

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

af Københavns Kommunes handicaptilbud



Forord

Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for handicappede og psykisk syge vil gerne rette en stor tak til de brugere og forældre, der har udfyldt spørgeskemaer og til de brugere, pårørende og ansatte, der har deltaget i interviewene.

Mange brugere og forældre har ydermere kontaktet os for at uddybe deres kommentarer og synspunkter. Vi takker for dette og håber, at denne undersøgelse kan være med til at fokusere på, hvorledes Københavns Kommune videre kan styrke indsatsen overfor kommunens handicappede borgere.

Københavns Kommune
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for handicappede og psykisk syge

Udarbejdelse af undersøgelse og rapport:

Dorte Kjeldgaard Nielsen, Louise Kielgast,
Mette Asbjørn & Camilla Whitman

Indholdsfortegnelse

Resumé af rapporten	4
Undersøgelsens metode	4
Undersøgelsens resultater	5
Perspektivering af undersøgelsen	7
Indledning	8
Baggrund og formål med undersøgelsen	8
Rapportens opbygning	8
Undersøgelsens metode	9
Undersøgelsens forløb	10
Information om undersøgelsen til de involverede tilbud	10
Følgegruppe	10
Metodiske overvejelser i forbindelse med undersøgelsen	10
Pilotundersøgelse	10
Udvælgelse af informanter	11
Indsamling af data	12
Præsentationen af data og analysen af materialet generelt	12
Forbehold for resultater og konklusioner	13
Kvalitetsmål 3: Handicapcentrenes rådgivning	15
Opsummering	15
Baggrundsoplysninger	15
Typen af hjælp/ydelse brugerne modtager fra handicapcentret	16
Brugerens kontakt med medarbejderne	19
Ydelsens placering	22
Den fysiske indretning af handicapcentrene	23
Hvor tilfredse er brugerne alt i alt med deres handicapcenter?	23
Hvad har betydning for brugernes tilfredshed alt i alt?	25
Kvalitetsmål 2: Støttepædagogindsatsen	27
Opsummering	27
Baggrundsoplysninger	27
Atmosfæren i dagtilbudet og barnets kontakt med personalet	27
Barnets muligheder i forhold til udvikling og støtte	28
Forældrenes kontakt og samarbejde med personalet	28
Terapeutiske tilbud	29
De fysiske rammer i dagtilbudet	29
Kvalitetsmål 6: Dagtilbud for børn (basisgrupper og specialbørnehaver)	30
Opsummering	30
Baggrundsoplysninger	30
Atmosfæren i dagtilbudet og barnets kontakt med personalet	30
Barnets muligheder i forhold til udvikling og støtte	31
Forældrenes kontakt og samarbejde med personalet	31
Terapeutiske tilbud	31
De fysiske rammer i dagtilbudet	31

Sammenligning af normal- og handicapområdets dagtilbud til børn	32
Opsummering	32
Atmosfære og rammerne	32
Information og samarbejde	33
Kvalitetsmål 6: Dag- og uddannelsestilbud for voksne	34
Besvarelse af kvalitetsmålet	34
De fysiske rammer i dagtilbudet	34
Medbestemmelse blandt brugerne	34
Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne	35
Brugernes oplevelse af aktiviteter og samvær med de andre beboere	35
Kvalitetsmål 7: Døgntilbud for børn	37
Opsummering	37
Baggrundsoplysninger	37
Barnets muligheder i forhold til støtte og udvikling	37
Atmosfæren på døgntilbudet	38
Døgntilbudets fysiske rammer	38
Kvalitetsmål 7: Bo- og døgntilbud for voksne	39
Besvarelse af kvalitetsmålet	39
Brugernes oplevelse af aktiviteter og samvær med de andre beboere	39
Medbestemmelse blandt brugerne	40
Boligens standard	40
Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne	41
Kvalitetsmål 8: Fritidstilbud for voksne	42
Besvarelse af kvalitetsmålet	42
Aktiviteternes betydning	42
Samvær/netværk med andre brugere	42
Brugernes oplevelse af medbestemmelse	42
Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne	43
Perspektivering	44
Opfølgning på undersøgelsen	47
Anvendt litteratur	48
Tabeller	49

Resumé af rapporten

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede i juni 2004, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skulle foretage en undersøgelse af brugernes tilfredshed med en række tilbud og ydelser, som kommunen tilbyder. Der er tale om en undersøgelse af tilfredsheden med støttepædagogindsatsen, rådgivningstilbud på handicapcentre og kommunens bo-, dag-, uddannelses- og fritidstilbud (sektorplanens kvalitetsmål nr.: 2, 3, 6, 7 og 8, under hensyntagen til sektoransvarlighed):

Kvalitetsmål 2: For daginstitutionstilbud til handicappe børn skal kommunens pladsgaranti gælde. 80% af forældrene skal være tilfredse med støttepædagogindsatsen.

Kvalitetsmål 3: 80% af brugerne og forældrene skal synes, at den rådgivning, de modtager fra handicapcentre, er relevant i forhold til deres situation.

Kvalitetsmål 6: 80% af brugerne af dagtilbud, arbejds- og uddannelsesstilbud på handicapområdet skal synes, at det tilbud de modtager er relevant og interessant.

Kvalitetsmål 7: 80% af brugerne af botilbud på handicapområdet skal synes, at det botilbud, de modtager, er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau.

Kvalitetsmål 8: 80% af brugerne af fritidstilbud skal synes, at de tilbud, som de modtager er relevant og interessante.

Undersøgelsen har fundet sted i efteråret 2004 og brugerundersøgelsens formål har været at vurdere status på de udvalgte kvalitetsmål med henblik på videre opfølgning. Undersøgelsen har været af udforskende karakter. Således har den givet et overblik over tilfredsheden med kommunens handikaptilbud.

Undersøgelses metode

Kvalitetsmålene lægger med deres fokus på 80% tilfredshed op til en metode, der kan kvantificere brugernes svar, ex. i form af spørgeskemaer. Den kvantitative metode er imidlertid ikke hensigtsmæssig i forhold til flere af de brugergrupper, som undersøgelsen omfatter. For at imødegå disse forskelle i brugergruppen, består undersøgelsen af en kombination af både den kvantitative (spørgeskemaer) og kvalitative (enkelt- og gruppeinterviews) undersøgelsesmetode.

Til forældre der er brugere af handicapcentrenes rådgivning og/eller hvis barn modtager et dag- eller døgn-tilbud, er valgt at anvende spørgeskemaer. Til brugere af handicapcentrenes rådgivning er ligeledes valgt at anvende spørgeskemaer. Der er her tale om en stor population, hvoraf mange vil være i stand til at udfylde et spørgeskema, på trods af deres handicap. Ved brug af spørgeskemaer er det muligt at måle resultaterne i forhold til kvalitetsmålet om de 80% tilfredshed:

I alt har 1282 tilfældigt udvalgte brugere af handicapcentre og forældre til børn med handicap, modtaget et postomdelt spørgeskema vedr. deres tilfredshed med kommunes handikaptilbud. 210 spørgeskemaer vedr. børn i dag- og/eller døgn-tilbud blev besvaret (svarprocent 62%), 501 spørgeskemaer vedr. handicapcentrenes rådgivning blev besvaret (svarprocent 53%).

Voksne brugeres tilfredshed med bo-, dag-, uddannelses- og fritidstilbud er blevet undersøgt ved brug af enkelt- og gruppeinterviews. Dette er sket ud fra den betragtning, at mange i denne brugergruppe har et mentalt funktionsniveau, der ikke gør dem i stand til selv at forstå og besvare et spørgeskema, men at de bedre vil kunne komme til orde i en interview situation. Der blev foretaget 12 gruppeinterviews og 24 enkeltinterviews af voksne brugere af bo-, dag-, fritids- og uddannelses-tilbud, for at undersøge deres generelle tilfredshed med disse tilbud.

Undersøgelsens resultater

Da der for en del af de kvalitetsmål der er undersøgt ved brug af spørgeskemaer, ikke er ét spørgsmål som indeholder alle elementerne fra kvalitetsmålet, er den procentvise andel af brugere, der er tilfredse med det givne service/ydelse, udregnet ved at tage gennemsnittet af tilfredse svar på en række spørgsmål, der belyser det givne kvalitetsmål.

For de kvalitetsmål der er undersøgt gennem interviews er det ikke muligt at angive brugernes tilfredshed i en procentsats, i stedet er der lavet et sammendrag af interviewene, der belyser brugernes tilfredshed med den givne ydelse/service.

- Kvalitetsmål 2: 70% af forældrene er tilfredse med støttepædagogindsatsen

Overordnet set giver forældrene udtryk for, at de er tilfredse med støttepædagogindsatsen; at der er en god atmosfære i institutionen og sammenhæng i den indsats, der ydes i forhold til børnene. Kontakten og samarbejdet med personalet vurderes ligeledes af forældrene til at være meget positiv.

Der hvor undersøgelsen peger på områder, hvor forældrenes tilfredshed kan øges, er i forhold til deres oplevelse af om personalet skaber trygge rammer for barnet, og om barnet bliver understøttet i at omgås andre børn og tilegne sig nye færdigheder. Disse områder ønsker forældrene bl.a. styrket ved tildeling af flere støttepædagogtimer, samt at støttepædagogen og det øvrige personale får mere specifik faglig viden om det givne barns handicap.

- Kvalitetsmål 3: 53% af brugerne er alt i alt tilfredse med deres handicapcenter

Når brugerne henvender sig til handicapcentrene, sker dette som oftest ved telefonisk henvendelse, og næsten halvdelen af de adspurgte brugere har været i kontakt med deres center inden for den sidste måned. Det er i undersøgelsen ikke muligt at se, hvilken ydelse brugerne typiske henvender sig for at rå råd og vejledning omkring, men forældrene til handicappede børn er mest tilfredse med den økonomiske rådgivning og mindst tilfredse med rådgivningen om henvisningsmuligheder til behandling. De voksne brugere er mest tilfredse i forhold til rådgivning og vejledningen omkring hjælp i eget hjem og mindst tilfredse i forhold til rådgivning om fritidstilbud. Det er i undersøgelsen ikke muligt at vurdere hvorvidt brugernes forventninger til rådgivningen svarer til niveauet i service-loven.

Kontakten med handicapcentret går typisk gennem 1-2 medarbejdere, hvilket af langt de fleste brugere vurderes at være passende. Den stemning, som vejledningen og rådgivningen foregår i, vurderes af ca. halvdelen af brugerne til at være tilfredsstillende. Brugere er i overvejende grad positive omkring, at ydelserne er samlet på handicapcentret og kun en mindre del ønsker at givne ydelser skal udføres af andre. Tilfredsheden med handicapcentrets indretning og tilgængelighed er varierende handicapcentrene imellem. I forhold til brugernes overordnede tilfredshed med handicapcentret er de mest tilfredse i forhold til at kunne komme i kontakt med en medarbejder og med opfølgningen på de aftaler, som er truffet. De er mest utilfredse i forhold til opfølgning på vejledning i form af udarbejdelse af plan for det videre forløb og orientering om deres rettigheder. Generelt ligger tilfredsheden under 50% for denne type spørgsmål.

Om brugerne alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter afhænger bl.a. af, om de mener stemningen ved vejledningen er positiv, om de gerne ser, at ydelserne fortsat blev udført af handicapcentret og brugernes alder.

- Kvalitetsmål 6: 79% af forældrene til børn i kommunens basisgrupper og specialbørnehaver syntes, at det tilbud deres barn modtager er relevant og interessant

En stor andel af forældrene giver både ved deres besvarelser og deres kommentarer udtryk for, at de er meget glade for det dagtilbud, deres barn modtager. De mener, at barnets dagtilbud har en god atmosfære præget af trygge rammer, hvor barnet bliver understøttet i at udvikle nye færdigheder og sociale kompetencer. Forældrene mener ligeledes i overvejende grad, at der er sammenhæng i den indsats, der ydes i forhold til børnene. Kontakten og samarbejdet med personalet vurderes ligeledes af forældrene til at være meget positivt.

Der hvor undersøgelsen peger på områder, som kan videreudvikles, er i forhold til tilfredsheden med de fysiske forhold og de terapeutiske tilbud, som forældrene ønsker, bliver tildelt flere ressourcer.

I undersøgelsen er der ligeledes foretaget en sammenligning mellem visse af resultaterne fra en tidligere undersøgelse af forældrenes tilfredshed med dagtilbudene på normalområdet og denne undersøgelses resultater for handicapområdet dagtilbud (basisgrupper, specialbørnehaver og støttepædagog). Begge undersøgelser peger på, at forældrene i høj grad er tilfredse med atmosfæren i dagtilbu-

det, at kontakten mellem personalet og forældrene er god, og at personalet formår at skabe trygge rammer for barnet.

- Kvalitetsmål 6: Dag- og uddannelses tilbud for voksne

Størstedelen af brugerne (over halvdelen af de adspurgte) oplever deres dagtilbud som relevant, hvad angår tilfredshed med de fysiske rammer og hjælp fra personalet. Det samme gælder brugernes oplevelser af aktiviteterne i dagtilbudet, som størstedelen udtrykker glæde ved. Derimod er der mindre tilfredshed, hvad angår samværet med de andre brugere. Omtrent halvdelen af brugerne synes, at det er et godt sted at møde nye mennesker, og det at være sammen med andre er en vigtig motivation og årsag til at komme i dagtilbudet. Den anden halvdel af brugerne, primært de funktionsmæssigt svagere brugere, har kun en meget begrænset kontakt til de andre eller er ofte genereret af den støj og uro, som de andre brugere forårsager. Problemer med støj nævnes også af størstedelen af brugerne i forhold til de fysiske rammer. Den hyppige støj og uro medvirker ofte til at begrænse brugernes færden og ophold i dagtilbudets forskellige lokaler. Samtidig med at størstedelen af brugerne udtrykker tilfredshed med hjælpen fra personalet, udtrykker mange, at personalet ikke altid har tid nok. Dette er problematisk for nogle, mens andre accepterer det vilkår.

Det har været meget vanskeligt at vurdere brugernes tilfredshed i forhold til medindflydelse, da størstedelen af brugerne har svært ved eller ikke er i stand til at svare på spørgsmål relateret til medindflydelse. Kun få kan gøre rede for, at de selv har valgt/kan vælge aktiviteter, og endnu færre har kendskab til deres handleplan.

- Kvalitetsmål 7: 71% af forældrene syntes, at det døgn-tilbud deres barn modtager er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau

Forældrene oplever generelt, at atmosfæren på døgn-tilbudet er god, og at personalet er i stand til at skabe trygge rammer for børnene. Forælderen vurderer, at deres relation til personalet i overvejende grad er tilfredsstillende. Langt de fleste forældre mener, at barnet befinder sig godt i boligen, men at mulighed for eller adgangsforholdene til udearealerne burde forbedres, ligesom en del oplever støjgener i fællesrummene, og at børnenes private værelser er for små.

Undersøgelsen fandt også, at forældrene i høj grad ønsker, at børnene i højere grad bliver understøttet i at

deltage i aktiviteter og får mere indflydelse på deres hverdag, men at årsagen til, at dette ikke sker i et større omfang, står ikke klart i undersøgelsen.

En del af forældrene finder, at barnet ikke har nok samvær med de andre børn, men at dette skyldtes, at de enten aldersmæssigt eller funktionsmæssigt ikke kan drage nytte af hinanden, og en del forældre ønsker derfor at der i højere grad end nu tages hensyn til, at barnet kommer på et døgntilbud, hvor de kan drage nytte af de andre børn.

- Kvalitetsmål 7: Bo- og døgntilbud for voksne

Overordnet set er brugerne tilfredse med de aktiviteter og ture, som tilbydes på såvel botilbud som bofællesskaber. Dog efterlyses der på begge typer tilbud flere aktiviteter. Det gælder særligt for de funktionsmæssigt svageste brugere, hvor mange af medarbejderne mente at brugerne havde brug for mere sansestimulering. På bofællesskabstilbudene er det brugernes oplevelse, at der sker for lidt og er for få aktiviteter.

Samvær med de andre brugere er muligt på alle tilbudene og ca. halvdelen af de adspurgte udtrykte direkte tilfredshed med samværet med de andre brugere. Brugernes ønske om og mulighed for samvær er meget individuelt betinget.

Det er meget vanskeligt at vurdere brugernes tilfredshed i forhold til medindflydelse, da størstedelen af brugerne har svært ved eller ikke er i stand til at svare på spørgsmål relateret til medindflydelse. En del af brugernes mulighed for medbestemmelse er at deltage på husmøder som langt de fleste af tilbudene holder. De steder hvor brugerne selv har været med til at udforme husregler m.m. er brugerne mest tilfredse med omfanget af medbestemmelse. Med hensyn til handleplaner er det de færreste, som kender til deres egen handleplan, og for de som gør, er de overordnet utilfredse, idet brugerne ikke mener, at disse bliver fulgt op m.m.

De fysiske rammer udtrykker brugerne generelt tilfredshed med – både hvad angår værelse/lejlighed og fællesrum (køkken/opholdsstue). Ca. ¼ af brugerne (ofte kørestolsbrugere) er dog utilfredse med værelset/lejlighedens størrelse. Der er en del utilfredshed med badeværelserne/toiletterne (ikke alle brugere har deres eget), som brugerne oplever som små, uhensigtsmæssigt indrettede, gamle og dårligt rengjorte. Ligeledes finder brugerne, at der på flere af bostederne ikke er optimale udearealer og i nogle tilfælde slet ingen.

Generelt er størstedelen af brugerne tilfredse med den støtte og vejledning, de får fra personalet, selvom personalet ofte har for travlt. De fleste steder fortæller

brugerne, at personalet primært informerer dem om personalemæssige forhold og lign., men også om ture og aktiviteter.

- Kvalitetsmål 8: Fritidstilbud for voksne

Overordnet set finder brugerne på fritidstilbudene de aktiviteter, som tilbydes, interessante og tilbudet af aktiviteter og ture på de forskellige tilbud vurderes som værende varierende. Alligevel efterlyser nogle brugere andre og mere sociale aktiviteter. Brugerne fremhæver det gode samvær med de andre brugere, og samværet fremhæves af flere som den primære årsag til, at de kommer i tilbudet. Til gengæld ønsker brugerne i tre ud af fire tilfælde, bedre mulighed for mere medbestemmelse bl.a. i forhold til valg af aktiviteter. Brugerne vurderer for de flestes vedkommende personalet som imødekommende og lyttende, ligesom de overordnet set, udtrykker tilfredshed med de informationer om f.eks. aktiviteter, som bliver videreformidlet til dem.

Perspektivering af undersøgelsen

Brugerundersøgelsens resultater peger både på områder, hvor brugerne tilfredshed ligger tæt på de opstillede kvalitetsmål, men ligeledes på en række områder hvor videre udvikling og forbedringer kan finde sted.

Undersøgelsen af handicapcentre viser overordnet at strukturen bag ved handicapcentre fungerer i forhold til brugerne behov, men at centrene fortsat skal arbejde med at videreudvikle deres kompetencer indenfor deres rådgivning og vejledning, herunder den faglige viden som er samlet i handicapcentre. En måde at samle op på disse områder kunne være at skabe et projekt omkring "Den kompetente/vejledende teammedarbejder".

På børneområdet er der generelt en høj tilfredshed med kommunes dag- og døgntilbud og en del af arbejdet ligger derfor i at bibeholde niveauet.

For støttepædagogindsatsen gælder at forvaltningen i øjeblikket arbejder på en nærmere undersøgelse af den nye støtteordning, der er sat i værk i 2004. Når resultaterne af denne undersøgelse foreligger i slutningen af 2005 kan nye tiltag iværksættes.

For dagtilbudsområdet (basisgrupper og specialbørnehaver) ligger tilfredsheden højt på de allerfleste parametre ligesom de gør på normalområdet. De terapeutiske tilbud, som ikke indgik i den samlede vurdering af kvalitetsmålet, blev dog af flere forældre nævnt som et område for videre undersøgelse og tiltag.

På døgnområdet var der generelt også stor tilfredshed, men de fysiske forhold blev dog nævnt som et område, hvor forbedringer kunne finde sted, ligesom muligheden og typen af aktiviteter, der tilbydes børnene kunne undersøges nærmere, og at der ud fra disse resultater iværksættes initiativer, der kan styrke aktiviteterne på de enkelte tilbud.

På voksenområdet viser brugerundersøgelsen ligeledes at brugerne på en lang række områder er tilfredse med de tilbud kommunen har, men at der ligeledes skal ske en udvikling henimod brugerne behov for f.eks. aktiviteter og forbedrede fysiske forhold. Med udgangspunkt i brugerundersøgelsens resultater iværksættes der en nærmere analyse af dagtilbudsområdet, med henblik på udvikling af de eksisterende tilbud samt etablering af nye tilbud, der opfylder de nye behov. For døgntilbud til voksne vil udbygningen af boligområdet kompensere for en del af de problematikker som undersøgelsen har påpeget.

Brugerundersøgelsen var primært af udforskende karakter; påpege tendenser hvor videre udvikling af området kan gå hen m.m. Det videre arbejde bliver at følge undersøgelsen op med nye spørgsmål og arbejde videre med de temaer som er fremkommet i undersøgelsen.

Indledning

Baggrund og formål med undersøgelsen

Handicapområdet i Københavns Kommune har med sektorplanen i 2005-2009 fået en overordnet plan for, hvorledes Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i samarbejde med brugere, pårørende, medarbejdere og interessenter kan udvikle området i de kommende fem år.

Sektorplanen rummer, udover en beskrivelse af de tiltag og perspektiver der ønskes indenfor udviklingen af handicapområdet, også en række kvalitetsmålsætninger, der er et udtryk for de centrale værdier, som Københavns Kommune arbejder for på handicapområdet.

De centrale værdier er kvalitet i alle tilbud på handicapområdet, tilgængelighed til at deltage i samfundslivet og brugerinddragelse. I forbindelse med udformningen af kvalitetsmålsætningerne er der ligeledes blevet udformet i alt 12 konkrete kvalitetsmål, der skal udmønte kvalitetsmålsætningen.

For at vurdere og evaluere i hvor høj grad Københavns Kommune lever op til disse kvalitetsmål, samt kunne påpege hvor videre opfølgning og arbejde vil være påkrævet for at leve op til kvalitetskravene, har Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget i juni 2004 besluttet at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Kontor for handicappede og psykisk syge skulle foretage en brugerundersøgelse indenfor følgende 5 kvalitetsmål, der dækker kontorets brugergruppe:

Kvalitetsmål 2: For daginstitutionstilbud til handicappede børn skal kommunens pladsgaranti gælde. 80% af forældrene skal være tilfredse med støttepædagogindsatsen.

Kvalitetsmål 3: 80% af brugerne og forældrene skal synes, at den rådgivning, de modtager fra handicapcentre, er relevant i forhold til deres situation.

Kvalitetsmål 6: 80% af brugerne af dagtilbud, arbejds- og uddannestilbud på handicapområdet skal synes, at det tilbud de modtager er relevant og interessant.

Kvalitetsmål 7: 80% af brugerne af botilbud på handicapområdet skal synes, at det botilbud de modtager, er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau.

Kvalitetsmål 8: 80% af brugerne af fritidstilbud skal synes, at de tilbud, som de modtager er relevant og interessante.

I forhold til brugerundersøgelsen er der foretaget en yderligere afgrænsning med henvisning til princippet om sektoransvarlighed, hvorfor undersøgelsen alene omfatter de tilbud, som hører under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Det betyder, at kategorien 'behandlingstilbud' og 'arbejds- og uddannestilbud' (med undtagelse af Kunstskolen og Idrætshøjskolen) ikke indgår i undersøgelsen. Der foretages i undersøgelsen ikke en vurdering af brugernes tilfredshed med de enkelte dag-, bo-, uddannelses- og fritidstilbud, men i undersøgelsen af kvalitetsmål nr. 3 vedr. handicapcentrenes rådgivning, er der foretaget en sammenligning af de fire handicapcentres rådgivning, og i kvalitetsmål nr. 6 på børneområdet er der ligeledes foretaget en sammenligning mellem normal- og specialområdet.

Formålet med undersøgelsen er både at lave en vurdering af, i hvor høj grad brugerne mener kommunen lever op til de opstillede kvalitetsmål, men i ligeså høj grad at undersøge indenfor hvilke områder kommunen kan forbedre sine ydelser og pege på, hvorledes dette kan ske. Denne undersøgelse tager udgangspunkt i brugernes opfattelser for at få et bedre indblik i og overblik over den rådgivning samt tilbud og muligheder, den handicappede bruger aktuelt tilbydes i Københavns Kommune med henblik på en vurdering af, hvorledes disse tilbud kan målrettes og videreudvikles hen imod en større tilfredshed hos kommunens handicappede brugere.

Undersøgelsen er primært af udforskende karakter; dens formål er således at skabe et overblik over området og indikere nogle tendenser, hvor videre udvikling vil være mulig m.h.p. at opnå yderligere tilfredshed. Undersøgelsen kan anvendes til at danne basis for at formulere nye spørgsmål og identificere temaer til videre udvikling og afprøvning.

Rapportens opbygning

Rapporten har indledningsvis et metodeafsnit, hvor undersøgelsens tilrettelæggelse, udvælgelse af informanter/respondenter og gennemførelse beskrives. Rapporten er bygget op omkring 7 kapitler, der hver især belyser undersøgelsen af de 5 kvalitetsmål. Hvert af disse kapitler omfatter en kort introduktion til det undersøgte kvalitetsmål, et resume af resultaterne, en beskrivelse af målemetoden og en præsentation og diskussion af delundersøgelsens resultater. Disse 7 kapitler kan derfor læses separat. I rapporten henvises der løbende til en række tabeller; disse er samlet til slut i rapporten.

Rapporten afsluttes med en perspektivering og udpegning af fokuspunkter for videre udvikling og undersøgelse.

Undersøgelsens metode

Et kvalitetsmål er et målbart udtryk for et ønsket kvalitetsniveau i forhold til væsentlige brugerbehov på forskellige områder, f.eks. dagtilbud, døgntilbud m.m. Ud fra de beskrevne kvalitetsmål spænder denne undersøgelse bredt, idet den skal udforske brugernes oplevelse af de mange forskellige typer tilbud, som Københavns Kommune har, herunder den rådgivning de modtager på handicapcentre. Dernæst skal den dække såvel børne- som voksenområdet, samt de mange forskellige grupper af handicappede, som er brugere af kommunens tilbud.

Umiddelbart lægger kvalitetsmålene med deres fokus på 80% tilfredshed op til en metode, der kan kvantificere brugernes svar, ex. i form af spørgeskemaer. Den kvantitative metode er imidlertid ikke hensigtsmæssig i forhold til flere af de brugergrupper, som undersøgelsen omfatter. For at imødegå disse forskelle i brugergruppen, består undersøgelsen af en kombination af både den kvantitative (spørgeskemaer) og kvalitative (enkelt- og gruppeinterviews) undersøgelsesmetode.

Til forældre der er brugere af handicapcentrenes rådgivning og/eller hvis barn modtager et dag- eller døgntilbud, er valgt at anvende spørgeskemaer. På den måde kommer flest mulige forældre til orde og har i spørgeskemaet mulighed for at komme med uddybende kommentarer.

Til brugere af handicapcentrenes rådgivning er ligeledes valgt at anvende spørgeskemaer. Der er her tale om en stor population, hvoraf mange vil være i stand til at udfylde et spørgeskema, på trods af deres handicap. Det gælder dog ikke alle, og derfor lægges der i spørgeskemaet op til, at respondenterne kan få hjælp til at udfylde skemaet.

Voksne brugeres tilfredshed med bo-, dag-, uddannelses- og fritidstilbud er blevet undersøgt ved brug af enkelt- og gruppeinterviews. Dette er sket ud fra den betragtning, at mange i denne brugergruppe har et mentalt funktionsniveau, der ikke gør dem i stand til at besvare et spørgeskema, og det må forventes, at langt de fleste ville være nødsaget til at lade en anden besvare skemaet på deres vegne. Ved at vælge interviews som metode, har det dels været hensigten at gøre undersøgelsen mere forståelig for brugerne (herunder skabe en tryk atmosfære), dels lade brugerne selv komme til orde. Det har været et mål at inddrage en bred skare af brugerne i kommunens dag- og døgntilbud, herunder også brugere med begrænset eller intet verbalsprog. Det har derfor

været nødvendigt at udføre interviewene med hjælp fra personalet, som har fungeret som støtte for brugerne og fortolkere af deres udsagn. I modsætning til spørgeskemametoden, hvor den person der stiller spørgsmålene ikke er tilstede, er interviewmetoden langt mere transparent og giver mulighed for at interviewer kan vurdere bias ved de indsamlede data, herunder påvirkningen fra personalet i interviewsituationen.

Interviewene er blevet udført på følgende 3 måder: Få interviews er blevet gennemført alene med en eller flere brugere. Langt de fleste af interviewene – enkelt såvel som gruppeinterviews – er gennemført med en eller flere medarbejders tilstedeværelse. Endelig blev det fra starten vurderet, at nogle brugere ikke ville kunne deltage i et interview, hvorfor det blev besluttet at gennemføre en interviewform, hvor 2-3 medarbejdere og evt. pårørende skulle fungere som talerør for brugeren. Denne form blev diskuteret med de involverede, og der blev lagt vægt på, at udsagn skulle understøttes af og belyses med konkrete eksempler. Udsagn, hvor dette ikke var muligt, er ikke medtaget i undersøgelsens resultater.

Ved brugen af spørgeskemaer er det muligt at lave en talmæssig kvantificering og sammenligning med kvalitetsmål, ex. 80% tilfredshed, hvorimod brugen af interviews ikke gør det muligt at foretage en direkte måling i forhold til kvalitetsmålene, men i stedet pege på tendenser og i højere grad end spørgeskemaet, at give mulighed for at få kendskab til andre faktorer, som har betydning for brugernes tilfredshed med det pågældende tilbud.

Temaerne for undersøgelsen tog udgangspunkt i kvalitetsmålenes formuleringer, men blev også afledt af hvilke mere konkrete områder, der gør sig gældende for at brugerne f.eks. kan siges at være tilfredse eller finde noget relevant og interessant. Under hvert kvalitetsmål er der en gennemgang af hvilke kriterier, der ligger til grund for at foretage målingen på den givne måde.

Undersøgelsens forløb

Brugerundersøgelsen har i det indledende forløb inkluderet nedsættelse af en følgegruppe, udsendelse af information til de involverede institutioner og udarbejdelse af interviewguides og spørgeskemaer.

Næste fase bestod i at afprøve undersøgelsesmetoden samt udvælge informanter og tilbud, hvorefter selve undersøgelsen blev igangsat og data blev indsamlet og analyseret. Forløbet er beskrevet mere detaljeret nedenfor:

Information om undersøgelsen til de involverede tilbud

Inden undersøgelsen blev igangsat, blev handicapcentre, forstandere/ledere af bo-, aflastnings- og dagtilbud for handicappede pr. brev informeret om undersøgelsens formål og at udførelsen af undersøgelsen ville indebære et tæt samarbejde med dem som de primære formidlere til brugerne.

Brevet blev ved undersøgelsens start fulgt op af en mere detaljeret beskrivelse af undersøgelsens forløb, hvilke institutioner der skulle indgå i den kvalitative del, hvorledes medarbejderne kunne være brugerne behjælpelige med at udfylde spørgeskemaerne, samt hvor de kunne henvende sig ved evt. spørgsmål.

Derudover fik Det Sociale Brugerråd tilsendt undersøgelsen med bilag til høring.

Følgegruppe

I forbindelse med undersøgelsens tilrettelæggelse og udviklingen af spørgeskemaerne blev der nedsat en tværfaglig og tværinstitutionel følgegruppe bestående af:

Anette Holst Christensen, fuldmægtigt, FAF, Kontoret for handicappede og psykisk syge

Liselotte Jørsløv, konsulent, FAF, Kontoret for handicappede og psykisk syge

Malene Schmidt, socialrådgiver, Handicapcenter Valdemarsgade

Merete Lefeldt, børneteamchef, Handicapcenter Lærkevej

Karin Damhus, leder af botilbudet Solstriben

Britta Olsen, leder af Daghjemmet Øresund

Birgit Andersen, leder af specialbørnehaven Guldregn

Jeanette Bregengaard, socialpædagogisk fagleder, Lions Kollegiet

Henriette Bjørn Nielsen, FAF, Kontoret for service til børnefamilier, har bistået med vejledning i forhold til undersøgelsens tilrettelæggelse og den endelige data-analyse.

Metodiske overvejelser i forbindelse med undersøgelsen

Til hvert udsendt spørgeskema var et følgebrev, som beskrev muligheden for, at brugere med modersmål på arabisk, urdu, serbokroatisk, engelsk, tyrkisk, somali eller farsi kunne få tilsendt et oversat spørgeskema eller svare på skemaet gennem et telefoninterview med en tolk. I alt benyttede 9 brugere/forældre sig af dette tilbud. Undersøgelsen har valgt ikke at undersøge graden af tilfredshed hos henholdsvis brugere med dansk baggrund og brugere med anden etnisk baggrund end dansk. Der er i databearbejdningen ikke taget hensyn til, hvilket modersmål og oprindelig nationalitet brugerne har.

For hele undersøgelsen gælder, at alle data i undersøgelsen er blevet anonymiseret, så ingen resultater kan henføres til enkelte brugere eller tilbud (med undtagelse af undersøgelsen af handicapcentrenes rådgivning, hvor resultaterne for de fire centre er oplyst).

Pilotundersøgelse

Inden den egentlige brugerundersøgelse blev igangsat, blev spørgeskemaerne og interviewguides afprøvet i en pilotundersøgelse. Der blev modtaget i alt 12 besvarelser af de to typer spørgeskemaer og mindre rettelser blev foretaget.

Der blev ligeledes gennemført et pilotinterview på et dagtilbud, hvor 3 brugere og 1 medarbejder deltog. Resultatet gav ikke anledning til revision af interviewguiden. Formålet med pilotinterviewet var ligeledes at afprøve en interviewform, hvor en medarbejder fungerer som facilitator mellem interviewer og informanter, og ikke mindst som støtte for brugeren. Interviewformen blev efterfølgende diskuteret med den pågældende medarbejder med følgende konklusioner: at det var vigtigt med en medarbejder, som brugerne følte sig trygge ved, og at det krævede en vis instruktion af medarbejderen inden interviewet, herunder afklaring af roller under interviewet, indbyrdes forventninger osv.

Udvælgelse af informanter

Til grund for udvælgelsen af informanter ligger dels Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens handicapbegreb, der dækker: "Børn og voksne med en betydelig og varig nedsat funktionsevne eller indgribende kroniske eller langvarige lidelser, og som derfor har behov for den særlige indsats, der ligger i handicapcentrene". Da det ville være for omfattende at spørge alle handicappede i Københavns Kommune om deres tilfredshed med kommunens ydelser, er følgende kriterier anvendt i udvælgelsen:

For brugere af handicapcentrenes rådgivning (voksne brugere over 18 år og forældre til handicappede børn under 18 år) var gældende, at personen havde en aktiv sag i et af kommunens fire handicapcentre og at personen var bosiddende i Københavns Kommune¹.

Derudover skulle brugerne modtage mindst en af følgende ydelser: hjemmehjælp, hjælpemidler og/eller boligændringer. For at sikre at undersøgelsen vedr. handicapcentrenes rådgivning gav et repræsentativ billede af de fire handicapcentres brugere, var 15% af hvert handicapcenters population på brugere over 18 år blevet tilfældigt udtrukket. For personer under 18 år blev 35 % af hvert handicapcenters population tilfældigt udtrukket.

Alle forældre til børn, der som minimum benytter et af følgende tilbud, modtog et spørgeskema: specialdaginstitution, basisgruppe, støttepædagog, døgn- og aflastningstilbud.

Grundet princippet om tilfældigt udtræk har forældre i visse tilfælde både modtaget et spørgeskema angående deres barns dag-/døgntilbud og et spørgeskema angående rådgivningen i handicapcentret. Ligesom brugere, der blev interviewet om deres bo-, dag-, uddannelses- og fritidstilbud, også kan have modtaget et spørgeskema angående handicapcentrenes rådgivning.

Ud fra ovenstående kriterier blev der i alt udsendt 1282 spørgeskemaer (se tabel 1.1 for fordelingen af spørgeskemaerne)

Set i relation til brugergruppen og at spørgeskemaet var postomdelt, er en svarprocent på hhv. 46%, 62% og 84% tilfredsstillende.

Hvad angår voksne brugere af bo-, dag-, uddannelses- og fritidstilbud, blev disse udvalgt ud fra et mål om at repræsentere en så stor bredde som muligt set i forhold til alder, køn og funktionsniveau. Den første udvælgelse tog udgangspunkt i budgetfordelingsmodellens parametre for vurdering af brugernes støttebehov. På den baggrund blev der udvalgt brugere fra 11 forskellige botilbud (8 §92 botilbud og 3 bofællesskaber), 6 dagtilbud, 2 uddannelsesstilbud og 4 fritidstilbud.

Udvælgelsen af de enkelte brugere blev foretaget ud fra en liste med cpr. numre med det formål at sikre en vis spredning i alder og køn. Udvælgelsen blev i nogle tilfælde efterfølgende revideret i samråd med medarbejdere på det pågældende sted grundet; sygdom hos brugeren, brugerens manglende evne til at indgå i gruppeinterview, eller at de ikke ønskede at deltage. Indenfor de tidsmæssige rammer var det muligt at inddrage ca. 5 % af den samlede brugergruppe inden for de forskellige tilbud.

Kombinationen af enkelt- og gruppeinterviews gjorde det muligt at inddrage i alt 84 brugere i undersøgelsen. Fordelingen af enkelt- og gruppeinterviews mellem de forskellige tilbud skete i samråd med leder eller anden relevant medarbejder i det pågældende tilbud ud fra en vurdering af, hvad der ville være passende i forhold til de udvalgte brugere. Der blev foretaget i alt 12 gruppeinterviews og 24 enkeltinterviews.

Tabel 1.1

I alt 1282 udsendte spørgeskemaer	341 skemaer til forældre med handicappede børn i dag- eller døgntilbud	210 spørgeskemaer blev besvaret. Svarprocent 62%	
	941 af skemaerne var til børn og voksne brugere af handicapcentrene	180 af skemaerne var til forældre til børn med handicap	152 spørgeskemaer blev besvaret. Svarprocent 84%
		761 af skemaerne var til voksne brugere	349 spørgeskemaer blev besvaret. Svarprocent 46%

¹ Der er sideløbende med denne undersøgelse foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse på Handicapcenter Valdemarsgade. Brugere, der indgår i Valdemarsgades undersøgelse, indgår ikke i denne undersøgelse. Resultaterne af Valdemarsgades undersøgelse foreligger endnu ikke i bearbejdet form og kommenteres derfor ikke i denne undersøgelse.

Indsamling af data

De i alt 1282 spørgeskemaer blev udsendt den 22. oktober 2004. Den 3. november 2004 var der modtaget ca. 350 skemaer, og et første rykkerbrev blev udsendt til dem, der endnu ikke havde svaret. Efter denne rykker-skrivelse blev der modtaget yderligere ca. 200 besvarelser.

Under den kvantitative dataindsamling henvendte flere brugere sig telefonisk, fordi de var uforstående over for deres deltagelse i undersøgelsen. Mange mente ikke, at de var tilknyttet et handicapcenter, og derfor ikke så sig selv som værende i målgruppen for denne undersøgelse. I flere af tilfældene var brugerne ikke klar over, at når de f.eks. modtog hjemmehjælp eller gjorde brug af hjælpemidler, var dette en ydelse fra handicapcentret og at de er registreret som brugere af handicapcentret, selvom de ikke har været i direkte kontakt med centret. Det blev ligeledes klart, at flere af brugerne var forvirrede omkring forskellen mellem et lokal- og et handicapcenter, da det er muligt at have aktive sager begge steder. Derudover var der en række brugere, hvor det ikke umiddelbart var muligt at finde årsagen til, at de stod registret som tilhørende et handicapcenter. For at kunne få et overblik over hvor mange det drejede sig om, blev disse brugere bedt om at indsende spørgeskemaet og til sidst notere, at de ikke mente, de tilhørte et handicapcenter, alternativt blev beskeden modtaget over telefonen. I alt 39 brugere mente ikke, at de tilhørte et handicapcenter, og 44 brugere gjorde på samme måde opmærksom på, at de modtog en mindre ydelse fra handicapcenteret (f.eks. batterier til høreapparat) eller ikke aktivt havde været i kontakt med centret, og derfor ikke så sig i stand til at udfylde skemaet. Disse i alt 83 henvendelser indgår ikke i datamaterialet.

I anden og sidste rykkerskrivelse, der blev udsendt den 15. november 2004, blev der derfor gjort opmærksom på, hvilke ydelser man kunne modtage fra et handicapcenter. Efter denne rykkerskrivelse blev der modtaget yderligere ca. 150 besvarelser.

Indsamlingen af spørgeskemaer blev afsluttet den 6. december 2004, og der var på det tidspunkt modtaget 501 besvarelser om handicapcentrenes rådgivning og 210 besvarelser på dag- og døgntilbud for handicappede børn.

Interviewene, som blev foretaget i oktober 2004 af en til to medarbejdere fra Kontoret for handicappede og psykisk syge, foregik på de pågældende tilbud, hvor brugeren/brugerne samt evt. personale og/eller pårørende deltog. Selvom der så vidt muligt var søgt en tilfældig udvælgelse efter spredning i køn, alder og funktionsniveau,

var dette i praksis ikke altid muligt at gennemføre. Få brugere ønskede i sidste øjeblik ikke at deltage, og i nogle tilfælde fandt personalet da en anden bruger, som ville deltage.

Der blev under hvert interview taget notater, som efterfølgende blev omskrevet til referater der dannede baggrund for analysen af de kvalitative interviews.

Præsentationen af data og analysen af materialet generelt

Rapporten indeholder en række tabeller og diagrammer, der har til formål skematisk at illustrere, hvorledes brugerens besvarelser fordeler sig. Af tabellerne fremgår det, dels hvor mange % af besvarelserne, der falder inden for hver svarkategori, dels hvor mange der til spørgsmålet har svaret *ved ikke*.

Der er i undersøgelsen valgt en "bagatel grænse" for, hvornår forskelle kommenteres. Denne grænse er sat til 10%. Dvs. at hvis forskellen mellem en svarkategori er mere end 10% f.eks. mellem de fire handicapcentre, vil dette som hovedregel blive kommenteret. Under 10% forskel vil konklusionen være, at der ingen forskel er mellem tilbudene.

For en del af kvalitetsmålene gælder, at det i brugerundersøgelsen ikke har været muligt at stille et enkelt spørgsmål, der dækker hele kvalitetsmålet. Derfor er der udvalgt en række spørgsmål, der tilsammen danner besvarelsen af det givne kvalitetsmål. Besvarelsen er dermed et gennemsnit af brugernes tilfredshed indenfor de udvalgte spørgsmål, som alle vægtes lige meget.

For overskuelighedens skyld er alle %-satserne afrundet så de oplyses uden decimaler, hvilket kan resultere i, at de samlede resultatsatser kan være lidt mere eller mindre end 100%. For at anskueliggøre hvor mange brugere der har svaret, er der hvor det skønnes relevant oplyst hvor mange brugere, der har svaret indenfor de givne kategorier; dette er så oplyst ved N efterfulgt af antallet.

Til hver tabel hører en forklaring og en uddybning, der bl.a. bygger på de uddybende kommentarer brugerne har noteret i spørgeskemaet. For overskueligheds skyld vil visse af svarkategorierne (f.eks. tilfreds og meget tilfreds) blive kommenteret som værende én kategori. Da antallet af besvarelser for handicapcentrenes rådgivning for både børne- og voksenområdet samlet var helt oppe på 501 besvarelser (svarprocent 53%), var der datamateriale nok til at krydse nogle af de indkommende data for at se på indbyrdes sammenhænge (f.eks. om

brugerens alder er afgørende for deres tilfredshed). 210 forældre havde besvaret spørgeskemaerne om deres barns institution, men da besvarelsenerne gjaldt både dag-, døgn- og aflastningstilbud, er antallet af besvarelsener ikke nok til at kunne se på interne sammenhænge.

Som tidligere beskrevet har det været undersøgelsens formål at lade så forskellige handicapgrupper som muligt komme til orde. Der er derfor i spørgeskemaundersøgelsen blevet spurgt om årsagen til, at brugeren er tilknyttet handicapcentret/tilbudet (brugerens diagnose). Dette var tilfældet, idet informantgruppen havde hele 68 forskellige diagnoser/funktionsnedsættelser. Det kan derfor konkluderes, at undersøgelsen, ud over at komme ud til brugere af de forskellige tilbud og handicapcentre, også har formålet at dække et bredt udsnit af kommunens handicappede brugere.

Den kvalitative del af undersøgelsen har efterstræbt repræsentativitet i udvælgelsen af informanter, men der er ikke tale om et statistisk repræsentativt udsnit, og derfor vil resultaterne ikke give svar på, hvor stor procentvis tilfredshed, der er hos brugerne. De kvalitative data beskrives med udgangspunkt i centrale temaer i spørgeguiden, og brugernes besvarelsener vurderes i forhold til kvalitetsmålene.

Forbehold for resultater og konklusioner

Københavns Kommunes borgere der er tilknyttet et af kommunens handicapcentre, skal have et varigt og betydeligt nedsat funktionsniveau/indgribende kronisk/langvarig lidelse, og at de ydelser og behov for rådgivning, de måtte have, kun kan stilles til rådighed fra handicapcentrenes side. Denne organisation kan fortsætte i den nye struktur pr. 1. januar 2006. En bruger der som eneste ydelse modtager batterier til sit høreapparat, og en bruger der er psykisk udviklingshæmmet og bor i bofællesskab samt kommer i handicapcentrets netværkscafé, tilhører begge handicapcentrets målgruppe, om end deres behov for ydelser og rådgivning er meget forskellige. Denne forskel i brugergruppernes behov kommer også til udtryk i undersøgelsens kvantitative del, dels i form af hvilke ydelser brugerne benytter sig af og deres hyppighed i kontakten med handicapcentret, dels i hvilket omfang de grundet deres funktionsniveau har været i stand til at udfylde skemaet.

Grundlæggende er spørgeskemaer et medie som psykisk handicappede kan have svært ved at relatere sig til. Deres tilfredshed eller mangel på samme lader sig derfor kun svært nedfælde i den sproglige og rationelle form, som

spørgeskemaer stiller krav om. Nogle brugere magter ikke at forstå og besvare spørgeskemaet, andres virkelighedsopfattelse gør besvarelsenerne tvivlsomme. Dette forbehold skal derfor medtænkes i analysen af datamaterialet.

Datamaterialet må desuden læses i forhold til andre og mere konkrete forbehold:

I analysen af spørgeskemaundersøgelsens resultater stod det klart, at svarkategorien *ved ikke* var blevet anvendt i langt højere grad end forventet. Tanken bag denne svarkategori var, at kun brugere der modtog den givne ydelse, og som ikke af forskellige årsager kunne eller ville forholde sig til spørgsmålet, skulle sætte kryds i *ved ikke* kategorien.

Af besvarelsenerne og de efterfølgende kommentarer står det dog klart, at mange brugere også har benyttet sig af svarmulighed *ved ikke*, når de ikke har modtaget den givne ydelse, eller at spørgsmålet ikke har været relevant for dem. Svarmuligheden *ved ikke* er således gennemsnitlig blevet anvendt af 1/4 af alle brugerne. Dette medfører, at den samlede %-angivelse i de andre svarmuligheder bliver tilsvarende formindsket og ydermere er med til at svække styrken af resultaterne. For at kompensere for dette er besvarelsenerne i kategorien *ved ikke* fjernet fra alle de spørgsmål der indgår i beregningen af i hvor høj grad kvalitetsmålene er opfyldt. For de resterende spørgsmål optræder den procentvise andel af *ved ikke* besvarelsenerne fortsat i tabellerne, så det som læser er muligt at se i hvor høj grad de influerer det samlede resultat. For spørgsmålene der indgår i besvarelsen af kvalitetsmålene, vil antallet af personer der har besvaret med et *ved ikke* fremgå af teksten til tabellen.

I spørgeskemaet vedr. handicapcentrenes rådgivning blev der spurgt specifikt til brugernes tilfredshed med rådgivningen i hhv. børne- eller voksenteamet, afhængigt af hvilket team man tilhørte. Ud af de modtagne besvarelsener havde 61 brugere svaret både for børne- og voksenteamet. For de voksne brugere af handicapcentret der har et barn der også tilhørte handicapcentret, var denne besvarelse korrekt nok, men dette forhold kan ikke gøre sig gældende for 61 brugeres tilfælde. Da det ikke var muligt at afgøre, hvor mange der var indbefattet af dette forhold, tæller de 61 besvarelsener derfor både med i vurderingen af børne- og voksenteamet. Derudover var mange af besvarelsenerne af spørgeskemaet vedr. handicapcentrenes rådgivning meget mangelfulde.

Der er ligeledes en række forbehold knyttet til resultaterne af interviewene. Som i andre interviewsituationer, men særligt for denne undersøgelses informantgruppe, gælder det, at deres besvarelser var influeret af deres dagsform, stemning og sindstilstand. Der blev alene foretaget et enkelt interview med hver bruger, hvorfor det ikke var muligt at medtage disse faktorer i analysen af besvarelserne.

Grundet den store spredning i brugernes funktionsniveau forløb interviewene meget forskelligt. Ikke alle brugere kunne koncentrere sig i den time til halvanden, som interviewet var planlagt at vare. Det var ligeledes nødvendigt at tilpasse formuleringer til den pågældende bruger. Resultatet var bl.a., at ikke alle brugere blev stillet de samme spørgsmål. Det har været hensigten at stille brugerne så simple spørgsmål som muligt, hvor det var muligt at svare ja eller nej. Det betyder dog bl.a., at der ville være en tendens til at lede brugeren i en bestemt retning. Hvis en bruger selv fortalte en historie, blev der lagt vægt på at tage udgangspunkt heri for således at undgå de mere ledende spørgsmål. Disse mere personlige historier har været med til at belyse, hvad der optager brugerne, og herigennem få et indblik i deres syn på og tilfredshed med tilbudet. Nogle bestemte spørgsmål har særligt voldt brugerne besvær: spørgsmål, der var rettet mod fremtiden eller ting, som de skulle forestille sig. Det er kendetegnende for mange af brugerne, som blev interviewet, at de havde svært ved at forholde sig til andet end det umiddelbare øjeblik, de befandt sig i.

Der har ligeledes fundet en vis styring sted i kraft af den valgte interviewform med medarbejdere som støtte under interviewet. Det er tænkeligt, at brugeren i visse situationer kan have været tilbageholdende med udsagn, fordi en medarbejder har været til stede. Medarbejderne har spillet en tvetydig rolle i interviewsituationen, idet de på den ene side har kunnet skabe tryghed for brugeren, fungere som tolk o. lign., og på den anden side er en medarbejder ikke en uvildig part. De medarbejdere, som deltog i interviewene, har i varierende grad været styrende under interviewet med spørgsmål, udsagn og ansigtsudtryk. Disse har muligvis påvirket brugeren til at svare på en bestemt måde.

Et andet forbehold knytter sig til den interviewform, hvor medarbejdere og evt. pårørende skulle repræsentere en bruger og tale på hans/hendes vegne. Nogle medarbejdere havde svært ved at svare med eksempler, idet det kræver et meget godt kendskab til brugeren.

Kvalitetsmål 3: Handicapcentrenes rådgivning

I Københavns Kommune er service- og rådgivnings-funktioner der relaterer sig til handicappede brugere som udgangspunkt, samlet i kommunens fire handicapcentre (Øst, Irlandsvej, Valdemarsgade og Lærkevej). Med dette ønsker forvaltningen at møde brugeren med en samlet indsats i dennes nærmiljø, så brugeren om muligt kun skal henvende sig et sted. Dette stiller krav om, at forvaltningens indsats er koordineret, helhedsorienteret, vidensbaseret og tager udgangspunkt i den enkelte brugers livssituation. Samtidig skal forvaltningen ikke overtage ansvaret eller vælge for brugeren.

Kvalitetsmål 3: 80% af brugerne og forældrene skal synes, at den rådgivning de modtager fra handicapcentrene, er relevant i forhold til deres situation.

I undersøgelsen er 53% af brugerne er alt i alt tilfredse med deres handicapcenter.

Til besvarelse af kvalitetsmålet er der i undersøgelsen spurgt til, hvorledes brugerne alt i alt er tilfreds med deres handicapcenter. For at belyse deres synspunkt nærmere er der derudover spurgt ind til: deres kontakt med handicapcentret, deres oplevelse af hhv. børne- og voksenteamet, hvorledes deres kontakt er med medarbejderen, og hvorledes den fysiske indretning af handicapcentret opleves.

Der er i undersøgelsen lavet en sammenligning af de fire handicapcentres samlede rådgivning. Der har i undersøgelsen ikke været respondenter nok til at sammenligne handicapcentrene separat på voksen- og børneteam og de forskelle, der måtte være mellem hvert handicapcenters børne- og voksenteam fremgår derfor ikke af denne undersøgelse.

Opsummering

Når brugerne henvender sig til handicapcentrene, sker dette som oftest ved telefonisk henvendelse, og næsten halvdelen af de adspurgte brugere har været i kontakt med deres center inden for den sidste måned. Det er i undersøgelsen ikke muligt at se, hvilken ydelse brugerne typisk henvender sig for at få råd og vejledning omkring, men forældrene til handicappede børn er mest tilfredse med den økonomiske rådgivning og mindst tilfredse med

rådgivningen vedr. henvisningsmuligheder til behandling. De voksne brugere er mest tilfredse i forhold til rådgivning og vejledningen omkring hjælp i eget hjem og mindst tilfredse i forhold til rådgivning om fritidstilbud. Det er i undersøgelsen ikke muligt at vurdere hvorvidt brugernes forventninger til rådgivningen svarer til niveauet i service-loven.

Kontakten med handicapcentret går typisk gennem 1-2 medarbejdere, hvilket af langt de fleste brugere vurderes at være passende. Den stemning, som vejledningen og rådgivningen foregår i, vurderes af ca. halvdelen af brugerne til at være tilfredsstillende. Brugere er i overvejende grad positive omkring, at ydelserne er samlet på handicapcentret og kun en mindre del ønsker at give ydelser skal udføres af andre. Tilfredsheden med handicapcentrets indretning og tilgængelighed er varierende handicapcentrene imellem. I forhold til brugernes overordnede tilfredshed med handicapcentret er de mest tilfredse i forhold til at kunne komme i kontakt med en medarbejder og med opfølgningen på de aftaler, som er truffet. De er mest utilfredse i forhold til opfølgning på vejledning i form af udarbejdelse af plan for det videre forløb og orientering om deres rettigheder. Generelt ligger tilfredsheden under 50% for denne type spørgsmål.

Om brugerne alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter afhænger bl.a. af, om de mener stemningen ved vejledningen er positiv, om de gerne ser, at ydelserne fortsat blev udført af handicapcentret og brugernes alder.

Baggrundsoplysninger

I undersøgelsen af handicapcentrenes rådgivning var formålet dels at se på den rådgivning Københavns Kommune samlet giver sine handicappede brugere, dels set i forhold til de enkelte handicapcentre. Det var derfor i udvælgelsen af brugerne vigtigt, at udtrækket blev foretaget så 15% (35% for børnene) af hvert handicapcenters brugergruppe havde mulighed for at komme til ordre. I selve spørgeskemaet blev brugerne derfor bedt om at oplyse, hvilket handicapcenter de var tilknyttet. Som det ses af tabel 3.1 er fordelingen af besvarelser ligeligt fordelt mellem de fire handicapcentre og sammenligning af undersøgelsens resultater handicapcentrene imellem er derfor mulig ved de fleste af undersøgelsens spørgsmål.

Brugernes alder fremgår også af spørgeskemaet, og her var de voksne brugere (≥ 18 år) i gennemsnit 48 år og børnene (< 18 år) var i gennemsnit 9 år og 5 måneder på undersøgelses tidspunktet.

I undersøgelsen blev der spurgt til, hvornår brugeren sidst havde været i kontakt med handicapcentret, og hvilken slags kontakt brugeren typisk havde haft. Som det fremgår af tabel 3.2 har næsten halvdelen (46%) af alle de adspurgte brugere haft en eller anden form for kontakt med deres handicapcenter inden for den sidste måneds tid.

For 19% vedkommende var der gået mellem 1-3 måneder, for 10% var der gået mellem 3-6 måneder og for 9% var der gået mellem 6-12 måneder. 15% oplyste, at de ikke kunne huske, hvornår de sidst havde været i kontakt med deres center. Det kan tænkes, at en del af brugerne i den sidste kategori aldrig har eller for mere end 12 måneder siden har været i kontakt med handicapcentret. Der er ingen forskel i resultaterne mellem børn og voksne. Hyppigheden af kontakten adskiller sig dog handicapcentrene imellem, idet 58% af Handicapcenter Øst brugerne har været i kontakt med centret inden for den seneste måned, hvorimod de andre handicapcentre ligger på mellem 41-43%.

Datamaterialet rummer ikke umiddelbart nogen forklaring på dette.

Når brugerne kontakter handicapcentret gør de det typisk via telefonen (67% af alle brugerne, se tabel 3.3), 12% kommer som oftest selv på handicapcentret, når de henvender sig, 10% modtager hjemmebesøg, 5% benytter sig af e-mail og 6% har sat mere end et kryds i besvarelsen. Der er ingen forskel på børne- og voksenområdet, men på Lærkevej er brugernes kontakt typisk telefonisk i 59% af tilfældene, mens de for de andre centre er på mellem 69-76%. Til gengæld kommer brugerne så lidt oftere på Lærkevej, end de gør på de andre centre.

Udformningen af spørgeskemaet havde til hensigt at være så overskuelig og letlæselig som muligt, en del brugere havde grundet deres handicap fortsat ikke mulighed for at udfylde skemaet og derfor havde de mulighed for at søge hjælp hos andre. For at undersøge i hvor høj grad brugerne gjorde brug af denne mulighed, blev de dels spurgt, om de havde modtaget hjælp til udfyldelsen og i så fald af hvem.

For de voksne brugeres vedkommende havde 35% modtaget hjælp til besvarelsen. Af disse var hjælpen i 55% af tilfældene kommet fra pårørende (f.eks. ægtefælle, søskende) og i 45% af tilfældene fra professionelle (f.eks. pædagog, hjemmehjælp). Dette var gældende for alle handicapcentrene.

Udfyldelsen af skemaerne for børnene er primært foretaget af moderen (53%) eller begge forældrene (35%), kun i ganske få tilfælde havde enten en slægtning eller pædagog udfyldt skemaet. Dette mønster gælder for alle handicapcentrene.

Typen af hjælp/ydelser brugerne modtager fra handicapcentret

Udviklingen af nye hjælpemidler og typen af ydelser, som en kommune jf. serviceloven skal tilbyde, stiller krav om, at medarbejderne har ajourført viden inden for lovgivningen og typen af hjælpemidler m.m., men også at de har en viden om de mange forskellige typer af funktionsnedsættelser, handicapcentrenes brugere har. Brugere der er tilknyttet et handicapcenter får derfor vejledning og rådgivning omkring deres situation fra enten et børne- eller voksteam. Hvert team har en række ydelser, de kan støtte brugeren med afhængig af brugers behov og funktionsnedsættelse. For at undersøge om brugernes generelle tilfredshed med deres handicapcenter kunne være afhængig af den rådgivning og vejledning de fik omkring specifikke ydelser, er der i undersøgelsen spurgt specifikt ind til tilfredsheden med den rådgivning og vejledning, de modtager i forhold til en række ydelser. Det er i undersøgelsen dog ikke muligt at vurdere hvorvidt brugernes forventninger til rådgivningen svarer til niveauet i serviceloven.

Som beskrevet under metodeafsnittet har en del af brugerne svaret for både børne- og voksteamet, og derudover ligger svarprocenten for kategorien *ved ikke* for alle brugere på mellem 11-56% for hvert spørgsmål.

Grundet disse forhold er det ikke muligt at lave en sammenligning mellem den generelle tilfredshed og tilfredsheden med rådgivningen og vejledningen i forhold til de enkelte ydelser. Da antallet af respondenter er tilsvarende lavt, er det heller ikke muligt at lave en sammenligning af teamene handicapcentrene imellem.

Resultaterne bliver derfor præsenteret først som tilfredsheden med børneteamet, derefter med voksteamet.

Børneteam

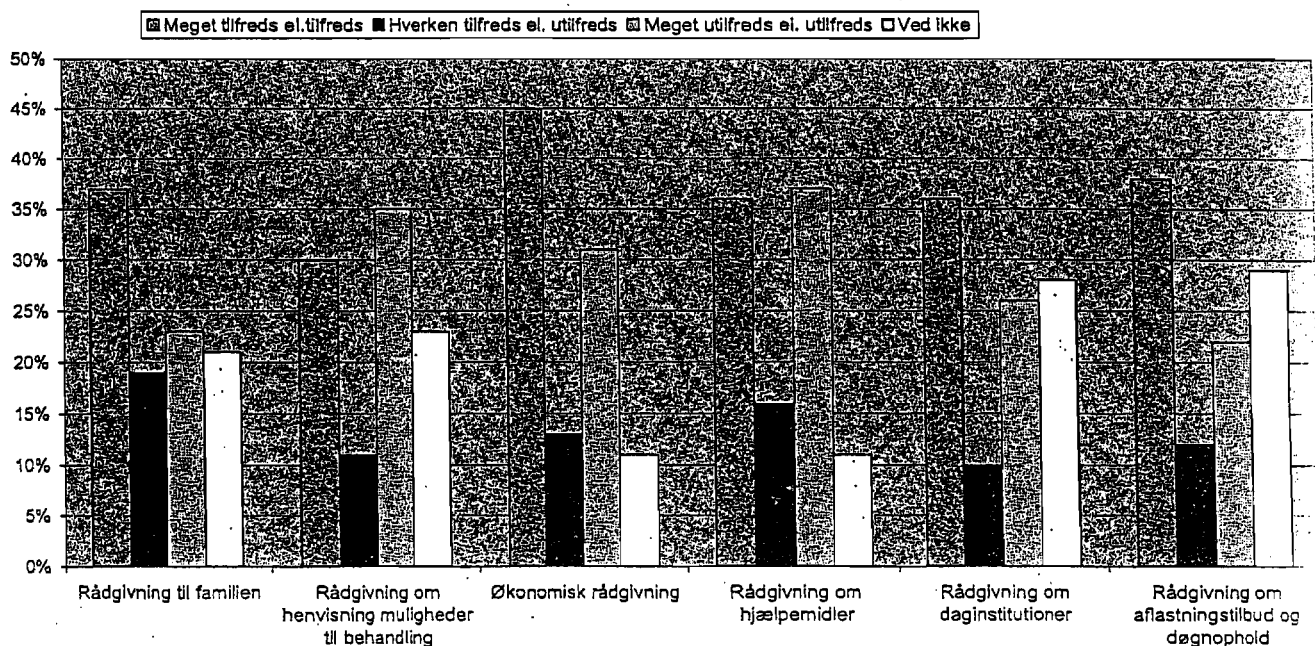
Børneteamets opgave er gennem en handicapfaglig viden at yde råd og vejledning til familien inden for områderne; tildeling af ydelser, økonomi, støtte- og aflastningsmuligheder og familiens situation generelt. Omfanget af vejledningen afhænger af barnets handicap og familiens behov generelt.

Der er i undersøgelsen spurgt ind til forældrenes tilfredshed med vejledningen og rådgivningen i forhold til de enkelte ydelser. Resultatet ses i nedenstående diagram 3.1:

Af resultaterne fremgår det, at 37% af de adspurgte er tilfredse eller meget tilfredse med den rådgivning de modtager om familiemæssige forhold, herunder barn/forældre rollen. Ligeledes er 45% tilfredse eller meget tilfredse med den økonomiske rådgivning (f.eks. tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter). Når det kommer til rådgivning om daginstitutioner og aflastningstilbud/døgnophold ligger tilfredsheden på henholdsvis 36% og 37%. For alle disse resultater gælder det, at forskellen mellem gruppen af forældre, der er henholdsvis tilfredse og utilfredse med den givne rådgivning, er over 10%, men som det ses af resultaterne er en del af forældrene ligeledes utilfredse med de givne ydelser.

Når det gælder rådgivning om: henvisningsmuligheder til behandling, om hjælpemidler eller rådgivning om daginstitutionerne, er forskellen mellem dem, der er tilfredse og utilfredse under 10%. Rådgivningen vedr. hjælpemidler er den ydelse flest er utilfredse med.

Diagram 3.1: Hvor tilfreds er du med den vejledning og rådgivning du modtager fra børneteamet?



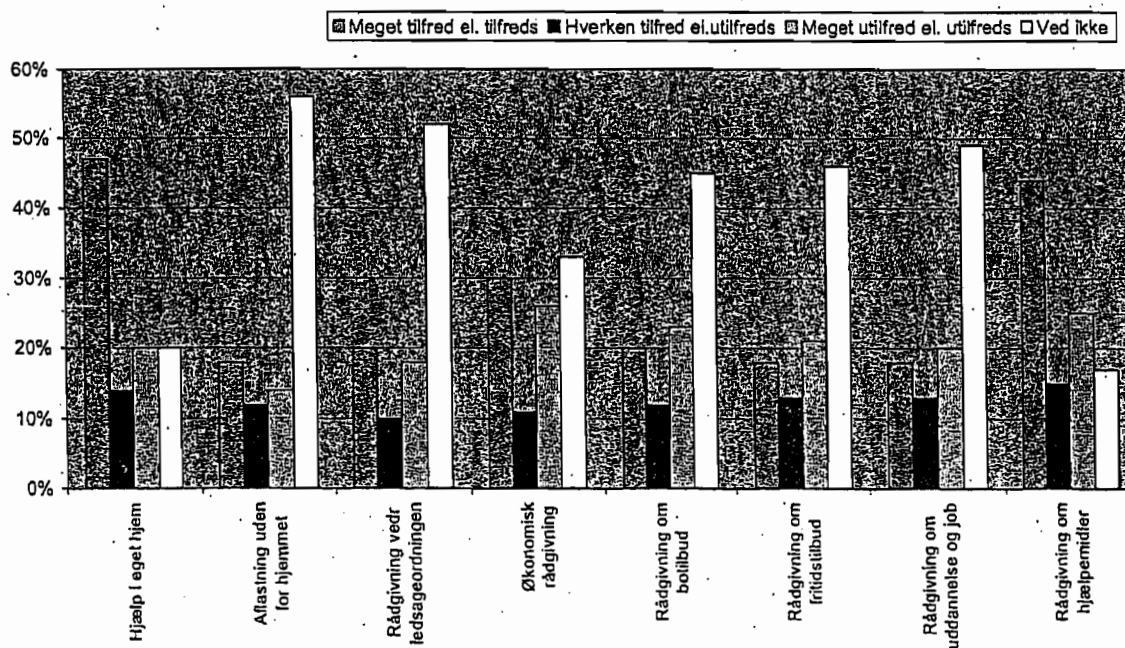
Voksenteam

Voksenteamets opgave er, ligesom børneteams, gennem en handicapfaglig viden at yde råd og vejledning til brugeren indenfor områderne; tildeling af ydelser (herunder personlig støtte f.eks. hjemmehjælp, handicaphjælper), økonomi, yde støtte til at den handicappede kan leve et liv så tæt på "det normale" og om muligt have tilknytning til arbejdsmarkedet. Omfanget af vejledningen afhænger af brugerens handicap og dennes behov for hjælp generelt.

Der er i undersøgelsen spurgt ind til brugerens tilfredshed med vejledningen og rådgivningen i forhold til de enkelte ydelser. Resultatet se i diagram 3.2., hvor det fremgår, at langt de fleste af besvarelsene for næsten alle spørgsmål ligger i svarkategorien *ved ikke*. Det må formodes, at en del af brugerne ikke ved, hvad de syntes om den givne rådgivning, men at en stor del af brugerne tilsvarende har svaret *ved ikke* i de tilfælde hvor de ikke modtager rådgivning om den givne ydelse, hvilket givet vis skyldes at de ikke har et behov/tilbydes den givne ydelse.

Der er kun to spørgsmål, hvor der er mere end 10% forskel mellem andelen af svar i kategorierne meget tilfreds/tilfreds og meget utilfreds/utilfreds. Det er med hensyn til rådgivning om hjælp i eget hjem og hjælpemidler. 47% af brugerne svarer, at de er tilfredse/meget tilfredse med rådgivningen om hjælp i eget hjem, mens kun 20% er meget utilfredse/utilfredse med den rådgivning, de modtager. Ligeledes er 44% af brugerne meget tilfredse/tilfredse med rådgivningen om hjælpemidler, mens 25% er meget utilfredse/utilfredse. For disse to spørgsmål gælder at kategorien *ved ikke* "kun" er blevet anvendt i hhv. 20% og 17% af besvarelsene og det kan derfor konkluderes at brugerne i overvejende grad er tilfredse med den rådgivning de modtager om hjælpemidler og hjælp i eget hjem. Dette er positivt set i forhold til at udviklingen af nye og bedre hjælpemidler også går i retning af mere individuelt tilpassede hjælpemidler.

Diagram 3.2: Hvor tilfreds er du med den vejledning og rådgivning du modtager fra voksenteamet?



Brugerens kontakt med medarbejderne

Når brugerne henvender sig til deres handicapcenter, er det vigtigt, at de bliver mødt med respekt, lydhørhed og faglig viden, så de oplever, at deres problem og forespørgsler bliver imødekommet på bedste vis. Brugerens kontakt og samarbejde med handicapcentrets medarbejdere vurderes derfor at være en vigtig faktor for, hvor tilfredse de er med den rådgivning, de generelt modtager.

I "Den Brugerrettede Forvaltning" er der mulighed for, at brugerne i relevante tilfælde tilknyttes én fast kontaktperson, som har overblikket over brugerens sag og den tætte kontakt med brugeren i de fleste sammenhænge. Den faste kontaktperson samarbejder tæt med kollegaer om løsninger, og er samtidig den person, som koordinerer/samler trådene for brugeren. Det var på denne baggrund interessant at se på dels hvor mange medarbejdere brugerne var i kontakt med og om de var tilfredse med dette antal, dels i hvilket omfang brugerne var tilknyttet én kontaktperson.

Af tabel 3.4 fremgår det at langt størstedelen af alle brugerne (61%) jævnligt er i kontakt med højst 1-2 medarbejdere og dette tal er endda noget højere for børnegruppen med hele 74%. For de fire handicapcentre er der ingen forskel imellem antallet af brugere, der har en fast medarbejder de kontakter, mens Lærkevej og Valdemarsgade ligger lidt højere end Øst og Irlandsvej, når det gælder brugere der har kontakt til 1-2 medarbejdere. Tilsvarende har Valdemarsgade og Lærkevej færre brugere der har kontakt med 3 eller flere medarbejdere, end det er tilfældet med Øst og Irlandsvej.

Afhængigt af hvilken form og antallet af ydelser brugerne efterspørger, kan antallet af medarbejdere, som brugeren er i kontakt med variere. Derfor er det ikke nok blot at se på det antal af medarbejdere, brugeren er i kontakt med, men også om antallet er tilfredsstillende set ud fra brugerens behov. I tabel 3.5 fremgår det, at over halvdelen af alle brugerne (52%) mener, at antallet af medarbejdere er tilfredsstillende, og tallet er endda 60% for børneområdet. Nogenlunde lige mange brugere mener, at de har kontakt med for få medarbejdere (11%) og med for mange (8%). Hele 29% af brugerne ved ikke, om antallet er passende. Det må derfor konkluderes, at brugerne overordnet set er tilfredse med det antal af medarbejdere de er i kontakt med.

For de enkelte handicapcentre ligger tilfredsheden med antal medarbejdere højst på Valdemarsgade med 61%, derefter Øst med 55%, Lærkevej med 50% og Irlandsvej

med 49%. Antallet af brugere, der mener de har kontakt med for mange medarbejdere, adskiller sig ikke handicapcentre imellem, og antallet der mener de har kontakt med for få, er på 19% for Lærkevej, mens den for de andre ligger på 7%.

Selvom brugeren kan have kontakt med mere end en medarbejder og være tilfreds med at kunne trække på flere ressourcepersoner afhængigt af behovet, ligger den brugerrettede forvaltning op til, at brugeren om nødvendigt tilknyttes en fast kontaktperson, der virker som tovholder for brugerens sag. Af tabel 3.6 fremgår det, at hele 60% af alle brugerne oplyser, at de har en fast kontaktperson, 22% har det ikke og 18% oplyser at de ikke ved det.

Det er her vigtigt at holde fast i, at alle ikke nødvendigvis behøver en kontaktperson samt jf. ovenstående, at 52% af alle brugerne er tilfredse med antallet af personer, de har kontakt med.

Antallet af børn der er tilknyttet en kontaktperson, er på 81%, hvilket er positivt set i forhold til, at de problematikker der er omkring handicappede børn ofte er vidtrækkende, og at familien ofte modtager forskellige ydelser fra flere instanser. Dette fordrer at indsatsen foregår mere koordineret.

Forskellen handicapcentre imellem viser sig ved, at 53% af Irlandsvejs brugere er tilknyttet én kontaktperson, mens det for de andre centre ligger på mellem 61-67%. Det skal siges, at ¼ af Irlandsvejs brugere oplyser, at de ikke ved, om de er tilknyttet en kontaktperson eller ej. For de andre handicapcentre ligger dette på mellem 11-19%.

Uagtet hvor mange medarbejdere brugerne er i kontakt med, er det vigtigt at brugeren:

"bliver mødt med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid" (Handicappolitik for Københavns Kommune). Brugeren er derfor blevet spurgt om hvorledes de opfatter stemningen mellem dem og medarbejderen, når de modtager vejledning, herunder om det foregår i en tryk atmosfære. Som det ses af diagram 3.3, mener over halvdelen af alle brugerne (53%), at vejledningen foregår i en tryk atmosfære, 12% af brugerne mener ikke dette er tilfældet. Tæt forbundet med oplevelsen af tryk oplever brugerne, at medarbejderne er til at stole på, herunder forstået at medarbejderne sagligt rådgiver brugeren om deres rettigheder og muligheder for at få hjælp og ydelser. Det er derfor ligeledes positivt, at 57% af brugerne oplever, at medarbejderne er til at stole på (13% mener ikke, dette er tilfældet).

50% af brugerne føler, at de bliver hørt og forstået, når

de modtager rådgivning, men tilsvarende mener 21% af brugerne, at de ikke gør det.

Som et af kommunens kvalitetsmålsætninger for handicapområdet gælder ligeledes at: "Al indsats på handicapområdet skal bygge på brugerinddragelse og involvering af pårørende". 45% af alle brugerne er meget enige/enige i at de bliver taget med på råd, når der skal findes løsninger og træffes beslutninger. Der skal i vurderingen af dette spørgsmål huskes på, at selvom brugeren inddrages i beslutninger, er det ikke ensbetydende med, at de f.eks. frit kan ønske en specifik daginstitution. Dette kan både skyldes, at der ikke er plads, samt at handicapcen-

trets medarbejdere sammen med institutioner finder, at et andet tilbud vil være mere relevant for barnet.

For alle de fire spørgsmål gælder, at der ikke er nogen nævneværdig forskel mellem besvarelser fra børne- og voksenteam.

Når besvarelserne deles op på de fire handicapcentre, tegner der sig et generelt billede af, at brugerne på Øst er mere tilfredse med den stemning, som rådgivningen foregår i end i de tre andre handicapcentre. Resultaterne fremgår af diagrammerne 3.4 – 3.7.

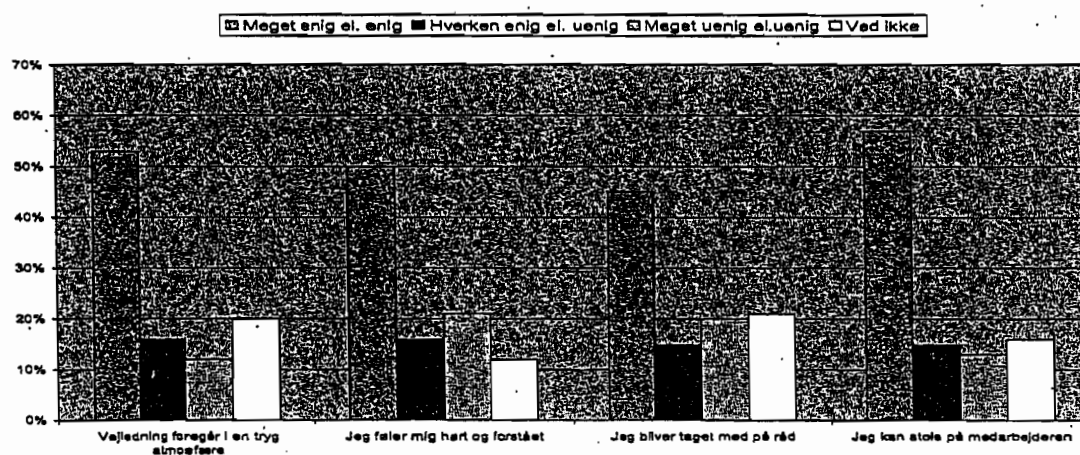


Diagram 3.4: Handicapcentrene: Vejledninger foregår i en tryk atmosfære

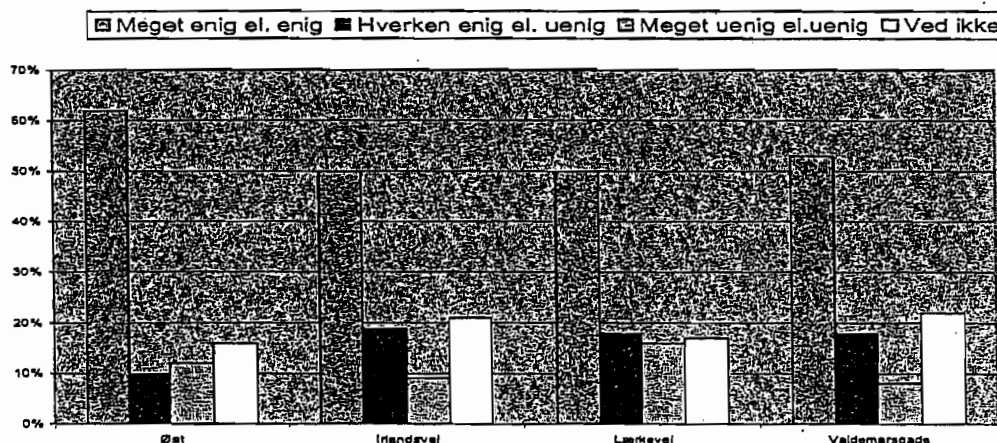


Diagram 3.5: Handicapcentrene. Jeg føler mig hørt og forstået

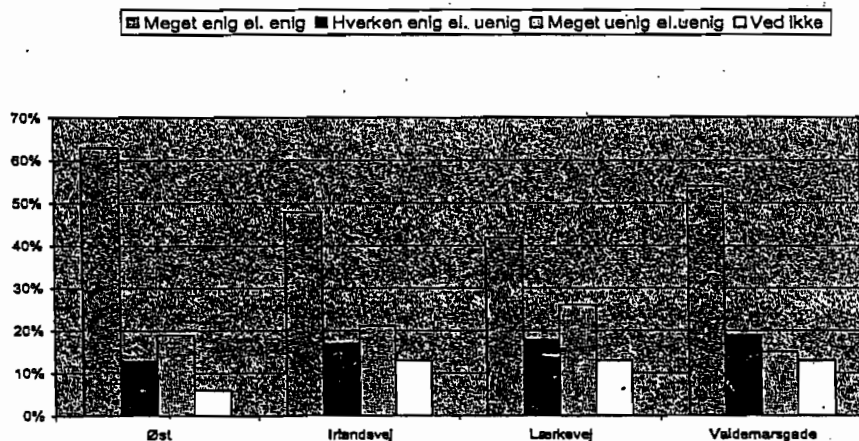


Diagram 3.6: Handicapcentrene: Jeg bliver taget med på råd, når der skal findes løsninger og træffes beslutninger

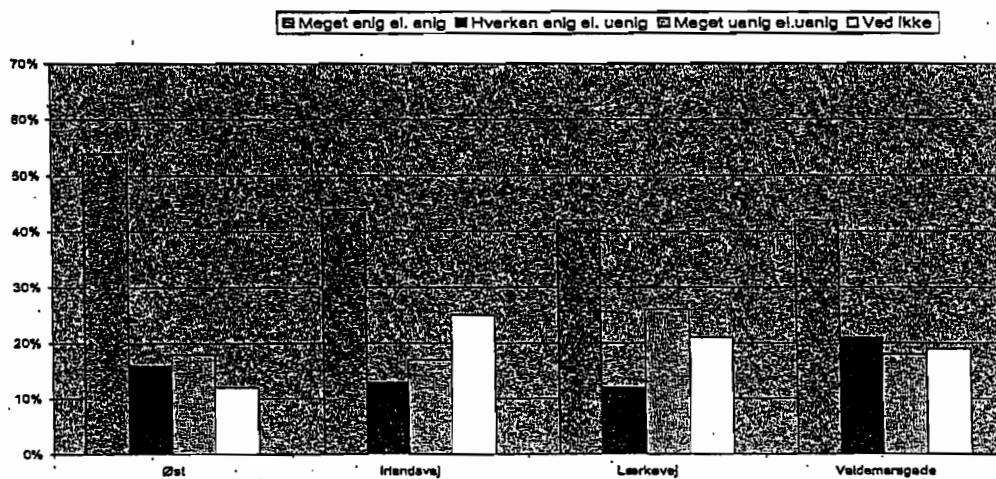
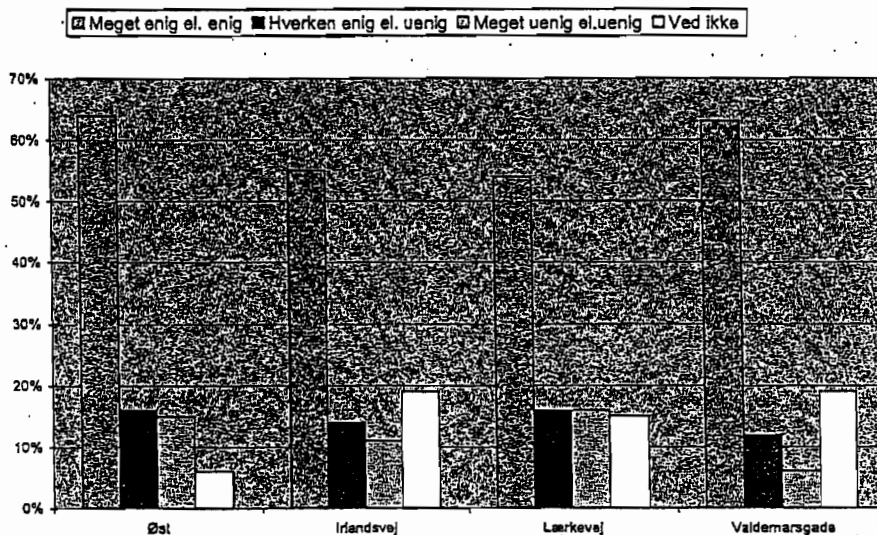


Diagram 3.7: Handicapcentrene: Jeg føler jeg kan stole på medarbejderne



Ydelsens placering

Som beskrevet er tanken bag den brugerrettede forvaltning, at ydelserne i videst muligt omfang er samlet ét sted. Det er derfor positivt, at kun 11% af de adspurgte er utilfredse eller meget utilfredse med, at de ydelser de modtager er samlet et sted, og hele 54% er tilfredse eller meget tilfredse (tabel 3.7). I forhold til dette spørgsmål er brugerne på Valdemarsgade mest tilfredse (63%) og mest utilfredse (15%) på Lærkevej.

Da der efterfølgende blev spurgt til, om de ønskede at specifikke ydelser skulle varetages af andre end handicapcentret, var dette overordnet set ikke tilfældet. Dette er ikke overraskende set i forhold til, at 54% var tilfred-

se med, at ydelsen kommer fra handicapcentret.

Hvis man kigger på de enkelte ydelser (tabel 3.8 – 3.10), så er kun 11% af alle brugerne interesseret i at hjemmehjælpen kom fra et andet sted end handicapcentret (48% svarede nej). For pension og anden økonomisk ydelse gjaldt, at 15% ønskede ydelsen blev udført af andre, tilsvarende var 50% ikke interesseret i andre end handicapcentret til at udføre denne ydelse. Hjælpemidler, boligændringer og lignende ønskede 16% at andre udførte end handicapcentret, mens 51% ikke var interesseret heri. Der var ingen væsentlig forskel mellem børn og voksne brugeres svar på, hvor de givne ydelser helst skulle komme fra.

Diagram 3.8: Hvor enig eller uenig er du i at det er nemt at finde rundt på handicapcenteret?

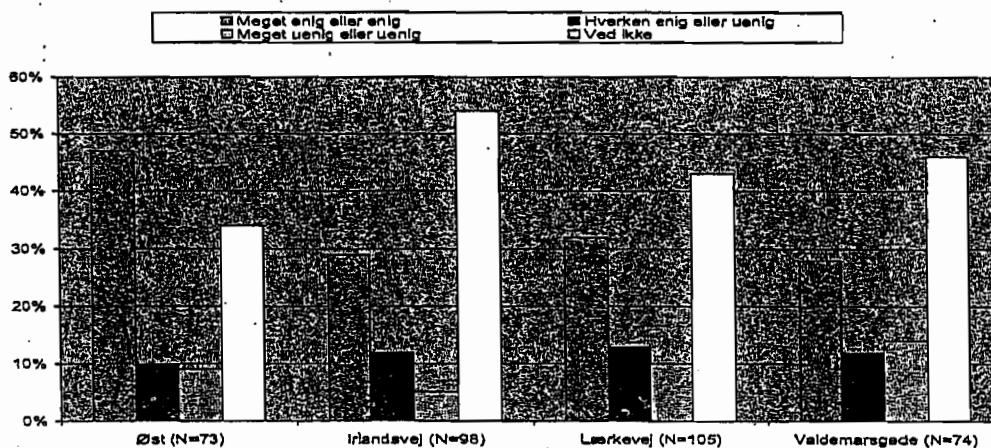
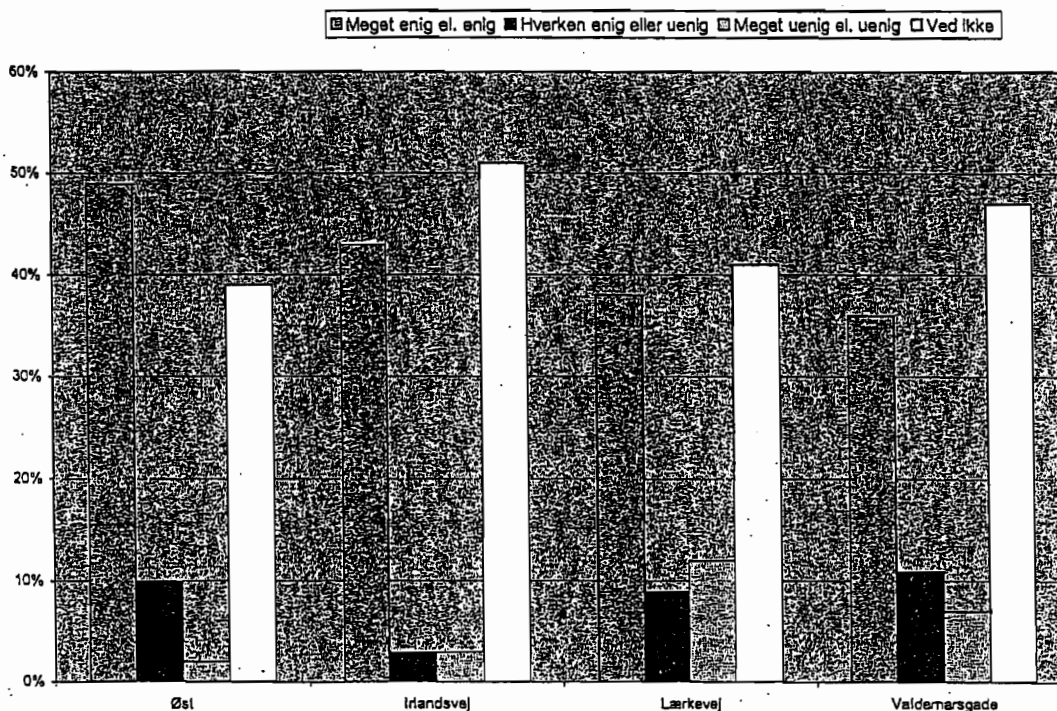


Diagram 3.9: Adgangs forholdene er handicapvenlige?



Den fysiske indretning af handicapcentre

Som tidligere beskrevet var brugernes kontakt med handicapcentret typisk i form af telefoniske henvendelser, og kun i 12% af tilfældene var brugernes kontakt i form af besøg på handicapcentret.

For de brugere som kommer på handicapcentre er adgangsforholdene vigtige, ligesom adgangsforholdene kan indvirke på, hvorvidt en del brugere overhovedet har mulighed for eller lyst til at komme på centret. Brugere blev derfor spurgt om, hvor nemt det var at finde rundt på centrene, samt om adgangsforholdene var tilgængelige for handicappede. Resultaterne for de fire handicapcentre fremgår af diagram 3.8.

Som det ses af diagrammet, finder 47% af brugerne på Handicapcenter Øst, at de er meget enige eller enige i, at det er nemt at finde rundt på handicapcentret. For de tre andre centre ligger dette på mellem 28-32%. Til gengæld ligger andelen af brugere, der er meget uenige eller uenige i at det er nemt at finde rundt, for alle de fire centre på mellem 5-14%.

Med handicapcentrenes adgangsforhold menes både hvorledes det er at komme til selve handicapcentret i forhold til mulighed for parkering tæt på centrets bygning, og hvorledes borgerne vurderer, det er fysisk at komme rundt på centret. Af besvarelserne (Diagram 3.9) fremgår det, at 49% af brugerne på Øst er meget enige/enige i, at centret er tilgængeligt for handicappede,

og kun 2% er meget uenige/uenige i dette. For Lærkevej gælder, at 38% af brugerne er meget enige eller enige i, at centret er tilgængeligt for handicappede, og 12% er meget uenige eller uenige i dette. For de to andre centre ligger besvarelsenerne i mellem Lærkevej og Øst.

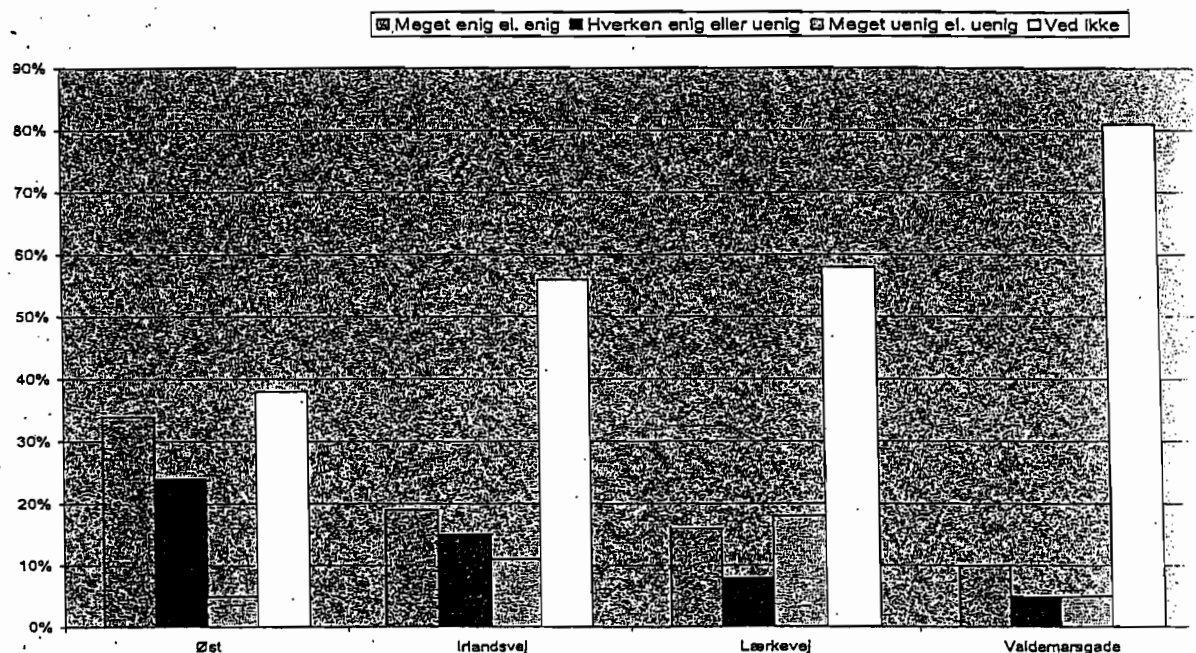
Der lægges i Sektorplanen op til, at man i hvert handicapcenter afser tilstrækkelig fysisk plads i centrets indretning til at imødekomme børn og forældrenes særlige behov. I undersøgelsen er brugerne af børneteamet blevet spurgt, om indretningen er børnevenlig. Resultatet viser (diagram 3.10), at 34% af Øst brugere er meget enige eller enige i, at indretningen af teamet er børnevenligt, og 5% er meget uenig eller uenig i dette. For de andre centre gælder, at tilfredsheden ligger mellem 10-19% og utilfredsheden på mellem 5-18%.

Hvor tilfredse er brugerne alt i alt med deres handicapcenter?

Handicapcentrets opgave er overordnet set at yde brugeren konkret råd og vejledning i forhold til deres handicap. Personalets opgave ligger også i, at denne rådgivning forgår på brugerens præmisser, så denne oplever at få en faglig velkvalificeret rådgivning, der tager udgangspunkt i brugerens handicap og problemstillinger, og at brugeren oplever at blive mødt med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Ud over brugerens tilfredshed med de mere konkrete

Diagram 3.10: Er indretningen af børneteamet børnevenlig?



ting ved handicapcentret, er der i undersøgelsen ligeledes blevet spurgt ind til brugerens generelle tilfredshed med handicapcentrets rådgivning, og den måde de bliver mødt på af kommunens medarbejdere.

Når brugeren henvender sig, det være sig telefonisk eller personligt, er det vigtigt at brugerens henvendelse bliver imødekommet og evt. viderehenvist til sagsbehandler eller andet relevant personale. Af undersøgelsen fremgår det (tabel 3.11), at 51% af alle brugerne er meget tilfredse/tilfredse med deres handicapcenter i forhold til at kunne komme i kontakt med en medarbejder, når der er behov. Der er ingen forskel i dette resultat mellem handicapcentre og børn/voksne brugere. 26% af alle brugerne er til gengæld meget utilfredse/utilfredse, for Irlandsvej ligger utilfredsheden på 20%, mens den for Lærkevej er på 31%, og de to andre centre ligger midt i mellem.

I de uddybende kommentarer i spørgeskemaet gør en mindre gruppe brugere (5) opmærksom på, at der er sket mange personaleudskiftninger, og at de efterfølgende ikke har fået udpeget en ny kontaktperson.

Derudover blev brugerne spurgt til, om de oplevede, at der blev afsat den fornødne tid, når de mødte handicapcentrets personale (tabel 3.12). Til dette svarede 50% af alle brugerne positivt, for Irlandsvej var dette 41%, Valdemarsgade 52%, Lærkevej 55%, Øst 56%. Der er ingen forskel mellem børn/voksne. 17% af alle borgerne mener ikke der blev afsat den fornødne tid, og der er ingen forskelle i dette mellem handicapcentre og voksne/børn.

Som tidligere beskrevet skal handicapcentre i deres rådgivning dække mange forskellige handicapgrupper, der kan have meget varierende og komplekse problemstillinger, den ansatte skal tage stilling til. Dette stiller krav til medarbejderne om dels at besidde viden af generel karakter om handicap og handicappedes rettigheder m.m., dels i et vist omfang at kunne sætte sig ind i de problematikker og behov der er forbundet med de specifikke handicap. Dernæst skal medarbejderen også være i stand til at formidle informationen videre til den handicappede, så denne kan gå i dialog med medarbejderen om, hvilke videre tiltag der skal træffes.

Det er derfor positivt, at 56% af alle brugerne oplever, at den information de modtager er let forståelig. For Valdemarsgade er dette gældende for 65% af brugerne (tabel 3.13).

Undersøgelsen peger på, at medarbejderne i overvejende

grad er i stand til at formidle informationen til brugerne. Problemet kan så være, at den givne information ikke dækker brugerens behov. Af undersøgelsens resultater fremgår det (tabel 3.14), at 40% af alle brugerne er meget enige eller enige i at den information de modtager dækker deres behov. Handicapcenter Øst og Valdemarsgade ligger på hhv. 48% og 49% tilfredshed, mens Irlandsvej og Lærkevej ligger på hhv. 34% og 36% tilfredshed. Tilsvarende er 31% af alle brugerne utilfredse med den information de modtager (for handicapcentre fordeler det sig således: Øst 36%, Irlandsvej 27%, Lærkevej 31%, Valdemarsgade 23%).

Af tabel 3.15 fremgår det, at kun 29% af alle brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med den orientering, de modtager om deres rettigheder, og hele 38% af alle brugerne er utilfredse eller meget utilfredse. I de uddybende kommentarer gør mange brugere (18) opmærksom på, at de ikke oplever at få oplysninger om deres rettigheder, og at de selv skal kende til disse (evt. oplyst af andre brugere). De skal gøre opmærksom på denne viden, før de får tildelt den givne ydelse. Flere brugere (10) oplyser ligeledes, at personalet mangler ressourcer til at behandle deres sag, men også at personalet mangler viden om deres handicap, og at de derfor ikke oplever at få kvalificeret rådgivning.

Derudover nævner en gruppe brugere (6), at de oplever, at der er tale om kassetænkning fra handicapcentrenes side, og henviser til det problematiske i at handicapcentret både visiterer til ydelsen og samtidig skal betale det ud fra deres eget budget.

En del af brugerne modtager råd og vejledning i forhold til ydelser og aktiviteter, der strækker sig over en vis varighed, og her kan det være hensigtsmæssigt, at der udarbejdes en plan for det videre forløb. Dette er ikke relevant for de brugere, som modtager en enkelt stationær ydelse, hvilket kan være med til at forklare den store procentdel, der svarer ved ikke til om der er sket opfølgning på vejledning i form af plan for hvordan borgere kommer videre. Resultatet (tabel 3.16) skal derfor læses med dette i mente, men det viser, at kun 24% af alle brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med den vejledning de modtager vedr. udarbejdelse af plan for hvordan de kommer videre. Ligeledes er 28% utilfredse eller meget utilfredse med opfølgningen. Størst var tilfredsheden blandt Øst brugere med 32%, mens 32% af Lærkevejs brugere var utilfredse.

Brugerne blev i undersøgelsen også spurgt om, hvor tilfredse de var med den opfølgning, der var på aftaler, de havde

truffet med handicapcentret medarbejdere (tabel 3.17). Til dette svarede 45% af alle brugerne, at de var tilfredse eller meget tilfredse. For Øst og Valdemarsgade var tilfredsheden på 52%, Lærkevej med 47% og Irlandsvej på 32%. Der er en del brugere (10), der kommenterer, at de oplever, at sagsbehandlingstiden for at få hjælp til boligændringer og hjælpemidler er meget lang.

I undersøgelsen blev brugerne herefter spurgt til, hvorledes de vurderer deres tilfredshed med handicapcentret alt i alt. Dette svar danner baggrund for besvarelsen af kvalitetsmålet, og resultaterne viser (tabel 3.18), at alt i alt er 53% af alle brugerne tilfredse eller meget tilfredse med deres handicapcenter, mens 29% af brugerne er utilfredse eller meget utilfredse (ingen større forskel mellem børn og voksne brugere). Brugere af handicapcenter Øst og Valdemarsgade er de mest tilfredse med 57%, dernæst kommer Lærkevej med 53% og Irlandsvej med 46%. Tilsvarende er utilfredsheden størst hos Lærkevej (33%), Øst (30%), Irlandsvej (29%) og Valdemarsgade (23%). I alt har 49 borgere i beregningen af Alle, krydset af i ved ikke kategorien.

Hvad har betydning for brugernes tilfredshed alt i alt?

Ovenstående gennemgang af undersøgelsens resultater peger i retning af, at brugernes tilfredshed varierer i forhold til hvilket område af handicapcenteret og dets rådgivning, der er spurgt ind til.

For at kunne arbejde videre med kvalitetsmålet at: "80% af brugerne og forældrene skal synes, at den rådgivning, de modtager fra handicapcentrene, er relevant i forhold til deres situation" er det derfor interessant at se på, om brugernes tilfredshed med deres handicapcenter alt i alt er influeret af en række baggrundsvariabler. Grundet antallet af respondenter er det kun muligt at lave sammenligninger af besvarelsener fra alle brugerne, dvs. at det ikke er muligt at se forskellen mellem svarene fra børn vs. voksne og de enkelte handicapcentre imellem.

For at undersøge dette nærmere er der i dette afsnit foretaget en række krydsninger af resultaterne, dvs. at resultaterne fra en type spørgsmål sammenlignes med besvarelsener af et andet spørgsmål. Følgende sammenhænge er valgt ud for nærmere undersøgelse:

1. Er brugernes tilfredshed med handicapcentret alt i alt, influeret af det antal medarbejdere de er i kontakt med?

2. Er brugernes tilfredshed alt i alt influeret af stemningen i forbindelse med vejledningen?
3. Er brugernes tilfredshed alt i alt influeret af, om de er tilfredse med, at alle ydelserne er samlet i handicapcentret?
4. Er brugernes tilfredshed med den fysiske indretning, influeret af deres tilfredshed alt i alt med handicapcentret?
5. Har brugernes alder nogen indvirkning på, hvor tilfredse de alt i alt er med handicapcentret?
6. Har det betydning for brugerens tilfredshed alt i alt, om de har fået hjælp til at udfylde skemaet?

1. Er brugernes tilfredshed med handicapcenteret alt i alt influeret af det antal medarbejdere de er i kontakt med?

Ud fra princippet om den brugerrettede forvaltning skal brugerne om muligt kun henvende sig et sted, for at få den vejledning de behøver, og ved behov skal brugeren have udpeget en kontaktperson, der virker som tovholder for brugerens sag. Det er derfor interessant at se på, om brugere som har en fast kontaktperson er mere tilfredse med deres handicapcenter alt i alt, end brugere der har kontakt med flere medarbejdere. Resultatet viser at 56% af de brugere, der har en fast kontaktperson alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter. Tilfredsheden faldt til 48%, hvis man har mere end en kontaktperson. Der er til gengæld ingen sammenhæng mellem, hvor utilfredse brugerne alt i alt var med deres handicapcenter, og hvor mange personer de var i kontakt med. Det kan derfor ikke umiddelbart udledes, at antallet af medarbejdere brugeren er i kontakt med er afgørende for, hvor tilfredse/utilfredse de alt i alt er med deres handicapcenter.

2. Er brugernes tilfredshed alt i alt influeret af stemningen i forbindelse med vejledningen?

Når brugerne søger råd og vejledning på handicapcentret, er det vigtigt at huske på, at de kan befinde sig i en sårbar situation. Det er derfor vigtigt, at de oplever en positiv og imødekommende stemning, når de henvender sig. Det er derfor forventeligt, at den måde brugeren oplever at blive mødt på er afgørende for, hvor tilfredse de alt i alt er med deres handicapcenter. Resultatet viser da også, at 80% af dem der har svaret, at de enten var tilfredse eller meget tilfredse med både: at vejledningen foregik i en tryk atmosfære, at de følte sig hørt og forstået, at de blev taget med på råd, samt at de kunne stole på medarbejderen, at de tillige alt i alt var tilfredse med deres handicapcenter.

Tilsvarende var de brugere, der svarede, at de var util-

fredse eller meget utilfredse til de samme spørgsmål ligeledes alt i alt utilfredse med deres handicapcenter i 84% (N=16) af tilfældene (Grundet så få respondenter der svarede negativt i begge spørgsmål skal dette resultat dog tolkes med forsigtighed).

Det kan derfor konkluderes at brugere, der oplever stemningen ved vejledning som værende positiv, tilsvarende er tilfredse med deres handicapcenter alt i alt.

3. Er brugernes tilfredshed alt i alt influeret af, om de er tilfredse med, at alle ydelserne er samlet i handicapcentret?

Jf. den brugerrettede forvaltnings tanke om at ydelserne om muligt skal være samlet et sted, nemlig i handicapcentret, er det derfor interessant at se på, om brugerne oplever denne samling af ydelserne som noget positiv eller negativt. Resultatet viste, at de brugere der er i høj/meget høj grad er tilfredse med, at ydelserne er samlet i handicapcentret, ligeledes i 68% af tilfældene også alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter. Ligeledes er 64% af de brugere, der er utilfredse med, at ydelserne er samlet i handicapcentret alt i alt utilfredse med deres handicapcenter.

Det kan derfor konkluderes, at brugere der alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter også er tilfredse med, at alle ydelserne er samlet i handicapcentret.

Ligeledes blev det undersøgt, om brugernes tilfredshed med, at alle ydelserne kom fra handicapcentret hænger sammen med, om de ønsker at ydelserne; hjemmehjælp, økonomisk ydelse, hjælpemidler og boligændringer skal komme fra et andet sted end handicapcentret. Ikke overraskende er mellem 71-79% af de brugere, der er tilfredse med deres ydelse heller ikke interesseret i, at den givne ydelse kommer fra et andet sted end handicapcentret.

4. Er brugernes tilfredshed med den fysiske indretning influeret af deres tilfredshed alt i alt med handicapcentret?

Indledningsvist må det pointeres, at brugernes tilfredshed med handicapcentrenes fysiske indretning ikke er overvældende. Dette betyder, at antallet af respondenter som har svaret, at de er positive omkring handicapcentrenes fysiske indretning og til at de alt i alt er tilfredse med handicapcentret, må forventes at være begrænsede. Resultaterne viser da også, at 40 brugere er både positive over for indretning af handicapcentrene og alt i alt tilfredse med deres handicapcenter. Kun 9 brugere var

utilfredse med indretningen og med deres handicapcenter alt i alt (1 bruger var tilfreds med indretningen, men utilfreds med handicapcentret alt i alt).

Det er for få brugere til at kunne sige noget generelt, og oplevelsen af handicapcentrernes indretning er ligeledes meget afhængig af, hvilket handicapcenter der spørges ind til.

5. Har brugernes alder nogen indvirkning på hvor tilfredse de alt i alt er med handicapcentret?

I de ovenstående krydsninger af resultaterne er der set på, om forhold ved selve handicapcentret har indflydelse på brugernes tilfredshed alt i alt. Andre og mere interne faktorer hos brugerne selv kunne også tænkes at spille ind i deres tilfredshed med deres handicapcenter alt i alt. Derfor er det blevet undersøgt, om brugerens alder kan være af betydning for, hvor tilfredse eller utilfredse de er med handicapcentret alt i alt.

Resultaterne for de voksne brugere (for få til at gøre det med børnegruppen) viser, at hvis brugerne deles ind i alderskategorierne³; 20'erne, 30'erne, 40'erne, 50'erne og dem fra 60 år og op, så er brugere i 60'erne mest tilfredse med deres handicapcenter. De mest utilfredse brugere er i 40'erne.

6. Har det betydning for brugerens tilfredshed alt i alt, om de har fået hjælp til at udfylde skemaet?

De brugere, der ikke havde mulighed for selv at udfylde skemaet af den ene eller anden grund, kunne bede familien, personale eller andre om at hjælpe dem med udfyldelsen. Når andre skal hjælpe til med at få en persons vurdering af sin tilfredshed ned på papir, kan der være mange måder at stille spørgsmålene på, og brugeren kan alt efter sit handicap være lettere eller svære at tolke i sit udtryk. Det er derfor positivt, at der ikke var nogen nævneværdig forskel i brugernes tilfredshed med deres handicapcenter alt i alt, set i forhold til om skemaet er udfyldt af dem selv (50% tilfredshed, 31% utilfredshed) eller med hjælp fra andre (62% tilfredshed, 19% utilfredshed).

Brugernes tilfredshed med deres handicapcenter alt i alt, synes ud fra ovenstående sammenhænge at være influeret af om de oplever stemningen ved vejledningen som værende positiv, om de ønsker at ydelsen fortsat bliver udført af handicapcentret og brugerens alder.

³ Inddelingen i alderskategorier er kun sket ud fra alder, der er således ikke sket en regulering af resultaterne i forhold til antal brugere i de forskellige kategorier.

Kvalitetsmål 2: Støttepædagogindsatsen

De børn, der tildeles støttepædagogtimer, vil som oftest enten have et lettere handicap, der gør, at de med støtte i en eller anden grad kan indgå i et normalt dagtilbud, eller børnene kan være i en situation, hvor de afventer en plads i specialbørnehave eller basisgruppe og derfor i ventetiden er tildelt støttepædagogtimer.

De tildelte timer kan enten gå til at støtte det enkelte barn eller de giver mulighed for kompetenceudvikling af institutionspersonalet eller støttepædagogen.

Kvalitetsmål 2: For daginstitutionstilbud til handicappede børn skal kommunens pladsgaranti gælde. 80% af forældrene skal være tilfredse med støttepædagogindsatsen. I undersøgelsen er 70% af forældrene tilfredse med støttepædagogindsatsen

Indikatorer på forældrenes tilfredshed måles i forhold til flere udvalgte spørgsmål. Besvarelsen af kvalitetsmålet er derfor oplyst i forhold til gennemsnittet af resultatet af svarene. De udvalgte spørgsmål er som følger: om barnet bliver understøttet i at omgås andre børn (57% tilfredse), om barnet bliver støttet i at tilegne sig nye færdigheder (57% tilfredse), om barnet er glad for at komme i dagtilbudet (86% tilfredse), om forældrene oplever den daglige kontakt med personalet som positiv (78% tilfredse), om atmosfæren opleves som værende god (76% tilfredse), og til sidst om personalet er i stand til at skabe trygge rammer for barnet (66% tilfredse).

Opsummering

Overordnet set giver forældrene udtryk for, at de er tilfredse med støttepædagogindsatsen; at der er en god atmosfære i institutionen og sammenhæng i den indsats, der ydes i forhold til børnene. Kontakten og samarbejdet med personalet vurderes ligeledes af forældrene til at være meget positiv.

Der hvor undersøgelsen peger på områder, hvor forældrenes tilfredshed kan øges, er i forhold til deres oplevelse af om personalet skaber trygge rammer for barnet, og om barnet bliver understøttet i at omgås andre børn og tilegne sig nye færdigheder. Disse områder ønsker forældrene bl.a. styrket ved tildeling af flere støttepædagogtimer, samt at støttepædagogen og det øvrige personale får mere specifik faglig viden om det givne barns handicap.

Baggrundsplysninger

I alt er 186 børn visiteret til støttepædagogtimer gennem handicapcentre. Af disse har 61 besvaret det tilsendte spørgeskema, hvilket giver en svarprocent på 33%, der må betegnes som værende i underkanten af det forventede. Resultaterne skal derfor læses med forbehold.

I halvdelen af tilfældene er det barnets mor, der har udfyldt skemaerne og i 32% af tilfældene har begge forældre udfyldt skemaerne. På undersøgelsestidspunktet er børnene i gennemsnit 5 år.

Atmosfæren i dagtilbudet og barnets kontakt med personalet

Det er af stor betydning at børnene og deres forældre oplever, at personalet er i stand til at skabe en atmosfære præget af tryghed og respekt om det enkelte barn, hvor barnet er glad for at være, og hvor forældrene er trygge ved at aflevere barnet.

Af tabel 2.1 fremgår det, at forældrene er mest tilfredse i forhold til, at barnet er glad for at komme i dagtilbudet og mindst tilfredse, når det kommer til barnets mulighed for indflydelse i hverdagen. I forbindelse med spørgsmålene om atmosfæren har mange forældre (10) i de uddybende kommentarer gjort opmærksom på, at de er meget glade for barnets støttepædagog og samarbejdet med institutionen, men når støttepædagogen ikke er der, oplever flere af forældrene, at barnet bliver overladt til sig selv, og at institutionens resterende personale ikke har ressourcer til at tage sig af barnet. De efterlyser i den forbindelse flere støttetimer. Ligeledes er der nogle forældre (3), der oplever at støttepædagogens timer kom til at indgå i den normale personalenormering, når der er generel sygdom i institutionen, men hvis støttepædagogen er syg, kommer der ikke nogen vikar. Ligeledes oplever nogle forældre (5) hyppig udskiftning af støttepædagogen, og at der går lang tid fra den ene er holdt op, til der er blevet udpeget en ny. Disse faktorer skinner igennem i forhold til, at 61% af forældrene er enige eller meget enige i, at der er tilstrækkeligt opsyn med barnet, og hele 20% er uenige eller meget uenige i, at der er tilstrækkelig opsyn med barnet.

Ligeledes mener 59% af forældrene, at personalet er opmærksom på barnets ønsker og behov mens 19% ikke er enige heri, hvilket i kommentarerne bliver uddybet af flere forældre (8) med at støttepædagogen og det resterende personale mangler specifik viden om barnets han-

dicap, og derfor ikke efter forældrenes mening er i stand til at støtte barnet i dets ønsker og behov. Ligeledes er 54% af forældrene enige eller meget enige i, at barnet har mulighed for at få indflydelse på sin hverdag. Dette kan dog skyldes, at det især hos de dårligst fungerende eller mindste børn kan være svært at give dem medindflydelse på hverdagen.

Til gengæld oplever 86% af forældrene, at deres barn er glad for at komme i dagtilbudet og ligeledes oplever 73% af forældrene, at personalet er imødekommende.

Direkte adspurgt om atmosfæren i dagtilbudet svarede 3/4 (76%) af forældrene, at de er enige eller meget enige i, at atmosfæren er god, og at 66% af personalet i høj eller meget høj grad er i stand til at skabe trygge rammer for barnet (Tabel 2.2). 3 forældre besvarede med et *ved ikke*.

Barnets muligheder i forhold til udvikling og støtte

Barnets behov for hjælp og støtte i forhold til udvikling af bl.a. nye færdigheder og støtte til at skabe relationer til andre børn afhænger af deres handicap, alder og funktionsniveau. Hvorvidt forældrene oplever, at de modtager den støtte de har behov for, kan bl.a. være afhængig af, om de oplever, at personalet er i stand til at skabe trygge rammer og igangsætte udviklende aktiviteter. Der er i undersøgelsen spurgt ind til en række faktorer, der anses for at være centrale i forhold til at vurdere, om tilbudet er i stand til at skabe disse rammer for barnets videre udvikling.

Forældrenes svar fordeler sig ved, at ca. 50% i høj eller meget høj grad er tilfredse med den givne indsats (mellem 44-57%) og tilsvarende er ca. 20% i høj eller meget høj grad utilfredse med indsatsen (se tabel 2.3 og 2.4.) Antallet af besvarelser i *ved ikke* kategorien fordeler sig med henholdsvis 5 og 6 besvarelser. Forklaringen af den forholdsvis lave tilfredshed skal også her, som i beskrivelsen af institutionens atmosfære, ses som at forældrene oplever at deres barn er overladt til dem selv, når støttepædagogen ikke er der, at personalet ikke besidder en faglig viden i forhold til barnets specifikke handicap og oplevelsen af manglende personaleressourcer.

Forældrenes kontakt og samarbejde med personalet

Forældrenes primære kontaktperson i barnets daginstitution vil oftest være støttepædagogen, men afhængigt af barnets funktionsniveau samt antallet af tildelte støttepædagogtimer kan forældrenes kontakt med resten af institutionens personale være varierende.

Af tabel 2.5 fremgår det at den daglige kontakt i langt de fleste tilfælde er problemløs. 78% af forældrene mener således, at kontakten er god eller meget god, kun 7% mener den er dårlig, og ingen mener den er meget dårlig. Ligeledes finder 80%, at deres opdragelsesværdier bliver respekteret, og at de kan tale med personalet om deres barns udvikling.

I de tilfælde hvor forældrene ikke finder kontakten tilfredsstillende, beskrives dette i en del af tilfældene (8) at skyldes, at støttepædagogen og det resterende personale ikke efter forældrenes mening kender nok til barnets handicap, og dermed er i stand til at støtte barnet i tilfredsstillende grad. Forældrenes oplevelse af den manglende specialviden resulterer i, at forældrene ikke oplever, at deres opdragelsesværdier bliver respekteret, samt at der ikke bliver stillet udviklingsmæssige svarende krav til barnet. Flere forældre (5) efterlyser derfor, at personalet videreuddannes og/eller modtager supervision i forhold til barnets specifikke handicap. Derudover, gjorde 4 forældre opmærksom på, at samarbejdet med institutionen/støttepædagogen er fint, men at de oplever en del konflikter i forhold til handicapcentret, herunder tildeling af timer, og at sagsbehandlingen tager uforbeholden lang tid. Overordnet set kan det dog konkluderes, at forældrenes kontakt og relation til personalet i langt de fleste tilfælde er god.

Terapeutiske tilbud

Afhængigt af barnets handicap og funktionsniveau kan de i visse tilfælde tildeles ergoterapeutisk, fysioterapeutisk og/eller talepædagogisk støtte. Af de adspurgte modtager i alt 16 børn et ergoterapeutisk tilbud, 16 børn et fysioterapeutisk tilbud og 31 børn et talepædagogisk tilbud (som hører under Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen). Af resultaterne fremgår det, at forskellen mellem forældre der er tilfredse og utilfredse med det givne tilbud var minimal, dog kan det bemærkes at flere forældre er utilfredse end tilfredse med det talepædagogiske tilbud. Grundet at så få børn modtager et terapeutisk tilbud, er det ikke muligt at konkludere noget generelt om forældrenes tilfredshed med disse tilbud.

De fysiske rammer i dagtilbudet

I forhold til de fysiske rammer (tabel 2.6) er kun 47% i høj eller meget høj grad tilfredse med disse, og ligeledes er 25% i ringe eller meget ringe grad tilfredse.

Kvalitetsmål 6:

Dagtilbud for børn (basisgrupper og specialbørnehaver)

For både dag- og døgntilbud til børn gælder, at forældrene forventer at have en tilværelse så tæt på det normale som muligt. Dette stiller krav om, at tilbudene skal være fleksible, således at de tilpasses familien og ikke omvendt. Familien ønsker at kunne vælge imellem og kombinere tilbud, og der er fra forældregruppen som helhed forventninger om, at området hele tiden fornyr sig. I tråd med dette forventer forældrene, at der er det nødvendige antal specialpladser og ressourcer til rådighed. Derudover skal børnene være sammen med andre børn, der ikke nødvendigvis har det samme handicap, men hvor de om muligt er i stand til at drage nytte af hinanden og indgå i sociale relationer.

Kvalitetsmål 6: 80% af brugerne af dagtilbud, arbejds- og uddannelses tilbud på handicapområdet skal synes, at det tilbud de modtager er relevant og interessant. 79% af forældrene til børn i kommunens dagtilbud finder i undersøgelsen, at tilbudet er relevant og interessant.

Indikatorer på at forældrene finder tilbudet relevant og interessant måles i forhold til flere udvalgte spørgsmål. Besvarelsen af kvalitetsmålet er derfor oplyst i forhold til gennemsnittet af resultatet af svarene. De udvalgte spørgsmål var som følger: om barnet bliver understøttet i at omgås andre børn (76% tilfredse), om barnet bliver støttet i at tilegne sig nye færdigheder (81% tilfredse), om forældrene er tilfredse med de aktiviteter pædagogerne laver med barnet (71% tilfredse), om forældrene oplever, at der er en sammenhæng i den indsats, der ydes i forhold til barnet (74% tilfredse) og til sidst om personalet er i stand til at skabe trygge rammer for barnet (92% tilfredse).

Da kvalitetsmål nr. 2 specifikt måler på støttepædagogindsatsen, er der i kvalitetsmål nr. 6 kun medtaget besvarelser fra de børn, der er i specialbørnehave eller i basisgruppe. Når der senere i det følgende kapitel vil ske en sammenligning mellem normal- og specialområdet vil besvarelser gælde for alle handicappede børn, der modtager et dagtilbud (specialbørnehave, basisgruppe og støttepædagog).

Opsummering

En stor andel af forældrene giver både ved deres besvarelser og deres kommentarer udtryk for, at de er meget glade for det dagtilbud, deres barn modtager. De mener, at barnets dagtilbud har en god atmosfære præget af trygge rammer, hvor barnet bliver understøttet i at udvikle nye færdigheder og sociale kompetencer. Forældrene mener ligeledes i overvejende grad, at der er sammenhæng i den indsats, der ydes i forhold til børnene. Kontakten og samarbejdet med personalet vurderes ligeledes af forældrene til at være meget positiv.

Der hvor undersøgelsen peger på områder, som kan videreudvikles, er i forhold til tilfredsheden med de fysiske forhold og de terapeutiske tilbud, som forældrene ønsker, bliver tildelt flere ressourcer.

Baggrundsoplysninger

I alt 156 børn er visiteret til enten en basisgruppe eller en specialbørnehave. Af disse har 110 besvaret det tilsendte spørgeskema, hvilket giver en svarprocent på 71%, hvilket er nok til, at resultaterne er valide.

I halvdelen af tilfældene er det barnets mor, der har udfyldt skemaerne, og i 34% af tilfældene har begge forældre udfyldt skemaerne. På undersøgelsestidspunktet var børnene i gennemsnit 5 år.

Atmosfæren i dagtilbudet og barnets kontakt med personalet

Mange forældre (18) kommenterer, at de er meget glade for deres barns dagtilbud, fordi der er en god atmosfære, et godt personale der brænder for at arbejde med børnene og som en af forældrene skriver: "Børnehaven er til for mit barn". De positive kommentarer afspejles også i forældrenes besvarelser om atmosfæren i barnets dagtilbud (tabel 6.1). Besvarelser hvor forælderen er enig eller meget enig i udsagnene om atmosfære, ligger på mellem 84-94% og de forældre der er utilfredse eller meget utilfredse med atmosfæren på mellem 1-5%. Til spørgsmålet om hvorvidt forældrene oplever, at deres barn har mulighed for indflydelse på deres hverdag, mener 62%, at dette er tilfældet, mens 6% ikke mener dette er tilfældet. 21% af forældrene er dog hverken enige eller uenige i, at barnet har mulighed for indflydelse på deres hverdag.

En del af det at skabe en god atmosfære handler om at skabe en tryk ramme for børnene, hvor de har mulighed

for at udvikle sig (Tabel 6.2). Det er derfor positivt, at hele 92% af forældrene mener, at personalet er i stand til at skabe trygge rammer for barnet, og kun 3% ikke mener, at det er tilfældet. 6 forældre svarede *ved ikke*.

Barnets muligheder i forhold til udvikling og støtte

Gruppen af børn, der modtager et tilbud om specialbørnehave eller basisgruppe vil have et stort behov for, at personalet gennem deres støtte og valg af aktiviteter udvikler barnets færdigheder både socialt, fysisk, kognitivt m.m.

Forældrene vurderer i 76% af tilfældene (Tabel 6.3), at deres barn bliver understøttet i at omgås andre børn, og 9% mener ikke dette er tilfældet. En respondent gør i den forbindelse opmærksom på, at hendes/hans barn mangler ligestillede børn at lege med. Tilfredsheden i forhold til, om barnet bliver understøttet i at tilegne sig nye færdigheder, ligger også højt, idet 81% af forældrene finder, at dette er tilfældet, mens kun 10% ikke mener dette er tilfældet.

Personalets igangsættelse af aktiviteter for børnene vurderes for 71% af forældrenes vedkommende som tilfredsstillende, mens 15% ikke mener det er tilfældet. To forældre gør opmærksom på, at de ønsker der skal være flere/andre aktiviteter for børnene.

Når det kommer til forældrenes vurdering af, om der er sammenhæng i den indsats, der ydes over for deres barn, vurderer 74%, at dette er tilfældet, mens 6% ikke mener, det er tilfældet. 20% af forældrene forholder sig neutrale. Kategorien *ved ikke* er blevet anvendt af mellem 3-14 forældre indenfor denne type spørgsmål.

Forældrenes kontakt og samarbejde med personalet

Også forældrenes vurdering af deres samarbejde og kontakt til personalet vurderes i overvejende grad at være positivt (Tabel 6.4). Således mener 87% af forældrene, at deres daglige kontakt er god, og kun 3% af forældrene mener, den er dårlig. En gruppe forældre påpeger dog, at de har en dårlig kontakt med personalet, men at dette i høj grad skyldes, at der mangler personale. Ligeledes mener 84% af forældrene, at deres opdragsværdier bliver respekteret og kun 6% at dette ikke er tilfældet.

Hele 91% af forældregruppen fandt, at de kunne tale med personalet om barnets udvikling, 4% mente ikke dette var tilfældet, og kun en forældre kommenterede, at personalet manglede viden om barnets handicap og heraf følgende behov.

Terapeutiske tilbud

En stor del af de børn der er tilknyttet en basisgruppe eller specialbørnehave modtager et eller flere terapeutiske tilbud. Således modtager 64% af de adspurgte børn et ergoterapeutisk tilbud, 83% modtager et fysioterapeutisk tilbud, og 84% modtager et taleterapeutisk tilbud (hører under Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen).

Af dem der modtager tilbudet om ergoterapi var halvdelen tilfredse med det, mens 18% ikke var. Tilfredsheden med det fysioterapeutiske tilbud var på 60%, mens andelen af utilfredse forældre var på 21%. For begge typer tilbud kommenterer flere forældre (9), at de mente, at deres barn var tildelt for få timer, og at terapeutnormeringen i det hele taget var for dårlig.

Det taleterapeutiske tilbud er kun 37% tilfredse med og 32% er utilfredse. Her forklarer en del forældre (13) deres utilfredshed med, at der generelt mangler ressourcer til at dække undervisningen i tegntilale/tegnprog.

De fysiske rammer i dagtilbudet

Forældrenes tilfredshed med de fysiske rammer i barnets dagtilbud ligger på i alt 64% og kun 11% finder, at de fysiske rammer er utilfredsstillende (tabel 6.6).

Sammenligning af normal- og handicapområdet dagtilbud til børn

I januar 2003 blev der foretaget en spørgeskemaundersøgelse af forældre og personales syn på Københavns Kommunes dagtilbud på normalområdet (Nielsen et al. 2003). Enkelte af de spørgsmål, der blev stillet til forældrene, går igen i denne undersøgelse, hvilket muliggør en sammenligning af normal- og handicapområdets dagtilbud til børn.

Spørgsmålene drejede sig dels om, hvordan forældrene opfattede den generelle atmosfære i barnets daginstitution, og dels om informationen og samarbejdet mellem forældrene og dagtilbudet.

Opsummering

Overordnet set er både forældre til børn i normal- og specialtilbudene i høj grad tilfredse med atmosfæren og finder ligeledes, at kontakten mellem personalet og forældrene er god og at personalet formår at skabe trygge rammer for barnet. Der er på baggrund heraf grund til at mene, at der ikke er forskel i tilfredsheden blandt forældre med børn i normal- og handicapdagtilbud, vedr. atmosfæren i dagtilbudet eller deres kommunikation og samarbejde med personalet.

I det tilfælde, hvor forældrene er mindre tilfredse (barnets mulighed for indflydelse på sin hverdag), gør dette sig gældende for både normal- og handicapområdet.

Atmosfæren og rammerne

Med begrebet atmosfære menes der, at forældrene oplever institutionen som et trygt og tillidsfuldt sted at aflevere deres barn, og at det er et sted, hvor barnet bliver mødt med omsorg, respekt og kærlighed af personalet. For at afdække disse faktorer er der konkret spurgt ind til forældrenes oplevelser af miljøet og rammerne i dagtilbudene.

Af tabel 6.7 fremgår det, hvor mange procent af forældrene, der enten er "enige" eller "meget enige" i udsagnene om atmosfæren i dagtilbudet. Tallene viser, at både på normal og handicapområdet mener forældrene generelt, at institutioner skaber en god og tryk atmosfære for barnet, og at der samtidig er et godt samspil mellem børn, forældre og personale. Således mener 91% af forældrene til børn i normalinstitutionerne og 89% af forældre til børn med et handicap, at deres barn er glad for at komme i dagtilbudet. Ligeledes mener 90% af forældrene til børn i normalinstitutionerne og 87% af forældrene til børn med handicap, at de er enige eller meget enige i, at de er trygge ved at aflevere deres barn.

Det eneste område omkring atmosfæren, hvor tilfredsheden ikke er så høj for begge forældregrupper, er i forhold til den indflydelse de oplever, at deres barn har på sin hverdag. Kun hhv. 52% for forældre ved normalinstitutionerne og 59% for forældre til et handicappet barn er enige eller meget enige i, at deres barn har indflydelse på sin hverdag.

Også til spørgsmålet om forældrene oplever, at personalet skaber trygge rammer for barnet, viser resultatet (se tabel 6.8) for begge forældregrupper, at personalet i høj eller meget høj grad er i stand til at skabe trygge rammer for barnet (82% af forældrene på normalområdet og 78% af forældrene på handicapområdet). Kun hhv. 3% og 6% mener, at der skabes trygge rammer i ringe eller meget ringe grad.

Information og samarbejde

Både for børn i normal- og specialdagtilbudet er det af største vigtighed, at forældrene oplever, at de i dagligdagen har en god kommunikation og et godt samarbejde med personalet om at skabe de bedst mulige rammer for barnets fortsatte udvikling og opdragelse.

I undersøgelserne blev der derfor spurgt ind til, hvorledes forældrene oplever den daglige kontakt med personalet, om de oplever deres opdragelsesværdier bliver respekteret, og om de finder de kan tale med personalet om deres barns udvikling.

Undersøgelsen viste, at den daglige kontakt for langt de fleste forældres vedkommende opleves som problemfri (tabel 6.9). 82% af forældrene til børn i normalinstitutioner og 84% af forældrene til handicappede børn mener at den daglige kontakt er meget god eller god, hhv. 14% og 12% er neutrale i deres besvarelse, og kun 5% af begge forældre-grupperne mener at kontakten er dårlig eller meget dårlig.

Hvorvidt opdragelsesværdierne bliver respekteret svarer 76% af forældrene indenfor normalområdet og 83% af forældrene til handicappede børn, at deres opdragelsesværdier bliver respekteret godt eller meget godt (tabel 6.10).

Langt største parten af forældrene beskriver, at de oplever samtalerne om barnets udvikling som god eller meget god (tabel 6.11): 84% af forældrene på normalområdet og 87% af forældrene til handicappede børn). Flere af forældrene til handicappede børn beskriver, at personalet giver plads til at tale om små og store ting i relation til barnet, og at især personale der besidder specifik viden indenfor handicapområdet, er gode sparringspartnere for forældrene. Dog beskrives det også, at forældrene generelt oplever, at personaleressourcerne er knappe.

Kvalitetsmål 6:

Dag- og uddannelses tilbud for voksne

Uddannelsesniveaet er generelt stigende i befolkningen og også på handicapområdet stiller brugerne krav om udviklings- og uddannelsesorienterede tilbud, der udvikler evner og færdigheder hos den enkelte. De ønsker med andre ord, at tilbudene skal være målrettede, kompetencegivende, specialiserede og fleksible.

Kvalitetsmål 6: 80% af brugerne af dagtilbud, arbejds- og uddannelses tilbud på handicapområdet skal synes, at det tilbud de modtager er relevant og interessant.

Dette kvalitetsmål er undersøgt kvalitativt, under hensyntagen til brugergruppens generelle funktionsniveau, med udgangspunkt i følgende indikatorer på "relevant" og "interessant": passende fysiske rammer, medbestemmelse, samvær med de andre brugere, aktiviteter og lignende, samt støtte, vejledning og information fra personalet.

Besvarelse af kvalitetsmålet

Størstedelen af brugerne (over halvdelen af de adspurgte) oplever deres dagtilbud som relevant, hvad angår tilfredshed med de fysiske rammer og hjælp fra personalet. Det samme gælder brugerne oplevelser af aktiviteterne i dagtilbudet, som størstedelen udtrykker glæde ved. Derimod er der mindre tilfredshed, hvad angår samværet med de andre brugere. Omtrent halvdelen af brugerne synes, at det er et godt sted at møde nye mennesker, og det at være sammen med andre er en vigtig motivation og årsag til at komme i dagtilbudet. Den anden halvdel af brugerne, primært de funktionsmæssigt svagere brugere, har kun en meget begrænset kontakt til de andre eller er ofte genereret af den støj og uro, som de andre brugere forårsager. Problemer med støj nævnes også af størstedelen af brugerne i forhold til de fysiske rammer. Den hyppige støj og uro medvirker ofte til at begrænse brugerne færden og ophold i dagtilbudets forskellige lokaler. Samtidig med at størstedelen af brugerne udtrykker tilfredshed med hjælpen fra personalet, udtrykker mange, at personalet ikke altid har tid nok. Dette er problematisk for nogle, mens andre accepterer det vilkår.

Det har været meget vanskeligt at vurdere brugerne tilfredshed i forhold til medindflydelse, da størstedelen af brugerne har svært ved eller ikke er i stand til at svare på spørgsmål relateret til medindflydelse. Kun få kan gøre rede for, at de selv har valgt/kan vælge aktiviteter, og endnu færre har kendskab til deres handleplan.

De fysiske rammer i dagtilbudet

Overordnet set er brugerne tilfredse med de fysiske rammer, men de knyttede generelt ikke særligt mange kommentarer til tilbudenes fysiske rammer. Støjniveauet blev dog næsten af halvdelen af de adspurgte opfattet som problematisk. Brugere gav enten selv udtryk herfor, eller de udviste, ifølge personale, adfærd som tydede på, at de var generet af støj (ved at blive kedede af det, slå, råbe op m.m.) Som hovedregel er det støj fra de andre brugere af tilbudet, der generer, men støj fra maskiner blev også nævnt. For én brugers vedkommende kunne en løsning være at gå ind i et andet lokale, mens andre ikke har denne mulighed, enten fordi den pågældende bruger pga. sit handicap ikke selv er i stand til at fjerne sig fra støjen, eller fordi der ikke er plads til at gå i entrum. Denne oplevelse af mangel på plads går igen for adskillige brugere, som alle er i et dagtilbud, hvor der ikke er rum, hvor man kan være alene, og/eller at rummene er uhensigtsmæssigt indrettet for brugere med bestemte hjælpemidler. De samme problematikker gør sig gældende i forhold til toiletforhold, hvor indretning og plads af tre brugere fremhæves som utilfredsstillende.

Medbestemmelse blandt brugerne

Brugerne oplevelse af medbestemmelse er meget influeret af, hvorvidt de kan forholde sig til dette abstrakte begreb. Eksempelvis har mange brugere svært ved at redegøre for i hvor høj grad, de selv har indflydelse på de aktiviteter de deltager i og om de har haft indflydelse på deres handleplan (kun to af brugerne kendte til deres handleplan). Derudover var det svært under interviewene at vurdere, hvilken betydning brugerne tillægger medbestemmelse. Spørgsmålet lader ikke til at interessere en stor del af brugerne, og der er ingen af de adspurgte der gav direkte udtryk for, at de ønsker mere medbestemmelse end de i forvejen har. For en del af brugerne handler medbestemmelse i hverdagen mest om fravalg og tilvalg af fx. aktiviteter, mad osv. Det er ofte svært for brugerne at forholde sig til mere end to eller tre ting at vælge imellem og nogle brugere syntes, ifølge personalet, at finde tryghed i at andre tager beslutningerne.

Mange brugere fortalte, at der på dagtilbudene afholdes morgenmøde, gruppemøde eller demokratidag. Det er dog svært at bedømme i, hvilket omfang brugerne ved disse møder har reel medbestemmelse, da det er meget forskelligt, hvad brugerne hæfter sig ved som værende centralt (mad, aktiviteter, valg til elevråd). I to tilfælde fortalte brugerne, at de er med til at træffe beslutninger om bl.a., hvilke aktiviteter de vil beskæftige sig med i løbet af dagen, mens resten af brugerne som omtalte morgenmøder el. lign., har svært ved at redegøre for, hvad der blev besluttet på møderne. Når det kommer til eksempler på nye aktiviteter, brugerne har været med til at igangsætte, er det kun en enkelt bruger, der kunne fortælle om en aktivitet hun selv har foreslået og som er blevet sat i værk.

Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne

Hvad angår tilfredsheden med støtte og vejledning fra personalets side, er der på langt de fleste af tilbudene enighed blandt brugerne om, at personalet er der for dem. Flere steder nævner brugerne, at personalet er gode til at lytte, og at de er gode til at hjælpe med at løse problemer og konflikter. Brugere oplever dog, at personalet ikke altid har tid nok til at lytte til dem. I de tilfælde hvor personalet blev interviewet som talerør for en bruger, som ikke var i stand til at deltage, udtalte personalet, at især de funktionsmæssigt svage brugere godt kan bruge mere tid med personalet, idet de som oftest kræver ekstra støtte og kontakt fra personalet, men oftest ikke kan modtage det fuldt ud, pga. tidsmangel fra personalets side.

De fleste brugere beretter, at de modtager informationer fra personalet og at dette som oftest sker i forbindelse med morgenmøder, møder som holdes i løbet af ugen eller individuelt løbende gennem dagen eller ugen. Brugere beretter, at de som oftest modtager informationer om generelle ting i ugens løb, aktiviteter, ture, sygdom hos personalet m.m. Hvorvidt personalet er gode til at lytte og tolke ønsker, er dette især centralt ved de verbalt svage brugere og i flere tilfælde mente personalet, at det kunne være svært at aflæse brugerens behov, men at dette især gjorde sig gældende, når der er travlt, og de ikke har tid til at sætte sig roligt med brugeren.

Brugernes oplevelse af aktiviteter og samvær med de andre beboere

Behovet for at indgå i netværk og være sammen med andre om aktiviteter er meget varierende fra bruger til bruger; ikke mindst set i lyset af den brede brugergruppe som undersøgelsen omfatter. For nogle af de interviewede er dette spørgsmål således ikke så relevant, og handler i højere grad om at tolerere de andre brugere på stedet, end direkte socialt samvær. Som tidligere nævnt, er en del af disse brugere ofte plaget af støj fra andre brugere. Ud over denne gruppe, er der blandt de adspurgte generel enighed om, at dagtilbudene er et godt sted at møde nye mennesker. Det er uden tvivl en vigtig faktor for de fleste, og kædes af mange af de interviewede sammen med hygge og det at have nogle at snakke med, hvis man har problemer, i denne forbindelse bliver personalet også ofte nævnt. Der er ikke nogen egentlig utilfredshed blandt de interviewede, når det gælder samværet med de andre brugere på dagtilbudene. 7 af brugerne udtalte, at man kan være uvenner, og at der kan være skænderier, men at det altid løste sig igen. I et enkelt tilfælde mener personalet ikke, at alderssammensætningen er helt optimal for en bruger, mens det for en anden brugers vedkommende ikke er helt tilfredsstillende, at hun er eneste kvinde i gruppen.

For de adspurgte er aktiviteter, om ikke helt så væsentligt som samvær, også en af de ting, som brugerne finder vigtige i deres dagligdag. De fleste har en mening om emnet og nævnte en eller flere aktiviteter de deltog i eller havde deltaget i. Mange af de adspurgte er generelt tilfredse med de forskellige aktiviteter på dagtilbudene og mange af brugerne fortalte, at de selv er med til at vælge aktiviteterne. For nogle af brugerne foregår valget af aktiviteter, pga. deres handicap, kun via fravalg, mens det for mange mest handler om at vælge mellem de aktiviteter, som allerede eksisterer på tilbudet. Desuden sås der hos nogle af brugerne, at de ikke går så meget op i aktiviteterne, men mere i det at have et arbejde. Et andet sted fortæller brugerne, at de ikke er klar over, hvorfor de er med til de aktiviteter, de var tilknyttet, og én enkelt bruger sagde at "nogen gange laver jeg ikke rigtigt noget" og "jeg savner andet arbejde". Desuden efterlyser seks af de adspurgte nye aktiviteter, for eksempel mere "hjernegymnastik" (fx krydsord), en anden ønsker at få lov til at bruge sine læsefærdigheder, en tredje savnede afspænding og svømning. Spørgsmålet om hvorvidt brugerne lærer/prøver noget nyt, gav mange forskellige svar. Her er det især på uddannelséstilbudene tydeligt, at brugerne er opmærksomme på, at de har lært nye ting fx nævnes forskellige slags idræt, at spise

sundt, male med akvarel, lave mosaik, tegne efter bøger m.m. Ved nærmere eftertanke kan mange af de adspurgte på tilbudene ligeledes finde på noget, de har prøvet eller lært på tilbudet. Nogle nævnte ture og andre aktiviteter de har prøvet på tilbudet, mens andre havde lært at tage stilling til ting, eller lært at slappe af. Én mente ikke, at han havde lært noget, to kunne ikke huske hvad de har lært og andre mente ikke, at de har været længe nok på stedet til at kunne udtale sig om spørgsmålet.

Kvalitetsmål 7: Døgntilbud for børn

Børn som modtager et tilbud i form af døgnindsats, kan enten får et decideret døgntilbud på en institution eller modtage døgnafstning i forskelligt omfang enten på institution eller i privat regi (tilbud i privat regi er ikke omfattet af denne brugerundersøgelse). Kommunen har oplevet et stigende behov for muligheden for døgnophold samt døgnafstning og i 2004 blev antallet af døgnpladser udvidet med yderligere otte.

Kvalitetsmål 7: 80% af brugerne af botilbud på handicapområdet skal synes, at det botilbud, de modtager, er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau. 71% af forældrene syntes i undersøgelsen, at det døgntilbud deres barn modtager er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau.

Indikatorer på forældrenes tilfredshed med døgntilbudet måles i forhold til flere udvalgte spørgsmål. Besvarelsen af kvalitetsmålet er derfor oplyst i forhold til gennemsnittet af resultatet af svarene. De udvalgte spørgsmål var som følger: om barnet bliver understøttet i at omgås andre børn (54%) og deltage i aktiviteter (65%), om barnet befinder sig godt i boligen (72%), om forældrene føler sig velkomne i døgntilbudet (85%), om atmosfæren opleves som værende god (72%) og til sidst om personalet er i stand til at skabe trygge rammer for barnet (76%).

Opsummering

Forældrene oplever generelt, at atmosfæren på døgntilbudet er god, og at personalet er i stand til at skabe trygge rammer for børnene. Forældrene vurderer, at deres relation til personalet i overvejende grad er tilfredsstillende. Langt de fleste forældre mener, at barnet befinder sig godt i boligen, men at mulighed for eller adgangsforsværing til udearealerne burde forbedres, ligesom en del oplever støjgener i fællesrummene, og at børnenes private værelser er for små.

Undersøgelsen fandt også, at forældrene i høj grad ønsker, at børnene i højere grad bliver understøttet i at deltage i aktiviteter og får mere indflydelse på deres hverdag, men at årsagen til, at dette ikke sker i et større omfang, står ikke klart i undersøgelsen.

En del af forældrene finder, at barnet ikke har nok samvær med de andre børn, men at dette skyldtes, at de enten

aldersmæssigt eller funktionsmæssigt ikke kan drage nytte af hinanden, og en del forældre ønsker derfor at der i højere grad end nu tages hensyn til, at barnet kommer på et døgntilbud, hvor de kan drage nytte af de andre børn.

Baggrundsplysninger

Der er modtaget 38 besvarelser fra forældre, der har et barn i døgnafstning og 16 besvarelser fra forældre med børn på døgninstitution. Grundet det forholdsvis lille antal besvarelser er der i dataanalysen ikke skelnet mellem de to typer tilbud. Det skal bemærkes, at mange af de børn der modtager et døgntilbud samtidig modtager et dagtilbud og har derved besvaret begge dele af spørgeskemaet.

Børnenes gennemsnitsalder var 10 år på undersøgelsestidspunktet og 70% af børnene havde benyttet deres nuværende døgntilbud i mere end 1 år.

Barnets muligheder i forhold til støtte og udvikling

Børn der enten bor på et døgntilbud eller har mulighed for aflastning, tilbringer dagen på et dagtilbud og modtager en del af deres aktiviteter og samvær med andre børn der. Det er dog også vigtigt at der i weekend og om aftenen er muligheder for en vis mængde aktivitet og samvær med de andre børn på døgntilbudet.

65% af forældrene mener at, børnene bliver understøttet i at deltage i aktiviteter på døgntilbudet, mens 14% ikke er enige her i og 5 forældre besvare med et ved ikke (Tabel 7.1). En del forældre (6) påpeger, at pga. personalemangel og mange udskiftninger bliver aktivitetstilbudene til børnene begrænsede.

Ligeledes mener 54% af forældrene, at deres barn bliver understøttet i at omgås de andre unge, mens 20% ikke er enige heri og 4 forældre besvarer med et ved ikke.

Tilegnelsen af nye færdigheder mener kun 33% af forældrene finder sted i tilfredsstillende grad, og 26% mener ikke, at børnene bliver understøttet i at tilegne sig nye færdigheder (Tabel 7.2).

Visiteringen til døgntilbudene sker i Familie- og Arbejds-markedsforvaltningens centrale visitationsudvalg, men det er de respektive sagsbehandlere på de fire handicapcentre, der indstiller barnet til en døgnplads. Vurderingen af, hvortil barnet visiteres, sker ud fra en vurdering af barnets funktionsniveau og behov, samt hvilke tilbud der

vil kunne tilgodese barnets behov og selvfølgelig også, hvor der er mulighed for en plads til barnet.

I undersøgelsen blev forældrene spurgt om hvorvidt de er tilfredse med aldersfordelingen i døgntilbudet, og her svarer 41% af forældrene, at det er de, 21% mener ikke, at aldersfordelingen er tilfredsstillende (Tabel 7.3). En forældre oplever, at dennes barn er fejlplaceret, og at dette skyldes, at visitationen ikke besidder tilstrækkelig viden om dette barns handicap og heraf følgende behov. En anden forældre forklarede, at det er svært for dennes barn at indgå i aktiviteter med de andre børn, når de funktionsmæssigt er på forskellige niveauer. 53% af forældrene finder at barnet deltager i aktiviteter med de andre børn, mens 21% ikke mener at det er tilfældet for deres barn.

Til gengæld mener 76% af forældrene, at personalet er i stand til at skabe trygge rammer for barnet og kun 8% er uenige i dette, 16% er hverken enig eller uenig og 3 forældre besvarer med et *ved ikke*.

Atmosfæren på døgntilbudet

De fysiske forhold, personalet og de andre børn, aktiviteter og mulighederne for samvær er alt sammen med til at skabe en given atmosfære på et tilbud. Det er derfor positivt, at 72% af forældrene mener, at deres barns døgntilbud er præget af en god atmosfære, mens kun 16% ikke mener, at det er tilfældet. 12% forholder sig neutralt og 2 personer svarer *ved ikke*.

Børnenes forhold til personalet opleves også i overvejende grad som værende positivt, idet 65% mener, at forholdet mellem børnene og personalet er præget af gensidig respekt og ligeledes at 63% finder, at personalet er opmærksomt på barnets ønsker og behov.

I forholdet til den gensidige respekt mener 70% af forældrene, at barnets personlighed bliver respekteret, men kun 30% af forældrene mener, at barnet har indflydelse på sin hverdag, og 34% mener ikke dette er tilfældet. Et par forældre kommenterer i den forbindelse, at de ville ønske, der er mere personale, da det er deres opfattelse, at mere personale vil give bedre mulighed for, at børnene får indflydelse på deres hverdag (Tabel 7.4).

Forældrenes relation til personalet

Hypigheden og typen af kontakten forældrene har med døgntilbudet, kan være afhængig af dels hvor ofte barnet benytter tilbudet, men også hvilke muligheder forældrene har for at holde kontakten med tilbudet.

79% af forældrene mener, at personalet respekterer deres synspunkter og kun 2% mener ikke dette er tilfældet (tabel 7.5). 59% af forældrene mener, at de kan tale med personalet om deres barns udvikling, mens 18% ikke mener, det er tilfældet. Et par forældre gør opmærksom på, at den store personaleudskiftning gør det svært at opleve en kontinuitet i kontakten. Ligeledes oplever 85% af forældrene, at de er velkomne på tilbudet, men kun 4% ikke gør og 10% holder sig neutrale. 3 personer har besvaret med et *ved ikke*.

Døgntilbudets fysiske rammer

En del af det at befinde sig godt i sit hjem, afhænger af om de fysiske forhold understøtter eller begrænser ens udfoldelsesmuligheder. Det er derfor positivt, at 72% af forældrene oplever, at deres barn befinder sig godt i boligen og kun 8% mener ikke at dette er tilfældet (Tabel 7.6). 2 personer har besvaret med et *ved ikke*.

Når der i undersøgelsen blev spurgt ind til de mere specifikke områder af døgntilbudets fysiske indretning, ligger tilfredsheden på mellem 65-79% og utilfredsheden på mellem 2-22% (Tabel 7.7). Forældrene er mest utilfredse med udearealerne, hvor flere (7) gjorde opmærksom på, at døgntilbudet ikke har adgang til udearealer, eller at tilgangsforholdene er så dårlige, at det ikke er muligt at komme dertil med en kørestol.

Enkelte af forældrene kommenterede, at børnenes værelser er for små, set i forhold til at børnene er kørestolsbrugere og derfor har brug for plads til at manøvrere på. Derudover kan der være meget støj i fællesarealerne, hvilket kunne virke stressende på nogle af børnene.

Kvalitetsmål 7:

Bo- og døgntilbud for voksne

Voksne handicappede brugere der har behov for et døgn-tilbud, har mulighed for at flytte ind i opgangsfællesskaber, bofællesskaber, solistboliger og §92 botilbud. I dag er der en stigende efterspørgsel efter selvstændige boformer f.eks. i form af opgangsfællesskaber, hvilket stiller krav til kommunen om, at dets tilbud er fleksible, og at der f.eks. er mulighed for midlertidig aflastning for en større gruppe brugere. Det forventes, at brugergruppen er sammensat alderssvarende, og at de fysiske rammer lever op til en vis standard.

Kvalitetsmål 7: 80% af brugerne af botilbud på handicapområdet skal synes, at det botilbud, de modtager, er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau.

Dette kvalitetsmål er undersøgt kvalitativt, under hensyntagen til brugergruppens generelle funktionsniveau, med udgangspunkt i følgende indikatorer: aktiviteter, de fysiske rammer, samvær med andre brugere/personale samt medbestemmelse, støtte og vejledning fra personalets side.

Besvarelse af kvalitetsmålet

Overordnet set er brugerne tilfredse med de aktiviteter og ture, som tilbydes på såvel botilbud som bofællesskaber. Dog efterlyses der på begge typer tilbud flere aktiviteter. Det gælder særligt for de funktionsmæssigt svageste brugere, hvor mange af medarbejderne mente at brugerne havde brug for mere sansestimulering. På bofællesskabstilbudene er det brugernes oplevelse, at der sker for lidt og er for få aktiviteter.

Samvær med de andre brugere er muligt på alle tilbudene og ca. halvdelen af de adspurgte udtrykte direkte tilfredshed med samværet med de andre brugere. Brugernes ønske om og mulighed for samvær er meget individuelt betinget.

Det er meget vanskeligt at vurdere brugernes tilfredshed i forhold til medindflydelse, da størstedelen af brugerne har svært ved eller ikke er i stand til at svare på spørgsmål relateret til medindflydelse. En del af brugernes mulighed for medbestemmelse er at deltage på husmøder som langt de fleste af tilbudene holder. De steder hvor brugerne selv har været med til at udforme husregler m.m. er brugerne mest tilfredse med omfanget af medbestemmelse. Mht. til handleplaner er det de færreste,

som kender til deres egen handleplan, og for de som gør, er de overordnet utilfredse, idet brugerne ikke mener, at disse bliver fulgt op m.m.

De fysiske rammer udtrykker brugerne generelt tilfredshed med – både hvad angår værelse/lejlighed og fællesrum (køkken/opholdsstue). Ca. ¼ af brugerne (ofte kørestolsbrugere) er dog utilfredse med værelset/lejlighedens størrelse. Der er en del utilfredshed med badeværelserne/toiletterne (ikke alle brugere har deres eget), som brugerne oplever som små, uhensigtsmæssigt indrettede, gamle og dårligt rengjorte. Ligeledes finder brugerne, at der på flere af bostederne ikke er optimale udearealer og i nogle tilfælde slet ingen.

Generelt er størstedelen af brugerne tilfredse med den støtte og vejledning, de får fra personalet, selvom personalet ofte har travlt. De fleste steder fortæller brugerne, at personalet primært informerer dem om personalemæssige forhold og lign., men også om ture og aktiviteter.

Brugernes oplevelse af aktiviteter og samvær med de andre beboere

Brugerne er overordnet set tilfredse med de aktiviteter og ture som tilbydes på døgntilbudene, men de efterlyser samtidig flere aktiviteter og ture. Især på bofællesskaberne er der en tendens til, at brugerne synes, der sker for lidt, og at der er få fælles aktiviteter. Som en bruger udtrykte det: "Der er for meget tv og bladkiggeri".

Botilbudenes brugere efterlyser også flere aktiviteter og ture, men er generelt mere tilfredse end brugerne de andre steder. På alle bostederne fortalte brugerne, at de har forskellige praktiske opgaver så som at tømme skraid, madlavning og lign. og de færreste fortalte, at de keder sig på tilbudet. Et par af stederne var det ikke muligt at afgøre om brugerne er tilfredse eller utilfredse med de aktiviteter, der bliver lavet, men de fleste af dem var i stand til at nævne en del forskellige aktiviteter og ture, såsom at tage i biografen, ud at rejse, gå på visit hos hinanden, se fjernsyn, spille computer og lign., som foregik på tilbudet. Hvorvidt brugerne oplever, at der er sammenhæng mellem de aktiviteter, der bliver tilbudt og deres alder er kun i meget begrænset omfang blevet undersøgt. Til gengæld gav en del af medarbejderne, på vegne af de funktionsmæssige svageste brugere, udtryk for at de er i tvivl om, hvorvidt de pågældende brugere er tilfredse med aktiviteterne, og deres oplevelse er, at brugerne har brug for mere sansestimulerende aktiviteter. Ligeledes svarer to brugere selv ja til, at de keder sig og savner flere aktiviteter og bedre mulighed for ledsageordning.

Samvær med de andre brugere er muligt på alle tilbudene og oftest foregår det ved, at brugerne spiser middag sammen, opholder sig i fællesrummet, tager på ture sammen ud af huset, eller de går på visit i hinandens lejligheder eller værelser.

Hvorvidt brugerne vælger at være sammen med de andre brugere er meget forskelligt. Nogle brugere er slet ikke interesseret i samvær med andre, men ville helst sidde alene, andre foretrækker personalets selskab frem for de andre brugere og andre igen mente ikke, at de har noget tilfælles med deres medbeboere. Kun ca. halvdelen af de adspurgte udtrykte direkte tilfredshed med samværet med de andre brugere.

Årsagerne til at man ikke er tilfreds med samværet med de andre brugere er meget forskellige, men to af brugerne fandt, at aldersforskellen er afgørende for, at de ikke søgte samvær med andre, mens to andre brugere fandt, at det er forskellen i funktionsniveauet, der er den afgørende faktor. Andre steder mener brugerne, at aldersforskellen netop var god, idet det er godt med forskellighed. Ingen af stederne mener brugerne dog, at de intet har tilfældes med andre brugere. Desuden er der også en del brugere, der ikke rigtigt har en mening om emnet, eller som generelt er mere knyttet til personalet end til de andre brugere.

Medbestemmelse blandt brugerne

For botilbudene gælder det, ligesom for dagtilbudene, at det for mange brugeres vedkommende er svært at forholde sig til, om de har medbestemmelse. En del af brugerne kom med eksempler på, hvor de har medbestemmelse, men hvor meget medbestemmelse den enkelte bruger har, afhænger igen af dennes funktionsniveau og interesse i at udøve medbestemmelse. En del af de adspurgte brugere blev af personalet beskrevet som at de føler sig mere trygge ved at kende rammerne og lade beslutningskompetencen ligge hos andre, mens andre brugere trives med selv at kunne være med til at udforme egen handleplan. En del af at udøve medbestemmelse er bl.a., at man kan være med til at sætte husreglerne og her fortalte flere af brugerne på botilbudene, at de selv har været med til at bestemme husreglerne, og at dette som regel var sket i forbindelse med et husmøde. En del af stederne er det personalet, der har bestemt reglerne. De fleste steder er brugerne tilfredse med husreglerne, og tilfredsheden er især stor de steder, hvor brugerne selv har været med til at fastsætte dem. Husreglerne handler de fleste steder om hvornår der skal være ro/sengetid, røgfrie rum, samt benyttelse af fællesrum. Hus-/beboermøder bliver afholdt på langt

de fleste af døgntilbudene. De ting som især blev taget op på hus-/beboermøder er madplan, husregler, ture samt at samle op på ugen/månedens, der var gået. De fleste af brugerne fortalte, at de har medbestemmelse, hvad angår indretningen af deres værelse, og ofte har de selv købt deres møbler. Det samme gjorde sig gældende for tøjindkøb. I de enkelte tilfælde hvor brugeren ikke selv kunne deltage i interviewet, fremgik det, at brugeren ikke har haft medbestemmelse, hvad angik indretning af værelse, hvilket blev forklaret med at brugeren ikke kan forholde sig til det, eller ikke var interesseret. Brugerne tilkendegav generelt ikke deres mening om, hvorvidt de havde medbestemmelse, når det kom til ture og aktiviteter. En enkelt bruger kunne ifølge personalet godt ønske sig et værksted, mens en del brugere, som nævnt tidligere, ønsker flere ture og aktiviteter, hvis de selv kunne bestemme.

Der er ikke mange brugere der har en mening angående deres handleplaner. Kun nogle af brugerne fortalte, at de har en handleplan. Årsagen til det manglende kendskab forklares af personalet blandt andet med, at brugerne har svært ved at forholde sig til, hvad en handleplan er. Hos dem der kender deres handleplan, er der dog ikke den store tilfredshed at spore. Tre af brugerne fortæller, at de er utilfredse med planen, fordi deres ønsker om f.eks. at flytte, få lavet ændringer på værelset m.m. ikke er blevet fulgt. Et andet sted var det kun en af de tre adspurgte, som vidste, hvad der stod i handleplanen og et tredje sted fortæller brugeren, at hun selv har været med til at udforme planen, men at det er meget lang tid siden, den sidst er blevet justeret.

Boligens standard

Generelt er de adspurgte tilfredse med boligens standard, tilfredsheden gælder især køkken og fællesrum og for en stor del af brugeren også deres værelse/lejlighed. På alle tilbudene har brugerne mulighed for at trække sig tilbage til egne værelser, når de ønsker fred, ro og privatliv hvilket en stor del af brugerne oplever behov for. Hovedsageligt er de ting som brugerne nævner som utilfredsstillende ved boligens standard, at deres værelser er for små. 7 af brugerne er direkte utilfredse med deres værelse eller lejlighed pga. størrelsen, derudover finder 3 af brugerne, at de generelt er tilfredse med deres værelser, men at de syntes værelset er for småt. Den manglende plads afstedkommer, at der ikke er plads til hobby, møbler og ting eller også gjorde deres fysiske handicap det besværligt at manøvrere, når rummene er så små. Derudover er en del af brugerne utilfredse med bade- og toiletforholdene, idet ikke alle brugere har eget

toilet og bad. Mange brugere gav udtryk for, at badeværelserne er små og uhensigtsmæssigt indrettet, og de er ofte slidte og dårligt rengjorte. Særligt i de tilfælde hvor medarbejderne svarede på vegne af brugerne, blev det fremhævet at badeværelserne er slidte. At dele badeværelse er et problem for mange af brugerne, dels fordi den enkelte bruger kun har meget begrænset tid til rådighed i badet, og mange af brugerne kan ifølge medarbejderne godt lide lange bade, dels fordi ventetiden kunne medføre "uheld", som resulterede i, at de pågældende brugere blev flove og utilpasse.

Flere af brugerne nævner også selv mindre mangler ved boligen, såsom at der er for få stik i boligen, mangler en pære eller håndtag. Disse mangler fylder en del hos brugerne. Flere af brugerne har gjort personalet opmærksom på problemerne, men de har pga. travlhed el. lign. ikke fået udbedret dette.

Alle stederne er der en form for fællesrum. På botilbudende er der alle steder køkken og stue, hvor de fleste brugere fortalte, at de nyder at opholde sig. På bofællesskaberne findes der også fællesrum, men ikke alle steder fælles køkken og stue. Det gik igen på flere af stederne at selvom fællesrummene generelt er i orden, kunne larm fra de andre brugere i fællesrummet være generende og gøre, at mange i stedet valgte at opholde sig på deres værelse. På to af bostederne efterlyste et par af brugerne desuden, at køkkenet blev gjort mere handicapvenligt.

De fleste steder hvor der findes udearealer er brugerne i overvejende grad tilfredse og fortalte, at de gerne benytter disse. En del af tilbudende har dog begrænset adgang til deres udearealer, enten fordi de ikke findes i forbindelse med botilbudet eller fordi adgangsforholdene ikke er handicapegnede. For at kompensere for dette fortalte en bruger, at de på dennes bosted forsøgte at komme ud og rundt i kvarteret. Enkelte brugere brød sig slet ikke om at benytte udearealerne, årsagen hertil var dog ikke klar.

Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne

Langt de fleste brugere er enige om, at personalet er der for dem; at de lytter og støtter dem. 6 af brugerne gjorde dog opmærksom på, at personalet til tider har for travlt, og enkelte mente også, at personalet blander sig for meget, mens andre mente, de blander sig for lidt. Information til brugerne foregår for mange af tilbudenes vedkommende gennem enten en infotavle eller på beboer/husmøder. På langt de fleste af stederne fortalte brugerne, at de modtager direkte information om, hvad der sker i personalegruppen (sygdom, vikar o. lign), mens de andre steder benytter en infotavle som opdateres hver morgen. To steder fremgik det ikke om brugerne fik nogen information, og på et botilbud mener brugerne ikke, at de får den nødvendige information. Som eksempel blev nævnt, at der er blevet ansat en ny vikar, uden at de blev informeret om det. De fleste er enige om, at personalet er gode til at hjælpe. Brugere knyttede generelt ikke mange kommentarer til dette område under interviewet. På et af bofællesskaberne nævnte de adspurgte dog, at de har fået hjælp til at åbne sig op og være mere sociale.

Spørgsmålet om, hvorvidt personalet er gode til at tolke brugernes ønsker, er især relevant i forhold til de brugere som er kommunikationssvage. I denne forbindelse udtaler personalet, på vegne af størstedelen af disse brugere, at de vurderer, at brugeren oplever at personalet er gode til at tolke deres ønsker. Dette underbygges med, at brugerne udviser en tryk og glad adfærd, så længe de bliver tolket korrekt, men bliver vrede, aggressive el.lign. hvis de tolkes forkert. De fleste steder forekommer dette sjældent, og to steder var personalet i tvivl om, hvorvidt de tolker brugeren korrekt.

Kvalitetsmål 8:

Fritidstilbud for voksne

Kommunens tilbud til brugerne om fritids- og idrætstilbud skal ses som både et udviklings- og uddannelsesorienteret tilbud, samt som et tilbud for mange brugere om et sted, hvor de har mulighed for at møde andre brugere under mere uformelle forhold.

Kvalitetsmål 8: 80% af brugerne af fritidstilbud skal synes, at de tilbud, som de modtager er relevante og interessante.

Dette kvalitetsmål er undersøgt kvalitativt, under hensyntagen til brugergruppens generelle funktionsniveau, med udgangspunkt i følgende indikatorer: brugernes oplevelse af medbestemmelse i forhold til aktiviteter m.m. samt om de igangsatte aktiviteter findes spændende og udfordrende, om de oplever at modtage hjælp og vejledning fra personalet ved behov og til slut om de oplever at kunne danne netværk/samvær med de andre brugere.

Besvarelse af kvalitetsmålet

Overordnet set finder brugerne på fritidstilbudene de aktiviteter, som tilbydes, interessante og tilbudet af aktiviteter og ture på de forskellige tilbud vurderes som værende varierende. Alligevel efterlyser nogle brugere andre og mere sociale aktiviteter. Brugerne fremhæver det gode samvær med de andre brugere, og samværet fremhæves af flere som den primære årsag til, at de kommer i tilbudet. Til gengæld ønsker brugerne i tre ud af fire tilfælde, bedre mulighed for mere medbestemmelse bl.a. i forhold til valg af aktiviteter. Brugerne vurderer for de flestes vedkommende personalet som imødekommende og lyttende, ligesom de overordnet set, udtrykker tilfredshed med de informationer om f.eks. aktiviteter, som bliver videréformidlet til dem.

Aktiviteters betydning

En overvejende del af de adspurgte udtrykker stor tilfredshed med de aktiviteter, som tilbydes på fritidstilbudene. Brugerne nævnte alt fra vandpolo, tuseaften, fester, skiture og computerarrangementer. Desuden synes brugere på et af fritidstilbudene, at det er positivt, at man frit kan komme på stedet uden at være medlem.

Det er kun på få områder, der er utilfredshed at spore,

blandt andet fortælle 3 brugere fra det samme fritidstilbud, at turene ofte er for dyre, og at man derfor fravælger disse. Samme sted mente én af de tre adspurgte brugere, at der kunne være flere aktiviteter end det var tilfældet og foreslog bl.a. svømning. To brugere fra et andet tilbud fortalte, at der er sket et fald i aktiviteterne pga. ringe fremmøde fra brugernes side, hvilket blandt andet kunne hænge sammen med det faktum, at brugerne på stedet havde meget forskellige ønsker til aktiviteter. Enkelte brugere gav udtryk for, at aktiviteterne er vigtige, ikke mindst i forhold til det sociale. Enkelte efterlyste ligeledes flere spil og andre aktiviteter, som ville give bedre muligheder for at lave noget mere sammen socialt, brugere imellem.

Samvær/netværk med andre brugere

Netop samværet og dannelsen af netværk fremgår af interviewene som værende den primære årsag til, at de adspurgte kommer på fritidstilbudet. Stort set alle fortalte, at de går i klubben for det sociale og for at komme ud. Her blev turene, festerne og aktiviteterne generelt fremhævet som en vigtig faktor for at komme i tilbudene, idet de er med til at man får opbygget et godt sammenhold.

En stor del af brugerne synes, at der er en god stemning på fritidstilbudet, men en bruger mente, at der er tendens til klikdannelse. Forskel i brugernes funktionsniveau giver ikke anledning til nogen større utilfredshed blandt de adspurgte. Som en af de adspurgte sagde, "Vi skal have lov til at være her alle sammen" og en bruger fortalte, at de brugere der fungerer bedst, hjælper brugere med et dårligere funktionsniveau.

Brugernes oplevelse af medbestemmelse

Brugernes oplevelse af om de har medbestemmelse er meget afhængig af, hvilket fritidstilbud de kommer på. På et af tilbudene er brugerne meget positive, og mente de har meget medbestemmelse. Blandt andet fortalte de, at der for nylig er blevet oprettet et klubråd, som fungerer som mellemlid mellem brugerne og personalet, og hvor brugerne således kan komme til orde. Desuden mente en af de adspurgte her, at det er blevet nemmere at få medbestemmelse, efter at kontoret er rykket tættere på, og personalet derfor er nemmere at træffe. Brugere på det pågældende sted har dog ikke medbestemmelse, når det kom til ferieture, hvor det hovedsageligt er personalet, som afgør hvem der passer sammen i grupperne. Et andet sted mente brugerne ikke, at de har nogen reel

medindflydelse, idet de ikke har mulighed for at bestemme, hvad der skal ske eller komme med forslag til nye aktiviteter, ligeledes er det personalet der kommer med forslag til ture og udflugter. Desuden bliver der aldrig holdt fællesmøder.

På et tredje tilbud fortalte brugerne, at der bliver afholdt møder, hvor de er med til at bestemme ture og lignende. Et fjerde sted er de adspurgte uenige om, hvorvidt de har medindflydelse eller ej, men at der det pågældende sted findes et aktivitetsudvalg, samt at der bliver afholdt fællesmøder for hele klubben 2-3 gange om året, hvor fremtidige aktiviteter m.m. bliver diskuteret.

Vurdering af personalets støtte, vejledning og information til brugerne

Fritidstilbudet har som beskrevet flere formål, bl.a. skal det være et fristed, hvor man kan komme og slappe af, men også få en snak med personalet om det, der optager en. Det er derfor positivt, at brugerne generelt er tilfredse med den støtte og vejledning, de får fra personalets side, som brugerne beskrev som gode til at lytte og til at løse konflikter. Samtale på tomandshånd er ligeledes muligt på tre af de fire steder. En bruger oplever dog forskelsbehandling fra personalets side i form af regler for, hvem der bl.a. måtte komme i de forskellige aktivitetsgrupper.

Brugerne vurderer overordnet set tilbudenes informationsniveau som tilfredsstillende, men flere af brugerne har svært ved at redegøre for, hvilken information de modtager, og hvordan den videreformidles. I et af fritidstilbudene får de nyheder via medlemsbladet, og når personalet ringer rundt til bostederne i området for at gøre opmærksom på arrangementer. Et andet sted er mere internet orienterede, idet de sender information ud om aktiviteter via hjemmeside og e-mail.

Perspektivering

Brugerundersøgelsens resultater peger både på områder, hvor brugernes tilfredshed ligger tæt på de opstillede kvalitetsmål, men ligeledes på en række områder hvor videre udvikling og forbedringer er nødvendig for at højne brugernes tilfredshed. I det følgende vil undersøgelsens resultater indenfor hvert kvalitetsmål blive kort opsummeret i forhold til områder, hvor videre udvikling kan finde sted.

Handicapcentrenes rådgivning

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at 53% af brugerne alt i alt er tilfredse med deres handicapcenter. Der, hvor undersøgelsen især peger på områder for forbedring, er i forhold til rådgivningen og vejledningen.

Tankerne bag ved handicapcentret er netop at samle kommunens faglige ekspertise indenfor handicapområdet et sted og at brugeren om nødvendigt har en fast kontaktperson der samler trådene. Undersøgelsen viser at 56 % af brugerne der har en fast kontaktperson, alt i alt tilfredse med handicapcentret. Ligeledes var 68% af brugerne der var tilfredse med at ydelserne var samlet i handicapcentret, også alt i alt tilfredse. Konceptet bag handicapcentrene syntes derfor at være godt, hvilket stemmer fint overens med de tilbagemeldinger forvaltningen løbende har fået fra Det Social Brugerråd og handicapcenterrådene.

Brugerundersøgelsen viser dog også en række områder indenfor rådgivning og vejledningsdelen, hvor videre udvikling er påkrævet, idet brugernes tilfredshed i forhold til om den information de modtager dækker deres behov og om orienteringen om rettigheder, ligger et godt stykke under 50 % tilfredshed.

Rammerne for den rådgivning og vejledning som medarbejderne giver borgerne er udstykket af det politiske bestemte serviceniveau og lovgivningen. Borgernes ønsker om tildeling af ydelser m.m. kan ud fra disse rammer ikke altid imødekommes, hvilket kan medføre en utilfredshed med det givne serviceniveau, men også, berettiget eller ikke berettiget, med den vejledning handicapcentret har ydet.

Det er i undersøgelsen ikke muligt at skelne mellem om utilfredsheden skyldes afslag på ydelser eller at rådgivningen ikke har været fyldestgørende, men da brugerne i undersøgelsen i overvejende grad føler sig hørt og forstået, er det muligt at en del af den utilfredshed under-

søgelsen påpeger, er forårsaget af manglende tildeling af ydelser (herunder ventelister til tilbud/ydelser) i stedet for den reelle rådgivning.

En anden problematik i forhold til rådgivningen er at sagsbehandlerne dels skal overholde de fastsatte tidsfrister for sagsbehandlingen, dels skal rådgive brugerne/familien. Balancen mellem at overholde de lovbestemte tidsfristerne og give tid til råd og vejledning, i en travl hverdag kan tippe over til fordel for overholdelsen af tidsfristerne. Dette giver umiddelbart en tilfredsstillende af brugerens oplevelse af at sagen er fremadskridende og de lovmæssige ting bliver overholdt, men kan samtidig give bagslag i forhold til at tiden til at rådgive brugeren om hvilke ydelser og muligheder der er for hjælp bliver formindsket og dermed at brugeren ikke oplever at den information de modtager dækker deres behov. Hvis der havde været bedre tid til både at overholde tidsfristerne i sagsbehandling og til rådgivningen kunne en afstemning af forventninger og muligheder tidligere have fundet sted og brugerens oplevelse af ikke at modtage informationer, der dækker deres behov samt orientering om rettigheder vil formindskes og alt i alt give både brugeren og sagsbehandlerne en større tilfredshed.

En anden tanke bag den brugerrettede forvaltning og dermed handicapcentrene, er at hele teamets kompetencer og viden om bl.a. handicap, kommer brugeren til gavn da denne kompetence er samlet i centret, men at den enkelte medarbejder ikke i sig selv sidder som specialist på et enkelt område. Netop specialiseret viden om handicap, er i andre undersøgelser udlagt som noget der kan højne brugernes tilfredshed (f.eks. Bengtson 1997). Der er siden etableringen af handicapcentrene i 2000 fortløbende sket en kompetenceudvikling af medarbejdernes faglige niveau, men samtidig har der været et stort pres på medarbejderne om at orientere sig i den megen nye lovgivning, der er kommet indenfor de seneste år. Det er derfor ærgerligt, at brugerne ikke i højere grad giver udtryk for deres tilfredshed med at informationen de modtager dækker deres behov og at orienteringen om rettighederne ligeledes er tilfredsstillende. Til gengæld viser undersøgelsen at langt største delen af brugerne føler sig hørt og forstået, at vejledningen foregår i en tryk atmosfære og at de kan stole på medarbejdere.

Som undersøgelsen også viste er mange forskellige handicapgrupper repræsenteret i handicapcentrene og det stiller krav til medarbejderen om dels at møde brugeren

sammenlignelige problematikker kan gives et tilbud i mindre grupper. Hvis dette tilbud så samtidig kan gives i fysiske rammer, som skærmer disse børn, f.eks. at denne gruppe børn har deres egen stue, at være på eller var sammen med en mindre antal børn, er det forventeligt at forældrenes tilfredshed indenfor dette område vil øges.

Forvaltningen arbejder i øjeblikket på en nærmere undersøgelse af støttepædagogindsatsen, så når resultaterne af denne undersøgelse foreligger i slutningen af 2005 kan nye tiltag iværksættes.

Dagtilbud for børn (basisgrupper og specialbørnehaver)

Brugerundersøgelsen viser, at 79% af forældrene til børn i kommunens basisgrupper og specialebørnehaver synes, at det tilbud de modtager er relevant og interessant og forvaltningen er dermed meget tæt på at opfylde kvalitetsmålet.

Der er dog primært to områder, hvor forældrene ønsker forbedringer, og det ene er i forhold til de terapeutiske tilbud. En del af utilfredsheden var møntet på, at forældrene ikke fandt, at barnet fik tildelt nok timer, og at normeringen af terapeuter i det hele taget ikke var god nok.

Vurdering af de ergo-, fys- og taleterapeutiske tilbud indgik ikke i den samlede vurdering af kvalitetsmålet, men barnets mulighed for træning er en del af at give barnet de bedste muligheder for videre udvikling af dets kompetencer. Det vurderes dog ikke at være hensigtsmæssigt blot at anbefale mere terapeutisk støtte til børnene, før det er undersøgt nærmere om børnene ville kunne profitere af mere træning, og om det er træning generelt forældrene efterspørger, eller om ønsket er bundet op på mere specifikke træningsområder.

Tilfredsheden med de fysiske rammer ligger på 64% og vurderes dermed primært til at være positiv, men set i forhold til de andre resultater er det et af de områder, der har den laveste tilfredshed. Det er ikke muligt ud fra det stillede spørgsmål at gå dybere ned i hvilke områder af de fysiske rammer, som forældrene ønsker forbedret, og om det er forældre på specifikke institutioner, der ønsker en forbedring af forholdene.

Dag- og uddannelses tilbud for voksne

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at over halvdelen af de adspurgte oplever deres dagtilbud som relevant, hvad angår tilfredshed med; de fysiske rammer, hjælp fra personalet og aktiviteterne i dagtilbudet. Samværet med

de andre brugere er dog af varierende kvalitet bl.a. grundet støj/uro fra de andre brugere og forskelligt funktionsniveau. Problemer med støj nævnes også af størstedelen af brugerne i forhold til de fysiske rammer. Størstedelen af brugerne udtrykker tilfredshed med hjælpen fra personalet.

Med udgangspunkt i brugerundersøgelsens resultater skal der i 2005 iværksættes en analyse af dagtilbudsområdet, med henblik på udvikling af de eksisterende tilbud samt etablering af nye tilbud, der opfylder de nye behov.

Døgntilbud for børn

Brugerundersøgelsen viser, at 71% af forældrene syntes, at det døgntilbud deres barn modtager er passende i forhold til behov, alder og funktionsniveau. Undersøgelsen peger på følgende områder, hvor forbedringer kunne finde sted; mulighed for eller forbedre adgangsforholdene til udearealerne, nedsættelse af støjgener i fællesrummene, større private værelser, at børnene bliver bedre understøttet i at deltage i aktiviteter og får mere indflydelse på deres hverdag, og at de i højere grad omgås andre børn.

En del af forældrene finder ligeledes, at barnet ikke omgås de andre børn i ønsket grad, men at dette skyldes, at de enten aldersmæssigt eller funktionsmæssigt ikke kan drage nytte af hinanden. En del forældre ønsker derfor, at der i højere grad end nu bliver taget hensyn til, at barnet kommer på et døgntilbud, hvor de kan drage nytte af de andre børn. Det foreslås derfor, at forvaltningen udarbejder forslag til afskaffelse af venteliste ved budget 2007. Planen forventes umiddelbart at ville indeholde forslag om etablering af ny døgninstitution, ny aflastningsinstitution samt forslag om, at der afsættes flere ressourcer til privataflastning. Ligeledes foreslås det, at adgangsforholdene til eksisterende udearealer forbedres og muligheden for at få adgang til udearealer ligeledes forbedres. At der ved etablering af nye døgntilbud i højere grad tilstræbes, at børnene kommer sammen med andre med samme funktionsniveau, så de i højere grad end nu kan indgå relationer med hinanden.

Et område som forældrene også ønsker, at der sker forbedringer indenfor, er mulighederne for støtte og hjælp til udvikling som barnet modtager. Langt de fleste af børnene er i dagtimerne tilknyttet et dagtilbud, hvor tilfredsheden netop med barnets mulighed for støtte og udvikling ligger højt. Forældrene oplever dog ikke i samme omfang at være tilfredse med aktivitetsniveauet og den støtte der er til, at barnet kan indgå relationer med de andre

børn og tilegne sig nye færdigheder. En del forældre påpeger at de oplever at personalemangel og mange udskiftninger i personalegruppe kan forklare, at der ikke sker nok på tilbudet. Der ligger i undersøgelsen ikke en vurdering af, om det er generelt for børnenes ophold, om det primært er i weekenden, om det er typen eller antallet af aktiviteter etc. Det har i undersøgelsen ikke yderligere været muligt at pege på årsagen til, at forældrene ikke oplever aktivitetsniveauet tilfredsstillende. Det er derfor for tidligt at komme med forslag til forbedringer, men blot notere, at det er vigtigt, at deres oplevelse af aktiviteterne bliver undersøgt nærmere. Dette kunne evt. undersøges nærmere i forbindelse med deres oplevelse af barnets mulighed for indflydelse på sin hverdag. Er den en del af forklaringen på den manglende tilfredshed (30%) at børnene ikke bliver tilbudt relevante aktiviteter eller at der ikke tilbydes nok aktiviteter? Det foreslås derfor, at muligheden og typen af aktiviteter der tilbydes børnene undersøges nærmere i 2006, og at der ud fra disse resultater iværksættes initiativer, der kan styrke aktiviteterne på de enkelte tilbud.

Bo- og døgntilbud for voksne

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at der overordnet set er tilfredshed med aktiviteter og ture, men at der ønskes tilbud om flere og bedre muligheder for de funktionsmæssigt svage brugere. Der var generel tilfredshed med fællesrum (køkken/opholdsstue) og værelse/lejlighed (især kørestolsbrugere ønskede dog større rum). Der var et ønske om forbedrede toilet/ badeforhold og adgang til udearealer. Generel tilfredshed med personalets støtte og vejledning og deres informationsniveau til brugerne.

Boligplanen omfatter også boligforbedring af de eksisterende boliger. Målet er at få gennemført en ombygning/reetablering af ca. 345 handicapboliger. Disse boliger er alle under 30 m² og ofte uden eget bad og toilet. De nye boliger vil være tidssvarende boliger, der lever op til de nuværende kvalitetsstandarder på ældreområdet. Ombygningerne forudsættes så vidt muligt gennemført efter lov om almene boliger.

Fritidstilbud for voksne

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at brugerne finder de aktiviteter, som tilbydes, interessante og tilbudet af aktiviteter og ture på de forskellige tilbud vurderes som værende varierende, men flere sociale aktiviteter efterlyses også. Det gode samvær og personalets støtte, vejledning og informationsniveau fremhæves positivt af flere, mens en del ønsker mere medbestemmelse bl.a. i

forhold til valg af aktiviteter.

Ifølge styrelsesvedtægten for Københavns Kommune har Kultur- og Fritidsforvaltningen ansvaret for forvaltning af kommunens fritidsmæssige opgaver, og Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen har ansvaret for fritidshjem, fritidsklubber og andre pasningstilbud. På denne baggrund vil det være naturligt at opfølgningen på kvalitetsmålet forankres i et tværsektorielt samarbejde om handicappedes vilkår mellem de 7 forvaltninger.

Opfølgning på undersøgelsen

Undersøgelsen peger på en række områder, hvor forbedringer kan finde sted, men ligeledes på områder som ligger tæt på opfyldelsen af kvalitetsmålene. Opgaven ligger nu i dels at holde standarden og dels, som i ovenstående, at komme med forslag til konkrete forbedringer. Næste skridt er at følge op og monitorerer, om der leves op til kvalitetsstandarderne, og om nye tiltag har ført til højere tilfredshed med de givne ydelser/service. Nedenfor beskrives kort muligheder for opfølgning på undersøgelsen.

Det er i undersøgelsen af handicapcentre ikke muligt at skelne mellem om utilfredsheden i forhold til den råd og vejledning de har fået om givne ydelser skyldes afslag på ydelser eller at rådgivningen ikke har været fyldestgørende.

I kommende undersøgelser skal det derfor være muligt at skelne mellem tilfredsheden med den råd og vejledning brugerne har modtaget og tilfredsheden med ydelsesniveauet.

Undersøgelsen af handicapcentre peger ligeledes på forskelle i tilfredsheden mellem de fire handicapcentre; forskelle der ikke umiddelbart lader sig forklare ud fra de stillede spørgsmål. I en efterfølgende undersøgelse kunne det derfor være interessant i højere grad at se på, om forskellen mellem handicapcentre skyldes f.eks. forskellige måder at strukturere team og rådgivning på, sammensætningen af brugernes problemer, medarbejderne og den kompetence de besidder, de fysiske forhold eller er det andet, der gør sig gældende?

Ligeledes kunne det være interessant at vende fokus om fra: "Hvor tilfreds er du med den nuværende rådgivning?" til "Hvordan kunne rådgivningen forbedres/ hvad ønsker du af den rådgivning du modtager?" og evt. herunder inddrage medarbejdernes synspunkt: "Hvordan ville du gerne rådgive, hvad kræver dette, og hvorledes kan det opnås?".

Formålet er dels at invitere brugerne til at komme med deres tilkendegivelse af hvorledes de gerne ser fremtidens handicapcenter, dels til nærmere at analysere om der er tale om forskellige forventninger fra kommune og bruger. Disse åbne spørgsmål stiller krav om, at metoden er kvalitativ og dermed "sværere" målbar end den kvantitative metode. Løsningen kunne derfor være at lave en mindre kvalitativ undersøgelse og så et år efter gentage den kvantitative undersøgelse.

Undersøgelsen af dag- og døgntilbudene har ligesom undersøgelsen af handicapcentrenes rådgivning stillet krav om, at mange brugergrupper og tilbudstyper skulle høres og rummes. Undersøgelsen har indenfor de forskellige områder vist tendenser, hvor videre udvikling kan finde sted. Opgaven bliver nu at vælge mindre områder ud og gå i dybden med disse. Et forslag kunne være undersøgelse af muligheden for og typen af aktiviteter, der tilbydes i døgntilbudene for børn, hvorledes forbedres brugernes oplevelse af medbestemmelse osv. Fokus skal være på afgrænsede områder, hvor brugerne er med til at komme med konkrete forslag til forbedringer.

Anvendt litteratur

Bengtson, S.:

Handicap og funktionshæmning i halvfemserne. Socialforskningsinstituttet, 1997.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen:
Sektorplan for handicapområdet. 2005.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen:
Den Brugerrettede Forvaltning.
FAF Tryk, 2003

Nielsen H.B., Ingemann R., Stampe M., Gut L. & Petersen I.:
Forældres og personales syn på dagtilbudene i
Københavns Kommune.
Kbh., FAF Tryk, 2003.

Tabeller

Tabel 3.1
Fordeling af besvarelser på de fire handicapcentre

Valdemarsgade	N=79	18%
Lærkevej	N=121	27%
Øst	N=95	21%
Irlandsvej	N=108	24%
Ikke oplyst	N=47	10%

Tabel 3.2 Hvornår har du sidst været i kontakt med handicapcentret?

	Alle brugere (N=398 ²)	Øst (N=91)	Irlandsvej (N=103)	Lærkevej (N=121)	Valdemarsgade (N=78)	Voksne (N=326)	Børn (N=145)
Inden for den seneste måned	46%	58%	43%	43%	41%	44%	46%
For 1-3 måneder siden	19%	19%	19%	20%	21%	17%	26%
For 3-6 måneder siden	10%	6%	8%	16%	12%	12%	10%
For 6-12 måneder siden	9%	6%	8%	10%	12%	10%	6%
Kan ikke huske	15%	11%	22%	11%	14%	18%	11%

² Som det ses af datamaterialet er antallet af besvarelser, der indgår i analysen lavere end det reelle antal modtagne besvarelser. Dette skyldes at de brugere, der i spørgeskemaet som det eneste har oplyst, at de ikke mener at tilhøre et handicapcenter, ikke indgår i dataanalysen.

Tabel 3.3 Hvilken slags kontakt har du oftest med handicapcentret?

	Alle (N=398)	Øst (N=90)	Irlandsvej (N=103)	Lærkevej (N=121)	Valdemarsgade (N=78)	Voksne (N=311)	Børn (N=136)
Telefonisk kontakt	67%	69%	72%	59%	76%	59%	69%
Via e-mail	5%	6%	2%	5%	7%	2%	10%
Besøg på handicapcentret	12%	9%	9%	17%	8%	12%	7%
Hjemmebesøg	10%	9%	9%	10%	8%	11%	6%
Sat mere end et kryds	6%	6%	7%	7%	1%	5%	7%

Tabel 3.4 Hvor mange medarbejdere er du jævnligt i kontakt med på handicapcentret?

	Alle (N=397)	Øst (N=87)	Irlandsvej (N=104)	Lærkevej (N=117)	Valdemarsgade (N=77)	Voksne (N=308)	Børn (N=140)
En fast medarbejder	29%	33%	26%	28%	33%	23%	45%
1-2 medarbejdere	32%	26%	23%	42%	35%	32%	29%
3-4 medarbejdere	12%	13%	17%	11%	7%	12%	11%
Flere end 4 medarbejdere	8%	12%	8%	4%	8%	8%	4%
Ved ikke	20%	15%	25%	15%	18%	24%	11%

Tabel 3.5 Hvad mener du om det antal medarbejdere du har kontakt til på handicapcentret?

	Alle (N=394)	Øst (N=88)	Irlandsvej (N=102)	Lærkevej (N=115)	Valdemarsgade (N=77)	Voksne (N=305)	Børn (N=140)
For få	11%	7%	7%	19%	7%	11%	11%
Tilpas	52%	55%	49%	50%	61%	48%	60%
For mange	8%	9%	7%	7%	7%	8%	4%
Ved ikke	29%	29%	37%	24%	26%	33%	24%

Tabel 3.6 Har du en kontaktperson på det handicapcenter som du er tilknyttet?

	Alle (N=405)	Øst (N=89)	Irlandsvej (N=104)	Lærkevej (N=118)	Valdemarsgade (N=78)	Voksne (N=315)	Børn (N=141)
Ja	60%	61%	53%	67%	64%	51%	81%
Nej	22%	23%	21%	22%	17%	26%	12%
Ved ikke	18%	17%	26%	11%	19%	22%	7%

Tabel 3.7 Er du tilfreds med at alle ydelser er samlet i handicapcentret?

	Alle (N=398)	Øst (N=87)	Irlandsvej (N=101)	Lærkevej (N=117)	Valdemarsgade (N=76)	Voksne (N=309)	Børn (N=140)
I meget høj grad	35%	36%	37%	33%	38%	34%	32%
I høj grad	19%	21%	12%	19%	25%	18%	21%
Hverken i høj eller ringe grad	19%	18%	23%	19%	16%	18%	21%
I ringe grad	5%	7%	6%	6%	3%	5%	6%
I meget ringe grad	6%	2%	7%	9%	1%	7%	4%
Ved ikke	17%	16%	16%	15%	17%	18%	16%

Tabel 3.8 Ville du foretrække hjemmehjælpen fra et andet sted end handicapcentret?

	Alle (N=342)	Øst (N=76)	Irlandsvej (N=95)	Lærkevej (N=93)	Valdemarsgade (N=62)	Voksne (N=268)	Børn (N=111)
Ja	11%	12%	10%	11%	7%	13%	8%
Nej	48%	54%	40%	51%	50%	51%	39%
Ved ikke	41%	34%	50%	39%	43%	37%	53%

Tabel 3.9 Ville du foretrække at få pension eller anden økonomisk ydelse fra et andet sted end handicapcentret?

	Alle (N=339)	Øst (N=76)	Irlandsvej (N=87)	Lærkevej (N=98)	Valdemarsgade (N=63)	Voksne (N=261)	Børn (N=118)
Ja	15%	17%	13%	16%	11%	17%	17%
Nej	50%	54%	44%	50%	57%	53%	42%
Ved ikke	35%	29%	44%	34%	32%	31%	42%

Tabel 3.10 Ville du foretrække at få hjælpemiddel, boligændring og lign. fra andet sted end handicapcentret?

	Alle (N=352)	Øst (N=77)	Irlandsvej (N=90)	Lærkevej (N=100)	Valdemarsgade (N=70)	Voksne (N=271)	Børn (N=120)
Ja	16%	17%	14%	17%	14%	15%	20%
Nej	51%	53%	48%	49%	56%	54%	43%
Ved ikke	33%	30%	38%	34%	30%	31%	37%

Tabel 3.11 At komme i kontakt med en medarbejder når du har behov for det

	Alle (N=393)	Øst (N=85)	Irlandsvej (N=101)	Lærkevej (N=116)	Valdemarsgade (N=76)	Voksne (N=305)	Børn (N=137)
Meget tilfreds	15%	19%	10%	17%	15%	16%	14%
Tilfreds	36%	35%	40%	34%	42%	36%	37%
Hverken tilfreds eller utilfreds	14%	17%	18%	10%	12%	13%	15%
Utilfreds	15%	15%	11%	19%	13%	14%	17%
Meget utilfreds	11%	11%	9%	12%	11%	12%	10%
Ved ikke	9%	4%	13%	9%	8%	11%	7%

Tabel 3.12 At der bliver afsat den tid som du har behov for i dit møde med handicapcentrets personale

	Alle (N=367)	Øst (N=73)	Irlandsvej (N=96)	Lærkevej (N=112)	Valdemarsgade (N=71)	Voksne (N=282)	Børn (N=131)
Meget tilfreds	17%	27%	13%	16%	17%	17%	18%
Tilfreds	33%	29%	28%	39%	35%	32%	37%
Hverken tilfreds eller utilfreds	14%	16%	14%	12%	14%	11%	18%
Utilfreds	10%	11%	6%	13%	9%	11%	6%
Meget utilfreds	7%	6%	5%	8%	9%	7%	7%
Ved ikke	19%	11%	34%	13%	17%	21%	15%

Tabel 3.13 At informationen du modtager er let forståelig

	Alle (N=375)	Øst (N=81)	Irlandsvej (N=93)	Lærkevej (N=112)	Valdemarsgade (N=74)	Voksne (N=288)	Børn (N=134)
Meget tilfreds	17%	24%	14%	15%	18%	18%	13%
Tilfreds	39%	35%	40%	39%	47%	39%	43%
Hverken tilfreds eller utilfreds	15%	15%	16%	15%	14%	13%	19%
Utilfreds	11%	15%	5%	17%	4%	12%	8%
Meget utilfreds	9%	10%	7%	8%	10%	9%	10%
Ved ikke	9%	3%	18%	5%	8%	10%	7%

Tabel 3.14 At informationen du modtager dækker dine behov

	Alle (N=371)	Øst (N=80)	Irlandsvej (N=96)	Lærkevej (N=107)	Valdemarsgade (N=72)	Voksne (N=284)	Børn (N=134)
Meget tilfreds	11%	18%	7%	10%	14%	13%	8%
Tilfreds	29%	30%	27%	26%	35%	28%	30%
Hverken tilfreds eller utilfreds	14%	8%	16%	20%	13%	14%	16%
Utilfreds	18%	20%	19%	18%	13%	17%	14%
Meget utilfreds	13%	16%	8%	13%	10%	12%	16%
Ved ikke	15%	9%	23%	13%	17%	17%	16%

Tabel 3.15 Orientering om dine rettigheder

	Alle (N=370)	Øst (N=79)	Irlandsvej (N=97)	Lærkevej (N=112)	Valdemarsgade (N=68)	Voksne (N=282)	Børn (N=133)
Meget tilfreds	8%	15%	2%	9%	9%	10%	5%
Tilfreds	21%	18%	23%	24%	21%	22%	22%
Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	15%	12%	8%	15%	10%	16%
Utilfreds	18%	19%	19%	20%	19%	19%	16%
Meget utilfreds	20%	22%	20%	22%	16%	18%	27%
Ved ikke	20%	11%	25%	17%	21%	22%	14%

Tabel 3.16 Opfølgning på vejledning i form af en udarbejdelse af plan for hvordan I/du skal komme videre

	Alle (N=334)	Øst (N=72)	Irlandsvej (N=89)	Lærkevej (N=98)	Valdemarsgade (N=62)	Voksne (N=250)	Børn (N=125)
Meget tilfreds	7%	17%	2%	3%	8%	7%	6%
Tilfreds	17%	15%	14%	20%	19%	16%	22%
Hverken tilfreds eller utilfreds	16%	13%	18%	13%	19%	16%	17%
Utilfreds	15%	18%	14%	16%	13%	14%	18%
Meget utilfreds	13%	11%	9%	16%	15%	12%	15%
Ved ikke	33%	26%	44%	31%	26%	36%	23%

Tabel 3.17 Medarbejdernes opfølgning på de aftaler som I har lavet

	Alle (N=357)	Øst (N=77)	Irlandsvej (N=92)	Lærkevej (N=107)	Valdemarsgade (N=67)	Voksne (N=270)	Børn (N=128)
Meget tilfreds	14%	23%	10%	10%	16%	15%	13%
Tilfreds	31%	29%	22%	37%	36%	29%	34%
Hverken tilfreds eller utilfreds	14%	9%	17%	15%	12%	13%	16%
Utilfreds	13%	10%	16%	17%	9%	14%	10%
Meget utilfreds	11%	13%	9%	9%	13%	11%	13%
Ved ikke	17%	16%	26%	11%	13%	18%	14%

Tabel 3.18 Alt i alt

	Alle (N=271)	Øst (N=66)	Irlandsvej (N=64)	Lærkevej (N=82)	Valdemarsgade (N=48)	Voksne (N=204)	Børn (N=99)
Meget tilfreds	17%	27%	8%	16%	17%	18%	17%
Tilfreds	36%	30%	38%	37%	40%	37%	36%
Hverken tilfreds eller utilfreds	18%	12%	25%	15%	21%	19%	15%
Utilfreds	18%	21%	20%	21%	13%	15%	20%
Meget utilfreds	11%	9%	9%	12%	10%	12%	11%

Tabel 2.1

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?
Atmosfæren

	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Det er tilstrækkelig opsyn med mit barn i dagtilbuddet	24%	37%	14%	15%	5%	5%
Mit barn er glad for at komme i dagtilbud	32%	54%	7%	3%	3%	0%
Der er en god atmosfære i mit barns dagtilbud	38%	38%	12%	10%	2%	0%
Der er en gensidig respekt i forholdet mellem personalet og børn	32%	50%	8%	10%	0%	0%
Jeg er tryk ved at aflevere mit barn i dagtilbuddet.	41%	36%	14%	9%	2%	0%
Personalet er imødekommende, når jeg kommer med mit barn i dagtilbuddet	33%	40%	14%	9%	3%	2%
Personalet er opmærksomme på mit barns ønsker og behov	22%	37%	20%	12%	7%	3%
Mit barn har mulighed for indflydelse på sin hverdag i dagtilbuddet	7%	47%	22%	10%	7%	8%
Mit barns personlighed bliver respekteret	28%	35%	25%	7%	3%	2%

Tabel 2.2	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
Synes du alt i alt, at personalet i dit barns dagtilbud skaber trygge rammer	26%	40%	21%	11%	2%

Tabel 2.3	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
Bliver dit barn understøttet i at omgås andre børn	22%	35%	20%	19%	4%
Bliver dit barn understøttet i at tilegne sig nye færdigheder	23%	34%	30%	8%	6%

Tabel 2.4	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Er du tilfreds med de aktiviteter pædagogerne laver med dit barn	18%	32%	20%	15%	8%	7%
Er der sammenhæng i den indsats der ydes i forhold til dit barn.	15%	29%	18%	5%	15%	20%

Tabel 2.5 Hvordan syntes du:	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke
At din daglige kontakt med personalet i dit barns dagtilbud generelt set er?	28%	50%	15%	7%	0%	0%
At dine families opdragelsesværdier bliver respekteret?	33%	47%	17%	2%	2%	0%
At du kan tale med personalet om dit/jeres barns udvikling?	39%	41%	14%	5%	2%	0%

Tabel 2.6	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Er du tilfreds med de fysiske rammer i dit barns dagtilbud?	15%	32%	20%	22%	3%	7%

Tabel 6.1	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	uenig	Meget uenig	Ved ikke
Atmosfæren						
Det er tilstrækkelig opsyn med mit barn i dagtilbuddet	41%	44%	7%	4%	1%	5%
Mit barn er glad for at komme i dagtilbud	52%	38%	7%	0%	1%	3%
Der er en god atmosfære i mit barns dagtilbud	42%	43%	8%	4%	0%	4%
Der er en gensidig respekt i forholdet mellem personalet og børn	42%	46%	3%	1%	2%	7%
Jeg er tryk ved at aflevere mit barn i dagtilbuddet.	54%	40%	6%	1%	0%	0%
Personalet er imødekommende, når jeg kommer med mit barn i dagtilbuddet	52%	33%	7%	1%	1%	7%
Personalet er opmærksomme på mit barns ønsker og behov	42%	42%	8%	2%	2%	4%
Mit barn har mulighed for indflydelse på sin hverdag i dagtilbuddet	21%	41%	21%	5%	1%	11%
Mit barns personlighed bliver respekteret	40%	50%	7%	0%	1%	3%

Tabel 6.2	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
Synes du alt i alt, at personalet i dit barns dagtilbud skaber trygge rammer	41%	51%	5%	1%	2%

Tabel 6.3	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
B bliver dit barn understøttet i at omgås andre børn	27%	49%	14%	5%	4%
B bliver dit barn understøttet i at tilegne sig nye færdigheder	24%	57%	9%	5%	5%
Er du tilfreds med de aktiviteter pædagogerne laver med dit barn	29%	42%	14%	6%	9%
Er der sammenhæng i den indsats der ydes i forhold til dit barn.	22%	52%	20%	4%	2%

Table 6.4	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke
Information og samarbejde						
At din daglige kontakt med personalet i dit barns dagtilbud generelt set er?	41%	46%	10%	2%	1%	0%
At din families opdragelsesværdier bliver respekteret?	39%	45%	11%	3%	3%	0%
At du kan tale med personalet om dit/jeres barns udvikling?	56%	35%	5%	1%	3%	0%

Table 6.5	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Tilfredshed med støtte og hjælp						
Er du tilfreds med det ergoterapeutiske tilbud som dit barn modtager	9%	41%	22%	9%	9%	9%
Er du tilfreds med det fysioterapeutiske tilbud som dit barn modtager i dagtilbudet	21%	39%	14%	12%	9%	6%
Er du tilfreds med det talepædagogiske tilbud som dit barn modtager	18%	19%	16%	13%	19%	15%

Table 6.6	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Er du tilfreds med de fysiske rammer i dit barns dagtilbud.	28%	36%	17%	7%	4%	8%

Table 6.7	Dagtilbud normal området	Dagtilbud handicapområdet
Forældre der er "enige" eller "meget enige" i udsagn om atmosfæren i dagtilbuddet		
Der er tilstrækkeligt opsyn med børnene	69%	76%
Børnene er glade for at komme i dagtilbuddet	91%	89%
Der er en god atmosfære	83%	82%
Der er en gensidig respekt mellem personale og børn	84%	86%
Jeg er tryk ved at aflevere mit barn i dagtilbuddet	90%	87%
Personalet er imødekommende, når forældre kommer	84%	81%
Personalet er opmærksomme på børnenes ønsker og behov	73%	75%
Børnene har indflydelse på deres hverdag	52%	59%
Børnenes personlighed bliver respekteret	77%	80%

Tabel 6.8 Synes du alt i alt, at personalet i dit barns dagtilbud skaber trygge rammer?	Dagtilbud normalområdet	Dagtilbud handicapområdet
I meget høj grad	33%	34%
I høj grad	49%	44%
I hverken høj eller ringe grad	15%	10%
I ringe grad	2%	4%
I meget ringe grad	1%	2%
Ved ikke	0%	5%

Tabel 6.9 Hvordan synes du, at din daglige kontakt med personalet i barnets dagtilbud generelt set er?	Dagtilbud normalområdet	Dagtilbud handicapområdet
Meget godt	32%	36%
Godt	50%	48%
Hverken godt eller dårligt	14%	12%
Dårligt	4%	4%
Meget dårligt	1%	1%

Tabel 6.10 Hvordan synes du, at din families opdragelsesværdier bliver respekteret?	Dagtilbud normalområdet	Dagtilbud handicapområdet
Meget godt	27%	37%
Godt	49%	46%
Hverken godt eller dårligt	21%	13%
Dårligt	3%	2%
Meget dårligt	1%	2%

Tabel 6.11 Hvordan synes du, at du kan tale med personalet om dit/jeres barn udvikling?	Dagtilbud normalområdet	Dagtilbud handicapområdet
Meget godt	40%	50%
Godt	44%	37%
Hverken godt eller dårligt	11%	8%
Dårligt	3%	2%
Meget dårligt	1%	2%

Tabel 7.1	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
Bliver dit barn understøttet i at deltage i aktiviteter	19%	46%	21%	12%	2%
Bliver dit barn understøttet i at omgås andre børn/unge	20%	34%	26%	10%	10%

Tabel 7.2	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Bliver dit barn understøttet i at tilegne sig nye færdigheder	11%	22%	28%	19%	7%	13%

Tabel 7.3 Barnets samvær med de andre børn og kontakt til personalet	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Er du tilfreds med aldersfordelingen i dit barns døgntilbud	13%	28%	25%	6%	15%	13%
Deltager dit barn i aktiviteter sammen med de andre børn	17%	36%	21%	13%	8%	6%

Tabel 7.4	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Atmosfæren						
Der er en gensidig respekt i forholdet mellem personalet og børn	28%	37%	18%	2%	6%	10%
Personalet er opmærksomme på mit barns ønsker og behov	37%	26%	16%	8%	6%	8%
Mit barn har mulighed for indflydelse på sin hverdag i døgntilbudet	10%	20%	8%	26%	8%	28%
Mit barns personlighed bliver respekteret	31%	39%	8%	4%	8%	10%

Tabel 7.5 Forholdet mellem forældre og personalet	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Respekterer personalet dine synspunkter	26%	53%	12%	2%	0%	8%
Kan du tale med personalet om dit barns udvikling	22%	37%	16%	12%	6%	8%

Tabel 7.6	I meget høj grad	I høj grad	Hverken i høj eller ringe grad	I ringe grad	I meget ringe grad
Er det din oplevelse at dit barn befinder sig godt i boligen	35%	37%	20%	2%	6%

Tabel 7.7	Meget tilfreds	tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Indretning af dit barns værelse	33%	46%	13%	7%	2%	0%
Toilet og badeforhold	33%	49%	6%	6%	6%	0%
Rengøring	20%	45%	22%	2%	0%	10%
Fællesarealerne	22%	48%	20%	4%	4%	2%
Udearealerne	30%	38%	10%	10%	12%	0%
Alt i alt	13%	65%	15%	4%	2%	0%