

REFERAT Udsatterådet d. 23-02-2022

Mødedato Onsdag d. 23. februar 2022 kl. 16:00

Mødested Mødelokale C.3.10, Laksetorvet

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden og tidsplan for mødet.....	3
Præsentation af medlemmerne i Udsatterådet.....	4
Gennemgang af vedtægter og forretningsorden for Udsatterådet.....	5
konstituering af rådet - valg af formand og næstformand.....	6
Rammerne for rådets arbejde.....	7
Proces for bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen.....	9
Eventuelt.....	13

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden og tidsplan for mødet

27.15.00-A08-1-22

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at dagsorden og tidsplan for mødet godkendes

Beslutning

1. Godkendt.

Sagsfremstilling

Dagsorden og tidsplan:

Dagsordenspunkt	Ca. tidspunkt
Godkendelse af dagsorden og tidsplan	15.30 -15.35
Præsentation af medlemmerne i Udsatterådet	15.35 -16.00
Gennemgang af vedtægter og forretningsorden for Udsatterådet	16.00 -16.15
Konstituering af rådet - valg af formand og næstformand	16.15 -16.25
Rammerne for rådets arbejde	16.25 -16.40
Proces for bruger- og pårørende tilfredshedsundersøgelsen	16.40 -16.50
Eventuelt	16.50 -17.00

Punkt 2: Præsentation af medlemmerne i Udsatterådet

27.15.00-A08-1-22

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at medlemmerne i Udsatterådet præsentere sig selv.

Beslutning

1. Medlemmerne af rådet præsenterede sig selv.

Sagsfremstilling

Præsentation af medlemmerne i Udsatterådet.

Punkt 3: Gennemgang af vedtægter og forretningsorden for Udsatterådet

27.15.00-A08-1-22

Resume

Se sagsfremstilling.

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at vedtægter og forretningsorden gennemgås.

Beslutning

1. vedtægter og forretningsorden for Udsatterådet blev gennemgået.

Sagsfremstilling

Byrådet har via indstilling fra socialudvalget godkendt vedtægter og forretningsorden for Udsatterådet. Udsatterådet gennemgår og drøfter vedtægter og forretningsorden. Vedtægter og forretningsorden er vedhæftet sagsfremstillingen.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

Bilag

Vedtægter og forretningsorden

Punkt 4: konstituering af rådet - valg af formand og næstformand

27.15.00-A08-1-22

Resume

Se sagsfremstilling.

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at rådet konstituerer sig og vælger formand og næstformand.

Beslutning

1. Udsatterådet valgte Christian Borg som formand og Pernille Mølgaard som næstformand.

Sagsfremstilling

Det fremgår af vedtægterne for Udsatterådet at rådet på det første møde i radsperioden konsituterer sig med valg af formand og næstformand.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

Punkt 5: Rammerne for rådets arbejde

27.15.00-A08-1-22

Resume

Rådet skal på det første rådsmøde fastsætte rammerne for, hvordan rådsmøderne skal afvikles.

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet,

1. at rådets mødekalender tages til efterretning.
2. at rådet beslutter på hvilket tidspunkt møderne begynder og lokaliteten for møderne.
3. at rådet beslutter om der kan inviteres personer fra rådsmedlemmernes valgsted med til nogle af rådsmøderne.
4. at rådet beslutter hvilken forplejning, der skal være på møderne.

Beslutning

1. Taget til efterretning.
2. Møderne begynder kl. 16 og slutter som udgangspunkt senest kl. 18. Møderne holdes på Laksetorvet.
3. Rådet besluttede at der godt kan inviteres gæster med til møderne. Der kan maks. være 2 gæster med pr. møde. Der skal udarbejdes et kort notat om rammerne for besøg på rådsmøderne. Rådet besluttede herudover at rådet gerne mellem de faste møder vil på besøg hos væresteder og bosteder inden for udsatteområdet. Sekretæren for udsatterådet tager kontakt til Ladegården med henblik på et besøg.
4. Rådet besluttede at forplejningen til møderne skal være smørbrød.

Sagsfremstilling

På møde den 1. december 2021 fastlagde Udsatterådet mødekalenderen for rådet i 2022. Møderne afholdes på følgende datoer i 2022:

- 23 februar
- 6. april
- 8. juni
- 10. august
- 28. september
- 30. november.

Stormødet afholdes onsdag den 26. oktober.

Som udgangspunkt afholdes møderne i Udsatterådet på Laksetorvet. Der har tidligere været en praksis med at holde møderne på værestederne og tilsvarende lokaliteter. Formålet med dette er at udsatterådet i forbindelse med møderne kan møde nogle af rådets målgrupper.

I forbindelse med valget af brugerrepræsentanter og udpegningen af organisationsrepræsentanter i december 2021 og januar 2022 blev der fra forskellig side ytret ønske om at brugere af det pågældende sted, hvor et medlem af udsatterådet er valgt/udpeget kan deltage i nogle af møderne i Udsatterådet. Dette med henblik på at styrke sammenhængen mellem Udsatterådet og det område de enkelte medlemmer af rådet repræsenterer.

Sandwich, vand, kaffe og the er den forplejning, der indtil nu har været på møderne i Udsatterådet. Udsatterådet bedes tage stilling til forplejningen på møderne.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

Punkt 6: Proces for bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen

27.15.00-P05-1-21

Resume

I foråret 2022 skal der på socialområdet gennemføres bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser, der fra år 2015 til og med 2019 har fulgt en toårig kadence. Grundet konsekvenser af COVID-19 nedlukningen af Danmark godkendte Socialudvalget d. 12. april 2021 (sag nr. 41) en udskydelse af tilfredshedsundersøgelserne til foråret 2022. Resultaterne af den kommende undersøgelse forventes forelagt Socialudvalget august 2022. Socialudvalget præsenteres her for en tidsplan for gennemførelsen af undersøgelserne.

Som et nyt tiltag, foreslår forvaltningen Socialudvalget at gennemføre tre gruppeinterviews i forbindelse med pårørendetilfredshedsundersøgelsen for at opnå et mere dybdegående kendskab til pårørendes erfaringer med Randers Kommunes sociale tilbud.

Indstilling

Beslutning fra Socialudvalget, 12. januar 2022, pkt. 7:

1. "at" godkendt.
2. "at" blev godkendt.
3. "at" blev godkendt dog jf. 4. "at".
4. "at". Udvalget godkendte, at der skal gennemføres med et øget antal gruppeinterviews i forbindelse med pårørendetilfredshedsundersøgelsen.

Beslutning fra Handicaprådet, 26. januar 2022, pkt. 6:

Orienteringen blev drøftet. Se vedlagte høringssvar fra handicaprådet.

Beslutning

Udsatterådet bakker op om Handicaprådets høringssvar.

Sagsfremstilling

Randers Kommune gennemfører løbende tilfredshedsundersøgelser blandt brugere og pårørende. Undersøgelserne giver viden om, hvordan brugere og pårørende oplever den kommunale indsats, og fungerer som udgangspunkt for dialog om forbedring og udvikling af de kommunale tilbud. Fra år 2015 til og med 2019 er tilfredshedsundersøgelserne på socialområdet gennemført hvert andet år. Den 9. marts 2020 fik Socialudvalget fremlagt seneste resultater fra tilfredshedsundersøgelserne 2019 (sag nr. 33 og 34).

Resultaterne fra seneste bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelse blev ligeledes tilsendt socialrådets ledelse i marts 2020. Umiddelbart efter ramte COVID-19-nedlukningen af Danmark, som bevirkede en forsinkelse i fremlæggelsen af resultater for medarbejdere, borgere og udvalg samt dialog med parterne om håndteringen af resultaterne. Dertil blev det forbedringsorienterede arbejde ikke prioriteret som forventet, idet ledere og medarbejdere måtte rette fokus på drift af tilbud samt at understøtte borgere i at mestre livet under COVID-19-restriktioner. Af disse årsager godkendte Socialudvalget den 12. april 2021 (sag nr. 41) en udskydelse af tilfredshedsundersøgelserne til foråret 2022.

Siden 2015 har socialområdet anvendt en ekstern evaluator til gennemførelse af tilfredshedsundersøgelserne. Dette for at sikre, at evalueringen ikke kan påvirkes af socialområdet selv. 2019-tilfredshedsundersøgelserne er foretaget af konsulentfirmaet Rambøll, som også vil forestå tilfredshedsundersøgelserne i 2022.

Brugertilfredshedsundersøgelsen

Brugerundersøgelsen gennemføres som udgangspunkt på alle tilbud til voksne på tværs af socialområdet - dette med enkelte undtagelser af tilbud, som rummer målgrupper, hvis kognitive funktionsniveau er så lavt,

at de, selv med støtte, ikke vil kunne besvare et spørgeskema. Brugerundersøgelsen gennemføres ikke på tilbud til børn med handicap.

Brugertilfredshedsundersøgelsen vil blive gennemført på to måder afhængig af målgruppens kognitive funktionsevne, enten via fællesarrangement eller ved udlevering af spørgeskema:

- Fællesarrangement: På særligt bo- og dagtilbud vil der blive afholdt fællesarrangement for borgerne. Dette indebærer, at Rambøll udsender en-to medarbejdere til det enkelte tilbud, og de oplyser borgerne om undersøgelsen, udleverer spørgeskemaer samt hjælper med udfyldelsen af spørgeskemaer i de tilfælde, hvor borgerne har behov for det.
- Udlevering af spørgeskema ved mestringsvejleder: For borgere, der modtager mestringsvejledning, har mestringsvejlederen spørgeskemaet med ud til borgeren. Mestringsvejlederen fortæller borgeren om undersøgelsen, og kan hjælpe borgeren med at læse og forstå spørgsmål. Borgeren skal imidlertid selv udfylde spørgeskemaet, og har følgende muligheder for at sende svaret retur:
 - Borger kan tage et billede af sin besvarelse med sin telefon og sende til Rambølls respondenthotline
 - Borger kan udfylde spørgeskemaet via et link
 - Borger kan aflevere spørgeskemaet til sin mestringsvejleder i en lukket kuvert (mestringsvejlederen sørger for at besvarelsen returneres til Rambøll).

Brugerundersøgelserne gennemføres med versioner af spørgeskemaet, der er tilpasset, så ordvalg matcher borgernes tilbudstype.

Fra år 2022 vil brugerspørgeskemaet blive ændret. Hidtil har brugerundersøgelsen været bygget op om et koncept med ti spørgsmål - heraf et med kommentarfelt. For de ni spørgsmål med låste svarkategorier har det været muligt at sammenligne på tværs af socialområdet, hvorved spørgsmålene har været af meget overordnet karakter. Fra 2022 vil forvaltningen udskifte tre-fire spørgsmål med centerspecifikke spørgsmål, som vil relatere sig til centerets fagplan (handicapplan, udsatteplan eller psykiatriplan). Fagplanerne, udspringer af strategier og politikker, som er gældende for socialområdet og dennes målgrupper, og er dertil udarbejdet på baggrund af en bred involvering af borgere, pårørende og medarbejdere. Fagplanerne danner rammerne for en lang række initiativer, som skal sikre, at borgere, der modtager en social indsats, får den bedst mulige målrettede hjælp og støtte. Brugerundersøgelsen bliver således mere relevant for den enkelte borger og for hvert center med de centerspecifikke spørgsmål. Ved denne ændring af konceptet vil der være nogle brugerspørgsmål, som kan sammenlignes på tværs af socialområdet, og nogle som blot kan sammenlignes på tværs af det enkelte center.

På de tilbud, hvor brugergruppen kognitivt evner det, vil brugerne blive inviteret til en drøftelse af undersøgelsens resultater på tilbuddet.

Pårørendetilfredshedsundersøgelsen

Pårørendeundersøgelsen vil ligeledes blive gennemført på tværs af socialområdet med undtagelse af uvisiterede tilbud og nogle bo- og dagtilbud, hvor undersøgelsen ikke vil være relevant, idet der grundet tilbudstypen eller målgruppekarakteristika ikke er et tæt pårørendesamarbejde. Dette kan fx dreje sig om væresteder og behandlingstilbud, og for målgrupper gør det sig særligt gældende for socialt udsatte borgere, hvor der oftest ikke er (nær) kontakt mellem borger og pårørende. I 2022 vil der derfor ikke blive gennemført pårørendeundersøgelse i henhold til socialt udsatte. Det skyldes, at der siden 2017 ikke har kunnet genereres resultatrapporter grundet et meget lavt antal tilmeldte pårørende, hvormed anonymitetskravet ikke har kunnet overholdes.

På voksenområdet skal den enkelte borger give tilladelse til, at nærmeste pårørende kan deltage i undersøgelsen, og det er også den enkelte borger, der beslutter, hvilken pårørende der i så fald skal deltage. På børneområdet er det forældremyndighedsindehaveren, der deltager i pårørendeundersøgelsen.

For pårørendeundersøgelsen er der et ønske om at højne svarprocenterne, da der har været udfordringer ved at konkludere på de tidligere pårørendetilfredshedsundersøgelser, idet der for nogle tilbud og områder isoleret set ikke har været tilstrækkelig høje svarprocenter. En høj svarprocent er afgørende for, at socialområdet kan gøre besvarelserne til brugbar og troværdig viden. I år 2019 var svarprocenterne for pårørendeundersøgelsen følgende:

		Antal tilmeldte pårørende	Antal svar	Svarprocent
Centre	Center for Børnehandicap og Autisme	363	101	27,8 %
	Center for Psykiatri	54	33	61,1 %
	Center for Socialt Udsatte	3	2	66,6%
	Center for Voksenhandicap	319	179	56,1%
I alt		739	315	42,6%

Forvaltningen anvender fra 2022 et nyt koncept for pårørendeundersøgelsen for at højne svarprocenterne. Et koncept der er udarbejdet i en arbejdsgruppe bestående af leder, medarbejdere samt repræsentant for handicaprådet. Konceptet bygger på arbejdsgruppens erfaringer og kendskab til målgruppen samt på dialog med den øverste ledelse samt vejledning fra Rambøll. Den nye koncept omfatter følgende:

1) Antallet af spørgsmål reduceres, således spørgsmålene kan fremgå af en A4-side. Det forventes, at der kan være 10-12 spørgsmål (inklusive et kommentarfelt). Til sammenligning har der tidligere været op til 30 for tilbudstypen botilbud.

2) Hidtil har undersøgelsen været fremsendt i papirform med en frankeret svarkuvert, hvilket forudsætter, at den pårørende udfylder skemaet og afleverer det i en postkasse. I 2022 har pårørende følgende muligheder, der vil lette returforsendelsen:

- Den pårørende kan tage et billede af sin besvarelse med sin telefon og sende til Rambølls respondenthotline
- Den pårørende kan udfylde spørgeskemaet via et link
- Den pårørende kan indlevere spørgeskemaet i en lukket kuvert på borgerens tilbud, der indsamler besvarelser og returnerer til Rambøll.

3) Der vil på nogle få tilbud blive gennemført telefoninterviews i stedet for udsendelse af spørgeskema, da erfaringen er, at svarprocenten systematisk har været meget lav på enkelte tilbud.

4) Forvaltningen vil, som tidligere, række ud til pårørenderåd med henblik på at få udbredt information om, at pårørendetilfredshedsundersøgelsen gennemføres og formålet hermed.

Udover tiltag med det formål at højne svarprocenten, ønsker forvaltningen at få en mere dybdegående indsigt i de pårørendes erfaringer med og holdninger til de sociale tilbud ved at invitere nogle pårørende til at deltage i et gruppeinterview. Dialogen vil være forbedringsorienteret, og der ønskes gennemført ét gruppeinterview pr. center. Derudover vil pårørende blive inviteret til et arrangement på tilbuddet, hvor resultater og tiltag kan drøftes.

Forventet tidsplan år 2022

Nedenfor foreligger forventet tidsplan til gennemførelse af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne.

	Jan	Feb	Mar	April	Maj	Juni	Juli	Aug
Forberedelse og opsætning af undersøgelse	X	X						
Inddragelse af pårørenderåd		X	X	X				
Indhente samtykkeerklæringer til pårørendeundersøgelsen		X	X					
Endelig spørgeramme færdig		X						
Gennemførelse af brugerundersøgelse			X	X	X			
Gennemførelse af pårørendeundersøgelse				X	X			
Databehandling					X			
Gennemførelse af fokusgruppeinterviews med pårørende					X			
Resultatrapport leveres til forvaltningen af Rambøll					X	X		
Resultater fremlægges Socialudvalget								X
Opstart af formidling og drøftelse af resultater på tilbuddene (løbende proces)								X

Økonomi

Bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne finansieres via udviklingsmidlerne i de enkelte tilbuds takster på socialområdet, som er afsat til udvikling og dokumentation på tilbuddene.

Samlet pris for bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne for 2022 er 512.000 kr. eksklusiv moms.

Derudover kan der tilkøbes options, der pr. stk. har en pris under 10.000 kr. eksklusiv moms. En option kan fx dreje sig om at udsende påmindelser til respondenter via sms eller tilkøb af et ekstra fællesarrangement.

Derudover lægger forvaltningen op til, at der i forbindelse med 2022-pårørendetilfredshedsundersøgelsen bliver gennemført tre fokusgruppeinterviews (ét pr. center). Derved kommer en tillægspris på 30.000 kr. eksklusiv moms til den samlede pris, som derefter i alt bliver 542.000 kr. eksklusiv moms samt eventuelle tilkøb for at højne svarprocenten.

Videre proces

Nærværende sag sendes til orientering i Handicap- og Udsatterådet efter Socialudvalgets behandling.

Bilag

Oversigt over bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen 2022

Handicaprådets høringssvar på Bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen

Punkt 7: Eventuelt

27.15.00-A08-1-22

Resume

Eventuelt

Sagsfremstilling

Eventuelt