

Undersøgelse af bisiddernes virke i 2016

Indhold

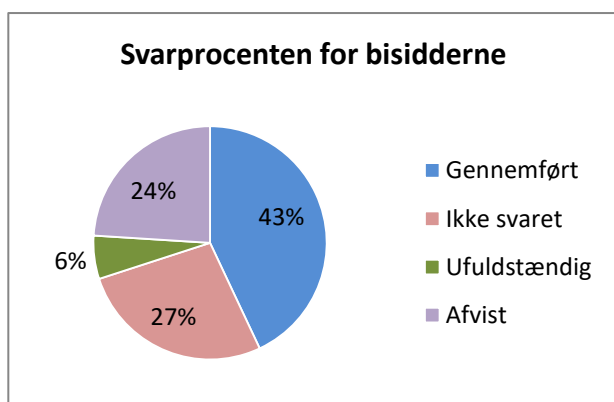
Oversigt	1
Organiseringen.....	3
Oplysning	4
Opgavetyper	6
Pårørende	11
Den frivilliges perspektiv	12
Rådgivningen	13
Forslag til hvordan samarbejdet med Rådgivningen kan styrkes	15
Hvad savner bisidderne.....	15
Hvilken støtte ønsker bisidderne fra Ældre Sagen.....	16
Andet Samarbejde.....	17

Oversigt

I 2016 var der registeret 374 bisidder i Ældre Sagen.

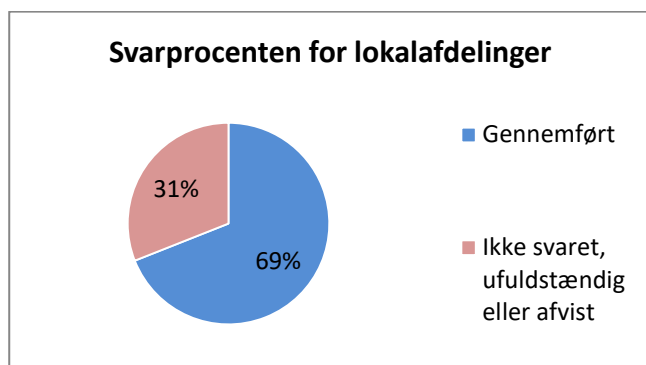
335 bisidder har været inviteret elektronisk til undersøgelsen¹. 143 bisidder besvarede spørgeskemaet, 20 var ufuldstændige, 80 afviste at deltage og 92 svarede ikke. Blandt de ufuldstændige, afviste og ikke-besvarelser meldte 13 tilbage, at de ikke kunne være med i undersøgelsen fordi de ikke længere var bisidder, ikke havde haft opgaver i 2016 eller havde en kontaktperson som besvarede spørgeskemaet for deres lokalafdeling. Dette tal kan meget vel være højere.

Nedenstående figur viser svarprocenten.



¹ De resterende 39 er ikke registreret med mail i deres personkort.

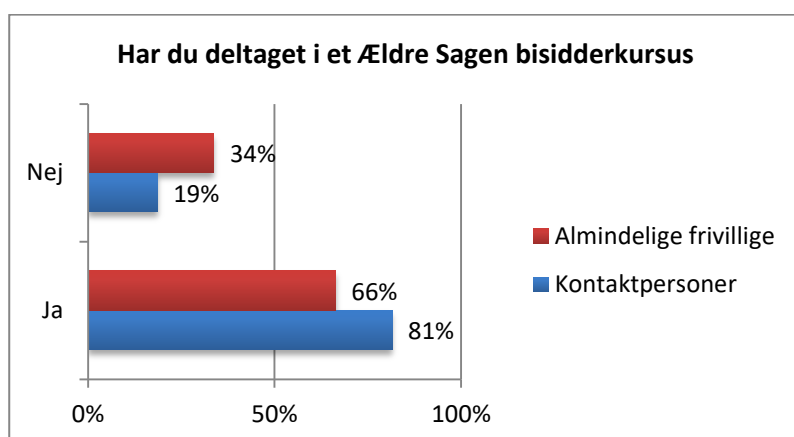
126 lokalafdelinger i Ældre Sagen tilbød bisiddere i 2016. De 143 besvarede spørgeskemaer er fordelt på 87 lokalafdelinger, det vil sige at 69 % af de lokalafdelinger, der tilbyder bisiddere har deltaget i undersøgelsen.



De 39 lokalafdelinger, der ikke har besvaret er:

Albertslund	Faaborg	Morsø	Stenløse
Bov	Gladsaxe	Nørre Snede	Struer-Thyholm
Bramsnæs	Haderslev	Ramsø	Them
Broager	Hinnerup	Ribe	Tølløse
Brøndby	Horsens Nord	Ringsted	Tørring-Uldum
Dragsholm	Hundested	Rosenholm	Tårnby
Dronninglund	Hvalsø	Samsø	Valby
Esbjerg	Hørning	Silkeborg	Vestfyn
Frederiksværk	Mariager	Slagelse	Aabenraa
Fuglebjerg	Midtfyn	Sorø	

72 % af bisidderne har samlet set været på Ældre Sagens bisidderkursus. Deler man bisidderne op i almindelige frivillige og kontaktpersoner, har en større andel af kontaktpersonerne været på kursus, end det er tilfældet for de bisiddere, som ikke har en ledelsesfunktion. Dette fremgår af nedenstående figur.

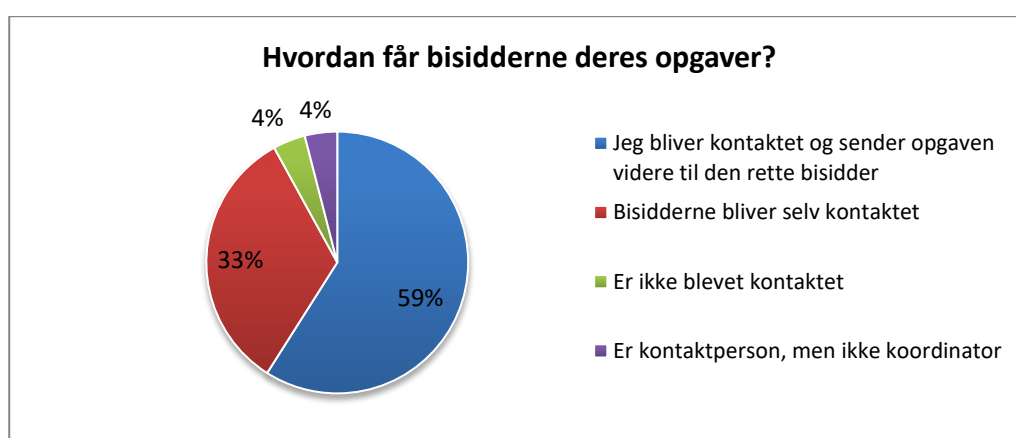


Organiseringen

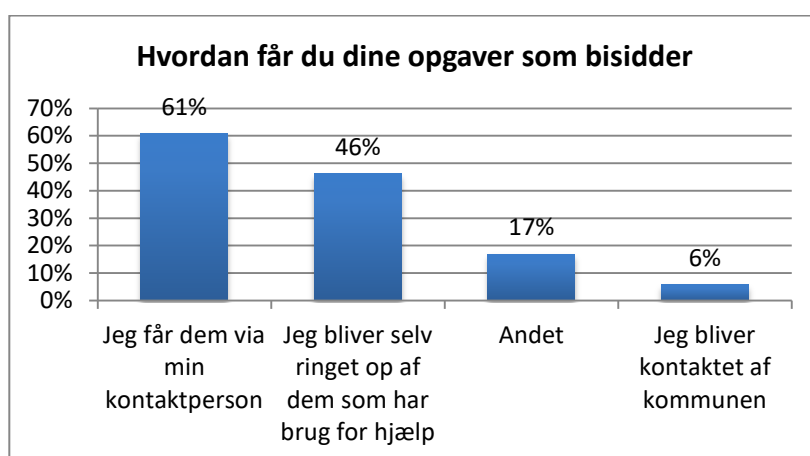
De 87 lokalafdelinger, som har medvirket i undersøgelsen, organiserer ikke deres bisidderordninger ens. I 42 af lokalafdelingerne var der én kontaktperson, og i fire lokalafdelinger var der to kontaktpersoner. Af de 93 bisiddere, som svarede, at de ikke var kontaktpersoner, svarede 64, at de havde en kontaktperson, 18 at de ikke havde én og 11 ”ved ikke”. Hvilket kunne tyde på, at kontaktpersonsfunktionen ikke altid er tydelig nok for de almindelige bisiddere.

Opgaveoverlevering

I nogle lokalafdelinger får bisidderne deres opgaver via kontaktpersonen, andre steder bliver de selv kontaktet af enten den berørte eller af kommunen. Nedenstående figur viser hvordan kontaktpersonerne overleverer opgaverne til de almindelige frivillige. Den typiske måde er, at kontaktperson bliver kontaktet og derefter sender opgaverne videre.



Nedenstående figur viser, hvordan de almindelige bisiddere oplever, at de får deres bisidderopgaver. Tallene giver sammenlagt mere end 100 %, da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds. Kategorien ”Andet” indbefatter at bisidderen bliver kontaktet direkte af den berørte, får en mail fra kontaktpersonen, bisidderen får dem fra Ældre Sagen eller bisidderen får dem fra formanden.

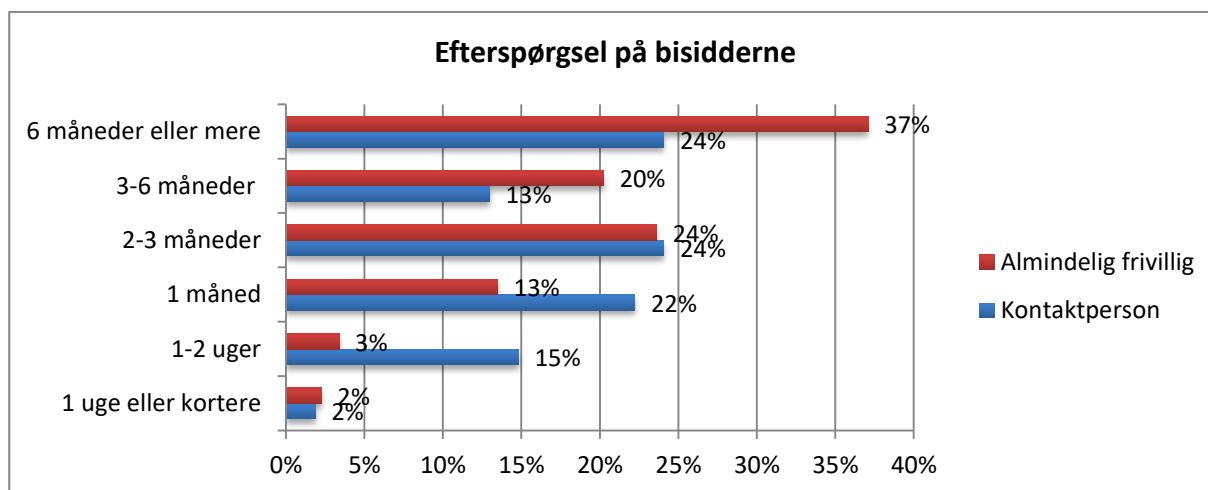


Bisidderne bruger overvejende deres egen telefon til de opgaver de får, det var kun fire kontaktpersoner som svarede, at de brugte den telefon de har fået udleveret af Ældre Sagen. 11 % af kontaktpersonerne svarede at de havde fast telefontid, det svarer til 7 % af lokalafdelingerne.

Efterspørgsel på bisidderne

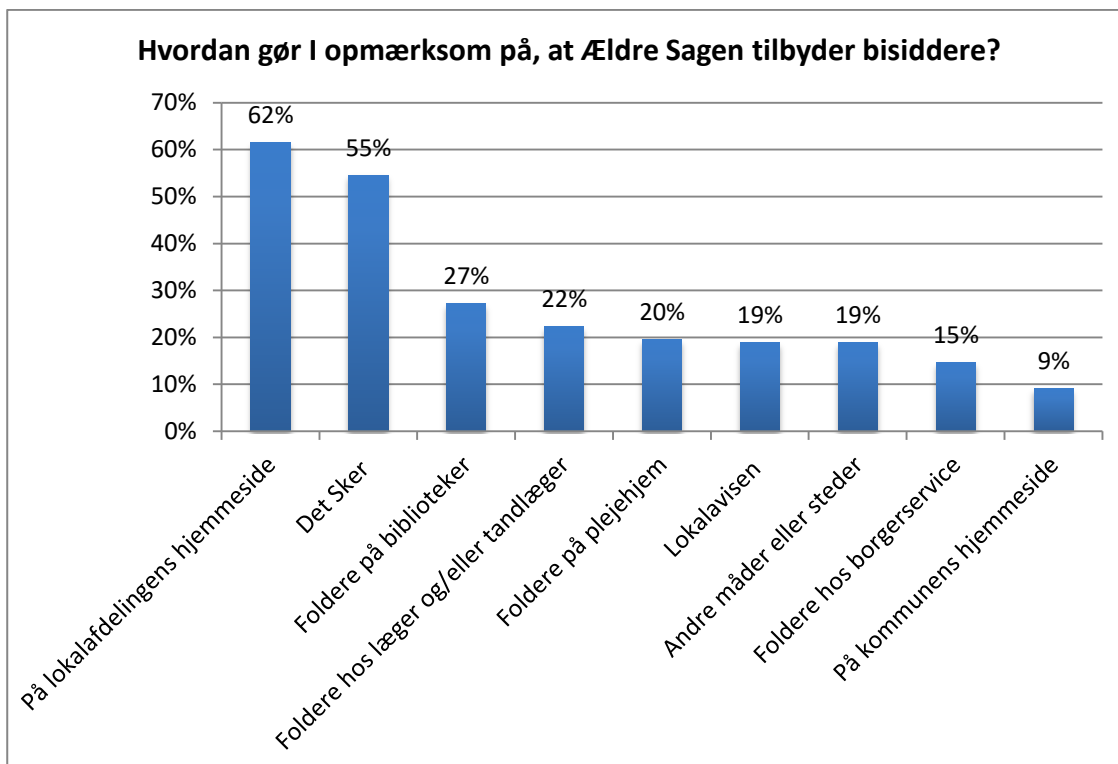
De 143 bisiddere, der har svaret på spørgeskemaet havde tilsammen 333 bisidderopgaver sidste år. Antallet af opgaver, som den enkelte bisidder har haft i 2016 varierede fra 24 opgaver hos den, som havde flest, til ingen. Størstedelen af bisidderne har haft mellem 1 - 4 opgaver sidste år. 58 bisiddere har svaret, at de ikke ved, hvor mange opgaver de havde sidste år.

18 % af bisidderne oplever, at der går en måned eller mindre imellem, at de får en opgave. Mens 57 % oplever, at der går mindst 3 måneder mellem hver opgave. Flere af bisidderne i undersøgelsen efterspørger flere opgaver og hjælp til at udbrede kendskabet til at de findes, så de vil blive brugt mere. Figuren viser hvor lang tid, der går mellem, at bisidderne bliver opsøgt. Som det fremgår, oplever kontaktpersonen at der er kortere tid mellem henvendelserne, da det i flere tilfælde er dem alle henvendelserne gå igennem.



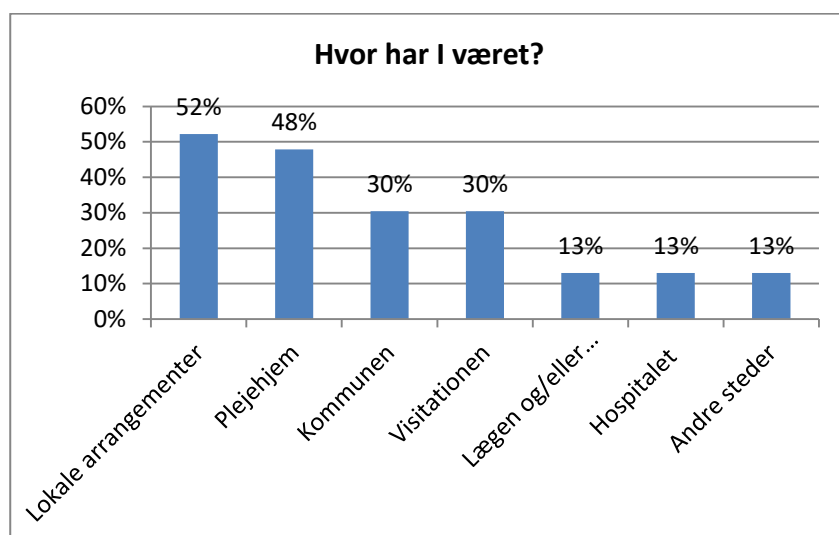
Oplysning

Bisidderne gør opmærksom på, at de findes på mange forskellige måder. Nedenstående figur viser, hvilke platforme bisidderne bruger til at gøre opmærksom på, at Ældre Sagen tilbyder bisiddere i deres lokalområde.



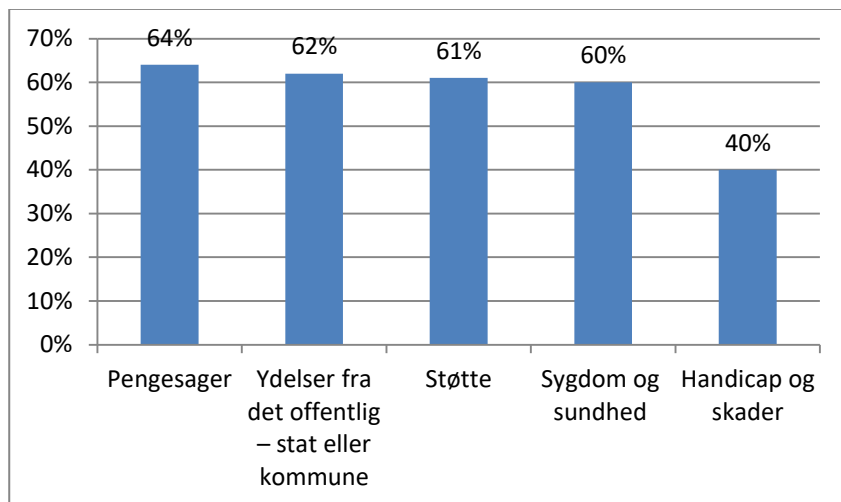
”Andre måder eller steder” henviser til Ældre Sagens blad, årsmøder, det lokale medlemsblad, foldere på frivillige centre, opslag på plejehjem og via mund til mund.

23 bisiddere fra 21 forskellige lokalafdelinger har været ude og fortælle om deres bisidderordning. Det svarer til 16 % af bisidderne og 24 % af lokalafdelingerne. Af de bisiddere, som havde været ude og fortælle, var 74 % af dem kontaktpersoner, hvilket tyder op at det typisk er kontaktpersonerne som varetager oplysning af lokalafdelingens tilbud. Oplysningen foregår mest ved lokale arrangementer, på plejehjem, i kommune og visitationen.



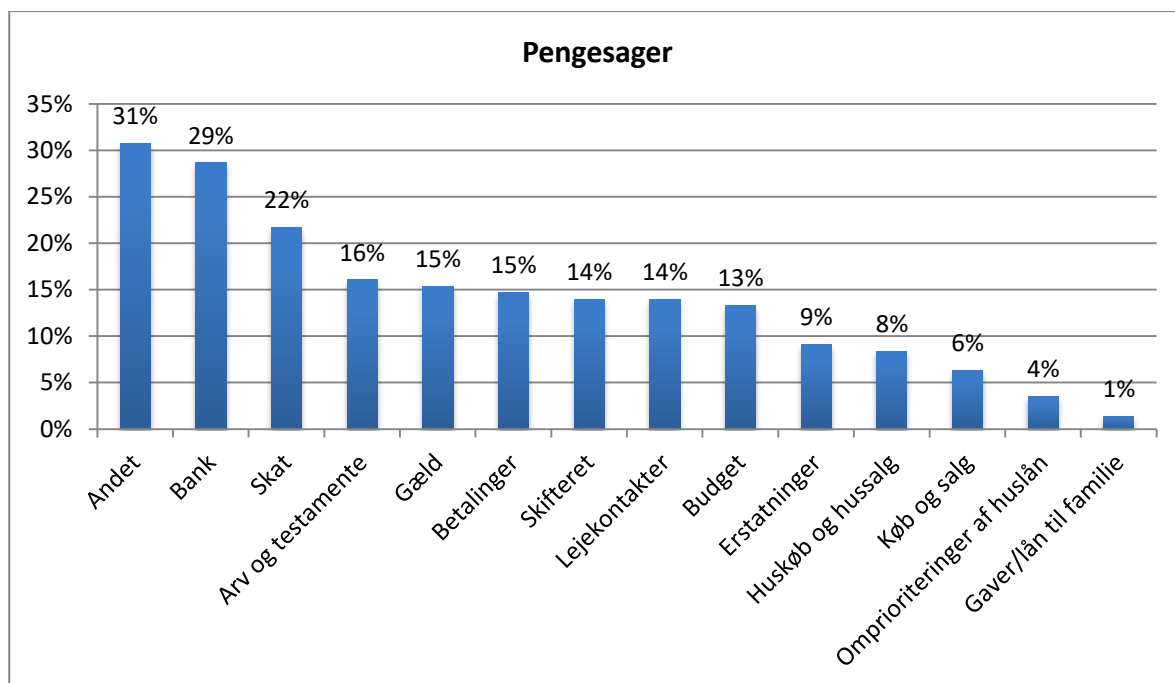
Opgavetyper

Bisidderne bliver brugt til et bredt spektrum af opgaver og situationer. Dette afsnit kortlægger hvilke opgaver, bisidderne har haft i 2016. Figuren viser hvor stor en procentdel, der har haft de forskellige opgavetyper.



Pengesager

64 % af bisidderne har haft opgaver der indbefatter 'pengesager', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds².



² Under kategorien 'Andet' i 'pengesager', indgår følgende: hjælp til at finde bolig, sætte den berørte i kontakt med rådgivningen, hjælpe med flytning og hjælp til at skrive ansøgninger eller klager.

I de uddybende kommentarer skriver flere af bisidderne, at de henviser videre til andre lokale instanser eller Rådgivningen i Sekretariatet, ”så de ikke selv kommer ud på dybt vand”, som en skriver.

Derudover er to overordnede temaer gennemgående i forhold til de opgaver bisidderne har haft under pengesager:

’Kontakt’, hvor bisidderen er med til møder sammen med borgeren, eller står for at skabe kontakt til rette vedkommende eller instans. Og ’overblik’ hvor bisidderen hjælper den berørte med at skabe et overblik over økonomi, forsikringer eller skattekort.

Her følger nogle udvalgte eksempler ift. temaet ’kontakt’:

”En borger frygtede, at hun måtte sælge hus, fordi afdragsfrit låns løbetid udløb. Hun havde forstået ved henvendelse til banken, at hun nok ikke kunne blive boende i huset. Hjælp pågældende med at få aftale med sin bank samt hjælp pågældende med at få hold på de relevante papirer. Hjælp så til, at hun var forberedt på mødet med banken. Pågældende ønskede mig som bisidder ved mødet med banken. Mødet klarede pågældende selv, men tilkendegav, at det gjorde hende tryk at hun var forberedt og jeg deltog. Hun havde misforstået svaret ved første henvendelse til banken.”

”En kvinde, der ønskede at optage et lån i husets friværdisværdi for at have råd til at blive boende i huset. Jeg ledsagede kvinden til en forhandling i banken.”

”Sag om ulykkeserstatning. Kontakt til forsikringselskab samt møde med advokat.”

Her følger nogle udvalgte eksempler under temaet ’overblik’:

”Mand fik rykkere for håbløs gæld. Hjælp med at formulere et standardsvar med budgetoplysninger.”

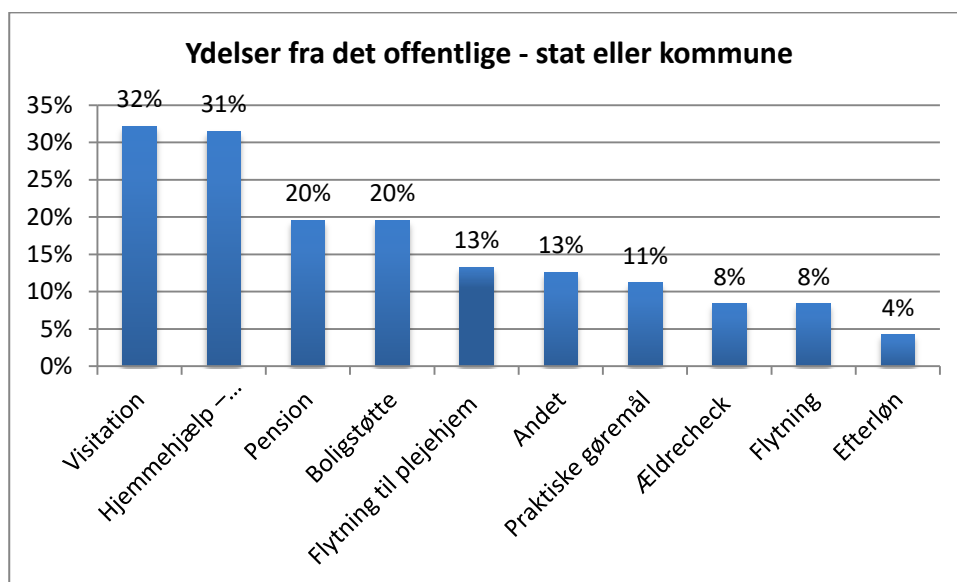
”Opstilling af budget for borger, etableret BS-aftaler, tilrettet skattekort samt forskudsoplysninger, drøftet muligheder for afvikling af alt for stor gæld; gældssanering, mm.”

”Ryddet op i værdipapirer – konti.”

”Spørgsmål vedr. omlægning en del gange – kan selv beregne dette samt forklare hvad der er billigst og om det kan betale sig. Her tænker jeg på omkostningerne samt en ændret hovedstol.”

Ydelser fra det offentlige – stat eller kommune

62 % af bisidderne har haft opgaver der indbefatter 'ydelser fra det offentlige – stat eller kommune', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds³.



I de uddybende kommentarer er to temaer gennemgående i forhold til de opgaver, bisidderne har haft under 'ydelser fra det offentlige':

Første tema er 'Ansøgninger og klager', hvor bisidderen hjælper med at skriver ansøgninger eller klager. Herunder er nogle udvalgte eksempler under dette tema:

"Hjælp til at udarbejde klage over dårlig behandling på et plejecenter."

"Rådgivning og samtale angående ansøgning om hjemmehjælp og rengøring."

"En borger med nedsat hørelse ansøgte om hjemmehjælp. Rådgivning om, hvilke muligheder der er for at søge hjælp, og hvor der kan søges."

"Jeg har ringet til kommunen for at undersøge mulighed for yderligere rengøring og personlig pleje."

Det andet tema er 'et ekstra sæt øjne og ører', hvor bisidderen deltager i møder eller samtaler sammen med borgeren. Herunder følger nogle udvalgte eksempler under dette tema:

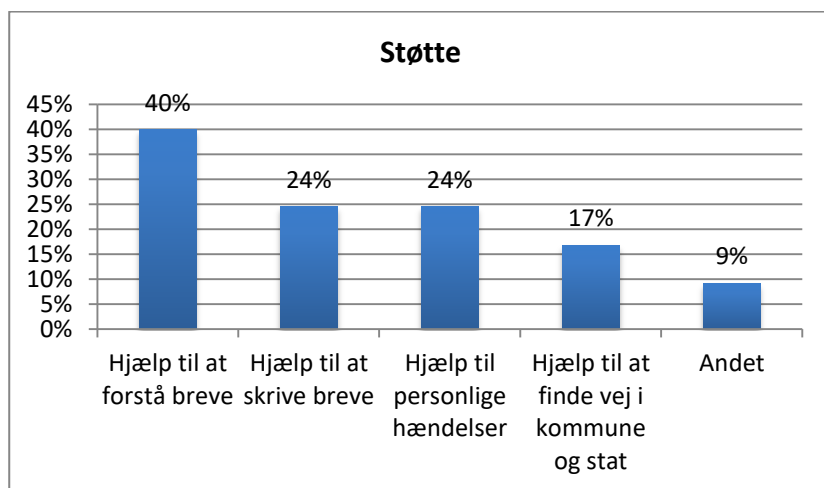
"Har været bisidder ved møder med kommunens hjemmepleje vedrørende tildeling af antal hjemmehjælpstimer."

³ Under kategorien 'Andet' i 'ydelser fra det offentlige – stat eller kommune', indgår følgende: hjælp til at anke i sag vedr. handicapbil, hjælp til den tilbageværende ægtefælde, papirarbejde, skrive referat og sikre god kommunikation.

”Samtale med patienten inden undersøgelsen. Medlytter ved lægesamtale. Samtale og resume bagefter.”

Støtte

61 % af bisidderne har haft opgaver der falder under kategorien ’støtte’, der har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds⁴.



I de uddybende kommentarer under ’støtte’ er to temaer gennemgående:

Første tema er ’Oplæsning og fortolkning’, hvor bisidderen hjælper den berørte med at læse og forstå breve fra kommunen, hospitalet eller andre offentligt instanser.

F.eks. svarede en bisidder: *”Gennemgang af breve fra kommunen. Oversætte svære ord. Orienteret os i forhold til givne opgaver”*.

Og en anden: *”Til at afklare, hvad der rent faktisk står i brev fra hospitalet, og hvad det indebærer.”*

Det andet tema er ’Hjælp’, hvor bisidderen er med til at hjælpe med at formulere breve eller klager.

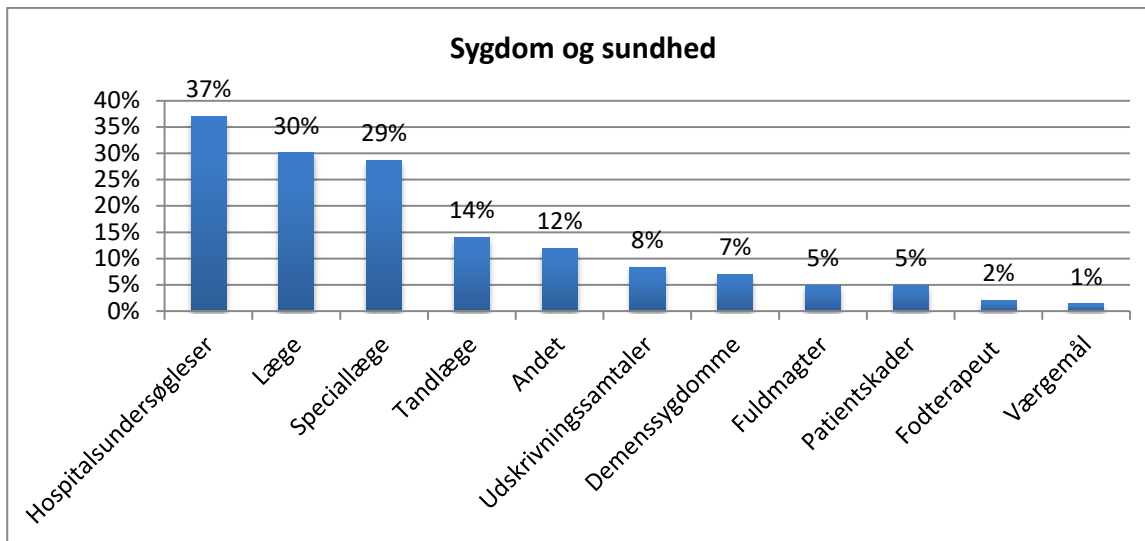
F.eks. svarede en bisidder: *”Hjælp til at formulere breve til kommune og ankestyrelsen. Vejlede om hvilke instanser man skal henvende sig til.”*

Sygdom og sundhed

60 % af bisidderne har haft opgaver der falder under ’sygdom og sundhed’, som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds⁵.

⁴ Under kategorien ’Andet’ i ’støtte’, indgår følgende: oprydning i personlige breve.

⁵ Under kategorien ’Andet’ i ’sygdom og sundhed’, indgår følgende: tilsyn af hjemmeplejen, patientklagenævnet, samtale med vicevært om lejligheds tilstand og været med på samtale op smerteklinik.



For alle de bisiddere, som svarede, at de havde haft opgavetyper, der indebar 'tandlæge', 'læge', 'speciellæge', 'hospital undersøgelser' eller 'udskrivningssamtaler', fulgte bisidderne både til og fra samt var bisiddere i forbindelse med besøget. For de bisiddere, der svarede, at de havde haft opgavetyper, som indebar 'fodterapeut' fulgte størstedelen til og fra.

I de uddybende kommentarer under 'sygdom og sundhed' er to temaer gennemgående:

Det første tema er 'Et sæt ekstra øjne og ører', hvor bisidderen deltager i konsultationer eller til møder. F.eks.:

"Være med til undersøgelser, samt oversætte informationer til tydelighed og forståelse."

"Samtale med patienten inden undersøgelse. Medlytter ved lægesamtale. Samtale og resumé bagefter."

Det andet tema er 'hjælp', hvor bisidderen er med til at hjælpe inden for sygdoms- og sundhedsområdet. F.eks.:

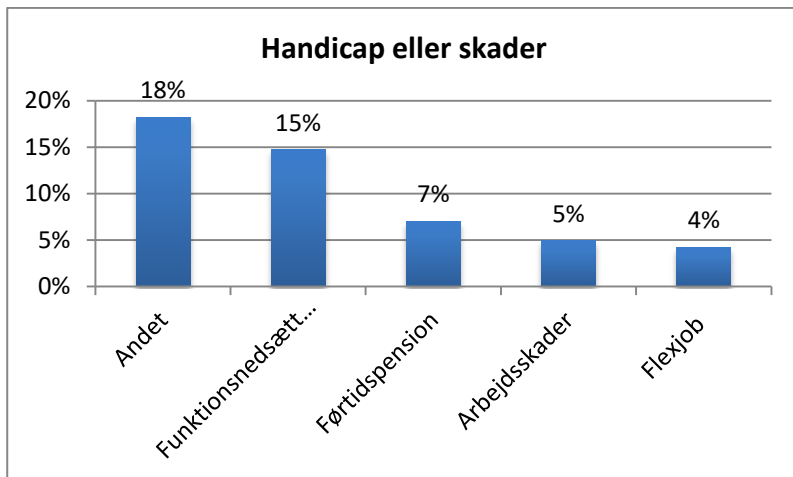
"Hjælp demensramt familie til at komme videre i systemet."

"Har besøgt ægtefæller og givet råd og vejledning på baggrund af alvorligt syg ægtefælle."

Handicap eller skader

40 % bisidderne har haft opgaver der indbefatter 'handicap eller skader', som har været fordelt inden for en række forskellige områder ⁶.

⁶ Under kategorien 'Andet' i 'handicap og skader', indgår følgende: bisidder ved visitators besøg, indberette passivitet fra kommunen, fyringssager og samtalepartner for psykisk syge.



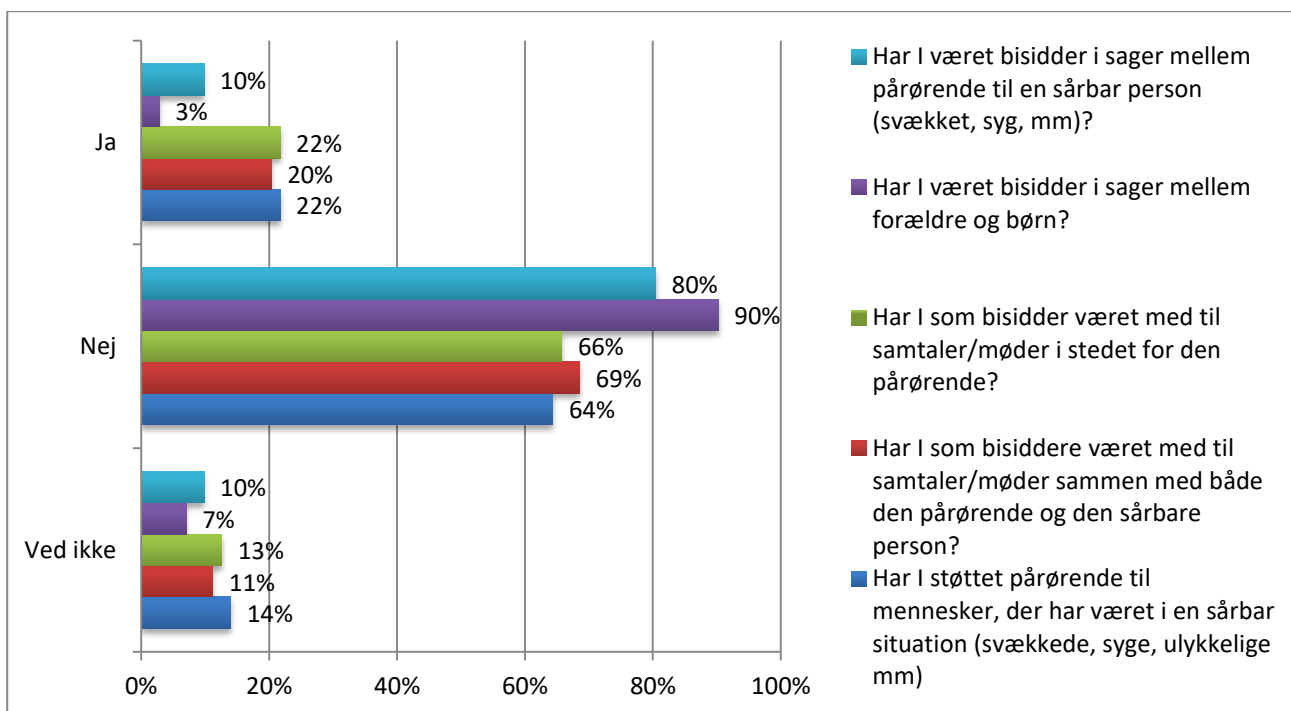
I de uddybende kommentarer under 'handicap og skader' er to temaer gennemgående:

Det første tema er 'Et sæt ekstra øjne og ører', hvor bisidderen deltager i møder. F.eks. svarede en bisidder: *"Arbejdsskade/sygdom og efterfølgende kontakt til sygepengeafdelingen i jobcenteret – har deltaget i samtaler med sagsbehandler og diverse teams."*

Det andet tema er 'hjælp', hvor bisidderen hjælper med at udfylde bevillingsskemaer ved førtidspension, skader, mm. F.eks. svarede en bisidder: *"Hjælp med at udfylde skema om bevilling af handicapscooter."*

Pårørende

Omkring en femtedel af bisidderne har haft opgaver, hvor de var med som ekstra støtte til pårørende til den svækkede/syge, eller hvor de var med i stedet for den pårørende.



Under kategorien 'pårørende' har bisidderne hjulpet under en række forskellige områder:

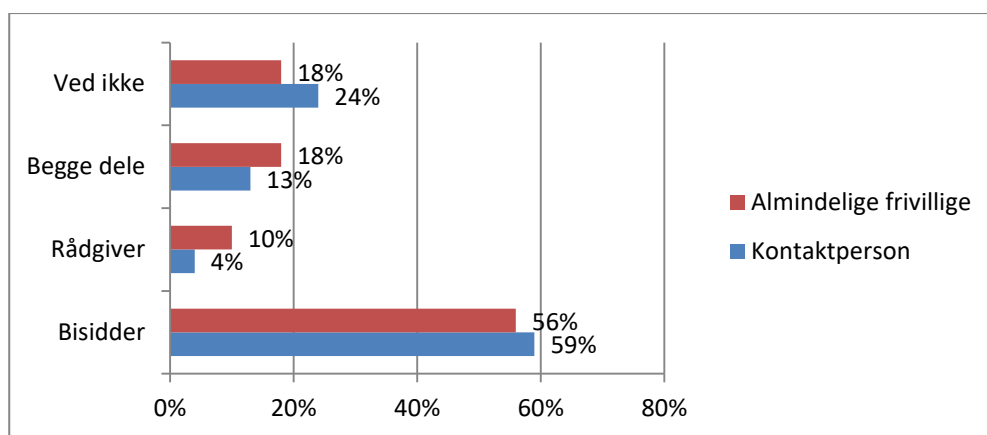
"Pårørende til dement ægtefælle skulle på plejehjem. Hjælpe med at få kontaktmøde med borgerservice vedr. uoverskuelig økonomi for pårørende ægtefælle. F.eks. ansøgning om boligydelse til ægtefællens plejebolig."

"I forbindelse med visitation til hjemmehjælp, hvor en datter var til stede."

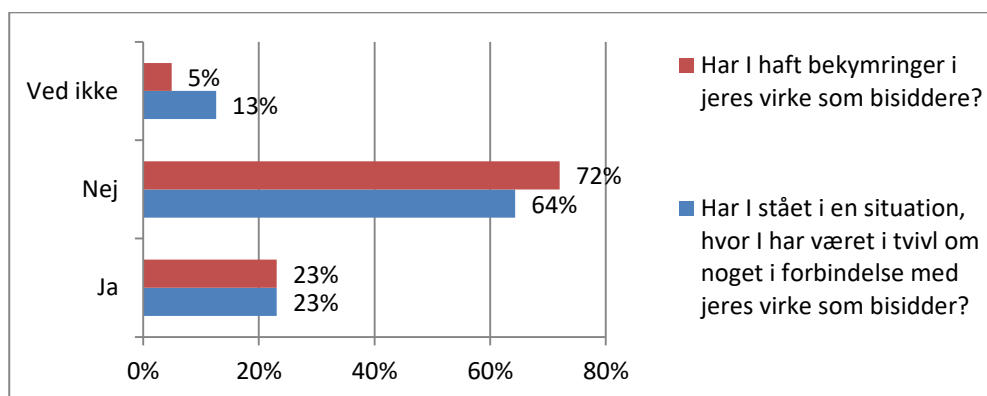
"Har hjulpet familier med aflastninger til deres demensramte og givet gode råd ift. hvad man har ret til af hjælp, når man er pårørende."

Den frivilliges perspektiv

Nedenstående figur viser, hvordan de frivillige ser sig selv. 6 ud af 10 bisidderne er ikke i tvivl om, at de er bisidder og ikke rådgivere. Men det kunne tyde på, at der eksisterer en uklarhed i forhold til hvilken rolle bisidderne har i og med, at næsten 40 % er i tvivl, eller ser sig selv som begge dele eller primært som rådgiver. Flere frivillige efterspørger mere tydelighed i forhold til, hvad rollen som bisidder indebærer, hvilken type opgaver de må tage, mm.



Bisidderne er generelt ret sikre i deres virke. Mere end 2/3 har hverken været i tvivl om noget eller haft bekymringer i deres virke som bisidder.



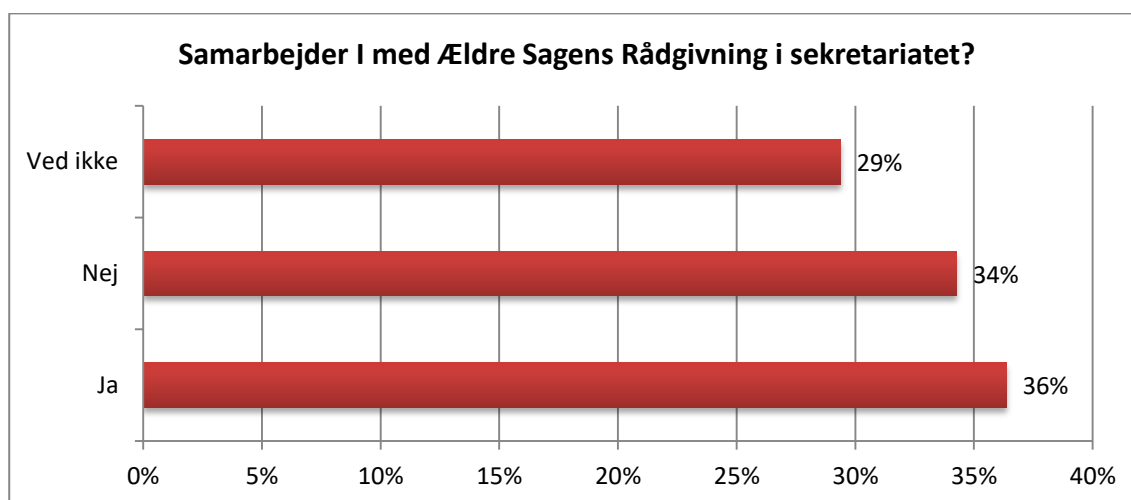
De situationer hvor der opstår tvivl handler om, hvor meget bisidderne skal involvere sig, om opgaven er én, de kan påtage sig – f.eks. inden for skat og økonomiske forhold; juridisk bistand og ankenemuligheder.

De situationer hvor der opstår bekymringer handler om, hvor meget bisidderen skal involvere sig, gives den rette hjælp og en generel bekymring på den berørtes vegne, f.eks. om de bliver behandlet retfærdigt i det offentlige og private, eller hvordan det går den berørte efterfølgende.

Rådgivningen

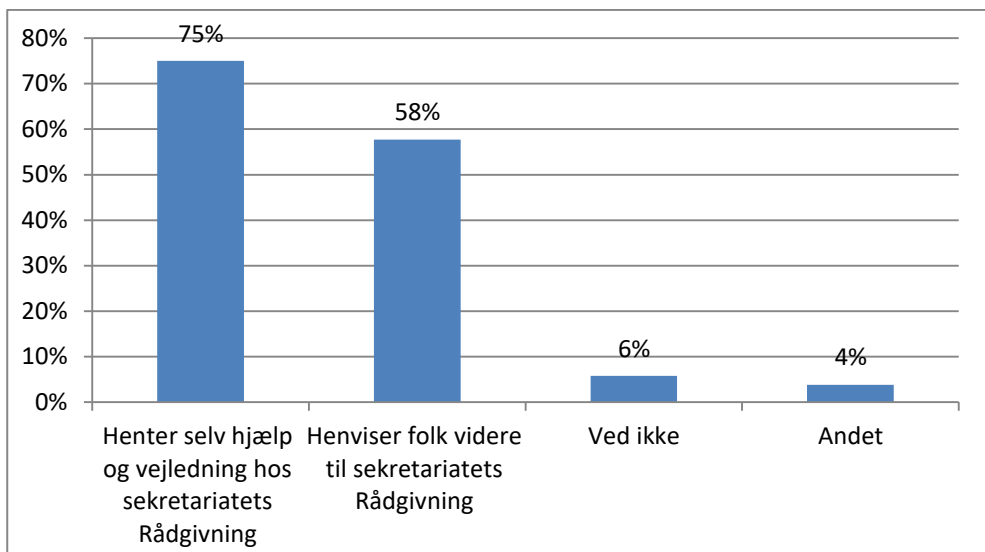
Lidt over en tredjedel af bisidderne bruger Rådgivningen og oplever, at de får den hjælp og støtte, de har brug for. Nogle giver dog udtryk for, at det kan være svært at komme igennem på telefonerne og at der ikke altid er tid til at tale med dem.

Det er dog omkring 2/3 af bisidderne, som enten ikke samarbejder med Rådgivningen eller har kendskab til Rådgivningen. Flere af bisidderne efterspørger da også en tættere relation til Rådgivningen, f. eks. via telefonlister over eksperterne i Rådgivningen; et direkte nummer til Rådgivningen for bisidderne; eller at medarbejdere fra Rådgivningen underviser om seneste nyt på f.eks. distriktsmøder for bisiddere.



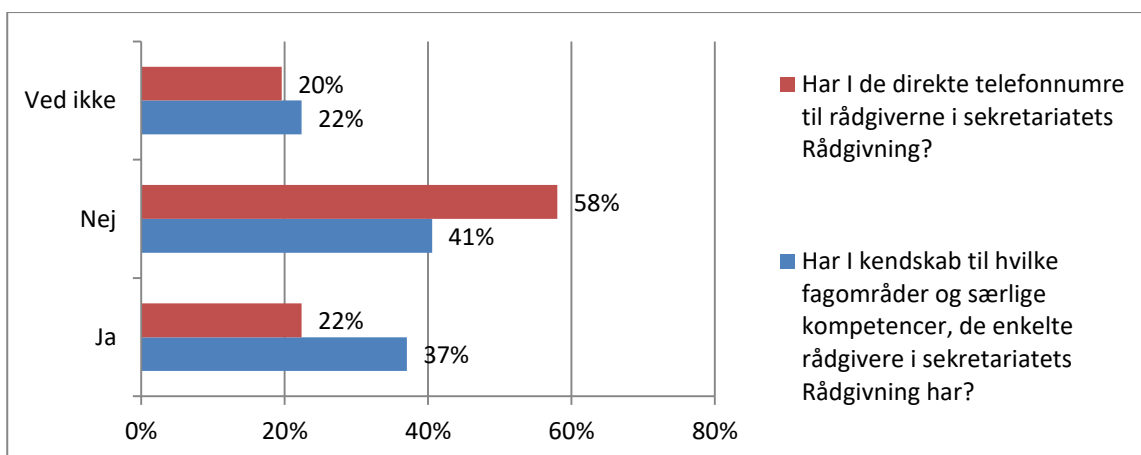
De 36 % som svarede, at de samarbejdede med i Rådgivningen i 2016, brugte både Rådgivningen i sekretariatet til at hente hjælp og til at henvise den berørte videre dertil, se nedenstående Figur⁷. Tallene summerer til mere end 100 % da bisidderne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds.

⁷ Kategorien 'Andet' henviser til en bisidder der svarede: "Jeg er blevet ringet op af sekretariatet" og en anden bisidder der svarede: "Har ikke haft brug for at henvise nogen - men vil ved behov naturligvis gøre det"

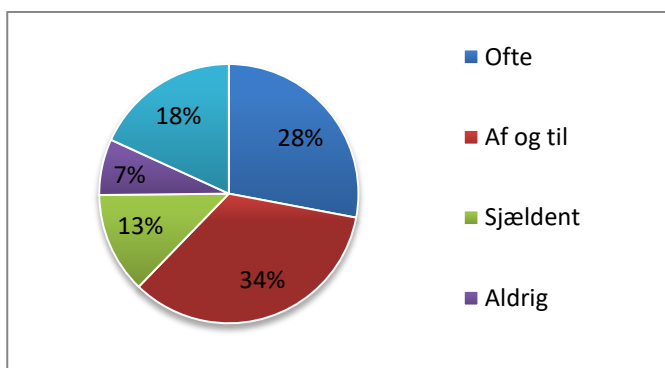


Kendskab

Ud af de 143 besvarelser kendte 53 bisidderne, det vil sige 37 %, til hvilke fagområde og særlige kompetencer rådgiverne i Rådgivningen har, og 32 bisidderne, det vil sige 22 %, havde direkte telefonnumre til rådgiverne. Se nedenstående figur.



Nedenstående figur viser, hvor ofte bisidderne bruger "Værd at vide".



Forslag til hvordan samarbejdet med Rådgivningen kan styrkes

Flere af bisidderne giver udtryk for, at de har et godt samarbejde med Rådgivningen, hvor de henter hjælp. Samtidig har bisidderne en række forslag til, hvordan samarbejdet kan styrkes mellem de frivillige bisiddere og Rådgivningen. Forslagene handler overvejende om direkte adgang til rådgiverne, kendskab til dem og et ønske om kurser/temadage, hvor Rådgivningen deltager:

”Et direkte nummer til rådgiverne, så det er let at komme igennem.”

”At man kan ringe, også udenfor arbejdstiden.”

”Mere viden om rådgivningen og nøjagtig beskrivelse af, hvilke områder rådgiverne sidder med.”

”Information om, hvornår og i hvilke situationer, det vil være relevant at kontakte Rådgivningen.”

”Mulighed for neutralt at kunne diskutere en vanskelig sag.”

”Direkte kontaktpersoner hos Rådgivningen.”

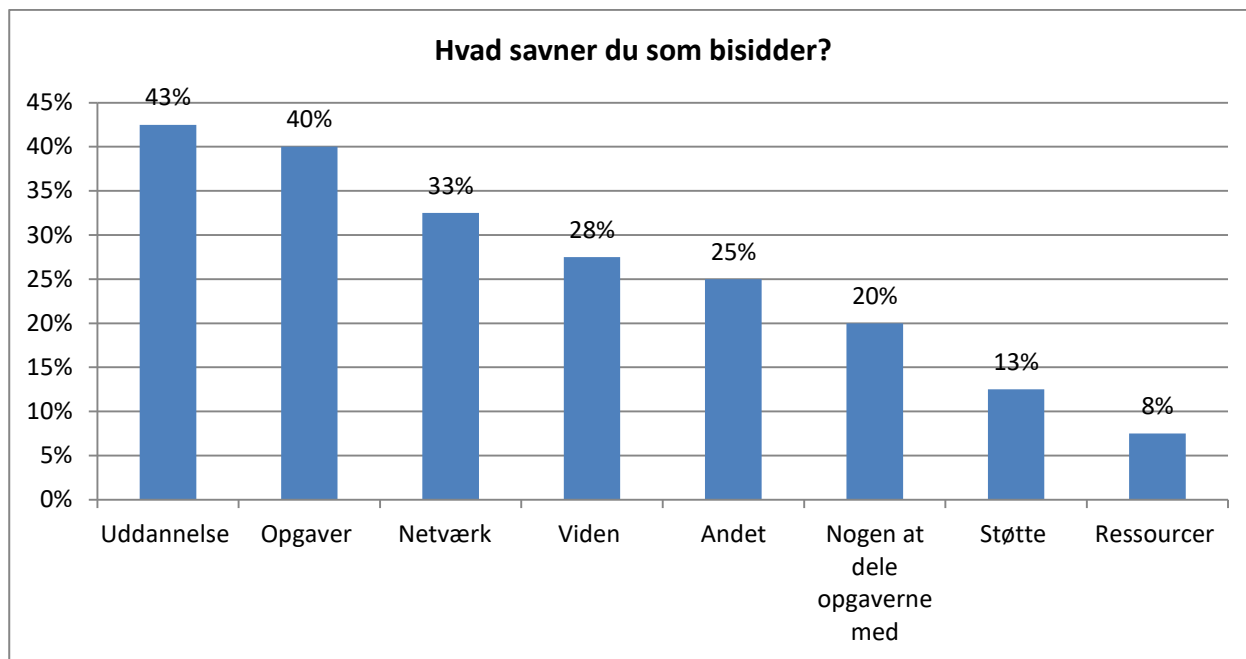
”Styrede erfa-dage, med gennemgang af relevant viden/nye emner med deltagelse fra Rådgivningen.”

”Rådgivningen kunne tilbyde kurser, så vi får et bedre overblik over mulighederne. Mange kunne have fornøjelsen af at kende forskellen på rådgivning og vejledning. Jeg kender den, fordi jeg har været koordinator.”

Hvad savner bisidderne

28 % ud af 143 bisiddere oplever at de savner noget i deres virke. Der er ikke stor forskel på om den almindelige frivillige og kontaktpersonerne savner noget. For den almindelige frivillige drejer det sig om 55 % og for kontaktpersonerne er det 57 % der savner noget. Nedenstående figur viser hvad det er bisidderne mangler⁸.

⁸ Andet er annoncering/markedsføring, gratis udlevering af ”Værd at vide” og flere nyhedsbreve for bisiddere som redegør for lovændringer, nyheder og anden nyttig viden.



Hvilken støtte ønsker bisidderne fra Ældre Sagen

40 % af bisidderne savner opgaver. Dette tema går igen i de uddybende kommentarer ift., hvilken støtte bisidderne ønsker fra Sekretariatet generelt, hvor flere efterspørger hjælp til, hvordan de kan gøre opmærksom på, at de tilbyder bisiddertjeneste hos dem.

”En folder til at lægge f.eks. på plejecentre, hos læger, borgerservice og andre steder. Jeg synes, at det er vigtigt, at folderne er enslydende i hele Ældre Sagen, men at det stadig er lokalområderne, der er afsendere.”

”At bisidderrollen udbredes langt mere, for jeg synes, at der er alt for få opgaver.”

”At man lavede en større annoncekampagne, hvor man gjorde det klart for folk, at det er vigtigt at de har en frivillig bisidder med, når visitator kommer ud. For alle ældre vil gerne at de skal blive selvhjulpne og så 1-2-3 mener visitator, at det kan de da godt, og så får de ældre ikke den hjælp, som de har brug for.”

Derudover efterspørger bisidderne mere uddannelse, mere viden og flere kurser, samt styrkelse af netværk mellem bisidderne på regional eller distriktsniveau.

”Supplerende uddannelse”; ”regionale opfølgingsmøder hvert andet år for at holde bisidderne opdateret om eventuelle nye områder”; ”Styrkelse af kontakt mellem bisidderne (netværk) inden for de forskellige distrikter – ville gøre det lettere at ringe om et godt råd eller drøftelse af en sag, hvis vi kendte hinanden. Kurser på distriktsplan.”

Endelig nævner nogle af bisidderne et behov for en afklaring af deres rolle, som bisidderne:

”Generel information om, hvad Ældre Sagens værdier for bisidderne er og hvor langt rollen som bisidder går”; ”At man tydeligere definerer bisidderens rolle”; ”Et klarere kommissorium for opgaven som bisidder.”

Andet Samarbejde

Bisidderne samarbejder lokalt med en række offentlige og private aktører. 52 % samarbejder også med kommunen, socialforvaltningen eller hjemmeplejen og 23 % samarbejder med andre organisationernes rådgivere, f.eks. Kræftens Bekæmpelse, Specialforbundet eller erhvervsdrivende (advokater, revisorer eller lignende). De bisidderne, som har haft opgaver med erhvervsdrivende, tilføjer i deres kommentarer:

"Vi deltager i borgerens møder med de omtalte instanser [red. Advokater revisorer eller andre erhvervsdrivende] og personer, hvis borgeren ønsker det, Vi hjælper med at besvare breve og lytter med ved møder hvis det ønskes - ud fra devisen at 4 ører hører bedre end 2."

"I et tilfælde har jeg henvist og hjulpet medlemmet med at bestille tid hos den lokale advokatvagt, hvor man kan modtage rådgivning omkring dødsbobehandling"

"En advokat har 2 gange 2 timer månedlig fast mødetid på vort kontor, for gratis rådgivning om arv og testamente, ægtepagt og skilsmisse samt bodeling. En pensioneret assurandør fra Codan har fast mødetid en gang hver måned på vort kontor"

Derudover samarbejder en tredjedel af bisidderne med vejlederne i Ældre Sagen, som denne figur viser.

