



BRUGERUNDERSØGELSE 2013

PLEJEHJEM

EPINIQ N

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2013 – 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

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	4
Indledning	5
Resumé af undersøgelsens resultater	5
Oversigt over nøglespørgsmål	9
Kort beskrivelse af metoden	10
Tilfredshedsbarometer	10
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	10
Statistiske analyser.....	11
Profil af målgruppen	12
Undersøgelsens resultater – Tilfredshed	14
Samlet tilfredshed.....	15
Bolig og lokaler.....	16
Hjælp og pleje.....	16
Personalet.....	17
Mad og måltider	18
Information.....	19
Aktivitetsliv	20
Demokrati og selvbestemmelse	22
Undersøgelsens resultater – Trivsel	24
Livskvalitet	24
Eksamlehed og kontakt til andre	24
Tryghed.....	26
Selvvurderet helbred.....	26
Beboernes gode råd til bedre plejeboliger.....	27
Statistisk analyse af samlet tilfredshed	28
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 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 2013, hvor i alt 1002 beboere på kommunens plejeboliger har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan beboerne i 2013 oplever plejeboligernes 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 plejeboliger 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 1.002 interviews med plejeboligbeboere fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 38 plejeboliger har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 26. september til 25. oktober 2013.

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 hver deltagende plejebolig.

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

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

Samlet tilfredshed

Brugerundersøgelsen giver igen i 2013 et billede af, at beboerne på Københavns Kommunes plejeboliger på mange områder er tilfredse med deres liv i plejebolig. 83 % af deltagerne i undersøgelsen har svaret, at de alt i alt er tilfredse med at bo i plejebolig.

I forhold til forventningsindfrielse er der i 2013 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. Her er det 53 %, der svarer ”ja” mens 10 % svarer ”delvis”. 19 % mener ikke, at deres forventninger er indfriet og 18 % føler ikke, de kan svare på spørgsmålet.

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. 231 personer har ønsket at svare, og resultatet kan læses på side 15.

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. 92 % af deltagerne har svaret, at de er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med deres egen bolig, samt med muligheden for at have gæster i sin bolig. 78 % er tilfredse med de fælles lokaler, mens 7 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”.

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. Samlet set er beboernes tilfredshed på samme niveau som i 2012, idet 86 % har svaret, at de er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse”. Langt størstedelen har svaret, at de er tilfredse med hjælpen til at blive vasket, til at komme på toilettet og til at indtage medicin. Det er også 86 % af deltagerne, som svarer, at de er tilfredse med rengøringen af deres bolig, mens 8 % er utilfredse.

Godt halvdelen af beboerne har svaret, at de er bekendt med, at det er mål fra kommunen, at personalet skal inddrage dem i hjælpen, så de støttes til klare mest mulig selv. 57 % oplever, at de bliver mere selvhjulpne, mens 11 % svarer, at det gør de ”delvis” og 24 % svarer, at de ikke oplever denne effekt af hjælpen.

Kontakten med personalet

På alle de områder, der afdækker tilfredsheden med personalet er niveauet stabilt i forhold til 2012. 90 % er tilfredse samlet set, mens 3 % ikke er. Langt størstedelen af beboerne er tilfredse med den personlige kontakt til personalet, som de føler sig trygge ved. Desuden føler de fleste, at de får den hjælp, de har brug for og at personalet tager hensyn til deres vaner og ønsker i forbindelse med hjælpen. 63 % er tilfredse med ventetiden fra de kalder på hjælp, til personalet kommer, mens 18 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”.

Desuden har beboerne i 2013 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 56 % ”ja”, mens 42 % svarer ”nej”.

Mad og måltider

73 % er alt i alt tilfredse med maden, mens 15 % er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”. Dette er samme niveau som i 2012. Til gengæld er der lidt færre i 2013, som er tilfredse med stemningen ved måltiderne; i alt er det 66 %, som mener, at der er mulighed for ro, samtale og hygge, og 16 % som ikke gør. I 2013 er der stillet to spørgsmål om henholdsvis tilfredsheden med madens smag og udseende. Her er der henholdsvis 71 % og 79 %, som er tilfredse.

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. Henholdsvis 137 og 115 beboere har ønsket at svare på spørgsmålene, og resultatet 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 19.

Tilfredshed med information

Beboerne har fået et enkelt spørgsmål omkring, hvorvidt de føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp, de har ret til. Her er der færre i 2013, som har svaret positivt på spørgsmålet. I alt 39 % oplever, at de er informeret nok, mens 36 % ikke gør.

Dagligdagen og aktiviteter

Igen i 2013 er der stillet spørgsmål om, hvor tilfredse beboerne er med de aktiviteter, de kan lave sammen med andre. 55 % er tilfredse, mens 9 % har svaret, at de er ”delvis tilfredse”. 27 % siger, at de sjældent eller aldrig deltager.

Alle deltagerne i undersøgelsen har fået mulighed for at uddybe, hvad der ville gøre dem mere tilfredse med de fælles aktiviteter. Resultatet kan læses på side 20.

Beboerne har fået spørgsmålet, om deres dag almindeligvis går med noget, de synes er rart. Her har 74 % svaret ”ja” mens 16 % svarer ”delvis” og 9 % svarer ”nej”. Også her har dem, som ikke er helt tilfredse, svaret, hvad der skulle være anderledes, og deres svar kan læses på side 21.

Beboernes medbestemmelse – på fælles anliggender og deres egen dagligdag

Et af de temaer i brugerundersøgelsen, hvor der stilles en del spørgsmål handler om muligheden for medbestemmelse.

Beboerne er stillet to spørgsmål, der handler om indflydelse på de fælles anliggender på plejeboligen. For det første om de er med til at bestemme, hvad man kan lave i løbet af dagen. Her svarer 18 %, at det er de, mens 81 % 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 på plejeboligen. 22 % svarer ”ja”, mens 75 % ikke ønsker denne medbestemmelse.

Det samme mønster viser sig på det andet spørgsmål omkring indflydelse på ting, der vedrører fælles anliggender på plejeboligen. 87 % svarer, at de ikke er med til at bestemme, hvad man får at spise. Ud af disse svarer 70 %, at de heller ikke ønsker indflydelse. 29 % 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 eget liv som enkeltpersoner. 79 % svarer, at de er med til at bestemme, hvornår de står op og går i seng, mens 21 % ikke gør. Henholdsvis 87 % og 86 % svarer, at de er med til at bestemme indretningen af deres bolig og hvordan deres dag forløber, mens 13 % svarer, at de ikke har indflydelse her på. 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 plejeboligheden.

Der er lavet en statistisk analyse af, hvilke parametre der påvirker beboernes samlede tilfredshed. Den relativt væsentligste faktor for brugernes samlede tilfredshed er, om brugerne føler sig trygge i boligerne. Også forventningsopfyldelse, tilfredshed med personalet, tilfredshed med aktiviteter og tilfredshed med fysiske faciliteter spiller en vigtig rolle for den samlede tilfredshed.

Beboernes vurdering af livskvalitet

Ligesom i 2012 har beboerne svaret på, hvordan de alt i alt vurderer deres livskvalitet. Her er der sket en positiv udvikling. 63 % har i 2013 svaret, at den er ”god” eller ”meget god”, hvilket er en større andel end i 2012, mens færre har svaret, at den er ”dårlig” eller ”meget dårlig”. Ud af de 87 personer – 9 % – som ikke oplever, at de har en høj livskvalitet har 69 svaret på, hvad der skulle være anderledes. Resultatet af deres svar ses på side 24.

Ensomhed og kontakt til andre

Selvom en større andel altså svarer, at deres livskvalitet er god, er der lidt flere, som i 2013 oplever at være uønsket alene. I 2013 er det 20 % af beboerne, som svarer, at de ”ofte” eller ”en gang i mellem” er alene, selvom de hellere ville være sammen med andre – i 2012 gjaldt det 12 % af beboerne. Tilsvarende er andelen, som svarer, at de aldrig oplever at være uønsket alene, faldet fra 78 % til 70 % af beboerne i 2013.

Derefter har beboerne fået spørgsmålet, om de synes det er rart at være sammen med de andre beboere. Her har halvdelen – 50 % – svaret, at det synes de, mens 31 % har svaret ”delvis” og 17 % har svaret ”nej”. Herefter har beboerne fået mulighed for at svare på, både hvorfor de eventuelt ikke er tilfredse eller hvad der fungerer godt ved samværet med de andre beboere. Resultaterne kan læses på side 25 og 26.

Beboernes følelse af tryghed i deres plejebolig

84 % af beboerne svarer, at de ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” føler sig trygge på plejeboligen. Selvom det således er størstedelen, der er positive i deres vurdering, er andelen faldet lidt siden 2012, hvor det var 90 % som svarede dette. I 2013 svarer 7 % at de ”i mindre grad” eller ”slet ikke” føler sig trygge, hvor det gjaldt 3 % i 2012.

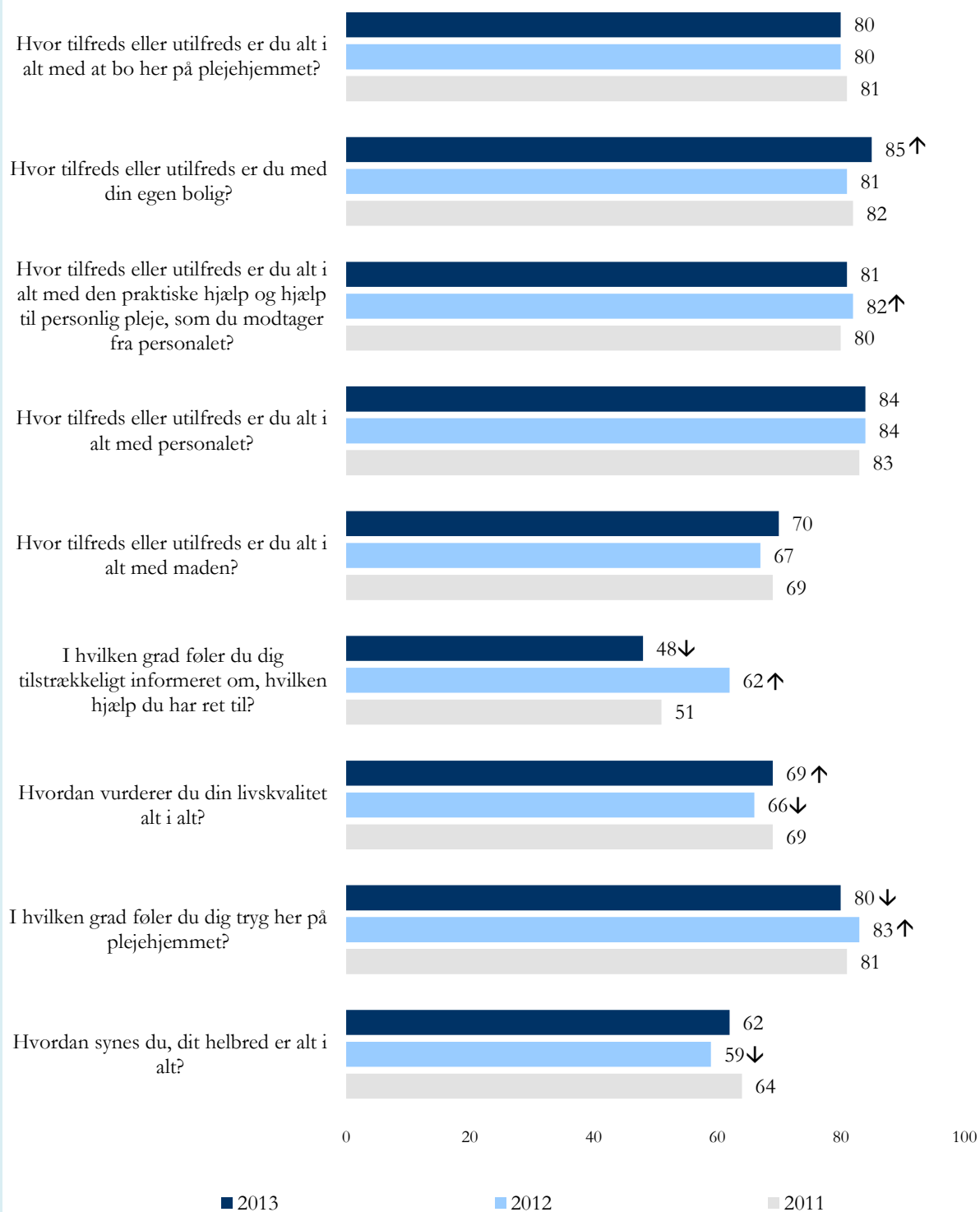
Selvvurderet helbred

Det sidste spørgsmål handler om, hvordan beboerne vurderer, deres eget helbred. Her er det ligesom i

2012 halvdelen, der svarer, at det er ”godt” eller ”meget godt”. 33 % oplever, at deres helbred er ”nogenlunde” og 17 %, at det ”dårligt” eller ”meget dårligt”.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2013 sammenlignet med 2012 og 2011: Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



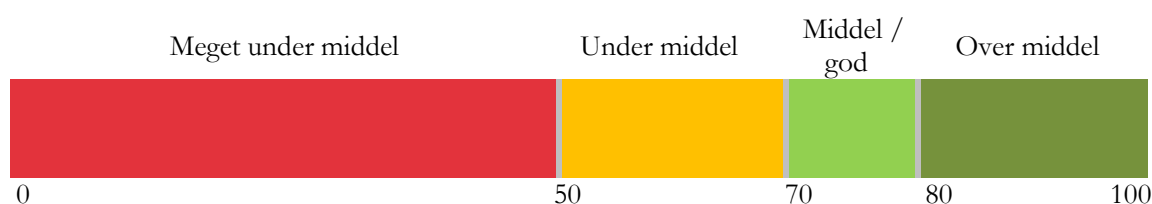
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

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.¹

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, 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, det vil sige om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2012 til 2013.

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).

I spørgeskemaet er anvendt den mere dagligdags betegnelse ’plejehjem’ i stedet for ’plejebolig’ eller ’plejeboligenhed’. Derfor anvendes ordet plejehjem i tabeller og tekst, som gengiver spørgsmål fra spørgeskemaet, mens ordet plejebolig anvendes i den øvrige tekst.

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 2013 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ retning. 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 lokalområdet resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit for alle lokalområder, og

¹ Tilfredshedsscorerne 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.

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 hvorvidt de i 2013 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2012 til 2013, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2013. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end 2012. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2011 til 2012, så markes det med en pil ud for scoren for 2012.

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 viser, hvad der har betydning for beboernes livskvalitet, selvvalgte helbred, tryghed, om beboerne føler sig ensomme, ligesom der er analyser af tilfredsheden med hjælp og pleje, personalet, mad og måltider samt de fysiske faciliteter. 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 som udgangspunkt af alle beboere på Københavns Kommunes plejeboliger, der modtager ydelsespakker (dvs. enten grundpakke, grundpakke + pakke 2, grundpakke + pakke 3, grundpakke + pakke 4, eller grundpakke + specialpakke). Dog er alle beboere, som under 'mentale funktioner' i KOS er vurderet til en funktionsnedsættelse på niveau 4 ekskluderet fra datasættet. Dette skyldes, at det ikke er muligt at gennemføre interviews med beboere med svære kognitive funktionsnedsættelser. Af samme grund indgår beboere på kommunens demenspladser ikke i undersøgelsen.

Totalpopulationen, eller den samlede målgruppe for brugerundersøgelsen blandt plejeboligbeboere i Københavns Kommune består af 2.816 beboere. Heraf er gennemført interview med 1.002 beboere, der fordeler sig på i alt 38 deltagende plejeboliger, som igen er fordelt på de fem lokalområder: AMA, BIN, IBØ, VBH og VKV. Beboere i beskyttede boliger er ikke inkluderet, fordi de ikke modtager ydelsespakker.

Fordelingen af undersøgelsens deltagere (også kaldet stikprøven) ses fordelt på lokalområder i tabellen nedenfor.

Fordeling af deltagere i undersøgelsen

Lokalområde	Antal beboere	Procentandel
AMA	154	15 %
BIN	279	28 %
IBØ	169	17 %
VBH	220	22 %
VKV	181	18 %
Total	1002	100 %

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på ydelsesprofiler, her defineret i forhold til, hvilke plejepakker beboerne modtager. Plejepakkerne kan i et vist omfang ses som udtryk for plejetyngde, idet beboere, som kun modtager grundpakken, således betragtes som havende den relativt mindste plejetyngde.

Undersøgelsens deltagere fordelt på ydelsesprofiler

Plejepakke	Antal beboere	Procentandel
Kun grundpakke	804	80 %
Grundpakke + plejepakke 2	122	12 %
Grundpakke + plejepakke 3	71	7 %
Grundpakke + plejepakke 4	3	0 %
Grundpakke + Specialpakke	3	0 %
Total	1002	100 %

Beboere, som udelukkende modtager grundpakken, udgør hovedparten af respondenterne i undersøgelsen. På dette punkt er der imidlertid forskel på stikprøven og den samlede population, idet modtagere af mere end grundpakken er underrepræsenteret i undersøgelsen. Der er for hvert af de centrale spørgsmål 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 må man være opmærksom på dette, når resultaterne tolkes. For yderligere information om fordelinger i stikprøven og populationen, se metodebeskrivelsen i bilaget til rapporten.

Nedenstående tabel viser deltageres fordeling på henholdsvis køn, alder og civilstand. Fordelingerne stemmer overens med totalpopulationen for køn og alder. Der er ikke foretaget sammenligning af civilstand, fordi disse oplysninger ikke fremgår af registeroplysningerne fra SUF.

Køn, alder, civilstand		
	Antal beboere	Procentandel
Mand	319	32 %
Kvinde	683	68 %
Total	1002	100 %
	Antal beboere	Procentandel
Under 70 år	70	7 %
70-79 år	214	21 %
80-85 år	217	22 %
86-90 år	229	23 %
Over 90 år	272	27 %
Total	1002	100 %
	Antal beboere	Procentandel
Gift/samboende	32	3 %
Gift / kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	100	10 %
Enlig/fraskilt/enke/enkemand	836	83 %
Ønsker ikke at oplyse	33	3 %
Total	1002	100 %

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmålene om tilfredshed med plejeboligerne fra brugerundersøgelsen 2013. 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 2013”. 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 2013.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2012 til 2013 markeres det ud for det samlede resultat, med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end i 2012. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2011 til 2012, så markes det med en pil ud for scoren for 2012.

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 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at bo her på plejehjemmet?	78	81	76	81	82	80	80	81

Dernæst følger et spørgsmål om indfrielse af beboernes forventninger til, hvordan de mener, at det bør være at bo på plejehjem.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
Har livet her på plejehjemmet alt i alt levet op til dine forventninger om, hvordan det bør være at bo på plejehjem?	47 %	55 %	47 %	50 %	66 % ⁺	53 %

Mens godt halvdelen har svaret positivt på spørgsmålet, har henholdsvis 10 % og 19 % svaret "delvis" eller "nej" til, om deres forventninger er indfriet. Alle beboere som har svaret, at deres forventninger ikke eller kun delvist er indfriet, har fået et uddybende spørgsmål, hvor de med egne ord har kunnet uddybe, hvad de gerne ville have, at der var anderledes. 231 personer har ønsket at svare.

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

Det tema, der fylder mest i beboernes svar handler om, at de ønsker sig, at der var mere personale, og at de dermed kunne få mere hjælp. Mange svarer, at personalet har for travlt, og de derfor venter længere på hjælpen, end de synes er rimeligt. Andre siger, at de er tilbageholdende med at bede om hjælp, netop fordi de kan se at personalet har svært ved at nå at hjælpe alle. Nogle efterspørger specifikt mere hjælp i eftermiddags- og aften timerne. En mindre andel af de svar, der handler om, at hjælperne har for travlt peger på, at der heller ikke er tid til have det hyggeligt sammen med personalet i forbindelse med hjælpen. Nogle beboere efterspørger mere personlig kontakt med hjælperne, mere omsorg og følelsen af, at personalet oftere har tid til at tale med beboerne. En mindre andel oplever, at personalet ikke altid er så søde og venlige, som de kunne ønske sig, og efterspørger en mere imødekommende tone hos personalet.

Det andet tema, der fylder meget, handler om, hvor meget der sker på plejehjemmene i løbet af dagen. Der efterspørger flere aktiviteter, flere udflugter og bedre mulighed for at komme ud i luften. Nogle beboere svarer, at de keder sig i løbet af dagen og peger bl.a. på, at det er et problem, at mange beboere er meget demente og der dermed er få at tale med for de beboere, som er mindre kognitivt svækkede. En del efterspørger et bedre sammenhold mellem beboerne, mere interaktion og samtale, og at beboerne generelt kom hinanden mere ved i stedet for at opholde sig meget alene i egen bolig.

Andre temaer der går igen i beboernes svar, om end i lidt mindre grad, er ønsket om, at der er mindre udskiftning blandt personalet, at maden er lidt bedre, og at personalet er bedre til at tage individuelle hensyn til beboerne. Endelig er der nogle, som ikke mener at indretningen af deres bolig er helt optimal, og andre der oplever problemer med kaldeapparater, som gør dem utrygge for, om personalet vil reagere, hvis de har behov for hjælp.

Bolig og lokaler

Herunder følger tre spørgsmål vedrørende, hvor tilfredse beboerne er med deres egen bolig samt de fælles lokaler på plejeboligen. Tabellen viser, at tilfredsheden er øget på to områder i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din egen bolig?	84	85	82	85	90 ⁺	85 ↑	81	82
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med mulighederne for at have gæster i din egen bolig?	81	84	76 ⁻	85	88 ⁺	83 ↑	79	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med jeres fælles lokaler?	73	74	73	78	73	75	76	76

Hjælp og pleje

Næste tema har fokus på den hjælp og pleje, der ydes på plejeboligerne. Her ses der en øget tilfredshed med hjælp til medicin, mens der ingen ændring ses på bl.a. den samlede tilfredshed.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den praktiske hjælp og hjælp til personlig pleje, som du modtager fra personalet?	78	83	77	80	84	81	82↑	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad?	75	82	77	81	81	80	80	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at komme på toiletet?	75 ⁻	82	76 ⁻	79	89 ⁺	81	78↓	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv.	83	85	83	84	92 ⁺	85 ↑	81	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til rengøring i din egen bolig	75	81	81	82	77	80	77	76

De næste to 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 2013
Er du bekendt med, at det er et mål fra kommunens side, at personalet skal hjælpe jer beboere på en måde, så I støttes i at klare mest mulig selv?	51 %	62% ⁺	59 %	42 % ⁻	63 % ⁺	56 %
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?	44 % ⁻	61 %	53 %	51 % ⁻	73 % ⁺	57 %

På spørgsmålet om beboerne inddrages i hjælpen viser tabellen, at størstedelen (57 %) har svaret ”ja”. 11 % har svaret ”delvis” mens 24 % har svaret ”nej” på 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 2012.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med personalet?	80	85	83	83	88	84	84	83
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med personalet?	80	80	77	80	80	80	81	81
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med ventetiden, fra du har kaldt på hjælp, til personalet kommer?	61	65	60	67	72 ⁺	66	68	66
I hvilken grad får du den hjælp fra personalet, du har brug for?	74 ⁻	83	76	82	85 ⁺	80	80	79
I hvilken grad oplever du, at personalet tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	73 ⁻	78	74	82 ⁺	80	78	78 [↑]	75
I hvilken grad føler du dig tryk ved personalet?	81	83	79	85	85	83	84 [↑]	82

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	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?	56 %	55 %	61%	51 % ⁻	62 % ⁺	56 %

På spørgsmålet om der er nogen fra personalet beboerne er særlig fortrolige med, svarer 42 % ”nej” mens 2 % svarer ”ved ikke”. Spørgsmålet er stillet for første gang i 2013.

Mad og måltider

De næste spørgsmål belyser beboernes tilfredshed med maden og selve måltiderne. Den samlede tilfredshed ligger på samme niveau som 2012, mens tilfredsheden med stemningen ved måltiderne er faldet. Der stilles to nye spørgsmål i 2013 om henholdsvis madens smag og udseende.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med maden?	70	70	67	76 ⁺	64 ⁻	70	67	69
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag?	69	70	65	73 ⁺	62 ⁻	69	-	-
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende?	74	73	70	76	66 ⁻	72	-	-
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	64	66	69	64	66	66↓	69	68

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 1002 deltagende i undersøgelsen har 150 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. 137 personer har besvaret spørgsmålet.

Beboernes svar på spørgsmålet afspejler, at det er et område præget af mange forskellige individuelle holdninger og præferencer, og at det er en vanskelig opgave at lave mad til mange og samtidig imødekomme forskellige ønsker. Der er dog tendenser i svarene blandt de beboere, som ikke er helt tilfredse med maden. Et af de svar, der går igen handler om, at beboerne efterspørger mere variation i maden i forhold til smag og udvalg. En anden tendens er, at nogle gerne vil have mere grønt – flere grøntsager, salat og frisk frugt bl.a. for at imødekomme, at nogle er vegetarer. En tredje tendens er, at der efterspørges, at kødet er mere mørt, bedre stegt og mindre tørt. Endelig er der en andel, som ønsker sig mere smag i maden, og andre der oplever, at maden ikke præsenteres tilstrækkelig indbydende og derfor kunne blive bedre blot ved, at der blev gjort mere ud af anretningen.

Nogle af de svar der også går igen – dog i lidt mindre omfang – handler om, at maden ikke virker tilstrækkelig hjemmelavet, men derimod er for institutionsagtig. Andre siger, at der godt kunne være mere mad, da de ikke altid føler, at de bliver helt mætte, mens andre igen ønsker sig mere traditionel dansk mad frem for dét de oplever som lidt for moderne og eksperimenterende mad. Der er f.eks. enkelte, der ønsker sig mindre stærk/krydret mad, mindre hakkekød, mindre ris og mindre fisk. Nogle peger på, at de generelt godt kunne tænke sig, at der blev taget flere individuelle hensyn. Endelig er der få, der efterspørger bedre brød, f.eks. at det er mindre koldt, med færre kerner eller mindre tørt, mens andre efterspørger, at maden er mere varm eller at der er større variation i pålægget til frokost og i forbindelse med smørrebrød.

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

Ud af de 1002 deltagende i undersøgelsen har 707 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. 560 personer har besvaret spørgsmålet.

Også her viser det sig, at beboerne lægger vægt på lidt forskellige ting. Generelt er der dog langt flere af beboerne, der hæfter sig ved de samme ting, når de udtrykker, hvorfor de synes maden er god.

En meget stor andel svarer helt enkelt, at maden smager godt og er veltillavet. Mange lægger vægt på, at maden er tilpas varieret, mens der ligeledes er mange, der særligt hæfter sig ved, at maden er dét, de forstår ved god gammeldags dansk mad, som de selv ville lave det. Mange sætter pris på, at maden er almindelig jævn, hverdagsmad og ikke noget fint og specielt, mens andre svarer, at maden er indbydende og pænt anrettet. Nogle er glade for, 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. Endelig er der nogle, der fremhæver, at maden bliver lavet på stedet og at den derfor virker frisklavet.

Mens nogle fremhæver, at de særligt er glade for den varme mad om aftenen, er der andre, der især roser den kolde mad til frokost. Igen viser svarene, at beboerne på kommunens plejeboliger har forskellige ønsker og præferencer, og at det altid vil være forskellige ting, som bliver værdsat.

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

Ud af samtlige 1002 deltagende i undersøgelsen har 141 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. 115 personer har ønsket at svare.

Størstedelen af svarene handler om, at interaktionen mellem beboerne ikke er god nok. Mange svarer, at der er for stille ved bordene, og at det især skyldes, at mange beboere er demente eller døve. 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.

Mens mange klager over, at der er for stille, er der en mindre gruppe, som oplever, at der for meget uro eller mundhuggeri mellem beboerne ved måltiderne. Andre igen føler sig generet ved måltiderne, af det de oplever som andres manglende bordskik, mens enkelte svarer, at de føler sig socialt udenfor, fordi de oplever, at der er en tendens til klikedannelse mellem nogle beboere.

Information

Der stilles i undersøgelsen et enkelt spørgsmål vedrørende tilfredsheden med informationsniveauet. Som det fremgår af tabellen, er der færre i 2013 som føler, at de informeres tilstrækkeligt om den hjælp, de har ret til.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
I hvilken grad føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du har ret til?	45	56 ⁺	44	49	42	48↓	62↑	51

Aktivitetstilv

De næste spørgsmål handler om beboernes oplevelse af deres dagligdag. Først omkring de fælles aktiviteter.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
Er du tilfreds med de fælles, aktiviteter man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet?	47 % ⁻	59 %	46 % ⁻	61 % ⁺	57 %	55 %

Nedenstående tabel viser samtlige svar på samme spørgsmålet blot opdelt på de præcise svarkategorier.

	Ja	Delvis	Nej	Jeg deltager ikke/sjældent i de fælles aktiviteter
Er du tilfreds med de fælles, aktiviteter man kan lave sammen med andre her på plejehjemmet?	55%	9%	8%	27%

Åbne svar: Hvad skulle være anderledes for at du blev mere tilfreds med de fælles aktiviteter?

Der er stillet et åbent spørgsmål til samtlige 1002 deltagende i undersøgelsen om, hvad der eventuelt skulle være anderledes for, at de blev mere tilfredse med de fælles aktiviteter. 491 personer har ønsket at svare.

Et af de svar der gentages hyppigt er, at der generelt skal være flere aktiviteter, altså en større hyppighed i, hvor ofte det er muligt at lave noget sammen med andre, som adskiller sig fra dagligdagens almindelige aktiviteter. Nogle ønsker mere variation i aktiviteterne mens mange svarer, at de gerne vil mere ud af huset, på ture og udflugter uden for plejeboligens mure. Flere peger på, at de ønsker sig flere ture til steder, som er spændende for de ældre, frem for ture til IKEA eller stormagasiner. Et andet af de konkrete forslag der går igen, er et ønske om flere aktiviteter med musik og sang. Endelig efterspørges flere aktiviteter om aftenen og i weekenderne, herunder at personalet i højere grad tager initiativ til at samle beboere til socialt samvær om aftenen.

Nogle beboere efterspørger, at flere aktiviteter deles op efter, om de deltagende er demente eller ej, og dermed at aktiviteterne niveau i højere grad tilpasses forskellige grupper af beboere. Ligeledes efterspørger en del beboere, at der arrangeres aktiviteter, hvor der er taget hensyn til deres fysiske niveau og begrænsninger, samt at der er mere hjælp til at deltage på trods af fysisk funktionsnedsættelse.

Næste spørgsmål belyser om beboernes oplever, at deres dag almindeligvis går med noget, som de synes er rart. Først ses, hvor mange der svarer "ja" - samlet og opdelt på lokalområder.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	77 %	71 %	75 %	74 %	75 %	74 %

Nedenfor vises samme spørgsmål igen opdelt på de præcise svarkategorier i stedet for lokalområder.

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	74%	16%	9%	1%

Også 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 1002 deltagende i undersøgelsen, har 251 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. 170 personer har ønsket at svare.

Langt de fleste svarer, at de ønsker sig mere samvær med andre mennesker, at de føler sig for alene og mangler nogle at tale med. Der efterspørges særligt mere og bedre samvær med de andre beboere, mens enkelte ønsker sig, at familien besøgte dem mere.

Et andet hyppigt svar er, at beboerne ønsker sig, at der sker mere på plejecentret, altså at der var flere fælles aktiviteter, som de kunne deltage i sammen med andre. En del ønsker sig at komme mere ud, oftere på tur og mere ud i frisk luft – især om sommeren.

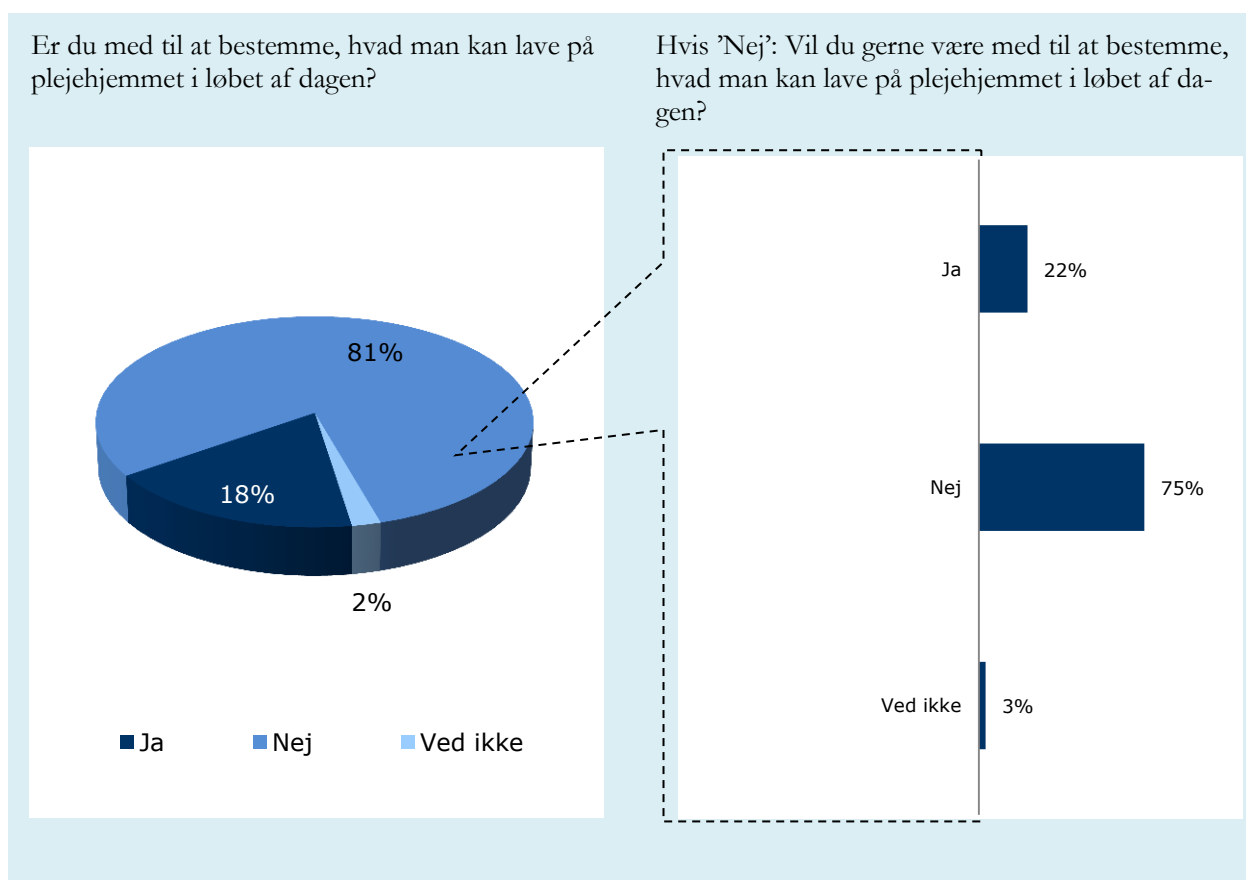
Demokrati og selvbestemmelse

De næste spørgsmål handler om beboernes mulighed for medbestemmelse og indflydelse på deres dagligdag. Først stilles to spørgsmål, der belyser beboernes indflydelse på fælles aspekter i dagligdagen, det vil sige ting, der vedrører alle beboere. Først i forhold til fælles aktiviteter i løbet af dagen. Tabellen viser, at der er færre i 2013, som svarer, at de er med til at bestemme de fælles aktiviteter.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Er du med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen?	16 %	19 %	19 %	18 %	15 %	18 %↓	29 %	-

Mens 18 % har svaret, at de er med til at bestemme, hvad man kan lave i løbet af dagen, har 81 % – eller 867 personer – svaret, at de ikke er med til at bestemme. Denne gruppe har fået spørgsmålet, hvorvidt de gerne ville være med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet.

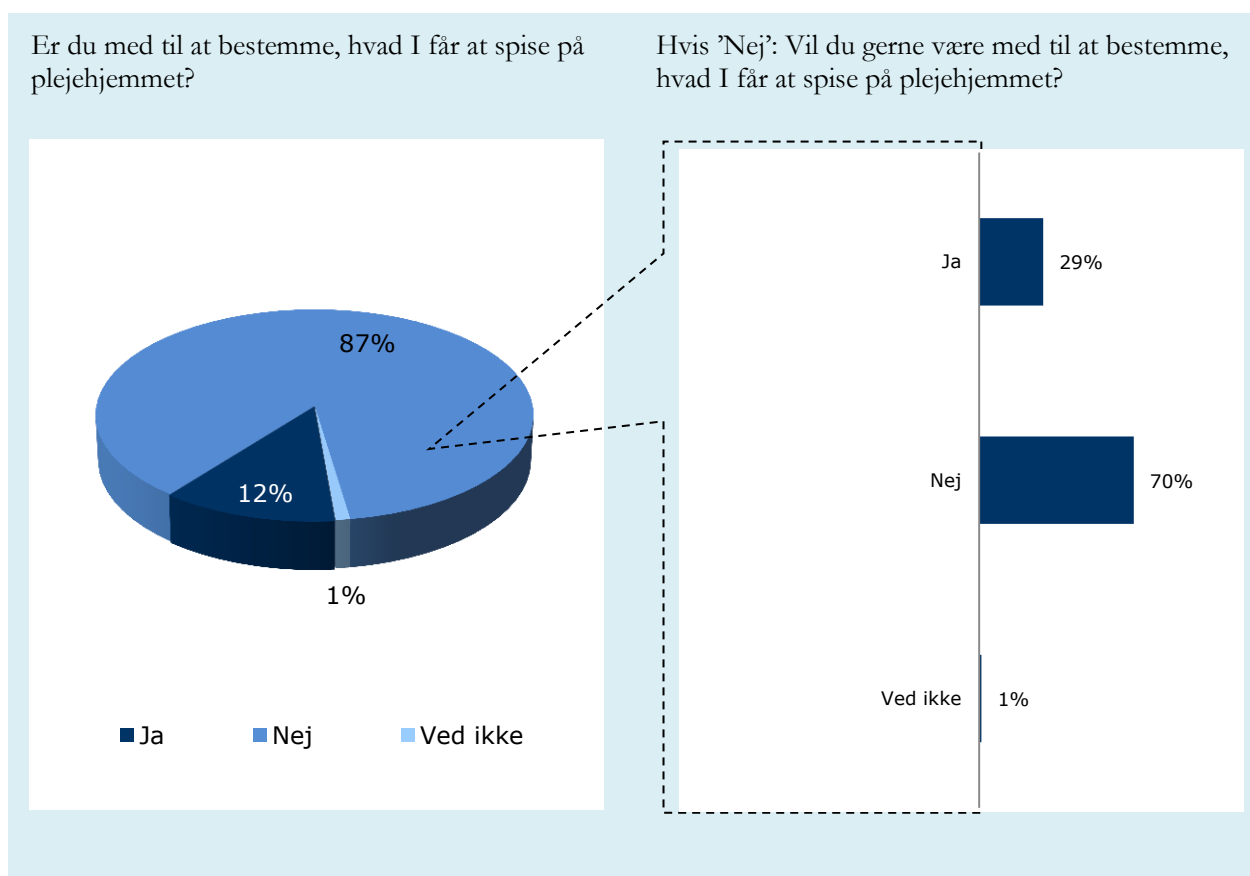
Som det ses af tabellen nedenfor, har 75 % af dem, der ikke er med til at bestemme svaret, at de ikke ønsker dette, mens 22 % af dem, der ikke er med til at bestemme, gerne vil bestemme mere omkring aktiviteter i dagligdagen.



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

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet?	3 % ⁻	12 %	10 %	14 %	19 % ⁺	12 % [↓]	16 %	-

Her viser tabellen, at 12 % svarer, at de er med til at bestemme dette, hvilket er færre end i 2012. 87 % svarer, at de ikke er med til at bestemme, men heraf svarer 70 %, at de heller ikke ønsker at være med til at bestemme, hvad der serveres på plejehjemmet. 29% af dem, der ikke er med til at bestemme menuen, ville gerne være det.



Endelig har deltagerne i undersøgelsen besvaret tre spørgsmål om medbestemmelse, der berører aspekter af deres egen individuelle dagligdag.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Er du med til at bestemme, hvornår du står op og går i seng?	72 % ⁻	79 %	84 % ⁺	77 %	80 %	79 %	81 %
Er du med til at bestemme indretningen af din bolig?	82 %	85 %	86 %	88 %	91 % ⁺	87 % [↑]	78 %
Er du med til at bestemme, hvordan din dag forløber?	76 % ⁻	86 %	84 %	88 %	91 % ⁺	86 %	85 %

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

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

Livskvalitet

Tabellen viser, at beboernes samlede vurdering af deres livskvalitet er forbedret siden 2012. Ændringen er udtryk for, at der er færre i 2013, som har svaret, at deres livskvalitet er ”dårlig” eller ”meget dårlig”.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	68	68	69	67	73	69↑	66↓	69

Ud af samtlige 1002 deltagende i undersøgelsen, har 87 personer (9 %) 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. 69 personer har ønsket at besvare spørgsmålet.

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

Størstedelen svarer, at deres helbred er dårlig og skulle være bedre for, at deres livskvalitet var bedre. Mange ønsker sig at være mere mobile, mere selvstændige og frie til at gøre det, de har lyst til, og de oplever især, at det er helbredet, som er en barriere. Nogle peger på, at det ville øge deres livskvalitet, hvis de kunne komme mere ud, både ud på tur, ud i luften, ud og handle med en fra personalet eller bare ud af deres egen bolig. Endelig er der nogle, der ønsker sig mere indflydelse på deres hverdag i plejeboligen, f.eks. mere indflydelse på, hvornår de står op, eller hvad de får at spise. Andre igen peger på, at de ønsker sig mere kontakt til de andre beboere eller til personalet.

Ensomhed og kontakt til andre

Igen i 2013 er der stillet spørgsmål til beboerne, som forsøger at belyse aspekter omkring ensomhed og kontakten til andre mennesker.

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 2013	SUF 2012	SUF 2011
Ja, ofte	8 %	8 %	5 %	10 %	10 %	8 %↑	4 %	6 %
Ja, en gang imellem	13 %	12 %	15 %	8 %	14 %	12 %↑	8 %↓	17 %
Ja, men sjældent	6 %	9 %	7 %	7 %	4 %	7 %	9 %	7 %
Nej	72 %	70 %	67 %	73 %	71 %	70 %↓	78 %↑	69 %
Ved ikke	1 %	1 %	6 %	2 %	1 %	2 %↑	0 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabellen 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.

Tabellen viser, at der er flere beboere, som i 2013 svarer, at de ”ofte” eller ”en gang i mellem” føler sig uønsket alene end der var i 2012. Tilsvarende er der færre i 2013, som svarer ”nej” til spørgsmålet om de nogensinde er alene, selvom de hellere ville være sammen med andre.

Næste tabel viser beboernes svar på spørgsmålet, om de synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere?	51 %	46 %	47 %	52 %	58 % ⁺	50 %

Igen vises samme spørgsmål nedenfor blot opgjort på de præcise svarkategorier.

Tabellen viser, at halvdelen synes det er rart at være sammen med de andre beboere, mens 31 % svarer ”delvis” og 17 % svarer ”nej”.

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere?	51%	31%	17%	1%

Åbne svar: Hvad skulle være anderledes for, at du ville synes, at det blev mere rart at være sammen med de andre beboere?

Der er stillet et åbent spørgsmål om, hvad der skulle være anderledes, til de 463 personer, som har svaret ”delvis” eller ”nej” til spørgsmålet om, hvorvidt de synes, det er rart at være sammen med de andre beboere.

Langt hovedparten af de beboere, som har besvaret spørgsmålet peger på, at udfordringen i forhold til at være sammen med andre beboere er, at en meget stor andel er demente eller hukommelsessvækkede. Størstedelen svarer derfor, at beboersammensætningen skulle være en anden eller at der skulle være en anden opdeling mellem kognitivt friske beboere og kognitivt svækkede.

Nogle beboere oplever ligeledes, at det er en udfordring for samværet, at mange er døve samt at en del opholder sig i deres egen bolig frem for at opsøge socialt samvær med andre. Det efterspørges, at personalet gør mere for at skabe sammenhold og fællesskab mellem beboerne.

Mens den ene halvdel af beboerne altså ikke synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere, eller kun delvis, er den anden halvdel positive og oplever, at samværet er godt. Denne gruppe har ligeledes fået mulighed for at uddybe, hvad det er, der gør, at de synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere på plejeboligen.

Åbne svar: Hvad er det der gør, at du synes, at det er rart at være sammen med de andre beboere?

Spørgsmålet er stillet til de 485 personer, som har svaret, ”ja” til spørgsmålet. 421 personer har ønsket at svare.

Beboernes svar handler om, at det er rart, at der er andre mennesker omkring dem, at det gør dagligdagen god, at der er mennesker at tale med om stort og småt. Nogen svarer, at det er dét, der gør, at de ikke føler sig alene, som de ellers ville gøre, hvis de sad for sig selv i deres egen bolig. Beboerne er generelt meget positive i deres vurdering af hinanden. Mange svarer f.eks. at ”vi taler godt sammen og hygger os”, ”vi kan snakke, grine og pjatte sammen”, ”vi snakker om gamle minder, livserfaring, børn og børnebørn”, ”vi bliver ligesom en stor familie”, vi har en god fællesskabsfølelse og kommer hinanden ved”.

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 faldet i 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
I hvilken grad føler du dig tryk her på plejehjemmet?	77	80	77	83	83	80↓	83↑	81

Selvvurderet helbred

Den sidste tabel viser beboernes vurdering af eget helbred. Her viser tabellen, at beboernes vurdering af deres helbred ligger på samme niveau som i 2012.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	61	62	60	63	62	62	59↓	64

Beboernes gode råd til bedre plejeboliger

Til sidst i interviewene er alle deltagerne blevet spurgt, om de har et godt råd til, hvordan livet i plejeboligen 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?

Det mest gennemgående tema handler om, at beboerne ønsker sig mere aktivitet på plejeboligerne. Der efterspørges hyppigere mulighed for at deltage i noget sammen med andre og særligt større mulighed for at komme på ture udenfor plejeboligernes mure. Mange efterspørger desuden, at personalet har mere tid til at gå en tur med beboerne, enten en gåtur eller en tur ud at handle de steder, beboerne ønsker. Desuden efterspørges specifikt mere aktivitet om aftenen, hvor mange svarer, at der er for stille og for få at tale med.

Et andet tema, som mange har peget på, er ønsket om mere kontakt med personalet. Dels efterspørges mere hjælp, især muligheden for at komme lidt oftere i bad, men også mere tid til en lille hyggesnak i ny og næ med personalet. En del svarer, at udskiftningen i personalet er for stor. Nogle svarer, at de især ønsker sig mere personale om aftenen, bl.a. fordi de føler, at de venter for længe, efter de har kaldt på hjælp i aftentimerne.

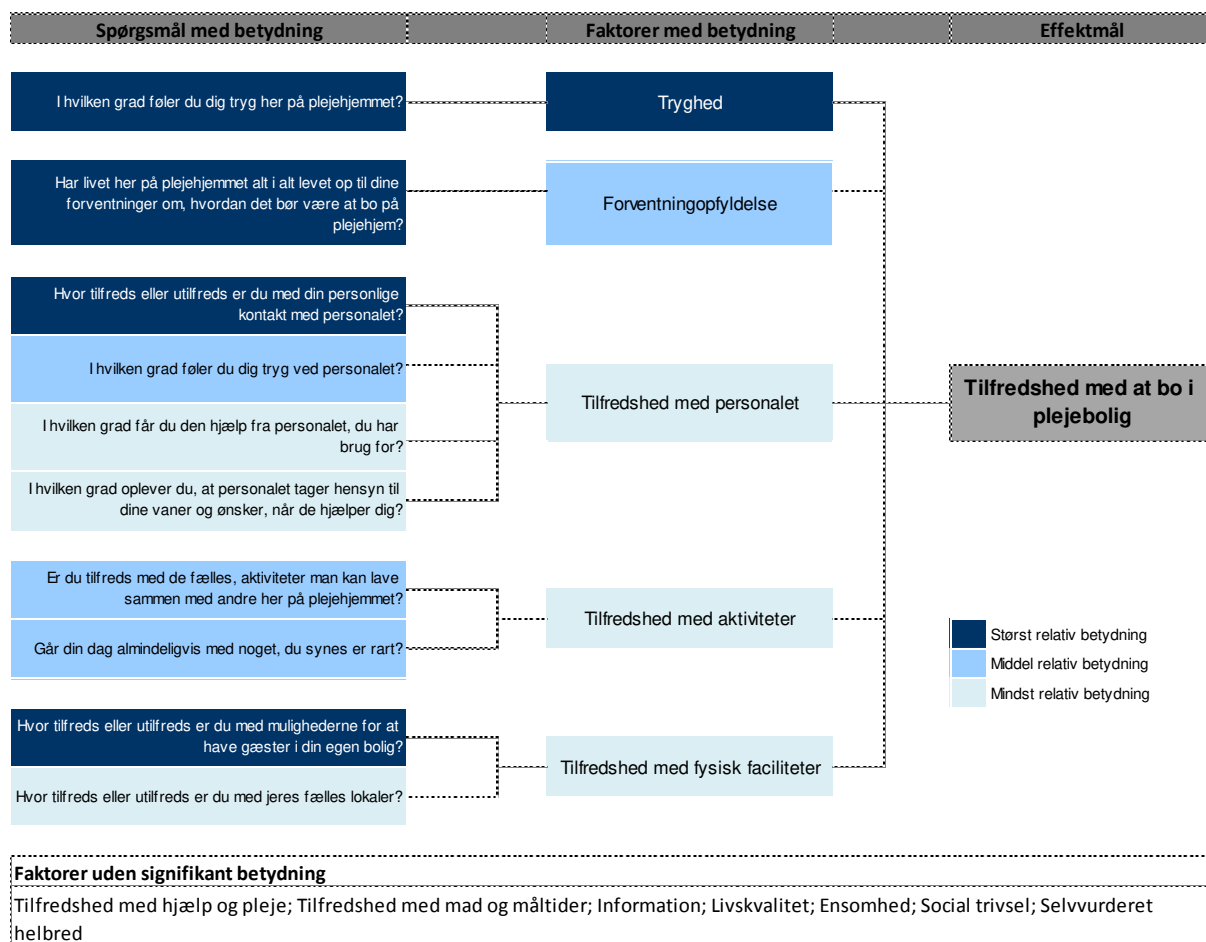
Et tredje tema, som fylder meget i beboernes svar, handler om sammenholdet mellem beboerne. En del ønsker sig mere opdeling i demente og ikke-demente, eller muligheden for at have mere kontakt blandt de beboere, som ikke er kognitivt svækkede. En del efterspørger generelt mere fællesskabsfølelse blandt beboerne, bl.a. at personalet gør mere for at understøtte, at beboerne lærer hinanden at kende og kommer hinanden ved.

Øvrige aspekter, som går igen i beboeres svar, handler om bedre mad, bl.a. mere grønt i maden, mere hyggelig indretning af gange og andre fællesarealer, mere indflydelse og mere hensigtsmæssig indretning af boliger og gange, bl.a. så det bliver lettere at komme rundt med en kørestol, uden at skulle passere dørtrin eller smalle døre.

STATISTISK ANALYSE AF SAMLET TILFREDSHED

I det følgende afsnit præsenteres resultaterne af regressionsanalysen af beboernes overordnede tilfredshed med at bo i plejebolig. Analysen viser, hvilke elementer blandt de områder, som der er spurgt ind til i interviewene, der særligt har betydning for at påvirke, hvor tilfredse beboerne samlet set er med at bo i plejebolig.

Nedenfor er en skematisk fremstilling af, hvilke elementer der påvirker tilfredsheden, og hvilke delelementer, der har størst betydning.



Samlet set viser analysen følgende sammenhænge:

Tryghed	Den relativt væsentligste faktor for brugernes samlede tilfredshed er, om brugerne føler sig trygge i boligerne.
Forventningsopfyldelse	Analysen viser, hvis beboerne mener, at livet i plejeboligen har levet op til de forventninger de har om, hvordan det bør være at bo i plejebolig, så er de i højere grad samlet set tilfredse, end hvis de ikke føler dette.
Tilfredshed med personalet	Brugerens tilfredshed med personalet har ligeledes betydning for den samlede tilfredshed. De videre analyser viser, at det væsentligste for tilfredshed med personalet er, at beboerne er tilfredse med kontakten til personalet, og at de føler sig trygge ved personalet. Det er samtidig betydningsfuldt for tilfredsheden med personalet, at beboerne får den fornødne hjælp af personalet, og at

	personalet tager hensyn til beboernes vaner og ønsker.
Tilfredshed med aktiviteter	Samtidig viser analysen, at tilfredshed med aktiviteterne i plejeboligen er væsentlige for den samlede tilfredshed
Tilfredshed med fysiske faciliteter	Endelig viser analysen, at der er en positiv sammenhæng mellem tilfredsheden med de fysiske faciliteter og den samlede tilfredshed med at bo i plejebolig.

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.² Analysen viser, at ingen af disse faktorer har betydning for den samlede tilfredshed.

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

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

I dette afsnit vises svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål ukommenteret. Svarfordelingerne vises på samlet SUF-niveau.

Tabellernes rækkefølge følger i vidt omfang rækkefølgen af temaer i spørgeskemaet. I de tilfælde, hvor et spørgsmål ikke er blevet stillet til alle respondenter (f.eks. ved betingede spørgsmål), er antallet af svar angivet i tabellen.

I tabellerne med svarfordelinger nedenfor er antallet af svar (n) på hvert spørgsmål angivet i parentes umiddelbart efter hvert 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 = 1002)	45%	38%	9%	5%	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 = 978)	53%	10%	19%	18%		100%	

Bolig og lokaler

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din egen bolig? (n = 1001)	52%	40%	4%	3%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med mulighederne for at have gæster i din egen bolig? (n = 982)	43%	49%	3%	3%	0%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med jeres fælles lokaler? (n = 931)	25%	53%	11%	6%	1%	4%	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 = 964)	43%	43%	8%	5%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at blive vasket, herunder til at gå i bad? (n = 798)	42%	45%	4%	7%	2%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at komme på toilettet? (n = 445)	44%	43%	6%	5%	2%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til at indtage medicin, sårpleje mv. (n = 727)	47%	50%	1%	1%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hjælpen til rengøring i din egen bolig (n = 988)	40%	46%	6%	6%	2%	0%	100%
	Ja	Nej		Ved ikke		Total	
Er du bekendt med, at det er et mål fra kommunens side, at personalet skal hjælpe jer beboere på en måde, så I støttes i at klare mest mulig selv? (n = 954)	56%	36%		8%		100%	
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke		Total	
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? (n = 911)	57%	11%	24%	8%		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 = 1001)	50%	40%	7%	2%	1%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din personlige kontakt med personalet? (n = 996)	40%	44%	8%	6%	1%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med ventetiden, fra du har kaldt på hjælp, til personalet kommer? (n = 862)	21%	42%	16%	13%	5%	2%	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 = 977)	43%	40%	10%	5%	0%	1%	100%
I hvilken grad oplever du, at personalet tager hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig? (n = 959)	35%	44%	11%	4%	2%	4%	100%
I hvilken grad føler du dig tryk ved personalet? (n = 1002)	47%	41%	7%	3%	1%	1%	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 = 989)	56%	42%	2%		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 = 981)	27%	46%	12%	10%	5%	0%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens smag? (n = 976)	21%	50%	13%	11%	4%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med madens udseende? (n = 955)	22%	57%	10%	7%	3%	2%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.? (n = 858)	16%	50%	16%	12%	4%	2%	100%

Information

	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 har ret til? (n = 971)	10%	29%	11%	17%	19%	13%	100%

Aktivitetstilbud

	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 = 976)	55%	9%	8%	27%	1%	100%
	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total	
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart? (n = 1000)	74%	16%	9%	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 = 989)	18%	81%	2%	100%
Vil du gerne være med til at bestemme, hvad man kan lave på plejehjemmet i løbet af dagen? (n = 796)	22%	75%	3%	100%
Er du med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet? (n = 991)	12%	87%	1%	100%
Vil du gerne være med til at bestemme, hvad I får at spise på plejehjemmet? (n = 864)	29%	70%	1%	100%
Er du med til at bestemme, hvornår du står op og går i seng? (n = 983)	79%	21%	1%	100%
Er du med til at bestemme indretningen af din bolig? (n = 998)	87%	13%	1%	100%
Er du med til at bestemme, hvordan din dag forløber? (n = 1001)	86%	13%	1%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 999)	21%	42%	26%	7%	2%	2%	100%

Ensomhed og kontakt til andre

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total	
Synes du, at det er rart at være sammen med de andre beboere? (n = 961)	51%	31%	17%	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 = 1001)	8%	12%	7%	70%	2%	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 = 1001)	46%	38%	9%	5%	2%	1%	100%

Selvurderet helbred

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 1001)	17%	33%	33%	13%	4%	1%	100%