



**Brugerundersøgelse på socialområdet i Randers Kommune 2019**

I Randers Kommune arbejder vi hele tiden på at udvikle og forbedre tilbuddene til de borgere, der har brug for hjælp. En del af det arbejde er at spørge brugerne og de pårørende, hvordan de oplever kommunens tilbud. Derfor har Rambøll, på vegne af Randers Kommune, gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt brugere og pårørende til brugere, som benytter et eller flere af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsen er foretaget inden for tilbudstyperne: botilbud, mestringsvejledning, dagtilbud, dagbeskæftigelsestilbud og rusmiddelbehandling.

Undersøgelsen omfatter de fire centre på socialområdet: Center for Børnehandicap og Autisme, Center for Psykiatri, Center for Socialt Udsatte og Center for Voksenhandicap. I alle centrene er der udført både bruger- og pårørendeundersøgelser. For hvert enkelt tilbud, inden for centeret, er der imidlertid foretaget en vurdering af, hvorvidt en bruger- og/eller en pårørendeundersøgelse har været hensigtsmæssig at gennemføre taget målgruppen og tilbudstypen i betragtning. Resultaterne for tilfredshedsundersøgelsen er opdelt i henholdsvis rapporter med brugerundersøgelsens resultater og rapporter med pårørendeundersøgelsens, hvor denne rapport illustrerer førstnævntes for en enhed.

Tilfredshedsundersøgelsen er tilrettelagt og gennemført i efteråret og vinteren 2019. Dataindsamling og analyse er gennemført af Rambøll.

**Dataindsamling**

Indsamlingsmetoden har været tilpasset brugernes specifikke behov, og har derfor varieret både mellem og inden for de enkelte tilbudstyper. Nogle brugere har således udfyldt et papirspørgeskema selv, mens andre er mødt op til et caféarrangement, hvor de har udfyldt spørgeskemaet i samarbejde med en interviewer.

**Spørgeskemaer**

I brugerundersøgelsen er der benyttet fire forskellige spørgeskemaer, hvor nogle spørgsmål har været gennemgående for alle spørgeskemaerne, har andre varieret på tværs af tilbud og tilbudstyper. Bruger spørgeskemaerne har bestået af 9 spørgsmål omhandlende brugernes oplevelse af deres tilbud og et åbent kommentarfelt. Derudover er brugere af uvisiterede tilbud blevet spurgt til, hvor længe de har været tilknyttet tilbuddet, deres køn og alder.

### Afrapportering af resultater

Som udgangspunkt foreligger der resultatrapporter på center-, område- og tilbuds niveau for alle centre – dog afhængig af centerets organisering.

Den enkelte rapport vil være inddelt i følgende afsnit:

- Samlet vurdering: Svarfordelingen og gennemsnittet af et spørgsmål, der omhandler brugernes samlede indtryk af deres tilbud.
- Højeste og laveste scorer: Her fremgår tre spørgsmål, der har fået henholdsvis de højeste og laveste scorer for den evaluerede enhed i 2019.
- Største forskelle til benchmarks: Her vises hvor den evaluerede enheds resultater afviger mest i forhold til det sammenligningsgrundlaget. Der vises op til tre positive og tre negative afvigelser. Såfremt der er under seks afvigelser afrapporteret, skyldes det, at der ikke er flere afvigelser end det viste.
- Svar på enkelt spørgsmål: Der afrapporteres fordeling af svar og gennemsnit for de enkelte spørgsmål, der indgår i undersøgelsen. Ved hvert spørgsmål er det desuden muligt at se, hvorledes enhedens resultater placerer sig i forhold til de ovenliggende niveauer samt enhedens egne resultater fra 2017, der hvor dette er muligt.

### Frekvensfigurer

I frekvensfigurerne vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål på en 3-punkts skala ("Ja", "Både- og" og "Nej"). Figuren for den samlede vurdering af tilbuddet vises dog som det eneste spørgsmål på en 5-punkts skala ("Meget godt", "Godt", "Både godt og dårligt", "Dårligt" og "Meget dårligt").

### Procentsatser

Procentsatserne for en svarfordeling vil ikke nødvendigvis summere til 100%, da decimaler er blevet afrundet til nærmeste hele tal.

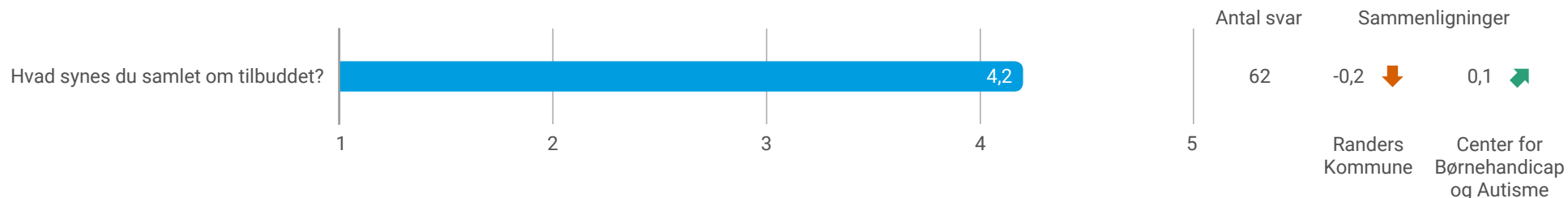
### Gennemsnitsfigurer

I gennemsnitsfigurerne vises den gennemsnitlige vurdering af de enkelte aspekter. Gennemsnittet udregnes på en skala fra 1 til 3, hvor 1 svarer til "Nej", 2 svarer til "Både- og" og 3 svarer til "Ja". Det betyder, at jo højere gennemsnitlig værdi, desto mere positiv er vurderingen.

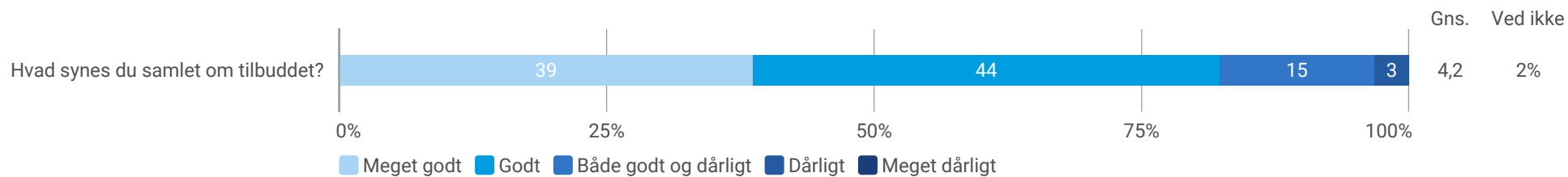
### 'Ved ikke/ikke relevant'

De steder i rapporten, hvor der vises gennemsnit og/eller svarfordelinger på de enkelte svarkategorier, indgår besvarelser i kategorien 'Ved ikke/ikke relevant' ikke i figurene.

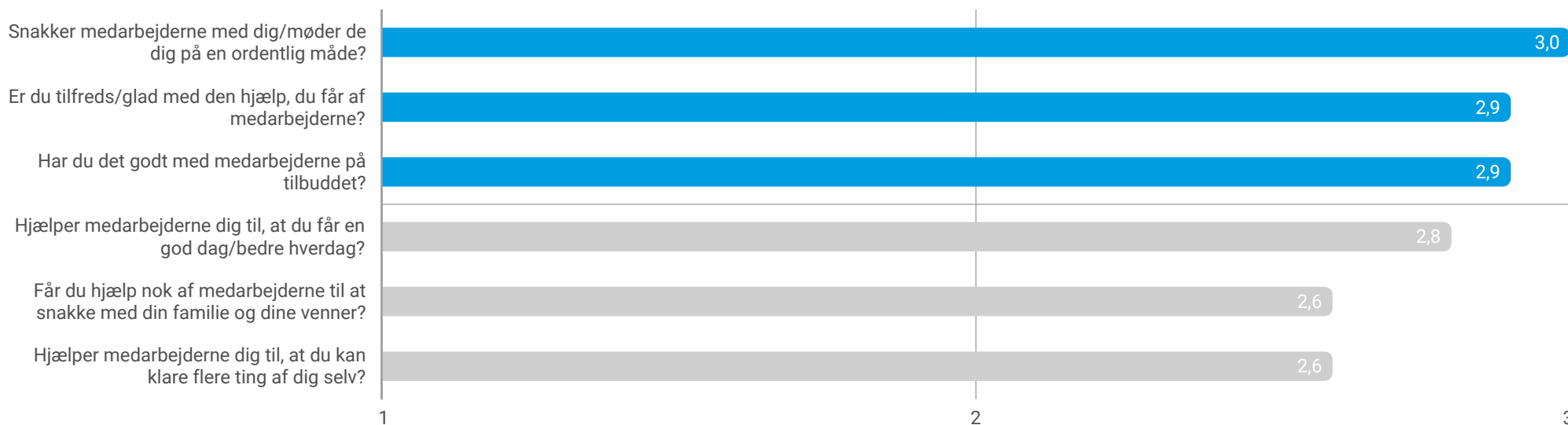
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor fem angiver den højeste positive værdi.



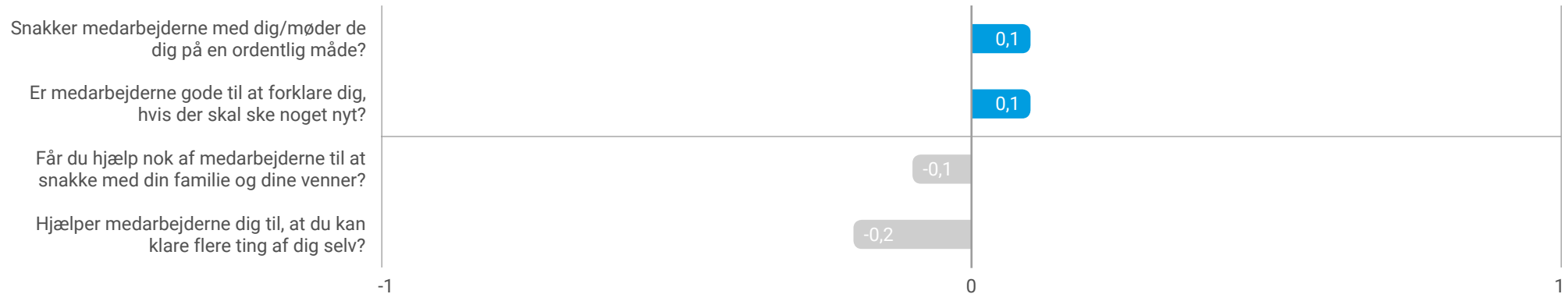
Figuren nedenfor viser svarfordelingen på spørgsmålet om den samlede vurdering af tilbuddet. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelene ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



Figuren nedenfor viser de tre udsagn, brugerne vurderer mest positivt og mest negativt. Tre angiver den højeste positive værdi.



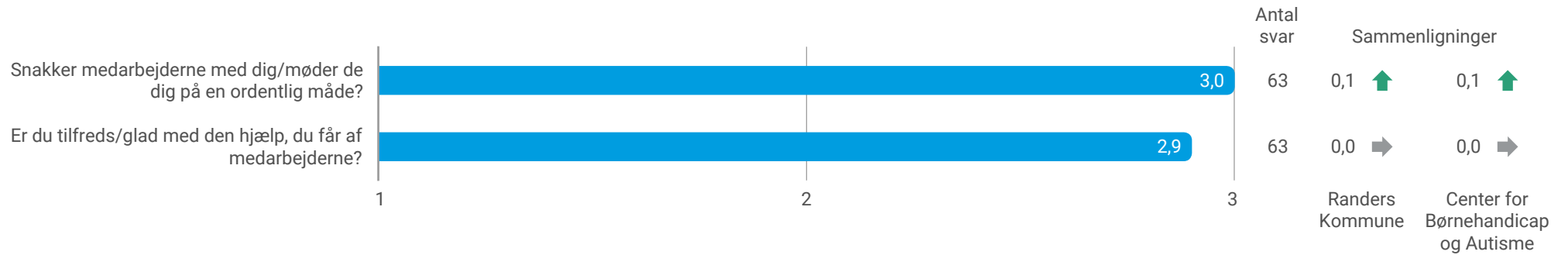
Nedenfor vises de udsagn, hvor der er størst forskel til Randers Kommune. Ud for hvert udsagn vises, hvor meget scorereren afviger fra sammenligningsgrundlaget. Der vises op til tre positive og tre negative afvigelser. Hvis der ikke bliver vist en graf nedenfor, skyldes dette, at der ikke er nogen spørgsmål, hvor resultaterne afviger fra resultaterne.



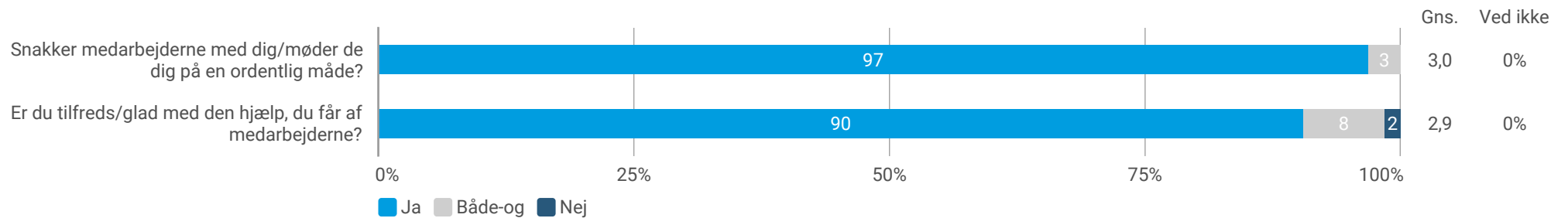
Nedenfor vises de udsagn, hvor der er størst forskel til Center for Børnehandicap og Autisme. Ud for hvert udsagn vises, hvor meget scorereren afviger fra sammenligningsgrundlaget. Der vises op til tre positive og tre negative afvigelser. Hvis der ikke bliver vist en graf nedenfor, skyldes dette, at der ikke er nogen spørgsmål, hvor resultaterne afviger fra resultaterne.



Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.

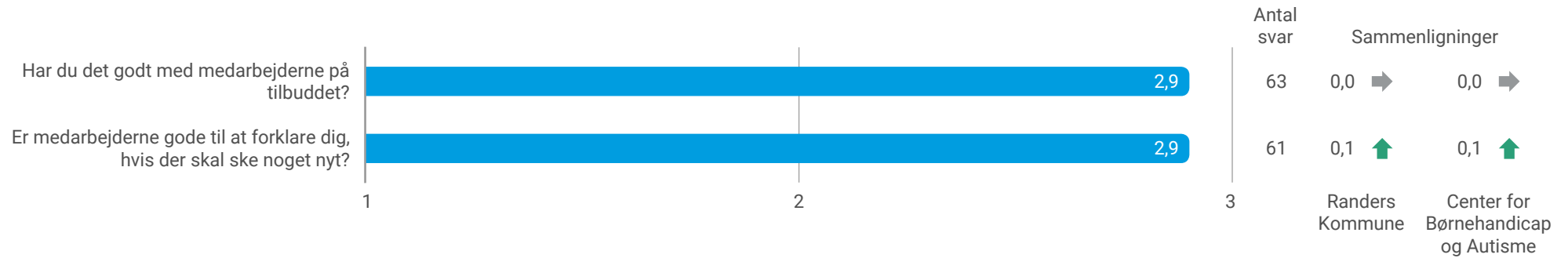


Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.

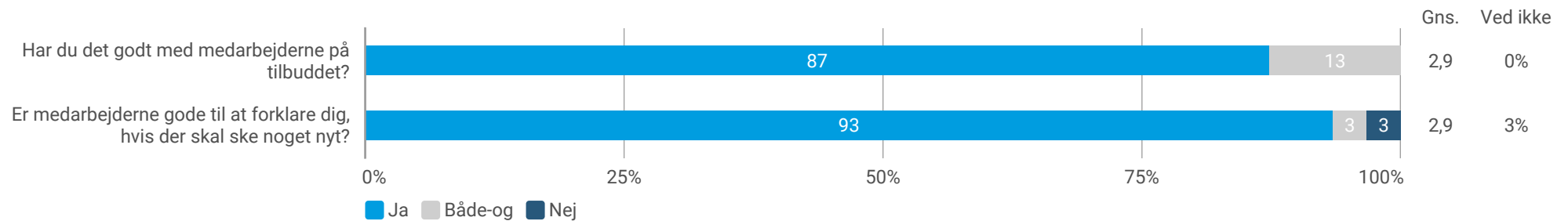




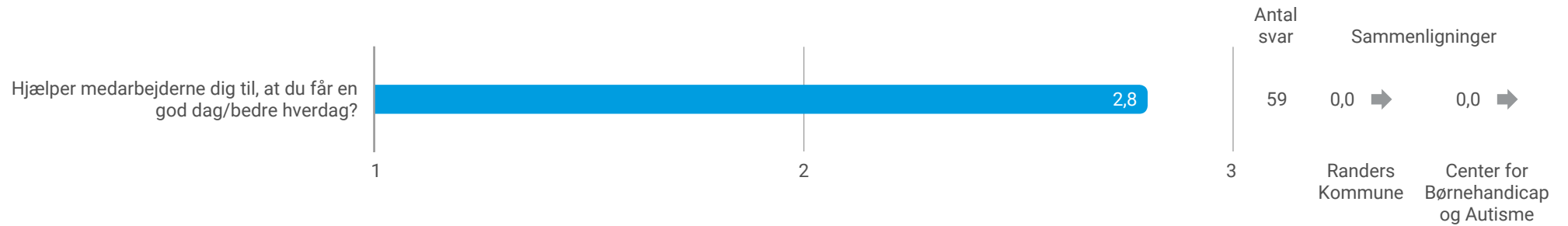
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.



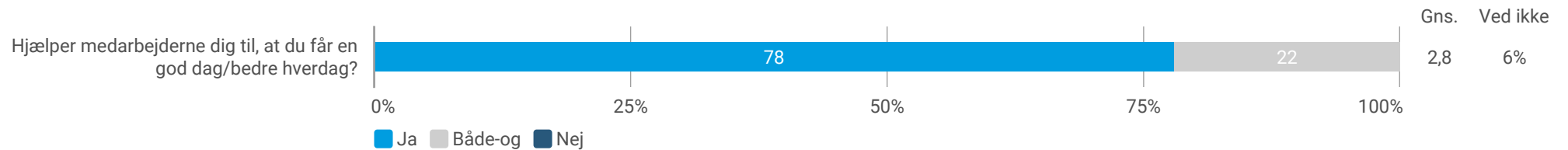
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



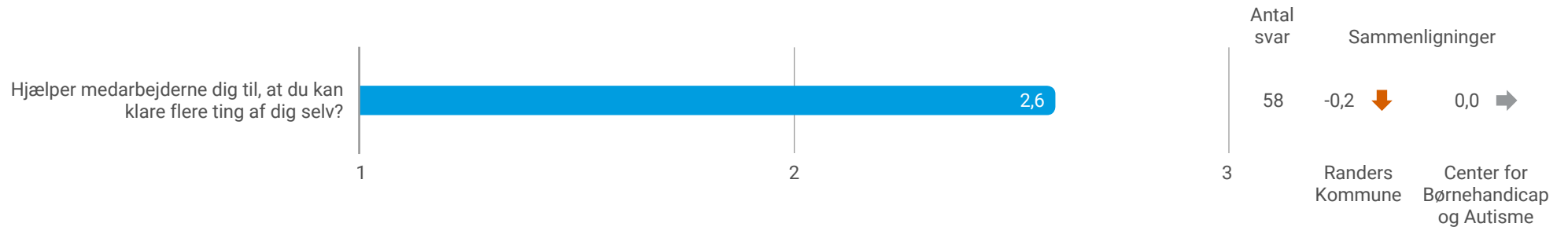
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.



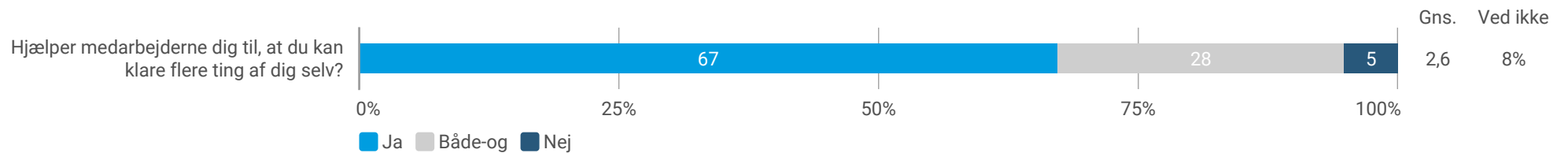
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



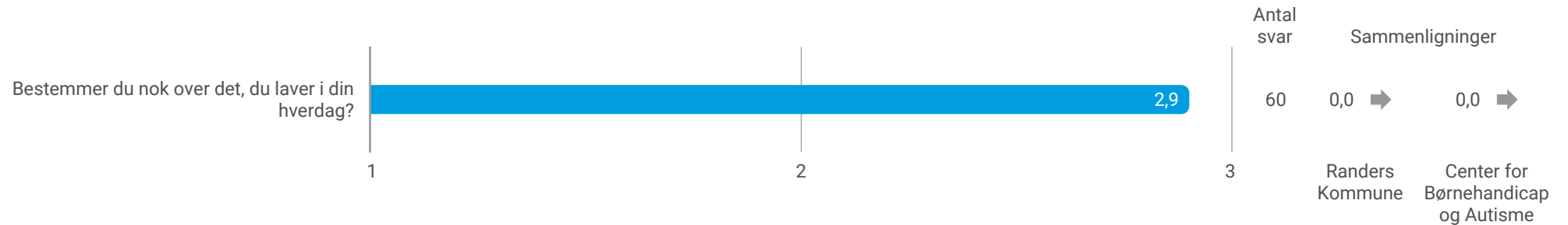
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.



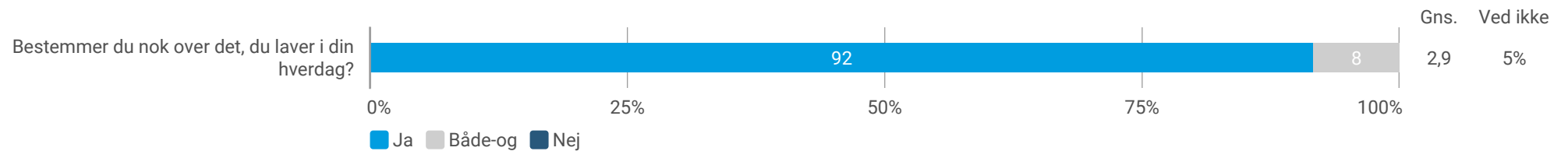
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



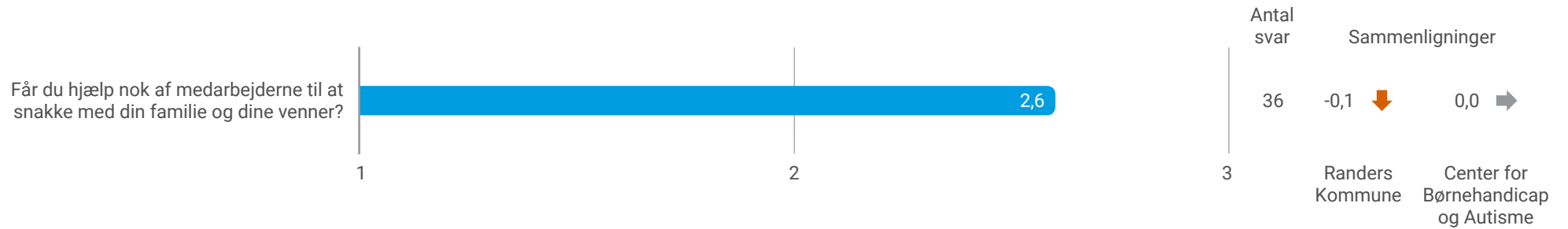
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.



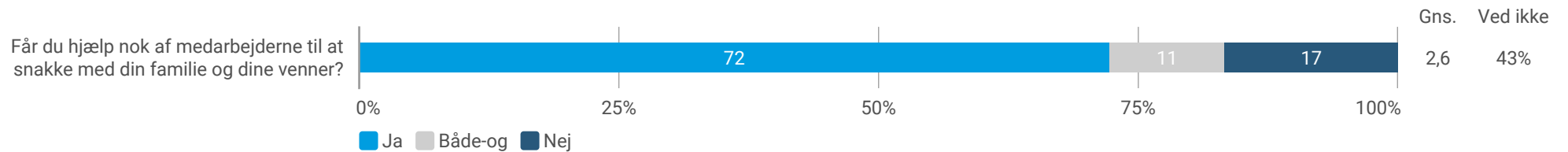
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Tre angiver den højeste positive værdi.



Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



Nedenfor vises resultaterne på alle spørgsmål opdelt på tilbud. Der vises kun resultater, såfremt der er minimum fem besvarelser i en gruppe. Hvis der er færre end fem besvarelser i en gruppe, slås den sammen med den næstmindste gruppe, til der opnås fem besvarelser i en 'Øvrige' kolonne. Tabellerne kan benyttes til at danne et overblik over, hvorvidt resultaterne varierer på tværs af tilbud.

\* ) Spørgsmålet vedr. den samlede vurdering af tilbuddet er målt på en 5-punkts skala, hvorfor resultatet på denne ikke kan sammenholdes direkte med resultaterne på de andre spørgsmål, da disse er målt på en 3-punkts skala.

TILBUD	Team for mestringsv ejledere	Øvrige	Total
Hvad synes du samlet om tilbuddet?*	4,2	4,2	4,2
Snakker medarbejderne med dig/møder de dig på en ordentlig måde?	3,0	3,0	3,0
Er du tilfreds/glad med den hjælp, du får af medarbejderne?	2,9	3,0	2,9
Har du det godt med medarbejderne på tilbuddet?	2,8	3,0	2,9
Er medarbejderne gode til at forklare dig, hvis der skal ske noget nyt?	2,9	2,9	2,9
Hjælper medarbejderne dig til, at du får en god dag/bedre hverdag?	2,7	3,0	2,8
Hjælper medarbejderne dig til, at du kan klare flere ting af dig selv?	2,6	2,9	2,6
Bestemmer du nok over det, du laver i din hverdag?	2,9	2,9	2,9
Får du hjælp nok af medarbejderne til at snakke med din familie og dine venner?	2,5	2,8	2,6