

FREDERIKSBERG

KOMMUNE



# Hjælpe-middel-centret

## Brugerundersøgelse 2006



## Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1.	Baggrund for undersøgelsen .....	3
1.2.	Metodevalg.....	4
1.3.	Spørgsmålenes udformning .....	4
<b>2.</b>	<b>Generel del</b> .....	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Fokusområde</b> .....	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>Kommentarer</b> .....	<b>13</b>
4.1.	Generel del .....	13
4.2.	Fokusområde .....	14

## 1. INDLEDNING

Direktionssekretariatet har i samarbejde med Socialdirektoratet i november 2006 gennemført brugerundersøgelser på en del af aktivitetsområdet "Ældre og Handicappede" i Frederiksberg Kommune.

Denne rapport præsenterer resultatet af den undersøgelse, der er gennemført blandt modtagerne af hjælpemidler fra Frederiksberg Kommunes Hjælpemiddelcenter.

Borgere der har et handicap eller lider af en varig sygdom, kan søge om hjælpemidler. Hjælpemidler ydes, hvis de:

- I væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne
- I væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet
- Er nødvendige for, at den pågældende kan udøve et erhverv

### 1.1. Baggrund for undersøgelsen

Brugerundersøgelser vedrørende Hjælpemiddelcentret er senest foretaget i efteråret 2004 med afrapportering i 2005. I forbindelse med evaluering af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet for 2004 har forvaltningen udarbejdet forslag til, hvorledes brugertilfredshedsundersøgelserne i fremtiden kan gøres mere sammenlignelige for hver gang, og hvordan undersøgelserne kan bruges mere aktivt i forhold til at følge op på konkrete områder.

Den 3. oktober 2005 besluttede Frederiksberg Kommunes Socialudvalg, at brugertilfredshedsundersøgelserne på ældreområdet udarbejdes hvert 2. år for hvert område, således at der i ulige år foretages undersøgelser vedrørende plejehjem og ældreboliger med servicering, i lige år vedrørende Hjemmeplejen, Hjælpemiddelcentret, dagcentre og daghjem, samt at undersøgelserne skulle indeholde:

- En generel del med 5 – 10 spørgsmål, der skal bruges som et redskab til at få et billede af den generelle tilfredshed med området. Disse spørgsmål går igen år efter år, og det bliver således muligt at følge udviklingen i den generelle tilfredshed.
- En dybdegående del for hvert område, hvor der vælges et fokusområde, hvortil der udarbejdes 5 – 10 spørgsmål, som kan afdække mere dybdegående, hvorledes tilfredsheden er med et givent emne. Fokusområdet skifter for hver undersøgelse og udvælges af Socialudvalget forud for hver undersøgelse.

I denne undersøgelse af kommunens Hjælpemiddelcenter har Sundheds- og Omsorgsudvalget valgt at fokusere på tilfredsheden blandt rollatorbrugere.

## 1.2. Metodevalg

Undersøgelsen er gennemført som spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaerne er udarbejdet i et samarbejde mellem Direktionssekretariatet og Socialdirektoratet. Før den endelige godkendelse af spørgeskemaet i Sundheds- og Omsorgsudvalget har fokusområdet været til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Undersøgelsen er gennemført som en postal stikprøveundersøgelse. I alt 1.000 brugere har modtaget spørgeskemaet.

Brugerne har haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet.

Spørgeskemaerne er efter udfyldelse blevet scannet af Post Danmark, som har fået spørgeskemaerne tilsendt direkte i en lukket svarkuvert. Datamaterialet er efterfølgende behandlet i statistikprogrammet SPSS.

I størstedelen af spørgsmålene har det kun givet mening at besvare spørgsmålet med et enkelt kryds. I de besvarelser, hvor brugeren har sat kryds ved flere svarmuligheder, har det derfor været nødvendigt, at slette begge svarene af hensyn til den videre behandling af besvarelserne. Der er i præsentationen af tilfredshed mv. alene inddraget den andel af beboere og brugere, som har besvaret det pågældende spørgsmål.

Svarkategorien "ved ikke" indgår i spørgeskemaets besvarelsesmuligheder, men er udeladt i afrapporteringen af procentberegningerne for tilfredshed, da den kunne tages som udtryk for en ikke-stillingtagen, jf. beslutning i forbindelse med foretagne brugerundersøgelser på ældreområdet i 2005.

## 1.3. Spørgsmålenes udformning

I undersøgelsen er der stillet følgende 12 spørgsmål:

### Generelle spørgsmål

1. Hvor gammel er De?
2. Er de mand eller kvinde?
3. Hvor tilfreds er De med Hjælpemiddelcentrets service?
4. Har de bevilgede hjælpemidler/boligændringer givet Dem en lettelse i Deres dagligdag?
5. Hvor tilfreds er De med ventetiden på bevilling af de hjælpemidler/boligændringer, De har fået?

6. Hvor tilfreds er De med kvaliteten af de hjælpemidler/boligændringer, De har fået bevilget?

#### Fokusspørgsmål

7. Hvor tilfreds er De med den rollator, De har fået bevilget?
8. Hvor tilfreds er De med rollatorens indstillingsmuligheder? (sammenklapning og betjening af bremses)
9. Hvem instruerede Dem i brugen af rollatoren?
10. Hvor tilfreds er De med den instruktion, De fik i forbindelse med bevillingen af rollatoren?
11. Lever rollatoren op til Deres forventninger i forhold til, at De kan komme omkring og færdes steder, De ikke kunne før?
12. Hvor tilfreds er De med rollatorens køreegenskaber?

Fremover vil det, som nævnt, være de samme generelle spørgsmål, der stilles i undersøgelsen, og det vil derfor blive muligt at foretage en direkte sammenligning fra år til år, dog undtaget fokusspørgsmålene, som ændres fra gang til gang. Spørgeskemaet er søgt forenklet, antallet af spørgsmål er sat ned i forhold til den seneste undersøgelse fra 2004/05, og nogle spørgsmål er omformuleret. Så vidt det har været muligt, er undersøgelsens svar sammenlignet med svarene fra 2004/05.

## 2. GENEREL DEL

Spørgeskemaet er sendt ud til i alt 1.000 personer, der er brugere af hjælpemidler. I alt 538 personer har besvaret spørgeskemaet.

**Tabel 1. Svarprocent**

Indkomne svar	Udleverede skemaer	Svarprocent 2006	Svarprocent 2004
538	1.000	54	30*

\* Undersøgelse vedrørte nytildeling af hjælpemiddel, spørgeskemaer blev uddelt fra Hjælpemiddelcentret.

Svarprocenten er 54, hvilket er 24 procentpoint højere end i 2004, hvor undersøgelsen alene vedrørte nytildeling af hjælpemiddel.

**Tabel 2. Aldersfordeling (pct.)**

1. Hvor gammel er De?						
	Under 18 år	18 - 64 år	65 - 79 år	80 - 89 år	90 år eller derover	I alt
2006	1,0	15,2	28,1	41,3	14,4	100
2004	8,6		35,3	42,2	13,8	100

Den største aldersgruppering er mellem 80 og 89 år, disse brugere udgør 41,3 pct., fulgt af aldersgruppen mellem 65 og 79 år, der udgør 28,1 pct. Personer under 65 år udgør 16,2 pct. af brugerne, i 2004 udgjorde de 8,6 pct. De over 90-årige udgør 13,8 pct. af brugerne.

**Tabel 3. Køn (pct.)**

2. Er De mand eller kvinde?		
Mand	Kvinde	I alt
28,2	71,8	100

Undersøgelsen omfatter 28,2 pct. mænd og 71,8 pct. kvinder.

**Tabel 4. Generel tilfredshed med (pct.)**

Andel tilfredse og meget tilfredse brugere af Hjælpemiddelcentret fordelt på ydelser			
	2006	2004*	Forskel
Service	95	95	-
Kvaliteten af hjælpemidler/ boligændringer**	95		-
Ventetid på bevilling	87	88	-1

\*I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningerne med 2006.

\*\*Spørgsmålet blev ikke stillet i 2004.

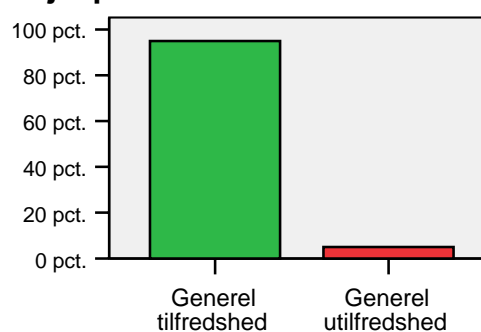
Den generelle tilfredshed med Hjælpemiddelcentrets service samt tilfredshed med ventetiden på bevilling er uændret i forhold til 2004. Den generelle tilfredshed med kvaliteten af hjælpemidler/boligændringer er 95 pct.

**Tabel 5. Tilfredshed med Hjælpemiddelcentrets service (pct.)**

3. Hvor tilfreds er De med Hjælpemiddelcentrets service?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	49,9	45,1	3,5	1,5	100
2004	48,1	47,2	2,8	1,9	100

49,9 pct. af de, som henvender sig til Hjælpemiddelcenteret, er meget tilfredse med centrets service, 45,1 pct. er tilfredse, 3,5 pct. er utilfredse og 1,5 pct. er meget utilfredse.

Set i forhold til 2004 er der ikke nogen væsentlig ændring i tilfredsheden.

**Hjælpemiddelcentrets service**

**Tabel 6. Tilfredshed med Hjælpemiddelcentrets service set i forhold til alder (pct.)**

3. Hvor tilfreds er De med Hjælpemiddelcentrets service?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Under 18 år	80,0	20,0		0,0	100
18 – 64 år	52,7	37,8	8,1	1,4	100
65 – 79 år	50,0	44,2	2,9	2,9	100
80 – 89 år	49,2	46,6	3,1	1,0	100
90 år eller derover	47,8	50,7	1,5	0,0	100
I alt	50,1	44,8	3,6	1,5	100

Der er ikke nogen sammenhæng mellem alder og tilfredshed med Hjælpemiddelcenterets service. Gruppen under 18 år har ingen utilfredse brugere. Det siger dog ikke noget om det generelle billede, da gruppen er meget lille og kun udgør 5 personer.

**Tabel 7. Lettelse i dagligdagen (pct.)**

4. Har de bevilgede hjælpemidler/boligændringer givet Dem en lettelse i Deres dagligdag?				
I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
62,2	32,2	3,1	2,5	100

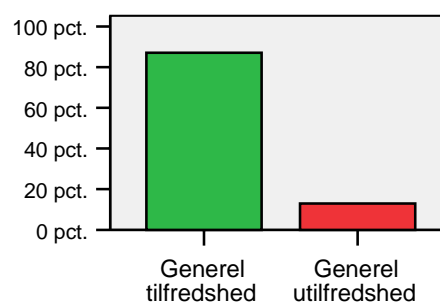
Tildeling af et eller flere hjælpemidler eller foretagne boligændringer har givet de fleste modtagere en lettelse i dagligdagen. For 62,2 pct. af modtagerne gælder det i høj grad og for 32,2 pct. i nogen grad. 3,1 pct. af modtagerne har det ikke givet nogen lettelse og 2,5 pct. har svaret "ved ikke".

**Tabel 8. Tilfredshed med ventetiden på bevilling (pct.)**

5. Hvor tilfreds er De med ventetiden på bevilling af de hjælpemidler/boligændringer, De har fået?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
2006	39,2	47,9	8,7	4,2	100
2004	46,2	41,5	9,4	2,8	100

47,9 pct. af modtagerne er tilfredse med ventetiden på bevilling, 39,2 pct. er meget tilfredse, 8,7 pct. er utilfredse og 4,2 pct. er meget utilfredse.

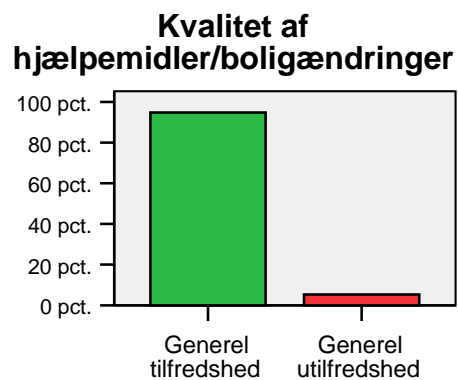
Det skal bemærkes, at spørgsmålet i 2004 var lidt anderledes formuleret: "Hvor tilfreds er De med Hjælpemiddelcentrets behandlingstid af ansøgningen?".

**Ventetid på bevilling**

**Tabel 9. Tilfredshed med kvaliteten af hjælpemidler/boligændringer (pct.)**

6. Hvor tilfreds er De med kvaliteten af de hjælpemidler/boligændringer, De har fået bevilget?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
50,0	44,7	4,4	0,8	100

Halvdelen af modtagerne er meget tilfredse med kvaliteten af de tildelte hjælpemidler eller foretagne boligændringer, 44,7 pct. er tilfredse, 4,4 pct. utilfredse og 0,8 pct. er meget utilfredse.



### 3. FOKUSOMRÅDE

Præcis halvdelen af de 538 personer, der har besvaret spørgeskemaet, nemlig 269 personer, har besvaret fokusspørgsmålene vedrørende brug af rollator.

**Tabel 10. Tilfredshed med rollator (pct.)**

7. Hvor tilfreds er De med den rollator, De har fået bevilget?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
57,0	37,2	4,0	1,8	100

57,0 pct. af brugerne er meget tilfredse med deres rollator, 37,2 pct. er tilfredse, 4,0 pct. er utilfredse, mens 1,8 pct. er meget utilfredse.

**Tabel 11. Tilfredshed med rollatorens indstillingsmuligheder (pct.)**

8. Hvor tilfreds er De med rollatorens indstillingsmuligheder?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
34,5	55,7	7,8	2,0	100

Tilfredsheden er lidt lavere, når det gælder rollatorens indstillingsmuligheder. 34,5 pct. af brugerne er meget tilfredse hermed og 55,7 pct. er tilfredse. 7,8 pct. er utilfredse og 2,0 pct. er meget utilfredse.

**Tabel 12. Instruktør (pct.)**

9. Hvem instruerede Dem i brugen af rollatoren?					
Hjælpemiddelcentrets personale	Hospitalets personale	Chaufføren, der bragte rollatoren ud	Ingen	Ved ikke	I alt
31,6	20,1	11,5	27,5	9,3	100

De fleste, 31,6 pct., er blevet instrueret i at bruge rollatoren af Hjælpemiddelcentrets personale. 27,5 pct. har ingen instruktion fået. 20,1 pct. er blevet instrueret i forbindelse med hospitalsindlæggelse. 11,5 pct. har fået instruktion af chaufføren, der bragte rollatoren ud. 9,3 pct. har svaret "ved ikke".

**Tabel 13. Tilfredshed med instruktion (pct.)**

10. Hvor tilfreds er De med den instruktion, de fik i forbindelse med bevillingen af rollatoren?				
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
39,4	47,4	8,5	4,7	100

47,4 pct. er tilfredse med den instruktion, de har fået, i forbindelse med bevillingen af rollatoren og 39,3 pct. er tilfredse. 8,5 pct. er utilfredse og 4,7 pct. er meget utilfredse.

**Tabel 14. Tilfredshed med instruktionen set i forhold til instruktør (pct.)**

10. Hvor tilfreds er De med den instruktion, de fik i forbindelse med bevillingen af rollatoren?						
		Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
<b>9. Hvem instruerede Dem i brugen af rollatoren?</b>	<b>Hjælpemiddelcentrets personale</b>	60,0	36,3	3,8	0,0	100
	<b>Hospitalets personale</b>	34,0	62,0	4,0	0,0	100
	<b>Chaufføren, der bragte rollatoren ud</b>	24,0	72,0	4,0	0,0	100
<b>I alt</b>		45,8	50,3	3,9	0,00	100

Blandt de brugere, der er blevet instrueret af Hjælpemiddelcentrets personale, er den generelle tilfredshed med instruktionen 96,3 pct., og 60,0 pct. af brugerne er meget tilfredse med instruktionen. Blandt de brugere, der er blevet instrueret af hospitalets personale eller af chaufføren, er andelen af brugere, som er meget tilfredse med instruktionen henholdsvis 26 og 36 procentpoint lavere.

Der kan ikke konstateres nogen sammenhæng mellem instruktionen og tilfredsheden med rollatoren generelt.

**Tabel 15. Lever rollatoren op til forventninger (pct.)**

11. Har rollatoren gjort det muligt for Dem at komme omkring og færdes steder, De ikke kunne før?				
I høj grad	I nogen grad	Nej	Ved ikke	I alt
48,7	36,0	10,9	4,4	100

48,7 pct. af brugerne har fået lettere ved at komme omkring og færdes steder, der ikke før var muligt. 36,0 pct. oplever det i nogen grad. For 10,9 pct. af brugerne har rollatoren ikke været til hjælp i den forbindelse. 4,4 pct. ikke taget stilling til spørgsmålet.

Der kan ikke konstateres en særlig årsag til, at ca. 11 pct. af rollatorbrugerne ikke mener rollatoren har hjulpet dem.

**Tabel 16. Rollatorens køreegenskaber (pct.)**

12. Hvor tilfreds er De med rollatorens køreegenskaber?				
<b>Meget tilfreds</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Meget utilfreds</b>	<b>I alt</b>
40,0	54,7	4,5	0,8	100

40,0 pct. af brugerne er tilfredse med rollatorens køreegenskaber og 54,7 pct. er tilfredse. 4,5 pct. er utilfredse og 0,8 pct. er meget utilfredse.

## 4. KOMMENTARER

Af de 538 brugere, der har besvaret spørgeskemaet, har 129 valgt at knytte en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Generelle kommentarer vedrørende helbredssituation og lignende er ikke medtaget.

### 4.1. Generel del

#### Positive bemærkninger

- Ros til Hjælpemiddelcentret, og centrets personale (28)
- Tilfredshed med hjælpemiddel (11)
- Ros for hurtig hjælp (5)
- Service er meget bedre end før (2)
- Topprofessionelle ergo'er, super leder og afdelingsleder (1)

#### Negative bemærkninger

- Kritik af lang leveringstid på hjælpemiddel (10)
- Kritik af ventetid på bevilling af hjælpemiddel (9)
- Kritik af hjælpemidler (for gamle, dårlig vedligeholdelse) (7)
- Utilfredshed med hjælpemiddelkonsulenter (2)
- Manglende information, specielt om ventetiden, når man søger om et hjælpemiddel (1)
- Manglende information om udlevering af støttestrømper (1)
- Kritik af instruktion i digital bogafspiller, manglende information om kursus (1)
- Der mangler information om Hjælpemiddelcentret (1)
- Hjælpemiddelkonsulent mente ikke, det var relevant med læseapparat –TCV, takket være optiker fik jeg prøvet apparatet og har nu et, som er min livline (1)
- Lang reparationstid på hjælpemidler (1)
- Lang ventetid på måltagning i eget hjem til støttestrømper og ortopædiske støvler (1)
- Ønske om større valgmuligheder mht. hjælpemidler (1)
- Det er besynderligt, at Hjælpemiddelcentret ikke kan se, hvad der er udleveret og skal leveres tilbage (1)
- Er der ikke frit leverandørvalg? (1)
- Har fået afslag på simple ændringer, som ville hjælpe mig væsentligt til at kunne blive boende længere i nuværende bolig (1)
- Utilfreds med afslag på PC, derefter bevilling, men lang ventetid. Utilfreds med instrulog, som leverede PC'en (1)
- Jeg kommer aldrig på gaden, da jeg ikke kan klare mig uden trappemaskine (1)
- Føler ikke at Sahvas sprog til jer og os er det samme? (1)

## 4.2. Fokusområde

- Glad for rollator, kan komme på gaden og købe ind, dække bord mv. Livline (8)
- Rollatoren er tung at køre med og svær at klappe sammen (6)
- Rollatoren er usikker i brug (4)
- Ingen instruktion ved modtagelse af rollator (3)
- Der burde være tilsyn med rollator f.eks. hvert ½ år (2)
- Evt. kunne større hjul give nemmere og mere sikker kørsel? (2)
- Jeg ville gerne have en rollator, da jeg går dårligt (1)
- Det er et problem, at Hjælpemiddelcentret kræver, at rollatoren skal låses, da det er svært for en næsten blind at låse den op. Kunne man eventuelt lave et andet sikkerhedssystem? (1)
- Rollatoren fylder næsten det samme sammenklappet, så den er svær at få ind i en bil (1)
- Svært at stå fast i busser med rollator (1)
- Har købt en ny rollator på grund af utilfredshed med den, som Hjælpemiddelcenteret havde bevilget (1)
- Rollatoren er for bred, når vi kører i stuen, kører på dørkarmene (1)
- Har for flere måneder siden søgt om rollator, men har ikke hørt noget (1)