



# Brugertilfredshedsundersøgelse Social Omsorg 2020

## Beboere på plejehjem og deres pårørende

**Antal besvarelser fra beboere: 105**

**Antal besvarelser fra pårørende: 63**



**HEDENSTED**  
KOMMUNE

# Introduktion

Udvalgte plejehjemsbeboere og pårørende til beboere er i efteråret 2020 blevet tilbudt at deltage i Hedensted Kommunes Brugertilfredshedsundersøgelse. I alt blev 145 udvalgte beboere tilbudt at deltage i et interview med Epinion, mens pårørende til de resterende 175 beboere blev tilbudt at deltage i undersøgelsen ved at udfylde et spørgeskema. Beboerne blev udvalgt af plejepersonalet baseret på deres fysiske og mentale helbred.

Epinion gennemførte interviews på kommunens ni plejehjem i perioden 5. - 9. oktober 2020, mens de pårørende havde mulighed for at udfylde spørgeskemaerne i perioden 8. - 30. oktober.

Rapporten præsenterer først baggrundsinformation om de adspurgte borgere, og afdækker herefter tilfredsheden blandt beboerne og pårørende med følgende emner:

- Den samlede tilfredshed med plejehjemmene
- Bolig og fælleslokaler
- Aktiviteter og arrangementer
- Personlige pleje
- Praktisk hjælp
- Maden
- Oplevelsen af de kommunale medarbejdere
- Kommentarer fra brugerne
- Opsummering af resultater
- Eventuelle fejlkilder

Rapporten indeholder også en læsevejledning, der skal ses som en guide til at læse og forstå figurerne i rapporten.

Til hvert emne præsenteres først beboernes og deres pårørendes samlede tilfredshed med emnet, fx den samlede tilfredshed med praktisk hjælp. Der gives også en kort opsummering af, hvordan tilfredsheden med emnet har udviklet sig siden 2018, hvor Hedensted Kommune også gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser. Derefter vises tilfredsheden med de specifikke underspørgsmål til hvert emne. Til enkelte emner, er brugerne ikke blevet spurgt om deres samlede tilfredshed. Det gælder emnerne *Bolig og fælleslokaler*, *Aktiviteter og arrangementer*, *Oplevelsen af de kommunale medarbejdere*.

# Læsevejledning

I rapporten præsenteres undersøgelsens resultater i to forskellige figurer.

Figur type 1, som første gang ses på side 6 (inkl. forside), viser svar inden for kategorierne *Meget tilfreds*, *Tilfreds*, *Hverken eller*, *Utilfreds*, *Meget Utilfreds*, *Ved ikke*, *Modtager ikke hjælp til dette*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder, på nær *Ved ikke* og *Modtager ikke hjælp til dette*. Antal besvarelser til det specifikke spørgsmål angives også.

Yderligere, tillægges svarene en score, ud fra følgende logik:

*Meget tilfreds*, = 5 point

*Tilfreds* = 4 point

*Hverken eller* = 3 point

*Utilfreds* = 2 point

*Meget Utilfreds* = 1 Point

*Ved ikke* = 0 point

*Modtager ikke hjælp til dette* = 0 point



Til hvert svar er der beregnet en gennemsnitlig score, som bruges til at sammenligne den gennemsnitlige tilfredshed i 2020 med tilfredsheden i undersøgelsen fra 2018. Den gennemsnitlige score fra beboerne sammenlignes også med scorerne fra Silkeborg Kommune og Horsens Kommune fra Brugertilfredshedesundersøgelsen i 2018.

Den gennemsnitlige score vil altid ligge mellem 1-5. Hvis den gennemsnitlige tilfredshedsscore fx ligger på 4,0 er gennemsnittet af de adspurgte *Tilfredse*.

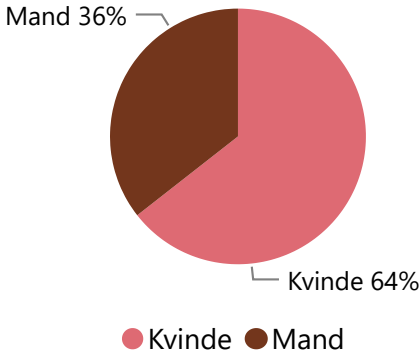
Figur type 2, som ses første gang på side 20, viser svar inden for kategorierne *Ja*, *Nej*, *Både og Ved ikke*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder, samt antallet af besvarelser til det specifikke spørgsmål. Svarene sammenlignes med de procentvise andele fra 2018.

Til at afgøre, om eventuelle forskelle i tilfredshedsscore i Hedensted Kommune mellem 2018 og 2020 er signifikante eller ej, er der udført en statistisk test. En p-værdi under 0,05 anses som værende signifikant og markeres med en \*. P-værdier bruges inden for statistikken, når man sammenligner grupper. F.eks. kan man sammenligne tilfredsheden blandt beboere på plejehjem i 2018 (gruppe 1) med tilfredsheden blandt beboere på plejehjem i 2020 (gruppe 2). For at kunne sammenligne tilfredsheden mellem de to grupper, skal der være et mål for tilfredsheden. Derfor tildeles hvert svar et point ud fra, hvor tilfreds den adspurgte i gruppen er. Man skal også vide, hvor mange individer, der er i gruppen. For at undersøge, om to grupper er forskellige fra hinanden, udføres ofte en statistisk test. Helt grundlæggende undersøger statistiske tests om to grupper er ens. F.eks. om tilfredsheden i gruppe 1 er ens med tilfredsheden i gruppe 2. Det er her p-værdien kommer ind i billedet. P-værdien er et mål for, hvor forskellig to grupper er fra hinanden (den ligger altid mellem 1 og 0). Der er generel opfattelse af, at en p-værdi under 0,05 betyder, at 2 grupper er signifikant forskellig fra hinanden. Hvis p-værdien er højere end 0,05 kan forskellighederne lige så godt skyldes naturlig variation i data – eller sagt med andre ord, helt tilfældige udsving i data, som er naturlige når man har med mennesker at gøre.

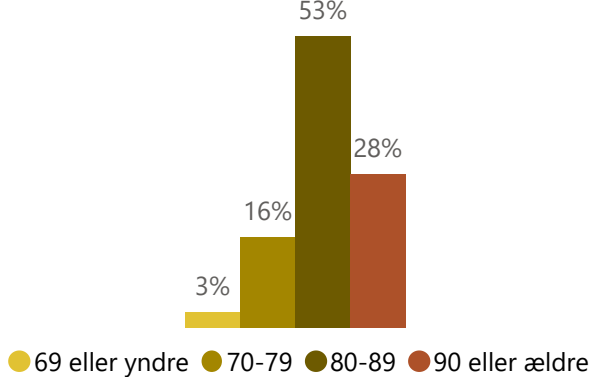
# Baggrundsinfo om de adspurgte plejehjemsbeboere

105 besvarelser (svarprocent 72%\*)

Kønsfordeling



Aldersfordeling



Meget godt Godt Både godt og dårligt Dårligt Meget dårligt

## Hvordan vurderer du dit nuværende helbred?



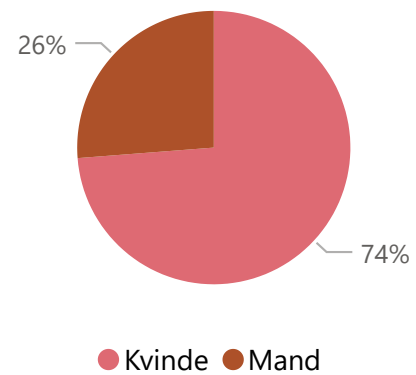
101 svar

\*Svarprocent:  
Ud af de 145 udvalgte borgere, var der en svarprocent på 72%.

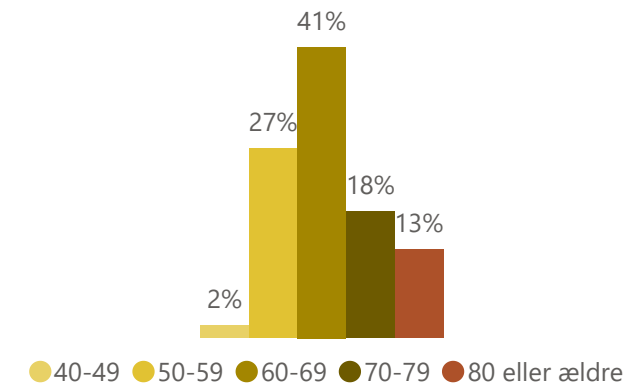
# Baggrundsinfo om de adspurgte pårørende

63 besvarelser (svarprocent 36%\*)

## Kønsfordeling



## Aldersfordeling



## Hvor ofte kommer du cirka og besøger din pårørende?

● Ugentligt ● Hver 14. dag ● Månedligt



**\*Svarprocent:**

Ud af de 175 pårørende, der blev tilbudt at deltage i undersøgelsen, var der en svarprocent på 36%.

# Samlet vurdering

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du samlet set om plejehjemmet?

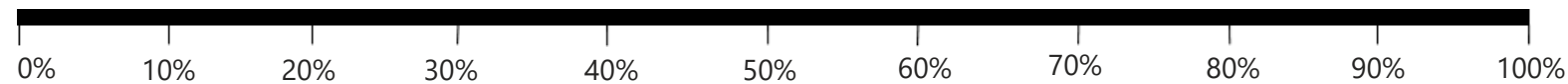


105 svar

## Hvad synes du samlet set om plejehjemmet din pårørende bor på?



62 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,2
Hedensted Kommune	2018	4,2
Silkeborg Kommune	2018	4,3
Horsens Kommune	2018	4,1

4,1      4,2



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med plejehjemmene i Hedensted Kommune blandt de adspurgte beboere og pårørende ligger på 4,2 og er uændret fra 2018 til 2020.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

I Silkeborg Kommune er den gennemsnitlige tilfredshed blandt beboerne en anelse højere (4,3) end den er i Hedensted Kommune (4,2). Til gengæld ligger den på 4,1 i Horsens Kommune.

# Plejehjemmenes fysiske rammer

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om din bolig?



105 svar

## Hvad synes du om din pårørendes bolig?



62 svar

## Hvad synes du om jeres fælles lokaler?

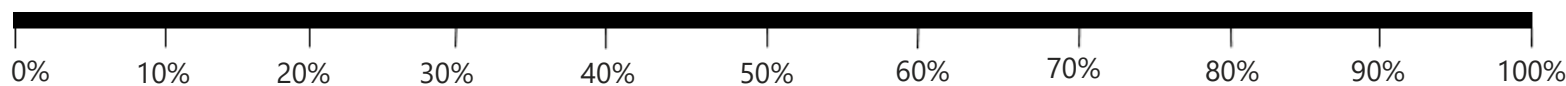


97 svar

## Hvad synes du om de fælles lokaler din pårørende har adgang til?



62 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	4,3
Hedensted Kommune 2018	4,4
Silkeborg Kommune 2018	4,4
Horsens Kommune 2018	4,2

4,2 4,1

4,1 4,1 4,2 4,0

4,3 4,2

5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# Plejehjemmenes fysiske rammer

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om de udendørsarealer, der er her på plejehjemmet?

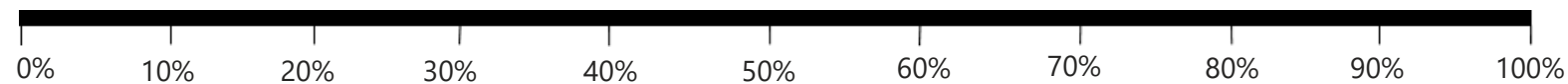


99 svar

## Hvad synes du om de udendørsarealer, din pårørende har adgang til her på plejehjemmet?



58 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,0
Hedensted Kommune	2018	4,1
Silkeborg Kommune	2018	4,4
Horsens Kommune	2018	4,0

4,0

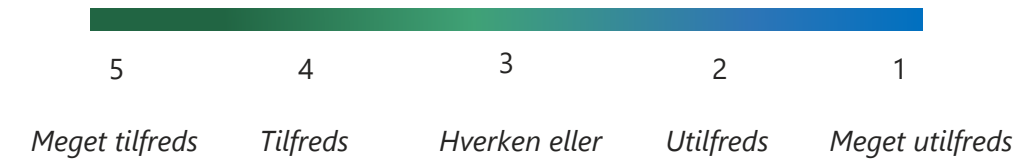
4,1

4,4

4,0

4,3

4,2





# Udviklingen i tilfredsheden med plejehjemmenes fysiske rammer



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med plejehjemmenes fysiske rammer ligger for beboere mellem 4,3 og 4,0 mens den for de pårørende ligger mellem 4,2 og 4,3. Til de specifikke spørgsmål om plejehjemmenes fysiske rammer har tilfredsheden både blandt beboere og pårørende rykket sig en anelse, men ingen af ændringerne er statistisk signifikante. De små ændringer forklares derfor med naturlig variation.

En del af forklaringen på, hvorfor der ikke måles nogen statistisk signifikante ændringer i tilfredsheden blandt de pårørende, er det lave antal besvarelser.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Der ses ingen forskel i tilfredsheden med boligen blandt de adspurgte plejehjemsbeboere i Hedensted Kommune (4,3) og beboerne i Silkeborg og Horsens Kommune (4,4 og 4,2, hhv.).

Beboerne er en anelse mere tilfreds med de fælles lokaler og de udendørs områder i Silkeborg og Horsens Kommune, end de er i Hedensted Kommune. Forskellen er ikke statistisk signifikant, og tilskrives derfor naturlig variation.

# Plejehjemmenes arrangementer og aktiviteter

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om de daglige aktiviteter der tilbydes her på stedet?



96 svar

## Hvad synes du om de daglige aktiviteter din pårørende tilbydes?



52 svar

## Hvad synes du om de arrangementer der afholdes her på stedet (f.eks. jul og fødselsdag)?



87 svar

## Hvad synes du som pårørende om de arrangementer der afholdes her på stedet (f.eks. jul og fødselsdag)?



53 svar

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	Score
Hedensted Kommune 2020	3,9
Hedensted Kommune 2018	4,0
Silkeborg Kommune 2018	4,1
Horsens Kommune 2018	3,9

3,9

4,0

4,1

3,9

3,6

4,0

3,9

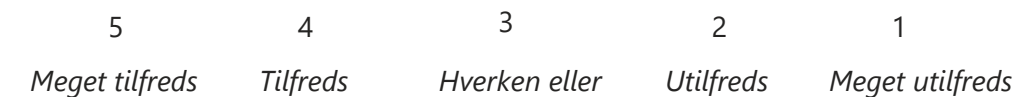
4,0

4,3

4,2

4,3

4,3



# Udviklingen i tilfredsheden med aktiviteter

## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Blandt plejehjemmenes beboere ligger den gennemsnitlige tilfredshed med de daglige aktiviteter og diverse arrangementer på 3,9. Tifredsheden er anderledes blandt de pårørende, der vurderer den gennemsnitlige tilfredshed med de daglige aktiviteter til 3,6, og tilfredsheden med diverse arrangementer til 4,3.

I forhold til tilfredsheden i 2018 er der ingen signifikant ændring i tilfredsheden med plejehjemmenes daglige aktiviteter eller arrangementer hverken blandt beboere eller pårørende.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Tifredsheden blandt beboerne er lidt større i Silkeborg (4,3) og Horsens Kommune (4,2) med de afholdte arrangementer, end de adspurgte i Hedensted Kommune (3,9).

Tifredsheden med de daglige aktiviteter er i store træk ens i de tre kommuner.



# Praktisk hjælp - Samlet set

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds

## Hvad synes du samlet set om den praktiske hjælp?

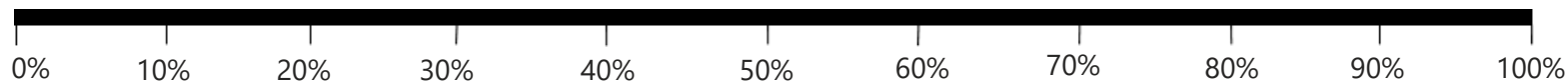


104 svar

## Hvad synes du samlet set om den praktiske hjælp din pårørende modtager?



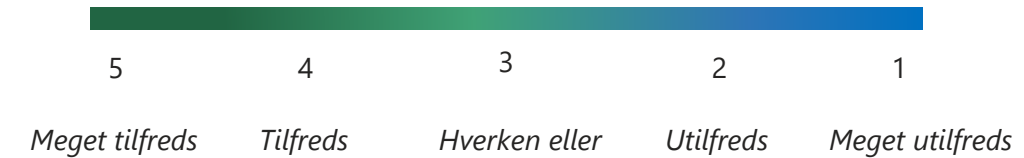
57 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,1*
Hedensted Kommune	2018	3,9
Silkeborg Kommune	2018	4,0
Horsens Kommune	2018	4,0

3,9      4,0



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp er steget signifikant blandt plejehjemsbeboerne fra 2018 (3,9) til 2020 (4,1). Blandt de adspurgte pårørende er der ingen ændring i tilfredsheden med den praktiske hjælp samlet set.

Blandt de adspurgte beboere, er tilfredsheden med hjælpen til rengøring steget signifikant fra 2018 (3,9) til 2020 (4,1). Blandt de pårørende er tilfredsheden med hjælpen til tøjvask faldet signifikant fra 2018 (4,0) til 2020 (3,6). Tilfredsheden blandt beboerne ligger i gennemsnit på 4,0 i 2020.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Plejehjemsbeboerne i Hedensted Kommune er en lille smule mere tilfredse med hjælpen til rengøring (4,1), end de er i Silkeborg (3,8) og Horsens Kommune (3,9). Til gengæld oplever plejehjemsbeboerne i Silkeborg Kommune (4,2) større tilfredshed med hjælpen til tøjvask end de gør i Hedensted Kommune (4,0).

# Praktisk hjælp

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om hjælpen til rengøring?



103 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til rengøring?



56 svar

## Hvad synes du om hjælpen til tøjvask her?



90 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til tøjvask?



56 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
4,1*	3,9	3,8	3,9

3,4      3,6      -      -

4,0      3,9      4,2      -

3,6\*      4,0      -      -

5      4      3      2      1

Meget tilfreds      Tilfreds      Hverken eller      Utilfreds      Meget utilfreds

# Praktisk hjælp (fortsat)

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om hjælpen til indkøb?

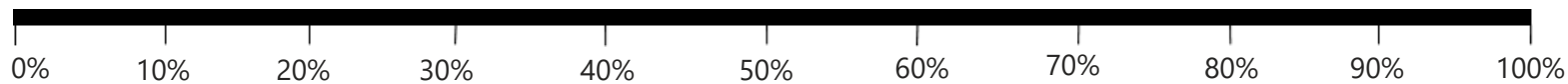


15 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til indkøb?



16 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	3,9
Hedensted Kommune	2018	4,0
Silkeborg Kommune	2018	3,9
Horsens Kommune	2018	3,9



# Personlig pleje samlet set

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du samlet set, om den personline pleje?

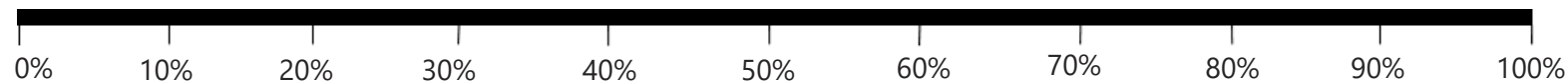


92 svar

## Hvad synes du samlet set, om den personline pleje din pårørende modtager?



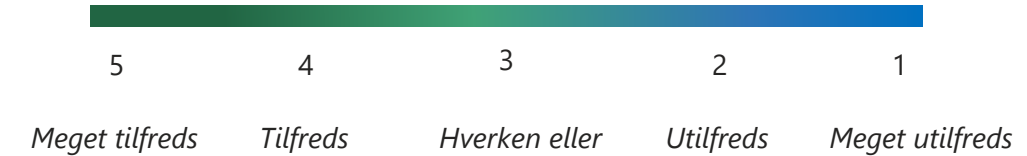
55 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,2*
Hedensted Kommune	2018	4,0
Silkeborg Kommune	2018	4,3
Horsens Kommune	2018	4,1

4,0      4,2



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Der er sket en signifikant stigning i den samlede tilfredshed blandt plejehjemsbeboerne med den personlige pleje fra 2018 (4,0) til 2020 (4,2). Blandt de adspurgte pårørende er den gennemsnitlige tilfredshed faldet fra 2018 (4,2) til 2020 (4,0).

Til spørgsmålene omkring hjælpen til bad, toiletbesøg, vask samt af- og påklædning, er der ingen signifikante forskelle i tilfredsheden blandt de adspurgte beboere. Blandt de pårørende ertilfredsheden med hjælp til toiletbesøg dog faldet fra 4,3 i 2018 til 3,0 i 2020.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Til alle spørgsmål omkring personlige pleje scorer Silkeborg Kommune 0,1-0,4 point højere end Hedensted Kommune, hvoraf den største forskel ses i tilfredsheden med hjælpen til at blive vasket. Til det spørgsmål scorer Silkeborg Kommune i gennemsnit 4,4 mens Hedensted Kommune i gennemsnit scorer 4,0.

# Personlig pleje

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om hjælpen til at komme i bad?



84 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til at komme i bad?



49 svar

## Hvad synes du om hjælpen til at komme på toilettet?

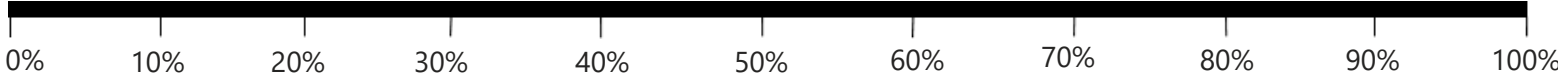


51 svar

## Hvad synes du om hjælpen din pårørende modtager til at komme på toilettet?



47 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Silkeborg Kommune 2018	Horsens Kommune 2018
4,2	4,1	4,3	4,2

4,2      4,1

4,0      3,9      4,2      3,7

3,0\*      4,3





# Personlige pleje

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning?



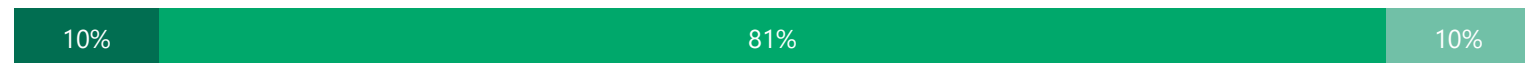
66 svar

## Hvad synes du om hjælpen til af- og påklædning din pårørende modtager?



45 svar

## Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket?



52 svar

## Hvad synes du om hjælpen til at blive vasket din pårørende modtager?



49 svar

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,1
Hedensted Kommune	2018	4,0
Silkeborg Kommune	2018	4,3
Horsens Kommune	2018	4,1

4,1 4,2

4,0 4,0 4,4 4,0

4,1 4,2

5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# Maden

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Både tilfreds og utilfreds ● Utilfreds

## Hvad synes du om maden her?



102 svar

## Hvad synes du om maden din pårørende får her?



55 svar

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,4
Hedensted Kommune	2018	4,2
Silkeborg Kommune	2018	4,4
Horsens Kommune	2018	4,1

4,4 4,5

5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med maden blandt de adspurgte beboere er steget fra 2018 (4,2) til 2020 (4,4), omend den ikke er signifikant. Blandt de adspurgte pårørende ligger tilfredsheden i gennemsnit også på 4,4 i 2020.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med maden er ens i Hedensted og Silkeborg Kommune (4,4), mens den ligger på 4,1 i Horsens Kommune.

# Personalet

● Ja ● Både og ● Nej

Synes du at den hjælp du får er lige god uanset, hvilken medarbejder der hjælper dig?



102 svar

Synes du at den hjælp din pårørende får er lige god uanset, hvilken medarbejder der hjælper?



56 svar

Synes du at dem, der arbejder her kommer hurtigt, når du kalder på hjælp?

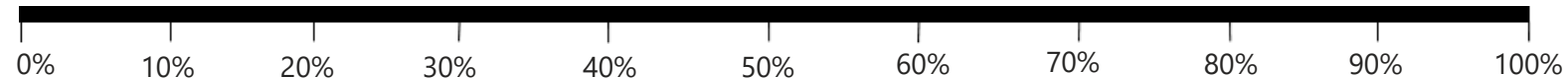


85 svar

Synes du at dem, der arbejder her kommer hurtigt, når din pårørende kalder på hjælp?

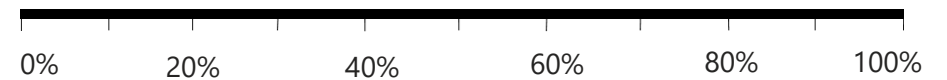


48 svar



## Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune

\*



# Personalet

● Ja ● Både og ● Nej

**Synes du at personalet udviser respekt for dig?**



104 svar

**Synes du at personalet udviser respekt for din pårørende?**



60 svar

**Synes du at personalet er venlige?**



94 svar

**Synes du at personalet er venlige over for din pårørende?**



62 svar



**Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune**



\*



# Personalet

● Ja ● Både og ● Nej

**Synes du at personalet tager dig godt af dig?**

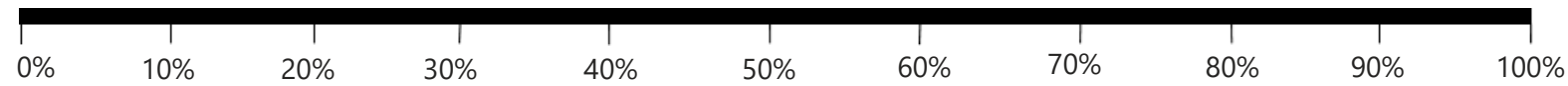


105 svar

**Synes du at personalet tager dig godt af din pårørende?**



61 svar



**Svarfordeling 2018, Hedensted Kommune**



# Udviklingen i oplevelsen af personalet



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Der er sket en signifikant stigning i andelen af plejehjemsbeboer, der oplever at personalet kommer hurtigt, når de kalder. I 2018 svarede 52% *Ja*, mens 65% svarer *Ja* i 2020. Der ses et tilsvarende fald i andelen af borgere som svarer *Nej* til dette spørgsmål.

Til spørgsmålene om personalets venlighed, om personalet behandler beboerne med respekt og om personaler kommer hurtigt, når borgerne kalder, ligger svarfordelingen blandt plejehjemsbeboerne på samme niveau som i 2018. 86-85% af de adspurgte oplever at blive behandlet med respekt og venlighed, mens 58% oplever at personalet kommer hurtigt når de kalder.

Blandt de pårørende er der sket en signifikant stigning i andelen, der oplever at personalet er venlige. I 2018 svarede 90% *Ja*, mens 77% svarede *Ja* i 2020.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Silkeborg og Horsens Kommune

Der foreligger inden data fra Silkeborg og Horsens Kommune til spørgsmålene om oplevelsen af personalet.

# Kommentarer fra brugerne



Blandt de adspurgte pårørende til beboere på plejehjem har 16 pårørende noteret yderligere kommentarer til tilfredsheden med plejehjemmene. Kommentarerne omhandler hovedsagligt:

## **Positive tilkendegivelser om personalet**

Flere positive kommentarer til personalets indsats.

## **Personalet har travlt**

Flere nævner, at personalet har travlt og tiden til at hjælpe beboerne er presset.

## **Flere arrangementer om aftenen og i weekenden**

Ønske om flere sociale aktiviteter om aftenen og i weekenderne.

Der er ingen kommentarer fra plejehjemsbeboerne, da de blev interviewet, hvorimod de pårørende udfyldte et spørgeskema.

# Opsummering

Som en opsummering beskrives kort det generelle billede, der tegner sig af tilfredsheden med det kommunale genoptræningstilbud i 2020. Yderligere fremhæves de statistisk signifikante forskelle mellem besvarelserne fra 2018 og 2020.

Plejhjemsbeboernes samlede tilfredshed med plejehjemmene ligger i gennemsnit på 4,2 på en skala fra 1 - 5, der går fra *Meget utilfreds* til *Meget tilfreds*\*. Den samlede tilfredshed blandt de pårørende ligger i gennemsnit på 4,1. Beboernes samlede tilfredshed med den praktiske hjælp ligger på 4,1, mens den ligger på 3,9 blandt de pårørende. Den samlede tilfredshed blandt beboerne med den personlige pleje ligger i gennemsnit på 4,2, mens den ligger på 4,0 blandt de pårørende. 91% af de adspurgte beboere svarer *Ja* til, at personalet tager sig godt af dem. 70% af de pårørende svarer *Ja* til samme spørgsmål.

I rapporten blev der præsenteret følgende statistisk signifikante ændringer i tilfredsheden med plejehjemmene i Hedensted Kommune siden 2018 og frem til i dag.

Tilfredsheden med hjælpen til rengøring er steget signifikant fra 2018 (3,9) til 2020 (4,1) blandt plejhjemsbeboerne.

Der ses ligeledes en signifikant stigning i den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og den samlede tilfredshed med den personlige pleje fra 2018 (3,9 og 4,0 hhv.) til 2020 (4,1 og 4,2 hhv.).

Der er sket en signifikant positiv ændring i svarene på, om beboerne oplever at personalet kommer hurtigt, når de kalder. I 2018 svarede 52% *Ja*, mens det i 2020 er 65% som svarer *Ja*. Der ses et tilsvarende fald i andelen af borgere som svarer *Nej* til dette spørgsmål.

Blandt de pårørende er der sket et signifikant fald i tilfredsheden med hjælpen deres pårørende får til toiletbesøg. Den gennemsnitlige score lå på 4,3 i 2018, og er faldet til 3,0 i 2020. Tilfredsheden med hjælpen til tøjvask faldet signifikant fra 2018 (4,0) til 2020 (3,6) blandt de pårørende. Tilfredsheden blandt beboerne ligger i gennemsnit på 4,0 i 2020.

Endelig er der sket en signifikant ændring i svarene fra de pårørende til spørgsmålet om *De synes at personalet er venlige?* I 2018 svarede 90% *Ja*, mens 77% svarede *Ja* i 2020.





# Potentielle fejlkilder

## Praktiske forhold vedrørende undersøgelsen

Undersøgelsen af tilfredsheden blandt plejehjemsbeboerne er baseret på personlige interviews med udvalgte beboerne på kommunens 9 plejehjem. Interviewene blev udført af Epinion i borgerens eget hjem. Blandt plejehjemmenes i alt 340 beboere, vurderede medarbejdere på hvert plejehjem, hvilke borgere, der var i stand til at gennemføre et interview med Epinion ift. deres mentale og fysiske helbred. Besvarelserne repræsenterer således de beboere, der er i bedst fysisk og mental tilstand.

Til nogle spørgsmål, er der meget få besvarelser, fx. til spørgsmålet om hjælp til indkøb.

Pårørende til de beboere på plejehjem, som ikke selv kan gennemføre et interview med Epinion, har modtaget et spørgeskema i perioden 8. oktober - 30. oktober 2020. Spørgeskemaet er modtaget, på den måde, at det er blevet leveret i plejehjemsbeboerens bolig. Ved besøg kan den pårørende udfylde spørgeskemaet. Udfyldte spørgeskemaer er løbende indsamlet af plejehjemmenes medarbejdere.

De pårørende har selv udfyldt spørgeskemaet (evt. med hjælp fra pårørende), og har selv valgt hvilke dele de har svaret på. Derfor er alle spørgsmål ikke besvaret.

## Corona-situationen

Der er muligvis færre pårørende på besøg i undersøgelsesperioden i 2020, end i 2018 pga. corona-situationen. Det var dog ikke specifikke besøgsrestriktioner, mens spørgeskemaundersøgelsen kørte.

## Ændret procedure siden 2018

I tilfredshedsundersøgelsen 2020 er de pårørende til plejehjemsbeboere kun blevet tilbudt at deltage i undersøgelsen, hvis deres pårørende ikke er i stand til at deltage. I 2018 blev pårørende til alle kommunen plejehjemsbeboere inviteret til at deltage i undersøgelsen. Derfor var der i 2018 et større deltagergrundlag end i 2020. I 2018 var der 138 besvarelser fra de pårørende (svarprocent på 45%). De få besvarelser i 2020 giver et mangelfuldt sammenligningsgrundlag med resultaterne fra 2018.