

REFERAT Udsatterådet d. 10-06-2020

Mødedato Onsdag d. 10. juni 2020 kl. 16:00

Mødested Mødelokale C.2.25, Laksetorvet

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden og tidsplan for afholdelse af mødet.....	3
Dialogmøde med udsatterådet om nyt udbud af visiteret personbefordring.....	4
Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019.....	6
Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019.....	10
Tilsyn med socialområdets tilbud.....	14
Forslag om dialogmøde med socialudvalget den 21. september 2020 og drøftelse af af flytning af pl	17
Drøftelse af emne til Udsatterådets stormøde den 21. oktober 2020.....	18
Bordet rundet siden sidst og erfaringer fra Corona nedlukningen.....	19

Punkt 8: Godkendelse af dagsorden og tidsplan for afholdelse af mødet

27.15.00-A08-1-20

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at dagsorden og tidsplan for afholdelse af mødet godkendes

Beslutning

Godkendt.

Sagsfremstilling

Tidspunkt	Punkt på dagsorden
16.00 - 16.05	Godkendelse af dagsorden og tidsplan for afholdelse af mødet
16.05 - 16.20	Dialog med om nyt udbud af visiteret person befordring
16.20 - 16.30	Resultater af brugertilfredshedsundersøgelser
16.30 - 16.40	Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelser
16.40 - 16.50	Tilsyn med socialområdets tilbud
16.50 - 17.00	Forslag om dialogmøde med socialudvalget den 21. september 2020 og drøftelse af flytning af planlagt møde i Udsatterådet den 16. september 2020 til 21. september 2020
17.00 - 17.05	Pause og opdækning til sandwich
17.05 - 17.20	Drøftelse af emne til Udsatterådets stormøde onsdag den 21. oktober 2020
17.20 - 18.00	Bordet rundt siden sidst og erfaringer fra Corona nedlukningen

Punkt 9: Dialogmøde med udsatterådet om nyt udbud af visiteret personbefordring

00.01.00-G01-5-20

-

Forvaltningen indstiller til udsatterådet,

1. at Randers Kommunes kommende udbud af visiteret personbefordring drøftes, herunder krav og serviceniveauer for kørslerne, og at udsatterådet eventuelt kommer med anbefalinger til projektgruppens videre arbejde med forberedelsen af udbuddet
2. at orienteringen om processen for det kommende udbud tages til efterretning.

Beslutning

1. at drøftet.
2. at taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Randers Kommunes nuværende kontrakter på visiteret personbefordring udløber d. 31. juli 2021. Forvaltningen har derfor igangsat forberedelserne til et kommende genudbud af kontrakterne. Projektgruppen bag udbuddet ønsker at gå i dialog med udsatterådet og få rådets eventuelle anbefalinger til udbuddet og udbudsmaterialet. Derudover ønsker projektgruppen at orientere udsatterådet om processen for udbuddet, herunder inddragelsen af udsatterådet i processen. Repræsentanter fra projektgruppen deltager på udsatterådets møde d. 10. juni 2020.

Udbuddets omfang

Som udgangspunkt omfatter udbuddet samme type af kørsel som de nuværende kontrakter - fast, rutebaseret kørsel af borgere, som er visiteret til en af de kommunale kørselsordninger.

- børn med særlige behov til specialbørnehave og ad hoc undervisning;
- skoleelever til specialklasser, specialskoler, fritidsinstitutioner, øvrige specialtilbud og aflastning (desuden til almen skole, hvis der findes hjemmel i folkeskoleloven til kørsel);
- unge og voksne til uddannelses- og beskæftigelsestilbud, øvrige specialtilbud og aflastning;
- ældre til aktiviteter og træning på aktivitetscentre;
- personer til specialiseret genoptræning på Randers Sundhedscenter og Randers Regionshospital.

Der gøres opmærksom på, at udbuddet ikke omfatter flextur eller individuel handicapkørsel. Udbuddet omfatter som udgangspunkt heller ikke kørsel til læge/speciallæge

Dialog vedrørende udbud og udbudsmateriale

Med henblik på at kvalificere udbuddet, herunder udbudsmaterialet, ønsker projektgruppen at få udsatterådets eventuelle anbefalinger hertil. Det kan blandt andet være i relation til følgende:

- gode/dårlige erfaringer fra den nuværende kontraktperiode;
- krav til og serviceniveauer for kørslerne

I relation til serviceniveauerne skal der gøres opmærksom på, at det indtil videre er uklart hvilke økonomiske konsekvenser den nuværende situation med COVID-19 har for leverandørerne på markedet og dermed også for priserne på kommunal befordring. Dette kan betyde, at en fastholdelse af det nuværende serviceniveau potentielt kan blive dyrere i en ny kontraktperiode.

Formålet med dialogen er først og fremmest at kvalificere udbudsmaterialet og få indblik i, hvad der i særlig grad optager udsatterådet i forbindelse med kommunens kørsel af udsatte borgere, som er visiteret til en af de kommunale kørselsordninger.

Der vil i kontrakten blandt andet blive stillet krav vedrørende følgende forhold:

- Chaufførens serviceniveau over for passagerer
- Chaufførernes uddannelse
- Beskeder ifm. ændringer i en kørsel eller hvis en borger udebliver fra en planlagt kørsel
- Maksimal køretid - hvor lang tid en borger maksimalt må sidde i vognen ifm. en kørsel. *De konkrete køretider skal fastsættes - køretiderne er i de nuværende kontrakter følgende:*
 - *Skole- og specialtilbud for børn, unge og voksne: op til 60 min.*
 - *Aktiviteter og træning på aktivitetscentre: op til 40 min. (hvis mere end 24 km. dog op til 55 min.)*
 - *Specialiseret genoptræning på sygehuset eller regionshospitalet: op til 30 min. (hvis mere end 24 km. dog op til 45 min.)*
- Ventetid - hvor lang tid en borger skal vente på institutionen/centret inden/efter aktivitet
- Mulighed for fast chauffør (inkl. faste afløsere), når der vurderes behov
- Mulighed for solokørsel, når der vurderes behov
- Chaufførens hjælp til borgere inkl. hjælpemidler ifm. afsætning og afhentning
- Chaufførens håndtering af borgernes hjælpemidler
- Fastspænding af borgere
- Muligheder for samkørsel mellem målgrupper
- Vognenes stand, alder, udstyr og indretning

Udbudsprocessen

Der afholdes tilsvarende dialogmøder med ældrerådet og handicaprådet i juni og august 2020. Derudover afholdes dialogmøder med de institutioner, som på nuværende tidspunkt er omfattet af udbuddet. Primo september afholdes desuden en miniworkshop for byrådsmedlemmer. Herefter færdiggøres udkastet til udbudsmateriale.

Det endelige forslag til udbudsmateriale behandles politisk inden udgangen af 2020.

Det forventes, at der er indgået nye kontrakter i maj 2021.

Punkt 10: Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019

27.15.00-P05-1-19

Resume

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

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet:

1. at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning. Udsatterådet vil høre forvaltningen nærmere ind til resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen på Vestertværvvej og Paderuphus, samt hvilke initiativer, der er iværksat på de to tilbud.

Sagsfremstilling

Følgende sag er behandlet på socialudvalgs mødet den 9. marts 2020 (sag nr. 33), og sendes nu til orientering i Udsatterådet:

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

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

Oversigt over rapporter for brugertilfredshedsundersøgelsen:

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

For at sikre anonymiteten i besvarelserne er der kun udarbejdet en rapport ved minimum fem besvarede spørgeskemaer. For fire ud af 33 brugerundersøgelser har anonymitetskravet ikke kunnet efterleves, hvorfor der ikke findes tilbudsrapporter for fire enheder (besvarelserne indgår dog i område- og centerrapport). Kommentarsamlinger vil ikke blive offentliggjort, da der kan være personhenførbare oplysninger.

Rapport for det samlede socialområde og rapporter på centerniveau er vedlagt denne sag som bilag, mens rapporter på tilbuds niveau er tilgængelige på tilbuddenes hjemmesider.

Præsentation af resultater

Herunder præsenteres resultater på centerniveau for brugerundersøgelserne. Brugernes samlede tilfredshed vil blive vist for hvert center, ligesom der sammenlignes med socialområdet som helhed og det pågældende

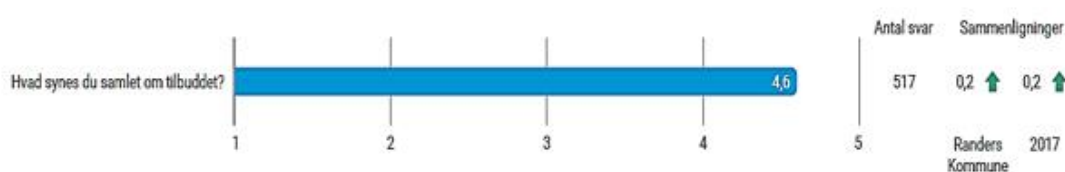
centers historiske data fra 2017. Der er desuden vedhæftet en oversigt over tilbudsrapporter, hvor svarprocent og resultat for den overordnede tilfredshed for det enkelte tilbud fremgår.

Center for Voksenhandicap

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

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

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



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

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

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

Center for Børnehandicap og Autisme

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

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

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

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



Ved en områdeinddeling af centeret fremgår det, at Autismeområdet ligger på 4,2, hvilket er 0,1 score over centerets gennemsnitlige tilfredhedsscore, mens Undervisningsområdet ligger tilsvarende andel under med en

score på 4,0 i forhold til den samlede tilfredshed.

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

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

Center for Psykiatri

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

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

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

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



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

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

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

Center for Socialt Udsatte

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

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

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

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



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

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

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

Økonomi

Ingen.

Videre proces

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

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

Bilag

Bilag. Oversigt over brugerundersøgelsens resultater

Center_for_Voksenhandicap_Bruger

Center_for_Psykiatri_Bruger

Center_for_Socialt_Udsatte_Bruger

Center_for_Børnehandicap_og_Autisme_Bruger

Socialområdet_Kommenteret_rapport_

Punkt 11: Resultater af pårørendetilfredshedsundersøgelsen på socialområdet i 2019

27.15.00-P05-1-19

Resume

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

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet:

1. at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning. Udsatterådet besluttede at spørge forvaltningen om reglerne i forhold til hvornår pårørende kan og ikke kan besvare en pårørendetilfredshedsundersøgelse.

Sagsfremstilling

Følgende sag er behandlet på socialudvalgsrådet den 9. marts 2020 (sag nr. 34), og sendes nu til orientering i Udsatterådet:

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

Deltagere til pårørendeundersøgelsen er: 1) Udpeget af borgere over 18 år/borgerens værge, som efter samtale med personalet, har udvalgt borgerens nærmeste pårørende (én pårørende pr. borger). Det skal bemærkes, at borgeren har haft ret til at frabede sig sin pårørendes deltagelse. 2) For borgere under 18 år gælder det, at det er forældremyndighedsindehaver, der har haft mulighed for at deltage. Hvis der har været delt forældremyndighed, og forældrene ikke har haft samme bopæl, har begge forældre fået mulighed for at deltage. De pårørende har fået tilsendt et spørgeskema til besvarelse og en frankeret svarkuvert med posten. Rambøll har i løbet af indsamlingsperioden ved tilgængelige kontaktoplysninger udsendt en mail eller sms med en påmindelse om spørgeskemaet med henblik på at øge svarprocenten.

Oversigt over rapporter for pårørendetilfredshedsundersøgelsen:

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

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

Rapport for det samlede socialområde og rapporter på centerniveau er vedlagt denne sag som bilag, mens rapporter på tilbuds niveau er lagt på tilbuddenes hjemmesider.

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

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

Præsentation af resultater

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

Center for Voksenhandicap

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

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

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

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



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

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

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

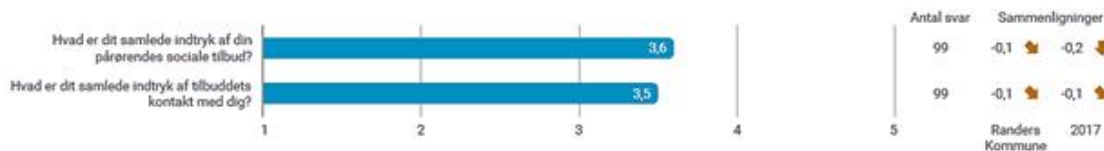
Center for Børnehandicap og Autisme

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

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

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

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



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

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

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

Center for Psykiatri

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

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

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

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



Det er ikke muligt at lave en områdeinddeling af centeret, idet kun ét område i centeret er repræsenteret. Dette skyldes, at det andet område omfatter uvisitede tilbud, hvor der ikke gennemføres pårørendetilfredshedsundersøgelser. Inddelingen af resultater fremgår derfor kun inddelt i tilbudstype og tilbud.

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

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

Center for Socialt Udsatte

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

Økonomi

Ingen.

Videre proces

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

Næste tilfredshedsundersøgelse på socialområdet foretages i 2021.

Bilag

Bilag. Oversigt over pårørendeundersøgelsens resultater

Center for Voksenhandicap_Pårørende

Center for Boernehandicap og Autisme_Pårørende

Center for Psykiatri_Pårørende

Socialområdet_Kommenteret_rapport_

Punkt 12: Tilsyn med socialområdets tilbud

27.03.00-K09-1-19

Resume

Der bliver løbende ført tilsyn med tilbuddene på socialområdet i Randers Kommune. Forvaltningen giver to gange om året socialudvalget en orientering om resultaterne af tilsynsbesøgene det seneste halve år. Socialudvalget fik den 9. marts 2020 en orientering om 17 tilsynsbesøg, som er foretaget i perioden fra september 2019 frem til januar 2020. Socialudvalget tog orienteringen til efterretning. Udsatterådet får hermed en orientering om tilsynssagen, så rådet kan få et indblik i tilbuddenes kvalitet.

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

-

Forvaltningen indstiller til udsatterådet,

1. at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

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

Forvaltningen giver to gange om året Socialudvalget, Handicaprådet og Udsatterådet en orientering om tilsynsbesøgene. Sidst Udsatterådet fik en orientering var den 4. december (sag 39) vedrørende tilsyn i perioden fra marts 2019 til august 2019.

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

Hovedkonklusionerne fra tilsynsrapporterne er offentliggjort på www.tilbudsportalen.dk, hvor det enkelte tilbud kan søges frem. Af hensyn til personhenførbare oplysninger blev tilsynsrapporterne fra Socialtilsyn Midt og BDO vedlagt i et lukket punkt på Socialudvalgets møde. Derfor fremgår tilsynsrapporterne ikke af denne sag. I det lukkede punkt på socialudvalgets møde fremgik 17 bilag, som er alle tilsynsrapporterne.

Hvordan bedømmes tilbuddene?

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

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgruppe, metoder og resultater
4. Sundhed og trivsel
5. Organisation og ledelse
6. Kompetencer
7. Fysiske rammer

Der gives en samlet vurdering på en skala fra 1-5, hvor 1 er den laveste score, og 5 er den højeste. BDO's tilsynskoncept bedømmer tilbuddene ud fra en række temaer, som indholdsmæssigt ligger tæt op ad Socialtilsyn Midt's temaer. I Socialtilsyn Midt's bedømmelse vurderes temaerne endvidere ud fra en række

indikatorer, som fremvises i tilsynsrapporterne. I bilag 1 fremgår scorerne på hvert tema og gennemsnitsscorerne, som Socialtilsyn Midt og BDO har bedømt tilbuddene til.

Samlet opsummering af tilsynene

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

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

Forvaltningen deler generelt tilsynenes bemærkninger og betragtninger i de konkrete tilsynsrapporter. Forvaltningen drøfter desuden på årlige dialogmøder med de forskellige tilsyn den generelle kvalitet af tilsynsbesøgene og tilsynsrapporterne. Der er en række forhold i de aktuelle tilsynsrapporter, som forvaltningen ønsker at knytte bemærkninger til. Det drejer sig om trivslen, arbejdet med voldsforebyggelse og den pædagogiske retning på Bostedet Høvejen, personaleflow på Bostedet Kastanjebo og dokumentation af mål i De små bofællesskaber.

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

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

Baggrunden for opmærksomhedspunkterne er, at der er variation i forhold til, hvordan forskellige medarbejdere griber opgaven an. Dette ses i udvikling og dokumentation af indsatsen for borgernes mål, medarbejdernes pædagogiske tilgang samt i de pårørendes oplevelser og borgernes trivsel, hvor der opleves forskel efter hvilket personale, der er på arbejde. For et af botilbuddets huse vurderer Socialtilsyn Midt, at normeringen er sårbar, og kvaliteten i forhold til en konkret borger og hele borgergruppens trivsel er mangelfuld. Det er særligt en borgers udadreagerende adfærd, som påvirker trivslen for de andre borgere.

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

Personaleflow på Bostedet Kastanjebo

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

Allerede ved tilsynsbesøget den 08.09.2019 var tilbuddet i gang med at besætte to stillinger. I disse stillinger er der fastansat to pædagoger, og der er ikke planer om fremadrettet at anvende vikarer i samme omfang som tidligere. Der er afholdt en temadag med fokus på arbejdsmiljø og samarbejde samt nedsat en arbejdsgruppe,

som skal arbejde videre med tilsynsrapporten og forankre initiativer fra temadagen. Endelig afholdes der uddannelsesdage for nye medarbejdere om demensviden, så de er klædt bedre på til at varetage arbejdsopgaverne.

Dokumentation af mål i De små bofællesskaber

Socialtilsyn Midt bemærker, at dokumentationen af mål i De små bofællesskaber ikke er tilfredsstillende. Dette gør, at tilbuddet på indikatoren for dokumentation af mål for borgerne scorer 2. Tilsynet begrundet sin bedømmelse med, at tilbuddet kun i mindre grad udarbejder tilfredsstillende dokumentation af mål for borgerne, at nogle handleplaner ikke er opdaterede, og at indsatser ikke dokumenteres i referater fra personalemøder og dagbogsnotater. Ledelsen for De små bofællesskaber har siden tilsynsbesøget den 04.12.2019 på et personalemøde præciseret, at medarbejderne skal anvende dokumentationsredskabet faglige kvalitetsoplysninger (FKO) til at dokumentere borgernes udvikling, samt at dagbogsnotater og referater fra personalemøder skal anvendes som dokumentation af pædagogisk praksis, og der vil blive ført ledelsesmæssigt kontrol hermed. Ledelsen har desuden præciseret, at superbrugere af FKO introducerer nye medarbejdere og længerevarende vikarer til FKO, så disse medarbejdere også kan anvende dokumentationsredskabet. Endelig er der planlagt workshops om FKO for medarbejderne, hvor den første workshop blev afholdt den 11.02.2020.

Bilag

Bilag 1 – oversigt over tilsynenes scoring af tilbuddene

Punkt 13: Forslag om dialogmøde med socialudvalget den 21. september 2020 og drøftelse af af flytning af planlagt møde i Udsatterådet den 16. september 2020 til den 21. september 2020

27.15.00-A08-1-20

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at der afholdes dialogmøde med socialudvalget den 21. september 2020 kl. 16. på Laksetorvet i lokale E.3.05
2. at det planlagte møde i Udsatterådet den 16. september 2020 flyttes til den 21. september 2020 og afvikles efter dialogmødet med socialudvalget.

Beslutning

Godkendt.

Sagsfremstilling

Socialudvalget har forslået afholdelse af dialogmøde med Udsatterådet den 21. september 2020. Udsatterådet har i forvejen planlagt afholdelse af møde den 16. september 2020. Forvaltningen forslår derfor at det planlagte møde den 16. september 2020 flyttes til den 21. september 2020 og afholdes i forlængelse af dialogmødet med socialudvalget.

Punkt 14: Drøftelse af emne til Udsatterådets stormøde den 21. oktober 2020

27.15.00-A08-1-20

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at emne for stormødet den 21. oktober 2020 drøftes.

Beslutning

Drøftet. Af mulige emner til stormødet 2020 blev nævnt anbragte børns uddannelse og udsatte og uddannelse. Bysekretariatets erfaringer med at støtte unge i at uddanne sig.

Sagsfremstilling

Udsatterådet stormøde 2020 afholdes den 21. oktober 2020 på Underværket i Randers. Udsatterådet indleder drøftelsen af emne til stormødet.

Punkt 15: Bordet rundet siden sidst og erfaringer fra Corona nedlukningen

27.15.00-A08-1-20

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at rådsmedlemmerne giver en orientering om hvad der er sket siden sidst og udveksler erfaringer fra Corona nedlukningen

Beslutning

Medlemmerne af udsatterådet gav en orientering.

Sagsfremstilling

Rådsmedlemmerne giver en orientering om nyt siden sidst og udveksler erfaringer fra Corona nedlukningen