

Rapport med resultater fra brugermåling målrettet borgerne, som betjenes i Grønlandserenheden

Nærværende rapport er baseret på en brugermåling som blev opstartet i efteråret 2012 og varede frem til november 2013. Metoden har været, at borgere, som tilhører den særlige målgruppe for Grønlandserenheden, og som i forbindelse med kontaktføløbet har været til samtale med deres rådgiver i Jobcenter Integration eller i Socialcenter Integration er blevet spurgt, om de i forlængelse af samtalen vil svare på et spørgeskema med nogle spørgsmål om, hvordan de oplevede samtalen med deres rådgivere. De borgere, som har svaret ja hertil, har umiddelbart efter samtalen haft mulighed for at sidde for sig selv og svare på spørgsmålene i spørgeskemaet, inden de forlod Grønlandserenheden. Det har været muligt at spørge om hjælp hos en medarbejder, hvis borgerne har haft brug for hjælp til at forstå spørgsmålene.

Det er løbende blevet noteret hvilke borgere, der har deltaget i målingen, således at samme borger ikke har deltaget flere gange.

Spørgeskemaet har været oversat til grønlandsk for de borgere, som har haft svært ved det danske sprog.

En tilsvarende brugermåling blev gennemført i 2010. I begge målinger har kvalitetsenheden været behjælpelig med gennemførelse af målingerne.

I alt 284 borgere er blevet spurgt, om de vil svare på spørgsmålene. Og heraf har 193 borgere helt eller delvist besvaret spørgeskemaet. Det giver en besvarelsesprocent på 68%. Resultatet af målingen vurderes at være repræsentativ for gruppen af grønlandske borgere, som indgår i målingen.

Fordelingen i forhold køn viser en fordeling med 45 pct. kvinder og 55 pct. mænd inden for gruppen af borgere som har deltaget i brugermålingen. Der er tendens til, at kvinderne er lidt mere positive end mændene. Især når der spørges til "Jeg føler, jeg er blevet hørt", "Rådgiveren hjælper mig" og "Jeg har fået en bedre forståelse af mit problem".

Mht. alder er der en (svag) tendens til, at de unge er de mest positive. Især når der spørges til "Jeg er kommet nærmere en løsning af mit problem", "Jeg kan bruge det, min rådgiver siger" og "Jeg føler jeg er blevet hørt".

Sammensætningen af alder inden for gruppen der har svaret, ses i tabellen nedenfor.

Alder	Total	
	Procent	Antal
Under 25 år	11%	21
26-35 år	22%	42
36-45 år	24%	45
46-55 år	36%	69
56-65 år	7%	14
Total	100%	191

Der forligger ikke oplysninger om indholdet i sagsbehandlingen i forhold til gruppen af respondenter. Dvs. det er ikke muligt at analysere på en evt. sammenhæng mellem ansøgning og modtagelse af f.eks. en bevilling eller tilsvarende i forhold til respondenternes holdninger, som kommer frem i spørgeskema-analysen.

93 pct. er alt i alt tilfredse med indsatsen

På spørgsmålet om, hvor tilfreds man *alt i alt* er med den indsats, som ydes i Grønlanderenheden, svarer 93 pct. enten meget tilfreds eller tilfreds med indsatsen. Og på spørgsmålet om samarbejdet med rådgiver i Grønlanderenheden, så ligger resultatet på samme høje niveau.

Vurdér venligst følgende:	Meget tilfreds		Tilfreds		Utilfreds		Meget utilfreds		Ved ikke/ ikke relevant		Total		
	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Genn.
Alt i alt, hvor tilfreds er du med samarbejdet med din rådgiver?	61%	118	34%	65	2%	4	1%	1	2%	4	100%	192	3,6
Alt i alt, hvor tilfreds er du med den indsats, som Grønlanderenheden har ydet i forhold til dig?	57%	109	36%	69	4%	7	1%	1	3%	6	100%	192	3,5

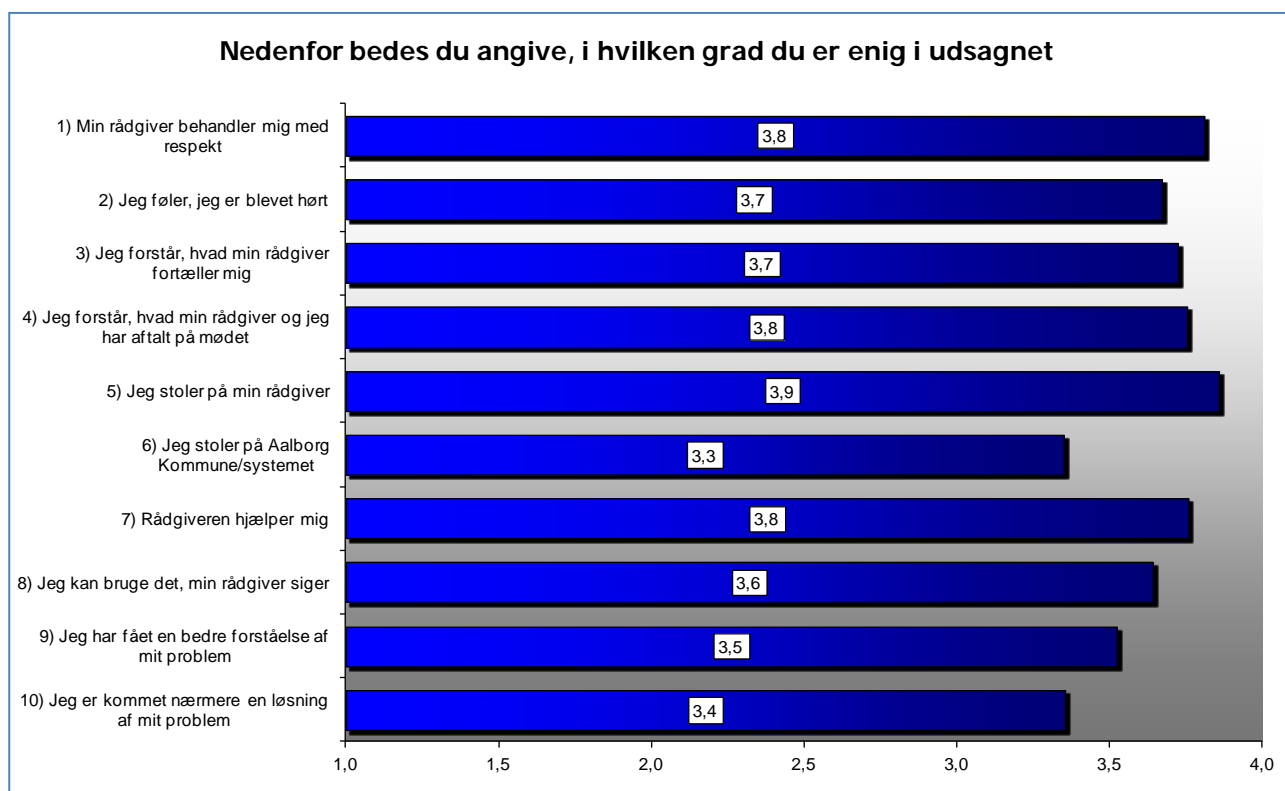
I tabellen nedenfor er vist resultaterne fra viften af spørgsmål vedr. kontakten mellem Grønlanderenheden og borgerne. Resultaterne fra tabellen er også vist grafisk på side 3.

Nedenfor bedes du angive, i hvilken grad du er enig i udsagnet	Ja, i høj grad = 4		I nogen grad =3		I ringe grad = 2		Nej, slet ikke =1		Ved ikke/ ikke relevant		Total		
	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Pct	Antal	Genn.
1) Min rådgiver behandler mig med respekt	84%	162	11%	22	2%	4	1%	2	2%	3	100%	193	3,8
2) Jeg føler, jeg er blevet hørt	72%	138	23%	44	4%	8	1%	1	1%	1	100%	192	3,7
3) Jeg forstår, hvad min rådgiver fortæller mig	76%	147	20%	38	3%	6	1%	1	1%	1	100%	193	3,7
4) Jeg forstår, hvad min rådgiver og jeg har aftalt på mødet	78%	150	18%	34	3%	5	1%	1	1%	2	100%	192	3,8
5) Jeg stoler på min rådgiver	89%	170	9%	17	1%	2	1%	2	1%	1	100%	192	3,9
6) Jeg stoler på Aalborg Kommune/systemet	49%	95	34%	66	8%	15	4%	8	4%	8	100%	192	3,3
7) Rådgiveren hjælper mig	79%	151	16%	31	3%	6	1%	1	1%	2	100%	191	3,8
8) Jeg kan bruge det, min rådgiver siger	68%	130	26%	50	3%	6	1%	2	2%	4	100%	192	3,6
9) Jeg har fået en bedre forståelse af mit problem	59%	114	25%	48	6%	11	3%	5	7%	14	100%	192	3,5
10) Jeg er kommet nærmere en løsning af mit problem	47%	90	31%	60	8%	15	4%	7	10%	19	100%	191	3,4
Total	70%	1347	21%	410	4%	78	2%	30	3%	55	100%	1920	3,6

Det fremgår af tabellen, at borgerne generelt er meget tilfredse med kontakten til deres rådgiver. Borgerne oplever at blive behandlet med respekt, man føler sig hørt, og man har generelt stor tillid til sin rådgiver.

Resultatet af spørgsmål 5), om man stoler på sin rådgiver står lidt i kontrast til resultatet af spørgsmål 6), om man stoler på Aalborg Kommune/systemet. Resultatet af netop dette spørgsmål scorer lavest i hele målingen. At borgerne svarer mindre positivt, når der spørges ind til deres tillid til Aalborg Kommune som helhed, er forventet. Der er forskel på at forholde sig til en person i form af sin rådgiver og at forholde sig til en hel kommune/system.

Nedenfor er resultaterne af tabellen på forrige side vist som gennemsnitsværdier. Der er svaret på en 4-trinsskala, hvor "Ja, i høj grad = 4" og "Nej, slet ikke = 1".



Som tidligere omtalt ses det, at borgerne svarer meget positivt i forhold til den direkte kontakt med deres rådgiver, mens man svarer lidt mindre positivt til spørgsmålet, om man er kommet nærmere en løsning af borgerens problem.

Tendensen i resultaterne fra de lukkede spørgsmål svarer stort set til indholdet i besvarelserne, som borgerne har skrevet i tilknytning til de åbne spørgsmål. Af disse fremgår det generelt, at man er rigtig godt tilfreds med dialogen og kontakten med sin rådgiver. Som bilag er vedlagt i ordret gengivelse besvarelserne på de åbne spørgsmål.

Resultaterne generelt lidt bedre end ved målingen i 2010

En sammenligning af resultaterne fra målingen som blev gennemført i 2010 viser, at for de 10 spørgsmål, som går igen i begge målinger, så kan der ses en lille forbedring opgjort på gennemsnitsværdien på otte spørgsmål ud af de 10. Ved de resterende to spørgsmål er resultatet ens for de to målinger.

De to spørgsmål med den største forbedring udgøres af spørgsmål 9 og 10 fra grafen på forrige side, som i 2010 kom ud med et resultat på hhv. 3,2 (3,5) og 3,1 (3,4) opgjort som gennemsnitsværdier. Værdierne i (parantes) er resultaterne fra seneste måling.

Brugermålingen vidner om professionel borgerbetjening i Grønlanderenheden

Generelt er der tale om positive resultater, som vidner om, at personalet betjener borgerne med den fornødne respekt. Resultaterne skal ses i lyset af, at der generelt er tale om en gruppe af borgere kendetegnet ved tunge sociale problematikker. At indsatsen målrettet denne borgergruppe er samlet i en specialenhed hænger jo netop sammen med tyngden af de problematikker, som gør sig gældende indenfor denne gruppe af borgere.

Brugermålingen vidner om, at personalet i Grønlanderenheden generelt efterlever forvaltningens værdigrundlag mht. professionelt at betjene borgerne. Brugermålingen dokumenterer f.eks. at personalet generelt lever op til ordlyden i den første delværdi under *Professionalisme*, som ordret lyder: *Vi forpligter os på at møde borgerne som ligeværdige og med respekt for det enkelte menneskes forskellighed, særegenhed og udviklingsmuligheder.*

Resultaterne fra brugermålingen er i øvrigt i overensstemmelse med resultaterne af en række interview blandt samarbejdspartnerne gennemført i foråret 2013.

Bilag vedlagt:

- Skrevne besvarelser på de åbne spørgsmål i spørgeskemaet.
- Kopi af spørgeskemaet, som er anvendt ved analysen.

Nr.6: Hvad har været godt ved samtalen med din rådgiver?

- Det er godt at blive hørt
- Tamaasa
- Jeg vil gerne fremhæve min rådgiver Jette Kristensen, hun er meget nærværende og konstruktiv. / Havde virkelig god kontakt og hun orientere om relevante oplysninger. / Hun "mødte mennesket bag det professionelle. / Hun er meget dejlig
- Han forestår mig helt
- Jeg bliver forstået og jeg kan snakke med dem
- At vi sammen kommer videre med mit problem/projekt
- At vi finder på nogen ting og jeg har indflydelse på hvad jeg gerne vil i aktivering
- Godt at man bliver hørt
- De er blevet bedre til at lytte og forstå os Grønlænder
- ALt
- Vi får os altid en god snak
- Der er forståelse og respekt og de er gode til at hjælpe en videre når der opstår problemer
- ved ikke
- De er altid klar til at hjælpe
- Først og fremmest hygger vi os når jeg skal til møde. Hun er ekstremt dygtig til at formulere det vi snakker om til noget jeg bedre kan forstå, Jeg føler hun er min professionelle bedste ven
- Siunnersuina pitsaaug
- Ajunngilaq ataatsimut isigalugu
- Alt hvad man får at vide er godt og forståeligt
- at de bekymrer sig om mig og spørger ind til mit helbred
- Kan godt lide den måde som rådgiveren arbejder med mig på, jeg føler mig ikke bare som en sag
- Jeg har fået meget hjælp med hensyn til lejligheden, udfylde papirer og masser af gode informationer
- Viu snakker praktikpladser, arbejdssnak og omkring min fremtid, det er godt
- De lytter alle sammen og forstår min situation, jeg synes også de gør mig sygere end jeg er, for jeg har ikke fået en løsning på mit problem
- Jeg kan godt lide at blive spurgt om hvordan jeg har det
- At det er sjældent jeg bliver misforstået
- at vi altid finder en løsning på mine problemer
- Kan snakke med dem om alt muligt
- Ingen kommentarer

- Jeg har en super god sagsbehandler,han er godt til at forstå mig
- de forstår den situation man er i
- den er altid fin
- Det ved jeg ikke
- At vi hver gang har fundet en løsning omkring mine økonomiske problemer og hvad der efter mødet kommer til at ske.
- Hun udtaler sig pænt og meget korrekt. / Hun er sød til at gentage sig uden at blive sur på mig
- Hun respekter mig og mine smerter.
- hun er god til at arbejde med mine sociale problemer
- at hun altid hjælper mig med min situation og at vi snakker om nutiden og fremtiden
- Vi snakker godt sammen
- Foreståelse og samtaler i øjenhøjde. / Gensidig respekt og de er altid åbne overfor mine fremtidsplaner
- Jeg har fået gode informationer hvad angår mit helbred og arbejdsforhold
- venlig og meget klar kommunikation
- De er gode til at lytte
- At jeg ved hvad der skal ske til næste gang. / Det er altid fint
- AT jeg næsten altid kan ånde lettet op og se mere lys på min situation og fremtiden
- det er godt
- At vi snakke om alt muligt om mig og min aktivering
- Hun lytter
- det er dejligt at vi snakke om fremtiden og hvordan den ser ud for mig, når jeg har de problemer.
- Vi får løst problemerne og talt om en løsning, og jeg bliver rådgivet om hvad jeg skal gøre fremover
- -
- Alt
- -
- Det hele er OK
- Det hele
- De er høflige og de giver den følelse af at de vil hjælpe en
- bare alt det hun siger og hun giver mig altid rådgivning
- Godt samarbejde, hun er god til at hjælpe mig
- Jeg er kommet langt med mine problemer ved at snakke sammen med rådgiver

- Det (jeg har vurderet gælder Jobcenter Grønlanderenheden), (det med smiley gælder ikke i sociale område). Det på sociale område er lige modsat. Jeg er yderst utilfreds med samarbejdet. Dårlig service, ringe service, ingen respons når man henvender sig.
- Der har været en god forståelse af min situation
- Snak med alt
- Alt, tingene hvordan det går
- Jeg synes stadig at det tager lang tid at få udrett min arbejdsevne
- Så jeg kan komme videre på en ordentlig måde
- Hvad er rådgivning? / Efter en mening skal en person rådgives, det er ægte rådgivning.
- Hvis jeg er for dårlig til at komme derind så ringer min rådgiver til mig
- At blive hørt hvad man vil og ikke vil
- Hun er den person der kan forstå min situation. Sådan en socialrådgiver har jeg aldrig i mit liv nogensinde forstå mig.
- Det har været godt for at komme videre
- St hun søger at hjælpe mig ud af arbejdsløshed
- Om alt om mig
- Hjælpe mig med mange ting. f.eks.: med psykologhjælp, rådgive med forskellige veje, høre og lytte, ulemper og fordele
- Forene/samle grønlandere
- at man føler man bliver hørt og respekteret som person. / forståelse for hinanden.
- Forståelse fra rådgiver / Man har kunne snakke med rådgiver om problemer.
- borger kender ikke sin rådgiver, da de endnu ikke har haft et møde.
- Har endnu ikke haft samtale med rådgiver
- at jeg får alt den hjælp jeg behøver og som en rådgiver kan give mig.
- Jeg kan snakke om mine problemer.
- Forståelse
- alt
- Han ved hvad jeg kan og sørger for, at jeg får de rigtige aktiveringspladser.
- Hun kan godt forstå min sygdom. Hun vil gerne hjælpe mig.
- Fremtidsplaner.
- Hun forstår mig og hjælper mig med mange forskellige ting
- At hun forstå mig, respekterer mig som jeg er. Er god til at hjælpe mig og god at snakke med.
- Hun er god til at lytte og følge mig i mit arbejde. Min sagsbehandler er en god mand, som hører om min kones sygdomsforløb.
- Hun støtter mig godt.

- At få snakket om problemerne og komme videre. forstå nogle ting som man ikke forstod før.
- Vi forstår hinanden. / Hun er god til at hjælpe mig.
- rådgiverens samtale har næsten være godt at høre.
- Jeg er tilfreds med den måde, personen spørger og svarer på.
- sidsr snakkede jeg med personen om at (at søge om) komme videre, men jeg hørte ikke mere fra den person.
- økonomi
- Fint. Kender ikke så meget til min rådgiver.
- Jeg forstår hvordan min plan ser ud og jeg er tilfreds.
- Hun forstår mit problem med det samme iog hjælper hurtigst muligt med at løse det.
- Hun lytter til mig
- alt

Nr.7: Hvad kunne have været bedre ved samtalen med din rådgiver?

- ingen ting
- intet, han er fantastisk god
- de kunne godt smile lidt mere
- At finde på nogle flere muligheder
- Der skal være forståelse fra start til slut og ikke kun nogle gange / Sagbehandleren skal også være motiveret til samtalen, ellers er det svært selv at blive det. / sagsbehandlerne er gode til at gave svar som ofte kan misforståes, så det må gerne blive bedre.
- Intet
- Jeg synes ikke at der er noget
- Kan ikke komme på noget der kunne være bedre - jeg klager ikke
- ved ikke
- til tider kunne det være dejligt med en tolk
- intet
- bedre kan det nok ikke være
- jeg er tilfreds
- der er ikke noget
- hvad er bedre end at blive rådgivet - ingenting i er godt forberedte
- at de skal lade vær med at fokuser så meget på hvad jeg fejler og prøve at forstå hvad jeg gerne vil
- alt i alt tilfreds

- er tilfreds med det hele
- Ingen kommentarer
- ingenting
- det kan ikke være bedre
- økonomi - mange flere
- Det ved jeg ikke
- Jeg syntes jeg har været meget tilfreds med hjælpne som jeg har fået igennem tiden
- Intet negativt kun positivt
- der er for meget sygdom og fridage ved min rådgiver, der er mange aftaler som er blevet aflyst, fordi hun ikke har været der.
- ingenting. jeg får mit ved kommunen
- ingen ting
- jeg kan aldrig huske navnet på min rådgiver fordi de skriver så mange gange
- ved ikke
- -
- Ikke noget - jeg har aldrig haft dårlige oplevelser med mine rådgivere
- det kan ikke være bedre
- Ingen
- ?
- intet
- -
- Intet
- -
- -
- Vil gerne have mere tid, der er altid for lidt
- Jeg gad godt at have en fast rådgiver istedet for at skifte hele tiden
- intet
- Der er ikke noget jeg ville tilføje
- Ved det ikke
- Det sociale område i Grønlanderenheden. Mere alvorligt mht. problemer. Hurtig indsats når det gælder børn. Hurtig indsats når det gælder økonomi. Respekt mangler. Mere serviceminded overfor klienter
- ok
- Alt er rigtigt super godt
- Jobcenter er ok

- Det vil kun være kun godt, hvis hun fortsætte med og læse min person, den rigtig jeg. Den savnede jeg. Tak gud du findes
- Måske en tok som altid klar. Jeg tænk dem der ikke kan snakke på dansk og forstår
- Har haft 4 forskellige rådgiverer i løbet af de sidste 2 år. Ønsker en mere fast og permanent rådgiver. / Sagen burde for længst være afsluttet, men den er istedet blevet åbnet på ny, hver gang der er tilknyttet en ny rådgiver. dette er utilfredsstillende. / / / / OBS: Borger har lavet et overordnet svar, da borger endnu ikke har mødt den nye rådgiver og derfor ikke kan lave en vudering ud fra denne person.
- Har endnu ikke haft samtale med rådgiver
- Mere oplysning om Grønlænderenheden.
- Flere muligheder
- alt er ok
- At vi nogle gange møder hinanden offentligt. Men ellers er jeg tilfreds.
- Ingen kommentarer.
- ingenting
- Jeg mener at når jeg giver dem noget som skal viderebehandles, som at søge bevilling, så er de langsom. Men ellers er det :)
- Ved ikke når det er godt den måde det kører.
- Føler jeg har været tvunget ud i et job som jeg ikke har haft ønske om. / Bedre samarbejde og rådgiver skal være bedre til at lytte på hvad jeg ønsker og hvad jeg ønsker at arbejde indenfor.
- Spørgsmålet er dobbeltydigt. Den måde, han/hun lytter på (svarer på et andet spørgsmål). (jeg?) har for lidt at sige. Den person forstår for lidt og snakker for meget selv.
- sagsbehandlere? skiftes ofte ud.
- Det ved jeg ikke.
- Alt går som det skal.
- Jeg er tilfreds med hende.
- alt






BRUGERUNDERSØGELSE I GRØNLÆNDERENHEDEN






Dette spørgeskema går på den rådgiver du lige har mødt

Undersøgelsen er anonym. Det tager 5-10 min. at udfylde spørgeskemaet.

Køn Mand Kvinde

Alder _____ år

<i>Nedenfor bedes du angive, i hvilken grad du er enig i udsagnet</i>					
	Ja, i høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
Min rådgiver behandler mig med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg føler, jeg er blevet hørt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg forstår, hvad min rådgiver fortæller mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg forstår, hvad min rådgiver og jeg har aftalt på mødet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg stoler på min rådgiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg stoler på Aalborg Kommune/systemet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rådgiveren hjælper mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kan bruge det, min rådgiver siger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg har fået en bedre forståelse af mit problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg er kommet nærmere en løsning af mit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

problem					
Vurdér venligst følgende:					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke/ ikke relevant
Alt i alt, hvor tilfreds er du med samarbejdet med din rådgiver?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt, hvor tilfreds er du med den indsats, som Grønlænderenheden har ydet i forhold til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvad har været godt ved samtalen med din rådgiver?

Hvad kunne have været bedre ved samtalen med din rådgiver?

TAK FOR HJÆLPEN!