



# BRUGERUNDERSØGELSER 2011

## OVERORDNEDE RESULTATER

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN



# Indhold

Indledning .....	3
1. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af hjemmeplejen .....	4
2. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af plejeboligområdet .....	8
3. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af visitationen .....	12
4. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af genoptræningsområdet .....	16
5. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af patientrettet forebyggelse .....	20

## Indledning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har vedtaget, at der hvert år skal gennemføres undersøgelser, som afdækker brugernes tilfredshed, deres sociale og sundhedsmæssige trivsel og den *oplevede* effekt af ydelserne. Rapporterne udarbejdes på baggrund af spørgeskemaundersøgelser, og afspejler således brugernes *personlige og subjektive oplevelser* af SUFs ydelser.

I 2011 er undersøgelserne gennemført på områderne hjemmepleje, plejebolig, visitationen, genoptræningsområdet og patientrettet forebyggelse. Denne rapport sammenfatter de væsentligste resultater fra de fem undersøgelser.

Brugernes vurdering angives på en skala fra 0-100, der giver en samlet beregning af, om en tilfredsstillende andel brugere har besvaret et spørgsmål positivt eller negativt. En score fra 70 svarer til, at en tilfredsstillende andel brugere har vurderet spørgsmålet positivt. En score fra 80 svarer til, at en meget tilfredsstillende andel brugere har besvaret spørgsmålet positivt.

Der er udarbejdet selvstændige rapporter for hvert af de 5 områder.

# 1. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af hjemmeplejen

## Tilfredsheden med hjemmeplejen

Brugerundersøgelsen giver overordnet et billede af en udbredt tilfredshed med hjemmeplejen blandt kommunens hjemmeplejemodtagere. Et billede som også gjorde sig gældende i brugerundersøgelsen for hjemmeplejen i 2010.

82% af brugerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmeplejen alt i alt. Samtidig ses, at tilfredsheden ligger på samme niveau på tværs af de fem kommunale hjemmeplejeenheder og blandt brugere, som modtager hjemmepleje fra privat leverandør. Relativt beskedne 7% af brugerne svarer, at de er utilfredse (5%) eller meget utilfredse (2%) med hjemmeplejen.

Til trods for den udbredte tilfredshed er det ikke alle brugere, som har fået indfriet de forventninger, de havde til hjemmeplejen, inden de startede med at få hjemmepleje. 62% svarer, at de i meget høj grad eller i høj grad har fået indfriet deres forventninger til hjemmeplejen, mens 12% i mindre grad eller slet ikke har det.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med hjemmeplejen, er der gennemført en statistisk analyse. Den viser, at det især er hjemmeplejens grad af *forventningsindfrielse*, samt graden af brugertilfredshed med *hjelperne* og *udførelsen af hjælpen*, der har betydning for, om brugerne overordnet er tilfredse med hjemmeplejen.

## Personlig pleje og praktisk hjælp

Der er generelt stor tilfredshed med både den praktiske hjælp og den personlige pleje. Tilfredsheden med den personlige pleje er dog lidt større end tilfredsheden med praktisk hjælp – forskellen mellem de to er dog ikke så udtalt som i 2010.

87% af brugerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den **personlige pleje** samlet set. Dette er på niveau med 2010. Samtidig ses, at tilfredsheden med den personlige pleje ligger på samme niveau på tværs af hjemmeplejeenhederne og brugere med privat leverandør.

I relation til **praktisk hjælp** svarer 80% af brugerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp samlet set. Tilfredsheden med praktisk hjælp er dermed steget en smule siden undersøgelsen i 2010, hvor 78% var tilfredse eller meget tilfredse. Tilfredsheden ligger på niveau på tværs af enhederne.

## Hjelperne

Undersøgelsen viser en udbredt tilfredshed med hjælperne på langt de fleste af de områder, som der spørges til i undersøgelsen. Således er 85% af brugerne tilfredse eller meget tilfredse med de hjælpere, som kommer i deres hjem, hvilket er på niveau med tilfredsheden i 2010.

Tilsvarende ses høje tilfredsheder i relation til brugernes personlige kontakt til hjælperne; brugernes trykthed ved hjælperne; at hjælperne tager hensyn til brugernes vaner og ønsker; at hjælperne udfører den bevilgede hjælp hos brugerne; og at hjælperne kommer i det aftalte tidsrum.

Omvendt ses en markant lavere tilfredshed i spørgsmålet om brugernes tilfredshed med antallet af hjælpere, som kommer i deres. Kun godt halvdelen af brugerne, 55%, er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af hjælpere, mens 34% er utilfredse eller meget utilfredse. Der er dog sket en stigning i tilfredsheden siden 2010, hvor 50% var tilfredse med antallet af hjælpere.

I forlængelse heraf ses, at relativt beskedne 63% af brugerne svarer bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt de ved, hvem deres faste hjælper er.

Undersøgelsen peger på en tendens til, at brugere med privat leverandør generelt har højere tilfredsheder på de spørgsmål, som vedrører hjælperne. Denne tendens er særligt udtalt på spørgsmålene om antallet af hjælpere, hvorvidt hjælperne kommer i det aftalte tidsrum, og kendskab til fast kontaktperson.

## **Information**

Endvidere ser det ikke ud til, at forvaltningens information til brugerne om, hvilken hjælp de er berettigede til, slår igennem. Især brugere hos privat leverandør føler sig utilstrækkeligt informeret. Generelt i SUF føler 59% sig informeret om, hvilken hjælp de har ret til, mens 22% kun i mindre grad eller slet ikke føler sig informeret.

## **Maden**

Brugerne er generelt tilfredse med maden. Godt tre fjerdedele – 77% – af brugerne, som modtager madordning med udbringning, er tilfredse eller meget tilfredse med deres madordning. Samtidig ses, at tilfredsheden med madordningen er lidt lavere end i 2010, hvor 80% var tilfredse med maden.

## **Livskvalitet**

Hjemmeplejemodtagerne vurderer generelt deres livskvalitet relativt lavt. 64% vurderer deres livskvalitet som god eller meget god, mens 24% har den mere beskedne vurdering, ”nogenlunde”. 11% af brugerne vurderer deres livskvalitet som dårlig eller meget dårlig.

Brugernes vurdering af deres livskvalitet er dog steget lidt siden 2010, hvor 59% vurderede deres livskvalitet som god eller meget god. 15% af brugerne vurderede i 2010 deres livskvalitet som dårlig eller meget dårlig. De faktorer, der særligt har betydning for brugernes vurdering af deres livskvalitet, er brugernes *selvvurderede helbred*, deres *ensomhed* og *kontakt* med familie og venner, samt deres grad af *tryghed* i hverdagen.

## **Ensomhed**

24% af hjemmeplejemodtagerne føler sig ofte eller en gang imellem uønsket alene, mens 62% ikke gør det. Begge andele ligger på niveau med resultatet i 2010.

91% af hjemmeplejemodtagerne er i kontakt med familie på mindst månedlig basis, og 78% er tilsvarende i kontakt med venner og bekendte på mindst månedlig basis. Generelt er hjemmeplejemodtagerne meget tilfredse med deres forhold til familie, venner og bekendte, og tilfredsheden stiger, jo oftere de har kontakt.

Undersøgelsens analyser viser, at brugere, der føler sig ensomme, også har lav *kontaktfrekvens og kvalitet i kontakten* med familie og venner, samt vurderer at have en *lavere grad af livskvalitet og mindre tryghed* i hverdagen, sammenlignet med brugere, der ikke føler sig ensomme.

## **Tryghed**

87% af brugerne har svaret, at de alt i alt føler sig trygge eller meget trygge i hverdagen. De faktorer, som undersøgelsens analyser viser, har særlig sammenhæng med brugernes tryghed i hverdagen, er brugerens *ensomhed og kontakt* til familie og venner, samt hvordan de vurderer deres *livskvalitet*. De der er mest ensomme og vurderer at have lavest ensomhed, er også mest utrygge i hverdagen.

## **Selv vurderet helbred**

Kun 35% af brugerne vurderer deres helbred som godt eller meget godt. Der ses ingen statistisk signifikante forskelle på tværs af hjemmeplejeenhederne.

Undersøgelsen viser, at der er en tydelig sammenhæng mellem vurderingen af eget helbred og livskvalitet: Jo dårligere man vurderer sit helbred til at være, jo dårligere vurderer man også sin livskvalitet til at være – og omvendt.

Undersøgelsen viser videre, at 21% af brugerne taler med deres hjælpere fra hjemmeplejen om, hvordan de kan holde deres helbred ved lige. 71% af brugerne gør selv noget for at bevare eller forbedre deres helbred.

## **Aktiverende hjælp**

94% af brugerne angiver, at det har stor eller meget stor betydning for dem at kunne klare sig selv i hverdagen. Omvendt svarer kun 2%, at det har lille eller ingen betydning. Alligevel angiver kun 17%, at de gerne vil have aktiverende hjælp, mens 56% i mindre grad eller slet ikke er interesseret.

I forhold til indsatsen for en aktiverende hjemmepleje oplyser halvdelen af hjemmeplejemodtagerne, at hjælpen tilrettelægges, så de selv kan deltage. Det er på niveau med undersøgelsen i 2010.

## **Sygepleje**

De hjemmeplejemodtagere, der også modtager sygepleje fra SUF, er generelt meget tilfredse med sygeplejen. Hele 93% af sygeplejemodtagerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med sygeplejen. Modtagerne oplever i høj grad, at sygeplejerskerne er venlige og lyttende – og i passende grad formår at inddrage brugerne i beslutninger i forbindelse med behandlingen. Endvidere oplever størstedelen, 79%, af sygeplejemodtagerne, at den sygepleje, de modtager, hjælper.

Der er gennemført en analyse af, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed med sygeplejen. Analysen viser, at særligt sygeplejerskernes venlighed og evne til at lytte, men også hvorvidt man som bruger oplever, at behandlingen hjælper, spiller ind på tilfredsheden.

## **Brugernes forslag til forbedring af hjemmeplejen**

Brugerundersøgelsen om hjemmepleje rummer i 2011 et ”åbent” spørgsmål, hvor brugerne er blevet bedt om at svare på, om de har et godt råd til, hvordan hjemmeplejen kan blive bedre. Disse åbne besvarelser er efterfølgende kategoriseret i en række samlede kategorier med henblik på at få et overblik over, på hvilke områder brugerne har forslag til forbedringer. De mest udbredte forslag kan kategoriseres inden for følgende områder:

- Flest brugere – godt en tredjedel – peger på behovet for færre hjælpere/mere faste hjælpere i hjemmet
- Ligeledes godt en tredjedel foreslår, at der generelt bør være mere tid til pleje og/eller rengøring.
- Lidt under en tredjedel af brugerne efterspørger bedre kvalitet i ydelserne, eksempelvis grundige rengøring.
- En femtedel af forslagene omhandler ønsker om specifikke ydelser, som brugeren pt. ikke får.
- 16% af brugerne efterspørger bedre information ved aflysning/forsinkelse, og/eller at hjælperne kommer til tiden.
- 10% af brugerne efterspørger mere tid til socialt samvær/hygge med hjælperne.

## **Brugernes overvejelser om plejehjem**

Undersøgelsen viser, at 17% af brugerne overvejer at flytte på plejehjem, mens 82% ikke gør. Hverken brugernes plejetyngde eller civilstand har betydning for, om de har overvejet at flytte på plejehjem. Brugerne er endvidere blevet spurgt, om de er positive eller negative over for at bo på plejehjem. Hertil svarer 25%, at de er positive eller meget positive, mens 44% svarer, at de er negative eller meget negative.

Undersøgelsen rummer desuden to åbne spørgsmål om, hvilke henholdsvis positive og negative ting brugerne forbinder med plejehjem. Med hensyn til de positive ting, forbinder flest brugere plejehjem med tryghed, bedre pleje og socialt samvær. Ses der på de negative ting, svarer flest, at de forbinder plejehjem med at miste selvbestemmelse, at plejehjem er den sidste station, som er for syge og virkeligt svækkede mennesker, og at det er institutionspræget.

## 2. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af plejeboligområdet

### Tilfredsheden med at bo i plejebolig

Brugerundersøgelsen 2011 giver – som i 2010 - overordnet et billede af en udbredt tilfredshed blandt plejeboligbeboerne med at bo i plejebolig.

88% af beboerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med at bo i plejebolig. Omvendt svarer 4%, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Den høje overordnede tilfredshed går igen på tværs af alle lokalområder i København.

Når beboerne spørges om de fysiske faciliteter, er de mest tilfredse med egen bolig og mulighederne for at have gæster. I forhold til de fælles lokaler er tilfredsheden generelt lidt mindre.

### Generel tilfredshed med plejen, men med enkelte udsving

Tilsvarende ses en udbredt tilfredshed med hjælp og pleje. 89% af beboerne er således generelt tilfredse med den praktiske hjælp og hjælpen til personlig pleje, som de modtager fra personalet.

Den høje tilfredshed ses ligeledes, når der spørges til de specifikke ydelser, som angår den personlige pleje, f.eks. hjælp til at vaske sig, komme på toilettet og hjælp til medicinindtag, sårpleje mv.

Omvendt ses en lidt lavere tilfredshed med hjælpen til rengøring i egen bolig, som er den specifikke ydelse, hvor tilfredsheden er lavest. 84% af beboerne er tilfredse eller meget tilfredse med rengøringen, mens 8% er utilfredse eller meget utilfredse med rengøringen.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre beboernes tilfredshed med at bo i plejebolig, er der gennemført en statistisk analyse. Den viser, at de faktorer, der har betydning for beboernes tilfredshed, kan inddeles i tre hovedområder.

For det første har det betydning, i hvilken grad beboerne oplever, at livet på plejeboligheden har *indfriet deres forventninger*. For det andet har det betydning, hvor tilfredse beboerne er med plejebolighedens *fysiske faciliteter, mad og måltider, personale og den hjælp og pleje, de yder*. Og for det tredje spiller beboernes generelle vurdering af deres *livskvalitet* og oplevelse af *tryghed* ind på deres overordnede tilfredshed med at bo på plejeboligheden.

### Tilfredshed med personalet

Tilsvarende ses på tværs af alle lokalområder udbredt tilfredshed med personalet på plejebolighederne, som yder den hjælp, beboerne har brug for, samt lytter og tager hensyn til beboernes vaner og ønsker.

Undersøgelsen viser, at kun 57% af beboerne ved, hvem deres faste hjælper er, samt at tilfredsheden med ventetiden på personalet generelt relativt lav.



## **Relativt lav tilfredshed med maden**

Undersøgelsen peger på, at der er plads til forbedringer af beboernes tilfredshed med maden og stemningen ved måltiderne. Dermed er undersøgelsen på begge disse punkter på niveau med resultaterne fra 2010.

## **Jo mere deltagelse i aktiviteter, jo højere tilfredshed med aktiviteterne**

I undersøgelsen er ligeledes spurgt ind til beboernes deltagelse i og tilfredshed med fælles aktiviteter og motion på plejeboligheden:

- 40% af beboerne deltager altid eller ofte i plejebolighedens fælles aktiviteter, mens 18% aldrig eller næsten aldrig deltager. Dermed er der sket et fald i andelen af beboere, som aldrig eller næsten aldrig deltager i de fælles aktiviteter siden undersøgelsen i 2010. Dengang svarede 27%, at de aldrig eller næsten aldrig deltog i de fælles aktiviteter.

Analyser af resultaterne viser desuden, at jo oftere beboerne deltager i aktiviteter, jo mere tilfredse er de med aktiviteterne. Således svarer 57% af de beboere, der altid deltager i aktiviteter, at de er meget tilfredse. Kun 10% af de beboere, som sjældent deltager, svarer, at de er meget tilfredse.

18% af beboerne går til motion dagligt eller næsten dagligt, mens 37% går til motion 1-4 gange om måneden. 45% går sjældnere end månedligt eller aldrig til motion. Der er således sket et fald i andelen af beboere, som sjældnere end månedligt eller aldrig dyrker motion siden undersøgelsen i 2010, hvor 53% svarede, at de aldrig dyrkede motion eller kun gjorde det sjældnere end månedligt.

Analyser af resultatet viser en sammenhæng mellem hyppighed og oplevet gavn: Jo hyppigere deltagelse, jo større gavn opleves af motionen. Blandt beboere, der deltager dagligt eller næsten dagligt, svarer 90%, at de i høj grad eller meget høj grad har gavn af motionen, mens kun 25% af dem, som deltager sjældnere end en gang om måneden, svarer, at de i høj eller meget høj grad har gavn af motionen.

## **Plads til forbedring af informationen**

SUF scorer lavt på spørgsmålet om, hvorvidt beboerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de har ret til. Ikke desto mindre er der sket en markant stigning i andelen af beboere, som føler sig tilstrækkeligt informeret siden undersøgelsen i 2010. Halvdelen af beboerne svarer, at de i høj eller meget høj grad er tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de har ret til. I 2010 var den tilsvarende andel helt nede på 30%. Det indikerer, at forvaltningens indsats for at informere beboerne om, hvilken hjælp de er berettigede til, er begyndt at slå igennem.

## **Få beboere føler, at de har indflydelse**

Kun 38% af beboerne føler, at de i høj eller meget høj grad har indflydelse på, hvad man kan lave på plejeboligheden i løbet af dagen. Omvendt svarer næsten halvdelen af beboerne, 48%, at de kun i mindre grad eller slet ikke har indflydelse på dette område.

Samme tendens ses i forhold til spørgsmålet om indflydelse på maden og stemningen under måltiderne, hvor 19% svarer, at de i høj eller meget høj grad har indflydelse, mens næsten to tredjedele svarer, at de kun i mindre grad eller slet ikke har indflydelse.

## Livskvalitet

65% af beboerne vurderer deres livskvalitet som god eller meget god, mens 25% har den mere beskedne vurdering, ”nogenlunde”. 10% af beboerne vurderer deres livskvalitet som dårlig eller meget dårlig. Beboernes vurdering af deres livskvalitet er steget statistisk signifikant siden 2010, hvor 58% vurderede deres livskvalitet som god eller meget god.

Undersøgelsens analyse om livskvalitet viser, at det særligt er beboernes selvvaluerede helbred, der har betydning for deres livskvalitet. Derudover har en række andre faktorer – om end mindre – betydning. Det drejer sig om, hvorvidt livet på plejeboligheden har *indfriet beboernes forventninger*, om beboernes grad af tilfredshed med de *fysiske faciliteter, personalet og maden*, om beboernes *tryghed* ved at bo på plejeboligheden samt deres deltagelse i plejebolighedens *aktivitetstilbud* og deres *ensomhed og kontakt* til familie og venner.

## Ensomhed

23% af beboerne – næsten en fjerdedel – føler sig ofte eller en gang i mellem uønsket alene, mens 69% ikke gør det. Dette er på niveau med 2010. Der ses dog et mindre fald i andelen af beboere, som ofte føler sig uønsket alene – dette gælder for 6% af beboerne i 2011 mod 9% i 2010.

29% af beboerne er dagligt eller næsten dagligt i kontakt med familie, venner eller bekendte, som ikke bor på plejeboligheden. Det er et fald fra 2010, hvor 33% svarede, at de dagligt eller næsten dagligt var i kontakt med familie, venner eller bekendte. 59% af beboerne svarer i 2011, at de er i kontakt 1-4 gange om måneden. 12% er i kontakt med familie og venner sjældnere end månedligt. Dette er på niveau med 2010.

Generelt er beboerne meget tilfredse med deres forhold til deres familie og venner, og tilfredsheden stiger, jo oftere de har kontakt. De faktorer, der har særlig betydning for beboernes ensomhed, er ikke overraskende *kontakten* til familie, venner samt personale. Derudover er det også sådan, at de beboere der vurderer deres *livskvalitet* lavt, er mere ensomme end de, der vurderer deres livskvalitet højt.

## Tryghed

92% af beboerne har svaret, at de alt i alt føler sig trygge eller meget trygge ved at bo på plejeboligheden, og denne høje tryghed går igen på tværs af lokalområderne. Samtidig ses en svag stigning i trygheden siden 2010, hvor 89% svarede, at de var trygge.

Undersøgelsens analyse om tryghed viser, at beboernes tilfredshed med *personalet og den hjælp og pleje, de yder*, har størst betydning for den grad af tryghed, de oplever. Derudover har det også betydning, hvorvidt beboerne har fået *indfriet deres forventninger* til livet på plejeboligheden, og hvordan de vurderer deres *livskvalitet*. Jo mere skuffede forventninger, beboerne har, og jo lavere de vurderer deres livskvalitet, desto mere utrygge føler de sig også på hjemmeplejeenheden.

## **Selvurderet helbred**

Lidt over halvdelen af beboerne vurderer deres helbred som godt eller meget godt, mens 30% vurderer deres helbred som nogenlunde. De resterende 15% af beboerne vurderer deres helbred som dårligt eller meget dårligt. Der ses ingen statistisk signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Undersøgelsen viser, at der er en tydelig sammenhæng mellem vurderingen af eget helbred og livskvalitet: Jo dårligere man vurderer sit helbred til at være, jo dårligere vurderer man også sin livskvalitet til at være – og omvendt.

## **Omsorgstandpleje**

Generelt er de beboere, som har deltaget i undersøgelsen om omsorgstandpleje, tilfredse med deres seneste besøg hos tandlægen. Det overordnede indtryk er, at tandlægen var venlig og lyttende og i passende grad formåede at inddrage dem i beslutninger i forbindelse med behandlingen.

80% af brugerne svarer endvidere, at de i høj grad eller meget høj grad havde glæde af tandlægebesøget. Der er gennemført en analyse af, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed med omsorgstandplejen. Analysen viser, at særligt tandlægens venlighed og evne til at lytte, men også hvorvidt brugerne oplever at have glæde af behandlingen spiller ind på tilfredsheden.

### 3. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af visitationen

#### Tilfredshed med visitationen

Brugerundersøgelsen giver overordnet et billede af en udbredt tilfredshed med visitationen blandt brugere. Brugere synes således i vid udstrækning, at visitatorerne er gode til at vejlede, begrunde deres afgørelser og bevilge den hjælp, de har behov for.

Brugernes samlede tilfredshed med deres nylige kontakt med visitationen ligger på 84 på en skala fra 0-100. Dette gennemsnit dækker over, at 89% af brugere alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten, mens relativt beskedne 6% er utilfredse eller meget utilfredse.

Resultatet ligger dermed på niveau med en lignende undersøgelse gennemført blandt ældre borgere, som blev visiteret til hjemmepleje i Aarhus i 2009, hvor 90% svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med visitationen. I en undersøgelse i Odense fra 2008 svarede 83%, at de var tilfredse eller meget tilfredse.

Samtidig ses, at tilfredsheden ligger på samme niveau på tværs af de fem visitationenheder. Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med visitationen, er der gennemført en statistisk analyse af, hvad der har betydning for tilfredsheden med kontakten til visitationen. Analysen viser, at brugernes tilfredshed med *visitationssamtalen* har størst betydning for deres overordnede tilfredshed med kontakten til visitationen, men at også tilfredsheden med *afgørelsen* har betydning. Desuden er der signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af visitationens *udfald*, dvs. hvorvidt brugeren enten på den ene side er bevilget den ansøgte hjælp, ved revurdering har bibeholdt sit niveau eller er bevilget mere hjælp, eller på den anden side har fået helt eller delvist afslag eller ved revurdering er bevilget mindre hjælp.

#### Visitationssamtalen

I relation til selve visitationssamtalen ses ligeledes en gennemgående og meget udbredt tilfredshed blandt brugere:

- 90% af brugere svarer, at de i visitationssamtalen fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov. 5% gjorde ikke.
- 94% af brugere oplevede, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, mens 4% ikke gjorde.
- 91% af brugere oplevede, at visitator lyttede til, hvad de havde at sige. 4% havde ikke denne oplevelse.

Undersøgelsen viser, at der ikke kan spores en forskel på tilfredsheden blandt brugere, hvor samtalen er foregået telefonisk, og brugere, hvor samtalen er foregået i hjemmet. Brugere opfatter således visitatorerne som lige lyttende, imødekommende og respektfulde, uanset om samtalen foregår ansigt til ansigt eller per telefon.

## Forståelse af og tilfredshed med afgørelsen

En central opgave for visitationen er forventningsafstemning og arbejdet med at begrunde visitationsafgørelsen på en måde, så brugerne kan forstå og acceptere den.

I undersøgelsen har 648 brugere, svarende til 80% af deltagerne, angivet, at de har modtaget en afgørelse fra visitationen.

Brugere, der er blevet bevilget hjælp, oplever generelt, at visitationens begrundelse for sin afgørelse var nem at forstå. Således scorer spørgsmålet 81 på en skala fra 0-100, hvilket dækker over, at 82% havde nemt ved at forstå begrundelsen, mens 9% fandt det vanskeligt.

Der er endvidere generel tilfredshed med de *typer af hjælp*, visitationen har bevilget – i gennemsnit scorer spørgsmålet 80 på en skala fra 0-100. 84% er tilfredse, mens 10% er utilfredse. Tilfredsheden med *omfanget af hjælpen* er en smule lavere – her er gennemsnittet 76, hvilket dækker over, at 78% af brugerne er tilfredse, mens 13% er utilfredse. Begge spørgsmål er kun stillet til brugere, som oplyser, at de har modtaget en afgørelse.

Resultaterne tyder endvidere på, at der sker en god forventningsafstemning med brugerne i forbindelse med visitationsforløbet. Således opnår visitationen scoren 83 på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne føler sig retfærdigt behandlet, og en lidt lavere score – 78 – på spørgsmålet om, hvorvidt den hjælp brugerne er blevet bevilget, lever op til deres forventninger.

I alt 74 personer har svaret, at afgørelsen ikke levede op til deres forventninger – af dem angiver næsten halvdelen, at det skyldes, at de fik mindre hjælp, end de havde forventet.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med selve afgørelsen, er der gennemført en statistisk analyse. Den understreger vigtigheden af en grundig forventningsafstemning. Således har brugernes *forståelse og accept af afgørelsen* størst betydning for deres tilfredshed med den. Ligeledes har det betydning, at afgørelsen *indfrier brugerne forventninger*, at de kan *klare sig i hverdagen* med den bevilgede hjælp, samt at de oplever, at *hjælpen udføres*. Desuden er der ikke overraskende signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af visitationens *udfald*, dvs. hvorvidt brugeren enten på den ene side er bevilget den ansøgte hjælp, ved revurdering har bibeholdt sit niveau eller er bevilget mere hjælp, eller på den anden side har fået helt eller delvist afslag eller ved revurdering er bevilget mindre hjælp.

## Information og vejledning

Udover at bevilge ydelser sørger visitationen for information og vejledning af brugerne på en række områder.

I forhold til den generelle information om kommunens tilbud til ældre samt om de leverandører af hjemmehjælp, brugerne kan vælge imellem, viser undersøgelsen, at:

- 70% af brugerne der får hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre, mens 14% ikke gør.

- 74% af brugerne er tilfredse med den information, de har fået om de leverandører af hjælp, de kan vælge imellem. 9% er utilfredse, hvilket især skyldes, at de har oplevet at få for lidt vejledning i at vælge mellem leverandørerne.

Visitationens information og vejledning scorer højest på spørgsmålet om, hvorvidt de brugere, der har fået hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om, hvilke typer af hjælp de er blevet bevilget. Den gennemsnitlige score er således 84, hvilket dækker over, at 87% er enige, mens 5% er uenige.

Det er endvidere nemt for langt de fleste brugere at finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet. Således scorer dette spørgsmål gennemsnitligt 82, hvilket dækker over, at 80% af de der havde fået en skriftlig afgørelse, havde nemt ved at finde de nødvendige oplysninger, mens 7% fandt det vanskeligt.

Det er visitationens opgave at informere brugerne om, hvordan de kan klage, hvis de er utilfredse med afgørelsen på deres ansøgning. Derfor er brugere, der har fået en afgørelse, blevet spurgt til, hvorvidt de føler sig tilstrækkeligt informeret om deres klagemuligheder. Den gennemsnitlige score på dette spørgsmål er lidt lavere end på de øvrige, nemlig 72, hvilket dækker over, at 68% føler sig tilstrækkeligt informeret om deres klagemuligheder, mens 26% ikke gør.

Til sidst er brugere, der har fået en afgørelse, blevet spurgt om deres syn på kontaktmuligheder og kendskab til deres faste kontaktperson hos visitationen. Tilfredshedsscoren i forhold til muligheder for at komme i kontakt med visitationen er 77, hvilket dækker over, at 78% er tilfredse, mens 12% er utilfredse.

Samtidig svarer 63% af de brugere, der har modtaget en afgørelse, at de er klar over, at de har en fast kontaktperson i visitationen, mens 30% ikke har et sådant kendskab.

### **Matcher hjælpen brugernes behov?**

Brugerne er i undersøgelsen blevet spurgt til, hvorvidt de oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Spørgsmålet er delt i to, nemlig et som fokuserer på, om selve bevillingen af hjælp er tilstrækkelig, og et som fokuserer på, om hjemmeplejen udfører den bevilgede hjælp, altså om brugerne i praksis modtager den hjælp, de har behov for.

Undersøgelsen viser, at langt hovedparten (85%) af de revurderede og førstegangshenvendere, der har fået bevilget hjælp, svarer, at de er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, de har fået bevilget. 6% svarer omvendt, at de ikke kan klare hverdagen med den bevilgede hjælp. Den gennemsnitlige score for spørgsmålet er således 82. Brugere, der har fået afslag, er også spurgt om de kan klare hverdagen, men her er antallet af svar for lille til, at det kan afrapporteres.

Den samlede score for spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at hjemmeplejen udfører de opgaver, som visitationen har bevilget, er på 84, hvilket dækker over, at 87% af de brugere, som modtager hjælp, får udført de bevilgede ydelser, mens 5% angiver, at dette ikke er tilfældet. Dette er på niveau med resultatet i SUFs brugerundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje, som blev gennemført i 2011.

## **Kendskab og holdning til aktiverende hjælp**

I forbindelse med kommunens fokus på at skifte fra passiv til aktiv hjælp, er det relevant at spørge til visitationens brugeres kendskab og holdning til aktiverende hjælp.

I undersøgelsen angiver halvdelen af brugerne (50%), at de har hørt om aktiverende hjælp, mens 44% ikke har.

Borgere, der er blevet bevilget hjælp, er, hvis de har hørt om aktiverende hjælp, blevet spurgt, om de har *modtaget* aktiverende hjælp. Halvdelen af denne gruppe (49%) svarer, at de har modtaget aktiverende hjælp, mens den anden halvdel (51%) ikke har.

De personer, der ikke har hørt om aktiverende hjælp, er blevet spurgt, hvorvidt de kunne tænke sig at få denne form for hjælp. 17% er overvejende positive, mens 55% er overvejende negative. Dette er på niveau med resultatet fra SUFs brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere (2011). Der ser således ud til at ligge en stor opgave med formidling og forventningsafstemning for forvaltningen på dette område.

## **Brugernes forslag til forbedring af visitationens kontakt med brugerne**

Brugerne er spurgt, om de har gode råd til, hvordan visitationens kontakt med borgerne kan blive bedre. Til dette svarer 22%, at det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen, og 18% fremhæver, at visitator skal være mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk. Derudover nævner brugerne især hyppigere opfølgning, mere – og mere letforståelig – information, mere hjælp og kortere ventetid på afgørelsen som områder, der kan forbedres.

## **Brugernes trivsel**

I forbindelse med undersøgelsen er brugerne blevet stillet tre spørgsmål om, hvordan de har det. De tre spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed og helbred.

Resultatet viser, at brugerne generelt er meget moderate i deres vurdering af egen trivsel. På en skala fra 0-100 vurderer brugerne i gennemsnit deres livskvalitet til at være 65. Scoren dækker over, at 56% af visitationens brugere beskriver deres livskvalitet som god eller meget god, mens 17% beskriver den som dårlig eller meget dårlig.

I forhold til ensomhed oplyser 26% af visitationens brugere, at de ofte eller engang imellem er berørt af ensomhed. Omvendt føler ca. 60% sig ikke ensomme. Visitationens brugere vurderer deres helbreds-kvalitet som værende ret lav. Gennemsnittet ligger således på 52. Scoren dækker over, at 36% af visitationens brugere vurderer deres helbred til at være godt eller meget godt, mens 31% svarer, at det er dårligt eller meget dårligt.

Der er i øvrigt stor overensstemmelse mellem det trivselsniveau, som visitationens brugere giver udtryk for, og det trivselsniveau, som forvaltningens brugerundersøgelse på hjemmeplejeområdet (2011) viser, at de københavnske hjemmeplejemodtagere generelt oplever at have.

## 4. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af genoptræningsområdet

### Tilfredse brugere

Undersøgelsen viser, at deltagerne i træningsforløb på Københavns Kommunes genoptræningscentre generelt er meget tilfredse med forløbene.

Gennemsnitsscoren for brugernes overordnede tilfredshed med deres genoptræningsforløb er 87 på en skala fra 0-100, hvilket dækker over, at 89% er tilfredse eller meget tilfredse, mens 5% er utilfredse eller meget utilfredse. Samtidig viser undersøgelsen, at næsten alle brugerne, 95%, føler sig velkomne i genoptræningscentrene.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med genoptræningen, er der gennemført en statistisk analyse, som viser, at tilfredsheden med selve træningen har størst betydning for den samlede tilfredshed med genoptræningsforløbet, men at også stemningen i træningscentret og brugernes oplevede udbytte af træningen har betydning for den samlede tilfredshed.

Analysen viser desuden, at de brugere, der har gennemført deres forløb, er mere tilfredse med genoptræningen, end de brugere, der ophørte med deres forløb, inden forløbet var fuldført, og at brugere, der var sygemeldt inden forløbet, men ikke er sygemeldt efter, er mere tilfredse med genoptræningen, end brugere, der stadig er sygemeldt efter forløbets afslutning.

### Informationspjece om genoptræning

Ved udskrivning fra hospitalet skal patienter, der har fået en genoptræningsplan til almen genoptræning efter Sundhedsloven, modtage en pjece med orientering om den kommunale genoptræning.

Undersøgelsen viser, at 51% af den relevante målgruppe for modtagelse af pjecen, har modtaget den. Blandt disse brugere er 77% tilfredse med pjecens indhold, mens kun 1% er utilfredse.

### Kørselsordningen

42% af brugerne er blevet transporteret til og fra træningscentret af kommunens kørselsordning. Disse brugere er generelt meget tilfredse med kørselsordningen – således ligger scoren på 83, hvilket dækker over, at 84% er tilfredse med transporten, mens kun 9% er utilfredse.

### Den første samtale og undersøgelse

Når en borger bliver visiteret eller henvist til genoptræning, inviteres vedkommende til et første møde i træningscentret, hvor vedkommende i fællesskab med en terapeut afdækker bl.a. sit funktionsniveau, træningsbehov, forventninger og målsætninger for forløbet.

Den første samtale og undersøgelse vurderes meget positivt af brugerne. Den samlede tilfredshed scorer 91, hvilket dækker over, at 94% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse, mens kun 2% er utilfredse eller meget utilfredse. Tilfredsheden med samtalen forklares blandt andet af en høj tilfredshed med mu-



ligheden for at fortælle, hvad man gerne vil opnå med sit forløb (score 90) og oplevelsen af at modtage tilstrækkelig information om genoptræningsforløbet (score 85).

### **Træning på hold og individuelt**

80% af brugerne i undersøgelsen (svarende til 535 personer), har deltaget i holdtræning, mens 33% (svarende til 222 personer) har deltaget i individuel træning.

Undersøgelsen peger på en udbredt tilfredshed med træningen, idet tilfredshedsscoren er hhv. 88 for holdtræning og 89 for individuel træning. Det dækker over, at omkring 90% af brugerne alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med træningen, mens omkring 5% er utilfredse.

Derudover peger brugerundersøgelsen på, at brugerne er meget positive i deres vurdering af stemningen under træningen (hhv. score 92 og 91), medarbejdernes instruktion og vejledning (hhv. score 90 og 91), brugernes egen indsats i træningen (hhv. score 89 og 88), holdstørrelsen (kun for holdtræning: score 87) og den individuelle tilpasning af øvelserne (hhv. score 86 og 88).

Brugerne er lidt mindre tilfredse med antallet af træningsgange – således er scoren 76 for holdtræning og 79 for individuel træning. Scorene dækker over, at 73% af brugerne uanset træningstype synes, at antallet af træningsgange var passende, mens 13-16% ikke gør. Brugerne er afslutningsvis i undersøgelsen blevet spurgt til, hvordan de mener, at genoptræningen kan forbedres, og her er netop efterspørgslen efter flere træningsgange eller mere træning den hyppigste kommentar.

### **Hjemmeøvelser**

Undersøgelsen peger endvidere på, at brugerne måske kunne blive mere flittige til at lave de hjemmeøvelser, som terapeuterne beder dem lave som supplement til deres træning i træningscentret. Således oplyser kun 71% af brugerne, at de laver deres hjemmeøvelser, mens 8% ikke gør det. 10% svarer, at de ikke har fået at vide, at de skal lave træningsøvelser derhjemme.

### **Brugernes forslag til en bedre genoptræning**

Brugerne er som nævnt blevet spurgt, om de har forslag til, hvordan genoptræningen kan blive bedre. Deres svar omhandler primært, at de ønsker mere træning eller flere træningsgange (22%), mere individuel træning (15%), andre eller mere fleksible åbningstider i centrene (8%) og mere og bedre vejledning om øvelserne (8%).

### **Brugernes oplevede udbytte af træningen**

De 593 brugere, der har gennemført hele deres genoptræningsforløb, er stillet en række spørgsmål om deres oplevede udbytte af genoptræningsforløbet. Brugerne er moderate i deres vurdering af, hvorvidt de har nået det mål, de havde sat sig for udbyttet af deres genoptræningsforløb. Således er scoren 68, hvilket dækker over, at 63% har nået deres mål, mens 20% ikke har. Gruppen, der ikke har nået deres mål, forklarer, at det primært skyldes for mange smerter.

Der er gennemført en statistisk analyse, som viser, at brugernes oplevede udbytte af træningsforløbet ikke overraskende har stor positiv betydning for, om de også oplever at nå det ønskede mål for forløbet. End-

videre har tilfredsheden med selve træningen betydning for, om brugerne når deres mål. Analysen viser desuden, at civilstand har betydning på den måde, at gifte/samboende brugere i højere grad end enlige oplever, at de når målet for deres forløb.

Brugere i alderen 65+ er spurgt, hvorvidt genoptræningsforløbet har medvirket til, at de bedre kan klare de dagligdags gøremål, de gerne vil. Scoren er her 72, hvilket dækker over, at 71% af brugerne synes, at de bedre kan klare de dagligdags gøremål efter deres genoptræningsforløb, mens 13% ikke har denne opfattelse.

Brugere under 65 år er spurgt til, hvordan de siden træningsforløbets afslutning har oplevet det problem, som de har modtaget træning for at forbedre. Den samlede score for spørgsmålet er 73, hvilket dækker over, at 81% har oplevet en hel eller delvis bedring, mens 13% ikke har oplevet en forskel, og 3% har oplevet en forværring af deres problem i tiden efter genoptræningsforløbet.

Undersøgelsen viser endvidere, at blandt brugere under 65 år var 55% sygemeldt, da de startede på forløbet, mens kun 18% er sygemeldt på interviewtidspunktet, hvor de har færdiggjort deres forløb. Der er således sket et fald på 66% i andelen af sygemeldte brugere.

I forhold til brugernes livskvalitet har genoptræningen haft en vis betydning. Scoren er 72, hvilket dækker over, at 69% af brugerne vurderer, at deres genoptræning i høj eller nogen grad har medvirket til at forbedre deres livskvalitet, mens 13% vurderer, at genoptræningen kun i mindre grad eller slet ikke har haft betydning for deres livskvalitet.

Godt halvdelen af brugerne, 53%, har lavet plan eller aftale med træningscentret for, hvordan de efter forløbets afslutning vil vedligeholde det funktionsniveau, de har opnået gennem træningen.

Blandt de brugere, der har en plan for vedligeholdelse af det opnåede funktionsniveau, svarer 80%, at de i høj eller nogen grad følger planen.

## **Brugernes trivsel**

I undersøgelsen er brugere, der har gennemført deres forløb eller er holdt op efter mindst 5 uger, blevet stillet tre spørgsmål om, hvordan de har det. De tre spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed og helbred. Resultatet viser, at brugerne generelt er moderate i deres vurdering af egen trivsel.

På en skala fra 0-100 vurderer brugerne i gennemsnit deres livskvalitet til at være 75. Scoren dækker over, at 73% af brugerne betegner deres livskvalitet som god eller meget god, mens 18% betegner den som nogenlunde, og 8% som enten dårlig eller meget dårlig.

I forhold til ensomhed oplyser 21% af visitationens brugere, at de ofte eller engang imellem er berørt af ensomhed. Omvendt føler ca. 66% sig ikke ensomme.

Brugerne vurderer gennemsnitligt deres helbredskvalitet til at ligge på 68. Scoren dækker over, at 63% af brugerne betegner deres helbred som godt eller meget godt, mens 24% betegner det som nogenlunde, og 12% svarer, at deres helbred er dårligt eller meget dårligt.

### **Brugere, der stopper deres forløb, inden det er fuldført**

En del brugere falder fra, inden de har fuldført deres genoptræningsforløb. Således har 18% – svarende til 186 – af de 1.017 brugere, Epinion i alt har været i kontakt med i undersøgelsen, svaret, at de holdt op, før forløbet var færdigt. Af disse faldt 60% fra inden for de første 4 uger af forløbet. Yderligere en fjerdedel (23%) faldt fra efter 5-8 ugers forløb, mens de resterende 12% faldt fra efter ni uger eller mere.

Den største andel – 46% – af de brugere, som er ophørt før forløbets afslutning, angiver sygdom, indlæggelse eller for mange smerter som årsag. Derudover oplyser 11%, at de stoppede, fordi logistikken omkring træningen (transport, træningstidspunkter osv.) ikke passede dem. 9% stoppede, fordi de ikke syntes, at de fik nok ud af træningen, mens 8% omvendt oplyser, at de nåede deres mål og derfor stoppede før tid.

Uddybende analyser viser desuden, at brugere, der ophører med deres træningsforløb, inden forløbet er fuldført, er statistisk signifikant mere utilfredse med genoptræningen og har statistisk signifikant dårligere livskvalitet og selv vurderet helbred sammenlignet med brugere, der fuldfører deres forløb.

## 5. Overordnede resultater fra brugerundersøgelse af patientrettet forebyggelse

### Tilfredse brugere

Undersøgelsen viser, at deltagerne i patientrettede forebyggelsesforløb på Københavns Kommunes forebyggelsescentre generelt er meget tilfredse med forløbene. Således er den overordnede tilfredshedsscore 92 på en skala fra 0-100, hvilket dækker over, at 95% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med det samlede forløb på forebyggelsescentret, mens kun 1% af brugerne svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse med det samlede forløb. Samtidig viser undersøgelsen, at stort set alle brugerne, 97%, føler sig velkomne i forebyggelsescentrene.

### Den indledende samtale

Første gang en ny bruger besøger forebyggelsescentret, afholdes der en indledende samtale, hvor brugeren sammen med en terapeut afdækker bl.a. sine behov, forventninger og målsætninger for forløbet, og hvor parterne i fællesskab finder frem til, hvilke konkrete kursustilbud, der er relevante for brugeren. Også den indledende samtale vurderes med en score på 92 meget positivt af brugerne. 95% af brugerne finder således den indledende samtale tilfredsstillende, mens kun 2% synes det modsatte.

Tilfredsheden med samtalen forklares blandt andet af, at langt de fleste brugere, 91%, føler, at de fik mulighed for at fortælle, hvad de gerne selv ville opnå med forløbet (score 91). Ligeledes føler 90% af brugerne sig tilstrækkeligt informeret om forebyggelsescentrets forskellige tilbud (score 88).

Dog fremgår det, at brugerne kun i begrænset omfang oplevede selv at være med til at bestemme sammensætningen af tilbud i deres forløb. Scoren på dette punkt er således 67, hvilket dækker over, at 60% svarer, at de var med til at bestemme sammensætningen af tilbud i forløbet, mens 24% svarer, at de ikke oplevede at have indflydelse på sammensætningen.

### Brugertilfredsheden med de konkrete kursustilbud

Brugernes forløb i forebyggelsescentrene består af et eller flere forskellige kursustilbud, som brugerne deltager i. Hvert forløb sammensættes individuelt for hver enkelt bruger.

I undersøgelsen er brugere, der har gennemført forløbet eller er stoppet før tid, men efter mindst 5 uger, blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed med udbyttet af de tilbud, som de har deltaget i. Brugere er overordnet meget tilfredse med deres udbytte af de konkrete kursustilbud. Dog ses en relativt mindre udbredt tilfredshed med udbyttet af rygestopvejledningen.

Generelt er brugerne også tilfredse med den atmosfære, der har hersket i undervisningen, holdenes størrelse, forholdet mellem teori og praksis, deres egen indsats i undervisningen samt relevansen og anvendeligheden af den opnåede viden i brugernes hverdag. Omvendt har brugerne oplevet, at de kun i moderat omfang har medbestemmelse på indholdet i undervisningen.

Der er lavet en statistisk analyse for hvert kursustilbud med det formål at finde frem til, hvad der har betydning for brugertilfredsheden. Analyserne viser overordnet, at især den hverdagsmæssige anvendelig-

hed og relevans af den opnåede viden har stor betydning, mens også den atmosfære, hvori undervisningen foregår, har betydning. En række andre faktorer har mindre betydning for tilfredsheden, hvilket fremgår af de konkrete analyser.

## **Brugernes trivsel**

I undersøgelsen er brugere, der har gennemført deres forløb eller som er holdt op før tid, men efter mindst 5 uger, blevet stillet tre spørgsmål om, hvordan de har det. De tre spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed og helbred. Resultatet viser, at brugerne generelt er moderate i deres vurdering af egen trivsel.

På en skala fra 0-100 vurderer brugerne i gennemsnit deres livskvalitet til at være 73. Scoren dækker over, at 68% af brugerne betegner deres livskvalitet som god eller meget god, mens 25% betegner den som nogenlunde, og 7% betegner den som dårlig eller meget dårlig. I forhold til ensomhed oplyser 25% af brugerne, at de ofte eller engang imellem er berørt af ensomhed. Omvendt føler 60% sig ikke ensomme. Brugerne vurderer gennemsnitligt deres helbredskvalitet til at ligge på 63. Scoren dækker over, at 52% af brugerne betegner deres helbred som godt eller meget godt, mens 31% betegner det som nogenlunde, og 16% svarer, at deres helbred er dårligt eller meget dårligt. I denne vurdering skal man dog tage højde for, at der er tale om kronisk syge mennesker.

## **Brugernes oplevede livsstilsændringer**

Gruppen af brugere, der har gennemført hele deres forebyggelsesforløb, er stillet en række spørgsmål om deres oplevede udbytte af forløbet med fokus på livsstilsændringer.

Helt overordnet oplever brugerne i et vist omfang at nå de mål, de har opstillet for deres forløb. Scoren er således 76. Resultatet dækker over, at 71% har nået deres mål, mens 10% omvendt ikke har, hvilket især ser ud til at skyldes sygdom og manglende motivation.

Brugerne er ligeledes positive i deres vurdering af, hvorvidt forløbet har haft betydning for deres livskvalitet. Scoren er således 74, hvilket dækker over, at 74% af brugerne synes, at forløbet enten i høj eller nogen grad har medvirket til at forbedre deres livskvalitet, mens 10% af brugerne ikke er enige i denne vurdering. Spørges der mere konkret til livsstilsændringer, er der en ret udbredt oplevelse blandt brugerne om, at de er blevet bedre til at håndtere deres sygdom som følge af forløbet (score 80), oplevelsen af at være blevet mere fysisk aktiv er lidt mindre udbredt (score 73), mens brugerne kun i moderat omfang oplever have fået sundere kostvaner som følge af deres forløb (score 66).

Scorerne dækker over, at:

- 77% synes, at de er blevet bedre til at håndtere deres sygdom som følge af forløbet i forebyggelsescentret. 6% synes ikke, de er blevet bedre.
- 67% oplyser, at de er blevet mere fysisk aktive som følge af forløbet i forebyggelsescentret.
- 16% er ikke blevet mere fysisk aktive.
- 56% synes, at de har fået sundere kostvaner som følge af forløbet. Omvendt har 14% ikke fået sundere kostvaner.

Brugernes sundere kostvaner og højere fysiske aktivitetsniveau kan givetvis spores i brugernes svar på spørgsmålet om, hvorvidt deres vægt har ændret sig, siden tiden før forløbet i forebyggelsescentret. 50% har tabt sig – og halvdelen af denne gruppe har tabt sig 0-5 kg., mens yderligere 31% har tabt sig 6-10 kg. Omvendt har 11% taget på – heraf har næsten tre ud af fire dog kun taget 0-5 kg. på.

Når en bruger har gennemført sit forløb på forebyggelsescentret, afsluttes forløbet med en samtale med en terapeut, hvor der bl.a. laves konkrete aftaler om, hvordan brugeren fastholder sin livsstilsændring, og evt. hvor brugerens træning skal foregå i fremtiden. 67% af de brugere, der har gennemført deres forløb, oplyser, at de har snakket med en medarbejder på forebyggelsescentret om, hvad de skal gøre for at fastholde deres livsstilsændringer fremover. Omvendt har 30% ikke haft en sådan samtale.

Brugerne angiver i et vist omfang at følge deres plan for fastholdelse af de nye vaner. Scoren er således 76, hvilket dækker over, at 72% svarer, at de i høj eller nogen grad følger deres plan, mens 8% omvendt svarer, at de i mindre grad eller slet ikke følger planen.

Deltagerne i rygestopvejledningen er blevet spurgt, hvorvidt deres rygevaner er ændret efter deltagelsen i vejledningen. Undersøgelsen viser, at 81% af brugerne (svarende til 17 personer) har oplevet en effekt på deres rygevaner. I gennemsnit røg de 24 cigaretter dagligt før rygestopvejledningen, mens de efter kurset ryger 8. Dette resultat dækker over, at 24% (5) er holdt helt op med at ryge, mens 43% (9) er holdt op, men er begyndt igen, og 14% (3) ryger mindre end før. Det bemærkes, at resultaterne om rygestopvejledningen er baseret på få svar, hvorfor resultaterne skal tolkes med varsomhed.

### **Livsstilsændringer 4-6 måneder efter forløbet**

Der er gennemført en opfølgende undersøgelse blandt de brugere, der har gennemført deres forløb. Undersøgelsen er foretaget 4-6 måneder efter, at gruppen af brugere er interviewet første gang, og den fokuserer udelukkende på fastholdelsen af livsstilsændringer over tid. I alt 129 brugere har deltaget i denne undersøgelse.

Det overordnede billede i undersøgelsen er, at forebyggelsesforløbene over tid har en faldende effekt på brugernes livsstilsændringer. Det generelle udbytte i forhold til at nå de planlagte mål, blive bedre til at håndtere sin sygdom og blive mere fysisk aktiv, er således mindre, når man spørger brugerne 4-6 måneder efter, at de har afsluttet deres forløb, sammenlignet med lige efter at forløbet er afsluttet. Forskellene på brugerundersøgelsens og effektundersøgelsens resultater om det generelle udbytte af forløbet er statistisk signifikante.

I relation til om brugerne fastholder de nye vaner, ses et klart fald i effektundersøgelsen sammenlignet med brugerundersøgelsen. Med andre ord følger brugerne planen i mindre grad over tid.

Ses der på, hvorvidt brugerne dyrker motion, antyder resultaterne en mulig lille stigning fra brugerundersøgelsen til effektundersøgelsen i andelen, der dyrker motion. Resultatet er dog ikke statistisk signifikant. Til gengæld kan undersøgelsen sige med sikkerhed, at andelen af brugere, der dyrker motion på egen hånd efter forløbet, er faldet over tid, mens der ikke er sket ændringer i den andel, der dyrker motion i et organiseret tilbud.

Det er dog væsentligt at bemærke, at brugernes vurdering af egen trivsel, henholdsvis livskvalitet, helbred og ensomhed, ikke adskiller sig fra brugerundersøgelsen til effektundersøgelsen. Brugernes vurderer således hverken deres livskvalitet, helbred og ensomhed værre eller bedre umiddelbart efter forløbet sammenlignet med 4-6 måneder senere.

Der er spurgt til en række andre livsstilsændringer i effektundersøgelsen, men idet datagrundlaget er relativt begrænset i 2011, er resultaterne ikke altid statistisk signifikante. Vi forventer, at effektundersøgelsen i 2012 vil basere sig på et større datagrundlag og dermed kan vise nogle mere klare effekter på forebyggelsesområdet.

### **Brugere, der stopper deres forløb, inden det er fuldført**

En del brugere falder fra, inden de har fuldført deres forebyggelsesforløb. Således har 18% – svarende til 72 – af alle de brugere, Epinion har været i kontakt med i undersøgelsen, svaret, at de holdt op, før forløbet var færdigt. Af disse faldt 46% fra inden for de første 4 uger af forløbet. Yderligere 35% faldt fra efter 5-8 ugers forløb, mens 14% faldt fra efter ni uger eller mere.

Den største andel – 54% – af de brugere, som er ophørt før forløbets afslutning, angiver sygdom, indlæggelse eller smerter som årsag.

Uddybende analyser viser desuden, at brugere, der ophører med deres forebyggelsesforløb, inden det er fuldført, ikke hvad angår tilfredsheden med forløbet, kan påvises at afvige fra gruppen af brugere, der gennemfører deres forløb. Til gengæld har de en statistisk signifikant dårligere livskvalitet og selv vurderet helbred sammenlignet med brugere, der fuldfører deres forløb. Dette resultat underbygger disse brugeres egne oplysninger om, at deres frafald primært skyldtes problemer med helbredet. Idet antallet af svar er relativt lille, må konklusionerne om de brugere, der stopper, inden forløbet er fuldført, dog tolkes med varsomhed.