

# Brugertilfredshedsundersøgelse

Voksne med Handicap 2015

**Rapporten er udarbejdet for:**

Drift og Udvikling  
Socialafdelingen  
Randers Kommune  
Laksetorvet 1  
8900 Randers

**Kontakt Randers Kommune:**

Lise Suhr Pedersen, konsulent  
[Lise.Suhr.Pedersen@randers.dk](mailto:Lise.Suhr.Pedersen@randers.dk)  
8915 7205

**INDSAMLING OG ANALYSE AF DATA:**

CFK • Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland  
Signe A. Thrane, konsulent, [signe.thomsen@stab.rm.dk](mailto:signe.thomsen@stab.rm.dk) Tlf.: 7841 4081  
Jon Hadsund, konsulent, [jon.hadsund@stab.rm.dk](mailto:jon.hadsund@stab.rm.dk) Tlf.: 7841 4088  
Anne Eskesen Würtz, studentermedhjælper  
Udgivet August 2015

# Indledning

I Randers Kommune arbejder vi løbende på at kvalitetsudvikle kommunens tilbud. Som led heri er den brugeroplevede kvalitet et centralt element.

Denne rapport præsenterer resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blandt brugere tilknyttet området Voksne med Handicap i foråret 2015.

Undersøgelsen omfatter alle brugere, der modtager et dagtilbud, et døgntilbud eller bostøtte i Randers Kommune indenfor Handicapområdet. På undersøgelsestidspunktet var der i alt 682 brugere i målgruppen, og af disse var 587 i stand til at deltage i undersøgelsen. I alt har 444 valgt at besvare spørgeskemaet, hvilket giver en samlet svarprocent på 76.

I undersøgelsen er der benyttet et kort spørgeskema med i alt 13 spørgsmål, som blandt andet omhandler forskellige elementer af brugernes generelle tilfredshed, oplevelsen af positiv udvikling og den samlede vurdering af tilbuddet fra Randers Kommune.

Undersøgelsen er tilrettelagt og gennemført i foråret 2015. Dataindsamling og analyse er gennemført af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.

Ud over denne sammenfattende rapport er der udarbejdet delrapporter for de forskellige tilbud.

# Sammenfatning

Brugerne i undersøgelsens målgruppe er overordnet meget tilfredse. Mere end otte ud af ti brugere vurderer alt i alt tilbuddet, de modtager fra Randers Kommune, positivt. Brugerne er mest positive på spørgsmålene, der omhandler den generelle tilfredshed.

Tilfredsheden er særligt høj på spørgsmålet vedrørende samarbejde. 91 procent af brugerne svarer således positivt på spørgsmålet om, hvorvidt de er tilfredse med samarbejdet med medarbejderne. Tilfredsheden er lavest på spørgsmålet, omhandlende brugerens inddragelse, hvor 13 procent svarer negativt. Sammenhængen mellem dette spørgsmål og brugernes samlede vurdering er imidlertid relativ svag, hvorfor en forbedringsindsats på dette område er vigtig, men ikke akut.

I undersøgelsen har brugerne haft mulighed for at knytte kommentarer om deres oplevelse af tilbuddet til spørgeskemaet. I de kvalitative svar har brugerne primært generel ros til tilbuddet og medarbejderne.

*"Jeg synes, det er et dejligt sted at bo og være. Alle beboere og pædagoger snakker og pjatter meget sammen, de er søde til at hjælpe, hvis der opstår konflikter, eller er der, hvis man bare vil snakke. Så ja, alt i alt et dejligt sted at være og bo."*  
(Beboer i bofællesskab)

Få brugere nævner enkelte kritikpunkter. Disse vedrører manglende tid og behov for bedre bemanning eller mere hjælp, ustabilitet og skiftende personale samt manglende aktiviteter.

*"(...) Der er for få aktiviteter. Bussen bliver ikke brugt, og der er blevet sparret busser væk. Kommer alt for lidt ud. (...) Personalet har dårligt med tid. (...) Kunne gode savne flere medarbejdere. Der er stor udskiftning også, men det er dog et mindre problem."* (Beboer i boform)

# Spørgeskemaet

I undersøgelsen er der anvendt et kortfattet spørgeskema med ni lukkede og ét åbent spørgsmål om brugernes tilfredshed med tilbuddet.

Afhængigt af brugergruppen anvendes en tilfredshedsskala, der har henholdsvis fem kategorier fra ”Ja, i høj grad” til ”Nej, slet ikke” eller tre kategorier fra ”Ja” til ”Nej”.

Spørgsmålene omhandler blandt andet brugernes generelle tilfredshed med tilbuddet i forhold til respekt, støtte, samarbejde og information, samt brugernes oplevelse af progression.

Afslutningsvis bliver der spurgt til brugernes samlede vurdering af tilbuddet.




Spørgeskemaet indeholder herudover tre baggrundsspørgsmål vedrørende brugerens køn, alder og opholdslængde på tilbuddet

Til højre vises spørgeskemaet med tre kategorier, som er anvendt til nogle af modtagerne af et døgntilbud.

**BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE**  
Bocenter Harridslev, døgntilbud

1. **Hvad synes du om Bocenter Harridslev?** (Hvad er godt, og hvad kunne være bedre?)

Om Bocenter Harridslev (sæt ét kryds ud for hvert spørgsmål):

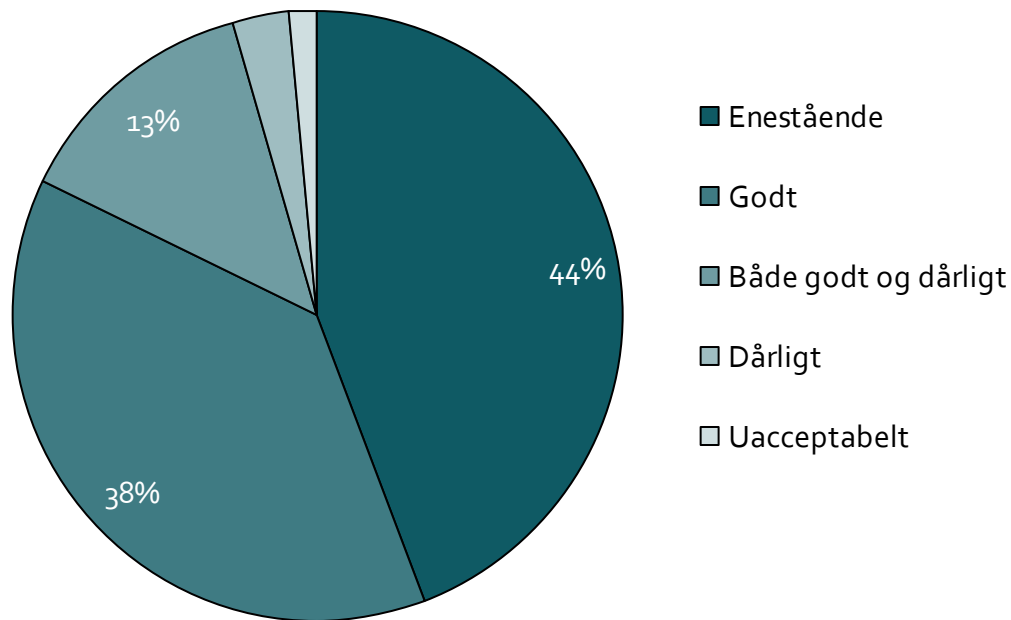
	Ja 	Både-og 	Nej 	Ved ikke/ vil ikke svare/ ej relevant
2. Snakker medarbejderne med dig på en ordentlig måde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Er du glad for den hjælp, du får af medarbejderne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Har du det godt med medarbejderne på Bocenter Harridslev?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Er medarbejderne gode til at forklare dig, hvis der skal ske noget nyt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hjælper Bocenter Harridslev dig til, at du får en god dag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hjælper medarbejderne dig til, at du kan klare flere ting af dig selv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bestemmer du nok over det, du laver i din hverdag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Får du hjælp nok af medarbejderne til at snakke med din familie og dine venner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baggrundsplysninger				
10. <b>Hvad synes du alt i alt om Bocenter Harridslev?</b> <i>Hvor mange stjerner, synes du Bocenter Harridslev skal have? (sæt ét kryds)</i>	Hvor længe har du boet på Bocenter Harridslev?	Hvad er dit køn?	Hvad er din alder?	
<input type="checkbox"/> ***** (Enestående) <input type="checkbox"/> **** (Godt) <input type="checkbox"/> *** (Både godt og dårligt) <input type="checkbox"/> ** (Dårligt) <input type="checkbox"/> * (Uacceptabelt) <input type="checkbox"/> (Ved ikke)	<input type="checkbox"/> 0-3 måneder <input type="checkbox"/> 3-6 måneder <input type="checkbox"/> 6-12 måneder <input type="checkbox"/> Mere end et år <input type="checkbox"/> Ved ikke	<input type="checkbox"/> Mand <input type="checkbox"/> Kvinde	<input type="checkbox"/> Under 20 år <input type="checkbox"/> 20-30 år <input type="checkbox"/> 31-40 år	<input type="checkbox"/> 41-50 år <input type="checkbox"/> 51-60 år <input type="checkbox"/> Over 60 år

# Samlet vurdering af tilbuddet

Brugernes samlede vurdering af det tilbud, de modtager fra Randers Kommune, er vist i figur 1. Den samlede vurdering er meget positiv. 44% af brugerne svarer, at deres samlede vurdering af tilbuddet er enestående, mens 38 procent svarer, at det er godt.

**Figur 1: Brugernes samlede vurdering af tilbuddet fra Randers Kommune**

Hvad synes du alt i alt om tilbuddet? (374 svar)

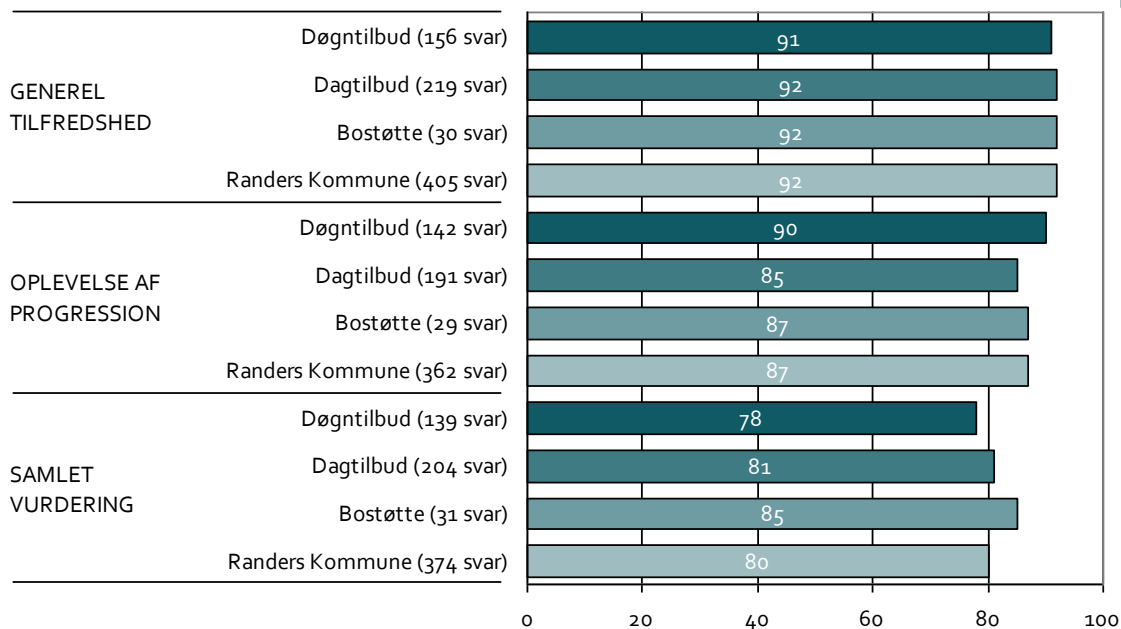


# Overordnede resultater I

For at give et overblik over brugernes overordnede tilfredshed og muliggøre sammenligning på tværs af tilbuddene er der konstrueret tre tilfredshedsindeks, som henholdsvis måler brugernes generelle tilfredshed (spørgsmål 2-5), oplevelsen af progression (spørgsmål 6 og 7) og den samlede vurdering (spørgsmål 10).

I figur 2 sammenlignes resultatet fra undersøgelsen på tværs af de tre tilbudstyper: dagtilbud, døgntilbud og bostøtte. Figuren viser, at den generelle tilfredshed er højest blandt modtagerne af dagtilbud og bostøtte. Den samlede vurdering af tilbuddet er højest blandt modtagerne af bostøtte. Oplevelsen af progression er højest blandt modtagerne af døgntilbud.

**Figur 2: Brugernes overordnede tilfredshed med Randers Kommunes tilbud fordelt på tilbudstype**



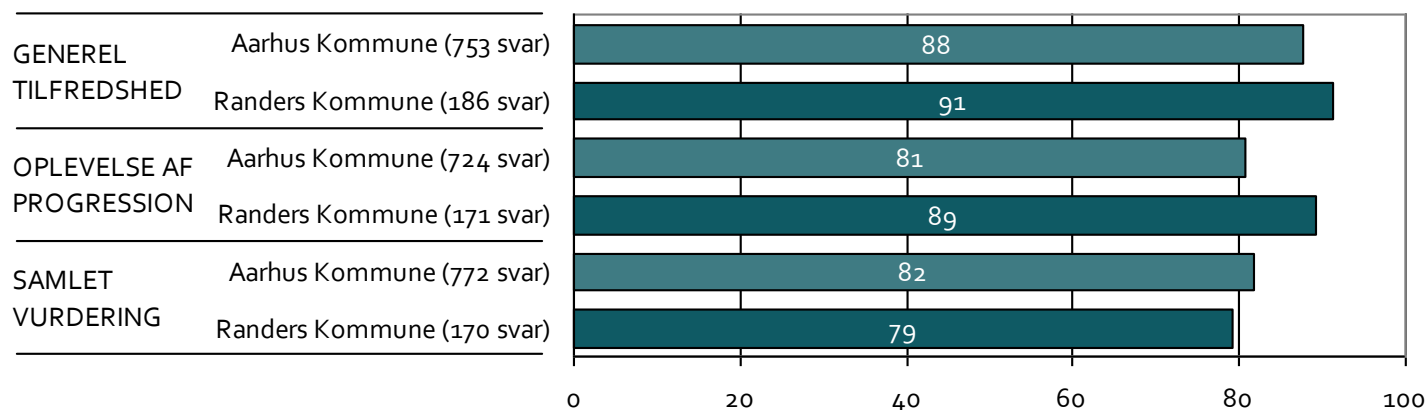
Note I: Der er ikke testet for signifikante forskelle mellem tilbudstyper.

## Overordnede resultater II

I figur 3 er indeksværdierne vist for Randers Kommune. Derudover er indeksværdierne vist for Århus Kommune, som har gennemført en tilsvarende undersøgelse indenfor målgruppen Voksne med Handicap dog udelukkende indenfor tilbudstyperne: døgntilbud og bostøtte. Derfor er det kun svar fra døgntilbud og bostøtte, som er medtaget for Randers Kommune i figuren. I Århus Kommune udgør bostøtte en meget større andel af svarene, end bostøtte gør i andelen af svarene for Randers Kommune.

Figuren viser, at tilfredsheden generelt er høj. På tilfredshedsindeksene generel tilfredshed og oplevelse af progression er tilfredsheden højest for Randers Kommune. Forskellene er statistisk signifikante. På tilfredshedsindekset for den samlede vurdering er tilfredsheden højest for Århus Kommune. Denne forskel er ikke statistisk signifikant.

**Figur 3: Brugernes overordnede tilfredshed med Randers Kommunes døgntilbud og bostøtte sammenlignet med døgntilbud og bostøtte i Århus Kommune**



Note II: I undersøgelsen opereres der med et signifikansniveau på  $p < 0.05$ .



# Overordnede resultater III

Tabel 1 viser det overordnede resultat fordelt på baggrundsvariablene køn, alder og opholdslængde på tilbuddet.

Generelt er der ikke stor forskel på tilfredsheden med tilbuddet på tværs af baggrundsvariable. Brugere under 30 år er mindre positive end brugere på 30 år eller derover, forskellen er statistisk signifikant i forhold til oplevelse af progression. Brugere, som har opholdt sig på tilbuddet op til ét år, er mindre positive end brugere, som har opholdt sig på tilbuddet mere end ét år, og forskellen er statistisk signifikant i forhold til generel tilfredshed og oplevelse af progression.

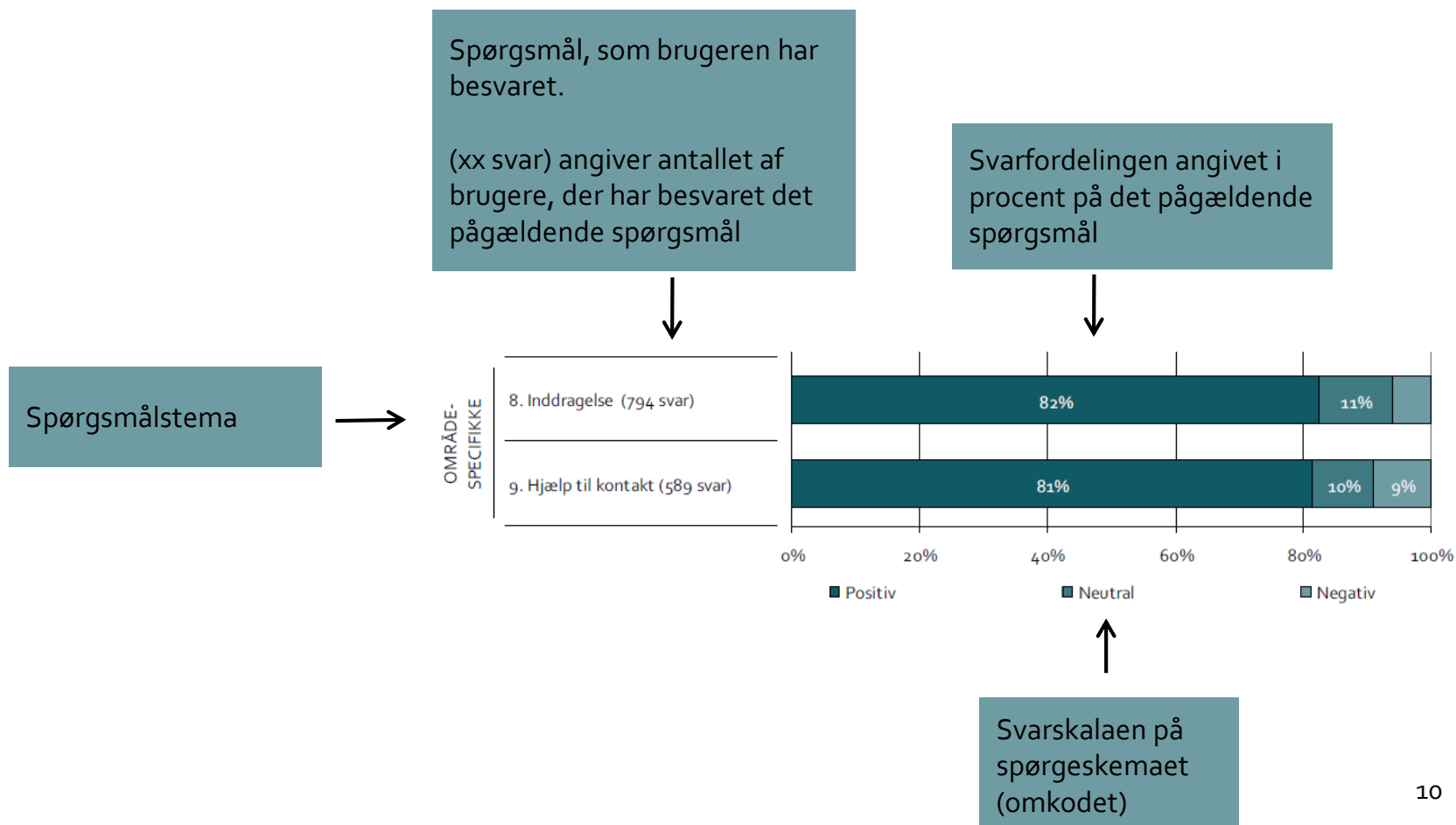
**Tabel 1: Brugernes overordnede tilfredshed med tilbuddet fordelt på køn, alder og opholdslængde på tilbuddet**

		Generel tilfredshed	Progression	Samlet vurdering
Alder	Under 30 år	90	82	78
	30-50 år	91	90	82
	50 år eller derover	93	87	81
Køn	Mand	91	86	80
	Kvinde	93	89	80
Opholdslængde	0-12 måneder	88	83	79
	Mere end 1 år	93	89	81

# Læsevejledning

På næste side fremstilles svarene på tilfredshedsspørgsmålene i én samlet figur. Illustrationen nedenfor viser, hvordan figuren skal læses.

**Eksempel: Sådan læses figuren, der viser svarfordelingen**



# Svarfordelingen af spørgsmålene

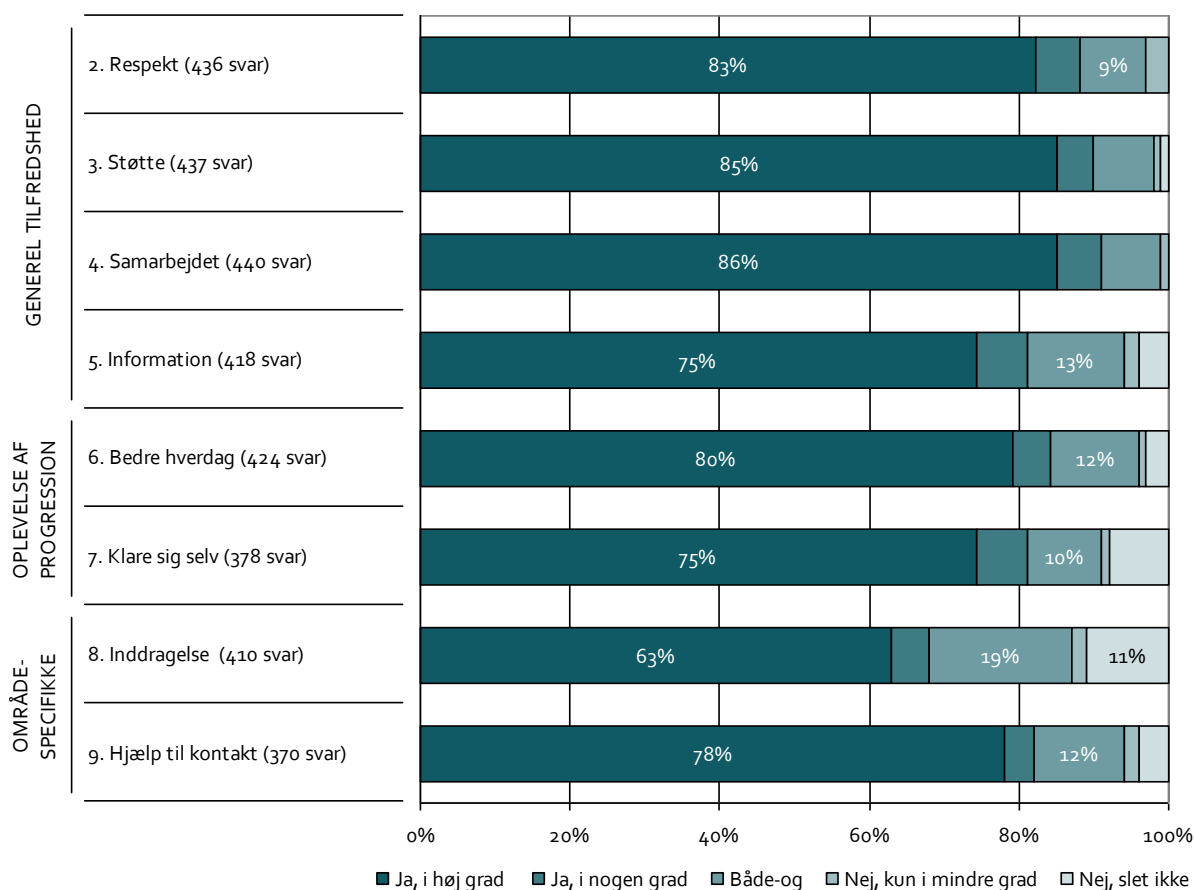
Figur 4 viser svarfordelingen på tilfredshedsspørgsmålene.

På baggrund heraf kan følgende resultater fremhæves:

Tilfredsheden er højest på spørgsmålene vedrørende støtte og samarbejde. Henholdsvis 90 og 91 procent af brugerne svarer positivt på disse spørgsmål.

Tilfredsheden er lavest på spørgsmålet om inddragelse. 13 procent af brugerne svarer negativt på dette spørgsmål.

Figur 4: Svarfordelingen på tilfredshedsspørgsmålene



# Identifikation af indsatsområder

I det følgende præsenteres sammenhængen mellem de enkelte tilfredshedsspørgsmål og den samlede vurdering af tilbuddet fra Randers Kommune. Sammenhængen kan illustreres i en prioriteringsfigur. Formålet med figuren er at udpege de områder, der mest effektivt kan styrke den samlede vurdering, og dermed bidrage til arbejdet med at styrke brugernes oplevede kvalitet af tilbuddet fra Randers Kommune.

I prioriteringsfiguren angiver den horisontale placering af et spørgsmål, hvor stor betydning det pågældende spørgsmål har for den samlede vurdering. Jo længere mod højre et spørgsmål placerer sig, desto større betydning har spørgsmålet for den samlede vurdering. Spørgsmålets vertikale placering viser tilfredsheden på det pågældende spørgsmål. Jo højere oppe i figuren desto højere er tilfredsheden på spørgsmålet. Det er vigtigt at være opmærksom på, at figuren angiver det relative forhold mellem tilfredshedsspørgsmålene. Figuren kan inddeles i fire områder, der er karakteriseret af varierende forbedringsmuligheder:

## Fastholdelse af resultat meget vigtig

Spørgsmål i dette felt har både relativ høj tilfredshed og relativ stor betydning for den samlede vurdering. Fokus bør være på at fastholde det gode resultat.

## Fastholdelse af resultat mindre vigtig

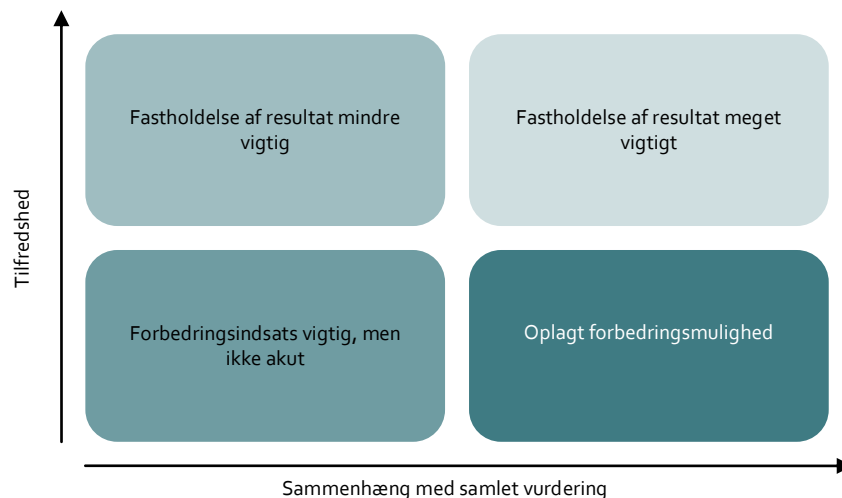
Spørgsmål i dette felt har relativ høj tilfredshed, men lille betydning for den samlede vurdering.

## Forbedringsindsats vigtigt, men ikke akut

Spørgsmål i dette felt har både relativ lav tilfredshed og relativ lille betydning for den samlede vurdering.

## Oplagt forbedringsmulighed

Spørgsmål i dette felt har relativ stor betydning for den samlede vurdering og samtidig relativ lav tilfredshed. Der er et oplagt forbedringspotentiale, og fokus bør være på at realisere dette.

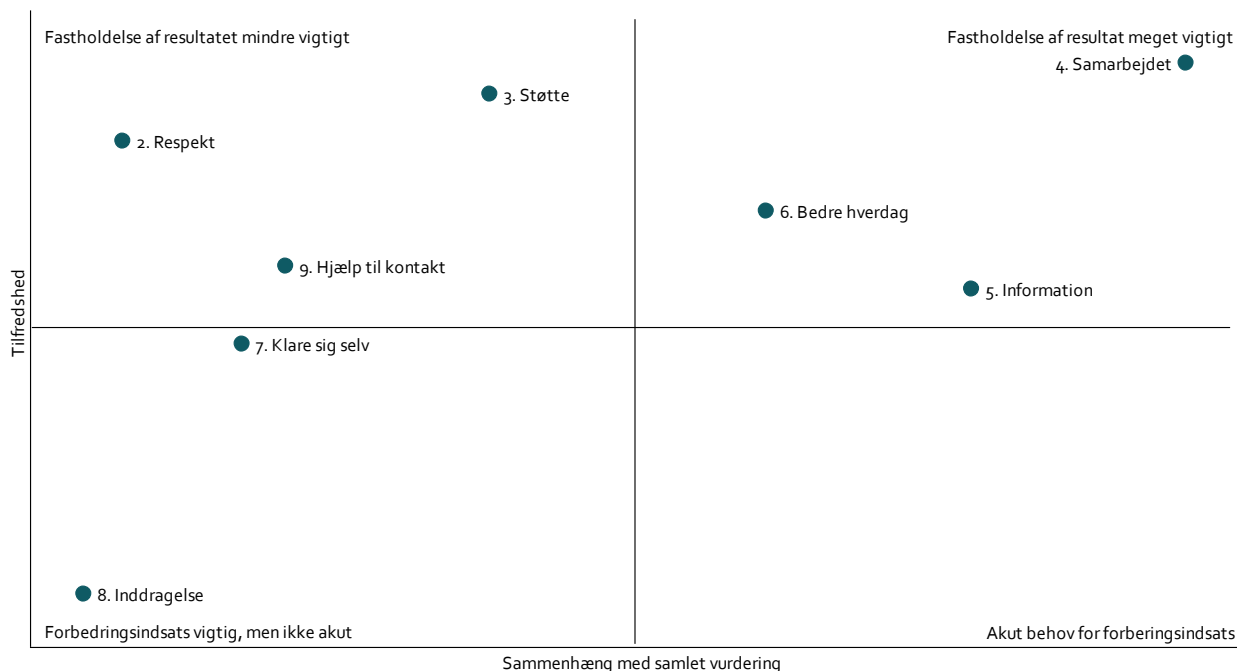


# Prioritering af indsatsområder

Prioriteringsfiguren nedenfor viser, at tilfredsheden med samarbejdet med medarbejderne er relativ høj. Det er samtidig det spørgsmål, hvor sammenhængen med den samlede vurdering er klart stærkest, og det er derfor et vigtigt resultat at fastholde. Det samme er tilfældet for spørgsmålene omhandlende information og bedre hverdag, hvor både tilfredsheden og sammenhængen med den samlede vurdering dog er mere moderat.

Tilfredsheden er lavest på spørgsmålene vedrørende brugernes inddragelse og hjælpen fra medarbejderne til bedre at klare sig selv. Sammenhængen mellem disse spørgsmål og brugernes samlede vurdering er imidlertid relativ svag. På den baggrund er en forbedringsindsats på områderne derfor vigtig, men ikke akut.

Figur 5: Indsatsområder i Voksne med Handicap



# Dataindsamling

Undersøgelsen er gennemført blandt brugere af Randers Kommunes tilbud på området Voksne med Handicap. I dataindsamlingen er der afhængigt af målgruppen anvendt forskellige metoder:

Brugere af dagtilbud og døgntilbud har primært deltaget ved fællesarrangementer, hvor en eller to interviewere fra CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har interviewet eller uddelt spørgeskemaer til beboerne. Enkelte beboere, der ikke var tilstede ved fællesarrangementet, har efterfølgende kunnet indsende et spørgeskema med posten. Alle beboere i dagtilbud og døgntilbud har forud for dataindsamlingen modtaget et brev fra Socialforvaltningen, hvori de er blevet informeret om undersøgelsen. Ligeledes har medarbejderne på tilbuddene forud for dataindsamlingen modtaget information om undersøgelsen.

I bostøtten har alle brugere fået udleveret et spørgeskema og et informationsbrev fra deres bostøtte. Brugere har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet enten postalt med vedlagt svarkuvert eller elektronisk ved hjælp af kode i informationsbrev.

Uanset dataindsamlingsmetode har det naturligvis været frivilligt for brugerne, om de ville deltage eller ej.

## Brugernes kommentarer

Udover de lukkede spørgsmål indeholder spørgeskemaet et åbent spørgsmål, hvor brugerne kan knytte en kommentar om deres umiddelbare oplevelse af tilbuddet fra Randers Kommune. Kommentarerne er ikke et repræsentativt billede af brugernes vurdering, men de kan give en indikation af, hvilke områder brugerne oplever som henholdsvis positive og negative. Kommentarerne er afrapporteret i en selvstændige kommentarsamlinger til de enkelte tilbud.

# Indekskonstruktion

Der er konstrueret tre tilfredshedsindeks, der har til formål at give et overblik over brugernes overordnede tilfredshed med tilbuddet.

De tre tilfredshedsindeks måler henholdsvis brugernes generelle tilfredshed, oplevelsen af progression og den samlede vurdering. Indekset, der måler generel tilfredshed, består af fire spørgsmål, der omhandler respekt, støtte, samarbejde og information. I beregningen af dette indeks indgår brugerne kun, hvis de har besvaret minimum to af de fire spørgsmål, der indgår i indekset.

Indekset, der måler brugernes oplevelse af progression, består af to spørgsmål vedrørende brugerens oplevelse af om deres hverdag forbedres og om de får hjælp til at gøre flere ting selv. Det sidste indeks består af brugernes samlede vurdering af tilbuddet fra Randers Kommune.

Tilfredshedsindeksene er beregnet som additive indeks fra 0 til 100. En samlet indeksscore på 100 svarer til, at alle brugere benytter den mest positive svarkategori, mens nul svarer til, at alle benytter den mindst positive svarkategori.