



# BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

## Brugertilfredshedsundersøgelse beboere i plejebolig 2015

### Totalundersøgelse

Antal besvarelser: 471

Svarprocent: 51,64%

### Frederiksberg 2015



## Introduktion

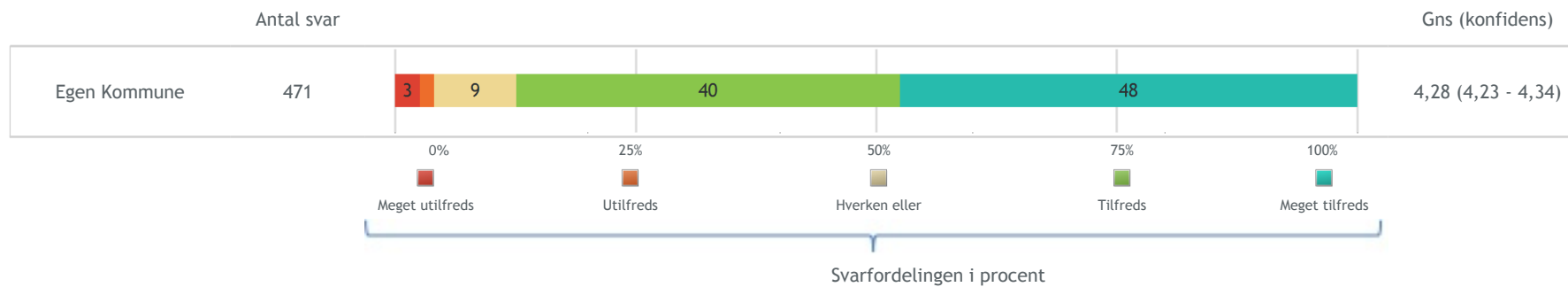
Frederiksberg Kommune har i 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere i plejebolig. Denne rapport viser tilfredsheden med den enkelte kommune. Resultaterne sammenlignes med det samlede landsgennemsnit. Rapporten giver således indblik i, om tilfredsheden ligger over eller under niveauet for landet som helhed.

## Rapportens opbygning

På forsiden fremgår det, hvilken kommune rapporten dækker. Samtidig fremgår antal besvarelser og svarprocenten for kommunen. Fra side 3 og frem vises resultater på de spørgsmål i undersøgelsen, der knytter sig til tilfredshed og vurdering af den enkelte kommune. Indledningsvist vises den samlede tilfredshed med kommunen. Herefter vises de fem spørgsmål med de højeste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger og dernæst de fem spørgsmål med de laveste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger. Efterfølgende vises tilfredsheden sammenlignet med landets samlede resultat. Derefter vises en oversigt over de spørgsmål, hvor kommunens tilfredshedsvurderinger adskiller sig mest - både positivt og negativt - sammenlignet med landets samlede resultat. Endeligt vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål og svarfordelingen inden for dette. På sidste side er en læsevejledning med forklaringer til graferne.



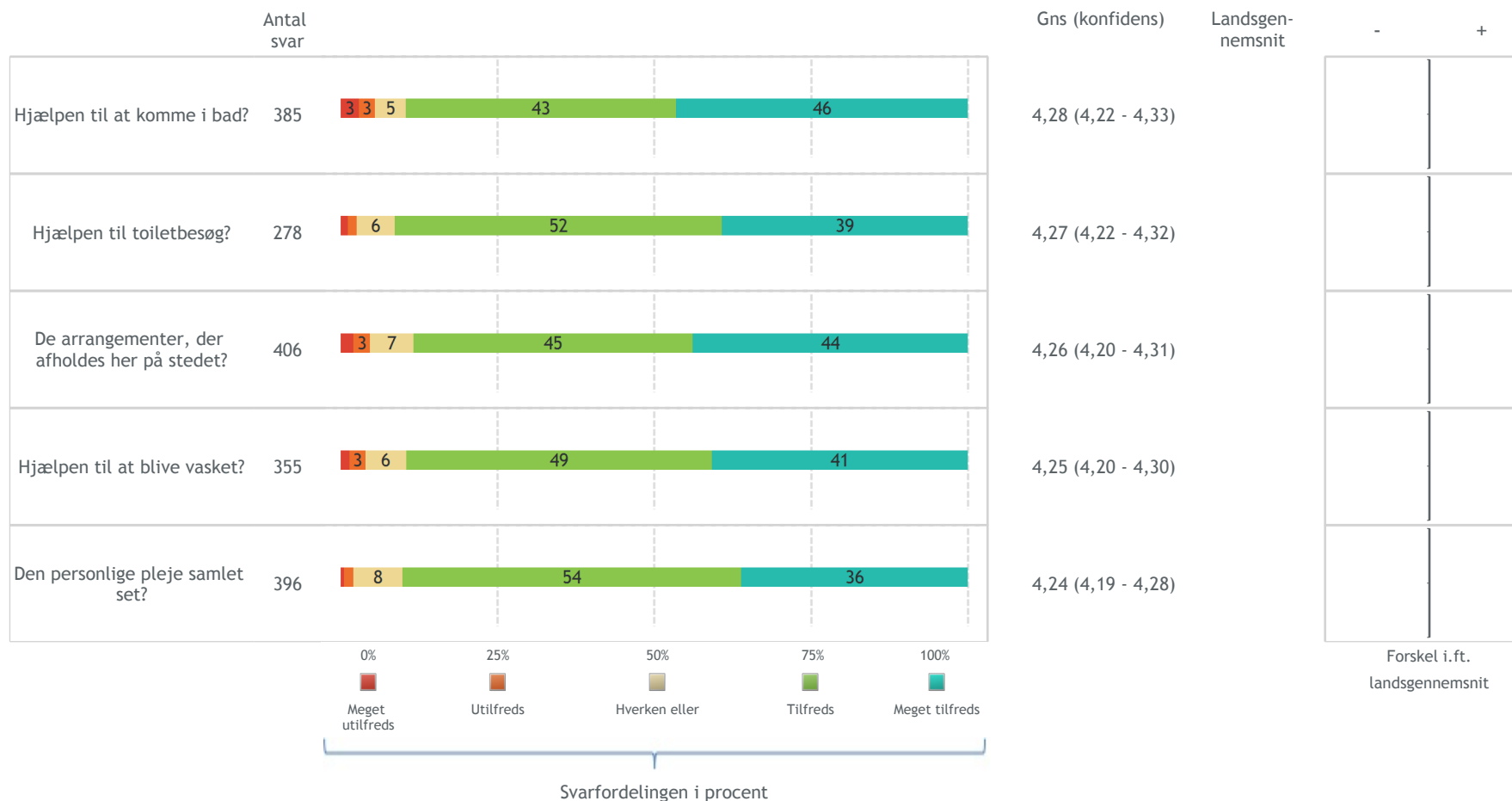
## DEN SAMLEDE TILFREDSHED





## DE FEM HØJESTE VURDERINGER

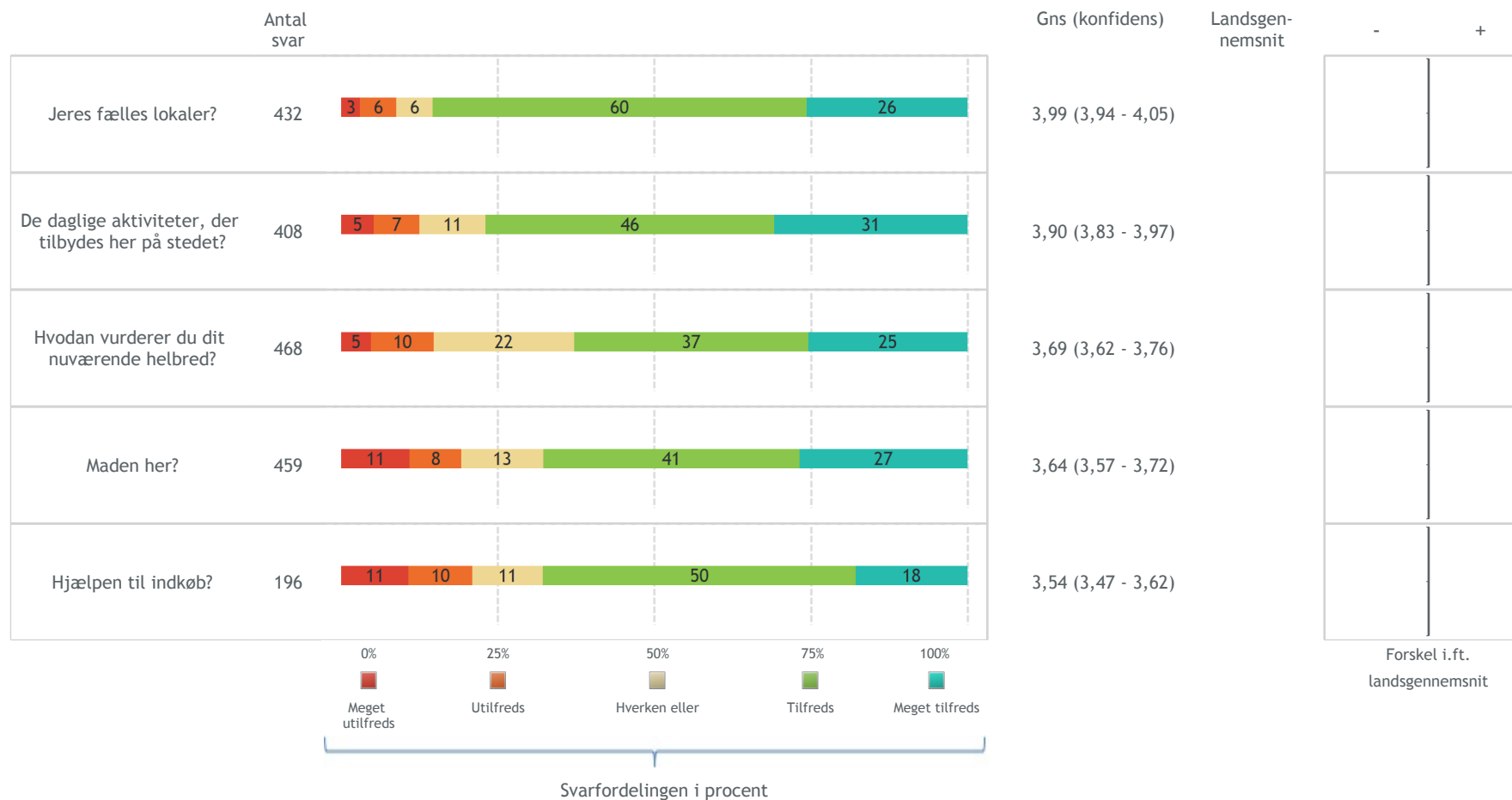
Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet højest.





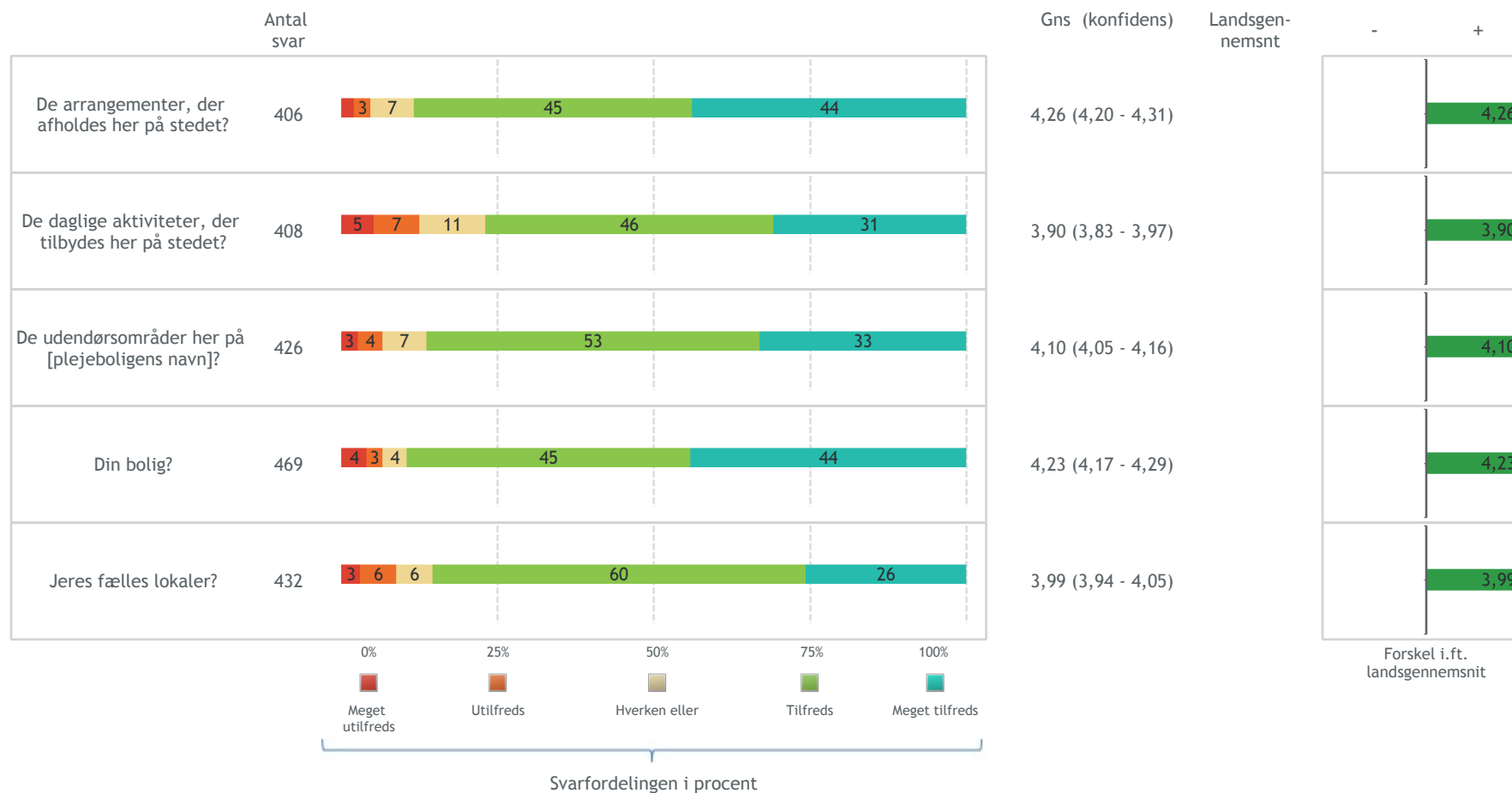
## DE FEM LAVESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet lavest.



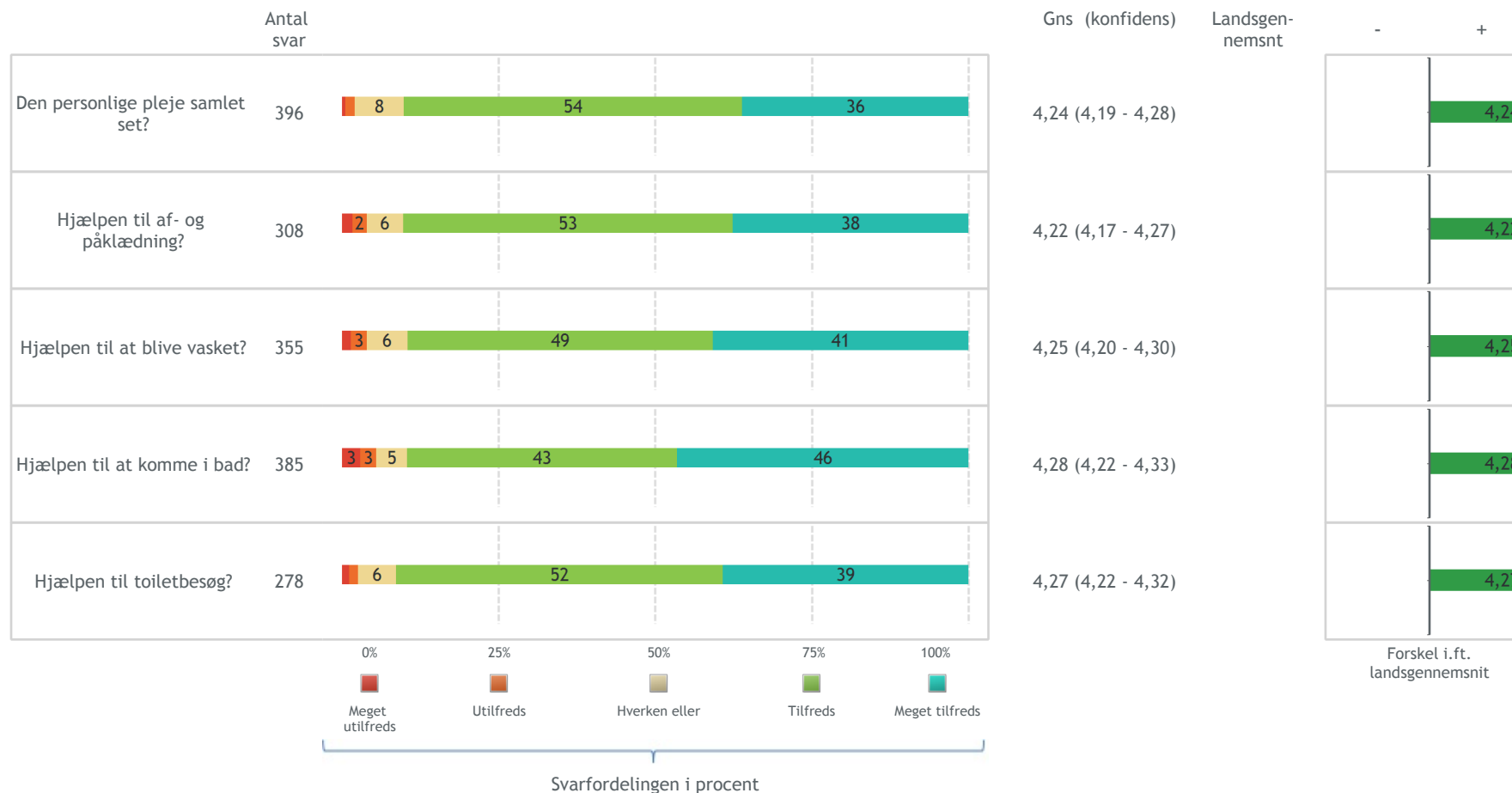
På de følgende sider vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål opdelt på temaerne i spørgeskemaet.

## TILFREDSHED MED DIN BOLIG



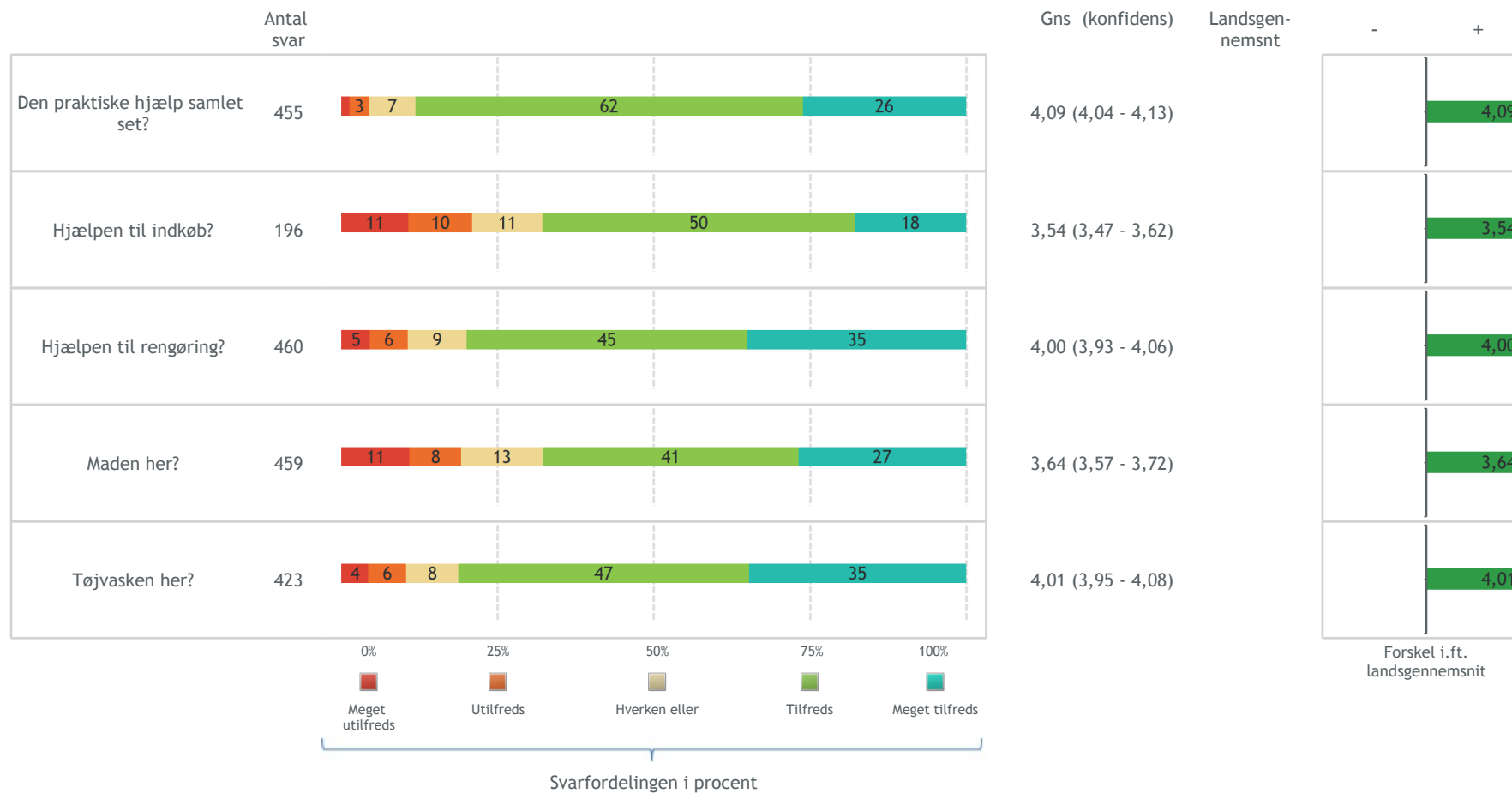


## TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE





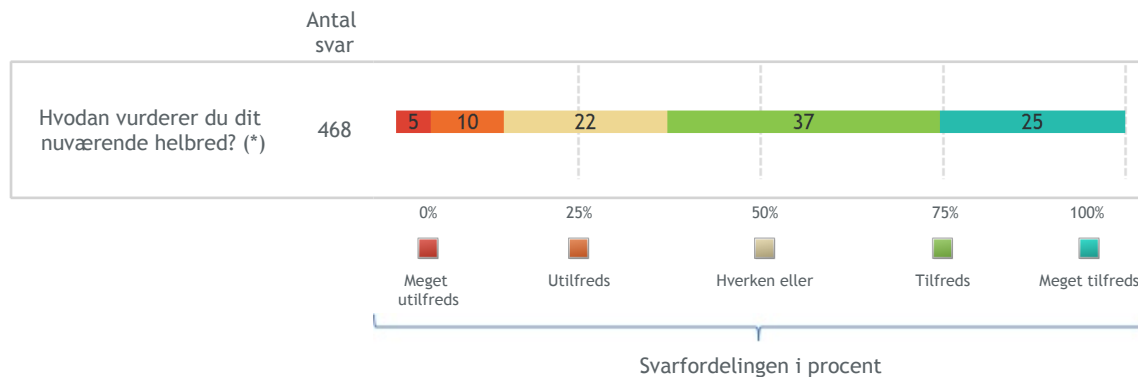
## TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP







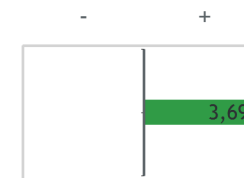
## AFSLUTNING



Gns (konfidens)

3,69 (3,62 - 3,76)

Landsgen-  
nemsnt

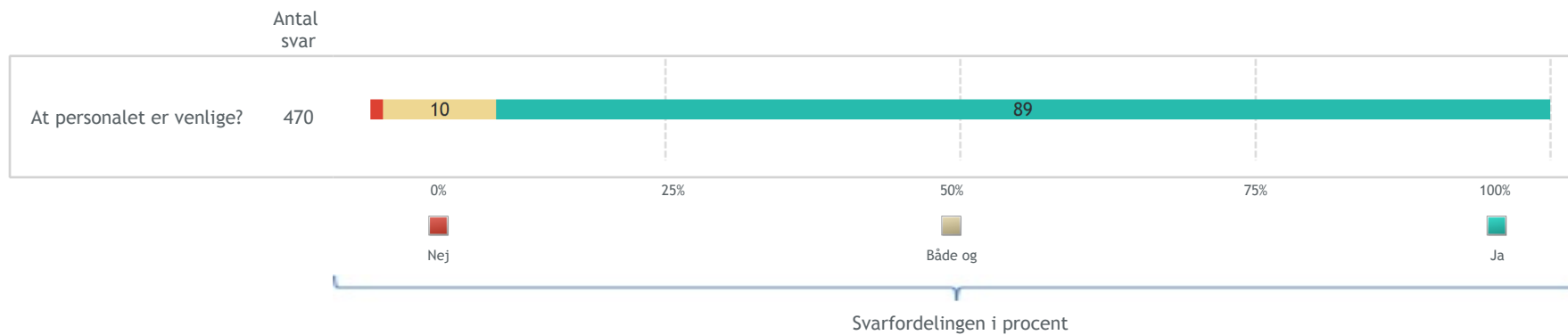


Forskel i.ft.  
landsgennemsnit

(\*): Spørgsmålet er stillet med svarmulighederne: 'Meget dårlig', 'Dårlig', 'Hverken god eller dårlig', 'God', 'Meget god'

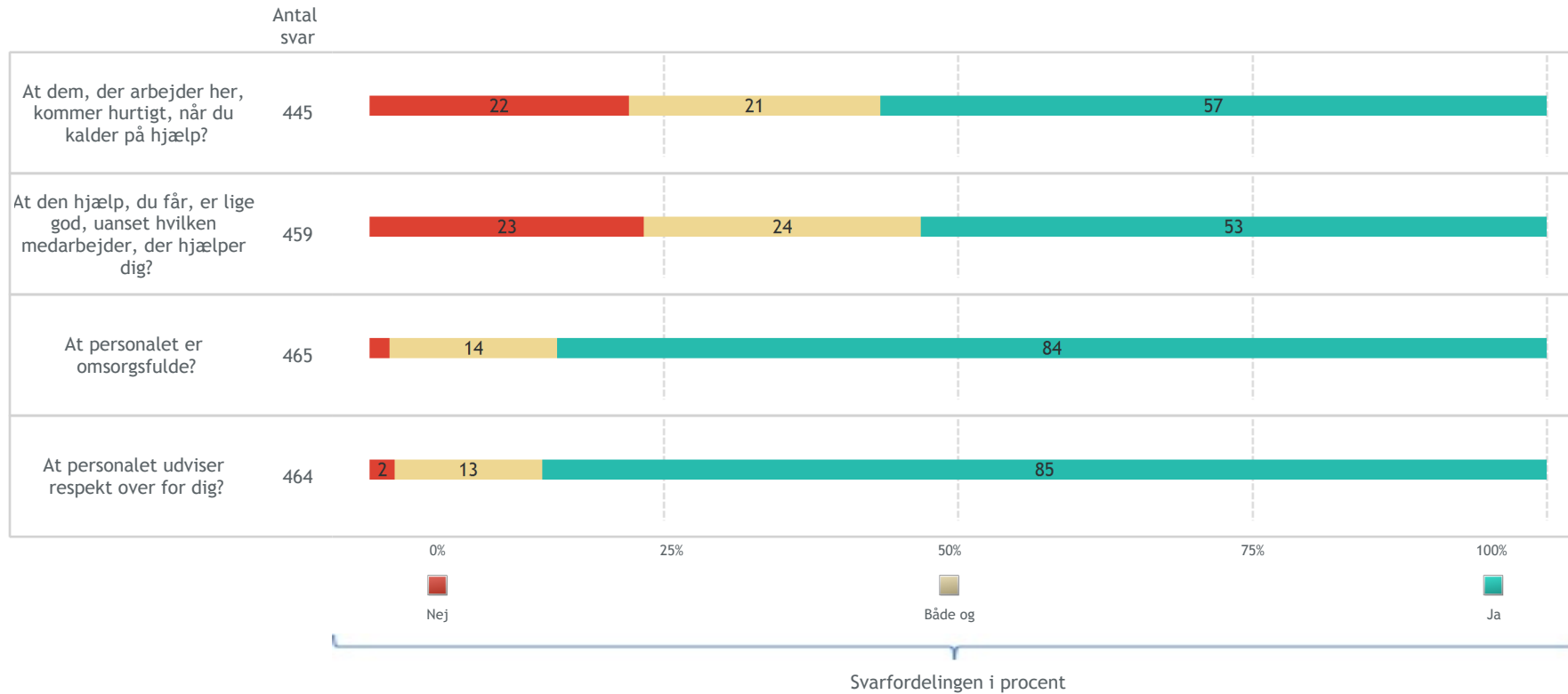


## TILFREDSHED MED PRAKTISK HJÆLP

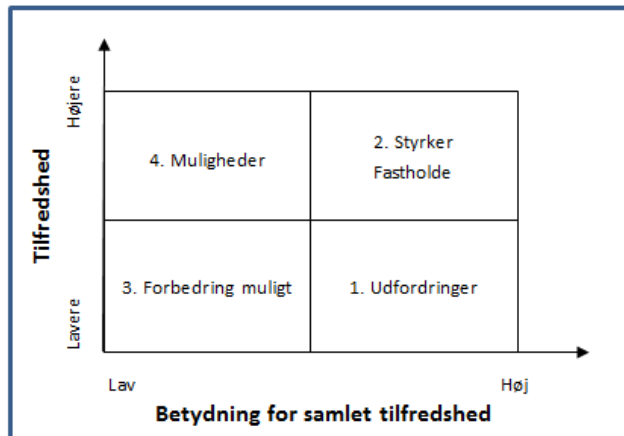




## TILFREDSHED MED PERSONALET



## INDSATSKORT - LÆSEVEJLEDNING



Figuren til venstre er en illustration af indsatskortene på de følgende sider. Indsatskort hjælper med at identificere de områder, hvor kommunen har styrker og udfordringer. Kortet giver inputs til, hvilke områder kommunen kan vælge at fokusere på i det videre arbejde med kvalitetsudvikling ud fra brugernes oplevelse.

Figuren har to dimensioner: Tilfredshed og Betydning for den samlede tilfredshed. Tilfredshed udtrykker den målte tilfredshed på spørgsmålene eller gruppen af spørgsmål. Betydning for den samlede tilfredshed viser, på baggrund af statistik, hvilken betydning det pågældende spørgsmål eller gruppen af spørgsmål har for brugernes samlede tilfredshed.

Tolkning af indsatskortet:

1. Udfordringer: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed. En forbedring af forhold i dette område vil have en relativ stor betydning for brugernes samlede tilfredshed.
2. Styrker, fastholde: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed. Områder der har stor betydning for brugernes tilfredshed, som brugerne samtidig er relativt tilfredse med.
3. Forbedring muligt. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed.
4. Muligheder. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed.

Det er vigtigt at bemærke, at indsatskort ikke kan stå alene, men bør ses i sammenhæng med andre kvalitetsindikatorer samt kommunens målsætninger og de ressourcer, der er forbundet med kvalitetsudvikling på de enkelte områder.



## INDSATSKORT

Datagrundlaget til indsatskortet pr spørgsmål for den valgte filtrering i rapporten er ikke tilgængeligt



## INDSATSKORT - SÆRLIG GRUPPERING

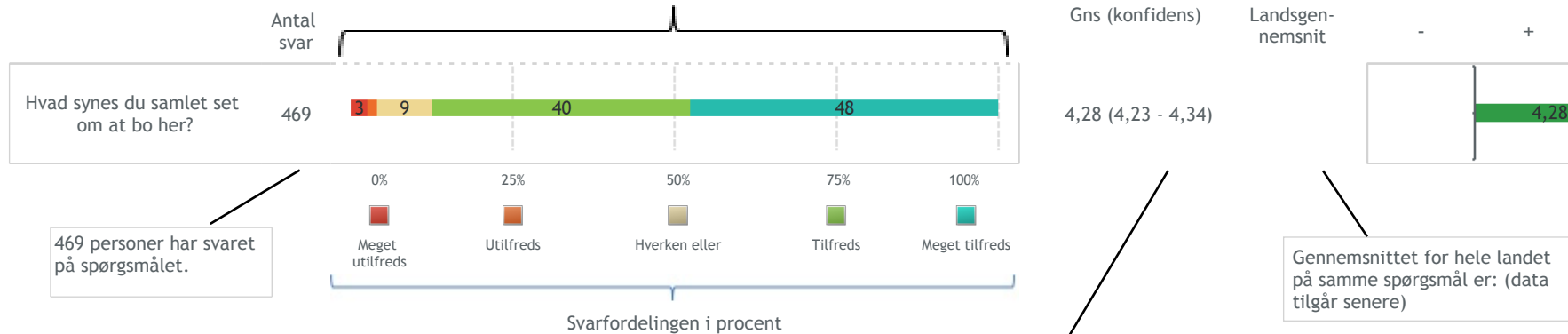
Datagrundlaget til indsatskortet med særlig gruppering for den valgte filtrering i rapporten er ikke tilgængeligt



## LÆSEVEJLEDNING

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte svarkategorier, som går fra en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "meget utilfreds" (rød) og 5 er "meget tilfreds" (grøn).  
 Besvarelser med "ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen.  
 I det viste eksempel har 3 pct. svaret "meget utilfreds", 1 pct. har svaret "utilfreds", 9 pct. har svaret "hverken eller", 40 pct. har svaret "tilfreds" og 48 pct. har svaret "meget tilfreds".  
 Hvis procentantallet er under 3, vil det ikke blive vist af hensyn til figurens overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

Til højre for svarfordelingsfiguren sammenlignes kommunens resultater med landets samlede resultat i undersøgelsen.  
 Eksemplet viser, at landets gennemsnitlige score på spørgsmålet er (data tilgås senere).  
 Hvis kommunen har en bedre gennemsnitsscore end landet samlet set, vises forskelle med grøn. En dårligere gennemsnitsscore vises med gul.



Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele modtagergruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval.  
 I eksemplet er konfidensintervallet mellem 4,23 og 4,34, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,23 og 4,34.