

## Undersøgelse af brugertilfredshed Træningsafsnittet – § 140.

KL har i efteråret 2014 udviklet en spørgeramme til tilfredshedsundersøgelse på genoptræningsområdet. KORA har sammensat spørgerammen og gennemført pilottest. Spørgerammen indeholder 35 spørgsmål. Ud over baggrundsoplysninger er der spørgsmål inden for følgende kategorier:

1. Deltagernes karakteristika
2. Information inden genoptræningen
3. Selve genoptræningen
4. De fysiske rammer
5. Borgerens samlede tilfredshed med genoptræningen.

Undersøgelserne er foretaget blandt de borgere, der har afsluttet et genoptræningsforløb i henhold til sundhedslovens § 140. KL opfordrer til at resultaterne anvendes til sammenligning blandt kommuner på Tilfredshedsportalen.dk

Undersøgelsen blev gennemført digitalt via Survey Xact. Undersøgelsen inkluderer i alt 183 deltagere (145 i 2017). 174 borgere har gennemført. 68 Æblehaven, 13 Viby, 19 BG, 11 Jyllinge, 24 KM og 17 Trekroner.

Til sammenligning står værdier fra 2017 i parentes – hvis tal afviger væsentligt.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Træningsafsnittet bliver gennemført i oktober og november hvert år. Træningsafsnittet arbejder aktivt med resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen og reflekterer over egen praksis for at sikre den bedst mulige kvalitet i genoptræningstilbuddet. Træningsafsnittet bør efter undersøgelsen i oktober og november 2018 have særligt fokus på de sammenfattede punkter:

### Sammenfatning på undersøgelsen oktober og november 2018

- Træningsafsnittet bør fortsat arbejde målrettet med dialog med borgeren og herunder have særlig fokus på borgerens egen motivation.
- Borgerens tilfredshed med egen indsats er vigtig for borgerens tilfredshed i genoptræningsforløb.
- Stigning i antallet af borgere der er tilfredse med afslutning på forløb.

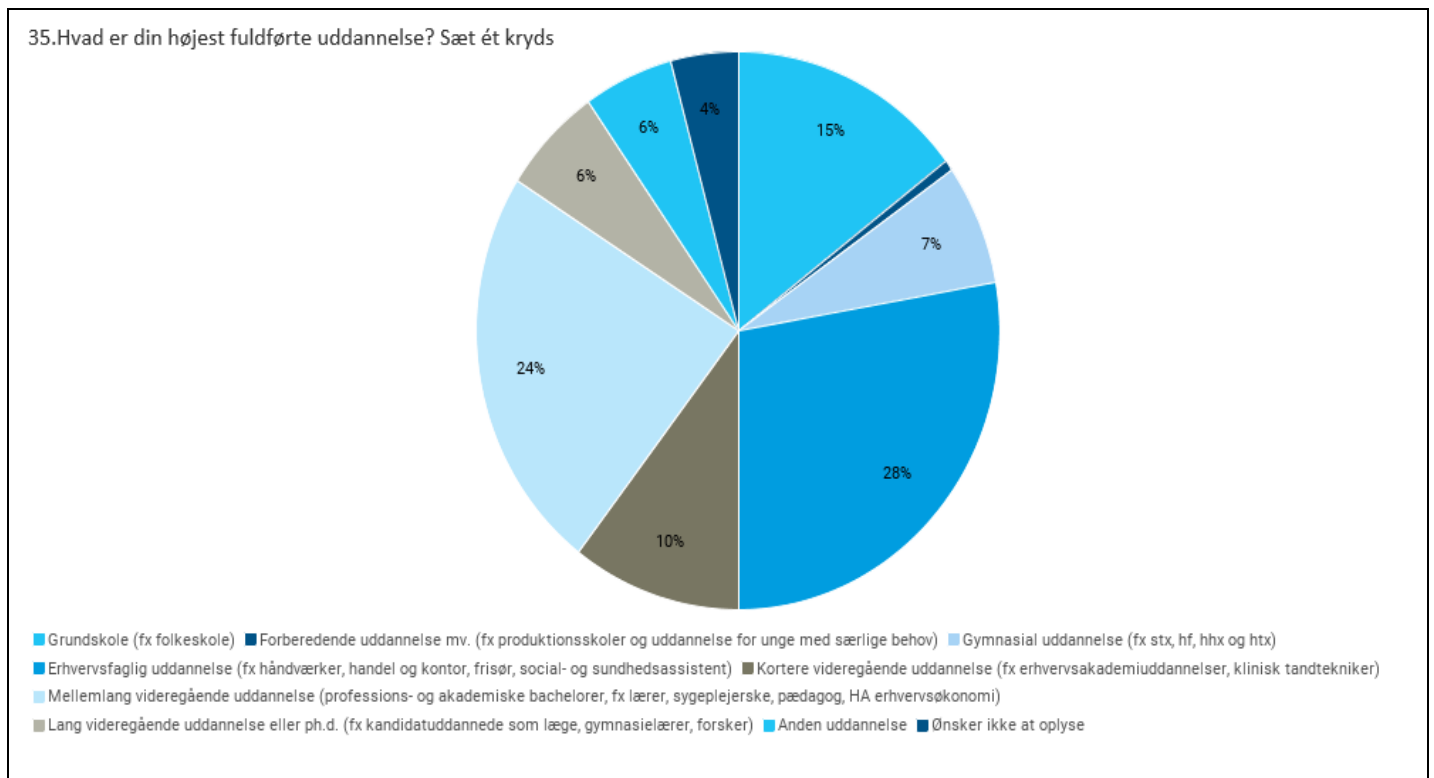
### 1. Deltagernes karakteristika

Spørgsmålene omhandler borgernes civil stand, køn og uddannelses niveau.

Den samlede besvarelse viser, at 65 % kvinder (2017 59 %) og 35 % mænd har deltaget. 26 % (30 % i 2017) af disse er tilknyttet arbejdsmarkedet.

28 % bor alene og 70 % bor sammen med andre.

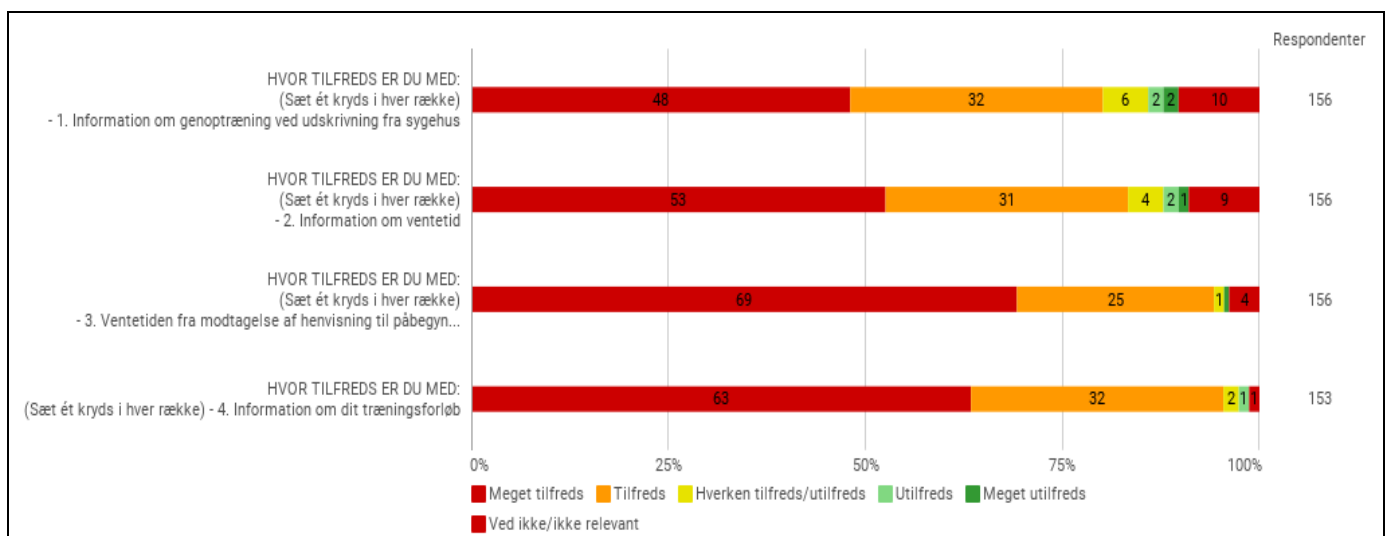
## Uddannelsesniveau



## 2. Information før genoptræningsforløb

Spørgsmålene omhandler forløb og information før kommunalt genoptræningsforløb. Borgeren kommer for det meste med en genoptræningsplan fra hospital.

80 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse om information fra sygehus om bl.a. ventetid og genoptræningsforløb. 69 % er meget tilfredse (2017 56 %) og 31 % er tilfredse med ventetid fra henvisning til træningsstart. Alle borgere er meget tilfredse eller tilfredse med information om træningsforløb.

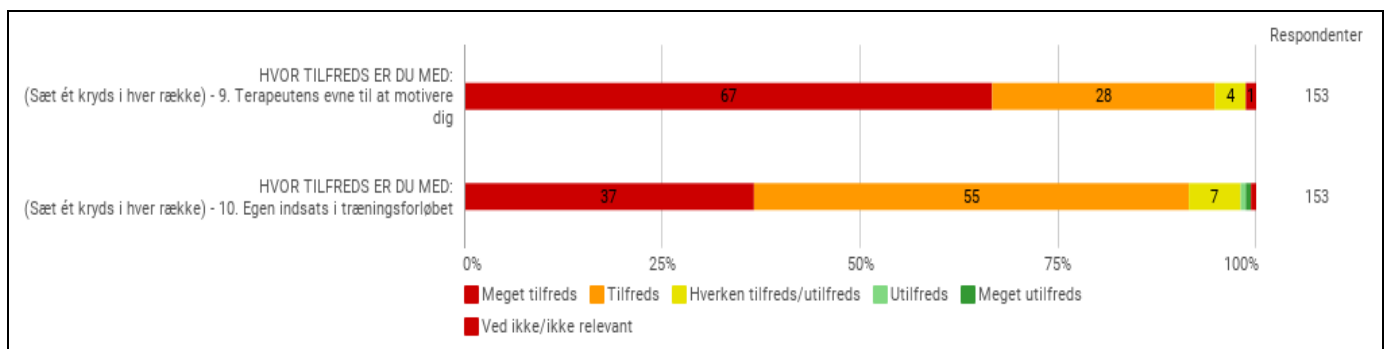
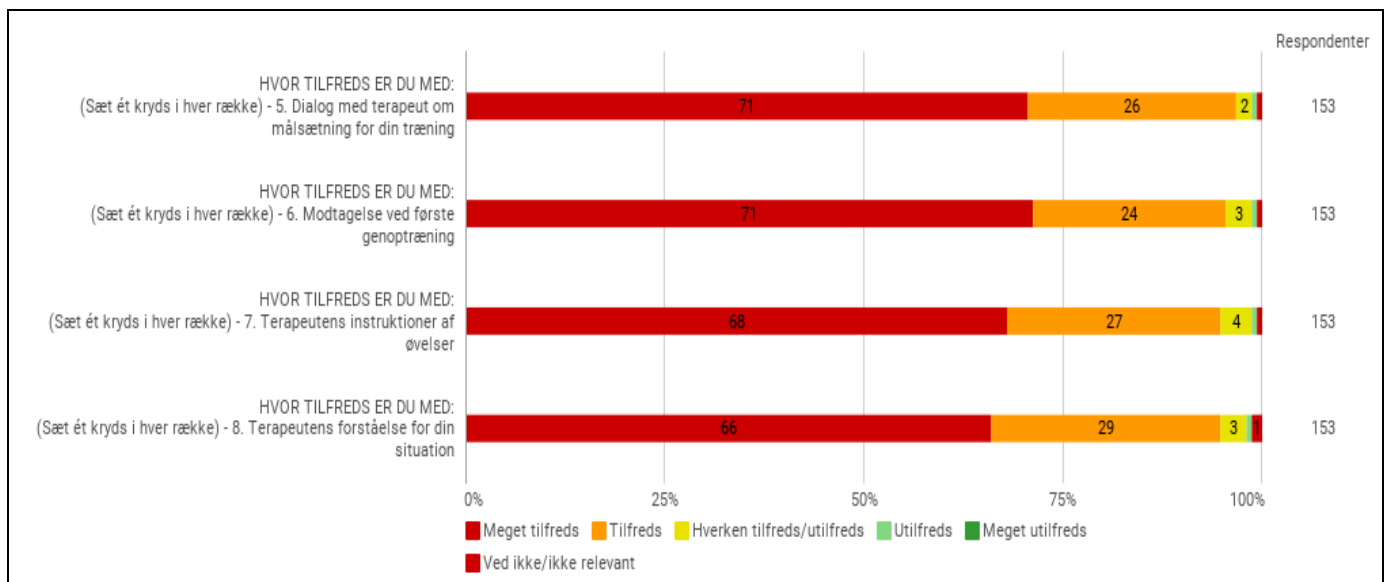


### 3. Selve genoptræningen

Spørgsmålene omhandler dialog med terapeut om målsætning, modtagelse, instruktion i øvelser og terapeutens forståelse for borgers situation. Spørgsmål 9 og 10 spørger ind til motivation og borgerens egen indsats i træningsforløb.

71 % af borgerne er meget tilfredse med dialog med terapeut omkring målsætning, og 26 % er tilfredse (2017 23 %). Cirka samme procentfordeling gælder for borgerens tilfredshed med modtagelsen ved første træning. 68 % af borgerne er meget tilfredse, og 23 % er tilfredse med terapeutens instruktion i øvelser (2017 72% /23 %). Samme fordeling er cirka gældende for borgerens tilfredshed med terapeutens forståelse for borgerens situation.

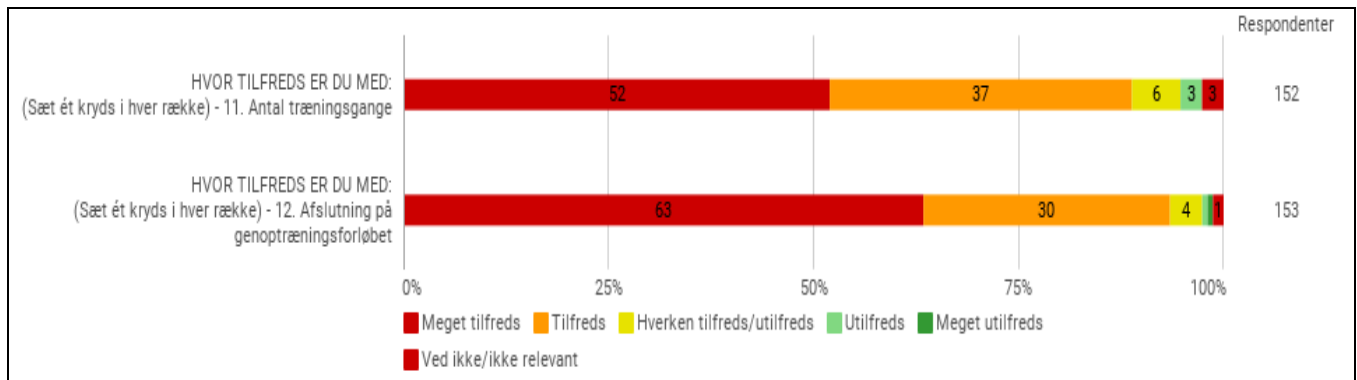
Spørgsmål 9 viser, at 67 % af borgerne er meget tilfredse, og 28 % er tilfredse med terapeutens evne til motivation. Spørgsmål 10 belyser, at 37 % er meget tilfreds med egen indsats og 55 % er tilfredse med egen indsats. 7 % svarer hverken tilfreds eller utilfreds.



## 4. De fysiske rammer

Spørgsmålene giver svar på borgerens tilfredshed med antal træningsgange, afslutning på forløb, tilfredshed med lokalernes beskaffenhed, træningsudstyr, tilgængelighed og åbningstider.

52 % er meget tilfredse med antal træningsgange (49% i 2017), og 37 % er tilfredse (38 % i 2017)  
63 % er meget tilfredse med afslutningen på genoptræningsforløbet (59 % 2017), og 30 % er tilfredse. 4 % af borgerne er utilfredse (9 % 2017).

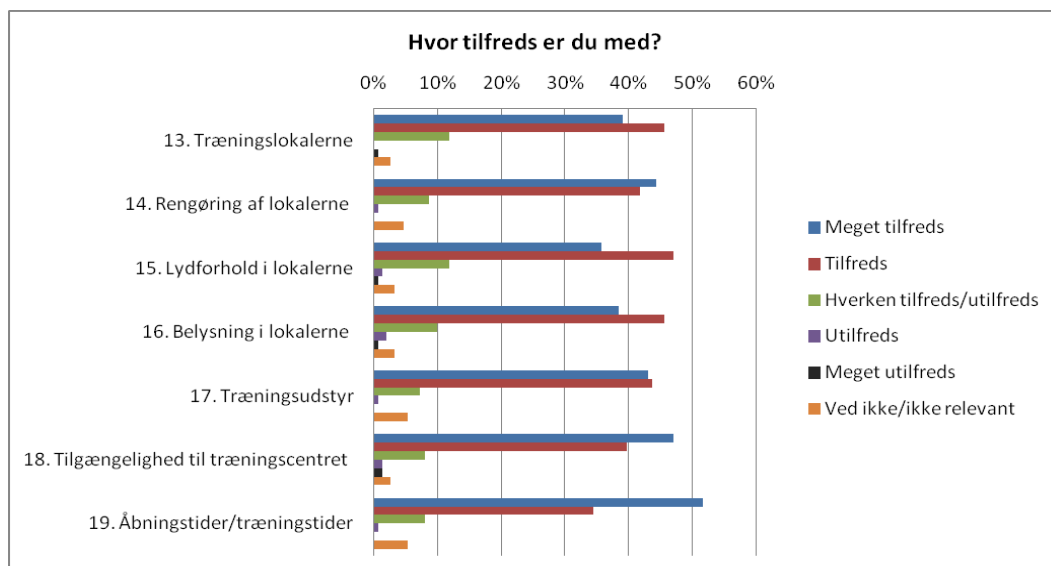


Generelt er der stor tilfredshed med de fysiske rammer, tilgængelighed og åbningstider.

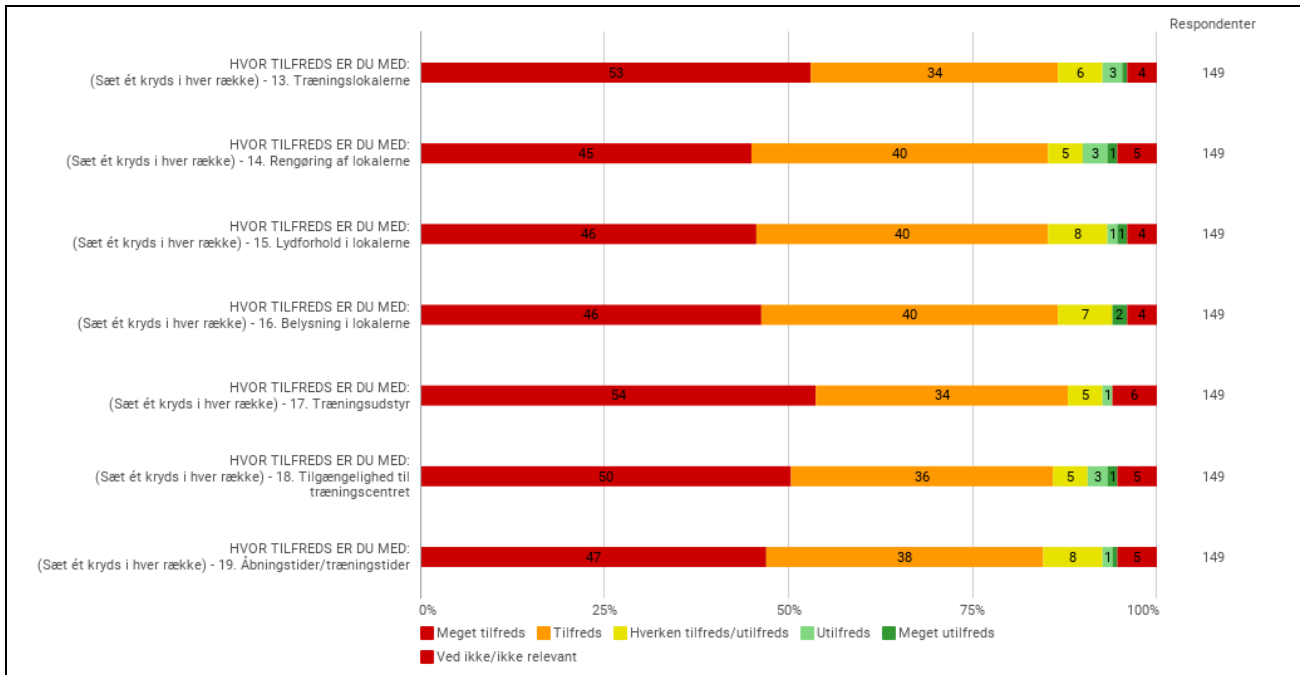
9 borgere benytter omklædningsfaciliteter og eller badefaciliteter (2017 3 borgere). Som et nyt spørgsmål er tilføjet: om borgeren ville have benyttet badefaciliteter, hvis det var muligt. 37 svarer ja og 110 svarer nej).

12 % af borgere er utilfredse eller meget utilfredse med forholdene.

## 2017



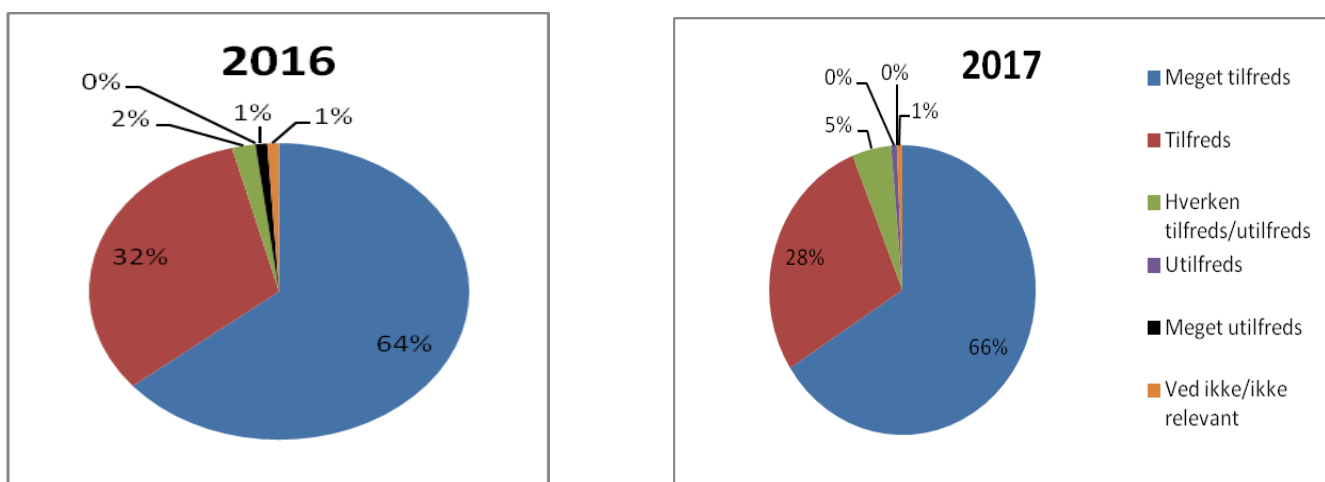
2018



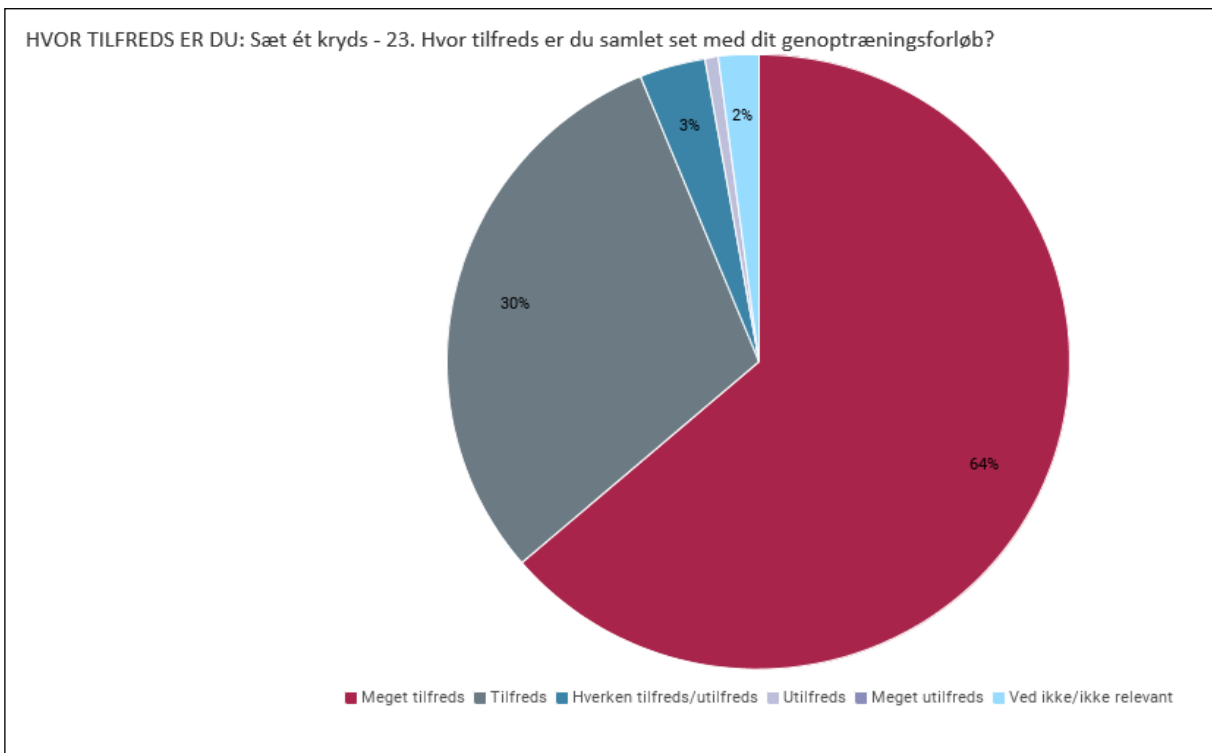
## 5. Borgerens samlede tilfredshed med genoptræningen.

Spørgsmålene giver svar på borgernes samlede tilfredshed og uddyber, hvilke forhold der kunne have gjort genoptræningsforløbet bedre.

## 23. Hvor tilfreds er du samlet set med dit genoptræningsforløb?



2018



Den procentvise fordeling viser, at 94 % af borgere er meget tilfredse eller tilfredse.

Omregnes den procentvise fordeling til den tilfredshedsfaktor, som KL anvender, har Træningsafsnittet en tilfredshedsfaktor på ca. 4,7 ud af 5 (5 er meget tilfreds og 1 er meget utilfreds).

Til sammenligning er gennemsnittet i Region Sjælland: 4,67<sup>1</sup>

På spørgsmålet om hvilke forbedringer, der ville have gjort genoptræningsforløbet bedre, fremhæver 9-15 % at tilgængelighed, åbningstider og afslutning på forløb kunne have gjort forløbet bedre (11-14 % i 2016). De resterende ca. 87 % ser ikke at tilgængelighed, åbningstider og afslutning på forløb, som en faktor der kunne have forbedret deres forløb.

19 % af borgerne mener, at deres egen indsats kunne have gjort forløbet bedre (2017 24 %).

9 % mener, at en ændring i ventetid fra modtagelse af henvisning til påbegyndt træningsstart ville have forbedret træningsforløbet.

<sup>1</sup> Se Tilfredshedportalen.dk

<http://www.tilfredshedportalen.dk/Sider/Genoptr%c3%a6ning.aspx>

