

Borgertilfredsheds-undersøgelse 2024

Blandt pårørende til
plejeboligbeboere

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Overordnede resultater	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	20
6.	Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger	24
7.	Profil af målgruppen	42
8.	Appendiks	44

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen blandt **pårørende** til plejeboligbeboere, som Epinion har gennemført for Gentofte Kommune. Data er indsamlet i perioden fra 9. januar – 12. marts 2024.
- Undersøgelsen er en del af Gentofte Kommunes løbende arbejde med at sikre høj kvalitet i ældreplejen. Undersøgelsen skal supplere andre metoder til kvalitetssikring i plejeboligerne som eksempelvis tilsyn. Hvor tilsyn kan give et dybere indblik i borgernes hverdag, har denne undersøgelse til formål at tegne et bredere billede af de pårørendes tilfredshed med plejeboligerne i kommunen. Resultaterne af denne undersøgelse skal derfor ses som et værktøj til at forbedre tilfredsheden blandt de pårørende til beboere i plejeboligerne.
- Resultaterne i denne rapport fokuserer hovedsagelig på de pårørendes tilfredshed med deres egen relation til plejeboligerne og disses medarbejdere, fx samarbejde, dialog, inddragelse og plejeboligernes rammer mv. For en belysning af **beboernes** tilfredshed med at bo i plejebolig henvises i stedet til rapporten med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen 2024 blandt beboere i Gentofte Kommunes plejeboliger.
- Undersøgelsen blandt pårørende bygger på 478 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 62%. Svarprocenten er højere end tilsvarende undersøgelser fra Epinion. Svarprocenten er også højere end pårørendeundersøgelsen i Gentofte Kommune fra 2022, som dengang var på 41%.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Metode og dataindsamling

Plejebolig	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Adelaide	54	32	59%	7%
Brogårdshøj	38	21	55%	4%
Egebjerg	62	35	56%	7%
Holmegårdsparken	115	66	57%	14%
Jægersborghave	137	99	72%	21%
Kløckershøve	48	25	52%	5%
Lindely	57	37	65%	8%
Nymosehave	85	53	62%	11%
Rygårdscentret	66	38	58%	8%
Salem	41	29	71%	6%
Søndersøhave	62	43	69%	9%
Total	765	478	62%	100%

Denne undersøgelse er gennemført blandt **pårørende**, som har en nærtstående, der bor i plejebolig i Gentofte Kommune. Data er indsamlet i perioden fra 9. januar – 12. marts 2024.

Dataindsamlingen er gennemført som en kombination af web- og telefoniske besvarelser. De pårørende fik først tilsendt undersøgelsen til deres personlige e-mail, så de selv kunne besvare undersøgelsen gennem et webbaseret spørgeskema. De pårørende modtog indledningsvist en invitationsmail, hvorefter de pårørende, som ikke havde besvaret undersøgelsen i første omgang, kort tid efter modtog en påmindelsesmail.

Efterfølgende har Epinion ringet til de pårørende, som ikke har besvaret via web med henblik på i stedet at indhente besvarelsen via telefoninterview.

I alt er der blevet indsamlet 478 besvarelser fra pårørende, hvilket svarer til en svarprocent på 62%. 193 har besvaret via telefon, mens 285 har besvaret via web.

Af tabellen til venstre fremgår antallet af pårørende, som er blevet inviteret samt antal besvarelser fordelt på de enkelte plejeboliger.

Undersøgelsen blandt pårørende afdækker følgende temaer:

- Samlet tilfredshed
 - Besøg
 - Indflytning
 - Medarbejderne
 - Information
 - Inddragelse
 - Faciliteter
-

Læsevejledning

Pårørende til beboerne i plejebolig i Gentofte Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I den første del af resultatgennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet. Denne sektion er kommenteret, både på tværs af spørgsmålene inden for temaerne og med henblik på sammenligning med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen i 2022.

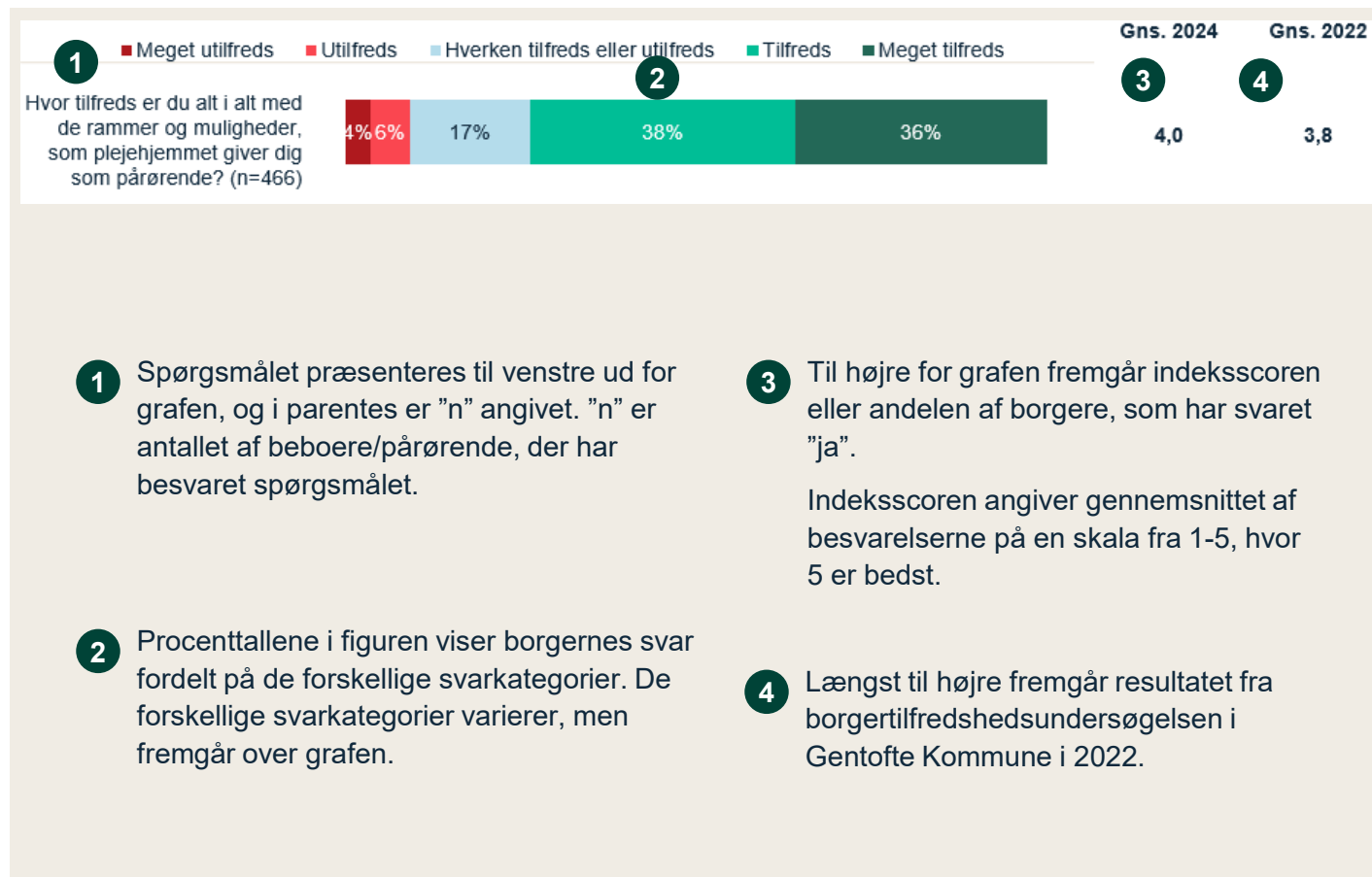
Efterfølgende vises resultaterne fordelt på de enkelte plejeboliger for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte plejeboliger med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de pårørende, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Modtager ikke hjælp" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Undervejs i rapporten sammenlignes Gentofte Kommunes resultater med resultatet af den resultatet fra borgertilfredshedsundersøgelsen i Gentofte Kommune i 2022 blandt pårørende til beboere på plejehjem, som blev gennemført af Epinion.



2. Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

74% af de pårørende er meget tilfredse eller tilfredse med de rammer og muligheder, som plejeboligerne giver dem. 17% er hverken tilfreds eller utilfreds med de rammer og muligheder, som plejeboligerne giver dem, og 10% er utilfredse eller meget utilfredse. Den gennemsnitlige samlede tilfredshed med plejeboligerne ligger på 4,0.



61% af de pårørende mener, at deres nærtstående kan leve et værdigt liv i plejeboligen

- 43% af de pårørende oplever i høj grad eller i meget høj grad, at de bliver inddraget i beslutninger om hjælpen.
- Desuden oplever 48% i høj eller meget høj grad, at deres viden om deres nærtstående bliver inddraget af medarbejderne.
- 29% af de pårørende mener ikke, at de har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan udvikle kvaliteten af plejeboligerne.
- 59% af de pårørende svarer, at de i høj grad eller i meget høj grad synes, at faciliteterne giver mulighed for at lave ting, som de ønsker med deres nærtstående.



74% af de pårørende er meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet med medarbejderne i plejeboligerne

- 86% af de pårørende føler sig trygge ved medarbejderne, som hjælper deres nærtstående. Desuden angiver 81%, at de ved, hvordan de kan få fat i en medarbejder, hvis de har behov for det.
- 68% oplever, at medarbejderne behandler deres nærtstående i plejebolig med værdighed, og 58% mener, at medarbejderne i høj grad eller i meget høj grad er dygtige til deres arbejde.
- Desuden oplever 53% af de pårørende, at de i høj grad eller meget høj grad kan få støtte, råd og vejledning af medarbejderne i plejeboligerne.
- 96% føler sig velkomne, når de kommer i plejeboligerne og 93% svarer, at de har været med i processen omkring indflytningsforløbet.

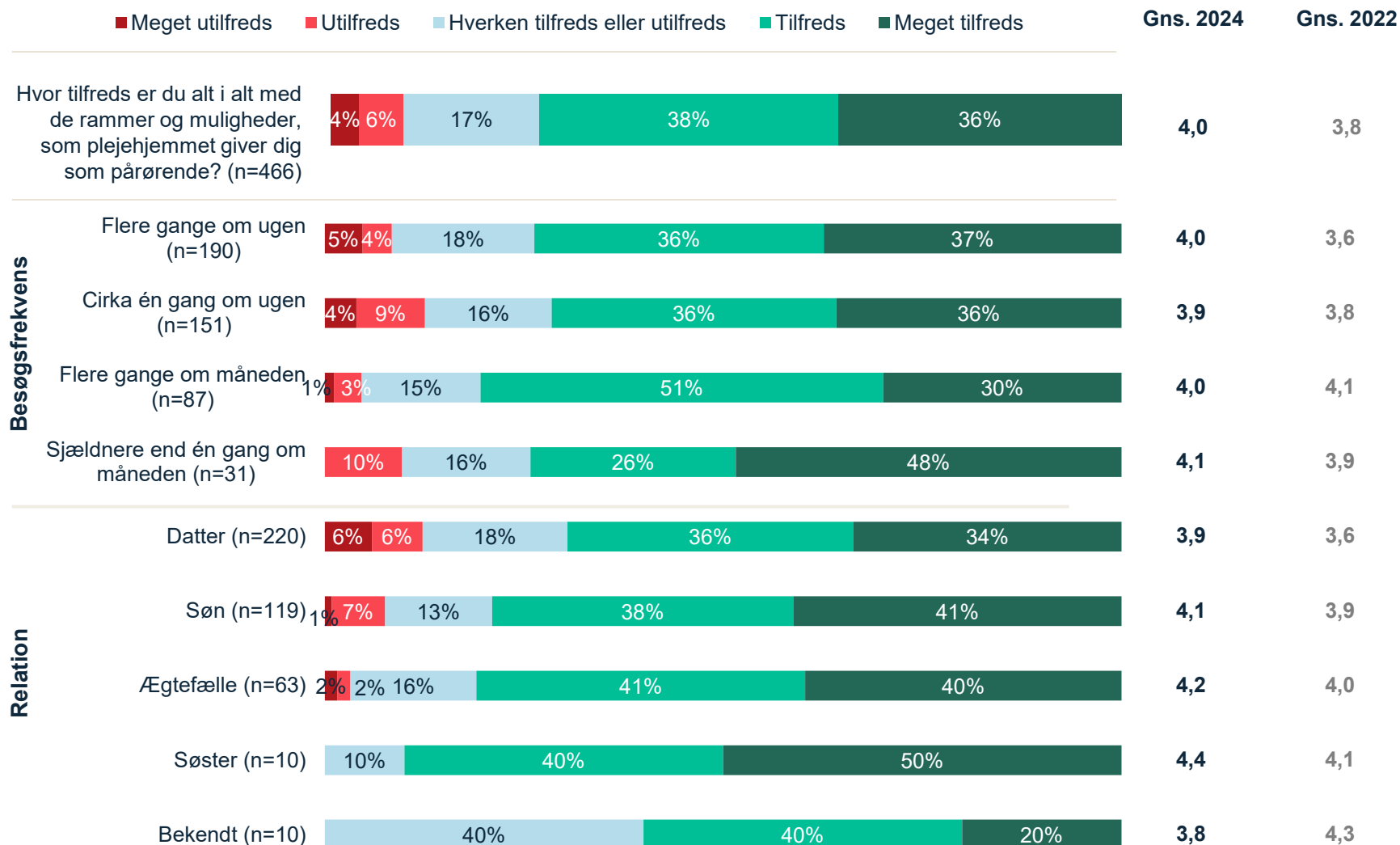


Gentofte Kommune scorer højt på spørgsmål om medarbejderne

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke elementer i servicen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed.
- Spørgsmål om medarbejdernes dygtighed, tryghed ved medarbejderne samt samarbejdet med medarbejderne, er alle styrkepositioner, fordi tilfredsheden med disse spørgsmål er høj samtidig med, at de har en stor betydning for tilfredsheden generelt.
- Analysen viser endvidere, at bl.a. hvorvidt den nærtstående lever et værdigt liv på plejehjemmet samt muligheden for at give feedback er udfordringer, hvor forbedringer på området som udgangspunkt kan øge den samlede tilfredshed.

3. Overordnede resultater

Samlet tilfredshed



De pårørende er blevet spurgt, hvor tilfredse de alt i alt er med de rammer og muligheder, som plejeboligerne giver dem som pårørende.

Samlet er 74% af de pårørende tilfredse eller meget tilfredse med de rammer og muligheder, som plejeboligerne giver dem som pårørende. 10% er utilfredse eller meget utilfredse.

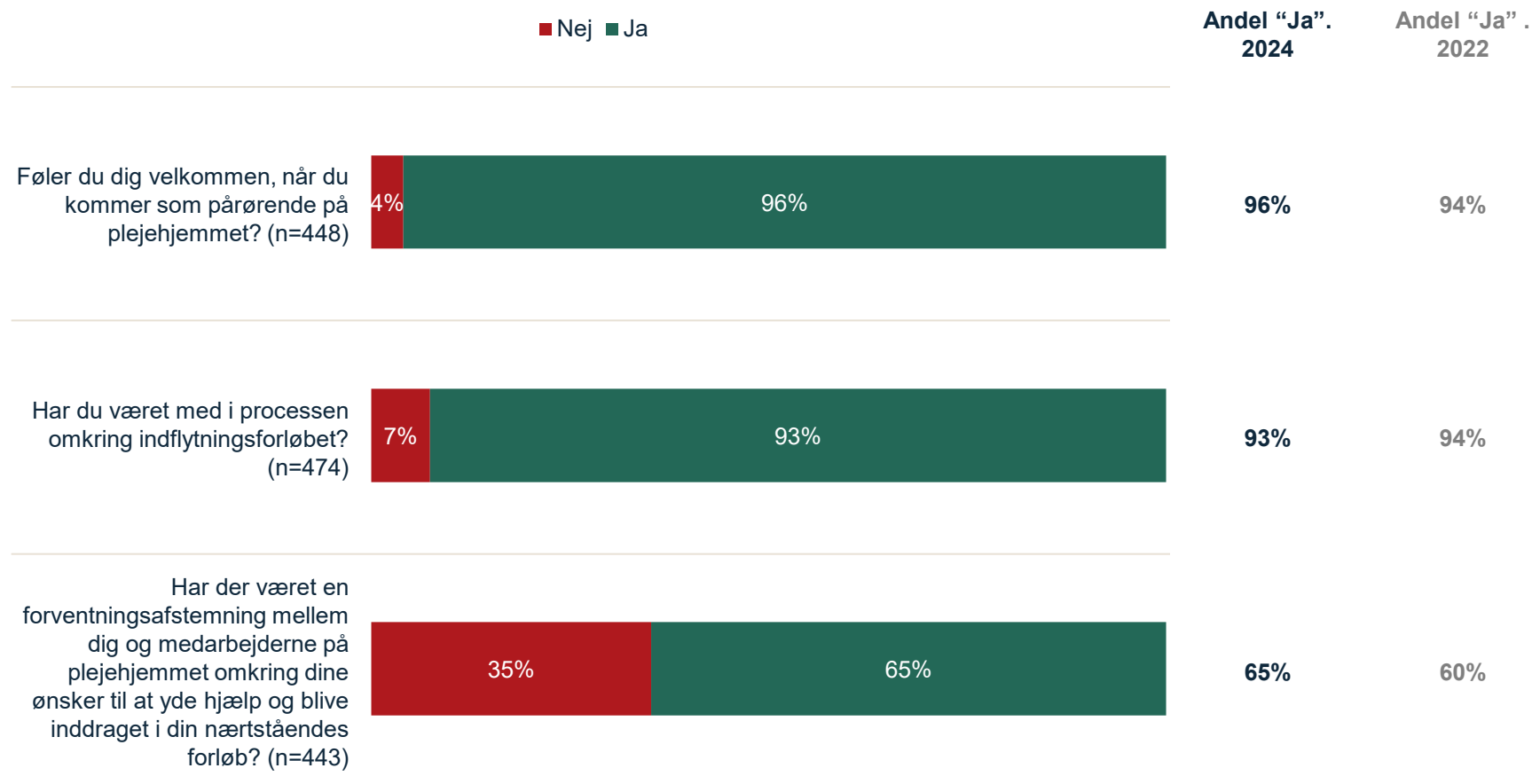
Sammenlagt ligger den gennemsnitlige tilfredshedsscore på 4,0. Det ligger over niveauet fra 2022, hvor gennemsnittet var 3,8.

Derudover viser figuren den samlede tilfredshed fordelt på besøgsfrekvens. Resultaterne viser, at der ikke er en entydig forskel i tilfredsheden på tværs af besøgsfrekvensen.

På tværs af relationer til beboeren, så har bekendte (3,8) og døtre (3,9) den laveste tilfredshed, mens søstre (4,4) og ægtefæller (4,2) har den højeste tilfredshed.

Indflytning og besøg

■ Nej ■ Ja



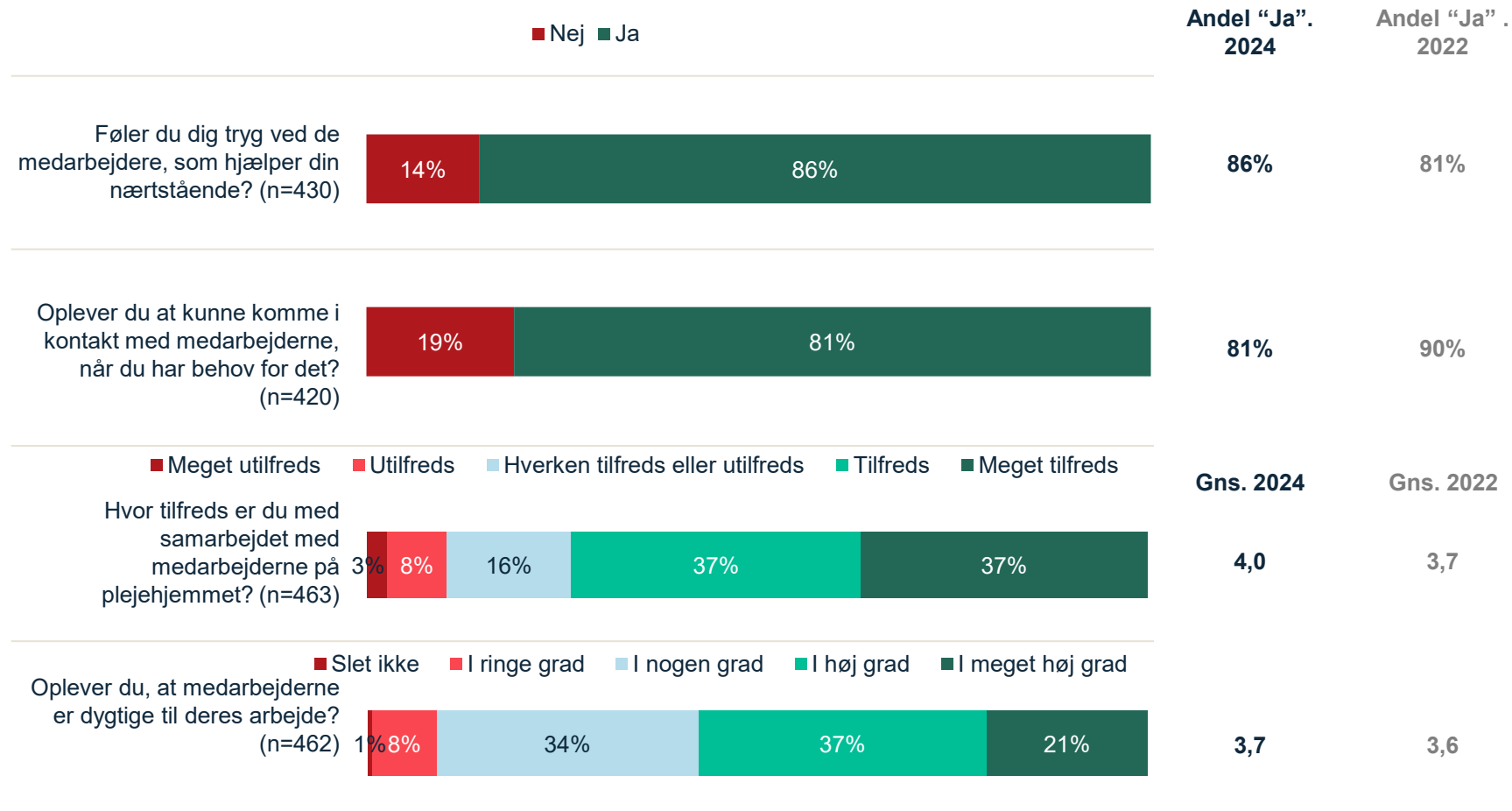
Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler processen omkring indflytning.

96% af de pårørende føler sig velkomne, når de kommer som pårørende i plejeboligerne. Omvendt svarer 4% af de pårørende, at de ikke føler sig velkomne. I 2022 følte 94% af de pårørende sig velkomne.

Tilsvarende svarer 93% af de pårørende, at de har været involveret i indflytningsforløbet, mens 7% giver udtryk for, de ikke har været med i processen. I 2022 var 94% af de pårørende involveret i processen omkring indflytningen.

Det ses desuden, at 65% af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejderne omkring den pårørendes ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i de nærtståendes forløb. Omvendt svarer 35% af de pårørende, at det ikke har været tilfældet. I 2022 svarede 60% af de pårørende, at der havde været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejderne.

Medarbejderne



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler de pårørendes kontakt til medarbejderne i plejeboligerne.

Øverst ses, at 86% af de pårørende føler sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående. Det er en stigning sammenlignet med 2022, hvor det gjorde sig gældende for 81%.

81% af de pårørende oplever, at de ved, hvordan de kan komme i kontakt med medarbejderne, når de har behov for det. I 2022 gjorde det sig gældende for 90% af de pårørende.

Når de pårørende bliver spurgt til, om de er tilfredse med samarbejdet med medarbejderne i plejeboligerne, svarer 74%, at de er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet. 11% giver udtryk for at være utilfredse eller meget utilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne ligger på 4,0. Det er væsentligt højere end i 2022, hvor den gennemsnitlige tilfredshed var 3,7.

Nederst ses, at 58% af de pårørende mener, at medarbejderne i høj grad eller i meget høj grad er dygtige til deres arbejde. Den gennemsnitlige vurdering af medarbejderne ligger på 3,7. Det er igen højere end i 2022, hvor gennemsnittet var 3,6.

Overordnede resultater

Værdighed

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Oplever du, at medarbejderne behandler din nærtstående med værdighed? (n=472)



Andel "Ja".
2024

68%

Andel "Ja".
2022

66%

Synes du alt i alt at din nærtstående kan leve et værdigt liv her på plejehjemmet? (n=474)



61%

57%

Figuren til venstre viser resultatet for de pårørendes oplevelse af, om medarbejderne behandler deres nærtstående med værdighed.

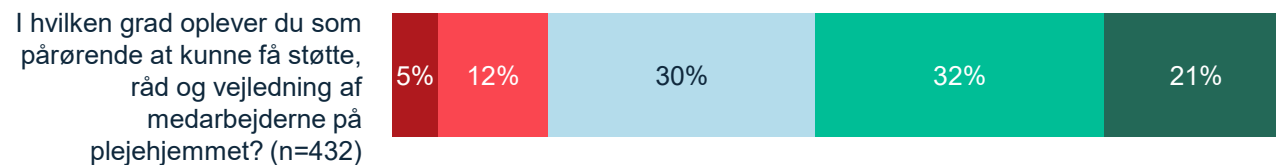
68% af de pårørende giver udtryk for, at medarbejderne behandler deres nærtstående med værdighed. 27% svarer "både og", mens 6% svarer, at deres nærtstående ikke bliver behandlet med værdighed af medarbejderne. I 2022 svarede 66% af pårørende, at medarbejderne behandlede dem med værdighed.

61% af de pårørende mener, at deres nærtstående kan leve et værdigt liv på plejehjemmet. 27% svarer "både og", mens 12% svarer "nej" til dette spørgsmål. I 2022 svarede 57% af de pårørende, at deres nærtstående kan leve et værdigt liv på plejehjemmet.

Overordnede resultater

Information

■ Slet ikke ■ I ringe grad ■ I nogen grad ■ I høj grad ■ I meget høj grad



Gns. 2024

Gns. 2022

3,5

3,3

Andel
"Ja". 2024

Andel
"Ja". 2022

89%

92%

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler vejledning og information.

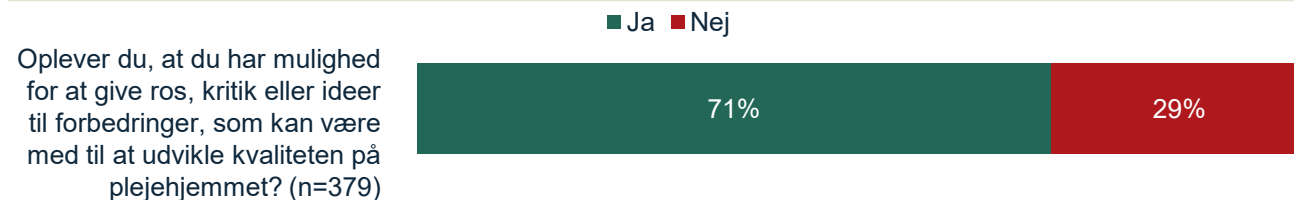
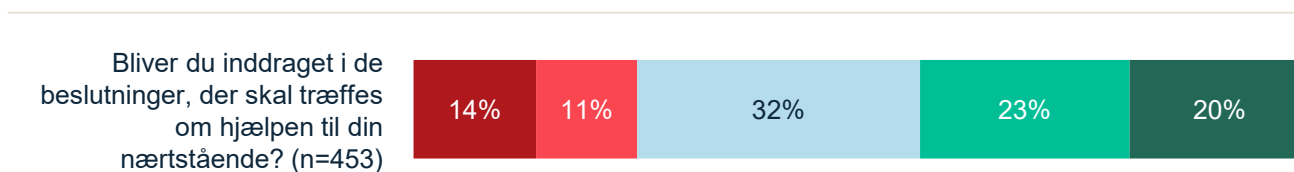
De pårørende er blevet spurgt til, om de oplever, at kan få støtte, råd og vejledning af medarbejderne i plejeboligerne. Hertil svarer 53% af de pårørende, at de i høj grad eller meget høj grad oplever dette. 17% svarer, at de i ringe grad eller slet ikke oplever at kunne få støtte og vejledning. I gennemsnit svarer det til 3,5, mens gennemsnittet i 2022 var 3,3.

89% af de pårørende giver udtryk for, at de ved, hvem de kan tage fat i, hvis de har spørgsmål til den hjælp og støtte, som deres nærtstående får i plejeboligen. 11% af de pårørende svarer, at de ikke ved, hvem de skal tage fat i. I 2022 svarede 92% af de pårørende, at de vidste, hvem de skulle tage fat i ved spørgsmål.

Overordnede resultater

Inddragelse

■ Slet ikke ■ I ringe grad ■ I nogen grad ■ I høj grad ■ I meget høj grad



Gns. 2024

Gns. 2022

3,2

3,2

3,3

3,3

3,4

3,2

Andel "Ja".
2024

Andel "Ja".
2022

71%

70%

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, som omhandler de pårørendes oplevelse af inddragelse i deres nærtståendes forløb i plejeboligerne.

Figuren viser, at 43% af de pårørende i høj grad eller i meget høj grad oplever, at de bliver inddraget i beslutninger, der træffes om hjælpen til deres nærtstående. Omvendt svarer 14%, at de slet ikke bliver inddraget. Gennemsnittet ligger på 3,2, hvilket er tilsvarende niveauet i 2022.

Desuden ses, at 48% af de pårørende svarer, at de i høj grad eller i meget høj grad oplever, at deres viden om deres nærtstående bliver inddraget af medarbejderne. Gennemsnittet er 3,3, som igen er på niveau med resultatet i 2022.

Når det kommer til de pårørendes oplevelse af, hvorvidt deres nærtstående kan have den dagligdag, som han/hun ønsker, svarer 47% af de pårørende i høj grad eller i meget høj grad. Gennemsnittet ligger på 3,4, hvilket er højere end i 2022 (3,2).

Nederst er de pårørende blevet spurgt til, om de oplever at have mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten af plejeboligerne. 71% svarer, at det er muligt. I 2022 gjorde det sig gældende for 70%.

Faciliteter

■ Slet ikke ■ I ringe grad ■ I nogen grad ■ I høj grad ■ I meget høj grad

Giver plejehjemets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting, du ønsker, sammen med din nærtstående? (n=434)



Gns. 2024

Gns. 2022

3,7

3,6

De pårørende er blevet spurgt, om de synes plejeboligernes faciliteter giver mulighed for, at de kan lave de ting, som de ønsker sammen med deres nærtstående.

Her svarer 59% af de pårørende, at de i høj grad eller i meget høj grad synes, at faciliteterne giver mulighed for at lave ting, som de ønsker med deres nærtstående. 11% svarer modsat, at faciliteterne i ringe grad eller slet ikke giver mulighed for dette. Gennemsnittet ligger på 3,7, hvilket er marginalt højere end i 2022, hvor gennemsnittet var 3,6.

4. Åbne besvarelser

Til sidst vil vi høre, om du har et godt råd til, hvordan plejehjemmet kan blive bedre til at samarbejde med og skabe gode rammer for pårørende?

Åbne besvarelser

Inddragelse

- Der efterspørges mere kommunikation fra medarbejderne til de pårørende, sådan at de pårørende i højere grad inddrages.
- Pårørende ønsker en fast kontaktperson.

"Indkalde til nogle orienteringsmøde med de nærmeste pårørende en gang eller to om året."



Medarbejderne

- Pårørende oplever, at der er forskel på medarbejdernes indstilling, og at der er for stor udskiftning i personalet.

"En mere stabil medarbejdergruppe ville være dejligt. Som pårørende oplever vi meget stor udskiftning af personale, og det virker til, at nogle medarbejdere slet ikke er klædt på til eller interesserede i plejeopgaven"



Maden

- Pårørende nævner, at de ikke er tilfredse med maden, der bliver serveret på plejehjemmene.

"Maden er ikke særlig spændende, men sådan er det måske et generelt problem, hvis maden bringes udefra, det kunne måske være en ide at lave maden selv, så den også var lidt mere frisk"



5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge de pårørendes samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker de pårørendes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortene på de næste sider, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

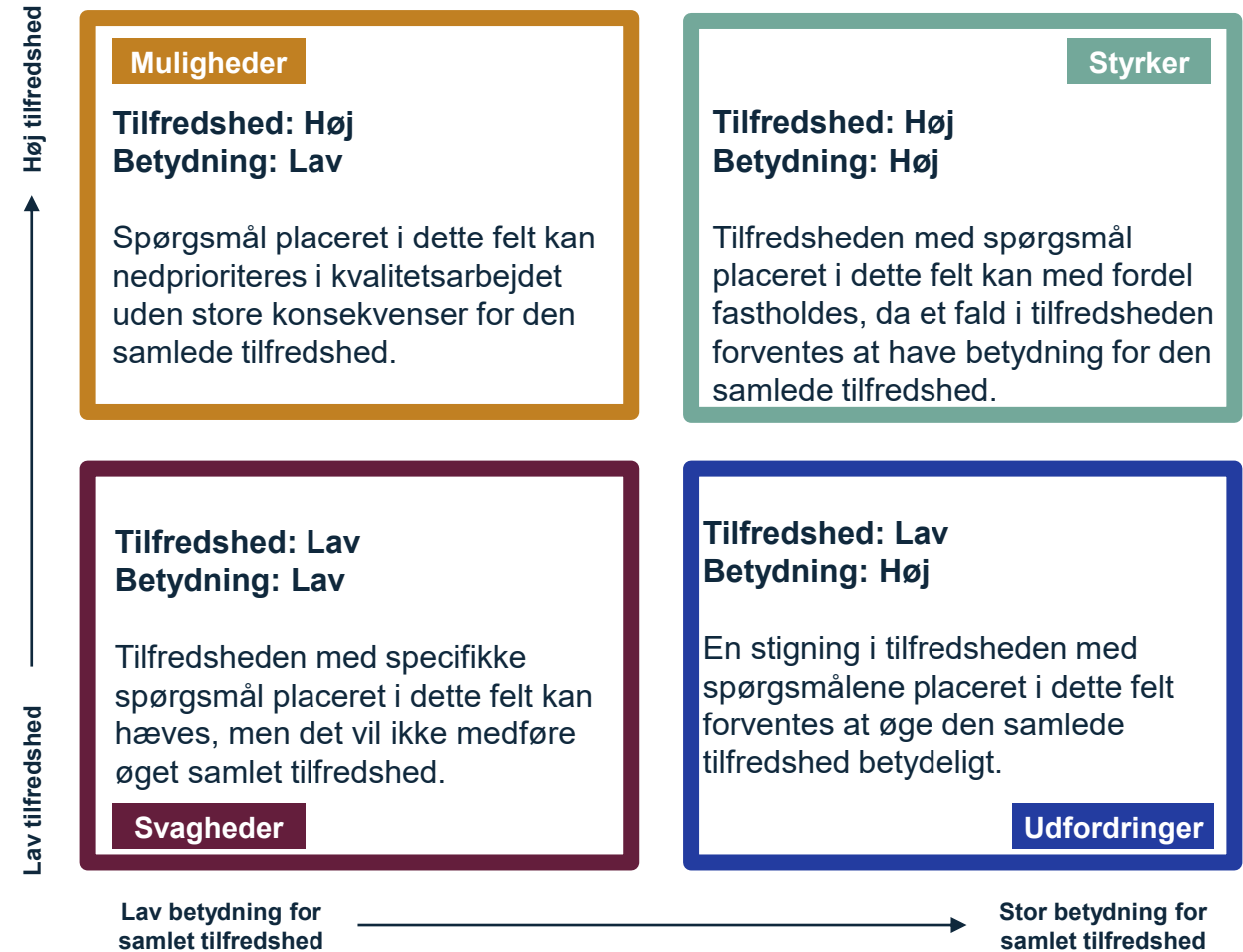
Muligheder rummer de spørgsmål, hvor de pårørende allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for deres samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for de pårørendes samlede tilfredshed.

Svagheder rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at de pårørendes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

Styrker rummer de spørgsmål, hvor de pårørendes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' de pårørendes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

Udfordringer bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for de pårørende. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.

For overskuelighedens skyld er der udarbejdet to prioriteringskort i relation til de pårørende, som ses på de følgende sider.



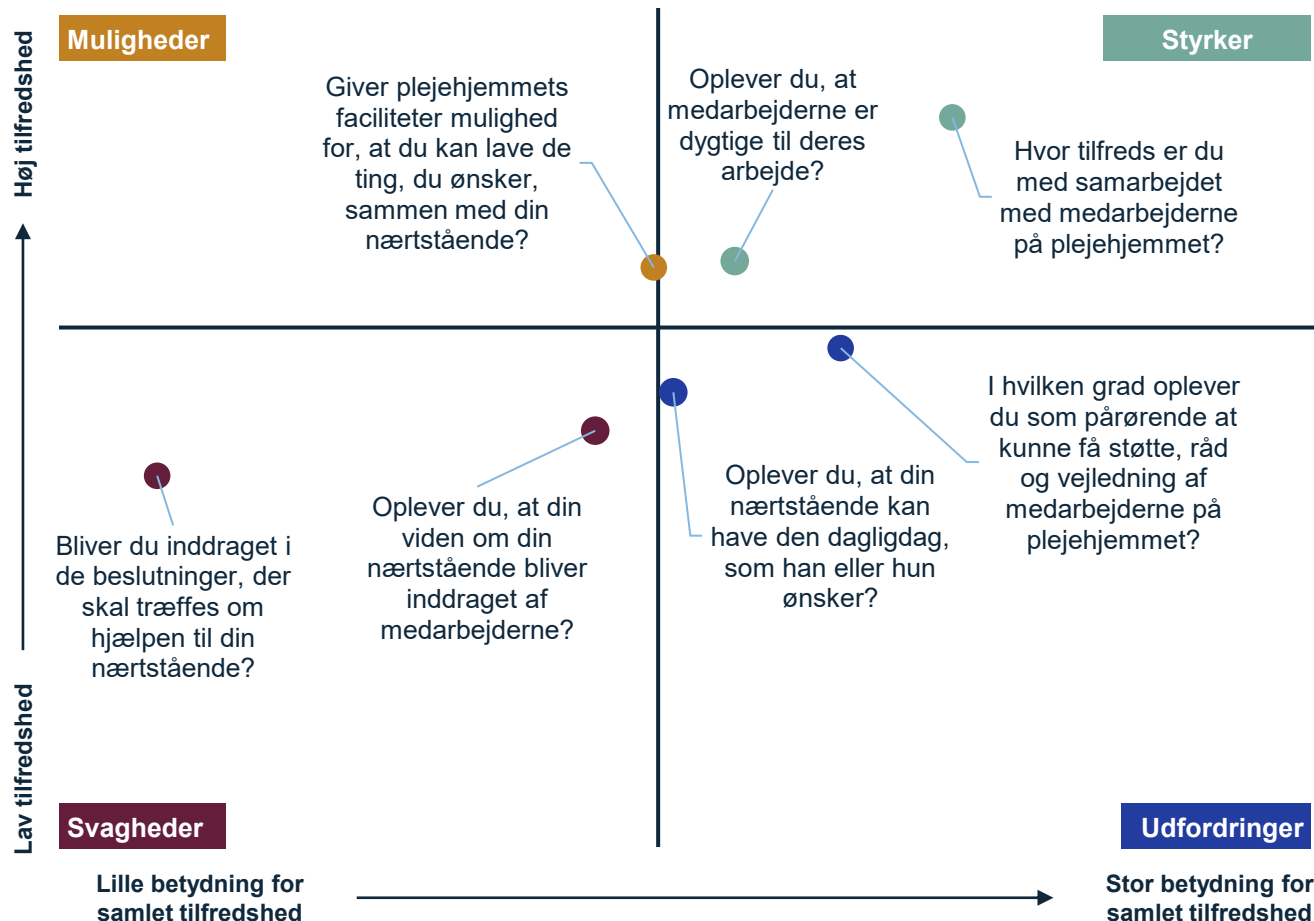
De pårørende synes i høj grad at medarbejderne er dygtige, og de er tilfredse med samarbejdet, og det har samtidig størst betydning for den overordnede tilfredshed

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete spørgsmål, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at de pårørendes oplevelse af at kunne få støtte og vejledning samt om, hvorvidt deres nærtstående kan have den ønskede hverdag, er **udfordringer**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med disse spørgsmål er under gennemsnit samtidig med, at disse to spørgsmål påvirker de pårørendes samlede tilfredshed. Tilfredsheden med disse to spørgsmål kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge de pårørendes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed med samarbejdet og medarbejdernes dygtighed er begge **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af tilfredsheden med disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, dvs. tilfredshed med inddragelse, da tilfredsheden er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i de pårørendes samlede tilfredshed.



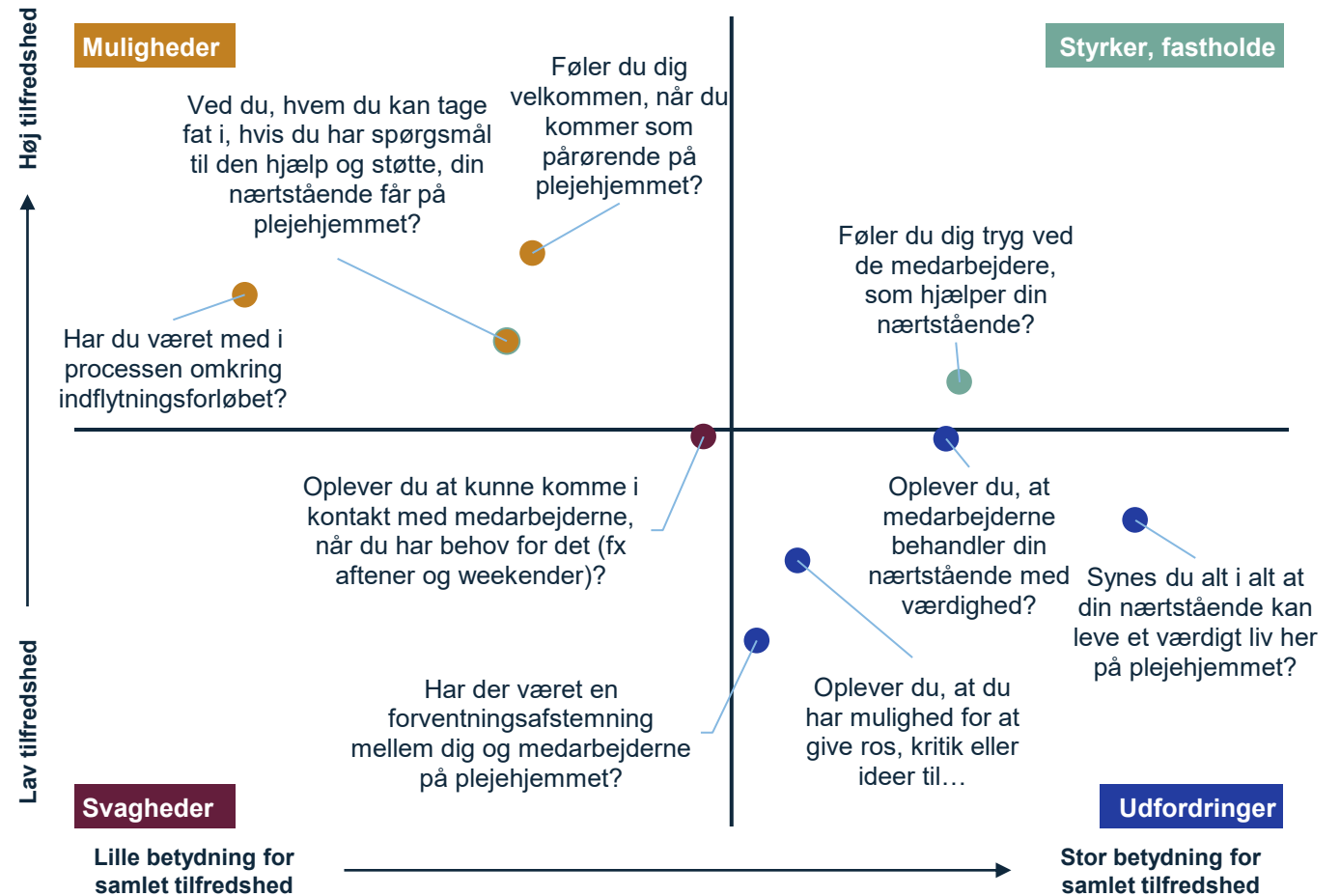
De pårørende føler sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående, og det har også stor betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke yderligere konkrete spørgsmål, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at de pårørendes oplevelse af at have mulighed for at kunne give kritik og ideer, og at deres nærtstående bliver behandlet med værdighed samt kan leve et værdigt liv, er **udfordringer**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med disse spørgsmål er under gennemsnit samtidig med, at disse spørgsmål påvirker de pårørendes samlede tilfredshed. Tilfredsheden med disse spørgsmål kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge de pårørendes samlede tilfredshed.

Spørgsmålet i kvadratet øverst til højre om tryghed ved medarbejderne er en **styrke** i den forstand, at tilfredsheden er over gennemsnit samtidig med, at trygheden har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af trygheden ved medarbejderne er således vigtig, da et fald vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

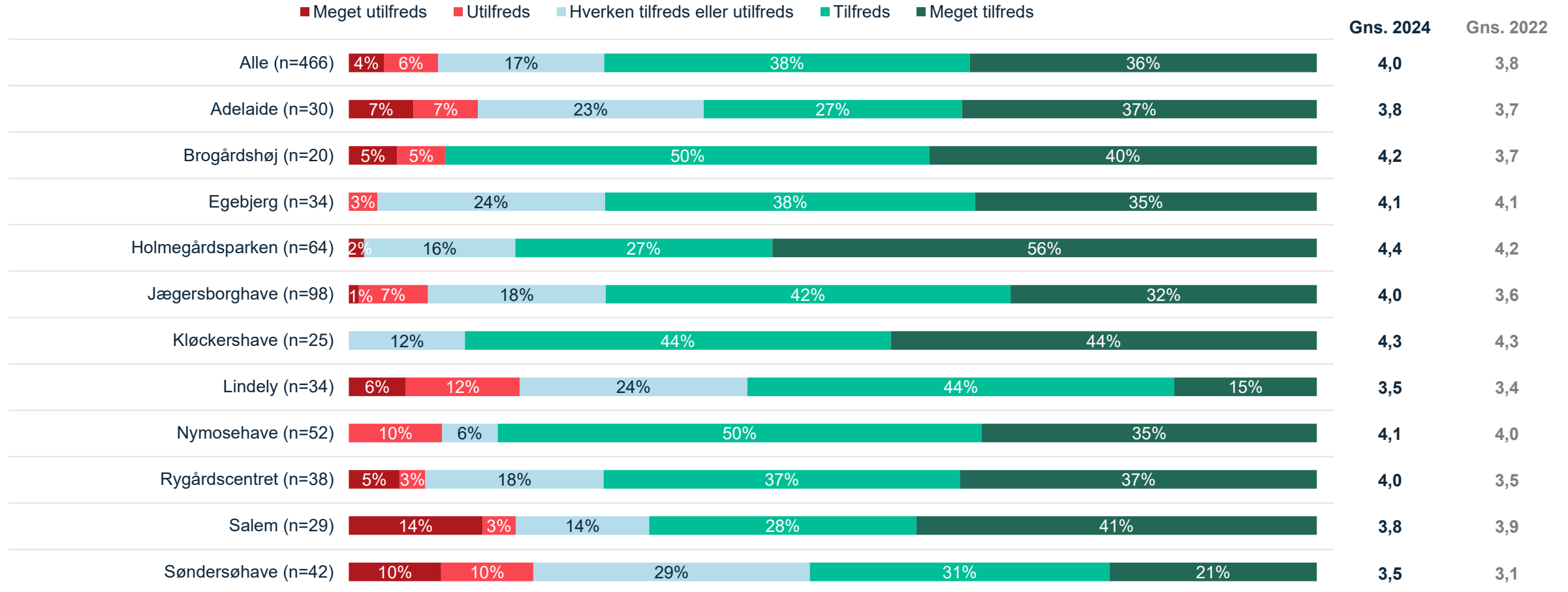
Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve resultatet i forhold til kontakt med medarbejderne, der står som en **svaghed**, fordi resultatet her er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i de pårørendes samlede tilfredshed.



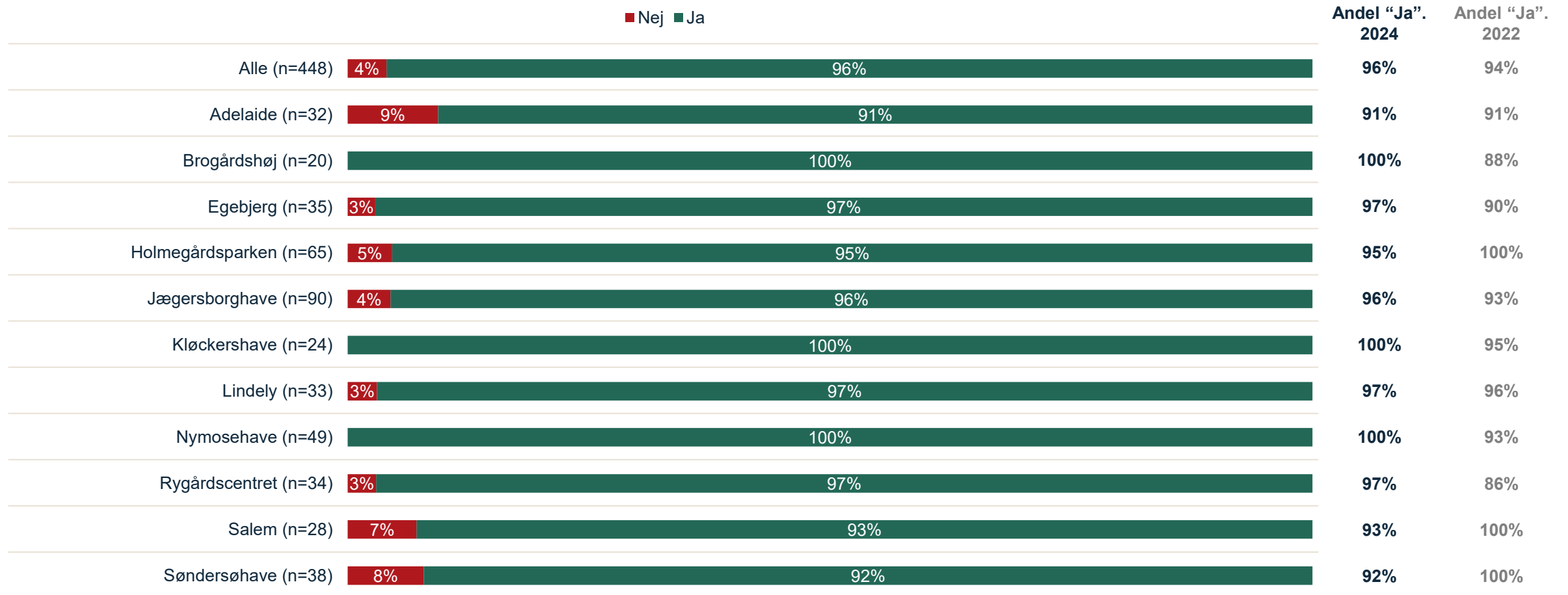
6.

Resultater opdelt på de enkelte plejeboliger

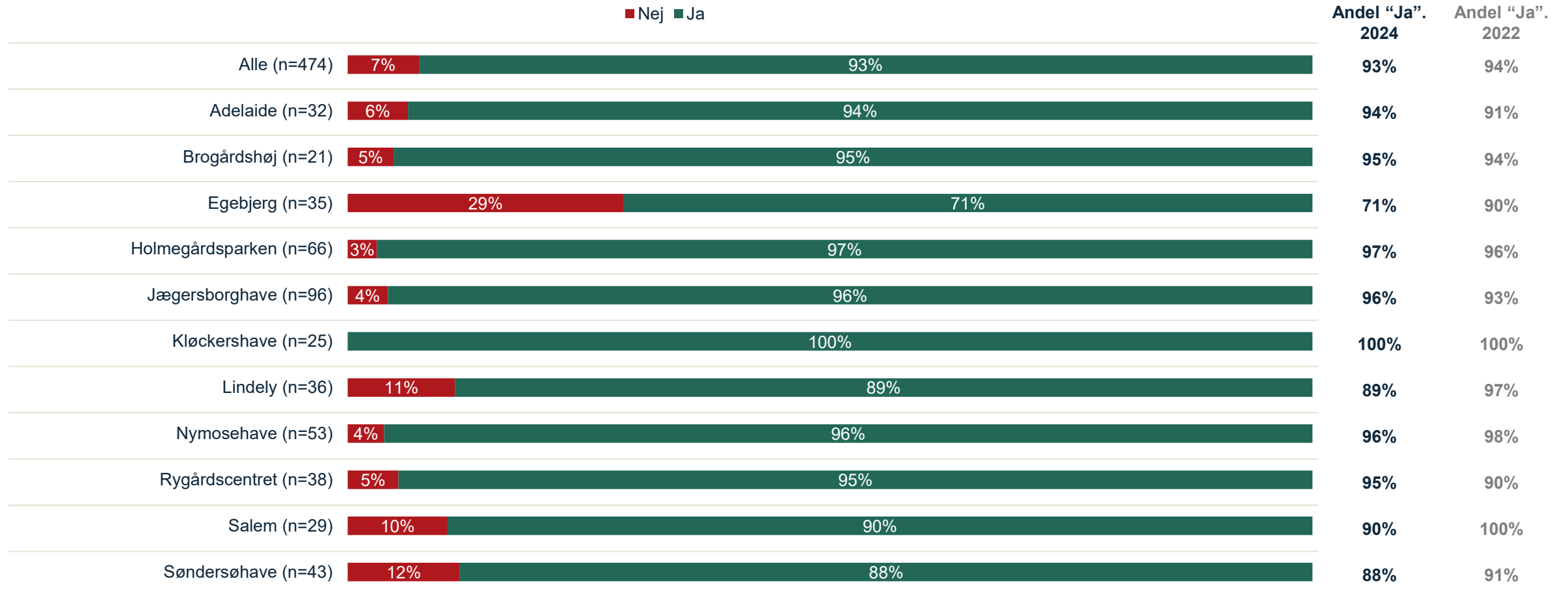
Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?



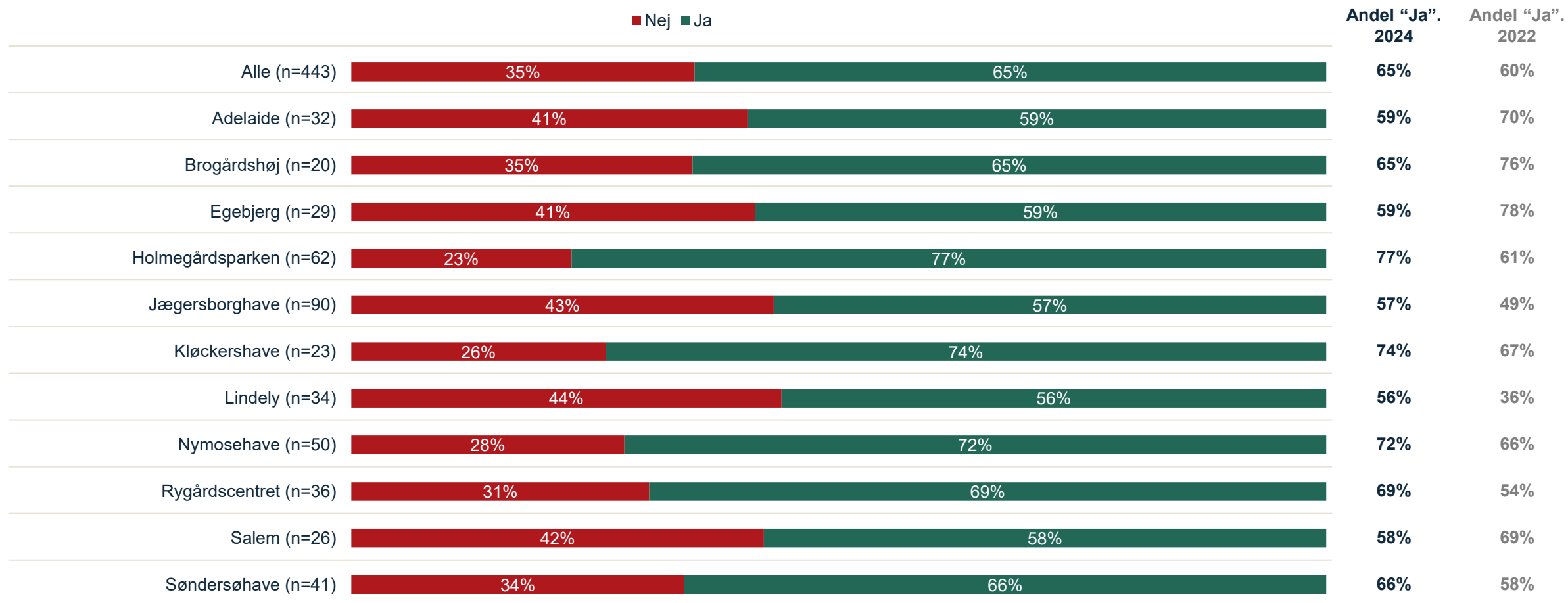
Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?



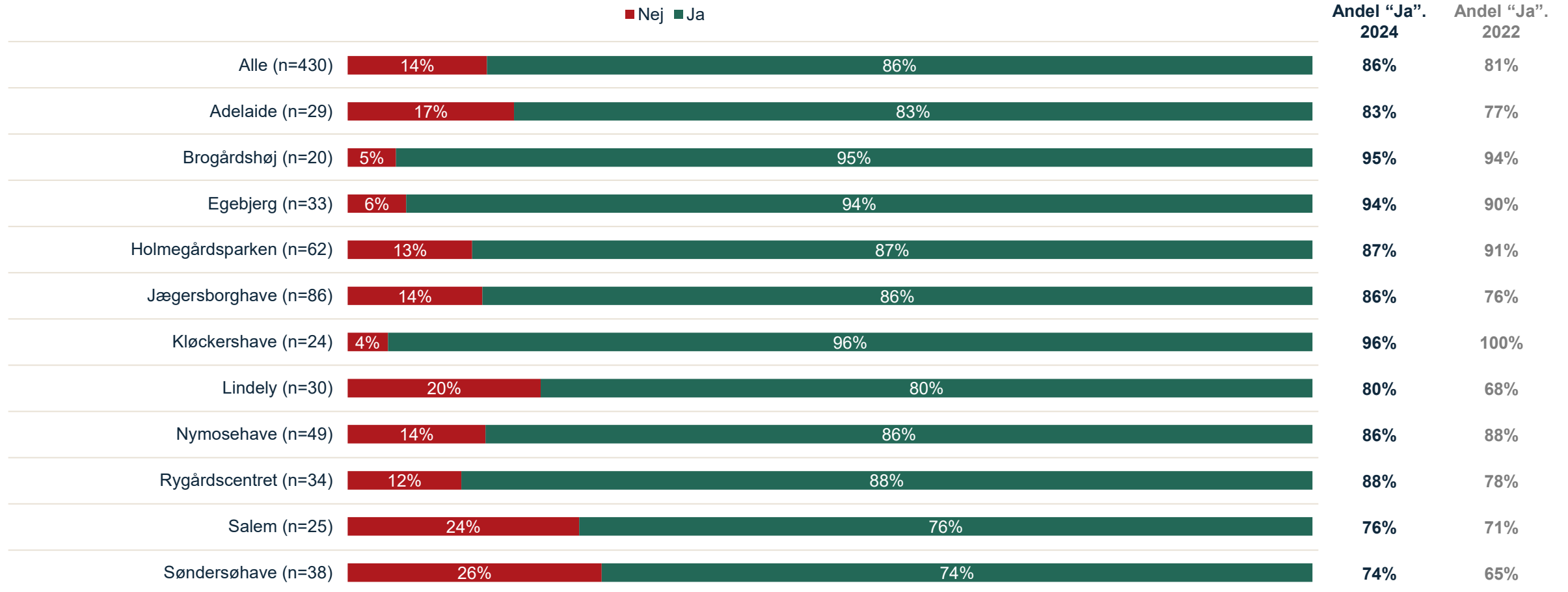
Har du været med i processen omkring indflytningsforløbet?



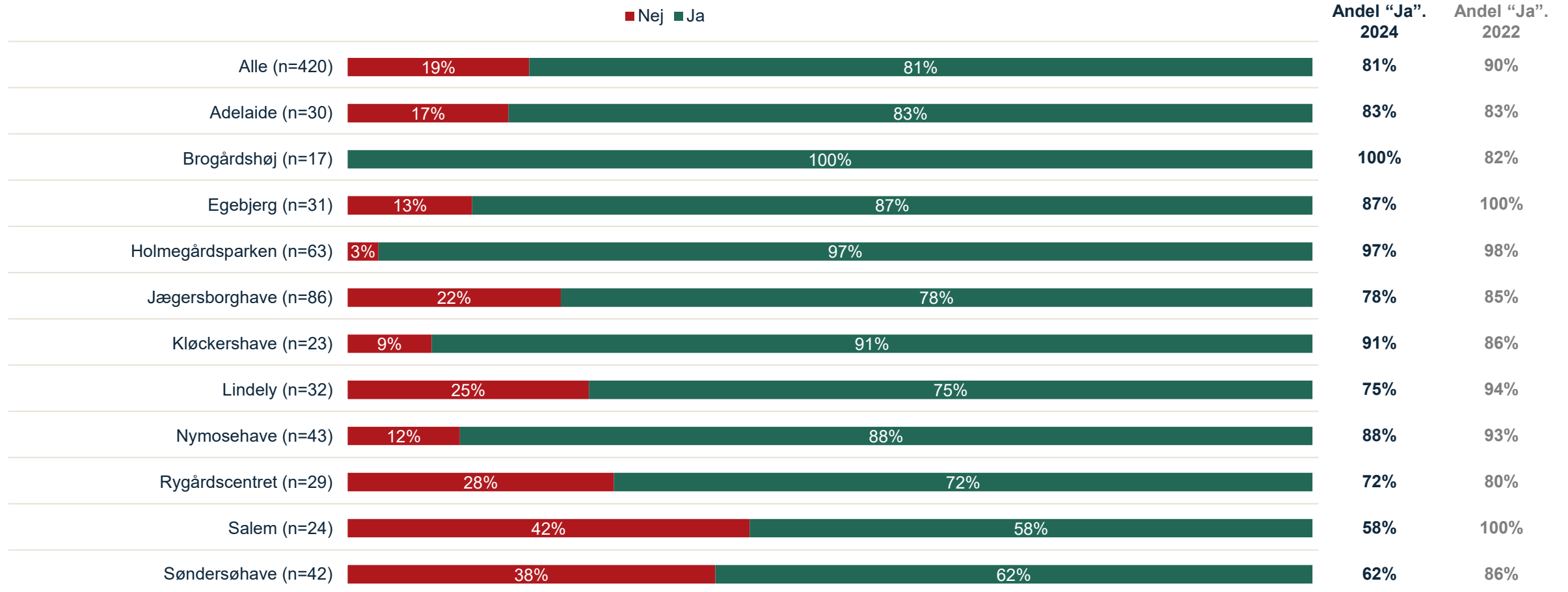
Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb?



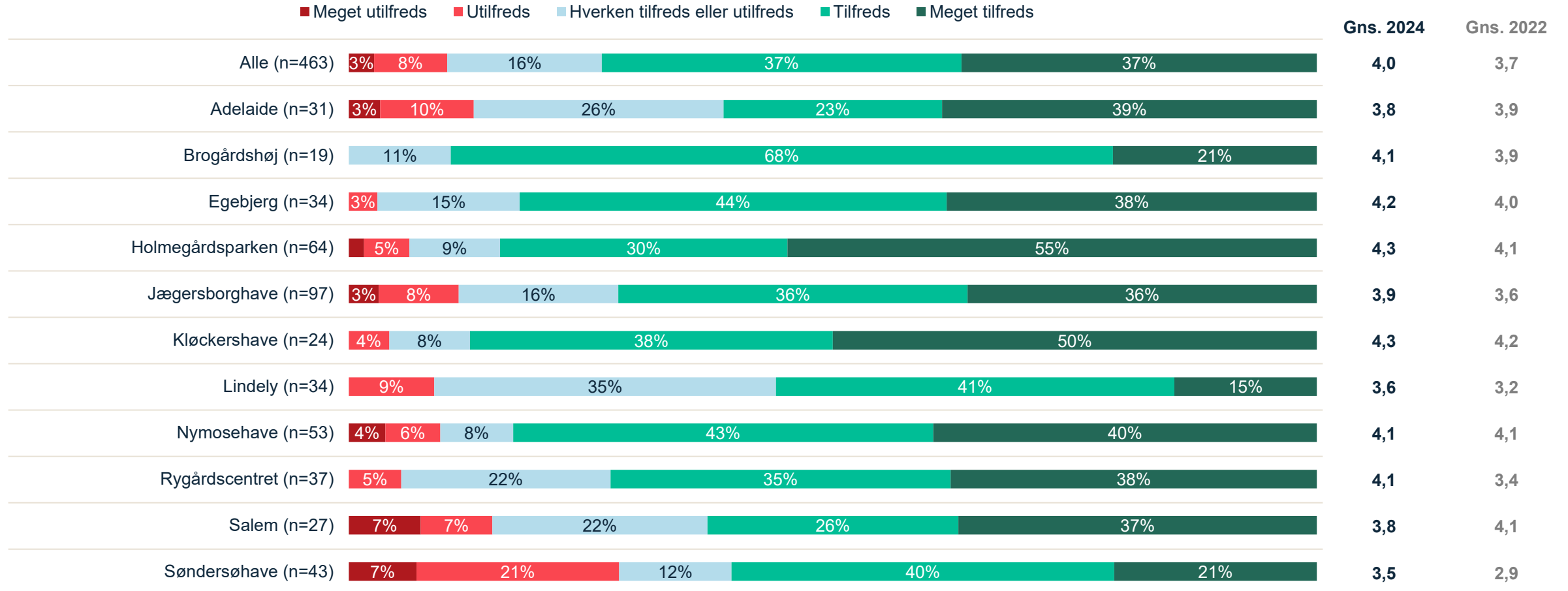
Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?



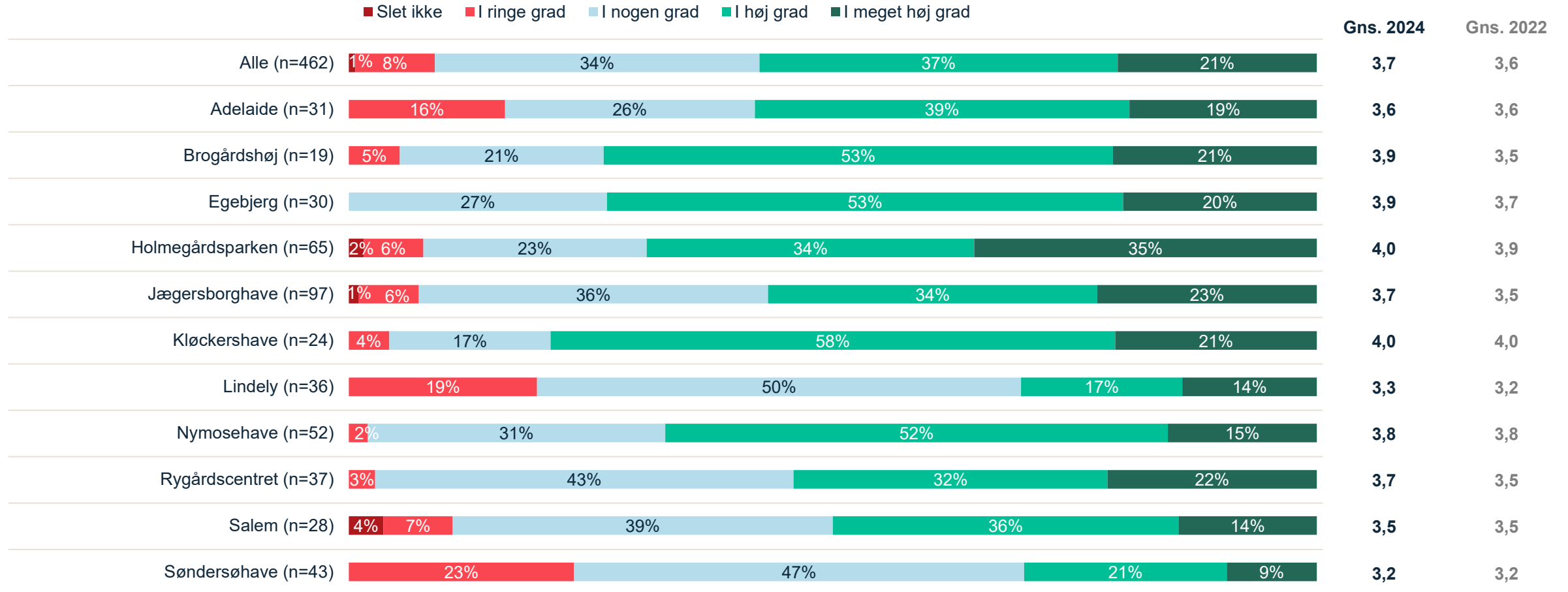
Oplever du at kunne komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det (fx aftener og weekender)?



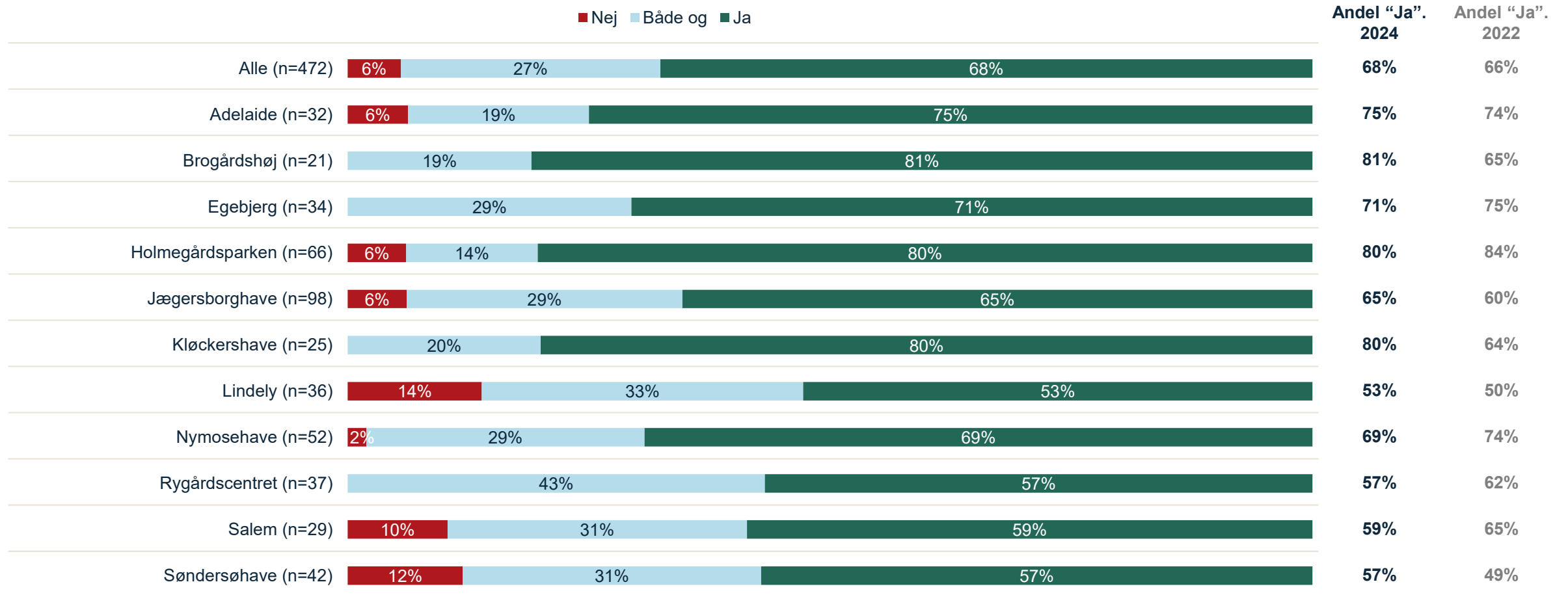
Hvor tilfreds er du med samarbejdet med medarbejderne på plejehjemmet?



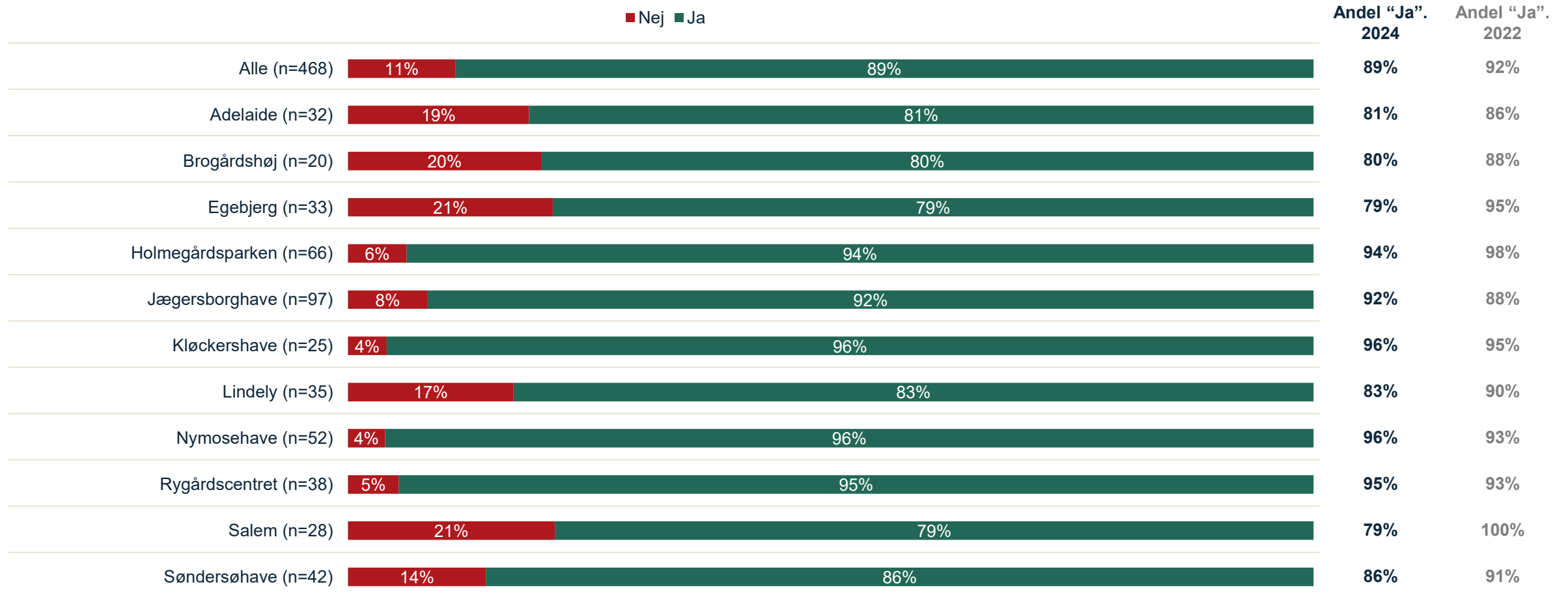
Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?



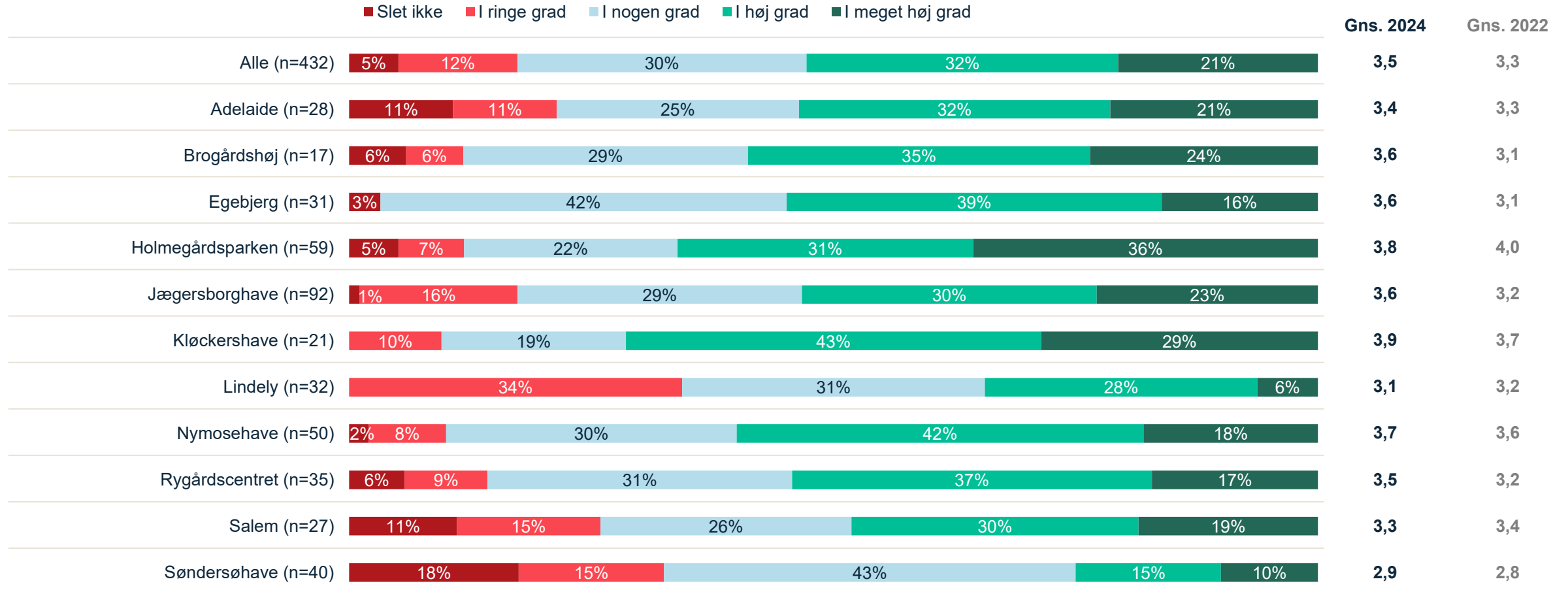
Oplever du, at medarbejderne behandler din nærtstående med værdighed?



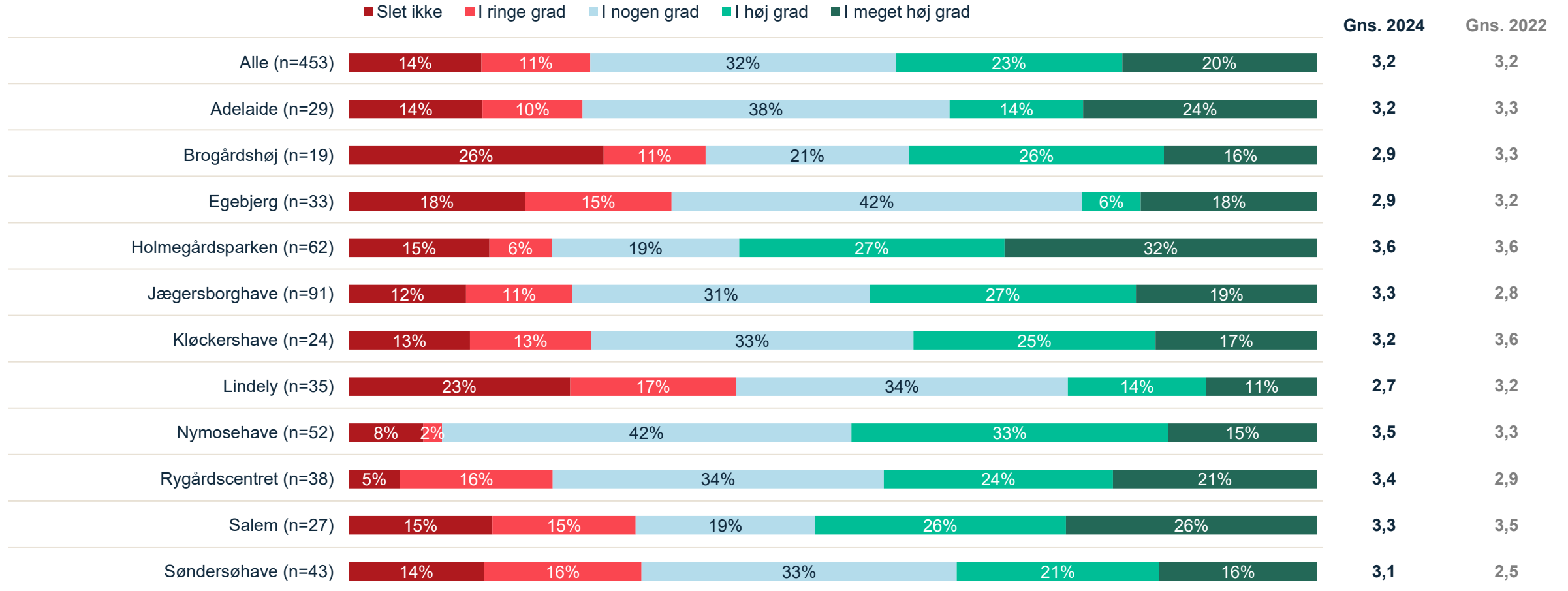
Ved du, hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte, din nærtstående får på plejehjemmet?



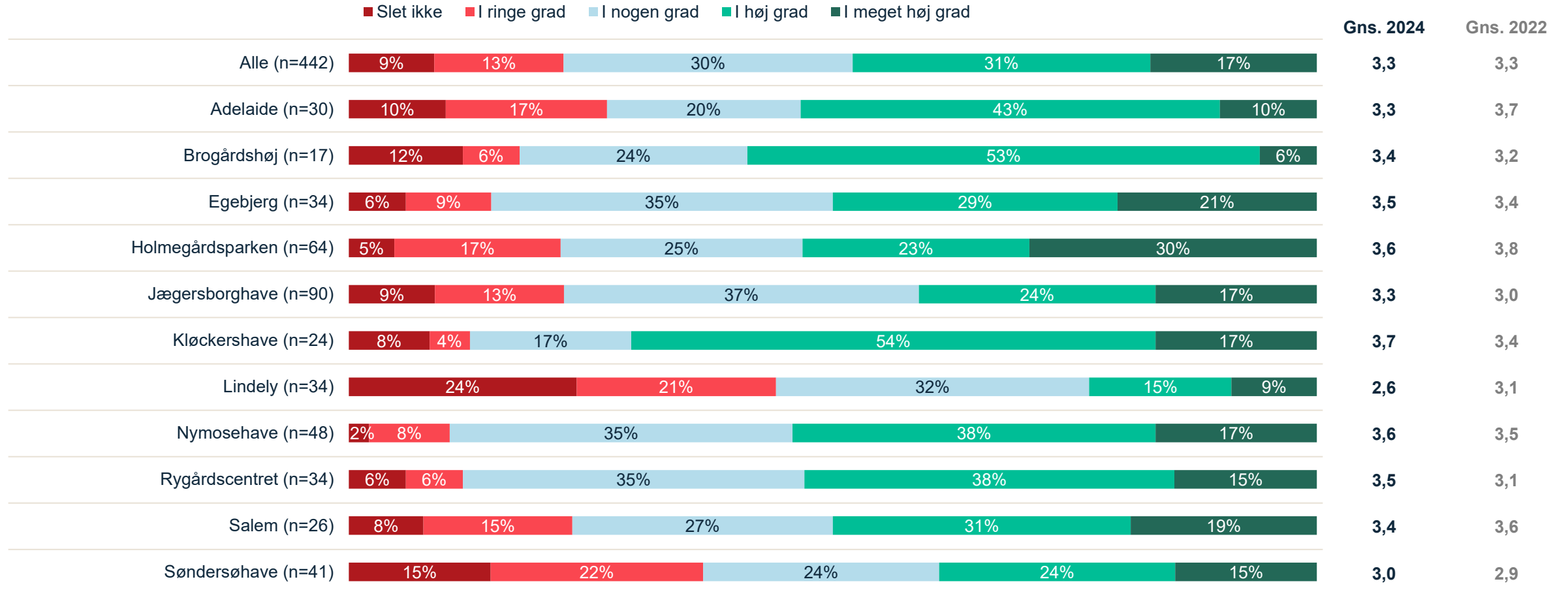
I hvilken grad oplever du som pårørende at kunne få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet?



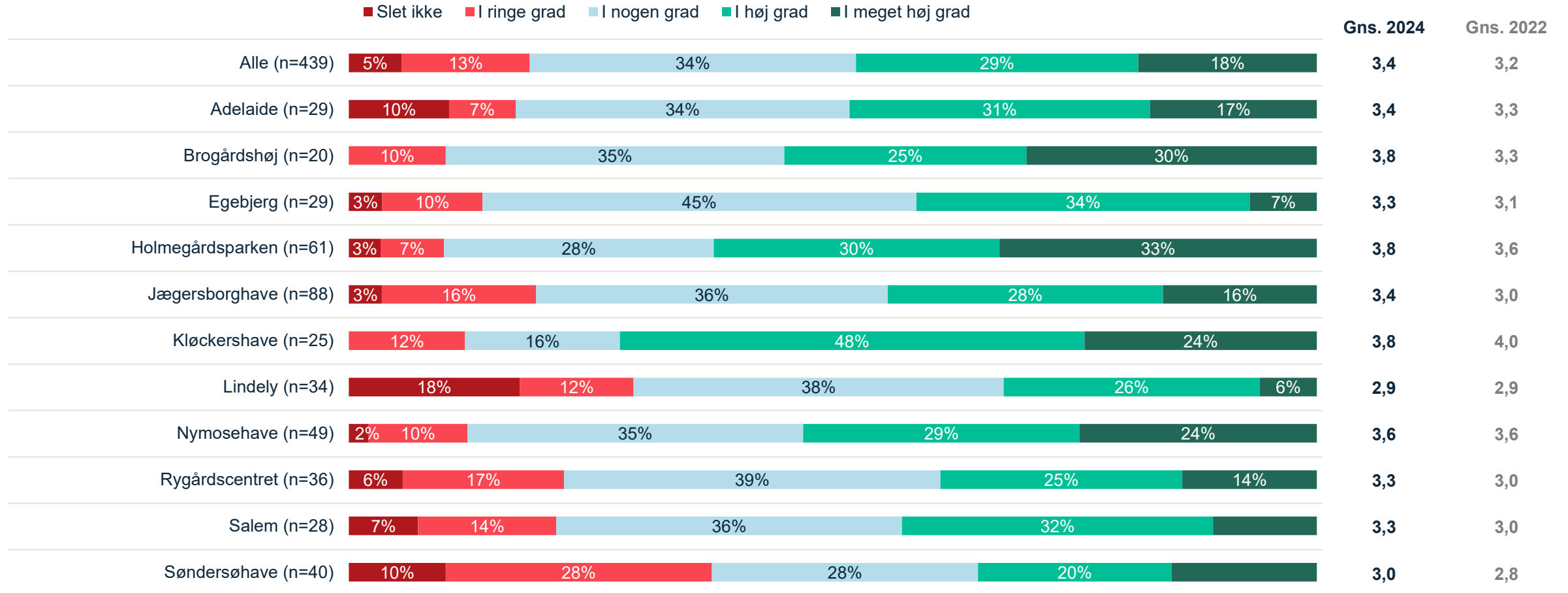
Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?



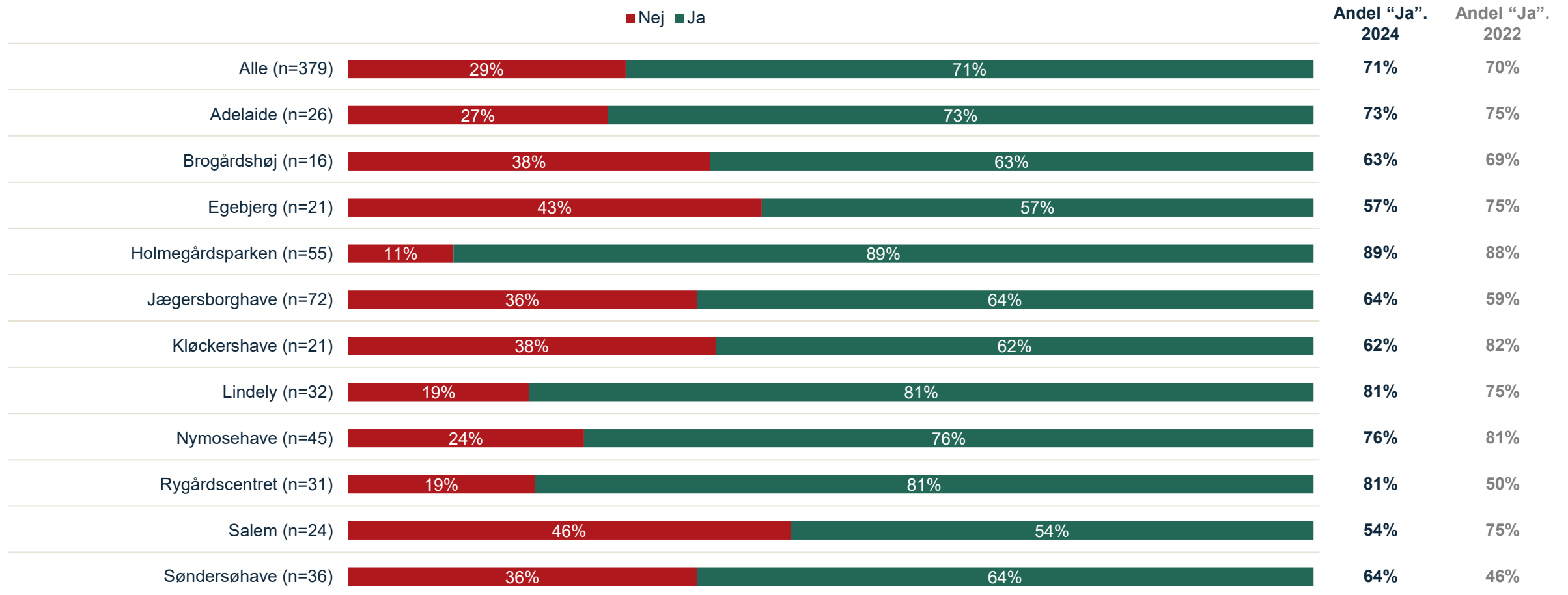
Oplever du, at din viden om din nærtstående bliver inddraget af medarbejderne?



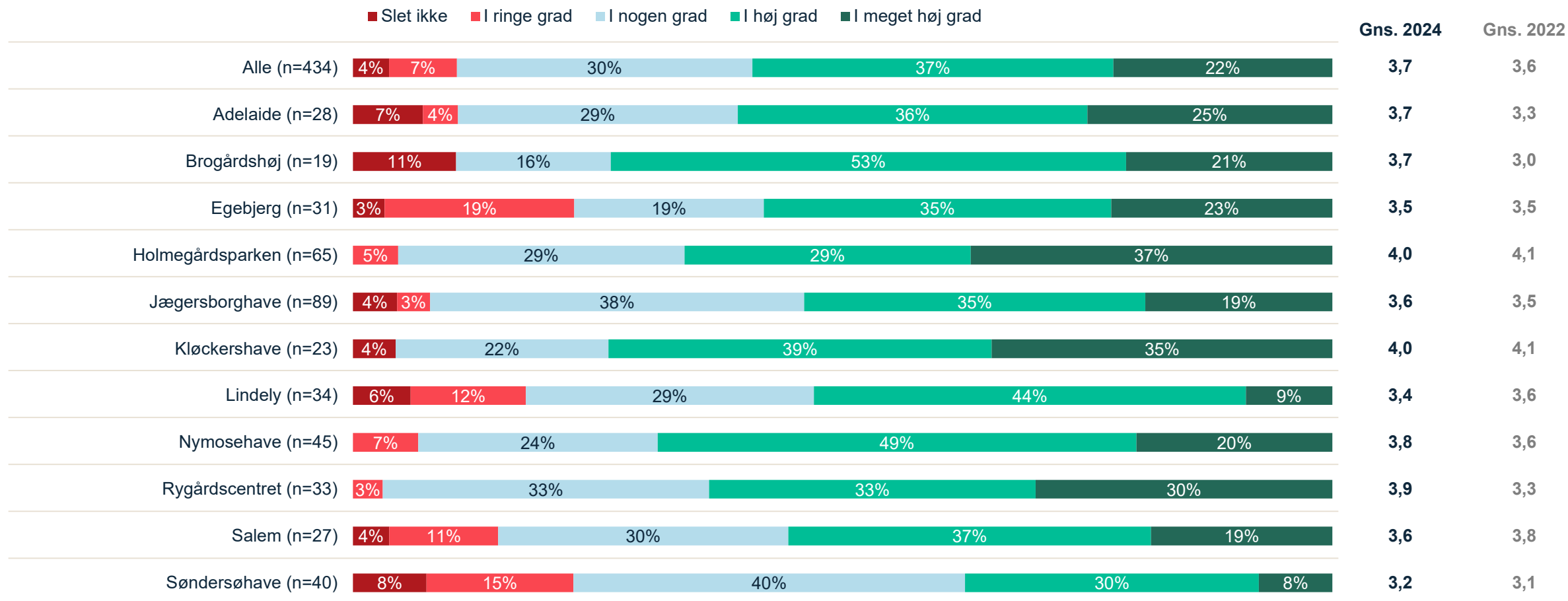
Oplever du, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?



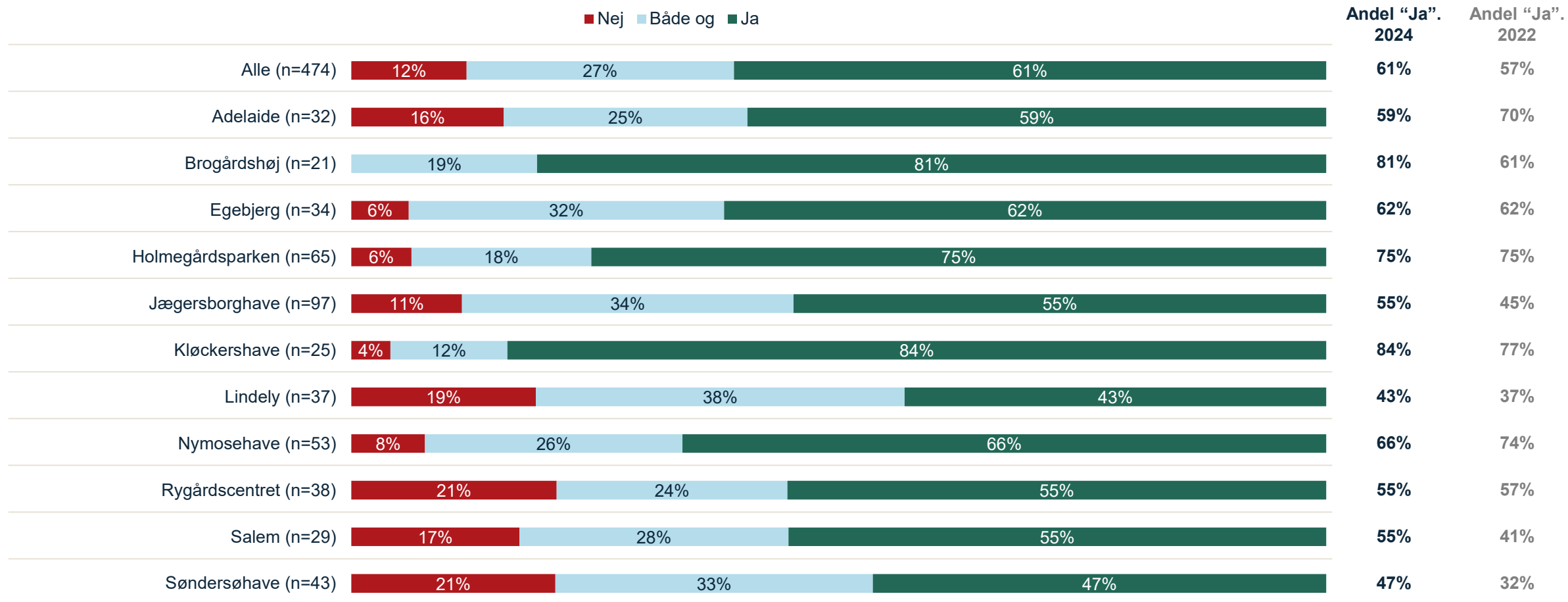
Oplever du, at du har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet?



Giver plejehjemmets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting, du ønsker, sammen med din nærtstående?



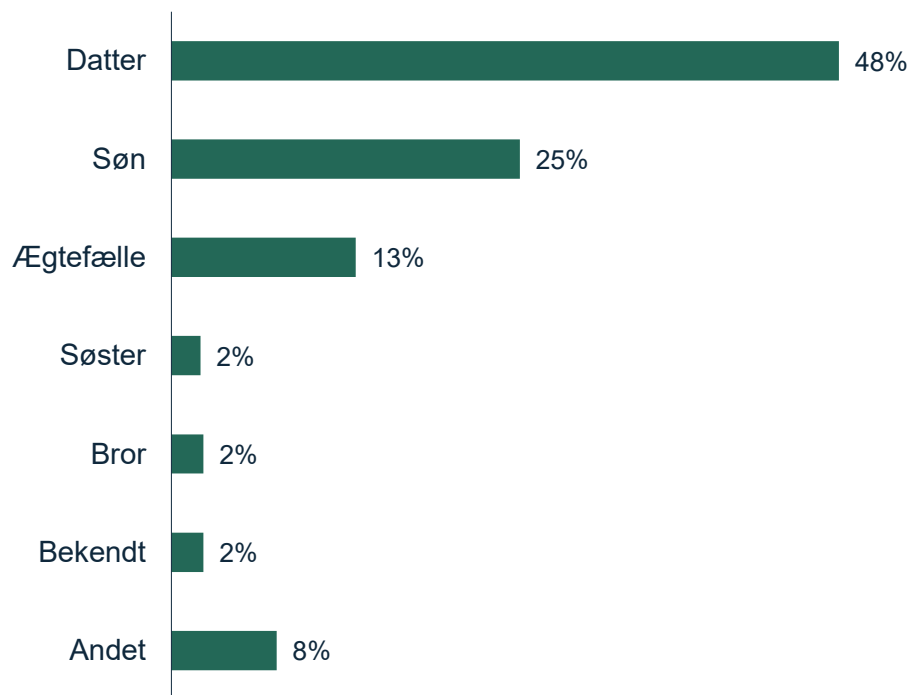
Synes du alt i alt, at din nærtstående kan leve et værdigt liv her på plejehjemmet?



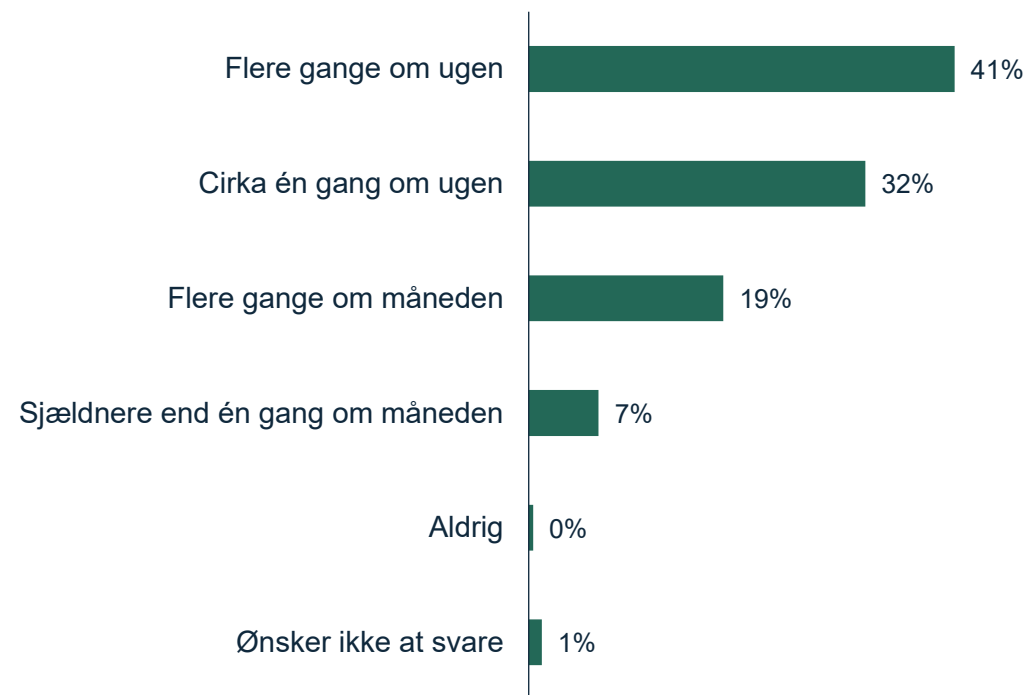
7. Profil af målgruppen

Respondenterne fordelt på relation beboerne og besøgsfrekvens

Hvad er din relation som pårørende – er du f.eks. datter, søn, ægtefælle eller andet til den person, der modtager ydelser fra Gentofte Kommune?



Hvor ofte kommer du på plejehjemmet?



7. Appendiks

Tema	Spørgsmaalsformulering	Gns./ andel "Ja" 2024	Gns./ andel "Ja" 2022
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dig som pårørende?	4,0 ↗	3,8
Indflytning og besøg	Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejehjemmet?	96% ↗	94%
	Har du været med i processen omkring indflytningsforløbet?	93% ↘	94%
	Har der været en forventningsafstemning mellem dig og medarbejderne på plejehjemmet omkring dine ønsker til at yde hjælp og blive inddraget i din nærtståendes forløb?	65% ↗	60%
Medarbejderne	Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper din nærtstående?	86% ↗	81%
	Oplever du at kunne komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?	81% ↘	90%
	Hvor tilfreds er du med samarbejdet med medarbejderne på plejehjemmet?	4,0 ↗	3,7
	Oplever du, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde?	3,7 ↗	3,6
Værdighed	Oplever du, at medarbejderne behandler din nærtstående med værdighed?	68% ↗	66%
	Synes du alt i alt at din nærtstående kan leve et værdigt liv her på plejehjemmet?	61% ↗	57%
Information	I hvilken grad oplever du som pårørende at kunne få støtte, råd og vejledning af medarbejderne på plejehjemmet?	3,5 ↗	3,3
	Ved du, hvem du kan tage fat i, hvis du har spørgsmål til den hjælp og støtte, din nærtstående får på plejehjemmet?	89% ↘	92%
Inddragelse	Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes om hjælpen til din nærtstående?	3,2 →	3,2
	Oplever du, at din viden om din nærtstående bliver inddraget af medarbejderne?	3,3 →	3,3
	Oplever du, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?	3,4 ↗	3,2
	Oplever du, at du har mulighed for at give ros, kritik eller ideer til forbedringer, som kan være med til at udvikle kvaliteten på plejehjemmet?	71% ↗	70%
Faciliteter	Giver plejehjemmets faciliteter mulighed for, at du kan lave de ting, du ønsker, sammen med din nærtstående?	3,7 ↗	3,6

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epinionglobe.com

www.epinionglobe.com