

Brugerundersøgelse 2019

Rehabiliteringscentre



Indhold

Formål med undersøgelsen
Antal besvarelser
Dataindsamlingsmetode
Profil af målgruppen
Læsevejledning
Sammenligning med tidligere år og andre enheder
Svarfordelinger på alle spørgsmål

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne:

Samlet tilfredshed, Overgangen til Rehabiliteringscentret, Modtagelsen, Under opholdet, Medarbejderne, Pårørende, Afslutningen på opholdet, Efter opholdet, Opholdets virkning og effekt.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).
Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på www.kk.dk.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til
Tina Christensen,
Afdeling for Evaluering,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

Formål med undersøgelsen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgere, der har været igennem et forløb på et rehabiliteringscenter i København Kommune, og deres oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner, som grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnernes.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af alle borgere, der har været igennem et forløb på et rehabiliteringscenter i Københavns Kommune. Denne samlede målgruppe består af 750 borgere. Heraf er gennemført interview med 300 borgere, der har været igennem et rehabiliteringsforløb i Københavns Kommune.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2019 for enheden der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra enheden fremgår ligeledes af tabellen.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2019	300

Antal besvarelser

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet i de tre seneste års undersøgelser:

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2019	300
SUF 2018	200
SUF 2017	307

Nedenfor fremgår antallet af besvarelser der er indsamlet med borgere, der har været igennem et rehabiliteringsforløb i de forskellige rehabiliteringscentre i dette års undersøgelse. Resultaterne for 'Plejecentret Hørgården' fremgår ikke i rapporten, grundet for få besvarelser samt at tilbuddet ikke har eksisteret siden april 2019.

Enhed	Antal besvarelser
Rehabiliteringscenter Vigerslevhus	83
Hjerneskode- og Rehabiliteringscentret	71
Plejecentret Hørgården	11
Dortheagården	60
Rehabiliteringscenter Indre By/Østerbro	75

Dataindsamlingsmetoden

Målgruppen for undersøgelsen er borgere, som har været hjemme indenfor en måned efter, at de har været i et rehabiliteringscenter. De borgere, der indgår i undersøgelsen fra Hjerneskade- og rehabiliteringscentret er udelukkende borgere fra almene pladser. Borgere med hjerneskade er undtaget fra undersøgelsen.

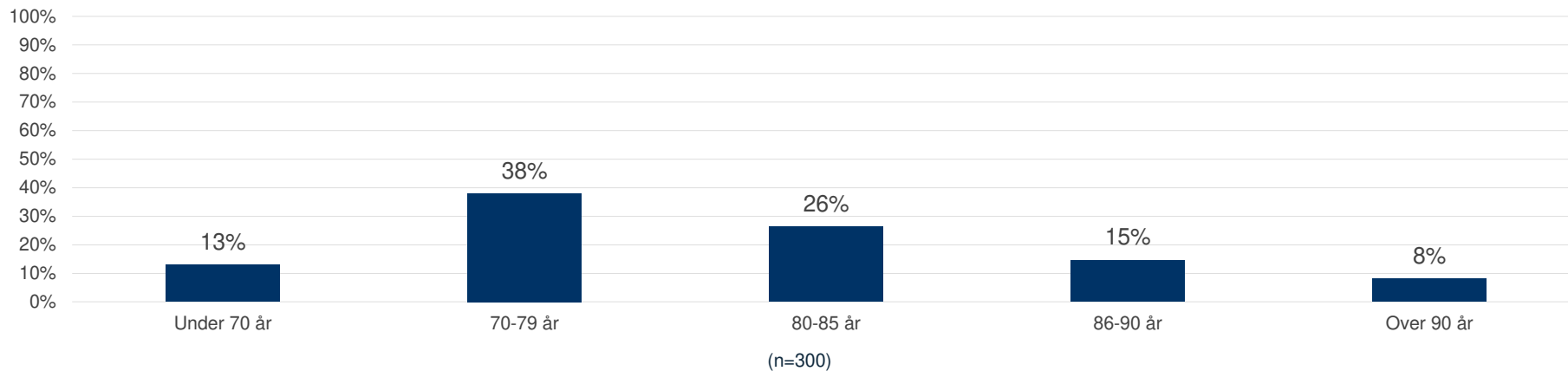
Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt borgere der har gennemgået et rehabiliteringsforløb. Borgere som er kognitivt svækkede, fx borgere med demens, er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

Der er anvendt stratificeret udvælgelse af borgere til undersøgelsen med henblik på at minimere den statistiske usikkerhed på lavest mulige organisatoriske niveau.

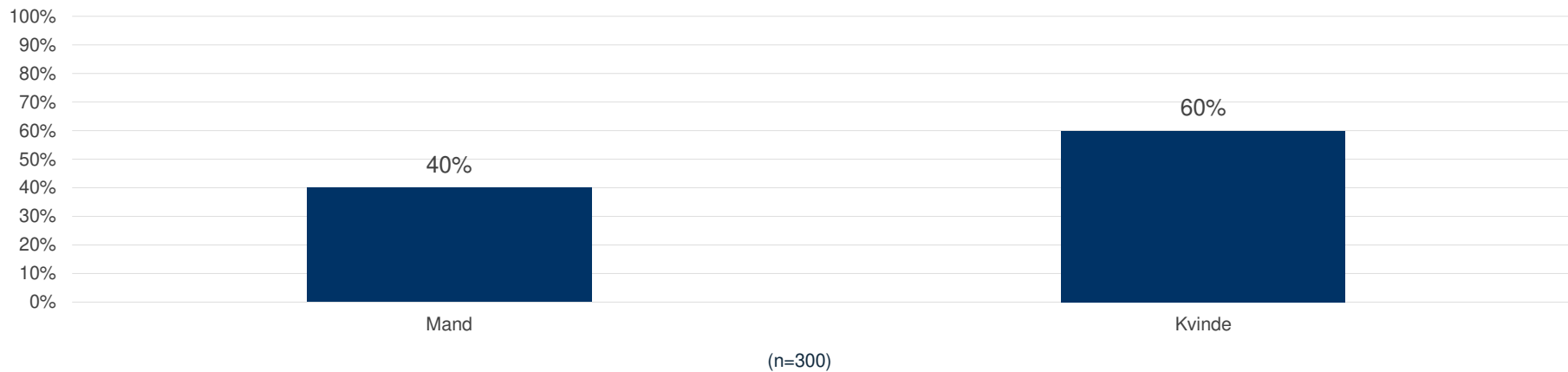
For at undgå at den stratificerede udvælgelse påvirker undersøgelsens samlede repræsentativitet, er data fra de enkelte enheder vægtet, så alle delgrupper i undersøgelsen kommer til at udgøre en repræsentativ andel i den samlede undersøgelse.

Profil af målgruppen

Alder



Køn



Læsevejledning

I den første halvdel af rapporten ses alle resultaterne fordelt på de forskellige rehabiliteringscentre. Derudover ses resultaterne samlet for alle rehabiliteringscentre i 2019 sammenlignet med de foregående år. På nogle spørgsmål har det ikke været muligt at foretage sammenligning af resultaterne fra tidligere år pga. ændringer i spørgeskemaet til undersøgelsen. I denne del af rapporten vises resultaterne primært med blå og grålige farver.

I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. Fastlæggelsen af hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

Sammenligning med andre enheder og tidligere år

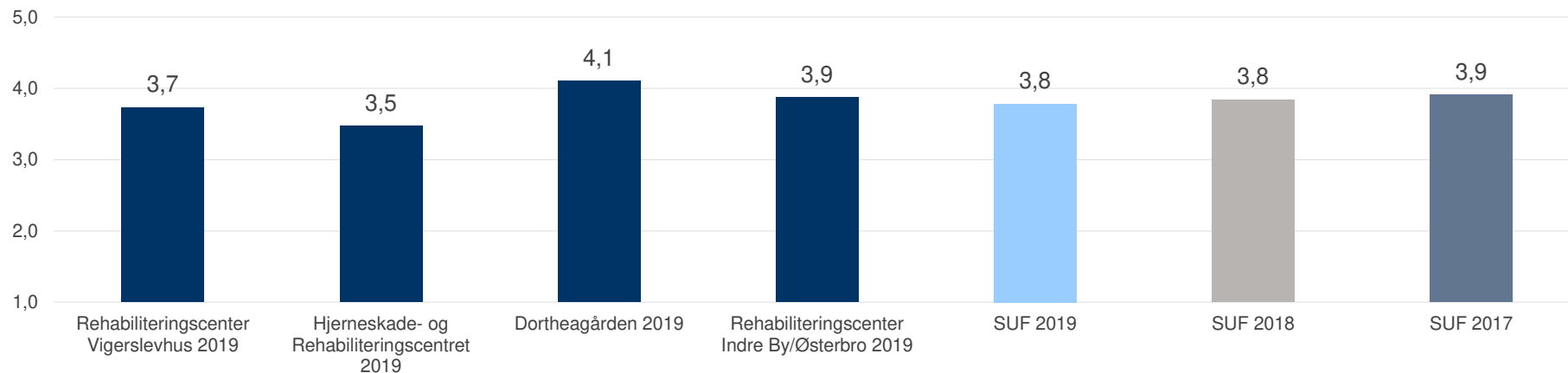
I denne del af rapporten vises de overordnede resultater fra 2019 sammenlignet med de foregående år. Resultaterne for 2019 er desuden opdelt på de forskellige rehabiliteringscentre.

I det følgende er flere spørgsmål besvaret på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har her kunne svare på en gradsskala som fx "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken eller", "utilfreds" eller "meget utilfreds". Besvarelserne er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive "score", som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

Samlet tilfredshed

Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit rehabiliteringsophold?

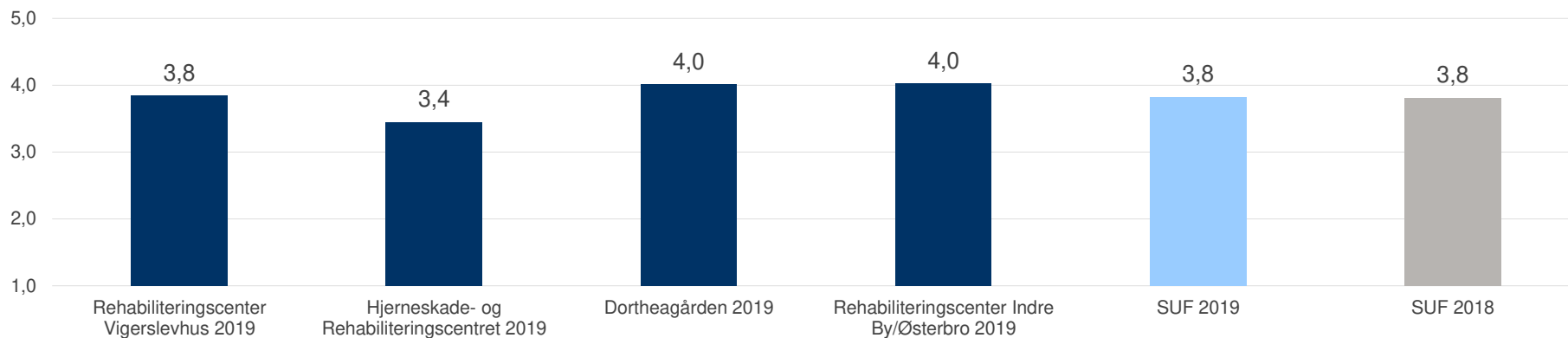
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Overgangen til Rehabiliteringscentret

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med overgangen fra (hospitalet/dit eget hjem) til rehabiliteringscentret?

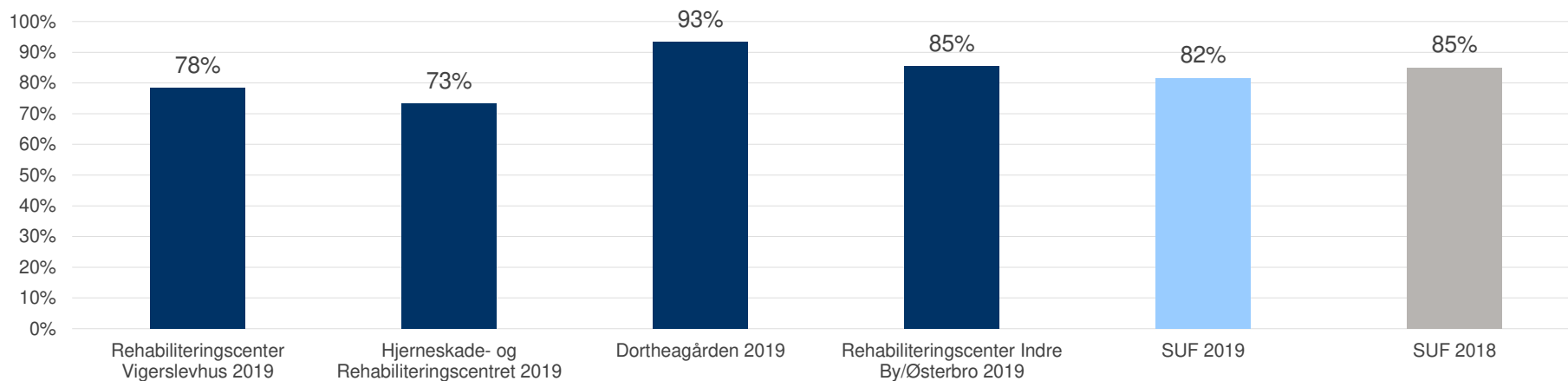
(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



Modtagelsen

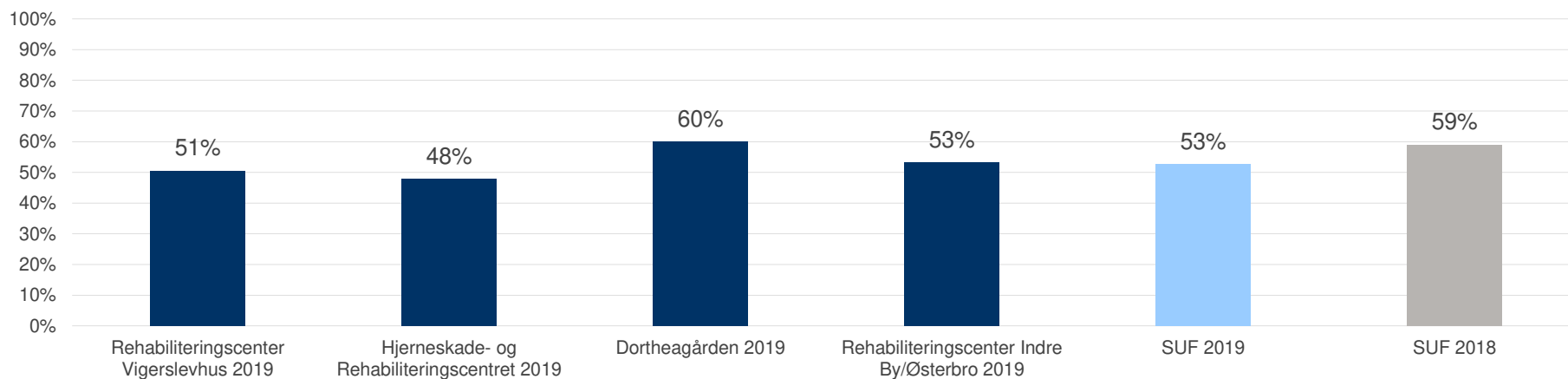
Følte du dig ventet og velkommen, da du ankom til rehabiliteringscentret?

(Andel, som svarer "Ja")



Blev du informeret om, hvad der skulle ske de første dage af dit ophold?

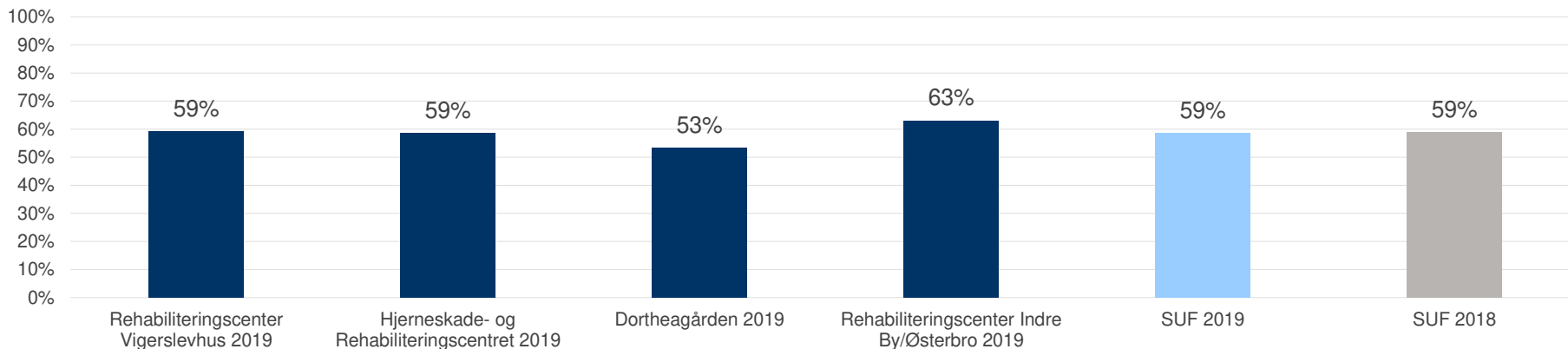
(Andel, som svarer "Ja")



Under opholdet

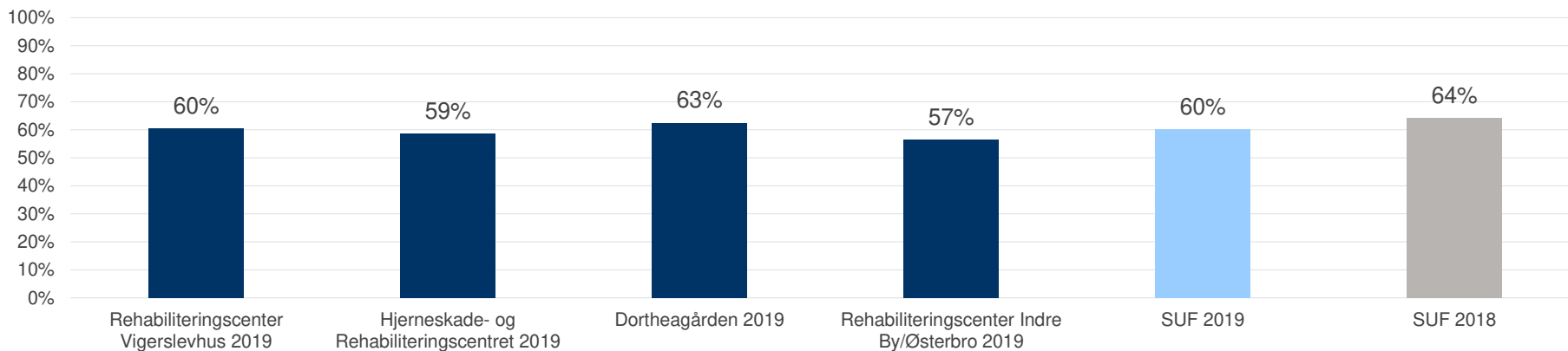
Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?

Svarkategorien "Ikke relevant da borger allerede havde en plan fra fx hospital" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



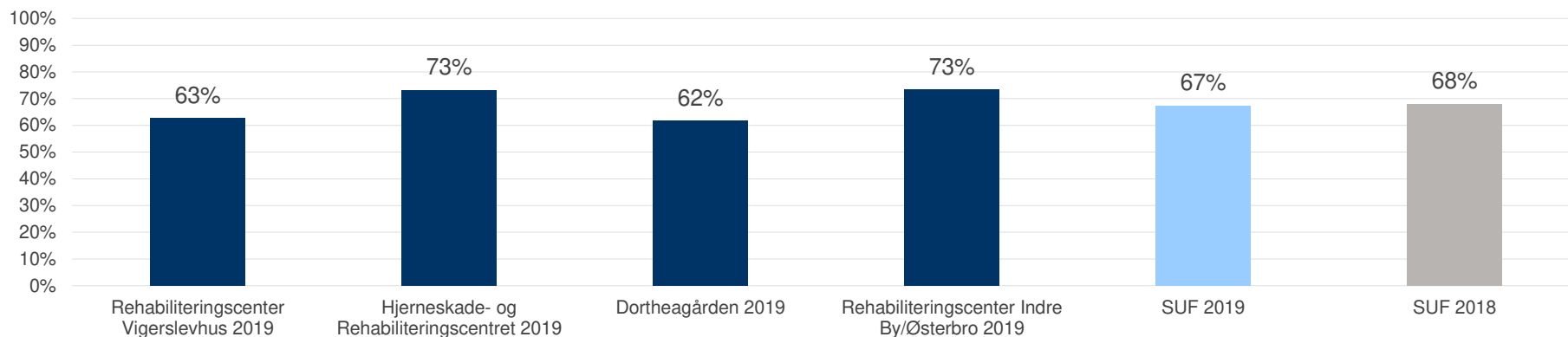
Nåede du de mål, som du havde planlagt sammen med medarbejderne under dit ophold?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?" (Andel, som svarer "Ja")



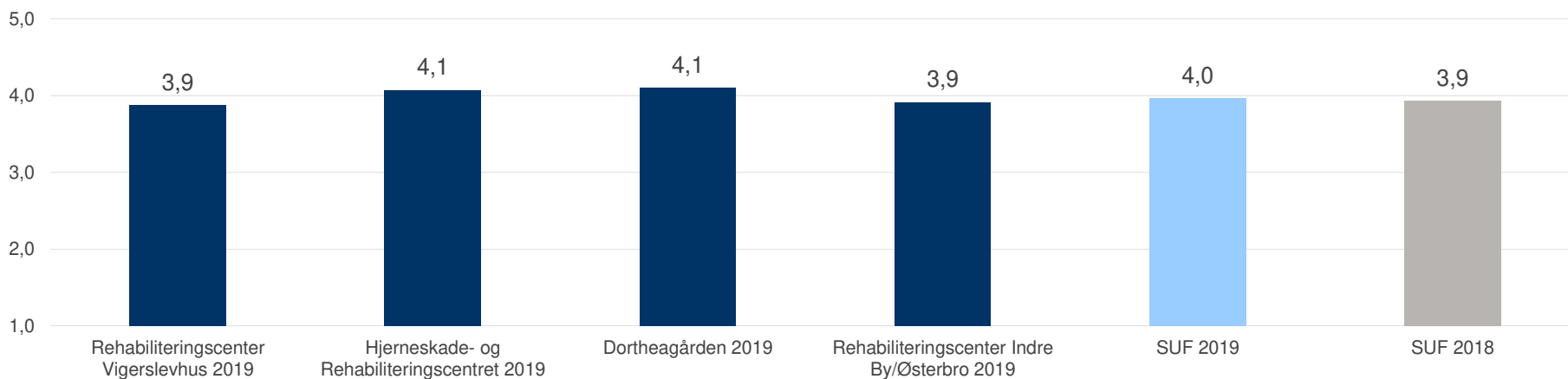
Brugte du mulighederne for at træne selv under dit ophold? ("træne selv" henviser til træningen og øvelserne, der er beskrevet i borgerens genoptræningsplan)

(Andel, som svarer "Ja")



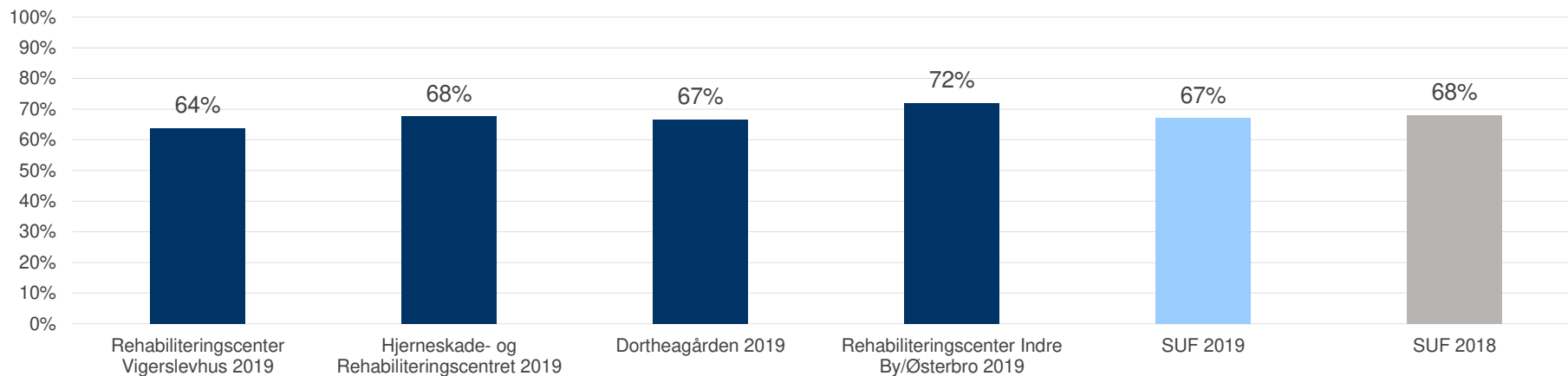
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din egen indsats under dit ophold?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



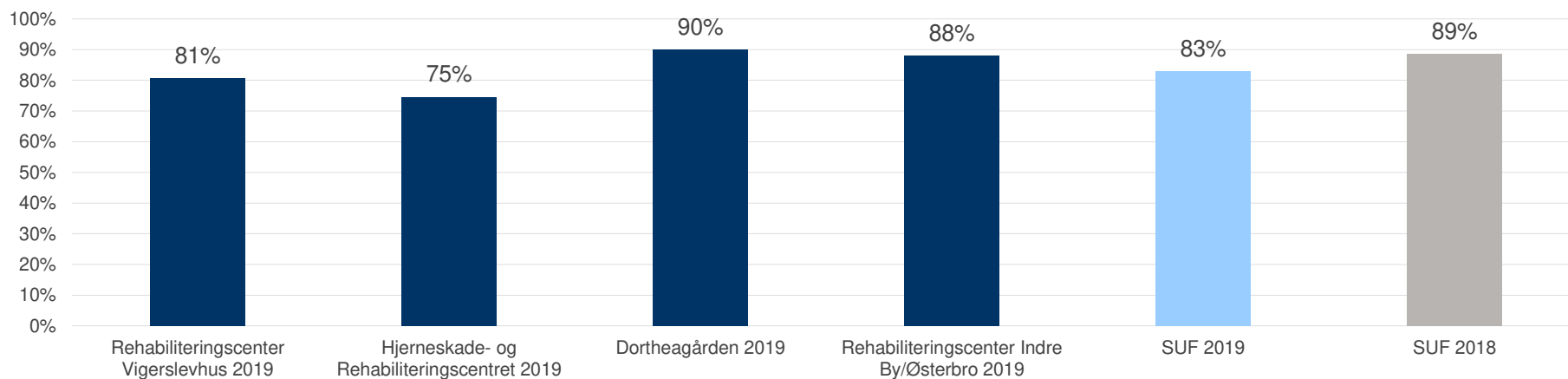
Oplevede du en god virkning og effekt af din træning?

(Andel, som svarer "Ja")



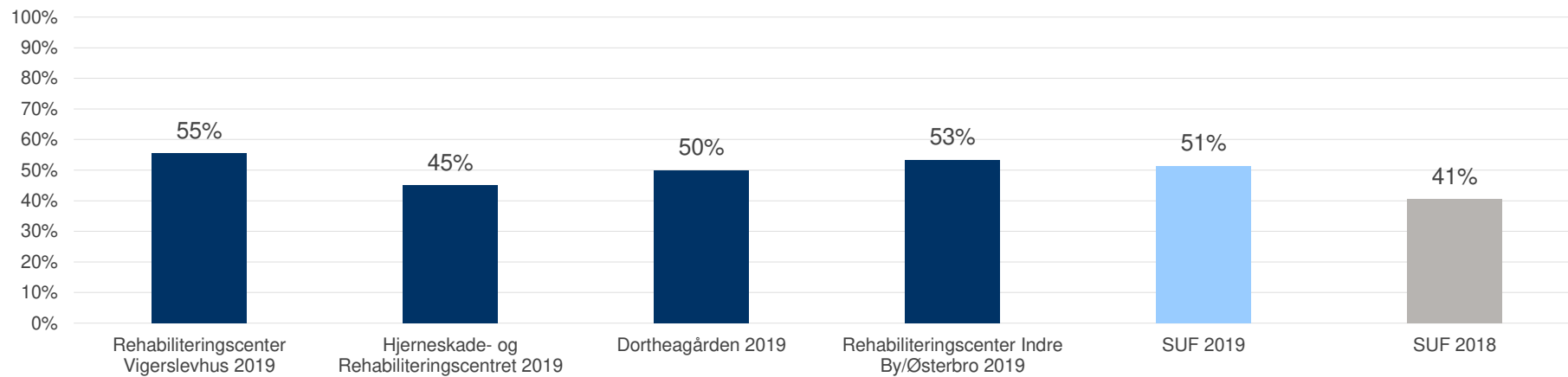
Følte du dig tryk, mens du var på opholdet?

(Andel, som svarer "Ja")



Fik du tilstrækkelig information om den medicin, du fik under opholdet?

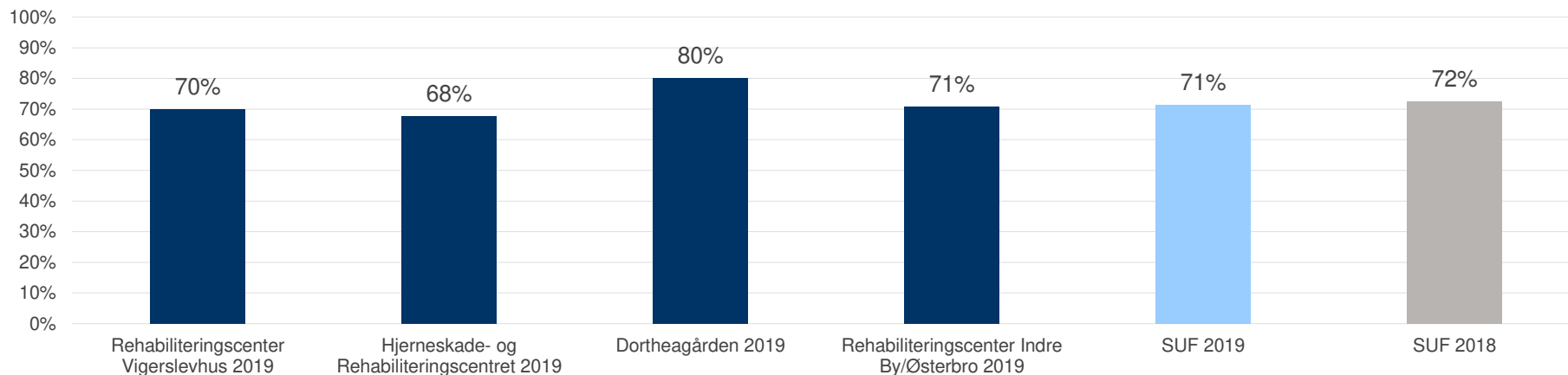
(Andel, som svarer "Ja")



Medarbejderne

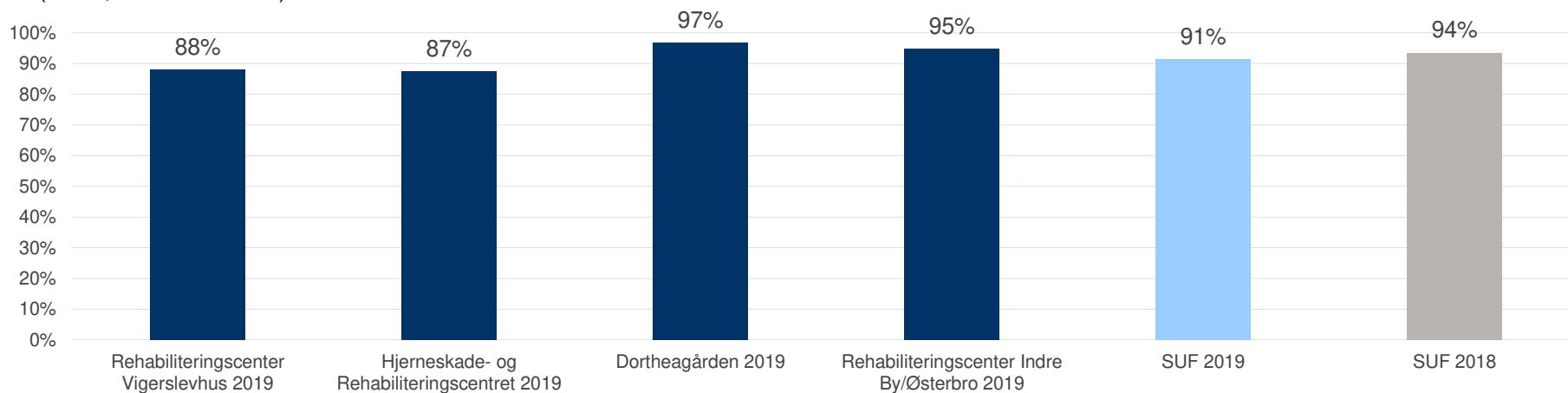
Havde du en eller flere gennemgående medarbejdere under opholdet?

(Andel, som svarer "Ja")



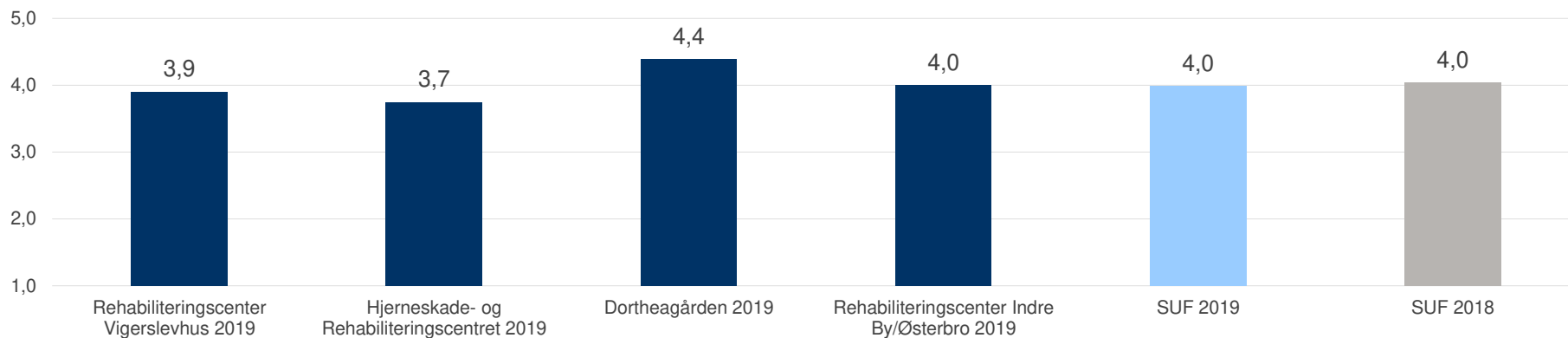
Var medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?

(Andel, som svarer "Ja")



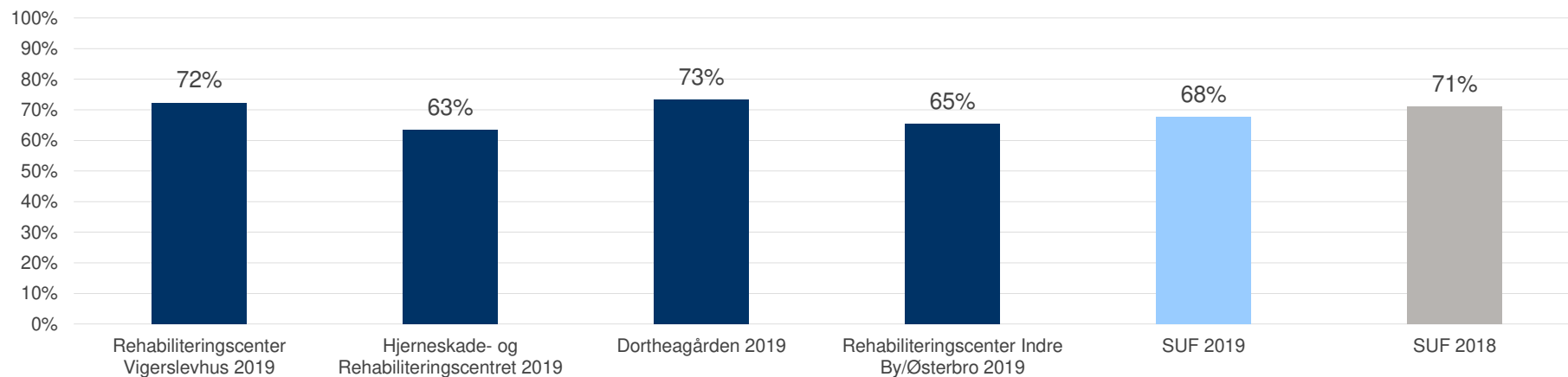
Hvor tilfreds eller utilfreds var du med medarbejdernes indsats i forhold til at guide og støtte dig under opholdet?

(Besvarelserne er omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score)



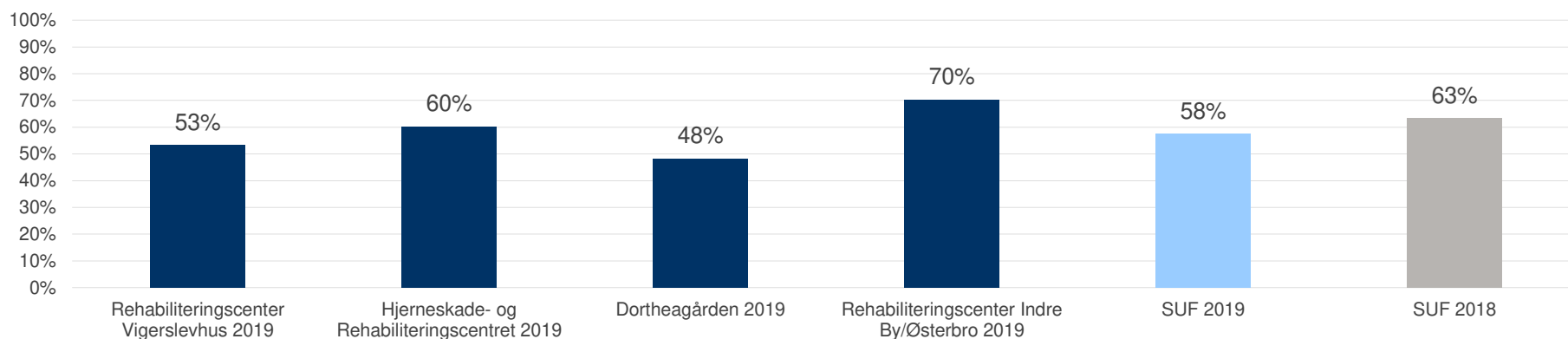
Motiverede medarbejderne dig til at klare flest mulig dagligdags ting selv?

(Andel, som svarer "Ja")



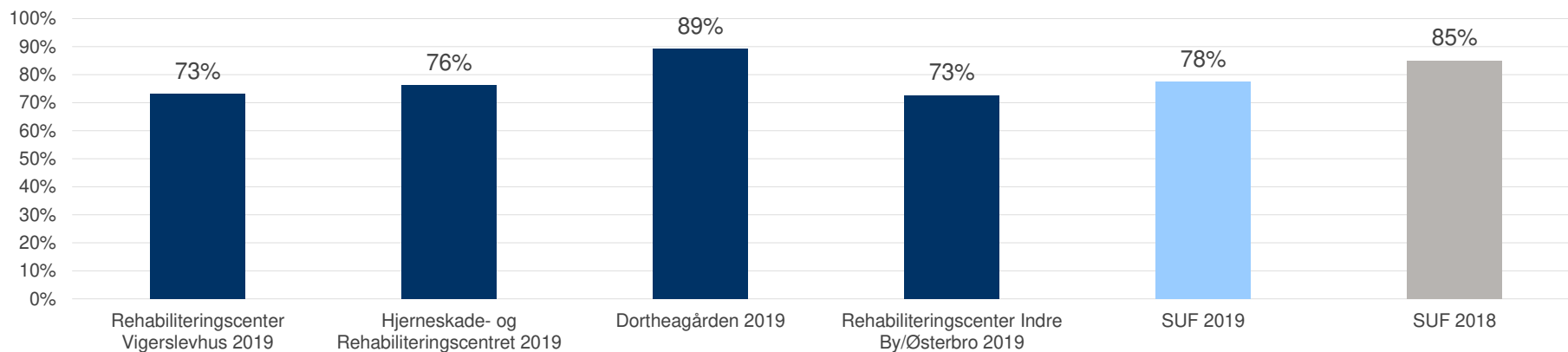
Fortalte du medarbejderne om særlige behov i forhold til din behandling, pleje og genoptræning?

Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



Lyttede medarbejderne til dig og dine behov for behandling, pleje og genoptræning?

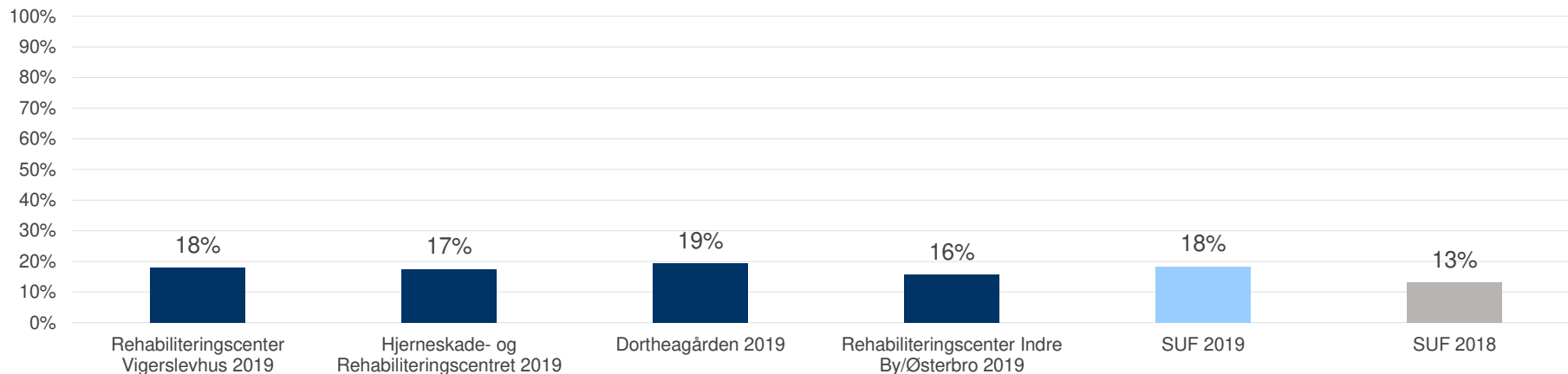
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Fortalte du medarbejderne om særlige behov i forhold til din behandling, pleje og genoptræning?" Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



Pårørende

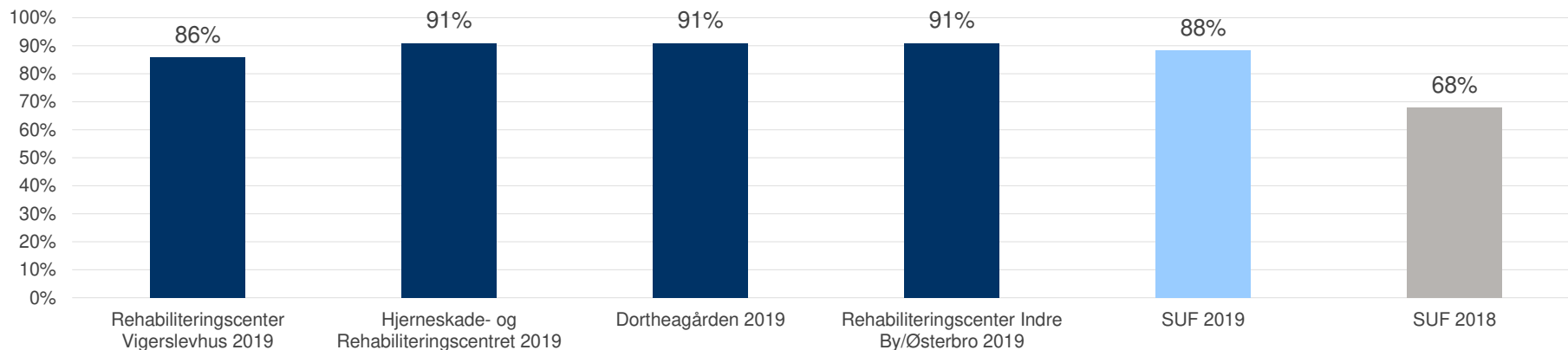
Havde du behov for personalets hjælp til at tage kontakt til dine pårørende?

Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



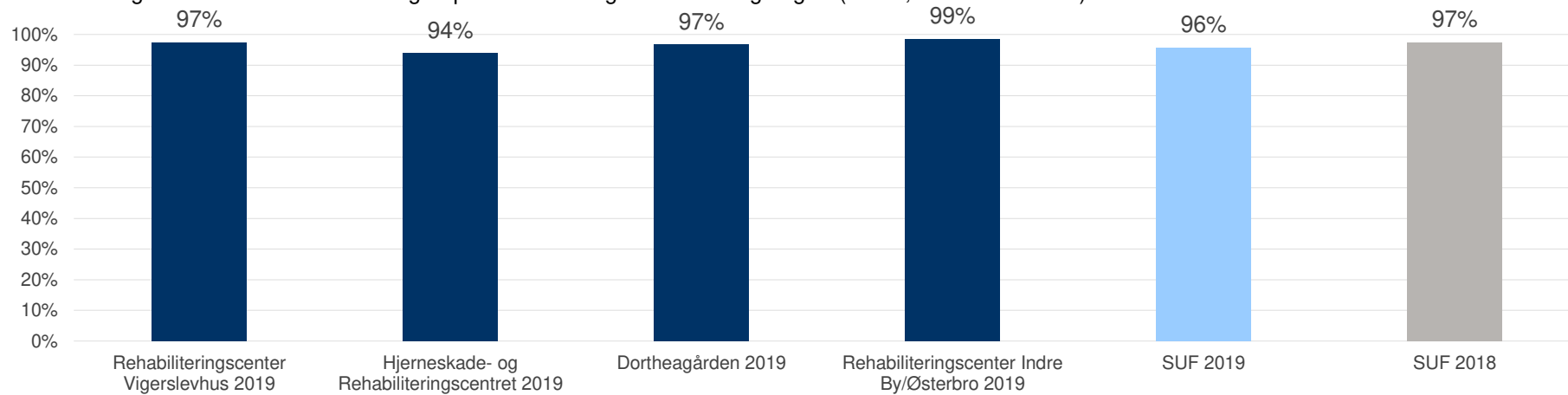
Tilbød medarbejderne at tage kontakt til dine pårørende eller andre nærmeste under opholdet?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Havde du behov for personalets hjælp til at tage kontakt til dine pårørende?" Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



Var der gode muligheder for at have pårørende på besøg?

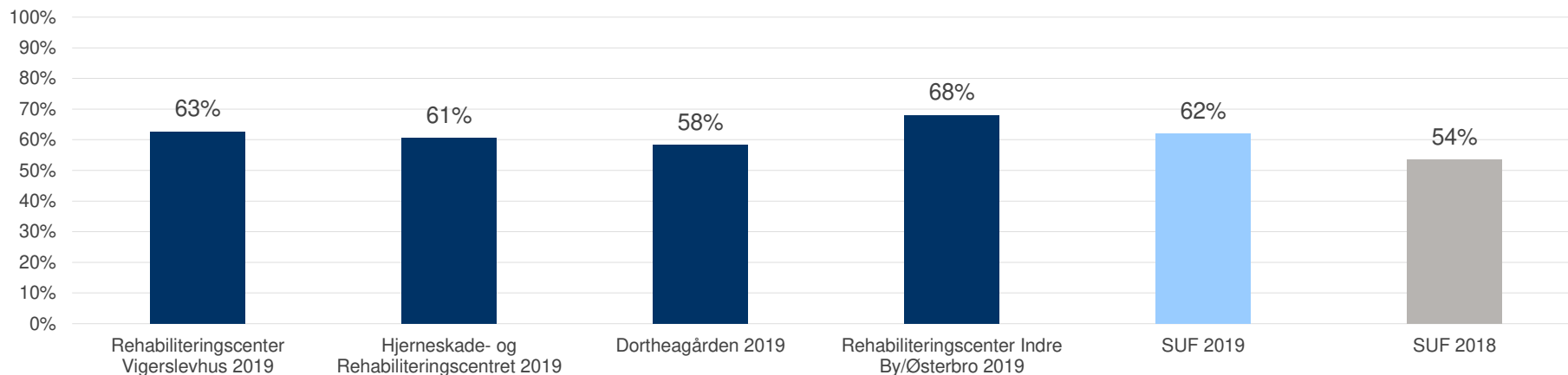
Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



Afslutning på opholdet

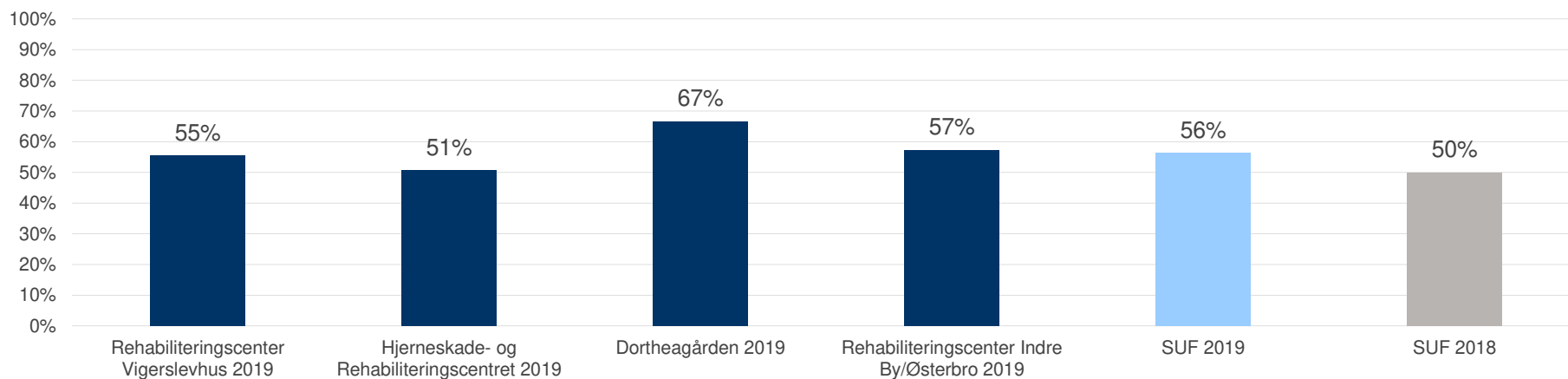
Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske, når du kom hjem?

(Andel, som svarer "Ja")



Fik du vejledning i, hvordan du vedligeholder det du lærte under opholdet?

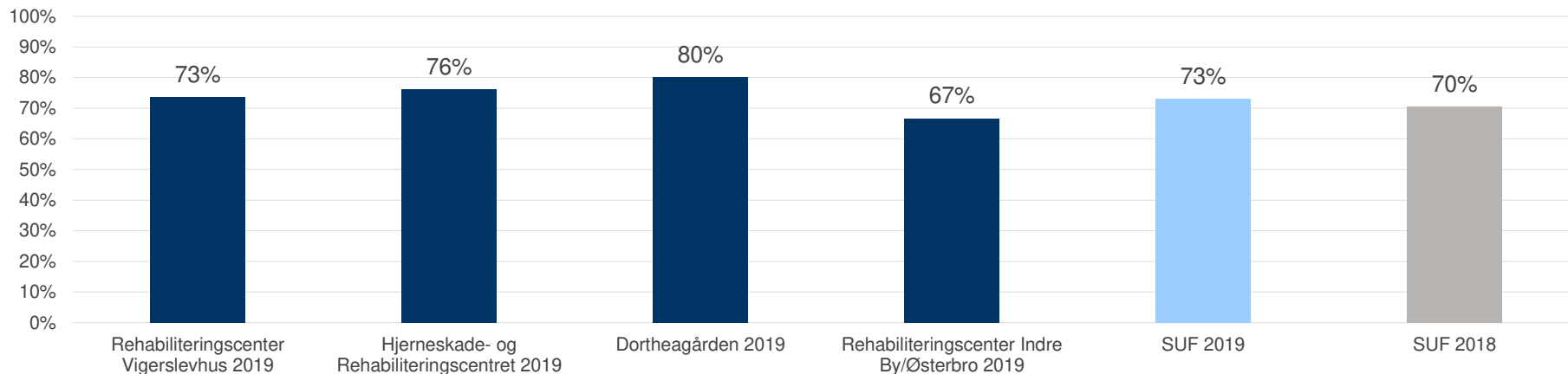
(Andel, som svarer "Ja")



Efter opholdet

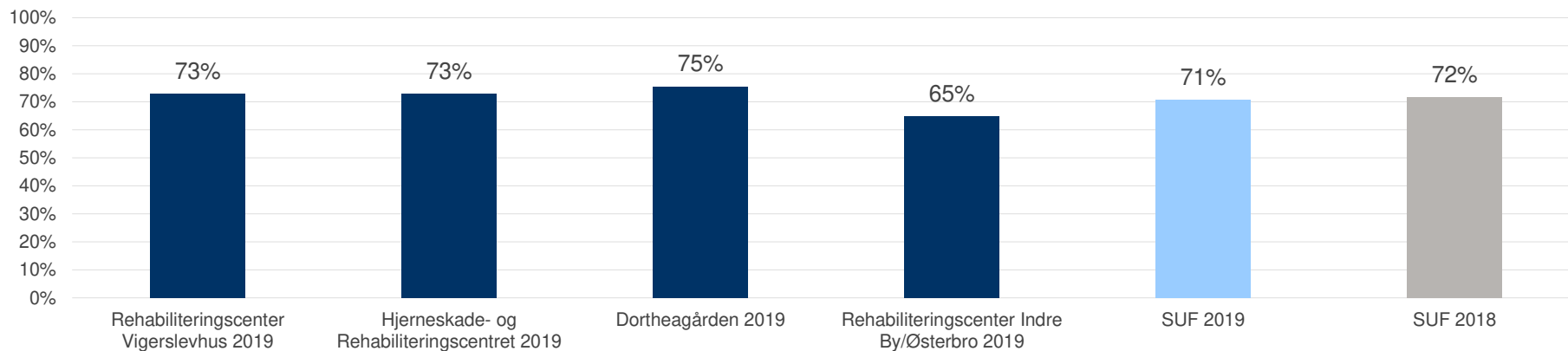
Fortsatte du med at træne efter, du kom hjem fra rehabiliteringscentret?

(Andel, som svarer "Ja")



Oplevede du at få den hjælp og støtte, som du har behov for efter du kom hjem?

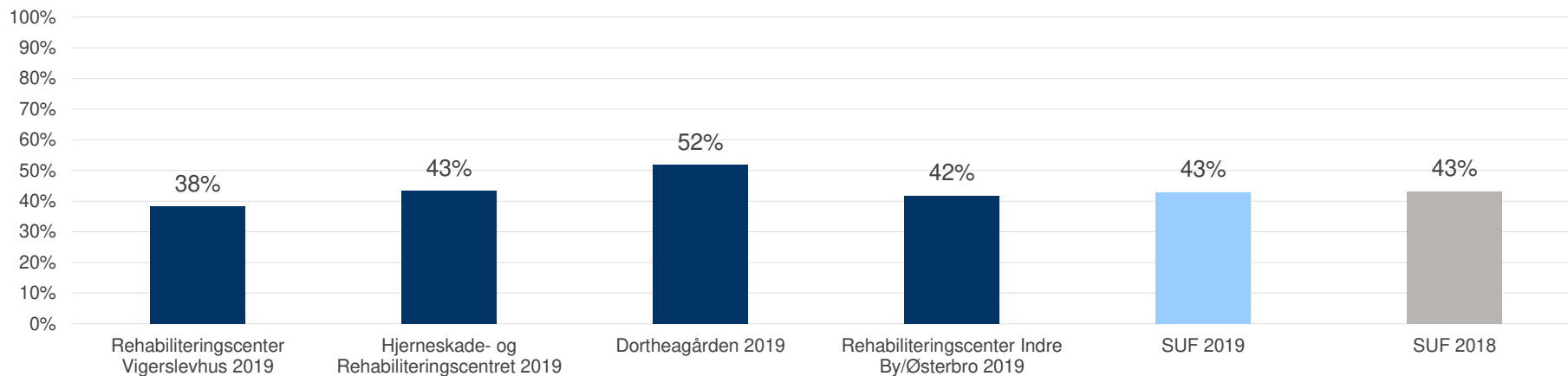
Svarkategorien "Ikke relevant har ikke en visiteret/aftale om støtte og hjælp" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")



Opholdets virkning og effekt

Er det lettere for dig at klare dine daglige gøremål nu, end det var inden dit ophold?

Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen (Andel, som svarer "Ja")

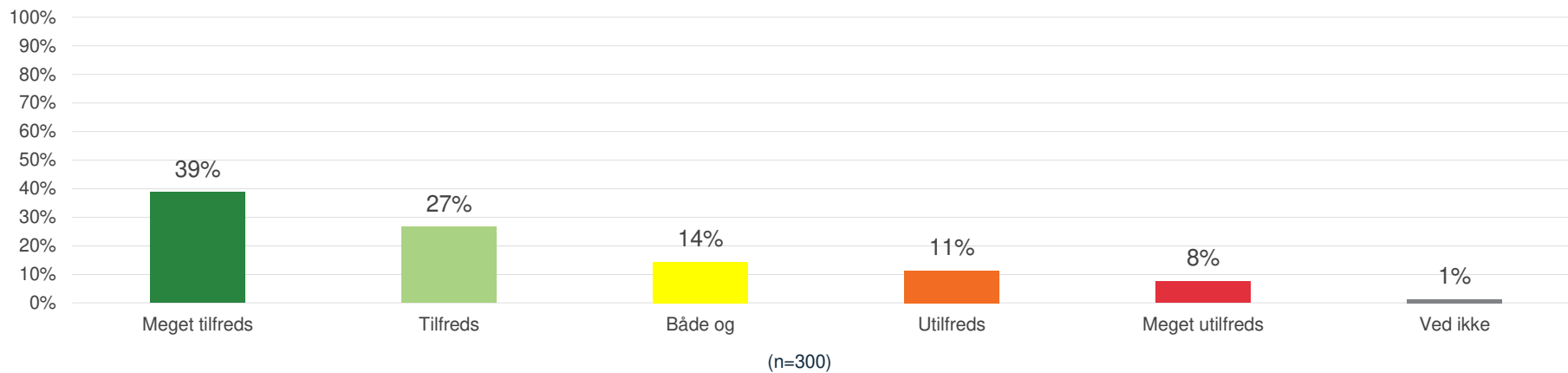


Svarfordelinger på alle spørgsmål

I den anden del af rapporten ses alle resultater gentaget, men hvor de enkelte svarfordelinger fremgår samlet set. Her vises resultaterne primært med farverne grøn, gul og rød, som er en graduering, hvor grøn er det mest positive svar og rød er det mest negative svar. I de tilfælde, hvor man ikke kan rangere svarkategorierne efter denne logik, er svarfordelingerne vist med blå farver.

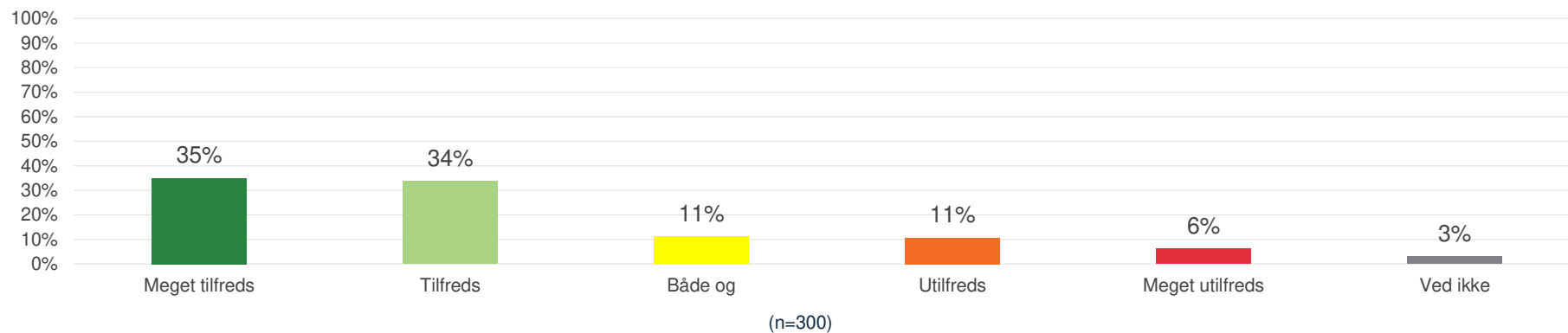
Samlet tilfredshed

Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit rehabiliteringsophold?



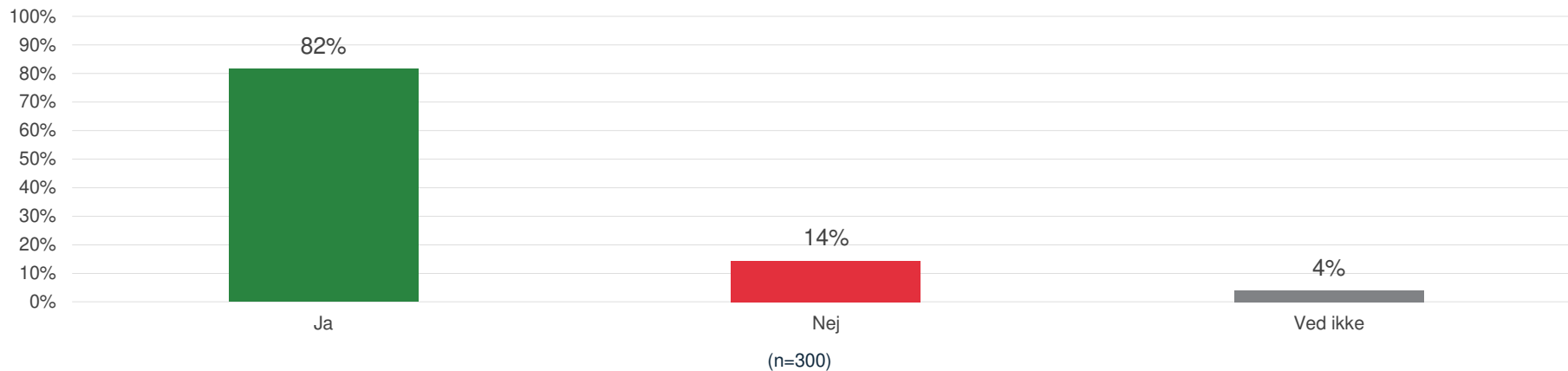
Overgangen til Rehabiliteringscentret

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med overgangen fra (hospitalet/dit eget hjem) til rehabiliteringscentret?

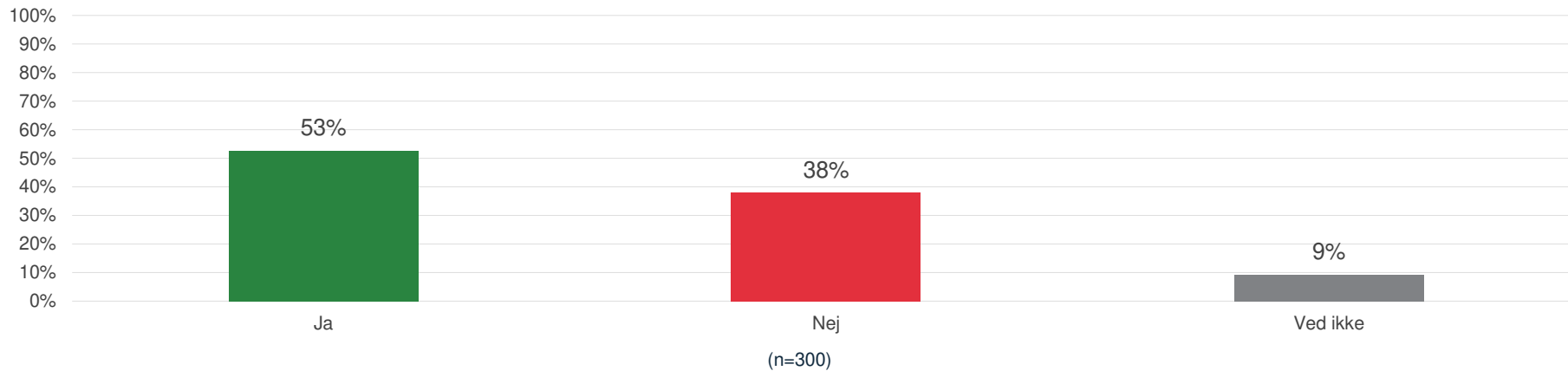


Modtagelsen

Følte du dig ventet og velkommen, da du ankom til rehabiliteringscentret?



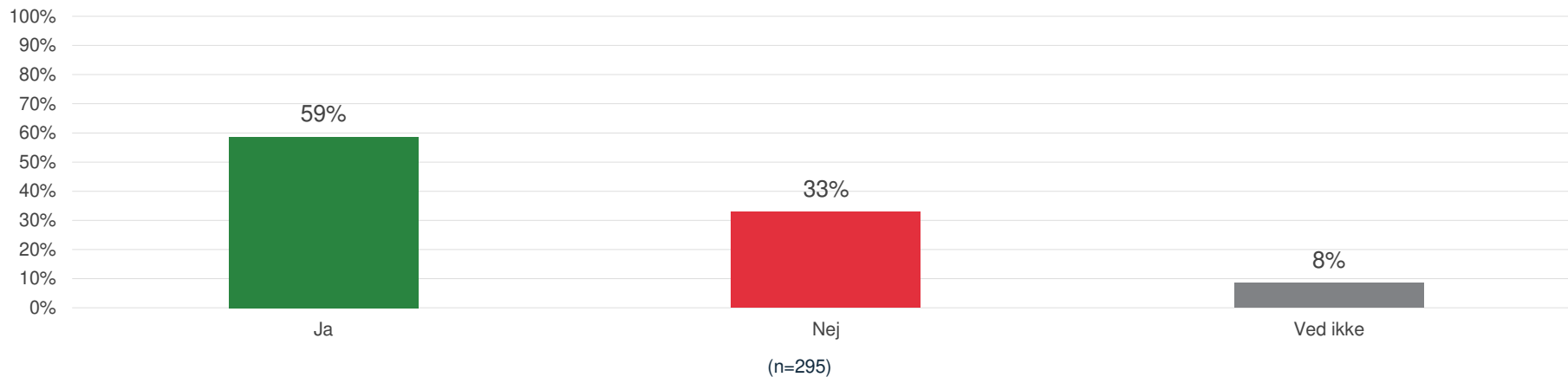
Blev du informeret om, hvad der skulle ske de første dage af dit ophold?



Under opholdet

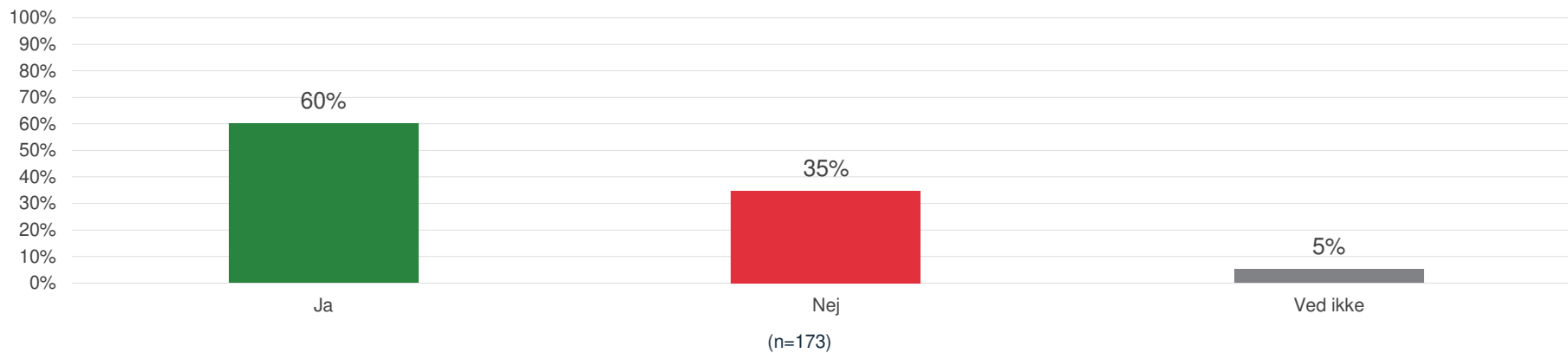
Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?

Svarkategorien "Ikke relevant da borger allerede havde en plan fra fx hospital" indgår ikke i beregningen

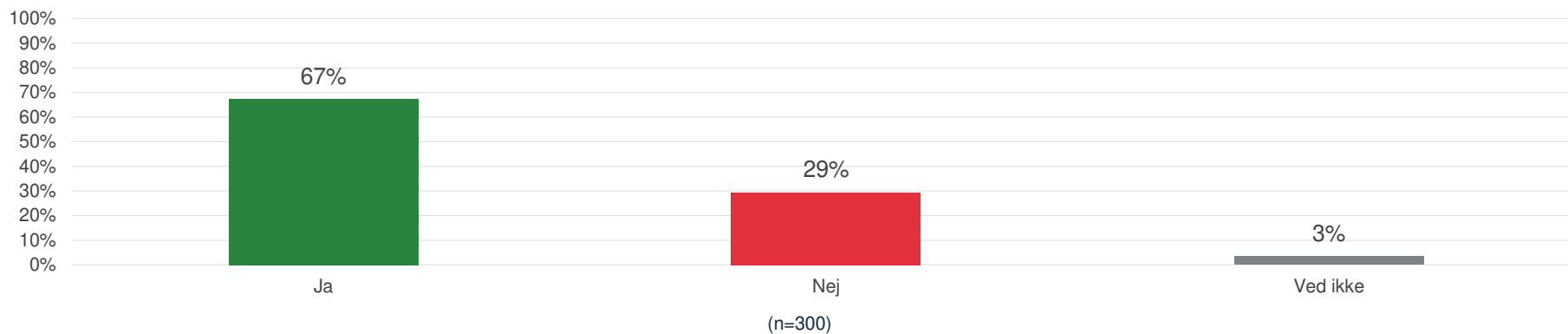


Nåede du de mål, som du havde planlagt sammen med medarbejderne under dit ophold?

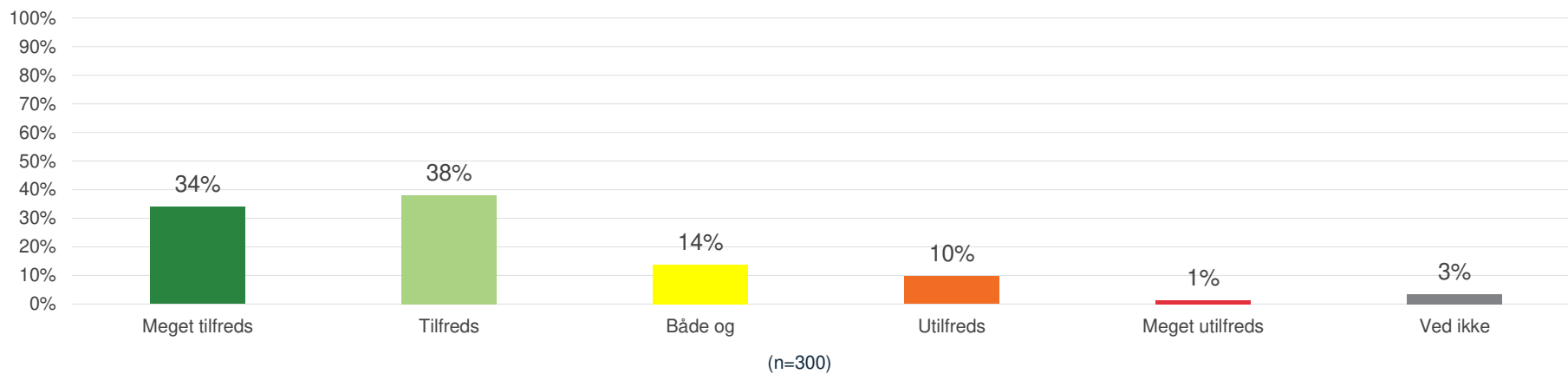
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit ophold?"



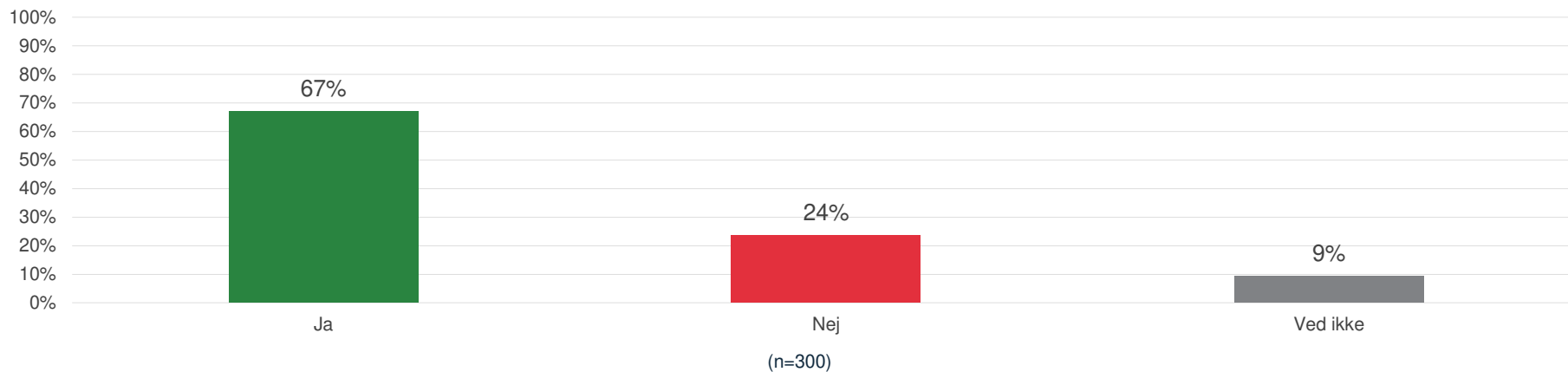
Brugte du mulighederne for at træne selv under dit ophold? ("træne selv" henviser til træningen og øvelserne, der er beskrevet i borgerens genoptræningsplan)



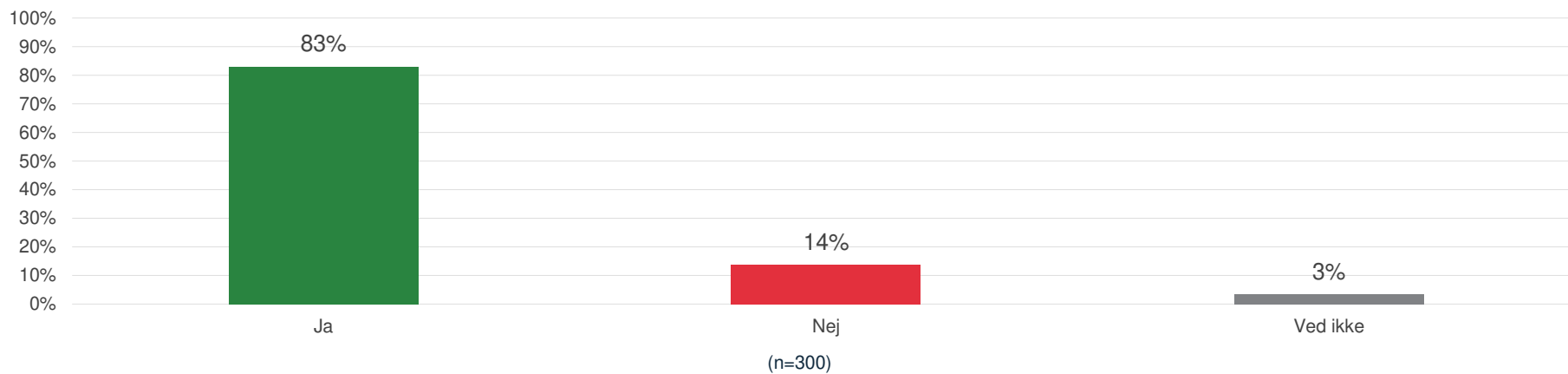
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din egen indsats under dit ophold?



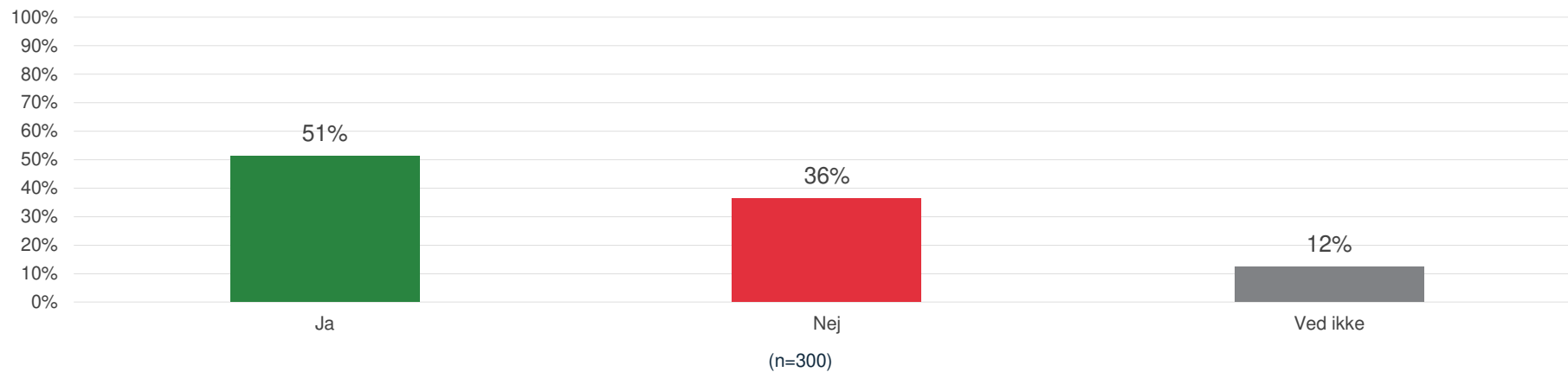
Oplevede du en god virkning og effekt af din træning?



Følte du dig tryk, mens du var på opholdet?

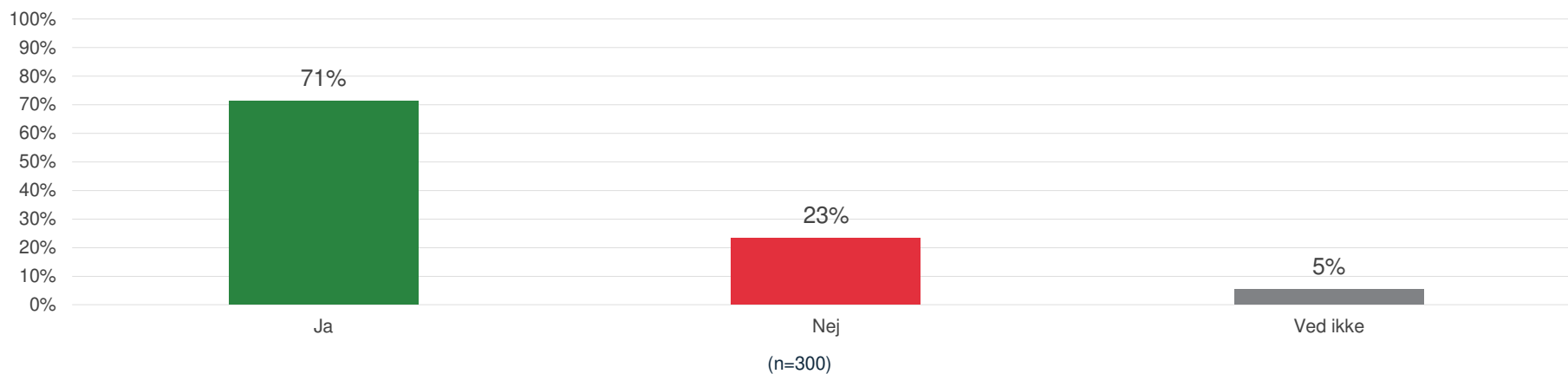


Fik du tilstrækkelig information om den medicin, du fik under opholdet?

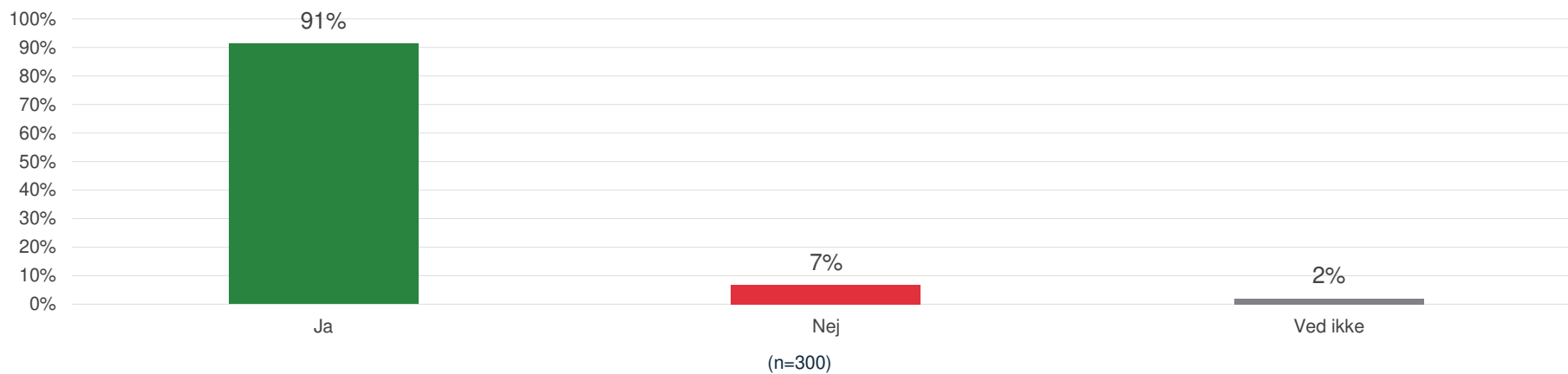


Medarbejderne

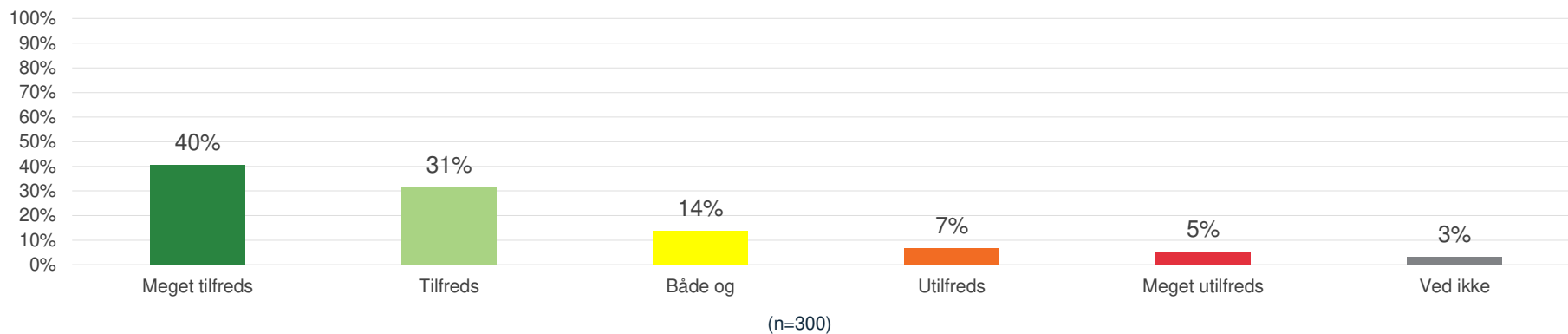
Havde du en eller flere gennemgående medarbejdere under opholdet?



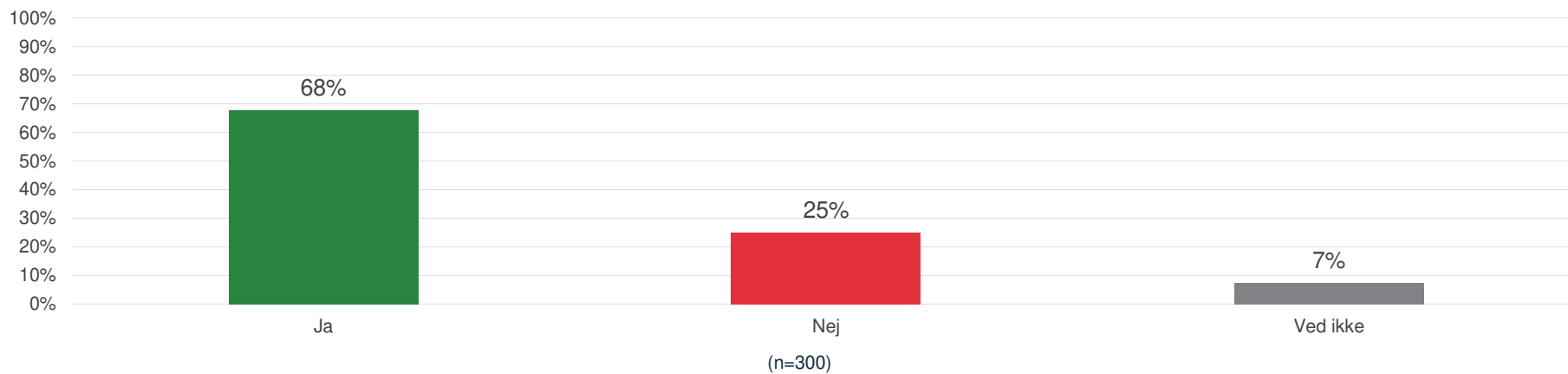
Var medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?



Hvor tilfreds eller utilfreds var du med medarbejdernes indsats i forhold til at guide og støtte dig under opholdet?

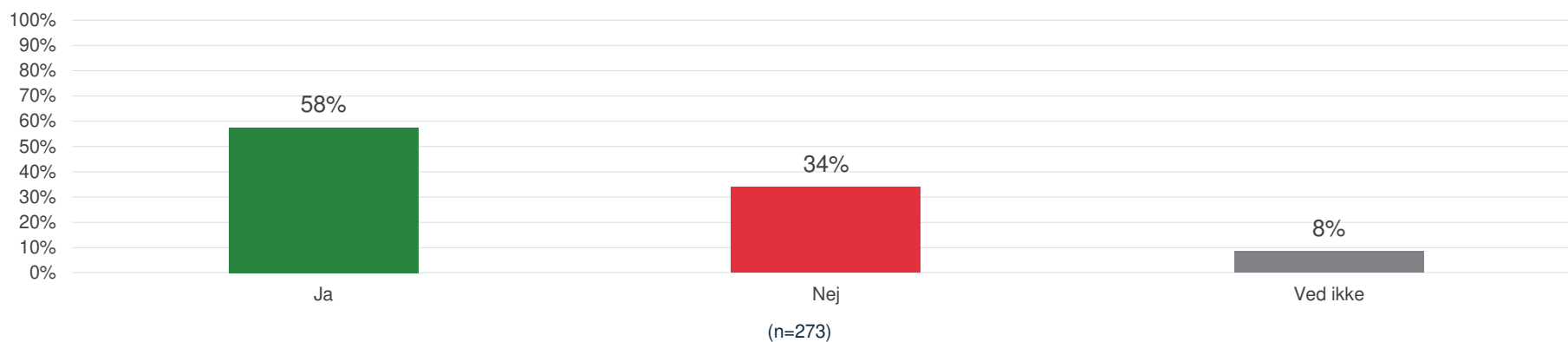


Motiverede medarbejderne dig til at klare flest mulig dagligdags ting selv?



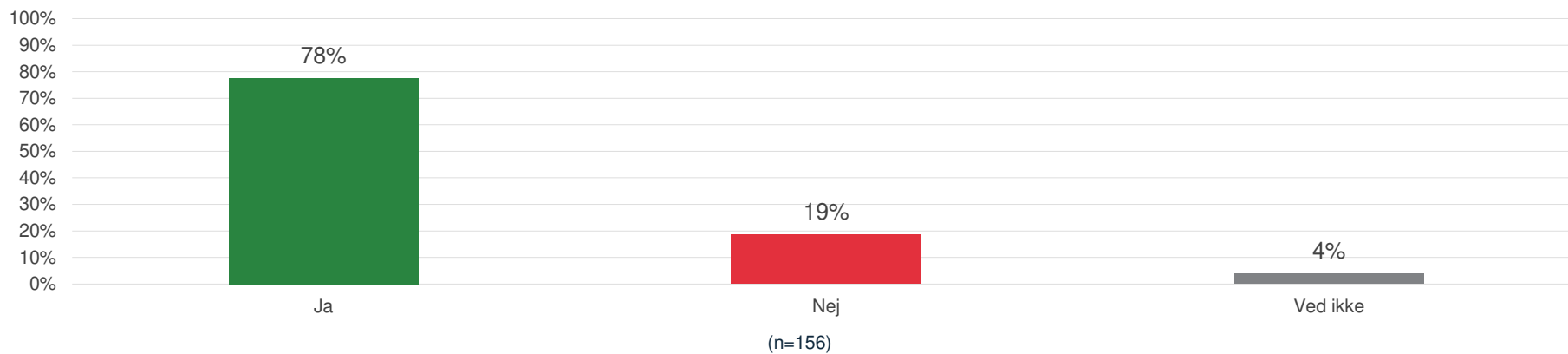
Fortalte du medarbejderne om særlige behov i forhold til din behandling, pleje og genoptræning?

Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen



Lyttede medarbejderne til dig og dine behov for behandling, pleje og genoptræning?

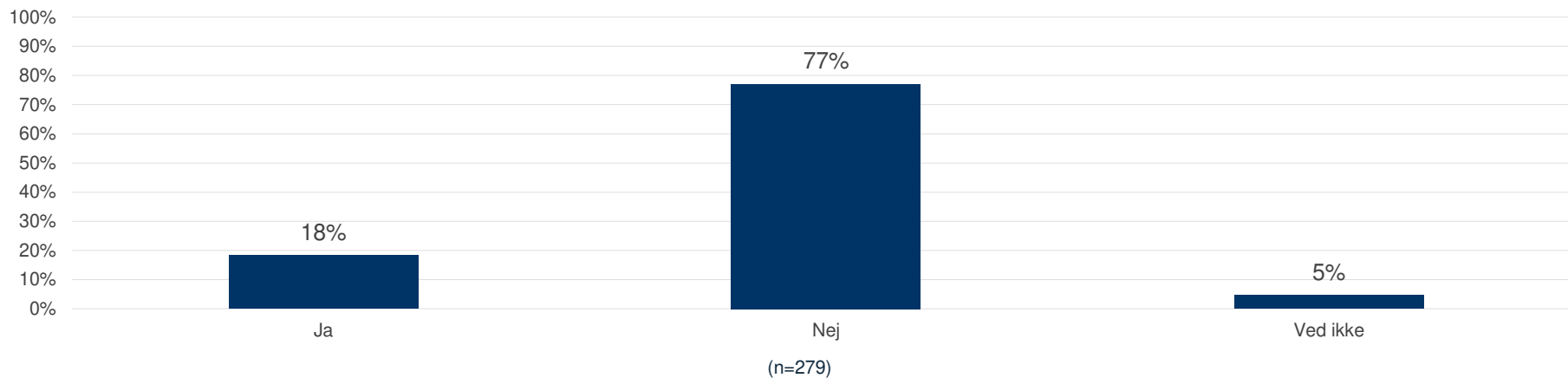
Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Fortalte du medarbejderne om særlige behov i forhold til din behandling, pleje og genoptræning?" Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen



Pårørende

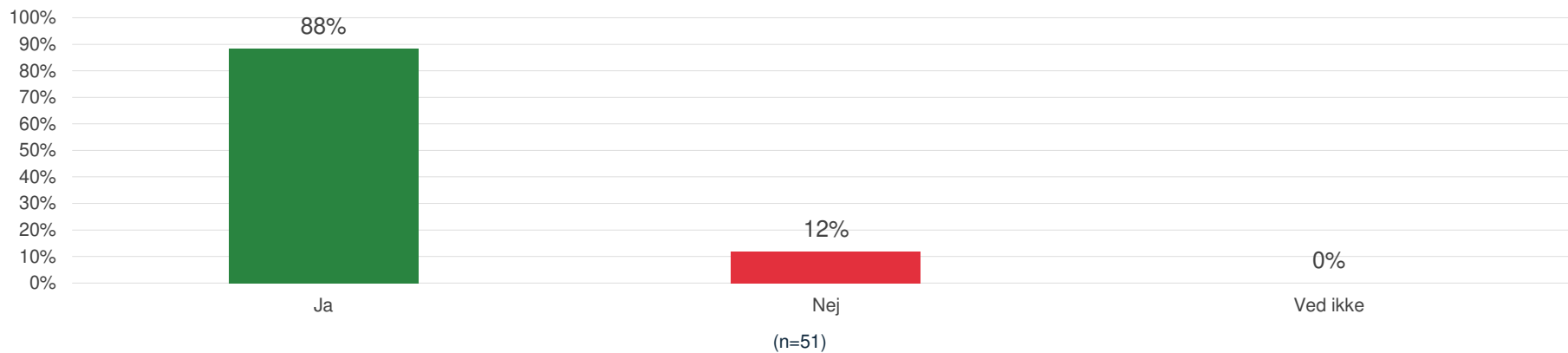
Havde du behov for personalets hjælp til at tage kontakt til dine pårørende?

Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen



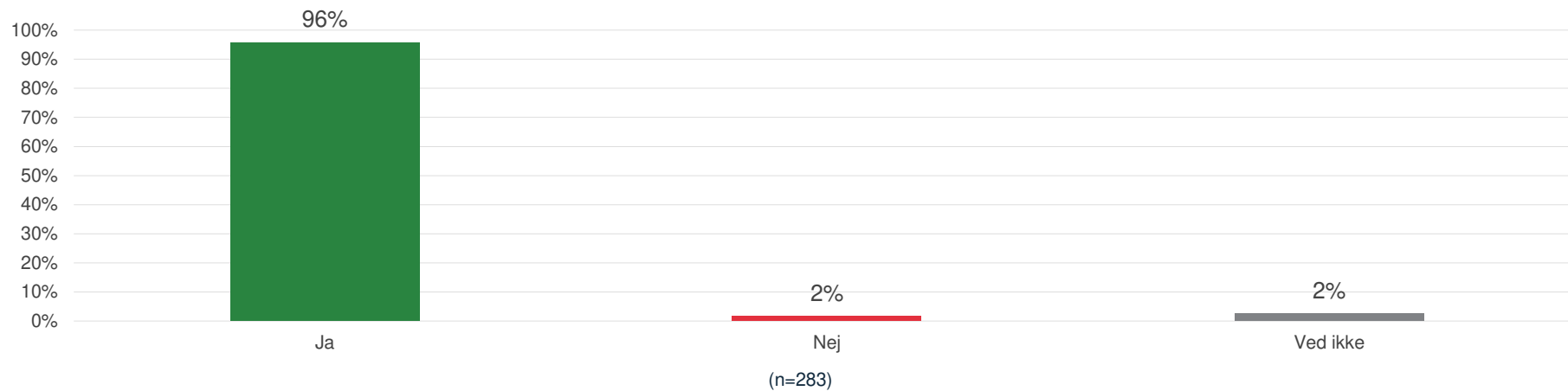
Tilbød medarbejderne at tage kontakt til dine pårørende eller andre nærmeste under opholdet?

Kun stillet til personer, der har svaret "Ja" til spørgsmålet "Havde du behov for personalets hjælp til at tage kontakt til dine pårørende?" Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen



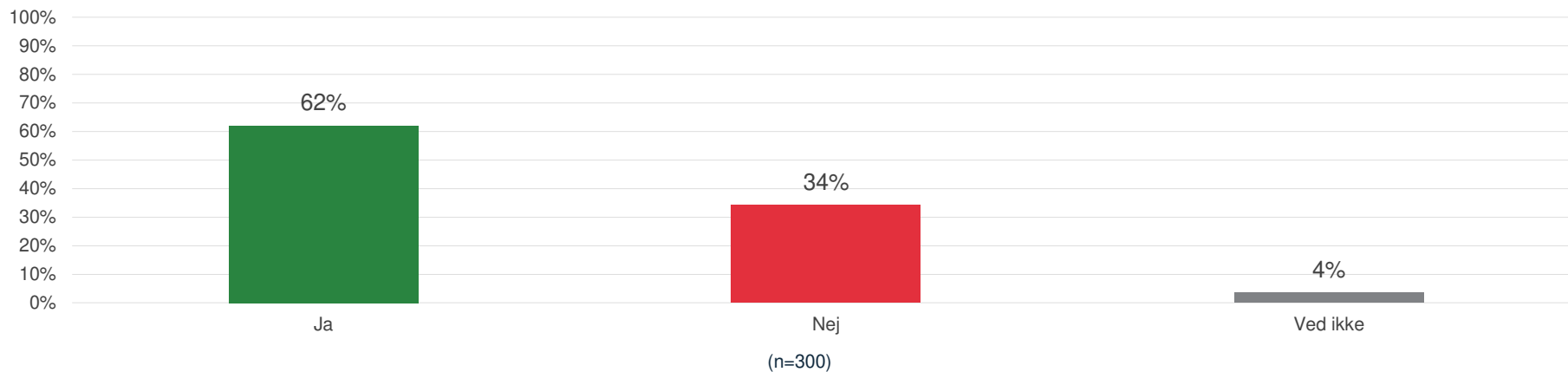
Var der gode muligheder for at have pårørende på besøg?

Svarkategorien "Ikke relevant/Har ingen pårørende" indgår ikke i beregningen

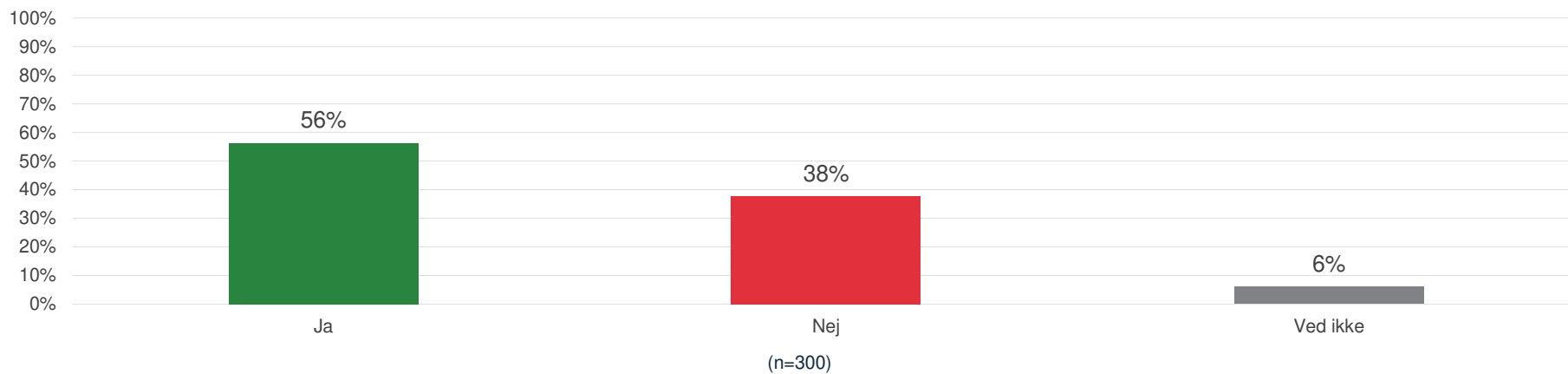


Afslutning på opholdet

Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske, når du kom hjem?

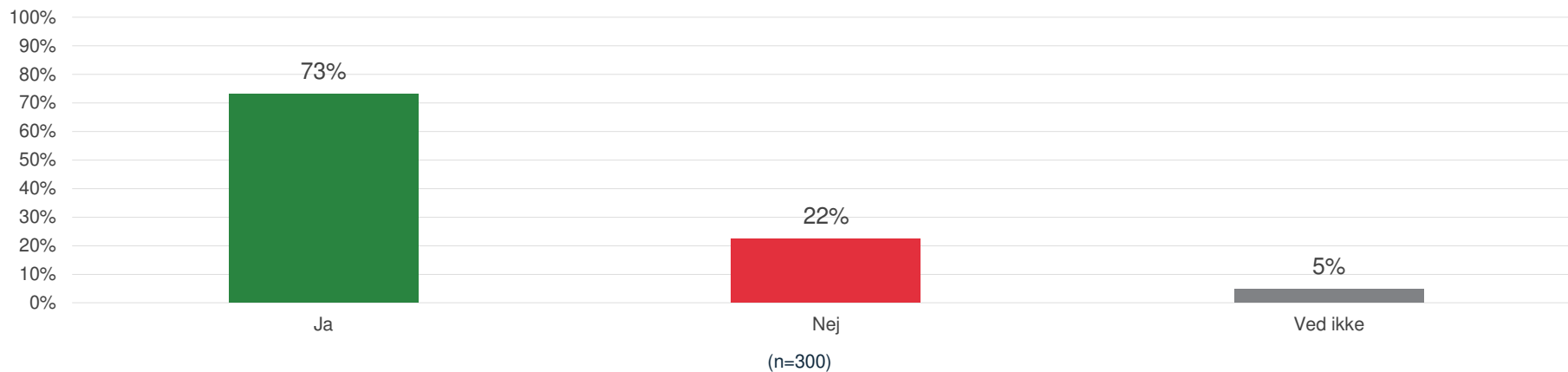


Fik du vejledning i, hvordan du vedligeholder det du lærte under opholdet?



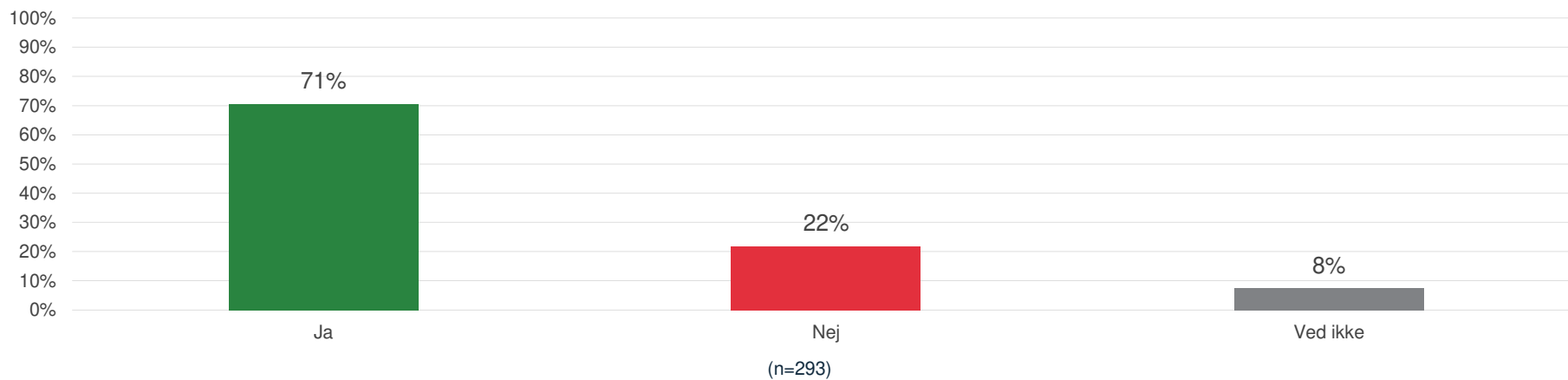
Efter opholdet

Fortsatte du med at træne efter, du kom hjem fra rehabiliteringscentret?



Oplevede du at få den hjælp og støtte, som du har behov for efter du kom hjem?

Svarkategorien "Ikke relevant har ikke en visiteret/aftale om støtte og hjælp" indgår ikke i beregningen



Opholdets virkning og effekt

Er det lettere for dig at klare dine daglige gøremål nu, end det var inden dit ophold?

Svarkategorien "Ikke relevant" indgår ikke i beregningen

