



Varde
Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentre i Varde Kommune 2017

Resultater for beboerundersøgelsen 2017.



Indhold

Introduktion	2
Målgruppe	2
Svarprocent.....	3
Læsevejledning	3
Del I: Undersøgelsens resultater for den samlede respondentgruppe	4
Samlet tilfredshed	5
Personalet	5
Personlig pleje	5
Praktisk hjælp.....	6
Fælles aktiviteter	6
Måltider	7
Naturen	7
Del II: Undersøgelsens resultater opdelt på plejecenter	8
Samlet tilfredshed	8
Personalet	9
Personlig pleje	10
Praktisk hjælp.....	12
Fælles aktiviteter.....	13
Naturen	16
Sammenholdelse med Sundheds- og Ældreministeriet & KL's Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem 2015	18
Bilag 1: Svarprocent	19
Bilag 2: Kommentarer	20

Introduktion

Varde Kommune har i efteråret 2017 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejecentrene og blandt disses nærmeste pårørende. Denne rapport afdækker beboerundersøgelsen, hvorfor det overordnede resultat for kommunen samlet og for det enkelte plejecenter præsenteres.

Det overordnede formål med undersøgelsen er, at opnå en viden om beboernes 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.

Undersøgelsen er udarbejdet som en spørgeskemaundersøgelse og som en totalundersøgelse, det vil sige alle beboere, der blev vurderet i stand til at deltage i undersøgelsen, fik muligheden herfor (jf. *målgruppe*).

Spørgsmålene i undersøgelsen tager udgangspunkt i KL's spørgeramme for området, hvortil der er tilføjet lokale spørgsmål, hvis formål er at belyse arbejdet med Varde Kommunes vision "Vi i Naturen" og Værdighedspolitik 2016.

Distribution af spørgeskemaet

Indsamlingsperioden for undersøgelsen er foregået fra den 25. september til den 6. oktober 2017. Spørgeskemaerne er blevet besvaret enten selvstændigt af beboerne eller ved hjælp af en besøgsinterviewer, der var en SOSU-elev tilknyttet Varde Kommune. Enkelte beboere har fået hjælp af enten frivillige, pårørende eller personale. Spørgeskemaerne er blevet udleveret af personalet.

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

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

Målgruppe

Undersøgelsens målgruppe er samtlige beboere på plejecentre (med undtagelse af beboere på demensenheder og i midlertidige boliger), som har et kognitivt funktionsniveau til at besvare spørgeskemaet gennem et besøgsinterview eller selvstændigt.

Beboere deltager ikke i undersøgelsen, hvis et af følgende kriterier opfyldes:

- Bosat på demensenhederne: Bofællesskab Lyngparken (Varde), Skovhøj (Oksbøl) og Vinkelvejscenteret (Ølgod)
- Bosat i midlertidig bolig (aflastning)
- For dårligt helbred vurderet af personalet

Det gøres opmærksom på, at udvælgelsen af undersøgelsens respondenter er foregået på baggrund af en subjektiv selektering, idet det enkelte plejecenters personale har foretaget vurderingen af, hvilke beboere der har kunne deltage i undersøgelsen i den pågældende indsamlingsperiode.

Undersøgelsen består af følgende plejecentre i Varde Kommune:

- Lyngparken, Varde
- Søgården, Varde
- Carolineparken, Varde

- Aktivitetscenter, Ølgod
- Møllegården, Outrup
- Tistrup Plejecenter
- Helle Plejecenter
- Ansager Plejecenter
- Sognelunden, Agerbæk
- Poghøj, Oksbøl
- Blåbjerg aktivitet- og plejecenter, Nr. Nebel

Svarprocent

På baggrund af udvælgelseskriterierne for undersøgelsens målgruppe var der i alt 205 borgere, som var blevet vurderet til at kunne deltage i undersøgelsen.

Af de 205 beboere har 168 beboere deltaget i undersøgelsen, hvilket svarer til en svarprocent på 82%.

De 168 borgere er svarende til 47% af samtlige beboere ved undersøgelsens start på de 11 plejecentre i Varde Kommune (ekskl. midlertidige og tomme boliger), der indgår i undersøgelsen.

Af de 168 beboere, har 143 beboere besvaret skemaet helt og 25 beboere har besvaret skemaet delvist (kommentarfeltet er ikke medregnet).

Besvarelsesform	Respondenter	Procent
Selvstændigt	9	5%
Vha. besøgsinterview	127	76%
Vha. pårørende/frivillige/personale	27	16%
Ukendt	5	3%
I alt	168	100%

Kønsfordelingen for respondenterne er 55% kvinder (92 beboere) og 44% mænd (74 beboere). 2 respondenter er ukendte (1%). Dette findes i fin overensstemmelse med kønsfordelingen for alle borgere, der bor i permanent plejebolig, hvor 58,5% er kvinder og 41,5% er mænd.

Gennemsnitsalderen er på 83,7 år (kvinder 86,1 år, mænd 80,7 år). 4 respondenter alder er ukendt, hvorfor disse ikke indgår i beregningen. Dette er i overensstemmelse med aldersgennemsnittet for alle borgere, der bor i permanent plejebolig, som er på 83,3 år.

Læsevejledning

Rapporten er opdelt således, at første del præsenterer resultater på baggrund af samtlige respondenter og for alle spørgsmålene. Disse præsenteres i grafer, hvor der, ved relevans, vil suppleres med kommentarer fra kommentarfeltet (spg. 19), hvilke kan være med til at understøtte resultaterne (alle afgivne kommentarer findes i bilag 2).

Rapportens anden del præsenterer undersøgelsens resultater opdelt på plejecentre, det vil sige at hver graf vil indeholde de 11 plejecenters resultat for hvert spørgsmål.

Afslutningsvis, vil undersøgelsens resultater, hvor det er muligt, sammenholdes med Sundheds-og Ældreministeriet og KL's nationale undersøgelse *Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem 2015*.

Spørgsmålene i undersøgelsen er formuleret som lukkede spørgsmål med faste svarmuligheder med undtagelse af kommentarfeltet (spg. 19).

Spørgsmålene omkring *personalet* (spg. 1-3) samt et spørgsmål vedrørende temaerne *fælles aktiviteter* (spm.12) og *naturen* (spg. 17) er blevet besvaret med enten "Ja", "Nej" eller "Ved ikke".

Spørgsmålene omkring *personlig pleje* (spg. 4-6), *praktisk hjælp* (spg. 7-9), *fælles aktiviteter* (spg.10-11), *måltider* (spg. 13-14), *naturen* (spg. 15-16) og *samlet tilfredshed* (spg. 18) er blevet besvaret på en likert-skala fra "Meget tilfreds" til "Meget utilfreds"¹. Det har ligeledes været muligt for respondenterne at svare "Jeg modtager ikke hjælp til dette" samt "Jeg deltager ikke".

Svarkategorierne er blevet suppleret med smileys svarende til graden af tilfredshed og karakteristisk for "Ja", "Nej", "Ved ikke" og "Modtager ikke hjælpen/deltager ikke".

I de følgende grafer, der præsenterer undersøgelsens resultater, er smileyene/likert-skalaen afbilledet med følgende farver:



Tallene, der står angivet i svarkategorierne på graferne er procent *ikke* antal respondenter.

Grundet medtagelsen af besvarelser, hvor respondenterne ikke har svaret på alle spørgsmål, har nedenstående grafer varierende respondentantal. På grund af afrunding kan summeringen i graferne variere fra 100%.

Del I: Undersøgelsens resultater for den samlede respondentgruppe

Den helt tydelige tendens er, at de adspurgte beboere er meget tilfredse eller tilfredse med de ydelser som Varde Kommune leverer. 96% svarende til 161 beboere angiver, at de er meget tilfredse og tilfredse med deres respektive plejecenter (49% er meget tilfredse, 47% er tilfredse).

Majoriteten af respondenterne har angivet et positivt svar til hovedparten af undersøgelsens 18 spørgsmål.

De spørgsmål, hvor over halvdelen af respondenterne ikke har angivet et positivt svar, er ved spørgsmålene omkring hjælpen til toiletbesøg, påklædning og indkøb, og skyldes at henholdsvis 50%, 35% og 77% har angivet, at de ikke modtager hjælpen.

Det betyder, at der er en overordnet tilfredshed med personalet, den personlige og praktiske hjælp, aktiviteterne og de oplevelser/aktiviteter der tilbydes, maden og plejecentrenes udendørsområder.

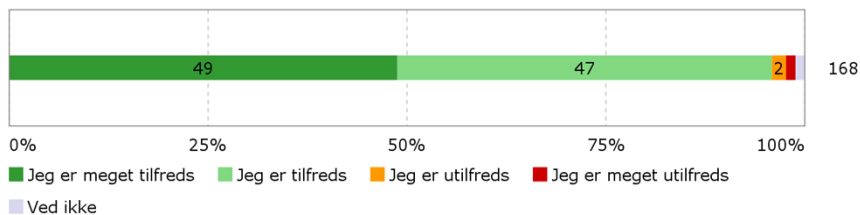
Selvom beboerne generelt har angivet en høj grad af tilfredshed, er der enkelte spørgsmål, hvor der er lidt utilfredshed. I de tilfælde hvor over 5% har angivet, at de er utilfredse vil graferne blive suppleret med eksempler fra kommentarfeltet, der kan være med til forklare svarangivelserne. Af hensyn til anonymitet vil kommentarerne, der præsenteres ikke adresseres med plejecenter navn.

¹ Svarmulighederne "Jeg er både tilfreds og utilfreds" og "Både og" er fravalgt grundet et ønsket om simplificering af svarmulighederne som konsekvens af målgruppens karakteristika. Ydermere fremstår disse svarmuligheder tvetydigt, hvorfor resultatet er vanskeligt at følge op på, idet der ikke med sikkerhed kan vides, om den specifikke ydelse er tilfredsstillende eller ej.

² Ved spørgsmål 12 er farverne vendt om således "Ja" er rød, "Nej" er grøn, "Ved ikke" er lys.

Samlet tilfredshed

18. Hvad synes du samlet set om at bo her på plejecentret?



Personalet

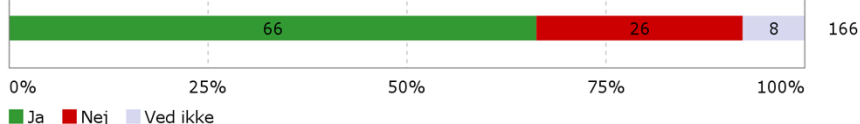
1. Synes du, at personalet er omsorgsfulde?



2. Synes du, at personalet udviser respekt overfor dig?



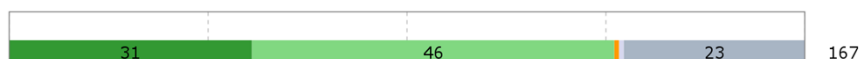
3. Synes du, at den hjælp, du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?



Ved spørgsmål 3 "Synes du, at den hjælp du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?" ses det at 26% af respondenterne har angivet, at hjælpen ikke er lige god, afhængig af hvilken medarbejder der udfører hjælpen. Det er væsentlig, at fremhæve at tilfredsheden med personalets hjælp ofte er afhængig af kemien, der er mellem borger og medarbejder. Som en beboer tilføjer til spørgsmål 3 "Forskellen er, hvem man kan og hvem man ikke kan på det personlige plan". Samtidig oplever flere beboere også afløsere på plejecentrene, hvilket også vurderes at have en indflydelse på svarafgivelsen, idet der fra kommentarfeltet findes; "Afløsere er lidt svære fordi de ikke ved ordentligt hvad de skal". Det skal dog fremhæves, at majoriteten af respondenterne angiver, at hjælpen de modtager er lige god uanset medarbejder og at medarbejderne er omsorgs- og respektfulde.

Personlig pleje

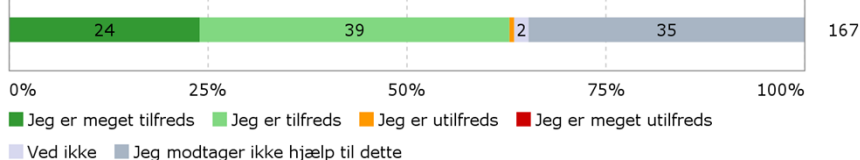
4. Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket?



5. Hvad synes du om hjælpen til toiletbesøg?

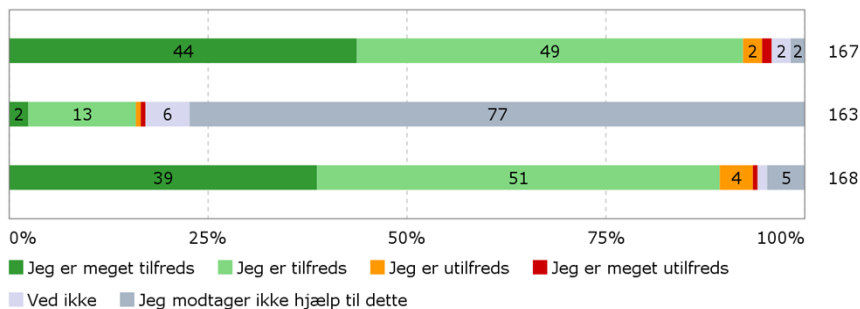


6. Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?



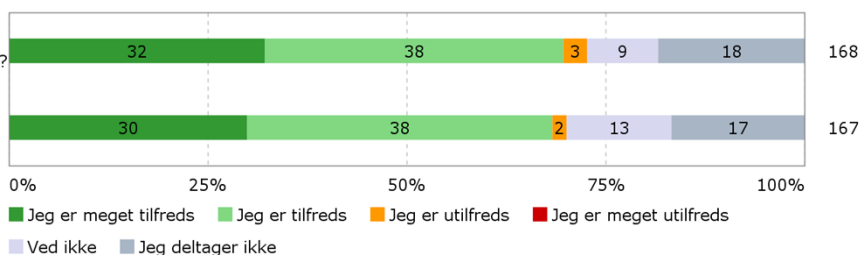
Praktisk hjælp

7. Hvad synes du om hjælpen til rengøring?

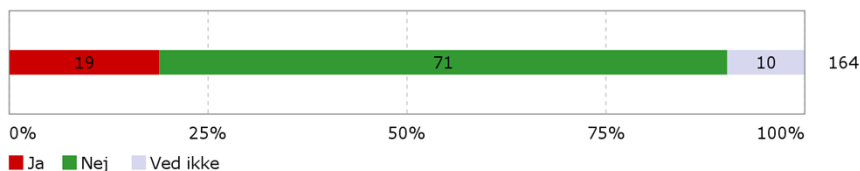


Fælles aktiviteter

10. Hvad synes du om de daglige aktiviteter, der tilbydes på plejecenteret (madlavning, fællessang)?



12. Oplever du, at føle dig alene, selvom du er samme med andre (f.eks. til arrangementerne, aftenkaffen)?



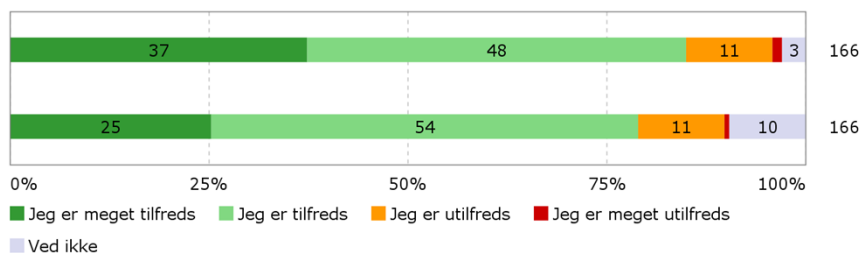
Spørgsmål 12 "Oplever du, at føle dig alene, selvom du er sammen med andre?" udspringer fra Værdighedspolitikken og Varde Kommunes fokus på ensomhed på ældreområdet. 71% (~117 beboere) angiver "Nej", at det gør de ikke, 19% (~31 beboere) angiver "Ja", at de oplever dette, og 10% (~16 beboere) svarer, at de ikke ved det. Blandt de beboere, der har angivet at de oplever at føle sig alene, har få angivet en kommentar hertil f.eks. "Føler at borger har ingen at snakke med" og "Ønsker at vi [beboerne] kommer hinanden mere ved. Personalet hjælper til at skabe tale emner".

Ved dette spørgsmål var der en illustrativ fejl, idet smileysene viste glad ansigt ved "Ja" og sur/ked af det ansigt ved "Nej", hvilket skulle have været omvendt. Størstedelen af respondenterne har besvaret dette spørgsmål ved et besøgsinterview eller fået hjælp andetsteds (henholdsvis 78%~124 beboere og 17%~27 beboere) og otte beboere har udfyldt skemaet selvstændigt. Besvarelsesformen styrker validitet af resultatet, idet spørgsmålet er blevet korrekt læst op og smileysene har haft en underordnet betydning. Dertil viser en undersøgelse fra 2015 foretaget af Marselisborg Center for Udvikling, Kompetence og Viden, at hver fjerde ældre (65+ år) oplever ofte eller af og til, at føle sig uønsket alene eller alene når de er sammen med andre (*Ensomhed blandt ældre – myter og fakta 2015*). Hvorfor ovenstående resultat vurderes validt.

Måltider

13. Hvad synes du om maden på plejecenteret?

14. Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne (stemningen omkring måltiderne, er det hyggeligt, føles det som I har travlt)?



Spørgsmålene omkring *måltider* har en relevant dimension for Varde Kommune. Udover at være en del af målingen af den brugeroplevede kvalitet af Varde Kommunes ydelser, fremhæver Værdighedspolitik 2016 gode måltidsoplevelser som værende mere end næring, idet gode måltidsoplevelser også anses som et vigtigt socialt samlingspunkt.

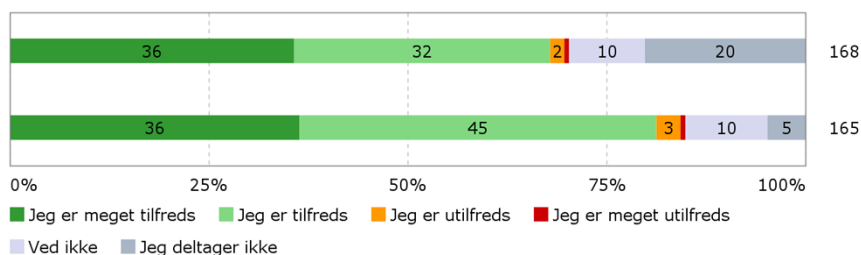
Som den generelle tendens for undersøgelsen er svarafgivelserne positive. Det vil sige, at 85% har angivet, at de er meget tilfredse eller tilfredse med maden, og 79% har angivet dette i forhold til atmosfæren omkring måltiderne.

11% (afrundet) af respondenterne svarer, at de er utilfredse med maden og atmosfæren omkring måltiderne. Under 1,5% er meget utilfredse. Grundet respondentgruppens størrelse er 11% blot svarende til 18-19 beboere. Kommentarer, der er kendetegnede for den lidt negative respons til spørgsmålene er, "Ganske almindelig mad. Godt nok, men ikke at prale af", "Personalet har travlt med at rydde af" og "Lidt forvirrende når personalet har travlt".

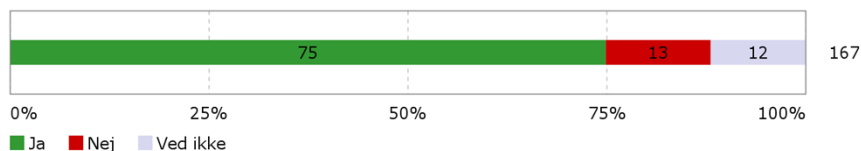
Naturen

15. Hvad synes du om de oplevelser du har i naturen sammen med personalet/frivillige (f.eks. gåture, busture, eftermiddagskaffe, nyde solen)?

16. Hvad synes du om de udendørsområder her på plejecenteret?



17. Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?



Varde Kommune har med visionen *Vi i Naturen* blandt andet et ønske om, at naturen bliver en del af alles hverdag. Der er derfor i undersøgelsen blevet spurgt ind til, om beboerne er tilfredse med de oplevelser, de har i naturen, om plejecentrenes udendørsområder, samt om disse områder er let tilgængelige for dem. Dette fokusområde understøttes ligeledes af Værdighedspolitik 2016 med punktet *Oplevelser i naturen*, hvor sigtet er, at plejecentrene skal have let tilgængelige udearealer, som giver beboerne lyst til at komme ud. Resultaterne viser stor tilfredshed (tilfreds og meget tilfreds) både i forhold til beboernes oplevelser i naturen og om plejecentrenes udendørsområder (henholdsvis 68% og 81%). En markant majoritet (75%) har ligeledes nemt ved at komme ud, hvilket understøtter målet om "let tilgængelige udearealer". Hvis "Nej" svarafgivelserne i spg. 17 (13% ~ 22 boere) krydses med kommentarfeltet, ses det, at flere har angivet at de er kørestolsbrugere.

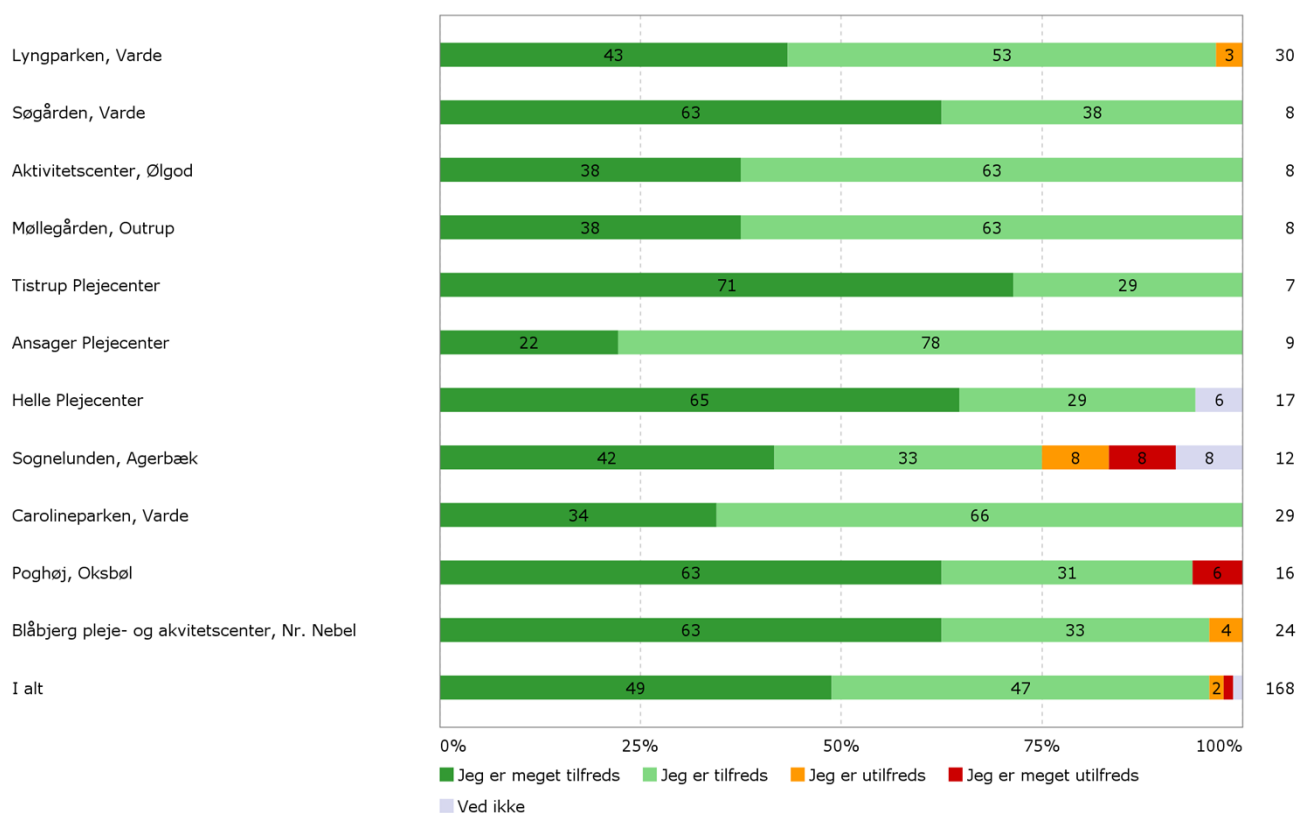
Del II: Undersøgelsens resultater opdelt på plejecenter

På baggrund af resultaterne opdelt på hver enkelte plejecenter kan det konkluderes, at for de enkelte plejecentre har majoriteten afgivet positive besvarelser. Det vil sige, at der ikke er et plejecenter, der har beboere, som har udpræget negative oplevelser ved at bo på plejecenter i Varde Kommune (baseret på de 19 stillede spørgsmål).

I forhold til de nedenstående grafer gøres der opmærksom på, at respondentantallet ikke er lige stort for hvert plejecenter, disse er varierende fra 7 til 30. Det anbefales derfor, at procentsatserne for hvert enkelte center ses i forhold til respondentantallet. Af hensyn til anonymitet vil kommentarerne, der præsenteres ikke adresseres med plejecenter navn.

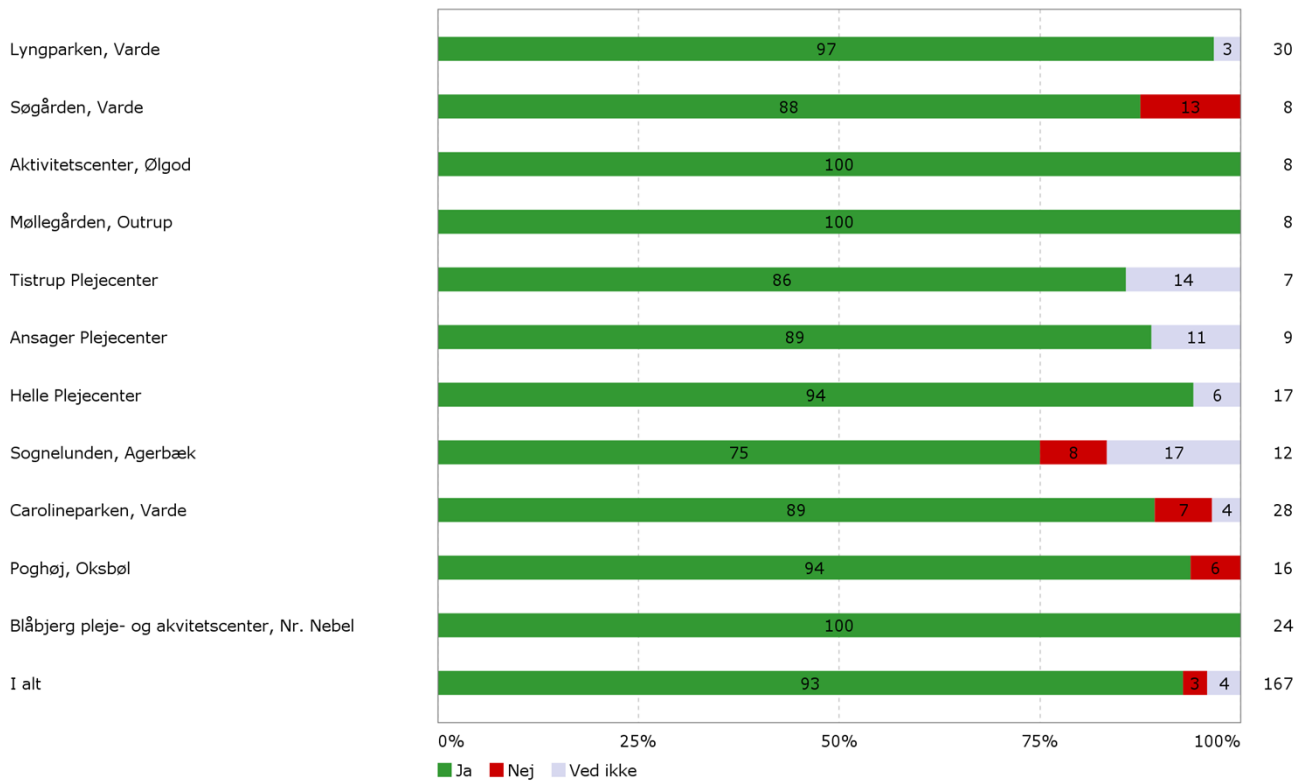
Samlet tilfredshed

Spg. 18 – Hvad synes du samlet set om at bo her på plejecentret?

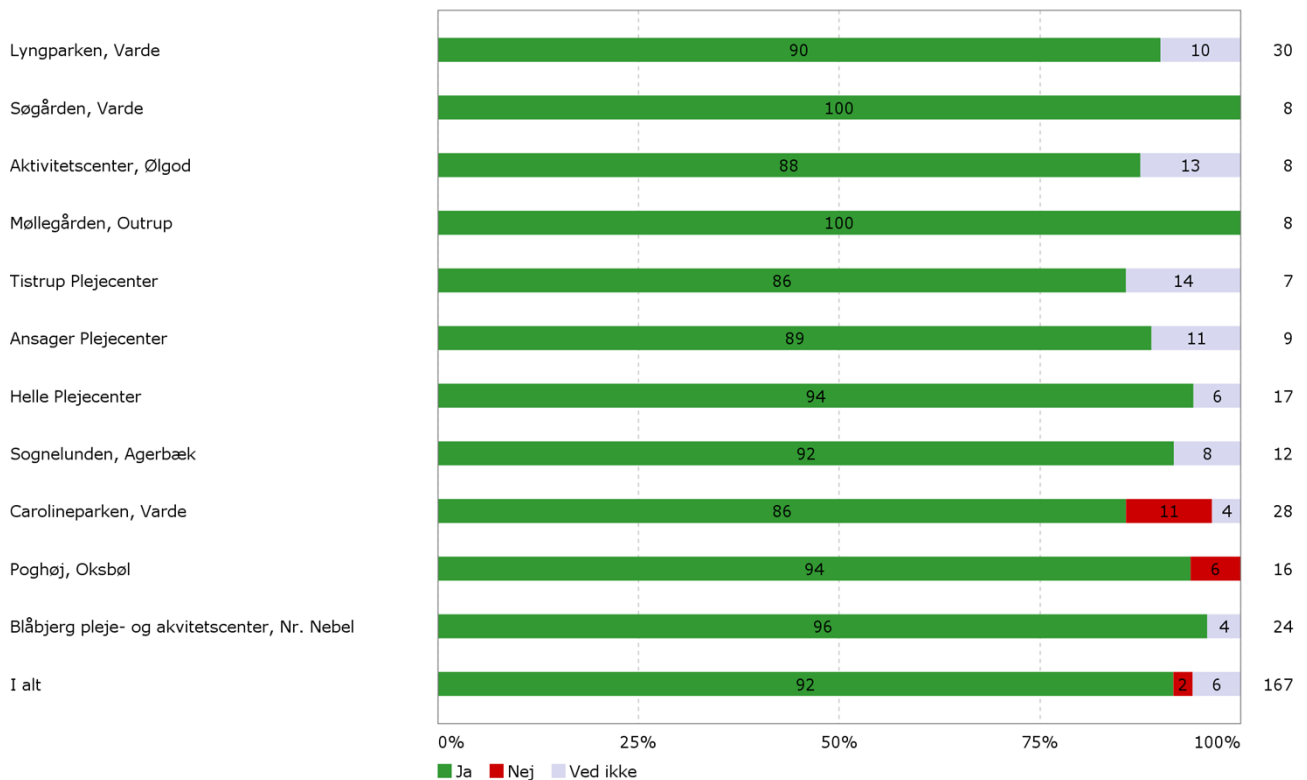


Personalet

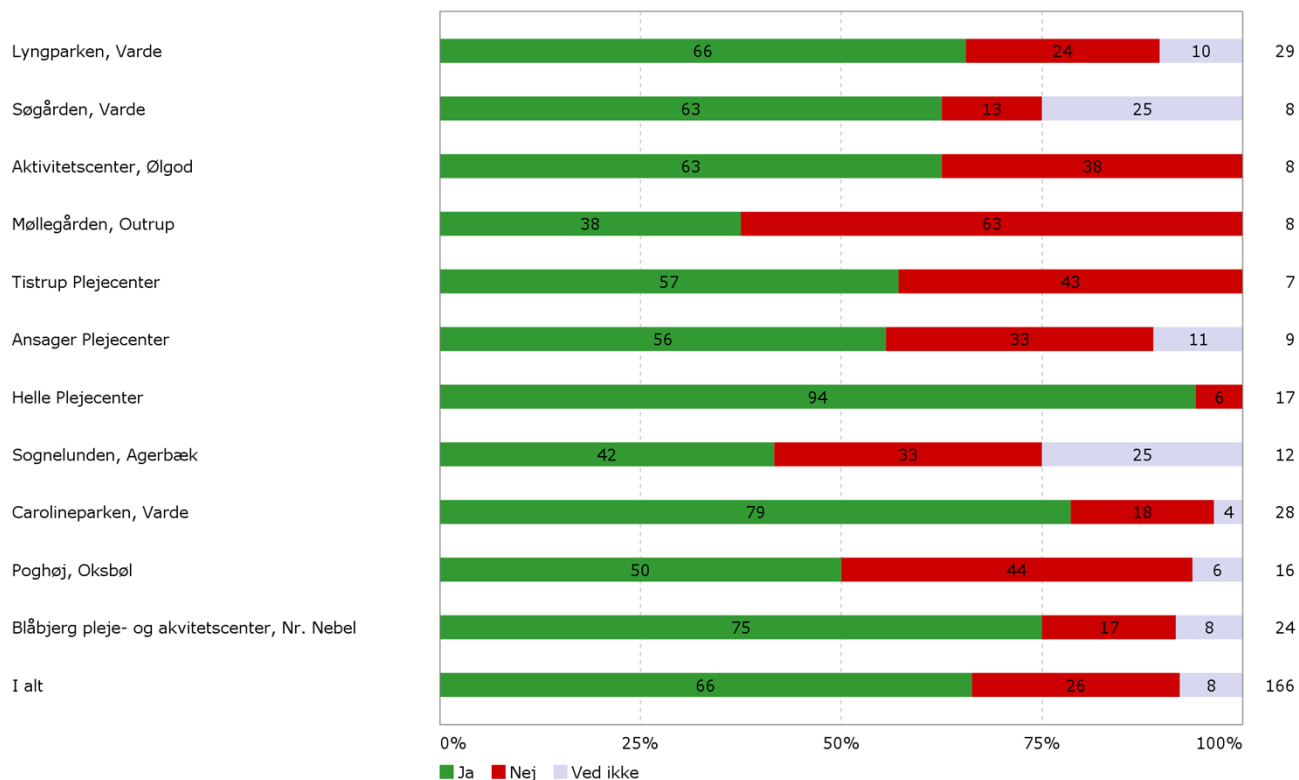
Spg. 1 – Synes du, at personalet er omsorgsfulde?



Spg. 2 – Synes du, at personalet udviser respekt overfor dig?

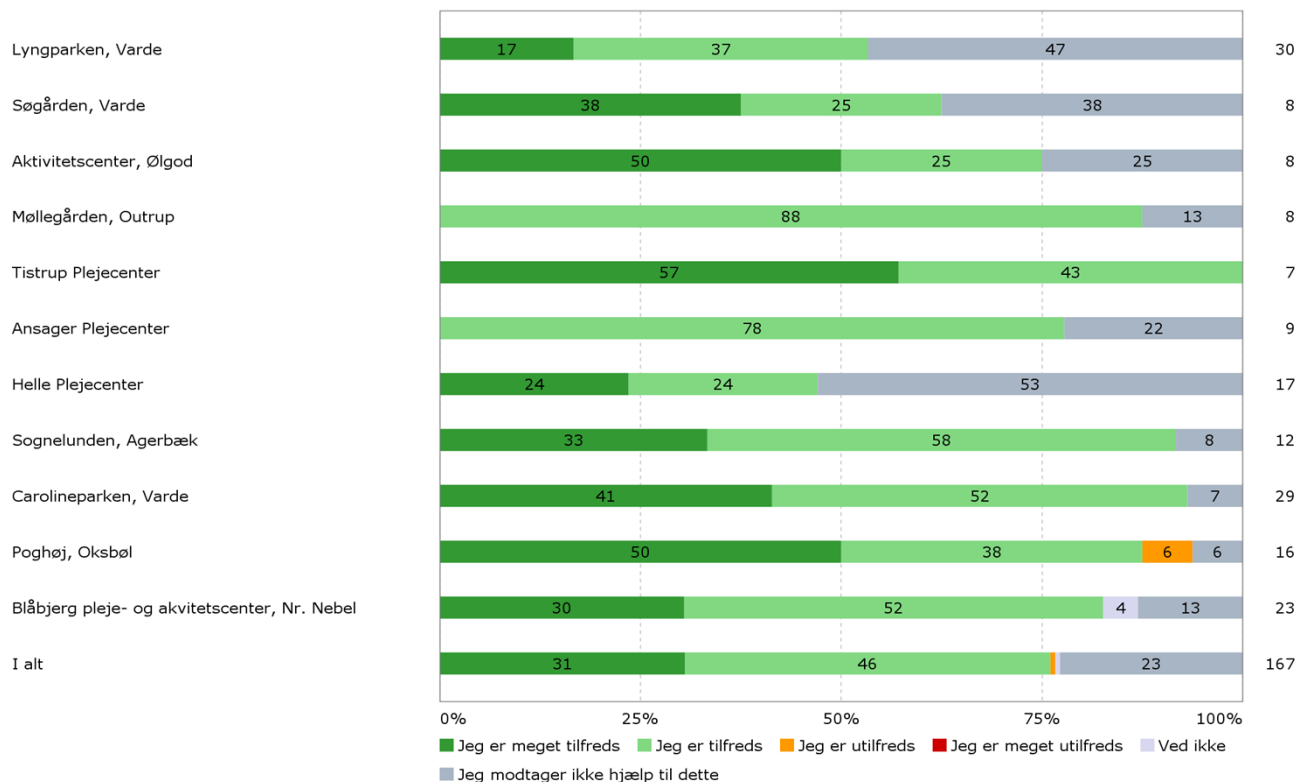


Spg. 3 – Synes du, at den hjælp, du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?

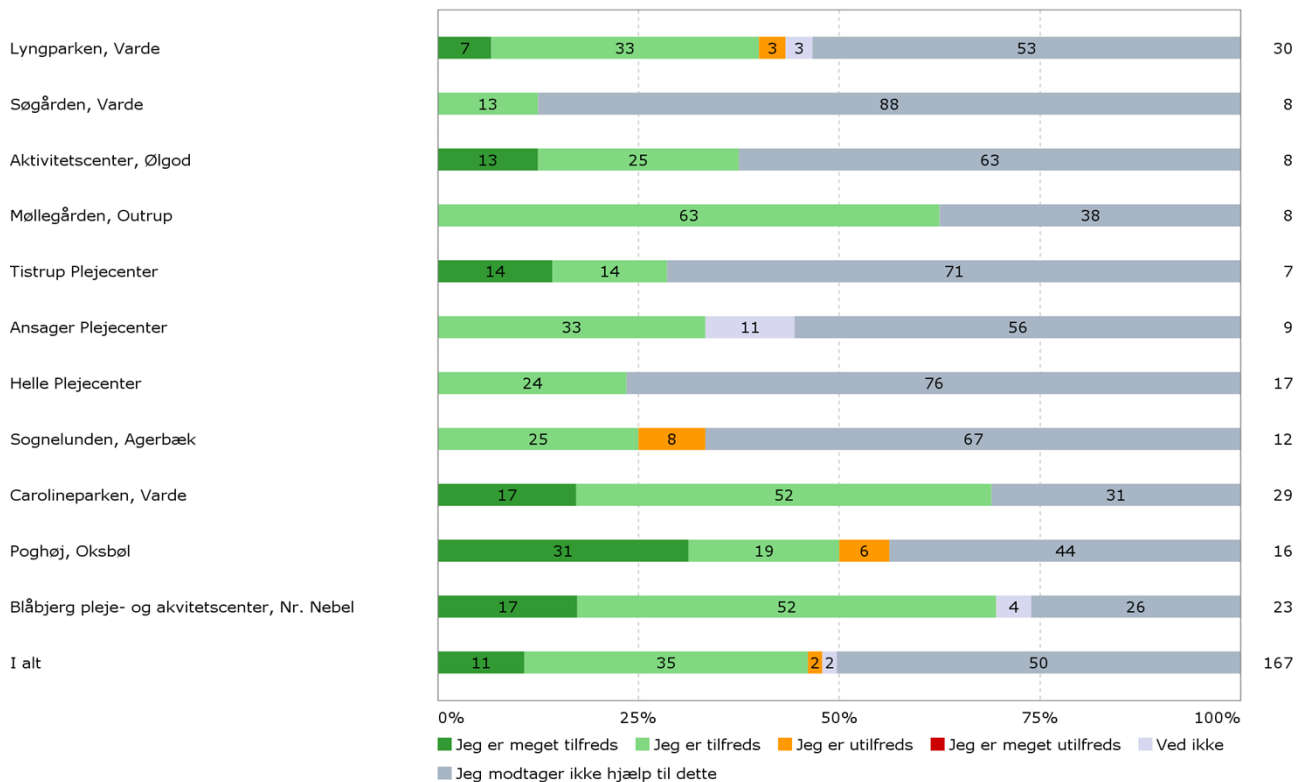


Personlig pleje

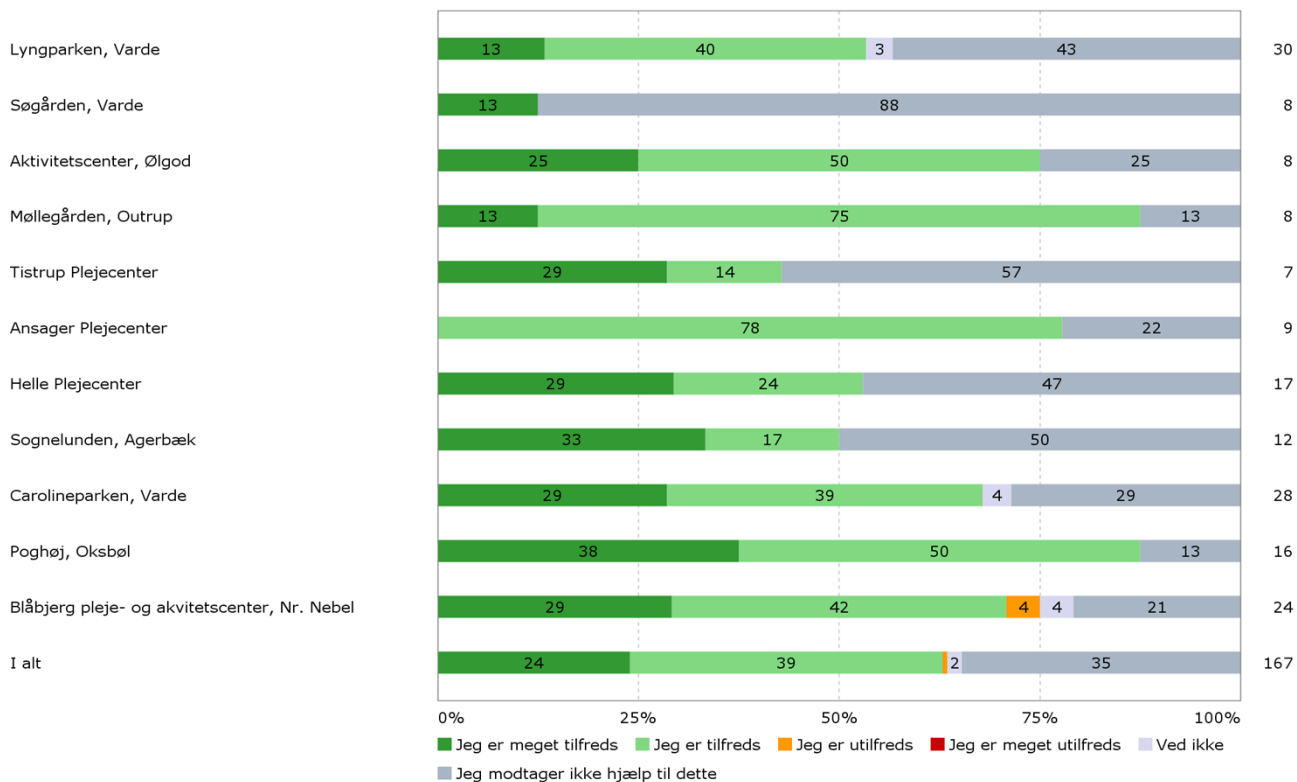
Spg. 4 – Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket?



Spg. 5 – Hvad synes du om hjælpen til toiletbesøg?

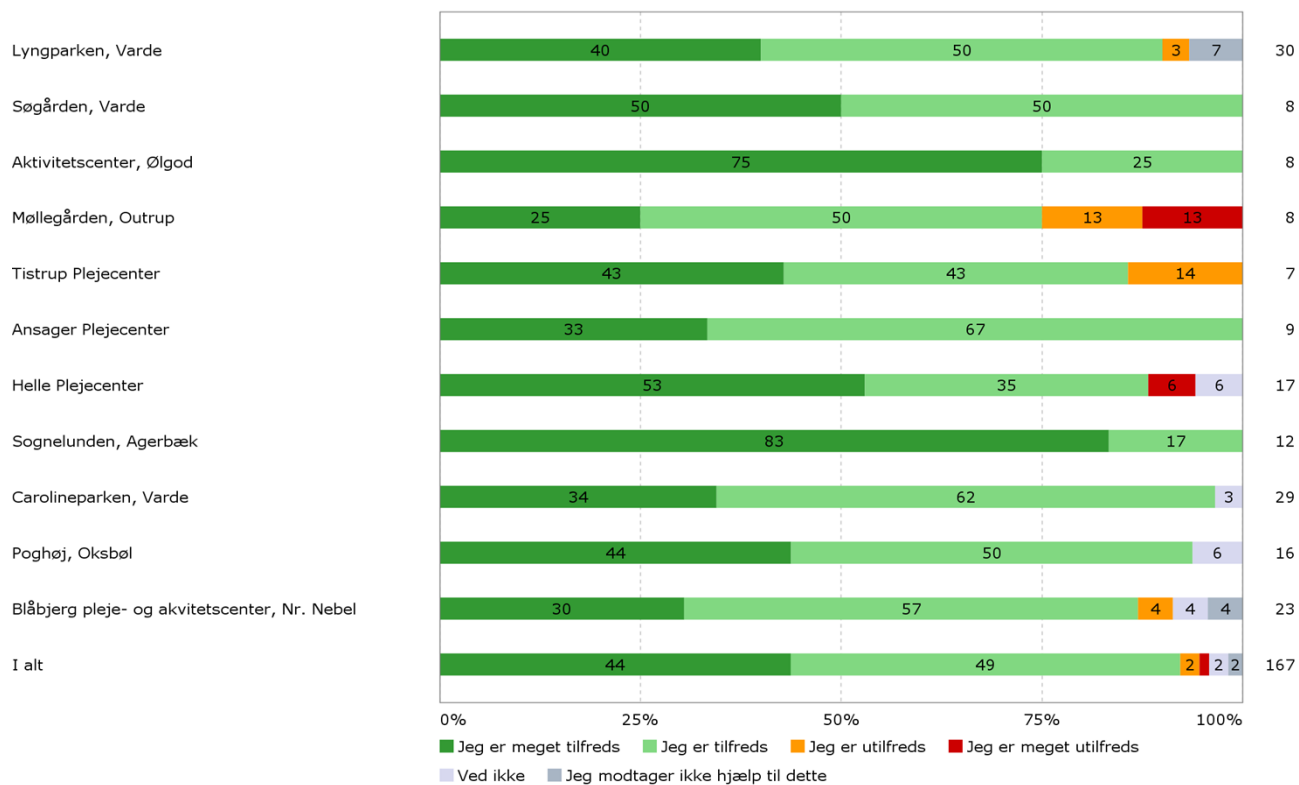


Spg. 6 – Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?

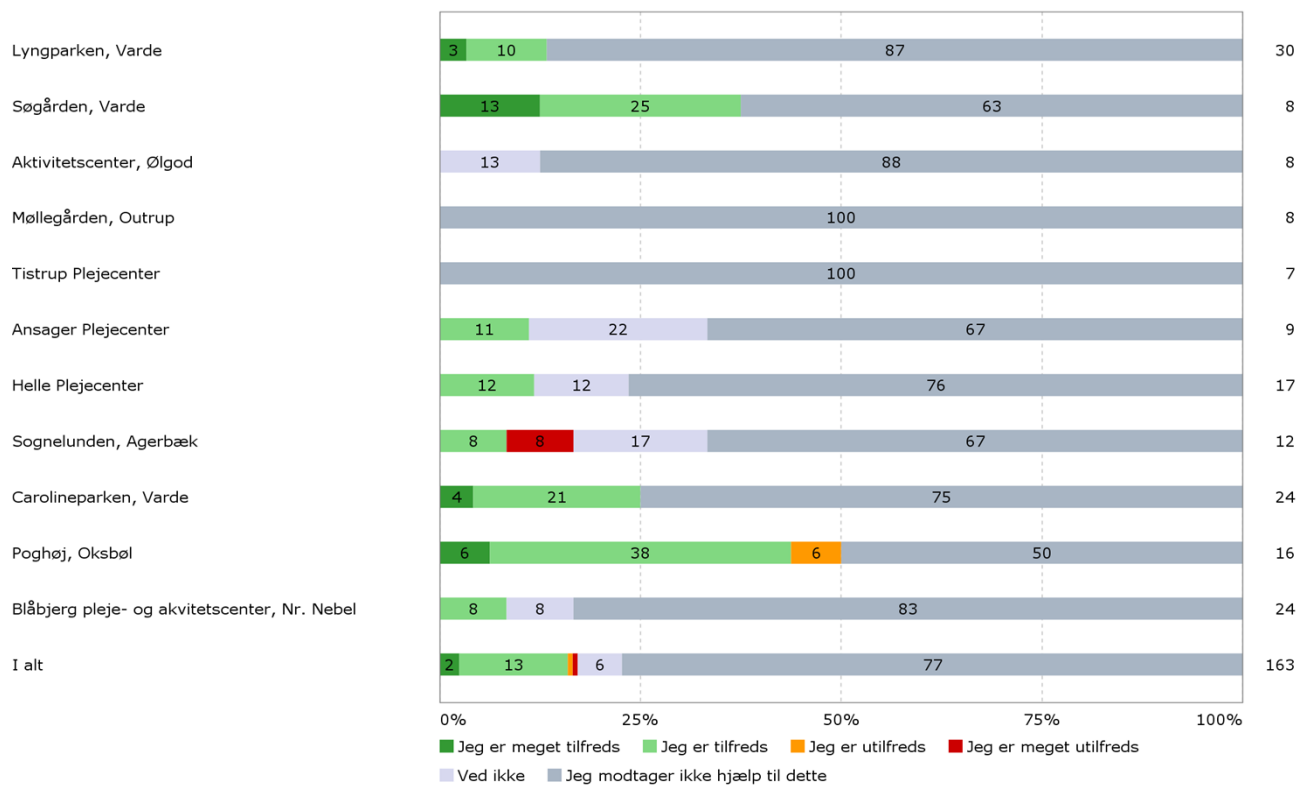


Praktisk hjælp

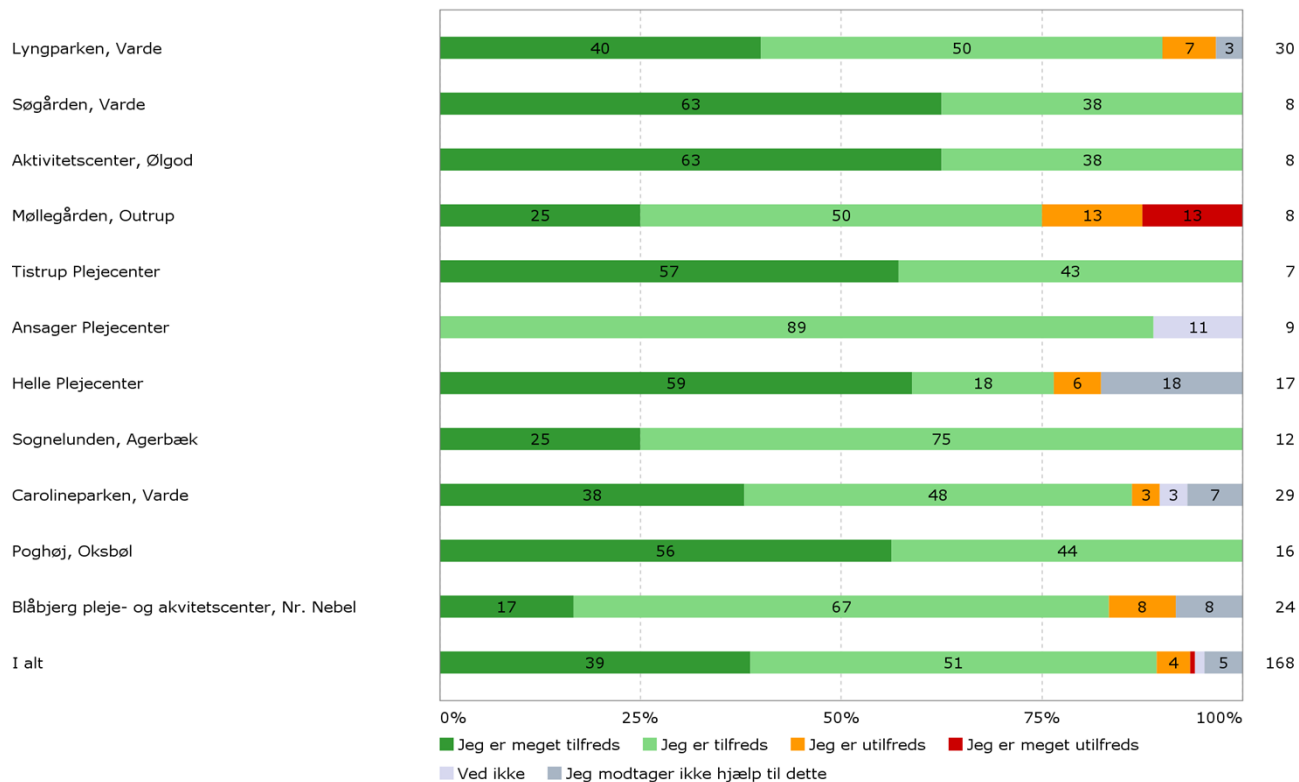
Spg. 7 – Hvad synes du om hjælpen til rengøring?



Spg. 8 – Hvad synes du om hjælpen til indkøb?

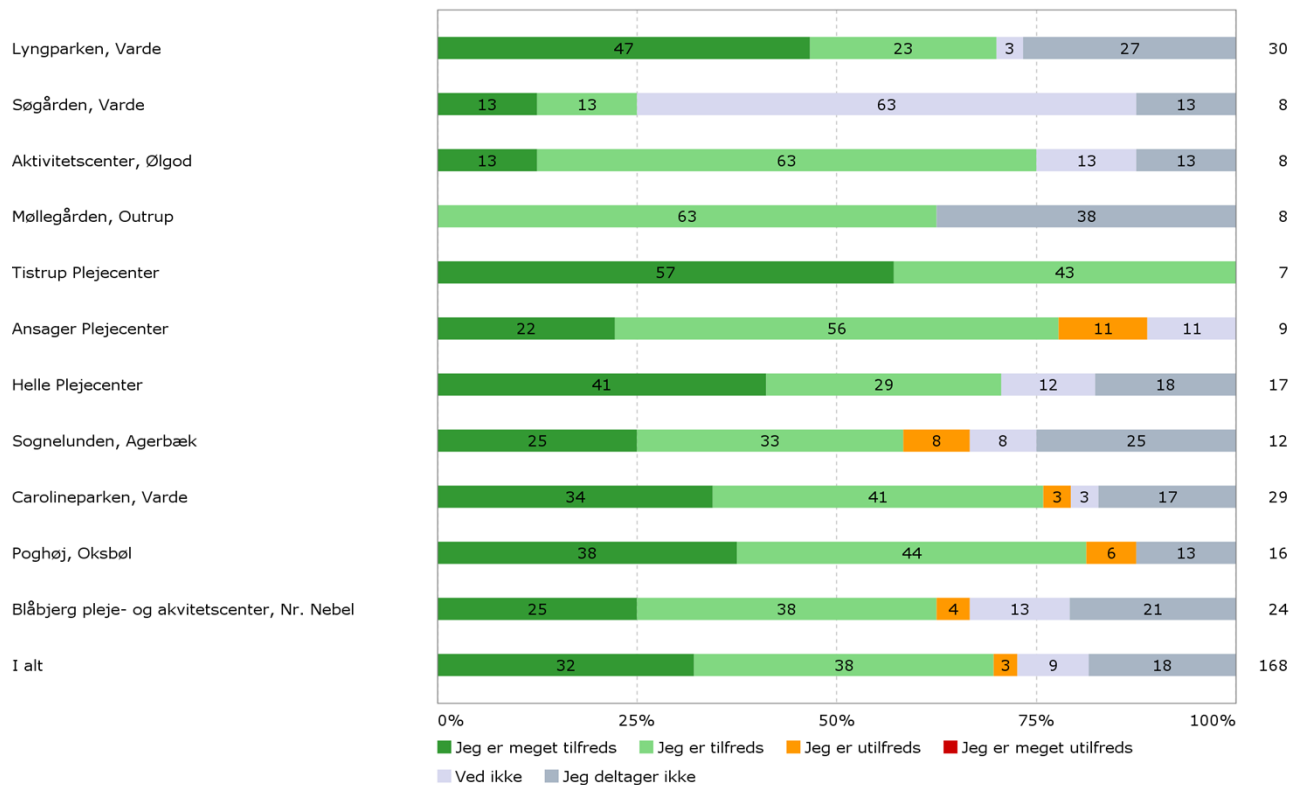


Spg. 9 – Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?

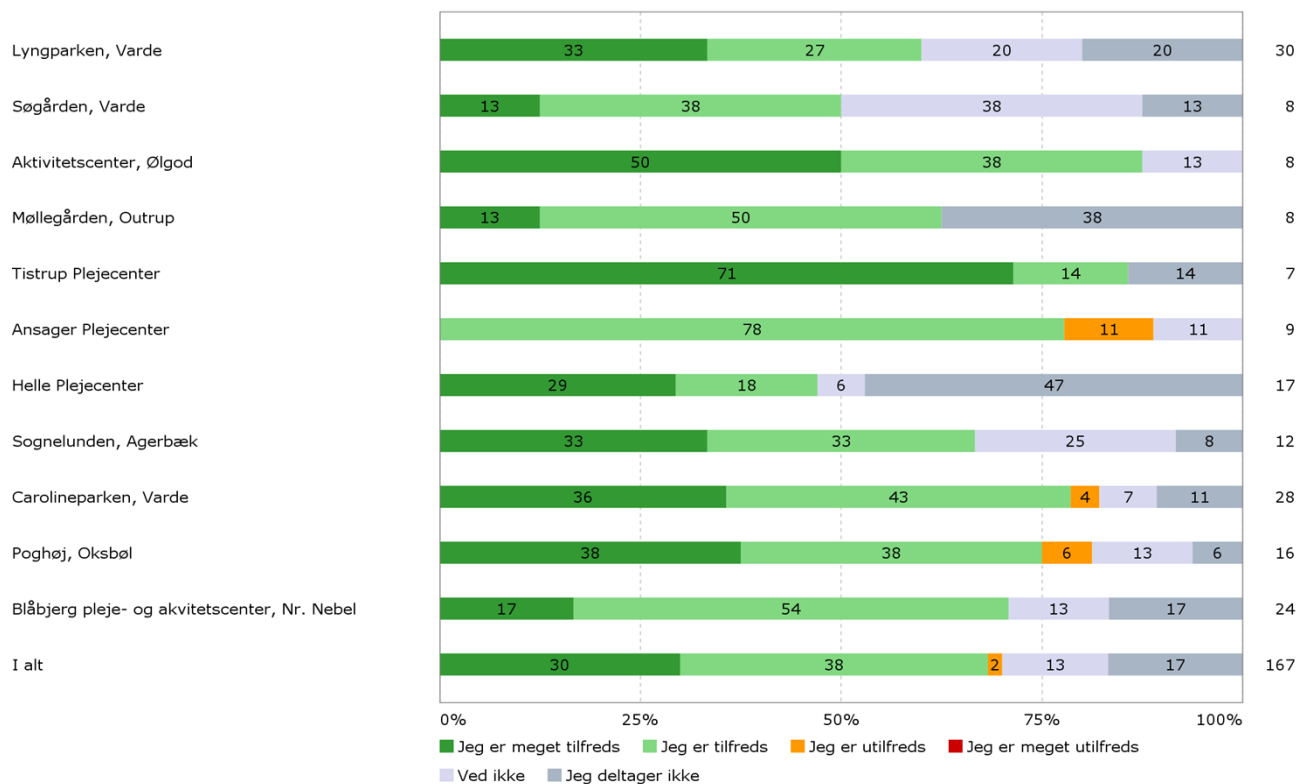


Fælles aktiviteter

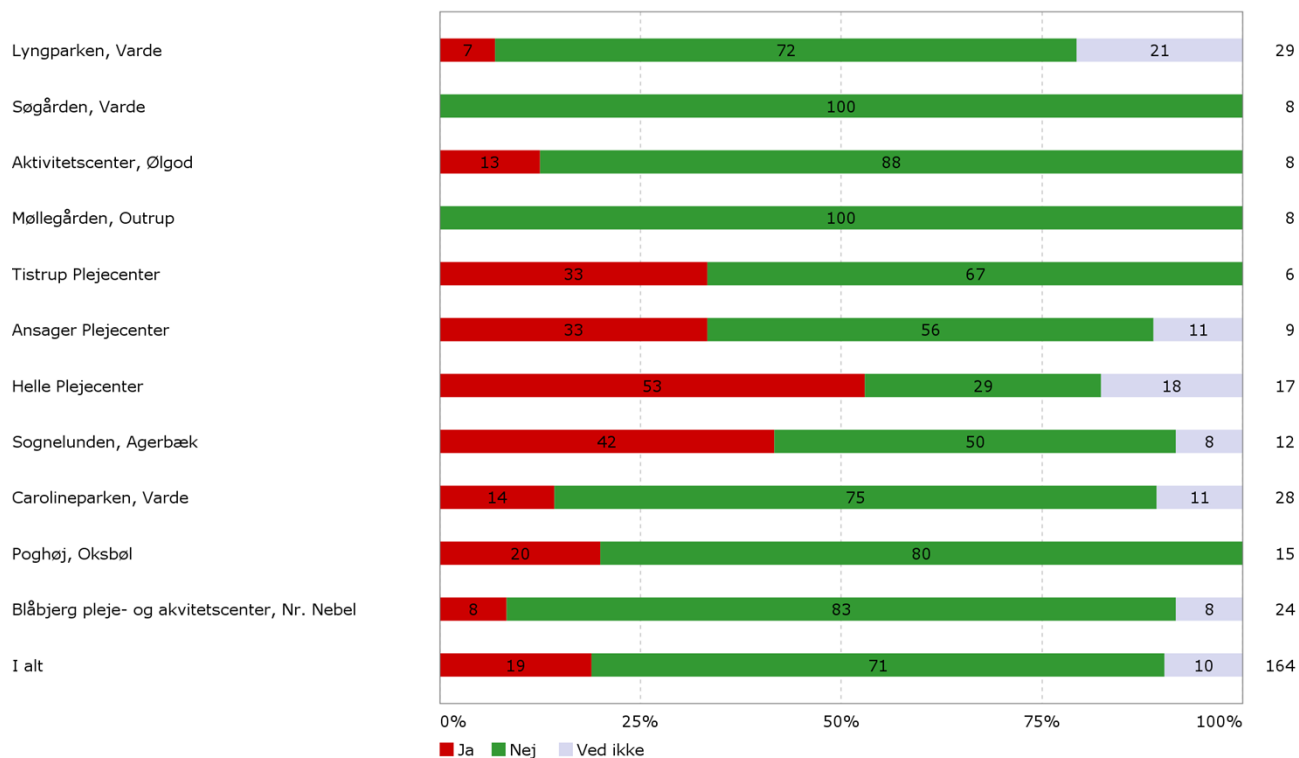
Spg. 10 – Hvad synes du om de daglige aktiviteter, der tilbydes på plejecenteret (madlavning, fællessang)?



Spg. 11 – Hvad synes du om de arrangementer, der afholdes her på plejecenterets (jul, påske)?

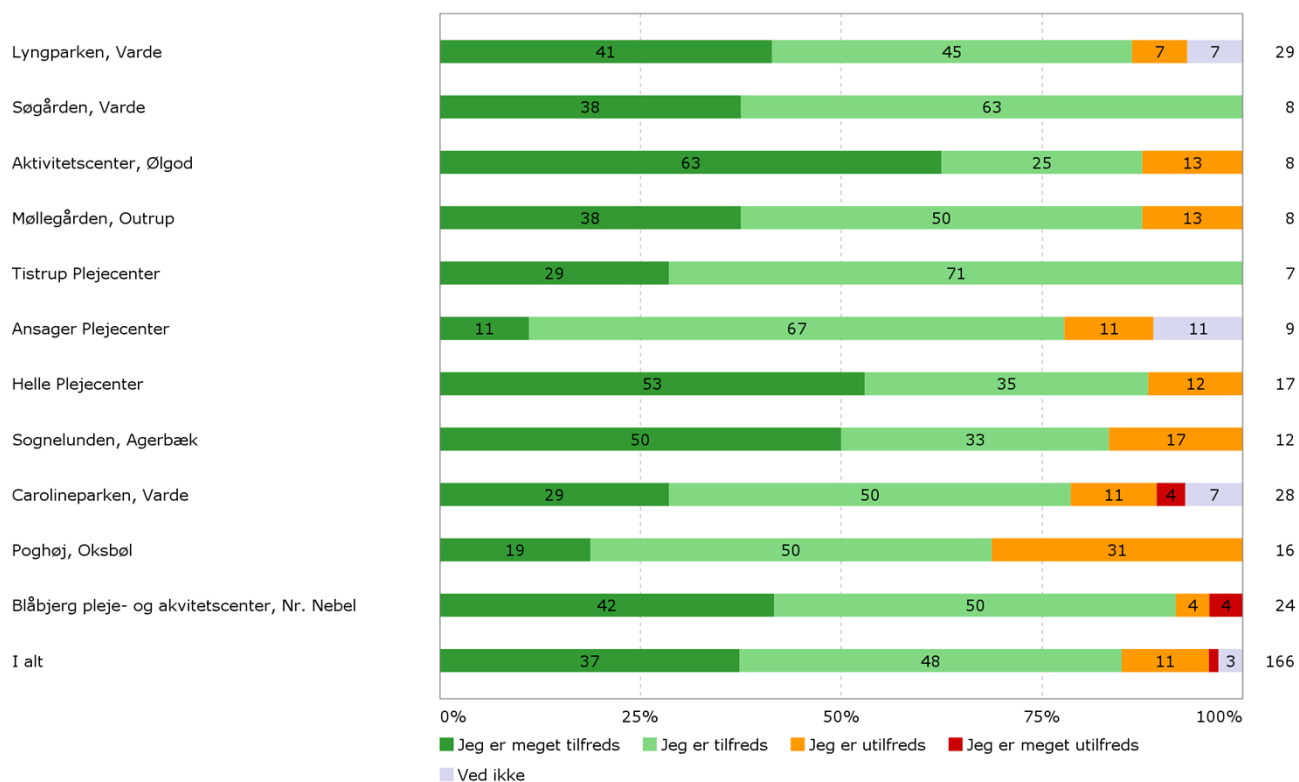


Spg. 12 – Oplever du, at føle dig alene, selvom du er samme med andre (f.eks. til arrangementerne, aftenkaffen)?

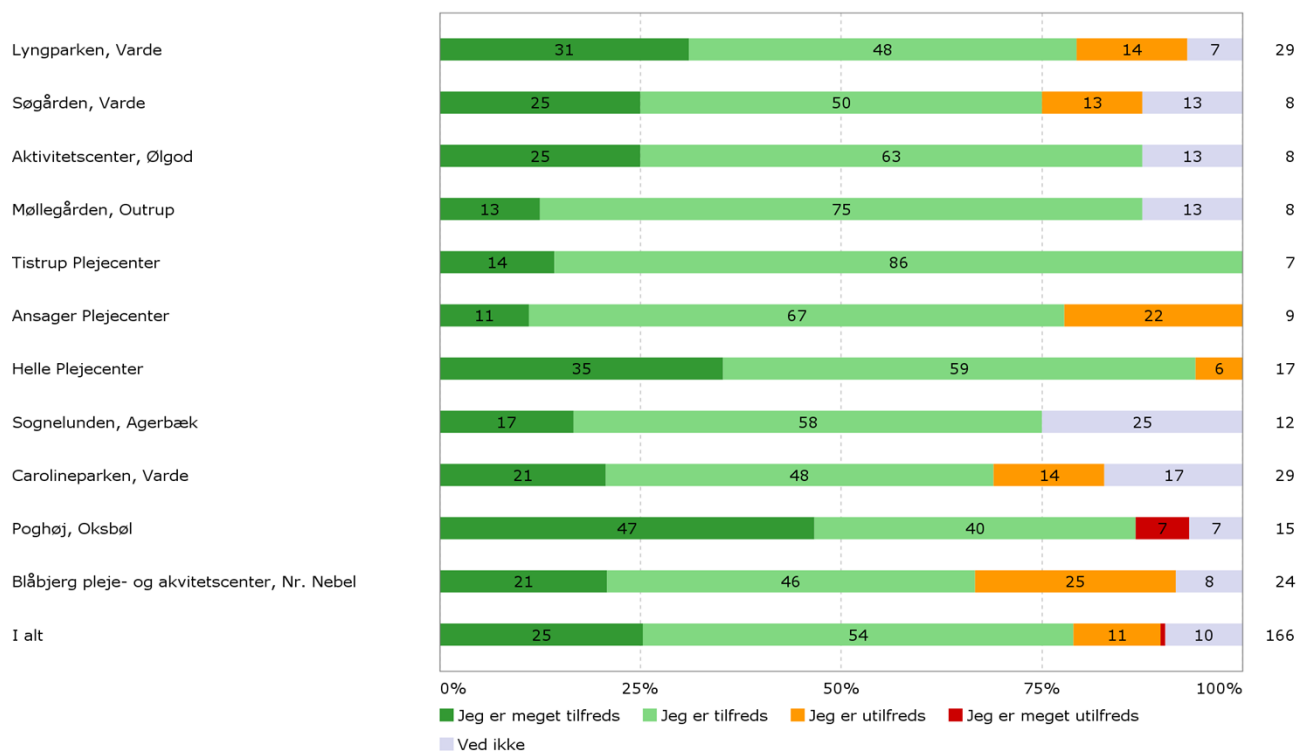


Måltider

Spg. 13 – Hvad synes du, om maden på plejecenteret?

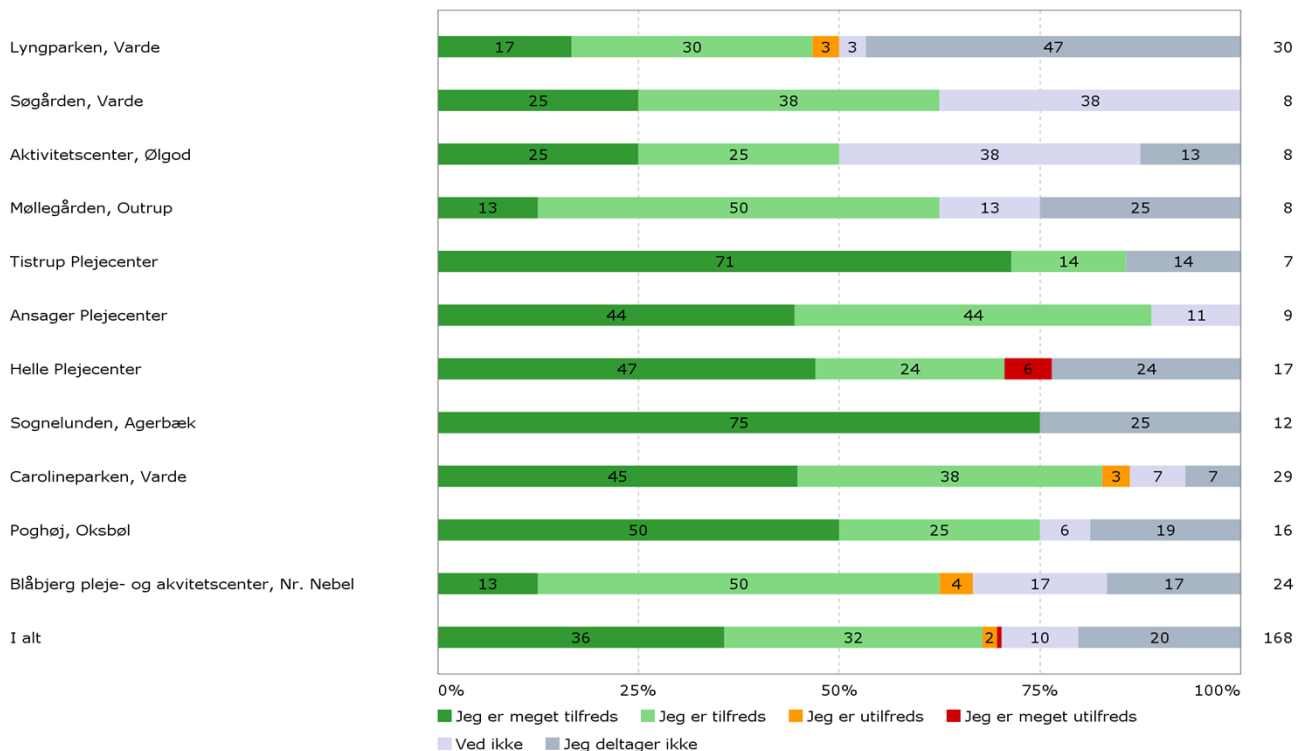


Spg. 14 – Hvad synes du, om atmosfæren omkring måltiderne (stemningen omkring måltiderne, er det hyggeligt, føles det som I har travlt)?

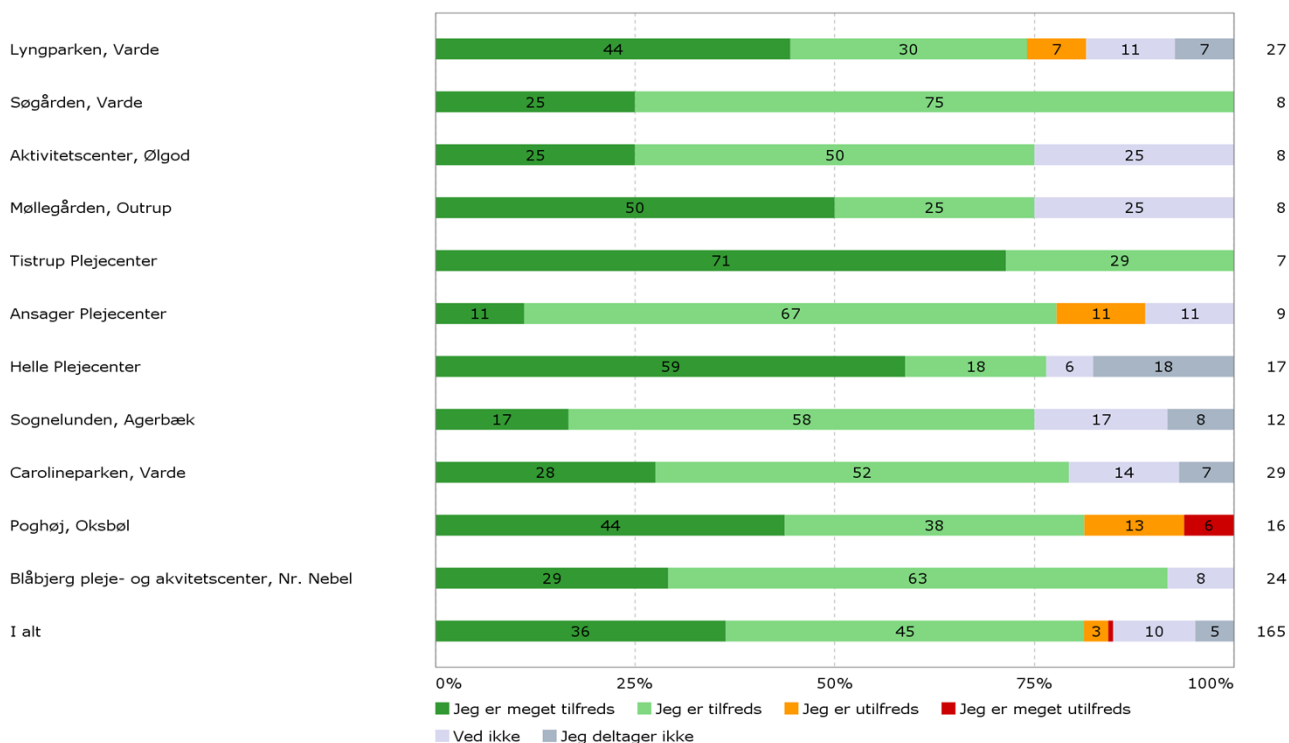


Naturen

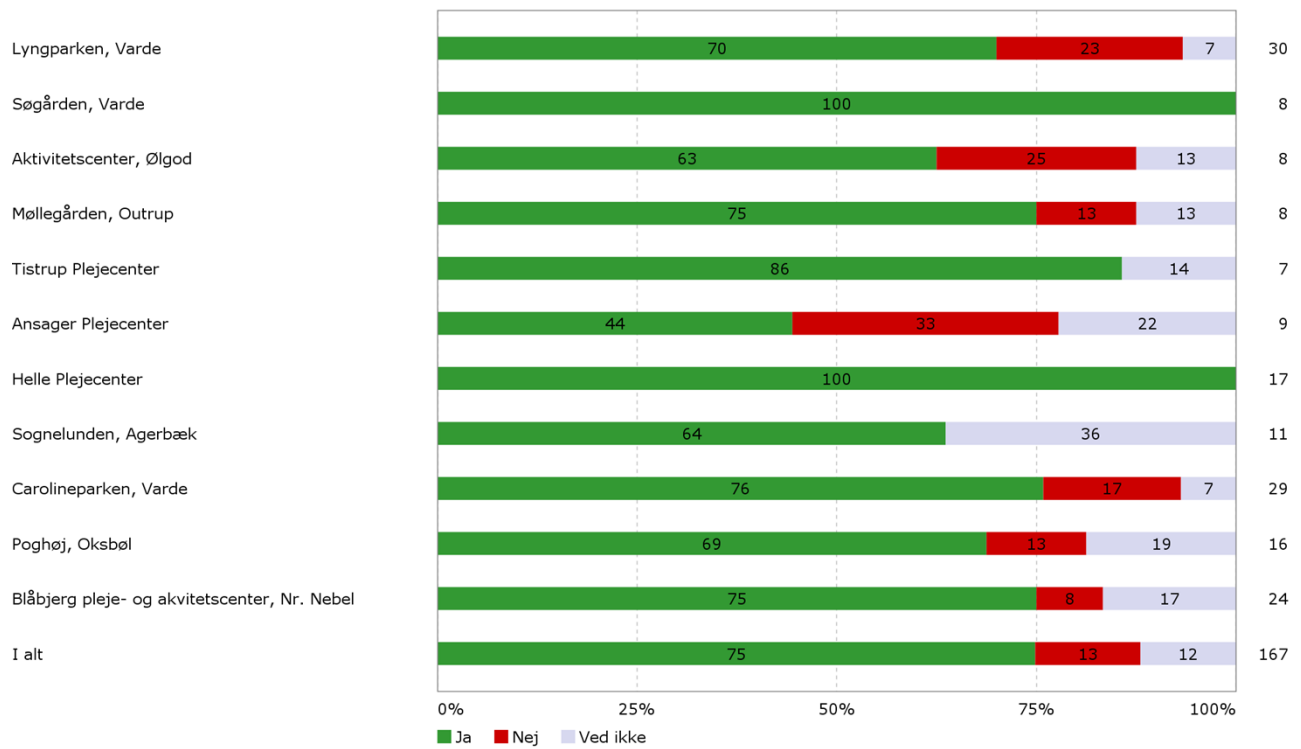
Spg. 15 – Hvad synes du, om de oplevelser du har i naturen sammen med personalet/frivillige (f.eks. gåture, busture, eftermiddagskaffe, nyde solen)?



Spg. 16 – Hvad synes du, om de udendørsområder her på plejecenteret?



Spg. 17 – Syner du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?



Sammenholdelse med Sundheds- og Ældreministeriet & KL's Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem 2015

Nærværende undersøgelses resultater er i lighed med den nationale brugertilfredshedsundersøgelse foretaget af KL og Sundheds- og Ældreministeriet 2015 (*Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem 2015*)³.

Borgerne i KL og Sundheds- og Ældreministeriets undersøgelse har svaret, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de modtager. Hvilket også er tilfældet for Varde Kommune. På landsplan i 2015 var 85,1% af borgere i plejehjem/-bolig tilfredse eller meget tilfredse med den samlede praktiske hjælp, mens 86% var tilfredse eller meget tilfredse med den samlede personlige pleje.

Den personlige pleje og praktiske hjælp er i undersøgelsen foretaget i Varde Kommune opdelt på 3 spørgsmål for hvert område; hjælp til at blive vasket, toilet besøg og påklædning, og for den praktiske hjælp; rengøring, indkøb og tøjvask. Ved alle spørgsmålene foreligger den samlede procentsats for tilfreds og meget tilfreds mellem 92,9% og 99,2% (svarafgivelserne "Ved ikke" og "Jeg modtager ikke hjælp til dette" er ikke medtaget ligesom Epinion fratrækker "Ved ikke" og "Irrelevant").

I den nationale undersøgelsen er der blevet spurgt ind til ensartetheden i den praktiske hjælp og den personlige pleje, hvor henholdsvis 77% og 78% i plejehjem/-bolig er tilfredse med ensartetheden. Denne kan sammenholdes med spørgsmål 3 "*Synes du, at den hjælp du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?*". Hvor der er en overvejende positiv tilkendelse, idet 66% svarer ja.

³ Udarbejdet af Epinion, besvaret af 2.286 borgere, der modtager praktisk hjælp og/eller personlig hjælp i eget hjem og på plejecentre.

Bilag 1: Svarprocent

Det enkle plejecenters svarprocent i forhold til respondentgruppen (168 borgere)		
Plejecenter	Respondenter	Svarprocent i forhold til respondentgruppen
Lyngparken, Varde	30	17,9%
Søgården, Varde	8	4,8%
Aktivitetscenter, Ølgod	8	4,8%
Møllegården, Outrup	8	4,8%
Tistrup Plejecenter	7	4,2%
Helle Plejecenter	9	5,4%
Ansager Plejecenter	17	10,1%
Sognelunden, Agerbæk	12	7,1%
Carolineparken, Varde	29	17,3%
Poghøj, Oksbøl	16	9,5%
Blåbjerg aktivitet- og plejecenter, Nr. Nebel	24	14,3%
Sum	168	100,0%

Bilag 2: Kommentarer

Kommentarerne er blevet inddelt i temaer af besøgsinterviewerne og arbejdsgruppen, der ligeledes har anonymiseret dem.

Personalet

- Nogen gør, andre gør ikke. Føler sig nogen gange uretfærdigt behandlet, da personalet tit har travlt og ikke har tiden til at vente og snakker hårdt nogle gange når der er travlt. [At personalet udviser respekt overfor dig?]
- Ja, lidt [At personalet udviser respekt overfor dig?]
- Som regel [At personalet er omsorgsfulde?]
- Både og [Synes du at den hjælp du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?]
- Vikar hjælp ikke det samme som fast personale [Synes du at den hjælp du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?]
- Forskellen er, hvem man kan og hvem man ikke kan på det personlige plan [Synes du at den hjælp, du får er lige god uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig]
Nogle er gode. Andre er dårlige dage. Stor forskel på personalet.
Synes alle er rigtig søde. Er glad ved alle. Der er én hun ikke bryder sig om.
- Jeg er glad ved at være her. Jeg er glad for personale, men der én som er meget hård i tonen og bestemt.
- Halvdelen af personalet er tip-top, men adskillige er ikke særlig arbejdsomme (afløsere)
- Forskellen på pleje efter personale
- Afløsere er lidt svære fordi de ikke ved ordentligt hvad de skal

Personlige pleje

- At jeg ikke skal sidde så længe på toilet.
- Har få travlt bedre tid til beboerne
- Venter nogen gange længe på hjælpe i henholdes til wc.
- Fungerer godt
- De unge er mere vågne end de gamle. For ikke nok hjælp.
- Beboeren klar dette selv, men hvis der er brug for hjælp kan man få det
- Klarer delvis selv [Kommentar til 'Hjælpen til af- og påklædningen']

Praktisk hjælp

- Mangler mere støvsugning oftere til fnuller [Hvad synes du om hjælpen til rengøring?]
- Synes det skal bære 1 gang om uge. Det er dejligt at få gjort rent. [Hvad synes du om hjælpen til rengøring?]
- Rengøring 1 gang i ugen ville være dejligt [Hvad synes du om hjælpen til rengøring?]
- Ikke altid helt rent. Pårørende vasker tøj. Plejecenteret vaske sengetøj og lign. [Hvad synes du om hjælpen til rengøring?].
- Pårørende hjælp [Hvad synes du om hjælpen til indkøb?]
- Det gør min kone [Hvad synes du om hjælpen til indkøb?]
- Pårørende [Hvad synes du om hjælpen til indkøb?]
- Får hjælp af nevø [Hvad synes du om hjælpen til indkøb?]
- Undertøj bliver sort i kanten. Nogen ting bliver væk. [Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?]
- Mangler sig tøj [Hvad synes du om hjælpen til tøjvask?]
- Hurtig service
- Tænker ikke over det.

Fælles aktiviteter

- God og meget underholdning [Hvad synes du om de daglige aktiviteter, der tilbydes her på plejecenteret?]
- Deltager ikke så ofte [Hvad synes du om de daglige aktiviteter, der tilbydes her på plejecenteret?]
- Ikke altid brugeren deltager, besøger familie. [Hvad synes du om de arrangementer, der afholdes her på plejecenteret?]
- Tager som regel hjem til familie. [Hvad synes du om de arrangementer, der afholdes her på plejecenteret?]
- Ikke prøvet det i nu, da er flyt ind i sommers [Hvad synes du om de arrangementer, der afholdes her på plejecenteret?]
- Vil ønske at han kom med på tur
- Jeg kunne godt tænke mig nogle aktiviteter i weekenderne, noget som fx kroket.
- Mangler nogle aktiviteter. Evt. æsel spil om aftenen.
- Vi mangler en bus, så vi kan komme på tur.
- Fællessange er okay.
- Pga. luftmangel kan jeg ikke deltage ret meget i aktiviteterne men er tilfreds :)

Trivsel

- Savner en af de andre borgere som flyttede fra centret. Synes mange af de nuværende beboere er svære at snakke med. [Oplever du, at føle dig alene, selvom du er sammen med andre?]
- Føler at borger har ingen at snakke med [Oplever du, at føle dig alene, selvom du er sammen med andre?]
- Nogle gange, men umiddelbart nej [Oplever du at føle dig alene, selvom du er sammen med andre]
- Kræver fælles interesser og noget mere relevans [Oplever du, at føle dig alene, selvom du er sammen med andre?]
- Engang imellem [Oplever du, at føle dig alene, selvom du er sammen med andre?]

Måltider

- Ganske almindelig mad. Godt nok, men ikke at prale af [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Delvis [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Morgenmaden er god [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Lang tidsholdbart mælk burde ikke serveres for gamle mennesker [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- For meget grød til dessert [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- For tørt rugbrød [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Ønsker mere gammeldags mad [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Madlavningen skal være på hjemmene. Maden er skiftende men ikke altid god (tørt kød) [Hvad synes du om maden her på plejecenteret?].
- Personalet har meget travlt [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Mangler bordskive [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Personalet har travlt med at rydde af [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Personalet og beboere er tit hurtige til at fjerne tallerkner før alle er færdige [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Lidt forvirrende når personalet har travlt [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Borger føler personalet har travlt omkring borgers middagsmad (uro i spisestuen) [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Synes de sorte folie-bakker ødelægger fornøjelsen lidt. God hverdagsmad. Nogen er meget dårlige og hoster maden op [Hvad synes du om atmosfæren omkring måltiderne?].
- Er på diabetes kost. Personalet er gode til at hjælpe og er hurtige
- Hun vil gerne spise mere.

Naturen

- Kan ikke pga. KOL, men vil gerne [Hvad synes du om de oplevelser du har i naturen sammen med personalet/frivillige?]
- Rigtig hyggeligt [Hvad synes du om de oplevelser du har i naturen sammen med personalet/frivillige?].
- Jeg kører ud i min elektriske kørestol alene og sammen med min kone Rigtig hyggeligt [Hvad synes du om de oplevelser du har i naturen sammen med personalet/frivillige?].
- Det er flot [Hvad synes du om udendørsområderne på plejecenteret?]
- Færdes rundt i kørestol [Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?]
- Dårligt fordi der er høje kanter til udenfor til dem med kørestol [Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?].
- Borger er kørestolsbruger og kan ikke selv komme ud til udendørsområder [Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?]
- Borger kan ikke komme ud på terrassen pga. kanten ved dør [Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?]
Kan ikke selv [beboer kan ikke selv komme ud til centerets udendørsområder] [Synes du, at du har nemt ved komme ud til jeres udendørsområder?]
- Ønsker at komme ud
- Havemand ønskes.
- Mere frugt ønskes.
- Der mangler en havemand

Generelt

- Det kan ikke være bedre.
- Meget tilfreds.
- Ikke spor at klage over.
- Meget tilfreds.
- Bliver mere og mere tilfreds. Jeg synes personale har travlt og for lidt tid, men de klarer det godt.
- Ingen klager. Jeg synes jeg får en god behandling
- Det hele er som det skal være.
- Dejligt sted at være. Jeg er glad for at bo her.
- Jeg er meget glad og tryk for at være her på Blåbjerg Plejecenter
- Godt tilfreds.
- Ønsker at vi kommer hinanden mere ved. Personalet hjælper til at skabe tale emner.
- Borger vil gerne have selvbestemmelse over sin egen pleje. I starten gjorde personalet for meget for borgeren. Hun savner rengøringen som den var i gamle dage.
- Deprimerende med højt råbende beboer i spisesalen / borger med lav funktionsnedsættelse. Beboer i spisestuen råber / skråler konstant meget høj lyd. Ødelægger stemning i dagcenter.
- Er utilfreds med at der er en der vil bestemme alt. Derfor er der X af i meget utilfreds. Men alt i alt = OK
- Borger mener at personalet ikke behøver at have respekt for ham?
- Ville hellere være hjemme. Men er ikke utilfreds som sådan. Kun fordi det ikke kan være anderledes.
- Personale har for travlt. For lidt personale
- Manglen på personalet
- Mere personale til varme hænder
- Syntes at nogle af pigerne er for unge!
- Mangle på personalet
- Nogle ansatte skulle aldrig være ansat!
- Hun er tilfreds med hjælp hun får, men hun vil gerne få lidt mere hjælp og opmærksomhed