



Pårørendeundersøgelse 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.

Tilfredshedsundersøgelsen 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 sidstnævntes for en enhed.

I henhold til pårørendeundersøgelsen har borgere over 18 år/borgerens værge, efter samtale med personalet, udvalgt borgerens nærmeste pårørende til at deltage i undersøgelsen (én pårørende pr. borger). Det skal bemærkes, at borgeren har haft ret til at frabede sig sin pårørendes deltagelse. For borgere under 18 år gælder det, at det er forældremyndighedsindehaver, der har haft mulighed for at deltage. Hvis der har været delt forældremyndighed, og forældrene ikke har haft samme bopæl, har begge forældre fået mulighed for at deltage.

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

Dataindsamling

De pårørende har fået tilsendt et spørgeskema til bevarelse og en frankeret svarkurveret med posten. Rambøll har i løbet af indsamlingsperioden udsendt en mail eller sms med en påmindelse om spørgeskemaet med henblik på at øge svarprocenten.

Spørgeskemaer

I pårørendeundersøgelsen er der benyttet fire forskellige spørgeskemaer, hvor 16 af spørgsmålene har været gennemgående for alle spørgeskemaerne. Variationerne i spørgsmålene og dermed spørgeskemaerne skyldes, at nogle spørgsmål er tilbudstypeafhængige. Spørgeskemaerne til de pårørende har bestået af mellem 20 og 28 spørgsmål, der omhandlede de pårørendes oplevelse af brugernes tilbud, og to åbne kommentarfelder.

Afrapportering af resultater

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

Den enkelte rapport vil være inddelt i følgende afsnit:

- Samlet vurdering: Svarfordelingen og gennemsnittet af 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. Spørgsmålene er inddelt i ni temaer: Medarbejderes kontakt med borger, borgerinddragelse, mestringsstøtte og -vejledning, sundhed, sociale relationer, fællesskaber, medarbejderkompetencer, samarbejde mellem pårørende og medarbejdere samt borgermål.

Frekvensfigurer

I frekvensfigurerne vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål på en 5-punkts skala ("Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Både- og", "Nej, i mindre grad" og "Nej, slet ikke"). Figuren for den samlede vurdering af tilbuddet vises dog med en anden 5-punkts skala ("Enestående", "Godt", "Både godt og dårligt", "Dårligt" og "Uacceptabelt").

Procentsatser

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

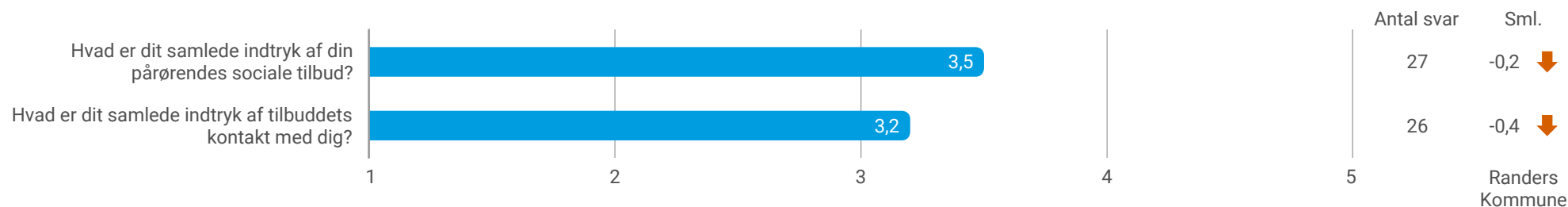
Gennemsnitsfigurer

I gennemsnitsfigurerne vises den gennemsnitlige vurdering af de enkelte aspekter. Gennemsnittet udregnes på en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til "Meget dårligt" og 5 svarer til "Meget godt". Det betyder, at jo højere gennemsnitlig værdi, desto mere positiv er vurderingen.

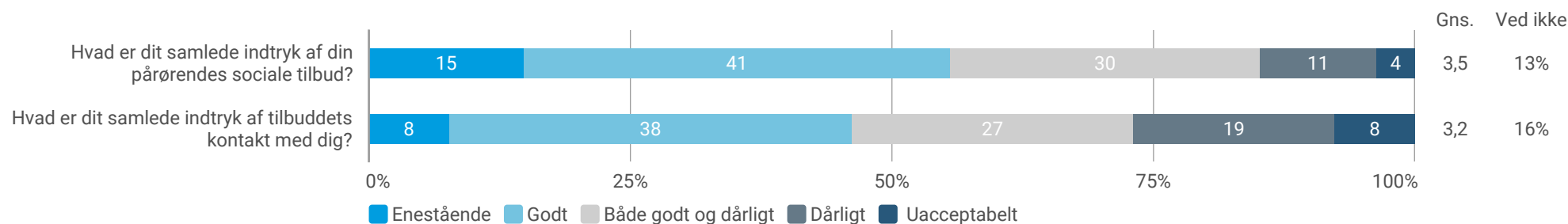
'Ved ikke/ikke relevant'

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 figurerne.

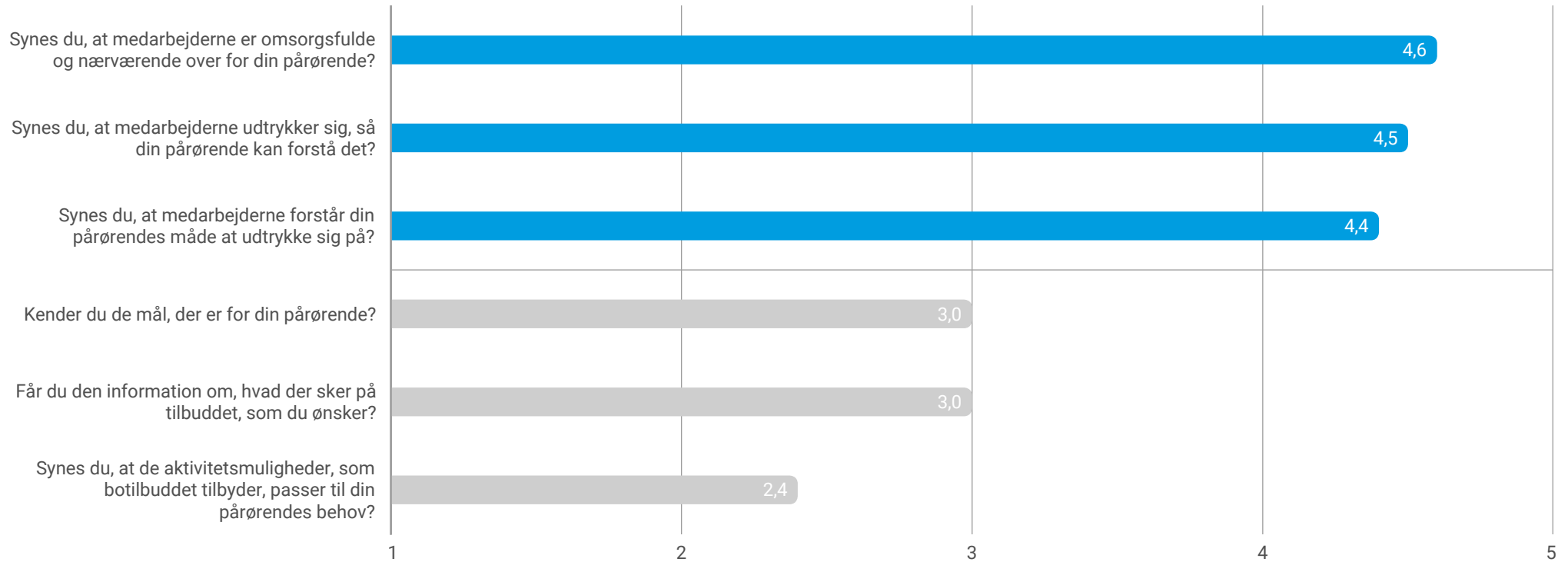
Figuren nedenfor illustrerer de gennemsnitlige, samlede vurderinger på en skala fra 1 til 5. Fem angiver den højeste positive værdi.



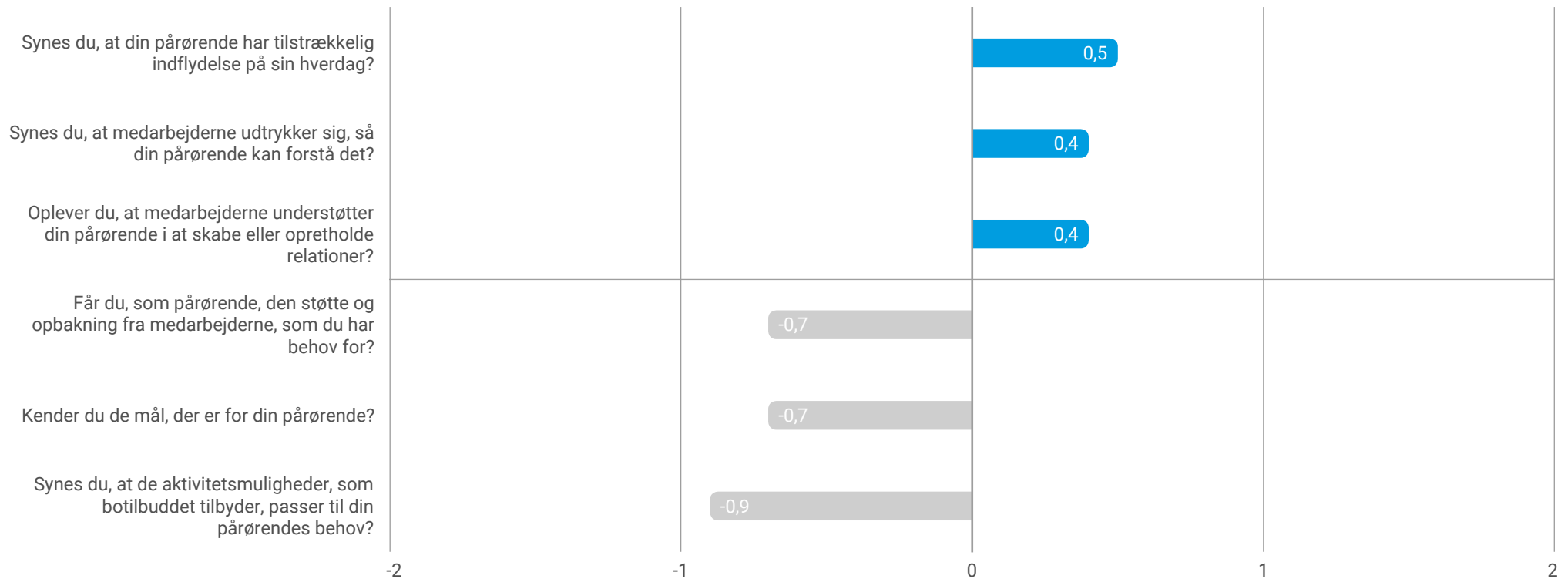
Figuren nedenfor viser svarfordelingen på spørgsmålene om den pårørendes samlede vurdering af tilbuddet og tilbuddets kontakt med den pårørende. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



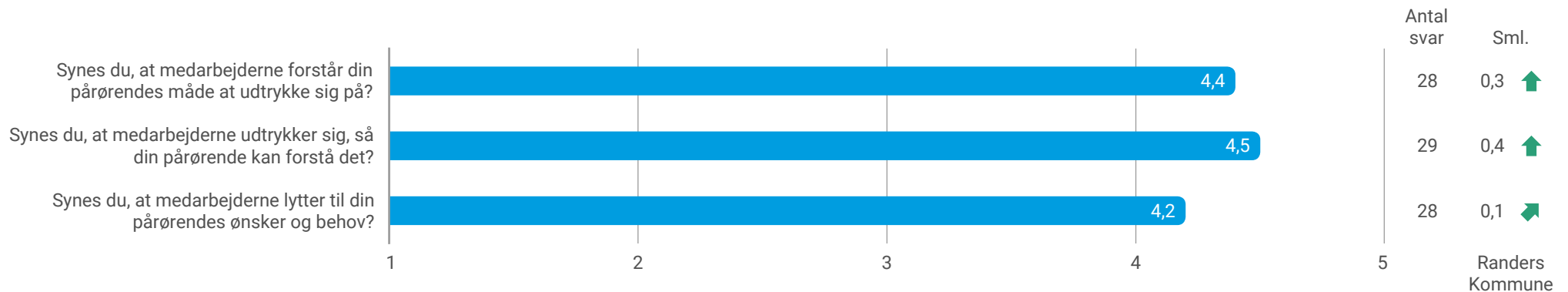
Figuren nedenfor viser de tre udsagn, de pårørende vurderer mest positivt og mest negativt. Fem angiver den højeste positive værdi.



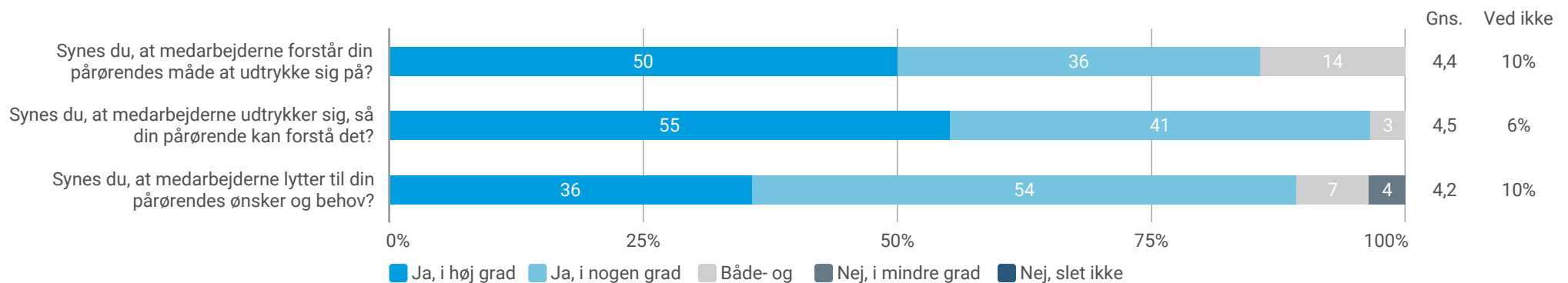
Nedenfor vises de udsagn, hvor der er størst forskel til Randers Kommune. Ud for hvert udsagn vises, hvor meget scorereren afviger fra sammenligningsgrundlaget. Der vises op til tre positive og tre negative afvigelser. Hvis der ikke bliver vist en graf nedenfor, skyldes dette, at der ikke er nogen spørgsmål,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



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



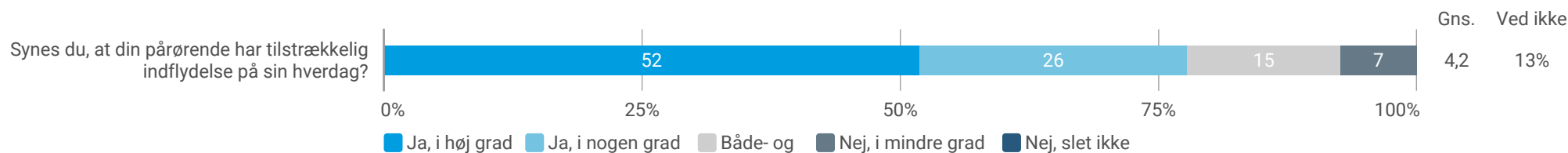
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



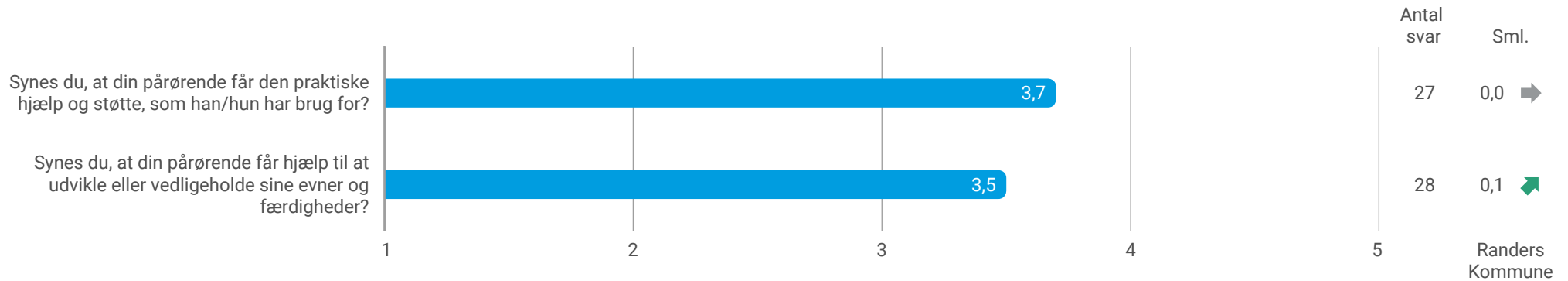
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



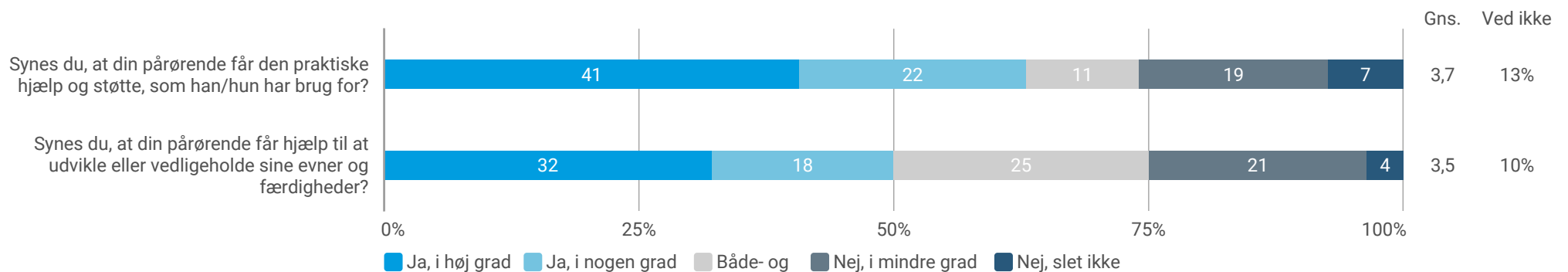
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



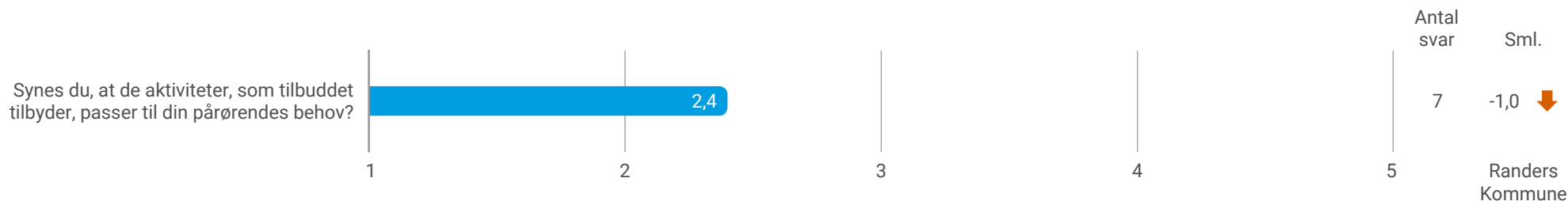
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



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%.



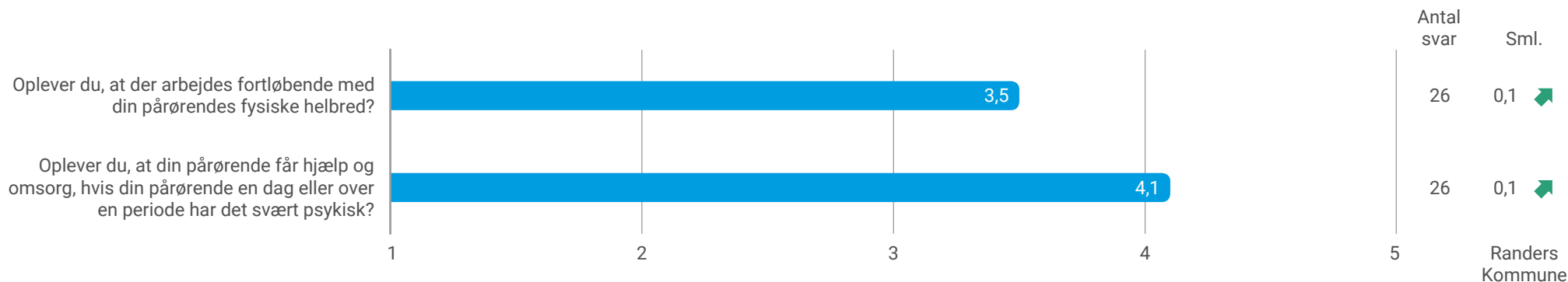
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



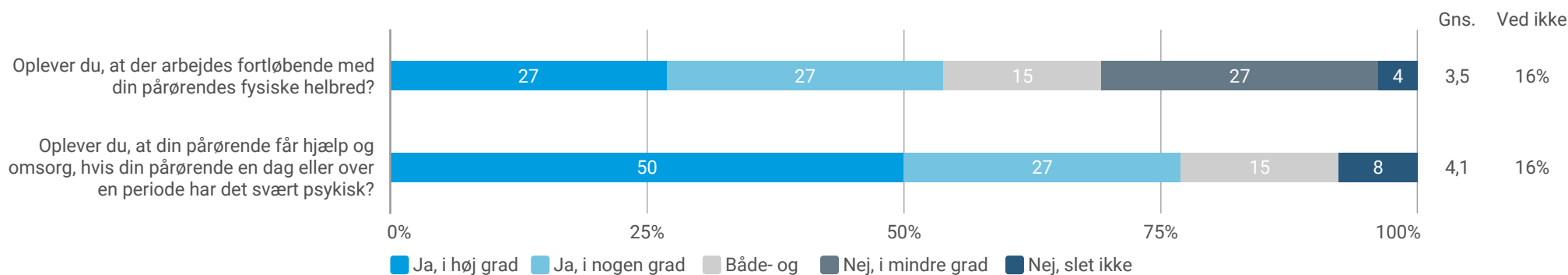
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



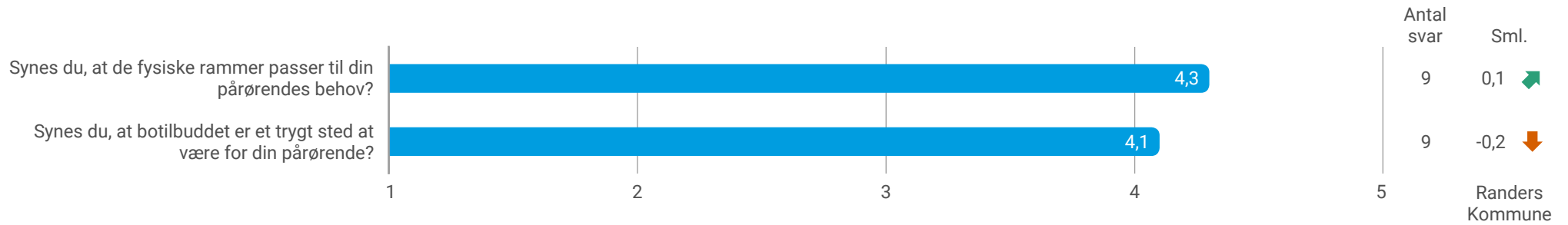
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



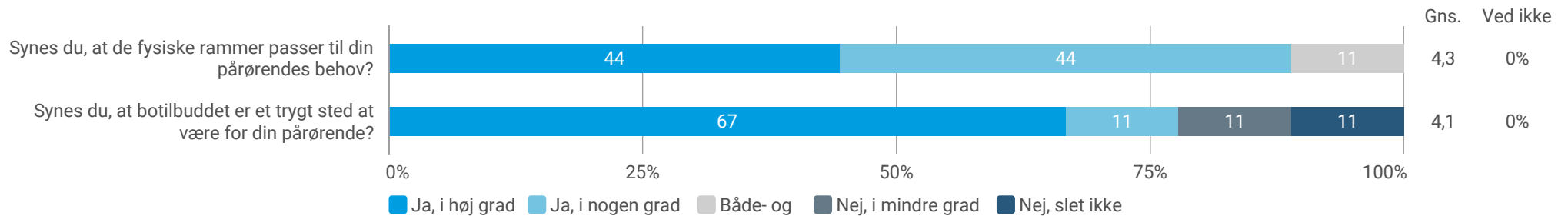
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



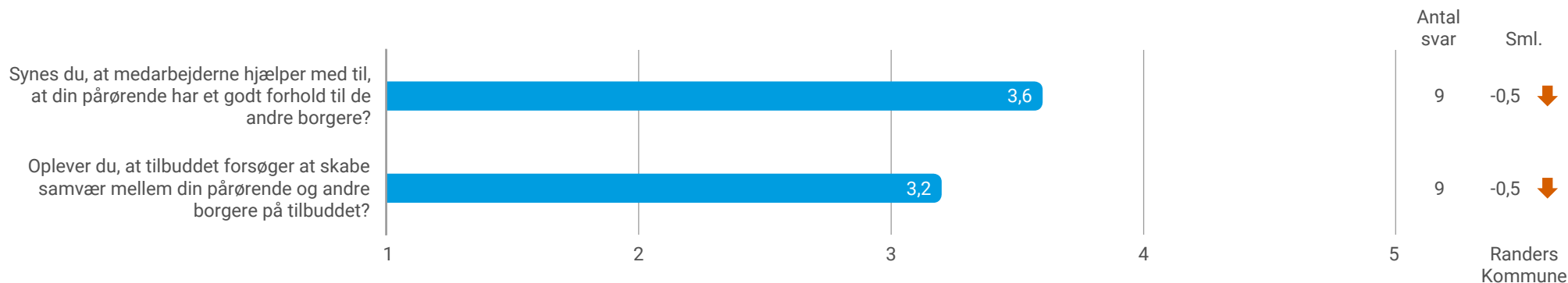
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



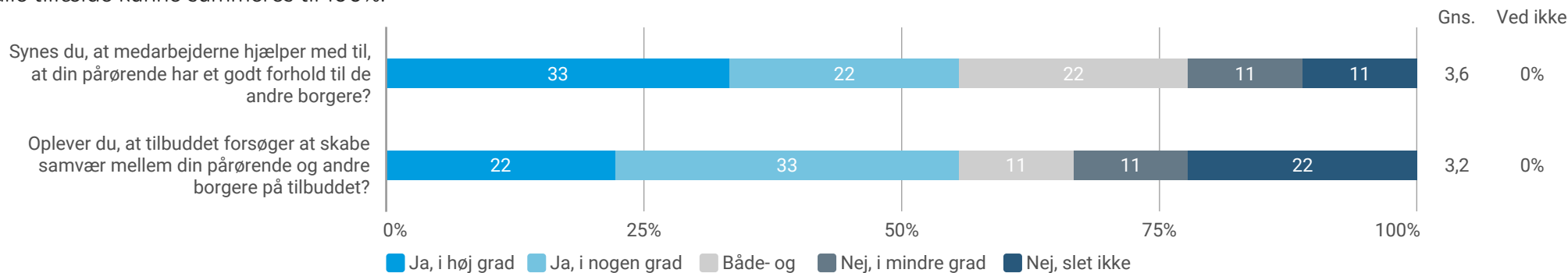
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



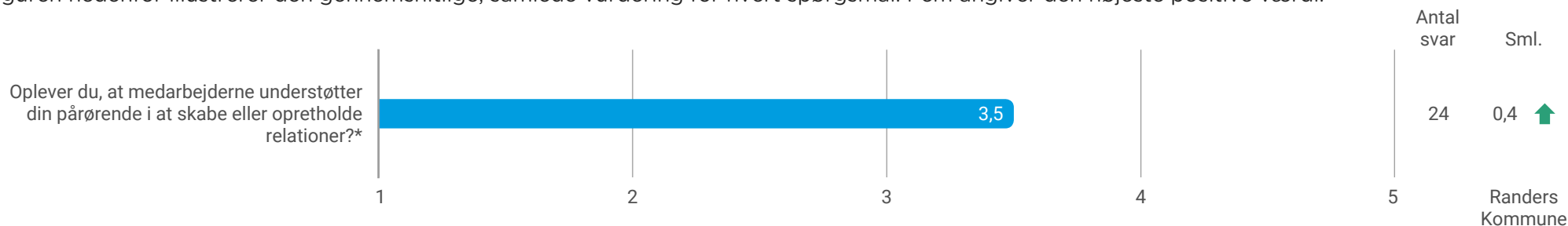
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



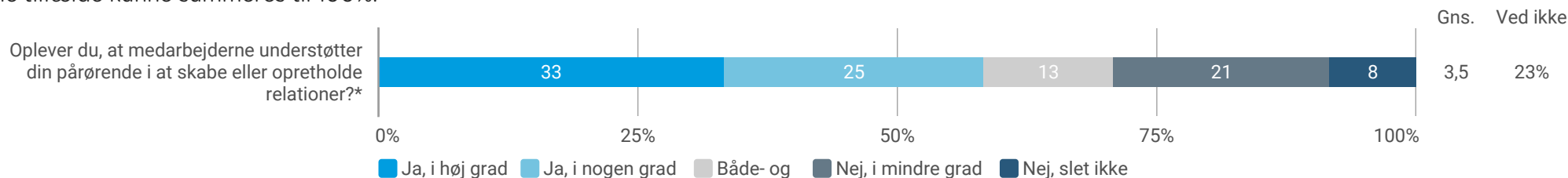
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem 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%.

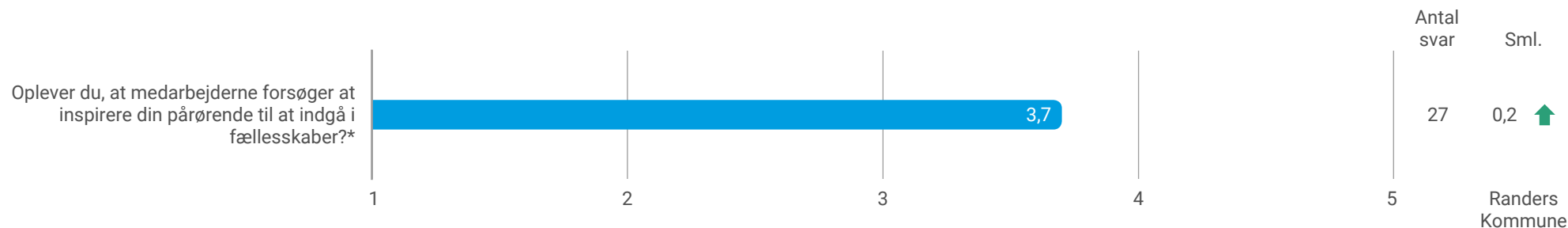


*) Denne spørgsmålsformulering varierer på tværs af tilbudstyperne:

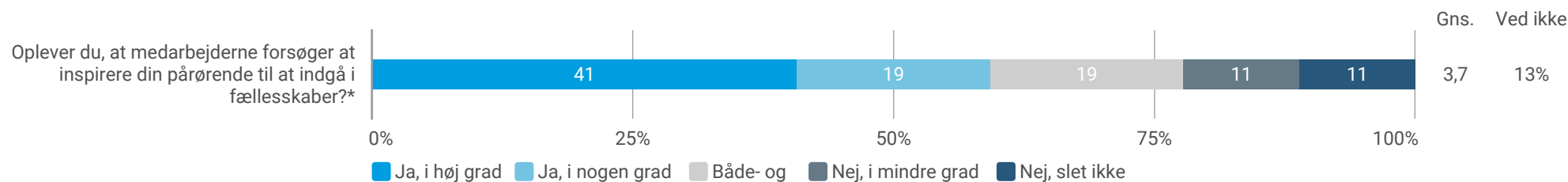
Botilbud: Oplever du, at botilbuddet understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer med personer uden for tilbuddet, hvad enten relationen foregår inden eller uden for tilbuddets rammer? (Med understøtter menes fx at tage kontakt på vegne af din pårørende til en (potentiel) relation,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

Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for spørgsmålet. Fem angiver den højeste positive værdi.



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



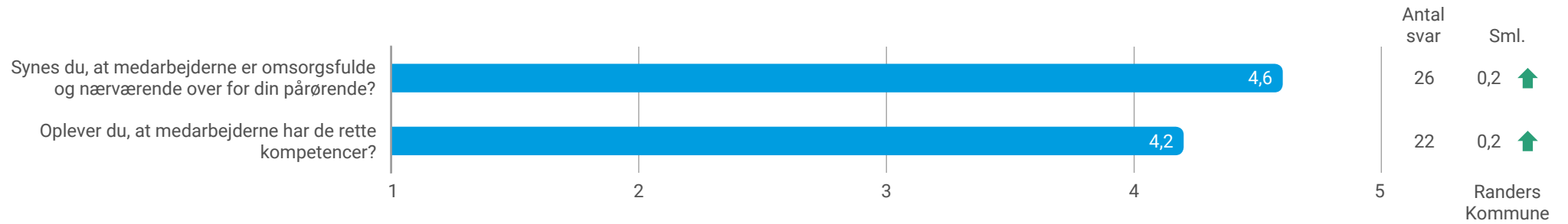
*) Denne spørgsmålsformulering varierer på tværs af tilbudstyperne:

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?

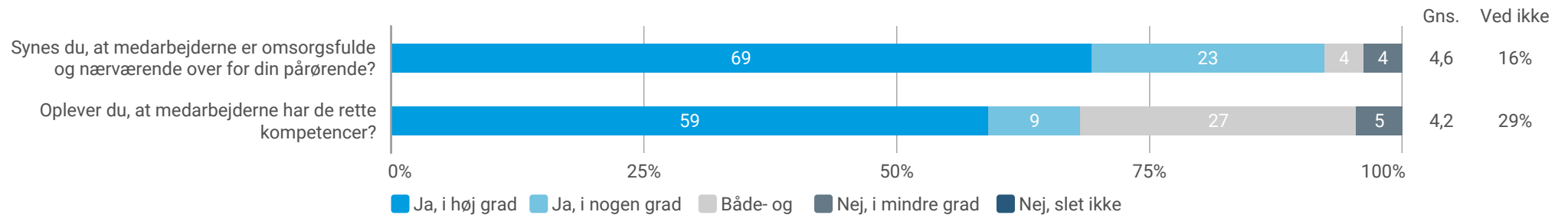
Dagtilbud: Oplever du, at tilbuddet forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber inden eller uden for tilbuddet fx gennem (eksterne) oplægsholdere, udflugter eller blot via den daglige kontakt med din pårørende?

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

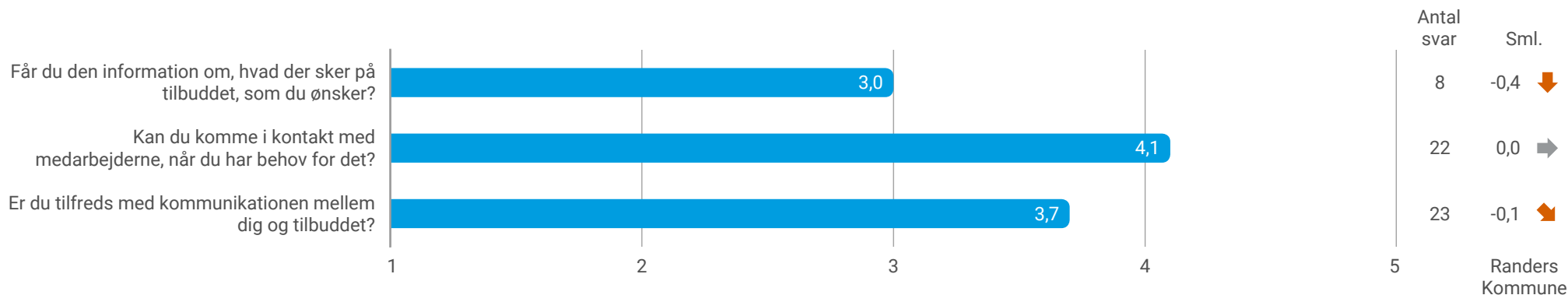
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



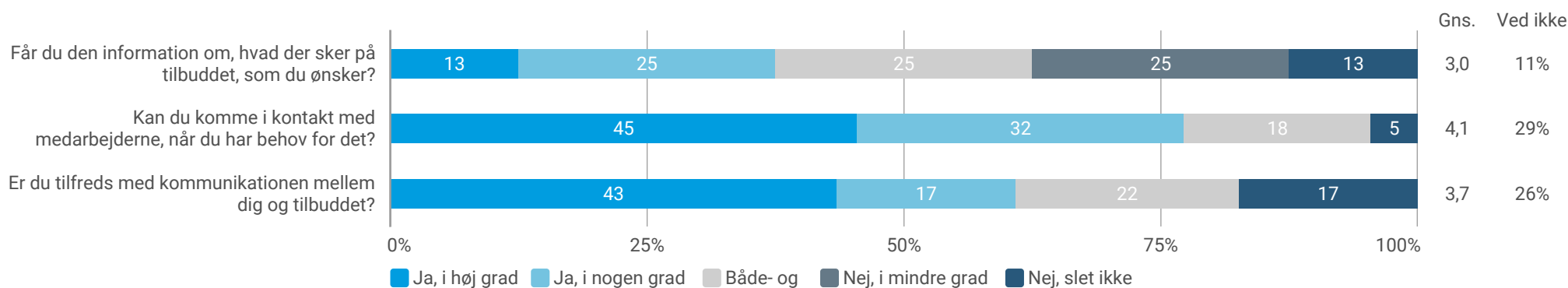
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



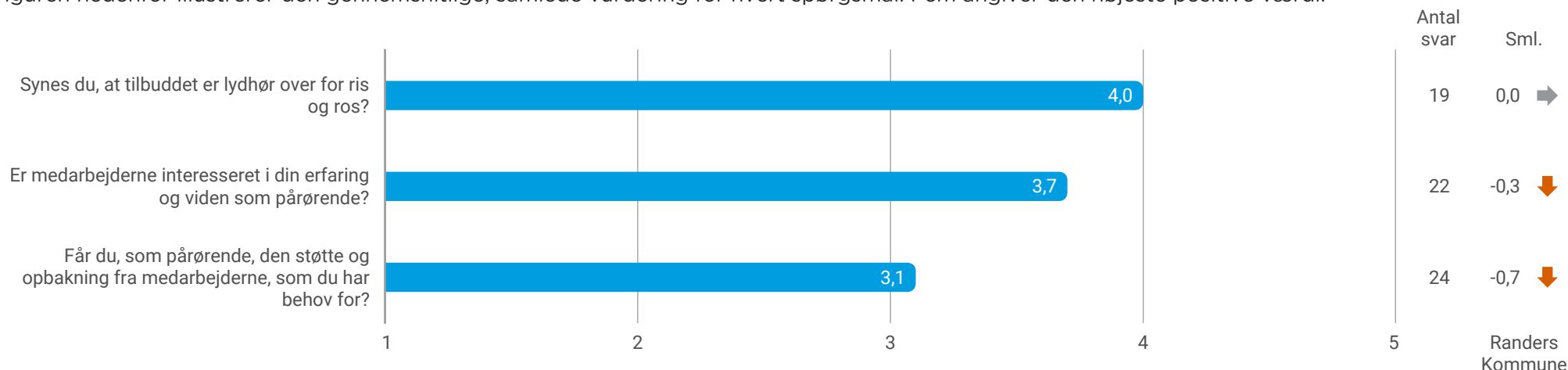
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



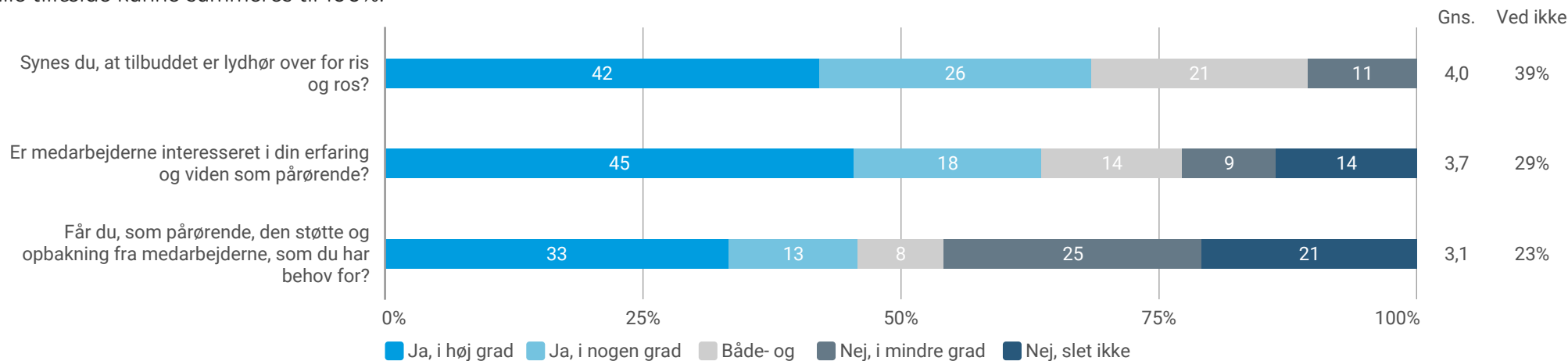
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



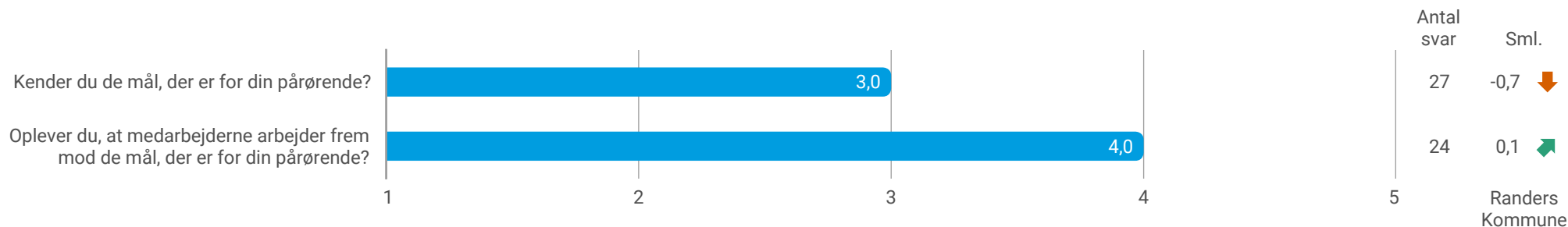
Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem angiver den højeste positive værdi.



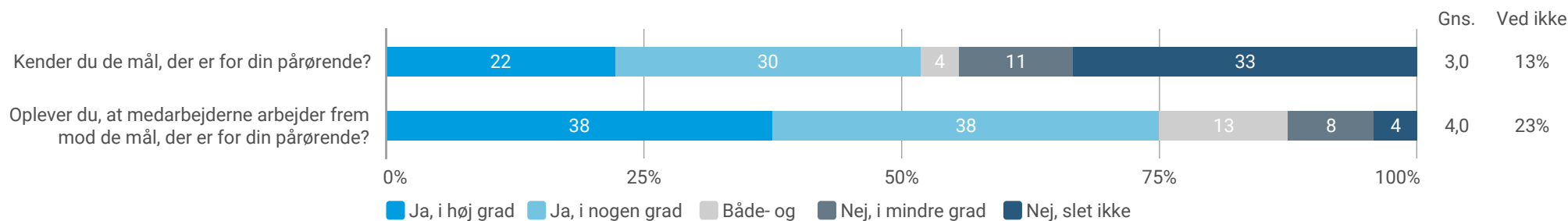
Figuren viser svarfordelingen for hvert spørgsmål i procent. Hvis en andel er mindre end 2%, vises andelen ikke. Grundet afrundinger vil andelen ikke i alle tilfælde kunne summeres til 100%.



Figuren nedenfor illustrerer den gennemsnitlige, samlede vurdering for hvert spørgsmål. Fem 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 tilbudstype. 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 tilbudstyper.

| TILBUDSTYPE | Botilbud | Mestringsvejledning | Total |
|--|----------|---------------------|-------|
| Hvad er dit samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dig? | 3,7 | 2,9 | 3,2 |
| Hvad er dit samlede indtryk af din pårørendes sociale tilbud? | 3,3 | 3,6 | 3,5 |
| Synes du, at medarbejderne forstår din pårørendes måde at udtrykke sig på? | 4,3 | 4,4 | 4,4 |
| Synes du, at medarbejderne udtrykker sig, så din pårørende kan forstå det? | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| Synes du, at medarbejderne lytter til din pårørendes ønsker og behov? | 4,1 | 4,3 | 4,2 |
| Synes du, at din pårørende har tilstrækkelig indflydelse på sin hverdag? | 3,6 | 4,5 | 4,2 |
| Synes du, at din pårørende får den praktiske hjælp og støtte, som han/hun har brug for? | 3,6 | 3,7 | 3,7 |
| Synes du, at din pårørende får hjælp til at udvikle eller vedligeholde sine evner og færdigheder? | 3,3 | 3,6 | 3,5 |
| Synes du, at de aktiviteter, som tilbuddet tilbyder, passer til din pårørendes behov? | 2,4 | | 2,4 |
| Oplever du, at der arbejdes fortløbende med din pårørendes fysiske helbred? | 3,2 | 3,6 | 3,5 |
| Synes du, at de fysiske rammer passer til din pårørendes behov? | 4,3 | | 4,3 |
| Synes du, at botilbuddet er et trygt sted at være for din pårørende? | 4,1 | | 4,1 |
| Synes du, at medarbejderne hjælper med til, at din pårørende har et godt forhold til de andre borgere? | 3,6 | | 3,6 |
| Oplever du, at tilbuddet forsøger at skabe samvær mellem din pårørende og andre borgere på tilbuddet? | 3,2 | | 3,2 |
| Oplever du, at medarbejderne understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer? | 2,9 | 3,9 | 3,5 |
| Oplever du, at medarbejderne forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber? | 3,0 | 4,0 | 3,7 |

| TILBUDSTYPE | Botilbud | Mestringsvejledning | Total |
|--|----------|---------------------|-------|
| Synes du, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for din pårørende? | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Oplever du, at din pårørende får hjælp og omsorg, hvis din pårørende en dag eller over en periode har det svært psykisk? | 4,0 | 4,2 | 4,1 |
| Oplever du, at medarbejderne har de rette kompetencer? | 4,0 | 4,4 | 4,2 |
| Får du den information om, hvad der sker på tilbuddet, som du ønsker? | 3,0 | | 3,0 |
| Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det? | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| Er du tilfreds med kommunikationen mellem dig og tilbuddet? | 3,5 | 3,8 | 3,7 |
| Synes du, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros? | 3,5 | 4,4 | 4,0 |
| Er medarbejderne interesseret i din erfaring og viden som pårørende? | 3,5 | 3,9 | 3,7 |
| Kender du de mål, der er for din pårørende? | 3,3 | 2,8 | 3,0 |
| Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for din pårørende? | 3,4 | 4,3 | 4,0 |
| Får du, som pårørende, den støtte og opbakning fra medarbejderne, som du har behov for? | 3,6 | 2,9 | 3,1 |

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.

| TILBUD | Mestringsv ejledning | Støttecentr ene | Total |
|---|-------------------------|--------------------|-------|
| Hvad er dit samlede indtryk af tilbuddets kontakt med dig? | 2,9 | 3,7 | 3,2 |
| Hvad er dit samlede indtryk af din pårørendes sociale tilbud? | 3,6 | 3,3 | 3,5 |
| Synes du, at medarbejderne forstår din pårørendes måde at udtrykke sig på? | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| Synes du, at medarbejderne udtrykker sig, så din pårørende kan forstå det? | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| Synes du, at medarbejderne lytter til din pårørendes ønsker og behov? | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| Synes du, at din pårørende har tilstrækkelig indflydelse på sin hverdag? | 4,5 | 3,6 | 4,2 |
| Synes du, at din pårørende får den praktiske hjælp og støtte, som han/hun har brug for? | 3,7 | 3,6 | 3,7 |
| Synes du, at din pårørende får hjælp til at udvikle eller vedligeholde sine evner og færdigheder? | 3,6 | 3,3 | 3,5 |
| Synes du, at de aktiviteter, som tilbuddet tilbyder, passer til din pårørendes behov? | | 2,4 | 2,4 |
| Oplever du, at der arbejdes fortløbende med din pårørendes fysiske helbred? | 3,6 | 3,2 | 3,5 |
| Synes du, at de fysiske rammer passer til din pårørendes behov? | | 4,3 | 4,3 |

| TILBUD | Mestringsvejledning | Støttecentre | Total |
|--|---------------------|--------------|-------|
| Synes du, at botilbuddet er et trygt sted at være for din pårørende? | | 4,1 | 4,1 |
| Synes du, at medarbejderne hjælper med til, at din pårørende har et godt forhold til de andre borgere? | | 3,6 | 3,6 |
| Oplever du, at tilbuddet forsøger at skabe samvær mellem din pårørende og andre borgere på tilbuddet? | | 3,2 | 3,2 |
| Oplever du, at medarbejderne understøtter din pårørende i at skabe eller opretholde relationer? | 3,9 | 2,9 | 3,5 |
| Oplever du, at medarbejderne forsøger at inspirere din pårørende til at indgå i fællesskaber? | 4,0 | 3,0 | 3,7 |
| Synes du, at medarbejderne er omsorgsfulde og nærværende over for din pårørende? | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Oplever du, at din pårørende får hjælp og omsorg, hvis din pårørende en dag eller over en periode har det svært psykisk? | 4,2 | 4,0 | 4,1 |
| Oplever du, at medarbejderne har de rette kompetencer? | 4,4 | 4,0 | 4,2 |
| Får du den information om, hvad der sker på tilbuddet, som du ønsker? | | 3,0 | 3,0 |
| Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det? | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| Er du tilfreds med kommunikationen mellem dig og tilbuddet? | 3,8 | 3,5 | 3,7 |

| TILBUD | Mestringsvejledning | Støttecentre | Total |
|---|---------------------|--------------|-------|
| Synes du, at tilbuddet er lydhør over for ris og ros? | 4,4 | 3,5 | 4,0 |
| Er medarbejderne interesseret i din erfaring og viden som pårørende? | 3,9 | 3,5 | 3,7 |
| Kender du de mål, der er for din pårørende? | 2,8 | 3,3 | 3,0 |
| Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de mål, der er for din pårørende? | 4,3 | 3,4 | 4,0 |
| Får du, som pårørende, den støtte og opbakning fra medarbejderne, som du har behov for? | 2,9 | 3,6 | 3,1 |