

Ledelsesresumé

Brugertilfredshed med genoptræningsforløb i kommunerne

Kommunerne har ansvaret for genoptræning efter serviceloven (herefter "SEL") samt for den almene genoptræning efter sygehusindlæggelser, jf. sundhedsloven (herefter "SUL"). Det overordnede formål med et genoptræningsforløb er, at borgerne opnår den samme grad af funktionsevne, som man havde inden behovet for et genoptræningsforløb opstod, eller den bedst mulige funktionsevne.

I løbet af efteråret 2022 gennemførte Danmarks Statistik på vegne af det daværende Indenrigs- og Boligministerium en brugertilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der har været i et genoptræningsforløb i kommunerne i 2021. Formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen er at give politikere, ledere og fagfolk i kommunerne et redskab til at inddrage borgernes vurdering i den lokale kvalitetsudvikling. I den forbindelse er det relevant for kommunerne at kunne sammenligne sit resultat med andre kommuners.

I denne analyse anvender vi data fra brugertilfredshedsundersøgelsen til at sammenligne tilfredsheden på tværs af kommunerne, hvor vi samtidig tager højde for forskelle i kommunernes rammevilkår. Rammevilkår er de forhold, som den enkelte kommune opererer under, og som kommunen ikke kan ændre på kort eller mellemlang sigt. Det kan fx være respondentens køn, alder eller sundhedstilstand. Vi undersøger desuden, om der er forskelle mellem rangeringen af kommunerne hhv. på de faktiske tilfredshedsniveauer, og når vi tager højde for forskelle i rammevilkår, og så undersøger vi, om der er forskel på tilfredsheden med offentlige og private genoptræningsleverandører, når vi samtidig tager højde for forskelle i rammevilkår, blandt andet brugernes baggrundskarakteristika.

I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du finde resultater for din kommune. Analysen er finansieret af Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

MÅLING AF

BRUGERNES SAMLEDE TILFREDSHED MED DERES GENOPTRÆNINGSFORLØB

Brugernes tilfredshed med genoptræningsforløbet måles med spørgsmålet "*Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit genoptræningsforløb?*". Tilfredsheden måles på en skala fra 1 til 5 ud fra følgende svarkategorier: 'Meget utilfreds' (1) 'Utilfreds' (2) 'Hverken tilfreds eller utilfreds' (3) 'Tilfreds' (4) 'Meget tilfreds' (5).

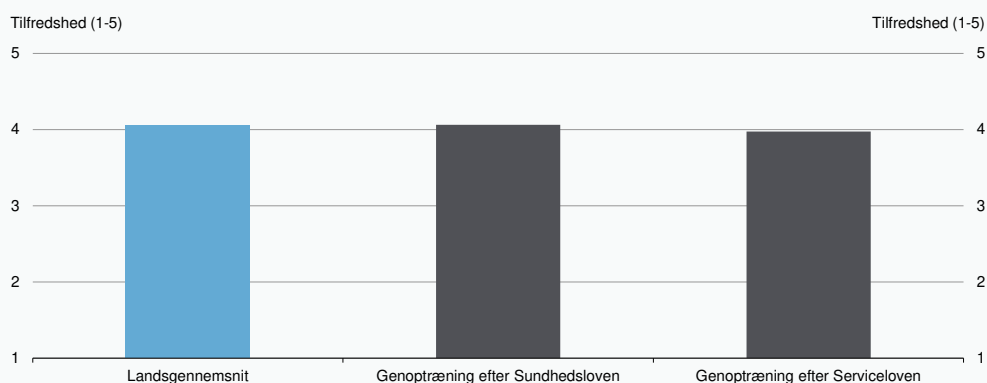
Data om brugernes tilfredshed er målt i en tilfredshedsundersøgelse for borgere, der har været i et genoptræningsforløb i kommunerne i 2021. Undersøgelsen blev lavet af Danmarks Statistik på vegne af det daværende Indenrigs- og Boligministerium i efteråret 2022.

Tilfredsheden med genoptræningsforløbene i kommunerne er generelt høj

På skalaen fra 1-5 er tilfredsheden 4,0, jf. figur 1.1. Brugernes tilfredshed med deres genoptræningsforløb er således generelt forholdsvis høj. Borgere, der har fået genoptræning efter serviceloven, har et gennemsnitligt tilfredshedsniveau på 4,0, mens borgere, der har fået genoptræning efter sundhedsloven, har et gennemsnitligt tilfredshedsniveau på 4,1.

Figur 1.1

Tilfredshed med genoptræningsforløbet samlet samt fordelt efter lovgivning, 2021



Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Sundhedsministeriet og egne beregninger.

De fleste kommuner klarer sig forholdsvis ens

Der er generelt ikke den store forskel på tilfredsheden på tværs af kommunerne. Tilfredsheden med genoptræningsforløbet varierer mellem kommunerne fra 3,8 til 4,3. De fleste kommuners resultater er forholdsvis ens, og det er kun blandt en lille gruppe kommuner (dem med hhv. højest og lavest tilfredshed), at der ser ud til at være lidt forskelle.

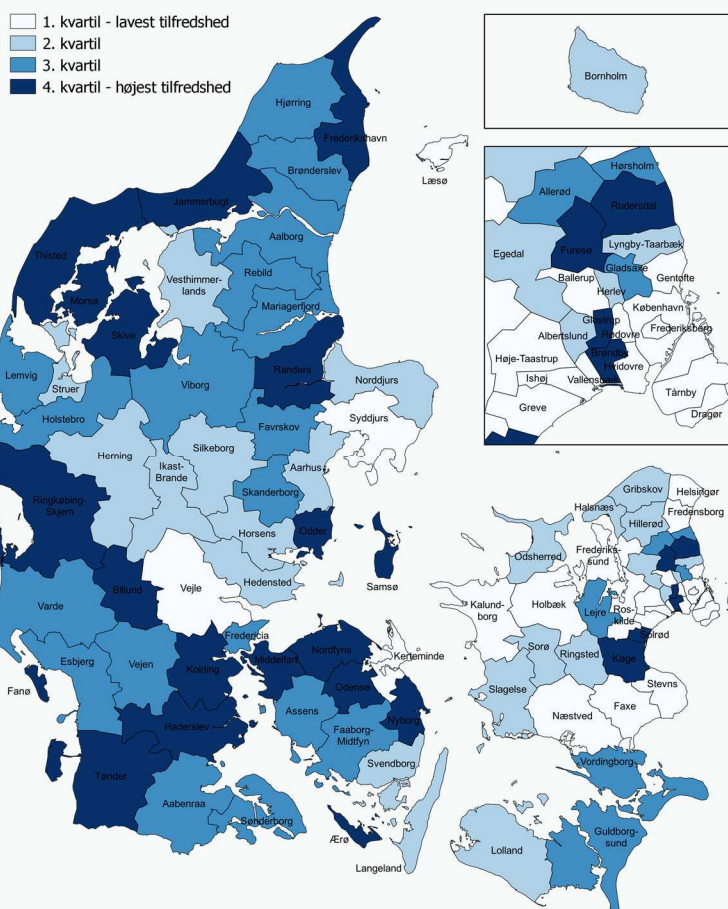
På trods af de få forskelle mellem kommunerne, er det stadig interessant at se, om rangeringen af kommunernes tilfredshedsniveauer ændrer sig, hvis vi tager højde for forskelle i kommunernes rammevilkår, herunder brugernes baggrundskarakteristika. For at tage højde for disse forskelle beregner vi en benchmarkingindikator, der angiver forskellen mellem kommunens faktiske tilfredshedsniveau og det tilfredshedsniveau, man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår¹. I figur 1.2 på næste side er kommunerne inddelt i fire grupper ud fra deres benchmarkingindikator. Kommunerne i 1. kvartil er den fjerdedel, der har det laveste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår. Kommunerne i 4. kvartil er den fjerdedel med det højeste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår. Denne inddeling af lavet for at lave en overordnet rangering af kommunerne.

Med til billedet i danmarkskortet hører, at kommunernes benchmarkingindikator ligger mellem -0,3 og 0,2. Det vil sige, at nogle kommuner har en tilfredshed, der er 0,2 højere end forventet (på tilfredsheds-skalaen fra 1 til 5) og andre kommuner har en tilfredshed, der er 0,3 lavere end forventet. Det lyder umiddelbart som en forholdsvis lille variation, og det er også vores vurdering, at mange kommuner – også målt på benchmarkingindikatoren – klarer sig forholdsvis ens. Det er således, også efter vi tager højde for kommunale rammevilkår, kun for en mindre gruppe kommuner (dem med hhv. højest og lavest benchmarkingindikator), at der ser ud til at være lidt forskelle i tilfredshedsniveauerne.

¹ En benchmarkingindikator over 0 betyder, at kommunen har højere tilfredshed end forventet, og en benchmarkingindikator under 0 betyder, at kommunen har lavere tilfredshed end forventet.

Figur 1.2

Benchmarkingindikator for kommunernes tilfredshedsniveau med genoptræning i kommunerne, 2021



Anm.: 1. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den laveste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det laveste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. 4. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den højeste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår.

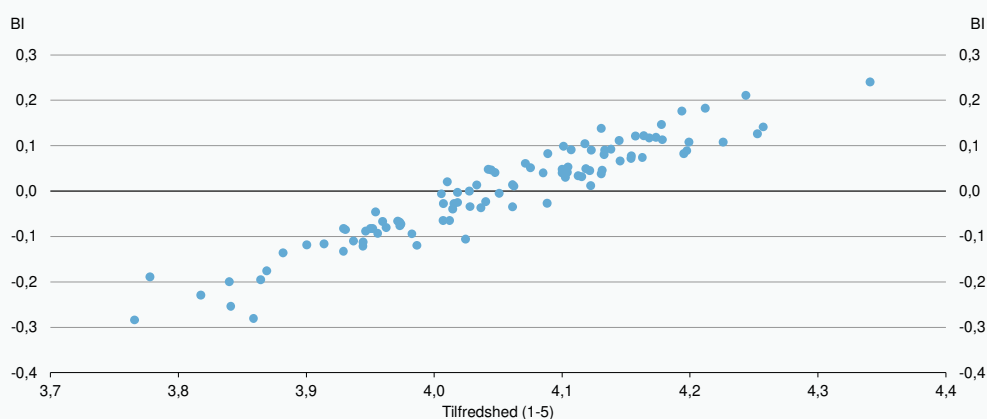
Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Sundhedsministeriet samt egne beregninger.

Der er ikke stor forskel på de faktiske tilfredshedsniveauer og benchmarkingindikatoren

Man kunne måske på forhånd have en forventning om, at kommunernes rangering i forhold til tilfredsheden ville ændre sig, når man tager højde for forskelle i kommunernes rammevilkår, herunder brugernes baggrundskarakteristika. Vi har derfor undersøgt, om der er forskelle på kommunernes rangering hhv. ved de faktiske tilfredshedsniveauer og ved benchmarkingindikatoren. Det er der ikke, jf. figur 1.3. Korrelationen mellem kommunernes faktiske tilfredshedsniveau og kommunernes benchmarkingindikator er 0,98. Det er således ofte de samme kommuner, der klarer sig godt, både når man ser på de faktiske tilfredshedsniveauer, og når man ser på tilfredshedsniveauerne efter kontrol for rammevilkår.

Figur 1.3

Sammenhæng mellem tilfredshed og benchmarkingindikatoren



Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Sundhedsministeriet og egne beregninger.

Nærmest ingen forskel på tilfredsheden med offentlige og private genoptræningsleverandører

Afslutningsvist har vi undersøgt, om der er forskel på tilfredsheden ved offentlige og private genoptræningsleverandører, når vi samtidig tager højde for forskelle i rammevilkår. Hvorvidt genoptræningen foregår hos en offentlig eller en privat leverandør, er et forhold, som kommunerne har indflydelse på², og derfor har vi ikke taget højde for det i benchmarkinganalysen ovenfor. Det er dog stadig interessant at vide, om der er forskel i tilfredsheden på tværs af ejertyper, særligt når vi samtidig tager højde for forskelle i rammevilkår (fx brugernes indkomst, beskæftigelsesstatus og sundhedstilstand), som også kan forventes at påvirke, om man bruger et privat tilbud.

Vi finder en signifikant forskel mellem tilfredsheden med offentlige og private leverandører, men forskellen er dog ikke særlig stor. Analysen viser, at brugere af offentlige genoptræningsleverandører er 0,09 mere tilfredse end brugere ved private leverandører, når vi har taget højde for brugernes baggrundskarakteristika (på tilfredshedsskalaen fra 1 til 5)³. Selvom forskellen med tilfredsheden mellem offentlige og private brugere er signifikant, er forskellen så lille, at vi på baggrund af denne undersøgelse har vanskeligt ved at sige, om der er tale om en reel forskel, eller om det er udtryk for tilfældigheder, som vi ikke har kunnet tage højde for i analysen. Det er desuden vigtigt at være opmærksom på, at resultatet ikke kan tolkes som en effekt eller en årsagssammenhæng. Resultatet er alene udtryk for, om der er *sammenhæng* mellem ejertype og tilfredshedsniveauet.

Der er mange andre forhold, som kommunerne har indflydelse på i forhold til genoptræningsområdet, og som også kunne være interessante at undersøge i forhold til sammenhængen til tilfredshed, men hvor vi ikke har haft det nødvendige data tilgængeligt. Det drejer sig blandt andet personaleforhold for ansatte på genoptræningsområdet, hvilket du kan læse mere om sidst i hovedrapporten.

² Kommunen kan for det første vælge at udlægge hele eller dele af genoptræningsområdet til en privat leverandør, og alternativt har brugere, der modtager genoptræning efter sundhedsloven, ret til frit valg af leverandør, herunder privat leverandør, hvis kommunens ventetid til opstart af genoptræning overstiger 7 dage.

³ Jf. Parameterestimatet fra regressionsanalysen. Se bilag 3 "Metode".