



BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE PÅ ÆLDREOMRÅDET I NYBORG KOMMUNE

Til
Nyborg Kommune

Dokumenttype
Rapport

Dato
22/2-2021

INDHOLDSFORTEGNELSE

1 Indledning og hovedkonklusioner (side 3 til 5)

2 Hjemmeplejen (side 6 til 14)

3 Plejecentre (side 15 til 20)

4 Sygeplejen (side 21 til 24)

5 Genoptræning (side 25 til 28)

6 Madservice (side 29 til 31)

7 Aktivcentre og demensklubber (side 32 til 34)

8 Caféer (side 35 til 36)

9 Værdighedspolitik (side 37 til 38)

INDLEDNING



Brugertilfredshedsundersøgelse på ældreområdet

Denne rapport præsenterer resultaterne af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2020 på ældreområdet i Nyborg Kommune. Undersøgelsen er gennemført af Rambøll Management Consulting i perioden december 2020 til februar 2021.

Undersøgelsens overordnede formål er at gennemføre en bred afdækning af tilfredsheden med ældreområdets ydelser blandt de borgere, som modtager ydelserne og deres pårørende, således at der kan sammenlignes og bygges videre på resultaterne fra kommunens tilsvarende undersøgelse fra 2017. Derudover har undersøgelsen det formål at belyse, om brugerne på ældreområdet oplever, at kommunens værdier kommer til udtryk i mødet med kommunen.

I forhold til den tidligere undersøgelse fra 2017 ønsker Nyborg Kommune med denne undersøgelsen at udvide fokus til også at omfatte pårørendes brugertilfredshed, inddrage flere typer af tilbud samt at kvalitative indsigter og mere dybdegående analyser indgår i undersøgelsen.

Undersøgelsen afdækker brugertilfredsheden på følgende otte områder:



Hjemmeplejen



Plejecentre



Sygeplejen



Madservice



Genoptræning



Aktivcentre og demensklubber



Caféer



Samarbejde med pårørende



Læsevejledning

Denne hovedrapport præsenterer hovedresultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen om brugertilfredsheden på ældreområdet i 2020. Rapporten bygger på data fra en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere og pårørende samt kvalitative interviews.

Analysen besvarer følgende hovedspørgsmål:

- **Hvordan ser brugertilfredsheden ud på ældreområdet**
- **Hvilke faktorer er særligt betydningsfulde for brugertilfredsheden**
- **Hvorfor ser brugertilfredsheden ud som den gør**
- **Hvilke muligheder er der for at forbedre tilfredsheden.**

Indenfor madservice og caféer er der ikke gennemført kvalitative interviews med borgerne. Derudover er spørgeskemaundersøgelsen kun udsendt til pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje eller bor på plejecentre.

For hvert tilbud præsenteres udvalgte deskriptive analyser, der viser niveauet af tilfredshed på det enkelte område. For hjemmeplejen, sygeplejen, madservice og genoptræning tilføjes et yderligere analytisk lag, hvor særligt betydningsfulde faktorer for tilfredsheden identificeres. Pga. datagrundlagets størrelse er disse analyser ikke gennemført for de øvrige tilbud. Niveauet af tilfredshed blandt pårørende belyses for hjemmeplejen og plejecentre. Her undersøges også betydningsfulde faktorer, men analyserne er behæftet med større usikkerhed end dem på borgerniveau.








Datagrundlaget for de kvantitative analyser og en mere detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode er præsenteret i bilag 1

De samlede resultater for alle spørgsmål i spørgeskemaet er præsenteret i de tilhørende deskriptive resultatrapporter.

HOVEDKONKLUSIONER










Sammenligning af tilfredshed på tværs af tilbud

		Samlet tilfredshed (andel, der er tilfreds eller meget tilfreds)	Højest tilfredshed	Forbedringspotentialer	Primære årsag til tilfredshed
 Hjemmeplejen	Borgere	80 pct.	Vurdering af medarb.	Kontinuitet i hjemmeplejen	Vurdering af medarb. Selvvurderet helbred
	Pårørende	73 pct.	Vurdering af medarb.	Info om ændringer vedr. hjemmeplejen	Medarb. lytter til borgerens ønsker og behov Info. om ændringer vedr. hjemmeplejen
 Plejecentre	Borgere	91 pct.	Vurdering af medarb.	Niveauet af personlig pleje og praktisk hjælp	<i>Er ikke analyseret</i>
	Pårørende	88 pct.	Velkommen på plejecenter Tilbuddets lydhørhed	Info om ændringer vedr. plejecentret Plejecenter hjælper borgeren til at have relationer med andre	Tilbuddets lydhørhed Medarb. lytter til borgernes ønsker og behov Hjælper borgeren med relationsdannelse
 Sygeplejen	Borgere	Sygeplejeklinikker 92 pct. Kom. sygepleje 88 pct.	Vurdering af medarb.	Kontinuitet i sygeplejen	Oplevet værdi af sygeplejen
 Genoptræning	Borgere	90 pct.	Vurdering af medarb.	Fysiske rammer og selve genoptræningsforløbet	De fysiske rammer Selve genoptræningsforløbet
 Madservice	Borgere	Middagsmåltider 78 pct. Smørrebrød 83 pct.	Madens kvalitet	Variation i menuerne	Serviceindede chauffører Variation i menuerne
 Caféer	Borgere	Middagsmåltider 93 pct. Smørrebrød 92 pct.	Madens kvalitet	Variation i menuerne	<i>Er ikke analyseret</i>
 Aktivcentre og demensklubber	Borgere	95 pct.	Vurdering af medarb.	Indflydelse på aktiviteterne	<i>Er ikke analyseret</i>

HOVEDKONKLUSIONER



Sammenligning af borgernes livskvalitet på tværs af tilbud

	Livskvalitet (godt eller meget godt)	Isoleret (sjældent eller aldrig)	Savner samvær (sjældent eller aldrig)	Helbred (godt eller meget godt)
 Hjemmeplejen	47 pct.	53 pct.	53 pct.	28 pct.
 Plejecentre	76 pct.	65 pct.	51 pct.	53 pct.
 Sygeplejen	46 pct.	53 pct.	52 pct.	31 pct.
 Genoptræning	57 pct.	58 pct.	61 pct.	38 pct.
 Madservice	54 pct.	58 pct.	57 pct.	39 pct.
 Caféer	85 pct.	75 pct.	68 pct.	64 pct.
 Aktivcentre og demensklubber	67 pct.	68 pct.	66 pct.	48 pct.

Opsamling på tilfredshed og livskvalitet på tværs af tilbud

Den samlede tilfredshed

Som det fremgår af tabellen på foregående slide, er størstedelen af borgerne på tværs af tilbud tilfredse eller meget tilfredse med den ydelse, de modtager. Niveaue er særligt højt for borgere, der benytter aktivcentre og demensklubber, mens borgere i hjemmeplejen og borgere, der får leveret middagsmåltider gennem madservice, er en smule mindre tilfredse. De pårørende til borgere i hjemmeplejen og på plejecentre har en tendens til at være mindre tilfredse, end hvad borgerne på disse områder gennemsnitlig set selv giver udtryk for.

På tværs af tilbud er borgerne generelt mest tilfredse med den direkte kontakt med medarbejderne, fx oplever de fleste borgere, at medarbejderne er venlige, respektfulde, omsorgsfulde og troværdige. De områder, hvor borgerne er mindre tilfredse – og der derfor kan være plads til forbedring – er kendetegnet ved at omhandle rammerne for servicen, fx kontinuitet i plejen, variation i menuerne og indflydelse på aktiviteterne.

Borgernes livskvalitet

Som tabellen til venstre illustrerer, oplever lidt over halvdelen af borgerne – på tværs af de syv tilbud – at de har en god livskvalitet og samtidig *ikke* savner samvær eller føler sig isolerede. Det betyder dog samtidig, at den resterende del af borgerne i højere grad føler sig isolerede, savner samvær og generelt har dårligere livskvalitet.

Borgernes vurdering af deres eget helbred varierer på tværs af tilbuddene. På baggrund af tilfredshedsundersøgelsen oplever borgerne i hjemmeplejen og sygeplejen generelt at have et dårligere helbred end borgere på plejecentre eller borgere, der benytter caféerne.



HJEMMEPLEJEN

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager hjemmepleje

Samlet tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med hjemmeplejen

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager hjemmepleje, at størstedelen af borgerne (80 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Kun 4 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017 er det en lille fremgang.

Højeste tilfredshed

Borgerne er mest tilfredse med medarbejderne

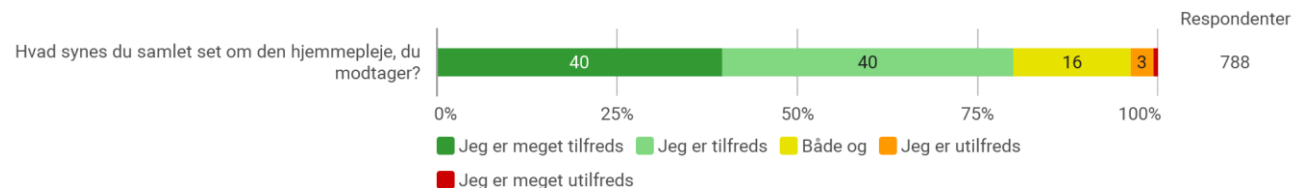
De spørgsmål, som borgerne scorer højest på, er deres tilfredshed med medarbejderne. Dette gælder deres tilfredshed med medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed, og hvorvidt de føler sig trygge ved medarbejderne. Som det fremgår af figur 2-2 vurderer fx størstedelen af borgerne (94 pct.), at medarbejderne er venlige over for dem.

Forbedringspotentialer

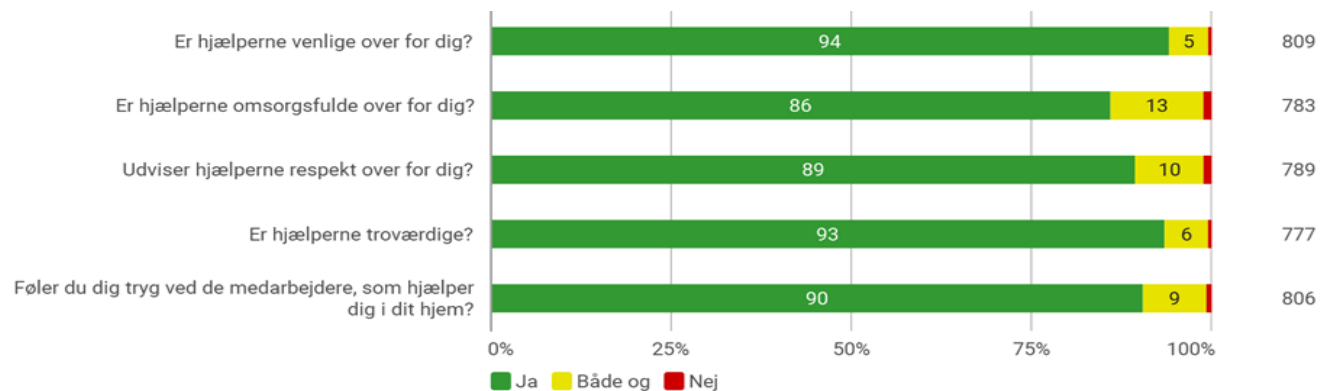
Mindst tilfredshed med kontinuitet i hjemmeplejen

Ca. hver tredje borger (36 pct.) vurderer, at det ofte er de samme medarbejdere, de får besøg af, mens en lige så stor gruppe af borgere (39 pct.) svarer, at det *ikke* er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Sammenlignet med undersøgelsen i 2017 er der dog sket en betydelig fremgang. Som det fremgår af figur 2-3 tilkendegiver omkring halvdelen af borgerne (54 pct.), at kvaliteten af hjælpen varierer, afhængig hvilken medarbejder der kommer i hjemmet.

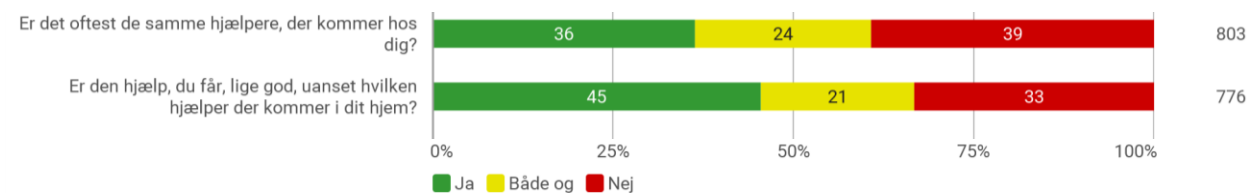
Figur 2-1: Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?



Figur 2-2: Spørgsmål relateret til medarbejdere, der yder hjælpen



Figur 2-3: Spørgsmål relateret til praktiske forhold omkring medarbejderne



BETYDNINGSFULDE FAKTORER FOR BORGERNES TILFREDSHED



Betydningsfulde faktorer for tilfredsheden blandt borgere i hjemmeplejen

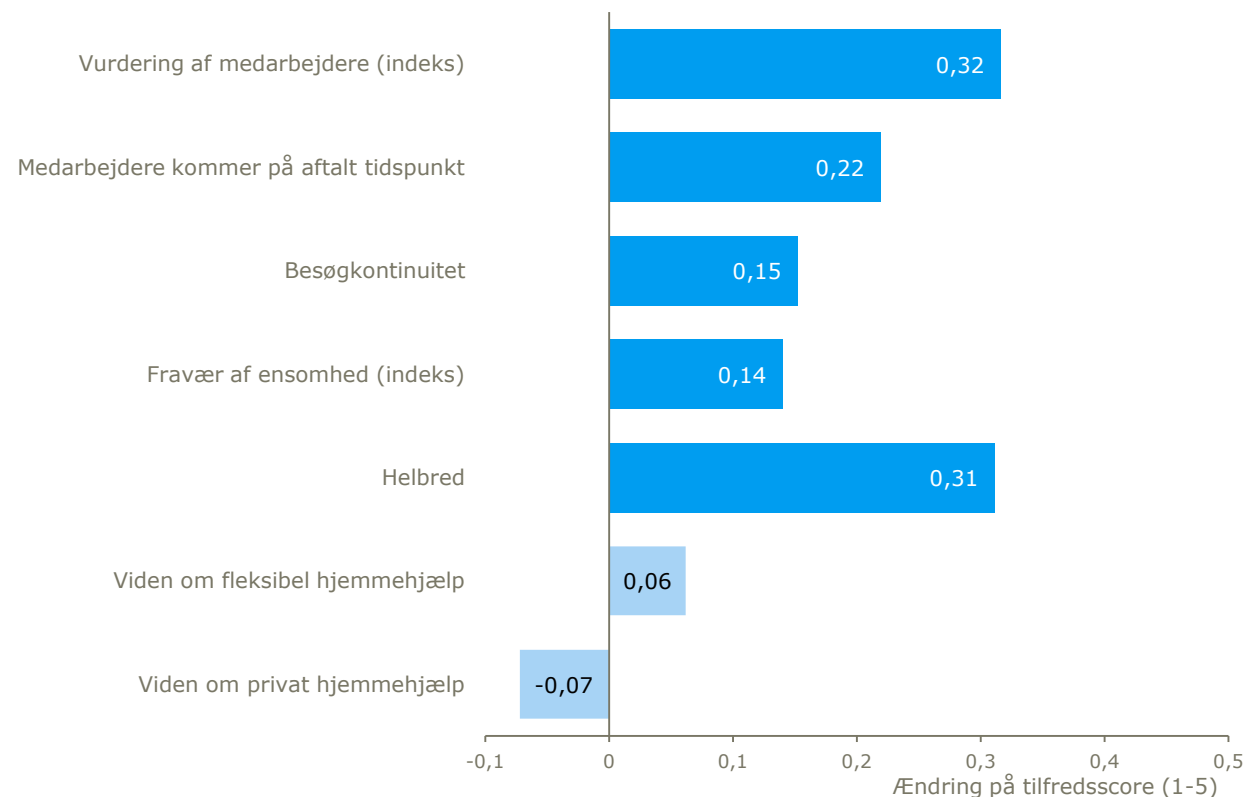
De mørkeblå søjler i figur 2-4 til højre viser, hvilke faktorer der har signifikant betydning for borgernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Resultaterne tager højde for borgernes køn og alder samt hvor ofte og hvilken type af hjemmepleje, de modtager.

De to faktorer med størst betydning for den samlede tilfredshed er borgernes **vurdering af medarbejderne** og **eget helbred**. Konkret viser analysen, at hvis en borger går fra *ikke* at have et godt helbred til i stedet at have et godt helbred, øges den samlede tilfredshed med 0,31 på en skala fra 1-5 (svarende til 6 pct. af skalaen). På samme vis har borgernes vurdering af medarbejderne i forhold til deres venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed også betydning for deres samlede tilfredshed. For hver gang en borger vurderer at ét af disse parametre gør sig gældende for medarbejderne, stiger deres samlede tilfredshed med 0,32. Hvis en borger går fra at vurdere medarbejderne lavt på alle fire parametre til i stedet at vurdere dem højt på alle parametre, stiger den samlede tilfredshed med 1,28 på en skala fra 1-5.

Analysen viser også, at det har signifikant betydning for borgernes tilfredshed – om end i et mindre omfang – hvorvidt medarbejderne kommer på det **aftalte tidspunkt**, og om det ofte er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper borgeren (**besøgskontinuiteten**).

Borgernes viden om deres mulighed for at få **fleksibel hjemmehjælp** eller **privat hjemmehjælp** tyder ikke på at have en signifikant betydning for deres samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Figur 2-4: Betydningen af forskellige faktorer for borgernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen



Note: n=672. Mørkeblå søjler indikerer faktorer med signifikant betydning for den samlede tilfredshed

BORGERE DER MODTAGER HJEMMEPLEJE



Kvalitative fund fra borgere der modtager hjemmepleje (4 borgere)

Tilfredshed med hjemmeplejen

På tværs af de interviewede borgere, der modtager hjemmepleje, er borgerne overordnet tilfredse med den hjemmepleje, de modtager fra Nyborg Kommune. De påpeger, at medarbejderne er venlige og rare, og at de løser opgaverne i borgernes hjem godt, både i forhold til den praktiske hjælp og i relation til personlig pleje. Samtidig påpeger de interviewede borgere, at medarbejderne gør det så godt de kan inden for den tid, der er til rådighed. I forlængelse af dette peger flere interviewpersoner på, at medarbejderne har travlt.

"Det [hjemmeplejen] er jeg godt tilfreds med. Det hele fungerer. De er flinke og rare, og de gør, som de skal. Det går stærkt, og de har ikke så meget tid."

- Borger der modtager hjemmepleje

Kontinuitet og kvalitet

Det varierer, hvorvidt de interviewede borgere oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Denne variation hænger bl.a. sammen med, hvad borgeren får hjælp til, og hvor ofte de får hjælp. For nogle af de interviewede borgere er det vigtigt, at det er de samme medarbejdere, der kommer i deres hjem, da medarbejderne så kender dem og ved, hvordan de skal gå til opgaverne hjemmet.

"Det er rart nok, at det er de samme. Dem kender man jo bedst, så de ved, hvad de skal, og vi taler lidt."

- Borger der modtager hjemmepleje

Andre af de interviewede borgere fortæller, at det ikke er vigtig for dem, at der er kontinuitet i medarbejderne, så længe kvaliteten af den hjælp, de modtager, er god. Et par af de interviewede borgere påpeger, at kvaliteten af hjælpen kan variere mellem medarbejderne. Særligt i forhold til hvor grundige de er med fx rengøring.

"Det er ikke vigtigt for mig, om det er nye [medarbejdere] hver gang. Arbejdet er lige godt hver gang, så det er fint med mig. Hjælpen er god uanset. Nogle er måske lidt mere grundige end andre, men intet jeg vil klage over."

- Borger der modtager hjemmepleje

De interviewede borgere peger på, at medarbejderne ikke altid kommer på de aftalte tidspunkter. For nogle af borgerne er det vigtigt at vide, hvornår medarbejderne kommer, eksempelvis borgere som har et godt funktionsniveau og som ofte har aktiviteter uden for hjemmet. I forlængelse af dette oplever de interviewede borgere, at det er nemt at rykke besøg og lave nye aftaler, hvis de ikke kan være hjemme på det aftalte tidspunkt. Samtidig peger interviewpersonerne på, at de altid ved, hvorfor medarbejderne kommer hos dem. Hertil fortæller flere af interviewpersonerne, at det er vigtigt for dem at vide, hvornår og hvorfor medarbejderne kommer, da det giver dem tryk.

"Ja, jeg ved, hvorfor de kommer. Det er vigtigt, fordi så glæder jeg mig til besøget, og føler mig tryk"

- Borger der modtager hjemmepleje

Medarbejderne

Overordnet oplever de interviewede borgere, der modtager hjemmepleje, at medarbejderne er søde, rare og venlige overfor dem. Samtidig føler borgerne sig tryk ved de medarbejdere, der kommer hos dem. De interviewede borgere er blevet spurgt om medarbejdernes støtte til at gøre dem så selvhjulpne som muligt i forhold til den praktiske hjælp og personlige pleje. Ingen af interviewpersonerne kan komme med konkrete eksempler på, at medarbejderne har støttet dem i dette, men peger på, at de gør alt, hvad de kan selv eller får støtte fra pårørende. I forlængelse af dette oplever interviewpersonerne ikke, at deres evne til at klare sig selv har udviklet sig under hjemmeplejeindsatsen.

BORGERE DER MODTAGER HJEMMEPLEJE



Kvalitative fund fra borgere der modtager hjemmepleje (4 borgere)

Leverandører og fleksibel hjemmehjælp

Alle interviewpersoner er blevet informeret om muligheden for frit at kunne vælge leverandør af hjemmepleje. Alle de interviewede borgere har valgt en kommunal leverandør, da de var godt tilfredse med den hjælp, de havde fået fra kommunen tidligere.

Interviewpersonerne er ligeledes bekendte med ordningen fleksibel hjemmehjælp, som de har fået præsenteret af medarbejdere fra hjemmeplejen. De interviewpersoner, som har gjort brug af ordningen, synes, at det fungerede godt.

Potentialer for forbedring

De interviewede borgere peger ikke på konkrete forbedringspotentialer, men er overordnet tilfredse med den hjemmepleje, de modtager. Den eneste faktor, som borgerne påpeger kunne forbedres, er den tid medarbejderne har til rådighed, når de leverer hjælpen. Derudover foretrækker interviewpersonerne at der er kontinuitet i de medarbejdere, som kommer i deres hjem.

PÅRØRENDES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje

Samlet tilfredshed

Pårørende er tilfredse med hjemmeplejen

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje, at størstedelen af de pårørende (73 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, borgeren modtager. Kun 3 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

Højeste tilfredshed

Pårørende er mest tilfredse med medarbejderne

De pårørende vurderer generelt medarbejderne højt. Dette gælder medarbejdernes samarbejde med borgeren, deres evne til at lytte til borgerens ønsker og behov, og særligt at medarbejderne behandler borgeren med respekt. På sidste nævnte spørgsmål er det 89 pct. af de pårørende, der svarer i høj eller i nogen grad.

Forbedringspotentialer

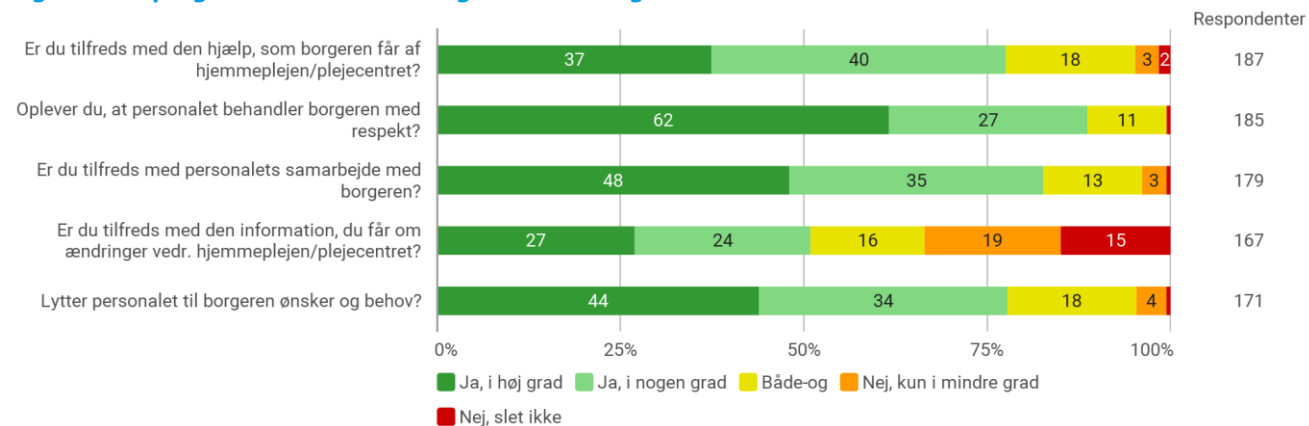
Pårørende er mindst tilfredse med informationen

Ca. hver tredje pårørende (34 pct.) er kun i mindre grad eller slet ikke tilfredse med den information, de får om ændringer vedr. hjemmeplejen. Halvdelen (51 pct.) af de pårørende er dog enten i høj eller i nogen grad tilfredse med informationen.

Figur 2-5: Hvad er din samlede vurdering af hjemmeplejen?



Figur 2-6: Spørgsmål relateret til borgerens hverdag



PÅRØRENDES TILFREDSHED



Sammenligning af hvad der karakteriserer tilfredse og ikke-tilfredse pårørende

Figur 2-7 viser forskelle i pårørendes besvarelser, afhængig af om de samlet set er tilfredse eller *ikke* er tilfredse med den hjemmepleje, borgeren får. Figuren kan dermed belyse, hvilke faktorer der kan have betydning for de pårørendes samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

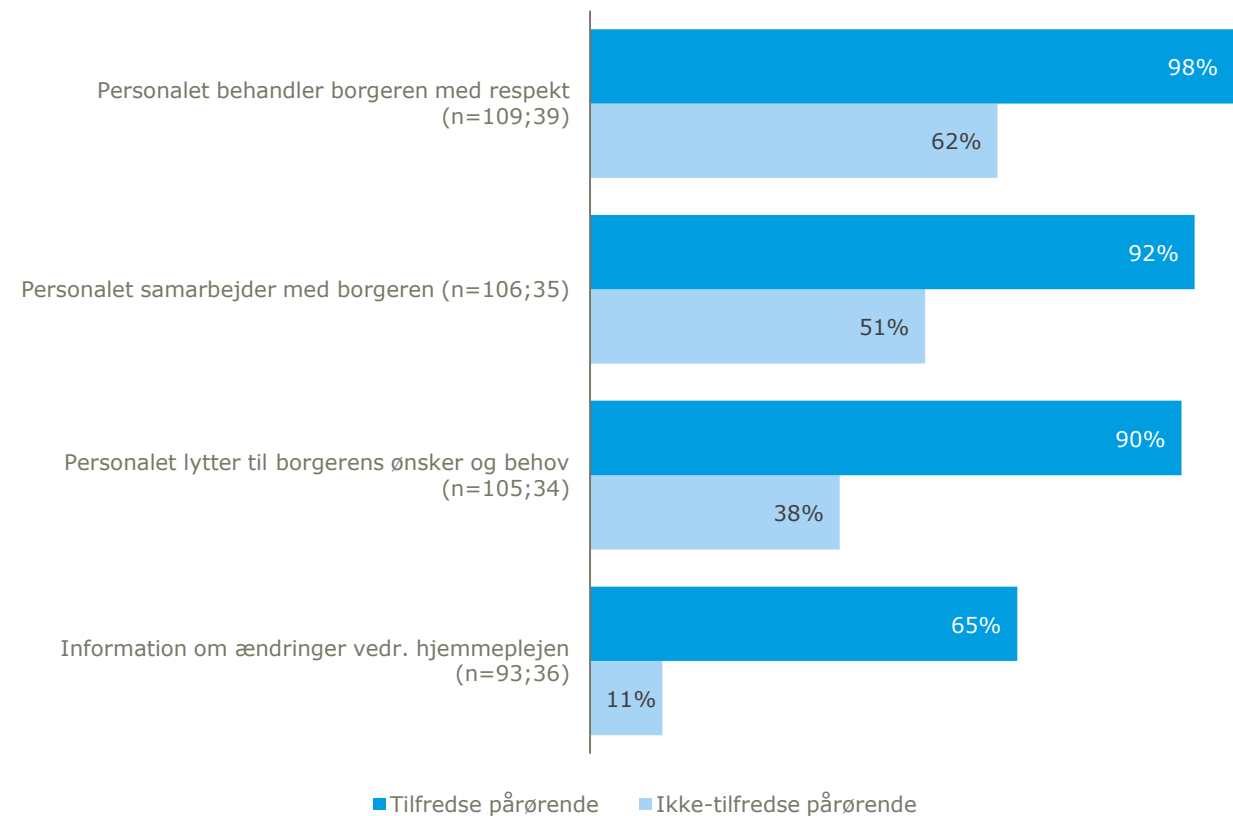
De mørkeblå søjler vurderer stort set alle tilfredse pårørende, at personalet behandler borgeren med respekt (98 pct.), samarbejder med borgeren (92 pct.) og lytter til borgerens behov (90 pct.).

Sammenlignes disse besvarelser med gruppen af ikke-tilfredse pårørende, er der signifikant forskel i deres besvarelser. Forskellen er særligt stor, når det gælder deres tilfredshed med den information, de får om ændringer vedr. hjemmeplejen samt deres vurdering af, om personalet lytter til borgerens ønsker og behov.

Konkret er kun ca. hver tredje af de ikke-tilfredse pårørende der oplever, at personalet lytter til borgerens ønsker og behov, mens det gør sig gældende for størstedelen af de tilfredse pårørende (90 pct.). Ligeledes er det kun en meget lille gruppe af de ikke-tilfredse pårørende (11 pct.), der er tilfredse med den information, de modtager om ændringer vedr. hjemmeplejen. Til sammenligning er over halvdelen (65 pct.) af de tilfredse pårørende også tilfredse med informationen.

Disse forskelle indikerer, at betydningsfulde faktorer for de pårørendes tilfredshed særligt omhandler personalets evne til at lytte til borgeren og levere information om ændringer vedr. hjemmeplejen.

Figur 2-7: Andel af pårørende, der vurderer at følgende gør sig gældende i hjemmeplejen, opgjort på baggrund af deres samlede tilfredshed med hjemmeplejen



PÅRØRENDE TIL BORGERE DER MODTAGER HJEMMEPLEJE



Kvalitative fund fra pårørende til borgere der modtager hjemmepleje (3 pårørende)

Tilfredshed med hjemmeplejen

Overordnet er de interviewede pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje, tilfredse med den hjemmepleje, borgeren modtager. De interviewede pårørende påpeger, at det, der fungerer godt ved hjemmeplejen, er, at medarbejderne er venlige overfor borgerne og er samarbejdsvillige i forhold til ændringer i aftaler. Samtidig påpeger alle de interviewede pårørende, at de bliver taget alvorligt og imødekommet, hvis de henvender sig med ønsker eller behov i relation til den hjælp, borgeren modtager – både hos den enkelte medarbejder og ledelsen.

“De tager ham [borgeren] alvorligt og os [pårørende] alvorligt. Når vi kommer med noget, så handler de på det. De har selvfølgelig rammer og økonomiske rammer, men de lydhøre og handler, og det er gået tjept.”
– Pårørende til borger der modtager hjemmepleje

De interviewede pårørende påpeger samtidig, at noget af det, der fungerer mindre godt ved hjemmeplejen, blandt andet er koordinering mellem de medarbejdere, der kommer i hjemmet, som ikke altid har kendskab til nye tiltag eller indsatser fra andre faggrupper, eksempelvis sygeplejen. Hertil peger interviewpersonerne på, at det faglige niveau i nogle tilfælde ikke er højt nok. De oplever, at medarbejderne har styr på de basale ting som fx hjælp til toiletbesøg, men efterspørger, at medarbejderne er mere observerende og reflekterende i forhold til, om der er forbedring eller forværring af en borgerens tilstand, så hjælpen kan tilpasses herefter. Det øger kravene til dem som pårørende i forhold til at være opmærksomme på ændringer hos borgeren og gøre hjemmeplejen opmærksom på ændringer og eventuelt behov for mere hjælp, når borgeren ikke selv er i stand til det. Samtidig påpeger en af interviewpersonerne, at serviceniveauet for rengøring er for lavt og ikke tilstrækkeligt.

“Det faglige niveau hos den enkelte hjemmehjælper, det er ikke godt nok. [...] når jeg siger det faglige niveau, så observerer de ikke; er det blevet bedre eller dårligere, de kan ikke lave faglig observation og refleksion.”
– Pårørende til borger der modtager hjemmepleje

Borgernes hverdag

Alle interviewede pårørende oplever, at borgerne bliver behandlet med respekt, og at der bliver lyttet til borgernes ønsker og behov, hvilket ligeledes er det spørgsmål, der vurderes højest i spørgeskemaet. Eksempelvis fortæller en pårørende, at der var medarbejdere, som borgeren ikke ønskede varetog hjælpen, og det ønske imødekom ledelsen. Samtidig fortæller nogle af de pårørende, at medarbejderne spørger ind til borgerens ønsker og behov, så hjælpen kan tilrettelægges efter dette. De interviewede pårørende fortæller i forlængelse af dette, at samarbejdet fungerer bedst med de faste medarbejdere, der kommer hos borgeren, da de kender borgeren og har indblik i de indsatser, borgeren modtager samt de aftaler, der er indgået med fx pårørende.

Det spørgsmål, som vurderes lavest i spørgeskemaet blandt pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje, er, hvorvidt de pårørende er tilfredse med den information, de får om ændringer vedr. hjemmeplejen. To af interviewpersoner peger i denne sammenhæng på, at de ikke får informationer om ændringer vedr. hjemmeplejen. Her efterspørger de bl.a. information om ændringer i den hjælp, borgeren modtager og ændringer i faste medarbejdere.

“[...] jeg får ingen informationer. Vi har faste [medarbejdere], som lige pludselig ikke kommer mere. Det vil jeg gerne informeres om.”
– Pårørende til borger der modtager hjemmepleje

Den sidste interviewperson er blevet ringet op nogle gange i forbindelse med, at borgeren er faldet, og oplever en tryghed ved, at medarbejderne ringer ved uheld eller andre ændringer i borgerens tilstand.

2. HJEMMEPLEJEN

PÅRØRENDE TIL BORGERE DER MODTAGER HJEMMEPLEJE



Kvalitative fund fra pårørende til borgere der modtager hjemmepleje (3 pårørende)

Oplevelse som pårørende

Ingen af de interviewede pårørende kender til rammerne for samarbejdet med dem som pårørende. Dog påpeger alle interviewpersonerne, at de størstedelen af de gange, de er gået i dialog med medarbejdere og ledelsen, har de oplevet en stor imødekommenhed og lydhørhed. Samtidig påpeger de interviewede pårørende, at hjemmeplejen ikke altid har mulighed for at imødekomme deres ønsker, og at de enkelte gange har oplevet, at de i dialog med ledelsen bliver lyttet til, men at dialogen ikke følges op af handlinger.

"Jeg havde lidt fornemmelsen af, at hun [lederen] smilede og sagde ja, men så skete der ikke noget."

– Pårørende til borger der modtager hjemmepleje om dialog med ledelse

Potentialer for forbedring

De interviewede pårørende er overordnet er tilfredse med den hjemmepleje, borgerne modtager, men har konkrete forslag til, hvordan samarbejdet mellem Nyborg Kommune og pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje, kan forbedres. Konkret peger de interviewede pårørende på, at samarbejdet kan forbedres, hvis de bliver inviteret til et møde fx en gang om året, hvor de pårørende kan høre, hvordan det går og informeres om eventuelle ændringer i den hjælp, kommunen leverer hos borgeren.

For at forbedre samarbejdet med de pårørende foreslår en af interviewpersonerne også, at der afholdes en opstartssamtale, hvor borger og pårørende bliver spurgt om ønsker og behov for hjemmeplejen, og hvor rammerne for samarbejdet præsenteres.

En af interviewpersonerne fortæller, at det er svært at komme i kontakt med visitatorerne, som har telefontid om formiddagen med lang ventetid. Konkret foreslår den pårørende, at der oprettes telefontid uden for almindelig arbejdstid, fx en gang hver tredje uge, så det er nemmere for pårørende at komme i kontakt med visitationen ved behov for ændringer.



PLEJECENTRE

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere på plejecentre

Samlet tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med at bo på plejehjemmene

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere på plejecentre, at næsten alle borgere (91 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med plejecentrene. Tilfredsheden er stort set uændret sammenlignet med 2017.

Højeste tilfredshed

Borgerne er mest tilfredse med medarbejderne

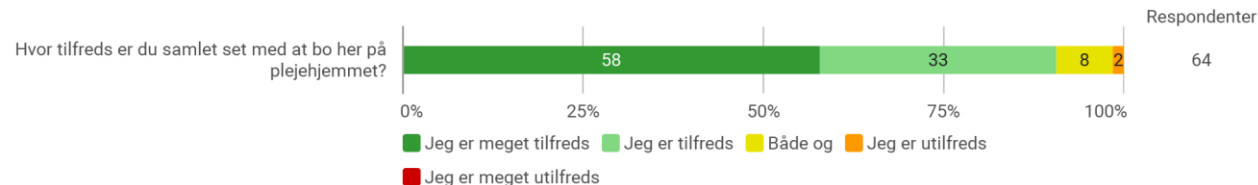
De spørgsmål, som borgerne scorer højest på, er deres tilfredshed med medarbejderne. Dette gælder deres tilfredshed med medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed, og hvorvidt de føler sig trygge ved medarbejderne. Som det fremgår af figur 3-2, vurderer alle de adspurgte borgere, at medarbejderne er venlige over for dem. Generelt er vurdering af medarbejderne steget betydeligt sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Forbedringspotentialer

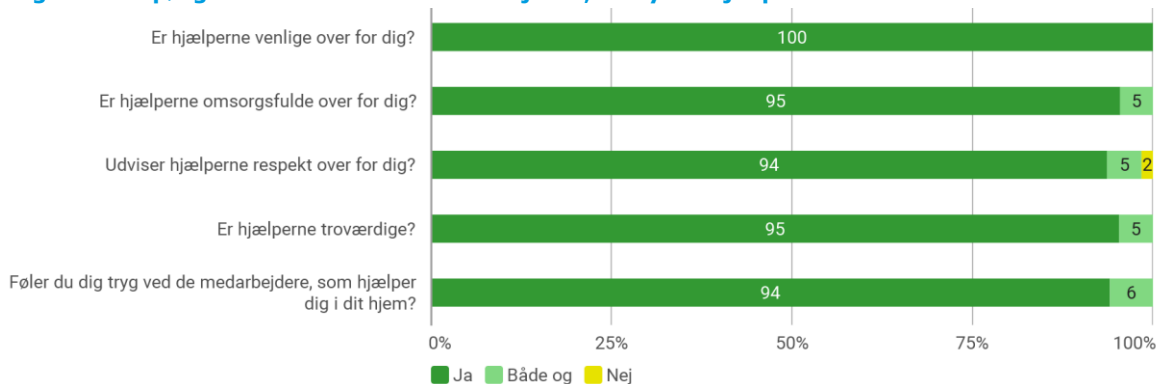
Faldende tilfredshed med den personlige pleje og praktiske hjælp

Som figur 3-3 viser, er der generelt stor tilfredshed med den personlig pleje og praktisk hjælp, som borgerne modtager. Siden undersøgelsen i 2017 er tilfredshed med både den personlige pleje og den praktiske hjælp faldet. På samtlige parametre – på nær hjælpen til toiletbesøg – har der været en negativ udvikling sammenlignet med 2017. Dette gælder tilfredsheden med fx hjælp til at blive vasket, hjælp til af- og påklædning samt hjælp til rengøring. For de borgere, der får hjælp til indkøb, har der været en særligt negativ udvikling i tilfredsheden på.

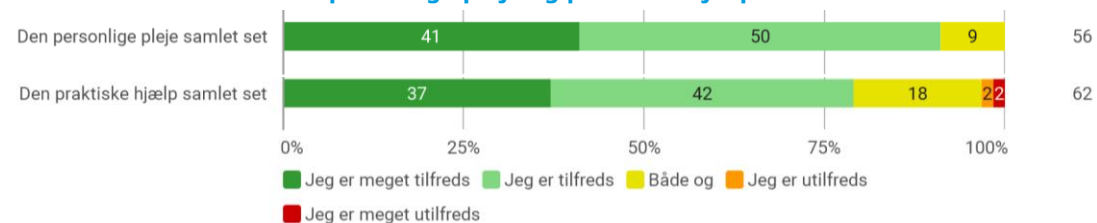
Figur 3-1: Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her på plejehjemmet?



Figur 3-2: Spørgsmål relateret til medarbejdere, der yder hjælpen



Figur 3-3: Samlet tilfredshed med den personlige pleje og praktiske hjælp



BEBOERE PÅ PLEJECENTRE



Kvalitative fund fra beboere på plejecentre (6 borgere)

Tilfredshed med plejecentre

På tværs af de interviewede beboere udtrykker alle beboerne en overordnet tilfredshed med det plejecenter, de bor på. Enkelte peger dog på, at de oplever tidsmangel hos medarbejderne, hvilket sommetider hindrer personalets mulighed for at give den fornødne pleje og omsorg.

"[...] Pigerne er rigtig søde, men de kan ikke få lov til at være det. Det kan være svært at få hjælp, når man har brug for det." - Beboer på plejecenter

De fleste interviewpersoner oplever, at de har mulighed for at gøre de ting, der er betydningsfulde dem i deres hverdag. Hertil nævner flere, at de særligt nyder friheden til at deltage i de udflugter og aktiviteter, der har været arrangeret af plejecentret.

Generelt er de interviewede beboere også meget tilfredse med den personlige pleje, de modtager, om end enkelte fortæller, at de ønsker sig mere tid fra medarbejderne i plejen. De interviewede beboere er også tilfredse med den praktiske hjælp, der beskrives som en rar aflastning i hverdagen. Enkelte nævner dog, at rengøringen kunne være grundigere. Langt størstedelen af de interviewede beboere udtrykker også tilfredshed med den mad, der serveres. For de fleste er det ikke væsentligt, om maden er økologisk eller ej, men for enkelte borgere er dette af stor betydning.

Arbejdet med EDEN på plejecentret

Enkelte af de interviewede beboere har fået udarbejdet en livshistorie. Flere har dog udfyldt et udleveret skema om det. Udarbejdningen af en livshistorie beskrives af enkelte beboere som værende af væsentlig betydning for dem, mens andre fortæller, at det er mindre vigtigt, men hyggeligt at kunne kigge på den.

De interviewede beboere peger på, at personalet generelt støtter dem i at opnå en bedre hverdag ved at være lydhøre over for deres behov og støtte dem med den fornødne hjælp og pleje. Hertil beskriver flere af de interviewede beboere, at de oplever medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag på plejecentret. Beboerne fortæller, at medarbejderne tager hensyn til deres ønsker i hverdagen, samt at de selv afgør egen døgnrytme og daglige aktiviteter.

"[...] Vi snakker om, hvad jeg har lyst til, og hvad jeg gerne vil. Det er meget vigtigt at have indflydelse på hverdagen, da tiden går bedre, og man sygner ikke bare hen."
- Beboer på plejecenter

Praktiske forhold og fysiske rammer

De interviewede beboere udtaler sig også særdeles positivt om de praktiske forhold og fysiske rammer på plejecentrene. Flere er især tilfredse med udendørsarealerne. På tværs af interviewpersoner sættes der også stor pris på de aktiviteter, som iværksættes af plejecentret, b.l.a. nævnes kortspil, udflugter, sang, mad og søndagscafé. Enkelte udtrykker et ønske om flere udflugter og musikorienterede aktiviteter. Interviewpersonerne beskriver stemningen på plejecentret som god og glad. Flere fortæller, hvordan personalet bidrager med godt humør og en festlig stemning, eksempelvis i tilfælde hvor de klæder sig ud, eller hvor de har arrangeret musik og underholdning i dagligstuen.

"Stemningen bliver god, når nogen spiller musik, og når nogen kommer op og underholder os i vores dagligstue." - Beboer på plejecenter

På tværs af de interviewede beboere opleves medarbejderne som dygtige, søde og respektfulde. Alle de interviewede beboere føler sig trygge ved medarbejderne og oplever dem som hjælpsomme og pligtopfyldende. Flere nævner dog, at de oplever medarbejderne som travle og ønsker derfor, at medarbejderne havde mere tid til dem i hverdagen. Langt størstedelen af de interviewede beboere oplever imidlertid, at medarbejderne støtter dem til selvhjulpethed. Flere forklarer, at medarbejderne hjælper med de ting, beboerne ikke kan selv, men støtter dem i at klare de opgaver, de endnu har evnerne til at udføre.

Potentialer for forbedring

Afslutningsvis er de interviewede beboere overordnet tilfredse med Nyborg Kommunes plejecentre. Flertallet af de interviewede beboere kan ikke pege på potentialer til forbedringer, men enkelte italesætter et ønske om mere tid og overskud hos personalet i hverdagen.

PÅRØRENDES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til borgere på plejecentre

Samlet tilfredshed

Pårørende er tilfredse med plejecentrene

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til borgere på plejecentre, at størstedelen af de pårørende (84 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med plejecentret.

Højeste tilfredshed

Pårørende har i høj grad en god oplevelse af plejecentret

Som det fremgår af figur 3-6 føler stort set alle de adspurgte pårørende (93 pct.) sig velkommen på plejecentret. Samtidig oplever størstedelen af de pårørende, at plejecentret er lydhør over for ris og ros (80 pct.), og at de bliver informeret om rammerne for samarbejdet med pårørende (78 pct.).

Derudover viser figur 3-5, at størstedelen af de pårørende (84 pct.) giver udtryk for, at medarbejderne behandler borgeren med respekt.

Forbedringspotentialer

Pårørende er mindst tilfredse med information om ændringer

En gruppe af pårørende (19 pct.) tilkendegiver, at de slet ikke eller kun i mindre grad er tilfredse med den information, de får om ændringer vedr. plejecentret. Derudover er der en lige så stor gruppe af pårørende (20 pct.), der svarer både-og på spørgsmålet.

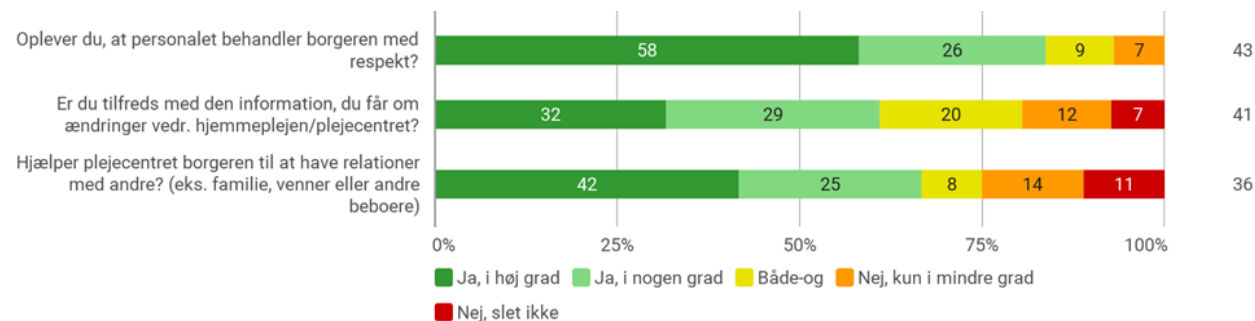
Plejecentret kan blive bedre til at hjælpe borgere med at skabe relationer

Hver fjerde pårørende (25 pct.) synes slet ikke eller kun i mindre grad, at plejecentret hjælper borgeren til at have relationer med andre. En overvægt af pårørende (67 pct.) synes dog, at plejecentret enten i høj eller i nogen grad hjælper borgerne med relationsdannelser.

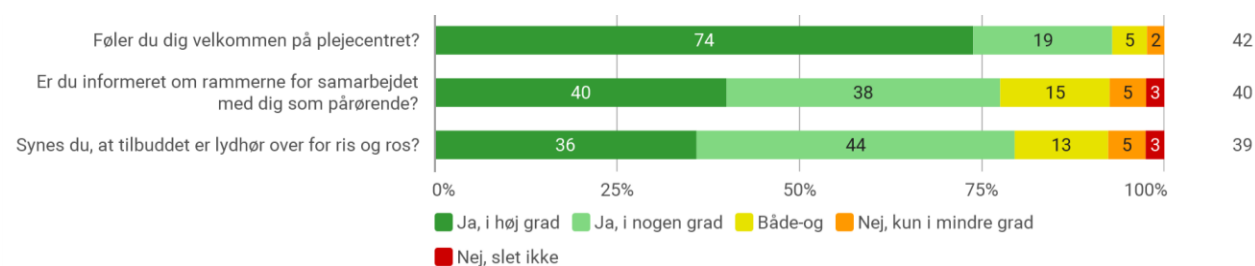
Figur 3-4: Hvad er din samlede vurdering af plejecentret?



Figur 3-5: Spørgsmål relateret til borgerens hverdag



Figur 3-6: Spørgsmål relateret til oplevelser som pårørende



3. PLEJECENTRE

PÅRØRENDES TILFREDSHED



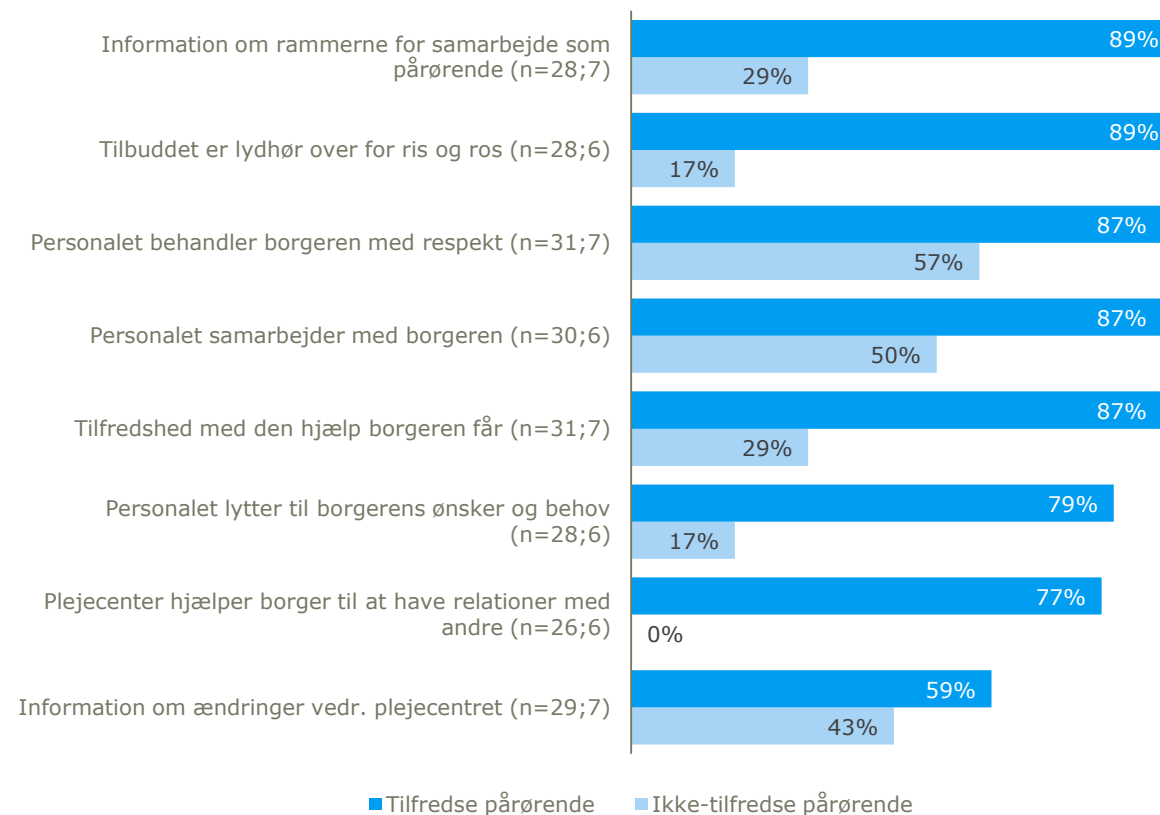
Sammenligning af hvad, der karakteriserer tilfredse og ikke-tilfredse pårørende

Figur 3-7 viser forskelle i pårørendes besvarelser, afhængig af om de samlet set er tilfredse eller *ikke* er tilfredse med den hjælp de får på plejecentret. Figuren kan dermed belyse, hvilke faktorer der kan have betydning for de pårørendes samlede tilfredshed med plejecentrene. Der er dog relativt få utilfredse pårørende, hvorfor resultaterne skal læses med et vist forbehold.

De mørkeblå søjler viser, at størstedelen af de pårørende, der samlet set er tilfredse, også i særlig grad er tilfredse med den hjælp, borgeren får (87 pct.), tilbuddets lydhørhed over for ris og ros (89 pct.) samt personalets behandling af borgerne både i forhold til respekt (87 pct.) og samarbejder (87 pct.).

Sammenlignes disse besvarelser med gruppen af ikke-tilfredse pårørende, er der forskel i deres besvarelser. Forskellen er særlig stor, når det gælder deres vurdering af, om personalet lytter til borgerens ønsker og behov, om de hjælper borgeren med at danne relationer samt om tilbuddet er lydhør over for ris og ros. Under hver femte pårørende er tilfreds med den leverede service på disse faktorer, hvilket samtidig indikerer, at der her kan være et potentiale for at øge de pårørendes samlede tilfredshed med plejecentrene.

Figur 3-7: Andel af pårørende, der vurderer at følgende gør sig gældende på plejecentre, opgjort på baggrund af deres samlede tilfredshed med plejecentret



PÅRØRENDE TIL BEBOERE PÅ PLEJECENTRE



Kvalitative fund fra pårørende til borgere på plejecentre (3 pårørende)

Tilfredshed med plejecentrene

På tværs af de interviewede pårørende til beboere på plejecentre opleves en varierende tilfredshed med plejecentrene. De interviewede pårørende fremhæver, at det, der fungerer godt på plejecentrene, er kontakten med og plejen fra de medarbejdere, der har en tæt relation til beboeren. Dog peger alle interviewpersonerne på, at de oplever en stor variation i, om medarbejdere brænder for jobbet.

"Jeg vil sige, vi har været rigtig glade, og det var fantastisk i starten, men det er lidt nedadgående. Alt det engagement og nærhed og varme, der var i starten, er der ikke mere. Det er en anden medarbejdersammensætning og stemning. I starten var der mere socialt samvær. Nu er der ingen personaler, der hilser os velkomne. Der er aldrig nogen, der stopper os på gangen og spørger, hvordan det går."

- Pårørende til beboer på plejecenter

En af de interviewede pårørende fortæller, at der kan være variationer i, om aftaler vedrørende beboeren overholdes mellem vagttagende, fx i forbindelse med medicin-givning på bestemte tidspunkter.

Beboerens hverdag

Størstedelen af de interviewede pårørende er overordnet tilfredse med den hjælp og støtte, beboeren får på plejecenteret. En enkelt interviewperson er ikke tilfreds og begrunder bl.a. dette med, at rengøringen ikke er god nok, og at den pårørende ofte oplever et behov for at selv at gøre rent i borgerens bolig. Rengøring fremhæves ligeledes som et forbedringspotentiale af de øvrige interviewpersoner.

De interviewede pårørende oplever, at personalet behandler beboerne med respekt. Samtidig påpeger de interviewede pårørende, at de i varierende grad er tilfredse med personalets samarbejde med borgeren. Det skyldes i nogle tilfælde, at borgerne kan have fysiske og kognitive udfordringer, som vanskeliggør et egentligt samarbejde.

Derudover peger interviewpersonerne på, at samarbejde om og motivation af beboerne til at klare sig selv i hverdagen varierer meget. En af interviewpersonerne fortæller, at nogle medarbejdere er gode til at inddrage beboeren og spørge ind til ønsker og behov.

"De inddrager ham og spørger, hvad han kunne tænke sig. Fx dem der gerne ser, at han rejser sig og går med rollator, der roser de ham."

- Pårørende til beboer på plejecenter

En anden interviewperson udtrykker et ønske om, at beboeren i højere grad motiveres og inddrages i at klare ting selv i hverdagen, og oplever i nogle situationer, at beboeren hjælpes og støttes for meget, fordi der ikke er tid til at støtte beboeren i at klare opgaven selv. Endelig efterspørger de interviewede pårørende et større fokus på, at beboerne støttes i at indgå i meningsfulde aktiviteter og sociale fællesskaber.

Oplevelse som pårørende

På tværs af de interviewede pårørende efterspørger mere information om ændringer på plejecentret og større indblik i rammerne for samarbejdet med pårørende. Mere specifikt efterspørger interviewpersonerne mere generel information om, hvad der sker på plejecentret og viden fra pårørenderådet, eksempelvis i form af referater og dagsordener fra møder. Derudover foreslår en af de adspurgte pårørende, at der eksempelvis en gang om året afholdes et møde mellem personale og pårørende om, hvordan det går.

Potentialer for forbedring

Afslutningsvis oplever de interviewede pårørende en varierende tilfredshed med plejecentrene. Interviewpersonerne efterlyser en mere nærværende stemning og at føle sig velkommen på plejecentret. Derudover ønsker interviewpersonerne, at personalet har mere fokus på, at beboeren indgår i meningsfulde aktiviteter og sociale fællesskaber. Endelig ønsker de interviewede pårørende mere information fra plejecentrenes ledelse og pårørenderåd.



SYGGEPLEJEN

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager sygepleje

Samlet tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med sygeplejen

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager sygepleje, at langt størstedelen af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den sygepleje, de modtager. Dette gælder, uanset om det er den kommunale sygepleje eller sygeplejen på klinikkerne. Sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017 er det en lille fremgang.

Højeste tilfredshed

Borgerne er mest tilfredse med medarbejderne

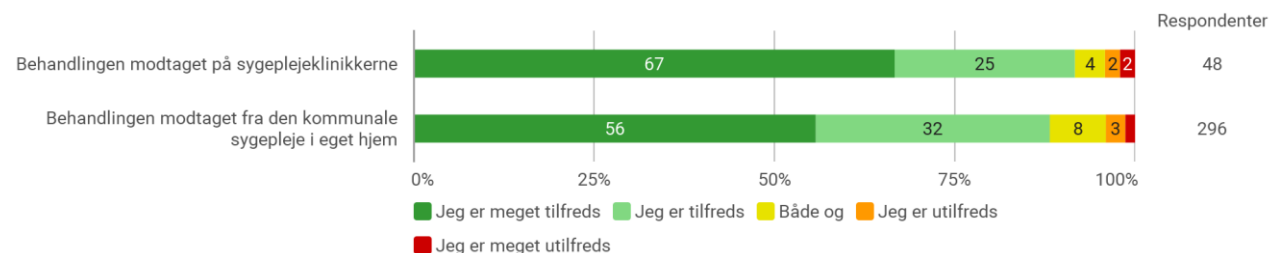
De spørgsmål, som borgerne scorer højest på, er deres tilfredshed med medarbejderne. Dette gælder deres tilfredshed med medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed, og hvorvidt de føler sig trygge ved medarbejderne. Som det fx fremgår af figur 4-2 vurderer størstedelen af borgerne (93 pct.), at medarbejderne er venlige over for dem. Der er dog en tendens til, at der er sket et lille fald i borgernes tilfredshed med medarbejderne sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Forbedringspotentialer

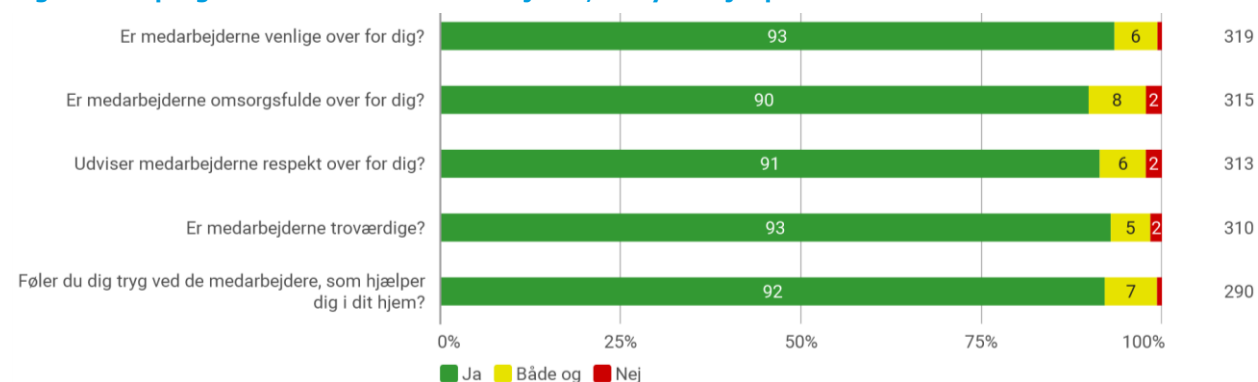
Størst utilfredshed er relateret til kontinuitet i sygeplejen

Som det fremgår af figur 4-3, svarer halvdelen af borgerne (51 pct.) nej på spørgsmålet om, hvorvidt det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Kun hver fjerde borger (24 pct.) svarer ja på spørgsmålet. Over halvdelen af borgerne (66 pct.) oplever dog stadig, at hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer, selvom der er sket et betydeligt fald sammenlignet med undersøgelsen i 2017.

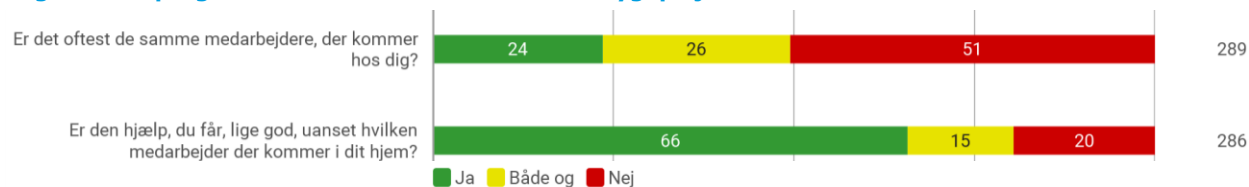
Figur 4-1: Er du tilfreds med den behandling, du modtager?



Figur 4-2: Spørgsmål relateret til medarbejdere, der yder hjælpen



Figur 4-3: Spørgsmål relateret til kontinuiteten i sygeplejen



BETYDNINGSFULDE FAKTORER FOR BORGERNES TILFREDSHED



Betydningsfulde faktorer for tilfredsheden blandt borgere i sygeplejen

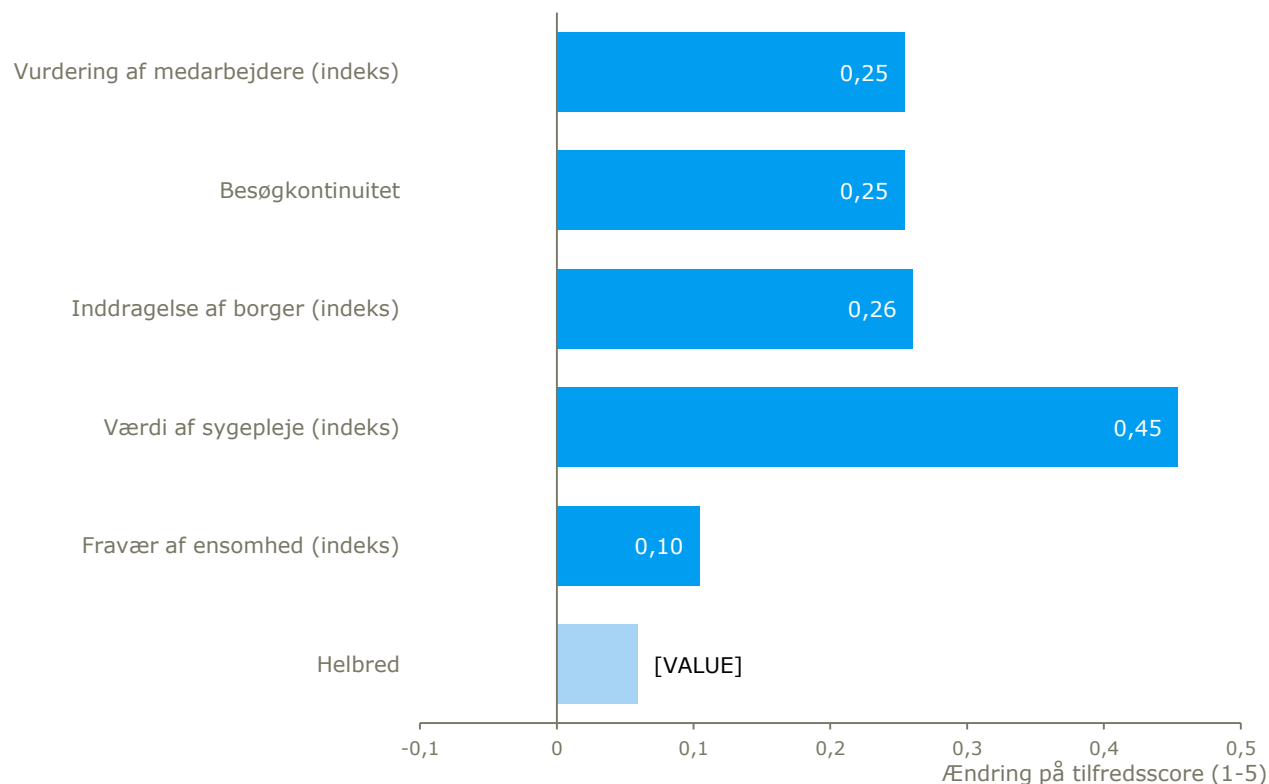
De mørkeblå søjler i figur 4-4 til højre viser, hvilke faktorer der har signifikant betydning for borgernes samlede tilfredshed med sygeplejen. Resultaterne tager højde for borgernes køn, alder og typen af sygepleje, de modtager.

Som figuren illustrerer, er det borgernes oplevede **værdi af sygeplejen**, der har størst betydning for deres samlede tilfredshed. Konkret viser resultatet, at i takt med at borgeren oplever større værdi af sygeplejen (fx at få den nødvendige sygepleje og/eller have gavn af den), øges den samlede tilfredshed med 0,45 på en skala fra 1-5 (svarende til 9 pct. på skalaen).

Derudover viser analysen, at borgernes **vurdering af medarbejderne** (venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdig), **besøgs-kontinuiteten** og at blive **inddraget** i beslutninger, herunder at der vises hensyn til borgerens vaner og ønsker, også har en signifikant positiv betydning for deres samlede tilfredshed.

Borgernes generelle mentale og fysiske velbefindende tyder ikke på at have stor betydning for deres samlede vurdering af tilfredshed. Borgerens **helbred** har ingen signifikant betydning, mens fravær af **ensomhed** har en signifikant – men ikke substantiel – betydning for deres samlede tilfredshed.

Figur 4-4: Betydningen af forskellige faktorer for borgernes samlede tilfredshed med sygeplejen



Note: n=243. Mørkeblå søjler indikerer faktorer med signifikant betydning for den samlede tilfredshed

BORGERE DER MODTAGER SYGEPLEJE



Kvalitative fund fra borgere der modtager sygepleje (4 borgere)

Tilfredshed med sygeplejen

På tværs af de interviewede borgere, der modtager sygepleje, er borgerne generelt meget tilfredse med den sygepleje, de modtager i eget hjem. Enkelte interviewpersoner peger dog på, at der kan være problematikker forbundet med, at grundigheden i den givne pleje sommetider varierer mellem medarbejderne.

Praktiske forhold

De interviewede borgere peger alle på, at der i sygeplejen tages hensyn til deres individuelle vaner og ønsker. De oplever at blive inddraget i de beslutninger, medarbejderne træffer vedrørende deres sygepleje. Interviewpersonerne oplever inddragelse i beslutningstagningen som trykkeskabende.

"Jeg får besked på, hvorfor de gør de forskellige ting, de gør. [...] Det er meget vigtigt for mig at blive inddraget. Fordi jeg skal følge med i, hvad de gør og hvorfor. Det giver en trykkes."

- Borger der modtager sygepleje i eget hjem

Til spørgsmålet om, hvorvidt borgerne som oftest får besøg af de samme medarbejdere i hjemmet, svarer størstedelen af interviewpersonerne, at dette ikke er tilfældet. De fleste af interviewpersonerne peger imidlertid på, at hjælpen generelt er lige god, uanset hvilken medarbejder der udfører den. Dog peger interviewpersonerne på, at det at få besøg af de samme medarbejdere generelt giver en større oplevelse af omhyggelighed og trykkes i plejen.

"Det giver en vis trykkes, at det er de samme, som jeg ved kender mig og kan støtte mig om de svar, jeg giver og bliver spurgt om."

- Borger der modtager sygepleje i eget hjem

De interviewede borgere, der modtager sygepleje i eget hjem, peger på, at det er vigtigt at være informeret om, hvorfor og hvornår medarbejderne besøger dem. Enkelte interviewpersoner fortæller dog, at de ikke altid oplever at føle sig informeret, eksempelvis i tilfælde hvor medarbejderne er forsinkede på deres rute.

"Det betyder meget, at vi ved, hvad tid de kommer ca. For vi er jo klar for morgenstunden."

- Borger der modtager sygepleje i eget hjem

Medarbejderne

På tværs af interviewpersoner oplever de medarbejderne som venlige, søde og generelt opmærksomme på borgernes behov. Generelt føler de interviewede borgere sig også trykkes ved medarbejderne. Flere interviewpersoner peger på, at de særligt føler sig trykkes ved medarbejderne, når de tager sig god tid og samtidig har sørget for at orientere hinanden om borgerens behov og tidligere sygdomshistorik.

"Jeg oplever, at de er gode og har fortalt hinanden, hvad der foregår, så de kan leve op til det samme og ikke hele tiden skal spørge til det hele. Så føler jeg, at de ved, hvad der sker."

- Borger der modtager sygepleje i eget hjem

Potentialer for forbedring

Afslutningsvis oplever langt størstedelen af interviewpersonerne, at de modtager den fornødne sygepleje og har stor gavn af denne. Ingen af de adspurgte borgere kan pege på konkrete potentialer til forbedring af sygeplejen. På tværs af interviewene oplever borgerne dog generelt en større trykkes og omhyggelighed, hvis det oftest er de samme medarbejdere, der varetager sygeplejen i deres hjem.



GENOPTRÆNING

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere i genoptræning

Samlet tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med genoptræningsforløbet

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere i genoptræning, at næsten alle borgere (90 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet. Kun 5 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017 er det dog en mindre tilbagegang.

Højeste tilfredshed

Borgerne er mest tilfredse med medarbejderne

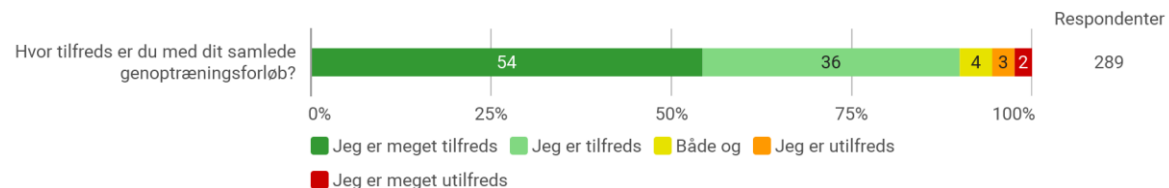
De spørgsmål, som borgerne scorer højest på, er deres tilfredshed med medarbejderne. Dette gælder deres tilfredshed med medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed. Som det fx fremgår af figur 5-2 vurderer næsten alle borgere (97 pct.), at medarbejderne er venlige over for dem. Vurderingen af medarbejdernes omsorgsfuldhed, respektfuldhed og troværdighed er steget en smule sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Forbedringspotentialer

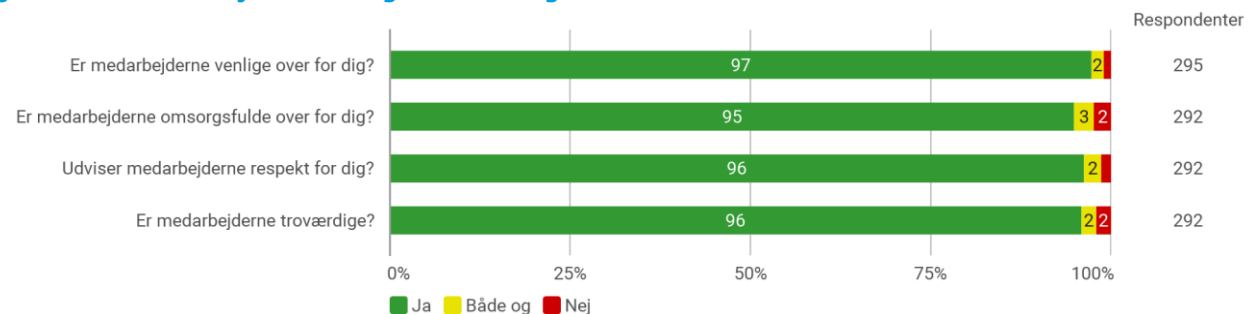
Stor tilfredshed med de fysiske rammer og selve genoptræningsforløb

Som figur 5-3 viser, er der generelt stor tilfredshed med fysiske rammer og selve genoptræning, idet hhv. 90 og 89 pct. af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse. Sammenlignet med undersøgelsen i 2017 er der dog sket et mindre fald. Faldet skyldes særligt borgernes tilfredshed med træningslokalerne, rengøring af lokaler og deres egen indsats i træningsforløbet. Samtidig er der sket en betydelig fremgang i forhold til borgernes tilfredshed med omklædningsfaciliteterne og holdstørrelsen.

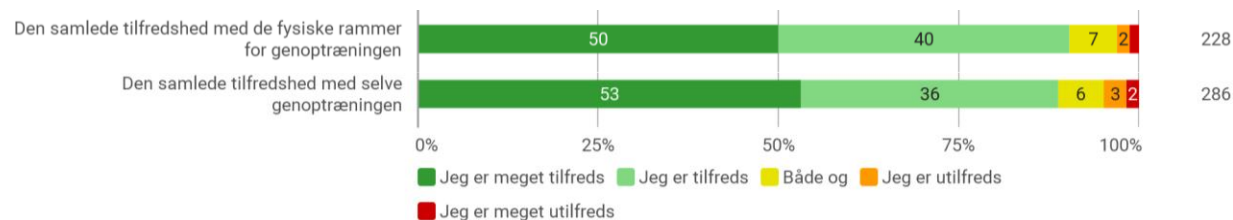
Figur 5-1: Hvor tilfreds er du med dit samlede genoptræningsforløb?



Figur 5-2: Er medarbejderne venlige over for dig?



Figur 5-3: Samlede tilfredshed med fysiske rammer og selve genoptræning



BETYDNINGSFULDE FAKTORER FOR BORGERNES TILFREDSHED



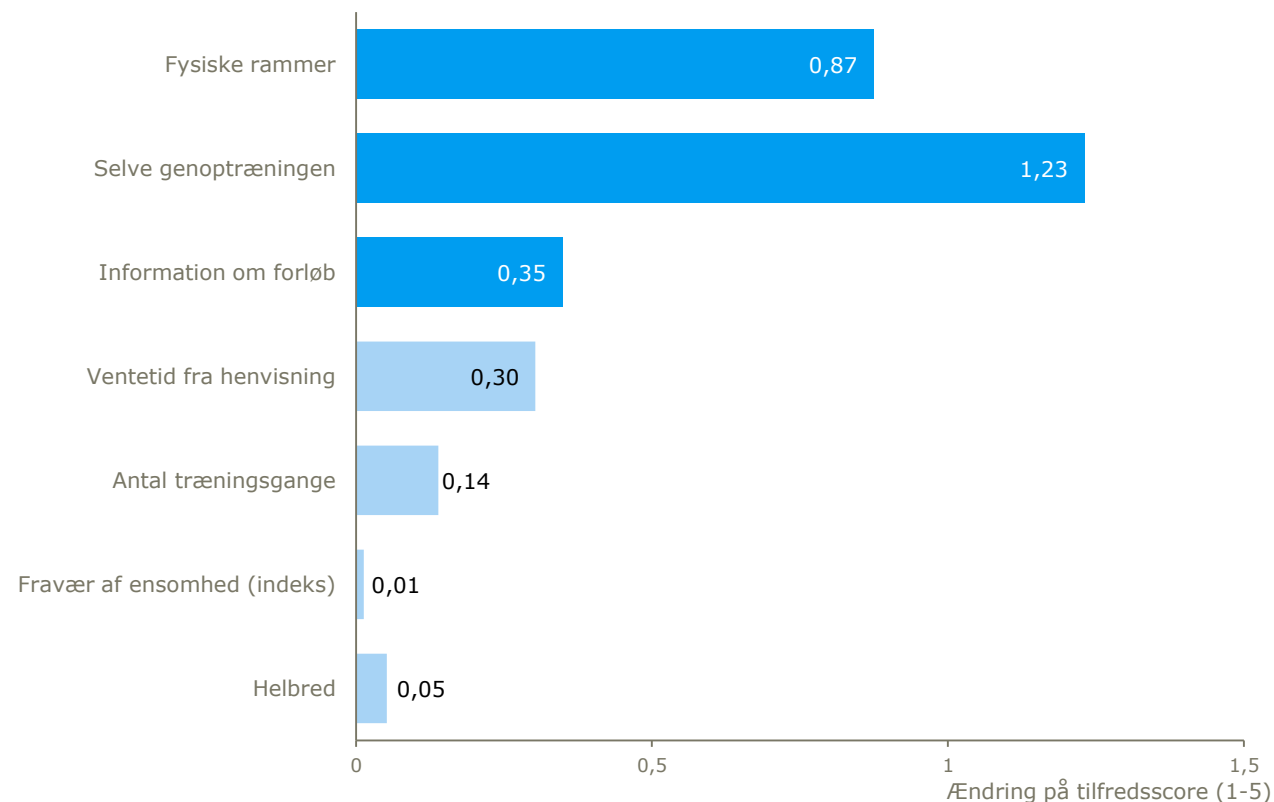
Betydningsfulde faktorer for tilfredsheden blandt borgere i genoptræning

De mørkeblå søjler i figur 5-4 til højre viser, hvilke faktorer der har signifikant betydning for borgernes samlede tilfredshed med genoptræningen. Resultaterne tager højde for borgernes køn og alder.

Som figuren illustrerer har borgernes vurdering af de **fysiske rammer** og **selve genoptræningen** stor betydning for deres samlede tilfredshed med genoptræningsforløbet. Eksempelvis viser resultatet, at når borgeren går fra *ikke* at være tilfreds med de fysiske rammer til i stedet at være tilfreds, øges den samlede tilfredshed med 0,87 på en skala fra 1-5 (svarende til næsten 20 pct. på skalaen). Derudover viser analysen, at hvis borgeren er tilfreds med **informationen om genoptræningsforløbet**, øges den samlede tilfreds signifikant.

Borgernes **helbred** eller grad af **ensomhed** tyder ikke på at have signifikant betydning for, hvorvidt borgeren er tilfreds med det samlede genoptræningsforløb eller ej. På baggrund af analysen har tilfredsheden med **antallet af træningsgange** samt **ventetiden** fra borgeren henvises til genoptræning og forløbet starter ligeledes heller ingen signifikant betydning for den samlede tilfredshed.

Figur 5-4: Betydningen af forskellige faktorer for borgernes samlede tilfredshed med genoptræning



Note: n=188. Mørkeblå søjler indikerer faktorer med signifikant betydning for den samlede tilfredshed

BORGERE DER MODTAGER GENOPTRÆNING



Kvalitative fund fra borgere der modtager genoptræning (3 borgere)

Tilfredshed med genoptræningsforløbet

På tværs af de interviewede borgere, der modtager genoptræning, er der stor tilfredshed med genoptræningsforløbet, hvilket stemmer overens med resultaterne fra spørge-skemaundersøgelsen. Interviewpersonerne fortæller, at de har oplevet en markant fremgang og udvikling i deres fysiske funktionsniveau efter forløbets start, hvortil flere fortæller, at de endda er overraskede over, hvor langt de er nået.

"Ergoterapeuten har fået mig så langt, som jeg ikke troede at jeg kunne. Det startede med, at jeg lå ned og knapt kunne løfte benene, og nu kan vi (ergoterapeuten og jeg) gå sammen et kvarter. Jeg ville aldrig havde troet, at jeg kunne nå så langt."
- Borger der modtager genoptræning

De interviewede borgere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med mængden af træningen og øvelserne. Hertil uddybes, hvorledes mængden af genoptræningen tilpasses den enkelte borgers behov og borgerens udvikling i forløbet. De interviewede borgere giver også udtryk for, at træningsøvelserne er tilpas varieret.

De interviewpersoner, som modtager genoptræning i Nyborg Kommunes træningslokaler, udtaler sig positivt om faciliteterne og påpeger, at de medarbejdere, som er tilknyttet træningslokalerne, både er kompetente og rigtig gode til at få brugerne til at føle sig godt tilpas.

"De fysiske rammer i Nyborg kommunes træningslokaler er imponerende gode. Der er rummelighed og gode træningsredskaber."
- Borger der modtager genoptræning

Information om genoptræningsforløbet

I interviewet blev borgerne spurgt om, hvor tilfredse de var med den information, de fik inden genoptræningens start. Hertil svarede størstedelen af interviewpersonerne, at de var tilfredse med den information, de havde modtaget, men at deres tilstand forinden genoptræningen påvirkede dem, og at informationen derfor var svær at forholde sig til og erindre.

Medarbejderne

De interviewede borgere er særdeles tilfredse med de terapeuter, de møder i deres genoptræning. Hertil beskriver flere af interviewpersonerne, at medarbejderne både er søde og venlige, men også har evnen til at motivere og udfordre dem i deres genoptræningsforløb.

"Jeg har hele tiden kunne mærke deres kompetence og professionalisme. De favner både det fysiske og psykiske. Når jeg har stødt på en mur, så har de guidet mig videre på en pæn og ordentlig måde."
- Borger der modtager genoptræning

Interviewpersonerne beskriver derudover medarbejderne som kompetente i deres instruktion af øvelser, hvor hjælpemidler som tegninger og skeletter tages i brug for at give borgeren en god forståelse af det, der skal genoptrænes og funktionen ved øvelserne.

Endelig påpeges det af enkelte interviewpersoner, at de sætter pris på, at det er de samme medarbejdere som tilknyttes forløbet, da det fremmer relationen og giver et trykt forløb borger og personale imellem.

Potentialer for forbedring

Afslutningsvis udtrykker de interviewede borgere høj tilfredshed med Nyborg Kommunes genoptræningsforløb, medarbejderne og faciliteter. Interviewpersonerne påpeger ingen forbedringspunkter, men peger på vigtigheden i relationen mellem borger og personale, som kan fremmes, hvis samme medarbejdere tilknyttes borgeren.



MADSERVICE

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager madservice

Samlet tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med madservicen

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager madservice, at størstedelen af borgerne (78-83 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med enten middagsmåltiderne eller smørrebrødet. Under 10 pct. af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er en betydelig fremgang for tilfredsheden med smørrebrødet sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Højeste tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med madens kvalitet

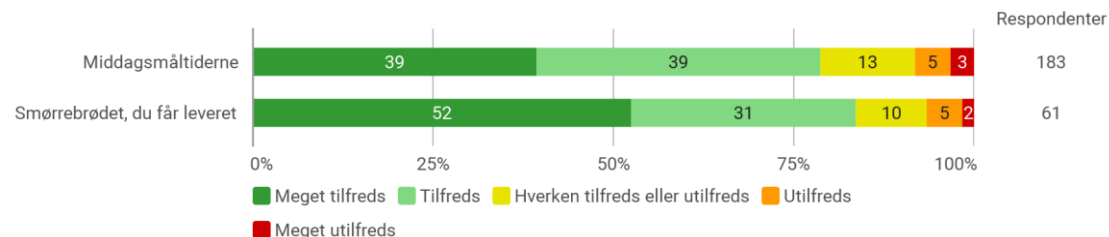
Størstedelen af borgere, der modtager madservice, er tilfredse med kvaliteten af den mad, de får leveret, målt ud fra madens smag, konsistens og udseende. Sammenlignet med undersøgelsen i 2017 er der en mindre fremgang på alle tre.

Forbedringspotentialer

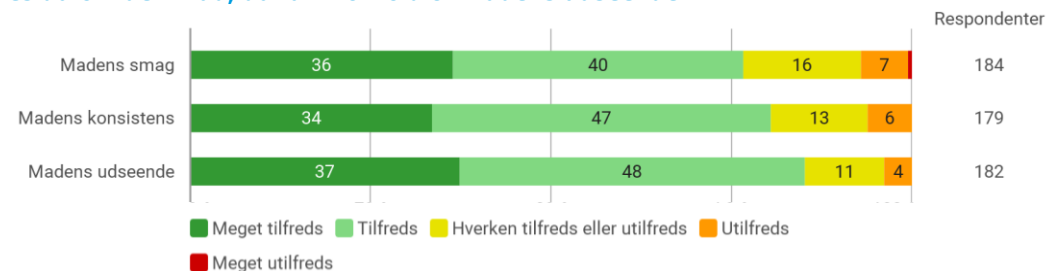
En gruppe af borgere efterspørger mere variation i menuerne

Det, som borgerne er mindst tilfredse med ved madservicen, er variationen i menuerne. Her tilkendegiver 1 ud af 4 borgere (27 pct.), at de *ikke* er entydigt tilfredse med variationen i menuen. For 3 ud af 4 borgere gælder det dog, at de er tilfredse eller meget tilfredse med variationen i menuerne. Overordnet set er der også tale om en betydelig fremgang i variationen i menuerne sammenlignet med undersøgelsen i 2017.

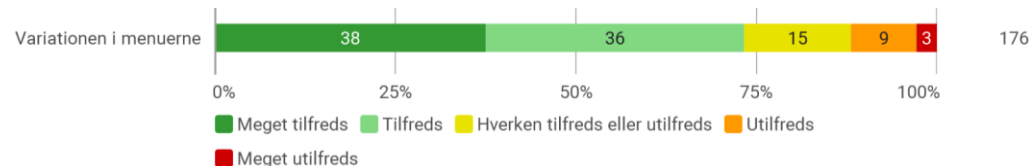
Figur 6-1: Hvor tilfreds er du overordnet med ...?



Figur 6-2: Hvad synes du om den mad, du får i forhold til madens udseende?



Figur 6-3: Hvad synes du om den mad, du får i forhold til variationen i menuerne?



BETYDNINGSFULDE FAKTORER FOR BORGERNES TILFREDSHED



Betydningsfulde faktorer for tilfredsheden blandt borgere, der modtager madservice

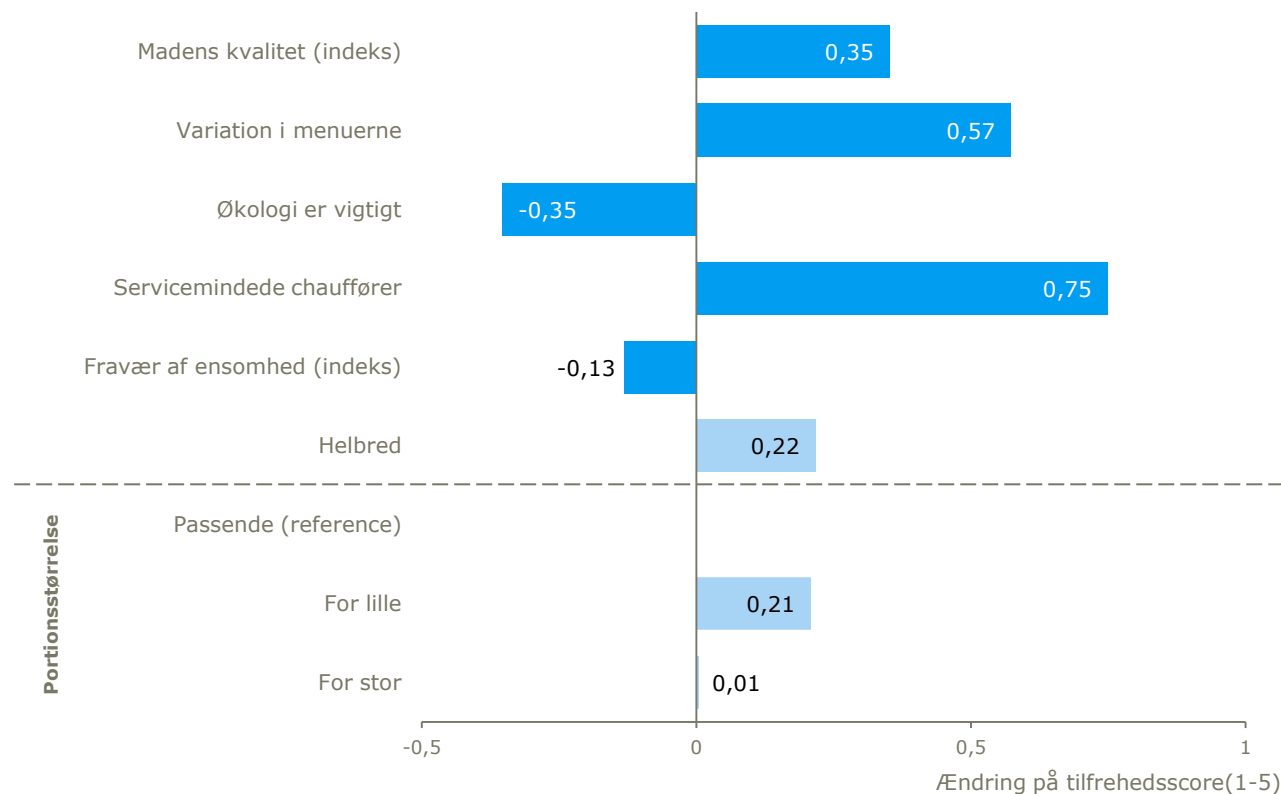
De mørkeblå søjler i figur 6-4 til højre viser, hvilke faktorer der har signifikant betydning for borgernes samlede tilfredshed med middagsmåltiderne og smørrebrødet. Resultaterne tager højde for borgernes køn og alder.

Den faktor, som har størst betydning for borgernes samlede tilfredshed, er, hvorvidt chaufførerne, der leverer maden, er **servicemindede** eller ej. Konkret viser analysen, at en borgers samlede tilfreds stiger med 0,75 på en skala fra 1-5 (svarende til 15 pct. på skalaen), hvis vedkommende oplever chaufføren som serviceminded, i modsætning til hvis det ikke var tilfældet. Derudover har **madens kvalitet** og **variation i menuerne** også en signifikant betydning for den samlede tilfredshed. Eksempelvis øges den samlede tilfreds med 0,57 på en skala fra 1-5, hvis borgeren er tilfreds med menuernes variation frem for ikke at være det.

Borgernes tilfredshed med den leverede madservice er signifikant lavere, hvis de tilkendegiver, at **økologi** er vigtigt for dem.

Borgernes grad af **ensomhed** har også signifikant negativ betydning for den samlede tilfredshed, men den har substantielt set en meget lille betydning. **Størrelsen på portionerne**, som borgerne får leveret, og borgernes **helbred** tyder ikke på at have en signifikant betydning for tilfredsheden.

Figur 6-4: Betydningen af forskellige faktorer for borgernes samlede tilfredshed med madservice



Note: n=131. Mørkeblå søjler indikerer faktorer med signifikant betydning for den samlede tilfredshed



AKTIVCENTRE OG DEMENSKLUBBER

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der benytter aktivcentre eller demensklubber

Samlet tilfredshed

Borgerne er tilfredse med aktivcentrene og demensklubber

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der benytter aktivcentre og demensklubber, at næsten alle borgerne (95 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med aktiviteterne på aktivcentret eller demensklubben. Dette er mindre stigning sammenlignet med undersøgelsen i 2017.

Højeste tilfredshed

Borgerne er meget tilfredse med personalet

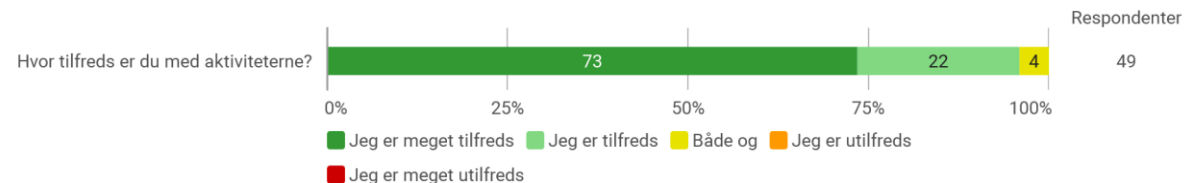
Borgerne, der benytter sig af aktiviteterne på aktivcentrene og demensklubberne, er meget tilfredse med personalet. Dette gælder både i forhold til deres imødekommenhed og opgavevaretagelse, hvor hhv. 88 pct. og 80 pct. svarer, at de er meget tilfredse. Der er sket en lille stigning i tilfredsheden med personalets imødekommenhed sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Forbedringspotentialer

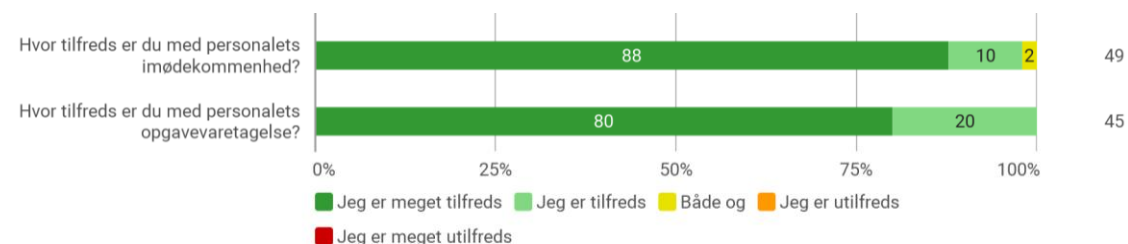
En gruppe af borgere efterspørger større indflydelse på aktiviteterne

Det spørgsmål, som der er størst utilfredshed med, relaterer sig til borgernes mulighed for at få indflydelse på aktiviteterne. Her tilkendegiver ca. hvert fjerde borger (26 pct.), at vedkommende er utilfreds med mulighederne for indflydelse. Der er dog stadig en overvægt af borgere (68 pct.), der er tilfredse eller meget tilfredse. Den generelle tilfredshed med indflydelsesmulighederne er dog stadig faldet en smule sammenlignet med undersøgelsen i 2017.

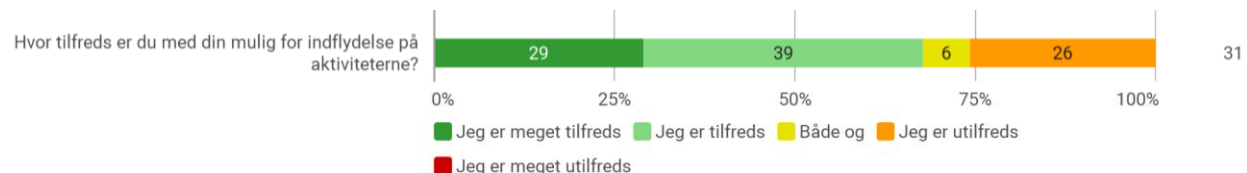
Figur 7-1: Hvor tilfreds er du med aktiviteterne?



Figur 7-2: Tilfredshed med personale



Figur 7-3: Hvor tilfreds er du med din mulighed for indflydelse på aktiviteterne?



BORGERNES OPLEVELSER MED AKTIVCENTRE



Kvalitative fund fra borgere på aktivcentre (6 borgere)

Tilfredshed med aktivcentrene

På tværs af de interviewede borgere, der kommer på aktivcentre, er der stor tilfredshed med aktivcentrene. Tilfredshed med aktivcentrene forklarer interviewpersonerne bl.a. med personalets imødekommenhed og omsorg. De fremhæver, at de altid føler sig velkommen på aktivcentrene og får en god modtagelse af medarbejderne, samtidig med at medarbejderne er meget opmærksomme på dem og tager hånd om dem, hvis de fx er dårlige. Endelig peger en stor del af interviewpersonerne på, at det sociale sammenhold på aktivcentrene spiller en vigtig rolle i forhold til deres tilfredshed.

"Det er nogle dejlige ledere, vi har derude. De drager omsorg for os, og det første vi hører, når vi kommer, er 'velkommen'. Det er dejligt med sådan en velkomst. Man føler sig virkelig velkommen."

- Borger der kommer på aktivcenter

Aktiviteterne

Interviewpersonerne er glade for aktiviteterne og peger på, at der er et stort udvalg og variation i aktiviteterne. Derfor er der heller ingen af interviewpersonerne, der har haft særlige ønsker til nye aktiviteter eller justeringer af eksisterende aktiviteter. De peger dog alle på, at de tror, det er muligt at få indflydelse på aktiviteterne, og at det bliver taget godt imod, hvis man kommer med input, da de oplever medarbejderne som meget lydhøre. Halvdelen af interviewpersonerne peger på, at det er vigtigt for dem at kunne få indflydelse på aktiviteterne, da de synes, det er vigtigt, at nye idéer og forslag bliver taget i betragtning, mens det for den anden halvdel ikke opleves som vigtigt, da de er godt tilfredse med udvalget af aktiviteter.

"Hvis nogen har en god idé, så er det vigtigt, der bliver lyttet til det."

- Borger på aktivcenter

God kommunikation om aktiviteter og tilbud i månedsblad

Interviewpersonerne er glade for kommunikationen om aktiviteter og tilbud, hvor alle de interviewede borgere fremhæver, at det månedlige blad fra aktivcentrene giver et godt overblik over aktiviteter og de relevante informationer om aktiviteten, som eksempelvis tid, sted, tilmelding og egenbetaling.

"Vi får et blad hver måned med overblik over aktiviteter, så kan vi selv vælge. Vi glæder os til at få et nyt blad og se, hvad de har fundet på"

- Borger der kommer på aktivcenter

Medarbejderne

Spørgeskemaundersøgelsen viser en stor tilfredshed med personalets imødekommenhed og lederne. Denne tilfredshed bekræfter interviewpersonerne, som oplever, at medarbejderne er venlige, hjælpsomme og gode til at spørge ind til, hvordan borgerne har det og er gode til at igangsætte aktiviteter. Samtidig peger en af interviewpersonerne på, at relationen til medarbejderne er meget ligeværdig.

"De [medarbejderne] har evner og en kreativitet, man skal lede længe efter. De kan altid finde på noget. Og lederen har altid en god historie og frisk bemærkning til det, man sidder og taler om."

- Borger der kommer på aktivcenter

Potentialer for forbedring

Afslutningsvis udtrykker interviewpersonerne en meget høj tilfredshed med aktivcentrene i Nyborg Kommune både i forhold til aktiviteterne, medarbejderne og det sociale sammenhold på aktivcentrene. Interviewpersonerne påpeger ingen konkrete forbedringspunkter.



CAFÉER

RAMBOLL

BORGERNES TILFREDSHED



Udvalgte kvantitative fund fra tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der benytter caféer

Samlet tilfredshed

Borgerne er tilfredse med caféerne

Overordnet set viser tilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der benytter caféerne, at næsten alle borgere (93 og 92 pct.) er tilfredse eller meget tilfredse med enten middagsmåltiderne eller smørrebrødet i caféerne. Dette er en fremgang sammenlignet med undersøgelsen fra 2017. Derudover viser resultaterne også, at borgerne er tilfredse med caféernes åbningstider og indretning samt rengøringen på stederne.

Højeste tilfredshed

Borgerne er generelt tilfredse med madens kvalitet

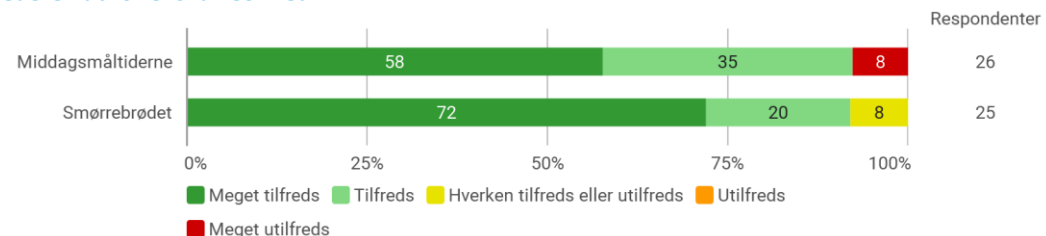
Borgerne, der benytter sig af caféerne, er generelt tilfredse med kvaliteten af maden, der serveres i caféerne, målt ud fra madens smag, konsistens og udseende. Særligt i forhold til madens udseende og konsistens er der sket en betydelig fremgang siden undersøgelsen i 2017.

Forbedringspotentialer

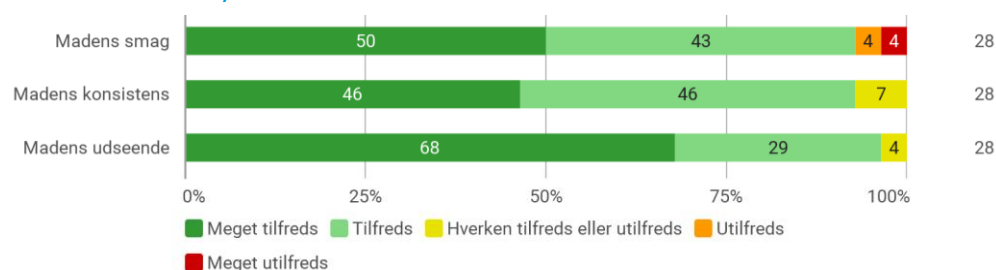
En mindre gruppe af borgere efterspørger mere variation i menuerne

Der er en smule utilfredshed at spore blandt nogle af borgernes tilfredshed med variationen i menuerne. Her tilkendegiver ca. hver femte borger (18 pct.), at vedkommende *ikke* er entydig tilfreds med variationen. Størstedelen af borgerne (82 pct.) er dog tilfredse eller meget tilfredse.

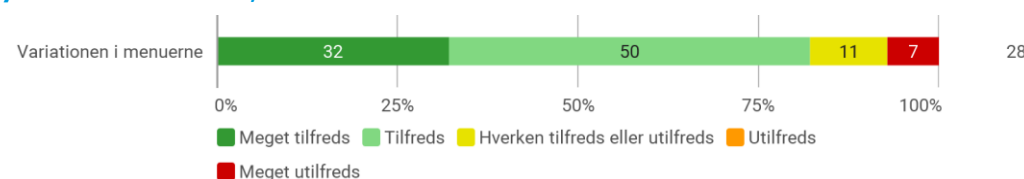
Figur 8-1: Hvor tilfreds er du overordnet med ...?



Figur 8-2: Hvad synes du om den mad, du får i forhold til madens udseende?



Figur 8-3: Hvad synes du om den mad, du får i forhold til variationen i menuerne?





VÆRDIGHEDSPOLITIK

KOMMUNENS VÆRDIER I MØDET MED BORGERNE



Hvordan kommer kommunens værdier til udtryk i mødet med borgere og pårørende

Nedenstående analyse belyser, hvordan borgere og pårørende oplever, at kommunens værdier kommer til udtryk i deres møde med kommunen. Det bør bemærkes, at ikke alle værdier er belyst i undersøgelsen, idet disse ikke har været mulige eller relevante at spørge ind til. Det gælder værdierne "En værdig død", "Livet med demens" samt "Mad og ernæring."

Livskvalitet

Af analysen fremgår det, at Nyborg Kommunes målsætning om at fastholde og øge livskvalitet i mødet med borgeren overordnet set skinner igennem i deres tilbud.

Understøttende faktorer: På tværs af tilbud oplever størstedelen af de adspurgte borgere, at de behandles ligeværdigt og respektfuldt i relationen til medarbejderne. Samtidig føler langt størstedelen af de adspurgte borgere sig trygge ved medarbejderne på tværs kommunens tilbud. Analysen viser, at borgere i hjemmeplejen, på plejecentre og aktivcentre oplever at blive støttet i at deltage i meningsfulde sammenhænge og aktiviteter. Flere borgere fortæller, at de både har mulighed for og lyst til at deltage i tilbuddenes aktiviteter. Borgerne beretter om, at disse aktiviteter fordrer det sociale liv.

Hæmmende faktorer: Enkelte pårørende til borgere på plejecentre udtrykker et ønske om, at borgere støttes yderligere i at indgå i meningsfulde aktiviteter og sociale fællesskaber. Derudover indikerer analysen, at der er et potentiale for at øge fokus på at støtte borgere, der modtager hjemmepleje, i at klare sig selv. Enkelte pårørende mener ligeledes, at plejehjemspersonalet kunne involvere den ældre borger mere i hverdagsopgaver for at undgå større funktionstab.

Selvbestemmelse

Målet om selvbestemmelse og valgfrihed i eget liv synes også at komme til udtryk hos de adspurgte borgere.

Understøttende faktorer: På tværs af tilbud oplever de adspurgte borgere, at de har medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag og døgnrytme. Borgerne inddrages i beslutninger, og hvis de ønsker ændringer i hverdagen, mødes de generelt med lydhørhed fra medarbejderne. Desuden fortæller alle adspurgte borgere, der modtager hjemmepleje, at de er informerede om mulighederne for valgfrihed og fleksibilitet. Generelt oplever borgere fra aktivcentre og genoptræning, at de understøttes i at forblive aktive både fysisk og psykisk gennem fokus på muligheder for kompensering,

mobilitet og bevægelsesfrihed. I hjemmeplejen oplever pårørende ligeledes at medarbejderne hurtigt finder kompensierende løsninger i hjemmet, så borgerne har mulighed for at bevare deres mobilitet. Særligt borgerne på aktivcentre oplever stor valgfrihed og mangfoldighed i aktiviteterne. Det tyder på, at målet om, at borgeren oplever respekt for forskellighed, ligeledes skinner igennem i kommunens tilbud.

Hæmmende faktorer: Nogle af de adspurgte borgere og pårørende peger på, at medarbejderne fra hjemmeplejen og sygeplejen ikke altid kommer på de aftalte tidspunkter, hvilket påvirker borgernes mulighed for at have indflydelse på egen hverdag og døgnrytme.

Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Rettes blikket mod målet om at skabe kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen tyder analysen på, at kommunen også her er godt på vej.

Understøttende faktorer: På tværs af tilbud oplever borgere og pårørende overordnet et godt samarbejde med medarbejdere og ledelse. På aktivcentre og ved genoptræning fortæller borgerne også om yderst kompetente og kvalificerede medarbejdere.

Hæmmende faktorer: På plejecentre og i hjemmeplejen oplever pårørende, at målet om at understøtte borgerne med højt fagligt kvalificerede medarbejdere halter bagefter. De adspurgte borgere og pårørende i hjemmeplejen og på plejecentre peger samtidig på, at der i nogle sammenhænge mangler koordinering mellem medarbejderne og på tværs af faggrupper, så de oplever mere sammenhæng i indsatsen. Derudover efterspørger nogle borgere og pårørende i sygeplejen og hjemmeplejen mere kontinuitet i medarbejderne og i kvaliteten af den hjælp der leveres.

Pårørende

Ønsket om at skabe et godt samarbejde med borgernes pårørende synes også at komme til udtryk hos de adspurgte pårørende, dog med ønske om mere inddragelse.

Understøttende faktorer: De adspurgte pårørende til borgere på plejecentre og i hjemmeplejen oplever, at ledelsen og medarbejderne generelt er lydhøre og imødekommende over for deres erfaringer og viden om borgeren.

Hæmmende faktorer: Flere af de pårørende påpeger et ønske om yderligere inddragelse i de initiativer og indsatser, der har betydning for borgeren. Analysen tyder på, at der hos de pårørende i kommunen er en oplevelse af, at de i ringe grad er inddraget og informeret som pårørende, særligt ved ændringer i borgerens pleje.



BILAG

METODEBESKRIVELSE



Brugertilfredshed med ældreplejen i Nyborg Kommune 2020

Dataindsamlingen er forløbet fra den 4. december 2020 til den 17. januar 2021, hvor indsamlingsmetoden afhænger af de ydelser, de enkelte borgere modtager.

Borgere, der modtager hjemmepleje, madservice, sygepleje og genoptræning, har modtaget et link til et online spørgeskema gennem e-Boks med en efterfølgende påmindelse, hvis borgeren ikke har udfyldt spørgeskemaet. 47 pct. af borgerne har fravalgt e-Boks, og de har derfor modtaget spørgeskemaet postalt i stedet. Borgere, der stadig ikke havde udfyldt spørgeskemaet inden den 4. januar, modtog telefonisk opfølgning til og med 15. januar.

Dataindsamlingen blandt beboere på plejecentre og brugere af aktivcentre og caféer foregik ved personlige interviews fra mandag den 7. december til og med fredag den 11. december 2020. Borgere, der var til stede på den/det pågældende plejecenter, aktivcenter eller café, blev bedt om at deltage i et personligt interview på dagen, hvor interviewererne mødte op. Borgere, der ikke var til stede på disse dage, havde efterfølgende mulighed for at udfylde papirspørgeskemaerne selv, hvorefter centrene og caféerne sendte besvarelsenerne tilbage til Rambøll postalt.

Spørgsmålene, som borgerne er blevet stillet, afhænger af de ydelser, borgerne modtager. For borgere, som modtager hjemmepleje i form af personlig pleje efter servicelovens § 83, er blevet spurgt om den oplevede tilfredshed med den personlige pleje. Borgere, der modtager hjemmepleje i form af praktisk hjælp efter servicelovens § 83.2, er blevet spurgt om den oplevede tilfredshed med den praktiske hjælp. Borgere, der modtager madservice efter servicelovens § 83.3, er blevet spurgt om tilfredsheden med maden og borgere, der modtager sygepleje efter § 138, er blevet spurgt om deres tilfredshed med behandlingen. Derudover er borgere, der modtager genoptræning efter servicelovens § 140, § 140a og § 86, blevet stillet spørgsmål om tilfredsheden med deres genoptræningsforløb.

Ligeledes afhænger spørgsmålene stillet til borgerne i de personlige interviews af, hvorvidt borgeren er beboer på et plejecenter eller bruger af et aktivcenter eller en café.



Datagrundlag brugerundersøgelse

Forud for undersøgelsen har Nyborg Kommune leveret lister til Rambøll Management Consulting med cpr-nummer, navn, adresse og telefonnummer på de borgere, der modtager hjemmepleje, madservice, sygepleje og genoptræning. På baggrund af denne information er spørgeskemaerne blevet sendt ud via e-Boks eller postalt.

Derudover har Nyborg Kommune leveret en liste over de borgere på plejecentrene, som var i stand til og ønskede at besvare spørgeskemaet.

I tabellerne nedenfor og på næste side ses antallet af borgere i populationen, antal besvarelser og svarprocenter opdelt på de ydelser, som borgerne modtager. Derudover ses antallet af besvarelser for de personlige interviews og opdelt på, om borgerne har befundet sig på et plejecenter, aktivcenter eller en café.

Table B-1: Svarprocent opdelt på ydelser

	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Ydelse	□	□	□
Hjemmeplejen	1.107	831	75%
Madservice	296	202	68%
Sygeplejen	555	382	69%
Genoptræning	412	315	76%
I alt	1.627	1.197	74%

METODEBESKRIVELSE



Datagrundlag brugerundersøgelse

Tabel B-2: Antal besvarelser ved personlige interviews, opdelt på sted

	Antal besvarelser
Personlige interviews	
Plejecentre	67
Aktivcentre	49
Caféer	28
I alt	144

For borgere, der modtager hjemmepleje, madservice, sygepleje og genoptræning, ses følgende svarprocenter opdelt på alder og køn.

Tabel B-3: Svarprocent opdelt på alder og køn

	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Alder			
Under 67 år	425	278	65%
67-79 år	500	403	81%
80-89 år	486	365	75%
90 år og derover	216	151	70%
I alt	1.627	1.197	74%
Køn			
Mand	642	470	73%
Kvinde	985	727	74%
I alt	1.627	1.197	74%

METODEBESKRIVELSE



Pårørendeundersøgelse af ældreområdet i Nyborg Kommune 2020

Dataindsamlingen er forløbet fra den 20. januar til den 31. januar 2021.

Pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje eller bor på plejecenter, har modtaget et link til et online spørgeskema via SMS, med én efterfølgende påmindelse, hvis borgeren ikke har udfyldt spørgeskemaet. Borgere, der ikke havde udfyldt spørgeskemaet inden den 26. januar 2021, modtog telefonisk opfølgning til og med den 31. januar.

Nogle af spørgsmålsmålene, som de pårørende blev stillet, afhang af, hvilke ydelser borgeren modtager. Pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje efter service-lovens § 83, er blevet spurgt om tilfredsheden med hjemmeplejen, og pårørende til borgere, der bor på et plejecenter, er blevet spurgt om tilfredsheden hermed.



Datagrundlag pårørendeundersøgelse

Forud for undersøgelsen har Nyborg Kommune leveret lister til Rambøll Management Consulting med navn, telefonnummer og relation for de pårørende, hvor borgeren havde svaret ja til, at Rambøll Management Consulting måtte kontakte dem for at høre om deres tilfredshed med ældreområdet. På baggrund af denne information er spørgeskemaerne blevet sendt ud via telefonnummer.

I tabellerne nedenfor ses antallet af pårørende i populationen, antal besvarelser og svarprocenter opdelt på de ydelser, som borgerne modtager. Derudover ses antallet af besvarelser opdelt på den pårørendes relation til borgeren.

I tabellen nedenfor ses antallet af pårørende i populationen, antal besvarelser og svarprocenter opdelt på den ydelse, som borgerne modtager.

Table B-4: Svarprocent for pårørende opdelt på borgerens ydelser

Ydelse	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Hjemmeplejen	281	191	68%
Plejecentre	67	43	64%
I alt	348	234	67%

METODEBESKRIVELSE



Kvantitative analyser

De kvantitative analyser har til formål at undersøge niveauet af tilfredshed blandt borgere og pårørende, samt hvilke faktorer der har betydning for deres samlede tilfredshed. Hvordan dette undersøges er beskrevet nærmere i de to nedenstående punkter. Respondentgrundlaget for de kvantitative analyser fremgår af tabel B-1, B-2 og B-3. Som det fremgår, er der relativt få respondenter fra plejecentre, aktivcentre og caféer, hvilket gør disse resultater mere usikre end for de øvrige tilbud, og begrænser samtidig, hvilke analyser der kan gennemføres (se figur B-1).

- 1. Tilfredshed blandt borgere og pårørende** belyses gennem deskriptive analyser på udvalgte spørgsmål fra tilfredshedsundersøgelsen (resultater for alle spørgsmål i undersøgelsen fremgår af den tilhørende resultatrapport). Resultaterne er opgjort for det enkelte tilbud og viser, borgernes/pårørendes samlede tilfredshed med den leverede service samt de dele af servicen, som borgerne/pårørende er hhv. mest og mindst tilfredse med. Analyserne af borgernes tilfredshed er gennemført for alle syv tilbud, mens pårørendes tilfredshed belyses for hjemmeplejen og plejecentre (da der ikke er indsamlet data blandt pårørende for de øvrige tilbud).
- 2. Betydningsfulde faktorer for borgernes og pårørendes tilfredshed** belyses gennem analyser af mere dybdegående karakter. Betydningsfulde faktorer for borgerne belyses gennem statistiske analyser (regressionsanalyser), der til en vis grad gør det muligt at isolere betydningen af den enkelte faktor på borgerens samlede tilfredshed uafhængig af de andre faktorer i analysen og fx køn og alder. Denne type analyse stiller større krav til respondentgrundlaget og variationen på de enkelte spørgsmål, men giver omvendt mere sikre resultater. Pga. relativt få respondenter og manglende variation (for få utilfredse borgere) har det ikke været muligt at undersøge betydningsfulde faktorer for borgernes tilfredshed med plejecentre, caféer og aktivcentre.

Det har heller ikke været muligt at belyse betydningsfulde faktorer for pårørendes tilfredshed gennem en regressionsanalyse. I stedet undersøges det deskriptivt, hvorvidt der er forskel på, hvad tilfredse pårørende svarer på forskellige faktorer sammenlignet med ikke-tilfredse pårørende. Disse analyser er mere usikre end analyserne på borgerniveau, da de ikke tager højde for de pårørendes øvrige besvarelser eller karakteristika. Alligevel giver analyserne en indikation af, hvad der kan forklare, at nogle pårørende er mere tilfredse end andre.

Figur B-2: Oversigt over gennemførte analyser for borgere og pårørende fordelt på de enkelte tilbud

	Borgere		Pårørende	
	Beskrivelse af tilfredshed	Betydningsfulde faktorer	Beskrivelse af tilfredshed	Betydningsfulde faktorer
Hjemmeplejen	■	■	■	■
Plejecentre	■	■	■	■
Sygeplejen	■	■	■	■
Genoptræning	■	■	■	■
Madservice	■	■	■	■
Caféer	■	■	■	■
Aktivcentre	■	■	■	■

■ = gennemført analyse

METODEBESKRIVELSE



Analyse af betydningsfulde faktorer for tilfredshed

Vi har undersøgt, hvilke **faktorer der har betydning for borgernes samlede tilfredshed** gennem en række regressionsanalyser. Regressionsanalyserne er gennemført for borgernes tilfredshed med hjemmeplejen, sygeplejen, genoptræning og madservice. For de øvrige tilbud har datagrundlaget været for spinkelt, og der har været for lidt variation i borgernes samlede tilfredshed (for få utilfredse borgere).

Forud for analyserne er borgernes besvarelser på de enkelte spørgsmål blevet omkodet til binære variable, der indikerer, hvorvidt borgeren har besvaret spørgsmålet entydigt positivt (fx med et ja, meget tilfreds eller tilfreds) eller ej (fx med et nej, utilfreds eller både-og). På den måde afspejler resultaterne i regressionsanalysen, hvad det betyder for den samlede tilfredshed, at faktoren vurderes entydigt positivt frem for negativt eller tvetydigt.

Nogle spørgsmål samles i indeks, da spørgsmålene afspejler en overordnet faktor, der kan have betydning for den samlede tilfredshed. Fordelen ved at samle flere spørgsmål i én faktor/indeks er, at det kan skabe mere variation i analysen og samtidig lette fortolkningen af analysens resultater. I tabellen til højre er en oversigt over analysernes indeks, hvilke spørgsmål de består af og skaleringen på indekset.

Borgernes samlede tilfredshed med den leverede service (den afhængige variabel i analyserne) er ikke omkodet. Det betyder, at den måles på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds

Vi har undersøgt, hvilke **faktorer der har betydning for pårørendes samlede tilfredshed** på en anden måde en beskrevet ovenfor. Det har gjort, da der har været relativt få respondenter og meget lidt variation i den samlede tilfredshed. I stedet har vi inddelt de pårørende i to grupper ud fra deres tilfredshed. Den ene gruppe består af pårørende, der har svaret meget godt eller god" på spørgsmålet: "Hvad er din samlede vurdering af hjemmeplejen/plejecentret?". Den anden gruppe har på samme spørgsmål svaret meget dårligt, dårligt eller både godt og dårligt. Derefter sammenligner vi de to gruppers besvarelser på en række udvalgt spørgsmål for at se, om der er forskel i deres besvarelser.

Indeks	Spørgsmål	Svarkategori
Vurdering af medarbejdere	Er medarbejderne venlige? Er medarbejderne omsorgsfulde? Er medarbejderne respektfulde? Er medarbejderne troværdige?	<ul style="list-style-type: none"> 0 = "Nej" eller "både-og" på alle spørgsmål 1 = "Ja" til 1 spørgsmål 2 = "Ja" til 2 spørgsmål 3 = "Ja" til 3 spørgsmål 4 = "Ja" til 4 spørgsmål
Fravær af ensomhed	Føler sig ofte isoleret fra andre Savner ofte nogen at være sammen med	<ul style="list-style-type: none"> 0 = "Ofte" eller "En gang i mellem" på alle spørgsmål 1 = "Sjældent" eller "aldrig" til 1 spørgsmål 2 = "Sjældent" eller "aldrig" til 2 spørgsmål
Inddragelse af borger	Inddrages i beslutninger, der træffes om behandling Medarbejdere tager hensyn til ønsker og vaner	<ul style="list-style-type: none"> 0 = "Nej" eller "både og" på alle spørgsmål 1 = "Ja" til 1 spørgsmål 2 = "Ja" til 2 spørgsmål
Værdi af sygepleje	Gavn af sygepleje, som borgeren får Får den sygepleje, som borgeren har brug for	<ul style="list-style-type: none"> 0 = "Nej" eller "både og" på alle spørgsmål 1 = "Ja" til 1 spørgsmål 2 = "Ja" til 2 spørgsmål
Madens kvalitet	Madens smag Madens konsistens Madens udseende	<ul style="list-style-type: none"> 0 = "Meget utilfreds", "utilfreds" eller "hverken tilfreds eller utilfreds" på alle spørgsmål 1 = "Tilfreds" eller "meget tilfreds" til 1 spørgsmål 2 = "Tilfreds" eller "meget tilfreds" til 2 spørgsmål

METODEBESKRIVELSE



Kvalitativ dataindsamling

I forlængelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er der gennemført en række interviews med både borgere og pårørende. I dette afsnit beskrives den kvalitative del af vores mixed method-design.

Formålet med den kvalitative dataindsamling er overordnet at tilføje en ekstra og dybere vidensdimension til brugertilfredshedsundersøgelsen. Gennem spørgeskemaundersøgelsen får Nyborg Kommune et bredt billede af, **hvordan** brugertilfredsheden ser ud på ældreområdet. Den ekstra dimension, som den kvalitative dataindsamling tilfører, er at give viden om, **hvorfor** tilfredsheden ser ud som den gør inden for udvalgte områder, og **hvilke** muligheder der er for at forbedre tilfredsheden.

Den kvalitative dataindsamling er foregået gennem fire trin:

1. Udvælgelse og rekruttering af deltagere til interviews
2. Udarbejdelse af målgruppespecifikke interviewguides
3. Gennemførelse af interviews
4. Syntese og analyse af kvalitative fund.

Udvælgelse og rekruttering til interviews er foregået som en simpel, tilfældig udvælgelse af potentielle interviewpersoner blandt respondenterne fra spørgeskemaundersøgelsen. Hvis en borger ikke ønskede at deltage eller ikke vurderedes i stand til at deltage, blev en ny borger udtrukket. Borgere fra aktivitetscentre var lovet fuld anonymitet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Derfor er interviewpersonerne fra aktivcentre udvalgt af medarbejdere tilknyttet aktivcentre.

Der er udarbejdet målgruppespecifikke interviewguides, som sikrer en målrettet dataindsamling.

Grundet COVID-19 har det ikke været muligt at gennemføre borgerinterviews fysisk. Alle interviews er derfor gennemført som individuelle telefoninterviews. Samlet er der gennemført 29 telefoninterviews i perioden: 22/1-2021 – 11/2-2021. Nedenstående tabel giver et overblik over, hvor mange interviews der er gennemført med borgere og pårørende inden for de forskellige områder.

Område	Borgere	Pårørende
Hjemmepleje	4	3
Sygepleje	4	
Plejecentre	6	3
Aktivcentre	6	
Genoptræning	3	

Fire interviews med borgere på plejecentre er gennemført med støtte fra medarbejdere fra plejecentret, som var til stede under interviewet.

Der er ikke gennemført interviews med borgere med en betydelig grad af demens. Det skyldes for det første, at det ikke er vurderet etisk forsvarligt, fordi borgerne ofte ikke er fuldt klar over, hvad de giver samtykke til i forbindelse med deltagelse i interviewet. Derudover kan der undervejs og efterfølgende opstå uklarheder for borgeren om, hvad de har deltaget i. For det andet er det vores erfaring, at vidensudbyttet af interviews med borgere med demens ikke står mål med ressourcetrækket på borgeren.

På baggrund af de gennemførte interviews er der udført en systematisk kodning og analyse af datamaterialet, som har dannet grundlag for den endelige afrapportering.

Bright ideas. Sustainable change.

