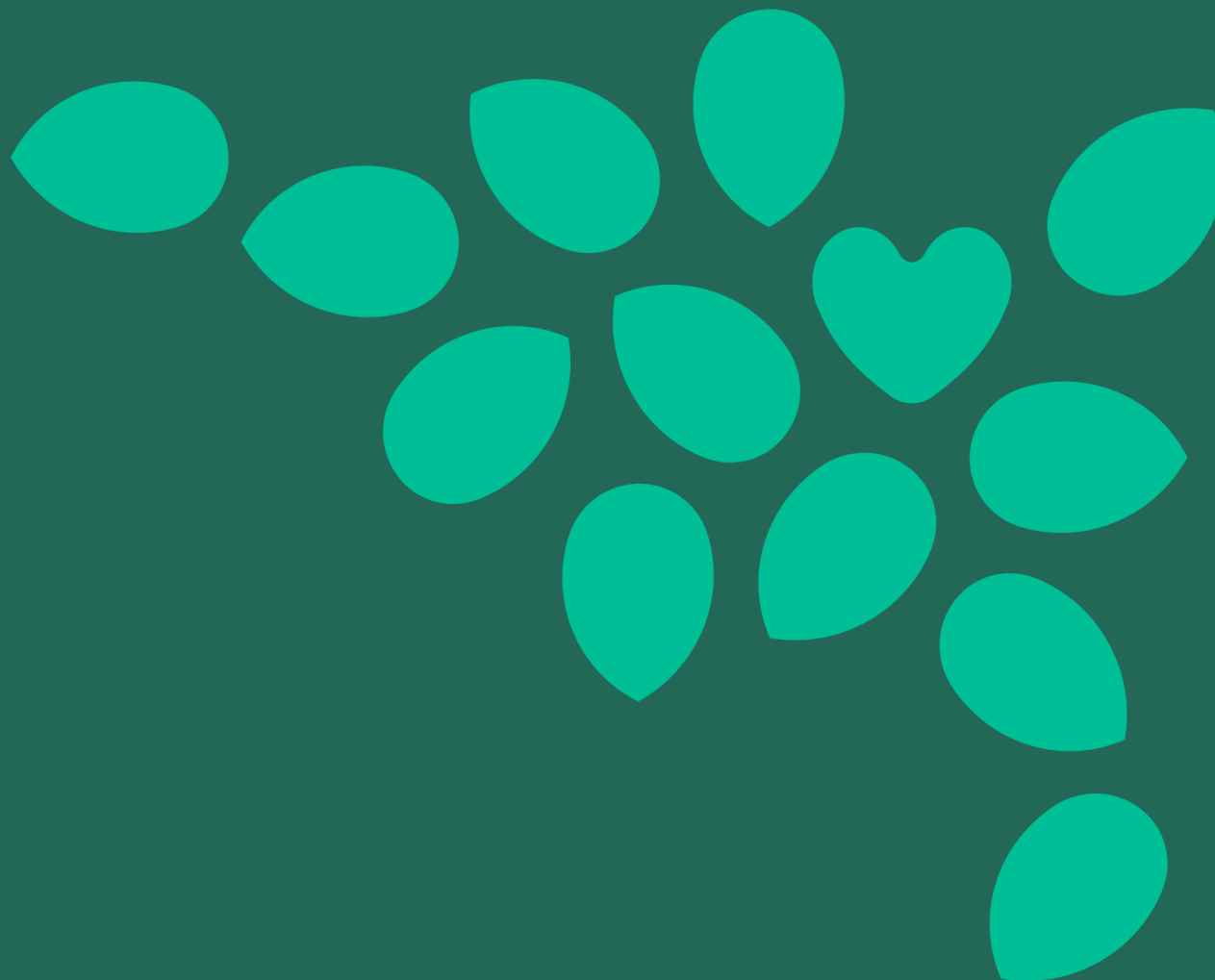


Borgertilfredsheds-undersøgelse 2022

Blandt borgere, der har deltaget i et **genoptræningsforløb**

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Resultat gennemgang	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	20
6.	Profil af målgruppen	23

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere i Gentofte Kommune, som har deltaget i et genoptræningsforløb. Undersøgelsen er lavet af Epinion på vegne af Gentofte Kommune. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 24. maj – 19. juni 2022.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes genoptræningstilbud. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes tilbud på genoptræningsområdet.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Gentofte Kommune, som har deltaget i et genoptræningsforløb fra 1. februar til maj 2022.
- Den samlede målgruppe består af i alt 908 borgere, hvoraf der er gennemført interview med 472 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 52%. Svarprocenten er på niveau med Epinions tilsvarende undersøgelser for andre kommuner.
- Rapporten præsenterer løbende resultaterne for alle borgere i undersøgelsen inddelt i temaer.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Metode og dataindsamling

Leverandør	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Tranehaven	894	471	52 %	100 %
Center for specialterapi	8	1	1 %	0 %
Holmegårdsparken Terapifunktion	6	0	-	-
Total	908	472	52 %	100 %

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 908 borgere i Gentofte Kommune, der har deltaget i et genoptræningsforløb i perioden fra februar til maj 2022. Heraf har 472 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 52 %.
- Data er indsamlet i perioden 24. maj – 19. juni 2022.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 289 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 183 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.
- Af hensyn til anonymiteten vises resultaterne kun samlet for de tre lokationer.

Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

- Velkomst
- Medarbejderne
- Passende hjælp
- Faciliteter
- Tiden efter forløbet
- Livskvalitet
- Samlet tilfredshed

Læsevejledning

Borgere, som har deltaget i et genoptræningsforløb i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret.

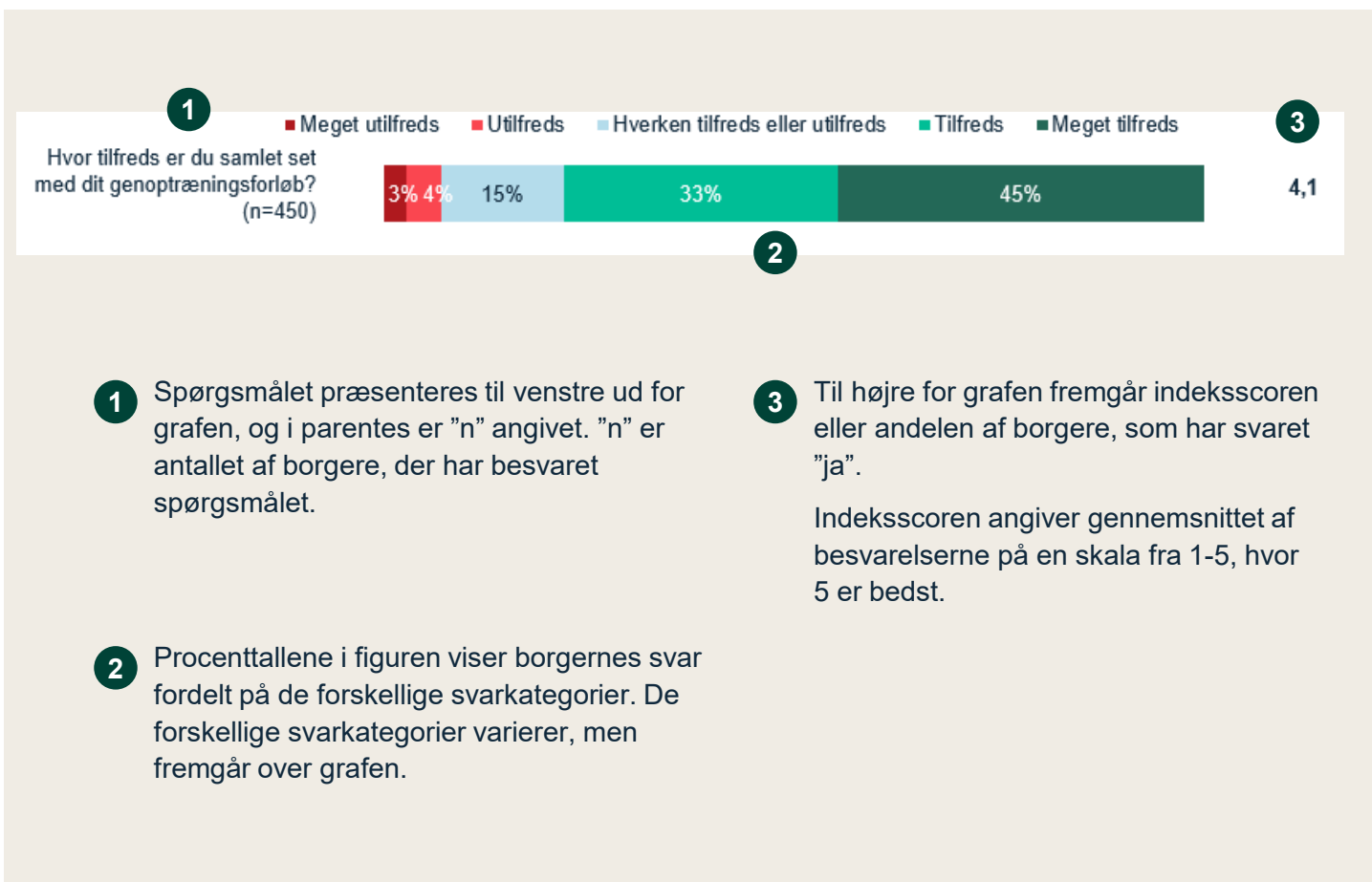
Der er ikke gennemført sammenlignelige undersøgelser på landsplan om genoptræning inden for de senere år. Derfor indeholder denne rapport ingen sammenligning af Gentofte Kommunes resultater med landsplan.

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Ikke relevant" 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.

Der er ikke gennemført sammenlignelige undersøgelser på landsplan om genoptræning inden for de senere år. Derfor indeholder denne rapport ingen sammenligning af Gentofte Kommunes resultater med landsplan. Indenrigs- og Boligministeriet har i 2022 igangsat en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse om genoptræning, men det har ikke været muligt at få oplyst, hvornår resultaterne her fra offentliggøres.



2.

Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

Næsten fire ud af fem (78%) svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet. 7% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 15% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.



Tæt på alle borgere følte sig velkommen første gang, de ankom til træningscentret (96%)

- 93% af borgerne, der har deltaget i et genoptræningsforløb, svarer, at medarbejderne var forberedte, da de ankom til træningscentret.
- 85% giver udtryk for, at de blev informeret om, hvad der skulle ske under forløbet, og at de var i løbende dialog om deres forløb med medarbejderne.
- Tæt på alle borgerne synes, at medarbejderne var venlige overfor dem (94%), og 86% af borgerne mener, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde.
- 83% oplevede, at de fik tilstrækkeligt instruktion til de træningsøvelser, de skulle lave, og 82% svarer, at medarbejderne motiverede dem til at gennemføre genoptræningen.



Næsten fire ud af fem borgere synes, at de fik den hjælp, der var vigtig for dem (79%)

- 81% svarer, at medarbejderne forstod dem og deres behov. Derudover oplever 63%, at de blev inddraget i de beslutninger, der blev truffet om deres forløb.
- 63% mener, at længden på deres forløb var passende. 34% svarer, at det var for kort, mens 2% mener, at det var for langt.
- 84% er tilfredse med træningstidspunkterne, og hele 94% af borgerne er tilfredse med faciliteterne og redskaberne, der var til rådighed i træningscentret.

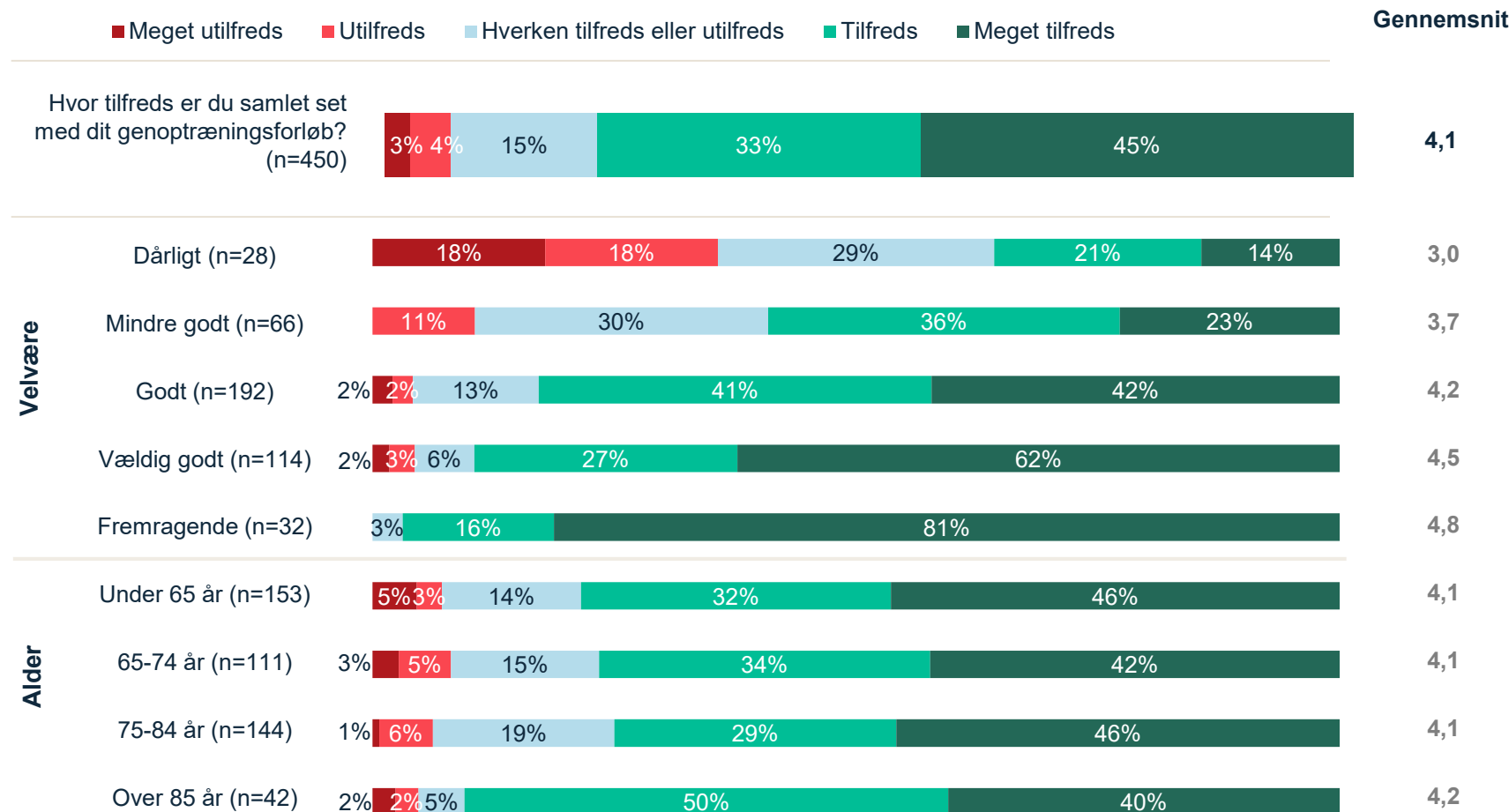


78% er samlet set tilfredse med genoptræningsforløbet – og 63% er fortsat med at træne efter afsluttet forløb

- 63% har talt med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet, og 72% fik vejledning i, hvordan de selv kunne fortsætte træningen efter afsluttet forløb.
- 56% svarer, at de er blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv som følge af deres genoptræningsforløb.
- 62% af borgerne svarer, at genoptræningsforløbet har medvirket til, at de har fået det bedre fysisk. 55% af borgerne svarer tilsvarende, at genoptræningsforløbet har medvirket til, at de har fået det bedre mentalt.
- 78% af borgerne svarer, at de har det godt, vældig godt eller fremragende, når de bliver spurgt til deres velbefindende.

3. Resultat gennemgang

Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser borgernes samlede tilfredshed med deres genoptræningsforløb.

Knap fire ud af fem svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet samlet set (78%). 7% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 15% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.

Gennemsnitsscoren er 4,1.

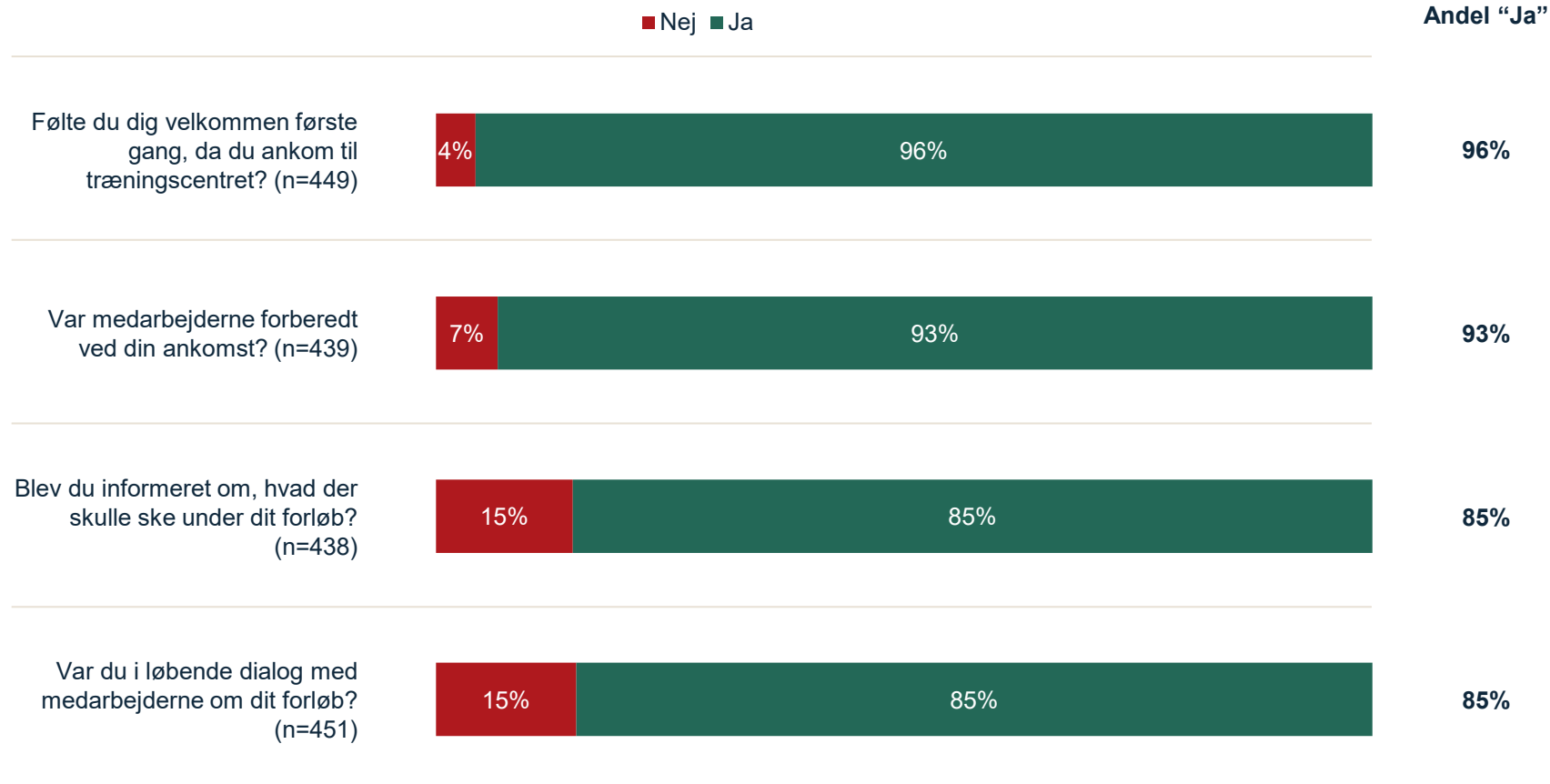
Fordelt på hvordan borgerne har det alt i alt, så stiger den gennemsnitlige tilfredshed, jo bedre borgerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet tilfredshedsscore på 3,0, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,8.

Fordelt på alder viser resultaterne ikke de store forskelle på tværs af aldersgrupper.

Både mænd og kvinder har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,1 (kønsfordeling er ikke vist i grafen).

Resultatgennemgang

Velkomst



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmåle, der handler om borgernes velkomst i træningscentret. Generelt ses, at langt størstedelen af borgerne er tilfredse med det indledende forløb i træningscentret.

Øverst er borgerne blevet spurgt, om de følte sig velkommen første gang, de ankom til træningscentret. Hertil svarer 96% af borgerne, at det var tilfældet, mens 4% svarer, at de ikke følte sig velkommen første gang, de ankom til træningscentret.

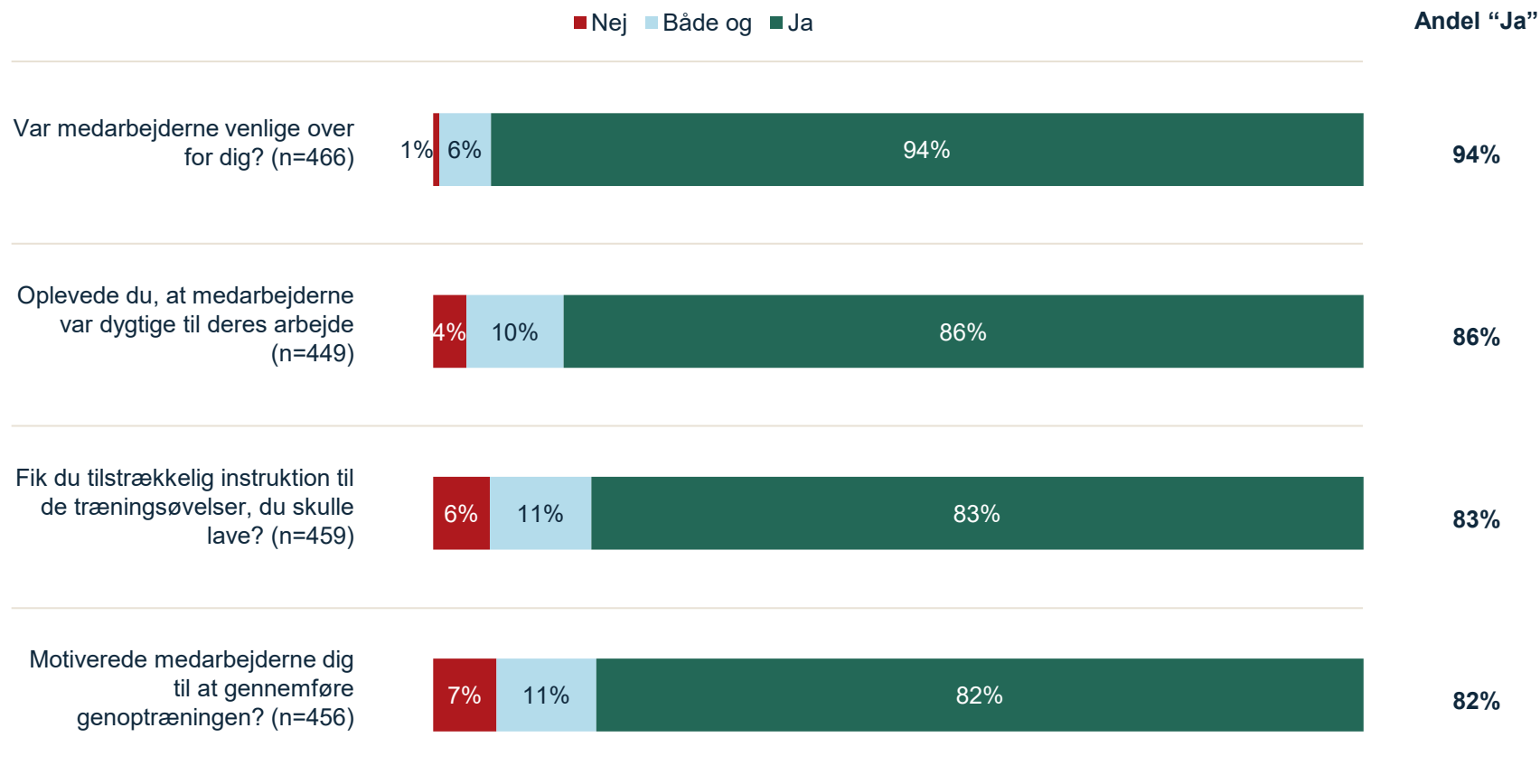
Dernæst viser figuren, at 93% af borgerne svarer, at medarbejderne var forberedt ved deres ankomst. 7% svarer, at det ikke var tilfældet.

Borgerne er også spurgt til, hvorvidt de blev informeret om, hvad der skulle ske under deres genoptræningsforløb. Dertil svarede 85% af borgerne "ja", mens 15% svarede "nej".

Nederst i figuren ses, at 85% af borgerne var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb. 15% angiver, at de ikke var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb.

Resultatgennemgang

Medarbejderne



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes oplevelser med medarbejderne i genoptræningscentret. På tværs af spørgsmålene er mere end 8 ud af 10 af borgerne tilfrodse med medarbejderne.

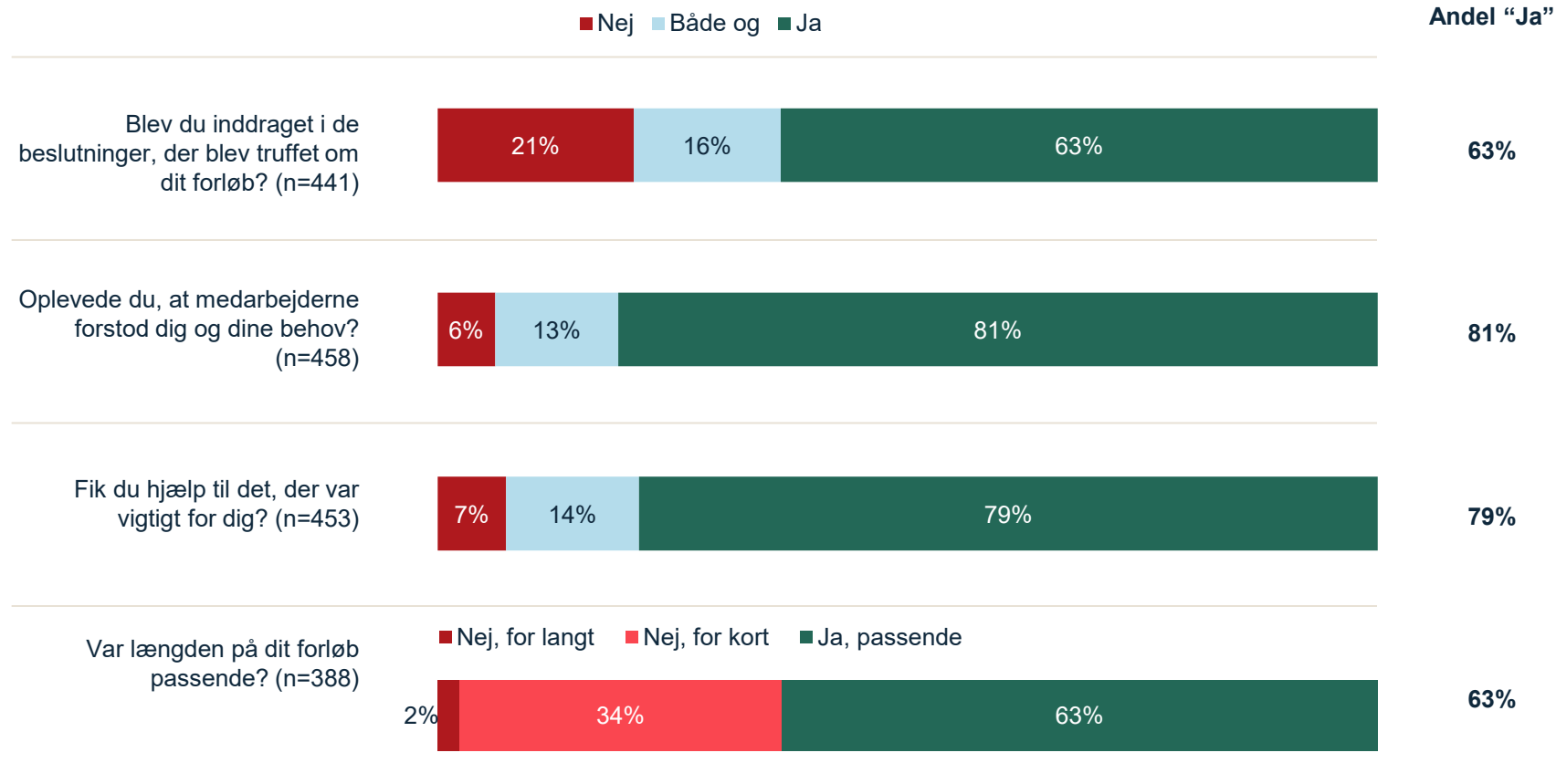
94% af borgerne synes, at medarbejderne var venlige overfor dem. Kun 1% af borgerne mener ikke, at medarbejderne var venlige.

Derunder svarer 86% af borgerne "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt at de oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde. 10% svarer "både og", og 4% svarer, at medarbejderne ikke var dygtige til deres arbejde.

Spurgt ind til, om borgerne har fået tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, de skulle lave, svarer 83% af borgerne "ja". 11% svarer "både og", og 6% svarer "nej" til spørgsmålet.

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne motiverede borgeren til at gennemføre genoptræningen. Hertil svarer 82% "ja", 11% svarer "både og", og 7% svarer "nej".

Passende hjælp og inddragelse



Figuren til venstre viser resultaterne af spørgsmåle, der handler om borgernes oplevelse af at få den hjælp, de har behov for og om inddragelse af borgerne.

Øverst ses det, at 63% svarer, de blev inddraget i de beslutninger, der blev truffet om deres forløb. 21% af borgerne mener derimod ikke, at de blev inddraget i beslutningerne.

Dernæst kan vi se, at 81% af borgerne svarer, at de oplevede at medarbejderne forstod dem og deres behov. 13% svarer "Både og", og 6% svarer "Nej" til spørgsmålet.

Borgerne er også blevet spurgt, om de fik hjælp til det, der var vigtigt for dem. Hertil svarer 79% af borgerne, at det var tilfældet, mens 14% svarer "både og", og 7% svarer "nej".

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt længden på forløbet var passende. Hertil svarer 63% af borgerne, at det var passende, mens 34% svarer, at det var for kort, og 2% svarer, at det var for langt.

Faciliteter og åbningstid

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja"

Var du tilfreds med træningstidspunkterne / åbningstiderne i træningscentret? (n=431)



84%

■ Nej ■ Ja

Var du tilfreds med faciliteter og redskaber i træningscentret? (n=386)



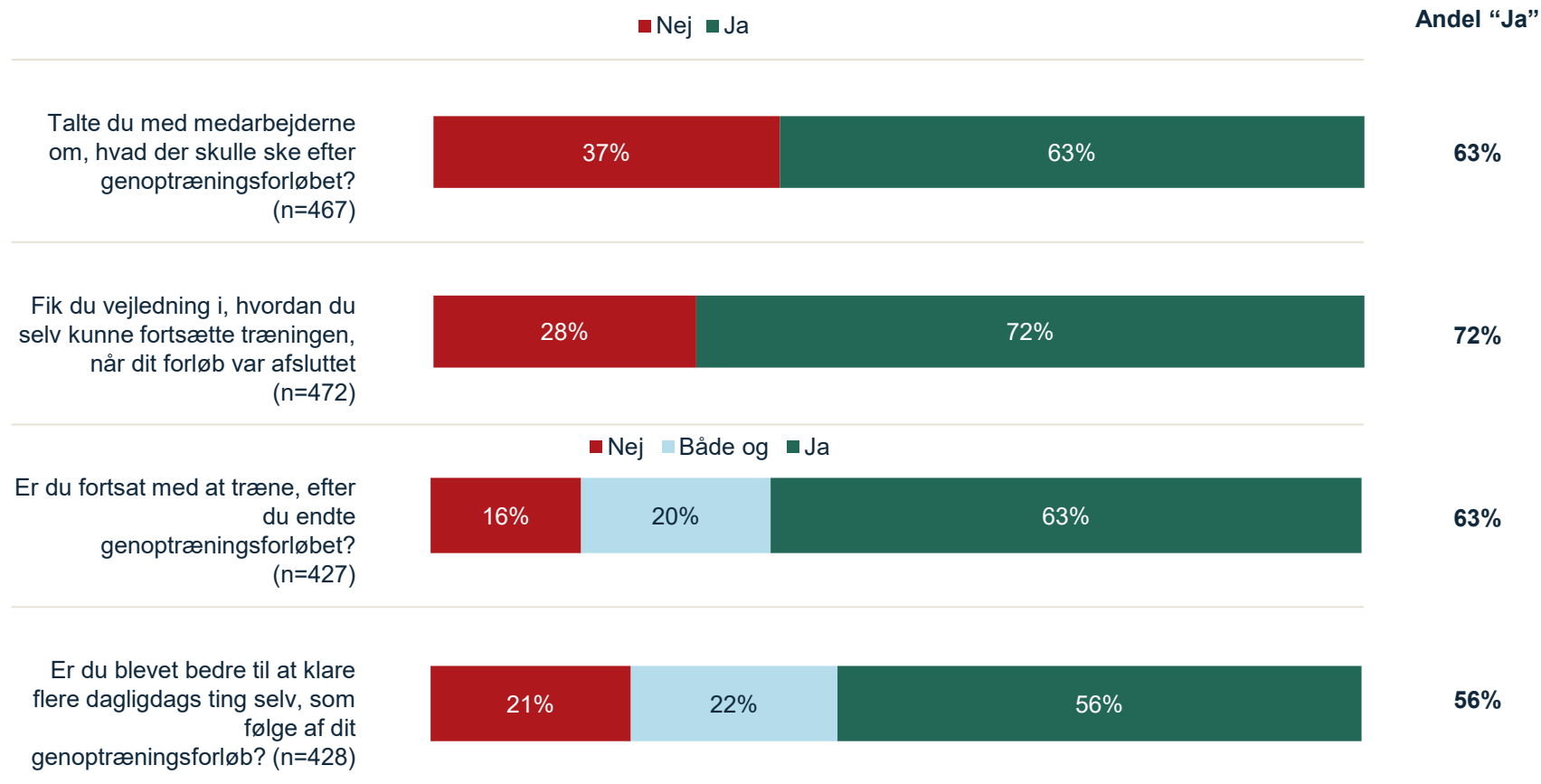
94%

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål der omhandler faciliteter og åbningstid i genoptræningsforløbet.

Øverst er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de var tilfredse med træningstidspunkterne/ åbningstiderne i træningscentret. 84% af borgerne svarer, at de var tilfredse, mens 11% svarer "Både og", og 5% angiver, at de er utilfredse.

Nederst ses, at 94% af borgerne svarer, at de er tilfredse med faciliteter og redskaber i træningscentret. 6% af borgerne er derimod utilfredse.

Tiden efter genoptræningsforløbet



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes vedligeholdelse af træningen efter afsluttet genoptræningsforløb.

Øverst ses det, at 63% talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter genoptræningsforløbet. De resterende 37% af borgerne, talte ikke med medarbejderne om dette.

72% af borgerne har svaret, at de fik vejledning i, hvordan de selv kunne fortsætte træningen, når deres forløb var afsluttet. 28% svarer derimod "nej" til spørgsmålet.

Derefter ses, at 63% af borgerne svarer "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt borgeren er fortsat med at træne, efter endt genoptræningsforløb. 20% svarer "både og", mens 16% svarer, at de ikke er fortsat med at træne efter afslutning af genoptræningsforløbet.

Nederst har borgerne svaret på spørgsmålet om, hvorvidt de er blevet bedre til at klare flere dagligdagsting selv som følge af deres genoptræningsforløb. Over halvdelen svarer "ja" til spørgsmålet (56%). 22% svarer "både og", og 21% svarer "nej".

Livskvalitet og velbefindende

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Har dit genoptræningsforløb medvirket til, at du har fået det bedre fysisk? (n=353)



Andel "Ja"

62%

Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre dit psykiske helbred? (n=239)



55%

■ Dårligt ■ Mindre godt ■ Godt ■ Vældig godt ■ Fremragende

Hvordan har du det alt i alt? (n=452)



Gennemsnit

3,1

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål der handler om borgernes velvære, fysisk såvel som psykisk.

Øverst ses det, at 62% af borgerne svarer, at genoptræningsforløbet har medvirket til, at de har fået det bedre fysisk. 19% svarer "både og", og 19% svarer, at de ikke har fået det bedre fysisk.

55% af borgerne svarer, at genoptræningsforløbet, har medvirket til at forbedre deres psykiske tilstand. 16% svarer "Både og", mens 29% svarer, at deres psykiske tilstand ikke er blevet forbedret.

Når borgerne er blevet spurgt ind til, hvordan de alt i alt har det, så svarer 34%, at de har det vældig godt eller fremragende. 44% svarer, at de har det godt, og 23% har det mindre godt eller dårligt. Borgernes gennemsnitlige score ligger således på 3,1.

4. Åbne besvarelser

Har du forslag eller et godt råd til, hvordan dit genoptræningsforløb kunne gøres bedre?

Åbne besvarelser

Varighed

- Borgerne giver udtryk for, at de ville ønske, at forløbet var lidt længere.
- Derudover nævner nogle af borgerne også, at de kunne tænke sig at træne flere gange om ugen, dvs. mere intenst.

"Forløbet var for kort. Kunne have været mere intenst."



Dialog

- Flere af borgerne giver udtryk for, at de kunne tænke sig, at der var en mere formel dialog omkring forløbet og øvelser.
- Særligt med fokus på, hvilke øvelser borgeren skal gennemføre.

"En mere direkte dialog omkring mine behov, og de øvelser, som vi i fællesskab mener vil være de rigtige for mig."



Opfølgning

- Nogle borgere efterspørger i højere grad, at der bliver fulgt op på genoptræningsforløbet.
- Borgere nævner, at de kunne tænke sig at komme til et møde efter afsluttet forløb.

"Efter en given tid, at man kunne komme til et eftersyn efter at have selvtrænet efter forløbet."



5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

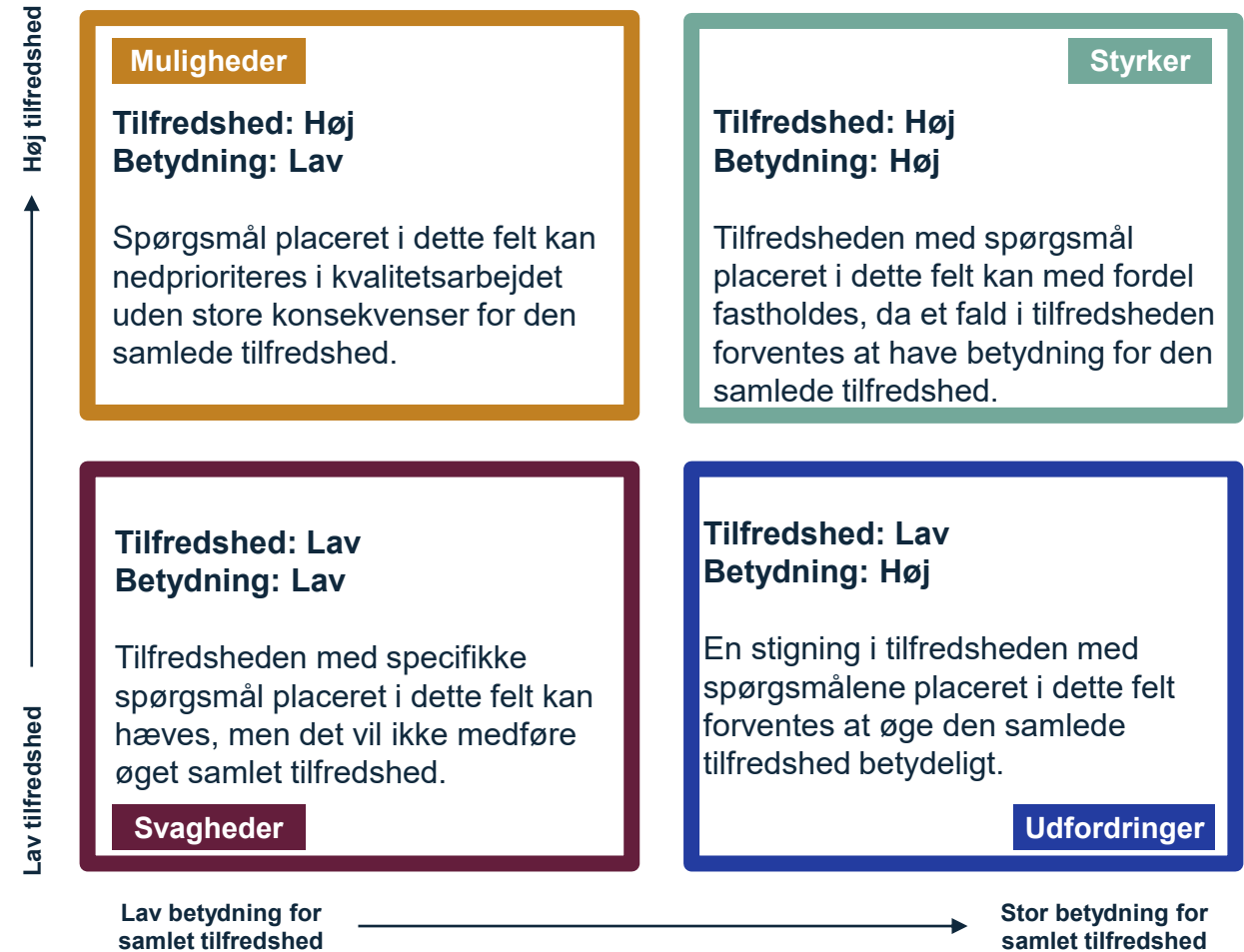
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

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

Styrker rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' borgernes 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 borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.



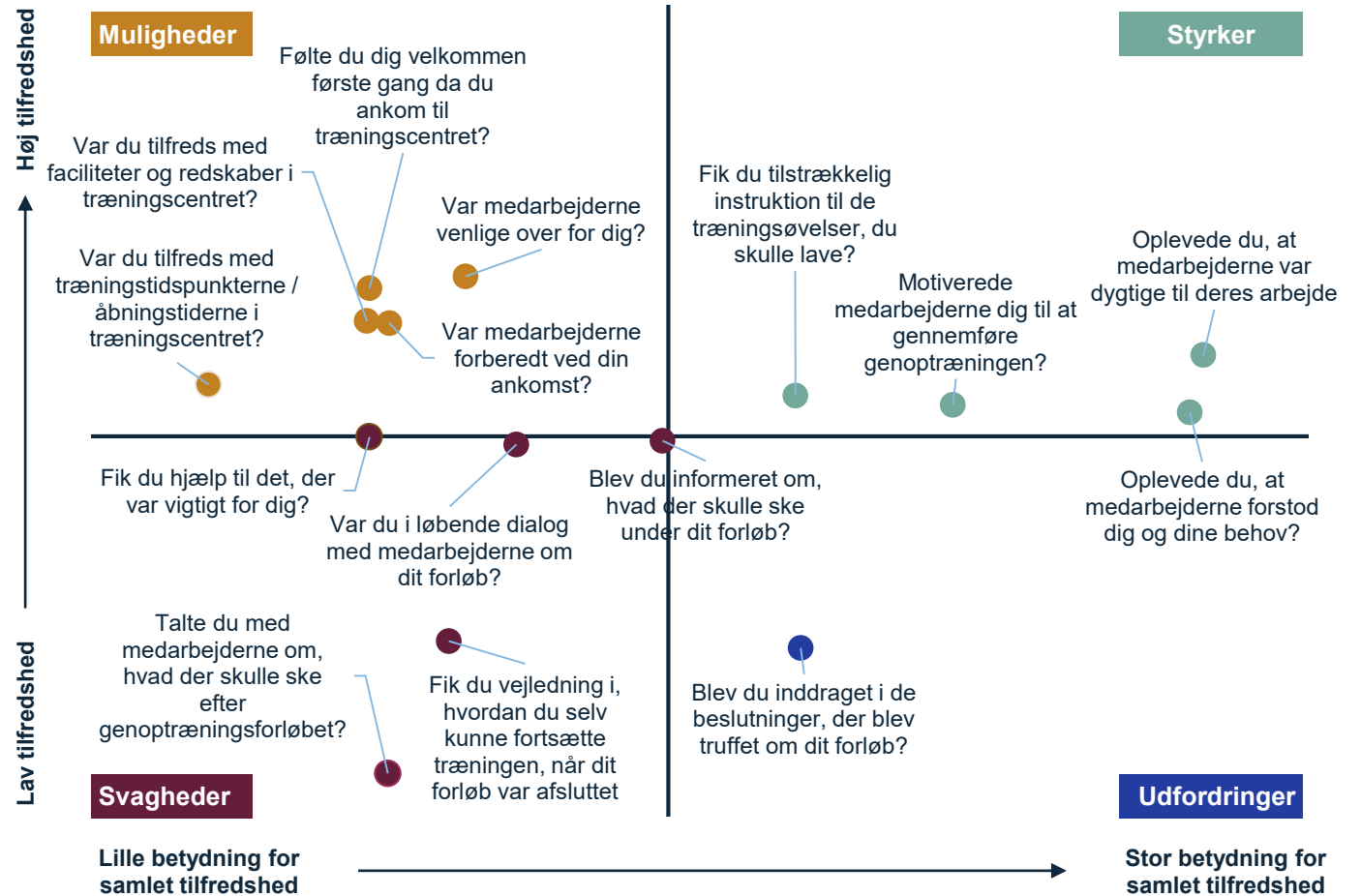
Inddragelse i beslutningerne er det eneste spørgsmål, som har en stor betydning og en lavere tilfredshed end gennemsnittet

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete ting, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med genoptræningsforløbet.

Analysen peger på, at tilfredshed med inddragelse i beslutninger om borgerens forløb er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med inddragelse i beslutninger om forløbet er under gennemsnit – samtidig med, at betydningen af inddragelse påvirker borgernes samlede tilfredshed med forløbet. Inddragelse af borgerne i beslutninger om forløbet kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed medinstruktion til øvelser, medarbejdernes motivering af borgeren og medarbejdernes dygtighed er **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**, særligt omkring vejledning om tiden efter forløbet, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med forløbet.

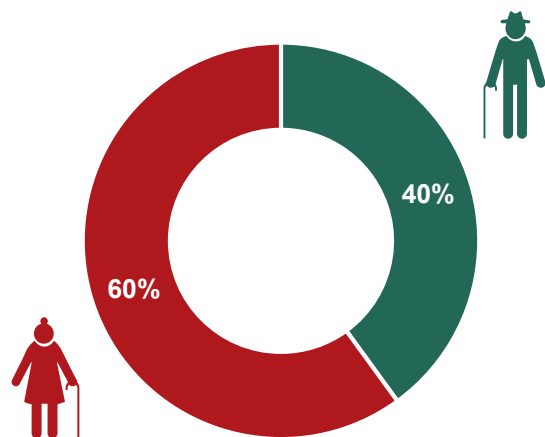


6.

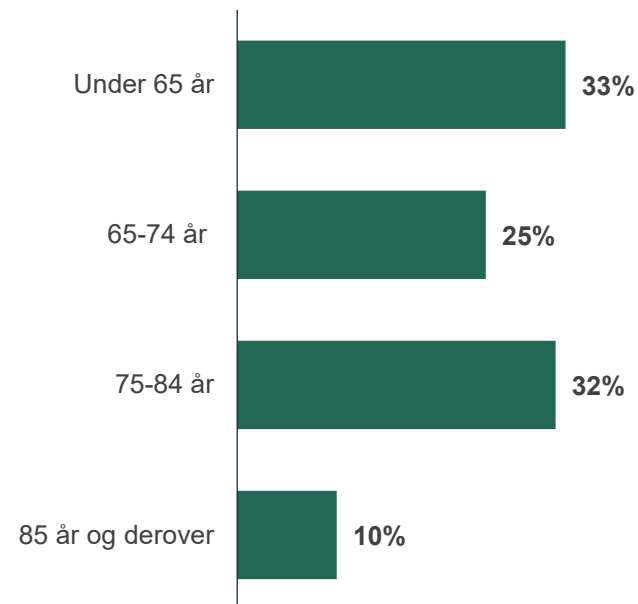
Profil af målgruppen

Respondenternes fordeling på køn og alder

Køn (n=472)



Alder (n=472)



Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloabal.com

www.epiniongloabal.com