

Bilag 2: Interviews med borgere som benytter Kvikservice

Baggrund

Der er afholdt tre kvalitative interviews med borgere, der alle har benyttet Kvikservice (KS). Samtalerne fandt sted på hjælpemiddeldepotet i Ramløse, hvor Kvikservice holder til.

Interviewene var struktureret ud fra tre overordnede temaer:

- Forventninger fra borgerne
- Placeringen af Kvikservice samt åbningstider
- Den Personlige betjening

Kort om borgerne der blev interviewet

- Borger 1 er sidst i 60'erne og bor i Ramløse, tæt på Hjælpemiddelsdepotet. Hun er selv kommet til Kvikservice ((KS). Benytter allerede en række hjælpemidler. Har haft hjemmehjælp i en periode, men har det ikke lige nu. Hun er kommet til Kvikservice for at hente en rollator.
- Borger 2 er 90 år og bor i Blistrup. Borger 2 er kørt til KS sammen med sin søn og svigerdatter. Det er hans søn, der har ringet til kommunen og bestilt hjælpemidlet. Borger 2 har i forvejen to hjælpemidler. En rolator og en elscooter. Han er kommet til KS for at hente en transportkørestol og understreger selv at hans hjælpemidler hjælper ham til, at bevare sin uafhængighed.
- Borger 3 er 76 år. Hun bor i eget hus i Gilleleje. Hendes veninde har kørt hende til Kvikservice, da hun ikke selv har bil. Hun har ingen andre hjælpemidler. Borger 3 går dårligt og har derfor brug for en stok eller rollator, da hun gerne vil fortsætte med at komme ud.

Forventninger til at få et hjælpemiddel

Alle tre borgere havde forventede at det vil tage lang tid at få en rolator. Borger 1 sagde *"Jeg har hørt at det tar 100 år og en sommer - op til tre måneders ventetid - så da jeg hørte om det her (KvikService) tænkte jeg alletiders"*.

Det sammen gør sig gældende ved borger 2. *"Vi er jo vant til at det tager tid med kommunen. Normalt tager det jo langt tid. Jeg synes det var stor fordel, at vi kunne køre herud og hente kørestolen så hurtigt. I stedet for at skulle vente i uger eller måneder på at kommunen kommer med den."* Borger 3 sagde: "Jamen jeg synes at det var alle tiders. For der plejer jo at være lange ventetider."

Borger 1 og 2 er ligeledes enige om at det kun er en fordel at de kan gøre noget selv. Borger 2 understreger, at: *"det er dejligt, at det kunne gå lidt hurtigere på den her måde - ved at vi selv kan være med til at gøre en indsats."* Den sammen oplevelse har borger 1, som oplevede at hun fik rolatoren gennem KS inden for en uge, fordi hun selv hentende den. Borger 1 konkluderer: *"Jeg synes det er fint borgerne selv gør noget"*

Placeringen af Kvikservice

De tre borgere er alle tilfredse med kvikservices placering, og ser umiddelbart ikke afstanden som problematisk.

Borger 1 er meget tilfreds med at depotet ligger i Ramløse hvor hun bor, men siger alligevel at: *"Jeg vil også havde benyttet det hvis det var i Helsingør - så vil jeg havde kontaktet min datter og svigersøn"*.

For Borger 1 er det miljømæssige også vigtigt *"der er også noget miljømæssigt i at der kommer en lastbil og leverer til mig"*

For borger 2 betyder placeringen generelt ikke så meget fordi de har en bil. Men han giver udtryk for at: *"Ramløse jo er tættere på end Hillerød og Helsingør, hvor de ellers har sådan noget her. Så det er fint"*.

Og det sammen gør sig gældende for borger tre. *"Det betyder ikke noget. Der er jo en bus herud. Men min veninde har kørt mig i dag. Jeg var nemlig i tvivl om, hvorvidt jeg også skulle have en rollator, og så var det lidt besværligt med alt det i en bus. Men ellers er det ikke noget problem, for der kører bus hertil fra Gilleleje"*.

Åbningstider

Der er generelt tilfredshed med at Kvikservice er åbent hver 14. dag. Borger 1 sagde " hver 14. dag er ok fornuftigt, når man ringer er der jo altid under 14 dage til næste gang" og Borger 2: *"Det er fint som det er med åbningstiderne"*

Borger 3 giver udtryk for den korte åbningstid (2 timer) giver problemer ift til hendes andre aktiviteter: *"Der måtte godt have været åbent lidt længere. Men på den anden side - jeg får forhåbentligt ikke brugt for det så ofte jo"*, konkluderer hun.

Den personlige service:

Der er en generel tilfredshed med den personlige service. Borger 1 sagde: *"Da visitatoren (ved tidligere visitationer) kom hjem til mig følte jeg at jeg brugte hendes tid - de skal vel videre - men når jeg kommer her, er det mere på deres bane - Jeg kan huske at jeg glemte spørgsmål når jeg var der hjemme."*, og forsætter: *"I dag har jeg fået god hjælp, min rollator er blevet indstillet og der har været tid til at stille spørgsmål"*.

Borger 2 sagde: *"Det er rigtig fint. Godt at kørestolen bliver indstillet - det kan vi jo ikke selv klare"*. Det det samme går igen ved borger 3.

Depotets indretning

Visitatorerne står i selve depotrummet og servicerer borgerne. Herom siger borger 1: *"Det er meget troværdigt - et fint sted"*, og borger 2: *"Det er et fint nok sted her. Men det kunne være rart, hvis man måtte gå rundt og kigge lidt, og se hvad I har. Det kunne være spændende"*.