



Varde
Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentre i Varde Kommune 2017

Sammenholdelse af resultaterne for beboer- og pårørendeundersøgelsen 2017.



Introduktion

Varde Kommune har i efteråret 2017 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejecentrene og blandt disses nærmeste pårørende. Denne rapport viser en sammenholdelse af resultaterne for beboer- og pårørendeundersøgelsen.

Det overordnede formål med brugertilfredshedsundersøgelsen er, at opnå en viden om beboernes og de pårørendes tilfredshed med plejecentrene, og derved opnå en viden om tilfredsheden med de ydelser, som Varde Kommune leverer og måden hvorpå ydelserne leveres. Undersøgelsens resultater vil derfor kunne vise, hvor der eventuelt er plads til forbedringer. Dermed kan resultaterne være med til at sikre en fortsat god udvikling på plejecentrene i Varde Kommune.

Nærværende rapport viser, hvorledes beboerne og de pårørende har svaret på de samme spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen. Dette betyder, at nogle af spørgsmålene fra de to undersøgelser ikke præsenteres i denne rapport, da hver målgruppe ikke er blevet præsenteret for de samme spørgsmål grundet deres forskellige karakteristika som beboer og pårørende. Der henvises til rapportererne "*Resultater for beboerundersøgelsen 2017*" og "*Resultater for pårørendeundersøgelsen 2017*", for at læse resultaterne for samtlige spørgsmål i brugerundersøgelsen blandt beboerne og deres pårørende på plejecentrene i Varde Kommune.

Der er udarbejdet tre rapporter for den samlede undersøgelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på plejecentre i Varde Kommune 2017:

- Resultater for beboerundersøgelsen 2017
- Resultater for pårørendeundersøgelsen 2017
- Sammenholdelse af resultater for beboer- og pårørendeundersøgelsen 2017 (denne)

Svarprocent

Beboerundersøgelsen opnåede en svarprocent på 82% (svarende til 47% af samtlige beboere ved undersøgelsens start på de 11 plejecentre ekskl. midlertidige og tomme boliger, der indgik i undersøgelsen).

Pårørendeundersøgelsen opnåede en svarprocent på 72% (der blev indhentet 277 gyldige e-mailadresser ud af plejecentrenes 416 beboere ved undersøgelsens start).

Læsevejledning

Rapporten præsenterer tabeller med de spørgsmål, hvori det er muligt at sammenholde resultaterne for beboer- og pårørendeundersøgelserne.

I nedenstående tabeller er følgende svarmuligheders procentsatser lagt sammen:

- "Meget tilfreds" og "Tilfreds"
- "Meget utilfreds" og "Utilfreds"
- "Ved ikke" og "Deltager ikke"

På grund af afrunding kan summeringen i tabellerne variere fra 100% og grundet afrundingspraksis kan der være en forskel på 1 procentpoint på nedenstående tabeller og graferne i de to hovedrapporter.

Sammenholdelse af resultaterne for beboer- og pårørendeundersøgelserne

På de spørgsmål, hvor det er muligt at sammenholde resultaterne ses det, at beboerne og de pårørende er meget ens i deres svarafgivelser, hvilket betyder at begge grupper udviser en generel tilfredshed med de ydelser Varde Kommune leverer.

Beboerne tenderer til, at være lidt mere tilfredse med plejecenteret samlet set, personalet, måltiderne, og oplevelserne i naturen end de pårørende er.

Ved spørgsmålene omkring de daglige aktiviteter og de lidt større arrangementer, samt plejecentrenes udearealer er de pårørende mere tilfredse end beboerne.

Den største forskel mellem de to grupper findes ved spørgsmålet omkring, hvorvidt hjælpen er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper (spg. 3 i temaet *Personalet*), hvor 40% af pårørende og 66% af beboerne angiver "Ja", hvilket er en forskel på 16 procentpoint.

Samlet tilfredshed

		Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du samlet set med plejecenteret	Beboer	96%	3%	1%
	Pårørende	87%	11%	2%

Personalet

Synes du, at		Ja	Nej	Ved ikke
Personalet er omsorgsfulde	Beboer	93%	3%	4%
	Pårørende	92%	3%	5%
Personalet er respektfulde	Beboer	92%	2%	6%
	Pårørende	90%	5%	5%
Hjælpen er lige god uanset hvem der hjælper	Beboer	66%	26%	8%
	Pårørende	40%	36%	23%

Personlig pleje og Praktisk hjælp

Beboerne på plejecentrene blev spurgt lidt mere detaljeret ind til deres personlige pleje og praktiske hjælp, hvorimod de pårørende blev spurgt om dette på et overordnet niveau. Dette grundet en vurdering af, at de to grupper har forskellig viden omkring detaljegraden af hjælpen, der tilbydes, hvorfor dette er kommet til udtryk i antal spørgsmål og spørgsmål formulering.

Beboer	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke/modtager ikke
Hjælpen til at blive vasket	76%	1%	23%
Hjælpen til toiletbesøg	46%	2%	52%
Hjælpen Af- og påklædning	63%	1%	36%
Hjælpen til rengøring	93%	3%	4%
Hjælpen til indkøb	15%	2%	83%
Hjælpen til tøjvask	89%	5%	6%
Pårørende	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke
Tilfredshed med den personlige pleje	86%	10%	4%
Tilfredshed med den praktiske hjælp	83%	13%	4%

Fælles aktiviteter

Hvor tilfreds er du med plejecenterets		Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke/deltager ikke
Daglige aktiviteter	Beboer	70%	3%	27%

Arrangementer	Pårørende	72%	10%	18%
	Beboer	68%	2%	30%
	Pårørende	81%	3%	16%

Under temaet *Fælles aktiviteter* blev beboerne og de pårørende ligeledes spurgt om, de (beboerne) oplever at føle sig uønsket alene og hvorvidt de pårørende er tilfredse med arbejdet for at deres nærtstående ikke oplever at føle sig uønsket alene.

Beboer	Ja	Nej	Ved ikke
Oplever du at føle dig uønsket alene, selvom du er sammen med andre	19%	71%	10%

Pårørende	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke
Tilfredshed med personalets arbejde med at din pårørende på plejecenteret ikke føler sig uønsket alene.	86%	5%	9%

Måltider

Hvor tilfreds er du med maden på plejecenteret og atmosfæren omkring måltiderne	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke	
Maden	Beboer	85%	12%	3%
	Pårørende	73%	15%	12%
Atmosfæren	Beboer	79%	11%	10%
	Pårørende	75%	10%	15%

Naturen

Hvor tilfreds er du med de tilbudte oplevelser i naturen og plejecenterets udendørsområder	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke/deltager ikke	
Oplevelser	Beboer	68%	2%	30%
	Pårørende	63%	17%	20%
Udendørsområder	Beboer	81%	3%	15%
	Pårørende	83%	9%	8%

I temaet *Naturen* blev beboerne og deres pårørende ligeledes spurgt om, de har nemt/er tilfredse med muligheden for, at komme udenfor.

Beboer	Ja	Nej	Ved ikke
Synes du, at du har nemt ved at komme ud til jeres udendørsområder	75%	13%	12%

Pårørende	Meget tilfreds/ Tilfreds	Meget utilfreds/ Utilfreds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af udendørsområderne	85%	8%	7%