

Brugertilfredshedsundersøgelse

Træningsområdet 2015

INDLEDNING.....	2
BESVARELSER.....	2
LÆSEVEJLEDNING.....	2
INFORMATION OM TYPEN AF TRÆNINGSFORLØB	3
INFORMATION INDEN TRÆNINGSFORLØBET	5
SELVE TRÆNINGSFORLØBET	6
FORDELT PÅ TRÆNINGSTED.....	6
FORDELT PÅ GENNEMFØRELSE AF FORLØB	10
TILFREDSHED MED DE FYSISKE RAMMER.....	14
TILFREDSHED MED OMKLÆDINGS-/BADEFACILITETER.....	16
TILFREDSHED SAMLET SET	17
FORBEDRINGSMULIGHEDER	18
KARAKTERISTIKA	21
ØVRIGE KOMMENTARER	23
KONKLUSION.....	24

Indledning

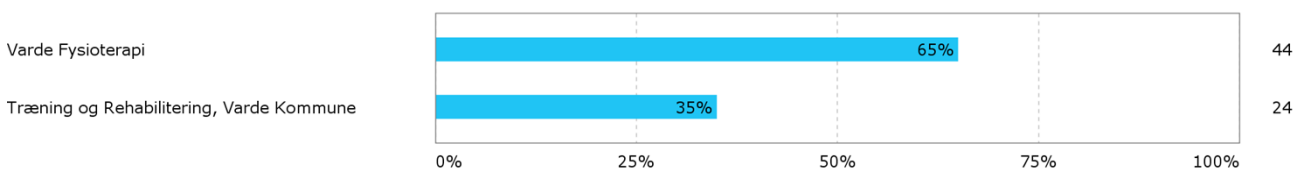
Varde Kommune har i efteråret 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på baggrund af et koncept udviklet af KL. Resultaterne er offentliggjort på tilfredshedsportalen, hvilket muliggør sammenligning med andre kommuner, der har gennemført en tilsvarende brugertilfredshedsundersøgelse.

Målgruppen er alle borgere, der er visiteret til et genoptræningsforløb jf. Sundhedslovens § 140 eller Servicelovens § 86 stk. 1, som afslutter deres genoptræningsforløb i uge 44/45 og 47/48 2015. Der er modtaget 44 besvarelser fra Varde Fysioterapi, heraf indgår 10 borgere, der har afbrudt deres forløb før tid, samt 24 besvarelser fra Træning og Rehabilitering. Der er en samlet svarprocent på 97%, hvilket dækker over en svarprocent på 96% hos Træning og Rehabilitering og 98% hos Varde Fysioterapi. Enkelte borgere er ekskluderet af kognitive årsager.

Besvarelser

Af **Error! Not a valid bookmark self-reference.** ses, at der er indkommet i alt 68 besvarelser. Der er en del flere besvarelser fra borgere hos Varde Fysioterapi – omkring dobbelt så mange.

Figur 1: Hvor har du modtaget din genoptræning?



Læsevejledning

I efterfølgende gennemgang er resultaterne opdelt på borgere, der har modtaget genoptræning hos Varde Fysioterapi og borgere, der har modtaget genoptræning hos Træning og Rehabilitering ved Varde Kommune.

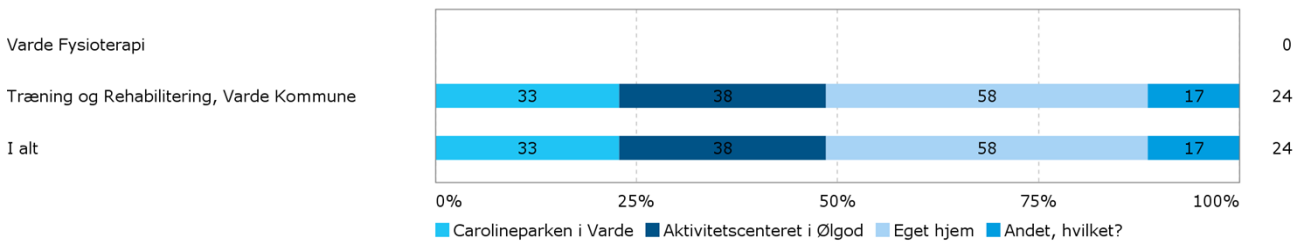
Under resultater for selve træningsforløbet er inddraget et afsnit, hvor borgerne på Varde Fysioterapi er opdelt efter, hvorvidt de har gennemført deres genoptræningsforløb eller afbrudt det før tid. Dette for at afdække en eventuel forskel i vurderingen af selve træningsforløbet.

I flere afsnit indgår kommentarer fra borgerne. Disse er citeret ordret om end der enkelte steder er indsat (...) for at bibeholde borgerens anonymitet.

Information om typen af træningsforløb

Af Figur 2 og 3 ses informationer vedrørende borgerenes træningsforløb, herunder hvilket træningssted, de har benyttet, samt hvilken paragraf i sundhedsloven, de har modtaget træning efter. Disse spørgsmål er kun relevante for de borgere, der har trænet ved Træning og Rehabilitering.

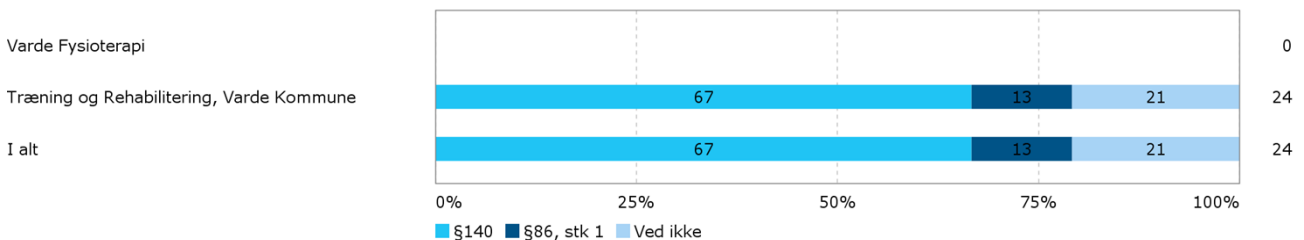
Figur 2: Hvilket træningssted, har du benyttet?



Foruden de oplyste steder, angiver borgerne at have trænet på

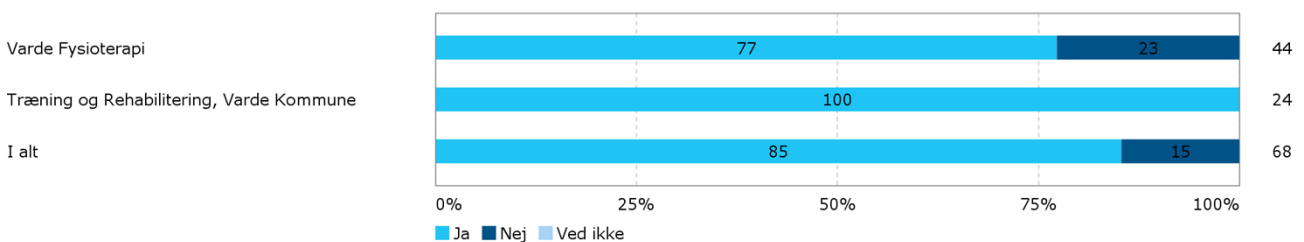
- Blåbjerg Plejecenter (aflastningsophold)
- Helle Plejecenter
- Poghøj (3 besvarelser)

Figur 3: Hvilken paragraf i Sundhedsloven har du modtaget genoptræning efter?



Figur 4 og Figur 5 samt efterfølgende kommentarer viser hvorvidt borgeren har afsluttet genoptræningsforløbet efter aftale med terapeuten eller om forløbet er blevet afbrudt samt årsager hertil. Der indgår ikke borgere med afbrudte forløb fra Træning og Rehabilitering.

Figur 4: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



Figur 5: Hvad er årsagen til, at dit genoptræningsforløb er afbrudt før tid? (sæt gerne flere kryds)

	Varde Fysioterapi	Træning og Rehabilitering, Varde Kommune
Hospitalsindlæggelse	0	0
Sygdom	1	0
Manglende effekt af træningen	2	0
Afstand til træningssted	1	0
Planlægning af træningstid ift. erhvervsarbejde	0	0
Andet, hvilket	8	0

	Varde Fysioterapi	Træning og Rehabilitering, Varde Kommune
I alt	10	0

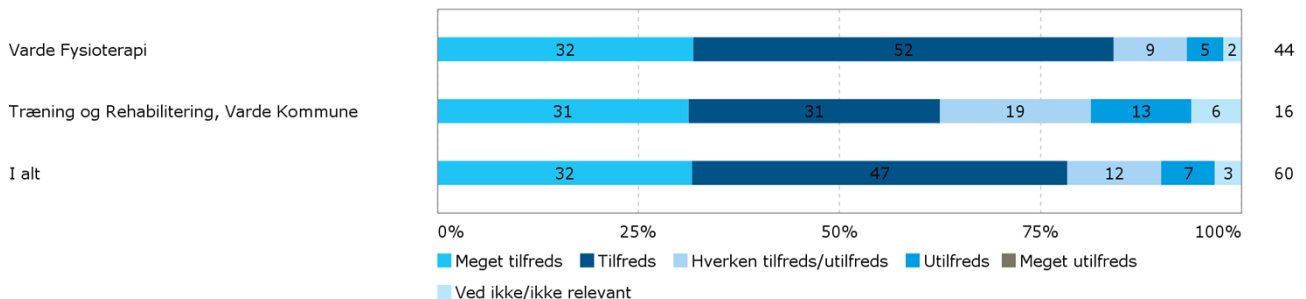
I kategorien "andet" uddybes med følgende årsager:

- Psykisk syg, havde derfor svært ved at overskue at komme til træning
- Smerterne havde fortaget sig, derfor ingen grund til at fortsætte
- Terapeuten ville have at han skulle cykle på kondicykel, det kan jeg lige så godt gøre derhjemme
- Der er sket noget under eller efter operationen, så knoglen er smuldret væk, nervebanerne er påvirket, så jeg skal til undersøgelse d. (...) for at se, hvad der er galt.
- Pga. Misforståelser i ferien, skift af terapeut, havde fået tider, som jeg ikke var obs på, og blev derfor afsluttet pga. Udeblivelse.
- De mistænker, at der er noget andet galt med skulderen.
- Stoppede, da jeg fik arbejde, og så kunne det ikke hænge sammen med træning mere.
- Jeg var på ferie og terapeuten var på ferie, så fik vi ikke lige fulgt op på det, moderdyr blev træningen afsluttet

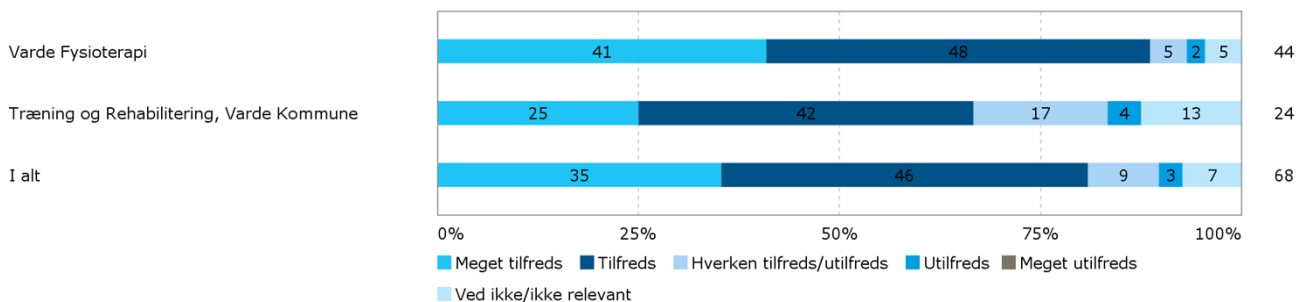
Information inden træningsforløbet

Figur 6, Figur 8 samt efterfølgende kommentarer, viser tilfredsheden med information forud for genoptræningsforløbet samt med ventetiden fra modtagelse af henvisning til påbegyndt genoptræning.

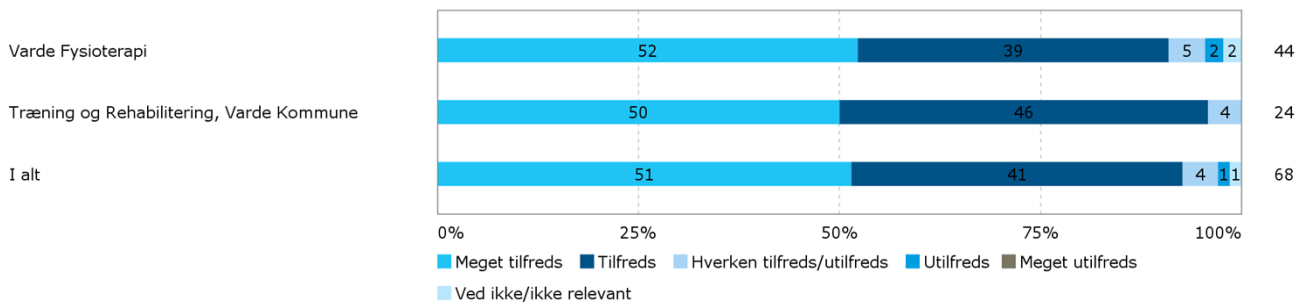
Figur 6: Information om genoptræning ved udskrivning fra sygehus



Figur 7: Information om ventetid



Figur 8: Ventetiden fra modtagelse af henvisning til påbegyndt genoptræning



Borgerne uddyber tilfredshed med information inden forløbet med følgende:

- Der var hurtig ekspedition hele vejen IC
- De sagde ingenting på sygehuset, der kom blot en GOP 3 uger senere
- Fik ingen information fra sygehuset om genoptræningen, udover, at der blev sendt en genoptræningsplan.
- Jeg synes det var tåbeligt, at jeg skulle ind på sygehuset før jeg kunne komme videre.
- Fik ingen information på sygehuset.
- Ved udskrivningen fik jeg faktisk ingen information omkring hvordan jeg skulle genoptræne min hånd. Kun at jeg ikke skulle holde armen nedad, men det gav nu selv.
- Der har været tilstødende sygdom
- Fik ingen information på sygehuset.
- Der var ingen ventetid.
- Efter visitationen gik der vist ikke så lang tid før jeg blev kontaktet og der påbegyndte træning i hjemmet.
- jeg fik ikke tilstrækkelig information om den forestående træning.

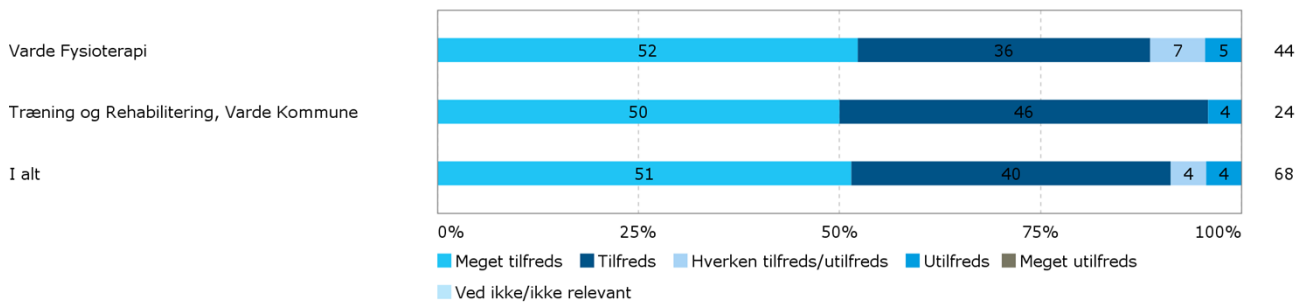
Selve træningsforløbet

I nedenstående gennemgås svarene på spørgsmål om selve træningsforløbet. Først gennemgås de for samtlige borgere fordelt på, hvor de har modtaget træning. Dernæst gennemgås de fordelt på, hvorvidt de har gennemført deres træningsforløb.

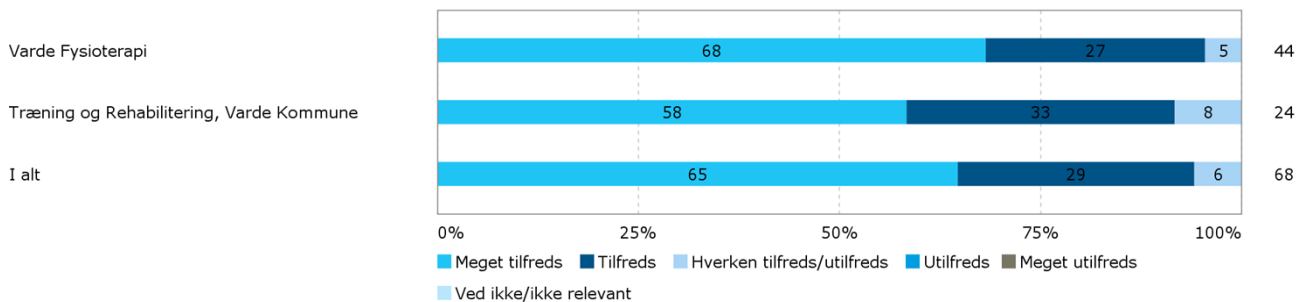
Fordelt på træningssted

Figur 9 Figur 19 viser tilfredsheden med forskellige elementer af selve træningsforløbet. Efterfølgende er opridset borgernes kommentarer til træningsforløbet.

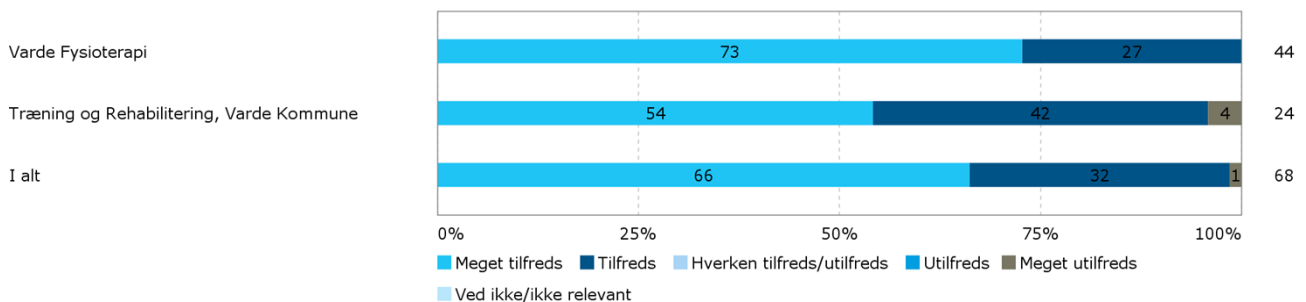
Figur 9: Information om dit træningsforløb



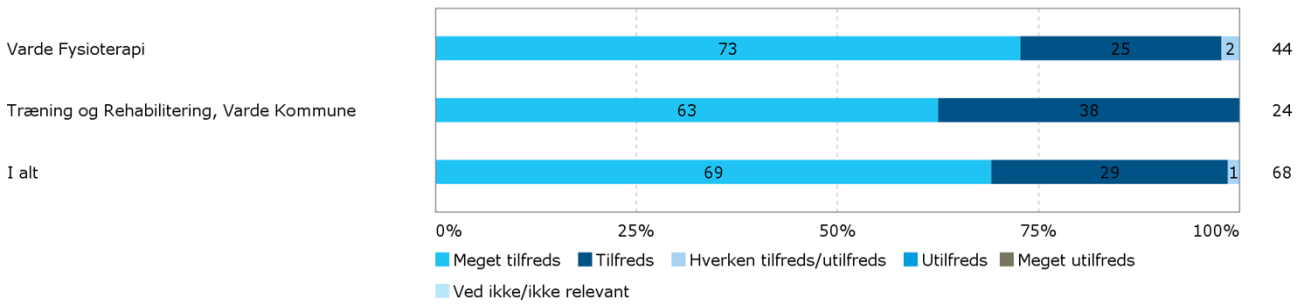
Figur 10: Dialog med terapeut om målsætning for din træning



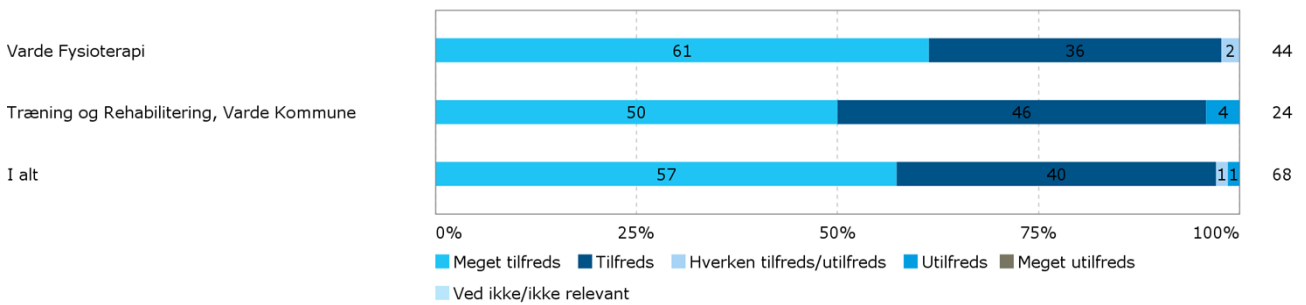
Figur 11: Modtagelse ved første genoptræning



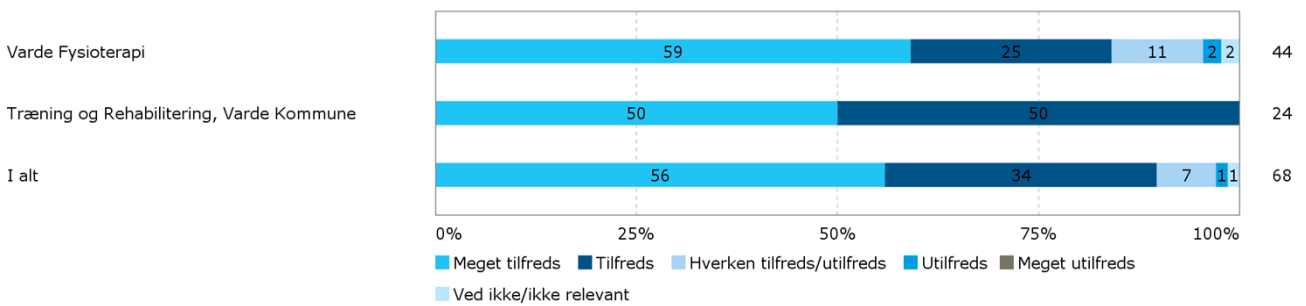
Figur 12: Terapeutens instruktioner af øvelser



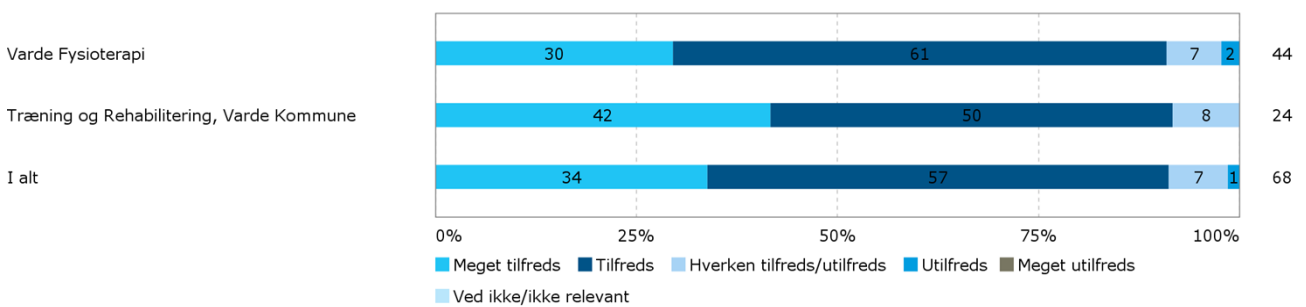
Figur 13: Terapeutens forståelse for din situation



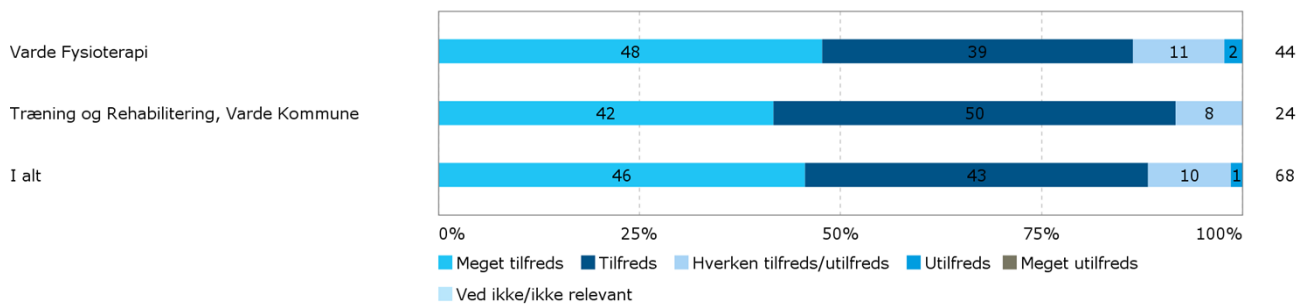
Figur 14: Terapeutens evne til at motivere dig



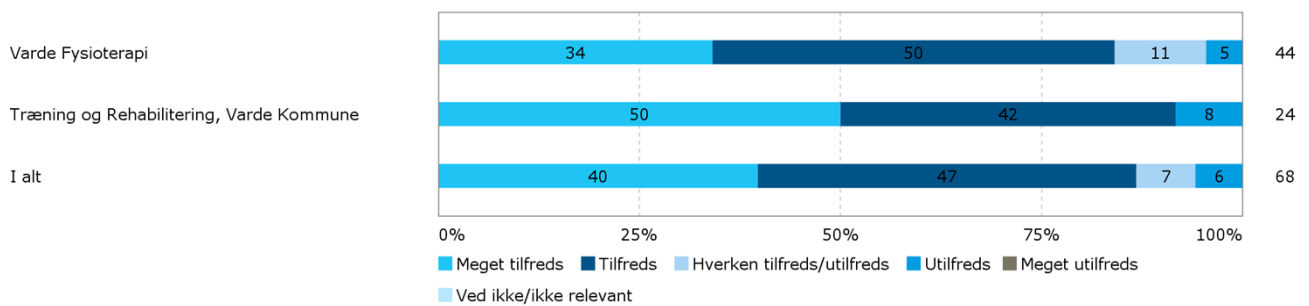
Figur 15: Egen indsats i træningsforløbet



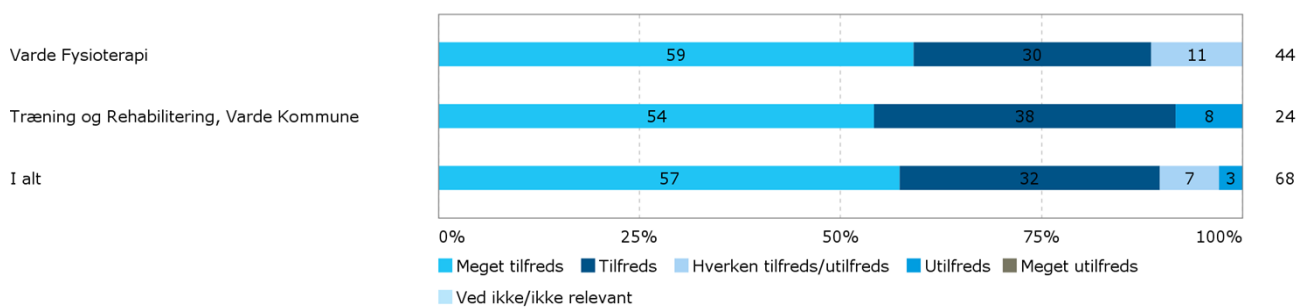
Figur 16: Information om hjemmetræning (f.eks. hjemmetræningsprogram)



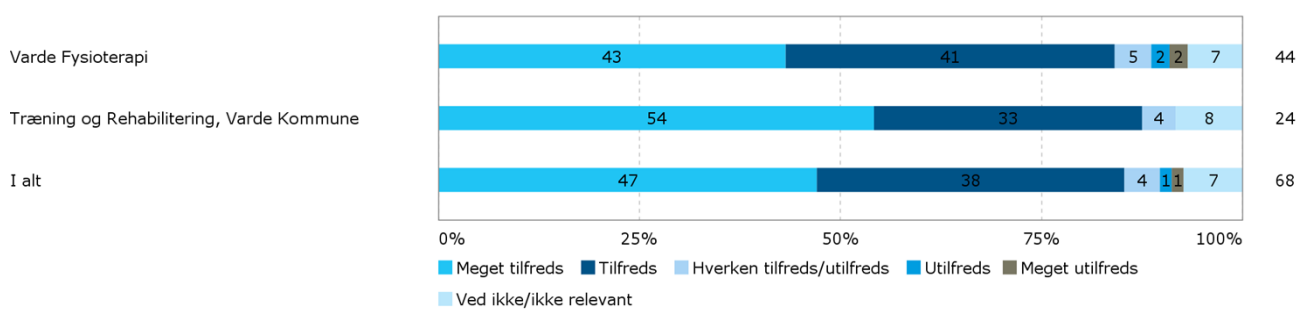
Figur 17: Antal træningsgange (forløbets længde)



Figur 18: Afslutning på genoptræningsforløbet



Figur 19: Information om vedligeholdelse af funktionsniveau (f.eks. selvtræningsprogram)



Borgerne uddyber besvarelserne vedr. selve genoptræningsforløbet med følgende:

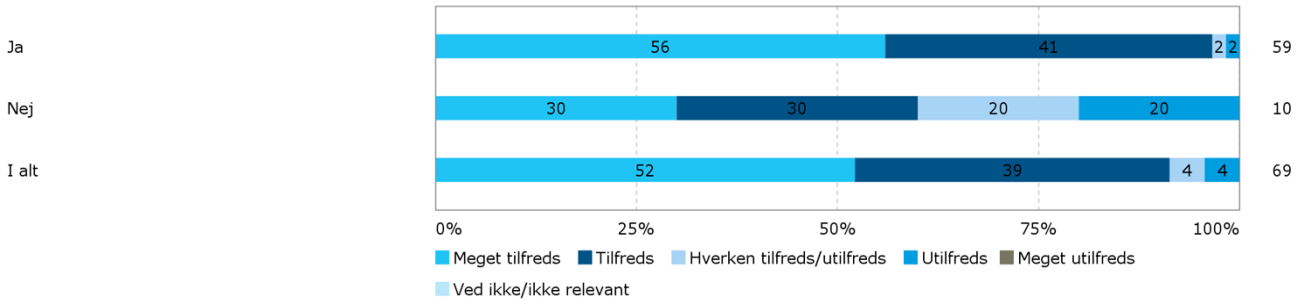
- Jeg skal opereres da graden af mobilitet ikke kan øges på nuværende.
- Ærgerligt at træning slutter inden fysioterapeut og jeg selv synes jeg er færdigbehandlet. Ville gerne være fortsat for ikke at få tilbagefald og blive uarbejdsdygtig, men have fortsat med vedligeholdende træning under instruktion/opsyn/ med vejledning, mens jeg gradvis blev bedre med tilretning af program.
- De psykiske problemer styrer så meget, kunne derfor ikke deltage i træningen.
- Kan ikke se, hvorfor han skulle sidde på en kondicykel, 10 min. Før træning blev påbegyndt. Cykler aldrig.
Har trænet mere derhjemme end på klinikken.
- Terapeuten var bange for overbelastning, derfor gik der 14 dage imellem træningsseancerne. Ville gerne være fortsat, men tp. Mente ikke, træning ville hjælpe på generne.
Fik ikke øvelser til fortsat træning efter afslutning på forløbet.
- Har fra sygehuset fået at vide, at han ikke må træne lige nu
- Jeg synes ikke jeg blev vejledt, ift. Hvor langt er jeg nu. Hvorfor skal jeg træne de forskellige ting. Det er ikke altid specielt motiverende at være på hold, jeg synes, at man passede sig selv, det kunne opleves som at terapeuten "ikke var til stede", man blev ikke fulgt 100% tæt.
Fik ikke hele sit træningsforløbet pga. Misforståelser, så jeg har nu fået en henvisning til lokal fysioterapeut, er derfor Helle ikke helt tilfreds med afslutningen på forløbet
- Jeg havde en fornemmelse af, at der var noget andet galt med skulderen.
Når man kommer på hold, så er man lidt overladt til sig selv, mens terapeuterne foretager sig noget andet. Jeg gik i gang kl 8, efter 5-10 min kom terapeuten. En dag, jeg kom derud, fik jeg at vide, at terapeuten ikke kom, og så skulle jeg bare selv lave mine øvelser. Jeg følte ikke jeg kunne gøre det, jeg gerne ville, fordi det gjorde ondt.
Jeg trænede 20 - 30 min. Pr. Gang.
Terapeuten gjorde meget for at hjælpe mig videre i systemet, da træningen ikke hjalp.
- Tilbudt rabat på træningscenter i forbindelse med afslutning.
Man skal træne på egen hånd, når de første 2 individuelle er overstået. På holdene fik man et papir med øvelser, og så kunne man klare sig selv, mere eller mindre. Terapeuten var i området, så man kunne spørge til råds.
- Følte det stod meget stille, jeg lavede de samme øvelser, og kunne ikke komme videre fordi det gjorde ondt.
Kom på hold trænede efter træningsprogram, snakkede knap nok med instruktøren, når jeg var på holdet.
Træningen varede 30 - 40 min.
- Fortsætter protesetræning på SVS
- Utilfreds med hjemmeplejen der blev ved med at komme selvom hun kunne selv.
- Der har været dage hvor træningen har kikset - at borger har glemt daglig træning i nogle opgaver der ligger i et computer program. I forhold til egen indsats.
- Min fys foreslog et lokal træningscenter, hvilket er rigtig godt og nemt for mig. Hun har en tiltro til at jeg kan klaring selv så det skal prøves.
- En af de tp jeg har skullet samarbejde med havde ikke meget forståelse for min situation. har sat et x i tilfreds under motivation, pga hovedparten af de personer der har trænet med mig har haft evnen til at motivere mig. Den enkelte tp som jeg ikke fungerede så godt med ville presse mig i en test. Jeg synes godt lige vi kunne have gået en tur først.
- Godt og meget tilfreds.
- Det eneste jeg kunne ønske var anderledes er afstanden til genoptræningen - ville ønske at jeg kunne træne i (...), hvor jeg i forvejen var i et forløb. Bruger for meget tid og benzin på transport.

Fordelt på gennemførelse af forløb

Figur 20 Figur 30 viser tilfredsheden med selve træningsforløbet fordelt på borgere, der har gennemført hele træningsforløbet (ja) og borgere, der har afbrudt før tid (nej). Disse statistikker er trukket på et senere tidspunkt, og derfor indgår der en besvarelse mere ned i det øvrige materiale (69 i alt). Dette vurderes ikke at have nogen betydning for tolkningen af resultatet.

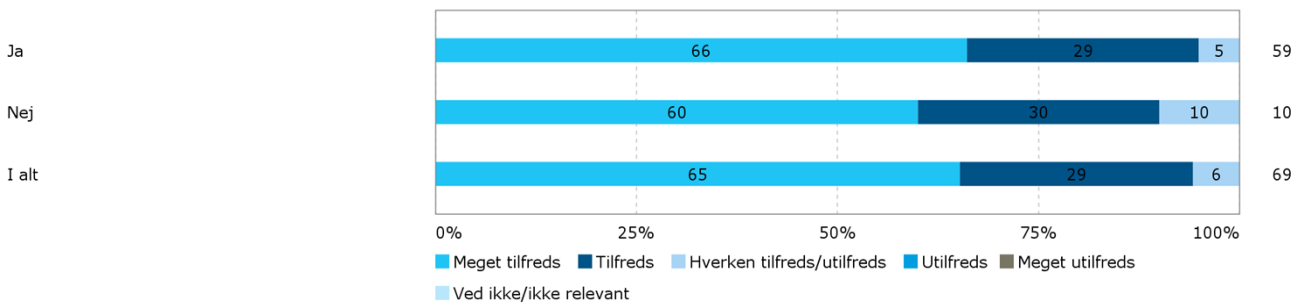
Figur 20: Information om dit træningsforløb

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



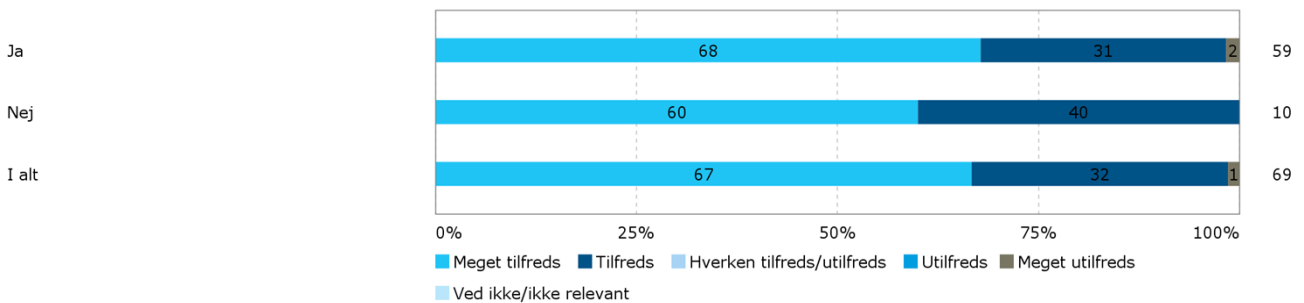
Figur 21: Dialog med terapeut om målsætning for din træning

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



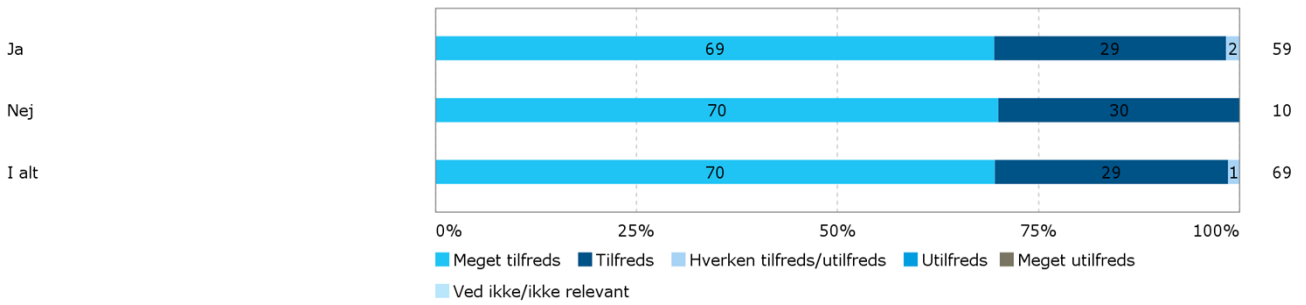
Figur 22: Modtagelse ved første genoptræning

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



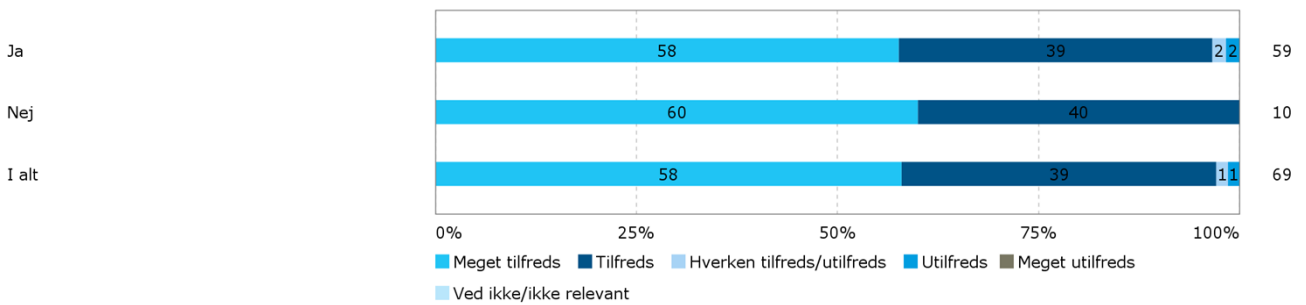
Figur 23: Terapeutens instruktioner af øvelser

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



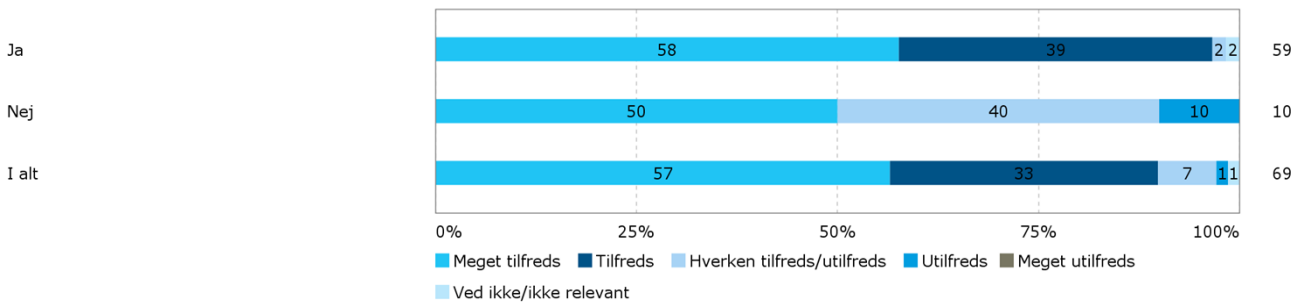
Figur 24: Terapeutens forståelse for din situation

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



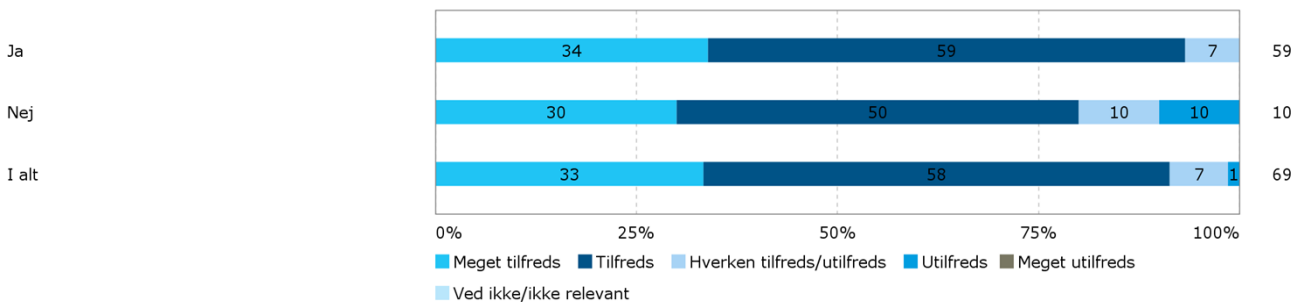
Figur 25: Terapeutens evne til at motivere dig

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



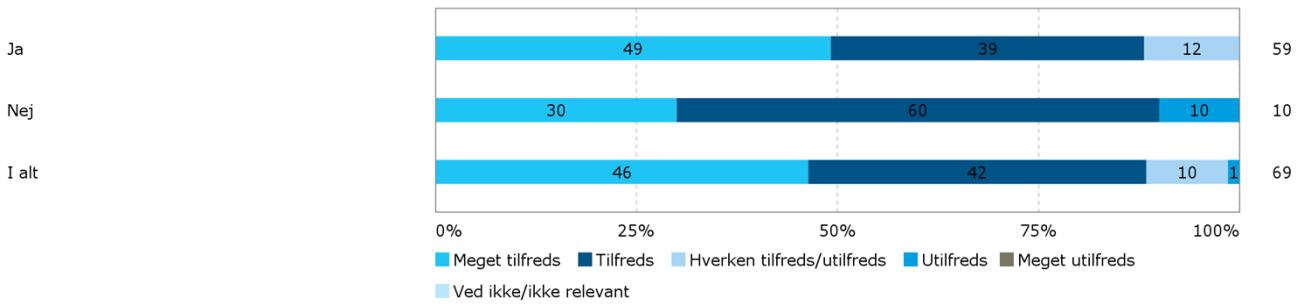
Figur 26: Egen indsats i træningsforløbet

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



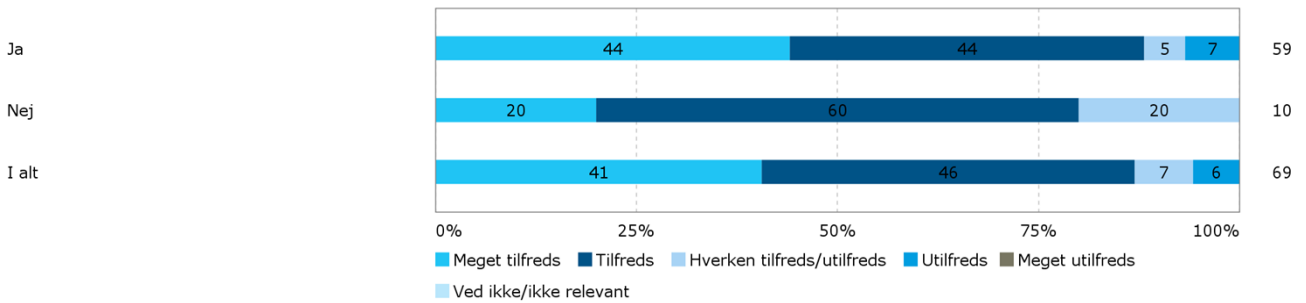
Figur 27: Information om hjemmetræning (f.eks. hjemmetræningsprogram)

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



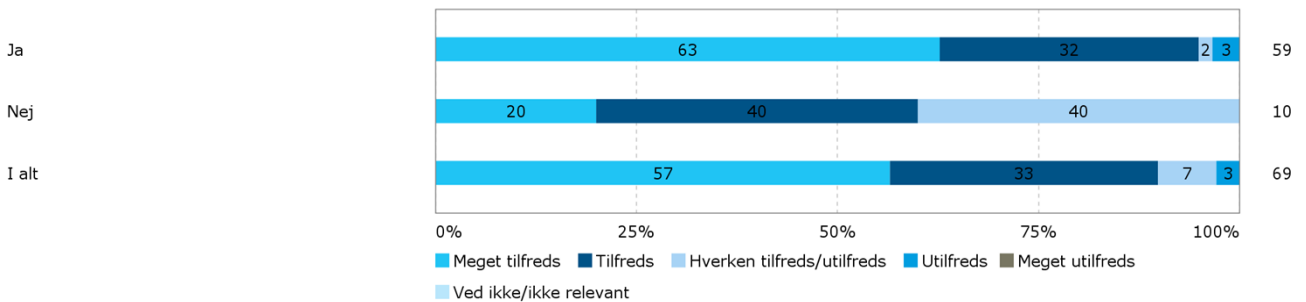
Figur 28: Antal træningsgange (forløbets længde)

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



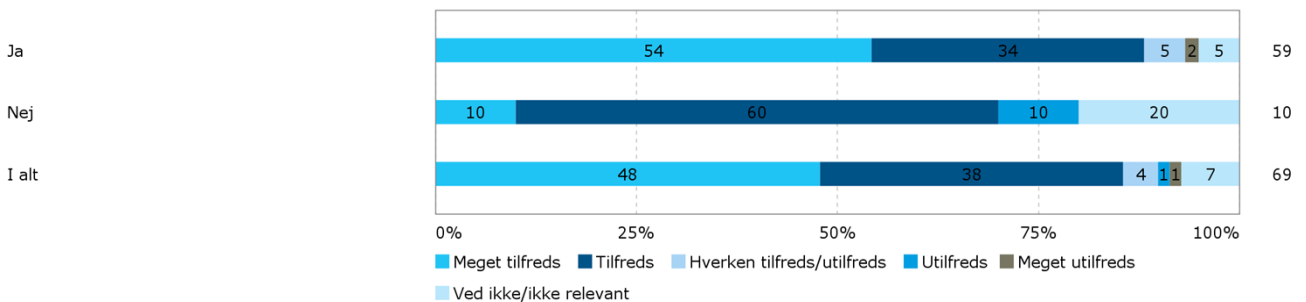
Figur 29: Afslutning på genoptræningsforløbet

Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



Figur 30: Information om vedligeholdelse af funktionsniveau (f.eks. selvtræningsprogram)

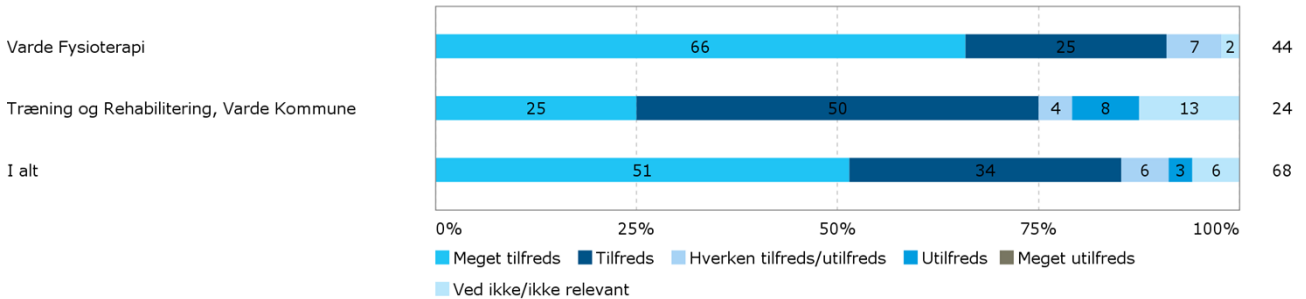
Krydset med: Har du gennemført hele dit genoptræningsforløb (afsluttet efter aftale med terapeuten)?



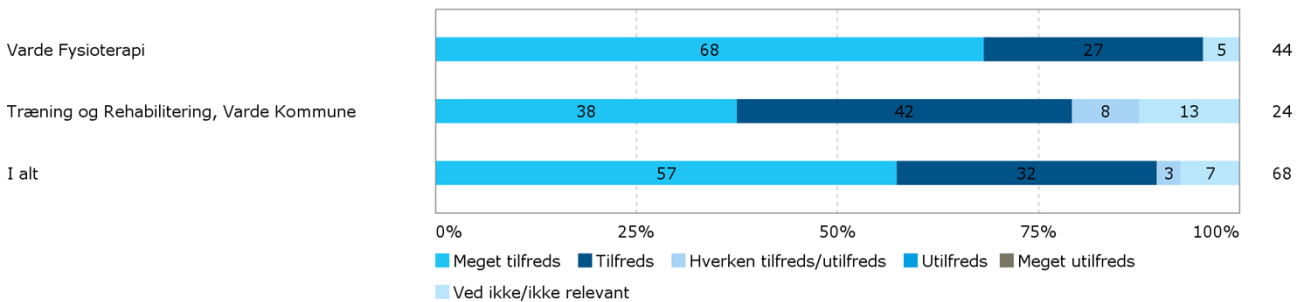
Tilfredshed med de fysiske rammer

Figur 31 Figur 35 viser tilfredsheden med lokalerne og det træningsudstyr, der er til rådighed. Figur 36 Figur 37 viser tilfredsheden med tilgængelighed og åbningstider. Nedenfor er borgernes kommentarer til ovennævnte oplistet.

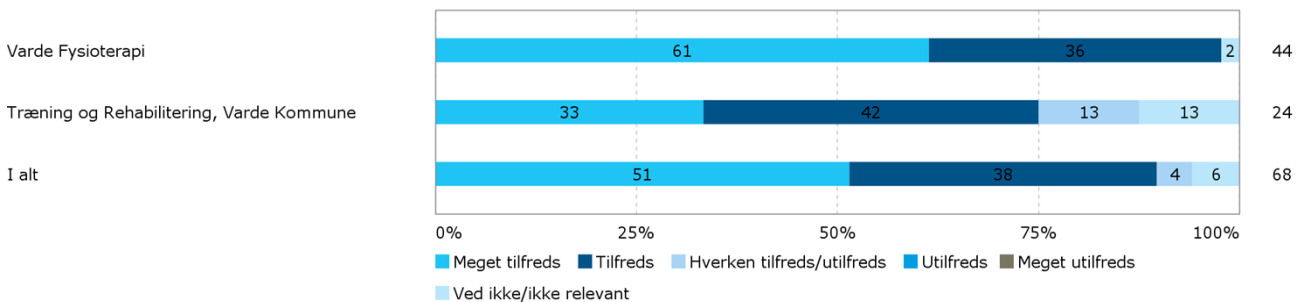
Figur 31: Træningslokalerne (størrelse, indretning osv.)



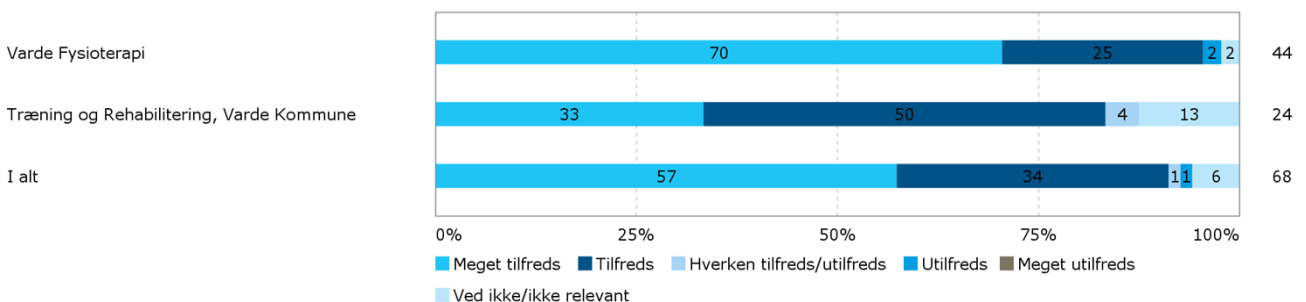
Figur 32: Rengøring af lokalerne



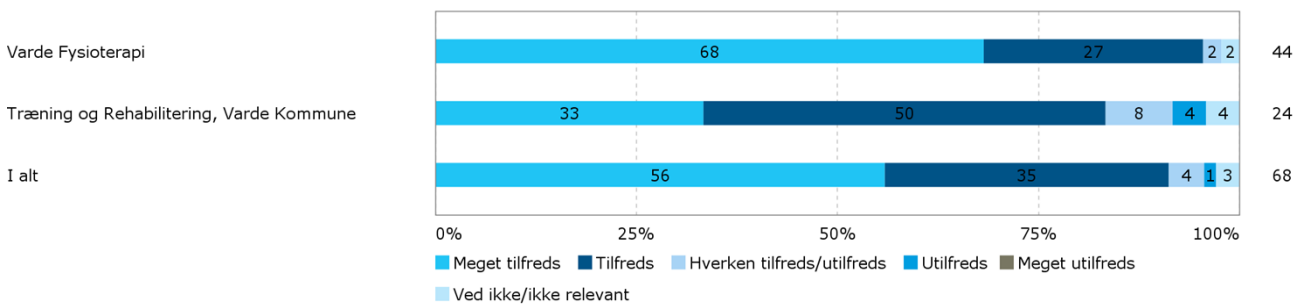
Figur 33: Lydforhold i lokalerne



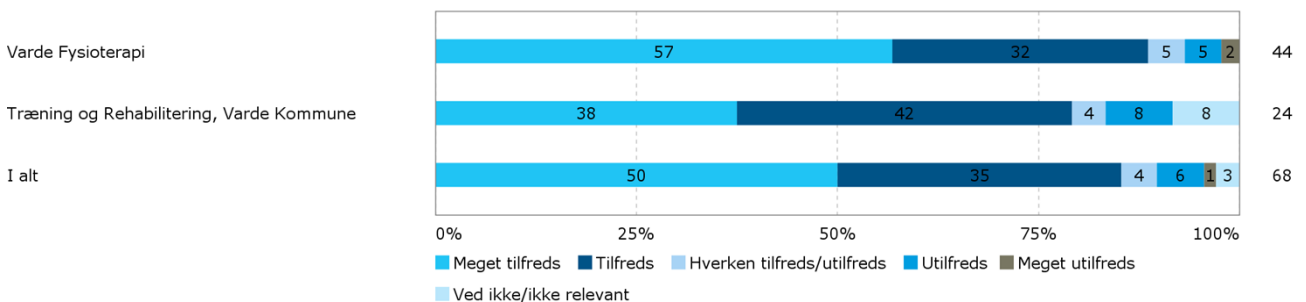
Figur 34: Belysning i lokalerne



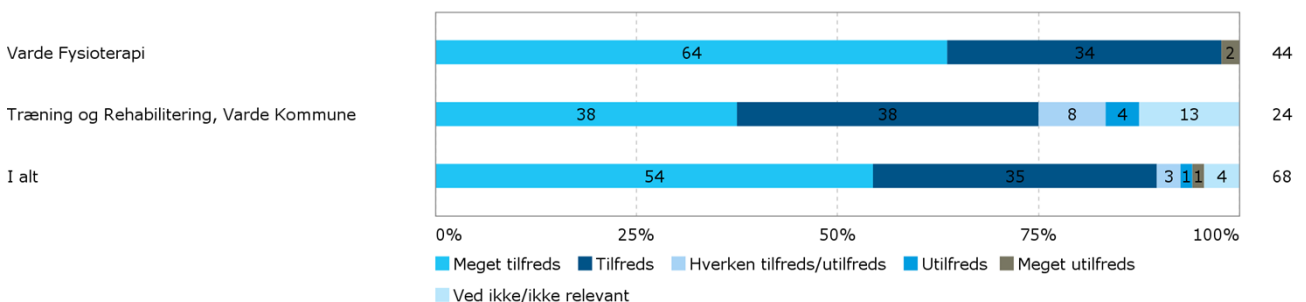
Figur 35: Træningsudstyr (de maskiner og redskaber, der er til rådighed i forbindelse med træningen)



Figur 36: Tilgængelighed til træningscentret (adgang til/fra centret, herunder transport)



Figur 37: Åbningstider/træningstider



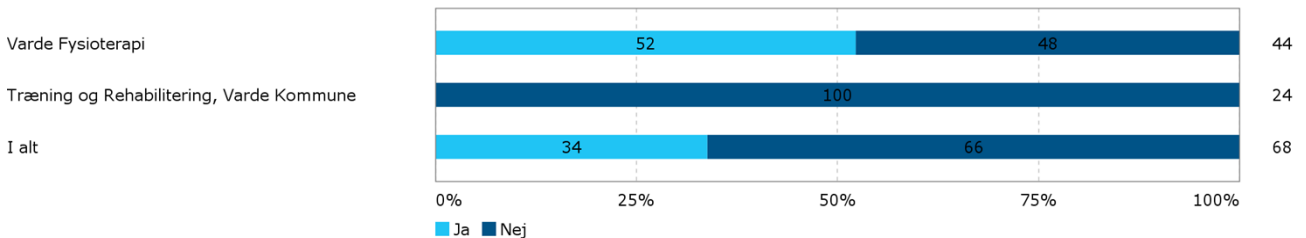
Borgerne uddyber besvarelsenerne vedr. de fysiske rammer med følgende:

- trænet hjemme
- Lys i loftet er skarpt /ikke rart, når man ligger ned. Blå barre er skidt. Revner hiver i langt hår (av). Ville være rart med åbningstid til 21.30!
- Pga. De psykiske problemer kunne hun ikke tage tog, ville gerne have haft mulighed for at kunne få taxa, da hun så ville kunne have passet træningen.
- Det er et problem, at der kun er mulighed for træning i Varde, det ville være bedre, hvis der var mulighed for træning mere lokalt. Det er nærmest umuligt at komme til træning i Varde med offentlig transport. 1 1/2 time hver vej min.
- Det tager for langt tid at komme til og fra træning. Brugte 2 timer fra arbejde på 1/2 times træning. Holdtræning var max 1/2 time. Træningstiderne var midt på dagen, hvilket var uhensigtsmæssigt ift.mat jeg var startet på arbejde.
- Træningstider fint nok, men passede dårligt med mit nye arbejde.
- Dte kunne være svært at få det til at hænge sammen med arbejde
- Har kun hjemmetrænet, bl.a fordi der ikke findes træningssal med relevant træningsudstyr i (...).
- Har ikke benyttet nogen af centres redskaber.
- Der forefindes ikke en træningssal med træningsudstyr på BBPC.
- uaktuel idet borger har trænet hjemme.
- Jeg vil helst træne efter kl.10, det har ikke altid kunnet lade sig gøre.

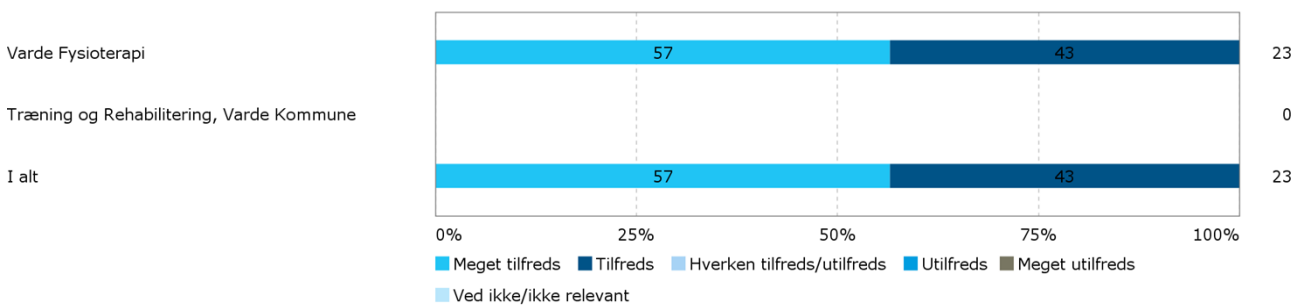
Tilfredshed med omklædnings-/badefaciliteter

Figur 38 og Figur 40 samt nedenstående kommentarer viser brug af og tilfredshed med omklædnings- og badefaciliteter. Det er udelukkende borgere, der har trænet ved Varde Fysioterapi, der har anvendt disse faciliteter.

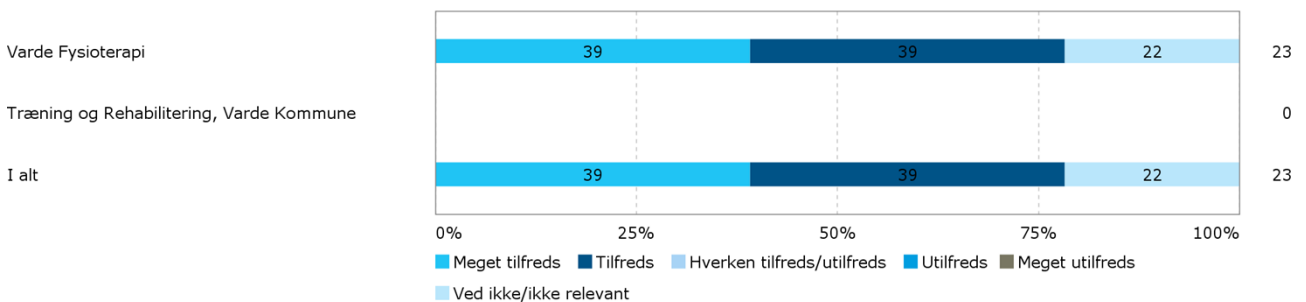
Figur 38: Har du benyttet dig af træningslokalets omklædningsfaciliteter og/eller badefaciliteter?



Figur 39: Omklædningsfaciliteterne



Figur 40: Badefaciliteterne



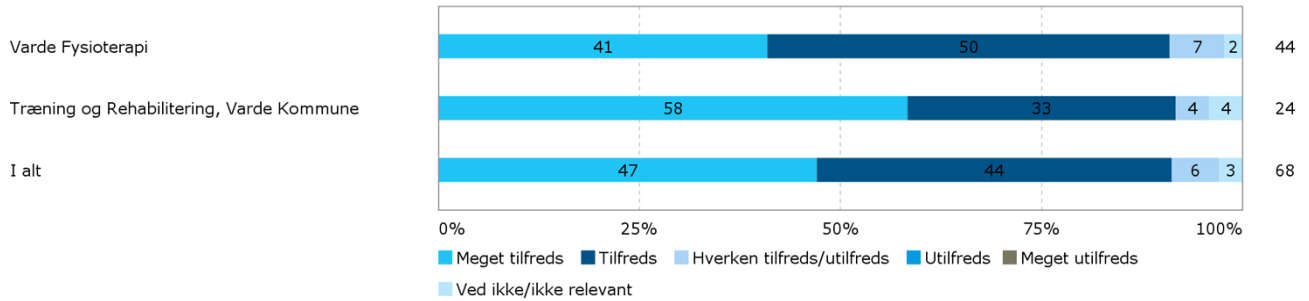
Borgerne uddyber deres besvarelser vedr. omklædnings- og badefaciliteter med følgende:

- Har ikke omklædningsrum
- Ingen omklædningsfaciliteter
- Jeg har spist i cafeen de fleste gange og været tilfreds med maden.
- Jeg har fået utrolig stor støtte af (...) som, jeg er dybt taknemlig for og aldrig vil glemme hende for. Vil varmt anbefale hende. Med Venlig Hilsen (...)
- Det er ikke muligt at bade og klæde om på Centeret/træningslokalet.

Tilfredshed samlet set

Figur 41 viser den samlede tilfredshed med hele genoptræningsforløbet.

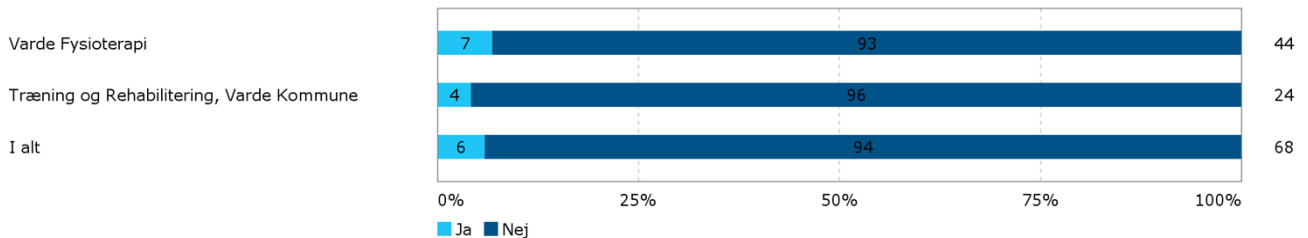
Figur 41: Hvor tilfreds er du samlet set med dit genoptræningsforløb?



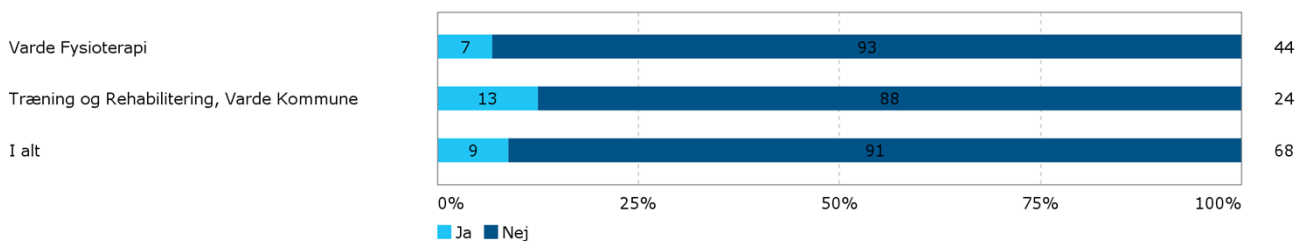
Forbedringsmuligheder

Figur 42 Figur 49 omhandler hvorvidt en forbedring af en række forhold ville have gjort genoptræningsforløbet bedre. Efterfølgende er borgernes forslag til, hvad der kunne have forbedret genoptræningsforløbet samt øvrige kommentarer i forhold til forbedringsmuligheder oplistet.

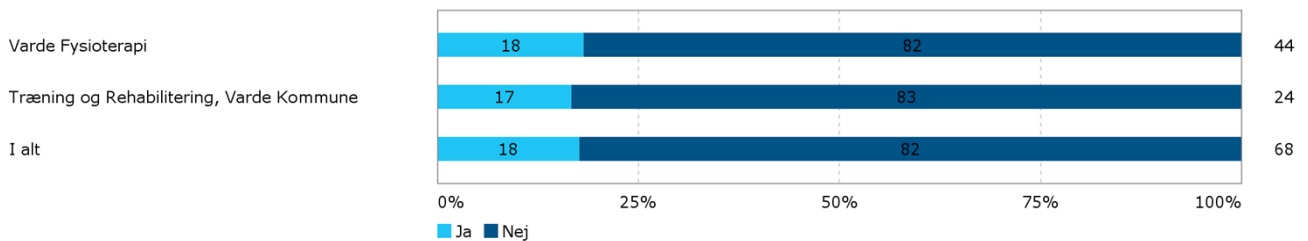
Figur 42: Ventetiden fra modtagelse af henvisning til påbegyndt genoptræning



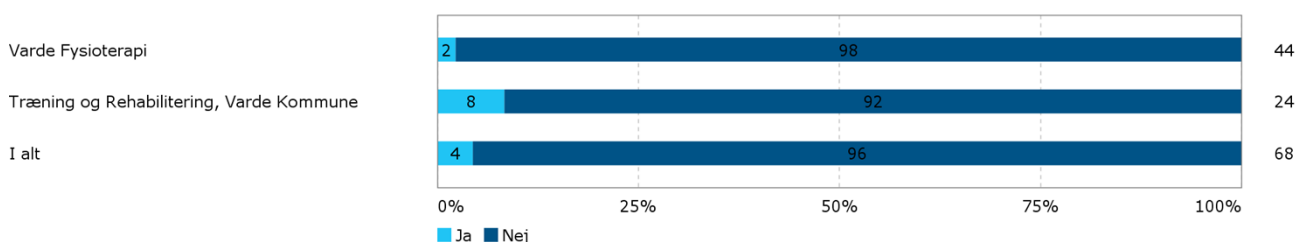
Figur 43: Dialog med terapeut om målsætning for din træning



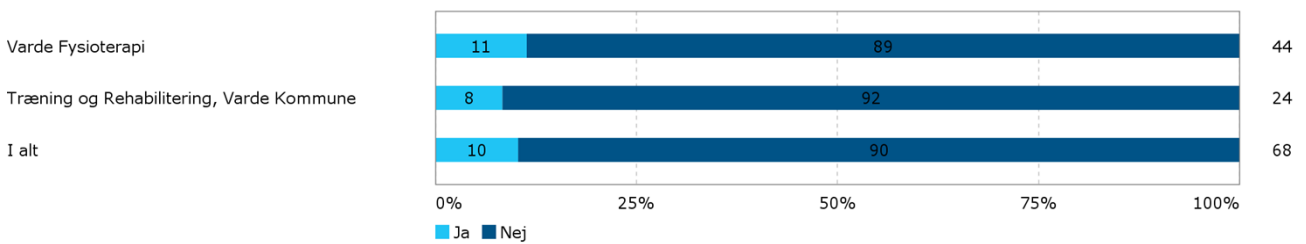
Figur 44: Egen indsats i træningsforløbet (incl. den indsats du evt. har gjort derhjemme)



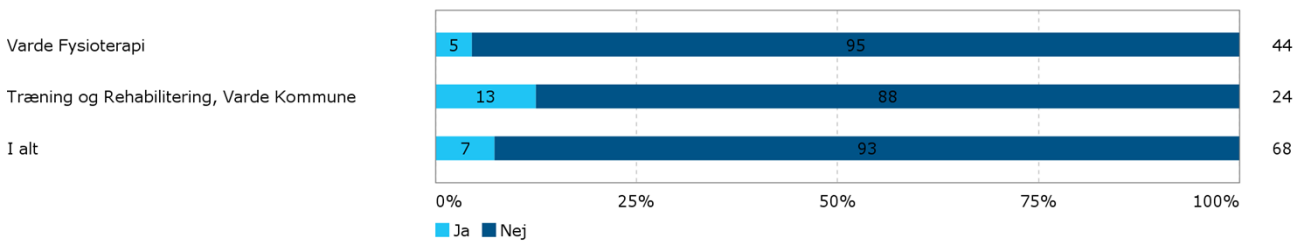
Figur 45: Træningslokalerne (størrelse, indretning, udstyr osv.)



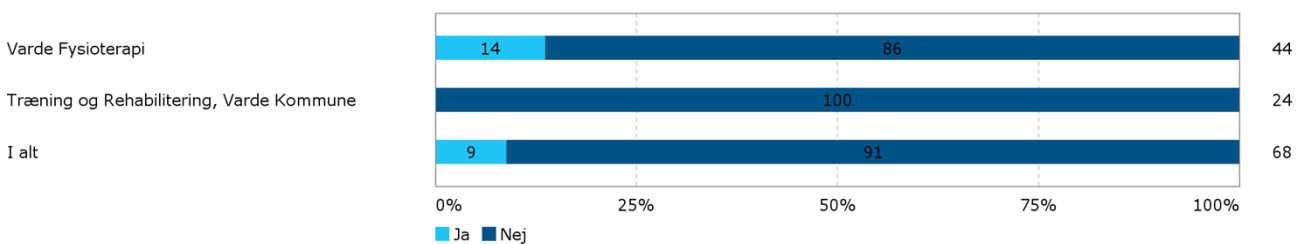
Figur 46: Tilgængelighed til træningscentret



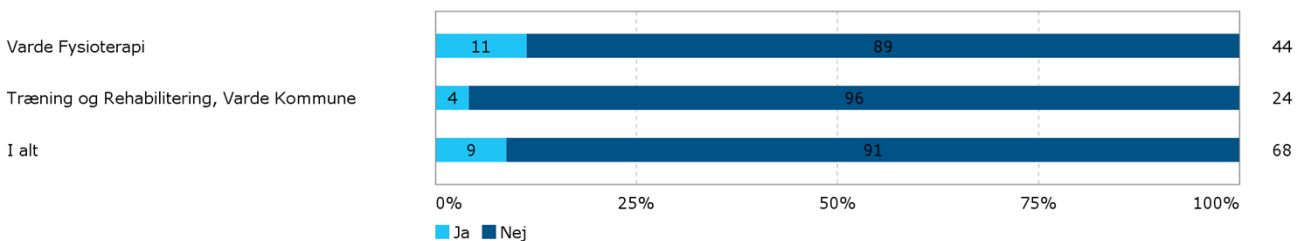
Figur 47: Åbningstider/træningstider



Figur 48: Afslutning på genoptræningsforløbet



Figur 49: Andet



Under kategorien "Andet" beskrives følgende:

- eventuelt at der blev holdt en smule bedre øje med den der skal genoptrænes i starten, så der ikke er nogen tvivl om hvordan øvelserne skal udføres
- Længere genoptræning/ mulighed for vedligeholdene genoptræning med vejledning.
- Der skulle have været samlet op på, at hun ikke havde overskud til træningen, støtte hertil af en art.
- Jeg synes, man er hurtig ude af døren igen, fra hun kom og hentede mig, til jeg gik igen, gik der ca. 10 min.
- Hvis man havde gået lokalt, så havde det været hurtigere, også når man var startet på job.
- Mine hænder er gået i stå pga lænde hvivlerne 2,3,og 4 er slidt op. Det er svært at acceptere og følesansen er defekt i specielt den hø hånd.

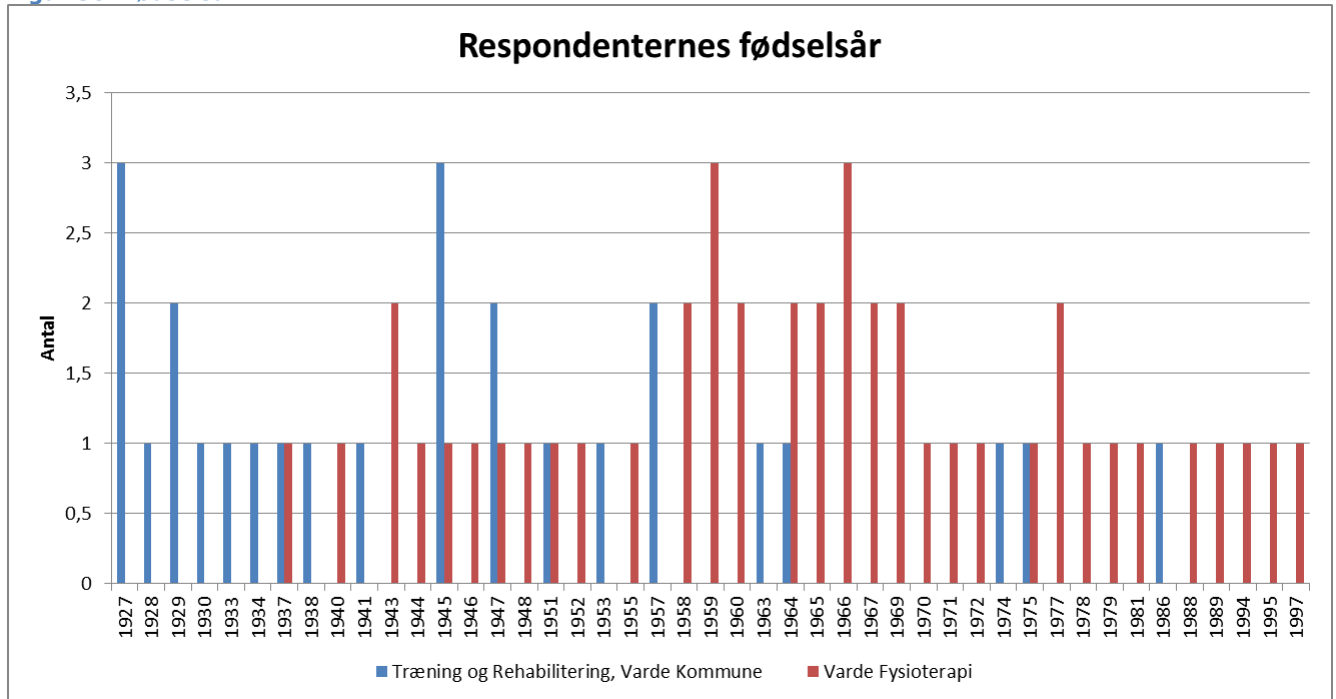
Borgerne uddyber deres besvarelse vedr. muligheder for forbedringer med følgende:

- Træningen kunne ønskes tættere på min bopæl.
- Følte at tp. Var meget professionel, der vidste, hvad hun havde med at gøre.
- Problem med transport til og fra træning
- Synes, at det er vigtigt, at man selv kan vælge, hvor man vil hen.
Evt. At man får mulighed for frit valg ift. At vælge en anden fysioterapeut evt. Mod betaling af difference.
- Svært at få tid til at træne samtidig med opstart af nyt arbejde.
- Meget godt tilfreds både med træning og (terapeut)

Karakteristika

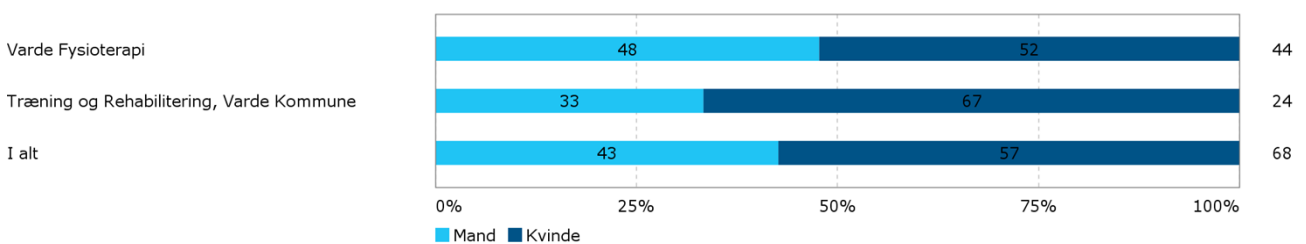
Figur 50 Figur 54 beskriver en række karakteristika ved de borgere, der har indgået i undersøgelsen, herunder alder, køn, hvorvidt de bor alene eller ej, arbejdsmarkedsstatus samt uddannelse. Det bemærkes at målgrupperne på de to træningsenheder ikke er ens. Borgerne på Trænings og Rehabilitering er ældre, i højere grad kvinder, bor i højere grad alene, er i mindre grad tilknyttet arbejdsmarkedet og har et lavere uddannelsesniveau. Flere af ovennævnte parametre hænger sammen indbyrdes.

Figur 50: Fødselsår

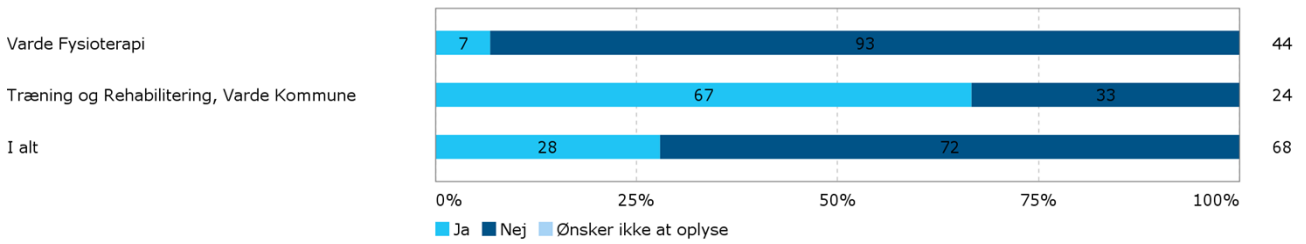


Bemærk at x-aksen ikke er kontinuerlig.

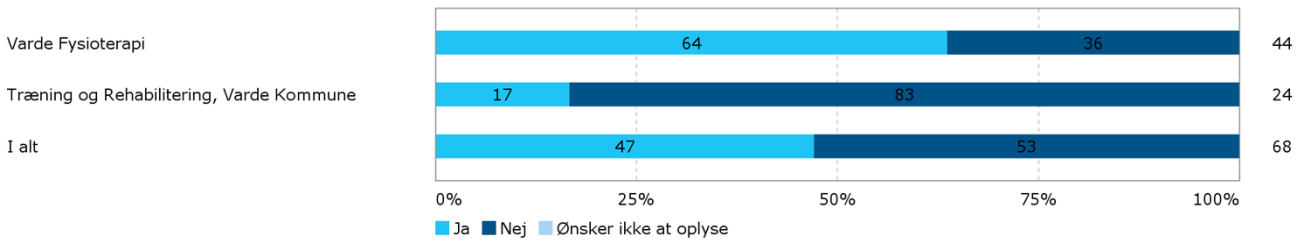
Figur 51: Køn



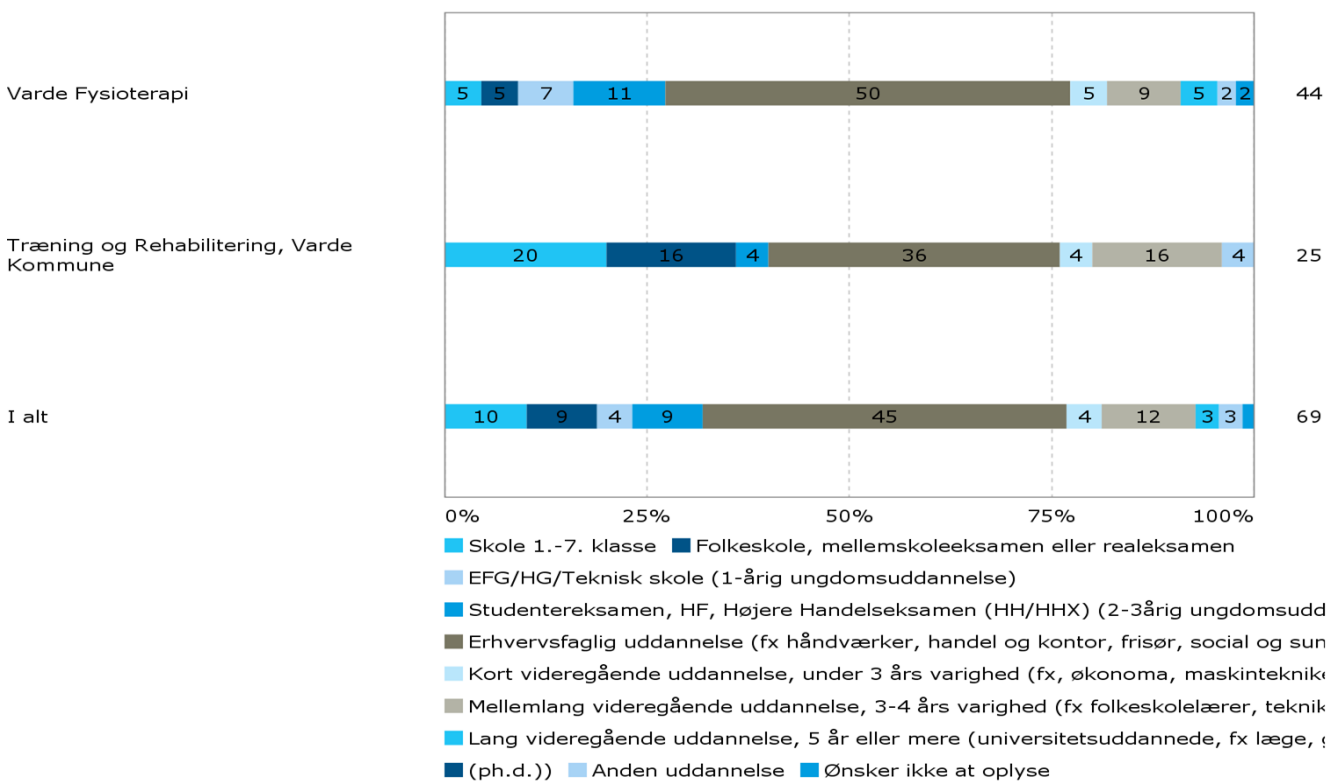
Figur 52: Bor alene



Figur 53: Tilknyttet arbejdsmarkedet



Figur 54: Højest fuldførte uddannelse



Øvrige kommentarer

Borgerne har følgende kommentarer til genoptræningsforløbet eller undersøgelsen i øvrigt:

- Det har været super. Hurtig i gang med kompetente personer der har gjort det hele lidt nemmere. Så er resten op til mig selv med videre træning.
- (...) er fantastisk!!!
- Der var 3 ugers ventetid fra han var på sygehuset og fik GOP til start på genoptræning
- Stoppede genoptræningsforløbet, da han skulle opereres
- Synes fysioterapeuten har været dygtig
- Jeg synes, at der er for lidt individuel tid med en fysioterapeut. Da jeg havde meget ondt fik jeg spændinger i nakken, som jeg måtte gå til min private fys. Med Hvis jeg skulle have en individuel tid, kunne der gå op til en uge hos "min" fysioterapeut.
- Træningsforløbet blev afsluttet pga. Misforståelser. Egentlig kunne jeg godt træne derhjemme, og komme til opfølgning på klinikken en gang imellem. Jeg er ved at skulle i gang med at træne igen, via egen læge og sundhedsforsikring.
- Jeg har været godt tilfredse med træningsforløbet. Jeg har udviklet mig meget under træningen og har fået prøvet nogle grænser af.
- Ikke ud over det beskrevne.
- Meget tilfreds med det hele

Konklusion

Overordnet vurderes det, at der samlet er stor tilfredshed med genoptræningsforløbene blandt borgerne.

I forhold til områder med forbedringspotentialer, vil der blive arbejdet videre med nedenstående:

- Vurdering af behov for lokaler hos Træning og Rehabilitering.
- Lokale muligheder for genoptræning tages med i overvejelserne i forbindelse med næste udbud - uden at gå på kompromis med kvaliteten.