

# REFERAT Handicaprådet d. 13-05-2020

**Mødedato** Onsdag d. 13. maj 2020 kl. 15:30

**Mødested** Skypemøde

## Indholdsfortegnelse

Handicaprådsmøde den 13. maj 2020.....	3
Udpegning af 2 bestyrelsesmedlemmer til Specialundervisning for Voksne på Hjernecenter Randers.....	4
Tilsyn med socialområdets tilbud.....	6
Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019.....	9
Afrapportering vedr. Pårørendeundersøgelsen 2019.....	13
Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019.....	14
Kommende handicaprådsmøder.....	18
Gensidig orientering og eventuelt.....	19

## **Punkt 19: Handicaprådsmøde den 13. maj 2020**

00.22.04-P35-8-20

### **Beslutning**

#### **Meddelelser**

- Socialchef Carsten Wulff og leder af CBR Thomas Borup gav på mødet en orientering om situationen under de sidste par måneders lockdown samt plan for genåbning på socialområdet.
- Socialudvalget og Beskæftigelsesudvalget har tilkendegivet, at de gerne vil være med til at afholde to årlige dialogmøder. Der sker en nærmere opfølgning på dette.
- Orientering om tilbagemelding på hørings svar vedr. midttrafiks høring af trafikplaner.
- Orientering om problemer med tilgængelighed for bl.a. kørestolsbrugere i Vorup Enge. Rådet er pt. i dialog med forvaltningen og Aage V. Jensens Fond omkring dette.
- Repræsentanter fra handicaprådet har fokus på tilgængeligheden i Hal 4 og ved Street Food.

#### **Bemærkninger til referat af 22. april 2020**

Ingen bemærkninger.

#### **Godkendelse af dagsordenen**

Godkendt.

#### **Sagsfremstilling**

- Meddelelser
- Bemærkninger til referat fra møde den 22. april 2020
- Godkendelse af dagsorden

# Punkt 20: Udpegning af 2 bestyrelsesmedlemmer til Specialundervisning for Voksne på Hjernecenter Randers

54.06.06-A00-1-19

## Resume

Byrådet har godkendt vedtægter for Specialundervisning for Voksne på sit møde den 2. marts 2020, sag nr. 86. Ifølge vedtægternes bestemmelse om bestyrelsens sammensætning, skal der udpeges 2 medlemmer af de handicappedes organisationer.

## Indstilling:

Forvaltningen indstiller til Handicaprådet,

1. at der udpeges 2 medlemmer til bestyrelsen for Specialundervisning for Voksne på Hjernecenter Randers.

## Beslutning

Anni Andersen og Flemming Sørensen udpeget af Dansk Handicaporganisation (DH).

## Sagsfremstilling

Byrådet har godkendt vedtægter for Specialundervisning for Voksne på sit møde den 2. marts 2020, sag nr. 86.

Ifølge vedtægternes bestemmelse om bestyrelsens sammensætning, skal der udpeges 2 medlemmer af de handicappedes organisationer. Handicaprådet skal udpege disse 2 medlemmer.

Udkastet til vedtægter har tidligere været i høring i Handicaprådet den 29. januar 2020, sag nr. 2. Rådet afgav et høringssvar, som forvaltningen har taget til efterretning.

Socialudvalget godkendte udkastet til vedtægter på sit møde den 17. februar 2020, sag nr. 19, og pegede på en tilføjelse til vedtægtens § 3.

Vedtægterne blev herefter tilrettet på baggrund af Handicaprådets høringssvar og den af socialudvalget ønskede tilføjelse og herefter godkendt af byrådet.

De godkendte vedtægters § 3 beskriver sammensætningen af den bestyrelse, der nu skal udpeges:

"Randers Kommune nedsætter en bestyrelse for Specialundervisningstilbuddet, der består af:

- 1 medlem udpeget af kommunalbestyrelsen med en erhvervmæssig profil, som har tilknytning til det lokale erhvervsliv i Randers Kommune og som kan være behjælpelig med at se mulige jobåbninger for målgruppen.
- 1 medlem fra kommunalbestyrelsen, hvis politiske udvalgsarbejde refererer til området, udpeget af kommunalbestyrelsen.
- 2 medlemmer udpeget af de handicappedes organisationer.
- 2 medarbejderrepræsentanter valgt af og blandt specialundervisningstilbuddets lærere og øvrige medarbejdere. Heraf skal mindst én være lærer.

- 2 medlemmer valgt af og blandt specialundervisningstilbuddets deltagere."

De godkendte vedtægter er vedhæftet som bilag til sagen.

## **Økonomi**

Ingen

## **Bilag**

Vedtægter for Specialundervisning for Voksne

## Punkt 21: Tilsyn med socialområdets tilbud

27.03.00-K09-1-19

### Resume

*Der bliver løbende ført tilsyn med tilbuddene på socialområdet i Randers Kommune. Forvaltningen orienterer to gange om året socialudvalget om resultaterne af tilsynsbesøgene.*

*Socialudvalget orienteres hermed om 17 tilsynsbesøg, som er foretaget i perioden fra september 2019 frem til januar 2020.*

*Alle tilbuddene opnår minimum 4,0 i gennemsnitlig score på tværs af de forskellige temaer. Samlet set er dette en høj score, som ligger over middel og indikerer, at tilbuddene lever op til tilsynets kriterier og dermed, at tilbuddene drives på velfungerende vis.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Socialudvalget, 9. marts 2020, pkt. 31:

Taget til efterretning.

### Beslutning

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Rådet vil desuden gerne anerkende de overordnede gode resultater og den store indsats på området. Det er positivt at se, at der bliver handlet på de områder, hvor det er nødvendigt med en ekstra indsats.

### Sagsfremstilling

I Randers Kommune bliver der løbende ført tilsyn med tilbuddene på socialområdet. Alt efter hvilken type tilbud, der er tale om, bliver der ført tilsyn af henholdsvis Socialtilsyn Midt, revisionsfirmaet BDO og Børn og Skole i Randers Kommune. Formålet med tilsynene er at sikre, at borgerne i Randers Kommune får en indsats, der er i overensstemmelse med formålet for offentlige og private tilbud blandt andet efter lov om social service.

Forvaltningen giver to gange om året socialudvalget en orientering om tilsynsbesøgene. Sidst socialudvalget fik en orientering var på udvalgsmødet den 23. september 2019 (sag 92) vedrørende tilsyn i perioden fra marts 2019 til august 2019.

Fra september 2019 frem til januar 2020 er der gennemført tilsynsbesøg på 17 forskellige tilbud på socialområdet i Randers Kommune. Tilsynene er foretaget af Socialtilsyn Midt og BDO. Børn og Skole har ikke foretaget nogen tilsyn i den givne periode. I vedlagte bilag er der et samlet overblik over, hvilke tilbud, der har haft tilsynsbesøg, og hvordan de er blevet bedømt. Endvidere fremgår det, hvordan tilbuddene blev bedømt ved forrige tilsynsbesøg.

Hovedkonklusionerne fra tilsynsrapporterne er offentliggjort på [www.tilbudsportalen.dk](http://www.tilbudsportalen.dk), hvor det enkelte tilbud kan søges frem. Der henvises desuden til det lukkede punkt på dagsordenen til dagens møde (sag 32), hvor tilsynsrapporterne fra BDO og Socialtilsyn Midt fremgår i deres fulde længde. Punktet er lukket på grund af hensynet til personhenførbare oplysninger i tilsynsrapporterne og indeholder 17 bilag, som er alle tilsynsrapporterne.

### Hvordan bedømmes tilbuddene?

Socialtilsyn Midt's bedømmelse af kvaliteten foretages med udgangspunkt i en kvalitetsmodel, der består af syv temaer:

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgruppe, metoder og resultater

4. Sundhed og trivsel
5. Organisation og ledelse
6. Kompetencer
7. Fysiske rammer

Der gives en samlet vurdering på en skala fra 1-5, hvor 1 er den laveste score, og 5 er den højeste. BDO's tilsynskoncept bedømmer tilbuddene ud fra en række temaer, som indholdsmæssigt ligger tæt op ad Socialtilsyn Midt's temaer. I Socialtilsyn Midt's bedømmelse vurderes temaerne endvidere ud fra en række indikatorer, som fremvises i tilsynsrapporterne. I bilag 1 fremgår scorerne på hvert tema og gennemsnitsscorerne, som Socialtilsyn Midt og BDO har bedømt tilbuddene til.

### **Samlet opsummering af tilsynene**

Alle tilbuddene opnår minimum 4,0 i gennemsnitlig score på tværs af de forskellige temaer, og ingen af tilbuddene scorer under 3,0 i de syv temaer. Samlet set er dette en høj score, som ligger over middel, og som indikerer, at tilbuddene lever op til tilsynets kriterier og dermed, at tilbuddene drives på velfungerende vis.

Forvaltningen vurderer, at det vidner om tilbud, som på tværs af typer og målgrupper leverer en solid drift af høj faglig kvalitet, samtidig med at der fortsat sker faglig og organisatorisk udvikling. Dette ses blandt andet i arbejdet med, udviklingen af og implementeringen af Handicapplan, Psykiatriplan, Plan for Udsatteområdet, virksomhedsplaner og i de anvendte faglige metoder i form af Motiverende Interview (M.I.), De små skridts metode, recovery tilgangen, neuropædagogik, rogivende pædagogik (Low Arousel) og redskaber fra Intensive Interaction, Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik (KRAP) med videre.

Forvaltningen deler generelt tilsynenes bemærkninger og betragtninger i de konkrete tilsynsrapporter. Forvaltningen drøfter desuden på årlige dialogmøder med de forskellige tilsyn den generelle kvalitet af tilsynsbesøgene og tilsynsrapporterne.

Der er en række forhold i de aktuelle tilsynsrapporter, som forvaltningen ønsker at knytte bemærkninger til. Det drejer sig om trivslen, arbejdet med voldsforebyggelse og den pædagogiske retning på Bostedet Høvejen, personaleflow på Bostedet Kastanjebo og dokumentation af mål i De små bofællesskaber.

### **Trivsel, arbejdet med voldsforebyggelse og den pædagogiske retning på Bostedet Høvejen**

Socialtilsyn Midt har i den samlede vurdering af kvaliteten på Bostedet Høvejen opstillet tre opmærksomhedspunkter. I opmærksomhedspunkterne henstilles ledelsen til at sikre, 1) at der arbejdes målrettet på at implementere og anvende autismpædagogik som en fælles retning og som en nødvendig del af opgaveløsningen, 2) at der udvikles og bakkes op om en opgaveløsning, der sikrer trivsel for den enkelte borger såvel som alle borgere uanset deres udfordringer og adfærd, samt 3) at der gennem et systematisk og et pædagogisk arbejde både forebygges eventuelle tilfælde af overgreb borgerne imellem, samt forebygges og håndteres psykisk vold blandt borgerne.

Baggrunden for opmærksomhedspunkterne er, at der er variation i forhold til, hvordan forskellige medarbejdere griber opgaven an. Dette ses i udvikling og dokumentation af indsatsen for borgernes mål, medarbejdernes pædagogiske tilgang samt i de pårørendes oplevelser og borgernes trivsel, hvor der opleves forskel efter hvilket personale, der er på arbejde. For et af botilbuddets huse vurderer

Socialtilsyn Midt, at normeringen er sårbar, og kvaliteten i forhold til en konkret borger og hele borgergruppens trivsel er mangelfuld. Det er særligt en borgers udadreagerende adfærd, som påvirker trivslen for de andre borgere.

Siden tilsynsbesøget den 30.10.2019 har tilbuddet arbejdet med opmærksomhedspunkterne. Der er blevet arbejdet med kompetenceudvikling i fælles metoder gennem en fælles introduktion i november 2019, løbende sparring og øvelser samt efterfølgende drøftelser på medarbejdermøder. For at opkvalificere til en fælles autismpædagogisk tilgang afholdes temaeftermiddage, hvor der i oktober 2019 var besøg af en specialist fra Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO). Autismpædagogik er nu et fast punkt på dagsordenen til de månedlige medarbejdermøder, hvor medarbejderne forud for møderne forbereder dels en succeshistorie og dels en eventuel fortælling om en udfordrende situation. For at sikre borgernes trivsel afholder medarbejderne trivselssamtaler med borgere, der har brug for det, og medarbejderne har fokus på i højere grad at inddrage borgernes netværk og pårørende. Samtidig har medarbejderne været i dialog med borgerne om grænsesætning. Der er iværksat konkrete initiativer for den borger, der har en meget udadreagerende adfærd, ligesom der arbejdes på at finde et andet tilbud til borgeren, som bedre matcher borgerens behov. Endeligt er tilbuddet blevet bevilliget en opnormering på 8 timer/uge.

### **Personaleflow på Bostedet Kastanjebo**

Bostedet Kastanjebo scorer 2 på en indikator vedrørende personalegennemstrømning, eftersom bostedet har haft et højt flow af både fastansatte medarbejdere og vikarer. Socialtilsyn Midt bemærker, at der fra ledelsens side er truffet en beslutning om i højere grad at anvende vikarer, indtil økonomiske mellemværende i forbindelse med tidligere medarbejders fratrædelser er afsluttet. Socialtilsyn Midt fremhæver, at det høje personaleflow kan medføre en forringelse af kvaliteten, særligt for de borgere, der har særligt behov for struktur og forudsigelighed.

Allerede ved tilsynsbesøget den 08.09.2019 var tilbuddet i gang med at besætte to stillinger. I disse stillinger er der fastansat to pædagoger, og der er ikke planer om fremadrettet at anvende vikarer i samme omfang som tidligere. Der er afholdt en temadag med fokus på arbejdsmiljø og samarbejde samt nedsat en arbejdsgruppe, som skal arbejde videre med tilsynsrapporten og forankre initiativer fra temadagen. Endelig afholdes der uddannelsesdage for nye medarbejdere om demensviden, så de er klædt bedre på til at varetage arbejdsopgaverne.

### **Dokumentation af mål i De små bofællesskaber**

Socialtilsyn Midt bemærker, at dokumentationen af mål i De små bofællesskaber ikke er tilfredsstillende. Dette gør, at tilbuddet på indikatoren for dokumentation af mål for borgerne scorer 2. Tilsynet begrundes sin bedømmelse med, at tilbuddet kun i mindre grad udarbejder tilfredsstillende dokumentation af mål for borgerne, at nogle handleplaner ikke er opdaterede, og at indsatser ikke dokumenteres i referater fra personalemøder og dagbogsnotater.

Ledelsen for De små bofællesskaber har siden tilsynsbesøget den 04.12.2019 på et personalemøde præciseret, at medarbejderne skal anvende dokumentationsredskabet faglige kvalitetsoplysninger (FKO) til at dokumentere borgernes udvikling, samt at dagbogsnotater og referater fra personalemøder skal anvendes som dokumentation af pædagogisk praksis, og der vil blive ført ledelsesmæssigt kontrol hermed. Ledelsen har desuden præciseret, at superbrugere af FKO introducerer nye medarbejdere og længerevarende vikarer til FKO, så disse medarbejdere også kan anvende dokumentationsredskabet. Endelig er der planlagt workshops om FKO for medarbejderne, hvor den første workshop blev afholdt den 11.02.2020.

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Efter socialudvalgets behandling af sagen orienteres Handicaprådet den 18.03.2020 og Udsatterrådet den 08.04.2020.

### **Bilag**

Bilag 1 – oversigt over tilsynenes scoring af tilbuddene

# Punkt 22: Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019

27.15.00-P05-1-19

## Resume

Rambøll har på vegne af Randers Kommune gennemført en bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelse blandt brugere og pårørende til brugere, som benytter et eller flere af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsens resultater er nu tilgængelige, og viser overordnet set, at der er en høj brugertilfredshed med socialområdets tilbud. Centre og tilbud på socialområdet vil bruge resultaterne i deres arbejde med at kvalitetsudvikle tilbuddene.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

## Socialudvalget, 9. marts 2020, pkt. 33:

Taget til efterretning.

## Beslutning

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Det skal bemærkes, at rådet fortsat ønsker en større gennemskuelse og gennemsigtighed i undersøgelsen.

## Sagsfremstilling

Den 27. maj 2019 (sag 64) besluttede socialudvalget igen at anvende en ekstern leverandør til at foretage bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelse på socialområdet, som laves hvert andet år - sidst i 2017. Nuværende undersøgelse er gennemført af Rambøll over efteråret og vinteren 2019.

Distribueringen af spørgeskemaer er med få undtagelse foregået ved, at dag- og døgntilbud har afholdt et eller flere cafearrangementer på tilbuddet, hvor repræsentanter fra Rambøll har deltaget sammen med borgergruppen. Her har borgerne fået udleveret spørgeskemaer, og det har været muligt for den enkelte borger at få hjælp til at udfylde spørgeskemaet af en interviewer fra Rambøll. Rambøll har i alt deltaget ved 26 cafearrangementer. For mestringsvejledningstilbuddene gælder det, at personalet har informeret borgerne om undersøgelsen og udleveret spørgeskema samt en frankeret svarkuvert til borgerne. Borgerne har kunnet vælge selv at sende spørgeskemaet retur, men personalet har også tilbudt at tage spørgeskemaet (i en lukket kuvert) med retur.

Oversigt over rapporter for brugertilfredshedsundersøgelsen:

Rapporttype	Antal rapporter
Rapport for det samlede socialområdet (i kommenteret form)	1
Centerrapport	4
Områderapport (Centrene på socialområdet er inddelt i områder, som oftest udspringer af undermålgrupper inden for centeret.)	11
Tilbudsrapport (samt kommentarsamling)	29

For at sikre anonymiteten i besvarelserne er der kun udarbejdet en rapport ved minimum fem besvarede spørgeskemaer. For fire ud af 33 brugerundersøgelser har anonymitetskravet ikke kunnet efterleves, hvorfor der ikke findes tilbudsrapporter for fire enheder (besvarelserne indgår dog i område- og centerrapport). Kommentarsamlinger vil ikke blive offentliggjort, da der kan være personhenførbare oplysninger. Rapport for det samlede socialområde og rapporter på centerniveau er vedlagt denne sag som bilag, mens rapporter på tilbuds niveau vil blive lagt på kommunens hjemmeside efter socialudvalgets orientering om brugerundersøgelsen.

## Præsentation af resultater

Herunder præsenteres resultater på centerniveau for brugerundersøgelserne. Brugernes samlede tilfredshed vil blive vist for hvert center, ligesom der sammenlignes med socialområdet som helhed og det pågældende centers historiske data fra 2017. Der er desuden vedhæftet en oversigt over tilbudsrapporter, hvor svarprocent og resultat for den overordnede tilfredshed fremgår.

### Center for Voksenhandicap

Center for Voksenhandicap har ud af 855 brugere opnået en svarprocent på 62 %, hvor den i 2017 var tilsvarende 62 %. I Center for Voksenhandicap er der gennemført brugerundersøgelse på 100 % af tilbuddene. For to ud af 16 tilbud har der ikke kunnet generes en resultatrapport, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves.

I forhold til den samlede tilfredshed har centeret sammenlignet med 2017-resultatet opnået en mindre fremgang på 0,2 på en 5-punkts skala ("Meget godt", "Godt", "Hverken godt eller dårligt", "Dårligt" eller "Meget dårligt") med et resultat på 4,6, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Tilsvarende ligger centeret 0,2 over socialområdets gennemsnitlige tilfredshed. Center for Voksenhandicap har derved en høj tilfredshed blandt deres brugere.

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



Ved en områdeinndeling af centeret fremgår det, at beskæftigelses- og senhjerneskadeområdet ligger på 4,6, mens Bo- og aktivitetstilbuddene Nord og Syd ligger 0,1 under centerets gennemsnit med en samlet tilfredshedsscore på 4,5.

Ved en skellen mellem tilbudstype ligger dagtilbud lige over centerets gennemsnit med en score på 4,7, dagbeskæftigelsesområdet ligger på centergennemsnittet, mens botilbud og mestringsvejledning opnår en tilfredshedsscore på 4,5.

På tilbudsniveau er der et tilfredshedsspænd fra 4,3-4,8 i Center for Voksenhandicap.

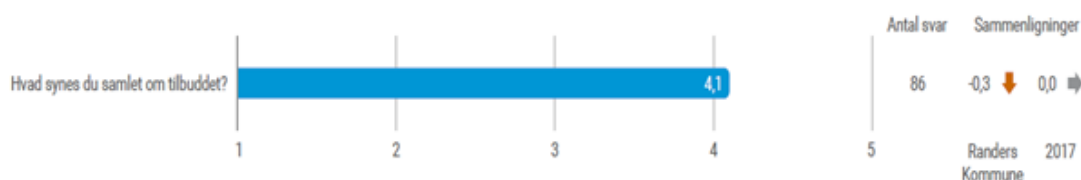
### Center for Børnehandicap og Autisme

Center for Børnehandicap og Autisme har ud af 183 brugere opnået en svarprocent på 48 %, mens den i 2017 landede på 55 %. Svarprocenten er derved faldet fra sidste undersøgelse, men selve antallet af deltagende borgere i undersøgelsen er reelt steget, idet der siden 2017 er kommet flere borgere på autismeområdet.

I Center for Børnehandicap og Autisme er der alene gennemført brugerundersøgelse på centerets tilbud til voksne (omfattende Autisme- og Undervisningsområdet). Der er foretaget en tilfredshedsmåling på fire ud af syv voksentilbud, heraf har ét tilbud ikke kunnet få generet en resultatrapport på baggrund af anonymitetskravet. For de tre voksentilbud, hvor der ikke er gennemført en brugerundersøgelse, er målgruppens kognitive funktionsniveau vurderet for lavt til at kunne være deltagende i undersøgelsen til trods for støtte af Rambølls konsulenter.

I forhold til den samlede tilfredshed har centeret sammenlignet med 2017-resultatet fastholdt status quo på en 5-punkts tilfredshedsskala ("Meget godt", "Godt", "Hverken godt eller dårligt", "Dårligt" eller "Meget dårligt") med et resultat på 4,1, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger 0,3 score under socialområdets gennemsnitlige samlede tilfredshed. Centeret ligger dog med en fin høj brugertilfredshed.

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



Ved en områdeinddeling af centeret fremgår det, at Autismeområdet ligger på 4,2, hvilket er 0,1 score over centerets gennemsnitlige tilfredshedscore, mens Undervisningsområdet ligger tilsvarende andel under med en score på 4,0 i forhold til den samlede tilfredshed.

Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger Mestringsvejledning lige over centerets gennemsnit med en score på 4,2, mens dagtilbud ligger 0,1 under med en tilfredshedscore på 4,0.

På tilbudsniveau ligger den laveste samlede tilfredshedsscore på 4,0 mens den højeste ligger på 4,2.

### Center for Psykiatri

Center for Psykiatri har ud af 407 borgere opnået en svarprocent på 41 %, mens den i 2017 var 59 %. Der har derved været en nedgang i svarprocenten sammenlignet med år 2017. Mestringsvejledningstilbud og uvisiteret tilbud har begge haft en større nedgang i antal af besvarelser på henholdsvis 34 og 55 % i nævnte rækkefølge sammenholdt med 2017. I 2019 har der været opsat plakater på tilbuddene for at informere om dagen for brugerundersøgelsen i ugerne op til, og personalet har desuden skullet informere borgerne herom. I forbindelse med næstkommende brugerundersøgelse skal det overvejes, hvad der yderligere kan gøres af tiltag for at højne svarprocenten på de tilbud, hvor det ikke på samme måde er muligt at påminde og motivere borgeren til deltagelse i brugerundersøgelsen, som på botilbuddene.

I Center for Psykiatri er der gennemført brugerundersøgelse på alle tilbud, og det har været muligt at genere resultatrapporter for alle tilbud.

I forhold til den samlede tilfredshed har centeret sammenlignet med 2017-resultatet opnået en mindre tilbagegang på 0,1 på en 5-punkts skala ("Meget godt", "Godt", "Hverken godt eller dårligt", "Dårligt" eller "Meget dårligt") med et resultat på 4,2, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Ligeledes ligger centeret under socialområdets gennemsnitlige tilfredshed, men opnår dog en høj brugertilfredshed.

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



Ved en områdeinddeling af centeret fremgår det, at Botilbud og opsøgende arbejde ligger lige under centerets gennemsnitlige samlede tilfredshed med en tilfredshedscore på 4,1, mens Psykiatriens Hus' score ligger tilsvarende centerets gennemsnitlige tilfredshedsscore.

Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger mestringsvejledning over centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 4,4, dagtilbud opnår centerets gennemsnitsniveau, mens botilbud ligger lavere med en tilfredshedsscore på 3,6 i forhold til den samlede tilfredshed.

På tilbudsniveau ligger den laveste samlede tilfredshedsscore på 2,9 mens den højeste ligger på 4,4. Der er her tale om et forholdsvist stort tilfredshedsspænd inden for centerets tilbud.

### Center for Socialt Udsatte

Center for Socialt Udsatte har ud af 285 brugere opnået en svarprocent på 75 %, mens den i 2017 landede på 52 %. Der har derved været en stigning i svarprocenten, hvilket imidlertid skal sammenholdes med, at der har været et fald i antallet af deltagende borgere i brugerundersøgelsen sammenlignet med år 2017. Dette fald kan tilskrives, at tre ud af otte tilbud er uvisiterede. Ved et uvisiteret tilbud gælder det, at det er antallet af borgere på en given dato, der udgør totalpopulationen på tilbuddet. Derved kan der være store udsving fra gang til gang, idet det afhænger af antal fremmødte på en bestemt dag. Det er derved nødvendigvis ikke et udtryk for, at der i løbet af et år er færre tilknyttet centeret.

I Center for Socialt Udsatte er der gennemført brugerundersøgelse på alle tilbud. Ét ud af otte tilbud har ikke kunnet få generet en resultatrapport, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves.

I forhold til den samlede tilfredshed har centeret sammenlignet med 2017-resultatet opnået en lille fremgang på 0,2 på en 5-punkts skala ("Meget godt", "Godt", "Hverken godt eller dårligt", "Dårligt" eller "Meget dårligt") med et resultat på 4,5, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Tilsvarende ligger centeret en kende over socialområdets gennemsnitlige tilfredshed. Center har derved en flot høj brugertilfredshed.

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



Ved en områdeinndeling af centeret fremgår det, at behandlingsområdet ligger 0,1 over centerets gennemsnitlige samlede tilfredshed, mens Bosteder og opsøgende arbejde samt selvejende tilbud ligger 0,1 under centerets gennemsnit med en tilfredshedsscore på 4,4.

Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger bo- og dagtilbud under centerets gennemsnitlige tilfredshed med scorer på 4,0 og 4,4, mens behandling og mestringsvejledning ligger over centerets gennemsnit med 4,6 og 4,9 i tilfredshedsscorer.

På tilbudsniveau ligger den laveste samlede tilfredshedsscore på 3,9, mens den højeste udgør 4,9.

## Økonomi

Ingen.

## Videre proces

Tilfredhedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud. Forvaltningen er på nuværende tidspunkt i dialog med en repræsentant fra Handicaprådet med henblik på at skabe nogle retningslinjer for, hvorledes der skal følges op på resultaterne af undersøgelserne, herunder kvalitetsudvikling af tilbuddene. Derudover ligger der også et arbejde i at få gjort resultaterne synlige for interessenter. Bl.a. vil resultaterne blive offentliggjort på kommunens hjemmeside, ligesom de lokale tilbud skal oplyse brugere og pårørende om resultaterne. Forvaltningen vil lægge op til at skabe en inddragende proces (af brugere og pårørende) på de enkelte tilbud i henhold til optimeringspunkter. Den specifikke udformning af initiativer vil afhænge af, hvad der besluttes at arbejde videre med på de enkelte tilbud. Socialrådets ledelse vil følge op på arbejdet med de initiativer, der iværksættes på baggrund af undersøgelsens resultater.

Resultaterne af brugerundersøgelsen sendes ud til socialrådets centre og tilbud samtidig med fremsendelsen til socialudvalget. Nærværende sagsfremstilling fremlægges desuden Handicaprådet og Udsatterådet til orientering.

Næste tilfredshedsundersøgelse på socialrådet foretages i 2021. Udvalget vil inden da blive inddraget i en proces om, hvordan undersøgelserne tilrettelægges.

## Bilag

Bilag. Oversigt over brugerundersøgelsens resultater

Socialområdet\_Kommenteret\_rapport\_

Center\_for\_Børnehandicap\_og\_Autisme\_Bruger

Center\_for\_Socialt\_Udsatte\_Bruger

Center\_for\_Psykiatri\_Bruger

Center\_for\_Voksenhandicap\_Bruger

## **Punkt 23: Afrapportering vedr. Pårørendeundersøgelsen 2019**

00.22.04-P35-6-20

### **Beslutning**

Anni Andersen og Bent Lunø gav en orientering om samarbejdet med forvaltningen omkring udarbejdelsen af tillægsspørgsmål til pårørende-brugerundersøgelsen 2019 på socialområdet.

Handicaprådet ser positivt på, at samarbejdet har resulteret i, at pårørendeundersøgelsen nu også omfatter spørgsmål med emnerne sundhed, sociale relationer og fællesskaber.

### **Sagsfremstilling**

Orientering ved Bent Lunø og Anni Andersen, vedr. samarbejdet med forvaltningen omkring udarbejdelsen af tillægsspørgsmål til pårørende-brugerundersøgelsen 2019 på socialområdet.

### **Bilag**

Tillægsspørgsmål Pårørendeundersøgelsen

# Punkt 24: Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019

27.15.00-P05-1-19

## Resume

Rambøll har på vegne af Randers Kommune gennemført en bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelse blandt brugere og pårørende til brugere, som benytter et eller flere af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsens resultater er nu tilgængelige, og viser overordnet set en fin tilfredshed med socialområdets tilbud. Centre og tilbud på socialområdet vil bruge resultaterne i deres arbejde med at kvalitetsudvikle tilbuddene.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

## Socialudvalget, 9. marts 2020, pkt. 34:

Taget til efterretning.

## Beslutning

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning og ser frem til deltagelse i det fortsatte samarbejde om pårørendeundersøgelser.

Rådet ser en vis usikkerhed i forhold til, hvor retvisende undersøgelsen er, da der generelt er lav deltagelse. Det bemærkes således, at antal respondenter og svarprocent ofte ligger langt fra hinanden. Ligeledes er der usikkerhed om, hvor repræsentativ undersøgelsen er, da der kan være stor forskel på, hvor mange pårørende, der reelt er og hvor mange, der har responderet.

Rådet anbefaler, at forvaltningen centralt og på den enkelte enhed arbejder med at få flere deltagere med i undersøgelsen.

## Sagsfremstilling

Den 27. maj 2019 (sag 64) besluttede socialudvalget igen at anvende en ekstern leverandør til at foretage bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelse på socialområdet, som forløber hvert andet år - sidst i år 2017. Nuværende undersøgelse er gennemført af Rambøll over efteråret og vinteren 2019.

Deltagere til pårørendeundersøgelsen er: 1) Udpeget af borgere over 18 år/borgerens værge, som efter samtale med personalet, har udvalgt borgerens nærmeste pårørende (én pårørende pr. borger). Det skal bemærkes, at borgeren har haft ret til at frabede sig sin pårørendes deltagelse. 2) 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. De pårørende har fået tilsendt et spørgeskema til besvarelse og en frankeret svarkuvert med posten. Rambøll har i løbet af indsamlingsperioden ved tilgængelige kontaktoplysninger udsendt en mail eller sms med en påmindelse om spørgeskemaet med henblik på at øge svarprocenten.

Oversigt over rapporter for pårørendetilfredshedsundersøgelsen:

Rapporttype	Antal rapporter
Rapport for det samlede socialområdet (i kommenteret form)	1
Centerrapport	3*
Områderapport (Centrene på socialområdet er inddelt i områder, som oftest udspringer af undermålgrupper inden for centeret)	7
Tilbudsrapport (samt kommentarsamling)	21

*\*Det har ikke været muligt at efterleve anonymitetskravet i Center for Socialt Udsatte, hvorfor der ikke kan fremlægges en rapport over resultater. Se afsnit "Center for Socialt Udsatte" for en uddybning heraf.*

Rapport for det samlede socialområde og rapporter på centerniveau er vedlagt denne sag som bilag, mens rapporter på tilbuds niveau vil blive lagt på kommunens hjemmeside senest april 2020.

For at sikre anonymiteten i besvarelsene er der kun udarbejdet en rapport ved minimum fem besvarede spørgeskemaer. For otte ud af 29 pårørendeundersøgelser har anonymitetskravet ikke kunnet efterleves, hvorfor der ikke findes tilbudsrapporter for otte enheder (besvarelsene indgår dog i område- og centerrapport). Derudover blev der på et tilbud ikke indmeldt deltagende pårørende, hvorfor den planlagte undersøgelse ikke kunne gennemføres.

### Præsentation af resultater

Herunder præsenteres resultater på centerniveau for pårørendeundersøgelserne. De pårørendes tilfredshed med det samlede indtryk af tilbuddet og kontakt med tilbuddet vil blive vist for hvert center, ligesom der sammenlignes med socialområdet som helhed og det pågældende centers historiske data fra pårørendeundersøgelsen i 2017 på de to parametre. Der er desuden vedhæftet en oversigt over tilbudsrapporter, hvor svarprocent og resultat for den overordnede pårørendetilfredshed fremgår.

### Center for Voksenhandicap

Center for Voksenhandicap har ud af 316 pårørende opnået en svarprocent på 56 %, hvor svarprocenten i 2017 var 52 %. Der har været registreret 656 brugere på de relevante tilbud for pårørendeundersøgelse, hvilket svarer til, at ca. hver fjerde brugers pårørende har deltaget i undersøgelsen.

I Center for Voksenhandicap er der (forsøgt) gennemført pårørendeundersøgelse på 13 ud af 16 tilbud. Af de 13 tilbud har det for ét tilbud ikke været muligt at gennemføre undersøgelsen, da der ikke har været meldt pårørende ind som deltagere til undersøgelsen. Derudover har det for ét tilbud ikke været muligt at genere resultatrapport på tilbuds niveau grundet anonymitetskravet. Der foreligger derfor 11 tilbudsrapporter med tilfredshedsmålinger.

I forhold til det samlede indtryk af tilbuddet har centeret sammenlignet med 2017-resultatet haft en mindre nedgang på 0,1 på en 5-punkts skala ("Enestående", "Godt", "Både godt og dårligt", "Dårligt" eller "Uacceptabelt") med et resultat på 3,7, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger imidlertid med sit nuværende resultat på niveau med socialrådets gennemsnitlige samlede pårørendetilfredshed. Tilfredsheden med tilbuds kontakten er status quo sammenlignet med 2017, men ligger 0,1 over socialrådets gennemsnitstilfredshed. Centeret ligger derved med pæn tilfredshedsgrad trods en meget lille nedgang i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet.

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



Ved en områdeinddeling af centeret fremgår det, at Senhjerneskadeområdet ligger en kende under centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 3,6 både i forhold til det samlede indtryk af og kontakt med tilbuddet, mens Bo- og aktivitetstilbuddene Nord har en tilfredshedsscore på 3,8 på begge parametre, afviger Bo- og aktivitetstilbuddene Syd herfra i forhold til kontakt med tilbuddet med en score på centergennemsnittet 3,7.

Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger Bo- og dagtilbud lige over centerets tilfredshedsgennemsnit med scorer på 3,8 i forhold til kontakt med tilbud. Derudover ligger botilbud på centerets gennemsnitsniveau, mens dagtilbud har en tilfredshedsscore på 3,9 for det samlede indtryk. Mestringsvejledning ligger under centergennemsnittet med en score på 3,1 for kontakt med tilbud og 3,5 i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet.

På tilbudsniveau er der for parameteret det samlede indtryk af tilbuddet et tilfredshedsspænd fra 3,3 til 4,2, mens tilfredsheden med kontakt med tilbud ligger med en score fra 3,1 til 4,2.

### Center for Børnehandicap og Autisme

Center for Børnehandicap og Autisme har ud af 361 pårørende opnået en svarprocent på 28 %, hvor den i 2017 var 23 %. Et skøn er, at ca. hver femte pårørende har deltaget i undersøgelsen i 2019. Det svarer dog nødvendigvis ikke til, at ca. hver femte borger er repræsenteret, da det er muligt, at begge forældre til et barn/en ung under 18 år deltager ved delt forældremyndighed for ikke-samlevende.

I Center for Børnehandicap og Autisme er der gennemført pårørendeundersøgelse på alle centerets tilbud. Der er foretaget tilfredshedsmåling på 14 tilbud, heraf har fire tilbud ikke kunnet få genereret en resultatrapport på tilbuds niveau, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves.

I forhold til det samlede indtryk af tilbuddet har centeret sammenlignet med 2017-resultatet haft en mindre nedgang på 0,2 på en 5-punkts skala ("Enestående", "Godt", "Både godt og dårligt", "Dårligt" eller "Uacceptabelt") med et resultat på 3,6, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger med sit nuværende resultat 0,1 under Socialrådets gennemsnitlige tilfredshed på samme parameter. Tilfredsheden med tilbudskontakten er 0,1 lavere end i 2017, og ligger ligeså 0,1 under socialrådets gennemsnitstilfredshed for tilbudskontakt. Centeret har derved en lille nedgang i pårørendetilfredsheden siden 2017, men ligger over middel på tilfredhedsskalaen.

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



Ved en områdeinddeling af centeret fremgår det, at Specialindsats for Børn og Unge Mellerup ligger under centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 3,4 i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet og 3,2 for kontakt med tilbuddet. Specialindsats for Børn - Lucernevej opnår en tilfredsscore på begge parametre over centergennemsnittet på 3,7. Specialindsats for Voksne med Autisme samt Undervisning og Specialindsats' ligger lige over centergennemsnittet for kontakt med tilbuddet med en pårørendetilfredhedsscore på 3,6, mens det samlede indtryk fordeler sig med score på 3,4 for Autismeområdet og over centergennemsnit for Undervisning og Specialindsats med en tilfredshedsscore på 3,9.

Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger botilbud lidt under centerets gennemsnit med en score på 3,3 i forhold til kontakt med tilbud. Derudover ligger dagtilbud, mestringsvejledning og vejledningstilbud på niveau eller over centergennemsnittet med scorer op til 3,8 for er vejledningstilbud. Det samlede indtryk af tilbuddet fordeler sig således, at bo- og dagtilbud ligger 0,1 under centergennemsnittet, mens mestringsvejledning og vejledningstilbud ligger tilsvarende andel over med en tilfredsscore på 3,7.

På tilbudsniveau er der i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet et tilfredshedsspænd fra 3,0 til 3,9, mens tilfredsheden med kontakten med tilbuddet ligger fra 3,0 til 3,8.

### Center for Psykiatri

Center for Psykiatri har ud af 52 pårørende opnået en svarprocent på 60 %, hvor den i 2017 var 45 %. Svarprocenten er derved steget fra sidste undersøgelse, men antallet af tilmeldte pårørende til undersøgelsen er faldet i 2019. Der har i 2019 været registreret 389 brugere på de relevante tilbud for pårørendeundersøgelsen, hvilket svarer til, at ca. hver 13. brugers pårørende har deltaget i undersøgelsen.

I Center for Psykiatri er der gennemført pårørendeundersøgelse på fire ud af fem af tilbud. Af de fire tilbud gælder det for to, at der ikke har kunnet genereres resultatrapport på tilbuds niveau, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves. Der foreligger derfor to tilbudsrapporter med tilfredshedsmålinger.

I forhold til det samlede indtryk af tilbuddet har centeret sammenlignet med 2017-resultatet haft en lille fremgang på 0,1 på en 5-punkts skala ("Enestående", "Godt", "Både godt og dårligt", "Dårligt" eller "Uacceptabelt") med et resultat på 3,5, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger imidlertid med sit nuværende resultat en kende under socialrådets gennemsnitlige samlede pårørendetilfredshed. Tilfredsheden med tilbuds-kontakten er status quo sammenlignet med 2017, men ligger 0,4 under socialrådets gennemsnitstilfredshed. I forhold til egne resultater opnår centeret en lille fremgang på et tilfredshedsparameter, og ligger generelt set over middel på tilfredhedsskalaen.

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



Ved en inddeling af centeret i tilbudstype fremgår det, at botilbud ligger en kende under centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 3,3 i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet, hvor mestringsvejledningstilbuddene ligger 0,1 over centerets gennemsnitlige tilfredhedsscore. Omvendt ligger

botilbud over centerets samlede score i forhold til kontakt med tilbuddet, mens mestringsvejledningstilbuddene ligger 0,3 under.

På tilbudsniveau er der i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet et tilfredshedsspænd fra 3,3 til 3,6, mens tilfredsheden med kontakt med tilbuddet ligger med en score fra 2,9 til 3,7.

### **Center for Socialt Udsatte**

Center for Socialt Udsatte har forsøgt at gennemføre en pårørendeundersøgelse på et ud af otte tilbud. Den lave udbredelse af pårørendeundersøgelsen skyldes, at der er tale om et center, hvor mange borgeres forhold til deres pårørende enten er problematisk eller ikke-eksisterende. Dette kommer også til udtryk ved det ene tilbud, hvor der er forsøgt igangsat en pårørendeundersøgelse, idet der kun er indkommet to besvarelser ud af tre tilmeldte pårørende. Derved har der ikke kunnet generes en rapport over resultaterne af hensyn til anonymitetskravet - dette var ligeledes tilfældet ved selvsamme tilbud i 2017.

Kommentarsamlinger vil ikke blive offentliggjort, da der kan være personhenførbare oplysninger.

Det er ikke muligt at lave en områdeinddeling af centeret, idet kun et område i centeret er repræsenteret. Dette skyldes, at det andet område omfatter uvisiterede tilbud, hvor der ikke gennemføres pårørendetilfredshedsundersøgelser.

### **Økonomi**

Ingen.

### **Videre proces**

Tilfredshedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud. Forvaltningen er på nuværende tidspunkt i dialog med en repræsentant fra Handicaprådet med henblik på at skabe nogle retningslinjer for, hvorledes der skal følges op på resultaterne af undersøgelserne, herunder kvalitetsudvikling af tilbuddene. Derudover ligger der også et arbejde i at få gjort resultaterne synlige for interessenter. Bl.a. vil resultaterne blive offentliggjort på kommunens hjemmeside, ligesom de lokale tilbud skal oplyse brugere og pårørende om resultaterne. Forvaltningen vil lægge op til at skabe en inddragende proces (af brugere og pårørende) på de enkelte tilbud i henhold til optimeringspunkter. Den specifikke udformning af initiativer vil afhænge af, hvad der besluttes at arbejde videre med på de enkelte tilbud. Socialområdets ledelse vil følge op på arbejdet med de initiativer, der iværksættes på baggrund af undersøgelsens resultater.

Resultaterne af pårørendeundersøgelsen sendes ud til socialområdets centre og tilbud samtidig med fremsendelsen til socialudvalget. Nærværende sagsfremstilling fremlægges desuden Handicaprådet og Udsatterådet til orientering.

Næste tilfredshedsundersøgelse på socialområdet foretages i 2021. Udvalget vil inden da blive inddraget i en proces om, hvordan undersøgelserne tilrettelægges.

### **Bilag**

Bilag. Oversigt over pårørendeundersøgelsens resultater

Socialområdet\_Kommenteret\_rapport\_

Center for Psykiatri\_Pårørende

Center for Boernehandicap og Autisme\_Pårørende

Center for Voksenhandicap\_Pårørende

## Punkt 25: Kommende handicaprådsmøder

00.22.04-P35-3-20

### Beslutning

Besluttet, at der skal fastsættes dato for dialogmøder med socialudvalget og beskæftigelsesudvalget til afholdelse i efteråret.

### Sagsfremstilling

12. august	Ordinært møde	C.2.25, kl. 15.30
2. september	Ordinært møde m. budget	C.2.25, kl. 15.30
30. september	Ordinært møde	C.2.25, kl. 15.30
4. november	Ordinært møde	C.2.25, kl. 15.30
2. december	Ordinært møde	C.2.25, kl. 15.30

## **Punkt 26: Gensidig orientering og eventuelt**

00.22.04-P35-3-20

### **Beslutning**

#### **Nyt fra formanden**

Intet nyt.

#### **Nyt fra arbejdsgruppen om tilgængelighed**

Handicapparkeringspladser og handicaptoiletter i Randers. Rådet vil følge op ved forvaltningen og indbyde kommunens tilgængelighedskonsulent til at deltage i næste handicaprådsmøde.

#### **Nyt fra GAIA**

Orientering om seneste bestyrelsesmøde i GAIA, hvor der bl.a. var orientering om deres planer for genåbning.

#### **Eventuelt**

Rådet drøftede muligheden for årlige dialogmøder med omsorgsudvalget. Det drøftes igen på næste møde.

### **Sagsfremstilling**

- Nyt fra formanden
- Nyt fra arbejdsgruppen om tilgængelighed
- Nyt fra GAIA
- Eventuelt