

Brugertilfredsheds - undersøgelse

En tilfredshedsundersøgelse af den socialpædagogiske vejledning i Ishøj og Vallensbæk Kommuner



Ishøj Kommune



Resultat af undersøgelsen

Der er en stor tilfredshed med den støtte, hjemmevejlederne yder, både i hjemmet og i de forskellige tilbud. Der bliver fra borgernes side lagt vægt på den personlige relation til hjemmevejlederen. De beskriver en god hjemmevejleder, som en der har overblik over situationen, er positiv, hjælpsom, lyttende og ikke mindst fleksibel. Der er et tillidsforhold til hjemmevejlederne og samtlige informanter udtrykker, at de føler sig trygge og kan henvende sig til deres vejleder, når de har behov for det.

23 af 31 adspurgte borgere svarer således, at de er meget tilfredse med deres hjemmevejledning. 7 svarer, at de er i nogen grad tilfredse og kun 1 af 31 er tilfreds i mindre grad. Herudover svarer 30 af 31 borgere, at de har udviklet sig under deres hjemmevejledningsforløb.

Vi kan derved konstatere, at selvom timerne til hjemmevejledning er reduceret, så har vi formået at fastholde kvaliteten i tilbuddet, og borgerne er derfor fortsat tilfredse.

Det samme gælder de 2 tilbud, der også er evalueret i undersøgelse. Her er 10 ud af 12 borgere tilfredse med tilbuddet Vildtbanehus, og 8 ud af 9 borgere er tilfredse med tilbuddet Tirsdagscaféen.

Resultaterne gælder både socialpsykiatrien og voksenhandicap.

Indhold

1. Indledning	4
1.1 Hvorfor lave en brugertilfredshedsundersøgelse?	4
1.2 Hvad er hjemmevejledning	4
2. De to tilbud	5
3. Metode	6
3.1 Datagrundlag:	6
3.2 Kildekritik:	6
4. Undersøgelsens resultater	7
4.1 Hvad synes borgerne om hjemmevejledningen	7
4.1.1 Udbytte af hjemmevejledningen	7
4.1.2 Indflydelse og formål	8
4.2 konklusioner	9
4.3 Oplevelsen af de to udvalgte tilbud	9
4.3.1 tilfredshed med Café Vildtbanehus	9
4.3.2 tilfredshed med Tirsdagscaféen	10
5. Udviklingsmuligheder – fremtidens hjemmevejledning	11

1. Indledning

Ishøj Kommune udarbejdede i 2009 en tilfredshedsundersøgelse af kommunens hjemmevejledning. Det er nu fire år siden og meget har ændret sig siden. Derfor har vi valgt at udarbejde en ny brugertilfredshedsundersøgelse, som vi vil præsentere i det følgende.

1.1 Hvorfor lave en brugertilfredshedsundersøgelse?

Ishøj Kommune arbejder løbende med at forbedre og udvikle vores tilbud. Dette kan vi gøre ved at undersøge, hvad der fungerer ved vores tilbud, og hvad vi kan gøre bedre. Derfor skal denne brugertilfredshedsundersøgelse bruges til at undersøge, om hjemmevejledningen lever op til det kvalitetsniveau, vi ønsker at tilbyde borgerne.

I gennem de seneste 2 år, er antallet af borgere, der modtager hjemmevejledning, steget markant. På mindre end 2 år er antallet af borgere steget med 41 %, fra 136 den 31/12 - 2011 til 192 den 31/10 - 2013, hvilket betyder at vi må se på hvordan vi bedst håndterer denne udvikling. For at sikre en optimal ressourceudnyttelse, har det været nødvendigt at nedsætte den gennemsnitlige tid pr. borger. Det er derfor interessant at se på, om vi vores tilbud har en høj kvalitet, uagtet at timeantallet er reduceret.

Hjemmevejledningen er faldet fra gennemsnitligt 2,63 timer pr. borger 1/1-2011 til 2,06 timer pr. borger den 1/10-2013, hvilket er en tidsreducing på 21,7 %.

I samme periode har Ishøj Kommune fastsat et serviceniveau for § 85 støtte, og der er udarbejdet et ydelseskatalog for bedre at styre området. Brugerundersøgelsen skal herved afdekke, om disse værktøjer fungerer i praksis.

1.2 Hvad er hjemmevejledning

Hjemmevejledning er en socialpædagogisk ydelse inden for både socialpsykiatrien og voksenhandicap, som gives efter Servicelovens § 85. Formålet med socialpædagogisk vejledning er, på den mindst indgribende måde, at støtte borgeren i at skabe en tilværelse på egne præmisser, sådan at borgeren kan bevare eller forbedre sine psykiske, fysiske og/eller sociale funktioner og på sigt blive i stand til at klare sig selv eller klare sig ved hjælp af mindre støtte.

Borgeren visiteres til støtten via det centrale visitationsudvalg i Ishøj Kommune, hvorefter borgeren får tilknyttet en hjemmevejleder. Hjemmevejledningen kan gives som let, moderat, stor eller omfattende støtte, afhængigt af borgerens behov.

Socialpsykiatrien har pr. 1. november 2013 ca. 135 borgere, der er visiteret til § 85 støtte. 116 fra Ishøj og 19 fra Vallensbæk.

Voksenhandicap har pr. 1. november 2013 ca. 57 borgere, der er visiteret til § 85 støtte. 45 fra Ishøj, 10 fra Vallensbæk og 2 borgere, er fra øvrige kommuner.

2. De to tilbud

I forbindelse med undersøgelsen har vi valgt at inddrage følgende to tilbud, som er tilknyttet vores socialpædagogiske vejledning.

Socialpsykiatrien

- Café Vildtbanehus – Et cafétilbud, hvor psykisk sårbare borgere kan komme og drikke en kop kaffe, eller købe et måltid mad. Der er samtidig mulighed for sociale aktiviteter og arrangementer. Der er tilknyttet pædagogisk personale til caféen. Alle borgere som er visiteret til hjemmevejledning kan benytte Café Vildtbanehus. Borgere der ikke modtager hjemmevejledning skal visiteres til tilbuddet af Ishøj Kommune.

Ud over de borgere, der er visiteret til § 85 støtte, så er 86 borgere visiteret kun til Café Vildtbanehus. 72 er fra Ishøj og 14 er fra Vallensbæk. Ca. 161 borgere bruger caféen efter behov, nogle dagligt og nogle et par gange om året.

Voksenhandicap

- Tirsdagscaféen- Et café-tilbud til udviklingshæmmede, som er åbent hver tirsdag fra 17-21. Her er der mulighed for at danne netværk, spise aftensmad, deltage i sociale arrangementer og få pædagogisk vejledning. Tilbuddet kræver visitation fra det centrale visitationsudvalg i Ishøj kommune.

25 borgere bruger Tirsdagscaféen.

3. Metode

Denne brugertilfredshedsundersøgelse er udarbejdet i 2013. Til undersøgelsen er der både brugt spørgeskemaer og kvalitative interviews for at sikre så sandfærdigt et billede som muligt.

Rent metodisk er undersøgelsen delt op imellem socialpsykiatrien og voksenhandicap. Dette skyldes dels, at der er store forskelle på de to brugergrupper, dels at der er forskel på de tilbud, kommunen har til de to grupper.

Resultaterne vil dog kun blive adskilt i de tilfælde, hvor det giver mening i forhold til formålet med denne undersøgelse.

3.1 Datagrundlag:

	Spørgeskemaer	Interview
Socialpsykiatrien	21	4
Voksenhandicap	10	2

Følgende fokuspunkter har været berørt i undersøgelsen:

- Tilfredshed med hjemmevejledningen
- Udbytte af hjemmevejledningen
- Indflydelse på hjemmevejledningen
- Borgerens brug af, og tilfredshed med, de udvalgte tilbud

3.2 Kildekritik:

Vi har prøvet at udarbejde så valid en undersøgelse som mulig, hvilket bl.a. er grunden til, at vi både har brugt en kvantitativ og en kvalitativ metode. Der er dog alligevel metodiske problemstillinger, som kan have haft betydning for informanternes svar.

På grund af målgruppens udfordringer, har det i de fleste tilfælde været nødvendigt at få borgerens hjemmevejleder til at hjælpe med spørgeskemaundersøgelsen. Det må derfor antages, at nogle borgeres svar har været påvirket af, at deres vejleder havde mulighed for at se besvarelsen efterfølgende.

Der har dog generelt været stor overensstemmelse, mellem besvarelsene i spørgeskemaundersøgelsen og i de kvalitative interview, som blev lavet uden hjemmevejlederens tilstedeværelse. Derfor mener vi fortsat, at besvarelsene fra spørgeskemaundersøgelsen kan bruges.

4. Undersøgelsens resultater

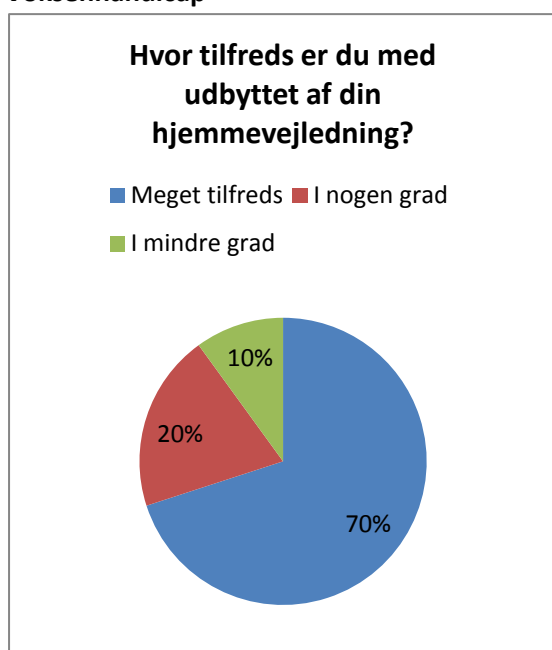
I dette afsnit vil vi gennemgå de væsentligste resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen.

4.1 Hvad synes borgerne om hjemmevejledningen

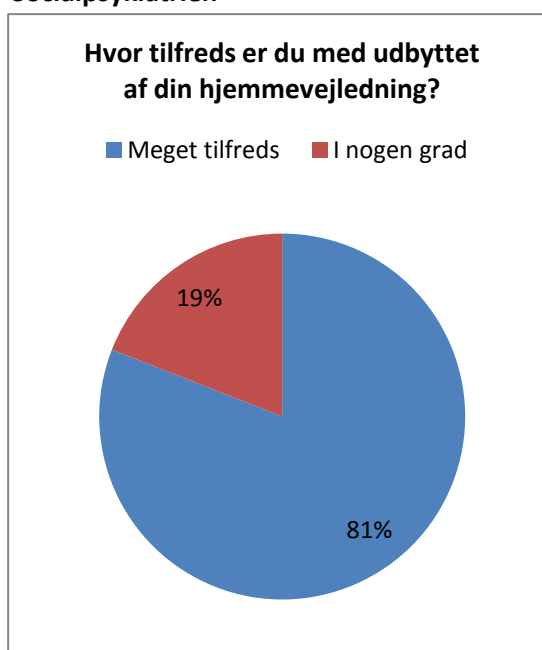
Når vi kigger på resultaterne af både spørgeskemaundersøgelsen og interviewene, er det tydeligt, at der er stor tilfredshed med hjemmevejledningen generelt-

Dette fremgår af nedenstående diagrammer.

Voksenhandicap



Socialpsykiatrien



Fra resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen kan vi se, at hele 90 % af borgerne fra voksenhandicap, og 100 % af borgerne fra socialpsykiatrien, er enten meget, eller i nogen grad tilfredse, med deres hjemmevejledning. Kun 10 %, hvilket er 1 respondenter, fra voksenhandicap er tilfreds i mindre grad, hvorimod ingen er utilfredse.

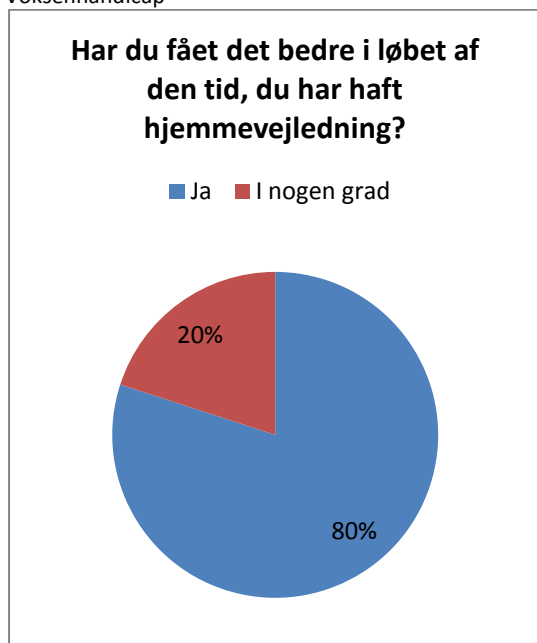
Det er tydeligt, at borgerne føler, at hjemmevejledningen hjælper dem i dagligdagen. Som en af interviewpersonerne udtrykker det: *'Min vejleder hjælper mig med at samle de løse ender, når jeg mister overblikket. Jeg har let ved at miste koncentrationen i nogle situationer.*

4.1.1 Udbytte af hjemmevejledningen

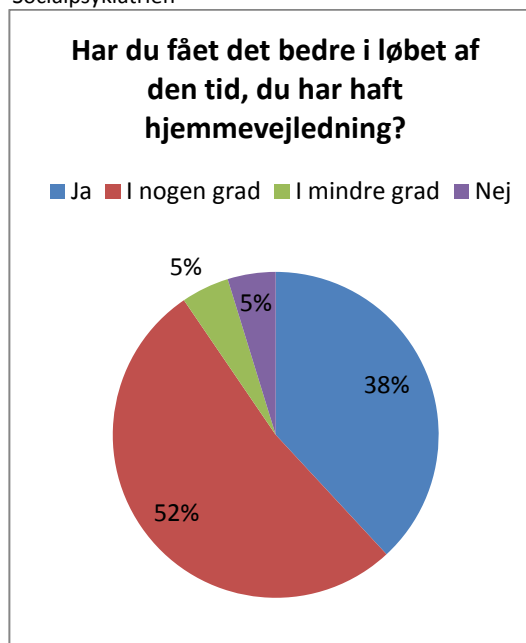
Ud over at borgerne er tilfredse med hjemmevejledningen, så viser undersøgelsen også, at borgerne oplever, at hjemmevejledningen gør en forskel i deres liv.

Som det fremgår af nedenstående graf, så mener samtlige borgere (100 %) fra voksenhandicap og 90 % af borgerne fra socialpsykiatrien, at de har fået det bedre af at modtage hjemmevejledning.

Voksenhandicap



Socialpsykiatrien



Vi kan derfor konkludere, at der er stor tilfredshed med det eksisterende tilbud om hjemmevejledning, og at borgerne oplever, at hjemmevejledningen bidrager til deres udviklingsproces. Kun 1 person fra Socialpsykiatrien, mener ikke at de har fået det bedre, mens vedkommende har haft hjemmevejledning.

En af undersøgelsens interviewpersoner beskriver, hvordan hun har fået nogle simple redskaber af sin vejleder, som har gjort en stor forskel i hendes liv:

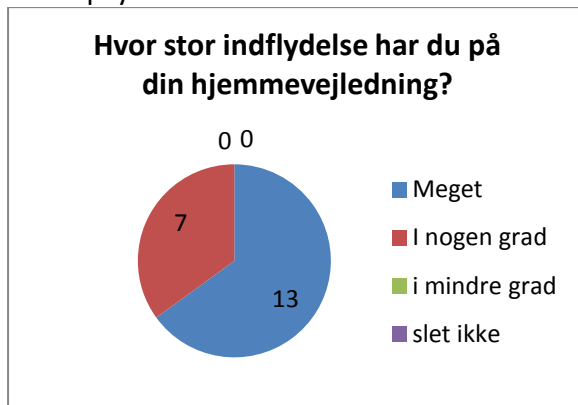
'Jeg har altid været rædselsslagen for at ringe til banken. Jeg er ikke så god til tal og kan godt blande tal sammen med bogstaver. Det gør at man føler sig dum. Så lavede min vejleder og jeg en 'talk-plan' for hvordan bankmødet skulle foregå fra A-Z. Min vejleder gik med i tilfælde af, at jeg skulle gå i stå, men det blev ikke nødvendigt. Jeg gik ikke i stå og det hele gik efter planen, fordi jeg vidste hvad jeg skulle sige. Det var en succes for mig. Det at min vejleder var sammen med mig, gjorde mig mere tryk'.

En anden informant fortæller om, hvordan han tidligere havde problemer med at opholde sig eller sove alene i sin lejlighed. Med støtte og vejledning fra hjemmevejlederen er han nu i stand til at gøre begge dele, ligesom han også har overkommet sin angst for at køre alene med tog. Sammen har han og hjemmevejlederen opstillet klare mål for hans udvikling, og det har været en stor hjælp.

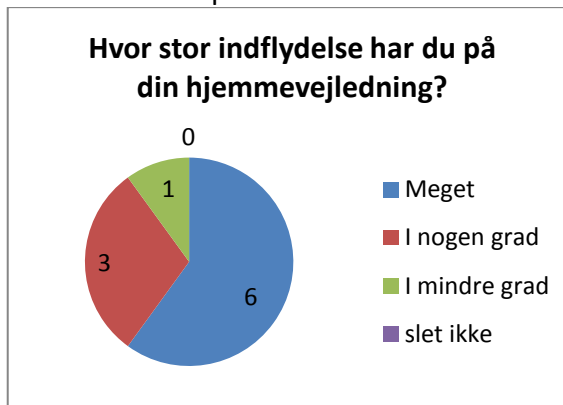
4.1.2 Indflydelse og formål

Ud over ovenstående har vi via tilfredshedsundersøgelsen fundet frem til, at borgerne føler, at de har indflydelse på deres hjemmevejledning, og langt de fleste borgere er bekendte med formålet med vejledningen.

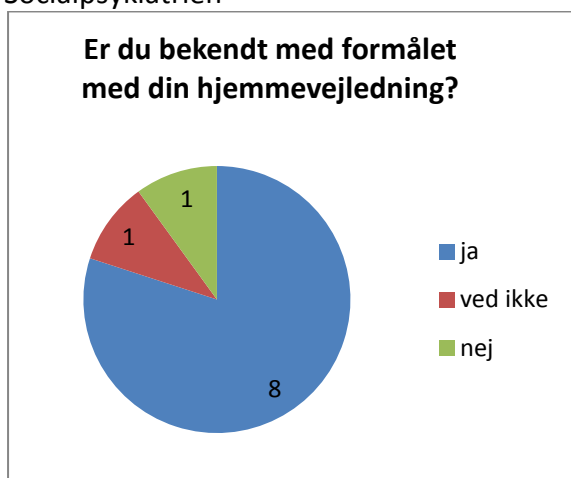
Socialpsykiatrien



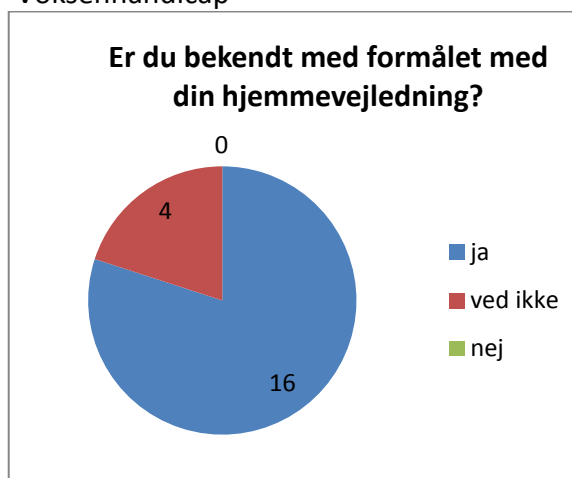
Voksenhandicap



Socialpsykiatrien



Voksenhandicap



I forhold til ovenstående grafer skal det dog understreges, at Ishøj Kommune arbejder målrettet på, at alle borgere skal kende formålet med deres hjemmevejledning.

4.2 konklusioner

Ud fra undersøgelsens resultater kan det konkluderes, at de eksisterende tilbud har den ønskede kvalitet sammenholdt med den nuværende vejledningstid afsat til hver enkelt borger. Borgerne er tilfredse og føler, at de profiterer af tilbuddet.

4.3 Oplevelsen af de to udvalgte tilbud

I både spørgeskemaundersøgelsen såvel som interviewene, blev borgerne også spurgt om, hvor tilfredse de er med de udvalgte tilbud. Resultaterne præsenteres i det følgende.

4.3.1 tilfredshed med Café Vildtbanehus

Af de 21 borgere, som deltog i spørgeskemaundersøgelsen, er 12 faste brugere af Café Vildtbanehus. 10 ud af de 12 borgere er 'meget tilfredse' eller 'i nogen grad tilfredse' med tilbuddet. Der er én borger som 'er i mindre grad tilfreds' og én borger som 'slet ikke er tilfreds'.

En informant som har massive angstproblemer, er rigtig glad for at komme i Café Vildtbanehus. Han kommer der tit, fordi det er rart, at man kan komme, når man har lyst og overskud, og der er altid nogen, han kan tale med.

Borgere der er tilknyttet socialpsykiatrien har oftest ikke meget netværk. Derfor er Café Vildtbanehus et godt tiltag, da de her kan tale med ligesindede, danne netværk og få pædagogisk vejledning.

4.3.2 tilfredshed med Tirsdagscaféen

Af de 10 borgere fra voksenhandicap, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, har 9 svaret på, om de er tilfredse med Tirsdagscaféen. Ud af de 9 har 8 svaret, at de er enten meget eller i nogen grad tilfredse med tilbuddet. 1 har svaret 'i mindre grad tilfreds'.

Fra de kvalitative interview kan vi se, at der er forskellige årsager til, hvorfor borgerne kommer i Tirsdagscaféen. En af interviewpersonerne udtaler eksempelvis, at hun kommer når hun ikke har overskud til at lave mad derhjemme efter arbejde. Så er det rart at komme ned i Tirsdagscaféen og spise der i stedet.

En anden interviewperson bruger tilbuddet til at komme væk hjemmefra, da det giver ham mulighed for *'at tale med andre og det er hyggeligt, så ser man andre end sin kæreste, lejlighed og kat'*.

Vi kan derved konstatere, at der er udbredt tilfredshed med tilbuddet. Flere borgere efterspørger endda, at tilbuddet udvides til flere dage om ugen.

5. Udviklingsmuligheder – fremtidens hjemmevejledning

I både spørgeskemaundersøgelsen, såvel som i interviewene, kom der forslag til, hvordan de to udvalgte tilbud kan forbedres. Nedenfor er derfor en liste med tiltag, som der kan arbejdes med fremadrettet.

1. Flere brugere udtrykker, at de ønsker en udvidelse af Tirsdagscaféen, så den ikke kun er åben om tirsdagen.
2. Flere borgere ønsker, at der kommer flere aktiviteter i Café Vildtbanehus, eksempelvis et cykelværksted eller lignende. En bruger efterspørger derudover aktiviteter rettet mod kvinder, så der kan komme en mere ligelig kønsfordeling i tilbuddet.

Som nævnt i indledningen, er det en klar prioritet i kommunen at udvikle og forbedre vores tilbud, herunder hjemmevejledningen. Vi er derfor allerede i gang med nye tiltag, som er i tråd med ovenstående liste af udviklingsmuligheder. For at fastholde den nuværende kvalitet i hjemmevejledningen, har vi også fokus på brug af nye metoder som eksempelvis brug af apps, gruppevejledning, brug af de sociale medier, Skype m.m.