

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

K O M M U N E



# Boliger med servicering

## Brugerundersøgelse 2007



## Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Indledning.....</b>	<b>3</b>
1.1.	Metodevalg.....	3
1.2.	Spørgsmålenes udformning.....	4
<b>2.</b>	<b>Svarprocent.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Generelt .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Generel tilfredshed.....</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>Fokusområder .....</b>	<b>19</b>
5.1.	Personalets væremåde .....	19
5.2.	Fælleslokaler .....	21
<b>6.</b>	<b>Kommentarer .....</b>	<b>23</b>

## 1. INDLEDNING

Som et led i kvalitetsarbejdet foretager Frederiksberg Kommune løbende brugerundersøgelser på ældreområdet. I ulige år foretages undersøgelser af plejehjem/plejeboliger og ældreboliger. I lige år foretages undersøgelser af hjemmeplejen, hjælpemiddelcentret, dagcentre og daghjem.

Direktionssekretariatet har i samarbejde med Socialdirektoratet i september 2007 gennemført brugerundersøgelser på en del af aktivitetsområdet "Ældre og Handicappede" i Frederiksberg Kommune.

Rapporten præsenterer resultatet af de undersøgelser, der er gennemført i kommunens boliger med servicering. Seneste brugerundersøgelse på området blev foretaget i 2005.

Brugerundersøgelsen kan være med til

- at give viden om, hvorvidt den tildelte hjælp til beboeren/borgeren lever op til lovgrundlaget samt kommunens serviceniveau, værdier og mål
- at fremme dialogen med beboerne i kommunens servicerede boliger, og den kan give et fingerpeg om, hvor kvaliteten eventuelt trænger til en justering

Resultaterne af undersøgelsen sendes i høring i Ældrerådet og Handicaprådet, og der følges op på undersøgelsen med konkrete politiske handleplaner.

Frederiksberg Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg har valgt to fokusområder, hvor udvalget har ønsket en nærmere undersøgelse af beboernes tilfredshed:

- Den personlige omsorg
- Fællesarealerne

Forslag til fokusområder har været drøftet med Ældrerådet og Handicaprådet, og spørgeskemaerne har været forelagt for rådene.

### 1.1. Metodevalg

Undersøgelserne er gennemført som spørgeskemaundersøgelser. Spørgeskemaerne er udarbejdet i et samarbejde mellem Direktionssekretariatet og Socialdirektoratet.

Spørgeskemaerne er udsendt til de enkelte institutioner med et brev om, at spørgeskemaerne skal udleveres til alle beboere. Spørgeskemaerne har dog ikke været udleveret til beboere, hvor det har været vurderet, at vedkommende var for svag til at svare, eller beboere, 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 har haft 3 uger 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 besvarelserne til de enkelte bebyggelser. Ingen af numrene kan henføres til den enkelte beboer.

Spørgeskemaerne er efter udfyldelse blevet scannet af Post Danmark. Datamaterialet er efterfølgende 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 besvarelserne. Der er i beregningen af tilfredshedsprocenter alene inddraget den andel af beboere og brugere, som har besvaret det pågældende spørgsmål.

Svarkategorien "ved ikke" indgår i spørgeskemaets besvarelsesmuligheder, men den er udeladt i afrapporteringen af procentberegningerne for tilfredshed, da den kunne tages som udtryk for en ikke-stillingtagen, jf. beslutning i forbindelse med foretagne brugerundersøgelser på ældreområdet i 2005.

## **1.2. Spørgsmålenes udformning**

I undersøgelsen er der stillet følgende 15 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 fællesaktiviteter i bebyggelsen?
10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?

### Fokusspørgsmål

11. Udviser personalet omsorg overfor Dem?
12. Har personalet kendskab til Dem og Deres situation?

13. Hvor tilfreds er De med indretningen af fælleslokalerne?

14. Hvor ofte bruger De fælleslokalerne?

Generelle spørgsmål

15. Hvem har medvirket ved besvarelsen af spørgeskemaet?

## 2. SVARPROCENT

Svarprocenterne er opgjort som antal returnerede spørgeskemaer i forhold til antal udleverede skemaer. I 2007 er svarprocenten på 70,4 procent imod 73,3 procent i 2005.

Svarprocenten på Græsplænen og Dronning Anne-Marie Centeret er henholdsvis 44 pct. og 50 pct. For de øvrige boliger er den tæt på 70 pct. eller derover, og gennemsnitligt er den 70,4 pct., hvorfor undersøgelserne betragtes som repræsentative for det samlede område.

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

**Tabel 1. Svarprocenter**

	<b>Indkomne svar</b>	<b>Udleverede skemaer</b>	<b>Svarprocent 2007</b>	<b>Svarprocent 2005</b>
Betty Nansens Allé	5	6	83,3	100
Græsplænen	12	27	44,4	66,7
Brevduebanen	66	92	71,7	77,2
Huset (SSM)	27	34	79,4	88,4
Klammergården	50	74	67,6	57,1
Vanførehuset	23	28	82,1	69,2
Dr. Anne-Marie Centeret	16	32	50,0	76,5
Søndervang	39	45	86,7	79,5
<b>I alt</b>	<b>238</b>	<b>338</b>	<b>70,4</b>	<b>73,3</b>

### 3. GENERELT

Svarpersonernes alder fordeler sig med 17,6 pct. under 65 år, 21,9 pct. mellem 65 og 79 år og 39,9 pct. mellem 80 og 89 år, mens 20,6 pct. af beboerne er 90 år og derover. Der er stor forskel på beboernes aldersfordeling i de enkelte bebyggelser. Eksempelvis er der i bebyggelsen Græsplænen, som er forbeholdt yngre fysisk handicappede, 91,7 pct. af beboerne, som er under 65 år, mens der på Søster Sophies Minde ikke er nogen besvarelser fra denne aldersgruppe. Gruppen af 80-89-årige er steget med 4,6 procentpoint, mens der er blevet lidt færre beboere i de øvrige aldersgrupper.

**Tabel 2. Alder (pct.)**

1. Hvor gammel er De?					
	Under 65 år	65-79 år	80-89 år	90 år og derover	I alt
Betty Nansens Allé	20,0	40,0	20,0	20,0	100
Græsplænen	91,7	8,3	0,0	0,0	100
Brevduebanen	4,5	18,2	50,0	27,3	100
Huset - (SSM)	0,0	7,7	46,2	46,2	100
Klammergården	8,0	22,0	54,0	16,0	100
Vanførehuset	56,5	34,8	4,3	4,3	100
Dr. Anne-Marie Centeret	40,0	33,3	20,0	6,7	100
Søndervang	8,3	27,8	44,4	19,4	100
<b>I alt 2007</b>	<b>17,6</b>	<b>21,9</b>	<b>39,9</b>	<b>20,6</b>	<b>100</b>
I alt 2005	19,5	24,9	35,3	20,3	100

Tre fjerdedele af beboerne er kvinder, mens den resterende fjerdedel er mænd. Kønsfordelingen varierer dog meget i de enkelte bebyggelser, for eksempel er der i boligerne Dr. Anne-Marie Centeret 53,3 pct. mandlige beboere, mens de mandlige beboere på Søster Sophies Minde<sup>1</sup> kun udgør 3,8 pct.

---

<sup>1</sup> Søster Sophies Minde benævnes i tabellerne Huset (SSM)

**Tabel 3. Køn (pct.)**

2. Er De mand eller kvinde?			
	Mand	Kvinde	I alt
Betty Nansens Allé	20,0	80,0	100
Græsplænen	18,2	81,8	100
Brevduebanen	21,9	78,1	100
Huset – (SSM)	3,8	96,2	100
Klammergården	34,7	65,3	100
Vanførehuset	45,5	54,5	100
Dr. Anne-Marie Centeret	53,3	46,7	100
Søndervang	13,5	86,5	100
<b>I alt 2007</b>	<b>25,3</b>	<b>74,7</b>	<b>100</b>
I alt 2005	24,2	75,8	100

45,1 pct. af beboerne vurderer deres helbredstilstand til at være nogenlunde, 24,5 pct. vurderer deres helbred som godt, og 21,0 pct. som dårligt. 5,2 pct. af beboerne vurderer deres helbred som meget godt, og 3,4 pct. som meget dårligt.

Spørgsmålet om helbredstilstand indgik første gang i undersøgelsen fra 2005, da Socialdirektoratet ønskede at se, om det selvvalgte helbred havde 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 4. Helbredstilstand (pct.)**

3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?							
	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	I alt
Betty Nansens Allé	0,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	8,3	33,3	25,0	25,0	8,3	0,0	100
Brevduebanen	1,5	16,9	50,8	23,1	7,7	0,0	100
Huset – (SSM)	3,7	44,4	37,0	11,1	0,0	3,7	100
Klammergården	4,0	22,0	38,0	32,0	4,0	0,0	100
Vanførehuset	13,6	18,2	59,1	9,1	0,0	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	6,7	46,7	33,3	6,7	0,0	6,7	100
Søndervang	8,1	21,6	45,9	24,3	0,0	0,0	100
<b>I alt 2007</b>	<b>5,2</b>	<b>24,5</b>	<b>45,1</b>	<b>21,0</b>	<b>3,4</b>	<b>0,9</b>	<b>100</b>
I alt 2005	5,1	22,9	48,6	18,2	4,7	0,4	100

36,6 pct. af beboerne har boet i boligen mellem 1 og 3 år, 23,3 pct. har boet i boligen i 4 til 8 år, og 22,4 pct. har boet der over 8 år. 17,7 pct. af beboerne har boet i boligen under et år. Set i forhold til 2005 er gruppen af beboere, som har boet i boligerne mellem 1 og 3 år steget med

7,0 procentpoint.

**Tabel 5. 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
Betty Nansens Allé	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0	100
Græsplænen	16,7	41,7	25,0	16,7	0,0	100
Brevduebanen	21,5	41,5	24,6	12,3	0,0	100
Huset – (SSM)	11,1	25,9	14,8	48,1	0,0	100
Klammergården	18,0	38,0	26,0	18,0	0,0	100
Vanførehuset	13,6	13,6	36,4	36,4	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	13,3	26,7	20,0	40,0	0,0	100
Søndervang	22,2	55,6	13,9	8,3	0,0	100
<b>I alt 2007</b>	<b>17,7</b>	<b>36,6</b>	<b>23,3</b>	<b>22,4</b>	<b>0,0</b>	<b>100</b>
I alt 2005	16,8	29,6	27,2	24,8	1,6	100

Størsteparten af beboerne, 59,5 pct., har selv besvaret spørgeskemaet. 20,7 pct. af beboerne har fået hjælp til besvarelsen fra pårørende, og 18,5 pct. har fået hjælp fra personalet, mens 1,3 pct. af spørgeskemaerne er besvaret af pårørende.

**Tabel 6. Besvarelse af spørgeskemaet (pct.)**

15. 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
Betty Nansens Allé	60,0	0,0	0,0	40,0	100
Græsplænen	54,5	36,4	0,0	9,1	100
Brevduebanen	62,1	21,2	3,0	13,6	100
Huset – (SSM)	70,4	7,4	3,7	18,5	100
Klammergården	62,5	31,3	0,0	6,3	100
Vanførehuset	54,5	13,6	0,0	31,8	100
Dr. Anne-Marie Centeret	62,5	6,3	0,0	31,3	100
Søndervang	45,9	24,3	0,0	29,7	100
<b>I alt 2007</b>	<b>59,5</b>	<b>20,7</b>	<b>1,3</b>	<b>18,5</b>	<b>100</b>
I alt 2005	62,5	14,3	1,6	21,5	100

Der har ikke kunnet påvises statistisk sammenhæng mellem tilfredsheden med hjælpen fra personalet og hvem, der har medvirket ved besvarelsen (jf. tabel 7).

**Tabel 7. Besvarelse af spørgeskemaet set i forhold til tilfredshed med hjælpen fra personalet (pct.)**

15. 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	
<b>10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?</b>	Meget tilfreds	45,5	31,1	50,0	48,8	43,1
	Tilfreds	48,8	57,8	50,0	48,8	50,7
	Utilfreds	4,1	11,1	0,0	2,4	5,2
	Meget utilfreds	1,6	0,0	0,0	0,0	0,9
<b>I alt 2007</b>		100	100	100	100	100

#### 4. GENEREL TILFREDSHED

Tabel 8. Generel tilfredshed (pct.)

	Andel tilfredse beboere (pct.)*		Forskel
	2007	2005**	
Tilfredshed med at bo i ældreboliger (Spørgsmål 5)	93	93	0
Tilfredshed med indretningen af boligen (spørgsmål 8)	94	94	0
Tilfredshed med mulighed for fællesaktiviteter (spørgsmål 9)	90***		
Tilfredshed med hjælpen fra personalet (spørgsmål 10)	94	95	-1
Tilfredshed med indretningen af fælleslokalerne (spørgsmål 13)	92		

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

\*\*Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

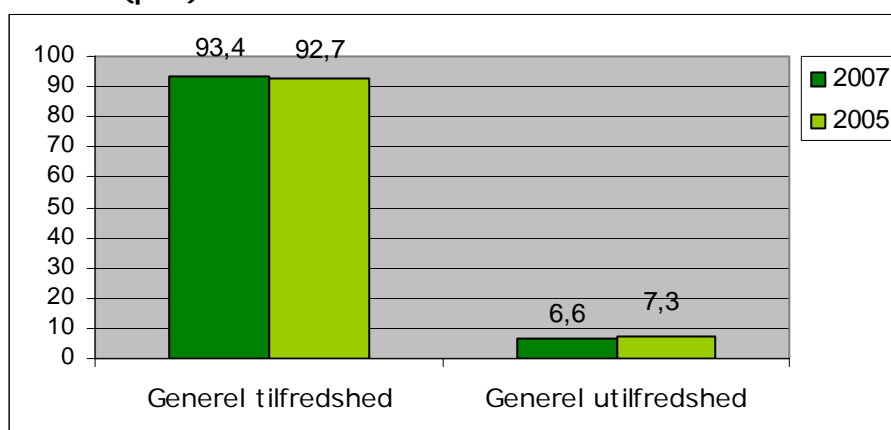
\*\*\* I procentudregningen er kun udregnet tilfredshed for de, som har mulighed for at benytte tilbuddet.

Den generelle tilfreds med at bo i boligen og tilfredsheden med boligens indretning er uændret set i forhold til 2005. Det samme gælder tilfredsheden med hjælpen fra personalet.

Beboernes generelle tilfreds med mulighederne for fællesaktiviteter er ikke sammenlignelig med 2005, da spørgsmålet i 2005 ikke indeholdt svarmuligheden "Der er ikke mulighed for fællesaktiviteter i bebyggelsen".

Spørgsmålet vedr. tilfredshed med indretning af fælleslokalerne indgik ikke i undersøgelsen fra 2005.

Figur 1. Generel tilfredshed/utilfredshed med at bo i boligen (pct.)



Note: Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

Den generelle tilfredshed med at bo i boligen er 93,4 pct. og har ikke ændret sig væsentligt set i forhold til 2005. Tilfredsheden svinger dog meget mellem de enkelte bebyggelser. Græsplænen, hvor der fortrinsvis bor personer under 65 år, skiller sig ud, idet 45,5 pct. af beboere er utilfredse eller meget utilfredse med at bo på stedet. Samlet set er det 6,6 pct. af beboerne, som er utilfredse eller meget utilfredse med at bo i boligen. Det skal dog bemærkes, at i afdelinger med et lavt antal boliger/besvarelser, dvs. Betty Nansen, Græsplænen og Dr. Anne-Marie Centeret, kan 18,2 pct. for eksempel udgøre 2 personer.

46,9 pct. af beboerne er tilfredse med at bo i boligen, og en næsten tilsvarende andel, 46,5 pct. er meget tilfredse. 5,7 pct. af beboerne er utilfredse med at bo i boligen, og 0,9 pct. er meget utilfredse.

**Tabel 9. Tilfredshed med at bo i boligen (pct.)**

5. Hvor tilfreds er De med at bo her?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Betty Nansens Allé	25,0	75,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	18,2	36,4	36,4	9,1	100
Brevduebanen	39,7	57,1	3,2	0,0	100
Huset – (SSM)	57,7	42,3	0,0	0,0	100
Klammergården	60,4	37,5	2,1	0,0	100
Vanførehuset	34,8	52,2	13,0	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	37,5	56,3	6,3	0,0	100
Søndervang	54,1	37,8	5,4	2,7	100
<b>I alt 2007</b>	<b>46,5</b>	<b>46,9</b>	<b>5,7</b>	<b>0,9</b>	<b>100</b>
I alt 2005*	44,9	47,8	4,9	2,4	100

\*Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

Langt størsteparten, 89,3 pct. af boligerne er på 2 værelser. 6,4 pct. er på 1 værelse, mens 4,3 pct. af boligerne er på 3 værelser. Der kan ikke udledes noget om tilfredsheden med boligen set i forhold til boligens størrelse. Grundlaget herfor er for spinkelt, da langt de fleste boliger, som nævnt, er på 2 værelser.

**Tabel 10. Boligens størrelse (pct.)**

6. Hvor stor er Deres bolig?				
	1 værelse	2 værelser	3 værelser	I alt
Betty Nansens Allé	100	0,0	0,0	100
Græsplænen	0,0	100	0,0	100
Brevduebanen	0,0	98,5	1,5	100
Huset – (SSM)	0,0	100	0,0	100
Klammergården	0,0	98,0	2,0	100
Vanførehuset	43,5	21,7	34,8	100
Dr. Anne-Marie Centeret	0,0	100	0,0	100
Søndervang	0,0	100	0,0	100
<b>I alt 2007</b>	<b>6,4</b>	<b>89,3</b>	<b>4,3</b>	<b>100</b>
I alt 2005	5,6	90,4	4,0	100

De fleste beboere, 56,9 pct., er trygge ved at bo i serviceret bolig, og 37,1 pct. er meget trygge. 4,7 pct. af beboerne føler sig utrygge, og 0,9 pct. føler sig meget utrygge ved boformen. Der er ikke sket væsentlige ændringer set i forhold til 2005. Det skal bemærkes, at kun 5 personer fra Betty Nansens Allé har besvaret spørgeskemaet, så de 20 pct. under kolonnen "meget utryg" udgøres af en enkelt person.

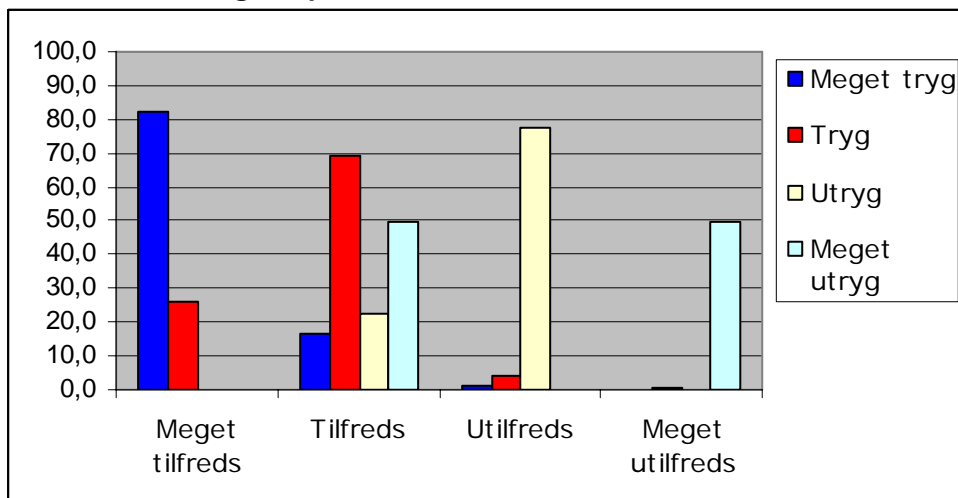
3 beboere har i kommentarskemaet nævnt, at deres nødkaldeanlæg ikke fungerer. Det kunne være en af de ting, som påvirker beboernes tryghed ved boformen. En enkelt nævner, at det er ubehageligt, at man ikke kan se, hvem der ringer på.

**Tabel 11. Tryghed (pct.)**

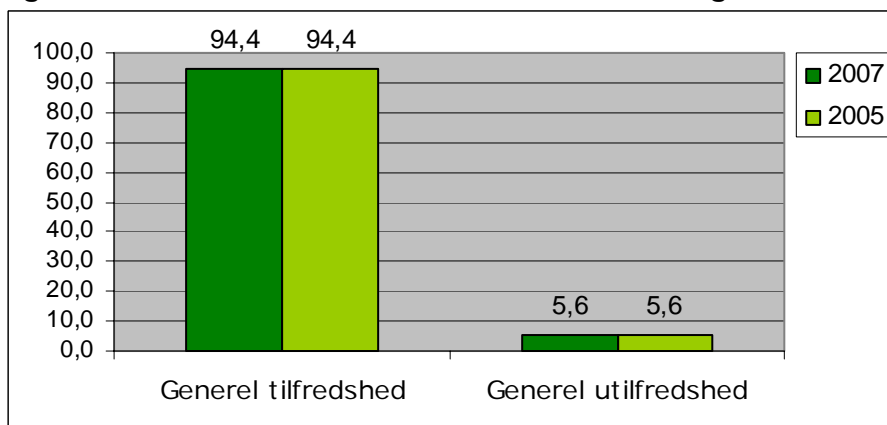
7. Hvor tryk er De ved Deres boform?						
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Ved ikke	I alt
Betty Nansens Allé	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0	100
Græsplænen	25,0	50,0	16,7	8,3	0,0	100
Brevduebanen	31,3	65,6	3,1	0,0	0,0	100
Huset – (SSM)	46,2	50,0	3,8	0,0	0,0	100
Klammergården	36,7	61,2	0,0	0,0	2,0	100
Vanførehuset	47,8	43,5	8,7	0,0	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	20,0	66,7	13,3	0,0	0,0	100
Søndervang	47,4	47,4	5,3	0,0	0,0	100
<b>I alt 2007</b>	<b>37,1</b>	<b>56,9</b>	<b>4,7</b>	<b>0,9</b>	<b>0,4</b>	<b>100</b>
I alt 2005	36,2	56,3	5,5	0,8	1,2	100

Nedenfor i figur 2 ses beboernes tryghed ved boformen set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen. Blandt de beboere, som er trygge ved deres boform, er 82,4 pct. meget tilfredse med at bo i boligen. Ellers er det 46,5 pct. af beboerne, som er meget tilfredse med at bo i boligen (jf. tabel 9). Det skal bemærkes, at de "meget utrygge" kun udgør 2 personer.

**Figur 2. Tryghed ved boformen set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen (pct.)**



**Figur 3. Generel tilfredshed/utilfredshed med boligens indretning**



Note: Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

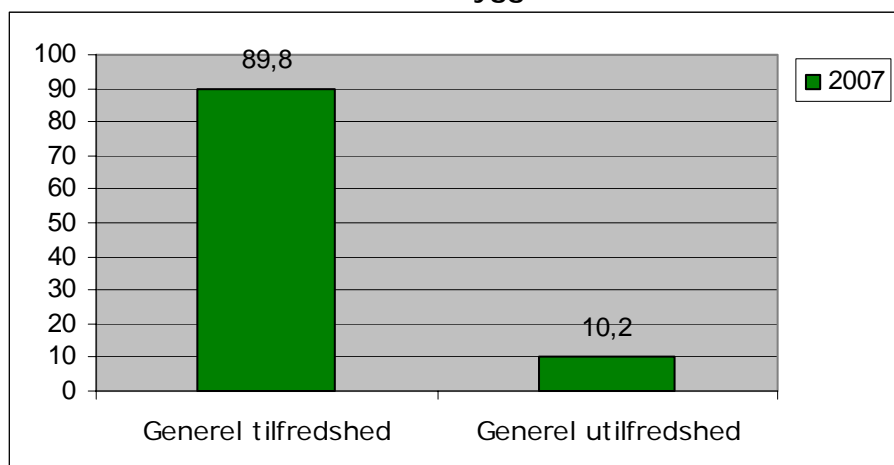
Den generelle tilfreds med boligens indretning er 94,4 pct. og er uændret set i forhold til 2005.

Lidt over halvdelen af beboerne, 51,1 pct., er tilfredse med måden deres bolig er indrettet på, og 43,3 pct. er meget tilfredse. 5,6 pct. er utilfredse, mens ingen beboere er meget utilfredse med boligens indretning. Der er dog forskelle mellem de enkelte bebyggelser. I bebyggelsen Søster Sophies Minde er alle beboere tilfredse med boligernes indretning, og 70,4 pct. af de adspurgte er meget tilfredse med indretningen, hvorimod 21,7 pct. af beboerne er utilfredse med boligens indretning i bebyggelsen Vanførehuset.

**Tabel 12. Tilfredshed med indretning af boligen (pct.)**

8. Hvor tilfreds er De med indretningen af Deres bolig?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Betty Nansens Allé	40,0	60,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	16,7	75,0	8,3	0,0	100
Brevduebanen	31,3	64,1	4,7	0,0	100
Huset – (SSM)	70,4	29,6	0,0	0,0	100
Klammergården	52,1	43,8	4,2	0,0	100
Vanførehuset	26,1	52,2	21,7	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	40,0	60,0	0,0	0,0	100
Søndervang	54,1	40,5	5,4	0,0	100
<b>I alt 2007</b>	<b>43,3</b>	<b>51,1</b>	<b>5,6</b>	<b>0,0</b>	<b>100</b>
I alt 2005*	39,7	54,8	4,4	1,2	100

\*Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

**Figur 4. Generel tilfredshed/utilfredshed med mulighederne for fællesaktiviteter i bebyggelsen**

Note: Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

Den generelle tilfredshed med mulighederne for fællesaktiviteter er 89,8 pct.

Beboernes generelle tilfreds med mulighederne for fællesaktiviteter er ikke sammenlignelig med 2005, da spørgsmålet i 2005 ikke indeholdt svarmuligheden "Der er ikke mulighed for fællesaktiviteter i bebyggelsen".

Størsteparten af beboerne, 62,1 pct., er tilfredse med mulighederne for fællesaktiviteter i bebyggelsen, og 27,7 pct. er meget tilfredse. 8,5 pct. af beboerne er utilfredse med mulighederne for fællesaktiviteter, og 1,7 pct. er meget utilfredse. I boligerne Betty Nansens Allé og Søndermarken er samtlige beboere tilfredse med mulighederne for fællesaktiviteter.

I boligerne Klammergården, Vanførehuset og Dr. Anne-Mariecenteret har enkelte beboere sva-

ret, at der ikke er mulighed for aktiviteter. Dette kan skyldes, at der ikke er aktiviteter, som de dårligst fungerende beboere kan deltage i.

På Græsplænen er 30 pct. af beboerne utilfredse med aktivitetsmulighederne. Det skal dog bemærkes, at der kun er indkommet 12 svar fra Græsplænen.

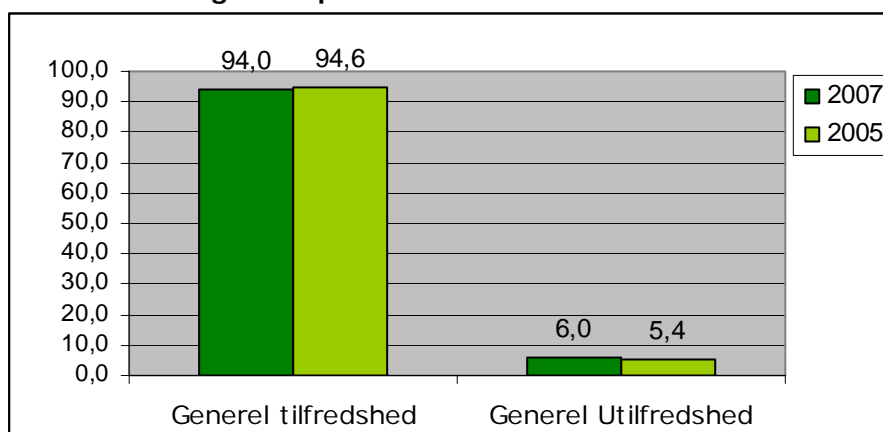
De beboere, som har kommenteret aktiviteterne, ønsker for de fleste vedkommende et større udbud af aktiviteter. Banko, kortspil, debatter og sprogundervisning er nogle af de aktiviteter, der foreslås.

**Tabel 13. Tilfredshed med mulighederne for fællesaktiviteter (pct.)**

9. Hvor tilfreds er De med mulighederne for fællesaktiviteter i bebyggelsen?						
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	Der er ikke mulighed for fællesaktiviteter i bebyggelsen
Betty Nansens Allé	40,0	60,0	0,0	0,0	100	0,0
Græsplænen	20,0	50,0	30,0	0,0	100	0,0
Brevduebanen	25,5	61,8	9,1	3,6	100	0,0
Huset – (SSM)	40,0	56,0	4,0	0,0	100	0,0
Klammergården	12,0	72,0	12,0	4,0	100	10,7
Vanførehuset	43,8	43,8	12,5	0,0	100	5,9
Dr. Anne-Marie Centeret	40,0	50,0	10,0	0,0	100	9,1
Søndervang	22,6	77,4	0,0	0,0	100	0,0
<b>I alt 2007</b>	<b>27,7</b>	<b>62,1</b>	<b>8,5</b>	<b>1,7</b>	100	
I alt 2005*	23,3	61,7	9,3	5,7	100	

\*Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

**Figur 6. Generel tilfredshed/utilfredshed med hjælpen, der modtages fra personalet**



Note: Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

Den generelle tilfredshed med hjælpen fra personalet er på 94,0 pct. og har ikke ændret sig væsentligt i forhold til 2005.

Halvdelen af beboerne, 50,2 pct., er tilfredse med den hjælp, der modtages fra personalet, og 43,7 pct. er meget tilfredse. 5,1 pct. af beboerne er utilfredse med hjælpen, og 0,9 pct. er meget utilfredse. Græsplænen har den største andel utilfredse beboere, her er 45,5 pct. utilfredse eller meget utilfredse med personalets hjælp. Det skal dog bemærkes, at kun 12 beboere fra Græsplænen har besvaret skemaet.

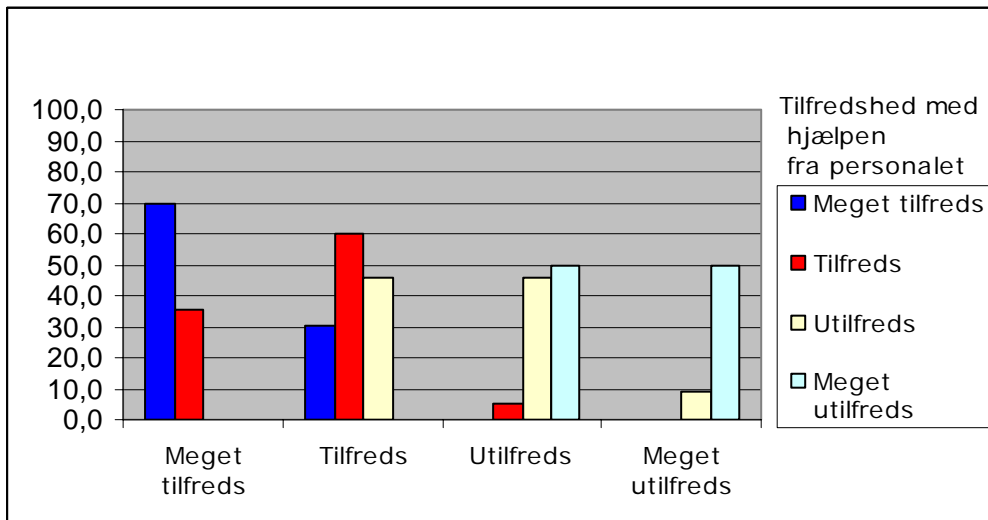
**Tabel 14. Tilfredshed med hjælp fra personalet (pct.)**

10. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra personalet?					
	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Meget utilfreds</b>	<b>I alt</b>
Betty Nansens Allé	60,0	40,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	18,2	36,4	27,3	18,2	100
Brevduebanen	42,1	52,6	5,3	0,0	100
Huset – (SSM)	48,0	52,0	0,0	0,0	100
Klammergården	35,6	62,2	2,2	0,0	100
Vanførehuset	54,5	40,9	4,5	0,0	100
Dr. Anne-Marie Centeret	40,0	53,3	6,7	0,0	100
Søndervang	54,3	40,0	5,7	0,0	100
I alt 2007	<b>43,7</b>	<b>50,2</b>	<b>5,1</b>	<b>0,9</b>	<b>100</b>
2005*	38,8	55,8	4,6	0,8	100

\*Tallene fra 2005 er omregnet uden svarkategorien "ved ikke".

Nedenfor i figur 7 ses tilfredsheden med hjælpen fra personalet set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen. Blandt de beboere, som er meget tilfredse med personalet, er 69,9 pct. meget tilfredse med at bo i boligen. Ellers er det 46,5 pct. af beboerne, som er meget tilfredse med at bo i boligen (jf. tabel 9). Blandt de beboere, der er meget utilfredse med personalet, er 50 pct. utilfredse med at bo i boligen og 50 pct. meget utilfredse. Ellers er det 5,7 pct. af beboerne, som er utilfredse med at bo i boligen, og 0,9 pct., som er meget utilfredse (jf. tabel 9). Det skal bemærkes, at de beboere, der er "meget utilfredse" med personalet kun udgør 2 personer, og de beboere, der er "utilfredse" udgør 11 personer.

**Figur 7. Tilfredsheden med hjælpen fra personalet set i forhold til tilfredsheden med at bo i boligen**



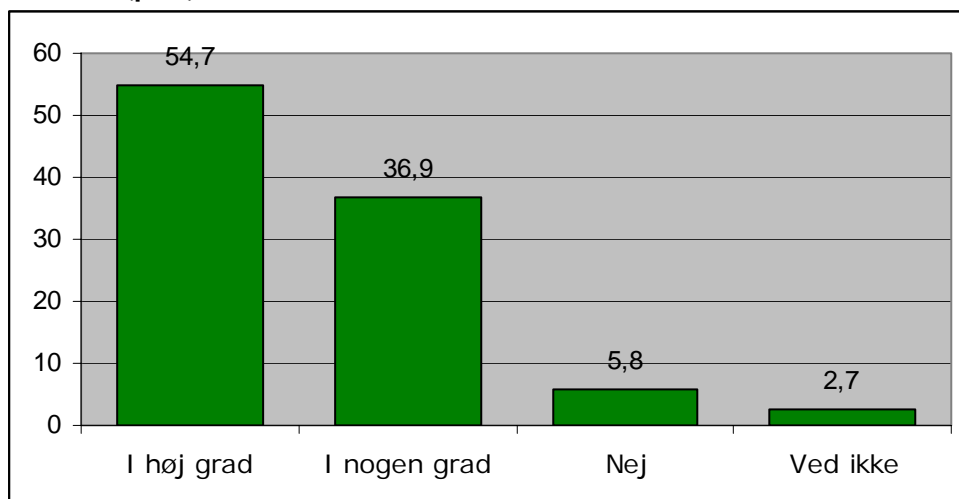
## 5. FOKUSOMRÅDER

I samråd med Frederiksberg Kommunes Ældreråd og Handicaprådet er udvalgt 2 fokusområder: Personalets væremåde og boligernes fælleslokaler.

### 5.1. Personalets væremåde

I Frederiksberg Kommunes kvalitetsstandarder for omsorg og træning 2007 indgår overskrifterne "respekt for det enkelte menneske" og "tryghed og omsorg" i beskrivelsen af værdigrundlaget. Spørgsmål 12 og 13 angående personalets væremåde skal belyse, om personalet yder omsorg overfor beboeren og har forståelse for beboerens individualitet, forhold, som ligger indenfor de nævnte overskrifter i kvalitetsstandarderne.

**Figur 8. Beboernes oplevelse af om personalet udviser omsorg (pct.)**

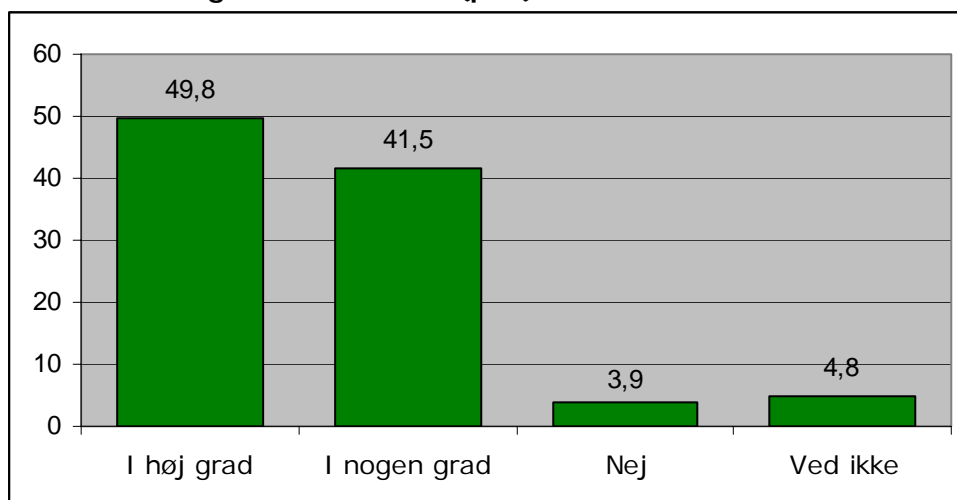


54,7 pct. af beboerne oplever i høj grad et personale, som yder omsorg overfor dem, og 36,9 pct. oplever det i nogen grad. 5,8 pct. af beboerne oplever, at personalet ikke yder omsorg overfor dem, og 2,7 pct. har svaret "ved ikke". Der er dog stor forskel på, hvordan beboerne oplever personalets omsorg i de enkelte bebyggelser. De, som bor i boligene Betty Nansens Allé og Søster Sophies Minde, oplever alle enten i høj grad eller i nogen grad et personale, som udviser omsorg. 13,3 pct. af beboerne i bebyggelsen Dr. Anne-Marie Centeret oplever, at personalet ikke udviser omsorg.

**Tabel 15. Omsorg (pct.)**

11. Udviser personalet omsorg overfor Dem?					
	I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
Betty Nansens Allé	80,0	20,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	16,7	75,0	8,3	0,0	100
Brevduebanen	61,9	30,2	4,8	3,2	100
Huset – (SSM)	60,0	40,0	0,0	0,0	100
Klammergården	53,3	35,6	8,9	2,2	100
Vanførehuset	63,6	22,7	4,5	9,1	100
Dr. Anne-Marie Centeret	33,3	46,7	13,3	6,7	100
Søndervang	52,6	42,1	5,3	0,0	100
<b>I alt</b>	<b>54,7</b>	<b>36,9</b>	<b>5,8</b>	<b>2,7</b>	<b>100</b>

Note: Spørgsmålet indgik ikke i undersøgelsen fra 2005, og der kan derfor ikke foretages en sammenligning.

**Figur 9. Beboernes oplevelse af om personalet har kendskab til dem og deres situation (pct.)**

49,8 pct. af beboerne oplever, at personalet i høj grad har kendskab til dem og deres situation. 41,5 pct. oplever det i nogen grad, mens 3,9 pct. oplever, at personalet ikke har kendskab til dem og deres situation.

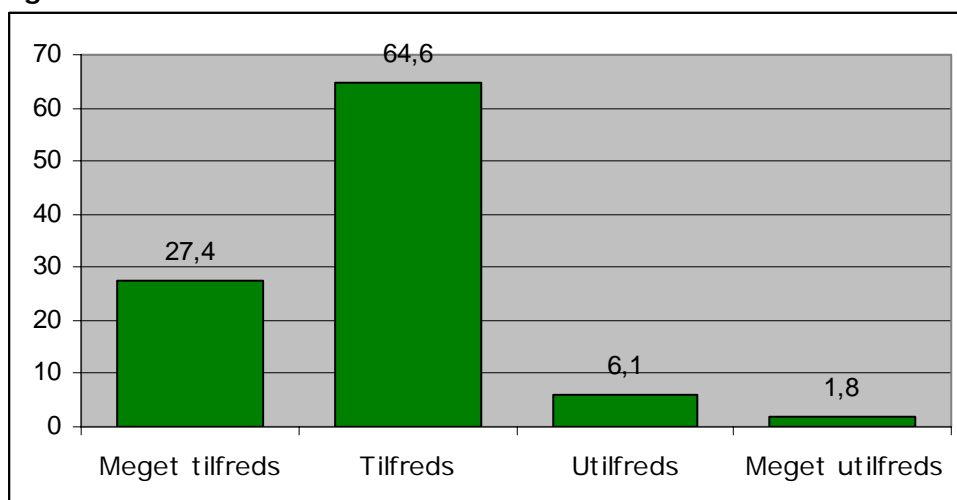
I kommentarerne giver nogle beboere udtryk for, at de ønsker mere fast hjælp, som kender deres situation, og at de er kedede af for mange vikarer.

**Tabel 16. Det personlige kendskab (pct.)**

12. Har personalet kendskab til Dem og Deres situation?					
	I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
Betty Nansens Allé	80,0	20,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	50,0	41,7	0,0	8,3	100
Brevduebanen	50,0	41,9	4,8	3,2	100
Huset – (SSM)	44,4	44,4	11,1	0,0	100
Klammergården	41,7	43,8	6,3	8,3	100
Vanførehuset	69,6	26,1	0,0	4,3	100
Dr. Anne-Marie Centeret	33,3	46,7	0,0	20,0	100
Søndervang	54,1	45,9	0,0	0,0	100
<b>I alt</b>	<b>49,8</b>	<b>41,5</b>	<b>3,9</b>	<b>4,8</b>	<b>100</b>

Note: Spørgsmålet indgik ikke i undersøgelsen fra 2005, og der kan derfor ikke foretages en sammenligning.

## 5.2. Fælleslokaler

**Figur 10. Tilfredshed med fælleslokaler**

Størsteparten, 64,6 pct. af beboerne, er tilfredse med indretningen af fælleslokalerne, og 27,4 pct. er meget tilfredse med fælleslokalerne. 6,1 pct. er utilfredse, og 1,8 pct. er meget utilfredse.

Et par beboere nævner i kommentarerne, at fælleslokalerne, der bl.a. bruges til spising, er for små og dårligt indrettede til kørestolsbrugere.

**Tabel 17. Tilfredshed med fælleslokalerne (pct.)**

13. Hvor tilfreds er De med indretningen af fælleslokalerne?						
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	Der er ikke fælleslokaler i bebyggelsen
Betty Nansens Allé	25,0	75,0	0,0	0,0	100	0,0
Græsplænen	11,1	55,6	22,2	11,1	100	8,3
Brevduebanen	21,3	68,1	8,5	2,1	100	0,0
Huset – (SSM)	60,0	40,0	0,0	0,0	100	3,7
Klammergården	21,4	71,4	7,1	0,0	100	0,0
Vanførehuset	18,2	72,7	9,1	0,0	100	14,3
Dr. Anne-Marie Centeret	14,3	71,4	0,0	14,3	100	26,7
Søndervang	27,3	69,7	3,0	0,0	100	0,0
<b>I alt</b>	<b>27,4</b>	<b>64,6</b>	<b>6,1</b>	<b>1,8</b>	<b>100</b>	

30,1 pct. af beboerne benytter lokalerne sjældnere end en gang i kvartalet, 24,7 pct. benytter dem en eller flere gange om ugen, 17,8 pct. benytter dem dagligt, 12,3 pct. benytter dem en eller flere gange om måneden, og 4,6 pct. af beboerne benytter dem en eller flere gange i kvartalet. 10,5 pct. af beboerne har svaret "ved ikke".

I boligerne Græsplænen, Søster Sophies Minde, Vanførehuset og Dr. Anne-Marie Centeret har enkelte beboere svaret, at der ikke er fælleslokaler. Det kan skyldes, at nogle beboere ikke er klar over, at der er fælleslokaler, eller at beboerne har forskellige opfattelser af ordet "fælleslokaler".

**Tabel 18. Benyttelse af fælleslokalerne (pct.)**

14. Hvor ofte bruger De fælleslokalerne?							
	Dagligt	En eller flere gange om ugen	En eller flere gange om måneden	En eller flere gange i kvartalet	Sjældnere	Ved ikke	I alt
Betty Nansens Allé	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Græsplænen	45,5	36,4	9,1	0,0	9,1	0,0	100
Brevduebanen	0,0	23,8	19,0	7,9	39,7	9,5	100
Huset – (SSM)	51,9	14,8	25,9	3,7	0,0	3,7	100
Klammergården	0,0	10,9	8,7	6,5	56,5	17,4	100
Vanførehuset	20,0	20,0	6,7	0,0	40,0	13,3	100
Dr. Anne-Marie Centeret	14,3	35,7	0,0	0,0	28,6	21,4	100
Søndervang	36,8	36,8	5,3	2,6	10,5	7,9	100
<b>I alt</b>	<b>17,8</b>	<b>24,7</b>	<b>12,3</b>	<b>4,6</b>	<b>30,1</b>	<b>10,5</b>	<b>100</b>

## 6. KOMMENTARER

Nogle af beboerne 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**

- Nødkaldeanlægget i boligen fungerer ikke (3)
- Der mangler bænke i udendørsarealerne (2)
- Boligen er ikke eget til kørestolsbrug. Terrænet er for kuperet, der er generende dørtrin til altanen, altanerne er for små til, at man kan vende kørestolen (2)
- Det flyder ofte med reklamer i opgangen (2)
- Området omkring boligerne er trist med halvvisne planer (1)
- Lyset på svalegangen generer i soveværelset (1)
- Indretningen er generelt god, men besværligt at manøvrere rundt med lift (1)
- Boligerne forfalder (1)
- Ægtepar bør have 3 rum (1)
- Generet af at bo i betonbyggeri, der er for varmt om sommeren og meget lydt (1)

### – **Fælleslokaler**

- Fælleslokaler og elevatorer er for små og dårligt indrettede, da mange beboere er kørestolsbrugere (3)
- Utilfreds med at der ryges i fælleslokaler (1)

### – **Hjælpen, der modtages**

- 15 kommentarer drejer sig om beboernes ønske om mere personale. Beboerne pointerer, at det er fast hjælp, de ønsker, og at de er utilfredse med for mange vikarer. Der ønskes mere hjælp til omsorg, hjælp til beskæftigelse, og hjælp til at komme ud i frisk luft (15)
- Ros til personalet (14)
- For lidt rengøring, utilfredshed med rengøringens kvalitet (8)
- Ønskeligt med hovedrengøring (1)
- Får ikke ugentlig bad, hvis den faste hjælp er syg eller har fri, men kun hver 3. uge, da vedkommende ikke ønsker at få hjælp til bad fra fremmede personer (1)
- Ønske om rundvisning i området ved indflytning (1)
- Behov for ordninger/boliger for psykisk plejkrævende (1)
- Utilfredshed med personalet (1)

- Har fået stjålet ting (1)
- Blind savner mere kontakt med personalet (1)
- Utilfreds med forhøjelse af varmeregningen. Der bør opsættes individuelle målere i boligerne (1)
- Rengøringen i fælleslokalerne kunne være bedre (1)
  
- **Aktiviteter**
  - Ønske om flere aktiviteter i bebyggelsen, f.eks. banko, kortspil, debatter, sprogundervisning (7)
  - Ønske om et stort, sundt og godt morgenbord på det tilknyttede plejehjem (1)
  - Forhindret i at tage med på tur, da medicinen blev uddelt for sent (1)
  - Forslag: Gerne gudstjeneste på en hverdag. Der er mere personale til at hente og bringe, kirkens ansatte har bedre tid. Gerne fælles kaffebord bagefter (1)
  
- **Andet**
  - Mangler servicebus på Peter Bangs Vej 21-23 (2)
  - For langt til en postkasse på Klammergården (1)
  - Mangler kvittering, når man betaler i kantinen eller med kort. Efterspørger månedlig opgørelse, så man kan se, hvad der er trukket/indsat på kortet (1)
  - Ubehageligt, at man ikke kan se, hvem der ringer på (1)
  - Beklager, at ejendommen ikke længere har varmemester (1)
  - Utilfreds med ejendomskontorets manglende imødekommenhed, bør have bedre information ved indflytning om mulighed for håndværkerhjælp mv. (1)
  - Glade for ejendomskontoret og hjælpen herfra (3)
  - For lang ventetid på reparationer (1)