Randers Kommune 2017

Brugerundersøgelse for

Center for Særlig Social Indsats

DE FACTUM

Randers Kommune

Rapporten er udarbejdet for:
Randers Kommune
Social og Arbejdsmarked
Laksetorvet 1
8900 Randers

Kontakt i Randers Kommune:
Nanna Thorn Poulsen, konsulent
Nanna.Thorn.Poulsen@randers.dk
Tlf.: 89151078
Social- og arbejdsmarkedssekretariatet

Indsamling og analyse af data:
DEFACTUM, Koncern Kvalitet, Region Midtjylland
Signe A. Thrane, konsulent, Signe.Thomsen@stab.rm.dk, Tlf.: 7841 4081
Peder Hau Lyng konsulent, Peder.Lyng@stab.rm.dk, Tlf.: 7841 4036

Indholdsfortegnelse

Indledning

I Randers Kommune arbejdes der løbende på at kvalitetsudvikle kommunens tilbud. En central del af kvaliteten er brugernes oplevelse på deres tilbud. Derfor har Randers Kommune valgt at få gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt brugere og pårørende, som benytter et af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsen er foretaget indenfor tilbudstyperne: døgntilbud, dagtilbud, dagbeskæftigelse og bostøtte.

Der er udarbejdet rapporter for brugere og for pårørende, som samler resultaterne for hvert af de fire centre. Denne rapport samler resultaterne for brugerne på Center for Særlig Social Indsats.

Udover den samlede rapport for centret er der for både brugere og for pårørende udarbejdet en folder med tilbuddets egne resultater og en kommentarsamling, som viser de kommentarer, der er afgivet i spørgeskemaerne.

Undersøgelsen er tilrettelagt og gennemført i efteråret og vinteren 2017. Dataindsamling og analyse er gennemført af DEFACTUM, Region Midtjylland.

Indsamling af svar

Randers Kommune har valgt en metode til indsamling af svar, som passer til brugerne på de enkelte tilbud. Nogle brugere har således fået udleveret deres spørgeskemaer, imens andre er mødt op til et caféarrangement, hvor de har udfyldt spørgeskemaet i samarbejde med en interviewer.

Undersøgelsens spørgeskema

Spørgeskemaerne til brugerne indeholdt ni afkrydsningsspørgsmål om brugernes oplevelser af tilbuddet samt et åbent kommentarfelt. Derudover indeholdt spørgeskemaet tre spørgsmål om brugernes baggrund.

I undersøgelsen er der benyttet fire forskellige spørgeskematyper, som har dækket henholdsvis "Døgntilbud og Bostøtte", "Dagtilbud", "Dagbeskæftigelse" og "Rusmiddelbehandling". Fire af de ni afkrydsningsspørgsmål om brugernes oplevelser har været unikke for hver spørgeskematype.

Derudover har der været sproglige variationer i spørgeskemaerne til de forskellige tilbud. På nogle tilbud er brugerne eksempelvis blevet spurgt til relationen "medarbejderne" imens brugerne på andre tilbud er blevet spurgt til relationen til "personalet". I denne rapport er der lavet nogle formuleringer, der dækker de temaer, som alle spørgsmålene afdækker.

Undersøgelsens resultater

Svarprocent og brugernes baggrund

Der er uddelt/udsendt **525** spørgeskemaer til brugere på centret. Heraf er **275** blevet besvaret, hvilket giver en svarprocent på **52 %**.

Brugerne er blevet spurgt, hvor længe de været tilknyttet tilbuddet samt hvad deres alder og køn er. Svarene kan ses i følgende tre tabeller.

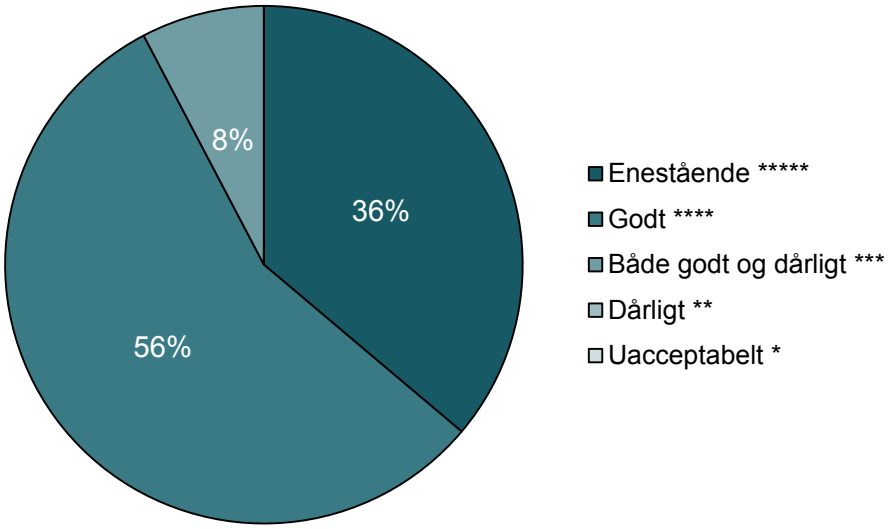
Hvor længe har du været tilknyttet tilbuddet?		
Svar	Antal	Andel
0-3 måneder	51	19%
3-6 måneder	41	15%
6-12 måneder	34	12%
Mere end et år	128	47%
Ubesvaret og Ved ikke	21	8%

Hvad er dit køn?		
Svar	Antal	Andel
Mand	178	65%
Kvinde	82	30%
Ubesvaret	15	5%

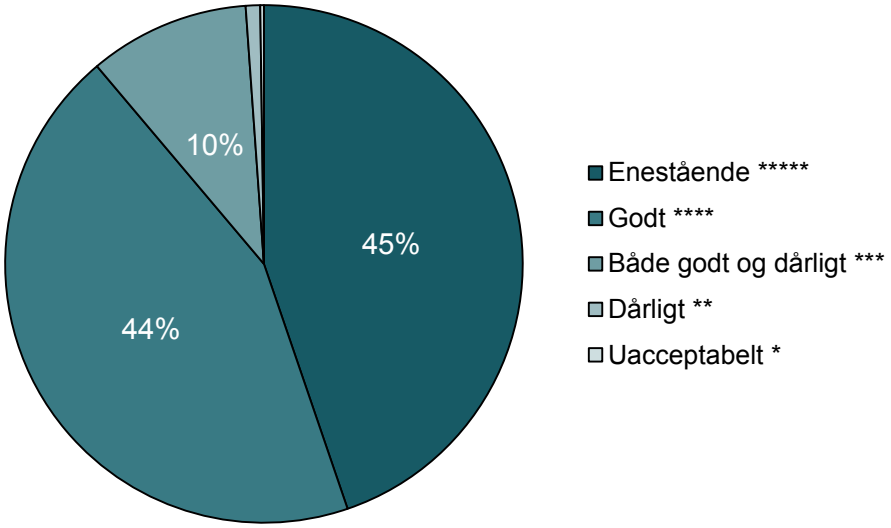
Hvad er din alder?		
Svar	Antal	Andel
Under 20 år	13	5%
20-30 år	48	17%
31-40 år	31	11%
41-50 år	64	23%
51-60 år	51	19%
Over 60 år	55	20%
Ubesvaret	13	5%

Brugernes samlede indtryk af tilbuddet

Brugerne er blevet spurgt, hvad deres samlede indtryk er af deres tilbud. Det øverste af de nedenstående to lagkagediagrammer viser, hvad brugerne på centret har svaret, og det nederste viser, hvad alle brugere har svaret. Under diagrammerne er det i angivet, hvor mange i centret og i kommunen der har besvaret spørgsmålet (fratrukket dem, der har svaret "Ved ikke").



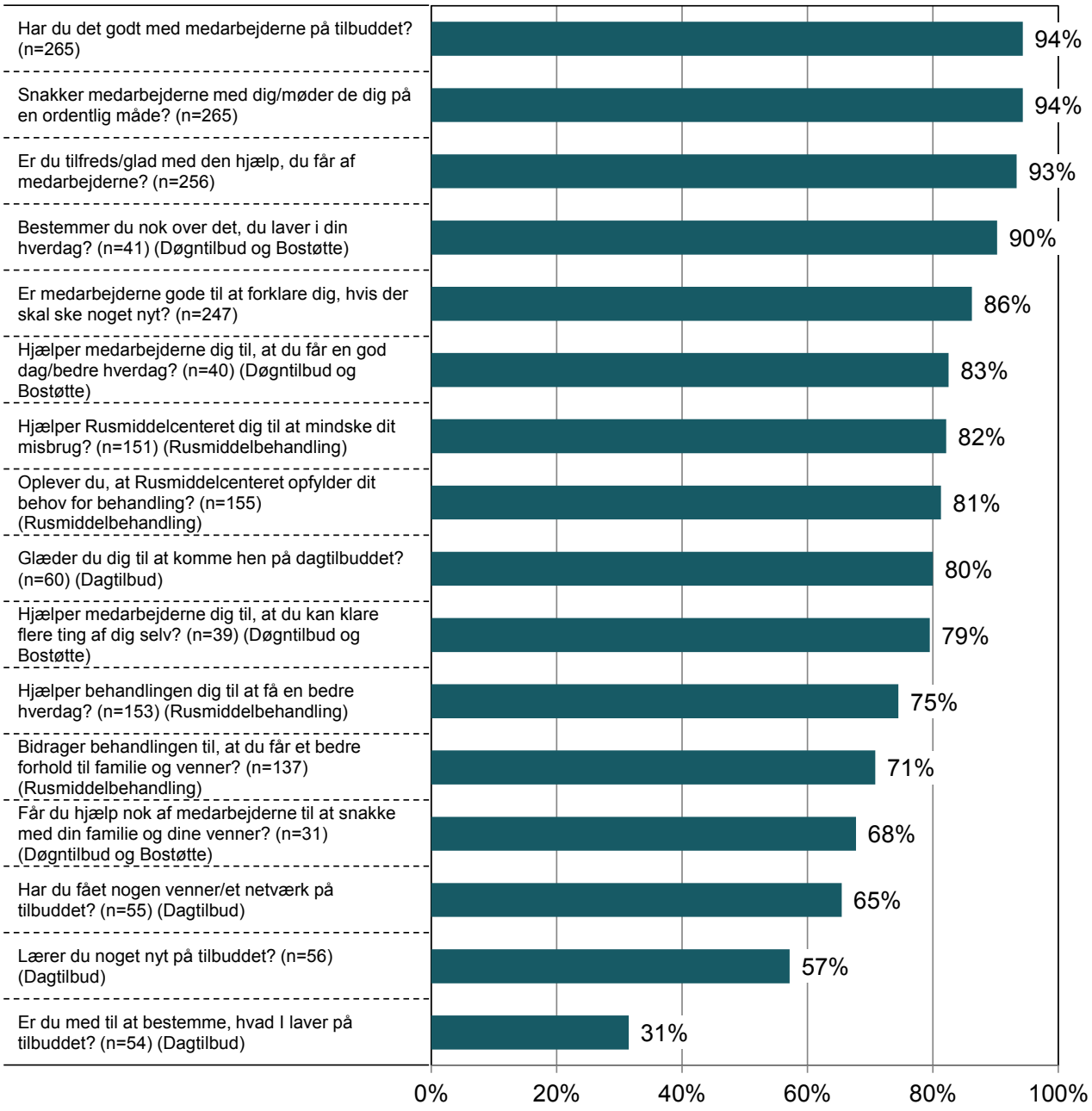
Center for Særlig Social Indsats (n=260)



Randers Kommune (n=887)

Andel tilfredse brugere på Center for Særlig Social Indsats

Nedenstående figur viser de afkrydsningsspørgsmål, hvor brugerne kunne svare "Ja", "Både-og" eller "Nej". Figuren viser andelen, der har svaret "Ja". Spørgsmålene er sorteret, så det spørgsmål med den største andel af "tilfredse" svar står øverst, og den med den mindste andel tilfredse står nederst. Ved spørgsmålet er det angivet, hvor mange der har svaret på spørgsmålet (fratrukket dem, der har svaret "Ved ikke/Vil ikke svare/Ej relevant"). Fire af spørgsmålene er blevet stillet til alle brugere. De resterende spørgsmål varierer efter, hvilken type spørgeskema der er brugt (jf. side 1). I figuren er det angivet ud for disse spørgsmål, hvilke type tilbud spørgsmålene er blevet stillet på.



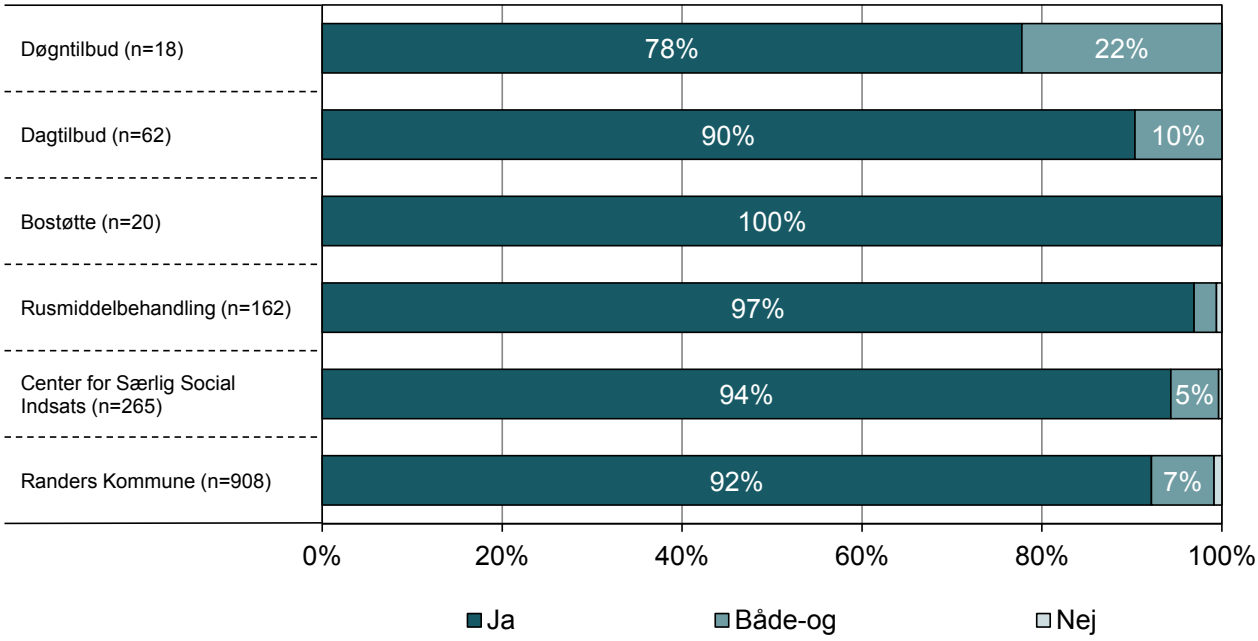
Svarfordeling på spørgsmål om brugernes oplevelser

De følgende figurer viser svarfordelingerne på de lukkede afkrydsningsspørgsmål (fratrukket de, der har svaret "Ved ikke/Vil ikke svare/Ej relevant "). Figurerne er opdelt sådan, at der er en søjle for hver tilbudstype på centret, som har besvaret et spørgsmål[1]. Derudover vises der en søjle med resultaterne for henholdsvis hele centret og for hele Randers Kommune (medmindre en tilbudstype udgør hele centret og/eller Randers Kommune). Søjlerne er opdelt efter andele, der har sat kryds i en svarkategori (andele på mindre end 4 % skrives ikke, da der ikke er plads). Til venstre for søjlerne står der, hvor mange svarpersoner der er afbilledet i hver søjle.

På centret er der følgende tilbudstyper: Dagtilbud, rusmiddelbehandling, døgntilbud og bostøtte. Det er samme spørgeskematype, der er brugt på døgntilbud og om bostøtter.

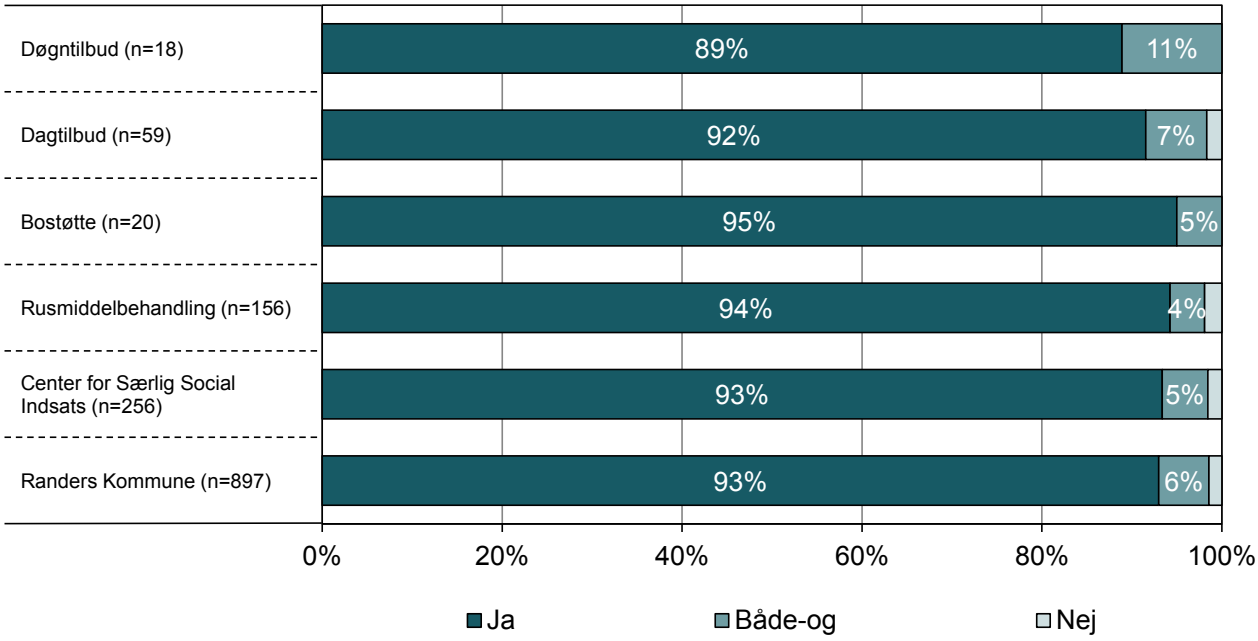
Svarfordeling på spørgsmål, der blev stillet til borgere på alle tilbudstyper

Snakker medarbejderne med dig/møder de dig på en ordentlig måde?

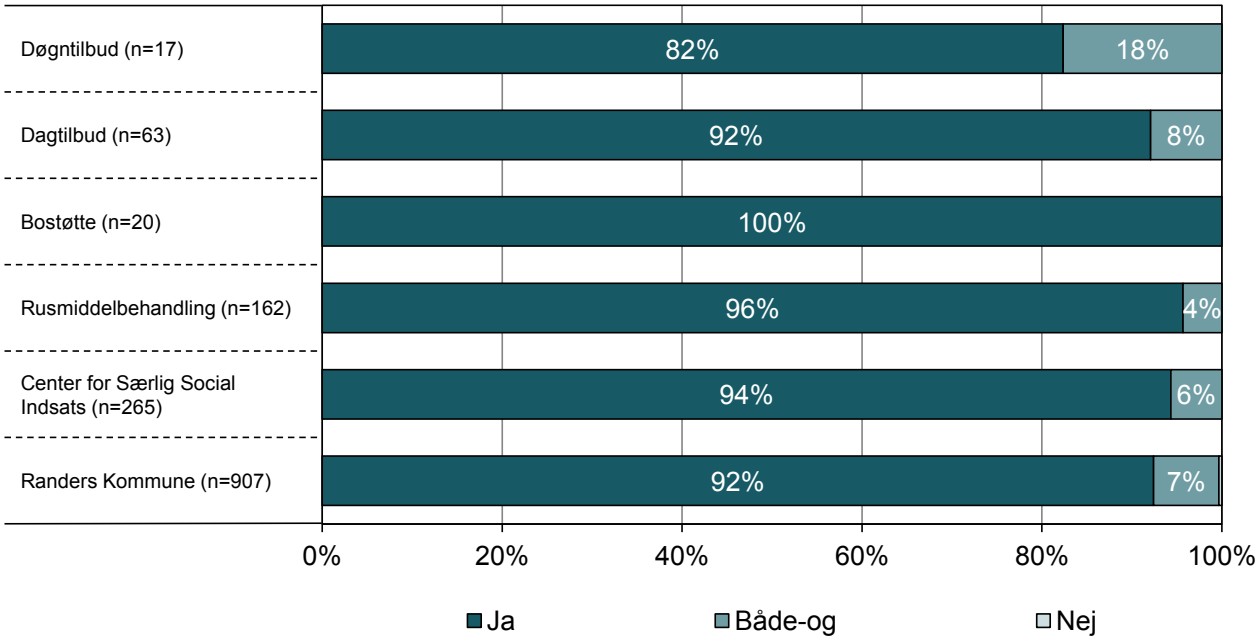


[1] Søjlerne for tilbudstyper indeholder IKKE de brugere, som svarede på små enheder, der er anonymiseret (enheder, hvor der var under 10 mulige svar eller under 5 afgivne svar). Disse brugere indgår i fremstillingerne af resultater for centret og Randers Kommune samlet. Der kan derfor være små afvigelser i de samlede resultater for tilbudstyper, og tal for henholdsvis centret og kommunen.

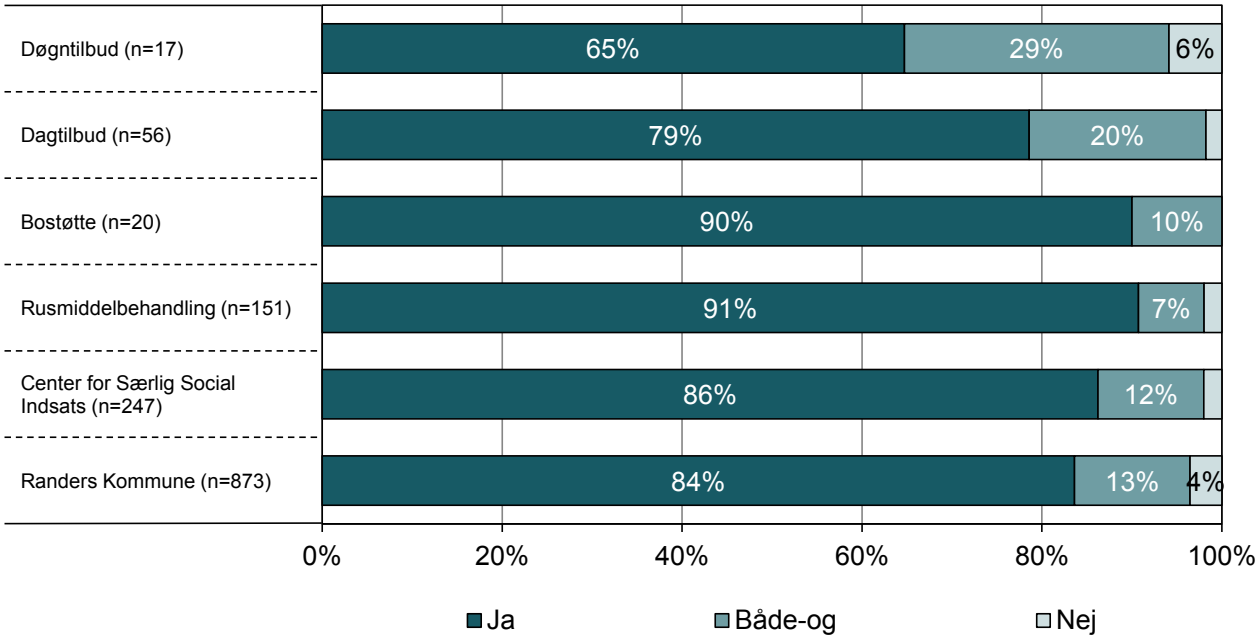
Er du tilfreds/glad med den hjælp, du får af medarbejderne?



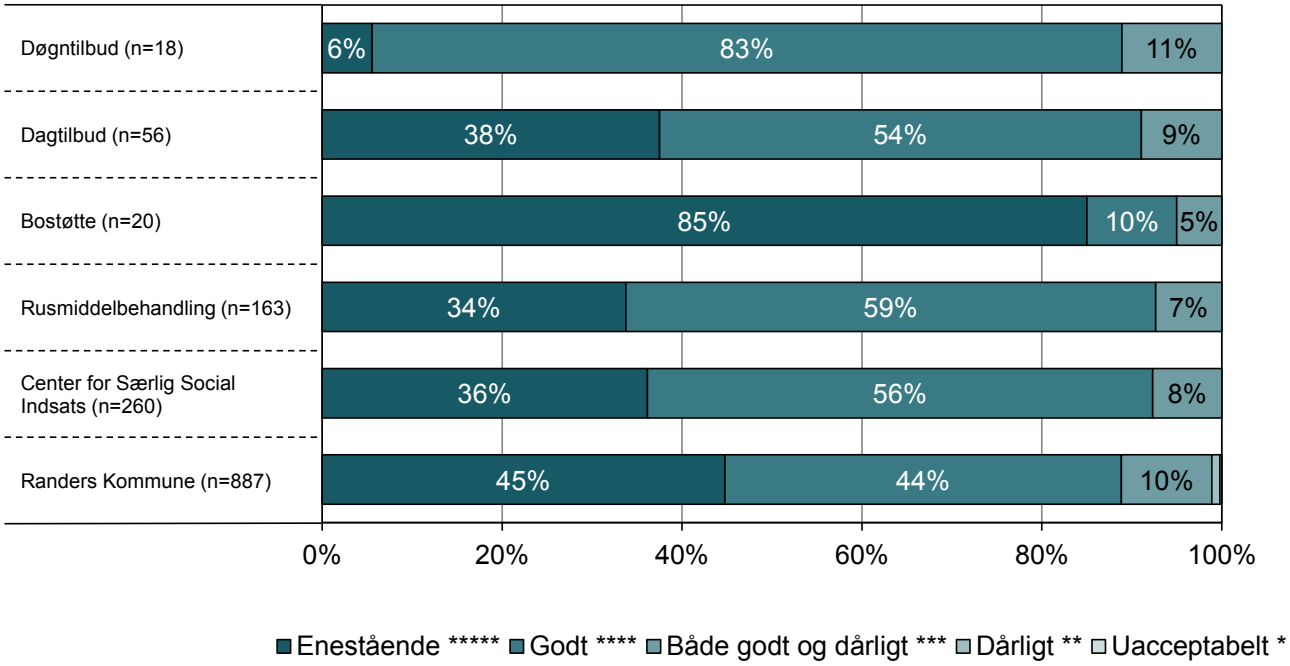
Har du det godt med medarbejderne på tilbuddet?



Er medarbejderne gode til at forklare dig, hvis der skal ske noget nyt?



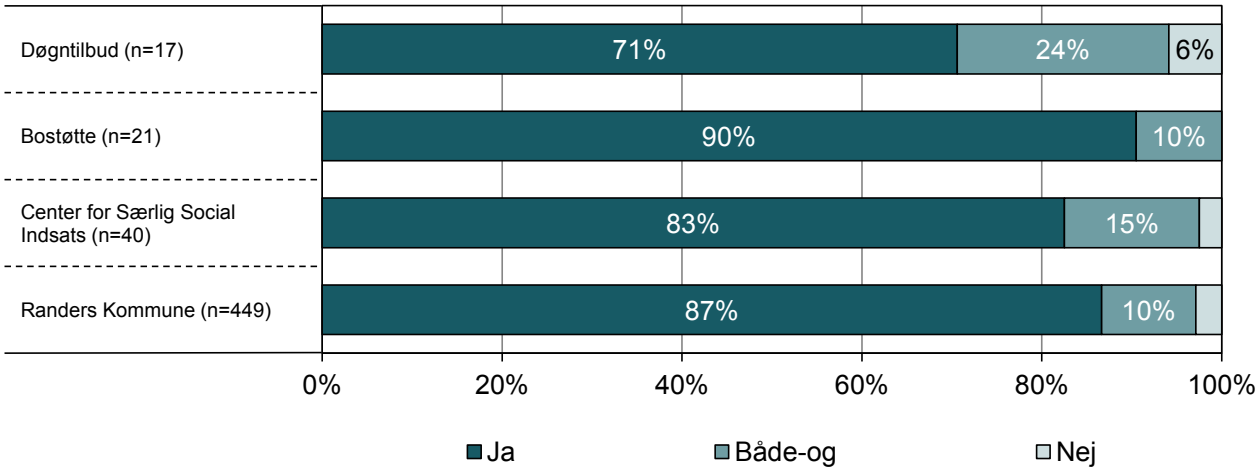
Hvad synes du alt i alt om tilbuddet?



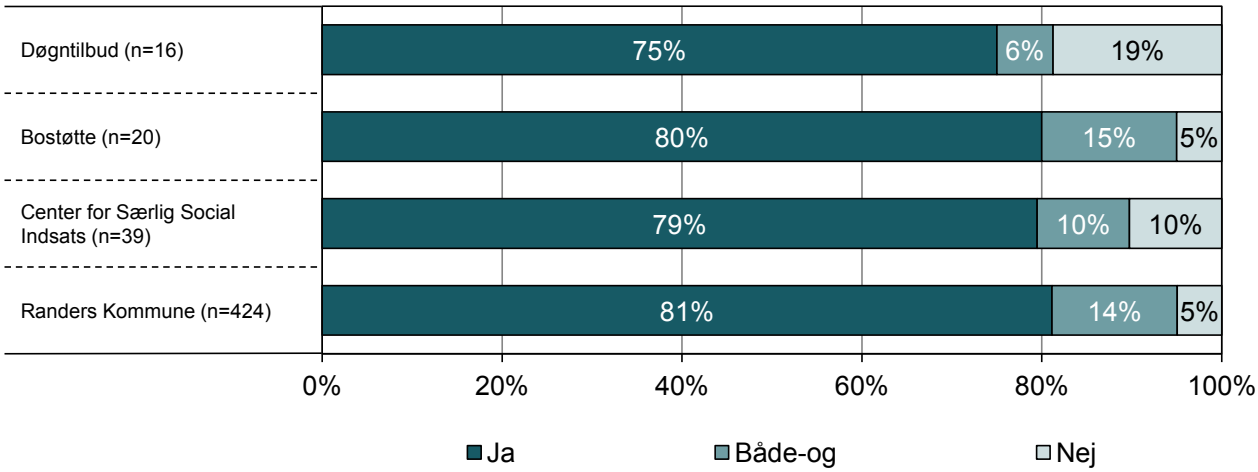
Bemærk; dette spørgsmål har en anden svarskala end de øvrige.

Svarfordeling på spørgsmål, der blev stillet til borgere på døgntilbud eller borgere, der har bostøtte

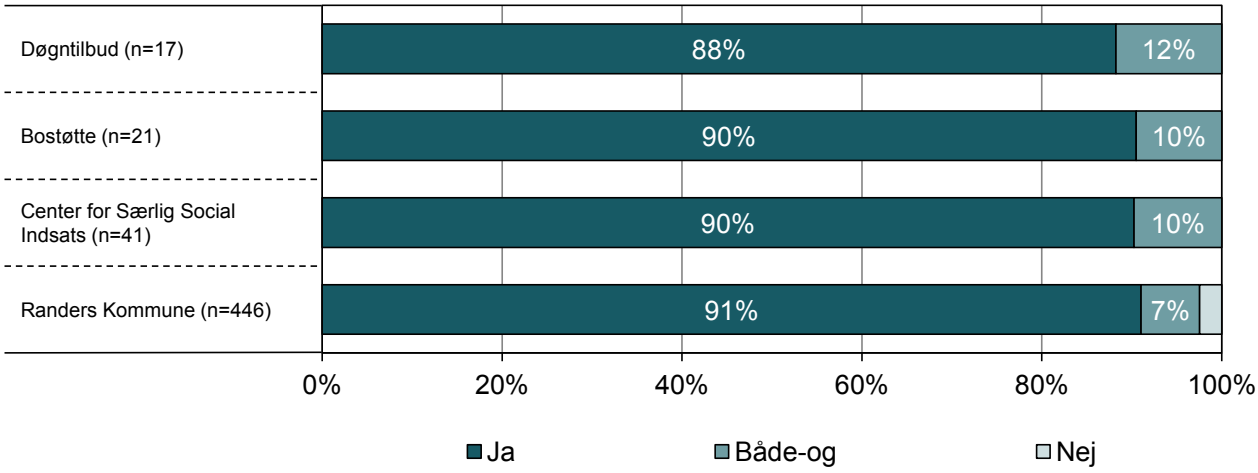
Hjælper medarbejderne dig til, at du får en god dag/bedre hverdag?



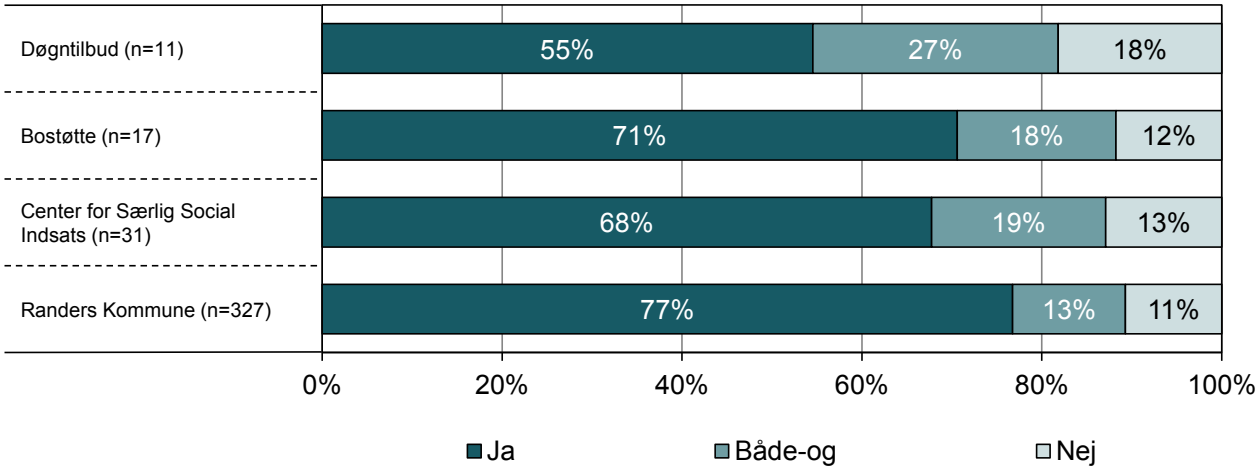
Hjælper medarbejderne dig til, at du kan klare flere ting af dig selv?



Bestemmer du nok over det, du laver i din hverdag?

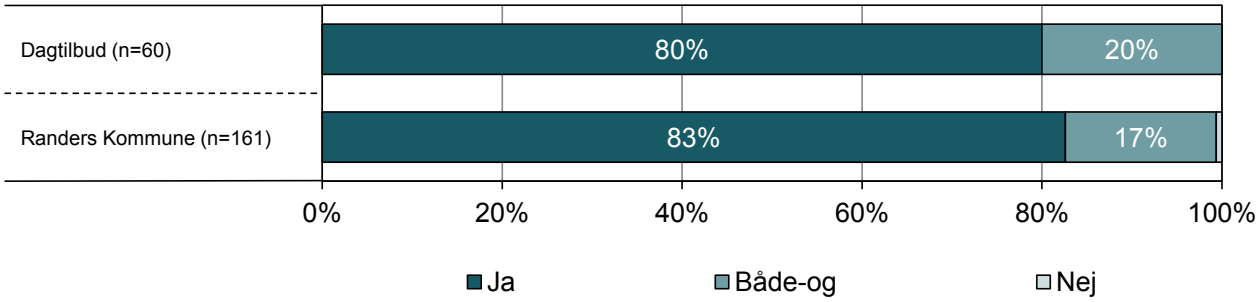


Får du hjælp nok af medarbejderne til at snakke med din familie og dine venner?

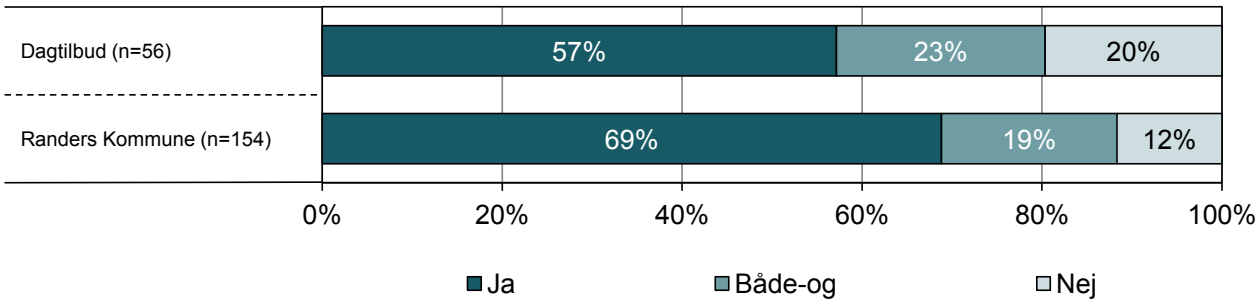


Svarfordeling på spørgsmål, der blev stillet til borgere på dagtilbud

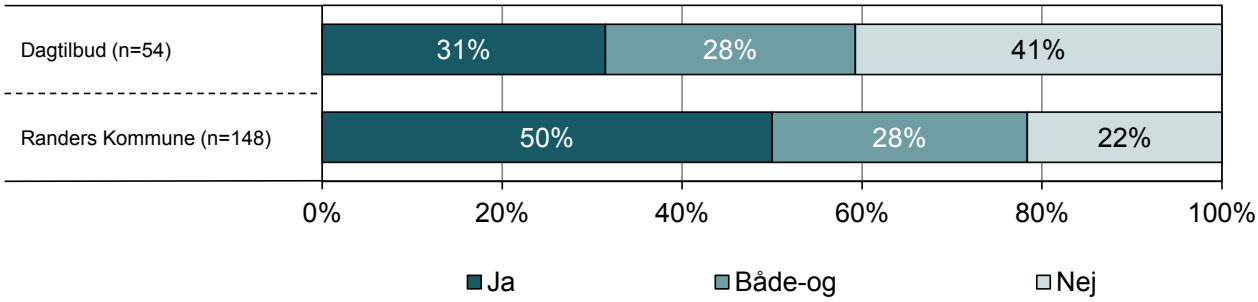
Glæder du dig til at komme hen på dagtilbuddet?



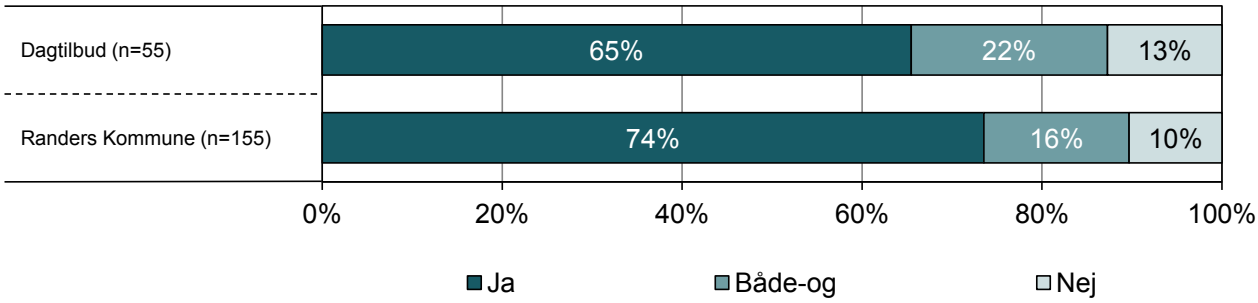
Lærer du noget nyt på tilbuddet?



Er du med til at bestemme, hvad I laver på tilbuddet?



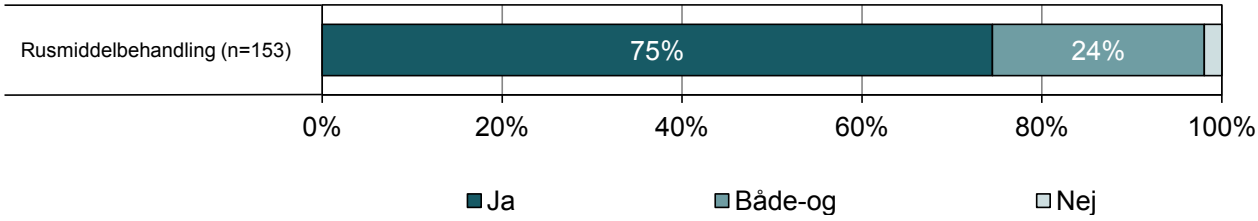
Har du fået nogen venner/et netværk på tilbuddet?



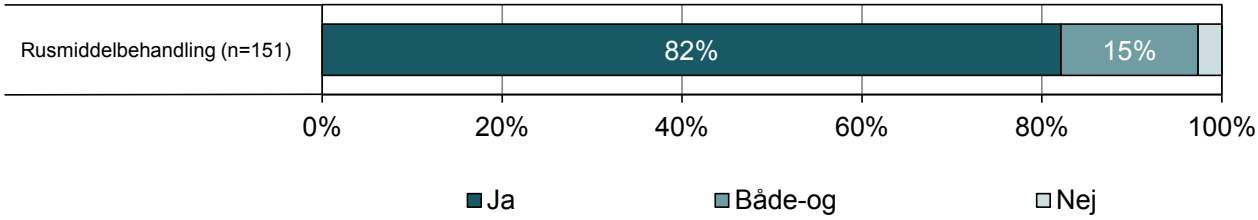
Svarfordeling på spørgsmål, der blev stillet til borgere på i rusmiddelbehandling

Der er kun på Center for Særlig Social Indsats, at der er borgere, som har besvaret spørgeskemaet om rusniddelbehandling. Derfor er der ikke nogen søjler til sammenligning.

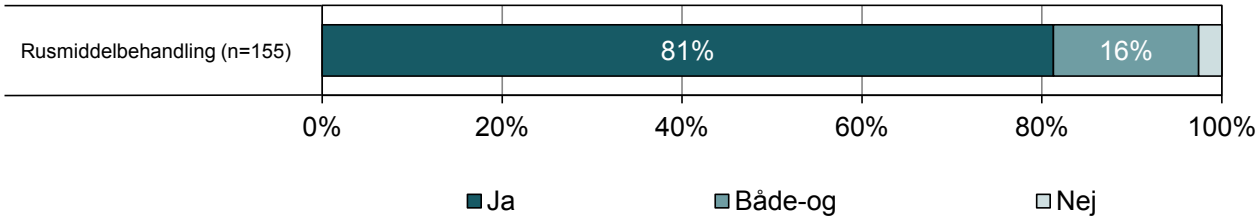
Hjælper behandlingen dig til at få en bedre hverdag?



Hjælper Rusmiddelcenteret dig til at mindske dit misbrug?



Oplever du, at Rusmiddelcenteret opfylder dit behov for behandling?



Bidrager behandlingen til, at du får et bedre forhold til familie og venner?