



# Frederiksberg Kommune

Brugerundersøgelse på plejeboligområdet, efterår 2009

Pilotprojekt for sammenlignelige brugerundersøgelser

**Marts 2010**

F R E D E R I K S B E R G  
K O M M U N E



# Indholdsfortegnelse

---

1. Indledning	3
2. Sammenfatning	4
3. Spørgeskemaet	5
4. Læsevejledning	6
5. Tilfredshed med plejeboligen samt personlig pleje og praktisk hjælp	7
6. Tilfredshed med personalet	8
7. Kvalitative svar	9
8. Sammenligning af plejecentre	10
9. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: læsevejledning	15
10. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger (individniveau)	16
11. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger (tilbudsniveau)	18
12. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: opsummering	19
13. Metodebeskrivelse	20
14. Frafaldsanalyse	21
Bilag 1: tilfredsheden og baggrundsoplysninger (detaljeret)	23
Bilag 2: indsatsområder	35

# 1. Indledning

---

Frederiksberg Kommune arbejder løbende med kvalitetsudvikling på ældreområdet. Som led heri er den brugeroplevede kvalitet et centralt element. På den baggrund har kommunen valgt at deltage i Pilotprojekt om sammenlignelige brugerundersøgelser på ældreområdet. Projektet er iværksat af regeringen og KL.

Formålet med pilotprojektet er at afprøve et koncept for sammenlignelige brugerundersøgelser.

Frederiksberg Kommune deltager i to selvstændige undersøgelser. Den ene undersøgelse vedrører plejeboligområdet og den anden hjemmeplejeområdet. Denne afrapportering omhandler udelukkende plejeboligområdet.

Denne rapport præsenterer således resultaterne af undersøgelsen blandt voksne, der bor i kommunale eller selvejende plejeboliger i Frederiksberg Kommune.

Ud over Frederiksberg Kommune deltager yderligere tre kommuner i projektet på ældreområdet, herunder Gladsaxe, Holbæk og Horsens kommuner.

Den praktiske gennemførelse af undersøgelserne forestås af Deloitte i samarbejde med SFI Survey.

Undersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse blandt borgere i Frederiksberg Kommune, som er over 18 år og bor i en plejebolig, som Frederiksberg Kommune fører tilsyn med. Frederiksberg Kommune har 903 brugere i denne målgruppe på undersøgelsestidspunktet. Kommunens to friplejehjem er ikke omfattet af undersøgelsen.

I undersøgelsen spørges beboerne om deres tilfredshed med den kommunale service, og hvad de synes om at bo i plejeboligen.

I undersøgelsen spørges til beboernes oplevelse af hjælpen til personlig pleje, praktisk hjælp, personalet, de aktiviteter, der tilbydes, beboernes bolig og til oplevelsen af den mad, de får. Følgende plejecentre indgår i undersøgelsen:

- Akaciegården (97 pladser, selvejende)
- Betaniahjemmet (59 pladser, selvejende)
- Dronning Anne-Marie Centeret (34 pladser, selvejende)
- Flintholm (49 pladser, selvejende)
- Ingeborggården (149 pladser, selvejende)
- Kong Frederik den IX's Hjem (68 pladser, selvejende)
- Kredens Hus (69 pladser, kommunalt)
- Lioba Hjemmet (29 pladser, kommunalt)
- OK-Centeret Prinsesse Benedikte (55 pladser, selvejende)
- Plejehjemmet Betty Nansen (37 pladser, kommunalt)
- Sophie Amalie Gården (43 pladser, selvejende)
- Søndervang (65 pladser, selvejende)
- Søster Sophies Minde (22 pladser, selvejende)
- Østervang (125 pladser, kommunalt)

Alle 903 beboere, der bor i kommunale eller selvejende plejecentre i Frederiksberg Kommune, har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. 622 beboere har deltaget i undersøgelsen, hvilket svarer til en deltagelsesprocent på 69.

## 2. Sammenfatning

---

### Tilfredsheden

Undersøgelsen viser, at beboerne generelt er tilfredse med plejeboligerne. 39 % af beboerne har svaret, at de alt i alt er meget tilfredse med at bo i plejeboligen, 46 % har svaret, at de er tilfredse, 13 % har svaret både og. 2 % har svaret, at de er utilfredse, mens 1 % har angivet, at de er meget utilfredse. Selvom størstedelen af beboerne generelt er tilfredse, er der stadig 16 %, der har svaret både og, eller at de er utilfredse. Der er således stadig rum for forbedringer.

Den personlige pleje samlet set og personalets venlighed er områder, hvor tilfredsheden er markant høj. Ved begge spørgsmål har 90-91 % angivet, at de er tilfredse.

Omvendt er tilfredsheden med området "Hvad synes du om maden?" markant lavere. 72 % har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 9 % har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med maden.

Ligeledes har området "Synes du, at personalet kommer hurtigt, når du kalder?" en relativt lav tilfredshed med 54 % tilfredse. Til spørgsmålet "Hvad synes du om de daglige aktiviteter, der tilbydes her stedet?" svarer 79 %, at de er tilfredse.

Beboernes åbne udtalelser hænger godt sammen med tilfredsheden i de øvrige svar. Beboerne udtaler sig således primært positivt om plejeboligen, og særligt personalet får mange positive tilkendegivelser. Der er dog beboere, der udtaler sig mindre positivt og blandt andet udtaler, at de synes, der er for lidt at tage sig til i løbet af dagen, og at personalet er for stresset.

### Baggrundsoplysninger og tilfredsheden

Tilfredsheden er blevet sammenlignet på tværs af en række indhentede baggrundsoplysninger på alle beboere. Analysen viser særligt, at der er en klar positiv sammenhæng mellem tilfredsheden og, dels hvor ofte beboerne er sammen med deres pårørende, dels hvor høj en uddannelse beboerne har, dels hvor godt beboerne vurderer deres eget helbred.

### Sammenligning af plejecentre

De 14 plejecentre, der indgår i undersøgelsen, er blevet sammenlignet på baggrund af beboernes angivne tilfredshed på tværs af spørgsmålene. Selvom brugerne overvejende er tilfredse på tværs af alle plejecentrene, er der alligevel nogle plejecentre, hvor nogle borgere er mere tilfredse end andre. Analysen viser således, at Søster Sophies Minde efterfulgt af Søndervang og Lioba Hjemmet er de plejecentre, der klarer sig relativt bedst i undersøgelsen. Omvendt er beboerne på Flintholm, Akaciegården og Dronning Anne-Marie Centeret de plejecentre, der generelt har de relativt mindst tilfredse beboere.

### 3. Spørgeskemaet

---

Spørgeskemaet består af 16 spørgsmål, hvoraf det ene spørgsmål er et åbent spørgsmål, hvor beboerne frit har kunnet angive, hvad de synes om at bo i plejeboligen.

Da målgruppen for undersøgelsen er meget heterogen og har forskellige forudsætninger for at deltage, har det været nødvendigt med en vis fleksibilitet i spørgeskemaet. Hvor det er vurderet nødvendigt, er spørgsmålene derfor formuleret i to varianter: et A- og et B-spørgsmål. Spørgsmålsvarianterne omhandler det samme, men er målrettet henholdsvis beboere med et højere og beboere med et lavere funktionsniveau.

Beboerne er først blevet stillet spørgsmål A. Hvis interviewer har vurderet det nødvendigt, er spørgsmål B blevet stillet efterfølgende. Med henblik på den senere analyse er det noteret, hvilket spørgsmål beboeren har besvaret.

I fremstillingen af resultaterne i figurer og tabeller er det udelukkende spørgsmål A, der står i figuren, medmindre andet er angivet. Dette er udelukkende af hensyn til overskueligheden i fremstillingen.

Der anvendes to typer svarskalaer i spørgeskemaet:

- Spørgsmål 1 til 11: Tilfredshedsskala, hvor 1 = Meget utilfreds, og 5 er lig Meget tilfreds.
- Spørgsmål 12 til 15: Tilfredshedsskala, hvor 1 = Nej, og 3 er lig Ja.

Spørgeskemaet består af følgende spørgsmål:

Hvad synes du om:

1. At bo her?
2. Din bolig?
3. A. De daglige aktiviteter, der tilbydes her på stedet?  
B. Det, du kan lave i løbet af dagen?
4. Hjælpen til at komme i bad?
5. Hjælpen til at blive vasket?
6. A. Hjælpen til af- og påklædning?  
B. Hjælpen til at få tøj på?
7. Den personlige pleje samlet set?
8. A. Hjælpen til rengøring?  
B. Rengøringen her?
9. A. Hjælpen til tøjvask?  
B. Tøjvasken her?
10. Maden her?
11. Den praktiske hjælp samlet set?

Synes du:

12. A. At der går for lang tid, fra du kalder på hjælp, til personalet kommer?  
B. At de, der arbejder her, kommer hurtigt, når du kalder på hjælp?
13. A. At personalet er venlige?  
B. At de, der arbejder her, er søde?
14. A. At personalet tager hensyn til dine ønsker?  
B. At de, der arbejder her, lytter til dig?
15. At personalet er gode til at hjælpe dig med din medicin?
16. A. Hvad synes du samlet set om at bo her?  
B. Hvad synes du om at være her?

## 4. Læsevejledning

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte spørgsmål, der er stillet i undersøgelsen.

Undersøgelsen er en totalundersøgelse, hvor alle brugere i målgruppen er blevet tilbudt at deltage. Der kan derfor ikke knyttes statistisk usikkerhed til resultaterne. Det vil sige, at undersøgelsens resultater gælder hele den gruppe af brugere, der har været i stand til og ønsket at deltage i undersøgelsen.

Eksempel:

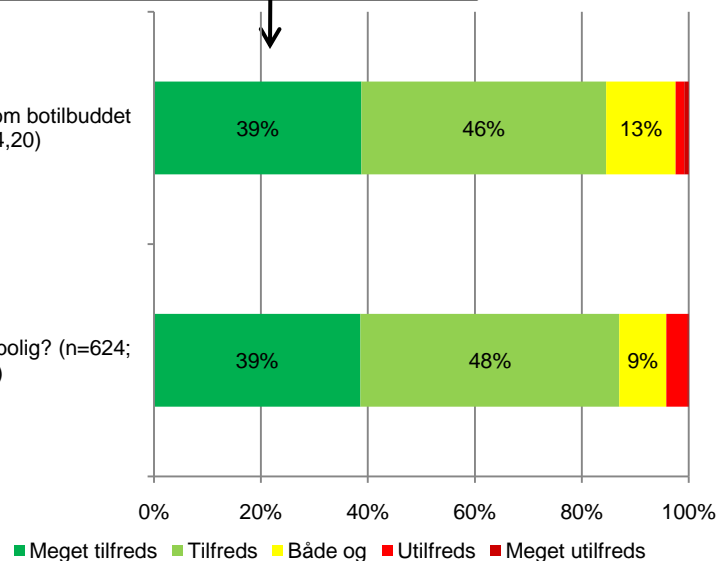
n angiver, hvor mange beboere, der har besvaret netop dette spørgsmål.

Gns. angiver gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 5 er meget tilfreds.

Hvad synes du alt i alt om botilbuddet (n=616; gns=4,20)

Hvad synes du om din bolig? (n=624; gns=4,21)

Svarfordelingen blandt de adspurgte brugere angivet i procenttal.



Svarskalaen kan være forskellig afhængigt af spørgsmålsformuleringen.

## 5. Tilfredshed med plejeboligen samt personlig pleje og praktisk hjælp

Figuren til højre viser svarfordelingen på de spørgsmål, der er stillet ud fra en fempunktsskala med yderpunkterne meget tilfreds og meget utilfreds.

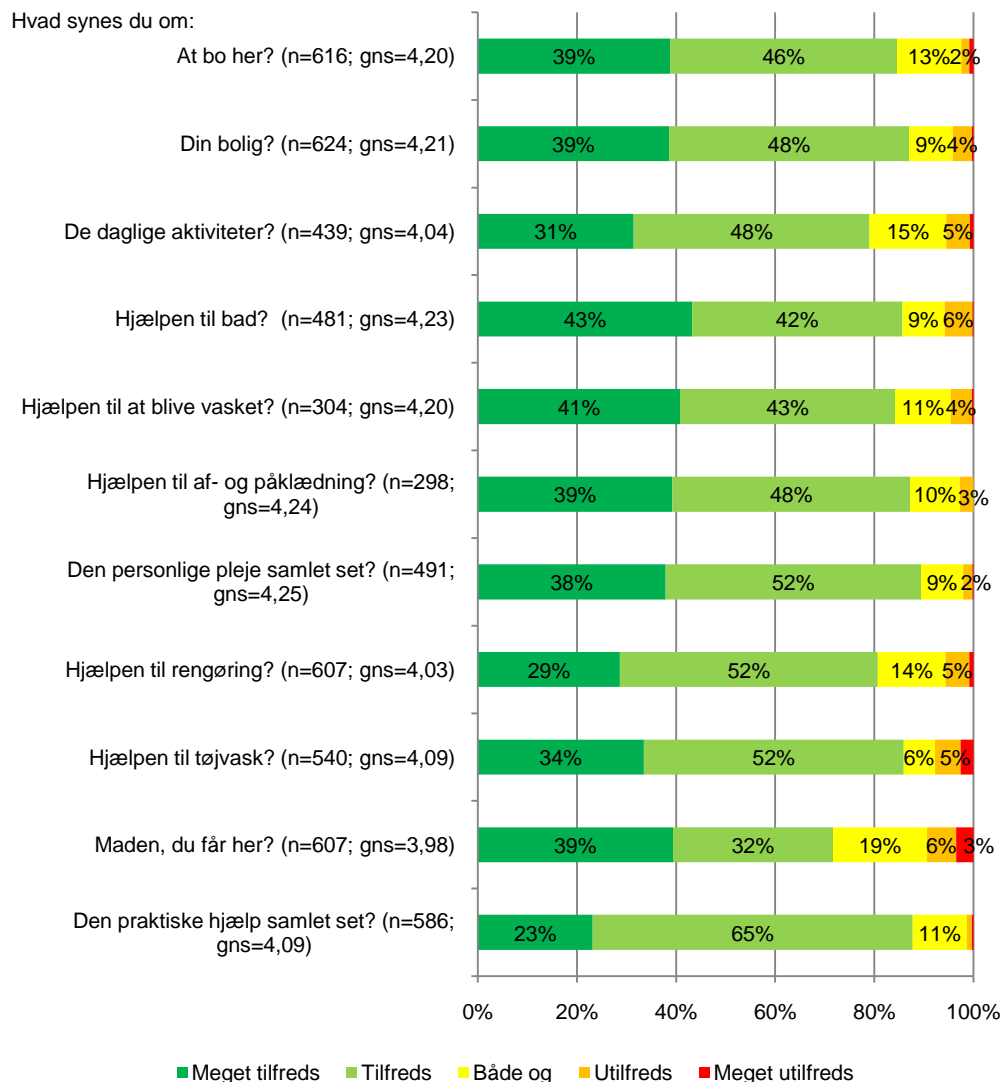
Det fremgår, at beboerne overvejende tilkendegiver, at de har en positiv oplevelse på alle de emner, der er stillet spørgsmål til.

39 % af beboerne har svaret, at de alt i alt er meget tilfredse med at bo i plejeboligen, 46 % er tilfredse, mens 13 % har svaret både og, 2 % er utilfredse, og 1 % er meget utilfredse.

Den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de stillede spørgsmål (spørgsmål 1 -11) varierer fra 4,25 til 3,98, og mellem 89 % og 72 % af beboerne er enten meget tilfredse eller tilfredse. Mellem 1 % og 9 % af beboerne er enten meget utilfredse eller utilfredse.

Selvom tilfredsheden generelt er høj, er der stadig rum for forbedring både inden for de områder, hvor tilfredsheden er relativt lav, men også inden for de områder, hvor tilfredsheden er relativt høj.

De områder, hvor tilfredsheden er lavest, drejer sig særligt om maden, hjælpen til tøjvask og tilbud om daglige aktiviteter, hvor 20-28 % af beboerne angiver både og eller utilfredshed. Der er således et stort rum for forbedringer.



## 6. Tilfredshed med personalet

Figuren til højre viser den procentvise fordeling af svarene på de spørgsmål, der handler om oplevelsen af personalet. Spørgsmålene er stillet på en trepunktsskala, hvor 3 er en positiv tilkendegivelse, og 1 er en negativ tilkendegivelse.

Den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de fire spørgsmål varierer fra 2,93 til 2,32, og mellem 94 % og 54 % af beboerne er tilfredse.

Generelt på tværs af alle de stillede spørgsmål er det særligt personalets venlighed og hjælpen til personlig pleje, der er størst tilfredshed med.

I forhold til oplevelsen af, om personalet tager hensyn til beboernes ønsker, har 82 % svaret med ja/godt, og 18 % har svaret med både og eller nej/dårligt.

I forhold til spørgsmålet "Synes du, at personalet kommer hurtigt, når du kalder?" er tilfredsheden markant lavere end i forhold til de øvrige spørgsmål, idet 22 % har svaret nej/dårligt.

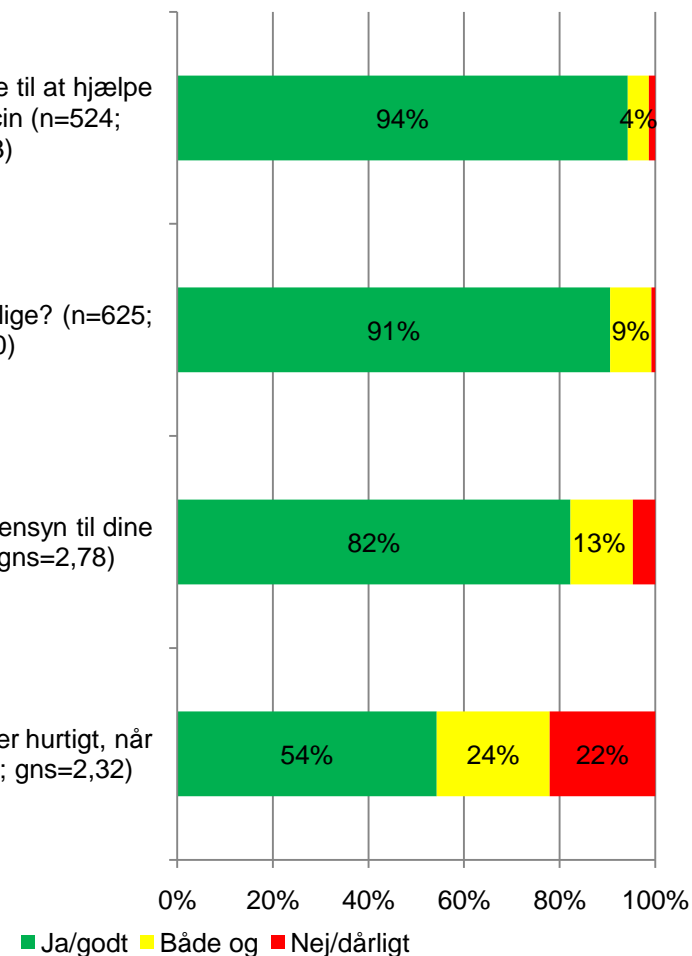
Synes du:

At personalet er gode til at hjælpe dig med din medicin (n=524; gns=2,93)

At personalet er venlige? (n=625; gns=2,90)

At personalet tager hensyn til dine ønsker? (n=575; gns=2,78)

At personalet kommer hurtigt, når du kalder? (n=494; gns=2,32)



## 7. Kvalitative svar

I undersøgelsen er der stillet et åbent spørgsmål, hvor beboerne har haft mulighed for at tilkendegive deres mening om, hvad der er godt og mindre godt ved plejeboligen.

De fleste tilkendegivelser er af positiv karakter, hvilket stemmer fint overens med resultaterne beskrevet på de forrige slides. Udtalelserne lyder generelt, at det er dejligt/rart/hyggeagtigt at bo i plejecenteret. Flere beboere udtaler, at de savner deres hjem, men når omstændighederne gør, at de skal bo i en plejebolig, er de tilfredse med deres bolig.

Beboerne har også angivet forhold, som de oplever som mindre gode ved plejeboligerne. De negative kommentarer omhandler primært, at der ikke er nok at tage sig til i plejecenteret, at der er for lidt personale, og at plejeboligen er for lille.

Der er beboere, der udtaler, at de ikke modtager informationer i tide, og at der er for stor udskiftning blandt personalet.

### Metoden til behandling af kvalitative svar

Indledningsvis i spørgeskemaet er der stillet et åbent spørgsmål. Spørgsmålet lyder således: "Hvad synes du om at bo her?". Beboerne har her kunnet svare åbent, og det er blevet noteret som korte citater eller i stikord, hvad der er blevet sagt. Samme beboere har således både kunnet angive, hvad der er godt og mindre godt ved plejeboligen. Dette har flere beboere benyttet sig af. Stort set alle beboerne har benyttet lejligheden til at tilkendegive, hvad de synes om stedet. På denne slide er angivet de umiddelbare betragtninger, Deloitte har gjort sig på baggrund af de noterede svar.

Endvidere er der enkeltudtalelser, der vedrører, at huslejen er for høj.

Nedenfor er angivet udvalgte citater til at illustrere konklusionerne.

*"De er søde,  
flinke og  
hjælpsomme"*

*"Jeg er ikke  
vant til ét  
værelse"*

*"Her er dejligt  
og nydeligt"*

*"For lidt  
personale"*

*"Her er  
fredeligt og  
roligt"*

*"Jeg keder mig  
gudsjammerligt"*

## 8. Sammenligning af plejecentre: oversigt over placering

Borgerne er overvejende tilfredse i alle kommunens plejecentre. På trods af dette er tilfredsheden dog højere i nogle plejecentre end i andre.

I tabellen til højre ses en oversigt over de enkelte plejecentre, og hvor de placerer sig i forhold til hinanden.

Der er to forskellige typer rangeringer i tabellen. Den første er en kategorisering af, hvor mange spørgsmål (ekskl. tilfredsheden alt i alt) de enkelte plejecentre scorer henholdsvis højt, mellem eller lavt på:

- **Lavt:** Antal spørgsmål, hvor plejecentret scorer blandt de tre laveste på et spørgsmål.
- **Mellem:** Antal gange, centret scorer i den midterste gruppe.
- **Højt:** Antal gange, centret scorer blandt de tre højeste på et spørgsmål.

Den anden rangering i tabellen er den gennemsnitlige score på spørgsmålet om tilfredsheden alt i alt med plejeboligen.

Analysen viser, at Flintholm er det plejecenter, der har flest spørgsmål med en relativt lavere score og samtidig har den laveste tilfredshed alt i alt. Omvendt har Søster Sophies Minde det højeste antal høje scorer og samtidig den højeste gennemsnitlige tilfredshed alt i alt.

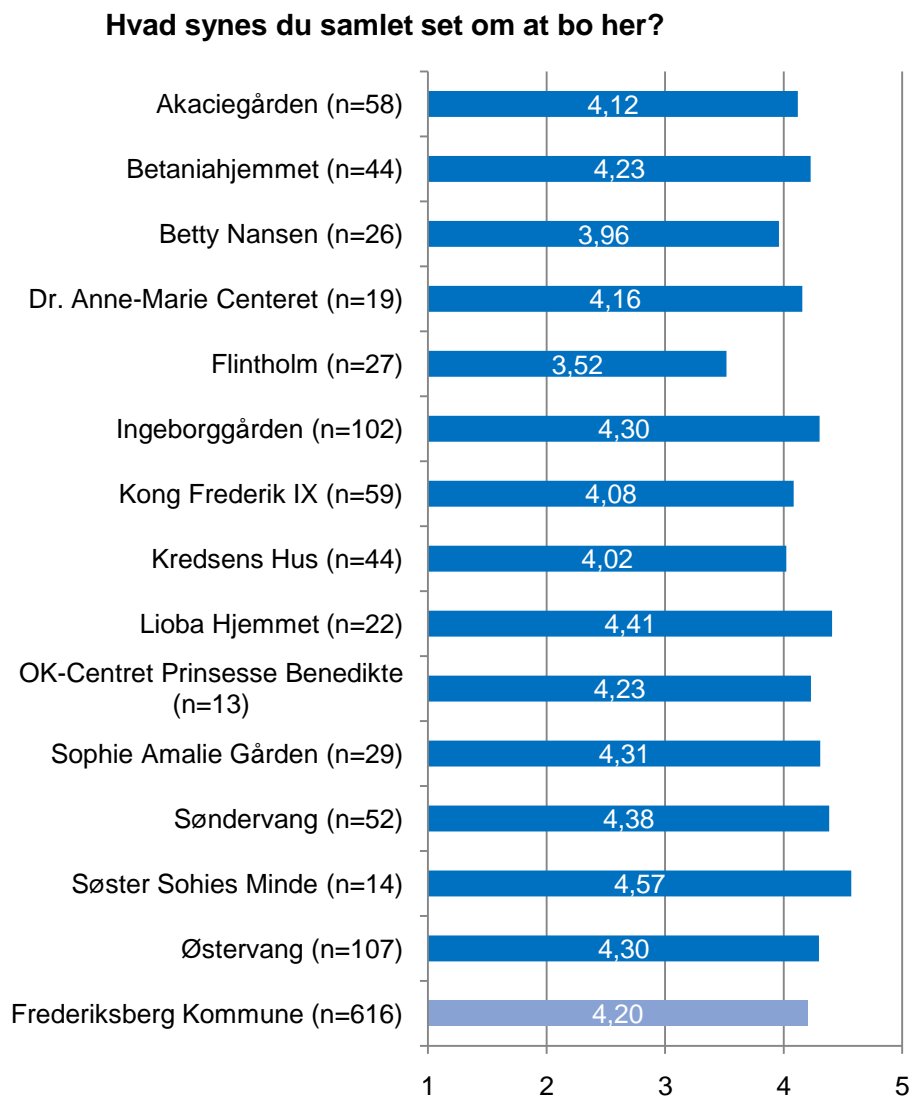
Der er endvidere udarbejdet lokale rapporter til de enkelte plejecentre. Der udarbejdes ligeledes en national rapport, hvor de fire pilotkommuner sammenlignes.

På de følgende slides er tilfredsheden i forhold til udvalgte spørgsmål sammenlignet mellem de forskellige plejecentre.

Plejecenter	Antal lave scorer	Antal mellem scorer	Antal høje scorer	Gennemsnitlig tilfredshed alt i alt
Akaciegården	8	4	2	4,12
Betaniahjemmet	3	8	3	4,23
Dronning Anne-Marie Centeret	5	8	1	4,16
Flintholm	13	1	0	3,52
Ingeborggården	2	12	0	4,3
Kong Frederik IX's Hjem	1	10	3	4,08
Kredsens Hus	5	9	0	4,02
Lioba Hjemmet	0	10	4	4,41
OK-Centeret Prinsesse Benedikte	1	11	2	4,23
Plejehjemmet Betty Nansen	2	12	0	3,96
Sophie Amalie Gården	2	7	5	4,31
Søndervang	0	7	7	4,38
Søster Sophies Minde	0	6	8	4,57
Østervang	1	6	7	4,3

## 8. Sammenligning af plejecentre: samlet tilfredshed med at bo i plejecenteret

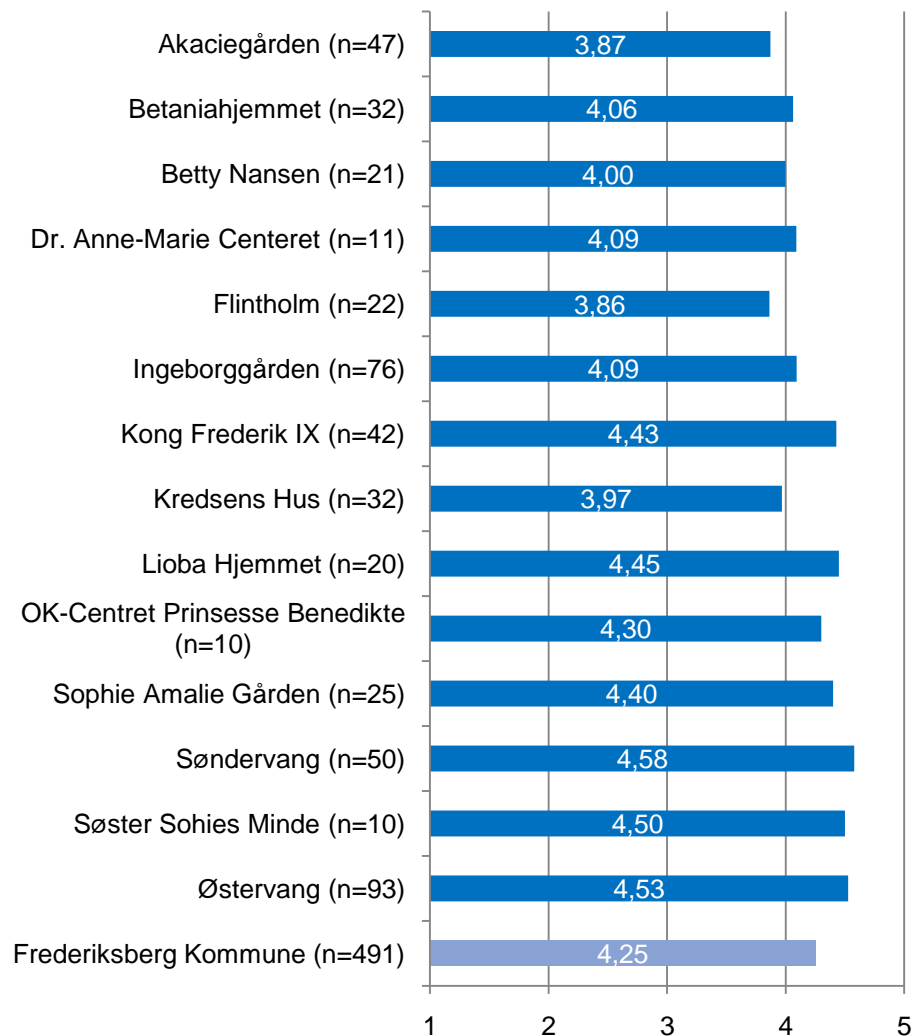
Figuren til højre viser den gennemsnitlige samlede tilfredshed med plejeboligen alt i alt fordelt på de 14 plejecentre, der deltager i undersøgelsen. Den gennemsnitlige tilfredshed for Frederiksberg Kommune fremgår nederst i figuren.



## 8. Sammenligning af plejecentre: personlig pleje samlet set

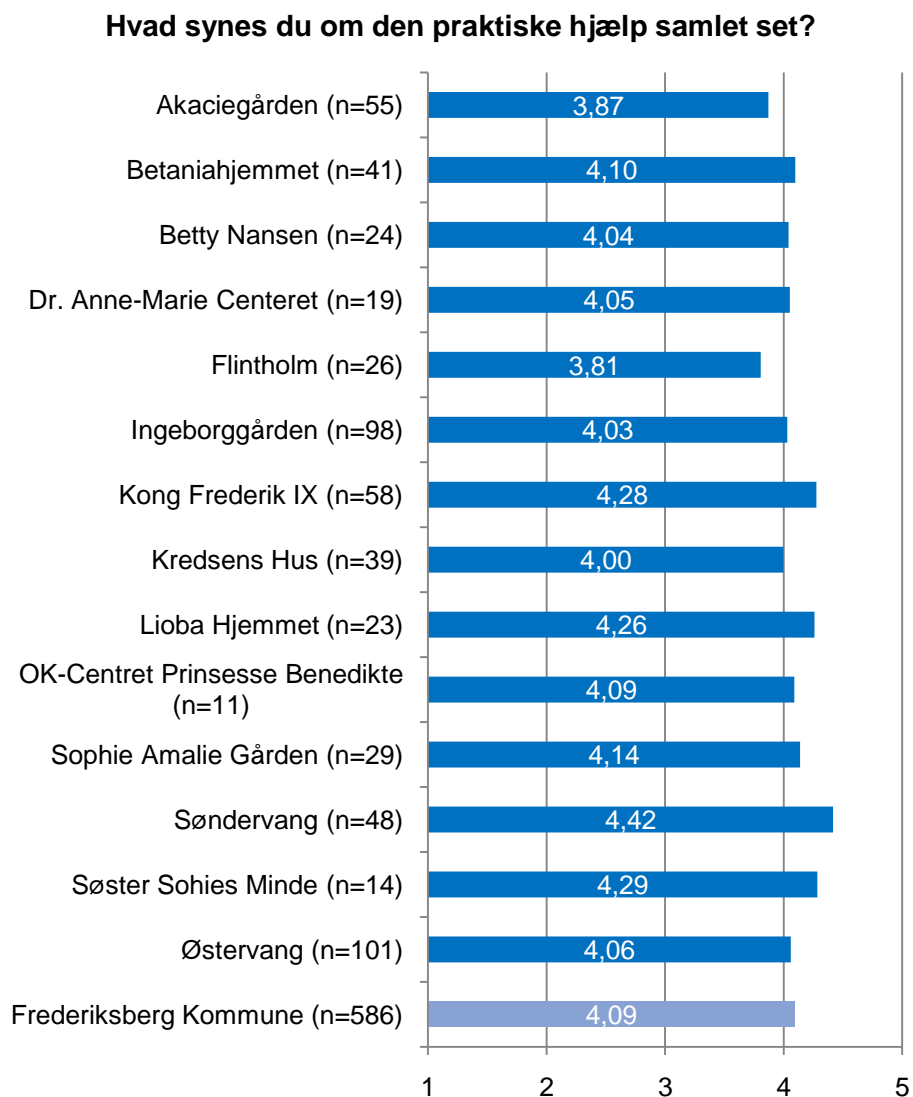
Figuren til højre viser den gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje samlet set fordelt på de 14 plejecentre, der deltager i undersøgelsen. Den gennemsnitlige tilfredshed for Frederiksberg Kommune fremgår nederst i figuren.

### Hvad synes du om den personlige pleje samlet set?



## 8. Sammenligning af plejecentre: praktisk hjælp samlet set

Figuren til højre viser den gennemsnitlige tilfredshed med den praktiske hjælp fordelt på de 14 plejecentre, der deltager i undersøgelsen. Den gennemsnitlige tilfredshed for Frederiksberg Kommune fremgår nederst i figuren.



## 8. Sammenligning af plejecentre: den samlede oversigt

Nedenfor ses en tabel over, hvordan de enkelte plejecentre scorer på alle spørgsmålene i undersøgelsen.

	2. Hvad synes du om din bolig?	3. De daglige aktiviteter?	4. Hjælpen til at komme i bad?	5. Hjælpen til at blive vasket?	6. Hjælpen til af- og påklædning?	7. Den personlige pleje samlet set?	8. Hjælpen til rengøring?	9. Hjælpen til tøjvask?	10. Maden her?	11. Den praktiske hjælp samlet set?	12. At der går for lang tid, fra du kalder på hjælp, til personalet kommer?	13. At personalet er venlige?*	14. At personalet tager hensyn til dine ønsker?*	15. At personalet er gode til at hjælpe dig med din medicin? *	16. Hvad synes du samlet set om at bo her?
<b>Akaciegården</b>	3,95	4,29	3,75	3,67	3,84	3,87	3,81	3,67	4,21	3,87	2,34	2,97	2,80	2,94	4,12
<b>Betaniahjemmet</b>	4,24	4,00	4,26	3,80	4,00	4,06	3,71	4,32	4,61	4,10	2,72	2,98	2,77	2,88	4,23
<b>Betty Nansen</b>	4,11	3,72	4,14	4,43	4,07	4,00	4,12	4,21	3,75	4,04	2,48	2,76	2,74	2,86	3,96
<b>Dr. Anne-Marie Cent.</b>	4,41	3,58	4,17	4,11	3,67	4,09	4,05	4,00	3,80	4,05	2,31	2,86	2,63	2,83	4,16
<b>Flintholm</b>	4,08	3,64	3,70	3,65	3,81	3,86	3,44	3,10	3,38	3,81	1,64	2,74	2,70	2,88	3,52
<b>Ingeborggården</b>	4,19	4,00	4,14	4,11	3,94	4,09	3,93	3,80	3,82	4,03	1,94	2,87	2,78	2,89	4,30
<b>Kong Frederik IX's</b>	4,28	3,94	4,38	4,54	4,45	4,43	4,24	4,50	4,08	4,28	2,25	2,80	2,67	2,94	4,08
<b>Kredsens Hus</b>	3,71	3,61	3,79	3,87	4,05	3,97	3,88	4,07	4,14	4,00	2,41	2,93	2,76	2,89	4,02
<b>Lioba Hjemmet</b>	4,32	3,87	4,70	4,56	4,35	4,45	4,35	4,32	4,13	4,26	2,30	2,91	2,80	3,00	4,41
<b>OK-Centeret Prinsesse Benedikte</b>	4,31	4,18	4,20	4,00	4,33	4,30	4,08	3,92	4,08	4,09	2,75	2,71	2,85	2,92	4,23
<b>Sophie Amalie Gården</b>	4,07	4,56	4,35	4,07	4,50	4,40	4,22	4,72	3,64	4,14	2,58	2,93	2,86	3,00	4,31
<b>Søndervang</b>	4,13	4,16	4,65	4,50	4,63	4,58	4,50	4,57	4,44	4,42	2,57	2,93	2,75	2,95	4,38
<b>Søster Sohies Minde</b>	4,71	4,07	4,73	4,25	4,00	4,50	4,57	4,38	4,29	4,29	3,00	3,00	2,79	3,00	4,57
<b>Østervang</b>	4,54	4,21	4,51	4,55	4,67	4,53	3,99	4,00	3,64	4,06	2,26	2,95	2,85	2,98	4,30
<b>Total</b>	<b>4,21</b>	<b>4,04</b>	<b>4,23</b>	<b>4,20</b>	<b>4,24</b>	<b>4,25</b>	<b>4,03</b>	<b>4,09</b>	<b>3,98</b>	<b>4,09</b>	<b>2,32</b>	<b>2,90</b>	<b>2,78</b>	<b>2,93</b>	<b>4,20</b>

\* Disse spørgsmål er stillet på en trepunktsskala. Det vil sige, at det maksimale gennemsnit, der kan opnås er 3, hvis alle har afgivet et positivt svar på spørgsmålet.

## 9. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: læsevejledning

---

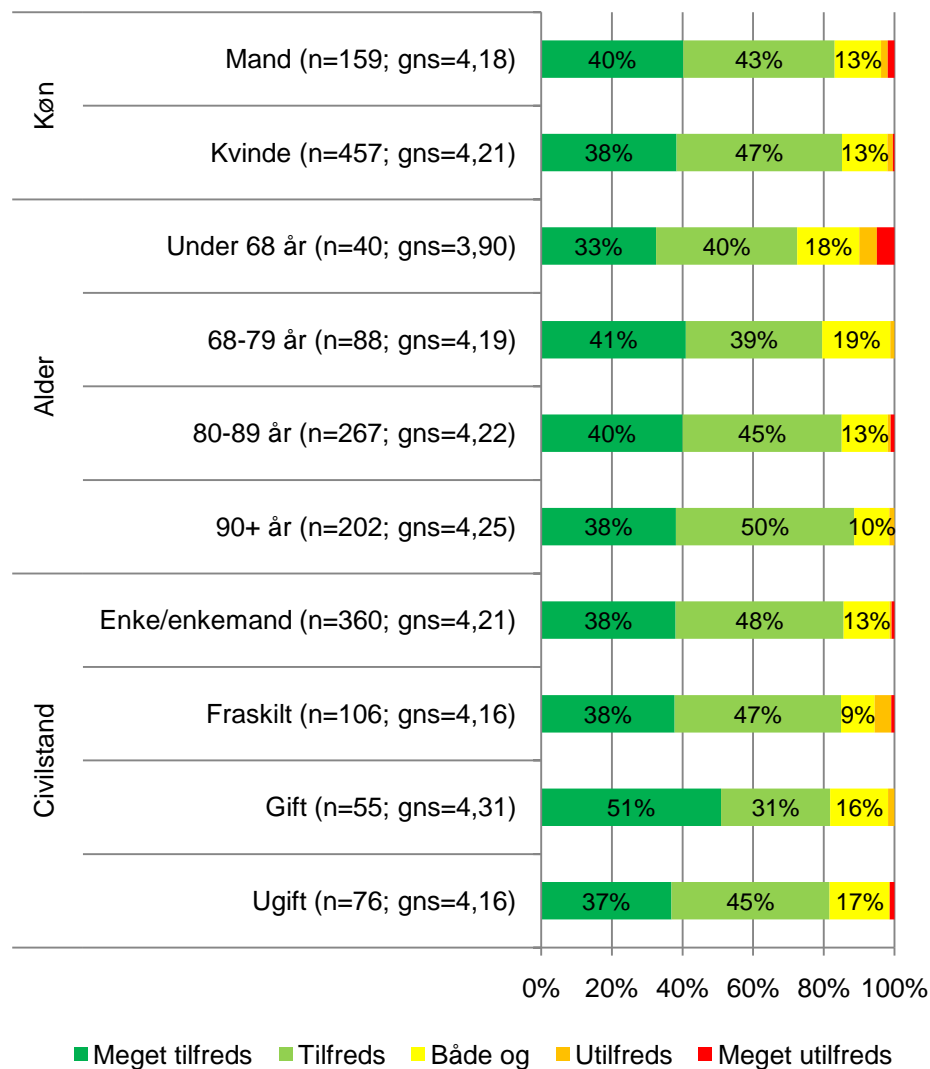
I det følgende afsnit præsenteres den samlede tilfredshed på tværs af forskellige brugergrupper og tilbudsoplysninger. Der er to forskellige typer baggrundsoplysninger. Det drejer sig om henholdsvis baggrundsoplysninger på individniveau og baggrundsoplysninger på tilbudsniveau:

- Baggrundsoplysninger på individniveau (oplysninger angivet af brugere ved interview): køn, alder, civilstand, egen vurdering af helbred, samvær med pårørende og uddannelse.
- Baggrundsoplysninger på tilbudsniveau (oplysninger leveret af Frederiksberg Kommune): boligens areal, årsleje per m<sup>2</sup>, ejerforhold, antal beboere, og hvorvidt beboeren har fået det plejecenter, vedkommende ønskede.

## 10. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger I (individniveau)

I figuren til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed angivet ved spørgsmålet vedrørende plejeboligen alt i alt fordelt på henholdsvis beboernes køn, alder og civilstand.

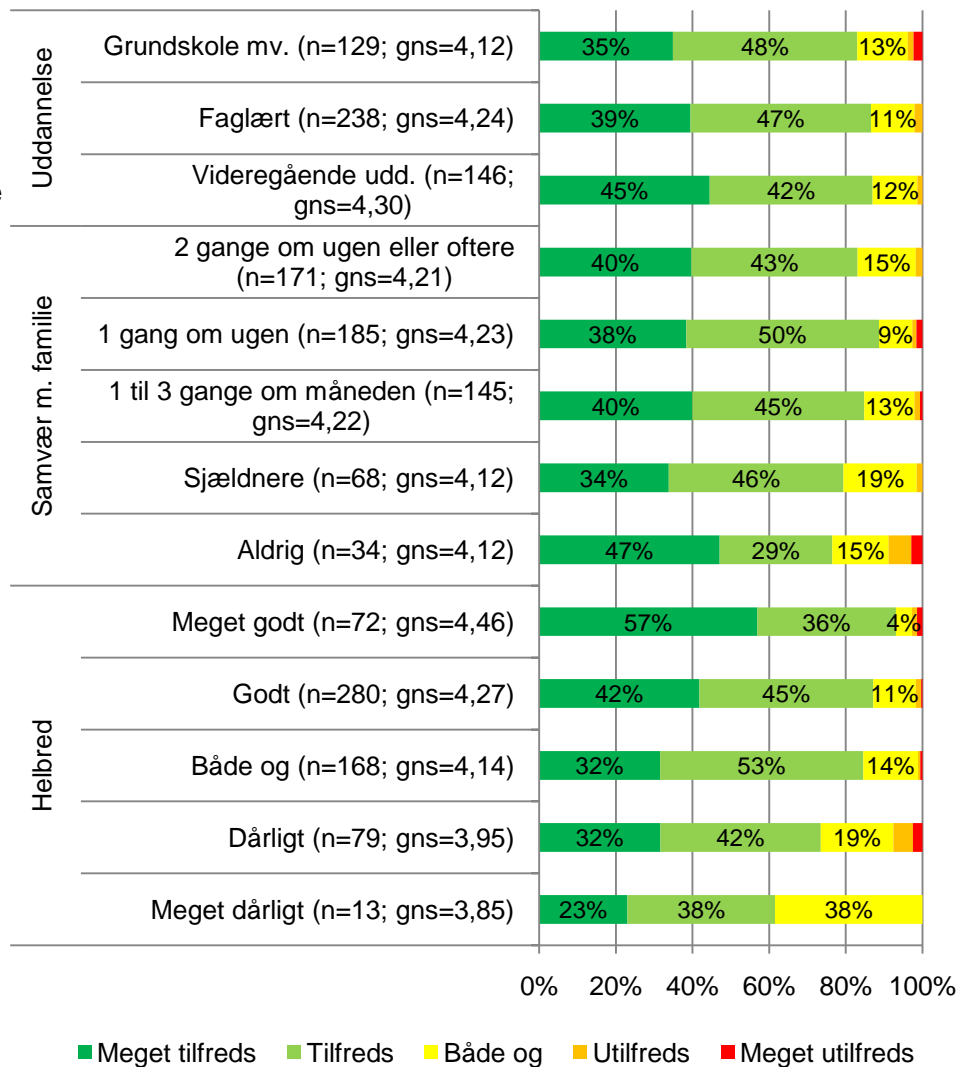
- I forhold til **køn** fremgår det, at der ikke er praktisk betydende forskel på den gennemsnitlige tilfredshed, afhængigt af om beboeren er mand eller kvinde.
- Ser man på **aldersgrupperne**, er der en tendens til, at den gennemsnitlige tilfredshed stiger, jo ældre beboerne er.
- Opdelingen i **beboernes** civilstand viser, at den brugergruppe, der er gift, er mest tilfreds, mens fraskilte og ugifte er mindst tilfredse.



## 10. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger II (individniveau)

I figuren til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed angivet ved spørgsmålet vedrørende plejeboligen alt i alt fordelt på henholdsvis beboernes uddannelse, samvær med familie/pårørende og selv vurderet helbred.

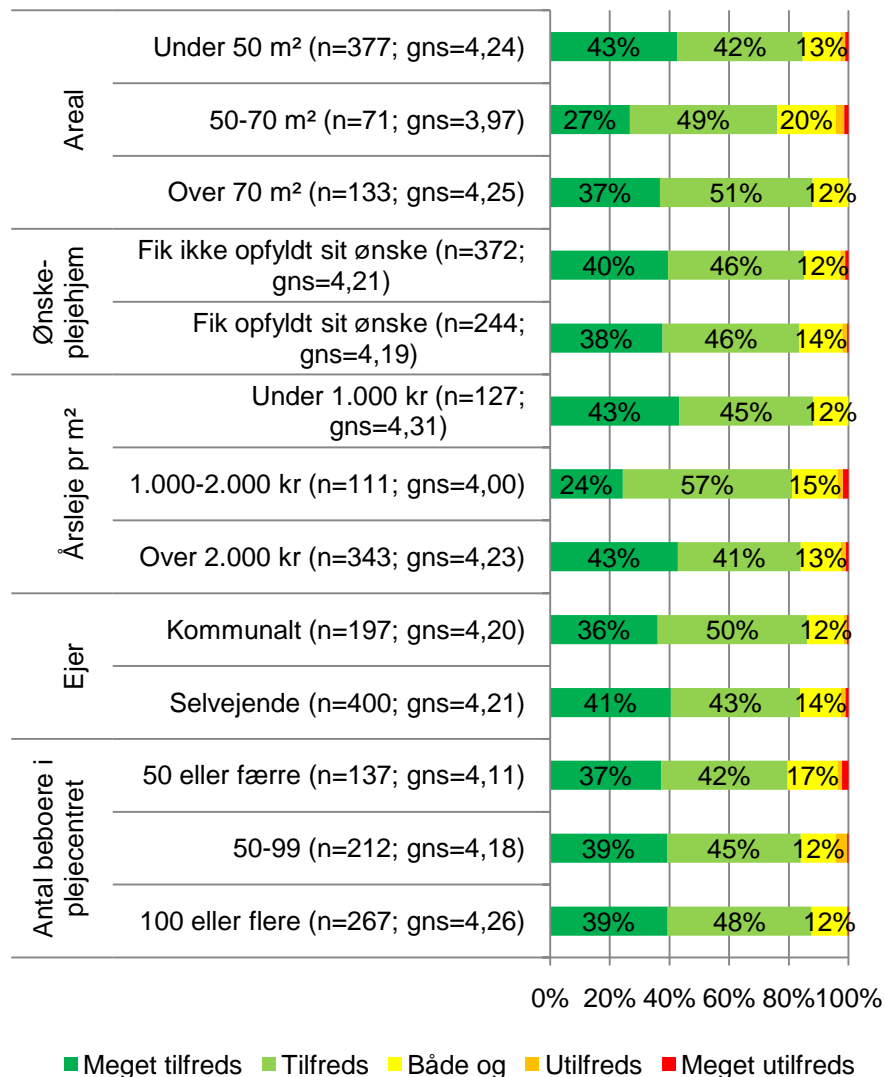
- Af **uddannelsesgrupperingen** fremgår det, at jo højere uddannelse beboeren har, jo højere er tilfredsheden. Den gennemsnitlige tilfredshed varierer fra 4,30 til 4,12. Skellet synes i sær at gå mellem beboere, der kun har en grundskoleuddannelse, og de øvrige.
- I forhold til **samvær med familie/pårørende** fremgår det, at de beboere, der oftest får besøg af deres pårørende (mindst 1-3 gange om måneden), er mest tilfredse.
- I forhold til beboernes **selvvurderede helbred** fremgår det, at jo bedre beboerne vurderer deres helbred, jo mere tilfredse er de. Her er tale om en meget tydelig sammenhæng.



# 11. Den samlede tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger I (tilbudsniveau)





I figuren til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed angivet ved spørgsmålet vedrørende plejeboligen alt i alt fordelt på henholdsvis beboernes boligareal, ønskeplejehjem, årsleje per m<sup>2</sup> og plejecenterets ejerforhold.

- Af beboernes **boligareal** fremgår det, at der ikke er nogen entydig sammenhæng mellem samlet gennemsnitlig tilfredshed og boligareal. Således er de beboere, der bor i de største og mindste boliger, mest tilfredse.
- Hvorvidt beboerne har fået deres **førsteprioritet** opfyldt, hvad angår plejebolig, betyder ikke noget for den samlede tilfredshed med plejeboligen.
- I forhold til beboernes **årsleje per m<sup>2</sup>** fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed er højest for de beboere, der betaler under 1.000 kr. om året per m<sup>2</sup>, mens den gennemsnitlige tilfredshed er lavest for de beboere, der betaler 1.000-2.000 kr. om året per m<sup>2</sup>. Det er umiddelbart vanskeligt at forklare denne systematik.
- Hvorvidt plejecenteret er **kommunalt ejet eller selvejende** har ingen umiddelbar indflydelse på den samlede tilfredshed.
- Der er umiddelbart en mindre sammenhæng mellem **antallet af beboere** i plejecenteret og den samlede tilfredshed. Tilfredsheden er højest, hvor der er flest beboere.



## 12. Den samlede tilfredshed og baggrundsplysninger: opsummering

Individniveau	Beskrivelse	Vurdering
Køn	•Ingen entydig sammenhæng mellem mænd og kvinders tilfredshed	
Alder	•Tilfredsheden stiger i takt med beboernes alder.	
Civilstand	•Beboere, der er gifte, er mest tilfredse, mens ugifte og fraskilte er mindst tilfredse.	
Uddannelse	•Tilfredsheden stiger i takt med beboernes uddannelsesniveau.	
Samvær	•Tilfredsheden stiger, jo oftere beboeren får besøg af pårørende.	
Helbred	Tilfredsheden stiger, jo bedre beboeren vurderer sit helbred.	

Tilbudsniveau	Beskrivelse	Vurdering
Ejerforhold	•Der er ingen umiddelbar sammenhæng mellem tilfredshed og om plejecenteret er kommunalt eller privat ejet.	
Boligareal	•Der er ingen entydig sammenhæng mellem tilfredshed og beboerens boligareal.	
Ønskeplejehjem	•Der er ingen entydig sammenhæng mellem tilfredshed og om beboeren har fået opfyldt første prioritet ift. plejebolig.	
Årsleje pr. m <sup>2</sup>	•Der er ingen entydig sammenhæng mellem årsleje pr. m <sup>2</sup> og tilfredsheden.	
Antal beboere i plejecenteret	•Der er en mindre sammenhæng mellem antal beboere i plejecenteret og tilfredsheden.	

Note: Ovenstående tabeller er udelukkende baseret på bivariate tabelanalyser.

I tabellerne på denne side er der samlet op på, hvorvidt de enkelte baggrundsvariable har en sammenhæng med den samlede tilfredshed med plejeboligen, samt en kort beskrivelse af den fundne sammenhæng.

En grøn cirkel betyder, at der umiddelbart er en sammenhæng, mens en rød cirkel betyder, at der ikke umiddelbart er nogen entydig sammenhæng.

## 13. Metodebeskrivelse

---

Undersøgelsen er gennemført i Frederiksberg Kommune i november-december 2009.

Alle borgere, der bor i en plejebolig i Frederiksberg Kommune, har haft besøg af en professionelt uddannet interviewer fra SFI Survey og er blevet tilbudt at deltage i et interview, der omhandler deres oplevede tilfredshed med den plejebolig/det plejecenter, de bor i.

Forud for besøgene er forstanderne i plejecentrene blevet kontaktet med henblik på at aftale det tidspunkt, der passede bedst med henblik på besøg.

I mange tilfælde har interviewererne indledningsvis deltaget i et fællesmåltid, hvor de har haft mulighed for at lære beboerne at kende.

Hvis beboerne ikke har haft tid eller lyst til at deltage i undersøgelsen den pågældende dag, har interviewererne tilbudt at komme tilbage en anden dag.

Beboerne har ved henvendelse kunnet nægte at deltage eller afbryde interviewet undervejs, hvis de ikke længere ønskede at deltage. Ligeledes kan interview være afbrudt, hvis interviewereren vurderede, at beboeren ikke forstod indholdet i spørgsmålene.

Beboerne har ugen op til besøgene modtaget en pjece fra Frederiksberg Kommune, hvor undersøgelsen er beskrevet kort. Derudover er der hængt plakater op i plejecentrene med information om undersøgelsen.

Frederiksberg Kommune har leveret oplysninger om samtlige beboere og de oplysninger, der indgår i analysen om tilbuddene.

## 14. Frafaldsanalyse

---

Undersøgelsen er baseret på 622 personlige interview ud af 903 beboere i kommunen, hvilket svarer til 69 procent. Det anses for at være en høj svarprocent.

Af tabellen til højre fremgår det, at den hyppigste årsag til frafald er, at beboeren enten af personalet eller af interviewereren er vurderet til ikke at kunne deltage i interviewet.

Tilfælde, hvor beboeren enten er død eller ikke har ønsket at deltage i interviewet, er ligeledes hyppig årsag til frafald.

Resultat af kontakten	Antal	Procent
Interview	622	69%
Delvis gennemført interview	20	2%
Personalet vurderede, at beboeren ikke kunne deltage	88	10%
Interviewer vurderede, at beboeren ikke kunne deltage	87	10%
Beboeren ønsker ikke at deltage	36	4%
Beboeren er ikke til at træffe	2	0%
Beboeren er død	37	4%
Sprogbarriere (fremmedsprog)	2	0%
Andet	9	1%
Total	903	100%

# Bilag

Deloitte Business Consulting A/S

# Bilag 1: tilfredshed og baggrundsoplysninger (detaljeret)

---

Tabellerne på de efterfølgende slides viser gennemsnittet for de enkelte spørgsmål, der er stillet, fordelt på baggrundsvariable. Der er dog forskel på skalaen for de enkelte spørgsmål, hvorfor de bliver vist i to tabeller. Spørgsmålene i den øverste tabel har følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds.

Spørgsmålene i den nederste tabel har følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja.

Tabellerne viser også det totale gennemsnit for de 15 spørgsmål. Man skal her være opmærksom på, at totalen ikke nødvendigvis er summen af de grupper, der fremgår af den enkelte tabel. Hvis en beboer ikke har en registreret værdi på en given variabel, fx uddannelse, vil beboeren ikke fremgå i krydsningen, men beboeren vil tælle med i totalen.

Tilfredsheden med de enkelte spørgsmål er fordelt på:

- Køn
- Alder
- Civilstand
- Uddannelse
- Samvær med pårørende
- Selvvurderet helbred
- Areal per bolig
- Ønske til plejebolig
- Årsleje
- Antal beboere i plejecentret
- Ejerforhold.

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: køn

I tabellen til højre ses forskelle på, hvordan mænd og kvinder har svaret på de forskellige spørgsmål omkring tilfredsheden med deres plejebolig.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen er den gennemsnitlige tilfredshed 4,18 for mændene og 4,21 for kvinderne. Der er således ingen praktisk betydende forskel.

Derimod svarer mændene mere positivt end kvinderne på alle spørgsmålene omkring den personlige pleje.

I forhold til den praktiske hjælp har mændene svaret mere positivt på spørgsmålet omkring hjælp til rengøring og den praktiske hjælp samlet set.

I forhold til de øvrige spørgsmål er den gennemsnitlige tilfredshed relativt jævnt fordelt.

Beboerens køn* Hvad synes du om:	Mand (n=159)	Kvinde (n=457)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,18	4,21	4,20
Din bolig?	4,23	4,21	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,02	4,06	4,05
Hjælpen til at komme i bad?	4,37	4,20	4,24
Hjælpen til at blive vasket?	4,35	4,14	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,36	4,19	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,31	4,23	4,25
Hjælpen til rengøring?	4,19	3,97	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,06	4,10	4,09
Maden?	3,94	4,00	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,14	4,08	4,09

Beboerens køn**	Mand (n=159)	Kvinde (n=457)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,28	2,34	2,32
Er personalet venlige?	2,88	2,90	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,77	2,78	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,95	2,92	2,93

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: alder

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på beboernes alder.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt er der en tendens til, at tilfredsheden stiger med alderen. Den gennemsnitlige tilfredshed varierer fra 4,25 til 3,9. Det fremgår, at de yngre er betydeligt mindre tilfredse end de ældste beboere.

På tværs af spørgsmålene er den gennemsnitlige tilfredshed generelt jævnt fordelt på aldersniveauerne.

Beboerens alder* Hvad synes du om:	Under 68 år (n=40)	68-79 år (n=88)	80-89 år (n=267)	90+ år (n=202)	Total (n=597)
At bo her samlet set?	3,90	4,19	4,22	4,25	4,21
Din bolig?	4,00	4,07	4,23	4,30	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,27	3,98	4,03	4,01	4,03
Hjælpen til at komme i bad?	4,39	4,15	4,29	4,11	4,22
Hjælpen til at blive vasket?	4,35	4,18	4,19	4,12	4,18
Hjælpen til at få tøj på?	4,30	4,11	4,24	4,24	4,22
Den personlige pleje samlet set?	4,38	4,18	4,27	4,20	4,24
Hjælpen til rengøring?	4,10	3,95	4,06	3,98	4,02
Hjælpen til tøjvask?	3,89	3,96	4,15	4,05	4,07
Maden?	3,71	4,05	3,97	3,98	3,97
Den praktiske hjælp samlet set?	3,92	4,10	4,12	4,05	4,08

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

Beboerens alder**	Under 68 år (n=40)	68-79 år (n=88)	80-89 år (n=267)	90+ år (n=202)	Total (n=597)
Kommer personalet hurtigt?	2,56	2,29	2,29	2,34	2,32
Er personalet venlige?	2,85	2,92	2,90	2,88	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,79	2,75	2,78	2,76	2,77
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,82	2,92	2,95	2,92	2,93

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: civilstand

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på beboernes civilstand.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 4,31 til 4,16. Beboere, der er gift, er mest tilfredse, mens beboere, der enten er ugift eller fraskilt, er mindst tilfredse.

På tværs af spørgsmålene er der en tendens til, at de beboere, der er gift, er mest tilfredse.

Beboerens civilstand* Hvad synes du om:	Enke/ enkemand (n=360)	Fraskilt (n=106)	Gift (n=55)	Ugift (n=76)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,21	4,16	4,31	4,16	4,20
Din bolig?	4,24	4,13	4,13	4,26	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,00	4,10	3,85	4,19	4,04
Hjælpen til at komme i bad?	4,18	4,21	4,42	4,25	4,23
Hjælpen til at blive vasket?	4,16	4,09	4,52	4,11	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,24	4,04	4,56	4,06	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,21	4,19	4,59	4,23	4,25
Hjælpen til rengøring?	3,96	4,01	4,20	4,21	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,06	4,00	4,24	4,10	4,09
Maden?	3,94	3,98	4,04	4,01	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,06	4,12	4,15	4,06	4,09

Beboerens civilstand**	Enke/ enkemand (n=360)	Fraskilt (n=106)	Gift (n=55)	Ugift (n=76)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,33	2,27	2,45	2,27	2,32
Er personalet venlige?	2,90	2,90	2,88	2,91	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,81	2,71	2,77	2,69	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,94	2,92	2,92	2,89	2,93

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: uddannelse

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på beboernes uddannelsesniveau.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt fremgår det, at der er en tendens til, at jo højere uddannelse beboeren har, jo højere er tilfredsheden. Det er særligt beboere, der kun har en grundskole-uddannelse, der skiller sig ud i forhold til de øvrige kategorier. Den gennemsnitlige tilfredshed varierer fra 4,30 til 4,12.

Denne tendens afspejles igennem størstedelen af de øvrige spørgsmål.

Hvad er din længste fuldførte uddannelse?*	Folkeskole m.v. (n=129)	Faglært (n=238)	Videregående uddannelse (n=146)	Total (n=513)
Hvad synes du om:				
At bo her samlet set?	4,12	4,24	4,30	4,23
Din bolig?	4,25	4,18	4,31	4,23
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,09	4,09	4,09	4,09
Hjælpen til at komme i bad?	4,16	4,33	4,36	4,30
Hjælpen til at blive vasket?	4,16	4,29	4,27	4,26
Hjælpen til at få tøj på?	4,08	4,34	4,36	4,28
Den personlige pleje samlet set?	4,11	4,34	4,35	4,29
Hjælpen til rengøring?	3,93	4,13	4,03	4,05
Hjælpen til tøjvask?	4,06	4,23	4,16	4,16
Maden?	3,94	4,04	4,03	4,01
Den praktiske hjælp samlet set?	4,02	4,14	4,12	4,10

\* På følgende skala:

1 = Meget utilfreds

2 = Utilfreds

3 = Både tilfreds og utilfreds

4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

1 = Nej

2 = Både og

3 = Ja

Hvad er din længste fuldførte uddannelse?*	Folkeskole m.v. (n=129)	Faglært (n=238)	Videregående uddannelse (n=146)	Total (n=513)
Kommer personalet hurtigt?	2,18	2,41	2,35	2,34
Er personalet venlige?	2,83	2,93	2,94	2,91
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,72	2,81	2,82	2,79
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,93	2,93	2,95	2,94

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: samvær med pårørende

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvor ofte beboerne er sammen med deres pårørende.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 4,23 til 4,12. De beboere, der ofte er sammen med deres pårørende (mindst 1-3 gange om måneden), synes at være mere tilfredse end de beboere, der sjældent eller aldrig er sammen med pårørende.

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

Hvor ofte er du sammen med dine pårørende?*	2 gange om ugen eller oftere (n=171)	1 gang om ugen (n=185)	1-3 gange om måneden (n=145)	Sjældnere (n=68)	Aldrig (n=34)	Total (n=605)
At bo her samlet set?	4,21	4,23	4,22	4,12	4,12	4,20
Din bolig?	4,15	4,28	4,28	4,07	4,12	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,08	4,07	4,10	3,83	4,09	4,05
Hjælpen til at komme i bad?	4,30	4,09	4,20	4,44	4,52	4,24
Hjælpen til at blive vasket?	4,30	4,01	4,21	4,39	4,29	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,27	4,19	4,28	4,19	4,50	4,25
Den personlige pleje samlet set?	4,32	4,15	4,28	4,23	4,48	4,26
Hjælpen til rengøring?	4,01	3,93	4,00	4,12	4,64	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,11	4,04	4,10	4,09	4,27	4,09
Maden?	3,99	4,00	3,91	4,08	4,00	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,10	4,07	4,09	4,15	4,09	4,09

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

Hvor ofte er du sammen med dine pårørende?*	2 g. om ugen eller oftere (n=171)	1 g. om ugen (n=185)	1-3 g. om måneden (n=145)	Sjældnere (n=68)	Aldrig (n=34)	Total (n=605)
Kommer personalet hurtigt?	2,25	2,39	2,28	2,33	2,52	2,32
Er personalet venlige?	2,90	2,89	2,92	2,87	2,86	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,84	2,77	2,78	2,70	2,65	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,92	2,91	2,97	2,96	2,88	2,93

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: selvvurderet helbred

I tabellen til højre fremgår tilfredsheden i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvordan beboeren vurderer sit nuværende helbred.

I forhold til det selvvurderede helbred fremgår det, at beboere, der vurderer deres helbred som meget godt eller godt, generelt er mere tilfredse end beboere, der vurderer deres helbred som både og, dårligt eller meget dårligt.

Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?*	Meget godt (n=72)	Godt (n=280)	Både og (n=168)	Dårligt (n=79)	Meget dårligt (n=13)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,46	4,27	4,14	3,95	3,85	4,20
Din bolig?	4,36	4,24	4,19	4,13	3,83	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,27	4,11	3,94	3,81	3,60	4,05
Hjælpen til at komme i bad?	4,43	4,24	4,18	4,26	4,27	4,24
Hjælpen til at blive vasket?	4,37	4,19	4,20	4,24	3,67	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,50	4,30	4,22	4,15	3,86	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,45	4,28	4,23	4,13	4,11	4,25
Hjælpen til rengøring?	4,31	4,10	3,88	3,91	3,85	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,44	4,12	4,03	3,88	3,80	4,09
Maden?	4,30	4,14	3,82	3,52	3,92	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,30	4,17	4,01	3,86	4,00	4,09

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?*	Meget godt (n=72)	Godt (n=280)	Både og (n=168)	Dårligt (n=79)	Meget dårligt (n=13)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,72	2,40	2,22	2,06	1,82	2,32
Er personalet venlige?	2,95	2,93	2,90	2,76	2,69	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,87	2,83	2,77	2,60	2,46	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,98	2,95	2,94	2,81	3,00	2,93

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: areal per plejebolig

I tabellen til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvor stort et areal beboernes plejebolig har.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 4,25 til 3,97. Dog har beboere med en bolig på 50-70 m<sup>2</sup> en lavere gennemsnitlig tilfredshed end beboere med en bolig på under 50 m<sup>2</sup>.

I forhold til spørgsmålet "Hvad synes du om din bolig?" er beboerne med den største plejebolig på over 70 m<sup>2</sup> mere tilfredse end de øvrige beboere. I forhold til dette spørgsmål er beboerne med en bolig på 50-70 m<sup>2</sup> igen de mindst tilfredse.

M <sup>2</sup> per plejebolig* Hvad synes du om:	Under 50 m <sup>2</sup> (n=377)	50-70 m <sup>2</sup> (n=71)	Over 70 m <sup>2</sup> (n=133)	Total (n=581)
At bo her samlet set?	4,24	3,97	4,25	4,21
Din bolig?	4,16	3,93	4,51	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,07	3,75	4,08	4,03
Hjælpen til at komme i bad?	4,22	3,93	4,39	4,22
Hjælpen til at blive vasket?	4,17	3,86	4,39	4,18
Hjælpen til at få tøj på?	4,17	3,94	4,46	4,21
Den personlige pleje samlet set?	4,20	4,00	4,44	4,24
Hjælpen til rengøring?	4,06	3,93	3,96	4,02
Hjælpen til tøjvask?	4,15	3,89	3,95	4,08
Maden?	4,07	3,94	3,69	3,97
Den praktiske hjælp samlet set?	4,10	4,00	4,05	4,08

M <sup>2</sup> per plejebolig**	Under 50 m <sup>2</sup> (n=377)	50-70 m <sup>2</sup> (n=71)	Over 70 m <sup>2</sup> (n=133)	Total (n=581)
Kommer personalet hurtigt?	2,37	2,21	2,24	2,32
Er personalet venlige?	2,89	2,92	2,92	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,76	2,75	2,80	2,77
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,92	2,90	2,96	2,93

\* På følgende skala:

1 = Meget utilfreds

2 = Utilfreds

3 = Både tilfreds og utilfreds

4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

1 = Nej

2 = Både og

3 = Ja

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: ønske til plejebolig

I tabellen til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, om beboerne har fået deres ønske til plejebolig opfyldt.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt er den gennemsnitlige tilfredshed for de beboere, der ikke fik opfyldt deres ønske til plejebolig 4,21, mens den er 4,19 for de beboere, der fik opfyldt deres ønske. Det har således ingen umiddelbar effekt, hvorvidt beboerne får den plejebolig, de har ønsket.

I forhold til spørgsmålet ”Hvad synes du om din bolig?” er de beboere, der fik deres førsteprioritet, mere tilfredse end de andre beboere.

Beboernes ønske til plejebolig* Hvad synes du om:	Ikke opfyldt ønske (n=372)	Opfyldt ønske (n=244)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,21	4,19	4,20
Din bolig?	4,15	4,30	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,02	4,08	4,04
Hjælpen til at komme i bad?	4,18	4,30	4,23
Hjælpen til at blive vasket?	4,14	4,29	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,21	4,27	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,21	4,30	4,25
Hjælpen til rengøring?	4,02	4,04	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,08	4,11	4,09
Maden?	3,98	3,99	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,07	4,13	4,09

Beboernes ønske til plejebolig**	Ikke opfyldt ønske (n=372)	Opfyldt ønske (n=244)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,32	2,32	2,32
Er personalet venlige?	2,90	2,90	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,79	2,76	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,93	2,92	2,93

\* På følgende skala:

1 = Meget utilfreds

2 = Utilfreds

3 = Både tilfreds og utilfreds

4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

1 = Nej

2 = Både og

3 = Ja

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: årsleje per m<sup>2</sup>

I tabellen til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvor meget beboerne betaler i husleje om året per m<sup>2</sup>.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 4,31 til 4,0.

Den gennemsnitlige tilfredshed er højest blandt de beboere, der betaler under 1.000 kr. om året per m<sup>2</sup>, mens den gennemsnitlige tilfredshed er lavest blandt de beboere, der betaler 1.000-2.000 kr. om året per m<sup>2</sup>. Tilfredsheden stiger igen blandt beboere, der betaler over 2.000 kr. per m<sup>2</sup>. Det er umiddelbart vanskeligt at forklare denne systematik.

Beboernes årsleje per m <sup>2</sup> * Hvad synes du om:	Under 1.000 kr. (n=127)	1.000- 2.000 kr. (n=111)	Over 2.000 kr. (n=343)	Total (n=581)
At bo her samlet set?	4,31	4,00	4,23	4,21
Din bolig?	4,51	4,21	4,10	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	4,15	3,82	4,05	4,03
Hjælpen til at komme i bad?	4,54	4,10	4,14	4,22
Hjælpen til at blive vasket?	4,54	3,96	4,10	4,18
Hjælpen til at få tøj på?	4,59	3,89	4,16	4,21
Den personlige pleje samlet set?	4,50	3,99	4,20	4,24
Hjælpen til rengøring?	4,05	3,81	4,08	4,02
Hjælpen til tøjvask?	4,04	3,98	4,12	4,08
Maden?	3,72	4,02	4,04	3,97
Den praktiske hjælp samlet set?	4,09	4,01	4,10	4,08

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

Beboernes årsleje per m <sup>2</sup> **	Under 1.000 kr. (n=127)	1.000- 2.000 kr. (n=111)	Over 2.000 kr. (n=343)	Total (n=581)
Kommer personalet hurtigt?	2,26	2,36	2,33	2,32
Er personalet venlige?	2,94	2,86	2,90	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,84	2,72	2,76	2,77
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,98	2,87	2,93	2,93

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: antal beboere i plejecenteret

I tabellen til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvor mange beboere, der bor i plejecenteret.

I forhold til den samlede vurdering af plejeboligen alt i alt varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 4,26 til 4,11.

Den gennemsnitlige samlede tilfredshed er højest blandt beboere, der bor i et plejecenter med 100 eller flere beboere. Tilfredsheden er lavest blandt beboere, der bor i et plejecenter med 50 eller færre beboere. Denne tendens er dog ikke konsekvent på tværs af de stillede spørgsmål.

Antal beboere i plejecentret* Hvad synes du om:	50 eller færre (n=137)	50-99 (n=212)	100 eller flere (n=267)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,11	4,18	4,26	4,20
Din bolig?	4,23	4,12	4,27	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	3,94	3,96	4,16	4,04
Hjælpen til at komme i bad?	4,27	4,26	4,18	4,23
Hjælpen til at blive vasket?	4,16	4,24	4,19	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,12	4,32	4,25	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,20	4,31	4,23	4,25
Hjælpen til rengøring?	4,09	4,12	3,93	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,12	4,36	3,85	4,09
Maden?	3,79	4,30	3,83	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,08	4,21	4,01	4,09
At bo her samlet set?	4,11	4,18	4,26	4,20
Din bolig?	4,23	4,12	4,27	4,21

Antal beboere i plejecentret**	50 eller færre (n=137)	50-99 (n=212)	100 eller flere (n=267)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,29	2,48	2,20	2,32
Er personalet venlige?	2,86	2,89	2,93	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,76	2,74	2,81	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,93	2,92	2,94	2,93

\* På følgende skala:

- 1 = Meget utilfreds
- 2 = Utilfreds
- 3 = Både tilfreds og utilfreds
- 4 = Tilfreds
- 5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

- 1 = Nej
- 2 = Både og
- 3 = Ja

## Tilfredshed fordelt på baggrundsoplysninger: ejerforhold

I tabellen til højre fremgår den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til de enkelte spørgsmål fordelt på, hvorvidt plejecenteret er kommunalt ejet eller selvejende.

Der er ingen praktisk betydende forskel på den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til, om plejeboligen er kommunalt ejet eller selvejende.

I forhold til spørgsmål om maden og plejeboligens aktiviteter er der en højere gennemsnitlig tilfredshed i de selvejende plejeboliger.

Omvendt er der en generelt højere gennemsnitlig tilfredshed i forhold til de spørgsmål, der omhandler den personlige pleje, i de kommunalt ejede plejeboliger.

Plejeboligens ejerforhold* Hvad synes du om:	Kommunalt (n=197)	Selvejende (n=400)	Total (n=616)
At bo her samlet set?	4,20	4,21	4,20
Din bolig?	4,27	4,19	4,21
De aktiviteter, der tilbydes her på stedet?	3,96	4,07	4,04
Hjælpen til at komme i bad?	4,29	4,18	4,23
Hjælpen til at blive vasket?	4,38	4,06	4,20
Hjælpen til at få tøj på?	4,41	4,11	4,24
Den personlige pleje samlet set?	4,34	4,19	4,25
Hjælpen til rengøring?	4,02	4,02	4,03
Hjælpen til tøjvask?	4,07	4,07	4,09
Maden?	3,82	4,04	3,98
Den praktiske hjælp samlet set?	4,07	4,08	4,09

Plejeboligens ejerforhold**	Kommunalt (n=197)	Selvejende (n=400)	Total (n=616)
Kommer personalet hurtigt?	2,32	2,33	2,32
Er personalet venlige?	2,92	2,88	2,90
Tager personalet hensyn til dine ønsker?	2,81	2,75	2,78
Er personalet gode til at hjælpe dig med din medicin?	2,95	2,92	2,93

\* På følgende skala:

1 = Meget utilfreds

2 = Utilfreds

3 = Både tilfreds og utilfreds

4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

\*\* På følgende skala:

1 = Nej

2 = Både og

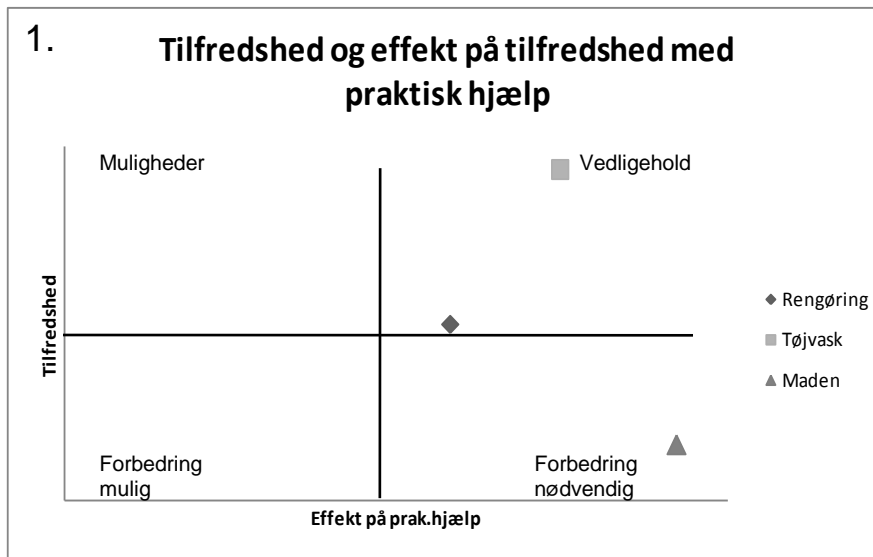
3 = Ja

## Bilag 2: Indsatsområder: prioriteringskort

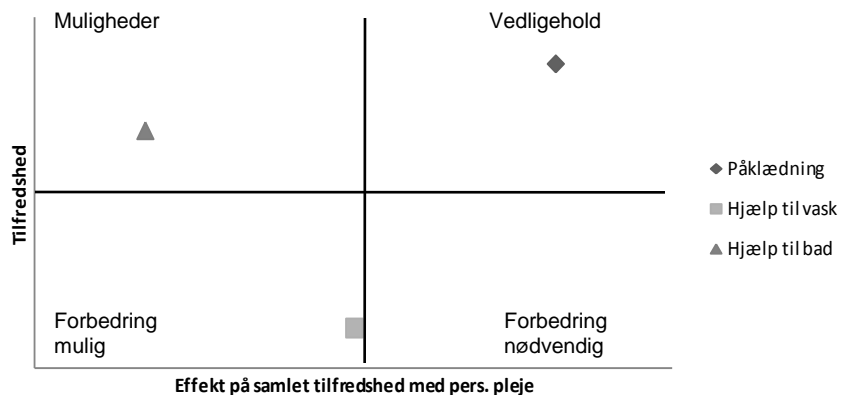
På denne slide ses de prioriteringskort, der ligger til grund for opdelingen i indsatsområder.

Det er vigtigt at bemærke, at kortene er baseret på relative værdier, og at man derfor bør læse kortene som en relativ prioritering mellem de spørgsmål, der indgår i den enkelte analyse.

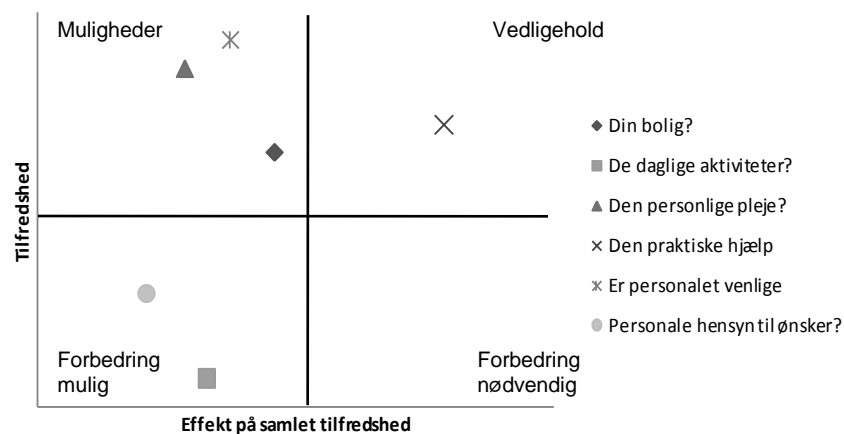
Spørgsmål, der optræder som trusler, kan eksempelvis godt have en absolut høj tilfredshed, men have relativt mindre tilfredshed end de spørgsmål, der findes i Muligheder og Vedligehold.



2. **Tilfredshed og effekt på tilfredshed med personlig pleje**



3. **Tilfredshed og effekt på samlet tilfredshed**



# Identifikation af indsatsområder: læsevejledning

Figuren til højre er et såkaldt prioriteringskort. Prioriteringskortet hjælper med at identificere de konkrete forhold, der mest effektivt kan føre til forbedringer.

Kortet giver dermed input til, hvilke områder man især kan vælge at fokusere på i det videre arbejde med kvalitetsudvikling og forbedring af den brugeroplevede service. Figuren har to dimensioner: tilfredshed og statistisk effekt (sammenhæng) på den samlede oplevelse. På baggrund heraf kan målepunkterne indsættes i kortet. Kortet består grundlæggende af fire områder:



**Forbedring nødvendig: Høj effekt, lavere tilfredshed**  
En forbedring af et af disse forhold har den relativt største effekt på beboernes tilfredshed. Tilfredshedsniveauet for disse forhold er samtidig relativt lavt.



**Fastholde: Høj effekt, højere tilfredshed**  
Det er ved at vedligeholde og/eller forbedre disse forhold, at den nuværende tilfredshed forbedres/vedligeholdes.

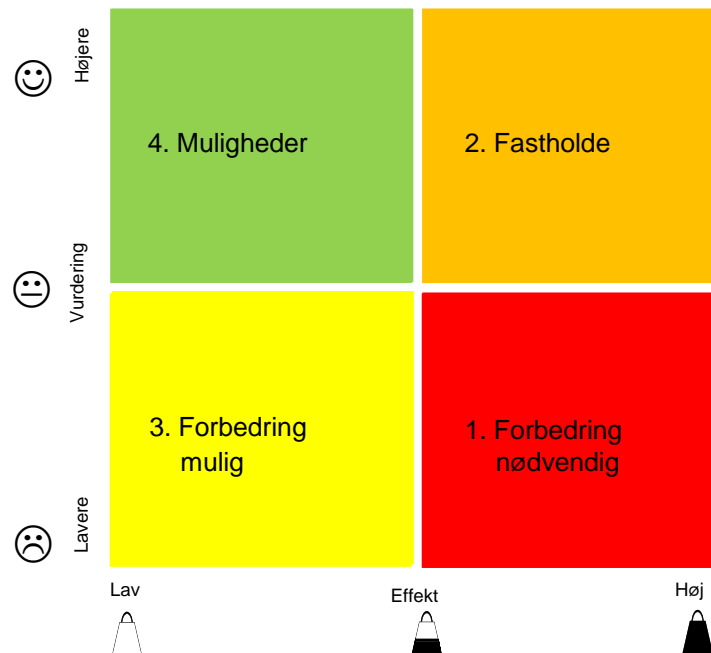


**Forbedring mulig: Mindre effekt, lavere vurdering**  
Lav effekt og lav tilfredshed. Dette kan være et muligt indsatsområde og kan komme til at udgøre en trussel, hvis det bliver vigtigere i fremtiden.



**Muligheder: Mindre effekt, højere vurdering**  
Dette er ikke et oplagt indsatsområde for forbedringer.

Det er vigtigt at bemærke, at de statistiske analyser ikke bør stå alene, men ses i sammenhæng med faglige kvalitetsstandarder, kommunens strategi og de ressourcer, der er forbundet med kvalitetsudvikling på de enkelte områder.



## Metode til identifikation og udarbejdelse af prioriteringskort:

Til at hjælpe med at nuancere resultaterne og bidrage i forbindelse med prioriteringen af indsats i det videre arbejde er der udarbejdet et såkaldt prioriteringskort for undersøgelsens målepunkter. Prioriteringskortet består af to dimensioner.

1. Målepunktets sammenhæng (effekt) med den samlede tilfredshed. Jo stærkere sammenhæng, jo mere betydeligt indsatsområde.
2. Andel tilfredse med det givne målepunkt. Jo højere tilfredshed, jo mindre vigtigt er det i princippet at foretage tilpasninger.

Til at beregne de enkelte målepunkters (spørgsmåls) relative sammenhæng med den samlede tilfredshed er der udarbejdet en statistisk model. Den valgte model er en såkaldt ordinal logistisk regression. Til at vurdere sammenhængens relative styrke er anvendt standardiserede koefficienter (jf. Long & Freeze), som fremkommer på baggrund af analysen. Jo højere koefficient, jo stærkere sammenhæng.

# Identifikation af indsatsområder: introduktion

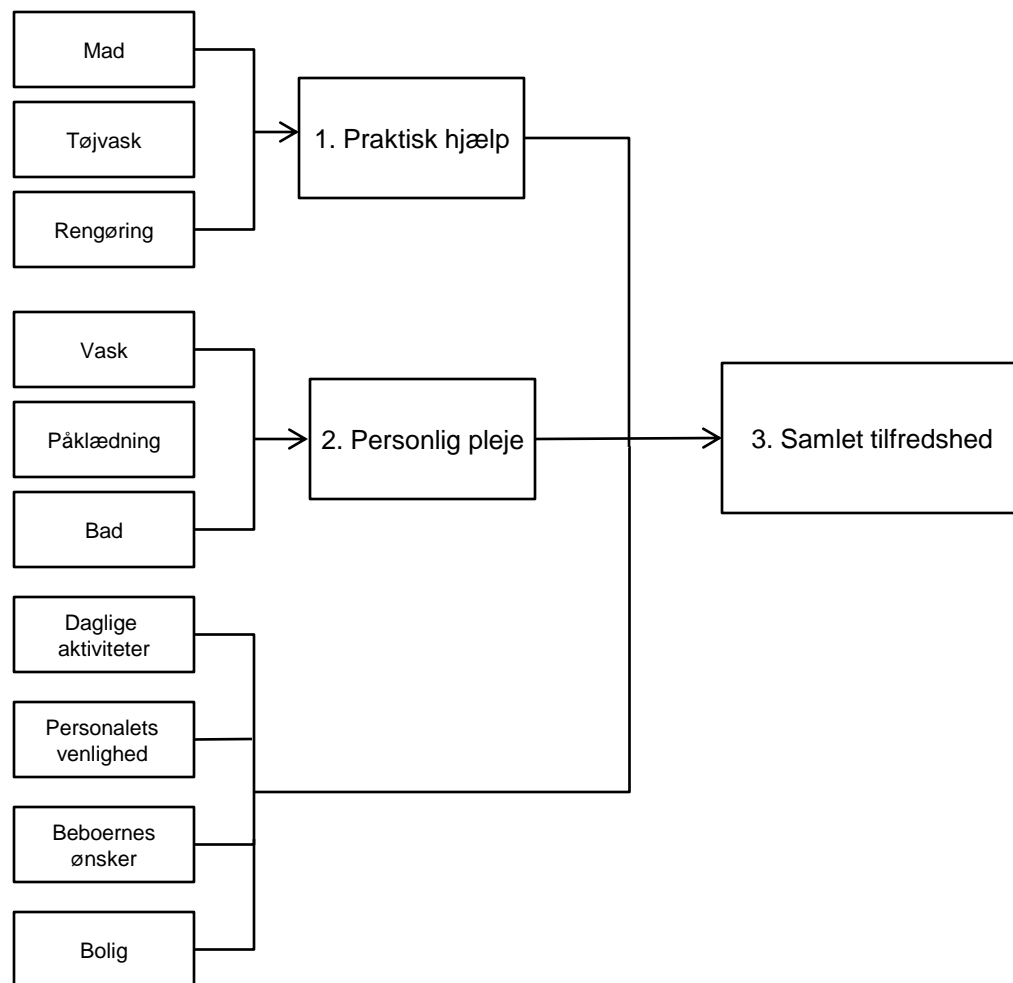
Til højre ses et diagram over logikken i analysen. Der gennemføres i alt tre separate analyser.

Først analyseres den praktiske hjælp, hvor de enkelte underspørgsmål herunder inddrages i analysen, der fører til udarbejdelsen af prioriteringskortene.

Dernæst gennemføres en tilsvarende analyse for personlig pleje.

Til slut gennemføres analysen af tilfredsheden med plejeboligen alt i alt. Ud over spørgsmålene om den samlede tilfredshed med den personlige pleje og den praktiske hjælp inddrages spørgsmål om personalet, boligen og de daglige aktiviteter på stedet.

På de følgende tre slides er resultaterne af analyserne præsenteret.



# Identifikation af indsatsområder: 1. Praktisk hjælp





Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af **praktisk hjælp**. De spørgsmål, der er inddraget i analysen, kan alle betragtes som delydelser under den praktiske hjælp og er:

- Mad
- Tøjtøjsvask
- Rengøring.

Analysen viser, at de tre emner placerer sig i to forskellige områder. Ingen emner placerer sig i Forbedring mulig og Muligheder.

**1 Forbedring nødvendig (oplagte indsatsområder):** Den mad, beboerne modtager, kan opfattes som oplagt indsatsområde for at forbedre tilfredsheden med den praktiske hjælp. Beboerne er relativt mindre tilfredse med maden, samtidig med at maden har en relativt høj effekt på den samlede tilfredshed.

**2 Fastholde (fortsæt det gode arbejde):** Hjælp til tøjtøjsvask og rengøring er styrker, hvor både tilfredsheden og effekten er relativt høj. Det er vigtigt at opretholde det gode arbejde her for at bevare tilfredsheden.

Prioriteringskort	Indsatstype	Indsatsområde
	1. Forbedring nødvendig	Maden
	2. Fastholde	Tøjtøjsvask Rengøring
	3. Forbedring mulig	
	4. Muligheder	
Konklusion		
1. Prioritet	1. Forbedring nødvendig	Maden
2. Prioritet	2. Vedligehold	Tøjtøjsvask

## Identifikation af indsatsområder: 2. Personlig pleje

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af **personlig pleje**. De spørgsmål, der er inddraget i analysen, kan alle betragtes som delydelser under den personlige pleje og er:

- Hjælp til vask
- Hjælp til påklædning
- Hjælp til bad.

Analysen viser, at de tre emner placerer sig i tre forskellige områder. Ingen emner placerer sig i Forbedring nødvendig.

**2 Fastholde (fortsæt det gode arbejde):** Hjælp til påklædning er en styrke, hvor både tilfredsheden og effekten er relativt høj. Det er vigtigt at opretholde det gode arbejde her for at bevare tilfredsheden.

**3 Forbedring mulig (mulige indsatsområder):** Den hjælp, beboerne modtager til vask, er et muligt indsatsområde at arbejde med i bestræbelserne på at øge tilfredsheden med den personlige pleje. Emnet har en relativt lavere tilfredshed end ved de to øvrige emner, men har til gengæld en begrænset betydning for den samlede tilfredshed med den personlige pleje.

**4 Muligheder (ikke oplagte indsatsområder):** Hjælpen til bad har en relativt begrænset effekt og relativt høj gennemsnitlig tilfredshed og springer dermed ikke i øjnene som et umiddelbart indsatsområde.

Prioriteringskort	Indsatstype	Indsatsområde
	1. Forbedring nødvendig	
	2. Fastholde	Hjælp til påklædning
	3. Forbedring mulig	Hjælp til vask
	4. Muligheder	Hjælp til bad
Konklusion		
1. Prioritet	2. Vedligehold	Hjælp til påklædning
2. Prioritet	3. Forbedring mulig	Hjælp til vask

## Identifikation af indsatsområder: 3. Tilfredsheden alt i alt

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af **den samlede tilfredshed**. De spørgsmål, der er inddraget i analysen, er:





- Praktisk hjælp
- Personlig pleje
- Bolig
- Daglige aktiviteter
- Personalets venlighed.

Analysen viser, at de fem emner placerer sig i tre forskellige områder. Ingen emner placerer sig i Forbedring nødvendig.

**2 Fastholde (fortsæt det gode arbejde):** Den praktiske hjælp, beboerne modtager, er et område til vedligehold, hvor det er vigtigt at vedligeholde det gode arbejde. Beboerne er relativt tilfredse med den praktiske hjælp, samtidig med at den har en høj effekt på den samlede tilfredshed. I forhold til at forbedre/vedligeholde tilfredsheden med den praktiske hjælp vil det være oplagt at arbejde med indsatsområderne identificeret på forrige slide.

**3 Forbedring mulig (mulige indsatsområder):** Hvorvidt personalet tager hensyn til beboernes ønsker og de daglige aktiviteter er mulige indsatsområder, hvor både tilfredsheden og effekten er relativt lav. Dette er mulige indsatsområder, da tilfredsheden er relativt lav.

**4 Muligheder (ikke oplagte indsatsområder):** Hvorvidt personalet er venlige, den personlige pleje og tilfredsheden med boligen har relativt begrænset effekt på den samlede tilfredshed og relativt høj gennemsnitlig tilfredshed. Dermed springer disse emner ikke i øjnene som indsatsområder.

Prioriteringskort	Indsatstype	Indsatsområde
	1. Forbedring nødvendig	
	2. Fastholde	Praktisk hjælp
	3. Forbedring mulig	Tager hensyn til ønsker Daglige aktiviteter
	4. Muligheder	Personlig pleje Din bolig Personalets venlighed
Konklusion		
1. Prioritet	2. Vedligehold	Praktisk hjælp
2. Prioritet	3. Forbedring mulig	Daglige aktiviteter Beboernes ønsker

---

### **Deloitte Touche Tohmatsu**

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu, der er en schweizisk organisation (Verein), og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu og dets medlemsfirmaer.