

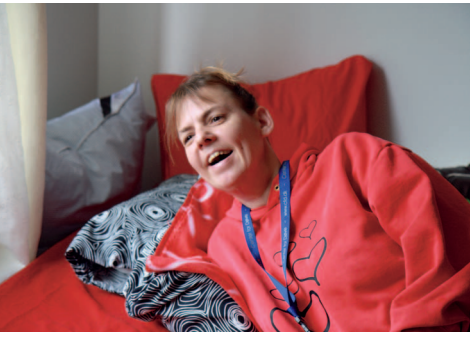


BRUGERNE HAR ORDET

RESULTATER FRA BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN
PÅ CENTER FOR DØVES BO- OG DAGTILBUD SAMT
STØTTECENTERTILBUD.

JUNI 2011





Center for Døve 



Center for Døve 

Center for Døve 



BRUGERNE HAR ORDET

**RESULTATER FRA BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN
PÅ CENTER FOR DØVES BO- OG DAGTILBUD
SAMT STØTTECENTERTILBUD.**

Center for Døve

2011

KOLOFON

Brugerne har ordet.

Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen på Center for Døves bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud.

Undersøgelsen er gennemført af Kompetencecenteret på Center for Døve i samarbejde med Kvalitetsgruppen på Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område samt Arbejdsgruppen vedrørende brugerundersøgelsen.

Undersøgelsen er gennemført i 2011.

Rapporten er udarbejdet af:

Kompetencecenteret
Center for Døve
Generatorvej 2 A
2730 Herlev

Udviklingskonsulent
Anette Gramstrup
E-mail: ag@cfid.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til:

Kompetencecenteret
E-mail: komp@cfid.dk
Tlf.: 44 39 11 45

Foto: Maria Minzari
Design og tryk: eKvator ApS

Uddrag er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	8
1 Indledning.....	9
1.1 Om undersøgelsen	10
1.2 Rapportens opbygning og læsevejledning	11
2 Resumé	13
2.1 Generel tilfredshed	13
2.2 Kommunikation	13
2.3 Indflydelse på eget liv	14
2.4 Personale	15
3 Hovedresultater	17
3.1 Generel tilfredshed	20
3.2 Kommunikation	23
3.3 Indflydelse på eget liv.....	25
3.4 Personale	28
3.4.1 Tryghed.....	29
3.4.2 Personalet taler pænt.....	29
3.4.3 Tid.....	29
3.4.4 Indflydelse	30
3.4.5 Information	30
3.4.6 Hjælp	30
4 Botilbud	32
4.1 Generel tilfredshed	35
4.2 Kommunikation	37
4.3 Indflydelse på eget liv	39
4.3.1 Sengetider	40
4.3.2 Fritid	40
4.3.3 Boligindretning.....	40
4.3.4 Rengøring	41
4.3.5 Spisetider og valg af mad	41
4.3.6 Kontaktperson	42
4.3.7 Økonomi.....	42
4.3.8 Ture ud af huset	43
4.3.9 Ønske om at bestemme mere	43
4.4 Personale	44
4.4.1 Tryghed.....	44
4.4.2 Tid.....	45
4.4.3 Information	46
4.4.4 Inddragelse.....	46
4.4.5 Hjælp.....	47

5	Dagtilbud	48
5.1	Generel tilfredshed	51
5.2	Kommunikation	53
5.3	Indflydelse på eget liv.....	54
5.3.1	Arbejdstid	55
5.3.2	Arbejdsindhold	57
5.3.3	Pauser og pauserum.....	57
5.3.4	Valg af værksted	57
5.3.5	Valg af kontaktperson.....	58
5.3.6	Ture ud af huset	58
5.3.7	Spisetider og valg af mad	58
5.3.8	Ønske om at bestemme mere	59
5.4	Personale	59
5.4.1	Tryghed.....	60
5.4.2	Tid.....	61
5.4.3	Personalet taler på en pæn måde	61
5.4.4	Information	62
5.4.5	Inddragelse.....	62
5.4.6	Hjælp.....	63
6	Støttecentre	64
6.1	Generel tilfredshed	67
6.2	Kommunikation	70
6.3	Indflydelse på eget liv	72
6.3.1	Sengetider	72
6.3.2	Boligindretning.....	73
6.3.3	Spisetider og valg af mad	74
6.3.4	Økonomi.....	74
6.3.5	Kontaktperson.....	75
6.3.6	Ture	75
6.3.7	Åbningstid	76
6.3.8	Ønske om større indflydelse	
6.4	Personale	77
6.4.1	Tryghed.....	77
6.4.2	Tid.....	79
6.4.3	Personalet taler pænt.....	79
6.4.4	Information	80
6.4.5	Inddragelse.....	80
6.4.6	Hjælp.....	81

7	Undersøgelsens metode	82
7.1	Temaer i brugerundersøgelsen	83
7.2	Interview på tegnsprog	83
7.3	Pilotundersøgelse	84
7.4	Spørgeskemaundersøgelse ved hjælp af interview	84
7.5	Spørgsmål og svar	86
7.6	Billedmateriale og konkrete	87
7.7	Stedfortrædermetoden	88
7.8	Temadag for interviewere	88
7.9	Sidegevinster	89
8	Bilag	90
9	Litteraturliste	95

FORORD

Mange steder indenfor den offentlige sektor foretager man i disse år brugertilfredshedsundersøgelser for at få mere viden om borgernes oplevelse af og tilfredshed med offentligt betalte ydelser.

På Center for Døve er vi også interesserede i at få mere viden om, hvordan vores brugere af de pædagogiske og sundhedsfaglige tilbud oplever kvaliteten af de ydelser, de bliver tilbudt, og derfor besluttede den øverste ledelse på Center for Døve i 2010, at alle vores brugere, uanset grad af funktionsnedsættelse skulle have mulighed for at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen.

Center for Døves Kompetencecenter har haft hovedansvaret for at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelsen i et nært samarbejde med PSO (Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område). Udvikling af en ny metode gjorde det muligt for alle vores brugere at deltage i undersøgelsen. Selve spørgeskemaundersøgelsen er udført ved hjælp af PSO's egne medarbejdere, der på tegnsprog har interviewet borgere fra andre arbejdspladser end deres egen. Dette har som en sidegevinst medført, at de forskellige arbejdspladser gensidigt har fået øjnene op for det store potentiale, der ligger i at blive inspireret af og lære af hinanden.

Det er derfor med stor tilfredshed, at vi kan præsentere den første, store brugertilfredshedsundersøgelse på Center for Døves pædagogiske og sundhedsfaglige tilbud. Vi synes, at undersøgelsen giver et godt indblik i, hvordan brugerne oplever deres hverdag og de mennesker, der er omkring dem. Vi er glade for, at det også er lykkedes for vores svagest fungerende borgere at komme til orde.

Erfaringerne fra brugertilfredshedsundersøgelsen vil blive brugt til fortsat udvikling af Center for Døves tilbud til funktionshæmmede døve og døvblinde borgere, så vi fortsat kan leve op til de krav, som vores borgere, pårørende og kommunerne har til vores indsats.

God fornøjelse med læsningen.



ANNE VIKKELSØ

Chef for Kompetencecentret

1 INDLEDNING

Center for Døve arbejder målrettet på at udvikle sine døgn- og dagtilbud samt støttecentertilbud til døve og døvblinde brugere med yderligere funktionsnedsættelser.

Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område (PSO) på Center for Døve har bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud til døve og døvblinde brugere med en meget stor variation og kombination af yderligere funktionsnedsættelser. Den øverste ledelse på Center for Døve besluttede at gennemføre en brugerundersøgelse, der skulle fokusere på brugernes tilfredshed med de tilbud, de modtager på Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område. Selve processen omkring undersøgelsen og dens gennemførelse blev påbegyndt i 2010. Dataindsamlingen blev foretaget i begyndelsen af 2011.

Formålet med undersøgelsen har været at afdække brugernes tilfredshed med de bo og dagtilbud samt støttecentertilbud, de modtager på Center for Døve. Generelt styrkes dialogen ved at inddrage den enkelte bruger, og dialogen danner således grundlag for, at Center for Døves døgn- og dagtilbud samt støttecentertilbud er åbne, fleksible og i overensstemmelse med brugernes ønsker og behov.

Brugernes oplevelser og vurderinger bliver med undersøgelsen derfor udgangspunkt for at udvikle tilbuddenes indhold og kvalitet.

Hovedansvaret for gennemførelsen af undersøgelsen ligger hos Kompetencecenteret¹ på Center for Døve, som ligeledes er ansvarlig for nærværende rapportes konklusioner og fortolkninger.

¹ Kompetencecenteret er en tværgående enhed på Center for Døve, der har fokus på bruger- og trivselsundersøgelser, vidensopsamling og udviklingsarbejde, kommunikation og formidling, tegnsprogsuddannelse til medarbejdere, efteruddannelse og temadage, koordinering af indstillinger til dag- og døgntilbud, socialrådgivning til Center for Døves afdelinger, psykologisk og psykiatrisk bistand til døve og døvblinde, fysioterapeutiske undersøgelser og behandlinger, udredning af døve og døvblinde med særlige vanskeligheder samt faglig og juridisk assistance. Kompetencecenteret er et tilbud til Center for Døves egne enheder, men eksterne målgrupper kan også drage nytte af Kompetencecenterets viden.

1.1 OM UNDERSØGELSEN




Det var fra begyndelsen et krav fra Center for Døves øverste ledelse, at alle brugere uanset grad af funktionsnedsættelse skulle have mulighed for at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen.

Kompetencecenteret og Kvalitetsgruppen² på Center for Døves gik sammen med centerets faglige konsulent i PSO i gang med denne udfordring.





Selve undersøgelsen bestod af en anonym spørgeskemaundersøgelse, hvor besvarelserne blev indsamlet ved hjælp af personlige, kvantitative interview af brugerne. Alle brugere fik tilbud om at deltage i undersøgelsen. Tegnsprogede interviewere arbejdede sammen to og to om hvert interview.

Interviewere, der kunne tegnsprog og som samtidig havde den nødvendige viden om og den praktiske erfaring med målgruppen, var afgørende for at kunne etablere kontakt, dialog og gennemføre interviewene. Sådanne tegnsprogede interviewere findes kun på Center for Døve og blev derfor rekrutteret blandt medarbejderne i PSO. For at undgå loyalitetskonflikter og for at opnå en større gyldighed i brugersvarene byttede interviewerne arbejdsplads, så alle medarbejdere udelukkende interviewede brugere, som de ikke arbejdede med til dagligt.

Undersøgelsen bestod af tre forskellige spørgeskemaer til henholdsvis:

-  Botilbuddene
-  Dagtilbuddene
-  Støttecentre

Hvert spørgeskema var desuden delt op i fire temaer:

-  Generel tilfredshed
-  Kommunikation
-  Indflydelse på eget liv
-  Personale

Spørgsmålene til de tre forskellige tilbud har i den udstrækning, det har været muligt, været ens i de tre spørgeskemaer. Den største variation var inden for temaet ”indflydelse på eget liv”.




² Kvalitetsgruppen har til opgave på tværs af døgn- og dagtilbud samt støttecentertilbud at udvikle en fælles kvalitetskultur og sikre en systematisk kvalitetsudvikling på PSO-området.

Spørgeskemaerne indeholdt 24 spørgsmål med lukkede svarmuligheder samt mulighed for uddybende svar. Afhængig af brugernes kognitive ressourcer og evner opererede interviewererne også med en kort udgave med ni spørgsmål. For at kunne udforme en udgave af det fulde spørgeskema på tegnsprog i form af en videoudgave havde spørgeskemaet en elektronisk form.

Svarmulighederne i spørgeskemaet var illustreret med smileyer. Samtidig havde interviewererne mulighed for at anvende billedmateriale og konkrete i undersøgelsen, f.eks. ved hjælp af Talking Mats.

For brugere, der ikke kunne besvare spørgsmålene i form af et interview blev besvarelserne indhentet ved hjælp af stedfortrædermetoden. For yderligere oplysninger om valg af metode og udvikling af metode se kapitel 7 (om undersøgelsens metode).









Rapporten er baseret på følgende gennemførte interview:

-  Botilbud: 88 gennemførte interview ud af 92 mulige
-  Dagtilbud: 117 gennemførte interview ud af 122 mulige
-  Støttecentre: 50 gennemførte interview ud af 72 mulige.

Deltagelsesprocenten er således på 96 % for henholdsvis bo- og dagtilbud og 69 % for støttecentre.

1.2 RAPPORTENS OPBYGNING OG LÆSEVEJLEDNING

Rapporten består af følgende kapitler:

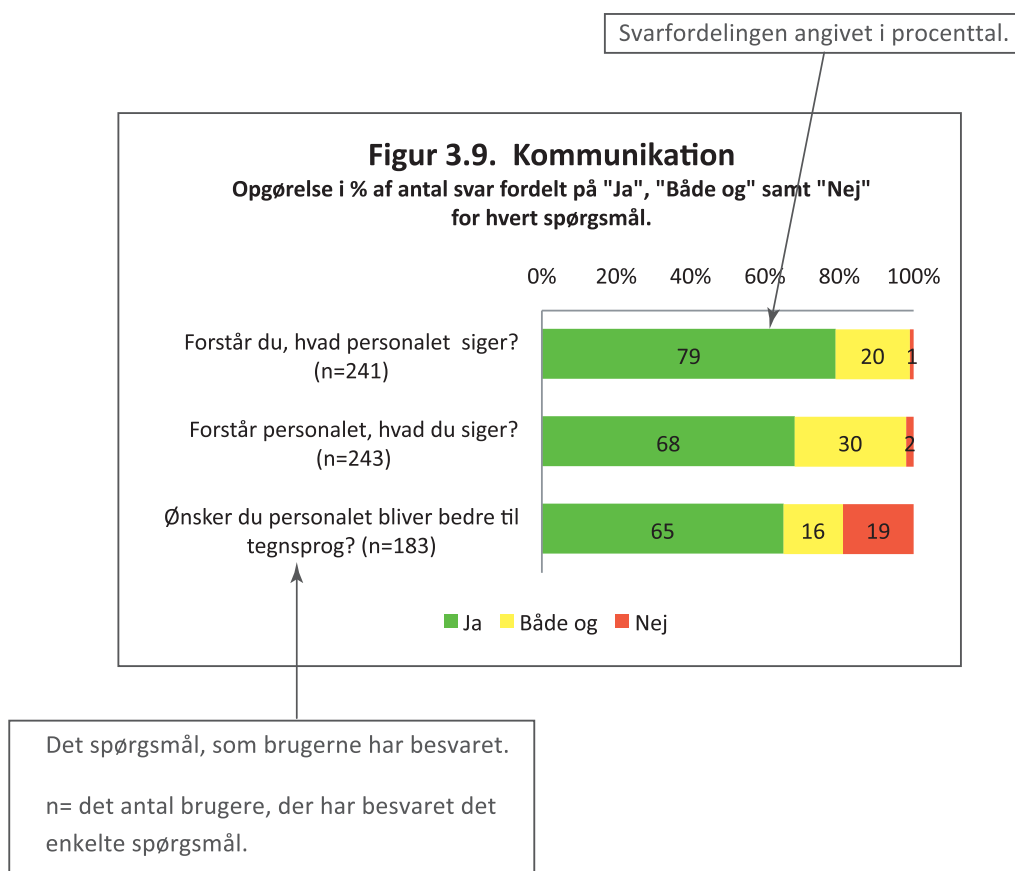
-  Kapitel 2 giver et kort resumé af undersøgelsens resultater.
-  Kapitel 3 beskriver hovedresultaterne.
-  Kapitel 4 beskriver resultater for botilbud.
-  Kapitel 5 beskriver resultater for dagtilbud.
-  Kapitel 6 beskriver resultater for støttecentre.
-  Kapitel 7 gennemgår undersøgelsens metode.
-  Kapitel 8 indeholder bilag.
-  Kapitel 9 indeholder en litteraturliste.

Til hvert kapitel er udarbejdet en række grafer, der viser svarfordelingen i forhold til de enkelte spørgsmål i undersøgelsen.

Svarfordelingen blandt brugerne er angivet i procenttal med trafiklysets farveskala med grøn for "Ja", gul for "Både og" samt rød for "Nej". Se nedenstående figur som eksempel herpå.

Svarskalaen er angivet nederst i hver figur.

Til venstre fremgår det spørgsmål, som brugeren har besvaret. Lige under spørgsmålet er anført, hvor mange brugere, der har besvaret spørgsmålet. Dette er anført ved hjælp af n.



2 RESUMÉ

I brugertilfredshedsundersøgelsen deltog 89 % af alle brugere på bo- og dagtilbud samt støttecentertilbuddene. Aldersfordelingen blandt brugerne varierer fra 18–71 - + år med den aldersmæssige hovedvægt på mellem 31–50 år (43 % af brugerne). En stor del af brugerne har været på deres tilbud i mange år (63 % af brugerne har modtaget deres tilbud i 6 - + år).

Dette kapitel giver et kort resumé af resultaterne. For yderligere uddybning af hovedresultaterne se kapitel 3. For uddybning af resultaterne for de enkelte områder se kapitel 4 for botilbud, kapitel 5 for dagtilbud og kapitel 6 for støttecentertilbud.

2.1 GENEREL TILFREDSHED

Brugerne er generelt meget tilfredse med de tilbud, som de modtager på Center for Døve. 84 % har således svaret, at de kan lide at komme i deres tilbud, og yderligere 13 % har svaret "Både og".

Tilfredsheden er højest blandt de ældre brugere og mindre blandt de yngre brugere. Tilsvarende er tilfredsheden højest blandt de brugere, der har modtaget deres tilbud i mange år (11 - + år). Der er også tendens til, at mandlige brugere er mere tilfredse end kvindelige brugere. *Dette kan give anledning til at overveje, om der skal igangsættes tiltag specielt med fokus på kvinder og på den yngre del af brugerne.*

2.2 KOMMUNIKATION

Tegnsprog og totalkommunikation udgør kernepunktet for al kommunikation mellem brugere og personale på alle bo- og dagtilbuddene samt på støttecentertilbuddene. Størstedelen af brugerne (79 %) oplever, at de forstår, hvad personalet siger. Lidt færre oplever, at personalet forstår, hvad brugerne siger (68 %). Næsten hver tredje bruger har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Forstår personalet, hvad du siger?"

Der er flere brugere blandt dagtilbuddene og støttecentertilbuddene, der oplever at forstå personalet og blive forstået af personalet end blandt brugere af botilbuddene. Undersøgelsen afdækker ikke årsagerne hertil, men det kan hænge sammen med, at brugere på botilbud ofte er kommunikationsmæssigt svagere og derfor kan være sværere at aflæse. En egentlig afdækning af årsagerne kræver sin egen undersøgelse.

Generelt giver brugerne udtryk for, at det er lettere at forstå og blive forstået af døve medarbejdere, der har tegnsprog som modersmål end af hørende medarbejdere, der har tegnsprog som fremmedsprog. Der tegner sig endvidere et billede af, at nyansatte hørende medarbejdere, der endnu ikke har haft mulighed for at lære tegnsprog, er sværere at kommunikere med end medarbejdere, der har været på arbejdspladsen i

mange år. Det er karakteristisk, at brugerne har lettest ved at kommunikere med deres kontaktpersoner, der kender dem godt og deres måde at kommunikere på.

Ældre døve brugere er i højere grad vant til at tale "gammelt tegnsprog" og ønsker, at personalet kan mere "gammelt tegnsprog." Der er også tendens til, at døvblinde brugere ønsker, at personalet kan mere taktilt tegnsprog.

Lidt over halvdelen af brugerne (56 %) ønsker, at personalet får bedre tegnsprogskompetencer. Et ønske, der ser ud til at stige jo flere ressourcer og tegnsprogsfærdigheder, brugerne selv har. Det er meget positivt, at brugerne er interesserede i forbedret kommunikation. *En dialog med brugerne om deres ønsker til forbedrede tegnsprogskompetencer blandt personalet kan danne baggrund for overvejelser omkring: fortsat uddannelse af hørende medarbejdere i tegnsprog og taktilt tegnsprog med specielt fokus på nyansatte medarbejdere, øget fokus på aflæsning, også af svage brugere samt øget fokus på brug af "gammelt tegnsprog" til ældre brugere.*

2.3 INDFLYDELSE PÅ EGET LIV

Graden af indflydelse på eget liv er for brugerne meget afhængig af hvilket tilbud, de modtager. Indflydelsen er generelt større, når det drejer sig om brugere af støttecentertilbud, der bor i egen bolig, og derfor sammenlignet med brugere af bo- og dagtilbud har bedre vilkår og muligheder for indflydelse på eget liv. Andelen af brugere af støttecentertilbud, der oplever selv at bestemme sengetider, spisetider, valg af mad, boligindretning og egen økonomi, ligger mellem 72–100 %. Til gengæld er indflydelsen meget lille, når det gælder åbningstider i støttecentre og valg af kontaktperson.

I bo- og dagtilbuddene er brugere i højere grad underlagt rammer og normer, der giver andre vilkår for indflydelse og selvbestemmelse. I botilbuddene varierer oplevelsen af selv at bestemme meget. Variationen svinger fra 14 %, der oplever selv at have valgt kontaktperson til 73 %, der oplever selv at bestemme, hvad de laver i fritiden. De områder, hvor brugerne oplever at have størst indflydelse, drejer sig om sengetider og fritid. Herefter kommer boligindretning, hvor 51 % oplever selv at bestemme, hvordan deres bolig er indrettet.

Blandt brugere af dagtilbud er oplevelsen af indflydelse på eget liv lavere, når de er i dagtilbud. Sammenlignet med brugere af støttecentertilbud og botilbud ser brugere af dagtilbud ud til at have mindst indflydelse på eget liv (når de er i dagtilbud).

Oplevelsen af selv at bestemme varierer ligesom på botilbuddene også meget på dagtilbuddene. Variationen svinger fra 6 %-81 %. Den største indflydelse oplever brugerne, når det drejer sig om valg af mad. Den mindste indflydelse oplever brugerne ved indretning af lokaler til pauser samt åbningstiden. På områder som f.eks. mødetid,

pauser, indhold af aktiviteter, valg af værksted/afdeling og kontaktperson oplever ca. 1/3 af brugerne, at de selv bestemmer, en anden 1/3 oplever, at de bestemmer sammen med andre, og den sidste 1/3 oplever, at de ikke bestemmer.

Generelt vil over halvdelen (56 %) af brugerne på tværs af de forskellige tilbud gerne være med til at bestemme mere. Der er dog også en gruppe på 25 %, der ikke ønsker større indflydelse og er tilfredse med den indflydelse, de har. Det drejer sig typisk om brugere, der har behov for faste rammer og en for dem kendt hverdag.

Selvom brugernes oplevelse af indflydelse varierer meget, alt afhængig af hvilket tilbud de er på, er der alligevel et forhold, der går igen. Det drejer sig om valg af kontaktperson, der har en bred vifte af funktioner og typisk er den person brugeren henvender sig til efter behov. Det kan derfor undre, at kun én ud af fire brugere oplever selv at have valgt deres kontaktperson. *Personale og brugere på alle tilbud kan derfor med fordel i fællesskab overveje, hvordan de får øget brugerindflydelse ind i valg af kontaktperson. Herudover kan personale på bo- og dagtilbud med fordel overveje og indgå i dialog med brugerne om, hvordan brugerne generelt får større indflydelse.*

2.4 PERSONALE

Generelt er brugerne i stort omfang meget trygge og meget tilfredse med personalet. Langt størstedelen af 'Ja-svarene' til spørgsmålene i dette tema ligger mellem 80–88 %.

80 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Føler du dig tryk her?", og yderligere 16 % har svaret "Både og". Den største andel af brugere, der føler sig trygge, findes blandt brugere af botilbud (89 %).

Der er tendens til, at urolige brugere, der skaber konflikter og disharmoni, medvirker til, at andre brugere føler sig utrygge. Der kan også være disharmoni mellem forskellige aldersgrupper. Faktorer, der kan medvirke til at skabe større tryghed, kan derfor bestå i at undgå konflikter og disharmonier mellem brugerne. *Det vil derfor på nogle tilbud være positivt med igangsættelse af tiltag, der kan medvirke til at minimere konflikter mellem brugere.*

Langt størstedelen af brugerne taler med personalet, hvis de har brug for det (84 %). Det er typisk kontaktpersonen, som brugerne henvender sig til.

Brugere oplever i stort omfang (88 %), at personalet taler pænt til dem. Den største andel af brugere, der oplever, at personalet taler pænt til dem, finder vi blandt brugere af botilbud (91%). En mindre del af brugere blandt dagtilbud og støttecentertilbud giver udtryk for, at det kan variere afhængig af, hvem blandt personalet, det drejer sig om.

Vi finder den mindste andel af brugere, der har svaret "Ja", når det drejer sig om brugernes oplevelser af, om personalet har tid til at tale med dem. Det er også samtidig her, at vi finder den største andel af brugere, der har svaret "Både og". Det viser en tendens til, at nogle brugere oplever, at det kan knibe med tiden og de kan have svært ved at skulle aftale en tid til samtale. Nogle brugere ønsker derfor, at personalet har mere tid til at tale med dem. *Det kan derfor anbefales at igangsætte en nærmere udredning af årsagerne til, at brugerne oplever, at personalet mangler tid med henblik på efterfølgende at igangsætte relevante initiativer på dette område.*

Over halvdelen af brugerne vil gerne være med til at bestemme mere.

Hver 4. bruger har også svaret enten "Nej!" eller "Både og" til spørgsmålet: "Spørger personalet om hvad du gerne vil?". Det viser en tendens til, at personalet kan blive bedre til at spørge brugerne om, hvad de gerne vil.

Til gengæld oplever brugerne (80 %), at personalet er bedre til at acceptere, når der er noget, de ikke vil.

Størstedelen af brugerne (79 %) oplever at blive informeret af personalet. Det sker i form af tavler (ugetavler og dagtavler), morgenmøder, brugerråd og direkte information i form af én til én kommunikation. Nogle brugere på dagområdet vil gerne have mere information, ikke kun om egen hverdag, men også om, hvad der f.eks. sker på Center for Døve. *Det kan derfor være en fordel for brugere og personale i fællesskab at arbejde videre med at forøge informationsindsatsen, herunder undersøge mulighederne for øget brug af tegnsproget information på elektroniske skærme.*

Langt størstedelen af brugerne (88 %) oplever, at personalet hjælper dem, når de har brug for det. Brugere er derfor også i udstrakt grad (80 %) tilfredse med den hjælp de får. Nogle få brugere oplever dog, at det kan være sværere at få hjælp i weekenden end på hverdage.

3 HOVEDRESULTATER

Brugertilfredshedsundersøgelsen på Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige område (PSO), på Center for Døve er inddelt i tre områder med hvert sit spørgeskema (bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud). Spørgeskemaerne har fire ens temaer med fokus på generel tilfredshed, kommunikation, indflydelse på eget liv og oplevelse af personalet. Spørgsmålene er ens i så stor udstrækning det er muligt, men varierer inden for området indflydelse på eget liv, da hverdagslivet er forskelligt, alt efter om man som bruger bor i egen bolig og er tilknyttet Støttecentret eller andre dagtilbud, eller om man som bruger bor i botilbud og er tilknyttet et dagtilbud.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er delt op i følgende tre områder:

BOTILBUD:

I Herlev, Nærum og Nyborg har Center for Døve forskellige døgntilbud til voksne døve og døvblinde med yderligere funktionsnedsættelser, som har brug for særlig støtte i et tegnsprogsmiljø. På undersøgelses tidspunktet gjorde 92 brugere brug af disse tilbud.





DAGTILBUD:

I Herlev, Nærum og Nyborg har Center for Døve samtidig dagtilbud som beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud og dagtilbud til døvblinde. På Egebækhus, der er et pleje- og omsorgstilbud, tilbydes dagcenterpladser. På undersøgelsestidspunktet benyttede 122 brugere sig af disse forskellige tilbud.

STØTTECENTRE:

Center for Døves fire støttecentertilbud ligger i henholdsvis Herlev, Hundige³ og Nyborg. 72 brugere gjorde brug af disse tilbud på undersøgelsestidspunktet.

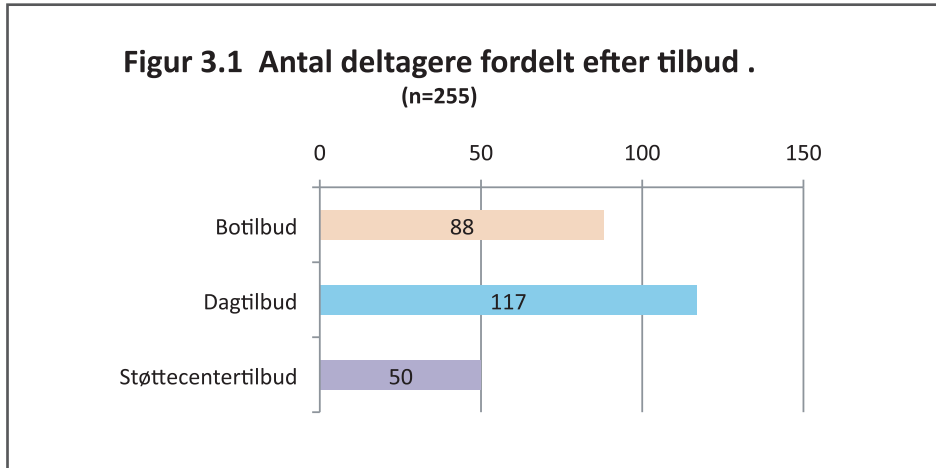
I dette kapitel præsenterer vi hovedresultaterne på tværs af de tre ovenstående tilbud. Det vil hovedsageligt dreje sig om:

-  Generel tilfredshed
-  Kommunikation
-  Indflydelse på eget liv
-  Oplevelse af personalet

³ Fra 1. juni 2011 er støttecentertilbuddene i Herlev og Hundige slået sammen til Støttecenter Hovedstaden i Glostrup

Hovedresultater vil samle besvarelsene fra de tre tilbud: botilbud, dagtilbud og støttecentertilbud. For detaljerede oplysninger om de enkelte tilbud se kapitel 4 om botilbud, kapitel 5 om dagtilbud og kapitel 6 om støttecentertilbud.

Figur 3.1 viser antal deltagere i undersøgelsen fordelt efter tilbud.



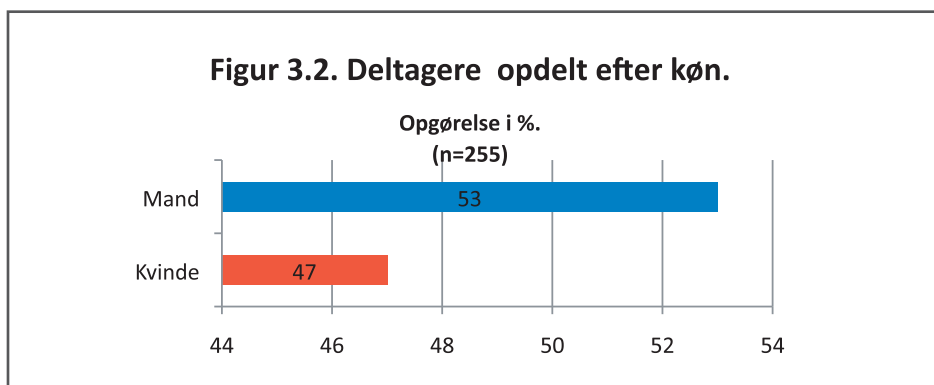
Dagtilbuddet er det største område med 117 deltagere. Herefter kommer botilbudene med 88 deltagere og støttecentertilbuddene med 50 deltagere.

Alt i alt har 255 brugere deltaget i undersøgelsen ud af 286 mulige. Det giver en deltagelsesprocent på 89 %. Inden for de enkelte tilbud svinger brugerdeltagelsen fra 96 % i henholdsvis bo- og dagtilbuddene til 69 % i støttecentertilbuddene.

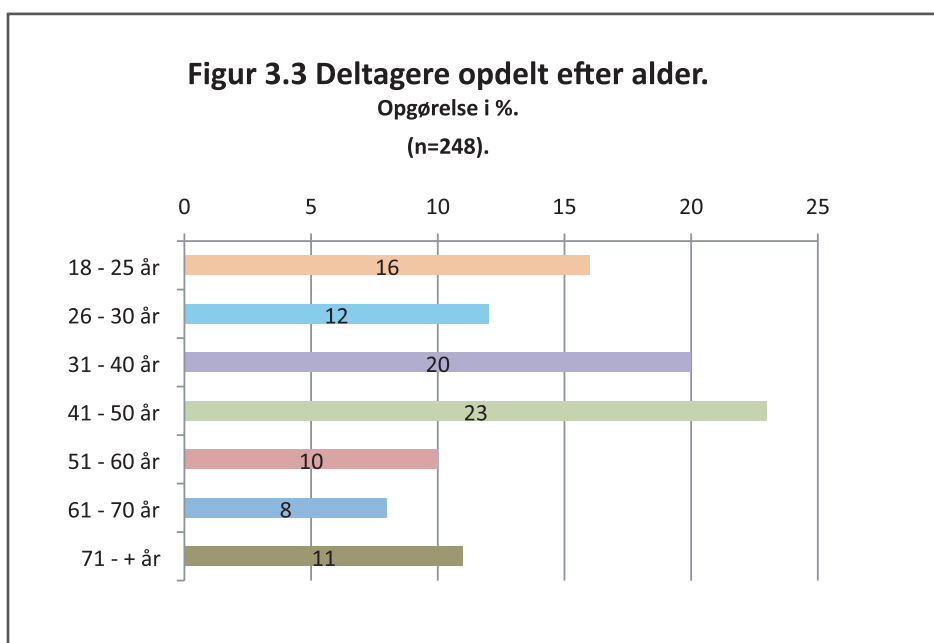
For at gøre det muligt for alle brugere at deltage i undersøgelsen er besvarelsene indhentet på forskellige måder: 65 % interview (24 spørgsmål), 15 % interview med en kort udgave af spørgeskemaet med ni spørgsmål og 17 % med brug af stedfortrædermodellen. Herudover er der ved 18 af ovenstående interview anvendt billedmateriale⁴. For yderligere uddybning af metoden bag undersøgelse se kapitel 7 om metode.

⁴ Den resterende andel på 3 % af interviewene er gennemført med et variabelt antal spørgsmål. De fleste dog over ni spørgsmål.

Flere mænd end kvinder har deltaget i undersøgelsen. Se figur 3.2. 53 % af deltagerne er mænd og 47 % kvinder. Denne overrepræsentation af mænd finder vi specielt blandt brugere på dagtilbud, da den kønsmæssige fordeling blandt brugere af botilbud og støttecentertilbud er nogenlunde ens. På dagtilbudsområdet udgør mænd 57 % af deltagerne i undersøgelsen⁵.



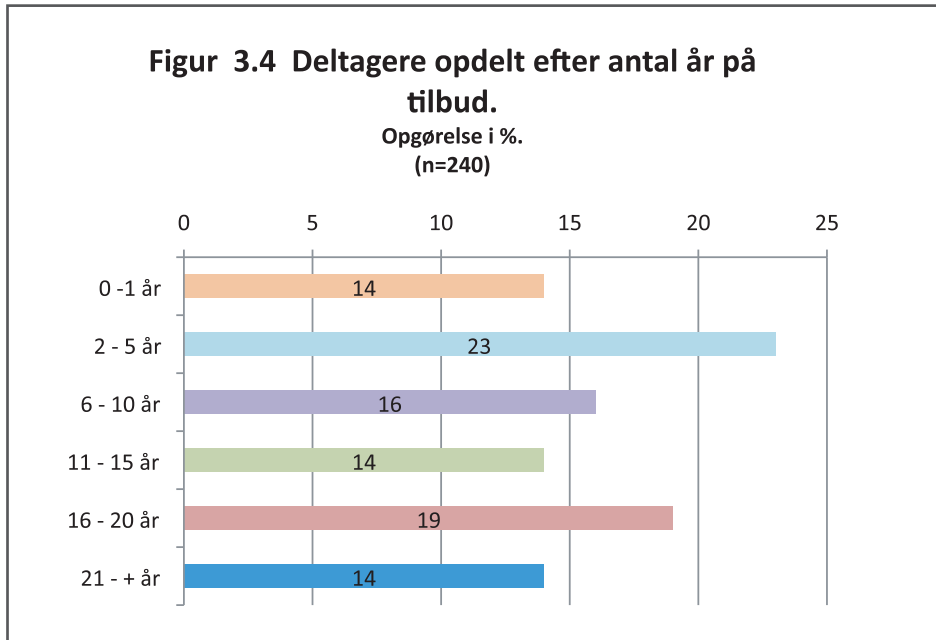
Den aldersmæssige fordeling blandt deltagerne fremgår af figur 3.3.



Aldersfordelingen varierer meget, hvilket hænger sammen med variationen i de tilbud, brugerne gør brug af. De ældste brugere befinder sig i stort omfang på pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus, og de yngste brugere er fordelt nogenlunde ligeligt mellem bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud. Den største andel af brugere er mellem 41–50 år (23 %) og 31–40 år (20 %).

⁵ Deltagelsesandelen på dagtilbud er på 96 %, hvorfor der generelt må formodes at være flere mænd end kvinder på dagtilbud.

Det antal år, brugerne har modtaget deres tilbud, varierer ligeledes meget. Se figur 3.4.

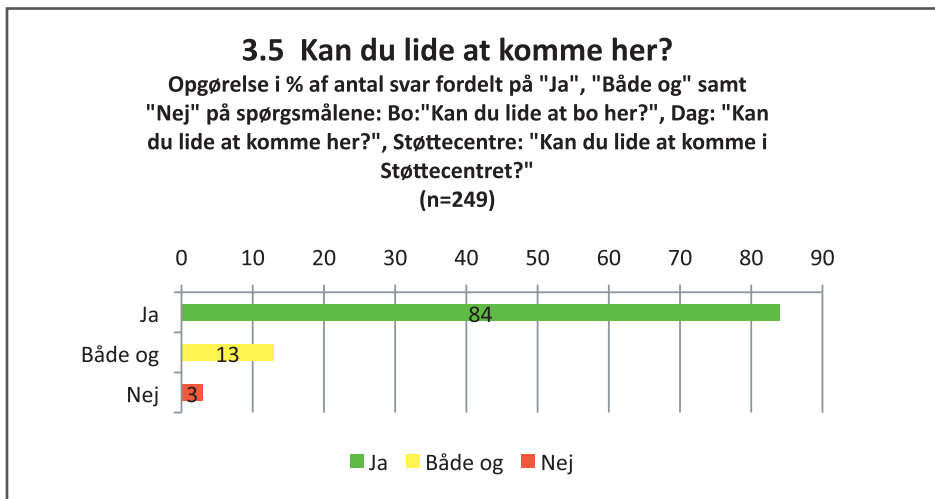


Der er lige mange brugere, der har modtaget deres tilbud 0–1 år (14 %), som der er brugere, der har modtaget deres tilbud i over 21 år. Det er karakteristisk, at brugerne af Center for Døves bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud generelt har været på disse tilbud i mange år. 63 % af deltagerne har således modtaget deres tilbud i 6 - + år, og 37 % har modtaget deres tilbud i 0–5 år.

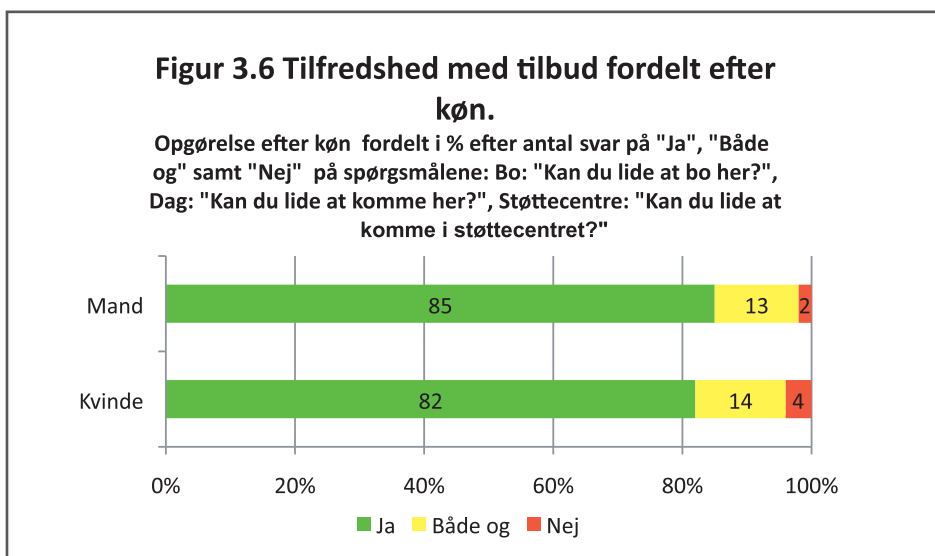
3.1 GENEREL TILFREDSHED

Generelt er Center for Døves brugeres af bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud tilfredse. Se figur 3.5.

84 % har svaret "Ja" til, at de kan lide at komme i deres tilbud, og yderligere 13% har svaret "Både og". Den største tilfredshed findes i dag- og botilbud med henholdsvis 86 % og 84 %. I Støttecentertilbuddene har 76% svaret "Ja" til, at de kan lide at komme i Støttecentret. Tilfredsheden er her højere (82%), når Støttecentret besøger brugeren i eget hjem for at yde støtte og vejledning.

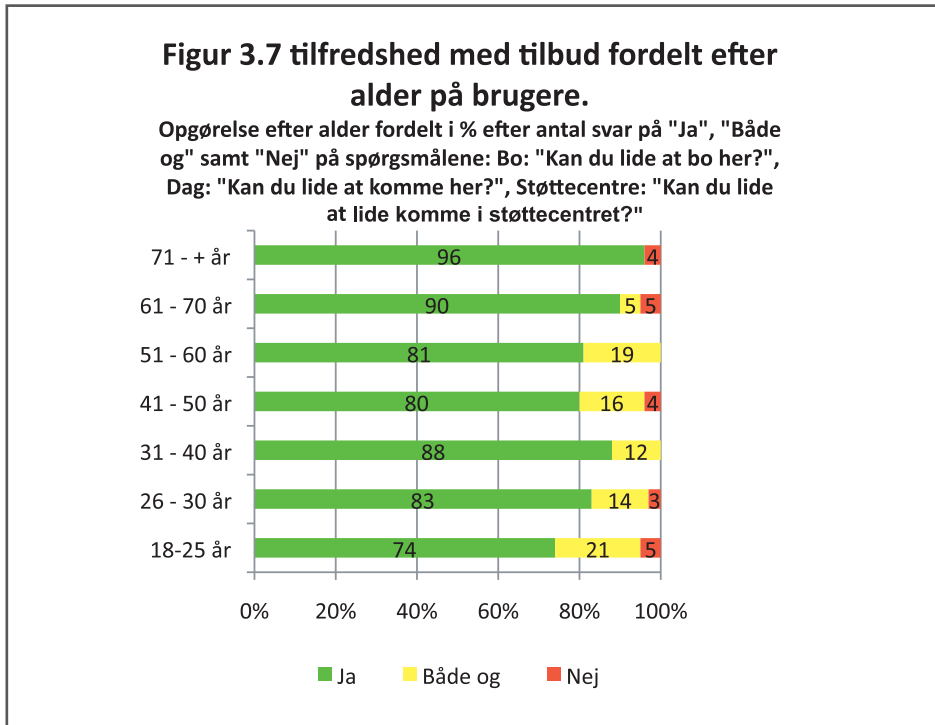


Tilfredsheden med tilbuddene varierer ikke meget efter køn. Se figur 3.6

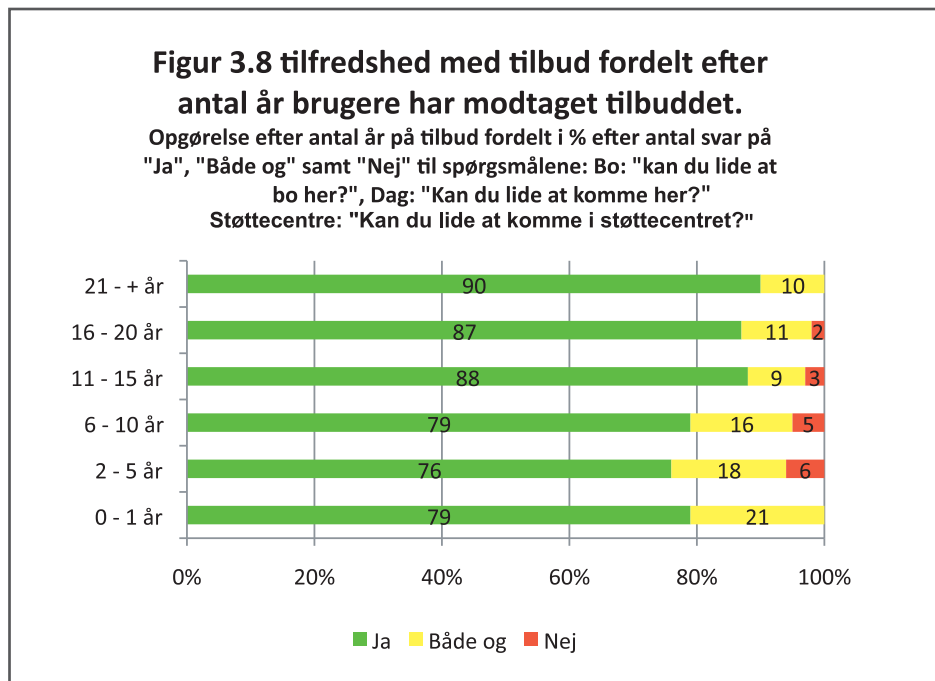


Der er dog tendens til, at mænd er mere tilfredse end kvinder. Dette er mest udpræget på dagtilbudsområdet.

Tilfredsheden er højst blandt de ældre brugere og mindst blandt de yngste brugere.
Se figur 3.7



Blandt de ældste brugere på 71 - + år er tilfredsheden på 96 %, mens den blandt de 18–25-årige er på 74 %.

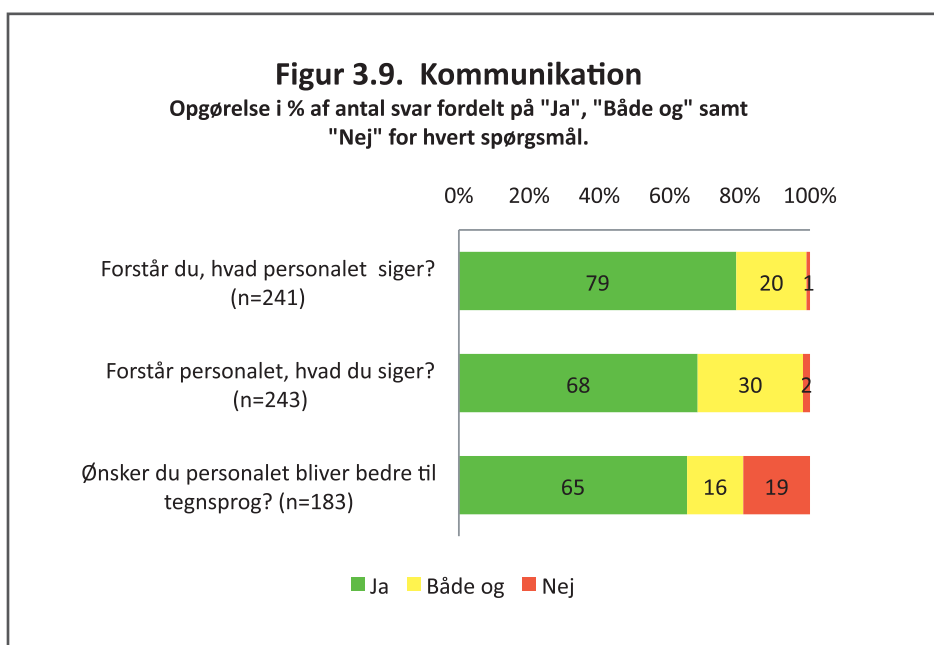


Samme tendens gør sig gældende, når det drejer sig om antal år, brugerne har modtaget deres tilbud. Her er tilfredsheden også størst blandt de brugere, der har modtaget tilbuddene 11 → år og mindre blandt de brugere, der har modtaget tilbuddene 0–10 år. Dagtilbud adskiller sig fra denne tendens ved at have en tilfredshed på 85 % blandt brugere, der har modtaget tilbuddet 0–1 år.

3.2 KOMMUNIKATION

Kommunikation baseret på tegnsprog og totalkommunikation er i centrum på alle bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud, når brugere og personale kommunikerer med hinanden.

79 % af brugerne har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Forstår du, hvad personalet siger?", og yderligere 20 % har svaret "Både og". Se figur 3.9. Tilfredsheden er højere blandt brugere af dagtilbud og støttecentertilbud og mindre blandt brugere af botilbud.



Samme tendens gør sig gældende, når det gælder brugernes oplevelse af, om personalet forstår, hvad de siger. Her oplever flere brugere af dagtilbud og støttecentertilbud, at personalet forstår, hvad de siger.

Andelen af alle brugere, der har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Forstår personalet, hvad du siger?" er på 68 %, og yderligere 30 % har svaret "Både og". Den lavere positive svarandel kan hænge sammen med, at det generelt kan være sværere at aflæse kommunikationsmæssigt svage brugere. Derudover er det ofte erfaringen, at det for hørende personale, der i deres arbejde skal lære tegnsprog som et nyt arbejdssprog, ofte

er lettere selv at udtrykke sig på tegnsprog end det er umiddelbart at aflæse (forstå) tegnsprog fra forskellige personer.

Årsagerne til, at det er sværest at forstå og blive forstået af personalet på botilbud sammenlignet med dagtilbud og støttecentertilbud er ikke belyst tilstrækkeligt i denne undersøgelse. Det kan evt. hænge sammen med, at der kan være ansat en mindre andel af døve medarbejdere, der har tegnsprog som modersmål, samt at brugergruppen her har en større grad af yderligere funktionshæmninger, der kan have indflydelse på evnen til at kommunikere. Nogle brugere kan have et begrænset tegnsprog, andre bruger egne tegn og egen mimik. Der kan også være brugere med fysiske handicap for hvem, det kan være svært at tale tegnsprog.

Det er karakteristisk, at brugerne generelt har lettere ved at forstå og blive forstået af døve medarbejdere. Blandt hørende skiller nyansatte medarbejdere sig ud, som en gruppe, brugerne har sværere ved at forstå og blive forstået af, da de endnu ikke har lært tilstrækkeligt tegnsprog.

De ældre brugere er vant til at tale "gammelt tegnsprog" og har lettere ved at forstå det frem for "nyt tegnsprog". Denne tendens er mest udpræget blandt brugere af botilbud.

Brugerne har lettest ved at forstå og blive forstået af deres kontaktpersoner, der kender dem godt og deres måde at kommunikere på.

65 % af brugerne ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog, og yderligere 16 % har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Ønsker du personalet bliver bedre til tegnsprog." Andelen, der ikke ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog, er dobbelt så stor blandt brugere på botilbud som på dagtilbud og støttecentertilbud. Der er således en tendens til, at brugernes ønske om bedre tegnsprogskompetencer blandt personalet bliver højere, jo flere ressourcer og tegnsprogsfærdigheder brugerne selv har.

Det er generelt de hørende medarbejdere, som brugerne ønsker, bliver bedre til tegnsprog, og her er det typisk de nyansatte medarbejdere, der endnu ikke har lært tilstrækkeligt tegnsprog, som det drejer sig om.

Der er dog også brugere, der generelt ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog, da det bliver lettere at kommunikere og giver færre gentagelser.

Herudover er der brugere, der ønsker, at personalet bliver bedre til taktilt tegnsprog samt til "gammelt" tegnsprog.

3.3 INDFLYDELSE PÅ EGET LIV.

Graden af indflydelse på eget liv for brugerne er meget afhængigt af hvilket tilbud, de benytter. Indflydelsen er generelt større, når det drejer sig om brugere af støttecenter-tilbud, der bor i egen bolig⁶ og derfor sammenlignet med brugere af bo- og dagtilbud har bedre vilkår og muligheder for indflydelse på eget liv. "Friheden til at være sig selv" ser i øvrigt ud til at have stor betydning for brugere af støttecentertilbud.

I kollektive boformer⁷ og dagtilbud er brugere i højere grad underlagt rammer og normer, som personalet på stedet til dels har tilrettelagt, og som til dels er tilrettelagt af myndigheder og politikere. Det giver andre vilkår for indflydelse og selvbestemmelse.

Da brugernes hverdag er meget forskellig alt efter hvilket tilbud, de benytter, varierer spørgsmålene vedrørende indflydelse på eget liv tilsvarende. For detaljeret belysning af dette emne se henholdsvis kapitel 4 botilbud, kapitel 5 dagtilbud og kapitel 6 støttecentre.

I dette afsnit fokuserer vi på de fire ens spørgsmål, der blev stillet i både bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud. Se figur 3.10.

Når det drejer sig om spisetider og valg af mad, har 1/3 ikke indflydelse på spisetiderne, mens 44 % af brugerne oplever, at de selv bestemmer, hvornår de skal spise, og 23 % oplever at have medindflydelse herpå.

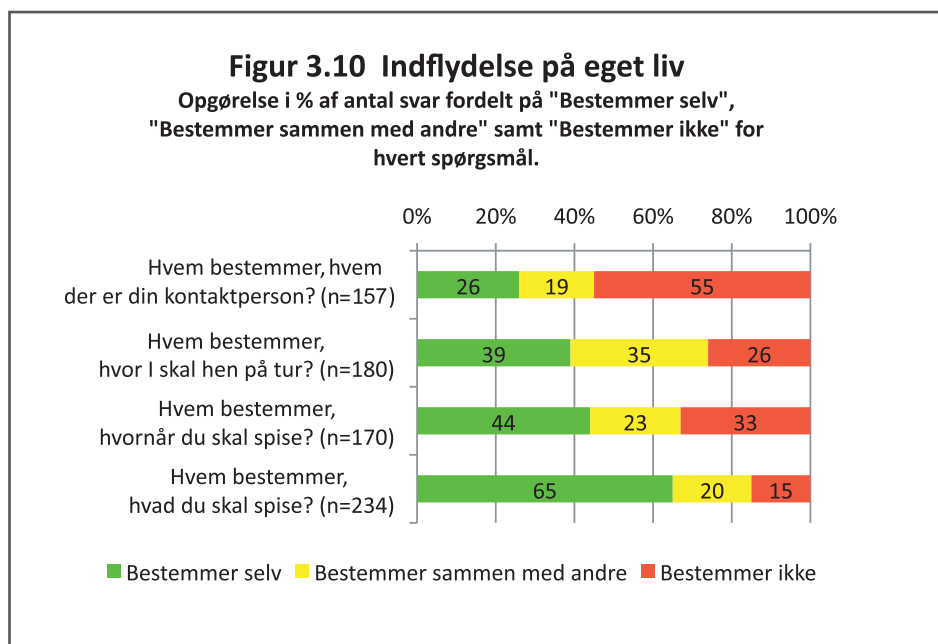
Oplevelsen af indflydelse er større, når det drejer sig om valg af mad, da 65 % af brugerne oplever selv at bestemme, hvad de spiser. Denne oplevelse er størst blandt brugere af støttecentertilbud og mindst blandt brugere af botilbud, der har andre rammer og vilkår.

Drejer det sig om indflydelse på valg af ture ud af huset, er det her brugerne oplever at have størst medindflydelse. 35 % oplever, at de bestemmer sammen med andre, og yderligere 39 % oplever selv at bestemme.

⁶ Brugere af botilbud bor også i egen bolig, men i kollektive boformer, der omfatter botilbud oprettet efter Lov om almene boliger §185b eller Servicelovens §§107 og 108.

⁷ Kollektive boformer omfatter botilbud oprettet efter Lov om almene boliger §185b eller Servicelovens §§107 og 108.

Indflydelsen er mindst, når det drejer sig om valg af kontaktperson. Det kan undre, at over halvdelen af brugerne oplever, at de ikke har nogen indflydelse på valg af kontaktperson. Kontaktpersonen er netop en meget vigtig støtteperson for brugerne, der har betydningsfulde og omfattende funktioner⁸. Herudover udgør kontaktpersonerne det personale, som brugerne kommunikationsmæssigt generelt har den bedste kommunikation med. Det er ofte her brugerne har lettest ved at føle sig hørt, set og forstået.

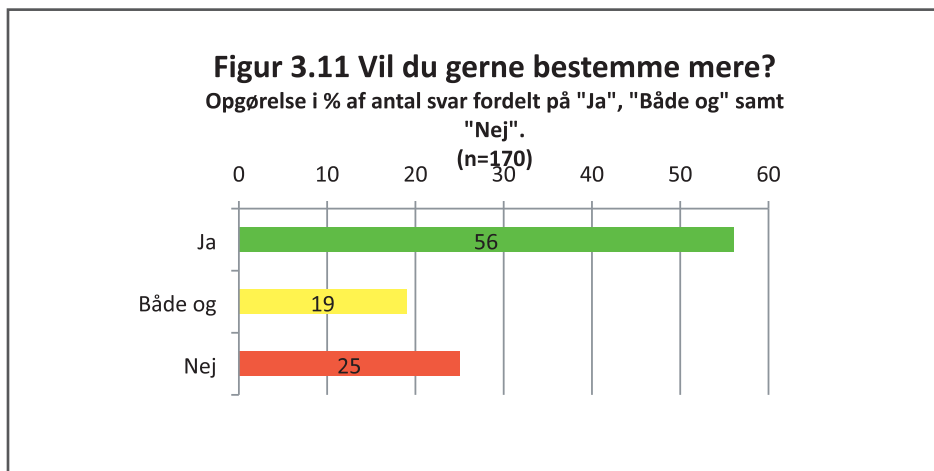


Personale og brugere på alle tilbud kan derfor med fordel i fællesskab overveje, hvordan de får større brugerindflydelse i forhold til valg af kontaktperson.

Brugernes lyst til øget indflydelse på eget liv er stor. Se figur 3.11. Over halvdelen (56%) af brugerne har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Vil du gerne bestemme mere", og yderligere 19 % har svaret "Både og". 3 ud af 4 er altså i en eller anden udstrækning interesseret i øget brugerindflydelse. Der er dog også en andel på 25 %, der er tilfredse med den indflydelse, de har på nuværende tidspunkt; de ønsker ikke forandringer.

⁸ En brugers kontaktperson har ansvaret for efter behov at hjælpe og støtte brugeren i personlige forhold samt f.eks. at yde støtte og vejledning til kontakt til læge, tandlæge, kommune, udarbejdelse af handleplan samt støtte til administration af brugerens økonomi.

Denne gruppe udgøres i stor udstrækning af brugere, der har behov for kendte og faste rammer, og for hvem, det at skulle tage stilling til nye ting, kan være svært.



En del af disse brugere findes på botilbuddene, men det er også samtidig her, at den største andel af brugere, der har svaret "Ja" findes (62 %). Brugere på botilbud er ofte kommunikationsmæssigt svage og har en højere grad af komplekse funktionshæmninger, hvilket kan være en medvirkende årsag til, at brugere her i mindre omfang er kommet med forslag til forandringer.⁹

Da så stor en andel af brugere på botilbud har svaret "Ja" til, at de gerne vil bestemme mere, vil det være naturligt, hvis brugere og personale i fællesskab indgår i dialog om muligheden for øget brugerinddragelse og øget brugerindflydelse. I denne undersøgelse peger brugere på områder som ture ud af huset, mulighed for madlavning og ferie.

⁹ Formålet med undersøgelse har været at afdække brugernes tilfredshed. Da undersøgelsen omfatter stærke og svage brugere, har der for hvert spørgsmål været et tilhørende åbent spørgsmål med plads til uddybning af svar baseret på "Ja", "Både og" samt "Nej". Karakteristisk er det kommunikationsmæssigt stærke brugere med en mindre grad af funktionsnedsættelser, der har benyttet sig af dette tilbud, og derfor i mindre omfang brugere på botilbud.

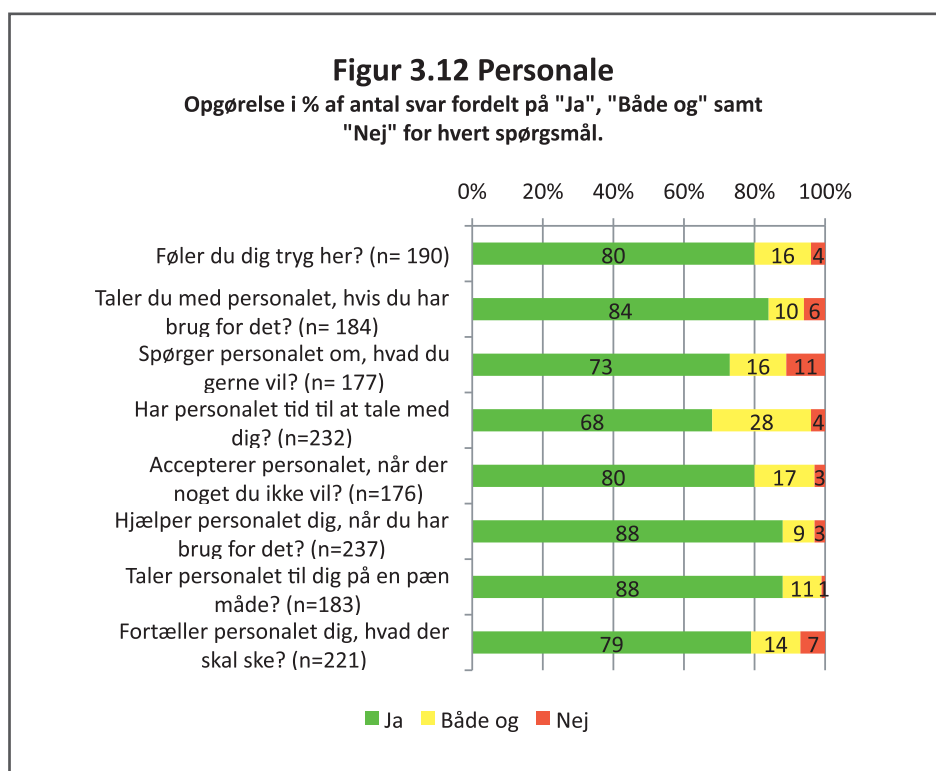
Brugere på støttecentertilbud og dagtilbud vil også gerne bestemme mere og inddrages mere.¹⁰ Derfor kan brugere og personale også her med fordel i fællesskab indgå i dialog herom.

Der kan tages udgangspunkt i følgende forslag fra brugere på støttecentertilbuddene: Valg af kontaktperson, åbningstid, brugernes egen økonomi og for en mindre andels vedkommende snitfladen mellem støtteperson og bruger.

Brugere i dagtilbud har foreslået følgende, der kan bruges som udgangspunkt for en dialog: Valg af kontaktperson, aktiviteter i dagligdagen, gulvbelægning, belysning samt indkøb af maskiner, reoler og garderober m.m.

3.4 PERSONALE

Figur 3.12 viser brugernes oplevelse af personalet.



¹⁰ Brugerinddragelse og øget indflydelse på eget liv er også i fokus i Serviceloven og Lov om retssikkerhed og administration og senest i FN's Handicapkonvention, der trådte i kraft i Danmark i 2009.

Generelt er brugerne i meget stort omfang trygge og tilfredse med personalet. Andelen, der har svaret "Ja" til spørgsmålene omkring personale, varierer fra 68 -88 %. Størstedelen af "Ja"-svarene ligger mellem 80-88 %. Se figur 3.12.

3.4.1 Tryghed

80 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Føler du dig tryk her", og yderligere 16 % har svaret "Både og". Brugere påpeger, at et godt tegnsprogsmiljø er en faktor, der medvirker til at give tryghed. Det er i høj grad andre brugere, der skaber utryghed. Det er urolige brugere, der skaber disharmoni, og det bevirker, at andre brugere kan føle sig utrygge. Der kan også være disharmoni mellem forskellige aldersgrupper. At undgå konflikter og disharmonier mellem brugere kan derfor være en faktor, der også i fremtiden kan medvirke til at skabe større tryghed. Den største andel af brugere, der føler sig trygge findes blandt brugere af botilbuddene. Den i undersøgelsen mindste andel af brugere, der føler sig trygge, findes blandt brugere af dagtilbud.

Langt størstedelen af brugerne taler med personalet, hvis de har brug for det. 84 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Taler du med personalet, hvis du har brug for det", og yderligere 10 % har svaret "Både og". Det er typisk kontaktpersonen, der kender brugeren godt, som brugeren henvender sig til.

3.4.2 Personalet taler pænt

Brugere oplever, at personalet i meget stort omfang taler pænt til dem. 88 % har således svaret "Ja" til spørgsmålet: "Taler personalet til dig på en pæn måde", og 11 % har svaret "Både og". Brugere oplever, at personalet taler til dem på en pæn, rolig og stille måde, der gør det let for dem at forstå budskabet. Den største andel af brugere, der oplever personalet taler pænt til dem, finder vi blandt brugere af botilbuddene. En mindre del af brugere blandt dagtilbud og støttecentertilbud giver udtryk for, at det kan variere alt afhængig af hvem blandt personalet, det drejer sig om.

3.4.3 Tid

Kigger vi på, om brugerne oplever, at personalet har tid til at tale med dem, er det her, vi finder den mindste andel af brugere (68 %), der har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Har personalet tid til at tale med dig?" Det er også samtidig her, at vi finder den største andel af brugere (28 %), der har svaret "Både og".

De fleste brugere oplever, at personalet har tid til at tale med dem, men der er også en større andel brugere, der oplever, at personalet har travlt, og de derfor må vente. Nogle er tilfredse med at aftale et tidspunkt med personalet, hvor der er tid til samtale, og for andre er dette en sværere fremgangsmåde. Der er en tendens til, at brugere ønsker, at personalet har mere tid til at tale med dem. En mindre del af brugere på botilbuddene, ønsker at personalet i højere grad henvender sig til dem.

3.4.4 Indflydelse

Vi så tidligere under 3.3 Indflydelse på eget liv, at over halvdelen af brugerne gerne vil være med til at bestemme mere. Det kan hænge sammen med, at det er til spørgsmålet: "Spørger personalet om, hvad du gerne vil?", at vi finder den største andel, der har svaret "Nej" (11 %). 16 % har svaret "Både og" til dette spørgsmål. Det er brugere blandt dagtilbuddene, der har den højeste andel af "Nej"-svar (14 %) og den laveste andel af "Ja"-svar (70 %).

Til gengæld oplever brugerne, at personalet er bedre til at acceptere, når der er noget de ikke vil. 80 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Accepterer personalet, når der er noget du ikke vil?", og yderligere 17 % har svaret "Både og". Den største andel af brugere, der har svaret "Ja", findes blandt brugere af Støttecentertilbuddene og botilbuddene.

3.4.5 Information

Drejer det sig om information, har 79 % af brugerne svaret "Ja" til spørgsmålet: "Fortæller personalet dig, hvad der skal ske", og 14 % har svaret "Både og". 7 % har svaret "Nej".

Tavler på fællesarealer og dagtavler i egen bolig, der fortæller om brugernes hverdag, har stor betydning. Brugere sætter også stor pris på én til én information, der gives efter behov på det rette tidspunkt. Andre måder at informere på kan være til morgenmøder og Brugerråd. På dagområdet har et dagtilbud fået en elektronisk tavle, som brugerne er glade for. De efterspørger mere tegnsproget information på denne tavle. Der er også brugere på dagområdet, der gerne vil modtage mere information om, hvad der sker, ikke kun i deres egen hverdag, men f.eks. også på Center for Døve (et eksempel herpå kan være den igangværende byggeproces). Det kan derfor være en fordel for brugere og personale i fællesskab at arbejde videre med at forøge informationsindsatsen. Mulighederne for øget brug af tegnsproget information på elektroniske skærme kan indgå heri.

3.4.6 Hjælp

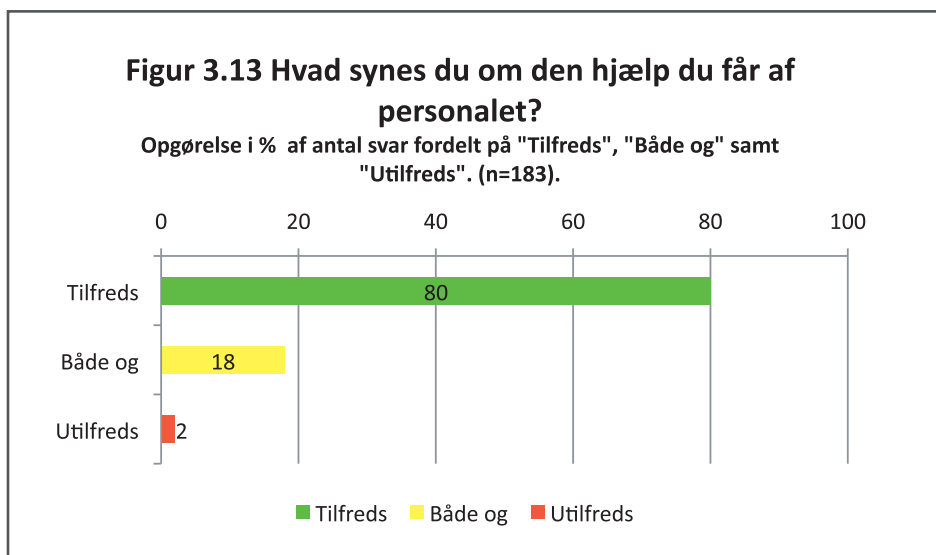
Langt størstedelen af brugerne oplever, at personalet hjælper dem, når de har brug for det. 88 % har således svaret "Ja" til spørgsmålet: "Hjælper personalet dig, når du har brug for det?", og yderligere 9 % har svaret "Både og". Den største andel af brugere, der har svaret "Ja", findes blandt brugere af Støttecentertilbud og botilbud.

Nogle brugere oplever, at personalet ikke altid har tid nok til at hjælpe dem. På botilbuddene oplever nogle brugere, at det er sværere at få hjælp i weekenden end på hverdage.

Som det fremgår af figur 3.13 er langt størstedelen af brugerne således også tilfredse med den hjælp, de får af personalet. 80 % har svaret "Tilfreds" til spørgsmålet:

"Hvad synes du om den hjælp du får af personalet?", og 18 % har svaret "Både og". 2 % har svaret "Utilfreds". Det er igen oplevelsen af, at der ikke er tid nok, der går igen blandt de brugere, der har svaret "Utilfreds" og "Både og".

Den største andel af brugere, der har svaret "Tilfreds", findes blandt brugere af Støttecentertilbuddene (87 %) og botilbuddene (83 %).



Brugere af støttecentertilbud og botilbud ser ofte ud til i højere grad at være tilfredse end brugere af dagtilbud, hvilket kan give anledning til øget fokus på dagtilbudsområdet med henblik på igangsættelse af konkrete tiltag, der kan øge tilfredsheden.

Tid er også en faktor, der går igen. Der er tendens til, at brugerne ønsker, at personalet har mere tid. Det er ikke muligt ud fra datamaterialet i denne undersøgelse at sige noget om hvilke faktorer, der har indflydelse på nogle brugerens oplevelse af personalets manglende tid, idet det vil kræve en separat udredning. Det kan f.eks. være interne faktorer på Center for Døve, men det kan også være rammer og betingelser sat af politikere og forvaltninger, der på denne måde kan have indflydelse på brugertilfredsheden.

4 BOTILBUD

Center for Døves botilbud består af:

OKTOBERVEJ 22, 26 OG 28:

Oktobervej i Herlev er et socialpædagogisk døgntilbud i tegnsprogsmiljø til voksne døve og døvblinde, som har brug for særlig støtte. Ud over at være døve har beboerne ofte også andre funktionsnedsættelser, de kan f.eks. være udviklingshæmmede, hjerneskadede, døvblinde, autistiske eller have psykiatriske eller fysiske tillægshandicaps.

Oktobervejs botilbud (§185b samt §85 og §§107-108) består af 30 boliger med 30 brugere.

V18:

Vision18 (V18) i Herlev er et hjem for fire unge døve med vidtgående psykiske og fysiske varige funktionsnedsættelser, som tilbydes et skærmet pædagogisk miljø (§108), hvor udvikling af kommunikationsstrategier står i centrum.

UNO-HUSET:

Uno-huset i Herlev er et specialpædagogisk botilbud for yngre døve med autisme (§108). 11 beboere benyttede sig på undersøgelsestidspunktet af dette tilbud.

EGEBÆKHUS:

Pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus i Nærum er et landsdækkende døgntilbud for voksne døve og døvblinde med et omfattende fysisk eller psykisk/social pleje- og omsorgsbehov (§§107-108). På undersøgelsestidspunktet benyttede 23 beboere sig af dette tilbud.

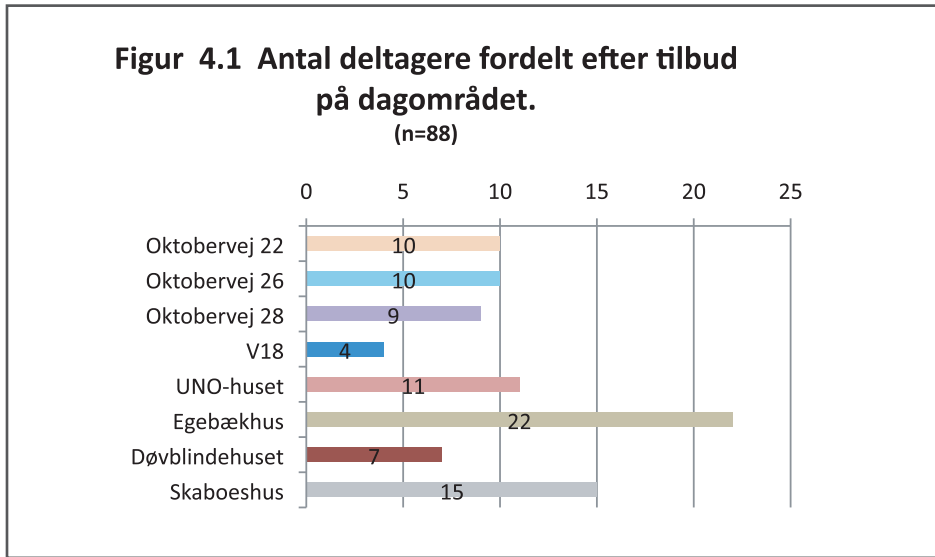
DØVBLINDEHUSET:

Otte beboere fra Døvblindehuset i Nærum benytter sig af det specialpædagogisk botilbud for mennesker med medfødt døvblindhed (§§107-108).

SKABOESHUS:

Skaboeshus er et beskyttet botilbud i Nyborg for døve med nedsat funktionsniveau (§108). 16 beboere med behov for støtte og vejledning i et tegnsprogsmiljø eller et visuelt kommunikerende miljø benyttede sig på undersøgelsestidspunktet af dette tilbud.

Figur 4.1 viser antal deltagere i brugertilfredshedsundersøgelsen fordelt på de enkelte botilbud.

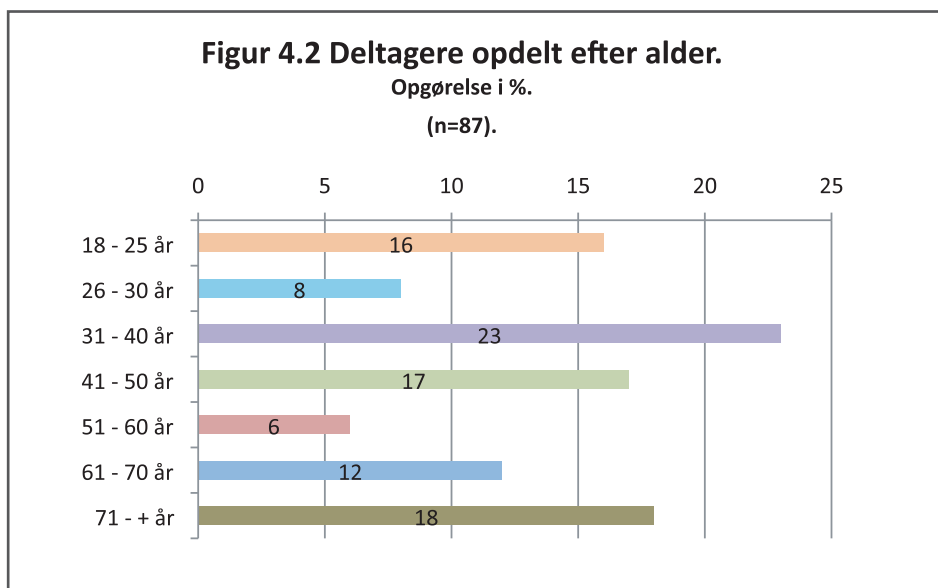


De tre enheder på Oktobervej er samlet det største tilbud med 29 deltagere. Herefter kommer Pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus med 22 deltagere og Skaboeshus med 15 deltagere. Uno-huset har 11 deltagere og Døvblindehuset syv deltagere. Vision 18 er det mindste tilbud med fire deltagere.

Botilbuddene har i alt 92 brugere, der alle har haft mulighed for at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen. Heraf har 88 brugere deltaget, hvilket giver en brugerdeltagelse på 96 %.

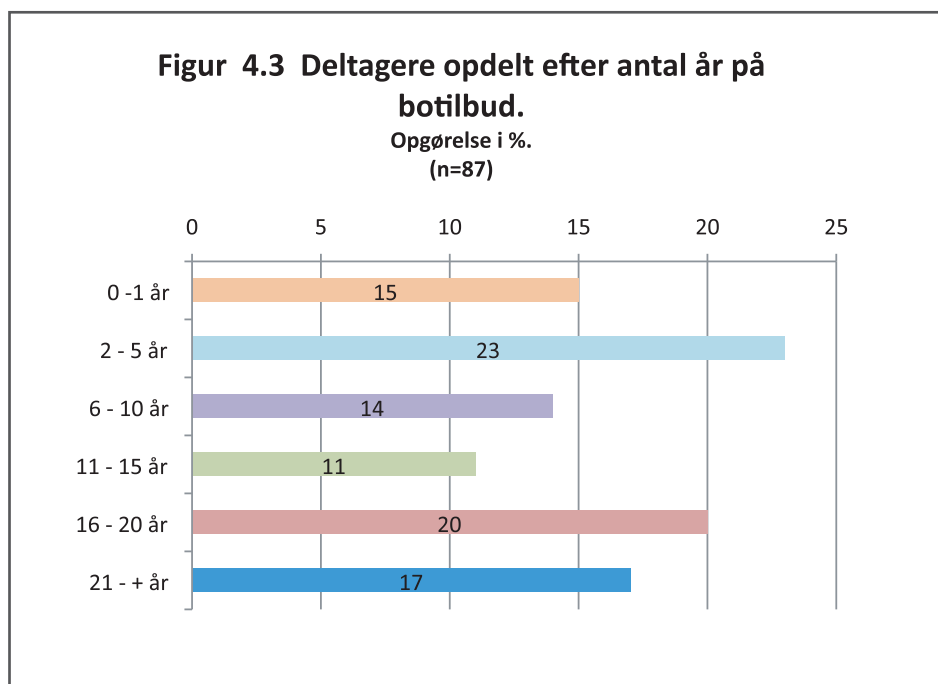
Halvdelen af brugerne har deltaget i interview med 24 spørgsmål, 20 brugere har deltaget med interview i den korte udgave med ni spørgsmål, og stedfortrædermetoden er benyttet i 24 tilfælde. Billedmateriale og konkrete er anvendt ved 11 interview. Botilbud er det område, hvor stedfortrædermetoden er anvendt flest gange, hvilket stemmer overens med, at det er det område, der har flest svage brugere.

Aldersmæssigt spreder deltagerne sig fra 18–71 - + år. Se figur 4.2. Den største aldersgruppe er 31–40 år, der omfatter 23 % af brugerne. Herefter kommer de 71 - + år, der omfatter 18 % af brugerne. Disse brugere er typisk på Pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus. Der er færrest brugere i aldersgruppen 51–60 år.



Kønsmæssigt er brugergruppen på bo-området fordelt næsten lige med 49 % mænd og 51 % kvinder.

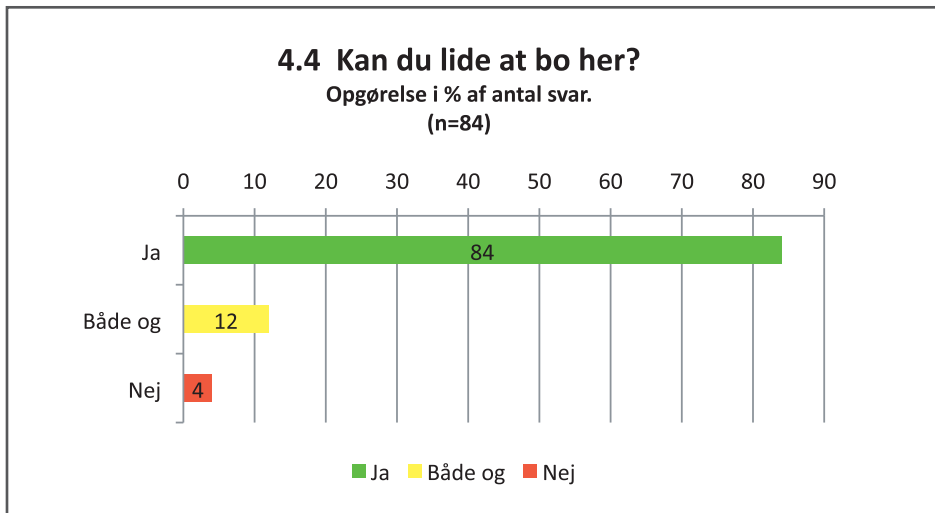
Det varierer meget, hvor mange år brugerne har været på deres botilbud. Se figur 4.3.



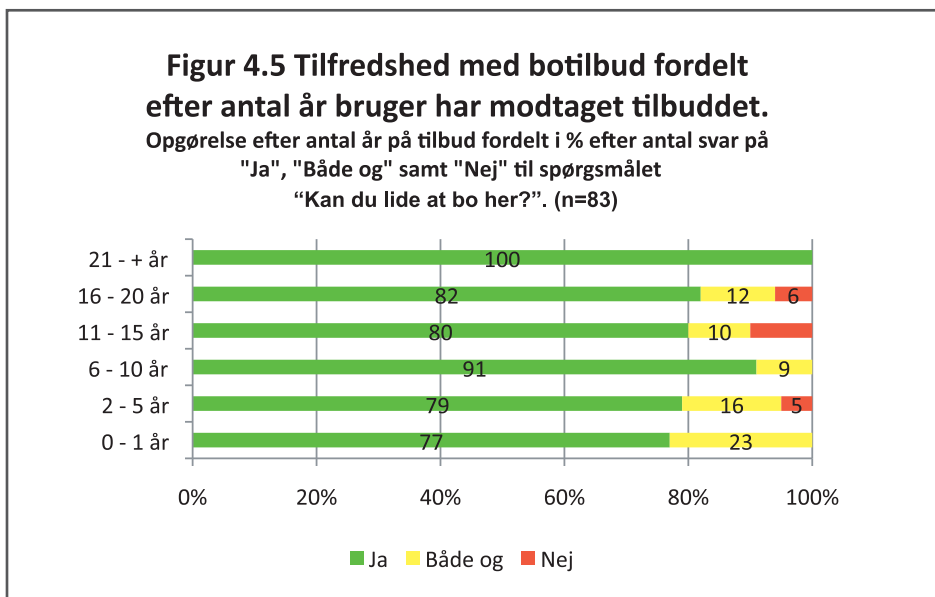
En større andel på 37 % har boet mere end 16 år på deres botilbud, men der er også en tilsvarende andel (38 %), der er forholdsvis ny og har boet 0–5 år på deres botilbud.

4.1 GENEREL TILFREDSHED

Generelt er Center for Døves brugere af botilbud tilfredse med deres tilbud. Se figur 4.4.

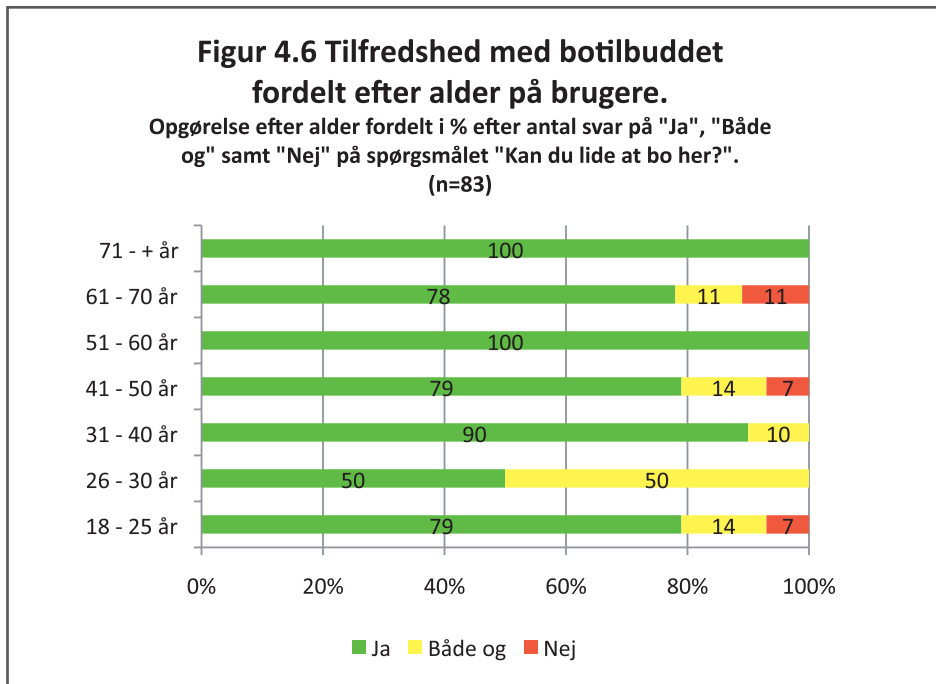


84 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Kan du lide at bo her?", mens 12 % har svaret "Både og" og kun 4 % har svaret "Nej".



Tilfredsheden med botilbuddet er størst blandt de brugere, der har boet længst på deres botilbud, og mindst blandt de brugere, der har boet 0-5 år på deres botilbud. Se figur 4.5. Det kan give anledning til fremover at være mere opmærksom på tilfredsheden blandt nye brugere.

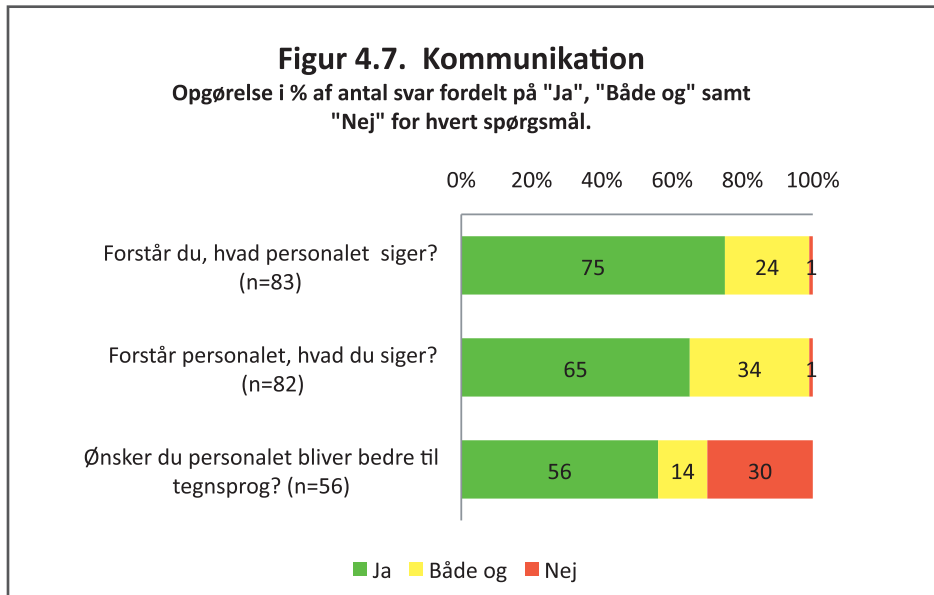
Tilfredsheden er størst blandt de ældre brugere på 71 - +år samt de 51 – 60-årige, hvor 100 % er tilfredse. Se figur 4.6. Tilfredsheden er til gengæld mindst blandt de 26–30-årige brugere.



Kønsmæssigt er der ikke nogen forskel på tilfredsheden med botilbuddet, da kvinder og mænd ikke har svaret markant anderledes på spørgsmålet: "Kan du lide at bo her?".

4.2 KOMMUNIKATION

På alle botilbud på Center for Døve er kommunikation baseret på tegnsprog og total-kommunikation, når brugere og personale kommunikerer med hinanden. 75 % har svaret "Ja" til, at de forstår, hvad personalet siger, og 24 % har svaret "Både og". Se figur 4.7.



En del brugere påpeger, at det kan være svært at aflæse/forstå nyt personale, der endnu ikke har lært tilstrækkeligt tegnsprog. Nogle ældre brugere vil gerne have, at personalet bruger mere "gammelt tegnsprog", da det er lettere at forstå end det "nye tegnsprog". Faste kontaktpersoner, der kender brugeren, og det forhold, at brugeren kender kontaktpersonens tegnsprog giver tryghed og øger forståelsen i kommunikationen. En bruger udtrykker det på følgende måde "Nogle er bedre end andre. Min faste kontaktperson forstår jeg fint". Andre giver udtryk for, at det er lettest at forstå kommunikation omkring hverdagsting og rutiner, og at små og korte beskeder er at foretrække.

Ser vi den anden vej rundt – på om brugerne oplever, at personalet forstår dem, når de kommunikerer, er der færre (65 %), der har svaret "Ja" til spørgsmålet, og flere har svaret "Både og" (34 %).

En del af brugerne er svage rent kommunikationsmæssigt, da de kan have et begrænset tegnsprog. Nogle kan kun få tegn, og andre bruger ind i mellem egne tegn og egen mimik og er afhængige af, at personalet anvender totalkommunikation. Der er også brugere med fysiske handicap, for hvem det kan være svært at bevæge hænderne og tale tegnsprog.

Det er også her karakteristisk, at brugerne oplever, at det faste og kendte personale, som f.eks. kontaktpersoner, forstår dem bedst. En bruger siger "Kontaktpersoner forstår mig – andre fra personalet har det lidt svært". Det kan f.eks. være nyt personale, der er ved at lære tegnsprog, og som måske ikke kender brugeren så godt endnu. Det betyder meget for kommunikationen at kende brugeren og dennes verden og få et stikord om, hvad der bliver snakket om. Her kan billeder være en hjælp for nogle.

Tid er en anden faktor, der kan have betydning for kommunikationen. Det kan have stor betydning, at personalet giver sig god tid. En bruger lukker f.eks. øjnene, hvis denne ikke føler, at der er tid nok til kommunikationen.

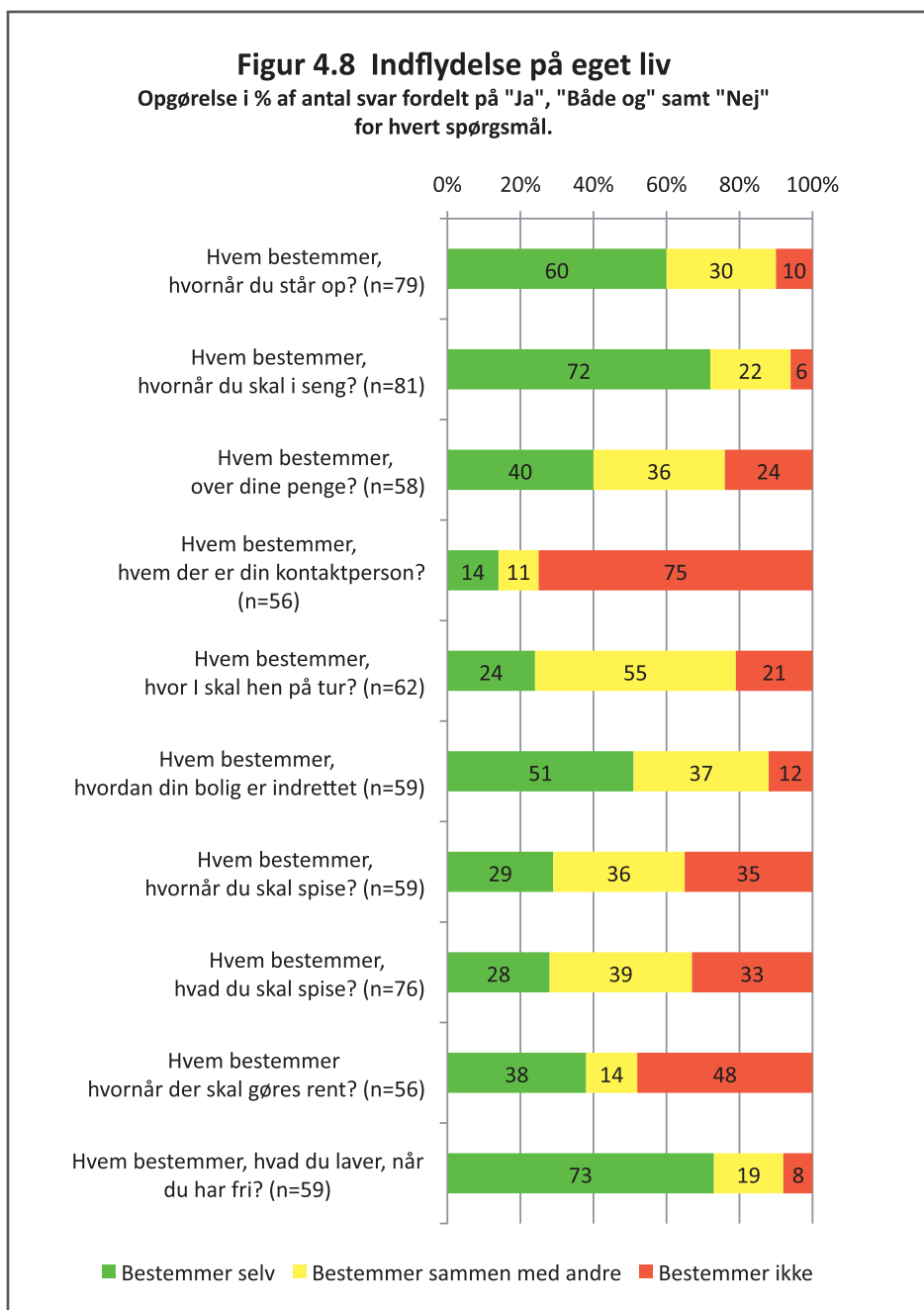
Andre brugere har ingen problemer med kommunikation og oplever, at hele personalegruppen kan forstå dem.

Sammenligner vi boområdet med dagområdet, er der på dagområdet flere brugere, der oplever at forstå og blive forstået i deres kommunikation med personalet. Det kan derfor umiddelbart undre, at andelen af brugere, der ikke ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog er dobbelt så stor på boområdet (30 %) som på dagområdet. Årsag hertil kommer ikke direkte frem i undersøgelsen, men en medvirkende faktor kan muligvis være, at flere brugere på boområdet kan have et begrænset tegnsprog, hvilket kan have indflydelse på deres større tilfredshed med kommunikationen.

56 % af brugerne ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog. Her er det specielt nyt personale, som brugerne ønsker, skal blive bedre til tegnsprog. En bruger forklarer "Nye pædagoger må øve", eller "Pædagogerne her er forskellige til tegnsprog. Dejligt hvis nogen blev bedre". Men der er også en mindre del af brugerne, der ønsker, at hele personalegruppen bliver bedre til tegnsprog. En bruger ønsker, at personalet bliver bedre til at bruge mimik og tale tydeligere, så mundaflæsning bliver lettere.

Den ældre gruppe brugere ønsker generelt mere "gammelt" tegnsprog, og nogle døvblinde brugere ønsker, at personalet bliver bedre til taktilt tegnsprog.

4.3 INDFLYDELSE PÅ EGET LIV



Spørgsmålene vedrørende indflydelse på eget liv handler på bo-området om dagliglivet i hjemmet. Oplever brugerne at have indflydelse på, hvornår de står op og går i seng, deres spisetider og valg af mad, boligindretning og rengøring, ture ud af huset, egne penge samt valg af kontaktperson?

Svarmulighederne er "Bestemmer selv", "Bestemmer sammen med andre" og "Bestemmer ikke".

4.3.1 Sengetider

Når det drejer sig om tidspunktet for at stå op og gå i seng, oplever henholdsvis 90 % og 94 %, at de enten selv eller sammen med andre bestemmer hvornår de står op og går i seng. At flere oplever selv at bestemme, hvornår de skal i seng, end hvornår de står op, kan hænge sammen med, at de evt. kan være afhængige af hjælp om morgenen eller skal møde til en dagaktivitet til bestemte tidspunkter. Til gengæld bestemmer de selv, hvornår de ønsker at stå op på hjemmedage og i weekenden. En bruger forklarer "Når jeg skal på arbejde bliver jeg vækket af pædagogerne, ellers bestemmer jeg selv hvornår jeg står op". En anden bruger siger "Jeg står selv op kl. 6 med hjælp af vibratorvækkeur. I weekenden sover jeg så længe jeg vil".

Brugere, der ikke selv kan stå op pga. fysiske gener, svarer, at de må vente ganske kort tid på personalet, eller at personalet selv holder øje med, hvornår brugeren er vågen og har brug for hjælp til at stå op.

Den lille andel på 6 %, der oplever ikke selv at bestemme, hvornår de går i seng, er typisk brugere, der har brug for hjælp til at gå i seng, eller som har behov for at opretholde en fast struktur i hverdagen.

4.3.2 Fritid

Tidspunktet for at gå i seng er det område, hvor brugerne generelt har størst indflydelse. Herefter kommer indflydelse på egen fritid, hvor 73% har svaret, at de selv bestemmer, hvad de laver i fritiden, og 19 % har svaret, at de bestemmer det sammen med andre. Kun 8 % har svaret, at de ikke bestemmer, hvad de laver i fritiden. En bruger udtrykker det på følgende måde "Jeg går tur, hvis det er fint solskinsvejr. Det bestemmer jeg selv". Andre ser fjernsyn eller får familien på besøg. En bruger forklarer "Mit syn er dårligt, men jeg laver hvad jeg har lyst til".

4.3.3 Boligindretning

Med hensyn til boligindretning er andelen, der bestemmer boligindretningen sammen med andre 37 %, mens 51 % oplever selv at bestemme boligindretningen, og kun 12% oplever ikke at have indflydelse herpå.

De brugere, der sammen med andre har bestemt, hvordan boligen skal indrettes, har typisk gjort det sammen med familien eller deres kontaktperson. Nogle udtrykker det på følgende måde: "Jeg bestemmer det sammen med min kontaktperson. Så skulle jeg godkende det bagefter" eller "Sammen med min datter. Det er jeg tilfreds med". En bruger er meget glad for selv at have valgt gardiner til sit hjem.

4.3.4 Rengøring

Når det drejer sig om rengøring i egen bolig, oplever 38 %, at de selv bestemmer hvornår, der skal gøres rent, og yderlige 14 % bestemmer det sammen med andre. De resterende 48 % har ikke indflydelse på hvornår, der skal gøres rent. Det vil typisk være fordi, der kommer et rengøringssselskab og gør rent. Andre brugere fortæller: "Pædagogerne kræver det sker en gang ugentligt, men jeg bestemmer selv hvornår," eller "Pædagogerne påpeger, hvis der er snavset", og "Jeg gør selv rent, og det bestemmer jeg helt selv".

4.3.5 Spisetider og valg af mad

Med hensyn til indflydelse på spisetider og valg af mad, er andelen, der svarer, at de selv bestemmer det, nogenlunde lige stor (29 % og 28 %). Det samme gælder den andel, der bestemmer det sammen med andre, og den andel, der ikke bestemmer det. Disse to grupper er på henholdsvis 35 % og 33 %. En bruger forklarer: "Vi får morgenmad kl. 8.00, frokost kl. 12.30 og aftensmad kl. 17.30". Faste spisetider er således en del af hverdagen for mange brugere, og det er en del tilfredse med. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "Jeg følger spisetiderne. Det passer mig fint", og "Selvom jeg ikke bestemmer, er jeg tilfreds. Fint, at jeg ved, at vi spiser kl. 12.30." Andre brugere forklarer, at de har diskuteret spisetiderne sammen på et bomøde og har besluttet spisetiderne i fællesskab.

En anden bruger uddyber, at han får maden serveret, men selv bestemmer, hvornår han vil spise den. Der er også brugere, der ind i mellem bestiller mad udefra, ligesom der er brugere, der følger hverdagens faste spisetider, men i weekenden selv bestemmer spisetiden.

Med hensyn til valg af mad svarer mange, at kantinen/køkkenet bestemmer menuen. Nogle smører selv deres madpakke og har derfor indflydelse på, hvad den skal indeholde. Andre har indflydelse, når der serveres rugbrød med pålæg, da de så selv kan bestemme pålægget. På et botilbud laver brugere og personale mad i fællesskab, og brugerne skiftes til at bestemme maden. En bruger forklarer, at han har maddag lørdag og bestemmer maden den dag. Nogle brugere uddyber, at det er vigtigt at spise sundt og passe på vægten. Der er flere brugere, der godt kunne tænke sig at lave mad sammen med personalet.

4.3.6 Kontaktperson

Alle brugere på botilbuddene har en kontaktperson, der har den primære kontakt til brugeren og hjælper og støtter den enkelte¹¹. Selvom det således er en vigtig funktion, kontaktpersonen har, oplever brugere på botilbuddene i stort omfang, at de ikke har indflydelse på, hvem de har som kontaktperson. 75 % har således svaret, at de ikke bestemmer, hvem der er deres kontaktperson, kun 14 % har svaret, at de selv har bestemt det, og 11 % har bestemt, hvem de har som kontaktperson sammen med andre. Der er markant flere brugere på bo-området, der ikke har indflydelse på valg af kontaktperson sammenlignet med dagområdet, hvor 41 % har svaret, at de ikke bestemmer, hvem de har som kontaktperson. Det er ikke ud fra denne undersøgelse muligt at sige noget om baggrunden for denne markante forskel.

Mange brugere er dog glade for deres kontaktperson, også selvom de ikke har haft indflydelse på valg af denne. En bruger udtrykker det på denne måde: "Det er fint nok. Hun er god til tegnsprog".

4.3.7 Økonomi

Andelen, der bestemmer over egne penge, er større end andelen, der selv har valgt kontaktperson. 40 % har svaret, at de selv bestemmer over deres penge, og 36 % har svaret, at de gør det sammen med andre. 24 % oplever ikke, at de bestemmer over deres egne penge. Det er typisk den del af brugerne, der kan have svært ved at forstå, hvad penge og økonomi drejer sig om. Her er det kontaktpersonen eller familien, der tager beslutninger. En bruger forklarer: "Skal have hjælp til regnskab og med at "styre" pengene".

En anden gruppe brugere får lommepenge¹², som de selv bestemmer over. De bestemmer også selv, hvad de handler ind på deres hjemmedag. En bruger forklarer: "Kontaktpersonen og familien har det store overblik. Bestemmer selv over lommepenge". Mange brugere følges med kontaktpersonen i banken.

40 % oplever, at de selv bestemmer over deres penge. En bruger forklarer: "Det bestemmer jeg selv. Jeg kan godt få hjælp, men jeg vil selv". Andre brugere er klar over, hvornår de har brug for hjælp til pengesager og beder så om hjælpen. En bruger forklarer det på denne måde: "Større beløb, så vil jeg bede om hjælp. Drejer det sig om små beløb, så kan jeg klare mig".

¹¹ En brugers kontaktperson har ansvaret for, efter behov, at hjælpe og støtte brugeren i personlige forhold samt i administration af brugerens sag som f.eks. støtte til kontakt til læge, tandlæge, kommune, udarbejdelse af handlingsplan samt støtte til administration af brugerens økonomi.

¹² Undersøgelsen belyser ikke, hvem der har indflydelse på fastsættelse af beløbet til lommepenge.

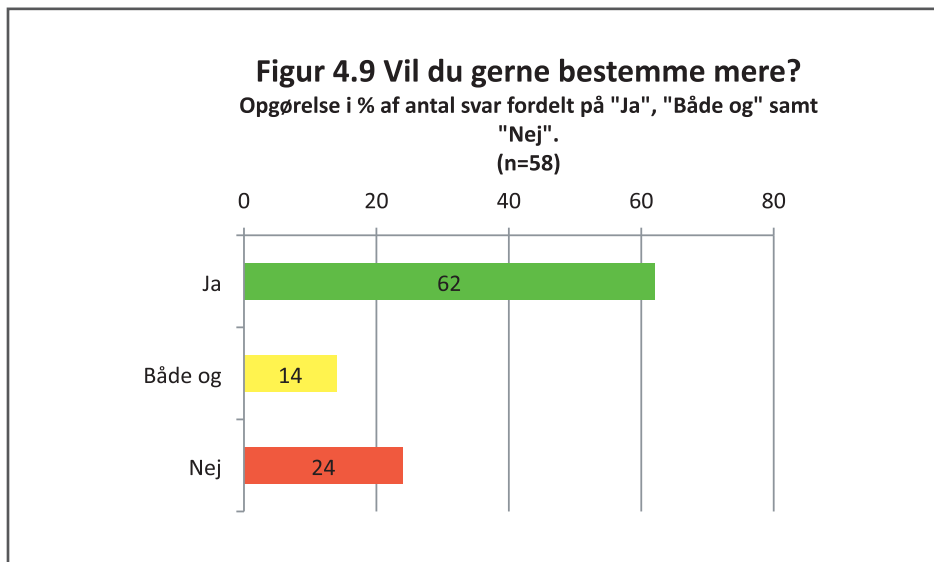
4.3.8 Ture ud af huset

Størstedelen (55 %) af brugerne bestemmer hvilke ture, de skal på sammen med andre. Det sker oftest i fællesskab med andre brugere på fællesmøder. Andre brugere forklarer, at de bestemmer det ud fra 2-3 forslag fra personalet.

24 % oplever, at se de selv bestemmer hvilke ture, de skal på. Det er typisk den gruppe, der er fysisk mobile og kan klare sig selv, der selv tager på gå- og cykelture. En bruger forklarer dog: "Personalet vil helst have, at jeg følges med en af dem når jeg går ud. Hvis jeg falder vil de gerne hjælpe mig".

4.3.9 Ønske om at bestemme mere

En stor andel (62 %) vil gerne bestemme mere, og yderlige 14 % har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Vil du gerne bestemme mere". Se figur 4.9.



Sammenlignet med dagområdet er andelen af brugere, der gerne vil bestemme mere, højere på bo-området. Halvdelen af brugerne på dagområdet vil gerne bestemme mere mod 62 % af brugerne på bo-området.

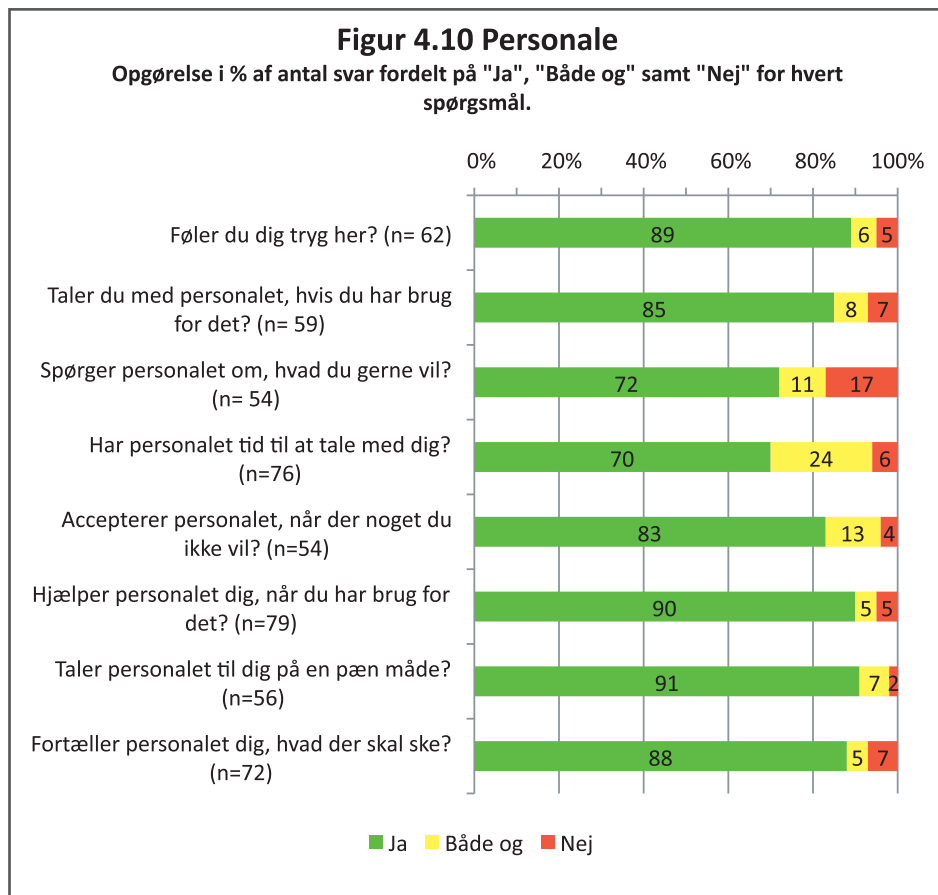
Det er specielt ture ud af huset, som brugerne gerne vil have indflydelse på. Det kan være fælles ture, men der er også forslag til flere gåture og mere svømning og ridning. En bruger vil også gerne gå ud alene og ikke altid sammen med en fra personalet. En anden bruger, der er afhængig af hjælp fra personalet, ville ønske at hun ikke var så afhængig af hjælp og dermed kunne bestemme mere selv.

En mindre del af brugerne er utilfredse med at skulle rejse på ferie sammen med andre, og at de derfor i fællesskab med andre skal bestemme, hvor ferien skal afholdes.

Der er også brugere, der gerne selv vil lave mad sammen med personalet, ligesom en bruger gerne selv vil bestemme om, hun skal børste tænder eller ej.

4.4 PERSONALE

Figur 4.10 viser brugerens oplevelse af personalet. Føler de sig trygge, har personalet tid til at tale med dem, og er de tilfredse med den hjælp, de får?



Det generelle billede, der viser sig her, fortæller, at brugerne i meget stort omfang er trygge og tilfredse med personalet. Andelen, der har svaret "Ja" på spørgsmålene omkring personalet, varierer fra 70–91 %. I størstedelen af spørgsmålene ligger "Ja"-svarene omkring 85–91 %. Sammenlignet med dagtilbudsområdet er andelen af "Ja"-svar i alle spørgsmålene højere.

4.4.1 Tryghed

Til spørgsmålet "Føler du dig tryk her" har 89 % svaret "Ja", og yderligere 6 % har svaret "Både og". 5 % har svaret "Nej". Langt størstedelen af brugerne føler sig således trygge i deres botilbud.

Brugerne nævner følgende faktorer, der har indflydelse på trygheden: Et godt tegn-

sprogsmiljø, et plejepersonale, der giver den nødvendige hjælp på det rette tidspunkt, og det at man føler sig tryk ved de andre beboere, der bor tæt på én. Det er konflikter med andre beboere, der bliver nævnt i de få tilfælde, hvor brugerne ikke føler sig trygge.

Langt størstedelen af brugerne (85 %) taler med personalet, hvis de har brug for det. Det er oftest kontaktpersonen, brugeren henvender sig til. En bruger forklarer det på følgende måde: "Jeg snakker ofte med min kontaktperson, når jeg har brug for det". 8 % har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Taler du med personalet, hvis du har brug for det". Undersøgelsen viser, at årsagen til dette er, at nogle brugere oplever, at der kan være for lang ventetid på at tale med personalet. 7 % har svaret "Nej" til spørgsmålet. En bruger forklarer her: "Jeg vil gerne være mere åben, men en gang i mellem føler jeg, at der er nogen af pædagogerne, der bare kritiserer. De skulle være mere neutrale. Jeg er voksen og kan mange ting".

4.4.2 Tid

Kigger vi på brugernes oplevelse af, om personalet har tid til at tale med dem, har 70 % svaret "Ja", hvilket er den mindste positive svarandel til spørgsmålene omkring personalet. Det er også her, vi finder den største andel af "Både og"-svar (24 %).

Mange brugere forklarer igen, at der kan være ventetid på, at personalet har tid til at tale med dem. En bruger siger: "Nogle gange må jeg vente lidt", en anden bruger forklarer: "Nogle gange må jeg lige vente, fordi de holder møde. Så har de tid igen kl. 4". Der er også brugere, der mener, at der er for lidt personale. Det giver sig f.eks. udtryk på følgende måder: "De har altid travlt. Så jeg siger, der er for lidt personale", eller "Personalet har ikke tid. De har travlt og der er for få personale". Der ses således en tendens til, at brugerne gerne vil have, at personalet har mere tid til at tale med dem. En mindre del vil også gerne have, at personalet selv henvender sig til dem i større omfang, end det sker i dag.

Når brugere og personale så taler sammen, er brugerne meget tilfredse med den måde, personalet taler til dem på. Hele 91 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Taler personalet til dig på en pæn måde", og yderligere 7 % har svaret "Både og". En tilfreds bruger forklarer: "De taler på tegnsprog meget roligt og tålmodigt". En anden bruger udtrykker det på følgende måde: "De taler på en sød måde og hjælper mig". Sammenlignet med dagtilbuddene (72 %) oplever brugerne i større grad på botilbuddene (91 %), at personalet taler pænt til dem.

4.4.3 Information

Generelt er brugerne meget tilfredse med den information, de får fra personalet, idet 88 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Fortæller personalet dig, hvad der skal ske?", og yderligere 5 % har svaret "Både og".

Brugerne er glade for informationstavler. Det kan enten være ugetavler i fællesarealer eller dagtavler og piktogrammer i egen bolig. Brugerne sætter også stor pris på den direkte én til én information, der kan gives efter behov.

Nogle fortæller, at alle fra personalet giver information. Andre fortæller, at det ofte er kontaktpersonen, der giver information.

En bruger, der har svaret "Nej" til spørgsmålet: "Fortæller personalet dig, hvad der skal ske?", forklarer dette med: "Der er ikke plads til mig i dagligstuen, så jeg får ikke alle informationer".

4.4.4 Inddragelse

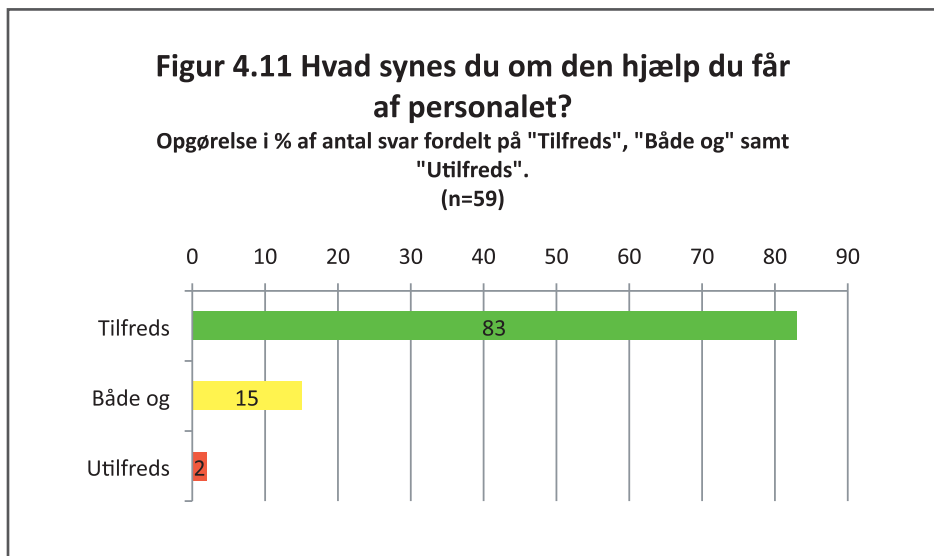
Den største andel "Nej"-svar til spørgsmål på personaleområdet finder vi, når vi ser på spørgsmålet: "Spørger personalet om, hvad du gerne vil?". Her har 17 % svaret "Nej", og yderligere 11 % har svaret "Både og". Dette stemmer overens med tendensen på dagtilbudsområdet. Baggrunden for denne oplevelse blandt brugerne, kommer dog ikke tydeligt frem i de uddybende svarmuligheder, brugerne har givet i undersøgelsen, men det kan hænge sammen med, at 62 % af brugerne har svaret, at de gerne vil bestemme mere (se figur 4.9). Der er derfor en tendens til, at en del af brugerne gerne vil spørges mere og i større grad have indflydelse på hverdagsting i eget liv.

Personalet er bedre til at acceptere, hvis der er noget brugeren ikke vil. Her har kun 4 % svaret "Nej" til spørgsmålet "accepterer personalet, når der noget du ikke vil?" og 83 % har svaret "Ja". En bruger giver følgende eksempel: "Der var planlagt gymnastik-aften i onsdags. Det ville jeg ikke være med til. Det accepterede personalet." En anden tilfreds bruger fortæller: "Ja, men ind i mellem prøver de at trække mig med eller "lokke" mig med".

4.4.5 Hjælp

Langt størstedelen af brugerne (90 %) svarer "Ja" til, at personalet hjælper dem, når de har brug for det. En bruger udtrykker det på følgende måde: "Bestemt ja". En anden fortæller: "Ja, de kommer til mig". Nogle er meget afhængige af hjælp og har brug for hjælp til næsten alt, mens andre klarer det meste selv. Nogle brugere påpeger, at det kan være sværere at få hjælp i weekenden end på hverdage.

Det fremgår af figur 4.11, at langt størstedelen af brugerne er tilfredse med den hjælp, de får af personalet.



83 % er tilfredse, 15 % er "Både og". Kun 2 % er utilfredse med den hjælp, de får af personalet. Denne lille andel vil gerne have mere hjælp, og en bruger udtrykker: "Jeg synes de har for travlt med at snakke, arbejde med computer og andre ting".

En bruger fortæller, at hun ind i mellem kan virke utilfreds, når hjælpen gives, men bagefter er hun alligevel tilfreds og føler sig tryk. Andre fortæller, at tilfredsheden med hjælpen varierer efter hvilken person, der giver hjælpen.

En af de tilfredse brugere fortæller, at hun specielt er tilfreds med hjælpen fra sin kontaktperson. En anden tilfreds bruger forklarer: "Jeg har haft mange gode oplevelser med personalet".

5 DAGTILBUD

Center for Døves dagtilbud består af:

DØVES VASKERI OG SERVICEOMRÅDER:

I Herlev ligger Døves Vaskeri med Center for Døves kantine og servicehus tilknyttet. Afdelingen tilbyder beskyttet beskæftigelse i et tegnsprogsmiljø og havde på undersøgelsestidspunktet 26 brugere (§103 samt §32). Brugere er en meget varieret gruppe døve med behov for særlig støtte. Døves Vaskeri er samtidig et moderne industrielt vaskeri med en produktion på ca. 1.500 kilo vasketøj om dagen.

DØVES AKTIVITETSCENTER:

Aktivitets- og samværstilbud med 48 flerhandicappede døve og døvblinde brugere under Servicelovens § 104 ligger i Herlev.

DAGCENTER – EGEBÆKHUS:

Pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus i Nærum har ni brugere på dagcenterpladser. Pladserne benyttes til ældre funktionshæmmede døve, der bor i eget hjem (§104).

DAGTILBUD – DØVBLINDEHUSET:

Dagtilbuddet er en del af Døvblindehusets helhedstilbud i Nærum, hvor der foregår faste ting som ADL (almindelig daglig levevis), ture, ridning, svømning, gymnastik og meget andet. Fem døvblindfødte beboere fra Døvblindehuset benyttede sig på undersøgelsestidspunktet af dette tilbud (§104).

VÆRKSTED/STU I NYBORG:

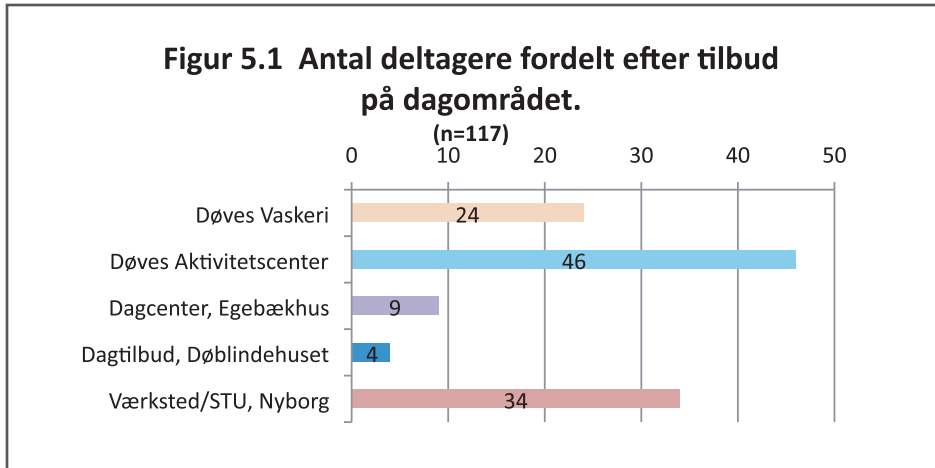
I Nyborg benytter 34 brugere sig af det beskyttede værksted (§103) samt af den 3-årige ungdomsuddannelse (STU) for unge døve med yderligere funktionsnedsættelser.

Figur 5.1 viser antal deltagere i brugerundersøgelsen fordelt på de enkelte tilbud på dagområdet.

Døves Aktivitetscenter er det største dagtilbud med 46 deltagere. Herefter kommer Værksted/STU i Nyborg med 34 deltagere. Fra Døves Vaskeri har 24 brugere deltaget. Fra Egebækhus' dagcenter og Døvblindehusets dagtilbud har deltaget henholdsvis ni og fire brugere.

Støttecentertilbud vil blive behandlet særskilt i kapitel 6.

Alt i alt har 117 brugere ud af 122 mulige på dagområdet deltaget i brugerundersøgelsen, hvilket giver en brugerdeltagelse på 96 %.

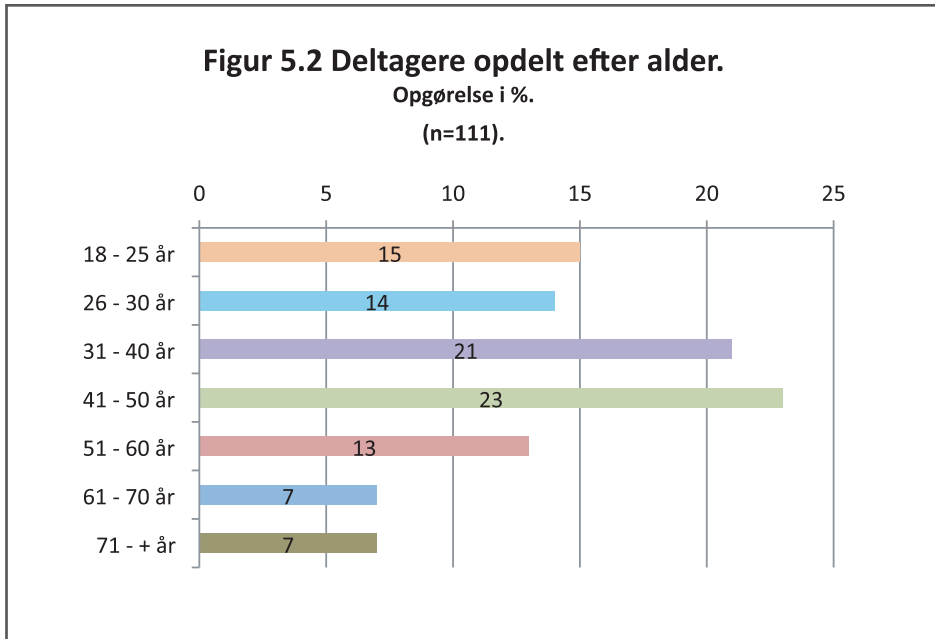


Besvarelser fra brugere på dagområdet er indhentet ved 73 interview, syv interview med billedmateriale samt syv interview med en kort udgave af spørgeskemaet. Herudover er stedfortrædermetoden anvendt ved 19 brugere¹³.

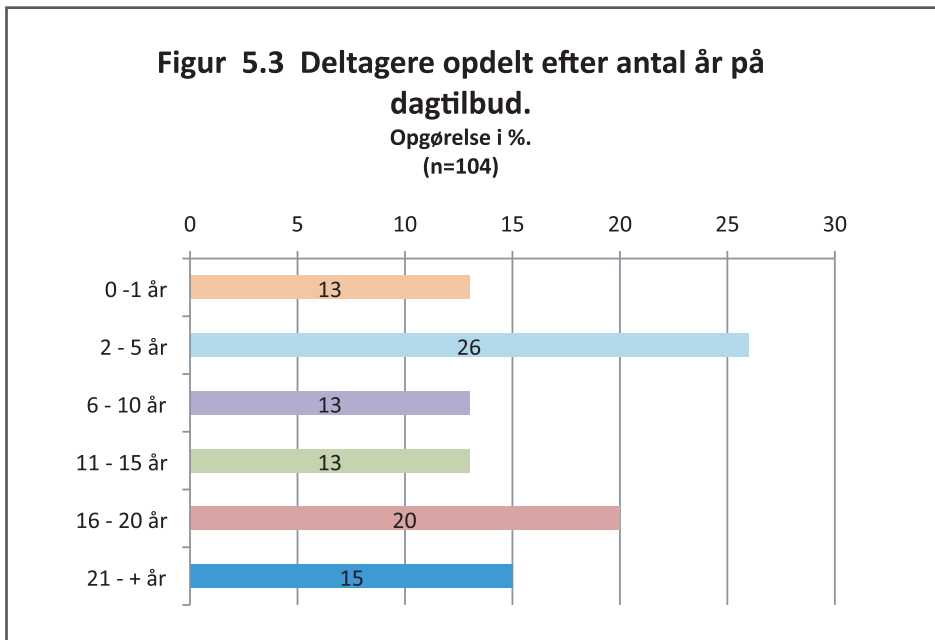
Flere mænd (57 %) end kvinder (43 %) har deltaget i undersøgelsen på dagområdet.

¹³ Sammenlignet med bo-området, der i 24 tilfælde har brugt stedfortrædermetoden til indsamling af data, er stedfortrædermetoden anvendt lidt færre gange på dagområdet, selvom det i høj grad drejer sig om de samme brugere, men i forskellige sammenhænge.

Aldersmæssigt spreder deltagerne sig fra 18–71 + år. Se figur 5.2. De ældre brugere befinder sig på dagcentret på Pleje- og omsorgstilbuddet Egebækhus, mens de yngre brugere (18–25 år) typisk er at finde i Nyborg.

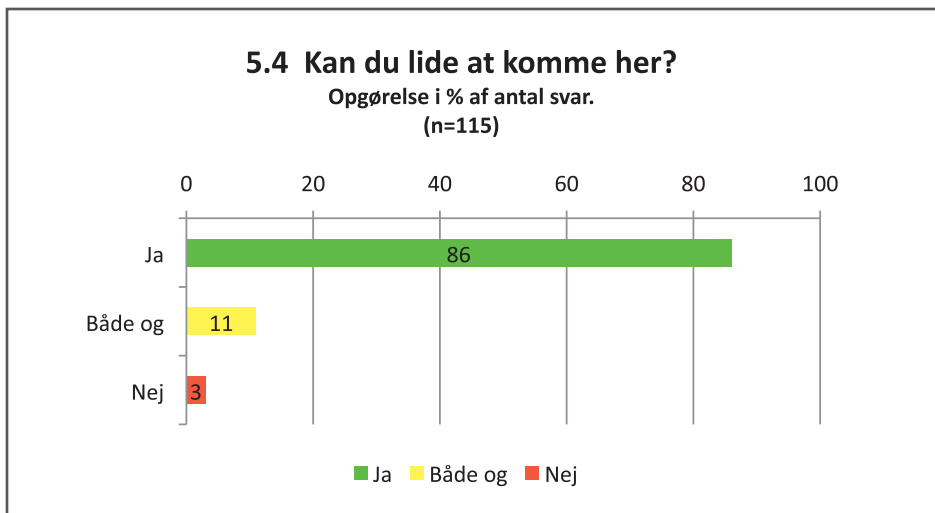


Det er ligeledes meget forskelligt, hvor mange år brugerne har været på deres tilbud. For 13 % er det første år, de er på tilbuddet og yderligere 26 % har modtaget tilbuddet i 2–5 år. I den anden ende af skalaen har 20 % modtaget tilbuddet i 16-20 år, og yderligere 15 % har modtaget tilbuddet i 21- + år. Se figur 5.3.

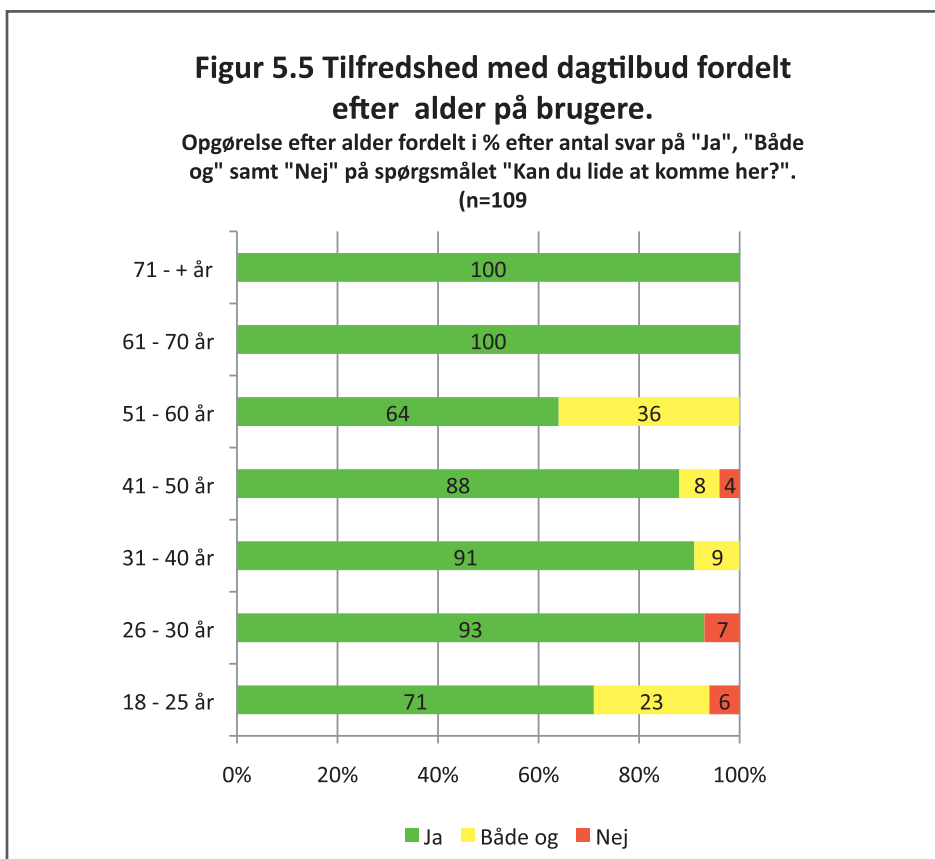


5.1 GENEREL TILFREDSHED

Generelt er Center for Døves brugere af dagtilbud tilfredse med deres tilbud. Se figur 5.4. 86 % af alle dagbrugere kan lide at komme i dagtilbuddet, mens 13 % har svaret "Både og". 3 % kan ikke lide at komme i dagtilbuddet.

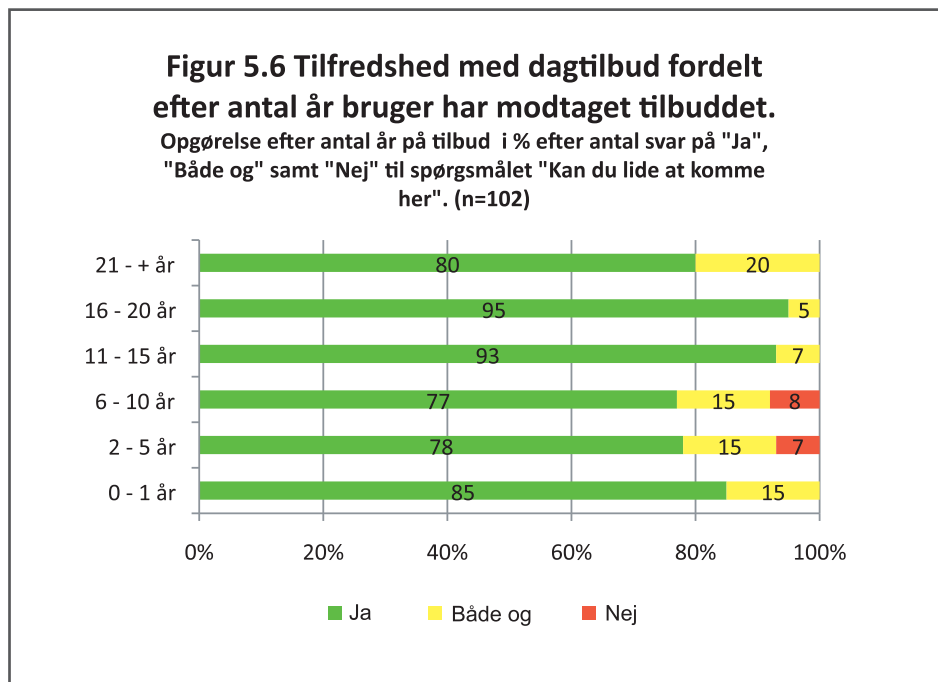


Tilfredsheden er størst blandt de ældre brugere på 61- + år. Se figur 5.5.

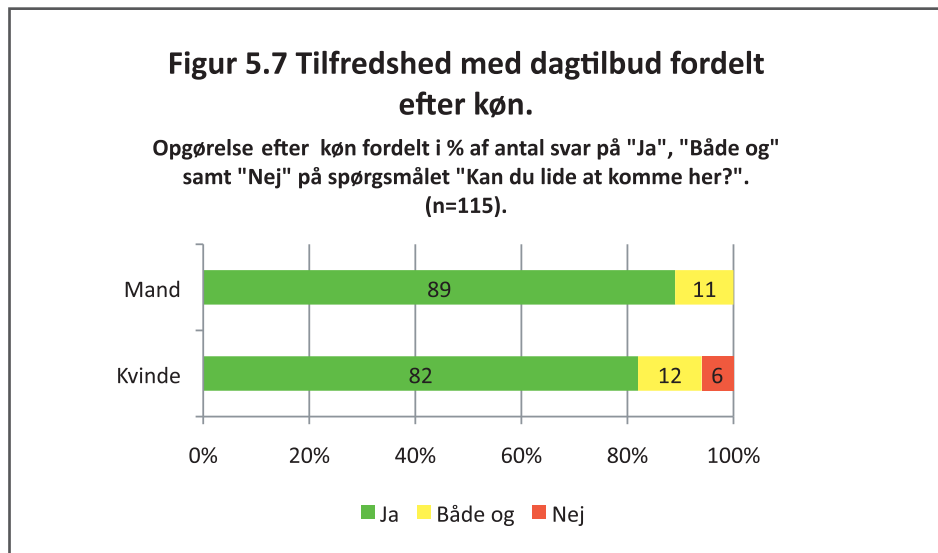


Tilfredsheden er mindst blandt de 18–25-årige brugere samt de 51–60-årige brugere.

Der er en tendens til, at den generelle tilfredshed stiger, jo længere brugerne har modtaget dagtilbuddet. Se figur 5.6.



Den største utilfredshed findes blandt brugere, der har modtaget dagtilbuddet 2–10 år.

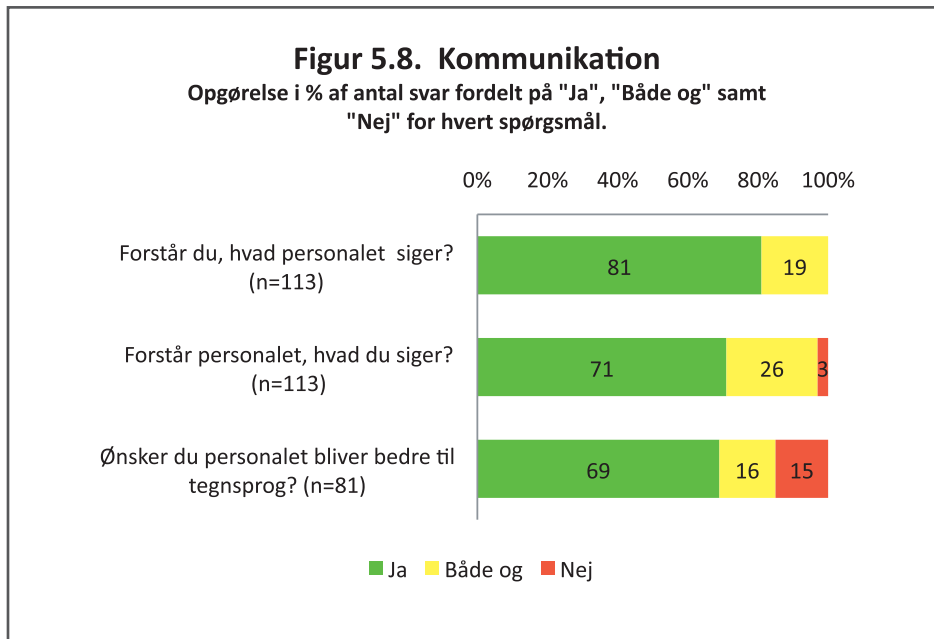


Kønsmæssigt er mændene generelt mere tilfredse med dagtilbuddene end kvinderne. 89 % af mændene er tilfredse mod 82 % af kvinderne. Se figur 5.7.

5.2 KOMMUNIKATION

Tegnsprog og totalkommunikation er i centrum på dagområdet, når brugere og personale kommunikerer med hinanden.

81 % har svaret ja til, at de forstår, hvad personalet siger, og 19 % har svaret "Både og". Ingen har svaret, at de ikke forstår, hvad personalet siger. Se figur 5.8.



Undersøgelsen viser klart, at brugerne nemmest kan forstå de faste personer, som de kender bedst. En bruger udtrykker det på følgende måde: "Rigtig glad for dem jeg kender. Det faste personale. De er gode til at tale med mig. De har gode forklaringer, når jeg er usikker". Derimod er det ofte svært at forstå nyt personale, der endnu ikke har lært tilstrækkeligt tegnsprog. Det er generelt også for brugerne lettere at forstå døve end hørende medarbejdere. En bruger forklarer: "De hørende er ikke altid nemme at forstå. Døve er nemme at forstå. Er meget dygtige til tegnsprog".

Brugere, der har svaret "Både og", påpeger, at det kan være svært at aflæse nogle medarbejders tegnsprog. Det er desuden vigtigt med et roligt og jævnt tempo, og det er vigtigt at bruge korte sætninger. Én svarer at have "Svært ved at forstå personalet. Synes der sker mange misforståelser". En anden siger: "Nogle gange er det svært, men så prøver vi igen, og så lykkes det." Gentagelser er ikke ualmindeligt i tegnsprog, men ses som en måde at sikre, at budskabet er forstået korrekt. Ifølge en tredje bruger er det: "Ind i mellem svært at aflæse personalet. Men er tilfreds med at komme her. Jeg får det bedre".

Kigger vi den anden vej og ser på, om brugerne oplever, at personalet forstår deres kommunikation, er andelen, der svarer "Ja" faldet til 71 %, mens "Både og" er steget til 26 %, og 3 % svarer, at personalet ikke forstår, hvad de siger.

Det er også her en gennemgående tendens, at det er faste medarbejdere, der kender den enkelte bruger, der har lettest ved at aflæse brugerne. Som én bruger siger: "Ja, bestemt. De faste, som jeg gerne vil tale med, de forstår mig og kan hjælpe mig. De er gode til forstå, hvordan jeg tænker, og hvad der har mine interesser". En anden siger: "Vi taler godt sammen" og vender tommelfingeren opad.

Nogle brugere giver udtryk for at de taler langsomt tegnsprog og stemme til hørende medarbejdere. Nogle brugere udtrykker det således: "Forstår nogenlunde", eller "Forstår ikke altid, hvad jeg siger". En ældre bruger har ikke let ved "det nye tegnsprog" og taler selv "det gamle tegnsprog", som for noget personale kan være svært at aflæse.

Andre brugere kan meget få tegn og udtrykker sig i stedet via mimik og kropssprog. De har brug for fast personale, der mestrer totalkommunikation.

69 % ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog, mens 16 % svarer "Både og". 15 % ønsker ikke personalet bliver bedre til tegnsprog. Tendensen er, at det ikke er hele personalet, der ønskes bedre til tegnsprog, men nye medarbejdere: "Alle nye medarbejdere må gerne blive bedre til tegnsprog", "Nogen medarbejdere kan ikke så meget tegnsprog, men øver sig og går på kursus. Fint, fint", og "Nyt personale får undervisning i tegnsprog, og de øver sig. Det er godt".

En mindre del af brugerne siger dog generelt, at de ønsker, at medarbejderne bliver bedre til tegnsprog. F.eks. "Personalet burde blive meget bedre til tegnsprog. Der burde være bedre uddannelse", og "Jeg ville ønske, at nogle af mine kontakter lettere forstod, hvad jeg sagde med det samme. Nogle gange, så bliver jeg vred og sur".

Behovet for at kunne "det gamle tegnsprog" slår også igennem her, da nogle af de ældre brugere ønsker, at personalet lærer mere "gammelt tegnsprog". Der er også nogle døvblinde brugere, der ønsker, at personalet skal lære mere taktilt tegnsprog.

5.3 INDFLYDELSE PÅ EGET LIV.

Spørgsmålene vedrørende indflydelse på eget liv handler på dagområdet om indflydelse på arbejdet/dagsaktiviteten, spisetider og madvalg samt indflydelse på valg af kontaktperson og ture.

Andelen af brugere, der oplever selv at bestemme varierer fra 6–81 % med den typiske svarandel på mellem 20–40 %. Sammenlignet med botilbud og støttecentertilbud

er det her, at vi finder den laveste andel af brugere, der oplever at bestemme selv. Det er samtidig her, at vi, sammenlignet med botilbud og støttecentertilbud, finder den største andel af brugere, der oplever ikke at have nogen indflydelse og således til spørgsmålet til dette tema har svaret "Bestemmer ikke".¹⁴

5.3.1 Arbejdstid

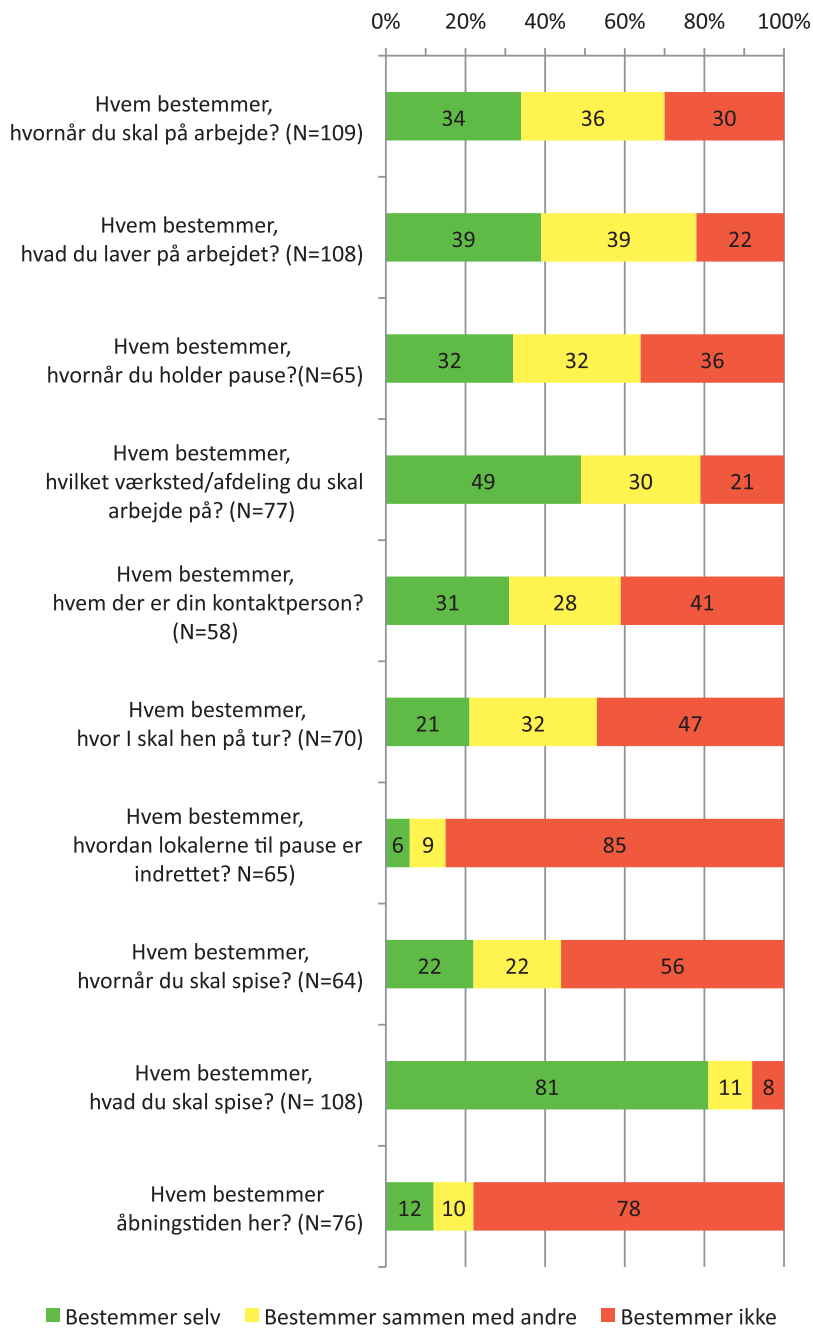
Med hensyn til arbejdet er svarmulighederne "Bestemmer selv", "Bestemmer sammen med andre" og "Bestemmer ikke" fordelt med hver omkring 1/3 af besvarelsenerne, når det drejer sig om, hvem der bestemmer, hvornår brugeren skal på arbejde, hvad denne laver på arbejdet, og hvornår der er pause. Se figur 5.9. Nogle er afhængig af taxikørsel til bestemte tidspunkter og har ikke haft indflydelse på disse tidspunkter. Det kan f.eks. betyde, at brugeren ikke kan deltage i bestemte aktiviteter, som denne ellers gerne ville deltage i. En del brugere oplever derfor, at "Det er kommunen, der bestemmer" andre oplever, at arbejdspladsen i form af leder eller pædagog bestemmer.

Nogle vil gerne selv bestemme arbejdstiden, som f.eks.: "Jeg har ingen indflydelse [på arbejdstiden], men vil gerne selv bestemme". Andre synes, at det er en blanding: "Det er en mellemting mellem, at jeg selv bestemmer, men mest sammen med værksteds-pædagogerne". Andre påpeger, at de selv bestemmer mere og mere, og "Det er mere fleksibelt i dag", eller "Har en aftale om at møde mellem 9 og 10". 77 % af brugerne er tilfredse med åbningstiden, og yderligere 9 % er "Både og". Kun 4 % svarer, at de er utilfredse med åbningstiden.

¹⁴ En faktor, der kan have indflydelse herpå er, at det i højere grad drejer sig om planlagte aktiviteter og tidsbestemte processer.

Figur 5.9 Indflydelse på eget liv

Opgørelse i % af antal svar fordelt på "Ja", "Både og" samt "Nej" for hvert spørgsmål.



Der er også brugere, der har behov for, at de faste aftaler ikke ændres, f.eks.: "Vi laver nogle aftaler, som jeg er tryk og glad ved. De aftaler skal ikke laves om"

Andre fortæller, at de har en fast aftale om arbejdstid, men at de gerne møder før tid, fordi de har lyst til det.

5.3.2 Arbejdsindhold

Når det drejer sig om, hvad brugerne laver på arbejdet/aktiviteten, oplever 39 %, at de selv bestemmer, og yderligere 39 % oplever, at de bestemmer sammen med andre. 22 % svarer, at de ikke bestemmer. Her er oplevelsen, at det er ledelsen eller pædagogerne, der bestemmer, og der kan være ønske om at prøve noget nyt.

Mange oplever, at pædagogerne kommer med forslag til arbejde/aktiviteter, og at de selv kan komme med forslag. En bruger siger: "Jeg kan selv foreslå nogle ting, men pædagogerne beder mig også lave nogle ting. Vi bestemmer begge". En anden bruger udtrykker det på følgende måde: "Pædagogerne og jeg bliver enige om, hvad jeg skal lave". En tredje bruger siger: "Min kontaktperson er god til at hjælpe mig med at planlægge, hvad jeg skal lave". En bruger forklarer: "Jeg bliver spurgt, men det er også ok, at jeg siger nej".

5.3.3 Pauser og pauserum

Med hensyn til pauser svarer 36 %, at de ikke har indflydelse på afholdelse af pauser. Arbejdspladsen bestemmer pauserne, og brugerne følger reglerne. Nogle er tilfredse med faste pauser: "Jeg er meget tilfreds med de faste pauser, som jeg let kan overskue. Ønsker ingen ændringer". Andre ønsker større fleksibilitet og ønsker f.eks. at kunne holde frokostpause, når sulten indtræder. Mange svarer, at store pauser ligger fast, men at de selv kan bestemme pauser i løbet af dagen.

Åbningstiden for dagtilbuddene og indretning af lokaler til pause er de to områder, hvor brugerne oplever at have mindst indflydelse. Langt de fleste (85 %) svarer, at de ikke har indflydelse på indretningen af lokalerne til pause. Det samme gælder åbningstiden (78 %). Det er dog kun 4 % af brugerne, der er utilfredse med åbningstiden. Nogle ønsker bedre pauserum, mens andre ikke benytter de rum, der er til mindre pauser.

5.3.4 Valg af værksted

Når det drejer sig om indflydelse på hvilket værksted, brugerne arbejder på, er indflydelsen større. Her svarer 49 %, at de selv har bestemt det, og yderligere 30 %, at de har bestemt det sammen med andre. En bruger udtrykker det på følgende måde: "Det gør jeg sammen med pædagogerne. Jeg ønsker og pædagogerne finder ud af det". En anden forklarer: "Hvis jeg ønsker at arbejde et andet sted, undersøger pædagogerne

om der er mulighed for det". Der er også en gruppe brugere, der ikke føler, at de har indflydelse på, hvor de arbejder/hvilken aktivitet de er på. Det er en del tilfredse med, mens andre ønsker indflydelse.

5.3.5 Valg af kontaktperson

Alle brugere har en kontaktperson, der er den person, der har tættest kontakt til den enkelte bruger. Kontaktpersonen har derfor en vigtig rolle, og det har stor betydning, at bruger og kontaktperson passer sammen. Alligevel er det ikke et område med betydelig brugerindflydelse. 41 % svarer nemlig, at de ikke har indflydelse på hvem, der er deres kontaktperson, og yderligere 28 % svarer, at de bestemmer sammen med andre. Kun 1/3 af brugerne oplever, at de selv bestemmer, hvem der er deres kontaktperson. Nogle angiver ikke at have en kontaktperson, men at de ved hvem, de vil kontakte, hvis der er behov for det. Andre svarer, at de har to eller tre kontaktpersoner.

Selvom brugerne ikke har haft indflydelse på valg af kontaktperson, er de i mange tilfælde glade for deres kontaktperson. En bruger siger f.eks.: "Pædagogerne har valgt mine kontaktpædagoger, men jeg er glade for dem". Andre giver udtryk for, at de gerne vil være med til at bestemme, hvem de har som kontaktperson.

5.3.6 Ture ud af huset

Et andet område med mindre brugerindflydelse er valg af de ture ud af huset, som brugerne kommer på. Her oplever 53 %, at de enten selv eller sammen med andre bestemmer hvor turene skal gå hen. 47 % oplever ikke at have nogen indflydelse på valg af ture ud af huset. Oplevelsen er, at lederen eller pædagogerne bestemmer. En bruger udtrykker det således: "Pædagogerne bestemmer. Jeg har ingenting at skulle have sagt". Andre oplever, at brugerrådet bestemmer. En del brugere kommer selv med forslag til ture. En bruger forklarer: "Jeg har mange forslag, men må acceptere, at vi om onsdagen på brugermøderne i fællesskab beslutter. Når vi har besluttet, og jeg ser på mit skema, så er jeg tryk og glad". Mange brugere er glade for turene ud af huset, men der er også brugere, der ikke har lyst til at deltage. Det er karakteristisk, at brugerne oplever indflydelse på den måde, at de selv kan bestemme, om de vil deltage på turene eller ej.

5.3.7 Spisetider og valg af mad

Et andet område af brugerindflydelsen vedrører indflydelse på spisetider og mad. På dagområdet er der faste spisetider, som over halvdelen af brugerne ikke oplever at have indflydelse på. Kun 22 % svarer, at de selv bestemmer, hvornår de skal spise. Se figur 5.9. Til gengæld svarer hovedparten (81 %), at de selv bestemmer, hvad de spiser. De fleste spiser i kantinen/cafeen, eller har selv madpakke med.

5.3.8 Ønske om at bestemme mere

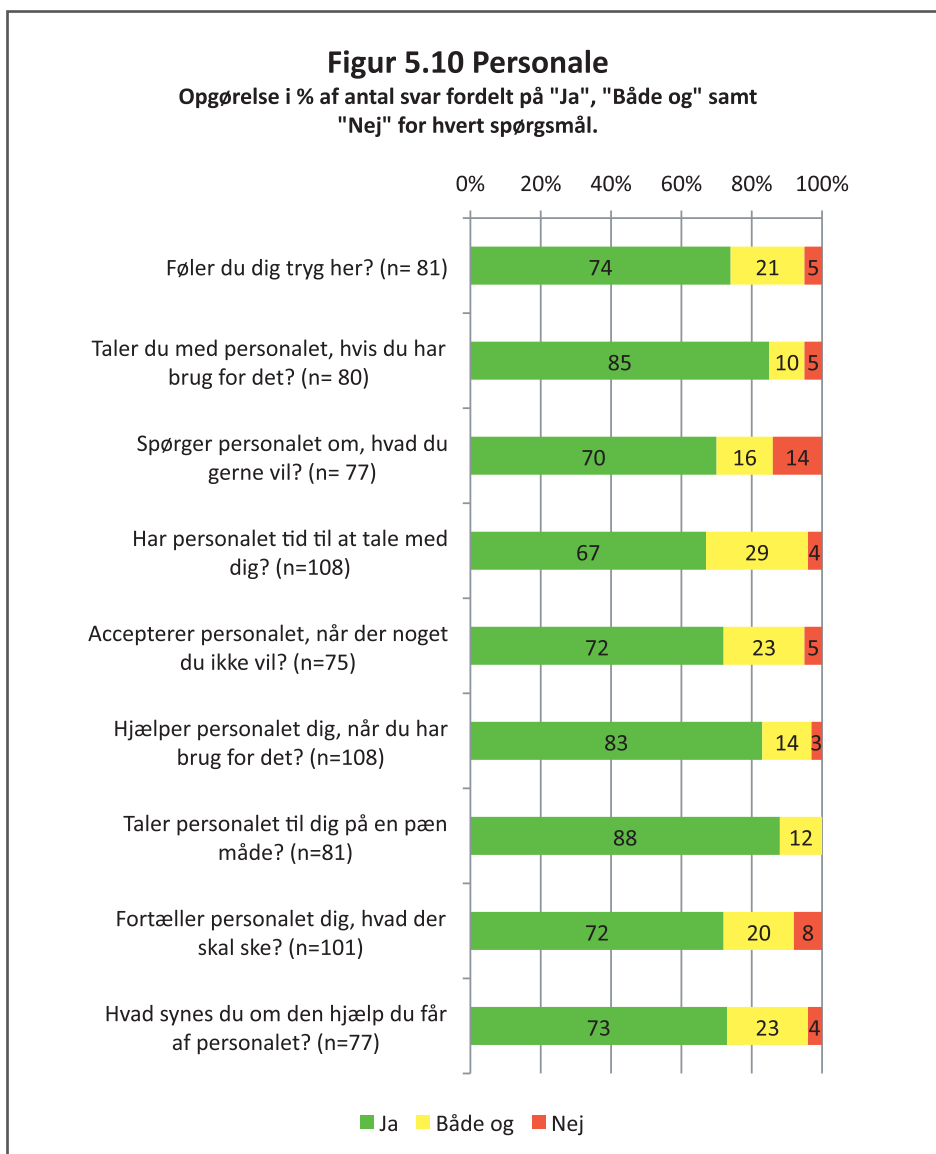
Halvdelen af brugerne på dagområdet svarer ja til, at de gerne vil bestemme mere, og yderligere 20 % svarer "Både og". Der er også en gruppe på 30 %, der svarer "Nej" og er tilfredse med den indflydelse, de har, og føler sig trygge i kendte og faste rammer. Andre har ikke tænkt over det og synes, at spørgsmålet er svært. Som en bruger siger: "Det har jeg ikke tænkt over. Jeg følger bare med".

De brugere, der gerne vil bestemme mere og have mere indflydelse har mange forslag til, hvad de ønsker indflydelse på. Det er f.eks. valg af kontaktperson, aktiviteter i dagligdagen og ture ud af huset, indkøb af maskiner til arbejdet, indkøb af f.eks. reoler og computer til fællesrum, placering af lys, og hvornår lys skal slukkes og tændes, gulvbelægning og garderobeskabe. Yderligere vil én bruger gerne have indflydelse på den "løn" vedkommende modtager for sit arbejde.

5.4 PERSONALE

Dette afsnit har fokus på brugernes oplevelse af personalet. Føler brugerne sig trygge, lytter personalet til dem, har personalet tid til at tale med brugerne m.m. Se figur 5.10.

Billedet, der tegner sig her, indeholder ikke de store afvigelser. Generelt har 67–88 % svaret ja på spørgsmålene omkring personale, og 0–14 % har svaret nej, hvilket tyder på, at brugerne generelt er tilfredse med personalet.



5.4.1 Tryghed

Til spørgsmålet "Føler du dig tryk her" har kun 5 % svaret "Nej". Her viser det sig at utrygheden er relateret til andre brugere. Som en bruger siger: "Ja: personale. Nej: brugere". Andre brugere forklarer det på følgende måder: "Ind i mellem føler jeg mig lidt utryk, hvis nogle af de andre brugere er urolige", og "Jeg bliver bange, hvis nogen slår (andre brugere)", eller "Jeg kan blive utryk i pauserne, hvis nogen af de andre bliver sure".

Personalet spiller en stor rolle i forhold til at skabe tryghed, og brugerne henvender sig trykt til personalet, hvis der har været en konflikt med andre brugere. En bruger fortæller: "Hvis jeg har en konflikt med en af mine venner, giver jeg besked til pædagogerne, så hjælper de". En anden bruger forklarer: "Kan blive lidt bange, når andre

brugere er voldsomme, men så snakker jeg med personalet". Andre brugere siger: "Pædagogerne hjælper, hvis jeg bliver ked af det". og "Er jeg ked af det bliver jeg trøstet af personalet".

En bruger påpeger, at det giver tryghed, at personalet kan tegnsprog: "Alle kan tegnsprog. Jeg bliver forstået. Det er dejligt".

Generelt er brugerne rigtig gode til at tale med personalet, hvis de har brug for det. Hele 85 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Taler du med personalet, hvis du har brug for det?", og 10 % svarer "Både og". Det er ofte kontaktpersonerne, som brugerne henvender sig til. En bruger forklarer: "Jeg er tryk ved min kontaktperson, og jeg ved der er andre pædagoger, der kan hjælpe". En anden bruger fortæller: "Synes de er gode at snakke med. Tegnsprog godt. Tiden mindre. Laver aftaler om at skulle snakke".

5.4.2 Tid

Der er tendens til, at brugerne ønsker, at personalet har mere tid til at tale med dem. Ud af alle spørgsmålene på personaleområdet er det spørgsmålet: "Har personalet tid til at tale med dig?", der har den laveste andel positive svar. Det er samtidig her, at vi finder den største andel, der har svaret "Både og". 67 % har svaret "Ja", og 29 % "Både og". 4 % har svaret "Nej".

Brugerne forklarer oplevelsen af, at personalet mangler tid til at tale med dem, med, at personalet har travlt med andre opgaver. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "Venter ofte pga. af møder og andre arbejdsopgaver", "Travlhed", "Det er tit pædagogerne har travlt", eller "Personalet kan have meget travlt, og så er der ikke tid til at snakke. Andre gange har de god tid", og "Det er alt for lidt".

På grund af travlhed kan en samtale ikke altid finde sted lige, når brugeren ønsker det, men må udskydes, og det kan være svært for nogle brugere. Andre brugere er tilfredse med at vide, at der er aftalt et tidspunkt til samtale. Andre oplever, at personalet hurtigt er tilbage hos dem igen, som f.eks.: "Som regel har de tid. Men en gang i mellem er der noget de skal. Men så er de hurtigt tilbage". Andre oplever, at kontaktpersonerne har tid, men ikke resten af personalet. En bruger ønsker, at personalet selv tager kontakt og har tid til at snakke om mere private ting.

5.4.3 Personalet taler på en pæn måde

Når brugere og personale så taler sammen, er brugerne meget tilfredse med den måde, personalet taler til dem på. Hele 88 % har svaret "Ja" til spørgsmålet, om personalet taler til dem på en pæn måde, og de resterende 12 % har svaret "Både og". I den sidste gruppe svarer en række brugere, at nogle fra personalegruppen taler pænt til

dem, mens andre ikke gør. De tilfredse brugere svarer f.eks.: "Vi laver også sjov og driller hinanden". eller "Vi taler godt sammen – og de er gode til at gøre det let for mig at forstå, hvad der sker og hvordan tingene hænger sammen".

5.4.4 Information

Generelt er brugerne tilfredse med den information, de får fra personalet, men der er en mindre gruppe, der gerne vil have mere information om, hvad der sker ikke kun i deres egen afdeling, men i lidt større sammenhæng på Center for Døve. Flere vil også gerne have mere information om den byggeproces, der i gang på Center for Døve, hvor der bygges nye boliger m.m.

De tilfredse brugere påpeger, at information via tavler på værkstederne og morgenmøder er vigtige for dem. Andre oplever, at pædagogerne prikker til dem i løbet af dagen og giver dem den information, de har brug for på det rigtige tidspunkt. Nogle deltager i brugerråd og får information på den måde. På Døves Vaskeri er opstillet en elektronisk skærm med information, som mange brugere er rigtig glade for. Der er forslag om, at mere information på denne skærm sker på tegnsprog.

5.4.5 Inddragelse

Den største andel "Nej"-svar på personaleområdet ses i forbindelse med spørgsmålet: "Spørger personalet om, hvad du gerne vil?". Her har 14 % på dagområdet svaret "Nej". Oplevelsen for denne gruppe er, at de ikke bliver spurgt, og at lederen bestemmer. Det kan hænge sammen med, at 22 % oplever ikke at have indflydelse på, hvad de laver på arbejdet (se figur 5.9). Vi har tidligere set, at nogle brugere gerne vil have denne indflydelse, mens andre har brug for faste rammer, hvor de ikke selv skal tage stilling.

Personalet er bedre til at acceptere, hvis der er noget, en bruger ikke vil. Her har kun 5 % svaret nej. En bruger siger her: "Personalet accepterer ikke altid mine valg, og så bliver jeg irrettesat". Langt størsteparten af brugerne oplever dog, at de kan sige fra, og at personalet accepterer dette. Det kan f.eks. være, hvis de gerne vil holde en pause eller ikke vil med på en tur. Tilfredse brugere fortæller f.eks.: "Hvis der er noget, jeg ikke er interesseret i, accepterer de det", eller "Hvis jeg gerne vil arbejde med træ eller noget andet, accepterer de det". En anden tilfreds bruger siger: "Jeg vil gerne være med til det hele. Personalet lytter til mine ønsker".

5.4.6 Hjælp

Langt de fleste oplever også, at personalet hjælper dem, når de har brug for det. 83 % har svaret "Ja", og 14 % "Både og" til spørgsmålet: "Hjælper personalet dig, når du har brug for det?" Nogle få svarer dog, at personalet har for lidt tid.

Flere har svaret "Både og" (23 %) til spørgsmålet, om de er tilfredse med den hjælp, de får af personalet, mens 73 % har svaret, at de er tilfredse. Det kommer ikke rigtig frem, hvad utilfredsheden går på. Nogle angiver dog, at de får forskellige forklaringer på, hvordan en maskine f.eks. fungerer alt afhængig af hvem fra personalet, der forklarer det, og det kan virke forvirrende.

De tilfredse brugere har f.eks. svaret: "Jeg synes, at pædagogerne hjælper mig på den rigtige måde", eller "Når jeg spørger pædagogerne om hjælp, får jeg hjælp. Og jeg hjælper også pædagogerne, når de beder mig om det".

6 STØTTECENTRE

Center for Døve har fire støttecentertilbud:

COLUMBUS:

Støttecenter Columbus ligger i Herlev og tilbyder socialpædagogisk støtte efter §85 til voksne døve, der har yderligere funktionsnedsættelser, og som bor i eget hjem. På undersøgelsestidspunktet benyttede 30 døve sig af dette tilbud.

STØTTE- OG FAMILIECENTER HUNDIGE:

Støtte- og Familiecentret i Hundige har tilknyttet 21 voksne døve med yderligere funktionsnedsættelser, der bor i eget hjem, og som har brug for socialpædagogisk støtte i hverdagen (§85).¹⁵

STØTTECENTER NYBORG:

I Nyborg tilbyder Støttecenter Nyborg specialpædagogisk støtte efter §85 til 10 voksne døve, der har yderligere funktionsnedsættelser, og som bor i eget hjem.

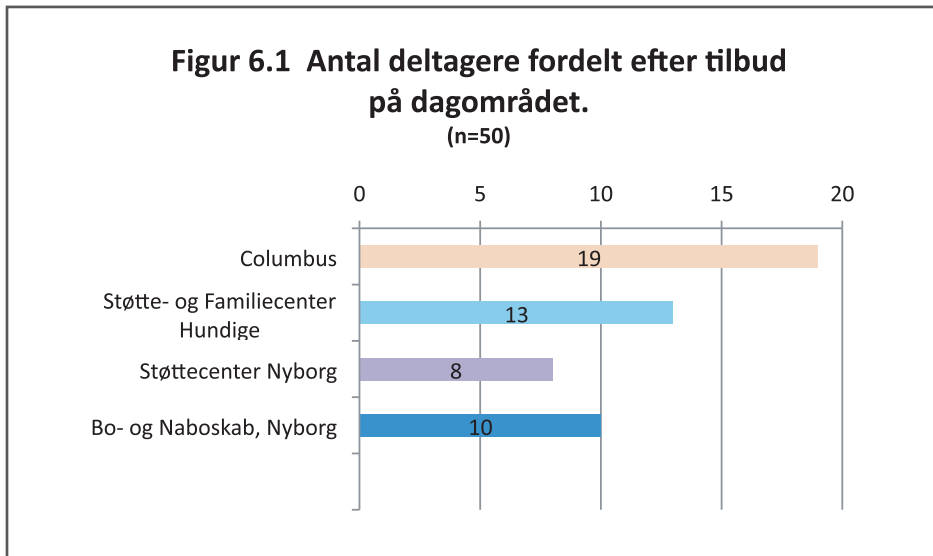
BO- OG NABOSKAB:

I Nyborg ligger også Bo- og Naboskab, der har seks lejligheder samt fællesrum til samvær og fælles aktiviteter. Her bor døve, der efter §85 har brug for specialpædagogisk støtte i hverdagen, da de ikke kan klare sig selv i eget hjem, men samtidig heller ikke er så svagt fungerende, at de har brug for et døgntilbud.

Center for Døves Støttecentre leverer socialpædagogisk støtte til voksne flerhandicappede døve og døvblinde, med det formål, at den enkelte kan få så selvstændig en tilværelse som muligt. Støtten tildeles individuelt efter behov og sker ofte i brugerens eget hjem. Typisk drejer det sig om støtte og vejledning til at få hverdagen til at fungere, hjælp til at udvikle sociale aktiviteter, råd og vejledning omkring økonomi, mulighed for fritids- og rejseaktiviteter, formidling på tegnsprog, tolke- og ledsageopgaver, kontakt til offentlige instanser samt kontakt til og samarbejde med pårørende. Støtten foregår dels i eget hjem, dels via tilbud om samvær i Støttecentrene, der fungerer som et netværk i forhold til at møde ligesindede døve, få muligheden for at tale tegnsprog og indgå i døves kultur.

¹⁵ Fra 1. juni 2011 er støttecentertilbuddene i Herlev og Hundige slået sammen til Støttecenter Hovedstaden Glostrup.

Figur 6.1 viser antal deltagere i brugertilfredsundersøgelsen fordelt efter tilbud.



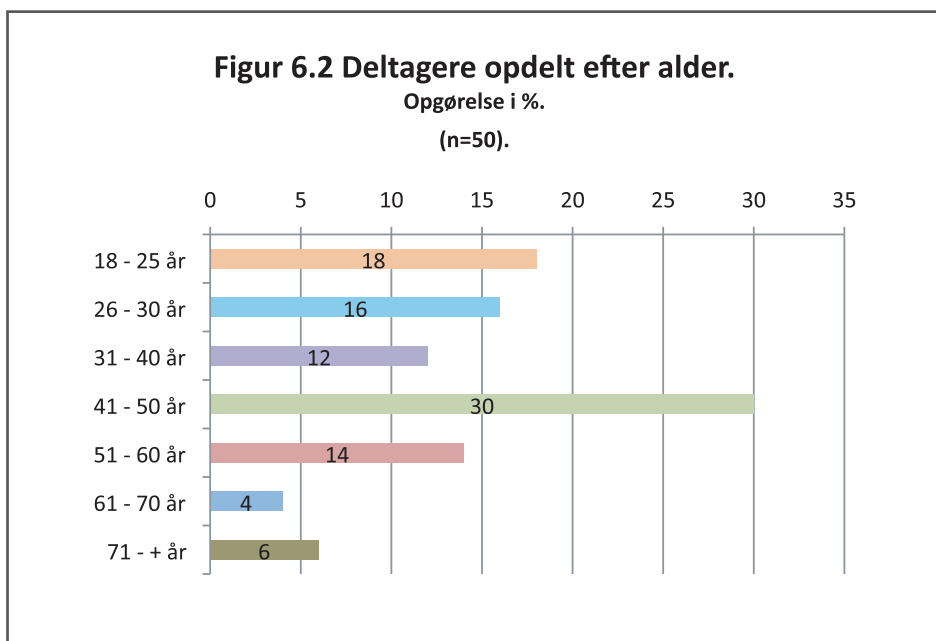
Ud af 72 brugere har i alt 50 brugere deltaget i brugertilfredshedsundersøgelsen, hvilket giver en brugerdeltagelse på 69 %. Langt størstedelen af de 22 brugere, der ikke har ønsket at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen, er tilknyttet Columbus og Støtte- og Familiecenter Hundige, idet Støttecenter Nyborg og Bo- og Naboskab i Nyborg har en deltagelsesprocent på henholdsvis 80 og 91 %.

Da undersøgelsen ikke er baseret på mere end 50 besvarelser kan resultaterne være forbundet med en vis usikkerhed, specielt når det drejer sig om svar, der udgør en mindre procentandel.

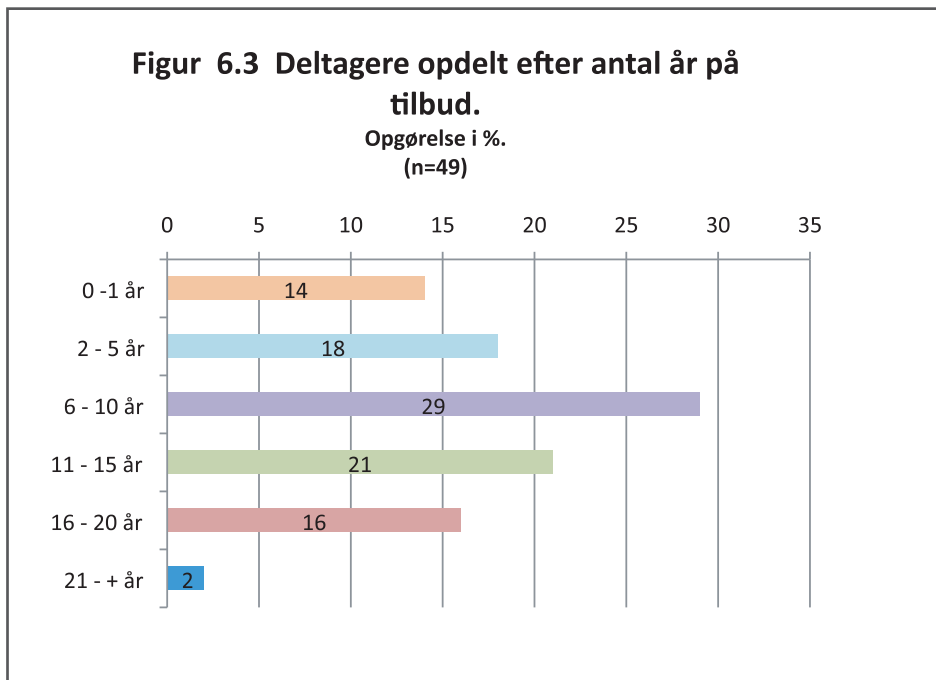
Alle besvarelser på støttecenterområdet er indhentet ved hjælp af interview efter spørgeskemaet på 24 spørgsmål. Dog er to interview gennemført med den korte udgave af spørgeskemaet på ni spørgsmål. I dataindsamlingen for støttecenterområdet er stedfortrædermetoden ikke anvendt, ligesom billedmateriale kun er benyttet i minimalt omfang. Det hænger fint sammen med, at brugerne sammenlignet med brugerne på bo- og dagtilbuddene, er langt mere selvhjulpne og ud over døvheden kun har en mindre grad af funktionsnedsættelser.

Kønsmæssigt har brugergruppen på støttecenterområdet en lille overvægt af kvinder, da 52 % af brugerne er kvinder.

Aldersmæssigt spreder deltagerne sig fra 18–71 - + år, dog med størstedelen af brugerne i aldersgruppen 18–50 år. Se figur 6.2.



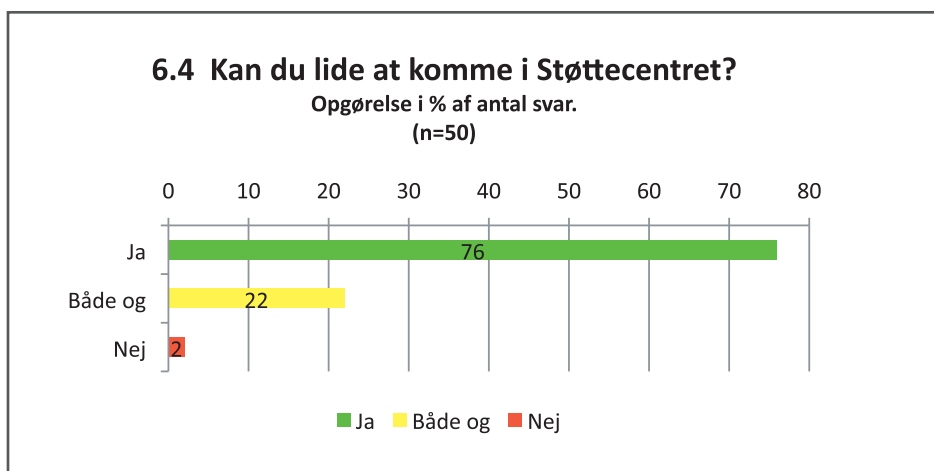
Det varierer meget, hvor mange år brugerne har været på støttecentertilbuddene. Se figur 6.3.



61 % har modtaget tilbuddene i 0–10 år. Den største andel på 29 % har modtaget tilbuddene i 6–10 år.

6.1 GENEREL TILFREDSHED

Generelt er brugerne af støttecentertilbuddene tilfredse med deres tilbud. Se figur 6.4.



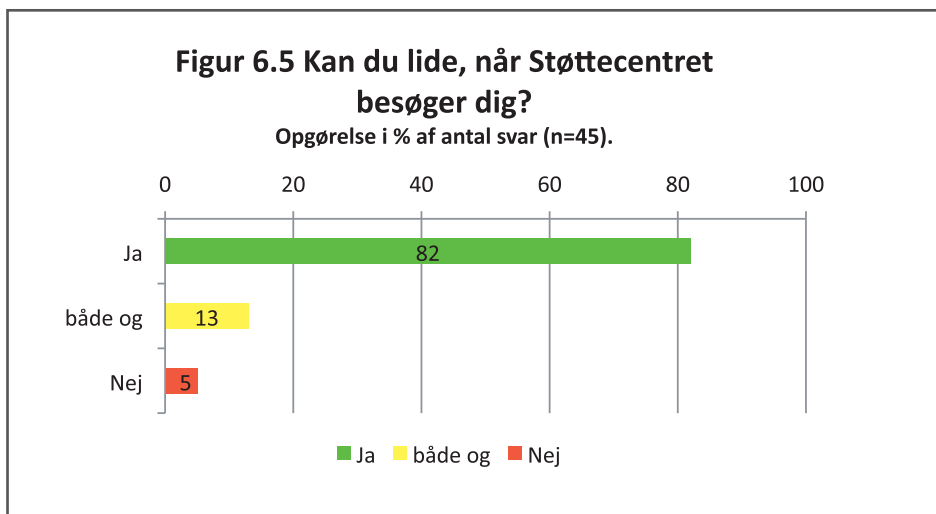
76 har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Kan du lide at komme i Støttecentret?", og yderligere 22 % har svaret "Både og". Kun 2 % har svaret "Nej".

Mange af de tilfredse brugere fortæller, at de kommer i støttecentret på grund af det sociale samvær. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "Fordi det er hyggeligt at være der sammen med pædagogerne og være social sammen med de andre brugere", "Jeg er altid glad for at komme der. Jeg kommer hver 14. dag. Jeg snakker meget der", "Jeg kommer ofte i støttecenteret. Jeg har venner der", "Jeg er glad for at komme her og snakke", og "Vil helst være sammen med andre og ikke være alene hjemme i lejligheden".

Andre brugere kommer sjældent, og kun hvis de har brug for hjælp. En bruger forklarer: "Jeg kommer ikke meget i Støttecentret. Kun hvis jeg har problemer. Kun af nød".

Der er også brugere, for hvem selvbestemmelse har stor betydning, og det kan være svært at passe ind i de fælles rammer. En bruger fortæller: "Det er kun sjældent, jeg har lyst til det. Vil gerne selv bestemme". En anden bruger forklarer: "Nogle brugere er ikke god til oprydning efter spisning". Andre brugere efterlyser flere brugere i samme aldersgruppe.

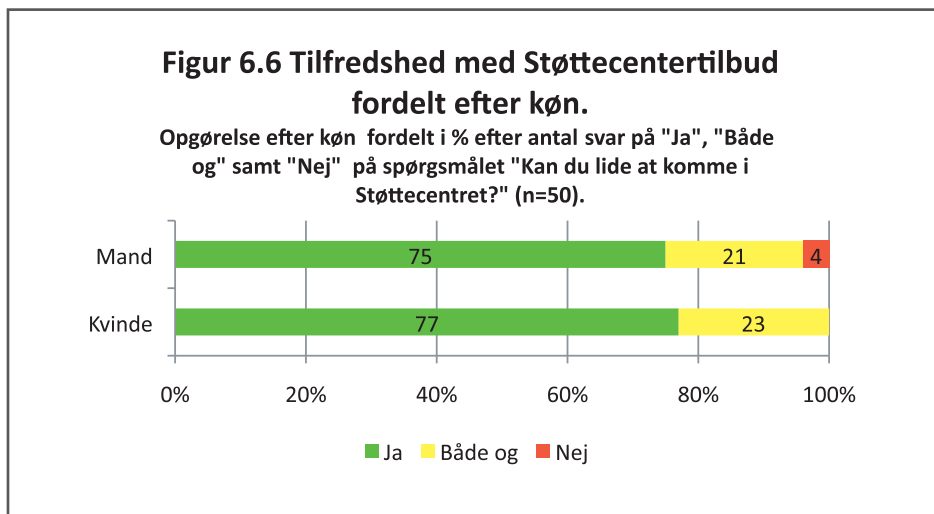
Støttempersoner fra Støttecentret besøger også den enkelte bruger i eget hjem for at yde specialpædagogisk støtte. Tilfredsheden med dette tilbud er større, da 82 % har svaret "Ja" til spørgsmålet. Se figur 6.5.



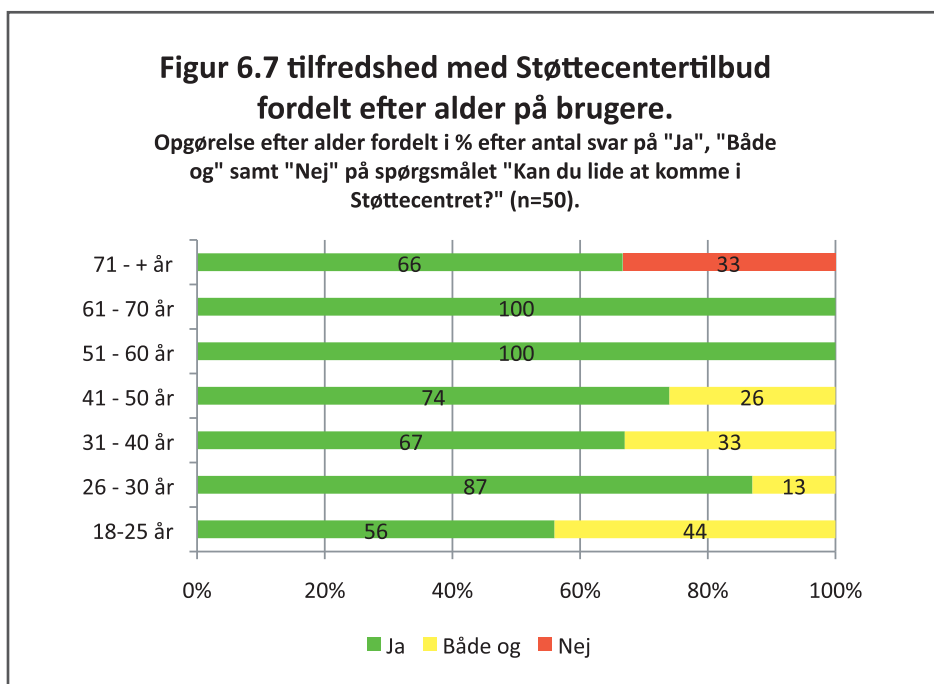
Her har 82 % svaret "Ja", og 13 % har svaret "Både og". Samtidig med at tilfredsheden er større, når støtten og vejledningen sker i eget hjem, er utilfredsheden også steget fra 2 til 5 %. Utilfredsheden drejer sig om graden af selvbestemmelse i eget hjem, når støttempersonen er på besøg. En bruger forklarer: "Jeg bryder mig ikke om, at pædagogerne besøger mig og blander sig i mit liv". En anden bruger fortæller, at hun føler sig "lidt presset" af en bestemt støttemperson.

Det er gennemgående, at det har stor betydning for mange brugere at klare sig selv i eget hjem. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "Det er ok de kommer, men jeg vil jo helst selv", "Det er ok de kommer, men ikke så ofte, for jeg vil jo helst selv. Men jeg er selvfølgelig glad for, at de kommer og hjælper mig". 82 % af brugere er glade for, at støttempersoner kommer hjem til dem. En bruger giver et eksempel på, hvad hjælpen kan indeholde: "Pædagogen tolker post. Hjælper med budget. Ledsager til læge, kommune m.m.". Der er også brugere, der ønsker, at der ved sygdom blandt personalet kommer en vikar i stedet.

Tilfredsheden med støttecentertilbuddet varierer ikke meget efter køn. Se figur 6.6. Det er dog værd at bemærke, at mænd udgør den lille gruppe af utilfredse brugere.



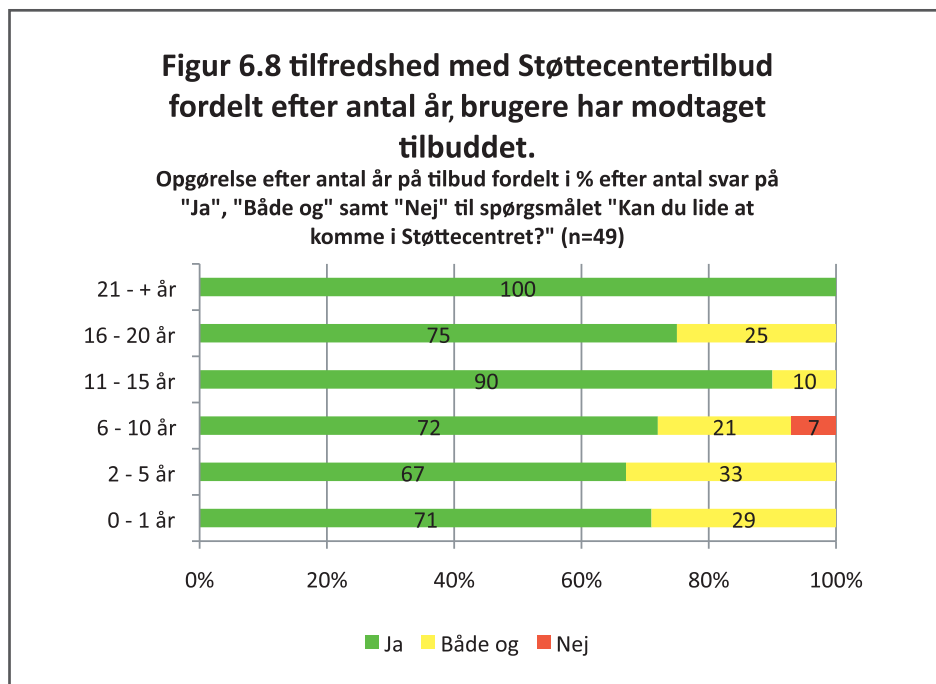
Kigger vi på brugernes alder og relaterer dette til tilfredshed, er det bemærkelsesværdigt, at den lille gruppe af utilfredse brugere findes i aldersgruppen 71 - + år¹⁶. Se figur 6.7.



Den største andel af brugere, der har svaret "Både og", findes blandt de 18–25- årige. De 51–70-årige brugere er de mest tilfredse (100 %).

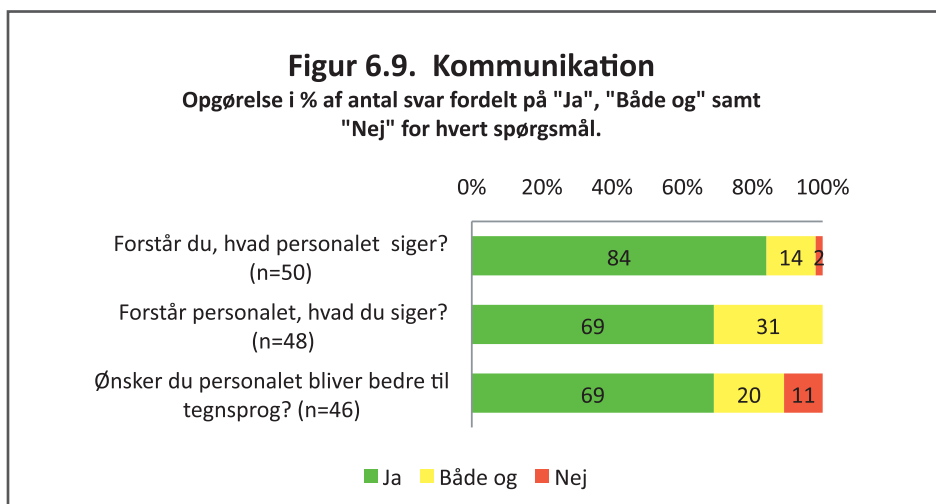
¹⁶ De 71 - + årige udgør dog antalmæssigt en meget lille gruppe. Se figur 6.2.

Som det fremgår af figur 6.8, findes den største andel af brugere, der har svaret "Både og", blandt brugere, der har modtaget tilbuddet i 0–1 år og 2–5 år. Tilfredsheden er størst blandt de brugere, der har modtaget tilbuddet i 11–15 år og 21 - + år.



6.2 KOMMUNIKATION

Alle støtcentre prioriterer ligesom andre tilbud på Center for Døve tegnsprog og kommunikation højt og har tegnsprogede medarbejdere. 84 % af brugerne svarer "Ja" til spørgsmålet: "Forstår du hvad personalet siger", og yderligere 14 % svarer "Både og". Se figur 6.9. Sammenlignet med områderne for bo- og dagtilbud har støtcentrene den største andel af brugere, der har svaret "Ja" til dette spørgsmål. Faktorer, der kan have indflydelse herpå, kan være, at det er her, vi generelt finder en af de største andele af døve medarbejdere, for hvem tegnsprog er deres modersmål og ikke et fremmedsprog, de skal lære. Det kan også have betydning, at brugergruppen sammenlignet med brugerne på bo- og dagområdet har en mindre grad af funktionsnedsættelser, ud over det at være døve.



Tilfredse brugere giver udtryk for at forstå personalet på følgende måder: "Jeg forstår dem fuldt og helt", "Ja, der er ingen problemer. Sommetider kan der ske misforståelser, men så forklarer hun igen indtil jeg har forstået det", og "Nemt at forstå de døve".

Der er brugere, der giver udtryk for, at det er lettest at forstå døve medarbejdere. En bruger forklarer: "Den døve kontaktpædagog forstår jeg selvfølgelig. Den hørende forstår jeg lidt". Andre brugere fortæller, at nogle støttepersoner generelt er lettere at forstå end andre. Det kan også have betydning, om de i forvejen kender personen. En bruger giver udtryk for, at personalet ind i mellem glemmer at tale tegnsprog.

Ser vi på, om personalet kan aflæse brugerne og forstå, hvad brugerne siger, svarer 69 % "Ja" til spørgsmålet: "Forstår du, hvad personalet siger", og 31 % svarer "Både og". Det går her igen, at det kan afhænge af, hvem fra personalet, det drejer sig om. En bruger forklarer: "De fleste kan, men enkelte kan have svært ved at aflæse mig. Så må jeg forklare igen". Nogle brugere føler, at de skal forklare tingene flere gange f.eks.: "Nogen gange er jeg nødt til at forklare igen og igen".

Men langt de fleste oplever, at personalet kan aflæse og forstå dem. Brugere forklarer det på følgende måder: "De kender mig alle godt, og de er alle dygtige til tegnsprog. Selv den nye pædagog forstår mig. En gang i mellem snakker jeg for hurtigt", "Ja, det er flot. De forstår alt hvad jeg siger", "Der er ingen problemer. Det er lige meget om det er en døv eller hørende pædagog. Det er fedt", eller "Det går fint, der ingen problemer. Det er vigtigt for mig med tegnsprog".

De fleste ønsker, at personalet bliver bedre til tegnsprog. 69 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Ønsker du personalet bliver bedre til tegnsprog", og yderligere 20 % har svaret "Både og". Kun 11 % har svaret "Nej". Det kan være fordi, de er tilfredse med det nuværende tegnsprogsniveau, men det kan også være fordi, disse brugeres tegnsprogsniveau eventuelt ikke overstiger personalets tegnsprogsniveau. En bruger udtrykker det på følgende måde: "Det er lige meget, for jeg er ikke selv så god til tegnsprog". En anden bruger forklarer, at det vigtigste er, at man forstår hinanden.

Brugere, der gerne vil have, at personalet bliver bedre til tegnsprog finder, at kommunikation på tegnsprog er vigtigt for dem. En bruger siger: "Selvfølgelig. Tegnsprog er vigtigt". Det er karakteristisk, at det dels er nye hørende pædagoger, som brugerne gerne vil have lærer mere tegnsprog, dels enkelte af de hørende pædagoger. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "De er alle dygtige til tegnsprog. En enkelt kan måske blive bedre", "Halvdelen aflæser rigtig fint. De andre kan godt blive bedre. Svært med nye, men efter to-tre år, så er de også gode", "De hørende skulle lære mere tegnsprog", og "Nogle hørende pædagoger er ikke så gode, men jeg kan godt forstå dem".

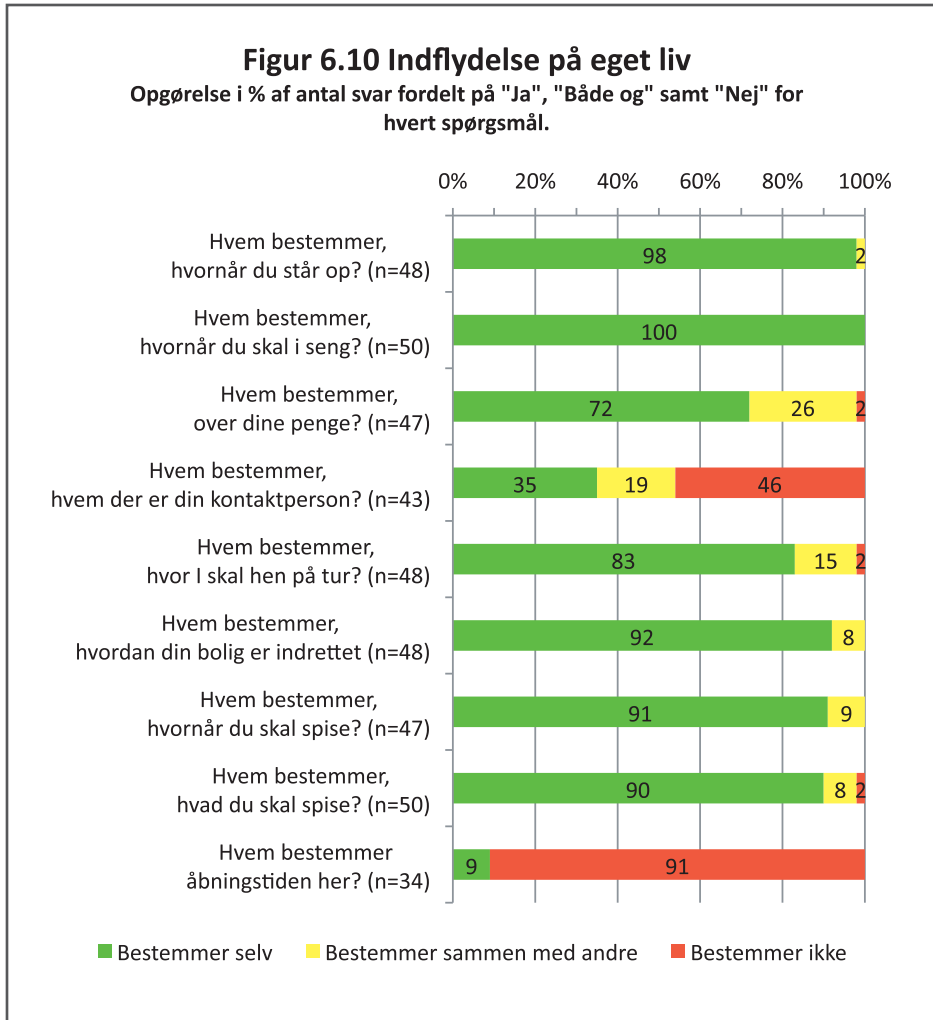
6.3 INDFLYDELSE PÅ EGET LIV

Brugerne af støttecentertilbuddene bor i egen bolig og har derfor sammenlignet med brugerne af botilbuddene bedre vilkår og muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, da de i højere i grad i boligen har frihed til at gøre, som de vil; til at "være sig selv".

6.3.1 Sengetider

Det fremgår også af figur 6.10, at brugerne på støttecenterområdet i højere grad har indflydelse og selvbestemmelse. Kigger vi f.eks. på sengetider har alle svaret, at de selv bestemmer, hvornår de skal i seng, og 98 % har svaret, at de selv bestemmer, hvornår de står op. Se figur 6.10.

De få, der har svaret "Både og", fortæller, at det kan være veninden, vennen eller kat-ten, der bestemmer, hvornår de står op. En bruger fortæller: "Det bestemmer jeg selv. Det kan jeg selv", og en anden siger: "Pædagogen bestemmer ikke hvornår jeg står op. Det bestemmer jeg selv".



6.3.2 Boligindretning

Når det gælder boligindretning oplever brugerne også at have stor selvbestemmelse. 92 % har svaret, at de selv bestemmer, hvordan boligen er indrettet, og 8 % har svaret, at de bestemmer det sammen med andre. Her er det forældre, kæresten eller ægtefællen, som de bestemmer det sammen med. En bruger forklarer: "Det bestemmer jeg selvfølgelig selv. Ikke pædagogerne". Andre brugere fortæller: "Min søster har foreslået mig noget, men jeg sagde nej. Jeg bestemmer selv", eller "Jeg bestemmer selv det hele i min lejlighed. En gang imellem flytter jeg rundt på tingene". En del brugere får hjælp af støttepersonen til at købe møbler, men alle oplever, at de selv har bestemt hvilke møbler, der blev købt. En bruger udtrykker det sådan: "Nogle gange

hjælper kontaktpædagogen mig med at købe møbler, men jeg bestemmer selv hvilke møbler jeg køber”.

6.3.3 Spisetider og valg af mad

Kigger vi på mad og spisetider oplever 91 %, at de selv bestemmer, hvornår de skal spise, og yderligere 9 % oplever, at de bestemmer det sammen med andre. Det kan f.eks. være brugere, der spiser sammen med andre, eller brugere som får mad leveret udefra.

Brugerne forklarer: ”Pædagogerne siger aldrig noget om hvornår jeg skal spise. Når jeg er sulten, så spiser jeg”, ”Det bestemmer jeg selv. Jeg handler også selv ind”, eller ”Det bestemmer jeg selv. Når jeg spiser i Støttecentret er det anderledes, der bestemmer jeg ikke”.

Maden bestemmer brugerne også i udpræget grad selv, idet 90 % har svaret, at de selv bestemmer, hvad de spiser. 8 % har svaret, at de bestemmer det sammen med andre, og 2 % har svaret, at de ikke bestemmer, hvad de spiser. Det kan være, fordi de modtager mad udefra og ikke her afkrydser, hvad de ønsker at spise.

En bruger forklarer: ”Jeg vælger selv, hvad jeg skal spise. Jeg smører rugbrødsadder. Der var en pædagog, der viste mig, hvordan man gør med grønsager”. Andre laver ind i mellem mad sammen med pædagogen efter at have tjekket køleskabet for friske og gamle madvarer samt i fællesskab have købt ind.

6.3.4 Økonomi

Brugerne oplever, at indflydelsen bliver mindre, når det drejer sig om deres økonomi. Her finder vi den største andel af brugere, der har svaret, at de bestemmer det sammen med andre (26 %). Det sker i samarbejde med pædagogerne. Nogle får generelt hjælp fra pædagogerne til at styre økonomien, mens andre prøver at klare det selv og spørger om hjælp, hvis de har brug for det. Brugerne forklarer: ”Pædagogen hjælper mig med at styre pengene”, ”Det meste bestemmer jeg selv, men jeg kan kontakte pædagogen”, ”Pædagogen hjælper mig. Husleje, el og forskellige andre udgifter, betaler jeg ikke selv”, eller ”Hvis der er rod med pengene, så kan pædagogerne hjælpe”. Nogle beder pædagogen om hjælp til at hæve penge i banken, da det kommunikationsmæssigt kan være lettere. Ud fra datamaterialet i undersøgelsen ser samarbejdet mellem bruger og pædagog/støtteperson ud til at forløbe tilfredsstillende set ud fra et brugersynspunkt¹⁷.

¹⁷ Det er dog ikke undersøgelsens formål at belyse samarbejdet i denne situation, men udelukkende at fokusere på brugernes oplevelse af, hvem der bestemmer over deres penge.

6.3.5 Kontaktperson

Kontaktpersonen er den støtteperson fra Støttecentret, der besøger brugerne i eget hjem og yder socialpædagogisk støtte og vejledning. Det er også den person, som brugeren henvender sig til, hvis der ud over det skemalagte er behov for yderligere støtte. Kontaktpersonen kommer tæt på brugeren og har mange forskellige støtte- og vejledningsopgaver. Det kan derfor undre, at næsten halvdelen (46 %) af brugerne oplever, at de ikke har indflydelse på hvem, der er deres kontaktperson. Det er en udbredt oplevelse, at lederen eller pædagogerne bestemmer, hvem brugerne har som kontaktperson. Typiske svar er: "Det bestemmer lederen", og "Pædagogerne bestemmer". En bruger fortæller: "Jeg foreslog selv to pædagoger, men det var lederen, der bestemte".

19 % oplever medbestemmelse, idet de oplever, at de sammen med andre bestemmer, hvem kontaktpædagogen skal være. Nogle forklarer: "Vi snakker om det", eller "Jeg peger på dem jeg gerne vil have. Og så snakker vi om det".

Der er også brugere, der fortæller: "Pædagogerne vejleder mig, og jeg beslutter så bagefter om jeg kan acceptere kontaktpersonen", eller "Jeg har selv valgt de to kontaktpersoner. Den tredje har jeg ikke valgt".

Selv om brugerne ikke selv har valgt deres kontaktperson, kan de være tilfredse med kontaktpersonen, som f.eks. denne bruger: "Tidligere havde jeg en anden kontaktperson, men nu har jeg en anden. Hende er jeg glad for. Det er pædagogernes skema, der bestemte det, da deres vagtplan skulle hænge sammen". Der er også brugere, der gerne vil have indflydelse på valg af kontaktperson, som f.eks. denne bruger: "Jeg ville ønske, at jeg kunne bestemme, hvem jeg vil have som kontaktperson".

6.3.6 Ture

83 % af brugerne oplever, at de selv bestemmer, hvor de skal hen på tur. Det drejer sig typisk om hverdagsture ud i det offentlige rum, som brugerne tager på alene eller sammen med venner. Brugere forklarer: "Jeg går ofte tur med min veninde", "Jeg går tur hver eneste dag. Jeg besøger mine venner eller jeg er sammen med min veninde og hendes familie", og "Jeg bestemmer selv f.eks. at løbe en tur i skoven, se museum eller gamle bygninger".

Drejer det sig om ture, som foregår sammen med Støttecentret, oplever brugerne at have medbestemmelse, da de i fællesskab bestemmer hvilke ture, de skal på. Brugere fortæller: "Det taler vi om i gruppen. Vi kan alle foreslå steder", "Det gør vi sammen", eller "Jeg bestemmer det ikke alene. Det gør vi i fællesskab".

6.3.7 Åbningstid

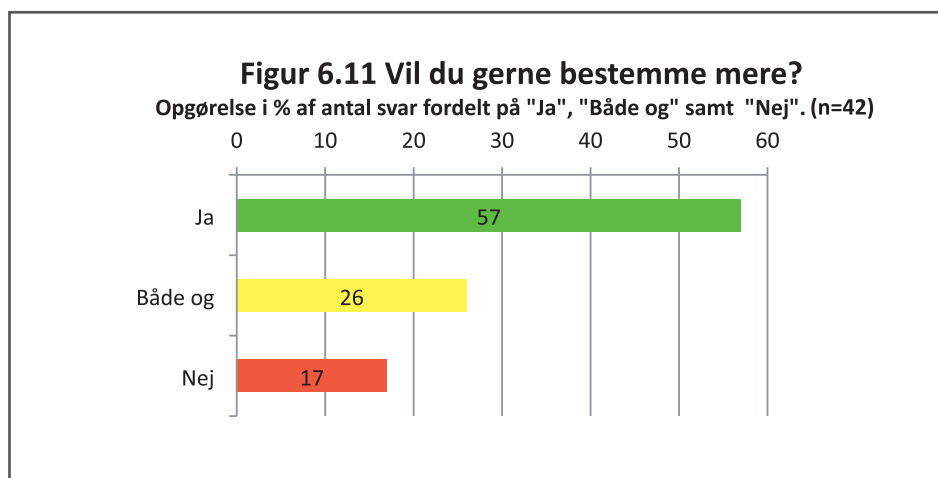
Åbningstiden i støttecentre er en af de rammer, som bruger oplever, at de ikke har indflydelse på. 91 % har således svaret, at de ikke bestemmer åbningstiden. Brugernes oplevelse er, at det gør lederen eller pædagogerne. En del ved ikke, hvem der bestemmer åbningstiden, men de ved, at de ikke har indflydelse herpå.

En bruger forklarer, at han har indflydelse ved selv at bestemme, hvornår han tager hjem fra Støttecentret: "Jeg bestemmer selv hvornår jeg vil tage hjem. Lederen bestemmer åbningstiden".

Langt størstedelen af brugerne (82 %) er tilfredse med åbningstiden. 13 % har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Hvad synes du om åbningstiden", og yderligere 5 % har svaret "Utilfreds". Nogle vil helst komme om dagen, mens andre gerne vil komme om aftenen og ønsker, at der er åbent om aftenen. En bruger ønsker, at støttecentret prøver at holde åbent søndag aften.

6.3.8 Ønske om større indflydelse

Over halvdelen af brugerne vil gerne have større indflydelse og bestemme mere. Se figur 6.11.



Det kommer i undersøgelsen ikke nærmere frem, hvad brugerne gerne selv vil bestemme ud over ønske om indflydelse på valg af kontaktperson, åbningstider i støttecentrene. Desuden vil nogle gerne have mere indflydelse på deres økonomi. Hvad brugerne gerne selv vil bestemme, kan derfor være et område til yderligere afklaring. Herudover er det karakteristisk, at det er i eget hjem, at brugerne gerne vil have mere indflydelse. Det kan give anledning til at kigge på snitfladen mellem brugere og støttepersoner, når disse besøger brugerne i eget hjem. En del brugere gør f. eks. opmærksom på, at de gerne selv vil bestemme og ikke ønsker, at støttepersonerne blander sig for meget. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måde: "Jeg kan godt tingene selv og vil gerne bestemme selv. Pædagogerne skal ikke blande sig", "Jeg vil gerne bestemme lidt mere. Pædagogerne skal ikke blande sig", og "Jeg vil selv styre mit liv".

Andre brugere oplever en fin balance i samarbejdet med pædagogerne og er klar over, at de har brug for støtte til bestemte ting. En bruger forklarer: "Jeg vil gerne styre det meste selv, men vil gerne have hjælp". Andre brugere fortæller: "Vil gerne selv bestemme. Pædagogerne hjælper mig, hvis jeg er usikker", eller "Hvis jeg er dårlig hjælper pædagogerne mig, men de bestemmer ikke over mig".

6.4 PERSONALE

Figur 6.12 viser brugernes oplevelse af personalet og den støtte, de modtager. Har personalet tid til at tale med brugerne, og gør de det på en pæn måde? Føler brugerne sig trygge, og er de tilfredse med den støtte, de modtager?

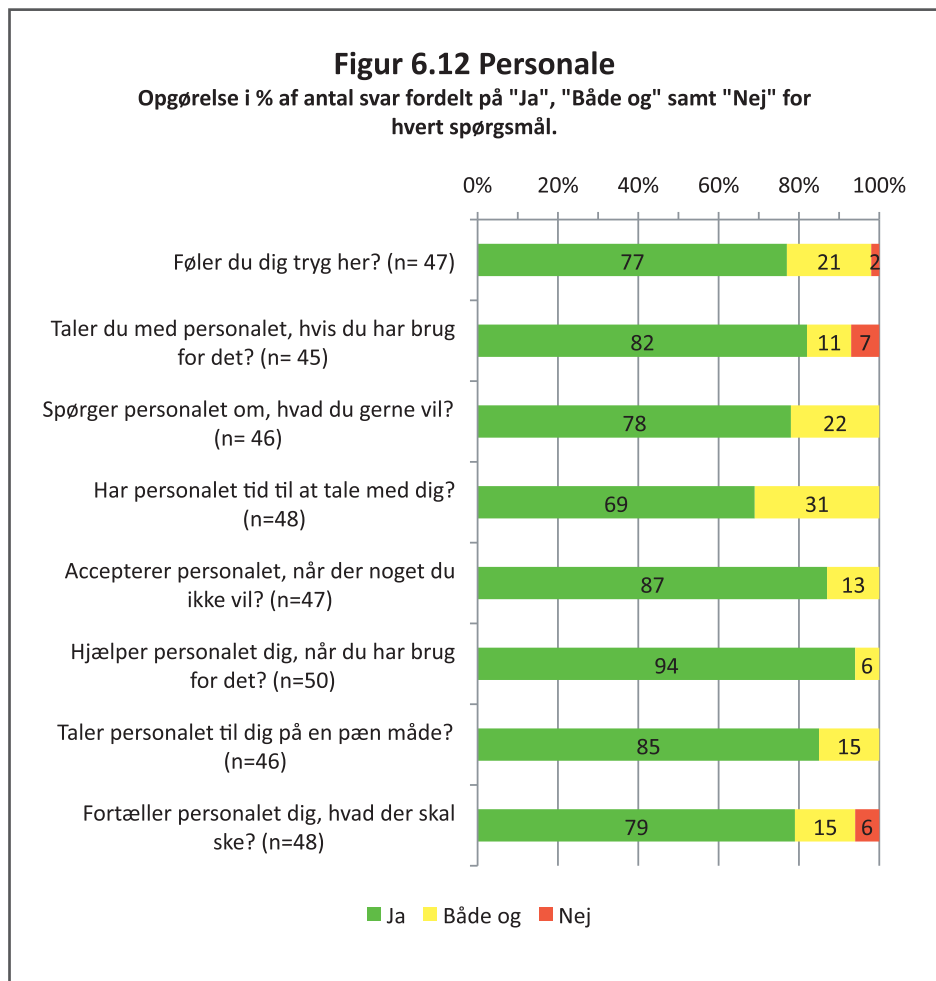
6.4.1 Tryghed

Det generelle billede er, at brugere føler sig trygge og tilfredse med personalet. Andelen, der har svaret "Ja" til spørgsmålene omkring personalet, svinger fra 69 – 94 %.

Når brugerne deltager i samvær og aktiviteter i støttecentrene, svarer 77 % "Ja" til, at de føler sig trygge, og yderligere 21 % har svaret "Både og". 2 % har svaret "Nej".

De brugere, der føler sig trygge, har f.eks. forklaret: "Jeg er overhovedet ikke bange. Det er dejligt", "Her er dejligt. Jeg føler mig velkommen", og "Det er dejligt, der kom-

mer så mange i Støttecentret. Sommetider når jeg ikke at tage overtøjet af før vi giver hinanden et knus. Vi får også knus af pædagogerne. De er søde”.



Men der er tendens til, at interne disharmonier mellem brugerne kan medføre, at nogle brugere ikke føler sig helt trygge. Nogle brugere oplever, at andre brugere ikke er imødekommende og kan drille: ”Kan mærke nogle brugere er sure, men jeg holder mig for mig selv”, og ”Men nogle gange synes jeg ikke det er sjovt at være i Støttecentret for nogle driller”. Andre påpeger, at der mellem aldersgrupperne kan være disharmoni. Der er også brugere, der i egne psykisk ustabile perioder ikke føler sig trygge. En bruger fortæller f.eks.: ”Ind i mellem er det utrygt at være her, når det roder indeni mig selv”.

Størstedelen af brugerne taler med personalet, når de har brug for det. 82 % af brugerne har svaret ”Ja” til spørgsmålet: ”Taler du med personalet, hvis du har brug for det?” Der er dog 7 %, der har svaret ”Nej”, hvilket udgør den største andel ”Nej”-svar til spørgsmålene omkring personale. Sammenlignet med bo- og dagtilbuddene er den andel af brugere, der taler med personalet, hvis de har brug for det, lidt mindre, når det drejer sig om brugere af støttecentertilbud.

De brugere, der ikke snakker med personalet, snakker til gengæld i stort omfang med andre. Det kan f.eks. være venner, familie eller ægtefælle, men der er også en lille andel brugere, der generelt helst vil holde sig for sig selv. Nogle af de brugere, der ikke taler med personalet, hvis der har brug for det, forklarer, at personalet blander sig for meget. En bruger fortæller f.eks.: "Vil hellere snakke med mine venner. Pædagogerne blander sig for meget".

De tilfredse brugere er gode til selv at henvende sig til personalet, her oftest i form af kontaktpersonen, hvis de har brug for det. Brugere fortæller: "Henvender mig, hvis jeg har problemer", "Jeg snakker meget med pædagogerne", "Hvis jeg er i nød, så kontakter jeg pædagogerne", eller "Ja, for nogle gange har jeg problemer med min familie. Så har jeg brug for en snak med kontaktpædagogen".

6.4.2 Tid

Kigger vi på, om brugerne oplever, at personalet har tid til at tale med dem, har 69 % af brugerne svaret "Ja" til spørgsmålet: "Har personalet tid til at tale med dig". Det er her, at vi finder den mindste andel af "Ja"-svar til spørgsmål omkring personaleområdet. Det er også her, at vi samtidig finder den største andel af brugere, der har svaret "Både og". Der er ingen, der har svaret "Nej" til dette spørgsmål.

De fleste brugere oplever, at personalet har god tid til at tale med dem. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måde: "De snakker roligt. De har god tid" eller "Pædagogerne har god tid".

Der er dog også brugere, der ind i mellem oplever, at personalet har travlt. De fortæller f.eks.: "Jeg føler, at nogen gange har pædagogen ikke tid til at snakke med mig. For nogen gange har jeg mange spørgsmål", "De har ikke altid tid. Skal også hjælpe andre", eller "Ind i mellem har de travlt og så må jeg være tålmodig".

6.4.3 Personalet taler pænt

85 % af brugerne oplever, at personalet taler til dem på en pæn måde, og yderligere 15 % har svaret "Både og" til spørgsmålet: "Taler personalet til dig på en pæn måde". Selvom andelen af tilfredse brugere her er høj (85 %), er den dog lidt lavere end andelen af brugerne på bo- og dagtilbuddene.

De brugere, der har svaret "Både og", fortæller, at de ind imellem føler, at enkelte støttestopersoner presser dem, kommanderer eller skælder ud. Det kommer f.eks. til udtryk på følgende måder: "En pædagog er lidt sur og kommanderer med mig", "Men én af dem presser mig", og "Den ene pædagog skælder sommetider ud".

De tilfredse brugere fortæller til gengæld, at personalet taler stille, roligt og pænt uanset situationen: "De taler altid pænt", "De taler stille og roligt. Det er det bedste for mig", og "Hvis vi er uenige snakker vi pænt og roligt. Det gør jeg også".

6.4.4 Information

Generelt er brugerne tilfredse med den information, de får af personalet. 79 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Fortæller personalet dig, hvad der skal ske", og 15 % har svaret "Både og". 6 % har svaret "Nej".

Tavler og kalendere er med til at holde styr på informationerne, f.eks. hvornår forskellige arrangementer løber af stablen. Støttepersonerne kan også informere direkte til brugerne. Der er brugere, der gerne vil have mere af den direkte information.

Samtidig påpeger størstedelen af brugerne, at støttepersonerne er gode til at hjælpe med at oversætte offentlige breve og holde styr på aftaler med f.eks. læger og kommuner og på den måde fortælle dem, hvad der skal ske i den nærmeste fremtid.

6.4.5 Inddragelse

Brugerne oplever, at personalet er gode til at inddrage dem og spørge om, hvad brugerne gerne vil. 78 % har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Spørger personalet om, hvad du gerne vil?", og 22 % har svaret "Både og". Sammenlignet med bo- og dagtilbuddene er andelen på støttecenterområdet, der har svaret "Ja," større.

Nogle brugere føler, at personalet ind i mellem ikke spørger dem nok, mens andre helst selv vil bestemme og ikke altid har lyst til at blive spurgt.

Størstedelen af brugerne er tilfredse og oplever, at de bliver spurgt i tilstrækkeligt omfang. Brugerne fortæller: "Ja, de spørger om de skal hjælpe mig med noget", "De spørger f.eks. om jeg vil hjælpe eller om jeg skal have hjælp til nogle ting", eller "Ja, hvis pædagogerne spørger, svarer jeg nej. Jeg er jo gammel, derfor er jeg ikke så meget ude".

Langt størstedelen (87 %) af brugerne oplever, at personalet er gode til acceptere, når der er noget de ikke vil. Også her er andelen af brugere, der har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Accepterer personalet, når der er noget du ikke vil?", større end på bo- og dagtilbuddene.

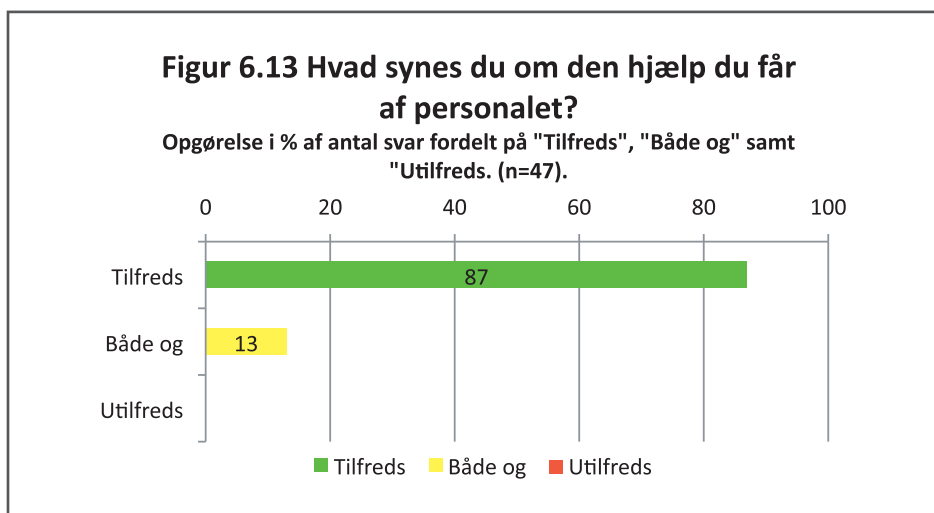
De tilfredse brugere fortæller f.eks.: "Pædagogerne accepterer, hvis der er noget jeg ikke vil", eller "De siger, at jeg må selv bestemme".

En mindre gruppe af brugere oplever, at nogle enkelte støttepersoner kan have svært ved at acceptere deres valg, og at de kan føle sig pressede. En bruger fortæller: "Føler at nogle pædagoger har svært ved at acceptere mine valg". En anden bruger forklarer: "Der er kun en bestemt pædagog, som presser mig".

6.4.6 Hjælp

Langt størstedelen (94 %) af brugerne oplever, at de får hjælp fra personalet, når de har brug for det. Det er her vi finder den største andel af brugere, der har svaret "Ja" til spørgsmålene vedrørende personale. Sammenligner vi med bo- og dagtilbuddene, er andelen af brugere, der har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Hjælper personalet dig, når du har brug for det", højest hos brugere af støttecentre.

Brugerne udtrykker det f.eks. således: "Ja, pædagogerne hjælper mig altid, når jeg har brug for det. Det er jeg glad for", "Hvis jeg har problemer, så kommer de, f.eks. med i banken. Så hjælper de og jeg bliver rolig", "Ja, det er vigtigt at snakke sammen om problemerne", eller "Pædagogerne her er rigtig gode til at hjælpe, og jeg kan rigtig godt lide dem".



Som det fremgår af figur 6.13, er langt størstedelen af brugerne tilfredse med den hjælp, de får af personalet. 87 % har svaret "Tilfreds", og 13 % "Både og" til spørgsmålet: "Hvad synes du om den hjælp du får af personalet". Også her er andelen af tilfredse brugere større end hos brugere på bo- og dagtilbuddene. Nogle brugere fortæller, at personalet ind i mellem har travlt, og de gerne vil have, at personalet har mere tid.




Tilfredse brugere fortæller f.eks.: "Ja. Jeg er tilfreds. Pædagogerne er gode til at forklare mig, hvad jeg kan gøre bedre", og "Hjælpen er rigtig fin. Der er ingen problemer. Det er jeg glad for".

7 UNDERSØGELSENS METODE

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen på Det Pædagogiske og Sundhedsfaglige Område (PSO) på Center for Døve har været at afdække brugernes tilfredshed med de døgn- og dagtilbud samt støttecentertilbud, de modtager. Døve og døvblinde brugere på PSO udgør en målgruppe med en meget stor variation og kombination af forskellige funktionsnedsættelser.

Fra begyndelsen har det været et centralt krav fra Center for Døves øverste ledelse, at alle brugere uanset grad af funktionsnedsættelser skulle have mulighed for at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen.

Kompetencecenteret¹⁸ på Center for Døve har stået for selve undersøgelsen, og har i forarbejdet samarbejdet tæt med:

-  Kvalitetsgruppen på PSO
-  Arbejdsgruppen vedrørende brugertilfredshedsundersøgelsen
-  Den faglige konsulent på PSO

Kvalitetsgruppen¹⁹ har deltaget i drøftelser og beslutninger omkring valg af metode og temaer i undersøgelsen. Arbejdsgruppen har specielt deltaget omkring formulering af de enkelte spørgsmål, brug af billedmateriale, stedfortrædermodellen m.m.





Første fase i undersøgelsen bestod i besøg på andre sociale tilbud samt gennemlæsning af rapporter for at indsamle kvalificeret viden om, hvordan andre hidtil har foretaget brugertilfredshedsundersøgelser, og hvilke værktøjer og metoder, der er forsøgt anvendt til kommunikationssvage brugere. Indsamlingen af viden om værktøjer og metoder til kommunikation med kommunikationssvage brugere omfattede også besøg på Center for Døves egne tilbud. Tilbuddene har ikke tidligere foretaget brugerundersøgelser, men fokuserer i hverdagen på dialog med kommunikationssvage brugere og har derfor en stor viden på området.

¹⁸ Kompetencecenteret er en tværgående enhed på Center for Døve, der har fokus på bruger- og trivselsundersøgelser, vidensopsamling og udviklingsarbejde, kommunikation og formidling, tegnsprogsuddannelse til medarbejdere, efteruddannelse og temadage, koordinering af indstillinger til dag- og døgntilbud, socialrådgivning til Center for Døves afdelinger, psykologisk og psykiatrisk bistand til døve og døvblinde, fysioterapeutiske undersøgelser og behandlinger, udredning af døve og døvblinde med særlige vanskeligheder samt faglig og juridisk assistance. Kompetencecenteret er et tilbud til Center for Døves egne enheder, men eksterne målgrupper kan også drage nytte af Kompetencecenterets viden.

¹⁹ Kvalitetsgruppen i PSO har til opgave, på tværs af døgn- og dagtilbud samt støttecentertilbud, at udvikle en fælles kvalitetskultur og sikre en systematisk kvalitetsudvikling på PSO.

7.1 TEMAER I BRUGERUNDERSØGELSEN

Et vigtigt fokuspunkt for samarbejdet med Kvalitetsgruppen har i forberedelsen af undersøgelsen været hvilke temaer, der skulle være omdrejningspunkt i selve undersøgelsen. Følgende centrale temaer blev udvalgt:

-  Generel tilfredshed
-  Kommunikation
-  Indflydelse på eget liv
-  Personale

Det første tema om generel tilfredshed vedrører brugernes tilfredshed med det tilbud, de modtager på Center for Døve.

Kommunikation og en ligeværdig dialog er et selvskrevet tema på Center for Døve, hvor tegnsprog er i centrum. Fungerer denne kommunikation, der er basal for at opnå indflydelse og meddele ønsker og behov?

Indflydelse på eget liv udgør det tredje tema, der belyser i hvilken udstrækning, brugerne oplever at blive inddraget i hverdagens små og store beslutninger.

Det fjerde tema fokuserer på brugernes oplevelse af personalet. Føler brugerne sig trygge, lytter personalet til dem, har personalet tid til at tale med brugerne m.m.

7.2 INTERVIEW PÅ TEGNSPROG

Ingen brugere af Center for Døves bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud ville kunne besvare et spørgeskema i sig selv. Det var derfor vigtigt at finde tegnsprogede interviewere, der kunne foretage interview på tegnsprog, og som samtidig havde den nødvendige viden og praktiske erfaring med målgruppen. En viden og erfaring, der var afgørende for at kunne etablere kontakt, dialog og gennemføre interview.









For at finde interviewere med disse kvalifikationer var vi nødt til at rette blikket mod det personale, der arbejder på Center for Døve. Kvalitetsgruppen har været meget bevidst om, at det daglige personale på PSO ikke skulle interviewe egne brugere. For at undgå loyalitetskonflikter og opnå en større validitet i brugersvarene byttede interviewerne arbejdsplads, så alle interviewede brugere, som de ikke arbejdede med til dagligt.



7.3 PILOTUNDERSØGELSE

Med udgangspunkt i tre spørgeskemaer til henholdsvis botilbud, dagtilbud og støt-tecentre, hvor spørgsmålene var ens i så stor udstrækning, det var muligt, blev pilotundersøgelsen gennemført i uge 34–37/2010. Pilotundersøgelsen blev gennemført ved hjælp af Kvalitetsgruppen samt interviewere fra arbejdspladser, der ikke har medlemmer i Kvalitetsgruppen. Alle arbejdspladser har således deltaget i pilotundersøgelsen, hvor interviewerne byttede arbejdsplads, så alle interviewede brugere, de ikke arbejdede med til dagligt. Interviewerne arbejdede sammen to og to og anvendte i dataindsamlingen svarkort med smileyer.

Erfaringer fra pilotundersøgelsen viste, at:

-  Der var brug for yderligere tilretning af spørgsmålene.
-  Abstrakte begreber var svære (f.eks. opmærksomhed, respekt, tillid).
-  Svarmuligheder med smileyer fungerede godt for nogle brugere, men ikke for andre.
-  Svarkategorier på tre svarmuligheder fungerede bedre end svarkategorier med fem svarmuligheder.
-  Interview med en gruppe brugere kunne med fordel understøttes af billedmateriale eller konkrete, (f.eks. symboler for en aktivitet, en ting eller en person).
-  Andre brugere havde svært ved at svare på alle spørgsmålene og havde brug for en kortere udgave af spørgeskemaet.
-  En mindre gruppe ville endvidere ikke kunne deltage i interview baseret på den korte udgave.
-  Interviewerne havde behov for en ensartet oversættelse af spørgsmålene til tegnsprog.

7.4 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE VED HJÆLP AF INTERVIEW

Brugerundersøgelsen blev herefter bygget op som en kvantitativ anonym spørgeskemaundersøgelse med mulighed for efter behov at komme med uddybende kvalitative svar til hvert spørgsmål. Denne valgfrie mulighed for uddybning blev medtaget, da brugerne i undersøgelsen havde meget forskellige kognitive forudsætninger for at nuancere deres svar²⁰. Spørgsmålene blev stillet på tegnsprog af interviewere, der arbejdede sammen to og to.

²⁰ De ressourcestærke brugere har benyttet sig af denne mulighed. De citater, der er medtaget i de enkelte kapitler repræsenterer derfor i stort omfang denne gruppe.

Det elektroniske spørgeskema indeholdt 24 spørgsmål. For brugere, hvis kognitive evner og ressourcer ikke gjorde det muligt for dem at besvare 24 spørgsmål, blev der udvalgt ni spørgsmål til en kort udgave.

Strukturen i spørgeskemaet var tilrettelagt efter hensyn til koncentrationsevnen således, at de vigtigste spørgsmål kom først.

Tegnsprogsuddannelsen på Kompetencecentret udarbejdede videooptagelser af tegnsprogsoversættelsen af spørgsmålene. Videooversættelserne blev indsat i det elektroniske spørgeskema og fungerede som inspiration for interviewerne, der stillede spørgsmålet på tegnsprog til den enkelte bruger. Videooversættelsen til tegnsprog støttede interviewerne og medvirkede til, at alle spørgsmål som udgangspunkt blev stillet ens. Nogle brugere havde behov for en individuel tilpasning af spørgsmålet for at forstå det. De to interviewere foretog i fællesskab denne tilpasning. Det hensyntagende interview indeholdt også mulighed for pauser.

To interviewere om samme interview blev valgt for at give en større validitet, da det f.eks. kan være svært at aflæse små tegn fra brugerne, og selv små tegn kan have stor betydning. Interviewerne arbejdede således sammen om at sikre brugernes korrekte forståelse af spørgsmålet og interviewernes korrekte forståelse af svaret. De to interviewere har ikke interviewet brugere fra egen arbejdsplads på Center for Døve, men fra andre arbejdspladser på Center for Døve²¹. Tilstede under interviewet har været de to interviewere og den enkelte bruger²².

I interviewsituationen byttede 50 interviewere således arbejdsplads og svarene blev noteret ned i det elektroniske spørgeskema.

²¹ Undtagelsen er Pleje- og Omsorgstilbuddet Egebækhus og Nyborg, hvor de enkelte afdelinger har byttet indbyrdes.

²² Brugerens kontaktperson har således ikke været til stede under interviewet.

7.5 SPØRGSMÅL OG SVAR

Udformning af spørgsmål til indhentning af tilfredshedstilkendegivelser skal nødvendigvis tage hensyn til brugernes forskellige kognitive abstraktionsniveau.

I pilotundersøgelsen afprøvede vi forskellige måder at spørge på, f.eks.: "Hvad synes du om at bo her?", eller "Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får af personalet?", eller "Forstår du, hvad personalet siger?". Erfaringerne viste klart, at neutrale spørgsmål med hv-ord kan være forvirrende for en del af målgruppen, da det kræver en høj refleksionsevne. Det samme gør abstrakte ord som f.eks. "tilfredshed", "respekt" og "tilbud". Ligeledes forvirrer abstrakte fænomener som tid, der afgrænser "noget" i forhold til "noget andet". Andre begreber, der kan være problematiske at bruge er "meget", "tit" og "mere".

"Hvor tilfreds er du med den måde, personalet taler til dig på", kan derfor eksempelvis blive ændret til: "Taler personalet pænt til dig?". Her kan dilemmaet opstå med, hvordan man spørger på en måde, som brugerne kan forstå, uden at spørgsmålet er ledende.

Pilotundersøgelsen viste, at lukkede spørgsmål, der er ledende, i mild grad var lettest for brugerne at forstå og dermed gav flest svar og i øvrigt medvirkede til at sikre en højere deltagelsesprocent. Udarbejdelsen af undersøgelsens spørgsmål har derfor indeholdt en afvejning af brug af metodisk korrekte neutrale spørgsmål og tilrettede spørgsmål, der skulle sikre en større forståelse af de enkelte spørgsmål og dermed en højere deltagelsesprocent. De enkelte spørgsmål til de tre forskellige spørgeskemaer fremgår af kapitel 8.

Til spørgeskemaet i pilotundersøgelsen hørte svarkategorier med tre svarmuligheder, som f.eks. "Ja", "Både og" samt "Nej" eller "Tilfreds", "Både og" samt "Utilfreds". Svarmulighederne i spørgeskemaet var illustreret på følgende måde med "Ja", "Både og" samt "Nej":



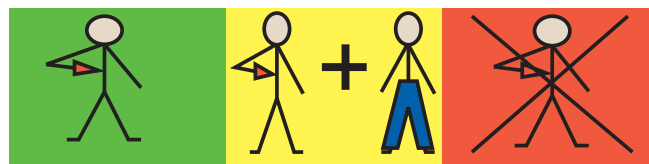
Samme smileyer blev anvendt ved svarmuligheder: "Tilfreds", "Både og" samt "Utilfreds".

"Både og" er valgt som svarmulighed i stedet for det traditionelle "Hverken eller". Valget er truffet af semantiske årsager samt for i højere grad at sikre, at denne svarmulighed ikke kunne forveksles med "Ved ikke". I de tilfælde, hvor brugeren enten ikke har

forstået spørgsmålet eller har givet et ikke meningsbærende svar, er spørgsmålet ikke besvaret.

Der blev også i pilotundersøgelsen afprøvet svarkategorier med fem svarmuligheder som "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Både og", "Utilfreds" samt "Meget utilfreds". Erfaringerne viste, at brugerne havde lettest ved at håndtere tre svarmuligheder.

Til spørgsmålene om indflydelse på eget liv var de tre svarmuligheder "Bestemmer selv", "Bestemmer sammen med andre" samt "Bestemmer ikke" illustreret på følgende måde:



De illustrerede svarmuligheder er alle farvelagt ud fra trafiklysets farveskala, der er kendt blandt brugerne. En stor del af brugerne havde ikke behov for at bruge illustrerede svarkort. Andre brugere valgte konsekvent ud fra farven eller svarmulighedens fysiske placering på bordet foran brugeren (f.eks. til højre).

Interviewerne var derfor meget opmærksomme på om illustrerede svarkort med fordel kunne bruges i det enkelte interview. Svarkort er kun anvendt i de situationer, hvor både bruger og interviewer fandt det udbytterigt, og det medvirkede til at give valide svar.

7.6 BILLEMATERIALE OG KONKRETER

Pilotundersøgelsen viste også, at det ville være en fordel at bruge billedmateriale eller konkreter ved interview af en del af brugerne. Muligheden for brug af fælles billedmateriale eller konkreter blev fravalgt til fordel for fremstilling af billedmateriale eller konkreter tilpasset hvert enkelt bruger. Dette skete for at sikre en større validitet. Individuelt tilpasset billedmateriale blev udformet på den lokale afdeling, der har det største kendskab til den enkelte bruger. I nogle tilfælde havde brugeren selv på forhånd været med til at udarbejde billedmaterialet, hvilket yderligere har medvirket til at sikre korrekt forståelse af det enkelte billede.

En anderledes måde at arbejde med billedmateriale på i form af Talking Mats blev også valgt som en mulighed. Talking Mats består af en "måtte", hvor visuelle svarkategorier placeres øverst på måtten, f.eks. smileyer for "Ja", "Både og" samt "Nej". Nederst på måtten placeres et temabillede. Intervieweren præsenterer et bil-

lede for brugeren sammen med det tilhørende spørgsmål på tegnsprog, og brugeren placerer billedet under det rigtige svar. Se nedenstående illustrerede eksempel.



7.7 STEDFORTRÆDERMETODEN

For at give den gruppe af brugere, der ikke kunne besvare spørgsmål ved hjælp af interview og billedmateriale, mulighed for at deltage i brugerundersøgelsen, blev stedfortrædermodellen udvalgt som metode. Denne metode er oprindeligt udviklet til at give demente brugere mulighed for at deltage i brugerundersøgelser²³. Intervieweren indsamler som stedfortræder viden om brugeren, sætter sig i brugerens sted og besvarer spørgsmålene for brugeren.

Indsamlingen af viden om brugeren sker ved interview af kontaktperson, interview med pårørende samt observation af brugeren. Observationen sker lokalt i de udvalgte situationer, der passer til det enkelte spørgsmål.

7.8 TEMADAG FOR INTERVIEWERE

En temadag for interviewere med fokus på interview, brug af billedmateriale og stedfortrædermetoden har medvirket til at klæde interviewerne på til at foretage de næsten 300 interview. Endvidere havde temadagen fokus på brug af det elektroniske spørgeskema med den indbyggede visuelle tegnsprogsoversættelse af de enkelte spørgsmål.

²³ Stedfortrædermetoden er bl.a. anvendt på plejecentret Præsthøjgården i Horsens. Se "Stedfortræder – Metoden der giver den "tavse" bruger mæle" af Brigitte Krusell m.fl.

7.9 SIDEGEVINSTER




Alle bo- og dagtilbud samt støttecentertilbud har lokalt været involveret i brugerundersøgelsen ved at afklare, om den enkelte bruger ønskede at deltage i den frivillige og anonyme undersøgelse samt ved at indstille hvert enkelt bruger til almindeligt interview, interview med færre spørgsmål, interview ved hjælp af billedmateriale eller ved hjælp af stedfortrædermetoden. Billedmateriale blev også fremstillet lokalt og tilpasset den individuelle bruger.

At interviewererne har byttet arbejdsplads under selve interviewene har medvirket til, at alle parter gensidigt har fået øjnene op for det store potentiale, der ligger i at blive inspireret af og lære af hinanden²⁴. Samtidig har den lokale mobilisering blandt medarbejderne skabt stor interesse for undersøgelsen, dens resultater og anvendelsen af disse i en fortsat udvikling af Center for Døves tilbud til gavn for alle brugere på PSO.





²⁴ For yderligere uddybning af processen omkring interview og datafangst se "Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område: Årsberetning 2010."

8 BILAG

Brugerundersøgelsen bestod af tre spørgeskemaer til henholdsvis:

-  botilbud
-  dagtilbud
-  støttecentertilbud

Spørgeskemaerne bestod af fire temaer:

-  Generel tilfredshed
-  Kommunikation
-  Indflydelse på eget liv
-  Personale

Spørgsmålene til de tre spørgeskemaer var ens i så stor udstrækning, som det var muligt. Inden for temaerne "Generel tilfredshed" og "Indflydelse på eget liv" varierede spørgsmålene dog, fordi hverdagslivet er forskelligt alt efter hvilket tilbud, det drejer sig om.

De nedenfor med * markerede spørgsmål henfører til, at disse spørgsmål vedrører den korte udgave af spørgeskemaet for brugere, hvis kognitive evner og ressourcer ikke gjorde det muligt for dem at besvare alle spørgsmålene.

Svarmulighederne til spørgsmålene har været: "Ja", "Både og" samt "Nej" eller i enkelte tilfælde "Tilfreds", "Både og" samt "Utilfreds". Til temaet "Indflydelse på eget liv" har svarmulighederne været: "Bestemmer selv", "Bestemmer sammen med andre" og "Bestemmer ikke". Se også de efterfølgende svarkort.

Til hvert spørgsmål var der tilknyttet en valgfri mulighed for at komme med et uddybende kvalitativt svar.

SPØRGSMÅL TIL BRUGERE PÅ BOTILBUDDENE:

Generelt:

*Kan du lide at bo her?

Kommunikation:

*Forstår du, hvad personalet siger?

*Forstår personalet, hvad du siger?

Ønsker du personalet bliver bedre til tegnsprog?

Indflydelse på eget liv:

*Hvem bestemmer, hvornår du står op?

*Hvem bestemmer, hvornår du skal i seng?

Hvem bestemmer over dine penge?

Hvem bestemmer, hvem der er din kontaktperson?

Hvem bestemmer, hvor I skal hen på tur?

Hvem bestemmer, hvordan din bolig er indrettet?

Hvem bestemmer, hvornår du skal spise?

*Hvem bestemmer, hvad du skal spise?

Hvem bestemmer, hvornår der skal gøres rent?

Hvem bestemmer, hvad du laver, når du har fri?

Vil du gerne bestemme mere?

Personale:

Føler du dig tryk her?

Taler du med personalet, hvis du har brug for det?

Spørger personalet om, hvad du gerne vil?

*Har personalet tid til at tale med dig?

Accepterer personalet, når der er noget du ikke vil?

*Hjælper personalet dig, når du har brug for det?

Taler personalet til dig på en pæn måde?

*Fortæller personalet dig, hvad der skal ske?

Hvad synes du om den hjælp, du får af personalet?

SPØRGSMÅL TIL BRUGERE PÅ DAGTILBUDDENE:

Generelt:

*Kan du lide at komme her?

Kommunikation:

*Forstår du, hvad personalet siger?

*Forstår personalet, hvad du siger?

Ønsker du personalet bliver bedre til tegnsprog?

Indflydelse på eget liv:

*Hvem bestemmer, hvornår du skal på arbejde?

*Hvem bestemmer, hvad du laver på arbejdet?

Hvem bestemmer, hvornår du holder pause?

Hvem bestemmer, hvilket værksted/afdeling, du skal arbejde på?

Hvem bestemmer, hvem der er din kontaktperson?

Hvem bestemmer, hvor I skal hen på tur?

Hvem bestemmer, hvordan lokalerne til pause er indrettet?

Hvem bestemmer, hvornår du skal spise?

*Hvem bestemmer, hvad du skal spise?

Hvem bestemmer åbningstiden her?

Hvad synes du om åbningstiden?

Vil du gerne bestemme mere?

Personale:

Føler du dig tryk her?

Taler du med personalet, hvis du har brug for det?

Spørger personalet om, hvad du gerne vil?

*Har personalet tid til at tale med dig?

Accepterer personalet, når der er noget du ikke vil?

*Hjælper personalet dig, når du har brug for det?

Taler personalet til dig på en pæn måde?

*Fortæller personalet dig, hvad der skal ske?

Hvad synes du om den hjælp, du får af personalet?

SPØRGSMÅL TIL BRUGERE PÅ STØTTECENTRENE:

Generelt:

- *Kan du lide at komme i Støttecentret?
- *Kan du lide, når Støttecentret besøger dig?

Kommunikation:

- *Forstår du, hvad personalet siger?
- *Forstår personalet, hvad du siger?
- Ønsker du personalet bliver bedre til tegnsprog?

Indflydelse på eget liv:




- *Hvem bestemmer, hvornår du står op?
- *Hvem bestemmer, hvornår du skal i seng?
- Hvem bestemmer over dine penge?
- Hvem bestemmer, hvem der er din kontaktperson?
- Hvem bestemmer, hvor I skal hen på tur?
- Hvem bestemmer, hvordan din bolig er indrettet?
- Hvem bestemmer, hvornår du skal spise?
- *Hvem bestemmer, hvad du skal spise?
- Hvem bestemmer åbningstiden i Støttecentret?
- Hvad synes du om åbningstiden?
- Vil du gerne bestemme mere?

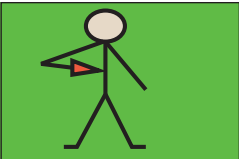


Personale:

- Føler du dig tryk her?
- Taler du med personalet, hvis du har brug for det?
- Spørger personalet om, hvad du gerne vil?
- *Har personalet tid til at tale med dig?
- Accepterer personalet, når der er noget du ikke vil?
- *Hjælper personalet dig, når du har brug for det?
- Taler personalet til dig på en pæn måde?
- *Fortæller personalet dig, hvad der skal ske?
- Hvad synes du om den hjælp, du får af personalet?

SVARKORT

	Ja
	Både og
	Nej

	Tilfreds
	Både og
	Utilfreds

	Bestemmer selv
	Bestemmer sammen med andre
	Bestemmer ikke

9 LITTERATURLISTE

Beboere og pårørendes bedømmelse af kvaliteten på plejecentre i Rudersdal Kommune, SONAR, 2008.

Bjerre, Lise: *Når jeg kommunikerer. Om kommunikation, sociale netværk og handicap*, Servicestyrelsen, 2008.

Bonfils, Inge Storgaard: *Slip værdidebatten løs – om værdibaseret kvalitetsudvikling*, FOKUS nr. 41, 2009.

Brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning, Socialt Udviklingscenter, 2003.

Brugerinddragelse i praksis. De gode eksempler, Socialt Udviklingscenter, 2004.

Brugernes tilfredshed med kvaliteten i tilbuddene, Udviklingssekretariatet, Gladsaxe Kommune, 2008.

Brugerundersøgelser 2004, Frederiksberg Kommune, 2005.

De pårørende har ordet, Center for kvalitetsudvikling, Danske Regioner, juni 2010.

Brugertilfredshedsundersøgelser. Botilbud: resultater på tværs af de deltagende kommuner, Deloitte Business Consulting A/S, maj 2010.

Brugerundersøgelser med lokal forankring. Sådan gør kommunerne, Kommuneforlaget, 2008.

Dagcentre. Brugerundersøgelse 2006, Frederiksberg Kommune, 2006.

Det Pædagogiske- og Sundhedsfaglige Område: Årsberetning 2010, Center for Døve 2011.

Ferm, Ulrika, Pilesjö og Jöborn: *Samtalsmatta. Svenske erfaringer av metoden*, Hjälpmiddelsinstitutet, 2009.

Finansministeriet: *Pilotprojekt om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser*, Deloitte business Consulting A/S, 2010.

Glade brugere? Jysk socialforsknings- og evalueringssamarbejde, 2009.

"Gladsaxe Kommune. Brugertilfredshedsundersøgelse på handicap- og psykiatriområdet", Deloitte, maj 2010.

Gladsaxe Kommune. Brugerundersøgelse blandt voksne med særlige behov, Capacent Epinion, november 2008.

Gruber, Thomas: Brugerundersøgelser i en kommunal virkelighed, Formidlingscenter Øst 2002.

Hjulpet til et liv igen. Brugernes oplevelser i THI KompetenceCenter og Center for Syn og Kommunikation, Region Hovedstaden, 2009.

Holmskov, Henriette og Skov, Anne: Veje til reelt medborgerskab. En kortlægning af udviklingshæmmedes vilkår for selvbestemmelse og brugerinddragelse, Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service, 2007

Hvad der virker for jer, virker ikke nødvendigvis for os. En afrapportering om muligheden for indhentning af tilfredshedstilkendegivelser blandt voksne med handicap, Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland, september 2009.

Jensen, Stine Grønbæk: Handicap og sociale problemer, Servicestyrelsen 2010.

Krogstrup, Hanne Kathrine og Kristiansen, Søren: Deltagende observation, Hans Reitzels Forlag 1999.

Krusell, Birgitte, Nielsen, Meta, Petersen, Birthe og Jensen, Vivi: Stedfortræder. Metoden der giver den "tavse" bruger mæle, Horsens Kommune, 2002.

Nomanni, Gitte og Sørensen, Thomas Rosenberg: Brugerundersøgelse af dagtilbudsområdet i SUF-regi. Kvalitative indsigter baseret på fokusgrupper og dybdeinterview, tns gallup, 2009.

Pilotprojekt om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser. Erfaringsopsamling, Deloitte, maj 2010.

Plejehjem/plejeboliger. Brugerundersøgelse 2007, Frederiksberg Kommune, 2007.

Programteori. Det Sociale Indikatorprogram for botilbud til voksne med autisme spektrum forstyrrelse, Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland, september 2009.

Programteori. Det Sociale Indikatorprogram for botilbud til voksne med psykisk udvik-

lingshæmning, Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland, september 2009.

Rasmussen, Else Marie: *Brugerundersøgelse i Ældreboliger med døgnbemanding*, Horsens Kommune, 2006.

Respekt, faglighed, ansvar. Fælles værdier i indsatsen for mennesker med en sindslidelse, Socialministeriet, 2005.

Taastrup Behandlingscenter. Brugertilfredsundersøgelse i overensstemmelse med administrations- og resultataftale for Taastrup BC, Blå Kors, 2008.

Trivselsundersøgelse blandt medarbejdere på plejecenter og bofællesskaber i Rudersdal Kommune, SONAR, 2008.

Veje til et godt liv i egen bolig. Fokus på etik, værdigrundlag og kompetenceudvikling i botilbud for mennesker med handicap og sindslidelser, Socialministeriet.

Vejen til god kommunikation. Et projekt om retten til at blive forstået, Døvblindehuset, Center for Døve.

Vejledning om brugerundersøgelser, Regeringens Moderniseringsprogram, 2002.

Web-håndbog om brugerinddragelse, Socialministeriet.



Center for Døve 




Center for Døve 



Center for Døve 





Kompetencecenteret
Center for Døve
Generatorvej 2 A
2730 Herlev

www.cfd.dk
komp@cfid.dk
Tlf.: 44 39 11 45