

F R E D E R I K S B E R G

K O M M U N E



# Ældreboliger med servicering

Brugerundersøgelse 2005/06



## Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1.	Baggrund for undersøgelsen .....	3
1.2.	Metodevalg .....	4
1.3.	Spørgsmålenes udformning.....	5
<b>2.</b>	<b>Svarprocent</b> .....	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Målopfølgning</b> .....	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Generelle spørgsmål</b> .....	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Generel tilfredshed med boligerne</b> .....	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Fokusområder</b> .....	<b>18</b>
6.1.	Tilfredshed med hjælpen fra personalet.....	18
6.1.1.	<b>Personlig hygiejne</b> .....	18
6.1.2.	<b>Praktiske gøremål</b> .....	20
6.2.	Tilfredshed med træningen .....	21
<b>7.</b>	<b>Kommentarer</b> .....	<b>23</b>

## 1. INDLEDNING

Ledelsessekretariatet har i samarbejde med Socialdirektoratet i januar 2006 gennemført brugerundersøgelser på en del af aktivitetsområdet "Ældre og Handicappede" i Frederiksberg Kommune.

Denne rapport præsenterer resultatet af de undersøgelser, der er gennemført i kommunens ældreboliger med servicering i (i undersøgelsen fra 2004/05 kaldet ældre- og handicapboliger). Ældreboliger med servicering er moderne, handicapvenlige lejligheder. Hjælpen i boligerne ydes af personale tilknyttet bebyggelsen, og der er mulighed for at tilkalde personale døgnet rundt via kaldeanlæg i lejligheden. I flere af bebyggelserne er der desuden mulighed for fællesspisning og aktiviteter. Boligerne er velegnede til personer med et stort behov for daglig hjælp. Der findes i alt 307 boliger af denne type i Frederiksberg Kommune.

### 1.1. Baggrund for undersøgelsen

Brugerundersøgelser vedrørende ældreboliger med servicering er senest foretaget i efteråret 2004 med afrapportering i 2005.

I forbindelse med evaluering af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet for 2004 har forvaltningen udarbejdet forslag til:

- Hvorledes brugertilfredshedsundersøgelserne i fremtiden kan gøres mere sammenlignelige for hver gang
- Hvordan undersøgelserne kan bruges mere aktivt i forhold til at følge op på konkrete områder.

Den 3. oktober 2005 besluttede Frederiksberg Kommunes Socialudvalg, at brugertilfredshedsundersøgelserne på ældreområdet udarbejdes hvert 2. år for hvert område, således at der

- i ulige år foretages undersøgelser vedrørende plejehjem og ældreboliger med servicering
- i lige år foretages undersøgelser vedrørende Hjemmeplejen, Hjælpemiddelcentret, dagcentre og daghjem,

samt at undersøgelserne skulle indeholde:

- En generel del med 5 – 10 spørgsmål, som skal bruges som et redskab til at få et billede af den generelle tilfredshed med området. Disse spørgsmål går igen år efter år, og det bliver således muligt at følge udviklingen i den generelle tilfredshed.
- En dybdegående del for hvert område, hvor der vælges et fokusområde, hvortil der udarbejdes 5 – 10 spørgsmål, som kan afdække mere dybdegående, hvorledes tilfredsheden er med et givent emne. Fokusområdet skifter for hver undersøgelse og udvælges af Socialudvalget forud for hver undersøgelse.

I undersøgelsen af kommunens ældreboliger med servicering har Socialudvalget valgt at fokusere på:

- Tilfredsheden med hjælpen fra personalet til henholdsvis
  - den personlige hygiejne
  - de praktiske gøremål
- Tilfredsheden med træningstilbuddene til de ældre.

## 1.2. Metodevalg

Undersøgelserne er gennemført som spørgeskemaundersøgelser. Spørgeskemaerne er udarbejdet i et samarbejde mellem Ledelsessekretariatet og Socialdirektoratet. Før den endelige udformning af spørgeskemaet har det været forelagt beboere i kommunens ældreboliger med servicering samt tilknyttet personale, med henblik på en test af spørgsmålenes forståelighed.

Spørgeskemaerne er udsendt til de enkelte institutioner med et brev om, at spørgeskemaerne skal udleveres til alle beboere og brugere. Spørgeskemaerne har dog ikke været udleveret til beboere og brugere, hvor det har været vurderet, at vedkommende var for svag til at svare, eller beboere og brugere, som er flyttet ind indenfor de seneste 14 dage. Det er lederne på de enkelte institutioner, der har haft ansvaret for at dele spørgeskemaerne ud.

Beboerne/brugerne har haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet, og for de flestes vedkommende er spørgeskemaerne returneret i de udleverede svarkuverter.

Alle undersøgelserne er gennemført anonymt. Spørgeskemaerne har været påtrykt et identifikationsnummer med henblik på at kunne henføre besvarelsenerne til de enkelte bebyggelser. Dette giver mulighed for at se, hvordan tilfredsheden fordeler sig på de enkelte bebyggelser. Ingen af numrene har kunnet henføres til den enkelte beboer.

Spørgeskemaerne er efter udfyldelse blevet indscannet af Rådhuservice, og herefter behandlet i statistikprogrammet SPSS.

I størstedelen af spørgsmålene har det kun givet mening at besvare spørgsmålet med et enkelt kryds. I de besvarelser, hvor brugeren har sat kryds ved flere svarmuligheder, har det derfor været nødvendigt, at slette begge svarene af hensyn til den videre behandling af besvarelsenerne. Der er i beregningen af tilfredshedsprocenter alene inddraget den andel af beboere og brugere, som har besvaret det pågældende spørgsmål.

I denne rapport er svarkategorien "ved ikke" medtaget i opgørelsen af tilfredshedsprocenterne i lighed med tidligere år. Fremover vil denne svarkategori fortsat være med i spørgeskemaet, men blive udeladt i afrapporteringen af procentberegningerne for tilfredshed, da den er udtryk for en ikke-stillingtagen.

I tabel 2 Målopfølgning i henhold til mål for 2004, side 7, er tilfredshedsprocenter opgjort uden svarkategorien "ved ikke". I tabel 3 og i resten af rapporten er tilfredshedsprocenterne opgjort inklusiv svarkategorien "ved ikke".

### 1.3. Spørgsmålenes udformning

I undersøgelsen er der stillet følgende 19 spørgsmål:

#### Generelle spørgsmål

1. Hvor gammel er De?
2. Er de mand eller kvinde?
3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?
4. Hvor længe har De boet i Deres nuværende bolig?
5. Hvor tilfreds er De med at bo her?
6. Hvor stor er Deres bolig?
7. Hvor tryk er De ved Deres boform?
8. Hvor tilfreds er De med indretningen af Deres bolig?
9. Hvor tilfreds er De med mulighederne for fælles aktiviteter i bebyggelsen?
10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?

#### Fokusspørgsmål

11. Har De indgået aftale med personalet om den hjælp, De skal have til personlig hygiejne?
12. Udføres den hjælp til personlig hygiejne, De har aftalt med personalet?
13. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet til personlig hygiejne?
14. Har De indgået aftale med personalet om den hjælp, De skal have til praktiske gøremål?
15. Udføres den hjælp til praktiske gøremål, De har aftalt med personalet?
16. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet til praktiske gøremål?
17. Hvor vigtigt er det for Dem, at der er tilbud om træning?
18. Hvor tilfreds er De med det eksisterende tilbud om træning?

#### Generelle spørgsmål

19. Hvem har medvirket til besvarelsen af spørgeskemaet?

En sammenligning med 2004 har været muligt for spørgsmålene 1, 2, 4-7, 13, 16 og 19. Fremover vil det, som nævnt, være de samme spørgsmål der går igen, og det vil derfor blive muligt at foretage en direkte sammenligning, dog undtaget fokusspørgsmålene, som ændres fra gang til gang.

## 2. SVARPROCENT

Svarprocenterne er opgjort som antal returnerede spørgeskemaer i forhold til antal udleverede skemaer. I 2005/06 er svarprocenten på 73,3 procent imod 81,1 procent i 2004. I 2004 var der to steder, hvor der, fra boligafdelingens side, manglede oplysninger om antal udleverede skemaer, derfor blev antallet af returnerede skemaer sat til at være lig med antallet af returnerede spørgeskemaer, svarende til en svarprocent på 100. Den lavere svarprocent skyldes til dels, at alle bebyggelser i 2005/06 har leveret oplysninger om antal uddelte skemaer, og ingen derfor er sat til en svarprocent på 100, medmindre 100 pct. har svaret. Hvis der reguleres herfor, er svarprocenten dog fortsat en smule lavere i 2005/06.

Undersøgelsen er sendt til alle ældreboliger med servicering, og for størstedelen af boligerne er der en gennemsnitlig svarprocent på omkring 70 pct. eller derover, hvorfor undersøgelserne betragtes som repræsentative for det samlede område. Svarprocenten i enkelte bebyggelser eller på enkelte spørgsmål er dog nogle steder under 70 pct.

Der er ikke i alle bebyggelser udleveret spørgeskemaer til alle beboere, hvorfor der fra nogle afdelinger er så få besvarelser, at det ikke er muligt at konkludere noget for den afdeling, selv om svarprocenten er på 70 pct. eller derover.

**Tabel 1. Svarprocenter**

	<b>Indkomne svar</b>	<b>Udleverede skemaer</b>	<b>Svarprocent 2005</b>	<b>Svarprocent 2004</b>
Betty Nansens Allé	7	7	100	77,8
Græsplænen	16	24	66,7	100
Brevduebanen	71	92	77,2	81,4
Huset (SSM)	38	43	88,4	89,5
Klammergården	44	77	57,1	77,2
Vanførehuset	27	39	69,2	81,1
Dr. Anne-Marie Centeret	26	34	76,5	100
Søndervang	35	44	79,5	81,1
<b>I alt</b>	<b>264</b>	<b>360</b>	<b>73,3</b>	<b>81,1</b>

### 3. MÅLOPFØLGNING

Mål- og rammeaftaler er siden sidste brugerundersøgelse af ældreboliger med servicering erstattet af interne kontrakter. I de interne kontrakter for 2005 er der ikke sat mål op for tilfredsheden på området. Derfor anvendes, efter aftale med Socialdirektoratet, samme mål i målopfølgningen, som blev brugt ved brugerundersøgelsen 2004/05, jf. tabellen nedenfor.

**Tabel 2. Målopfølgning i henhold til mål for 2004, tilfredshedsprocenter opgjort uden svarkategorien "ved ikke".**

	Mål (pct.)	Andel tilfredse beboere (pct.)*	Målopfølgning (Opfyldt /ikke opfyldt)	Antal institutioner ud af 8 mulige, hvor målsætningen er opfyldt
<b>Svarprocent</b>	70	73	Opfyldt	6
<b>Tilfredshed med at bo i ældreboliger (Spørgsmål 5)</b>	<b>90</b>	<b>93</b>	Opfyldt	4
<b>Tilfredshed med hjælp fra Personalet</b>				
– Tilfredshed med hjælp fra personalet (Spørgsmål 10)	<b>90</b>	<b>95</b>	Opfyldt	6
– Personlig hygiejne (Spørgsmål 13)		96	Opfyldt	7
– Praktiske gøremål (Spørgsmål 16)		94	Opfyldt	6

\* Andelen af tilfredse beboere er de personer, der har svaret "meget tilfreds" samt de, der har svaret "tilfreds".

I nedenstående tabel er svarkategorien "ved ikke" medtaget i procentudregningerne, i lighed med opgørelserne i resten af rapporten.

**Tabel 3. Målopfølgning i henhold til mål for 2004, tilfredshedsprocenter opgjort inklusiv svarkategorien "ved ikke".**

	Mål (pct.)	Andel tilfredse beboere (pct.)*	Målopfølgning (Opfyldt /ikke opfyldt)	Antal institutioner ud af 8 mulige, hvor målsætningen er opfyldt
<b>Svarprocent</b>	70	73	Opfyldt	6
<b>Tilfredshed med at bo i ældreboliger (Spørgsmål 5)</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	Opfyldt	4
<b>Tilfredshed med hjælp fra Personalet</b>				
– Tilfredshed med hjælp fra personalet (Spørgsmål 10)	<b>90</b>	<b>93</b>	Opfyldt	5
– Personlig hygiejne (Spørgsmål 13)		87	Ikke opfyldt	4
– Praktiske gøremål (Spørgsmål 16)		89	Ikke opfyldt	4

\* Andelen af tilfredse beboere er de personer, der har svaret "meget tilfreds" samt de, der har svaret "tilfreds".

Andelen af beboere, der er tilfredse med at bo i ældrebolig med servicering er faldet med 2 procentpoint (jf. tabel 8, s. 11) siden 2004. Målsætningen om en tilfredshedsprocent på 90 eller derover er dog fortsat opfyldt.

93 pct. af beboerne er tilfredse med hjælpen fra personalet (jf. tabel 13, s. 15), hvilket opfylder målsætningen.

Tilfredsheden med hjælpen fra personalet til personlig hygiejne er faldet med 8 procentpoint (jf. tabel 16, s. 17) i forhold til 2004, mens tilfredsheden med hjælpen til praktiske gøremål er steget med 3 procentpoint (jf. tabel 19, s. 18) i forhold til 2004.

Den lavere tilfredshed, når spørgsmålet om tilfredshed med hjælpen fra personalet udspecificeres, kan skyldes, at 92 procent af beboerne har svaret på det generelle spørgsmål, mens færre har svaret på de uddybende spørgsmål.

#### 4. GENERELLE SPØRGSMÅL

Aldersfordelingen viser, at størstedelen af beboerne, 35,3 pct., er i aldersgruppen 80-89 år, 19,5 pct. er under 65 år, 24,9 pct. er 65-79 år, og 20,3 pct. er 90 år eller derover. Der er stor forskel på beboernes aldersfordeling i de enkelte bebyggelser. Eksempelvis er der i bebyggelsen Græsplænen, som er forbeholdt yngre fysisk handicappede, 86,7 pct. beboere under 65 år, mens der på Søndervang ikke er nogen besvarelser fra denne aldersgruppe. Gruppen af under 65-årige er steget med 6,6 procentpoint siden 2004, specielt i bebyggelsen Græsplænen har der været en meget stor stigning i antallet af beboere under 65 år. I 2004 udgjorde denne aldersgruppe 50,0 pct. af Græsplænenens beboere, mens den i 2005 udgør 86,7 pct. af beboerne.

**Tabel 4. Alder (pct.)**

		1. Hvor gammel er De?				
		Under 65 år	65-79 år	80-89 år	90 år og derover	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	16,7	33,3	33,3	16,7	100
	Græsplænen	86,7	13,3	0,0	0,0	100
	Brevduebanen	4,6	18,5	50,8	26,2	100
	Huset - (SSM)	8,1	21,6	37,8	32,4	100
	Klammergården	2,4	31,7	43,9	22,0	100
	Vanførehuset	48,1	37,0	11,1	3,7	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	56,5	39,1	0,0	4,3	100
	Søndervang	0,0	14,8	55,6	29,6	100
<b>I alt 2005</b>		<b>19,5</b>	<b>24,9</b>	<b>35,3</b>	<b>20,3</b>	<b>100</b>
I alt 2004		12,9	25,4	38,8	22,9	100

Tre fjerdedele af beboerne er kvinder, mens den resterende fjerdedel er mænd. Der er dog store udsving mellem de enkelte boliger, for eksempel på Dr. Anne-Marie Centeret udgør mændene 60,9 pct., mens Huset kun har 2,7 pct. mænd.

**Tabel 5. Køn (pct.)**

		2. Er De mand eller kvinde?		
		Mand	Kvinde	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	33,3	66,7	100
	Græsplænen	26,7	73,3	100
	Brevduebanen	17,4	82,6	100
	Huset - (SSM)	2,7	97,3	100
	Klammergården	25,0	75,0	100
	Vanførehuset	40,7	59,3	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	60,9	39,1	100
	Søndervang	19,4	80,6	100
<b>I alt 2005</b>		<b>24,2</b>	<b>75,8</b>	<b>100</b>
I alt 2004		25,1	74,9	100

Hovedparten af de adspurgte, 48,6 pct., vurderer deres helbredstilstand til at være "nogenlunde".

Spørgsmålet om helbredstilstand indgår som et nyt spørgsmål i 2005, da Socialdirektoratet har ønsket at se, om det selvvaluerede helbred har indflydelse på den generelle tilfredshed. Der har ikke kunnet påvises statistisk sammenhæng mellem den enkeltes helbredstilstand og den generelle tilfredshed med at bo i boligen, eller den generelle tilfredshed med hjælpen fra personalet.

**Tabel 6. Helbredstilstand (pct.)**

		3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?						
		Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	16,7	33,3	50,0	0,0	0,0	100
	Græsplænen	0,0	26,7	33,3	33,3	6,7	0,0	100
	Brevduebanen	4,3	15,9	60,9	13,0	5,8	0,0	100
	Huset – (SSM)	7,9	34,2	44,7	10,5	2,6	0,0	100
	Klammergården	4,5	11,4	52,3	27,3	4,5	0,0	100
	Vanførehuset	7,4	25,9	48,1	14,8	3,7	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	8,7	30,4	39,1	13,0	8,7	0,0	100
	Søndervang	3,2	32,3	38,7	19,4	3,2	3,2	100
<b>I alt 2005</b>		<b>5,1</b>	<b>22,9</b>	<b>48,6</b>	<b>18,2</b>	<b>4,7</b>	<b>0,4</b>	<b>100</b>

Antallet af år, beboerne har boet i deres bolig, har ikke ændret sig væsentligt fra 2004, der er dog et fald på 2,7 procentpoint i gruppen, som har boet over 8 år i boligen og en stigning på 2,5 procentpoint i gruppen, som har boet i boligen mellem 1 og 3 år.

**Tabel 7. År i boligen (pct.)**

		4. Hvor længe har De boet i Deres nuværende bolig?					
		Under 1 år	1 - 3 år	4 - 8 år	Over 8 år	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	100
	Græsplænen	13,3	26,7	53,3	6,7	0,0	100
	Brevduebanen	24,6	31,9	23,2	18,8	1,4	100
	Huset – (SSM)	7,9	26,3	5,3	55,3	5,3	100
	Klammergården	18,6	37,2	25,6	18,6	0,0	100
	Vanførehuset	0,0	22,2	48,1	25,9	3,7	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	0,0	30,4	43,5	26,1	0,0	100
	Søndervang	41,4	31,0	17,2	10,3	0,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>16,8</b>	<b>29,6</b>	<b>27,2</b>	<b>24,8</b>	<b>1,6</b>	<b>100</b>
I alt 2004		16,3	27,1	27,1	27,5	2,1	100

Størsteparten af beboerne, 62,5 pct., har selv besvaret spørgeskemaet.

Der har ikke kunnet påvises statistisk sammenhæng mellem tilfredsheden med personalet og hvem, der har medvirket ved besvarelsen. Se tabel 7.

**Tabel 8. Besvarelse af spørgeskemaet (pct.)**

		19. Hvem har medvirket ved besvarelsen af spørgeskemaet?				
		Jeg har selv besvaret spørgeskemaet	Jeg har besvaret spørgeskemaet med hjælp fra pårørende	Spørgeskemaet er besvaret af pårørende	Jeg har besvaret spørgeskemaet med hjælp fra personalet	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	66,7	0,0	16,7	16,7	100
	Græsplænen	40,0	6,7	0,0	53,3	100
	Brevduebanen	52,2	26,1	0,0	21,7	100
	Huset – (SSM)	73,7	5,3	2,6	18,4	100
	Klammergården	61,0	31,7	0,0	7,3	100
	Vanførehuset	85,2	0,0	0,0	14,8	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	50,0	4,2	4,2	41,7	100
	Søndervang	74,2	3,2	3,2	19,4	100
<b>I alt 2005</b>		<b>62,5</b>	<b>14,3</b>	<b>1,6</b>	<b>21,5</b>	<b>100</b>
I alt 2004		64,3	15,5	2,5	17,6	100

**Tabel 9. Besvarelse af spørgeskemaet i forhold til tilfredshed (pct.)**

		19. Hvem har medvirket ved besvarelsen af spørgeskemaet?				
		Jeg har selv besvaret spørgeskemaet	Jeg har besvaret spørgeskemaet med hjælp fra pårørende	Spørgeskemaet er besvaret af pårørende	Jeg har besvaret spørgeskemaet med hjælp fra personalet	I alt
<b>10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?</b>	Meget tilfreds	43,5	35,3	25,0	28,8	38,8
	Tilfreds	51,0	61,8	75,0	65,4	56,1
	Utilfreds	4,8	0,0	0,0	5,8	4,2
	Meget utilfreds	0,7	2,9	0,0	0,0	0,8
<b>I alt 2005</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 5. GENEREL TILFREDSHED MED BOLIGERNE

Der er en høj grad af tilfredshed med boligerne, idet 91,6 pct. af beboerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres bolig. I forhold til 2004 er andelen af meget tilfredse eller tilfredse beboere faldet med 2,2 procentpoint og andelen af meget utilfredse er steget med 2 procentpoint. Fordelingen af meget tilfredse og tilfredse beboere svinger mellem boligerne. Betty Nansens Allé skiller sig ud, i lighed med 2004, da her ingen meget tilfredse beboere er, og andelen af utilfredse beboere er 16,7 pct. Græsplænen har den største andel meget utilfredse beboere, nemlig 13,3 pct. Det skal dog bemærkes, at i afdelinger med et lavt antal boliger/besvarelser, kan 13,3 pct. for eksempel udgøre 2 personer.

**Tabel 10. Tilfredshed med at bo i boligen (pct.)**

		5. Hvor tilfreds er De med at bo her?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0	100
	Græsplænen	33,3	40,0	6,7	13,3	6,7	100
	Brevduebanen	50,7	43,5	2,9	2,9	0,0	100
	Huset – (SSM)	54,1	45,9	0,0	0,0	0,0	100
	Klammergården	44,2	51,2	4,7	0,0	0,0	100
	Vanførehuset	33,3	55,6	7,4	3,7	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	39,1	56,5	4,3	0,0	0,0	100
	Søndervang	46,7	33,3	10,0	3,3	6,7	100
<b>I alt 2005</b>		<b>44,4</b>	<b>47,2</b>	<b>4,8</b>	<b>2,4</b>	<b>1,2</b>	<b>100</b>
I alt 2004		50,8	43,0	3,7	0,4	2,0	100

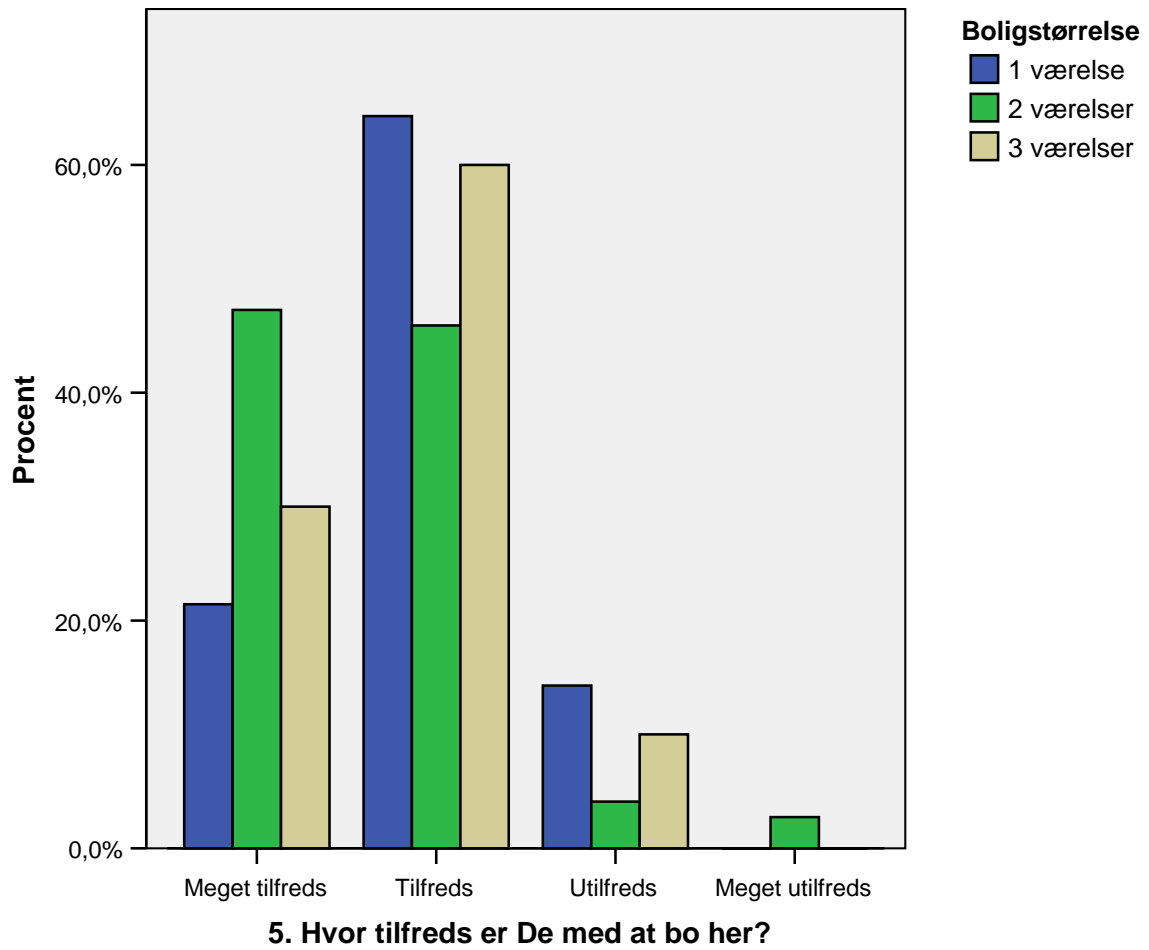
Langt størsteparten, 90,4 pct. af boligerne er på 2 værelser.

**Tabel 11. Boligens størrelse (pct.)**

		6. Hvor stor er Deres bolig?			
		1 værelse	2 værelser	3 værelser	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	100	0,0	0,0	100
	Græsplænen	0,0	100	0,0	100
	Brevduebanen	0,0	98,6	1,4	100
	Huset – (SSM)	0,0	100	0,0	100
	Klammergården	0,0	97,7	2,3	100
	Vanførehuset	29,6	40,7	29,6	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	0,0	100	0,0	100
	Søndervang	0,0	100	0,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>5,6</b>	<b>90,4</b>	<b>4,0</b>	<b>100</b>

I figur 1 nedenfor vises, hvordan tilfredsheden er fordelt på de forskellige boligtyper. Der har ikke kunnet påvises statistisk sammenhæng mellem boligens antal af værelser og den generelle tilfredshed med at bo i boligen. Grundlaget herfor er for spinkelt, da langt de fleste boliger, som nævnt, er på 2 værelser.

Figur 1. Boligens størrelse set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen



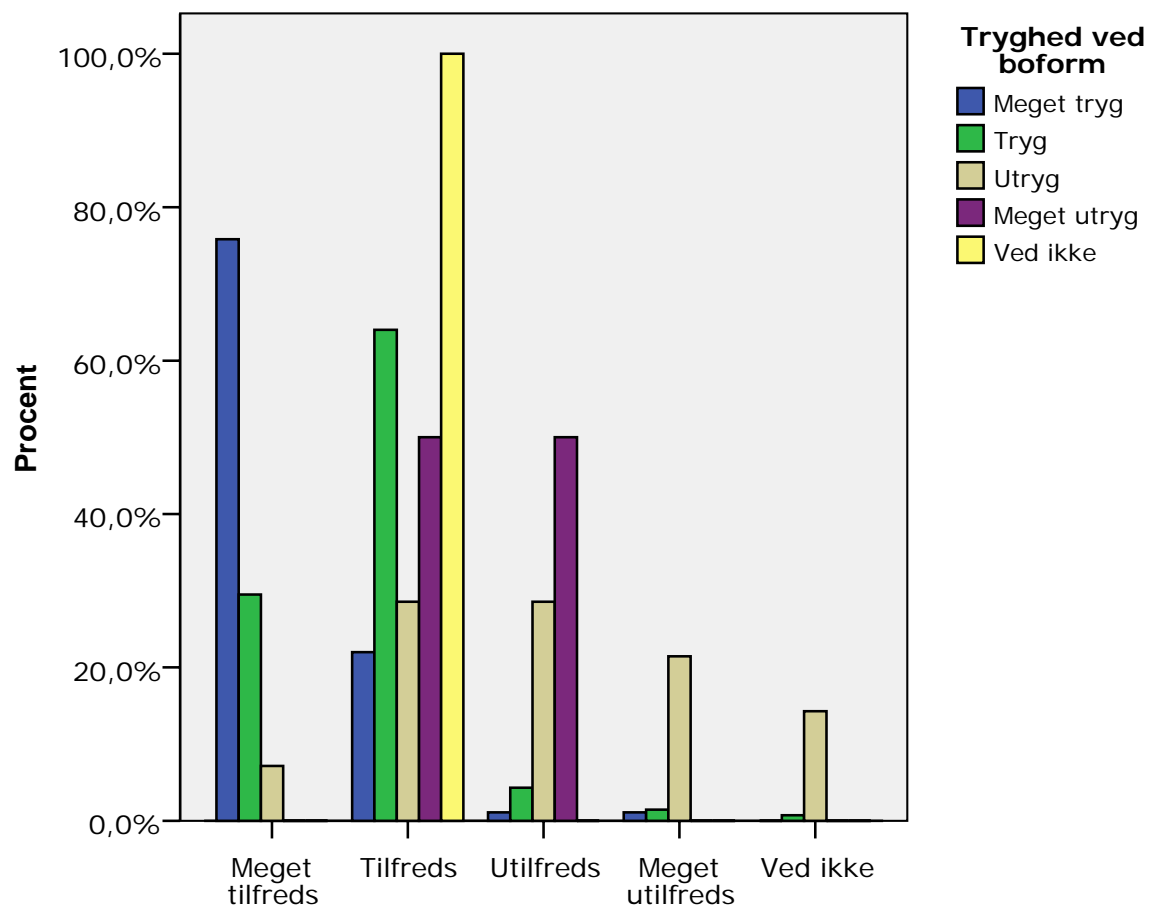
Størsteparten af beboerne, 92,5 pct., er trygge ved deres boform. Betty Nansens Allé skiller sig ud ved, at 50 pct. af beboerne føler sig utrygge. Det er dog kun 7 af de 14 beboere her, som har fået udleveret et skema, så kategorien utryg og meget utryg dækker 3 besvarelser.

**Tabel 12. Tryghed (pct.)**

		7. Hvor tryg er De ved Deres boform?					
		Meget tryg	Tryg	Utryg	Meget utryg	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	33,3	33,3	16,7	16,7	100
	Græsplænen	40,0	40,0	20,0	0,0	0,0	100
	Brevduebanen	30,4	59,4	5,8	1,4	2,9	100
	Huset – (SSM)	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100
	Klammergården	27,3	72,7	0,0	0,0	0,0	100
	Vanførehuset	37,0	63,0	0,0	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	33,3	58,3	8,3	0,0	0,0	100
	Søndervang	51,6	38,7	9,7	0,0	0,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>36,2</b>	<b>56,3</b>	<b>5,5</b>	<b>0,8</b>	<b>1,2</b>	<b>100</b>
		Er De generelt tryg ved boformen?					
		Ja	Nej	Ved ikke		I alt	
I alt 2004		94,6	2,5	2,9		100	

Spørgsmålet om tryghed havde i 2004 kun 3 svarmuligheder. Hvis der ses bort herfra, og tallene for de meget trygge og trygge beboere, sammenlignes med tallene for de, der i 2004 svarede "ja" til at de var trygge, er andelen af trygge beboere faldet med 2,1 procentpoint. I 2005 føler 6,3 pct. sig utrygge eller meget utrygge, det er stigning på 3,8 procentpoint i forhold 2004, hvor kun 2,5 pct. var utrygge.

Figur 2. Tryghed ved boform set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen



5. Hvor tilfreds er De med at bo her?

Langt størsteparten, 94 pct., er tilfredse eller meget tilfredse med boligens indretning. Betty Nansens Allé skiller sig ud ved at have 16,7 pct. utilfredse beboere.

Tabel 13. Tilfredshed med indretning af boligen (pct.)

		8. Hvor tilfreds er De med indretningen af Deres bolig?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0	100
	Græsplænen	26,7	66,7	0,0	6,7	0,0	100
	Brevduebanen	37,7	55,1	4,3	2,9	0,0	100
	Huset – (SSM)	48,6	48,6	2,7	0,0	0,0	100
	Klammergården	45,5	52,3	2,3	0,0	0,0	100
	Vanførehuset	18,5	74,1	7,4	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	37,5	58,3	4,2	0,0	0,0	100
	Søndervang	58,1	32,3	6,5	0,0	3,2	100
<b>I alt 2005</b>		<b>39,5</b>	<b>54,5</b>	<b>4,3</b>	<b>1,2</b>	<b>0,4</b>	<b>100</b>

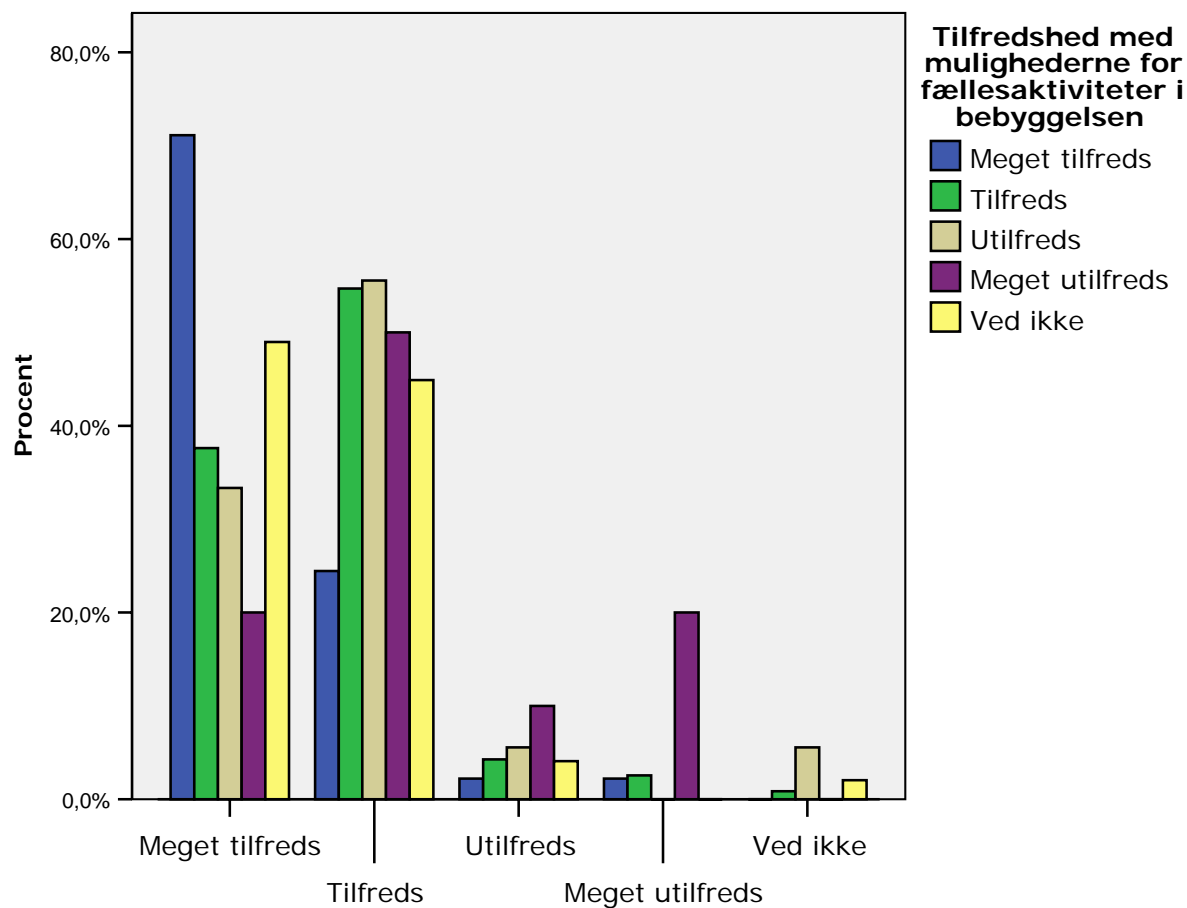
67,5 pct. er meget tilfredse eller tilfredse med mulighederne for fællesaktiviteter i bebyggelsen. En temmelig stor del af beboerne, 20,6 pct., har valgt svarmuligheden "ved ikke". Græsplænen skiller sig ud ved at have en samlet tilfredshed på 20 pct. hvad angår mulighederne for fællesaktiviteter, mens 46,6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. På Klammegården er den samlede utilfredshed på 26,8 pct.

**Tabel 14. Tilfredshed med mulighederne for fællesaktiviteter (pct.)**

		9. Hvor tilfreds er De med mulighederne for fællesaktiviteter i bebyggelsen?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	16,7	66,7	0,0	0,0	16,7	100
	Græsplænen	0,0	20,0	33,3	13,3	33,3	100
	Brevduebanen	23,8	47,6	3,2	4,8	20,6	100
	Huset – (SSM)	28,9	63,2	0,0	2,6	5,3	100
	Klammegården	4,9	31,7	14,6	12,2	36,6	100
	Vanførehuset	15,4	46,2	7,7	0,0	30,8	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	25,0	50,0	8,3	0,0	16,7	100
	Søndervang	20,0	70,0	3,3	0,0	6,7	100
<b>I alt 2005</b>		<b>18,5</b>	<b>49,0</b>	<b>7,4</b>	<b>4,5</b>	<b>20,6</b>	<b>100</b>

Som det ses af figur 3 nedenfor, udgør andelen af beboere, der er meget tilfredse med mulighederne for fællesaktiviteterne, også den største andel af beboere, der er meget tilfredse med at bo i boligen. Der kan ikke udledes en statistisk sammenhæng, figuren viser dog en tendens. I kommentarerne nævner flere da også vigtigheden af muligheden for fællesaktiviteter.

**Figur 3. Tilfredsheden med mulighed for fælles aktiviteter set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen**



### 5. Hvor tilfreds er De med at bo her?

Den generelle tilfredshed med hjælpen fra personalet er på 93,4 pct., hvilket er højt og opfylder den tidligere målsætning om en tilfredshedsprocent på 90. Utilfredsheden er på 5,3 pct.

I 2004 blev der ikke spurgt generelt til tilfredshed med hjælpen, men kun opdelt på personlig pleje og praktisk hjælp.

**Tabel 15. Tilfredshed med hjælp fra personalet (pct.)**

		10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	33,3	50,0	0,0	16,7	0,0	100
	Græsplænen	13,3	73,3	13,3	0,0	0,0	100
	Brevduebanen	44,9	46,4	4,3	1,4	2,9	100
	Huset – (SSM)	42,9	57,1	0,0	0,0	0,0	100
	Klammergården	37,5	57,5	5,0	0,0	0,0	100
	Vanførehuset	48,1	51,9	0,0	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	21,7	65,2	8,7	0,0	4,3	100
	Søndervang	35,7	57,1	7,1	0,0	0,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>38,3</b>	<b>55,1</b>	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>	<b>1,2</b>	<b>100</b>

## 6. FOKUSOMRÅDER

### 6.1. Tilfredshed med hjælpen fra personalet

Socialdirektoratet har i år ønsket at undersøge hjælpen fra personalet nærmere, og der er derfor stillet en række uddybende spørgsmål på området.

Den generelle tilfredshed med hjælpen fra personalet er som nævnt på 93,4 pct., og utilfredsheden er på 5,3 pct.

Når der spørges mere indgående til hjælpen til personlig hygiejne og hjælpen til praktiske gøremål, er tilfredsheden lidt lavere end den generelle tilfredshed med hjælpen fra personalet. Tilfredshedsprocenten vedrørende personlig hygiejne og praktiske gøremål, er henholdsvis 86,6 pct. og 88,9 pct. Tilfredsheden med hjælpen til praktiske gøremål er altså lidt højere end tilfredsheden med hjælpen til personlig hygiejne. I undersøgelsen fra 2004 forholdt det sig omvendt.

#### 6.1.1. Personlig hygiejne

64,7 pct. af beboerne har indgået aftale med personalet om hjælp til personlig hygiejne, 31,5 pct. har ikke indgået aftale, og 3,8 pct. ved ikke, om en aftale er indgået. Kun halvdelen af beboerne i Huset (SSM) har indgået en aftale med personalet.

**Tabel 16. Aftale om hjælp til personlig hygiejne (pct.)**

		11. Har De indgået aftale med personalet om den hjælp, De skal have til personlig hygiejne?			
		Ja	Nej	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	83,3	16,7	0,0	100
	Græsplænen	66,7	26,7	6,7	100
	Brevduebanen	71,9	23,4	4,7	100
	Huset – (SSM)	50,0	50,0	0,0	100
	Klammergården	71,1	26,3	2,6	100
	Vanførehuset	59,3	40,7	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	65,2	30,4	4,3	100
	Søndervang	58,1	32,3	9,7	100
<b>I alt 2005</b>		<b>64,7</b>	<b>31,5</b>	<b>3,8</b>	<b>100</b>

Størsteparten, 86,9 pct. mener, at de får udført den aftalte hjælp til personlig hygiejne. 6,3 pct. svarer, at de sjældent eller aldrig udført den aftalte hjælp. I bebyggelsen Græsplænen er det 15,4 pct., der sjældent får udført den aftalte hjælp.

**Tabel 17. Udførelse af aftale om hjælp til personlig hygiejne (pct.)**

		12. Udføres den hjælp til personlig hygiejne, De har aftalt med personalet?					
		Altid	For det meste	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	80,0	0,0	0,0	20,0	0,0	100
	Græsplænen	23,1	53,8	15,4	0,0	7,7	100
	Brevduebanen	64,8	18,5	3,7	1,9	11,1	100
	Huset – (SSM)	81,0	4,8	0,0	4,8	9,5	100
	Klammergården	54,3	40,0	0,0	2,9	2,9	100
	Vanførehuset	76,5	17,6	0,0	0,0	5,9	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	55,0	30,0	5,0	5,0	5,0	100
	Søndervang	34,6	53,8	7,7	0,0	3,8	100
<b>I alt 2005</b>		<b>58,1</b>	<b>28,8</b>	<b>3,7</b>	<b>2,6</b>	<b>6,8</b>	<b>100</b>

86,6 pct. er tilfredse med hjælpen, der modtages til personlig hygiejne. I 2004 var 94,6 pct. tilfredse med den hjælp, de modtog. Spørgsmålet var dog lidt anderledes formuleret i 2004, idet der ikke blev spurgt til hjælpen til personlig hygiejne, men hjælpen til personlig pleje, som måske kan opfattes bredere. På Søndervang er 16 pct. af beboerne utilfredse med hjælpen.

**Tabel 18. Tilfredshed med hjælp fra personalet til personlig hygiejne (pct.)**

		13. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet til personlig hygiejne?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100
	Græsplænen	16,7	66,7	8,3	0,0	8,3	100
	Brevduebanen	42,9	42,9	3,6	0,0	10,7	100
	Huset – (SSM)	50,0	40,0	0,0	0,0	10,0	100
	Klammergården	32,3	61,3	0,0	0,0	6,5	100
	Vanførehuset	47,1	41,2	0,0	0,0	11,8	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	50,0	45,5	0,0	0,0	4,5	100
	Søndervang	32,0	36,0	16,0	0,0	16,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>40,1</b>	<b>46,5</b>	<b>3,7</b>	<b>0,0</b>	<b>9,6</b>	<b>100</b>
I alt 2004*		43,2	51,4	4,8	0,0	0,7	100

\*Note: Bemærk, spørgsmålet var i 2004 formuleret som hjælpen til personlig pleje.

### 6.1.2. Praktiske gøremål

78,1 pct. af beboerne har indgået aftale med personalet om hjælp til praktiske gøremål, 17,3 pct. har ikke indgået en aftale, og 4,6 pct. ved ikke, om aftale er indgået.

**Tabel 19. Aftale om hjælp til praktiske gøremål (pct.)**

		14. Har De indgået aftale med personalet om den hjælp, De skal have til praktiske gøremål?			
		Ja	Nej	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	100,0	0,0	0,0	100
	Græsplænen	66,7	33,3	0,0	100
	Brevduebanen	81,5	12,3	6,2	100
	Huset – (SSM)	67,6	32,4	0,0	100
	Klammergården	73,7	18,4	7,9	100
	Vanførehuset	100,0	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	78,3	17,4	4,3	100
	Søndervang	70,0	20,0	10,0	100
<b>I alt 2005</b>		<b>78,1</b>	<b>17,3</b>	<b>4,6</b>	<b>100</b>

Størsteparten, 91,4 pct., får udført den aftalte hjælp. 3,2 pct. får sjældent eller aldrig udført den aftalte hjælp. På Dr. Anne-Marie Centret er det 13 pct., der sjældent eller aldrig får udført den aftalte hjælp.

**Tabel 20. Udførelse af aftale om praktiske gøremål (pct.)**

		15. Udføres den hjælp til praktiske gøremål, De har aftalt med personalet?					
		Altid	For det meste	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0	100
	Græsplænen	53,3	33,3	0,0	6,7	6,7	100
	Brevduebanen	65,0	25,0	0,0	0,0	10,0	100
	Huset – (SSM)	53,6	42,9	0,0	3,6	0,0	100
	Klammergården	71,4	28,6	0,0	0,0	0,0	100
	Vanførehuset	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	47,8	34,8	8,7	4,3	4,3	100
	Søndervang	25,0	53,6	7,1	0,0	14,3	100
<b>I alt 2005</b>		<b>59,0</b>	<b>32,4</b>	<b>1,8</b>	<b>1,4</b>	<b>5,4</b>	<b>100</b>

88,9 pct. er tilfredse med hjælpen, der modtages til praktiske gøremål. I 2004 var 86,4 pct. tilfredse med den hjælp, de modtog.

**Tabel 21. Tilfredshed med hjælp fra personalet til praktiske gøremål (pct.)**

		16. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet til praktiske gøremål?					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	100
	Græsplænen	13,3	73,3	0,0	6,7	6,7	100
	Brevduebanen	32,8	56,3	4,7	1,6	4,7	100
	Huset – (SSM)	22,6	67,7	3,2	0,0	6,5	100
	Klammergården	38,2	52,9	2,9	0,0	5,9	100
	Vanførehuset	44,4	51,9	3,7	0,0	0,0	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	28,6	52,4	14,3	0,0	4,8	100
	Søndervang	14,8	66,7	11,1	0,0	7,4	100
<b>I alt 2005</b>		<b>29,8</b>	<b>59,1</b>	<b>5,3</b>	<b>0,9</b>	<b>4,9</b>	<b>100</b>
I alt 2004		32,3	54,1	8,2	2,3	3,2	100

## 6.2. Tilfredshed med træningen

56,6 pct. af beboerne synes, at det er vigtigt, at der er tilbud om træning, mens 43,4 pct. ikke finder det vigtigt eller har svaret "ved ikke".

**Tabel 22. Træningens vigtighed (pct.)**

		17. Hvor vigtigt er det for Dem, at der er tilbud om træning?					
		Meget vigtigt	Vigtigt	Mindre vigtigt	Ikke vigtigt	Ved ikke	I alt
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	16,7	33,3	33,3	16,7	100
	Græsplænen	53,3	13,3	0,0	20,0	13,3	100
	Brevduebanen	30,8	30,8	15,4	13,8	9,2	100
	Huset – (SSM)	40,6	31,3	12,5	9,4	6,3	100
	Klammergården	27,0	21,6	13,5	18,9	18,9	100
	Vanførehuset	18,2	18,2	18,2	31,8	13,6	100
	Dr. Anne-Marie Centeret	23,8	19,0	19,0	14,3	23,8	100
	Søndervang	40,0	26,7	23,3	6,7	3,3	100
<b>I alt 2005</b>		<b>31,6</b>	<b>25,0</b>	<b>15,8</b>	<b>15,8</b>	<b>11,8</b>	<b>100</b>

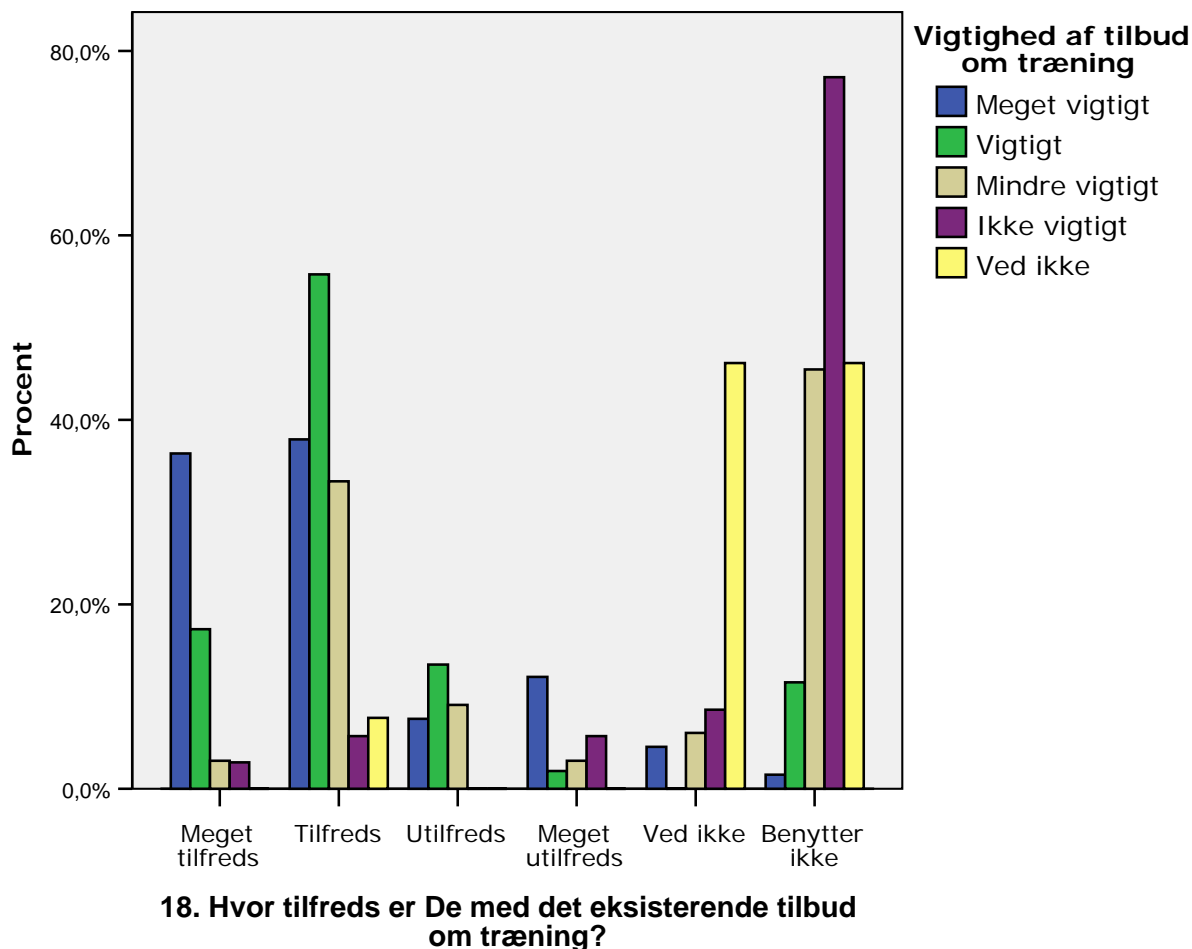
68,7 pct. er tilfredse med det eksisterende tilbud om træning, mens 18,3 pct. ikke finder tilbuddet tilfredsstillende. Det er dog kun i 4 ud af 8 bebyggelser, at der er beboere, som er meget utilfredse med det eksisterende tilbud om træning. På Klammergården er den generelle tilfredshed med eksisterende træningstilbud nede på 20,9 procent, og den generelle utilfredshed er på 54,2 procent.

**Tabel 23. Tilfredshed med eksisterende tilbud om træning (pct.)**

		18. Hvor tilfreds er De med det eksisterende tilbud om træning?						
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt	Benytter ikke tilbuddet
Boliger	Betty Nansens Allé	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0	100	33,3
	Græsplænen	27,3	45,5	0,0	9,1	18,2	100	26,7
	Brevduebanen	17,9	64,1	7,7	0,0	10,3	100	33,9
	Huset – (SSM)	42,3	46,2	7,7	0,0	3,8	100	21,2
	Klammergården	4,2	16,7	25,0	29,2	25,0	100	29,4
	Vanførehuset	0,0	54,5	0,0	27,3	18,2	100	52,2
	Dr. Anne-Marie Centeret	12,5	68,8	0,0	6,3	12,5	100	23,8
	Søndervang	50,0	22,7	18,2	0,0	9,1	100	24,1
<b>I alt 2005</b>		<b>22,9</b>	<b>45,8</b>	<b>10,5</b>	<b>7,8</b>	<b>13,1</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Af de beboere, der vurderer tilbuddet om træningen som meget vigtigt, er 36,4 pct. meget tilfredse, 37,9 tilfredse, 7,6 pct. utilfredse, 12,1 pct. meget utilfredse og 4,5 pct. har svaret "ved ikke". 1,5 pct. af de meget utilfredse benytter ikke tilbuddet.

**Figur 6. Tilfredsheden med træningstilbud set i forhold til vigtigheden af tilbud om træning**



## 7. KOMMENTARER

Nogle af beoerne har valgt at knytte kommentarer til spørgeskemaet. Nedenfor er kommentarerne så vidt muligt søgt grupperet i nogle hovedoverskrifter, det fremgår i parentes, hvor mange kommentarer, der har været til den enkelte overskrift.

Mange af kommentarerne er meget brede. Dvs., at de indeholder flere udsagn og tælles derfor med i flere kategorier. Nogle beboere fremkommer med generelle kommentarer, f.eks. beskrivelser af deres personlige helbredssituation og lignende. Denne form for kommentarer er ikke kategoriseret.

- Boligerne
  - Ønske om bedre snerydning og rengøring af udendørsarealerne (3)
  - Klage over at boligen er svær at varme op (2)
  - Boligens indretning, køkkenskabe sidder for højt (1)
  - Klage over støj fra vaskeri (1)
  - Kritik af elevator i Solbjerg Have 2 (1)
  - Ønske om mere kabel-tv, den store pakke (1)
  - Halter med reaktion fra viceværten (1)
  - Klage over at beboere med samme navn placeres i samme opgang, beder om elektronisk løsning for at undgå konstante fejlopringninger fra plejepersonale (1)
  
- Hjælpen der modtages
  - Manglende hjælp og for travlt personale (8)
  - For stor udskiftning i personalet (3)
  - Ønske om mere hjælp (omsorg og socialt samvær) (3)
  - Kritik af rengøring eller tiden til rengøringen (3)
  - Rengøring hver uge, frem for hver 14. dag (3)
  - Ikke kvalificerede medarbejdere (2)
  - "Har ikke selv haft indflydelse på den hjælp, jeg får" (1)
  - Får ikke egentlig bad, hvis den faste hjælp er syg eller har fri, men kun hver 3. uge (1)
  - Vil ikke vaskes så meget, som personalet tilbyder (1)
  - Ønsker ikke at personalet ringer til beboerens læge (1)
  - Personalet skal tænke på, at fordi man har det fysisk svært, behøver der ikke være noget i vejen med hovedet (1)
  
- Aktiviteter
  - Ked af lukning af sammenkomster/fællesaktiviteter (3)
  - Ønske om flere aktiviteter, f.eks. håndarbejde, kortspil, billard, foredrag (2)
  - Fælleslokalerne burde benyttes mere, mangler "igangsættere" (1)
  - Ældre med kørestol bør komme mere ud i det fri (1)

- Træning
  - Utilfreds med træningen i Dagcentret Norden (1)
  - Gerne flere former for træning udover gymnastik (1)
  - Mangler gymnastikaktiviteter i Klammergården (1)
  - Gamle motionscykler er nedslidte (1)
  - Manglende genoptræning i hjemmet (1)
  
- Andet
  - Tilfredshed med boligen, personalet og stedet (4)
  - Manglende information (3)
  - Savner spørgsmål om kostforplejning. Maden er for dårlig (2)
  - Kritik af Brevduebanen, der anvises beboere, der burde være på plejehjem. For lidt plejepersonale, dårlig administration fra kommunen. Bebyggelsen trænger til reovering (1)
  - Ønske om at komme på plejehjem (1)
  - Plejehjem til dem, der er for dårlige (1)