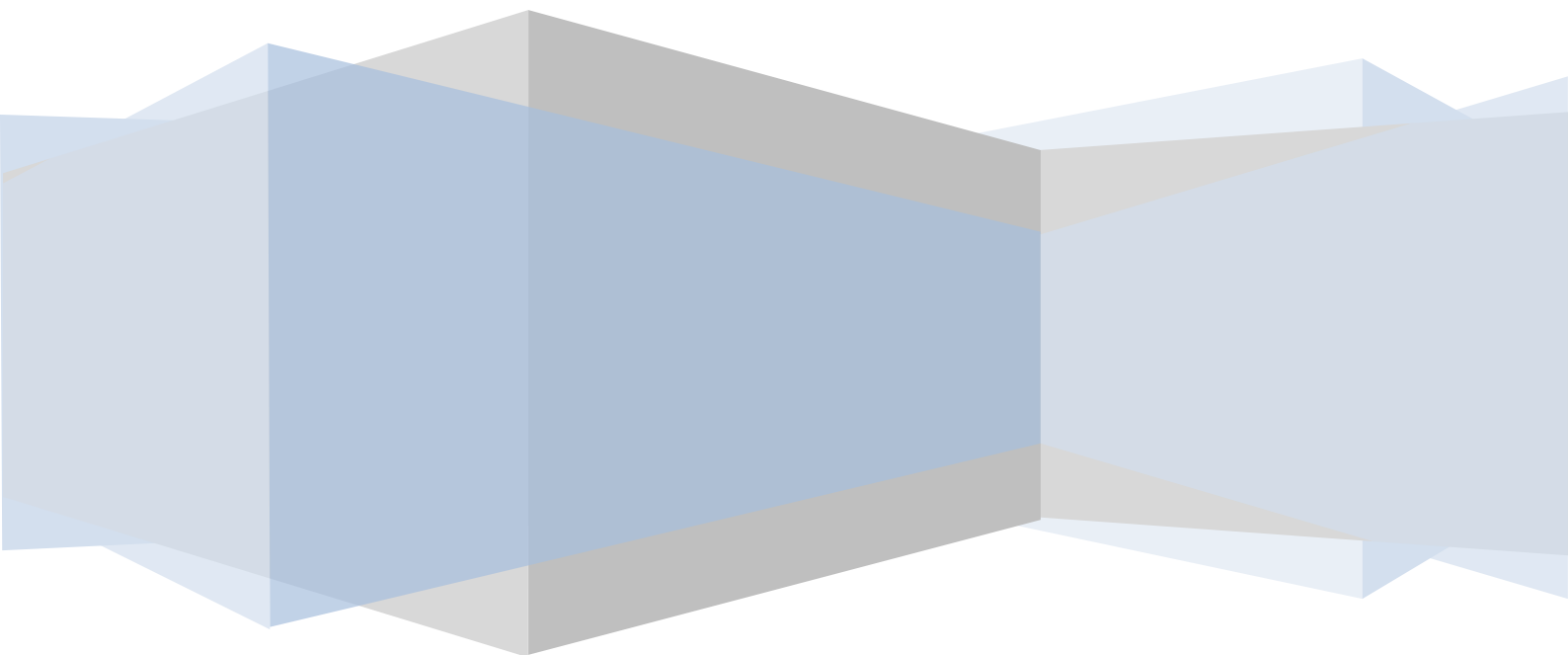


Ishøj kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse

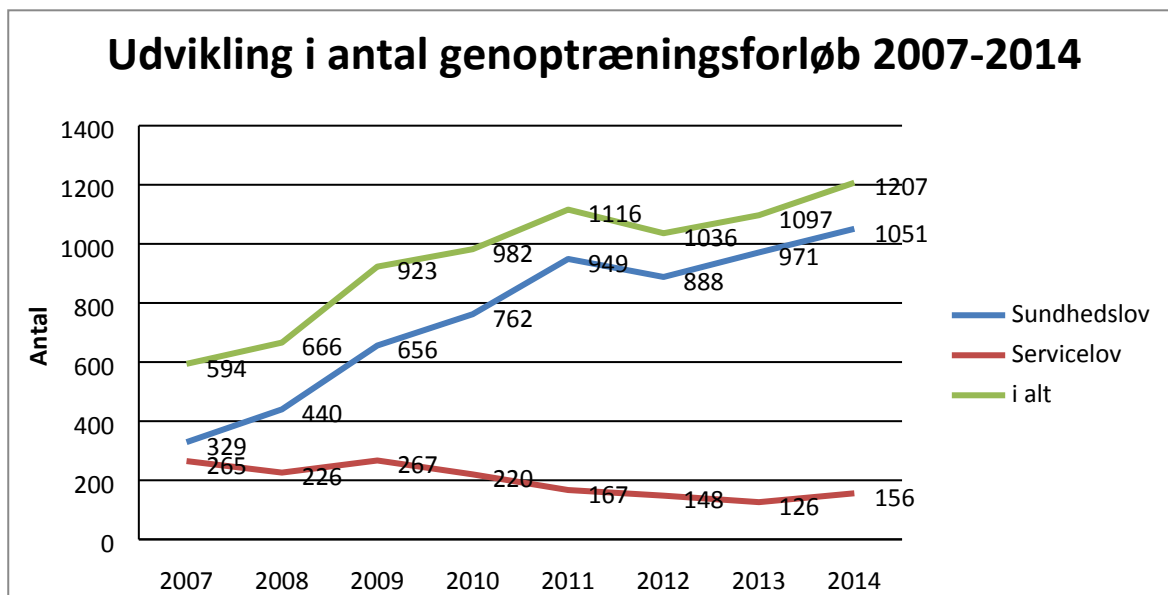
Træningscenter Ishøj-Vallensbæk 2015

Marianne Brix



Indledning

Siden 2007 har træningsområdet i kommunerne har været igennem en række store forandringer, idet volumen og kompleksiteten af opgaverne er vokset betydeligt. Dette har betydet en række øgede krav til kompetencer og effektivitet på træningsområdet. Som nedenstående graf viser, er der også i Ishøj sket en voldsom stigning i antal genoptræningsforløb. Nuværende tal for 2015 peger på, at denne stigning fortsætter.



På denne baggrund og med henblik på at belyse borgernes generelle tilfredshed med Træningscenteret er der i første halvdel af 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på Træningscentret i Ishøj/Vallensbæk Kommune. En undersøgelse, der samtidig kan belyse borgernes holdning til, hvilken vej Træningscentret bør udvikle sig de kommende år. Undersøgelsen har bestået af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse med 54 respondenter og en kvalitativ undersøgelse, hvor der er gennemført seks fokusgruppeinterviews med i alt 30 respondenter. Selve undersøgelsen er muligjort via ansættelse af en løntilskudsmedarbejder med AC baggrund.

Denne rapport præsenterer de centrale resultater for henholdsvis den kvantitative og den kvalitative del af undersøgelsen. Vi lægger ud med spørgeskemaundersøgelsen.

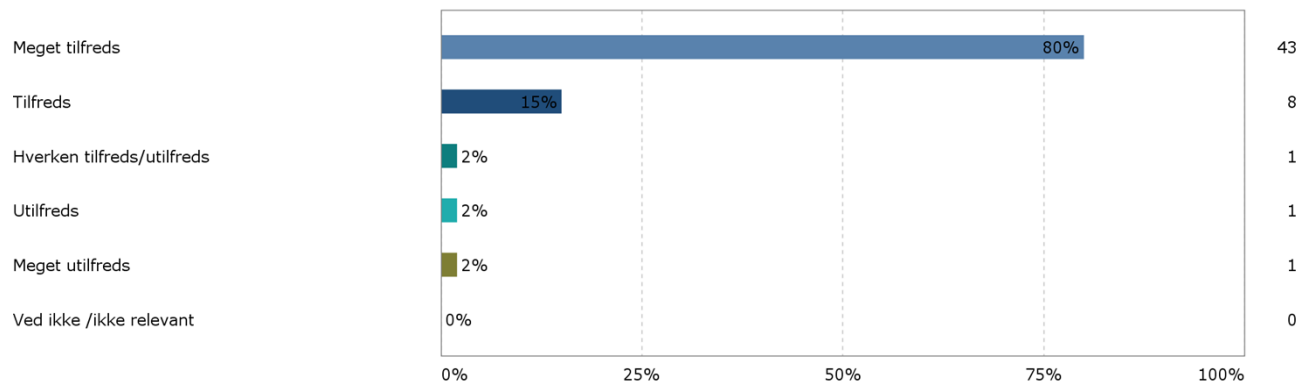
Spørgeskemaundersøgelse

KL har i samarbejde med KORA udarbejdet en skabelon til en spørgeskemaundersøgelse på træningsområdet, som kommunerne frit kan benytte. Ishøj Kommune tog som en af de første kommuner initiativ til at anvende skabelonen og i det følgende gennemgås resultaterne af den gennemførte undersøgelse.

Spørgeskemaet indeholder 36 spørgsmål relateret til genoptræningsforløbet. Overordnet ses ingen forskel i tilfredsheden imellem Ishøjs og Vallensbæks borgere og der er heller ikke forskel på tilfredsheden mellem borgere, der træner på Kærbo i Ishøj og på Pilehavehus i Vallensbæk. I nedenstående er enkelte spørgsmål valgt ud og beskrevet.

Samlet set er borgerne meget tilfredse med deres genoptræningsforløb. Den samlede tilfredshedsprocent er på 95%. Kun to borgere ud af de 54 respondenter er således utilfredse med deres samlede forløb.

Hvor tilfreds er du samlet set med dit genoptræningsforløb?

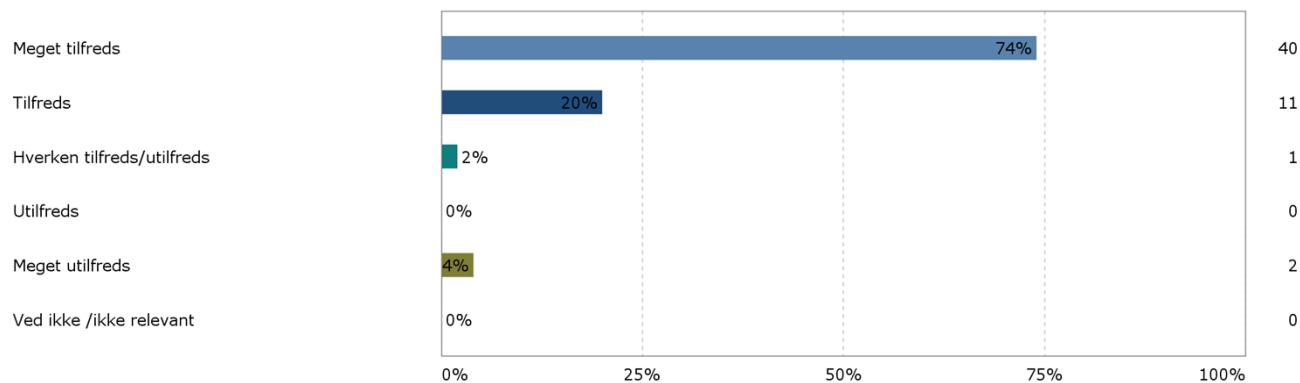


I dette notat bliver en række af spørgeskemaundersøgelsens resultater præsenteret. Den samlede undersøgelse og resultaterne er vedlagt i bilag. Vi har i det følgende valgt at belyse temaerne: samarbejde med terapeuterne, ventetider, serviceniveau og åbningstider.

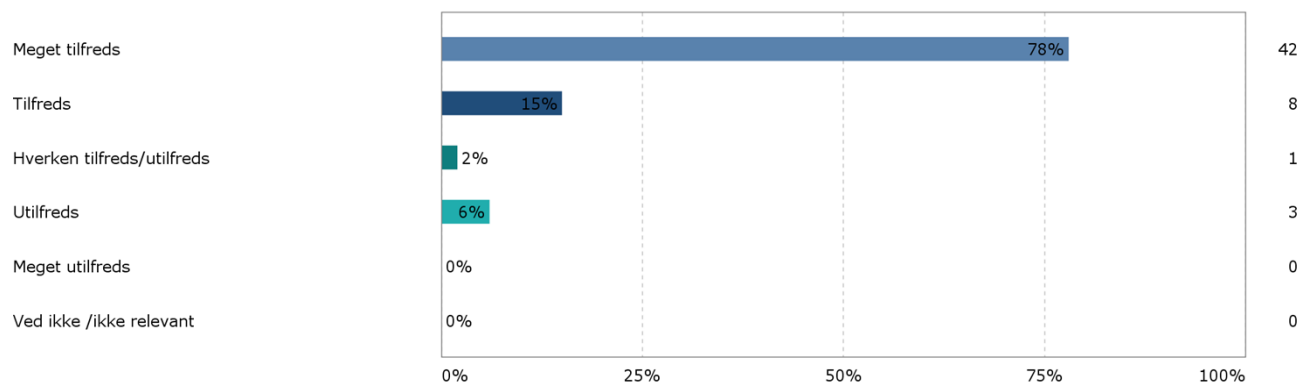
Samarbejde med terapeuterne

Som nedenstående grafer viser, er henholdsvis 94% og 93% af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med deres modtagelse ved første genoptræning og med terapeutens forståelse af deres situation. Dette henviser til, at borgerne oplever en god start på deres genoptræningsforløb, og at samarbejdet med terapeuterne fungerer godt. Erfaringsmæssigt betyder netop opstart og samarbejde med terapeuten meget for det samlede udbytte af genoptræningen, da den relation og dermed den tillid, der skabes til terapeuten er medvirkende til at den enkelte borger får det størst mulige udbytte af sin træning.

Hvor tilfreds er du med modtagelse ved første genoptræning?



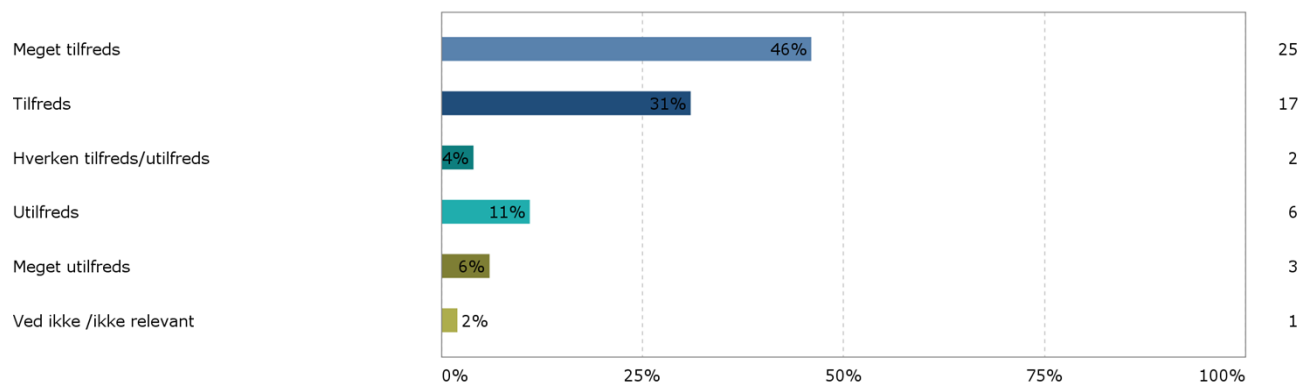
Hvor tilfreds er du med terapeutens forståelse for din situation?



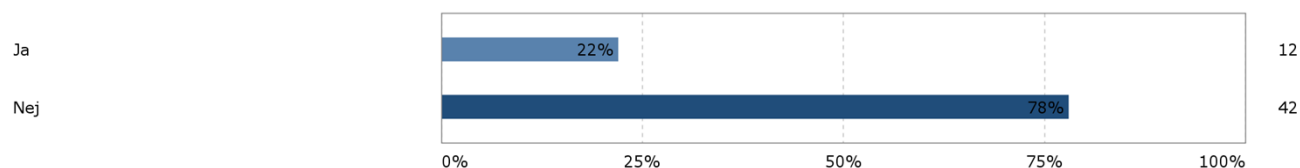
Ventetid

77% af borgerne angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med ventetiden til påbegyndt træning. Hvorimod 17% angiver, at de er utilfredse med ventetiden. Adspurgte svarer 78% af borgerne dog, at kortere ventetid ikke ville have gjort deres genoptræningsforløb bedre. Med mediernes store fokus på for lange ventetider på træningsområdet er den forholdsmæssige høje tilfredshed værd at bemærke.

3. Hvor tilfreds er du med ventetiden fra modtagelse af henvisning til påbegyndt genoptræning?



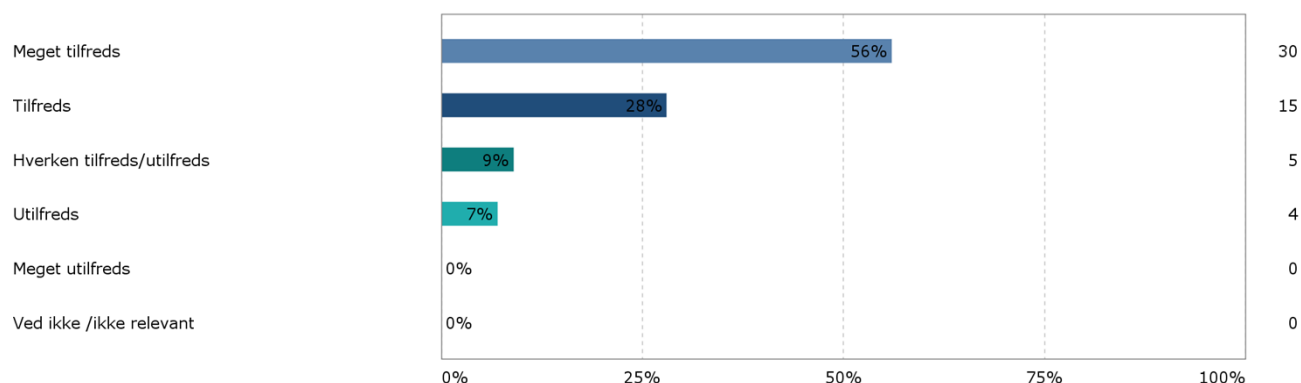
Ville en forbedring af ventetiden fra modtagelse af henvisning til påbegyndt genoptræning have gjort dit genoptræningsforløb bedre?



Serviceniveau

Spørger vi ind til serviceniveauet er 84% af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med omfanget af deres træningsforløb, mens kun 7% er utilfredse. Den høje tilfredshed med omfanget af genoptræningen kan meget vel hænge sammen med, at træningscentret ikke benytter standardforløb, og at alle borgere derfor modtager en konkret individuel vurdering af deres træningsbehov både i starten af deres forløb og løbende.

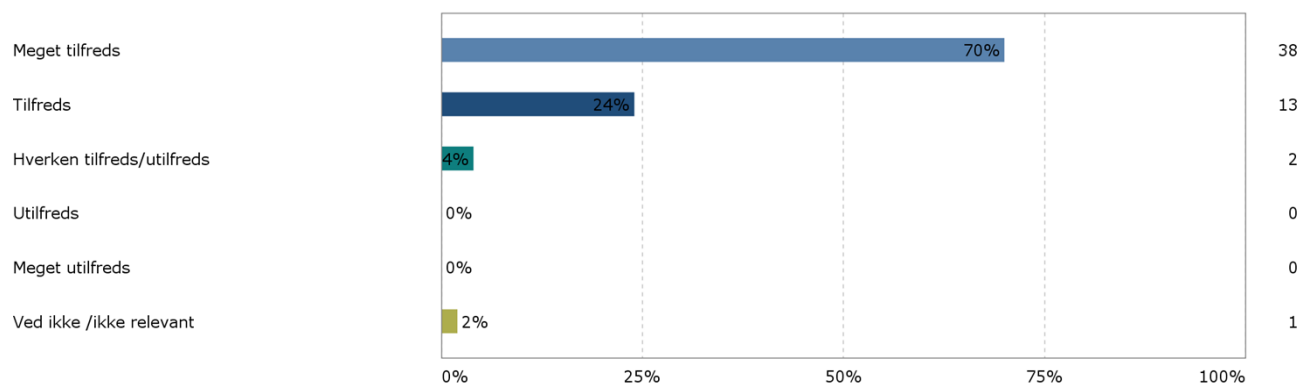
Hvor tilfreds er du med antal træningsgange?



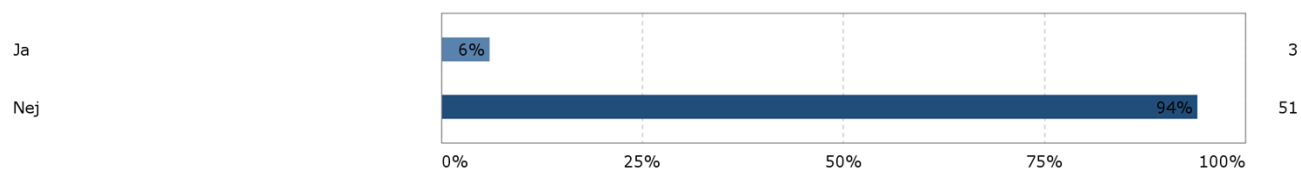
Åbningstider

Endelig har vi spurgt ind til åbningstiderne i træningscentret og her angiver 94% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med åbningstiderne, mens ingen svarer, at de er utilfredse. Dette resultat er interessant, idet det har været overvejet om træningscentrets åbningstider skulle udvides for at øge borgernes tilfredshed samt øge træningscenterets kapacitet. Direkte adspurgt angiver kun 6% svarende til 3 borgere at øget åbningstid ville have været en forbedring af deres træningsforløb. Heraf er 2 borgere tilknyttet arbejdsmarkedet.

Hvor tilfreds er du med åbningstider/træningstider?



Ville en forbedring af åbningstider/træningstider have gjort dit genoptræningsforløb bedre?



Fokusgruppeinterview

Som beskrevet i indledningen, er der ligeledes blevet gennemført 6 fokusgruppeinterviews med 30 borgere i alt. Grupperne blev inddelt ud fra diagnoserne ældre, borgere med rygproblemer, borgere med hjerneskade, borgere med cancer, borgere med skulderproblemer samt borgere med hofte- eller knæproblemer. Resultaterne fremlægges i det følgende.

Spørgsmålene i fokusgruppeinterviewene tog afsæt i de spørgsmål, som svarene i spørgeskemaundersøgelsen gav anledning til ud fra et ønske om at supplere og uddybe den viden som spørgeskemaerne gav.

Vi har i det følgende valgt at præsentere resultaterne i disse temaer:

- Sektorovergange
- Information om og opstart af genoptræningsforløbet
- Ventetider
- Relationen til terapeuten
- Åbningstider på træningscentret
- Velfærdsteknologi
- Tilgængelighed og pladmangel på træningscentret
- Ønsker til opfølgning både løbende og efter endt træning

Sektorovergange

Generelt oplever rigtig mange af borgerne ringe information fra hospitalet omkring deres genoptræning efter indlæggelse. Borgerne oplever ikke sammenhæng i deres samlede sygdomsforløb, og det medfører stor usikkerhed for mange. Nogle giver udtryk for, at de bliver informeret om genoptræningen samt den genoptræningsplan, som hospitalet sender til kommunen, men at de stadig har svært ved at se det i sammenhæng med deres forløb i Træningscenteret. En siger fx:

"Jeg tænker på, at vi er jo tre, der kommer fra Hvidovre Hospital og som ikke er blevet henvist til genoptræning. Og når man ikke har kontakt med egen læge, hvordan bliver man så henvist? Og min hjemmesygeplejerske sagde ikke noget. Det var først, da jeg skulle have en ekstra operation på Rigshospitalet, at jeg blev henvist. Det giver stof til eftertanke, at det er Hvidovre, der ikke foretager sig noget. Rigshospitalet gør, men Hvidovre gør ingenting".

Information om og opstart af genoptræningsforløbet

Ved opstart af et genoptræningsforløb vurderer terapeuterne på træningscentret, om borgeren skal træne på hold eller om vedkommende skal træne individuelt. Alle borgere får et individuelt tilrettelagt træningsforløb og terapeuterne bruger en del tid på at lave denne individuelle vurdering. Flere borgere angiver dog i denne sammenhæng, at de ikke oplever at være informeret tilstrækkeligt, og at de derfor undrer sig over, at borgere, som de træner sammen med på hold, får et anderledes tilbud end de selv.

Ved den indledende samtale, som går forud for borgernes opstart af et træningsforløb, orienteres borgerne om, at det er vigtigt, at de selv følger op på træningen hjemme for at få det fulde udbytte af træningen. Fokusgruppeinterviewene viser dog, at borgerne generelt forbinder genoptræning med den træning, der foregår sammen med terapeuten på træningscenteret. Borgerne er opmærksomme på, at det kræver en indsats fra dem selv, men giver tydeligt udtryk for, at det er motiverende og tryghedsskabende at træne sammen med en terapeut. Og at de derfor ikke altid får trænet optimalt hjemme.

For nogle borgere starter deres genoptræningsforløb med en terapeut i borgerens eget hjem, fordi de er for svage til at træne i træningscenteret. Borgerne udviser stor taknemmelighed for terapeutens fleksibilitet og for, at der bruges ressourcer på, at de kan få træning i eget hjem.

"Jeg synes, det var meget flot, at da jeg ikke kunne bevæge mig, så kom terapeuten hjem til mig og trænede mig. I de første 14 dage kom hun og lavede øvelser med os. Det synes jeg var flot".

"Ja, jeg var også syg. Jeg blev genindlagt, og da jeg kom hjem, fik jeg også hjemmetræning en gang om ugen i en måned, før jeg kom i genoptræning her. Det fungerer meget effektivt, det gør det altså!"

Ventetider

Der er relativ stor forskel på, hvordan borgerne opfatter ventetider. Flere borgere sammenligner med ventetider andre steder i sundhedssystemet og synes derfor, at de venter kort tid på genoptræning. Nogle borgere oplever, at de ikke er klar til at træne endnu, når de får tilbudt deres første tid, da de er nødt til at bruge den energi de har på at komme til rette i deres hjem efter indlæggelse, inden de starter træning op. En borger siger:

"Det har været den korteste ventetid for mig, altså at komme på træningscenteret".

Flere borgere giver udtryk for, at informationen om opstart af deres genoptræning, er vigtig for, hvor lang ventetiden føles. Centralt er det, at træningscentrets medarbejdere er i stand til at gå i dialog med borgerne om deres ventetid og behov for at komme i gang med træningen. Borgerne giver udtryk for, at terapeuterne er lydhøre overfor deres behov og at disse i videst muligt omfang imødekommes:

"Det gjorde ikke noget, at der var lidt ventetid, for nu vidste jeg, at der skete noget. Jeg var ikke blevet glemt".

Andre oplever, at de venter for længe på at starte med træningen. Specielt borgere, der er henvist omkring julen oplever ventetiden lang på grund af de mange helligdage.

"Altså jeg synes, den var meget lang. Altså den tid der er fra hospitalet og til de ringer, den ventetid overholder de. Men så den tid der går fra man får samtalen og til man får en tid, der gik jo en måned og det synes jeg er lang tid, rigtig lang tid".

Ved træningsstart bliver borgerne altid indkaldt til en indledende samtale og undersøgelse, hvor terapeuten sammen med borgeren beslutter, hvor og hvordan de skal træne. Ofte bliver borgere sendt hjem med et træningsprogram, som de skal udføre hjemme frem til træningen på centeret starter. Når træningen på centeret er startet, fortsætter hjemmetræningen som et supplement til træningen med terapeuten. Set ud fra et fagligt synspunkt er træningen således startet efter den indledende samtale. Mange af borgerne opfatter dog ikke, at deres genoptræning starter, før de begynder det egentlige træningsforløb på træningscenteret med terapeuten, som belyst i ovenstående, hvilket påvirker deres opfattelse af ventetid på træning. Det er værd at bemærke, at ingen af borgerne i interviewene nævner, at de har fået et træningsprogram til hjemmetræning.

Relationen til terapeuten

Gennemgående er det tydeligt, at borgernes relation til terapeuterne er bærende for deres samlede oplevelse af træningsforløbet. Terapeuten repræsenterer tryghed og faglighed og er en klar motiverende faktor for borgernes samlede indsats. Som disse citater fx viser:

"De har meget forståelse for vores situation. De prøver ikke at presse en for meget, men alligevel så får man sparket, og det skal også til".

"Jeg synes, at de har været meget omsorgsfulde og individuelle. Sådan oplevede jeg det".

Enkelte borgere ønsker, at der bliver indført opfølgning efter træningen er afsluttet, da det igen synes at være tryghedsskabende for borgeren at have terapeuten på sidelinjen:

"... god ide at indføre et tjek hver måned, så man kan se, hvor langt man er. Også selv om man er afsluttet. Jeg kunne godt tænke mig noget opfølgning."

Relationen mellem borgeren og terapeuten starter allerede ved den indledende samtale, og mange borgere nævner usikkerhed ved, at det ikke altid er den samme terapeut, der kommer til at varetage selve deres træning. Dette skyldes dog, at der hele tiden arbejdes for den mest effektive planlægning på træningscentret og for at kunne udnytte de personalemæssige ressourcer bedst muligt. Det kan således ikke altid lade sig gøre, at den enkelte borger bliver fulgt af én bestemt terapeut.

Samtidig nævner flere af borgerne, at terapeuterne påtager sig et ansvar for at viderehenvise til fx hospital eller anden udredning, hvis rehabiliteringsforløbet ikke skrider frem som forventet. Som en borger forklarer det:

"... på den måde synes jeg, at det er fedt at komme hos en fysioterapeut, som kan sige om noget ser rigtigt eller forkert ud. Det var hende der så, at jeg havde betændelse i såret, så jeg skulle på Rigshospitalet. Så det er rart at have dem i baghånden til at sige, at det går den rigtige vej, eller det går den forkerte vej..."

Åbningstider på træningscentret

Generelt udtrykker borgerne stor tilfredshed med åbningstiderne på træningscentret. De oplever, at de kan komme til at træne, når det passer ind i deres dagligdag. De fleste ønsker at træne om morgenen eller først på formiddagen, så hele deres dag ikke bliver påvirket af, at de skal til træning. Ældre borgere og borgere med cancer giver endvidere udtryk for, at de senere på dagen er for trætte til at kunne træne.

Kun ganske få borgere kunne tænke sig at træne i weekenden. Disse borgere finder det svært at få passet træningen ind i deres hverdag, hvor deres kalender er fyldt op med andre aftaler. Enkelte borgere kunne ønske sig mulighed for selvtræning eventuelt også i weekenderne.

"Der er nogle, der har hele ugen besat med aftaler. Fx talepædagog og lignende. Det er hårdt at være af sted hver dag".

"... det gjorde ikke noget, at jeg fx fik strøm igennem arm i weekenden..."

Pladsmangel på træningscentret

Den overordnede oplevelse blandt borgerne er, at træningscenteret lider af stor pladsmangel.

Træningssalene er for små med manglende mulighed for passende afskærmning, og borgerne oplever at vente i kø for at komme til træningsmaskinerne. Ofte er træningen nødt til at forgå i gangarealer, og nogle borgere har oplevet, at deres træning er blevet flyttet til alternative lokaler midt under træningen, fordi de var for mange i træningssalen.

"Der mangler flere løbebånd og stepmaskiner. Dem er der lidt slåskamp om".

"Man kan sige, at der egentligt ikke er nok, for vi kommer til at stå og vente..."

Særlig på Kærbo i Ishøj er pladsmanglen et problem, fordi træningscenteret deler etage med kommunens døgnafdeling. Borgerne oplever, at de generer og forstyrrer både personale og borgere på døgnpladserne og giver tydelig udtryk for, at placeringen af træningscenteret er uhensigtsmæssig for alle.

Desuden efterlyser borgerne fra både Kærbo og Pilehavehus et sted, hvor de kan klæde om i forbindelse med træningen. Som en borger siger:

"Det er meget meget ringe! Det er bare en garderobe, hvor vi står og skifter i. Personalet har deres våde tøj hængende, og der skal vi ind og skifte tøj. Det er ikke særligt behageligt".

Tilgængelighed

Der er generel tilfredshed med tilgængeligheden til Kærbo og Pilehavehus blandt borgere, der kan transportere sig i bil og som får kommunal kørsel. Borgere, der kommer i egen bil, angiver dog forskellige problemer i forhold til parkeringsforholdene både på Pilehavehus, hvor parkeringspladserne ofte er fyldt op med andre biler og på Kærbo, hvor det kan være svært at finde ud af, hvor man kan og må parkere uden at genere de omkringliggende boliger.

Borgere, der er afhængig af de offentlige transportmidler til Pilehavehus, finder det meget besværligt at komme dertil:

"Jeg er med det offentlige og misser du en bus, så kan du lige så godt melde afbud, for så kan du ikke nå det."

Borgerne angiver, at det kan være svært at se, hvor de skal gå hen, når de kommer til træningscentrene. Specielt på Kærbo har borgerne svært ved at finde træningscenteret og at se, hvor de kan vente inden træningen.

"... når man kommer ind på træningsstedet, så føler man sig lidt rådvild".

Velfærdsteknologi

Direkte adspurgt er mange borgere ikke positive overfor anvendelse af velfærdsteknologi i genoptræningen. Modstanden er primært funderet i, at borgerne er bange for at miste den sociale sideeffekt af at træne med andre ligesindede. Borgerne værdisætter de sociale relationer, de skaber med både terapeut og medborgere, og formulerer, at det er en stærkt motiverende faktor:

"... det kan også være en fordel at være på holdet. Bare se med det der jeg jeg har. Nu er jeg ikke bange mere, fordi man får snakket med nogle andre om det. Jeg skulle ikke sidde og snakke med sådan en maskine..."

Enkelte borgere er positive overfor velfærdsteknologi som supplement til træningen på træningscenteret men afvisende over for, hvis det bliver som erstatning for træningen på Træningscenteret. Borgerne angiver, at de kan være bange for ikke at få trænet nok, og at de vil mangle terapeutens ekspertise under selve træningen.

"... en del af det at gå til fysioterapi er, at terapeuten har hånd på, og hun viser, hvordan man gør det. I det man gør det, kan der komme nogle andre samtaler frem. Det ville der ikke komme på en skærm".

Flere af borgerne ser de velfærdsteknologiske løsninger på træningsområdet som offentlig overvågning i deres privatsfære. Dette forklarer de med, at de føler sig overvåget, når de ved, at terapeuterne via træningssystemet kan tjekke, om de laver deres øvelser eller ej. Ydermere er nogle borgere bange for, at de bliver overvåget gennem deres tv. Nogle borgere synes desuden, at det er upassende, at deres hjem skal bruges som træningscenter.

Konklusion

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser overordnet en meget høj brugertilfredshed med træningstilbuddet i Ishøj-Vallensbæk Kommune. Herudover er der en række centrale resultater, som skal fremhæves:

- Borgerne oplever, at terapeuterne løser deres opgave med en høj grad af faglighed og ansvarlighed
- Borgerne er tilfredse med serviceniveauet og føler, at deres behov bliver tilgodeset i individuelt tilpassede forløb
- Den laveste grad af tilfredshed ses i ventetider med en tendens til, at jo bedre borgerne er informeret jo højere grad af tilfredshed
- Borgerne er tilfredse med de nuværende åbningstider, som tilgodeser deres behov
- Borgerne er til dels skeptiske overfor velfærdsteknologiske løsninger på genoptræningsområdet
- Der er blandt borgerne utilfredshed med og opmærksomhed på, at træningscenterets lokaler er for små i forhold til volumen af borgere, der skal igennem genoptræning

Perspektivering

Ud fra ovenstående resultater fremgår det, at den høje grad af tilfredshed med træning i Ishøj-Vallensbæk Kommune hænger sammen med den høje grad af faglighed og service, som medarbejderne på træningscentret udviser. Borgerne oplever at blive mødt, der hvor de er og at der bliver taget godt hånd om dem og deres træning. Det anbefales derfor, at terapeuternes mulighed for individuel tilrettelæggelse af borgernes træningsforløb bibeholdes.

Samtidig er det et vigtigt opmærksomhedspunkt, at stort set alle borgere angiver, at træning for dem kun er de aktiviteter, der sker på træningscentret – i relation til en terapeut. Det betyder, at der er et manglende match, mellem hvad terapeuterne opfatter som træning, og det som borgerne angiver. Og at de træningsprogrammer, som borgerne får med hjem som regel ikke bliver fulgt, hvilket kan forlænge borgernes forløb. Dette er et område med stort udviklingspotentiale.

Undersøgelsen peger desuden på, at der kan arbejdes på endnu bedre kommunikation med borgerne fx i forbindelse med opstart af træningsforløb, sådan at det bliver mere klart for den enkelte præcist, hvilket forløb de får og hvorfor der er gode grunde til at andre borgere får andre forløb – også selvom de træner på det samme hold. Dette er ligeledes et fremtidigt fokusområde.