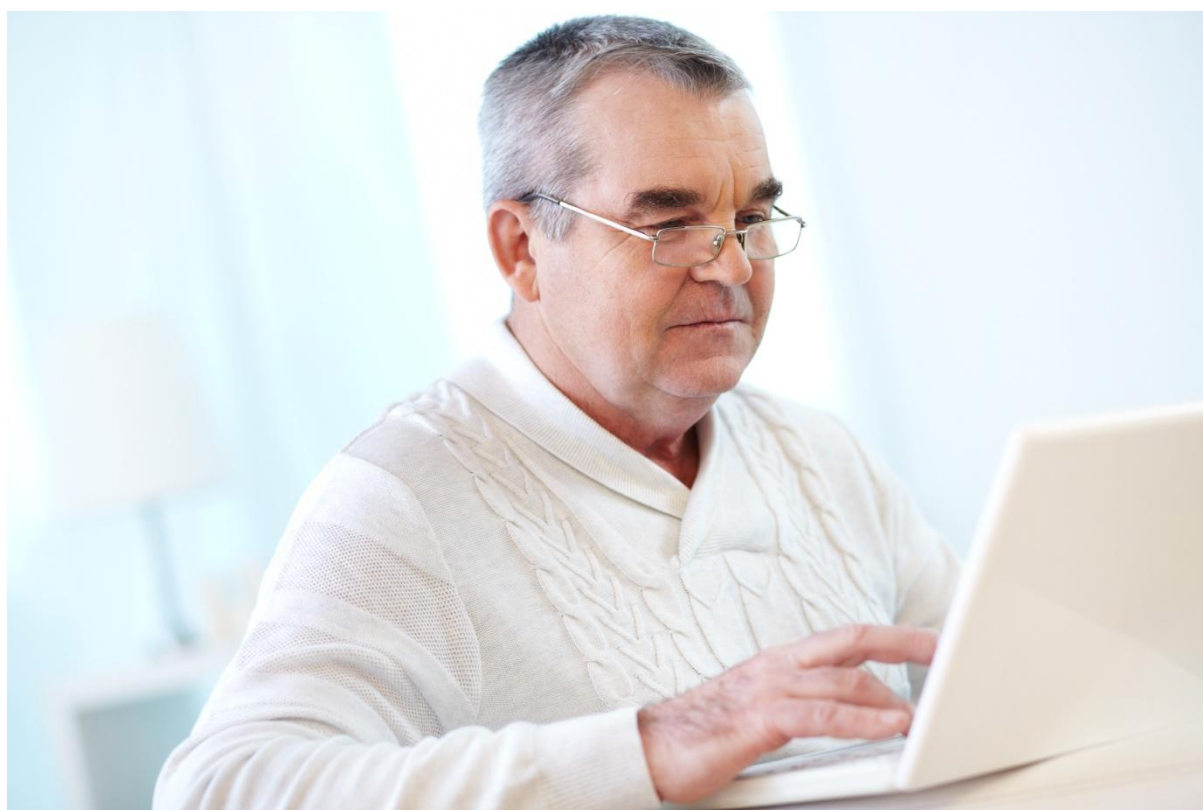


# Det offentliges digitale kommunikation med ældre borgere

Uddrag af spørgeskemaundersøgelse blandt ældrerådernes medlemmer  
September - November 2014

## TOP 6 kommuner



# Del II

## Top 6 kommuner

DEMENS

PLEJEHJEM

HJEMMEHJÆLP

FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

KOMMUNALE TILSKUD/TILLÆG

DIGITAL POST

---

## Top 6 kommuner

---

Undersøgelsen viser, at nogle af de oplysninger, som deltagerne ikke har haft helt let ved at finde, går igen i flere kommuner.

I dette afsnit er der opstillet Top 6 over kommuner, som har klaret sig bedst i undersøgelsen på de forskellige konkrete spørgsmål.

Ældrerådet kan evt. hente inspiration fra Top 6 til deres dialog med kommunen om at udvikle kommunens hjemmeside.

### **Hvorfor er kommunen ikke på Top 6?**

Der kan være flere grunde til, at en kommune ikke er med i Top 6. Fx at:

- Hjemmesiden er vanskelig at gennemskue, og oplysningerne derfor svære at finde og/eller at forstå.
- Kun få deltagere har besvaret spørgsmålet. Top 6 består af kommuner, hvor mindst 3 deltagere har svaret på spørgsmålet (dog undtaget plejehjem, spørgsmål 5.2). Kommuner med færre end 3 deltagere i undersøgelsen er derfor ikke i Top 6 - uanset hvor god hjemmesiden er.
- Ældrerådets deltagere har mindre erfaring med internettet end deltagerne fra Top 6-kommunerne. Erfaring har ofte stor betydning for, hvor let det er at finde oplysninger på internettet.

Undersøgelsen viser dog som nævnt, at langt de fleste deltagere har stor erfaring med internettet, fx har de fleste benyttet internettet i mere end 6 år.

- Hvis flere hjemmesider er 'lige gode', er det tilfældigt, hvilke kommuner der er med i Top 6. 'Lige gode' vil sige, at flere ældreråd har samme antal positive svar.

### **Læsevejledning**

Top 6-listerne ser forskellige ud, da kun de svarmuligheder, som er benyttet, er vist. Hvis ingen af deltagerne fx har svaret 'Nej', vises 'Nej'-kategorien ikke. 'Ved ikke' samt blanke svar vises heller ikke.

# Top 6 kommuner

- DEMENS**

### Spørgsmål 1.3 Oplysninger om kommunens tilbud til pårørende

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden finde oplysninger om kommunens tilbud til pårørende?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Syddjurs	Svendborg	Esbjerg	Frederikssund	Herning	Kalundborg
JA	6	6	5	5	5	5

### Spørgsmål 2 Var oplysningerne lette at finde?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysninger om kommunens tilbud til borgere med demens og til pårørende, samt kontaktoplysning på en medarbejder med viden om demens?

Top 6 kommuner/ Antal svar	Svendborg	Hjørring	Køge	Greve	Jammerbugt	Brønderslev
I høj grad	5	4	4	3	3	3
I nogen grad	1	-	-	-	-	-

### Spørgsmål 3.2 Søgefunktionen

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysningerne om demens ved at bruge søgefunktionen?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Syddjurs	Furesø	Albertslund	Hjørring	Jammerbugt	Kerteminde
I høj grad	3	3	3	3	3	3
I nogen grad	2	1	-	-	-	-

### Spørgsmål 4. Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Hjørring	Odder	Aarhus	Albertslund	Fåborg-Midtfyn	Slagelse
I høj grad	4	4	4	3	3	3

- PLEJEHJEM (PLEJECENTRE, PLEJEBOLIGER OG OMSORGS CENTRE)**

### Spørgsmål 1.3 Udgiften til månedlig husleje

Spørgsmålet lød: *Kan du finde et eksempel på udgiften til månedlig husleje?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Svendborg	Frederikssund	Odense	Sønderborg	Thisted	Vejen
JA	6	5	3	3	3	3

### Spørgsmål 1.4 Udgiften til serviceydelser

Spørgsmålet lød: *Kan du finde et eksempel på udgiften til serviceydelser, som fx kost, rengøring eller tøjvask?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Roskilde	Morsø	Sorø	Sønderborg	Thisted	Vejen
JA	5	3	3	3	3	3

### Spørgsmål 1.5 Oplysning om ventetid på en plejehjemsplads

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden se, om der er ventetid på en plejehjemsplads?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Høje- Taastrup	Aabenraa	Odder	Randers	Vejen	Aalborg
JA	5	4	3	3	3	3

### Spørgsmål 1.6 Ansøgning om plejehjemsplads

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden se, hvordan man søger om en plejehjemsplads?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Kalundb org	Nordfyn	Halsnæs	Randers	Sorø	Tønder
JA	5	5	4	4	4	4

### Spørgsmål 1.7 Kontaktoplysninger

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden se, hvem du skal kontakte, hvis du vil vide mere?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Hedenst ed	Ballerup	Hjørring	Kolding	Langeland	Sønderborg
JA	6	5	4	4	3	3

### Spørgsmål 2 Var oplysningerne lette at finde?

Der blev spurgt, om det var let at finde ovenstående oplysninger (spørgsmål 1.3-1.7), samt oplysning om hvilke plejehjem, der er i kommunen, samt adressen på ét plejehjem.

Top 6 kommuner/ Antal svar	Tønder	Sønderborg	Vordingborg	Kolding	Køge	Albertslund
I høj grad	2	2	1	1	1	1
I nogen grad	2	1	3	3	3	2

### Spørgsmål 3.1 Dagligdagen på et af plejehjemmene

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden få indtryk af dagligdagen på ét af plejehjemmene?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Fredericia	Vordingborg	Assens	Odder	Odense	Thisted
JA	5	5	4	3	3	3

I ovenstående og næste spørgsmål var der indsat en ekstra svarmulighed: ”Ønsker ikke at besvare spørgsmålet”. Det skyldes, at det kunne tage længere tid at undersøge disse spørgsmål.

### Spørgsmål 3.2 Sammenligning af plejehjem

Spørgsmålet lød: *Kan du på hjemmesiden sammenligne oplysninger på tværs af plejehjem?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Fredericia	Assens	Norrdjurs	Halsnæs	Ikast	København
JA	5	4	4	3	3	3
Ønsker ikke at svare	-	-	-	-	1	-

### Spørgsmål 4 Var oplysningerne lette at finde?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysningerne i ovenstående spørgsmål 3.1 og 3.2.

(Oplysninger om dagligdagen på ét af plejehjemmene, samt sammenligne oplysninger på tværs af plejehjem).

Top 6 kommuner/ Antal svar	Vordingborg	Assens	Roskilde	Lemvig	Albertslund	Slagelse
I høj grad	2	2	2	1	1	1
I nogen grad	3	2	2	3	2	2

### Spørgsmål 5.1 Søgefunktionen - brugbare resultater?

Spørgsmålet lød: *Hvis du brugte hjemmesidens søgefunktion, fik du så brugbare resultater?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Lolland	Greve	Jammerbugt	Kolding	Skanderborg	Aalborg
JA	3	3	3	3	3	3

### Spørgsmål 5.2 Søgefunktionen

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysningerne vha. søgefunktionen?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Tønder	Aalborg	Aarhus	Kolding	Jammerbugt	Greve
I høj grad	2	2	2	1	1	1
I nogen grad	2	-	-	2	2	2
I mindre grad	-	1	-	-	-	-

### Spørgsmål 6 Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	København	Favrskov	Furesø	Hjørring	Odder	Jammerbugt
I høj grad	4	3	3	3	3	3
I nogen grad	-	1	1	1	1	-

## • FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

### Spørgsmål 2 Var oplysningerne lette at finde?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysninger om, hvem der tilbydes forebyggende hjemmebesøg, hvad formålet er, hvordan et besøg kommer i stand, og hvem borgerne skal kontakte, hvis de vil vide mere? (Spørgsmål 1.1-1.4)

Top 6 kommuner/ Antal svar	Assens	Albertslund	Egedal	Jammerbugt	Odense	Aarhus
I høj grad	4	3	3	3	3	3
I nogen grad	-	-	-	-	-	1

### Spørgsmål 3.2 Søgefunktionen

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysningerne vha. søgefunktionen?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Fredericia	Gribskov	Fredensborg	Greve	Herning	Odder
I høj grad	5	5	3	3	3	3

### Spørgsmål 4 Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Høje- Taastrup	Furesø	Odder	Greve	Herning	Jammerbugt
I høj grad	5	4	4	3	3	3

## • HJEMMEHJÆLP

### Spørgsmål 2 Var oplysningerne lette at finde?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysninger om, hvad man kan få hjælp til, hvordan man søger om hjemmehjælp, og hvem man skal kontakte, hvis man vil vide mere (spørgsmål 1.1 -1.3)

Top 6 kommuner/ Antal svar	Høje- Taastrup	Fredensborg	Aabenraa	Faaborg- Midtfyn	Vesthimmer- Land	København
I høj grad	4	4	4	3	3	3
I nogen grad	1	1	1	1	2	1

### Spørgsmål 3.2 Søgefunktionen

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysningerne vha. søgefunktionen?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Køge	København	Odder	Tønder	Furesø	Sorø
I høj grad	3	3	3	3	2	2
I nogen grad	1	-	-	-	1	1

## Spørgsmål 4 Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Vordingbo rg	Furesø	København	Vest- himmerland	Albertslund	Jammerbugt
I høj grad	4	4	4	4	3	3
I nogen grad	1	-	-	-	-	-

### • KOMMUNALE TILLÆG/TILSKUD

#### Spørgsmål 1.2 Tilskud til medicinudgifter

Spørgsmålet lød: *Kan du på kommunens hjemmeside finde oplysninger om muligheden for som folkepensionist at få tilskud fra kommunen til medicinudgifter?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Hedenste d	Esbjerg	Herning	Horsens	Viborg	Aarhus
JA	6	5	4	4	4	4

#### Spørgsmål 1.3 Tilskud til tandbehandling

Spørgsmålet lød: *Kan du på kommunens hjemmeside finde oplysninger om muligheden for som folkepensionist at få tilskud fra kommunen til udgifter til tandbehandling?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Ballerup	Esbjerg	Frederikssund	Norrdjurs	Horsens	Sorø
JA	5	5	5	5	4	4

#### Spørgsmål 1.4 Kontaktoplysninger

Spørgsmålet lød: *Kan du på kommunens hjemmeside se, hvem du skal kontakte, hvis du ønsker mere information om tillæg og økonomiske tilskud?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Hedensted	Ballerup	Esbjerg	Høje- Taastrup	Randers	Egedal
JA	6	5	5	5	4	3

#### Spørgsmål 2 Var det let at finde oplysningerne?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysningerne om mulighederne for at få varmemhjælp, tilskud til medicinudgifter og tandbehandling samt kontaktoplysninger (spørgsmål 1.1.-1.4).

Top 6 kommuner/ Antal svar	Odder	Høje- Taastrup	Lemvig	Randers	Sorø	Morsø
I høj grad	3	2	2	2	2	1
I nogen grad	1	3	3	2	2	2



### Spørgsmål 3.1 Gav søgefunktionen brugbare resultater?

Spørgsmålet lød: *Hvis du brugte hjemmesidens søgefunktion, fik du så brugbare resultater?*

Top 6 kommuner / Antal svar	Svendborg	Kerteminde	Kolding	Sorø	København	Slagelse
JA	6	4	4	4	3	3

### Spørgsmål 3.2 Var det let at finde oplysninger via søgefunktionen?

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysninger ved hjælp af søgefunktionen?*

Top 6 kommuner / Antal svar	Hedensted	Sorø	Svendborg	København	Vejen	Haderslev
I høj grad	3	3	2	2	2	1
I nogen grad	1	1	4	2	1	3
I mindre grad	2	-	-	-	-	-

### Spørgsmål 4 Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner / Antal svar	Høje-Taastrup	Svendborg	Køge	Odder	Ringkøbing-Skjern	Jammerbugt
I høj grad	4	3	3	3	3	3
I nogen grad	1	2	1	1	1	-

## DIGITAL POST

### Spørgsmål 2 Var det let at finde oplysningerne?

Der blev spurgt, om det var let at finde oplysningerne om hvad digital post betyder for dig, hvordan du tilmelder dig eller søger om fritagelse, og hvem du skal kontakte, hvis du vil vide mere (spørgsmål 1.1-1.4).

Top 6 kommuner / Antal svar	Fredericia	Lemvig	Hjørring	Albertslund	Glostrup	Varde
I høj grad	4	4	4	3	3	3
I nogen grad	1	-	-	-	-	-

### Spørgsmål 3.2 Søgefunktionen

Spørgsmålet lød: *Var det let at finde oplysningerne vha. søgefunktionen?*

Top 6 kommuner / Antal svar	Gladsaxe	Fredericia	Hjørring	København	Sorø	Aarhus
I høj grad	4	3	3	3	3	3

## Spørgsmål 4 Sproget

Spørgsmålet lød: *Var sproget let at forstå?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	København	Køge	Aabenraa	Høje- Taastrup	Horsens	Jammerbugt
I høj grad	4	4	4	3	3	3
I nogen grad	-	-	-	2	1	-

## • KOMMUNENS HJEMMESIDE

### Spørgsmål 1 Skriften

Spørgsmålet lød: *Er skriften på kommunens hjemmeside let at læse?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Vest- himmerland	Aabenraa	København	Varde	Albertslund	Jammerbugt
I høj grad	5	4	4	4	3	3
I nogen grad	-	1	-	-	-	-

### Spørgsmål 2 Er det let at finde informationer?

Spørgsmålet lød: *Synes du, at det er let at finde det, du søger på kommunens hjemmeside?*

Top 6 kommuner/ Antal svar	Høje- Taastrup	Roskilde	Albertslund	Sønderborg	Furesø	Hjørring
I høj grad	4	2	2	2	1	1
I nogen grad		3	1	1	3	3
I mindre grad	1	-	-	-	-	-