



Til Sundheds- og Omsorgsudvalget, udvalgmøde 8. februar 2018

24. januar 2018

Bilag 1: Opsummering af resultater fra BRUS 2017

Sagsnr.
2018-0042800

Dette notat præsenterer centrale resultater fra forvaltningens brugerundersøgelser i 2017. Der er gennemført undersøgelser på følgende otte områder:

Dokumentnr.
2018-0042800-1

Sagsbehandler
Claus Bo Hansen

1. Hjemmepleje
2. Plejecentre
3. Pårørende til beboere på plejecentre
4. Aktivitetstilbud
5. Center for Kræft og Sundhed
6. Almene Rehabiliteringscentre og Akutplejeenhed
7. Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse
8. Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre.

Indledningsvist præsenteres resultatet af den *samlede tilfredshed* for alle undersøgelserne. Figuren nedenfor viser, at resultaterne stort set er stabile fra år til år.

Samlet tilfredshed					
Score (1-5, hvor 5 er højest)	2013	2014	2015	2016	2017
Hjemmepleje	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0
Plejecentre	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4
Pårørende på plejecentre	-	-	-	3,9	4,0
Aktivitetstilbud	4,6	4,6	4,6		4,6
Center for Kræft og Sundhed	-	4,5	-	4,7	4,7
Rehabiliteringscentre og APE	-	-	-	4,0	3,9
Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse	-	-	-	-	4,5
Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre	-	-	-	-	4,1

Resultater vises som gennemsnit på en skala fra 1-5, hvor 5 er det mest positive resultat, der kan opnås.

* Undersøgelserne om forebyggelsesforløb og genoptræningsforløb har begge gennemgået større indholdsmæssige ændringer i forbindelse med en organisatorisk omlægning af indsatserne. Undersøgelsen fra 2017 kan derfor ikke sammenlignes med resultaterne fra tidligere års undersøgelser.

Sundheds- og Omsorgsudvalget har i 2012 vedtaget et politisk mål om, at den samlede tilfredshed skal ligge på mindst 4,2 på en skala fra 1-5.

Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40, Bygning I, 1. sal
2200 København N

EAN nummer
5798009290663

Tallene viser, at målet i 2017 er nået på følgende områder; plejecentre (beboere), aktivitetstilbud, Center for Kræft og Sundhed samt forebyggelsesforløb. Tilfredsheden med hjemmepleje ligger fortsat lidt under målet. Det samme gælder for undersøgelsen af genoptræningsforløb, undersøgelsen af rehabiliteringscentre og Akutplejeenheden og undersøgelsen blandt pårørende til beboere i plejebolig.

I det følgende opsummeres resultater fra de otte brugerundersøgelser.

1. Hjemmepleje

Brugerundersøgelsen for hjemmepleje er gennemført blandt Københavns Kommunes hjemmeplejemodtagere i alderen fra og med 65 år. Der er interviewet i alt 2.538 borgere.

Tallene her under viser udviklingen på udvalgte nøglespørgsmål for hjemme- og sygeplejen i perioden 2014-2017. Som det ses har udviklingen været stabil på alle områderne. Der sammenlignes desuden med resultatet for den private leverandør i 2017.

Røde og grønne pile (↑↓) markerer om ændringen er statistisk signifikant sammenlignet med det foregående år.

Udvalgte nøglespørgsmål om tilfredshed					
Score (1-5)	2014	2015	2016	2017	Privat lev.
Samlet tilfredshed	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
Sygepleje	4,4	4,4	4,4	4,4	-
Praktisk hjælp	3,9	3,8↓	3,9	3,9	3,9
Personlig pleje	4,3	4,3	4,3	4,2	4,4
Hjelperne alt i alt	4,2	4,1	4,2	4,1	4,1
Madordning	4,0	3,9	3,9	3,9	-
Indkøbsordning	3,9↑	4,4↑	4,2	4,3	-

Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive resultat.

Tabellen nedenfor viser et udvalg af centrale spørgsmål fra hjemmeplejeundersøgelsen:

Spørgsmål om hjælpen og hjælperne				
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	Privat lev.
Får du den hjemmepleje, som du har brug for, så du kan klare hverdagen?	75%	75%	73%	69%
Tager hjælperne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	70%	69%	69%	71%
Løser hjælperne generelt de opgaver hos dig, som DU ønsker at få hjælp til?	70%	67%↓	67%	68%
Er hjælperne venlige overfor dig?	95%	94%	95%	96%
Når du får besøg i dit hjem af forskellige medarbejdere, fx visitator, sygeplejerske, hjemmehjælperne eller terapeuter, ved du så	81%	78%↓	79%	80%

Spørgsmål om hjælpen og hjælperne				
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	Privat lev.
oftest, hvorfor de kommer?				
Bliver du informeret, hvis hjælpen er forsinket eller skal flyttes til en anden dag?	57%↓	54%	53%	55%(+)
Bliver du informeret, hvis der kommer en anden hjælper, end dine faste hjælpere? (andel, svarer "ja ofte).	-	21%	19%	31%(+)
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	34%	38%↑	40%	53%(+)
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	43%	42%	42%	40%
Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig, uanset hvem der kommer?	-	66%	68%	65%

Der sammenlignes igen med tallene for den private leverandør, Hjemmehjælpen A/S. Det fremgår, at borgere, der har privat leverandør, er mere tilbøjelige til at svare, at "det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem". Ligeledes oplever borgere med privat leverandør, at de oftere bliver informeret, hvis der sker ændringer i forbindelse med deres hjælp.

Den stigning i andelen (til 40 %), der har afgivet dette svar, er primært "drevet" af de borgere, der har privat leverandør. Der ses dog også en positiv tendens hos gruppen af borgere med kommunal leverandør, hvor andelen, der svarer bekræftende på spørgsmålet er steget fra 33 % i 2016 til at udgøre 36 % i 2017.

Positiv udvikling i vurderingen af den rehabiliterende hjælp

De spørgsmål, der afdækker graden og effekten af den rehabiliterende hjælp viser signifikante forbedringer. Dette område var genstand for opmærksomhed ved resultaterne for 2016, fordi borgernes vurdering havde bevæget sig i en negativ retning på flere af de spørgsmål, der handler om, hvorvidt hjemmeplejens hjælp bidrager til at gøre borgerne mere selvhjulpne og dermed få mulighed for at opleve en større grad af frihed. "Borgeroplevet frihed i hjemmeplejen" blev derfor politisk vedtaget som strategisk fokusområde i marts 2017.

Resultaterne for spørgsmål, der omhandler vurderingen af den rehabiliterende hjælp ses af tabellen nedenfor.

Spørgsmål om rehabiliterende hjælp				
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	Privat lev.
Støtter hjælperne dig i at kunne klare flest mulige <u>dagligdags ting</u> selv?	45%	44%	60%↑	57%
Bliver du bedre til at klare flere <u>dagligdags ting</u> selv af at blive støttet af hjælperne?	47%	40%↓	55%↑	40%

Spørgsmål om rehabiliterende hjælp				
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017	Privat lev.
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af din <u>personlige pleje</u> selv?	52%	42%	53% ↑	49%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af din <u>personlige pleje</u> selv af at blive støttet af hjælperne?	60%	51% ↓	63% ↑	31%
Støtter hjælperne dig i at kunne klare mest muligt af <u>rengøringen</u> selv?	25%	23%	71% ↑	37%
Bliver du bedre til at klare mest mulig af <u>rengøringen</u> selv af at blive støttet af hjælperne?	18%	15%	28% ↑	27%
Betyder den hjælp du får, at du bedre kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	70%	58% ↓	64% ↑	61%

Forskelle på tværs af lokalområder og hjemmeplejegrupper

Brugerundersøgelsen viser enkelte forskelle i de samlede resultater på tværs af de fem lokalområder, dog uden markante tendenser.

Der ses igen i 2017 relativt store forskelle på tværs af de enkelte hjemmeplejegrupper. Spredningen er fordelt over bydelene, således at der både er hjemmeplejegrupper, der trækker gennemsnittet op og ned indenfor de enkelte lokalområder.

2. Plejecentre

Brugerundersøgelsen for plejebolig er baseret på 1.052 interview med beboere på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens plejecentre. Tallene her under viser udviklingen på udvalgte nøglespørgsmål for perioden 2013-2017. På de overordnede temaer har udviklingen primært været stabil, med undtagelse af tilfredsheden med maden, der har svinget lidt.

Udvalgte nøglespørgsmål					
Score (1-5)	2013	2014	2015	2016	2017
Samlet tilfredshed	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4
Personalet	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Praktisk hjælp og personlig pleje	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3
Maden	3,8	3,6 ↓	3,9 ↑	3,9	3,9

Her under ses resultater på en række udvalgte spørgsmål. Som det fremgår, er besvarelsesandelene uændret i 2017 på alle områderne.

Udvalgte spørgsmål			
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017
Får du den hjælp, du har brug for her på plejehjemmet, så du kan klare hverdagen?	90%	90%	88%
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de	79%	82%	83%

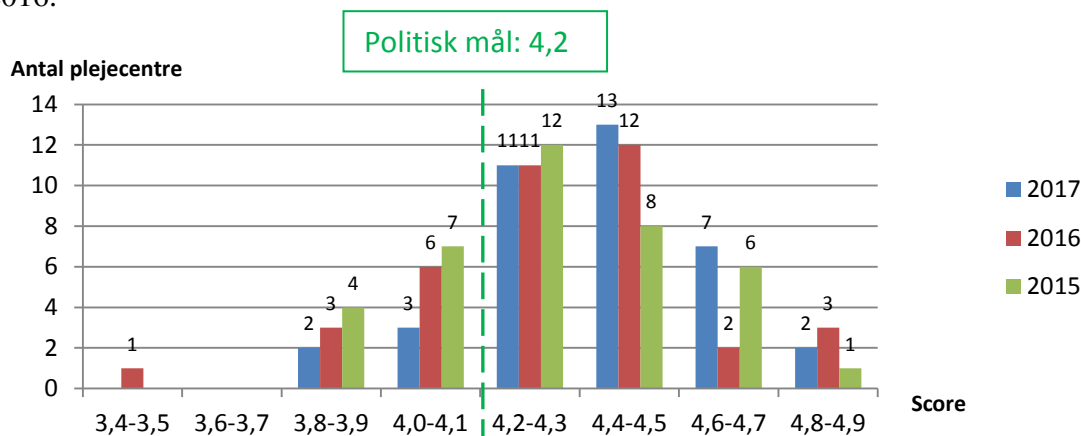
Udvalgte spørgsmål			
Andel der svarer "ja"	2015	2016	2017
ting i din hverdag, som er vigtige for dig?			
Tager personalet hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?		85%	87%
Kommer personalet, når du kalder på hjælp?	80%	74% ↓	71%
Er personalet/medarbejderne venlige overfor dig?	93%	97% ↑	96%
Føler du sig tryk ved personalet/medarbejderne?	92%	94% ↑	94%
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?	57%	63% ↑	66%
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?	41%	61% ↑	63%
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart?	76%	81%	80%
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? ("ja, ofte")	5%	4%	3%

Forskelle på tværs af lokalområder og plejecentre

På mange spørgsmål er resultaterne på niveau på tværs af de fem lokalområder.

Med hensyn til de enkelte plejecentre så er det igen i 2017 sådan, at den stabilitet, der ses på samlede resultater, ikke går igen på enhedsniveau. Der ses desuden en tendens til, at de plejecentre, der scorer højt på den samlede tilfredshed, ligeledes får en positiv vurdering fra borgerne på andre nøglespørgsmål som den praktiske hjælp og personlige pleje, hjælperne, maden og borgernes generelle livskvalitet. Desuden ses der igen i 2017 en vis tendens til, at plejecentre, hvor beboerne har en relativt højt samlet tilfredshed, ligeledes vurderes positivt af de pårørende.

Figuren nedenfor illustrerer fordelingen af de 38 plejecentre målt på den samlede tilfredshed. Fordelingen sammenlignes med 2015 og 2016.



Figur 1 Fordeling af plejecentre målt på samlet tilfredshed

Figuren viser, at i 2017 opfylder lidt flere plejecentre det politiske mål om en samles tilfredshed på mindst 4,2 sammenlignet med de foregående år. Fem plejecentre ligger under 4,2, mens det samme gjaldt for 10 plejecentre i 2016 og 11 i 2015. Desuden var der ét plejecenter, som scorede meget lavt i 2016, hvilket ikke er tilfældet i 2017.

3. Pårørende til beboere på plejecentre

Der er for anden gang gennemført en undersøgelse blandt pårørende til beboere på kommunens plejecentre. I alt er der interviewet 1.132 pårørende. De pårørende er tilfældigt udvalgt blandt beboernes ”primære” pårørende, dvs. dem som plejecentrene i første omgang skal kontakte, hvis der er spørgsmål eller beskeder omkring beboerne. Størstedelen af de pårørende, der har deltaget i undersøgelsen, er voksne børn af beboerne, dvs. døtre (41 %) og sønner (24 %).

I undersøgelsen er der fokuseret på, hvordan de pårørende oplever det at være i rollen som pårørende og komme som pårørende på plejecentrene. Tabellen viser et udpluk af spørgsmål i undersøgelsen.

Nøglespørgsmål		
Score 1-5	2016	2017
Hvor tilfreds er du alt i alt med de rammer og muligheder, som plejecentret giver dig som pårørende?	3,9	4,0

Tabellen viser, at de pårørendes tilfredshed er øget på en række områder i perioden 2016-2017.

Udvalgte spørgsmål		
Andel, der svarer ”ja	2016	2017
Føler du dig velkommen, når du kommer som pårørende på plejecentret?	84%	89% ↑
Er du tilfreds med samarbejdet med medarbejderne på plejecentret?	60%	67% ↑
Er du tryk ved, at plejecentret giver den hjælp og omsorg, som din nærtstående har brug for?	60%	66%
Giver plejecentret mulighed for, at din nærtstående kan have den dagligdag, som han eller hun ønsker?	62%	66%
Er du tilfreds med indflytningsforløbet for din nærtstående på plejecentret?	-	74%
Er der på plejecentret mulighed for at lave de ting, som du gerne vil, sammen med din nærtstående?	68%	67%
Deltager du i de fælles arrangementer, der er på plejecentret?	36%	39%
Er du tilfreds med de fælles arrangementer, der er på plejecentret?	78%	85% ↑
Ved du hvem, du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?	81%	88% ↑
Har du et klart billede af, hvad plejecentret forventer af dig som pårørende?	34%	43% ↑
Vil du gerne bidrage med mere, end du gør i dag?	19%	19%

4. Aktivitetscentre

I 2017 er der gennemført en brugerundersøgelse blandt 401 borgere, som er medlem af kommunens aktivitetscentre.

Tallene her under viser tilfredshedsscoren på fire nøglespørgsmål. Resultaterne er uændret fra 2016-2017.

Udvalgte nøglespørgsmål				
Score (1-5)	2013	2014	2015	2017
Samlet tilfredshed	4,6	4,6	4,6	4,6
Aktiviteterne på aktivitetscentret	4,6	4,6	4,6	4,4
Medarbejderne på aktivitetscentret	4,7	4,7	4,8	4,6
Socialt samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret	4,6	4,5	4,6	4,5

Tabellen nedenfor viser et udvalg af andre centrale spørgsmål fra undersøgelsen.

Udvalgte spørgsmål		
Andel der svarer "ja"	2015	2017
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?	89%	83%
Hjælper og støtter medarbejderne dig i det omfang, du har brug for det?	91%	86%
Giver Aktivitetscenteret dig mulighed for at lave de aktiviteter, du har lyst til?	-	81%
Oplever du, at du har indflydelse på, hvilke aktiviteter, der foregår i Aktivitetscenteret?	-	52%
Er aktivitetscenteret indrettet, så du kan have den form for socialt samvær med de andre medlemmer, som du har lyst til?	93%	87%
Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret?	31%	29%
Oplever du, at du bliver bedre til at klare de ting, du sætter dig for ved at komme i Aktivitetscenteret?	-	58%
Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscentret?	55%	64%

5. Center for Kræft og Sundhed

Igen i 2017 er der gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, som har benyttet sig af et tilbud på Center for Kræft og Sundhed (CKSK). Brugerundersøgelsen for 2017 er baseret på interview med 301 borgere. Ligesom i de tidligere undersøgelser viser resultatet i 2017, at der generelt er en meget høj tilfredshed blandt centrets brugere. Udviklingen i brugernes tilfredshed fremgår af tabellen:

Overordnet tilfredshed			
Score (1-5)	2014	2016	2017
Tilfredshed alt i alt med forløbet	4,5	4,7	4,7
Information om tilbud og aktiviteter i CKSK	-	4,3	4,4

Selvom undersøgelsen er gennemført i både 2012, 2014 og 2016 er det kun muligt at sammenligne resultatet med 2016. Dette skyldes, at stort set hele spørgeskemaet, efter ønske fra Center for Kræft og Sundhed København, blev revideret forud for undersøgelsen i 2016.

Tabellen herunder viser resultaterne af centrale spørgsmål i 2017. Som det fremgår af tabellen, er der fra 2016 til 2017 en signifikant positiv ændring på ét enkelt spørgsmål.

Udvalgte spørgsmål		
Andel der svarer "ja"	2016	2017
Har din kontaktperson hjulpet dig med det, du har haft brug for?	92%	91%
Har medarbejderne i Center for Kræft og Sundhed været gode at tale med?	91%	89%
Oplevede du, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til dine behov og ønsker?	81%	87%↑
Var længden af dit forløb i Center for Kræft og Sundhed passende i forhold til at lære at leve med din kræftsygdom?	61%	64%
Har Center for Kræft og Sundhed åbent på de tidspunkter, hvor du har brug for at komme der?	88%	88%
Deltog dine pårørende i den første samtale på Center for Kræft og Sundhed?	34%	37%
Jeg havde mulighed for at tale med personalet i Center for Kræft og Sundhed om de spørgsmål eller bekymringer, jeg har haft?	83%	87%
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov?	75%	80%
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig nye idéer til min hverdag fremover.	45%	41%
Jeg har været godt tilfreds med mit udbytte af forløbet i Center for Kræft og Sundhed?	89%	89%
Har dit forløb i Center for Kræft og Sundhed - trods kræftsygdom og behandling - medvirket til at bevare eller forbedre din livskvalitet?	66%	64%

6. Almene Rehabiliteringscentre og Akutplejeenhed

Det er anden gang, der gennemføres en brugerundersøgelse blandt borgere, som har opholdt sig på et af kommunens midlertidige døgnpladser. Første undersøgelse blev gennemført i 2016. Begge undersøgelser er gennemført blandt borgere, som har gennemført og afsluttet et forløb på forvaltningens seks almene rehabiliteringscentre eller Akutplejeenheden. Undersøgelsens målgruppe er samtlige borgere, som er udskrevet til eget hjem efter endt

rehabiliteringsophold. Resultaterne af brugerundersøgelsen for 2017 er baseret på interview med i alt 269 borgere.

Borgerne er kontaktet telefonisk senest fem uger efter hjemkomst og undersøgelsen omhandler dels borgernes oplevelse af selve forløbet og dels overgangen fra rehabiliteringscenter til eget hjem.

Tabellerne nedenfor viser først resultatet på spørgsmålet om samlet tilfredshed og derefter en række andre centrale spørgsmål.

Som det fremgår ligger den samlede tilfredshed lidt under det politiske mål om en samlet tilfredshed på 4,2.

Samlet tilfredshed		
Score 1-5	2016*	2017
Hvor tilfreds er du samlet set med dit rehabiliteringsophold?	4	3,9

Tabellen nedenfor viser, at der ingen signifikante ændringer er i resultatet fra 2016 til 2017.

Udvalgte spørgsmål		
(Andel "ja")	2016*	2017
Har det - alt i alt – gjort en positiv forskel for dig at være på det midlertidige ophold/rehabiliteringsopholdet?	62%	69%
Er du klar over, hvorfor du blev henvist til det midlertidige ophold/rehabiliteringsopholdet?	-	90%
Nåede du de mål, som du sammen med medarbejderne havde planlagt at nå, mens du var på det midlertidige ophold/rehabiliteringsopholdet?	46%	41%
Var du tryk ved tanken om at skulle hjem?	75%	76%
Får du den hjælp og støtte du har behov for nu her efter, at du er kommet hjem igen?	69%	68%
Er det lettere for dig at klare dine dagligdags gøremål nu, end det var inden dit ophold?	32%	30%
Har opholdet bidraget til at forbedre din livskvalitet?	36%	34%

* I denne tabel varierer tallene fra 2016 lidt fra de tal, der blev afleveret primo 2017. Dette skyldes, at svarkategorien "Ved ikke" ikke blev medregnet i de endelige svarandele i 2016, men de indgår i beregningen bag de tal, der ses i denne oversigt. Undersøgelsen blev foretaget af en anden leverandør end Epinion i 2016, hvilket er årsagen til variationen i metode.

Der forekommer en del forskelle i, hvordan borgerne svarer de enkelte spørgsmål, på tværs af de enkelte rehabiliteringscentre. Generelt er der en variation i hvilke enheder, der ligger henholdsvis højt eller lavt.

7. Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse

Der er i 2017 gennemført en brugerundersøgelse blandt 203 borgere, som har deltaget i et KOL eller Hjerteforløb i et af kommunens sundhedshuse. På grund af omorganisering af sundhedshusenes opgaver blev der ikke gennemført en undersøgelse i 2016. Der blev gennemført en brugerundersøgelse af den patient- og borgerrettede

forebyggelse i forebyggelsescentrene tilbage i 2014. Da målgruppe og spørgeskemaet på daværende tidspunkt var væsentligt anderledes, er det ikke muligt at sammenligne resultatet med de tidligere målinger.

Herunder vises svarandele på et udpluk af spørgsmål fra undersøgelsen i 2017. Det første spørgsmål viser, at borgernes samlede vurdering ligger på 4,5 og dermed over den politiske målsætning om et mindste niveau på 4,2.

Tilfredshed alt i alt med forløbet	
Score (1-5)	2017
Samlet tilfredshed	4,5

Udvalgte spørgsmål	
Andel der svarer "ja"	2017
Var du alt i alt tilfreds med den indledende samtale?	95%
Var du alt i alt tilfreds med din forløbssamtale?	98%
Var du alt i alt tilfreds med dit udbytte af den fysiske træning?	88%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af motivationsvejledningen?	82%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af kostvejledningen?	86%
Kan du i din hverdag bruge den viden, du fik om madlavning?	74%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af undervisningen i praktisk madlavning?	82%
Jeg er alt i alt godt tilfreds med mit udbytte af undervisningen i at leve med min sygdom?	92%
Havde du mulighed for at tage emner op i rygestopvejledningen, som havde betydning for dig?	66%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af rygestopvejledningen?	76%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af samtalerne om alkohol?	82%
Har du nået de overordnede mål i forløbet, som du satte sammen med personalet?	64%
Har du opnået det, som du selv gerne ville opnå med dit træningsforløb?	61%
Er du blevet bedre til at håndtere din sygdom som følge af dit forløb i sundhedshuset?	55%
Er du blevet bedre til at håndtere din sundhed som følge af dit forløb i sundhedshuset?	52%
Har du fået sundere kostvaner som følge af dit forløb i sundhedshuset?	34%
Er du blevet mere fysisk aktiv i hverdagen som følge af dit forløb i sundhedshuset?	45%

8. Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre

Der er i 2017 gennemført en brugerundersøgelse blandt 1.000 borgere, som har deltaget i et genoptræningsforløb i et af kommunens sundhedshuse eller træningscentre. På grund af omorganisering blev der ikke gennemført en brugerundersøgelse på genoptræningsområdet i 2016. Der blev gennemført en lignende undersøgelse tilbage i 2014. Da målgruppe og spørgeskemaet på daværende tidspunkt var væsentligt anderledes, er det kun muligt at sammenligne resultatet for den samlede tilfredshed med de tidligere målinger.

Herunder vises svarandele på et udpluk af spørgsmål fra undersøgelsen i 2017. Det første spørgsmål viser, at borgernes samlede vurdering ligger på 4,1 og dermed under den politiske målsætning om et mindste niveau på 4,2.

Tabellerne nedenfor viser resultatet på nøglespørgsmålet og andre centrale spørgsmål.

Nøglespørgsmål			
Score 1-5	2012	2014	2017
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit genoptræningsforløb?	4,4	4,4	4,1

Udvalgte spørgsmål	
(Andel "ja")	2017
Var du tilfreds med den første samtale og undersøgelse?	90%
Var du tilfreds med den information, du fik tilsendt om dit genoptræningsforløb, forud for forløbet?	65%
Kan du, i din hverdag, bruge den viden, du fik om fysisk træning?	73%
Er du alt i alt tilfreds med holdtræningen?	83%
Er du alt i alt tilfreds med den individuelle træning?	72%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af rygestopvejledningen?	63%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af samtalerne om alkohol?	64%
Kan du i din hverdag bruge den viden, som du fik om alkoholvaner?	45%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af kostvejledningen?	71%
Er du alt i alt tilfreds med dit udbytte af undervisningen i praktisk madlavning?	82%
Kan du bruge den viden, du fik om madlavning, i din hverdag?	73%
Har du opnået det, som du selv gerne ville opnå med dit træningsforløb?	45%
Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre din livskvalitet?	45%