

Hjulpet til et liv igen

Hjulpet til et liv igen

Brugernes oplevelser i THI KompetenceCenter og Center for Syn og Kommunikation

Udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser på vegne af Region Hovedstaden – Handicap

Trine Krab Nyby

Azadeh Grønbæk Afsar

Statistik: Angelo Rosenstjerne Andersen

Sekretær: Lone Hansen

Student: Terese Otte-Trojel

Enhedschef: Marie Fuglsang

© Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden, september 2009

ISBN: 978-87-91520-33-4

Uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende publikation, bedes tilsendt.

Rapporten kan findes på Region Hovedstaden Handicaps hjemmeside (www.handicap-regionh.dk) og Enheden for Brugerundersøgelsers hjemmeside (www.patientoplevelser.dk)

Henvendelser vedrørende undersøgelsen til:

Region Hovedstaden – Handicap

Kristian Mainz

45 11 77 00

Syn-kom@hav1.regionh.dk

Enheden for Brugerundersøgelser

Azadeh Grønbæk Afsar

35 31 66 58

efb@regionh.dk

Hjulpet til et liv igen

Brugernes oplevelser i THI KompetenceCenter og Center for Syn og Kommunikation

Indhold

Forord	6
Resumé	7

Del 1. Introduktion

14

1.1 Baggrund	15
1.2 Formål	16
1.3 Om undersøgelsen	16
1.4 Rapportens opbygning	16

Del 2. Resultater

18

2.1 Datamateriale	19
2.1.1 Svarprocenter	19
2.1.2 Baggrundsoplysninger	19
2.2 Resultater for THI	23
2.2.1 Opstart og forløb i THI	23
2.2.2 Medarbejdere	29
2.2.3 Hjælpe midler	33
2.2.4 Undervisning	34
2.2.5 Ventetid	36
2.2.6 Udbytte	37
2.2.7 Samlet vurdering	39
2.2.8 Brugernes kommentarer	41
2.3 Resultater for CSK	42
2.3.1 Opstart og forløb i CSK	43
2.3.2 Medarbejdere	48
2.3.3 Hjælpe midler	52
2.3.4 Undervisning	54
2.3.5 Ventetid	55
2.3.6 Udbytte	57
2.3.7 Samlet vurdering	60
2.3.8 Brugernes kommentarer	61

Del 3. Konklusion

62

Konklusion

63

Del 4. Materiale og metoder

66

4.1 Metoder	67
4.1.1 Brugerpaneler blandt brugere og personale	67
4.1.2 Udformning af spørgeskemaer	68
4.1.3 Validering af spørgeskemaer	69
4.1.4 Dataindsamling via udsendte spørgeskemaer	70
4.1.5 Dataindsamling via telefoninterviews	70
4.2 Statistik	71
4.2.1 Udtrækskriterier	71
4.2.2 Stikprøve og vægtning	72
4.2.3 Repræsentativitet	73

Del 5. Bilag

76

Bilag 1: Spørgeskemaer	77
Bilag 2: Følgebreve	95
Bilag 3: Påmindelsesbreve	99
Bilagstabel A: Svarfordelinger for THI KompetenceCenter fordelt på ydelsesområder	103
Bilagstabel B: Svarfordelinger for THI BørneCenter	108
Bilagstabel C: Svarfordelinger for voksne brugere i CSK fordelt på ydelsesområder	112
Bilagstabel D: Svarfordelinger for forældre i CSK	117

Forord

Vi er meget glade og taknemmelige over det positive resultat, som denne rapport samlet set giver. Det giver anledning til at rose de dygtige og engagerede medarbejdere, der er den primære årsag til, at vores brugere er trygge og glade ved den hjælp, de eller deres barn har modtaget.

Rapporten vil vi bruge til at fokusere på de områder, hvor vi kan blive bedre. Det gælder ikke mindst omkring centrenes synlighed, hvor mange af vores brugere har en negativ oplevelse.

Fra 1. juli bliver de to centre CSK og THI lagt sammen, og opgaven bliver fremadrettet at vise, hvad det nye samlede center kan tilbyde. Vi er overbevist om, at vi ved at samle specialviden inden for tale- høre- syns- og andre kommunikationshandicap kan blive langt mere synlige og give en bedre service til vores brugere og samarbejdspartnere.

Vi får også en oplagt mulighed for at udnytte synergien i al den viden, der nu samles. Tværfagligheden vil gøre os bedre i stand til at komme hele vejen rundt - ikke kun i forhold til udredning og afhjælpning af brugernes handicap, men også i forhold til at inddrage og involvere pårørende. Inddragelse af pårørende er nemlig også et område, hvor der iflg. undersøgelsesresultatet er plads til forbedring.

Jeg vil derfor gerne takke de brugere og forældre, der har givet sig tid til at besvare spørgeskemaer og deltaget i interviews. Vi er afhængige af, at få respons på de ydelser vi leverer, så vi kan udvikle os professionelt og blive i stand til at give vores brugere den bedst mulige hjælp.

*Søren Torpegaard Bech
Vicedirektør
Region Hovedstaden - Handicap*

Resumé

Introduktion

Som et led i udviklingen af kvaliteten i ydelser til brugerne har Region Hovedstaden - Handicap besluttet at gennemføre en brugerundersøgelse i de to kommunikationscentre THI KompetenceCenter og Center for Syn og Kommunikation. THI tilbyder undervisning mv. til børn og voksne med kommunikations- og kognitive vanskeligheder, mens CSK tilbyder hjælp til børn og voksne med funktionsnedsættelser indenfor syns- og kommunikationsområdet. Formålet med undersøgelsen er at belyse, hvordan brugerne oplever de ydelser, de modtager i de to centre, samt hvordan de vurderer forskellige aspekter af deres forløb.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt et udsnit af både voksne brugere og forældre til børn tilknyttet de to centre. Indledende brugerpaneler blandt forskellige brugergrupper i de to centre blev gennemført for at få viden om, hvilke emner brugerne prioriterede, og som dermed skulle indgå i spørgeskemaet. Desuden blev brugerpanelerne brugt til at identificere de ligheder og forskelle, der eksisterer mellem de forskellige brugere, for på denne baggrund at kunne vurdere, om der kunne anvendes et spørgeskema med de samme spørgsmål til alle brugere, eller om der var behov for forskellige skemaer. I alt er der på denne baggrund udarbejdet fire versioner af spørgeskemaet:

1. Spørgeskema til voksne brugere i THI
2. Spørgeskema til forældre til børn tilknyttet THI
3. Spørgeskema til voksne brugere i CSK
4. Spørgeskema til forældre til børn tilknyttet CSK

Spørgeskemaerne nr. 1, 2 og 4 blev udsendt til 1048 brugere i marts 2009, mens spørgeskema nr. 3 i perioden primo marts til primo april blev anvendt til telefonisk interview med 170 brugere, som grundet nedsat syn ikke var i stand til at udfylde spørgeskemaet skriftligt. Undersøgelsens samlede svarprocent er 54 % svarende til 655 brugere. Besvarelsene er efterfølgende blevet vægtet, således at de i analyserne svarer til 812 besvarelser.

Samlet vurdering

Brugernes samlede vurderinger af deres forløb i centrene er meget positive for både THI og CSK. 94 % af brugerne fra THI og 98 % af brugerne fra CSK er trygge ved den hjælp, de/ deres barn har modtaget i centrene, mens andelen, der samlet set vurderer deres/deres barns forløb som virkelig godt eller godt, udgør henholdsvis 94 % og 96 % af brugerne fra THI og CSK. Endelig oplever 92 % af brugerne fra begge centre, at de i høj eller i nogen grad har modtaget den hjælp fra centrene, de/deres barn har haft brug for.

Resultater for THI

Der ses blandt brugerne fra THI en tydelig tendens til, at forældrene generelt set er mere positive i deres vurderinger, end de voksne brugere er. I det følgende præsenteres de bedst placerede områder samt de primære indsatsområder for THI.

Områder med flest positive vurderinger THI

De områder, hvor brugernes vurderinger og oplevelser er mest positive *i forhold til* de andre områder i undersøgelsen, ligger for THI indenfor følgende temaer:

- At komme i THI
- Medarbejdernes faglighed
- Medarbejdernes indsats
- Medarbejdernes kontakt med brugerne
- Undervisning af børn og forældre

At komme i THI

95 % af THI's brugere oplever i høj eller i nogen grad, at det er behageligt at komme og være i THI.

Medarbejdernes faglighed

Brugernes vurderinger af medarbejdernes faglighed giver et meget positivt billede. 94 % vurderer medarbejdernes faglige viden om netop deres/deres barns situation positivt, og oplever at medarbejderne har forståelse for netop deres/deres barns behov. 95 % af brugerne har tillid til de anvisninger, de/deres barn har fået af medarbejderne.

Medarbejdernes indsats

Blandt både voksne brugere og forældre er der 94 %, der vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen positivt. Dog giver næsten hver tredje bruger i THI's Hjerneskeadeafdeling en negativ vurdering af denne indsats. Stort set samtlige forældre (97 %) oplever, at medarbejderne hjælper deres barn med at udvikle sig, mens 91 % af forældrene vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv. positivt.

Medarbejdernes kontakt med brugerne

Mellem 95 og 99 % af brugerne i THI oplever, at de/deres barn føler sig godt tilpas, at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til dem/deres barn.

Undervisning af børn og forældre

Forældrene fra THI vurderer den undervisning, de selv og deres barn har modtaget, meget positivt. Mellem 95 og 97 % af forældrene vurderer, at undervisningen af deres barn har været tilpasset barnets behov, og at sammensætningen af undervisningsholdene har været

virkelig god eller god. Af de forældre, der *selv* har modtaget undervisning af THI som en del af deres barns forløb, giver 98 % en positiv vurdering af både form og indhold af undervisningen.

Primære indsatsområder THI

De primære indsatsområder, forstået som de områder hvor brugerens oplevelser og vurderinger generelt er mest negative *i forhold til* de øvrige områder i undersøgelsen, findes for THI indenfor følgende temaer:

- Synligheden af THI
- Tilknytning til faste kontaktpersoner
- Inddragelse af pårørende
- Information om hjælpemidler
- Undervisning af voksne brugere
- Ventetider

Synligheden af THI

Næsten hver tredje bruger vurderer synligheden af THI og de tilbud, de kan få der, som dårlig eller virkelig dårlig.

Tilknytning til faste kontaktpersoner

Godt hver femte voksne bruger i THI - og flere i THI's Høreafdeling - oplever kun i mindre grad eller slet ikke at have én eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb i centret. Andelen af voksne brugere, der vurderer det som vigtigt at have én eller flere personer med særligt ansvar for deres forløb, men som oplever *ikke* at have det, udgør 15 %.

Inddragelse af pårørende

Blandt voksne brugere i THI vurderer næsten hver fjerde, at THI har involveret deres pårørende for lidt, mens mere end hver tredje vurderer, at THI har givet dem for få tilbud for pårørende. Hertil kommer, at 14 % af forældrene i THI mener, at de har fået for få tilbud for pårørende.

Information om hjælpemidler

Næsten hver tredje bruger fra THI's Hjerneskeadeafdeling og hver femte bruger fra THI's Taleafdeling giver en negativ vurdering af den information, de har fået af THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til deres behov. Ses der på voksne brugere og forældre samlet set, er der 12 %, der vurderer informationen som dårlig eller virkelig dårlig.

Undervisning af voksne brugere

Den undervisning, de voksne brugere har modtaget i THI, vurderes negativt af en

forholdsvis stor andel af brugerne. 19 % vurderer, at undervisningen kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres behov, mens 14 % vurderer sammensætningen af undervisningsholdene som dårlig eller virkelig dårlig.

Ventetider

30 % af de voksne brugere i THI har oplevet generende ventetid i deres forløb. Disse brugere har efterfølgende haft mulighed for at angive, i hvilken forbindelse de har oplevet denne ventetid. Brugernes kommentarer til ventetider viser, at det hovedsagligt er i forbindelse med hjælpemidler, konsultation/behandling, henvisning, opstart af kurser samt ved telefonisk henvendelse, at de oplever generende ventetid.

Udbytte

Undersøgelsen viser, at udbyttet ved et forløb i THI for voksne brugere primært er at få værktøjer eller metoder, der gør dagligdagen nemmere samt bedre livskvalitet. Forholdsvis mange mener, at forløbet har bidraget til, at de bedre kan klare sig uden hjælp fra andre, samt at det har haft positiv betydning for deres forhold til deres nærmeste.

For forældrene synes forløbet ved THI hovedsagligt at have givet deres barn større tro på sig selv og bidraget til, at deres barn har fået bedre livskvalitet. Herudover angiver mange, at forløbet har haft positiv betydning for deres barns deltagelse i sociale og andre aktiviteter samt givet dem/deres barn værktøjer, der har gjort dagligdagen nemmere.

Resultater for CSK

Der ses blandt brugerne fra CSK ligeledes en tydelig tendens til, at forældrene generelt set er mere positive i deres vurderinger, end de voksne brugere er. Dog er denne tendens mindre udpræget end blandt brugerne fra THI. I det følgende præsenteres de bedst placerede områder samt de primære indsatsområder for CSK.

Områder med flest positive vurderinger CSK

De områder, hvor brugernes vurderinger og oplevelser er mest positive *i forhold til* de andre områder i undersøgelsen, ligger for CSK indenfor følgende temaer:

- At komme i CSK
- Medarbejdernes faglighed
- Medarbejdernes kontakt med brugerne
- Involvering af pårørende til voksne brugere
- Hjælpemidler

At komme i CSK

99 % af brugerne i CSK oplever i høj eller i nogen grad, at det er behageligt at komme og være i centret.

Medarbejdernes faglighed

Mellem 92 og 95 % af CSK's brugere vurderer medarbejdernes faglige viden om netop deres/deres barns situation positivt, oplever at medarbejderne har forståelse for netop deres/deres barns behov, og har tillid til de anvisninger, de/deres barn har fået af medarbejderne.

Medarbejdernes kontakt med brugerne

Næsten samtlige brugere (97 % af de voksne brugere og 96 % af forældrene) oplever kontakten med medarbejderne positivt, idet de/deres barn føler sig godt tilpas, oplever at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til dem/deres barn.

Involvering af pårørende til voksne brugere

93 % af de voksne brugere i CSK vurderer, at CSK har involveret deres pårørende i et passende omfang.

Hjælpemidler

Det billede, der tegner sig af CSK's indsats og ydelser i forbindelse med hjælpemidler, er meget positivt. Mellem 91 og 94 % af brugerne giver en positiv vurdering af den information, de har fået af CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til deres/deres barns behov, og vurderer at de er blevet inddraget i beslutninger om valg af hjælpemidler i passende omfang. Endvidere har brugerne tillid til, at de har fået de rette hjælpemidler, og de vurderer instruktionen i at bruge hjælpemidlerne positivt. Dog er der på det sidstnævnte område forskelle i svarfordelingerne fra brugerne fra CSK's forskellige ydelsesområder, således at der blandt de ordblinde brugere er en lidt mindre andel (85 %), der vurderer instruktionen positivt.

Primære indsatsområder CSK

De primære indsatsområder, forstået som de områder hvor brugernes oplevelser og vurderinger generelt er mest negative *i forhold til* de øvrige områder i undersøgelsen, findes for CSK indenfor følgende temaer:

- Synligheden af CSK
- Tilknytning til faste kontaktpersoner
- Inddragelse af pårørende til børn
- Medarbejdernes indsats på børneområdet
- Indhold af undervisning
- Ventetider

Synligheden af CSK

41 % af brugerne i CSK vurderer synligheden af centret som dårlig eller virkelig dårlig. Blandt de ordblinde brugere fra CSK er der 80 %, der vurderer synligheden negativt.

Tilknytning til faste kontaktpersoner

Godt hver femte voksne bruger i CSK oplever kun i mindre grad eller slet ikke at have én eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb i centret. Af de forældre, der vurderer det som vigtigt at have én eller flere personer med særligt ansvar for deres forløb, er der 17 %, der oplever *ikke* at have det.

Inddragelse af pårørende til børn

Næsten hver tredje forældre i CSK mener, at de har fået for få tilbud for pårørende, mens 13 % af forældrene desuden mener, de er blevet involveret for lidt i deres barns forløb.

Medarbejdernes indsats på børneområdet

15 % af forældrene vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med skole/institution mv. negativt. Godt hver femte forældre oplever, at medarbejderne kun i mindre grad eller slet ikke hjælper barnet med at udvikle sig.

Indhold af undervisning

21 % af de voksne brugere og 17 % af forældrene synes, at den undervisning, de har modtaget, kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres behov.

Ventetider

Andelen af brugere, der har oplevet generende ventetid, udgør 20 % af de voksne brugere og 26 % af forældrene i CSK. Disse brugere har efterfølgende haft mulighed for at angive, i hvilken forbindelse de har oplevet denne ventetid. Brugernes kommentarer viser, at det blandt de voksne brugere er i forbindelse med hjælpemidler, opstart af forløb samt service eller kontakt med medarbejdere, de oplever generende ventetid. Blandt forældrene nævnes ventetid på aftaler samt ventetid i forbindelse med hjælpemidler.

Udbytte

For både voksne brugere og forældre i CSK er udbyttet af forløbet overvejende det at få værktøjer eller metoder, der har gjort dagligdagen nemmere. Hertil kommer det at kunne klare sig uden hjælp fra andre samt bedre livskvalitet. Der er forskelle i brugernes oplevelser af deres udbytte indenfor CSK's forskellige ydelsesområder. Tendensen synes at være, at ordblinde brugere oplever større udbytte end de resterende grupper.

Del 1. Introduktion

1.1 Baggrund

Region Hovedstaden - Handicap driver en række specialiserede tilbud målrettet børn og voksne med funktionsnedsættelser. To af disse tilbud er Center for Syn og Kommunikation (CSK) og THI KompetenceCenter (THI).

CSK er et tilbud til børn og voksne med specifikke funktionsnedsættelser inden for syns- og kommunikationsområdet. Her tilbydes rådgivning, specialundervisning, specialpædagogisk bistand samt hjælpemidler til eksempelvis svagtsynede børn og voksne, blinde og borgere med kommunikationshandicap. CSK's tilbud til børn og voksne er samlet ét sted, i Center for Syn og Kommunikation i Søborg.

THI er et undervisningstilbud for børn og voksne med kommunikations- og kognitive vanskeligheder, herunder blandt andre borgere med talehandicap, døve og svært hørehæmmede, samt borgere med sent erhvervet hjerneskade. Tilbud til voksne brugere faciliteres i THI KompetenceCenter i Ballerup, mens børn i målgruppen tilknyttes THI BørneCenter i Hellerup¹. Samlet set modtager CSK og THI ca. 8000 borgerhenvendelser årligt.

Borgere, der ønsker at modtage et af kommunikationscentrenes tilbud, retter selv henvendelse til det respektive center, der vurderer, om borgeren er inden for centrets målgruppe, og i så fald foretager en udredning. Centret vil, i tilfælde af korte forløb, orientere borgerens kommune om det forestående forløb, mens længerevarende forløb skal godkendes af kommunen, der har visitations- og finansieringsansvaret. Der er stor spændvidde i indhold og varighed af forløbene, og et forløb kan således være alt fra et længerevarende undervisningsforløb til justering af et høreapparat.

I Region Hovedstaden - Handicap, samt på de to kommunikationscentre, har man som en del af arbejdet med at udvikle kvaliteten af centrenes ydelser for første gang ønsket at undersøge brugernes oplevelser af de ydelser, de modtager på centrene. Undersøgelsen af den brugeroplevede kvalitet af kommunikationscentre, CSK samt THI, er gennemført i løbet af 2008-2009, og det er resultaterne heraf, der præsenteres i denne rapport.

Undersøgelsen er gennemført af Enheden for Brugerundersøgelser med løbende sparring fra opdragsgiver, Region Hovedstaden - Handicap, samt projektansvarlige og personale fra CSK og THI.

¹ THI BørneCenter lukker i august 2009, og børnecentrets opgaver overgår til kommunerne. Trods den forestående lukning har der fra såvel Region Hovedstaden - Handicap samt fra THI været interesse i at inddrage børnecentret i undersøgelsen.

1.2 Formål

Det overordnede formål med undersøgelsen er at belyse, hvordan brugerne oplever de ydelser, de modtager, og hvordan de vurderer forskellige aspekter af deres forløb på CSK og THI. På baggrund heraf kan undersøgelsen skabe grundlag for eventuelle forbedringer og/eller tilpasninger i forhold til brugernes behov og forventninger.

Målgruppen for undersøgelsen er primært Region Hovedstaden – Handicap, der har bestilt undersøgelsen, samt ledelse og medarbejdere i THI og CSK, subsidiært brugere tilknyttet de to kommunikationscentre.

1.3 Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt 1218 brugere eller forældre til brugere, der har modtaget en eller flere ydelser hos CSK eller THI i løbet af 2008. Et stratificeret udvalg af voksne brugere fra THI KompetenceCenter, forældre til børn tilknyttet THI BørneCenter samt forældre til børn tilknyttet CSK (samlet set 1048 brugere) har modtaget et postomdelt spørgeskema til udfyldelse selv eller ved hjælp af pårørende. Sideløbende hermed er et stratificeret udvalg af voksne brugere tilknyttet CSK, herunder blinde, svagtsynede og ordblinde brugere (samlet set 170 brugere) kontaktet om et telefoninterview.

1.4 Rapportens opbygning

Rapporten er overordnet opbygget i følgende fem dele:

Del 1. Introduktion

Introduktionen beskriver baggrunden og formålet med undersøgelsen, samt hvordan undersøgelsen er gennemført og rapporten er opbygget.

Del 2. Resultater

Datamaterialet præsenteres indledende, hvor fordelingen på en række baggrundsvariable som eksempelvis ydelsesområder, køn og alder vises. Herefter præsenteres resultaterne for THI og efterfølgende for CSK, begge dele i overensstemmelse med kronologien i spørgeskemaerne. Hvor der er signifikante forskelle mellem hhv. voksne brugere og forældre samt mellem voksne brugere fra centrenes forskellige ydelsesområder, præsenteres disse.

Del 3. Konklusion

Del tre består af en samlet konklusion for undersøgelsen.

Del 4. Materiale og metode

I denne del beskrives, hvilke metoder der er anvendt i undersøgelsen. Der findes en nærmere beskrivelse af de enkelte faser i undersøgelsen, herunder brugerpaneler med brugere, udformning og validering af spørgeskemaer samt beskrivelse af dataudtrækket og dataindsamlingen.

Del 5. Bilag

I bilagene findes henholdsvis undersøgelsens spørgeskemaer, følgebrev samt påmindelsesbreve. Herudover findes følgende fire bilagstabeller:

Bilagstabel A: Svarfordelinger for THI KompetenceCenter fordelt på ydelsesområder

Bilagstabel B: Svarfordelinger for THI BørneCenter

Bilagstabel C: Svarfordelinger for voksne brugere i CSK fordelt på ydelsesområder

Bilagstabel D: Svarfordelinger for forældre i CSK

Del 2. Resultater

2.1 Datamateriale

Rapporten bygger på data fra spørgeskemaundersøgelsen blandt et udsnit af voksne brugere og forældre til børn i de to centre. Data er indhentet ved brug af to metoder; telefoninterviews med svagtseende brugere (voksne brugere i CSK) samt et postomdelt spørgeskema til de resterende brugere (forældre til børn tilknyttet CSK, voksne brugere i THI og forældre til børn tilknyttet THI BørneCenter).

2.1.1 Svarprocenter

I det samlede udtræk er der 1218 brugere, hvoraf der er indhentet i alt 655 besvarelser. Dette svarer til en overordnet svarprocent på 54 %. Svarprocenten er væsentlig forskellig ved de to dataindsamlingsmetoder, idet der er indhentet svar fra 70 % af de brugere, der blev kontaktet om et telefoninterview, mens kun 51 % af de brugere, der modtog spørgeskemaet med posten, har besvaret. Grundet vægtning af besvarelserne fra telefoninterviewene indeholder det endelige datamateriale 813 besvarelser (se evt. afsnit 4.2.2 "Stikprøve og vægtning" for en uddybning heraf).

Tabel 2.1.1

Svarprocenter for de fire brugergrupper i undersøgelsen	
THI forældre	42 %
THI voksne	55 %
CSK forældre	44 %
CSK voksne	70 %
I alt	54 %

2.1.2 Baggrundsoplysninger

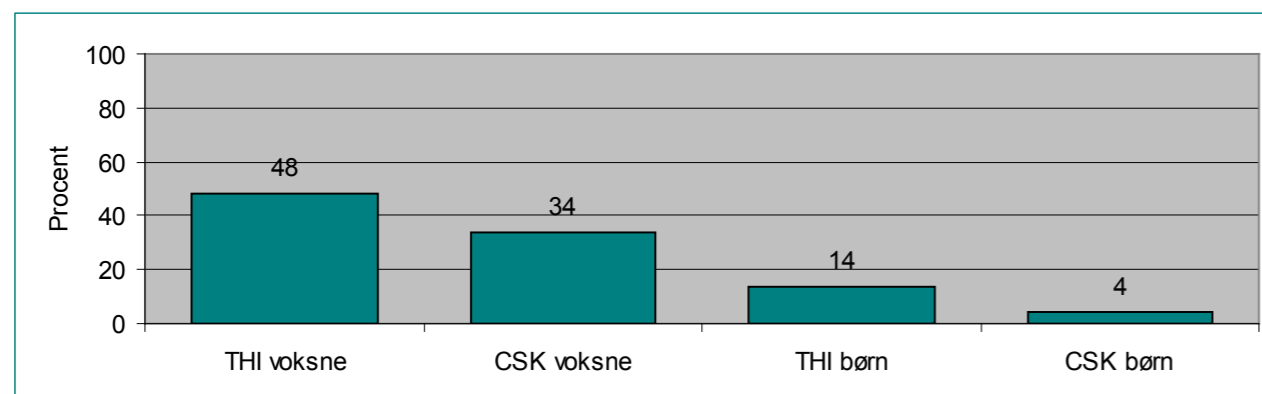
I det følgende beskrives deltagerne fordeling på en række baggrundsvARIABLE såsom køn og alder. Denne beskrivelse danner et billede af undersøgelsens deltagere.

Brugergrupper

Fordelingen af undersøgelsens deltagere inden for de fire brugergrupper er illustreret i figur 2.1.2.1. Som det ses, er der markant flere voksne brugere end børn (forældre). Endvidere er der flere brugere fra THI end fra CSK, hvilket i en vis udstrækning afspejler forskelle i de to centres størrelser.

Figur 2.1.2.1

Fordeling af undersøgelsens deltagere på brugergrupper

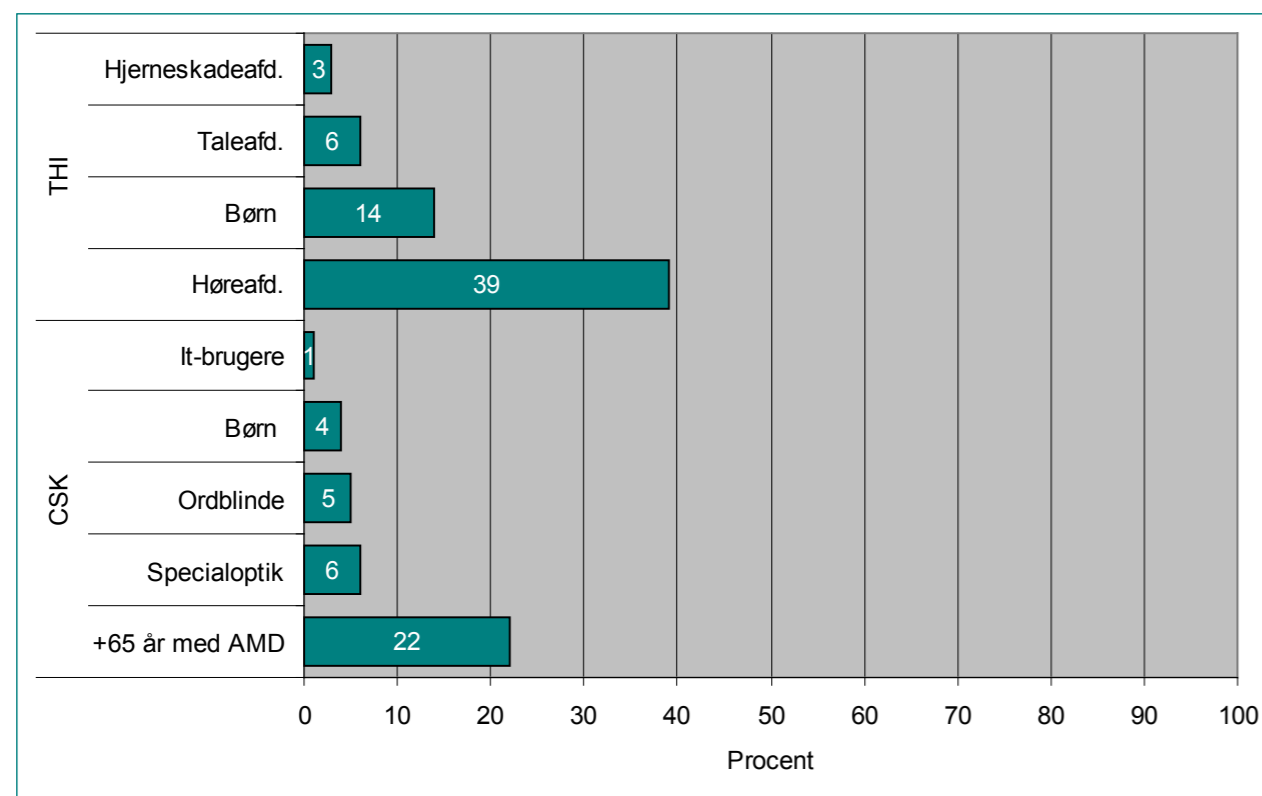


Ydelsesområder

Undersøgelsens deltagere er udvalgt, så de repræsenterer de ydelsesområder indenfor begge centre, der ønskes evalueret. Fordelingerne mellem disse fremgår af figur 2.1.2.2.

Figur 2.1.2.2

Fordeling af undersøgelsens deltagere på ydelsesområder

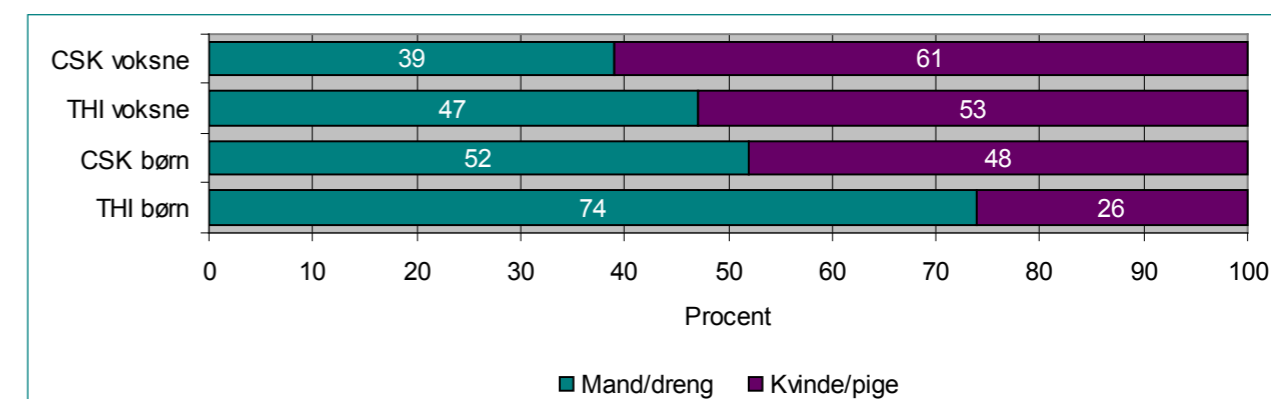


Køn

Der er 421 kvinder og piger i undersøgelsen, hvilket svarer til 52 % af deltagerne. Mænd og drenge udgør med 391 personer 48 % af deltagerne. Kønnenes fordeling inden for de fire overordnede brugergrupper er illustreret i nedenstående figur 2.1.2.3.

Figur 2.1.2.3

Fordeling af køn indenfor brugergrupperne



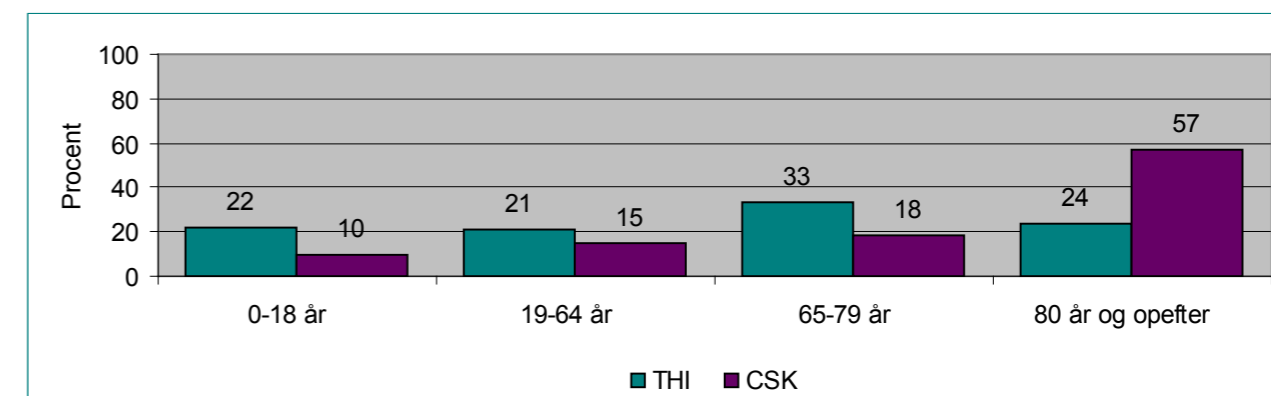
Alder

Da undersøgelsen både omfatter børn og voksne brugere, er der en meget stor spændvidde i deltagerens alder. Brugere lige fra 1 til 104 år er repræsenteret.

De ældste brugere (80 år og opefter) udgør den største gruppe af CSK's brugere i undersøgelsen, mens brugere i alderen 65-79 år udgør den største gruppe fra THI. Aldersfordelingerne fremgår af figur 2.1.2.4.

Figur 2.1.2.4

Fordeling i aldersgrupper indenfor brugergrupperne



I nedenstående tabel 2.1.2.1 er gennemsnitsalderen for deltagerne fra de forskellige ydelsesområder i de to centre angivet.

Tabel 2.1.2.1

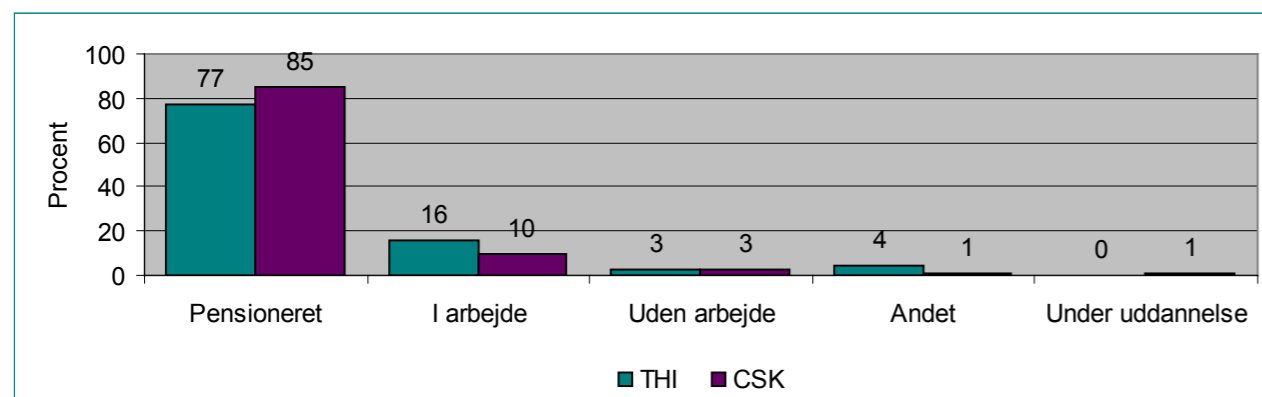
Gennemsnitsaldrer af undersøgelsens deltagere indenfor ydelsesområder		
THI	Taleafdeling	66 år
	Høreafdeling	73 år
	Hjerneskeafdeling	62 år
	Børn	7 år
CSK	Over 65 år med AMD ²	83 år
	It-brugere	66 år
	Specialoptik	81 år
	Ordblinde	39 år
	Børn	9 år

Beskæftigelsesmæssig status

Langt hovedparten af de voksne brugere i undersøgelsen er pensionerede (85 % af brugerne fra CSK og 77 % af brugerne fra THI). Knap hver sjette deltager fra THI og hver 10. deltager fra CSK er i arbejde. Meget få har angivet, at de er uden arbejde eller under uddannelse.

Figur 2.1.2.5

Beskæftigelsesmæssig status blandt voksne deltagerne fra de to centre



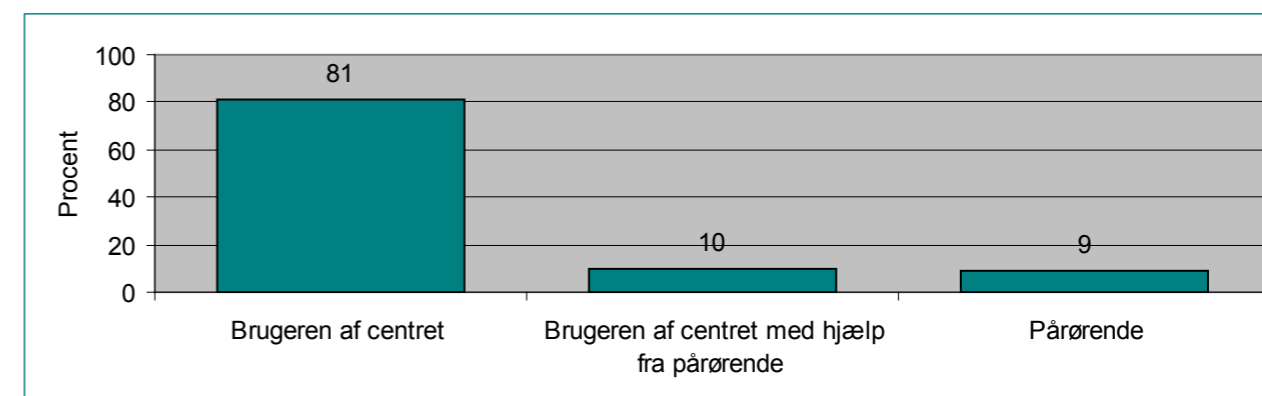
Udfyldelse af spørgeskema

Voksne brugere i THI har haft mulighed for at få hjælp af pårørende med udfyldelsen af spørgeskemaet, hvis de ikke selv har været i stand til det. Hver 10. har angivet, at spørgeskemaet er udfyldt af brugeren med hjælp fra pårørende. 9 % har fået en pårørende til at udfylde spørgeskemaet, mens langt de fleste deltagere (81 %) selv har udfyldt det.

² Aldersrelateret Makula Degeneration, betegnes populært som "alderspletter på nethinden".

Figur 2.1.2.6

Udfyldelse af spørgeskema til voksne deltagere fra THI



2.2 Resultater for THI

I de følgende afsnit præsenteres resultaterne for THI's brugere. Resultaterne præsenteres samlet for de voksne brugere og forældrene, når svarfordelingerne ikke er statistisk signifikant forskellige. Når der er signifikant forskel mellem svarerne fra de to brugergrupper, angives de to resultater hver for sig. Samtlige resultater for hhv. voksne brugere (THI KompetenceCenter) og forældre (THI BørneCenter) findes endvidere i tabelform, henholdsvis bilagstabel A og B. Det er yderligere ved hvert spørgsmål undersøgt, hvorvidt der er signifikante forskelle at finde i svarerne fra voksne brugere indenfor THI's forskellige ydelsesområder. Når dette er tilfældet, er det angivet. Resultaterne for hvert ydelsesområde findes ligeledes i bilagstabel A.

2.2.1 Opstart og forløb i THI

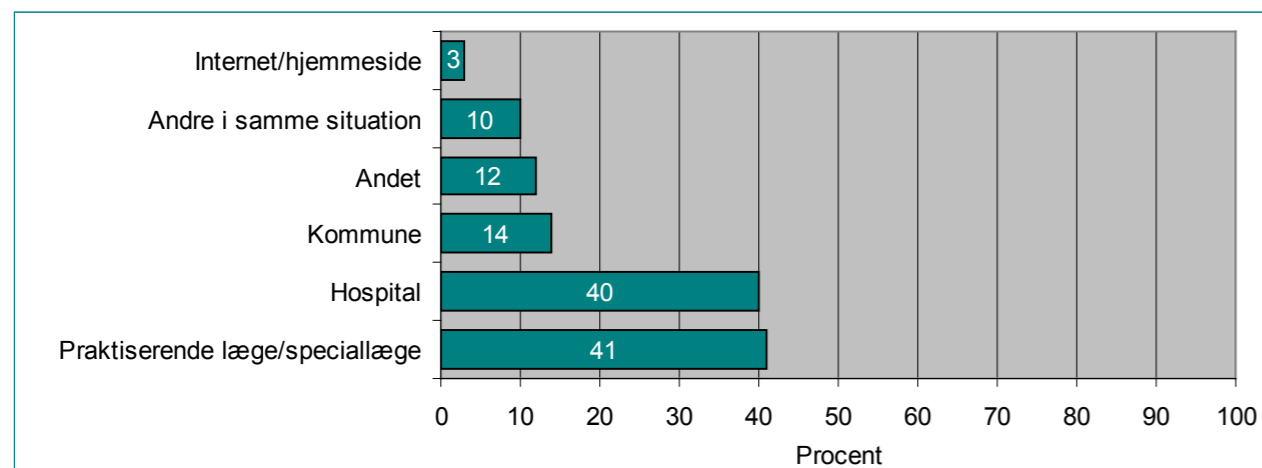
For at kunne danne et billede af brugernes oplevelser af deres møde med THI samt det at være bruger i et center som THI, er undersøgelsens deltagere i spørgeskemaet blevet spurgt ind til, hvordan de oprindeligt fik kendskab til THI, hvordan de vurderer synligheden af centret, hvordan det er for dem at komme og være i centret, hvordan mulighederne er for at komme i kontakt med THI, når de har brug for det, om de har haft kontaktpersoner, og endelig hvordan de vurderer den måde, deres pårørende er blevet inddraget på.

Kendskab til THI

Voksne brugere i THI har hovedsagligt fået kendskab til THI og de tilbud, de kan få der, gennem deres praktiserende læge/speciallæge eller hospitalet. Figur 2.2.1.1 viser svarfordelingen for samtlige voksne brugere. En gennemgang af svarerne viser, at "Andet" dækker over familie og venner, høreforeninger, høreklivnikker/afdelinger, skriftligt

materiale i form af brochurer, reklamer o. lign. Endelig er der nogle, der skriver, at de selv har fundet frem til THI ved hjælp af telefonbog eller internettet.

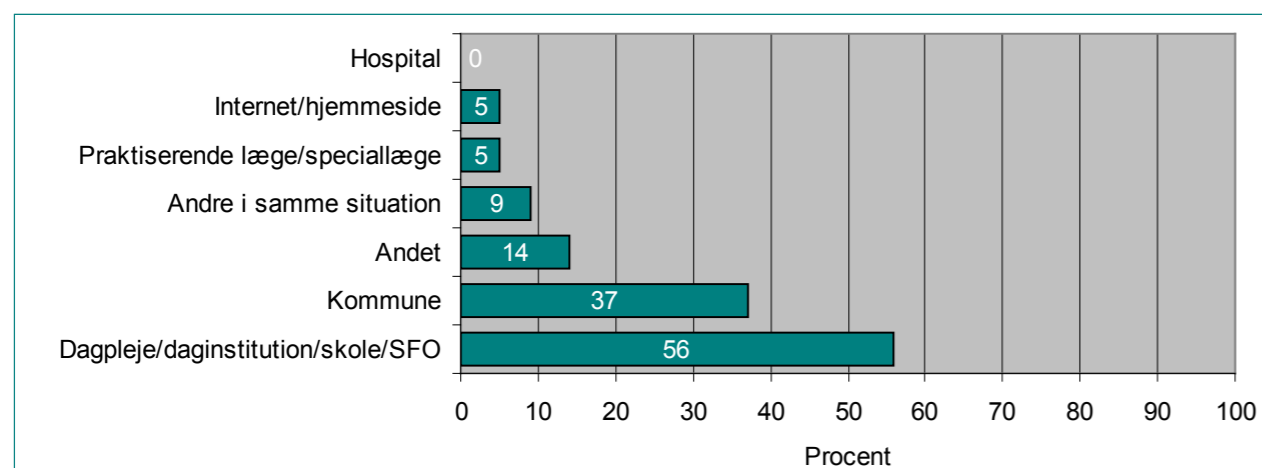
Figur 2.2.1.1
Voksne brugeres kendskab til THI



Procenterne summer ikke til 100, da deltagerne har kunnet angive flere svar.

Blandt forældrene har mere end halvdelen fået kendskab til THI og de tilbud, de kan få der, gennem deres barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO. Det næstmest udbredte sted, forældrene har fået kendskab til THI, er fra kommunen. Figur 2.2.1.2 viser fordelingen for samtlige forældre. En gennemgang af svarerne viser, at "Andet" overvejende dækker over talepædagoger. Enkelte forældre nævner herudover videnscentre og foreninger.

Figur 2.2.1.2
Forældres kendskab til THI



Procenterne summer ikke til 100, da deltagerne har kunnet angive flere svar.

Synlighed

Brugerne bliver i spørgeskemaet bedt om at vurdere synligheden af THI og de tilbud, de kan få der. Dette er en måde at få viden om, hvor nemt/svært det er for brugerne at få kendskab til centret. Der er ingen signifikant forskel på svarene fra voksne brugere og forældre. 69 % vurderer synligheden positivt, mens 31 % vurderer synligheden som dårlig eller virkelig dårlig.

Tabel 2.2.1.1. Hvordan vil du vurdere synligheden af THI og de tilbud, du kan få der?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
THI samlet	18 %	51 %	27 %	4 %

"Jeg har været så tilfreds. Virkelig hjulpet til et liv igen. Dog beklager jeg, at det ikke er rigtig synligt, hvad THI står for. Da jeg første gang blev opfordret til at komme på hjerneskadecentret, takkede jeg nej. Jeg skulle ikke sådan et sted hen. Nu kan jeg så være glad for, at jeg efter nogle år takkede ja. Et fantastisk sted, hvor man virkelig bliver hjulpet på vej" (Voksen bruger, THI).

At komme i THI

Langt størstedelen af de forældre og voksne brugere, der har været i THI, svarer positivt på spørgsmålet om, hvorvidt de oplever det som behageligt at komme og være der. En del flere forældre (83 %) end voksne brugere (63 %) svarer, at de i høj grad oplever det som behageligt.

Tabel 2.2.1.2 Oplever du, at det er behageligt at komme og være i THI?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	63 %	31 %	5 %	1 %
Forældre	83 %	13 %	2 %	2 %
THI samlet	67 %	28 %	4 %	1 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

At komme i kontakt med THI

Af de voksne brugere, der har haft brug for at komme i kontakt med THI, oplever lidt mere end hver 10., at dette kun i mindre grad eller slet ikke er muligt. Kontakten er i spørgeskemaet defineret som telefonisk kontakt, mailkorrespondance eller lignede. Dette viser sig også i brugernes kommentarer, hvor flere kritiserer THI's telefonservice, idet de oplever lang ventetid eller manglende hjælp ved henvendelse.

96 % af forældrene oplever derimod, at det i høj eller i nogen grad er muligt at komme i kontakt med THI, når de har brug for det.

Tabel 2.2.1.3 Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med THI, når du har brug for det?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	46 %	43 %	8 %	3 %
Forældre	71 %	25 %	3 %	1 %
THI samlet	51 %	39 %	7 %	3 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Kontaktpersoner

Gennem et forløb i THI er brugerne i kontakt med mange medarbejdere og ofte fra flere forskellige faggrupper, da undervisningen overvejende gennemføres af tværfaglige teams af eksempelvis audiologopæder, fysioterapeuter, ergoterapeuter, psykologer mv. Deltagernes svar på, hvorvidt de oplever, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for deres forløb i centret, adskiller sig for voksne brugere og forældre. Langt flere forældre (92 %) end voksne brugere (78 %) oplever i høj eller i nogen grad, at der er en eller flere personer med særligt ansvar.

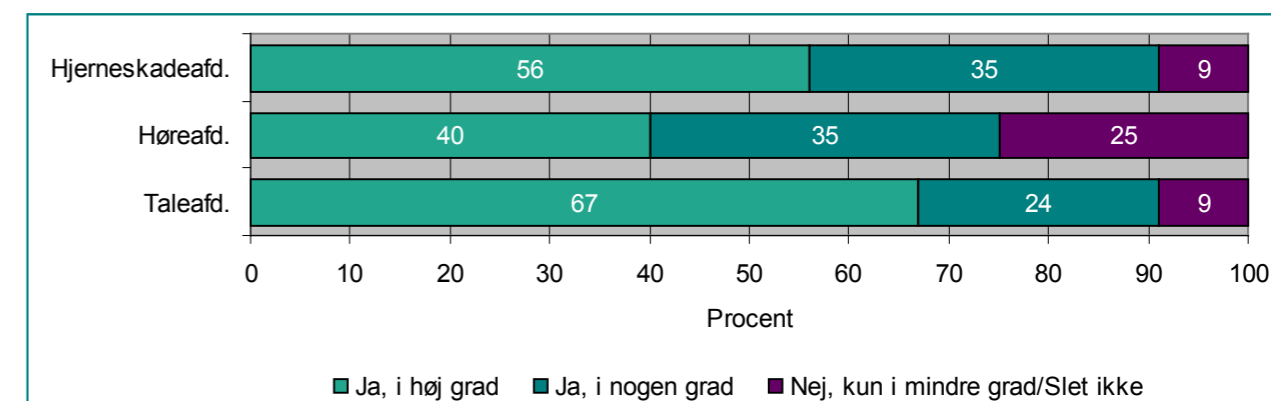
Tabel 2.2.1.4 Oplever du, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit/dit barns forløb?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	45 %	33 %	13 %	9 %
Forældre	74 %	18 %	4 %	4 %
THI samlet	51 %	30 %	11 %	8 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Svarene fra voksne brugere i THI's forskellige afdelinger adskiller sig for dette spørgsmål. Hver fjerde bruger i THI's Høreafdeling oplever kun i mindre grad eller slet ikke, at der én eller flere personer med særlig ansvar mod kun hver 11. bruger fra de to andre afdelinger, der er med i undersøgelsen.

Figur 2.2.1.3

Oplevelse af at have kontaktperson(er) fordelt på ydelsesområde



Brugerne bliver også bedt svare på, hvor vigtigt det er for dem, at der er én eller flere personer, der har særligt ansvar for forløbet. Stort set samtlige forældre (98 %) vurderer det som meget vigtigt eller vigtigt mod kun 85 % af de voksne brugere.

Tabel 2.2.1.5 Hvor vigtigt er det for dig, at der er en eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit/dit barns forløb?				
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt
Voksne	52 %	33 %	11 %	4 %
Forældre	84 %	14 %	2 %	0 %
THI samlet	60 %	28 %	9 %	3 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Særlig interessant er det at se på, om de brugere, der vurderer det som vigtigt at have en kontaktperson, faktisk oplever at have det. Her viser det sig, at 13 % af de brugere, der vurderer det som vigtigt, ikke oplever at have en eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb. Blandt de voksne brugere udgør denne andel 15 %, mens den blandt forældrene kun udgør 6 % af deltagerne. Dette viser sig også i de voksne brugeres kommentarer, hvor flere giver udtryk for at savne faste kontaktpersoner.

"Jeg kunne ønske at have kontakt til en bestemt person med et telefonnummer, så jeg kunne få besvaret enkle spørgsmål uden at skulle forklare mig hver gang eller skulle tage den lange vej frem og tilbage" (Voksen bruger, THI).

Inddragelse af pårørende

De voksne brugere bliver i spørgeskemaet spurgt om, i hvilket omfang de vurderer, at THI har involveret deres pårørende og givet deres pårørende tilbud. Involvering eksemplificeres ved information, inddragelse i beslutninger etc., mens tilbud er mere konkrete ting såsom kurser, undervisning etc. I spørgeskemaet er der mulighed for at svare, at spørgsmålet ikke

er relevant. Dette har henholdsvis 60 og 66 % af deltagerne gjort ved spørgsmålene om involvering af pårørende og tilbud til pårørende. Af de brugere, der har givet en vurdering, svarer næsten hver fjerde bruger, at THI har involveret deres pårørende for lidt.

Tabel 2.2.1.6 I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dine pårørende i dit forløb?			
	For meget	Passende	For lidt
Voksne	1 %	76 %	23 %

Mere end hver tredje bruger, som har givet en vurdering, svarer, at THI har givet deres pårørende for få tilbud.

Tabel 2.2.1.7 I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dine pårørende tilbud?			
	For meget	Passende	For lidt
Voksne	1 %	61 %	38 %

Da forældrene på en og samme gang er både brugere og pårørende, er spørgsmålene om dette emne udformet lidt anderledes end til de voksne brugere. Som det ses af tabel 2.2.1.8, vurderer 90 % af forældrene, at THI har involveret dem som pårørende i passende omfang. 8 % mener, de er blevet involveret for lidt.

Tabel 2.2.1.8 I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dig som pårørende i dit barns forløb?			
	For meget	Passende	For lidt
Forældre	2 %	90 %	8 %

Til spørgsmålet om, hvorvidt THI har givet forældrene tilbud som pårørende, er der en noget større andel, der svarer for lidt. Ca. hver syvende forældre mener, de har fået for få tilbud som pårørende. 85 % af forældrene mener dog stadig, at omfanget af tilbud har været passende.

Tabel 2.2.1.9 I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dig tilbud som pårørende?			
	For meget	Passende	For lidt
Forældre	1 %	85 %	14 %

Opsamlende på temaet om det første møde med THI, og det at være bruger i centret, kan siges, at de fleste brugere oplever det som behageligt at komme og være i centret, og at det er muligt at komme i kontakt med THI ved behov. En del voksne brugere, heraf flest fra THI's Høreafdeling, oplever ikke at have en fast kontaktperson. Blandt de voksne brugere er der en forholdsvis stor gruppe, der vurderer det som vigtigt at have en eller

flere personer med særligt ansvar for deres forløb, men som ikke oplever dette. Samtidig er der et forbedringspotentiale i forhold til THI's synlighed, idet næsten hver tredje bruger vurderer denne som dårlig eller meget dårlig. Endelig synes der at være potentiale for mere involvering af pårørende til voksne brugere samt flere tilbud til pårørende generelt.

2.2.2 Medarbejdere

Undersøgelsens deltagere er i spørgeskemaet blevet bedt svare på en række spørgsmål omhandlende medarbejderne i THI. Gennem de indledende brugerpaneler blev det klart, at brugernes oplevelser af THI i meget vid udstrækning er knyttet til oplevelser af de medarbejdere, de møder og modtager konsultation/undervisning mv. af. Spørgsmålene omhandler derfor både faglighed, kontakten med medarbejderne samt medarbejdernes indsats.

Faglighed

For at kunne give et billede af fagligheden i THI, forstået som medarbejdernes specialviden, tværfaglighed mv., er deltagerne blevet bedt vurdere medarbejdernes faglige viden, deres forståelse samt de anvisninger, de har givet.

93 % af de voksne brugere og 98 % af forældrene vurderer medarbejdernes faglige viden positivt. Blandt forældrene er der dog en markant større andel, der vurderer den som virkelig god (71 %) end blandt de voksne brugere (47 %).

Tabel 2.2.2.1 Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din/dit barns situation?			
	Virkelig god	God	Dårlig/ Virkelig dårlig
Voksne	47 %	46 %	7 %
Forældre	71 %	27 %	2 %
THI samlet	52 %	42 %	6 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

"THI har været fuldstændig afgørende for udviklingen af vores søns sprog. Den faglige ekspertise er enestående" (Forælder, THI).

Langt hovedparten af brugerne oplever, at medarbejderne har forståelse for netop deres/ deres barns behov. Igen er der en noget større andel blandt forældrene (79 %) end blandt de voksne brugere (64 %), der vælger den mest positive svarkategori.

Tabel 2.2.2.2 Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit/dit barns behov?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/ Nej, slet ikke
Voksne	64 %	30 %	6 %
Forældre	79 %	17 %	4 %
THI samlet	67 %	27 %	6 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

"for os var mødet med THI fantastisk. Endelig oplevede vi at blive forstået af kompetente talepædagoger. Jeg ved ikke, hvad vi skulle have gjort uden THI" (Forælder, THI).

Samtlige forældre, der har besvaret spørgeskemaet, giver udtryk for, at de i høj eller i nogen grad har tillid til de anvisninger, de og deres barn har fået af medarbejderne. Også størstedelen af de voksne brugere (93 %) har i høj eller nogen grad tillid til de anvisninger, de har fået af medarbejderne.

Tabel 2.2.2.3 Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/ Nej, slet ikke
Voksne	59 %	34 %	7 %
Forældre	77 %	23 %	0 %
THI samlet	64 %	31 %	5 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Kontakten med medarbejderne

Brugernes oplevelser af kontakten med medarbejderne belyses i spørgeskemaet gennem spørgsmål om, hvorvidt de vurderer, at de/deres barn føler sig godt tilpas, at medarbejderne er imødekommende, samt at medarbejderne tager sig tid til dem/deres barn.

Besvarelsene af disse tre spørgsmål giver et meget positivt billede. Andelen af negative besvarelser ligger for både voksne brugere og forældre på samtlige spørgsmål mellem kun 1 og 5 %.

Tabel 2.2.2.4 Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da:				
Voksne	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
At du føler dig godt tilpas?	77 %	20 %	2 %	1 %
At medarbejderne er imødekommende?	78 %	18 %	3 %	1 %
At medarbejderne tager sig tid til dig?	78 %	17 %	4 %	1 %

Tabel 2.2.2.5 Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da:				
Forældre	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
At dit barn føler sig godt tilpas?	84 %	14 %	2 %	0 %
At medarbejderne er imødekommende?	84 %	14 %	2 %	0 %
At medarbejderne tager sig tid til dit barn?	83 %	16 %	1 %	0 %

Forældrene har i spørgeskemaet haft mulighed for at angive, at de ikke kan vurdere spørgsmålet. Dette har henholdsvis 4, 2 og 6 % valgt. Andelen i tabel 2.2.2.5 er kun for de forældre, der har kunnet vurdere spørgsmålene.

"Jeg har oplevet personalet hos THI som meget kompetent og engageret, samtidig med at de er yderst hjælpsomme" (Voksen bruger, THI)

Medarbejdernes indsats

Medarbejdernes indsats belyses gennem spørgsmål om, hvorvidt brugerne oplever, at medarbejderne hjælper dem med at udvikle/udfordre sig selv, hvordan de vurderer den indsats, de har ydet i forbindelse med ansøgninger til kommunen og for forældrenes vedkommende også medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med barnets institution/skole etc.

Stort set samtlige forældre (97 %) oplever, at medarbejderne hjælper deres barn til at udvikle sig. Hele 77 % har svaret, at de i høj grad oplever, at medarbejderne hjælper deres barn med at udvikle sig.

Tabel 2.2.2.6 Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/ Nej, slet ikke
Forældre	77 %	20 %	3 %

"Vores barn har under forløbet udviklet sig fra at være tilbageholdende mht. at prøve nye udfordringer og været præget af de nederlag, hans sprog har givet ham, til at være en livsglad dreng, der ikke står i vejen for noget. Vi kan ikke forestille os, at dette kunne lade sig gøre uden den professionelle og kærlige indsats og vejledning, som personalet på THI har givet" (Forælder, THI).

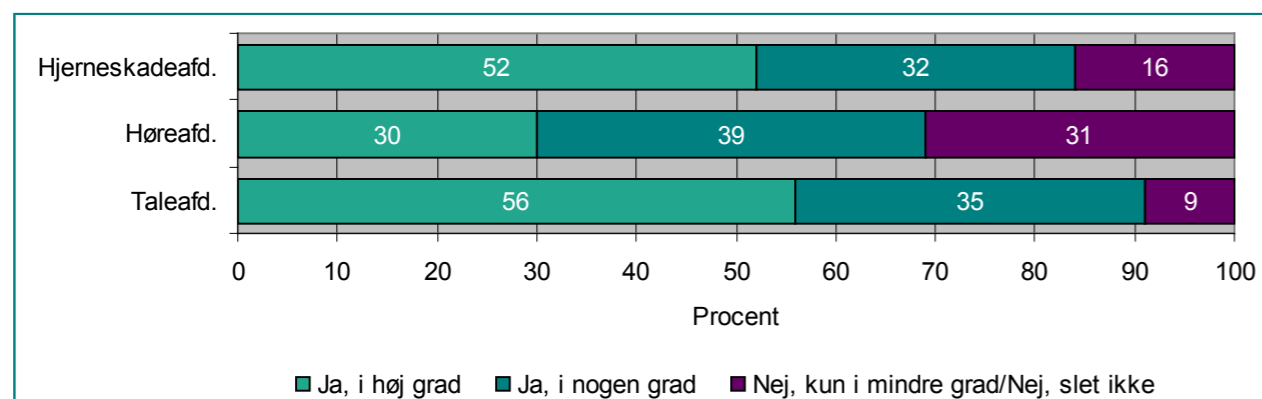
De voksne brugere er i spørgeskemaet blevet spurgt om, hvorvidt de oplever, at medarbejderne hjælper dem med at udfordre sig selv. Dette kan eksempelvis være i forhold til at turde prøve nye ting eller se nye muligheder. Hele 27 % af de brugere, der har svaret på spørgsmålet, har angivet, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplever dette.

Tabel 2.2.2.7 Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	35 %	38 %	17 %	10 %

Der er på dette spørgsmål meget store variationer i svarfordelingerne indenfor THI's forskellige ydelsesområder. Den største negative svarandel findes blandt brugerne i THI's Høreafdeling. Her svarer 31 %, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplever, at medarbejderne hjælper dem med at udfordre sig selv. Dette svar giver kun 9 % af brugerne i THI's Taleafdeling og 16 % i THI's Hjerneskeafdeling.

Figur 2.2.2.1

Oplever at medarbejderne hjælper med at udfordre sig selv fordelt på ydelsesområde



Medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen, om eksempelvis hjælpemidler eller fornyet tilsagn til undervisning, vurderes meget positivt af brugerne. 94 % af brugerne vurderer indsatsen som virkelig god eller god, mens kun 2 % vurderer den som virkelig dårlig.

"Altid imødekommende og altid klar til at hjælpe med svar, og henvendelser til kommunen, når det ikke var ordnet med hjælpemiddel" (Voksen bruger, THI).

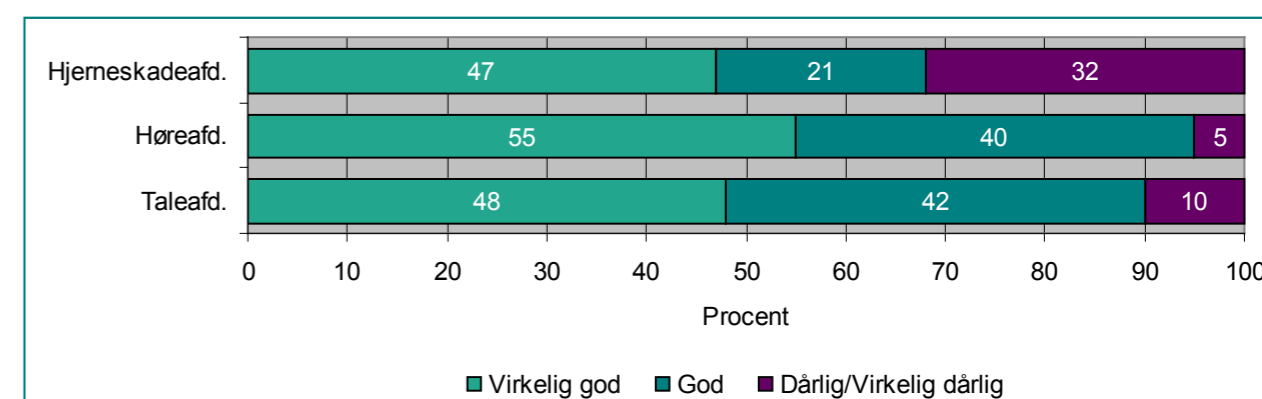
Tabel 2.2.2.8 Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
THI samlet	54 %	40 %	4 %	2 %

Det viser sig dog, er der er meget store variationer at finde i svarfordelingerne blandt brugerne fra THI's forskellige ydelsesområder.

Næsten hver tredje bruger i Hjerneskeafdelingen og hver 10. bruger i Taleafdelingen vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen negativt. Brugere i Høreafdelingen giver den mest positive vurdering med 95 %, der vurderer medarbejdernes indsats positivt.

Figur 2.2.2.2

Vurdering af medarbejdernes indsats ifm. ansøgninger til kommune fordelt på ydelsesområde



Forældrene i undersøgelsen er desuden blevet bedt vurdere medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med deres barns dagpleje/institution/skole/SFO. Dette samarbejde kan eksempelvis bestå af kurser for pædagoger og institutionspersonale eller samarbejde med disse faggrupper om rådgivning og vejledning af barnet i skolen, institutionen mv.

Som det ses af tabel 2.2.2.9, vurderer 91 % af forældrene dette samarbejde som virkelig godt eller godt.

Tabel 2.2.2.9 Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Forældre	49	42	8	1

Opsamlende på temaet om medarbejderne i THI har langt de fleste brugere positive oplevelser med medarbejderne, både hvad angår deres faglighed, indsats samt den kontakt, de har med brugerne. Dog er der en forholdsvis stor andel af de voksne brugere, særligt blandt brugere fra THI's Høreafdeling, der ikke oplever, at medarbejderne hjælper dem med at udfordre sig selv. Et andet sted, hvor der ses et muligt forbedringspotentiale, er i forhold til medarbejderne i THI's Hjerneskeafdeling, da næsten hver tredje deltager vurderer deres indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen negativt.

2.2.3 Hjælpemidler

For at give et billede af den hjælp, brugerne modtager i forbindelse med hjælpemidler, er de i spørgeskemaet blevet bedt om at vurdere den information om valg og instruktion i brug af hjælpemidler, de har fået af THI.

88 % af brugerne vurderer den information, de har fået af THI om, hvilke hjælpemidler

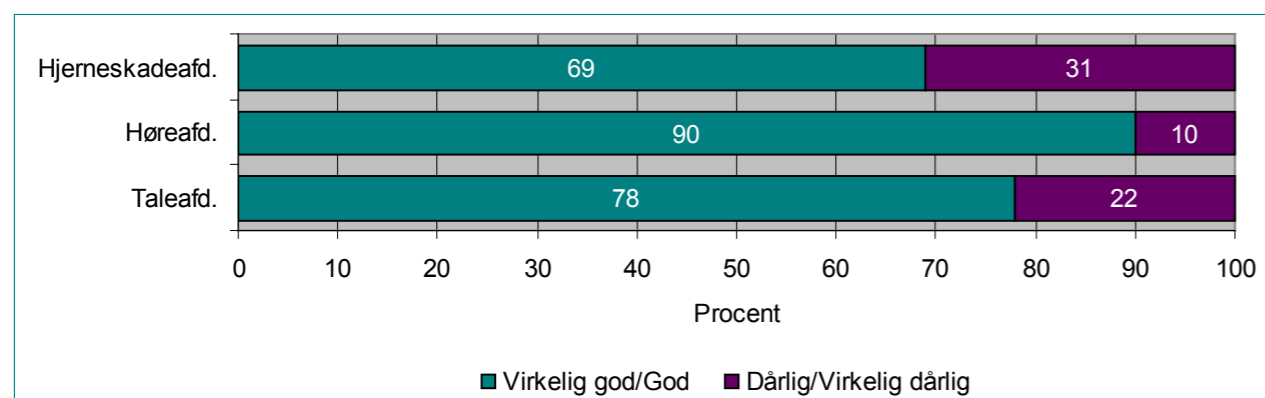
der er egnede i forhold til deres/deres barns behov, som virkelig god eller god. Det er dog næsten hver ottende bruger, der vurderer informationen som dårlig eller virkelig dårlig.

Tabel 2.2.3.1 Hvordan vurderer du den information, du har fået fra THI om, hvilke hjælpemidler, der er egnede i forhold til dine/dit barns behov?			
	Virkelig god	God	Dårlig/virkelig dårlig
THI samlet	42 %	46 %	12 %

Svarfordelingerne for dette spørgsmål blandt de voksne brugere adskiller sig inden for de forskellige ydelsesområder. Den største negative svareandel findes blandt brugere af THI's Hjerneskadeafdeling, hvor 31 % vurderer informationen om hjælpemidler som dårlig eller virkelig dårlig. Også blandt brugerne af Taleafdelingen er der en stor andel, der giver denne vurdering, nemlig 22 %.

Figur 2.2.3.1

Information om hjælpemidler fordelt på ydelsesområde



*"Har manglet hjælp til at forstå, hvilke muligheder jeg har for at få hjælpemidler"
(Voksen bruger, THI).*

Den instruktion, brugerne har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne, bliver af 90 % af brugerne vurderet som virkelig god eller god.

Tabel 2.2.3.2 Hvordan vurderer du den instruktion, du/du og dit barn har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne?			
	Virkelig god	God	Dårlig/Virkelig dårlig
THI samlet	37 %	53 %	10 %

2.2.4 Undervisning

57 % af børnene har som en del af deres forløb hos THI, ifølge forældrenes svar, deltaget i et undervisningsforløb. Kun 19 % af de voksne brugere har angivet, at de har deltaget i et

undervisningsforløb som en del af forløbet. De brugere, der har modtaget undervisning, er blevet bedt om at svare på spørgsmål om både indhold og form af denne undervisning.

97 % af forældrene vurderer, at undervisningen i høj eller i nogen grad har været tilpasset deres/deres barns behov. Næsten hver femte voksne bruger angiver derimod, at undervisningen kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres egne behov.

Tabel 2.2.3.3 Synes du undervisningen har været tilpasset dine/dit barns behov?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/ Nej, slet ikke
Voksne	50 %	31 %	19 %
Forældre	79 %	18 %	3 %
THI samlet	63 %	25 %	12 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Næsten hver syvende voksne bruger vurderer sammensætningen af undervisningsholdene som dårlig eller virkelig dårlig. Der ses desuden en tendens til, at brugerne i THI's Taleafdeling vurderer sammensætningen noget dårligere, end brugerne i de to andre afdelinger. Der er dog ikke svar nok på dette spørgsmål til at udlede, hvorvidt denne forskel er signifikant.

95 % af forældrene vurderer sammensætningen af undervisningsholdene som virkelig god eller god.

Tabel 2.2.3.4 Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?			
	Virkelig god	God	Dårlig/virkelig dårlig
Voksne	26 %	60 %	14 %
Forældre	63 %	32 %	5 %
THI samlet	44 %	46 %	10 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Som det ses, er andelen, der vælger den mest positive svarkategori, meget større blandt forældrene (63 %) end blandt de voksne brugere (26 %).

Undervisning af forældre

Forældrene i undersøgelsen er endvidere blevet bedt om at vurdere den undervisning, de eventuelt selv har modtaget fra THI som en del af deres barns forløb. 57 % har angivet, at de har modtaget undervisning. Kun 2 % heraf giver en negativ vurdering, mens henholdsvis 67 og 46 % synes, at undervisningen i høj grad har været tilpasset deres/deres barns behov, og at sammensætningen af undervisningsholdene har været virkelig god. Som det ses af nedenstående tabel, har ingen anvendt den mest negative svarkategori.

Tabel 2.2.3.5 Synes du undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/	Nej, slet ikke
Forældre	67 %	31 %	2 %	0 %

Tabel 2.2.3.6 Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Forældre	46 %	52 %	2 %	0 %

Opsamlende synes forældrene at opleve undervisningen af såvel børn som dem selv positivt både mht. form og indhold. De voksne brugere derimod giver en mere negativ vurdering af undervisningen, som således med fordel kunne tilpasses deres behov bedre.

2.2.5 Ventetid

Ventetid i forløbet kan opstå i flere forskellige sammenhænge, herunder i forbindelse med visitation, kursusopstart, hjælpemidler osv. Brugerne er i spørgeskemaet blevet bedt vurdere, i hvilken grad de har oplevet *generende* ventetid i deres forløb.

30 % af de voksne brugere har i høj eller i nogen grad oplevet generende ventetid i forløbet. Blandt forældrene er det kun 12 %, der har oplevet generende ventetid.

Tabel 2.2.5.1 Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit/dit barns forløb ved THI?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	11 %	19 %	35 %	35 %
Forældre	5 %	7 %	24 %	64 %
THI samlet	10 %	16 %	32 %	42 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

De deltagere, der har angivet, at de har oplevet generende ventetid, har i spørgeskemaet haft mulighed for at angive i hvilken forbindelse. En gennemgang af de få tekstsvare fra forældrene viser, at det hovedsagligt er opstarten (kendskab, henvisning og optagelse) hos THI, der har givet anledning til oplevelsen af generende ventetid.

"Min kommune har været meget langsom til at henvise til THI. Det har været frustrerende" (forælder, THI).

"Der gik lang tid, før vi fik noget at vide om THI. Det har påvirket os og vores barn utroligt meget. Der gik også lang tid før han blev optaget på THI" (Forælder, THI).

En del voksne brugere har beskrevet i hvilken forbindelse, de har oplevet generende ventetid, og en gennemgang af disse kommentarer viser, at dette hovedsagligt er i forbindelse med modtagelse, justering/indstilling af hjælpemidler samt ventetid på

behandling/konsultation. Herudover nævner flere ventetid i forbindelse med henvisningen til THI, ventetid på opstart af undervisning/kursus samt ventetid i forbindelse med telefonisk henvendelse. En hel del brugere er desuden inde på, at de oplever den lange transporttid til THI som en form for generende ventetid.

"Ved fornyelse af høreapparat var ventetiden for lang" (Voksen bruger, THI).

"Ventetid for lang fra jeg har kontaktet THI på tlf., til jeg har fået en tid til konsultation. Dette er meget generende for en "bruger" (Voksen bruger, THI).

"Der gik meget lang tid mellem første henvendelse og kursets start" (Voksen bruger, THI).

"Der er for lang ventetid fra man ringer og kommer til at tale med nogen, og lang tid til man kan komme derud" (Voksen bruger, THI).

2.2.6 Udbytte

For at finde ud af, hvad forløbet hos THI mere præcist har betydet for brugerne, og på hvilke måder det har hjulpet dem, er der i spørgeskemaet samlet en række spørgsmål under temaet udbytte.

De voksne brugere har ved disse spørgsmål haft mulighed for at angive, hvis de enkelte spørgsmål ikke er relevante, mens forældrene har haft mulighed for at angive, at de ikke kan vurdere det pågældende spørgsmål. En hel del deltagere – særligt mange voksne brugere - har benyttet disse svarkategorier. Eksempelvis har hver fjerde voksne bruger ikke fundet det relevant at svare på, hvorvidt forløbet har haft positiv betydning for deres forhold til deres nærmeste. Mere end hver tredje voksne bruger har svaret ikke relevant til spørgsmålet om, hvorvidt forløbet har hjulpet dem til at kunne klare sig bedre uden hjælp fra andre, samt om forløbet har givet større tro på sig selv. Spørgsmålene om udbytte i forhold til arbejdsliv og uddannelse er ikke relevante for særlig mange brugere, da de fleste er pensionister, hvilket forklarer en meget høj andel af svarkategorien "ikke relevant" på disse to spørgsmål.

Svarfordelingerne for de brugere, der har givet en vurdering af disse udbyttespørgsmål, fremgår af nedenstående tre tabeller. Tabellerne er lavet således, at de samler de udbyttespørgsmål, hvor svarfordelingerne fra voksne brugere og forældre henholdsvis ikke adskiller sig, adskiller sig og kun er stillet til enten voksne brugere eller forældre.

Tabel 2.2.6.1a Oplever du, at forløbet i THI (indtil videre) har:					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
Hjulpet dig/dit barn til bedre at kunne klare dig/sig uden hjælp fra andre?	THI samlet	38 %	38 %	13 %	11 %

Tabel 2.2.6.1b Oplever du, at forløbet i THI (indtil videre) har:					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Givet dig/dit barn værktøjer eller metoder, der har gjort dagligdagen nemmere?	Voksne	42 %	39 %	12 %	7 %
	Forældre	57 %	31 %	10 %	2 %
Haft positiv betydning for dit/dit barns forhold til dine/sine nærmeste?	Voksne	38 %	35 %	20 %	7 %
	Forældre	58 %	26 %	13 %	3 %
Haft positiv betydning for din/dit barns deltagelse i sociale og andre aktiviteter?	Voksne	34 %	37 %	19 %	10 %
	Forældre	58 %	31 %	8 %	3 %
Givet dig/dit barn større tro på dig/sig selv?	Voksne	27 %	47 %	16 %	10 %
	Forældre	54 %	38 %	7 %	1 %
Bidraget til at du/dit barn alt i alt har fået bedre livskvalitet?	Voksne	34 %	45 %	12 %	9 %
	Forældre	59 %	31 %	6 %	4 %

Tabel 2.2.6.1c Oplever du, at forløbet i THI (indtil videre) har:					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Givet dig/dit barn et netværk med andre børn/forældre?	Forældre	24 %	27 %	22 %	27 %
Givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?	Voksne	30 %	40 %	15 %	15 %
Givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?	Voksne	18 %	22 %	20 %	40 %

Som det ses af tabel 2.2.6.1a oplever tre ud af fire brugere, at forløbet hos THI i høj eller i nogen grad har hjulpet dem/deres børn til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre.

Af tabel 2.2.6.1b ses det, at mellem 89 og 92 % af forældrene oplever, at forløbet har givet deres barn større tro på sig selv, bidraget til at barnet alt i alt har fået bedre livskvalitet, givet dem/deres barn værktøjer, der gør dagligdagen nemmere, og endelig at forløbet har haft positiv betydning for barnets deltagelse i sociale og andre aktiviteter. 84 % af forældrene oplever, at forløbet har haft positiv betydning for deres barns forhold til sine nærmeste.

"Vores barn har haft stor glæde af THI. Det har hjulpet sprogligt og personligt (større selvværd, kontakt til andre børn og voksne). Han glæder sig stadig, når han skal af sted om morgenen. Mange tak for et fremragende ophold på THI" (Forælder, THI).

Ca. halvdelen af forældrene oplever, at forløbet har givet dem/deres barn et større netværk med andre børn/forældre, hvilket fremgår af tabel 2.2.1.6c. En forælder efterspørger dette i forbindelse med, hvilke former for hjælp, de har savnet:

"Måske en oversigt med adresser på børn/forældre, så man kan lege sammen efter undervisning" (Forælder, THI)

For de voksne brugere ses de mest positive svarandele ved det, at forløbet har givet dem værktøjer, der har gjort dagligdagen nemmere (81 %). Også forholdsvis mange brugere (79 %) oplever, at forløbet har bidraget til, at de alt i alt har fået bedre livskvalitet.

"Jeg har fået åbnet øjnene for vigtigheden i, at jeg selv og mine nærmeste får kendskab til mit handicap og de værktøjer, der gør livet nemmere for alle parter. Kurset i kommunikation har givet mig og min kone så meget, at det ikke kan beskrives. Jeg har været dybt imponeret over kursets kvalitet og relevans, og jeg er dybt taknemmelig for, hvad det har betydet for mit liv som hørehæmmet. Det har ganske enkelt været til så stor hjælp, at det ikke kan beskrives" (Voksen bruger, THI).

Spørgsmålet om forløbets betydning for arbejdslivet har kun været relevant for 108 brugere. Heraf har den største andel (70 %) svaret positivt. Uddannelse er kun noget, der har været relevant for 40 af deltagerne i undersøgelsen. Heraf er der en forholdsvis stor andel (60 %), der giver et negativt svar. Hele 40 % oplever slet ikke, at forløbet har givet dem bedre muligheder i forhold til en uddannelse. Dette fremgår af tabel 2.2.6.1c.

2.2.7 Samlet vurdering

I undersøgelsen er brugerne afslutningsvist blevet stillet tre spørgsmål, hvor de kan give deres samlede vurdering af forløbet ved THI. Den samlede vurdering går på, 1) hvorvidt brugerne oplever, at de/deres barn har modtaget den hjælp fra THI, de har haft brug for (omfang og indhold), 2) hvorvidt brugerne er trygge ved den hjælp, de/deres barn har modtaget hos THI, og endelig 3) hvordan brugerne samlet set vil vurdere deres forløb i THI.

Omfang og indhold af indsatsen

Seks ud af 10 deltagere fra THI oplever i høj grad, at de/deres barn har modtaget den hjælp fra THI, de har haft brug for. 8 % oplever kun i mindre grad eller slet ikke, at de har fået den hjælp, de har haft brug for.

Tabel 2.2.7.1 Oplever du, at du/du og dit barn har modtaget den hjælp fra THI, I har brug for?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
THI samlet	59 %	33 %	5 %	3 %

De brugere, der har svaret negativt på ovenstående spørgsmål, har i spørgeskemaet haft mulighed for at skrive, hvor i forløbet de har savnet hjælp samt hvilke typer af hjælp.

Forældre

Nogle forældre efterspørger kurser/undervisning for forældre om børnenes handicap/hjælpemidler, mens andre savner mere individuel undervisning af børnene eller mere enetid med medarbejderne. Desuden benytter rigtig mange forældre kommentarfeltet til at beklage beslutningen om lukningen af THI BørneCenter.

*"Vi har som forældre savnet kurser i f.eks. brugen af vores søns talemaskine"
(Forælder, THI).*

*"Kunne godt have brugt muligheder for møder og vejledning med talepædagogen"
(Forælder, THI).*

"Synes vores søn har manglet noget mere individuel undervisning. Det har været meget undervisning i grupper" (Forælder, THI).

Voksne

En del voksne brugere beskriver, at de har savnet nogle længere undervisnings-/kursusforløb. Desuden har en del brugere manglet kvalificeret hjælp til at bruge/indstille og søge hjælpemidler, mens andre igen har savnet informationer og vejledning i forhold til, hvilke hjælpemidler og tilbud, der er egnede, og hvordan et handicap kan afhjælpes. Enkelte har også brugt kommentarfeltet til at beklage den lange/besværlige transport til centret.

*"Tilbuddet på fem lektioner sammen med tre andre personer giver ikke nok hjælp"
(Voksen bruger, THI).*

"Har absolut fået hjælp, men at finde det rette høreapparat og få det indstillet er ikke lykkedes efter tre år" (Voksen bruger, THI).

"Savner en personlig deltagelse/opfølgning af netop mine problemer med hørelsen. Mangler engagement/entusiasme (...)" (Voksen bruger, THI).

Tryghed ved hjælpen

Stort set samtlige forældre (98 %) er i høj eller i nogen grad trygge ved den hjælp, de og deres barn har modtaget hos THI. Blandt de voksne brugere er der 93 %, der svarer positivt, og 7 % der svarer, at de kun i mindre grad eller slet ikke er trygge ved den hjælp, de har modtaget.

Tabel 2.2.7.2 Er du tryk ved den hjælp, du/dit barn har modtaget hos THI?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	58 %	35 %	5 %	2 %
Forældre	79 %	19 %	2 %	0 %
THI samlet	63 %	31 %	5 %	1 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Samlet vurdering af forløb

Brugernes samlede vurdering af deres forløb er meget positiv. 70 % af forældrene vurderer forløbet som virkelig godt, mens 28 % vurderer det som godt. Blandt de voksne brugere fordeler svarerne sig lidt anderledes, idet en mindre andel vurderer forløbet som virkelig godt. Samlet set er der dog også blandt forældrene en stor andel, der giver en positiv vurdering, nemlig 92 %.

Tabel 2.2.7.3 Hvordan vil du samlet set vurdere dit/dit barns forløb hos THI?				
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt
Voksne	43 %	49 %	7 %	1 %
Forældre	70 %	28 %	2 %	0 %
THI samlet	50 %	44 %	6 %	0 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Der ses på dette område en tendens til, at brugerne fra THI's Hjerneskadeafdeling samlet set vurderer forløbet hos THI mere negativt end brugerne fra de to andre ydelsesområder. Der er dog ikke et tilstrækkeligt antal svar på spørgsmålet til at konkludere, om denne forskel er signifikant.

2.2.8 Brugernes kommentarer

Sidst i spørgeskemaet har deltagerne haft mulighed for at skrive kommentarer til deres forløb. Det kan eksempelvis være noget, der har været særlig godt eller noget, de har savnet. Da kommentarerne fra de voksne brugere og forældrene har meget forskellig karakter, bliver de præsenteret hver for sig.

Voksne

En del voksne brugere har skrevet en kommentar om deres forløb i THI. Rigtig mange brugere beskriver gode oplevelser med medarbejderne og giver i det hele taget stor ros til centret.

*"Min behandler har i hele forløbet været særdeles aktiv i forhold til at lytte, rådgive og fange kernen i mine frustrationer. Jeg skylder hende en stor tak for hendes måde at være på og for at have bragt mig tilbage til det gode liv igen"
(Voksen bruger, THI).*

*"Det var dejligt, at de også fokuserede på det psykiske ved at miste hørelsen og hjalp én på ret køl igen. Naturligvis var det pragtfuldt at få de rigtige hjælpemidler, men det psykiske var meget vigtigt at få hjælp til"
(Voksen bruger, THI).*

Mange brugere beklager THI's beliggenhed og mener, det er alt for besværligt at komme dertil. Længden af forløbene/tilbuddene er også noget, der nævnes af en del brugere, som

efterspørger mere/længerevarende hjælp. Faste kontaktpersoner eller mere kontinuitet i behandlingen er også noget, flere brugere har savnet.

"Det burde være en og samme kontaktperson, der fulgte en. Nogle gange har jeg indtrykket af, at de ikke har læst journalen, og det virker ikke overbevisende" (Voksen bruger, THI).

Der er en del, der giver udtryk for irritation over ventetid på at få en tid eller i forbindelse med opstart. THI's telefonservice kritiseres af nogle brugere, som oplever lang ventetid eller manglende hjælp ved henvendelse.

"Jeg var meget tilfreds med behandlingsmetoden. Imidlertid var det overraskende, at der skulle gå så lang tid efter første samtale hos THI, før selve behandlingen begyndte" (Voksen bruger, THI).

Endelig er der mange brugere, der oplever store problemer med at få de rigtige hjælpemidler samt at få dem til at virke. Blandt andet retter flere en kritik af medarbejdernes kompetencer inden for justering af høreapparater.

Forældre

Også en del forældre har givet kommentarer til deres barns forløb. Langt de fleste kommentarer fra forældrene indeholder ros til THI, herunder både til personalet, den faglige ekspertise, de tilbud der gives samt de opnåede resultater. Hertil kommer rigtig mange kommentarer, hvor der udtrykkes stor ærgelse over, at THI BørneCenter skal nedlægges. Få efterspørger desuden flere småbørnstilbud.

"Vi har oplevet en fantastisk entusiasme og engagement og professionalisme omkring vores barn. Og har ingen forståelse for, at THI nedlægges" (Forælder, THI).

"Det har været rigtig godt, ikke mindst for vores søn, men også for os som forældre. Utrolig kompetent og meget professionelt fagpersonale – hvordan kan man dog finde på at lukke stedet. Som har så meget specialviden og kompetence inden for området" (Forælder, THI).

2.3 Resultater for CSK

I det følgende afsnit gives en gennemgang af undersøgelsens resultater for CSK. Resultatfremstillingen vil som udgangspunkt følge temaernes rækkefølge i spørgeskemaet, og tabellerne vil som udgangspunkt vise resultaterne for alle brugere samlet – det vil sige, at resultaterne for voksne brugere og forældre med børn tilknyttet CSK præsenteres samlet.

Kun ved spørgsmål, hvor der forekommer en statistisk signifikant forskel i svarfordelingen mellem de voksne brugere og forældre, vil resultaterne præsenteres adskilt i tabeller. Ved spørgsmål, hvor der er signifikant forskel i svarfordelingen blandt voksne brugere fra de forskellige ydelsesområder, vil denne svarfordeling blive præsenteret i figurer. Resultaterne for hvert ydelsesområde foreligger i tabelform som bilag C, mens resultater for forældre findes i tabelform i bilag D.

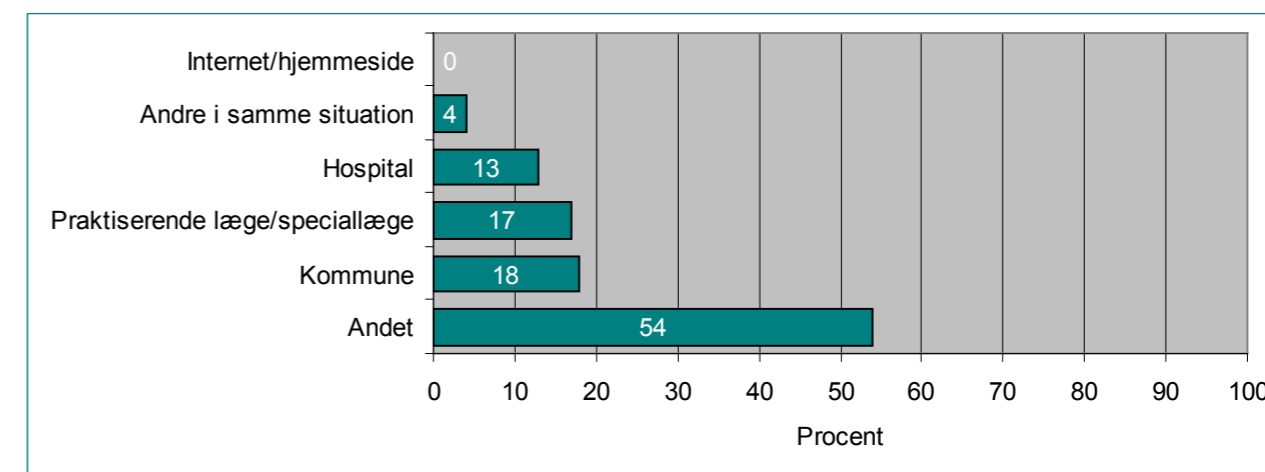
2.3.1 Opstart og forløb i CSK

Dette indledende afsnit vil se på forhold knyttet til den første og den løbende kontakt med CSK. Hvordan har brugere i CSK oprindeligt fået kendskab til centrets tilbud, og hvordan opleves CSK's synlighed udadtil? Hvordan opleves det at komme og være i CSK, og hvordan opleves mulighederne for at kunne komme i kontakt med CSK efter behov? I forhold til den løbende kontakt med CSK er det også fundet interessant at se på, om brugerne oplever at have én eller eventuelt flere kontaktpersoner med særligt ansvar for forløbet. Endelig vil afsnittet præsentere resultaterne for brugernes oplevelse med inddragelse af pårørende i forløbet.

Kendskab til CSK

Brugerne er blevet spurgt om, hvordan de har fået kendskab til CSK og de tilbud, de selv/ deres barn kan få der. Figur 2.3.1.1 viser svarfordelingen for samtlige voksne brugere. Disse har hovedsageligt fået kendskab til CSK gennem kommunen, den praktiserende læge/speciallæge eller hospitalet. En stor del af de voksne brugere har sat deres kryds i svarkategorien "Andet", der dækker over uddannelsessted (primært VUC), familie, optikere og patientforeninger. Ingen af de voksne brugere har fået deres kendskab til CSK qua CSK's hjemmeside eller internet i øvrigt, og ganske få voksne brugere har fået kendskab til CSK gennem andre i samme situation.

Figur 2.3.1.1
Voksne brugeres kendskab til CSK

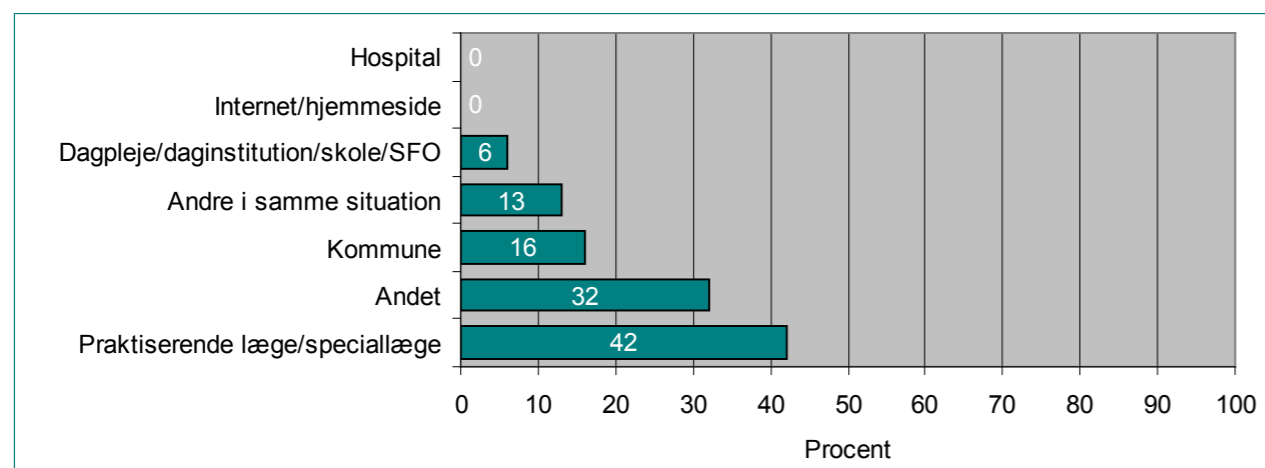


Procenterne summer ikke til 100, da deltagerne har kunnet angive flere svar.

Flertallet af forældrene har fået kendskab til CSK og centres tilbud gennem den praktiserende læge/speciallæge. Figur 2.3.1.2 viser svarfordelingen for samtlige forældre.

Figur 2.3.1.2

Forældres kendskab til CSK



Procenterne summer ikke til 100, da deltagerne har kunnet angive flere svar.

Som i tilfældet med de voksne brugere har en stor del af forældrene sat kryds i svarkategorien "Andet", der her typisk dækker over synskonsulenter og øjenklinikker. Også for forældrenes vedkommende spiller CSK's hjemmeside eller internet i al almindelighed ikke den store rolle i forhold til at få kendskab til CSK's ydelser. Der er dog flere forældre end voksne brugere, der får kendskab til CSK fra andre i samme situation.

Synlighed

I forlængelse af spørgsmålet om, hvordan man oprindeligt har fået kendskab til CSK, er brugerne blevet bedt vurdere synligheden af CSK og de tilbud, de kan få. Synligheden af CSK omhandler således, hvor nemt eller vanskeligt det er for brugere at få kendskab til centrets tilbud. Der er signifikante forskelle på, hvordan henholdsvis voksne brugere og forældre oplever kommunikationscentrets synlighed. Knap hver tredje voksne bruger oplever CSK's synlighed som virkelig dårlig, mens kun 3 % oplever den som virkelig god. Billedet ser noget anderledes ud ved forældrene, hvor hver tredje oplever CSK's synlighed som virkelig god, og kun 6 % oplever synligheden som virkelig dårlig.

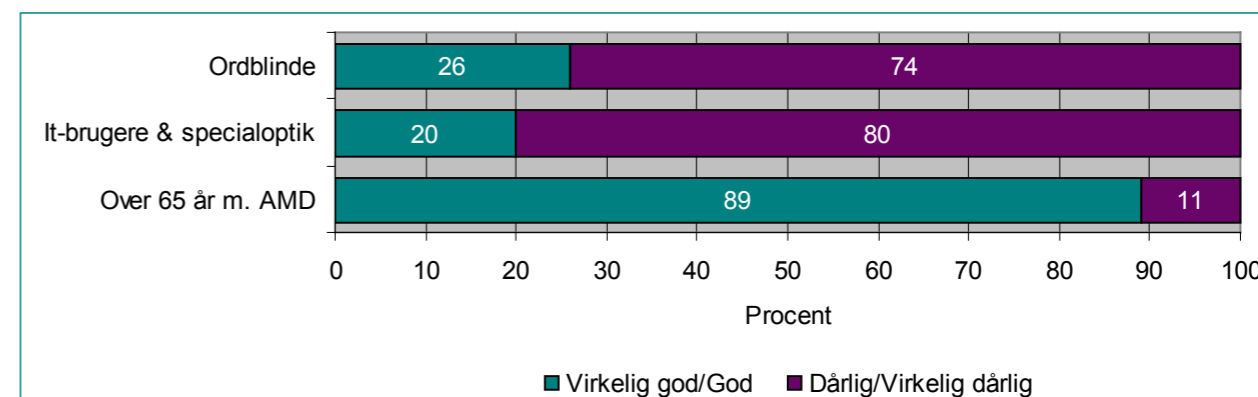
Tabel 2.3.1.1 Hvordan vil du vurdere synligheden af CSK og de tilbud, du/dit barn kan få der?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Voksne	3 %	54 %	12 %	31 %
Forældre	31 %	35 %	28 %	6 %
CSK samlet	8 %	51 %	14 %	27 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Der viser sig endvidere at være signifikante forskelle i svarfordelingen blandt voksne fra de forskellige ydelsesområder, hvilket fremgår af figur 2.3.1.3.

Figur 2.3.1.3

Vurdering af synligheden af CSK fordelt på ydelsesområde



Voksne brugere over 65 år med AMD har en klart mere positiv oplevelse af synligheden af CSK's tilbud end brugerne tilknyttet de to øvrige ydelsesområder, hvor henholdsvis 74 % og 80 % oplever synligheden som virkelig dårlig eller dårlig. Der synes således at være potentiale for forbedringer i forhold til synligheden af CSK's tilbud målrettet disse to brugergrupper.

At komme i CSK

Stort set alle CSK's brugere oplever, at det er behageligt at komme og være i CSK. Der er ikke signifikante forskelle mellem de voksne brugere og forældre til børn, der modtager ydelser i CSK.

Tabel 2.3.1.2 Oplever du, at det er behageligt at komme og være i CSK?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
CSK samlet	86 %	13 %	1 %

At komme i kontakt med CSK

12 % af CSK's brugere oplever, at det kun i mindre grad eller slet ikke er muligt at komme i kontakt med CSK ved behov. Kontakten er defineret som telefonisk kontakt, mailkorrespondance eller lignende. Enkelte brugere noterer således i spørgeskemaet, at de har oplevet generende ventetid i forbindelse med den telefoniske kontakt med CSK, hvor det kan være vanskeligt at komme igennem til CSK og få kontakt til den relevante medarbejder.

Tabel 2.3.1.3 Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med CSK, når du har brug for det?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
CSK samlet	60 %	28 %	12 %

Kontaktpersoner

Personalet i CSK består af flere konsulenter med speciale inden for forskellige ydelsesområder og med enten børn eller voksne som målgruppe. Som eksempel kan nævnes synskonsulenter, der på voksenområdet hver vil være tilknyttet voksne brugere fra en bestemt kommune, og på børneområdet hver vil være tilknyttet én aldersgruppe, eksempelvis børn under seks år, børn i skolealderen, etc. I undersøgelsen er det fundet interessant at se på brugernes oplevelse af at være tilknyttet én eller flere personer fra CSK med særligt ansvar for forløbet. Her viser resultaterne, at flere forældre end voksne brugere i CSK oplever, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for forløbet i centret. Godt hver femte voksne bruger oplever enten slet ikke eller kun i mindre grad at have en kontaktperson.

Tabel 2.3.1.4 Oplever du, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit/dit barns forløb?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	34 %	44 %	12 %	10 %
Forældre	74 %	10 %	10 %	6 %
CSK samlet	40 %	39 %	12 %	9 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Men er det vigtigt for brugerne at have en kontaktperson med særligt ansvar for forløbet? Det synes særligt at være tilfældet for forældre tilknyttet CSK, hvor 94 % vurderer, at det er meget vigtigt eller vigtigt med en person med særligt ansvar.

Tabel 2.3.1.5 Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit/dit barns forløb?			
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt/slet ikke vigtigt
Voksne	38 %	34 %	28 %
Forældre	78 %	16 %	6 %
CSK samlet	44 %	31 %	25 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

I forlængelse heraf er det interessant at se, om de brugere, der finder det meget vigtigt eller vigtigt at have én eller flere kontaktpersoner med særligt ansvar for forløbet, svarende til samlet set 75 % af brugerne, også oplever, at de har dette. Langt størstedelen af dem, svarende til ni ud af 10, der finder det meget vigtigt eller vigtigt, oplever også at have kontaktpersoner med særligt ansvar for deres forløb (ikke vist i tabel). Cirka 8 % af de voksne brugere, der synes, det er vigtigt med en fast kontaktperson, oplever imidlertid ikke at have dette. Det samme gør sig gældende for 17 % af forældrene. Enkelte forældre

giver udtryk for dette behov i deres samlede vurdering af forløbet. Her noteres det, at det er meget vigtigt at have en fast kontaktperson, der blandt andet i højere grad kan bistå barnets lærere og pædagoger.

Pårørende

De voksne brugere er blevet bedt vurdere, i hvilket omfang CSK har involveret deres pårørende under forløbet. Dette kan eksempelvis være i forbindelse med beslutninger, der skal træffes om forløbet. Langt størstedelen af de voksne brugere oplever, at deres pårørende involveres i passende grad, hvilket fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 2.3.1.6 I hvilket omfang vurderer du, at CSK har involveret dine pårørende i dit forløb?			
	For meget	Passende	For lidt
Voksne	1 %	93 %	6 %

Forældre tilknyttet CSK er i tråd med spørgsmålet ovenfor blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad de selv er blevet involveret i deres barns forløb ved CSK. Her er forældrene således at betragte som pårørende. Involvering af forældrene kan tænkes at omfatte, at forældrene spørges til råds, inddrages i beslutninger, der træffes omkring barnets forløb, etc. Mens et overvejende flertal oplever at være blevet involveret i passende grad, oplever hver ottende forælder at være blevet involveret for lidt i forløbet.

Tabel 2.3.1.7 I hvilken grad vurderer du, at CSK har involveret dig som pårørende i dit barns forløb?			
	For meget	Passende	For lidt
Forældre	3 %	84 %	13 %

En anden måde, pårørende kan blive tænkt ind i barnets forløb, er ved at yde forskellige tilbud til pårørende, eksempelvis undervisning/vejledning til forældre. I undersøgelsen er forældrene blevet bedt vurdere, i hvilken grad CSK har givet tilbud til dem for pårørende. Her synes der at være potentiale for at arbejde med flere tilbud til pårørende, da cirka hver tredje forælder oplever, at CSK giver for få tilbud til pårørende. Ingen forældre oplever, at der gives for mange tilbud til pårørende.

Tabel 2.3.1.8 I hvilken grad vurderer du, at CSK har givet dig tilbud for pårørende?			
	For meget	Passende	For lidt
Forældre	0 %	69 %	31 %

Opsamlende kan det slutes, at et stort flertal oplever, at det er behageligt at komme og være i CSK, samt at der er en eller flere kontaktpersoner med særligt ansvar for deres forløb. Der synes at være potentiale for forbedringer i forhold til de forældre, der vurderer det

som vigtigt, men ikke oplever at have, én eller flere personer fra CSK med særligt ansvar for deres barns forløb. Et andet område med forbedringspotentiale kan være centrets synlighed udadtil og muligheden for at komme i kontakt med centret. Endelig kan CSK overveje i højere grad at involvere forældrene i barnets forløb, samt at udbyde flere tilbud målrettet pårørende til børn tilknyttet centret.

2.3.2 Medarbejdere

Emnet for dette afsnit er brugernes oplevelse og vurdering af medarbejderne ved CSK. Hvordan oplever brugerne medarbejdernes faglighed? Viser medarbejderne forståelse for brugerens behov? Og har man som bruger tillid til de anvisninger, man får af medarbejderne? Det er nogle af de spørgsmål, brugerne er blevet stillet. Vurderingen af medarbejderne bygger herudover på den kontakt, brugerne har med medarbejderne. Endelig vurderer brugerne den indsats, medarbejderne gør i forhold til at udfordre brugeren til at afprøve nye muligheder og i forbindelse med ansøgninger til kommunen. Forældrene vurderer slutteligt medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv.

Faglighed

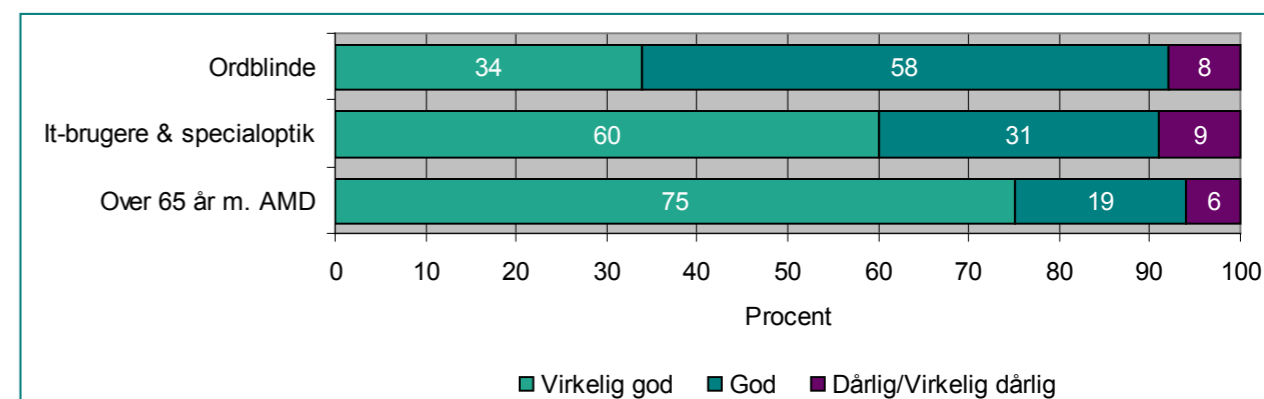
Vurderingen af medarbejdernes faglighed beror på en vurdering af medarbejdernes faglige viden, deres forståelse samt de anvisninger, de har givet. 92 % af brugerne tilknyttet CSK vurderer medarbejdernes faglige viden som virkelig god eller god. Der er ingen signifikant forskel på forældrenes hhv. de voksne brugeres vurdering.

Tabel 2.3.2.1 Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din/dit barns situation?			
	Virkelig god	God	Dårlig/virkelig dårlig
CSK samlet	65 %	27 %	8 %

Der forekommer signifikante forskelle i svarfordelingen blandt voksne brugere fra de forskellige ydelsesområder i CSK. Af nedenstående figur fremgår, at 75 % af de voksne brugere over 65 år med AMD oplever, at medarbejdernes faglige viden er virkelig god, mens dette kun gør sig gældende for 34 % af de ordblinde brugere.

Figur 2.3.2.1

Vurdering af medarbejdernes faglige viden opgjort på ydelsesområde



82 % af samtlige deltagere tilknyttet CSK oplever, at medarbejderne i høj grad har forståelse for deres eget/deres barns behov.

Tabel 2.3.2.2 Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit/dit barns behov?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
CSK samlet	82 %	12 %	6 %

Flertallet af såvel forældre som voksne brugere har også tillid til de anvisninger, de selv eller deres barn har fået af medarbejdere ved CSK. Der er ikke signifikant forskel på forældrenes og de voksne brugeres tillid til medarbejdernes anvisninger.

Tabel 2.3.2.3 Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
CSK samlet	82 %	13 %	5 %

En forælder skriver følgende kommentar til den samlede vurdering af forløbet ved CSK:

"Vi har modtaget yderst professionel hjælp. Vi har følt os meget trygge. (...) Tak for et fantastisk samarbejde".

Kontakten med medarbejdere

Brugerne er blevet bedt vurdere kontakten med medarbejderne, forstået som i hvilken grad de oplever, at medarbejderne er medvirkende til, at de føler sig godt tilpas som brugere i CSK, at medarbejderne er imødekommende, samt at de tager sig tid til den enkelte bruger. Næsten alle CSK's brugere vurderer medarbejderne positivt på disse områder.

Tabel 2.3.2.4 Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da:			
Voksne	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
At du føler dig godt tilpas?	90 %	7 %	3 %
At medarbejderne er imødekommende?	89 %	8 %	3 %
At medarbejderne tager sig tid til dig?	88 %	9 %	3 %

Tabel 2.3.2.5 Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da:			
Forældre	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
At dit barn føler sig godt tilpas?	89 %	7 %	4 %
At medarbejderne er imødekommende?	96 %	0 %	4 %
At medarbejderne tager sig tid til dit barn?	88 %	8 %	4 %

Medarbejdernes indsats

Brugerne har vurderet medarbejdernes indsats ved at besvare tre spørgsmål, der omhandler medarbejdernes medvirken til, at den enkelte bruger udfordrer/udvikler sig selv, indsatsen i forbindelse med ansøgninger til kommunen, samt for forældrenes vedkommende indsatsen i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv.

Mens forældrene vurderer medarbejdernes indsats med at hjælpe deres barn med at *udvikle sig*, eksempelvis ved at barnet udvikler sine kommunikative evner, har de voksne brugere vurderet medarbejdernes medvirken til, at de *udfordrer sig selv*, eksempelvis ved at afprøve nye muligheder. Tre ud af fire forældre oplever, at medarbejderne hjælper deres barn med at udvikle sig, mens 11 % oplever, at medarbejderne ved CSK slet ikke hjælper barnet med at udvikle sig. Se tabel 2.3.2.6.

Tabel 2.3.2.6 Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Forældre	46 %	31 %	12 %	11 %

For de voksne brugeres vedkommende ser billedet noget anderledes ud. Her oplever 46 % af brugerne slet ikke, at medarbejderne hjælper dem med at udfordre sig selv.

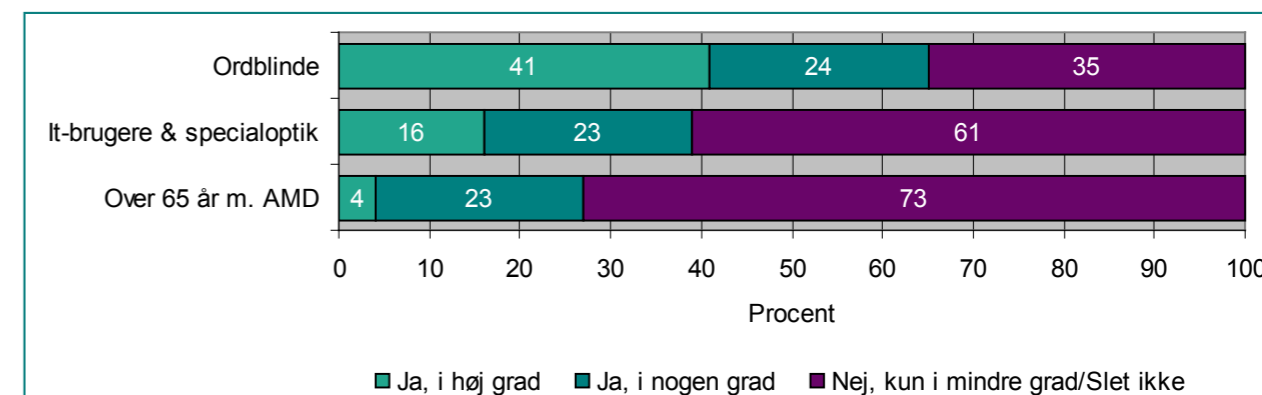
Tabel 2.3.2.7 Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	14 %	23 %	17 %	46 %

Der er signifikant forskel i svarfordelingen blandt voksne fra de forskellige ydelsesområder. Den største andel, der oplever at blive udfordret, findes blandt voksne ordblinde, hvor 65 %

i høj grad eller nogen grad oplever, at medarbejderne hjælper dem med at udfordre sig selv. De, der mindst oplever at blive udfordret, er voksne over 65 år med AMD, hvoraf kun 27 % svarer bekræftende på spørgsmålet. Den nærmere svarfordeling fremgår af figur 2.3.2.2.

Figur 2.3.2.2

Oplever at medarbejdere hjælper med at udfordre sig selv fordelt på ydelsesområde



Forældrene er ligeledes blevet bedt om at vurdere medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med deres barns dagpleje, daginstitution, skole, SFO og lignende. Dette samarbejde kan eksempelvis bestå i rådgivning og vejledning til personalet i daginstitutionen om barnets syns-/kommunikationshandicap. 85 % af forældrene svarer, at de oplever medarbejdernes indsats som virkelig god eller god. Der er potentiale for forbedring af samarbejdet, idet 15 % af forældrene vurderer medarbejdernes indsats til at være virkelig dårlig eller dårlig.

"Lærere og pædagoger har brug for mere hjælp" (Forældre, CSK)

Tabel 2.3.2.8 Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO etc.?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Forældre	44 %	41 %	8 %	7 %

Såvel forældre som voksne brugere i CSK har vurderet medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen, herunder eksempelvis ansøgning om hjælpemidler, og der er ikke signifikante forskelle i deres svar. Hele 70 % oplever medarbejdernes indsats som virkelig god, og samlet set svarer 93 % positivt på spørgsmålet.

Tabel 2.3.2.9 Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
CSK samlet	70 %	23 %	5 %	2 %

Opsamlende har et stort flertal en positiv oplevelse af medarbejderne i CSK, både i forhold til deres faglighed og evne til at vise forståelse for den enkeltes behov. Brugerne giver udtryk for at have tillid til de anvisninger, de får af medarbejderne og oplever generelt, at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til den enkelte, samt at man som bruger føler sig godt tilpas i mødet med medarbejderne. Medarbejderne vurderes endvidere at gøre en god indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen. Der synes at være mulighed for forbedringer i forhold til at hjælpe de voksne brugere med at udfordre sig selv og afprøve nye muligheder, samt i forhold til at hjælpe barnet med at udvikle sig, og slutteligt i forhold til indsatsen i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv.

2.3.3 Hjælpemidler

71 % af forældrene og 95 % af de voksne brugere har modtaget hjælpemidler af/gennem CSK. Disse brugere er blevet bedt vurdere den information og instruktion, de har modtaget i forbindelse med valg og brug af hjælpemidler. Der er ikke signifikante forskelle i de voksne brugeres og forældrenes vurderinger af den information, de har modtaget om, hvilke hjælpemidler der er mest egnede i forhold til deres/deres barns behov. Den samlede svarfordeling fremgår af tabel 2.3.3.1. Som det ses, har brugerne samlet set positive oplevelser af den information, de modtager om hjælpemidlernes egnethed i forhold til deres behov.

Tabel 2.3.3.1 Hvordan vurderer du den information, du har fået af CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dine/dit barns behov?			
	Virkelig god	God	Dårlig/virkelig dårlig
CSK samlet	54 %	40 %	6 %

Det er i forlængelse heraf fundet relevant at undersøge, i hvilken grad brugerne vurderer, at de er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler de selv/deres barn har fået. Her vurderer størstedelen af både forældre og voksne brugere, at de er blevet inddraget i passende grad. Kun 8 % vurderer, at de er blevet inddraget for lidt i beslutningstagningen.

Tabel 2.3.3.2 Hvordan vurderer du, at du er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler du/dit barn har fået?			
	For meget	Passende	For lidt
CSK samlet	0 %	92 %	8 %

Også kun 8 % af brugerne svarer negativt på spørgsmålet om, hvorvidt de har tillid til, at de/deres barn har fået de hjælpemidler, de/barnet har behov for. De fleste brugere (92 %) svarer, at de i høj grad eller nogen grad har tillid til medarbejdernes valg af de rette hjælpemidler.

Tabel 2.3.3.3 Har du tillid til, at du/dit barn har fået de hjælpemidler, du/han/hun har behov for?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
CSK samlet	71 %	21 %	8 %

Flere brugere har benyttet åbne kommentarfelter i spørgeskemaet til at give udtryk for deres oplevelser med visitation og modtagelse af hjælpemidler. Der forekommer eksempler på voksne brugere, der har oplevet lange ventetider i forbindelse med at finde frem til det rette hjælpemiddel, ansøgning om hjælpemidler, visitation og modtagelse af hjælpemidler, og brugerne udtrykker tvivl om, hvorvidt denne ventetid skyldes forhold ved CSK, kommunen eller samarbejdet herimellem.

Forældrene har ligeledes oplevet ventetid i forbindelse med modtagelse af et hjælpemiddel og installation af et hjælpemiddel i hjemmet, hvor ansvaret for sidstnævnte ikke tillægges CSK, men tredjemand, der skal varetage levering af hjælpemidlet.

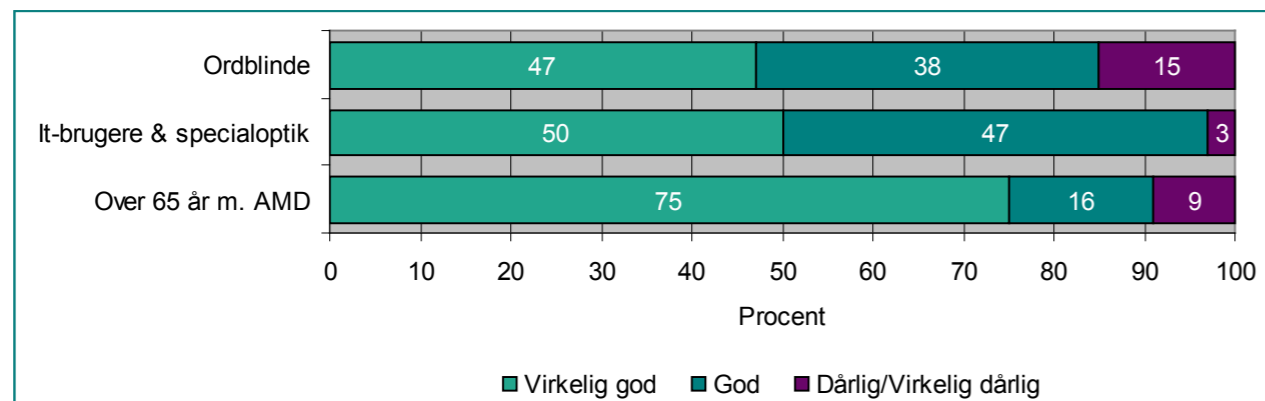
Efter visitation og modtagelse af hjælpemidler kan CSK give instruktion i brug af hjælpemidlerne. Blandt de brugere, der har modtaget instruktion i brug af hjælpemidler, oplever knap hver 10. bruger instruktionen som dårlig eller virkelig dårlig, mens resten oplever instruktionen som virkelig god eller god. Der er ikke signifikante forskelle i forældrenes hhv. de voksne brugeres besvarelser, hvorfor resultatet er gengivet samlet i tabellen nedenfor.

Tabel 2.3.3.4 Hvordan vurderer du den instruktion, du/dit barn har modtaget af CSK, i at bruge hjælpemidlerne?			
	Virkelig god	God	Dårlig/virkelig dårlig
CSK samlet	66 %	25 %	9 %

Derimod er der signifikante forskelle i besvarelserne inden for de tre ydelsesområder. Mens kun 3 % af voksne it-brugere & specialoptik vurderer den instruktion, de har modtaget om hjælpemidler, til at være dårlig eller virkelig dårlig, gør det samme sig gældende for 15 % af de ordblinde. Det er også inden for sidstnævnte gruppe, at der er færrest, der vurderer instruktionen som værende virkelig god (47 %). Svarfordelingen fremgår af figur 2.3.3.1.

Figur 2.3.3.1

Vurdering af instruktion i brug af hjælpemidler fordelt på ydelsesområde



Opsamlende har brugere i CSK en positiv oplevelse af centrets indsats i forhold til at give information om, hvilke hjælpemidler der er mest egnede for den enkelte og er blevet tilstrækkelig inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler de har fået. Et stort flertal har således tillid til, at de har fået de hjælpemidler, de har behov for, og vurderer at den instruktion, de har fået i brug af dem, har været god. Brugernes kommentarer indikerer, at negative oplevelser i forbindelse med hjælpemidler er knyttet til den ventetid, der kan være i forbindelse med visitation og modtagelse heraf. Endelig kan der være mulighed for forbedringer af instruktion i brug af hjælpemidler til ordblinde brugere.

2.3.4 Undervisning

26 % af de voksne brugere har modtaget undervisning som en del af deres forløb i CSK og er blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad undervisningen har været tilpasset deres behov (indhold) samt give deres vurdering af sammensætningen af undervisningsholdene (form). 79 % svarer positivt på spørgsmålet om, hvorvidt undervisningen har været tilpasset deres behov, mens hver femte kun i mindre grad har haft den oplevelse. Dette indikerer en mulighed for forbedringer i form af mere målrettet undervisning til de voksne brugere i CSK. Det fremgår ikke af undersøgelsen, *hvilken* undervisning brugerne har modtaget.

Tabel 2.3.4.1 Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine behov?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	51 %	28 %	21 %	0 %

Hver 10. af de voksne brugere vurderer sammensætningen af undervisningsholdene som dårlig eller virkelig dårlig. Knap hver tredje voksne bruger oplever holdsammensætningen som virkelig god.

Tabel 2.3.4.2 Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Voksne	32 %	58 %	8 %	2 %

Undervisning af forældre

Blandt forældrene har 34 % deltaget i et undervisningsforløb. De har vurderet, i hvilken grad undervisningen har været tilpasset deres egne og/eller barnets behov (indhold) samt givet deres vurdering af sammensætningen af undervisningsholdene (form). Et flertal af forældrene oplever, at undervisningen i høj grad eller nogen grad har været tilpasset deres egne og/eller barnets behov. 17 % af forældrene oplever imidlertid kun i mindre grad eller slet ikke, at undervisningen har været tilpasset deres/barnets behov. I deres optik kan der således være grundlag for forbedringer i forhold til at målrette undervisningen til forældre.

Tabel 2.3.4.3 Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
Forældre	58 %	25 %	17 %

Af de forældre, der modtager holdundervisning, er der et stort flertal, der oplever holdsammensætningen som virkelig god eller god, mens hver 10., der har modtaget holdundervisning, oplever holdsammensætningen som virkelig dårlig. Se tabel 2.3.4.3.

Tabel 2.3.4.3 Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
Forældre	45 %	46 %	0 %	9 %

Opsamlende har et flertal af CSK's brugere positive oplevelser med såvel form som indhold af den undervisning, de modtager i CSK regi. Et flertal oplever således undervisningen som tilpasset den enkeltes behov og holdsammensætningen som virkelig god eller god. Dog vurderer mellem 17 og 21 %, at undervisningen kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres behov.

2.3.5 Ventetid

I forbindelse med modtagelse af en ydelse ved CSK kan der forekomme ventetid, eksempelvis i forbindelse med opstart, visitation, modtagelse af hjælpemidler etc. Brugerne er i undersøgelsen blevet bedt vurdere, i hvilken grad de i deres forløb ved CSK har oplevet *generende* ventetid. Der er signifikant forskel på forældrenes hhv. de voksne brugeres besvarelser, jf. Tabel 2.3.5.1.

Tabel 2.3.5.1 Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit/dit barns forløb ved CSK?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
Voksne	4 %	16 %	12 %	68 %
Forældre	13 %	13 %	39 %	35 %
CSK samlet	5 %	15 %	15 %	65 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Af tabellen fremgår, at forældre i højere grad end de voksne brugere oplever ventetid i deres/deres barns forløb i CSK. Godt to ud af tre voksne brugere oplever slet ikke generende ventetid i deres forløb. Det samme gør sig gældende for godt hver tredje forælder. Omvendt oplever 13 % af forældrene i høj grad generende ventetid, hvilket kun gør sig gældende for 4 % af de voksne brugere. Samlet set oplever et flertal af såvel forældre som voksne brugere dog kun i mindre grad eller slet ikke generende ventetid.

Set i forbedringspotentialeoptik, svarer hhv. hver femte voksne bruger og hver fjerde forælder, at de i høj grad eller nogen grad oplever generende ventetid. De, der har oplevet generende ventetid, er blevet bedt vurdere, i hvilken forbindelse denne ventetid er oplevet. Deres besvarelser gennemgås adskilt i de følgende to afsnit.

Voksne

Her nævner de voksne brugere generende ventetid i forbindelse med tre områder/faser: 1) ventetid på hjælpemiddel, 2) ventetid i forbindelse med opstart af forløb, 3) ventetid på service eller kontakt med medarbejdere. Ventetid på hjælpemidler vedrører primært den ventetid, der kan opstå i forbindelse med visitation og modtagelse af hjælpemidler. Generende ventetid er også blevet oplevet i forbindelse med opstart i centret: Enkelte brugere har kommenteret, at de har oplevet generende ventetid fra første henvendelse i centret til egentlig start af forløb. Ventetid på service eller kontakt med medarbejdere omhandler den ventetid, som brugere kan opleve i forbindelse med såvel personlig som telefonisk kontakt til CSK. En bruger skriver følgende om ventetid i forbindelse med personlig kontakt: *"Hvis man har spørgsmål, skal man vente på at få lov til at stille dem"*. Hvad telefonisk kontakt angår, oplever nogle vanskeligheder ved at komme igennem til CSK og få kontakt til den relevante medarbejder.

Forældre

Forældre til et af børnene skriver, at de har oplevet ventetid blandt andet i forbindelse med aftale af tid med konsulenterne. Det er svært, at finde en dag, hvor alle specialisterne kan mødes, hvorfor det foreslås, at man automatisk får en ny tid for at undgå generende ventetid. Generende ventetid er endvidere oplevet i forbindelse med modtagelse af et hjælpemiddel og installation af et hjælpemiddel i hjemmet.

2.3.6 Udbytte

I en evaluering af CSK's ydelser er det naturligt interessant at se på, hvilket udbytte brugere har af deres forløb, hvad enten forløbet har indebåret undervisning, modtagelse af hjælpemidler eller noget helt tredje. Af tabellen nedenfor fremgår, hvilke spørgsmål der er inddraget i undersøgelsen for at måle brugernes udbytte.

Tabel 2.3.6.1 Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har:		
	Ja, i høj/nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
Givet dig/dit barn værktøjer eller metoder, der har gjort dagligdagen nemmere?	87 %	13 %
Haft positiv betydning for dit/dit barns forhold til dine/sine nærmeste?	60 %	40 %
Hjulpet dig/dit barn til bedre at kunne klare dig/sig uden hjælp fra andre?	69 %	31 %
Givet dig/dit barn større tro på dig/sig selv?	55 %	45 %
Bidraget til at du/dit barn alt i alt har fået bedre livskvalitet?	70 %	30 %
Givet dig/dit barn et netværk med andre børn/forældre?	27 %	73 %
Givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?	54 %	46 %
Givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?	51 %	49 %

En overordnet læsning af tabellen viser, at udbyttet af et forløb ved CSK for såvel voksne brugere som forældre primært er modtagelse af værktøjer eller metoder, der medvirker til at gøre dagligdagen nemmere. Et forløb ved CSK synes ligeledes at bidrage til, at brugerne alt i alt får bedre livskvalitet, samt at de i højere grad kan klare sig uafhængig af hjælp fra andre. Godt halvdelen af brugerne oplever, at forløbet ved CSK har positiv betydning for forholdet til de nærmeste samt troen på sig selv. De voksne brugere har haft mulighed for at svare, at forløbet har forbedret deres muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse. Her oplever godt halvdelen af de voksne brugere, at udbyttet for dem er forbedrede muligheder i forhold til såvel arbejdsliv som uddannelse. Cirka tre ud af fire forældre oplever ikke eller kun i mindre grad at have fået netværk til andre forældre.

Kun i spørgsmålet om, hvorvidt forløbet hos CSK har haft positiv betydning for den voksnes/barnets deltagelse i sociale/andre aktiviteter, er der signifikant forskel i besvarelserne fra voksne brugere og forældre. Af nedenstående tabel fremgår således, at flere voksne end forældre oplever, at deres forløb i høj grad eller nogen grad giver dem bedre mulighed for deltagelse i sociale/andre aktiviteter. Godt halvdelen af forældrene oplever kun i mindre grad eller slet ikke dette.

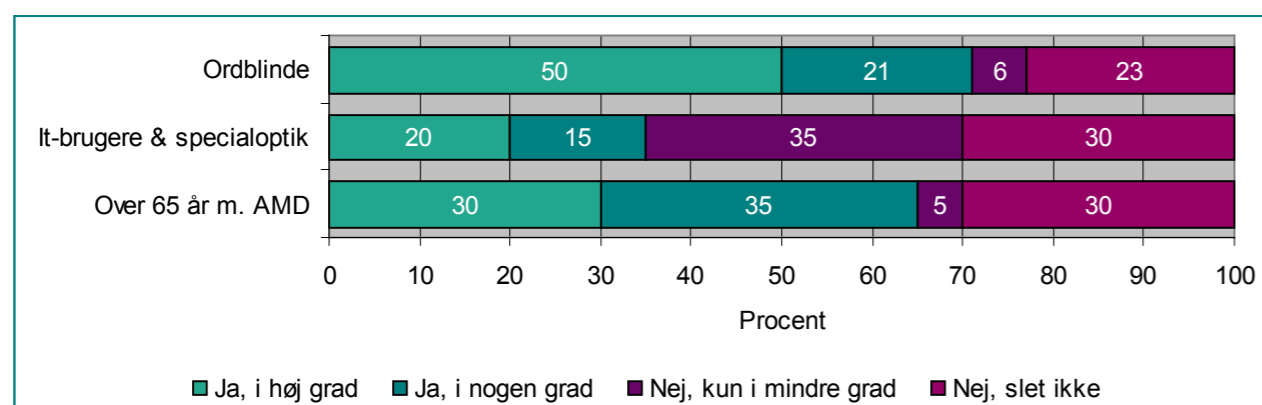
Tabel 2.3.6.2 Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har haft positiv betydning din/dit barns deltagelse i sociale/andre aktiviteter?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad/slet ikke
Voksne	45 %	32 %	23 %
Forældre	22 %	27 %	51 %

Der er ligeledes signifikante forskelle i svarfordelingen blandt voksne inden for de tre ydelsesområder, hvad angår, om forløbet har haft en positiv betydning for forholdet til de nærmeste, for deltagelse i sociale/andre aktiviteter, for muligheden for at klare sig uden hjælp fra andre og endelig, om forløbet har haft en positiv betydning for troen på sig selv.

Således svarer 71 % af voksne ordblinde, at forløbet har haft en positiv betydning for forholdet til de nærmeste, mod 35 % af voksne inden for ydelsesområdet It-brugere & specialoptik. Se figur 2.3.6.1.

Figur 2.3.6.1

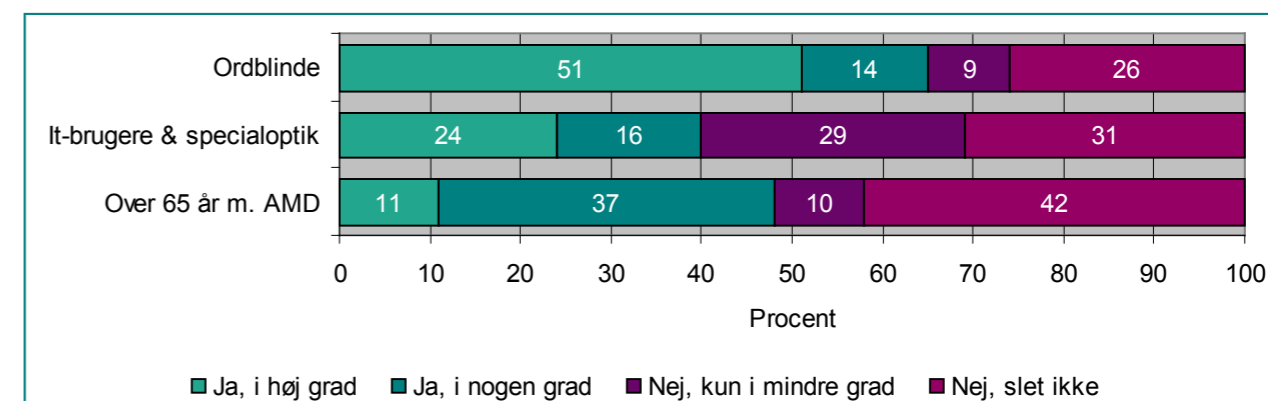
Positiv betydning for forholdet til de nærmeste fordelt på ydelsesområde



Voksne ordblinde brugere oplever i noget højere grad end brugere inden for de øvrige ydelsesområder, at forløbet i CSK har haft positiv betydning for deres deltagelse i sociale/andre aktiviteter. Fordelingen fremgår af figur 2.3.6.2.

Figur 2.3.6.2

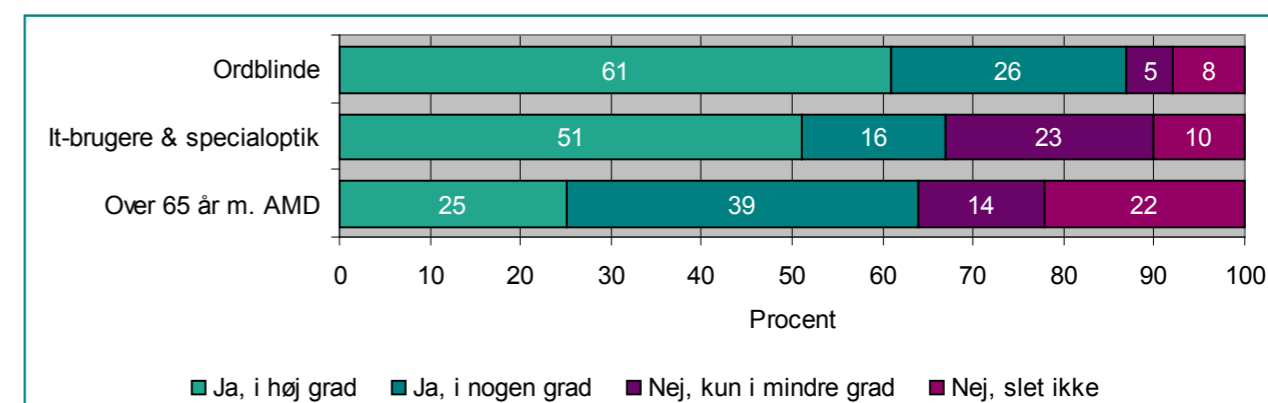
Positiv betydning for deltagelse i sociale/andre aktiviteter fordelt på ydelsesområde



Flere ordblinde end voksne inden for de øvrige ydelsesområder oplever i nogen grad eller høj grad, at forløbet ved CSK har hjulpet dem til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre. Det gør sig gældende for 87 % af de voksne ordblinde, 64 % af de voksne brugere over 65 år med AMD og 67 % af voksne brugere inden for ydelsesområdet it-brugere & specialoptik. Fordelingen fremgår af figur 2.3.6.3.

Figur 2.3.6.3

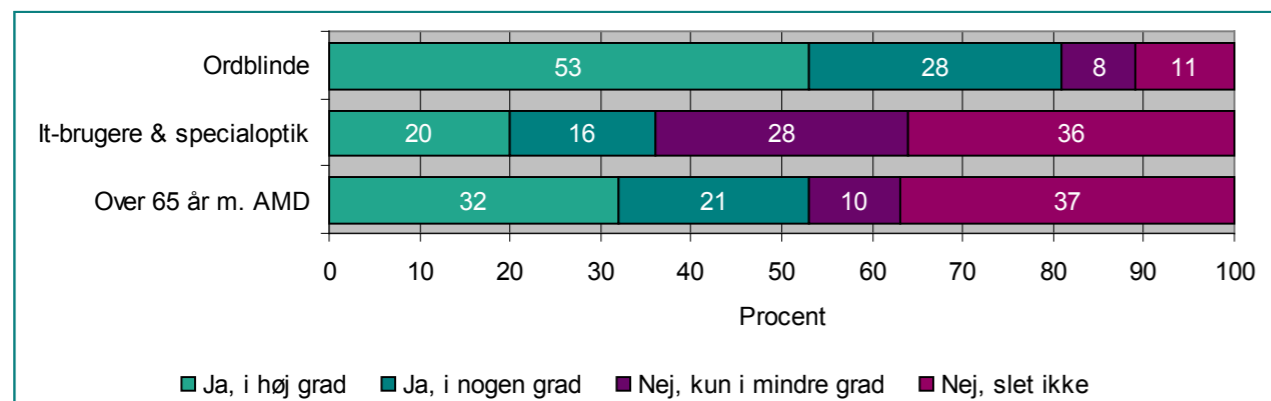
Positiv betydning for at kunne klare sig uden hjælp fra andre fordelt på ydelsesområde



Endelig oplever voksne ordblinde i højere grad end voksne inden for de øvrige ydelsesområder, at forløbet har givet dem større tro på sig selv. Således oplever mere end halvdelen af de ordblinde, at forløbet i høj grad har givet dem større tro på sig selv, mens det samme kun gør sig gældende for 20 % af voksne brugere inden for ydelsesområderne it-brugere & specialoptik. Her oplever 64 %, at forløbet kun i mindre grad eller slet ikke har givet dem større tro på sig selv.

Figur 2.3.6.4

Positiv betydning for større tro på sig selv fordelt på ydelsesområde



2.3.7 Samlet vurdering

I undersøgelsen er brugerne afslutningsvis blevet stillet tre spørgsmål, hvor de kan give deres samlede vurdering af forløbet ved CSK. Den samlede vurdering går på, 1) hvorvidt brugerne oplever, at de/deres barn har modtaget den hjælp fra CSK, som de har haft brug for, 2) hvorvidt brugerne er trygge ved den hjælp, de/deres barn har modtaget hos CSK, og endelig 3) hvordan brugerne samlet set vil vurdere deres forløb i CSK. Resultatet viser, at brugerne samlet set har en positiv oplevelse af forløbet i CSK.

Omfang og indhold af indsatsen

73 % af både forældre og voksne brugere oplever i høj grad, at de/deres barn har modtaget den hjælp, de har haft brug for i CSK. Se tabel 2.3.7.1.

Tabel 2.3.7.1 Oplever du, at du/du og dit barn har modtaget den hjælp fra CSK, du/I har haft brug for?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
CSK samlet	73 %	19 %	6 %	2 %

De, der kun i mindre grad eller slet ikke har modtaget den hjælp, de har haft brug for, har præciseret, hvilken hjælp der har manglet. Her anfører de voksne brugere 1) manglende opfølgning, 2) manglende vejledning om, hvilke hjælpemidler samt tilbud, CSK kan hjælpe med, 3) bedre tilpasning til brugerens behov ved valg af hjælpemidler, 4) for korte undervisningsforløb, 5) manglende instruktion i brug af hjælpemidler, 6) manglende opdatering af computerprogrammer (hjælpemidler), og 7) for kort tid til samtale med konsulenten.

Manglende opfølgning nævnes også af de forældre, der har deltaget i undersøgelsen. Her nævnes opfølgning i forbindelse med skole, herunder de hjælpemidler, der kan

være nødvendige på skolen. Endvidere ønsker en forælder mere viden om sygdommens betydning for indlæring hos dennes barn.

Tryghed ved hjælpen

På spørgsmålet om, i hvilken grad brugerne er trygge ved den hjælp, de/deres barn har modtaget hos CSK, svarer 98 %, at de er trygge. Der er ikke signifikante forskelle på forældre og voksne brugere.

Tabel 2.3.7.2 Er du tryk ved den hjælp, du/dit barn har modtaget hos CSK?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
CSK samlet	85 %	13 %	1 %	1 %

Samlet vurdering af forløbet

Endelig giver 96 % af brugerne en positiv vurdering af deres/deres barns forløb hos CSK.

Tabel 2.3.7.3 Hvordan vil du samlet set vurdere dit/dit barns forløb hos CSK?				
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
CSK samlet	54 %	42 %	3 %	1 %

2.3.8 Brugernes kommentarer

Brugerne har haft mulighed for at knytte kommentarer til deres samlede vurdering af forløbet i CSK. De voksne brugeres kommentarer om negative oplevelser vedrører generende ventetid på hjælpemidler eller opfølgning, mangel på information om tilbud og kurser samt mere samtale med konsulenterne. En enkelt bruger beskriver, at det kan være vanskeligt at komme til CSK med offentlig transport, hvilket betyder, at man som bruger kan være afhængig af kørsel med pårørende til centret. Langt størstedelen af de voksne brugere roser imidlertid CSK for den service, centret tilbyder, og udtrykker sig meget positivt om centrets medarbejdere, der formår at skabe en afslappet atmosfære. Der gives endvidere udtryk for tilfredshed med de hjælpemidler og de kurser, CSK har faciliteret.

Kommentarer fra forældre med børn tilknyttet CSK vedrører oplevelsen af manglende opfølgning og generende ventetid i forbindelse med modtagelse af hjælpemidler, ønsket om fast kontaktperson samt automatisk bestilling af ny samtale med konsulenterne. Foruden forbedringsforslag giver forældrene også udtryk for deres tilfredshed med CSK og deres forløb. En forælder udnytter lejligheden til at rose deres konsulent, hvis besøg de altid ser frem til, og en anden forælder skriver:

"Vi har fået en helt uvurderlig støtte til vores datter, specielt hvad angår hjælpemidler. Kontakten til Refnæsskolen er et stort hit - specielt sommerskolen - og skyldes helt og aldeles CSK. Vi er meget tilfredse" (Forælder, CSK).

Del 3.

Konklusion

Konklusion

Undersøgelsen viser, at brugerne i begge centre overordnet set har meget positive oplevelser, og generelt set er tilfredse med de ydelser, de modtager, samt med de forskellige aspekter af forløbet. Langt størstedelen af brugerne er trygge ved den hjælp, de/deres barn har modtaget i centrene og vurderer samlet set deres/deres barns forløb som virkelig godt eller godt.

For både THI og CSK er de mest positivt vurderede områder indenfor medarbejdernes faglighed og indsats samt den kontakt, de har med brugerne. Brugerne vurderer således medarbejdernes faglige viden om netop deres/deres barns situation positivt, oplever at medarbejderne har forståelse for netop deres/deres barns behov og giver udtryk for at have tillid til de anvisninger, de får af medarbejderne. Hertil kommer, at brugerne i samværet med medarbejderne oplever, at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til den enkelte, samt de føler sig godt tilpas. Medarbejdernes indsats i forhold til ansøgninger til kommunen vurderes endvidere positivt af langt de fleste brugere. Endvidere oplever det store flertal af brugerne, at det er behageligt at komme og være i centrene. Der er dog også visse forskelle mellem de to centre, hvorfor de bedst placerede områder for hvert center kort præsenteres:

De områder, THI's brugere har vurderet mest positivt - udover de ovenfor nævnte - findes indenfor undervisning af børn og forældre og medarbejdernes indsats både i forhold til at hjælpe børnene med at udvikle sig og i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv.

De områder, CSK's brugere har vurderet mest positivt - udover de ovenfor nævnte - findes indenfor involvering af pårørende til voksne brugere samt på hjælpemiddelområdet.

Selv om undersøgelsen viser, at brugerne på mange områder er meget positive, er der dog også områder, hvor billedet er knap så positivt, og hvor der således er rum for forbedringer.

De primære indsatsområder samlet set er synligheden af centrene, ventetider og kontaktpersoner, hvor der blandt voksne brugere i THI og forældre i CSK er forholdsvis mange, der ikke oplever at have én eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb, selv om de vurderer det som vigtigt. Herudover er brugernes vurderinger af involvering af pårørende og tilbud til pårørende generelt set mere negative end indenfor mange af de andre områder i undersøgelsen. Endelig synes der at være mulighed for forbedringer i forhold til at hjælpe de voksne brugere med at udfordre sig selv og afprøve nye muligheder. Igen er der visse forskelle mellem de to centre, hvorfor de primære indsatsområder for hvert center kort præsenteres:

De primære indsatsområder for THI – udover de ovenfor nævnte - er information om hjælpemidler samt undervisning af voksne brugere.

De primære indsatsområder for CSK – udover de ovenfor nævnte – er inddragelse af pårørende til børn, medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med børnenes skole/institution mv. og i forhold til at hjælpe børnene med at udvikle sig samt indhold i undervisning.

Undersøgelsen viser endvidere, at udbyttet ved et forløb i THI og CSK for mange brugere er at få værktøjer eller metoder, der gør dagligdagen nemmere. Også mange brugere oplever, at forløbet har bidraget til, at de alt i alt har fået bedre livskvalitet, samt at det har hjulpet dem til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre.

For forældrene i THI synes forløbet ligeledes at have givet deres barn større tro på sig selv og haft positiv for deres barns deltagelse i sociale og andre aktiviteter. For voksne brugere i THI har forløbet endvidere haft en positiv betydning for deres forhold til deres nærmeste.

Del 4. Materiale og metoder

4.1 Metoder

Undersøgelsen er gennemført dels vha. postomdelte spørgeskemaer, dels vha. strukturerede telefoninterviews (intervieweren stiller spørgsmålene fra spørgeskemaet til brugeren og registrerer vedkommendes svar). Der er udsendt 1048 spørgeskemaer til brugere i THI KompetenceCenter og til børn tilknyttet CSK (se afsnit 4.2.1. Udtrækskriterier og afsnit 4.2.2 Stikprøve og vægtning for en nærmere uddybning heraf). Der er taget kontakt til 170 voksne brugere af CSK med henblik på telefoninterview. Inspiration og baggrundsviden til udarbejdelsen af spørgeskemaerne er indhentet gennem en række indledende brugerpaneler med voksne brugere af THI og CSK, forældre til børn tilknyttet de to centre samt personale fra de to centre.

4.1.1 Brugerpaneler blandt brugere og personale

For at skaffe mere viden om, hvad der er vigtigt for brugerne i de to centre, og hvad der dermed skal spørges ind til i et spørgeskema om brugernes oplevelser af forløbet i centrene, er der gennemført en række indledende brugerpaneler. Brugerpanelerne er afholdt med forskellige grupper af brugere fra de relevante afdelinger/ydelsesområde indenfor de to centre. Dette med det formål at sikre, at flest mulige brugergrupper er blevet hørt samt for at kunne vurdere, hvorvidt det var nødvendigt at udarbejde forskellige typer af spørgeskemaer målrettet såvel de to centre som de forskellige grupper af brugere indenfor hvert center.

I november og december 2008 og januar 2009 blev der afholdt i alt fem brugerpaneler med brugere samt et panel med personale fra en afdeling hvorfra det ikke havde været muligt at samle brugere nok til et brugerpanel. Desuden blev der foretaget et enkelt interview med personale, som repræsenterede et mindre ydelsesområde indenfor et af centrene:

- Brugerpanel med seks forældre til børn tilknyttet THI BørneCenter, afholdt i november 2008 på THI BørneCenter, Hellerup
- Brugerpanel med syv brugere fra Høreafdelingen THI, afholdt i december 2008 på THI KompetenceCenter, Ballerup
- Brugerpanel med syv brugere i THI Tale- og Hjerneskadeafdeling, afholdt i januar 2009 på THI KompetenceCenter, Ballerup
- Brugerpanel med 12 ansatte i THI Tale -og Hjerneskadeafdeling, afholdt i januar 2009 på THI KompetenceCenter, Ballerup
- Brugerpanel med fire brugere i CSK, afholdt i januar 2009 på CSK, Søborg
- Interview med to IKT-konsulenter fra CSK ordblindeområde, afholdt i januar 2009 på CSK, Søborg
- Brugerpanel med to forældre til børn tilknyttet CSK, afholdt i januar 2009 på CSK, Søborg

Erfarne samfundsvidenskabelige medarbejdere fra Enheden for Brugerundersøgelser ledte brugerpanelerne.

Brugerpanelerne foregik som gruppeinterviews, hvor deltagerne blev opfordret til at fortælle om og diskutere, hvordan det er at være bruger i det pågældende center og afdeling. Omdrejningspunktet var, hvad der er særlig vigtigt for at have et godt forløb i centret. Der var på forhånd udpeget fire overordnede temaer, som deltagerne blev spurgt ind til:

- Mødet med centret
- Medarbejderne
- Vurdering af tilbuddene
- Udbytte

Der blev stillet enkelte overordnede spørgsmål indenfor hvert af de fire temaer, såsom hvad der er vigtigt i relationen til medarbejderne, hvad brugerne oplever som det vigtigste udbytte af forløbet osv. Herudover var der mulighed for at fortælle og diskutere åbent, og der var dermed plads til deltagernes egne input i form af gode og dårlige oplevelser, behov, forhindringer, udfordringer osv. undervejs i forløbet.

Deltagernes udsagn blev skrevet ned og hængt op på plancher svarende til de fire temaer, så vidt det var muligt. Udsagn, der ikke kunne kategoriseres under et af de fire temaer blev samlet under kategorien "Andet". I en efterfølgende pause havde deltagerne mulighed for at læse og kommentere udsagnene, så det blev sikret, at udsagnene udtrykte det, deltagerne selv havde ment med dem. Deltagerne fik nu udleveret farvede mærkater, som blev brugt i en prioritering af de mange udsagn efter vigtighed. Prioriteringen endte ud i en indkredsning af de *mest* vigtige og de *mindst* vigtige udsagn.

4.1.2 Udformning af spørgeskemaer

Resultaterne fra brugerpanelerne blev brugt som udgangspunkt for udarbejdelsen af spørgeskemaerne. De udsagn, som flest deltagere i brugerpanelerne prioriterede højest blev grupperet i en række undertemaer, som alle indgår i spørgeskemaerne. Derved sikres det, at spørgeskemaerne omhandler netop de forhold, der er vigtige for brugerne, og giver dem mulighed for at give en vurdering af de områder, der er afgørende for, at de har haft et godt forløb i centrene.

Fra brugerpanelerne stod det klart, at det var nødvendigt at udarbejde flere versioner af spørgeskemaet, da der var nogle afgørende forskelle på de forløb, brugerne i de to centre oplever. Desuden blev det klart, at det var nødvendigt at udarbejde forskellige versioner til voksne brugere og forældre/børn. Der er således alt i alt udarbejdet fire spørgeskemaer. De væsentligste forskelle skitseres i nedenstående skema.

Tabel 4.1.2.1.

De væsentligste forskelle i de fire spørgeskemaer

	Spørgsmål om:					Antal spørgsmål
	hjelpe-midler	tilbud til pårørende	samarbejde med skole mv.	undervisning af brugere	undervisning af forældre	
THI voksne	Få	Ja	Ikke relevant	Ja	Ikke relevant	29
THI forældre	Få	Ja	Ja	Ja	Ja	31
CSK voksne	Mange	Nej	Ikke relevant	Ja	Ikke relevant	30
CSK forældre	Mange	Ja	Ja	Nej	Ja	31

Et andet væsentligt input fra brugerpanelerne var, at mange voksne brugere havde et langt forløb i centrene bag sig og på denne baggrund havde mange forskelligartede oplevelser. De havde været i kontakt med mange forskellige medarbejdere og faggrupper, og de havde modtaget mange og ofte forskellige typer af ydelser i deres tid i centrene.

Endvidere blev det gennem brugerpanelerne klart, at brugernes oplevelser i meget vid udstrækning hænger sammen med oplevelsen af de enkelte medarbejders indsats, væremåde og faglige kunnen.

Endelig viste brugerpanelerne, at mange brugere, grundet deres lange tilknytning til centrene, havde oplevelser forbundet med en række geografiske flytninger og interne omstruktureringer af centrene. Disse oplevelser ligger udenfor, hvad der kan kaldes de typiske oplevelser af et gennemsnitligt forløb, hvorfor det har været afgørende så vidt muligt at undgå vurderinger heraf.

Samlet set har disse forhold har haft to vigtige konsekvenser for udformningen af spørgeskemaerne;

For det første bliver deltagerne i undersøgelsen bedt svare på deres oplevelser i centrene i 2008 og dermed ikke på baggrund af hele deres forløb.

For det andet er spørgeskemaerne konstrueret således, at der både er mulighed for at give en vurdering af forløbet mere generelt (opstart og forløb i centret) og af de mere konkrete ydelser (hjælpemidler og undervisning/kursus). Endvidere er der et særskilt tema om medarbejdernes indsats og faglig kunnen uafhængigt af de enkelte ydelser.

4.1.3 Validering af spørgeskemaer

For at sikre at spørgsmålene i spørgeskemaerne er forståelige og meningsfulde for brugerne af de respektive centre og afdelinger, blev spørgeskemaerne afprøvet, inden de blev sendt ud og anvendt til telefoninterviews. Denne validering foregik gennem en række kvalitative interviews med brugere om spørgeskemaernes indhold, form osv. De tre

skemaer, der efterfølgende skulle sendes ud, blev valideret via interviews med en række brugere umiddelbart efter, de havde udfyldt spørgeskemaet skriftligt. Spørgeskemaet til de svagtseende voksne brugere i CSK blev valideret telefonisk, ved at brugerne blev interviewet om spørgsmålene i spørgeskemaet, efterhånden som de besvarede dem.

Valideringen er foretaget med i alt 12 personer. Spørgeskemaet til voksne brugere af THI blev valideret af fire brugere, heraf to fra THI's Høreafdeling, en fra THI's Taleafdeling og en fra THI's Hjerneskeafdeling. De to spørgeskemaer til forældre til børn tilknyttet centrene blev valideret af to forældre fra hvert center. Spørgeskemaet til voksne brugere af CSK blev valideret telefonisk af i alt fire brugere, heraf en fra ordblindområdet og tre brugere med erfaringer fra de resterende ydelsesområder indenfor CSK.

Ved valideringen blev brugerne spurgt om deres egen forståelse af de enkelte spørgsmål, anvendeligheden af svarkategorierne samt de overvejelser, de gjorde sig, da de skulle besvare spørgsmålene. Derudover blev der spurgt ind til en række generelle formmæssige aspekter vedrørende spørgeskemaets længde, udseende, rækkefølgen af spørgsmålene mv. Brugere blev også spurgt, om der var væsentlige emner, der var udeladt i spørgeskemaet, eller om der var spørgsmål eller temaer, der gik igen eller forekom irrelevante. Spørgeskemaerne blev desuden gennemgået af fagpersoner fra de to centre. De kom med faglige og erfaringsmæssige betragtninger og havde ligesom brugerne mulighed for at komme med forslag til forandringer i både indhold og layout.

Spørgeskemaerne blev tilpasset resultaterne af valideringen inden udsendelse.

4.1.4 Dataindsamling via udsendte spørgeskemaer

Den 3. marts 2009 blev der udsendt spørgeskemaer (bilag 1) til THIs brugere samt til forældre hvis børn, var brugere af CSK. Med spørgeskemaerne fulgte et følgebrev (bilag 2) med koder til elektronisk besvarelse samt en frankeret svarkuvert.

16 dage efter (19. marts 2009) modtog de brugere, der ikke allerede havde udfyldt spørgeskemaet, et påmindelsesbrev (bilag 3). Den endelige frist for udfyldelse af spørgeskemaet var d. 26. marts 2009, hvorefter dataindsamlingsperioden sluttede.

Der blev udsendt 1048 spørgeskemaer, heraf 707 til voksne brugere i THI, 268 til forældre til børn i THI samt 73 til forældre til børn i CSK.

4.1.5 Dataindsamling via telefoninterviews

I perioden primo marts til primo april blev i alt 170 voksne brugere fra CSK forsøgt ringet op af medarbejdere fra Enheden for Brugerundersøgelser.

Telefoninterviewene foregik således, at medarbejderne præsenterede undersøgelsen for brugerne og derefter spurgte dem, om de ville deltage. Såfremt de ville deltage, fik de

spørgsmålene samt de mulige svarkategorier læst op. Interviewene varede gennemsnitligt 10 minutter.

I alt blev der gennemført 119 interviews, heraf 32 med brugere med specialoptik, 35 med brugere over 65 år med AMD, 11 med it-brugere samt 41 med ordblinde brugere. Disse besvarelser er efterfølgende blevet vægtet, se afsnit 4.2.2 Stikprøve og vægtning.

4.2 Statistik

4.2.1 Udtrækskriterier

Undersøgelsens deltagere blev udvalgt blandt de personer, de to centre selv - i slutningen af 2008³ - havde registreret som værende brugere/modtagere af ydelser i løbet af kalenderåret 2008. Det var dog ikke alle registrerede brugere, der rent faktisk blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Følgende betingelser er brugt for at afgrænse undersøgelsens population yderligere:

- Brugere, der *kun* har modtaget udredning, deltager ikke i undersøgelsen. Udredning har en mere undersøgende karakter og vurderes ikke at være relevant i undersøgelsen.
- Brugere af THIs døveafdeling deltager ikke i undersøgelsen, da de vurderes at være meget forskellige fra de andre brugere i undersøgelsen.
- Endelig blev registreringer, der ikke var brugbare, da selve ydelsen eller tidsrummet for den ikke kunne identificeres, sorteret fra inden undersøgelsespopulationen blev dannet.

Den bruttopopulation, som ovenstående betingelser resulterede i, fremgår af tabel 4.2.1.1 nedenfor. Allerede efter de første telefoninterviews stod det klart, at der blandt CSK's brugere indenfor de store ydelsesområder (voksne med specialoptik og voksne 65 år med AMD), var et meget begrænset kendskab til centret. Derfor blev det besluttet, ikke at medtage brugere fra de to ydelsesområder, hvis de kun havde modtaget én ydelse. Den reducerede bruttopopulation, som denne betingelse resulterede i, ses ligeledes af tabellen.

³ THIs datafil er fra 26/11-2008, mens CSK's fil er fra 3/12-2008.

Tabel 4.2.1.1.

Antal registreringer i bruttopopulationer

CSK	Oprindelig bruttopopulation	Reduceret bruttopopulation
Børn i synsregister	85	85
Børn med CP	6	6
Voksne ordblinde	68	68
Voksne specialoptik	156	78
Voksne IT brugere	12	12
Over 65 år med AMD	478	249
I alt, CSK	805	498
THI		
Børnecenter		268
Hjerneskadeafdeling		46
Høreafdeling		590
Taleafdeling		71
I alt, THI		975
I alt, CSK+THI		1473

Ingen brugere indgår i undersøgelsen mere end én gang.

4.2.2 Stikprøve og vægtning

Undersøgelsen tager højde for brugernes forskellige forudsætninger for deltagelse ved at benytte både selvudfyldte spørgeskemaer og strukturerede telefoninterviews.

Spørgeskemaerne blev udsendt til brugere, der opfyldte undersøgelsens udvælgelseskriterier, og som vurderedes at være i stand til at udfylde et spørgeskema (alle THIs brugere og forældre til børn, der er brugere af CSK), mens de strukturerede interviews kun blev benyttet til de af CSK's brugere, der pga. nedsat syn, vurderedes ikke at være i stand til at udfylde et spørgeskema.

Da interviews er en relativt ressourcekrævende dataindsamlingsmetode, er der kun foretaget interviews med en stikprøve af de brugere, for hvem interview kunne have været relevant. I udtrækket af stikprøven er oplysningerne om, hvor mange ydelser brugerne hver især har modtaget, benyttet til at sikre, at brugere, der har modtaget mange ydelser, også har relativt høj sandsynlighed for at blive udtrukket til at deltage i undersøgelsen.

De af CSK's brugere, der skulle telefoninterviewes, blev fundet ved stratificeret udvælgelse, således at samtlige brugere fra de små ydelsesområder blev udvalgt, mens der blev udvalgt 50 brugere fra hvert af de to største ydelsesområder (voksne med specialoptik, over 65 år med AMD) ved tilfældig stikprøve. Antallet af observationer i stikprøven, samt de vægte de har tilknyttet, fremgår af tabel 4.2.1.2 nedenfor. Vægtene sikrer, at personerne i stikprøven

repræsenterer den reducerede population (se tabel 4.2.1.1 ovenfor), som undersøgelsens deltagere er udvalgt fra⁴.

I praksis indebærer vægtningen en antagelse om, at hver person i gruppen voksne med specialoptik svarer for 1,56 personer, mens hver person i gruppen over 65 år med AMD svarer for 4,98 personer. Dette ses af tabel 4.2.1.2 nedenfor. Blandt CSK's øvrige brugere og blandt THIs brugere er der ikke udtrukket en stikprøve; alle brugere indgår i undersøgelsen, hvorfor de har vægten 1.

Tabel 4.2.1.2.

Vægtning

	Observationer i stikprøven	Vægt	Vægtet antal observationer
Brugere af THI	975	1	975
Voksne specialoptik	50	1,56	78
Over 65 år med AMD	50	4,98	249
Øvrige brugere af CSK	143	1	143
I alt	1218	-	1445

Vægtningen er benyttet i alle rapportens analyser.

4.2.3 Repræsentativitet

Via en bortfaldsanalyse er det muligt at sige, hvorvidt deltagerne i undersøgelsen danner et repræsentativt billede af brugere i udtrækket. De brugere, som udfyldte spørgeskemaet (respondenter) sammenlignes i bortfaldsanalysen med de brugere, som ikke udfyldte spørgeskemaet (ikke-respondenter), hvorved det belyses, om visse grupper er under- eller overrepræsenterede i undersøgelsen.

Som det fremgår af tabel 4.2.1.2 ovenfor, indgik der 1218 personer i stikprøven. Undervejs i dataindsamlingen blev det klart, at fem personer ikke skulle have haft skemaet, enten fordi de var fejlregistrerede, eller fordi de var døde. Herefter udgjorde undersøgelsens population 1213 personer. Af disse deltog 655 i undersøgelsen, hvilket resulterer i en svarprocent på 54.

I det følgende undersøges det, hvorvidt der er signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter på en række baggrundsvARIABLE. Alle tabeller er vægtede.

Køn

I forhold til den kønsfordeling, der findes i hele stikprøven, har relativt flere mænd end kvinder, har deltaget i undersøgelsen. Forskellen er dog ikke statistisk signifikant og vil derfor ikke have betydning for fortolkningen af resultaterne.

⁴ Grunden til at tabel 4.2.1.1 indeholder 1473 observationer, mens tabel 4.2.1.2 kun indeholder 1445 observationer, er, at 32 af observationerne fra tabel 4.2.1.1 indgår flere gange. Da gengangere først fjernes efter stikprøven er udtrukket, findes disse personer i tabel 4.2.1.1, men ikke i tabel 4.2.1.2.

Køn	Besvarede	Stikprøven
Mænd	48,5 %	47,2 %
Kvinder	52,5 %	52,8 %
I alt	100 %	100 %

forskelle imellem undersøgelsens population og stikprøven, når man ser på alder og ydelsesområde. De største forskelle imellem datamaterialet og populationen skyldes, at børn er underrepræsenterede i datamaterialet.

Alder

Andelen af respondenter er relativt høj i de to midterste alderskategorier, dvs. blandt de 19-64 årige og 65-79 årige og lavest blandt de helt unge op til 18 år (repræsenteret af forældrene). De ældste brugere udgør ca. samme andel blandt de besvarede, som de gør i hele stikprøven. Forskellene er statistisk signifikante, så de to midterste aldersgrupper er overrepræsenterede i undersøgelsen, mens børn og unge er underrepræsenterede.

Aldersgruppe	Besvarede	Stikprøven
0-18 år (forældre)	17,9 %	23,8 %
19-64 år	18,9 %	16,2 %
65-79 år	27,2 %	23,2 %
80 år og opefter	36,1 %	36,9 %
I alt	100 %	100 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Ydelsesområde

Svarprocenten for brugere inden for de to centres ydelsesområder fremgår af tabellen nedenfor. I forhold til den samlede svarprocent, ses der nogle få signifikante forskelle: blandt CSK's brugere er samtlige voksne overrepræsenterede, mens børnene er underrepræsenterede. Blandt THIs brugere ses en svag overrepræsentation af brugere fra Taleafdelingen og en underrepræsentation af brugerne af THI Børnecenter.

Ydelsesområde	Besvarede	Stikprøven
CSK over 65 år med AMD	21,5	17,3
CSK IT-brugere/specialoptik	7,5	6,3
CSK voksne ordblinde	5,0	4,0
CSK børn	3,9	5,1
THI Taleafdeling	5,9	4,9
THI Høreafdeling	39,0	40,7
THI Hjerneskadeafdeling	3,2	3,1
THI Børnecenter	13,9	18,6
I alt	100 %	100 %

Forskellen er statistisk signifikant ($p \leq 0,05$).

Opsamling

Samlet set kan det konkluderes, at datamaterialet er repræsentativt, hvad angår kønsfordelingen i den samlede population af brugere på de to centre, mens der er små

Del 5. Bilag

Bilag 1: Spørgeskemaer

Spørgeskema

Opstart og forløb i THI KompetenceCenter

1. Hvordan fik du kendskab til THI og de tilbud, du kan få der? (Sæt gerne flere kryds)				
a) Praktiserende læge/speciallæge?				<input type="checkbox"/>
b) Hospital?				<input type="checkbox"/>
c) Kommune?				<input type="checkbox"/>
d) Internet/THI's hjemmeside?				<input type="checkbox"/>
e) Andre i samme situation?				<input type="checkbox"/>
f) Andet (skriv): _____				<input type="checkbox"/>
2. Hvordan vil du vurdere synligheden af THI og de tilbud, du kan få der?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Oplever du, at det er behageligt at komme og være i THI?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke været i centret
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med THI, når du har brug for det? (pr. telefon, e-mail el. lign.)				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke haft brug for det
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Oplever du, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit forløb?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit forløb?				
Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dine pårørende i dit forløb? (eksempelvis gennem information, inddragelse i beslutninger etc.)				
For lidt	Passende	For meget	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dine pårørende tilbud? (eksempelvis kurser, undervisning etc.)				
For lidt	Passende	For meget	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Oplever du, at du har modtaget den hjælp fra THI, du har haft brug for?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. Hvis du har savnet hjælp fra THI, kan du her uddybe hvor i forløbet samt hvilke typer af hjælp:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Medarbejderstaben i THI

Har du kun haft en enkelt kontaktperson, bedes du svare ud fra dine oplevelser med denne. Har du haft kontakt med flere forskellige medarbejdere, bedes du give en samlet vurdering.

11. Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din situation?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dine behov?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Har du tillid til de anvisninger, du har fået af medarbejderne?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: (Sæt venligst ét kryds i hver række)				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
a) At du føler dig godt tilpas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) At medarbejderne er imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) At medarbejderne tager sig tid til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen? (eksempelvis om fornyet tilsagn til undervisning, hjælpemidler etc.)				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjælpemidler

17. Hvordan vurderer du den information, du har fået fra THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dine behov?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Hvordan vurderer du den instruktion, du har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne?

Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Undervisning/kursus

19. Har du som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?

Ja (Gå til spørgsmål 20) Nej (Gå til spørgsmål 22)

20. Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine behov?

Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?

Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg har ikke modtaget holdundervisning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ventetid

22. Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit forløb ved THI?

Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Hvis du har oplevet generende ventetid, kan du her uddybe i hvilken forbindelse:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Udbytte

24. Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har:
(Sæt venligst ét kryds i hver række)

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke relevant
a) Givet dig værktøjer eller metoder, der har gjort din dagligdag nemmere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Haft positiv betydning for dit forhold til dine nærmeste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Haft positiv betydning for din deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Hjulpet dig til bedre at kunne klare dig uden hjælp fra andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fortscettes

Spørgsmål 24 fortsat

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke relevant
e) Givet dig større tro på dig selv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Bidraget til, at du alt i alt har fået bedre livskvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet vurdering

25. Er du tryk ved den hjælp, du har modtaget fra THI?

Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Hvordan vil du samlet set vurdere dit forløb hos THI?

Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Har du kommentarer til dit forløb hos THI, eksempelvis noget det har været særlig godt eller dårligt, eller noget du har savnet, kan du skrive dem her:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Baggrundsplysninger

28. Hvad er din beskæftigelsesmæssige status?

I arbejde	Uden arbejde	Pensioneret	Under uddannelse	Andet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvis du har sat kryds ved andet, uddyb da venligst _____

29. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?

- Brugeren af centret
- Brugeren af centret med hjælp fra pårørende
- Pårørende

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

Spørgeskema

Opstart og forløb i THI BørneCenter (THI)

1. Hvordan fik du kendskab til THI og de tilbud, dit barn kan få der? (Sæt gerne flere kryds)				
a) Praktiserende læge/speciallæge?	<input type="checkbox"/>			
b) Dagpleje/daginstitution/skole/SFO?	<input type="checkbox"/>			
c) Kommune (PPR/sagsbehandler etc.)?	<input type="checkbox"/>			
d) Internet/THI's hjemmeside?	<input type="checkbox"/>			
e) Fra andre i samme situation?	<input type="checkbox"/>			
f) Andet (skriv): _____	<input type="checkbox"/>			
2. Hvordan vil du vurdere synligheden af THI og de tilbud, dit barn kan få der?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Oplever du, at det er behageligt at komme og være i THI?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke været i centret
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med THI, når du har brug for det? (pr. telefon, e-mail el. lign.)				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke haft brug for det
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Oplever du, at der er én eller flere personer fra THI, der har særligt ansvar for dit barns forløb?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer fra THI, der har særligt ansvar for dit barns forløb?				
Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dig som pårørende i dit barns forløb? (eksempelvis gennem information, inddragelse i beslutninger etc.)				
For lidt	Passende	For meget		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dig tilbud for pårørende? (eksempelvis kurser til forældre etc.)				
For lidt	Passende	For meget	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Oplever du, at du og dit barn har modtaget den hjælp fra THI, I har haft brug for?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1

Løbenr.: 1001

10. Hvis I har savnet hjælp fra THI, kan du her uddybe hvor i forløbet samt hvilke typer af hjælp:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Medarbejderstaben i THI Børnecenter

Hvis I kun har haft en enkelt kontaktperson, bedes du svare ud fra dine oplevelser med denne. Har I haft kontakt med flere forskellige medarbejdere, bedes du give en samlet vurdering.

11. Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop dit barns situation?					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit barns behov?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13. Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14. Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: (Sæt venligst ét kryds i hver række)					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
a) At dit barn føler sig godt tilpas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) At medarbejderne er imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) At medarbejderne tager sig tid til dit barn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16. Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO etc.?					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen? (eksempelvis om fornyet tilsagn til undervisning, hjælpemidler etc.)					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2

Løbenr.: 1001

Hjælpemidler

18. Hvordan vurderer du den information, du har fået af THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dit barns behov?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hvordan vurderer du den instruktion, du og dit barn har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Undervisning/kursus

20. Har dit barn som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?				
Ja <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 21)	Nej <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 23)			
21. Synes du, at undervisningen har været tilpasset dit barns behov?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Mit barn har ikke modtaget holdundervisning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Har du som forælder deltaget i et undervisningsforløb/kursus som en del af dit barns forløb?				
Ja <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 24)	Nej <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 26)			
24. Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg har ikke modtaget holdundervisning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ventetid

26. Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit barns forløb ved THI?			
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Hvis du har oplevet generende ventetid, kan du her uddybe i hvilken forbindelse: (Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Udbytte

28. Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: (Sæt venligst ét kryds i hver række)					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
a) Givet dig/dit barn værktøjer el. metoder, der har gjort dagligdagen nemmere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Haft positiv betydning for dit barns forhold til sine nærmeste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Haft positiv betydning for dit barns deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Hjulpet dit barn til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Givet dit barn større tro på sig selv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Bidraget til at dit barn alt i alt har fået bedre livskvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Givet dig/dit barn et netværk med andre børn/forældre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet vurdering

29. Er du tryk ved den hjælp, dit barn har modtaget hos THI?			
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vil du samlet set vurdere dit barns forløb hos THI?			
Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Har du kommentarer til dit barns forløb hos THI, eksempelvis noget der har været særlig godt eller dårligt, eller noget du har savnet, kan du skrive dem her: (Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)			

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

Spørgeskema

Opstart og forløb i Center for Syn og Kommunikation (CSK)

1. Hvordan fik du kendskab til CSK og de tilbud, dit barn kan få der? (Sæt gerne flere kryds)				
a) Praktiserende læge/speciallæge?				<input type="checkbox"/>
b) Dagpleje/daginstitution/skole/SFO?				<input type="checkbox"/>
c) Kommune (PPR/sagsbehandler etc.)?				<input type="checkbox"/>
d) Internet/CSK's hjemmeside?				<input type="checkbox"/>
e) Fra andre i samme situation?				<input type="checkbox"/>
f) Andet (skriv): _____				<input type="checkbox"/>
2. Hvordan vil du vurdere synligheden af CSK og de tilbud, dit barn kan få der?				
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Oplever du, at det er behageligt at komme og være i CSK?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke været i centret
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med CSK, når du har brug for det? (pr. telefon, e-mail el. lign.)				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg har ikke haft brug for det
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Oplever du, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit barns forløb?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit barns forløb?				
Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. I hvilken grad vurderer du, at CSK har involveret dig som pårørende i dit barns forløb? (eksempelvis gennem information, inddragelse i beslutninger etc.)				
For lidt	Passende	For meget		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. I hvilken grad vurderer du, at CSK har givet dig tilbud for pårørende? (eksempelvis kurser til forældre etc.)				
For lidt	Passende	For meget	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Oplever du, at du og dit barn har modtaget den hjælp fra CSK, I har haft brug for?				
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1

Løbenr.: 5001

10. Hvis I har savnet hjælp fra CSK, kan du her uddybe hvor i forløbet samt hvilke typer af hjælp:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Medarbejderne i CSK

Hvis I kun har haft en enkelt kontaktperson, bedes du svare ud fra dine oplevelser med denne. Har I haft kontakt med flere forskellige medarbejdere, bedes du give en samlet vurdering.

11. Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop dit barns situation?					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit barns behov?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13. Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14. Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: (Sæt venligst ét kryds i hver række)					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
a) At dit barn føler sig godt tilpas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) At medarbejderne er imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) At medarbejderne tager sig tid til dit barn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?					
Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO etc.?					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen? (eksempelvis om hjælpemidler, transport, fritidsaktiviteter etc.)					
Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2

Løbenr.: 5001

Hjælpemidler

18. Har dit barn fået hjælpemidler af/gennem CSK?				
Ja <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 19)		Nej <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 23)		
19. Hvordan vurderer du den information, du har fået af CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dit barns behov?				
Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at du er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler dit barn har fået?				
For lidt <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>		For meget <input type="checkbox"/>	
21. Har du tillid til, at dit barn har fået de hjælpemidler, han/hun har behov for?				
Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>		Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>
22. Hvordan vurderer du den instruktion, du og dit barn har modtaget af CSK, i at bruge hjælpemidlerne?				
Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Ikke relevant <input type="checkbox"/>

Undervisning/kursus

23. Har du som forælder deltaget i et undervisningsforløb/kursus som en del af dit barns forløb?				
Ja <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 24)		Nej <input type="checkbox"/> (Gå til spørgsmål 26)		
24. Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?				
Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?				
Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg har ikke modtaget holdundervisning <input type="checkbox"/>

Ventetid

26. Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit barns forløb ved CSK?				
Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	

27. Hvis du har oplevet generende ventetid, kan du her uddybe i hvilken forbindelse:
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Udbytte

28. Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: (Sæt venligst ét kryds i hver række)					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet vurdering

29. Er du tryk ved den hjælp, dit barn har modtaget hos CSK?				
Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
30. Hvordan vil du samlet set vurdere dit barns forløb hos CSK?				
Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Har du kommentarer til dit barns forløb hos CSK, eksempelvis noget der har været særlig godt eller dårligt, eller noget du har savnet, kan du skrive dem her: (Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)				

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

Spørgeskema CSK - telefoninterview

Brugertype

1. *** Hvad er brugerens tilknytning til CSK?

Central (Alle spørgsmål) Perifer (Spørgsmål med ***)

Baggrundsplysninger

2. *** Hvad er din beskæftigelsesmæssige status?

I arbejde
 Uden arbejde
 Pensioneret
 Under uddannelse
 Andet (skriv) _____

Opstart og forløb i Center for Syn og Kommunikation (CSK)

3. *** Hvordan fik du kendskab til CSK og de tilbud, du kan få der?
 (Sæt gerne flere kryds)

a) Praktiserende læge/speciallæge?
 b) Hospital?
 c) Kommune?
 d) Internet/CSK's hjemmeside?
 e) Andre i samme situation?
 f) Andet (skriv): _____

4. Hvordan vil du vurdere synligheden af CSK og de tilbud, du kan få der?

Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig

5. Oplever du, at det er behageligt at komme og være i CSK?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Jeg har ikke været i centret

6. *** Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med CSK, når du har brug for det?
 (pr. telefon, e-mail el. lign.)

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Jeg har ikke haft brug for det

Løbenr.: >>lobnr<< 1

7. Oplever du, at der er én eller flere personer i CSK, der har særligt ansvar for dit forløb?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke

8. Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer i CSK, der har særligt ansvar for dit forløb?

Meget vigtigt Vigtigt Ikke så vigtigt Slet ikke vigtigt

9. I hvilket omfang vurderer du, at CSK har involveret dine pårørende i dit forløb?
 (eksempelvis gennem information, inddragelse i beslutninger etc.)

For lidt Passende For meget Ikke relevant

10. *** Oplever du, at du har modtaget den hjælp fra CSK, du har haft brug for?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke

11. *** Hvis du savnet hjælp fra CSK, kan du her uddybe hvor i forløbet samt hvilke typer af hjælp:
 (Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Medarbejderne i CSK

De følgende spørgsmål handler om medarbejderne i CSK. Har du kun haft en enkelt kontaktperson, bedes du svare ud fra dine oplevelser med denne. Har du haft kontakt med flere forskellige medarbejdere, bedes du give en samlet vurdering.

12. *** Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din situation?

Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig

13. *** Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dine behov?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke

14. *** Har du tillid til de anvisninger, du har fået af medarbejderne?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke

Løbenr.: >>lobnr<< 2

15. Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da:
(Sæt venligst ét kryds i hver række)

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
a) At du føler dig godt tilpas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) At medarbejderne er imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) At medarbejderne tager sig tid til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. * Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen? (eksempelvis om hjælpemidler, transport etc.)**

	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjælpemidler

18. * Har du fået hjælpemidler af/gennem CSK?**

Ja (Gå til spørgsmål 19) Nej (Gå til spørgsmål 23)

19. Hvordan vurderer du den information, du har fået fra CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dine behov?

	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Hvordan vurderer du, at du er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler du har fået?

	For lidt	Passende	For meget
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Har du tillid til, at du har fået de hjælpemidler, du har behov for?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Hvordan vurderer du den instruktion, du har modtaget af CSK, i at bruge hjælpemidlerne?

	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ikke relevant
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

Løbenr.: >>lobnr<<

Undervisning/kursus

23. Har du som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?

Ja (Gå til spørgsmål 24) Nej (Gå til spørgsmål 26)

24. Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine behov?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?

	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg har ikke modtaget holdundervisning
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ventetid

26. * Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit forløb ved CSK?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. * Hvis du har oplevet generende ventetid, kan du her uddybe i hvilken forbindelse:**
(Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)

Udbytte

28. * Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har:**
(Sæt venligst ét kryds i hver række)

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke relevant
a) *** Givet dig værktøjer eller metoder, der har gjort din dagligdag nemmere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Haft positiv betydning for dit forhold til dine nærmeste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Haft positiv betydning for din deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) *** Hjulpet dig til bedre at kunne klare dig uden hjælp fra andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Givet dig større tro på dig selv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Bidraget til, at du alt i alt har fået bedre livskvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) *** Givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) *** Givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

Løbenr.: >>lobnr<<

Samlet vurdering

29. Er du tryk ved den hjælp, du har modtaget fra CSK?			
Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>
30. ***Hvordan vil du samlet set vurdere dit forløb hos CSK?			
Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>
31. *** Har du kommentarer til dit forløb hos CSK, eksempelvis noget det har været særlig godt eller dårligt, eller noget du har savnet, kan du skrive dem her: (Skriv venligst indenfor feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine)			

Bilag 2: Følgebreve

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>lobnr<<

3. marts 2009

Brugerundersøgelse af THI KompetenceCenter (THI)

Region Hovedstaden - Handikap og THI KompetenceCenter undersøger netop nu brugernes oplevelser af deres forløb og tilknytning til THI. Undersøgelsen skal bruges til at **udvikle kvaliteten af den hjælp, du og andre brugere modtager fra regionen**. Enheden for Brugerundersøgelser gennemfører undersøgelsen på vegne af Region Hovedstaden - Handikap og THI.

Da du har været i kontakt med THI én eller flere gange i 2008, er du blevet udtrukket til at deltage i undersøgelsen. Derfor håber vi, du vil hjælpe os ved at besvare et spørgeskema, der handler om dine oplevelser som bruger af THI. Vi vil gerne bede dig så vidt muligt svare på baggrund af de oplevelser, du har haft med **THI i 2008**.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til at sikre, at personer, der svarer på spørgeskemaet, ikke modtager et påmindelsesbrev. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 17. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet, men det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, THI og regionen tilbyder.

Hvis du ikke selv kan udfylde skemaet, vil vi gerne bede dig få en pårørende til at hjælpe dig eller til at udfylde spørgeskemaet på dine vegne.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009 og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og THI KompetenceCenter

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>lobnr<<

3. marts 2009

Brugerundersøgelse af THI BørneCenter (THI)

Region Hovedstaden - Handikap og THI KompetenceCenter undersøger netop nu brugernes oplevelser af deres forløb og tilknytning til THI. Undersøgelsen skal bruges til at **udvikle kvaliteten af den hjælp, din og andre familier modtager fra regionen**. Enheden for Brugerundersøgelser gennemfører undersøgelsen på vegne af Region Hovedstaden - Handikap og THI.

Da dit barn har været i kontakt med THI BørneCenter én eller flere gange i 2008, er du blevet udtrukket til at deltage i undersøgelsen. Derfor håber vi, du vil hjælpe os ved at besvare et spørgeskema, der handler om dine og dit barns oplevelser med THI BørneCenter. Vi vil gerne bede dig så vidt muligt svare på baggrund af de oplevelser, du og dit barn har haft med **THI i 2008**.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til at sikre, at personer, der svarer på spørgeskemaet, ikke modtager et påmindelsesbrev. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 17. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet, men det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, THI og regionen tilbyder.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009, og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og THI KompetenceCenter

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>lobnr<<

3. marts 2009

Brugerundersøgelse af Center for Syn og Kommunikation (CSK)

Region Hovedstaden - Handikap og Center for Syn og Kommunikation undersøger netop nu brugernes oplevelser af deres forløb og tilknytning til CSK. Undersøgelsen skal bruges til at **udvikle kvaliteten af den hjælp, din og andre familier modtager fra regionen**. Enheden for Brugerundersøgelser gennemfører undersøgelsen på vegne af Region Hovedstaden - Handikap og CSK.

Da dit barn har været i kontakt med CSK én eller flere gange i 2008, er du blevet udtrukket til at deltage i undersøgelsen. Derfor håber vi, du vil hjælpe os ved at besvare et spørgeskema, der handler om dine og dit barns oplevelser med CSK. Vi vil gerne bede dig så vidt muligt svare på baggrund af de oplevelser, du og dit barn har haft med **CSK i 2008**.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til at sikre, at personer, der svarer på spørgeskemaet, ikke modtager et påmindelsesbrev. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 17. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet, men det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, CSK og regionen tilbyder.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009, og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og Center for Syn og Kommunikation

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>lobnr<<

19. marts 2009

Brugerundersøgelse af THI (Tale- og Høreinstittet) PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser som bruger af THI (**Tale- og Høreinstittet**). Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret et svar fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere dit svar inden udsendelsen. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din deltagelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, THI og regionen tilbyder.

Hvis du ikke selv kan udfylde skemaet, vil vi gerne bede dig få en pårørende til at hjælpe dig eller til at udfylde spørgeskemaet på dine vegne.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til statistik. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 26. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009 og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og THI KompetenceCenter

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>lobnr<<

19. marts 2009

Brugerundersøgelse af THI BørneCenter (THI) PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine og dit barns oplevelser med THI BørneCenter. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret et svar fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere dit svar inden udsendelsen. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din deltagelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, THI og regionen tilbyder.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til statistik. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 26. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009, og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og THI KompetenceCenter

>>fornavn<< >>efternavn<<
>>adresse<<
>>postnr<< >>postby<<

Løbenr.: >>løbnr<<

19. marts 2009

Brugerundersøgelse af Center for Syn og Kommunikation (CSK) PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine og dit barns oplevelser med CSK. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret et svar fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere dit svar inden udsendelsen. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din deltagelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke. Vi håber dog meget, du vil deltage, da **dit bidrag er vigtigt** for det videre arbejde med at forbedre kvaliteten af de ydelser, CSK og regionen tilbyder.

Undersøgelsen er **anonym**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På skemaet er et løbenummer, som anvendes til statistik. Svar fra enkeltpersoner vil ikke kunne genkendes.

Send spørgeskemaet retur i den vedlagte svarkuvert **senest den 26. marts 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på Internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>Projekt ID<< og Password: >>Password<<**.

Svarene bliver samlet i en rapport, som bliver offentliggjort i foråret 2009, og vil kunne findes på www.patientoplevelser.dk

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på **telefon: 3531 6780** mandag - fredag fra kl. 9.00 - 14.00 eller på **e-mail: efb@regionh.dk**

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Enheden for Brugerundersøgelser
på vegne af Region Hovedstaden og Center for Syn og Kommunikation

Bilagstabel A: Svarfordelinger for THI KompetenceCenter fordelt på ydelsesområder

Hvordan vil du vurdere synligheden af THI og de tilbud, du kan få der?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	15,2	37,0	43,5	4,3	46
Høre	17,3	54,0	24,6	4,1	289
Hjernesgade	13,0	52,2	26,1	8,7	23
THI voksne i alt	16,8	51,7	27,1	4,4	358
Oplever du, at det er behageligt at komme og være i THI?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	64,5	31,1	4,4	0	45
Høre	63,1	31,6	4,3	1,0	282
Hjernesgade	60,0	32,0	8,0	0	25
THI voksne i alt	63,1	31,5	4,6	0,8	352
Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med THI, når du har brug for det?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	43,3	43,2	10,8	2,7	37
Høre	46,4	42,7	7,6	3,3	276
Hjernesgade	40,0	40,0	15,0	5,0	20
THI voksne i alt	45,7	42,6	8,4	3,3	333
Oplever du, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit forløb?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	67,4	23,9	6,5	2,2	46
Høre	40,2	34,8	14,2	10,8	296
Hjernesgade	56,5	34,8	4,4	4,3	23
THI voksne i alt	44,7	33,4	12,6	9,3	365
Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer i THI, der har særligt ansvar for dit forløb?					
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt	Antal svar
Tale	63,0	32,6	0,0	4,4	46
Høre	50,2	32,3	13,5	4,0	303
Hjernesgade	60,0	36,0	4,0	0	25
THI voksne i alt	52,4	32,6	11,3	3,7	374
I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dine pårørende i dit forløb?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
Tale	16,7	83,3	0,0		12
Høre	22,6	76,5	0,9		115
Hjernesgade	31,8	68,2	0,0		22
THI voksne i alt	23,5	75,8	0,7		149
I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dine pårørende tilbud?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
Tale	42,9	57,1	0,0		7
Høre	38,5	60,4	1,1		96
Hjernesgade	35,0	65,0	0		20
THI voksne i alt	38,2	61,0	0,8		123
Oplever du, at du har modtaget den hjælp fra THI, du har haft brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	62,2	26,7	6,7	4,4	45
Høre	57,1	35,2	5,0	2,7	301
Hjernesgade	40,0	48,0	8,0	4,0	25
THI voksne i alt	56,6	35,0	5,4	3,0	371
Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din situation?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	60,9	34,8	4,3	0	46
Høre	43,8	48,5	7,4	0,3	297
Hjernesgade	52,0	44,0	4,0	0	25
THI voksne i alt	46,5	46,5	6,8	0,2	368

Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dine behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	71,1	22,2	6,7	0,0	45
Høre	62,6	31,0	5,4	1,0	294
Hjernesgade	62,5	33,3	0,0	4,2	24
THI voksne i alt	63,6	30,0	5,2	1,1	363
Har du tillid til de anvisninger, du har fået af medarbejderne?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	76,1	17,4	4,4	2,1	46
Høre	56,7	36,4	5,5	1,4	291
Hjernesgade	58,4	33,3	8,3	0,0	24
THI voksne i alt	59,3	33,8	5,5	1,4	361
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at du føler dig godt tilpas?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	82,6	15,2	2,2	0,0	46
Høre	76,9	19,6	2,1	1,4	290
Hjernesgade	70,8	25,0	4,2	0	24
THI voksne i alt	77,2	19,5	2,2	1,1	360
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne er imødekommende?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	81,8	13,6	4,6	0,0	44
Høre	78,0	18,2	2,8	1,0	291
Hjernesgade	68,0	28,0	4,0	0,0	25
THI voksne i alt	77,8	18,3	3,1	0,8	360
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne tager sig tid til dig?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	77,3	15,9	6,8	0,0	44
Høre	78,4	17,2	3,4	1,0	296
Hjernesgade	73,9	21,7	4,4	0,0	23
THI voksne i alt	78,0	17,4	3,9	0,7	363
Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	55,6	35,5	6,7	2,2	45
Høre	30,3	39,0	18,7	12,0	267
Hjernesgade	52,0	32,0	16,0	0,0	25
THI voksne i alt	35,3	38,0	16,9	9,8	337
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	48,4	41,9	3,2	6,5	31
Høre	54,8	40,4	3,5	1,3	230
Hjernesgade	47,4	21,0	15,8	15,8	19
THI voksne i alt	53,6	39,3	4,3	2,8	280
Hvordan vurderer du den information, du har fået fra THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dine behov?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	43,5	34,8	17,4	4,3	23
Høre	44,5	45,2	9,1	1,2	252
Hjernesgade	25,0	43,8	31,2	0	16
THI voksne i alt	43,3	44,3	11,0	1,4	291
Hvordan vurderer du den instruktion, du har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	50,0	33,3	12,5	4,2	24
Høre	33,6	55,6	9,1	1,7	241
Hjernesgade	15,4	69,2	15,4	0,0	13
THI voksne i alt	34,2	54,3	9,7	1,8	278
Har du som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?					
	Ja	Nej			Antal svar
Tale	33,3	66,7			42
Høre	11,1	88,9			280
Hjernesgade	87,0	13,0			23
THI voksne i alt	18,8	81,2			345

Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	60,0	20,0	20,0	0	15
Høre	45,6	32,6	10,9	10,9	46
Hjerneskode	52,2	34,8	13,0	0,0	23
THI voksne i alt	50,0	31,0	13,0	6,0	84
Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Tale	20,0	40,0	30,0	10,0	10
Høre	25,0	65,6	9,4	0	32
Hjerneskode	30,0	60,0	10,0	0,0	20
THI voksne i alt	25,8	59,7	12,9	1,6	62
Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit forløb ved THI?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	20,0	15,5	20,7	37,8	45
Høre	10,1	19,9	36,0	34,0	297
Hjerneskode	8,3	4,2	41,7	45,8	24
THI voksne i alt	11,2	18,3	35,3	35,2	366
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har givet dig værktøjer eller metoder, der har gjort din dagligdag nemmere?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	42,1	42,1	10,5	5,3	38
Høre	42,3	39,5	11,7	6,5	248
Hjerneskode	45,8	25,0	12,5	16,7	24
THI voksne i alt	42,6	38,7	11,6	7,1	310
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har haft positiv betydning for dit forhold til dine nærmeste?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	41,7	33,3	20,8	4,2	24
Høre	38,4	34,7	19,9	7,0	216
Hjerneskode	33,3	33,2	20,8	12,5	24
THI voksne i alt	38,2	34,5	20,1	7,2	264
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har haft positiv betydning for din deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	37,9	37,9	13,8	10,4	29
Høre	32,3	38,1	19,7	9,9	223
Hjerneskode	45,5	22,7	13,6	18,2	22
THI voksne i alt	33,9	36,9	18,6	10,6	274
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har hjulpet dig til bedre at kunne klare dig selv uden hjælp fra andre?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	25,0	37,5	12,5	25,0	16
Høre	37,6	39,8	13,5	9,1	186
Hjerneskode	33,3	38,1	9,5	19,1	21
THI voksne i alt	36,3	39,5	13,0	11,2	223
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har givet dig større tro på dig selv?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	38,1	38,1	14,3	9,5	21
Høre	25,4	49,7	14,6	10,3	185
Hjerneskode	33,4	33,3	25,0	8,3	24
THI voksne i alt	27,4	47,0	15,6	10,0	230
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har bidraget til, at du alt THI voksne i alt har fået bedre livskvalitet?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Tale	34,4	43,7	12,5	9,4	32
Høre	33,0	46,7	11,0	9,3	227
Hjerneskode	41,7	33,3	16,7	8,3	24
THI voksne i alt	33,9	45,2	11,7	9,2	283

Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar	
Tale	37,5	25,0	12,5	25,0	16	
Høre	29,1	44,2	14,9	12,8	86	
Hjerneskode	33,3	16,7	33,3	16,7	6	
THI voksne i alt	30,6	39,8	14,8	14,8	108	
Oplever du, at dit forløb i THI (indtil videre) har givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar	
Tale	0,0	33,3	0,0	66,7	3	
Høre	21,2	21,2	18,2	39,4	33	
Hjerneskode	0,0	25,0	50,0	25,0	4	
THI voksne i alt	17,5	22,5	20,0	40,0	40	
Er du tryk ved den hjælp, du har modtaget fra THI?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar	
Tale	69,6	23,9	2,2	4,3	46	
Høre	56,6	37,3	4,7	1,4	295	
Hjerneskode	60,0	24,0	16,0	0,0	25	
THI voksne i alt	58,5	34,7	5,2	1,6	366	
Hvordan vil du samlet set vurdere dit forløb hos THI?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal svar	
Tale	55,6	35,5	6,7	2,2	45	
Høre	42,0	52,1	5,6	0,3	286	
Hjerneskode	36,0	44,0	20,0	0,0	25	
THI voksne i alt	43,3	49,4	6,7	0,6	356	
Hvad er din beskæftigelsesmæssige status?						
	I arbejde	Uden arbejde	Pensioneret	Under uddannelse	Andet	Antal svar
Tale	32,6	2,2	58,7	0,0	6,5	46
Høre	14,5	3,3	79,9		2,3	304
Hjerneskode	4,0	4,0	76,0		16,0	25
THI voksne i alt	16,0	3,2	77,1		3,7	375
Hvem har udfyldt spørgeskemaet?						
	Brugeren af centret	Brugeren af centret med hjælp fra pårørende	Pårørende		Antal svar	
Tale	88,1	0,0	11,9		42	
Høre	82,8	9,1	8,1		297	
Hjerneskode	47,8	34,8	17,4		23	
THI voksne i alt	81,2	9,7	9,1		362	

Bilagstabel B: Svarfordelinger for THI BørneCenter

Bilagstabel B: Svarfordelinger for THI BørneCenter

Hvordan vil du vurdere synligheden af THI og de tilbud, dit barn kan få der?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
Forældre THI	19,8	50,0	26,4	3,8		106
Oplever du, at det er behageligt at komme og være i THI?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	82,5	13,4	2,1	2,0		97
Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med THI, når du har brug for det?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	71,2	25,3	2,3	1,1		87
Oplever du, at der er én eller flere personer fra THI, der har særligt ansvar for dit barns forløb?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	73,9	18,0	3,6	4,5		111
Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer fra THI, der har særligt ansvar for dit barns forløb?						
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt		Antal svar
Forældre THI	83,8	14,4	1,8	0,0		111
I hvilket omfang vurderer du, at THI har involveret dig som pårørende i dit barns forløb?						
	For lidt	Passende	For meget			Antal svar
Forældre THI	8,0	90,2	1,8			112
I hvilket omfang vurderer du, at THI har givet dig tilbud for pårørende?						
	For lidt	Passende	For meget			Antal svar
Forældre THI	14,4	84,6	1,0			97
Oplever du, at du og dit barn har modtaget den hjælp fra THI, I har haft brug for?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	68,2	27,3	4,5	0,0		110
Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop dit barns situation?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
Forældre THI	70,7	27,4	1,9	0,0		106
Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit barns behov?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	79,5	16,8	3,7	0,0		107
Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	77,3	22,7	0,0	0,0		110
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at dit barn føler sig godt tilpas?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	83,8	14,3	1,9	0,0		105
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne er imødekommende?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	84,3	13,9	1,8	0,0		108
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne tager sig tid til dit barn?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	83,3	15,7	1,0	0,0		102
Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
Forældre THI	77,6	19,6	2,8	0,0		107
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO etc.?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
Forældre THI	49,0	42,2	7,8	1,0		102
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
Forældre THI	53,8	40,8	4,3	1,1		93

Hvordan vurderer du den information, du har fået fra THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dit barns behov?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre THI	38,1	51,2	10,7	0,0	84
Hvordan vurderer du den instruktion, du og dit barn har modtaget af THI, i at bruge hjælpemidlerne?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre THI	45,8	47,2	7,0	0,0	72
Har dit barn som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?					
	Ja	Nej			Antal svar
Forældre THI	57,1	42,9			105
Synes du, at undervisningen har været tilpasset dit barns behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	78,8	18,2	3,0	0,0	66
Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre THI	63,3	31,7	3,3	1,7	60
Har du som forælder deltaget i et undervisningsforløb/kursus som en del af dit barns forløb?					
	Ja	Nej			Antal svar
Forældre THI	56,6	43,4			106
Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	67,2	31,2	1,6	0,0	64
Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre THI	46,6	51,7	1,7	0,0	58
Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit barns forløb ved THI?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	4,7	7,6	23,6	64,1	106
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: givet dig/dit barn værktøjer el. metoder, der har gjort dagligdagen nemmere?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	57,4	30,6	10,2	1,8	108
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: haft positiv betydning for dit barns forhold til sine nærmeste?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	58,4	25,7	12,9	3,0	101
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: haft positiv betydning for dit barns deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	57,9	30,4	8,8	2,9	102
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: hjulpet dit barn til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	42,3	34,0	14,4	9,3	97
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: givet dit barn større tro på sig selv?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	53,5	38,4	7,1	1,0	99
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: bidraget til at dit barn alt i alt har fået bedre livskvalitet?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	59,0	31,0	6,0	4,0	100
Oplever du, at forløbet hos THI (indtil videre) har: givet dig/dit barn et netværk med andre børn/forældre?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	23,7	26,8	22,7	26,8	97

Er du tryk ved den hjælp, dit barn har modtaget hos THI?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre THI	79,3	18,9	1,8	0,0	111
Hvordan vil du samlet set vurdere dit barns forløb hos THI?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal svar
Forældre THI	70,5	27,7	1,8	0,0	112

Bilagstabel C: Svarfordelinger for voksne brugere i CSK fordelt på ydelsesområder

Bilagstabel C: Svarfordelinger for voksne brugere i CSK fordelt på ydelsesområder

Hvordan vil du vurdere synligheden af CSK og de tilbud, du kan få der?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
> 65 m. AMD	0,0	88,9	11,1	0,0		90
It-brugere/specialoptik	7,3	12,4	13,6	66,7		49
Ordblinde	2,9	23,5	11,8	61,8		34
CSK voksne i alt	2,6	54,3	12,0	31,1		173
Oplever du, at det er behageligt at komme og være i CSK?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	73,9	13,1	0,0	13,0		115
It-brugere/specialoptik	85,4	14,6	0,0	0,0		56
Ordblinde	77,1	8,6	8,6	5,7		35
CSK voksne i alt	77,6	12,7	1,5	8,2		206
Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med CSK, når du har brug for det?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	70,0	25,0	5,9	0,0		100
It-brugere/specialoptik	54,6	22,7	18,7	4,0		50
Ordblinde	45,2	45,2	6,4	3,2		31
CSK voksne i alt	61,5	27,8	9,0	1,7		181
Oplever du, at der er én eller flere personer i CSK, der har særligt ansvar for dit forløb?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	33,4	45,8	12,5	8,3		120
It-brugere/specialoptik	34,6	34,6	14,5	16,3		54
Ordblinde	38,2	52,9	5,9	3,0		34
CSK voksne i alt	34,5	44,1	11,9	9,5		208
Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer i CSK, der har særligt ansvar for dit forløb?						
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt		Antal svar
> 65 m. AMD	41,7	33,3	25,0	0,0		120
It-brugere/specialoptik	33,6	34,7	26,6	5,1		51
Ordblinde	34,3	34,3	25,7	5,7		35
CSK voksne i alt	38,4	33,9	25,5	2,2		206
I hvilket omfang vurderer du, at CSK har involveret dine pårørende i dit forløb?						
	For lidt	Passende	For meget			Antal svar
> 65 m. AMD	9,1	90,9	0,0			55
It-brugere/specialoptik	0,0	100,00	0,0			44
Ordblinde	9,5	85,7	4,8			21
CSK voksne i alt	5,9	93,3	0,8			120
Oplever du, at du har modtaget den hjælp fra CSK, du har haft brug for?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	77,2	17,1	5,7	0,0		175
It-brugere/specialoptik	72,9	19,6	3,3	4,2		61
Ordblinde	63,4	21,9	9,8	4,9		41
CSK voksne i alt	74,2	18,4	5,8	1,6		277
Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop din situation?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		Antal svar
> 65 m. AMD	75,0	18,8	6,2	0,0		160
It-brugere/specialoptik	60,1	31,1	8,8	0,0		58
Ordblinde	34,2	57,9	7,9	0,0		38
CSK voksne i alt	65,5	27,4	7,1	0,0		256
Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dine behov?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	85,3	8,8	5,9	0,0		170
It-brugere/specialoptik	84,6	13,7	1,7	0,0		60
Ordblinde	73,0	18,9	8,1	0,0		37
CSK voksne i alt	83,4	11,3	5,3	0,0		267

Har du tillid til de anvisninger, du har fået af medarbejderne?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	87,9	9,1	3,0	0,0	165
It-brugere/specialoptik	76,2	17,1	6,7	0,0	61
Ordblinde	70,0	20,0	10,0	0,0	40
CSK voksne i alt	82,5	12,6	4,9	0,0	266
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at du føler dig godt tilpas?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	88,0	8,0	4,0	0,0	125
It-brugere/specialoptik	93,6	6,4	0,0	0,0	56
Ordblinde	94,3	2,9	0,0	2,8	35
CSK voksne i alt	90,5	6,7	2,3	0,5	216
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne er imødekommende?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	88,0	8,0	4,0	0,0	125
It-brugere/specialoptik	90,5	9,5	0,0	0,0	54
Ordblinde	91,4	5,7	2,9	0,0	35
CSK voksne i alt	89,2	8,0	2,8	0,0	214
Når du tænker på din kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne tager sig tid til dig?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	87,5	8,3	4,2	0,0	120
It-brugere/specialoptik	86,9	13,1	0,0	0,0	56
Ordblinde	88,2	5,9	5,9	0,0	34
CSK voksne i alt	87,5	9,2	3,3	0,0	210
Oplever du, at medarbejderne hjælper dig med at udfordre dig selv?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	4,6	22,7	13,6	59,1	110
It-brugere/specialoptik	15,7	22,8	25,8	35,7	36
Ordblinde	41,2	23,5	20,6	14,7	34
CSK voksne i alt	13,7	22,9	17,4	46,0	180
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
> 65 m. AMD	73,3	20,0	6,7	0,0	150
It-brugere/specialoptik	80,0	17,6	0,0	2,4	41
Ordblinde	53,6	35,7	7,1	3,6	28
CSK voksne i alt	72,0	21,6	5,5	0,9	219
Har du fået hjælpemidler af/gennem CSK?					
	Ja	Nej			Antal svar
> 65 m. AMD	100,00	100,00			170
It-brugere/specialoptik	100,00	100,00			61
Ordblinde	85,4	14,6			41
CSK voksne i alt	97,8	2,2			272
Hvordan vurderer du den information, du har fået fra CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dine behov?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
> 65 m. AMD	60,6	36,4	3,0	0,0	165
It-brugere/specialoptik	50,8	38,8	10,4	0,0	59
Ordblinde	37,5	53,1	9,4	0,0	32
CSK voksne i alt	55,5	39,0	5,5	0,0	256
Hvordan vurderer du, at du er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler du har fået?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
> 65 m. AMD	5,9	94,1	0,0		170
It-brugere/specialoptik	10,7	89,3	0,0		57
Ordblinde	6,1	93,9	0,0		33
CSK voksne i alt	7,0	93,0	0,0		260

Har du tillid til, at du har fået de hjælpemidler, du har behov for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	76,5	17,6	5,9	0,0	170
It-brugere/specialoptik	65,5	23,1	11,4	0,0	58
Ordblinde	62,9	25,7	11,4	0,0	35
CSK voksne i alt	72,2	19,9	7,9	0,0	263
Hvordan vurderer du den instruktion, du har modtaget af CSK, i at bruge hjælpemidlerne?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
> 65 m. AMD	75,0	15,6	9,4	0,0	160
It-brugere/specialoptik	50,0	46,6	3,4	0,0	45
Ordblinde	47,1	38,2	11,8	2,9	34
CSK voksne i alt	66,3	24,7	8,6	0,4	239
Har du som en del af forløbet deltaget i et undervisningsforløb/kursus?					
	Ja	Nej			Antal svar
> 65 m. AMD	17,7	82,3			170
It-brugere/specialoptik	30,3	69,7			61
Ordblinde	57,9	42,1			38
CSK voksne i alt	26,2	73,8			269
Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	50,0	16,7	33,3	0,0	30
It-brugere/specialoptik	50,0	36,2	13,8	0,0	19
Ordblinde	54,5	36,4	9,1	0,0	22
CSK voksne i alt	51,4	27,9	20,9	0,0	71
Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
> 65 m. AMD	40,0	60,0	0,0	0,0	25
It-brugere/specialoptik	26,1	50,3	23,6	0,0	18
Ordblinde	28,6	61,9	4,8	4,7	21
CSK voksne i alt	32,2	58,0	8,1	1,5	64
Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit forløb ved CSK?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	0,0	15,2	9,1	75,7	165
It-brugere/specialoptik	9,3	17,0	17,7	56,0	61
Ordblinde	12,5	17,5	15,0	55,0	40
CSK voksne i alt	4,0	15,9	12,0	68,1	266
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: givet dig værktøjer eller metoder, der har gjort din dagligdag nemmere?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	46,9	37,5	3,1	12,5	160
It-brugere/specialoptik	68,1	24,8	7,1	0,0	58
Ordblinde	69,2	20,5	2,6	7,7	39
CSK voksne i alt	55,1	32,0	4,0	8,9	257
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: haft positiv betydning for dit forhold til dine nærmeste?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	30,0	35,0	5,0	30,0	100
It-brugere/specialoptik	20,1	14,9	35,3	29,7	48
Ordblinde	50,0	20,6	5,9	23,5	34
CSK voksne i alt	31,1	36,9	13,2	28,8	182
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: haft positiv betydning for din deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
> 65 m. AMD	10,5	36,9	10,5	42,1	95
It-brugere/specialoptik	24,2	16,0	28,9	30,9	48
Ordblinde	51,4	14,3	8,6	25,7	35
CSK voksne i alt	22,3	26,7	15,1	35,9	178

Bilagstabel D: Svarfordelinger for forældre i CSK

Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: hjulpet dig til bedre at kunne klare dig selv uden hjælp fra andre?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	25,0	39,3	14,3	21,4		140
It-brugere/specialoptik	51,2	15,9	22,6	10,3		55
Ordblinde	61,6	25,6	5,1	7,7		39
CSK voksne i alt	37,3	31,5	14,7	16,5		234
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: givet dig større tro på dig selv?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	31,6	21,1	10,5	36,9		95
It-brugere/specialoptik	19,7	15,7	28,3	36,3		50
Ordblinde	52,8	27,8	8,3	11,1		36
CSK voksne i alt	32,5	20,9	15,0	31,6		181
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: bidraget til, at du alt i alt har fået bedre livskvalitet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	55,0	20,0	5,0	20,0		100
It-brugere/specialoptik	44,3	8,0	24,4	23,3		51
Ordblinde	54,6	21,2	9,1	15,1		33
CSK voksne i alt	52,0	16,9	11,1	20,0		184
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: givet dig nye el. bedre muligheder i forhold til dit arbejdsliv?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	0,0	0,0	0,0	0,0		0
It-brugere/specialoptik	39,1	0,0	60,9	0,0		3
Ordblinde	35,5	19,3	12,9	32,3		31
CSK voksne i alt	35,7	17,9	16,6	29,8		34
Oplever du, at dit forløb i CSK (indtil videre) har: givet dig bedre muligheder for at påbegynde/gennemføre en uddannelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	0,0	0,0	0,0	0,0		0
It-brugere/specialoptik	0,0	0,0	100,0	0,0		2
Ordblinde	38,9	16,7	5,5	38,9		18
CSK voksne i alt	35,8	15,3	13,1	35,8		20
Er du tryk ved den hjælp, du har modtaget fra CSK?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		Antal svar
> 65 m. AMD	86,4	13,6	0,0	0,0		110
It-brugere/specialoptik	87,6	10,6	1,8	0,0		53
Ordblinde	85,7	11,4	2,9	0,0		35
CSK voksne i alt	86,6	12,4	1,0	0,0		198
Hvordan vil du samlet set vurdere dit forløb hos CSK?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		Antal svar
> 65 m. AMD	53,0	44,1	2,9	0,0		169
It-brugere/specialoptik	68,2	28,4	1,7	1,7		60
Ordblinde	43,9	53,7	0,0	2,4		41
CSK voksne i alt	55,0	42,1	2,2	0,1		270
Hvad er din beskæftigelsesmæssige status?						
	I arbejde	Uden arbejde	Pensioneret	Under uddannelse	Andet	Antal svar
> 65 m. AMD	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	174
It-brugere/specialoptik	3,3	0,0	96,7	0,0	0,0	61
Ordblinde	61,0	17,1	4,9	7,3	9,7	41
CSK voksne i alt	9,8	2,5	85,2	1,1	1,4	276

Bilagstabel D: Svarfordelinger for forældre i CSK

Hvordan vil du vurdere synligheden af CSK og de tilbud, dit barn kan få der?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	31,3	34,4	28,1	6,2	32
Oplever du, at det er behageligt at komme og være i CSK?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	100	0,0	0,0	0,0	16
Oplever du, at det er muligt at komme i kontakt med CSK, når du har brug for det?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	53,7	28,5	17,9	0,0	28
Oplever du, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit barns forløb?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	74,2	9,7	9,7	6,4	31
Hvor vigtigt er det for dig, at der er én eller flere personer fra CSK, der har særligt ansvar for dit barns forløb?					
	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke så vigtigt	Slet ikke vigtigt	Antal svar
Forældre CSK	78,1	15,6	6,3	0,0	32
I hvilken grad vurderer du, at CSK har involveret dig som pårørende i dit barns forløb?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
Forældre CSK	12,9	83,9	3,2		31
I hvilken grad vurderer du, at CSK har givet dig tilbud for pårørende?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
Forældre CSK	30,8	69,2	0,0		26
Oplever du, at du og dit barn har modtaget den hjælp fra CSK, I har haft brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	63,4	23,3	3,3	10,0	30
Hvordan vurderer du medarbejdernes faglige viden om netop dit barns situation?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	61,3	25,8	9,7	3,2	31
Oplever du, at medarbejderne har forståelse for netop dit barns behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	73,3	13,3	6,7	6,7	30
Har du tillid til de anvisninger, du/dit barn har fået af medarbejderne?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	76,7	13,3	3,3	6,7	30
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at dit barn føler sig godt tilpas?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	88,9	7,4	0,0	3,7	27
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne er imødekommende?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	96,2	0,0	0,0	3,8	26
Når du tænker på dit barns kontakt med medarbejderne, oplever du da: at medarbejderne tager sig tid til dit barn?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	88,5	7,7	0,0	3,8	26
Oplever du, at medarbejderne hjælper dit barn med at udvikle sig?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	46,2	30,8	11,5	11,5	26
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med dit barns dagpleje/daginstitution/skole/SFO etc.?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	44,5	40,7	7,4	7,4	27
Hvordan vurderer du medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	56,0	32,0	4,0	8,0	25

Har dit barn fået hjælpemidler af/gennem CSK?					
	Ja	Nej			Antal svar
Forældre CSK	71,0	29,0			31
Hvordan vurderer du den information, du har fået fra CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til dit barns behov?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	40,0	44,0	12,0	4,0	25
Hvordan vurderer du, at du er blevet inddraget i beslutninger om, hvilke hjælpemidler dit barn har fået?					
	For lidt	Passende	For meget		Antal svar
Forældre CSK	13,0	82,6	4,4		23
Har du tillid til, at dit barn har fået de hjælpemidler, han/hun har behov for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	52,2	34,8	8,7	4,3	23
Hvordan vurderer du den instruktion, du og dit barn har modtaget af CSK, i at bruge hjælpemidlerne?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	55,6	33,3	0,0	11,1	18
Har du som forælder deltaget i et undervisningsforløb/kursus som en del af dit barns forløb?					
	Ja	Nej			Antal svar
Forældre CSK	34,5	65,5			29
Synes du, at undervisningen har været tilpasset dine og dit barns behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	58,3	25,0	0,0	16,7	12
Hvordan vurderer du sammensætningen af undervisningsholdene?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal svar
Forældre CSK	45,5	45,4	0,0	9,1	11
Har du oplevet, at der har været generende ventetid i dit barns forløb ved CSK?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	12,9	12,9	38,7	35,5	31
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: givet dig/dit barn værktøjer eller metoder, der har gjort dagligdagen nemmere?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	50,0	34,6	7,7	7,7	26
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: haft positiv betydning for dit barns forhold til sine nærmeste?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	33,4	45,8	8,3	12,5	24
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: haft positiv betydning for dit barns deltagelse i sociale eller andre aktiviteter?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	45,5	31,8	9,1	13,6	22
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: hjulpet dit barn til bedre at kunne klare sig uden hjælp fra andre?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	43,5	26,1	13,0	17,4	23
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: givet dit barn større tro på sig selv?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	34,8	30,4	13,0	21,8	23
Oplever du, at forløbet hos CSK (indtil videre) har: bidraget til at dit barn alt i alt har fået bedre livskvalitet?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	41,7	33,3	8,3	16,7	24
Oplever du, at forløbet i CSK (indtil videre) har: givet dig/dit barn et netværk med andre børn/forældre					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	9,1	18,2	13,6	59,1	22
Er du tryk ved den hjælp, dit barn har modtaget hos CSK?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar
Forældre CSK	73,3	16,7	3,3	6,7	30
Hvordan vil du samlet set vurdere dit barns forløb hos CSK?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal svar
Forældre CSK	48,4	38,7	6,5	6,4	31

