiseret i teams, hvilket betyder, at borgerne *vil* møde en række forskellige medarbejdere, som udgør en *gruppe af faste hjælpere*.

Det bemærkes, at der i forbindelse med fordelingen af midlerne fra ”værdighedsmilliarden” er afsat midler til en indsats om ”mere faste hjælpere i hjemmeplejen” med fokus på at højne medarbejderkontinuiteten på tværs af alle lokalområder.

3. Fokusområde: INFORMATION

Status: Både øget tilfredshed og lavere tilfredshed



Spørgsmålet om information blev gjort til fokusområde, fordi tilfredsheden på dette område både lå lavere relativt set i forhold til mange af de øvrige områder i undersøgelsen, samt at der sås et signifikant fald i tilfredsheden i 2013.

Tallene herunder viser, at andelen som er tilfredse med den generelle information om, hvilken hjælp man kan få, har været stigende. Andelen er højere i 2015 end udgangspunktet var i 2012. Omvendt viser tallene, at tilfredsheden med informationen ved f.eks. forsinkelser i hjælpen er faldet i 2015.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandel)	2013	2014	2015
Føler du dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om, hvilken hjælp du kan få?	50%*	54%*	57%
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag? (andel ja)	63%	63%	57%↓
Hvis du er i tvivl og har nogle spørgsmål om din hjælp generelt, ved du så, hvem du kan kontakte?	-	-	
Andel ”ja”			77%
Andel ”nej”			17%

*I de to foregående år lød spørgsmålet ”I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du har ret til?” Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte over tid.

Hvordan er der arbejdet lokalt med temaet information i 2015

Flere lokalområder har i 2015 arbejdet med at sikre rettidig besked til borgerne omkring ændringer i hjælpen. I dette arbejde har et lokalområde bl.a. systematisk identificeret alle borgere, som særligt ønsker at blive kontaktet, samt de borgere, hvor telefonisk kontakt blot vil virke unødigt forstyrrende. Hjemmeplejen har herefter haft fokus på, at alle relevante borgere fast kontaktes, enten ved ændringer eller som tryghedsopkald om morgenen. Dette har bl.a. medvirket til, at antallet af klager og opkald fra borgere til hjemmeplejen er faldet.

I centralforvaltningen er der fokus på betydningen af rettidig besked til borgerne ved ændringer i hjælpen, bl.a. som led i arbejdet med ældrepolitikens spor tre. Temaet indgår som en central del af de indsatser, der er i gang og er planlagt for 2016 i forbindelse med arbejdet omkring fast hjælper.

1.3. PLEJEBOLIG

4. Fokusområde: ENSOMHED OG TRYGHED

Status: Uændret →

Spørgsmålet om ensomhed og tryghed blev blandt andet gjort til fokusområde, fordi der var sket en stigning i andelen af beboere i plejebolig, som i 2013 havde en negativ opfattelse af disse temaer.

Tallene viser, at andelen i borgernes svar på spørgsmål om ensomhed og tryghed er forholdsvis stabile fra år til år. Der ses små udsving, men selvom en højere andel har svaret, at de ”aldrig” føler sig uønsket alene, skal dette formentlig ses som udtryk for den naturlige variation, der vil

være i denne type måling fra år til år. 13 procent af beboerne har svaret, at de ønsker sig hjælp fra medarbejderne, til at få kontakt til frivillige foreninger. Der ses en positiv tendens i udviklingen fra 2013 til 2015 i forhold til, hvor mange beboere, der svarer, at de synes det er rart at være sammen med de øvrige beboere, hvor dette gælder for 57 procent af beboerne i 2015.

92 procent, og dermed størstedelen af beboerne, svarer, at de er trygge i deres plejebolig og ved personalet. Andelen var lidt lavere i 2013 men var stabil fra 2014 til 2015.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandel)	2013	2014	2015
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?			
Andel ”Ja, ofte” eller ”Ja, en gang i mellem”	20%	23%	19%
Andel ”Ja, men sjældent”	7%	11%	8%
Andel ”Nej, aldrig”	70%	66%	72%↑
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere (andel ja)	50%	54%	57%
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist? (andel ja)	-	-	41%
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger? (andel ja)	-	-	13%
Føler du dig tryk her på plejehjemmet? (andel ja)	84%*	91%*↑	92%
Føler du dig tryk ved personalet? (andel ja)	88%**	92%**	92%

* I de to foregående år lød spørgsmålet ”I hvilken grad føler du dig tryk her på plejehjemmet?” Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte over tid.

** I de to foregående år lød spørgsmålet ”I hvilken grad føler du dig tryk ved personalet?” Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte over tid.


Hvordan er der arbejdet centralt og lokalt med temaet ensomhed

Ensomhed har været et politisk prioriteret fokusområde i forvaltningens arbejde. Center for Omsorg har bl.a. faciliteret afholdelse af temadage for ledere i alle lokalområder. Formålet var at udbrede viden om ensomhedsproblematikken hos ældre samt give redskaber til, hvordan medarbejderne tænker udfordringen med ensomhed ind som et aspekt sammen med de øvrige opgaver medarbejderne håndterer hos de ældre.

Mange plejecentre har arbejdet målrettet med udfordringen omkring oplevelsen af social ensomhed blandt beboerne. Som eksempler på konkrete projekter kan nævnes målrettede tiltag med at skabe ”venskaber på tværs” af afdelinger, bl.a. via fællesspisning og ”madklubber” for bl.a. mere åndsfriske beboere, dialoggrupper om ”gamle dage”, eller andre aktiviteter, hvor særligt de kognitivt mest friske beboere samles om fælles interesser. Der ud over har mange plejecentre arbejdet målrettet med inddragelse af pårørende, her under fokus på sociale arrangementer med invitation til pårørende samt generelt at gøre det mere attraktivt at komme på plejecentrene som pårørende.

Ligesom på hjemmeplejeområdet gælder det også for plejecentrene, at såvel det løbende arbejde med ensomhedsproblematikken i centralforvaltningens såvel som de mange lokale aktiviteter fortsætter i 2016. Det forventes desuden, at anvendelsen af klippekortet på plejecentrene bliver mere stadig mere forankret i løbet af 2016, som led i, at både personale og beboere bliver fortrolige med, hvordan ordningen bruges i dagligdagen.

5. Fokusområde: INFORMATION OG FORVENTNINGER

Status: Øget tilfredshed 

Temaerne information og forventningsafstemning blev gjort til fokusområde, fordi andelen der svarede positivt på spørgsmålene var relativt lav set i forhold til mange af de øvrige temaer. Desuden viste analyser af BRUS en tæt sammenhæng mellem lav forventningsindfrielse og lav samlet tilfredshed med livet i plejebolig.

Tallene afspejler en tendens i positiv retning på begge temaer. Der spørges ikke ind til forventningsindfrielse i 2015, da supplerende spørgsmål i BRUS samt analyser af resultatet viste, at en del beboere i høj grad svarede ud fra om de var tilfredse, og deres besvarelse således allerede var dækket af andre spørgsmål i undersøgelsen.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandele)	2013	2014	2015
Har livet her på plejehjemmet alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at bo på plejehjem?			
Andel ”ja”	53%	70% ↑	-
Andel ”delvis” eller ”nej”	29%	21%	
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	49%*	61%*	71%

* I 2013 lød spørgsmålet ”I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du har ret til?” I 2014 lød det ”I hvilken grad føler du dig

tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?” Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte over tid.

Hvordan er der arbejdet lokalt med temaerne information og forventninger

Mange plejecentre har arbejdet systematisk med indflytningsforløbet. Der afholdes mange steder systematisk indflytningssamtaler med nye beboere, hvor der informeres om plejecentrets tilbud, samt i dialog med beboer og pårørende spørges ind til beboerens forventninger og ønsker. På nogle plejecentre er der udarbejdet indflytningsmateriale til beboere og pårørende, der formidler relevant viden og information om plejecentret. Nogle steder afholdes opfølgende indflytningssamtaler efter nogle måneder, hvor nye opståede spørgsmål og bekymringspunkter afdækkes og afklares i dialog med beboer og evt. pårørende. Endvidere afholdes mange steder løbende beboermøder, evt. med invitation af pårørende, samt at mange plejecentre arbejder på andre måder med at sikre, at beboere og pårørende får relevant informations om plejecentrenes tilbud og arbejdsgange samt omkring forhold for de enkelte beboeres hjælp og dagligdag.

De nævnte indsatser og måder at arbejde med forventningsafstemning og informationsformidling fortsætter i 2016.

6. Fokusområde: AKTIVITETER OG MEDBESTEMMELSE

Status: Uændret →

Temaet aktiviteter blev bl.a. gjort til fokusområder, fordi analyser af resultaterne fra undersøgelsen viste, at tilfredsheden med selve aktiviteterne på plejecentrene havde stor betydning for beboernes samlede tilfredshed. Medbestemmelse for beboerne og indflydelse på eget liv er et politisk prioriteret område, hvilket bl.a. gør det relevant med et vedvarende fokus på, at der sker forbedring på dette område.

Tallene viser, at resultaterne er forholdsvis stabile i perioden. Størstedelen af beboerne oplever, at deres dag går med noget de synes er rart, samt at de selv bestemmer, hvordan deres dag forløber. Knap en tredjedel af beboerne svarer, at klippekortet bidrager positivt til deres hverdag. En tilsvarende andel svarer ”nej”, mens ligeså mange svarer ”ved ikke”. Dette afspejler, at det har været en stor udfordring på stort set alle plejecentre at få særligt de kognitivt svækkede beboere til at forstå, hvad klippekortet er og hvilke muligheder, det giver for den enkelte.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandele)	2013	2014	2015
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (andel ja)	74%	80%↑	76%

Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber? (andel ja)	86%*	94%	89%
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet her på plejehjemmet? (andel ja)	-	-	77%
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen? (andel ja)	-	-	63%
Oplever du, at du med denne ekstra hjælp har fået bedre mulighed for at gøre ting, der er betydningsfulde for din hverdag, fx at komme mere ud? (andel ja)	-	-	32%

* I 2013 lød spørgsmålet "Er du med til at bestemme, hvordan din dag forløber?"

Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte med de to øvrige år.

Hvordan er der arbejdet med temaerne aktiviteter og medbestemmelse

Generelt har plejecentrene et stort fokus på spørgsmålet om at skabe meningsfulde aktiviteter i dagligdagen samt at inddrage beboerne mest mulig i beslutninger, der vedrører såvel elementer i den enkeltes hverdag, som de fælles anliggender på plejecentrene. Der kan nævnes en lang række og stor variation i projekter, tiltag og arbejdsmetoder i det daglige, som understøtter medarbejdernes fokus på disse temaer.

Klippekortsordningen er indført på alle plejecentre fra august 2015. De foreløbige erfaringer peger på, at tiltaget i høj grad understøtter den enkelte beboers mulighed for at foretage sig de meningsfulde aktiviteter efter eget valg.

Plejecentrenes fokus på aktiviteter og inddragelse af beboerne er vedvarende og fortsætter i 2016.

7. Fokusområde: MAD OG STEMNING VED MÅLTIDER

Status: Uændret →

Temaet mad og stemning ved måltider er valgt som fokusområde, dels fordi tilfredsheden var lavere relativt set i forhold til mange andre områder i undersøgelsen, samt fordi der i 2013 sås et fald i tilfredsheden med stemningen ved måltiderne.

Tallene viser, at tilfredsheden med maden er stabil, set over hele årrækken, og det samme gælder for spørgsmålet om stemningen omkring måltiderne. Tallene dækker over, at 71 procent af beboerne i 2015 er tilfredse med selve maden de får serveret.

Relevante spørgsmål i BRUS (procentandele)	2013	2014	2015
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	3,8	3,6↓	3,9↑
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der fx mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	66%*	66%*	67%

* I 2013 og 2014 lød spørgsmålet ” Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der fx mulighed for ro, samtale, hygge mv?” Pga. ændring i ordlyden, kan resultatet ikke sammenlignes direkte med de to øvrige år.

Hvordan er der arbejdet med temaerne mad og måltider

Også på dette område arbejdes der lokalt med en stor variation af tiltag og metoder til at øge beboernes tilfredshed. Der kan bl.a. nævnes fællesspisning på tværs af etager samt andre måder at matche beboere ud fra fælles interesser eller kognitivt niveau, med henblik på at understøtte et positivt socialt samvær. Mange steder er der desuden fokus på betydningen af, at medarbejderne spiser med ved bordene for at understøtte samtale og nærvær, eller at kontaktpersoner fra køkkenerne spiser med jævne mellemrum og taler med beboerne om maden. Nogle steder afholdes dialogmøder med beboerne omkring ønsker til mad og måltider eller plejecentrene kan have ”ønskebøger”, hvor beboerne kan skrive forslag til menuen.