

Det mener brugerne i København



Metode - oplevede kvalitet

Kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse

- § Tilfredshedsskala fra 1 – 5
- § På kommune-, lokalområde- og plejehjemsniveau
- § Signifikante sammenhænge
- § Ekstern samarbejdspartner, TNS Gallup

Nyt

- § Total undersøgelse på 48 plejehjem med 1.262 respondenter
- § Fokus på faglig udvælgelse og interviewkvalitet

Metode - oplevede kvalitet

Kvalitativ pårørendeundersøgelse

- § Pårørende til svage beboere
- § Fokusgruppeinterview (22 pårørende tilknyttet 17 plejehjem)
- § Hovedfokus i interviewene:
 - § Svage beboeres tilfredshed med plejetilbuddet
 - § De pårørendes egen tilfredshed med deres samarbejde og kontakt til plejehjem
- § Ekstern samarbejdspartner, TNS Gallup
- § Ny og forsøgsvis undersøgelse

Det mener brugerne i København



Brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere

Hovedresultat for kommunen samlet

- § 81 pct. er alt i alt tilfredse med at bo på plejehjem, og 5 pct. er ikke tilfredse
- § 85 pct. er alt i alt tilfredse med personalet, og 2 pct. er ikke tilfredse
- § 69 pct. er alt i alt tilfredse med maden på plejehjemmene, og 13 pct. er ikke tilfredse

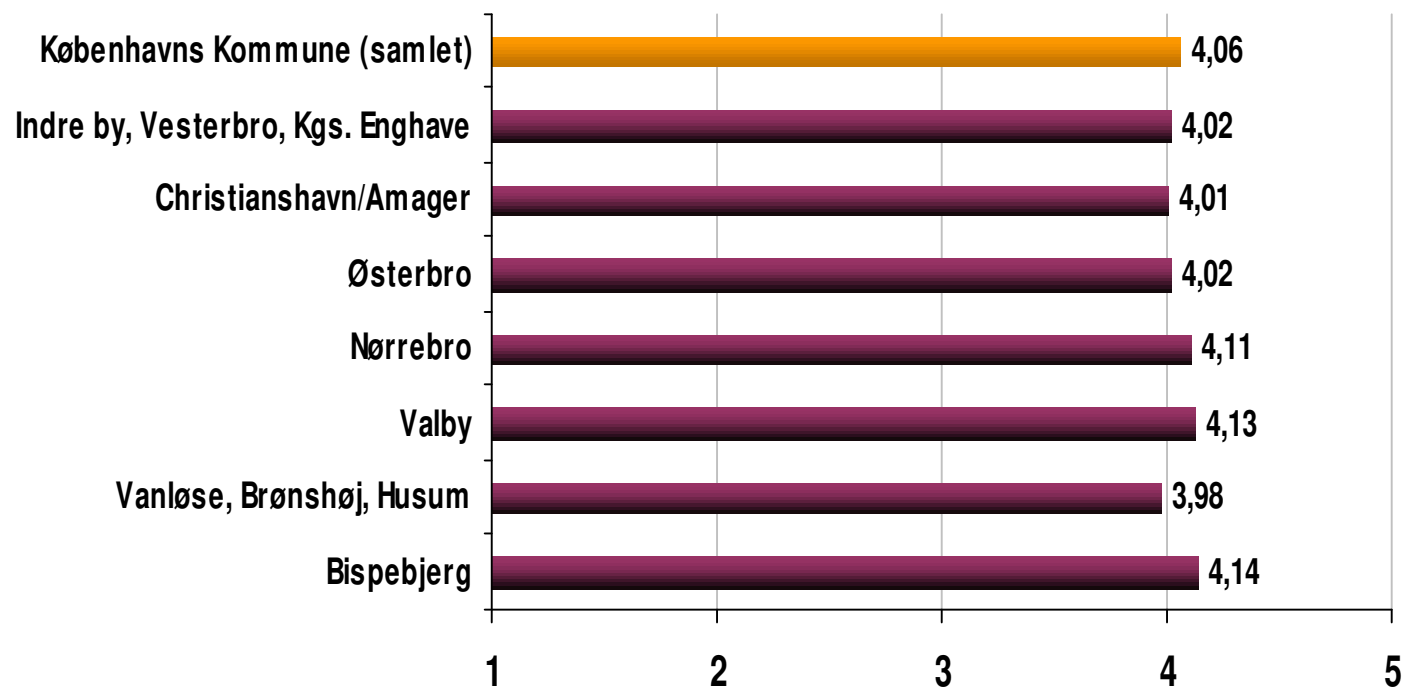
Hovedresultat for lokalområderne og plejehjemmene

- § Brugertilfredsheden fordeler sig generelt relativt jævnt på de syv lokalområder og 48 plejehjem

Det mener brugerne i København



Den gennemsnitlige tilfredshed med at bo på plejehjem alt i alt fordelt på lokalområder

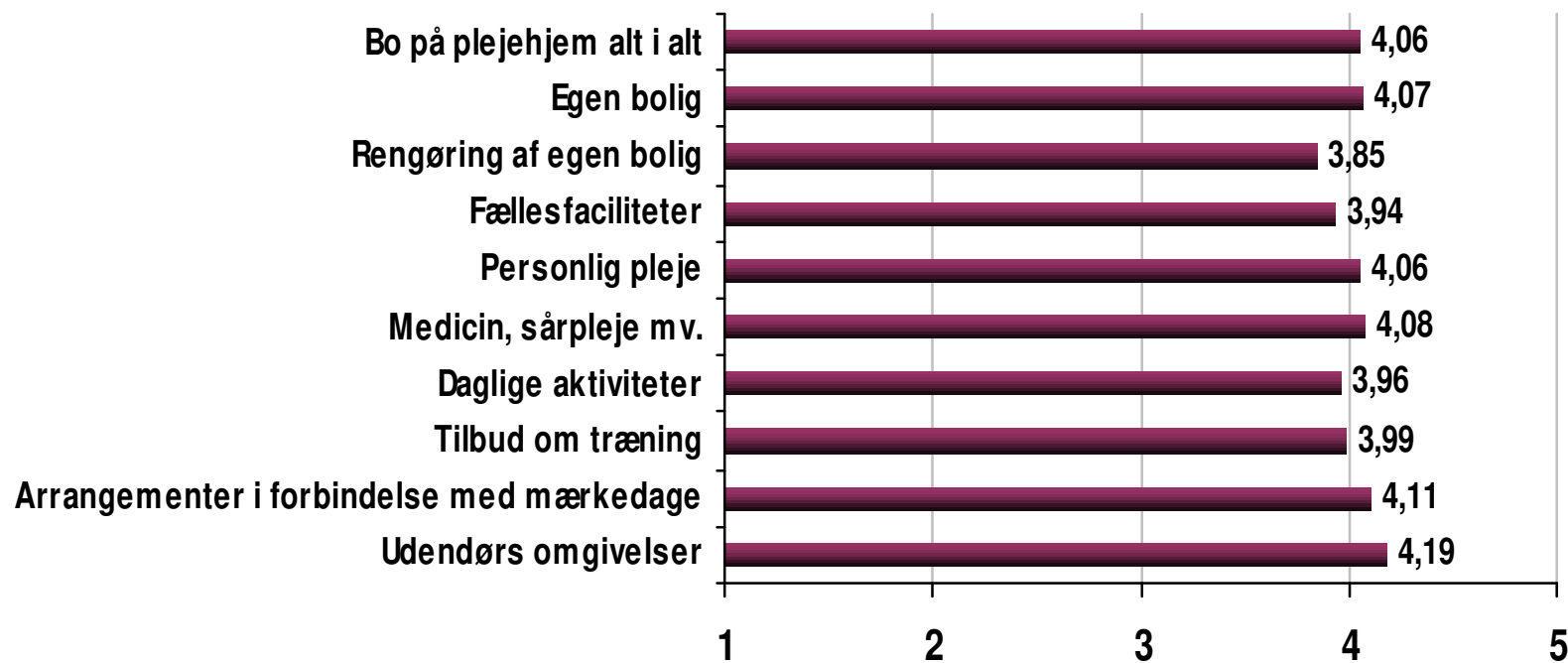


Det mener brugerne i København



Tilfredshed med at bo på plejehjem

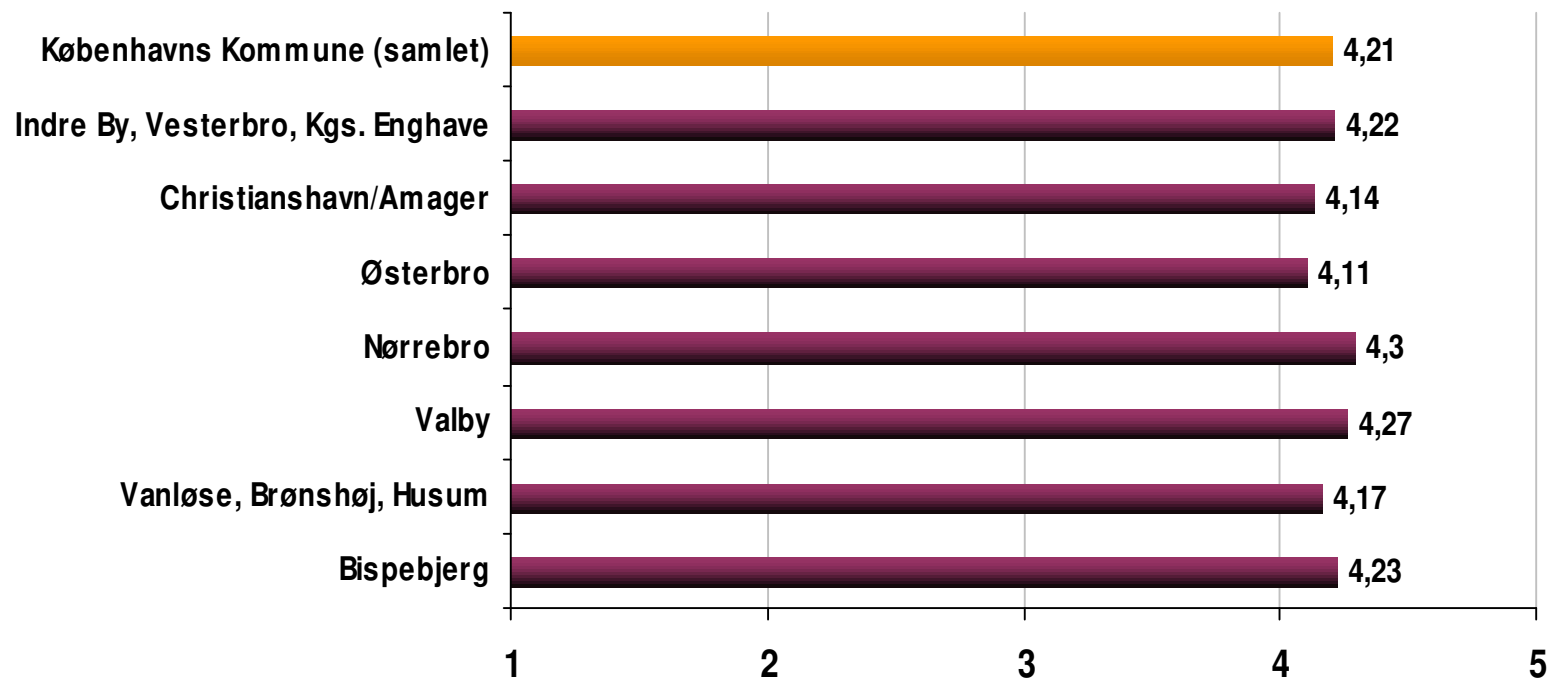
Den gennemsnitlige tilfredshed med forskellige aspekter af boligforhold, pleje og aktiviteter



Det mener brugerne i København



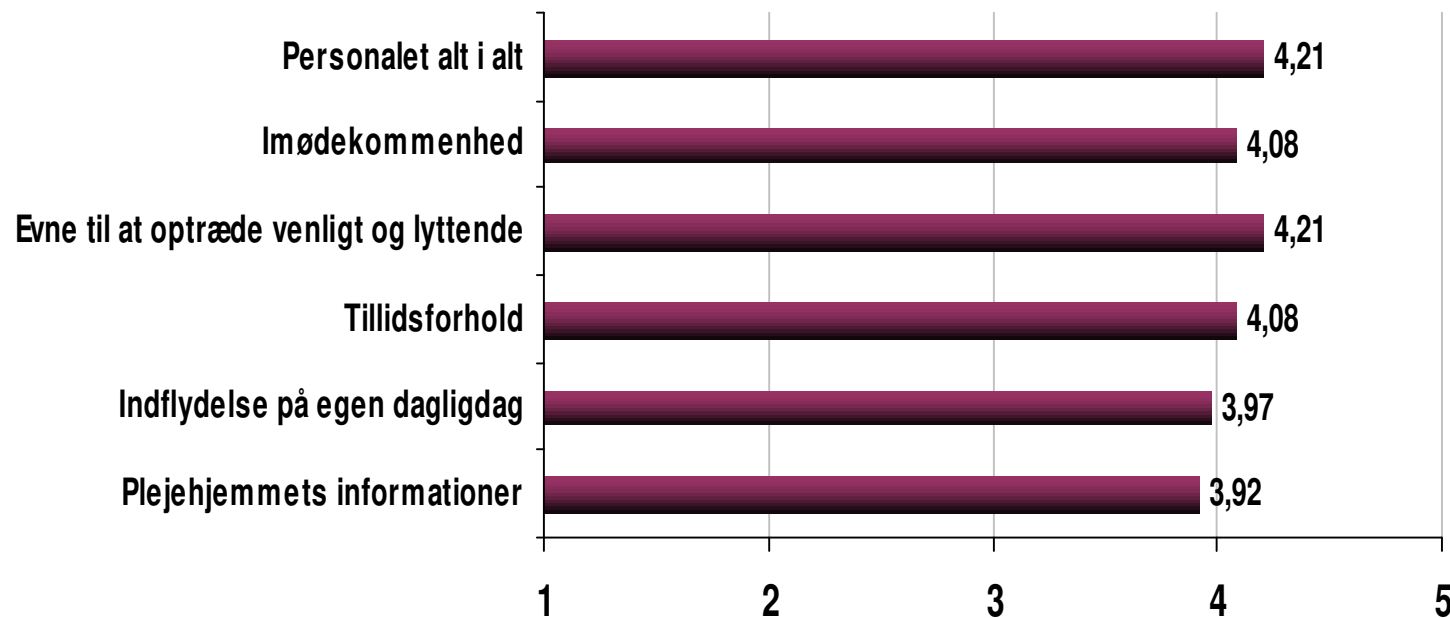
Den gennemsnitlige tilfredshed med personalet alt i alt fordelt på lokalområder





Tilfredshed med personalet

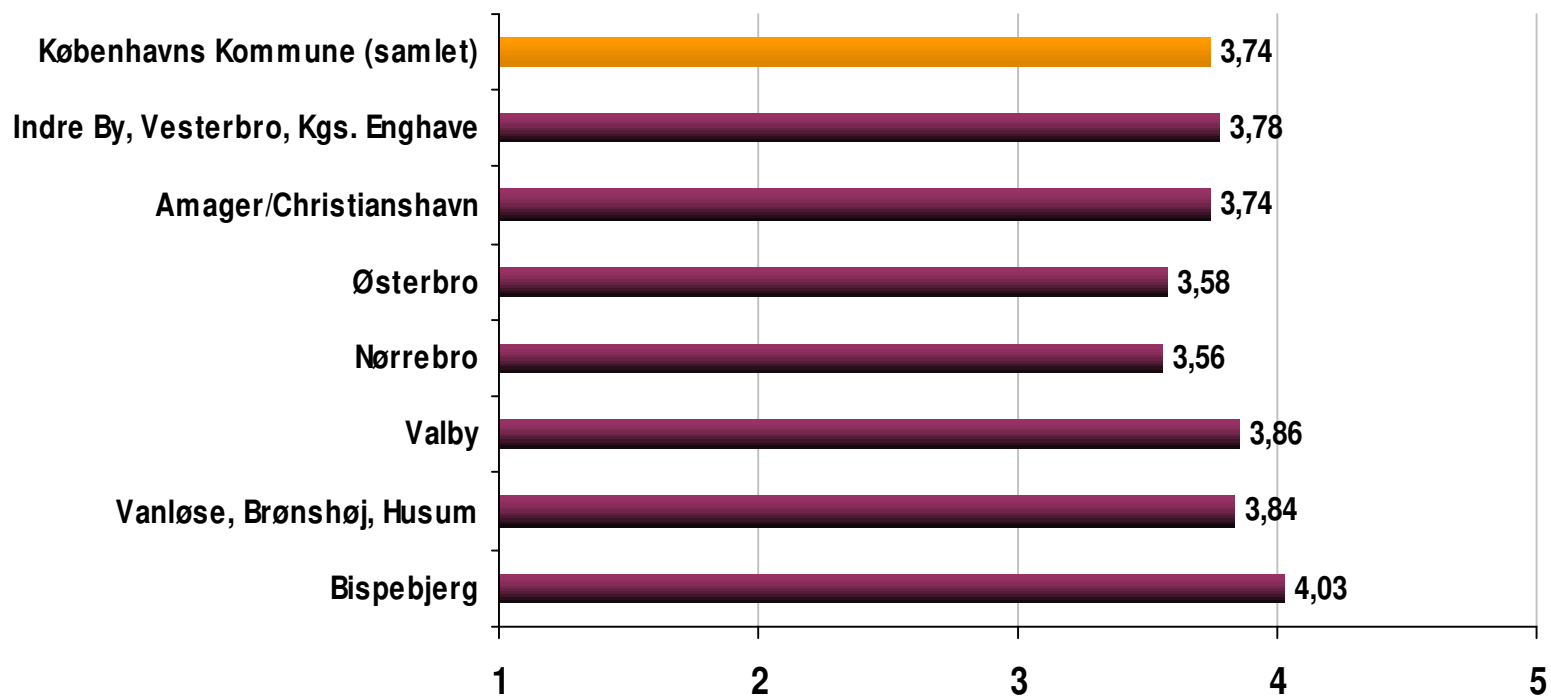
Den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold vedrørende personale



Det mener brugerne i København



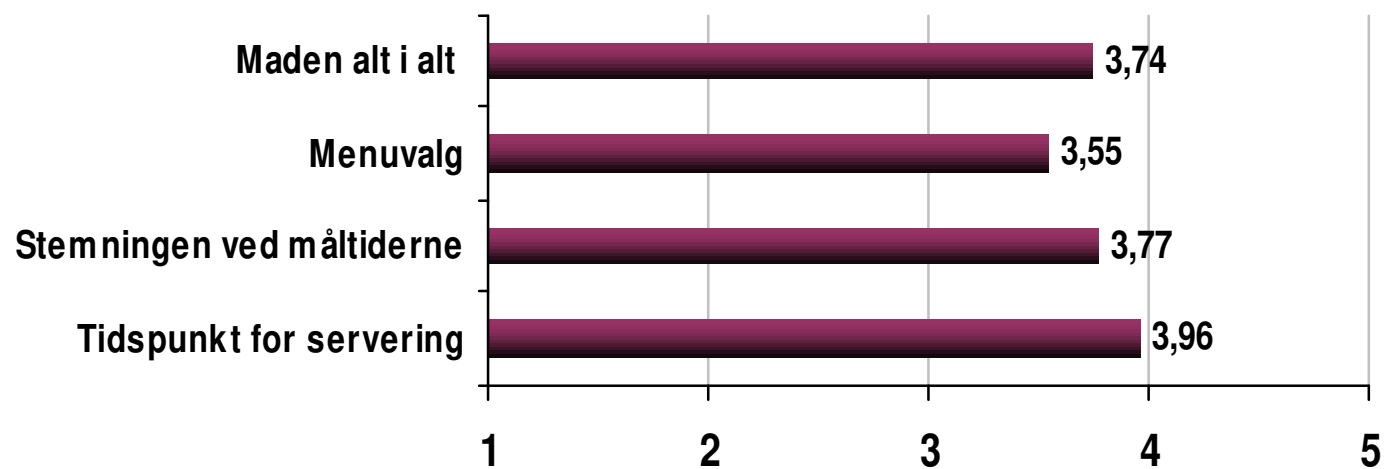
Den gennemsnitlige tilfredshed med maden alt i alt fordelt på lokalområder





Tilfredshed med maden

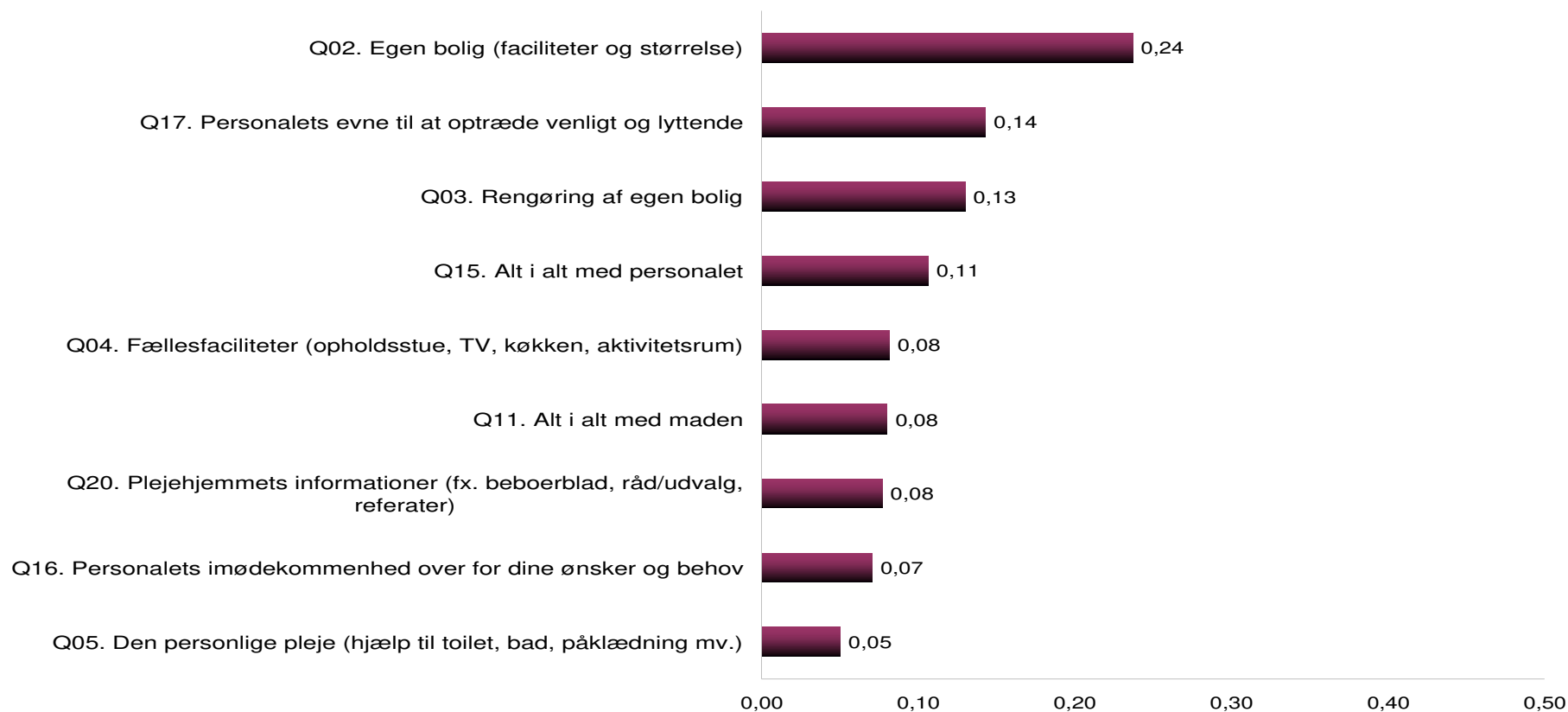
Den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold om maden



Det mener brugerne i København



Kvalitetsindikatorer



Det mener brugerne i København



Sammenligning med brugertilfredshedsundersøgelsen fra 2005

§ Metodiske forskelle

- § Totalundersøgelse versus stikprøveundersøgelse
- § Fokus i 2006 på faglig udvælgelse og interviewkvalitet

§ Sammenligning af resultater

- § Generelle tendens - små fald i den gennemsnitlige tilfredshed

§ Tilfredsheden er øget i:

Personalets evne til at
optræde venligt og lyttende
Stemningen ved måltiderne
Daglige aktiviteter

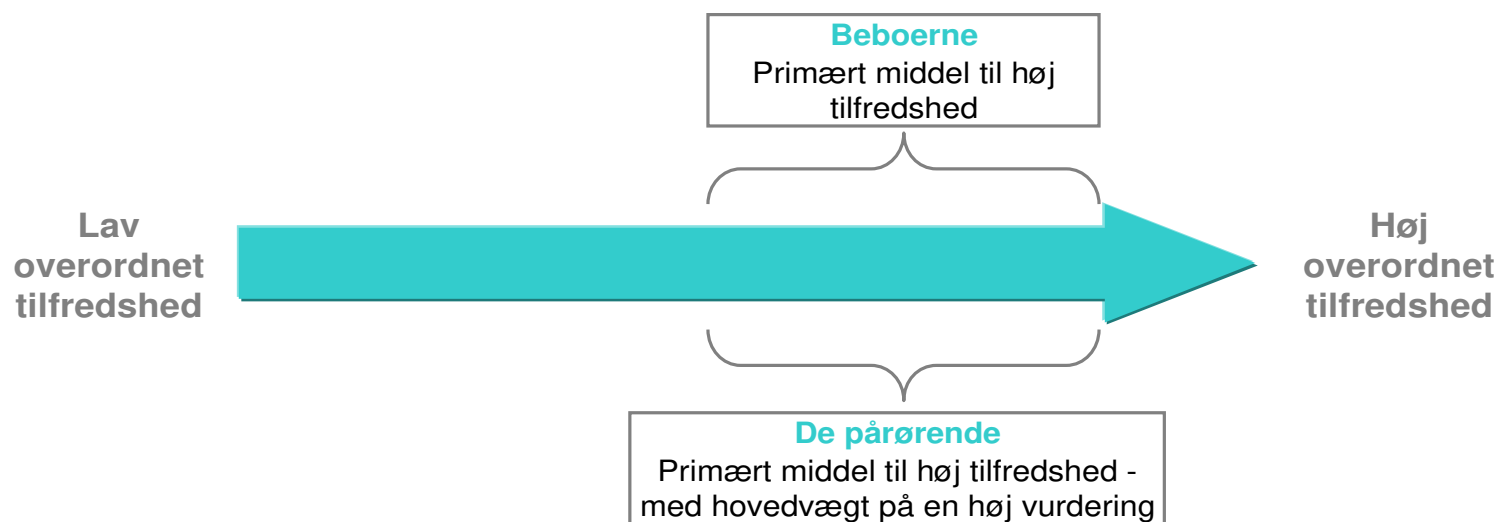
§ Tilfredsheden er faldet i:

Hjælpen til medicin mv.
Mulighed for menuvalg
Tillidsforholdet til
personalet



Tilfredshed med plejehjemmet

Når de pårørende individuelt skal give udtryk for deres overordnede tilfredshed med plejehjemmene, udtrykker de overordnet en middel til høj tilfredshed, både på plejehjemsbeboernes og deres egne vegne

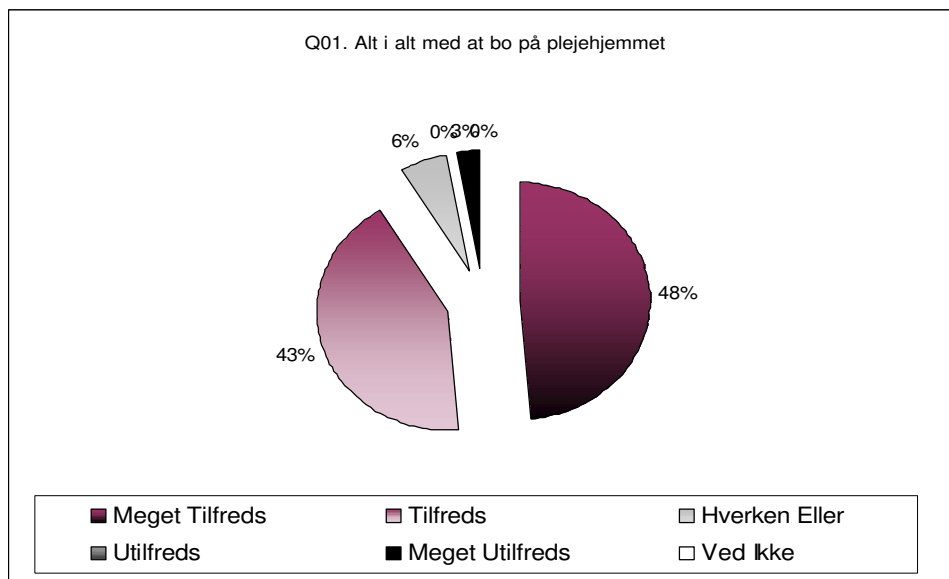




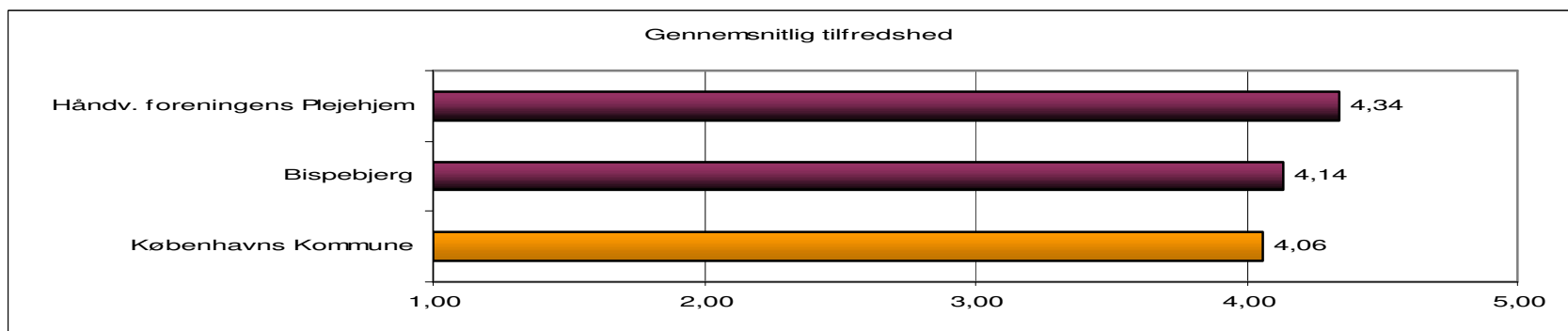
Prioritering af beboernes tilfredshedsfaktorer

- § **Den menneskelige kontakt**
- § **Stabilt og synligt personale**
- § **Personlig pleje**
- § **Aktiviteter og samvær**
- § **Rengøring**

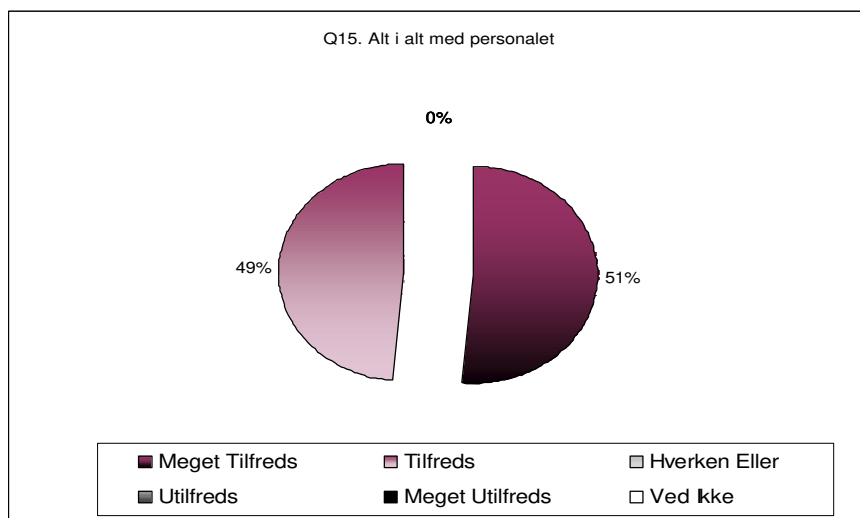
Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



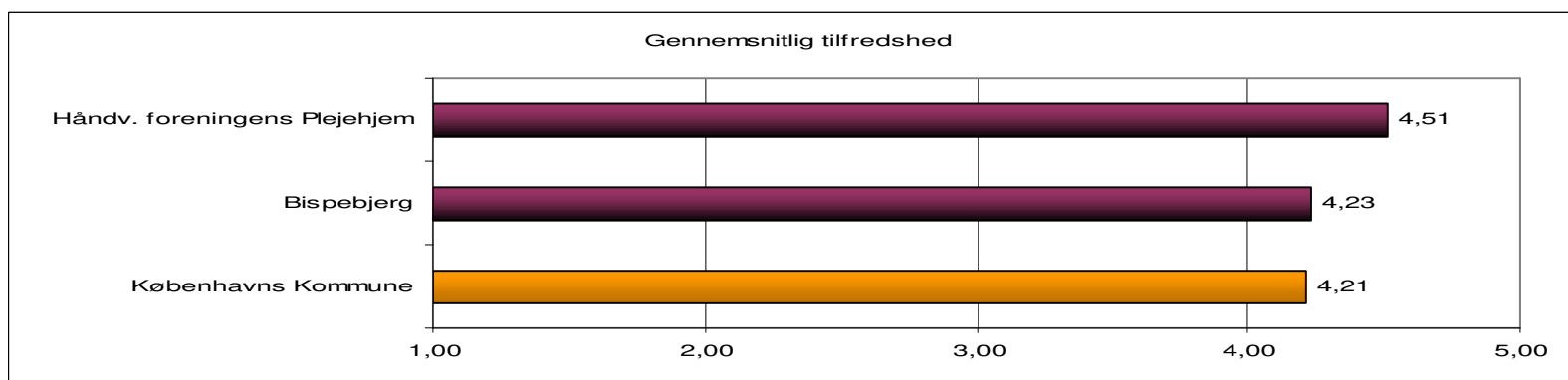
Tilfredshed alt i alt med at bo på plejehjem



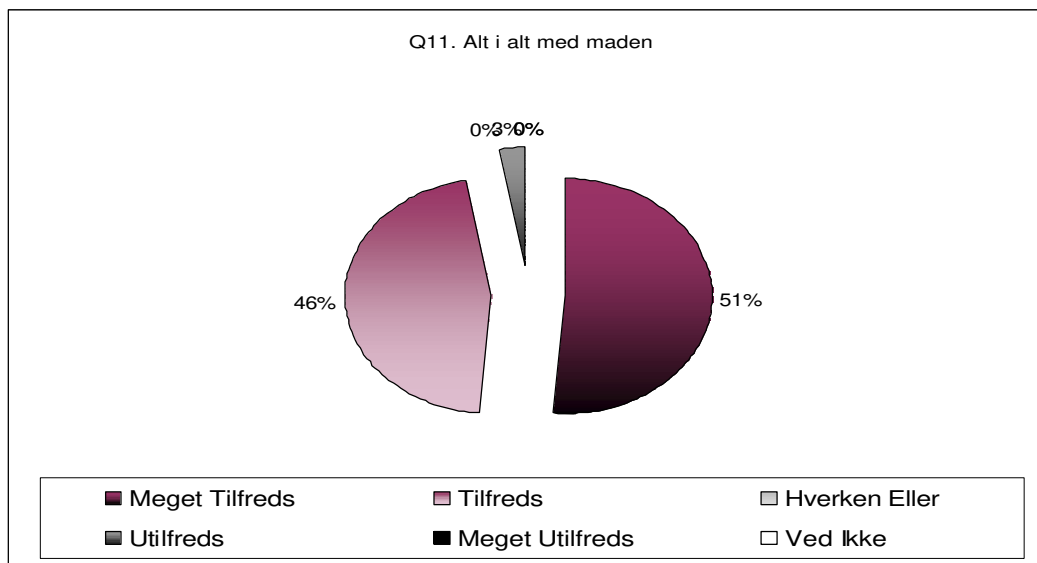
Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



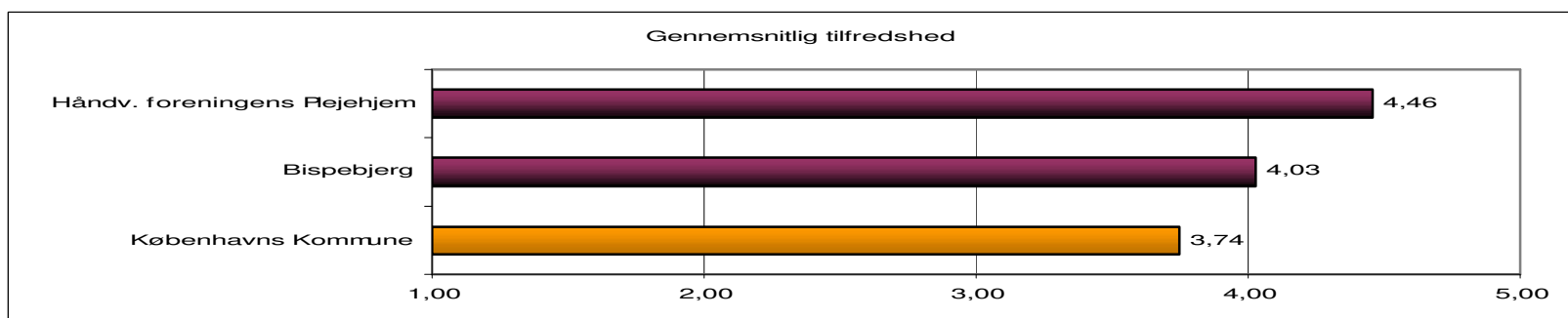
Tilfredshed alt i alt med personalet



Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



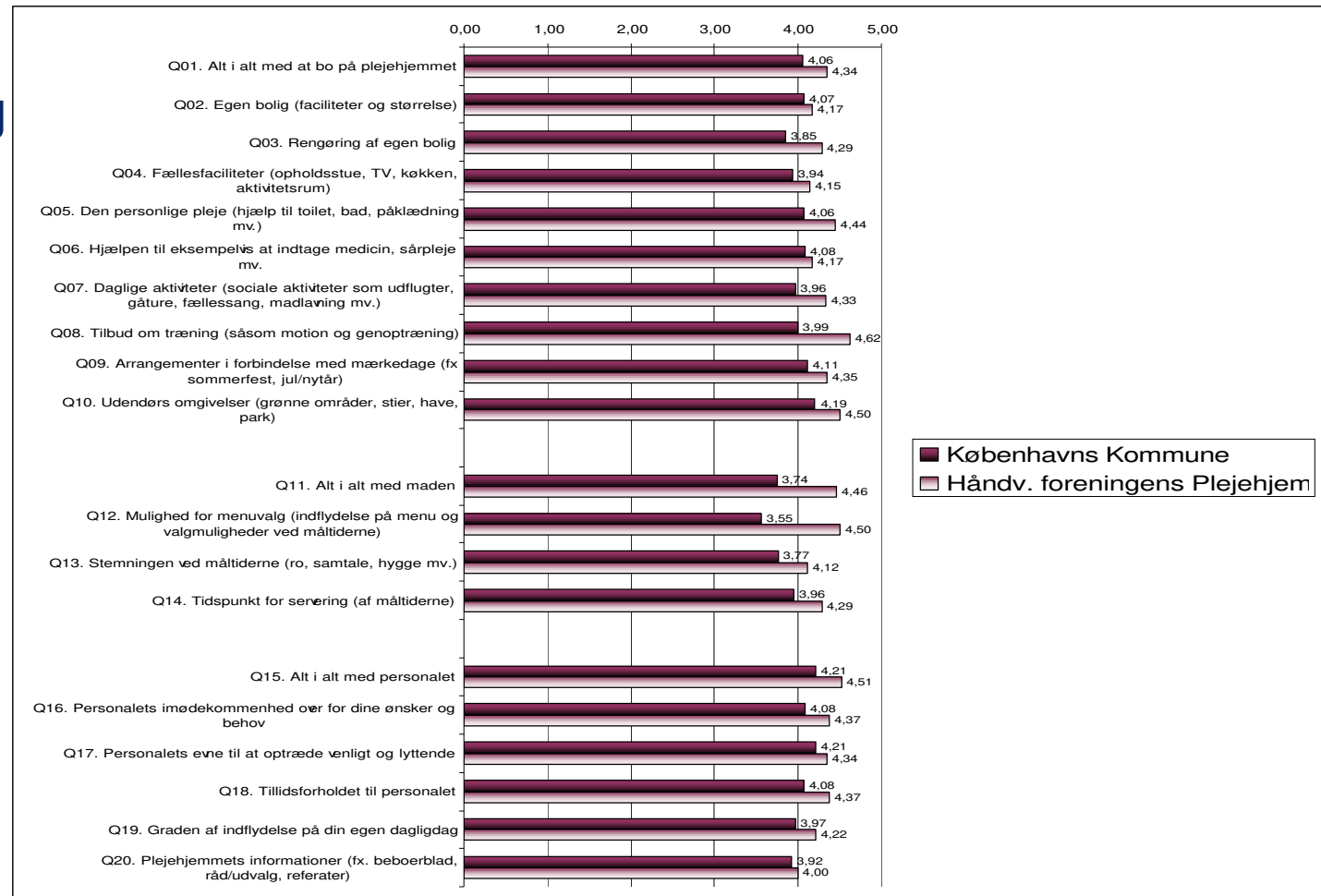
Tilfredshed alt i alt med maden



Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



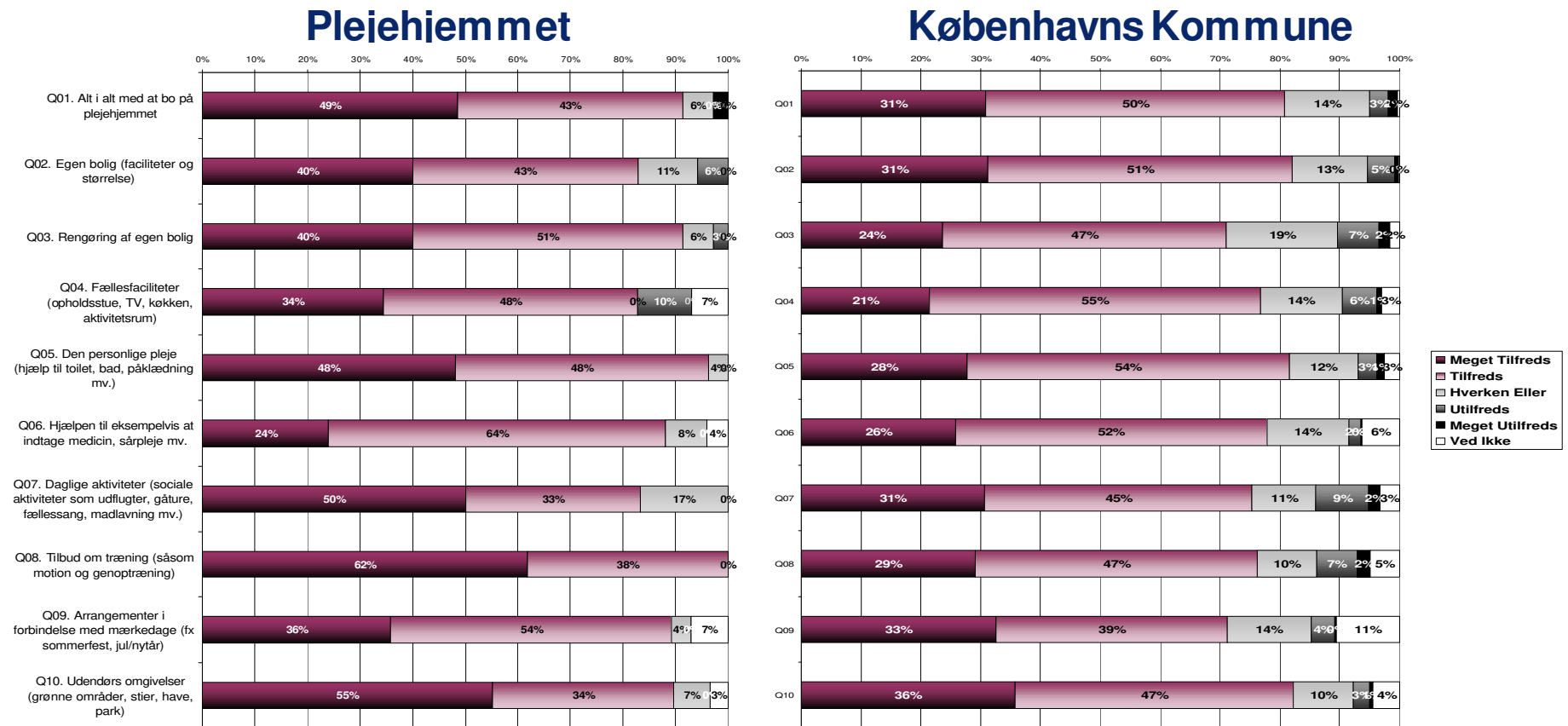
Sammenligning af gennemsnitlig tilfredshed på alle spørgsmål mellem plejehjemmet og Københavns Kommune samlet



Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



Svarfordeling på spørgsmål om plejehjemmet generelt



Lokalrapport for Haandværkerforeningens plejehjem



Svarfordeling på spørgsmål om mad og plejepersonale

