
Randers Kommune 2017
Pårørendeundersøgelse for

Center for Handicapindsats og Tværgående
funktioner

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	1
Indsamling af svar	1
Undersøgelsens spørgeskema	1
Svarprocent	1
Undersøgelsens resultater	2
De pårørende samlede indtryk af tilbuddet	2
Andel positive pårørende på Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner	3
Svarfordeling på spørgsmål om de pårørendes oplevelser	5

Indledning

I Randers Kommune arbejdes der løbende på at kvalitetsudvikle kommunens tilbud. En central del af kvaliteten er brugernes og deres pårørendes oplevelse af tilbuddene. 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 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 de pårørende på Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner.

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

De pårørende har modtaget et spørgeskema og en frankeret svarkuvert med posten. De er blevet bedt om at besvare spørgeskemaet og sende det til DEFACTUM i svarkuverten. Pårørende til myndige borgere har kun modtaget et spørgeskema, hvis borgeren har givet samtykke til, at der måtte sendes et spørgeskema til den pårørende. I de tilfælde, hvor borgeren er umyndig, er det værgeren, der har modtaget spørgeskemaet, som pårørende. I de fleste tilfælde er der sendt ét spørgeskema til én pårørende pr. borger. Enkelte steder er der dog borgere, hvor der er to pårørende, der begge har modtaget et spørgeskema. Andre steder er en borger i to forskellige tilbud, og én pårørende har derfor modtaget to spørgeskemaer, idet der er sendt et for hvert tilbud.

Undersøgelsens spørgeskema

Spørgeskemaerne til de pårørende er udsendt i tre forskellige versioner, som har dækket henholdsvis døgntilbud, dagtilbud og bostøtte. Skemaerne om døgntilbud og dagtilbud indeholder 25 spørgsmål, og skemaerne til bostøtte indeholder 20. Heraf er henholdsvis 22 og 17 af spørgsmålene afkrydsningsspørgsmål. Det er disse, der vises resultater for i denne rapport.

Det er stort set de samme emner, der er blevet spurgt til på de forskellige tilbudstyper (omend ordlyden på spørgsmålene er lidt forskellig). Der er dog ét spørgsmål som er unik for dagtilbud og et andet som er unikt for døgntilbud. Derudover indeholdt skemaet til bostøtte, som nævnt, færre spørgsmål.

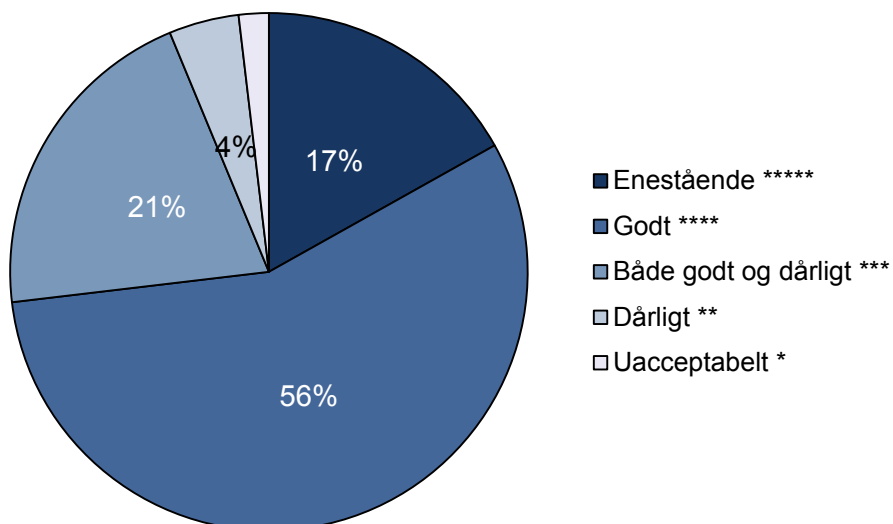
Svarprocent

Der er udsendt **337** spørgeskemaer til pårørende til brugere på centret. Heraf er **175** blevet besvaret, hvilket giver en svarprocent på **52 %**.

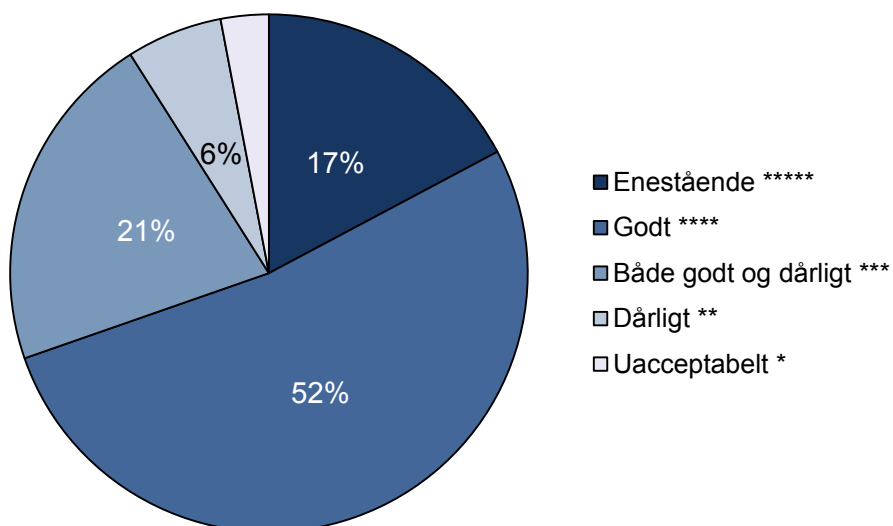
Undersøgelsens resultater

De pårørende 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 angivet, hvor mange i henholdsvis centret og i kommunen der har besvaret spørgsmålet (fratrullet dem, der har svaret "Ved ikke").



Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner (n=160)



Randers Kommune (n=267)

Andel positive pårørende på Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner

På næste side vises en figur med alle afkrydsningsspørgsmålene i spørgeskemaerne til de pårørende. De fleste spørgsmål havde følgende fem svarmuligheder: "Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Både-og", "Nej, i mindre grad" og "Nej, slet ikke". Dog er der to spørgsmål, som er besvaret med svarmulighederne: "Enestående *****", "Godt *****", "Både godt og dårligt ***", "Dårligt **" og "Uacceptabelt *". Disse to er markeret med en stjerne (*) i figuren på næste side.

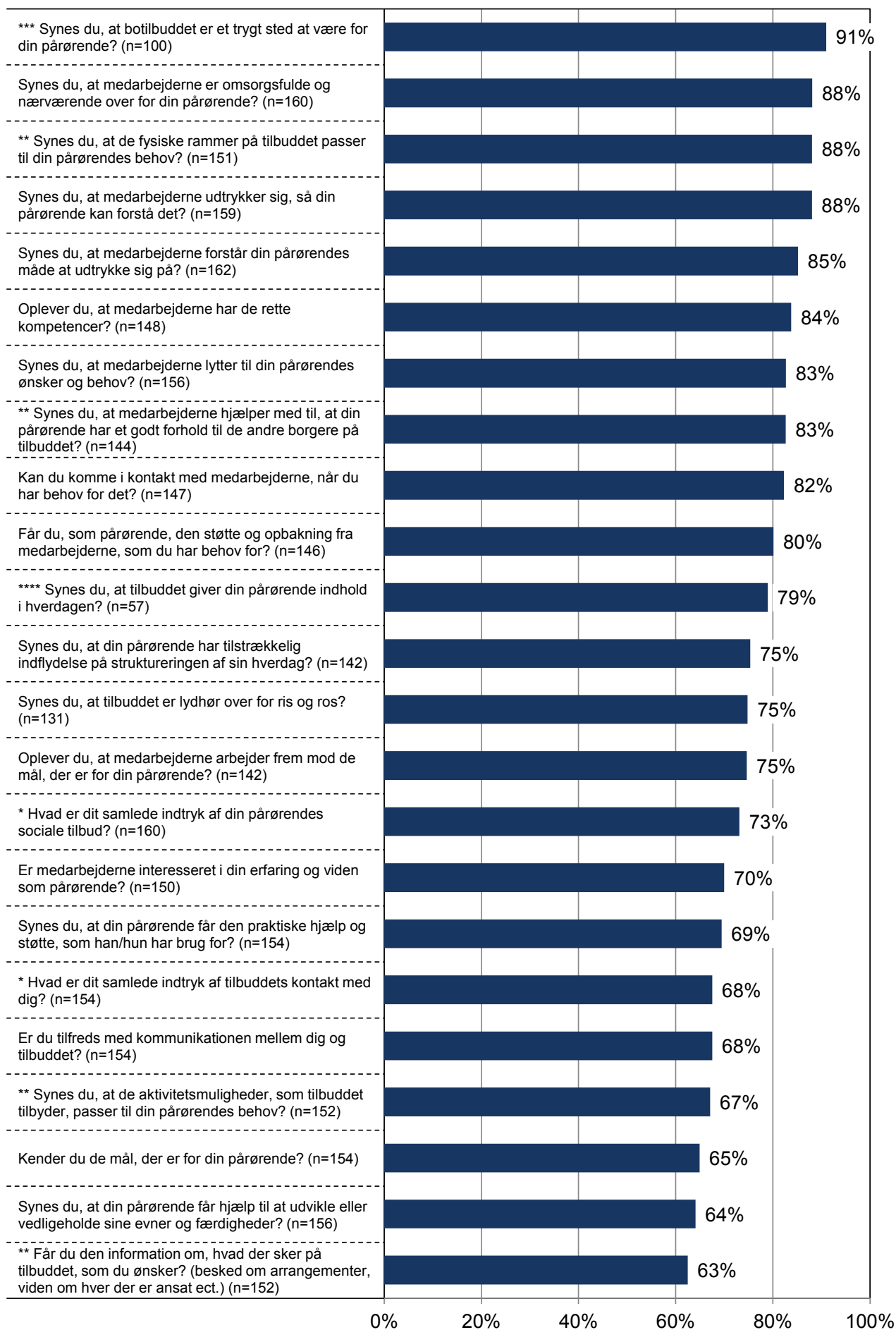
Figuren viser andelen af pårørende, som har anvendt en af de to mest positive svarkategorier på hvert enkelt spørgsmål. Spørgsmålene er sorteret, så det spørgsmål med den største andel af positive svar står øverst, og den med den mindste andel af positive svar står nederst. Ved spørgsmålet er det angivet, hvor mange der har svaret på spørgsmålet (fratrasket dem, der har svaret "Ved ikke/Ikke relevant").

Bemærk; at nogle af spørgsmålene i figuren på næste side er markeret med henholdsvis to, tre og fire stjerner:

** markerer de fire spørgsmål som er stillet til pårørende for brugere på døgn- og dagtilbud (og ikke til pårørende til borgere, der får bostøtte).

*** markerer et spørgsmål som kun er stillet til pårørende for brugere på døgn-tilbud.

**** markerer et spørgsmål som kun er stillet til pårørende for brugere på dagtilbud.

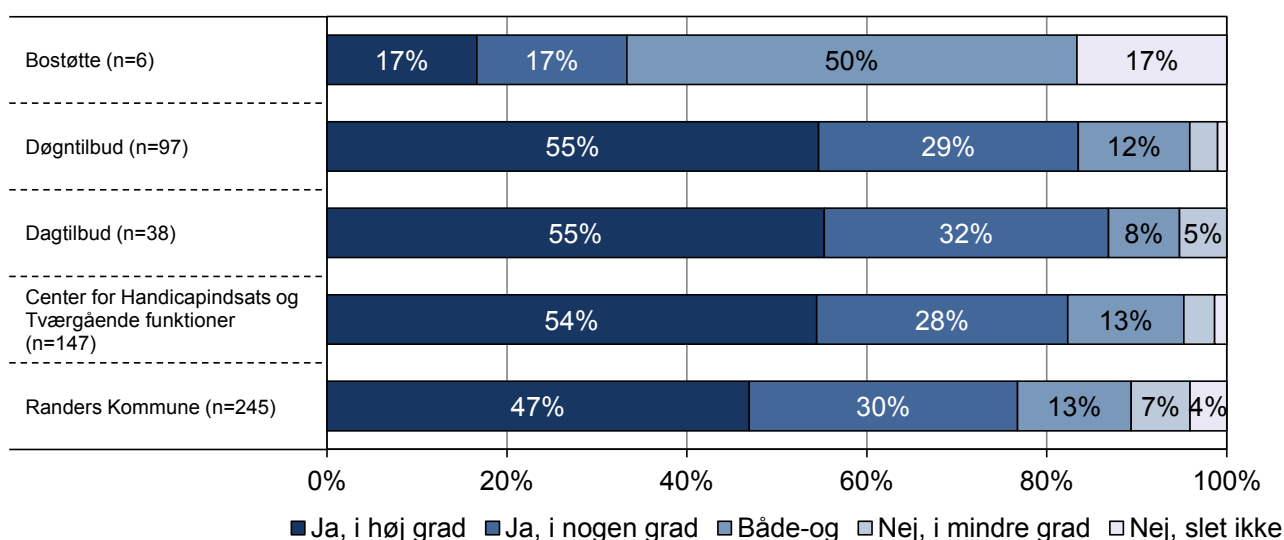


Svarfordeling på spørgsmål om de pårørendes oplevelser

De følgende figurer viser svarfordelingerne på de lukkede afkrydsningsspørgsmål (fratrasket de, der har svaret "Ved ikke/Ikke relevant "). Figurerne er opdelt sådan, at der er en søjle for hver tilbudstype på centret, hvor spørgsmålet er besvaret¹. Derudover vises der en søjle med resultaterne for henholdsvis hele Randers Kommune og for hele centret (medmindre spørgsmålet kun er stillet på én tilbudstype på centret). Søjlerne er opdelt efter andele, der har sat kryds i en svarkategori (andele på mindre end 4 % vises uden angivelse af tal, da der ikke er plads til at skrive tallet). Til venstre for søjlerne står der, hvor mange svarpersoner der er afbilledet i hver søjle.

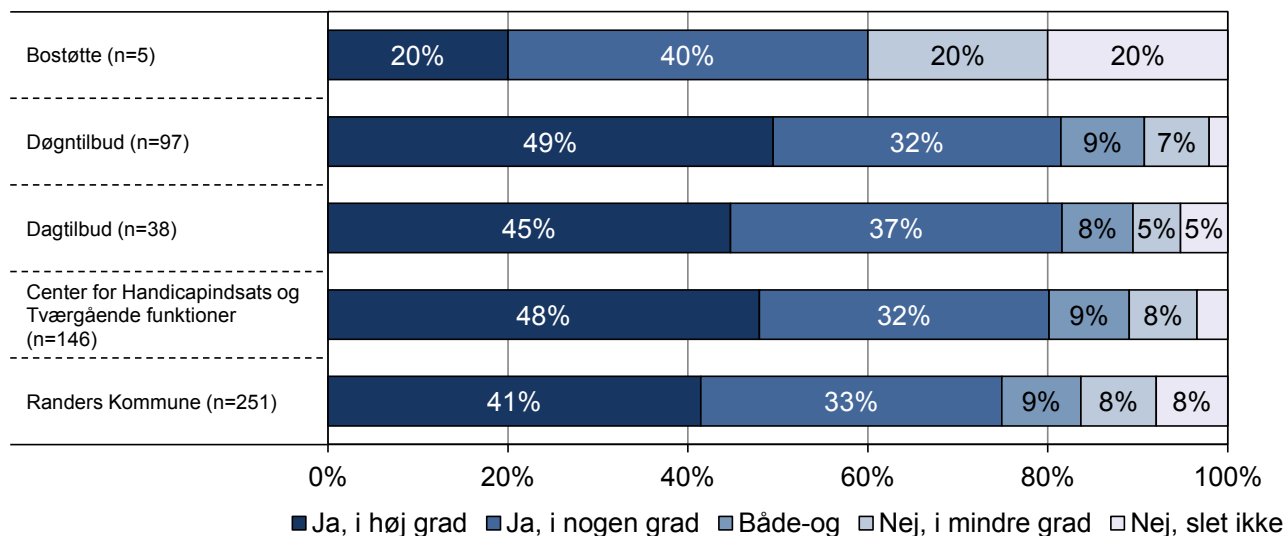
På centret er der følgende tilbudstyper: Dagtilbud, døgntilbud og bostøtte.

Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?

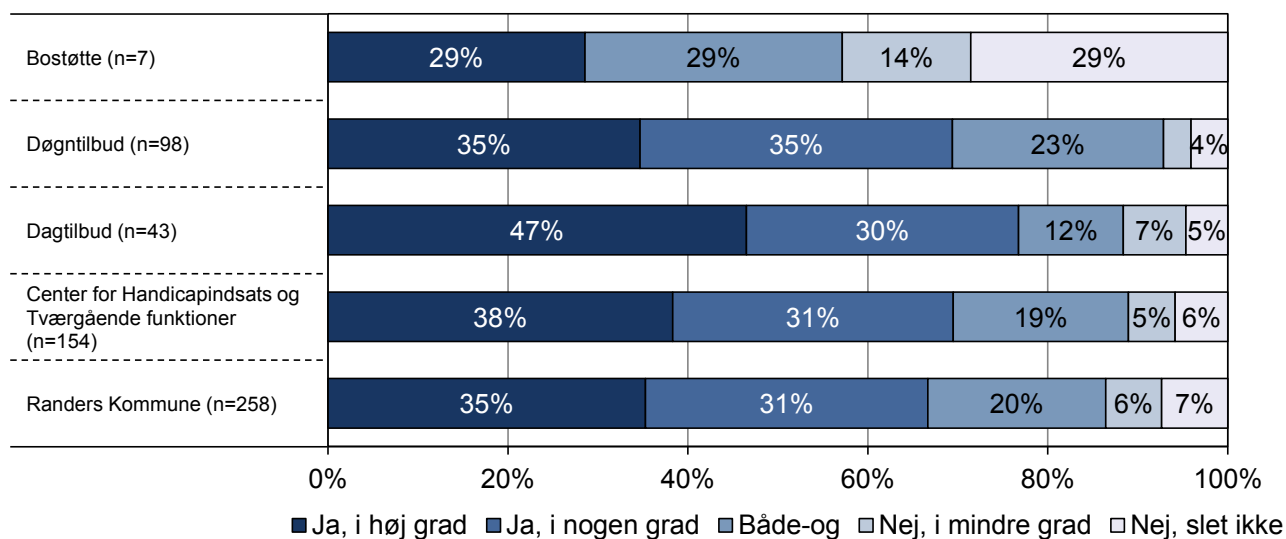


¹ Søjlerne for tilbudstyper indeholder IKKE de brugere, som svarede på små enheder, der er anonymiseret (enheder, hvor der var under 10 mulige svar eller under 5 afgivne svar). Disse brugere indgår i fremstillingerne af resultater for centret og Randers Kommune samlet. Der kan derfor være små afvigelser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

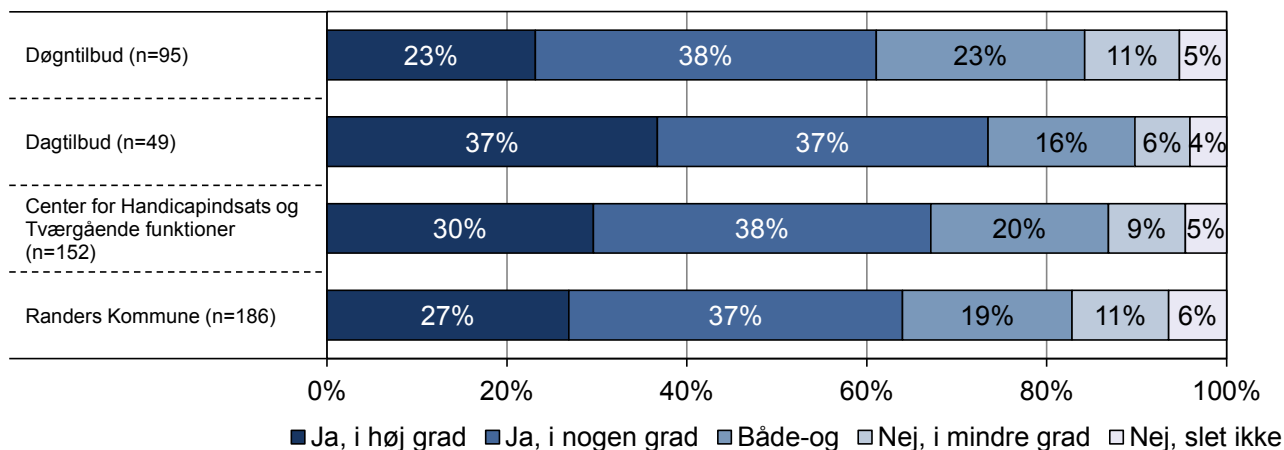
Får du, som pårørende, den støtte og opbakning fra medarbejderne, som du har behov for?



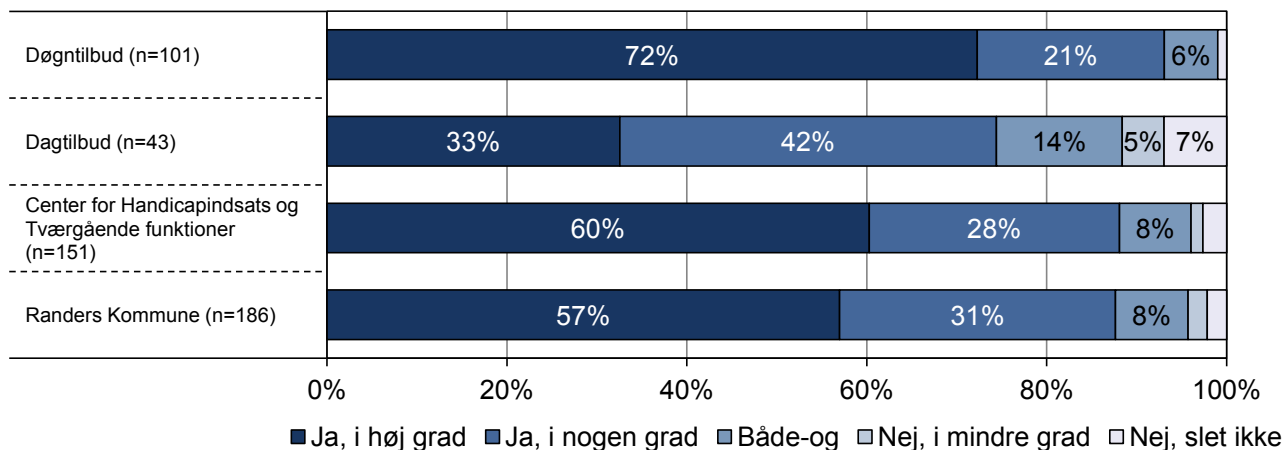
Synes du, at din pårørende får den praktiske hjælp og støtte, som han/hun har brug for?



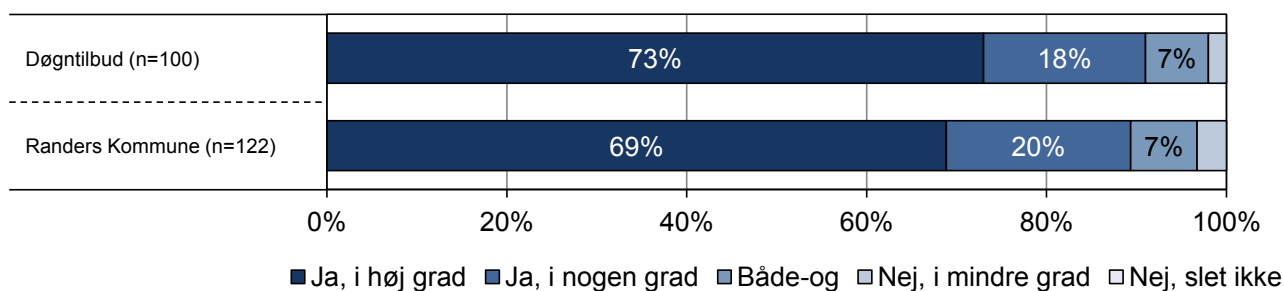
Synes du, at de aktivitetsmuligheder, som tilbuddet tilbyder, passer til din pårørendes behov?



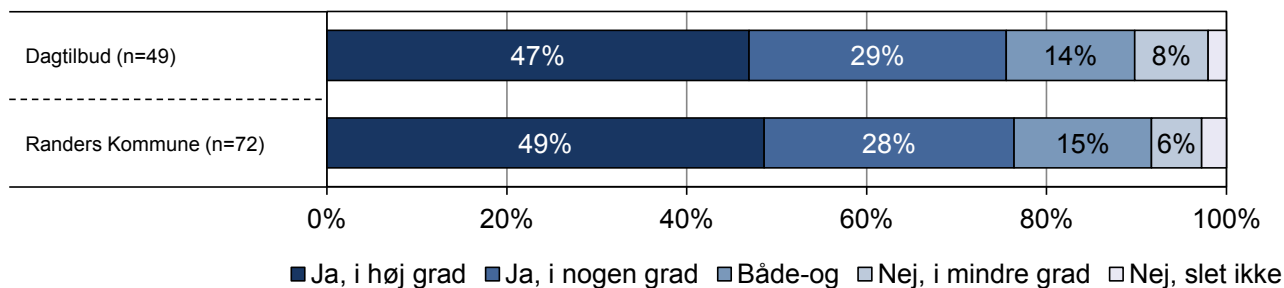
Synes du, at de fysiske rammer på tilbuddet passer til din pårørendes behov?



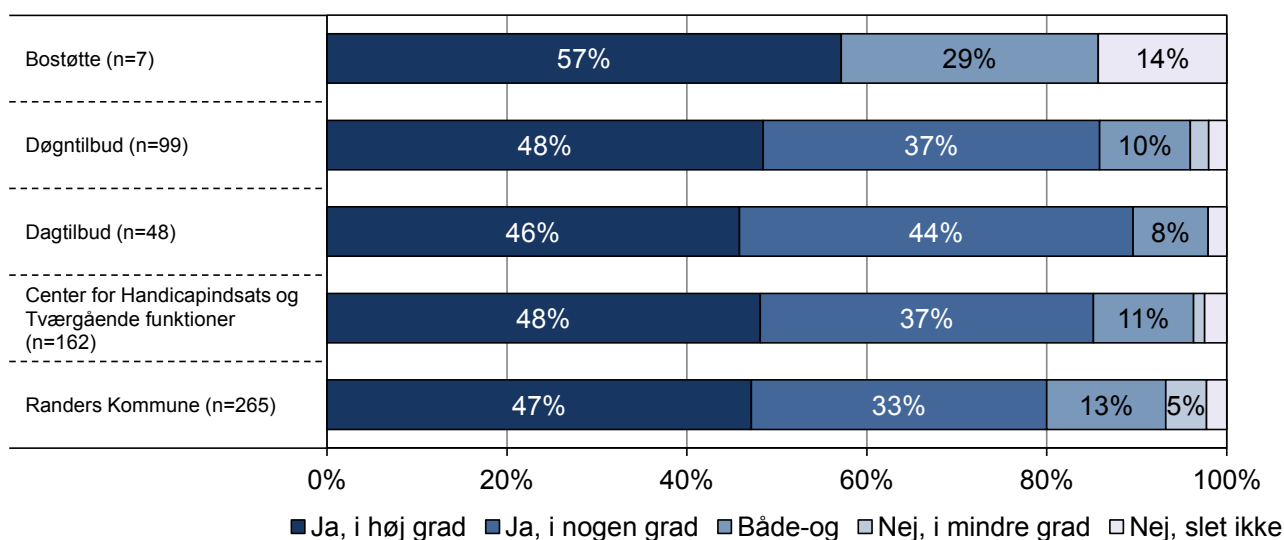
Synes du, at botilbuddet er et trygt sted at være for din pårørende?



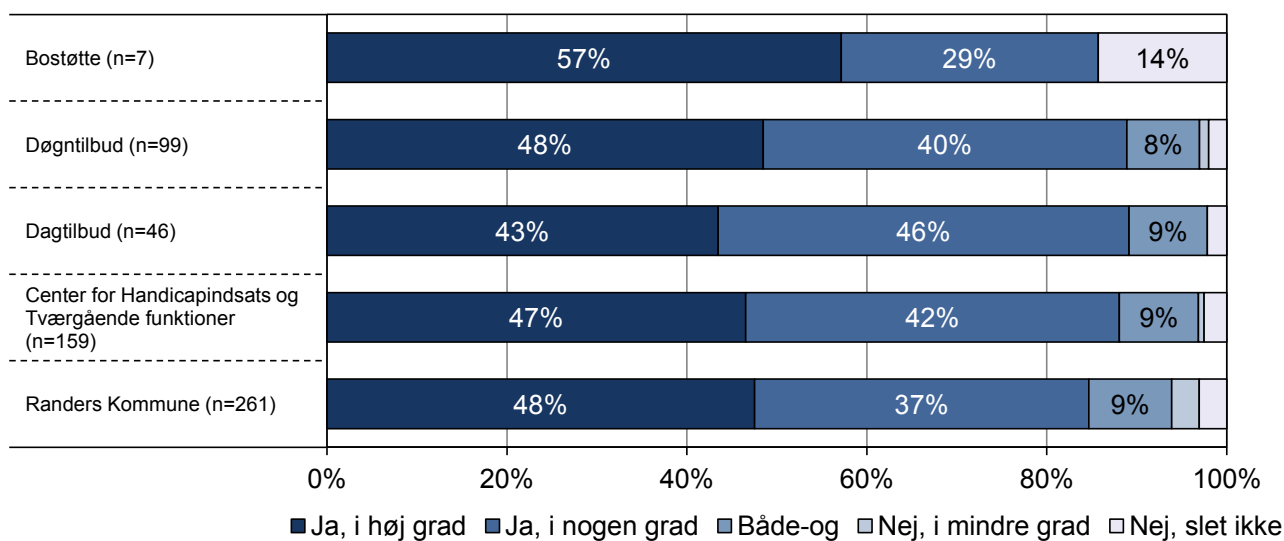
Synes du, at tilbuddet giver din pårørende indhold i hverdagen?



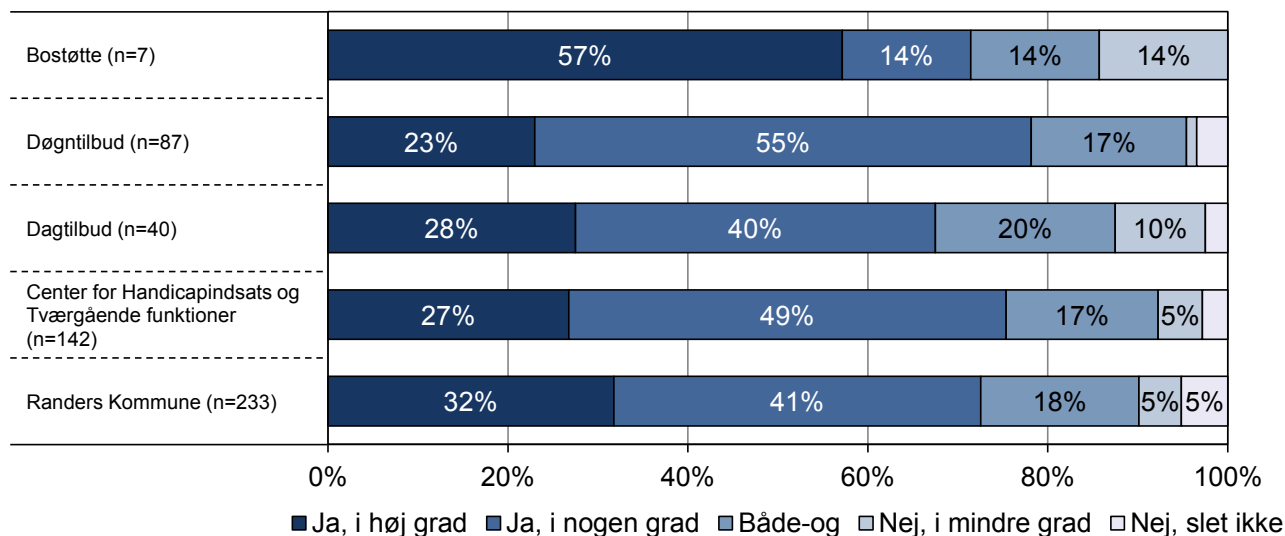
Synes du, at medarbejderne forstår din pårørendes måde at udtrykke sig på?



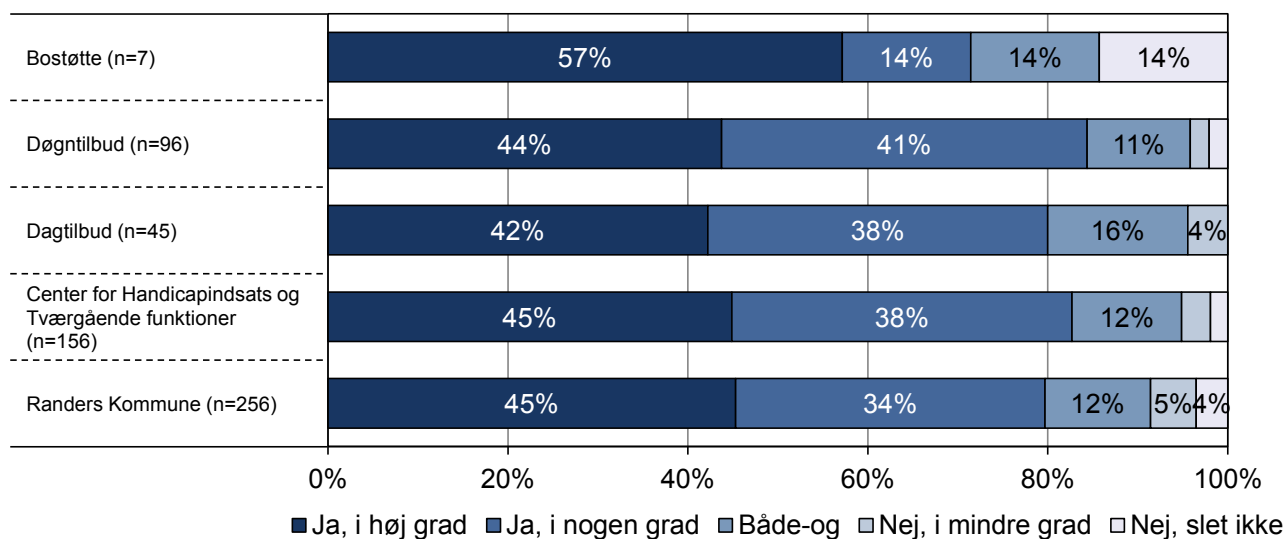
Synes du, at medarbejderne udtrykker sig, så din pårørende kan forstå det?



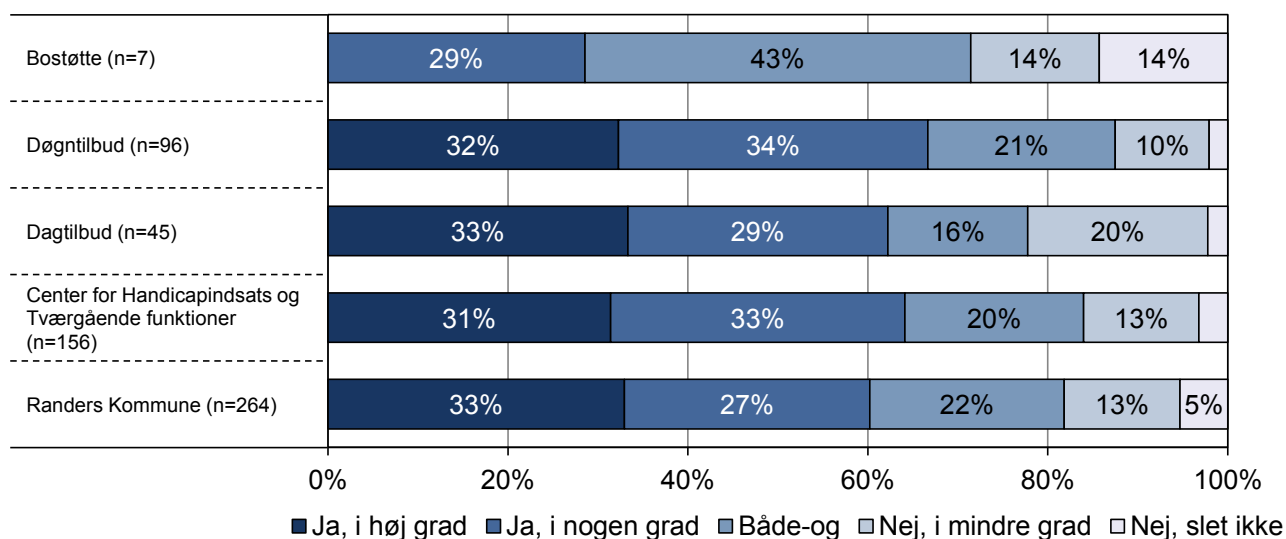
Synes du, at din pårørende har tilstrækkelig indflydelse på struktureringen af sin hverdag?



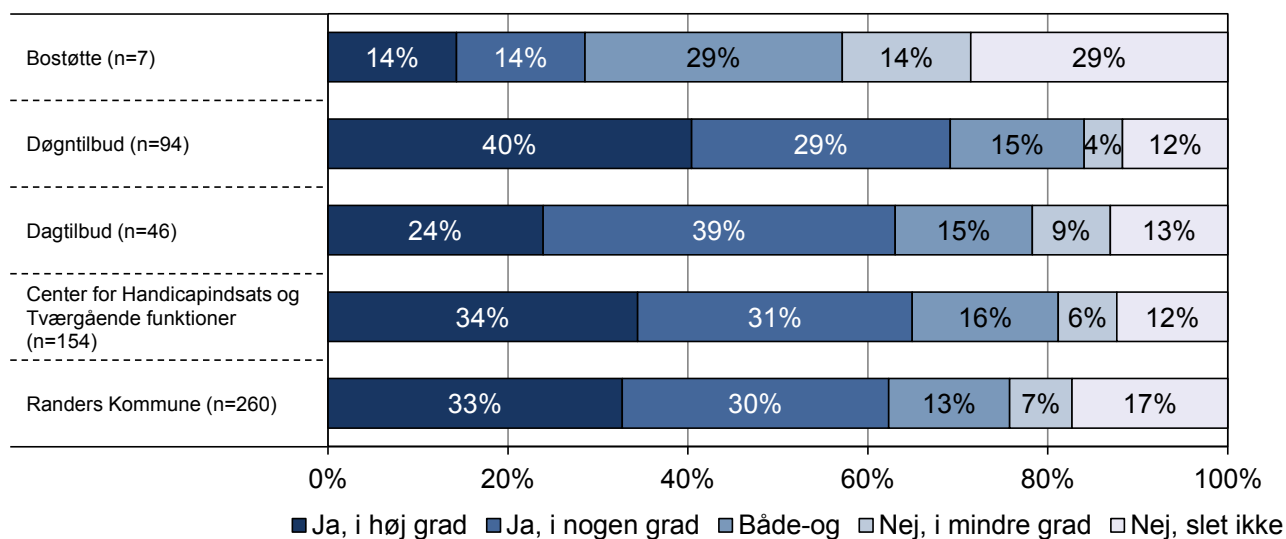
Synes du, at medarbejderne lytter til din pårørendes ønsker og behov?



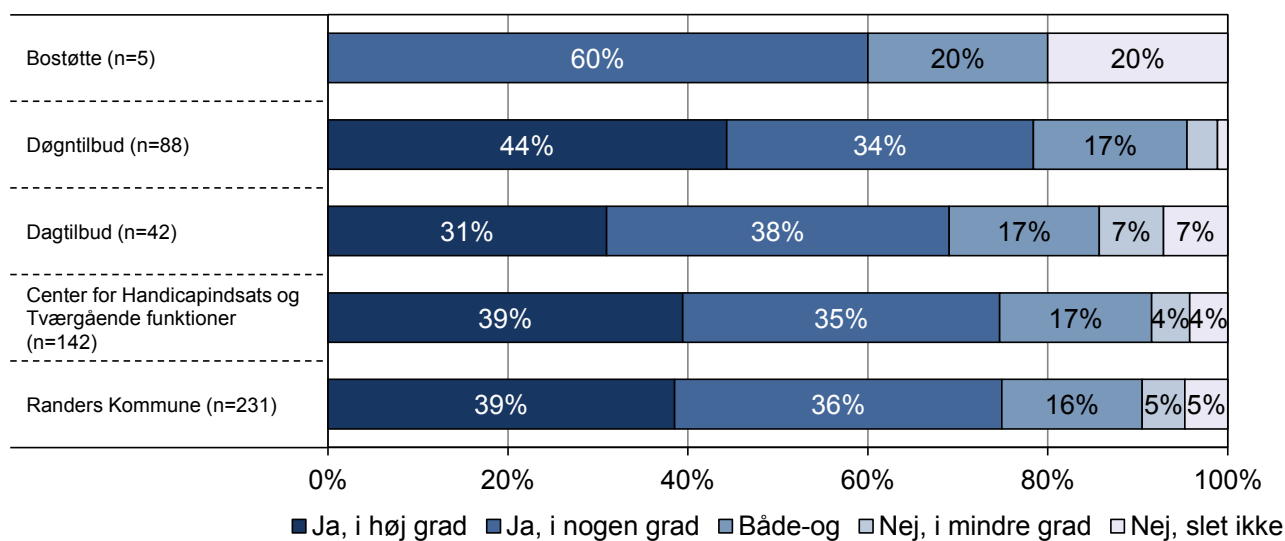
Synes du, at din pårørende får hjælp til at udvikle eller vedligeholde sine evner og færdigheder?



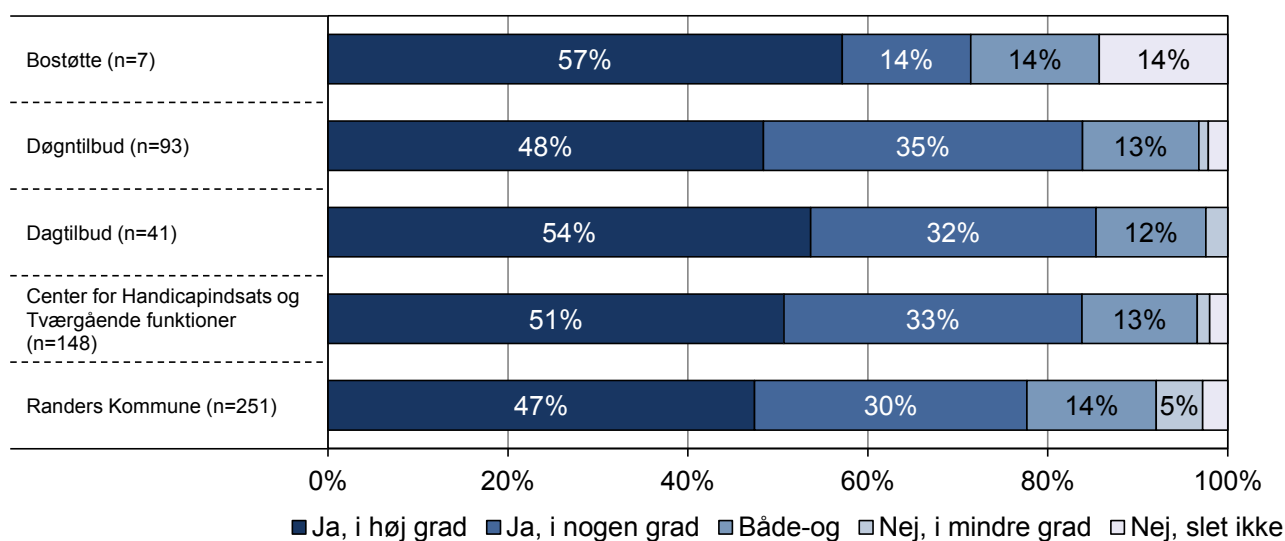
Kender du de mål, der er for din pårørende?



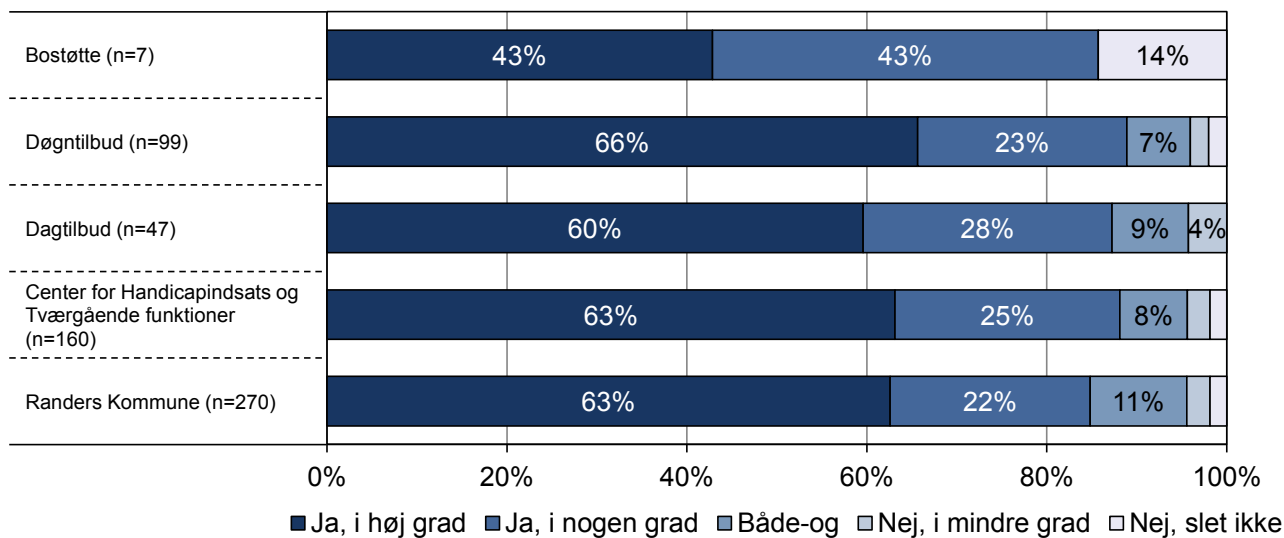
Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for din pårørende?



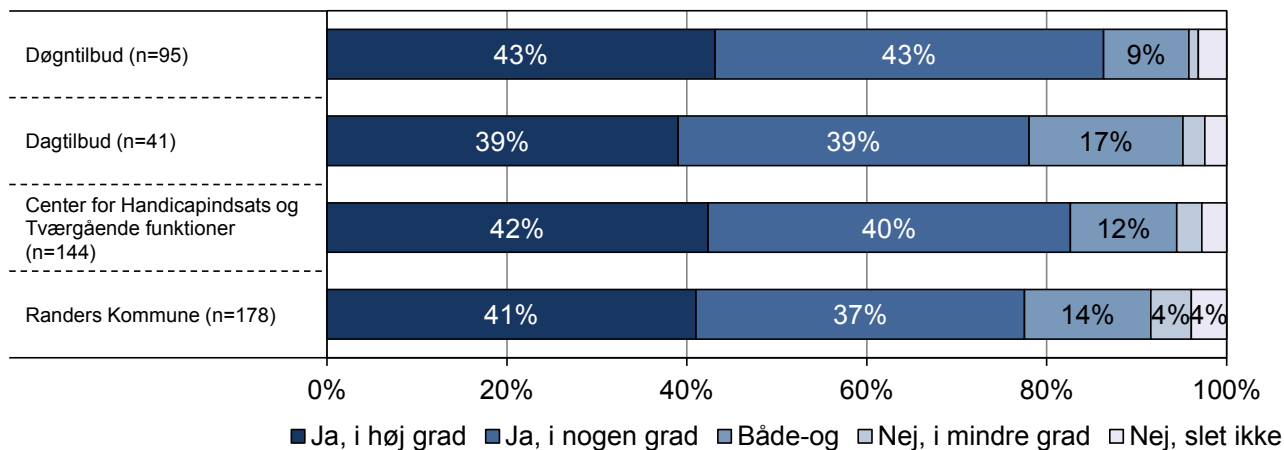
Oplever du, at medarbejderne har de rette kompetencer?



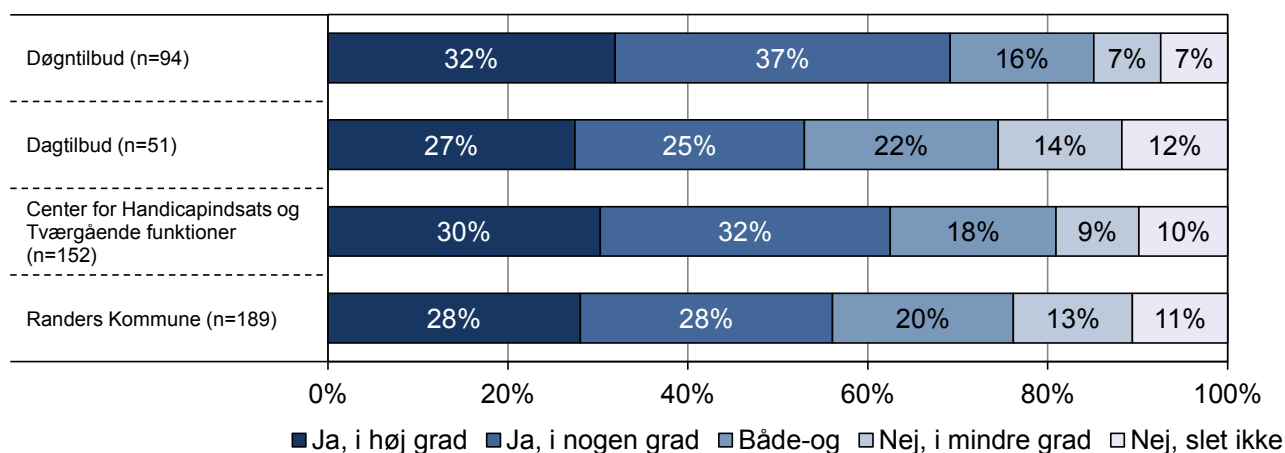
Synes du, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for din pårørende?



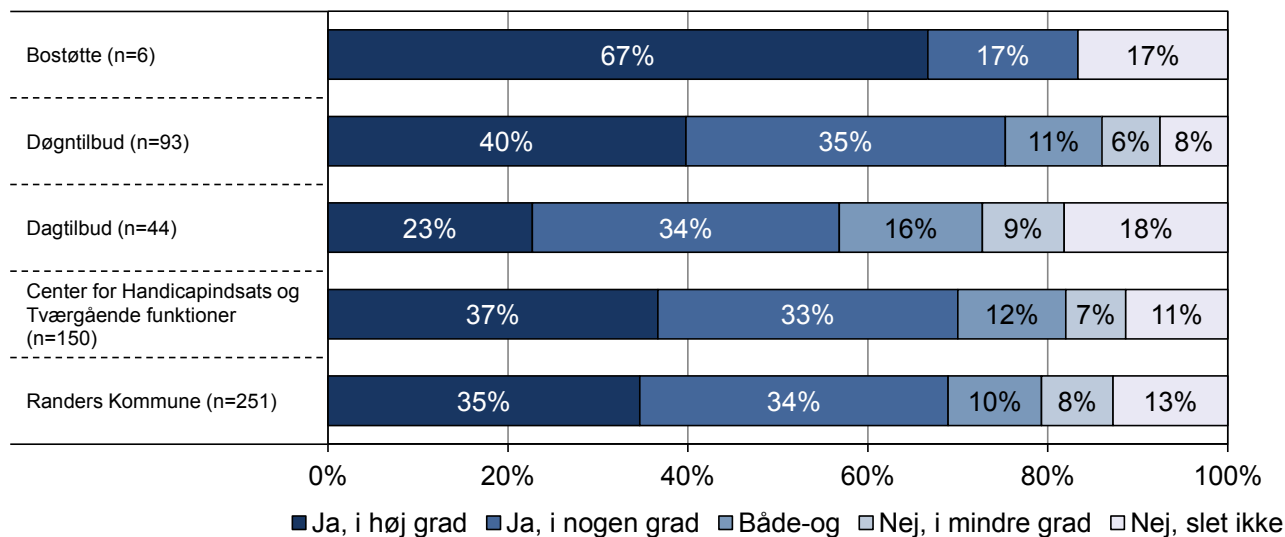
Synes du, at medarbejderne hjælper med til, at din pårørende har et godt forhold til de andre borgere på tilbuddet?



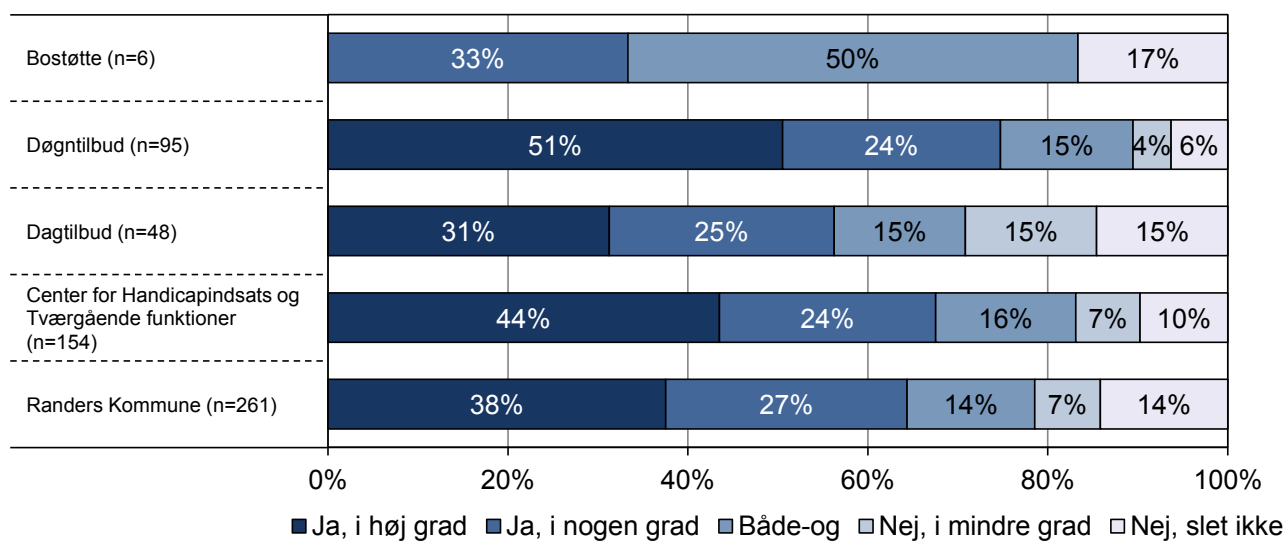
Får du den information om, hvad der sker på tilbuddet, som du ønsker? (besked om arrangementer, viden om hver der er ansat ect.)



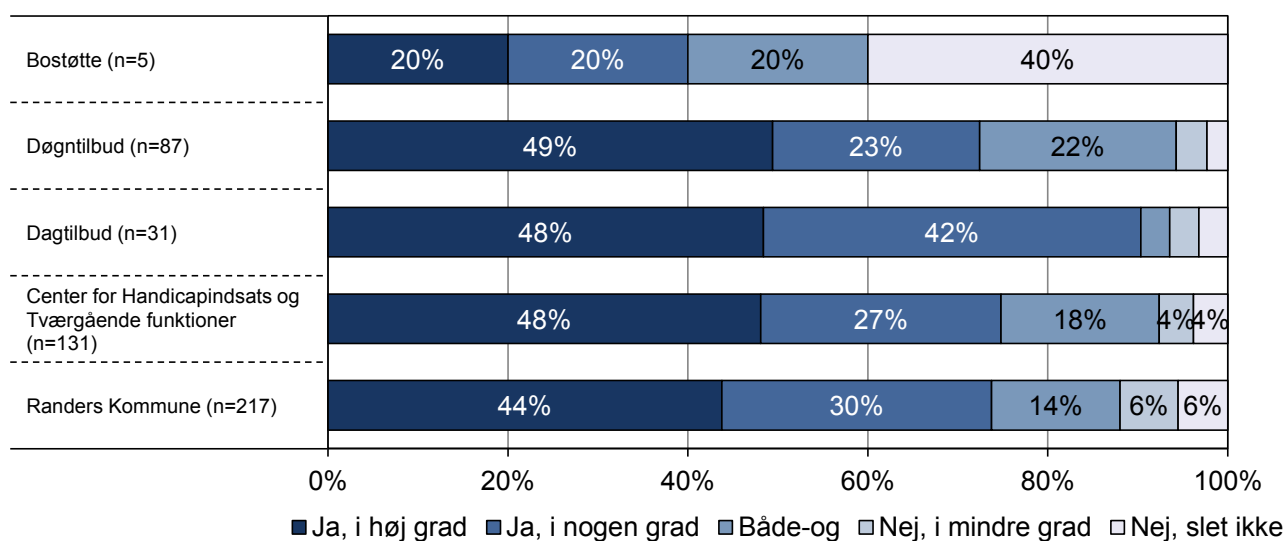
Er medarbejderne interesseret i din erfaring og viden som pårørende?



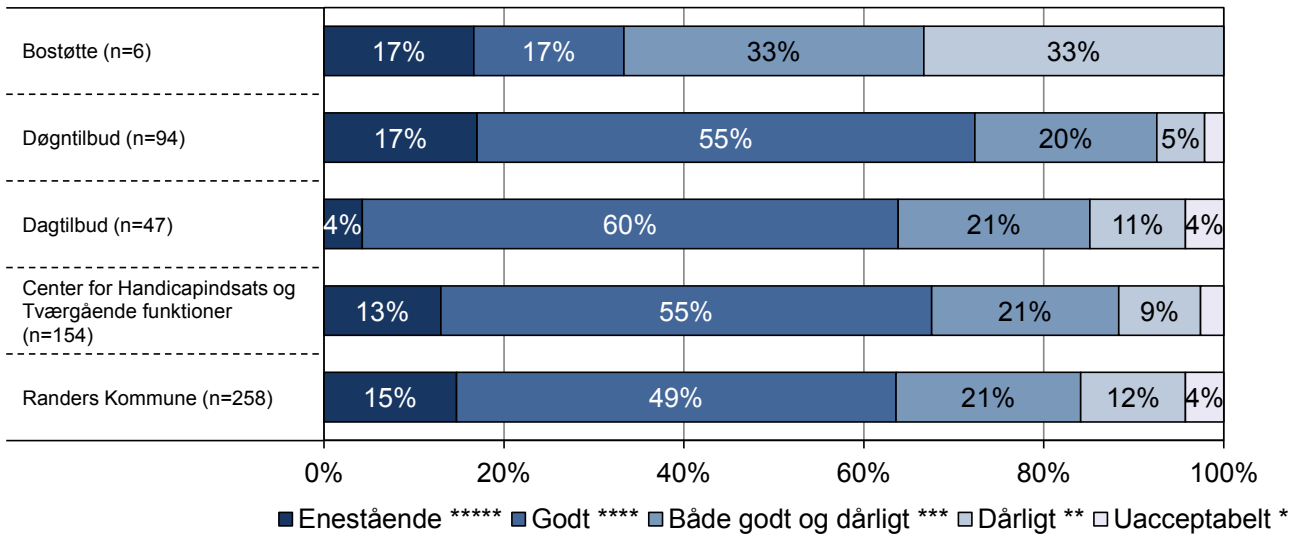
Er du tilfreds med kommunikationen mellem dig og tilbuddet?



Synes du, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros?



Hvad er dit samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dig?



Hvad er dit samlede indtryk af din pårørendes sociale tilbud?

