



BRUGERUNDERSØGELSE 2016

PLEJEBOLIG

EPINIØN



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2016 – Plejebolig

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

Layout: KK Design

Forsidefoto: Thomas Vilhelm

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLD

Forord	4
Indledning	5
Resumé af undersøgelsens resultater	5
Oversigt over nøglespørgsmål	8
Kort beskrivelse af metoden	9
Tilfredshedsbarometer	9
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	9
Åbne besvarelser	10
Profil af målgruppen	11
Undersøgelsens resultater	13
Samlet tilfredshed.....	13
Den fysiske indretning	14
Praktisk hjælp og personlig pleje	16
Personalet	17
Sammenhæng.....	18
Klippekort	19
Velfærdsteknologi	19
Mad og måltider	20
Dagligdag.....	22
Information.....	24
Livskvalitet	24
Ensomhed	25
Tryghed.....	28
Helbred	29
Beboernes gode råd til bedre plejeboliger.....	29
Svarfordelinger på alle spørgsmål	30

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et aktivt, sundt og langt liv for københavnernes. 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 2016, hvor i alt 1028 beboere på kommunens plejecentre har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan beboerne i 2016 oplever plejecentrenes indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnernes.

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 57 spørgsmål om beboernes tilfredshed og trivsel i den plejebolig, hvor de bor.

Der er i alt gennemført 1.028 interviews med plejeboligbeboere fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 38 plejecentre har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 3. oktober til 15. november 2016.

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 2016 et billede af, at langt de fleste er tilfredse med de rammer som plejecentrene udgør. Brugerundersøgelsen viser, at 87 procent af beboerne 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 72 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. Ved disse temaer ses det, 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. På enkelte parametre er tilfredsheden dog lavere.

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 specifikke områder, hvor andelen af tilfredse beboere er under 80 procent:

- 62 procent af beboerne mener, at **personalet oftest har tid** til at tale med beboeren, hvis beboeren ønsker det. 16 procent mener derimod ikke, at dette er tilfældet, mens 18 procent svarer "Både og".
- 45 procent af beboerne giver udtryk for, at de mener, at **de bliver bedre til at klare flere dagligdagsting selv af at blive støttet af personalet**. 34 procent er derimod uenige i dette, mens 17 procent svarer "Både og".
-
- I forhold til om **personalet kommer, når beboerne kalder på hjælp**, er det 74 procent af beboerne, der giver udtryk for, at det er tilfældet. Kun 2 procent er uenige, mens 18 procent svarer "Både og".
- 63 procent af beboerne giver udtryk for, at der er nogen fra **personalet, som de er særlige fortrolige med**. 30 procent svarer "Nej" til dette, mens 5 procent svarer "Både og".

- I forhold til velfærdsteknologi er det 48 procent af beboerne, der udtrykker at personalet taler med dem om, hvad **velfærdsteknologi kan gøre for dem**. 42 procent er uenige i dette, mens 6 procent svarer ”Både og”.
- 73 procent af beboerne er tilfredse med **maden**, mens 66 procent er tilfredse med **stemningen ved måltiderne**. Derudover er det 70 procent af beboerne, der giver udtryk for, at der bliver **lyttet til dem, hvis de kommer med forslag til maden**.
- 63 procent af beboerne synes, at **de kommer ud i det omfang de gerne vil**, mens 12 procent svarer ”Både og” og 24 procent svarer ”Nej”.
- Omtrent 3 fjerdedele af beboerne føler sig tilstrækkeligt **informeret** om, hvilken hjælp de kan få. 73 procent er således enige i dette, mens 15 procent er uenige.
- 63 procent synes, at det generelt er **rart at være sammen med de andre beboere**. 14 procent synes ikke at det er rart at være sammen med de øvrige beboere, mens 19 procent svarer ”Både og”.
- 61 procent af beboerne giver udtryk for, at **der er personer, som de er særligt fortrolige med**, som de kan tale med, hvis beboeren har problemer eller er trist. 38 % giver derimod udtryk for, at det ikke er tilfældet for dem.
- En mindre andel af beboerne - 16 procent – **ønsker at få hjælp af personalet til at få kontakt til frivillige**.

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

Resultaterne er generelt på niveau med 2015 og de tidligere år

Ligesom i 2015 og tidligere ses det også i årets undersøgelse, at beboernes tilfredshed er stabil over tid. Resultatet for 2016 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. På enkelte spørgsmål relateret til de forskellige temaer er der dog signifikante udviklinger.

I forhold til temaet omhandlende beboernes ensomhed, ses en positiv tendens i 2016 sammenlignet med 2015. På langt de fleste af spørgsmålene omhandlende ensomhed, er der således signifikante positive udviklinger.

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 praktisk hjælp og personlig pleje, tilfredshed med personalet alt i alt samt tilfredshed med maden.

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

I lokalområde BIN ses der en tendens til, at det samlede gennemsnit for plejecentrene i lokalområdet er lavere end for alle SUFs lokalområder tilsammen. Det gælder blandt andet i forhold til den samlede tilfredshed, hvor fire ud af de ti plejecentre med den laveste samlede tilfredshed findes i lokalområde BIN.

Der er dog også plejecentre i BIN, der har en højere gennemsnitstilfredshed end det samlede gennemsnit for alle lokalområderne.

For de øvrige tre 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 2016 er væsentlige forskelle mellem de enkelte plejecentres resultater, hvilket også var tilfældet i 2015. 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 - på spørgsmålet om samlet tilfredshed.

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 samlet tilfredshed, tilfredshed med plejen, personalet, aktiviteter osv. For det andet ses spredningen i relation til spørgsmålene om beboernes trivsel. Der forekommer 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 samlede tilfredshed, også scorer relativt lavt 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

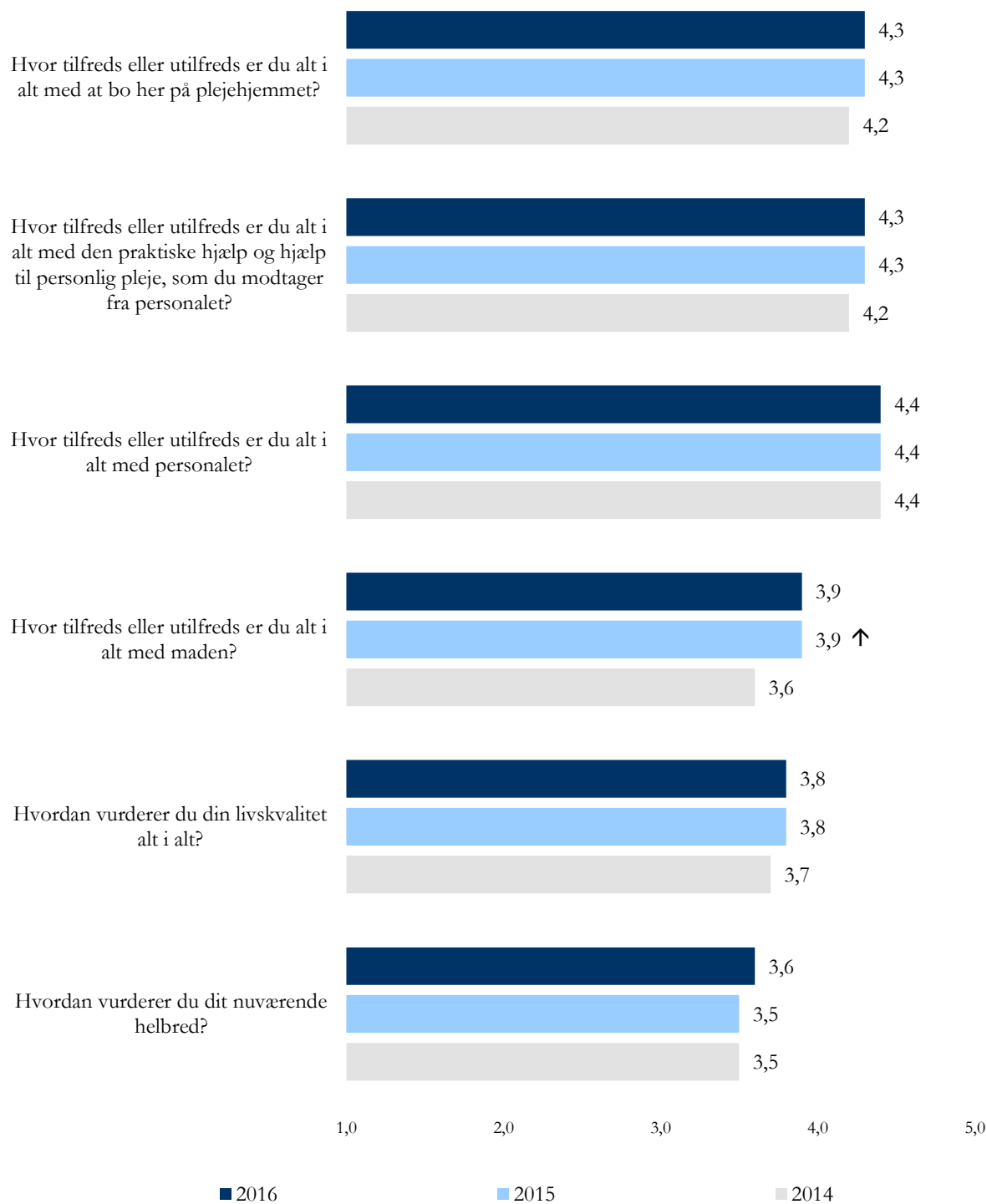
I relation til de enkelte plejecentre skal nævnes, at den stabilitet over tid, som ses for hele SUF og på lokalområdeniveau, ikke genfindes på enhedsniveau. På enhedsniveau ses således for flere plejecentre, at der sker en udvikling i resultaterne fra år til år. Således ses flere eksempler på plejecentre, som i 2015 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 2016 at ligge i den bedre ende.

Metodiske og indholdsmæssige ændringer i årets undersøgelse

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser blandt plejeboligbeboere er uændret i 2016, med undtagelse af, at der tilføjet et ekstra spørgsmål. Det er dermed muligt at sammenligne med resultaterne fra 2015.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2016 sammenlignet med 2015 og 2014:
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



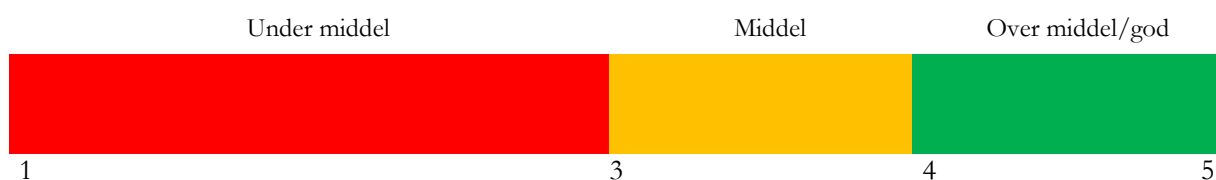
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

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.¹

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 2015 til 2016.

De fleste spørgsmål i 2016 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 IBO).

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 2016 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 lokalområdets 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

¹ 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.

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 2015 til 2016, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2016. 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 i resultaterne 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 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 rekvireres ved henvendelse til Afdeling for Data og Analyse, Center for Kvalitet og HR.

PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe udgøres af alle beboere på Københavns Kommunes plejecentre – i alt 2.653 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 undersøgelsen, fordi det vurderes, at beboerne godt kan 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	125	12%
BIN	284	28%
IBØ	174	17%
VBH	246	24%
VKV	200	19%
Total	1028	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		
Plejepakke	Antal beboere	Procentandel
Basismidler	903	88%
Basismidler + Plusmidler	93	9%
Basismidler + Plusmidler + Specialmidler	4	Under 1 %
Alkoholdemens	19	2%
Ekstra visiteret ægtefælde	8	1%
Total	1026	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, når man sammenligner beboere, der udelukkende modtager ”Basispleje” med de andre ydelsesprofiler. 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.

Køn, Alder		
	Antal beboere	Procentandel
Mænd	342	33%
Kvinder	686	67%
Total	1028	100%
	Antal beboere	Procentandel
Under 70 år	68	7%
70-79 år	252	25%
80-85 år	199	19%
86-90 år	238	23%
Over 90 år	269	26%
Total	1026	100%

UNDERSØGELSENS RESULTATER

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmål om beboernes tilfredshed og trivsel i plejecentrene. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer.

I alle tabeller vises det samlede gennemsnit for alle deltagende i undersøgelsen benævnt ”SUF 2016”. 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 2016.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2015 til 2016, markeres det ud for det samlede resultat med pil op (↑) eller pil ned (↓) afhængig af, om resultatet er højere eller lavere end i 2015. Samme markering anvendes til at illustrere en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2014 til 2015.

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”.

Samlet tilfredshed

De første spørgsmål handler om beboernes samlede tilfredshed med livet i plejebolig. Tabellen viser, at der ikke er nogen ændring i 2016 sammenlignet med de foregående to år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?	4.2	4.1 ⁻	4.3	4.4 ⁺	4.3	4.3	4.3	4.2

Gennemsnittet på 4,3 i årets undersøgelse dækker over, 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 ligesom i sidste års undersøgelse 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. Resultaterne er for begge spørgsmål på niveau med resultaterne i 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?	89%	88%	93%	89%	93%	90%	90%
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	79%	77% ⁻	85%	87% ⁺	85%	82%	79%

Dernæst følger et spørgsmål om, hvorvidt personalet støtter beboerne i at kunne klare flest mulig dagligdagsting selv. Andelen der svarer bekræftende er steget i 2016 sammenlignet med i 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv?	94%	88%	92%	92%	92%	91%↑	84%

Beboerne er efterfølgende blevet spurgt om, hvorvidt de føler, at den støtte de får betyder, at de bliver bedre til at klare flere dagligdagsting selv. På dette spørgsmål ses der et fald sammenlignet med undersøgelsen for 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet?	25%-	48%	54%+	50%	38%	45%↓	57%

Den fysiske indretning

Ligesom sidste år er der stillet en række spørgsmål der handler om den fysiske indretning i plejecentret. Det første spørgsmål viser, at 87 procent er glade for deres egen bolig, hvilket er en lidt lavere andel end i 2015, hvor det var 90 procent, der svarede bekræftende.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er du glad for din egen bolig?	87%	82%-	89%	89%	90%	87%↓	90%

Det andet spørgsmål handler om, hvorvidt plejecentret er indrettet på en sådan måde, at beboernes pårørende føler sig velkomne. På dette spørgsmål ses der ligeledes i 2016 et fald i andelen af tilfredse.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne?	95%+	71%-	95%+	79%	88%+	83%↓	88%

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 / Modtager ikke ydelsen	Total
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne?	79%	3%	11%	3%	5%	100%

Det sidste spørgsmål omhandler brugen af plejecentrets fælles lokaler. Sammenlignet med 2015, er der flere af beboerne der bruger de fælles lokaler i 2016.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Bruger du jeres fælles lokaler?	61%	75%	70%	85%+	74%	75%↑	69%

De 158 beboere, som har svaret, at de ikke bruger plejecentrets fælles lokaler, har fået mulighed for at uddybe hvorfor. 137 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.

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. Der er flere, der oplever, at de andre beboere er dårlige eller syge, og at de derfor mangler ligesindede at tale med.

For nogle af beboerne skyldes den manglende brug af de fælles lokaler desuden, at de selv er senge-liggende, syge eller på anden måde er fysisk begrænsede. For disse beboere er der ikke tale om et aktivt fravalg, men om at 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 2015 og 2014.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
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	4.2	4.3	4.4+	4.2	4.3	4.3	4.2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?	4.3	4.2	4.2-	4.4+	4.2	4.3	4.3	4.3
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at komme på toiletet?	4.2	4.1	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.3
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv	4.5+	4.1-	4.1-	4.5+	4.1-	4.2	4.3	4.3
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig	4.3	4.1-	4.2-	4.5+	4.2	4.3	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 2014 og 2015. Dette svarer til, at 92 procent af beboerne i 2016 er tilfredse med den hjælp, de får til praktiske opgaver og personlig pleje.

Beboerne er også blevet spurgt om, hvorvidt de får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som de har behov for. Andelen, der har svaret ”Ja” i 2016, er på niveau med 2015 og 2014.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Får du den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?	89%	87%	90%	90%	92%	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 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?	4.6 ⁺	4.3 ⁻	4.4	4.6 ⁺	4.4	4.4	4.4	4.4

I relation til personalet, er der på to områder en signifikant positiv udvikling, når resultaterne sammenlignes med 2015, mens der på et enkelt område er en signifikant negativ udvikling. Beboernes svar på en række spørgsmål om personalet ses i tabellen nedenfor.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er personalet venligt over for dig?	100% ⁺	94%	97%	97%	97%	97% [↑]	93%
Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det?	68%	54% ⁻	70% ⁺	62%	64%	62%	64%
Kommer personalet, når du kalder på hjælp?	84% ⁺	67% ⁻	75%	77%	74%	74% [↓]	80%
Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	89%	83% ⁻	90%	87%	92% ⁺	88%	85%
Føler du dig tryk ved personalet?	96%	88% ⁻	97% ⁺	97% ⁺	96%	94% [↑]	92%

På samme måde som i de foregående år er beboerne blevet spurgt, om hvorvidt der er nogen fra personalet, som de er særlig fortrolige med. Andelen af beboere, der svarer ”Ja” til dette spørgsmål er på samme niveau som i 2015 og 2014.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
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?	68%	60%	64%	70% ⁺	56% ⁻	63%	59%	58%

I 2015 blev der tilføjet et spørgsmål om samarbejdet mellem personalet og beboernes pårørende. Resultaterne i 2016 er på niveau med 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	91% ⁺	76% ⁻	85%	92% ⁺	83%	85%	87%

Tabellen nedenfor viser, at 16 procent af beboerne har svaret, at spørgsmålet ikke er relevant for dem, Dette skyldes formentlig, at de ikke har pårørende, der samarbejder med personalet.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	71%	3%	2%	8%	16%	100%

Sammenhæng

I 2015 blev der tilføjet to spørgsmål der forsøger at belyse, hvorvidt beboerne oplever, at deres hjælp er koordineret på en passende måde af personalet. 65 procent af beboerne oplever, at personalet er gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for beboeren, når denne skal have hjælp, hvilket er en lavere andel end i 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er personalet her på plejehjemmet gode til at tale med hinanden, så alle ved, hvad der er vigtigt for din hjælp?	64%	60% ⁻	73% ⁺	63%	66%	65% [↓]	74%

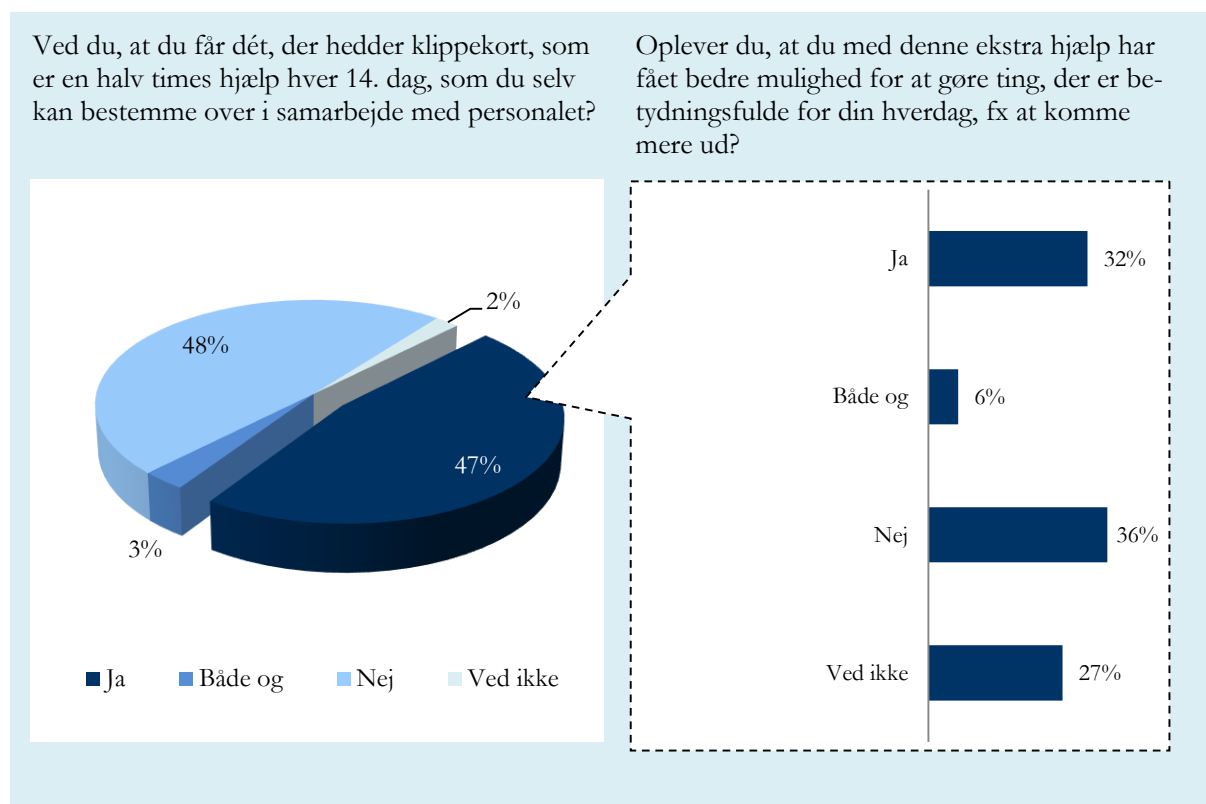
Beboerne er efterfølgende blevet spurgt, hvorvidt de oplever, at personalet ved, hvad der er vigtigt for beboeren, når de hjælper. Her er andelen, der svarer bekræftende på 81 procent, hvilket er på niveau med 2015.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	78%	73%	88% ⁺	84%	83%	81%	78%

Klippekort

Beboerne er ligesom sidste år blevet stillet spørgsmål til 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 figurerne nedenfor.



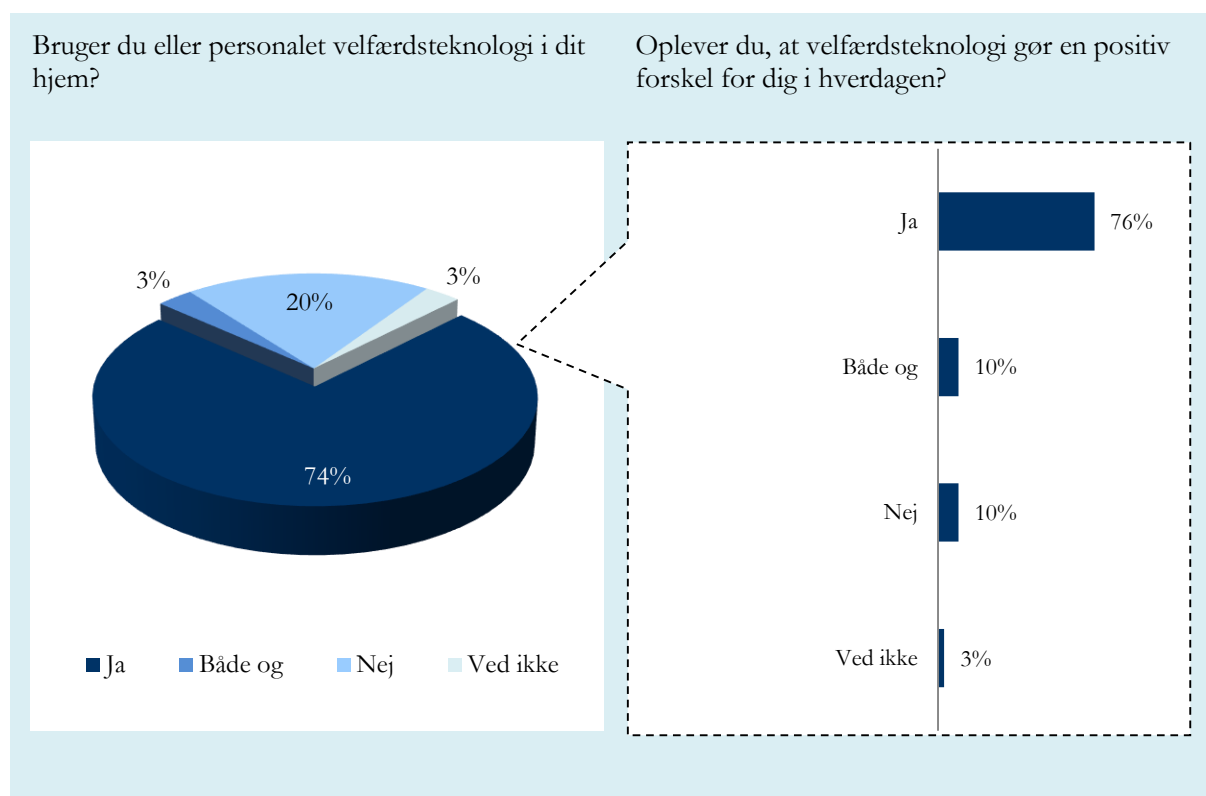
Andelen, der ved, at de er en del af klippekortsordningen er på 47 procent, hvilket er en smule lavere end i 2015, hvor andelen var på 57 procent svarede ”Ja” til spørgsmålet.

Velfærdsteknologi

Beboerne er blevet stillet tre spørgsmål vedrørende brugen af velfærdsteknologi. Velfærdsteknologi kan f.eks. være nødkaldsalarm, lift, automatiske senge eller vaske-/tørretoiletter. Beboerne er først blevet spurgt til, hvorvidt personalet taler med dem om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dem. Hertil svarer 48 procent ”Ja”, hvilket er en fordobling i forhold til året før.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig?	43%	48%	59%+	38%+	55%	48%↑	24%

Beboerne er herefter blevet spurgt om de eller personalet bruger velfærdsteknologi. Hertil har 74 procent svaret ”Ja”, hvilket ligeledes er en højere andel end i 2015, hvor det var tilfældet for 65 procent af beboerne. De beboere, som bruger velfærdsteknologi, er herefter blevet spurgt, om de oplever, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dem i deres hverdag. Dette svarer 76 procent ”Ja” til.



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 1.028 deltagende i undersøgelsen, har 10 procent givet udtryk for, at de ikke anvender velfærdsteknologi.

Ud af disse har færre end 10 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.

Mad og måltider

De næste spørgsmål belyser beboernes tilfredshed med maden og måltiderne. Den samlede tilfredshed med maden steg fra 2014 til 2015, mens tilfredsheden med maden i 2016 er på niveau med 2015.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	3.9	3.7-	3.9	4.1+	3.7-	3.9	3.9↑	3.6

Gennemsnitsscoren på 3,9 svarer til, at 73 procent af beboerne i år har svaret, at de er tilfredse med maden, mens denne andel udgjorde 61 procent i 2015. 14 procent af beboerne er derimod utilfredse med maden i år.

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 1.028 deltagende i undersøgelsen har 141 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. 134 personer har besvaret dette spørgsmål.

De åbne svar viser ligesom sidste år, at der er stor variation i holdningerne til maden. 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 plejecentre.

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. Derudover er der flere af beboerne, der giver udtryk for, at de er glade for et måltid – eksempelvis frokosten, - mens de er utilfredse med et andet måltid.

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 ser, at der generelt er mere salat og andet 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 ligeledes 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 731 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. 580 personer har besvaret spørgsmålet.

Ligesom de utilfredse beboere har også de tilfredse beboere 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 tilberedningen og smagen af maden. Mange af beboerne lægger vægt på, at der er en god variation i menuen og sammensætningen af maden. Modsat er der også er mange, der er glade for, at maden hovedsageligt består af klassiske danske retter, som de selv ville lave dem.

Det fulde datamateriale fra de åbne besvarelser (i anonymiseret form) kan rekvireres ved henvendelse til Afdeling for Data og Analyse, Center for Kvalitet og HR.

Det sidste spørgsmål, der er blevet stillet vedrørende maden, belyser, om der bliver lyttet, hvis beboerne har forslag til maden eller menuen på plejecentret. 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 2016	SUF 2015
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du kommer med forslag til maden eller menuen?	77%	62%	75%	80%+	58% ⁻	70%↑	63%

Sammenlignet med 2015, er der en højere andel i 2016, der giver udtryk for, at der bliver lyttet til deres ønsker, hvis de kommer med forslag til maden.

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. 66 procent har svaret ”Ja”, hvilket er på niveau med 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	65%	58% ⁻	67%	74%+	68%	66%	67%

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

Ud af samtlige 1.000 deltagende i undersøgelsen har 141 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, hvilket 100 personer har ønsket at svare.

Ligesom i 2015 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 føre en meningsfuld samtale under måltiderne. Flere beboere giver desuden udtryk for, at der er stille ved bordene, og at de savner ”hygge” ved måltiderne. Endlige er der også flere beboere, der beskriver, at der er for meget larm og skænderier.

For at måltiderne kan forløbe bedre, foreslår mange af beboerne, at der sker en anden sammensætning ved bordene, således at de beboere, som er ligesindede eller har fælles interesser i højere grad sidder 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.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	83%	80%	84%	84%	73%	81%	76%	80%

I nedestående tabel vises det samme spørgsmål som ovenfor, opdelt på de præcise svarkategorier.

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	81%	12%	6%	1%	100%

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

Ud af samtlige 1.028 deltagende i undersøgelsen, har 186 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. 105 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. Der efterspørges generelt flere aktiviteter, samt bedre muligheder for at komme ud af plejecentret.

Der efterspørges muligheden for at komme ud og gå ture, eller tage del i praktiske aktiviteter såsom at være med ude og foretage indkøb. Endelig er der beboere, som efterspørger muligheder for at dyrke motion.

Et andet tema, der fylder meget i besvarelserne er mulighederne for socialt samvær og kontakt til andre. En del svarer, at de 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 beboerne. Flere nævner, at det er en udfordring at finde meningsfuldt og stimulerende samvær i relationen med de øvrige beboere, da mange er syge eller mentalt svækkede.

Herunder ses beboernes svar vedrørende indflydelse på aktiviteter og egen dagligdag på plejecentrene. Resultatet i 2016 er på niveau med 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet?	89%	72%	86%	92%+	75%	81%	77%

Næste tabel viser, at 92 procent af beboerne oplever, at de selv bestemmer, hvordan deres dag forløber. Den ændring der ses i forhold til 2015 er ikke statistisk signifikant, selvom resultatet nærmer sig det niveau, der var i 2014.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber?	97%+	91%	91%	90%	92%	92%	89%↓	94%

Endelig er beboerne spurgt, om de kommer ud i det omfang, de gerne vil. Resultatet ses i tabellen neden for, hvor det ses, at resultatet er på niveau med 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	73%+	67%	62%	61%	56%-	63%	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 2016	SUF 2015
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	73%	65%-	84%+	78%	70%	73%	71%

Der ses ingen ændring i forhold til 2015.

Livskvalitet

Spørgsmålet om livskvalitet er det første af fire spørgsmål, der belyser borgernes trivsel i hverdagen. Tabellen herunder viser, at beboernes samlede vurdering af deres livskvalitet er på samme niveau som i 2015 og 2014.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.7	3.8	3.6-	4.0+	3.6-	3.8	3.8	3.7

Gennemsnitsscoren på 3,8 svarer til, at 62 procent har i 2016 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. 376 beboere har besvaret det åbne spørgsmål om, hvad de mener medarbejderne kan gøre for at forbedre deres livskvalitet.

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

Ud af de 1028 borgere i undersøgelsen har 367 peget på en ting, der kan være med til at forbedre deres livskvalitet.

I de åbne svar kan der udledes flere temaer. I langt størstedelen af besvarelserne er det sociale samvær det centrale tema. Mange af beboere ønsker mere personale og større kontinuitet i personalegrupperne. 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. Generelt er der flere, der efterspørger muligheden for at komme mere ud.

Ensomhed

Igen i 2016 er der stillet en række spørgsmål, der handler om 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 63 procent ”Ja”, hvilket er en højere andel end i 2015.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?	68%	49% ⁻	71% ⁺	67%	69%	63% [↑]	57%

Den næste tabel belyser, om beboerne har en, som de er fortrolig med, og som de kan tale med, hvis de oplever at have problemer eller er trist. Her ses ligeledes en positiv udvikling siden undersøgelsen i 2015.

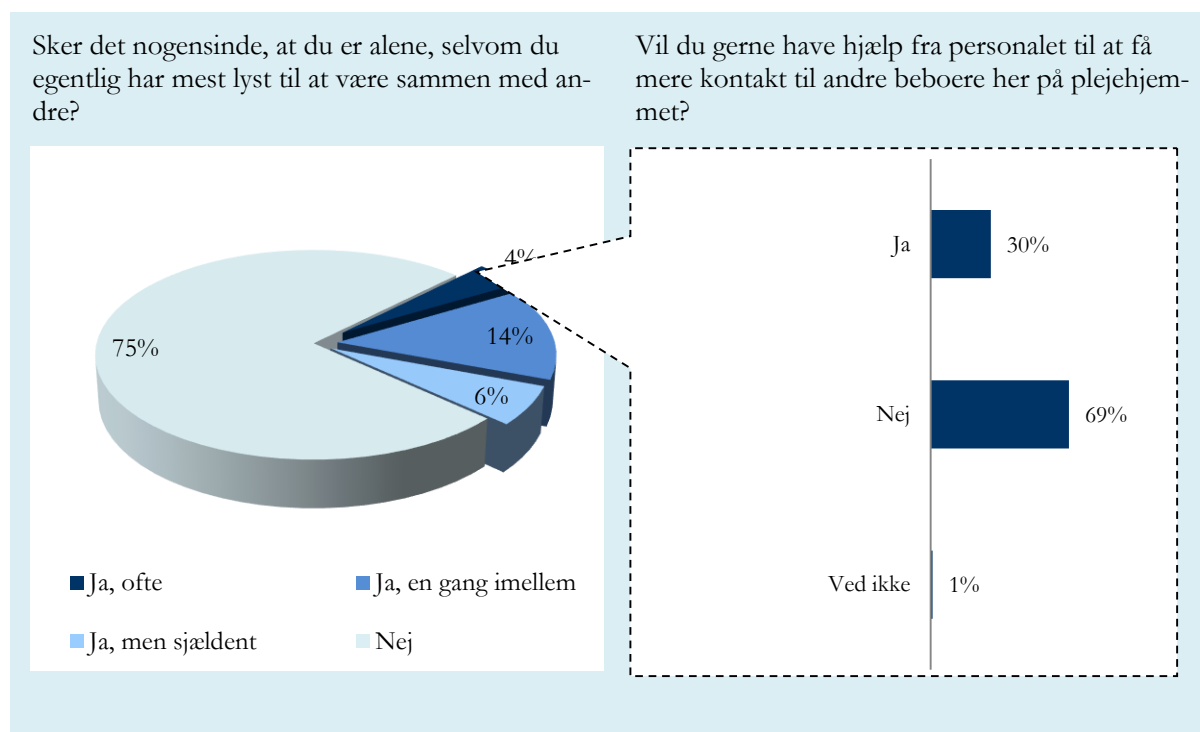
Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?	71% ⁺	60%	55%	55%	67%	61% [↑]	41%

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. Her ses også en positiv tendens fra 2015 til 2016.

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 2016	SUF 2015	SUF 2014
Ja, ofte	2%-	6%	4%	5%	4%	4%	5%↓	10%
Ja, en gang imellem	11%	13%	14%	12%	20%+	14%	15%	13%
Ja, men sjældent	5%	8%	5%	5%	5%	6%	8%	11%
Nej	82%	73%	74%	78%	71%	75%	72%↑	66%
Ved ikke	1%	1%	3%	0%-	0%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De samme tal vises i tabellem nedenfor. Her ses det desuden, at blandt de beboere, der føler sig uønsket alene, er der 30 procent, som gerne vil have hjælp fra personalet til at få mere kontakt til andre beboere.



De næste tre spørgsmål belyser ligelede forskellige aspekter af ensomhed. Spørgsmålene stammer fra den validerede UCLA Loneliness Scale. Spørgsmålene blev også stillet i 2015, og resultatet viser særligt en positiv udvikling på spørgsmålet om, hvorvidt beboerne føler sig isoleret fra andre.

Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?							
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Ofte	1%-	4%	2%	3%	3%	3%↓	5%
En gang imellem	7%	7%	2%-	5%	4%	5%↓	8%
Sjældent	3%	5%	3%	5%	2%	4%↓	8%
Aldrig	90%	84%	91%	86%	90%	88%	78%
Ved ikke	0%-	0%	1%	2%	0%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?							
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Ofte	3%-	7%	8%	7%	7%	7%	8%
En gang imellem	15%	16%	8%	14%	16%	14%	15%
Sjældent	14%	9%	8%-	14%	8%	10%	11%
Aldrig	67%	68%	75%	65%	68%	68%	66%
Ved ikke	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hvor ofte føler du dig holdt udenfor?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Ofte	1%	2%	1%-	3%	2%	2%	2%
En gang imellem	1%	2%	1%	2%	1%	1%↓	4%
Sjældent	3%	5%	4%	3%	3%	3%	5%
Aldrig	95%	90%	93%	92%	93%	92%	87%
Ved ikke	1%	1%	2%	0%-	1%	1%	1%
Total	100%	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 16 procent ”Ja”, hvilket er en højere andel end i 2015, hvor 13 procent svarede ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger?	9%-	24%+	6%-	22%+	12%	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 2016	SUF 2015
Føler du dig tryk her på plejehjemmet?	93%	86%-	95%	95%	95%	92%	92%

Resultatet er på niveau med 2015.

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 2015 og 2014. Scoren i tabellen dækker over, at 54 procent af beboerne oplever, at deres helbred er ”Godt” eller ”Meget godt”.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2015	SUF 2014
Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?	3.5	3.6	3.4	3.7+	3.6	3.6	3.5	3.5

Beboernes gode råd til bedre plejeboliger

Sidst i undersøgelsen er alle beboerne blevet spurgt til, hvorvidt de har et forslag til, hvordan livet på plejecentret kan blive bedre. 384 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 mange af besvarelsene enslydende med de forslag, som beboerne giver til, hvordan personalet kan forbedre deres livskvalitet.

Kapaciteten i personalegrupperne er ligesom de forrige år omdrejningspunktet i beboernes svar. Hovedparten af svarene handler således om, at beboerne 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 behov.

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 besvarelsene. 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 plejecentrene.

Endelig er der beboere der nævner ønsker til madens kvalitet.

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

Samlet tilfredshed

	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 = 1028)	46%	41%	8%	3%	2%	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 = 1027)	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 = 1017)	82%	7%	7%	4%	100%
Støtter personalet dig i at kunne klare flest mulige dagligdags ting selv? (n = 1020)	91%	3%	4%	2%	100%
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af personalet? (n = 959)	45%	17%	34%	5%	100%

Den fysiske indretning

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er du glad for din egen bolig? (n = 1028)	87%	8%	5%	0%	100%
Er plejehjemmet indrettet så dine pårørende føler sig velkomne? (n = 972)	83%	3%	11%	3%	100%
Bruger du jeres fælles lokaler? (n = 1026)	75%	10%	15%	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 = 966)	40%	52%	4%	3%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad? (n = 695)	40%	52%	3%	3%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at komme på toiletet? (n = 367)	33%	57%	3%	4%	2%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv (n = 670)	29%	67%	1%	1%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Hjælpen til rengøring i din egen bolig (n = 1010)	43%	46%	5%	4%	1%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Får du den hjælp til helbreds-mæssige problemer, som du har behov for? (n = 952)	90%	5%	4%	2%	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 = 1028)	53%	40%	4%	2%	0%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er personalet venligt over for dig? (n = 1028)	97%	3%	0%	0%	100%
Har personalet oftest tid til at tale med dig, hvis du ønsker det? (n = 1027)	62%	18%	16%	4%	100%
Kommer personalet, når du kalder på hjælp? (n = 1022)	74%	18%	2%	6%	100%
Tager personalet hensyn til dine væner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 1022)	88%	5%	2%	5%	100%
Føler du dig tryk ved personalet? (n = 1028)	94%	5%	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 = 1025)	63%	5%	30%	2%	100%
Hvis der er et samarbejde mellem personalet og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker? (n = 855)	85%	4%	2%	9%	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 = 1020)	65%	11%	10%	14%	100%
Ved personalet, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig? (n = 1023)	81%	4%	5%	10%	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 = 1025)	47%	3%	48%	2%	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 = 478)	32%	6%	36%	27%	100%

Velfærdsteknologi

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Taler personalet med dig om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for dig? (n = 1013)	48%	6%	42%	4%	100%
Bruger du eller personalet velfærdsteknologi i dit hjem? (n = 1016)	74%	3%	20%	3%	100%
Oplever du, at velfærdsteknologi gør en positiv forskel for dig i hverdagen? (n = 744)	76%	10%	10%	3%	100%

Mad og måltider

	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 = 1016)	30%	42%	13%	10%	4%	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 = 1026)	26%	2%	8%	63%	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 = 1016)	66%	10%	14%	10%	100%

Dagligdag

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (n = 1025)	81%	12%	6%	1%	100%

	Ja	Både og	Nej	Respon- den- ten kommer ikke med øn- sker til at be- stemme akti- viteter	Ved ikke	Total
Bliver der lyttet til dine ønsker, hvis du gerne vil være med til at bestemme aktiviteter eller andet, der sker her på plejehjemmet? (n = 1026)	21%	1%	2%	74%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber? (n = 1028)	92%	4%	3%	1%	100%
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? (n = 1028)	63%	12%	24%	1%	100%

Information

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tilstrækkeligt infor- meret om, hvilken hjælp du kan få? (n = 1021)	73%	8%	15%	4%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvali- tet alt i alt? (n = 1025)	24%	38%	27%	7%	2%	3%	100%

Ensomhed

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere? (n = 1027)	63%	19%	14%	3%	100%
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få kontakt til frivillige foreninger? (n = 1028)	16%	82%	2%	0%	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 = 1023)	61%	38%	2%	100%
Vil du gerne have hjælp fra personalet til at få mere kontakt til andre beboere her på plejehjemmet? (n = 108)	30%	69%	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 = 1023)	4%	14%	6%	75%	1%	100%

	Ofte	En gang imellem	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	Total
Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre? (n = 1021)	3%	5%	4%	88%	1%	100%
Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med? (n = 1021)	7%	14%	10%	68%	0%	100%
Hvor ofte føler du dig holdt udenfor? (n = 1020)	2%	1%	3%	92%	1%	100%

Tryghed

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du dig tryk her på plejehjemmet? (n = 1027)	92%	4%	3%	0%	100%

Helbred

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du dit nuværende helbred? (n = 1025)	21%	33%	31%	12%	3%	0%	100%