



BRUGERUNDERSØGELSEN 2012

VISITATION

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN



INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	2
Resumé	3
1. Indledning	9
1.1 Sådan læses rapporten	9
1.2 Sådan anvendes resultaterne	10
1.3 Rapportens indhold	11
2. Oversigt over nøglespørgsmål	12
3. Profil af målgruppen	13
3.1 Visitationens udfald	13
3.2 Målgruppens ydelsesprofil	14
3.3 Visitationenheder	15
3.4 Køn, alder og civilstand	16
4. Resultater - Tilfredshed	17
4.1 Samlet tilfredshed med sidste kontakt med visitationen	17
4.2 Visitationssamtalen	18
4.3 Afgørelsen	19
4.4 Føler borgerne sig tilstrækkeligt vejledt af visitationen?	24
4.5 Oplever brugerne, at de får den hjælp, de har behov for?	26
4.6 Kendskab til aktiverende hjælp	27
4.7 Brugernes forslag til en bedre kontakt med visitationen	28
5. Resultater - Trivsel	30
5.1 Livskvalitet	30
5.2 Ensomhed	30
5.3 Tryghed	31
5.4 Selvvurderet helbred	31
6. Statistiske analyser	32
6.1 Sådan forstås rapportens statistiske analyser	32
6.2 Analyse af: Tilfredshed med kontakten til visitationen	32
6.3 Analyse af: Tilfredshed med visitationsafgørelsen	34
7. Svarfordelinger på alle spørgsmål	38

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 københavnernes.

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 815 borgere, som i 2012 har været i kontakt med visitationen, har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2012 oplever visitationen og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnernes.

God læselyst



Ninna Thomsen
Sundheds- og omsorgsborgmester



Katja Kayser
Administrerende direktør

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 2012, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interview, og spørgeskemaet indeholder 40 spørgsmål om brugernes tilfredshed og erfaringer med visitationen samt om deres trivsel i hverdagen.

Der er i alt gennemført 815 fuldstændige interview fordelt på de fem lokalområder. Alle borgere er interviewet inden for en måned efter deres kontakt med visitationen.

Interviewene er gennemført over fire omgange i 2012, henholdsvis:

- 29.02 - 08.03.2012 (219 interview)
- 16.05 - 21.05.2012 (186 interview)
- 17.08 - 23.08.2012 (199 interview)
- 07.11 - 19.11.2012 (211 interview)

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

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

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilaget til rapporten.

Da dataindsamlingen er gennemført inden implementeringen af besøgsblokke i hjemmeplejen tager undersøgelsen udgangspunkt i den måde, som der blev visiteret ydelser indtil da. Dette betyder, at enkelte spørgsmål afspejler det tidligere system med visitation af enkeltydelser.

Brugernes overordnede tilfredshed med visitationen

Brugerundersøgelsen giver, som i 2011, overordnet et billede af en høj tilfredshed med visitationen. Størstedelen af brugerne har oplevet visitatorerne som imødekommende og gode til at vejlede og begrunde deres afgørelser. Det er dog en gennemgående tendens, at tilfredsheden på visitationsområdet er faldet siden 2011. Dette gælder både den samlede tilfredshed såvel som tilfredsheden på en række specifikke områder.

I 2012 svarer 80% af brugerne, at de alt i alt er tilfredse med deres seneste kontakt med visitationen. 11% er utilfredse. På en skala fra 0-100, giver det samlet en score på 78.

I forhold til spørgsmålet om den samlede tilfredshed, ligger alle lokalområder på samme niveau.

I 2011 var scoren for den samlede tilfredshed med visitationen på 84. Her havde 89% af brugerne svaret, at de var tilfredse med deres seneste kontakt med visitationen. Der var således 9 procentpoint flere i 2011, som svarede, at de samlet set var tilfredse med deres seneste kontakt med en visitator.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugernes tilfredshed med visitationen, er der gennemført en statistisk analyse af, hvad der har betydning for tilfredsheden med *kontakten til* visitationen. Analysen viser, at tilfredsheden med *visitationssamtalen* betyder mest, men også at brugernes tilfredshed med *afgørelsen* har stor betydning for den samlede tilfredshed med visitationen. Desuden viser analysen, at der er signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af, om brugerne synes de har fået *bevilget de ydelser de har behov for*, samt afhængigt af, om de er tilfredse med deres muligheder for at *komme i kontakt* med visitationen.

Visitationssamtalen

I relation til selve visitationssamtalen ses - også i 2012 - gennemgående en høj tilfredshed blandt brugerne. Dog er tilfredsheden faldet statistisk signifikant på alle tre spørgsmål:

- 85% af brugerne svarer, at de i visitationssamtalen fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov. 9% gjorde ikke. På dette spørgsmål var det i 2011 90%, som var positive og 5% som ikke var.
- 88% af brugerne oplevede, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, mens 7% ikke gjorde. I 2011 var 94% positive i deres vurdering, mens 4% ikke følte, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt.
- 87% af brugerne oplevede, at visitator lyttede til, hvad de havde at sige. 7% havde ikke denne oplevelse. På dette spørgsmål var det i 2011 91%, som var positive, mens 4% ikke var.

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 690 brugere, svarende til 84% af deltagerne, angivet, at de har modtaget en afgørelse fra visitationen.

Brugere, der er blevet bevilget hjælp, oplever generelt, at visitationens begrundelse for afgørelsen var nem at forstå. Således scorer spørgsmålet 76 på en skala fra 0-100, hvilket dækker over, at 74% havde nemt ved at forstå

begrundelsen, mens 13% fandt det vanskeligt. Der er siden 2011 sket et fald i andelen, som føler, at det var nemt at forstå visitationens begrundelse for afgørelsen.

På spørgsmålene om brugerne er tilfredse med den hjælp, de har fået bevilget, er der ligeledes sket et fald i tilfredsheden fra 2011 til 2012.

- På spørgsmålet om, hvilke *typer af hjælp*, visitationen har bevilget, svarer 76%, at de er tilfredse, mens 18% er utilfredse. I 2011 svarede henholdsvis 84%, at de var tilfredse, og 10% at de var utilfredse.
- På spørgsmålet om brugerne er tilfredse med selve *omfanget af hjælp*, der er bevilget, svarer 69%, at de er tilfredse, mens 22% er utilfredse. Her var det i 2011 henholdsvis 78%, som var tilfredse, og 13%, som var utilfredse.

Brugerne er igen i 2012 blevet stillet spørgsmålet, om de typer af hjælp de har fået bevilget, har levet op til deres forventninger. Her er det ligeledes en lavere andel end i 2011, som besvarer spørgsmålet positivt.

I 2012 oplevede 66%, at deres forventninger blev indfriet, mens det var tilfældet for 79% i 2011.

Blandt de i alt 174 personer (21%), som i 2012 har svaret, at afgørelsen ikke levede op til deres forventninger, angiver over halvdelen, at det skyldes, at de fik mindre hjælp, end de havde forventet.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med *selve afgørelsen*, er der gennemført to statistiske analyser. De viser overordnet, at de brugere, som svarer, at deres *forventninger er indfriet*, er mere tilfredse med afgørelsen af både omfanget- og typer af hjælp, de har fået bevilget, end brugere som ikke oplever, at deres forventninger er indfriet. Desuden viser analysen, at brugere der svarer, at de *forstår og accepterer afgørelsen* ligeledes er mere tilfredse med afgørelsen af både, hvilke typer af hjælp og omfanget af hjælp, de har fået bevilget.

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:

- 74% af brugerne der får hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre. 15% gør ikke.

- 71% af brugerne er tilfredse med den information, de har fået om muligheden for at vælge mellem forskellige leverandører. 11% er utilfredse.

Med hensyn til visitationens information og vejledning er det spørgsmål, som scorer højest, hvorvidt de brugere, der har fået hjælp, føler sig tilstrækkeligt informerede om, hvilke typer af hjælp de er blevet bevilget. 85% er positive, hvilket giver en score på 83.

Langt de fleste brugere svarer endvidere, at det var nemt for dem at finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet. Spørgsmålet scorer 81, hvilket dækker over, at 77% af de, der havde fået en skriftlig afgørelse, havde nemt ved at finde de nødvendige oplysninger, mens 6% 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 68, hvilket dækker over, at 61% føler sig tilstrækkeligt informeret om deres klagemuligheder, mens 22% ikke gør.

Til sidst er brugere, der har fået en afgørelse, blevet spurgt, om de oplever, at det er nemt at komme i kontakt med visitationen, samt, om de ved, at de har en fast kontaktperson.

76% er tilfredse med muligheden for at komme i kontakt med visitationen, mens 10% er utilfredse.

60% svarer, at de ved, at de har en fast kontaktperson hos visitationen.

Matcher hjælpen brugernes behov?

Brugerne er i undersøgelsen blevet spurgt til, hvorvidt de oplever, at de kan klare hverdagen, med den hjælp de har fået bevilget.

Undersøgelsen viser, at 77% svarer bekræftende på spørgsmålet, mens 11% omvendt svarer, at de ikke kan klare hverdagen med den bevilgede hjælp. Også på dette spørgsmål ses der en tilbagegang i forhold til 2011, hvor det var 85%, der følte, at de var i stand til at klare hverdagen, med den hjælp de havde fået bevilget.

Brugere, der har fået afslag på den ansøgte hjælp, er også spurgt om de føler de kan klare hverdagen. Her er det 50%, som svarer bekræftende, selvom de ikke fik den ansøgte hjælp. 30% svarer, at de ikke er i stand til at klare hverdagen uden hjælp.

Kendskab til aktiverende hjælp

I 2012 er der i brugerundersøgelsen af visitationsområdet kun stillet enkelte spørgsmål, der knytter sig de hverdagsrehabiliterende eller aktiverende ydelser.

I stedet for er der stillet en række spørgsmål om emnet, i brugerundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje. Årsagen hertil er, at det i brugerundersøgelsen af hjemmeplejeområdet er muligt ikke blot at spørge til brugernes kendskab og holdninger til de aktiverende ydelser, men også at få et billede af den oplevede effekt og erfaring, da brugerne her har modtaget ydelserne igennem en periode, og ikke blot har fået dem bevilget.

Brugerne som har været i kontakt med visitationen, har i 2012 fået stillet spørgsmålet, om de har hørt om muligheden for at få bevilget hjælp til at blive mere selvhjulpne, samt om visitatoren har talt med dem om denne mulighed. Disse spørgsmål er stillet til alle, som har været med i undersøgelsen, dvs. både brugere som har fået bevilget og ikke har fået bevilget aktiverende ydelser.

I undersøgelsen angiver næsten to tredjedele af brugerne (62%), at de har hørt om muligheden for at blive mere selvhjulpne gennem aktiverende eller trænende hjælp, mens 34% ikke har hørt om muligheden.

Blandt dem som svarer, at de har hørt om aktiverende hjælp, siger 75%, at de har talt med visitator om emnet.

Brugernes forslag til forbedring af visitationens kontakt med brugerne

Brugerne er blevet spurgt, om de har et godt råd til, hvordan kontakten til visitationen kan blive bedre. Ud af de 204, som er kommet med en kommentar, svarer 39%, at visitator skal være mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk. Derudover nævner brugerne især: hyppigere opfølgning, at det skal være lettere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen, mere – og mere letforståelig – information, mere hjælp samt kortere ventetid på afgørelsen.

Brugernes trivsel

I forbindelse med undersøgelsen er brugerne blevet stillet fire spørgsmål om, deres generelle trivsel i hverdagen. De fire spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed, tryghed og helbred.

60% af visitationens brugere beskriver deres livskvalitet som god eller meget god, mens 12% beskriver den som dårlig eller meget dårlig. 27% svarer, at den er nogenlunde.

På spørgsmålet om brugerne oplever at føle sig uønsket alene, svarer 23%, at det gør de ofte eller engang imellem, mens 63% svarer, at de ikke har denne følelse. Billedet af, om brugerne føler sig ensomme eller ufrivilligt alene, er det samme som i 2011.

85% af brugerne svarer, at de føler sig trygge eller meget trygge i hverdagen. 7% svarer, at de ikke føler sig trygge.

I forhold til spørgsmålet om, hvordan brugerne vurderer deres helbred, svarer 33% af visitationens brugere, at deres helbred er godt eller meget godt, mens 28% svarer, at det er dårligt eller meget dårligt. 39% svarer, at deres helbred er nogenlunde.

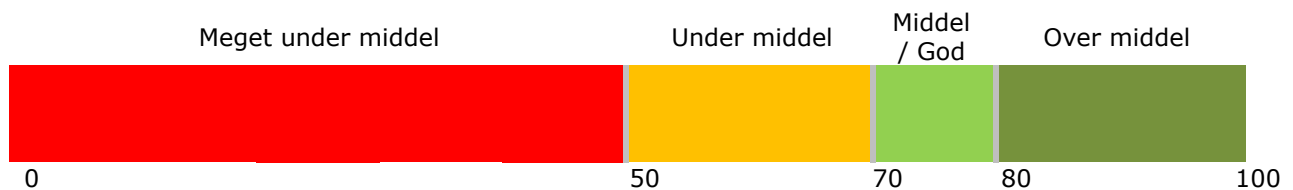
Der er stor overensstemmelse mellem, den måde brugerne har besvaret spørgsmålene om trivsel, i henholdsvis brugerundersøgelsen på visitations- og hjemmeplejeområdet.

1. INDLEDNING

1.1 SÅDAN LÆSES RAPPORTEN

I spørgeskemaet har brugerne besvaret en stor del af spørgsmålene på 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.



Således er 0-49 i intervallet "Meget under middel", 50-69 i intervallet "Under middel", 70-79 i intervallet "Middel/god" og 80-100 i intervallet "Over middel".

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 lokalområder. Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed samt tekstens læsevenlighed anvendes en forkortelse af lokalområdernes 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 eller sammenligninger med resultater fra brugerundersøgelsen i 2011 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. Eller i modsat fald, at forskellene ligger inden for den statistiske usikkerhed i undersøgelsen. Såfremt en forskel ikke er statistisk signifikant anvendes formuleringen, at "resultatet er på niveau med 2011" (eller

”lokalområderne ligger på samme niveau”). Dette betyder, at der godt kan være gradforskelle i score, uden at det behøver betyde, at der er en reel forskel.

Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være i resultaterne, før der er statistisk signifikant forskel på tværs af år eller leverandør. Nogle spørgsmål er stillet til alle brugere, mens andre kun er stillet til nogle brugere, og antallet af besvarelser varierer derfor fra spørgsmål til spørgsmål. Derfor varierer det ligeledes, hvor store forskelle der skal være i resultaterne for, at forskellene er statistisk signifikante på tværs af år eller lokalområder.

1.2 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 lokalområdeniveau og for 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.

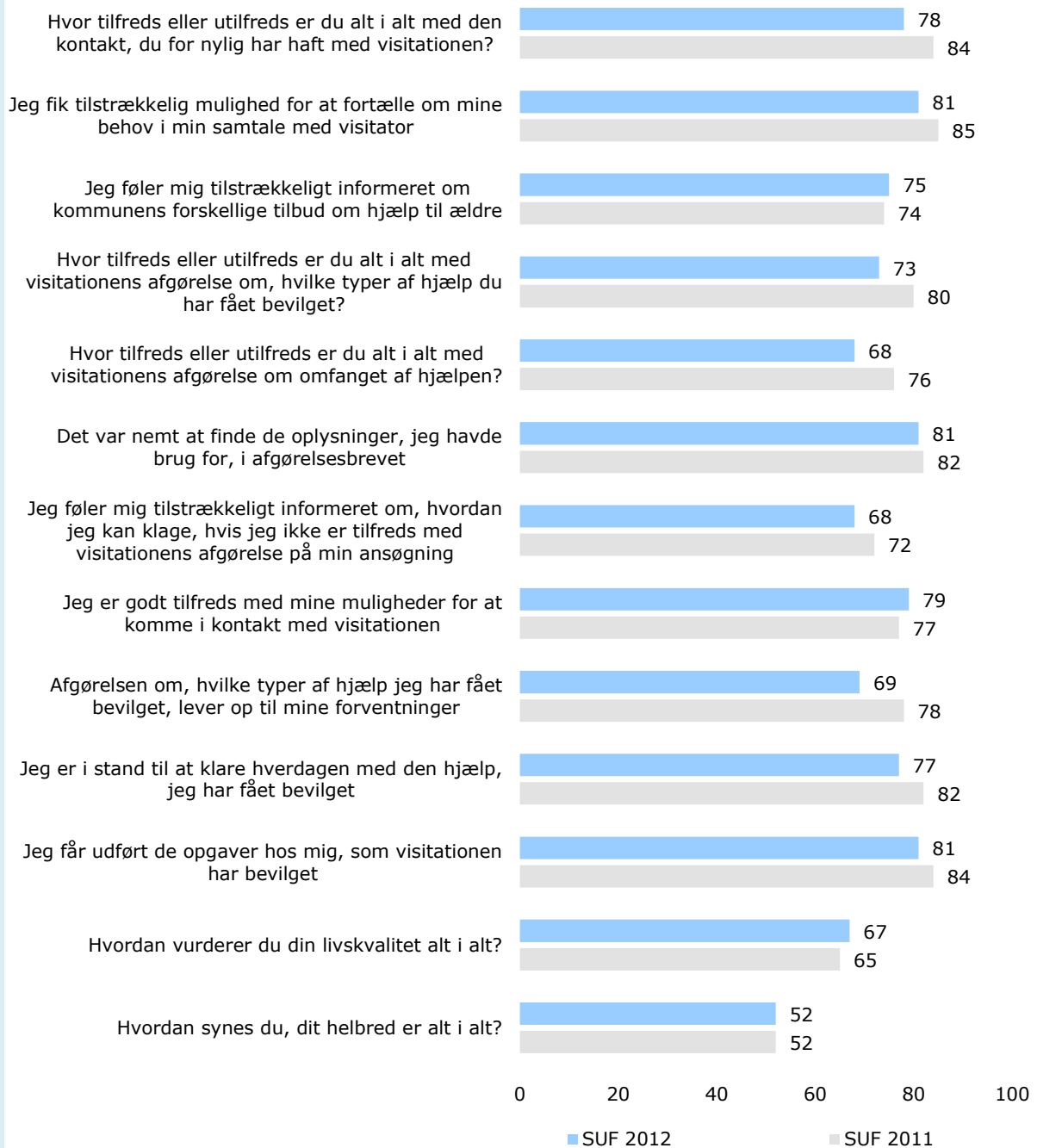
1.3 RAPPORTENS INDHOLD

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

- **Kapitel 2. Oversigt over nøglespørgsmål** viser resultatet af en række udvalgte nøglespørgsmål fra undersøgelsen.
- **Kapitel 3. Profil af målgruppen** beskriver indledningsvis målgruppen for undersøgelsen, herunder karakteristika såsom køns- og aldersfordeling, fordeling på henvendelsestype, afgørelse mv.
- **Kapitel 4. Resultater - tilfredshed** 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 5. Resultater - trivsel** omhandler resultaterne af undersøgelsens spørgsmål om trivsel, herunder livskvalitet, ensomhed og selv vurderet helbred.
- **Kapitel 6. Statistiske analyser** beskriver resultaterne af de statistiske analyser, som er gennemført med henblik på at afdække sammenhængen mellem brugernes besvarelser og vurdering af tilfredshed.
- **Kapitel 7. Svarfordelinger på alle spørgsmål** viser den procentvise fordeling af brugernes svar på samtlige spørgsmål.

2. OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1 Oversigt over nøglespørgsmål:
Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



3. PROFIL AF MÅLGRUPPEN

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 815 brugere i undersøgelsen.

De 815 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. 244 af deltagerne (svarende til 30%) i undersøgelsen er førstegangshenvendere, mens 571 (svarende til 70%) 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. 796 (svarende til 98%) af deltagerne i undersøgelsen har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg, mens 39 (svarende til 5%) af deltagerne udelukkende har modtaget en telefonisk opfølgning/revurdering.

37% oplyser, at de fik en henvendelse fra Visitationen, 28% oplyser, at det var deres læge eller sygehuset, der tog kontakt til visitationen mens 20% selv tog kontakt til visitationen.

3.1 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 3.1	Ja	Nej, fik afslag	Ved ikke	Total
Har visitationen bevilget hjælp til dig? (n = 314)	90%	10%	1%	100%

Der er blevet bevilget hjælp til 90% af førstegangshenvenderne – svarende til 282 personer – mens 10% (30 personer) ikke er bevilget hjælp efter kontakten med visitationen.

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

Tabel 3.2	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 = 374)	27%	19%	49%	5%	100%

Tabellen viser, at 46% af de revurderede borgere – svarende til 172 personer – angiver, at der er sket en ændring i hjælpen efter deres nylige kontakt med visitationen. Af denne gruppe har 27% (101 personer) fået bevilget mere hjælp, mens 19% (71 personer) har fået bevilget mindre hjælp. For 49% (185) af de revurderede borgere er der ikke sket nogen ændring.

3.2 MÅLGRUPPENS YDELSESPROFIL

I tabellen nedenfor ses undersøgelsens deltagere fordelt på, om de ifølge kommunens registrering er visiteret til de ydelser, som der er ansøgt om, henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp eller begge dele. 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 3.3 Målgruppen fordelt på ydelsesprofiler

	Personlig pleje		Praktisk hjælp	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Bevilget	198	54%	507	75%
Delvis bevilget	4	0%	2	0%
Afslået	0	0%	3	0%
Afgørelse er endnu ikke truffet	166	45%	166	24%
Total	368	100%	678	100%

Tabellen viser, at 54% af de der har ansøgt om ydelser inden for personlig pleje, har fået dem bevilget, mens 0% har fået nogle af ydelserne delvis bevilget og 0% har fået afslag på deres ansøgning om personlig pleje. 45% har endnu ikke fået en afgørelse.

Blandt ansøgere om praktisk hjælp har 75% fået bevilget hjælpen, mens 0% har fået nogle af de ansøgte ydelser delvis bevilget, og 0% har fået afslag på deres ansøgning. I 24% af sagerne er der endnu ikke truffet en afgørelse.

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

Tabel 3.4 Deltagernes fordeling på plejetyngde efter visitationen

	N	Procent
00-1,9 t.	486	69%
02-3,9 t.	78	11%
04-7,9 t.	62	9%
08-11,9 t.	13	2%
12-19,9 t.	6	1%
20 - t.	4	1%
Kun ordninger	53	8%
Total	702	100%

Det fremgår, at langt den største andel af deltagerne, 69%, udelukkende er visiteret til ordninger eller til mindre end to timers hjemmepleje om ugen. 1% af deltagerne er visiteret til mere end 12 timers hjemmepleje om ugen.

3.3 VISITATIONSENHEDER

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

Tabel 3.5 Myndighed

	N	Procent
AMA	160	20%
BIN	115	14%
IBØ	179	22%
VBH	180	22%
VKV	181	22%
Total	815	100%

Fordelingen på visitationsenheder stemmer overens med fordelingen på visitationsenheder i undersøgelsens totalpopulation (se desuden bilaget til rapporten).

3.4 KØN, ALDER OG CIVILSTAND

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

Tabel 3.6. Deltagernes fordeling på køn, alder og civilstand (n=812)	Procent
Kvinder	70%
Mænd	30%
65-69 år	11%
70-79 år	33%
80-85 år	27%
86-90 år	20%
Over 90 år	9%
Gift/samboende	16%
Gift/kæreste, men ikke samboende med ægtefælle/kæreste	2%
Enlig/Fraskilt/Enke/Enkemand	81%
Ønsker ikke at oplyse	1%

4. RESULTATER - TILFREDSHED

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.

4.1 SAMLET TILFREDSHED MED SENESTE KONKTAKT TIL VISITATIONEN

Indeværende afsnit omhandler brugernes samlede tilfredshed med den kontakt, de senest har haft med visitationen. Resultaterne vises som gennemsnit på en skala fra 0 til 100, hvor 0 dækker over, at alle har svaret, at de er meget utilfredse, mens 100 dækker over, at alle omvendt har svaret, at de er meget tilfredse – se i øvrigt rapportens indledning, som rummer en læsevejledning.

Nedenstående tabel viser brugernes samlede tilfredshed med kontakten til visitationen.

Tabel 4.1 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen?	83	76	76	74	80	78	84

Brugernes **samlede tilfredshed** med deres nylige kontakt med visitationen er 78. Denne score ligger i intervallet 70-79 (middel/god). Der er ingen signifikante forskelle på tilfredsheden på tværs af de enkelte lokalområder.

Tabellen viser imidlertid, at der er sket en signifikant udvikling i retning af lavere tilfredshed samlet set fra 2011 til 2012 for SUF generelt. Når de enkelte lokalområder sammenlignes med tallene fra 2011 fremgår det, at det samlede fald særligt kan tilskrives, at der for lokalområderne BIN og VBH er sket signifikante fald i tilfredsheden med visitationen fra 2011 og 2012.

Der er 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 stor betydning for den samlede tilfredshed med visitationen. Desuden viser analysen, at der er signifikant forskel på tilfredsheden afhængigt af, om brugerne synes de har fået *bevilget de ydelser de har behov for* og afhængigt af, om de er tilfredse med deres muligheder for at *komme i kontakt* med visitationen. For en detaljeret beskrivelse af de statistiske analyser om, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed, henvises til kapitel 0.

4.2 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 deres behov, om visitator optrådte imødekommende og respektfuldt, og om visitator lyttede til, hvad brugeren havde at sige.

Tabel 4.2 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine behov i min samtale med visitator	86	81	81	76	83	81	85
Visitator optrådte imødekommende og respektfuldt	90	84	84	81	88	85	89
Visitator lyttede til, hvad jeg havde at sige	90	84	82	80	88	85	88

Tabellen viser, at den samlede score for SUF er 81, på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne fik **tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov i samtalen** med visitator. Resultatet ligger dermed i intervallet 80-100 (over middel). 85% af brugerne svarer, at de fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov. Ingen af lokalområderne adskiller sig fra det samlede gennemsnit. For SUF samlet er der siden 2011 sket et signifikant fald i andelen, som svarer, at de fik mulighed for at fortælle om egne behov.

På spørgsmålet om, hvorvidt **visitator optrådte imødekommende og respektfuldt**, scorer SUF 85 (over middel). 88% af brugerne svarer, at visitator optrådte imødekommende og respektfuldt. Alle lokalområder scorer ligeledes i kategorien over middel på dette spørgsmål, og der er ingen områder, som adskiller sig signifikant fra gennemsnittet. Også på dette spørgsmål ses et signifikant fald i den samlede score i forhold til 2011.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt **visitator lyttede til, hvad brugeren havde at sige**, scorer SUF samlet set 85, hvilket ligeledes er over middel. Her er scoren for visitationsmyndigheden AMA signifikant højere end gennemsnittet for hele SUF, mens den tilsvarende er signifikant lavere for VBH. Igen viser undersøgelsen, at der er sket et signifikant fald i scoren på dette område i forhold til 2011.

Da der kun er 39 brugere i undersøgelsen, som har modtaget visitation via en telefonsamtale, kan der på grund af det lave antal, ikke påvises signifikante forskelle på tilfredsheden med samtalen afhængig af, om visitationen er foregået ved et besøg eller via telefon. Undersøgelsen i 2011 viste imidlertid, at der ingen statistiske forskelle var på tilfredsheden hos henholdsvis brugere der modtog visitation ved besøg og via telefon.

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

Tabel 4.3 Havde du pårørende med til visitationsbesøget?

(Spørgsmålet er kun stillet til borgere, der har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Ja	26%	22%	23%	32%	28%	27%	29%
Nej	71%	76%	72%	66%	69%	71%	70%
Ved ikke	2%	2%	4%	2%	3%	3%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabellen viser, at 27% af brugere angiver, at de havde **pårørende med til besøget**. 71% havde ikke pårørende med. På dette område er der ingen signifikante forskelle mellem visitationsmyndigheder eller over tid.

4.3 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 både tilfredshed med hvilke typer af hjælp, der er bevilget, samt omfanget af den bevilgede hjælp. Desuden omhandler afsnittet, hvorvidt brugeren forstod begrundelsen for visitationens afgørelse, hvorvidt brugeren oplever at have fået de ydelser, vedkommende er berettiget til samt, hvorvidt afgørelsen om de typer af hjælp brugeren har fået bevilget, lever op til brugerens forventninger.

Brugerne er indledningsvis spurgt, om de på tidspunktet for brugerundersøgelsen har fået en afgørelse fra visitationen, samt om de fik afgørelsen mundtligt eller skriftligt. Svarene på dette spørgsmål præsenteres herunder.

Tabel 4.4 Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget?

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Ja	85%	89%	82%	85%	83%	84%	80%

690 brugere (84% af de adspurgte) angiver, at de har fået en visitationsafgørelse. Disse brugere er efterfølgende blevet spurgt, hvordan de modtog afgørelsen.

Tabel 4.5 Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt?

(Spørgsmålet er kun stillet til de personer, som har fået en afgørelse)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Mundtligt	16%	21%	19%	21%	29%	21%	20%
Skriftligt	53%	59%	61%	53%	45%	54%	53%
Både mundtligt og skriftligt	26%	16%	14%	22%	20%	20%	23%
Ved ikke	4%	5%	7%	4%	6%	5%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Af de brugere, der har fået en afgørelse, angiver godt halvdelen (54%), at de har fået den skriftligt, mens 21% har fået den mundtligt. 20% har fået den både mundtligt og skriftligt. Der er ikke statistisk signifikant forskel i disse andele på tværs af visitationenhederne eller i forhold til 2011.

5.3.1. Brugernes tilfredshed med afgørelsen

Nedenfor ses resultater på spørgsmålene om brugernes tilfredshed med visitationens afgørelse. Spørgsmålene angår både typen og omfanget af hjælpen, der er bevilget. Spørgsmålene er kun er stillet til respondenter, der har modtaget en afgørelse.

Tabel 4.6 Skala 0-100 (Spørgsmålene er kun stillet til de personer, som har fået en afgørelse)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om, hvilke <i>typer af hjælp</i> du har fået bevilget?	82	70	68	69	76	73	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om <i>omfanget af hjælpen</i> ?	76	68	61	65	73	68	76

Tabellen viser, at SUF samlet set scorer 73 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 70-79 (middel/god). AMA ligger som den eneste visitationenshed i intervallet 80-100 (over middel). Tilfredsheden på AMA er statistisk signifikant højere end SUF-niveauet, mens tilfredsheden i IBØ er statistisk signifikant under SUF-niveau. I forhold til 2011 er der sket et signifikant fald i andelen, som er tilfredse, med hvilke *typer af hjælp* de har fået bevilget.

Ses der på tilfredsheden med visitationens afgørelse om **omfanget af hjælpen**, viser tabellen, at den gennemsnitlige score for SUF er på 68, dvs. i intervallet 50-69 (under middel). Også her ligger tilfredsheden på AMA statistisk signifikant over niveauet for SUF samlet.

Samlet svarer 69% af brugerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med afgørelsen om omfanget af hjælpen. Også her er der sket et signifikant fald i andelen af tilfredse, siden 2011, hvor det var 78%, som var tilfredse med afgørelsen om omfanget af hjælp.

Med henblik på at finde frem til, hvordan forvaltningen kan forbedre brugertilfredsheden med selve afgørelsen, er der gennemført to statistiske analyser. Den ene omhandler tilfredshed med *typen af hjælp* der er bevilget og den anden tilfredshed med *omfanget af hjælp* der er bevilget, (jf. kapitel 6).

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 4.7 Skala 0-100 (Spørgsmålet er stillet til alle revisiterede og til de førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp.	81	74	73	73	78	76	81

Tabellen viser, at SUF scorer 76 på spørgsmålet om **det var nemt at forstå begrundelsen for afgørelsen**. Scoren ligger i intervallet 70-79 (middel/god). Scoren dækker over, at 74% oplever, at det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp. 13% synes, det var vanskeligt. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af visitationenhederne, men der er sket et signifikant fald i forhold til 2011 i, om brugerne vurderer, at afgørelsen er forståelig.

Førstegangshenvendere, som har fået afslag, er desuden spurgt til deres forståelse af begrundelsen for afslaget. Denne gruppe består kun af 30 respondenter, og derfor kan resultaterne ikke underopdeles på myndighedsniveau.

Tabel 4.8 Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag
 (Spørgsmålet er kun stillet til førstegangshenvendere, der har fået afslag) SUF 2012

Helt enig	10%
Enig	13%
Hverken enig eller uenig	13%
Uenig	17%
Meget uenig	43%
Ved ikke	4%

Som det er vist i figuren herover, svarer næsten halvdelen (43%), at de er meget uenige i, at de forstod begrundelsen for visitationens afslag, mens 17% svarer, at de er uenige i, at begrundelsen var forståelig.

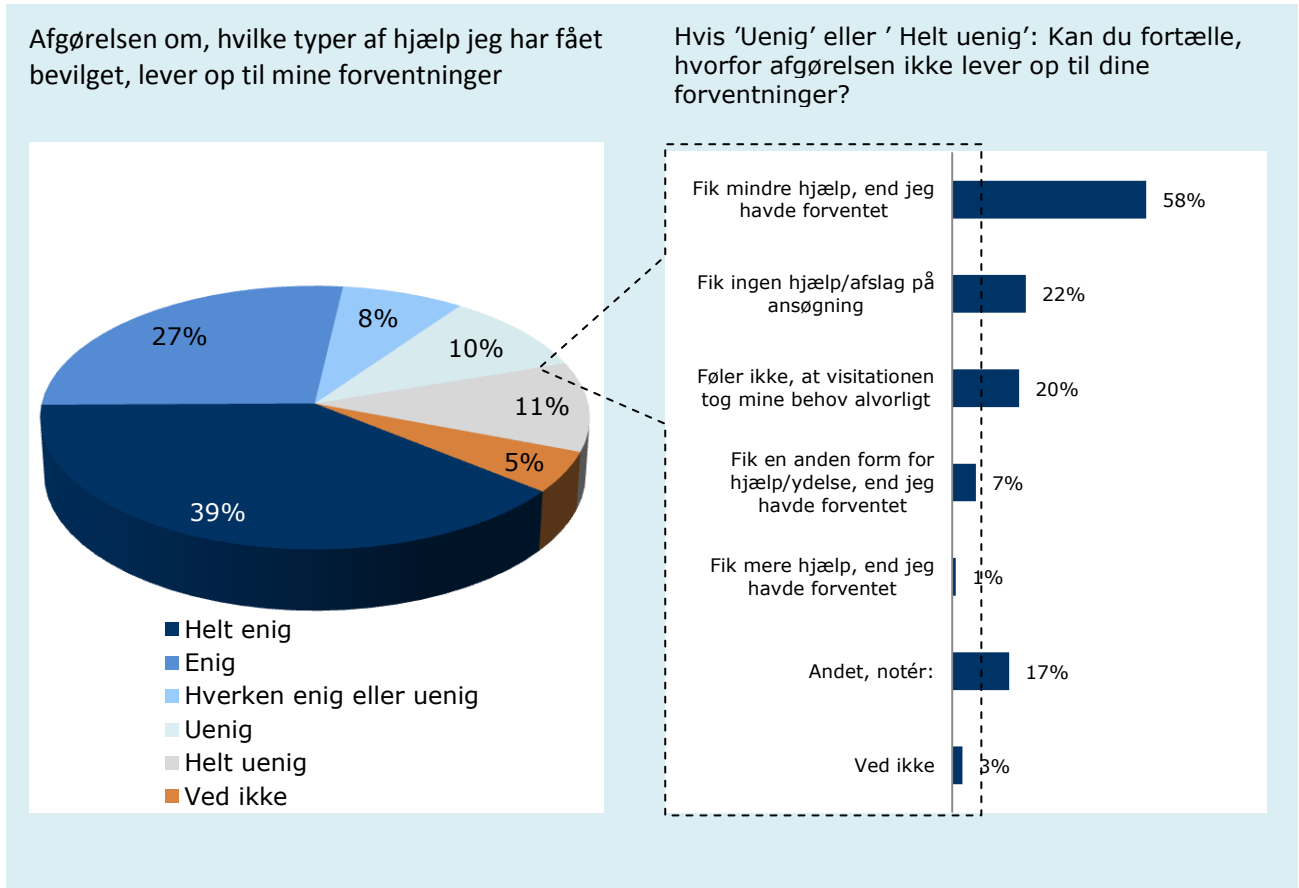
Nedenfor ses svar på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at visitationen har bevilget brugeren de ydelser, som brugeren er berettiget til, og om bevillingen lever op til deres forventninger.

Tabel 4.9 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg oplever, at visitationen har bevilget mig de ydelser, som jeg er berettiget til	83	69	69	72	72	73	-
Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger	78	65	65	66	70	69	78

SUF scorer 73 på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever, at visitationen har **bevilget de ydelser, som brugeren er berettiget til**. Dermed ligger scoren i intervallet 70-79 (middel/god). AMA scorer som den eneste signifikant højere end gennemsnittet.

Ses der på spørgsmålet om, hvorvidt visitationens afgørelse lever op til brugernes **forventninger**, scorer SUF samlet set 69, dvs. i intervallet 50-69 (under middel). Gennemsnittet dækker over, at 66% af de adspurgte giver udtryk for, at afgørelsen lever op til deres forventninger, mens 21% ikke har denne oplevelse. Også her er scoren for AMA signifikant højere end gennemsnittet for SUF. I forhold til 2011 er der sket et signifikant fald i den samlede score for SUF, hvor denne var 78.

De 174 brugere (21%), der har svaret, at afgørelsen ikke lever op til deres forventninger, er blevet spurgt om årsagen her til. Deres svar ses i søjlerne til højre i figuren nedenfor.



Det ses, at 58% af de brugere, som ikke har fået indfriet deres forventninger, begrundet det med, at de fik bevilget mindre hjælp, end de havde forventet, mens 22% svarer, at de fik afslag på deres ansøgning. 20% svarer, at de ikke føler, at visitationen har taget deres behov alvorligt.

17% (29 personer) har andre grunde til, at afgørelsen ikke levede op til deres forventninger. De fleste svarer, at den hjælp de får udført af hjælperne, ikke matcher dét, som de mener, at de er bevilget af visitationen, eller at der ikke er afsat tid nok til især rengøringen. Enkelte ønsker mere og hurtigere information, mens andre er utilfredse med at være bevilget aktiverende ydelser, hvor de selv skal deltage i større omfang end de finder rimeligt.

4.4 FØLER BORGERNE 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 muligheden for at vælge mellem forskellige leverandører.

Tabel 4.10 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre	77	68	75	70	82	75	74

På spørgsmålet om, hvorvidt brugerne oplever at blive tilstrækkeligt **informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre**, scorer SUF samlet set 75, (middel/god). Der er dog forskel på visitationsenhederne, idet VKV scorer statistisk signifikant over gennemsnittet for SUF samlet, mens BIN og VBH scorer under.

Efterfølgende er brugerne blevet spurgt om, hvor tilfredse de er med **informationen om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører**.

Tabel 4.11 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Jeg er godt tilfreds med den information jeg har fået om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører	83	74	76	72	77	77

Scoren for SUF samlet er her 77. Alle visitationsenheder ligger på niveau med gennemsnittet.

Nedenfor ses brugernes svar på spørgsmålene omkring selve visitationens *formidling af afgørelsen*.

Tabel 4.12 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget til mig	87	83	81	80	83	83	84

Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens afgørelse på min ansøgning	73	68	69	65	65	68	72
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen	82	80	78	75	80	79	77
Det var nemt at finde de oplysninger, jeg havde brug for, i afgørelsesbrevet	86	77	78	78	83	81	82

Tabellen viser, at SUF scorer 83 (over middel) på spørgsmålet om, hvorvidt brugerne føler sig tilstrækkeligt **informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget dem**. Scoren dækker over, at 85% af de adspurgte føler sig tilstrækkeligt informeret. Der er ingen signifikante forskelle i forhold til 2011 eller på tværs af visitationsenhederne.

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 68 (under middel). Her er ingen signifikante forskelle mellem lokalområderne eller over tid.

Ses der på, hvorvidt brugerne er tilfredse med **muligheden for at komme i kontakt med visitationen**, scorer SUF 79, dvs. i intervallet 70-79 (middel/god). Heller ikke her ses der signifikante forskelle på tværs af visitationsenheder eller i forhold til scoren i 2011.

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 81 (over middel). Der er ingen forskelle over tid eller mellem de enkelte lokalområder. Dette spørgsmål er kun stillet til personer, som har modtaget en skriftlig afgørelse fra visitationen.

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

Tabel 4.13 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg ved, at jeg har en kontaktperson i visitationen	63	55	64	64	64	63	64

Tabellen viser en samlet score på 63, for spørgsmålet om brugeren ved, at de har en **kontaktperson i visitationen**. Resultatet dækker over, at 60% ved, at de har en kontaktperson i visitationen. Resultatet er på niveau med resultatet fra 2011. Der ses ingen forskelle på tværs af visitationsenhederne.

4.5 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.

Tabel 4.14 Skala 0-100 (Spørgsmålet er stillet til alle revisiterede samt alle førstegangshenvendere, som har fået bevilget hjælp.)	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, jeg har fået bevilget	82	77	70	75	79	77	82

Den samlede score for hele SUF er 77 (middel/god). Der er signifikant færre i IBØ end gennemsnitligt, som svarer, at de er **i stand til at klare hverdagen med den hjælp, de har fået bevilget**. Den samlede score for SUF er også på dette spørgsmål signifikant lavere i 2012 end i 2011.

Nedenfor ses resultatet af spørgsmålet om brugerne mener, at **visitationen har bevilget de ydelser, som de har behov for**.

Tabel 4.16 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Jeg mener, at visitationen har bevilget mig de ydelser, som jeg har behov for	80	72	65	66	72	71

Tabellen viser, at scoren for SUF samlet er 71, hvilket er i intervallet middel/god. AMA scorer signifikant højere end gennemsnittet, men derudover er der ingen af visitationsenhederne, som adskiller sig fra gennemsnittet.

Tabellen nedenfor viser brugernes oplevelse af, hvorvidt **hjemmeplejen udfører den bevilgede hjælp**. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der er visiteret til at modtage hjælp.

Tabel 4.17 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Jeg får udført de opgaver hos mig, som visitationen har bevilget	84	82	81	82	79	81	84

Tabellen viser, at scoren for SUF samlet er 81, og dermed i intervallet over middel. Der er ingen forskelle over tid eller for de enkelte lokalområder i forhold til det gennemsnitlige niveau for SUF i 2012.

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. Da der kun er 30 svar på spørgsmålet kan det ikke opdeles på visitationsenhederheder.

Tabel 4.15
Skala 0-100
(Spørgsmålet er stillet til alle førstegangshenvendere, som har fået afslag.) **SUF 2012**

Jeg er i stand til at klare hverdagen, selvom jeg ikke fik bevilget den ansøgte hjælp	62
---	----

Spørgsmålet opnår en score på 62 (under middel). Scoren dækker over, at 50% svarer, at de er i stand til at klare hverdagen, selvom de ikke fik den ansøgte hjælp, mens 30% svarer, at de ikke er i stand til det.

4.6 KENDSKAB TIL AKTIVERENDE HJÆLP

Indeværende afsnit præsenterer resultaterne fra de to spørgsmål i undersøgelsen, der omhandler brugernes kendskab til aktiverende hjælp.

Interviewerne har oplyst brugerne om, at Københavns Kommune giver aktiverende eller trænende hjælp, hvor brugerne får støtte til selv at klare nogle af opgaverne i hverdagen.

Først er brugerne blevet spurgt, om de har hørt om muligheden for at få aktiverende hjælp, I tabellen nedenfor ses kun svar fra den andel af brugerne, der har svaret "Ja" på spørgsmålet.

Tabel 4.18 Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Har du hørt om mulighederne for at få hjælp til at blive mere selvhjulpne gennem aktiverende eller trænende hjælp?	65%	63%	59%	61%	60%	61%

61% af brugerne angiver, at de har **hørt om mulighederne for at få aktiverende eller trænende hjælp**, mens 34% ikke har hørt om mulighederne.

Gruppen, som har hørt om aktiverende eller trænende hjælp er efterfølgende spurgt, om de har **talt med visitatoren om emnet**.

Tabel 4.19 Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Har visitator talt med dig om mulighederne for at få aktiverende og trænende hjælp?	76%	67%	71%	78%	79%	75%

Som det fremgår, angiver 75% af alle, som har hørt om mulighederne for aktiverende eller trænende hjælp, at de har talt med visitatoren om det. Der er ingen forskelle på tværs af lokalområderne.

For yderligere oplysninger om holdning til og udbytte af de aktiverende ydelser henvises der til brugerundersøgelsen fra 2012 blandt modtagere af hjemmepleje. Her er der stillet en række spørgsmål om emnet, da det i brugerundersøgelsen blandt hjemmeplejeområdet er muligt, både at spørge til brugernes kendskab og holdninger til de aktiverende ydelser, men også at få et billede af den oplevede effekt og erfaring, da brugerne her har modtaget ydelserne igennem en periode, og ikke blot har fået dem bevilget.

4.7 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 204 brugere er kommet med ét eller flere gode råd. Derefter er besvarelsene kodet efter de emner, de omhandler, hvorved nedenstående 7 kategorier er fremkommet. Dette afsnit præsenterer et overblik over brugernes forslag.

Tabel 4.20 (n=204)	SUF 2012
Mere imødekommende, lyttende, forstående og empatisk visitator	39%
Oftere opfølgning/kontakt/besøg	16%
Det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen	11%
Generelt mere information i et forståeligt sprog	8%
Mere hjælp/Hjælperne skal have mere tid	6%
Kortere ventetid på afgørelsen	3%
Andet	19%
Total	102%

Tabellen viser, at størstedelen (39%) af brugernes råd handler om, at visitator skal være mere imødekommende, lyttende, forstående eller empatisk mens 16% nævner, at der skal være oftere opfølgning, kontakt eller besøg.

11% mener, at det skal være nemmere at komme i kontakt med visitationen og kontaktpersonen. 8% ønsker mere information i et forståeligt sprog. Derudover nævner 6%, at de gerne vil have mere hjælp, eller at hjælperne skal have mere tid. 3% efterspørger, at der går kortere tid, fra visitationssamtalen til de får en afgørelse i deres sag.

19% har gode råd eller kommentarer, som ikke umiddelbart kan indplaceres i de nævnte kategorier. En del nævner, at de godt kunne tænke sig, at det var den

samme visitator, der kom hver gang. Der ud over er det primært individuelle kommentarer om brugerens hjælp her under, at brugerne er tilfredse med visitationen eller glade for den hjælp, de modtager.

5. RESULTATER - TRIVSEL

I undersøgelsen er brugerne blevet stillet fire spørgsmål om, hvordan de trives i deres hverdag. Disse spørgsmål fokuserer på brugernes oplevede livskvalitet, ensomhed, tryghed og vurdering af eget helbred. Resultaterne afrapporteres i dette kapitel.

5.1 LIVSKVALITET

Nedenfor ses brugernes vurdering af deres livskvalitet fordelt på lokalområder.

Tabel 5.1 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	68	67	67	66	68	67	65

Tabellen viser, at scoren for hele SUF er 67. Scoren dækker over, at 60% af brugerne svarer, at deres livskvalitet er god eller meget god. 25 % svarer, at den er nogenlunde, mens 12% vurderer deres livskvalitet som dårlig eller meget dårlig.

Der ses ingen forskel i forhold til resultatet fra 2011. Desuden er billedet det samme i alle lokalområderne.

Vurderingen af livskvalitet hos brugere, som havde været i kontakt med visitationen, ligger desuden på samme niveau, som det resultat vedrørende livskvalitet, der tegnes i brugerundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje.

5.2 ENSOMHED

I tabellen nedenfor ses svar på undersøgelsens spørgsmål om, hvorvidt brugerne oplever at føle sig uønsket alene.

Tabel 5.2 Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Ja, ofte	8%	10%	10%	13%	8%	10%	9%
Ja, engang imellem	10%	14%	13%	11%	15%	13%	17%
Ja, men sjældent	13%	13%	9%	13%	13%	12%	11%
Nej	67%	63%	65%	61%	62%	63%	60%
Ved ikke	2%	0%	3%	2%	1%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabellen viser, at 10% af brugerne ofte føler sig uønsket alene, mens 13% engang imellem har denne følelse. 63% svarer, at det ikke sker, at de er uønsket alene.

Der er ingen forskelle på tværs af lokalområder eller over tid.

Også dette resultatet er på niveau med SUF's brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere i 2012.

5.3 TRYGHED

I det følgende afsnit præsenteres resultaterne angående brugernes følelse af tryghed i hverdagen.

Tabel 5.3 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	80	75	78	74	78	77

Spørgsmålet opnår en samlet score på 77 (middel/god), og alle lokalområder ligger på niveau med gennemsnittet.

På spørgsmålet om tryghed ses det, at en lavere andel af brugerne, som har ansøgt om hjælp og dermed været i kontakt med visitationen, svarer at de føler sig trygge hverdagen, sammenlignet med brugerundersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere.

5.4 SELVVURDERET HELBRED

Undersøgelsens deltagere er endvidere blevet bedt om at give en vurdering af deres helbred. Tabellen nedenfor viser resultatet

Tabel 5.4 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	55	54	48	51	51	52	52

Det ses af tabellen, at SUF opnår en samlet score på 52. Det dækker over, at 33% vurderer, at deres helbred er godt eller meget godt, mens 39% svarer, at deres helbred er nogenlunde, og 28% svarer, at det er dårligt eller meget dårligt.

Resultatet er på niveau med 2011, og alle lokalområder er på niveau med gennemsnittet i 2012.

6. STATISTISKE ANALYSER

6.1 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 københavnernes skal nås.

Derfor er der gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke faktorer i undersøgelsen, der særligt har betydning for brugernes generelle tilfredshed med visitationen og med selve afgørelsen om tildeling af hjælp. På de områder, hvor analysen peger på, at det særligt vil have en effekt i forhold til at øge tilfredsheden, vil det derfor i særlig grad give mening at sætte ind - specielt hvis spørgsmålene samtidig har en lav score.

Analyserne afrapporteres i 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.

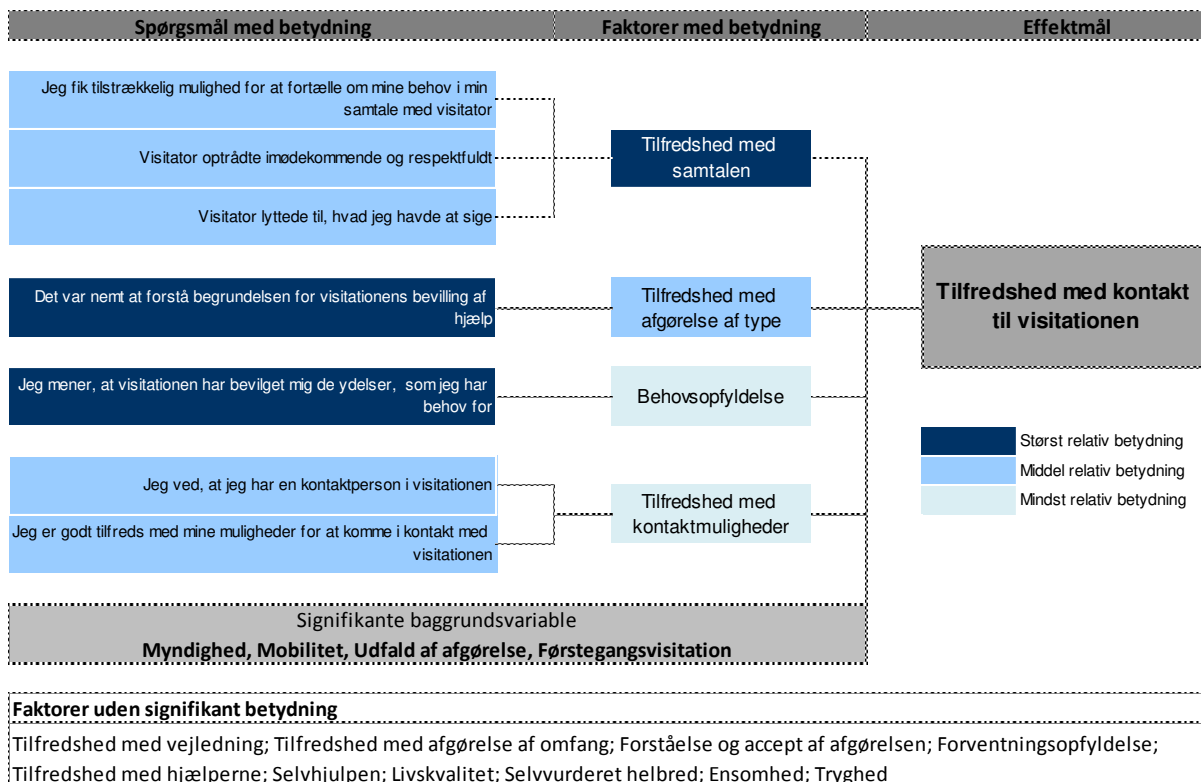
Figurerne viser også, om de forskellige baggrundsvariable har signifikant betydning, fx om der er forskel på tilfredsheden afhængig af, om brugeren er blevet bevilget den ønskede hjælp eller ej.

Kun statistisk signifikante sammenhænge vises i figurerne. Det betyder, at det kun de faktorer/spørgsmål, som kan påvises at have statistisk betydning der fremgår. 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 visitor, jo mere tilfredse er de med kontakten til visitationen alt i alt.

6.2 TILFREDSHED MED KONTAKTEN TIL VISITATIONEN

Nedenfor vises en analyse af, hvad der driver tilfredsheden med kontakten til visitationen. For en mere dybdegående forklaring af de statistiske metoder, som ligger til grund for denne analyse, henvises der til bilaget til rapporten.



Analysen viser, at den væsentligste faktor for tilfredsheden med kontakten til visitationen er tilfredsheden med selve samtalen. Det betyder, at høj tilfredshed med visitationssamtalen ofte vil føre til høj tilfredshed med kontakten til visitationen. I denne analyse er tilfredsheden med visitationssamtalen bestemt ud fra, om brugeren har fået mulighed for at fortælle om egne behov, om visitatoren optrådte imødekommende og respektfuld samt, om visitatoren var lyttende.

Den faktor, som har næsthøjest relativ betydning for tilfredsheden med kontakten til visitationen, er, om brugeren var tilfreds med afgørelsen om typen af hjemmepleje.

Derudover har to faktorer signifikant, men relativt mindre, betydning for tilfredsheden med kontakten til visitationen. Analysen viser, at tilfredsheden med kontakten til visitationen vil være højere, hvis brugeren føler, at der er bevilliget de ydelser, som brugeren mener at have behov for, mens også tilfredsheden med kontaktmulighederne har betydning for tilfredsheden med den samlede kontakten til visitationen.

Analysen viser endvidere, at en række baggrundsvariable har betydning for den samlede tilfredshed med kontakten til visitationen¹. Tilfredsheden er signifikant højere blandt de visiterede fra AMA og blandt førstegangsvisiterede. Desuden er

¹Der er testet for effekten af køn, alder, civilstand, myndighed, mobilitet i eget hjem, plejetyngde, udfald af afgørelse, førstegangsvitation, visitationsform og modtagelse af afgørelse

tilfredsheden – ikke så overraskende - højere blandt brugere, som har fået bevilget hjælp end blandt dem, som ikke har eller kun delvis har fået bevilget hjælp. Ydermere er personer med en funktionsvurdering på 3 eller 4 i "mobilitet udenfor egen bolig" generelt mere tilfredse med deres kontakt til visitationen end personer med en funktionsvurdering på 1.

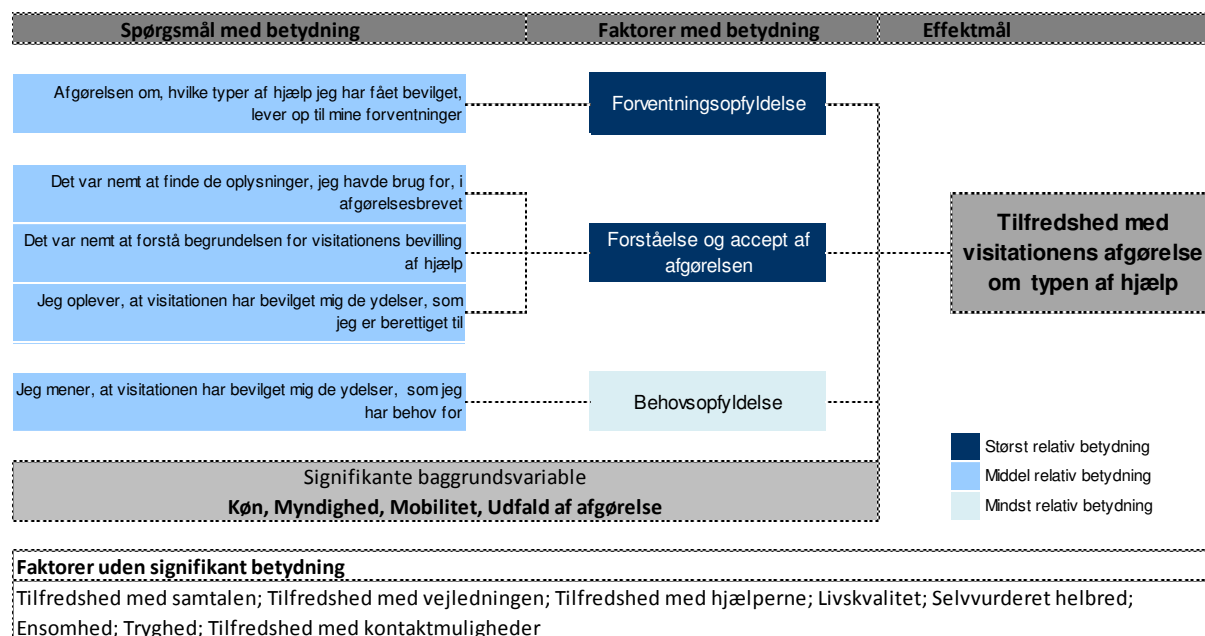
Derudover viser analysen, at der ikke er signifikant sammenhæng mellem den overordnede tilfredsheden med kontakten til visitationen og tilfredshed med vejledning, tilfredshed med afgørelse af omfang, forståelse og accept af afgørelsen, forventningsopfyldelse, tilfredshed med hjælperne, om brugeren føler sig selvhjulpne, livskvalitet, selvvurderet helbred, ensomhed eller følelse af tryghed.

6.3 TILFREDSHED MED VISITATIONS- AFGØRELSEN

Nedenfor vises en analyse af, hvad der driver tilfredsheden med afgørelsen om den hjælp, der er bevilget. Analysen er delt i to, så der foretages selvstændige analyser angående tilfredsheden med afgørelsen om henholdsvis *typen* og *omfanget* af hjælp. For videre forklaring af de statistiske analyser henvises der til afsnit bilaget til rapporten.

6.3.1. Tilfredshed med afgørelsen om type af hjælp

Herunder præsenteres resultaterne af delanalysen for tilfredsheden med afgørelsen af *typen* af hjælp.



Analysen viser, at de to faktorer med relativt størst betydning er, om brugeren mener, at forventningerne til afgørelsen om typen af hjælp er indfriet, og om brugeren forstår og accepterer afgørelsen.

Således vil en høj grad af forventningsopfyldelse føre til høj tilfredshed med visitationens afgørelse om typen af hjælp. Forståelse og accept af afgørelsen er bestemt ved, om det var nemt at finde de centrale oplysninger i afgørelsesbrevet, om visitationens begrundelse for bevillingen eller afslaget var klar og, om brugeren føler, at visitationen har bevilliget de korrekte ydelser. Også en høj vurdering heraf vil føre til en høj tilfredshed med afgørelsen om typen af hjælp.

Analysen viser samtidig, at brugerne er mere tilfredse med afgørelsen af typen af hjælp, hvis de mener, at bevillingen opfylder deres behov for hjælp. Denne faktor har mindst relativ betydning af de statistisk signifikante sammenhænge.

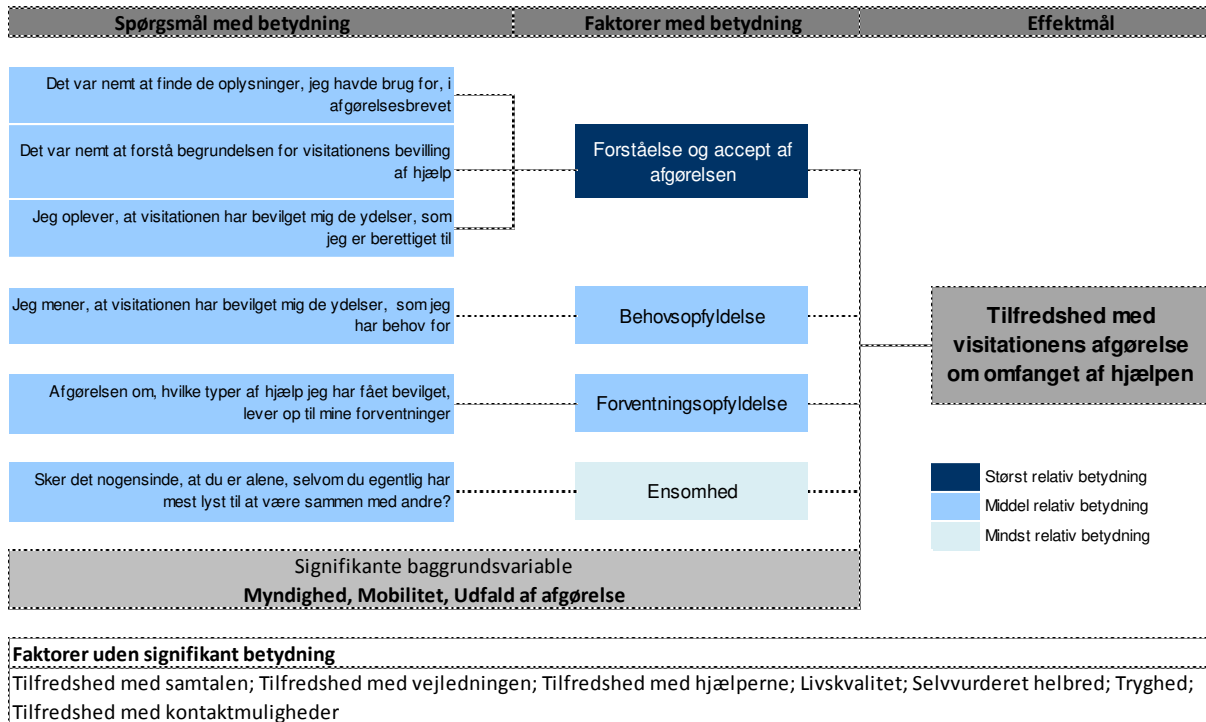
Derudover viser analysen, at der er sammenhæng mellem en række baggrundsfaktorer og den samlede tilfredshed med visitationens afgørelse af typer af hjælp, der er bevilget². Således er mænd mere tilfredse end kvinder, tilfredsheden på AMA er statistisk signifikant højere end gennemsnittet i hele SUF, mens tilfredsheden i IBØ er statistisk signifikant under SUF-niveau. Samtidig viser disse variansanalyser, at tilfredsheden er lavere blandt brugere, som har en funktionsvurdering på 1 i "Mobilitet udenfor egen bolig", og at tilfredsheden – ikke så overraskende – er højere blandt dem, som har fået bevilget alle de ydelser de har søgt om.

Af de variable, der er testet for sammenhængen med, viser analysen, at der ikke ses nogen betydning for tilfredsheden med afgørelsen af typen af hjælp uanset, hvordan brugerne har svaret i forhold til tilfredshed med samtalen, tilfredshed med vejledningen, tilfredshed med hjælperne, livskvalitet, selv vurderet helbred, ensomhed, tryghed og tilfredshed med muligheden for at komme i kontakt med visitator.

²Der er testet for effekten af køn, alder, civilstand, myndighed, mobilitet i eget hjem, plejetyngde, udfald af afgørelse, førstegangsvsitation, visitationsform og modtagelse af afgørelse

6.3.2. Tilfredshed med afgørelsen om omfang af hjælp

I den følgende figur præsenteres resultaterne for analysen af tilfredsheden med visitationens afgørelse af *omfanget* af hjælp.



Analysen viser, at den væsentligste faktor for tilfredshed med afgørelsen om omfanget af hjælp er, om brugeren forstår og accepterer afgørelsen. I denne analyse er forståelse og accept af afgørelsen bestemt ved, om det var nemt at finde de centrale oplysninger i afgørelsesbrevet, om visitationens begrundelse for bevillingen eller afslaget var klar og, om brugeren føler, at visitationen har bevillet de berettigede ydelser.

Samtidig viser analysen, at brugerne er mere tilfredse med afgørelsen om omfanget af hjælp, hvis de mener, at bevillingen passer til deres behov for hjælp. Denne faktor har middel relativ betydning.

Det har ligeledes middel relativ betydning, om brugerens forventninger til afgørelsen er opfyldt. Således er tilfredsheden højere for brugere, hvis forventninger til omfanget af hjælpen er opfyldt.

Endelig er der en signifikant sammenhæng mellem, hvor tilfredse brugerne er med afgørelsen om omfanget af hjælp og, i hvilket omfang brugeren føler sig uønsket alene. Det betyder, at tilfredsheden er højere blandt de visiterede, som ikke føler sig uønsket alene.

I analysen er der endvidere testet for sammenhængen med en række baggrundsvariable³. Disse analyser viser, at tilfredsheden er signifikant højere blandt visiterede fra AMA end resten af SUF, og at tilfredsheden er højere blandt personer med en funktionsvurdering på 3 eller 4 sammenlignet med dem der har en funktionsvurdering på 1 i "Mobilitet udenfor egen bolig". Samtidig er tilfredsheden højere blandt førstegangsvisiterede og – ikke overraskende – blandt personer, som har fået dét bevilliget, de har ansøgt om.

Derudover viser analysen, at der ikke er nogen signifikant sammenhæng mellem tilfredshed og en række variable. Det gælder tilfredshed med samtalen, tilfredshed med vejledningen, tilfredshed med hjælperne, livskvalitet, selvvurderet helbred, tryghed og tilfredshed med muligheder for at komme i kontakt med visitator.

³Der er testet for effekten af køn, alder, civilstand, myndighed, mobilitet i eget hjem, plejetyngde, udfald af afgørelse, førstegangsvisitation, visitationsform og modtagelse af afgørelse

7. SVARFORDELINGER 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 på hvert spørgsmål angivet i parentes umiddelbart efter spørgsmålet (n). Hvis ikke alle deltagere i undersøgelsen er blevet stillet spørgsmålet, er det endvidere oplyst, hvem der har haft mulighed for at svare.

7.1 SAMLET TILFREDSHED MED SENESTE KONKTAKT MED VISITATIONEN

Tabel 7.1	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 = 815)	48%	32%	8%	6%	5%	0%	100%

7.2 VISITATIONSSAMTALEN

Tabel 7.2	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 = 815)	49%	36%	5%	5%	4%	2%	100%
Visitator optrådte imødekomende og respektfuldt (n = 815)	63%	25%	4%	4%	3%	1%	100%
Visitator lyttede til, hvad jeg havde at sige (n = 815)	60%	27%	5%	4%	3%	1%	100%
	Ja	Nej			Ved ikke	Total	
Havde du pårørende med til visitationsbesøget? (Kun stillet til personer der har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg) (n = 777)	27%	71%			3%	100%	

7.3 AFGØRELSEN

Tabel 7.3	Ja	Nej	Ved ikke	Total			
Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af hjælp du har fået bevilget? (n = 815)	84%	14%	2%	100%			
	Mundtligt	Skriftligt	Både mundtligt og skriftligt	Ved ikke	Total		
Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt? (Kun stillet til respondenter der har modtaget en afgørelse) (n = 690)	21%	54%	20%	5%	100%		
	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? (Kun stillet til respondenter der har modtaget en afgørelse) (n = 688)	42%	34%	6%	9%	9%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen? (Kun stillet til respondenter der har modtaget en afgørelse) (n = 688)	36%	33%	8%	12%	10%	2%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens afgørelse på min ansøgning (n = 815)	39%	22%	11%	10%	12%	6%	100%
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp. (Kun stillet til respondenter der er blevet bevilliget hjælp) (n = 738)	44%	30%	7%	6%	7%	5%	100%
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag (Kun stillet til respondenter der ikke er blevet bevilliget hjælp) (n = 30)	10%	13%	13%	17%	43%	3%	100%
Afgørelsen om, hvilke typer af hjælp jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (n = 815)	39%	27%	8%	10%	11%	5%	100%

	Fik en anden form for hjælp/ydelse, end jeg havde forventet	Fik mindre hjælp, end jeg havde forventet	Fik mere hjælp, end jeg havde forventet	Fik ingen hjælp/afslag på ansøgning	Føler ikke, at visitationen tog mine behov alvorligt	Andet, notér:	Ved ikke	Total
Kan du fortælle, hvorfor afgørelsen ikke lever op til dine forventninger? (Kun stillet hvis afgørelsen ikke levede op til respondenternes forventninger) (n = 174)	7%	58%	1%	22%	20%	17%	3%	129%

7.4 FØLER BORGERNE SIG TILSTRÆKKELIGT VEJLEDT AF VISITATIONEN

Tabel 7.4	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre (n = 815)	42%	32%	8%	9%	6%	3%	100%
Jeg er godt tilfreds med den information jeg har fået om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører (n = 815)	42%	29%	9%	6%	5%	9%	100%
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilke typer af hjælp visitationen har bevilget til mig (Kun stillet til respondenter der er blevet bevilget hjælp) (n = 738)	51%	34%	5%	5%	2%	3%	100%
Jeg oplever, at visitationen har bevilget mig de ydelser, som jeg er berettiget til (n = 815)	42%	26%	8%	7%	9%	7%	100%
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen (n = 815)	46%	30%	7%	5%	5%	7%	100%
Det var nemt at finde de oplysninger, jeg havde brug for, i afgørelsesbrevet (Kun stillet til respondenter der har modtaget en skriftlig afgørelse) (n = 505)	45%	32%	9%	4%	2%	8%	100%
Jeg ved, at jeg har en kontaktperson i visitationen (Kun stillet til respondenter der er revisiteret eller bevilget hjemmepleje) (n = 738)	40%	20%	6%	10%	21%	3%	100%

	Der er for få leverandører	Der er for mange leverandører	Informationsmaterialet er uoverskueligt/for mange brochurer	Fik for lidt vejledning i at vælge	Andet, notér:	Ved ikke	Total
Kan du fortælle, hvorfor du ikke er tilfreds med den information, du fik om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører? (Kun stillet til respondenter der er utilfredse med informationen om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører) (n = 92)	3%	4%	8%	48%	37%	9%	109%

7.5 OPLEVER BORGERNE, AT DE FÅR DEN HJÆLP, DE HAR BEHOV FOR?

Tabel 7.5	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp, jeg har fået bevilget (Kun stillet til respondenter der er blevet bevilliget hjælp) (n = 738)	42%	35%	9%	7%	4%	3%	100%
Jeg mener, at visitationen har bevilget mig de ydelser, som jeg har behov for (n=815)	39%	27%	10%	12%	8%	4%	100%
Jeg får udført de opgaver hos mig, som visitationen har bevilget (Kun stillet til respondenter der er blevet bevilliget hjælp) (n = 738)	51%	28%	5%	4%	5%	6%	100%
Jeg er i stand til at klare hverdagen, selvom jeg ikke fik bevilget den ansøgte hjælp (Kun stillet til respondenter der ikke er blevet bevilliget hjælp) (n = 30)	30%	20%	17%	27%	3%	3%	100%

7.6 KENDSKABET TIL AKTIVERENDE HJÆLP

Tabel 7.6	Meget stor betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen? (n = 815)	62%	30%	6%	1%	1%	1%	100%
	Ja	Nej		Ved ikke		Total	
Har du hørt om mulighederne for at få hjælp til at blive mere selvhjulpne gennem aktiverende eller trænende hjælp? (n = 815)	62%	34%		4%		100%	
Har visitator talt med dig om mulighederne for at få aktiverende og trænende hjælp? (Kun stillet til respondenter der har hørt om mulighederne for at få hjælp til at blive selvhjulpne) (n = 500)	75%	22%		3%		100%	
Har du fået aktiverende eller trænende hjælp? (Kun stillet til respondenter der har hørt om mulighederne for at få hjælp til at blive selvhjulpne) (n = 500)	44%	55%		1%		100%	
	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 selv tænke dig at få aktiverende eller trænende hjælp? (Kun stillet til respondenter der ikke har hørt om eller modtaget aktiverende eller trænende hjælp)(n = 599)	10%	11%	8%	12%	47%	12%	100%

7.7 LIVSKVALITET

Tabel 7.7	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 815)	23%	37%	27%	9%	3%	1%	100%

7.8 ENSOMHED

Tabel 7.8	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 = 815)	10%	13%	12%	63%	2%	100%

7.9 TRYGHED

Tabel 7.9	Meget tryk	Tryk	Hverken tryk eller utryk	Utryk	Meget utryk	Ved ikke	Total
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen? (n=815)	33%	52%	8%	6%	1%	1%	100%

7.10 SELVVURDERET HELBRED

Tabel 7.10	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 815)	8%	25%	39%	21%	7%	1%	100%

7.11 BAGGRUNDSSPØRGSMÅL

Tabel 7.11	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 = 815)	16%	2%	81%	1%	0%	100%		
	Visitationen ringede/skriv til mig (revisitation)	Jeg tog selv kontakt til visitationen	Hjemmeplejen tog kontakt til visitationen	Min læge/sygehuset tog kontakt til visitationen	Mine pårørende tog kontakt til visitationen	Anden måde	Ved ikke	Total
Hvordan kom du i kontakt med visitationen? (n = 815)	37%	20%	6%	28%	5%	3%	6%	106%
(Spørgsmålet er kun stillet til personer som har fået hjemmebesøg)	Ja	Nej	Ved ikke	Total				
Havde du pårørende med til visitationsbesøget? (n = 777)	27%	71%	3%	100%				