



BRUGERUNDERSØGELSE 2015

PLEJEBOLIG

EPINI  N

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2015 – Plejebolig

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion P/S og Afdeling for Data og Analyse, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Layout: KK Design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLD

Forord	4
Indledning.....	5
Resumé af undersøgelsens resultater	5
Oversigt over nøglespørgsmål	9
Kort beskrivelse af metoden.....	10
Tilfredshedsbarometer	10
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	10
Åbne besvarelser	11
Profil af målgruppen	12
Undersøgelsens resultater.....	14
Generelt.....	14
Den fysiske indretning	16
Praktisk hjælp og personlig pleje	17
Personalet	18
Sammenhæng.....	19
Klippekort	20
Velfærdsteknologi	20
Mad og måltider	22
Dagligdag.....	24
Information.....	26
Selvbestemmelse	26
Livskvalitet	26
Ensomhed	27
Tryghed.....	31
Helbred.....	31
Beboernes gode råd til bedre plejeboliger.....	32
Svarfordelinger på alle spørgsmål.....	33

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere. I den forbindelse er brugernes oplevelse af vores indsats en afgørende ledestjerne.

Derfor gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på, hvad brugerne mener, vi gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2015, hvor i alt 1000 beboere på kommunens plejecentre har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan beboerne i 2015 oplever plejecentrenes indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt beboere i plejebolig i Københavns Kommune. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af personlige interviews, baseret på et spørgeskema med 56 spørgsmål om beboernes tilfredshed og trivsel i den plejebolig, hvor de bor.

Der er i alt gennemført 1.000 interviews med plejeboligbeboere fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 39 plejecentre har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 5. oktober til 6. november 2015.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Denne rapport omhandler resultater for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hvert lokalområde og én for hver deltagende plejebolig.

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilaget til rapporten.

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

Brugerundersøgelsen blandt beboere i Københavns Kommunes plejeboliger giver igen i 2015 et billede af, at langt de fleste er tilfredse med deres liv på et plejecenter. 87 procent af de beboere, der har deltaget i undersøgelsen, har svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med at bo i plejebolig.

Ligeledes viser resultaterne i år, at langt de fleste beboere - 90 procent - føler, at de får den hjælp, som de har brug for til at kunne klare hverdagen, mens 79 procent føler, at de får støtte til at kunne gøre de ting i hverdagen, der er vigtige for dem.

Også i relation til egen bolig, personlig pleje og praktisk hjælp samt personalet ses generelt en høj tilfredshed blandt beboerne. I relation til disse temaer ses det generelt, at mindst 80 procent - og i flere tilfælde mere end 90 procent af beboerne svarer, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" ved hovedparten af spørgsmålene under disse temaer.

I forhold til en række andre af undersøgelsens temaer ses generelt lidt lavere tilfredshed, om end det stadig er flertallet af beboerne, som også er tilfredse på disse områder. Dette gælder bl.a. i relation til følgende områder:

- 64 procent af beboerne mener, at **personalet oftest har tid** til at tale med beboeren, hvis beboeren ønsker det. 19 procent mener, at dette ikke er tilfældet, mens 16 procent svarer "både og".
- 71 procent af beboerne er tilfredse med **maden**, mens 65 procent er tilfredse med **stemningen ved måltiderne**.
- 76 procent af beboerne synes, at **deres dag almindeligvis går med noget rart**, mens 15 procent svarer "delvis" og 9 procent svarer "nej".
- Godt halvdelen af beboerne - 57 procent - synes, at det generelt er **rart at være sammen med de andre beboere**. 19 procent svarer, at det ikke er rart, mens 23 procent svarer "både og".

Selvom tilfredsheden generelt er høj, peger undersøgelsen således også på områder, hvor der er rum for forbedring.

Nye temaer i undersøgelsen

Årest undersøgelse rummer en række temaer, som der ikke er spurgt om i de tidligere brugerundersøgelser.

- 87 procent af de beboere, hvor der er et **samarbejde mellem personalet og beboerens pårørende**, svarer, at samarbejdet mellem disse sker på den måde, som beboeren ønsker.
- 58 procent af beboerne har svaret, at de kender til **klippekortordningen** og ved, at de modtager denne hjælp hver 14. dag, mens 39 procent har svaret, at de ikke kender til klippekortsordningen.¹ De borgere, der kender til klippekortsordningen, er blevet spurgt, om de oplever, at de med denne hjælp får bedre mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde for deres hverdag. Der er i svarene en ligelig fordeling af beboere, der har svaret ”ja” (32 procent) og beboere, der har svaret ”nej” (32 procent) på dette spørgsmål.
- Beboerne er også blevet spurgt til, om de oplever, at der er **sammenhæng** i den hjælp, som de modtager på plejecentret. Størstedelen af beboere (74 procent) svarer, at de oplever, at personalet er gode til at tale med hinanden, således alle i personalet ved, hvad der er vigtigt for den enkelte beboers hjælp. 78 procent svarer, at de føler, at personalet ved, hvad der er vigtigt for beboeren, når de skal hjælpes, mens 89 procent føler, at de får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som de har behov for.

Da der er tale om nye temaer kan resultaterne ikke sammenlignes med tidligere års undersøgelser.

Resultaterne er generelt på niveau med 2014 og de tidligere år

Ligesom i 2014 og tidligere ses det også i årets undersøgelse, at beboernes tilfredshed er stabil over tid. Resultatet for 2015 er således på samme niveau som de tidligere års brugerundersøgelser på langt de fleste af undersøgelsens nøglespørgsmål. Det gælder blandt andet i forhold til tilfredshed med egen bolig, med personlig pleje og praktisk hjælp, tilfredshed med personalet og tilfredshed med aktiviteter.

Dog ses en mindre – om end statistisk signifikant – stigning i tilfredsheden med maden på plejecentrene siden 2014. 71 procent af beboerne har i år svaret, at de er tilfredse med maden, mens denne andel udgjorde 68 procent i 2014. 16 procent af beboerne har angivet, at de er utilfredse med maden.

Det ensartede niveau over tid gør sig ligeledes gældende i forhold til beboernes vurdering af egen trivsel. Således er beboernes vurdering af deres livskvalitet og helbred ligeledes på niveau med 2014. Årets resultat viser dog, at der er sket et beskedent fald i andelen af beboere, som svarer, at de ”ofte” eller ”af og til” føler sig alene, selvom de hellere ville være sammen med andre – også benævnt *social ensomhed*. 19 procent af beboerne svarer, at de ofte eller af og til er alene, selvom de hellere vil være sammen med andre. I 2014 var denne andel 23 procent.

Få og små forskelle på tværs af lokalområder

Generelt er resultaterne meget ens på tværs af lokalområderne. Der ses dog en tendens til, at det samlede gennemsnit for plejecentrene i lokalområde VBH på en række spørgsmål ligger lidt over gennemsnittet for alle SUFs lokalområder tilsammen. Det gælder blandt andet i forhold til den generelle tilfredshed, tilfredsheden med egen bolig, tilfredshed med personalet alt i alt, dagligdagens forløb og samværet med de andre beboere.

¹ Klippekortordningen er en halv times hjælp hver 14. dag, som borgeren sammen med personalet kan bestemme over.

Når der ses lidt højere samlede gennemsnit i lokalområde VBH skyldes det primært, at VBH er overrepræsenteret med fem ud af de ti plejecentre med den højeste generelle tilfredshed. Omvendt ses dog også, at der i VBH er plejecentre, som har lavere beboertilfredshed end det samlede gennemsnit for alle lokalområderne.

For de øvrige fire lokalområder gælder det, at de kun adskiller sig fra det samlede gennemsnit på ganske få spørgsmål, og der synes ikke at være nogen systematiske sammenhænge i resultaterne på tværs her af.

Stor spredning mellem plejecentrene

Undersøgelsen viser, at der også i 2015 er væsentlige forskelle mellem de enkelte plejecentres resultater. Dette gælder både på tværs af hele SUF, men også inden for de enkelte lokalområder. Således er der plejecentre i alle lokalområder, som ligger i såvel den bedre halvdel, som den dårligere - i relation til beboertilfredshed.

Spredningen i plejecentrenes resultater ses for det første i relation til de spørgsmål, som omhandler beboernes tilfredshed. Her ses den største spredning i forhold til tilfredshed med maden. Der ud over ses også væsentlige forskelle i forhold til overordnet tilfredshed, tilfredshed med plejen, personalet, aktiviteter osv. ses relativt store forskelle. For det andet ses spredningen i relation til spørgsmålene om beboernes trivsel, hvor der ses relativt stor forskel på beboernes vurdering af egen livskvalitet og helbred, social ensomhed samt tryghed.

Undersøgelsen viser samtidig en tendens til, at de plejecentre, som er blandt den fjerdedel med den relativt laveste generelle tilfredshed, også scorer relativt lave tilfredsheder på hovedparten af de mere specifikke temaer i undersøgelsen. Der er dog undtagelser, hvor det ses, at beboerne kan være utilfredse i relation til ét tema, men mere tilfredse i relation til andre områder.

Udvikling over tid på de enkelte plejehjem

I relation til de enkelte plejecentre skal nævnes, at den stabilitet over tid, som ses for hele SUF og på lokalområdeniveau, ikke genfindes på enhedsniveau. På enhedsniveau ses således for flere plejecentre, at der sker en udvikling i resultaterne fra år til år. Således ses flere eksempler på plejecentre, som i 2014 lå i den bedre halvdel, men hvor tilfredsheden er dalet i årets undersøgelse, så disse plejecentre nu ligger i den halvdel med de laveste scorer. Tilsvarende ses eksempler på det modsatte, dvs. plejecentre, som er gået fra at have relativt lav tilfredshed til i 2015 at ligge i den bedre ende.

Metodiske og indholdsmæssige ændringer i årets undersøgelse

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser er i 2015 ændret indholdsmæssigt på flere punkter. Det har flere årsager:

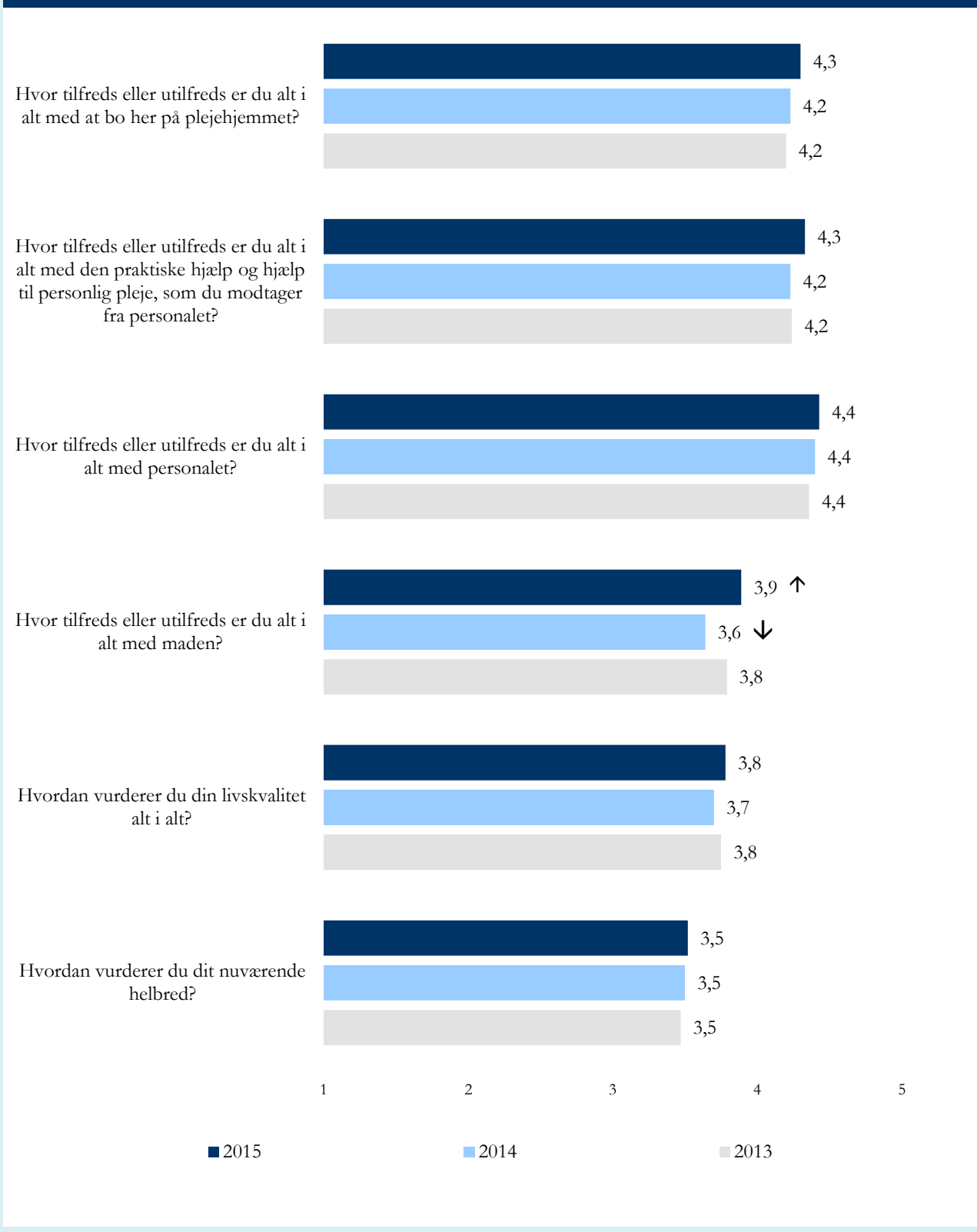
- For det første er spørgsmålene i undersøgelseerne tilpasset med henblik på bedre at kunne monitorere opfyldelsen af de overordnede mål i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens politikker, hhv. ældrepolitikken og sundhedspolitikken.
- For det andet er en del spørgsmål tilpasset med henblik på bedre at kunne afdække brugeroplevelset effekt og værdi – dvs. hvilken effekt og værdi borgerne oplever at få ud af SUF's ydelser. Undersøgelsen skal fortsat afdække den brugeroplevede kvalitet af og tilfredshed med SUF's ydelser – dog i mindre detaljeret omfang end hidtil, dvs. bl.a. med et reduceret antal spørgsmål om tilfredshed med specifikke ydelser.
- For det tredje er alle spørgeskemaer generelt forsøgt forkortet og simplificeret med henblik på at gøre dem nemmere for borgerne at besvare. Samtidig er flere spørgsmål tilpasset til KL's stan-

standardiserede tilfredshedsundersøgelser med henblik på at muliggøre sammenligninger med andre kommuner.

Ændringerne har den konsekvens, at en del af brugerundersøgelsens resultater ikke kan sammenlignes med tidligere år. Dette beskrives løbende undervejs i rapporten ved de relevante temaer.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2015 sammenlignet med 2014 og 2013: Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



KORT BESKRIVELSE AF METODEN

I spørgeskemaet har deltagerne besvaret nogle af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på flere spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås, fx ”meget tilfreds”. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.²

Resultaterne har i tidligere år været rapporteret på en 0-100-skala, som basalt set udtrykker det samme som oven for omtalte fem-skala. Det er dog fra og med i år valgt at anvende fem-skalaen i stedet, fordi 0-100-skalaen i mange tilfælde fejlagtigt blev opfattet som en afrapportering af procentandele.

Tilfredshedsbarometer

Tilfredshedsbarometeret kan bruges som en vejledende indikator for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau, og ikke mindst om brugernes tilfredshed ændrer sig fra år til år.

Som det fremgår af barometret nedenfor, opdeles resultaterne i tre intervaller henholdsvis 1-2,9 (under middel), 3-3,9 (middel), og 4-5 (over middel/god).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt spørgsmål, som er anvendt i brugerundersøgelsen i de foregående år, og hvor det derfor er muligt at belyse, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2014 til 2015.

De fleste spørgsmål i 2015 er formuleret med ”Ja”, ”Både og” og ”Nej”-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret ”Ja” til et pågældende spørgsmål.

Ved enkelte spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet i andele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Den præcise fordeling i svar vil således kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder. Af hensyn til tabellers overskuelighed anvendes forkortelser for lokalområdernes navne (AMA, VBH, VKV, BIN og IBØ).

Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i brugernes svar på tværs af lokalområderne. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalområder i 2015 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for de pågældende lokalområder. Plus betyder, at lo-

² Tilfredshedsscorene udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 5, 4, 3, 2 og 1.

kalområdets resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit for alle lokalområder, og minus betyder, at et givet lokalområde scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus indikerer således ikke, om der er tale om en udvikling over tid for lokalområderne, men kun om resultaterne fra et lokalområde er signifikant højere - eller lavere end gennemsnittet for alle lokalområder i 2015.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2014 til 2015, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2015. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2015. Samme markering anvendes til at illustrere en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2014 til 2015.

Der vil i mange tabeller ses forskelle resultater på tværs af lokalområder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol. Dette skyldes, at forskellene ikke er statistisk signifikante, dvs. at variationerne ikke er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er tale om en reel forskel. Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne på tværs af lokalområderne og over tid.

Åbne besvarelser

Flere spørgsmål i undersøgelsen er stillet som ”åbne spørgsmål”, dvs. at brugerne besvarer spørgsmålet med egne ord, som noteres af interviewer. I rapporten beskrives disse resultater kort og i en opsummerende form. De åbne besvarelser udgør et omfattende datamateriale, og i rapporten skitseres derfor kun enkelte hovedpointer fra brugernes svar. Åbne besvarelser kan dog ofte være værdifulde i arbejdet med at udvikle en given indsats. Datamaterialet (i anonymiseret form) kan derfor rekvireres ved henvendelse til Center for Kvalitet og Sammenhæng.

PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe udgøres af alle beboere på Københavns Kommunes plejecentre – i alt 2.777 beboere. Da det ikke er muligt at gennemføre interviews med beboere med svære kognitive funktionsnedsættelser, er alle beboere ekskluderet fra datasættet, hvis de under 'mentale funktioner' i KOS er vurderet til en funktionsnedsættelse på niveau 4. Af samme grund indgår beboere på kommunens demenspladser ikke i undersøgelsen. Endelig er beboere i beskyttede boliger ikke inkluderet, fordi de ikke modtager basismidler. Dog er Bryggergården (alkoholdemenspladser) inkluderet i årets undersøgelse, fordi det vurderes, at beboerne godt kan svare meningsfuldt på brugerundersøgelsens spørgsmål. Ligeledes er medtaget enkelte beboere på demenspladser på Rundskuedagen ud fra en tilsvarende vurdering.

Fordelingen af undersøgelsens deltagere på de enkelte lokalområder er præsenteret i tabellen nedenfor.

Lokalområde	Antal beboere	Procentandel
AMA	153	15%
BIN	273	27%
IBØ	158	16%
VBH	231	23%
VKV	186	19%
Total	1000	100%

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på, hvilke midler beboerne modtager. Dette afspejler i et vist omfang den plejetyngde, som beboerne har, da beboere, som kun modtager basismidler, betragtes som dem, der kræver relativt mindst pleje.

Undersøgelsens deltagere fordelt på ydelsesprofiler	Antal beboere	Procentandel
Plejepakke		
Basismidler	866	87 %
Basismidler + Plusmidler	97	10 %
Basismidler + Plusmidler + Specialmidler	1	Under 1 %
Alkoholdemens	25	2%
Ekstra visiteret ægtefælle	11	1 %
Total	1000	100 %

Beboere, der udelukkende modtager basispakken, udgør hovedparten af respondenterne i undersøgelsen. I forhold til den faktiske fordeling i borgernes ydelsesprofiler er der i undersøgelsen en overrepræsentation af beboere, der kun modtager basismidler. Der er for hvert af de centrale spørgsmål i undersøgelsen foretaget analyser af, om der er forskel på svarene afhængig af plejetyngde. Der har ikke vist sig statistisk signifikante forskelle i de kvantitative spørgsmål, selvom andelen af meget svækkede beboere er underrepræsenteret i undersøgelsen. Ikke desto mindre er det værd at være opmærksom på, når resultaterne tolkes. For yderligere information om fordelinger i stikprøven og populationen henvises til metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

Nedenstående tabel viser deltageres fordeling på henholdsvis køn og alder. Fordelingerne stemmer overens med totalpopulationen for køn og alder.

	Antal beboere	Procentandel
Mænd	301	30%
Kvinder	699	70%
Under 70 år	63	6%
70-79 år	248	24%
80-85 år	203	20%
86-90 år	217	22%
Over 90 år	269	27%
Total	1.000	100%

UNDERSØGELSENS RESULTATER

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmål om beboernes tilfredshed og trivsel i plejeboligerne. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Derudover indgår der sidst i afsnittet en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed og trivsel i plejeboligerne.

I alle tabeller vises det samlede gennemsnit for alle deltagende i undersøgelsen benævnt ”SUF 2015”. Derudover præsenteres resultaterne fordelt på de fem lokalområder. Som beskrevet i indledningen markeres det med plus (+), hvis et lokalområde scorer statistisk signifikant højere end gennemsnittet for alle lokalområderne, og minus (-), hvis et lokalområde scorer statistisk signifikant lavere end gennemsnittet. Plus og minus viser altså ikke, om resultaterne har ændret sig over tid, men kun om resultaterne fra et lokalområde er signifikant højere - eller lavere end gennemsnittet for de fem lokalområder i 2015.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2014 til 2015, markeres det ud for det samlede resultat med pil op (↑) eller pil ned (↓) afhængig af, om resultatet er højere eller lavere end i 2014. Samme markering anvendes til at illustrere en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2013 til 2014.

I de tabeller, hvor resultatet fra et spørgsmål er angivet som en samlet tilfredshedsscore, har respondenterne besvaret spørgsmålet på en fempunktsskala (1-5). De præcise svarfordelinger fremgår i rapportens sidste afsnit ”svarfordelinger på alle spørgsmål”.

Mange af de spørgsmål, som er stillet i 2015, er ændrede i forhold til de foregående år. Hvor beboerne i de foregående år har besvaret mange af spørgsmålene på en fempunktsskala, som beskrevet ovenfor, er en del spørgsmål omformuleret, så beboerne i år har kunnet besvare med kategorierne ”ja”, ”både og” og ”nej”.

Grundet ændringer i spørgsmålenes formulering, og de tilhørende svarkategorier, er mange af resultaterne fra 2015 ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de foregående år.

Der er af denne årsag ikke lavet tidsseriemålinger for disse spørgsmål, og resultater fra de foregående år vises ikke i tabellerne. I stedet er der under tabellerne knyttet en kommentar til de foregående års spørgsmål og resultaterne.

Generelt

De første spørgsmål handler om beboernes samlede tilfredshed med livet i plejebolig. Tabellen viser, at der ikke er nogen ændring i beboernes samlede tilfredshed i 2015 sammenlignet med de foregående to år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?	4.2	4.3	4.2	4.4 ⁺	4.3	4.3	4.2	4.2

Det fremgår af tabellen, at den generelle tilfreds i år er på niveau med 2013 og 2014. Gennemsnittet på 4,3 i årets undersøgelse svarer til, at 87 procent af de beboere, der har deltaget i undersøgelsen, har svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med at bo i plejebolig.

Der er som noget nyt i år stillet en række generelle spørgsmål omhandlende hjælp til at kunne klare hverdagen og gøre de ting, som beboerne finder vigtige, i deres hverdag. Disse spørgsmål er præsenteret herunder.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?	91%	92%	85%	92%	88%	90%
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	80%	77%	81%	80%	79%	79%

Dernæst følger et spørgsmål om, hvorvidt personalet støtter beboerne i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?	87%	86%	74%	85%	84%	84%

Til sammenligning angav 83 procent af beboerne sidste år, at de fik hjælp til at gøre mest muligt selv. Selvom resultatet fra 2014 ikke kan sammenholdes direkte med resultatet fra i år, har spørgsmålene det til fælles, at de belyser, om hjælpen gives på en sådan måde, at beboerne *potentielt bliver styrket* i at kunne klare mere selv. Her er andelen af beboere, der svarer "Ja" på sammen niveau med 2014.

Som noget nyt er der i år blevet tilføjet et spørgsmål om, hvorvidt beboerne føler, at de *reelt bliver styrket* i at kunne klare flere dagligdagsting selv på baggrund af den hjælp, som de modtager.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet?	60%	54%	70%+	52%	55%	57%

Den fysiske indretning

Ligesom sidste år er der stillet en række spørgsmål omhandlede den fysiske indretning i plejeboligen. I det første spørgsmål er beboerne blevet spurgt, om de er glade for deres egen bolig. Tallene i tabellen viser, at langt de fleste beboere (90 procent) er glade for deres egen bolig.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er du glad for din egen bolig?	85%	90%	91%	95%+	88%	90%

I de foregående år har beboerne besvaret dette spørgsmål ved at angive, hvor tilfredse eller utilfredse de var med deres egen bolig. Tallet fra 2014 viste en stigning siden 2013, og der var således 84 procent af beboerne, der var tilfredse eller meget tilfredse med deres egen bolig i 2014. Selvom svarene ikke er direkte sammenlignelige viser det dog, at langt de fleste beboere, ligesom sidste år, er positive i forhold til deres bolig.

Det andet spørgsmål handler om, hvorvidt plejecentret er indrettet på en sådan måde, at beboernes pårørende føler sig velkomne. Til dette spørgsmål har 88 procent svaret "Ja".

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne?	78%-	94%+	80%-	93%+	88%	88%

Til sammenligning angav 91 % af beboerne sidste år, at de var tilfredse eller meget tilfredse med mulighederne for at have gæster i deres egen bolig.

Enkelte svarer, at spørgsmålet ikke er relevant, hvilket formentlig dækker over, at beboerne ikke har pårørende, der kommer på plejecentret. Denne svarkategori er fraregnet i ovenstående opgørelse, men kan ses i svarfordelingen herunder.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Ikke relevant
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne?	82%	4%	5%	2%	8%

Det sidste spørgsmål omhandler brugen plejecentrets fælles lokaler.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Bruger du jeres fælles lokaler?	79%+	65%	63%	76%	65%	69%

De 203 beboere, som har svaret, at de ikke bruger plejecentrets fælles lokaler, har fået mulighed for at uddybe hvorfor. 189 beboere har ønsket at svare.

Åbne svar: Hvorfor bruger du ikke jeres fælles lokaler?

Et gennemgående tema i beboernes svar er, at de ikke ønsker selskab. De fleste beboere giver udtryk for, at de helst vil være alene eller ikke føler behov for at være sammen med de andre beboere. Flere har aktiviteter alene i deres egen bolig.

Dog er der også mange af beboerne, der fravælger at bruge fælleslokalerne, fordi de oplever, at det kan være svært at være sammen med de andre beboere. Flere nævner, at de ikke har så meget til fælles med de andre beboere, og at det derfor kan være svært at være til stede sammen og samtale i de fælles lokaler. Der er flere, der oplever, at de andre beboere er dårlige eller syge, og at de mangler ligesindede at tale med.

For nogle af beboerne skyldes den manglende brug af fælles lokaler, at de selv er sengeliggende, syge eller på anden måde er fysisk begrænsede. For disse beboere er der ikke tale om et aktivt fravalg, men disse beboere har vanskeligt ved at komme til lokalerne eller tage del i aktiviteterne i de fælles lokaler pga. fysiske begrænsninger, eller fordi de på anden måde er dårlige.

Praktisk hjælp og personlig pleje

De næste spørgsmål handler om den hjælp og pleje, der ydes på plejecentrene. Som det ses i tabellen nedenfor er tilfredsheden i år på samme niveau som i 2014 og 2013.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet?	4.3	4.3	4.3	4.4	4.3	4.3	4.2	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?	4.2	4.3	4.2	4.5+	4.3	4.3	4.3	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at komme på toilet?	4.1	4.4+	4.2	4.3	4.1	4.2	4.3	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv	4.1	4.3	4.2	4.4+	4.3	4.3	4.3↓	4.4
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig	4.0	4.3	4.25	4.4+	4.1	4.2	4.2	4.2

Tabellen viser, at den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlig pleje ligger på en gennemsnitsscore på 4,3 hvilket er på samme niveau som i 2013 og 2104. Dette svarer til, at 91 procent af beboerne i 2015 er tilfredse med den hjælp de får til praktiske opgaver og personlig pleje.

Der blev i 2014 tilføjet et spørgsmål: ”Oplever du, at du får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?”. Dette spørgsmål indgår også i skemaet for 2015, men er formuleret en smule andelede end i 2014. Spørgsmålet er præsenteret neden for.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014
Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?	90%	88%	91%	86%	90%	89%	87%

Personalet

Ligesom i de foregående år er der stillet en række spørgsmål om personalet i plejecentrene. Det første spørgsmål viser, at den samlede tilfredshed med personalet i plejecentrene ligger på samme niveau som i de foregående år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?	4.4	4.4	4.3	4.5+	4.5	4.4	4.4	4.4

Også i relation til personalet ses, at årets resultat er på niveau med tidligere år. Gennemsnitsscoren på 4,4 svarer til, at 91 procent af beboerne alt i alt er tilfredse med personalet, mens 3 procent er utilfredse.

Beboernes svar på de følgende spørgsmål om personalet ses i tabellen nedenfor. Spørgsmålene er omformuleret i forhold til tidligere år, hvorfor resultaterne ikke sammenlignes med 2014.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er personalet venligt over for dig?	88%	93%	90%	96%+	95%	93%
Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?	56%	68%	53%-	72%+	61%	64%
Kommer personalet, når du kalder på hjælp?	77%	85%+	74%	79%	82%	80%
Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	83%	84%	80%	90%+	85%	85%
Føler du dig tryk ved personalet?	92%	93%	85%-	94%	94%	92%

På samme måde som i de foregående år er beboerne blevet spurgt, om der er nogen fra personalet, som de er særlig fortrolige med. Resultaterne i tabellen viser, at andelen af beboere, der svarer ”ja” til dette spørgsmål er på samme niveau som i 2014 og 2013.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Er der nogen fra personalet, som du er særlig fortrolig med, og som du kan gå til, hvis du har spørgsmål eller behov for hjælp?	52%	63%	58%	63%	53%	59%	58%	56%

Som noget nyt er der i 2015 blevet tilføjet et spørgsmål om samarbejdet mellem personalet og beboernes pårørende. 87 procent svarer, at samarbejdet mellem disse sker på den måde, som beboerne ønsker.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	81%	87%	89%	88%	89%	87%

Tabellen nedenfor viser, at 21 procent af beboerne har svaret, at spørgsmålet ikke er relevant for dem, Dette skyldes formentlig, at de ikke har pårørende, der samarbejder med personalet.

Andel, som svarer ”Ja”	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Ikke relevant
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	69%	4%	4%	3%	21%

Sammenhæng

Der er i år stillet to spørgsmål om, hvorvidt beboerne oplever, at der er sammenhæng i den hjælp, som de modtager. Først er beboerne blevet spurgt, om personalet er gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for beboeren, når denne skal have hjælp. 74 procent svarer ”ja” til dette spørgsmål.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er personalet her på plejehjemmet gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp?	71%	74%	70%	78%	75%	74%

Beboerne er efterfølgende blevet spurgt, hvorvidt de oplever, at personalet ved, hvad der er vigtigt for dem, når de hjælper. Her har en lidt større andel, nemlig 78 procent svaret ”Ja”.

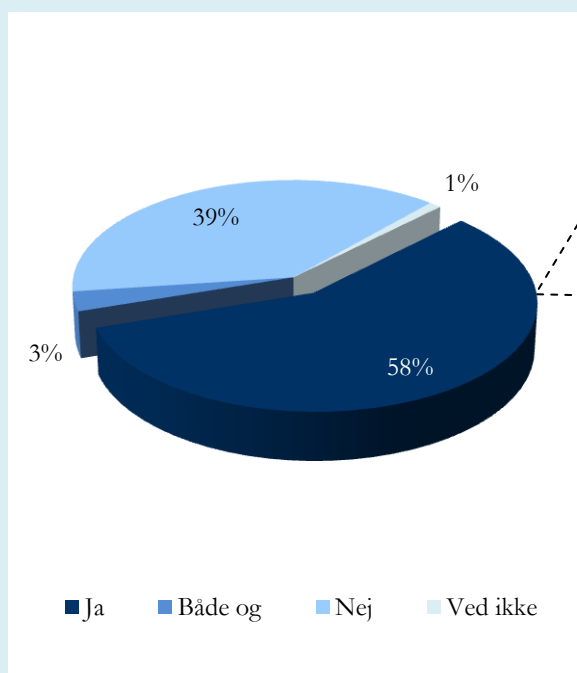
Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	74%	76%	81%	82%	75%	78%

Klippekort

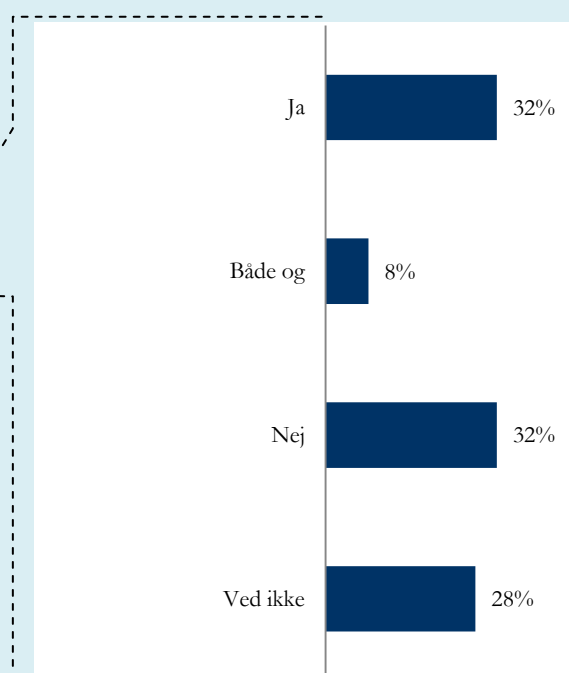
Som et nyt tema er beboerne i år blevet stillet spørgsmål omhandlede klippekortsordningen. Klippekortsordningen er en halv times hjælp hver 14. dag, som borgeren selv kan bestemme over. Beboerne er først blevet spurgt, om de kender til klippekortsordningen. De borgere, der har svaret ”Ja”, er efterfølgende blevet spurgt, om de oplever, at de med denne hjælp får bedre mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde for dem i hverdagen.

Spørgsmålene og borgernes svar kan aflæses i figurene nedenfor.

Ved du, at du får dét, der hedder klippekort, som er en halv times hjælp hver 14. dag, som du selv kan bestemme over i samarbejde med personalet?



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?



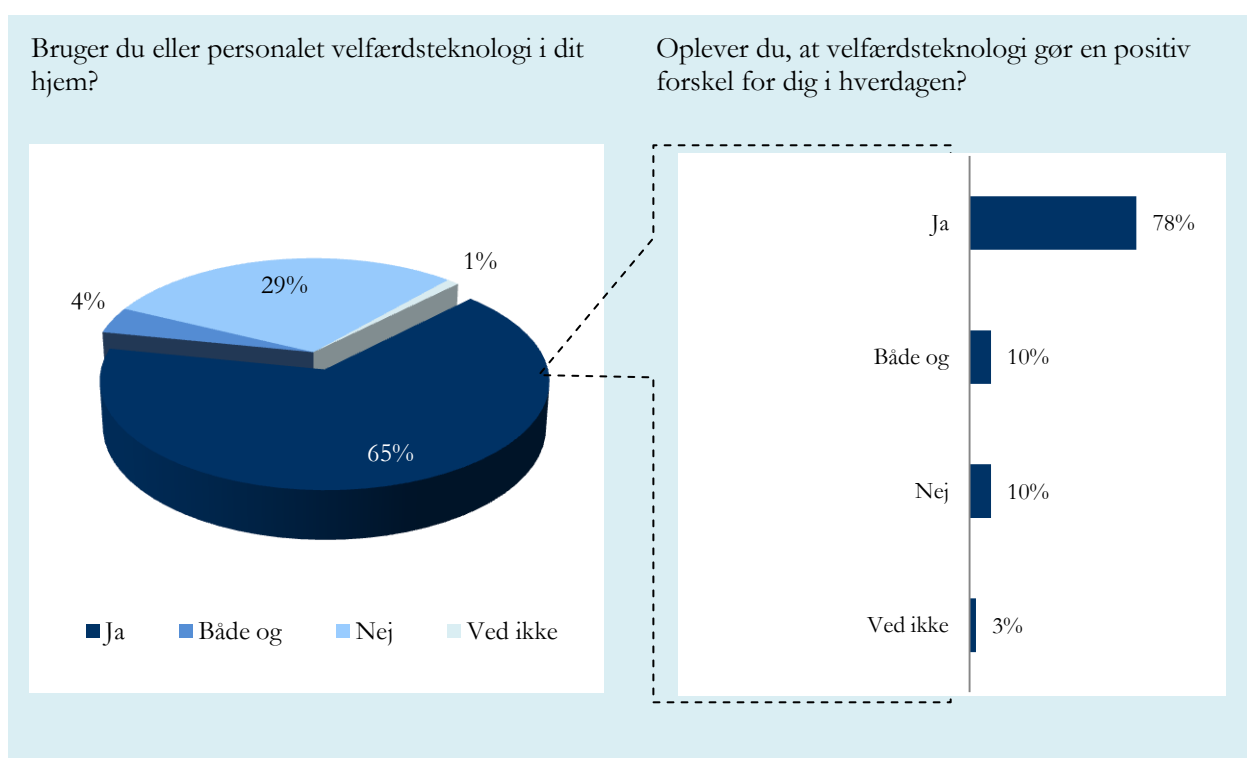
Velfærdsteknologi

Som et andet nyt tema i år er beboerne blevet stillet tre spørgsmål omhandlende brugen af velfærdsteknologi. Velfærdsteknologi kan f.eks. være nødkaldsalarm, lift, automatiske senge eller vaske-/tørretoiletter.

Beboerne er først blevet spurgt, om personalet taler med dem om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dem. Hertil svarede 24 procent ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?	14%	26%	27%	23%	29%	24%

Beboerne er herefter blevet spurgt om de eller personalet bruger velfærdsteknologi. Hertil har 65 procent svaret ”Ja”. De, som bruger velfærdsteknologi, er herefter blevet spurgt, om de oplever, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dem i deres hverdag. Hertil har 78 procent svaret ”Ja”.



Åbne svar: Kan du pege på velfærdsteknologiske midler, som kunne gøre din hverdag bedre?

De beboere, der ikke bruger velfærdsteknologi i deres hjem, er blevet spurgt, om de kan pege på velfærdsteknologiske hjælpemidler, der kunne gøre deres hverdag bedre. Ud af de 1.000 deltagende i undersøgelsen, har 273 beboere, svarende til 29 procent procentangivet, at de ikke anvender velfærdsteknologi.

Ud af disse har mindre end 20 beboere anvendt den åbne besvarelse til at pege velfærdsteknologiske midler, der kunne gøre deres hverdag bedre. Det har ud fra disse få besvarelser ikke været muligt at identificere et tema – hverken i beboernes ønske eller behov for konkrete velfærdsteknologiske midler. Derimod er svarene meget divergerende. Fire beboere (en femtedel af de åbne svar) har dog efterspurgt et alarm- eller nødkaldssystem.

Mad og måltider

De næste spørgsmål belyser beboernes tilfredshed med maden og måltiderne. Den samlede tilfredshed med maden var faldet fra 2013 til 2014, mens tilfredsheden med maden i 2015 er steget, så den er tilbage på samme niveau som i 2013.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	3.9	3.9	3.8	4.0	3.8	3.9↑	3.6↓	3.8

Det fremgår af tabellen, at den samlede tilfredshed med maden er steget siden 2014. Gennemsnitsscoren på 3,9 svarer til, at 71 procent af beboerne i år har svaret, at de er tilfredse med maden, mens denne andel udgjorde 68 procent i 2014. 16 procent af beboerne er utilfredse med maden.

De brugere, der har angivet, at de er utilfredse med maden, har fået mulighed for at uddybe, hvad de gerne vil have, at der er anderledes ved maden.

Åbne svar: Hvad ville du gerne have, at der var anderledes ved maden

Ud af de 1.000 deltagende i undersøgelsen har 154 beboere angivet, at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med maden på plejeboligerne. Denne gruppe har fået et spørgsmål om, hvad de gerne ville have, der var anderledes ved maden. 149 personer har besvaret dette spørgsmål.

De åbne svar viser ligesom sidste år, at der er mange forskellige holdninger til maden i plejeboligerne. Når svar, der gengives i denne rapport, kan være direkte modstridende, kan det skyldes, at beboerne har forskellige ønsker og præferencer til den mad, som serveres, ligesom der kan være forskelle i praksis mellem de forskellige plejeboliger.

Et af de gennemgående temaer i besvarelserne hos de utilfredse beboere er, at de gerne vil have større variation i maden, og at de generelt ønsker mad i højere kvalitet og med mere smag.

Der er flere af beboerne, der oplever, at maden og menuen er kedelig. Særligt retter utilfredsheden sig mod kødet, som flere nævner er sejt og dermed svært at tygge. I forhold til tilbehøret er der flere beboere, der gerne vil have salat og mere grønt.

Derudover kan der i svarene udledes mange specifikke præferencer. Disse præferencer er meget delte. Nogle beboere ønsker traditionelt mad, som de kender, mens andre beboere ønsker vegetariske eller økologiske måltider med flere grøntsager.

De brugere, der er tilfredse med maden, har fået mulighed for at uddybe, hvad de synes er godt ved maden.

Åbne svar: Hvad er det du synes, der er godt ved maden?

Ud af de 1.000 deltagende i undersøgelsen har 703 personer svaret, at de alt i alt er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med maden. Denne gruppe af tilfredse beboere har fået spørgsmålet om, hvad, de synes, er godt ved maden. 576 personer har besvaret spørgsmålet.

Ligesom de utilfredse beboere har også de tilfredse beboerne forskellige holdninger til, hvad, de synes, er godt ved maden. Overordnet er der dog en række tendenser, som kan udledes i de åbne svar.

Én af tendenserne er en generel tilfredshed med tilbedredningen og smagen af maden. Over en tredjedel af de tilfredse beboere svarer ganske kort, at maden er veltillavet og smager godt.

Mange af beboerne lægger vægt på, at der er en god variation i menuen og sammensætningen af maden, og at der serveres økologisk mad med mange grønsager. Modsat er der også mange, der er glade for, at maden hovedsageligt består af klassiske danske retter, som de selv ville lave dem.

Der er ligeledes flere beboere, der nævner, at det er dejligt, at køkkenet tager individuelle hensyn, og at der bliver lyttet til de ønsker og særlige præferencer, som nogle beboere måtte have

Det sidste spørgsmål, der er blevet stillet vedrørende maden, belyser, om der bliver lyttet, hvis beboerne har forslag til maden eller menuen på plejehjemmet. Herunder er resultatet præsenteret for dem, der svarer, at de kommer med forslag til maden eller menuen.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?	64%	63%	64%	69%	57%	63%

Til sammenligning svarede 19 procent af beboerne sidste år, at de var med til at bestemme maden og menuen i plejeboligen. Andelen i 2014 var større end 2013, hvor denne udgjorde 12 procent. 70 procent af de beboere, der angav, at de ikke var med til at bestemme maden eller menuen, svarede dog samtidig, at de ikke ønskede medbestemmelse på dette område.

I forlængelse af spørgsmål om maden og menuen på plejecentrene er beboerne også blevet spurgt, om de er tilfredse med stemningen ved måltiderne, f.eks. om de oplever, at der er mulighed for ro, hygge mv. 67 procent har svaret "Ja".

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	67%	68%	60%	74%+	60%	67%

Til sammenligning svarede 56 procent sidste år, at de var tilfredse eller meget tilfredse med stemningen ved måltiderne.

Åbne svar: Hvad skulle være anderledes for at måltiderne forløb bedre?

Ud af samtlige 1.000 deltagende i undersøgelsen har 139 personer svaret, at de ikke er tilfredse med stemningen ved måltiderne. Disse beboere har fået mulighed for at uddybe, hvad der skulle være anderledes for, at måltiderne forløb bedre. 100 personer har ønsket at svare.

Ligesom i 2014 er den primære årsag til utilfredsheden, at beboerne har svært ved at samtale ved bordene. Da der er mange demente og dårlige beboere i plejeboligerne, oplever flere, at det er vanskeligt tale sammen under måltiderne. Flere beboere giver udtryk for, at der er stille ved bordene, og at de savner ”hyggen” ved måltiderne.

For at måltiderne kan forløbe bedre, foreslår mange af beboerne en anden sammensætning ved bordene, således at de beboere, som er ligesindene eller har fælles interesser, bliver sat sammen. For langt størstedelen bunder utilfredsheden i, at beboerne savner hyggelige og rare samtaler under måltiderne.

Dagligdag

Det næste tema handler om beboernes dagligdag. Under dette tema er beboerne først blevet spurgt, om deres dag almindeligvis går med noget, som de synes er rart. I første tabel ses den samlede andel beboere, der svarer ”Ja” på dette spørgsmål, opdelt på lokalområder. I anden tabel vises det samme spørgsmål, opdelt på de præcise svarkategorier.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	72%	77%	76%	83%+	70%	76%	80%↑	74%

	Ja	Delvis	Nej	Total
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	76%	15%	9%	100%

Åbne svar: Hvad skulle være anderledes for, at din dag i højere grad kunne gå med noget rart

Ud af samtlige 1.000 deltagende i undersøgelsen, har 230 personer svaret ”delvis” eller ”nej” til, om deres dag går med noget rart. Disse har fået mulighed for at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes for, at deres dag i højere grad kunne gå med noget rart. 114 personer har ønsket at svare.

Størstedelen af disse beboere har angivet som svar, at de gerne vil have, at der sker lidt mere i løbet af dagen. Mange af beboerne har givet udtryk for, at de keder sig og føler sig indelukkede. I de åbne svar efterspørges der generelt flere aktiviteter, både i hverdage og i weekender, samt bedre muligheder for at komme ud. Af aktiviteter foreslår beboerne bl.a. ture i teateret, zoologisk have, tivoli eller bakken.

Generelt efterspørges bedre muligheder for at komme ud af huset. Der er mange af beboerne, der gerne vil ud og gå ture, ligesom nogle efterspørger muligheder for at dyrke motion eller tage del i praktiske aktiviteter såsom indkøb eller arbejde i haven.

Flere svarer, at deres fysiske begrænsninger gør, at de ikke kan komme ud på egen hånd og derfor ønsker, at personalet har mere tid til at hjælpe dem med at deltage i aktiviteter eller blot komme uden for.

Et andet tema, der fylder meget i besvarelserne er mulighederne for socialt samvær og kontakt til andre. Flere nævner, at det er en udfordring at finde meningsfuldt og stimulerende samvær med andre beboere, da mange på plejeboligerne er syge eller dårlige. En del svarer, at de savner kontakt til andre mennesker, ligesom der er mange af beboerne, der gerne vil have, at personalet havde mere tid til at tale med dem, lytte til dem og i det hele taget være mere nærværende sammen med dem.

Endelig har deltagerne i undersøgelsen besvaret spørgsmål om medbestemmelse, der berører aspekter af deres egen dagligdag. Herunder er resultatet præsenteret for dem, der gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet på plejehjemmet.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet her på plejehjemmet?	61%-	81%	69%-	85%+	79%	77%

Til forskel fra de foregående år, hvor spørgsmålet belyste, om beboerne *har* medbestemmelse, belyser spørgsmålet i år, om beboerne *har* medbestemmelse, *hvis* de ønsker det. Ændring i spørgsmålet skyldes, at 80 procent af de beboere, der i 2014 svarede, at de ikke havde medbestemmelse, ikke ønskede medbestemmelse.

Som det sidste spørgsmål under teamet om dagligdag er beboerne spurgt, om de kommer ud i det omfang, de gerne vil. Resultatet ses i tabellen neden for.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	54%	61%	57%	68%+	55%	60%

Information

Det næste spørgsmål belyser, om beboerne føler sig tilstrækkelig informeret om, hvilken hjælp de kan få.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	65%	75%	71%	72%	70%	71%

Til sammenligning svarede 61 procent af beboerne sidste år, at de i høj grad eller i meget høj grad følte sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de kunne få.

Selvbestemmelse

Der er i år blevet stillet et enkelt spørgsmål om, hvor meget indflydelse beboerne føler, at de har på deres dagligdag. Tabellen nedenfor viser, at 89 procent føler, at de er med til at bestemme, hvordan deres dag forløber. Det er en signifikant lavere andel end i 2014, hvor denne udgjorde 94 procent, men (signifikant) højere end 2013, hvor samme andel udgjorde 86 procent.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber?	92%	87%	92%	89%	87%	89% ↓	94%	86%

Livskvalitet

Det næste spørgsmål handler om beboernes livskvalitet. Tabellen herunder viser, at beboernes samlede vurdering af deres livskvalitet er på samme niveau som i 2014 og 2013.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.5	3.9	3.6	4.0+	3.7	3.8	3.7	3.8

Tabellen viser, at beboernes vurdering af deres livskvalitet er på niveau med tidligere år. Gennemsnitsscoren på 3,8 svarer til, at 65 procent har i 2015 svaret, at deres livskvalitet er ”god” eller ”meget god”.

I forlængelse af ovenstående spørgsmål har beboerne fået mulighed for, med egne ord, at uddybe, hvad personalet kan gøre for at forbedre deres livskvalitet. 422 beboere har besvaret det åbne spørgsmål om, hvilken éne ting, de mener, kan forbedre deres livskvalitet.

Åbne svar: Hvis du skulle pege på én ting, som personalet kunne gøre for at forbedre din livskvalitet, hvad skulle det så være?

Ud af samtlige 1.000 deltagende i undersøgelsen har 9 procent, svarende til 94 beboere, svaret, at deres livskvalitet er ”dårlig” eller ”meget dårlig”. Sammenlignet med sidste år, hvor denne gruppe udgjorde 12 procent, er der tale om et (signifikant) fald i denne andel.

I de åbne svar kan der udeledes flere temaer. For langt størstedelen af besvarelserne er det det sociale samvær det centrale tema. Mange af beboere ønsker mere personale og større kontinuitet i personale-grupperne. Der er flere beboere, der giver udtryk for, at de savner opmærksomhed fra personalet og efterspørger, at personalet har mere tid til at tale med dem.

Ligeledes er der flere, der giver udtryk for, at de ønsker, at der sker mere i løbet af dagen. Endnu engang giver beboerne udtryk for, at de gerne vil have flere aktiviteter i og uden for plejecentret - f.eks. aktiviteter som bl.a. spil, spilturneringer, filmaftener, ture i butikker og mulighed for at bevæge sig. Generelt er der flere, der efterspørger muligheden for at komme ud og opholde sig uden for.

Ensomhed

Igen i 2015 er der stillet en række spørgsmål omhandlende ensomhed og kontakt til andre mennesker.

Den første tabel belyser, om beboerne generelt synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere. Til dette spørgsmål svarer 57 procent ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?	52%	55%	52%	64%+	59%	57%	54 %	50 %

Selvom der ikke er signifikant forskel på udviklingen fra 2014 til 2015, er der sket en udvikling fra 2013 til 2015.

Den næste tabel belyser, om beboerne har en de er fortrolig med, og som de kan tale med, hvis de oplever at have problemer eller være trist. Til dette spørgsmål svarer 41 procent ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?	40%	40%	35%	47%	42%	41%

Sidste år blev beboerne spurgt: ”Er der nogen af de andre beboere, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?” Hertil svarede 38 procent af beboerne ”Ja”. Da spørgsmålet i år åbner op for, at den person, som beboeren er fortrolig med, ikke nødvendigvis er en anden beboer fra plejeboligen, er resultaterne ikke sammenlignelige.

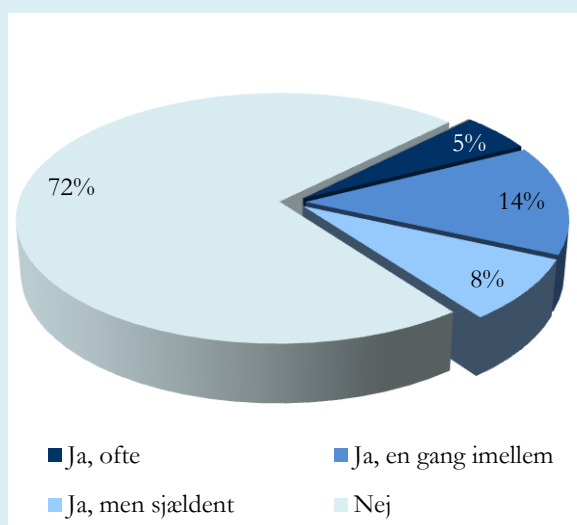
Nedenstående tabel belyser social ensomhed, som beskriver, hvorvidt en person har mulighed for at være sammen med andre mennesker i det omfang, som personen ønsker.

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

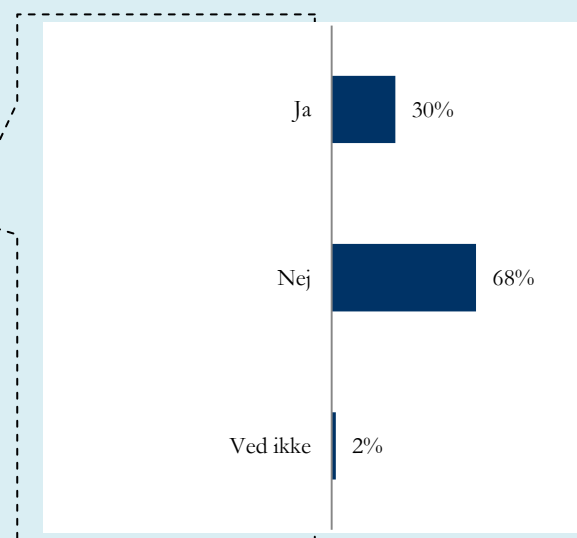
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Ja, ofte	3%	2%	9%	5%	8%	5%↓	10%	8%
Ja, en gang imellem	20%	16%	12%	15%	9%	14%	13%	12%
Ja, men sjældent	12%	7%	5%	9%	9%	8%	11%↑	7%
Nej	65%	74%	74%	72%	73%	72%↑	66%	70%
Ved ikke	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De beboere, som har svaret, at de (”sjældent”, ”en gang imellem” eller ”ofte”) er socialt ensomme (alene, selvom de egentlig har mest lyst til at være sammen med andre), er blevet spurgt, om de gerne have hjælp fra personalet til at få mere kontakt til andre beboere her på plejehjemmet? Svarene kan læses i tabellen til højre.

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



Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få mere kontakt til andre beboere her på plejehjemmet?



Nedenstående tabel belyser, i hvilket omfang beboerne føler sig isoleret fra andre. Tallene i tabellen viser, at størstedelen aldrig har følelsen af at være isoleret fra andre.

Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Ofte	3%	5%	8%	5%	5%	5%
En gang imellem	7%	7%	9%	7%	10%	8%
Sjældent	8%	6%	12%	7%	7%	8%
Aldrig	79%	81%	71%	81%	77%	78%
Ved ikke	3%	1%	0%	0%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Næste tabel belyser, i hvilket omfang beboerne savner nogen at være sammen med. Tallene i tabellen viser, at andelen, der svarer "aldrig" er lidt lavere end i den foregående tabel.

Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Ofte	4%	9%	11%	5%	9%	8%
En gang imellem	16%	14%	16%	16%	13%	15%
Sjældent	9%	7%	12%	12%	14%	11%
Aldrig	68%	69%	61%	67%	64%	66%
Ved ikke	2%	1%	1%	0%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nedenstående tabel belyser, i hvilket omfang beboerne føler sig holdt udenfor.

Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Ofte	1%	1%	5%	2%	2%	2%
En gang imellem	4%	4%	5%	3%	5%	4%
Sjældent	5%	3%	6%	6%	7%	5%
Aldrig	87%	91%+	83%	89%	83%	87%
Ved ikke	3%	1%	1%	0%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Den sidste tabel inden for dette tema belyser, om beboerne gerne vil have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger. Hertil svarer 13 procent ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger?	14%	12%	17%	8%	16%	13%

Tryghed

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt beboerne føler sig trygge i deres plejebolig.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015
Føler du dig tryk her på plejehjemmet?	90%	92%	85%	95%+	93%	92%

Resultatet kan ikke direkte sammenlignes med foregående år, fordi beboerne tidligere har besvaret dette spørgsmål ved at angive, i hvilken grad de følte sig trygge på plejehjemmet. I 2014 svarede 91 procent af beboerne, at de ”i meget høj grad” eller ”høj grad” var trygge på plejehjemmet. Både i år og i tidligere år er det størstedelen af beboernes som føler sig trygge på plejecentrene.

Helbred

Det næste spørgsmål omhandler beboernes vurdering af eget helbred. Tabellen nedenfor viser, at beboernes egne vurderinger af deres helbred ligger på samme niveau som i 2014 og 2013.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2015	SUF 2014	SUF 2013
Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?	3.3	3.6	3.5	3.6	3.6	3.5	3.5	3.5

Også beboernes vurdering af eget helbred er på niveau med tidligere år. 55 procent svarer, at de har et ”meget godt” eller ”godt” helbred.

Beboernes gode råd til bedre plejeboliger

Sidst i undersøgelsen er alle beboerne blevet spurgt, om de har et godt råd til, hvordan livet på plejecentret kan blive bedre. 418 beboere har ønsket at svare.

Åbne svar: Har du et godt råd til, hvordan livet her på plejehjemmet kan blive bedre?

Når beboerne i undersøgelsen er blevet spurgt, om de har et godt råd til, hvordan livet på plejehjemmet kan blive bedre, er besvarelserne meget i overensstemmelse med beboernes forslag til, hvordan personalet kan forbedre deres livskvalitet.

Kapaciteten i personalegrupperne er ligesom sidste år omdrejningspunktet i beboernes svar. Det er således størstedelen af beboerne, der svarer, at de ønsker mere personale og større kontinuitet i personalegrupperne. Flere beboere giver udtryk for, at de ikke føler, at der er tilstrækkeligt personale til at imødekomme beboernes plejebenhov, og at der går lang tid, før personalet kommer, når de kalder på hjælp.

Også kvaliteten af personalegrupperne er et centralt tema i beboernes besvarelser. Ud over tid til hjælp og pleje, efterspørger mange beboere også, at personalet har mere tid til tale og være sammen med beboerne. Mange beboere oplever, at personalet har travlt, og at de ikke er nærværende og til stede, når de er sammen med beboerne.

Også ønsket om flere aktiviteter og socialt samvær fylder meget i besvarelserne. Flere ønsker bedre muligheder for at deltage i noget sammen med andre ligesindede beboere. Det efterspørges af mange, at der sker mere på plejehjemmet, og at der er bedre mulighed for at komme på ture uden for plejeboligert.

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

Generelt

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet? (n = 998)	49%	38%	8%	4%	1%	0%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen? (n = 996)	90%	6%	4%	0%		100%	
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig? (n = 986)	79%	11%	9%	1%		100%	
Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv? (n = 981)	84%	7%	9%	1%		100%	
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet? (n = 877)	57%	17%	24%	2%		100%	

Den fysiske indretning

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er du glad for din egen bolig? (n = 1000)	90%	6%	4%	0%	100%
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne? (n = 914)	88%	5%	5%	2%	100%
Bruger du jeres fælles lokaler? (n = 1000)	69%	11%	20%	0%	100%

Praktisk hjælp og personlig pleje

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet? (n = 976)	46%	45%	6%	2%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket,	45%	47%	4%	3%	1%	0%	100%

herunder til at gå i bad? (n = 741)							
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at komme på toilettet? (n = 353)	41%	48%	7%	3%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv (n = 733)	35%	61%	3%	1%	0%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig (n = 992)	45%	41%	7%	5%	2%	1%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for? (n = 928)	89%	6%	5%	1%		100%	

Personalet

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet? (n = 1000)	55%	36%	7%	2%	1%	0%	100%
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Er personalet venligt over for dig? (n = 1000)	93%	7%	1%	0%		100%	
Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det? (n = 995)	64%	16%	19%	2%		100%	
Kommer personalet, når du kalder på hjælp? (n = 984)	80%	14%	3%	2%		100%	
Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 988)	85%	9%	4%	3%		100%	
Føler du dig tryk ved personalet? (n = 999)	92%	7%	1%	0%		100%	
Er der nogen fra personalet, som du er særlig fortrolig med, og som du kan gå til, hvis du har spørgsmål eller behov for hjælp? (n = 998)	59%	4%	36%	1%		100%	
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke		Total	
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker? (n = 775)	87%	5%	4%	4%		100%	

Sammenhæng

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er personalet her på plejehjemmet gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp? (n = 973)	74%	10%	9%	7%	100%
Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig? (n = 987)	78%	10%	6%	7%	100%

Klippekort

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Ved du, at du får dét, der hedder klippekort, som er en halv times hjælp hver 14. dag, som du selv kan bestemme over i samarbejde med personalet? (n = 999)	58%	3%	39%	1%	100%
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? (n = 535)	32%	8%	32%	28%	100%

Velfærdsteknologi

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig? (n = 962)	24%	5%	68%	2%	100%
Bruger du eller personalet velfærdsteknologi i dit hjem? (n = 975)	65%	4%	29%	1%	100%
Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen? (n = 633)	78%	10%	10%	3%	100%

Maden

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden? (n = 976)	37%	34%	12%	11%	5%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Respondenten kommer ikke med forslag til maden eller menuen	Ved ikke	Total
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen? (n = 994)	30%	4%	12%	52%	1%	100%
	Ja	Både og	Nej		Ved ikke	Total
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.? (n = 982)	67%	13%	14%		6%	100%

Aktiviteter

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (n = 996)	76%	15%	9%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemmer aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet? (n = 369)	77%	8%	13%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? (n = 993)	60%	9%	31%	1%	100%

Information

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få? (n = 982)	71%	12%	14%	3%	100%

Selvbestemmelse

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber? (n = 998)	89%	6%	5%	0%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 986)	23%	43%	23%	7%	3%	1%	100%

Ensomhed

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere? (n = 993)	57%	23%	19%	2%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist? (n = 994)	41%	58%	1%	100%

	Ja, ofte	Ja, en gang imellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (n = 995)	5%	14%	8%	72%	0%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få mere kontakt til andre beboere her på plejehjemmet? (n = 89)	30%	68%	2%	100%

	Ofte	En gang imellem	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	Total
Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre? (n = 990)	5%	8%	8%	78%	1%	100%
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med? (n = 991)	8%	15%	11%	66%	1%	100%
Hvor ofte føler du dig holdt udenfor? (n = 987)	2%	4%	5%	87%	1%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger? (n = 996)	13%	85%	2%	100%

Tryghed

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tryk her på plejehjemmet? (n = 999)	92%	5%	4%	0%	100%

Helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du dit nuværende helbred? (n = 996)	19%	36%	26%	13%	5%	1%	100%