



BRUGERUNDERSØGELSE 2011

VISITATION

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN



EPINIQN

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	3
1. Resumé	4
1.1 Brugernes overordnede tilfredshed med visitationen	4
1.2 Visitationssamtalen	5
1.3 Forståelse af og tilfredshed med afgørelsen	5
1.4 Information og vejledning	6
1.5 Matcher hjælpen brugernes behov?	7
1.6 Kendskab og holdning til aktiverende hjælp	8
1.7 Brugernes forslag til forbedring af visitationens kontakt med brugerne	8
1.8 Brugernes trivsel	8
2. Indledning	10
2.1 Sådan læses rapporten	10
2.2 Sådan anvendes resultaterne	11
2.3 Rapportens indhold	11
3. Oversigt over nøglespørgsmål	12
4. Profil af undersøgelsens målgruppe	13
4.1 Visitationens udfald	13
4.2 Målgruppens ydelsesprofil	14
4.3 visitationsenheder	15
4.4 Køn, alder og civilstand	16
5. Resultater	17
5.1 Brugernes samlede tilfredshed med deres nylige kontakt med visitationen	17
5.2 Visitationssamtalen	18
5.3 Afgørelsen	19
5.4 Føler brugerne sig tilstrækkeligt vejledt af visitationen?	24
5.5 Oplever brugerne, at de får den hjælp, de har behov for?	27
5.6 Kendskabet til aktiverende hjælp	28
5.7 Brugernes forslag til en bedre kontakt med visitationen	29
6. Trivsel	31

6.1	Livskvalitet	31
6.2	Ensomhed.....	31
6.3	Selvvurderet helbred	32
7.	Indsatsområder og prioritering.....	34
7.1	Sådan forstås rapportens statistiske analyser	34
7.2	Tilfredshed med kontakten til visitationen	35
7.3	Tilfredshed med visitationsafgørelsen	36
8.	Sammenligning med andre byer	38
9.	Svarfordeling på alle spørgsmål.....	40
9.1	Overordnet tilfredshed.....	40
9.2	Samtalen med visitorator.....	40
9.3	Afgørelsen	41
9.4	Forståelse af afgørelsen.....	41
9.5	Aktiverende hjælp.....	43
9.6	Livskvalitet	43
9.7	Ensomhed.....	43
9.8	Selvvurderet Helbred	43
9.9	Baggrundsspørgsmål	44
10.	Metode.....	45
10.1	Målgruppen	46
10.2	Spørgeskemaet	48
10.3	Pilottest og revision af spørgeskema	48
10.4	Respondentudvælgelse	48
10.5	Dataindsamling	48
10.6	Frafald.....	49
10.7	Frafaldsanalyse.....	50
10.8	Statistisk usikkerhed	51
10.9	Statistiske analyser af tilfredsheden med kontakten til visitationen samt visitationsafgørelsen.....	51

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 årligt 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 om visitation, hvor i alt 812 borgere, som i 2011 har været i kontakt med visitationen, har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2011 oplever visitationen 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



Lene Sillasen

Administrerende direktør

1. RESUMÉ

Denne rapport præsenterer resultater fra en kvantitativ brugerundersøgelse blandt hjemmeboende borgere i Københavns Kommune i alderen 65+, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om praktisk hjælp og/eller personlig pleje i 2011, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interview, og spørgeskemaet indeholder 34 spørgsmål om brugernes tilfredshed og erfaringer med visitationen samt om deres trivsel i hverdagen.

Der er i alt gennemført 812 fuldstændige interview fordelt på de fem lokalområder, som hver har en visitationsenhed. Alle borgere er interviewet inden for en måned efter deres kontakt med visitationen.

Interviewene er gennemført over fire omgange i 2011, henholdsvis:

- 26.05 - 10.06. 2011
- 25.08 - 08.09. 2011
- 06.10 - 20.10. 2011
- 17.11 - 30.11. 2011

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

Denne rapport omhandler resultater for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hver af de fem visitationsenheder.

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se venligst kapitel 10.

1.1 BRUGERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED MED VISITATIONEN

Brugerundersøgelsen giver overordnet et billede af en udbredt tilfredshed med visitationen blandt brugerne. Brugere synes således i vid udstrækning, at visitatorerne er gode til at vejlede, begrunde deres afgørelser og bevilge den hjælp, de har behov for.

Brugernes samlede tilfredshed med deres nylige kontakt med visitationen ligger på 84 på en skala fra 0-100. Dette gennemsnit dækker over, at 89% af brugerne alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten, mens relativt beskedne 6% er utilfredse eller meget utilfredse.

Resultatet ligger dermed på niveau med en lignende undersøgelse gennemført blandt ældre borgere, som blev visiteret til hjemmepleje i Aarhus i 2009, hvor 90% svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med visitationen. I en un-

dersøgelse i Odense fra 2008 svarede 83%, at de var tilfredse eller meget tilfredse.

Samtidig ses, at tilfredsheden ligger på samme niveau på tværs af de fem visitationenheder.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med visitationen, er der gennemført en statistisk analyse af, hvad der har betydning for tilfredsheden med kontakten til visitationen. Analysen viser, at brugernes tilfredshed med *visitationssamtalen* har størst betydning for deres overordnede tilfredshed med kontakten til visitationen, men at også tilfredsheden med *afgørelsen* har betydning. Desuden er der signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af visitationens *udfald*, dvs. hvorvidt brugeren enten på den ene side er bevilget den ansøgte hjælp, ved revurdering har bibeholdt sit niveau eller er bevilget mere hjælp, eller på den anden side har fået helt eller delvist afslag eller ved revurdering er bevilget mindre hjælp.

1.2 VISITATIONSSAMTALEN

I relation til selve visitationssamtalen ses ligeledes en gennemgående og meget udbredt tilfredshed blandt brugerne:

- 90% af brugerne svarer, at de i visitationssamtalen fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov. 5% gjorde ikke.
- 94% af brugerne oplevede, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, mens 4% ikke gjorde.
- 91% af brugerne oplevede, at visitator lyttede til, hvad de havde at sige. 4% havde ikke denne oplevelse.

Undersøgelsen viser, at der ikke kan spores en forskel på tilfredsheden blandt brugere, hvor samtalen er foregået telefonisk, og brugere, hvor samtalen er foregået i hjemmet. Brugere opfatter således visitatorerne som lige lyttende, imødekommende og respektfulde, uanset om samtalen foregår ansigt til ansigt eller per telefon.

1.3 FORSTÅELSE AF OG TILFREDSHED MED AFGØRELSEN

En central opgave for visitationen er forventningsafstemning og arbejdet med at begrunde visitationsafgørelsen på en måde, så brugerne kan forstå og acceptere den.

I undersøgelsen har 648 brugere, svarende til 80% af deltagerne, angivet, at de har modtaget en afgørelse fra visitationen.

Brugere, der er blevet bevilget hjælp, oplever generelt, at visitationens begrundelse for sin afgørelse var nem at forstå. Således scorer spørgsmålet 81 på en

skala fra 0-100, hvilket dækker over, at 82% havde nemt ved at forstå begrundelsen, mens 9% fandt det vanskeligt.

Der er endvidere generel tilfredshed med de *typer af hjælp*, visitationen har bevilget – i gennemsnit scorer spørgsmålet 80 på en skala fra 0-100. 84% er tilfredse, mens 10% er utilfredse. Tilfredsheden med *omfanget af hjælpen* er en smule lavere – her er gennemsnittet 76, hvilket dækker over, at 78% af brugerne er tilfredse, mens 13% er utilfredse. Begge spørgsmål er kun stillet til brugere, som oplyser, at de har modtaget en afgørelse.

Resultaterne tyder endvidere på, at der sker en god forventningsafstemning med brugerne i forbindelse med visitationsforløbet. Således opnår visitationen scoren 83 på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne føler sig retfærdigt behandlet, og en lidt lavere score – 78 – på spørgsmålet om, hvorvidt den hjælp brugerne er blevet bevilget, lever op til deres forventninger.

I alt 74 personer har svaret, at afgørelsen ikke levede op til deres forventninger – af dem angiver næsten halvdelen, at det skyldes, at de fik mindre hjælp, end de havde forventet.

Rapporten viser endvidere, at visitationens brugere i Indre By/Østerbro generelt er lidt mere kritiske over for visitationens afgørelser, sammenlignet med brugere i resten af København.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med selve afgørelsen, er der gennemført en statistisk analyse. Den understreger vigtigheden af en grundig forventningsafstemning. Således har brugernes *forståelse og accept af afgørelsen* størst betydning for deres tilfredshed med den. Ligeledes har det betydning, at afgørelsen *indfrier brugernes forventninger*, at de kan *klare sig i hverdagen* med den bevilgede hjælp, samt at de oplever, at *hjælpen udføres*. Desuden er der ikke overraskende signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af visitationens *udfald*, dvs. hvorvidt brugeren enten på den ene side er bevilget den ansøgte hjælp, ved revurdering har bibeholdt sit niveau eller er bevilget mere hjælp, eller på den anden side har fået helt eller delvist afslag eller ved revurdering er bevilget mindre hjælp.

1.4 INFORMATION OG VEJLEDNING

Udover at bevilge ydelser sørger visitationen for information og vejledning af brugerne på en række områder.

I forhold til den generelle information om kommunens tilbud til ældre samt om de leverandører af hjemmepleje, brugerne kan vælge imellem, viser undersøgelsen, at:

- 70% af brugerne der får hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre, mens 14% ikke gør.

- 74% af brugerne er tilfredse med den information, de har fået om de leverandører af hjælp, de kan vælge imellem. 9% er utilfredse, hvilket især skyldes, at de har oplevet at få for lidt vejledning i at vælge mellem leverandørerne.

Visitationens information og vejledning scorer højest på spørgsmålet om, hvorvidt de brugere, der har fået hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om, hvilke typer af hjælp de er blevet bevilget. Den gennemsnitlige score er således 84, hvilket dækker over, at 87% er enige, mens 5% er uenige.

Det er endvidere nemt for langt de fleste brugere at finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet. Således scorer dette spørgsmål gennemsnitligt 82, hvilket dækker over, at 80% af de der havde fået en skriftlig afgørelse, havde nemt ved at finde de nødvendige oplysninger, mens 7% fandt det vanskeligt.

Det er visitationens opgave at informere brugerne om, hvordan de kan klage, hvis de er utilfredse med afgørelsen på deres ansøgning. Derfor er brugere, der har fået en afgørelse, blevet spurgt til, hvorvidt de føler sig tilstrækkeligt informeret om deres klagemuligheder. Den gennemsnitlige score på dette spørgsmål er lidt lavere end på de øvrige, nemlig 72, hvilket dækker over, at 68% føler sig tilstrækkeligt informeret om deres klagemuligheder, mens 26% ikke gør.

Til sidst er brugere, der har fået en afgørelse, blevet spurgt om deres syn på kontaktmuligheder og kendskab til deres faste kontaktperson hos visitationen. Tilfredshedsscoren i forhold til muligheder for at komme i kontakt med visitationen er 77, hvilket dækker over, at 78% er tilfredse, mens 12% er utilfredse.

Samtidig svarer 63% af de brugere, der har modtaget en afgørelse, at de er klar over, at de har en fast kontaktperson i visitationen, mens 30% ikke har et sådant kendskab.

1.5 MATCHER HJÆLPEN BRUGERNES BEHOV?

Brugerne er i undersøgelsen blevet spurgt til, hvorvidt de oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Spørgsmålet er delt i to, nemlig et som fokuserer på, om selve bevillingen af hjælp er tilstrækkelig, og et som fokuserer på, om hjemmeplejen udfører den bevilgede hjælp, altså om brugerne i praksis modtager den hjælp, de har behov for.

Undersøgelsen viser, at langt hovedparten (85%) af de revurderede og første-gangshenvendere, der har fået bevilget hjælp, svarer, at de er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, de har fået bevilget. 6% svarer omvendt, at de ikke kan klare hverdagen med den bevilgede hjælp. Den gennemsnitlige score for spørgsmålet er således 82. Brugere, der har fået afslag, er også spurgt om de kan klare hverdagen, men her er antallet af svar for lille til, at det kan afrapporteres.

Den samlede score for spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at hjemmeplejen udfører de opgaver, som visitationen har bevilget, er på 84, hvilket dækker over, at 87% af de brugere, som modtager hjælp, får udført de bevilgede ydelser, mens 5% angiver, at dette ikke er tilfældet. Dette er på niveau med resultatet i SUF's brugerundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje, som blev gennemført i 2011.

1.6 KENDSKAB OG HOLDNING TIL AKTIVERENDE HJÆLP

I forbindelse med kommunens fokus på at skifte fra passiv til aktiv hjælp, er det relevant at spørge til visitationens brugeres kendskab og holdning til aktiverende hjælp.

I undersøgelsen angiver halvdelen af brugerne (50%), at de har hørt om aktiverende hjælp, mens 44% ikke har.

Borgere, der er blevet bevilget hjælp, er, hvis de har hørt om aktiverende hjælp, blevet spurgt, om de har *modtaget* aktiverende hjælp. Halvdelen af denne gruppe (49%) svarer, at de har modtaget aktiverende hjælp, mens den anden halvdel (51%) ikke har.

De personer, der ikke har hørt om aktiverende hjælp, er blevet spurgt, hvorvidt de kunne tænke sig at få denne form for hjælp. 17% er overvejende positive, mens 55% er overvejende negative. Dette er på niveau med resultatet fra SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere (2011). Der ser således ud til at ligge en stor opgave med formidling og forventningsafstemning for forvaltningen på dette område.

1.7 BRUGERNES FORSLAG TIL FORBEDRING AF VISITATIONENS KONTAKT MED BRUGERNE

Brugerne er spurgt, om de har gode råd til, hvordan visitationens kontakt med borgerne kan blive bedre. Til dette svarer 22%, at det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen, og 18% fremhæver, at visitator skal være mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk. Derudover nævner brugerne især hyppigere opfølgning, mere – og mere letforståelig – information, mere hjælp og kortere ventetid på afgørelsen som områder, der kan forbedres.

1.8 BRUGERNES TRIVSEL

I forbindelse med undersøgelsen er brugerne blevet stillet tre spørgsmål om, hvordan de har det. De tre spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed og helbred.

Resultatet viser, at brugerne generelt er meget moderate i deres vurdering af egen trivsel.

På en skala fra 0-100 vurderer brugerne i gennemsnit deres livskvalitet til at være 65. Scoren dækker over, at 56% af visitationens brugere beskriver deres livskvalitet som god eller meget god, mens 17% beskriver den som dårlig eller meget dårlig.

I forhold til ensomhed oplyser 26% af visitationens brugere, at de ofte eller engang imellem er berørt af ensomhed. Omvendt føler ca. 60% sig ikke ensomme.

Visitationens brugere vurderer deres helbreds-kvalitet som værende ret lav. Gennemsnittet ligger således på 52. Scoren dækker over, at 36% af visitationens brugere vurderer deres helbred til at være godt eller meget godt, mens 31% svarer, at det er dårligt eller meget dårligt.

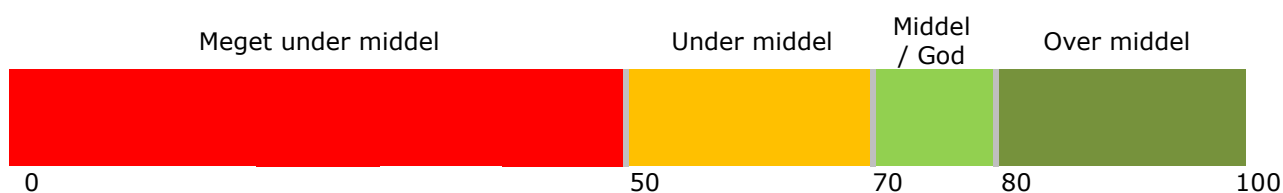
Der er i øvrigt stor overensstemmelse mellem det trivselsniveau, som visitationens brugere giver udtryk for, og det trivselsniveau, som forvaltningens brugerundersøgelse på hjemmeplejeområdet (2011) viser, at de københavnske hjemmeplejemodtagere generelt oplever at have.

2. INDLEDNING

2.1 SÅDAN LÆSES RAPPORTEN

I spørgeskemaet har brugerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en tilfredsskala eller en gradskala fra 1-5 eller "ved ikke/ikke relevant". I denne rapport er besvarelsenerne omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive "score", som kan opnås.

Nedenstående "barometer" kan bruges som tommelfingerregel for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau.



Barometeret bør dog kun anvendes som en vejledende indikator. Det bedste mål for, hvor godt en enhed scorer, fås, når enheden sammenlignes med tilsvarende enheder eller med hele SUF samlet set.

Ikke alle spørgsmål i spørgeskemaet er formuleret som skalaspørgsmål. F.eks. er en del spørgsmål formuleret med ja/nej-svarkategorier. I disse tilfælde rapporteres resultaterne som oftest som andelen af adspurgte brugere, som har svaret ja til det pågældende spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på visitationsenheder. Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed anvendes i rapporten oftest en forkortelse af visitationsenhedernes navne. Følgende forkortelser anvendes:

- AMA = Visitationen i lokalområde Amager
- VBH = Visitationen i lokalområde Vanløse/Brønshøj/Husum
- VKV = Visitationen i lokalområde Vesterbro/Kgs. Enghave/Valby
- BIN = Visitationen i lokalområde Bispebjerg/Nørrebro
- IBØ = Visitationen i lokalområde Indre By/Østerbro

Sammenligninger af resultater fordelt på delmålgrupper er testet for, om forskelle er statistisk signifikante, dvs. om forskellene er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er forskel, f.eks. på tværs af visitationsenheder. Eller i modsat fald, at forskellene ligger inden for den statistiske usikkerhed i undersøgelsen.

Såfremt en forskel ikke er statistisk signifikant, anvendes formuleringen, at visitationsenhedernes resultater "ligger på samme niveau".

2.2 SÅDAN ANVENDES RESULTATERNE

Resultaterne i denne rapport hviler på et særdeles solidt datagrundlag. Resultaterne af undersøgelsens spørgsmål giver derfor et retvisende billede af brugernes vurderinger – på enhedsniveau og i hele SUF.

Resultater fra brugerundersøgelser som denne bør dog aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af en dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter for visitationsenhederne i SUF. Fastlæggelsen af, hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør efterfølgende ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

2.3 RAPPORTENS INDHOLD

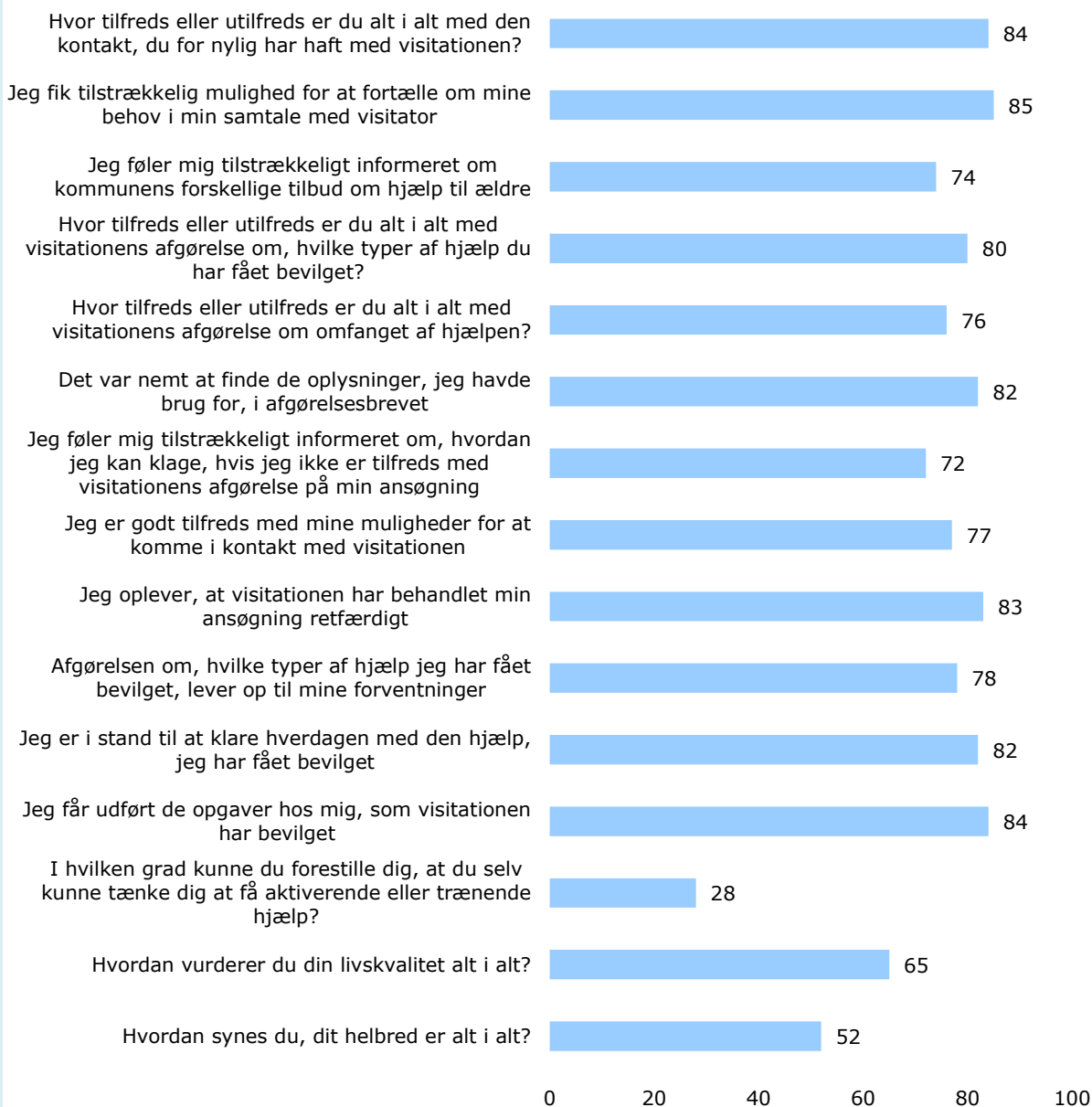
Rapporten rummer - udover resuméet og dette kapitel - følgende kapitler:

- **Kapitel 3. Oversigt over nøglespørgsmål** viser resultatet af en række udvalgte nøglespørgsmål fra undersøgelsen.
- **Kapitel 4. Profil af målgruppen** beskriver indledningsvis målgruppen for undersøgelsen, herunder karakteristika såsom køns- og aldersfordeling, fordeling på henvendelsestype, afgørelse mv.
- **Kapitel 5. Resultater** beskriver alle undersøgelsens resultater om brugernes tilfredshed med visitationen, både selve visitationen, men også tilfredshed med og forståelse af afgørelsen. I dette kapitel beskrives tillige brugernes forslag til, hvordan visitationen kan gøres bedre.
- **Kapitel 6. Trivsel** omhandler resultaterne af undersøgelsens spørgsmål om trivsel, herunder livskvalitet, ensomhed og selv vurderet helbred.
- **Kapitel 7. Indsatsområder og prioriteringer** beskriver resultaterne af de statistiske analyser, som er gennemført med henblik på at afdække sammenhængen mellem brugernes tilfredshed og hvert element i visitationen.
- **Kapitel 8. Sammenligning med andre undersøgelser** sammenligner resultatet af denne undersøgelse med tilsvarende brugerundersøgelser af visitationen fra Aarhus og Odense.
- **Kapitel 9. Svarfordelinger** rummer ukommenterede svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål.
- **Kapitel 10. Metode** indeholder en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode.

3. OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 3.1 Oversigt over nøglespørgsmål:

Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



4. PROFIL AF UNDERSØGELSENS MÅLGRUPPE

Målgruppen består af hjemmeboende borgere på 65 år eller derover, der har været i kontakt med visitationen inden for den seneste måned forud for dataindsamlingen i forbindelse med ansøgning om praktisk hjælp og/eller personlig pleje, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering. I alt indgår 812 brugere i undersøgelsen.

De 812 brugere 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 inden for praktisk hjælp eller personlig pleje 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. 235 af deltagerne (svarende til 29%) i undersøgelsen er førstegangshenvendere, mens 577 (svarende til 71%) er revurderede borgere.

Førstegangshenvendere visiteres altid 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. 679 (svarende til 84%) af deltagerne i undersøgelsen har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg, mens 133 (svarende til 16%) af deltagerne udelukkende har modtaget en telefonisk opfølgning/revurdering.

33% af brugerne oplyser, at det var deres læge eller sygehuset, der tog kontakt til visitationen. 31% fik en henvendelse fra visitationen, mens 21% selv tog kontakt til visitationen.

4.1 VISITATIONENS UDFALD

Tabellen nedenfor viser brugernes svar på spørgsmålet om, hvorvidt de har fået bevilget hjælp. Spørgsmålet er kun stillet til førstegangshenvendere, idet de revurderede borgere allerede modtager hjælp fra forvaltningen.

Tabel 4.1. (Spørgsmålet er kun stillet til førstegangshenvendere)	Ja	Nej, fik afslag	Ved ikke	Total
Har visitationen bevilget hjælp til dig? (n = 194)	96%	4%	1%	100%

Der er blevet bevilget hjælp til 96% af førstegangshenvenderne – svarende til 186 personer – mens 4% (7 personer) har fået afslag på hjælp.

Tabellen nedenfor viser svar på spørgsmålet om, hvorvidt der er sket ændringer i de revurderede borgeres hjælp.

Tabel 4.2. (Spørgsmålet er kun stillet til reviderede)	Ja, har fået mere hjælp	Ja, har fået mindre hjælp	Nej, ingen ændring	Ved ikke	Total
Er der nogen ændring i den hjælp, du får nu, i forhold til den hjælp du fik inden din nylige kontakt med visitationen? (n = 454)	33%	11%	54%	2%	100%

Tabellen viser, at 44% af de revurderede borgere – svarende til 199 personer – angiver, at der er sket en ændring i hjælpen efter deres nylige kontakt med visitationen. Af denne gruppe har 33% (150 personer) fået bevilget mere hjælp, mens 11% (49 personer) har fået bevilget mindre hjælp. For 54% (244) af de revurderede borgere er der ikke sket nogen ændring.

4.2 MÅLGRUPPENS YDELSESPROFIL

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på, om de ifølge kommunens registrering er visiteret til henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Brugere, der er bevilget både personlig pleje og praktisk hjælp, indgår i begge kolonner. Brugere, hvis ansøgning er blevet afvist, indgår ikke i tabellen.

Tabel 4.3. Målgruppen fordelt på ydelsesprofiler

	Personlig pleje		Praktisk hjælp	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Bevilget	217	47%	495	66%
Delvis bevilget	4	1%	9	1%
Afslået	0	0%	4	1%
Afgørelse er endnu ikke truffet	243	52%	243	32%
Total	466	100%	752	100%

Tabellen viser, at 47% af de der har ansøgt om ydelser inden for personlig pleje, har fået dem bevilget, mens 1% har fået nogle af ydelserne bevilget. Ingen af undersøgelsens deltagere har fået afslag på deres ansøgning om personlig pleje. 52% har endnu ikke fået en afgørelse.

Blandt ansøgere om praktisk hjælp har 66% fået bevilget hjælpen, mens 1% har fået nogle af de ansøgte ydelser bevilget, og 1% har fået afslag på deres ansøgning. I 32% af sagerne er der endnu ikke truffet en afgørelse.

I nedenstående tabel ses en fordeling af undersøgelsens deltagere på plejetyngde efter visitationen, hvor plejetyngde defineres som det antal timers pleje ugentligt, som brugeren er visiteret til. Brugere, hvis ansøgning er blevet afvist, indgår ikke i tabellen.

Tabel 4.4. Deltagernes fordeling på plejetyngde efter visitationen

Antal visiterede timer pr uge til praktisk hjælp og personlig pleje	Procent
Kun ordninger (tøjvask, indkøb, madordning)	7%
Under 2 timer	68%
2 – 3,9 timer	10%
4 – 7,9 timer	10%
8 – 11,9 timer	3%
12 – 19,9 timer	1%
20 timer eller mere	1%
Total	100%

Det fremgår, at langt den største andel af deltagerne, 75%, udelukkende er visiteret til ordninger eller til mindre end to timers hjemmepleje om ugen. 2% af deltagerne er visiteret til mere end 12 timers hjemmepleje om ugen.

4.3 VISITATIONSENHEDER

Fordelingen af undersøgelsens deltagere på de fem lokalområders visitationsenheder ses i tabellen nedenfor.

Tabel 4.5. Deltagernes fordeling på visitationsenheder

	N	Procent
AMA	168	21%
BIN	210	26%
IBØ	150	19%
VBH	174	21%
VKV	110	14%
Total	812	100%

Fordelingen på visitationsenheder stemmer overens med fordelingen på visitationsenheder i undersøgelsens totalpopulation (se desuden kapitel 10 om undersøgelsens metode).

4.4 KØN, ALDER OG CIVILSTAND

Nedenstående tabel viser deltagernes fordeling på henholdsvis køn, alder og civilstand.

Tabel 4.6. Deltagernes fordeling på køn, alder og civilstand (n=812)	Procent
Kvinder	73%
Mænd	27%
65-69 år	14%
70-79 år	33%
80-85 år	29%
86-90 år	18%
Over 90 år	8%
Gift/samboende	15%
Gift/kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	3%
Enlig/Fraskilt/Enke/Enkemand	81%
Ønsker ikke at oplyse	0%

For en nærmere sammenligning af de deltagende brugere med totalpopulationen af visiterede borgere i Københavns Kommune henvises til metodebeskrivelsen i kapitel 10.

5. RESULTATER

I dette afsnit beskrives undersøgelsens resultater mere uddybende. Afsnittet er tematisk inddelt og består af i alt 7 underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Hvor det er muligt, vises resultaterne fordelt på visitationsenheder.

5.1 BRUGERNES SAMLEDE TILFREDSHED MED DERES NYLIGE KONTAKT MED VISITATIONEN

Indeværende afsnit omhandler brugernes samlede tilfredshed med den kontakt, de har haft med visitationen for nylig. Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 0 til 100, hvor 0 er meget utilfreds og 100 er meget tilfreds – se i øvrigt rapportens indledning i kapitel 2, som rummer en læsevejledning.

Tabel 5.1. Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen? (n = 812)	86	84	82	84	82	84

Brugernes samlede tilfredshed med deres nylige kontakt med visitationen er 84. Denne score ligger i intervallet 81-100 (over middel). Samtlige visitationsenheder har desuden scorer i intervallet over middel.

Det dækker over, at 54% er meget tilfredse, mens 35% er tilfredse med den kontakt, de for nylig har haft med visitationen. Relativt beskedne 4% er utilfredse og 2% meget utilfredse.

Der er desuden gennemført en analyse af, hvad der har indflydelse på brugernes samlede tilfredshed med den kontakt, de for nylig har haft med visitationen. Analysen viser, at tilfredsheden med *visitationssamtalen* betyder mest, men at også brugernes tilfredshed med *afgørelsen* har betydning for den samlede tilfredshed med visitationen. Desuden viser analysen, at der er signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af, hvilket *udfald* visitationsafgørelsen havde. Således er brugere, der fik bevilget (mere) hjælp eller bibeholdt deres niveau, mere tilfredse end brugere, som fik helt eller delvist afslag eller fik bevilget mindre hjælp. For en detaljeret beskrivelse af de statistiske analyser om, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed, henvises til kapitel 7 om indsatsområder og prioritering.

5.2 VISITATIONSSAMTALEN

Nedenstående tabel rummer undersøgelsens spørgsmål om brugernes oplevelse af selve visitationssamtalen, hvad enten den er foregået via telefon eller på et hjemmebesøg. Spørgsmålene drejer sig om, hvorvidt brugeren fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om sine behov, om visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, og om visitator lyttede til, hvad brugeren havde at sige.

Tabel 5.2. Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine behov i min samtale med visitator (n = 812)	86	84	83	86	85	85
Visitator optrådte imødekommende og respektfuldt (n = 812)	90	91	85	91	88	89
Visitator lyttede til, hvad jeg havde at sige (n = 812)	89	88	87	88	88	88

Tabellen viser, at scoren for SUF på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov i samtalen med visitator, er 85. Scoren ligger dermed i intervallet 81-100 (over middel). 90% af brugerne svarer, at de fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov. 5% gjorde ikke.

På spørgsmålet om, hvorvidt visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, scorer SUF 89 (over middel). 94% af brugerne svarer, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt. Beskedne 4% har ikke denne opfattelse. Indre By/Østerbro scorer statistisk signifikant lavere end SUF samlet set, mens de andre områder ligger på niveau med SUF.

På spørgsmålet om, hvorvidt visitator lyttede til, hvad brugeren havde at sige, scorer SUF samlet set 88, hvilket ligeledes er over middel. 91% af brugerne oplevede således visitator som lyttende, mens 4% ikke havde denne oplevelse.

Uddybende analyser viser, at der ikke på nogen af de tre spørgsmål om visitationssamtalen kan påvises statistisk signifikant forskel på gruppen, der har haft besøg af visitator, og gruppen, hvor visitation er foregået via telefon. Brugere oplever således ikke kvalitativ forskel i visitatorernes måde at behandle dem på, uanset om visitationen foregår personligt eller telefonisk.

Nedenfor ses andelen af brugere, der havde pårørende med til visitationsbesøget.

Havde du pårørende med til visitationsbesøget?

Tabel 5.3.
(Spørgsmålet er kun stillet til borgere, der har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg)
(n = 679)

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Ja	36%	25%	25%	28%	29%	29%
Nej	62%	73%	75%	70%	69%	70%
Ved ikke	2%	2%	1%	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabellen viser, at 29% af de brugere, der har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg, angiver, at de havde pårørende med til besøget. 70% havde ikke pårørende med.

5.3 AFGØRELSEN

En central opgave for visitationen er forventningsafstemning og arbejdet med at begrunde visitationsafgørelsen på en måde, så brugerne kan forstå og acceptere den.

Dette afsnit omhandler brugernes forståelse af og tilfredshed med de afgørelser, som visitationen træffer. Spørgsmålene omhandler tilfredshed med afgørelsen på to områder, nemlig hvilke **typer** af hjælp, der bevilges, samt **omfanget** af den bevilgede hjælp. Desuden omhandler afsnittet, hvorvidt brugeren forstod **begrundelsen** for visitationens afgørelse, hvorvidt brugeren mener, ansøgningen er behandlet **retfærdigt**, samt hvorvidt afgørelsen om de typer af hjælp brugeren har fået bevilget, lever op til **brugers forventninger**.

Brugere er indledningsvis spurgt, om de på tidspunktet for brugerundersøgelsen har fået en afgørelse fra visitationen, samt om de fik afgørelsen mundtligt eller skriftligt.

Tabel 5.4.
Andel, som svarer "Ja"

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget? (n = 812)	77%	79%	81%	83%	78%	80%

648 brugere (svarende til 80% af de adspurgte) angiver, at de har fået en visitationsafgørelse.

Tabel 5.5. Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt?

(Spørgsmålene er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	Procent
Mundtligt	20%
Skriftligt	53%
Både mundtligt og skriftligt	23%
Ved ikke	4%
Total	100%

Af de brugere, der har fået en afgørelse, angiver godt halvdelen (53%), at de har fået den skriftligt, mens 20% har fået den mundtligt. 23% har fået den både mundtligt og skriftligt. Der er ikke statistisk signifikant forskel i disse andele på tværs af visitationenhederne.

5.3.1. Brugernes tilfredshed med afgørelsen

Nedenfor ses resultater på spørgsmålene om brugernes tilfredshed med visitationens afgørelse.

Tabel 5.6. (Spørgsmålene er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget? (n = 648)	83	80	76	82	79	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen? (n = 648)	82	75	70	77	76	76

Tabellen viser, at SUF samlet set scorer 80 på spørgsmålet om, hvor tilfredse eller utilfredse brugerne alt i alt er med visitationens afgørelse om, hvilke **typer af hjælp** de har fået bevilget. Dermed ligger SUF samlet set i intervallet 71-80 (middel). Amager og Vanløse/Brønshøj/Husum ligger som de eneste visitationenheder i intervallet 81-100 (over middel). Tilfredsheden på Amager er statistisk signifikant højere end SUF-niveauet, mens tilfredsheden i Indre By/Østerbro ligger statistisk signifikant under SUF-niveau.

Gennemsnittet dækker over, at 84% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med de typer af hjælp, de er blevet bevilget. 10% er utilfredse eller meget utilfredse.

Ses der på tilfredsheden med visitationens afgørelse om **omfanget af hjælpen**, viser tabellen, at SUF har en score på 76, dvs. i intervallet 71-80 (middel). Også her ligger tilfredsheden på Amager statistisk signifikant over SUF-niveau og desuden i intervallet 81-100 (over middel). Samlet svarer 78% af brugerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med afgørelsen om omfanget af hjælpen. 13% er utilfredse eller meget utilfredse.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med selve afgørelsen, er der gennemført en statistisk analyse. Den viser overordnet, at en grundig forventningsafstemning er helt central, når borgerne er i kontakt med visitationen. Således har brugernes *forståelse og accept af afgørelsen* størst betydning for deres tilfredshed med den. Ligeledes har det betydning, at afgørelsen *indfrier brugernes forventninger*, at de kan *klare sig i hverdagen* med den bevilgede hjælp, samt at de oplever, at *hjælpen udføres*. Ikke overraskende har *udfaldet* også betydning for tilfredsheden med afgørelsen – således er brugere, der har fået bevilget hjælp/har bibeholdt niveauet/fået mere hjælp, mere tilfredse end brugere, der har fået helt eller delvist afslag eller ved revurdering er bevilget mindre hjælp. For en detaljeret beskrivelse af de statistiske analyser om, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed, henvises til kapitel 7 om indsatsområder og prioritering.

5.3.2. Brugernes forståelse af begrundelsen for afgørelsen

Nedenfor ses resultatet af spørgsmålet om, hvorvidt de brugere, der er blevet bevilget hjælp, oplever, at visitationens begrundelse for afgørelsen var forståelig.

Tabel 5.7.
 (Spørgsmålet er stillet til alle re-visiterede, og til de førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp)

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp (n = 640)	81	82	75	83	81	81

Tabellen viser, at SUF scorer 81 på spørgsmålet om afgørelsen forståelighed. Dermed ligger scoren i intervallet 81-100 (over middel). Resultatet dækker over, at 82% oplever, at det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp. 9% synes, det var vanskeligt. Indre By/Østerbro ligger statistisk signifikant under SUF-niveau og desuden som eneste enhed i intervallet 71-80 (middel).

Førstegangshenvendere, som har fået afslag, er desuden spurgt til deres forståelse af begrundelsen for afslaget. Da kun 7 førstegangshenvendere i undersøgelsen har fået afslag, er der imidlertid for få besvarelser til, at spørgsmålet kan afrapporteres.

Nedenfor ses svar på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at visitationen har behandlet deres ansøgning retfærdigt, og om bevillingen lever op til deres forventninger. Disse svar kan indikere visitationsenhedernes grad af forventningsafstemning med brugerne.

Tabel 5.8.

(Spørgsmålene er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse)

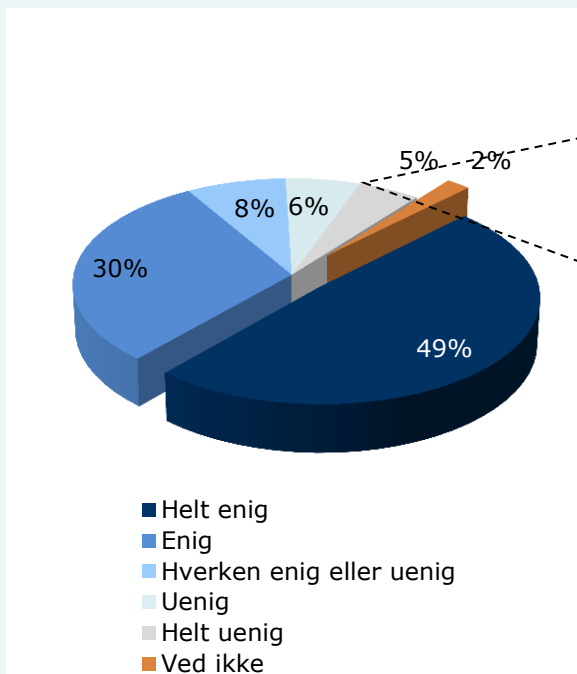
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg oplever, at visitationen har behandlet min ansøgning retfærdigt (n = 648)	85	85	78	84	81	83
Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (n = 648)	80	80	71	79	83	78

SUF scorer 83 på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at visitationen har behandlet deres ansøgning retfærdigt. Dermed ligger scoren i intervallet 81-100 (over middel). Gennemsnittet for SUF dækker over, at 86% af brugerne oplever, at visitationen har behandlet deres ansøgning retfærdigt, mens 7% ikke oplever dette. Indre By/Østerbro scorer statistisk signifikant lavere end SUF generelt og ligger som eneste enhed i intervallet 71-80 (middel).

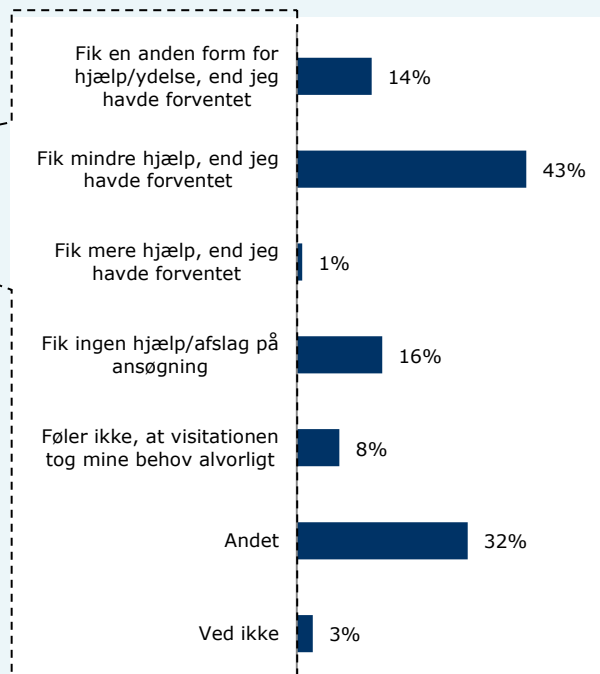
Ses der på spørgsmålet om, hvorvidt visitationens afgørelse lever op til brugerne forventninger, scorer SUF samlet set 78, dvs. i intervallet 71-80 (middel). Gennemsnittet dækker over, at 79% af de adspurgte giver udtryk for, afgørelsen lever op til deres forventninger, mens 11% ikke har denne oplevelse. Indre By/Østerbro ligger statistisk signifikant under SUF-niveau, mens Vesterbro/Kgs. Have/Valby ligger statistisk signifikant over SUF-niveau.

De 11% – svarende til 74 personer – der har svaret, at afgørelsen ikke lever op til deres forventninger, er blevet spurgt om årsagen til deres synspunkt. Deres svar ses i søjlerne til højre i figuren nedenfor.

Figur 5.1. Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)



Kan du fortælle, hvorfor afgørelsen ikke lever op til dine forventninger? (n = 74)



Det ses, at 43% – svarende til 32 af de 74 brugere, som ikke har fået indfriet deres forventninger, begrundet det med, at de fik bevilget mindre hjælp, end de havde forventet.

16% - svarende til 12 brugere - svarer, at de fik afslag på deres ansøgning, mens 14% - svarende til 10 brugere - fik en anden hjælp eller ydelse, end de havde forventet.

32% - svarende til 24 brugere - har andre grunde til, at afgørelsen ikke levede op til deres forventninger. Det er f.eks., at der går for lang tid mellem visitationen og afgørelsen, eller at der ikke bevilges hjælp til specifikke ydelser (f.eks. at handle i netop de butikker, brugeren ønsker).

5.4 FØLER BRUGERNE SIG TILSTRÆKKELIGT VEJLEDT AF VISITATIONEN?

Udover at bevilge ydelser sørger visitationen for information og vejledning af brugerne på en række områder. Dette afsnit omhandler brugernes oplevelse af den information og vejledning, de har modtaget fra visitationen.

Brugerne er blevet spurgt, hvorvidt de føler sig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre, og om de er tilfredse med den information, de har fået om de leverandører af hjælp, som de kan vælge imellem.

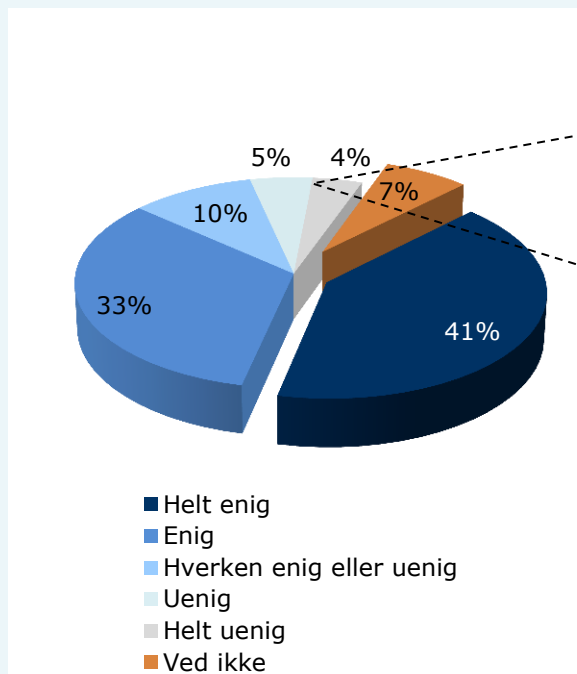
Tabel 5.9.	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre (n = 812)	81	69	72	74	75	74
Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om de leverandører af hjælp, som jeg kan vælge imellem (n = 812)	81	75	74	78	82	78

På spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever at blive tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre, scorer SUF samlet set 74, dvs. i intervallet 71-80 (middel). Gennemsnittet for SUF dækker over, at 70% angiver, at de føler sig tilstrækkeligt informeret, mens 14% er uenige eller helt uenige. Der er dog forskel på visitationsenhederne, idet Amager scorer statistisk signifikant over SUF-niveau (81) mens Bispebjerg/Nørrebro scorer statistisk signifikant under (69).

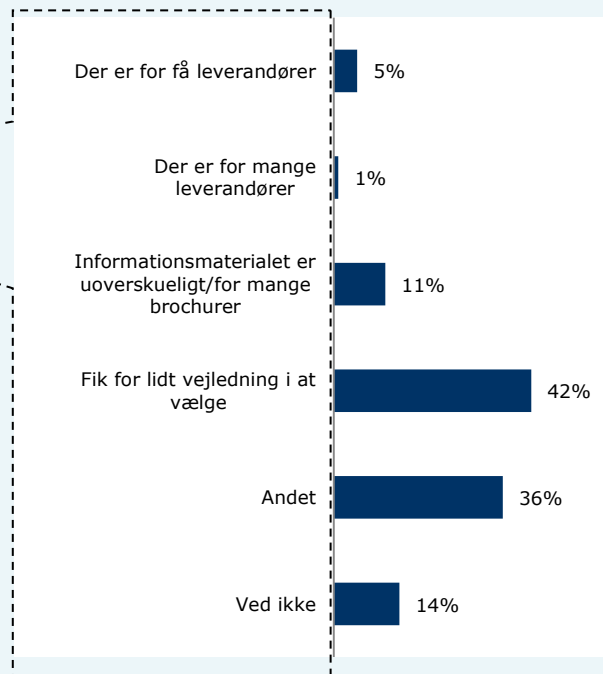
Ses der på tilfredsheden med den information, brugerne har fået om de leverandører af hjælp, som de kan vælge imellem, scorer SUF samlet set 78 (middel). Scoren dækker over, at 74% af brugerne er tilfredse med informationen, mens 9% er utilfredse. Tilfredsheden på Amager (81) og Vesterbro/Kgs. Have/Valby (82) ligger statistisk signifikant over SUF-niveau, mens tilfredsheden på Bispebjerg/Nørrebro (75) og i Indre By/Østerbro (74) ligger statistisk signifikant under SUF-niveau.

De 9% - svarende til 64 personer - der er utilfredse med informationen om leverandører, er spurgt til årsagen til deres utilfredshed. Resultatet ses i figuren nedenfor.

Figur 5.2. Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om de leverandører af hjælp, som jeg kan vælge imellem (N=812)



Kan du fortælle, hvorfor du ikke er tilfreds med den information, du fik om de leverandører af hjælp, som du kan vælge imellem? (N=64)



Næsten halvdelen af de utilfredse brugere (42%, svarende til 31 personer) svarer, at de fik for lidt vejledning i at vælge leverandør. 11% (8 personer) fandt informationsmaterialet for uoverskueligt eller syntes, at der var for mange brochurer. 5% (4 personer) angiver for få leverandører som årsag til deres utilfredshed.

36% (27 personer) angiver andre grunde til, at de er utilfredse med den information, de har fået. Det drejer sig bl.a. om, at brugerne synes, det er svært at vælge mellem leverandørerne, eller at de ikke har indtryk af, at de reelt kan vælge.

Nedenfor ses brugernes svar på spørgsmålene om selve visitationens *formidling af afgørelsen*, nemlig hvorvidt det var nemt at finde de nødvendige oplysninger i afgørelsesbrevet, hvorvidt brugerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget, og om hvordan de kan klage, hvis de er utilfredse med visitationens afgørelse. Desuden ses svar på spørgsmålene om brugernes tilfredshed med muligheden for at komme i kontakt med visitationen.

Tabel 5.10.	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget til mig (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som får hjælp) (n = 640)	87	83	84	84	85	84
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens afgørelse på min ansøgning (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	73	68	72	76	71	72
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	84	73	74	80	77	77
Det var nemt at finde de oplysninger, jeg havde brug for, i afgørelsesbrevet (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en skriftlig afgørelse) (n = 488)	85	80	82	80	88	82

Tabellen viser, at SUF scorer 84 (over middel) på spørgsmålet om, hvorvidt brugere føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget dem. Scoren dækker over, at 87% af de adspurgte føler sig tilstrækkeligt informeret, mens 5% ikke gør. Amager scorer statistisk signifikant over SUF-niveau.

På spørgsmålet om, hvorvidt brugerne føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvordan de kan klage, hvis de ikke er tilfredse med visitationens afgørelse på deres ansøgning, scorer SUF 72, dvs. i intervallet 71-80 (middel). Gennemsnittet dækker over, at 68% har kendskab til deres klagemuligheder, mens 18% ikke har. Her ligger Bispebjerg/Nørrebro statistisk signifikant under SUF-niveau, mens Vanløse/Brønshøj/Husum ligger statistisk signifikant over SUF-niveau.

Ses der på, hvorvidt brugerne er tilfredse med muligheden for at komme i kontakt med visitationen, scorer SUF 77, dvs. i intervallet 71-80 (middel). Gennemsnittet dækker over, at 78% af brugerne er tilfredse, mens 12% er utilfredse. Her ligger Amager og Vanløse/Brønshøj/Husum statistisk signifikant over SUF-niveau, mens Bispebjerg/Nørrebro og Indre By/Østerbro ligger statistisk signifikant under SUF-niveau.

Det sidste spørgsmål i tabellen omhandler, hvorvidt det var nemt for brugerne at finde de oplysninger, de havde brug for i afgørelsesbrevet. På dette spørgsmål scorer SUF 82, dvs. i intervallet 81-100 (over middel). Scoren dækker over, at 80% af de adspurgte godt kunne finde de nødvendige oplysninger i afgørelsesbrevet, mens 7% fandt det vanskeligt. Både Amager og Vesterbro/Kgs. Enghave/Valby scorer statistisk signifikant over SUF-niveau.

Nedenfor ses resultatet af spørgsmålet om brugernes kendskab til, at de har en fast kontaktperson i visitationen.

Tabel 5.11.

(Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse og som har fået bevilget hjælp) Andel "Helt enig" og "Enig"

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg ved, at jeg har en kontaktperson i visitationen (n = 640)	63%	56%	64%	72%	59%	63%

Tabellen viser at 63% af de brugere, der har fået en afgørelse fra visitationen, ved, at de har en kontaktperson i visitationen. Omvendt svarer 30%, at de ikke er klar over dette (ikke vist i tabel). I Vanløse/Brønshøj/Husum er brugernes kendskab til, at de har en kontaktperson i visitationen statistisk signifikant højere end i SUF generelt.

5.5 OPLEVER BRUGERNE, AT DE FÅR DEN HJÆLP, DE HAR BEHOV FOR?

Brugerne er i undersøgelsen blevet spurgt til, hvorvidt de oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Spørgsmålet er delt i to, nemlig et som fokuserer på, om selve bevillingen af hjælp er tilstrækkelig, og et som fokuserer på, om hjemmeplejen udfører den bevilgede hjælp, altså om brugerne i praksis modtager den hjælp, de har behov for.

Tabel 5.12.

(Spørgsmålene er stillet til alle revurderede samt alle førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp)

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, jeg har fået bevilget (n=640)	82	85	76	81	84	82

Tabellen viser, scoren for SUF samlet er 82, og dermed i intervallet over middel (81-100). Scoren dækker over, at hovedparten, 85%, af de brugere, som får hjælp, svarer, at de er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, de har fået bevilget. 6% svarer omvendt, at de ikke kan klare hverdagen med den bevilgede hjælp. Signifikant færre i Indre By/Østerbro end på SUF-niveau svarer, at de er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, de har fået bevilget.

Førstegangshenvendere, som har fået afslag på deres ansøgning, er ligeledes blevet spurgt, om de er i stand til at klare hverdagen, selvom de ikke har fået bevilget hjælp. Antallet af svar på spørgsmålet er imidlertid for lille til, at spørgsmålet kan afrapporteres, fordi meget få førstegangshenvendere i undersøgelsen har fået afslag.

Tabellen nedenfor viser brugernes oplevelse af, hvorvidt hjemmeplejen udfører den bevilgede hjælp.

Tabel 5.13. (Spørgsmålene er stillet til alle revurderede samt alle første-gangshenvendere, som har fået bevilget hjælp)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Jeg får udført de opgaver hos mig, som visitationen har bevilget (n=640)	88	84	80	84	86	84

Tabellen viser, scoren for SUF samlet er 84, og dermed i intervallet over middel (81-100). Scoren dækker over, at 87% af de brugere, som får hjælp, svarer, at de får udført de opgaver, som visitationen har bevilget. 5% angiver omvendt, at de ikke får udført de bevilgede opgaver.

I SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere i 2011 er brugerne ligeledes blevet spurgt, i hvilken grad de oplever, at hjælperne udfører den hjælp, som de har fået bevilget. Hertil svarer 83%, at dette er tilfældet, mens 7% i mindre grad eller slet ikke oplever, at hjælperne udfører den bevilgede hjælp. Selvom spørgsmålsformuleringer og svarskalaer ikke er helt identiske i de to undersøgelser, er det overordnede billede således, at de to resultater ligger på linje.

5.6 KENDSKABET TIL AKTIVERENDE HJÆLP

Indeværende afsnit præsenterer resultaterne fra de spørgsmål i undersøgelsen, der omhandler brugernes kendskab og opfattelse af aktiverende hjælp.

Interviewerne har i interviewet oplyst brugerne om, at Københavns Kommune gerne vil give aktiverende eller trænende hjælp, hvor brugerne får støtte til selv at klare nogle af opgaverne i hverdagen. Derefter er brugerne blevet spurgt, om de har hørt om aktiverende hjælp, og om de har fået aktiverende hjælp. Spørgsmålene er stillet til alle brugere, der har deltaget i undersøgelsen. I tabellen nedenfor ses kun svar fra den andel af brugerne, der har svaret "Ja" på spørgsmålet.

Tabel 5.14. Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Har du hørt om aktiverende eller trænende hjælp? (n = 812)	55%	52%	47%	44%	56%	50%

Halvdelen af de 812 brugere (410 personer) har hørt om aktiverende hjælp, mens den anden halvdel (402 personer) ikke har hørt om aktiverende hjælp eller ikke ved, om de har hørt om det.

Tabel 5.15.

(Spørgsmålet er kun stillet til borgere, der er blevet bevilget hjælp, og som har hørt om aktiverende hjælp)

Andel, som svarer "Ja"

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Har du fået aktiverende eller trænende hjælp? (n = 214)	49%	50%	52%	49%	40%	49%

Blandt de 214 brugere, der er blevet bevilget praktisk hjælp eller personlig pleje, og som har hørt om aktiverende hjælp, angiver 49% (104 personer), at de har modtaget aktiverende eller trænende hjælp, mens 51% (110 personer) svarer nej til spørgsmålet.

Tabel 5.16.

(Spørgsmålet er kun stillet til personer, som svarer, at de ikke har hørt om aktiverende eller trænende hjælp)

I hvilken grad kunne du forestille dig, at du selv kunne tænke dig at få aktiverende eller trænende hjælp? (n=402)

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
I hvilken grad kunne du forestille dig, at du selv kunne tænke dig at få aktiverende eller trænende hjælp? (n=402)	28	23	28	33	28	28

De 402 personer (50%), der ikke har hørt om aktiverende hjælp, er spurgt, hvorvidt de kunne tænke sig at få aktiverende hjælp. SUF scorer samlet set 28 på dette spørgsmål. 17% af gruppen (69 personer) er overvejende positive over for at modtage denne form for hjælp, mens 55% (221 personer) overvejende er negative. Dette er på niveau med resultatet fra SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere, som blev gennemført i 2011.

5.7 BRUGERNES FORSLAG TIL EN BEDRE KONTAKT MED VISITATIONEN

I undersøgelsen er brugerne blevet spurgt, om de har forslag til, hvordan visitationens kontakt med borgerne kan blive bedre. I alt 211 brugere er kommet med ét eller flere gode råd. Derefter er besvarelsenerne kodet efter de emner, de omhandler, hvorved nedenstående 7 kategorier er fremkommet. Dette afsnit præsenterer et overblik over brugernes forslag.

Tabel 5.17.
 (n=211)

SUF 2011

Det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen	22%
Mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk visitator	18%
Oftere opfølgning/kontakt/besøg	13%
Generelt mere information i et forståeligt sprog	13%
Mere hjælp/Hjælperne skal have mere tid	6%
Kortere ventetid på afgørelsen	5%
Andet	29%
Total	107%

Tabellen viser, at størstedelen (22%) af brugernes råd omhandler, at det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen. Mange (18%) nævner også, at de kunne ønske sig en mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk visitator.

13% nævner henholdsvis en hyppigere opfølgning, hyppigere besøg eller hyppigere kontakt generelt, ligesom 13% ønsker mere information i et forståeligt sprog. Derudover nævner 6%, at de gerne vil have mere hjælp, eller at hjælperne skal have mere tid. 5% efterspørger, at der går kortere tid, til de får en afgørelse i deres sag.

29% har gode råd eller kommentarer, som ikke umiddelbart kan indplaceres i de nævnte kategorier. Det er primært individuelle kommentarer om brugerens hjælp, samt generelle kommentarer om at brugerne er tilfredse med visitationen eller glade for den hjælp, de modtager.

6. TRIVSEL

I undersøgelsen er brugerne blevet stillet tre spørgsmål om, hvordan de har det. De tre spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed og helbred. I dette kapitel afrapporteres disse tre spørgsmål om brugernes trivsel.

6.1 LIVSKVALITET

Nedenfor ses brugernes gennemsnitlige vurdering af deres livskvalitet fordelt på lokalområder.

Tabel 6.1.	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 812)	71	64	58	66	67	65

Tabellen viser, at scoren for hele SUF er 65. Scoren dækker over, at 56% af brugerne vurderer, at deres livskvalitet er god eller meget god. 25 % svarer, at den er nogenlunde, mens 17% vurderer deres livskvalitet som dårlig eller meget dårlig.

Brugere på Amager vurderer deres livskvalitet statistisk signifikant bedre end SUF samlet set, mens brugere i Indre By/Østerbro vurderer deres livskvalitet statistisk signifikant dårligere. Resultatet ligger på niveau med resultatet i SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere generelt i 2011, hvor scoren er 68.

6.2 ENSOMHED

Tilknytning til andre mennesker – de sociale relationer – har stor betydning for ældres velvære. Personer med stærke sociale relationer bliver ikke nær så let syge, og hvis de bliver syge, kommer de sig ofte hurtigere efter deres sygdom og har mindre risiko for at dø tidligt.¹

I tabellen nedenfor ses svar på undersøgelsens spørgsmål om ensomhed. Spørgsmålet omhandler, hvorvidt og hvor ofte visitationens brugere er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre.

¹ Jf. *Sundheds- og Sygelighedsundersøgelsen (SUSY)*. Statens Institut for Folkesundhed, 2005.

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

Tabel 6.2. (n = 812)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Ja, ofte	5%	8%	15%	9%	12%	9%
Ja, engang imellem	17%	15%	19%	16%	17%	17%
Ja, men sjældent	10%	14%	14%	8%	11%	11%
Nej	66%	61%	50%	63%	58%	60%
Ved ikke	2%	2%	2%	3%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabellen viser, at 9% af brugerne ofte føler sig uønsket alene, mens 17% engang imellem har denne følelse. 60% svarer, at det ikke sker, at de er uønsket alene.

Indre By/Østerbro adskiller sig ved at have en statistisk signifikant større andel, der svarer, at det ofte, engang imellem eller sjældent sker, at de er uønsket alene, end SUF samlet set.

Resultatet er på niveau med SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere generelt i 2011, idet 8% i denne undersøgelse angiver, at de ofte er uønsket alene, og 16% at, de engang imellem er uønsket alene.

6.3 SELVVURDERET HELBRED

Undersøgelsens deltagere er endvidere blevet bedt om at vurdere deres helbred.

Personers vurdering af eget helbred – selvvurderet helbred – er en selvstændig risikofaktor for sygelighed og dødelighed. Jo dårligere en person vurderer sit eget helbred, des større er risikoen for død og udvikling af sygdom. Selvvurderet helbred anbefales derfor internationalt som en fast bestanddel af befolkningsundersøgelser om sundhed og sygelighed.² Tabellen nedenfor viser, hvordan visitationens brugere vurderer deres helbred.

² Jf. *Sundhedsprofil for region og kommuner 2010*. Forskningscenter for Forebyggelse og Sundhed, 2010, s. 116.

Tabel 6.3.	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 812)	53	52	49	53	51	52

Det ses af tabellen, at SUF har en samlet score på 52. Det dækker over, at 36% vurderer, at deres helbred er godt eller meget godt. 32% svarer, at helbredet er nogenlunde, mens 31% svarer, at det er dårligt eller meget dårligt.

Scoren for Bispebjerg/Nørrebro er statistisk signifikant lavere end scoren for SUF samlet set.

Resultatet er på niveau med SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere generelt i 2011, hvor scoren ligeledes er 52.

7. INDSATSOMRÅDER OG PRIORITERING

I indeværende kapitel ses resultaterne af de statistiske analyser. Kapitlet indeholder først en kort beskrivelse af, hvordan analyserne skal forstås, og derefter en analyse af, hvad der påvirker brugertilfredsheden med kontakten til visitationen efterfulgt af et afsnit om, hvad der påvirker brugertilfredsheden med selve visitationsafgørelsen.

7.1 SÅDAN FORSTÅS RAPPORTENS STATISTISKE ANALYSER

Rapporten viser, at brugernes tilfredshed med visitationen ligger højere på nogle områder end på andre. Men ét er, at bestemte spørgsmål har scoret højt eller lavt i årets brugerundersøgelse. Noget andet er at fastsætte, hvilke spørgsmål – eller områder – det bedst kan betale sig at sætte ind på, hvis SUF's vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere skal nås.

Derfor er gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke faktorer i undersøgelsen, der har betydning for brugernes tilfredshed med visitationen og med selve afgørelsen om tildeling af hjælp – og som det derfor vil give mening at sætte ind på for at forbedre tilfredsheden, specielt hvis spørgsmålene samtidig har en lav score.

Analyserne afrapporteres i en række figurer, hvori der indgår en række faktorer, som igen udgøres af en samling spørgsmål, der emnemæssigt hører sammen. Figurerne viser, hvilke spørgsmål, der indgår i den enkelte faktor.

De blå farver i figurerne angiver, hvor stor betydning hvert spørgsmål/faktor har for brugernes tilfredshed. Jo mørkere blå farve, desto større betydning sammenlignet med de øvrige spørgsmål/faktorer.

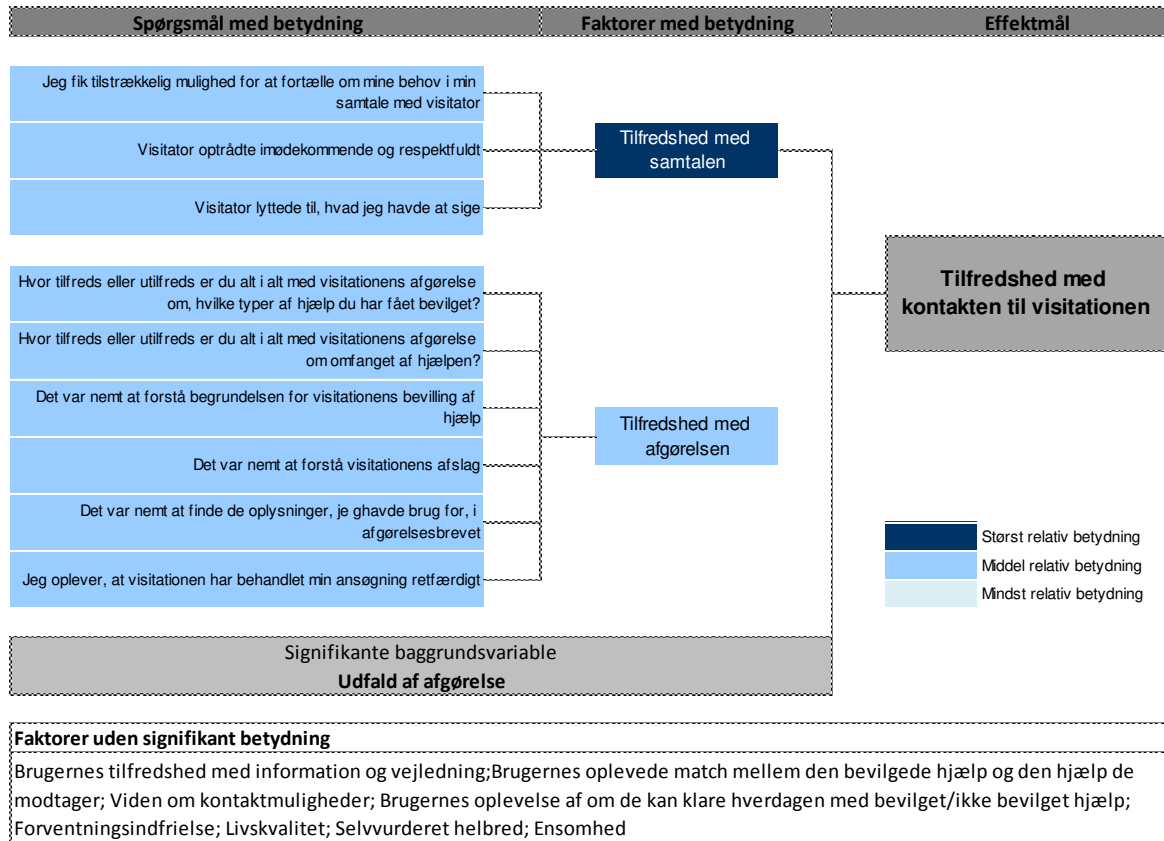
Figurerne viser også, om de forskellige baggrundsvariablene har signifikant betydning, fx om der er forskel på tilfredsheden afhængig af, om brugeren er blevet bevilget den ønskede hjælp eller ej.

Kun statistisk signifikante sammenhænge vises i figurerne. Det betyder, at kun de faktorer/spørgsmål, som kan påvises at have betydning, er vist i figurerne. De faktorer/spørgsmål, som har indgået i analysen, men ikke kan påvises at have betydning, ses i boksen under figurerne.

Hvis intet andet er oplyst, er sammenhængene positive, det vil eksempelvis sige, at jo mere tilfredse brugerne er med eksempelvis samtalen med visitator, jo mere tilfredse er de med kontakten til visitationen alt i alt.

7.2 TILFREDSHED MED KONTAKTEN TIL VISITATIONEN

Nedenfor vises en analyse af, hvad der driver tilfredsheden med kontakten til visitationen.



Figuren viser, at brugernes tilfredshed med den samtale, de har haft med visitator, har størst relativ betydning for brugertilfredsheden med kontakten til visitationen, således at jo mere tilfredse brugerne er med samtalen, jo mere tilfredse er de med kontakten til visitationen.

Også brugernes tilfredshed med visitationens afgørelse har betydning for brugertilfredsheden med kontakten til visitationen, således at jo mere tilfredse brugerne er med afgørelsen, jo mere tilfredse er de med kontakten til visitationen. Betydningen af afgørelsen er dog mindre end betydningen af samtalen.

Figuren viser endvidere, at det har signifikant betydning for tilfredsheden med kontakten til visitationen, hvilket udfald brugerens visitation har fået.³ Således er brugere, der har fået bevilget den ønskede hjælp, eller som ved revurdering

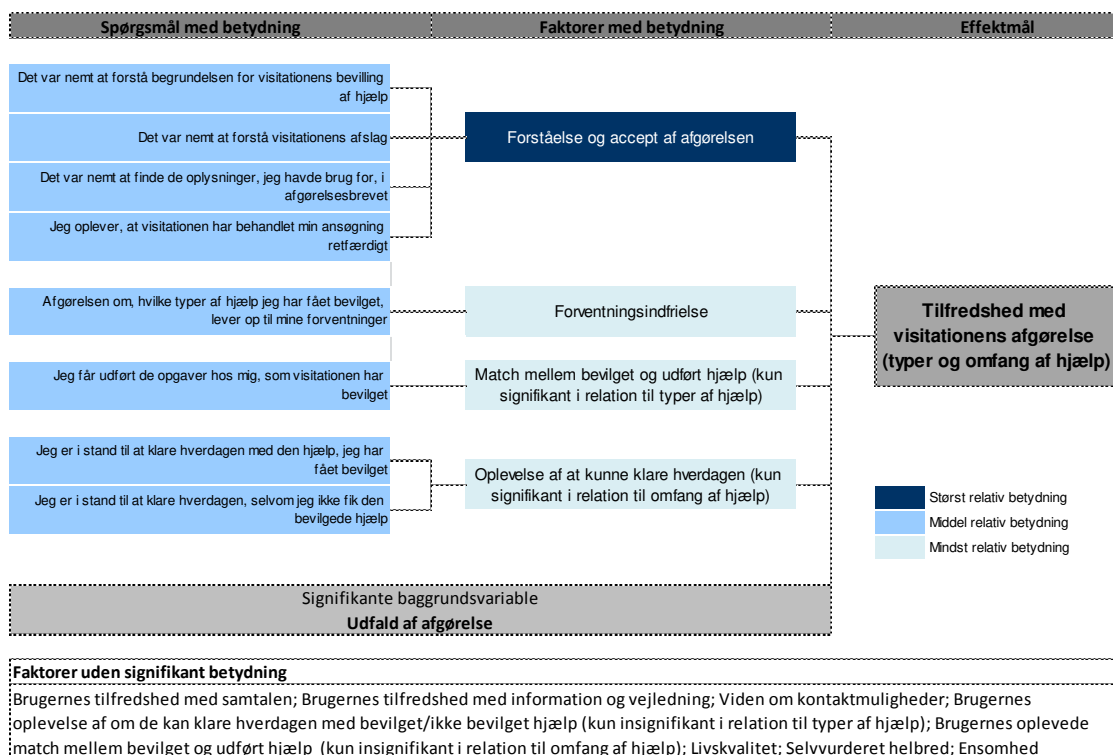
³ Oplysningen om udfaldet stammer fra SUF's registrering og er dermed ikke brugerens egen vurdering af, om den ønskede hjælp er bevilget eller ej.

har bibeholdt deres niveau eller fået bevilget mere hjælp, statistisk signifikant mere tilfredse med kontakten end brugere, som har fået helt eller delvist afslag på deres ansøgning, eller som ved revurdering har fået bevilget mindre hjælp. Ingen af de andre baggrundsvariable i analysen har statistisk signifikant betydning for tilfredsheden med kontakten.⁴

En række faktorer, der har indgået i analysen, har ingen statistisk signifikant betydning for brugernes tilfredshed med kontakten til visitationen. Det ses således, at hverken brugernes tilfredshed med information og vejledning, brugernes oplevede match mellem den bevilgede hjælp og den hjælp de modtager, deres viden om kontaktmuligheder, deres oplevelse af hvorvidt de kan klare hverdagen med/uden bevilget hjælp, afgørelsens forventningsindfrielse, brugernes livskvalitet, selvvurderede helbred eller ensomhed har statistisk signifikant betydning for brugertilfredsheden med kontakten til visitationen.

7.3 TILFREDSHED MED VISITATIONSAFGØRELSEN

Nedenfor vises en analyse af, hvad der driver tilfredsheden med **afgørelsen** om, hvilke typer af hjælp samt omfanget af hjælp, der er bevilget.



⁴ Der er testet for variablene: Køn, alder, civilstand, førstegangshenvender/revurderet, mobilitet i egen bolig, mobilitet udenfor egen bolig, visitationsenhed, plejetyngde, ændring i plejetyngde, besøg/telefonopkald, udfald, samt om der var pårørende med til visitationsbesøget.

Analyseresultatet understreger betydningen af, at der foretages en grundig forventningsafstemning, når borgere er i kontakt med visitationen.

Figuren viser således, at brugernes forståelse og accept af visitationens afgørelse har størst betydning for deres tilfredshed med afgørelsen. Jo bedre brugerne forstår og accepterer afgørelsen, jo mere tilfredse er de med den.

Videre ses, at det har betydning for tilfredsheden med afgørelsen, hvorvidt den lever op til brugernes forventninger. Jo bedre afgørelsen lever op til brugernes forventninger, jo mere tilfreds er de med den.

Desuden viser figuren, at i jo højere grad brugerne oplever at få udført de bevilgede opgaver og at kunne klare sig i hverdagen med den bevilgede hjælp eller på trods af ikke eller kun delvist at have fået bevilget hjælp, desto mere tilfredse er de med afgørelsen.

Figuren viser endvidere, at det har signifikant betydning for brugertilfredsheden med visitationsafgørelsen, hvilket udfald brugerens visitation har fået.⁵ Således er brugere, der har fået bevilget den ønskede hjælp, eller som ved revurdering har bibeholdt deres niveau eller fået bevilget mere hjælp, statistisk signifikant mere tilfredse med afgørelsen end brugere, som har fået helt eller delvist afslag på deres ansøgning, eller som ved revurdering har fået bevilget mindre hjælp. Ingen af de andre baggrundsvariable i analysen har statistisk signifikant betydning for tilfredsheden med afgørelsen.⁶

En række faktorer, der har indgået i analysen, har ingen statistisk signifikant betydning for brugertilfredsheden med visitationsafgørelsen. Det ses således, at hverken brugernes tilfredshed med samtalen, tilfredshed med information og vejledning, viden om kontaktmuligheder, livskvalitet, selv vurderet helbred eller ensomhed har statistisk signifikant betydning for tilfredsheden med afgørelsen.

⁵ Oplysningen om udfaldet stammer fra SUF's registrering og er dermed ikke brugerens egen vurdering af, om den ønskede hjælp er bevilget eller ej.

⁶ Der er testet for variablene: Køn, alder, civilstand, førstegangshenvender/revurderet, mobilitet i egen bolig, mobilitet udenfor egen bolig, visitationsenhed, plejetyngde, ændring i plejetyngde, besøg/telefonopkald, udfald, samt om der var pårørende med til visitationsbesøget.

8. SAMMENLIGNING MED ANDRE BYER

En sammenligning af brugerundersøgelsens resultater med resultaterne af lignende undersøgelser fra andre større byer i Danmark, kan hjælpe til at indikere tilfredshedsniveauet i København.

I dette afsnit sammenlignes brugerundersøgelsens resultater på de mest overordnede spørgsmål med andre undersøgelser foretaget i Odense og Aarhus.

Det bemærkes, at undersøgelsesmetoderne varierer på tværs af de nævnte undersøgelser. I nedenstående oversigt vises metoden og tidspunktet for undersøgelserne, som anvendes i denne sammenligning:

Tabel 8.1.	Metode	Antal interview	År
København	Telefoninterview	812	2011
Odense	Postale spørgeskemaer	1280	2008
Aarhus	Postale spørgeskemaer	226	2009

Forskelle i metode og ikke mindst i spørgsmålsformuleringer kan betyde, at svarfordelingerne på spørgsmålene ændres. Derfor skal nedenstående sammenligning af resultater tolkes med varsomhed, og eventuelle forskelle i resultaterne på tværs af de listede undersøgelser må udelukkende betragtes som vejledende. Idet det ikke har været muligt at omregne tilfredshederne i de andre undersøgelser til den anvendte skala (0-100), foretages sammenligningen i stedet som en sammenligning af andelen af tilfredse og utilfredse brugere.

Det bemærkes samtidig, at alle svarkategorier "uden for" tilfredshedsskalaen (ved ikke/kan ikke svare mv.) ikke er medtaget i tabellerne med henblik på at øge sammenligneligheden.

Tabellen nedenfor viser en sammenligning af Københavns brugerundersøgelse med undersøgelsen fra Aarhus og Odense, der ligesom Københavns undersøgelse rummer et overordnet spørgsmål om tilfredshed med visitationen alt i alt.

Tabel 8.2. Tilfredshed med visitationen alt i alt⁷

	København	Odense	Aarhus
Meget tilfreds	54%	29%	47%
Tilfreds	35%	54%	43%
Hverken tilfreds eller utilfreds	5%	11%	8%
Utilfreds	4%	3%	2%
Meget utilfreds	2%	3%	0%

Det ses, at 89% af brugerne i København er tilfredse med visitationen, mens andelen i Odense er 83% og i Århus 90%. Tilfredsheden i København ligger således lidt over niveauet i Odense, men på nogenlunde samme niveau som Aarhus. Andelen af utilfredse brugere er 6% i København og Odense, mens Århus kun har 2% utilfredse brugere.

⁷ Spørgsmålsformuleringerne er ikke ens i de tre undersøgelser.

København: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen?

Århus: Hvor tilfreds er du alt i alt med visitationen?

Odense: Hvor tilfreds er du alt i alt med visitationen?

9. SVARFORDELING PÅ ALLE SPØRGSMÅL

I dette afsnit vises svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål ukommenteret. Svarfordelingerne vises på samlet SUF-niveau.

I tabellerne med svarfordelinger nedenfor er antallet af svar (n) på hvert spørgsmål angivet i parentes umiddelbart efter spørgsmålet. Hvis ikke alle deltagere i undersøgelsen er blevet stillet spørgsmålet, er det endvidere oplyst, hvem der har haft mulighed for at svare.

9.1 OVERORDNET TILFREDSHED

Tabel 9.1.	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 = 812)	54%	35%	5%	4%	2%	0%	100%

9.2 SAMTALEN MED VISITATOR

Tabel 9.2.	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine behov i min samtale med visitator (n = 812)	56%	34%	4%	3%	2%	1%	100%
Visitator optrådte imødekommende og respektfuldt (n = 812)	69%	25%	2%	2%	2%	0%	100%
Visitator lyttede til, hvad jeg havde at sige (n = 812)	65%	26%	4%	3%	1%	1%	100%
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre (n = 812)	40%	30%	10%	10%	4%	5%	100%
Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om de leverandører af hjælp, som jeg kan vælge imellem (n = 812)	41%	33%	10%	5%	4%	7%	100%

9.3 AFGØRELSEN

Tabel 9.3.	Ja	Nej	Ved ikke	Total			
Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget? (n = 812)	80%	17%	4%	100%			
(Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse)	Mundtligt	Skriftligt	Både mundtligt og skriftligt	Ved ikke	Total		
Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt? (n = 648)	20%	53%	23%	4%	100%		
(Spørgsmålene er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse)	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget? (n = 648)	49%	35%	6%	6%	4%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen? (n = 648)	41%	37%	7%	10%	3%	2%	100%
(Spørgsmålet er kun stillet til revurderede borgere)	Ja, har fået mere hjælp	Ja, har fået mindre hjælp	Nej, ingen ændring	Ved ikke	Total		
Er der nogen ændring i den hjælp, du får nu, i forhold til den hjælp du fik inden din nylige kontakt med visitationen? (n = 454)	33%	11%	54%	2%	100%		
Spørgsmålet er kun stillet til førstegangshenvendere	Ja	Nej, fik afslag	Ved ikke	Total			
Har visitationen bevilget hjælp til dig? (n = 194)	96%	4%	1%	100%			

9.4 FORSTÅELSE AF AFGØRELSEN

Tabel 9.4. (Spørgsmålene er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse)	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget til mig (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som får hjælp) (n = 640)	54%	33%	5%	4%	1%	2%	100%
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp (Spørgsmålet er stillet til alle revurderede men kun til de førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp) (n = 640)	49%	33%	6%	6%	3%	3%	100%

Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag (Spørgsmålet er kun stillet til personer der har fået afslag) (n = 7)	-	-	-	-	-	-	-
Det var nemt at finde de oplysninger, jeg havde brug for, i afgørelsesbrevet (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en skriftlig afgørelse) (n = 488)	47%	33%	5%	5%	2%	9%	100%
Jeg ved, at jeg har en kontaktperson i visitationen (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse og som får hjælp) (n = 640)	38%	22%	7%	12%	16%	4%	100%
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens afgørelse på min ansøgning (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	40%	28%	9%	10%	8%	6%	100%
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	43%	35%	6%	7%	5%	4%	100%
Jeg oplever, at visitationen har behandlet min ansøgning retfærdigt (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	52%	34%	3%	4%	3%	3%	100%
Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået en afgørelse) (n = 648)	49%	30%	8%	6%	5%	2%	100%
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, jeg har fået bevilget (Spørgsmålet er stillet til alle revurderede samt alle førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp) (n = 640)	49%	36%	7%	4%	2%	1%	100%
Jeg er i stand til at klare hverdagen, selvom jeg ikke fik bevilget den ansøgte hjælp (spørgsmålet er kun stillet til personer som ikke fik bevilget hjælp) (n = 7)	-	-	-	-	-	-	-
Jeg får udført de opgaver hos mig, som visitationen har bevilget (Spørgsmålet er stillet til alle revurderede samt alle førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp) (n = 640)	55%	32%	5%	3%	2%	2%	100%

9.5 AKTIVERENDE HJÆLP

Tabel 9.5.	Ja	Nej	Ved ikke			Total	
Har du hørt om aktiverende eller trænende hjælp? (n = 812)	50%	44%	5%			100%	
Har du fået aktiverende eller trænende hjælp? (Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået bevilget hjælp, og som har hørt om aktiverende hjælp) (n = 214)	49%	51%	0%			100%	
(Spørgsmålet er kun stillet til personer, som svarer, at de ikke har hørt om aktiverende hjælp)	I høj grad	I nogen grad	Hverken i høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke	Total
I hvilken grad kunne du forestille dig, at du selv kunne tænke dig at få aktiverende eller trænende hjælp? (n = 402)	6%	11%	8%	16%	39%	20%	100%

9.6 LIVSKVALITET

Tabel 9.6.	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 812)	24%	32%	25%	12%	5%	2%	100%

9.7 ENSOMHED

Tabel 9.7.	Ja, ofte	Ja, engang 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 = 812)	9%	17%	11%	60%	2%	100%

9.8 SELVVURDERET HELBRED

Tabel 9.8.	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 812)	9%	27%	32%	24%	7%	1%	100%

9.9 BAGGRUNDSPØRGSMÅL

Tabel 9.9.	Gift/samboende	Gift/kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	Enlig/Fraskilt/Enke/Enkemand	Ønsker ikke at oplyse	Ved ikke	Total		
Hvad er din civilstand? (n = 812)	15%	3%	81%	0%	0%	100%		
	Visitationen ringede/skrev til mig (revisitation)	Jeg tog selv kontakt til visitationen	Hjemmeplejen tog kontakt til visitationen	Min læge/sygehus et tog kontakt til visitationen	Mine pårørende tog kontakt til visitationen	Anden måde	Ved ikke	Total
Hvordan kom du i kontakt med visitationen? (n = 812)	31%	21%	6%	33%	6%	2%	7%	104%
(Spørgsmålet er kun stillet til personer som har fået hjemmebesøg)	Ja	Nej	Ved ikke	Total				
Havde du pårørende med til visitationsbesøget? (n = 679)	29%	70%	2%	100%				

10. METODE

I det følgende beskrives metoden for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelse om visitationen i 2011. Undersøgelsen er baseret på 812 interview med hjemmeboende borgere i alderen 65+, som er blevet (re)visiteret inden for den seneste måned forud for interviewets gennemførelse.

Brugerundersøgelsen af visitationen er gennemført som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Data er indsamlet ved hjælp af telefoniske interviews med hjemmeplejemodtagere, den såkaldte CATI-metode (Computer Assisted Telephone Interviews). Det betyder konkret, at de telefoniske interviews er gennemført via en elektronisk indtastningsflade, så der sikres optimal datakvalitet.

Der er flere årsager til, at denne metode er valgt frem for postale spørgeskemaer. For det første giver det respondenterne mulighed for at stille afklarende spørgsmål undervejs i interviewet. For det andet øger det datakvaliteten, idet det gennem rutestyring kan sikres, at de konkrete spørgsmål kun stilles til respondenter, for hvem de er relevante og meningsgivende. For det tredje giver det interviewerens mulighed for undervejs i interviewet at vurdere respondenternes evne til at svare meningsfuldt på spørgsmålene.

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

Der er i alt gennemført 812 fuldstændige interviews med visiterede brugere fordelt på de fem lokalområder, som hver har en visitationsenhed. De 812 gennemførte interview benævnes i det følgende som stikprøven.

Interviewene er gennemført over fire omgange i 2011, henholdsvis:

- 26.05 - 10.06.2011 (208 interview)
- 25.08 - 08.09.2011 (220 interview)
- 06.10 - 20.10.2011 (192 interview)
- 17.11 - 30.11.2011 (192 interview)

Opdelingen af dataindsamlingen i fire omgange sker, fordi interviewet af hensyn til brugernes erindring om kontakten til visitationen skal ligge umiddelbart efter, at brugeren har været i kontakt med visitationen. Alle interview kan derfor ikke gennemføres i én årlig, samlet dataindsamling, da der ikke visiteres et tilstrækkeligt antal personer inden for en måned til, at der kan opnås et tilstrækkeligt antal interview.

Opdelingen af dataindsamlingen i fire omgange har samtidig den fordel, at tilfredsheden måles fordelt ud over hele året. Der er ikke statistisk signifikant forskel på den overordnede tilfredshed med kontakten til visitationen på tværs af de fire omgange af dataindsamling.

10.1 MÅLGRUPPEN

Målgruppen består af borgere på 65 år eller derover, der har ansøgt om praktisk hjælp og/eller personlig pleje inden for den seneste måned inden dataindsamlingen, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering.

Årsagen til, at denne målgruppe er valgt, er, at disse borgere udgør en meget stor andel af de visiterede borgere, både besøgsræssigt og økonomisk, og at det samtidig er en nogenlunde homogen gruppe forstået på den måde, at de er visiteret til hjælp i hverdagen (i modsætning til borgere der udelukkende er visiteret til plejehjem eller genoptræning, og som ikke nødvendigvis vil forstå dette som en hjælp i hverdagen). Det er nødvendigt at vælge en nogenlunde homogen gruppe, fordi spørgeskemaet skal være konkret formuleret, for at datakvaliteten bliver høj). Desuden er denne målgruppe flere gange (mindst en gang om året) i kontakt med visitator, hvorfor disse borgere kan forventes at have en holdning til visitationen.

Målgruppen kan endvidere differentieres på:

- **Førstegangshenvendere**, dvs. borgere der ikke har modtaget personlig pleje eller praktisk hjælp de sidste 12 mdr., der har modtaget visitationsbesøg (visitation efter anmodning).
- **Revurderede borgere**, som videre kan underopdeles på to grupper, henholdsvis (1) borgere der er revurderet ved besøg (revisitation), og (2) borgere der er revurderet ved telefonsamtale (opfølgning).

Totalpopulationen for undersøgelsen udgøres af i alt 2.406 borgere, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med deres ansøgning om hjemmepleje eller med deres revurdering.

Borgere, der har funktionsvurderingen 4 i "Mental og psykisk tilstand" er sorteret fra inden udtrækning af totalpopulationen. Ligeledes er borgere med hemmeligt/beskyttet telefonnummer og/eller adresse sorteret fra inden udtrækning. Dette bunder i etiske overvejelser.

Andre grupper, som har kontakt med visitationen, men ikke indgår i undersøgelsen, er:

- Borgere der ringer til visitationen, men ikke anmoder om hjælp – denne gruppe borgere registreres ikke i kommunens registre
- Borgere der er visiteret af den centrale visitation – de bor på plejehjem og vil være svære at komme i kontakt med telefonisk, og de vil ofte være for svækkede til at deltage på anden vis end ved personligt interview.
- Borgere der udelukkende har søgt om plejebolig, rehabilitering/aflastning, genoptræning efter serviceloven, tekniske hjælpemidler, nødkald eller er visiteret med sagsark for udskrivningskoordination – spørgsmålene i spørgeskemaet er nødt til at være meget konkrete for at maksimere datakvaliteten.

Derfor er disse grupper fravalgt, da en inklusion af dem vil kræve andre spørgsmålsformuleringer, eller mere abstrakte spørgsmålsformuleringer, hvor risikoen er, at ingen af målgrupperne vil forstå dem som meningsfulde.

- Borgere, der udelukkende har ansøgt om personlige hjælpemidler (ble, støttestrømper, kateter osv.) – dette er ofte administrative sager, og spørgeskemaet vil ikke give mening for denne gruppe borgere.
- Borgere der har haft to visitationer i samme periode er ikke medtaget, fordi det er vigtigt for datakvaliteten, at borger ved præcis, hvilken begivenhed vedkommende bliver spurgt til.
- Borgere der har fået en mindre, begunstigende justering i hjælpen. Disse borgere kan vi ikke indfange i stikprøven, fordi ændringen registreres i et fritekstnotat.
- Borgere, som bor flere på samme adresse, og hvor ydelserne er givet som husstandsytelser. Her er den ene part (som ikke er bevilget ydelserne) taget bort. Par, som begge er visiteret til personlige ydelser, er begge taget med.
- Borgere uden oplyst telefonnummer, og som heller ikke findes i krak.dk

Endvidere har det kun været muligt for borgerne at deltage én gang i undersøgelsen, uanset hvor mange gange man er blevet visiteret i løbet af året.

Tabellen neden for viser en sammenligning af fordelingerne af henholdsvis de interviewede respondenter og totalpopulationen på visitationsenhederne.

Tabel 10.1 Fordeling på visitationsenheder	Totalpopulationens fordeling		Interviewenes fordeling		Afvigelse (%-point)
	Antal	Andel	Antal	Andel	
AMA	451	19%	168	21%	+2
BIN	640	27%	210	26%	-1
IBØ	464	19%	150	19%	0
VBH	503	21%	174	21%	0
VKV	348	14%	110	14%	0
Hovedtotal	2.406	100%	812	100%	-

Det fremgår af tabellen, at Amager er svagt overrepræsenteret i undersøgelsen, idet Amagers andel i undersøgelsen er to procentpoint højere end i totalpopulationen. Samtidig ses, at Bispebjerg/Nørrebro er svagt underrepræsenteret (ét procentpoint) i undersøgelsen. Afvigelserne er dog ganske små, hvorfor det ikke vurderes at påvirke datakvaliteten i undersøgelsen.

10.2 SPØRGESKEMAET

SUF har udarbejdet første udkast til spørgeskemaet med udgangspunkt i forvaltningens politiske målsætninger på området og i dialog med repræsentanter for de relevante fagområder. Efterfølgende er spørgeskemaet blevet kommenteret af Epinion og videreudviklet i dialog mellem SUF og Epinion.

Udover indholdsspørgsmålene indeholder spørgeskemaet en række spørgsmål undervejs, som brugerne ikke stilles, men som er rettet til interviewerens. Spørgsmålene giver interviewerens mulighed for at afslutte interviewet, hvis interviewerens undervejs i interviewet vurderer, at brugeren eksempelvis er for svækket til at fuldføre interviewet. Interviewet vil i så tilfælde ikke indgå i undersøgelsen.

10.3 PILOTTEST OG REVISION AF SPØRGESKEMA

Spørgeskemaet er før den endelige dataindsamling underkastet en pilottest bestående af telefoniske "prøveinterviews". Der blev i alt gennemført 21 fuldt gennemførte interviews, hvor respondenterne besvarede alle spørgsmål i skemaet. På baggrund af pilottesten blev der kun foretaget mindre sproglige justeringer af enkeltspørgsmål. Der blev ikke foretaget større strukturelle ændringer af spørgeskemaet.

10.4 RESPONDENTUDVÆLGELSE

Selve respondentudvælgelsen i respondentlisterne (leveret af SUF) er foregået ved hjælp af tilfældighedsudvælgelse. Derved opnås tilnærmelsesvis samme proportionale fordeling i de gennemførte interviews som i respondentlisten på de baggrundsvariable (f.eks. visitationsenhed, plejetyngde, køn og alder), som indgår i datagrundlaget for undersøgelsen. Se desuden frafaldsanalysen nedenfor.

Det var på forhånd planlagt, at der skulle gennemføres 800 interview i undersøgelsen. Det viste sig, at det ikke har været nødvendigt at kontakte alle 2.406 borgere i totalpopulationen med henblik på at opnå 800 interview. 322 borgere ud af de 2.406 borgere i totalpopulationen er ikke blevet kontaktet (pr brev eller telefon).

10.5 DATAINDSAMLING

Interviewarbejdet er gennemført af et korps af særligt udvalgte telefoninterviewere. Alle interviewere har forud for opgaven modtaget både en skriftlig interviewerinstruktion og en mundtlig briefing om de særlige krav, som kendetegner denne undersøgelse. De tilknyttede supervisere har kontinuerligt holdt alle interviewere opdateret omkring præciseringer, ændringer m.v. og løbende fulgt op på den enkelte interviewers gennemførelsesstatistik, eksempelvis frafald undervejs i interviewene, gennemsnitlig interviewtid mv.

Interviewarbejdet er foregået alle ugens dage i tidsrummet 9-20. For at minimere frafald er telefoninterviewene styret af en opkaldslogaritme, som sikrer opkald på forskellige dage og forskellige tidspunkter på dagene. I husstande, hvor der opnås kontakter med andre personer end respondenterne selv, laves aftaler om genopkald. Der gennemføres op til otte genopkald hos hver enkelt respondent.

Inden respondenterne er blevet kontaktet telefonisk, har de modtaget et informationsbrev fra SUF, hvori formålet med undersøgelsen fremgår.

Respondenterne er ved interviewets start blevet oplyst om formålet med undersøgelsen og om vilkårene for deltagelse, herunder først og fremmest om, at der indgår registerdata (eksempelvis oplysninger om køn, alder og ydelsestyper) i analysen, og at alle respondenter er sikret anonymitet. De har derefter givet tilsgodkendelse eller afslag på at deltage i undersøgelsen.

10.6 FRAFALD

Nedenstående tabel viser opnåelsen i totalpopulationen.

Opnåelse og frafald	Antal	Procent af total
Færdige interview, dvs. svar i spørgeskemaets sidste spørgsmål om civilstand	812	33,7%
Frafald og frascreeninger i løbet af interview (dvs. påbegyndte interview, som ikke er fuldført)	673	28,0%
Intet svar	227	9,4%
Fejlnummer (fax mv.)	66	2,7%
Frascreenet af interviewer pga. sprog, forståelse, andet	35	1,5%
Frascreenet alder/sygdom/handicap	67	2,8%
Træffes ej i perioden, dødsfald	46	1,9%
Nægter (ønsker ikke at deltage)	158	6,6%
Ikke kontaktede borgere i totalpopulationen (Brev ikke tilsendt)	322	13,4%
Total (antal udsendte breve)	2.406	100,0%

Det fremgår af tabellen, at 158 af de kontaktede brugere ikke ønskede at deltage i undersøgelsen. Det svarer til 16,3% af de (interviewegnede) brugere, som interviewererne har opnået kontakt med (antal nægttere / (antal nægttere + antal færdige interview)).

Svarprocenten i undersøgelsen er 46,5%. Svarprocenten er i dette tilfælde udregnet som interviewenes andel af de telefonnumre, hvor der er opnået kontakt til respondenterne.

10.7 FRAFALDSANALYSE

Epinion har gennemført en frafaldsanalyse med henblik på at afdække eventuelle bias i frafaldet af respondenter. Nedenstående tabel viser en sammenligning af undersøgelsens respondenter med totalpopulationen på baggrundsvariablene køn, alder og henvendelsestype.

Tabel 10.3.	Respondenter (n=812)	Totalpopulation (n=(2.406))	Afvigelse i procent- point
Kvinder	73%	71%	+2%
Mænd	27%	29%	-2%
65-69 år	14%	11%	+3%
70-79 år	33%	31%	+2%
80-85 år	29%	25%	+4%
86-90 år	18%	21%	-3%
Over 90 år	8%	13%	-5%
Førstegangshenvendere	29%	24%	+5%
Revurderede	71%	76%	-5%

Tabellen viser, at fordelingerne i stikprøven i vidt omfang er i overensstemmelse med fordelingerne i totalpopulationen. F.eks. ses, at andelen af kvinder er stort set den samme i stikprøven som i totalpopulationen.

Også i relation til alder ses en fordeling i stikprøven, som ligner fordelingen i totalpopulationen. Det fremgår dog, at andelen af brugere i aldersintervallerne "86-90 år" og "over 90 år" er lidt højere i totalpopulationen end i stikprøven, mens der ses en svag overrepræsentation af aldersgruppen fra under 70 år til 85 år i stikprøven.

Afvigelserne er dog ganske små, hvorfor det ikke vurderes at påvirke datakvaliteten i undersøgelsen.

10.8 STATISTISK USIKKERHED

I nedenstående tabel fremgår den statistiske usikkerhed for hele undersøgelsen og den statistiske usikkerhed brudt ned på visitationsenheder.

Tabel 10.4. Statistisk usikkerhed fordelt på visitationsenheder

	Antal modtagere i totalpopulation	Antal gennemførte interviews	Statistisk usikkerhed
Amager (AMA)	451	168	6,0%
Bispebjerg/Nørrebro (BIN)	640	210	5,6%
Indre By/Østerbro (IBØ)	464	150	6,6%
Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH)	503	174	6,0%
Vesterbro/Kgs. Enghave/Valby (VKV)	348	110	7,7%
Hovedtotal	2.406	812	2,8%

Normalt accepteres en statistisk usikkerhed på 5% på totalniveau. Indeværende undersøgelse har således en lavere usikkerhed end, hvad der normalt accepteres i undersøgelser af denne type. Også på enhedsniveau ses, at undersøgelsen er tæt på at leve op til kravet om en statistisk usikkerhed under 5%, selvom dette krav oftest kun stilles på totalniveau i undersøgelser af denne type.

10.9 STATISTISKE ANALYSER AF TILFREDSHEDEN MED KONTAKTEN TIL VISITATIONEN SAMT VISITATIONS- ONSAFGØRELSEN

I undersøgelsen er der foretaget en række regressionsanalyser, der har til formål at give et kvalificeret grundlag for identifikation af indsatser, der bør prioriteres på visitationsområdet.

De enkelte spørgsmål i undersøgelsen er inddelt i en række faktorer. Faktorerne er skabt ved et simpelt gennemsnit af de enkelte spørgsmåls score inden for de enkelte faktorer. F.eks. er der taget et gennemsnit af spørgsmålene om, hvorvidt brugeren fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om sine behov i samtalen med visitator, om visitator optrådte imødekommende og respektfuldt og om visitator lyttede til, hvad brugeren havde at sige, og denne faktor er døbt "Tilfredshed med samtalen".

Nedenfor ses en liste over de spørgsmål i undersøgelsen, der indgår i faktorerne. Det bemærkes, at faktorerne, på nær "Tilfredshed med kontakten til visitationen", indgår som uafhængige variable i regressionsanalyserne. De afhængige variable i regressionerne er markeret med grå.

10.9.1. Faktorer

Tabel 10.5. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
4	Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen	Tilfredshed med kontakten til visitationen

Tabel 10.6. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
5	Jeg fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine behov i min samtale med visitator	Tilfredshed med samtalen
6	Visitator optrådte imødekommende og respektfuldt	
7	Visitator lyttede til, hvad jeg havde at sige	

Tabel 10.7 Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
8	Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre	Tilfredshed med information og vejledning
9	Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om de leverandører af hjælp, som jeg kan vælge imellem	
19	Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget til mig	
24	Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens afgørelse på min ansøgning	

Tabel 10.8. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
14	Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget?	Tilfredshed med afgørelsen
15	Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen?	
20	Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp.	
21	Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag	

22	Det var nemt at finde de oplysninger, jeg havde brug for, i afgørelsesbrevet	
26	Jeg oplever, at visitationen har behandlet min ansøgning retfærdigt	

Tabel 10.9. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
23	Jeg ved, at jeg har en kontaktperson i visitationen	Viden om kontaktmuligheder
25	Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen	

Tabel 10.10. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
29	Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, jeg har fået bevilget	Brugernes oplevelse af at kunne klare hverdagen med/uden bevilget hjælp
30	Jeg er i stand til at klare hverdagen, selvom jeg ikke fik bevilget den ansøgte hjælp	

Tabel 10.11. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
27	Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger	Forventningsindfrielse

Tabel 10.12. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
31	Jeg får udført de opgaver hos mig, som visitationen har bevilget	Brugernes oplevede match mellem bevilget og udført hjælp

Tabel 10.13. Spørgsmålsnummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
37	Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	Livskvalitet

Tabel 10.14. Spørgsmåls- nummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
38	Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	Selvurderet helbred

Tabel 10.15. Spørgsmåls- nummer	Spørgsmålsformulering	Faktor
39	Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?	Ensomhed

10.9.2. BaggrundsvARIABLE

Til identifikation af, hvilke baggrundsvARIABLE, der har betydning for brugernes oplevelse af visitationen, er der gennemført en række variansanalyser. Listen herunder viser, hvilke baggrundsvARIABLE, der har været inkluderet i analyserne.

Tabel 10.11. Spørgsmåls- nummer	Indhold	Navn
	Mand eller Kvinde (oplysning fra sample)	Køn
	Alder angivet i intervaller (oplysning fra sample)	Alder
	Mobilitet i egen bolig (oplysning fra sample)	Mobilitet i egen bolig
	Mobilitet uden for egen bolig (oplysning fra sample)	Mobilitet uden for egen bolig
	Visitationsenhed (oplysning fra sample)	Visitationsenhed
	Plejetyngde i intervaller (oplysning fra sample)	Plejetyngde
	Udfald af afgørelsen (oplysning fra sample)	Udfald af afgørelsen
40	Civilstand	Civilstand
2	Besøg eller telefonisk henvendelse	Besøg/telefonopkald
	Ændring i plejetyngde ved sidste visitation (timer pr. uge ultimo perioden minus timer per uge primo perioden) (oplysning fra sample)	Ændring i plejetyngde
42	Pårørende med til visitationen	Pårørende med til visitation
	Førstegangshenvender/revurderet (oplysning fra sample)	Førstegangshenvender/revurderet