

Borgertilfredsheds-undersøgelser 2024

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

Gentofte Kommune

Indhold

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

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne tværgående rapport præsenteres hovedresultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelserne blandt borgere på pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune. Undersøgelserne er lavet af Epinion for Gentofte Kommune, og dataindsamlingerne er i alle tilfælde gennemført i januar-marts 2024.
- Den tværgående rapport indeholder resultater fra seks selvstændige dataindsamlinger blandt borgere i Gentofte Kommune. Resultaterne sammenlignes med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelserne fra 2022. Undersøgelserne er lavet på følgende områder:
 - Borgere i plejebolig
 - Borgere, der modtager hjemmepleje eller hverdagsrehabilitering
 - Borgere, som har været på midlertidigt plads / aflastningsophold
 - Borgere, som har gennemført et genoptræningsforløb
 - Pårørende til borgere i plejebolig
 - Borgere, som er blevet visiteret til en ydelse
- Denne tværgående rapport indeholder udelukkende de spørgsmål, der går på tværs af flere af seks undersøgelser, og har særligt fokus på samlet tilfredshed, tilfredshed med medarbejderne, og resultater omhandlende livskvalitet og sociale relationer. Alle resultaterne fra hver af de seks undersøgelser kan ses i rapporter fra hver undersøgelse.
- Undersøgelserne indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Oversigt over undersøgelserne

Undersøgelse	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Hjemmepleje	1.629	810	50%
Plejebolig	796	404	51%
Genoptræning	844	488	58%
Midlertidige pladser	178	68	38%
Pårørende	765	478	62%
Visitation	414	122	29 %

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

Svarprocenterne i Gentofte Kommunes undersøgelser er generelt på niveau med svarprocenten i Epinions sammenlignelige undersøgelser for andre kommuner.

Dataindsamlingerne er indsamlet i følgende tidsrum:

- Hjemmepleje: 8. januar – 25. februar 2024
- Plejebolig: 8. januar - 25. februar 2024
- Genoptræning: 8. januar – 25. februar 2024
- Midlertidige pladser: 8. januar til 25. februar 2024
- Pårørende: 9. januar – 12. marts 2024
- Visitation: 8. januar – 25. februar 2024

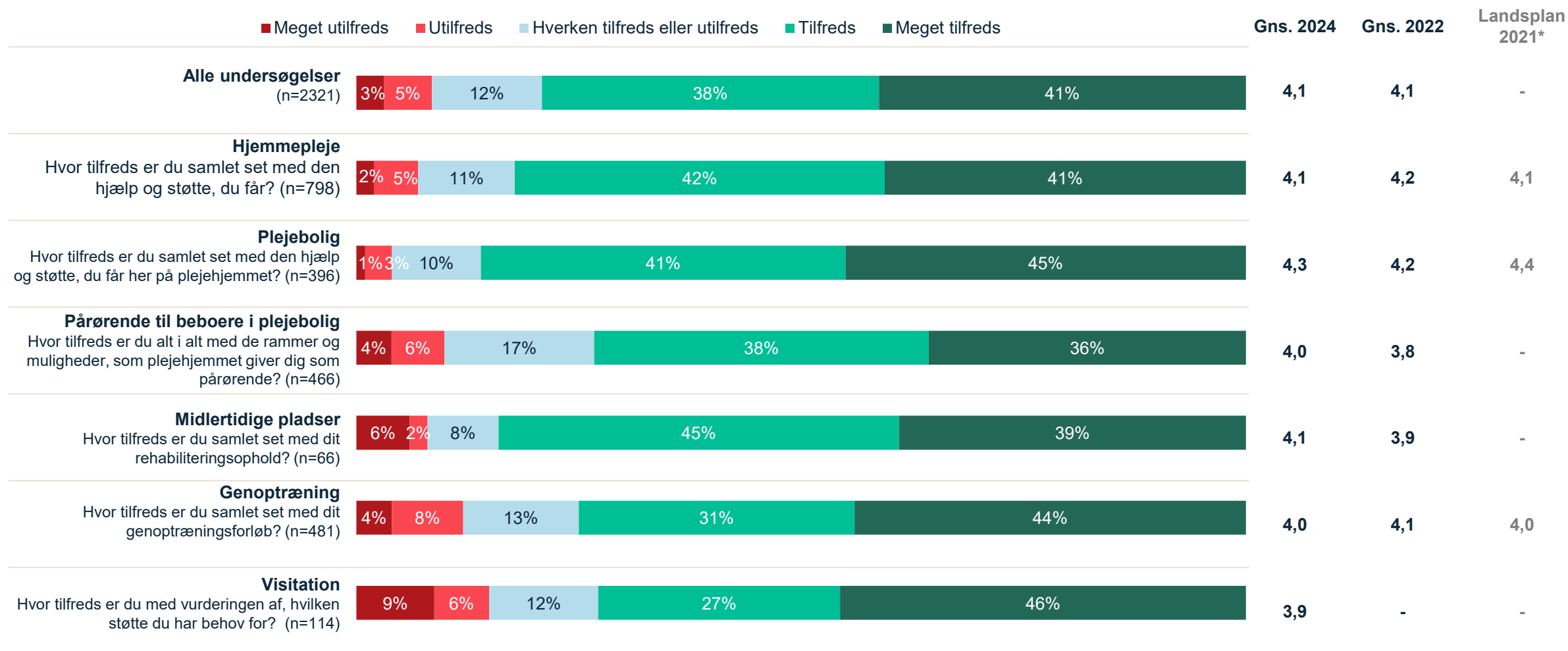
Undersøgelsen blandt beboere i plejebolig er gennemført ved hjælp af personlige interview med beboerne.

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

2.

Samlet tilfredshed

Samlet tilfredshed på tværs af alle undersøgelser



* Note: I figuren oven for vises tilfredshedsscoren på landsplan i relation til plejebolig og hjemmepleje fra 2021. Landsplansresultatet er kun vist i relation til hjemmepleje, plejebolig og genoptræning, fordi der kun findes sammenlignelige nationale borgertilfredshedsundersøgelser på disse tre områder. For yderligere information om de nationale tilfredshedsundersøgelser henvises til Sundhedsdatastyrelsen:

<https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre> Undersøgelsen på visitationsområdet er ikke gennemført i 2022, hvorfor der kun vises en tilfredshedsscore i 2024.

Samlet tilfredshed på tværs

På tværs af undersøgelserne er den samlede tilfredshed i gennemsnit 4,1, hvilket er på niveau med gennemsnittet i 2022 på 4,1.

Den samlede tilfredshed blandt beboere i plejebolig på 4,3 er den højeste på tværs af undersøgelserne. Den samlede tilfredshed blandt beboere i plejebolig er steget siden 2022, hvor den lå på 4,1, men ligger stadig under gennemsnittet på landsplan på 4,4.

Den samlede tilfredshed er steget blandt borgere, som er pårørende til beboere i plejebolig, er steget fra 3,8 i 2022 til 4,0 i 2024. Det samme gælder for borgere, som har været på midlertidigt ophold, hvor den gennemsnitlige samlede tilfredshed i 2022 lå på 3,9, og i 2024 ligger på 4,1.

Den samlede tilfredshed blandt borgere, som modtager hjemmepleje, er faldet fra 4,2 i 2022 til 4,1 i 2024. Det samme gælder for borgere, som har gennemført et genoptræningsforløb, hvor den gennemsnitlige samlede tilfredshed lå på 4,1 i 2022, og i 2024 ligger på 4,0.

Den samlede tilfredshed blandt borgere, som er blevet visiteret til en ydelse ligger på 3,9, hvilket er det laveste på tværs af undersøgelserne.

Hjemmepleje

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

7% er derimod utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore med hjælp og støtte på 4,1, hvilket er marginalt lavere end i 2022 (4,2) og på niveau med landsgennemsnittet på 4,1.

Plejebolig

86% af beboerne er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får på plejehjemmet.

10% af beboerne er hverken tilfredse eller utilfredse, og 4% er utilfredse eller meget utilfredse.

Det resulterer i en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,3, hvilket er marginalt højere end i 2022 (4,2), og marginalt under det landsdækkende gennemsnit på 4,4.

Pårørende

74% af de pårørende til beboere i plejebolig er meget tilfredse eller tilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem.

17% er hverken tilfredse eller utilfredse med de rammer og muligheder, som plejehjemmet giver dem, og 10% er utilfredse eller meget utilfredse.

Den gennemsnitlige samlede tilfredshedsscore med plejeboligerne ligger på 4,0, hvilket er højere end i 2022 (3,8).

Midlertidige pladser

84% af borgerne svarer, at de samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med deres ophold.

Modsat er 8% af borgerne enten utilfredse eller meget utilfredse, og 8% af borgerne svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore på 4,1, hvilket er højere end i 2022 (3,9).

Genoptræning

75% svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet samlet set.

12% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 13% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore på 4,0, hvilket er marginalt lavere end i 2022 (4,1).

Visitation

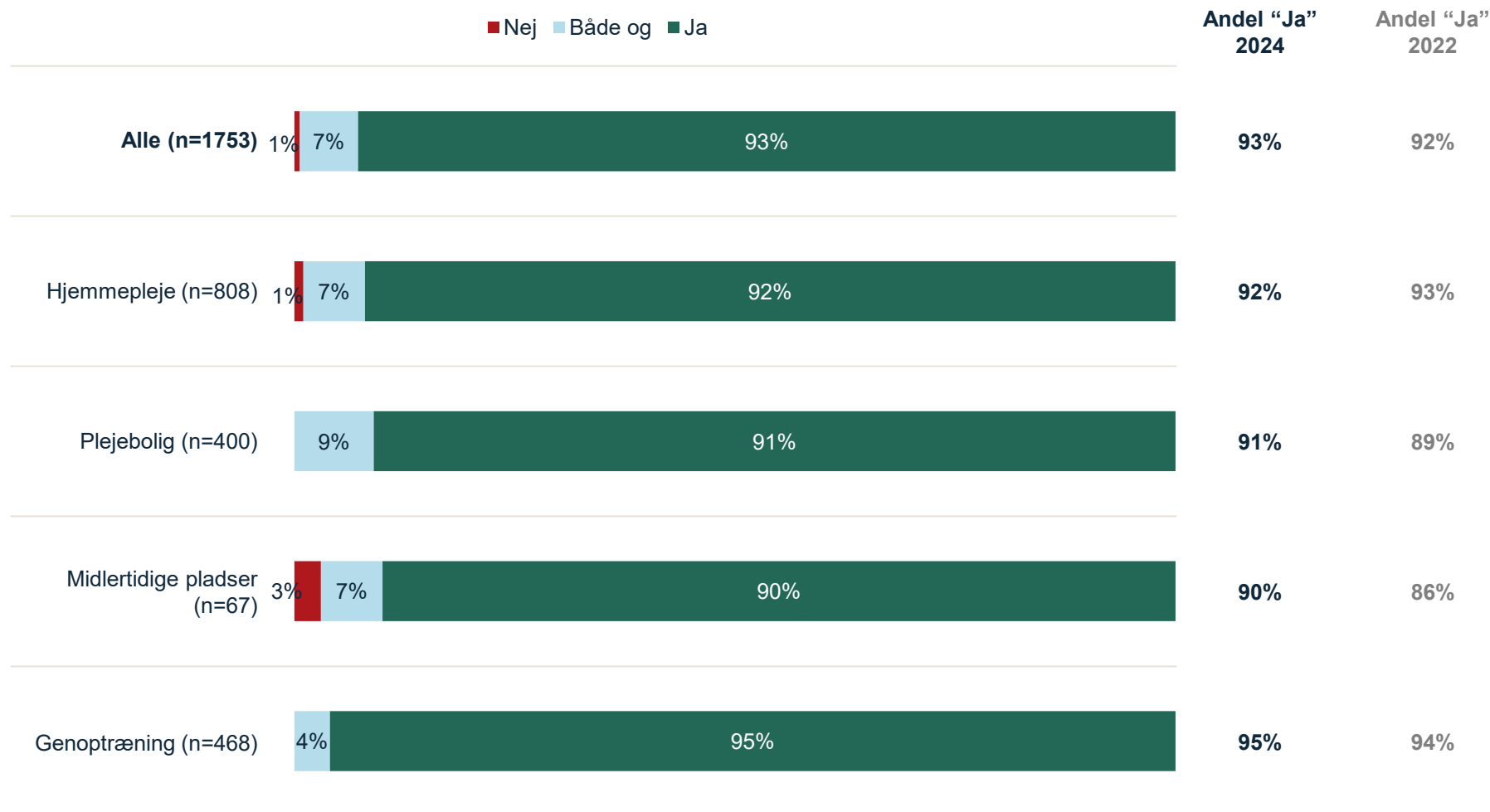
73% af borgerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med visitationen.

15% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 12% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.

I gennemsnit ligger den samlede tilfredshedsscore på 3,9.

3. Medarbejderne

Er medarbejderne venlige over for dig?



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

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet. Samlet set svarer 93% "ja", hvilket er en marginal stigning siden 2022 (92%).

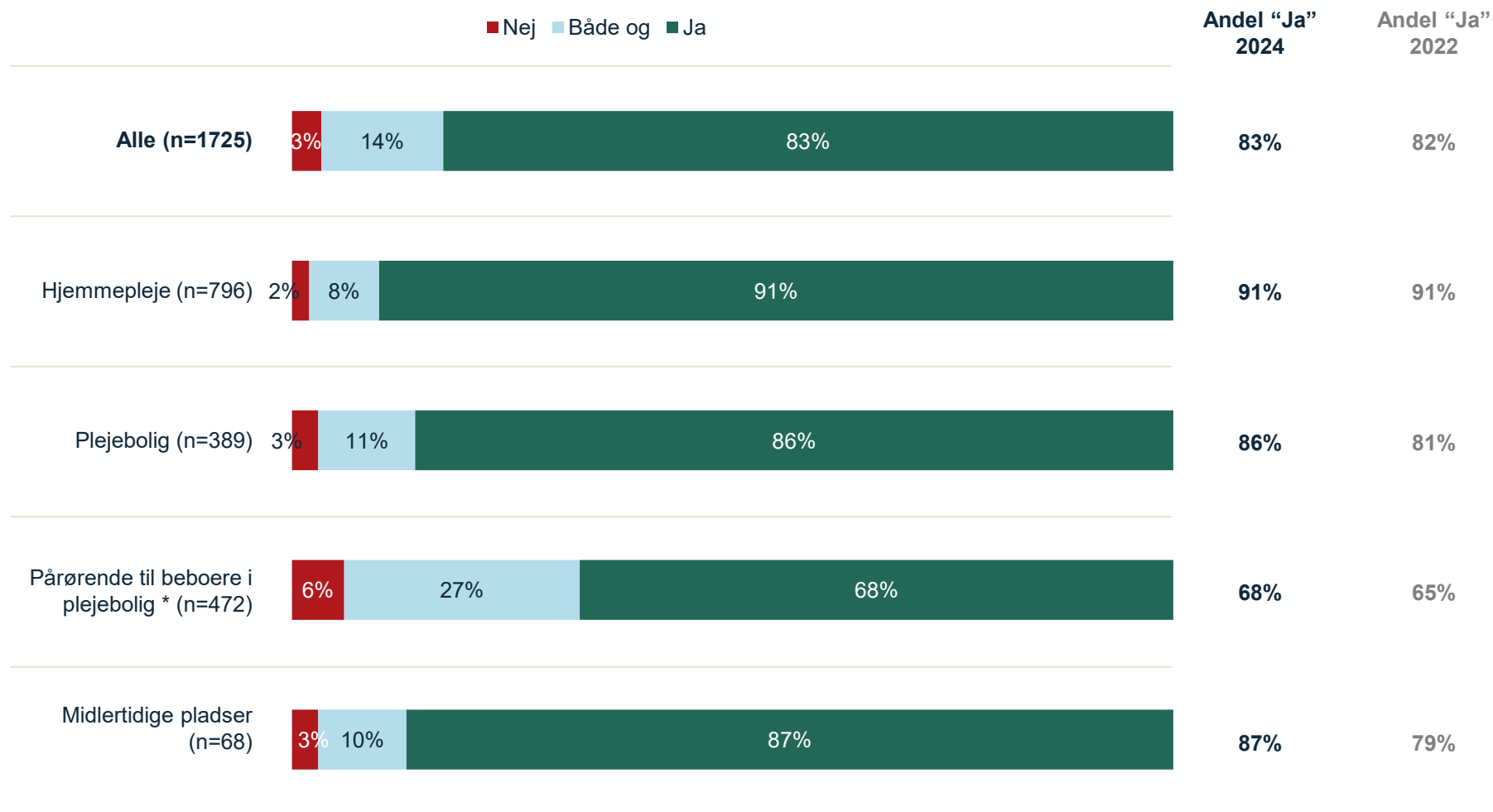
På tværs af undersøgelserne er det blandt borgere, der har gennemført et genoptræningsforløb, at flest svarer "ja" til spørgsmålet (95%). Det er en marginal stigning siden 2022 (94%).

Dernæst svarer 92% af borgerne, der modtager hjemmepleje "ja" til spørgsmålet, hvilket er marginalt lavere end i 2022 (93%).

91% af beboerne i plejebolig svarer "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne er venlige over for dem, hvilket er samme niveau som i 2022.

Færrest blandt borgere, der har været på midlertidigt ophold svarer "ja" til spørgsmålet (90%). Det er en stigning siden 2022 (86%).

Behandler medarbejderne dig med værdighed?



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

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet.

Samlet svarer 83% "ja" til spørgsmålet, hvilket er marginalt flere end i 2022 (82%).

På tværs af undersøgelserne er der flest, der svarer "ja" blandt borgere, der modtager hjemmepleje (91%), hvilket er på niveau med 2022 (91%).

Dernæst svarer 87% af borgere, der har været på midlertidigt ophold "ja" til spørgsmålet, hvilket er en stigning siden 2022 (79%).

Det samme gælder for beboere i plejebolig, hvor 81% har svaret "ja", hvilket er på niveau med resultatet i 2022 (81%).

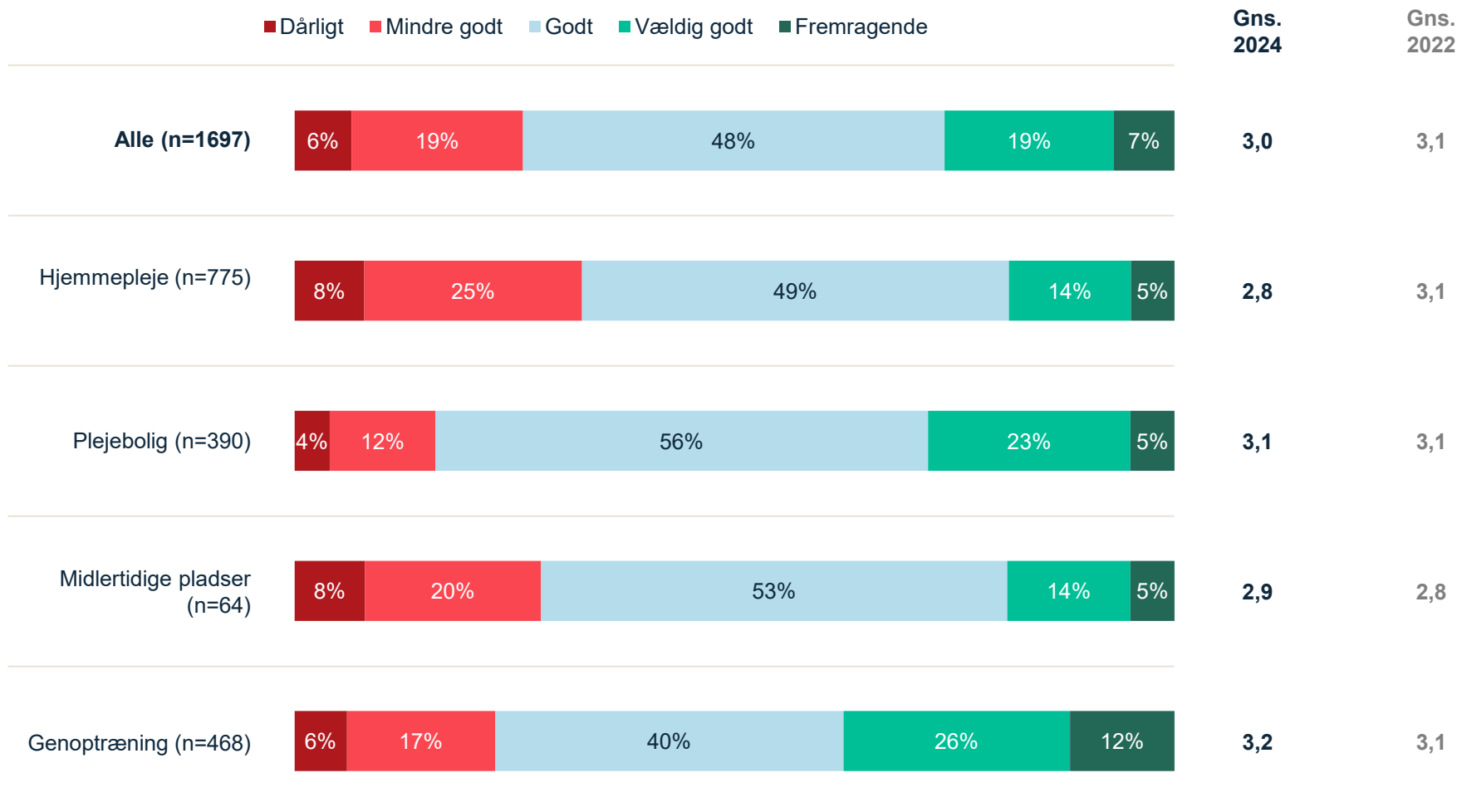
Færrest svarer "ja" til spørgsmålet blandt pårørende til beboere i plejebolig (68%). Det er flere end i 2022 (65%). Det bemærkes, at de pårørende er spurgt om, hvorvidt personalet behandler den nærtstående med værdighed.

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

4.

Livskvalitet og sociale relationer

Hvordan har du det alt i alt?



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

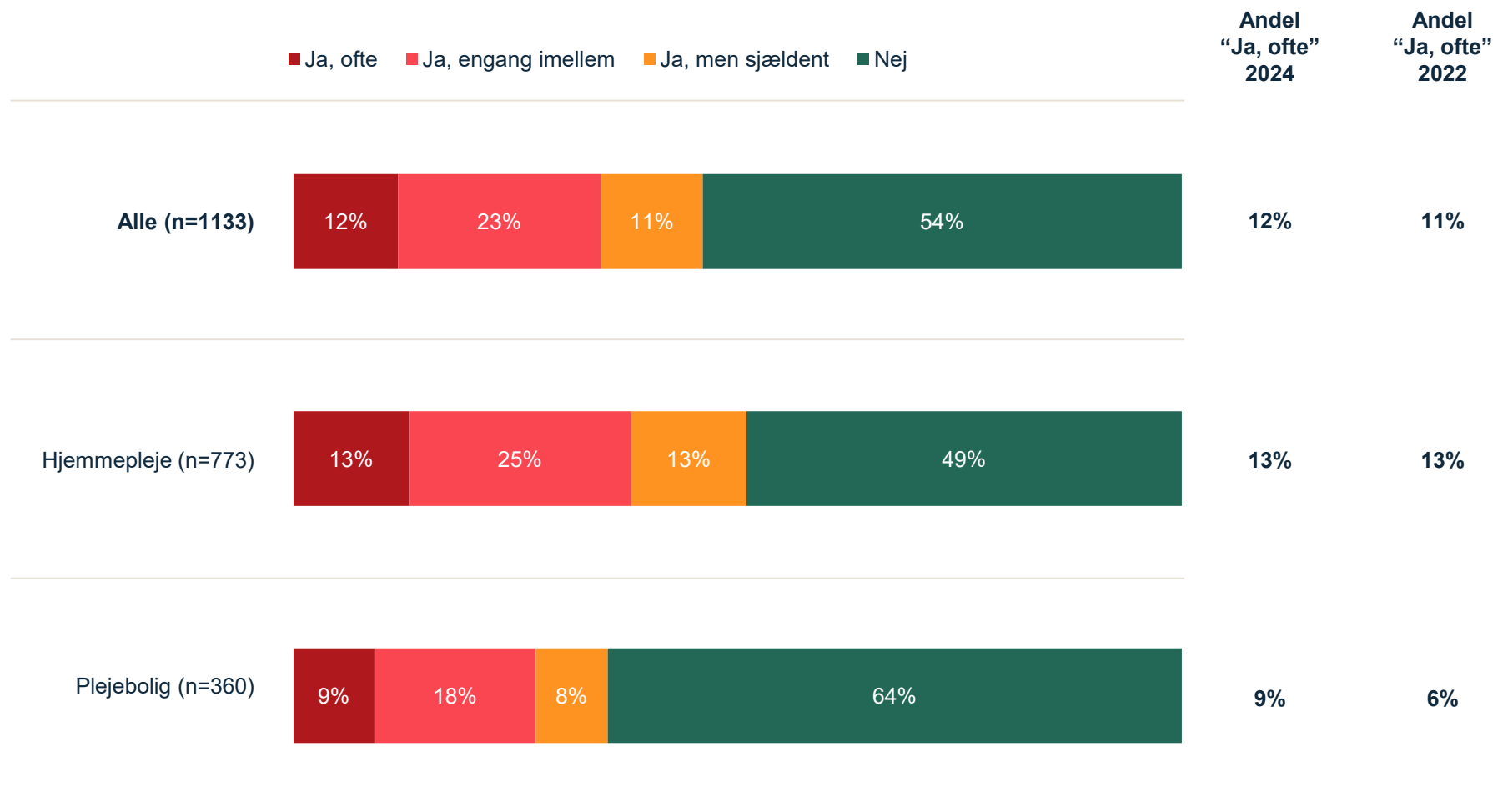
Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet. Samlet ligger gennemsnittet på 3,0, hvilket er marginalt lavere end i 2022 (3,1).

Borgere, som har gennemført et genoptræningsforløb, har den højeste gennemsnitsscore på 3,2, hvilket også er en stigning siden 2022 (3,1). Dernæst svarer beboere på plejebolig i gennemsnit 3,1, hvilket er det samme som i 2022 (3,1).

Borgere, der har været på midlertidig på midlertidig plads /aflastningsophold, svarer i gennemsnit 2,9, hvilket er en marginal stigning siden 2022 (2,8).

Borgere, der modtager hjemmepleje har en gennemsnitsscore på 2,8, hvilket er lavere end i 2022 (3,1).

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



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

Øverst i figuren vises det samlede resultat for de undersøgelser, hvor spørgsmålet er blevet stillet. Samlet svarer 12% "ja, ofte" til spørgsmålet, hvilket er marginalt flere end i 2022 (11%).

Figuren viser, at 13% af borgerne, som modtager hjemmepleje, svarer, at de "ofte" er uønsket alene, hvilket er det samme som i 2022 (13%).

En lidt mindre andel, 9% af beboerne i plejebolig, svarer tilsvarende, at de "ofte" er uønsket alene. Dette er en stigning siden 2022, hvor det samme gjaldt for 6% af beboerne.

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

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloabal.com

www.epiniongloabal.com