

Borgertilfredshedsundersøgelse 2023

Midlertidigt ophold
Hillerød Kommune

Epinion | 2023



Epinion

Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	4
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Overordnede resultater	10
4.	Åbne besvarelser	21
5.	Prioriteringskort	23
6.	Profil af målgruppen	26

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, som har været på midlertidig plads / aflastningsophold, som Epinion har gennemført for Hillerød Kommune. Rapporten indeholder resultater om borgernes tilfredshed med opholdet.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af Hillerød Kommunes midlertidige plads / aflastningsophold. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Hillerød Kommunes indsatser.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt, alle borgere i Hillerød Kommune, som er kommet hjem i egen bolig efter afsluttet forløb i løbet af 2022.
- Rapporten præsenterer løbende de overordnede resultater for alle borgere i undersøgelsen på tværs af de forskellige temaer, som indgår i undersøgelsen.



Metode og dataindsamling



- Undersøgelsen er gennemført blandt 97 borgere i Hillerød Kommune. Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Hillerød Kommune, som er kommet hjem i egen bolig efter endt ophold i løbet af 2022. Borgere, som er overgået til plejebolig efter endt ophold, indgår ikke i undersøgelsen. Heraf har 47 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 48%.
- Data er indsamlet i perioden 7. marts – 5. april 2023.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 28 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 19 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

Rapportstruktur

Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

- Velkomst
- Medarbejdere
- Inddragelse af pårørende
- Træning
- Opholdet og tiden efter
- Livskvalitet

Læsevejledning

Borgere, der har været på midlertidig plads / aflastningsophold i Hillerød Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

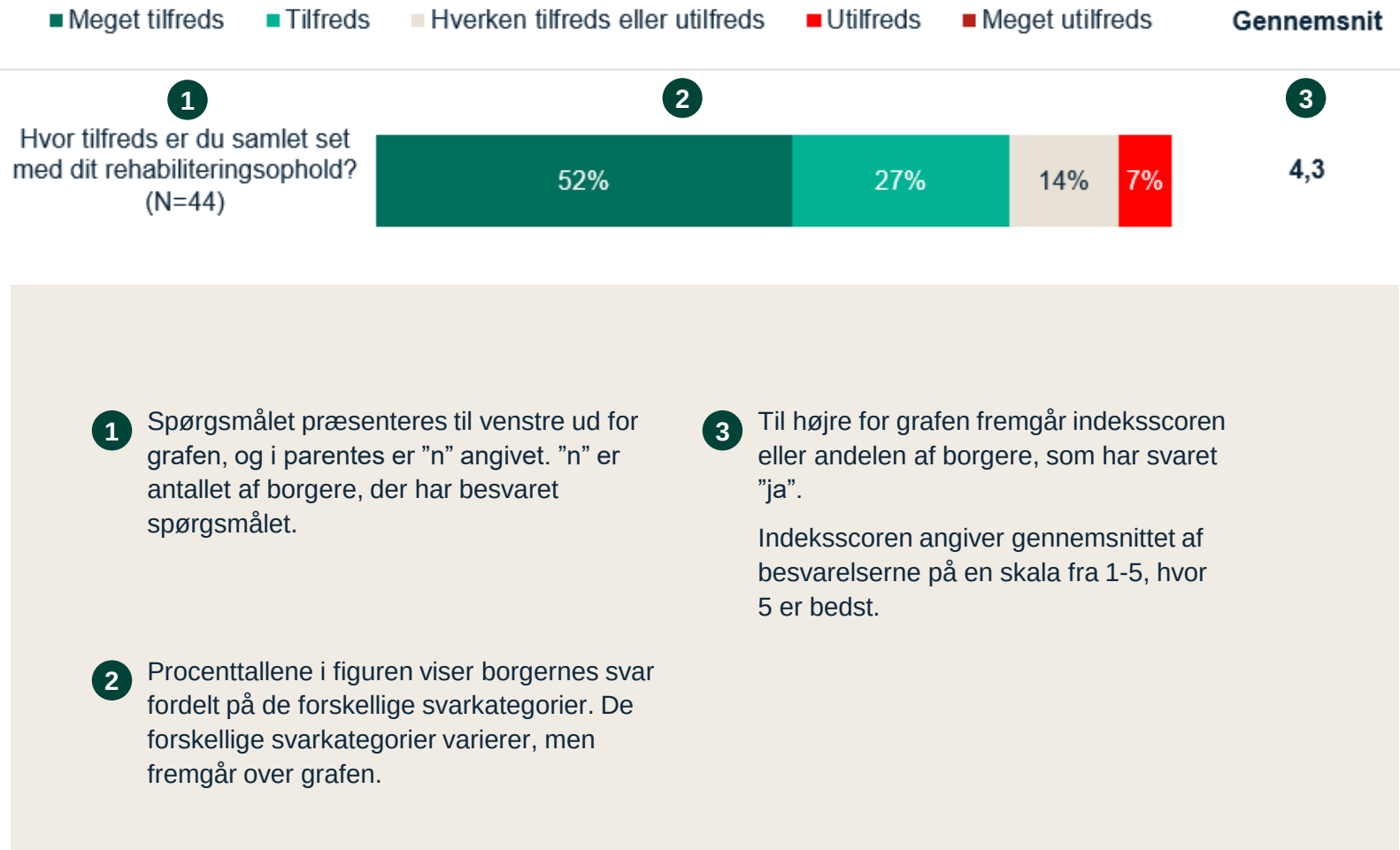
I resultatgennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hver enkelt tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af temaer, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest.

Da der ikke er gennemført en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse om midlertidige pladser / aflastningsophold, er det ikke muligt at sammenligne Hillerød Kommunes resultat med landsplan.

Læsevejledning til grafer i rapporten

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke" ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.



2.

Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

79% af borgerne er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres rehabiliteringsophold. 7% af borgerne er utilfredse, og 14% er hverken tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed med rehabiliteringsopholdet på 4,3.



Alle borgerne følte sig velkommen, da de kom til centret første gang, og alle oplevede, at medarbejderne var forberedte ved deres ankomst

- 87% af borgerne synes, at borgerne var venlige overfor dem, og 74% af borgerne oplevede, at medarbejderne kom, når de havde behov for hjælp. Derudover oplevede 82%, at medarbejderne forstod dem og deres behov.
- Når det kommer til inddragelse af pårørende, så svarer 84% af borgerne, at deres pårørende blev inddraget i deres forløb. Ud af dem hvis pårørende blev inddraget, så svarer 94%, at de blev inddraget på den måde, som de gerne ville have.



84% af borgerne er tilfredse med den personlige støtte og pleje, som de modtog under forløbet

- En tredjedel af borgerne svarer, at de havde glæde af, at være sammen med de andre borgere på rehabiliteringscentret (33%). 64% af borgerne var tilfredse med den mad, de fik, under forløbet.
- Når det kommer til træningsinstruktionerne borgerne modtog under forløbet, så svarer tæt på alle borgerne, at de fik tilstrækkelig instruktion til træningsøvelserne (98%). 62% synes, at de fik det ud af træningsøvelserne, som de havde forventet, og 90% fik vejledning i, hvordan de vedligeholder det de har lært under forløbet.
- Oplevelsen af at have fået det ud af træningsøvelserne, som man havde forventet, er det parameter, som har den største betydning for den samlede tilfredshed med forløbet.



Over halvdelen af borgerne svarer, at de alt i alt har det fremragende, vældig godt, eller godt (61%).

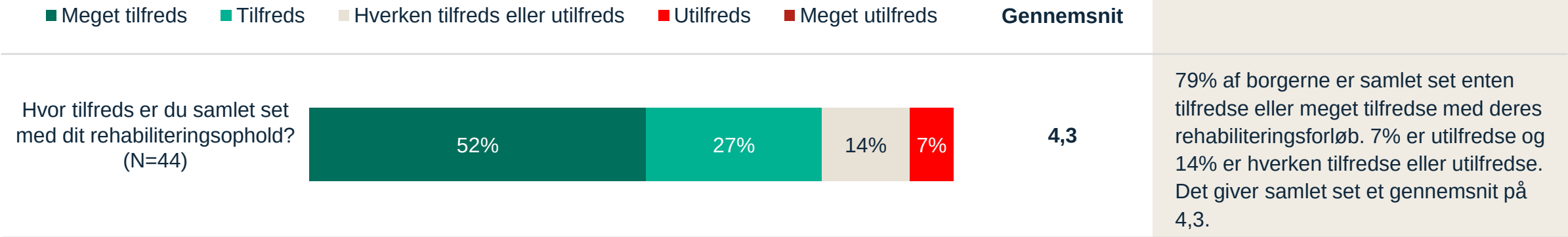
- 79% af borgerne svarer, at de havde en afsluttende samtale med en medarbejder, og 82% svarer, at de talte med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter forløbet.
- Om tiden efter opholdet, svarer 84% af borgerne, at de oplevede at få den hjælp og støtte, som de havde behov for, efter de kom hjem. Derudover er det 77% af borgerne, som er fortsat med at træne, efter de er kommet hjem fra rehabiliteringscentret.

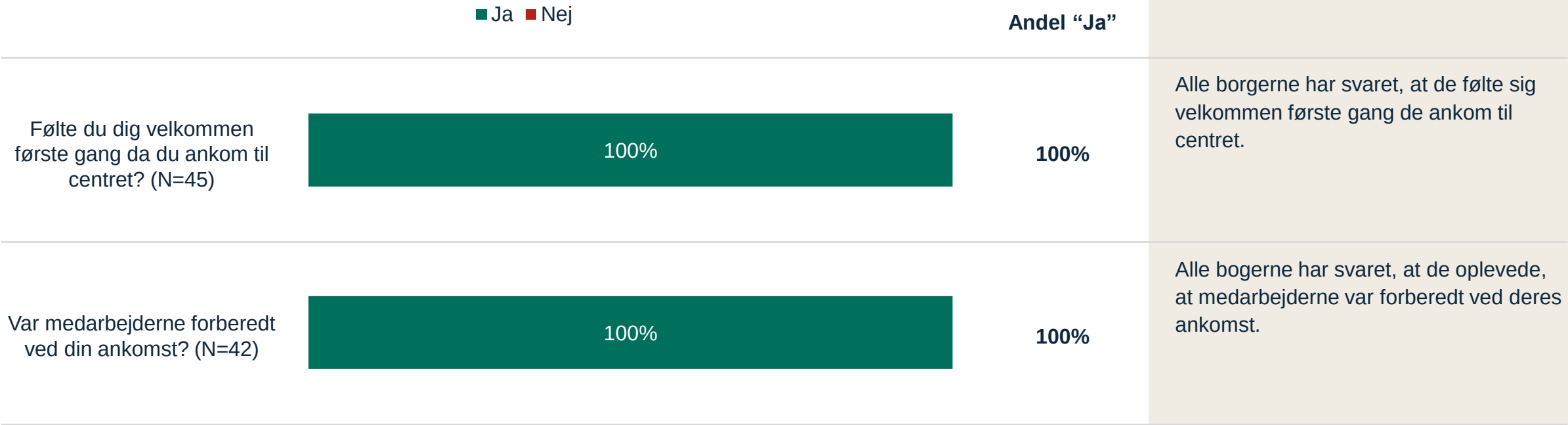
3.

Overordnede resultater

Overordnede resultater

Samlet tilfredshed





■ Ja ■ Nej

Andel "Ja"

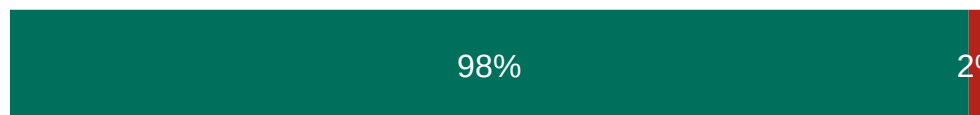
Blev du informeret om, hvad
der skulle ske under dit
forløb? (N=39)



90%

90% af borgerne har svaret 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt de blev informeret om, hvad der skulle ske under deres forløb. 10% har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

Var du i løbende dialog med
medarbejderne om dit forløb?
(N=43)



98%

98% af borgerne har svaret 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt de var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb. 2% har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

Overordnede resultater

Medarbejderne

■ Ja ■ Både og ■ Nej

Andel "Ja"

Var medarbejderne venlige
over for dig? (N=46)



87%

87% af borgerne har svaret 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejdere var venlige over for dem. 13% har svaret 'Både og', og ingen har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

Kom medarbejderne, når du
havde behov for hjælp?
(N=47)



74%

74% af borgerne har svaret 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne kom, når de havde behov for hjælp. 26% har svaret 'Både og', og ingen har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

Oplevede du, at
medarbejderne forstod dig
og dine behov? (N=45)



82%

82% af borgerne har svaret 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne forstod dem og deres behov. 18% har svaret 'Både og', og ingen har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

■ Ja ■ Nej

Andel "Ja"

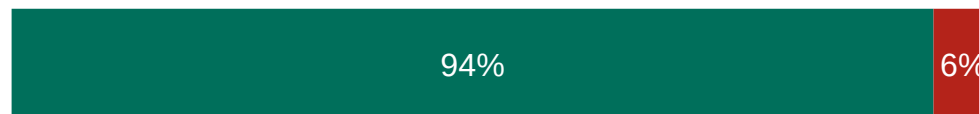
Var dine pårørende inddraget
i dit forløb? (N=44)



82%

82% af borgerne har svaret, at deres pårørende var inddraget i deres forløb. 18% har svaret, at de ikke var inddraget.

Blev dine pårørende
inddraget på den måde, som
du gerne ville have? (N=33)



94%

94% af de borgere, som har pårørende, som var inddraget i deres forløb, svarer, at deres pårørende blev inddraget på den måde, som de gerne ville have det. 6% har svaret, at det ikke var tilfældet.

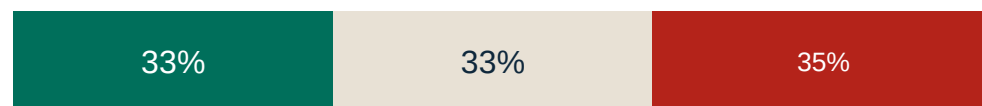
Overordnede resultater

Under opholdet

■ Ja ■ Både og ■ Nej

Andel "Ja"

Havde du glæde af at være sammen med de andre borgere på rehabiliteringscentret? (N=43)



33%

33% af borgerne svarer 'Ja' til spørgsmålet om, hvorvidt de havde glæde af at være sammen med de andre borgere på rehabiliteringscentret. Hertil svarer 33% 'Både og', og 35% har svaret 'Nej'.

Var du tilfreds med den personlige støtte og pleje du modtog under dit rehabiliteringsophold? (N=44)



84%

84% af borgerne har svaret, at de er tilfredse med den personlige støtte og pleje de modtog under deres rehabiliteringsophold. 16% har svaret 'Både og', mens ingen har svaret 'Nej'.

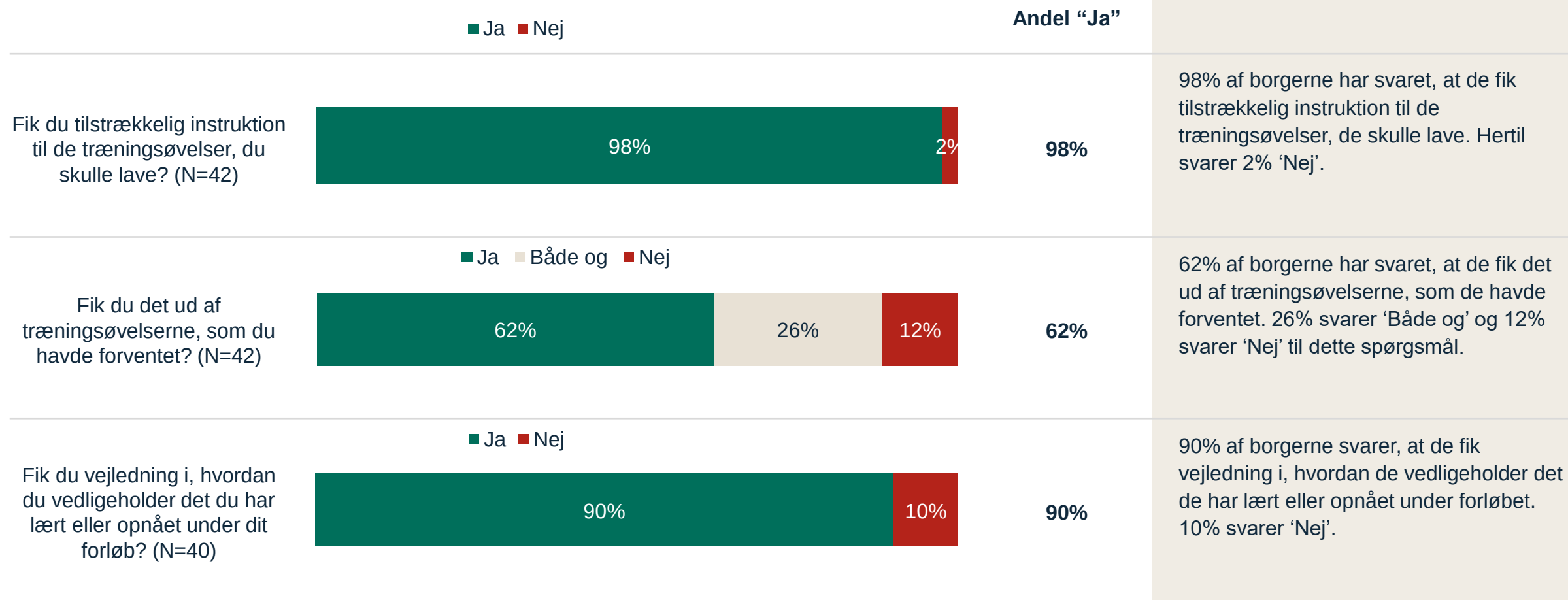
Var du tilfreds med den mad, du fik? (N=45)



64%

64% af borgerne har svaret, at de er tilfredse med den mad, de fik. Hertil svarer 22% 'Både og', mens 13% svarer 'Nej'.

Instruktion



Tiden efter opholdet (1)

■ Ja ■ Nej

Andel "Ja"

Havde du en afsluttende
samtale med en
medarbejder? (N=38)

**79%**

79% af borgerne har svaret, at de havde en afsluttende samtale med en medarbejder. 21% har svaret, at de ikke havde en afsluttende samtale.

Talte du med medarbejderne
om, hvad der skulle ske efter
forløbet? (N=39)

**82%**

82% af borgerne har svaret, at de talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter deres forløb. 18% har svaret 'Nej'.

Tiden efter opholdet (2)

■ Ja ■ Nej

Andel "Ja"

Oplevede du at få den hjælp
og støtte, som du har behov
for, efter du kom hjem?
(N=38)



84%

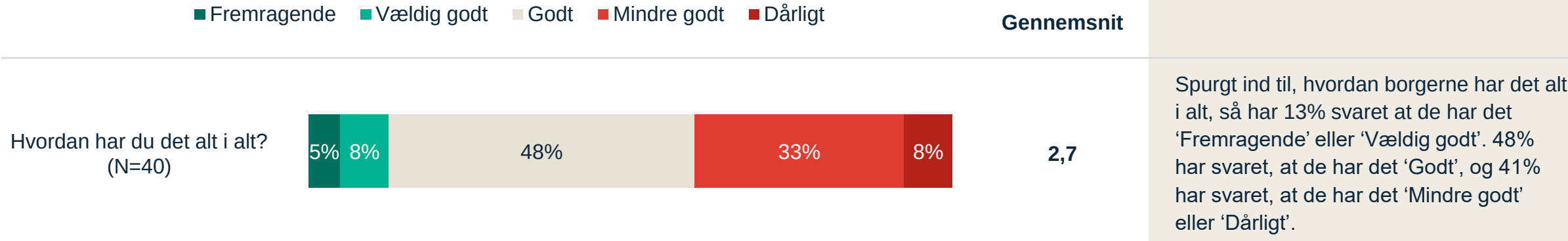
84% af borgerne har svaret, at de oplevede at få den hjælp og støtte, som de havde behov for, efter de kom hjem. 16% har svaret 'Nej' til spørgsmålet.

Er du fortsat med at træne
efter, du kom hjem fra
rehabiliteringscentret?
(N=44)



77%

77% af borgerne har svaret, at de er fortsat med at træne efter de kom hjem fra rehabiliteringscentret. 23% er ikke fortsat med at træne efter de kom hjem fra rehabiliteringscentret.



4.

Åbne besvarelser

Har du forslag eller et godt råd til, hvordan dit ophold på rehabiliteringscentret kunne gøres bedre?

Åbne besvarelser

"Stor tilfredshed overordnet"



"Kunne ikke lide at være der. Skyldes ikke medarbejderne, men de andre beboere og værelset, som var koldt og upersonligt"



"Jeg kom i centret i forbindelse med en brækket og den genoptræning gik fint og jeg var tilfreds overordnet set med opholdet."



"Alt i alt er utrolig taknemmelig for den behandling jeg fik på, den reddede mit liv."



"Tidligere deltog personalet i frokost og aftens måltider - det var hyggeligt og de kunne samtidig holde øje med de borgere, som havde brug for hjælp."



"Nej, det var super professionel, 13-tal på den gamle skala."



"Bedre information før, under og efter ophold. Meget mere genoptræning, det var først den sidste dag, at jeg fik god træning af en ung fysioterapeut. Fik heller ikke vejledning i, hvilken træning jeg kunne få efter jeg kom hjem."



"Bedre wifi der var kun 1 kanal der virkede på TV"



"Om muligt - færre medarbejdere tilknyttet den enkelte beboer"



5.

Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed med forløbet alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

Akserne placerer sig horisontalt på det samlede gennemsnit på tilfredshed på tværs af spørgsmål i modellen, samt vertikalt på den gennemsnitlige korrelationskoefficient på tværs af spørgsmålene i modellen.

Muligheder rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

Svagheder rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

Styrker rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

Udfordringer bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.



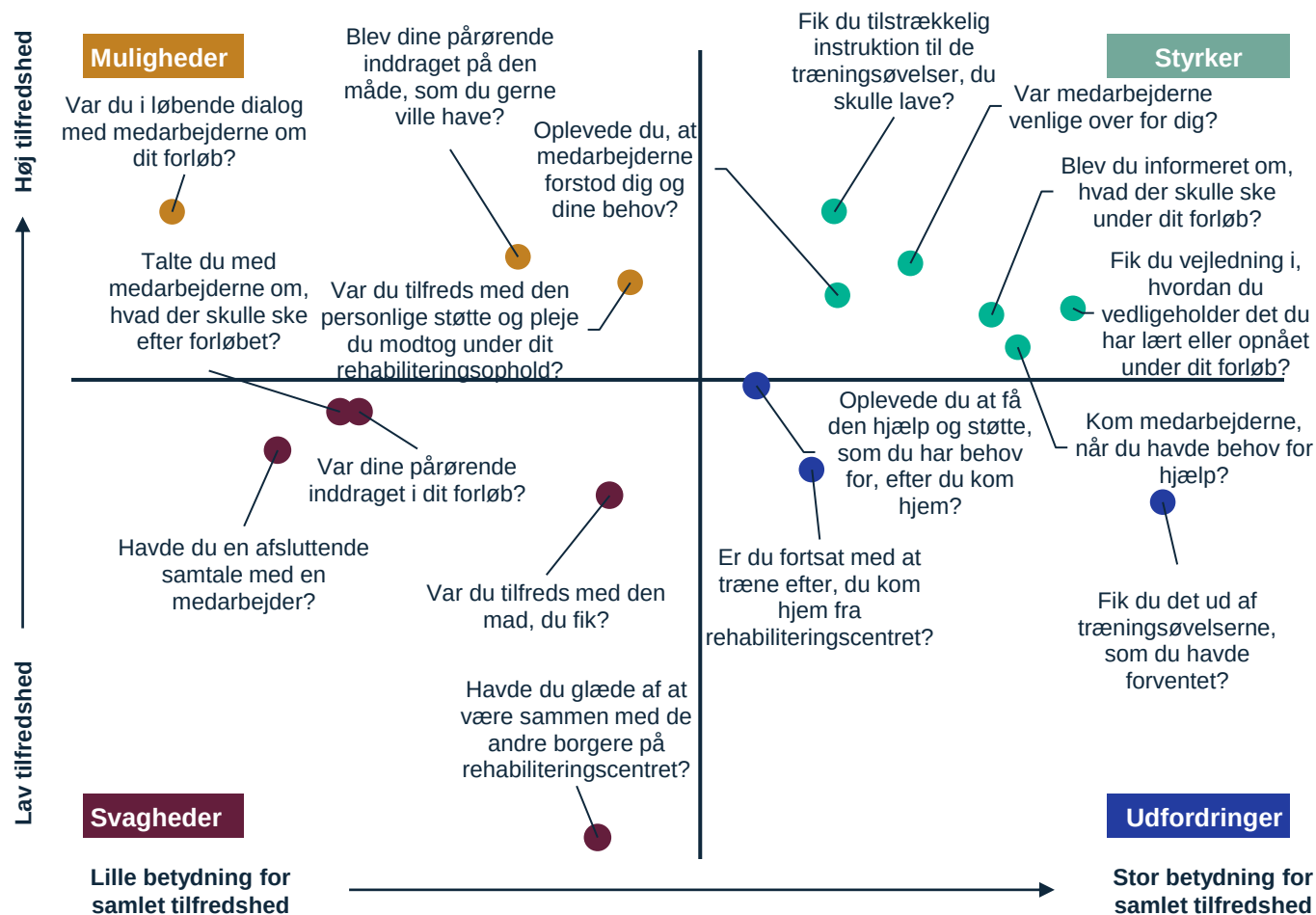
Rehabiliteringscentret har flere styrker – og mange af dem omhandler medarbejderforhold

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete elementer af forløbet, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med midlertidig plads / aflastningsopholdet.

Der vi på feltet nederst til højre, så peger analysen på, at spørgsmål om *træning* samt *hjælp og støtte efter endt ophold* er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige grad af tilfredshed med træningen samt hjælp og støtte efter opholdet, ligger under gennemsnit – samtidig med at betydningen for borgerens samlede tilfredshed med forløbet ligger over gennemsnittet. Derfor kan dette område med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene som er placeret i kvadratet øverst til højre er **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. På tværs af spørgsmålene, som er placeret i dette felt handler de om tilfredshed med *medarbejderne* samt den *vejledning borgerne har fået i deres ophold*. Fastholdelse af tilfredsheden med disse parametre er således vigtig, da et fald i tilfredsheden kan påvirke den samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de statistisk har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, særligt i forhold til *tilfredsheden med maden*, da betydningen af dette parameter, er størst i dette kvadrant. Det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med forløbet, sammenlignet med parametrene under **udfordring**.



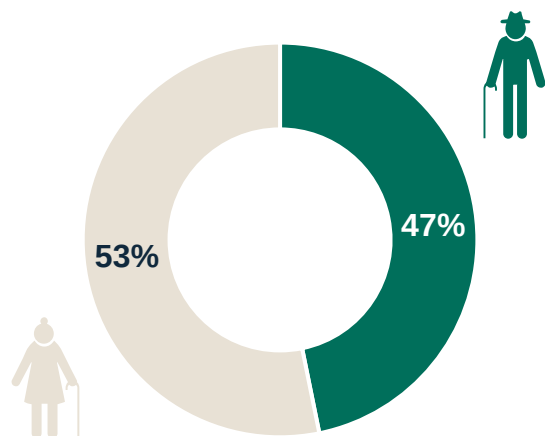
Note: spørgsmålene 'Følte du dig velkommen første gang da du ankom til centret?' samt 'Var medarbejderne forberedt ved din ankomst?' er ikke inkluderet i prioriteringsmodellen, da alle borgere har svaret 'Ja' til de to spørgsmål.

6.

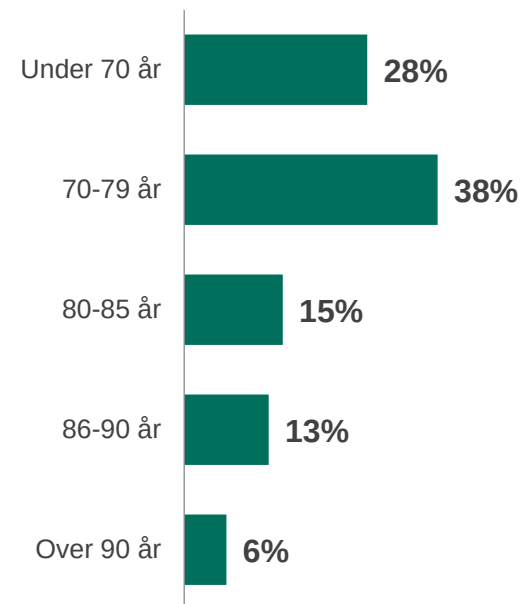
Profil af målgruppen

Fordeling på køn og alder

Køn (N=47)



Alder (N=47)



Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epinionglobal.com

www.epinionglobal.com