



**BRUGERUNDERSØGELSE 2014**

# VISITATION

EPINI<sup>Q</sup>N

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

## **Brugerundersøgelse 2014 – Visitation**

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

Layout: KK design

Forsidefoto: Henrik Friberg

Rapporten kan downloades fra [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Forord</b> .....	4
<b>Indledning</b> .....	5
<b>Resumé af undersøgelsens resultater</b> .....	5
<b>Oversigt over nøglespørgsmål</b> .....	8
<b>Kort beskrivelse af metoden</b> .....	9
Tilfredshedsbarometer .....	9
Markering af forskelle mellem visitationsmyndighederne og over tid.....	9
<b>Profil af målgruppen</b> .....	10
<b>Undersøgelsens resultater – Tilfredshed</b> .....	13
Samlet tilfredshed.....	13
Visitationssamtalen .....	13
Information fra visitationen .....	14
Afgørelsen .....	15
Niveauet af hjælp .....	19
Aktiverende hjælp .....	20
<b>Undersøgelsens resultater – Trivsel</b> .....	23
Livskvalitet .....	23
Selvvurderet helbred.....	23
Ensomhed og kontakt til andre .....	23
Tryghed.....	24
<b>Borgernes gode råd til bedre visitation</b> .....	24
<b>Svarfordelinger på alle spørgsmål</b> .....	25

## FORORD

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

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

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2014, hvor i alt 802 borgere, som har været i kontakt med Københavns Kommunes visitation har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2014 oplever visitationens indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

## INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt borgere, som har været i kontakt med Københavns Kommunes visitationsmyndigheder. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews, baseret på et spørgeskema med 43 spørgsmål om beboernes tilfredshed med deres kontakt med visitationen samt deres trivsel generelt.

Der er i alt gennemført 802 interviews fordelt på de fem visitationsmyndigheder i Københavns Kommune. Målgruppen for undersøgelsen er hjemmeboende borgere i Københavns Kommune i alderen 65+, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler / boligindretning, praktisk hjælp og/eller personlig pleje i 2014, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering.

Interviewene er gennemført i fire perioder gennem 2014 for at sikre, at borgerne havde visitationssamtalen friskt i hukommelsen i forbindelse med undersøgelsen. Alle borgere er interviewet inden for seks uger efter deres kontakt med visitationen.

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

Denne rapport præsenterer det samlede resultat for hele SUF. Som noget nyt i 2014 er der udarbejdet rapporter med resultaterne for de enkelte visitationsmyndigheder

Foruden rapporterne findes et bilag, som rummer en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode samt en række statistiske analyser af, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed med visitationen.

## RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

### Samlet tilfredshed

Brugerundersøgelsen viser igen i 2014, at borgerne i Københavns Kommune, som har været i kontakt med visitationen, generelt er tilfredse med den kontakt, de har haft til visitationen. 84 % svarer, at de alt i alt er tilfredse med kontakten til visitationen. Tilfredsheden i årets undersøgelse er dermed på niveau med undersøgelsen i 2012, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført.

Brugerundersøgelsen i 2014 rummer modsat tidligere også borgere, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler eller boligindretning. Generelt viser resultaterne af brugerundersøgelsen, at der ikke er forskel på borgernes tilfredshed afhængig af, om visitationen angår tekniske hjælpemidler / boligforbedring eller praktisk hjælp og eller personlig pleje.

### Visitationssamtalen

Borgerne har fået syv spørgsmål omkring hvor tilfredse, de er med visitationssamtalen. Tre af disse spørgsmål var også med i den tilsvarende brugertilfredshedsundersøgelse i 2012 og 2011, og ligesom tidligere viser undersøgelsen, at der er en generel høj tilfredshed med visitationssamtalen. Sammenlignet med resultaterne fra undersøgelsen i 2011 er der dog lavere tilfredshed.

88 % svarer, at visitatoren optrådte imødekommende og respektfuldt, mens 85 % er enige i henholdsvis, at de i samtalen fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om deres behov, og at der blev lyttet til dem ved samtalen.

70 % svarer, at de kun havde behov for at have kontakt med én person i visitationen, og samtidig svarer 74 %, at de er enige i eller meget enige i, at visitationen var hurtig og effektiv.

### **Information fra visitationen**

Brugerundersøgelsen rummer en række spørgsmål, som belyser, hvor tilfredse borgerne er med informationen fra visitationen. 73 % svarer, at de føler sig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre, mens 64 % er enige eller helt enige i, at de er tilfredse med informationen om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører.

Godt halvdelen, 55 %, af de borgere, som har været i kontakt med visitationen omkring tekniske hjælpemidler og/eller boligindretning, er tilfredse med den information, de har fået om mulighederne for selv at anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer.

### **Afgørelsen**

79 % af dem, der har modtaget en afgørelse er tilfredse eller meget tilfredse med afgørelsen. Smatidig viser undersøgelsen, at 66 % er tilfredse eller meget tilfredse med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen eller hjælpemidlerne. Tilfredsheden med visitationens afgørelse er dermed på niveau med 2012.

Samlet set svarer 83 % af alle dem, der har modtaget en afgørelse, at de har fået bevilliget hjælp. Alle dem, der er førstegangsvisiterede og har fået bevilliget hjælp, og dem der er revisiterede, er blevet stillet en række spørgsmål om deres tilfredshed med afgørelsen. Her svarer 83 %, at de føler sig informerede om, hvilken hjælp eller hjælpemidler de er blevet bevilliget, mens 78 % er enige eller helt enige i, at det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afgørelse.

I forlængelse af spørgsmålene om afgørelsen er alle deltagere i undersøgelsen blevet spurgt, om de føler sig informerede om klagemuligheder, hvis de ikke er tilfredse med afgørelsen på deres ansøgning til visitationen. Hertil svarer 59 %, at de føler sig tilstrækkeligt informerede.

Samtidig svarer 69 %, at afgørelsen på deres visitationsansøgning lever op til deres forventninger. Blandt de borgere, som svarer, at afgørelsen ikke lever op til deres forventninger, begrundes flertallet det med, at de har fået mindre hjælp end forventet.

### **Niveauet af hjælp**

Dem, der er førstegangsvisiterede og har fået bevilliget hjælp, og dem der er revisiterede, er blevet spurgt, om de kan klare hverdagen med den hjælp/ de hjælpemidler, de har fået bevilliget. Det svarer 76 %, at de kan.

73 % svarer, at de er enige eller helt enige i, at de har fået bevilget den hjælp eller de hjælpemidler, de har brug for. Kun 14 % er uenige eller meget uenige i dette udsagn. På dette spørgsmål er der sket en positiv udvikling siden 2012, hvor 66 % svarede, at visitationen havde bevilget dem de ydelser, de havde brug for.

### **Aktiverende hjælp**

I forhold til spørgsmålene om kommunens aktiverende hjælp svarer 58 %, at de ved, at Københavns Kommune gerne vil give aktiverende eller trænende hjælp, hvor borgerne får støtte til selv at klare nogle af opgaverne i hverdagen.

54 % (af de borgere, som kender til ”aktiverende hjælp”) svarer, at de har modtaget hjælp eller hjælpemidler, hvor de støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv. Det svarede kun 44 % af respondenterne i undersøgelsen i 2012.

### **Brugernes generelle trivsel**

Ligesom i tidligere år er der stillet en række spørgsmål omkring brugernes trivsel.

55 % mener, de har en god eller meget god livskvalitet. Dette er en mindre andel end i 2012, hvor 60 % angav, at deres livskvalitet var god eller meget god.

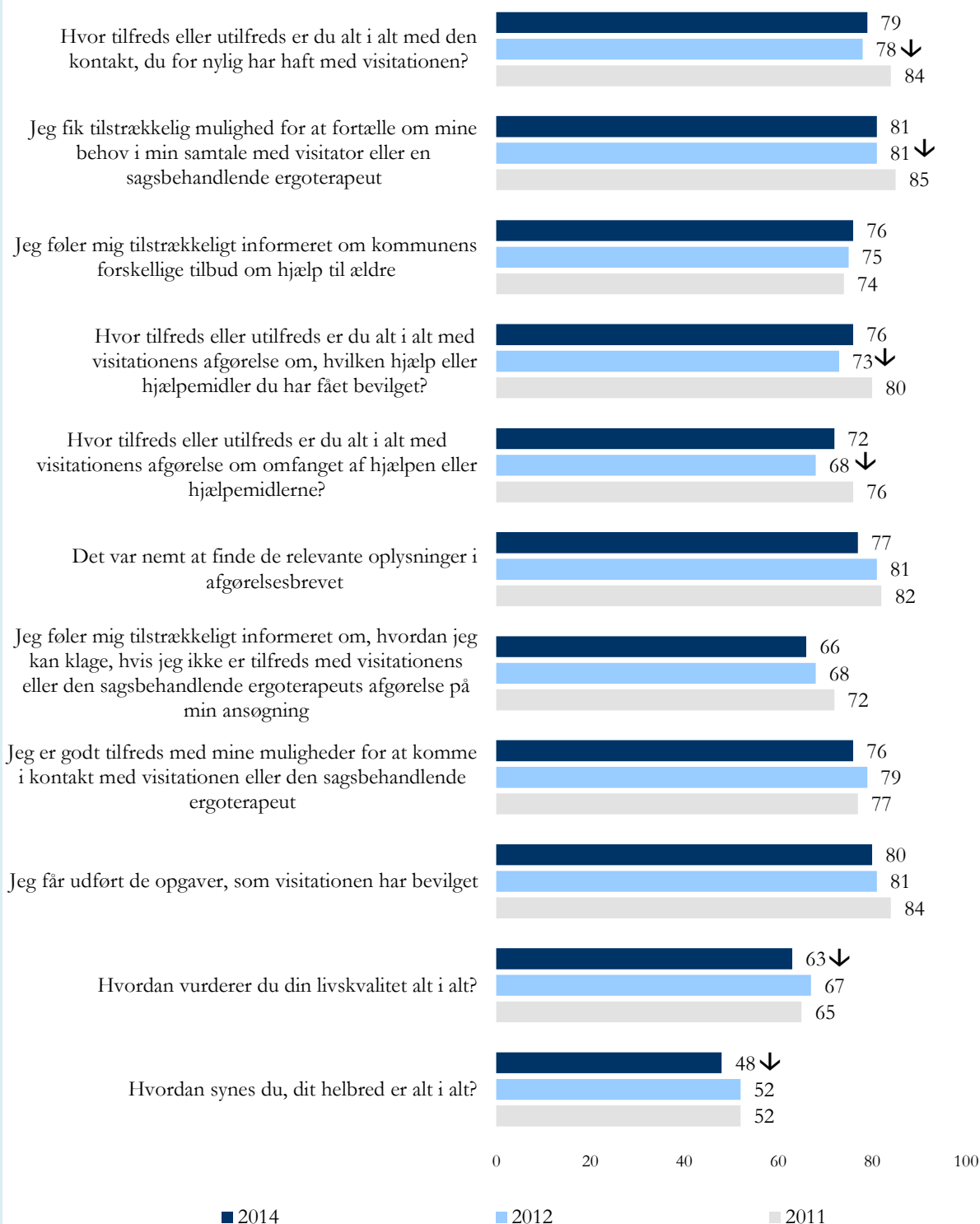
I undersøgelsen svarer 30 %, at deres helbred er godt eller meget godt. Tilsvarende svarede 33 %, at de havde et godt helbred i 2012, hvilket ikke er signifikant forskelligt fra resultatet i 2014.

29 % af borgerne svarer, at de ofte eller en gang i mellem føler sig uønsket alene. Det er en stigning i forhold til 2012, hvor 23 % svarede, at de ofte eller engang imellem føler sig uønsket alene.

81 % svarer, at de føler sig trygge eller meget trygge i hverdagen. Det er på niveau med 2012.

## OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

Oversigt over nøglespørgsmål – 2014 sammenlignet med 2012 og 2011:  
 Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.





## KORT BESKRIVELSE AF METODEN

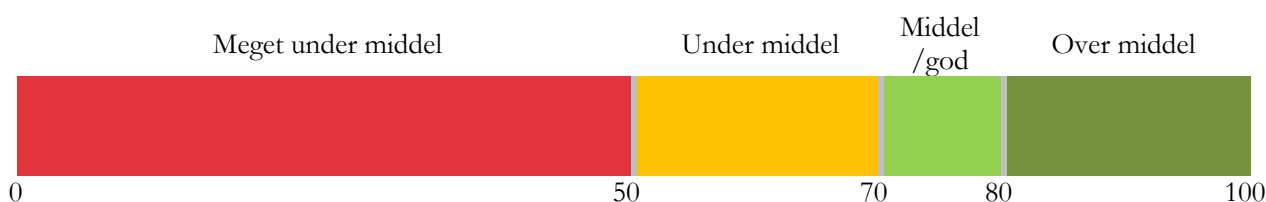
I spørgeskemaet har deltagerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på mange spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelserne er herefter omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive ”tilfredshedscore”, som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.<sup>1</sup>

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

Der rapporteres udelukkende resultater for de enkelte lokalområder baseret på mindst 30 besvarelser af det givne spørgsmål.

### Tilfredshedsbarometer

Som det fremgår af barometeret nedenfor, opdeles resultaterne i fire intervaller henholdsvis 0-49 (meget under middel), 50-69 (under middel), 70-79 (middel/god) og 80-100 (over middel).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedscore. Det gælder særligt de spørgsmål, hvor det er interessant at se, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2013 til 2014.

Ved andre spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet som procentandele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Dette vil derfor kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

Spørgsmål, som er formuleret med ja/nej-svarkategorier, rapporteres som oftest som andelen af borgere, der har svaret ”ja” til det pågældende spørgsmål.

### Markering af forskelle mellem visitationsmyndighederne og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i brugernes svar på tværs af lokalområder. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalområder i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for de pågældende visitationsmyndighed. Plus betyder således, at visitationsmyndighedens resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit for alle visitationsmyndighederne, og minus betyder, at en givet visitationsmyndighed scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus siger altså ikke noget om udviklingen over tid for visitationsmyndighederne; kun om, hvorvidt de i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

<sup>1</sup> Tilfredshedscorene udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 100, 75, 50, 25 og 0.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2012 til 2014, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2014. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2013. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2011 til 2012, så markeres det med en pil ud for scoren for 2012.

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

## PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Målgruppen består af hjemmeboende borgere på 65 år eller derover, der har været i kontakt med visitationen inden for de seneste seks uger forud for data-indsamlingen i forbindelse med ansøgning om praktisk hjælp, personlig pleje eller tekniske hjælpemidler / boligindretning. I alt indgår 802 borgere i undersøgelsen.

De 802 borgere er enten førstegangshenvendere eller revurderede borgere. En førstegangshenvender defineres som en borger, der ikke har modtaget ydelser inden for praktisk hjælp eller personlig pleje i de seneste 12 måneder. En revurderet borger har modtaget ydelser i de seneste 12 måneder, og har enten selv kontaktet visitationen eller er blevet kontaktet i forbindelse med visitationens årlige, rutinemæssige opfølgning på borgers behov. 358 af deltagerne (svarende til 45 %) i undersøgelsen er førstegangshenvendere, mens 444 (svarende til 55 %) 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, eller hvis visitator ved samtalen vurderer, at der er behov for yderligere oplysninger. 739 (svarende til 92 %) af deltagerne i undersøgelsen har modtaget hjemmebesøg/visitationsbesøg, mens 63 (svarende til 8 %) af deltagerne udelukkende har modtaget en telefonisk opfølgning/revurdering.

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

Antal borgere fordelt på visitationsmyndigheder

	Antal borgere	Andel i procent
AMA	169	21%
BIN	114	14%
IBØ	157	20%
VBH	174	22%
VKV	188	23%

Total	802	100%
-------	-----	------

Af tabellen ovenfor fremgår det, hvor mange interviews, der er gennemført med borgerne, som har haft kontakt med de enkelte visitationsmyndigheder, samt hvor stor procentandelen er af det samlede antal gennemførte interviews.

Fordelingen af de interviewede borgere stemmer overens med totalpopulationens fordeling på visitationsmyndighederne.

I 2014 er målgruppen for undersøgelsen udvidet til også at omfatte de borgere, som har haft kontakt til visitationen omkring visitation af tekniske hjælpemidler og hjælp til boligindretning. I tabellen herunder opgøres det, hvilken type ydelse, som borgerne, der har besvaret undersøgelsen, har været i kontakt med visitationen omkring.

#### Antal borgere fordelt på sagstyper

	N	Procent
Visitation til tekniske hjælpemidler/boligindretning	222	28%
Visitation til personlig pleje og/eller praktisk hjælp	580	72%
Total	802	100%

Det bemærkes, at der ikke er nogen resultater i rapporten, hvor der kan observeres signifikante forskelle på tilfredsheden blandt borgere, som har været i kontakt med visitationen om praktisk hjælp / personlig pleje på den ene side, og borgere, hvor kontakten omhandlede tekniske hjælpemidler / boligindretning på den anden side. Sagt med andre ord – borgerne er lige tilfredse (eller utilfredse) uanset, hvilke ydelsestyper, visitationen drejer sig om.

Af formidlingsmæssige årsager er det derfor valgt, at der som hovedregel ikke skelnes mellem visitation til forskellige ydelsestyper i rapporten. Nedenstående figur viser brugernes fordeling på køn og alder.

Borgernes fordeling på køn og alder	Procent
Mænd	29%
Kvinder	71%
Under 70 år	15%
70-79 år	38%
80-85 år	25%

86-90 år	14%
Over 90 år	8%

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

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

### Samlet tilfredshed

I tabellen nedenfor vises borgernes overordnede tilfredshed med den kontakt, de for nylig har haft med visitationen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen?	78	74 <sup>-</sup>	76	80	87 <sup>+</sup>	<b>79</b>	78↓	84

### Visitationssamtalen

Et af temaerne i brugertilfredshedsundersøgelsen er, om borgerne er tilfredse med selve visitationssamtalen. Der er stillet seks spørgsmål om dette emne, hvoraf tre også tidligere har indgået i undersøgelsen, mens der er tilføjet yderligere tre. De seks spørgsmål er præsenteret herunder.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine behov i min samtale med visitator eller en sagsbehandlende ergoterapeut	84	76 <sup>-</sup>	81	78	85 <sup>+</sup>	<b>81</b>	81↓	85
Visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut optrådte imødekommende og respektfuldt	85	83	83	82	87 <sup>+</sup>	<b>84</b>	85↓	89
Visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut lyttede til, hvad jeg havde at sige	82	81	82	79	86 <sup>+</sup>	<b>82</b>	85↓	88
Jeg oplevede, at visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut kunne svare på mine spørgsmål	82	80	80	80	86 <sup>+</sup>	<b>82</b>	-	-
Jeg oplevede, at jeg kun havde behov for at have kontakt med én person i visitationen	77	72	70 <sup>-</sup>	76	82 <sup>+</sup>	<b>76</b>	-	-
Jeg oplever, at visitationen var hurtig og effektiv	76	73	74	77	81 <sup>+</sup>	<b>76</b>	-	-

I forhold til den tilsvarende undersøgelse i 2012 er der ændret marginalt i spørgsmålsformuleringerne, så der tages højde for, at visitationssamtalen kan være foretaget af en sagsbehandlende ergoterapeut. Dette er sket som følge af den førnævnte udvidelse af undersøgelsens målgruppe.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Havde du pårørende med til besøg af visitator eller den sagsbehandlende ergoterapeut?	31%	25%	28%	31%	27%	29%	27%	29%

## Information fra visitationen

De næste spørgsmål omhandler tilfredsheden med informationen fra visitationen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om kommunens forskellige tilbud om hjælp til ældre	82+	73	71-	73	80+	76	75	74

Borgerne, som er visiteret i forhold til praktisk hjælp/personlig pleje, er blevet spurgt til deres tilfredshed med informationen om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører. Svarene på dette spørgsmål er præsenteret herunder.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012
Jeg er godt tilfreds med den information jeg har fået om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører (kun ved visitation til praktisk hjælp / personlig pleje)	73	74	70	72	80+	74	77

**Åbne svar:** Kan du fortælle, hvorfor du ikke er tilfreds med den information, du fik om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører? (kun ved visitation til praktisk hjælp / personlig pleje)

De 11 % af borgerne (svarende til 68 personer), som ikke er tilfredse med med informationen om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører, er bedt om at begrunde deres utilfredshed.

Svarene viser, at borgerne primært er utilfredse, hvis de ikke har fået information og brochurer om mulighederne, mens der er enkelte, som føler, at de ikke er blevet orienteret omkring konkrete tilbud, de kunne have modtaget.

Borgerne, som er visiteret i forhold til tekniske hjælpemidler/boligindretning, er blevet spurgt til deres tilfredshed med informationen om mulighederne for selv at anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer

frem for den løsning, som Københavns Kommune kan levere. Svarene på dette spørgsmål er præsenteret herunder.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om mulighederne for, at jeg selv kan anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer frem for den løsning, som Københavns Kommune kan levere, og så få refunderet en del af udgiften? (kun ved visitation til hjælpemidler / boligindretning)	73+	64	60	60	61	<b>64</b>

**Åbne svar:** Kan du fortælle, hvorfor du ikke er tilfreds med den information, du fik om mulighederne for selv at anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer frem for den løsning, som Københavns Kommune kan levere?

17 % (svarende til 39 personer) har svaret, at de ikke er tilfredse med informationen om mulighederne for selv at anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer. Disse personer er bedt om at begrunde deres utilfredshed, og svarene viser, at borgerne primært er utilfredse, hvis de mener, de ikke har hørt om denne mulighed.

## Afgørelsen

Det næste tema i undersøgelsen omhandler, hvordan borgerne fik afgørelsen fra visitationen, og hvor tilfredse de var med afgørelsen. Som det fremgår herunder, svarer 77 %, at de har fået en afgørelse fra visitationen.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af praktisk hjælp, personlig pleje eller hjælpemidler du har fået bevilget?	81%	76%	72%	82%	72%	<b>77%↓</b>	84%↑	80%

Det er besluttet – og er i overensstemmelse med God Sagsbehandling - at borgerne ikke som udgangspunkt skal have en *skriftlig* afgørelse, når der gives medhold i ansøgningen. Alle borgere får en mundtlig afgørelse. Ved revisitationer gives kun skriftlige afgørelser, hvis borgeren eksempelvis får nedsat hjælpen og er utilfreds med det. Nedgangen i antallet af borgere, som svarer, at de har fået en afgørelse, kan sandsynligvis forklares af denne ændrede praksis.

De borgere, som har svaret, at de har fået en afgørelse, er efterfølgende blevet spurgt, om de fik afgørelsen mundtligt eller skriftligt. Svarene på dette spørgsmål er præsenteret i tabellen herunder.

Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Mundtligt	28%	30%	32%	25%	33%	<b>29%↑</b>	21%	20%
Skriftligt	47%	40%	46%	46%	49%	<b>46%↓</b>	54%	53%
Både mundtligt og skriftligt	21%	25%	17%	20%	14%	<b>19%</b>	20%	23%
Ved ikke	4%	5%	5%	9%	4%	<b>6%</b>	5%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

Derefter er borgerne blevet stillet to spørgsmål om deres tilfredshed med afgørelsen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om, hvilken hjælp eller hjælpemidler du har fået bevilget?	77	69	74	73	84+	<b>76</b>	73↓	80
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen eller hjælpemidlerne?	72	68	69	68	80+	<b>72</b>	68↓	76

Dem, som er blevet reviderede, og som er blevet visiteret i forhold til praktisk hjælp og/eller personlig pleje, er herefter blevet spurgt, om der er nogen ændring i den hjælp, de får nu, i forhold til den hjælp de fik inden din nylige kontakt med visitationen.



Er der nogen ændring i den hjælp, du får nu, i forhold til den hjælp du fik inden din nylige kontakt med visitationen?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Ja, har fået mere hjælp	35%	31%	-	33%	43%	<b>37%↑</b>	27%	33%
Ja, har fået mindre hjælp	9%	14%	-	19%	15%	<b>15%↓</b>	19%	11%
Nej, ingen ændring	51%	49%	-	48%	40%	<b>46%</b>	49%	54%
Ved ikke	5%	6%	-	0%	2%	<b>3%</b>	5%	2%
Total	100%	100%	-	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

Alle dem, som er førstegangsvisiterede, er blevet spurgt til udfaldet af deres kontakt med visitationen. Svarene på dette spørgsmål er præsenteret herunder.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Har visitationen bevilget hjælp eller hjælpemidler til dig?	83%	74%	81%	85%	93%+	<b>83%</b>	90%↓	96%

Alle dem, der enten er førstegangsvisiterede og har fået bevilget hjælp eller hjælpemidler, og dem der er revisiterede, er blevet stillet en række spørgsmål om visitationens afgørelse og informationen om afgørelsen. Disse spørgsmål præsenteres her.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp eller hjælpemidler visitationen har bevilget til mig	81	81	76	80	82	<b>80↓</b>	83	84
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp.	78	78	77	77	82+	<b>79</b>	76↓	81
Det er vigtigt for mig at have en fast kontaktperson i visitationen	72	61	75	73	76	<b>72</b>	-	-

Dem, som har fået afslag på deres ansøgning om visitation, er også blevet spurgt til, om begrundelsen for visitationens afslag var forståeligt. Da meget få af respondenterne har fået afslag på deres ansøgning af-rapporteres dette resultat ikke.

De borgere, som har fået afslag på deres ansøgning er også blevet spurgt, om det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag. Kun 31 borgere har besvaret dette spørgsmål, og derfor bør resultaterne fortolkes

varsomt. 26 % af denne gruppe er enige eller helt enige i, at afgørelsen var nem at forstå, mens 52 % er uenige eller helt uenige i det.

Alle dem, der har modtaget en skriftlig afgørelse, er også blevet spurgt til, hvor enige de er i, at de kunne finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet

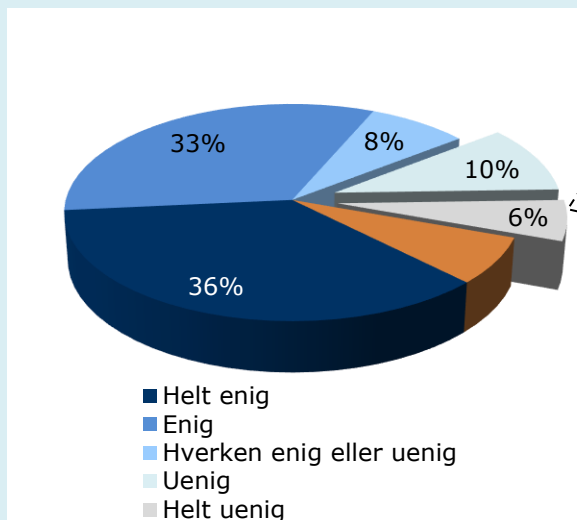
Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Det var nemt at finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet	77	74	77	74	84+	77	81	82

Derudover er der stillet en række spørgsmål om tilfredshed med afgørelsen til alle borgere, som har deltaget i undersøgelsen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens eller den sagsbehandlende ergoterapeuts afgørelse på min ansøgning	68	66	60	67	68	66	68	72
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen eller den sagsbehandlende ergoterapeut	76	74	70	76	81+	76	79	77
Afgørelsen om den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger	73	71	69	68	81+	73	69↓	78

Dem, der ikke mener, at afgørelsen lever op til deres forventninger, er efterfølgende blevet bedt om at uddybe, hvorfor afgørelsen ikke lever op til deres forventninger.

Afgørelsen om den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger



Kan du fortælle, hvorfor afgørelsen ikke lever op til dine forventninger?



## Niveauet af hjælp

Det næste spørgsmål er stillet til alle dem, der enten er førstegangsvisiterede og har fået bevilget hjælp eller hjælpemidler, og til dem der er revisiterede.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget	75	77	70	74	80+	75	77↓	82

Dem, som har fået afslag på deres ansøgning om visitation, er også blevet spurgt, om de kan klare hverdagen på trods af manglende bevilling. Da dette spørgsmål kun er besvaret af henholdsvis 31 i 2014 og 30 i 2012 skal resultaterne fortolkes meget forsigtigt.

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

	SUF 2014	SUF 2012
Helt enig	16%	30%
Enig	35%	20%
Hverken enig eller uenig	29%	17%
Uenig	10%	27%
Helt uenig	3%	3%
Ved ikke	6%	3%
Total	16%	30%

Alle borgere, der enten er førstegangsvisiterede og har fået bevilget hjælp eller hjælpemidler eller er reviderede, og som er visiteret til praktisk hjælp og/eller personlig pleje, har besvaret det følgende spørgsmål.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Jeg får udført de opgaver, som visitationen har bevilget	79	79	78	80	82	80	81	84

Det sidste spørgsmål om borgernes vurdering af bevillingen er stillet til alle deltagerne i undersøgelsen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012
Jeg mener, at visitationen eller den sagsbehandlende ergoterapeut har bevilget mig den hjælp eller de hjælpemidler, som jeg har behov for	75	73	68	70	81+	74↑	71

## Aktiverende hjælp

Det følgende tema handler om borgernes evne til at klare sig i hverdagen og om aktiverende hjælp. Først er alle borgerne blevet spurgt til betydningen af at kunne klare sig selv i hverdagen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen?	87	87	89	89	88	<b>88</b>	88

	Meget stor betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen?	61%	30%	4%	2%	0%	2%

Dernæst er alle borgerne blevet spurgt, om de kender til, at hjælpen fra kommunen i dag gives med det formål at støtte til, at borgeren igen selv kan klare flere dagligdags ting.

Andel, som svarer ”Ja”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Har du hørt om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at aktivt kunne klare flere dagligdags ting selv?	64%	54%	54%	59%	60%	<b>58%</b>	61%↑	50%

De borgere, som kender til ordningen, er blevet bedt om at svare på nogle spørgsmål omkring, hvordan ambitionen om aktiverende hjælp kommer til udtryk i Københavns Kommune arbejde.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012
Har visitator eller den sagsbehandlende ergoterapeut talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at aktivt kunne klare flere dagligdags ting selv?	65%	66%	63%	71%	65%	<b>66%↓</b>	75%
Har du fået hjælp eller hjælpemidler, hvor du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv?	46%	51%	49%	60%	63%	<b>54%</b>	44%

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

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv?	47%	49%	42%	48%	52%	48%

Som det fremgår af tabellen ønsker knap halvdelen af borgerne, 48 %, at hjælpen gives med henblik på, at de kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv. Det skal ses i sammenhæng med, at hele 91 % af borgerne tillægger det at kunne klare sig selv i hverdagen stor eller meget stor betydning. Dermed er det ikke alle brogere, som ser en sammenhæng mellem aktiverende hjælp og selvhjulpethed.

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

I alt 224 borgere i undersøgelsen har svaret, at de ikke ønsker, at hjælpen gives med henblik på, at de kan komme til at klare flere ting selv. Heraf har 180 angivet, hvorfor de ikke ønsker aktiverende hjælp.

Overordnet set er der to typer af besvarelser på, hvorfor borgerne ikke ønsker denne hjælp:

For det første er der en stor gruppe, som vurderer, at de er for svage til, at de vil få noget ud af aktiverende hjælp. De påpeger blandt andet, at deres helbred gør, at de ikke kan komme til at gøre noget selv. Det skyldes blandt andet fysiske problemer og synsproblemer.

Derudover er der en stor gruppe, som svarer, at det ikke er nødvendigt med trænende hjælp, da de allerede klarer sig selv i meget høj grad.

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

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

### Livskvalitet

Første spørgsmål handler om brugernes livskvalitet.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	63	63	61	63	66	<b>63↓</b>	67	65

### Selvurderet helbred

Næste spørgsmål afdækker borgernes egen opfattelse af deres helbred.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	48	48	47	48	47	<b>48↓</b>	52	52

### Ensomhed og kontakt til andre

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

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

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Ja, ofte	11%	11%	8%	10%	14%	<b>11%</b>	10%	9%
Ja, engang imellem	19%	20%	18%	19%	14%	<b>18%↑</b>	13%	17%
Ja, men sjældent	11%	11%	11%	15%	7%	<b>11%</b>	12%	11%
Nej	56%	54%	60%	55%	62%	<b>58%</b>	63%	60%
Ved ikke	4%	4%	4%	2%	2%	<b>3%</b>	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%

## Tryghed

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2012	SUF 2011
Hvor tryk eller utryk føler du dig alt i alt i hverdagen?	77	75	74	73	78	76	77	-

## BORGERNES GODE RÅD TIL BEDRE VISITATION

Alle 802 deltagende i undersøgelsen er blevet spurgt, om de har et råd til, hvordan visitationen kan blive bedre. 191 personer har afgivet et uddybet svar.

### **Åbne svar: Så vil jeg høre, om du har et godt råd til, hvordan visitationens eller den sagsbehandlende ergoterapeuts kontakt med borgerne kan blive bedre?**

Blandt borgernes råd til, hvordan visitationen kan forbedres, er der flere, som nævner, at de ønsker en tættere opfølgning og kontakt til visitationen. Det gælder både i forhold til, at de ønsker hurtigere svar ved ansøgninger til visitationen, og at de ønsker, at visitation sker oftere.

Derudover nævner borgerne også konkrete problemer ved kontakten til visitationen, eksempelvis uklarhed om, hvilket nummer man skal ringe til for at komme i kontakt med visitationsmyndigheden.

Der er også flere, som nævner, at de ønsker en mere personlig kontakt til visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut. Det gælder både i forhold til, at borgerne ønsker, at visitatoren er bedre forberedt og har sat sig bedre ind i borgerens situation, men også at flere borgere ønsker sig én fast kontaktperson ved visitationsmyndigheden.



## SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

I dette afsnit vises de procentvise svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål. Svarfordelingerne vises på samlet SUF-niveau, det vil sige, at tallene dækker alle de respondenter, som har deltaget i undersøgelsen.

Alle tabeller viser, hvor mange svar der er afgivet på det pågældende spørgsmål. Selvom der samlet set har deltaget 802 brugere i undersøgelsen, fremgår der ved flere spørgsmål et lavere antal totale svar. Dette skyldes, at hvis interviewer har krydset af i ”Respondent kan ikke svare” eller ”Ikke relevant/modtager ikke ydelsen”, er svarerne sorteret fra ved de pågældende spørgsmål og indgår ikke i det samlede tal. Samtidig er nogle spørgsmål i spørgeskemaet kun stillet til bestemte delmålgrupper i undersøgelsen.

Tabellernes rækkefølge følger i vidt omfang rækkefølgen af temaer i spørgeskemaet og den måde resultaterne er præsenteret her i rapporten.

### Samlet tilfredshed

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du for nylig har haft med visitationen? (n = 802)	49%	35%	5%	6%	4%	1%	100%

### Visitationssamtalen

	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 eller en sagsbehandlende ergoterapeut (n = 802)	46%	39%	6%	5%	2%	2%	100%
Visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut optrådte imødekommende og respektfuldt (n = 802)	54%	34%	4%	4%	2%	2%	100%
Visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut lyttede til, hvad jeg havde at sige (n = 802)	49%	36%	5%	6%	2%	3%	100%
Jeg oplevede, at visitatoren eller den sagsbehandlende ergoterapeut kunne svare på mine spørgsmål (n = 802)	45%	36%	7%	4%	1%	5%	100%
Jeg oplevede, at jeg kun havde behov for at have kontakt med én person i visitationen (n = 802)	43%	27%	7%	11%	4%	8%	100%
Jeg oplever, at visitationen var hurtig og effektiv (n = 802)	43%	31%	10%	7%	4%	4%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Havde du pårørende med til besøget af visitator eller den sagsbehandlerende ergoterapeut? (n = 739)	29%	69%	2%	100%

## Information fra Visitationen

	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 = 802)	37%	36%	9%	7%	4%	6%	100%
Jeg er godt tilfreds med den information jeg har fået om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører (n = 580)	34%	30%	11%	8%	3%	14%	100%
Jeg er godt tilfreds med den information, jeg har fået om mulighederne for, at jeg selv kan anskaffe hjælpemidler eller boligforbedringer frem for den løsning, som Københavns Kommune kan levere, og så få refunderet en del af udgiften? (n = 222)	19%	36%	11%	8%	9%	17%	100%

## Afgørelsen

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har du fået en afgørelse fra visitationen om, hvilke typer af praktisk hjælp, personlig pleje eller hjælpemidler du har fået bevilget? (n = 802)	77%	19%	4%	100%

	Mundtligt	Skriftligt	Både mundtligt og skriftligt	Ved ikke	Total
Fik du din afgørelse mundtligt eller skriftligt? (n = 615)	29%	46%	19%	6%	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, hvilken hjælp eller hjælpemidler du har fået bevilget? (n = 615)	42%	37%	7%	8%	5%	1%	100%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med visitationens afgørelse om omfanget af hjælpen eller hjælpemidlerne? (n = 615)	38%	33%	9%	12%	6%	1%	100%

	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 = 232)	37%	15%	46%	3%	100%

	Ja	Nej, fik afslag	Ved ikke	Total
Har visitationen bevilget hjælp eller hjælpemidler til dig? (n = 272)	83%	11%	5%	100%

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp eller hjælpemidler visitationen har bevilget til mig (n = 671)	42%	41%	6%	6%	2%	4%	100%
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens bevilling af hjælp. (n = 671)	38%	40%	7%	6%	2%	7%	100%
Det var nemt at forstå begrundelsen for visitationens afslag (n = 31)	10%	16%	10%	23%	29%	13%	100%
Det var nemt at finde de relevante oplysninger i afgørelsesbrevet (n = 401)	30%	47%	7%	4%	2%	9%	100%
Det er vigtigt for mig at have en fast kontaktperson i visitationen (n = 671)	40%	27%	10%	14%	4%	5%	100%
Jeg føler mig tilstrækkeligt informeret om, hvordan jeg kan klage, hvis jeg ikke er tilfreds med visitationens eller den sagsbehandlende ergoterapeuts afgørelse på min ansøgning (n = 802)	30%	29%	10%	15%	8%	8%	100%
Jeg er godt tilfreds med mine muligheder for at komme i kontakt med visitationen eller den sagsbehandlende ergoterapeut (n = 802)	37%	39%	8%	8%	3%	5%	100%
Afgørelsen om den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (n = 802)	36%	33%	8%	10%	6%	7%	100%

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Afgørelsen om den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget, lever op til mine forventninger (n = 802)	36%	33%	8%	10%	6%	7%	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? (n = 122)	15%	39%	1%	23%	18%	34%	2%	132%

## Niveauet af hjælp

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg er i stand til at klare hverdagen med den hjælp eller de hjælpemidler, jeg har fået bevilget (n = 671)	34%	42%	10%	8%	2%	4%	100%
Jeg er i stand til at klare hverdagen, selvom jeg ikke fik bevilget den ansøgte hjælp eller hjælpemidler (n = 31)	16%	35%	29%	10%	3%	6%	100%
Jeg får udført de opgaver, som visitationen har bevilget (n = 475)	43%	36%	5%	6%	2%	8%	100%
Jeg mener, at visitationen eller den sagsbehandlende ergoterapeut har bevilget mig den hjælp eller de hjælpemidler, som jeg har behov for (n = 802)	36%	37%	7%	10%	4%	5%	100%

## Aktiverende hjælp

	Meget stor betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total
Hvor stor betydning har det for dig at kunne klare dig selv i hverdagen? (n = 802)	61%	30%	4%	2%	0%	2%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har du hørt om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at aktivt kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 802)	58%	33%	9%	100%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har visitator eller den sagsbehandlende ergoterapeut talt med dig om, at hjælpen fra kommunen i dag gives, så du støttes til igen at aktivt kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 468)	66%	29%	4%	100%
Har du fået hjælp eller hjælpemidler, hvor du støttes til igen at kunne klare flere dagligdags ting selv? (n = 468)	54%	43%	3%	100%
Vil du gerne have, at hjælpen gives med henblik på, at du kan komme til at klare flere af de dagligdags ting selv? (n = 580)	48%	39%	13%	100%

## Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 802)	17%	38%	28%	11%	4%	2%	100%

## Ensomhed og kontakt til andre

	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 = 802)	11%	18%	11%	58%	3%	100%

## Selvurderet helbred

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 802)	6%	24%	32%	28%	8%	2%	100%

## Tryghed

	Meget tryg	Tryg	Hverken tryg eller utryg	Utryg	Meget utryg	Ved ikke	Total
Hvor tryg eller utryg føler du dig alt i alt i hverdagen? (n = 802)	28%	53%	9%	7%	1%	2%	100%