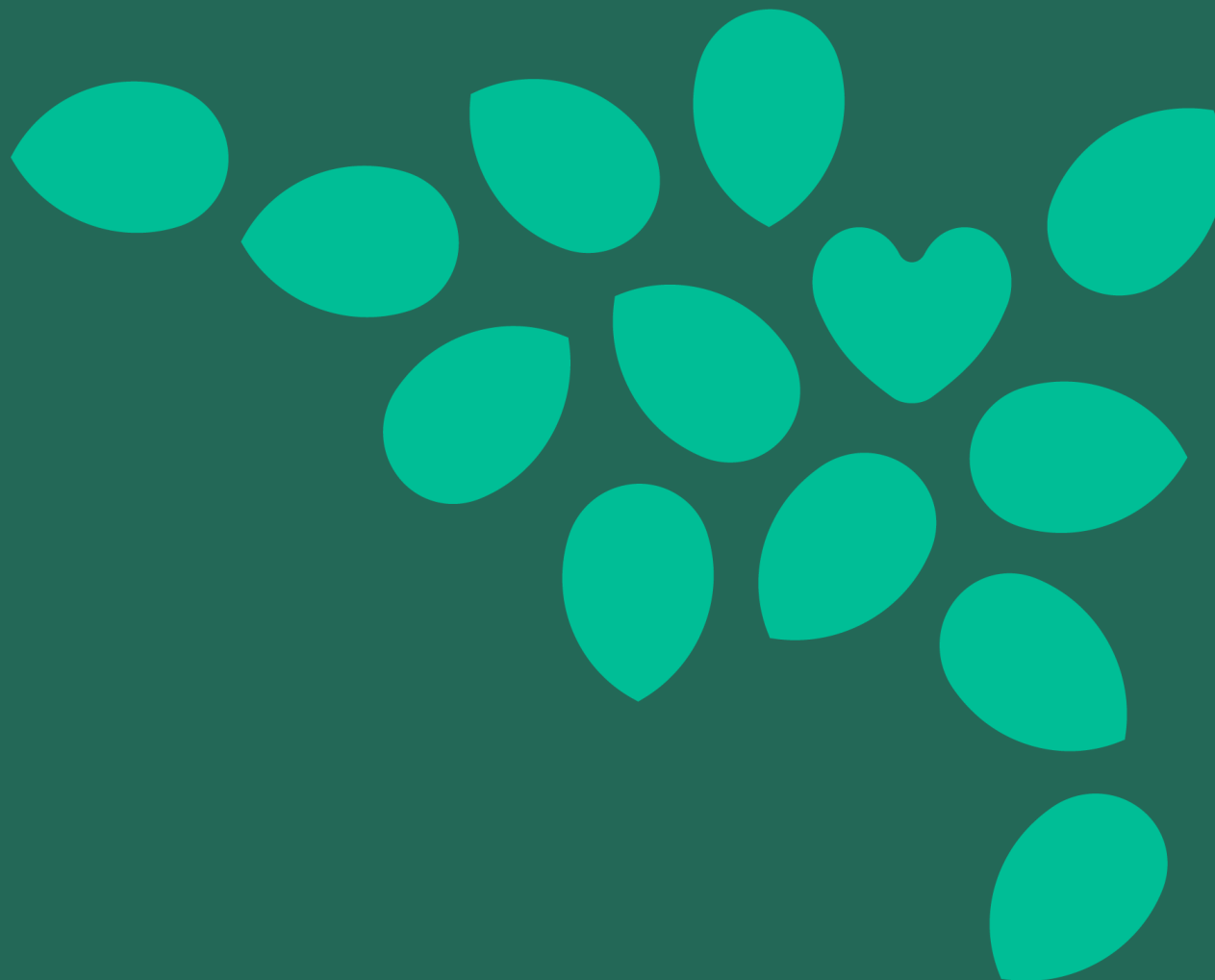


Borgertilfredsheds-undersøgelser 2022

Tværgående rapport med hovedresultater fra alle undersøgelser på pleje- og sundhedsområdet

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Samlet tilfredshed	6
3.	Medarbejderne	9
4.	Livskvalitet og sociale relationer	12

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne tværgående rapport præsenteres hovedresultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelserne blandt borgere på pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune. Undersøgelserne er lavet af Epinion for Gentofte Kommune, og dataindsamlingerne er i alle tilfælde gennemført i maj-juni 2022.
- Den tværgående rapport indeholder resultater fra fem selvstændige dataindsamlinger blandt borgere i Gentofte Kommune. Undersøgelserne er lavet på følgende områder:
 - Borgere i plejebolig
 - Borgere, der modtager hjemmepleje eller hverdagsrehabilitering
 - Borgere, som har været på midlertidigt plads / aflastningsophold
 - Borgere, som har gennemført et genoptræningsforløb
 - Pårørende til borgere i plejebolig
- Denne tværgående rapport indeholder udelukkende de spørgsmål, der går på tværs af flere af fem undersøgelser, og har særligt fokus på samlet tilfredshed, tilfredshed med medarbejderne, og resultater omhandlende livskvalitet og sociale relationer. Alle resultaterne fra hver de fem undersøgelser kan ses i rapporterne fra hver undersøgelse.
- Undersøgelserne indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Oversigt over undersøgelserne

Undersøgelse	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Hjemmepleje	1.534	729	48%
Plejebolig	789	375	48%
Genoptræning	908	472	52 %
Midlertidige pladser	197	73	37 %
Pårørende	837	343	41%

Tabellen viser en samlet oversigt over de fem undersøgelses populationer, antal besvarelser og svarprocenter.

Svarprocenterne i Gentofte Kommunes undersøgelser er generelt på niveau med svarprocenten i Epinions sammenlignelige undersøgelser for andre kommuner. Dog er svarprocenten i undersøgelsen blandt pårørende til beboere i plejebolig marginalt lavere.

Dataindsamlingerne er indsamlet i følgende tidsrum:

- Hjemmepleje: 23. maj til 20. juni 2022
- Plejebolig: 23. maj – 24. juni 2022
- Genoptræning: 24. maj – 19. juni 2022
- Midlertidige pladser: 23. maj – 15. juni 2022
- Pårørende: 8. juni – 27. juni 2022

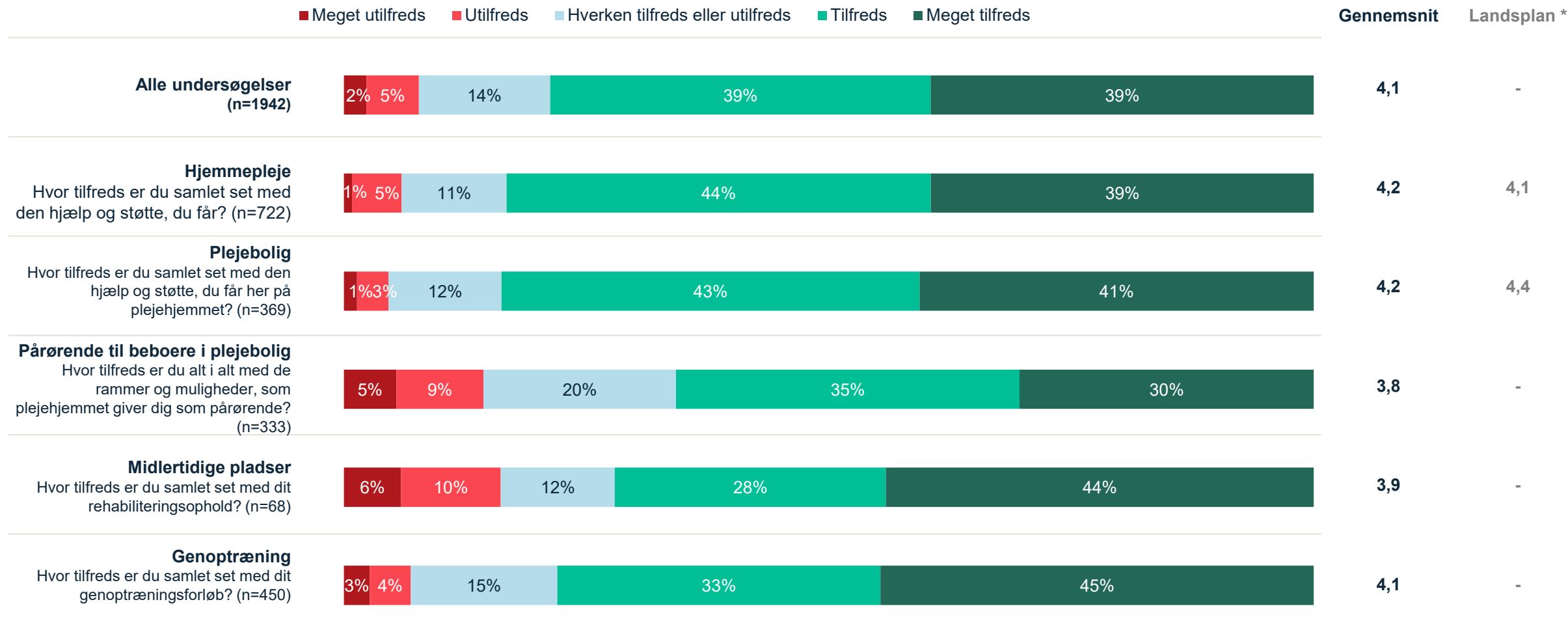
Undersøgelsen blandt beboere i plejebolig er gennemført ved hjælp af personlige interview med beboerne.

I de øvrige undersøgelser har borgerne deltaget via en kombination af besvarelser af online spørgeskemaer og telefoniske interview. For en detaljeret metodebeskrivelse henvises til rapportererne for hver af de fem undersøgelser.

2.

Samlet tilfredshed

Samlet tilfredshed på tværs af alle undersøgelser



* Note: I figuren ovenfor vises tilfredshedsscoren på landsplan i relation til plejebolig og hjemmepleje. Landsplansresultatet er kun vist i relation til hjemmepleje og plejebolig, fordi der kun findes sammenlignelige nationale borgertilfredshedsundersøgelser på disse to områder. For yderligere information om de nationale tilfredshedsundersøgelser henvises til Sundhedsdatastyrelsen: <https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre>

Samlet tilfredshed på tværs

På tværs af undersøgelserne er den samlede tilfredshed i gennemsnit 4,1.

Den samlede tilfredshed blandt borgere i plejebolig og borgere, der modtager hjemmepleje, er den højeste på tværs af undersøgelserne (gennemsnit: 4,2). Den samlede tilfredshed blandt beboere i plejebolig ligger under gennemsnittet på landsplan, som ligger på 4,4. Omvendt ligger den samlede tilfredshed blandt borgere, som modtager hjemmepleje, marginalt højere end gennemsnittet på landsplan, som ligger på 4,1.

Borgere, der har gennemført et genoptræningsforløb, har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,1, hvilket ligger højere end den gennemsnitlige samlede tilfredshed blandt borgere, som har været på midlertidige pladser / aflastningsophold (3,9).

Den samlede tilfredshed blandt pårørende til beboere i plejebolig ligger på 3,8, hvilket er den laveste på tværs af undersøgelserne. Dette er dog normalt, og ses i alle de pårørendeundersøgelser, Epinion laver for kommuner.

Hjemmepleje

83% af borgerne samlet set er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager.

6% er derimod utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore med hjælp og støtte på 4,2, hvilket er marginalt højere end landsgennemsnittet på 4,1.

Plejebolig

84% af beboerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får på plejehjemmet.

12% af beboerne er hverken tilfredse eller utilfredse, og 4% er utilfredse eller meget utilfredse.

Det resulterer i en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,2, hvilket er marginalt under det landsdækkende gennemsnit på 4,4.

Pårørende

65% af de pårørende til beboere i plejebolig er meget tilfredse eller tilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem.

20% er hverken tilfredse eller utilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem, og 14% er utilfredse eller meget utilfredse.

Den gennemsnitlige samlede tilfredshedsscore med plejeboligerne ligger på 3,8.

Midlertidige pladser

72% af borgerne svarer, at de samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med deres ophold.

Modsat er 16% af borgerne enten utilfredse eller meget utilfredse, og 12% af borgerne svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore på 3,9.

Genoptræning

Knap fire ud af fem svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet samlet set (78%).

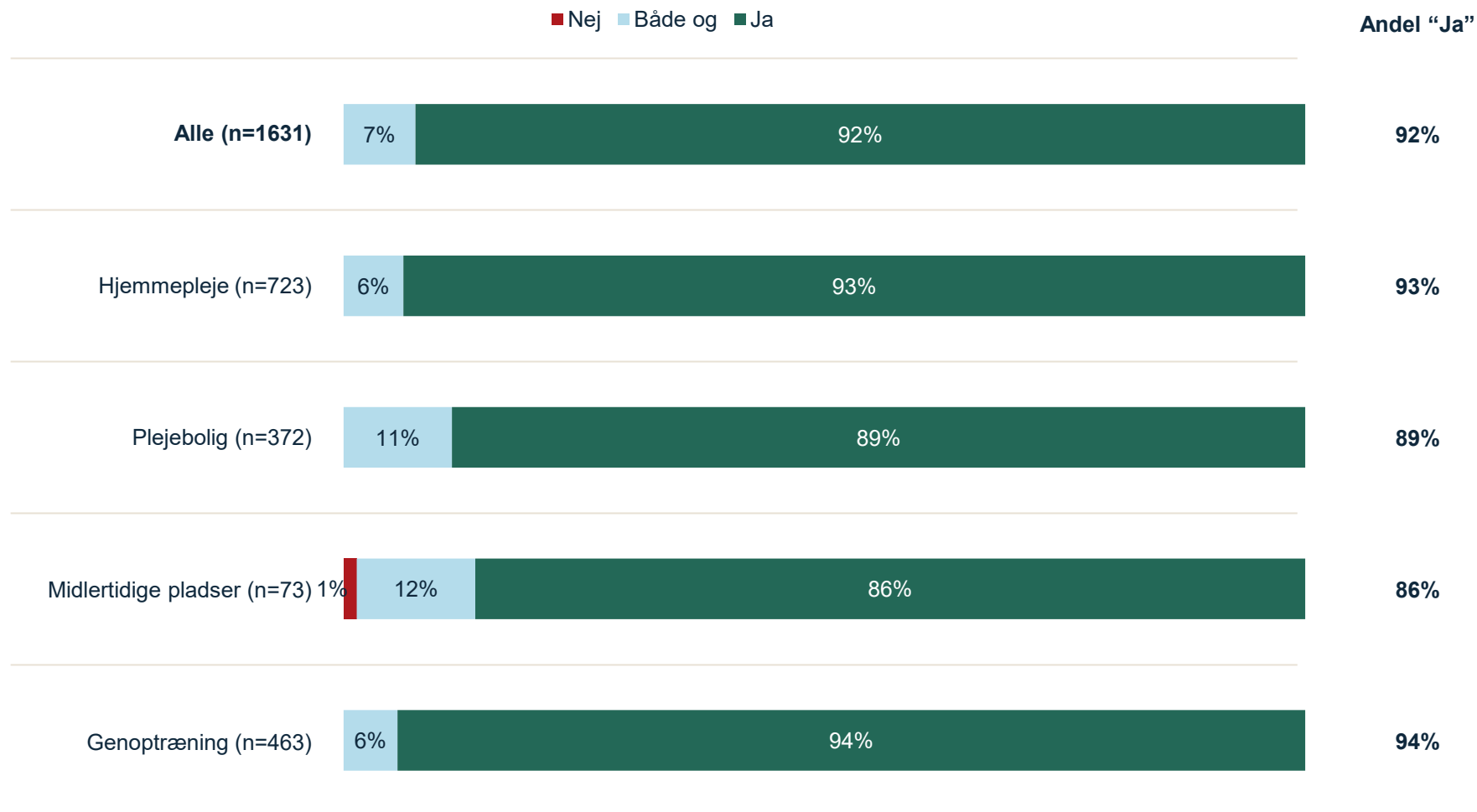
7% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 15% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore på 4,1.

3.

Medarbejderne

Er medarbejderne venlige over for dig?



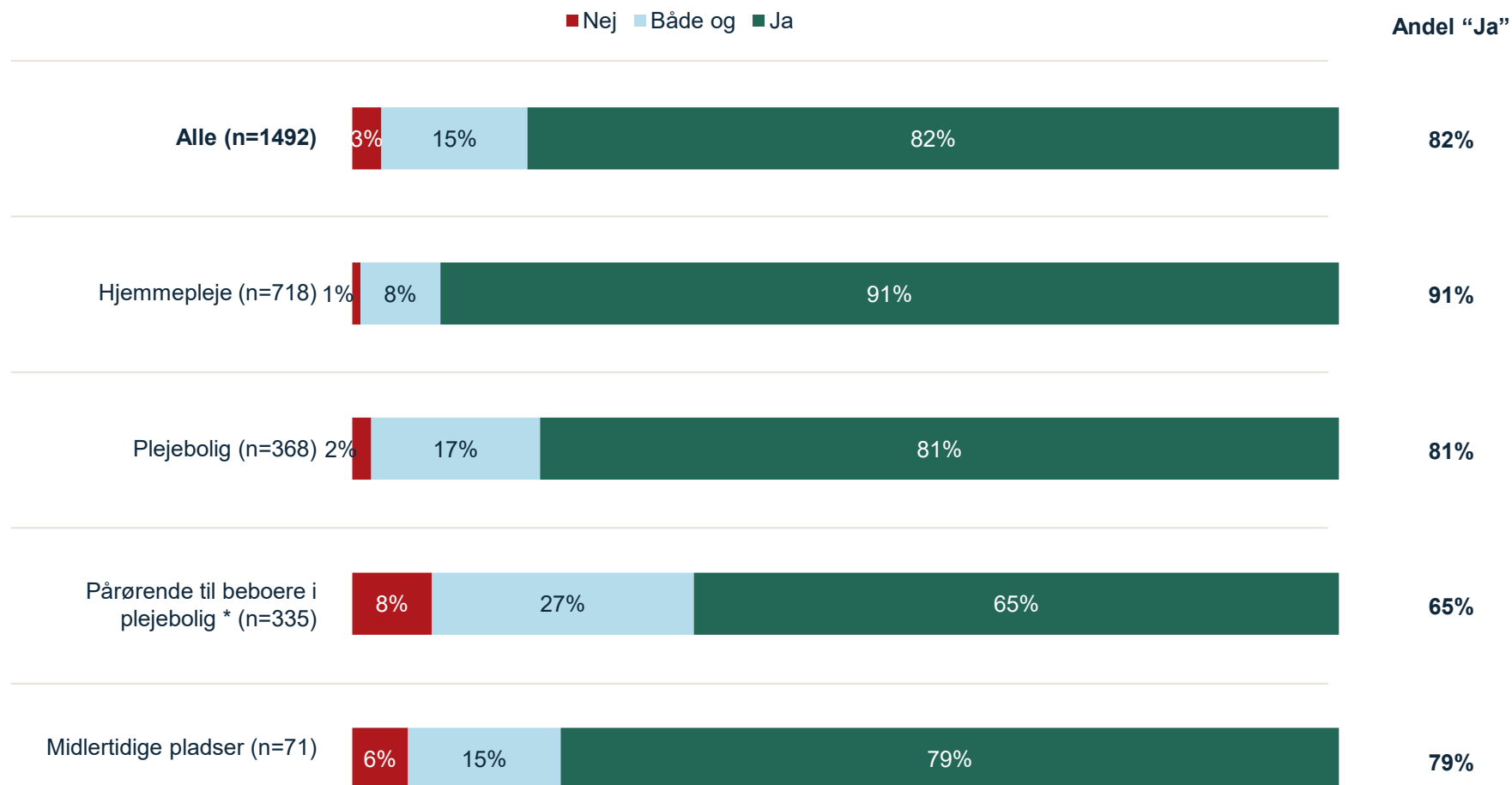
Figuren viser resultaterne for spørgsmålet "Er medarbejderne venlige overfor dig?".

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet, og efterfølgende vises resultatet for hver af de fem undersøgelser.

På tværs af undersøgelserne er det blandt borgere, der har været på et genoptræningsforløb, at flest svarer "ja" til spørgsmålet (94%). Dernæst svarer 93% af borgerne, der modtager hjemmepleje, "ja" til spørgsmålet.

89% af beboerne i plejebolig svarer "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne er venlige overfor dem. Og det samme gælder for færrest blandt borgere, der har været på midlertidigt ophold, hvor 86% svarer "Ja" til spørgsmålet.

Behandler medarbejderne dig med værdighed?



Figuren viser resultaterne for spørgsmålet "Behandler medarbejderne dig med værdighed?".

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet, og efterfølgende vises resultatet for hver af undersøgelserne.

Samlet svarer 82% "Ja" til spørgsmålet. 15% svarer "Både og", og 3% svarer "Nej".

På tværs af undersøgelserne er der flest der svarer "ja", blandt borgere der modtager hjemmepleje (91%). Dernæst svarer 81% af beboerne i plejebolig "ja" til spørgsmålet, og det samme gælder for 79% af borgere, der er været på midlertidigt ophold.

Færrest svarer "ja" til spørgsmålet blandt pårørende til beboere i plejebolig (65%). 27% af de pårørende svarer "både og" til spørgsmålet. Det bemærkes, at de pårørende er spurgt om, hvorvidt personalet behandler den nærtstående med værdighed.

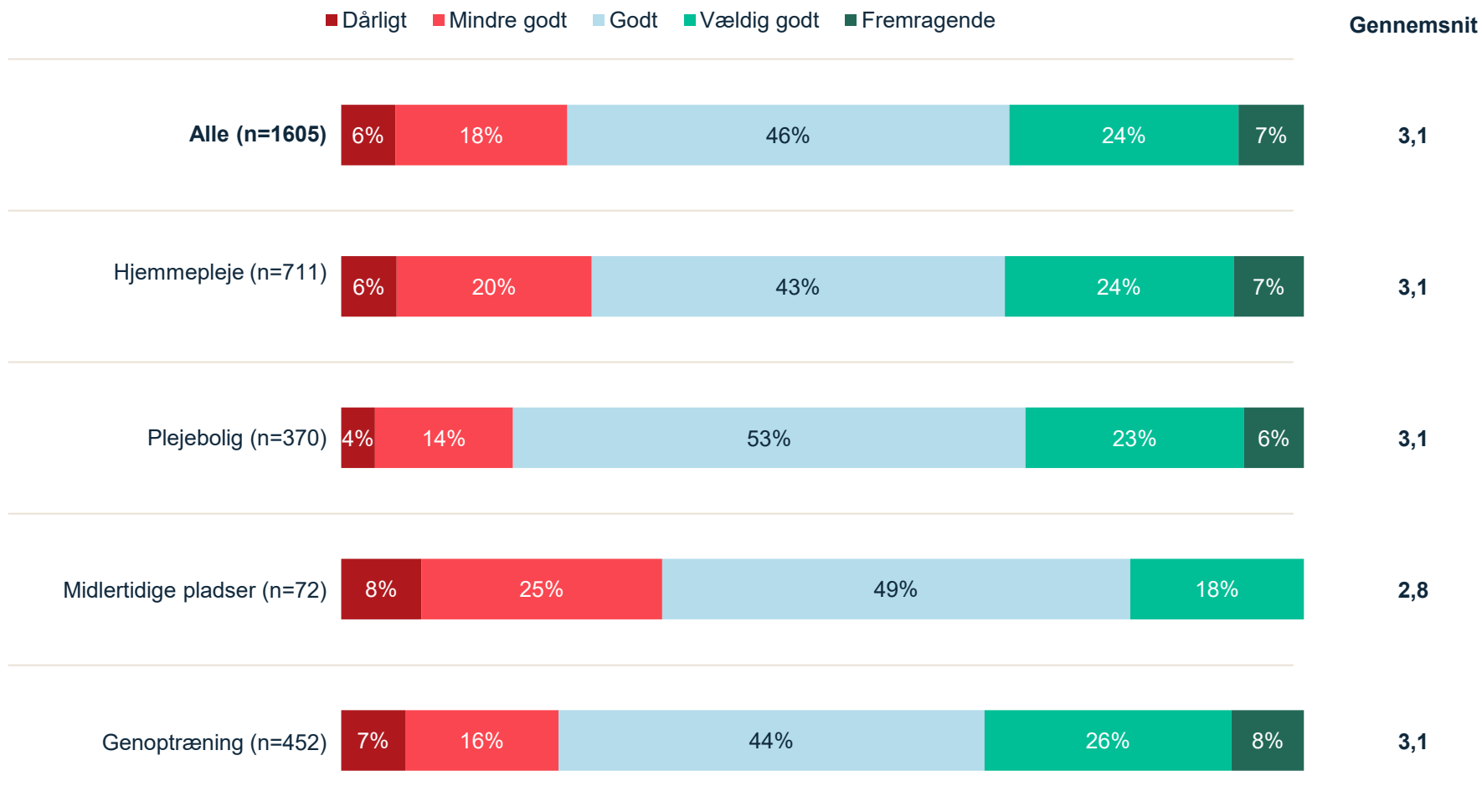
Note: Ordlyden af spørgsmålet stillet til pårørende til beboere i plejebolig er "Oplever du, at medarbejderne behandler din nærtstående med værdighed?". Resultater for borgere som har deltaget i et genoptræningsforløb indgår ikke, da spørgsmålet ikke er blevet stillet til dem. Spørgsmålet er initieret af Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget.

© Copyright Epinion

4.

Livskvalitet og sociale relationer

Hvordan har du det alt i alt?



Figuren viser resultaterne for spørgsmålet "Hvordan har du det alt i alt?".

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet, og efterfølgende vises resultatet for hver af undersøgelserne.

Borgere, der modtager hjemmepleje, og beboere i plejebolig har en gennemsnitsscore på 3,1 til spørgsmålet om, hvordan de har det alt i alt. Det samme gælder for borgere, der har været i et genoptræningsforløb.

Borgere, der har været på midlertidig på midlertidig plads /aflastningsophold, svarer i gennemsnit 2,8, hvilket er det laveste blandt undersøgelserne. Dette er sandsynligvis logisk, idet opholdene oftest er forbundet med, at borgeren har oplevet en funktionsnedsættelse eller en hændelse, fx et hospitalsophold, som kan medvirke til et ringere velbefindende af kortere eller længere varighed.

Note: Resultater for pårørende til beboere i plejebolig indgår ikke, da spørgsmålet ikke er blevet stillet til dem.

© Copyright Epinion

Skjer det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?

■ Ja, ofte ■ Ja, engang imellem ■ Ja, men sjældent ■ Nej

Andel "Ja, ofte"

Alle (n=1040)



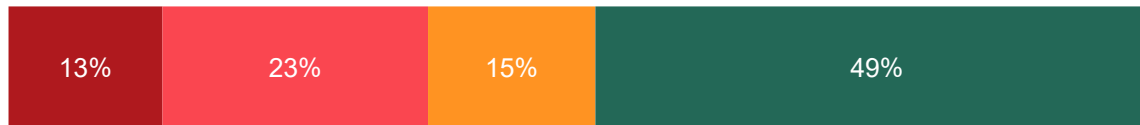
11%

Figuren viser resultaterne for spørgsmålet, "Skjer det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?".

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet, og efterfølgende vises resultatet for hver af undersøgelserne.

Figuren viser, at 13% af borgerne, som modtager hjemmepleje, svarer, at de "ofte" er uønsket alene. En lidt mindre andel, 6% af beboerne i plejebolig svarer tilsvarende, at de "ofte" er uønsket alene.

Hjemmepleje (n=680)



13%

Plejebolig (n=360)



6%

Note: Resultater for pårørende til beboere i plejebolig, borgere der har gennemført et genoptræningsforløb samt borgere der har været på midlertidige pladser / aflastningsophold indgår ikke, da spørgsmålet ikke er stillet til dem. Spørgsmålet er initieret af Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget.

© Copyright Epinion

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloabal.com

www.epiniongloabal.com