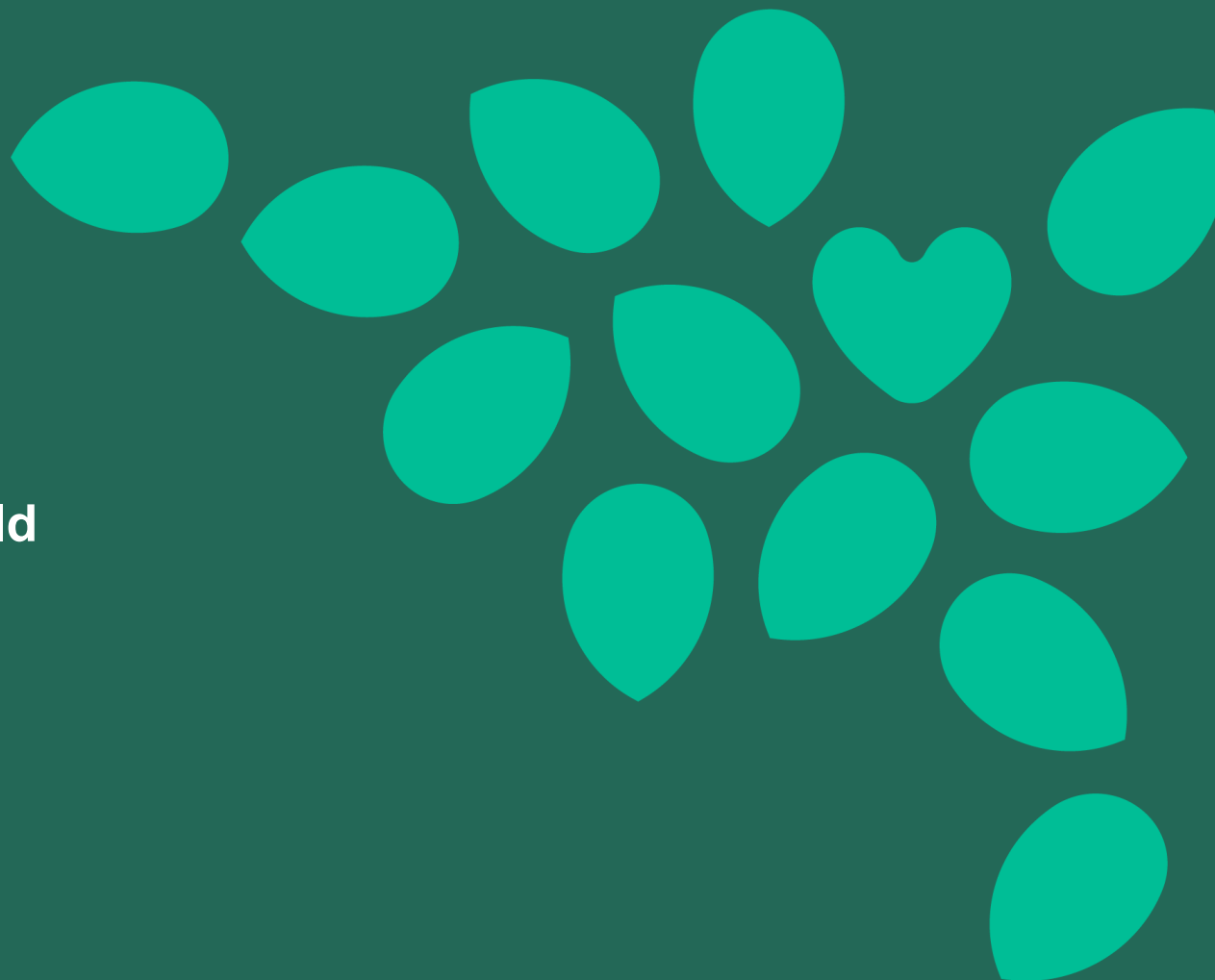


# Borgertilfredsheds-undersøgelse 2022

Blandt borgere, der har været på  
**midlertidig plads / aflastningsophold**

Gentofte Kommune



# Indhold

|    |                                |    |
|----|--------------------------------|----|
| 1. | Indledning, baggrund og metode | 3  |
| 2. | Hovedkonklusioner              | 8  |
| 3. | Resultat gennemgang            | 10 |
| 4. | Åbne besvarelser               | 19 |
| 5. | Prioriteringskort              | 21 |
| 6. | Profil af målgruppen           | 24 |

1.

# Indledning, baggrund og metode

# Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne for borgertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, som har været på midlertidig plads / aflastningsophold. Undersøgelsen er gennemført af Epinion for Gentofte Kommune i perioden 23. maj til 15. juni 2022.
- Undersøgelsen har til formål at belyse, hvilken oplevelse borgere har fra deres midlertidige ophold i Gentofte Kommune. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre forholdene for borgere i Gentofte Kommunes midlertidige pladser / aflastningsophold.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Gentofte Kommune, som er kommet hjem i egen bolig efter endt ophold i perioden fra 1. februar til maj 2022. Borgere, som er overgået til plejebolig efter endt ophold, indgår ikke i undersøgelsen.
- Den samlede målgruppe består af i alt 197 borgere, hvoraf der er gennemført interviews med 73 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 37%. Svarprocenten er på niveau med andre undersøgelser af midlertidige pladser / aflastningsophold, som Epinion gennemfører for andre kommuner.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



| Leverandør    | Population | Antal besvarelser | Svarprocent | Andel        |
|---------------|------------|-------------------|-------------|--------------|
| Tranehaven    | 155        | 66                | 43 %        | 90 %         |
| Drossellunden | 38         | 7                 | 18 %        | 10 %         |
| Lindely       | 3          | 0                 | -           | -            |
| Egebjerg      | 1          | 0                 | -           | -            |
| <b>Total</b>  | <b>197</b> | <b>73</b>         | <b>37 %</b> | <b>100 %</b> |

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 197 borgere, som er kommet hjem i egen bolig efter endt ophold i Gentofte Kommunes midlertidige pladser / aflastningsophold. Heraf har 73 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 37%. Svarprocenten er dermed lidt lavere end i de andre borgertilfredshedsundersøgelser, Epinion har gennemført for Gentofte Kommune i 2022. Det kan forklares af, at borgere, som har været i aflastningsophold / midlertidig plads, ofte er svækkede. Svarprocenten er således på niveau med tilsvarende undersøgelser om midlertidige pladser / aflastningsophold, som Epinion har gennemført for andre kommuner
- Data er indsamlet i perioden 23. maj – 15. 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 32 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 41 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.
- Af hensyn til anonymiteten vises resultaterne kun samlet for Tranehaven og Drossellunden. Da der ikke er indkommet svar fra borgere med ophold på Lindely og Egebjerg, indgår disse ikke i undersøgelsen.

## Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

---

- Velkomst
- Medarbejdere
- Inddragelse af pårørende
- Opholdet og tiden efter
- Tilfredshed
- Livskvalitet

## Læsevejledning

---

Borgere, der har været på midlertidig plads / aflastningsophold i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I resultat gennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hver enkelt tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest.

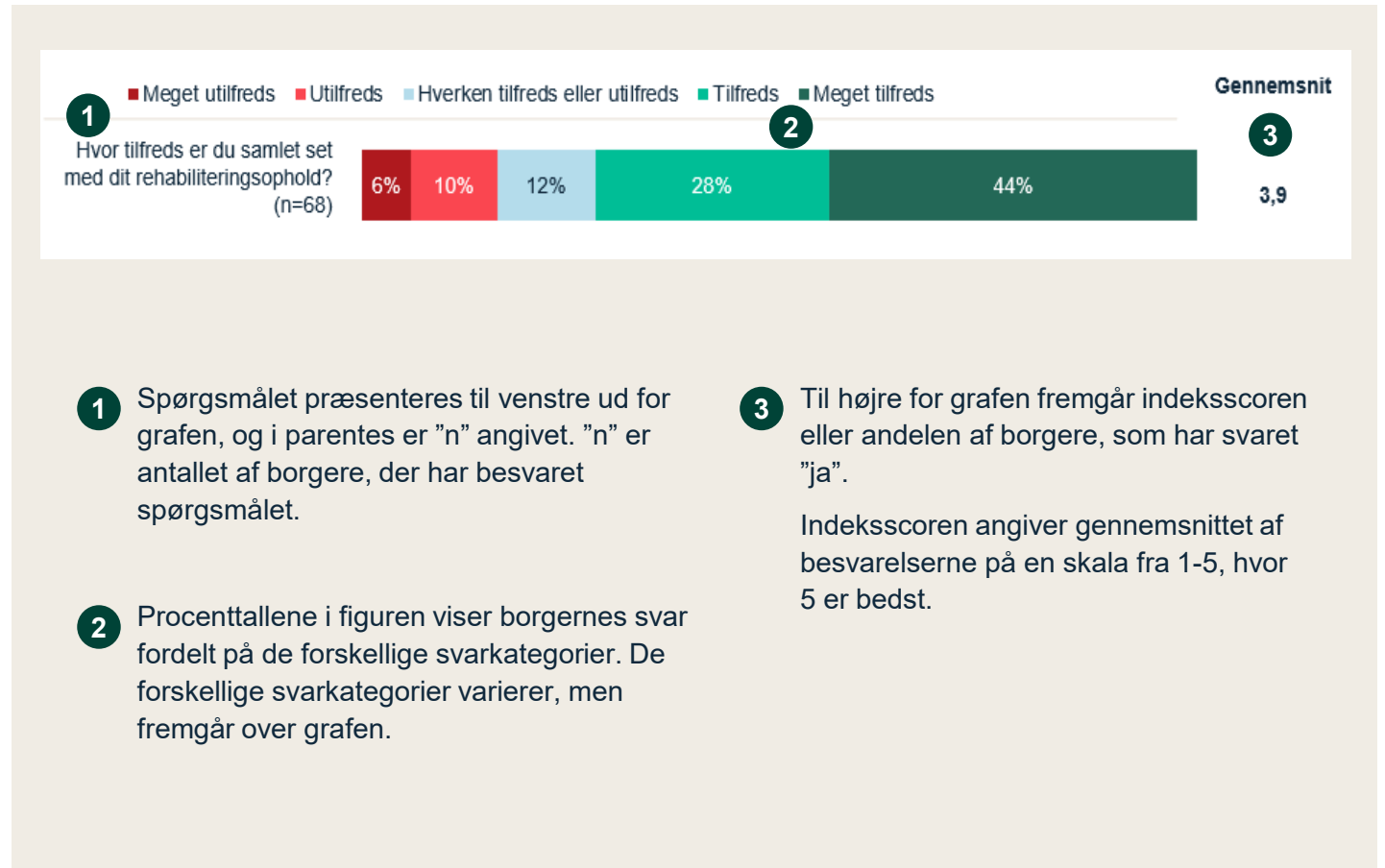
Da der ikke er gennemført en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse om midlertidige pladser / aflastningsophold, er det ikke muligt at sammenligne Gentofte Kommunes resultat med landsplan.

## 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" 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 i relation til midlertidige pladser / aflastningsophold. Derfor indeholder denne rapport ingen sammenligning af Gentofte Kommunes resultater med landsplan.



# 2.

# Hovedkonklusioner



# Nøgleindsigter fra undersøgelsen

**72% af borgerne svarer, at de samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med deres ophold.** Modsat er 16% af borgerne enten utilfredse eller meget utilfredse, og 12% af borgerne svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.



## 90% af borgerne følte sig velkomne første gang de ankom til opholdet

- Ved ankomsten blev over halvdelen af borgerne (56%) informeret om, hvad der skulle ske under forløbet, og 77% svarer, at de var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb.
- 83% oplever, at medarbejderne var forberedte, da de ankom, og godt 3 ud af 4 (76%) synes, at medarbejderne forstod dem og deres behov.
- 86% oplevede, at medarbejderne var venlige overfor dem, mens 79% svarer, at medarbejderne behandlede dem med værdighed.
- 67% svarer, at medarbejderne kom, når de havde brug for hjælp.



## Over 3 ud af 4 er tilfredse med personlige støtte og pleje, de fik under deres ophold (76%)

- Derudover svarer lidt under halvdelen, at de ikke var tilfredse med maden, de fik serveret (46%).
- 81% svarer, at de fik tilstrækkelig introduktion til træningsøvelserne, mens 70% fik vejledning i, hvordan de vedligeholder det, de har lært under forløbet.
- For 77% af de borgere, som har været på midlertidig plads, blev de pårørende inddraget. Ud af disse borgere, så svarer langt størstedelen (91%), at deres pårørende blev inddraget på den måde, som de gerne ville have.

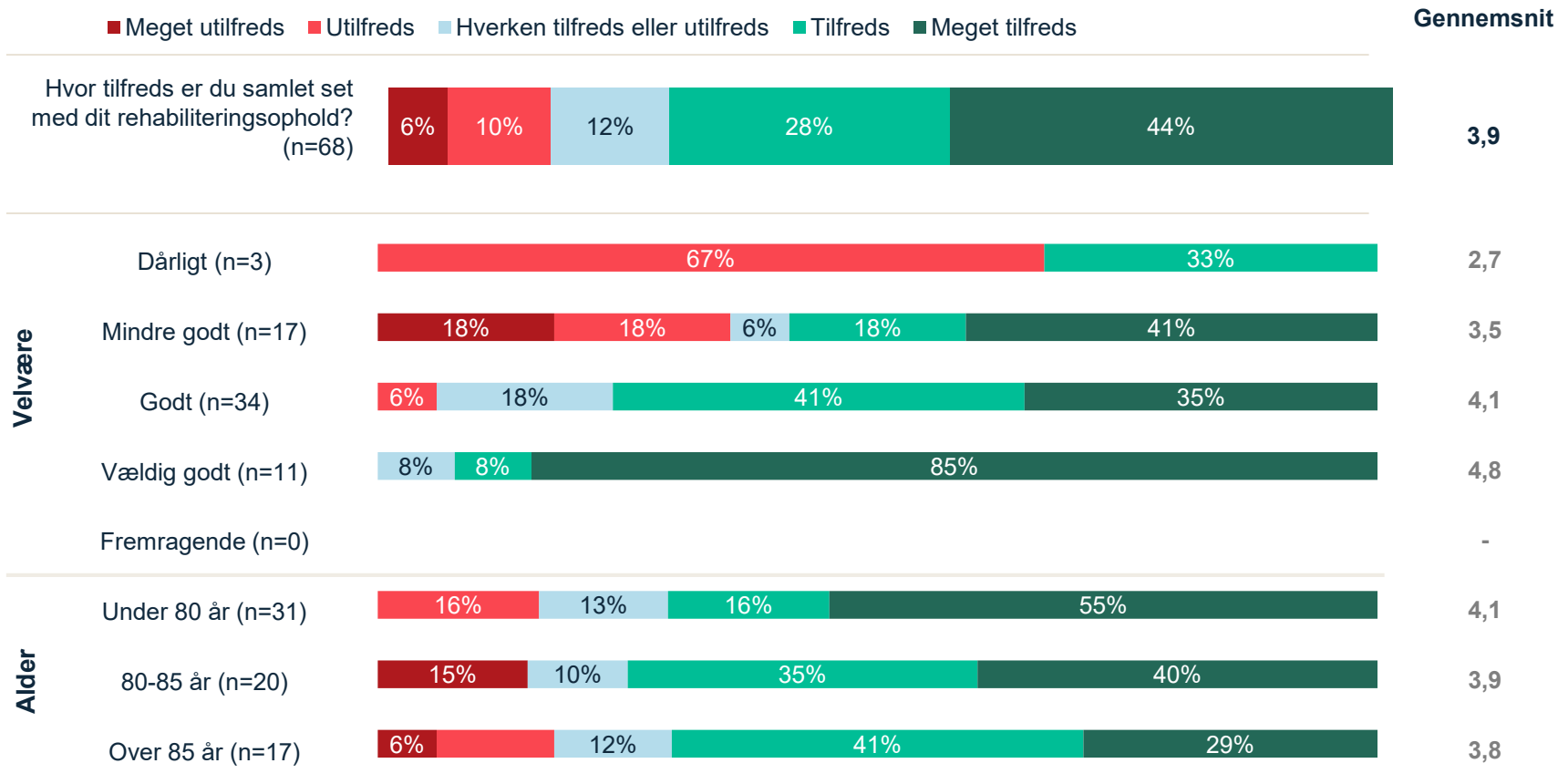


## 81% blevet ved med at træne efter de er kommet hjem

- Over halvdelen af borgerne (58%) havde en afsluttende samtale med en medarbejder, og 46% af borgerne talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet.
- 84% af borgerne oplevede, at få den hjælp og støtte de havde brug for, efter de kom hjem.
- Når borgerne skal vurdere deres eget helbred, svarer 67%, at de har det godt eller vældig godt. 25% svarer, at de har det mindre godt, mens 8% svarer, at de har det dårligt.
- 8% af borgerne svarer, at de ofte er alene, når de mest har lyst til at være sammen med andre.

# 3. Resultatgennemgang

# Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmålet om samlet tilfredshed med opholdet.

72% af borgerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse. 12% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse, og 16% er enten utilfredse eller meget utilfredse.

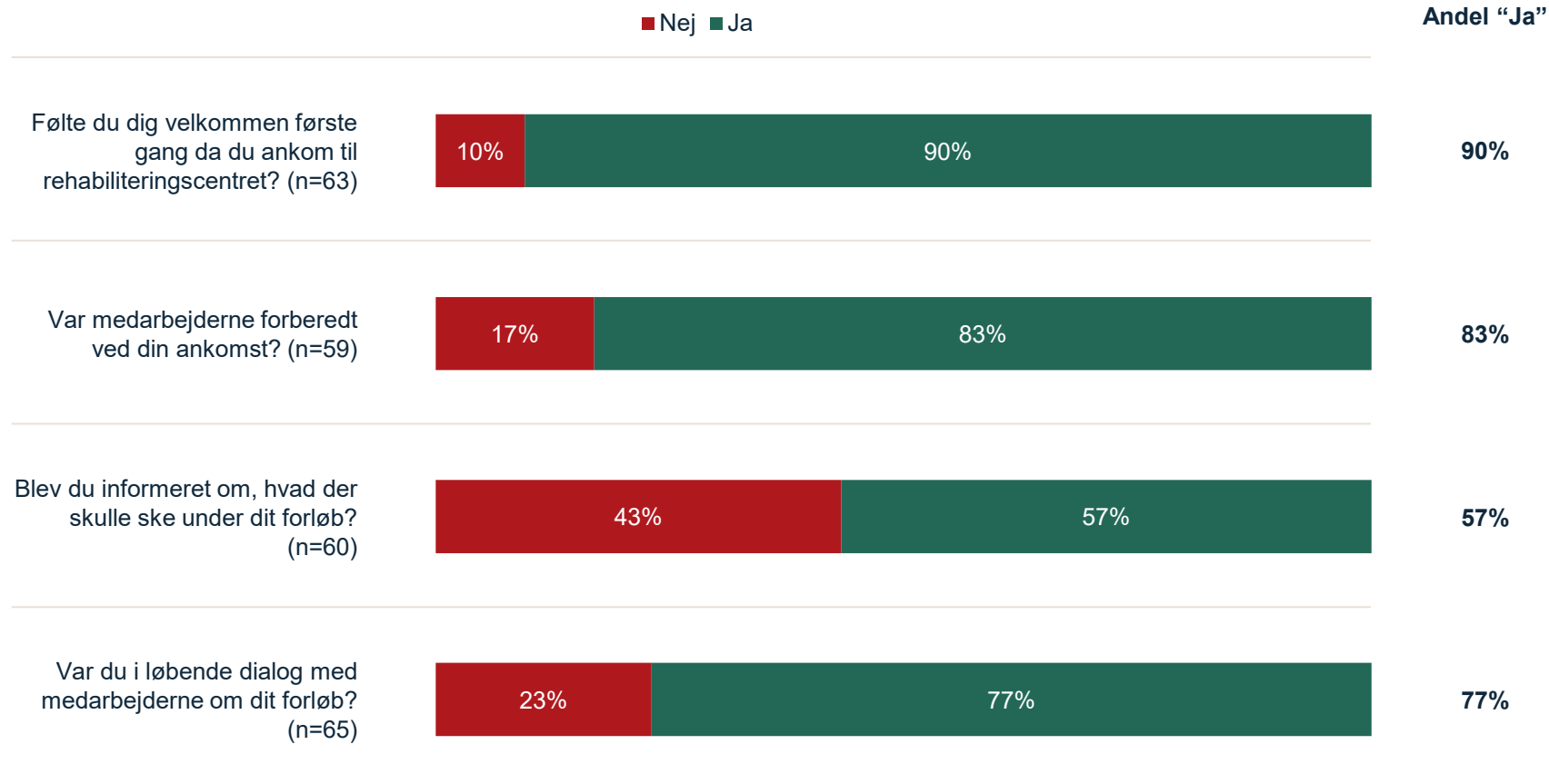
Fordelt på, hvordan beboerne har det alt i alt, så stiger den gennemsnitlige tilfredshed, jo bedre beboerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet gennemsnitlig tilfredshedsscore på 2,7, hvorimod dem, der har det "vældig godt", har en tilfredshedsscore på 4,8.

Fordelt på alder viser resultaterne, at borgere under 80 år er de mest tilfredse (4,1). Den gennemsnitlige tilfredshed falder derefter en smule i takt med, at alderen stiger. Den gennemsnitlige tilfredshed blandt borgere, som er over 85 år ligger på 3,8. Resultaterne skal dog tolkes varsomt grundet få besvarelser.

Der er meget lille forskel på mænds og kvinders tilfredshed. Kvinder har en tilfredshedsscore på 3,9 og mænd har en tilfredshedsscore på 4,0.

## Overordnede resultater

# Velkomst



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmålene, som handler om borgernes ankomst til aflastningsopholdet / den midlertidige plads.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvorvidt de følte sig velkommen første gang de ankom. Hertil svarer 90%, at de følte sig velkommen. 10% oplevede ikke at føle sig velkommen.

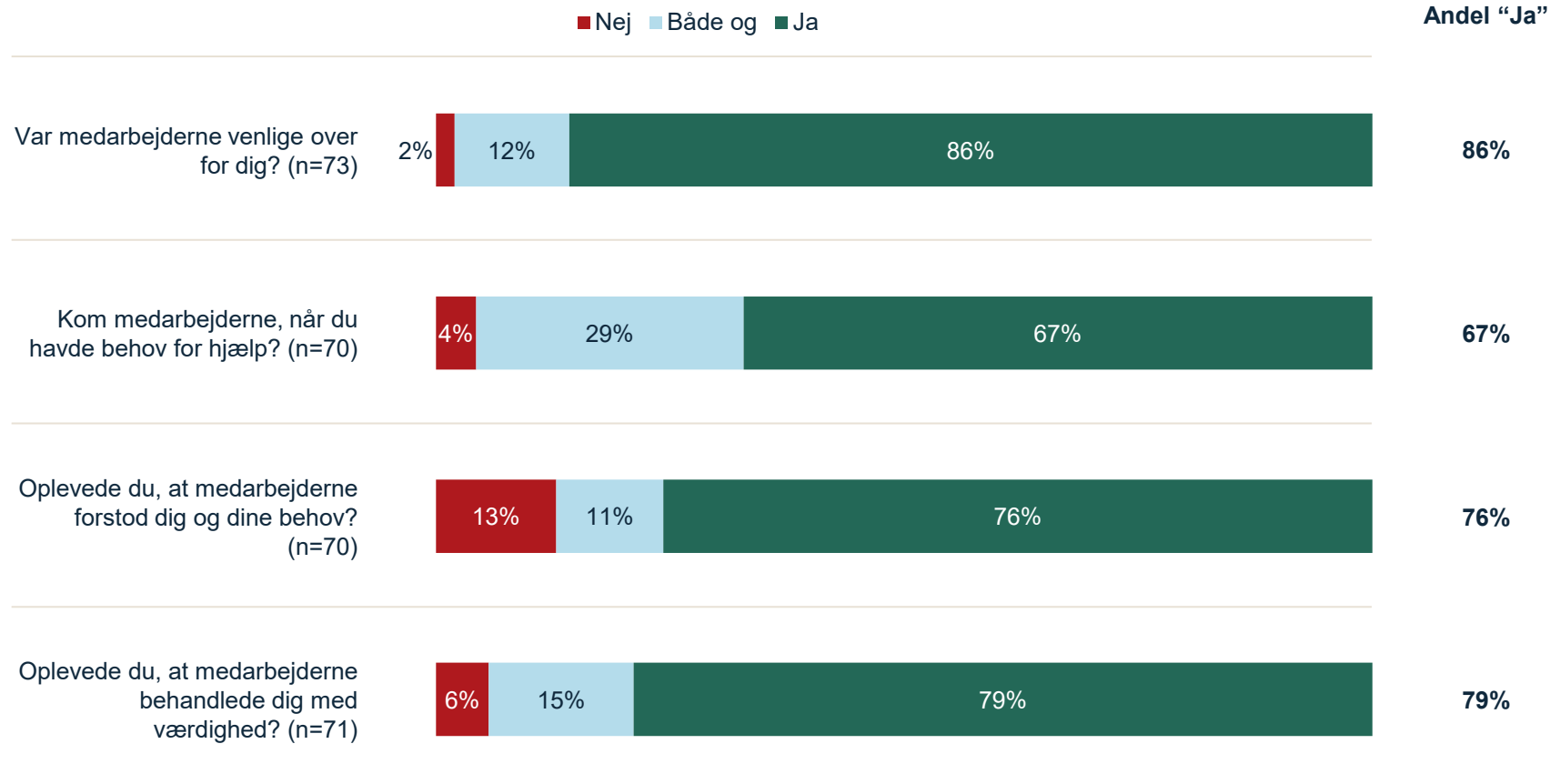
Dernæst svarer 83% af borgerne i undersøgelsen, at de oplevede, at medarbejderne var forberedte ved ankomsten. 17% oplevede ikke, at medarbejderne var forberedt ved deres ankomst.

Spurgt ind til, om de blev informeret om, hvad der skulle ske under deres forløb svarer over halvdelen "Ja" (57%). 43% svarer således, at de ikke blev informeret om, hvad der skulle ske under deres forløb.

Nederst er borgerne blevet spurgt ind til, om de var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb. Dertil svarer 77% "Ja" til spørgsmålet, og 23% svarer, at de ikke var i løbende dialog med medarbejderne om forløbet.

## Overordnede resultater

# Medarbejderne



Figuren til venstre viser borgernes tilfredshed og oplevelse med medarbejderne under deres midlertidige ophold.

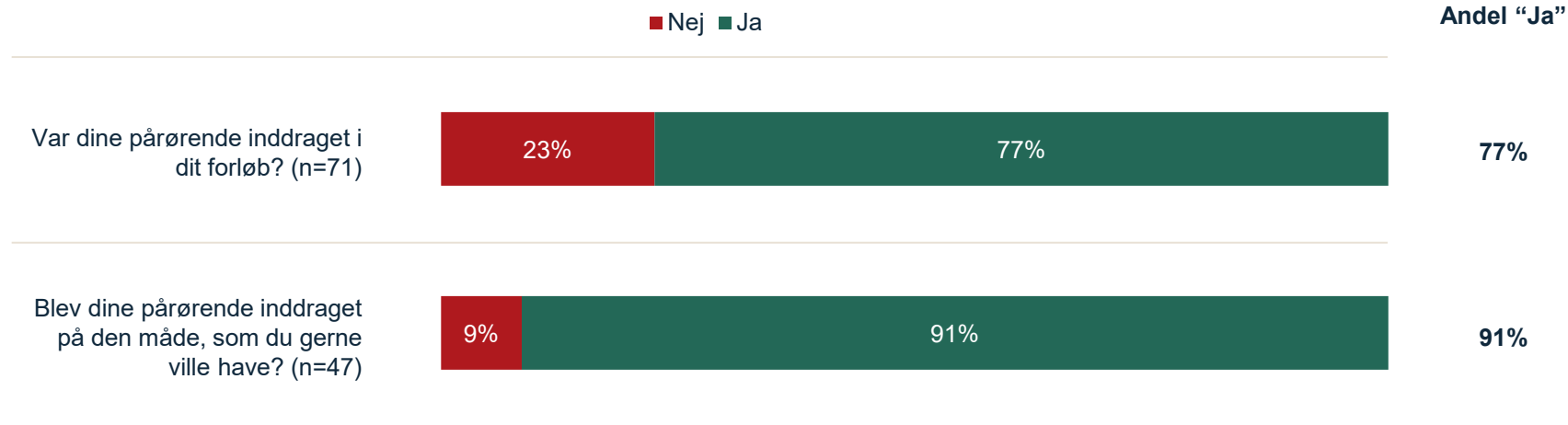
Først er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne var venlige overfor dem. Hertil svarer 86% "Ja". 12% svarer "Både og", og 1% svarer "Nej".

2 ud af 3 svarer, at medarbejderne kom til dem, når de havde behov for hjælp (67%). 29% svarer "Både og" til spørgsmålet, og 4% svarer, at medarbejderne ikke kom, når de havde behov for hjælp.

Dernæst har borgerne svaret på spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede at medarbejderne forstod dem og deres behov. Hertil svarer 76% af borgerne "Ja". 11% svarer "Både og", og 13% svarer "Nej" til spørgsmålet.

79% af borgerne svarer, at de mener, at medarbejderne behandlede dem med værdighed. 15% svarer "Både og", og 6% svarer "Nej".

# Inddragelse af pårørende



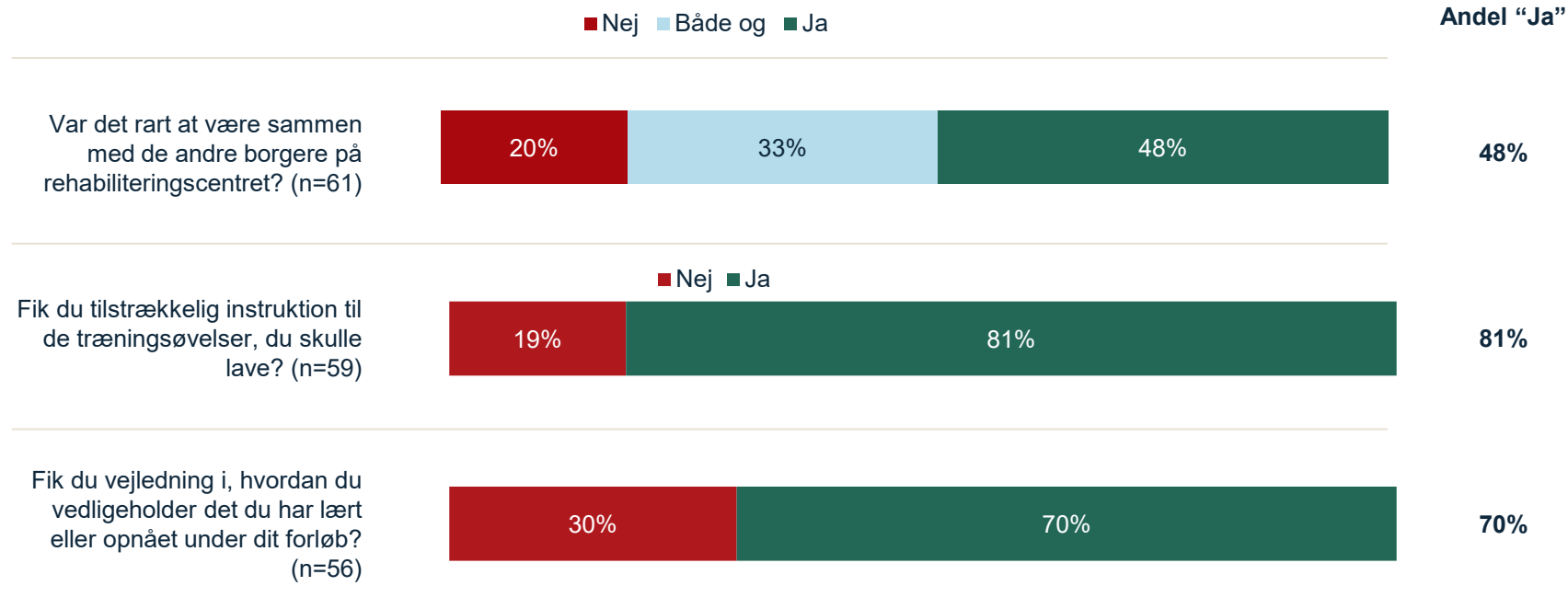
Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål om inddragelse af pårørende til borgerne, som har været på midlertidige pladser / aflastningsophold.

Øverst er borgerne blevet spurgt til, om deres pårørende blev inddraget i deres forløb. Hertil svarer 77%, at deres pårørende blev inddraget. 23% svarer, at deres pårørende ikke blev inddraget i forløbet.

Dernæst er borgerne, som har pårørende, der er inddraget i deres forløb, blevet spurgt til, hvorvidt de oplevede, at deres pårørende blev inddraget på den måde, som de gerne ville have. Hertil svarer 91% af borgerne, at de havde oplevelsen af, at de pårørende blev inddraget på den måde, borgerne gerne ville, mens 9% havde den modsatte oplevelse.

## Overordnede resultater

# Opholdet



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål der handler om borgernes oplevelser med opholdet.

Øverst kan vi se, at knap halvdelen svarer "Ja" til spørgsmålet om, hvorvidt det var rart at være sammen med andre borgere (48%). 33% svarer "Både og" til spørgsmålet, og 20% svarer "Nej".

Dernæst er borgerne blevet spurgt til, om de fik tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, de skulle lave. Hertil svarer 81% af borgerne "Ja", og 19% svarer "Nej" til spørgsmålet.

Nederst viser figuren, at 7 ud af 10 svarede, at de fik vejledning i, hvordan de vedligeholder det de har lært eller opnået under deres forløb. 30% svarer, at de ikke fik vejledning i at vedligeholde det de har lært igennem opholdet.

## Overordnede resultater

# Hjælp og støtte

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja"

Var du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtog under dit rehabiliteringsophold? (n=70)



76%

Var du tilfreds med den mad, du fik? (n=70)



46%

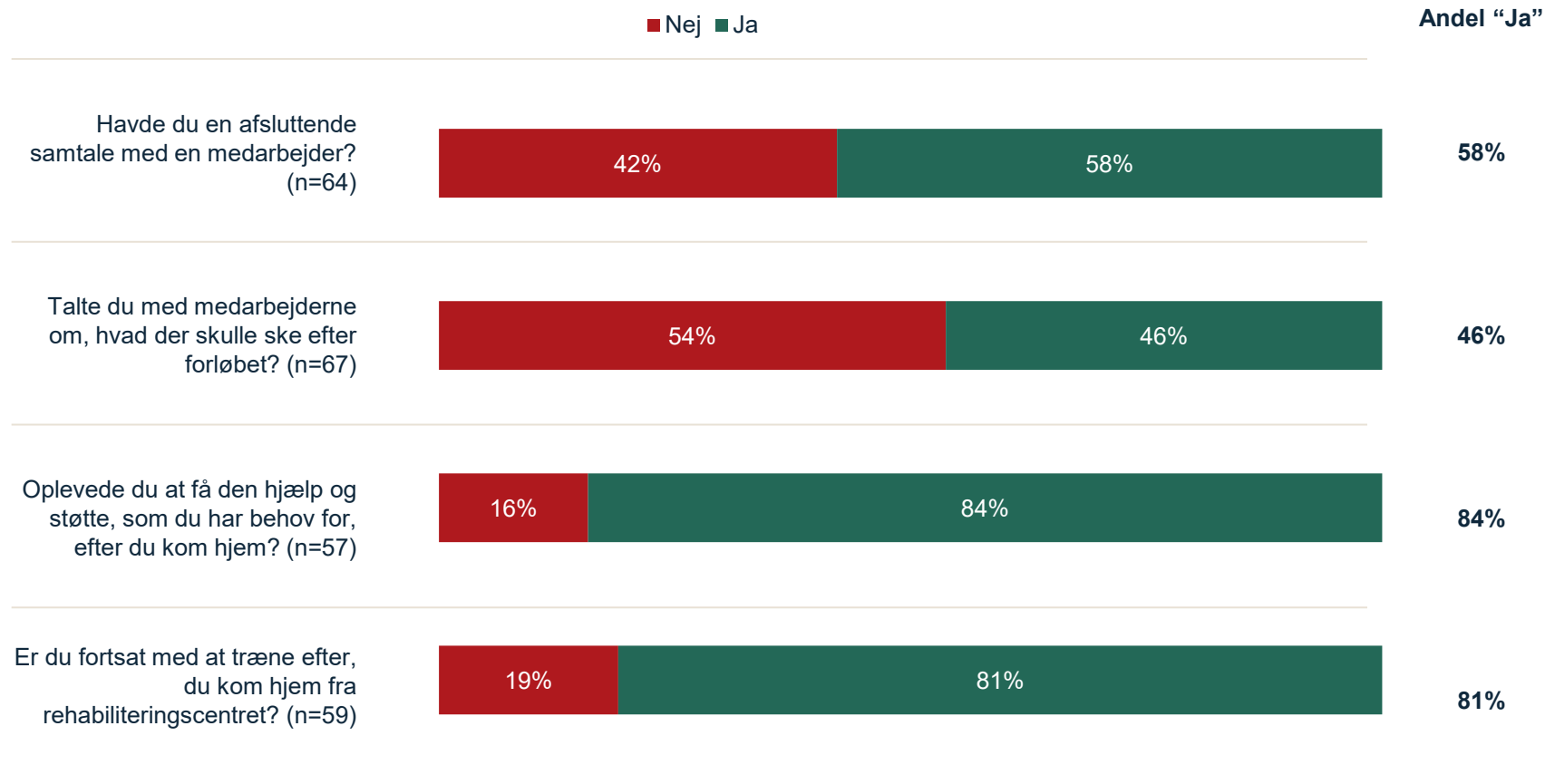
Til venstre viser figuren spørgsmål, der handler om den hjælp og støtte de modtog under deres ophold.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, om hvorvidt de er tilfredse med den personlige støtte og pleje de modtog under deres ophold. Hertil svarer 76% "Ja". 10% svarer "Både og" til spørgsmålet, og 14% svarer "Nej".

Borgerne er også blevet spurgt ind til, om de var tilfredse med den mad, de fik. 46% er tilfredse, mens 26% svarer "Både og", og 29% af borgerne svarer "Nej".



## Tiden efter opholdet



Figuren til venstre viser spørgsmål der handler om borgernes oplevelse med, hvordan medarbejderne forbereder perioden efter opholdet samt vedligeholdelse af træning.

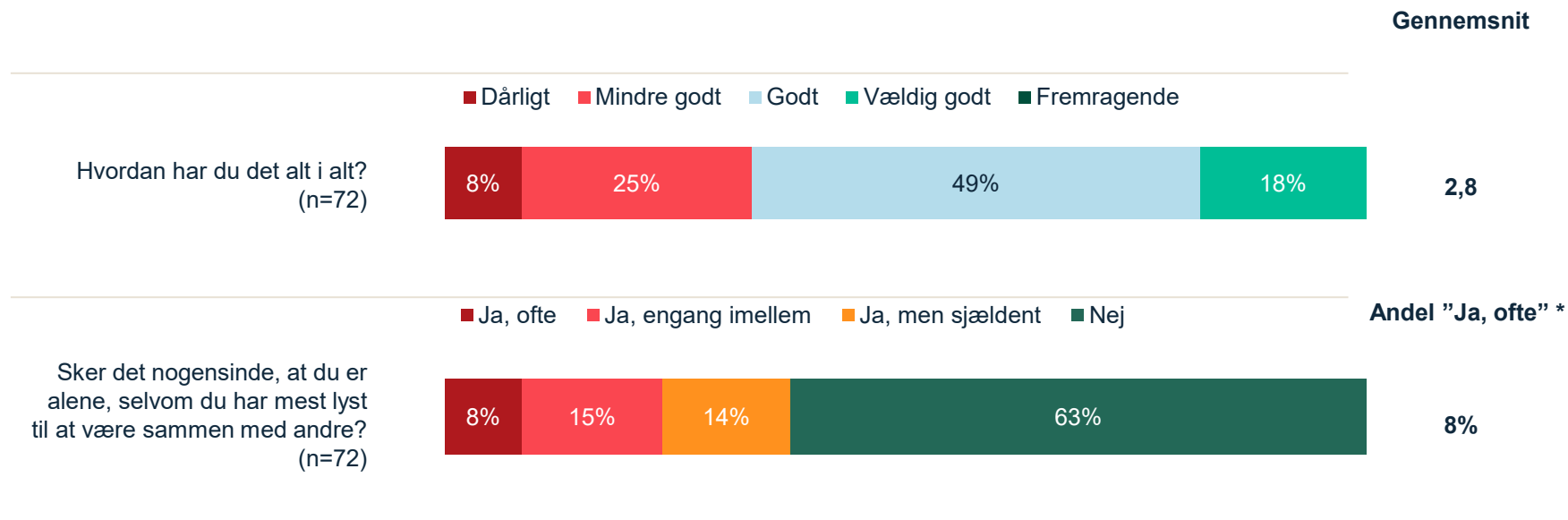
Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, om de havde en afsluttende samtale med en medarbejder. Hertil svarer over halvdelen, at det havde de (58%). 42% af borgerne havde ikke en afsluttende samtale med en medarbejder.

Dernæst svarer knap halvdelen af borgerne, at de talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet (46%). 54% af borgerne talte ikke med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet.

84% af borgerne oplevede at få den hjælp og støtte, som de har behov for, efter de kom hjem. 16% svarer, at de ikke havde den oplevelse.

Nederst er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de er fortsat med at træne efter, de kom hjem fra opholdet. Hertil svarer 81%, at de er fortsat med at træne, og 19% svarer, at de ikke er fortsat med at træne, efter de er kommet hjem.

# Livskvalitet og tilfredshed



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål, der handler om livskvalitet.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvordan de har det alt i alt. Ingen borgere har svaret, at de har det fremragende. 18% har det vældig godt, og 49% har det godt. 33% af borgerne har svaret, at de har det enden mindre godt eller dårligt. Borgernes selvvaluerede helbred ligger i gennemsnit på 2,8.

Nederst viser figuren spørgsmålet, om det nogensinde sker, at borgerne er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre. Hertil svarer 63% af borgerne "Nej". 14% svarer "Ja, men sjældent", 15% svarer "Ja, engang imellem", og 8% svarer "Ja, ofte".

\* I kolonnen til højre for den nederste graf i figuren vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

# 4. Åbne besvarelser

# Har du forslag eller et godt råd til, hvordan dit ophold på rehabiliteringscentret kunne gøres bedre?

## Åbne besvarelser

### Maden

- Borgerne nævner, at de synes maden kunne være bedre, end den var ved deres ophold.
- Hertil nævner flere, at de kunne tænke sig flere grøntsager til deres mad.

*"Bedre mad - den kolde mad var tør og kedelig."*



### Værelsesforhold

- Det går igen, at borgere, som har været på et værelse med en anden, gerne ville have haft eget værelse.
- Borgerne nævner også, at deleværelserne er for små til personer.

*"Forholdene på værelset var for trange til to mennesker. Det forlyder dog, at man arbejder på at få bedre forhold."*



### Mere hjælp

- Borgerne nævner, at de kunne tænke sig at have fået lidt mere hjælp, end de gjorde under deres ophold.
- Derudover nævner nogle borgere, at de kunne tænke sig flere aktiviteter el. træning.

*"Savner aktiviteter i dagligdagen, så dagene ikke ligner hinanden. Vurdere den enkelte efter behov. Havde indtrykket af personalemangel."*



# 5. Prioriteringskort

# Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

## Læsevejledning til prioriteringskort

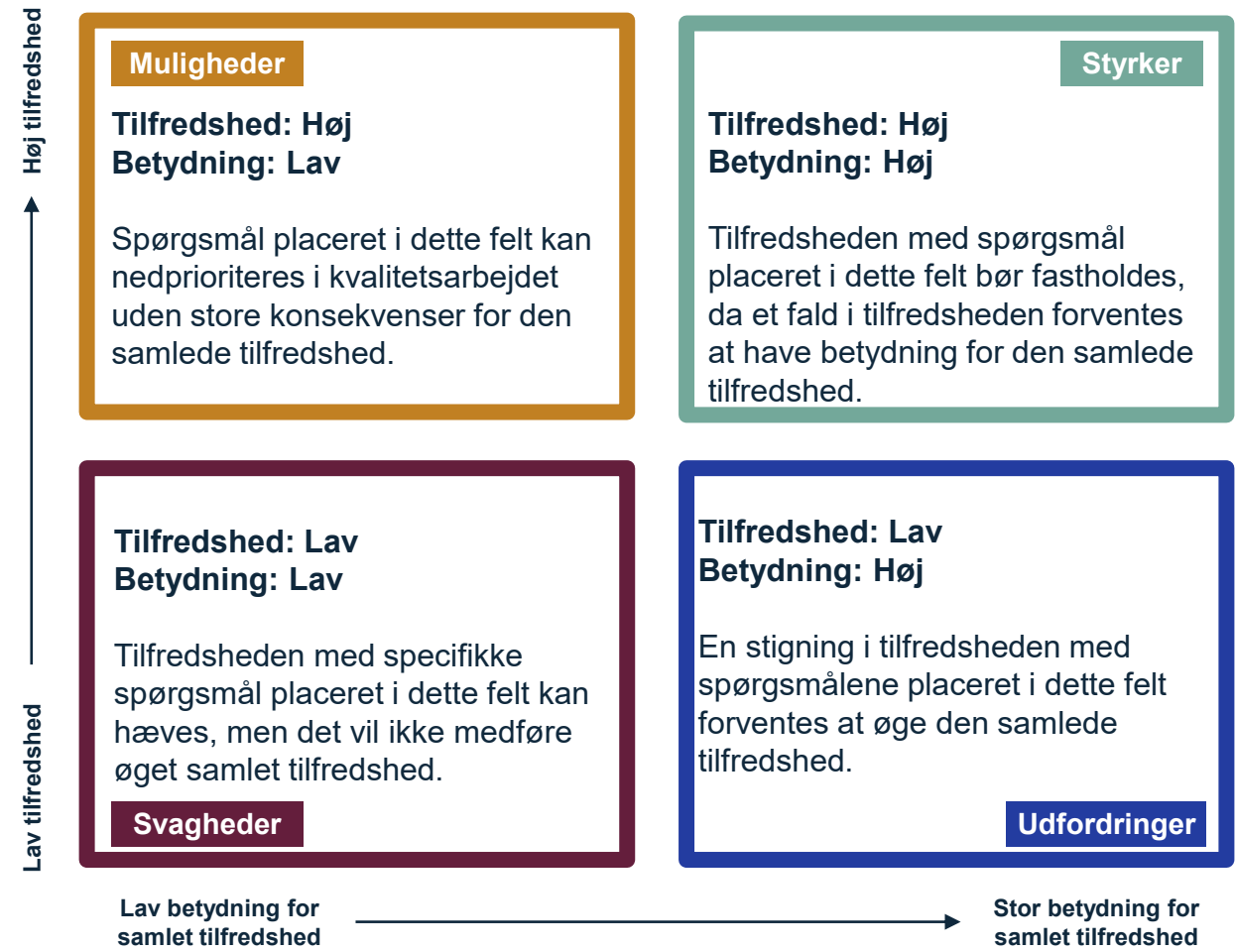
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

**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 (fordi 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.

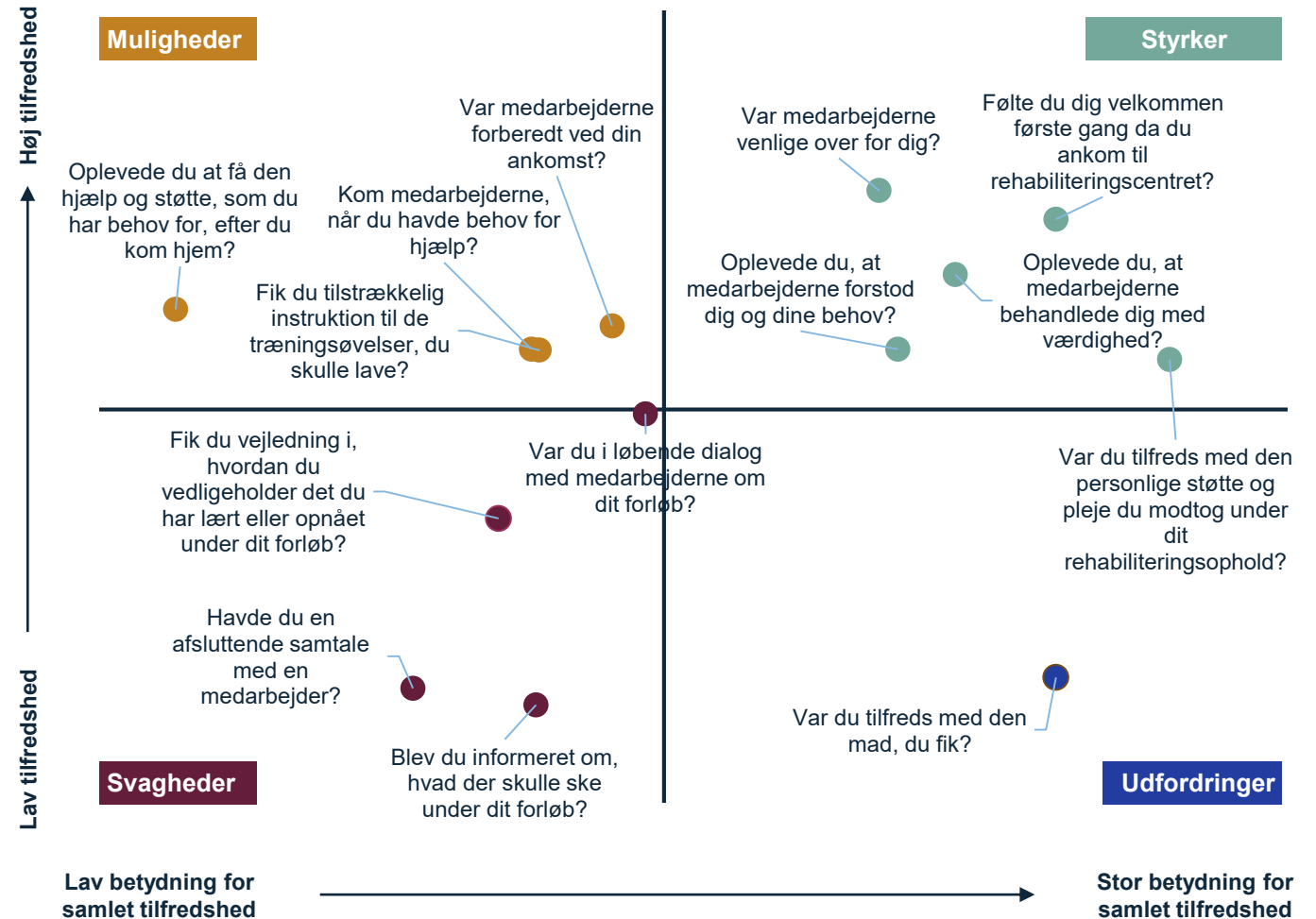


# Tilfredsheden med maden er det eneste spørgsmål, som har en *stor betydning* for den samlede tilfredshed og en *lavere tilfredshed end gennemsnittet*

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen, som peger på, at særligt tilfredshed med maden er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med maden er lav – samtidig med at maden påvirker borgernes samlede tilfredshed med opholdet. Tilfredsheden med maden kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst om medarbejdernes venlighed, om medarbejdernes forståelse af borgernes behov, om værdighed og om velkomsten er alle **styrker**, fordi tilfredsheden med disse spørgsmål er høj samtidig med, at spørgsmålene er med til at give en høj samlet tilfredshed. Fastholdelse af den høje tilfredshed 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**, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med opholdet.



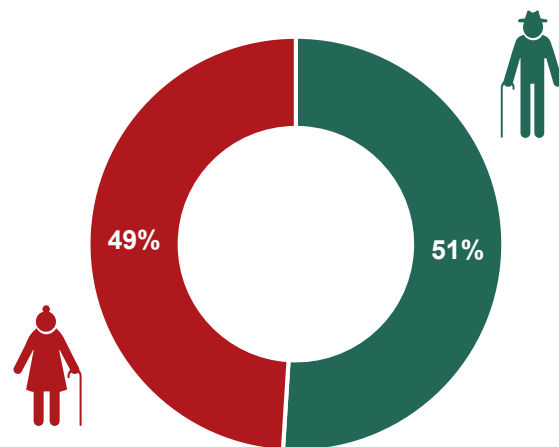
# 6.

## Profil af målgruppen

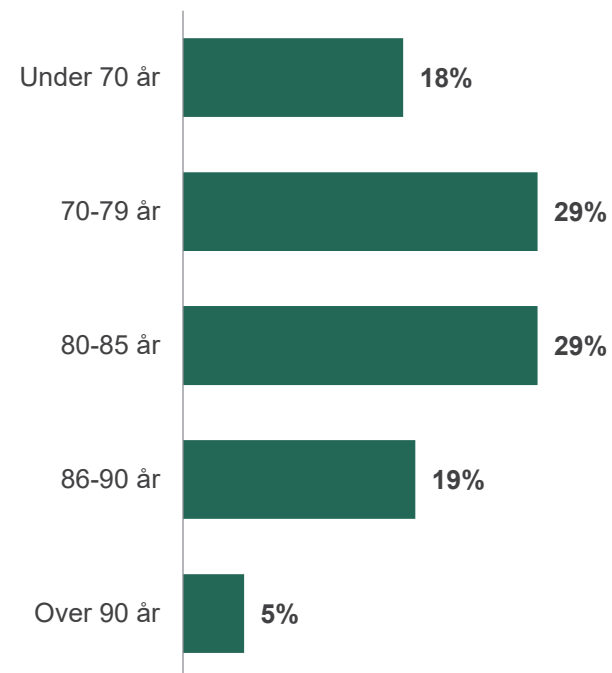


# Respondenterne fordelt på køn og alder

## Køn



## Alder



## **Epinion København**

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epinionglobe.com](mailto:copenhagen@epinionglobe.com)

[www.epinionglobe.com](http://www.epinionglobe.com)