

Brugerundersøgelse 2023

Neurorehabilitering KBH.

SUF Total 2023

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Kommune





Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	3
2. Læsevejledning	4
3. Resultatoverblik	5
4. Samlet udbytte og tilfredshed	7
5. Modtagelsen	10
6. Medarbejderne	12
7. Borger- og pårørendeinddragelse	14
8. Information	18
9. Afslutningen på forløbet	19
10. Metode	22
11. Profil af målgruppen	23

1. Introduktion

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

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, borger- og pårørendeinddragelse, information og afslutningen på forløbet.

Undersøgelsens målgruppe udgøres af alle borgere, der har gennemført et ambulante forløb eller et døgnophold på Neurorehabilitering Kbh. I perioden fra februar til december 2023 er i alt 939 borgere inviteret til at deltage i undersøgelse, og blandt dem har 348 gennemført undersøgelsen.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2023 samlet og fordelt på forløbstyperne, der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" er frasorteret i figurene.

Enhed	Antal besvarelser
SUF 2023	348
Ambulant i forlængelse af døgnophold 2023	41
Ambulant uden forudgående døgnophold 2023	228
Afsluttet efter døgnophold 2023	79
SUF 2022	348
SUF 2021	167

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 Data og Analyse,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overblikfigurer, som gør det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af alle spørgsmål.

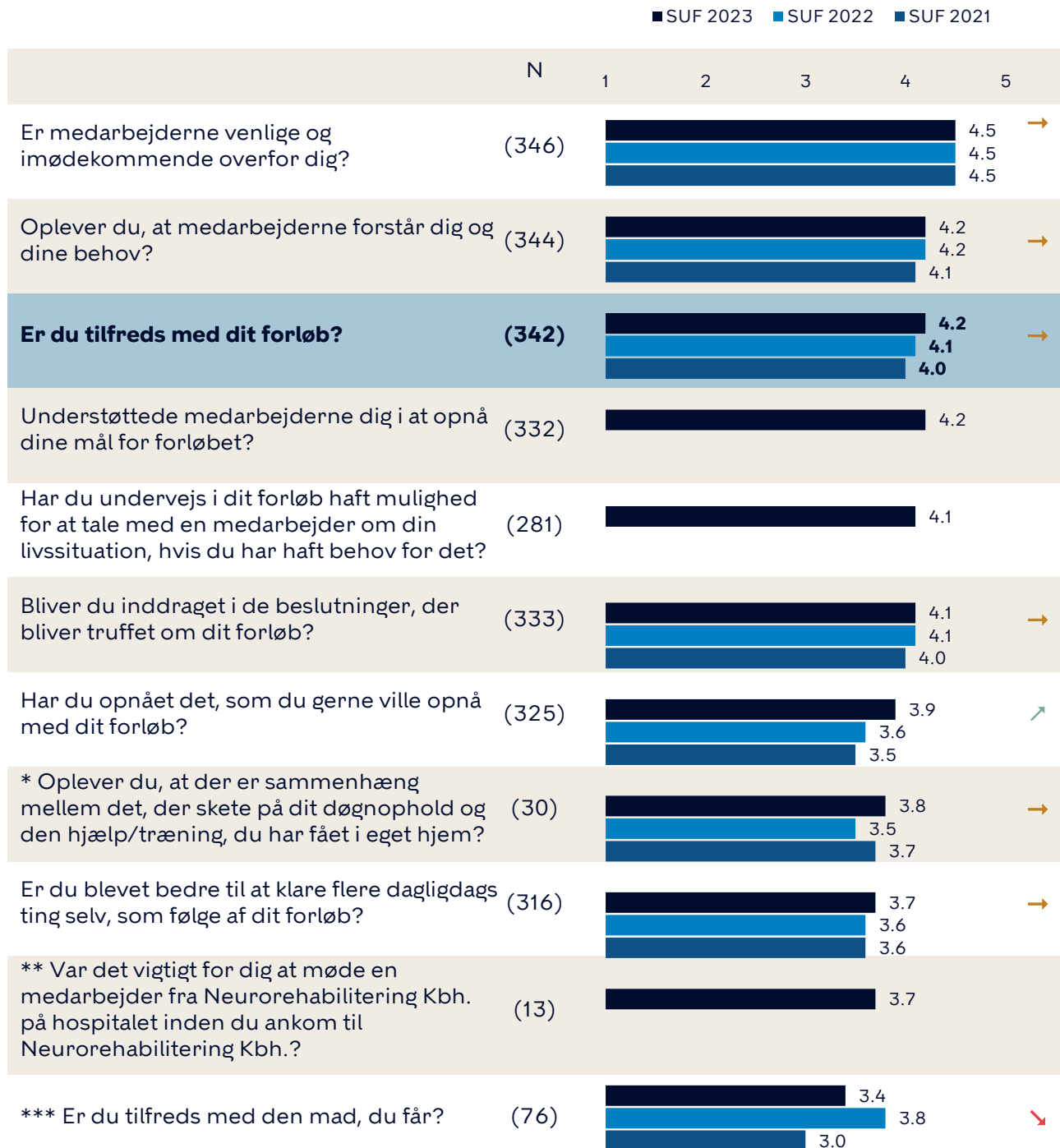
Efterfølgende vises resultaterne opdelt for hvert emne i brugerundersøgelsen. Brugerundersøgelsen indeholder følgende emner: samlet udbytte og tilfredshed, modtagelsen, medarbejdere, borger- og pårørendeinddragelse, information og afslutningen på forløbet. I hvert emneafsnit vises resultaterne også fordelt på om borgeren har gennemgået et ambulantly forløb uden foregående døgnophold, ambulantly forløb med foregående døgnophold og døgnophold. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

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.

3. Resultatoverblik

Figur 3.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

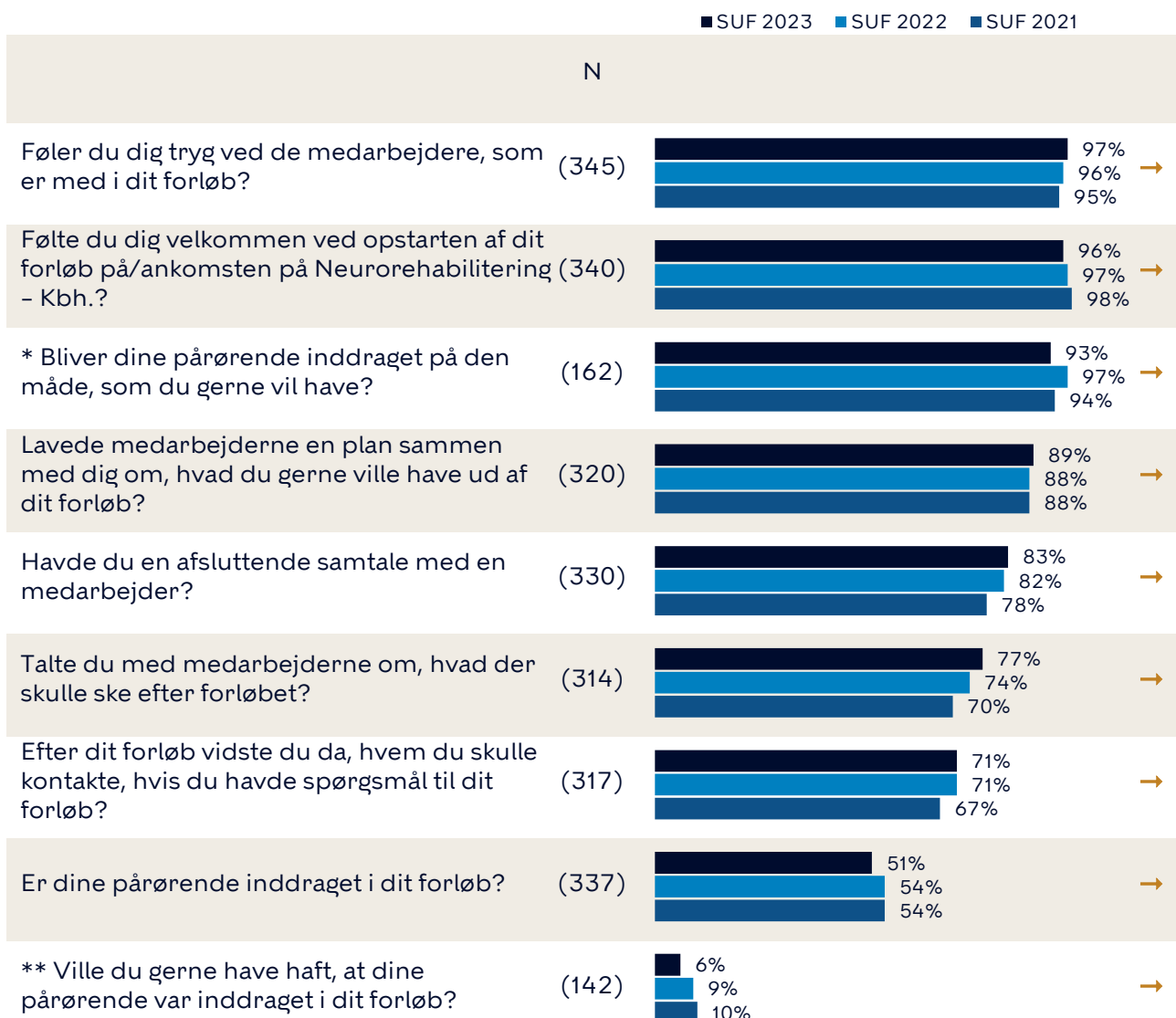
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pile nederst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun borgere, som har gennemført et ambulært forløb i forlængelse af et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

** Det er kun borgere, som har gennemført et specialiseret døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

*** Det er kun borgere, som har gennemført et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

Figur 3.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



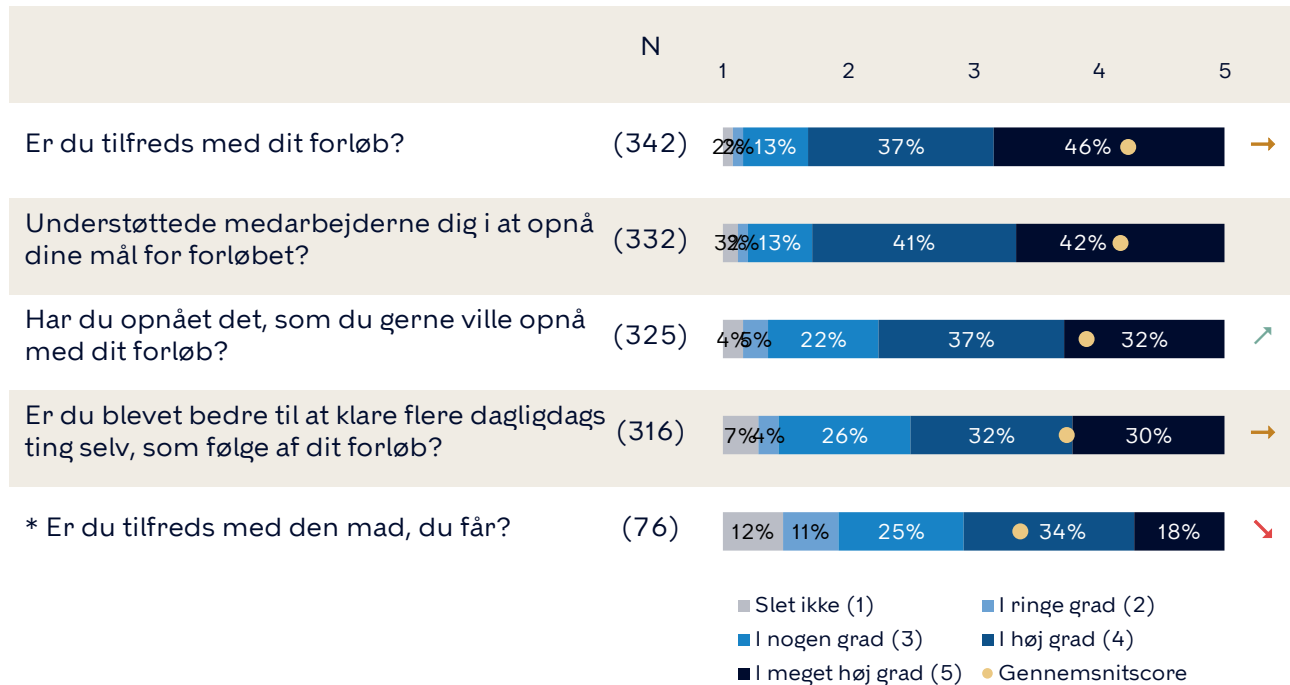
Note: Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun borgere, som har gennemført et ambulært forløb i forlængelse af et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

** Det er kun borgere, som har gennemført et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

4. Samlet udbytte og tilfredshed

Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).

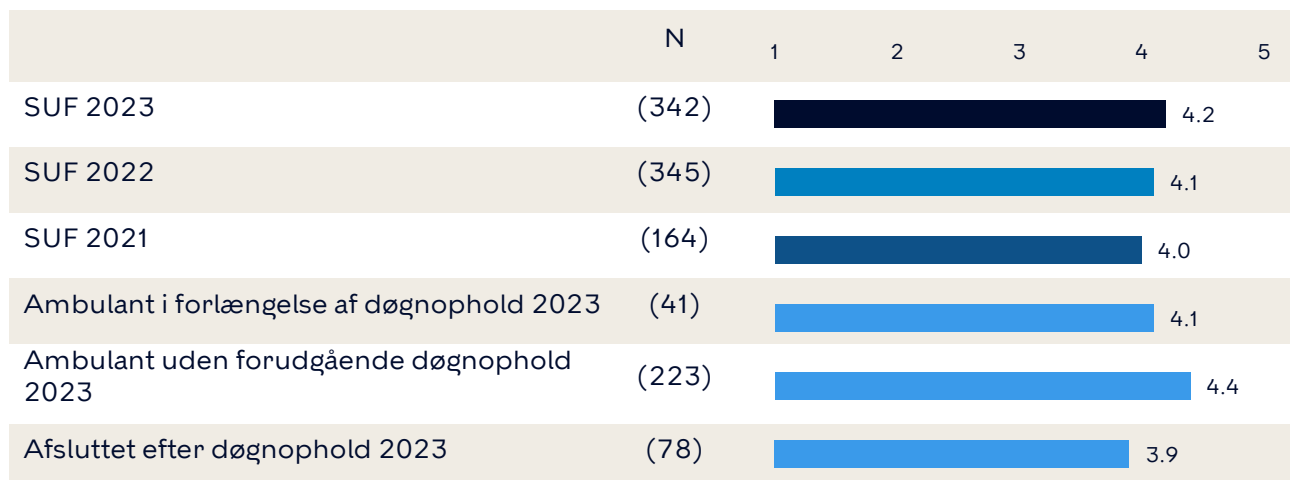


Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun borgere, som har gennemført et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

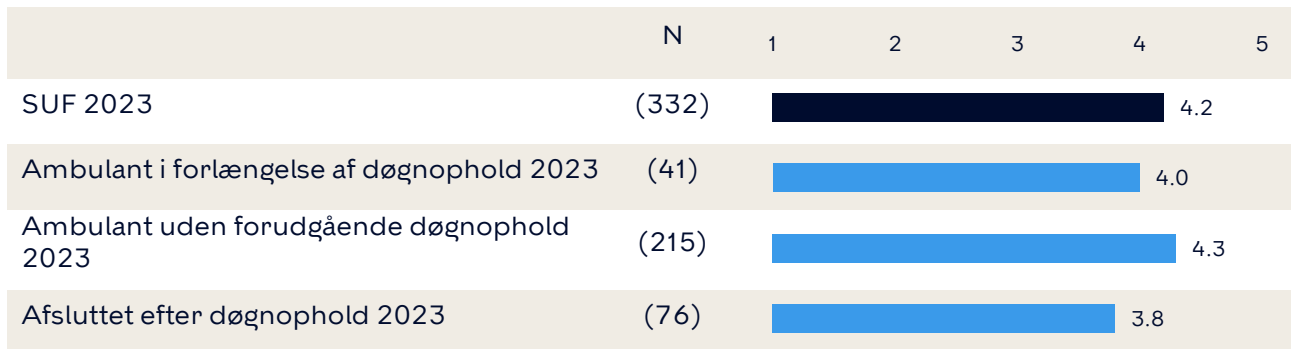
Sammenligning på tværs af forløbstype

Figur 4.2: Er du tilfreds med dit forløb?



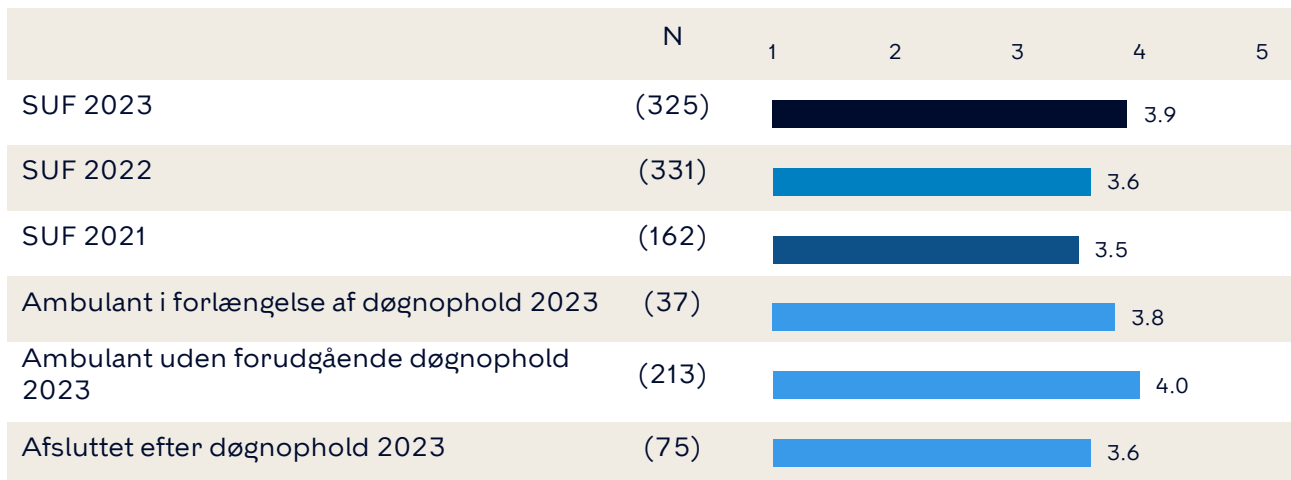
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 4.3: Understøttede medarbejderne dig i at opnå dine mål for forløbet?



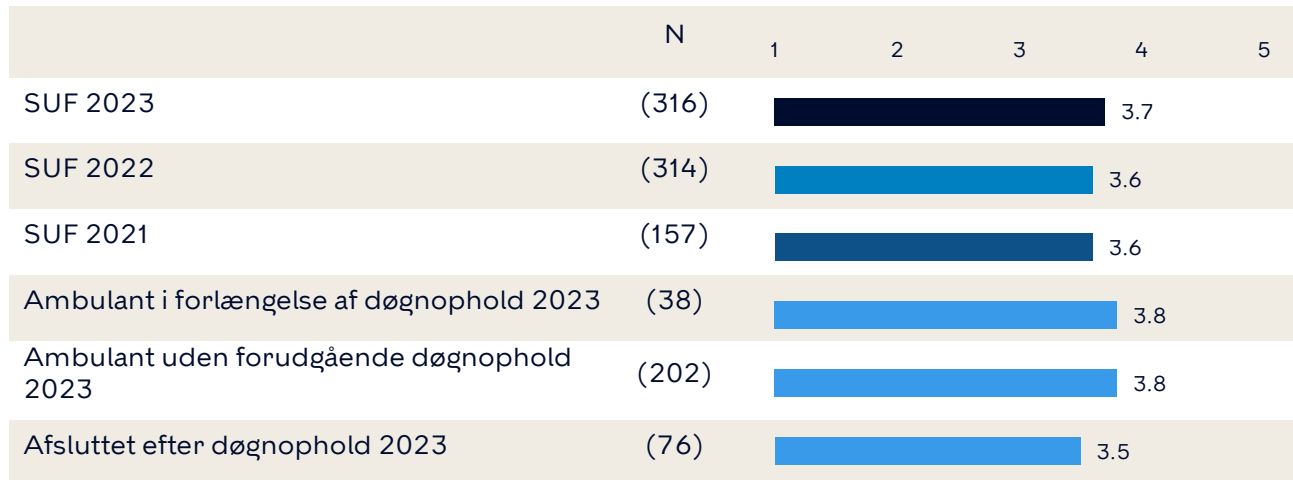
Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 4.4: Har du opnået det, som du gerne ville opnå med dit forløb?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 4.5: Er du blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af dit forløb?

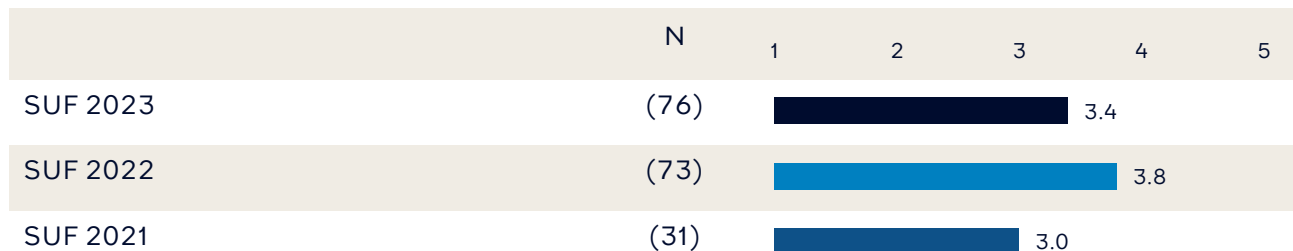


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 4.6: Er du tilfreds med den mad, du får?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har gennemført et døgnophold

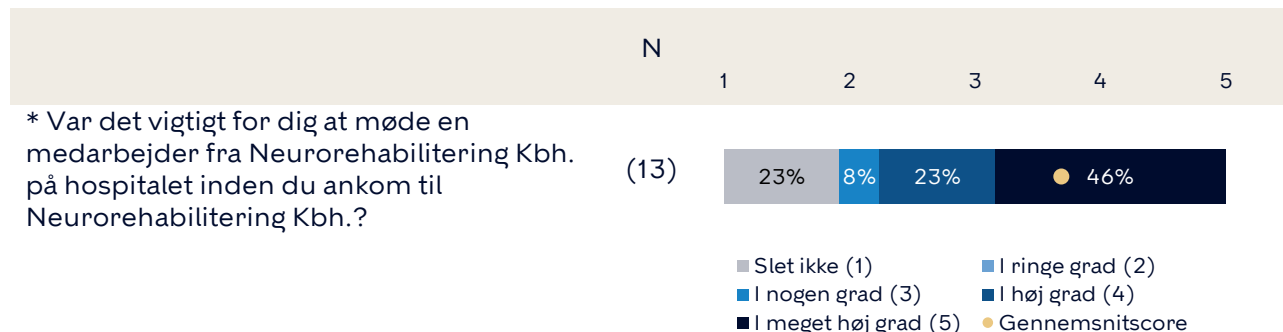


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

5. Modtagelsen

Figur 5.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmållene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.
 * Det er kun borgere, som har gennemført et specialiseret døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

Figur 5.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

Sammenligning på tværs af forløbstype

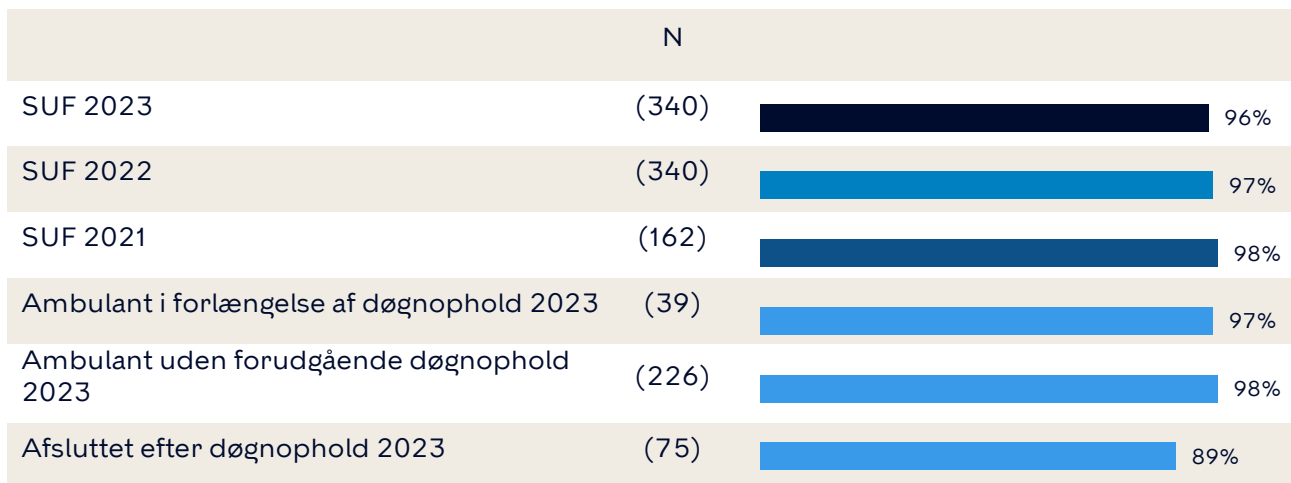
Figur 5.3: Var det vigtigt for dig at møde en medarbejder fra Neurorehabilitering Kbh. på hospitalet inden du ankom til Neurorehabilitering Kbh.?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har gennemført et specialiseret døgnophold



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

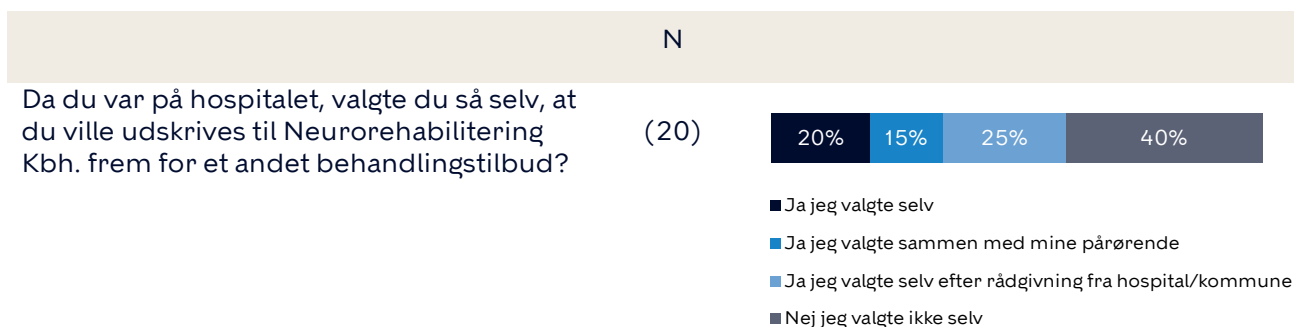
Figur 5.4: Følte du dig velkommen ved opstarten af dit forløb på/ankomsten på Neurorehabilitering - Kbh.?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

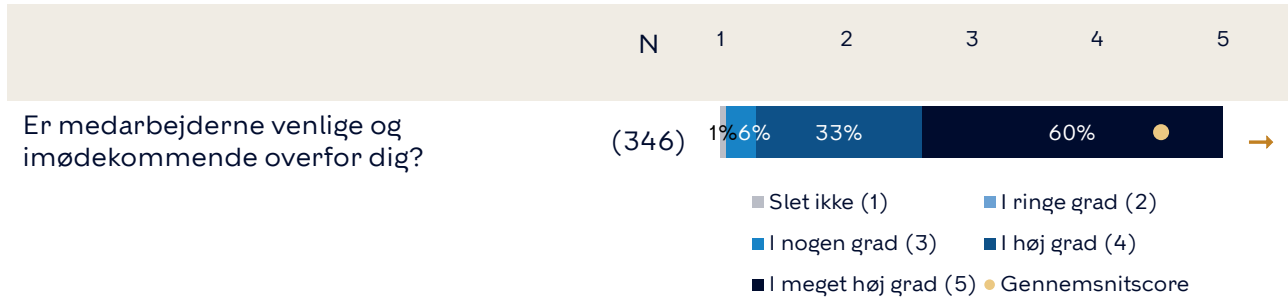
Figur 5.5: Da du var på hospitalet, valgte du så selv, at du ville udskrives til Neurorehabilitering Kbh. frem for et andet behandlingstilbud?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har gennemført et specialiseret døgnophold



6. Medarbejderne

Figur 6.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

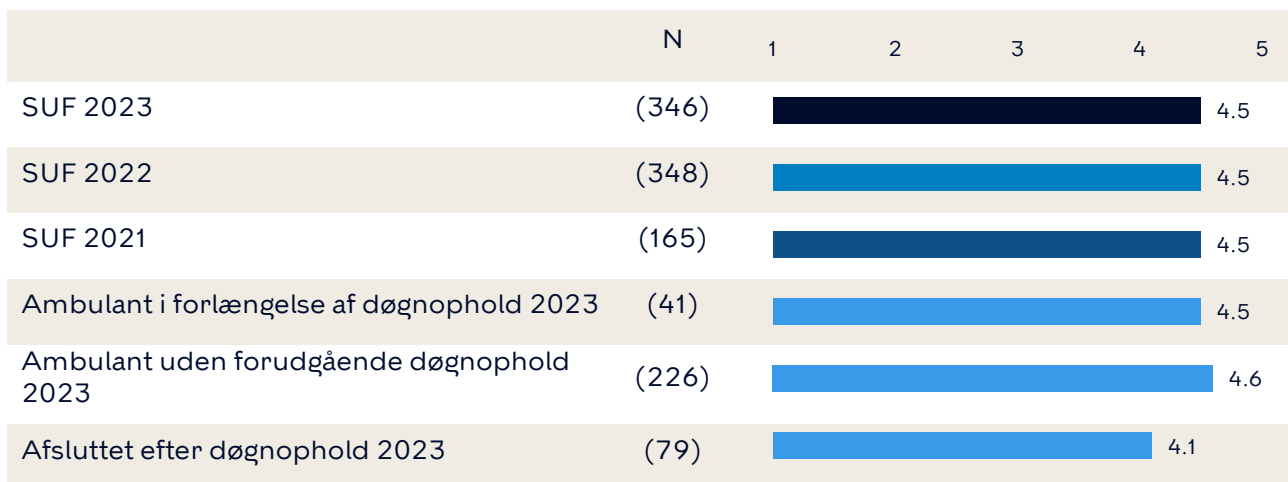
Figur 6.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

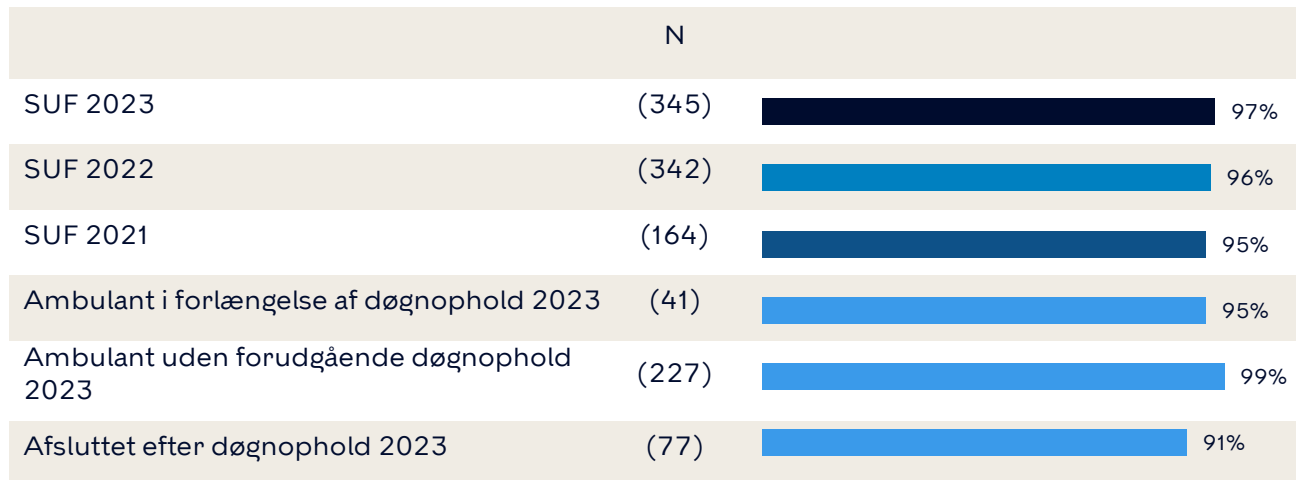
Sammenligning på tværs af forløbstype

Figur 6.3: Er medarbejderne venlige og imødekommende overfor dig?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

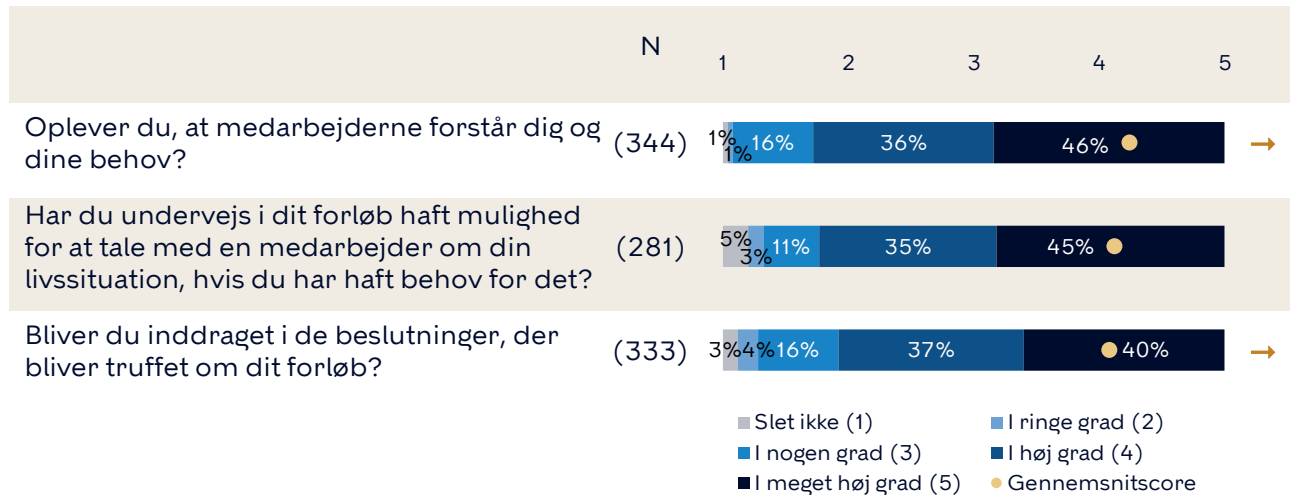
Figur 6.4: Føler du dig tryk ved de medarbejdere, som er med i dit forløb?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

7. Borger- og pårørendeinddragelse

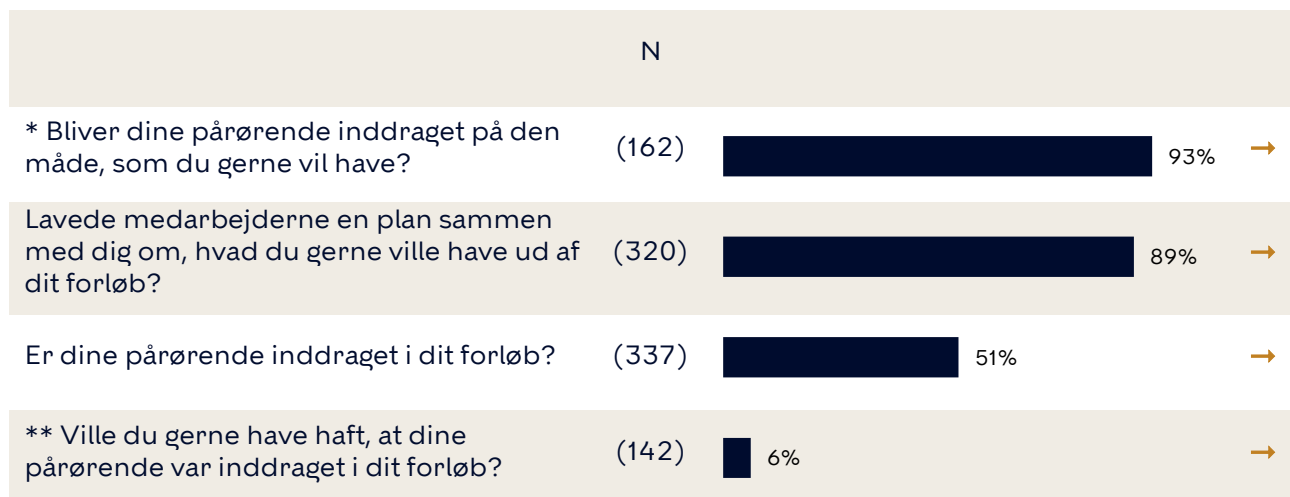
Figur 7.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).



Note: Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelsenerne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

Figur 7.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



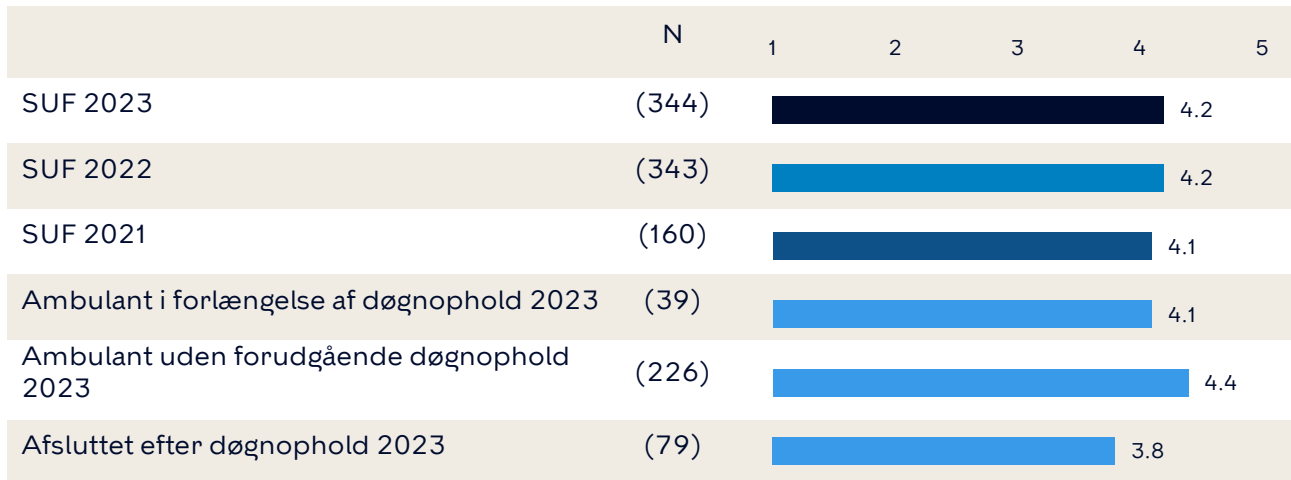
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

** Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

Sammenligning på tværs af forløbstype

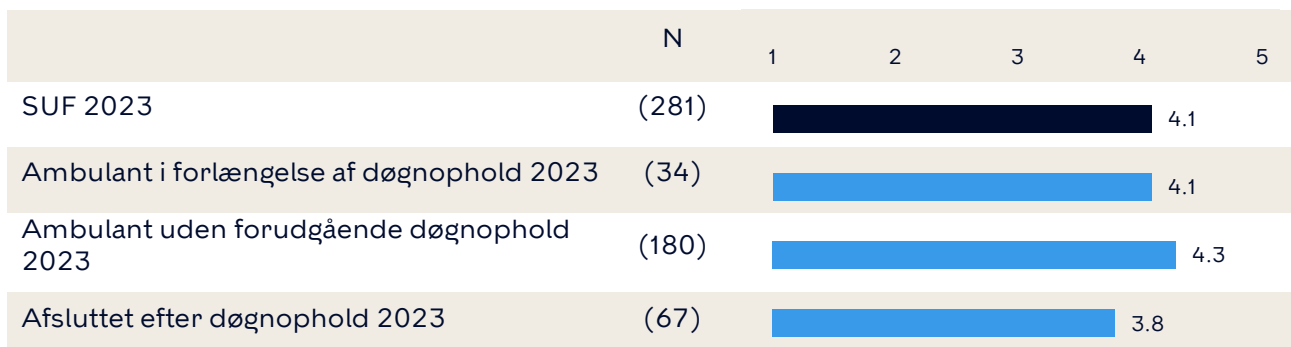
Figur 7.3: Oplever du, at medarbejderne forstår dig og dine behov?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

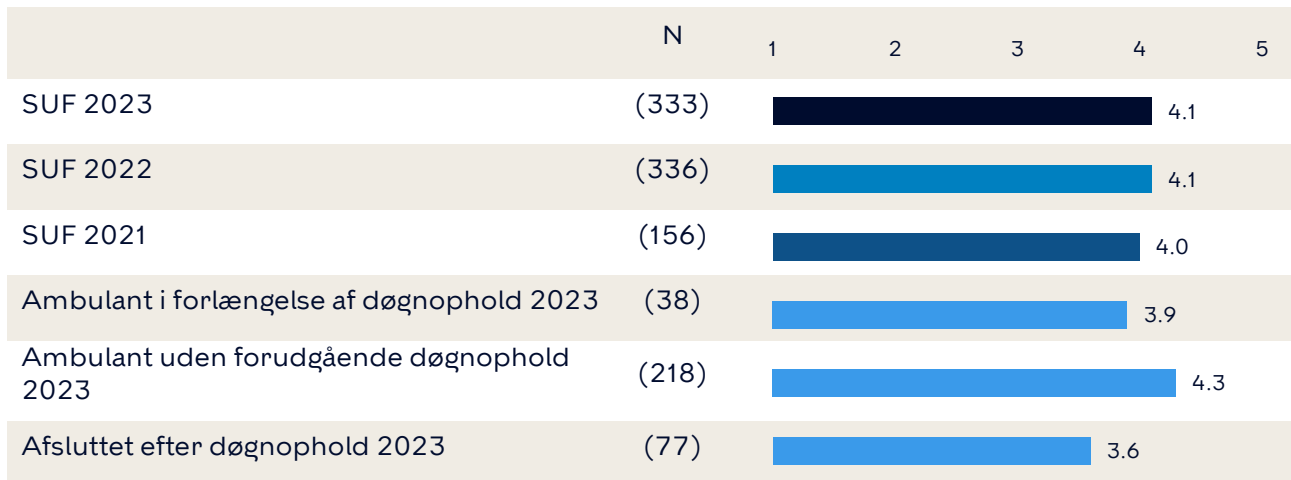
Figur 7.4: Har du undervejs i dit forløb haft mulighed for at tale med en medarbejder om din livssituation, hvis du har haft behov for det?



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

Figur 7.5: Bliver du inddraget i de beslutninger, der bliver truffet om dit forløb?

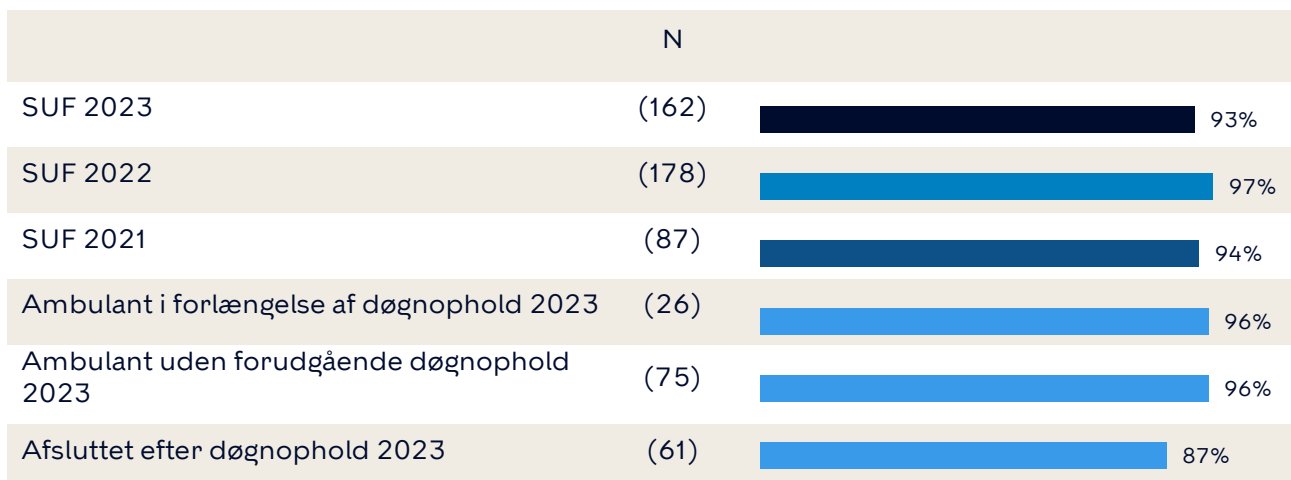


Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret.

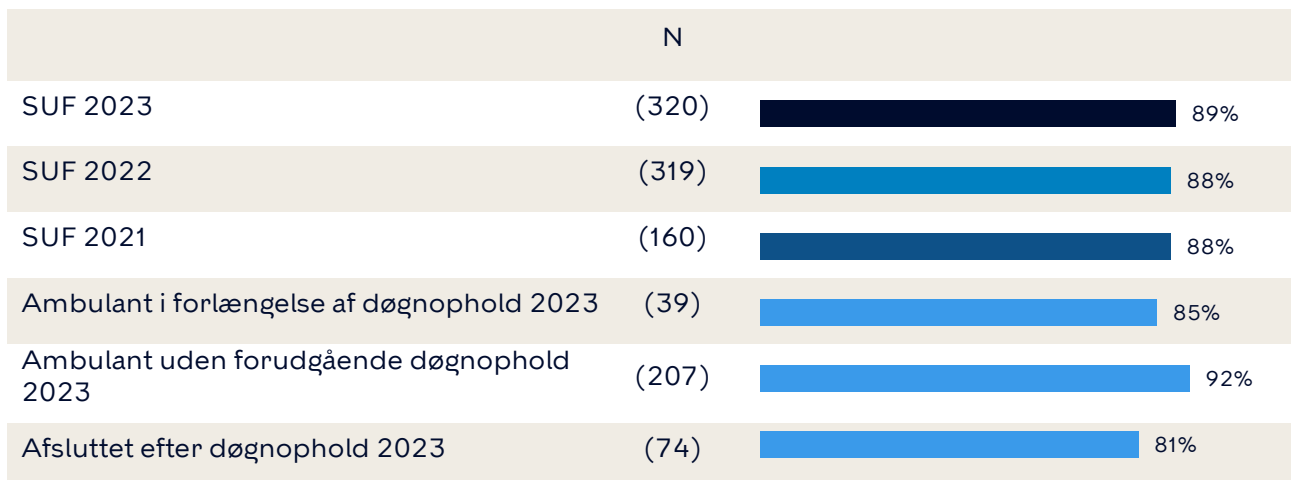
Figur 7.6: Bliver dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne vil have?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har pårørende, som er inddraget i forløbet



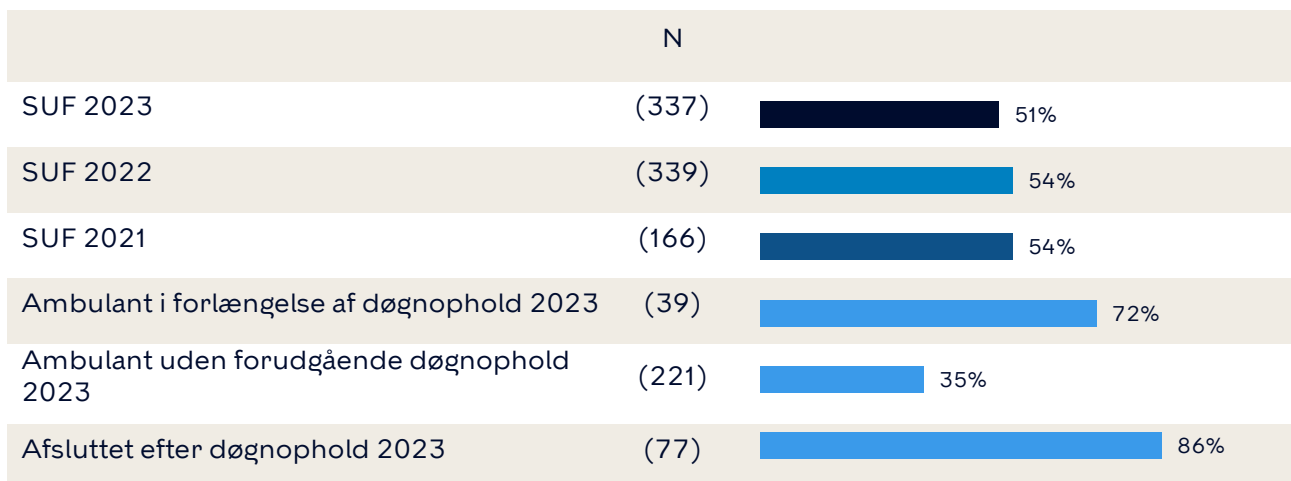
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 7.7: Lavede medarbejderne en plan sammen med dig om, hvad du gerne ville have ud af dit forløb?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

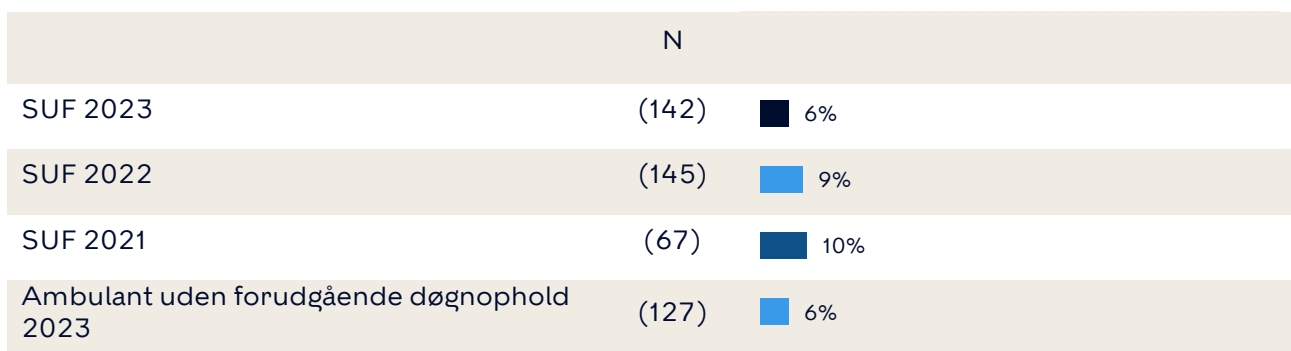
Figur 7.8: Er dine pårørende inddraget i dit forløb?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 7.9: Ville du gerne have haft, at dine pårørende var inddraget i dit forløb?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ikke har pårørende, som er inddraget i forløbet



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

8. Information

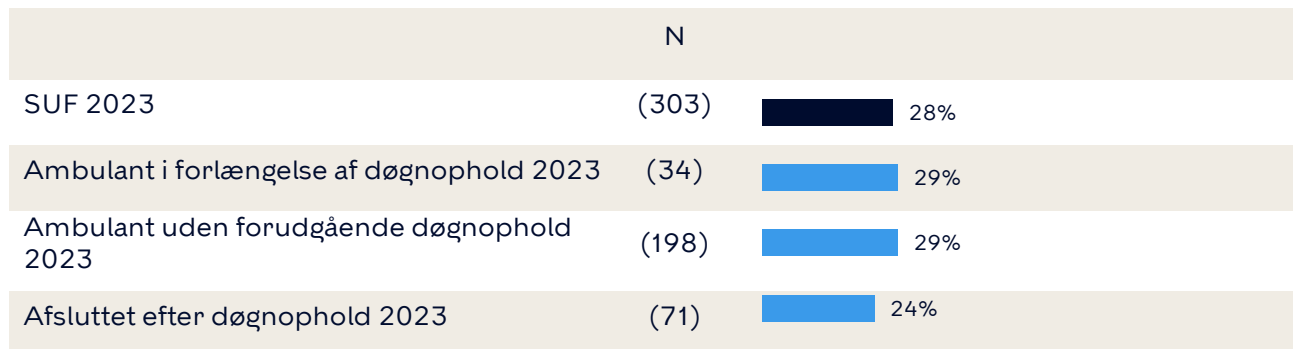
Figur 8.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

Sammenligning på tværs af forløbstype

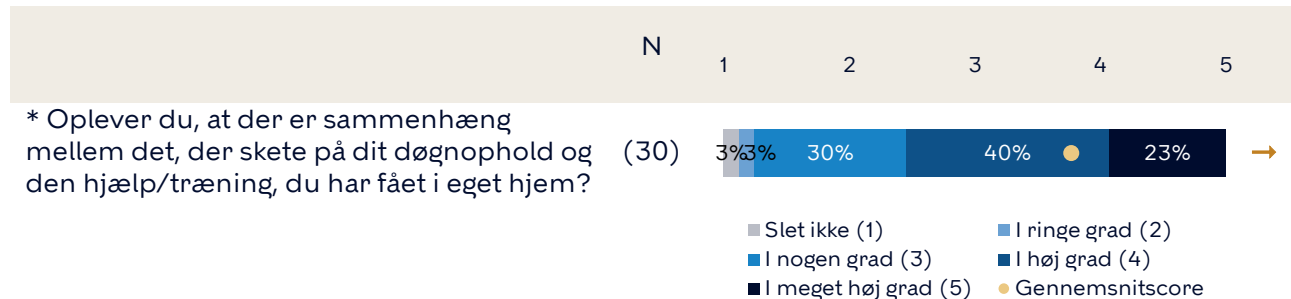
Figur 8.2: Har du undervejs i dit forløb fået tilbud om at tale med en medarbejder om samliv, intimitet eller seksualitet?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

9. Afslutningen på forløbet

Figur 9.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).

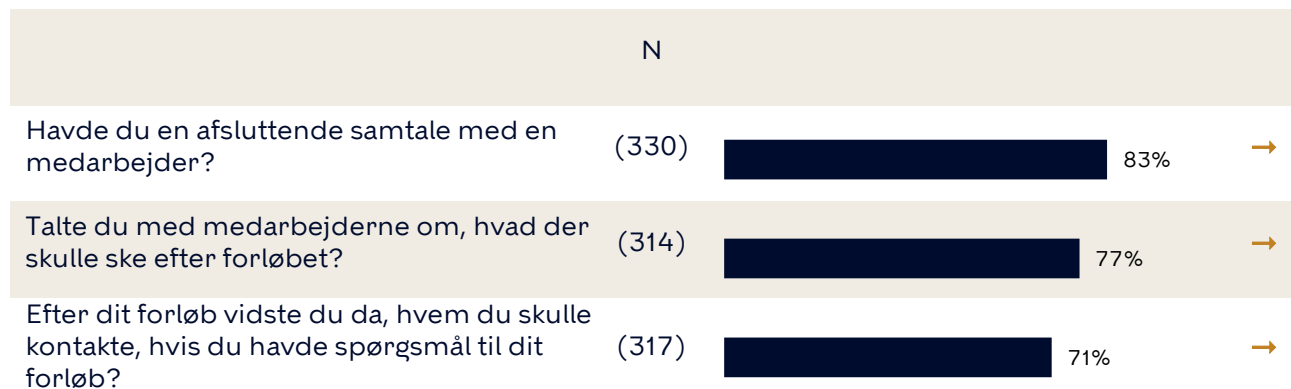


Note: Spørgsmållene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

* Det er kun borgere, som har gennemført et ambulante forløb i forlængelse af et døgnophold, som har fået stillet dette spørgsmål.

Figur 9.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej. Andel, som svarer 'Ja'.

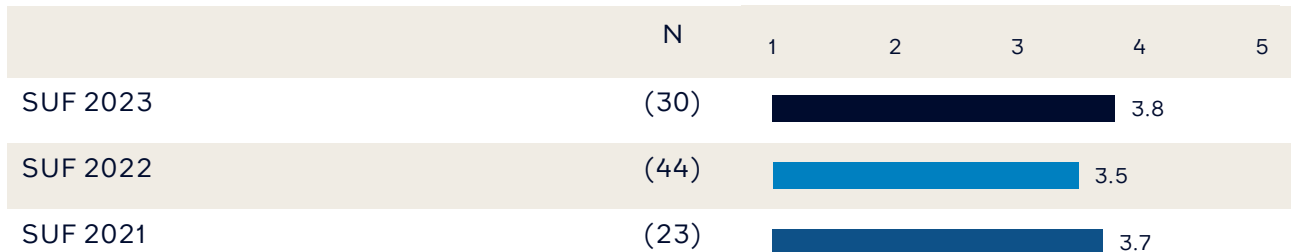


Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2023 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2022.

Sammenligning på tværs af forløbstype

Figur 9.3: Oplever du, at der er sammenhæng mellem det, der skete på dit døgnophold og den hjælp/træning, du har fået i eget hjem?

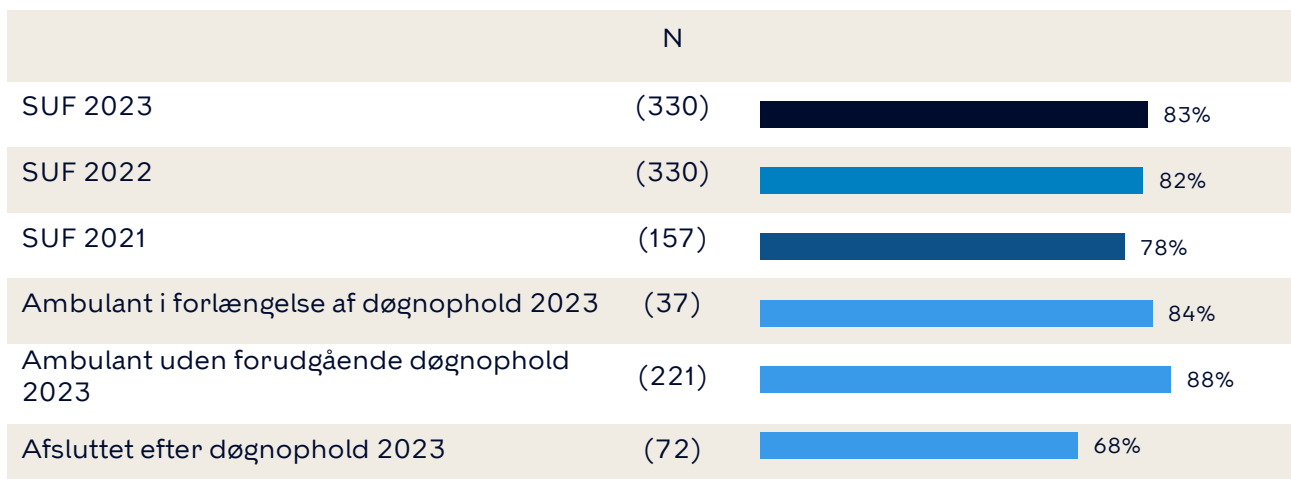
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har gennemført et ambulante forløb i forlængelse af et døgnophold



Note: Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

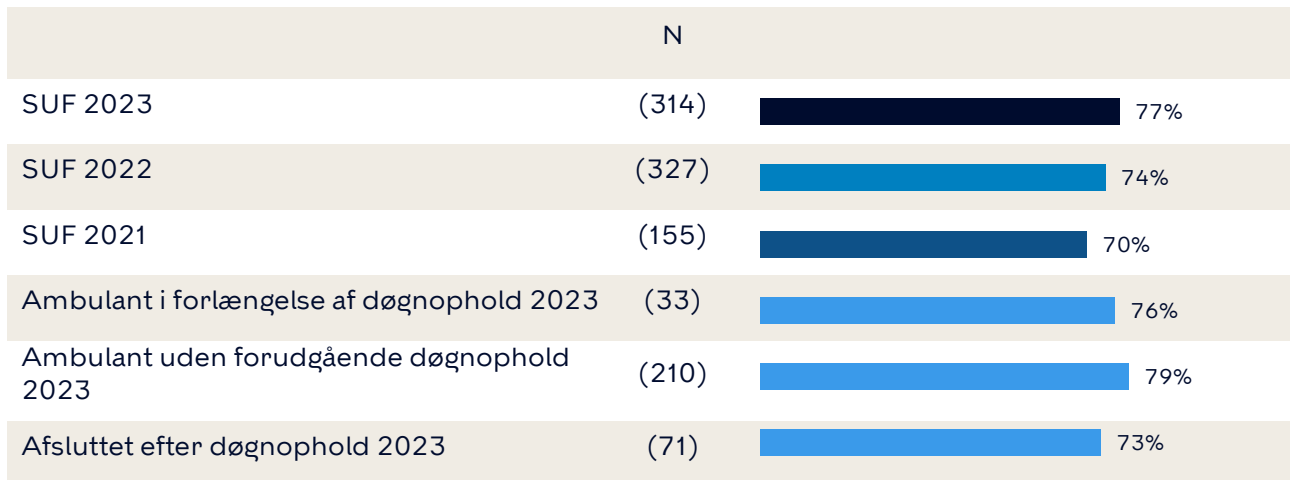
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

Figur 9.4: Havde du en afsluttende samtale med en medarbejder?



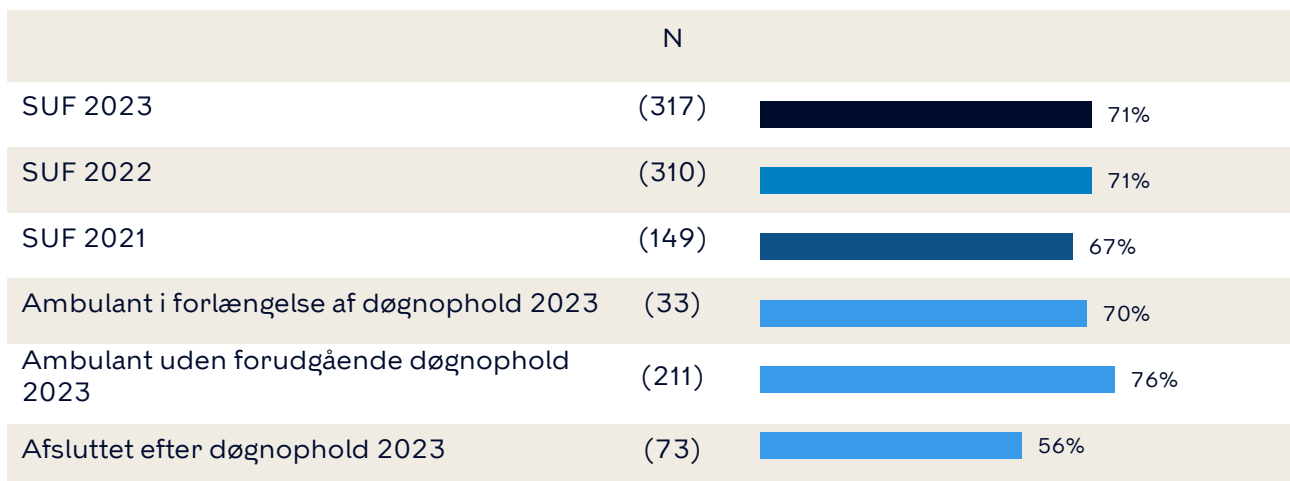
Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

Figur 9.5: Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

Figur 9.6: Efter dit forløb vidste du da, hvem du skulle kontakte, hvis du havde spørgsmål til dit forløb?



Note: Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

10. Metode

Målgruppen for undersøgelsen udgøres af borgere, som har gennemført et ambulans forløb eller et døgnophold på Neurorehabilitering Kbh. Undersøgelsen er udsendt til borgeren inden for en måned efter borgeren har afsluttet et forløb. En borger kan bevæge sig fra en forløbstype til et andet undervejs i sin rehabilitering, fx fra døgnophold til et ambulans forløb. I de tilfælde har borgeren fået tilsendt undersøgelsen efter afslutningen på hvert forløb.

Undersøgelsen er en totalundersøgelse, hvorfor alle borgere, som har gennemført et forløb, er blevet inviteret til undersøgelsen.

Dataindsamlingen er gennemført fra februar til december 2023 ved hjælp af en kombination af webinterviews, telefoniske interviews og besøgsinterviews i borgerens eget hjem. Neurorehabilitering Kbh. har foretaget vurdering af hvilke borgere, som bør gennemføre undersøgelsen via besøgsinterview i eget hjem.

11. Profil af målgruppen

Figur 11.1: Alder

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Under 60 år	162	47%
60-69 år	77	22%
70-79 år	85	24%
80-90 år	24	7%
Over 90 år	0	0%

Figur 11.2: Køn

Enhed	Antal besvarelser	Procent
Kvinde	170	49%
Mand	178	51%