



# Bruger og pårørendeundersøgelser på det sociale område

November 2009

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område  
Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

# Dagsorden



- Formål med undersøgelserne
- Information om de fem undersøgelser
- Registreringsskemaer
- Rapportering
- Information til personale

## Formål med undersøgelserne



- At give viden om brugeres og pårørendes **oplevelser og vurdering** af de regionale tilbud.
- At give mulighed for at afdække, hvor der er behov for **kvalitetsforbedringer**
- At give mulighed for **sammenligninger** inden for den enkelte region og på tværs af regionerne
- At give muligheden for systematisk at kunne følge pårørendetilfredshedens udvikling over tid gennem **tilbagevendende undersøgelser** hvert andet år

# Undersøgelingsprincipper



- Der benyttes **standardspørgeskemaer**
- Der stilles et **begrænset antal spørgsmål** rettet mod vigtige områder
- Undersøgelsens **temaer**
  - Den faglige indsats
  - Kommunikation
  - Information
  - De fysiske rammer
  - Indflydelse og inddragelse
  - Koordination og kontinuitet
- En del af Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område
- Deltagelse er anonym

# Fem undersøgelser på det sociale område i 2009



## ➤ Undersøgelser i socialpsykiatri

- Beboerundersøgelse på socialpsykiatriske boformer for voksne
- Pårørendeundersøgelse på socialpsykiatriske boformer for voksne
- Brugerundersøgelse på socialpsykiatriske dagtilbud for voksne

## ➤ Undersøgelser på handicapområdet

- Pårørende undersøgelse på boformer for voksne med handicap
- Pårørende undersøgelse på døgninstitutioner for børn og unge med handicap

# Pårørende undersøgelse på handicap området



➤ Pårørende undersøgelse på boformer for voksne med handicap

➤ Pårørende undersøgelse på døgninstitutioner for børn med handicap

**Spørgeskema**  
til pårørende til voksne personer med handicap

Kære pårørende til en beboer på [Navn på boform]

Danske Regioner har vedtaget at lave en landsdækkende undersøgelse af boformer for voksne personer med handicap. Denne pårørendeundersøgelse bestået af en undersøgelse blandt beboerne på en senere tidspunkt, formålet med undersøgelsen er at:

- få viden om de pårørendes oplevelser og vurderinger
- afslutte hvor der er behov for forbedringer
- bidrage til løbende kvalitetsudvikling og forbedringer af tilbudet for voksne handicappede

Boformen har (såfremt det har været muligt) indhentet beboerens samtykke til at deltage i undersøgelsen. Ved at svare på spørgeskemaet, vil du hjælpe os med at forbedre kvaliteten af de tilbud, som vi tilbyder.

**Vejledning i at besvare spørgeskemaet**  
Spørgeskemaet er henvendt til dig som pårørende. Der spørges til din viden om boformen, samt din kontakt med boformen. Din besvarelse af spørgeskemaet vil være anonym, og du kan være sikker på, at ingen af de personer, som du har kontakt med på boformen, vil kunne identificere dig. I skemaet bedes du krydse af for hvert spørgsmål. Måske er der spørgsmål, som du ikke har svaret på, eller som du har svært ved at svare på. Hvis du ønsker at kommentere på disse spørgsmål, bedes du skrive kommentarer i de enkelte spørgsmål. Hvis du ønsker at inkludere beboeren i besvarelsen af skemaet, er du velkommen til at krydse af i feltet "Ja" ved spørgsmål 30.

**Anonymitet**  
Undersøgelsen gennemføres anonymt, så der skal ikke skrives navn på spørgeskemaet. Den vedlagte svarskemaet til Center for Kvalitetsudvikling, som spørgeskemaerne sendes til, er anonymiseret. Center for Kvalitetsudvikling indlæser og behandler spørgeskemaerne og sender dem til de enkelte regioner. Der vil ingen person kunne identificere dig.

**Spørgsmål om undersøgelsen**  
Spørgsmål om undersøgelsen kan stilles til lederen i boformen eller til konsulent Morten Deleuran i Region Midtjylland, på telefon 8728 4941 eller e-mail [Morten.Deleuran@slab.mjk.dk](mailto:Morten.Deleuran@slab.mjk.dk).

**Undersøgelsesresultaterne**  
Spørgeskemaerne udsendes til pårørende i december 2009 og bedes returneret til Center for Kvalitetsudvikling senest d. 15. januar 2010. Undersøgelsesresultaterne offentliggøres i januar 2010. Til den tid vil rapporter være tilgængelige alle boformer, der har deltaget i undersøgelsen. Rapporterne kan ses på [www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk) og de vil kunne læses på internetadressen [www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk) samt på de enkelte regioners og døgninstitutioners hjemmesider.

Med venlig hilsen og på forhånd tak for din indsats.

Undersøgelsen gennemføres i samarbejde mellem Region Midtjylland, Region Sjælland, Region Nordjylland, Region Sønderjylland, Region Vestjylland og Region Hovedstaden.

**Spørgeskema**  
Til forældre til børn og unge med handicap

Kære pårørende til et barn på [navn]

Danske Regioner har vedtaget at lave en landsdækkende undersøgelse af døgninstitutioner for børn med handicap. Formålet med undersøgelsen er at:

- få viden om de pårørendes oplevelser og vurderinger
- afslutte hvor der er behov for forbedringer
- bidrage til løbende kvalitetsudvikling og forbedringer af døgninstitutioner for børn med handicap

**Vejledning i at besvare spørgeskemaet**  
Spørgeskemaet er henvendt til dig som forældre/forælder. Forældre må gerne besvare spørgeskemaet i fællesskab. Der spørges til din/deres vurdering af barnets ophold på døgninstitutionen, samt din/deres kontakt med døgninstitutionen.

Tilskudt bedes du krydse af for hvert spørgsmål. Er der spørgsmål, der ikke passer på dit barn eller din situation, bedes du sætte kryds i "ved ikke/et nej". Ved nogle spørgsmål er der mulighed for at skrive kommentarer. Sådanne udsagninger er meget værdsatte for den enkelte døgninstitution.

**Anonymitet**  
Undersøgelsen gennemføres anonymt, så der skal ikke skrives navn på spørgeskemaet. Det udfyldte skema sendes i den vedlagte svarskemaet til Center for Kvalitetsudvikling, som herefter behandler materialet. Spørgeskemaerne sendes til Center for Kvalitetsudvikling indlæses og behandler spørgeskemaerne og sender dem til de enkelte regioner. Der vil ingen person kunne identificere dig.

**Spørgsmål om undersøgelsen**  
Spørgsmål om undersøgelsen kan stilles til lederen på døgninstitutionen eller til konsulent ved Center for Kvalitetsudvikling, Morten Deleuran i Region Midtjylland, på telefon 8728 4941 eller e-mail [Morten.Deleuran@slab.mjk.dk](mailto:Morten.Deleuran@slab.mjk.dk).

**Undersøgelsesresultaterne**  
Spørgeskemaerne udsendes til pårørende i december 2009 og bedes returneret til Center for Kvalitetsudvikling senest d. 15. januar 2010. Undersøgelsesresultaterne offentliggøres i sommeren 2010. Til den tid vil rapporter være tilgængelige på alle døgninstitutioner, der har deltaget i undersøgelsen. Rapporterne kan ses på [www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk) og de vil kunne læses på internetadressen [www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk) samt på de enkelte regioners og døgninstitutioners hjemmesider.

Med venlig hilsen og på forhånd tak for din indsats.

Undersøgelsen gennemføres i samarbejde mellem Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Sønderjylland, Region Midtjylland og Region Nordjylland.

# Konceptet for handicapområdet



**For boformen/døgninstitutionen er opgaven at:**

- Informere om undersøgelsen overfor de pårørende og beboerne
- Alle beboere/børn registreres

**Center for Kvalitetsudvikling står for:**

- At udsende spørgeskemaer til de pårørende
- At modtage og bearbejde den indkomne data.

# Hvilke pårørende skal deltage i pårørendeundersøgelsen for voksne med handicap



- **Personalet finder den nærmeste pårørende**
- **Den nærmeste pårørende skal deltage i undersøgelsen**  
En pårørende kan eksempelvis være:  
En ægtefælle/samlever  
Mor/far  
Datter/søn  
Søster/bror  
Bedstemor/bedstefar  
Andre
- **Pårørende kan kun deltage én gang for hver beboer.**



# Hvilke pårørende skal ikke deltage i pårørendeundersøgelsen for voksne med handicap

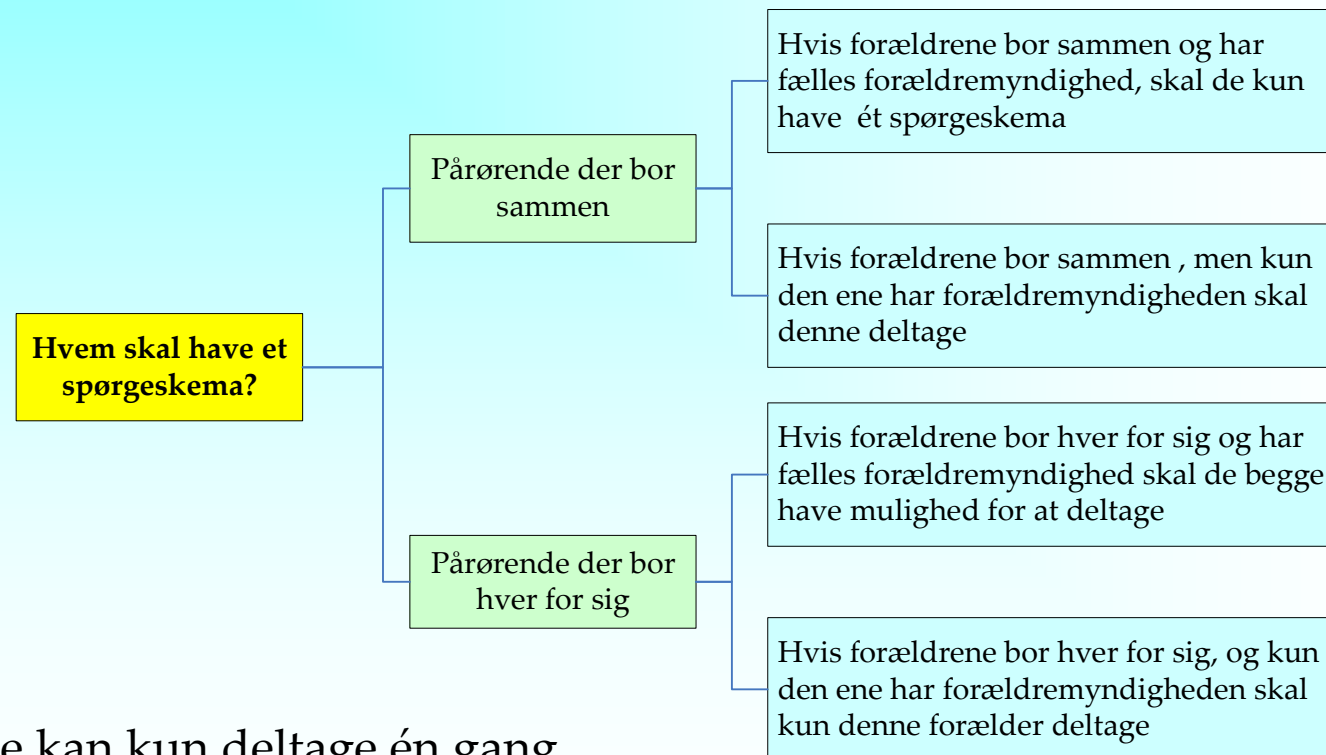


- Pårørende under 18 år
- Pårørende som bor i samme boform som beboeren
- Pårørende som er ansat i boformen
- Af etiske årsager udelukkes den pårørende hvis beboeren er døende
- Det samme gælder hvis personalet har kendskab til, at den pårørende er død eller døende.
- Hvis en beboer ikke ønsker at en pårørende skal deltage

# Hvilke pårørende skal deltage i pårørendeundersøgelsen for børn og unge med handicap



- Som udgangspunkt skal forældre med forældremyndighed deltage i undersøgelsen. Der er dog visse kriterier:



- Forældre kan kun deltage én gang

# Beboer-, bruger- og pårørendeundersøgelser i socialpsykiatrien



➤ Beboer- og pårørendeundersøgelser på de socialpsykiatriske boformer

**Spørgeskema**  
- til pårørende til beboere i de socialpsykiatriske boformer

Kære pårørende!  
X-by, by (Region X)

Dette skema er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling i det sociale område i Region Midtjylland. Formålet er at undersøge pårørendes oplevelser af samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer. Skemaet er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling i det sociale område i Region Midtjylland. Formålet er at undersøge pårørendes oplevelser af samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer.

• Hvad er den største udfordring i samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer?  
• Hvordan kan samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer forbedres?  
• Hvilke andre kommentarer har du til samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer?

**Dokumentation af samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer**

	Ja	Nej	Udvalgt svar
1. Jeg oplever, at samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer fungerer godt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jeg oplever, at samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer fungerer dårligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg oplever, at samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer fungerer meget godt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeg oplever, at samarbejdet mellem beboere og pårørende i de socialpsykiatriske boformer fungerer meget dårligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VENO >

➤ Brugerundersøgelser på de socialpsykiatriske dagtilbud

**Spørgeskema**  
- til brugere i dagtilbudene, Aktivitet- og Læringstilbudet

Kære bruger!  
dagtilbud, by (Region X)

Dette skema er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling i det sociale område i Region Midtjylland. Formålet er at undersøge brugernes oplevelser af samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud. Skemaet er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling i det sociale område i Region Midtjylland. Formålet er at undersøge brugernes oplevelser af samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud.

• Hvad er den største udfordring i samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud?  
• Hvordan kan samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud forbedres?  
• Hvilke andre kommentarer har du til samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud?

**Dokumentation af samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud**

	Ja	Nej	Udvalgt svar
1. Jeg oplever, at samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud fungerer godt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jeg oplever, at samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud fungerer dårligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg oplever, at samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud fungerer meget godt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeg oplever, at samarbejdet mellem brugere og personale i de socialpsykiatriske dagtilbud fungerer meget dårligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

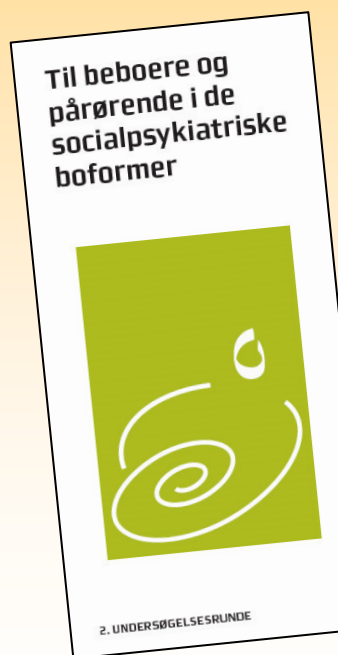
VENO >

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område  
Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

# Information til beboere, brugere og pårørende i socialpsykiatrien



- Information om undersøgelsen på et beboer-/brugermøde
- Opslag
- Folder der udleveres til beboerne/brugerne



**Beboerne og de pårørende har ordet!**

**Orientering om landsdækkende spørgeskemaundersøgelse**

Som led i en landsdækkende undersøgelse på de socialpsykiatriske boformer bliver du og en af dine pårørende spurgt, om i vil deltage i en spørgeskemaundersøgelse.

Formålet med undersøgelsen er at få viden om, hvordan du og din pårørende oplever og vurderer boformen og kontakten hertil og dermed undersøge, hvor der er behov for forbedringer.

**Beboerundersøgelsen**

Hvis du er indskrevet i en boform eller flere dage mellem 1. november og 30. november 2009, får du udleveret et spørgeskema af medarbejderne.

**Pårørendeundersøgelsen**

Når du får udleveret et spørgeskema til dig selv, bliver du samtidig spurgt, om du ønsker at en af dine pårørende skal deltage i pårørendeundersøgelsen.

Den pårørende kan være en nær slægtning, ægtefælle/samlever, forældre, bedsteforældre, søskende, barn (over 18 år) eller en nær ven eller en anden, som du betragter som nær pårørende. Det bestemmer du.

- Du og din pårørende sikres **FULD ANONYMITET** i undersøgelsen
- Deltagelse i undersøgelsen er **frivillig**
- Medarbejderne udleverer gerne en **folder** med flere oplysninger om undersøgelsen. Du kan også læse mere på [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk)
- Resultaterne **offentliggøres** i løbet af sommeren 2010

Vi håber, at du vil bruge lidt tid på at besvare spørgeskemaet.

Venlig hilsen  
Danske Regioner & Center for Kvalitetsudvikling



Undersøgelsen gennemføres i samarbejde mellem Danske Regioner og de fem regioner. Den praktiske gennemførelse forudsættes af Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland.

**Brugerne har ordet!**

**Orientering om landsdækkende spørgeskemaundersøgelse**

Som led i en landsdækkende undersøgelse på de socialpsykiatriske dagtilbud bliver du spurgt om du vil deltage i en spørgeskemaundersøgelse.

Formålet med undersøgelsen er at få viden om, hvordan du oplever og vurderer dagtilbuddet og kontakten hertil og dermed undersøge, hvor der er behov for forbedringer.

**Beboerundersøgelsen**

Hvis du er indskrevet i et dagtilbud en eller flere dage mellem 1. november og 30. november 2009, får du udleveret et spørgeskema af medarbejderne.

- Du og din pårørende sikres **FULD ANONYMITET** i undersøgelsen
- Deltagelse i undersøgelsen er **frivillig**
- Medarbejderne udleverer gerne en folder med flere oplysninger om undersøgelsen. Du kan også læse mere på [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk)
- Resultaterne **offentliggøres** i løbet af sommeren 2010

Vi håber, at du vil bruge lidt tid på at besvare spørgeskemaet.

Venlig hilsen  
Danske Regioner & Center for Kvalitetsudvikling



Undersøgelsen gennemføres i samarbejde mellem Danske Regioner og de fem regioner. Den praktiske gennemførelse forudsættes af Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland.



# Hvilke beboere/brugere skal deltage i socialpsykiatrien?



**Beboere/brugere, der skal have udleveret et spørgeskema:**

**Boformer:** Beboere, der er indskrevet i boformen ét eller flere døgn i november 2009.

**Dagtilbud:** Brugere, der er indskrevet i dagtilbuddet én eller flere dage i november 2009.

- Beboere/brugere, der udskrives og genindskrives i samme tilbud i undersøgelsesperioden, skal kun have ét spørgeskema.
- Beboere/brugere, der indskrives i et andet tilbud, skal have et spørgeskema begge steder.



# Hvilke beboere/brugere skal ikke deltage i socialpsykiatrien?



## Beboere/brugere, der ikke skal have udleveret et spørgeskema:

1. Beboere/brugere, som medarbejderne ikke har kontakt med i undersøgelsesperioden.
2. Beboere/brugere, som er indlagt på somatisk eller psykiatrisk sengeafsnit, **og** har det for dårligt til at udfylde skemaet.
3. Beboere/brugere, der er døende.
4. Beboere/brugere der ikke har de nødvendige sproglige kompetencer (læse og forstå) til at besvare spørgeskemaet **og** ikke har mulighed for at få hjælp.
5. Beboere/brugere, der er svært demente **og** ikke kan forstå/sætte sig ind i spørgsmålene på spørgeskemaet.
6. Beboere/brugere, der udover deres psykiske sygdom også er udviklingshæmmede (tidligere benævnt middelsvær til svær mental retardering) **og** derfor ikke har de nødvendige forudsætninger for at kunne sætte sig ind i spørgsmålene på spørgeskemaet.

# Når spørgeskemaet udleveres til beboeren/brugeren i socialpsykiatrien



- Spørgeskemaet udleveres ved **personlig kontakt**, så beboeren/brugeren motiveres til at svare
- Tidspunkt for udlevering: Når beboeren/brugeren har overskud
- Et spørgeskema per beboer/bruger – husk *folder & svarkuvert*



# Når spørgeskemaet udleveres til beboeren/brugeren i socialpsykiatrien



## Medarbejdernes rolle

- Kan besvare forståelsesspørgsmål
- Må ikke hjælpe med at sætte krydser/skrive kommentarer da besvarelsen er anonym
- Kan eventuelt formidle kontakt til pårørende ved behov for mere hjælp (f.eks. ved motoriske problemer)
- Vær opmærksom på fremmedsprogede og beboere/brugere med læsevanskeligheder
- Postede spørgeskemaer til Center for Kvalitetsudvikling





# Pårørendeundersøgelser i boformer i socialpsykiatrien



Samtidig med at beboerne får udleveret et spørgeskema, skal de spørges, om de har én pårørende, som de ønsker skal have tilsendt et spørgeskema.

## **Pårørendeundersøgelsens målgruppe er:**

En nær pårørende, som beboeren ønsker informeret og medinddraget i forhold, der angår beboeren personligt:

- Ægtefælle/samlever
  - Forældre
  - Bedsteforældre
  - Søskende
  - Børn (over 18 år)
  - Nær slægtning
  - Nær ven
  - Nabo
  - Andre, som beboeren betragter som nær pårørende
- Der kan kun deltage én pårørende per beboer.
- Beboeren behøver ikke selv deltage i beboerundersøgelsen for at pårørende kan deltage.

# Pårørendeundersøgelse i boformer i socialpsykiatrien



## Hvilke pårørende kan ikke deltage i undersøgelsen?

- Pårørende under 18 år
- Pårørende som allerede har deltaget i undersøgelsen
- Pårørende der bor i boformen eller er ansat der
- Døde – giv Center for Kvalitetsudvikling besked, hvis en beboer eller pårørende dør, så der ikke bliver udsendt spørgeskema

## Demente og udviklingshæmmede beboere

- Pårørende til svært demente eller udviklingshæmmede beboere (middelsvært til svært mentalt retarderede), som ikke selv kan deltage i undersøgelsen, kan deltage i pårørendeundersøgelsen, hvis der på forhånd er et samarbejde med medarbejderne, eller hvis de deltager i samtale med medarbejderne og derigennem selv kan sige, at de ønsker at deltage.

## Center for Kvalitetsudvikling udsender pårørendespørgeskemaer

# Deltagende boformer i socialpsykiatrien



Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark
Klintegården	Blåkærgård	Solsiden	Glim Refugium	Flydedokken
Orion	Bostedet i Kjellerup	Vestervang	Platangårdens Ungdomscenter	Holtegården
Skibbyhøj	Gårdhaven	Visborggaard		Skovsbovej
Skovvænget	Tangkærcentret – Bomiljø ABD	Skovvænget		Syrenparken
Lunden	Tangkærcentret – HC	Kærvang		Teglgårdshuset
	Pilebakken	Boform Brovst		
	Sct. Mikkel			
	Sønderparken			

# Deltagende dagtilbud i socialpsykiatrien



Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Syddanmark
Orion	Sønderparken	Daghus	Holtegården
Skibbyhøj	CB Nord beskyttet værksted	Morsø	Syrenparken
	Støttecenter Sønderparken , Horsens	Daghus Thisted	
	Støttecenter Sønderparken , Hornsyld		

# Elektronisk registrering af samtlige beboere/brugere



- Elektronisk registrering af **samtlige beboere/brugere, der er indskrevet et eller flere døgn/dage** i november 2009
- Gælder **uanset om beboerne/brugerne skal deltage i undersøgelsen eller ej**

Center for Kvalitetsudvikling udsender spørgeskemaer til pårørende ud fra oplysningerne i de elektroniske registreringskemaer.

Boformen/dagtilbuddet **organiserer selv**, hvordan den elektroniske registrering skal foregå, herunder om man først vil udfylde papirkladden.



# Elektronisk registreringskema



Oplysningerne på registreringskemaerne skal bruges til:

- Pårørende adresser
- Beregne svarprocenter
- Rapportering af fordelingen af brugere/beboere/pårørende der udelukkes fra undersøgelsen
- Foretage bortfaldsanalyse, der viser, hvor repræsentativ gruppen af deltagende brugere/beboere/pårørende er



# Elektronisk registreringskema



- Alle boformer, dagtilbud og døgninstitutioner får tilsendt **et link**, en vejledning og kontaktoplysninger til Center for Kvalitetsudvikling
- Adgang kan også findes via [www.socialkvalitetsmodel.dk/tilfreds](http://www.socialkvalitetsmodel.dk/tilfreds)
- Registreringen kan foregå fra alle computere med netadgang
- Der **springes automatisk over ikke relevante spørgsmål** for den pågældende beboer/bruger
- Registrering finder sted fra 1. november – 30 november

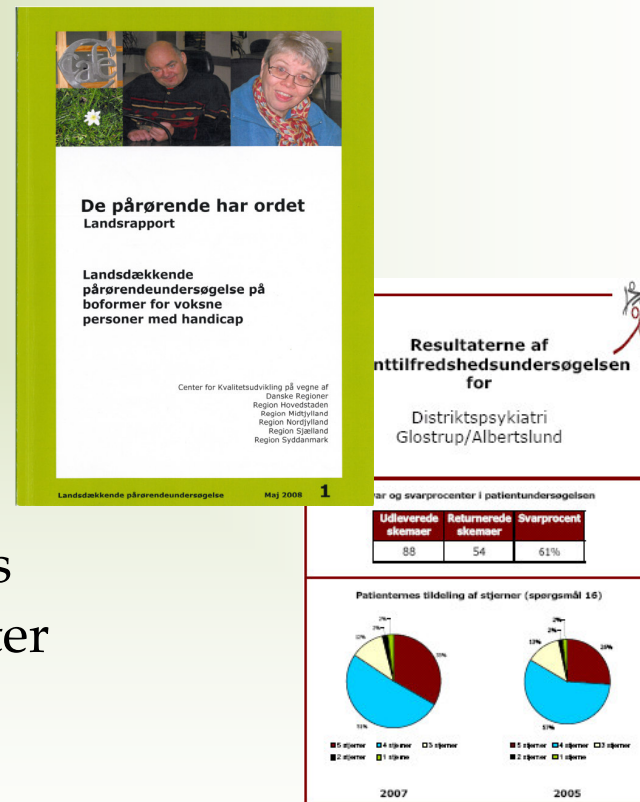


# Rapportering



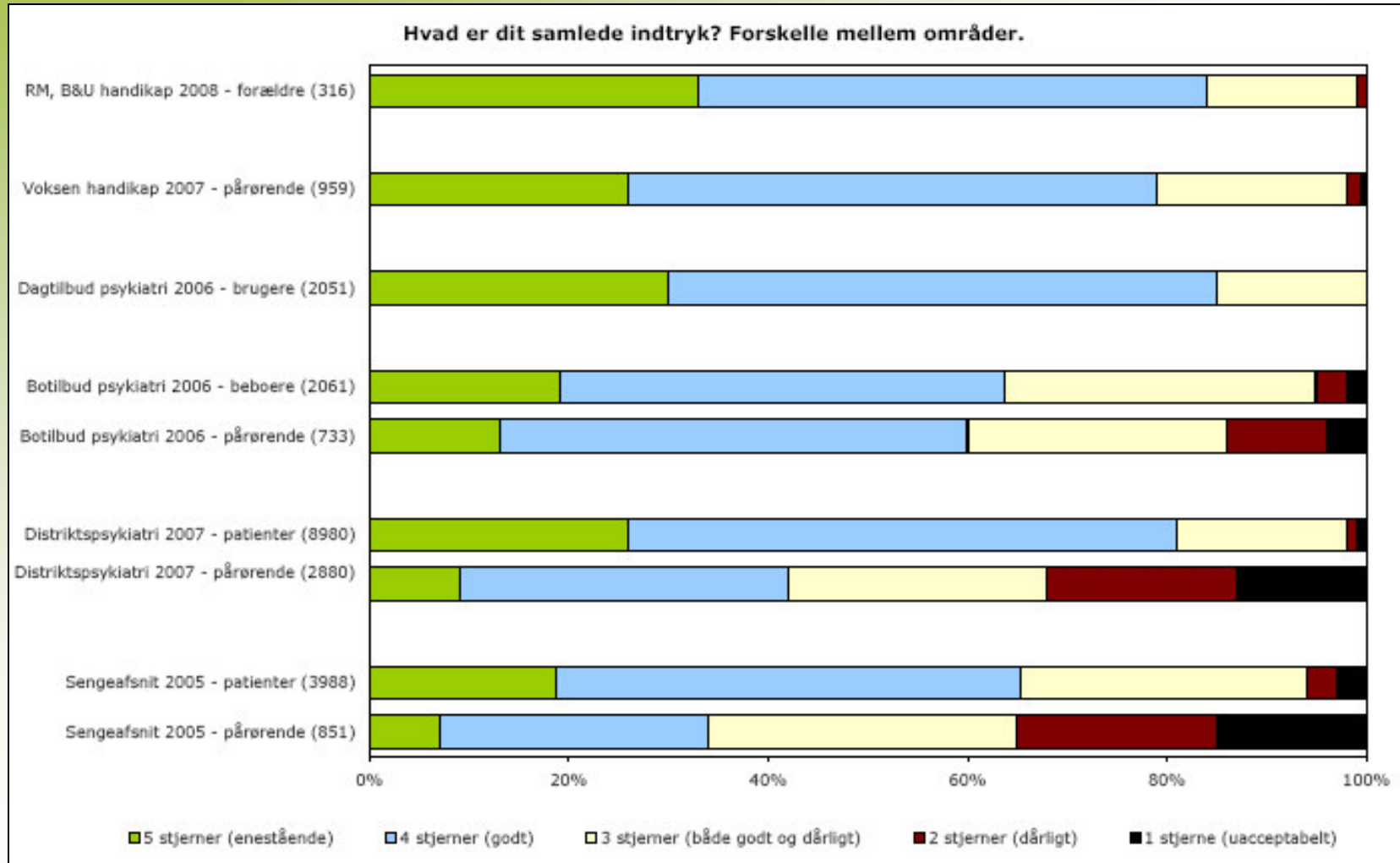
Enheder med mindst 10 besvarelser får rapporteret egne resultater

- Der udarbejdes en **samlet rapport** for henholdsvis beboer-, bruger- og pårørendeundersøgelsen
- Til hver boform, dagtilbud og døgninstitution udarbejdes en **folder** med boformens, dagtilbuddets eller døgninstitutionens egne resultater





# Hovedresultater



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område  
Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

# Kommentarer



**Ud over talmaterialet kan man læse beboeres/ brugeres/pårørendes egne kommentarer i rapporterne.**

*Kommentarer fra tre beboere i 2006 boform-undersøgelsen i socialpsykiatrien:*

★★★★★ **enestående**

"Jeg har fået det meget bedre."

Størst betydning: "Tryghed. Social omgang."

★★★★ **både godt og dårligt**

"Det giver en vis form for tryghed at bo sammen med andre, og personalet kan godt bruges. Men til tider er der beboere som "går amok", og det er frustrerende."

Størst betydning: "At have menneskelig kontakt. At få hjælp til at komme ud af mit misbrug. At der altid er nogen, man kan tale med. Socialt samvær som jeg dog har lidt svært ved til tider."

★★★★ **godt**

"Fordi jeg her har opnået flere sejre end nederlag, og jeg her opnår en god form for tryghed."


Størst betydning: "At vi målrettet arbejder hen imod, at komme til at bo for mig selv."

# Information til medarbejderne



- Orientering på personalemøde
- Koncepthæfte, der beskriver de grundlæggende undersøgelseskoncepter
- Vejledning til tovholdere
- Vejledning til medarbejdere
- [www.socialkvalitetsmodel.dk](http://www.socialkvalitetsmodel.dk)



<p><b>Offentliggørelse af resultaterne</b></p> <p>Undersøgelsesresultaterne bliver offentliggjort i midten af 2010.</p> <p>Til den tid vil rapporter ligge fremme i alle boformer.</p> <p>De vil også kunne læses på internetadressen <a href="http://www.regionet.dk">www.regionet.dk</a>, og herfra kan de downloades gratis.</p> <p>Rapporterne kan købes hos Danske Regioner på e-mailadressen: <a href="mailto:publ@arf.dk">publ@arf.dk</a> eller telefon 35 29 81 11.</p>	<p><b>Til personalet i boformer for voksne personer med handicap</b></p> 
<p><b>Organisering af undersøgelsen</b></p> <p>Undersøgelsen gennemføres i et samarbejde mellem Danske Regioner og de enkelte regioner.</p> <p>Spørgeskemaerne er udformet af Center for Kvalitetsudvikling, som også udarbejder rapporter med resultater fra undersøgelsen.</p> <p>Med venlig hilsen Center for Kvalitetsudvikling Regionshuset i Århus Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N</p> <p><small>© Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland 2009</small></p>	

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område  
Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

# Tovholderens opgaver



**Tovholderen er den lokale undersøgelsesansvarlige og har følgende opgaver:**

- Tjekke at boformen, dagtilbuddet eller døgninstitutionen har modtaget det rigtige materiale i god tid før undersøgelsesstart
- Sikre at alle medarbejdere med beboer/brugerkontakt får udleveret Vejledning til medarbejdere i boformerne
- Sikre at alle medarbejdere med beboer/brugerkontakt også orienteres mundtligt om undersøgelsen
- Udarbejde procedurer der sikrer, at der elektronisk bliver indberettet registreringsoplysninger for samtlige beboere/brugere, der er indskrevet et eller flere døgn i undersøgelsesperioden
- Sikre at registreringsoplysningerne senest indberettes **d.30/11 2009**
- Finde sted til opbevaring af undersøgelsesmateriale
- Udarbejde procedurer der sikrer, at alle beboere/brugere bliver spurgt, om de har en pårørende, der skal deltage i pårørendeundersøgelsen

# Tovholderens opgaver



## Opgaver kun i psykiatriundersøgelserne

- Udarbejde procedurer, der sikrer, at alle beboere/brugere, der tilhører målgruppen, tilbydes et spørgeskema og en svarkuvert
- Udarbejde procedurer der sikrer, at spørgeskemaer, som beboerne/brugerne har ønsket, at medarbejderne skal poste, bliver sendt
- Finde sted til opbevaring af undersøgelsesmateriale