



Randers Kommune

RAMBOLL

TILFREDSHED MED SOCIALOMRÅDET BRUGER- OG PÅRØRENDEUNDERSØGELSE 2019

RANDERS KOMMUNE

INDHOLD

Introduktion	Side 02
Læsevejledning	Side 03
Sammenfatninger	Side 04
Brugere - resultater	Side 06
Resultater på tværs - Brugere	Side 18
Pårørende - resultater	Side 21
Resultater på tværs - Pårørende	Side 38
Tekstanalyse	Side 41
Om gennemførelse af undersøgelsen	Side 46

Tilfredshedsundersøgelse på socialområdet i Randers Kommune 2019

I Randers Kommune arbejder vi hele tiden på at udvikle og forbedre tilbuddene til de brugere, 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 indenfor tilbudstyperne botilbud og mestringsvejledning, dagtilbud, dagbeskæftigelsestilbud og rusmiddelbehandling.

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

Indsamlingsmetoden i undersøgelsen blandt brugere har været tilpasset brugernes specifikke behov og har derfor varieret både mellem og indenfor de enkelte tilbud. Nogle brugere har således udfyldt spørgeskemaet selv på papir, imens andre er mødt op til et caféarrangement, hvor de har udfyldt spørgeskemaet i samarbejde med en interviewer fra Rambøll. De pårørende har fået tilsendt breve, som de kunne besvare ved at udfylde papirskemaet og sende det retur. I løbet af indsamlingsperioden har de pårørende fået tilsendt påmindelser for at øge svarprocenten.

Afrapportering af resultaterne: Først afrapporteres resultater fra brugerundersøgelsen og herefter pårørendeundersøgelsen. De er delt i følgende afsnit:

- Gennemgang af resultater: Svarfordelingen og gennemsnittet af spørgsmålet, der omhandler det samlede indtryk af tilbuddet. Dette er efterfulgt af en gennemgang af resultaterne på undersøgelsens øvrige spørgsmål.
- Resultater på tværs: Opgjort på tværs af center og tilbudstype.

Herefter følger et afsnit om tekstanalyse for pårørende og et om gennemførelsen af undersøgelsen, hvor svarprocenter fordelt på baggrundsvARIABLE, en frafaldsanalyse og information om kontakten til brugerne og de pårørende kan findes.

Gennemsnitsfigurer: I gennemsnitsfigurerne vises den gennemsnitlige vurdering af de enkelte aspekter. Gennemsnittet udregnes for brugerne på en skala fra 1 til 3, hvor 1 svarer til "Nej" og 3 svarer til "Ja", med undtagelse af den samlede vurdering hvor skalaen går fra 1 til 5. For de pårørende udregnes gennemsnittet på en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til "Nej, slet ikke"/"Uacceptabelt" og 5 svarer til "Ja, i høj grad"/"Enestående". Det betyder, at jo højere gennemsnitlig værdi, desto mere positiv er vurderingen.

Frekvensfigurer: I frekvensfigurerne vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål. Det vil sige andelen af brugere/pårørende, der har angivet hver svarmulighed.

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

'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 figurerne.

Divisionstabeller: Disse figurer anvendes til at vise resultater opdelt på center og tilbudstype. Tallene der fremgår, er den gennemsnitlige vurdering på de enkelte spørgsmål for de pågældende grupper. Der angives kun tal, såfremt der er minimum fem besvarelser på de enkelte spørgsmål i de forskellige grupper.

Word clouds: Figurerne viser de ord, der oftest indgår i kommentarer afgivet fra de pårørende, der har givet henholdsvis en mellem/lav samlet vurdering eller en høj samlet vurdering af sin pårørendes tilbud.

SAMMENFATNING - BRUGERE

Næsten ni ud af ti af brugerne af Socialområdet i Randers Kommune vurderer, at deres tilbud er meget godt eller godt. Den samlede vurdering scorer 4,4 på en skala fra 1 til 5. Denne vurdering er steget med 0,1 siden 2017.

Fem spørgsmål scorer 2,9 målt på en skala fra 1 til 3, hvilket er den højeste score, der fremgår. Tre ud af fem af disse omhandler medarbejderne, og brugerne kan dermed generelt siges at være glade for medarbejderne. De to andre spørgsmål, der scorer 2,9, omhandler, om brugerne mener, at graden af medbestemmelse i hverdagen er tilstrækkelig, samt hvorvidt deres arbejde er med til at gøre hverdagen bedre. De to spørgsmål, der scorer lavest, er spørgsmålene vedrørende, om brugerne bedst kan lide at løse arbejdsopgaver sammen med andre, og om de er med til at bestemme, hvad de laver på tilbuddet. De scorer henholdsvis 2,1 og 2,3. Generelt ligger resultaterne for brugerundersøgelsen på samme niveau som 2017, kun med undtagelse af to spørgsmål. Det gælder den samlede vurdering af tilbuddet, og vurderingen af om brugerne lærer noget nyt på tilbuddet. Den sidstnævnte er faldet med 0,1.

SAMMENFATNING - PÅRØRENDE

Mere end seks ud af ti af de pårørende til brugere af Socialområdet i Randers Kommune har et enestående eller godt indtryk af brugernes tilbud. Dette spørgsmål scorer 3,7 på en skala fra 1 til 5. Det samlede indtryk af tilbuddets kontakt med den pårørende scorer 3,6. Begge resultater ligger på samme niveau som i 2017.

De pårørende angiver størst enighed i, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for brugerne, samt i at botilbuddet er et trygt sted at være. Spørgsmålene opnår henholdsvis scorer på 4,4 og 4,3. De to spørgsmål der scorer lavest, er spørgsmålene vedrørende, om de tilbudte aktivitetsmuligheder passer til brugernes behov og om medarbejderne støtter brugerne i at skabe eller opretholde relationer. De scorer henholdsvis 3,3 og 3,1.

Resultaterne for pårørendeundersøgelsen ligger i flere tilfælde lidt lavere end resultaterne fra 2017, hvor det er muligt at sammenholde. Der er også enkelte, der er steget. Særligt vurderer de pårørende, at medarbejderne er blevet mere interesserede i de pårørendes erfaring og viden. Denne er steget med 0,3. Vurderingen af hjælpen til at udvikle og vedligeholde brugernes evner og færdigheder er omvendt faldet med 0,3.

Det kan af de to word clouds udledes, at ordet "kontakt" fremgår hyppigt i kommentarerne. Det antyder, at dette aspekt er meget vigtigt både for de tilfredse og utilfredse pårørende, og at vurderingen af kontakten har betydning for den samlede vurdering af tilbuddet.



BRUGERE - RESULTATER

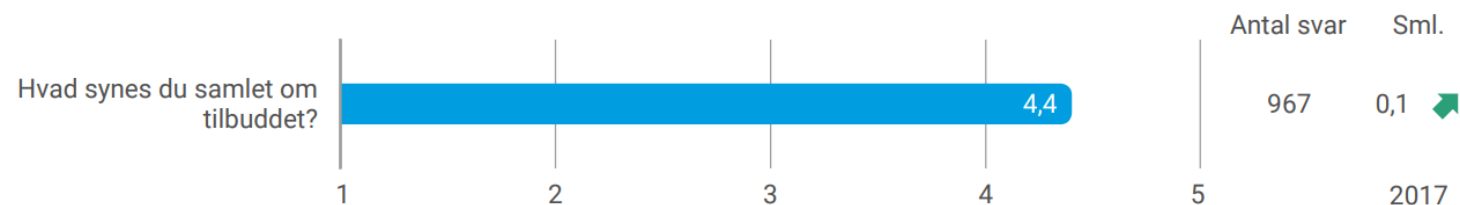
SAMLET VURDERING

Henholdsvis 59% og 28% af brugerne angiver, at tilbuddet samlet set er "Meget godt" eller "Godt". Samtidigt har kun 3% svaret enten "Dårligt" eller "Meget dårligt".

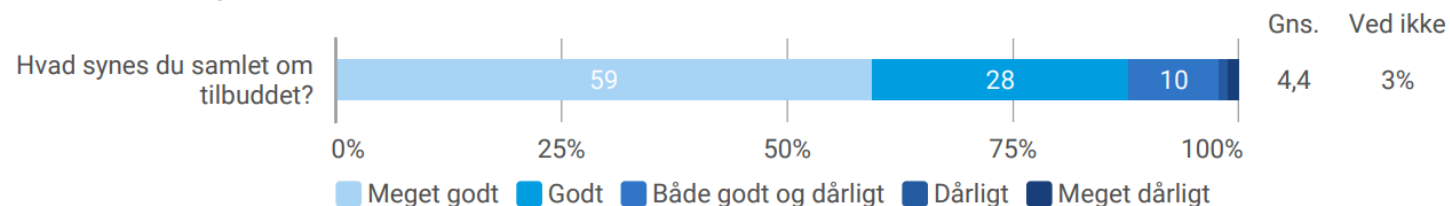
Den samlede vurdering scorer 4,4, hvilket er 0,1 højere end samme tal fra 2017.

HVAD SYNES DU SAMLET SET OM TILBUDET?

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



Figuren nedenfor viser svarfordelingen på spørgsmålet omkring brugernes samlede vurdering af deres tilbud. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.

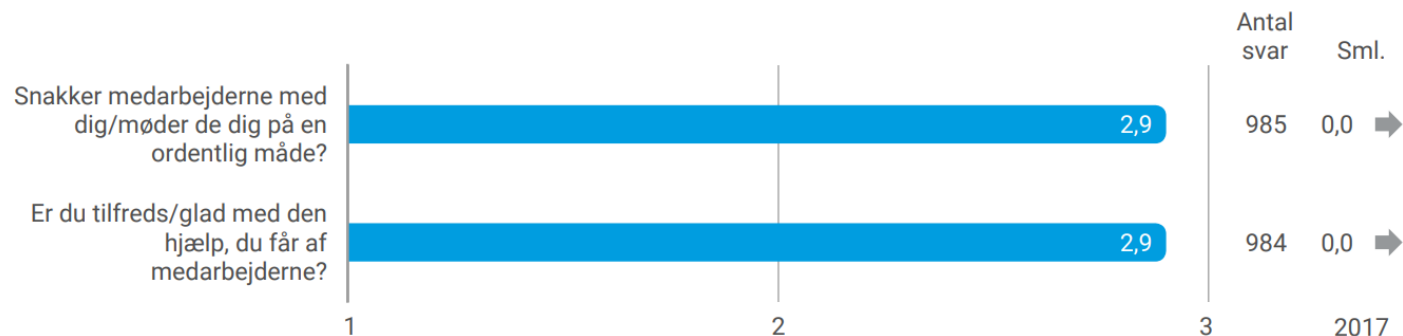


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

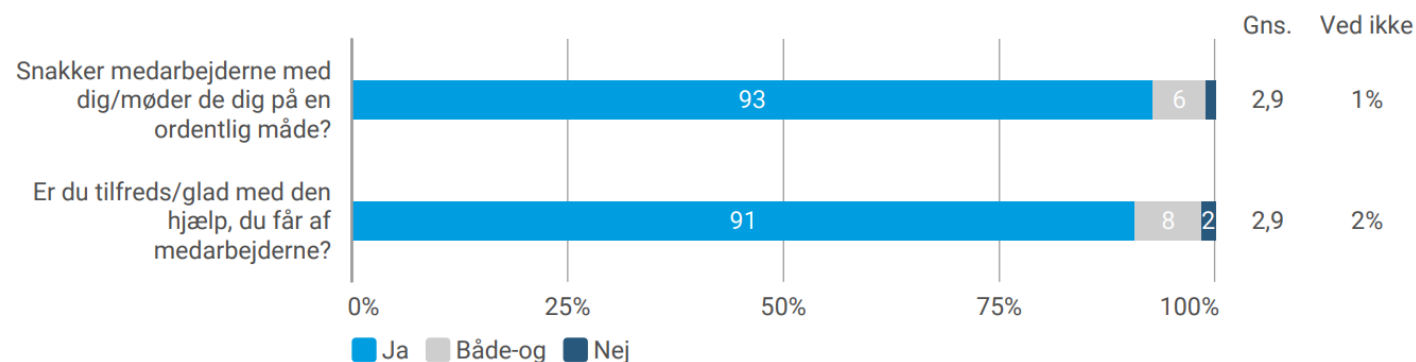
Flere end ni ud af ti af brugerne er enige i, at medarbejderne snakker med brugerne på en ordentlig måde. Kun 1% af brugerne er uenige i dette. Dette spørgsmål scorer 2,9, hvilket er samme niveau som i 2017.

Brugerne er ligeledes generelt tilfredse med hjælpen, de får af medarbejderne. Ni ud af ti svarer "Ja" til dette spørgsmål. Scoren for dette spørgsmål er ligeledes på samme niveau som 2017, nemlig 2,9.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

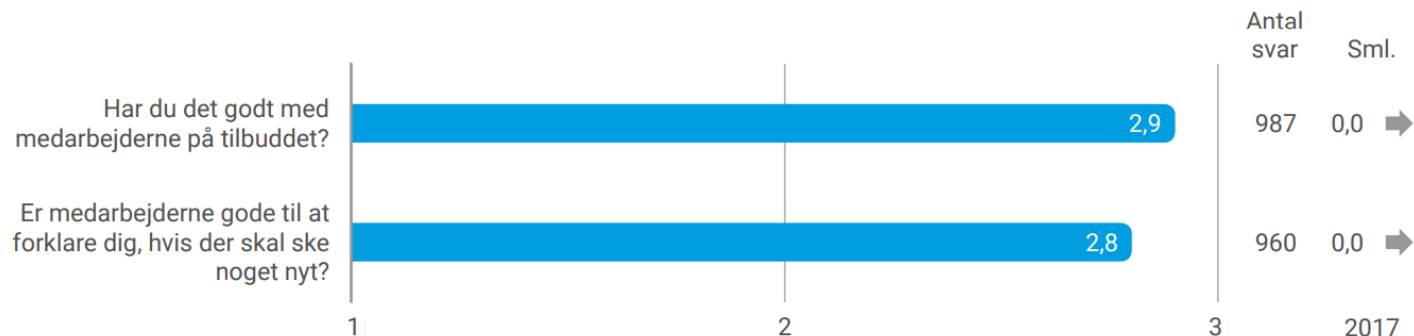


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

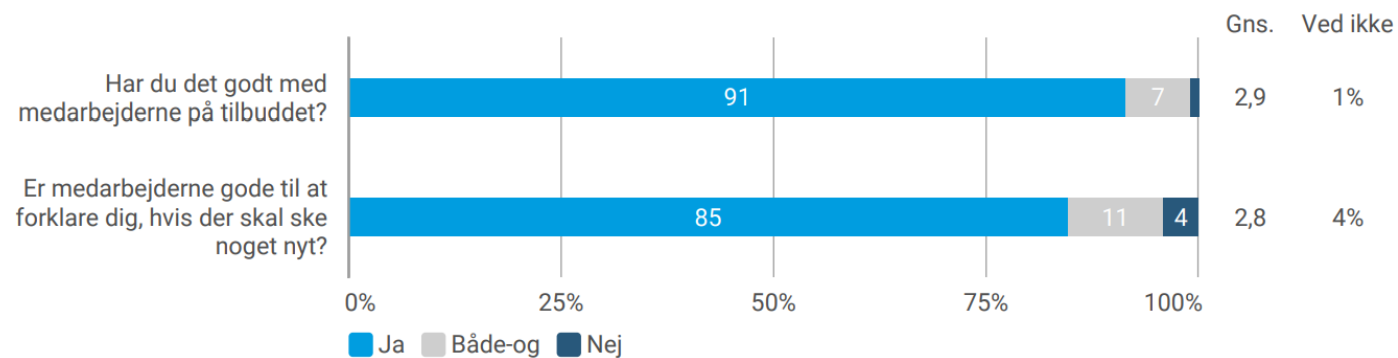
Ni ud af ti af brugerne er enige i, at de har det godt med medarbejderne på tilbuddet. Dette spørgsmål scorer 2,9, hvilket er samme niveau som i 2017.

15% af brugerne angiver "Både -og" eller "Nej" til, at medarbejderne er gode til at forklare, hvis der sker noget nyt. Scoren for dette spørgsmål er 2,8, hvilket er samme niveau som 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

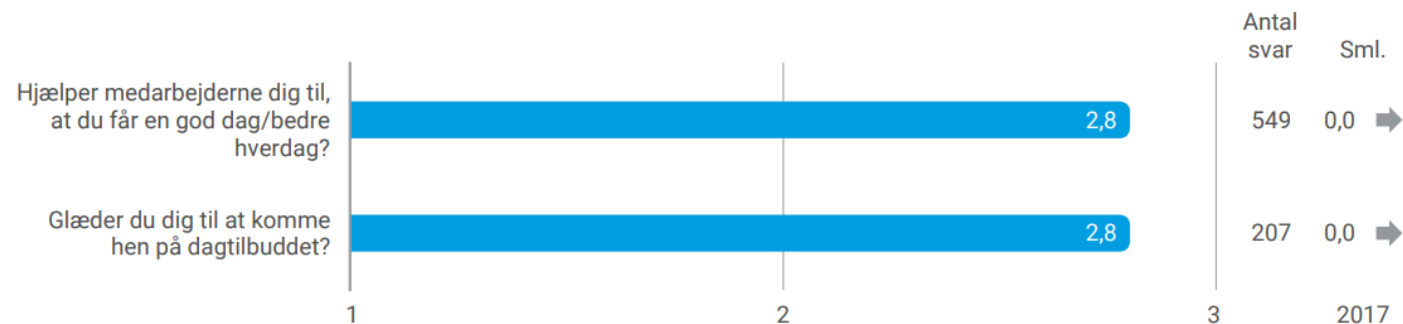


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

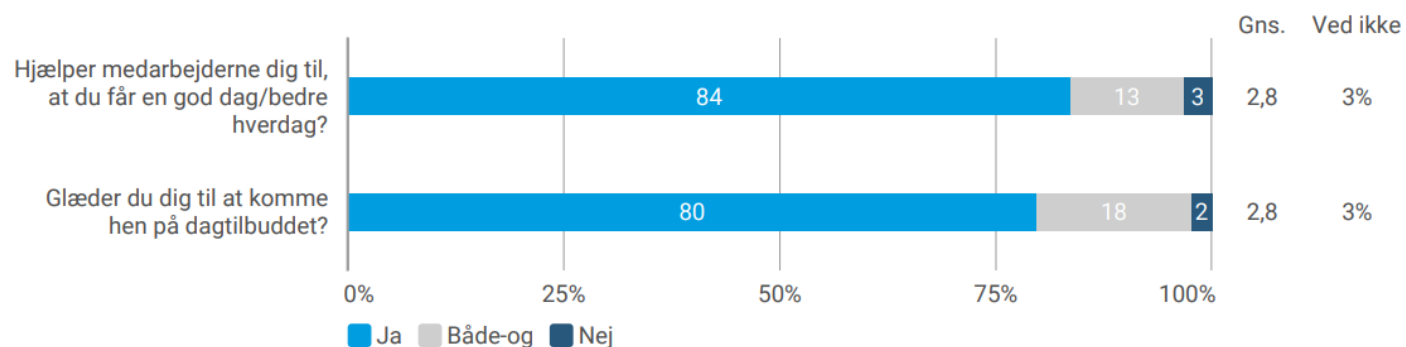
Over otte ud af ti af brugerne er enige i, at medarbejderne hjælper brugerne til at få en god dag/bedre hverdag. Dette spørgsmål scorer 2,8, hvilket er samme niveau som i 2017.

To ud af ti af brugerne angiver "Både -og" eller "Nej" til, at de glæder sig til at komme hen på dagtilbuddet. Dette spørgsmål scorer 2,8, hvilket er samme niveau som 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

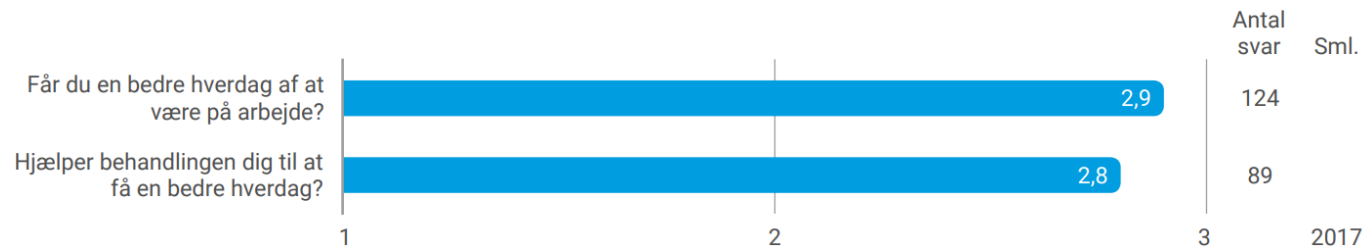


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

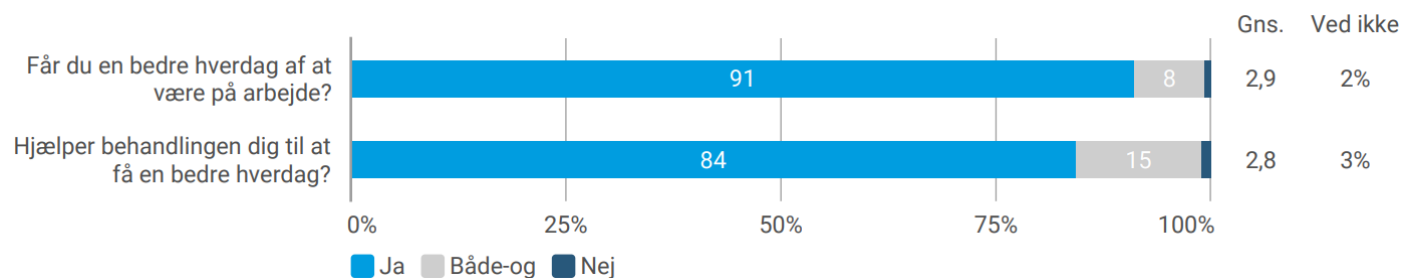
Ni ud af ti af brugerne er enige i, at deres hverdag forbedres af at være på arbejde. 1% af brugerne mener ikke, at de får en bedre hverdag. Dette spørgsmål scorer 2,9.

Flere end otte ud af ti mener, at behandlingen hjælper med at give en bedre hverdag. Dette spørgsmål scorer 2,8.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

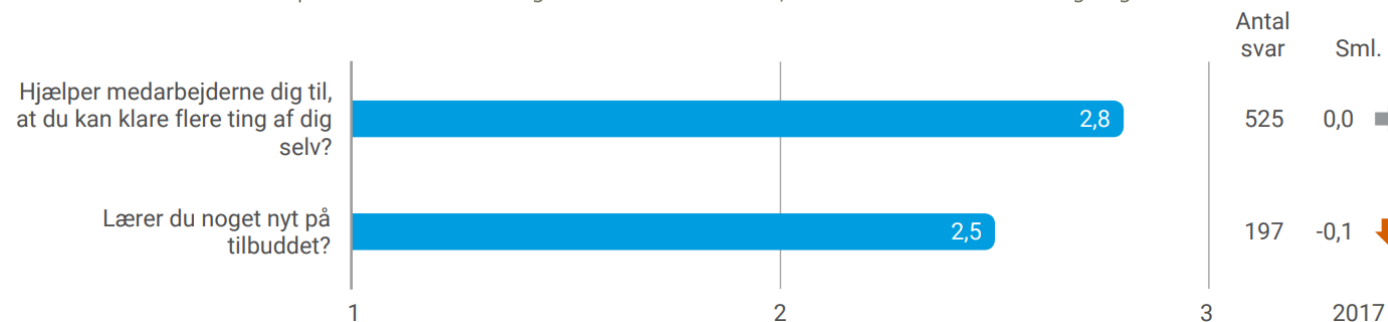


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

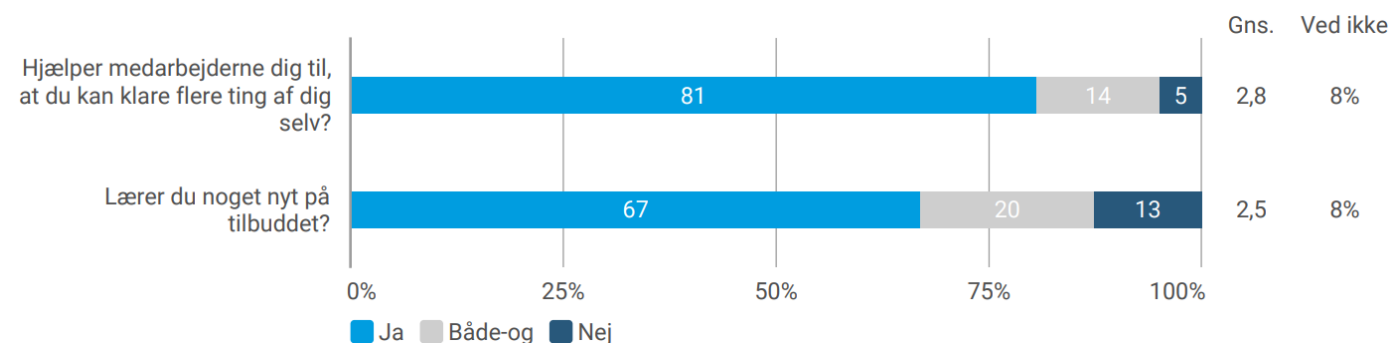
Otte ud af ti af brugerne mener, at medarbejderne hjælper brugerne til at klare flere ting selv. Dette spørgsmål scorer 2,8, hvilket er samme niveau som 2017.

Flere end tre ud af ti angiver "Både-og" eller "Nej" til, at de lærer noget nyt på tilbuddet. Dette spørgsmål scorer 2,5, hvilket er 0,1 lavere end i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

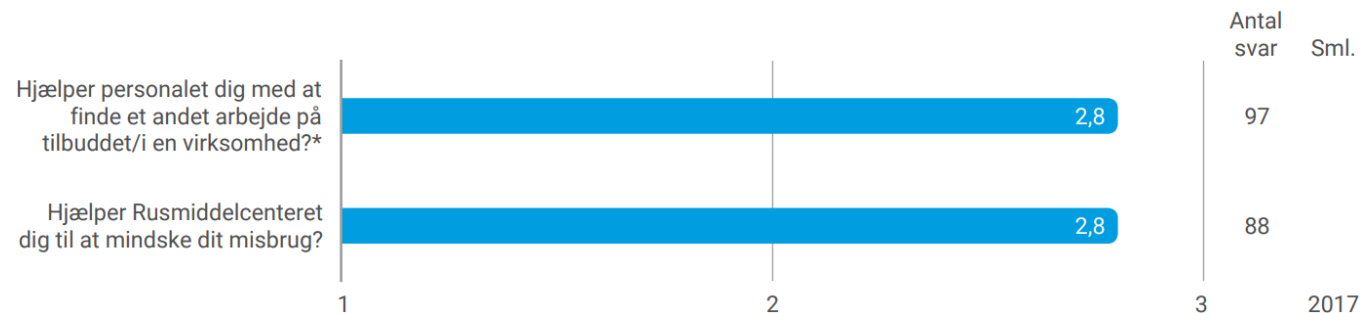


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

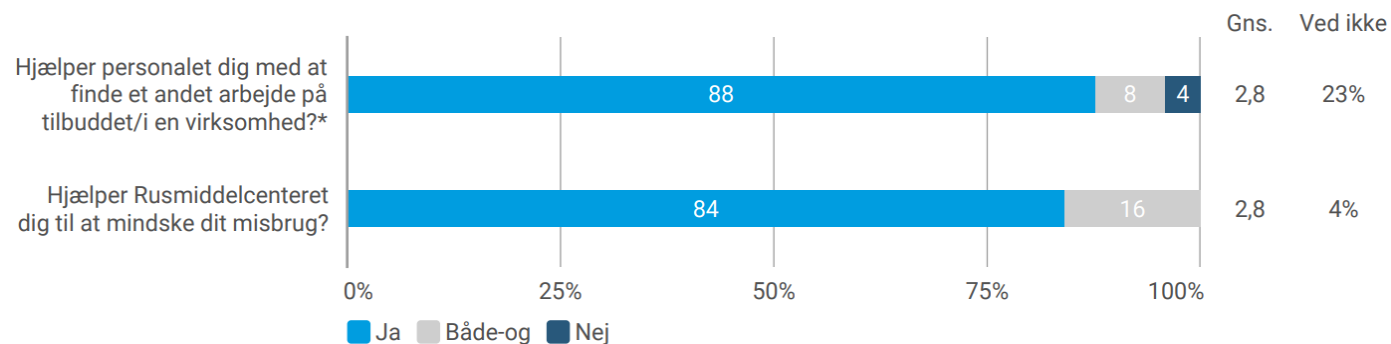
Næsten ni ud af ti af brugerne mener, at personalet hjælper dem med at finde et andet arbejde på tilbuddet/i en virksomhed, hvis de gerne vil. Spørgsmålet har en gennemsnitlig score på 2,8. 23% angiver "Ved ikke" til dette spørgsmål.

Flere end otte ud af ti svarer "Ja" til, at Rusmiddelcenteret hjælper dem til at mindske deres forbrug. Brugere angiver gennemsnitligt 2,8 til dette spørgsmål.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



*) Hjælper personalet dig med at finde et andet arbejde på tilbuddet eller i en virksomhed, hvis du gerne vil have det?

GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

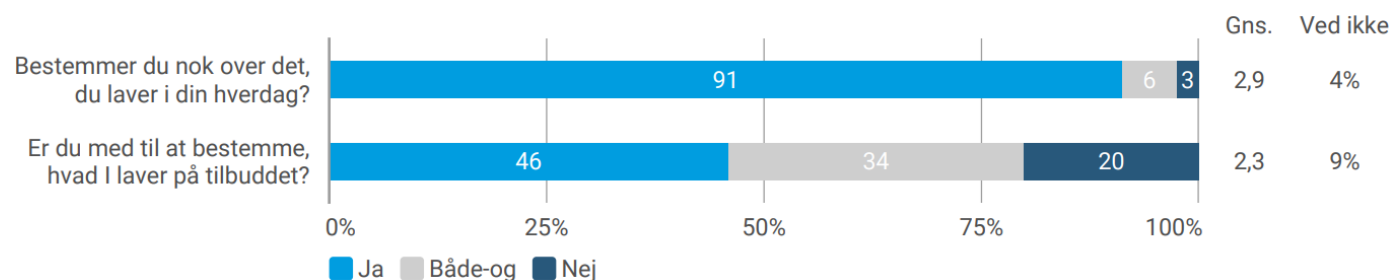
Ni ud af ti af brugerne er enige i, at de bestemmer nok over, hvad de laver i hverdagen. Dette spørgsmål scorer 2,9, hvilket er samme niveau som i 2017.

Mere end fem ud af ti af brugerne angiver "Både -og" eller "Nej" til, om de er med til at bestemme, hvad de laver på tilbuddet. Dette spørgsmål scorer er 2,3, hvilket er den næst laveste score på tværs af spørgsmålene til brugerne.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

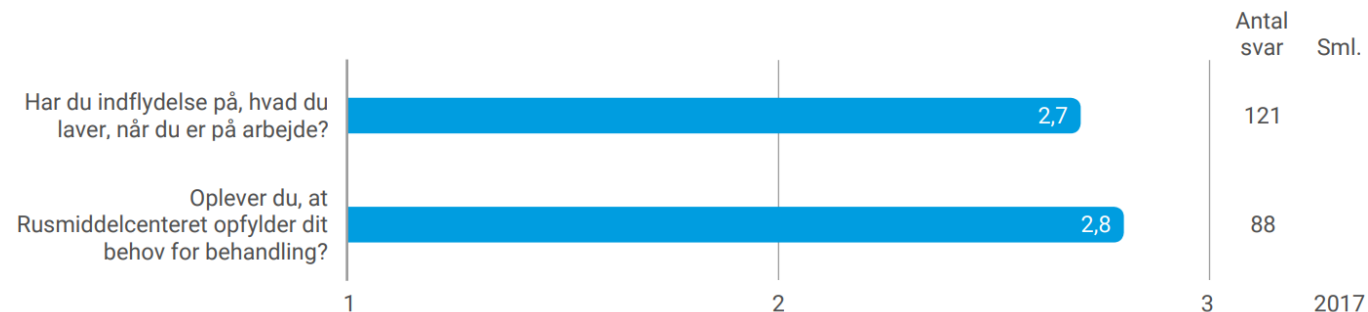


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

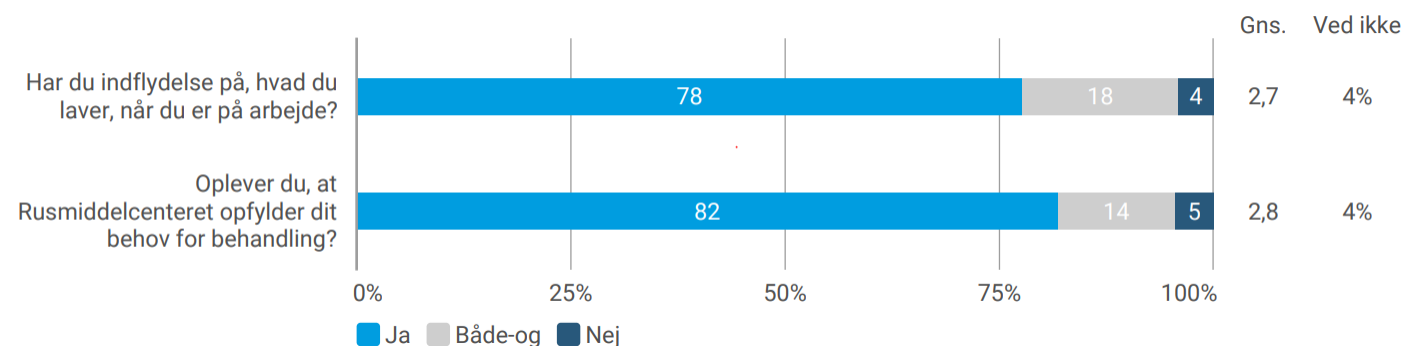
Næsten otte ud af ti af brugerne svarer "Ja" til, at de har indflydelse på, hvad de laver, når de er på arbejde. Dette spørgsmål scorer 2,7.

Flere end otte ud af ti oplever, at Rusmiddelcenteret opfylder deres behov for behandling. Spørgsmålet opnår en score på 2,8.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

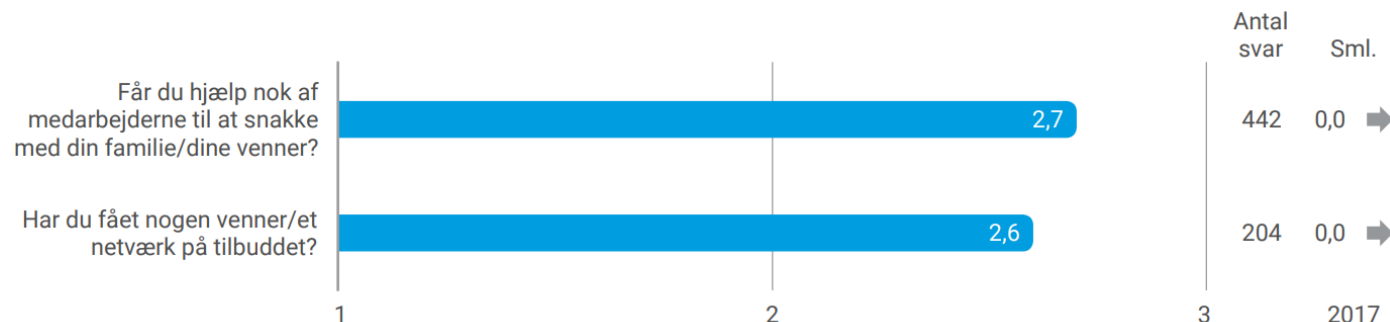


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

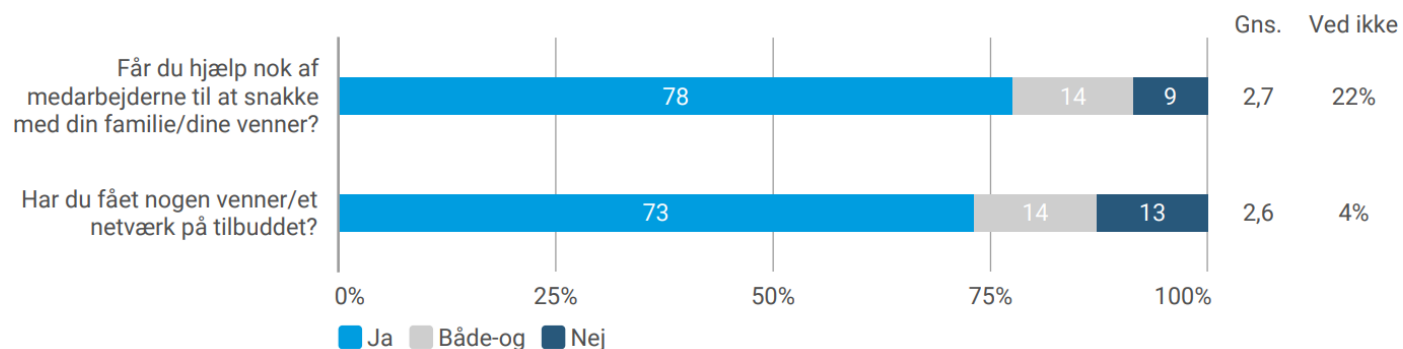
Tæt på otte ud af ti angiver "Ja" til spørgsmålet omkring, om de får hjælp nok af medarbejderne til at snakke med familie/venner. Spørgsmålet scorer 2,7, hvilket er samme niveau som 2017.

Syv ud af ti svarer "Ja" til, om de har fået nogen venner/et netværk på tilbuddet. Spørgsmålet har en gennemsnitlig score på 2,6. Dette er samme score som i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

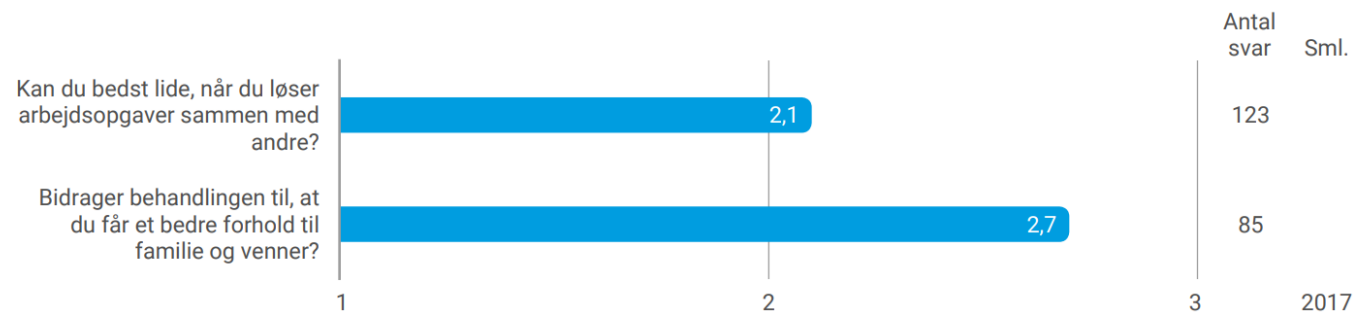


GENNEMGANG AF ØVRIGE RESULTATER

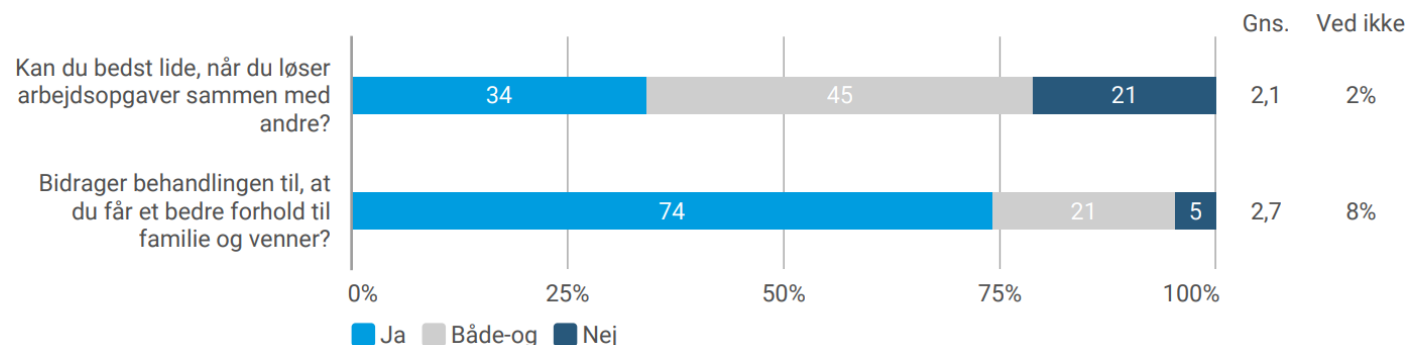
Flere end seks ud af ti angiver "Både-og" og "Nej" til, at de bedst kan lide, når de løser arbejdsopgaver sammen med andre. Spørgsmålet har en gennemsnitlig score på 2,1.

Flere end syv ud af ti af borgerne svarer "Ja" til, at behandlingen bidrager til, at de får et bedre forhold til familie og venner. Dette spørgsmål scorer 2,7. 8% angiver "Ved ikke" til spørgsmålet.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 3, hvor 3 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.





RESULTATER PÅ TVÆRS

RESULTATER OPDELT PÅ CENTRE

Figuren til højre viser de gennemsnitlige scorer for de enkelte spørgsmål opdelt på de fire centre.

Det kan udledes, at Center for Voksenhandicap generelt ligger på samme tilfredshedsniveau eller højere end de tre andre centre. Det er særligt i forhold til medbestemmelse og den samlede vurdering, de scorer højt. Center for Socialt Udsatte ligger omvendt lidt lavere end de andre centre særligt ift. medbestemmelse og vurderingen af, om de lærer noget nyt på tilbuddet.

Generelt ses der få store spredninger imellem centrene.

	Center for Børnehandicap og Autisme	Center for Psykiatri	Center for Socialt Udsatte	Center for Voksenhandicap	Total
Hvad synes du samlet om tilbuddet?*	4,1	4,2	4,5	4,6	4,4
Bestemmer du nok over det, du laver i din hverdag?	2,9	2,9	3	2,9	2,9
Bidrager behandlingen til, at du får et bedre forhold til familie og venner?			2,7		2,7
Er du med til at bestemme, hvad I laver på tilbuddet?	2	2,3	1,8	2,5	2,3
Er du tilfreds/glad med den hjælp, du får af medarbejderne?	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9
Er medarbejderne gode til at forklare dig, hvis der skal ske noget nyt?	2,8	2,7	2,8	2,8	2,8
Får du en bedre hverdag af at være på arbejde?				2,9	2,9
Får du hjælp nok af medarbejderne til at snakke med din familie og dine venner?	2,6	2,6	2,6	2,8	2,7
Glæder du dig til at komme hen på dagtilbuddet?	2,3	2,8	2,8	2,9	2,8
Har du det godt med medarbejderne på tilbuddet?	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9
Har du fået nogen venner/et netværk på tilbuddet?	2,5	2,5	2,5	2,7	2,6
Har du indflydelse på, hvad du laver, når du er på arbejde?				2,7	2,7
Hjælper behandlingen dig til at få en bedre hverdag?			2,8		2,8
Hjælper medarbejderne dig til, at du får en god dag/bedre hverdag?	2,8	2,8	2,8	2,8	2,8
Hjælper medarbejderne dig til, at du kan klare flere ting af dig selv?	2,6	2,6	2,8	2,8	2,8
Hjælper personalet dig med at finde et andet arbejde på tilbuddet eller i en virksomhed, hvis du gerne vil have det?				2,8	2,8
Hjælper Rusmiddelcenteret dig til at mindske dit misbrug?			2,8		2,8
Kan du bedst lide, når du løser arbejdsopgaver sammen med andre?				2,1	2,1
Lærer du noget nyt på tilbuddet?	2,7	2,5	2,2	2,7	2,5
Oplever du, at Rusmiddelcenteret opfylder dit behov for behandling?			2,8		2,8
Snakker medarbejderne med dig/møder de dig på en ordentlig måde?	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9

RESULTATER OPDELT PÅ TILBUDSTYPE

Figuren til højre viser de gennemsnitlige scorer for de enkelte spørgsmål opdelt på de fem tilbudstyper.

Generelt ses der kun mindre forskelle i resultaterne på tværs af tilbudstype, og scorerne ligger på næsten samme niveau for de spørgsmål, som flere tilbudstyper har besvaret. Størst variation er der på brugernes samlede vurdering, hvor Botilbud enten ligger 0,2 eller 0,3 under de andre tilbudstyper.

	Botilbud	Dagtilbud	Dagbeskæftigelse	Rusmiddelbehandling	Mestringsvejledning	Total
Hvad synes du samlet om tilbuddet?*	4,2	4,5	4,6	4,6	4,4	4,4
Bestemmer du nok over det, du laver i din hverdag?	2,8				2,9	2,9
Bidrager behandlingen til, at du får et bedre forhold til familie og venner?				2,7		2,7
Er du med til at bestemme, hvad I laver på tilbuddet?		2,3				2,3
Er du tilfreds/glad med den hjælp, du får af medarbejderne?	2,8	2,9	3	2,9	2,9	2,9
Er medarbejderne gode til at forklare dig, hvis der skal ske noget nyt?	2,7	2,7	2,8	2,9	2,9	2,8
Får du en bedre hverdag af at være på arbejde?			2,9			2,9
Får du hjælp nok af medarbejderne til at snakke med din familie og dine venner?	2,7				2,7	2,7
Glæder du dig til at komme hen på dagtilbuddet?		2,8				2,8
Har du det godt med medarbejderne på tilbuddet?	2,8	2,9	3	3	2,9	2,9
Har du fået nogen venner/et netværk på tilbuddet?		2,6				2,6
Har du indflydelse på, hvad du laver, når du er på arbejde?			2,7			2,7
Hjælper behandlingen dig til at få en bedre hverdag?				2,8		2,8
Hjælper medarbejderne dig til, at du får en god dag/bedre hverdag?	2,8				2,8	2,8
Hjælper medarbejderne dig til, at du kan klare flere ting af dig selv?	2,8				2,7	2,8
Hjælper personalet dig med at finde et andet arbejde på tilbuddet eller i en virksomhed, hvis du gerne vil have det?			2,8			2,8
Hjælper Rusmiddelcenteret dig til at mindske dit misbrug?				2,8		2,8
Kan du bedst lide, når du løser arbejdsopgaver sammen med andre?			2,1			2,1
Lærer du noget nyt på tilbuddet?		2,5				2,5
Oplever du, at Rusmiddelcenteret opfylder dit behov for behandling?				2,8		2,8
Snakker medarbejderne med dig/møder de dig på en ordentlig måde?	2,9	2,9	2,9	3	3	2,9



PÅRØRENDE - RESULTATER

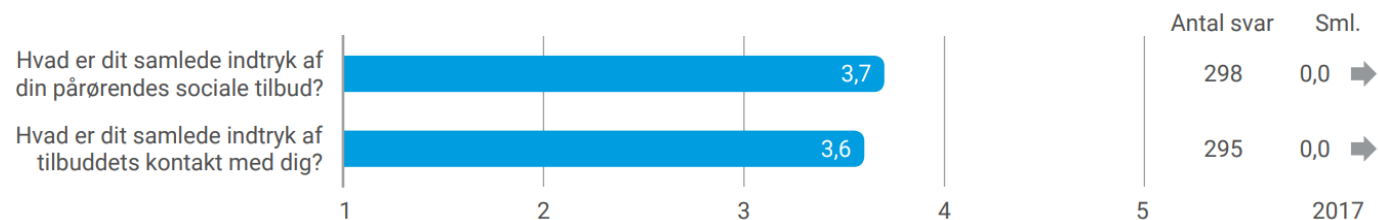
SAMLET VURDERING

Henholdsvis 14% og 49% af de pårørende angiver, at deres samlede indtryk af tilbuddet er "Enestående" eller "Godt". Samtidigt har 8% svaret enten "Dårligt" eller "Uacceptabelt". Den gennemsnitlige score for spørgsmålet er 3,7, hvilket er samme niveau som i 2017.

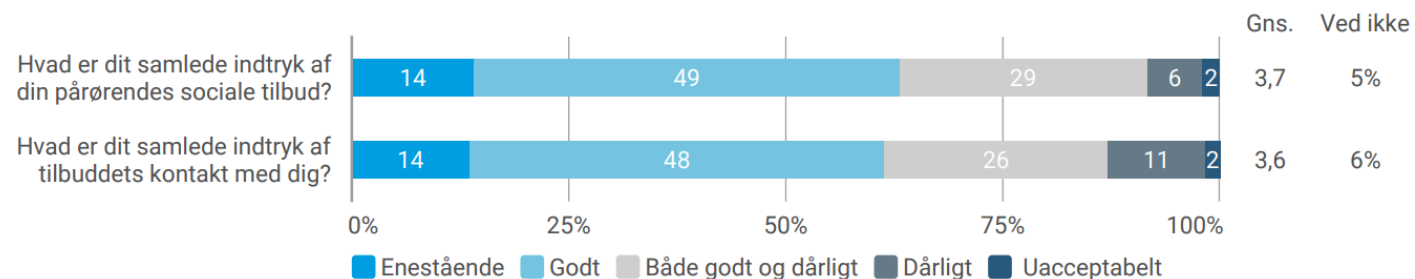
Til spørgsmålet omkring de pårørendes samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dem, har henholdsvis 14% og 48% svaret "Enestående" eller "Godt". Spørgsmålets gennemsnitlige score på 3,6 ligger på samme niveau som i 2017.

HVAD SYNES DU SAMLET SET OM TILBUDET?

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



Figuren nedenfor viser svarfordelingen på spørgsmålet omkring de pårørendes samlede vurdering af deres tilbud. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.

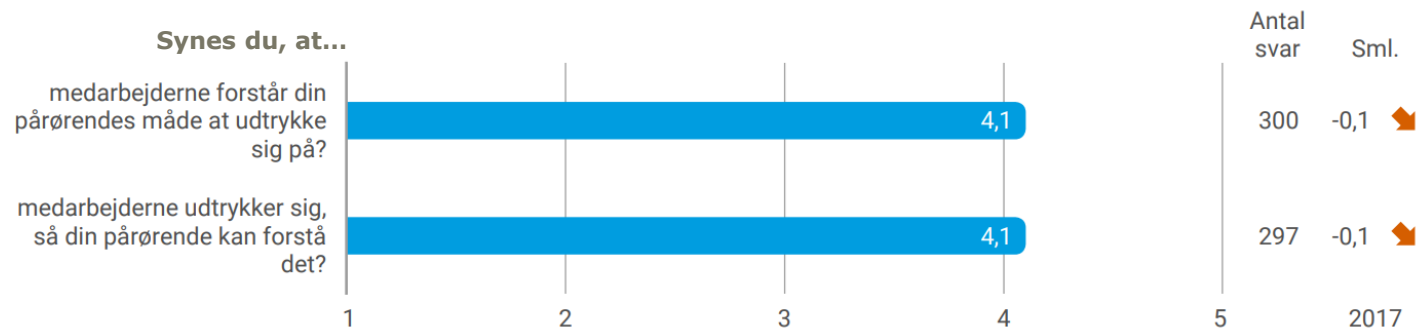


MEDARBEJDERNES KONTAKT MED BORGER I

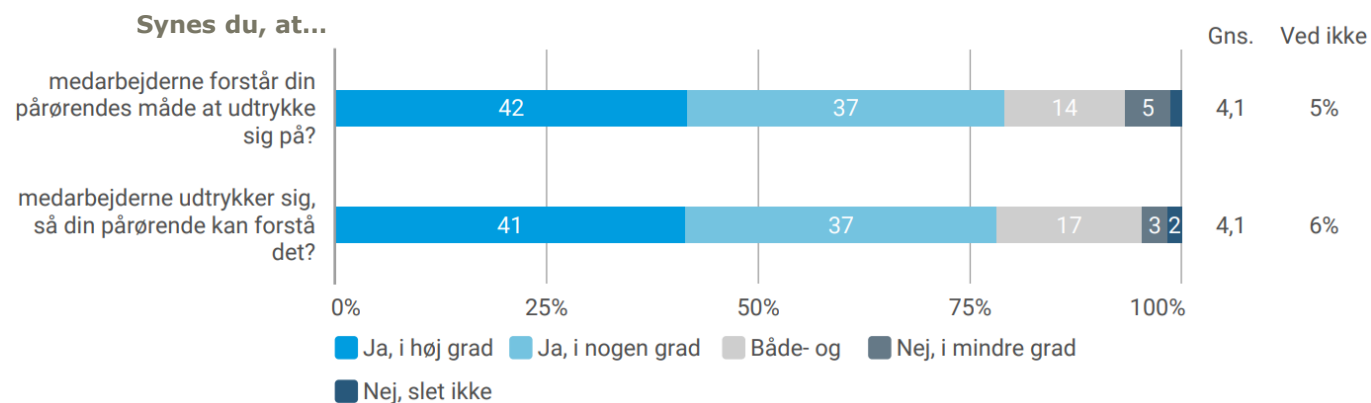
Næsten otte ud af ti af de pårørende synes, at medarbejderne i høj grad eller i nogen grad forstår brugernes måde at udtrykke sig på. Spørgsmålet scorer 4,1, hvilket betyder, at der er sket et fald på 0,1 sammenlignet med 2017.

Til spørgsmålet om hvorvidt medarbejderne udtrykker sig, så den pårørende kan forstå det, svarer ligeledes næsten otte ud af ti af de pårørende "Ja, i høj grad" eller "Ja, i nogen grad". Den gennemsnitlige score for dette spørgsmål er også 4,1, hvilket er 0,1 lavere end i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



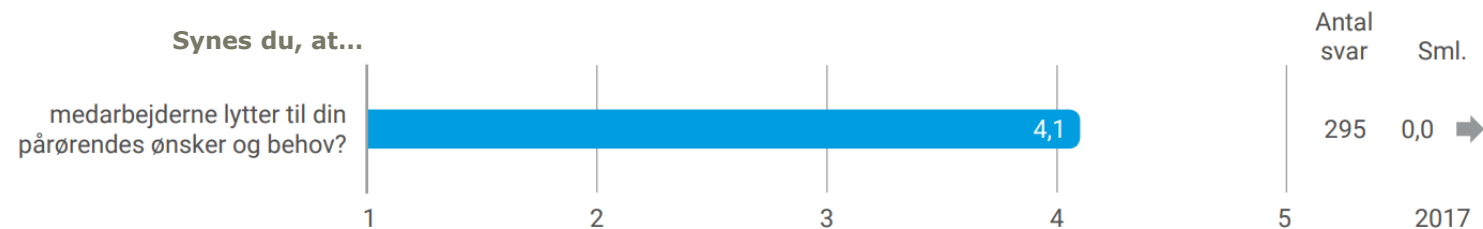
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



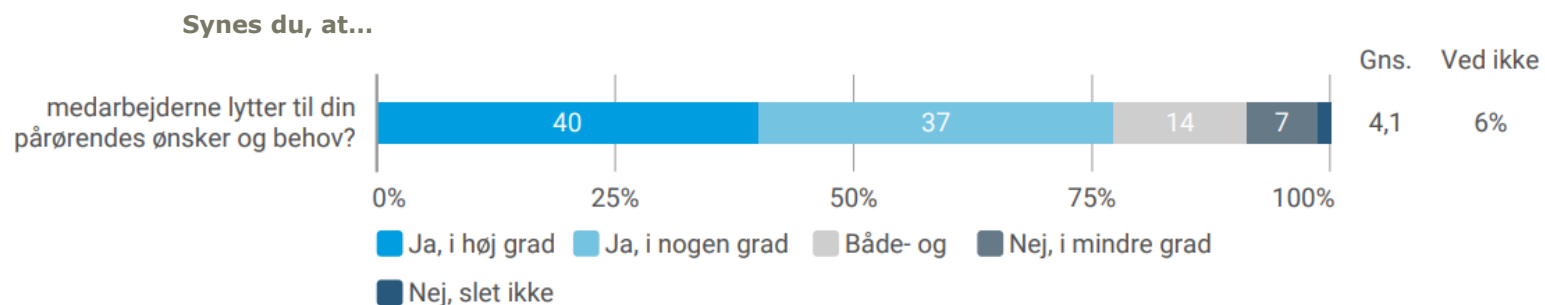
MEDARBEJDERNES KONTAKT MED BORGER II

Tæt på otte ud af ti af de pårørende angiver, at de i høj grad eller i nogen grad har en opfattelse af, at medarbejderne lytter til brugernes ønsker og behov. Spørgsmålet opnår en score på 4,1, hvilket er samme niveau som i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

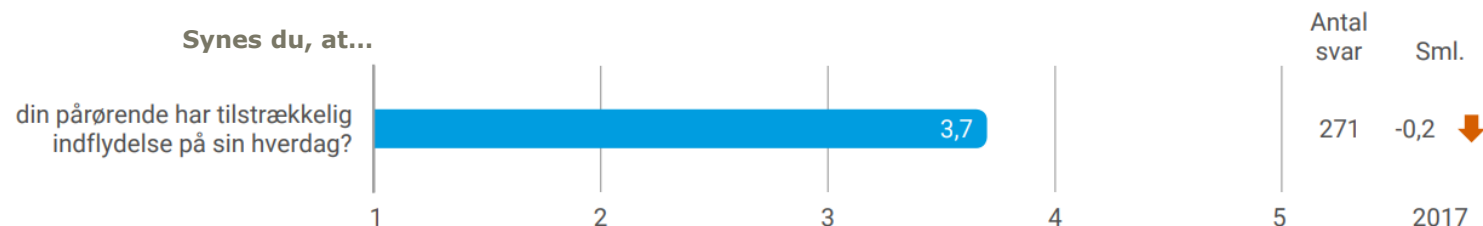


BORGERINDDRAGELSE

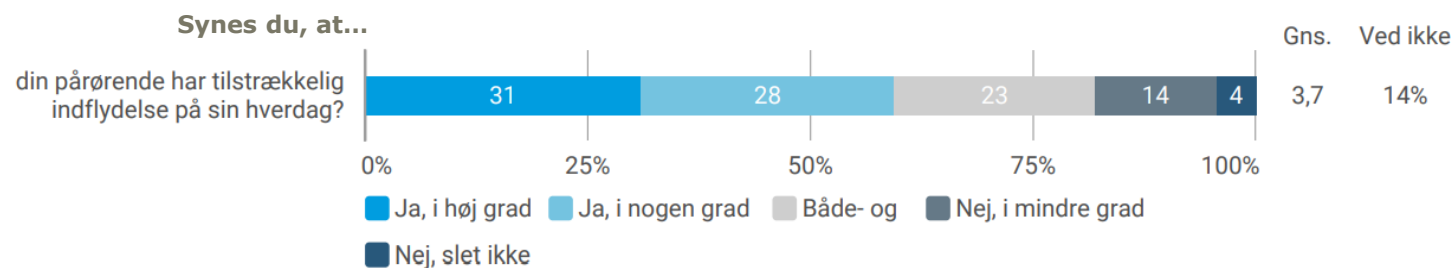
Omkring seks ud af ti af de pårørende mener, at brugerne har tilstrækkelig indflydelse på deres hverdag. Næsten to ud af ti mener, at brugerne i mindre grad eller slet ikke har indflydelse på deres hverdag.

Dette spørgsmål opnår en score på 3,7 og er dermed faldet med 0,2 siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



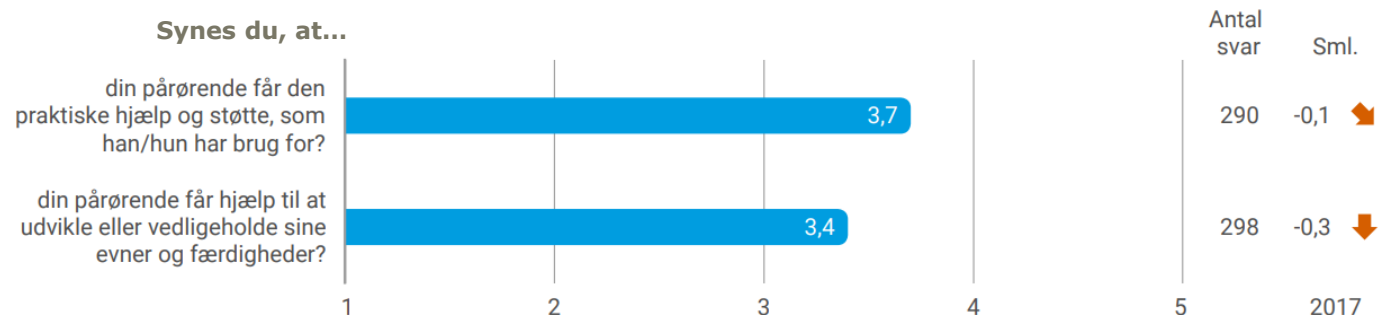
MESTRINGSSTØTTE – OG VEJLEDNING

Begge spørgsmål under temaet "Mestringsstøtte- og vejledning" er faldet siden 2017.

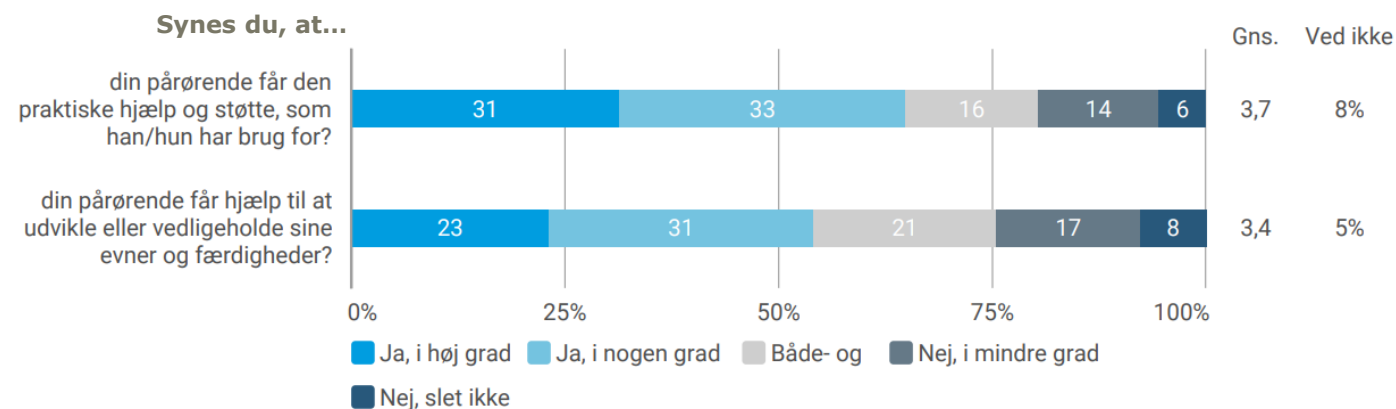
Spørgsmålet, om hvorvidt de pårørende mener, at brugerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har brug for, er faldet med 0,1 siden 2017 og har dermed en score på 3,7.

25% af de pårørende svarer "Nej, i mindre grad" eller "Nej, slet ikke" til, om brugerne får hjælp til at udvikle eller vedligeholde deres evner og færdigheder. Dette spørgsmål scorer samlet set 3,4 og er faldet med 0,3 siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



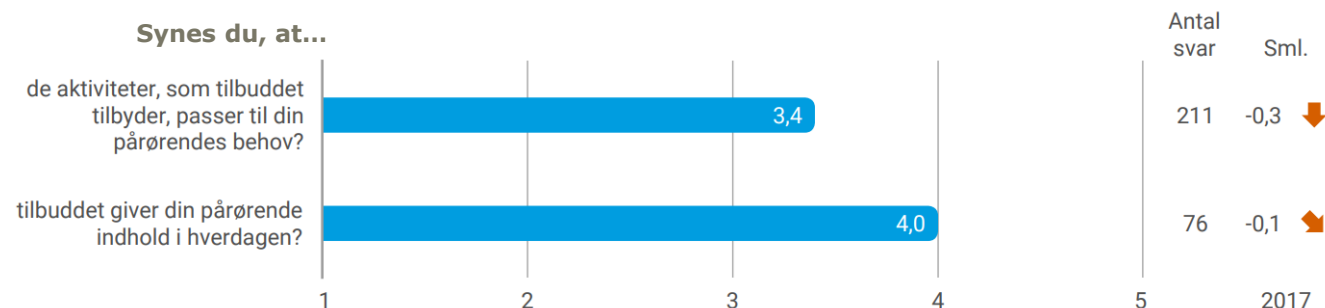
AKTIVITETER

Flere end 50% af de pårørende mener, at aktiviteterne på tilbuddet passer til brugernes behov. Dette spørgsmål scorer 3,4 og er faldet med 0,3 siden 2017.

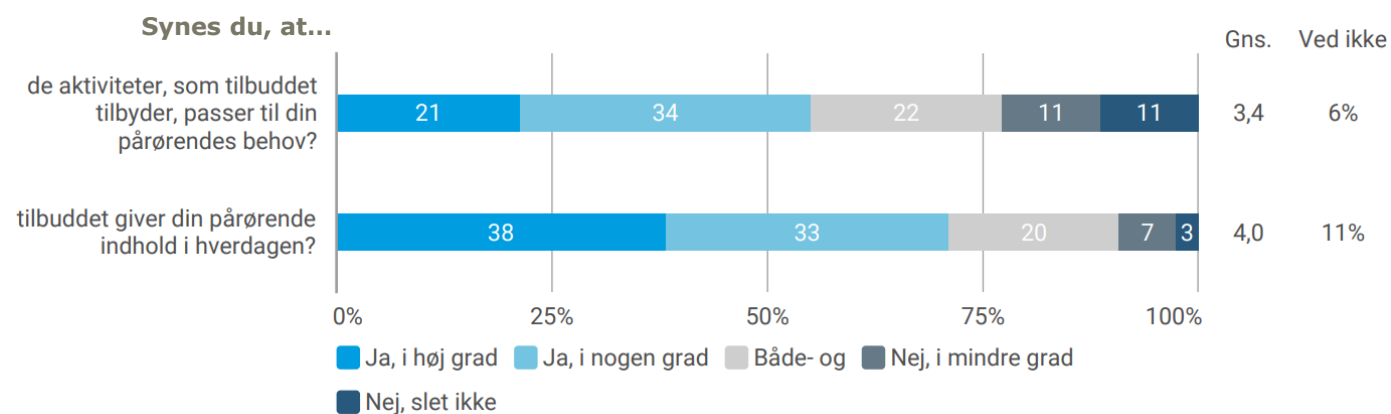
Syv ud af ti af de pårørende mener, at tilbuddet giver brugerne mere indhold i hverdagen. Kun en ud af ti svarer "Nej, i mindre grad" eller "Nej, slet ikke" til dette spørgsmål. Spørgsmålet er faldet med 0,1 siden 2017 og opnår en score på 4,0.

Spørgsmålene under temaet "Aktiviteter" er begge faldet siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.

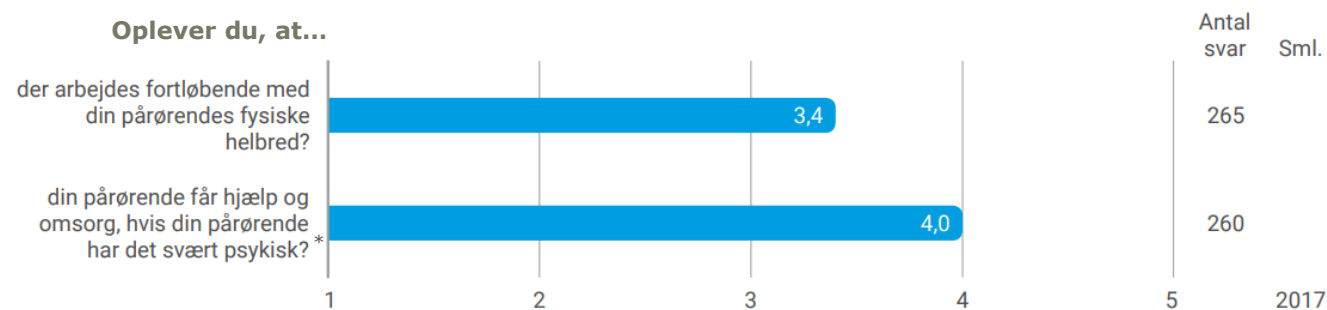


Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.

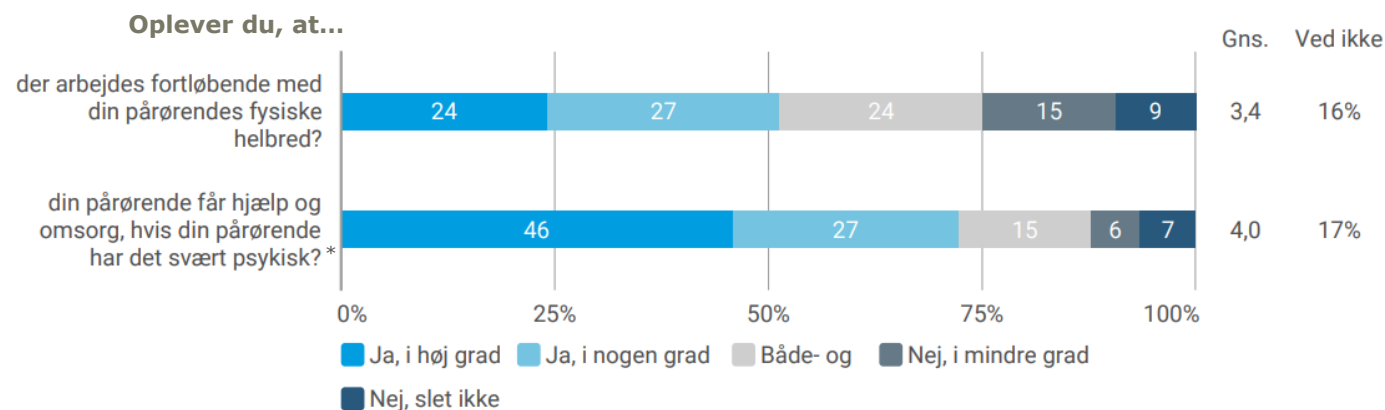


Flere end 50% af de pårørende mener, at der arbejdes fortløbende med brugernes fysiske helbred. Dette spørgsmål opnår en score på 3,4. Spørgsmålet angående hvorvidt brugeren får hjælp og omsorg, hvis vedkommende har det svært psykisk, scorer 0,6 højere med en score på 4,0.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



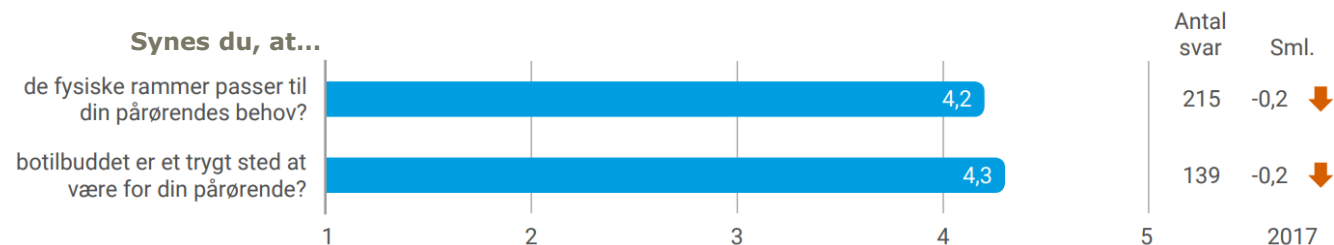
TILBUDDETS FYSISKE RAMMER

Spørgsmålene under temaet "Tilbuddets fysiske rammer" scorer henholdsvis 4,2 og 4,3, og begge spørgsmål er faldet med 0,2 siden 2017.

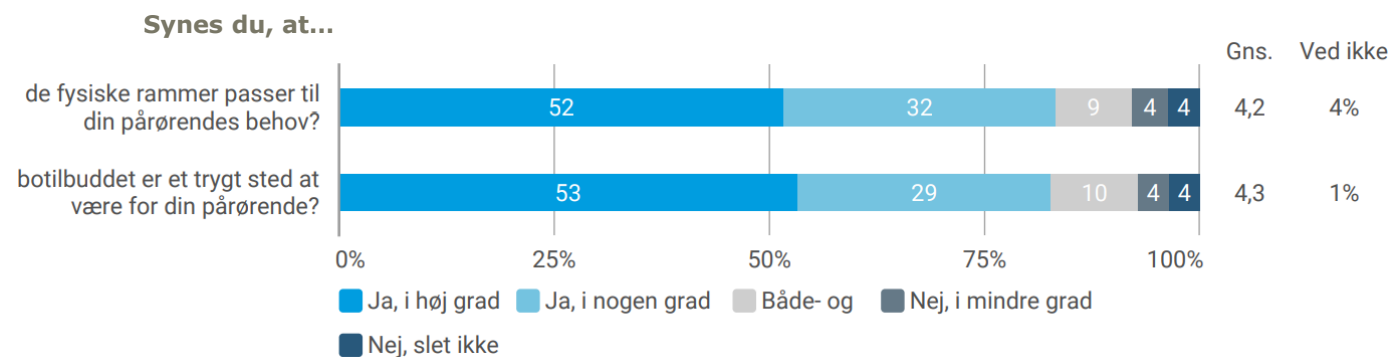
84% af de pårørende angiver, at de i høj grad eller i nogen grad mener, at de fysiske rammer passer til brugernes behov.

82% mener, at botilbuddet er et trygt sted at være for brugerne.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

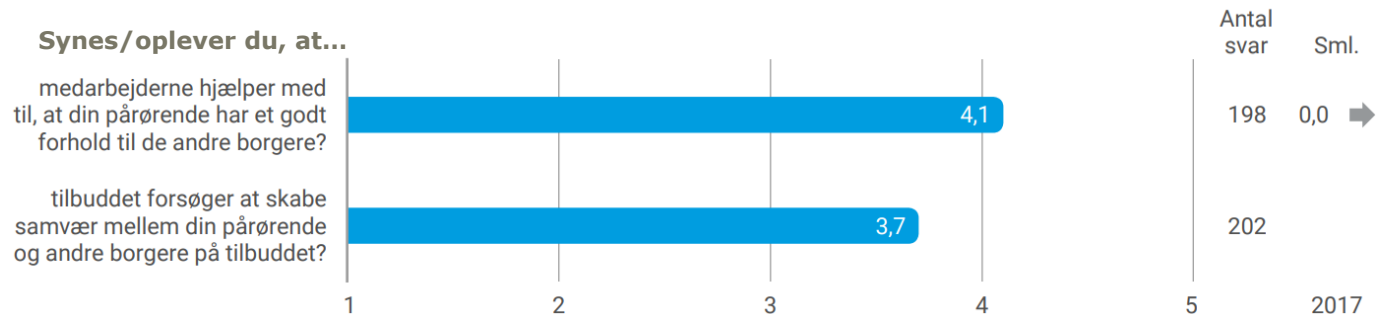


SOCIALE RELATIONER I

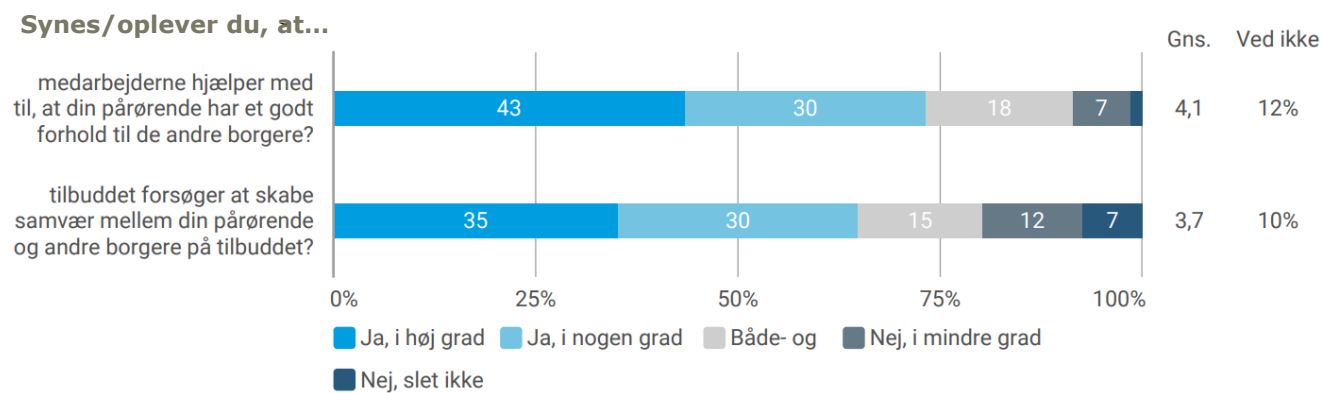
Flere end syv ud af ti af de pårørende mener, at medarbejderne hjælper med til, at brugerne har et godt forhold til de andre borgere. Dette spørgsmål scorer 4,1, hvilket er samme niveau som 2017.

65% af de pårørende mener, at tilbuddet forsøger at skabe samvær mellem brugerne og andre borgere på tilbuddet. Dette spørgsmål scorer 3,7.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



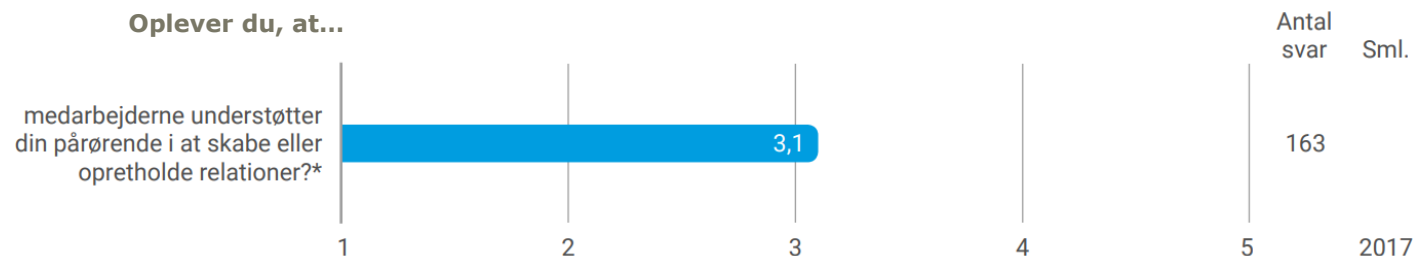
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



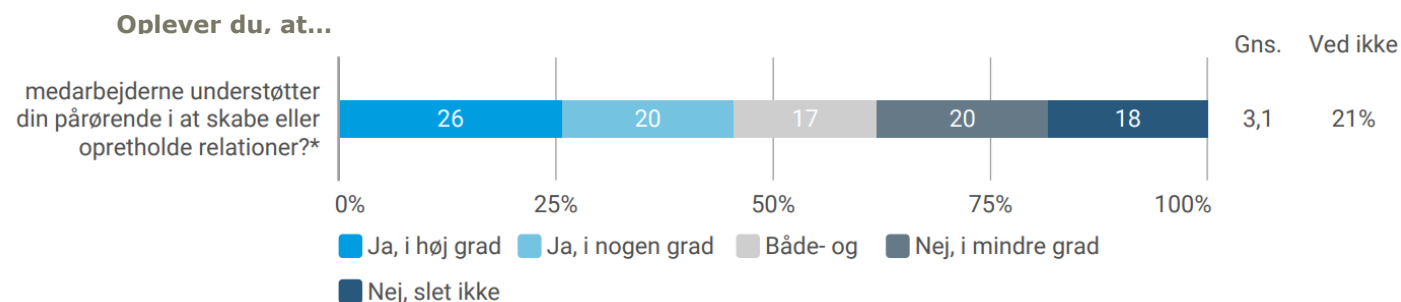
SOCIALE RELATIONER II

Spørgsmålet om, hvorvidt de pårørende mener, at medarbejderne understøtter brugerne i at skabe eller oprette relationer scorer 3,1. Det er dermed det lavest scorende spørgsmål på tværs af alle de spørgsmål, der er stillet til de pårørende. Samtidigt har 21% af de pårørende angivet "Ved ikke" til spørgsmålet. 46% af de pårørende svarer "Ja, i høj grad" eller "Ja, i nogen grad", og 38% svarer "Nej, i mindre grad" eller "Nej, slet ikke".

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



*) Denne spørgsmålsformulering varierer på tværs af tilbudstyperne:

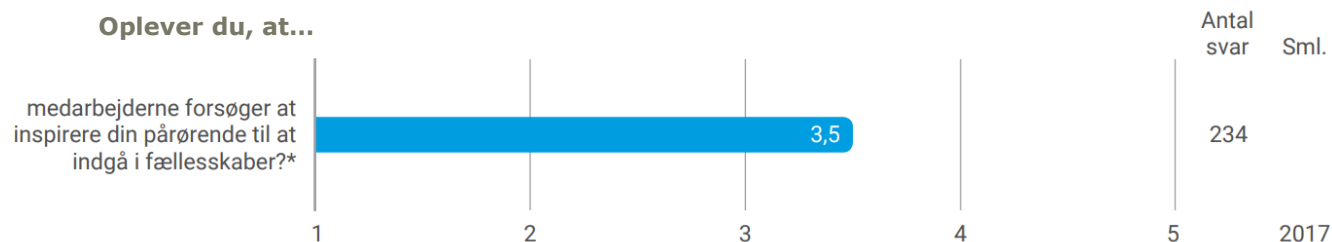
Botilbud: Oplever du, at botilbuddet understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer med personer uden for tilbuddet, hvad enten relationen foregår inden eller uden for tilbuddets rammer? (Med understøtter menes fx at tage kontakt på vegne af din pårørende til en (potentiell) relation, drøfte samtaleemner med din pårørende eller ledsage).

Mestringsvejledningstilbud: Oplever du, at medarbejderne understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer? (Med understøtter menes fx at tage kontakt på vegne af din pårørende til en (potentiell) relation, drøfte samtaleemner med din pårørende eller ledsage).

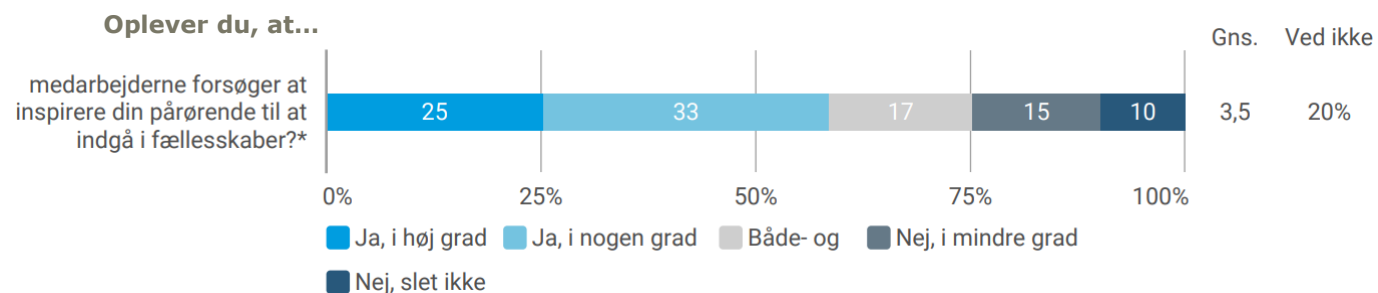
FÆLLESSKABER

25% af de pårørende svarer "Nej, i mindre grad" eller "Nej, slet ikke" til, om de oplever, at medarbejderne forsøger at inspirere brugerne til at indgå i fællesskabet. Dette spørgsmål scorer 3,5. Hele 20% af de pårørende har dog angivet "Ved ikke" til spørgsmålet.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.



*) Denne spørgsmålsformulering varierer på tværs af tilbudstyperne:

Botilbud: Oplever du, at botilbuddet forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber inden eller uden for tilbuddet fx gennem (eksterne) oplægsholdere, udflugter eller blot via den daglige kontakt med din pårørende?

Dagtilbud: Oplever du, at tilbuddet forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber inden eller uden for tilbuddet fx gennem (eksterne) oplægsholdere, udflugter eller blot via den daglige kontakt med din pårørende?

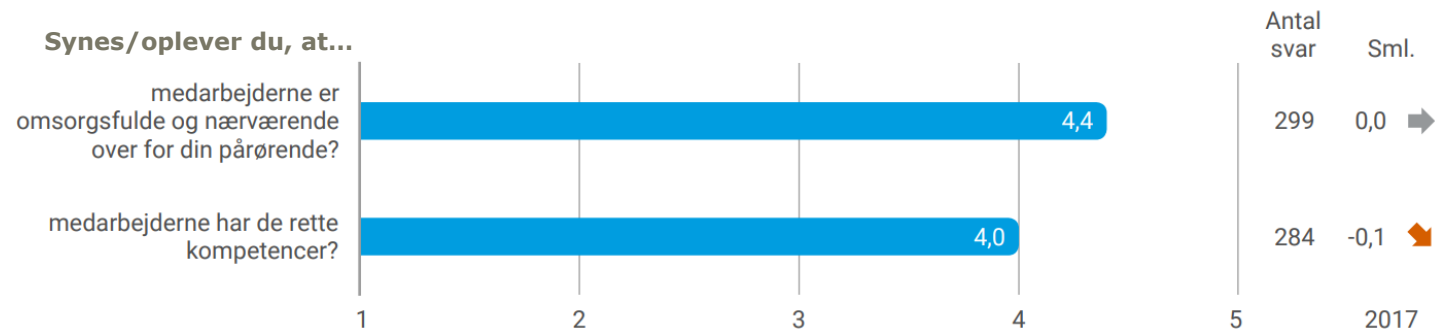
Mestringsvejledningstilbud: Oplever du, at medarbejderne forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber?

MEDARBEJDERKOMPETENCER

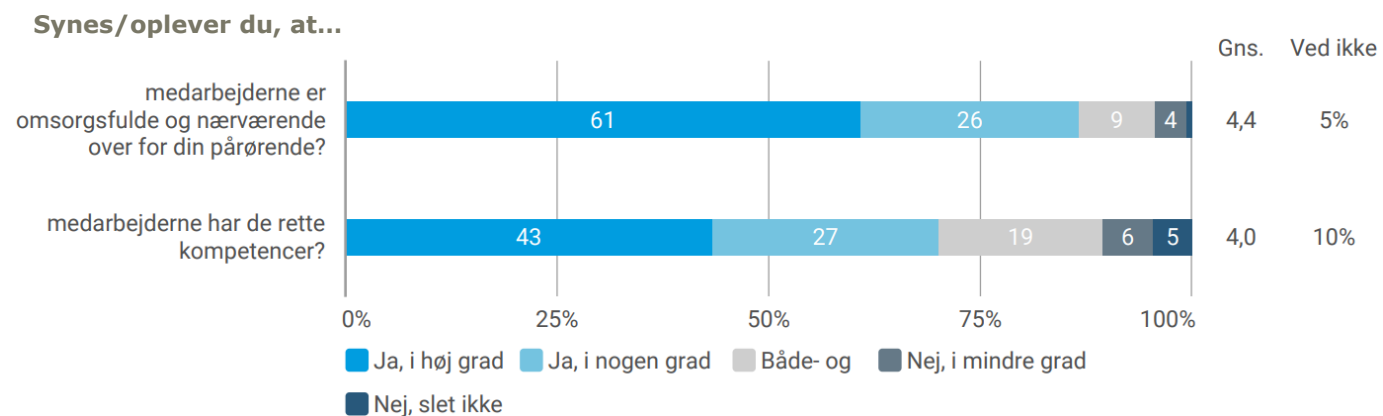
Næsten ni ud af ti af de pårørende mener, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for brugerne. Dette spørgsmål scorer 4,4, hvilket er på niveau med resultaterne fra 2017.

Syv ud af ti mener, at medarbejderne har de rette kompetencer. 10% af de pårørende svarer dog, at de ikke ved, om medarbejderne har de rette kompetencer. Spørgsmålet scorer 4,0 og ligger dermed 0,1 lavere end i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

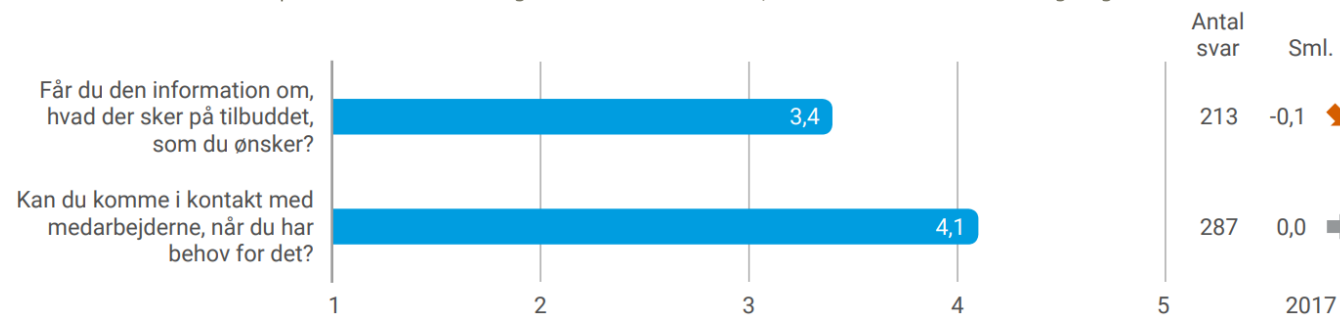


SAMARBEJDE MELLEM PÅRØRENDE OG MEDARBEJDERE I

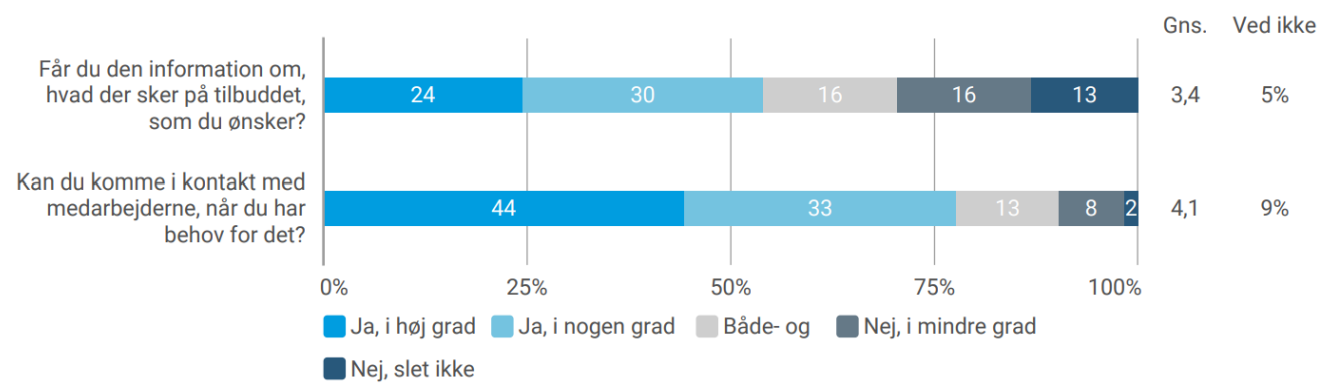
Lidt over halvdelen af de pårørende mener, at de får den information, de ønsker om, hvad der sker på tilbuddet. Dette spørgsmål opnår en score på 3,4, hvilket er 0,1 lavere end i 2017.

Næsten otte ud af ti mener i høj eller nogen grad, at de kan komme i kontakt med medarbejderne, når de har behov for det. Scoren på dette spørgsmål ligger på 4,1 og er dermed uændret siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

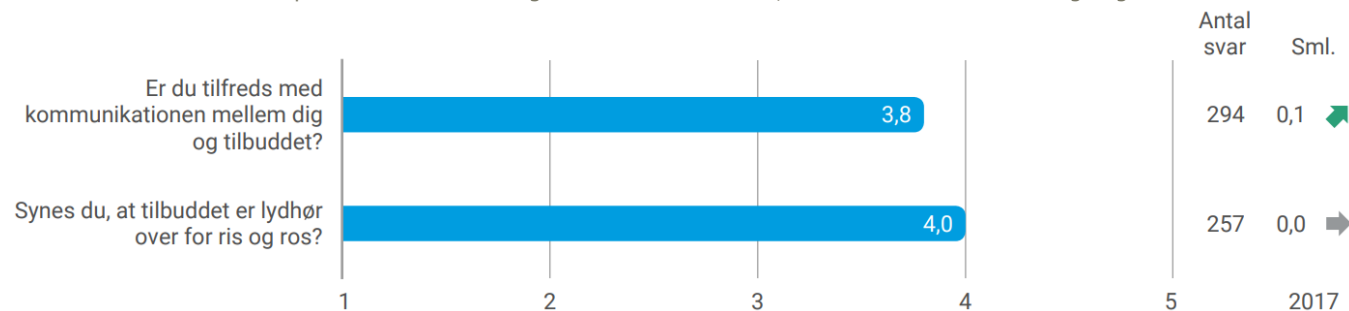


SAMARBEJDE MELLE M PÅRØRENDE OG MEDARBEJDERE II

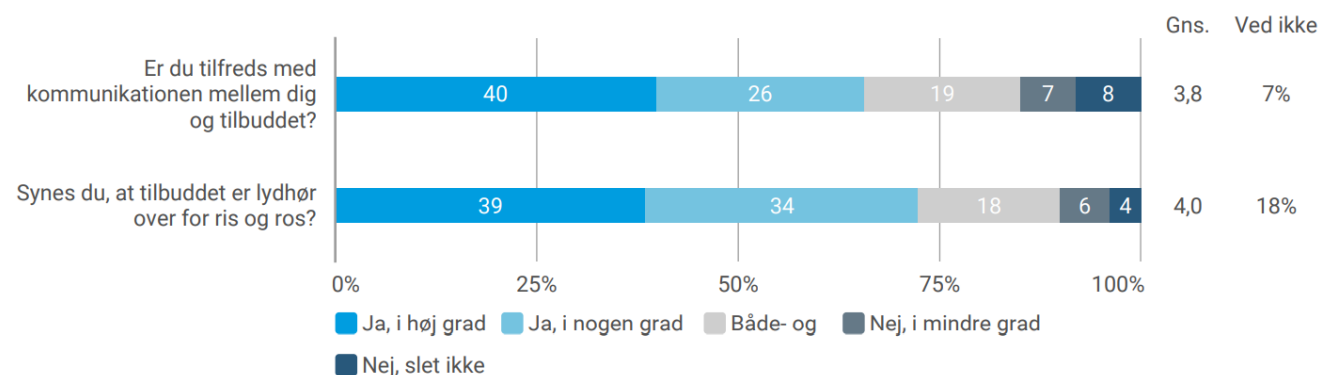
Scoren for de pårørendes tilfredshed med kommunikationen mellem dem og tilbuddet ligger på 3,8, hvilket er 0,1 højere end i 2017.

73% af de pårørende mener, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros. 18% har angivet "Ved ikke". Dette spørgsmål opnår en score på 4,0 og er dermed uændret siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.

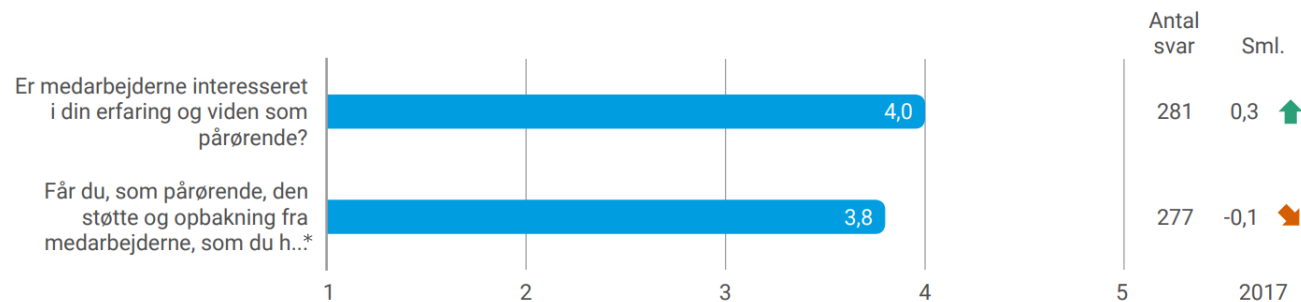


SAMARBEJDE MELLE PÅRØRENDE OG MEDARBEJDERE III

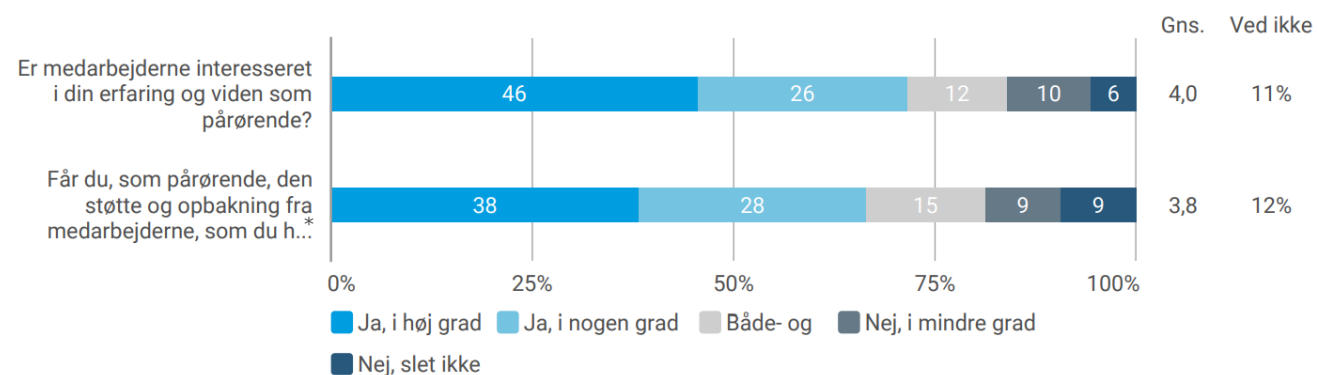
Omkring syv ud af ti af de pårørende mener, at medarbejderne er interesserede i deres erfaring og viden som pårørende. Scoren for dette spørgsmål ligger på 4,0, hvilket er 0,3 højere end i 2017.

Scoren for spørgsmålet om, hvorvidt den pårørende får den nødvendige støtte og opbakning fra medarbejderne, ligger en smule lavere, nemlig på 3,8. Dette er 0,1 lavere end i 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



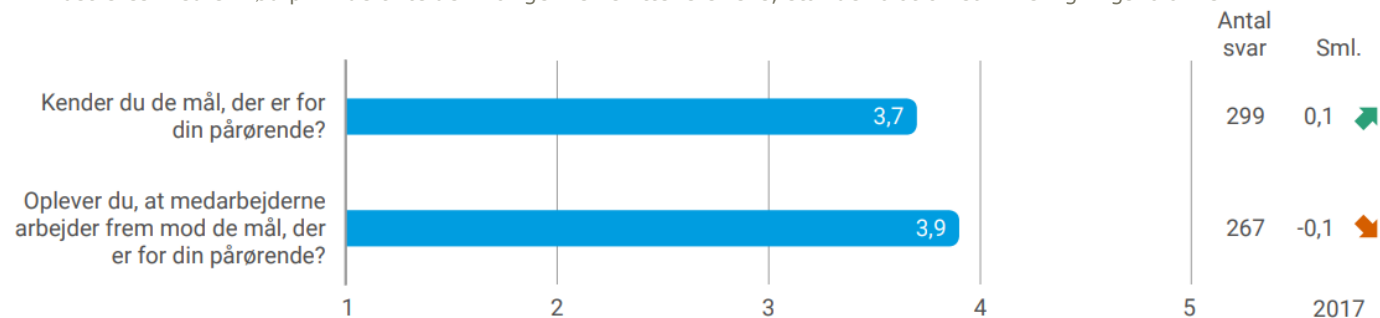
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



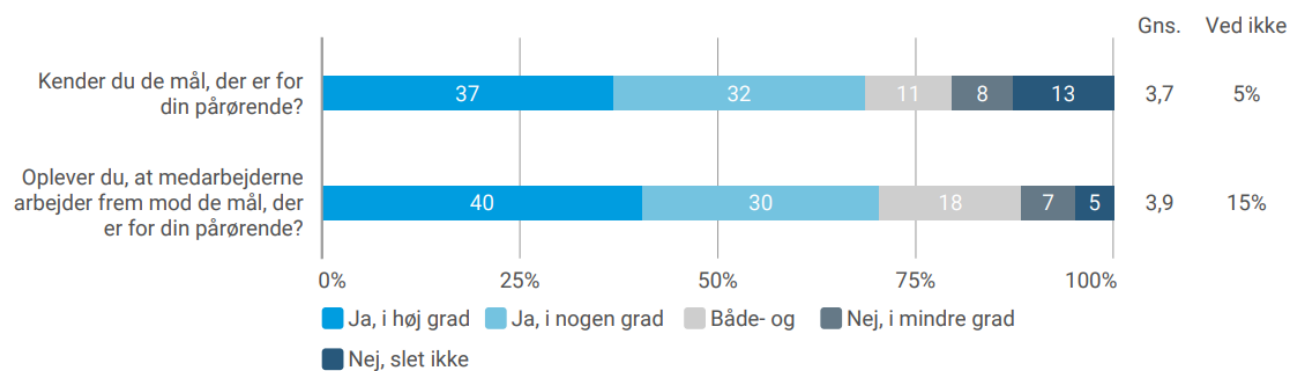
Næsten syv ud af ti af de pårørende mener, at de kender de mål, der er for brugerne. Dette spørgsmål scorer 3,7 og er dermed steget med 0,1 siden 2017.

Syv ud af ti af de pårørende oplever, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for brugerne. Dette spørgsmål opnår en score på 3,9, men er faldet med 0,1 siden 2017.

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste. Til højre for figuren ses, hvis muligt, sammenligning til historiske data. Positiv afvigelse illustreres med en grøn pil og negativ afvigelse illustreres med en rød pil. I de tilfælde hvor gennemsnittene er ens, står der blot 0 i sammenligningskolonnen.



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%.





RESULTATER PÅ TVÆRS

RESULTATER OPDELT PÅ CENTRE

Figuren til højre viser de gennemsnitlige scorer for de enkelte spørgsmål opdelt på centre.

Det kan udledes, at Center for Voksenhandicap generelt ligger på samme tilfredshedsniveau eller højere end de tre andre centre. Det er særligt i forhold til praktisk hjælp og det samlede indtryk af kontakten, de scorer højt. Center for Psykiatri og Center for Socialt Udsatte, der udgør kolonnen "Øvrige", ligger omvendt generelt lavere end de andre centre. Det gælder særligt ift. tilpasning af aktiviteter, støtte fra medarbejderne til pårørende, medarbejderes hjælp til at skabe kontakt mellem brugerne og andre borgere samt indtrykket af kontakt.

	Center for Børnehandicap og Autisme	Center for Voksenhandicap	Øvrige	Total
Hvad er dit samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dig?	3,5	3,7	3,2	3,6
Hvad er dit samlede indtryk af din pårørendes sociale tilbud?	3,6	3,7	3,5	3,7
Synes du, at medarbejderne forstår din pårørendes måde at udtrykke sig på?	4	4,2	4,3	4,1
Synes du, at medarbejderne udtrykker sig, så din pårørende kan forstå det?	4	4,1	4,4	4,1
Synes du, at medarbejderne lytter til din pårørendes ønsker og behov?	4,1	4,1	4,1	4,1
Synes du, at din pårørende har tilstrækkelig indflydelse på sin hverdag?	3,6	3,7	4,2	3,7
Synes du, at din pårørende får den praktiske hjælp og støtte, som han/hun har brug for?	3,5	3,8	3,5	3,7
Synes du, at din pårørende får hjælp til at udvikle eller vedligeholde sine evner og færdigheder?	3,5	3,4	3,5	3,4
Synes du, at de aktiviteter, som tilbuddet tilbyder, passer til din pårørendes behov?	3,3	3,6	2,1	3,4
Synes du, at tilbuddet giver din pårørende indhold i hverdagen?	3,8	4,1		4
Oplever du, at der arbejdes fortløbende med din pårørendes fysiske helbred?	3,3	3,5	3,4	3,4
Synes du, at de fysiske rammer passer til din pårørendes behov?	3,8	4,4	4,4	4,2
Synes du, at botilbuddet er et trygt sted at være for din pårørende?	4,1	4,3	3,9	4,3
Synes du, at medarbejderne hjælper med til, at din pårørende har et godt forhold til de andre borgere?	4	4,1	3,4	4,1
Oplever du, at tilbuddet forsøger at skabe samvær mellem din pårørende og andre borgere på tilbuddet?	3,6	3,8	2,9	3,7
Oplever du, at medarbejderne understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer?	3,1	3,1	3,5	3,1
Oplever du, at medarbejderne forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber?	3,4	3,5	3,5	3,5
Synes du, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for din pårørende?	4,4	4,4	4,5	4,4
Oplever du, at din pårørende får hjælp og omsorg, hvis din pårørende en dag eller over en periode har det svært psykisk?	3,9	4,1	4	4
Oplever du, at medarbejderne har de rette kompetencer?	3,9	4	4,2	4
Får du den information om, hvad der sker på tilbuddet, som du ønsker?	2,8	3,6	2,8	3,4
Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?	4,1	4,1	4,2	4,1
Er du tilfreds med kommunikationen mellem dig og tilbuddet?	3,6	4	3,7	3,8
Synes du, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros?	3,8	4,1	4	4
Er medarbejderne interesseret i din erfaring og viden som pårørende?	3,9	4	3,7	4
Kender du de mål, der er for din pårørende?	3,7	3,8	3,1	3,7
Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for din pårørende?	4	3,9	3,9	3,9
Får du, som pårørende, den støtte og opbakning fra medarbejderne, som du har behov for?	3,7	3,9	3,2	3,8

RESULTATER OPDELT PÅ TILBUDSTYPE

Figuren til højre viser den gennemsnitlige score for de enkelte spørgsmål opdelt på de fire tilbudstyper.

På størstedelen af spørgsmålene er der ikke store forskelle på scorerne. Det er ikke entydigt, at en tilbudstype generelt scorer bedre eller ringere end de andre tilbudstyper.

	Botilbud	Dagtilbud	Mestringsvejledning	Vejlednings-tilbud	Total
Hvad er dit samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dig?	3,7	3,7	3,3	3,8	3,6
Hvad er dit samlede indtryk af din pårørendes sociale tilbud?	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7
Synes du, at medarbejderne forstår din pårørendes måde at udtrykke sig på?	4	4,1	4,4	4,3	4,1
Synes du, at medarbejderne udtrykker sig, så din pårørende kan forstå det?	4	4,1	4,4	4,3	4,1
Synes du, at medarbejderne lytter til din pårørendes ønsker og behov?	3,9	4,1	4,2	4,4	4,1
Synes du, at din pårørende har tilstrækkelig indflydelse på sin hverdag?	3,5	3,6	4,4	3,5	3,7
Synes du, at din pårørende får den praktiske hjælp og støtte, som han/hun har brug for?	3,7	4	3,6	3,3	3,7
Synes du, at din pårørende får hjælp til at udvikle eller vedligeholde sine evner og færdigheder?	3,4	3,7	3,4	3,3	3,4
Synes du, at de aktiviteter, som tilbuddet tilbyder, passer til din pårørendes behov?	3,3	3,7			3,4
Synes du, at tilbuddet giver din pårørende indhold i hverdagen?		4			4
Oplever du, at der arbejdes fortløbende med din pårørendes fysiske helbred?	3,5	3,6	3,3	2,6	3,4
Synes du, at de fysiske rammer passer til din pårørendes behov?	4,4	3,9			4,2
Synes du, at botilbuddet er et trygt sted at være for din pårørende?	4,3				4,3
Synes du, at medarbejderne hjælper med til, at din pårørende har et godt forhold til de andre borgere?	4	4,2			4,1
Oplever du, at tilbuddet forsøger at skabe samvær mellem din pårørende og andre borgere på tilbuddet?	3,6	3,9			3,7
Oplever du, at medarbejderne understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer?	3		3,6		3,1
Oplever du, at medarbejderne forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber?	3,2	3,7	3,8		3,5
Synes du, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for din pårørende?	4,3	4,4	4,6	4,7	4,4
Oplever du, at din pårørende får hjælp og omsorg, hvis din pårørende en dag eller over en periode har det svært psykisk?	4	4,2	3,9	3,6	4
Oplever du, at medarbejderne har de rette kompetencer?	3,7	4,2	4,2	4,3	4
Får du den information om, hvad der sker på tilbuddet, som du ønsker?	3,4	3,3			3,4
Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?	4	4,2	4,2	4	4,1
Er du tilfreds med kommunikationen mellem dig og tilbuddet?	3,8	3,7	3,8	4,1	3,8
Synes du, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros?	3,9	4	4,1	4	4
Er medarbejderne interesseret i din erfaring og viden som pårørende?	3,9	4	3,8	4,4	4
Kender du de mål, der er for din pårørende?	4	3,6	3,2	4,1	3,7
Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for din pårørende?	3,8	4	4,1	4,4	3,9
Får du, som pårørende, den støtte og opbakning fra medarbejderne, som du har behov for?	3,9	3,9	3,3	3,8	3,8



TEKSTANALYSE

WORD CLOUDS

Kommentarer fra det negative segment:

Nedenstående figur viser de ord, der oftest indgår i kommentarer afgivet fra de pårørende, der har givet en mellem/lav samlet vurdering af brugernes tilbud (1, 2 eller 3).



Kommentarer fra det positive segment:

Nedenstående figur viser de ord, der oftest indgår i kommentarer afgivet fra de pårørende, der har givet en høj samlet vurdering af brugernes tilbud (4 eller 5).



Ovenstående illustrationer er udarbejdet ved hjælp af word clouds, ud fra de kommentarer de pårørende har skrevet i spørgeskemaet. Word clouds er en måde at visualisere hvilke kommentarer, der går igen i kommentarerne fra de pårørende i henholdsvis det negative og positive segment. Ordernes størrelse på illustrationerne afhænger af, hvor mange gange de fremkommer i kommentarerne. Jo større ordet er, jo oftere bliver det nævnt. Fælles for de to segmenter er, at de ofte nævner ord som "kontakt" og "pårørende". Derudover går ordene "aktiviteter" og "personalet" ofte igen hos det negative segment. I det positive segment nævnes ordet "kontakt" oftest. "Personalet" bliver ligeledes nævnt i det positive segment, men i mindre grad end blandt det negative segment.

UDDYBNING AF KOMMENTARER I

Til højre ses to tabeller, som uddyber resultaterne for de to word clouds på forrige side.

Det mest almindelige ord i begge word clouds var ordet "kontakt". For at sætte ordet i en kontekst er der lavet en tabel, som viser hvilke ord der oftest kommer før ordet "kontakt" i de pårørendes kommentarer.

I den nederste tabel ses de ord, "gode/god/godt" oftest bliver efterfulgt af. Dette kan give en forståelse af hvilke specifikke ting de pårørende er tilfredse med. Tabellen indikerer, at god kontakt, godt samarbejde og god kommunikation/dialog er vigtigt for de pårørende.

Resultaterne tager udgangspunkt i de pårørendes kommentarer fra både det negative og positive segment (se side 42 for uddybning af dette).

Ord før "kontakt"

ingen	kontakt
god	kontakt
haft	kontakt
fin	kontakt
komme	kontakt
mere	kontakt
tage	kontakt

Ord "godt/god/gode" efterfølges af

god	kontakt
godt	samarbejde
god	kommunikation
god	dialog
godt	sammen
godt	bruge
godt	tilbud
gode	give
gode	ringe
godt	sted
god	forståelse

UDDYBNING AF KOMMENTARER II

Til højre ses to tabeller, der kan uddybe resultaterne for de to word clouds på side 42.

For at bruge kommentarerne konstruktivt er der lavet to tabeller, der viser hvilke ord, der oftest efterfølger ordene "flere" og "mere". Eksempelvis efterspørger de pårørende flere hænder og flere aktiviteter, samt mere personale, mere motion og mere kontakt.

Resultaterne tager udgangspunkt i de pårørendes kommentarer fra både det negative og positive segment (se side 42 for uddybning af dette).

Ord "flere" efterfølges af

flere	gange
flere	hænder
flere	aktiviteter

Ord "mere" efterfølges af

mere	personale
mere	motion
mere	pårørende
mere	kontakt
mere	info

Tekstanalyse

Tekstanalyse er en metode, der kan give et godt overblik over store mængder af tekstdata. I denne rapport består dette tekstdata af de pårørendes kommentarerne fra de to uddybende spørgsmål "Hvorfor gav du det antal stjerner?" og "Vi vil meget gerne høre, hvis du synes, botilbuddet kan gøre noget bedre eller gør noget særligt godt".

Forud for tekstanalyserne blev nogle af ordene fjernet fra kommentarerne. De ord der blev fjernet var såkaldte "stopord", som er meget almindelige og udbredte ord. Dette inkluderede ord som "jeg", "og", "det" og "at".

Følgende to tekstanalyser er blevet udført:

1) *Word clouds*

Word clouds er en visuel/grafisk måde at vise kommentarer eller tekst på. Det er generet således, at jo flere gange et givent ord bliver nævnt i kommentarfeltene, jo større fremtræder ordet på de to word clouds.

Inden genereringen af de to word clouds blev en udvidet liste af ord fjernet fra kommentarerne. Det skyldes, at vi primært ønsker at inkludere ord, der kan være informative som enkeltstående ord, i de to word clouds.

2) *Bigrams (metode anvendt under afsnittet "Uddybning af kommentarer")*

Bigrams er en metode, der giver indsigt i konteksten af ordene. Et bigram er to ord, der optræder sammen i teksten. I denne rapport blev der brugt bigrams til at se på hvilke ord, der oftest efterfulgte ordene "god/godt/gode", "flere" og "mere", samt hvilke ord der oftest kom forud for ordet "kontakt". I den forbindelse skal man være opmærksom på, at nogle af disse bigrams ikke umiddelbart giver mening rent syntaktisk, da stopord blev fjernet forud for analysen.



OM GENNEMFØRSELN AF UNDERSØGELSEN

SVARPROCENTER FORDELT PÅ CENTRE - BRUGERE

		Antal brugere	Antal svar	Svarprocent
Centre	Center for Børnehandicap og Autisme	185	88	47,6%
	Center for Psykiatri	403	167	41,4%
	Center for Socialt Udsatte	285	214	75,1%
	Center for Voksenhandicap	851	530	62,3%
I alt		1.724	998	57,9%

SVARPROCENTER FORDELT PÅ CENTRE - PÅRØRENDE

		Antal brugere	Antal svar	Svarprocent
Centre	Center for Børnehandicap og Autisme	363	101	27,8%
	Center for Psykiatri	54	33	61,1%
	Center for Socialt Udsatte	3	2	66,6%
	Center for Voksenhandicap	319	179	56,1%
I alt		739	315	42,6%

FRAFALDSANALYSE FORDELT PÅ BAGGRUNDSOPLYSNINGER - BRUGER

		Center for Voksenhandicap	Center for Socialt Udsatte	Center for Psykiatri	Center for Børnehandicap og Autisme	Randers Kommune
Botilbud og mestringsvejledning	Antal brugere (Andel)	481 (56,5%)	134 (47%)	389 (96,5%)	134 (72,4%)	1138 (66%)
	Antal svar (Andel)	289 (54,5%)	63 (29,4%)	153 (91,6%)	63 (71,6%)	568 (56,9%)
	Forskel	-2 %-point	-17,6 %-point	-4,9 %-point	-0,8 %-point	-9,2 %-point
Dagtilbud	Antal brugere (Andel)	191 (22,4%)	59 (20,7%)	14 (3,5%)	51 (27,6%)	315 (18,3%)
	Antal svar (Andel)	115 (21,7%)	59 (27,6%)	14 (8,4%)	25 (28,4%)	213 (21,3%)
	Forskel	-0,7 %-point	6,9 %-point	4,9 %-point	0,8 %-point	3 %-point
Dagbeskæftigelse	Antal brugere (Andel)	179 (21%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	179 (10,4%)
	Antal svar (Andel)	126 (23,8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	126 (12,6%)
	Forskel	2,7 %-point	0 %-point	0 %-point	0 %-point	2,2 %-point
Rusmiddelbehandling	Antal brugere (Andel)	0 (0%)	92 (32,3%)	0 (0%)	0 (0%)	92 (5,3%)
	Antal svar (Andel)	0 (0%)	92 (43%)	0 (0%)	0 (0%)	92 (9,2%)
	Forskel	0 %-point	10,7 %-point	0 %-point	0 %-point	3,9 %-point

Note: Andelene bliver præsenteret som afrundede tal, men forskellen bliver beregnet ud fra uafrundede værdier. Derfor kan der være afvigelser på 0,1 procentpoint mellem kolonnen "Forskel" og forskellen mellem andelen der har svaret og andel brugere.

FRAFALDSANALYSE FORDELT PÅ BAGGRUNDSOPLYSNINGER - PÅRØRENDE

		Center for Voksenhandicap	Center for Socialt Udsatte	Center for Psykiatri	Center for Børnehandicap og Autisme	Randers Kommune
Botilbud	Antal pårørende (Andel)	170 (53,3%)	-	22 (40,7%)	99 (27,3%)	291 (39,4%)
	Antal svar (Andel)	106 (59,2%)	-	11 (33,3%)	23 (22,8%)	140 (44,4%)
	Forskel	5,9 %-point	-	-7,4 %-point	-4,5 %-point	5,1 %-point
Dagtilbud	Antal pårørende (Andel)	101 (31,7%)	-	0 (0%)	95 (26,2%)	196 (26,5%)
	Antal svar (Andel)	51 (28,5%)	-	0 (0%)	34 (33,7%)	85 (27%)
	Forskel	-3,2 %-point	-	0 %-point	7,5 %-point	0,5 %-point
Mestrings-vejledning	Antal pårørende (Andel)	48 (15%)	3 (100%)	32 (59,3%)	31 (8,5%)	114 (15,4%)
	Antal svar (Andel)	22 (12,3%)	2 (100%)	22 (66,7%)	21 (20,8%)	67 (21,3%)
	Forskel	-2,8 %-point	-	7,4 %-point	12,3 %-point	5,8 %-point
Vejlednings-tilbud	Antal pårørende (Andel)	0 (0%)	-	0 (0%)	138 (38%)	138 (18,7%)
	Antal svar (Andel)	0 (0%)	-	0 (0%)	23 (22,8%)	23 (7,3%)
	Forskel	0 %-point	-	0 %-point	-15,2 %-point	-11,4 %-point

Note: Andelene bliver præsenteret som afrundede tal, men forskellen bliver beregnet ud fra uafrundede værdier. Derfor kan der være afvigelser på 0,1 procentpoint mellem kolonnen "Forskel" og forskellen mellem andelen der har svaret og andel pårørende.

KONTAKTEN TIL BRUGERNE

Indsamlingsmetode og –periode

Brugernes tilfredshed er undersøgt gennem en spørgeskemaundersøgelse. Dataindsamlingen er gennemført som en kombination af besvarelser ved hjælp af papirskema og personlige interviews i perioden d. 11. november 2019 til d. 6. januar 2020. Under hele indsamlingsperioden har Rambøll stillet en hotline-telefon til rådighed, hvor brugerne bl.a. kunne ringe ind og besvare spørgeskemaet med hjælp fra en interviewer. Brugere havde desuden mulighed for at tage et billede af deres papirbesvarelse, og sende dette billede til Rambøll, som derefter foretog den elektroniske indtastning af besvarelsen.

Indsamlingsmetoden har været tilpasset brugernes specifikke behov, og har derfor varieret både mellem og indenfor de enkelte tilbud. Nogle brugere har således udfyldt spørgeskemaet selv på papir, imens andre er mødt op til et caféarrangement, hvor de har udfyldt spørgeskemaet i samarbejde med en interviewer fra Rambøll.

Spørgeskemaerne bestod af 9 spørgsmål, der omhandlede 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 deres alder. I brugerundersøgelsen er der benyttet fire forskellige spørgeskemaer, hvor nogle spørgsmål gik igen i alle spørgeskemaer mens andre varierede på tværs.

Fællesarrangementer

For at højne svarprocenten blev der afholdt 25 fællesarrangementer for brugere på udvalgte tilbud, hvor Randers Kommune vurderede, at det var relevant. Ved fællesarrangementerne kunne brugerne frit vælge mellem at udfylde skemaet selv eller blive interviewet af en interviewer fra Rambøll. Fællesarrangementerne blev afholdt i perioden fra d. 11. november til og med den 5. december 2019.

KONTAKTEN TIL DE PÅRØRENDE

Indsamlingsmetode og -periode

De pårørendes tilfredshed er undersøgt gennem en spørgeskemaundersøgelse. Dataindsamlingen er gennemført som en kombination af besvarelser ved hjælp af papirskema og telefoninterview i perioden d. 15. november 2019 til den 6. januar 2020. Under hele indsamlingsperioden har Rambøll stillet en hotline-telefon til rådighed. I løbet af indsamlingsperioden blev der via mail og/eller sms udsendt en påmindelse til de pårørende, der endnu ikke havde svaret.

I pårørendeundersøgelsen er der benyttet fire forskellige spørgeskemaer, hvor 16 af spørgsmålene gik igen i alle spørgeskemaer. Spørgeskemaerne bestod af mellem 20 og 28 spørgsmål, der omhandlede de pårørendes oplevelse af brugernes tilbud, og to åbne kommentarfelder.