

Rapport

# Brugerundersøgelse

*TALE • HØRE • SYN • MOBILITET*

2010



## INDLEDNING

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning (CRS) er en regional virksomhed, der tilbyder specialundervisning og -rådgivning til borgere med tale-, høre-, syns- og/eller mobilitetsvanskeligheder.

Det er kommunerne, der "skal sørge for, at personer med fysiske eller psykiske handicap (...) kan få specialundervisning og specialpædagogisk bistand, der tager sigte på at afhjælpe eller begrænse virkningerne af disse handicap" (Lov om specialundervisning for voksne, 2007). De fynske kommuner har valgt at indgå aftaler med CRS om at løse denne opgave. Tilsvarende er der indgået aftaler om løsning af en række opgaver hjemlet i Serviceloven og i LAB-loven. I alle tilfælde opgaver, som kommunerne er betalingsforpligtede overfor.

CRS's driftsherre er Region Syddanmark, men jf. ovennævnte er det kommunerne, der finansierer CRS's virksomhed.

### **Baggrund for undersøgelsen**

Det vigtigste succeskriterium for en virksomhed som CRS er, at borgerne er tilfredse med den undervisning og service, de modtager. Borgerne skal opleve, at de har udbytte af den indsats, som de selv og personalet i fællesskab yder. De skal opleve, at det problem, der er årsagen til, at de henvender sig til CRS, er blevet afhjulpet eller reduceret, når de afslutter et undervisnings- og/eller rådgivningsforløb. De skal opleve, at de kan leve et mere aktivt liv med mulighed for at deltage i flere aktiviteter, når de forlader CRS.

I 2009 besluttede ledelsen på CRS at undersøge, i hvor høj grad borgerne er tilfredse med tilbuddet og deres udbytte af det. Beslutningen blev præsenteret for kommunerne på et fællesmøde i marts og fik umiddelbart tilslutning. Samtidig tilkendegav kommunernes repræsentanter, at de gerne så, at de kommunale medarbejdere – i deres egenskab af brugere af CRS's tilbud – blev medinddraget i tilfredshedsundersøgelsen. (Dette skete i en særskilt undersøgelse, der blev gennemført i efteråret 2010, og som bliver afrapporteret særskilt.)

### **Hvad ønsker CRS at få ud af undersøgelsen?**

Naturligvis vil det være rart for CRS – såvel ledelse som medarbejdere – at få at vide, om borgerne er tilfredse med de ydelser, de modtager på centret. Men hvad der er nok så væsentligt, er at få afdækket, om der er områder, ydelser, arbejdsgange el.lign., som borgerne *ikke* er tilfredse med. En sådan viden er om ikke forudsætningen, så dog en meget væsentlig faktor i bestræbelserne på at forbedre og udvikle virksomheden.

*CRS's primære mål med denne brugerundersøgelse er, at resultaterne kan bruges til at kvalitetsudvikle såvel de enkelte ydelser som samarbejdet mellem afdelingerne!*

## Metode

### *Spørgeskemaet*

I løbet af efteråret 2009 blev der – i samarbejde med medarbejdere i Region Syddanmarks Socialområde – udarbejdet et spørgeskema (se Bilag 1), som dels blev tilpasset hver af de fire afdelinger i CRS, dels blev udformet så det kunne besvares både på papir og via internettet.

Ud over fem fakta-spørgsmål om køn, alder, tilknytning til arbejdsmarkedet og kommunetilhørsforhold samt om, hvordan borgeren fik kendskab til CRS, indeholdt spørgeskemaet en række "enighedsspørgsmål", som skulle besvares med enten "i høj grad", "i nogen grad", "hverken/eller", "i mindre grad" eller "slet ikke". Spørgsmålene var:

- Har du fået hjælp til de vanskeligheder, der gav anledning til kontakt med x-afdelingen?
- Oplevede du, at konsulenten forstod dit problem?
- Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne om, hvad der skulle ske/gøres?
- Synes du, at du kan leve et aktivt/tilfredsstillende liv efter at have modtaget x-afdelingens ydelse?
- Har du fået et større kendskab til og forståelse af [høretab, synsnedsættelse, tale-/stemmeproblem, fysiske funktionsnedsættelser] efter at have været i kontakt med x-afdelingen?

Dernæst blev der spurgt, om borgeren havde været i kontakt med andre afdelinger på CRS, og – hvis ja – i hvilken grad borgeren havde oplevet sammenhæng mellem de forskellige afdelingers indsats.

Endelig blev der spurgt, hvor tilfreds borgeren alt i alt havde været med CRS's indsats, samt om hvad det mest positive hhv. mest negative havde været i mødet med den pågældende afdeling.

### *Kriterier for deltagelse*

Det blev besluttet, at deltagerne i undersøgelsen skulle være borgere, som i perioden 1. nov. 2009 – 1. maj 2010 afsluttede et kortere eller længere undervisnings- og/eller rådgivningsforløb på CRS. 1-2 måneder efter afslutningen af forløbet fik borgeren tilsendt et brev med opfordring til at deltage i undersøgelsen – ved at besvare det vedlagte spørgeskema og returnere det i den vedlagte svarkuvert, eller ved at besvare spørgeskemaet på internettet.

De generelle inklusionskriterier var:

- Borgere over 18 år
- som har modtaget undervisning og/eller rådgivning
- i et forløb over mindst 5 ganges fremmøde.
- Hvor der var tale om rådgivning alene vedr. afprøvning og valg af et hjælpemiddel, skulle borgeren have haft mindst 2 kontakter med CRS.

Eksklusionskriterier:

Borgere med kognitive vanskeligheder af en sådan art og karakter, at de ikke ville kunne besvare spørgsmålene, blev ikke inddraget i undersøgelsen.

### *Indsamling af data*

Brevet med opfordring til at deltage i undersøgelsen blev udsendt af Region Syddanmark. De internetbaserede spørgeskemaer blev udformet og administreret af regionen. Og de papirbaserede spørgeskemaer blev returneret til regionen, hvor svarene blev overført til den elektroniske version, således at alle besvarelser kunne indgå i en og samme opgørelse. Alle udtræk og behandling af data er foretaget af en udviklingsmedarbejder i Region Syddanmark.

Det skal bemærkes, at det var planlagt, at alle blinde og svagsynede deltagere i undersøgelsen skulle kontaktes pr. telefon af en konsulent i Socialområdet, som oplæste spørgsmålene for borgeren og tastede svarene ind i det internetbaserede spørgeskema. Dette skete også for ca. 1/3 af deltagerne. Men på et tidspunkt måtte CRS – på grund af naturlig afgang og omrokering i Socialområdet – overtage opgaven. Den blev overdraget en nyansat vikar (administrativ medarbejder), som var det nærmeste, man kunne komme en neutral / upartisk medarbejder.

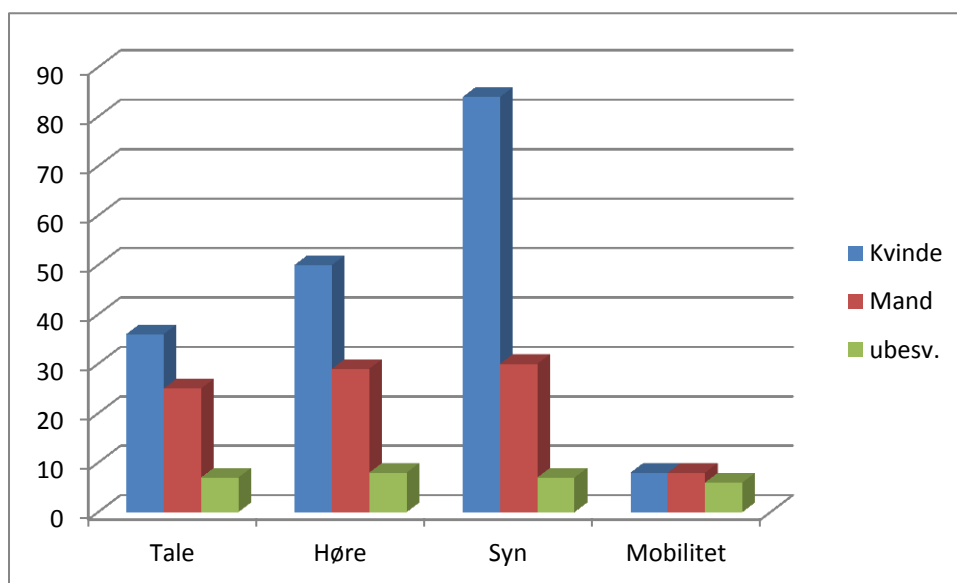
## RESULTATER

I alt 286 borgere indgik i undersøgelsen. De fordelte sig på de fire afdelinger således:

TALE	64
HØRE	86
SYN	117
MOBILITET	19

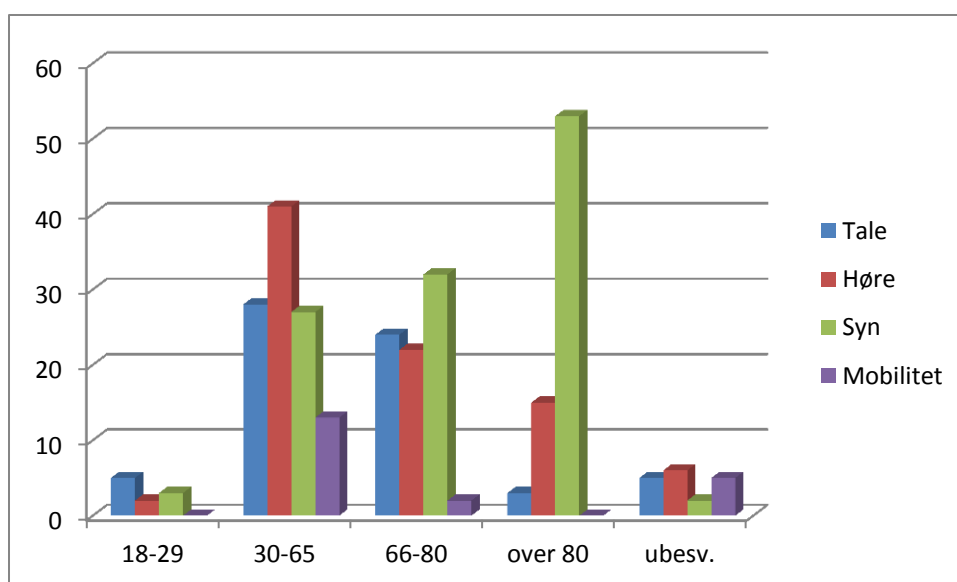
De fire første fakta-spørgsmål – køn, alder, tilknytning til arbejdsmarkedet og kommunetilhørsforhold – viste flg. fordelinger:

### Kønsfordelingen:



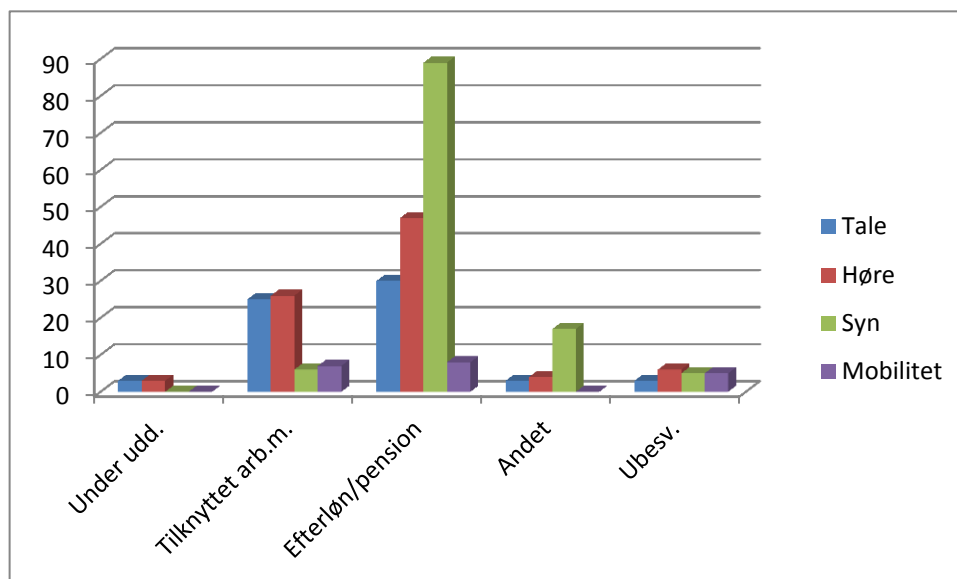
To tredjedele af respondenterne er kvinder og en tredjedel mænd. Forskellen er særlig markant på synsområdet, hvor kvinderne udgør 74% af respondenterne. På høreområdet udgør kvinderne 63% af respondenterne, og på taleområdet 59%. 10% af respondenterne svarede ikke på spørgsmålet om køn.

### Aldersfordelingen:



Respondenternes gennemsnitsalder er – ikke uventet – relativt høj. Dog med det største antal (38%) i aldersgruppen 30-65 år. 28% var mellem 66 og 80 år, og 25% over 80 år. 6% havde ikke svaret på spørgsmålet om alder.

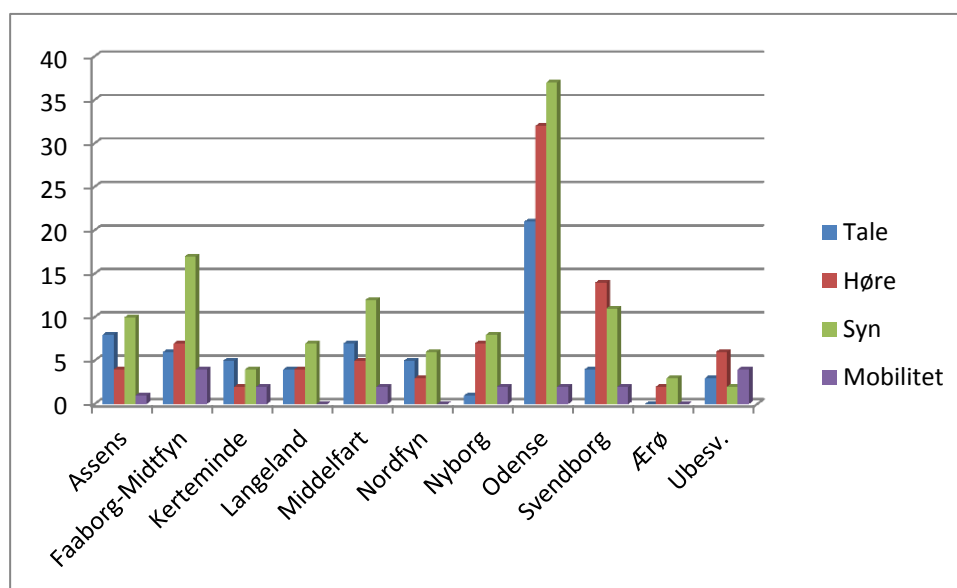
### Tilknytning til arbejdsmarkedet:



Aldersfordelingen taget i betragtning er det forventeligt, at 64% af respondenterne oplyser, at de har forladt arbejdsmarkedet og nu er på efterløn eller pension. Kun 23% af respondenterne oplyser, at de er tilknyttet arbejdsmarkedet, og 2% er under uddannelse.

Det er heller ikke overraskende, at kun et absolut mindretal på 5% af synsområdets respondenter er tilknyttet arbejdsmarkedet, mens det er 79% af dem, der er på efterløn eller pension.

### Fordeling på kommuner:



De faktiske tal og den procentuelle fordeling viser god overensstemmelse med befolkningsfordelingen i de 10 kommuner:

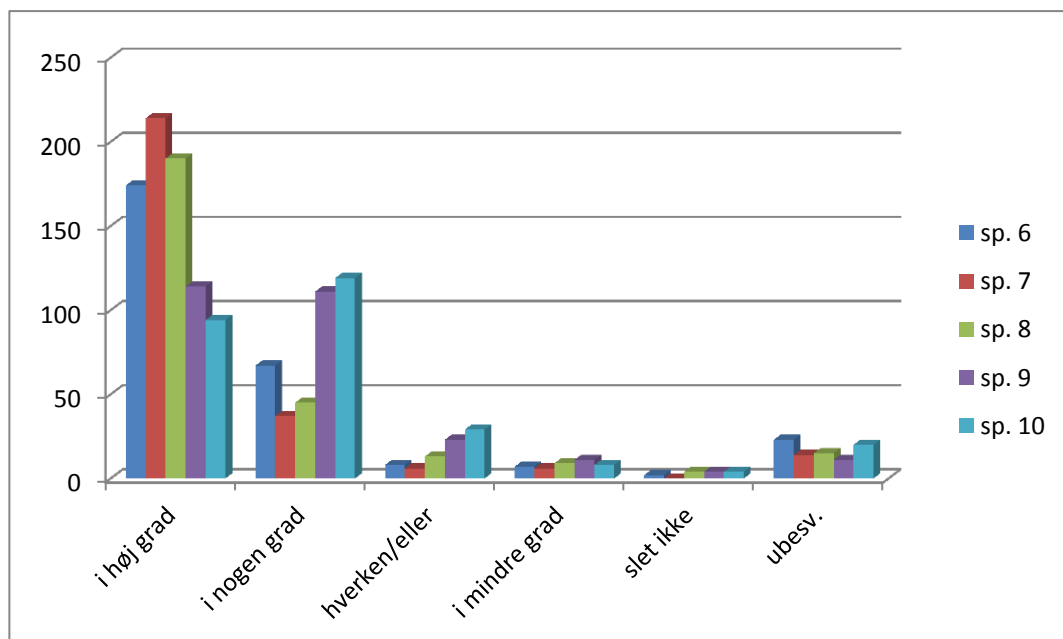
Bosat i -	Tale	Høre	Syn	Mobilitet	Total	i %	Befolkningsfordeling
Assens	8	4	10	1	23	8,0	9
Faaborg-Midtfyn	6	7	17	4	34	11,9	11
Kerteminde	5	2	4	2	13	4,5	5
Langeland	4	4	7	0	15	5,2	3
Middelfart	7	5	12	2	26	9,1	8
Nordfyn	5	3	6	0	14	4,9	6
Nyborg	1	7	8	2	18	6,3	7
Odense	21	32	37	2	92	32,2	39
Svendborg	4	14	11	2	31	10,8	12
Ærø	0	2	3	0	5	1,7	1

Det, som for CRS var mest interessant og givende at få svar på, var de fem "enigheds-spørgsmål", som skulle besvares med enten "i høj grad", "i nogen grad", "hverken/eller", "i mindre grad" eller "slet ikke". Spørgsmålene blev stillet enslydende til alle deltagere i undersøgelsen, uanset hvilken afdeling de havde været i kontakt med.

Spørgsmålene var:

- Sp. 6: Har du fået hjælp til de vanskeligheder, der gav anledning til kontakt med x-afdelingen?
- Sp. 7: Oplevede du, at konsulenten forstod dit problem?
- Sp. 8: Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne om, hvad der skulle ske/gøres?
- Sp. 9: Synes du, at du kan leve et aktivt/tilfredsstillende liv efter at have modtaget x-afdelingens ydelse?
- Sp. 10: Har du fået et større kendskab til og forståelse af [din funktionsevnenedsættelse] efter at have været i kontakt med x-afdelingen?

Samlet for alle fire afdelinger viste besvarelsene følgende billede:

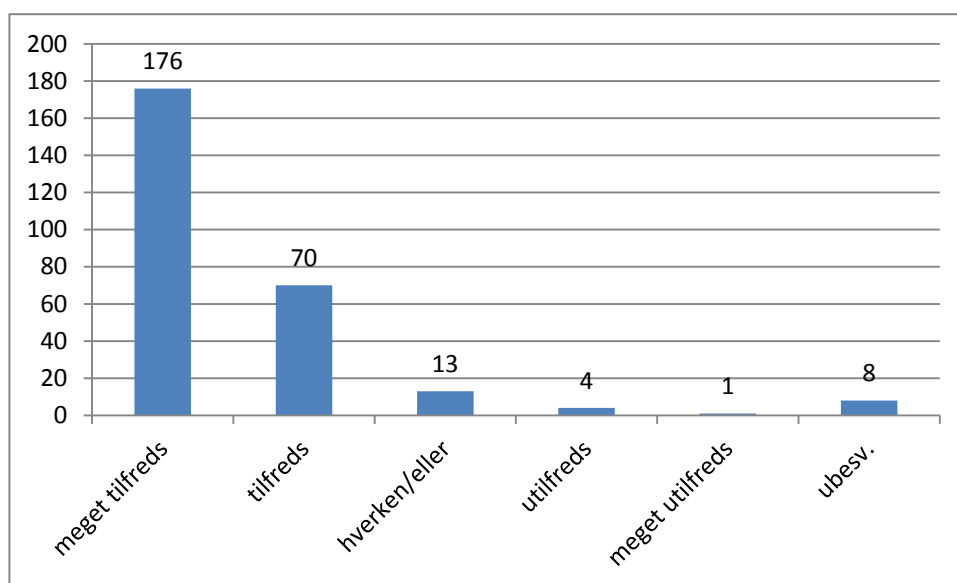




Udtrykt med ord kan vi konstatere, at 84,3% af borgerne "i høj grad" eller "nogen grad" oplever at have fået den efterspurgte hjælp, at være blevet forstået af medarbejderen og inddraget i beslutningerne om hvilken indsats der skulle ydes, at kunne leve et mere aktivt og/eller tilfredsstillende liv efter at have modtaget CRS's ydelse, og at have fået et større kendskab til og forståelse af sin funktionsevnedesættelse.

Kun 9,7% svarer "hverken/eller", "i mindre grad" eller "slet ikke" på de fem spørgsmål. Og 6% har – uvist af hvilken grund – ikke besvaret spørgsmålene.

Det sammenfattende spørgsmål 13 – "Hvor tilfreds er du alt i alt med CRS's indsats?" – gav følgende resultat – samlet for de fire afdelinger:



65% af respondenterne gav udtryk for, at de alt i alt havde været *meget tilfredse* med CRS's indsats, og 25% svarede, at de havde været *tilfredse*. 1,5% havde været *utilfreds* og en enkelt borger havde været *meget utilfreds*. 3% havde ikke besvaret dette spørgsmål.

### Kontakt med andre afdelinger på CRS ?

Alle brugere i undersøgelsen blev spurgt, om de i forbindelse med deres tilknytning til én afdeling havde været i kontakt med andre afdelinger på CRS. Kun 36 af respondenterne svarede ja til dette (svarende til 13%). Heraf var det ca. 20% af Høreafdelingens klienter, der også havde været i kontakt med Taleafdelingen, og godt 7% af Synsafdelingens klienter havde også været i kontakt med Høreafdelingen.

De brugere, der har modtaget ydelser fra andre afdelinger, har i høj grad oplevet, at der har været sammenhæng mellem de forskellige afdelingers indsats.

### Positivt / negativt

Afslutningsvis blev brugerne spurgt –

"Hvad har været det mest positive i dit møde med afdelingen?" og "Hvad har været det mest negative i dit møde med afdelingen?".

Til det første spørgsmål blev der givet en lang række positive kommentarer, som den enkelte afdelings medarbejdere kan være tilfredse med og glade for.

Og som svar på det andet spørgsmål blev der nævnt en række ting, som den enkelte afdeling kan bruge til at lære af og til at forbedre og udvikle de enkelte ydelser. Disse mange udsagn vil blive vurderet nøje i de enkelte afdelinger.

Endelig blev brugerne spurgt, om de havde "forslag til, hvad afdelingen kunne gøre anderledes/bedre". Også her kom der en række ideer til nye tiltag og forslag til bedre service. Men også en realistisk bemærkning fra en af brugerne: "Men det er jo ikke et populært ønske i en krisetid."

\* \* \* \* \*

## **TAK**

CRS takker alle de brugere af CRS's tilbud, som gav sig tid til at besvare spørgeskemaet. Tak for jeres vurderinger af medarbejdernes indsats og for såvel positiv som negativ kritik og for forslagene til den fortsatte udvikling af CRS's tilbud.

Også tak til medarbejderne i Socialområdet i Region Syddanmark for bistand både i forberedelsesfasen og i gennemførelsen af undersøgelsen, samt med bearbejdningen af datamaterialet.

\* \* \* \* \*

Bilag: Eksempel på spørgeskema.

### Spørgsmål 1 . Hvad er dit køn?

Kun ét svar

- Kvinde
- Mand

### Spørgsmål 2 . Hvilken aldersgruppe tilhører du?

Kun ét svar

- 18-29 år
- 30-65 år
- 66-80 år
- Over 80 år

### Spørgsmål 3 . Hvad er din tilknytning til arbejdsmarkedet?

Kun ét svar

- Under uddannelse
- Tilknyttet arbejdsmarkedet/jobcenter
- Efterløn/pensioneret
- Andet: \_\_\_\_\_

### Spørgsmål 4 . I hvilken kommune bor du?

Kun ét svar

- Assens Kommune
- Faaborg-Midtfyn Kommune
- Kerteminde Kommune
- Langeland Kommune
- Middelfart Kommune
- Nordfyns Kommune
- Nyborg Kommune
- Odense Kommune
- Svendborg Kommune
- Ærø Kommune

### Spørgsmål 5 . Hvor kender du CRS-Synsrådgivningen fra?

Kun ét svar

- Egen læge
- Optiker
- Øjenlæge
- Kommunale medarbejdere
- Handicaporganisation
- Familie/bekendte

CRS-syn

Andre: \_\_\_\_\_

**Spørgsmål 6 . I hvilken grad oplever du at have fået hjælp til de synsvanskeligheder, der gav anledning til kontakt med Synsafdelingen?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 7 . I hvilken grad oplevede du, at konsulenten forstod dit problem?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 8 . I hvilken grad oplevede du at blive inddraget i beslutningerne om, hvad der skulle ske/gøres?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 9 . I hvilken grad synes du, at du kan leve et mere aktivt/tilfredsstillende liv efter at have modtaget Synsafdelingens ydelse?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 10 . I hvilken grad har du fået et større kendskab til og forståelse af din synsnedsettelse efter at have været i kontakt med Synsafdelingen?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 11 . Har du været i kontakt med andre afdelinger på CRS?**

Gerne flere svar

- Ja, høreafdelingen
- Ja, tale-/stemmeafdelingen
- Nej (Gå til spørgsmål 13)

**Spørgsmål 12 . Du svarede ja. I hvilken grad oplevede du sammenhæng mellem de forskellige afdelingers indsats?**

Kun ét svar

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken/eller
- I mindre grad
- Slet ikke

**Spørgsmål 13 . Hvor tilfreds er du alt i alt med CRS's indsats?**

Kun ét svar

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken/eller
- Utilfreds
- Meget utilfreds

**Spørgsmål 14 . Hvad har været det mest positive i dit møde med Synsafdelingen?**

Gerne flere linjer

---

CRS-syn

---

---

---

---

---

---

---

**Spørgsmål 15 . Hvad har været det mest negative i dit møde med Synsafdelingen?**

Gerne flere linjer

---

---

---

---

---

---

---

---

**Spørgsmål 16 . Har du forslag til, hvad Synsafdelingen kunne gøre anderledes/bedre?**

Gerne flere linjer

---

---

---

CRS-syn

---

---

---

---

**Spørgsmål 17 . Har du yderligere kommentarer i denne forbindelse?**

Gerne flere linjer

---

---

---

---

---

---

---

---

**Spørgsmål 18 . Tak for din besvarelse. Tryk på "Afslut".**

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning

Fra 24. okt. 2011:

**Heden 11**, Postboks 149

5100 Odense C

Tlf. **6314 0567**

E-post: [rehabilitering.fyn@soc.regionsyddanmark.dk](mailto:rehabilitering.fyn@soc.regionsyddanmark.dk)

[www.rehabilitering-fyn.dk](http://www.rehabilitering-fyn.dk)



Region Syddanmark