



BRUGERUNDERSØGELSE 2016

VISITATION

EPINIQON

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2016 – Visitation

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion P/S og Afdeling for Data og Analyse, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Layout: KK design

Forsidefoto: Henrik Friberg

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	4
Indledning	5
Resumé af undersøgelsens resultater	5
Oversigt over nøglespørgsmål	7
Kort beskrivelse af metoden	8
Tilfredshedsbarometer	8
Markering af forskelle mellem visitationsmyndighederne og over tid.....	8
Profil af målgruppen	9
Undersøgelsens resultater – Tilfredshed	12
Samlet tilfredshed.....	12
Visitationssamtalen	12
Afgørelsen	13
Rehabiliterende hjælp	14
Kontakt og klager.....	16
Undersøgelsens resultater – Trivsel	16
Livskvalitet	16
Selvvurderet helbred.....	17
Eksamlehed og kontakt til andre	17
Tryghed.....	17
Svarfordelinger på alle spørgsmål	18

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere. I den forbindelse er brugernes oplevelse af vores indsats en afgørende ledestjerne.

Derfor gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på, hvad brugerne mener, vi gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2016, hvor i alt 593 borgere, som har været i kontakt med Københavns Kommunes visitation har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2016 oplever visitationens indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt borgere, som har været i kontakt med Københavns Kommunes visitationsmyndigheder. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews, baseret på et spørgeskema med 27 spørgsmål om beboernes tilfredshed med deres kontakt med visitationen samt deres trivsel generelt.

Der er i alt gennemført 593 interviews fordelt på de fem visitationsmyndigheder i Københavns Kommune. Målgruppen for undersøgelsen er hjemmeboende borgere i Københavns Kommune i alderen 65+, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler / boligindretning, praktisk hjælp og/eller personlig pleje i 2016, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering.

Interviewene er gennemført i fem perioder gennem 2016 for at sikre, at borgerne havde visitationssamtalen friskt i hukommelsen i forbindelse med undersøgelsen. Alle borgere er interviewet inden for seks uger efter deres kontakt med visitationen.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Denne rapport præsenterer det samlede resultat for hele SUF.

Foruden rapporten findes et bilag, som rummer en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode.

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

Samlet tilfredshed

Brugerundersøgelsen viser igen i 2016, at borgerne i Københavns Kommune, som har været i kontakt med visitationen, generelt er tilfredse med den kontakt, de har haft til visitationen. 83 % svarer, at de alt i alt er tilfredse med kontakten til visitationen. Tilfredsheden i årets undersøgelse er dermed på niveau med undersøgelsen i 2014, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført.

Visitationssamtalen

Borgerne har fået stillet fem spørgsmål omkring visitationssamtalen. Generelt ses det, at borgerne er tilfredse med visitationssamtalen. Mere end tre-fjerdele af borgerne giver således udtryk for, at visitatoren er venlig og lytter til borgerens behov, at der er tid til at tale om tingene og at borgeren modtager den information, som de har behov for.

Der er en lavere andel på 49 procent, der svarer at de blev informeret om, at de kunne have en pårørende med til visitationssamtalen.

Afgørelsen

Borgerne er generelt tilfredse med informationsniveauet, som de modtager efter visitationsafgørelsen. 72 procent af borgerne giver således udtryk for, at de blev informeret om, hvilken hjælp, som de fremover får. I forlængelse heraf svarer 73 procent, at de har fået den information, som de har brug for vedrørende den hjælp, som de har fået visiteret.

Borgerne er blevet spurgt ind til om de er tilfredse med visitationens beslutning, og 71 procent af borgerne svarer ”Ja” hertil. 11 procent svarer ”Både og”, mens 11 procent svarer ”Nej”. De borgere, som svarer ”Nej” eller ”Både og” er blevet spurgt om, hvorvidt de kan klare hverdagen, selvom de ikke er tilfredse

med afgørelsen. 53 procent af borgerer giver udtryk for at det er tilfældet, mens 15 procent er uenige i dette.

Rehabiliterende hjælp

Dem, der er førstegangsvisiterede og har fået bevilliget hjælp, og dem der er revisiterede, er blevet spurgt, om hvor stor betydning det har for dem at kunne klare sig selv i hverdagen. 82 procent svarer at det har stor eller meget stor betydning for dem, hvilket er en lavere andel end i 2014, hvor det var tilfældet for 91 procent af borgerne.

Borgerne er ligeledes blevet spurgt ind til en række forhold omkring den rehabiliterende hjælp. 56 procent af borgerne, der modtager hjælp, svarer ”Ja” til, at de har hørt om at hjælpen fra kommunen i dag gives, så det støtter borgeren i fremover at klare flere dagligdagsting selv, hvilket er på niveau med de foregående år. Der er derimod 55 procent af borgerne, der giver udtryk for, at visitatoren har talt med dem omkring, at hjælpen i dag ydes på denne måde, hvilket er en lavere andel end tidligere.

54 procent af borgerne tilkendegiver, at visitatoren har sammensat hjælpen, så borgeren støttes mest muligt, til at kunne gøre ting på egen hånd. Derudover er det 52 procent af borgerne, der gerne vil have at hjælpen gives, så borgerne kan klare flere dagligdags ting selv, hvilket er på niveau med 2014.

Kontakt og klager

Som et nyt tema i årets undersøgelse, er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de har kendskab til, hvor de skal henvende sig, hvis de har spørgsmål til den hjælp, som de modtager, eller hvis de vil klage over visitationsafgørelsen.

69 procent har svaret ”Ja” til, at de ved, hvor de skal henvende sig, hvis de har spørgsmål til den hjælp, som de modtager, mens 45 procent har givet udtryk for, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over visitationsafgørelsen.

Brugernes generelle trivsel

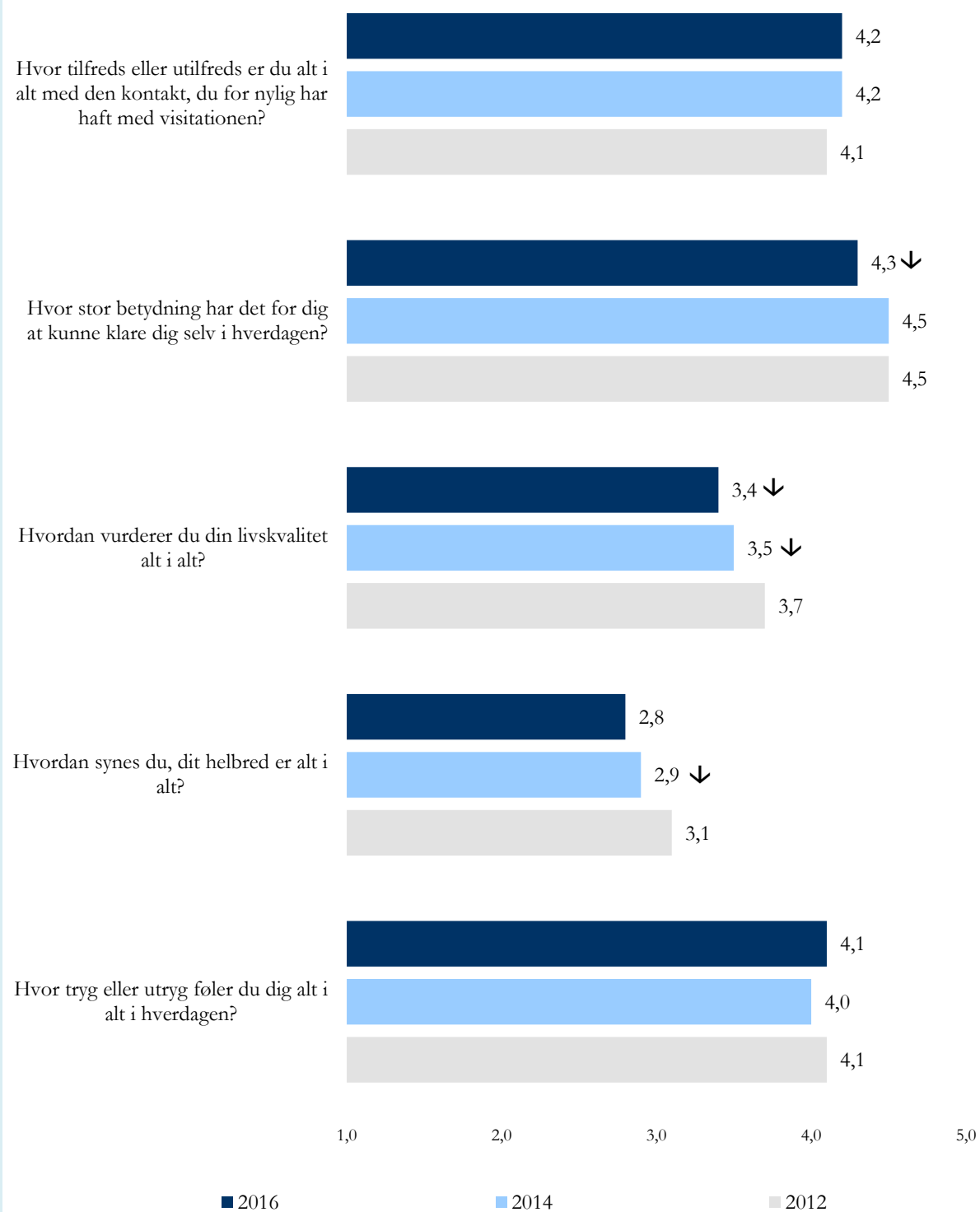
Ligesom i tidligere år er der stillet en række spørgsmål omkring borgernes trivsel. Lidt under halvdelen af borgerne mener, at deres trivsel er ”God” eller ”Meget god”, hvilket 48 procent har givet udtryk for. Dette er en lavere andel end i 2014, hvor andelen var på 55 procent.

I undersøgelsen svarer 30 procent, at deres helbred er ”Godt” eller ”Meget godt”. Tilsvarende svarede 30 procent ligeledes i 2014, at de havde et godt helbred.

8 procent af borgerne oplever, at de ofte er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre, hvilket er på niveau med 2014. Borgernes tryghedsniveau er ligeledes på niveau med tidligere år, da 80 procent føler sig enten ”Trygge” eller ”Meget trygge” i år, mens det i 2014 var tilfældet for 81 procent af borgerne.

OVERSIGT OVER NØGLESPORGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2016 sammenlignet med 2015 og 2014: Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



KORT BESKRIVELSE AF METODEN

I spørgeskemaet har deltagerne besvaret nogle af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på flere spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås, fx ”meget tilfreds”. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

Resultaterne har i tidligere år været rapporteret på en 0-100-skala, som metodisk udtrykker det samme som den nu anvendte fem-skala. Årsagen til at anvende en fem-skala er, at 0-100-skalaen ofte er blevet fejlfortolket, da den let kan læses som en afrapportering af procentandele.

Tilfredshedsbarometer

Tilfredshedsbarometeret kan bruges som en vejledende indikator for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau, og ikke mindst om brugernes tilfredshed ændrer sig fra år til år.

Som det fremgår af barometret nedenfor, opdeles resultaterne i tre intervaller henholdsvis 1-2,9 (under middel), 3-3,9 (middel), og 4-5 (over middel/god).



De fleste spørgsmål i 2016 er formuleret med ”Ja”, ”Både og” og ”Nej”-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret ”Ja” til pågældende spørgsmål.

Ved enkelte spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet i andele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Den præcise fordeling i svar vil således kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på leverandører af de konkrete ydelser. Her præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder, privat leverandør, kommunale leverandører samlet og for hele SUF.

Markering af forskelle mellem visitationsmyndighederne og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i brugernes svar på tværs af lokalområder. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalområder i 2016 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for den pågældende visitationsmyndighed. Plus betyder således, at visitationsmyndighedens resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit for alle visitationsmyndighederne, og minus betyder, at en givet visitationsmyndighed scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus siger altså ikke noget om udviklingen over tid for visitationsmyndighederne; kun om, hvorvidt de i 2016 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2014 til 2016, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2016. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget stati-

stisk signifikant, og pil ned (▼) viser, at resultatet ligger lavere end i 2014. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2014, så markeres det med en pil ud for scoren for 2014.

Der vil i mange tabeller ses forskelle i scorer og resultater på tværs af visitationsmyndigheder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol, at der er en forskel eller sket en udvikling. Dette skyldes, at forskellene ikke er statistisk signifikante, dvs. at variationerne ikke er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er tale om en reel forskel. Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne på tværs af genoptræningscentre og over tid.

PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Målgruppen består af hjemmeboende borgere på 65 år eller derover, der har været i kontakt med visitationen inden for de seneste seks uger forud for dataindsamlingen i forbindelse med ansøgning om praktisk hjælp, personlig pleje eller tekniske hjælpemidler / boligindretning, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering. I alt indgår 593 borgere i undersøgelsen.

De 593 borgere er enten førstegangshenvendere eller revurderede borgere. En førstegangshenvender defineres som en borger, der ikke har modtaget ydelser inden for praktisk hjælp eller personlig pleje i de seneste 12 måneder. En revurderet borger har modtaget ydelser i de seneste 12 måneder, og har enten selv kontaktet visitationen eller er blevet kontaktet i forbindelse med visitationens årlige, rutinemæssige opfølgning på borgers behov. 212 af deltagerne (svarende til 36 procent) i undersøgelsen er førstegangshenvendere, mens 381 (svarende til 64 procent) er revurderede borgere.

Førstegangshenvendere visiteres ved et hjemmebesøg fra en visitator, mens revurderede borgere som udgangspunkt ringes op (opfølgning) og i den forbindelse kan aftale et hjemmebesøg, hvis de oplever at have behov, eller hvis visitator ved samtalen vurderer, at der er behov for yderligere oplysninger. 517 (svarende til 87 procent) af deltagerne i undersøgelsen har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg, mens 57 (svarende til 10 procent) af deltagerne udelukkende har modtaget en telefonisk opfølgning/revurdering. 19 personer (svarende til 3 procent) af deltagerne har svaret ”Ved ikke”.

Tabellen nedenfor viser, hvordan deltagerne i undersøgelsen, er fordelt på de fem visitationsmyndigheder.

Myndighed	Antal respondenter	Procent
AMA	123	21%
BIN	109	18%
IBØ	119	20%
VBH	112	19%
VKV	130	22%
Total	593	100%

Af tabellen ovenfor fremgår det, hvor mange interviews, der er gennemført med borgerne, som har haft kontakt med de enkelte visitationsmyndigheder, samt hvor stor procentandelen er af det samlede antal gennemførte interviews. Fordelingen af de interviewede borgere stemmer overens med totalpopulationens fordeling på visitationsmyndighederne.

I tabellen herunder opgøres det, hvilke typer af ydelser, der er behandlet i borgernes seneste kontakt med visitationen. Fordelingen stemmer ligeledes overens med totalpopulationsfordelingen.

Plejepakke		
	Antal respondenter	Procent
HJM Tekniske hj.m./boligindretning	355	60%
Personlig/Praktisk hjælp	238	40%
Total	593	100%

Nedenstående figur viser brugernes fordeling på køn og alder. Tabellen viser fordelingen på køn og alder for borgerne, der har deltaget i undersøgelsen. I forhold til undersøgelsens totalpopulation er der ingen markante afvigelser.

Køn, Alder		
	Antal respondenter	Procent
Mand	181	31%
Kvinde	412	69%
Total	593	100%
	Antal respondenter	Procent
Under 70 år	78	13%
70-79 år	238	40%
Over 79 år	277	47%
Total	593	100%

Borgernes civilstand fremgår af tabellen nedenfor.

Hvad er din civilstand?

	Antal respondenter	Procent
Gift/samboende	97	16%
Gift/kæreste, men ikke samboende	14	2%
Enlig/fraskilt/enke/enkemand	476	80%
Ønsker ikke at oplyse	4	1%
Ved ikke	1	0%
Total	592	100%

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

Samlet tilfredshed

I tabellen nedenfor vises borgernes overordnede tilfredshed med den kontakt, de for nylig har haft med visitationen. Tilfredsheden er på niveau med de tidligere år.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen?	4.3	4.2	4.3	4.1	4.2	4.2	4.2	4.1

Visitationssamtalen

Et af temaerne i brugertilfredshedsundersøgelsen er, om borgerne er tilfredse med selve visitationssamtalen. Der er stillet fem spørgsmål om dette emne, som er præsenteret i tabellen herunder.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016
Oplevede du, at visitatoren var imødekommende under jeres samtale?	87%	87%	91%	85%	86%	87%
Lyttede visitatoren til dét, som du gerne ville fortælle?	85%	83%	90%	84%	85%	85%
Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt?	84%	82%	90%	91%	84%	86%
Fik du den information, som du havde behov for?	73%	81%	78%	80%	73%	77%
Blev du informeret om muligheden for at have pårørende, eller en anden du ønskede, med til mødet med visitatoren i dit hjem?	50%	52%	51%	46%	47%	49%

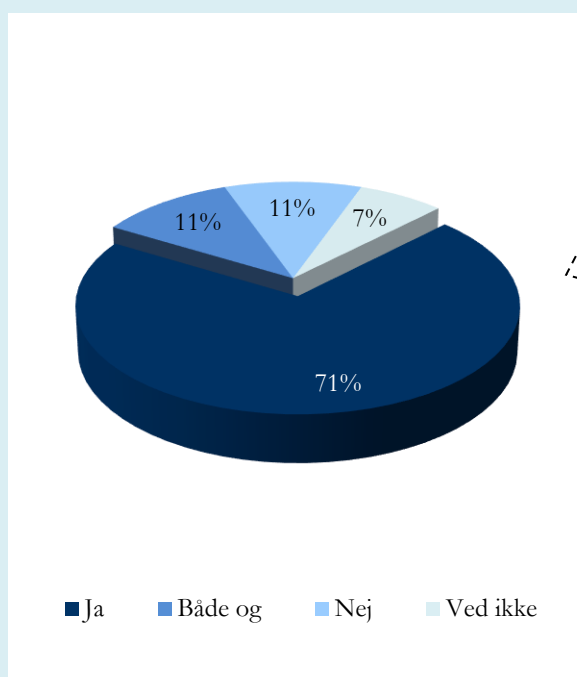
Afgørelsen

Det næste tema i undersøgelsen omhandler visitationsafgørelsen. Borgerne er blandt andet spurgt ind til, hvorvidt informationsniveauet har været tilstrækkeligt, og om de er tilfredse med afgørelsen.

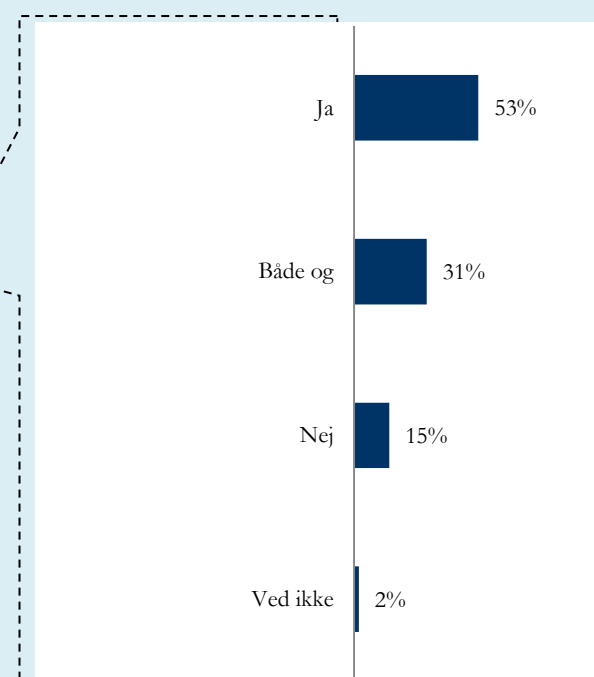
Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016
Er du blevet informeret om, hvilken hjælp du får efter visitationens afgørelse?	75%	70%	73%	71%	72%	72%
Har du fået den information, du har brug for, omkring det som visitationen har besluttet, vedrørende din hjælp?	76%	71%	71%	71%	73%	73%

Borgerne er ligeledes blevet spurgt ind til, om de er tilfredse med visitationens afgørelse, og som det fremgår i figuren nedenfor, svarer 71 "Ja" til dette. De borgere, der har svaret "Nej" eller "Både og" på førnævnte spørgsmål, er blevet spurgt om, hvorvidt de kan klare deres hverdag, selvom de ikke er helt tilfredse med visitationens afgørelse. 53 procent svarer "Ja", 31 procent svarer "Både og", mens en mindre andel på 15 procent svarer "Nej".

Er du tilfreds med visitationens beslutning om din hjælp?



Kan du klare din hverdag, selvom du ikke er helt tilfreds med den afgørelse der er truffet?



Åbne svar: Hvorfor er du ikke helt tilfreds?

De borgere, som ikke er tilfredse med visitationens beslutning, har haft mulighed for at tilkendegive, hvorfor de ikke er tilfredse. 122 ud af 131 borgere, har benyttet sig af denne mulighed.

De fleste af borgerne, der ikke er tilfredse giver udtryk for, at det er fordi de ikke har fået bevilliget den hjælp, som de havde håbet på.

Flere tilkendegivet eksempelvis, at de enten ikke har fået visiteret rengøring eller ikke er blevet visiteret tid nok til rengøring. Andre giver udtryk for, at de ikke har fået velfærdsteknologiske hjælpemidler stillet til rådighed, mens andre har ønsket hjælp til at transportere sig rundt – eksempelvis med rollator.

Rehabiliterende hjælp

Det følgende tema handler om borgernes evne til at klare sig i hverdagen og om aktiverende hjælp.

Først er alle borgerne blevet spurgt til betydningen af at kunne klare sig selv i hverdagen. Tabellen nedenfor viser et fald, hvor meget borgerne vægter betydningen heraf, når der sammenlignes med undersøgelsen i 2014. Med andre ord, har en mindre andel i 2016 givet udtryk for, at det har stor betydning for dem at klare sig selv i hverdagen.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen?	4.4	4.3	4.3	4.4	4.3	4.3↓	4.5	4.5

De præcise svarfordelinger på spørgsmålet ses af tabellen nedenfor, hvor det fremgår, at 82 procent har svaret, at det har ”stor” eller ”meget stor betydning for dem at kunne klare sig selv i hverdagen.

	Meget stor betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen?	48%	34%	10%	0%	2%	6%	100%

Dernæst er alle borgerne blevet spurgt, om de kender til, at hjælpen fra kommunen i dag gives med det formål at støtte, at borgeren igen selv kan klare flere dagligdags ting. Andelen der har svaret ”Ja” til spørgsmålet er på niveau med de foregående år.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Har du hørt om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?	62%	55%	56%	51%	56%	56%	58%	61%

De borgere, som har hørt om, at hjælpen i dag gives, så borgeren støttes mest muligt, er blevet bedt om at svare på, om visitatoren talte med dem om dette. Af nedenstående tabel fremgår det, at der har været en negativ udvikling fra 2014 til 2016 ligesom det var tilfældet fra 2012 til 2012.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Har visitatoren talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?	56%	62%	55%	41%	62%	55%↓	66%↓	75%

Borgerne er hernæst blevet spurgt om, hvorvidt de har fået hjælp eller hjælpemidler, hvor de støttes til at klare flere dagligdagsting selv. Andelen der svarer "Ja" til dette er på niveau 2014.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Har du fået hjælp eller hjælpemidler, hvor du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?	59%	58%	56%	46%	53%	54%	54%	44%

Som noget nyt er borgeren blevet spurgt om, hvorvidt visitatoren har sammensat hjælpen, så borgeren bliver støttet mest muligt i at kunne gøre ting på egen hånd. 44 procent har svaret "Ja" til dette.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016
Har visitatoren sammensat din hjælp, så du bliver støttet mest muligt, til at kunne gøre ting på egen hånd?	54%	39%	41%	38%	46%	44%

Herefter er alle borgere blevet spurgt, om de gerne vil have, at hjælpen gives med henblik på, at de kan komme til at klare flere dagligdags ting selv. Resultatet er på niveau med 2014.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014
Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv?	51%	53%	53%	54%	50%	52%	48%

Som det fremgår af tabellen ønsker omtrent halvdelen af borgerne, 50 procent, at hjælpen gives med henblik på, at de kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv. Det skal ses i sammenhæng med, at 82 procent af borgerne tillægger det at kunne klare sig selv i hverdagen stor eller meget stor betydning. Dermed er det ikke alle borgere, som ser en sammenhæng mellem aktiverende hjælp og selvhjulpethed.

Åbne svar: Hvad er årsagen til, at du ikke ønsker, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv?

I alt 116 borgere i undersøgelsen har svaret, at de ikke ønsker, at hjælpen gives med henblik på, at de kan komme til at klare flere ting selv. Heraf har 90 angivet, hvorfor de ikke ønsker aktiverende hjælp.

Hovedparten vurderer, at de er for svage til, at de vil få noget ud af aktiverende hjælp. De påpeger blandt andet, at deres helbred gør, at de ikke kan komme til at gøre noget selv. Det skyldes blandt andet fysiske problemer og synsproblemer.

Kontakt og klager

Som et nyt tema er borgerne spurgt, om deres kendskab til kontakt- og klagemuligheder. 69 procent af borgerne har kendskab til, hvor de skal henvende sig, hvis de har spørgsmål til den hjælp, som de har fået bevilget af visitationen, mens 45 procent har kendskab til, hvordan de skal forholde sig, hvis de vil klage over visitationsafgørelsen.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016
Ved du, hvor du skal henvende dig, hvis du har nogle spørgsmål til den hjælp du har fået bevilget af visitationen?	65%	70%	70%	68%	75%	69%
Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitationens beslutning om, hvilken hjælp du får?	40%	50%	50%	39%	45%	45%

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater omkring, hvordan brugerne vurderer forskellige elementer af trivsel i hverdagen.

Livskvalitet

Første spørgsmål handler om brugernes livskvalitet.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.3	3.2	3.5	3.4	3.4	3.4↓	3.5↓	3.7

Selvurderet helbred

Næste spørgsmål afdækker borgernes egen opfattelse af deres helbred.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	2.8	2.8	2.8	3.0	2.8	2.8	2.9↓	3.1

Ensomhed og kontakt til andre

Det næste aspekt af trivsel, der indgår i undersøgelsen, handler om ensomhed og kontakt til andre. Den form for ensomhed, der spørges ind til, kan betegnes som 'social ensomhed', det vil sige om en person har mulighed for at være sammen med andre mennesker i det omfang, personen selv synes er passende.

Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Ja, ofte	5%	11%	6%	9%	8%	8%	11%	10%
Ja, en gang imellem	20%	19%	24%	16%	13%	18%	18%↑	13%
Ja, men sjældent	15%	17%	11%	11%	12%	13%	11%	12%
Nej	57%	51%	56%	61%	63%	58%	58%	63%
Ved ikke	2%	2%	3%	4%	4%	3%	3%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tryghed

I det sidste spørgsmål bliver borgerne spurgt om, hvorvidt de føler sig trygge i hverdagen.

Skala 1-5	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2016	SUF 2014	SUF 2012
Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen?	4.1	4.0	4.1	4.0	4.1	4.1	4.0	4.1

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

Samlet tilfredshed

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen? (n = 593)	51%	32%	6%	6%	3%	1%	100%

Visitationssamtalen

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Oplevede du, at visitatoren var imødekomende under jeres samtale? (n = 593)	87%	4%	6%	3%	100%
Lyttede visitatoren til dét, som du gerne ville fortælle? (n = 593)	85%	6%	6%	3%	100%
Var der tid til at få talt om dét, der var vigtigt? (n = 593)	86%	6%	4%	4%	100%
Fik du den information, som du havde behov for? (n = 593)	77%	9%	11%	3%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Blev du informeret om muligheden for at have pårørende, eller en anden du ønskede, med til mødet med visitatoren i dit hjem? (n = 517)	49%	39%	12%	100%

Afgørelsen

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er du blevet informeret om, hvilken hjælp du får efter visitationens afgørelse? (n = 593)	72%	7%	17%	4%	100%
Har du fået den information, du har brug for, omkring dét som visitationen har besluttet, vedrørende din hjælp? (n = 591)	73%	9%	14%	5%	100%

Rehabiliterende hjælp

	Meget stor betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen? (n = 357)	48%	34%	10%	0%	2%	6%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du hørt om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 357)	56%	4%	29%	11%	100%
Har visitatoren talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 216)	55%	8%	28%	9%	100%
Har du fået hjælp eller hjælpemidler, hvor du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 357)	54%	13%	26%	7%	100%
Har visitatoren sammensat din hjælp, så du bliver støttet mest muligt, til at kunne gøre ting på egen hånd? (n = 357)	44%	11%	26%	18%	100%
Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv? (n = 357)	52%	13%	20%	15%	100%

Kontakt og klager

	Ja	Både og	Nej	Total
Ved du, hvor du skal henvende dig, hvis du har nogle spørgsmål til den hjælp du har fået bevilget af visitationen? (n = 388)	69%	10%	21%	100%
Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitationens beslutning om, hvilken hjælp du får? (n = 593)	45%	8%	47%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 593)	13%	35%	27%	15%	6%	4%	100%

Selvurderet helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 593)	4%	26%	27%	30%	10%	3%	100%

Ensomhed og kontakt til andre

	Ja, ofte	Ja, en gang imellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (n = 593)	8%	18%	13%	58%	3%	100%

Tryghed

	Meget tryg	Tryg	Hverken tryg eller utryg	Utryg	Meget utryg	Ved ikke	Total
Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen? (n = 593)	33%	47%	11%	5%	2%	2%	100%