

7. februar 2022

Dokumentation af Brugertilfredsheds- undersøgelse blandt plejehjemsbeboere - Besøgsinterview



1. Udvalgelse af informanter

Dataindsamlingen for besøgsinterviewmodellen har været præget af Covid-19-restriktionerne på plejehjemmene. DST havde oprindeligt en målsætning om at interviewe beboere på plejehjem, der var udvalgt tilfældigt efter kriterier som størrelse (antal beboere), beliggenhed i by-/landkommune og type (privat/offentlig). Målsætningen måtte revurderes i takt med, at restriktionerne blev mere omfattende, og en alternativ model blev besøgsinterview på de plejehjem, der havde lyst og mulighed for at deltage inden primo april 2021. DST Survey tog direkte kontakt til et stort antal af kommunerne, herunder især kommuner med et lavt smittetryk. Herefter meldte nogle af kommunerne tilbage til DST Survey med kontaktoplysninger på plejehjem. DST Survey har så vidt muligt forsøgt at sikre en spredning i udvælgelse af plejehjem, der ønskede at deltage, så der både er en spredning i antallet af boliger på de enkelte plejehjem og en geografisk spredning med plejehjem fra flere dele af landet.

DST Survey har haft direkte kontakt til personalet/lederen på plejehjemmet for at få koordineret besøgsinterviewene, der er foregået over 1-3 dage afhængig af størrelsen på plejehjemmet og personalets vurdering af andelen af beboerne, som var kognitivt og fysisk i stand til at blive interviewet.

Tabel 1 viser fordelingen af plejehjem, hvor der er gennemført besøgsinterview.

Plejehjemmene forberedte en liste til hver af besøgsinterviewerne med en oversigt over de beboere, som ville og kunne deltage i et interview. Udgangspunktet var, at alle beboere fik tilbudet om at deltage, men personalet havde mulighed for at fritage beboere, hvis de vurderede, at beboeren ikke kunne deltage pga. svær demens o.l.

Tabel 1 Oversigt over kommuner og antal boliger, 2021

Kommune	Antal boliger i deltagende plejehjem
Fredericia Kommune	43-119
Kerteminde Kommune	22-64
Halsnæs Kommune	28-37
Gladsaxe Kommune	105-140
Hvidovre Kommune	73-163
Hillerød Kommune	30-96
Hørsholm Kommune	90
Nordfyns Kommune	30-80
Herning Kommune	50-64
Horsens Kommune	11-64
Ærø Kommune	23-44

Kilde: DST Survey

Note: Anm.: Grundet en programmeringsfejl er svar fra 9 plejehjem i kommunerne Fredericia, Kerteminde og Halsnæs ikke blevet gemt. DST Survey opdagede programmeringsfejlen i spørgeskemaet og fik hurtigt lokaliseret og rettet fejlen.

2. Udførelse af interviews

Hovedparten af interviewene er gennemført om formiddagen mellem 9-12, mens der på enkelte plejehjem også er gennemført interview om eftermiddagen, efter beboerne havde spist frokost/sovet til middag. Besøgsinterviewerne har været afsted parvist, og et enkelt sted har de været afsted tre sammen. Alle besøgsinterview er blevet gennemført af 14 interviewere fra DST Surveys besøgsinterviewkorps, hovedsageligt af pensionister i alderen 60+ år med bred interviewerfaring. Interviewene blev gennemført uden tilstedeværelse af personale med mindre det af plejehjemmet blev vurderet, at beboeren havde behov for, at der var personale eller pårørende tilstede. Det har været tilfældet ved nogle interview, og det fremgår af data.

2.1 Respondenternes oplevelse af interviewet

Det var DST Surveys hensigt, at interviewet ville fungere mest optimalt, hvis beboerne selv besvarede skemaet uden tilstedeværelse af pårørende eller personalet på plejehjemmet. I næsten alle tilfælde har det været beboerne selv, der har besvaret skemaet. Det var således kun 1,5 pct. af de adspurgte plejehjemsbeboere, som havde brug for hjælp fra en anden person, fx personale eller pårørende.

I den følgende tabel ses besøgsinterviewernes vurdering af respondentens oplevelse af interviewet i forhold til, om de oplevede, at de var trygge under interviewet, kunne se et formål med at deltage, havde behov for pauser undervejs, eller om deres funktionsniveau passede til de spørgsmål, de blev stillet.

Tabel 2 Besøgsinterviewernes vurdering af respondentens oplevelse af interviewet, 2021

	I høj grad	I nogen grad	Hverken eller	I mindre grad	Slet ikke
I hvilken grad virkede respondenten tryk ed at blive interviewet?	87 pct.	11 pct.	2 pct.	0 pct.	0 pct.
I hvilken grad kunne respondenten se et formål med at deltage i interviewet?	52 pct.	27 pct.	16 pct.	4 pct.	1 pct.
I hvilken grad havde respondenten brug for at holde pauser undervejs i interviewet?	2 pct.	6 pct.	4 pct.	6 pct.	82 pct.
I hvilken grad passede spørgsmålene til respondentens kognitive funktionsniveau?	63 pct.	23 pct.	8 pct.	5 pct.	1 pct.

Kilde: DST Survey

Tallene viser, at hovedparten af beboerne var trygge ved at blive interviewet. Det var også forventeligt, da plejehjemmet forinden havde vurderet, hvilke beboere der kunne deltage i interviewet, samt at flere beboere på forhånd havde takket nej til at deltage.

Lidt over halvdelen af beboerne kunne i høj grad se et formål med at deltage i interviewet, mens 5 pct. kun i mindre grad eller slet ikke kunne se et formål. Hovedparten af beboerne havde ikke behov for en pause undervejs i interviewet, mens 8 pct. i nogen eller i høj grad havde behov for pauser.

Besøgsinterviewerne vurderede, at hovedparten af beboernes kognitive funktionsniveau i nogen eller i høj grad passede til spørgsmålene, mens det ikke var tilfældet for 6 pct. af respondenterne.

2.2 Interviewernes opfattelse af interviewet

Der blev også gennemført opfølgende interviews med besøgsinterviewerne med henblik på at få deres overordnede vurdering af respondenterne.

Overordnet set oplevede besøgsinterviewerne kontakten til beboerne som positiv. Beboerne var nysgerrige på besøgsinterviewerne, og i flere tilfælde var der også plads til småsnak, hvilket

besøgsinterviewere betragtede som en del af opgaven, da det er med til at give beboerne en god oplevelse, samtidig med at beboeren åbner sig mere op over for interviewerens.

Nogle af besøgsinterviewere beskrev i de opfølgende interviews, at det kan være en lidt utryk situation for beboeren, når et fremmed menneske træder ind ad døren, og de vurderede, at småsnakken giver mulighed for at spore sig ind på hinanden, og det var med til at skabe en tryk ramme for beboeren og samtidig for at skabe det bedst mulige udgangspunkt for interviewet.

En del af besøgsinterviewerne nævnte også, at målgruppen ikke er vant til at bede om noget, og at beboerne kan være tilbageholdende med at kritisere deres plejere og forhold på plejehjemmet, da de er så afhængige af dem og stedet. Derfor nævner en del af interviewerens, at det er vigtigt at understrege beboernes anonymitet, samt nævne at de sagtens kan være ærlige over for interviewerens.