



# Brugertilfredshedsundersøgelse Social Omsorg 2020

Modtagere af genoptræning

Interviews udført af Epinion fra d. 6. oktober - 3. november 2020

**Antal besvarelser: 149**



**HEDENSTED**  
KOMMUNE

# Introduktion

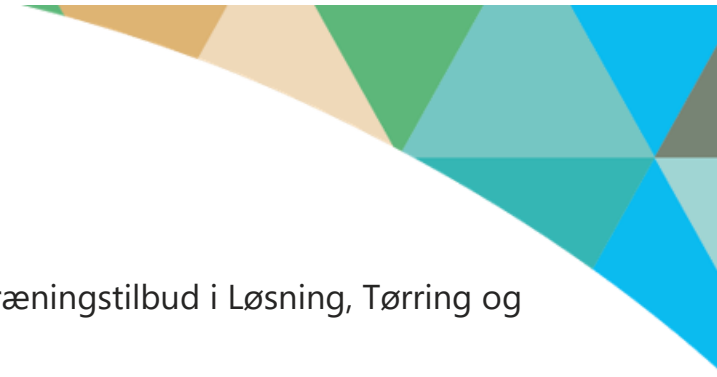
I efteråret 2020 gennemførte Hedensted Kommune en brugertilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af de kommunale genoptræningstilbud i Løsning, Tørring og Juelsminde. I samarbejde med Epinion blev 149 tilfældigt udvalgte borgere interviewet i perioden 6. oktober - 3. november 2020. I 2018, da en tilsvarende tilfredshedsundersøgelse blev lavet, deltog 147 brugere af genoptræning i undersøgelsen.

Rapporten præsenterer først baggrundsinformation om de adspurgte brugere, og afdækker herefter tilfredsheden blandt brugerne med følgende emner:

- Den samlede tilfredshed og effekten af genoptræningen
- Henvisningen til genoptræning
- Dialog og information om træningsforløbet
- Terapeuterne
- Egen indsats
- Træningsfaciliteter
- Centrenes tilgængelighed
- De kommunale medarbejdere
- Vurdering af forskellige forbedringsforslag
- Opsummering af resultaterne
- Eventuelle fejlkilder

Rapporten indeholder også en læsevejledning, der skal ses som en guide til at læse og forstå figurerne i rapporten.

Til hvert emne præsenteres først resultaterne af undersøgelsen i figurer, og herefter en kort sammenfatning af, hvad figurerne viser.



# Læsevejledning

I rapporten præsenteres undersøgelsens resultater i to forskellige figurer.

Figur type 1, som første gang ses på side 5 (inkl. forside), viser svar inden for kategorierne *Meget tilfreds*, *Tilfreds*, *Hverken eller*, *Utilfreds*, *Meget Utilfreds*, *Ved ikke/Ikke relevant*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder. Antal besvarelser til det specifikke spørgsmål angives også.

Yderligere, tillægges svarene en score, ud fra følgende logik:

*Meget tilfreds*, = 5 point

*Tilfreds* = 4 point

*Hverken eller* = 3 point

*Utilfreds* = 2 point

*Meget Utilfreds* = 1 Point

*Ved ikke/Ikke relevant* = 0 point



Til hvert svar er der beregnet en gennemsnitlig score, som bruges til at sammenligne den gennemsnitlige tilfredshed i 2020 med tilfredsheden i undersøgelsen fra 2018. Den gennemsnitlige score fra brugerne sammenlignes også med scorerne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune fra Brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018. Den gennemsnitlige score vil altid ligge mellem 1-5. Hvis den gennemsnitlige tilfredshedsscore fx ligger på 4,0 er gennemsnittet af de adspurgte *Tilfredse*.

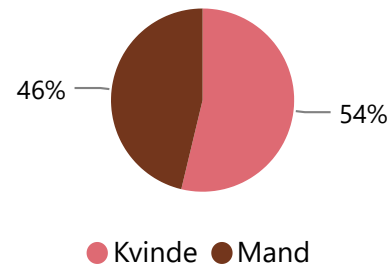
Figur type 2, som ses første gang på side 19, viser svar inden for kategorierne *Ja*, *Nej*, *Både og Ved ikke*. Figuren viser den procentvise fordeling mellem alle svarmuligheder, samt antallet af besvarelser til det specifikke spørgsmål. Svarene sammenlignes med de procentvise andele fra 2018.

Til at afgøre, om eventuelle forskelle i tilfredshedsscore i Hedensted Kommune mellem 2018 og 2020 er signifikante eller ej, er der udført en statistisk test. En p-værdi under 0,05 anses som værende signifikant og markeres med en \*. P-værdier bruges inden for statistikken, når man sammenligner grupper. F.eks. kan man sammenligne tilfredsheden blandt modtagere af genoptræning i 2018 (gruppe 1) med tilfredsheden blandt modtagerne af genoptræning i 2020 (gruppe 2). For at kunne sammenligne tilfredsheden mellem de to grupper, skal der være et mål for tilfredsheden. Derfor tildeles hvert svar et point ud fra, hvor tilfreds den adspurgte i gruppen er. Man skal også vide, hvor mange individer, der er i gruppen. For at undersøge, om to grupper er forskellige fra hinanden, udføres ofte en statistisk test. Helt grundlæggende undersøger statistiske tests om to grupper er ens. F.eks. om tilfredsheden i gruppe 1 er ens med tilfredsheden i gruppe 2. Det er her p-værdien kommer ind i billedet. P-værdien er et mål for, hvor forskellig to grupper er fra hinanden (den ligger altid mellem 1 og 0). Der er generel opfattelse af, at en p-værdi under 0,05 betyder, at 2 grupper er signifikant forskellig fra hinanden. Hvis p-værdien er højere end 0,05 kan forskellighederne lige så godt skyldes naturlig variation i data – eller sagt med andre ord, helt tilfældige udsving i data, som er naturlige når man har med mennesker at gøre.

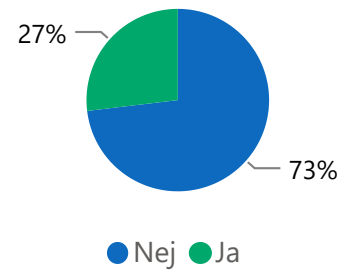
# Baggrundsinformation om de adspurgte brugere

149 besvarelser

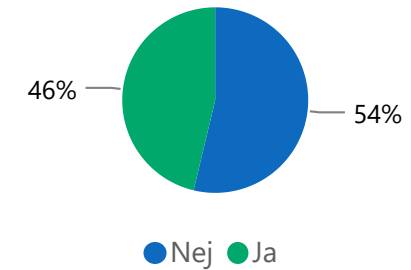
## Kønsfordeling



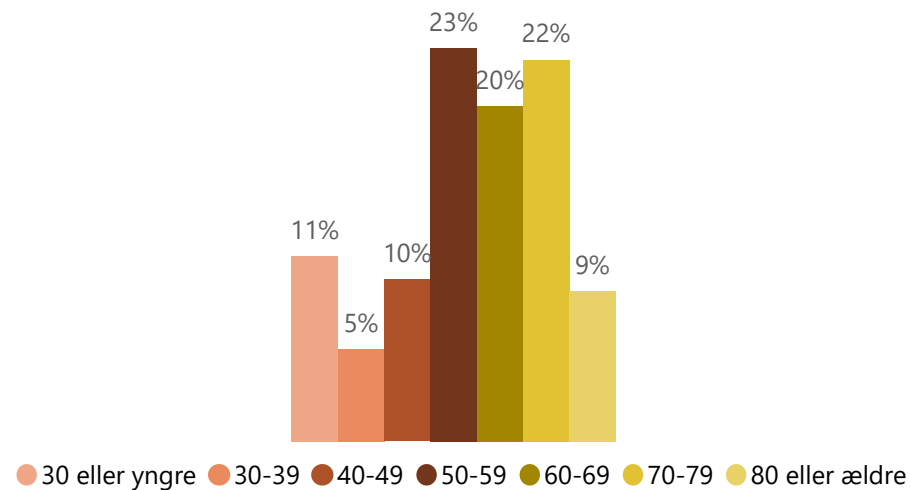
## Bor du alene?



## Er du tilknyttet arbejdsmarkedet?



## Aldersfordeling



## Hvad er din højest fuldførte uddannelse?



**Svarmuligheder:** Grundskole, Gymnasial uddannelse, Erhvervsfaglig uddannelse, Kortere videregående uddannelse, Mellemlang videregående uddannelse, Anden uddannelse.

# Samlet vurdering af træningsforløbet

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du samlet set med dit træningsforløb?



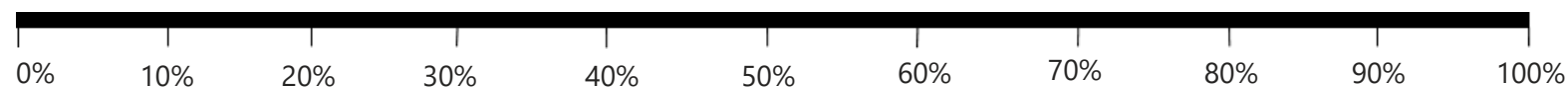
142 svar

● Meget mere selvhjulpent ● Mere selvhjulpent ● Uændret ● Mindre selvhjulpent

## Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under træningsindsatsen?



140 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,6
Hedensted Kommune	2018	4,7
Holstebro Kommune	2018	4,1
Vejle Kommune	2018	4,7

3,8

-

-

-

5

4

3

2

1

Meget tilfreds

Tifreds

Hverken eller

Utilfreds

Meget utilfreds

# Udviklingen i den samlede vurdering af genoptræningen

## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Den samlede tilfredshed med træningsforløbet ligger i gennemsnit på 4,6 i 2020, mens den lå på 4,7 i 2018. Ændringen er ikke statistisk signifikant, og tilskrives derfor naturlig variation.

60% af de adspurgte svarer, at de er blevet *Mere* eller *Meget mere selvhjulpne* efter at have modtaget genoptræning. Der foreligger ingen data fra 2018 til spørgsmålet om selvhjulpnehed i dagligdagen.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune

Den samlede tilfredshed med træningsforløbene lå i Vejle Kommune på 4,7, hvilket er på niveau med tilfredsheden i Hedensted Kommune (4,6). Tilfredsheden i Holstebro Kommune lå på 4,1.



# Henvisning til genoptræning\*

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med informationen om genoptræning ved udskrivning fra sygehus?



102 svar

## Hvor tilfreds er du med information om ventetid?



87 svar

## Hvor tilfreds er du med ventetiden fra modtagelsen af henvisning til påbegyndt træning?



104 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,0
Hedensted Kommune	2018	4,1
Holstebro Kommune	2018	4,1
Vejle Kommune	2018	4,3

4,0

4,1

4,1

4,3

3,8\*

3,9

4,1

4,3

4,5

4,5

4,2

4,5



Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken eller

Utilfreds

Meget utilfreds

\* Blandt de adspurgte, har 109 (74%) svaret, at de er henvist til genoptræning efter at have været indlagt på sygehus.

# Udviklingen i tilfredsheden med henvisning til genoptræning



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Fra 2018 til 2020 er der sket meget små ændringer i tilfredsheden med henvisningen til genoptræning.

Tilfredsheden med information om genoptræning er faldet fra 4,1 (2018) til 4,0 (2020), men ændringen er ikke statistisk signifikant.

Ligeledes er tilfredsheden med information om ventetid faldet fra 3,9 (2018) til 3,8 (2020). Ændringen beregnes til at være statistisk signifikant, om end ændringen er meget lille.

Tilfredsheden med ventetiden fra henvisning til påbegyndt træning er uændret.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed med information om genoptræning og ventetid er lavere i Hedensted Kommune end i Vejle Kommune.

Til gengæld er tilfredsheden med ventetiden fra henvisning til påbegyndt træning lige høj i Vejle og Hedensted Kommune, og ligger en del højere end tilfredsheden i Holstebro Kommune.



# Information og dialog med terapeut

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med modtagelsen ved første træning?



146 svar

## Hvor tilfreds er du med informationen om dit træningsforløb?

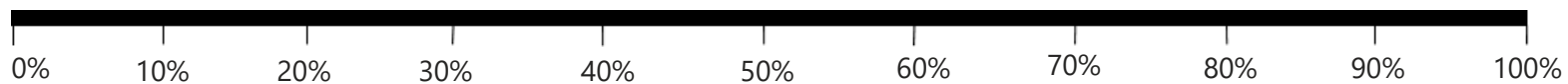


145 svar

## Hvor tilfreds er du med dialogen med din terapeut om målsætning for din træning?



146 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,6
Hedensted Kommune	2018	4,6
Holstebro Kommune	2018	-
Vejle Kommune	2018	4,8

4,6

4,6

-

4,8

4,6

4,5

-

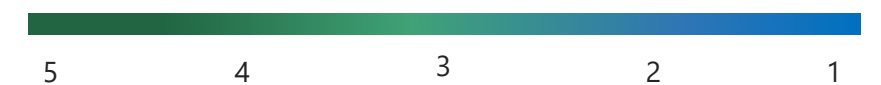
4,5

4,6

4,6

4,3

4,7



Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken eller

Utilfreds

Meget utilfreds

# Terapeuterne

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med terapeutens forståelse for din situation?



146 svar

## Hvor tilfreds er du med terapeutens instruktion af øvelser?

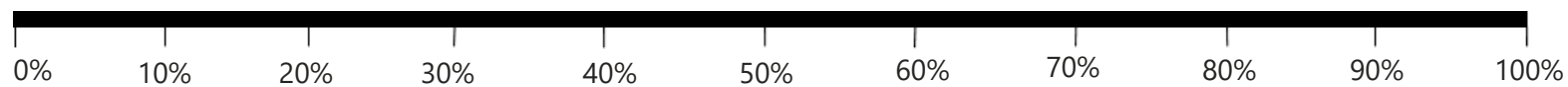


147 svar

## Hvor tilfreds er du med terapeutens evne til at motivere dig?



147 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,7
Hedensted Kommune	2018	4,7
Holstebro Kommune	2018	-
Vejle Kommune	2018	4,8

4,7      4,7      4,9      4,7

4,7      4,7      -      4,7



Meget tilfreds    Tifreds    Hverken eller    Utilfreds    Meget utilfreds

# Udviklingen i tilfredsheden med information, dialog og terapeuter



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Tilfredsheden med information om træningsforløbet, modtagelsen ved første træning samt oplevelsen af terapeuterne er på samme niveau i 2020, som det var i 2018. Den gennemsnitlige tilfredshedsscore ligger mellem 4,6 til 4,7 på en skala fra 1-5, hvor 5 angiver, at man er *Meget tilfreds*.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune

I Holstebro Kommune er de adspurgte brugere af genoptræningen mindre tilfredse med dialogen om målsætning for deres træning. Den gennemsnitlige tilfredshed i Holstebro Kommune er 4,3 mens den i Hedensted og Vejle Kommune er hhv. 4,6 og 4,7.

Til gengæld er de adspurgte brugere i Holstebro mere tilfredse med terapeuternes instruktion af øvelser, som de scorer til 4,9. Terapeuternes instruktion af øvelser scores i Hedensted og Vejle Kommune i gennemsnit til 4,7 begge steder.

# Egen indsats

● Meget tilfreds ● Tifreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med egen indsats i træningsforløbet?

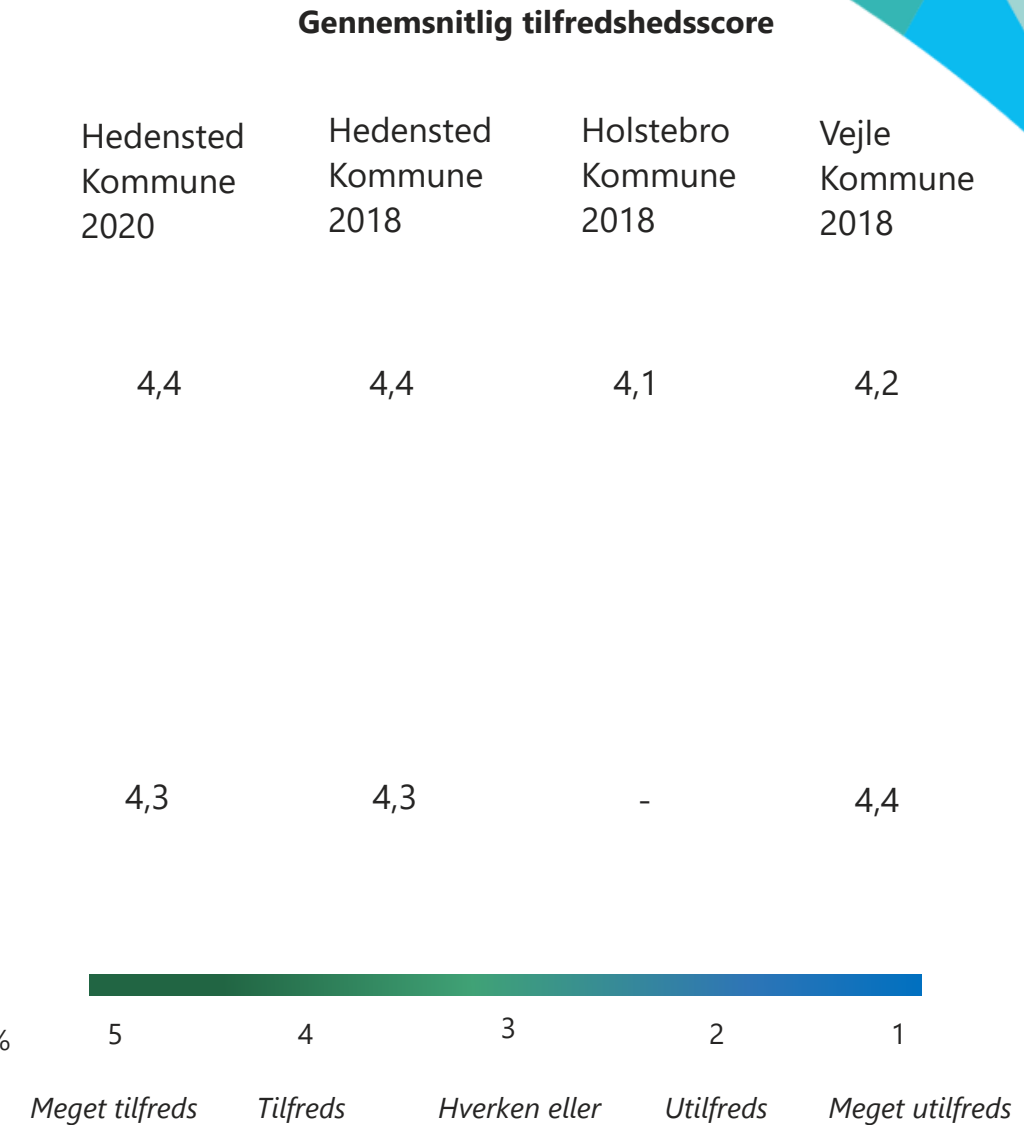
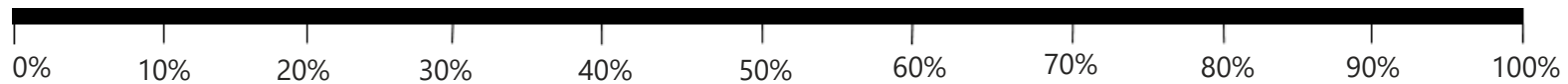


146 svar

## Hvor tilfreds er du med antal træningsgange?



139 svar



# Udviklingen i vurdering af egen indsats

## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Brugernes tilfredshed med egen indsats i træningsforløbet ligger på 4,4 og er uændret siden 2018.

Ligeledes er tilfredsheden med antal træningsgange uændret siden 2018, og ligger fortsat på 4,3.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune

Brugerne i Hedensted Kommune er i gennemsnit lidt mere tilfredse med egen indsats i træningsforløbet (4,4) end brugerne i Holstebro og Vejle Kommune, som i gennemsnit vurderer tilfredsheden til 4,1 og 4,2 hhv.

Tilfredsheden med antal træningsgange ligger på 4,3 i Vejle Kommune, mens den ligger på 4,2 i Hedensted Kommune.



# Træningsfaciliteterne

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken eller ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med træningslokalerne?



144 svar

## Hvor tilfreds er du med rengøring af lokalerne?

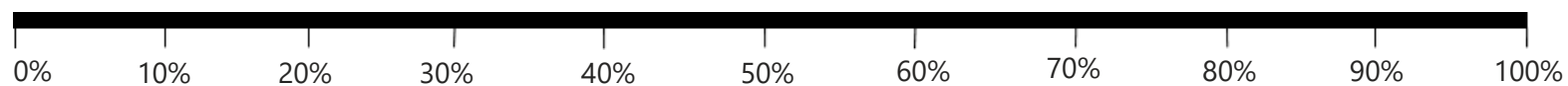


138 svar

## Hvor tilfreds er du med lydforhold i lokalerne?



140 svar



## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Kommune	År	Gennemsnitlig tilfredshedsscore
Hedensted Kommune	2020	4,4
Hedensted Kommune	2018	4,4
Holstebro Kommune	2018	-
Vejle Kommune	2018	4,7

4,4      4,3      -      -

4,2      4,1      -      -



Meget tilfreds    Tilfreds    Hverken eller    Utilfreds    Meget utilfreds

# Træningsfaciliteterne (fortsat)

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med belysningen i lokalerne?

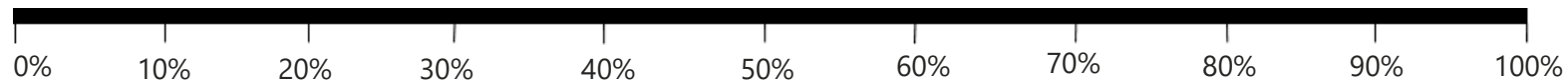


140 svar

## Hvor tilfreds er du med træningsudstyr?



136 svar



**Gennemsnitlig tilfredshedsscore**

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
4,4	4,4	-	-

4,4      4,5      -      -



# Tilgængelighed

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds ● Meget utilfreds

## Hvor tilfreds er du med tilgængelighed til dit træningscenter?

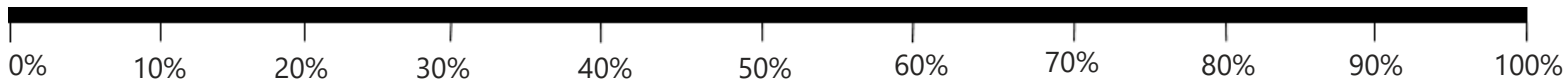


146 svar

## Hvor tilfreds er du med åbningstider/træningstider?



145 svar



**Gennemsnitlig tilfredshedsscore**

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
4,2*	4,0	4,2	4,4

4,2\*

4,0

4,2

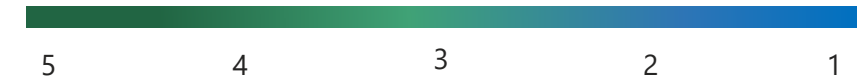
4,4

4,4

4,5

4,0

4,5



Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken eller

Utilfreds

Meget utilfreds



# Omklædning og bedefaciliteter

● Meget tilfreds ● Tilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Utilfreds

## Hvor tilfreds er du med omklædningsfaciliteterne?



8 svar

## Hvor tilfreds er du med bedefaciliteterne?



4 svar

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## Gennemsnitlig tilfredshedsscore

Hedensted Kommune 2020	Hedensted Kommune 2018	Holstebro Kommune 2018	Vejle Kommune 2018
------------------------	------------------------	------------------------	--------------------

4,0*	3,6	-	-
------	-----	---	---

4,3	3,7	-	-
-----	-----	---	---

5 4 3 2 1

Meget tilfreds Tilfreds Hverken eller Utilfreds Meget utilfreds

# Udviklingen i tilfredsheden med faciliteter og tilgængelighed



## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Tilfredsheden med de fysiske rammer er uændret siden 2018. Cirka 90% af de adspurgte er *Tilfreds* eller *Meget tilfreds* med træningslokalerne, rengøring af træningslokaler, lyd- og lysforholdene samt træningsmaskinerne.

Der er sket en signifikant stigning i tilfredsheden med træningscentrenes tilgængelighed fra 4,0 (2018) til 4,2 (2020).

Ligeledes er der målt en signifikant stigning i tilfredsheden med omklædningsforholdene fra 3,6 (2018) til 4,0 (2020). Scoren fra 2020 er baseret på 8 brugere, mens scoren i 2018 er baseret på 14 besvarelser.

## Sammenligning af resultaterne fra Hedensted Kommune i 2020 med resultaterne fra Holstebro Kommune og Vejle Kommune

Brugerne af genoptræning i Vejle Kommune er mere tilfredse med træningslokalerne (4,7) og træningscentrenes tilgængelighed (4,4) end brugerne i Hedensted Kommune (4,4 og 4,2 hhv).

Til gengæld er brugerne i Hedensted Kommune mere tilfredse med centrenes åbningstider (4,4) end brugerne i Holstebro (4,0).

# De kommunale medarbejdere



● Ja ● Hverken eller

**Udviser de kommunale medarbejdere, her hvor du går til træning, respekt for dig?**

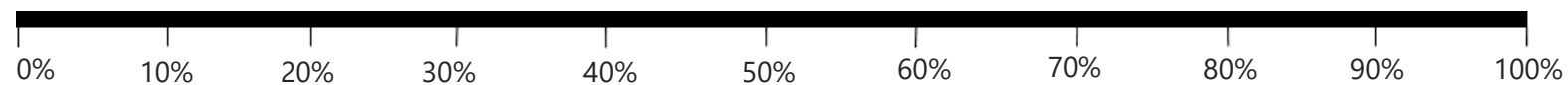


146 svar

**Er de kommunale medarbejdere, her hvor du går til træning, venlige over for dig?**



145 svar



I 2018 blev brugerne ikke spurgt ind til deres erfaringer med de kommunale medarbejdere.

# Ville en forbedring af følgende forhold have gjort dit træningsforløb bedre:

● Ja ● Nej

**Ventetiden fra modtagelsen af henvisning til påbegyndt genoptræning?**



109 svar

**Dialog med terapeut om målsætning for din træning?**



145 svar

**Egen indsats i træningsforløbet?**



147 svar

**Svarfordelig 2018, Hedensted Kommune**



# Ville en forbedring af følgende forhold have gjort dit træningsforløb bedre:

● Ja ● Nej

## Træningslokalerne?



147 svar

## Tilgængelighed til træningscentret i forhold til transport?



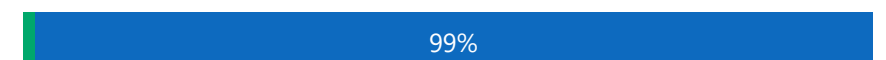
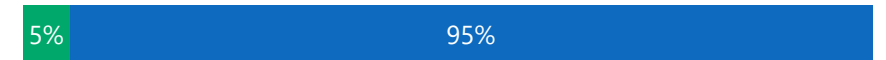
147 svar

## Åbningstider/træningstider?



147 svar

## Svarfordelig 2018, Hedensted Kommune



# Udviklingen i brugernes holdning til forbedringsforslag

## Udviklingen fra 2018 til 2020 i Hedensted Kommune

Til hvert af de seks forbedringsforslag er der fra 2018 til i dag ikke sket nogen statistisk signifikant ændring i svarene.

Over 90% af de adspurgte svarer *Nej* til hvert forbedringsforslag. Dvs. at langt størstedelen af de adspurgte ikke mener at der kan forbedres noget inden for de adspurgte områder.



# Opsummering

Som en opsummering beskrives kort det generelle billede, der tegner sig af tilfredsheden med det kommunale genoptræningstilbud i 2020. Yderligere fremhæves de statistisk signifikante forskelle mellem besvarelserne fra 2018 og 2020.

Brugernes samlede tilfredshed ligger i gennemsnit på 4,6 på en skala fra 1 - 5, der går fra *Meget utilfreds* til *Meget tilfreds*\*. Brugerne angiver i gennemsnit, at de er blevet mere selvhjulpne under træningsindsatsen.

Brugernes gennemsnitlige tilfredshed med terapeuterne ligger på 4,7. Den gennemsnitlige tilfredshed med de resterende emner ligger mellem 3,8 og 4,6.

I rapporten blev der præsenteret følgende statistisk signifikante ændringer i tilfredsheden med genoptræningen i Hedensted Kommune siden 2018 og frem til idag. Der er sket en signifikant stigning i tilfredsheden med træningscentrenes tilgængelighed fra 4,0 (2018) - 4,2 (2020).

Tilfredsheden med information om ventetid er faldet fra 3,9 (2018) til 3,8 (2020). Selvom ændringen er statistisk signifikant, er ændringen meget lille.

Ligeledes er der målt en signifikant stigning i tilfredsheden med omklædningsforholdene fra 3,6 (2018) til 4,0 (2020). Scoren fra 2020 er baseret på 8 brugere.



# Potentielle fejlkilder

Undersøgelsen er baseret på personlige interviews med tilfældigt udvalgte modtagere af genoptræning på kommunens tre tilbud. Interviewene blev udført af Epinion umiddelbart før eller efter træning. I nogle tilfælde er brugerne blevet bedt om, selv at udfylde resten af spørgsmålene i interviewet på papir, hvis interviewer fra Epinion, har haft mange at interviewe på samme tid - fx hvis et helt hold møder ind til træning samtidig.

Der er en meget spredt aldersfordeling på de interviewede brugere. Det gør analysen repræsentativ for alle aldersgrupper, men viser ikke eventuelle forskelle i tilfredsheden blandt forskellige aldersgrupper.

Til nogle spørgsmål, er der meget få besvarelser, fx til spørgsmålene om omklædning- og badeforhold.

