

# Borgertilfredsheds-undersøgelse 2024

Blandt borgere, der er blevet **visiteret** til en ydelse

Gentofte Kommune



# Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Resultat gennemgang	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	20
6.	Profil af målgruppen	23
7.	Appendiks	25

1.

# Indledning, baggrund og metode

# Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen, som omhandler visitationen i Gentofte Kommune. Undersøgelsen er gennemført blandt borgere, som har søgt hhv. hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig. Undersøgelsen er lavet af Epinion på vegne af Gentofte Kommune. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 8. januar – 25. februar 2024.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes visitationsområde. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes praksis omkring visitationen.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Gentofte Kommune, som har søgt om hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig fra juni til december 2023.
- Den samlede målgruppe består af i alt 414 borgere, hvoraf der er gennemført interview med 122 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 29%. Epinion har ikke nyligt gennemført en sammenlignelig undersøgelse på visitationsområdet i andre kommuner.
- Rapporten præsenterer løbende resultaterne for alle borgere i undersøgelsen inddelt i temaer.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



<b>Antal borgere</b>	<b>Population</b>	<b>Antal besvarelser</b>	<b>Svarprocent</b>
Borgere, som er blevet visiteret til en ydelse	414	122	29 %

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 414 borgere i Gentofte Kommune, som har søgt om hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig i perioden juni – december 2023. Heraf har 122 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 29%.
- Data er indsamlet i perioden 8. januar – 25. februar 2024.
- 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, kontakttet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 79 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 43 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

## Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

---

- Samlet tilfredshed
- Kontakt til visitator
- Information
- Overblik og vejledning

## Læsevejledning

---

Borgere, som har søgt om en ydelse i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved informationen, de modtager, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret.

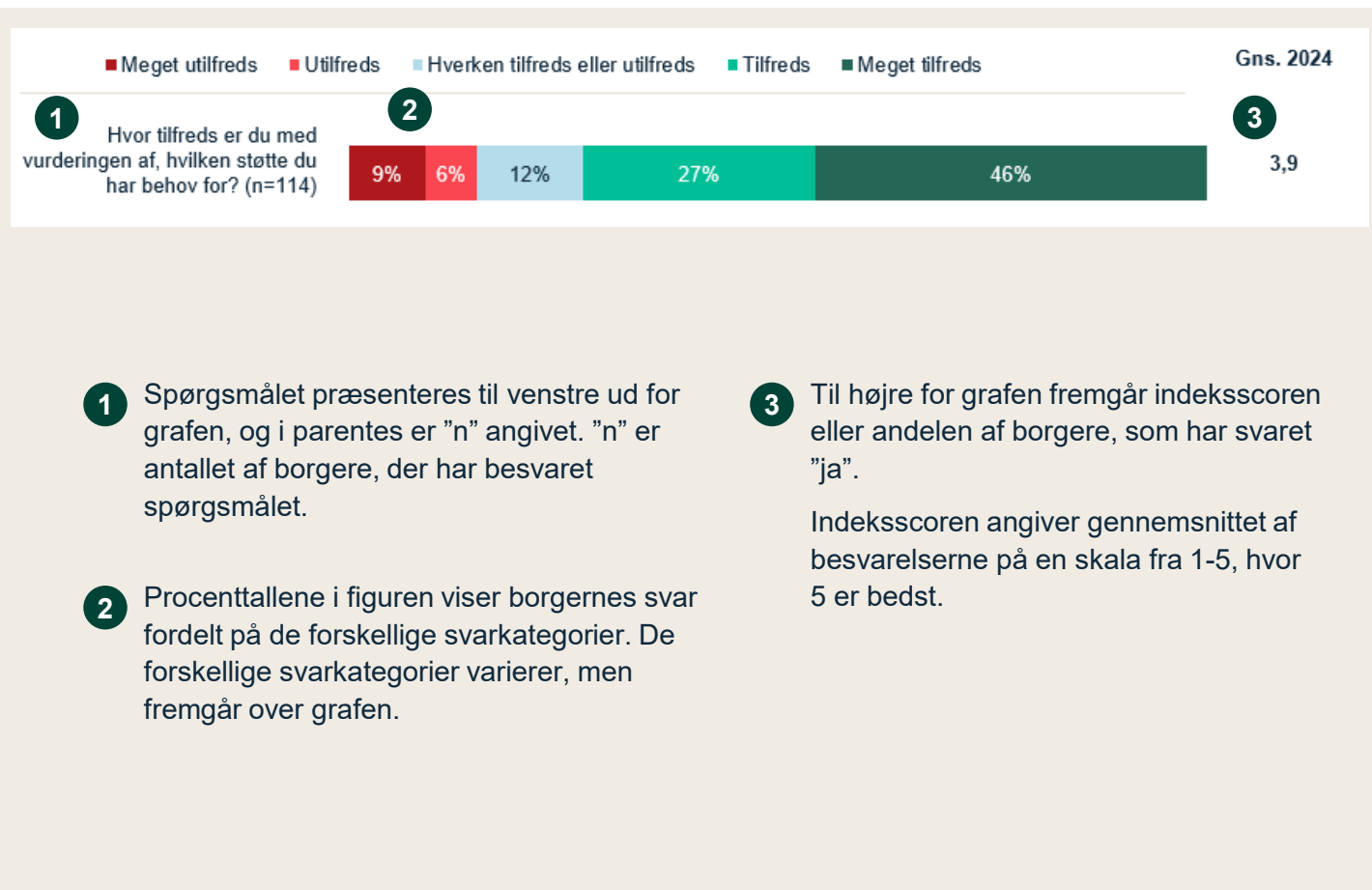
# Læsevejledning til grafer i rapporten

## 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 relevant" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Der er ikke gennemført sammenlignelige undersøgelser på landsplan om visitation inden for de senere år. Derfor indeholder denne rapport ingen sammenligning af Gentofte Kommunes resultater med landsplan.



# 2.

## Hovedkonklusioner



# Nøgleindsigter fra undersøgelsen

87% af borgerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til medarbejderen i forbindelse med visitationen. 6% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 7% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. Når det kommer til borgernes tilfredshed med vurderingen af, hvilken støtte de har behov for, svarer 73%, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Modsat svarer 15%, at de er meget utilfreds eller utilfreds.



**Over 90% mener, at medarbejderne er venlige, imødekommende og behandler borgerne med værdighed.**

- 82% af borgerne har følt sig tryk ved den eller de medarbejdere, som de har været i kontakt med.
- 67% giver udtryk for, at de fik den rådgivning og vejledning, som de havde behov for, mens 74% angiver, de fik talt om de ting, som var vigtige for dem.
- 81% af borgerne oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde.
- 78% oplever, at der er en sammenhæng mellem det, som er aftalt med medarbejderen og den støtte, som de modtager.



**Over 85% er bevidste om hvilken afgørelse, som er truffet i deres sag**

- 61% af borgerne svarer, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over afgørelsen i deres sag. Lidt flere af borgerne (69%) ved, hvem de skal kontakte, hvis de har spørgsmål til den støtte, som de har fået bevilliget.
- 72% mener, de har fået en god begrundelse for den afgørelse, som er truffet.
- 81% af borgerne svarer, at aftaler under behandlingen af deres sag er blevet overholdt.
- 77% af borgerne svarer, at beskrivelsen af deres situation er taget med i betragtning i forbindelse med den afgørelse, som er truffet.
- Tilsvarende er 77% helt eller delvis enige i, at de har haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår i forbindelse med deres sagsforløb.

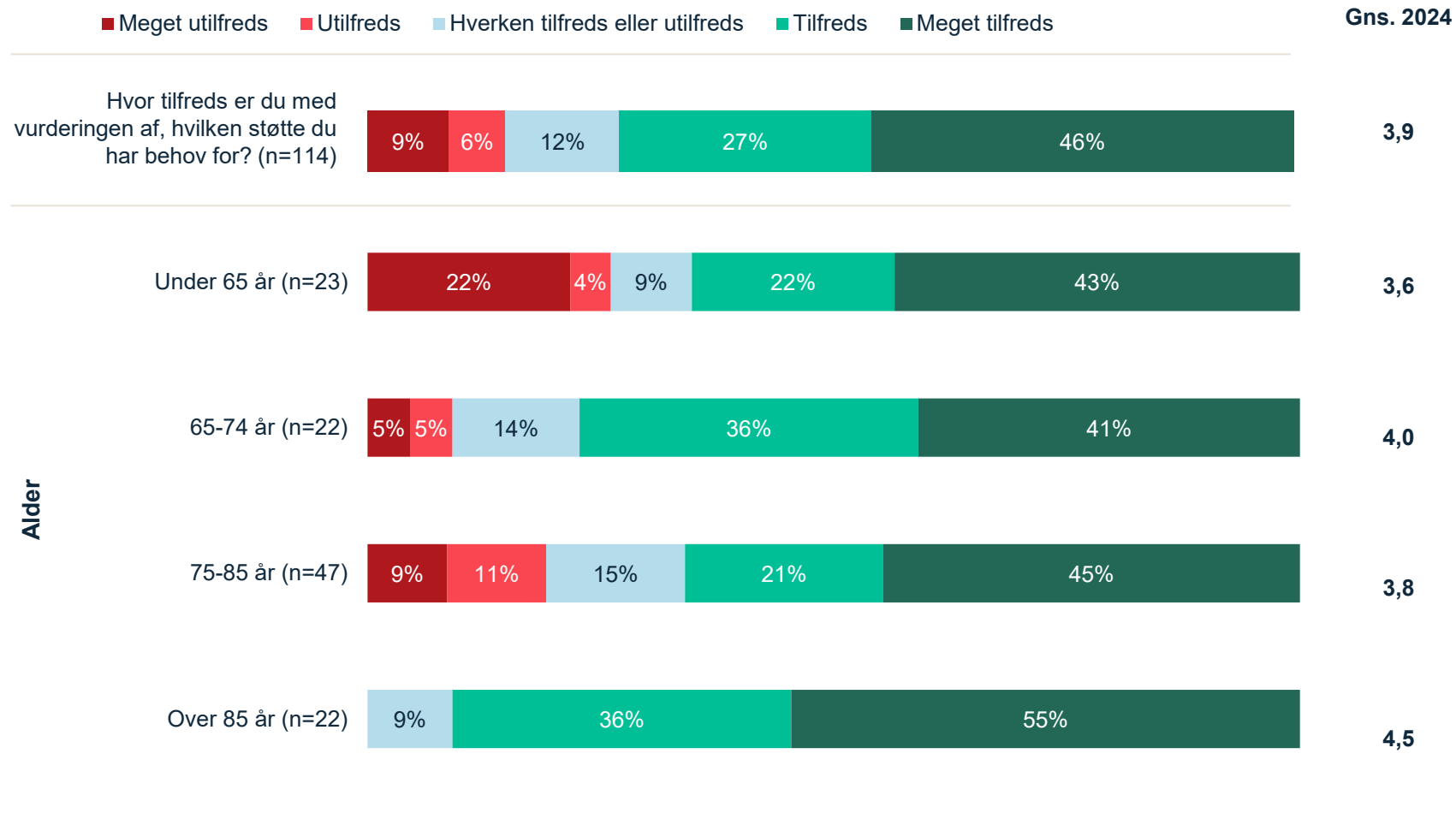


**Medarbejderne kan prioritere at skabe bedre rådgivning og vejledning til borgerne ifm. behandlingen af deres sag**

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke elementer i servicen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed med kontakten med medarbejderen.
- Der er høj tilfredshed med medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, som også er parametre, som har betydning for borgernes tilfredshed med kontakten til medarbejderne. Det gælder medarbejdernes venlighed og borgernes oplevelse af, om medarbejderen behandler dem værdigt, og er dygtige til deres arbejde.
- Analysen viser endvidere, at borgernes oplevelse af at få råd og vejledning i forbindelse med deres sag kan prioriteres, da det har stor betydning for tilfredsheden, men tilfredsheden med dette parameter er relativt lavere.

# 3. Resultat gennemgang

# Samlet tilfredshed (1)



Figuren til venstre viser borgernes tilfredshed med vurderingen af den støtte, som de har behov for.

Knap tre ud af fire svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med vurderingen af den støtte, som de har behov for (73%). 15% svarer derimod, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 12% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. Gennemsnitsscoren er 3,9.

Fordelt på alder viser resultaterne, at de ældste borgere er mere tilfredse med vurderingen af støtten sammenlignet med de yngste borgere.

Kvinder har desuden en gennemsnitlig tilfredshed på 4,0, hvilket er højere end mændenes (3,8) (kønsfordeling er ikke vist i grafen).

# Samlet tilfredshed (2)

■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tifreds ■ Meget tilfreds

Hvor tilfreds er du med kontakten til medarbejderen?  
(n=115)



Gns. 2024

4,3

Til venstre viser figuren, at borgerne er blevet spurgt, om de er tilfredse med kontakten til medarbejderen.

Hertil svarer 87% af borgerne, at de var tilfredse eller meget tilfredse. Modsat svarer 6%, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,3.

# Kontakt til visitator (1)

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja". 2024

Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for i forbindelse med behandlingen af din sag? (n=117)



67%

Har du følt dig tryk ved den eller de medarbejdere, som du har haft kontakt med? (n=117)



82%

Fik du talt om det, der var vigtigt for dig? (n=117)



74%

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes kontakt til visitator.

Øverst er borgerne blevet spurgt, om de fik den rådgivning og vejledning, som de havde behov for i forbindelse med deres sag. 67% svarer, at de fik den rådgivning, som de havde behov for. 14% svarer, at det ikke var tilfældet, mens 20% svarer "både og".

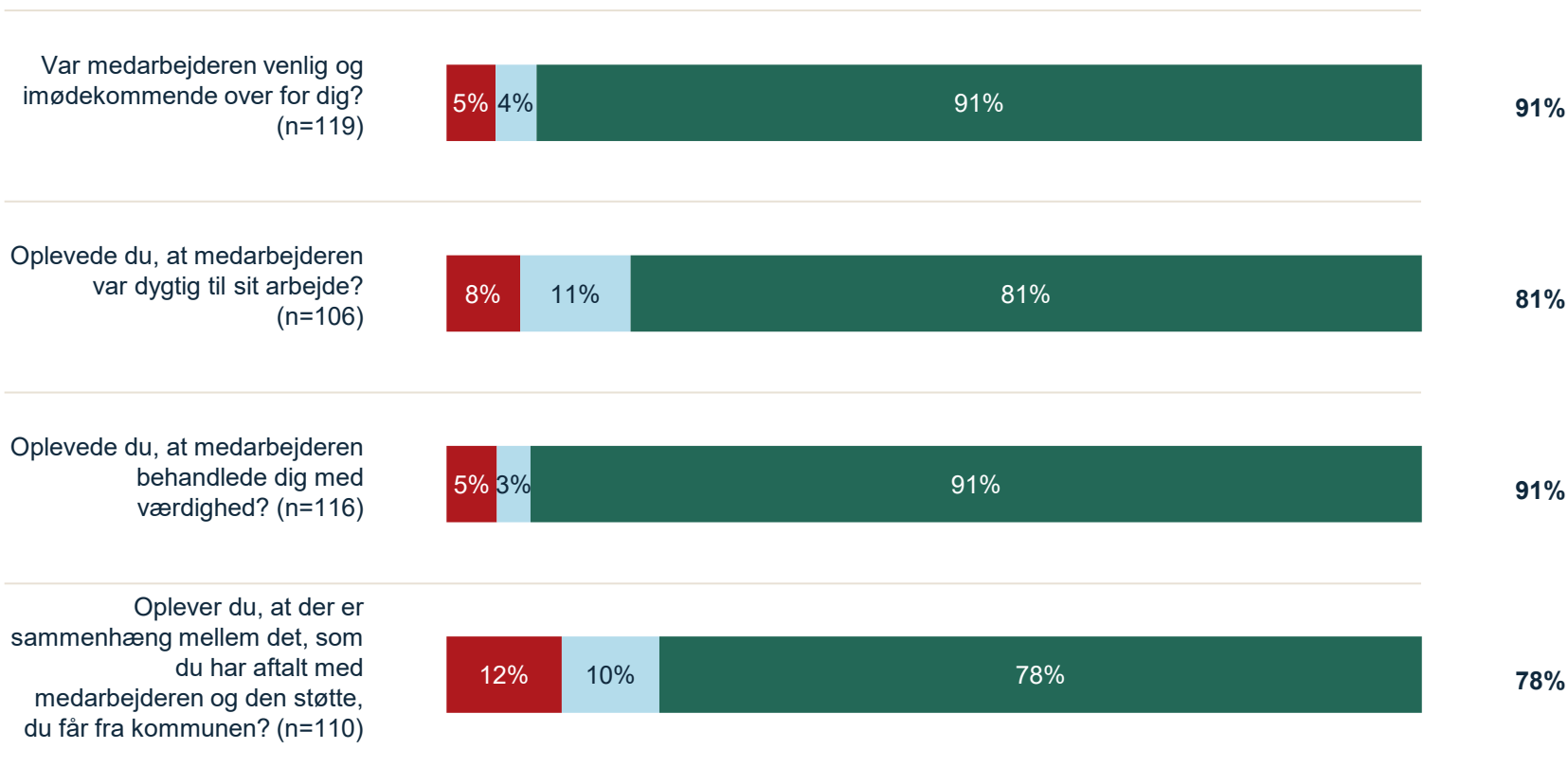
Dernæst viser figuren, at 82% af borgerne svarer, at de følte sig trykke ved medarbejderen, de havde kontakt med. 7% svarer, at det ikke var tilfældet.

Borgerne er også spurgt til, hvorvidt de fik talt om det, der var vigtigt for dem. 74% svarer "ja", mens 9% svarer, at det ikke var tilfældet.

## Kontakt til visitator (2)

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja". 2024



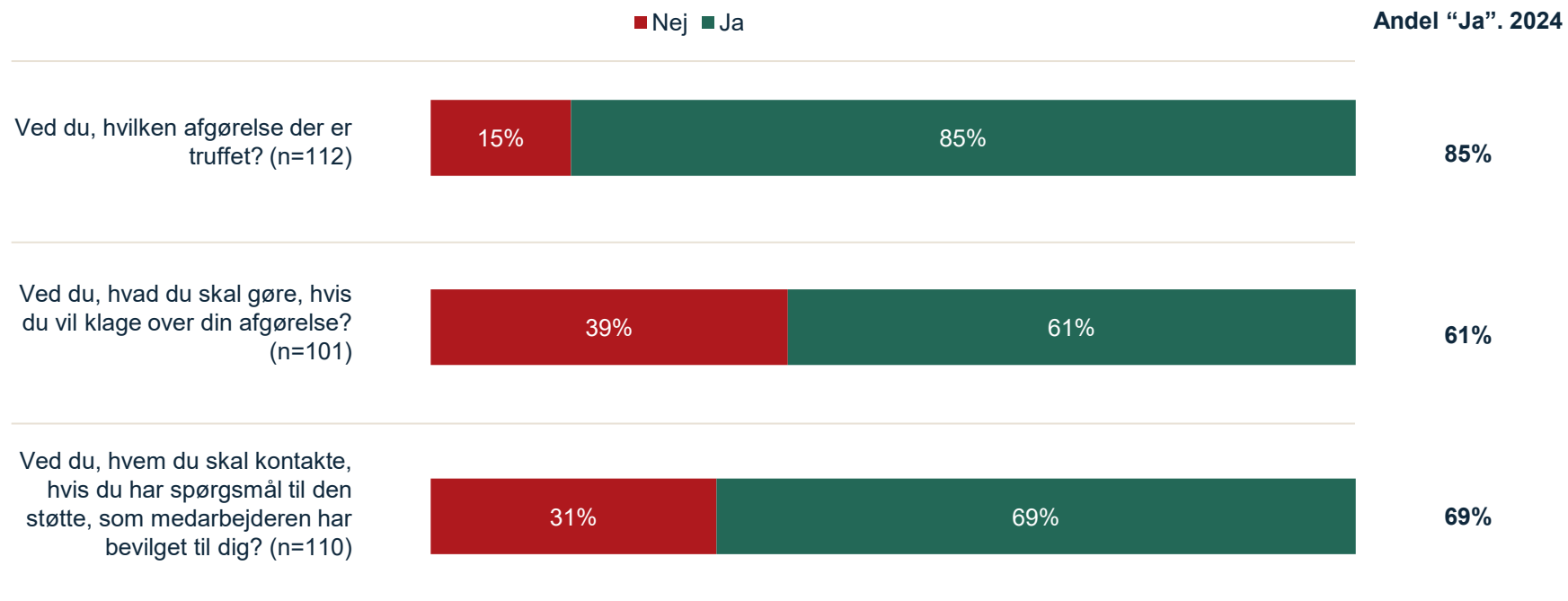
Figuren til venstre viser resultaterne for de resterende spørgsmål, der omhandler borgernes kontakt til visitatoren.

91% af borgerne synes, at medarbejderen var venlig og imødekommende over for dem. 5% af borgerne mener ikke, det var tilfældet.

Derunder svarer 81% af borgerne "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde. 11% svarer "både og", og 8% svarer, at medarbejderne ikke var dygtige til deres arbejde.

Spurgt ind til om borgerne oplever, at medarbejderne behandlede dem med værdighed, svarer 91%, at det var tilfældet. 3% svarer "både og", mens 5% svarer "nej" til spørgsmålet.

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at der er sammenhæng med det, som er aftalt med medarbejderen og den støtte, som borgeren får af kommunen. 78% svarer, at der er sammenhæng, 10% svarer "både og", mens 12% svarer, at der ikke er sammenhæng mellem det aftalte og den støtte, som de modtager.



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmålene, der handler om borgernes oplevelse af informationen.

85% af borgerne svarer, at de ved hvilken afgørelse, som er truffet. Modsat svarer 15%, at de ikke kender til afgørelsen.

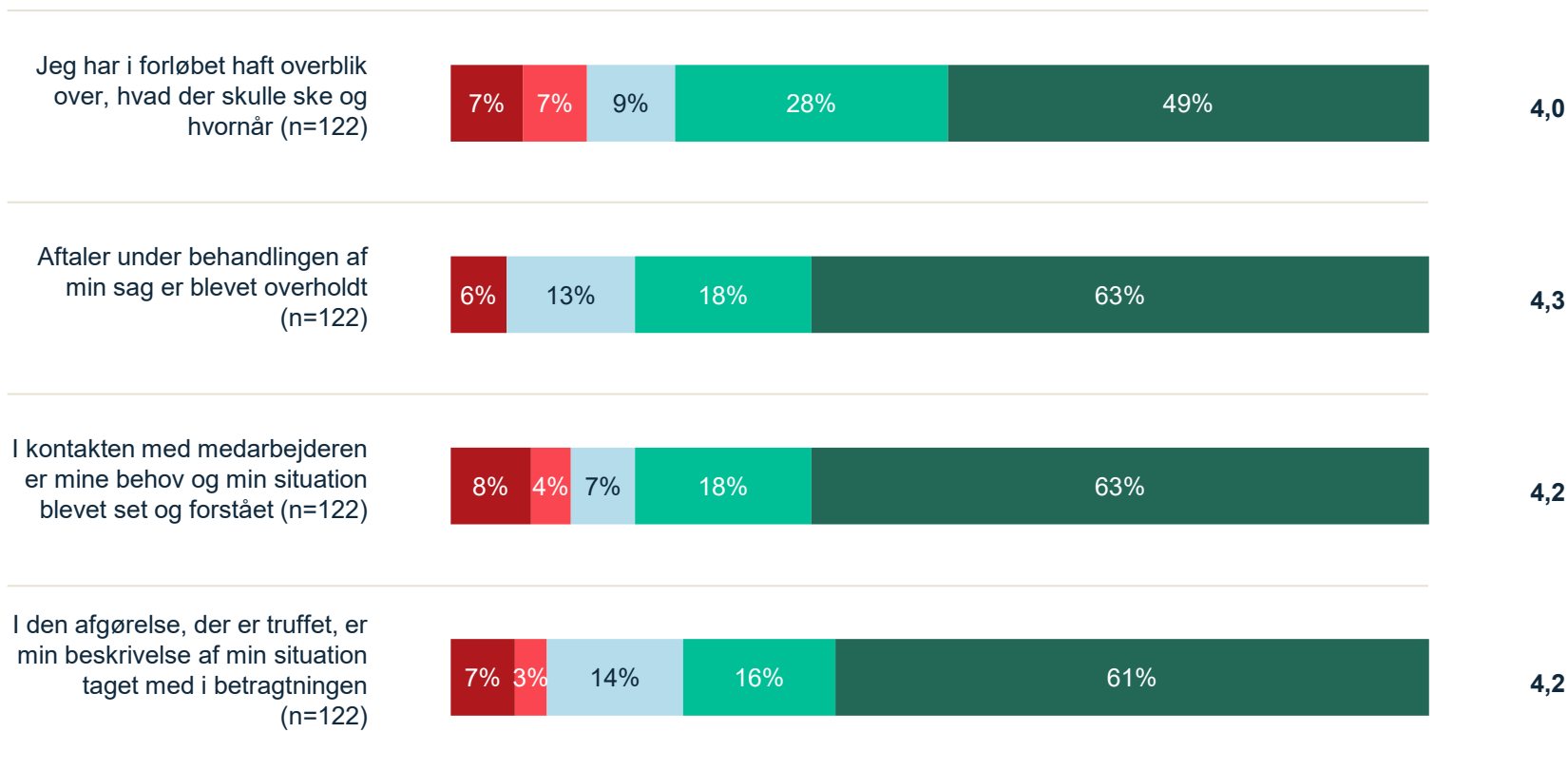
Derunder svarer 61% af borgerne, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over deres afgørelse. Modsat ved 39% af borgerne ikke, hvad de skal gøre.

Spurgt ind til om borgerne ved, hvem de skal kontakte, hvis de har spørgsmål til den støtte, som medarbejderen har bevilget, svarer 69% "ja". 31% svarer, at de ikke ved, hvem de skal kontakte.

# Overblik og vejledning (1)

■ Uenig ■ Delvis uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Delvis enig ■ Helt enig

Gns. 2024



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af overblik, aftaler i forbindelse med sagen samt vejledning.

77% af borgerne er helt eller delvis enige i, at de i forløbet har haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår. 14% er uenige eller delvis uenige.

81% af borgerne er helt eller delvis enige i, at aftaler under behandlingen af deres sag er blevet overholdt. Modsat er 6% uenige i dette.

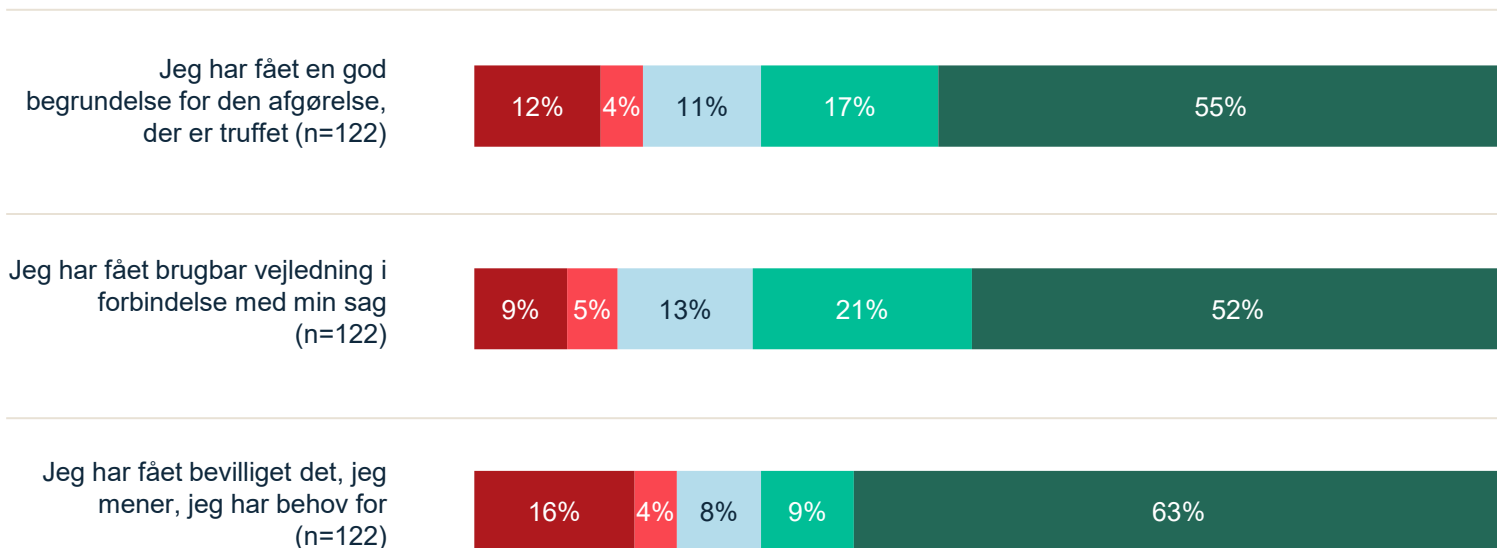
Derunder svarer 81% af borgerne, at de er helt eller delvis enige i, at deres situationen er blevet set og forstået. 12% mener ikke, det er tilfældet.

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne mener, at beskrivelsen af deres situationen er taget med i betragtningen i forbindelse med afgørelsen af deres sag. 77% svarer, at de helt eller delvis enige i den betragtning, mens 10% svarer, de er uenige eller delvis uenige.



# Overblik og vejledning (2)

■ Uenig ■ Delvis uenig ■ Hverken enig eller uenig ■ Delvis enig ■ Helt enig



Gns. 2024

4,0

4,0

4,0

Figuren til venstre viser resultaterne for de resterende spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af overblik, aftaler i forbindelse med sagen samt vejledning.

72% er helt eller delvis enige i, at de har fået en god begrundelse for den afgørelse, som er truffet. 16% er uenige eller delvis uenige i dette.

Derunder svarer 73% af borgerne, at de er helt eller delvis enige i, at de har fået brugbar vejledning i forbindelse med deres sag. 14% er uenige eller delvis uenige i, at de har fået brugbar vejledning.

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne mener, de har fået bevilliget det, som de har behov for. 72% er helt eller delvis enige i, at de har fået bevilliget det, som de har behov for. Modsat er 20% uenige i dette.

# 4. Åbne besvarelser

# Til sidst vil jeg høre, om du har et godt råd til, hvordan medarbejderen kan gøre det bedre?

## Åbne besvarelser

### Medarbejderne

- Det nævnes blandt borgerne, at de ville ønske, at det var den samme person, der har med sagen at gøre, hver gang de er i kontakt.

*"Jeg synes det skal være den samme person, som har med borgeren at gøre"*



### Vejledning

- Borgerne giver udtryk for, at de kunne tænke sig bedre vejledning.
- Derudover efterspørger de, at medarbejderne er bedre til at lytte til deres behov.

*"Visitationen skal tale mere sammen med andre parter, fx kommunen eller hospitalet, om hvilken hjælp jeg har behov for."*



### Sagsbehandlingstid

- Borgerne efterspørger i højere grad, at sagsbehandlingstiden nedsættes.

*"Ville være rart med lidt mere guidance på sagsbehandlingstiden."*



# 5. Prioriteringskort

# Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

## Læsevejledning til prioriteringskort

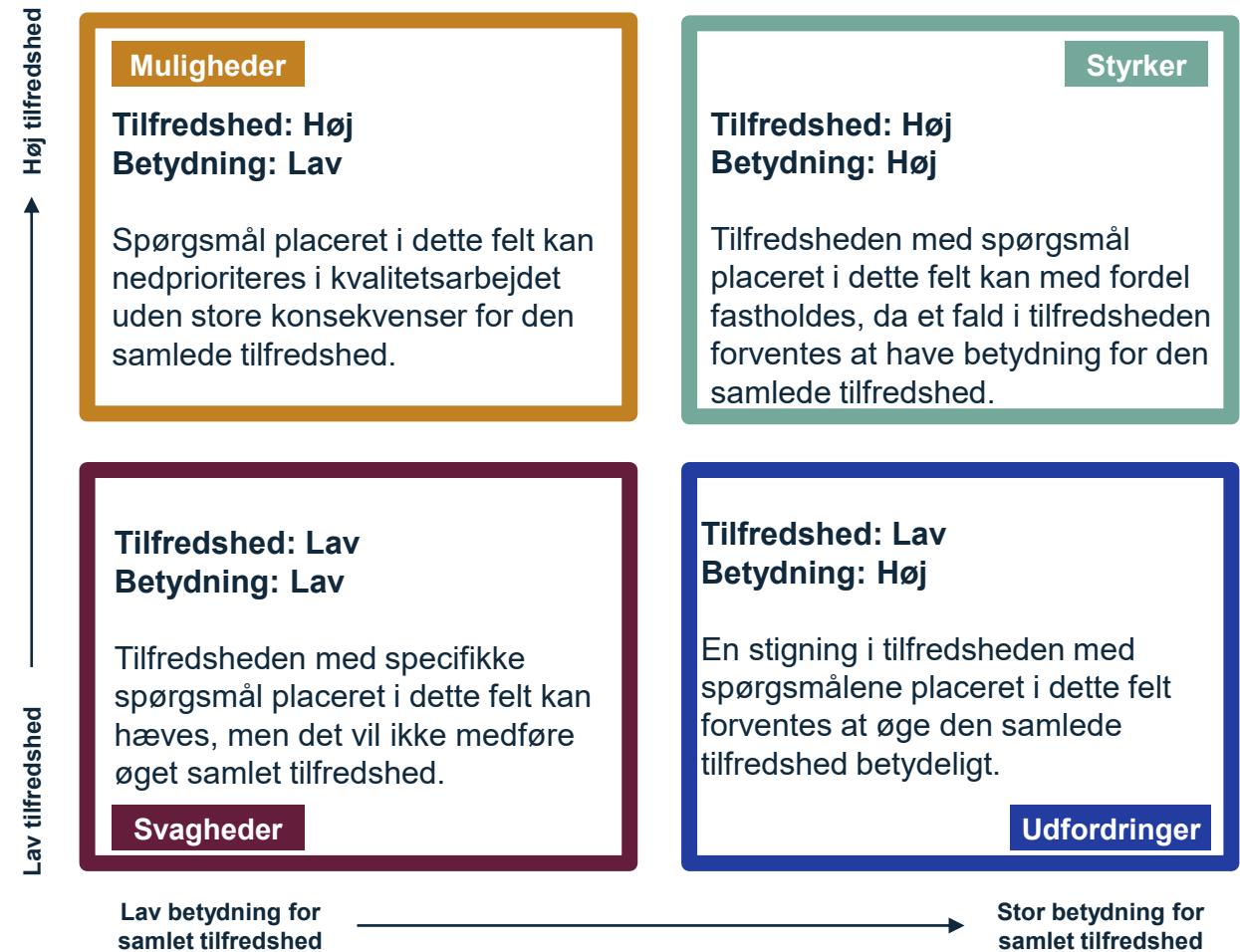
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

**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.



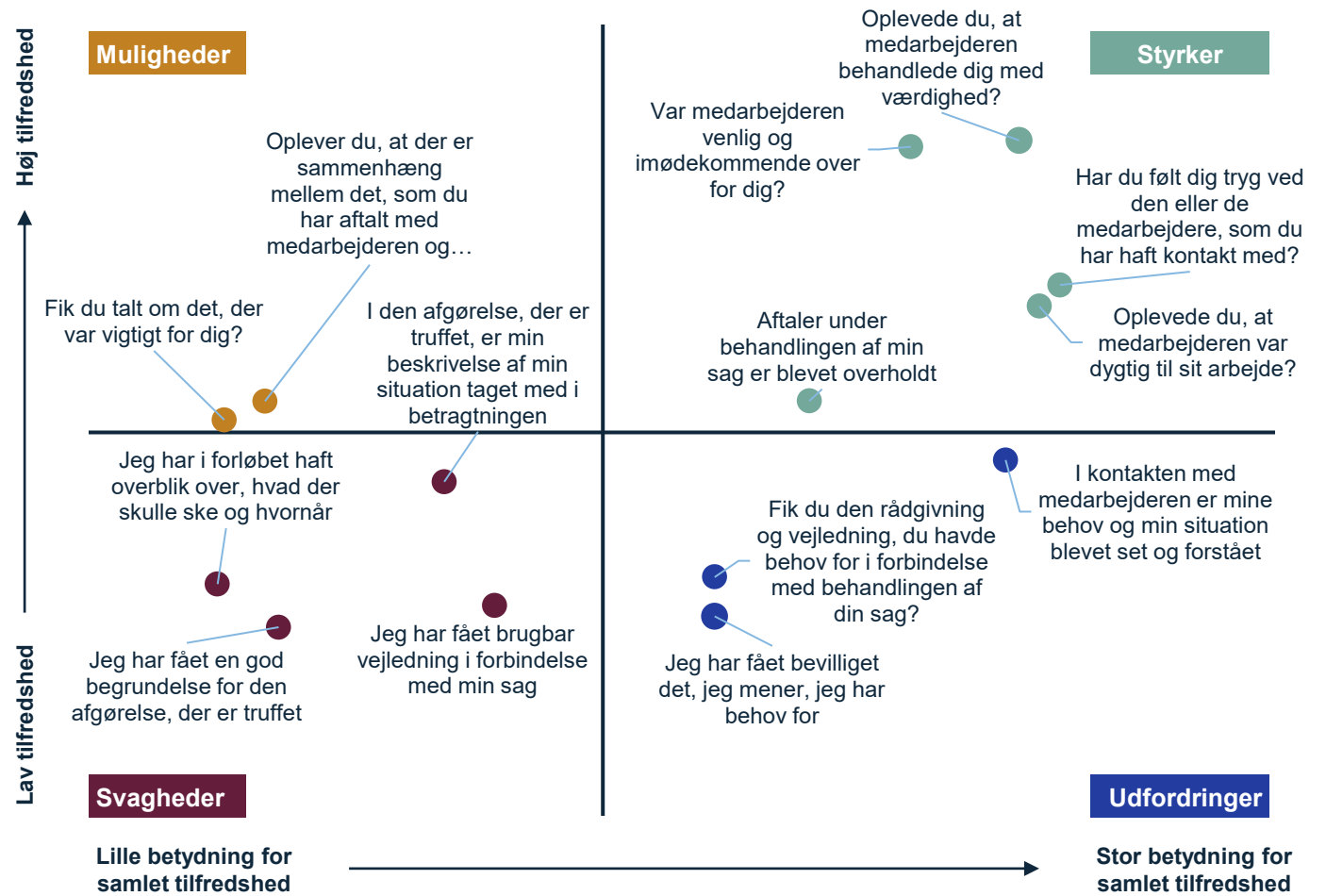
# Det er vigtigt, at medarbejderne er venlige, skaber tryghed og behandler borgeren med værdighed – det er parametre, som borgerne er tilfredse med

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete ting, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med kontakten med medarbejderen i visitationen.

Analysen peger på, at tilfredshed med hvad man som borger har fået bevilliget, rådgivning og vejledning samt forståelse for borgerens situation er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med disse parametre er under gennemsnit – samtidig med, at parametrene påvirker borgernes samlede tilfredshed med kontakten med visitationen.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed med instruktion til øvelser, medarbejdernes motivering af borgeren og medarbejdernes dygtighed er **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af tilfredsheden med disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, særligt omkring vejledning og begrundelser for afgørelsen, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med forløbet.

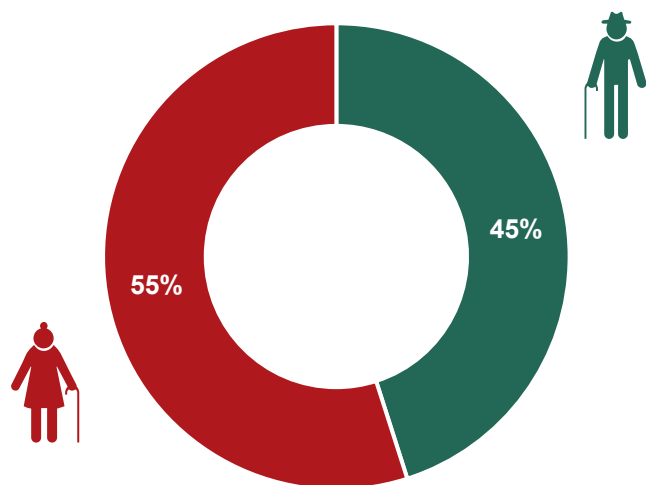


# 6.

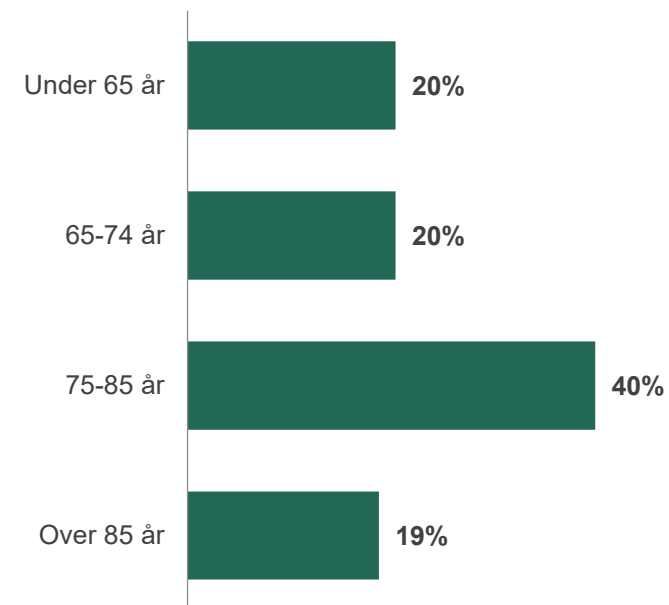
## Profil af målgruppen

# Respondenternes fordeling på køn og alder

## Køn



## Alder





# 7. Appendiks

# Samlet overblik over resultaterne

Tema	Spørgsmålsformulering	Gns./ andel "Ja" 2024*
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du med kontakten til medarbejderen?	4,3
	Hvor tilfreds er du med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?	3,9
Kontakt til visitator	Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for i forbindelse med behandlingen af din sag?	67%
	Har du følt dig tryk ved den eller de medarbejdere, som du har haft kontakt med?	82%
	Fik du talt om det, der var vigtigt for dig?	74%
	Var medarbejderen venlig og imødekommende over for dig?	91%
	Oplevede du, at medarbejderen var dygtig til sit arbejde?	81%
	Oplevede du, at medarbejderen behandlede dig med værdighed?	91%
	Oplever du, at der er sammenhæng mellem det, som du har aftalt med medarbejderen og den støtte, du får fra kommunen?	78%
Information	Ved du, hvilken afgørelse der er truffet?	85%
	Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over din afgørelse?	61%
	Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som medarbejderen har bevilget til dig?	69%
Overblik og vejledning	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har i forløbet haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Aftaler under behandlingen af min sag er blevet overholdt	4,3
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? I kontakten med medarbejderen er mine behov og min situation blevet set og forstået?	4,2
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? I den afgørelse, der er truffet, er min beskrivelse af min situation taget med i betragtningen	4,2
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået en god begrundelse for den afgørelse, der er truffet	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået brugbar vejledning i forbindelse med min sag	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået bevilget det, jeg mener, jeg har behov for	4,0

## **Epinion København**

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epinionglobal.com](mailto:copenhagen@epinionglobal.com)

[www.epinionglobal.com](http://www.epinionglobal.com)