



Bilag 1: Udvalgte resultater fra BRUS 2019

Januar 2020

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Afdeling for Evaluering



Bilag 1: Udvalgte resultater fra BRUS 2019

Afdeling for Evaluering
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Københavns Kommune

Januar 2020

Indhold

INDLEDNING **1**

METODE **1**

RESULTATER **2**

OVERORDNEDE RESULTER	2
Samlet tilfredshed	2
UDVALGTE RESULTATER FRA HVERT YDELSESOMRÅDE	3
Plejebolig	3
Hjemmepleje	5
Aktivitetstilbud	7
Rehabiliteringscentre	8
Forebyggelsesforløb	9
Genoptræningsforløb	10
Center for Kræft og Sundhed	11
Visitation	12

OPFØLGNING PÅ RESULTATERNE **13**

Indledning

SUF gennemfører hvert år brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgernes oplevelser og vurdering af kvalitet og effekt inden for en række udvalgte områder. Resultaterne af undersøgelserne giver input til at drøfte, om vi gør det "godt nok" – om kvaliteten og effekten er tilfredsstillende.

I 2019 har SUF gennemført brugerundersøgelser på følgende otte områder:

Ydelsesområder:	Antal besvarelser:
1. Aktivitetstilbud	506
2. Center for Kræft og Sundhed	245
3. Hjemmepleje	2511
4. Plejebolig	984
5. Rehabiliteringscentre	300
6. Forebyggelsesforløb	164
7. Genoptræningsforløb	1139
8. Visitation	802

Denne rapport viser resultaterne fra centrale spørgsmål indenfor følgende temaer:

- Tilfredshed med medarbejdere og ydelser
- Kontinuitet
- Inddragelse (borger og pårørende) og information
- Rehabilitering
- Udbytte/effekt
- Ensomhed/fællesskab

Temaerne er repræsenteret i de enkelte undersøgelser, hvor de er relevante. Da undersøgelserne er forskellige fra ydelsesområde til ydelsesområde, kan temaerne være belyst gennem forskellige spørgsmål. Derudover, gennemgår rapporten spørgsmål indenfor de centrale temaer, hvor udviklingen fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Metode

Undersøgelserne er, med undtagelse af undersøgelsen blandt beboere i plejebolig, gennemført som en spørgeskemaundersøgelse eller telefoninterview. Undersøgelsen blandt beboere i plejebolig er gennemført som face-to-face interview. Undersøgelserne er gennemført af Epinion på vegne af SUF.

Alle brugerundersøgelserne er gennemført med udgangspunkt i et spørgeskema med faste spørgsmål- og svarkategorier. Derudover har borgerne haft mulighed for at komme med kommentarer, der fremsendes til de enkelte enheder sammen med de kvantitative resultater.

Resultater

Overordnede resultater

De samlede resultater for brugerundersøgelserne fra 2019 er overordnet set stabile i forhold til resultaterne for 2018. Der er relativt få statistisk signifikante ændringer i resultaterne fra 2018 til 2019.

På plejeboligområdet ses der dog flere spørgsmål med signifikante positiv fremgang. Dette skal ses i sammenhold med resultaterne fra BRUS Plejebolig for 2018, hvor der sås en negativ udvikling på en fjerdedel af undersøgelsens spørgsmål. Resultaterne for 2019 indikerer, at den negative udvikling er vendt. På flere områder er udviklingen i resultaterne fra 2018 til 2019 dog ikke helt på niveau med resultaterne for 2017.

Samlet tilfredshed

På fem ud af otte ydelsesområder er resultatet for samlet tilfredshed fastholdt sammenlignet med resultatet for 2018. På de resterende områder: Visitation, Forebyggelsesforløb og Genoptræningsforløb er tilfredsheden steget med mellem 0,1 og 0,3 point på skalaen fra 1 til 5. På genoptræningsforløb er den positive udvikling signifikant.

Tabel 1: Udviklingen i samlet tilfredshed

Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås.

	2016	2017	2018	2019
Aktivitetstilbud	-	4,6	4,6	4,6
Center for Kræft og Sundhed	4,7	4,7	4,5	4,5
Hjemmepleje	4,1	4,0	4,1	4,1
Plejebolig	4,3	4,4	4,3	4,3
Rehabiliteringscentre	4,0	3,9	3,8	3,8
Forebyggelsesforløb	-	4,5	4,4	4,7
Genoptræningsforløb	-	4,1	4,2	4,4↑
Visitation	4,2	-	4,1	4,2

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Udvalgte resultater fra hvert ydelsesområde

Plejebolig

I 2019 har SUF for tiende gang gennemført en brugerundersøgelse blandt beboere på 32 af kommunens plejehjem¹. Brugerundersøgelsen er baseret på personlige face-to-face interview, som er gennemført i borgernes eget hjem på plejehjemmet i 3. kvartal 2019. Udviklingen fra 2018 til 2019 viser, at resultaterne er forbedret på flere områder, men endnu ikke er på samme høje niveau som resultaterne for 2017.

Resultaterne for plejehjemsundersøgelsen for 2018 pegede på en generel negativ udvikling indenfor en række centrale emner omkring information, kendskab til klippekortet, borgerinddragelse, socialt samvær og ensomhed. På den baggrund har SUF udarbejdet en handleplan for klippekort og en handleplan for plejehjem, som blev godkendt af Social- og Omsorgsudvalget i marts 2018.

Der ses en statistisk signifikant positiv udvikling på områderne² rehabilitering, klippekortet, stemningen ved måltiderne og ensomhed. Resultaterne om kendskab til klippekortet er på niveau med 2017. Disse spørgsmål dækker over emner, som bl.a. indgik i handleplanen for plejehjem og handleplanen for klippekort. Den positive udvikling kan være et resultat af, at plejehjemmene lokalt har arbejdet målrettet med at følge op på resultaterne af plejeboligundersøgelsen fra 2018.

Resultaterne for de enkelte plejehjem viser, at der i lighed med de øvrige år er variation enhederne imellem (se bilag 2 og 12). Det er dog interessant at bemærke, at selvom der er en vis stabilitet blandt de plejehjem, der får de højeste tilfredshedstilbagemeldinger, er der også flere plejehjem, der har rykket sig betydeligt i begge retning. Således har fire plejehjem flyttet sig fra at ligge blandt dem med de laveste tilfredshedsscore til dem blandt de højeste. Fem af de plejehjem, så havde den laveste tilfredshedsscore i 2018 er forsat placeret blandt de ti plejehjem med lavest tilfredshedsscore.

Tabel 2: BRUS Plejebolig: Tilfredshed

	SUF 2017 (n=1052)	SUF 2018 (n=1002)	SUF 2019 (n=993)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,4	4,3	4,3
Praktiske hjælp	-	4,3	4,3
Personlig pleje	-	4,3	4,3
Medarbejderne	4,4	4,4	4,3
Klippekortsordningen		3,7	4,0↑
Maden	3,9	3,7	3,8

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant

¹ Brugerundersøgelsen for plejebolig bliver ikke gennemført på plejehjem, som er under ombygning/flytning, og plejehjem med borgere med omfattende kognitiv funktionsnedsættelse (demens).

² Det drejer sig om følgende spørgsmål: "Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af medarbejderne?", "Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?", "Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?", "Oplever du, at brugen af klippekort kan tilpasses dine behov?", "Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?", "Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?".

Tabel 3 viser bl.a. udviklingen i resultatet for de ni spørgsmål (markeret med ↓ i 2018), som indikerede en negativ tendens i 2018, som affødte handleplaner i 2019.

Tabel 3: BRUS Plejebolig: Udvalgte resultater

	SUF 2017 (n=1052)	SUF 2018 (n=1002)	SUF 2019 (n=993)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)			
Bliver du bedre til at klare flere dagligdags ting selv af at blive støttet af medarbejderne?	50%	50%	59%↑
Hvis der er et samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?	83%	86%	82%
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne, er der f.eks. mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	66%	62%	69%↑
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	83%	74%↓	81%↑
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	87%	79%↓	81%
Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	84%	73%↓	70%
Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?	68%	49%↓	68%↑
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	77%	71%↓	74%
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?	66%	58%↓	57%
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist? ³	64%	56%↓	83%↑
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (Andel, der har svaret "ja, ofte")	3%	7,5%↓	4,7%
Sker det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?	0,4%	2,6%↓	1,6%

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2017 til 2019 er statistisk signifikant.
De ni spørgsmål med ↓ i 2018 indikerede en negativ tendens i udviklingen fra 2017 til 2018.

³ I BRUS 2019 blev der tilføjet en hjælpetekst til spørgsmålet, som interviewererne har kunnet gøre brug af. Hjælpeteksten kan have medvirket til at spørgsmålet er fortolket og forstået anderledes end i BRUS 2018 og Mini-BRUS 2019.

Hjemmepleje

For tiende år i træk har SUF gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere over 65 år, der modtager hjemmepleje i Københavns Kommune. Brugerundersøgelsen for 2019 er baseret på besvarelser fra i alt 2511 borgere, som får praktisk hjælp og/eller personlig pleje.

Der er overordnet stabilitet i resultaterne for 2019. Dog ses en positiv udvikling på emner om rehabilitering og en tilbagegang på spørgsmålet tryghed og dét at have én, som man tale fortroligt med. Da borgernes tryghed ved de medarbejdere, der hjælper dem i deres hjem, er vigtig – også for borgernes samlede tilfredshed, har forvaltningen søgt at finde mulige forklaringer på faldet gennem en analyse af borgernes kommentarer til undersøgelsen. Analysen har ikke identificeret mulige årsager.

Ligesom tidligere ses en forskel i resultaterne for hhv. private og kommunale leverandører af hjemmepleje: Borgere, der benytter kommunale leverandører af hjemmepleje, vurderer rehabiliteringen og leveringen af praktisk støtte og personlig pleje mere positivt end borgere, der bruger private leverandører. Omvendt oplever borgere, der benytter private leverandører, i højere grad fleksibilitet og kontinuitet i hjemmeplejen end borgere, der benytter kommunale leverandører.

Tabel 4: BRUS Hjemmepleje: Tilfredshed

	Privat leverandør 2018	Privat leverandør 2019	Kommunale leverandør samlet 2018	Kommunale leverandør samlet 2019	SUF 2017	SUF 2018	SUF 2019
	(n=521)	(n=293)	(n=1979)	(n=2218)	(n=2538)	(n=2500)	(n=2511)

(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)

Samlet tilfredshed i hjemmeplejen	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1
Personlige pleje	4,2	4,0	4,3	4,2	4,2	4,3	4,2
Praktisk hjælp	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0
Indkøbsordning	4,3	4,4	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3
Medarbejdere	4,1	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,2
Madordningen	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0
Den kommunale sygepleje	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Tabel 5: BRUS Hjemmepleje: Udvalgte resultater

	Privat leverandør 2018	Privat leverandør 2019	Kommunale leverandør samlet 2018	Kommunale leverandør samlet 2019	SUF 2017	SUF 2018	SUF 2019
	(n=521)	(n=293)	(n=1979)	(n=2218)	(n=2538)	(n=2500)	(n=2511)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)							
Får du den hjemmepleje, du har brug for, så du kan klare hverdagen?	68%	70%	74%	77%	73%	73%	76%
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	58%	69%	61%	70%	64%	61%	70% ↑
Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdags ting selv?	53%	57%	61%	66%	60%	59%	65% ↑
Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som hjælper dig i dit hjem?	88%	85%	88%	83%	88%	88%	83% ↓
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	69%	73%	68%	69%	69%	68%	69%
Er du med til at bestemme tidspunktet for, hvornår du får hjælp?	51%	54%	38%	37%	40%	40%	39%
Er medarbejderne gode til at inddrage dine pårørende på den måde, som du gerne vil have?	31%	36%	40%	39%	44%	39%	39%
Er der nogen af dine medarbejdere, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har spørgsmål eller ønsker til hjælpen?	63%	56%	58%	55%	0%	59%	55% ↓
Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig?	50%	53%	38%	36%	40%	41%	38%
Ved du, at du får det, der hedder klippekort, som er en ekstra halv times hjemmepleje om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderen?	79%	92%	74%	76%	83%	75%	77%
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	54%	54%	48%	50%	53%	49%	50%
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?	12%	14%	14%	9%	11%	9%	10%

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Aktivitetstilbud

I 2019 har SUF for sjette gang gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, der bruger kommunes aktivitetstilbud. 506 borgere har deltaget i undersøgelsen for 2019.

Resultaterne er stabile fra 2018 til 2019, og der kan konstateres en statistisk signifikant fremgang på særligt tre områder: Øget tilfredshed med medarbejderne og aktiviteterne samt at lokalerne er egnede til de aktiviteter, borgerne ønsker at lave.

Det kan desuden konstateres, at udviklingen på resultaterne for de to spørgsmål om helbred og rehabilitering⁴ er modsat rettet. Svarfordelingen på spørgsmålet om livskvalitet viser samtidig en positiv fremgang på 5 procentpoint fra 2018 til 2019.

Tabel 6: BRUS Aktivitetstilbud: Tilfredshed

	SUF 2017 (n=402)	SUF 2018 (n=500)	SUF 2019 (n=506)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,6	4,6	4,6
Transporten ⁵	-	-	4,5
Aktiviteterne	4,4	4,3	4,5↑
Medarbejderne	4,6	4,6	4,7↑
Sociale samvær	4,5	4,4	4,4
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.			

Tabel 7: BRUS Aktivitetstilbud: Udvalgte resultater

	SUF 2017 (n=402)	SUF 2018 (n=500)	SUF 2019 (n=506)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)			
Er aktivitetscentrets lokaler egnede til de aktiviteter, som du gerne vil lave?	82%	79%	87%↑
Har du mulighed for at lave de aktiviteter og foretage dig det i centret, som du synes er interessant?	0%	0%	86%
Oplever du, at der bliver lyttet til dine ønsker, når du gerne vil være med til at bestemme en aktivitet eller andet, der sker på aktivitetscentret?	0%	0%	70%
Giver aktivitetscentret dig mulighed for at snakke, og være sammen med andre, hvis du har behov for det?	-	-	92%
Oplever du, at du bliver bedre til at klare de ting, du sætter dig for ved at komme i aktivitetscentret?	58%	61%	54%
Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscentret?	64%	56%	65%
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (Andel, der svarer "ja, ofte")	-	-	6%
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.			

⁴ "Oplever du, at du bliver bedre til at klare de ting, du sætter dig for ved at komme i aktivitetscentret?" Og "Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscentret?"

⁵ Spørgsmålet er nyt i 2019 og besvaret af de 231 borgere, der har svart "ja" på forrige spørgsmål: "Bliver du kørt til og fra aktivitetscentret af kommunens kørselsordning, når du skal i aktivitetscentret?"

Rehabiliteringscentre

For fjerde år i træk er der gennemført en undersøgelse blandt borgere, der har opholdt sig på et af kommunens rehabiliteringscentre også kaldet midlertidige døgnpladser.

Undersøgelsen for 2019 er baseret på besvarelser fra 300 borgere, der har været hjemme i en til fem uger efter deres ophold.

Der er foretaget en gennemgribende revidering af spørgeskemaet for 2017, hvorfor det ikke er muligt at sammenligne resultaterne fra dette.

Samlet set er resultaterne for 2019 stabile i forhold til 2018. Der er ingen statistiske signifikante forskelle på udviklingen i resultaterne fra 2018 og 2019.

Tabel 8: BRUS Rehabiliteringscentre: Tilfredshed

	SUF 2018 (n=200)	SUF 2019 (n=300)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)		
Samlet tilfredshed	3,8	3,8
Overgangen fra (hospitalet/dit eget hjem) til rehabiliteringscentret	3,8	3,8
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.		

Tabel 9: BRUS Rehabiliteringscentre: Udvalgte resultater

	SUF 2018 (n=200)	SUF 2019 (n=300)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)		
Følte du dig ventet og velkommen, da du ankom til rehabiliteringscentret?	85%	82%
Oplevede du en god virkning og effekt af din træning?	68%	67%
Var medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?	94%	91%
Motiverede medarbejderne dig til at klare flest mulig dagligdags ting selv?	71%	68%
Lyttede medarbejderne til dig og dine behov for behandling, pleje og genoptræning? ⁶	85%	78%
Tilbød medarbejderne at tage kontakt til dine pårørende eller andre nærmeste under opholdet? ⁷	68%	88%
Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske, når du kom hjem?	54%	62%
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.		

⁶ Spørgsmålet er besvaret af 114 borgere i 2018 og 156 borgere i 2019, som har svaret "ja" på forrige spørgsmål: "Fortalte du medarbejderne om særlige behov i forhold til din behandling, pleje og genoptræning?".

⁷ Spørgsmålet er besvaret af 25 borgere i 2018 og 51 borgere i 2019, som har svaret "ja" på forrige spørgsmål: "Havde du behov for personalets hjælp til at tage kontakt til dine pårørende?".

Forebyggelsesforløb

I 2019 er der for tredje år i træk gennemført en undersøgelse blandt borgere, der har fået et forebyggelsesforløb. Undersøgelsen er gennemført blandt 164 borgere, der har deltaget i et KOL- eller hjerteforløb (forebyggelsesforløb) i et af kommunens sundhedshuse.

Der er blevet foretaget en gennemgående revidering af spørgeskemaet til undersøgelserne for 2019, hvorfor det ikke har været muligt at sammenligne resultaterne med tidligere år på en række spørgsmål.

Resultaterne for 2019 er stabile på de områder, hvor det er muligt at sammenligne.

Tabel 10: BRUS Forebyggelsesforløb: Tilfredshed

	SUF 2017 (n=203)	SUF 2018 (n=264)	SUF 2019 (n=164)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,5	4,4	4,7
Lyttede medarbejderne til dig og dine behov	-	-	4,7
Oplevelse af fagligt dygtige medarbejdere	-	-	4,9
Lykkedes det at opnå det ønskede udbytte af forløbet	-	-	4,1
Forbedre evne til at håndtere sin sygdom	-	-	4,0
Forbedret evne til at håndtere hverdagen efter forløbet	-	-	3,8
Livskvalitet	4,0	4,0	3,9
Helbred	3,7	3,5	3,7

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Genoptræningsforløb

For tredje år i træk er der gennemført en undersøgelse blandt borgere, der har fået et genoptræningsforløb. Brugerundersøgelsen er baseret på 1139 borgere, som har deltaget i genoptræningsforløb i et af kommunens sundhedshuse eller træningscentre.

Der er blevet foretaget en gennemgående revidering af spørgeskemaet til undersøgelserne for 2019, hvorfor det ikke har været muligt at sammenligne resultaterne med tidligere år på en række spørgsmål i tabellen nedenfor.

Resultaterne for 2019 viser en fremgang i borgernes samlede tilfredshed med genoptræningsforløb, men samtidig en signifikant tilbagegang i borgernes oplevelse af, om genoptræningsforløbet har bidraget til at forbedre deres livskvalitet. En statistisk analyse af respondenternes sammensætning viser, at der ikke er væsentlige ændringer i sammensætningen af de borgere, som besvarede undersøgelsen i 2018 og 2019. Faldet i den oplevede livskvalitet kan dermed ikke hægtes op på at de borgere, der besvarede undersøgelsen i 2019, er ældre end de borgere, der besvarede undersøgelsen i 2018.

Tabel 11: BRUS Genoptræningsforløb: Tilfredshed

	SUF 2017 (n=1000)	SUF 2018 (n=952)	SUF 2019 (n=1139)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,1	4,2	4,4↑
Lyttede medarbejderne til dig og dine behov	-	-	4,6
Oplevelse af fagligt dygtige medarbejdere	-	-	4,7
Lykkedes det at opnå det ønskede udbytte af forløbet	-	-	3,9
Opnået evne til at kunne fortsætte træningen på egen hånd	-	-	4,1
Forbedret evne til at håndtere hverdagen efter forløbet	-	-	3,8
Livskvalitet	4,1	4,1	3,7↓
Helbred	-	-	3,6

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Center for Kræft og Sundhed

SUF har for femte gang gennemført brugerundersøgelsen blandt borgere, der har benyttet sig af et tilbud i Center for Kræft og Sundhed. Brugerundersøgelsen for 2019 er baseret på besvarelser fra 245 borgere, der er i slutningen af – eller har afsluttet – et forløb i Center for Kræft og Sundhed.

Resultaterne af undersøgelsen er på niveau med resultaterne fra 2018. Der er ingen statistisk signifikante ændringer i udviklingen fra 2018 til 2019.

Tabel 12: Center for Kræft og Sundhed: Tilfredshed

	2017 (n=301)	2018 (n=252)	2019 (n=245)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,7	4,5	4,5
Informationen om tilbud og aktiviteter i Center for Kræft og Sundhed	4,4	4,3	4,4
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.			

Tabel 13: Center for Kræft og Sundhed: Udvalgte resultater

	2017 (n=301)	2018 (n=252)	2019 (n=245)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)			
Har din kontaktperson hjulpet dig med det, du har haft brug for?	91%	88%	88%
Følte du dig godt modtaget i caféen ved dit første besøg i Center for Kræft og Sundhed?	93%	92%	89%
Blev der, i starten af dit forløb, spurgt ind til dine pårørendes situation og eventuelle behov for støtte?	-	-	62%
Har du i Center for Kræft og Sundhed fået den hjælp, du havde behov for i forhold til følgende: Fysisk træning?	-	-	83%
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov?	80%	75%	74%
Har du fået tilstrækkelig støtte fra Center for Kræft og Sundhed i forbindelse med din arbejdssituation eller studie?	-	-	60%
Har dit forløb i Center for Kræft og Sundhed - trods kræftsygdom og behandling - medvirket til at bevare eller forbedre din livskvalitet?	64%	57%	64%
Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.			

Visitation

I 2018 har SUF for fjerde gang gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, der har været i kontakt med visitationen enten via telefon eller ved et personligt møde.

Undersøgelsen er gennemført blandt 802 borgere over 65 år, der enten har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler (boligindretning), praktisk hjælp og/eller personlig pleje. Der indgår desuden borgere, som er blevet kontaktet af visitationen med henblik på opfølgning/revidering af deres sag.

Samlet set er resultaterne for 2019 stabile i forhold til 2018.

Tabel 14: Visitation: Tilfredshed

	2016 (n=388)	2018 (n=311)	2019 (n=802)
(Resultaterne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås)			
Samlet tilfredshed	4,2	4,1	4,2
Udbytte af udrednings- og rehabiliteringsforløbet ⁸	-	4,0	4,1
Kontakten med visitator	4,2	4,1	4,2
Vurderingen af støtte	-	4,0	4,1

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

Tabel 15: Visitation: Udvalgte resultater

	2016 (n=388)	2018 (n=311)	2019 (n=802)
(Andel, der har svaret "ja" på spørgsmålene)			
Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for?	-	81%	79%
Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt for dig?	86%	86%	85%
Ved du, hvilken beslutning, der er truffet?	-	74%	74%
Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevilget dig?	69%	69%	74%
Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte du kan få?	45%	44%	54%
Er/var formålet med udrednings- og rehabiliteringsforløbet tydeligt for dig? ⁹	-	83%	77%

Pilene (↑↓) markerer om ændringen i resultatet fra 2018 til 2019 er statistisk signifikant.

⁸ Spørgsmålet er besvaret af 300 borgere, som har svaret, de har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb

⁹ Spørgsmålet er besvaret af 300 borgere, som har svaret, de har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb

Opfølgning på resultaterne

Opfølgningen på resultaterne skal ske lokalt i de enkelte enheder. Det giver mulighed for at identificere lokale fokusområder ud fra en drøftelse med medarbejdere og borgere.

Derudover formidles resultaterne til forvaltningens relevante kvalitetsfora med henblik på en drøftelse af eventuelle tværgående initiativer og fokusområder, som er relevante at arbejde med.



Isbjørnunge
smelter
alle hjerter.

**JEG KIGGER
MIG LIGE
OMKRING
MOR**