

Data om indsatsområderne fra den kvantitative tilfredshedsundersøgelse

Tema	Spørgsmål	Samlet andel af positive udsagn (tilfredshed)	Samlet andel af negative udsagn (utilfredshed)	Gennemsnitlig tilfredshed	Andel af "benytter ikke tilbuddet"	Profil (baggrundsvariable, alder, køn, lokalområde, tid på plejehjem)
Maden og måltidet	Alt i alt med maden	69%	5%	3,74	1%	Signifikant højere andel af positive udsagn på Bispebjerg. Signifikant lavere andel af positive udsagn på Nørrebro. Ingen signifikante sammenhæng i de øvrige baggrundsvariable.
	Muligheden for menuvalg	54%	15%	3,55	12%	Signifikant højere andele i Valby, og signifikant lavere andel i Indre by. Signifikante forskelle på lokalområdeniveau i andel af "benytter ikke tilbuddet". Ingen signifikante sammenhæng i de øvrige baggrundsvariable
	Stemningen ved måltiderne	67%	9%	3,77	14%	Signifikant lavere positiv andel på Bispebjerg. Ingen signifikante sammenhæng i de øvrige baggrundsvariable
	Tidspunkt for servering	73%	4%	3,96	.	.
Rengøring	Rengøring af egen bolig	71%	9%	3,85	.	Mænd signifikant mere tilfredse end kvinder. Signifikant lavere positiv andel på Østerbro
Omsorg og aktiviteter	Daglige aktiviteter	75%	10%	3,96	40%	Signifikant flere mænd end kvinder benytter tilbuddet om de daglige aktiviteter. Ingen sammenhæng med alder, tid på plejehjem eller lokalområde
	Tilbud om træning	76%	9%	3,99	40%	Kvinder er signifikant mere tilfredse med tilbuddene om træning end mændene. Beboere på 70 år eller derunder er mere utilfredse med tilbuddene om træning. Ingen signifikante sammenhæng i de øvrige baggrundsvariable
	Arrangement er i forbindelse med mærkedage	72%	4%	4,11	20%	Signifikant højere tilfredshed i VBH, og signifikant lavere tilfredshed på Nørrebro og Østerbro. Ingen signifikante sammenhæng i de øvrige baggrundsvariable

Indsatsområder fra den kvalitative tilfredshedsundersøgelse

Tema	Sammendrag
Overordnet centrale temaer i den kvalitative tilfredshedsundersøgelse	<p>"Når de pårørende direkte skal rangordne beboernes tilfredshedsfaktorer, peger de på dagligdagens kontakt og oplevelser: Den menneskelige kontakt, stabilt og synligt personale, personlig pleje, aktiviteter og samvær samt rengøring. Ligeledes centreres de pårørendes forslag til den umiddelbare prioritering af indsatsområder sig om en mere stabil og personlig kontakt med den enkelte beboer i dagligdagen, et øget fokus på aktivering af beboerne samt at sikre, at personalet gennemgående er kvalificeret til at varetage deres opgaver."</p>
Omsorg og aktiviteter	<p>"Begrænset tid til 'omsorg' og samvær, til samtale og aktiviteter med beboeren, fx løse kryds og tværs, høre plader, gå tur, tale og være sammen – samt at man oplever en travl og stresset stemning. Nogle pårørende oplever, at der tilbydes tilstrækkelige aktiviteter på plejehjemmet, andre pårørende savner flere tilbud. Samtidig kommenterer nogle pårørende, at 'deres' beboere ikke har mulighed for at deltage i aktiviteterne, da de er for svage, men at aktiviteter alligevel forekommer vigtige generelt. Det opleves positivt, når beboerne tilbydes forskellige fælles aktiviteter, underholdning, kreative sysler og huslige pligter, arrangementer fx ved højtider, som også inddrager pårørende, samt motion, træning og fysisk terapi. Både som en mulighed for at give beboerne oplevelser, noget at være sammen om og holde dem fysisk og psykisk i gang."</p>
Rengøring	<p>"Tilfredsheden med rengøringen er blandet. Nogle pårørende oplever niveauet som tilfredsstillende, andre kritiserer, at der fx er nullermænd og støv, gøres rent for sjældent, er nusset eller decideret beskidt. Nogle pårørende fortæller, at de selv hjælper til, eller at det, at plejepersonalet gør rent (i stedet for et rengøringspersonale), dels betyder et lavere niveau, dels tager fokus fra den personlige kontakt med beboerne. I de tilfælde, hvor forholdene, plejen og omsorgen ellers findes tilfredsstillende af den pårørende, kan netop rengøring (eventuelt inklusiv personlig hygiejne) blive et vigtigt evalueringsskæbnepunkt fra den pårørendes perspektiv."</p>
Maden	<p>"Det fremhæves positivt, at maden er god, veltilberedt og velsmagende samt evt. økologisk. Til gengæld kritiseres det, når man oplever at maden er uden smag, kødet er svært at tygge, og der ikke tilbydes alternativer, at frokosten kun består af 'to stykker æg og en tomat'. Samtidig fremhæves forplejningen indimellem som dyr, set i forhold til det beløb beboeren betaler alt i alt. Men samtidig også indimellem som billig, når en beboer på (dyr) sondemad betaler det samme som alle andre. Angående rammerne for måltidet fremhæves forskellige aspekter positivt. Når man som pårørende kan spise med, når spisestuen opleves hyggelig, når beboerne har faste pladser og grupperes med dem, de passer sammen med og er vant til. Eller når beboeren frit kan vælge at spise hos sig selv, og når personalet har mulighed for at sidde med og tale med beboerne. Til gengæld fremhæves det negativt, når mindre talende beboere grupperes og dermed ikke bliver stimuleret, når mere friske beboere sættes sammen med meget svage beboere, og stemningen præges af fx skænderier."</p>