



Undersøgelse af borgernes oplevelse af information og kontakten til det kommunale sundhedsvæsen

August 2014

Indledning og baggrund

Sundhed og Omsorg har på baggrund af en målsætning fra dialogbaserede aftaler samt et ønske fra Ældre- og Sundhedsudvalget besluttet at iværksætte en undersøgelse af borgernes oplevelse af information i forbindelse med kontakt til det kommunale sundhedsvæsen.

Undersøgelsen skal kortlægge, hvordan borgere, der har været i forløb i det kommunale sundhedsvæsen, oplever den information de har modtaget i forbindelse med forløbet.

På denne baggrund er der gennemført en spørgeskemaundersøgelse i perioden fra den 21. maj 2014, og ca. en måned frem.

Der blev sendt breve til i alt 900 personer. Borgerne som modtog spørgeskemaet var tilfældigt udvalgt blandt de personer, som op til tre måneder før havde haft kontakt med den kommunale sygepleje i forbindelse med: Besøg fra akutteamet; ophold på midlertidig plads; kontakt med rehabiliteringsteamet; forebyggende hjemmebesøg samt modtagelse af sygeplejeydelser.

Brevet indeholdt et følgebrev, selve spørgeskemaet som en frankeret svarkuvert.

Ud af de 900 breve blev 37 breve returneret på grund af adresseændringer eller dødsfald, og der var derfor 863 mulige svar. Der blev modtaget i alt 345 udfyldte spørgeskemaer, hvilket giver en svarprocent på 40,0. Dette må siges at være en yderst tilfredsstillende svarprocent – også i betragtning af, at mange af respondenterne er over 90 år.

Denne rapport indeholder således resultaterne fra de 345 besvarelser. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag.

Resumé

- 82 % af borgerne har været meget tilfredse eller tilfreds med den information man har fået under det forløb, som de har været igennem. 77 % er meget tilfreds eller tilfreds med den mundtlige information – mens det tilsvarende er 66 % for den skriftlige information.
- 72 % af borgerne mener, at de fik den information, som de havde brug for under forløbet.
- Ca. 65 % af de adspurgte oplevede, at mængden af information var passende, og samme antal oplevede at den kom på det rette tidspunkt.
- Knap 80 % vurderer, at de forskellige medarbejdere fra kommunen, man har haft kontakt med i forløbet, har samarbejdet virkelig godt eller godt. Samtidig vurderes samarbejdet mellem kommune og praktiserende læge virkelig godt eller godt af 87 % af borgerne – mens samarbejdet mellem kommune og hospital vurderes til virkelig godt eller godt af 67 % af borgerne.
- 86 % af borgerne har oplevet, at de er blevet inddraget i de beslutninger som er foretaget i forbindelse med deres forløb. Og 82 % af borgerne følte også, at der blev lyttet til dem.
- Generelt er der ingen signifikant forskel på borgernes vurdering på baggrund af alder, geografi eller hvilken ydelse man har modtaget.

Kontakten til kommunen

- Største delen af borgerne (43 %) er kommet i kontakt med kommunen efter indlæggelse på sygehuset, og herudover er 26 % kommet i kontakt via egen læge.
- Særligt borgere, der har modtaget forebyggende hjemmebesøg, er kommet i kontakt med tilbudet "via anden kontakt med kommunen" eller gennem egen henvendelse til kommunen.

- Ca. en tredjedel af borgerne har været indlagt i forbindelse med forløbet.

- Ca. halvdelen af borgerne har haft kontakt til deres praktiserende læge i forbindelse med det kommunale forløb.

- Knap 40 % af borgerne har ikke tidligere modtaget hjælp til rengøring, personlig pleje, sygepleje eller hjælpemidler fra Viborg Kommune – mens de øvrige 60 % havde modtaget hjælp til én eller flere af de nævnte ydelser.

Oplevelse af information

- Overordnet har 82 % af borgerne været meget tilfreds eller tilfreds med den information man har fået om, hvad der skulle ske i forløbet.
- 11 % af borgerne har enten været mindre tilfreds eller slet ikke tilfredse med denne information.

- Lidt færre er tilfredse med den information man har fået om, hvad der skulle ske, når forløbet er slut - således er 66 % meget tilfreds eller tilfreds med informationen.
- 12 % af borgerne er mindre tilfreds eller slet ikke tilfreds med denne information.

- 66 % af borgerne er meget tilfreds eller tilfreds med den skriftlige information man har modtaget i deres forløb.
- 13 % af borgerne er derimod enten mindre tilfreds eller slet ikke tilfreds med den skriftlige information.

- I forhold til den mundtlige information om borgerens forløb eller behandling, så er 77 % af borgerne enten meget tilfreds eller tilfreds med denne information.
- Derimod er 12 % af borgerne mindre tilfreds eller slet ikke tilfreds med den mundtlige information.

- 72 % af borgerne oplevede, at de fik den information de havde brug for – mens de øvrige 28 % gerne ville have haft mere information.
- Det har særligt været under forløbet, at borgerne har ønsket mere information.

Hvis du har svaret ja til foregående spørgsmål: Hvad ville du gerne have haft information om?

- Vedr. husligt arbejde og løft op til 10 Kg, efter operation.
- Genoptræning.
- Generelt mangler information. Vi + Anna har selv skulle henvende os.
- Jeg har et brev fra Viborg Kommune, hvor jeg blev tilbudt styrketræning, fra ca. 1 år siden til udgangen af 2014. Pludselig stoppede træningen nu i maj 2014 ?
- Jeg har ikke haft kontakt med kommunen, og har ikke haft noget sygdomsforløb.
- Det var først da vi startede på forløbet, at vi fik oplyst hvilke dage vi skulle møde! Det burde være oplyst ved tilmelding.
- Hvilke muligheder jeg havde, i mit specifikke tilfælde.
- Der er ingen sygeplejerske, der har informeret -og hermed videreinformert plejepersonalet om forholdet og efterforløbet. Kun gennem egen læge og sygehus. Trods henvendelser fra min søn.
- hvad kurset helt konkret indeholdte
- Først på skadestuen, hvor jeg blev sendt hjem. / Dernæst kunne jeg ikke få tid ved egen læge, hvor sekretæren sagde jeg skulle tage panodil.
- Mest hjælp fra sygehus, eller hjælper fra kommunen, med efterbehandling som jeg selv måtte etablerer.
- Tidsperioden ved genoptræning. / Hvorfor er der ikke kommet en fra visitationen ved tilflytning?
- Jeg ville gerne vide hvem der kontakter hjemmeplejen, efter hospitalsindlæggelse.
- Hvor lang tid der går inden jeg får hjælp, når jeg har brug for hjælp og selv henvender mig.
- For eksempel ventetiden!
- Hvorfor der ikke blev givet information om min hjertesygdom, men kun min diabetes.
- Har rengøring hver 14. dag i 45 min, og har det stadig.
- Informationer om hvad der sker i Viborg. Gerne tidligere efter min flytning. (skive bliver ved)
- Hvad jeg kunne/skulle have gjort.
- Fik tilbuddet om rehabiliteringsforløbet alt for sent. Jeg skulle have haft det med det samme, og ikke ventet 1/2 år på det. Så havde det haft en meget bedre virkning på mig.
- Både Før, under og efter forløbet.
- Simpel introduktion.
- Tidligere møde med ny sygeplejerske og plejeteam, og gerne ang. halvårligt statusmøde.
- Diverse plejetilbud.
- Både under og efter forløbet.
- Der manglede både mundtlig og skriftlig information.
- Nogle praktiske forhold.
- God information fra Viborg sygehus, under indlæggelse.
- Om der er mulighed for en anden behandling.
- Angående ophold på Klosterhaven: / Opholdet varede i 6 dage, kom hjem pga. ny opdaget DM. / Der blev taget blodprøver, men ingen information om kost og lign. / / Der var så og sige ingen egentlig kontakt til personalet, og ingen samtale om forventninger til opholdet. Maden blev serveret, men jeg blev ikke vist spisestuen, eller i det hele taget vist rundt. Der blev heller ikke ydet hjælp til ting som f.eks at pakke sammen ved opholdets afslutning. / / Generelt havde jeg fået bedre hjælp ved at blive i hjemmet.
- Jeg ville gerne have vidst noget tidligere, hvornår der var plads. Jeg synes også det er for dårligt at man ikke har flere tilbud til yngre personer. Det kan ikke passe at fordi man er ung, og har brug for hjælp, er det eneste tilbud at komme plejehjem. Det er simpelthen for dårligt!
- Skriftlig begrundelse for skift fra sygepleje, til det kommunale sundhedscenter.
- Inden min hofteoperation kontaktede jeg kommunen for at få oplysninger om, hvilke muligheder, der var for et midlertidigt ophold efter operationen, da jeg i en periode ikke ville kunne klare mig hjemme. I den forbindelse talte jeg med en meget uvenlig medarbejder, der absolut ikke havde forståelse for min situation, og ikke stillede mig nogen aflastningsplads i udsigt. / / Efter operationen kom en medarbejder op på sygehuset til mig, og meddelte, at hun ikke havde nogen plads til mig. Jeg sagde at jeg så ville blive på hospitalet, da jeg ikke kunne klare mig selv, hvortil hun svarede at det måtte blive hospitalets problem. Herefter kom en sygeplejerske og meddelte, at kommunen havde en plads på Klosterhaven i ca. 5 dage. Dette var jeg selvfølgelig glad for. / / Iøvrigt sagde medarbejderen fra kommunen at en midlertidig plads kun var 3 uger, og spurgte til, hvad jeg i givet fald ville gøre der efter. / / På

klosterhaven blev jeg mødt af venligt og empatisk personale. Fremragende fysioterapeut, der arbejdede med mig hver dag. Personalet kunne godt se, at jeg heller ikke kunne klare mig selv efter 3 uger, så jeg fik opholdet forlænget yderligere 3 uger. / / Jeg er nu hjemme igen, og klare mig selv. Min kontakt til kommunen før og efter operationen er et dårligt minde. / Jeg har dog tidligere, og senere, haft forskellig kontakt i forbindelse med tolkning af handicap, efter en blodprop. I den forbindelse har jeg mødt venlighed og forståelse.

- Det videre forløb.
- Lægebesøg, kontrol.
- Inden udskrivelse til eget hjem: Koordineret møde mellem Klosterhaven, familie og hjemmepleje.
- Jeg har fået alle de informationer jeg har brug for.
- Hvem der gør hvad, og hvem der har ansvaret.
- Mht. til spørgsmål 12: Det kunne være godt med danske læger.
- Mine rettigheder angående hjælp - hvor meget og hvor lidt.
- Generel mangelfuld information af plejepersonalet - skrifteligt som mundligt
- Har ikke været syg / i behandling
- Allerbedst med de små kommuner, hvor vi kan tale os tilrette om tingene. / Mange papirer, flere mapper, plads m.m.m.
- Mangler information om hvilke rettigheder jeg har.
- Kost og forslag til motion.
- Opholdet - stedet - beboerne - fremtidsplan.
- Hvorfor jeg ikke kan få hjælp til rengøring efter så mange års skattebetaling.
- Fremtidens tiltag.
- Angående hvad der kunne tilbydes af eventuelt træning. Ikke bare vedligehold men intensiv træning.
- Forløb og medicinering.

- 65 % af borgerne vurderer, at mængden af information har været tilpas.
- 14 % ønskede mere information, mens blot 2 % af borgerne oplevede, at der var for meget information

- 66 % af borgerne mener, at informationen vedr. forløbet kom på et passende tidspunkt.
- 10 % af borgerne vurderer, at informationen kom på et sent tidspunkt, mens blot 2 % mener, at den kom for tidligt.

- 80 % af borgerne synes ikke, at informationen var svær at forstå, mens 20 % synes, at den var svær at forstå.

Information mellem fagpersonale

- Knap 80 % vurderer, at de forskellige medarbejdere, man har haft kontakt med i forløbet, har samarbejdet virkelig godt eller godt.
- 9 % af borgerne vurderer, at dette samarbejde derimod har været dårligt eller virkelig dårligt.

- 67 % af borgerne har oplevet, at der har været et godt eller virkelig godt samarbejde mellem hospitalet og kommunen i forbindelse med undersøgelses- eller behandlingsforløbet.
- Derimod har 9 % af borgerne oplevet det modsatte, og vurderer således at samarbejdet mellem hospitalet og kommunen har været dårligt eller virkelig dårligt.

**) Kun personer der har haft kontakt med hospitalet i forbindelse med forløbet, har besvaret dette spørgsmål.*

- Hele 87 % af borgerne har oplevet, at der har været et godt eller virkelig godt samarbejde mellem den praktiserende læge og kommunen i forbindelse med undersøgelses- eller behandlingsforløbet.
- Derimod har 13 % af borgerne oplevet det modsatte, og vurderer således at samarbejdet mellem den praktiserende læge og kommunen har været dårligt eller virkelig dårligt.

**) Kun personer der har haft kontakt med deres praktiserende læge i forbindelse med forløbet, har besvaret dette spørgsmål.*

- Ca. halvdelen af borgerne har oplevet, at der i høj grad eller i nogen grad har meget sammenhæng mellem informationerne fra hospitalet og kommunen.
- 10 % af borgerne har kun i mindre grad eller i ringe grad oplevet, at der var sammenhæng mellem informationerne. 40 % har svaret "Ved ikke".

**) Kun personer der har haft kontakt med hospitalet i forbindelse med forløbet, har besvaret dette spørgsmål.*

- Knap 60 % af borgerne har oplevet, at der i høj grad eller i nogen grad har meget sammenhæng mellem informationerne fra den praktiserende læge og kommunen.
- 10 % af borgerne har kun i mindre grad eller i ringe grad oplevet, at der var sammenhæng mellem informationerne. 31 % har svaret "Ved ikke"

**) Kun personer der har haft kontakt med deres praktiserende læge i forbindelse med forløbet, har besvaret dette spørgsmål.*

Oplevelse af din dialog med fagpersonalet

- 86 % af borgerne har oplevet, at de er blevet inddraget i de beslutninger som er foretaget i forbindelse med deres forløb.
- 13 % føler, at de er blevet inddraget for lidt, mens blot 1 % føler, at de er blevet inddraget for meget.

- 58 % af borgerne (eller 87 %, når de ikke aktuelle fraregnes) oplever, at de pårørende har været inddraget i de beslutninger som skulle træffes i forbindelse med forløbet.
- 9 % oplevede derimod, at de blev inddraget for lidt, mens ingen følte, at de blev inddraget for meget.

- 82 % af borgerne synes, at de i høj grad eller i nogen grad er blevet lyttet til i forløbet.
- Derimod synes i alt 9 % af borgerne, at de enten kun i mindre grad eller slet ikke er blevet lyttet til i forløbet.

Bilag

Spørgeskema til oplevelsen af information i forbindelse med kontakt til det kommunale sundhedsvæsen

Baggrundsoplysninger

De første spørgsmål handler om generelle oplysninger om dig - alder, køn, mm.

1. Hvornår er du født? Angiv måned og årstal:

2. Køn

Er du:

Mand

☐

Kvinde

☐

3. Har du fået hjælp til eller talt med ægtefælle/samlever, voksne børn, naboer, venner eller andre omkring informationen fra kommunen?

(For eksempel hjælp til at læse information, tage med til møder, drøfte information om sygdom/forløb mm.)

(Angiv kun ét svar)

Ja, i høj grad

☐

Ja, i mindre grad

☐

Nej

☐

4. Bor du på et plejecenter?

(Angiv kun ét svar)

Ja

☐

Nej

☐

Kontakten til kommunen

De følgende spørgsmål handler om din kontakt med kommunen i relation til det forløb, du har været i.

5. Hvordan kom du i kontakt med tilbuddet / kommunens sundhedsindsats?

(Angiv kun ét svar)

Via egen læge

☐

Efter indlæggelse på
sygehuset

☐

Jeg henvendte mig
selv til tilbuddet

☐

Via anden kontakt
med kommunen

☐

Andet:

6. Har du været indlagt i forbindelse med det kommunale forløb, du har været i?

(Angiv kun ét svar)

Ja

☐

Nej

☐

Ved ikke/ husker ikke

☐

7. Har du haft kontakt til din praktiserende læge i forbindelse med forløbet i kommunen?

(Angiv kun ét svar)

8. Har du på noget tidspunkt modtaget hjælp til rengøring, personlig pleje, sygepleje eller hjælpemidler fra Viborg Kommune i forbindelse med sygdom, indlæggelse mv.?

(Angiv gerne flere svar)

Nej	Ja, rengøring	Ja, personlig pleje	Ja, sygepleje	Ja, hjælpemidler
☐	☐	☐	☐	☐

Ja, andet:

Oplevelse af information

De næste spørgsmål handler om din oplevelse af den information, du har modtaget i forbindelse med dit forløb.

9. Hvor tilfreds er du med den information du har fået om, hvad der skulle ske i forløbet?

(Angiv kun ét svar)

Meget tilfreds



Tilfreds



Mindre tilfreds



Slet ikke tilfreds



Ved ikke



10. Hvor tilfreds er du med den information du har fået om, hvad du skulle gøre efter forløbet var slut?

(Angiv kun ét svar)

Meget tilfreds



Tilfreds



Mindre tilfreds



Slet ikke tilfreds



Ved ikke



11. Hvor tilfreds er du med den skriftlige information du har modtaget i forløbet om din sygdom og/eller behandling?

(Angiv kun ét svar)

Meget tilfreds



Tilfreds



Mindre tilfreds



Slet ikke tilfreds



Ved ikke



12. Hvor tilfreds er du med den mundtlige information om din sygdom og/eller behandling?

(Angiv kun ét svar)

13. Er der information i forbindelse med dit forløb, som du gerne ville have haft, men ikke har fået?

(Angiv gerne flere svar)

Ja, før forløbet

☐

Ja, under forløbet

☐

Ja, efter forløbet

☐

Nej, jeg fik den information, jeg havde brug for

☐

14. Hvis du har svaret ja til foregående spørgsmål: Hvad ville du gerne have haft information omkring?

15. Hvordan var mængden af information i forløbet?

(Angiv kun ét svar)

Der har været for meget information

☐

Der har været en tilpas mængde information

☐

Der har været for lidt information

☐

Ved ikke

☐

Andet:

16. Fik du information på det tidspunkt, du havde brug for det?

(Angiv kun ét svar)

Informationen kom
på et for tidligt
tidspunkt

☐

Informationen kom på
et passende tidspunkt

☐

Informationen kom på
et for sent tidspunkt

☐

Ved ikke

☐

Andet:

17. Var informationen svær at forstå?

(Angiv kun ét svar)

Ja

☐

Nej

☐

Uddyb eventuelt dit svar:

Information mellem fagpersonale

De næste spørgsmål handler om din oplevelse af, hvordan personalets samarbejde / overlevering af information omkring dit forløb har fungeret.

18. Hvordan vurderer du, at de forskellige medarbejdere, du har haft kontakt med *fra kommunen* i dit forløb, har samarbejdet om dit undersøgelses- / behandlingsforløb?

(Angiv kun ét svar)

Virkelig godt



Godt



Dårligt



Virkelig dårligt



Ved ikke



Uddyb eventuelt dit svar:

19. Hvis du har haft kontakt med hospital i forbindelse med dit forløb i kommunen, bedes du besvare følgende spørgsmål:

Hvordan vurderer du, at hospitalet og det kommunale forløb, du har været i, har samarbejdet om dit undersøgelses- / behandlingsforløb?

(Angiv kun ét svar)

Virkelig godt



Godt



Dårligt



Virkelig dårligt



Ved ikke



Uddyb eventuelt dit svar:

20. Hvis du har haft kontakt med praktiserende læge i forbindelse med dit forløb i kommunen, bedes du besvare følgende spørgsmål:

Hvordan vurderer du, at din praktiserende læge og det kommunale forløb, du har været i, har samarbejdet om dit undersøgelses- / behandlingsforløb?

(Angiv kun ét svar)

Virkelig godt



Godt



Dårligt



Virkelig dårligt



Uddyb eventuelt dit svar:

21. Hvis du har haft kontakt med hospital i forbindelse med dit forløb i kommunen, bedes du besvare følgende spørgsmål:

Har der været sammenhæng mellem de informationer, du har fået fra kommune og hospital?

(Angiv kun ét svar)

I høj grad



I nogen grad



I mindre grad



I ringe grad



Ved ikke



22. Hvis du har haft kontakt med praktiserende læge i forbindelse med dit forløb i kommunen, bedes du besvare følgende spørgsmål:

Har der været sammenhæng mellem de informationer, du har fået fra kommune og praktiserende læge?

(Angiv kun ét svar)

I høj grad 	I nogen grad 	I mindre grad 	I ringe grad 	Ved ikke 
---	---	--	---	---

Oplevelse af din dialog med fagpersonalet

De næste spørgsmål handler om din oplevelse af den dialog / kommunikation, du har haft med fagpersonalet.

23. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? / din undersøgelse/behandling?- For meget - passende - for lidt

(Angiv kun ét svar)

For meget

☐

Passende

☐

For lidt

☐

24. I hvilket omfang blev dine *pårørende* inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse / behandling?

(Angiv kun ét svar)

For meget

Passende

For lidt

Ikke aktuelt for mig



25. Blev der lyttet til dig i forløbet?

(Angiv kun ét svar)

I høj grad



I nogen grad



I mindre grad



I ringe grad



Ved ikke



Tak for din deltagelse

Tak for din deltagelse! Dine svar er meget vigtige for os.

Når undersøgelsen er slut, vil der blive foretaget gruppeinterviews. Her fokuserer vi på nogle udvalgte emner fra undersøgelsen, som vi ønsker at få belyst nærmere.

Hvis vi må kontakte dig med henblik på eventuel deltagelse i interviews, kan du angive dine kontaktoplysninger nedenfor. Dine oplysninger bliver behandlet fortroligt.

Hvis vi må kontakte dig efterfølgende, angiv venligst kontaktoplysninger - navn, adresse og telefonnummer:

Navn: _____

Adresse: _____

Telefonnr: _____

