



**BRUGERUNDERSØGELSE 2014**

# PLEJEBOLIG

EPINIØN

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

## **Brugerundersøgelse 2014 – Plejebolig**

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

Layout: KK design

Forsidefoto: Henrik Friberg

Rapporten kan downloades fra [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Forord</b> .....	4
<b>Indledning</b> .....	5
<b>Resumé af undersøgelsens resultater</b> .....	5
<b>Oversigt over nøglespørgsmål</b> .....	8
<b>KORT BESKRIVELSE AF METODEN</b> .....	9
Tilfredshedsbarometer .....	9
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid .....	9
Statistiske analyser.....	10
<b>Profil af målgruppen</b> .....	11
<b>Undersøgelsens resultater – Tilfredshed</b> .....	13
Samlet tilfredshed.....	13
Bolig og lokaler.....	14
Hjælp og pleje.....	15
Personalet.....	16
Mad og måltider .....	17
Information.....	18
Aktivitetsliv .....	19
Demokrati og selvbestemmelse .....	21
<b>Undersøgelsens resultater – Trivsel</b> .....	23
Livskvalitet .....	23
Ensomhed og kontakt til andre .....	24
Tryghed.....	26
Selvvurderet helbred.....	26
Beboernes gode råd til bedre plejeboliger.....	27
<b>Statistisk analyse af samlet tilfredshed</b> .....	28
<b>Svarfordelinger på alle spørgsmål</b> .....	30

## 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 2014, hvor i alt 1020 beboere på kommunens plejecentre har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan beboerne i 2014 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 45 spørgsmål om beboernes tilfredshed og trivsel i den plejebolig, hvor de bor.

Der er i alt gennemført 1020 interviews med plejeboligbeboere fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 38 plejeboliger har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 29. september til 24. oktober 2014.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion A/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 hvert deltagende plejecenter.

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

## RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

### Samlet tilfredshed

Brugerundersøgelsen blandt beboere i Københavns Kommunes plejecentre giver igen i 2014 et billede af, at langt de fleste er tilfredse med deres liv i plejebolig. 86 % af deltagerne i undersøgelsen har svaret, at de alt i alt er tilfredse med at bo i plejebolig.

Ligesom i 2013 er der i 2014 stillet et spørgsmål om, hvorvidt livet i plejebolig alt i alt har levet op til forventningen om, hvordan det bør være at bo i plejebolig. På dette spørgsmål viser der sig en væsentlig udvikling. Hvor det i 2013 var 53 %, som følte, at deres forventninger var blevet indfriet, svarer 70 % bekræftende på spørgsmålet i 2014. I 2014 svarer 10 %, at deres forventninger ikke er indfriet, mens det drejede sig om 19 % og dermed næsten dobbelt så mange i 2013. Der er altså her sket en markant udvikling i positiv retning.

De beboere, som ikke føler, at deres forventninger er indfriet, har fået mulighed for med egne ord at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes. 135 personer har ønsket at svare, og resultatet kan læses på side 14.

### Tilfredshed med egen bolig og fælles lokaler

Beboerne har fået tre spørgsmål omkring, hvor tilfredse de er med deres egen bolig samt de fælles fysiske faciliteter. 90 % af borgerne har svaret, at de er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med deres egen bolig. Selvom det er flertallet af beboere, som er tilfredse, er der i forhold til 2013, sket et fald i den gennemsnitlige tilfredshed på dette spørgsmål.

Tilfredsheden er uændret i forhold til muligheden for at have gæster i sin bolig, samt i forholdt til de fælles lokaler på plejecentret.

### Tilfredshed med hjælp og pleje i plejeboligerne

Der stilles en række spørgsmål, som belyser, hvor tilfredse beboerne er med den hjælp og pleje, som de får, når de bor i plejebolig. Tilfredshedsniveauet er det samme som i 2013, med undtagelse af, at lidt færre

beboerne er tilfredse med hjælpen til at indtage medicin, få sårpleje mv. 87 % af deltagerne svarer, at de er tilfredse med hjælpen til rengøring af deres bolig, mens 8 % er utilfredse.

Størstedelen af beboerne (83 %) har svaret, at de får hjælp til at gøre mest muligt selv. 87 % oplever, at de får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som de har behov for.

### **Kontakten med personalet**

På alle de områder, der afdækker tilfredsheden med personalet, er den gennemsnitlige tilfredshed stabil i forhold til 2013. 91 % er tilfredse med personalet samlet set, mens 2 % ikke er. Langt størstedelen af beboerne (87%) er tilfredse med den personlige kontakt til personalet. 67 % er tilfredse med ventetiden fra de kalder på hjælp, til personalet kommer, mens 21 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med dette. Samtidig svarer 87 %, at de får den hjælp fra personalet, som de har brug for, mens 81 % oplever, at personalet tager hensyn til deres vaner og ønsker.

Derudover har beboerne i 2014 fået et spørgsmål, om der er nogen fra personalet, som de er særlig fortrolige med, og som de kan gå til, hvis de har spørgsmål eller behov for hjælp. Her svarer 58 % ”ja”, mens 38 % svarer ”nej”.

### **Mad og måltider**

I 2014 svarer 68 %, at de alt i alt er tilfredse med maden, mens 20 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”. Dette er udtryk for et lille fald i den gennemsnitlige tilfredshed. Ligeledes er tilfredsheden med madens smag og udseende lidt lavere i 2014 sammenlignet med året før.

De beboere, som har svaret, at de ikke er tilfredse med maden eller stemningen, har fået mulighed for med egne ord at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes. Resultaterne heraf kan læses på side 17 og 18. Tilsvarende har alle dem, som er tilfredse med maden, fået mulighed for at uddybe, hvad de er glade for. Også dette resultat kan læses på side 18.

### **Tilfredshed med information**

Beboerne har fået et enkelt spørgsmål omkring, hvorvidt de føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de kan få. I alt 61 % oplever, at de er informeret tilstrækkeligt, mens 24 % ikke gør.

### **Dagligdagen og aktiviteter**

Der er i 2014 stillet spørgsmål om, hvor tilfredse beboerne er med de aktiviteter, de kan lave sammen med andre. 64 % er tilfredse, mens 13 % har svaret, at de er ”delvis tilfredse”. 15 % siger, at de sjældent eller aldrig deltager, hvilket er færre end i 2013, hvor det galdt 27 %.

Beboerne har fået spørgsmålet, om deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart. Her har 80 % svaret ”ja”, hvilket er flere end i 2013, hvor det drejede sig om 74 %. Også her har dem, som ikke er helt tilfredse, kunne uddybe, hvad der skulle være anderledes. Deres svar kan læses på side 19.

### **Beboernes medbestemmelse – på fælles anliggender og deres egen dagligdag**

Et centralt tema i brugerundersøgelsen, omhandler muligheden for medbestemmelse. Beboerne er stillet to spørgsmål, der handler om indflydelse på de fælles anliggender i plejecentret. For det første om de er med til at bestemme, hvad man kan lave i løbet af dagen. Her svarer 21 %, at det er de, mens 75 % svarer ”nej”. Efterfølgende er alle, der har svaret, at de ikke er med til at bestemme, blevet spurgt, om de gerne vil være med til at bestemme, hvad man kan lave. 17 % svarer ”ja”, mens 80 % faktisk ikke ønsker denne medbestemmelse.

Det samme mønster viser sig på det andet spørgsmål omkring indflydelse på, hvad der bliver serveret til måltiderne. 19 % svarer, at de er med til at bestemme, hvad man får at spise, hvilket er en stigning i for-

hold til 2013; men ud af de 79 %, som ikke er med til at bestemme maden, svarer 70 %, at de heller ikke ønsker indflydelse. 28 % af dem, som ikke føler de har indflydelse, ville gerne havde det.

Dernæst er beboerne stillet tre spørgsmål, der handler om, hvor meget medbestemmelse, de føler, de har på ting, der vedrører deres liv som enkeltpersoner. På alle tre områder viser resultatet, at beboernes selvbestemmelse er øget i forhold til 2013. 86 % svarer, at de er med til at bestemme, hvornår de står op og går i seng, mens 13 % ikke gør. Henholdsvis 96 % og 94 % svarer, at de er med til at bestemme indretningen af deres bolig, og hvordan deres dag forløber. Der er altså langt flere beboerne, som føler, at de har indflydelse på de ting, der handler om deres egen dagligdag, frem for på aspekter, der vedrører alle beboerne på plejecentret.

Der er lavet en statistisk analyse af, hvilke parametre der påvirker beboernes samlede tilfredshed. I denne analyse er det undersøgt, hvordan tilfredsheden med de enkelte ovenstående områder påvirker den samlede tilfredshed. Analysen viser, at tilfredsheden med boligen har størst betydning for samlet tilfredshed. Samtidig er også tilfredshed med personalet, maden, hjælp og pleje og aktiviteter noget af det, der har relativt stor betydning for beboernes samlede tilfredshed.

### **Beboernes vurdering af livskvalitet**

Ligesom tidligere har beboerne svaret på, hvordan de alt i alt vurderer deres livskvalitet. 62 % har i 2014 svaret, at den er ”god” eller ”meget god”, hvilket er på niveau med resultaterne for undersøgelsen i 2013. De beboere, som ikke oplever høj livskvalitet, er blevet bedt om at uddybe, hvad der kunne gøres ved dette. Resultatet af deres svar ses på side 23.

### **Ensomhed og kontakt til andre**

I undersøgelsen fra 2014 svarer 23 %, at de ”ofte” eller ”en gang i mellem” er alene, selvom de hellere ville være sammen med andre. Andelen af beboere, som oplever en form for social ensomhed ligger på samme niveau som i 2013.

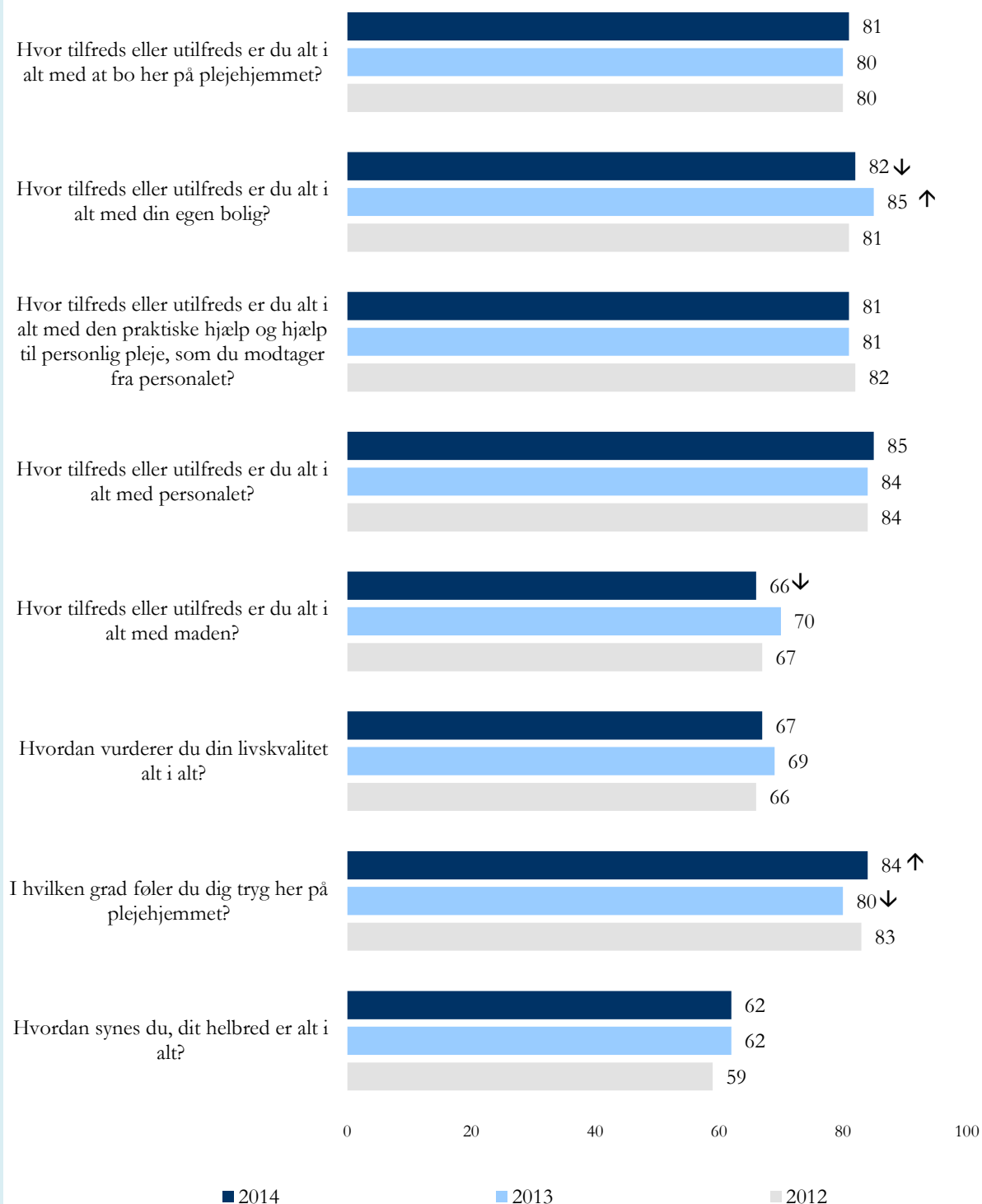
Omvendt svarer 16 % af beboerne bekræftende på, at de ”ofte” eller ”en gang imellem” oplever at føle sig sig alene, selvom de er sammen med andre. På spørgsmålet, om beboerne synes, det er rart at være sammen med de andre beboere, er det lidt over halvdelen – 53 % - som svarer bekræftende. 30 % svarer ”delvis” og 16 % svarer, at de ikke synes det er rart at være sammen med de andre beboere.

### **Beboernes følelse af tryghed i deres plejebolig**

91 % af beboerne svarer, at de ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” føler sig trygge på plejeboligen. Denne andel er steget siden 2013, hvor det var 84 % som svarede dette. I 2014 svarer 4 %, at de ikke føler sig trygge, hvor det gjaldt 7 % i 2013.

## OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Oversigt over nøglespørgsmål – 2014 sammenlignet med 2013 og 2012:  
Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.





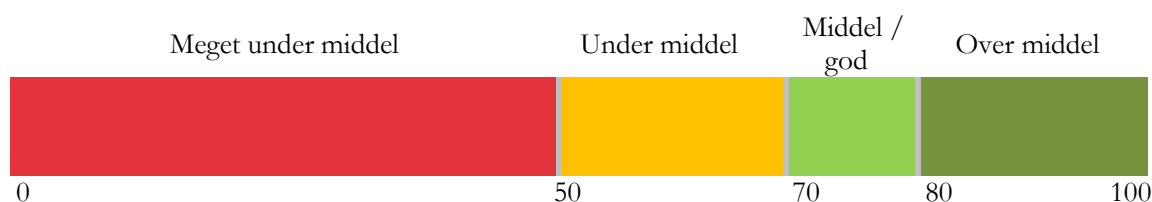
## KORT BESKRIVELSE AF METODEN

I spørgeskemaet har deltagerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på mange spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.<sup>1</sup>

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

### Tilfredshedsbarometer

Som det fremgår af barometeret nedenfor, opdeles resultaterne i fire intervaller henholdsvis 0-49 (meget under middel), 50-69 (under middel), 70-79 (middel/god) og 80-100 (over middel).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt de spørgsmål, hvor det er interessant at se, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2013 til 2014.

Ved andre spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet som procentandele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Dette vil derfor kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

Spørgsmål, som er formuleret med ja/nej-svarkategorier, rapporteres som oftest som andelen af beboere, der har svaret ”ja” til det pågældende spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder. Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed, anvendes i rapporten de gængse 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 2014 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 således, 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 siger altså ikke noget om udviklingen over tid for lokalområderne, kun om, hvorvidt de i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

<sup>1</sup> Tilfredshedsscorene udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 100, 75, 50, 25 og 0.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2013 til 2014, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2014. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2013. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2013, så markeres det med en pil ud for scoren for 2013.

Der vil i mange tabeller ses forskelle i scorer og resultater på tværs af lokalområder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol, at der er en forskel eller sket en udvikling. 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.

## **Statistiske analyser**

Rapporten viser, at brugernes tilfredshed og trivsel ligger højere på nogle områder end på andre. Men ét er, at bestemte spørgsmål har scoret højt eller lavt i årets brugerundersøgelse, noget andet er at fastsætte, hvilke spørgsmål – eller elementer – der har størst betydning for brugernes tilfredshed og trivsel.

Derfor er der gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke af undersøgelsens elementer, der særligt påvirker f.eks. brugernes samlede tilfredshed med deres liv i plejebolig. Formålet med disse analyser er at give et billede af, hvor det særligt vil give mening at sætte ind med indsatser og kvalitetsudvikling, hvis hensigten f.eks. er at øge brugernes samlede tilfredshed.

I denne rapport findes den statistiske analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med livet i plejebolig. Derudover er der gennemført en række statistiske analyser af, hvad der påvirker tilfredsheden på udvalgte underområder. Disse analyser findes i bilaget til rapporten, hvor der også kan læses en detaljeret beskrivelse af, hvordan de statistiske analyser skal forstås.

## PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe udgøres af alle beboere på Københavns Kommunes plejecentre – i alt 2.778 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.

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

Lokalområde	Antal beboere	Procentandel
AMA	160	16 %
BIN	275	27 %
IBØ	170	17 %
VBH	234	23 %
VKV	181	18 %
Total	1020	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
<b>Plejepakke</b>		
Basismidler	925	91 %
Basismidler + Plusmidler	79	8 %
Basismidler + Plusmidler + Specialmidler	4	Under 1 %
Ekstra visiteret ægtefælle	12	1 %
Total	1020	100 %

Beboere, som 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 dem, som 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 deltagernes fordeling på henholdsvis køn, alder og civilstand. Fordelingerne stemmer overens med totalpopulationen for køn og alder. Der er ikke foretaget sammenligning af civilstand, da disse oplysninger ikke fremgår af registeroplysningerne fra SUF.

#### Køn, Alder, Civilstand

	Antal beboere	Procentandel
Kvinde	713	70 %
Mand	307	30 %
Total	1020	100 %
	Antal beboere	Procentandel
Under 70 år	55	5 %
70-79 år	238	23 %
80-85 år	201	20 %
86-90 år	243	24 %
Over 90 år	282	28 %
Total	1020	100 %
	Antal beboere	Procentandel
Gift/samboende	38	4 %
Gift / kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	61	6 %
Enlig/Fraskilt/Enke/Enkemand	917	90 %
Ønsker ikke at oplyse	4	Under 1 %
Total	1020	100 %

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmålene om tilfredshed med plejeboligerne fra brugerundersøgelsen 2014. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Derudover indeholder afsnittet til sidst en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med livet i plejebolig, målt ud fra de spørgsmål, som indgår i brugerundersøgelsen.

I alle tabeller vises det samlede gennemsnit for alle deltagerne i undersøgelsen benævnt ”SUF 2014”. 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 på tværs af lokalområder i 2014.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2013 til 2014 markeres det ud for det samlede resultat, med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end i 2013. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2013, så markeres det med en pil ud for scoren for 2013.

I tabellerne, hvor resultatet er angivet som en samlet tilfredshedsscore på en skala fra 0-100, dækker dette over, at forskellige andele af respondenterne har besvaret spørgsmålet på en fempunktsskala. De præcise svarfordelinger fremgår i rapportens sidste afsnit ”svarfordelinger på alle spørgsmål”.

### Samlet tilfredshed

Første spørgsmål handler om beboernes samlede tilfredshed med livet i plejebolig. Tabellen viser, at der ikke ses nogen ændring i beboernes samlede tilfredshed i 2014 sammenlignet med året før.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?	77-	82	79	83	80	<b>81</b>	80	80

Dernæst følger et spørgsmål om indfrielse af beboernes forventninger til, hvordan de mener, at det bør være at bo i plejebolig. Her viser resultatet en væsentlig stigning i positiv retning.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
Har livet her på plejehjemmet alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at bo på plejehjem?	59%-	74%	72%	75%+	66%	<b>70%↑</b>	53%

21 % har svaret, at deres forventninger ikke er indfriet, eller kun delvis. Disse har fået et uddybende spørgsmål, hvor de med egne ord har kunnet uddybe, hvad de gerne ville have, at der var anderledes. 135 personer har ønsket at svare.

### **Åbne svar: Kan du uddybe, hvad du gerne ville have, at der var anderledes?**

Et gennemgående tema i beboernes svar på, hvad de gerne vil have, der var anderledes, omhandler ønsker til personalet. Der er flere beboere, som klager over manglende personale, mens der også er flere beboere, som påpeger, at der er for stor udskiftning i personalet på plejecentret.

Flere beboere nævner, at de ikke føler sig hjemme på plejecentrene, eller at de føler sig indespærrede. Nogle enkelte nævner, at indretningen af deres egen bolig er uhensigtsmæssig, mens andre nævner, at plejecentrene generelt er for store og kolde.

Et andet centralt tema er tilfredsheden med maden. Flere beboere nævner, at kvaliteten af maden er for dårlig i forhold til, hvad de betaler for den. Enkelte nævner derudover eksempelvis, at der bør være mere opmærksomhed på omgangen med medicin, da den virker uorganiseret, og at der er for få tilgængelige aktiviteter og manglende muligheder for at være sociale med de andre beboere.

## **Bolig og lokaler**

Herunder følger tre spørgsmål vedrørende, hvor tilfredse beboerne er med deres egen bolig samt de fælles lokaler på plejecentret.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din egen bolig?	82	82	79-	85+	81	82↓	85↑	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med mulighederne for at have gæster i din egen bolig?	78-	85+	76-	87+	78-	82	83	79
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med jeres fælles lokaler?	78+	75	67-	79+	75	75	75	76

## Hjælp og pleje

Næste tema har fokus på den hjælp og pleje, der ydes på plejecentrene. Den samlede tilfredshed ligger på samme niveau i 2014 som de foregående år, mens den øgede tilfredshed med hjælpen til at indtage medicin som sås i 2013, er gået lidt tilbage igen i 2014.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet?	76-	84+	78-	83	79	<b>81</b>	81	82
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?	75-	87+	78-	84+	77-	<b>81</b>	80	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at komme på toiletet?	77-	86+	80	84	81	<b>82</b>	81	78
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv.	80	80	81	84+	83	<b>82↓</b>	85↑	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til rengøring i din egen bolig	72-	84+	77-	84+	80	<b>80</b>	80	77

I 2014 er der blevet tilføjet et spørgsmål omkring beboernes oplevelse af, om hjælpen er tilstrækkelig i forhold til deres behov. Dette er spørgsmål er præsenteret herunder.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Oplever du, at du får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for?	79% <sup>-</sup>	92% <sup>+</sup>	89%	86%	86%	<b>87%</b>

Det næste spørgsmål belyser kommunens målsætning om, at også hjælpen til beboere i plejebolig skal være aktiverende og støtte beboerne i at være mest mulig selvhjulpne.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Får du hjælp til at gøre mest muligt selv – fx så du kan blive bedre til selv at tage tøj på eller vaske dig?	80%	93% <sup>+</sup>	79%	81%	78% <sup>-</sup>	83%

I 2013 blev der stillet et lignende spørgsmål: ”Oplever du, at hjælperne inddrager dig i den hjælp du får, på en måde så du bliver bedre til at klare flere ting selv - f.eks. at tage tøj på eller vaske dig?”. Hertil svarede 57 % ja. Spørgsmålene er ikke sammenlignelige og derfor vises resultatet fra 2013 ikke i tabellen. Mens spørgsmålet i 2013 primært gik på om beboerne følte de *blev bedre* til at klare flere ting selv, som følge af at blive inddraget i hjælpen, går spørgsmålet i 2014 mere på, om hjælpen *bliver givet* på en måde så beboerne

potentielt styrkes i at kunne mere selv. Dette forklarer formentlig noget af den stigning der ses, i andelen som svarer ”ja” til spørgsmålet.

## Personalet

De næste spørgsmål handler om tilfredsheden med personalet på plejeboligerne. På alle områderne viser tabellen, at beboernes svar ligger på samme niveau som i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?	82	88+	82	87	84	<b>85</b>	84	84
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med personalet?	81	80	74	82+	80	<b>80</b>	80	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med ventetiden, fra du har kaldt på hjælp, til personalet kommer?	63	66	58	65	68+	<b>64</b>	66	68
I hvilken grad får du den hjælp fra personalet, du har brug for?	77	82+	77	82+	77	<b>79</b>	80	80
I hvilken grad oplever du, at personalet tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	71	78	75	81+	73	<b>76</b>	78	78
I hvilken grad føler du dig tryk ved personalet?	83	84	80	85	83	<b>83</b>	83	84

Beboerne er samtidig blevet spurgt, om de er særlige fortrolige med nogle bestemte fra personalet. Det har 58 % svaret, at de er.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	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?	61%	54%	47%	61%	69%+	<b>58%</b>	56%



## Mad og måltider

De næste spørgsmål belyser beboernes tilfredshed med maden og selve måltiderne. Den samlede tilfredshed er faldet siden 2013, ligesom også tilfredsheden med madens smag og udseende er lavere end i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	71+	63	64	68	65	66↓	70	67
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?	72+	63	62	68	66	66↓	69	-
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?	73+	64	67	73+	71	69↓	72	-
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	67	60	62	66	68+	65	66↓	69

Der er stillet tre uddybende spørgsmål, hvor brugerne med egne ord har kunnet uddybe, hvad de eventuelt gerne ville have, der var anderledes ved maden; hvad de synes, der er godt ved maden; samt hvad de gerne ville have, der var anderledes ved selve måltiderne.

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

Ud af de 1020 deltagende i undersøgelsen har 209 personer svaret, at de alt i alt er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med maden. Denne gruppe har fået et spørgsmål om, hvad de gerne ville have, at der var anderledes ved maden. 199 personer har besvaret spørgsmålet.

De åbne besvarelser viser, at der er mange forskellige holdninger til maden på plejecentrene, og at dét den ene sætter pris på kan være noget en anden ikke bryder sig om. Når nogle af de åbne svar, der gengives her, er direkte modstridende kan det ligeledes skyldes, at der kan være forskelle i praksis mellem de forskellige plejecentre.

En af de gennemgående tendenser i besvarelserne hos de utilfredse beboere er, at de ønsker større variation i maden, og at de gerne vil have mere krydret og anderledes mad frem for traditionelle danske retter.

Der er også flere, som nævner, at særligt aftensmaden er utilfredsstillende. De kommenterer på både tilberedningen og udvalget til aftensmad, som de ikke mener, der tilsvare, hvad de betaler for maden.

En anden tendens i besvarelserne hos de utilfredse er, at nogle gerne vil have mere grønt – flere grøntsager, salat og frisk frugt bl.a. for at imødekomme, at nogle er vegetarer.

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

Ud af de 1020 deltagende i undersøgelsen har 681 personer svaret, at de alt i alt er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med maden. Denne gruppe har fået spørgsmålet om, hvad de synes, der er godt ved maden. 496 personer har besvaret spørgsmålet.

På trods af at beboerne fremhæver en række forskelligartede holdninger til, hvad det gode ved maden er, er der også nogle temaer, som går igen, når beboerne udtrykker, hvorfor de synes maden er god.

Over en tredjedel af dem, der er tilfredse med maden, svarer ganske kort, at maden smager godt og er veltillavet. Mange lægger også vægt på, at der er en god variation i sammensætningen af maden, mens der også er mange, som er glade for, at maden hovedsageligt består af klassiske dansk retter, som de selv ville lave dem.

Flere nævner dog også som en positiv ting, at der er mange grøntsager til maden, mens andre sætter pris på, at der tages individuelle hensyn, f.eks. til vegetarer, beboere der ikke ønsker svinekød, eller til dem som har svært ved at tygge mad, som er hårdt.

Enkelte fremhæver også, at de oplever en god dialog omkring maden, - at de bliver spurgt, hvad de gerne vil have, og at der bliver taget hensyn til beboernes ønsker til maden.

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

Ud af samtlige 1020 deltagende i undersøgelsen har 163 personer svaret, at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med stemningen ved måltiderne. Disse har fået mulighed for at uddybe, hvad de gerne ville have, der var anderledes. 149 personer har ønsket at svare.

Den primære grund til utilfredshed med stemningen ved måltiderne er, at dialogen mellem beboerne ikke er god nok. Mange svarer de mange demente og døve beboere betyder, at der er for stille ved bordene. Mange efterspørger derfor en anden sammensætning af beboere ved bordene, hvor personalet i højere grad matcher de beboere, som er på samme niveau eller har fælles interesser.

Selvom størstedelen, der kommenterer på det sociale omkring måltiderne, påpeger, at der er for stille, er der også nogle af de adspurgte, som svarer, at der er for meget uro ved måltiderne. Nogle beboere svarer, at skænderier mellem andre beboere påvirker stemningen negativt.

## **Information**

Der stilles i undersøgelsen et enkelt spørgsmål om, hvorvidt beboerne er tilfredse med informationsniveauet i forhold til deres hjælp. I 2014 er spørgsmålets formulering ændret lidt i forhold til de foregående år, og derfor er det ikke muligt at sammenligne med resultatet fra 2013 og 2012.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	64	59	62	60	66+	<b>62</b>

## Aktivitetstilv

De næste spørgsmål handler om beboernes oplevelse af deres dagligdag. Det første spørgsmål omhandler tilfredsheden med de fælles aktiviteter. Først ses, hvor mange der svarer ”ja” - samlet og opdelt på lokalområder. Dernæst vises samme spørgsmål opdelt på de præcisesvarkategorier i stedet for lokalområder.

Tabellen viser, at en større andel er tilfredse med de fælles aktiviteter sammenlignet med 2013. Samtidig er der flere, som deltager i de fælles aktiviteter sammenlignet med sidste år. I 2014 svarer 15 %, at de aldrig eller sjældent deltager, mens dette var tilfældet for 27 % i 2013, hvilket var knap dobbelt så mange.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
Er du tilfreds med de fælles aktiviteter man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet?	70%	65%	60%	61%	65%	<b>64%↑</b>	55%
	Ja	Delvis	Nej	Jeg deltager ikke/sjældent i de fælles aktiviteter		Ved ikke	Total
Er du tilfreds med de fælles aktiviteter man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet?	64%	13%	9%	15%	0%		100%

Næste spørgsmål omhandler beboernes opleve af, om deres dag almindeligvis går med noget, som de synes er rart. Først ses, hvor mange der svarer ”ja” - samlet og opdelt på lokalområder. Dernæst vises samme spørgsmål opdelt på de præcisesvarkategorier i stedet for lokalområder. Også her ses en positiv udvikling, hvor en øget andel i 2014 er glade for indholdet i deres dag.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	75%	81%	80%	81%	80%	<b>80%↑</b>	74%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	80%	12%	7%	1%			100%

Ved dette spørgsmål er der stillet et åbent spørgsmål, hvor beboerne har kunnet uddybe deres holdning med egne ord.

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

Ud af samtlige 1020 deltagende i undersøgelsen, har 196 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. 121 personer har ønsket at svare.

Mange beboerne svarer, at de ønsker sig, at der var mere, de kunne foretage sig i løbet af dagen. I svarene forslås der bl.a. aktiviteter med musik, foredrag og generelt bedre mulighed for at komme ud. Nogle vil gerne have bedre mulighed for at komme ud og gå en tur, f.eks. med hjælp fra personalet, mens andre ønsker sig flere ture ud for at se noget eller flere indkøbsture til steder med butikker. Flere svarer, at deres fysiske begrænsninger gør, at de ikke kan komme af sted på egen hånd, og de ønsker derfor, at personalet har bedre mulighed for at hjælpe dem med at komme ud.

Det andet tema, der fylder meget i besvarelserne handler om socialt samvær og kontakt til andre. Flere nævner, at det er en udfordring at finde meningsfuldt og stimulerende samvær med andre beboere, fordi mange er hukommelsessvækkede. En del svarer, at de er ensomme og savner kontakt til andre mennesker, og flere giver udtryk for, at de gerne vil have personalets hjælp til at finde sammen med ligesindede beboere.

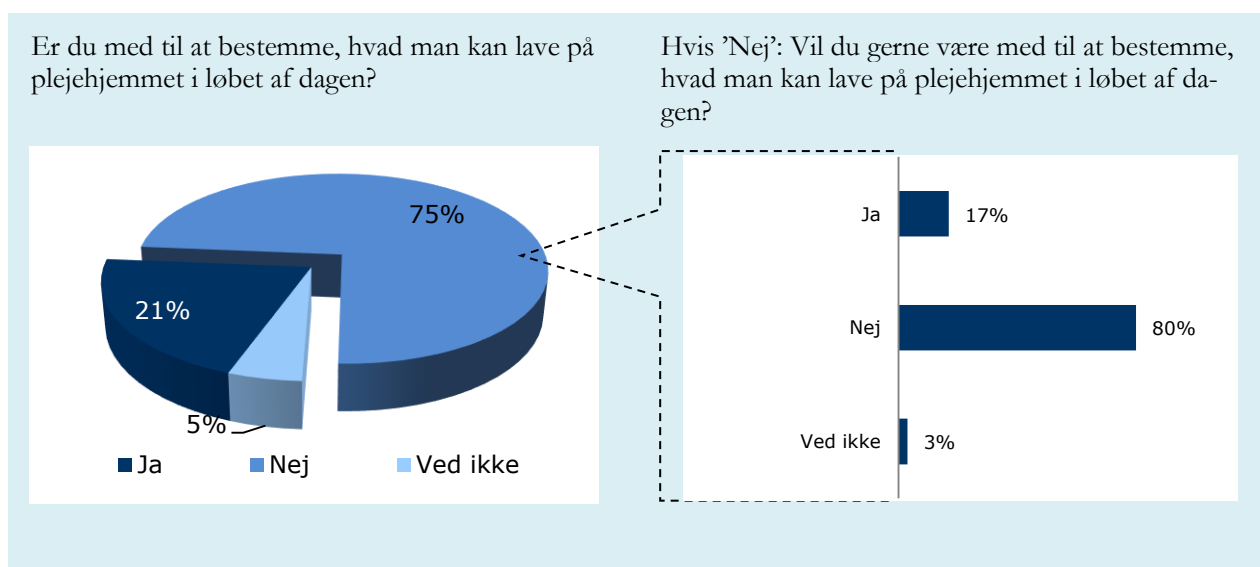
## Demokrati og selvbestemmelse

De næste spørgsmål handler om, hvor meget indflydelse beboerne har på deres dagligdag. Først stilles to spørgsmål, der belyser beboernes indflydelse på de fælles aktiviteter i dagligdagen, det vil sige, der vedrører alle beboere. Tabellen viser, at andelen som svarer, at de er med til at bestemme, er uændret siden 2013.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Er du med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen?	20%	15% <sup>-</sup>	27% <sup>+</sup>	21%	22%	<b>21%</b>	18% <sup>↓</sup>	29%

Mens 21 % har svaret, at de er med til at bestemme, hvad man kan lave i løbet af dagen, har 81 % svaret, at det er de ikke. Denne gruppe er efterfølgende blevet spurgt, om de gerne ville være med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet.

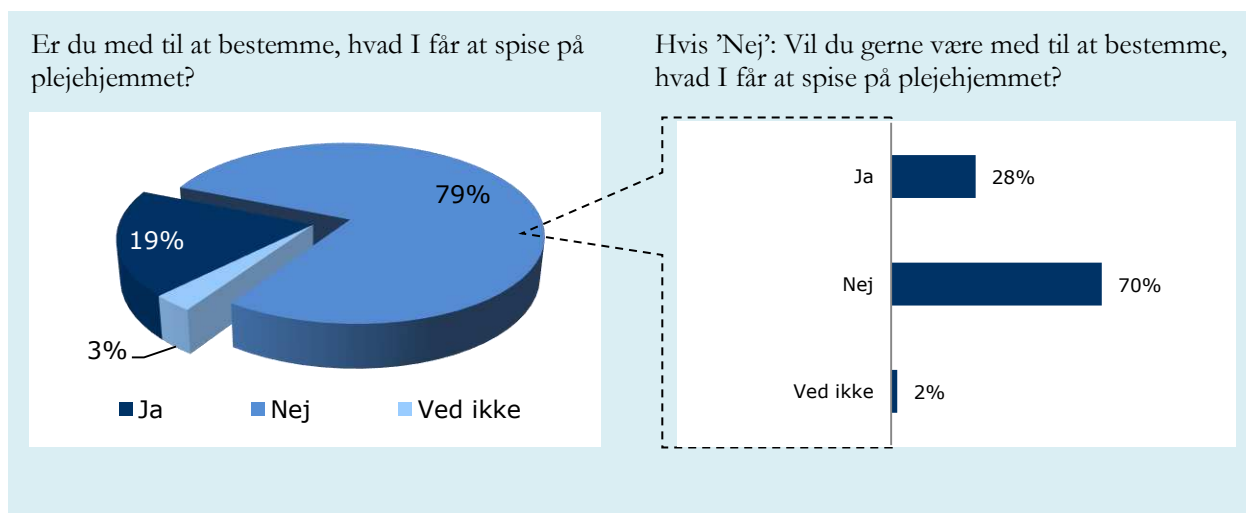
Som det ses af figuren nedenfor, har 80 % af dem, der ikke føler, at de er med til at bestemme svaret, at de heller har noget ønske her om. 17 % af dem, der ikke er med til at bestemme i dag, ville derimod gerne have mere indflydelse på de fælles anliggender.



Der er stillet et tilsvarende spørgsmål vedrørende maden – om beboerne er med til at bestemme, hvad de får at spise på plejehjemmet.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet?	19%	15%	14%	20%	27% <sup>+</sup>	<b>19%</b> <sup>↑</sup>	12% <sup>↓</sup>	16%

Her viser tabellen, at 19 % svarer, at de er med til at bestemme maden, hvilket er flere end i 2013, hvor det drejede sig om 12 %. I 2014 svarer 79 %, at de ikke er med til at bestemme, og heraf svarer 70 %, at de heller ikke ønsker at have denne indflydelse. 28 % af dem, der ikke er med til at bestemme menuen, ville dog gerne være det.



Endelig har deltagerne i undersøgelsen besvaret fire spørgsmål om medbestemmelse, der berører aspekter af deres egen individuelle dagligdag. På alle tre områder viser tallene, at der er en øget andel i 2014, som oplever at have selvbestemmelse på disse områder.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Bestemmer du selv, hvornår du står op og går i seng?	88%	90%+	85%	82%	86%	86%↑	79%	81%
Bestemmer du selv indretningen af din bolig?	98%	95%	94%	97%	97%	96%↑	87%↑	78%
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber?	94%	95%	95%	92%	94%	94%↑	86%	85%

I 2014 er der stillet et nyt spørgsmål som belyser endnu et aspekt af, hvor meget selvbestemmelse beboerne har. Spørgsmålet går på samværet med andre andre mennesker.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Bestemmer du selv, hvem du vil være sammen med, fx til måltiderne og dine frie stunder?	77%	92%+	72%	81%	77%	81%

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater for de spørgsmål, der belyser aspekter af beboernes trivsel i hverdagen.

### Livskvalitet

Tabellen herunder viser beboernes samlede vurdering af deres livskvalitet. Der er ikke sket en statistisk signifikant udvikling i livskvalitet fra 2013 til 2014.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	64	67	69	72+	64-	67	69↑	66

#### **Åbne svar: Kan du uddybe, hvad der skulle være anderledes for, at din livskvalitet var bedre?**

Ud af samtlige 1020 deltagende i undersøgen, har 127 personer (12 %) svaret, at deres livskvalitet er ”dårlig” eller ”meget dårlig”. Disse har fået spørgsmålet om, hvad der skulle være anderledes for, at deres livskvalitet var bedre. 110 personer har ønsket at besvare spørgsmålet.

Det helt dominerende svar er, at helbredet er skyld i, at deres livskvalitet er lav. Nogle fortæller at de har smerter, men langt de fleste udtrykker, at deres fysiske begrænsninger gør, at de ikke kan gøre de ting de gerne vil, og at denne erkendelse gør det svært at holde humøret oppe i hverdagen.

Enkelte giver udtryk for at mere socialt samvær eller flere aktiviteter på plejeboligcentret ville gøre en forskel, mens andre peger på at mere opmærksomhed fra personalets side ville betyde noget for deres livskvalitet.

## Ensomhed og kontakt til andre

Igen i 2014 er der stillet en række spørgsmål, som forsøger at belyse aspekter omkring ensomhed og beboernes kontakt til andre mennesker.

Den første tabel viser beboernes svar vedrørende dét, der kan betegnes som en form for social ensomhed, det vil sige, om en person har mulighed for at være sammen med andre mennesker i det omfang, personen selv synes er passende. Tallene viser, at niveauet er stort set uændret i forhold til 2013.

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 2014	SUF 2013	SUF 2012
Ja, ofte	9%	14%	11%	6%	7%	<b>10%</b>	8%↑	4%
Ja, en gang imellem	12%	10%	16%	13%	17%	<b>13%</b>	12%↑	8%
Ja, men sjældent	15%	8%	9%	9%	15%	<b>11%↑</b>	7%	9%
Nej	63%	67%	63%	71%	59%	<b>66%</b>	70%↓	78%
Ved ikke	0%	1%	1%	1%	1%	<b>1%</b>	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

Dernæst er der stillet et spørgsmål, der forsøger at belyse ensomhedsspørgsmålet ud fra en anden vinkel – her spørges der til, om nogen oplever at føle sig ensomme, selvom de er sammen med andre. Hvor det foregående spørgsmål havde fokus på *omfanget* af samvær, søger dette spørgsmål at sige noget om *kvaliteten* af det samvær beboerne har med andre. Her viser tallene, at der er en lille andel, som har denne oplevelse.

Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Ja, ofte	4%	8%	9%	1%	3%	<b>5%</b>
Ja, en gang imellem	10%	9%	14%	12%	8%	<b>11%</b>
Ja, men sjældent	11%	10%	13%	6%	13%	<b>10%</b>
Nej	73%	73%	65%	80%	74%	<b>73%</b>
Ved ikke	1%	0%	0%	1%	3%	<b>1%</b>
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>



Den næste tabel viser beboernes svar på spørgsmålet, om hvorvidt de synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere. Tabellen viser, at det er godt halvdelen af beboerne, som oplever, at det er rart at være samme med de øvrige beboere.

Første del af tabellen viser, hvordan samtlige beboere har besvaret spørgsmålet, opgjort på de præcise svarkategorier. Anden del af tabellen viser svarene på samme spørgsmål opgjort på lokalområder.

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke			
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere?	54%	30%	15%	0%			
Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere?	56%	49%	48%	50%	70%+	54%	50%

Dernæst er beboerne blevet spurgt, om de er særligt fortrolige med nogle af de andre beboere.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
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?	46%+	31%	31%	41%	45%	38%

Endelig er der i undersøgelsen spurgt til, hvor ofte beboerne er i kontakt med venner, bekendte og familie, som de ikke bor sammen med. Resultaterne for dette spørgsmål er præsenteret herunder.

Hvor ofte er du i kontakt med venner, bekendte og familie, som du ikke bor sammen med?						
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Dagligt eller næsten dagligt	26%	27%	28%	32%	18%-	26%
En eller to gange om ugen	43%	41%	42%	50%	48%	45%
En eller to gange om måneden	20%	18%	15%	12%-	23%	17%
Sjældnere end en gang om måneden	7%	7%	10%	3%-	6%	6%
Aldrig	3%	6%	4%	3%	4%	4%
Ved ikke	1%	1%	2%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## Tryghed

Det næste spørgsmål handler om, om beboerne føler sig trygge i deres plejebolig. Her viser tabellen, at den samlede vurdering af, hvor trygge beboerne føler sig, er steget fra 2013 til 2014.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I hvilken grad føler du dig tryk her på plejehjemmet?	81	84	82	86	84	84↑	80↓	83

## Selvvrurderet helbred

Den sidste tabel omhandler beboernes egen vurdering af deres helbred og viser, at beboernes vurdering ligger på samme niveau som i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	59	65	64	66	56	62	62	59

## Beboernes gode råd til bedre plejeboliger

Til sidst i interviewene er alle deltagerne blevet spurgt, om de har et godt råd til, hvordan deres liv i plejebolig kan blive bedre. 343 personer er kommet med et svar.

### **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 der en stor andel, som svarer, at de ønsker mere personale og større kontinuitet i personalegrupperne. Flere beboere nævner, at der ikke er tilstrækkeligt personale til at hjælpe dem med det nødvendige i hverdagen, og at personalet ikke kender beboernes plejebehov.

I forhold til personalet er der også flere beboere, som har peget på, at de ønsker mere kontakt med personalet. Beboerne efterspørger både, at personalet har mere tid til hjælp og pleje, men også mere tid til en lille hyggesnak i ny og næ med personalet. En del svarer, at udskiftningen i personalet er for stor, og at det betyder, at de ikke kan opbygge en tæt relation og fortrolighed til personalet.

Også aktiviteterne på plejeboligcentrene er et centralt tema i beboerne ønsker til, hvordan deres hverdag kan blive bedre. Der efterspørger hyppigere mulighed for at deltage i noget sammen med andre, og flere nævner, at de ønsker større mulighed for at komme på ture uden for plejecentret.

Andre nævner, at de savner ro på plejeboligcentrene. De nævner eksempelvis, at der kan være et generelt højt lydniveau, og at det blandt andet går ud over stemningen ved måltiderne.

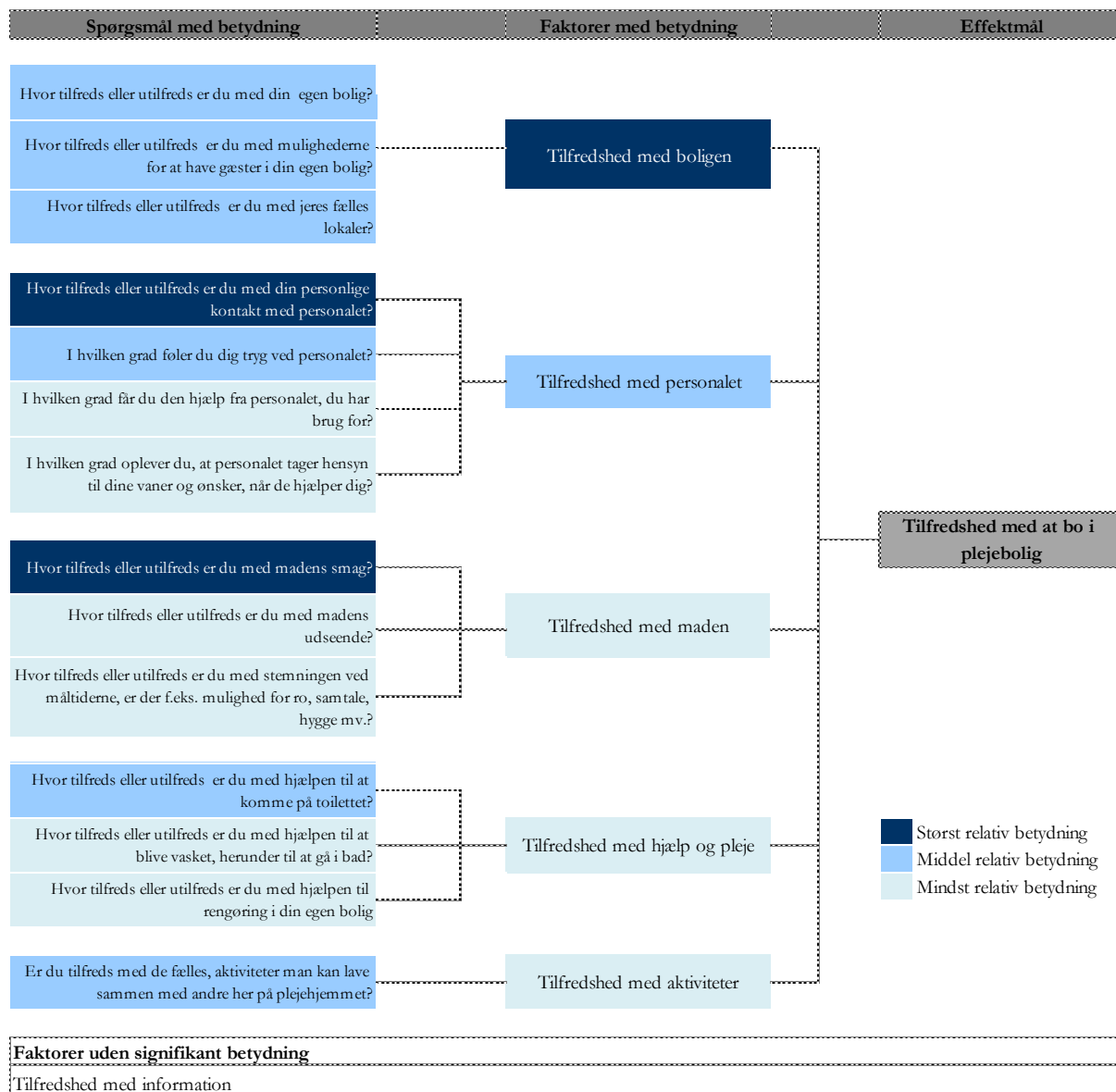
Også ønsket om en nærmere relation mellem beboerne fylder meget i besvarelserne. En del ønsker sig at kunne tale mere med de andre beboere.

Samtidig går det igen i flere af beboeres svar, at de ønsker bedre mad, herunder mere fokus på variation og kvalitet i maden.

Endelig er der beboere, som nævner, at indretningen af plejecentrenes fællesarealer kunne være mere hyggelig og indbydende samt, at de fysiske rammer ikke altid tager hensyn til beboerens helbredsmæssige problemer.

## STATISTISK ANALYSE AF SAMLET TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne af en regressionsanalyse, der er foretaget af beboernes overordnede tilfredshed med at bo i plejebolig. Ud fra de spørgsmål som indgår i brugerundersøgelsen, peger analysen på, hvilke områder der særligt har betydning for at påvirke, hvor tilfredse beboerne samlet set er med at bo i plejebolig. Analysens pointer vises skematisk nedenfor.



Samlet set viser analysen følgende sammenhænge:

<b>Tilfredshed med boligen</b>	Den relativt væsentligste faktor for brugernes samlede tilfredshed er, om beboerne er tilfredse med deres bolig.
<b>Tilfredshed med personalet</b>	Analysen viser, at beboernes tilfredshed med personalet, også har en relativt stor betydning for om de samlet set er tilfredse med at bo i plejebolig. Det er særligt beboernes tilfredshed med den personlige kontakt til personalet, der har betydning for deres

	samlede tilfredshed med personalet.
<b>Tilfredshed med maden</b>	Beboernes tilfredshed med personalet har ligeledes betydning for den samlede tilfredshed. De videre analyser viser, at det væsentligste for tilfredshed med maden er tilfredshed med madens smag.
<b>Tilfredshed med hjælp og pleje</b>	Samtidig viser analysen, at tilfredshed med hjælp og pleje også har betydning for den samlede tilfredshed med at bo i plejebolig. Det er særligt tilfredsheden med hjælpen til at komme på toilettet, som har betydning for tilfredsheden med hjælp og pleje.
<b>Tilfredshed med aktiviteter</b>	Endelig viser analysen, at der er en positiv sammenhæng mellem tilfredsheden med aktiviteterne på plejecentret og den samlede tilfredshed.

Derudover er der testet for sammenhængen med en række baggrundsvARIABLE. Det vil sige, om nogle grupper er mere tilfredse samlet set end andre, f.eks. mænd versus kvinder osv.<sup>2</sup> Analysen viser, at ingen af disse faktorer har betydning for den samlede tilfredshed.

<sup>2</sup> Der er testet for effekten af køn, alder, lokalområde, plejeboligpakke, civilstand og anciennitet i plejeboligen.

## 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 = 1020)	44%	42%	9%	4%	2%	0%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
Har livet her på plejehjemmet alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at bo på plejehjem? (n = 1000)	70%	11%	10%	9%		100%	

### Bolig og lokaler

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Din egen bolig? (n = 1019)	45%	45%	4%	4%	2%	0%	100%
Mulighederne for at have gæster i din egen bolig? (n = 998)	40%	51%	5%	4%	0%	0%	100%
Jeres fælles lokaler? (n = 951)	27%	56%	8%	5%	3%	0%	100%

### Hjælp og 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 = 989)	39%	50%	5%	4%	1%	0%	100%
Hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad? (n = 793)	46%	42%	5%	6%	1%	0%	100%
Hjælpen til at komme på toilettet? (n = 498)	45%	46%	5%	3%	1%	0%	100%
Hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. (n = 803)	38%	55%	3%	3%	1%	0%	100%
Hjælpen til rengøring i din egen bolig (n = 1008)	44%	43%	5%	6%	2%	0%	100%

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at du får den hjælp til helbredsmæssige problemer, som du har behov for? (n = 975)	87%	9%	4%	0%	100%
Får du hjælp til at gøre mest muligt selv – fx så du kan blive bedre til selv at tage tøj på eller vaske dig? (n = 962)	83%	7%	8%	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 = 1018)	51%	40%	7%	2%	0%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med personalet? (n = 1007)	38%	49%	7%	5%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med ventetiden, fra du har kaldt på hjælp, til personalet kommer? (n = 910)	18%	49%	12%	14%	7%	0%	100%
	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad får du den hjælp fra personalet, du har brug for? (n = 989)	35%	52%	8%	4%	1%	0%	100%
I hvilken grad oplever du, at personalet tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 959)	30%	51%	11%	5%	1%	1%	100%
I hvilken grad føler du dig tryk ved personalet? (n = 1014)	45%	47%	5%	2%	1%	0%	100%
	Ja	Nej	Ved ikke	Total			
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 = 1015)	58%	38%	4%	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 = 1002)	26%	42%	11%	11%	9%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag? (n = 1001)	23%	46%	11%	12%	8%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende? (n = 979)	23%	50%	12%	8%	6%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.? (n = 894)	17%	49%	15%	11%	7%	1%	100%

## Information og kommunikation

	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få? (n = 978)	15%	46%	12%	17%	7%	3%	100%

## Aktivitetstilv

	Ja	Delvis	Nej	Jeg deltager ikke/sjældent i de fælles aktiviteter	Ved ikke	Total
Er du tilfreds med de fælles aktiviteter man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet? (n = 936)	64%	13%	9%	15%	0%	100%

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (n = 1010)	80%	12%	7%	1%	100%



## Demokrati og selvbestemmelse

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Er du med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen? (n = 1015)	21%	75%	5%	100%
Vil du gerne være med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen? (n = 760)	17%	80%	3%	100%
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet? (n = 1008)	19%	79%	3%	100%
Vil du gerne være med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet? (n = 795)	28%	70%	2%	100%
Bestemmer du selv, hvornår du står op og går i seng? (n = 1019)	86%	13%	1%	100%
Bestemmer du selv indretningen af din bolig? (n = 1016)	96%	3%	1%	100%
Bestemmer du selv, hvordan din dag forløber? (n = 1017)	94%	4%	2%	100%
Bestemmer du selv, hvem du vil være sammen med, fx til måltiderne og dine frie stunder? (n=1010)	81%	17%	2%	100%

## Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 1016)	21%	41%	24%	10%	2%	1%	100%

## Ensomhed og kontakt til andre

	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 = 1012)	10%	13%	11%	66%	1%	100%
Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre? (n = 1016)	5%	11%	10%	73%	1%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total	

Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere? (n = 982)	54%	30%	16%	0%	100%		
	Ja	Nej	Ved ikke		Total		
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? (n = 1012)	38%	59%	3%		100%		
	Dagligt eller næsten dagligt	En eller to gange om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Aldrig	Ved ikke	Total
Hvor ofte er du i kontakt med venner, bekendte og familie, som du ikke bor sammen med? (n = 1014)	26%	45%	17%	6%	4%	1%	100%

## Tryghed

	I meget høj grad	I høj grad	Hverken I høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad føler du dig tryk her på plejehjemmet? (n = 1014)	48%	43%	4%	3%	1%	0%	100%

## Selvurderet helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 1016)	19%	33%	29%	14%	4%	0%	100%