

Med brugernes øjne
- telefonundersøgelse af Synscentralens ydelser til voksne

Undersøgelsen er rekvireret af
Synscentralen i Århus Amt

Rapporten er udarbejdet af
konsulent Ane Feldskov
Service- og kvalitetskontoret i Århus Amt
Lyseng Allé 1
8270 Højbjerg

Rapporten er indtalt på kassettebånd

Rapporten og/eller kassettebåndet kan bestilles ved henvendelse til:
Synscentralen
Barthsgade 1
8200 Århus N
telefon 86 16 14 77
eller Service- og kvalitetskontoret telefon 89 44 63 52

Tryk: Trykkeriet, Århus Amt

September 1997

Med brugernes øjne

telefonundersøgelse af Synscentralens ydelser til voksne

Service- og kvalitetskontoret
Århus Amt september 1997



Forord

Amtsrådet godkendte i 1992 oprettelsen af Synscentralen. Det skete med henblik på at forbedre indsatsen overfor synshandicappede, og Synscentralen har vist sin berettigelse.

I 1993 blev der behandlet 758 og i 1996 881 voksne synshandicappede.

Synscentralens opgaver er mangeartede - fra rådgivning, vejledning og fremstilling af svagsynsoptik til gennemførelse af kursusforløb for nyblinde og varetagelse af visitation m.v. Synscentralen varetager opgaver for alle synshandicappede - fra barn til voksen. Derfor koordineres opgaverne løbende mellem Driftsområdet for Voksne Handicappede og Driftsområdet for Børn og Unge.

I tilknytning til Synscentralen er der nedsat et brugerråd med repræsentanter for organisationer og brugere. Dette har gjort brugerinvolveringen meget konkret. Når Driftsområdet for Voksne Handicappede i samarbejde med institutionen alligevel har foranlediget udarbejdet en undersøgelse af Synscentralens ydelser til voksne brugere, skyldes det dels ønsket om at måle brugernes tilfredshed med de tilbud Synscentralen giver, dels ønsket om at tilvejebringe et værktøj til den fortsatte udvikling af Synscentralens tilbud.

Undersøgelsens resultater taler for sig selv, men det er rart at få bekræftet, at Amtsrådet så rigtigt, da man oprettede Synscentralen. Samtidig er der tilvejebragt et godt grundlag for det videre arbejde.

Kaj Vestergaard Nielsen
Områdechef
Driftsområdet for Voksne Handicappede

Indholdsfortegnelse

- 1 Formål og organisering** *side 1*
- 2 Om Synscentralen og brugerne** *side 5*
- 3 Metode og forarbejde** *side 7*
- 4 Signalement af svarpersonerne** *side 9*
- 5 Læsevejledning til kap. 6-15** *side 11*
- 6 Telefonbetjeningen** *side 13*
- 7 Ventetider** *side 17*
- 8 Udmåling af optik** *side 19*
- 9 Optik-opfølgning i hjemmet** *side 23*
- 10 Afprøvning af læseforstørrelsesapparat** *side 27*
- 11 Individuel rådgivning** *side 31*
- 12 Hjælpemiddeludstillingen** *side 35*
- 13 Mobilityundervisning** *side 39*
- 14 Nyblindekurser** *side 43*
- 15 Hjemkommunen** *side 47*
- 16 Sammenfatning** *side 49*
- 17 Efterskrift fra Synscentralen** *side 53*
- 18 Litteraturliste** *side 57*

Bilag

- 1 Brugernes kommentarer til undersøgelsens spørgsmål
- 2 Spørgeskema til telefoninterview (mangler i internetudgaven)
- 3 Bortfaldsliste
- 4 Brev til brugerne fra Service- og kvalitetskontoret og Synscentralen (nogle mangler i internetudgaven)

1 Formål og organisering

Formålet med undersøgelsen

Synscentralens formål med undersøgelsen er at forbedre kontakten med og ydelserne til de voksne synshandicappede - altså de direkte brugere. Det er undersøgt, hvad brugerne mener om Synscentralen, og om de har forslag til forbedringer af kontakten og/eller ydelserne.

Overordnet tages der udgangspunkt i Århus Amts fælles kvalitetspolitik pkt. 3: "Vi lytter til brugerne". Heri foreslås det bl.a., at man gennem undersøgelser af brugertilfredshed lytter til brugernes ønsker og behov og i så stor udstrækning som muligt indretter ydelserne herefter. Der findes ikke nedskrevne brugermålsætninger for Synscentralen, men undersøgelsens resultater vil indgå i Synscentralens og driftsområdets mål- og strategiproces.

Undersøgelsesområder

Undersøgelsen sætter fokus på voksne synshandicappede, der har haft kontakt med Synscentralen på følgende områder:

- **Udmåling af optik** (kontakt med optikeren på Synscentralen)
- **Opfølgning i hjemmet** (foretages af konsulent) højst 3 uger efter at brugeren har fået optikken.
- **Afprøvning af læseforstørrelsesapparat (CCTV)**, som specielt stærkt svagsynede kan have glæde af. Afprøvnin-gen, der foregår på Synscentralen, varer ca. 2 timer og fortsættes ofte i hjemmet.
- **Individuel rådgivning** fra konsulent. Foregår enten på Synscentralen eller ved 1-2 timers hjemmebesøg hos brugerne. Det drejer sig om rådgivning i bred forstand, f.eks. sygdomsforståelse og social funktion, kommunikation, almindelig daglig livsførelse og færdsel, erhverv og fritid, hjælpemidler / belysning, orientering om hjælpesystemer og andre instanser
- **Mobilityundervisning**. Individuel undervisning til stærkt svagsynede og blinde brugere. Undervisningen strækker sig ofte over flere måneder. Den varetages af konsulenter med videregående uddannelse i mobility.

- **Nyblindekurser.** 10 ugers kursus 3 gange om året. 12 deltagere på hvert hold. Brugerne er der 2 dage om ugen.

Ud over disse konkrete områder, er samtlige interviewpersoner blevet bedt om deres vurdering af:

- **Ventetider og -lister**
- **Telefonbetjeningen**
- **Synscentralens kontakt med hjemkommunen**
- **Hjælpemiddeludstillingen**

Undersøgelsesgruppen

Undersøgelsens målgruppe er personer over 18 år, der har afsluttet deres kontakt med Synscentralen efter en konkret undersøgelse, rådgivning, instruktion eller undervisning.

Uden for undersøgelsen

Følgende grupper er holdt uden for undersøgelsen, fordi de er for små og/eller for specielle til, at det giver mening at tage dem med i undersøgelsen: Udviklingshæmmede brugere, døve brugere og stærkt hørehæmmede, uddannelsessøgende elever efter folkeskolen (HF, VUC, gymnasium, erhvervsfaglige uddannelser), fremmedsprogede brugere, brugere, der er meget syge eller dårlige (f.eks. demente brugere, brugere i krise, alvorligt syge - hvor det skønnes uetisk at bede dem medvirke).

Andre lignende undersøgelser

Synscentralen har oplyst, at der ikke er lavet tilsvarende undersøgelser af brugertilfredshed på synsområdet i andre amter.

Organisering

Forarbejdet til undersøgelsen er foregået i et tæt samarbejde mellem Synscentralen og Service- og kvalitetskontoret. Personalet på Synscentralen er løbende blevet orienteret om processen og har deltaget i møder og temadage vedr. undersøgelsen. De enkelte medarbejdere har også spillet en aktiv rolle: de har bedt brugere om at medvirke og har udfyldt registreringskemaer. Synscentralen har også selv stået for rapportens beskrivelser af Synscentralens arbejde (kap. 2 og indledningerne til kap. 6-15).

Der har været nedsat en **følgegruppe** bestående af:
Hans Carl Matthiesen-Juhl, forstander på Synscentralen
Lene Sørensen, konsulent på Synscentralen
Bente Pedersen, formand for Synscentralens brugerråd
Henrik Slott Nielsen, vicekontorchef i Driftsområdet for Voksne
Handicappede
Erik Riiskjær, konsulent i Service- og kvalitetskontoret
Ane Feldskov, konsulent i Service- og kvalitetskontoret

Følgegruppemedlemmerne har godkendt undersøgelsens design og har fået fremsendt første udkast til rapporten, som derefter er drøftet i følgegruppen.

Service- og kvalitetskontoret

Service- og kvalitetskontoret er en afdeling i Århus Amts fællesstab under Direktionen. Kontorets formål er at levere brugerundersøgelser og medvirke til højnelse af kvaliteten i Århus Amts service til borgerne - inden for rammerne af amtets kvalitetspolitik.

Service- og kvalitetskontoret har i januar 1996 forelagt kontorets forskellige undersøgelsesmetoder for Videnskabsetisk Komite i Århus Amt. Komiteen finder, at kontorets undersøgelsesmetoder ikke giver anledning til bemærkninger, og at kontorets undersøgelser som hovedregel falder uden for lov nr. 503 af 24. juni 1992 om et videnskabsetisk komite-system og behandling af biomedicinske forskningsprojekter.

Fra Service- og kvalitetskontoret er Ane Feldskov hovedansvarlig for undersøgelsen og rapporten. Morten Ilsøe har interviewet brugerne i telefon, Erik Riiskjær og Marit Jensen har bidraget metodisk og statistisk.

2 Om Synscentralen og brugerne

Driftsområdet for Voksne Handicappede

Synscentralen er en institution under Driftsområdet for Voksne Handicappede i Århus Amt. Synscentralens formål er at give rådgivning og vejledning til synshandicappede borgere og til kommuner og institutioner i Århus Amt. Synscentralen har været i drift siden 1992. I årene siden har der været et stadigt stigende antal henvendelser fra synshandicappede mennesker.

Graden af synshandicap

Man kan få bistand som synshandicappet fra Synscentralen, når synet på det bedste øje er 0,3 (6/18) eller dårligere, eller hvis man har synsfeltsdefekter, der svarer hertil (20 grader eller mindre). En synsstyrke på 6/18 betyder, at man skal ind på 6 meters afstand for at se det, som normalt seende kan se på 18 meters afstand.

Man regner med, at ca. 1% af voksenbefolkningen har nedsat syn, hvilket i Århus Amt svarer til ca. 5.000 personer. Af disse er ca. 3.500 svagsynede med en synsstyrke på 0,3 (6/18) eller mindre, og ca. 1.500 er stærkt svagsynede eller blinde med en synsstyrke på 0,1 (6/60) eller mindre. Hvert år rammes skønsmæssigt ca. 500 voksne af en så omfattende synsnedsettelse, at de pågældende ikke umiddelbart kan fortsætte deres arbejde, fritids- og familieliv på samme måde som tidligere.

Omkring 2/3 af Synscentralens brugere lider af aldersbetingede forandringer af øjnene. 2/3 af brugerne er over 70 år.

Synscentralens opgaver

Synscentralens opgaver er:

- at rådgive synshandicappede personer.
- at rådgive personer med tilknytning til synshandicappede.
- at undervise synshandicappede i at færdes selvstændigt og i at klare sig i eget hjem (mobility og ADL).
- at vurdere, afprøve og ansøge om kompenserende hjælpemidler.
- at rådgive om undervisning af synshandicappede skoleelever.
- at rådgive i forbindelse med uddannelse og erhverv.

- at udmåle og fremstille svagsynsoptik til synshandicappede

Hvordan bruges Synscentralen

Alle kan henvende sig til Synscentralen med spørgsmål om synsproblemer (f.eks undervisning, hjælpemidler). Personale fra Synscentralen kan forestå undervisning og afprøvning af hjælpemidler på Synscentralen eller i brugerens eget hjem. Synscentralen kan efter aftale med brugeren ansøge brugerens hjemkommune om bevilling af hjælpemidler

Anmodning om hjælp fra Synscentralen kan komme fra den synshandicappede selv, dennes øjenlæge eller optiker, pårørende eller andre med kontakt til den synshandicappede.

Der er på Synscentralen ansat en optiker, som undersøger, udmåler og fremstiller svagsynsoptik til synshandicappede. Efter bevilling fra kommunen udleverer Synscentralen optikken, og der tilbydes løbende instruktion i brugen heraf - enten på Synscentralen eller i brugerens hjem.

Synscentralen har tilknyttet en øjenlæge, som vurderer henvendelserne og rådgiver det faglige personale vedrørende øjenlægelige spørgsmål.

Personale

Der er normeret følgende stillinger på Synscentralen: 1 forstander, 1 optiker, 6½ konsulenter og 2 sekretærer.

Mere om Synscentralen

I kapitel 6-15 gennemgås resultaterne af undersøgelsen. Synscentralen har beskrevet de enkelte aktiviteter/ydelser i starten af hvert kapitel.

3 Metode og forarbejde

Antal interviews	I 1996 havde Synscentralen kontakt med ca. 880 personer fra den målgruppe, der fokuseres på i undersøgelsen. I alt er der gennemført 206 telefoninterviews. De enkelte brugergrupper, der interviewes, er imidlertid meget forskellige størrelsesmæssigt. Set fra en ideel synsvinkel burde alle undergrupper bestå af mindst 20 svarpersoner. Det ville imidlertid betyde, at undersøgelsen skulle strække sig over mindst 1 år for at helt små grupper som f.eks. brugere, der har været i kontakt med Synscentralen vedr. mobility-undervisning og CCTV kunne komme op på 20 svarpersoner. Derfor har Service- og kvalitetskontoret sammen med Synscentralen valgt at acceptere færre end 20 gennemførte interviews inden for de små områder.
Undersøgelsesmetode	Der er foretaget strukturerede telefoninterviews, da en del af målgruppen er så synshandicappede, at de ikke selv kan læse og udfylde et spørgeskema. Der er benyttet et interviewskema med både faste svarkategorier og åbne spørgsmål (bilag 2).
Interviewets varighed	Undersøgelsen er tilrettelagt, således at den del af telefonsamtalen, der handler om undersøgelsen, ikke varer mere end højst 10-15 minutter. Nogle brugere ville også gerne tale om andre oplevelser. Interviewene med dem blev derfor noget længere.
Tilladelse fra brugerne	Brugere, som afsluttede deres forløb hos Synscentralen i undersøgelsesperioden, blev af medarbejderen på Synscentralen bedt om tilladelse til, at deres navne og adresser måtte udleveres til Service- og kvalitetskontoret. De brugere, der gav tilladelse, modtog herefter et brev fra Service- og kvalitetskontoret med oplysninger om undersøgelsen og om, at de ville blive ringet op den følgende uge. Der vedlagdes et brev fra Synscentralen, som redegjorde for formålet med undersøgelsen (brevene er vist i bilag 4).
Anonymitet	Brugerne er sikret anonymitet i undersøgelsen, og i rapporten kan ingen brugere genkendes.

Fokusgrupper

Både brugerne og konsulenterne på Synscentralen var med til at pege på relevante problemstillinger til interviewene. Det skete i 3 fokusgrupper med:

- Synscentralens brugerråd
- En gruppe af brugere, der er svagsynede
- Konsulenterne.

Pilotundersøgelse

Inden den endelige undersøgelse gik i gang, blev der lavet en pilotundersøgelse med i alt 8 brugere. Resultaterne fra denne blev brugt til at forbedre interviewskemaet.

Interviewperiode

Der er lavet interview med brugere, der har afsluttet deres kontakt med Synscentralen i perioden 12. august til 31. december 1996, hvilket svarer til 4 ½ måned.

Oplysninger om brugerne fra Synscentralen

Synscentralens konsulenter udfyldte oplysningsskemaer (bilag 2) vedrørende de "afsluttede" brugere, der havde givet tilladelse til, at Service- og kvalitetskontoret måtte skrive til dem. De brugere, der faldt uden for undersøgelsens målgruppe eller ikke ønskede at deltage, blev uden navn skrevet på bortfaldsliste (bilag 3). Synscentralens sekretærer var ansvarlige for, at der i alle sager, som afsluttedes, blev udfyldt oplysningsskema eller bortfaldsliste. Listerne blev fremsendt til Service- og kvalitetskontoret den 1. og den 15. i hver måned fra 1.8.96 til 1.1.97.

Personale-vurdering inden undersøgelsen

Personalet på Synscentralen har lagt et stort forarbejde i dels at gætte på undersøgelsens resultater og dels at give deres bud på, hvilke tilfredshedsprocenter, de finder acceptable. Ved at **gætte på undersøgelsens resultater** synliggøres det, hvor brugerne har en anden opfattelse af kontakten og ydelserne, end personalet forventer. Det er her, Synscentralen får **ny** viden. Ved at medarbejderne på Synscentralen selv beslutter, **hvilke tilfredshedsprocenter, der er acceptable**, får de mulighed for, som eksperter på deres eget arbejdsområde, at have en målestok, de kan sammenholde undersøgelsens faktiske resultater med. På nogle områder vil Synscentralen kræve en meget høj tilfredshedsprocent, fordi området er centralt for arbejdet. På andre områder kan der være gode grunde til ikke at vægte tilfredshedsprocenten særlig højt, fordi der ikke er tale om kerneydelser.

4 Signalement af svarpersonerne

Afsluttede kontakter

I perioden 12. august - 31. december 1996 har Synscentralen afsluttet kontakten med 352 brugere. Der har ofte været kontakt om andre ydelser tidligere.

Bortfald

Synscentralen vurderede, at 111 af de 352 brugere ikke hørte ind under undersøgelsens målgrupper. Det drejer sig om 32 brugere, som ser for godt til at falde ind under Synscentralens målgruppe, 32, som falder ind under kategorien "andet" (dødsfald, brugere, der oplever sig selv som nervøse, glemsomme osv.), 25 der er meget syge eller dårlige (f.eks. demente brugere, alvorligt syge), 10, der er døve eller stærkt hørehæmmede, 9, der ikke ønsker at deltage, 1, der er udviklingshæmmet, og 2, der er fremmedsprogede. På bortfaldslisterne (bilag 3) er de 111 brugeres alder og køn registreret. Ved analyse har det vist sig, at der ikke er nogen tendens til, at bortfaldspersonerne repræsenterer en bestemt gruppe. Det kan derfor konstateres, at de brugere, der er blevet interviewet, er repræsentative for samtlige "afsluttede" brugere.

Svarprocent

Service- og kvalitetskontoret modtog registreringsskemaer på 241 brugere, som alle fik tilsendt brev. 206 interviews fuldførtes. 23 samtaler blev begyndt men ikke fuldført - de fleste p.g.a. brugernes høreproblemer. Undersøgelsens svarprocent er 85,4.

Fordeling på de forskellige temaer

Af de 206 interviews handler 57 om udmåling af optik (13 af dem desuden om optik-opfølgning i hjemmet). Der er 12 interviews om afprøvning af CCTV, 108 om individuel rådgivning, 8 om mobility-undervisning og 21 om nyblindekurser.

Svarpersonernes karakteristika

Synscentralens brugerråd, svagsynsgruppen og medarbejderne, der deltog i det forberedende arbejde, ønsker at få svar på 10 baggrundsspørgsmål for hvert interview (bilag 2). Tabel 1 på næste side viser baggrundsvariablerne for de interviewede brugere.

Tabel 1
206 svarpersoners karakteristika

		%	Antal
Alder? ▶	18-29 år	4	9
	30-59 år	10	20
	60-69 år	10	21
	70-79 år	35	70
	80-89 år	37	77
	90 år og derover	4	9
Køn? ▶	Mand	28	57
	Kvinde	72	149
Bopæl? ▶	Århus Kommune	59	122
	Andre kommuner	41	84
Synsstyrke? ▶	Svagsynet (fra 6/18 til mere end 6/60)	37	76
	Stærkt svagsynet (fra 6/60 til mere end 1/60)	49	102
	Blind (fra 1/60 til ingen lyssans)	14	28
Synsnedsættelsens varighed? ▶	Medfødt	9	19
	Opstået ved 18 år eller derover	91	187
Tillægshandicap? ▶	Hørehandicap	18	37
	Bevægehandicap	13	26
	Diabetes	5	11
	Sklerose	2	3
	Andet	15	30
Hvilken slags bolig bor du i? ▶	Hus	35	73
	Lejlighed	52	106
	Beskyttet bolig	12	24
	Plejehjem	1	2
	Andet	1	1
Bor du alene eller sammen med andre? ▶	Alene	63	127
	Sammen med ægtefælle	34	68
	Sammen med andre	4	8
	Ubesvaret	2	3
Kan du klare dig uden daglig hjælp fra andre? ▶	Ja	57	117
	Nej	41	86
	Ubesvaret	2	3
Hvem får du hjælp fra? (flersvarsmulighed) ▶	Pårørende	21	43
	Hjemmehjælp	32	66
	Hjemmesygeplejerske	8	17
	Madordning fra kommunen	6	12
	Andet	5	11

5 Læsevejledning til kapitel 6-15

Kapitlernes opbygning

I kapitel 6-15 gennemgås de 206 brugeres svar på undersøgelsens forskellige spørgsmål inden for de enkelte temaer. Kapitlerne er opbygget således, at de hver især består af 4 sider:

Første side indeholder Synscentralens egen beskrivelse af temaet/området.

Anden side viser med tal og grafik, hvordan brugerne svarede, og hvilke ønsker Synscentralen har til, hvor mange brugere, der bør være tilfredse. Der er også vist, hvordan Synscentralen inden undersøgelsen troede, at brugerne ville svare.

På **tredje og fjerde side** beskrives undersøgelsesresultaterne og brugernes eventuelle forslag til ændringer eller forbedringer.

Direkte afskrift af citater findes i bilag 1.

Oversprings-spørgsmål

Flere af spørgsmålene er såkaldte "overspringsspørgsmål". Det betyder, at kun brugere, der svarer på en bestemt måde, går videre til næste spørgsmål. Af denne grund varierer antallet af svar fra det ene spørgsmål til det andet. Desuden er svarkategorien "ved ikke" udeladt i rapportens skemaoversigter. Herved bliver spørgsmålenes svarprocenter sammenlignelige - blot må det erindres, at procenterne kan bygge på forskellige antal.

Tendenser i forhold til baggrundsoplysninger

Baggrundsspørgsmål kan dels have selvstændig interesse, idet de karakteriserer den typiske bruger, dels kan de danne grundlag for, at man kan se, om der er variationer i de forskellige brugeres opfattelser. Ved gennemgang af undersøgelsesresultaterne er der foretaget analyse af, om der er variationer i de forskellige brugergrupperes opfattelser. Det kan f.eks. dreje sig om, hvorvidt der er en klar tendens til, at kvinder i modsætning til mænd svarer på en bestemt måde på de enkelte spørgsmål, eller om brugere over 70 år i modsætning til de yngre gør det. I kapitel 6-15 vil sådanne klare tendenser blive nævnt. Hvor der ikke står noget om baggrundsoplysningernes indflydelse på undersøgelsesresul-

taterne, kan læseren gå ud fra, at der ikke foreligger klare tendenser.

Temaer med få brugere

Det kan være misvisende og i værste fald manipulerende at behandle mindre talmaterialer med procenter. Sådanne "mindre talmaterialer" er der i denne undersøgelse på områderne: optikopfølgning i hjemmet (kap 9), afprøvning af læseforstørrelsesapparat (kap. 10) og mobilityundervisning (kap. 13). Disse områder er - trods ovenstående betænkeligheder - vurderet i forhold til procenter af hensyn til kapitlernes ensartethed. I kapitlernes tekstdel er de konkrete antal nævnt, således at procenterne på denne måde sættes i relief.

6 Telefonbetjeningen

Synscentralens beskrivelse af telefonbetjeningen

Synscentralens telefoner bliver betjent af 3 sekretærer på skift. Vi bestræber os på at etablere kontakten mellem brugere og konsulenter så hurtigt og venligt som muligt.

Hvis den pågældende konsulent ikke er til stede, tager vi imod besked og anmoder konsulenten om at ringe tilbage så hurtigt som muligt. Det er imidlertid ofte svært helt at forudsige, hvornår synskonsulenterne træffes på Synscentralen, og det giver anledning til lidt misforståelse nu og da overfor klienterne. Konsulenterne træffes dog næsten altid fredag formiddag på telefon mellem kl. 9.00 og 11.00.

Samtalerne drejer sig ofte om nye henvendelser fra klienter/pårørende eller kommuner/lokalcentre, hvor vi anmoder om navn, adresse, cpr.nr. øjenlæge + tilladelse til at indhente øjenoplysninger på klientens vegne.

Her kommer man let ind i en længere samtale, der dog ved rutine bliver mere konkret og præcis m.h.t. at få de oplysninger, vi har brug for. Vor lange ventetid giver dog tit anledning til stor irritation hos klienter/pårørende, men her kan vi kun beklage og henvise til en snak med konsulenten.

Vore telefontider er i øvrigt:

Mandag til torsdag: kl. 8.00 - 15.00

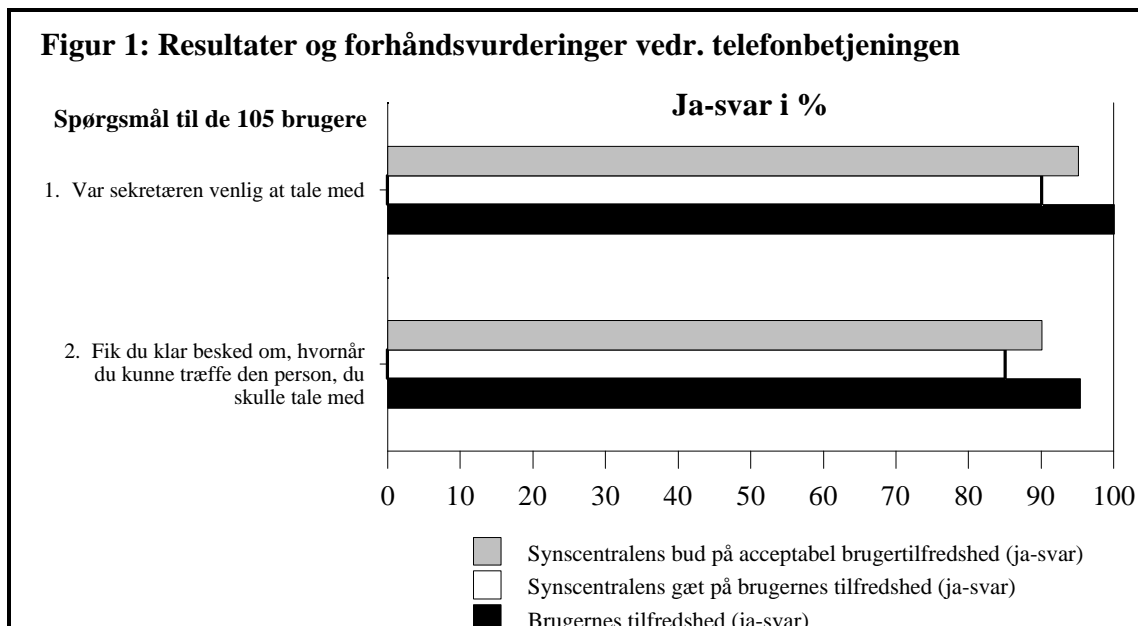
Fredag: kl. 8.00 - 13.00

Træffetid for konsulenter:

Fredag: kl. 9.00 - 11.00

Tabel 2**Svar vedrørende telefonbetjeningen:**

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
206 brugeres svar:				
Har du haft ringet til Synscentralen? ▶	56	-	44	200
105 brugere, der har talt med sekretærerne:				
Var sekretæren venlig at tale med? ▶	100	0	0	99
Har du oplevet, at den person, du skulle tale med, ikke var på Synscentralen da du ringede? ▶	44	-	56	98
42 brugere, der ikke traf konsulenten:				
Fik du klar besked om, hvornår du kunne træffe den person, du skulle tale med? ▶	95	-	5	42

Figur 1: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. telefonbetjeningen

Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at godt halvdelen af de 206 brugere, der deltog i undersøgelsen har haft ringet til Synscentralen. 44% af dem har oplevet, at den konsulent, som de skulle tale med, ikke aktuelt kunne træffes på Synscentralen (konsulenterne arbejder mest "ude af huset"). Alle på nær 2 brugere fik besked om, hvornår de kunne træffe synskonsulenten igen. Alle de brugere, der har talt med Synscentralens sekretariat, synes, at sekretærene var venlige at tale med.

Kommentarer fra brugerne

Brugerne bliver i undersøgelsen spurgt, om de har forslag eller råd til Synscentralen vedrørende telefonbetjeningen. Det har 17 af de 110 brugere. Der er rosende ord fra mange og ændringsforslag fra enkelte brugere, der foreslår, at der skal være direkte telefonlinjer til de enkelte konsulenter, og at der skal være hyppigere fast telefontid hos konsulenterne end de nuværende 2 timer om ugen. En bruger påpeger, at Synscentralen bør sikre sig, at beskederne på telefonsvareren fra Synscentralen til brugere, er gyldige.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Personalet på Synscentralen mener, at telefonbetjeningen bør opleves som tilfredsstillende og venlig af brugerne, og undersøgelsens resultater viser, at Synscentralen i praksis lever op til dette. Synscentralen havde regnet med, at brugertilfredsheden var noget mindre, end den rent faktisk er.

7 Ventetider

Synscentralens beskrivelse af ventetider og -lister

Efter at Synscentralens sekretariat har modtaget en personlig henvendelse fra en bruger eller henvisning fra en øjenlæge, udfyldes der registreringsark, hvoraf årsag til henvendelse fremgår. Evt. yderligere oplysninger rekvireres.

Dernæst visiteres/fordeles henvendelsen til Synscentralens konsulenter eller optiker, som opretter en sag. Der tages stilling til, om det er en akut henvendelse eller en henvendelse, som kan komme ind i den normale fordeling. Der foretages evt. afklarende opbringninger til brugeren eller specialister.

Hvis der ikke er tale om en akut henvendelse, placeres brugeren på ventelisten og får meddelt et konkret tidspunkt for den kommende kontakt.

I foråret 1997 så ventetiderne således ud:

Optiker:4-5 uger

Rådgivning hos konsulent på Synscentralen:3-4 uger

Hjemmebesøg af konsulent:3-4 måneder

Der har fra Synscentralens start været tale om stigning i antal henvendelser fra år til år, og fra 1992 - 1997 er der tale om mere end en fordobling!

Brugerne har et ønske om mange lokale tilbud, og Synscentralen har søgt at leve op til dette ved at påtage sig flere store opgaver, som er tidsmæssigt meget krævende - men vigtige. I 1997 har Synscentralen bl.a. aktiviteter i forhold til arbejdsmarkedet (arbejdsfastholdelse og arbejdsløshed) i samarbejde med Revalideringsklinikken. Disse projekter er delvist finansieret af EU.

Synscentralen prioriterer henvendelserne, således at personer med akutte problemer (f.eks. pludselig opstået blindhed) kontaktes meget hurtigt.

Tal fra undersøgelsen

Der er ikke vist tabeller med tal, fordi brugerne kun blev bedt om at besvare et enkelt spørgsmål vedr. Synscentralens ventetider. Svaret på dette viser, at godt 1/4 af de 206 brugere har måttet vente på at komme til hos Synscentralens konsulenter eller optiker. Der er en klar tendens til, at forholdsvis flere brugere under 70 år oplever ventetid end brugere på 70 år og derover. Godt 1/3 af de brugere, der har oplevet ventetid, synes, at der gik for lang tid, før de kom til på Synscentralen.

Kommentarer fra brugerne

20 brugere har kommentarer til ventetiderne på Synscentralen. 5 af dem påpeger, at ventetiderne er rimelige, ikke betød noget for dem, at Synscentralen skal "have tid til at arrangere det hele", og at det "ikke var noget at snakke om". Af de resterende 15 brugere fortæller flere, at man jo gerne vil hjælpes hurtigt, når man ikke kan se ordentligt, og at der derfor efter deres mening er for lang ventetid. 4-5 brugere kritiserer specielt ventetiden på undersøgelse hos Synscentralens optiker. En enkelt har en gang oplevet, at der gik et halvt år, en anden ventede et par måneder, og en tredje siger, at vedkommende ventede en måned. En enkelt bruger synes, at man på Synscentralen er for ufleksible med hensyn til undersøgelsestidspunktet.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Synscentralen har ikke givet bud på ideelle ventetider eller gættet på undersøgelsens svarprocenter (se side 17 vedr. stigninger i antallet af henvendelser).

8 Udmåling af optik

Synscentralens beskrivelse af ud- målingen af optik

Opgaven for Synscentralens optiker er at indgå i det tværfaglige samarbejde på Synscentralen samt at foretage afprøvninger af svagsynsoptik på de personer, der henvises fra vore samarbejdspartnere og Synscentralens egne konsulenter.

Hvor det skønnes muligt at hjælpe brugeren med brillebåret svagsynsoptik, fremsendes en ansøgning til brugerens lokalcen-ter/hjemkommune for at få bevilling til hjælpemidlet.

Når brillen er fremstillet, udleveres den, og der gives en grundig instruktion i anvendelsen. Denne instruktion bliver fulgt op af et efterfølgende besøg/geninstruktion i hjemmet af en konsulent fra Synscentralen. Formålet er at sikre en optimal udnyttelse af optikken og at sikre, at der er den fornødne belysning i hjemmet hos brugeren.

Det kræver stor motivation hos brugeren at anvende svagsynsoptik, idet man skal lære en helt ny måde at læse på, og ofte er læseafstanden kun 5-8 cm. Mange personer opgiver hurtigt at bruge optikken, selv om den burde kunne hjælpe, og alt for meget optik er derfor endt i skufferne.

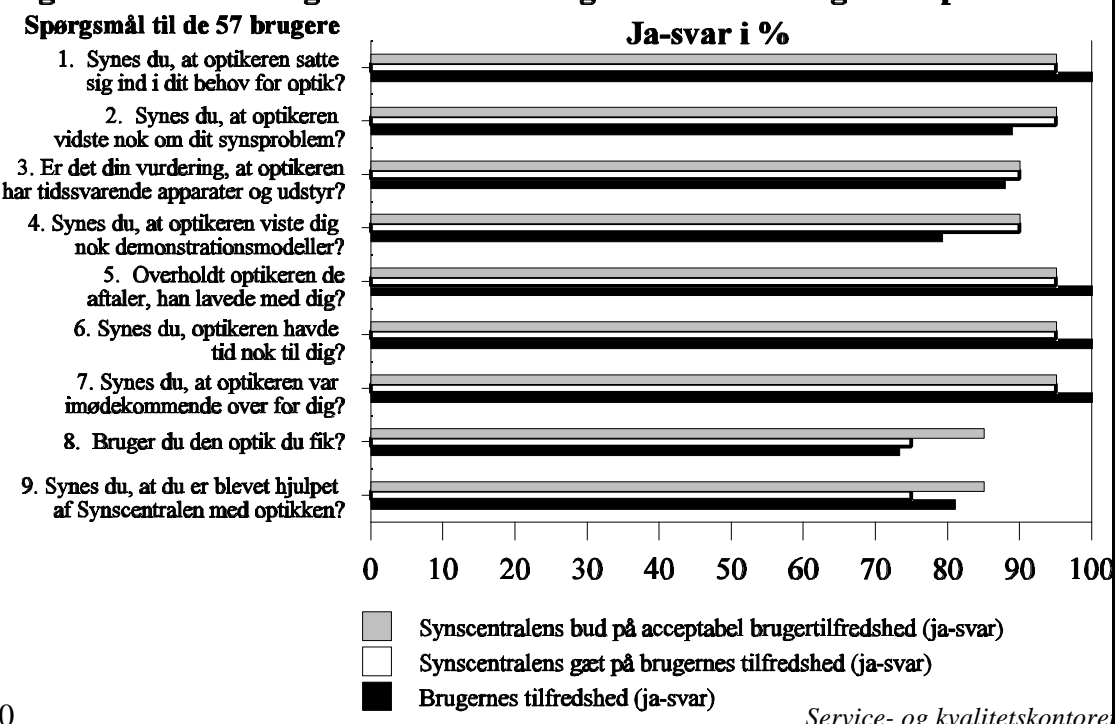
Synscentralen søger kun svagsynsoptik, når man føler sig overbevist om, at optikken kan hjælpe brugeren. For at forbedre udnyttelsesgraden af svagsynsoptik har Synscentralen nu indført obligatorisk opfølgning/undervisning senest 3-4 uger efter at optikken er udleveret. Dette har medført, at udnyttelsesgraden er blevet højnet væsentligt. Denne konsekvente opfølgning er først blevet indført i løbet af undersøgelsesperioden.

Tabel 3

Svar vedrørende udmåling af optik:

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
57 brugeres svar:				
Synes du, at optikeren satte sig ind i dit behov for optik? ▶	100	0	0	55
Synes du, at optikeren vidste nok om dit synsproblem? ▶	90	5	5	54
Er det din vurdering, at optikeren på Synscentralen har tidssvarende apparater og udstyr? ▶	88	9	3	53
Synes du, at optikeren viste dig tilstrækkelig mange demonstrationsmodeller? ▶	79	4	17	53
Overholdt optikeren de aftaler, han lavede med dig? ▶	100	0	0	55
Synes du, at optikeren havde tid nok til dig? ▶	100	0	0	57
Synes du, at optikeren var imødekommende over for dig? ▶	100	0	0	57
De 45 brugere, der har modtaget optikken:				
Bruger du den optik, du fik? ▶	73	0	27	45
Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med optikken? ▶	81	14	5	42

Figur 2: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. udmålingen af optik



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at 57 af de 206 brugere har haft kontakt med Synscentralen's optiker. For en meget stor del af dem har kontakten drejet sig om lup-hjælpemidler med eller uden indbygget lys. Andre har fået forskellige former for briller eller glas, som f.eks. læsebriller, kikkertbriller, filterglas mod blænding o.lign. For enkelte brugeres vedkommende har kontakten drejet sig om f.eks. TV-skærm og læsestativ.

Samtlige brugere oplevede, at optikeren satte sig ind i deres behov for optik, at han overholdt indgåede aftaler, at der var tilstrækkelig tid og ro til kontakten, og at han var imødekommende over for dem. Næsten alle brugerne tilkendegiver, at de synes, at optikeren vidste nok om deres synsproblemer, og at Synscentralen har tidssvarende apparater og udstyr. 4/5 af brugerne synes også, at optikeren viste dem tilstrækkelig mange demonstrationsmodeller (den sidste femtedel af brugerne er kendetegnet ved, at alle er over 70 år).

45 brugere havde på interviewtidspunktet modtaget et eller flere optiske hjælpemidler som et resultat af kontakten med optikeren. Enkelte af de øvrige 12 brugere skulle slet ikke have optik, og resten havde endnu ikke modtaget deres. 3/4 af de 45 bruger den optik, de har fået, og et tilsvarende antal brugere føler sig hjulpet af Synscentralen med optikken.

Kommentarer fra brugerne

I undersøgelsen bliver brugerne spurgt, om de har forslag eller råd til Synscentralen vedrørende udmålingen af optik. Der er mange rosende ord, og flere brugere mener, at netop de må have fået en speciel positiv særbehandling. De enkelte ændringsforslag, der er, går ud på, at Synscentralen bør anskaffe en firkantet lup på 15-20 cm. med lys. Hvad angår anvendelsen af optikken fortæller nogle brugere, at de benytter den rigtig meget, mens andre er skuffede over, at den ikke er så anvendelig, som de havde håbet på. Flere understreger dog, at det er deres indtryk, at Synscentralens medarbejdere har gjort alt, hvad de kunne.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Synscentralen har ikke forventet så stor tilfredshed hos brugerne, som undersøgelsen rent faktisk viser på flere af områderne vedr. udmåling af optik. Det drejer sig om optikerens vilje/evne

til at sætte sig ind i brugernes behov, overholdelse af aftaler, tidsforbrug og imødekommenhed. Synscentralen har ambitioner om, at lidt flere end 90% af brugerne skal synes, at optikeren ved nok om den enkelte brugers synsproblemer, og Synscentralen mener, at mere end 80% skal være tilfredse med udvalget af fremviste demonstrationsmodeller. Synscentralen anser det også for vigtigt, at flere end 3/4 af brugerne anvender den optik, de har fået. I konkrete tal er det dog kun 5 brugere, der skiller Synscentralens ideelle mål fra undersøgelsens virkelighed.

9 Optikopfølgning i hjemmet

Synscentralens beskrivelse af optikopfølgningen

Ca. 3 uger efter udlevering af svagsynsoptik fra Synscentralens optiker, kommer synskonsulenten på hjemmebesøg. Det sker for at sikre en optimal udnyttelse af optikken.

Ved besøget fokuseres der specielt på følgende områder:

- Arbejdsstilling
- Belysning
- Læseafstand
- Anvendelsesmuligheder

Ofte fortæller klienterne, at optikken er meget vanskelig at anvende, og at de har forsøgt, men ikke rigtig er kommet i gang.

Arbejdet ved besøget er meget konkret:

Hvilken stol sidder du i? Blænder lyset fra vinduet? Kan du understøtte armene, som holder læsestoffet, bedre? Kan vi flytte lampen fra gæsteværelset til læsepladsen? osv.

Ved besøgets afslutning beder vi klienterne ringe til os ved yderlige behov.

Synscentralens nuværende praksis med at yde optikopfølgning til samtlige brugere, der har fået optik, er indført midt i undersøgelsesperioden. Det er forklaringen på, at ikke alle brugerne i undersøgelsen har fået hjemmebesøg, efter at de havde modtaget deres optik.

Tabel 3

Svar vedrørende optikopfølgningen:

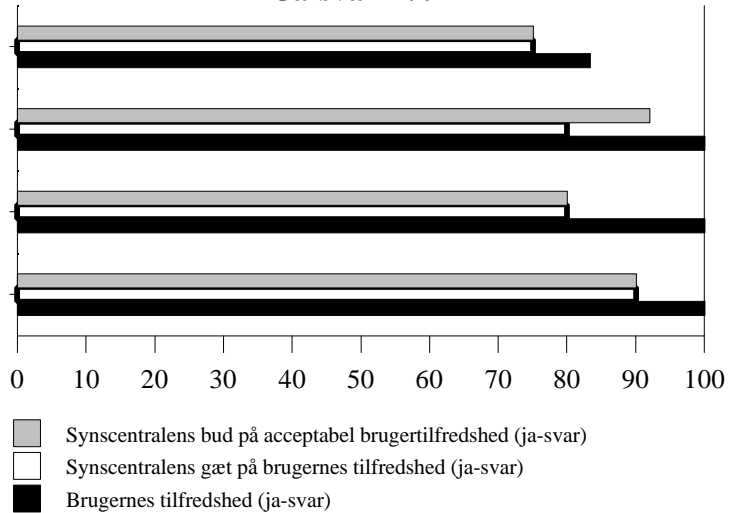
	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
13 brugeres svar:				
Synes du, at den tid, der gik fra du fik optikken til konsulenten kom på besøg, var passende? ▶	84	8	8	12
Overholdt konsulenten de aftaler, han/hun lavede med dig? ▶	100	0	0	10
Synes du, at konsulenten havde tid nok til dig? ▶	100	0	0	13
Synes du, at konsulenten var imødekommende over for dig? ▶	100	0	0	13
De 11 brugere der ikke havde pårørende med:				
Ville du gerne have haft pårørende med? ▶	0	0	100	11

Figur 3: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. optik-opfølgningen

Spørgsmål til de 13 brugere

1. Synes du, at den tid, der gik, fra du fik optikken, til konsulenten kom på besøg, var passende?
2. Overholdt konsulenten de aftaler, han/hun lavede med dig?
3. Synes du, at konsulenten havde tid nok til dig?
4. Synes du, at konsulenten var imødekommende over for dig?

Ja-svar i %



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at 13 af de 57 brugere, der havde kontakt med Synscentralens optiker (se kap. 8) også har haft optik-opfølgning i deres eget hjem af en af Synscentralens konsulenter. De 13 brugere er alle over 70 år. Ingen af dem har ønske om, at deres pårørende skulle have deltaget ved konsulentens besøg. Alle brugerne udtrykker tilfredshed med konsulentens vilje og evne til at overholde indgåede aftaler, den tid, der var til rådighed til besøget og konsulentens imødekommenhed over for brugeren. 2 brugere synes, at der gik for lang tid, fra de fik udleveret optikken, indtil konsulenten kom på besøg. De øvrige brugere er tilfredse med Synscentralens tidsmæssige planlægning.

Kommentarer fra brugerne

Af de 2 brugere, der synes, at der gik for lang tid, før konsulenten kom på besøg, fortæller den ene, at der gik 6 måneder. Den anden har forståelse for at have været nødt til at vente længere tid end normalt, fordi konsulenten var på kursus. Hvad angår yderligere brugerkommentarer vedrørende den konkrete optik henvises til kap. 8.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Synscentralen havde på forhånd regnet med, at brugertilfredsheden ville være mindre, end den rent faktisk er, hvad angår tiden, der går, inden konsulenten kommer på besøg, konsulentens overholdelse af aftaler, konsulentens tid til besøget og konsulentens imødekommenhed.

Et lille talmateriale

Der skal gøres opmærksom på, at et brugerunderlag på 13 personer ikke er tilstrækkeligt til at vurdere, om de resultater, der er fremkommet, forholdsmæssigt også ville være de samme, hvis man spurgte f.eks. 50 brugere.

10 Afprøvning af læseforstørrelsesapparat

Synscentralens beskrivelse af afprøvningen af CCTV (læseforstørrelsesapparat)

Et CCTV er et forstørrelseshjælpemiddel, som kan bruges af nogle stærkt svagsynede, som ikke kan læse med optiske hjælpemidler, f.eks. briller og lupper. CCTV kan først og fremmest anvendes i forbindelse med læsning og skrivning, til at se fotografier og f.eks. frimærker samt til kontrol af håndarbejder og lignende.

Et CCTV består af et bord, et kamera og en TV-skærm af meget høj kvalitet. Det, man ønsker at få forstørret, lægges under kameraet, som "ser" og forstørret det på skærmen. CCTV kan forstørre op til 45 gange.

Henvisning af brugere til CCTV-afprøvning på Synscentralen kommer først og fremmest fra lokal øjenlæge eller blindekonsulent. Afprøvning sker altid på baggrund af grundige øjenlægeoplysninger og i et samarbejde mellem Synscentralens optiker og den pædagogiske ekspertise.

På baggrund af Synscentralens skriftlige indstilling er det den kommunale forvaltning, der bevilger apparatet til brugeren .

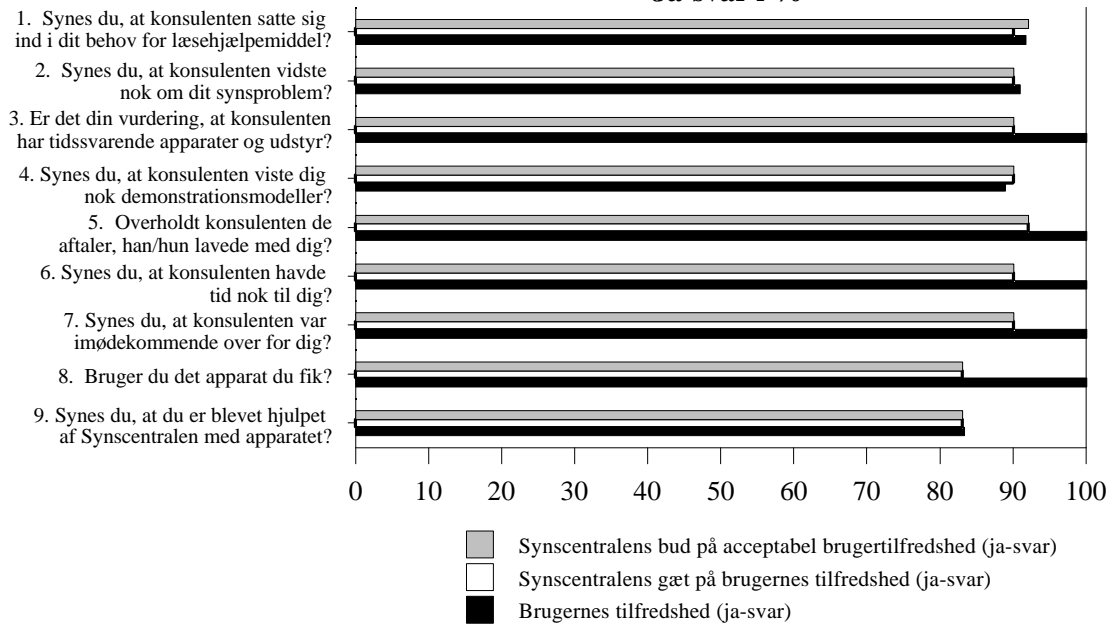
Tabel 4**Svar vedrørende læseforstørrelsesapparat:**

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
12 brugeres svar:				
Synes du, at konsulenten satte sig ind i dit behov for læsehjælpemiddel? ▶	92	0	8	12
Synes du, at konsulenten vidste nok om dit synsproblem? ▶	91	0	9	11
Er det din vurdering, at Synscentralen har tidssvarende apparater? ▶	100	0	0	12
Synes du, at Synscentralen viste dig tilstrækkelig mange demonstrationsmodeller? ▶	89	0	11	9
Overholdt konsulenten de aftaler, han lavede med dig? ▶	100	0	0	12
Synes du, at konsulenten havde tid nok til dig? ▶	100	0	0	12
Synes du, at konsulenten var imødekommende over for dig? ▶	100	0	0	12
Har du fået dit læseforstørrelsesapparat fra kommunen? ▶	50	-	50	12
De 6 brugere, der har fået deres apparat:				
Bruger du apparatet? ▶	100	0	0	6
Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med apparatet? ▶	83	17	0	6

Figur 4: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. læseforstørrelsesapparat

Spørgsmål til de 12 brugere

Ja-svar i %



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at i undersøgelsesperioden har i alt 12 brugere afprøvet CCTV på Synscentralen. Samtlige brugere er helt tilfredse med Synscentralens apparatur, konsulentens overholdelse af aftaler, den tid, der var til rådighed for afprøvingen og konsulentens imødekommenhed. Alle brugere på nær een er også tilfredse med konsulentens indlevelse i brugerens behov, viden om brugerens synsproblem og omfanget af de fremviste demonstrationsmodeller. På interviewtidspunktet havde 6 af de 12 brugere modtaget deres læseforstørrelsesapparat fra kommunen. De bruger det alle, og de 5 af dem synes, at de er blevet godt hjulpet af Synscentralen med apparatet.

Kommentarer fra brugerne

En enkelt bruger svarer "både og" på spørgsmålet om, hvorvidt han/hun føler sig hjulpet af Synscentralen med apparatet. Af kommentarerne fremgår det, at vedkommende ikke er sikker på at have fået den model, der passer til ham/hende. I brugernes kommentarer i øvrigt giver de udtryk for stor tilfredshed både med kontakten med konsulenten og med det konkrete apparatur. En enkelt bruger siger, at det vil være en fordel at afprøve apparatet over flere gange, for at valget af model kan blive så kvalificeret som muligt. En anden påpeger, at det er vigtigt, at Synscentralen har de samme modeller som kommunerne.

Synscentralens forhånds-vurderinger

På flere af undersøgelsens spørgsmål om læseforstørrelsesapparat havde Synscentralen på forhånd regnet med, at brugertilfredsheden ville være mindre, end den rent faktisk er. Synscentralens bud på acceptable tilfredshedsprocenter overgås også af undersøgelsesresultaterne på halvdelen af områderne, og på de øvrige er der overensstemmelse mellem Synscentralens krav til egne ydelser og brugernes vurderinger.

Et lille talmateriale

Der skal gøres opmærksom på, at et brugerunderlag på 12 personer ikke er tilstrækkeligt til at vurdere, om de resultater, der er fremkommet, forholdsmæssigt også ville være de samme, hvis man spurgte f.eks. 50 brugere.

11 Individuel rådgivning

Synscentralens beskrivelse af den individuelle rådgivning

Individuel rådgivning varetages af synskonsulent på Synscentralen eller i brugernes hjem. Den enkelte kontakt varer 1-2 timer. Forinden har konsulenten indhentet aktuelle synsoplysninger om diagnose og synsstyrke fra brugerens øjenlæge. Rådgivningen er forskellig afhængig af, om der er tale om førstegangs- eller efterfølgende kontakt.

En væsentlig del af **førstegangs rådgivningen** er en grundig orientering om øjenlidelsen, synsfunktionen, muligheder for behandling og indlæring af blindeteknikker eller kompenserende hjælpemidler. Det er en fordel, at pårørende deltager i denne samtale, da fælles oplysning kan forhindre misforståelser og være starten på en krisebearbejdning og positiv nyorientering.

Rådgivningen generelt tager udgangspunkt i en vurdering af synsfunktionen/-læsefunktionen. Ofte har brugeren først været til vurdering af svagsynsoptik hos Synscentralens optiker - ellers viderehenvises brugeren hertil, hvis det skønnes relevant. Kan der ikke laves svagsynsoptik, kan brugeren måske alligevel hjælpes med anden optik: lupper/luplampe/CCTV. Behov for disse hjælpemidler tager udgangspunkt i en **generel undersøgelse af brugerens funktion og hverdag**. Det undersøges, hvilke ressourcer og problemer, brugeren har inden for områder som almindelig daglig livsførelse og færdsel, kommunikation, erhverv og fritid.

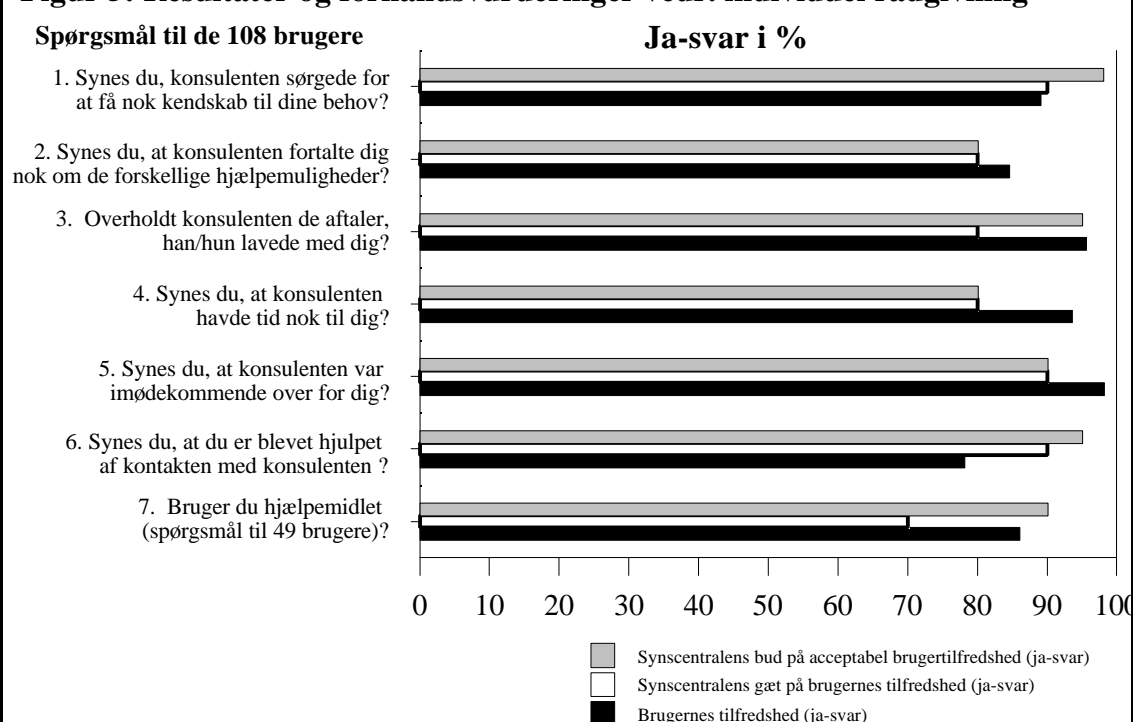
Rådgivning på Synscentralen vil ofte medføre ansøgning til kommunen om hjælpemidler. Rådgivningen kan også udløse behov for besøg i hjemmet eller på arbejdspladsen med henblik på nærmere afprøvning og vurdering. I særlige tilfælde iværksættes træning i hjemmet i Almindelige Daglige Færdigheder (ADL) og/eller Mobility (at færdes med hvid stok).

En væsentlig del af rådgivningen er at orientere om hjælpesystemet og andre instanser, der i den aktuelle situation kan være en hjælp for brugeren, f.eks. blindekonsulent, kurser o.lign.

Tabel 5
Svar vedrørende individuel rådgivning:

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
108 brugeres svar:				
Synes du, at konsulenten sørgede for at få nok kendskab til dine behov ▶	89	3	8	100
Synes du, at konsulenten fortalte dig nok om de forskellige hjælpemuligheder? ▶	86	2	12	95
Overholdt konsulenten de aftaler han/hun lavede med dig? ▶	96	1	3	90
Synes du, at konsulenten havde tid nok til dig? ▶	94	4	2	108
Synes du, at konsulenten var imødekommende over for dig? ▶	98	1	1	108
Føler du dig hjulpet af kontakten med konsulenten fra Synscentralen? ▶	78	9	13	105
De 49 brugere, der har modtaget et hjælpemiddel:				
Havde du brug for at få hjælpemidlet på prøve i en periode? ▶	20	0	80	44
Ville du gerne have haft hjemmebesøg af konsulenten, efter at du havde fået hjælpemidlet? ▶	40	0	60	47
Bruger du hjælpemidlet? ▶	86	0	14	49
De 32 brugere, som modtog rådgivningen på Synscentralen (ikke i eget hjem):				
Ville du hellere have haft, at konsulenten var kommet hjem til dig? ▶	21	0	79	28

Figur 5: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. individuel rådgivning



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at i alt 108 brugere har modtaget individuel rådgivning, de 76 af dem i deres eget hjem og de resterende 32 på Synscentralen. Stort set alle brugerne udtrykker tilfredshed med konsulentens overholdelse af aftaler, den tid, der var til rådighed og konsulentens imødekommenhed. 89% af brugerne mener også, at konsulenten sørgede for at få tilstrækkeligt kendskab til deres behov - der er en klar tendens til, at der er størst brugertilfredshed, når rådgivningen drejede sig om konkrete hjælpemidler. 86% af brugerne synes, at konsulenten fortalte nok om de forskellige hjælpemuligheder. Godt 3/4 af brugerne føler sig alt i alt hjulpet af kontakten med konsulenten fra Synscentralen. Også her er der en klar tendens til størst tilfredshed hos brugere, der har fået rådgivning om konkrete hjælpemidler. Af de i alt 25 brugere, der ikke eller kun delvist føler sig hjulpet, er de 16 ikke specielt blevet rådgivet om konkrete hjælpemidler. Af de 32 brugere, som modtog rådgivningen på Synscentralen, ville 6 hellere have haft, at konsulenten var kommet på besøg hos dem i deres eget hjem.

På det tidspunkt, hvor interviewene fandt sted, havde 49 brugere modtaget et eller flere konkrete hjælpemidler. 1/5 af dem ville gerne have haft hjælpemidlet på prøve i en periode (heraf ingen, der hører til kategorien "blinde"). 2/5 af brugerne ville gerne have haft et opfølgende hjemmebesøg, efter at de havde modtaget hjælpemidlet. 42 brugere oplyser, at de bruger de hjælpemidler, de har fået.

Kommentarer fra brugerne

Mange af de 108 brugere har positive kommentarer til den rådgivning, de fik fra konsulenten på Synscentralen. Der peges bl.a. på, at konsulenterne er ualmindeligt dygtige fagligt, gør deres bedste, er så imødekommende, som et menneske kan være, hjælpsomme, venlige, hensynsfulde, rolige og behagelige.

Af de 11 brugere, der synes, at konsulenterne ikke sørgede for at få nok **kendskab til brugernes behov**, begrundes nogle det med, at konsulenten var lidt for hurtig, ikke dygtig nok, eller sagde, at han/hun ingen hjælpemidler havde til brugeren. 13 brugere mener, at konsulenten ikke **fortalte dem nok om de forskellige hjælpemuligheder**. Af kommentarerne fra nogle af dem fremgår det, at de ikke fik nogen hjælpemidler, eller at konsulenten kun fortalte om et par hjælpemuligheder. 45 brugere

har kommentarer til spørgsmålet om, hvorvidt de **føler sig hjulpet af kontakten** med Synscentralen. Halvdelen giver udelukkende roser, fordi kontakten var meget nyttig og over al forventning. Den anden halvdel, ca 22, føler sig ikke hjulpet eller ikke hjulpet godt nok, og 7 af de 49 brugere, der har fået hjælpemiddel siger, at de ikke **benytter de modtagne hjælpemidler**. Blandt de brugere, der ikke føler sig hjulpet og/eller ikke benytter hjælpemidlet, er der nogle få brugere, der oplevede, at de ikke var på bølgelængde med konsulenten, men hovedsageligt samler brugerne kommentarer sig om konkrete problemer: Nogle kan ikke finde ud af at bruge hjælpemidlerne, andre kan ikke vænne sig til dem eller synes ikke, at de fungerer, som de bør, og enkelte brugere oplyser, at de ikke kan finde ud af at samle modtagne hjælpemidler. Et par brugere finder det utilfredsstillende, at deres hjælpemidler ikke svarer til dem, de prøvede på Synscentralen. Enkelte fortæller, at mærkningen af hårde hvidevarer er forkert. At 2/5 af de brugere, der har modtaget hjælpemidler/afmærkning m.m. gerne ville have haft et **opfølgningsbesøg**, skal ses på baggrund af disse forskellige problemer. 7 af de 108 brugere har **forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedr. rådgivningen**. De foreslår, at der skal være større fleksibilitet i konsulentens kontakt med brugerne, længere samtaler, større gensidig forståelse, og at konsulenten skal "undersøge sagen lidt bedre" og fortælle om samtlige relevante hjælpemuligheder.

Synscentralens forhånds- vurderinger

På 6 af de 8 spørgsmål er brugerne tilfredshed større, end Synscentralen havde regnet med og lige så stor som eller større end Synscentralens vurdering af den acceptable brugertilfredshed. Det drejer sig om konsulentens orientering om forskellige hjælpemuligheder, overholdelse af aftaler, tidsforbrug, imødekommenhed, vejledning til brugerne i at benytte et modtaget hjælpemiddel og brugerne anvendelse af hjælpemidlerne. På 2 områder er brugertilfredsheden lavere end det forventede og også lavere end, hvad Synscentralen finder acceptabelt. Det drejer sig om brugerne oplevelse af, hvorvidt konsulenten sørgede for at få nok kendskab til den enkelte brugers behov og om brugerne oplevelse af at være blevet hjulpet. Synscentralen mener, at 95% af brugerne ideelt set bør synes, at de er blevet hjulpet, mens den reelle tilfredshed hos brugerne er på 78%.

12 Hjælpemiddeludstillingen

Synscentralens beskrivelse af hjælpemiddelud- stillingen

Synscentralens hjælpemiddeludstilling er placeret i 2 sammenhængende lokaler, hvor der også foregår andre af Synscentralens aktiviteter.

Besøgende kan orientere sig i udstillingen, hvis der er ledigt i lokalerne, men det er ikke en decideret åben udstilling, hvor brugerne kan komme direkte ind fra gaden på bestemte tidspunkter af ugen. Hyppigst anvender brugerne udstillingen sammen med en konsulent efter forudgående tidsbestilling. I disse tilfælde benyttes udstillingen til afprøvning af forskellige hjælpemidler.

Udstillingen består af hjælpemidler, som f.eks. lupper, lamper, læsehjælpemidler og de almindeligt anvendte hjælpemidler, man kan have brug for i dagligdagen (de såkaldte ADL-hjælpemidler). Desuden er der udstillet læseforstørrelsesapparater (CCTV) og EDB systemer.

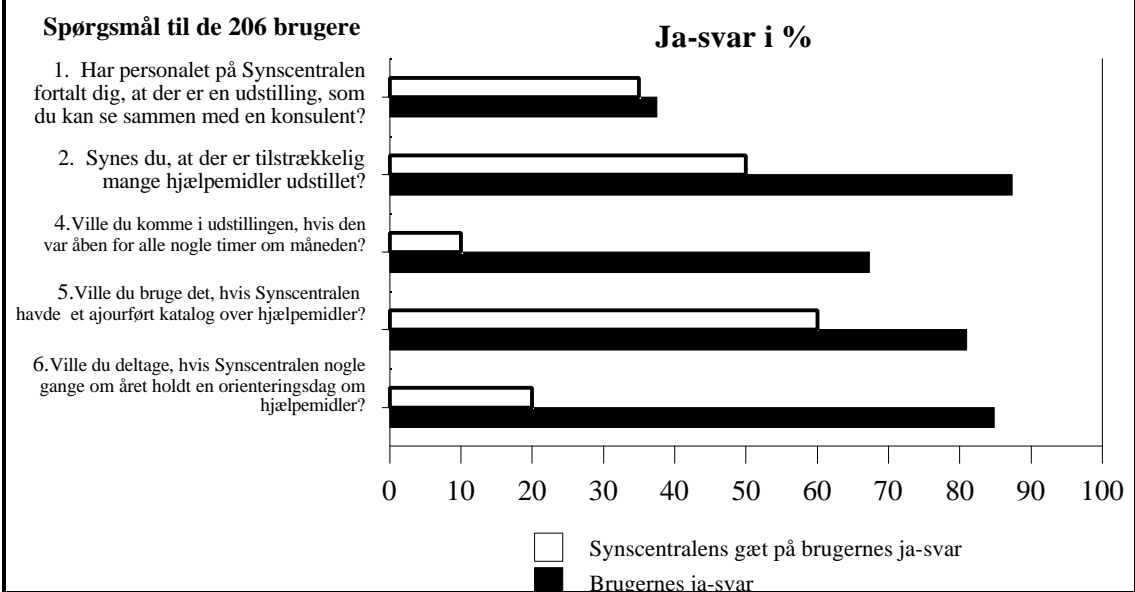
Der er salg af småting direkte fra udstillingen. Effekterne er efterhånden alle sammen forsynet med forhandlernavne og -nummer.

Tabel 6

Svar vedrørende hjælpemiddeludstillingen:

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
206 brugeres svar:				
Har du set Synscentralens hjælpemiddeludstilling? ▶	33	-	67	204
Ville du komme i udstillingen, hvis den var åben for alle nogle timer om måneden? ▶	67	-	33	187
Ville du bruge det, hvis Synscentralen havde et ajourført katalog over hjælpemidler? ▶	81	-	19	189
Ville du deltage, hvis Synscentralen nogle gange om året holdt en orienteringsdag om hjælpemidler? ▶	85	-	15	190
67 brugere der har set udstillingen:				
Synes du, at der er tilstrækkelig mange hjælpemidler udstillet? ▶	88	8	4	48
Har du brug for, at der skal være andre hjælpemidler udstillet end dem, der er? ▶	19	6	75	36
137 brugere der ikke har set udstillingen:				
Har personalet fortalt dig, at der er en udstilling, du kan se sammen med en konsulent? ▶	37	-	63	131
Ville du gerne have set den, hvis du havde vidst, at den var der? ▶	69	-	31	68

Figur 6: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. hjælpemiddeludstillingen



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. De viser, at 1/3 af de 206 brugere har set hjælpemiddeludstillingen. De fleste af brugerne synes, at der er tilstrækkeligt mange hjælpemidler udstillet. 7 brugere har ønske om, at der også skulle være andre effekter i udstillingen. 137 brugere har ikke set udstillingen, og 1/3 af dem vidste ikke, at der er mulighed for at se den (86% af de 30-59 årige har fået det at vide, mens de øvrige aldersgrupper svinger fra 0-50%). Godt 2/3 af dem, der ikke vidste, at muligheden eksisterer, ville gerne have set udstillingen.

På opfordring fra Synscentralens brugerråd og svagsynsgruppen, der deltog i fokusgrupper ved forberedelsen af undersøgelsen, blev der i telefoninterviewet stillet nogle spørgsmål til brugerne vedr. områder, som Synscentralen ikke på nuværende tidspunkt tilbyder i forbindelse med hjælpemidler. 2/3 af de 206 brugere svarer bekræftende på, om de ville komme i udstillingen, hvis den var **åben for alle nogle timer om måneden**, og der på dette tidspunkt var en konsulent, der kunne vejlede de fremmødte. Hvad angår et **katalog** med hjælpemidler, svarer 4/5 af brugerne, at de ville benytte et sådant, hvis det eksisterede (det er en klar tendens, at næsten alle i aldersgruppen 18-70 år er interesseret, mens de over-70 årige bliver mindre og mindre interesserede, jo ældre de er). En **årlig orienteringsdag om hjælpemidler** ville 85% af brugerne gerne deltage i. Der er en ikke overraskende tendens til, at 3/4 af brugerne foretrækker, at orienteringsmødet afholdes i nærheden af deres egen bopæl.

Kommentarer fra brugerne

En hel del brugere har kommentarer til Synscentralens **udstillingslokaler**. Omkring 50 brugere synes, at lokalerne er udmærkede. Noget af det, de 12 mindre tilfredse brugere påpeger, er, at lokalet er alt for lille, og at det bl.a. derfor er svært at få overblik over de forskellige hjælpemidler. Der er forslag om, at hjælpemidlerne skal præsenteres centralt, funktionsopdelt, at der skal være praktisk mulighed for at prøve tingene, og at der skal sættes korte tekster på, hvor tingenes funktion beskrives. Der er også brugere, som mener, at der burde være et særskilt lokale til hjælpemiddeludstilling. Nogle synes, at det er et problem, at det er placeret i et kælderlokale, fordi der er for mørkt, og fordi man skal ned ad en trappe. De få brugere, der ønsker, at udstillingen skulle indeholde **flere eller andre hjælpemidler**, nævner armbåndsure, småting, EDB, herunder større tastaturer, en

“forstørrelseskasse” til at sætte fjernsynet ned i, køkkenting og et større udvalg af belysning. 125 brugere ville gerne benytte sig af tilbudet, hvis Synscentralens **hjælpemiddeludstilling var åben en gang om måneden**. Nogle mener, at de ville komme hyppigt, andre lidt sjældnere, men fælles for dem er det, at de gerne vil følge med i udviklingen på hjælpemiddelområdet. På grund af lang afstand, alder og synshandicap siger 18, at det er en forudsætning for deres fremmøde, at de kan blive kørt til Synscentralen. Nogle af de 153 brugere, der gerne vil have, at Synscentralen skal have et ajourført **katalog over hjælpemidler**, som de kan udsende til interesserede brugere, foreslår, at kataloget også skal kunne fås på diskette, punktskrift eller bånd. Mange påpeger, at kataloget skal være skrevet med stor skrift. Nogle af dem, der umiddelbart ikke er interesserede, fortæller, at de ser for dårligt til at kunne have glæde af det. Andre, der også ser for dårligt til selv at kunne læse det, vil alligevel gerne have det, for at deres familiemedlemmer kan læse det og orientere dem. I bilag 1 kan læses de mange kommentarer fra den store gruppe af brugere, der ønsker en **årlig orienteringsdag** om hjælpemidler.

Synscentralens forhånds- vurderinger

Hjælpemiddeludstillingen er ikke et af de områder, som Synscentralen synes er mest vigtigt m.h.t. brugertilfredshed. Det er heller ikke et af de områder, hvor personalet forventer særlig stor brugertilfredshed. Synscentralen har ambitioner om, at mindst 35% af brugerne skal **orienteres om, at der er en udstilling**, som de kan se sammen med en konsulent. Det svarer stort set til undersøgelsesresultatet. Synscentralen lever også rigeligt op til egen målsætning på 80%, hvad angår brugernes tilfredshed med **mængden af de udstillede hjælpemidler**. På de 3 af undersøgelsens spørgsmål, der handler om brugernes behov for tilbud, der ikke i dag findes på Synscentralen, vil personalet blive overrasket over, at så mange brugere ønsker at få tilsendt et **hjælpemiddelkatalog**, gerne vil deltage i en årlig **orienteringsdag** og ville **komme i udstillingen**, hvis den var åben for alle nogle timer om måneden. Antallet af brugere, der ønsker de nævnte tilbud, er også større end, hvad Synscentralen finder acceptabelt.

13 Mobilityundervisning

Synscentralens beskrivelse af mobilityundervis- ningen

Mobility omhandler det at færdes, markere- og orientere sig som synshandicappet. Undervisningen foregår naturligt nok på mange niveauer, afhængigt af brugerens grad af synsnedsættelse og behov for at færdes.

Undervisningen kan være en generel orientering til en gruppe af lettere synshandicappede, men oftest er der tale om et helt individuelt tilrettelagt forløb, hvor den synshandicappede lærer at benytte mobilityhjælpemidler som den lange hvide stok og evt. kikkert til at udnytte små synsrester.

Undervisningen kan være koncentreret om de nære omgivelser i og omkring hjemmet, men kan også være på et langt mere overordnet plan, hvor det handler om at lære ruter til arbejde og studiesteder eller generel orientering i store områder. Der kan i disse situationer være tale om samarbejde med førerhundeeordning, hvor førerhundekonsulent og førerhundeeinstruktør tager sig af hundens træning, og mobilityinstruktøren klarer rute- og orienteringsindlæring.

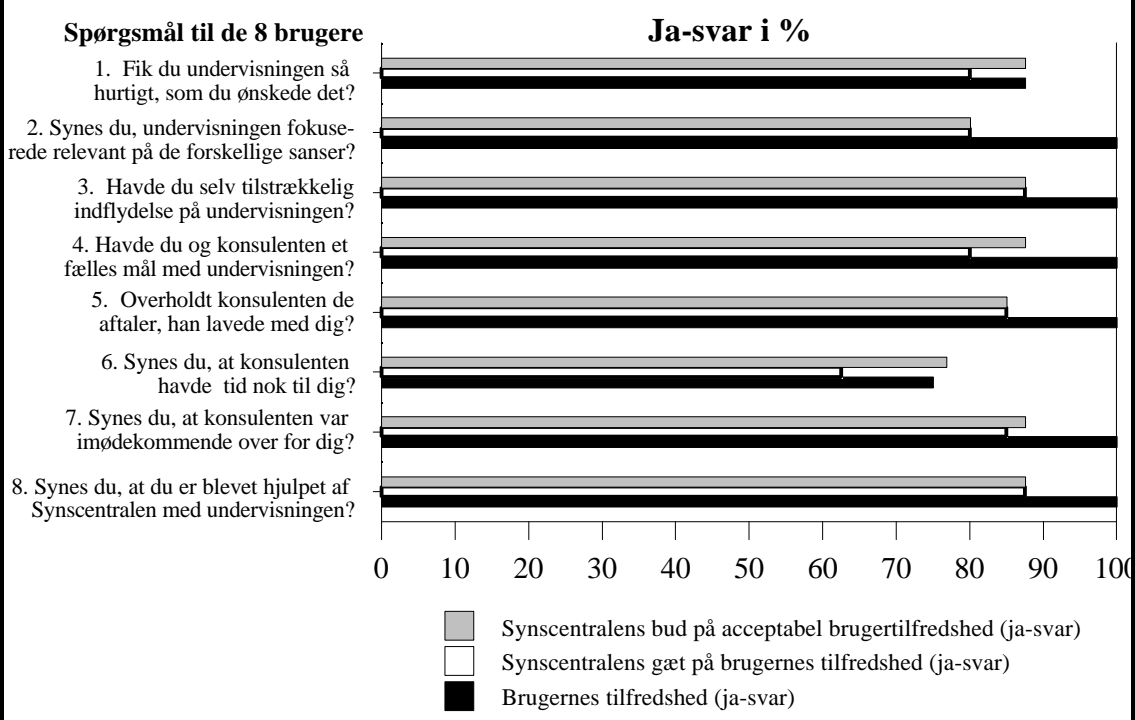
I forbindelse med undervisningen gives der også instruktion i ledsageteknik både til pårørende, men også til den synshandicappede selv, således at de selv har mulighed for at instruere seende ledsagere og derved opnå større tryghed ved at færdes med fremmede.

Tabel 7

Svar vedrørende mobilityundervisningen:

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
8 brugeres svar:				
Har du tidligere modtaget mobility-undervisning? ▶	63	-	37	8
Fik du undervisningen så hurtigt, som du ønskede det? ▶	88	-	12	8
Synes du, at undervisningen fokuserede relevant på forskellige sanser ? ▶	100	0	0	7
Havde du selv tilstrækkelig indflydelse på undervisningen? ▶	100	0	0	8
Havde du og konsulenten et fælles mål med undervisningen? ▶	100	0	0	8
Overholdt konsulenten de aftaler, han/hun lavede med dig? ▶	100	0	0	8
Synes du, at konsulenten havde tid nok til dig ▶	75	13	12	8
Synes du, at konsulenten var imødekommende over for dig? ▶	100	0	0	8
Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med undervisningen? ▶	100	0	0	8

Figur 7: Resultater og forhåndsvurderinger vedr. mobility-undervisning



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. 8 af undersøgelsens brugere har modtaget mobilityundervisning i undersøgelsesperioden. 5 af dem er blevet undervist fra 1-5 timer/gange, de resterende mere. 5 af dem har også tidligere modtaget denne form for undervisning. På nær en enkelt synes alle 8, at de fik undervisningen, så hurtigt som de ønskede det. Alle udtrykker ubetinget tilfredshed med konsulentens/underviserens overholdelse af aftaler, imødekommenhed, og alle mener, at de og konsulenten havde fælles mål med undervisningen, at undervisningen fokuserede relevant på forskellige sanser, og at de selv havde tilstrækkelig indflydelse på undervisningen. Alle oplever, at mobilityundervisningen har været en god hjælp til dem fra Synscentralen. En bruger svarer "både og" og en anden svarer "nej" på spørgsmålet om, hvorvidt de synes, at konsulenten havde tid nok til dem.

Kommentarer fra brugerne

For 2 af brugerne er det så mange år siden, at de første gang fik mobilityundervisning, at de ikke kan huske, hvordan de fandt ud af at tilbudet eksisterede. Af de øvrige 6 fortæller 5, at de fik oplysningen gennem forskellige organisationer/institutioner, som f.eks. Dansk Blindesamfund, øjenlægen, nyblindekurserne eller Synscentralen. En enkelt hørte om muligheden for mobilityundervisning gennem naboens søster. 2 brugere kommenterer spørgsmålet om, hvorvidt de fik undervisningen så hurtigt, som de ønskede den. Den ene oplyser, at der kun gik nogle få dage, den anden siger, at tilbudet kom hurtigere, end vedkommende havde regnet med og ønsket det. Hvad angår den tid, der blev brugt til undervisningen, siger flere brugere, at det er dejligt, at konsulenten er så fleksibel og indstillet på at placere undervisningen på tidspunkter, der passer brugeren godt. Et par brugere mener, at man jo altid kan bruge lidt mere tid - specielt i starten. En enkelt bruger synes, at det svingede lidt fra gang til gang, om der var tilstrækkelig tid.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Undersøgelsens resultater ligger på ingen områder lavere, end Synscentralens forhåndsgæt på, hvordan brugerne ville svare. Resultaterne ligger heller ikke under, hvilken brugertilfredshed Synscentralen finder acceptabel på de enkelte spørgsmål. Tværtimod er der ubetinget brugertilfredshed på 5 af de 8 spørgsmål. Synscentralen havde forventet, at flere end 2 brugere ville synes, at der er for lidt tid til undervisningen. Personalet mener, at det ikke kan undgås, at 1/5 af brugerne har denne oplevelse.

**Et lille
talmateriale**

Der skal gøres opmærksom på, at et brugerunderlag på 8 personer ikke er tilstrækkeligt til at vurdere, om de resultater, der er fremkommet, forholdsmæssigt også ville være de samme, hvis man spurgte f.eks. 50 brugere.

14 Nyblindekurser

Synscentralens beskrivelse af nyblindekurserne

Synscentralen afholder 3 nyblindekurser om året. Et kursus strækker sig over 10 uger med undervisning tirsdage og torsdage - 6 lektioner hver kursusdag. Det svarer til godt 120 lektioner i alt.

De fleste af lærerne, som underviser på et Nyblindekursus er selv synshandicappede, og det er meget vigtigt, idet eksemplets magt jo er et godt pædagogisk virkemiddel.

På hvert kursus deltager 12-14 kursister, som inden for en kortere tid har fået så stort et synstab, at der er problemer med at klare dagligdagen. Målet er at blive så selvhjulpen, som det er muligt for den enkelte kursist.

Vi beskæftiger os meget med kommunikationsområdet for at afhjælpe den uoverskuelige situation, det er ikke længere at kunne læse og skrive. Vi arbejder i det hele taget med almen daglig livsførelse, og det er meget forskelligt, hvad det indebærer fra person til person. Det kan være køkkenarbejde i almindelighed og madlavning i særdeleshed. Det kan også være problemer med at håndtere almindeligt håndværktøj til småreparationer i hjemmet. Eller det kan være problemet med at træde en nål, så man selv kan sy en knap i.

På et nyblindekursus oplever man, at der er mange aktiviteter, som det stadig er muligt at beskæftige sig med på trods af et synshandicap. Det er tit et spørgsmål om at lære nogle nye teknikker og brugen af de hjælpemidler, der kan anvendes.

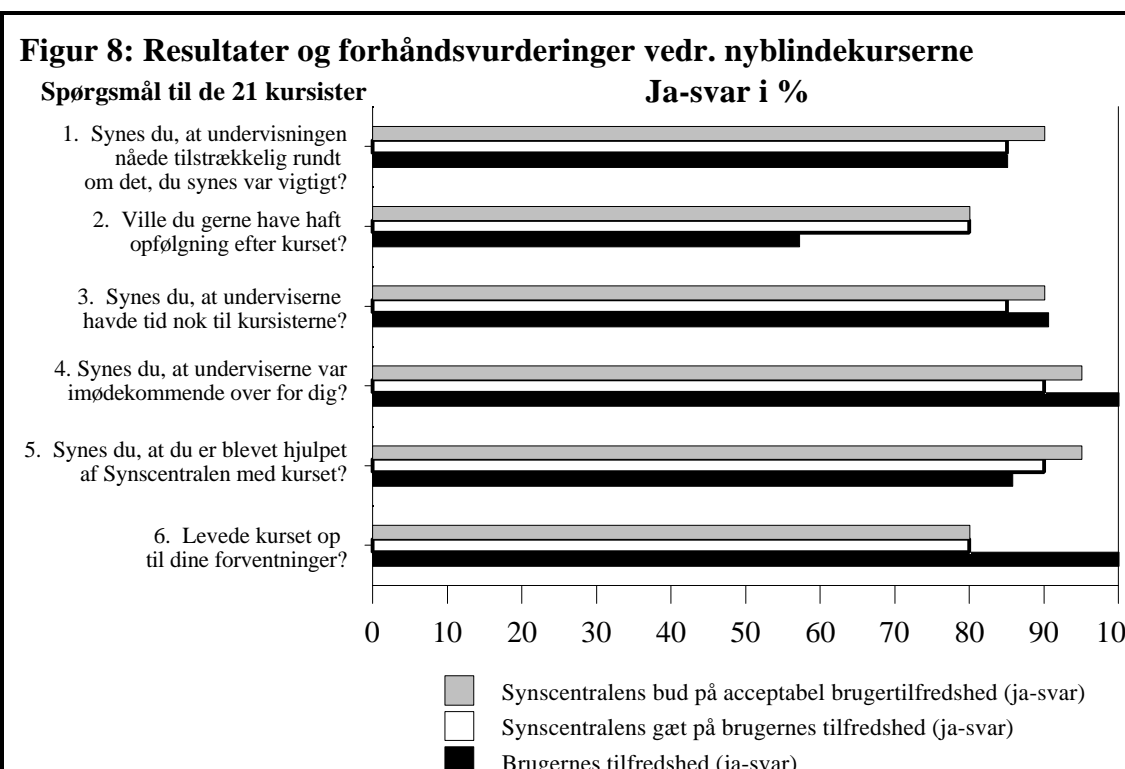
Der er også foredrag med relevante emner for nyblinde personer, og så er det desuden meget vigtigt at lære andre at kende, der har de samme problemer som en selv.

1. januar 1997 flyttede Synscentralens nyblindekurser til nye lokaler på Engtoften i Viby J. De kursister, der deltog i undersøgelsen, har alle været på kursus i de hidtidige lokaler i Skejby.

Tabel 8**Svar vedrørende nyblindekurserne:**

	Ja %	Både og %	Nej %	Antal svar
21 kursisters svar:				
Synes du, at undervisningen nåede tilstrækkelig rundt om det, du synes var vigtigt? ▶	85	5	10	20
Synes du, at underviserne havde tid nok til kursisterne? ▶	91	0	9	21
Synes du, at underviserne var imødekommende? ▶	100	0	0	21
Ville du gerne have haft opfølgning efter kurset? ▶	57	24	19	21
Levede kurset op til dine forventninger? ▶	100	0	0	19
Synes du, at der manglede noget på kurset? ▶	25	0	75	20
Føler du dig hjulpet af Synscentralen med kurset? ▶	86	14	0	21

	Godt %	Godt og dårligt %	Dårligt %	Antal svar
Alle 21 kursister				
Hvad synes du om, at kursusstedet er på Graham Bells vej? ▶	71	10	19	21
Hvad synes du om undervisningslokalerne? ▶	52	38	10	21
Hvad synes du om underviserne? ▶	90	10	0	20
Hvad synes du om, at det fortrinsvis er synshandicappede, der underviser? ▶	86	9	5	21



Tal fra undersøgelsen

De konkrete tal fra undersøgelsen fremgår af figurerne på modstående side. 21 brugere, 15 kvinder og 6 mænd, har været på nyblindekurser på Synscentralen enten i foråret eller efteråret 1996. 14 brugere ventede under 1 måned på at komme på kurset, og 3 ventede 4-6 måneder. Alle 21 synes, at ventetidens længde er i orden. Samtlige kursister synes, at kurset rigeligt levede op til deres forventninger, og at underviserne var imødekommende over for dem. 19 af de 21 oplevede, at underviserne havde tid nok til kursisterne. 18 kursister synes, at de er blevet hjulpet godt af Synscentralen med kurset. 17 kursister synes, at kurset nåede tilstrækkeligt rundt om det, der var vigtigt. 15 kursister svarer "nej" på spørgsmålet om, hvorvidt de manglede noget på kurset. Over halvdelen af kursisterne ville gerne have haft en opfølgning efter kurset. 15 af de 21 kursister synes, at kursusstedets beliggenhed på Graham Bells vej er udmærket. Knap halvdelen er tilfredse med undervisningslokalerne. 18 ud af 20 synes godt om underviserne, og ligeledes 18 kursister synes, at det er godt, at underviserne fortrinsvis er personer, der selv er synshandicappede.

Kommentarer fra brugerne

Næsten alle kursisterne synes, at de har fået et godt **udbytte** af nyblindekurset både på det praktiske plan, der handler om at kunne klare flere dagligdags opgaver, og på det personlige plan, som handler om at få taget sig sammen til at komme ud blandt andre mennesker, at se mere positivt på livet og at opleve, at man ikke er alene med problemerne.

De 18 kursister, der er helt tilfredse med **underviserne**, giver dem mange rosende ord med på vejen. F.eks. peges der på, at man som kursist får god hjælp til selvhjælp, at undervisernes egne synshandicaps giver dem gode forudsætninger for at indleve sig i kursisternes situation, at de har gode pædagogiske evner og er meget omsorgsfulde og søde. De 2 mindre tilfredse kursister oplyser, at de synes, at der er stor forskel på de enkelte undervisere, og at lærerne selv bør kende alle maskinerne og være "godt inde i sagerne". En enkelt kursist savnede, at flere undervisere skulle være normalt seende.

De 5 kursister, der synes, at de **manglede noget**, og de 3 kursister, der mener, at kurset **ikke nåede tilstrækkeligt rundt** om det, de synes, var vigtigt, har forskellige bud på, hvad det var. De nævner mere håndarbejde, at man lærer at gå med stok,

at der skal være mere om husholdning, pauser, hvor man kan strække ben, en udstilling af hjælpemidler og mere varme i lokalet. 4 kursister ville gerne have haft kurset forlænget med en måned.

De 6 kursister, der ikke er helt tilfredse med **kursusstedets beliggenhed**, anfører, at det er placeret for langt fra centrum, for dårligt i forhold til busforbindelser og i det hele taget er svært tilgængeligt. De tilfredse kursister fortæller næsten alle, at de blev hentet og bragt enten i taxa eller af familie/bekendte, hvilket var grunden til, at placeringen ikke betød noget for dem. **Undervisningslokalerne** synes 10 af de 21 brugere ikke er ideelle. Flere af dem peger på, at der er meget koldt i lokalerne. Der fremsættes også synspunkter om, at det er gamle lokaler, at der er for lidt plads. Det skal bemærkes, at Synscentralen pr 1.1.97 flyttede til nye lokaler i Viby J., og at de kursister, der deltog i undersøgelsen, har været i de gamle lokaliteter i Skejby.

Nogle af de 12 kursister, der gerne ville have haft **opfølgning efter kurset**, fortæller, at man har brug for en gentagelse i en eller flere kortere perioder. Andre ville gerne have en opfølgning, hvor de kunne vælge mere frit, hvad de havde brug for at blive undervist i. Flere peger på, at det positive ved en opfølgning også er, at man møder de andre kursister igen.

Synscentralens forhånds- vurderinger

Flere af undersøgelsesresultaterne lever op til Synscentralens forhånds-vurderinger af, hvad der er acceptabel brugertilfredshed. Det drejer sig om kursisternes oplevelse af undervisningens relevans, undervisernes personlighed, facon, pædagogiske evner og imødekommenhed, deres tid til kursisterne og forholdet mellem kursisternes forventninger til kurset og deres oplevelse af det faktiske udbytte. På følgende områder har Synscentralen ønske om lidt større tilfredshed, end undersøgelsen viser: kursisternes vurdering af at det fortrinsvis er synshandicappede, der underviser, og deres generelle oplevelse af at være blevet hjulpet af Synscentralen med kurset. Synscentralen har ikke forventet, at så mange som over halvdelen af kursisterne savner et eller flere opfølgingskurser, og det kommer også som en overraskelse for Synscentralen, at halvdelen af kursisterne ikke var tilfredse med undervisningslokalerne.

15 Hjemkommunen

Synscentralens beskrivelse af Synscentralens samarbejde med brugernes hjemkommuner

Synscentralen er en amtskommunal institution, som er defineret i henhold til Bistandslovens § 29, som omhandler rådgivning og vejledning.

Synscentralen har en rådgivningsforpligtelse i forhold til kommunerne og også i forhold til den enkelte synshandicappede. Kommunen har en forpligtelse over for alle sine borgere og således også over for alle synshandicappede. Kommunen er bl.a. forpligtet til at bevilge hjælpemidler i henhold til Bistandsloven. Dette sker dels på eget initiativ og dels i et samarbejde med Synscentralen.

Bistandsloven er efter undersøgelsens afslutning blevet ændret, og det er fra juli 1998 blevet en amtskommunal opgave at levere de fornødne optiske hjælpemidler samt kommunikationshjælpemidler. Der er endnu ikke udsendt vejledninger og nærmere retningslinjer for ændringerne fra ministeriet.

Vi prøver på Synscentralen at opbygge et nært samarbejde med kommunerne via de kommunale terapeuter, som ofte har et meget nært kendskab til vore brugere. Kommunerne har i mange tilfælde et stort ønske om at blive medinddraget i løsningsforslag, og i andre tilfælde er de glade for at andre løser opgaven. I tilfælde med større ansøgninger (f.eks. kommunikationsudstyr og CCTV) søges kommunen altid medinddraget, og ofte deltager den kommunale terapeut i afprøvning og efterfølgende vurdering.

Tal fra undersøgelsen

111 af de 206 brugere har kontakt med deres bopælskommune vedrørende deres synshandicap. Der er en tendens til, at jo yngre brugerne er, jo flere af dem er i kontakt med egen kommune: 90% af de 18-60 årige, 67% af de 60-69 årige, og ca. halvdelen af brugerne over 70 år. Der er også en klar tendens til, at forholdsvis færre brugere i Århus Kommune (46%) end i de øvrige kommuner (66%) har kontakt med deres egen kommune, hvad angår deres synshandicap. Undersøgelsen viser desuden en svag tendens til, at jo dårligere syn brugerne har, jo flere af dem har kommunal kontakt: 75% af de blinde, 57% af de stærkt svagsynede og 46% af de svagsynede brugere.

Kommentarer fra brugerne

29 af brugerne har kommentarer til undersøgelsens spørgsmål om hjemkommunen. De 10 beskriver samarbejdet mellem egen kommune og Synscentralen som tilfredsstillende eller udmærket. 19 har kritiske kommentarer og/eller ændringsforslag. 14 er utilfredse med, at der går så lang tid, fra Synscentralen har sendt en indstilling om bevilling af hjælpemidler, til kommunen behandler sagen. Nogle brugere foreslår, at Synscentralen rykker kommunerne, når det tager for lang tid. Andre brugere synes, at det ville være dejligt, hvis Synscentralen kunne bevilge småting, som f.eks. hvid stok, så brugerne var fri for også at skulle igennem det kommunale system. 2 brugere synes, at kommunerne mangler ordentligt kendskab til Synscentralen.

Synscentralens forhånds-vurderinger

Synscentralen har ikke gættet på undersøgelsens svarprocenter hvad angår brugernes kontakt med deres hjemkommuner.

16 Sammenfatning

Formål og metode Synscentralen har ønsket en undersøgelse af, hvad de voksne brugere mener om kontakten og ydelserne, og om de har forslag til forbedringer/ændringer.

Undersøgelsesmetoden er strukturerede telefoninterviews, hvor der både er brugt faste svarkategorier og åbne spørgsmål. Personalet på Synscentralen, brugerrådet og en gruppe svagsynede brugere har i undersøgelsens forberedelsesfase været med til at pege på, hvad det var vigtigt at spørge om i undersøgelsen.

Signalement af svarpersonerne

Der er lavet interviews med 206 brugere, der har afsluttet deres kontakt med Synscentralen i en periode på 4½ måned i 1996. 3/4 af brugerne er over 70 år, der er flest kvinder, og 85% af brugerne er svagsynede eller stærkt svagsynede. Den resterende del er blinde. For 9/10 af brugerne er synsnedsættelse opstået, efter at de er fyldt 18 år.

Nedenfor redegøres der for undersøgelsens hovedresultater. Det skal bemærkes, at alle 206 brugere ikke har haft kontakt med Synscentralen i samtlige kontakttyper. Jo færre brugere, jo mindre sikkert er det naturligvis, at undersøgelsesresultaterne ville være de samme, hvis der havde deltaget flere brugere.

Telefonbetjeningen Godt 100 brugere har været i telefonisk kontakt med Synscentralen, og de var alle godt tilfredse med kontakten med sekretærerne. Knap halvdelen af dem kunne ikke aktuelt træffe den konsulent, de skulle tale med (konsulenterne arbejder mest "uden for huset"). Langt de fleste fik klar besked om, hvornår konsulenten kunne træffes.

Ventetider

Synscentralen har oplyst, at der i foråret 1997 gennemsnitligt var 4-5 ugers ventetid på undersøgelse hos optikeren, 3-4 ugers ventetid på rådgivning hos konsulent på Synscentralen og 3-4 måneders ventetid på hjemmebesøg af konsulent. Godt 1/4 af de 206 brugere i undersøgelsen har ventet på den rådgivning, kontakt eller undersøgelse, de skulle have på Synscentralen. 1/3 af dem synes, at de ventede for lang tid, mens resten fandt ventetiderne rimelige.

Udmåling af optik	57 brugere har haft kontakt med Synscentralens optiker. Næsten alle var meget tilfredse med kontakten og optikerens væremåde. 3/4 bruger den optik, de har fået og føler sig hjulpet af kontakten med Synscentralen. Nogle af de brugere, der ikke benytter deres optik, peger på, at de ikke synes, at optikken er så anvendelig, som de havde håbet på eller regnet med.
Optikopfølgning i hjemmet	13 af de 57 brugere, der havde kontakt med optikeren, har haft besøg af en konsulent, efter at de modtog optikken. Enkelte brugere synes, at der gik lige lovlig lang tid, før de fik optikken udleveret fra kommunerne. Alle er tilfredse med kontakten med konsulenten fra Synscentralen.
Afprøvning af læseforstørrelsesapparat	12 brugere har afprøvet CCTV, som er et specielt læseforstørrelsesapparat til stærkt svagsynede, som ikke kan læse med optiske hjælpemidler. Alle brugerne er tilfredse med Synscentralens apparatur og kontakten med konsulenten. På interviewtidspunktet havde 6 af de 12 brugere modtaget deres eget læseforstørrelsesapparat fra deres hjemkommuner, og de 5 af dem føler sig godt hjulpet med det.
Individuel rådgivning	108 brugere har modtaget individuel rådgivning af en konsulent fra Synscentralen - 3/4 af dem i deres eget hjem. Langt de fleste brugere er tilfredse med deres kontakt med konsulenten og synes, at de blev godt orienteret om de forskellige hjælpemuligheder. 3/4 af brugerne og stort set alle, der har fået rådgivning om konkrete hjælpemidler, føler sig godt hjulpet af kontakten med konsulenten. Af de resterende brugere er flere skuffede over, at der ikke kom konkrete hjælpemidler ud af kontakten, og nogle synes, at konsulenten ikke satte sig godt nok ind i deres behov. På interviewtidspunktet havde 49 brugere modtaget et eller flere af de hjælpemidler, der bl.a. var et resultat af konsulentens rådgivning. 42 af de 49 brugere benytter hjælpemidlerne. De resterende har problemer med at finde ud af at bruge dem, kan evt. ikke få enkeltdelene samlet eller synes ikke, at hjælpemidlet svarer til det, de prøvede på Synscentralen. 2/5 af brugerne ville gerne have haft et opfølgningsbesøg, så nogle af disse problemer kunne have været løst.
Hjælpemiddeludstillingen	I et par kælderlokaler på Synscentralen er der udstillet forskellige hjælpemidler, som nogle brugere tilbydes at afprøve og vurdere sammen med en konsulent. 1/3 af de 206 brugere har

set denne udstilling. De fleste synes, at der er et godt udvalg af hjælpemidler. Af de, der har set udstillingen, synes 2/3, at lokalerne er i orden. Af de øvrige peger flere på, at der er for lidt plads, hvilket betyder, at det kan være svært at få overblik over de forskellige hjælpemidler. Nogle brugere oplever det også som et problem, at udstillingen er placeret i kælderen, hvor man som synshandicappet kan have svært ved at færdes på trappen. 2/3 af de 137 brugere, der ikke har set udstillingen, ville gerne have gjort det, og 1/3 vidste slet ikke, at muligheden eksisterer.

På opfordring fra Synscentralens brugerråd og svagsynsgruppen, der deltog i forberedelserne til undersøgelsen, blev der stillet nogle spørgsmål til de interviewede brugere om områder, som Synscentralen ikke på nuværende tidspunkt tilbyder. 85% af brugerne ville gerne deltage i en årlig orienteringsdag om hjælpemidler. 4/5 af brugerne er interesseret i at holde sig ajour med hjælpemiddelområdet, og de vil gerne have, at Synscentralen udgiver og udsender et ajourført katalog over hjælpemidler. 2/3 af brugerne svarer bekræftende på spørgsmålet, om de ville komme i udstillingen, hvis den fast var åben for alle nogle timer om måneden.

Mobility- undervisning

Mobilityundervisning handler om undervisning i det at færdes, markere og orientere sig som synshandicappet. 8 brugere har fået denne undervisning af en konsulent fra Synscentralen. Alle oplever, at de fik relevant hjælp og god instruktion. Et par brugere ville gerne have haft, at der var bedre tid til undervisningen, eller at den havde strakt sig over flere gange.

Nyblindekurser

3 gange årligt afholder Synscentralen 10-ugers nyblindekurser. På hvert hold deltager 12-14 kursister, som inden for en kortere tid har lidt et stort synstab. 21 af undersøgelsens brugere har været på et sådant kursus. De synes alle, at kurset levede op til deres forventninger, og at underviserne var dygtige og imødekommende. 18 af de 21 brugere fortæller, at de er blevet hjulpet godt ved at deltage i kurset både på det praktiske og det personlige plan. Enkelte brugere ville gerne have haft, at kurset fokuserede mere på specielle områder, som netop de var interesseret i. Godt halvdelen af kursisterne ville gerne have haft et opfølgingskursus. Hvad angår kursuslokalerne, har halvdelen af brugerne forbehold. De påpeger, at der er for trangt og for koldt. Der er også en tendens til, at brugere, der ikke er

blevet kørt til kursusstedet på Graham Bells vej i den nordlige del af Århus, synes, at det er svært tilgængeligt i forhold til offentlige transportmidler og Århus' centrum (efter undersøgelsen blev lavet, har Synscentralen fået nye kursuslokaler).

Hjemkommunen

Halvdelen af brugerne har kontakt med deres bopælskommune i forbindelse med deres synshandicap. De fleste brugere er godt tilfredse med Synscentralens samarbejde med kommunen. Nogle anbefaler, at Synscentralen i højere grad, end det er tilfældet i dag, rykker kommunerne, når de, efter brugernes opfattelse, er for langsomme til at behandle de indstillinger/ansøgninger, som de har fået tilsendt fra Synscentralen. Enkelte synes, at kontakten med egen kommune er så besværlig, at det ville være rart, hvis Synscentralen selv kunne bevilge småhjælpemidler o.lign.

Synscentralens forhånds- vurderinger

Personalet på Synscentralen har inden undersøgelsen både gættet på resultaterne og givet deres bud på, hvilke svarprocenter, de finder acceptable. Ved at **gætte på undersøgelsens resultater** synliggøres det, hvor brugerne har en afgørende anden opfattelse af kontakten og ydelserne, end personalet forventer. På 7 af undersøgelsens 48 tilfredshedsspørgsmål svarer brugernes tilfredshed til Synscentralens gæt. På 7 andre spørgsmål er brugerne mindre tilfredse, end Synscentralen regner med, at de vil være. På 34 spørgsmål er der større brugertilfredshed, end Synscentralen tror, at der vil være.

Ved at Synscentralen selv beslutter, **hvilke svarprocenter, der er acceptable**, får de mulighed for, som eksperter på deres eget arbejdsområde, at have en målestok, de kan sammenholde undersøgelsens faktiske resultater med. På 39 af undersøgelsens 48 tilfredshedsspørgsmål opfylder brugernes besvarelser Synscentralens vurdering af acceptabel brugertilfredshed.

Spørgsmålene om hjælpemiddeludstillingen er ikke medregnet, i ovenstående, fordi der ikke er tale om deciderede tilfredshedsspørgsmål.

17 Efterskrift fra Synscentralen

Vi er på Synscentralen meget glade for undersøgelsens resultater, idet vi oplever en stor tilfredshed med vort arbejde overfor synshandicappede brugere i Århus Amt.

Synscentralen har været i konstant udvikling siden sin start i 1992, og der er løbende blevet tilført nye arbejdsområder og opgaver. Dette har medført, at **ventelisten** er steget, således at mange brugere må vente 3 - 4 måneder på et besøg i hjemmet. Dette er meget problematisk, idet mange allerede har ventet længe hos praktiserende øjenlæge, inden de henvises til Synscentralen. 1/3 af brugerne oplever **ventetiden** for lang, og vi søger nu at tilbyde flere rådgivning ved et besøg på Synscentralen for at reducere ventetiden. Denne ventetid kan måske reduceres yderligere, hvis det er muligt at få kommunerne til at overtage nogle basale vejledningsopgaver i forhold til synshandicappede, og vi har i kurser for kommunalt personale søgt at lægge op hertil. Men en sådan ændring må ikke gå ud over kvaliteten i arbejdet.

Ved **udmåling af optik** mener 1/5, som alle er over 70 år, at de ikke har set demonstrationsmodeller nok. Vi gør meget ud af at orientere om forskellige modeller, og vi vil søge at sikre, at endnu flere føler, at de har set et tilstrækkeligt udvalg. Men ved udmåling af optik sker der en målrettet afprøvning, og der vises derfor kun modeller, som vi mener kan afhjælpe den enkeltes synsnedsettelse.

Det kan være meget vanskeligt at lære at læse med svagsynsoptik, hvor man ofte har en læseafstand på 5 - 8 cm. Det kræver, at brugeren er motiveret og ofte også, at han får vejledning og undervisning. Synscentralen har i projektperioden indført et nyt initiativ - **optikopfølgning**. Fremover tilbydes alle, som får udleveret brillebåret optik fra Synscentralen, et besøg i hjemmet ca. 3 uger efter udleveringen af optikken. Ved udleveringen tilbydes alle en grundig instruktion i anvendelsen. Formålet med den efterfølgende opfølgning i hjemmet er at instruere yderligere i brugen af optikken samt at rådgive om belysningsforhold og andre faktorer, som har betydning for, at optikken bliver anvendt optimalt. Vi håber med dette initiativ at kunne få endnu flere end 3/4 brugere til at benytte deres optik.

På **cctv-området** har en enkelt bruger ønsket afprøvning over flere gange for at sikre, at man kan få den rigtige model. Der findes mange modeller, og undertiden udleveres cctv fra kommunalt depot som genbrug, og disse kan være anderledes og ældre modeller end dem, som vi har på Synscentralen til afprøvning. Dette er en hensigtsmæssig måde at udnytte ressourcer på, men det skal altid sikres, at apparatet kan anvendes af brugeren og med rimelighed dække de synsmæssige behov.

Ved den **individuelle rådgivning** var der størst brugertilfredshed med rådgivning i forhold til konkrete hjælpemidler. 3/4 føler sig godt hjulpet, men mange ville gerne have haft et hjælpemiddel, og mange ville gerne have mere konsulenttid. 40% af de adspurgte ville gerne have haft et opfølgende besøg. Det er primært brugere, der ikke kan finde ud af at anvende det udleverede hjælpemiddel, eller som har fået et andet fra kommunens depot end det afprøvede. Synscentralen vil lægge op til et samarbejde med kommunerne om en bedre koordinering af udleveringen af hjælpemidler, og det må sikres, at brugeren ikke får leveret usamlede hjælpemidler. Synscentralen har ikke tidsmæssig mulighed for at følge op på alle udleveringer af hjælpemidler, og det er spørgsmålet, om dette ikke er en kommunal opgave. Vi vil i en periode ringe til alle brugere, som vi har søgt hjælpemidler til for at høre, om der er problemer i forbindelse hermed, for på denne måde at hjælpe den enkelte og for at belyse problemets omfang.

Brugerrådet og en gruppe af svagsynede har ønsket, at man skulle fokusere på **hjælpemiddeludstillingen**. Vi har i perioden nyindrettet hjælpemiddeludstillingen, så den fremtræder mere lys og venlig, og således at den er mere overskuelig med hjælpemidlerne opdelt i emneområder. Men vi har ikke reklameret for den, da den også anvendes som afprøvningsrum, og derfor meget ofte er optaget. 2/3 af de adspurgte svarer, at de ville komme i hjælpemiddeludstillingen, hvis den var åben et par timer om måneden, og der var en konsulent tilstede til at vejlede de fremmødte, og 85% ville gerne have en orienteringsdag om hjælpemidler - helst i nærheden af egen bopæl. For at leve op til disse brugerønsker, vil Synscentralen arrangere en åben torsdag hver måned fra kl. 14.00 - 17.00, hvor man kan træffe en konsulent og få en orientering om hjælpemidler m.v. Vi håber med denne nyordning at dække

behovet for orientering, og vi vil følge op på tilbuddet og drøfte resultatet med brugerrådet.

80% af de adspurgte ville benytte et **hjælpemiddelkatalog**, hvis det fandtes. Vi har et hjælpemiddelkatalog under udarbejdelse, som senere kan rekvireres, og vi har ideer om nogle temadage, som kan arrangeres i samarbejde med brugerne.

Mange gør opmærksom på, at **adgangsforholdene** er dårlige, og for kørestole er de meget problematiske, men det har desværre ikke været muligt at skaffe midler til en forbedring.

På **nyblindekurserne** mente næsten halvdelen af kursisterne, at lokalerne ikke var ideelle, og at de var for dårligt opvarmede. Kurserne er fra 1. januar flyttet til nye og bedre lokaler på Engtoftecentret i Viby, og vi skal her være opmærksomme på behovet for tilstrækkelig opvarmning. 57% af deltagerne på nyblindekurserne ønsker en opfølgning på kurset. Der arrangeres efter hvert kursus et gentræf, som kursisterne selv betaler. Der er normalt stor tilslutning til dette sociale samvær, men der er ingen undervisning. Efter hvert kursus sker der en individuel opfølgning fra Synscentralens side, og Dansk Blindesamfund har et omfattende tilbud med undervisning og omsorgsarbejde. Ved næste kursusevaluering vil vi drøfte med kursisterne, om de foretrækker en afkortning af kurset mod at få en senere kursusopfølgning, og om de eventuelt har andre ideer til en ændret struktur.

Vi håber, at vi med de foreslåede initiativer lever op til brugernes forventninger. Vi vil meget gerne indgå i en fortsat dialog med brugerne om en udvikling af Synscentralens aktiviteter, og vi siger tak til alle, som har medvirket ved denne undersøgelse.

18 Litteraturliste

Materiale, der har været relevant i forhold til den aktuelle undersøgelse

- Årsrapport 1995, Synscentralen i Århus Amt
- Gul folder om Synscentralen
- "Synscentralen" - materiale til introduktionsmøde for det politiske udvalg 5.4.94 - under beskrivelsen af institutioner for voksne handicappede.
- "Notat om etablering af en Synscentral", Århus Amtskommune, 1989
- "Synssystemet - Rådgivning og vejledning i forbindelse med alvorlige synsnedsættelser", Karen Ellermann, synspædagogisk projektmedarbejder ved Videncenter for Synshandicap, dec.1995
- "Ung og synshandicappet i Århus Amt - en interviewundersøgelse af 46 synshandicappedes uddannelses- og erhvervsituation set i relation til vejledning", Synscentralen Århus Amt og Synsregisteret, Statens Øjenklinik i Hellerup, 1996.

Brugernes kommentarer

Telefonbetjeningen (kapitel 6)

Har du nogle forslag, ønsker eller råd vedr. telefonbetjeningen?

- ☎ *Man skal have mere konkret besked over telefonen*
- ☎ *Det er fint, at de lover, at man får tilbagemelding, og at de så også gør det. Sådan fungerede det i mit tilfælde, så det var godt.*
- ☎ *Deres telefonbetjening er alle tiders.*
- ☎ *De skulle have en telefonist i stedet for sekretærerne. De kunne ansætte mig.*
- ☎ *Der skulle være større kvalitet i beskedhåndteringen, når man lægger en besked. Den bliver ikke altid givet videre. Hvis man faxer, får man bedre betjening, og sådan bør det ikke være.*
- ☎ *Telefonbetjeningen fungerer udmærket - intet at påtale.*
- ☎ *Det har været perfekt.*
- ☎ *Jeg synes, at det fungerer optimalt.*
- ☎ *Det kunne være rart med en direkte linie til konsulenterne.*
- ☎ *Jeg kender dem ikke godt nok til, at jeg har nogen ændringsforslag.*
- ☎ *Det fungerer fint.*
- ☎ *Det ville være godt med direkte numre til konsulenterne.*
- ☎ *Det er positivt.*
- ☎ *Jeg kan bestemt ikke klage over noget.*
- ☎ *Det ville være rart med udvidet telefontid. Hvis man sidder med problemer, skal man kunne komme i kontakt med Synscentralen samme dag og ikke vente til den ugentlige telefondag.*
- ☎ *Jeg synes, at telefontiden skal udvides til mindst 2 gange om ugen. De skal være lettere at komme i kontakt med.*
- ☎ *Der er ikke noget i vejen med deres telefonbetjening.*
- ☎ *I sommerferien havde de et bånd på telefonsvareren, der oplyste om, at man skulle ringe igen dagen efter, men der fik man bare samme besked, og sådan var det i en uges tid. Det kan ikke være rigtigt.*

Ventetider (kapitel 7)

Hvad mener du om Synscentralen's ventetider?

- ☎ *Sidste gang ventede jeg et par måneder på en synsprøve - det var for lang tid.*
- ☎ *Når man ikke kan se ordentligt, vil man gerne hjælpes hurtigt.*
- ☎ *Min ventetid var rimelig.*
- ☎ *Mig gjorde det ikke noget, at der var ventetid.*
- ☎ *Man vil jo gerne til så hurtigt som muligt.*
- ☎ *Første gang man henvender sig til Synscentralen, er det vigtigt, at man kommer til så hurtigt som muligt*
- ☎ *Man venter ikke særlig længe, inden man kommer ind.*

- ☒ *Jeg synes, at ventetiden er lidt for lang, men de gør hvad de kan.*
- ☒ *Jeg ventede 3 uger på en samtale på Synscentralen.*
- ☒ *Jeg måtte vente mere end en måned, inden jeg fik besøg.*
- ☒ *Jeg måtte vente ca. en måned.*
- ☒ *Første gang ventede jeg ca. et halvt år på en undersøgelse. Det var for lang tid.*
- ☒ *Ventetiden er ikke noget at snakke om.*
- ☒ *Der går for lang tid, fra man taler med dem, til der sker noget.*
- ☒ *De var uflexible med hensyn til undersøgelsestidspunktet.*
- ☒ *De skal jo have tid til at arrangere det hele.*
- ☒ *Ventetiden føles tit for lang.*
- ☒ *Ventetiderne er helt uacceptable, især i forbindelse med udmåling af optik.*
- ☒ *14 dage ventede jeg, og det er meget rimeligt.*

Svagsynsoptik (kapitel 8 og 9)

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedrørende udmålingen af svagsynsoptik?

- ☒ *Synscentralen bør anskaffe en firkantet lup på 15-20 cm. med lys.*
- ☒ *Synscentralen er nødt til at lytte utrolig meget til brugernes objektive vurdering, for de kan ikke alene gøre det med en undersøgelse. De bør spørge ind til brugernes behov og ikke bare konkludere på forhånd. De bør alle sammen have fingerspidsfornemmelse. Mit første indtryk var, at de gør een til klient. De tryner brugerne og får dem til at føle sig uværdige og til besvær. Jeg synes, at de havde en arrogant holdning over for mig.*
- ☒ *Jeg syntes ikke, at det kan gøres bedre, end de gør det på Synscentralen.*

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedrørende opfølgingsbesøget i dit hjem?

- ☒ *Det gik som det skulle.*
- ☒ *Det var meget fint det hele.*
- ☒ *Konsulentens opfølgning skal ske noget hurtigere efter, at man har fået hjælpemidlerne.*
- ☒ *De bør fortælle folk, at der findes lydbøger, som man kan låne på biblioteket*

Bruger du den optik, du fik?

- ☒ *Jeg bruger den i nødstilfælde, men ellers ikke.*
- ☒ *Jeg bruger den kun, når jeg læser avis.*
- ☒ *Jeg bruger den til at læse avisen.*
- ☒ *Jeg bruger den i kortere tid, for hvis jeg bruger den i længere tid, får jeg ondt i øjnene.*
- ☒ *Den ligger bare på bordet.*
- ☒ *Jeg kan hverken læse avis eller noget, men jeg bruger den lidt.*
- ☒ *Jeg har ikke fået den endnu.*

- Jeg fik ingen optik.*
- Jeg har ikke fået optik endnu, men det er kommunens fejl.*
- Jeg fik ingen optik.*
- Jeg har brugt den rigtig meget.*
- Jeg har ikke modtaget optikken endnu.*
- Jeg bruger den lidt, men den er ikke så anvendelig.*
- Den er ikke god til mig.*
- Den bruger jeg sandelig meget.*
- Jeg har ikke fået den stillet op endnu, for der var ingen fod med til den, da jeg fik den, men den kommer senere.*
- Jeg har ingen gavn af luppen, men jeg får måske en anden.*
- Det er svært at læse med den, for man kan kun læse et ord ad gangen.*
- Jeg bruger den lidt.*
- Jeg fik den i går og har kun lige prøvet den, men den er ikke ligesom den, jeg prøvede på Synscentralen.*
- Jeg har ikke fået luplampen endnu.*
- Jeg er meget glad for læsebrillen.*
- Luppen bruger jeg meget, og luplampen bruger jeg i nogen udstrækning.*
- Jeg har ikke fået den endnu.*
- Jeg fik ingen optik.*
- Den kunne jeg ikke bruge, og jeg har leveret den tilbage.*
- Jeg har ikke fået nogen optik endnu.*
- Jeg bruger den da, men den er ikke så god, som den jeg havde tidligere.*
- Jeg bruger den hver dag.*
- Jeg har ikke fået luppen endnu.*
- Jeg har ikke fået luppen endnu.*
- Jeg har ikke fået luppen endnu.*

Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med optikken?

- De har gjort, hvad de kunne, men det blev ikke så godt, som jeg havde håbet.*
- Jeg bliver hjulpet, så længe virkningen fra brillen er der.*
- De har gjort, hvad de kunne, men det er ikke lige noget for mig.*
- De hjalp mig, så godt som de kunne, men det var ikke lige noget for mig med en rund lup.*
- Den har ikke gjort den helt store forskel, men den har da hjulpet.*
- Jeg er blevet hjulpet meget.*
- Jeg er helt sikkert blevet hjulpet.*
- Optikken kan ikke være bedre.*
- Det har hjulpet mig godt.*
- Luppen kan bruges til breve, men ikke bøger, og det er det jeg helst ville kunne.*
- Jeg er glad for, at de har prøvet at hjælpe mig, men det hjalp ikke så meget.*
- Jeg synes helt afgjort, at jeg er blevet hjulpet.*

- ☞ *Jeg er virkelig blevet hjulpet, ellers kunne jeg jo ikke læse.*

Diverse kommentarer fra brugere, der har været hos optikeren og evt. har haft hjemmebesøg.

- ☞ *Det er en enestående behandling, man får af alle på Synscentralen, når man kommer i psykisk nedtrykt tilstand*
- ☞ *På Synscentralen er de alle sammen utrolig flinke, og jeg kan med god samvittighed sige, at der ikke er noget negativt overhovedet.*
- ☞ *De er helt fantastiske på Synscentralen.*
- ☞ *Man får en utrolig god behandling af alle på Synscentralen.*
- ☞ *Meget, meget stor ros til de ansatte på Synscentralen, men der skal være mere plads til både ansatte og brugere.*
- ☞ *Det er en skam med trapperne på Synscentralen, og toiletet var afmærket for dårligt, men ellers er alt skam tip-top.*
- ☞ *Brugerne har dårligt syn, og trapperne til Synscentralen er bestemt ikke brugervenlige.*
- ☞ *Det hele er meget fint. Synscentralens medarbejdere er afholdt af mange, mange mennesker.*

**CCTV
(læseforstørrelses-
apparat)
(kapitel 10)**

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedrørende afprøvning af læseforstørrelsesapparat?

- ☞ *Jeg fik en rigtig god behandling. Hvis jeg skulle give Synscentralen karakterer, så ville de alle sammen få 13 i alle spørgsmålene.*
- ☞ *Man skal prøve apparatet over flere gange. 1 gang er for lidt. Man kommer i tvivl om, hvilken model man skal vælge.*
- ☞ *Det fungerer helt som det skal. Synscentralen er et dejligt sted at komme. Jeg har fået en utrolig god behandling, og jeg er meget glad for Synscentralen. De er alle sammen meget flinke. Det er vigtigt, at ens egen læge oplyser om Synscentralen og Dansk Blindesamfund.*
- ☞ *Apparatet fungerer, som det skal.*
- ☞ *Synscentralen bør have de samme apparater, som de har hos kommunerne, og Synscentralen kunne godt lave en aftale vedr. patientbefordring (PBK)*

Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med læseforstørrelsesapparatet?

- ☞ *Jeg er ikke sikker på, at jeg har fået den model, der passer til mig.*
- ☞ *På Synscentralen har de gjort deres bedste.*
- ☞ *Jeg er helt bestemt blevet hjulpet*
- ☞ *Jeg vil give alle på Synscentralen UG med kryds og slange. De er helt fantastiske. Det hele er perfekt*

Individuel

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen

rådgivning (kapitel 11)

vedrørende rådgivningen?

- ☒ *De skal fortælle om alle relevante hjælpemidler.*
- ☒ *De skal lave et hjemmebesøg med undervisning, efter at man har fået hjælpemidlet.*
- ☒ *De skal undersøge sagen lidt bedre.*
- ☒ *Der skal være længere samtaler og mere forstående snak fra begge parter.*
- ☒ *De skal vise større flexibilitet i kontakten med brugerne.*
- ☒ *De skal blive ved med at rådgive, som de gør nu. Det er rigtig godt.*
- ☒ *Det fungerer fint.*
- ☒ *De skal være hos brugeren lidt længere tid ad gangen.*
- ☒ *Det var virkelig en positiv oplevelse.*
- ☒ *Jeg fik så fin en behandling, som det er muligt, så de skal intet ændre.*

Føler du dig hjulpet af kontakten med konsulenten fra Synscentralen?

- ☒ *Jeg har fået en lup, som jeg ikke kan bruge.*
- ☒ *Der skal være et ekstra besøg.*
- ☒ *Det har ikke hjulpet.*
- ☒ *Jeg føler mig hjulpet i meget høj grad.*
- ☒ *Jeg blev anvist nogle lamper og prøvede nogle lupper, men ellers ikke noget.*
- ☒ *Mit syn er blevet dårligere, men det kan de jo ikke gøre for på Synscentralen.*
- ☒ *Det har været meget nyttefuldt.*
- ☒ *Konsulenten var vældig flink, men jeg er ikke blevet hjulpet. Det var, som om de på forhånd havde bestemt, at de ikke kunne hjælpe mig, og som om de troede, at jeg bare kom, fordi jeg kedede mig.*
- ☒ *Konsulenten kunne jo ikke gøre noget for mig med hensyn til belysningen.*
- ☒ *Denne her gang er jeg blevet hjulpet. Jeg er overordentlig tilfreds med konsulenten fra Synscentralen. Vedkommende var utrolig sød og hjælpsom. Jeg er i det hele taget meget tilfreds med hjælpen fra Synscentralen.*
- ☒ *Det har været over al forventning. Der er ikke noget at klage over.*
- ☒ *Indtil videre føler jeg mig hjulpet.*
- ☒ *Jeg har ligget på hospitalet lige siden, konsulenten var her.*
- ☒ *Jeg kan ikke rigtig huske, hvad konsulenten hjalp mig med.*
- ☒ *Afmærkningerne er lavet forkert. De passer ikke til programmerne.*
- ☒ *Konsulenten kan gå ind i problemerne og forstå dem og forklare mig tingene, så jeg kan forstå dem.*
- ☒ *Jeg føler mig 100% hjulpet.*
- ☒ *Jeg vil til enhver tid henvende mig igen, hvis der er noget, jeg får brug for.*

- ☞ *Afmærkningen er ikke god nok, og jeg var ikke på bølgelængde med konsulenten.*
- ☞ *Konsulenten kunne ikke hjælpe mig.*
- ☞ *Jeg fik en luplampe, magen til den, jeg prøvede på Synscentralen.*
- ☞ *Konsulenten har hjulpet mig meget.*
- ☞ *Synscentralen har hjulpet mig utrolig meget.*
- ☞ *Der var jo ikke noget at gøre for mig. Man kan jo ikke lave hundekunster.*
- ☞ *Det er skønt at få hjælp.*
- ☞ *Jeg er ikke blevet hjulpet endnu, men det skal nok komme.*
- ☞ *Jeg er i høj grad blevet hjulpet.*
- ☞ *Konsulenten har hjulpet mig meget.*
- ☞ *Der kom ikke noget ud af besøget.*
- ☞ *Jeg er meget tilfreds med udbyttet af besøget på Synscentralen.*
- ☞ *De er meget imødekommende og hjælpsomme på Synscentralen.*
- ☞ *Jeg føler mig ikke hjulpet, fordi jeg ikke har fået samlet luplampen endnu.*
- ☞ *Konsulenten gjorde sit bedste.*
- ☞ *Jeg kunne jo ikke få noget hjælpemiddel, så jeg føler mig ikke hjulpet.*
- ☞ *Når jeg får luppen, synes jeg nok, at det har hjulpet.*
- ☞ *Der var ikke noget at gøre ved mit synshandicap.*
- ☞ *De har gjort, hvad de kan. Det er desværre bare ikke nok.*
- ☞ *Jeg føler mig virkelig hjulpet meget.*
- ☞ *Jeg føler mig helt bestemt hjulpet. Jeg følte mig helt lettet, da jeg gik derfra. Det hele var så godt, som det er muligt. Megen ros skal de have.*
- ☞ *Konsulenten har hjulpet mig meget.*
- ☞ *Jeg er helt sikkert blevet hjulpet.*
- ☞ *Jeg er blevet hjulpet meget.*
- ☞ *Jeg fandt ud af, at jeg ikke kunne bruge skærmen til EDB.*
- ☞ *Jeg er helt afgjort blevet hjulpet.*

Diverse kommentarer fra brugere, der har fået individuel rådgivning:

- ☞ *Konsulenten fra Synscentralen er meget, meget flink. Vedkommende har et meget venligt væsen.*
- ☞ *Jeg har ikke noget at klage over. Synscentralen har behandlet mig godt.*
- ☞ *Synscentralen er for lille. Lokalerne bør være større - også for personalets skyld.*
- ☞ *Synscentralen skal gøre mere opmærksom på sig selv - bl.a. til kommunerne, fordi der er mange, som ikke ved, at Synscentralen eksisterer.*
- ☞ *De er meget venlige på Synscentralen.*
- ☞ *Når de sender noget ud til en blind, bør det være på punkt eller bånd - ikke bare et almindeligt brev.*
- ☞ *De fysiske rammer på Synscentralen er alt for dårlige til*

dårligt seende personer.

Hjælpemiddel- udstillingen

(kapitel 12)

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedr. hjælpemiddeludstillingen?

- ☞ *De skulle have en computer til svagtseende.*
- ☞ *Udstillingen bør være åben for alle en eller to gange om ugen.*
- ☞ *Synscentralen skal systematisere hjælpemidlerne, sætte nogle korte tekster til funktionerne på tingene, gøre det funktionsindrettet (f.eks. køkkenting for sig), og der skal være mulighed for praktisk afprøvning af tingene.*
- ☞ *Alle hjælpemidlerne skulle placeres midt i lokalet på et stort bord.*
- ☞ *Medarbejderstaben - bredt - skal kende hele samlingen af hjælpemidler på udstillingen.*
- ☞ *De skal have et pænt udvalg af hjælpemidler såvel optisk som teknologisk.*
- ☞ *Der er ikke noget nyt inden for hjælpemidler.*
- ☞ *Man kunne tage ud regionalt og vise hjælpemidlerne. Det kunne være godt for andre, som har bevægehandicap.*
- ☞ *Der bør være større og lysere lokaler.*

Mobility- undervisning

(kapitel 13)

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedrørende mobilityundervisningen?

- ☞ *De skal gøre det, som de hidtil har gjort. Man kan bare ringe og sige, at jeg skal det og det, og så finder man ud af det. De er meget flexible.*
- ☞ *Nogle gange bør der være en bedre forberedelse af ruten fra konsulentens side.*
- ☞ *Jeg har ingen ændringsforslag, når undervisningen er af den kvalitet, som den var, da jeg modtog den. Men det er selvfølgelig også afhængigt af underviseren.*
- ☞ *Det fungerer udmærket.*

Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med mobilityundervisningen?

- ☞ *Helt klart.*
- ☞ *Helt sikkert.*

Nyblindekurser

(kapitel 14)

Hvad synes du om underviserne?

- ☞ *Underviserne skal have UG med kryds og bolle. Man får hjælp til selvhjælp.*
- ☞ *Nogle undervisere var gode og andre dårlige.*
- ☞ *Underviserne burde kende alle maskinerne.*
- ☞ *De var meget omsorgsfulde.*
- ☞ *Jeg var meget imponeret over undervisningen.*
- ☞ *De er ganske fortrinlige.*
- ☞ *De er fantastiske, og vi havde en meget sød pige til afspænding.*
- ☞ *Der var et enkelt fag, som jeg var træt af, ellers var alle*

ok.

- Der var ikke nogen derude, der kunne lære mig noget.*
- De var meget gode og meget positive.*
- De var helt fantastiske.*
- De var gode alle sammen, og de kunne deres ting.*
- Underviserne tager det hele gemytligt.*
- De er ubetalelige, de lærer godt fra sig.*
- De er meget, meget gode og forstående.*
- XX er fantastisk dygtig til at undervise. Hun kan det hele på fingerspidserne - megen ros til hende.*

Hvad synes du om, at det fortrinsvis er synshandicappede, der underviser?

- Det er godt, for så kan man se, hvad man kan komme til at kunne selv en gang.*
- Jeg savnede nogle undervisere, der kunne se.*
- Det er flot.*
- Det er særlig fint, for de kender jo vores situation.*
- Det er helt rigtigt og imponerende.*
- Det er folk i samme båd. De kender til problemerne*
- Det er en fordel.*
- Det er dejligt, for de kender problemerne.*
- De kunne jo ikke se mere end os, og det giver en god ballast.*
- De kender til problemerne og kan sætte sig ind i situationen.*
- De kender jo vores problemer.*
- De kan sætte sig ind i, hvordan vi har det.*
- De har mærket det på deres egen krop.*
- De har jo mærket det på deres egne kroppe.*
- De forstår ens situation.*
- De er ikke altid godt nok inde i sagerne.*

Synes du, at underviserne var imødekommende over for dig?

- De var ualmindeligt venlige.*
- De var ualmindeligt imødekommende, søde og rare.*
- De er søde og hensynsfulde.*
- De er meget venlige.*
- De er meget venlige.*
- De er meget lige med kursisterne og venlige.*
- Det er godt, at man ikke skal præstere noget, men blot lære.*
- De kunne ikke være bedre.*
- Jeg mødte ikke andet end imødekommende mennesker.*
- Helt sikkert. Jeg fik et godt forhold til dem alle sammen.*
- Helt bestemt.*
- Bestemt, der var en dejlig stemning.*
- Absolut.*
- Personalet på kurset er alle meget venlige og hjælpsomme, og det er dejligt at være sammen med de andre kursister.*

ster.

Ville du gerne have haft opfølgning efter kurset?

- ☒ *Vi har aftalt at mødes med hinanden på holdet.*
- ☒ *Jeg ville gerne have noget opfølgning, men det skulle være tættere på, hvor jeg bor, og jeg ville gerne have noget mere håndarbejde.*
- ☒ *Man burde gentage nogle af tingene i en kortere periode.*
- ☒ *Jeg ville gerne have lidt mere husholdning.*
- ☒ *Kurset burde være længere.*
- ☒ *Holdet kunne måske mødes nogen tid efter kurset. Det har vi også gjort.*
- ☒ *Jeg ville gerne have et kursus mere.*
- ☒ *Det ville være dejligt med et opfølgende kursus, hvor man selv kunne vælge, hvad man behøvede.*
- ☒ *Jeg ville gerne have et opfølgende kursus.*
- ☒ *Et lille kursus mere var ikke at foragte.*
- ☒ *Et efterkursus ville være rigtig godt.*
- ☒ *En enkelt temadag ville være dejligt.*
- ☒ *Det ville være rart at mødes med de andre igen.*
- ☒ *Det vil jeg gerne, men ikke helt deroppe i Århus Nord.*
- ☒ *Det var ret hårdt med transport frem og tilbage, så jeg tror ikke, at jeg er interesseret i opfølgning.*
- ☒ *Det er ikke nødvendigt med opfølgning.*
- ☒ *Det er ikke nødvendigt. Jeg fik, hvad jeg havde brug for.*

Har du nogle forslag, ønsker eller råd til Synscentralen vedrørende nyblindekurserne?

- ☒ *Det ville være rart, hvis man kunne få det gentaget. Man glemmer det hurtigt.*
- ☒ *Mere undervisning om madlavning.*
- ☒ *De gør det så godt, at det er svært at komme på noget, der kunne være anderledes. Det var helt dejligt og overvældende. Jeg var ked af at holde op.*
- ☒ *Man burde ikke have faste pladser på kurset.*
- ☒ *Der skal være et opfølgende kursus, det er vigtigt.*
- ☒ *Det hele fungerede godt.*
- ☒ *Der skal være opfølgning på kurserne.*
- ☒ *Kurserne skulle vare noget længere, og der skulle være 2-3 opfølgende kurser, hvor man kunne få nogle ting uddybet.*
- ☒ *Det hele fungerede udmærket.*
- ☒ *De skal bare fortsætte, som de gør på nuværende tidspunkt. Dog må de gerne gribe noget mere fat i folk.*
- ☒ *De skal blive ved, som de gør nu, for det hele er bare så godt.*
- ☒ *Det er OK med blinde undervisere, men der skal være en seende, som de kan trække på, hvis der er problemer, f.eks. med teknik.*
- ☒ *Inventaret derude er alt for gammelt, og de burde have en seende leder på kurset.*

☞ *Kurserne kunne godt vare lidt længere, og de burde blive fulgt op et årstid efter, at man er færdig.*

Synes du, at du er blevet hjulpet af Synscentralen med nyblindekurset?

- ☞ *Kurset var meget fint, men der manglede noget.*
- ☞ *Jeg har lært mange ting, som jeg kan bruge, f.eks. maskinskrivning (10-fingersystemet).*
- ☞ *Jeg er helt alene, men kan nu næsten klare mig selv.*
- ☞ *Jeg er blevet hjulpet meget.*
- ☞ *Det at møde andre med samme problemer hjælper meget. Der var meget at lære, som kunne hjælpe én i hverdagen.*
- ☞ *Jeg er helt bestemt blevet hjulpet.*
- ☞ *Jeg er blevet hjulpet meget mere, end jeg havde forestillet mig.*
- ☞ *Jeg er i hvert fald blevet hjulpet.*
- ☞ *Det er i sig selv en hjælp at være sammen med andre i samme båd.*
- ☞ *Jeg kan love dig for, at jeg er blevet hjulpet. På den måde kom jeg et skridt uden for døren. Det var svært, men de fik mig i gang.*
- ☞ *I aller højeste grad er jeg blevet hjulpet.*
- ☞ *Det har helt sikkert hjulpet mig.*
- ☞ *Jeg har fået venner for livet gennem kursisterne, og det var bare godt.*
- ☞ *Min hverdag herhjemme er blevet lettere.*
- ☞ *Vi kursister har mistet "lyset på lygterne" og løber rundt som høns uden hoved, men vi lærte at klare os ved at gå på kursus. Ros til kurset.*

Synes du, at du manglede noget på nyblindekurset?

- ☞ *Det var sat utrolig godt sammen. Man går ikke og keder sig.*
- ☞ *De kom omkring det hele.*
- ☞ *Jeg ved ikke, hvad det skulle være, at jeg manglede.*
- ☞ *Man havde stor valgfrihed og kunne selv bestemme. De var meget søde til at hjælpe en i gang.*
- ☞ *Jeg er fuldt ud tilfreds.*
- ☞ *Jeg ville gerne have haft mere håndarbejde.*
- ☞ *Der manglede en pause ind imellem, hvor vi kunne strække ben.*
- ☞ *Jeg manglede tid. Jeg ville gerne have haft en ekstra måned.*
- ☞ *Jeg savnede ligesom et eller andet, men jeg kan ikke lige sætte fingeren på, hvad det er.*
- ☞ *Vi kunne jo selv vælge, hvad vi ville gå til, og det var godt.*
- ☞ *Der manglede en udstilling af hjælpemidler.*
- ☞ *Jeg manglede varme i lokalet.*

(kapitel 15)

- ☞ *Synscentralen, skulle fortælle kommunen og hospitalernes øjenafdelinger, at Synscentralen eksisterer.*
- ☞ *Samarbejdet mellem Synscentralen og kommunen fungerer godt nok.*
- ☞ *Synscentralen får hurtigt en autoritær rolle overfor kommunen, og den skal de kunne bære ordentligt. Deres indstilling til kommunen er uendelig vigtig. Den skal de gøre meget ud af. Er indstillingen ikke ordentlig, er man meget dårligt stillet.*
- ☞ *Synscentralen klarer samarbejdet fint.*
- ☞ *Leveringen af hjælpemidler skal foregå hurtigere.*
- ☞ *Synscentralen er meget imødekommende.*
- ☞ *Synscentralen skal tage lidt mere fat i kommunen.*
- ☞ *Kommunen er for langsom til at komme med hjælpemidlet.*
- ☞ *Det går helt godt med samarbejdet mellem Synscentralen og kommunen.*
- ☞ *Jeg tror, Synscentralen gør deres bedste for at samarbejde med kommunen.*
- ☞ *Det ville være rart, hvis Synscentralen kunne bevilge nogle småting som f.eks. hvid stok, så man er fri for at gå igennem kommunen.*
- ☞ *Kommunerne er for langsomme til at komme med hjælpemidlerne.*
- ☞ *Fra den første kontakt og til Synscentralen sender indstillingen til kommunen, skal der gå væsentligt kortere tid. I komplicerede sager må der højst gå 2 måneder, og i enkle sager skal det gå væsentligt hurtigere.*
- ☞ *Der går for lang tid, fra man søger om hjælpemidlerne, til man får dem.*
- ☞ *Samarbejdet bør foregå bedre, så hjælpemidlerne kommer hurtigere frem.*
- ☞ *Man skal have hjælpemidlerne hurtigere.*
- ☞ *Det tager for lang tid at få tildelt en lup via kommunen.*
- ☞ *Der går lang tid, inden man får hjælpemidlerne, men det kan Synscentralen jo ikke gøre noget ved.*
- ☞ *Det ville være dejligt, hvis Synscentralen kunne varetage de højere uddannelser i stedet for Studienævnet.*
- ☞ *Breve til én fra Synscentralen og kommunen burde være på punktskrift.*
- ☞ *Synscentralen er fin. Der er et ualmindelig godt samarbejde med kommunen.*
- ☞ *Samarbejdet virker godt, som det virker nu.*
- ☞ *Samarbejdet mellem Synscentralen og kommunen fungerer udmærket.*
- ☞ *Der er ikke noget at påpege.*
- ☞ *Når jeg skal rykke for hjælpemidler hos min sagsbehandler, ringer jeg til konsulenten på Synscentralen. Det burde ikke være nødvendigt. Kommunen er alt for tung at danse med. De burde være bedre og hurtigere til at samarbejde med Synscentralen.*
- ☞ *Behandlingstiden er for lang.*

- ☎ *Synscentralen er næsten anonym i kommunerne. Den bør markedsføre sig meget bedre. Jeg synes, at der går alt for lang tid, fra kommunen får ansøgningen fra Synscentralen, til den bliver behandlet.*
- ☎ *Synscentralen kommunikerer udmærket med kommunen.*

Bortfaldsliste

Undersøgelsens målgruppe er personer over 18 år, der har afsluttet deres kontakt med Synscentralen efter en konkret undersøgelse, rådgivning, instruktion eller undervisning.

Nogle grupper holdes uden for undersøgelsen, fordi de er for små og/eller for specielle til, at det giver mening at tage dem med i undersøgelsen.

Nogle brugere hører til målgruppen men ønsker ikke at medvirke i undersøgelsen.

Køn _____ **Alder:** _____

holdes uden for undersøgelsen, da han/hun hører ind under gruppen af:

- Registrerede brugere, som ser for godt til at høre med under målgruppen (får sædvanligvis kun telefonsamtale med konsulent, der oplyser, at brugeren ser for godt til at komme på Synscentralen)
- Udviklingshæmmede brugere
- Døve brugere og (stærkt) hørehæmmede
- Uddannelsessøgende elever efter folkeskolen - HF, VUC, gymnasium, erhvervsfaglige uddannelser
- Fremmedsprogede brugere
- Brugere, der er meget syge eller dårlige (f.eks. demente brugere, brugere i krise, alvorligt syge - hvor det skønnes uetisk at bede dem medvirke). I de konkrete tilfælde, hvor konsulenterne vil bruge dette bortfaldskriterium, skal det godkendes af Synscentralens repræsentanter i følgegruppen.
- Brugere, der hører til målgruppen, og bliver anmodet om at deltage, men ikke ønsker at være med.
Evt. begrundelse: _____
- Andet _____

Vi ringer til dig i næste uge

Kære “for- og efternavn”

TAK, fordi du har sagt ja til at deltage i brugerundersøgelsen om Synscentralen i Århus Amt.

Service- og kvalitetskontoret i Århus Amt vil ringe til dig og ca. 250 andre udvalgte brugere, som har været i kontakt med Synscentralen for nylig.

Vi vil prøve at afdække, hvad du mener om lige præcis den kontakt, som du har haft med Synscentralen. Det kan f.eks. dreje sig om:

- * Udmåling af optik
- * Besøg i hjemmet efter, at man har fået ny optik
- * Afprøvning af læseforstørrelsesapparat - CCTV
- * Individuel rådgivning
- * Undervisning i at færdes med den hvide stok
- * Instruktion i at klare sig i dagligdagen i hjemmet
- * Kurser

Synscentralen er interesseret i at få både ris, ros og gode råd til, hvad der kan gøres bedre. Jeg vedlægger et brev fra Synscentralen.

Nogle af de områder, som vi gerne vil spørge dig om, er:

- * Medarbejdernes faglige dygtighed
- * Medarbejdernes indlevelsels- og kontaktevne
- * Medarbejdernes overholdelse af aftaler
- * Resultatet af den konkrete kontakt
- * Ventetider
- * Telefonbetjeningen
- * Synscentralens kontakt med brugernes hjemkommuner
- * Hjælpemiddeludstillingen

Synscentralens brugerråd og en gruppe af svagsynede brugere har været med til at pege på, hvad der skal spørges om i undersøgelsen. Da du sikkert ikke har mulighed for at svare på samtlige spørgsmål, som vi stiller dig, er du velkommen til at svare “ved ikke”.

I næste uge mellem “dato” og “dato” vil Morten Ilsøe fra Service- og kvalitetskontoret ringe til dig. Han ringer igen, hvis han ikke træffer dig første gang, han forsøger. Når han ringer, kan I aftale et andet tidspunkt, hvis det passer dig bedre. Telefoninterviewet tager 10-15 minutter.

Med venlig hilsen