

## Resumé

### Introduktion

Som et led i udviklingen af kvaliteten i ydelser til brugerne har Region Hovedstaden – Handicap besluttet at gennemføre en brugerundersøgelse i de to kommunikationscentre THI KompetenceCenter og Center for Syn og Kommunikation. THI tilbyder undervisning mv. til børn og voksne med kommunikations- og kognitive vanskeligheder, mens CSK tilbyder hjælp til børn og voksne med funktionsnedsættelser indenfor syns- og kommunikationsområdet. Formålet med undersøgelsen er at belyse, hvordan brugerne oplever de ydelser, de modtager i de to centre, samt hvordan de vurderer forskellige aspekter af deres forløb.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt et udsnit af både voksne brugere og forældre til børn tilknyttet de to centre. Indledende brugerpaneler blandt forskellige brugergrupper i de to centre blev gennemført for at få viden om, hvilke emner brugerne prioriterede, og som dermed skulle indgå i spørgeskemaet. Desuden blev brugerpanelerne brugt til at identificere de ligheder og forskelle, der eksisterer mellem de forskellige brugere, for på denne baggrund at kunne vurdere, om der kunne anvendes et spørgeskema med de samme spørgsmål til alle brugere, eller om der var behov for forskellige skemaer. I alt er der på denne baggrund udarbejdet fire versioner af spørgeskemaet:

1. Spørgeskema til voksne brugere i THI
2. Spørgeskema til forældre til børn tilknyttet THI
3. Spørgeskema til voksne brugere i CSK
4. Spørgeskema til forældre til børn tilknyttet CSK

Spørgeskemaerne nr. 1, 2 og 4 blev udsendt til 1048 brugere i marts 2009, mens spørgeskema nr. 3 i perioden primo marts til primo april blev anvendt til telefonisk interview med 170 brugere, som grundet nedsat syn ikke var i stand til at udfylde spørgeskemaet skriftligt. Undersøgelsens samlede svarprocent er 54 % svarende til 655 brugere. Besvarelsene er efterfølgende blevet vægtet, således at de i analyserne svarer til 812 besvarelser.

### Samlet vurdering

Brugernes samlede vurderinger af deres forløb i centrene er meget positive for både THI og CSK. 94 % af brugerne fra THI og 98 % af brugerne fra CSK er trykke ved den hjælp, de/deres barn har modtaget i centrene, mens andelen, der samlet set vurderer deres/deres barns forløb som virkelig godt eller godt, udgør henholdsvis 94 % og 96 % af brugerne fra THI og CSK. Endelig oplever 92 % af brugerne fra begge centre, at de i høj eller i nogen grad har modtaget den hjælp fra centrene, de/deres barn har haft brug for.

### Resultater for THI

Der ses blandt brugerne fra THI en tydelig tendens til, at forældrene generelt set er mere positive i deres vurderinger, end de voksne brugere er. I det følgende præsenteres de bedst placerede områder samt de primære indsatsområder for THI.

### Områder med flest positive vurderinger THI

De områder, hvor brugernes vurderinger og oplevelser er mest positive *i forhold til* de andre områder i undersøgelsen, ligger for THI indenfor følgende temaer:

- At komme i THI
- Medarbejdernes faglighed
- Medarbejdernes indsats
- Medarbejdernes kontakt med brugerne
- Undervisning af børn og forældre

### **At komme i THI**

95 % af THI's brugere oplever i høj eller i nogen grad, at det er behageligt at komme og være i THI.

### **Medarbejdernes faglighed**

Brugernes vurderinger af medarbejdernes faglighed giver et meget positivt billede. 94 % vurderer medarbejdernes faglige viden om netop deres/deres barns situation positivt, og oplever at medarbejderne har forståelse for netop deres/deres barns behov. 95 % af brugerne har tillid til de anvisninger, de/deres barn har fået af medarbejderne.

### **Medarbejdernes indsats**

Blandt både voksne brugere og forældre er der 94 %, der vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med ansøgninger til kommunen positivt. Dog giver næsten hver tredje bruger i THI's Hjerneskeadeafdeling en negativ vurdering af denne indsats. Stort set samtlige forældre (97 %) oplever, at medarbejderne hjælper deres barn med at udvikle sig, mens 91 % af forældrene vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med barnets institution, skole mv. positivt.

### **Medarbejdernes kontakt med brugerne**

Mellem 95 og 99 % af brugerne i THI oplever, at de/deres barn føler sig godt tilpas, at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til dem/deres barn.

### **Undervisning af børn og forældre**

Forældrene fra THI vurderer den undervisning, de selv og deres barn har modtaget, meget positivt. Mellem 95 og 97 % af forældrene vurderer, at undervisningen af deres barn har været tilpasset barnets behov, og at sammensætningen af undervisningsholdene har været virkelig god eller god. Af de forældre, der *selv* har modtaget undervisning af THI som en del af deres barns forløb, giver 98 % en positiv vurdering af både form og indhold af undervisningen.

### **Primære indsatsområder THI**

De primære indsatsområder, forstået som de områder hvor brugerens oplevelser og vurderinger generelt er mest negative *i forhold til* de øvrige områder i undersøgelsen, findes for THI indenfor følgende temaer:

- Synligheden af THI
- Tilknytning til faste kontaktpersoner
- Inddragelse af pårørende
- Information om hjælpemidler
- Undervisning af voksne brugere
- Ventetider

## **Synligheden af THI**

Næsten hver tredje bruger vurderer synligheden af THI og de tilbud, de kan få der, som dårlig eller virkelig dårlig.

## **Tilknytning til faste kontaktpersoner**

Godt hver femte voksne bruger i THI - og flere i THI's Høreafdeling - oplever kun i mindre grad eller slet ikke at have én eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb i centret. Andelen af voksne brugere, der vurderer det som vigtigt at have én eller flere personer med særligt ansvar for deres forløb, men som oplever *ikke* at have det, udgør 15 %.

## **Inddragelse af pårørende**

Blandt voksne brugere i THI vurderer næsten hver fjerde, at THI har involveret deres pårørende for lidt, mens mere end hver tredje vurderer, at THI har givet dem for få tilbud for pårørende. Hertil kommer, at 14 % af forældrene i THI mener, at de har fået for få tilbud for pårørende.

## **Information om hjælpemidler**

Næsten hver tredje bruger fra THI's Hjerneskeafdeling og hver femte bruger fra THI's Taleafdeling giver en negativ vurdering af den information, de har fået af THI om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til deres behov. Ses der på voksne brugere og forældre samlet set, er der 12 %, der vurderer informationen som dårlig eller virkelig dårlig.

## **Undervisning af voksne brugere**

Den undervisning, de voksne brugere har modtaget i THI, vurderes negativt af en forholdsvis stor andel af brugerne. 19 % vurderer, at undervisningen kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres behov, mens 14 % vurderer sammensætningen af undervisningsholdene som dårlig eller virkelig dårlig.

## **Ventetider**

30 % af de voksne brugere i THI har oplevet generende ventetid i deres forløb. Disse brugere har efterfølgende haft mulighed for at angive, i hvilken forbindelse de har oplevet denne ventetid. Brugernes kommentarer til ventetider viser, at det hovedsagligt er i forbindelse med hjælpemidler, konsultation/behandling, henvisning, opstart af kurser samt ved telefonisk henvendelse, at de oplever generende ventetid.

## **Udbytte**

Undersøgelsen viser, at udbyttet ved et forløb i THI for voksne brugere primært er at få værktøjer eller metoder, der gør dagligdagen nemmere samt bedre livskvalitet. Forholdsvis mange mener, at forløbet har bidraget til, at de bedre kan klare sig uden hjælp fra andre, samt at det har haft positiv betydning for deres forhold til deres nærmeste.

For forældrene synes forløbet ved THI hovedsagligt at have givet deres barn større tro på sig selv og bidraget til, at deres barn har fået bedre livskvalitet. Herudover angiver mange, at forløbet har haft positiv betydning for deres barns deltagelse i sociale og andre aktiviteter samt givet dem/deres barn værktøjer, der har gjort dagligdagen nemmere.

## Resultater for CSK

Der ses blandt brugerne fra CSK ligeledes en tydelig tendens til, at forældrene generelt set er mere positive i deres vurderinger, end de voksne brugere er. Dog er denne tendens mindre udpræget end blandt brugerne fra THI. I det følgende præsenteres de bedst placerede områder samt de primære indsatsområder for CSK.

### Områder med flest positive vurderinger CSK

De områder, hvor brugernes vurderinger og oplevelser er mest positive *i forhold til* de andre områder i undersøgelsen, ligger for CSK indenfor følgende temaer:

- At komme i CSK
- Medarbejdernes faglighed
- Medarbejdernes kontakt med brugerne
- Involvering af pårørende til voksne brugere
- Hjælpe midler

#### At komme i CSK

99 % af brugerne i CSK oplever i høj eller i nogen grad, at det er behageligt at komme og være i centret.

#### Medarbejdernes faglighed

Mellem 92 og 95 % af CSK's brugere vurderer medarbejdernes faglige viden om netop deres/deres barns situation positivt, oplever at medarbejderne har forståelse for netop deres/deres barns behov, og har tillid til de anvisninger, de/deres barn har fået af medarbejderne.

#### Medarbejdernes kontakt med brugerne

Næsten samtlige brugere (97 % af de voksne brugere og 96 % af forældrene) oplever kontakten med medarbejderne positivt, idet de/deres barn føler sig godt tilpas, oplever at medarbejderne er imødekommende og tager sig tid til dem/deres barn.

#### Involvering af pårørende til voksne brugere

93 % af de voksne brugere i CSK vurderer, at CSK har involveret deres pårørende i et passende omfang.

#### Hjælpe midler

Det billede, der tegner sig af CSK's indsats og ydelser i forbindelse med hjælpemidler, er meget positivt. Mellem 91 og 94 % af brugerne giver en positiv vurdering af den information, de har fået af CSK om, hvilke hjælpemidler der er egnede i forhold til deres/deres barns behov, og vurderer at de er blevet inddraget i beslutninger om valg af hjælpemidler i passende omfang. Endvidere har brugerne tillid til, at de har fået de rette hjælpemidler, og de vurderer instruktionen i at bruge hjælpemidlerne positivt. Dog er der på det sidstnævnte område forskelle i svarfordelingerne fra brugerne fra CSK's forskellige ydelsesområder, således at der blandt de ordblinde brugere er en lidt mindre andel (85 %), der vurderer instruktionen positivt.

## Primære indsatsområder CSK

De primære indsatsområder, forstået som de områder hvor brugernes oplevelser og vurderinger generelt er mest negative *i forhold til* de øvrige områder i undersøgelsen, findes for CSK indenfor følgende temaer:

- Synligheden af CSK
- Tilknytning til faste kontaktpersoner
- Inddragelse af pårørende til børn
- Medarbejdernes indsats på børneområdet
- Indhold af undervisning
- Ventetider

### Synligheden af CSK

41 % af brugerne i CSK vurderer synligheden af centret som dårlig eller virkelig dårlig. Blandt de ordblinde brugere fra CSK er der 80 %, der vurderer synligheden negativt.

### Tilknytning til faste kontaktpersoner

Godt hver femte voksne bruger i CSK oplever kun i mindre grad eller slet ikke at have én eller flere personer, der har særligt ansvar for deres forløb i centret. Af de forældre, der vurderer det som vigtigt at have én eller flere personer med særligt ansvar for deres forløb, er der 17 %, der oplever *ikke* at have det.

### Inddragelse af pårørende til børn

Næsten hver tredje forældre i CSK mener, at de har fået for få tilbud for pårørende, mens 13 % af forældrene desuden mener, de er blevet involveret for lidt i deres barns forløb.

### Medarbejdernes indsats på børneområdet

15 % af forældrene vurderer medarbejdernes indsats i forbindelse med samarbejdet med skole/institution mv. negativt. Godt hver femte forældre oplever, at medarbejderne kun i mindre grad eller slet ikke hjælper barnet med at udvikle sig.

### Indhold af undervisning

21 % af de voksne brugere og 17 % af forældrene synes, at den undervisning, de har modtaget, kun i mindre grad eller slet ikke har været tilpasset deres behov.

### Ventetider

Andelen af brugere, der har oplevet generende ventetid, udgør 20 % af de voksne brugere og 26 % af forældrene i CSK. Disse brugere har efterfølgende haft mulighed for at angive, i hvilken forbindelse de har oplevet denne ventetid. Brugernes kommentarer viser, at det blandt de voksne brugere er i forbindelse med hjælpemidler, opstart af forløb samt service eller kontakt med medarbejdere, de oplever generende ventetid. Blandt forældrene nævnes ventetid på aftaler samt ventetid i forbindelse med hjælpemidler.

## Udbytte

For både voksne brugere og forældre i CSK er udbyttet af forløbet overvejende det at få værktøjer eller metoder, der har gjort dagligdagen nemmere. Hertil kommer det at kunne klare sig uden hjælp fra andre samt bedre livskvalitet. Der er forskelle i brugernes oplevelser af deres udbytte indenfor CSK's forskellige ydelsesområder. Tendensen synes at være, at ordblinde brugere oplever større

udbytte end de resterende grupper.