

REFERAT Udsatterådet d. 28-09-2022

Mødedato Onsdag d. 28. september 2022 kl. 15:30

Mødested Mødelokale C.2.25, Laksetorvet

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden og tidsplan.....	3
Høring af Beskæftigelsesplan 2023.....	4
Orientering om status på investeringsmodel vedr. styrkelse af socialområdets egne botilbud (spor 3).....	6
Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen 2022.....	7
Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen 2022.....	12
Endelig fastsættelse af dato for stormøde 2022.....	16
Orientering om møde med Ankestyrelsen.....	17
Nyt fra rådsmedlemmerne og deres bagland.....	18
Eventuelt.....	19

Punkt 29: Godkendelse af dagsorden og tidsplan

27.15.00-A08-1-22

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at dagsorden og tidsplan for mødet godkendes

Beslutning

1. Godkendt. Udsatterådet har fået "Politik for borgere med særlige behov" tilsendt forud for mødet med henblik på at komme med input til revidering af politikken.

Sagsfremstilling

Dagsorden og tidsplan:

Dagsordenspunkt	Ca. tidspunkt
Godkendelse af dagsorden og tidsplan	16.00 -16.05
Høring af beskæftigelsesplan 2023	16.05 -16.20
Orientering om status på investeringsmodel vedr. styrkelse af socialområdets egne botilbud	16.20 -16.40
Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelse 2022	16.40 -16.45
Resultater af brugertilfredshedsundersøgelser 2022	16.45 -16.50
Endelig fastsættelse af dato for stormøde 2022	16.50 -17.00
Orientering om møder med Ankestyrelsen ved Michael G. Christensen	17.00 -17.10
Nyt fra rådsmedlemmer og deres områder	17.10 -17.25
Eventuelt	17.25 -17.30

Punkt 30: Høring af Beskæftigelsesplan 2023

15.00.15-P22-1-21

Resume

Kommunerne skal hvert år udarbejde en beskæftigelsesplan for det kommende indsatsår. Forvaltningen har derfor udarbejdet et udkast til Beskæftigelsesplan 2023. Udkastet sendes som led i tilblivelsen i høring i Udsatterådet, og forvaltningen indstiller derfor til Udsatterådet, at Udsatterådet drøfter udkastet til Beskæftigelsesplan 2023 og kommer med et høringssvar. Beskæftigelsesplan 2023 er grundlæggende opbygget på samme måde som beskæftigelsesplanen for 2022, men der er gjort mere ud af at beskrive Randers Kommunes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen og redegøre for jobcentrets samarbejde med borgerne. Udkast til Beskæftigelsesplan 2023 er vadlagt sagen som bilag.

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet,

1. at Udsatterådet kommer med et høringssvar.

Beslutning

1. Udsatterådet udarbejder et høringssvar. Høringssvaret sendes til forvaltningen. Udsatterådet ønsker endvidere at få en orientering om resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på jobcentret, når dette foreligger.

Sagsfremstilling

Kommunerne skal hvert år udarbejde en beskæftigelsesplan for det kommende indsatsår. Forvaltningen har derfor udarbejdet et udkast til Beskæftigelsesplan 2023, som fremlægges til høring i Udsatterådet.

Beskæftigelsesplan 2023 følger i hovedtræk den samme opbygning som Beskæftigelsesplan 2022, men der er i forholdt til 2022-planen tilføjet et afsnit, der redegør for Randers Kommunes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen. Endvidere er jobcentrets samarbejde med borgerne beskrevet mere indgående end tidligere.

Forvaltningen vil i indsatsåret arbejde med at øge det tværgående samarbejde mellem Socialafdelingen og Arbejdsmarkedsafdelingen ved at tilbyde borgerne tværgående indsatser. I 2023 vil der blive etableret tværgående indsatser for borgere med autismespektrumforstyrrelser. Dette tilbud er ved at blive tilrettelagt, og er derfor endnu ikke skrevet ind i udkastet til Beskæftigelsesplan 2023.

Ligeledes indgår der ikke i det fremlagt udkast status- og måltal, da forvaltningen ønsker at basere disse på de mest mulige aktuelle tal i forhold til 2023.

Dimensioneringen af beskæftigelsesindsatsen i 2023 bygger på KLs vejledninger, som er udarbejdet før sommeren 2022. Der er mange usikkerhedsmomenter i forhold til den økonomiske udvikling i 2023 og dermed den konjunkturafhængige del af arbejdsmarkedet. Det er i øjeblikket vanskeligt at sige, hvordan energiforsyning, inflation og renteniveau vil udvikle sig, samt i hvilket omfang øvrige forsyningskædeproblemer vil være løst. Det har derfor været nødvendigt at tage forbehold for udviklingen.

Beskæftigelsesplanen indeholder i lighed med tidligere år beskæftigelsesministerens vejledende mål for beskæftigelsesindsatsen i 2023, de såkaldte ministermål.

Beskæftigelsesministeren har valgt at videreføre ministermålene fra 2022 i 2023, da ministeren ønsker at fastholde kontinuitet i indsatsen. Ministermålene er derfor i 2023:

1. Alle ledige skal have en værdig sagsbehandling.
2. Flere ledige skal opkvalificeres.
3. Flere ledige flygtninge og familiesammenførte skal være selvforsørgende.

4. Flere personer med handicap skal i beskæftigelse.
5. Virksomhederne skal sikres den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft.

Udkast til Beskæftigelsesplan 2023 er vedlagt sagen som bilag.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

Bilag

Udkast til Beskæftigelsesplan 2023

Punkt 31: Orientering om status på investeringsmodel vedr. styrkelse af socialområdets egne botilbud (spor 3)

27.00.00-A00-8-22

Resume

I budgetaftalen 2022-25 blev det besluttet at afsætte midler til socialområdet med henblik på at mindske stigningen i udgifterne til særligt dyre enkeltsager. Midlerne er afsat til følgende tre områder: 1) En styrkelse af børnehandicapområdet, 2) Flere murstensløse tilbud og 3) En styrkelse af socialområdets egne botilbud. Udsatterådet orienteres om status på implementering af investeringsmodellen "En styrkelse af socialområdets egne botilbud"

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet,

1. at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

1. Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

I budgetaftalen 2022-25 blev det besluttet at afsætte midler til socialområdet med henblik på at mindske stigningen i udgifterne til særligt dyre enkeltsager. Midlerne er afsat til følgende tre områder: 1) En styrkelse af børnehandicapområdet, 2) Flere murstensløse tilbud og 3) En styrkelse af socialområdets egne botilbud. Socialudvalget godkendte på mødet 19. maj 2022 forvaltningens plan for implementering af investeringsmodellen "Styrkelse af socialområdets egne botilbud", herunder indsatsbeskrivelser for tilbuddet, målgrupper og organisering af tilbuddet.

Der har tidligere været høring af investeringsmodellerne i forbindelse med vedtagelsen af budget 2022-2025. Udsatterådet orienteres nu om den aktuelle status på arbejdet med implementeringen af investeringsmodellen. Der er medsendt følgende bilag hertil:

- Socialudvalgets sag af 19. maj 2022 (sag 75): Status på spor 3 - implementering af investeringsmodellen Styrkelse af socialområdets egne botilbud
- Bilag til sag 75: Indsatsbeskrivelse for investeringsmodellen vedr. styrkelse af socialudvalgets egne botilbud (spor 3)

Leder af Center for Voksenhandicap Mette Wind deltager under behandling af punktet.

Økonomi

De økonomiske konsekvenser fremgår af sagen.

Bilag

Indsatsbeskrivelse for investeringsmodel vedr. styrkelse af socialområdets egne botilbud (spor 3)

Sag 75_Status for spor 3_implementering af investeringsmodellen vedr. styrkelse af socialområdets egne botilbud

Punkt 32: Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen 2022

27.15.00-P05-1-21

Resume

Rambøll har på vegne af Randers Kommune gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt pårørende til brugere, som benytter et eller flere af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsens resultater viser overordnet set, at der for socialområdets tilbud er en pårørendetilfredshed over middel i år 2022. Socialområdet vil bruge resultaterne til at kvalitetsudvikle tilbuddene.

Indstilling

Forvaltningen indstiller til Socialudvalget:

1. at orienteringen tages til efterretning.
1. at tidsplan for det videre arbejde med pårørendetilfredshedsundersøgelsen godkendes.

Beslutning fra Socialudvalget, 24. august 2022, pkt. 103:

1. at taget til efterretning
2. at godkendt

Christian Pedersen deltog som stedfortræder for Stine Falk Eiby.

Beslutning fra Handicaprådet, 7. september 2022, pkt. 66:

Punktet blev taget til efterretning. Se handicaprådets vedlagte høringssvar.

Bo Ratz, Lars Axel Nielsen og Anni Andersen deltog ikke i sagens behandling. Sasia Rosenkilde Jeppesen deltog som stedfortræder for Helene Bækmark.

Beslutning

1. Taget til efterretning. Udsatterådet vil gerne høre hvilke initiativer, der er iværksat siden sidste bruger- pårørendetilfredshedsundersøgelse. Socialchefen inviteres til næste møde i Udsatterådet med henblik på at informere herom.

Sagsfremstilling

På socialområdet har der fra 2015 til og med 2019 været gennemført bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser med en toårig kadence. Grundet konsekvenser af COVID-19 nedlukningen af Danmark godkendte Socialudvalget den 12. april 2021 (sag nr. 41) en udskydelse af tilfredshedsundersøgelserne 2021, til foråret 2022. Den 12. januar 2022 godkendte Socialudvalget proces og koncept for bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen (sag nr. 7).

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. Borgeren skal give samtykke til, at dennes pårørende kontaktes vedr. spørgeskemaundersøgelsen, da Randers Kommune i forhold til oplysningen om, at borgeren modtager et socialt tilbud, er underlagt tavshedspligt. 2) For borgere under 18 år er det 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 med følgende muligheder for besvarelse:

- Den pårørende har kunnet tage et billede af sin besvarelse med sin telefon og sende til Rambølls respondent-hotline via et oplyst nummer
- Den pårørende har kunnet udfylde et digitalt spørgeskema via et medfølgende link
- Den pårørende har kunnet indlevere spørgeskemaet i en lukket kuvert på borgerens tilbud, der har indsamlet besvarelsen og returneret til Rambøll.

Pårørendetilfredshedsundersøgelsen har opnået en samlet svarprocent på 58 % for socialområdet. Modsat brugerundersøgelsen er der ikke tale om en populationsmåling, men en stikprøve som er skæv i sin udvælgelse, idet de potentielle respondenter er dem, hvortil der er givet borgersamtykke. Derfor er den eneste måde hvorpå at højne validiteten at få en høj svarprocent, idet respondenterne ikke kan sammenholdes med den faktiske målgruppe af pårørende. En svarprocent på 58 % er acceptabel, men på den nævnte grundlag skal pårørendetilfredshedsresultaterne behandles med forsigtighed.

Oversigt over rapporter for pårørendetilfredshedsundersøgelsen:

Rapport	Antal
Det samlede socialområde	1
Centerrapport	3
Tilbudsrapport	22*

*Der er gennemført pårørendetilfredshedsundersøgelse på 28 tilbud. For seks af tilbuddene har det imidlertid ikke været muligt at overholde anonymitetskravet for generering af rapport (minimum fem besvarelser), hvorfor der ikke findes tilbudsrapporter for seks enheder (besvarelsenerne indgår dog i den relevante centerrapport samt i rapport for socialområdet som helhed). De seks tilbud omfatter: Holbergkollegiet, Specialgruppen, Støttecenter Vester Tværvæg, Støttecentre, Kastanjebo og Aktivitetstilbud Lene Bredahls Gade jf. bilag 1.

Gruppeinterview med tilfældigt udvalgte pårørende

Som et nyt tiltag med det formål at åbne op for en forbedringsorienteret dialog med de pårørende og opnå større indsigt i resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, har Rambøll desuden foretaget fem gruppeinterviews med tilfældigt udvalgte pårørende. De pårørende har været inddelt i følgende områder:

- Voksenhandicap - botilbud (seks deltagere)
- Voksenhandicap - andre boformer (syv deltagere)
- Psykiatriområdet (seks deltagere)
- Autismeområdet (fem deltagere)
- Børneområdet (seks deltagere)

Interviewene har været afholdt efter spørgeskemaundersøgelsen, og har derved åbnet for en mere dybdegående indsigt i resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen.

Til denne sag er der vedlagt resultatrapport for det samlede socialområde og på centerniveau samt referater af gruppeinterviewene. I forhold til spørgeskemaundersøgelsens resultaterne for det enkelte tilbud, vil det af randers.dk fremgå, hvor tilbudsrapporterne kan rekvireres. Resultater på tilbudsniveau fremgår desuden af en oversigt i centerrapporterne.

Præsentation af resultater

De pårørendes samlede tilfredshed vil blive præsenteret centervis og afslutningsvis fremlægges resultatet for socialområdet som helhed. Centerresultaterne sammenlignes desuden med socialområdet som helhed og det pågældende centers historiske data fra 2019.

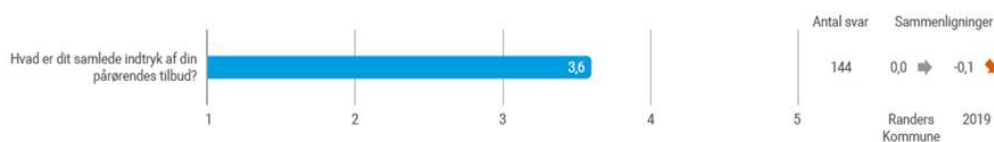
Center for Voksenhandicap

Godt en fjerdedel af borgerne har tilmeldt en pårørende til tilfredshedsundersøgelsen. For Center for Voksenhandicap er der, ud af 244 tilmeldte pårørende, opnået en svarprocent på 60 %, hvor svarprocenten i 2019 var 56 %. I Center for Voksenhandicap er der gennemført pårørendeundersøgelse på 12 ud af 15 tilbud. De tre tilbud, hvor der ikke er gennemført pårørendetilfredshedsundersøgelse, er dagtilbud (GAIA, Center for Beseftigelse og Rehabilitering (CBR) samt Klub 85), hvor kontakten med pårørende er begrænset. Ud af de 12 har det for to tilbud ikke været muligt at genere resultatrapport på tilbudsniveau grundet anonymitetskravet, jf. bilag 1.

I forhold til de pårørendes samlede indtryk af tilbuddet har centeret sammenlignet med 2019-resultatet haft en mindre nedgang på 0,1 på en 5-punkts skala, hvor fem angiver den højeste tilfredshed, med et resultat på 3,6. Centeret ligger med sit nuværende resultat på niveau med socialrådets gennemsnitlige samlede pårørendetilfredshed.

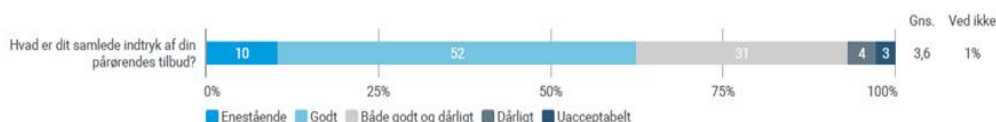
Figur 1.

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



Ved en skellen mellem tilbudstype ligger dagtilbud lige over centerets tilfredshedsgennemsnit med en score på 3,8, botilbud ligger på centerets gennemsnitsniveau, mens mestringsvejledning ligger lige under med en score på 3,5 for det samlede indtryk af tilbuddet. På tilbudsniveau er der for de pårørendes samlede indtryk af tilbuddet et tilfredshedsspænd fra 3,1 til 4,1.

Figur 2 nedenfor illustrerer, hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig pårørendetilfredshed på 3,6, jf. figur 1, fordeles sig:



Der er derved en overrepræsentation på 62 % af pårørende i de to mest positive værdier. Imidlertid ligger der en andel på 31 %, som er neutrale i deres vurdering af tilbuddet, hvilket er et særligt opmærksomhedspunkt i det videre arbejde.

Center for Børnehandicap og Autisme

Center for Børnehandicap og Autisme har, ud af 269 tilmeldte pårørende, opnået en svarprocent på 61 %, hvor den i 2019 var 28 %. I Center for Børnehandicap og Autisme er der gennemført pårørendeundersøgelse på alle 12 af centerets tilbud. Ud af de 12 har to tilbud ikke kunnet få generet en resultatrapport på tilbudsniveau, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves, jf. bilag 1. Over 2/3 dele af borgerne har tilmeldt en pårørende eller været automatisk repræsenteret af en forælder i kraft sin alder (borgere under 18 år).

For de pårørendes samlede indtryk af tilbuddet har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, holdt status quo med en score på 3,6 på 5-punkts skalaen, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger med sit nuværende resultat på niveau med socialrådets gennemsnitlige pårørendetilfredshed.

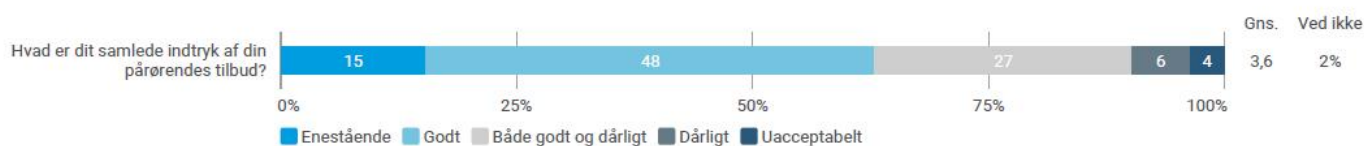
Figur 3.



Ved en skellen mellem tilbudstype ligger botilbud lidt under centerets gennemsnit med en score på 3,3, mens mestringsvejledning og dagtilbud ligger over centergennemsnittet med scorer på henholdsvis 3,7 og 3,9. På tilbudsniveau er der for de pårørendes samlede indtryk af tilbuddet et

forholdsvist stort tilfredshedsspænd fra 2,0 til 4,0.

Figur 4 nedenfor illustrerer, hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig pårørendetilfredshed på 3,6, jf. figur 3, fordeler sig:



Der er derved en overrepræsentation af pårørende i de to mest positive værdier svarende til 63 %. Imidlertid ligger der en andel på 27 %, som er neutrale i deres vurdering af tilbuddet, hvilket er et særligt opmærksomhedspunkt i det videre arbejde.

Center for Psykiatri og Socialt udsatte

Der er udelukkende gennemført pårørendetilfredshedsundersøgelse på psykiatriområdet, idet der inden for udsatteområdet langt oftest ikke er en nær relation mellem borgere og pårørende. Der har tidligere år været forsøgt gennemført pårørendetilfredshedsundersøgelse på nogle tilbud inden for udsatteområdet, men udfaldet har været for få tilmeldte pårørende til at kunne gennemføre. Center for Psykiatri og Socialt Udsatte har, ud af 86 tilmeldte pårørende inden for psykiatriområdet, haft en svarprocent på 43 %, hvor den i 2019 lå på 60 %. Knap en fjerdedel af borgerne inden for psykiatriområdet har tilmeldt en pårørende tilfredshedsundersøgelsen.

Der er lavet pårørendeundersøgelse på fire ud af fem af tilbud inden for psykiatriområdet. Psykiatriens Hus har ikke været en del af pårørendeundersøgelsen, da det som uvisiteret dagtilbud som udgangspunkt ikke har pårørendesamarbejde. Ud af de fire tilbud, hvor der er foretaget en pårørendeundersøgelse, gælder det for to tilbud, at der ikke har kunnet genereres tilbudsrapporter af hensyn til anonymitetskravet, jf. bilag 1. Besvarelsene fra de to tilbud indgår derved udelukkende i centerrapporten og for det samlede socialområde.

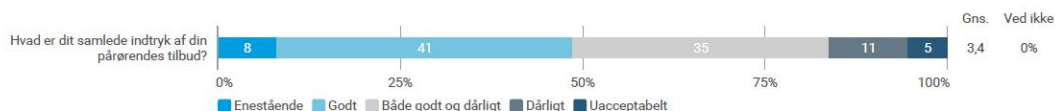
De pårørendes samlede indtryk af tilbuddet har for psykiatriområdet, sammenlignet med 2019-resultatet haft en mindre tilbagegang på 0,2 på en 5-punkts skala med et resultat på 3,4, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger med sit nuværende resultat en kende under socialområdets gennemsnitlige samlede pårørendetilfredshed.

Figur 5.



Ved en inddeling af centeret i tilbudstyper fremgår det, at botilbud ligger under centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 2,8 i forhold til det samlede indtryk af tilbuddet, hvor mestringsvejledningstilbuddene ligger 0,1 over centerets gennemsnitlige tilfredshedscore. På tilbudsniveau er der et tilfredshedsspænd fra 2,8 til 3,5.

Figur 6 nedenfor illustrerer, hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig pårørendetilfredshed på 3,4, jf. figur 5, fordeler sig:

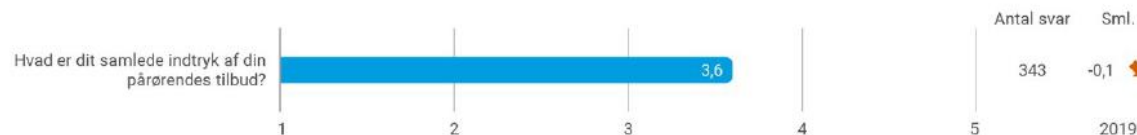


For dette center gælder det derved, at lige knap halvdelen af de pårørendes tilfredshed ligger inden for de to mest positive tilfredhedskategorier. En andel på 35 % der vurderer, at tilbuddet er både godt og dårligt er en forholdsvis stor andel, ligesom der i de negative kategorier (en andel på 16 %) ligger et forbedringspotentiale.

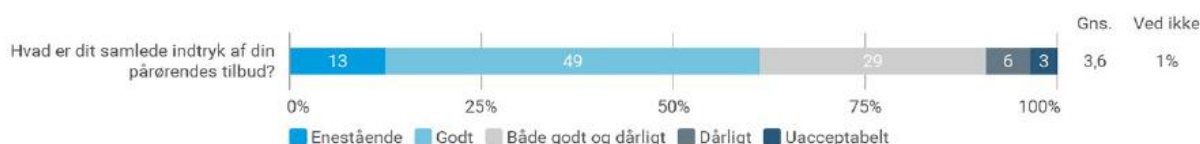
Socialområdet - samlet set

Det samlede socialområde lander på en gennemsnitlig tilfredshedsscore, med fem som højeste værdi, på 3,6, hvilket betyder en mindre tilbagegang på 0,1 set i forhold til 2019.

Figur 7.



Figur 8 nedenfor illustrerer, hvorledes svarene fordeler sig og viser, at der ikke desto mindre er en overrepræsentation af pårørende i de to mest positive værdier med en andel på 62 %.



Der ligger imidlertid en vis andel, som er neutrale i deres vurdering, ligesom der forekommer en mindre del, som er utilfredse med de sociale tilbud. Her kommer resultaterne af interviewene med de pårørende det fremtidige kvalitetsarbejde til gavn. Interviewene har haft et forbedringsorienteret formål, og følgende er hovedtræk fra dialogen med de pårørende. Temaerne er fastlagt på baggrund af kommentarer og resultater fra spørgeskemaundersøgelsen, som de emner, der ønskedes yderligere belyst af de pårørende:

Resultater fra pårørende-gruppeinterviews

Borgerinddragelse/Medarbejdernes kontakt med borgeren

- Lyt mere til brugernes ønsker i udarbejdelse af planer
- Vær opmærksom i kommunikationen til borgeren; hvem er målgruppen?
- Lav "Mit liv -min plan"/handleplaner realistiske ift., hvad der er muligt ressourcemæssigt
- Inddragelse må ikke blive medarbejderafhængig; der skal kunne regnes med hyppighed af handleplansmøder mv.

Vikardækning

- Information og inddragelse er nøglen; Vigtigt med kommunikation om vikarer til både brugere og pårørende
- Tilknyt vikarer til enkelte steder, så de har en chance for at lære brugerne at kende
- Faste vikarer
- For brugere med autisme: Udskiftning af personale er særligt problematisk her pga. borgernes diagnose

Aktiviteter

- Aktiviteter er efterspurgt og vigtige
- Spørg hvad borgeren har lyst til at lave, lad aktiviteterne tage udgangspunkt i borgernes interesser
- Flere aktiviteter ud af huset

Pårørendesamarbejde: Information og kommunikation

- Efterspørgsel på fysiske møder, både formelle og uformelle
- Mere tilbudsspecifik information
- Hyppigere information
- Mere synlig ledelse
- Mangel på information om den hjælp kommunen kan tilbyde, når man har et barn tilknyttet socialområdet (fx information om ydelser, tabt arbejdsfortjeneste mv).

Pårørendesamarbejde: Den pårørende som ressourceperson

- Vil gerne være pårørende, og ikke 'medarbejdere'
- Ønsker om pårørenderåd, hvor de pårørendes ressourcer kan blive bragt i spil til at gøre en forskel - helst i tæt samarbejde med kommunen
- Mangel på tid til at agere ressourcepersoner

Mestringsvejledning og støtte

- Udvikling af medarbejdernes kompetencer ift. at understøtte borgernes udvikling
- Anvende lister til tjek for, at medarbejderne når omkring vigtige opmærksomhedspunkter hos brugere
- Kursus til medarbejdere om hvordan man kommunikerer bedst med brugere med specifikke diagnoser/udfordringer

Sundhed

- Samtaler med brugeren om sund kost
- Fællesarrangementer med madlavning, hvor der er fokus på sund kost. Udnyt eksempelvis køkkener på bostederne.
- Tag borgerne mere med udenfor og få frisk luft
- Tilbyd sundhedsfremmende tilbud, gerne med en ledsage

Økonomi

Der henvises til socialudvalgssag nr. 7 (socialudvalgsmøde d. 12. januar 2022), hvor Socialudvalget blev fremlagt omkostningerne ved gennemførelse af tilfredshedsundersøgelsen.

Økonomien i forhold til det forbedringsorienteret arbejde på tilbuddene afholdes inden for budgetrammen.

Videre proces

Tilfredshedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud, hvor de fremlagte hovedtræk fra interviewene vil danne grundlag for det videre arbejde med at forbedre pårørendekontakt og -samarbejde. Hertil vil det også være hensigtsmæssigt at skelne mellem tilbudstyper, da resultaterne viser, at tilbudstyper er en relevant faktor i forhold til de pårørendes tilfredshed.

Resultaterne af pårørendeundersøgelsen sendes ud til socialrådets tilbud samtidig med fremsendelsen til Socialudvalget. Nærværende sagsfremstilling fremlægges desuden Handicaprådet og Udsatterådet til orientering.

Forvaltningen vil indgå i dialog med en repræsentant fra Handicaprådet om, hvordan der kan følges op på resultaterne af undersøgelsen.

Forvaltningen vil lægge op til at skabe en lokal inddragende proces af pårørende på de enkelte tilbud i henhold til optimeringspunkter. Den specifikke udformning af initiativer vil afhænge af, hvad der beslutes 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.

Tidsplan:

Efterår 2022: Socialudvalget efterspurgte, under et oplæg om bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen på SU-seminaret d. 15. august 2022, at resultater og tendenser blev gjort synlige på tilbudsniveau og sammenholdt med analysen af døgntilbud (fremlagt Socialudvalget den 24. marts 2022 (sag nr. 42)). Socialudvalget vil modtage en uddybende sag, der sammenkobler de evaluerede tematikker og pårørendetilfredshedsresultater på tilbudsniveau i efteråret 2022.

Januar 2023: Tilbuddene har fremlagt/præsenteret resultaterne for følgende grupper: Borgere, pårørende og medarbejdere.

Januar 2023: Tilbuddene fremlægger lokale og/eller tværgående handleplaner. Handleplanerne udarbejdes inden for Voksenhandicapområdet i tilknytning til "Kodeks for det gode borger- og pårørendesamarbejde på handicapområdet i Randers". Handleplanerne præsenteres for Socialudvalget.

Efteråret 2023: Opfølgning på handleplanerne. Opfølgningen fremlægges Socialudvalget.

Primo 2024: Afsluttende status på handleplanerne samt dialog om ny tilfredshedsundersøgelse 2024 med Socialudvalget.

Bilag

Bilag 1 - Svarprocenter (B&P-tilfredshedsundersøgelse)

Socialområdet_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Voksenhandicap_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Psykiatri_og_Socialt_udsatte_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Børnehandicap_og_autisme_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Pårørendeinterview Center Voksenhandicap - andre_boformer

Pårørendeinterview Center for Voksenhandicap - Botilbud

Pårørendeinterview Center for Psykiatri og Socialt Udsatte - Psykiatriområdet

Pårørendeinterview Center for Børnehandicap og Autisme - Børneområdet

Pårørendeinterview Center for Børnehandicap og Autisme - Autismeområdet

Powerpoint SU seminar 15.08.22

Handicaprådets høringsvar til resultater af pårørende- og brugertilfredshedsundersøgelsen 2022

Punkt 33: Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen 2022

27.15.00-P05-1-21

Resume

Rambøll har på vegne af Randers Kommune gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt brugere, som benytter et eller flere af kommunens sociale tilbud. Undersøgelsens resultater viser overordnet set, at der er en høj brugertilfredshed i 2022 med socialrådets tilbud. Centre og tilbud på socialområdet vil bruge resultaterne til kvalitetsudvikling.

Indstilling

Forvaltningen indstiller til Socialudvalget:

1. at orienteringen tages til efterretning.
2. at tidsplan for det videre arbejde med brugertilfredshedsundersøgelsen godkendes.

Beslutning fra Socialudvalget, 24. august 2022, pkt. 102:

1. at taget til efterretning
2. at godkendt

Christian Pedersen deltog som stedfortræder for Stine Falk Eiby.

Beslutning fra Handicaprådet, 7. september 2022, pkt. 67:

Punktet blev sambehandlet med punkt 66.

Bo Ratz, Lars Axel Nielsen og Anni Andersen deltog ikke i sagens behandling. Sasia Rosenkilde Jeppesen deltog som stedfortræder for Helene Bækmark.

Beslutning

1. Taget til efterretning. Udsatterådet vil gerne høre hvilke initiativer, der er iværksat siden sidste bruger- pårørendetilfredshedsundersøgelse. Socialchefen inviteres til næste møde i Udsatterådet med henblik på at informere herom.

Sagsfremstilling

På socialområdet har der fra 2015 til og med 2019 været gennemført bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser med en toårig kadence. Grundet konsekvenser af COVID-19 nedlukningen af Danmark godkendte Socialudvalget den 12. april 2021 (sag nr. 41) en udskydelse af tilfredshedsundersøgelserne 2021, til foråret 2022. Den 12. januar 2022 godkendte socialudvalget proces og koncept for bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen (sag nr. 7).

Brugertilfredshedsundersøgelsen

Distribueringen af spørgeskemaer til brugere, som modtager et socialt tilbud, 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 borgere der modtager mestringsvejledning eller tilbud inden for udsatteområdet gælder det, at personalet har informeret borgerne om undersøgelsen og udleveret spørgeskemaet. Personalet har desuden kunnet hjælpe borgeren med at læse og forstå spørgsmål, men borgeren har selv skullet udfylde spørgeskemaet, og har haft følgende muligheder for at sende spørgeskemaet retur:

- Borgeren har kunnet tage et billede af sin besvarelse med sin telefon og sende til Rambølls respondenthotline via et medfølgende nummer
- Borgeren har kunnet udfylde spørgeskemaet via et medfølgende link
- Borgeren har kunnet aflevere spørgeskemaet til sin kontaktperson i en lukket kuvert, hvor personalet sørger for, at besvarelsen returneres til Rambøll.

Brugertilfredshedsundersøgelsen lander på en samlet svarprocent, hvor over halvdelen af brugerne på socialområdet (54 %) har deltaget. Brugerundersøgelsen omfatter hele populationen, hvorved det ikke er muligt at lave samme validitetsberegning, som det er ved stikprøver, idet der allerede måles på "den virkelige verden". Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen vurderes at være valide, idet respondenterne er repræsentative for de fem tilbudstyper: botilbud, dagtilbud, dagbeskæftigelse, rusmiddelbehandling og mestringsvejledning. Mestringsvejledning er den tilbudstype, der har den højeste forskel mellem andelen af reelle brugere på socialområdet og andelen af respondenter på -9,2 % point. De øvrige tilbudstyper har et bortfald på under 5 % point. Bortfaldet vurderes at være acceptabelt.

Oversigt over rapporter for brugertilfredshedsundersøgelsen

Rapporttype	Antal
Samlede socialområde	1
Centerrapport	3
Tilbudsrapport	31*

*Der er gennemført brugertilfredshedsundersøgelse på 33 tilbud, men for to af tilbuddene har det ikke været muligt at overholde anonymitetskravet for generering af rapport, som lyder på minimum fem besvarelser, hvorfor der ikke findes tilbudsrapporter for to enheder (besvarelserne indgår dog i centerrapporten). Dette har været tilfældet for tilbuddene: Holbergkollegiet og Kastanjebo jf. bilag 1.

Rapport for det samlede socialområde og rapporter på centerniveau er vedlagt denne sag som bilag. I forhold til resultaterne for de enkelte tilbud vil det af randers.dk fremgå, hvor tilbudsrapporterne kan rekvireres. Resultater på tilbudsniveau fremgår desuden også af en oversigt i den relevante centerrapport.

Præsentation af resultater

Brugernes samlede tilfredshed vil blive præsenteret centervis, og afslutningsvis fremlægges resultat for socialområdet som helhed. Centerresultaterne sammenlignes desuden med socialområdet som helhed og det pågældende centers historiske data fra 2019.

Center for Voksenhandicap

Center for Voksenhandicap har, ud af 860 brugere, opnået en svarprocent på 56 %, hvor den i 2019 var 62 %. I Center for Voksenhandicap er der gennemført brugerundersøgelse på alle tilbud. For et ud af 16 tilbud har der ikke kunnet genereres en resultatrapport, jf. bilag 1, idet anonymitetskravet ikke har kunnet efterleves (besvarelsene indgår dog i centerrapporten samt i rapport for socialområdet som helhed).

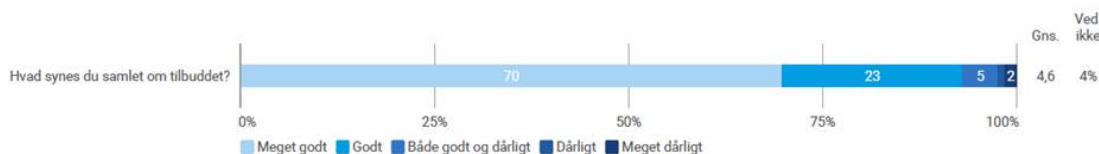
For den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, opnået samme gennemsnitlige resultatet i 2022 med en score på 4,6 på en 5-punkts skala, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger desuden 0,1 over socialområdets gennemsnitlige tilfredshed.

Figur 1.



Ved en skellen mellem tilbudstyper ligger dagtilbud og mestringsvejledning lige over centerets gennemsnit med en score på 4,7. Dagbeskæftigelsesområdet ligger på centergennemsnittet, mens botilbud opnår en tilfredshedsscore på 4,4. På tilbudsniveau er der et tilfredshedsspænd fra 4,1-4,9 i Center for Voksenhandicap.

Figur 2 nedenfor viser hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig vurdering på 4,6, jf. figur 1, fordeler sig:



Center for Voksenhandicap har derved en meget høj tilfredshed blandt deres brugere med en andel på 93 %, der angiver, at tilbuddet er "Meget godt" eller "Godt".

Center for Børnehandicap og Autisme

Center for Børnehandicap og Autisme har ud af 217 brugere opnået en svarprocent på 39 %, mens den i 2019 landede på 48 %. Svarprocenten er derved faldet fra sidste undersøgelse.

I Center for Børnehandicap og Autisme er der alene gennemført brugerundersøgelse på tilbud til borgere over 18 år. Konkret er der foretaget en tilfredshedsmåling på fire ud af seks voksentilbud. Der har imidlertid kun kunnet genereres tilbudsrapport for tre af de fire tilbud grundet anonymitetskravet, jf. bilag 1. For de to voksentilbud, der har været undtaget for brugerundersøgelsen, gælder det, at målgruppens kognitive funktionsniveau er vurderet for lavt til at kunne være deltagende i undersøgelsen til trods for støtte af Rambølls konsulenter.

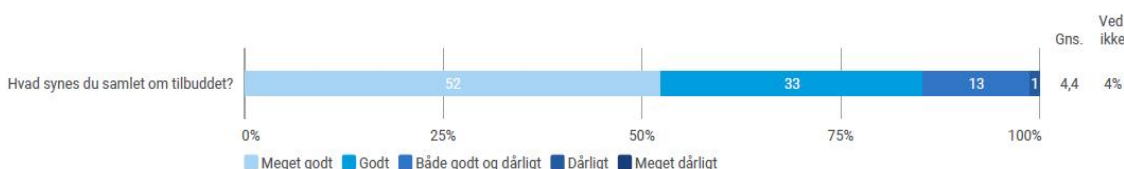
I forhold til den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, gået 0,3 op på en 5-punkts tilfredshedsskala med et resultat på 4,4, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger 0,1 score under socialområdets gennemsnitlige samlede brugertilfredshed.

Figur 3.



Ved en skellen mellem tilbudstype ligger mestringsvejledning over centerets gennemsnit med en score på 4,6, mens bo- og dagtilbud ligger 0,4 under med en tilfredshedsscore på 4,0. På tilbudsniveau ligger den laveste samlede tilfredshedsscore på 4,0, mens den højeste ligger på 4,6.

Figur 4 nedenfor viser hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig vurdering på 4,4, jf. figur 3, fordeler sig:



Center for Børnehandicap og Autisme har derved en høj tilfredshed blandt deres brugere med en andel på 85 %, der angiver, at tilbuddet er "Meget godt" eller "Godt".

Center for Psykiatri og Socialt Udsatte

Center for Psykiatri og Socialt Udsatte har, ud af 653 borgere, opnået en svarprocent på 58 %, hvor de i 2019 var 41 og 75 % for de dengang opdelt centre: center for Psykiatri og Center for Socialt Udsatte. I 2022 er svarprocenten derved landet imellem de to fra 2019.

I Center for Psykiatri og Socialt Udsatte er der gennemført brugerundersøgelse på alle tilbud, og det har været muligt at levere rapport over resultater til alle 13 tilbud.

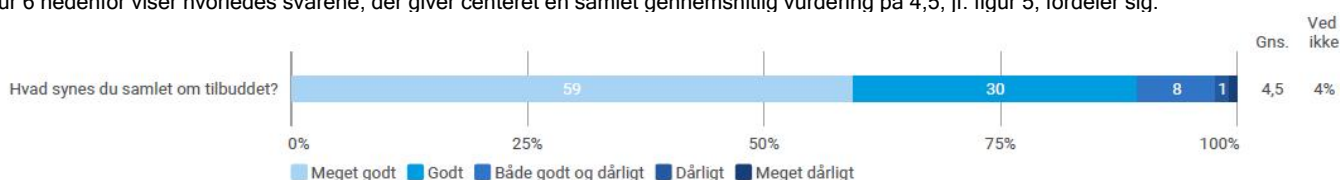
I forhold til den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, opnået en fremgang på 0,2 på en 5-punkts skala med et resultat på 4,5, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger tilsvarende socialområdets gennemsnitlige tilfredshed, og opnår en høj brugertilfredshed.

Figur 5.



Ved en skellen mellem tilbudstype ligger mestringsvejledning over centerets gennemsnitlige tilfredshed med en score på 4,7, dagtilbud og rusmiddelbehandling opnår et resultat på 4,4, mens botilbud ligger lavere med en samlet tilfredshedsscore på 4,1. På tilbuds niveau ligger den laveste tilfredshedsscore på 2,6, mens den højeste ligger på 4,9. Der er her tale om et forholdsvis stort tilfredshedsspænd inden for centerets tilbud.

Figur 6 nedenfor viser hvorledes svarene, der giver centeret en samlet gennemsnitlig vurdering på 4,5, jf. figur 5, fordeler sig:



Center for Psykiatri og Socialt Udsatte har derved en høj brugertilfredshed med en andel på 89 % af brugerne, der angiver, at tilbuddet er "Meget godt" eller "Godt".

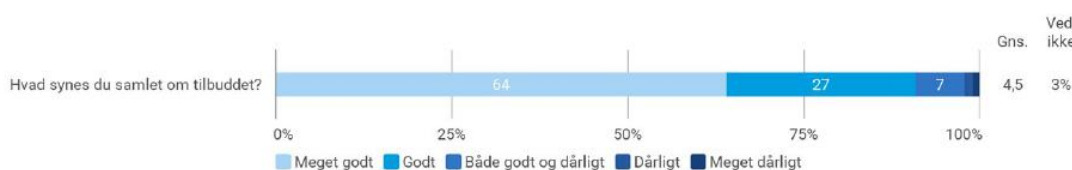
Socialområdet - samlet set

Det samlede socialområde lander på en gennemsnitlig tilfredshedsscore, med fem som højeste værdi, på 4,5, hvilket betyder en lille fremgang på 0,1 set i forhold til 2019.

Figur 7.



Figur 8 nedenfor illustrerer, hvorledes svarene fordeler sig, og viser, at der er en klar overrepræsentation af brugere i de to mest positive værdier med en samlet andel på 91 %. Socialområdet har derved en meget høj samlet brugertilfredshed.



Økonomi

Der henvises til socialudvalgssag nr. 7 (socialudvalgmøde d. 12. januar 2022), hvor Socialudvalget blev fremlagt omkostningerne ved gennemførelse af tilfredshedsundersøgelsen.

Økonomien i forhold til det forbedringsorienteret arbejde på tilbuddene afholdes inden for budgetrammen.

Videre proces

Tilfredshedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud. Resultaterne af brugerundersøgelsen sendes ud til socialområdets tilbud samtidig med fremsendelsen til Socialudvalget. Nærværende sagsfremstilling fremlægges desuden Handicaprådet og Udsatterådet til orientering.

Forvaltningen vil indgå i dialog med en repræsentant fra Handicaprådet om, hvordan der kan følges op på resultaterne af undersøgelsen.

Forvaltningen vil lægge op til at skabe en inddragende proces af brugere på de enkelte tilbud i henhold til optimeringspunkter. Den specifikke udformning af initiativer vil afhænge af, hvad der besluttet 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.

Tidsplan for det videre arbejde med brugertilfredshedsundersøgelsen:

Efterår 2022: Socialudvalget efterspurgte, under oplæg om bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen på SU-seminaret d. 15. august 2022, at resultater og tendenser blev gjort synlige på tilbudsniveau og sammenholdt med analysen af døgntilbud (fremlagt Socialudvalget den 24. marts 2022 (sag nr. 42)). Socialudvalget vil modtage en uddybende sag, der sammenkobler de evaluerede tematikker og brugertilfredshedsresultater på tilbudsniveau i efteråret 2022.

Januar 2023: Tilbuddene har fremlagt/præsenteret resultaterne for følgende grupper: Borgere, pårørende og medarbejdere.

Januar 2023: Tilbuddene fremlægger lokale og/eller tværgående handleplaner. Handleplanerne udarbejdes inden for Voksenhandicapområdet i tilknytning til "Kodeks for det gode borger- og pårørendesamarbejde på handicapområdet i Randers". Handleplanerne præsenteres for Socialudvalget.

Efteråret 2023: Opfølgning på handleplanerne. Opfølgningen fremlægges Socialudvalget.

Primo 2024: Afsluttende status på handleplanerne samt dialog om ny tilfredshedsundersøgelse 2024 med Socialudvalget.

Bilag

Bilag 1 - Svarprocenter (B&P-tilfredshedsundersøgelse)

Socialområdet_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Voksenhandicap_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Psykiatri_og_Socialt_udsatte_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Center_for_Børnhandicap_og_autisme_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Powerpoint SU seminar 15.08.22

Handicaprådets høringsvar til resultater af pårørende- og brugertilfredshedsundersøgelsen 2022

Punkt 34: Endelig fastsættelse af dato for stormøde 2022

27.15.00-A08-1-22

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at Udsatterådet fastsætter endelig dato for afholdelse af stormødet 2022.

Beslutning

1. Stormødet afholdes onsdag den 9. november 2022.

Sagsfremstilling

I de tidligere år har Udsatterådet afholdt det årlige stormøde onsdag i uge 43 om eftermiddagen på Underværket. Det store lokale på Underværket er ikke tilgængelig på dette tidspunkt i 2022. Udsatterådet prioriterer at holde mødet på Underværket, hvorfor Udsatterådet skal finde en anden dato. Forvaltningen forslår at stormødet afholdes den 9. november eller den 16. november. begge dage i tidsrummet mellem 15-18.

Punkt 35: Orientering om møde med Ankestyrelsen

27.15.00-A08-1-22

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at Udsatterådet tager orienteringen til efterretning

Beslutning

1. Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Medlem af Udsatterådet i Randers Kommune Michael G. Christensen har repræsenteret udsatterådet i møder med Ankestyrelsen. Møderne har handlet om at fremme processen med at anke sager. Michael G. Christensen orienterer Udsatterådet om møderne.

Punkt 36: Nyt fra rådsmedlemmerne og deres bagland

27.15.00-A08-1-22

Resume

Medlemmerne i Udsatterådet giver en orientering om nyt siden sidst, herunder fra deres respektive områder.

Sagsfremstilling

Medlemmerne i Udsatterådet giver en orientering om nyt siden sidst, herunder fra deres respektive områder.

Punkt 37: Eventuelt

27.15.00-A08-1-22

Resume

Eventuelt

Sagsfremstilling

Eventuelt