

REFERAT Handicaprådet d. 07-09-2022

Mødedato Onsdag d. 07. september 2022 kl. 15:30

Mødested C.3.10

Indholdsfortegnelse

Handicaprådsmøde den 7. september 2022.....	3
Budgetforslag 2023-2026.....	4
Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen 2022.....	5
Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen 2022.....	10
Kommunaldirektøren orienterer om projektet ved Langå Station – Station K.....	14
Kommende handicaprådsmøder.....	15
Gensidig orientering og eventuelt.....	16
Kommende sager.....	17

Punkt 64: Handicaprådsmøde den 7. september 2022

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Godkendt.

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

Sagsfremstilling

Meddelelser

Bemærkninger til referatet fra seneste møde

Godkendelse af dagsorden

Punkt 65: Budgetforslag 2023-2026

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Punktet blev drøftet. 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.

Sagsfremstilling

Handicaprådet drøfter forslag til budget 2023-2026.

Budgetmaterialet kan findes her: <https://www.randers.dk/om-os/oekonomi/budget/>

Medarbejder fra social og arbejdsmarked orienterer på mødet om budget 2023-2026 og dets betydning for handicapområdet.

Bilag

Handicaprådets høringssvar til budgetforslag 2023-2026

Punkt 66: 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

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.

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 (besvarelserne indgår dog i den relevante centerrapport samt i rapport for socialområdet som helhed). De seks tilbud omfatter: Holbergkollegiet, Specialgruppen, Støttecenter Vester Tværevej, 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.

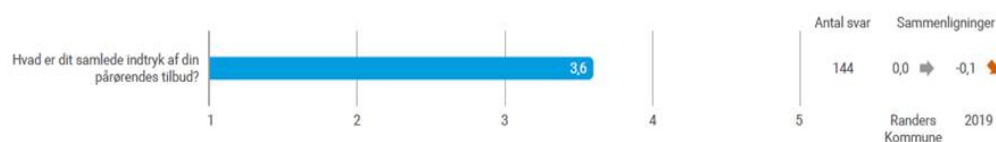
Center for Voksenhandicap

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 B beskæftigelse 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.

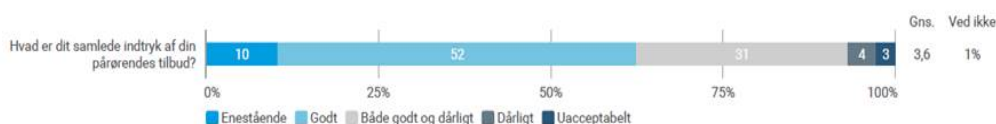
Figur 1.

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:



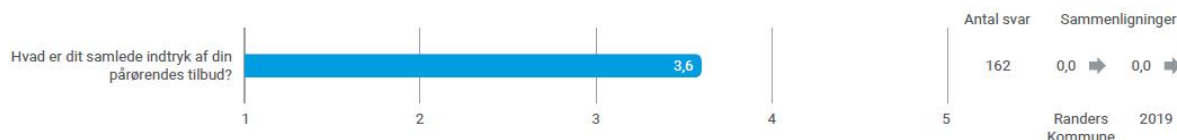
Der er derved en overrepræsentation på 62 % af pårørende i de to mest positive værdier. Imidlertid ligger der en andel på 31 %, som er neutrale i deres vurdering af tilbuddet, hvilket er et særligt opmærksomhedspunkt i det videre arbejde.

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).

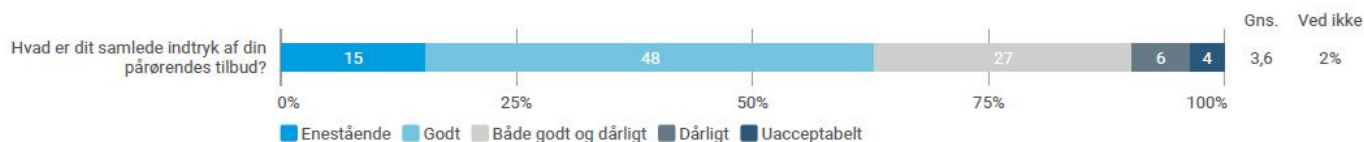
For de pårørendes samlede indtryk af tilbuddet har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, holdt status quo med en score på 3,6 på 5-punkts skalaen, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger med sit nuværende resultat på niveau med socialrådets gennemsnitlige pårørendetilfredshed.

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, fordeles sig:



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

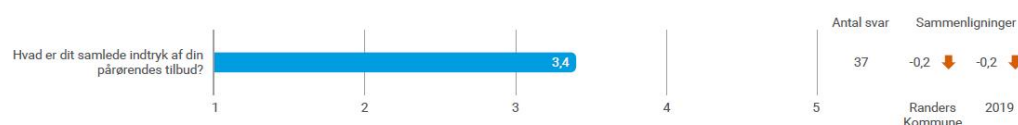
Center for Psykiatri og Socialt udsatte

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. Besvarelserne fra de to tilbud indgår derved udelukkende i centerrapporten og for det samlede socialområde.

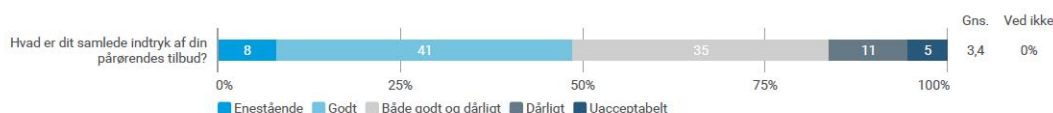
De pårørendes samlede indtryk af tilbuddet har for psykiatriområdet, sammenlignet med 2019-resultatet haft en mindre tilbagegang på 0,2 på en 5-punkts skala med et resultat på 3,4, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger med sit nuværende resultat en kende under socialområdets gennemsnitlige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

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 tilbudstype 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 besluttet 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 efterspurgt, under et oplæg om bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelsen på SU-seminaret d. 15. august 2022, at resultater og tendenser blev gjort synlige på tilbuds niveau 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 tilbuds niveau 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 høringssvar til resultater af pårørende- og brugertilfredshedsundersøgelsen 2022

Punkt 67: 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 socialområdets 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

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.

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 (besvarelsenerne indgår dog i centerrapporten samt i rapport for socialområdet som helhed).

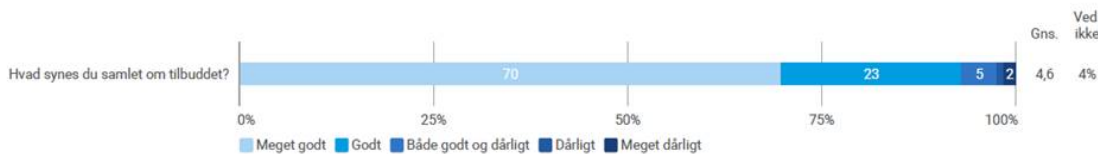
For den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, opnået samme gennemsnitlige resultatet i 2022 med en score på 4,6 på en 5-punkts skala, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger desuden 0,1 over socialrådets gennemsnitlige tilfredshed.

Figur 1.



Ved en skelnen 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.

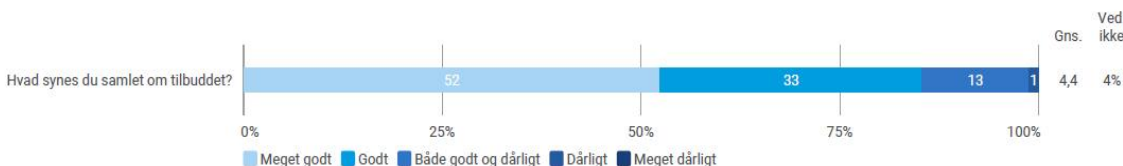
I forhold til den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, gået 0,3 op på en 5-punkts tilfredshedsskala med et resultat på 4,4, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger 0,1 score under socialrådets gennemsnitlige samlede brugertilfredshed.

Figur 3.



Ved en skelnen mellem tilbudstype ligger mestringsvejledning over centerets gennemsnit med en score på 4,6, mens bo- og dagtilbud ligger 0,4 under med en tilfredhedsscore 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 opdelte 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.

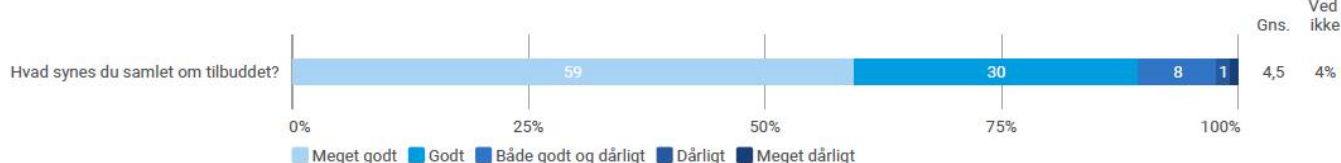
I forhold til den samlede brugertilfredshed har centeret, sammenlignet med 2019-resultatet, opnået en fremgang på 0,2 på en 5-punkts skala med et resultat på 4,5, hvor 5 angiver højeste tilfredshed. Centeret ligger tilsvarende socialområdets gennemsnitlige tilfredshed, og opnår en høj brugertilfredshed.

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 tilbudsniveau ligger den laveste tilfredshedsscore på 2,6, mens den højeste ligger på 4,9. Der er her tale om et forholdsvist 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, fordeles 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".

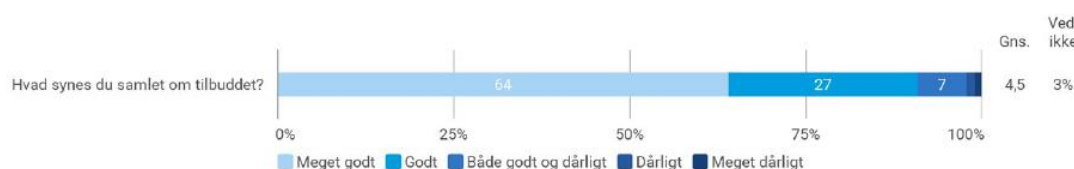
Socialområdet - samlet set

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 fordeles 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 (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. 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 efterspurgt, 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_Børnehandicap_og_autisme_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

Powerpoint SU seminar 15.08.22

Handicaprådets høringsvar til resultater af pårørende- og brugertilfredshedsundersøgelsen 2022

Punkt 68: Kommunaldirektøren orienterer om projektet ved Langå Station – Station K

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Punktet blev taget til efterretning. Handicaprådet takker for orienteringen og har følgende opmærksomhedspunkter til kommunaldirektøren til det videre arbejde med Langå Station.

- Underlaget på rampen er temmelig ujævn som den er i dag. Underlaget bør jævnes, da det især for mennesker i kørestol, men også for dårligt gående og ældre, der ikke længere er så sikre på benene, kan være hårdt at køre på ujævnt underlag.
- Der bør etableres handicapparkeringspladser ved stationen.
- Kantstenene op til broen bør "vippes", således at der kan køres op.
- I tilfælde af, at det ikke er muligt at lave niveaufri adgang til broen, kunne man undersøge mulighederne for lave en løsning med "stepless stairs". Stepless stairs er velfærdsteknologi som kan ændre trappens udformning til en midlertidig lift, således at mennesker, der ikke kan forcere de få trin, stadig kan komme op. Der findes løsninger, der er beregnet til udendørs brug.
- For mennesker der sidder i kørestol og andre dårligt gående, kan være svært at åbne døren nede på perronen, ind til Langå Station. Det bør gøres nemmere ved den forestående renovering af ejendommen.

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

Sagsfremstilling

Kommunaldirektøren, Jesper Kaas Schmidt, orienterer på mødet om projektet ved Langå Station - Station K.

Bilag

Langå stationsbygning.pdf

Punkt 69: Kommende handicaprådsmøder

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Punktet blev taget til efterretning. Dialogmøde med Skole- og uddannelsesudvalget er rykket til den 20. september 2022 klokken 15 til 15.30 i D.2.58.

Bo Ratz, Lars Axel Nielsen og Anni Andersen deltog ikke i sagens behandling.

Sagsfremstilling

Dato	Type møde	Lokale	Tidspunkt	Formøde i DH
7. september	Ordinært møde	C.3.10	15.30	14.15
12. oktober	Ordinært møde	C.2.25	15.30	14.00
31. oktober	Dialogmøde med skole- og uddannelsesudvalget	C.3.10	15.00-15.30	
9. november	Ordinært møde	C.2.25	15.30	14.00
17. november	Dialogmøde med socialudvalget	Følger	Følger	
30. november	Ordinært møde	C.2.25	15.30	14.00
6. december	Dialogmøde med miljø- og teknikudvalget	E.3.16	15.00-16.00	
12. december	Dialogmøde med omsorgsudvalget	Følger	Følger	

Punkt 70: Gensidig orientering og eventuelt

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Punktet blev drøftet.

Formanden inviterede rådet til at deltage i Tour de Randers den 26. september 14.30-16.00. På turen vil tilgængeligheden i Randers Kommune blive vist frem fra en person med handicaps perspektiv. Turen starter ved Nellemann bygningen.

Der er møde mellem handicaprådet og socialområdet angående det gode borgersamarbejde i midten af september.

Gaia holder jubilæum den 26. september. Der er bestyrelsesmøde den 21. september.

Arbejdsgruppen for høringssvar på lokalplaner mangler 1 nyt medlem, da Anni Andersen er udtrådt af handicaprådet.

Referencegruppen for implementering af handicapplaner har næste møde i november.

Arbejdsgruppen "Et sundt liv i fællesskab" - der er bevilget 110.000 kr. til en sundhedsuge. Med et fokus på generelle helbredstjek til personer med handicap. Nærmere information følger.

Nyt fra arbejdsgruppen "Styrket pårørendesamarbejde" - begge repræsentanter er forhindret i at deltage i næste møde. Det undersøges om der kan deltage repræsentanter fra Danske Handicaporganisationer på mødet.

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

Sagsfremstilling

Nyt fra formanden

Nyt fra Gaias bestyrelse

Nyt fra arbejdsgruppe for høringssvar på lokalplaner

Nyt fra referencegruppen for implementering af handicapplaner

Nyt fra arbejdsgruppen "Et sundt liv i fællesskab"

Nyt fra arbejdsgruppen "Styrket pårørendesamarbejde"

Nyt fra arbejdsgruppen "Styrket forældresamarbejde"

Punkt 71: Kommende sager

00.01.00-A21-11-22

Beslutning

Punktet blev taget til efterretning.

Bo Ratz, Lars Axel Nielsen og Anni Andersen deltog ikke i sagens behandling.

Sagsfremstilling

Kommende sager på handicaprådets dagsorden:

- Socialområdets aftaler med byrådet for perioden 2023-2026 som led i Randersmodellen
- Boligplan for socialområdet
- Høring af affaldsplanen
- Redegørelsen for Randers Specialskole
- Høring af børne- og ungepolitikken
- Høring af uddannelsespolitikken