

Notat om spørgeskema fra Danske Håndskomagere

Danske Håndskomager udleverer et spørgeskema til borgeren, når denne modtager sit færdige fodtøj. Det udfyldte spørgeskema sender borgeren direkte til Hjælpemiddelcentret.

Hjælpemiddelcentret har pr. 17. maj 2006 modtaget i alt 84 udfyldte skemaer. Danske Håndskomagere har udleveret i alt ca. 300 par ortopædiske sko med tilhørende spørgeskema. Det må antages, at borgere, der ikke har fremsendt spørgeskemaet overvejende har været tilfredse.

Hjælpemiddelcentret kontakter Danske Håndskomagere i de tilfælde, hvor der er problemer, og følger op på at problemerne afhjælpes. Spørgeskemaet kan dermed "fange" problemer, som først viser sig efter fodtøjet er kommet i brug.

Borgeren har mulighed for at svare henholdsvis "ja" og "nej" til de fire spørgsmål:

- **Passer dit fodtøj, som du har forventet?**
 - 79 besvarelser
 - 67 "ja"
 - 12 "nej"

- **Er dine sko udført, som du har aftalt?**
 - 81 besvarelser
 - 74 "ja"
 - 7 "nej"

- **Er farve, stil og materialets kvalitet som forventet?**
 - 82 besvarelser
 - 79 "ja"
 - 3 "nej"

- **Er du tilfreds med Danske Håndskomageres service?**
 - 82 besvarelser
 - 76 "ja"
 - 6 "nej"

Som det fremgår, er der langt overvejende positive tilkendegivelser om pasform, kvalitet, udseende, service og overholdelse af aftaler i forbindelse med Danske Håndskomageres aftale med Københavns Kommune.

Af de 12, der har svaret nej, til at fodtøjet passer som forventet, uddybes en del af besvarelserne med, at der har været flere tilretninger undervejs eller at tilretning vil blive udført.

15 ud af 84 anfører, at ventetiden er for lang.

Hjælpemiddelcentret
Spørgeskema fra Danske Håndskomagere

Flere borgere har tilføjet yderligere kommentarer på de udsendte spørgeskemaer. Borgerne skriver blandt andet:

”Meget fin service”

”Ja, jeg har fået en god behandling”

”Meget tilfreds. Servicen er i top og meget flinke folk.”

”Der er rart at komme; de er meget omhyggelige og flinke: Dejligt.”

”Utrolig venlig og kompetent betjening, men måske lidt lang ventetid på indlæg. Til gengæld var de 100 % gode.”

”Det har taget længere tid end forventet – over 3 måneder. Åbningstid om morgenen savnes.”

”Ja - måske lidt langsommelig – men vel nok for at få et perfekt resultat.”

”De er meget søde når man kommer derud fordi skoene ikke passer, men det har været meget besværligt for mig, da vejen derud er lang, og jeg ikke selv er på toppen”

”Jeg forventede noget dårligt, men det er det ikke.”

Vurdering af resultatet

Der har ikke tidligere været gennemført brugertilfredshedsundersøgelser for ortopædisk fodtøj, så resultatet kan ikke umiddelbart sammenlignes. Klager over ortopædisk fodtøj har dog været jævnlige forekommende gennem årene, da det kan være særdeles vanskeligt at levere ortopædisk fodtøj der lever op til borgerens forventninger og særlige behov. Det er f.eks. ikke ualmindeligt, at der må foretages gentagne tilretninger.

Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen vurderes at ligge indenfor ”det normale” og det skal bemærkes, at der efterfølgende følges op på de problemer, som afdækkes i spørgeskemaet.