

Vejleder undersøgelsen 2016

Indhold

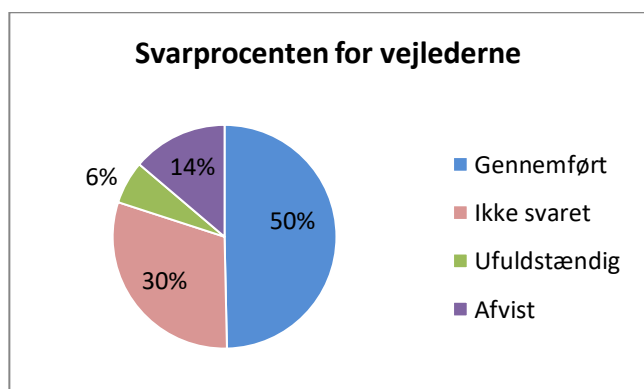
Oversigt	1
Organiseringen	2
Oplysning	4
Opgavetyper	5
Den frivilliges perspektiv	10
Rådgivningen	11
Forslag til hvordan samarbejdet med Rådgivningen kan styrkes	13
Hvad savner vejlederne	14
Hvilken støtte ønsker vejlederne fra Ældre Sagen	14
Andet samarbejde	15

Oversigt

I 2016 var der registeret 179 vejledere i Ældre Sagen.

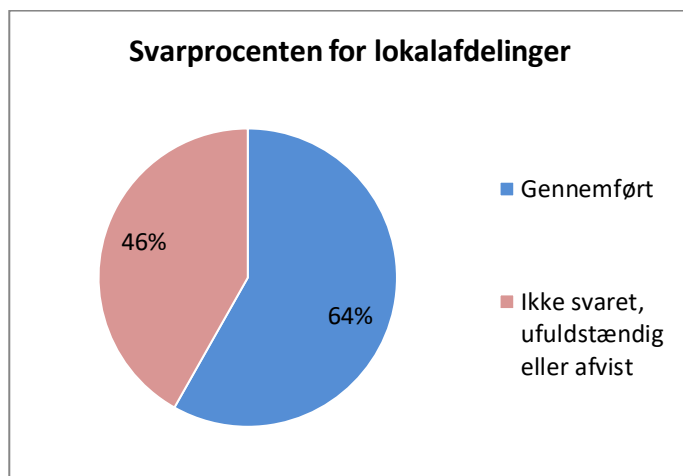
145 vejledere har været inviteret elektronisk til undersøgelsen¹, 72 vejledere besvarede spørgeskemaet, 9 var ufuldstændige, 20 afviste at deltage og 44 svarede ikke. Blandt de ufuldstændige, afviste og ikke-besvarelser meldte fem tilbage, at de ikke kunne være med i undersøgelsen fordi, de ikke længere var vejledere, 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 for vejlederne.



¹ 34 af de registrerede er ikke oprettet med mail i deres personkort.

80 lokalafdelinger i Ældre Sagen tilbød vejledere i 2016. De 72 besvarede spørgeskemaer er fordelt på 51 lokalafdelinger, det vil sige at 64 % af de lokalafdelinger der tilbyder vejledere har deltaget i undersøgelsen.



De 29 lokalafdelinger der ikke har besvaret er:

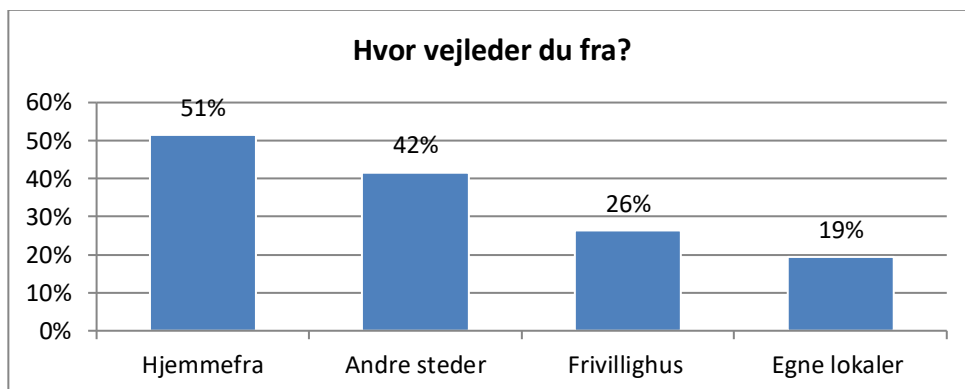
Augustenborg-Sydals	Ikast	Nysted	Them
Fredericia	Kalundborg-Bjergsted-	Nørre Alslev	Thisted-Hanstholm
Haslev	Hvidebæk	Odder	Toftlund-Agerskov
Helsingør	Lemvig-Thyborøn-	Ribe	Tørring-Uldum
Hinnerup	Harboøre	Rudersdal	Videbæk
Horsens Nord	Løgumkloster-Bredebro-	Rødekro	Ærø
Hundested	Skærbæk	Skive-Spøttrup-	Ørbæk
Højfyn	Middelfart	Sundsøre	
	Møn-Bogø	Sorø	

Organiseringen

De 51 lokalafdelinger som har medvirket i undersøgelsen, organiserer ikke deres vejlederordninger ens. I 25 af lokalafdelinger var der én kontaktperson, og i to lokalafdelinger var der henholdsvis fire og to kontaktpersoner. Dette betyder, at der var 31 kontaktpersoner indenfor vejlederordningen i 2016, fordelt på 27 lokalafdelinger.

Af de 41 vejledere som svarede, at de ikke var kontaktpersoner, svarede 25 at de havde en kontaktperson, 15 svarede at de ikke havde en kontaktperson og én svarede ”ved ikke”.

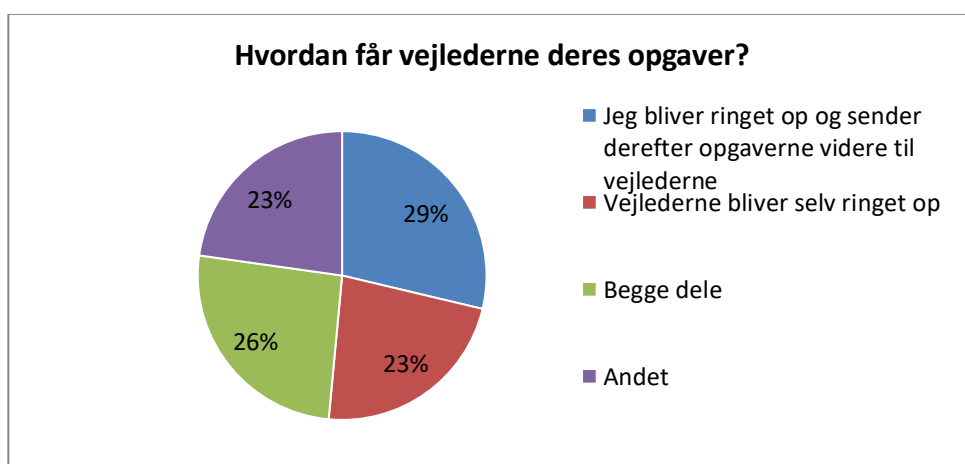
Vejlederne i Ældre Sagen benytter forskellige steder til at vejlede fra. Figuren viser, hvor de 72 vejledere vejleder fra. Tallene summer til mere end 100 %, da vejlederne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds.



'Andre steder' indbefatter væresteder, sportssteder, hos den berørte eller lånte kontorer hos kommunen eller Ældre Sagen. 58 % af vejlederne benytter både telefon og personligt fremmøde til at vejlede den berørte, 29 % vejleder kun ved personligt fremmøde, mens 8 % kun vejleder gennem telefonen. Ved den telefoniske vejledning bruger 83 % deres egen telefon og 17 % har fået udleveret en telefon fra Ældre Sagen.

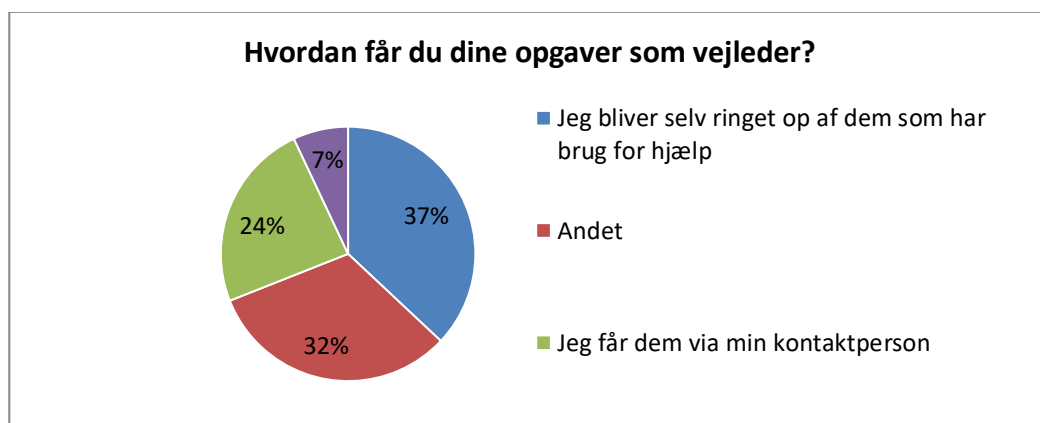
Opgaveoverlevering

Det er forskelligt hvordan kontaktpersonerne administrerer opgaverne. Figuren viser, at den typiske måde er ved at kontaktpersonen ringes op og derefter sender opgaverne videre.



'Andet' indebærer, at opgaverne kommer på mail, viderestilles fra det lokale kontor eller via personligt fremmøde.

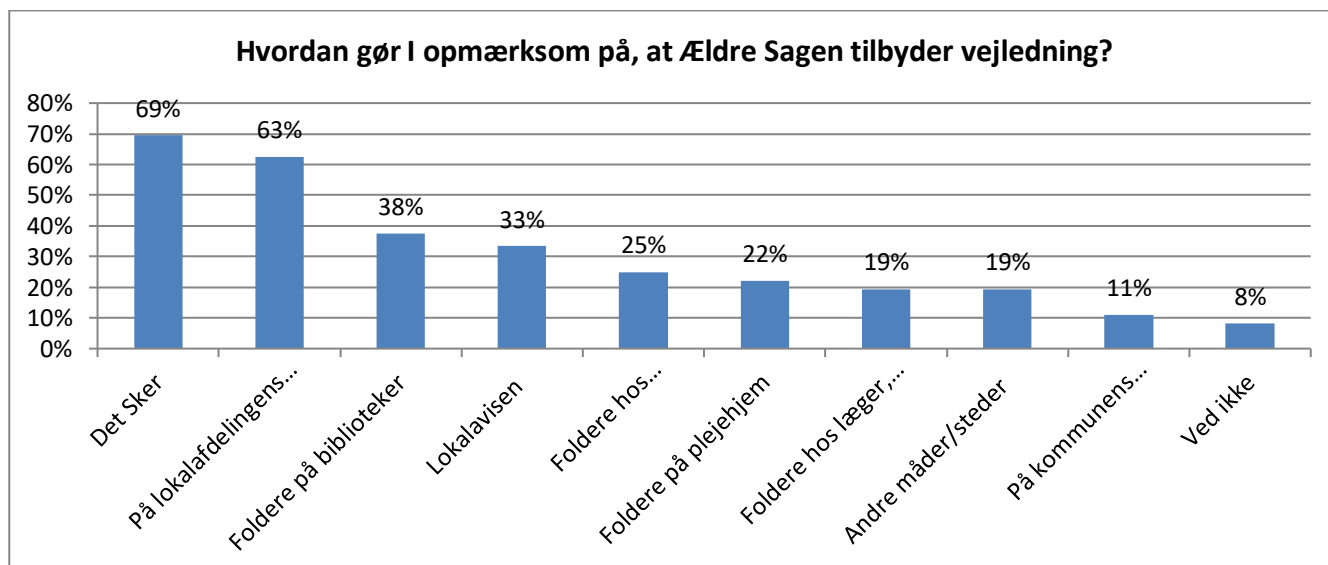
Nedenstående figur viser, hvordan de almindelige vejledere oplever, at de får deres opgaver.



'Andet' refererer til, at opgaverne kommer på mail, den berørte dukker personligt op, eller den berørte sender en mail.

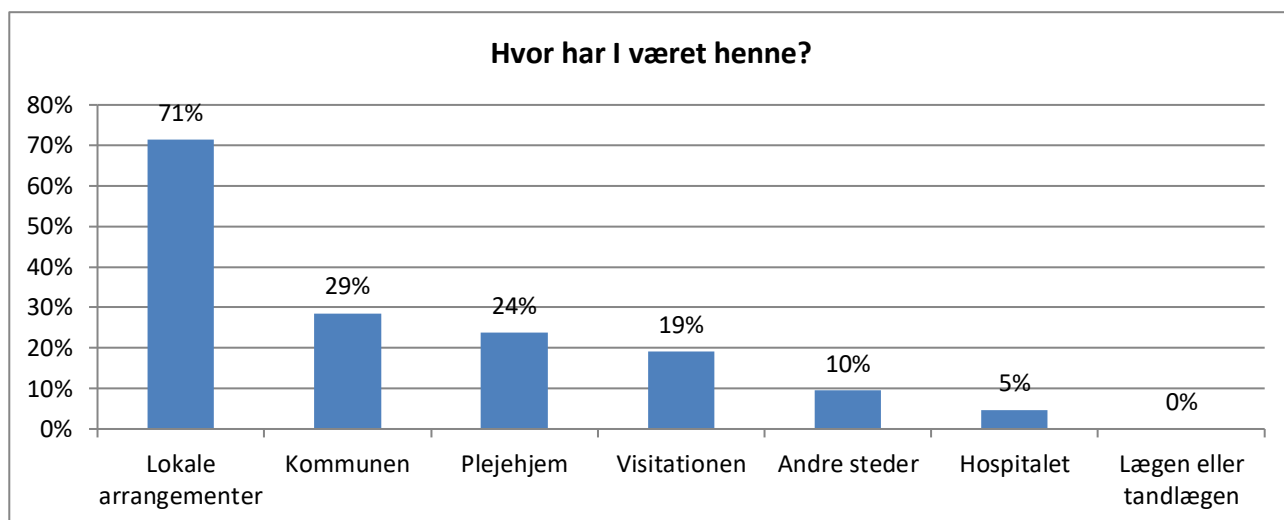
Oplysning

Vejlederne gør opmærksom på, at de findes på mange forskellige måder. Nedenstående figur viser, hvilke platforme vejlederne bruger til at gøre opmærksom på, at Ældre Sagen tilbyder vejledere i deres lokalområde².



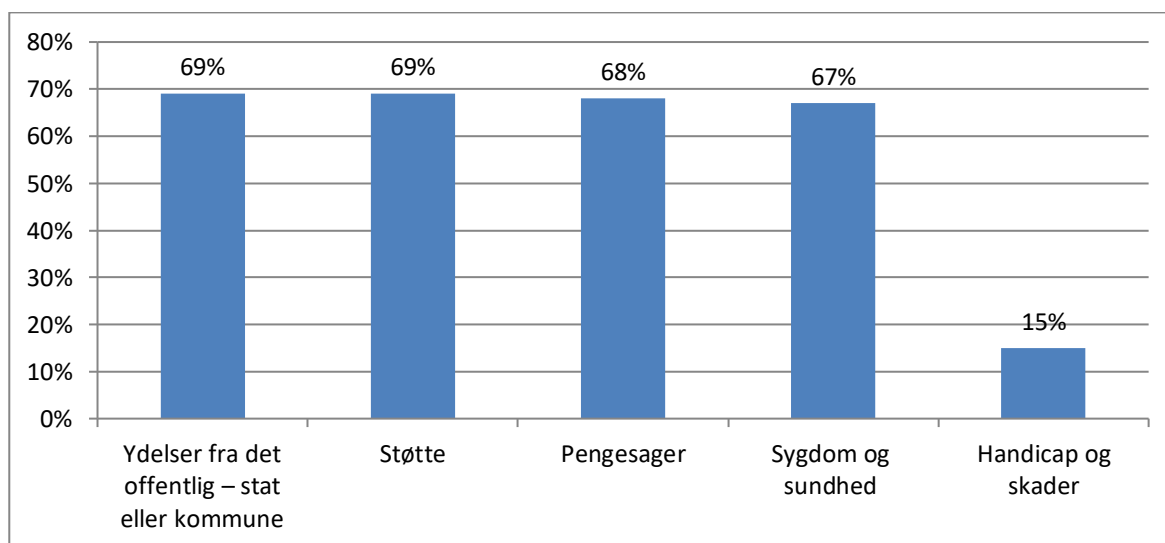
21 vejledere fra 17 forskellige lokalafdelinger har været ude og fortælle om deres vejlederordning. Det svarer til 29 % af vejlederne og hver tredje lokalafdeling. Af de vejledere som har været ude og fortælle, var 52 % kontaktpersoner. Oplysningen foregår overvejende ved lokale arrangementer, men også andre steder.

² I kategorien "Andre måder/steder" nævner vejlederne årsprogrammer for aktivitetscentre, foldere til egne arrangementer, i egne programmer og opslag enten på hospitaler, frivillighuse eller aktivitetscentre.



Opgavetyper

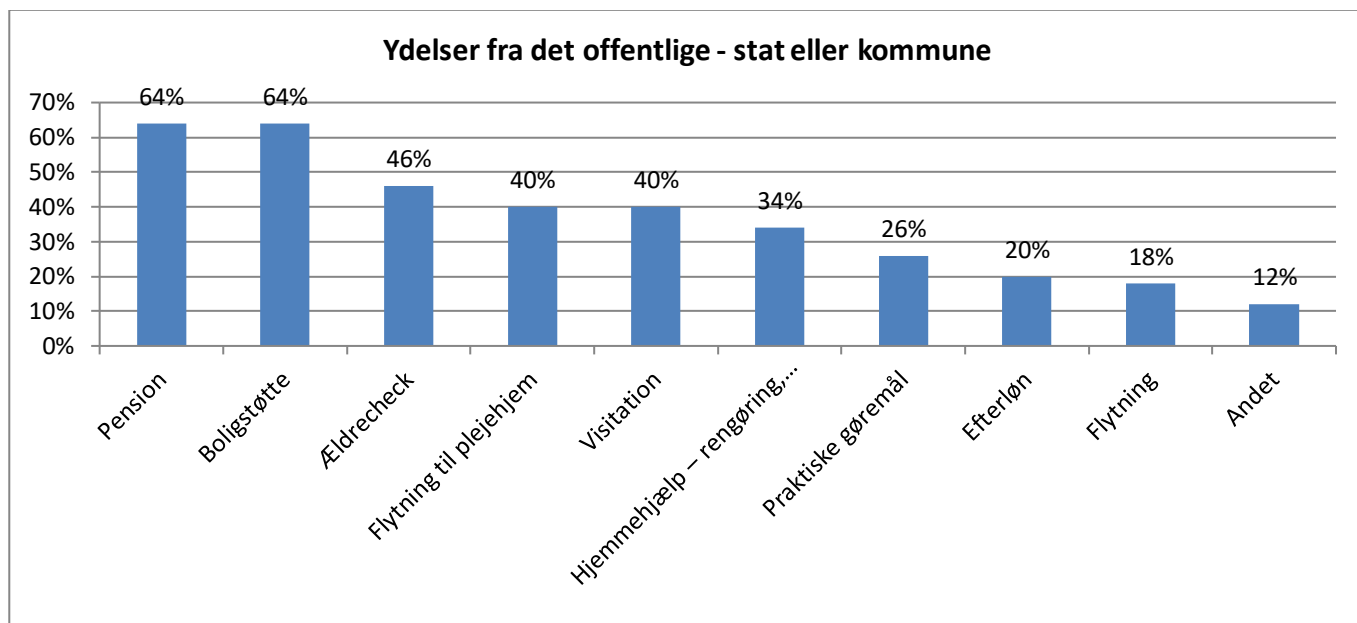
Vejlejerne bliver brugt til et bredt spektrum af opgaver og situationer. Dette afsnit kortlægger hvilke opgaver vejlejerne har haft i 2016. Figuren viser, hvor stor en procentdel af vejlejerne, der har haft opgaver inden for de overordnede kategorier.



Ydelser fra det offentlige – stat eller kommune

69 % af vejlejerne har haft opgaver der indbefatter 'ydelse fra det offentlig – stat eller kommune', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da vejlejerne har haft mulighed for at sætte flere krydser³.

³ Under kategorien 'Andet' i ydelser fra det offentlige – stat eller kommune', indgår følgende: oprydning og ansøgning.



I de uddybende kommentarer under 'ydelser fra det offentlige – stat eller kommune' gik to temaer igen.

Første tema er '**teknisk hjælp**', hvor vejlederen hjælper den berørte med at finde rundt på nettet, finde oplysninger på nettet, sende ansøgninger og lign. afsted.

F.eks. svarede en vejleder: *"I de fleste tilfælde står ældre usikre overfor systemerne, især når de ikke kan bruge en computer, så føler de sig hægtet af systemet"*.

Og en anden *"Vi kan hjælpe dem med at gå ind på Borger.dk på PC."*

Andet tema er "**generel hjælp**", hvor vejlederen hjælper med flytning, information eller oplysning.

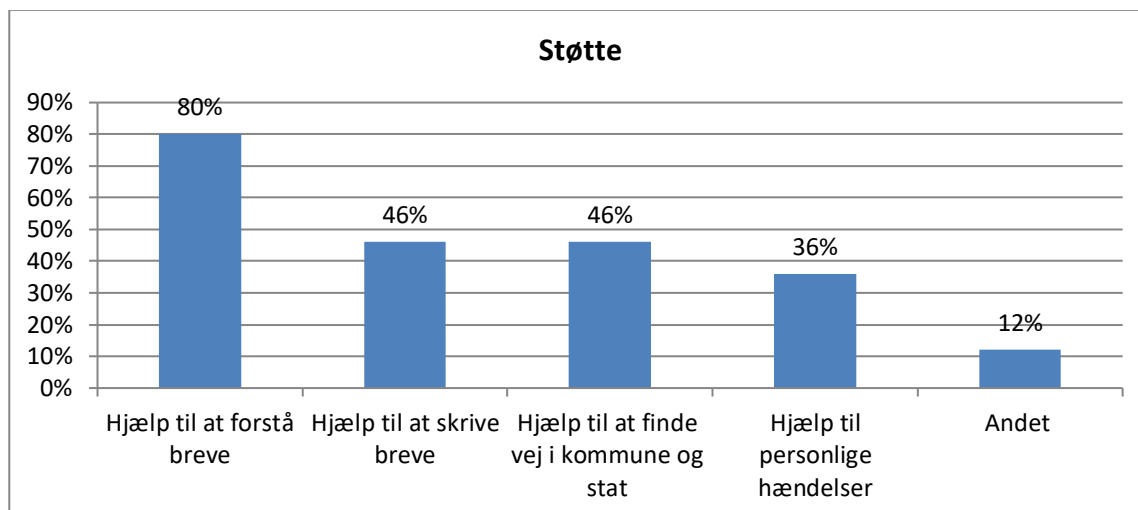
F.eks. svarede en vejleder: *"To samboende kvinder ønskede at få belyst deres økonomiske forhold i forbindelse med, at de ville gå på pension inden længe. Jeg fortalte dem om de grundlæggende regler og vilkår i forbindelse med pensionering og også lidt om de tillæg, man ville kunne få, hvis man opfyldte reglerne. I denne forbindelse konsulterede jeg "Værd at vide!"*.

Og en anden skrev: *"Har netop hjulpet en ældre med flytning til plejehjem, bestilt flyttemand og været til stede under flytningen og hjulpet med at vælge ting ud."*

Støtte

69 % af vejlederne har haft opgaver der indbefatter 'støtte', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da vejlederne har haft mulighed for at sætte flere krydser⁴.

⁴ Under kategorien 'Andet' i 'støtte', indgår følgende: hjælp til brug af "Borger.dk", "E-boks" og "Sundhed.dk".



I de uddybende kommentarer under 'støtte' gik to temaer igen.

Første tema er **'hjælp'**, hvor vejlederen hjælper den berørte med at forstå og tolke sine breve eller videresender dem til rette. F.eks.:

"Læse og forstå information hovedsagelig fra stat/kommune".

"Pågældende var ude af stand til at forstå skrevne henvendelser."

Andet tema er **"dobbelt hjælp"**, hvor vejlederen går ind og hjælper med mere end blot tydning og læsning af breve, men hjælper også med udformning af svarbreve. F.eks.:

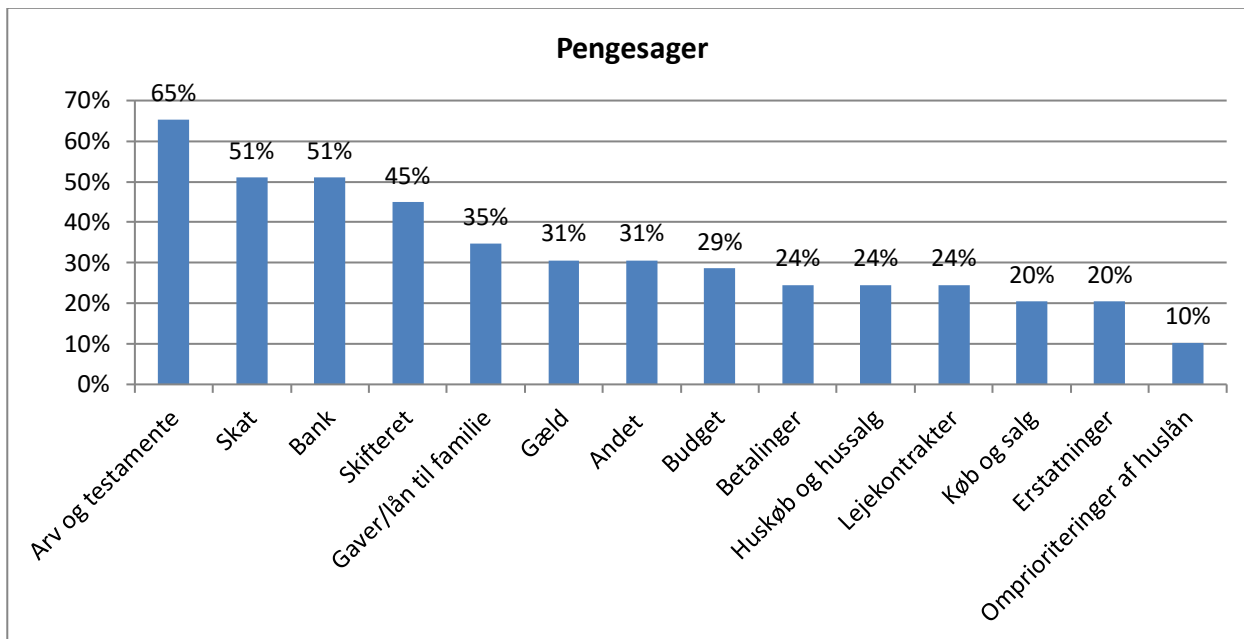
"Vi har skrevet en del breve om opståede problemer, f.eks. om kørekort, fredning og maling af sommerhus etc."

"Hjælp til at forklare breve, forsøge at formidle ro og tryghed om at problemerne kommer til at løses, hjælpe med at skrive klager, mv."

Pengesager

68 % af vejlederne har haft opgaver der indbefatter 'pengesager', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da vejlederne har haft mulighed for at sætte flere krydser⁵.

⁵ Under kategorien 'Andet' i 'pengesager', indgår følgende: transport, ansøgning og beregning af folkepensionen.



I de uddybende kommentarer under 'pengesager' gik et tema igen i alle kommentarerne og det var **'anvisning'**, hvor vejlederen hjælper med gode råd, rådgiver, mm.

F.eks. svarede en vejleder:

"Spørgsmål fra ældre mand om, hvordan han og hans hustru kunne overdrage sit og hans kones sommerhus til et af 5 børn, uden at de andre fire ville føle sig forfordelt... Jeg oplyste i en mail først, at det ikke er forbudt at fordele sine livsarvinger, idet ingen af dem har krav på mere end deres tvangsarv... Derfor anbefalede jeg at bruge lidt penge på en advokat, da enhver af de foreslåede løsninger ville være komplicerede og næsten med statsgaranti give problemer mellem arvingerne."

"F.eks. ved tab af ægtefælle, eller ved flytning til plejehjem – har vejledt pårørende om økonomi."

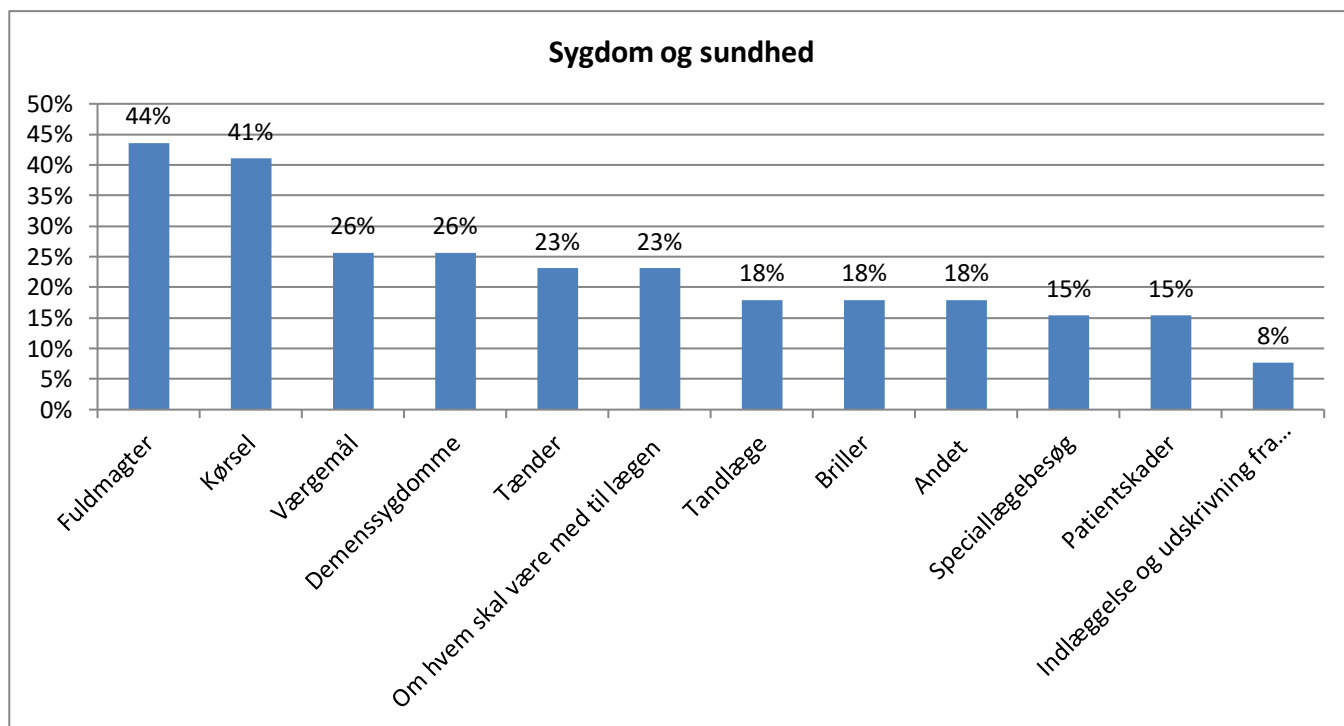
"Mange medlemmer, der står for at skulle overgå til pensionisttilværelse vil gerne have at vide, hvad de kan forvente at få i folkepension, så de kan danne sig et overblik over deres økonomiske situation. Jeg laver en beregning over deres økonomiske situation ud fra Ældre Sagens udmærkede hjemmeside."

"Vejledning om forskudsopgørelse, årsopgørelse, boligstøtte, folkepension, fuldmagter, testamente."

"Jeg er ofte ude ved ældre, der ikke har styr på deres økonomi, hvor jeg så hjælper med at udarbejde et budget. Har bl.a. hjulpet en kontanthjælpsmodtager med overgang til folkepension."

Sygdom og sundhed

67 % af vejlederne har haft opgaver der indbefatter 'sygdom, som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 %, da vejlederne har haft mulighed for at sætte flere krydser⁶.



I de uddybende kommentarer under 'sygdom og sundhed' går to temaer igen.

Det første tema er **"generel hjælp"**, hvor vejlederen er med til at henvise, skaffe den rette hjælp, eller hjælp til at komme fra A til B.

F.eks.:

"Vejledt om, hvor borger skal rette henvendelse."

"Har fulgt en plejehjemsbeboer i kørestol til tandlæge. Har fulgt en person til speciallæge på sygehus."

Det andet tema handler om **"vejledning ift. klager, eller erstatning"**.

F.eks.:

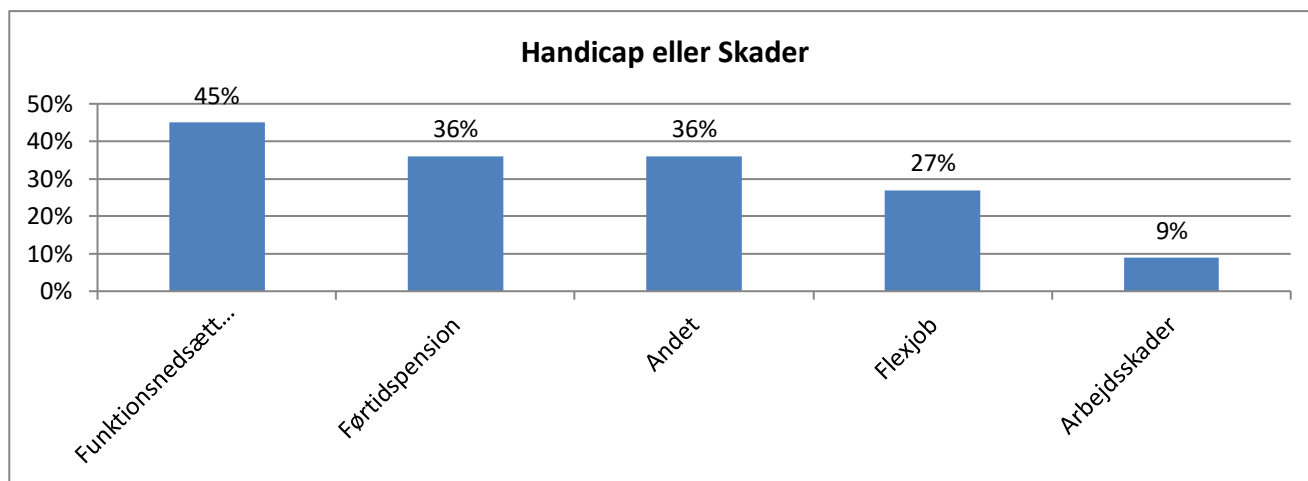
"Vejledning i forhold til udfyldelse af patientklageskema."

"Et medlem fik en større tandskade, som ikke var dækket af en forsikring. Vejledning om muligheden for at søge personligt tillæg før behandling begyndes og vejledning om hvor og hvordan tillægget søges, med henvisning til Pensionskontoret."

⁶ Under kategorien 'Andet' i 'sygdom og sundhed', indgår følgende: hjemmehjælp og forskellig former for fysisk aktivitet, f.eks. gymnastik, bowling eller krolf.

Handicap eller skader

15 % af vejlederne har haft opgaver der indbefatter 'handicap/skader', som har været fordelt inden for en række forskellige områder. Tallene i figuren giver mere end 100 % da vejlederne har haft mulighed for at sætte flere krydser⁷.



I de uddybende kommentarer under 'handicap og skader' viser der sig ikke noget rød tråd i de få kommentarer, men to skiller sig alligevel ud, da begge vejledere omtaler deres opgaver ved at være bisidder. F.eks. skriver den ene vejleder: ”Skal bistå ALS-patient under møde på plejehjem om plejens omfang”.

Den frivilliges perspektiv

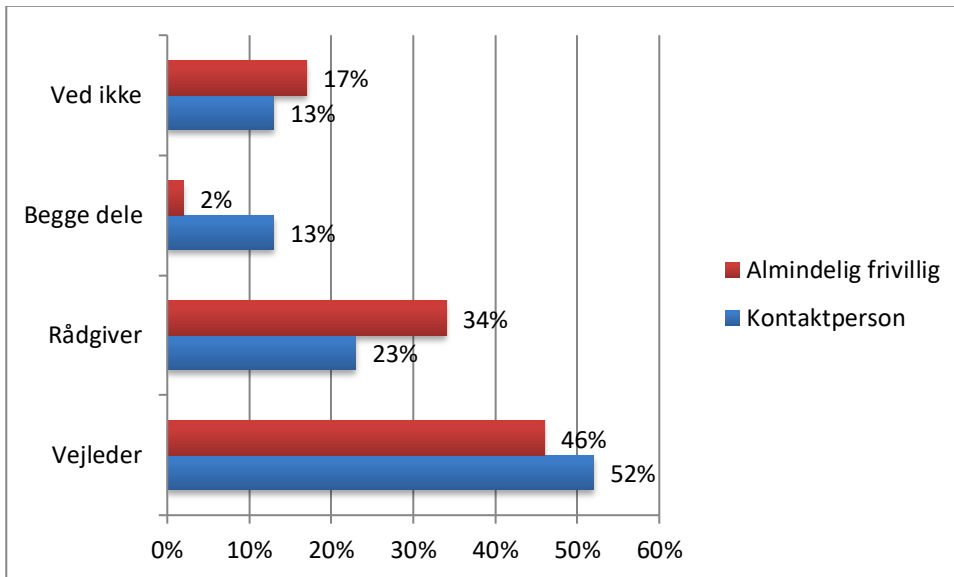
Dette afsnit handler om de frivilliges forhold til deres rolle som vejleder.

49 % ud af de 72 vejledere føler sig mest som vejledere. 36 % føler sig enten som rådgiver eller både som rådgiver og vejleder. De resterende svarede 'ved ikke'. Billedet er nogenlunde det samme når almindelig frivillig og kontaktperson skilles ad.

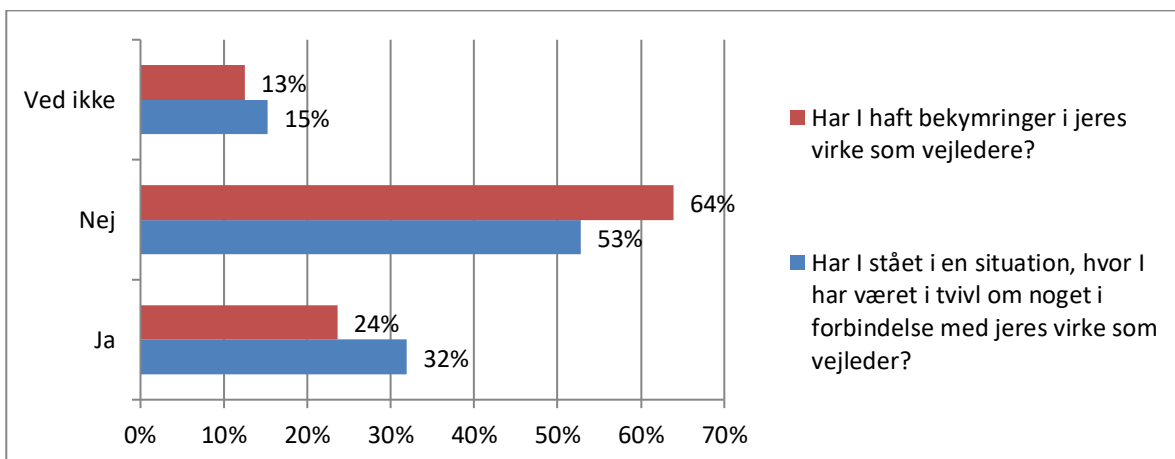
Skriv som under bisidderne

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.

⁷ Under kategorien 'Andet' i 'handicap og skader', indgår følgende: Færdselsskade eller skade efter fald.



Nedenstående figur viser at over halvdelen af de frivillige ikke oplever bekymringer eller tvivl i deres virke som vejleder

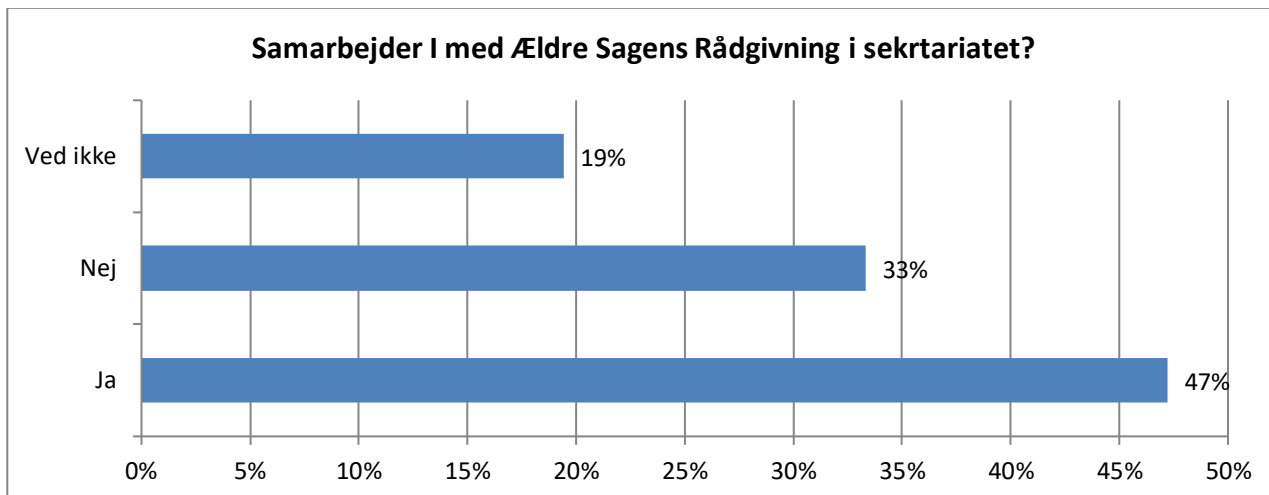


De situationer hvor der opstår tvivl handler om hvor meget vejlederen skal involvere sig, viden om førtidspension og sociale ydelser. De situationer hvor der opstår bekymringer handler om den berørte har fået nok vejledning, om den berørte har fået den bedste vejledning og en generel bekymring på den berørtes vegne, f.eks. om de bliver behandlet retfærdigt i det offentlige og private eller om de kan stå på egne ben efter vejledning.

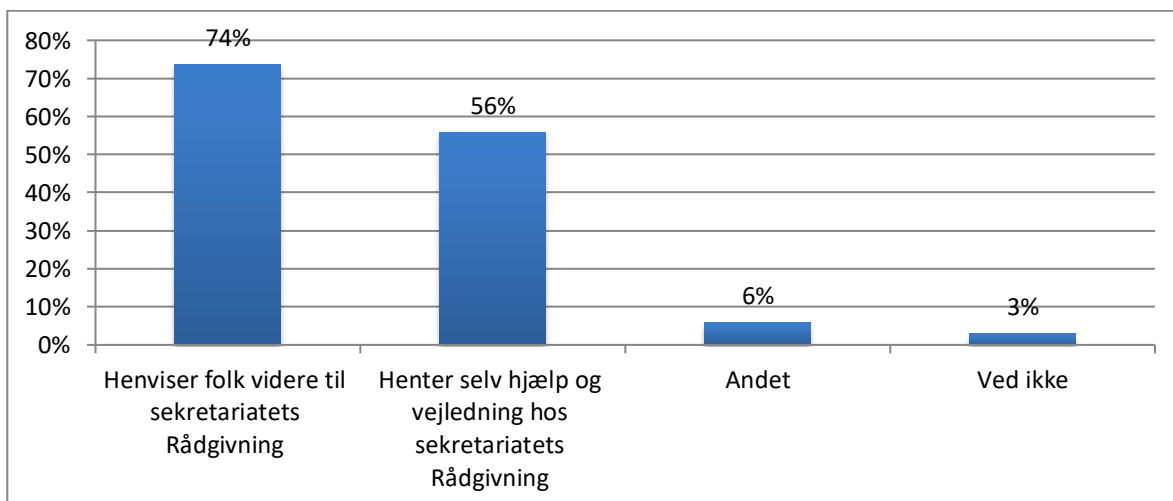
Rådgivningen

Dette afsnit kortlægger vejledernes samarbejde med Ældre Sagen.

Nedenstående figur viser at næsten hver anden vejleder samarbejder med Ældre Sagens Rådgivning.

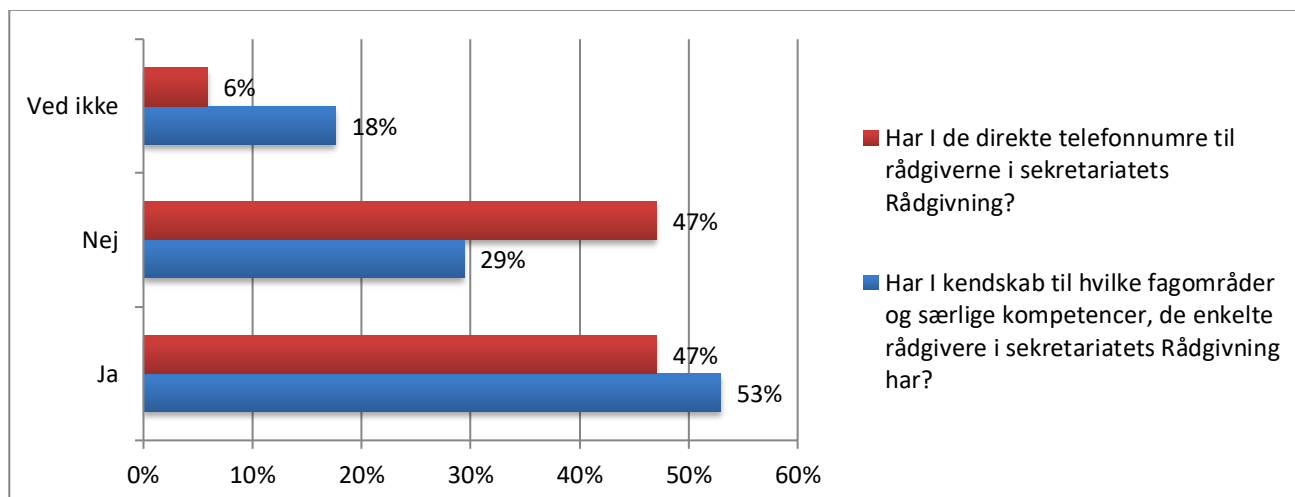


De 47 % som svarede at de samarbejdede med Rådgivningen i 2016 brugte både Rådgivningen i sekretariatet til at henvise folk videre dertil, eller til selv at hente hjælp og vejledning. Tallene summer til mere end 100 % da vejlederne har haft mulighed for at afgive mere end ét kryds.

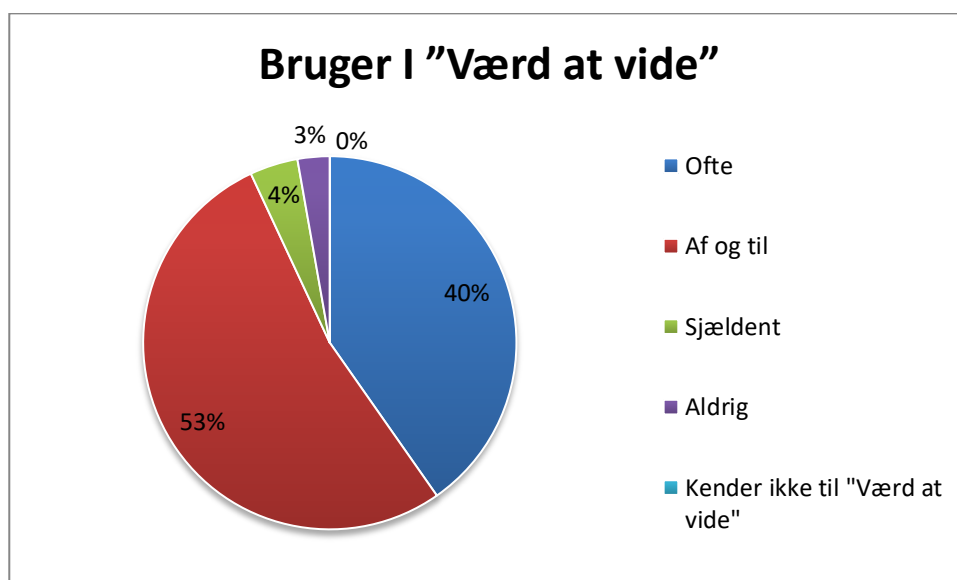


Kendskab

Ud af de 47 % der samarbejder med Rådgivningen har 53 % kendskab til hvilke fagområder og særlige kompetencer, de enkelte rådgivere har. Ca. halvdelen af de 47 % har direkte numre ind til rådgiverne i sekretariatet.



Nedenstående figur viser vejledernes brug af "Værd at vide". 93 % bruger ofte eller af og til "Værd at vide"



Forslag til hvordan samarbejdet med Rådgivningen kan styrkes

Et par vejledere problematiserer at Ældre Sagens Rådgivning ikke er mere synlig. De skriver:

"Der er rigtig mange medlemmer der ikke kender til Ældre Sagens rådgivning – i den periode hvor jeg var aktiv (frem til april sidste år) henviste jeg ind til flere gange folk til rådgivningen, især hvor der var behov for hjælp til pengesager."

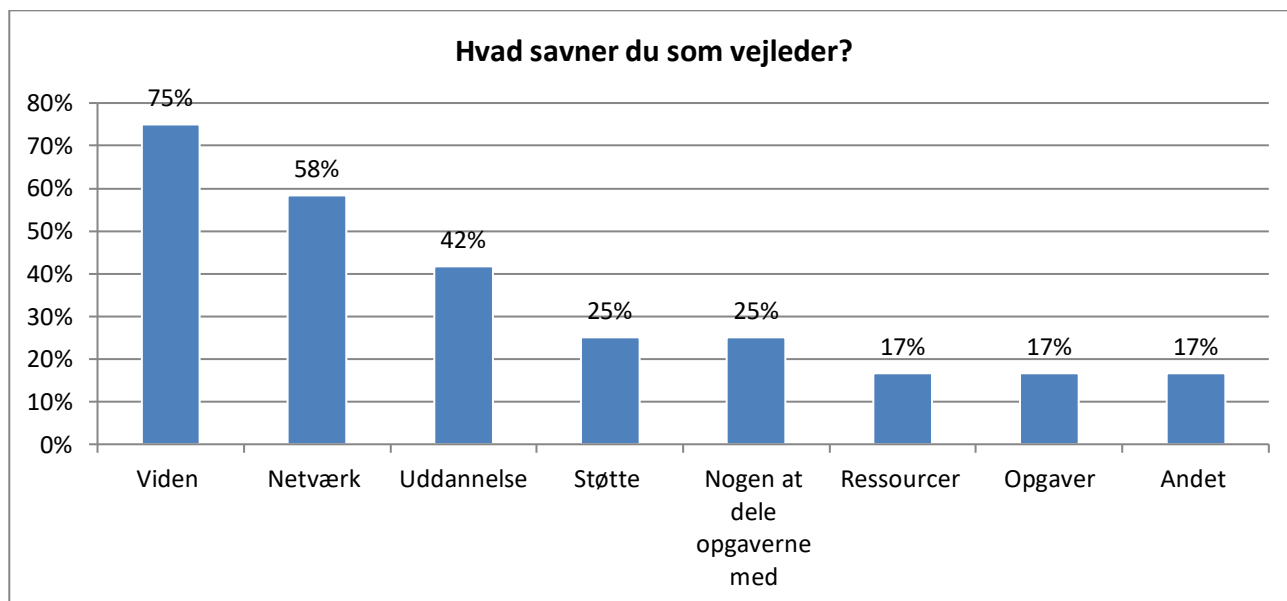
"Det er vigtigt at muligheden for henvendelse til Sekretariatet er kendt for alle. Det kunne være godt f.eks. at arrangere temadage rundt i landet med information om de muligheder de frivillige har for at trække på Sekretariatets medarbejdere og medlemsrådgivningen."

Løsningen for vejlederne ligger i flere kurser og møder om året. En vejleder udspecificere også hvordan at vejlederne kunne blive mere bekendte med Rådgivningens arbejde: *"Vil gerne besøge*

Rådgivningen en gang om året, have lejlighed til at overvære rådgivningssamtaler som lytter samt lære rådgiverne at kende.”

Hvad savner vejlederne

17 % ud af de 72 vejledere oplever at de savner noget i deres virke. Procentandelen af kontaktpersoner og almindelig frivillige der savner noget er stort set lige høj – 16 % for kontaktpersonerne og 17 % for den almindelige frivillige. Nedenstående Figur giver et overblik over hvad både kontaktpersonerne og de almindelige frivillige savner. Tallene summer til mere end 100 %, da vejlederne har haft mulighed for at afgive flere svar.



I kategorien 'andet' bliver der blandt andet nævnt: et kursus kun for vejledere, møder og en tilknytning til sekretariatet. En vejleder skriver: ”At vi havde en kontaktperson i sekretariatet vi kunne drøfte en sag med. I dag skal vi på ligefod med alle andre mennesker ringe ind og få en meget kort besked.” og en anden skriver: ”Vores opgave er primært som bisidder. Ville gerne på et kursus, der var beregnet for vejledere.”

Hvilken støtte ønsker vejlederne fra Ældre Sagen

Vejlederne er delte omkring hvilken støtte de har behov for. Nogle vejledere føler at de får den støtte de har brug for fra sekretariatet, mens en anden gruppe oplever et større behov for mere støtte fra Ældre Sagens sekretariat. I den tilfreds ende af vejledere lyder et par besvarelser således:

”Jeg vejleder kun om sager, hvor ”værd at vide” giver et klart svar. Jeg er meget opmærksom på mit ansvar og henviser altid til medlemservice, hvis jeg er i tvivl.”

”Er tilfreds med samarbejdet”

”Vi ved i det enkelte tilfælde, hvad vi har brug for støtte til, men i almindelighed Ole Peinow eller Per Jacobi.”

"Det er svært at sige [red. Om de behøver mere støtte]. Vi frivillige er jo kun almindelige mennesker og vi kender jo ikke alle regler og love og tit er det lettere at sende folk videre til rådgivningen i København frem for at komme til at gøre noget forkert"

Af de utilfredse vejledere lægger fokus specielt på top tre over de ting vejlederne savner. Hvilket inkluderet viden, netværk og uddannelse:

"Et orienterende kursus omkring nye tiltag vedrørende lovgivningen med hensyn til pension, helbredstillæg, pensionstillæg, boligydelse medicintilskud, kronikertilskud m.m."

"REGELMÆSSIGE FÆLLES MØDER. kendskab til, hvad de andre laver kendskab til, hvordan forholdene udvikler sig i Ældresagens vejledninger lokalt"

"Jeg synes ÆS nedprioriterer vejlederfunktionen. Der er ligesom den er mindre vigtig. Ingen erfarehedsmøder mellem andre vejleder i andre kommuner. Ingen kurser for nye vejledere. Ofte nævns ikke vejlederne som en medspiller i ÆS. Intet samarbejde mellem lokalbestyrelse/eller Hovedbestyrelse og vejlederne med tanke på samarbejde med kommune og andre myndigheder."

I forlængelse af behovet for uddannelse og viden udtrykker én vejleder også sin forvirring omkring vejlederrollen.

"(...) Min oplevelse er, at de kompetencer jeg er i besiddelse af, ikke MÅ anvendes. Er derfor meget frustreret over, hvad min rolle, derfor går ud på."

Andet samarbejde

Vejlederne samarbejder også med andre. 64 % samarbejder også med kommunen, socialforvaltningen eller hjemmeplejen og 31 % samarbejder med andre organisationernes rådgivere, f.eks. Kræftens Bekæmpelse, Specialforbundet. 25 % samarbejder med erhvervsdrivende (advokater, revisorer eller lignende).

De vejledere som har haft opgaver med erhvervsdrivende tilføjer i deres kommentarer:

"Jeg arbejder ikke personligt sammen med dem, så ved ikke hvori samarbejdet konkret består, men jeg ved, at der har været medlemmer som er blevet refereret til mig, som tidligere har fået anden vejledning, bl.a. til den frie retshjælp og til Ældre Sagens rådgivning i KBH, hvor der sidder jurister, socialrådgivere og revisorer og rådgiver."

"Rådgiver lønmodtagere om SKATs tast selv til skattekort og selvangivelse/årsopgørelse m.v. IKKE om værdipapirer, pensionsbeskatning - men om udenlandsk pension/ejendomme ikke rådgivning om hvad man skal - henviser hele tiden til de som ved mere...hvis der er tvivl"

"Vi har aftale med en advokat der kommet 2 gange 2 timer hver måned vedr. rådgivning om arv og testamente, ægtepar og skilsmisse og bodeling."

"Vi har kontakt til en erhvervsadvokat, som tilbyder gratis sparring med os, eller som påtager sig sagsbehandling for den ældre, hvis der bliver behov for det. Ordningen har betydet et meget tilfredsstillende resultat i en konkret sag."

Vejledernes samarbejde med bisidderordningen i Ældre Sagen ses i denne figur.

Er Ældre Sagens bisiddere en del af jeres vejlederordning?

