



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 rapporterne *"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% |