



Brugerundersøgelsen 2014

21.09.2015

Hvorfor laver Kriminalforsorgen en brugerundersøgelse

- Formålet med brugerundersøgelserne er at få viden om miljøet i Kriminalforsorgens institutioner.
- En del af Kriminalforsorgens strategi:
Der er i 2016 en oplevelse af tilfredshed med Kriminalforsorgen blandt indsatte, beboere og klienter.
(Sikkerhed og ordentlighed for den enkelte)
- Ikke en popularitetskonkurrence, men en platform for dialog og ansvarliggørelse.

(Johan Reimann)

Hvad findes der af lignende undersøgelser

- Både nationalt og internationalt er der tidligere foretaget undersøgelser med udgangspunkt i de indsattes holdninger og meninger.
- I 1999 blev der foretaget en trivselsundersøgelse (Balvig m.fl., aug. 1999) blandt et udsnit af indsatte i Kriminalforsorgens institutioner i forbindelse med Nordskovsudvalgets beretning . Undersøgelsen belyste blandt andet de indsattes relationer til de ansatte og de indsattes tilfredshed med de rammer og tilbud, et institutionsophold medfører.
- I Københavns Fængsler er der i 2011 gjort erfaringer med en brugerundersøgelse, hvor de indsattes holdninger til institutionsforholdene blev belyst gennem en spørgeskemaundersøgelse.
- I Norge og Finland er der ligeledes gjort forsøg med at inddrage de indsatte – og de ansatte – i vurderinger af afsoningsforhold i udvalgte institutioner. Her har der været tale om **forskningsprojekter** baseret på et meget omfattende undersøgelsesdesign udviklet af professor Alison Liebling ved University of Cambridge.
- Kriminalforsorgens brugerundersøgelser er inspireret af de erfaringer, der er gjort i både nationalt og internationalt regi. Det vil dog ikke være muligt direkte at sammenligne resultaterne med de nævnte undersøgelser. Det skyldes, at der i udgangspunktet er tale om forskellige undersøgelsesdesign og målgrupper.

Vi tog lidt tilløb

- Direktoratet har gennem en årrække overvejet at gennemføre en tværgående brugerundersøgelser blandt indsatte i Kriminalforsorgens institutioner, og i 2011 havde også fængslernes ledelser et ønske om en brugerundersøgelse, som kunne være et redskab til at få de indsatte i tale om afsoningsmiljøet i institutionerne.
- Den viden, som brugerundersøgelsen genererer, kan anvendes både centralt og lokalt.
- Første undersøgelse er fra 2013, og med denne nye undersøgelse fra 2014 er det således første gang, der kan ske sammenligning/ ses en udvikling. Og der er allerede endnu en på vej for 2015.

Udvikling i selve undersøgelsen

- Flere institutioner i 2014 end i 2013.
 - Kriminalforsorgen i Frihed og pensionerne er nu også omfattet.
- Flere spørgsmål i 2014 end i 2013.
 - Brugerundersøgelsen 2013 var også et forsøg på at afprøve og udvikle et koncept, som kan anvendes i Kriminalforsorgen, således at de indsattes vurdering af afsoningsmiljøet kan sammenlignes over tid.
- Vi bliver lidt mere ”modige” fra gang til gang
 - I undersøgelsen fra 2013 blev der f.eks. ikke spurgt til mobning, trusler, vold, seksuel chikane og seksuelle overgreb fra personalets side mod indsatte. I 2014 fylder den del meget mere.

Hvad vil vi bruge undersøgelserne til

- Fra centralt hold kan en brugerundersøgelse belyse de indsattes vurdering af institutionsforholdene på tværs af Kriminalforsorgens institutioner. De indsattes tilbagemeldinger kan eksempelvis anvendes som indikatorer på, om udbuddet af uddannelses- og behandlingstilbud vurderes relevant og vedkommende, ligesom man kan sammenligne de indsattes vurdering af omgangstonen og forekomsten af mobning, vold og trusler.
- På et lokalt niveau kan resultaterne fra en brugerundersøgelse anvendes til eksempelvis at identificere afdelinger, hvor relationer mellem indsatte og ansatte synes særligt velfungerende eller, hvor en given indsats modtages og vurderes mere tilfredsstillende i forhold til andre sammenlignelige afdelinger. Herefter kan den indsamlede viden bruges som udgangspunkt for at undersøge forholdene yderligere og/eller justere, der hvor det er muligt.

Lokale tiltag

- De tre vigtigste områder i brugerundersøgelsen fra 2013, som skal forbedres, skal udpeges, og institutionen skal redegøre for, hvordan der arbejdes med at forbedre tilfredsheden.
- Brugerundersøgelsen har til formål at måle på standardiserede forhold på tværs af alle fængsler og arresthuse. Institutionerne kan bruge de lokale data til at prioritere, hvor de vil sætte ind, eller de kan følge op med uddybende undersøgelser af alle eller udvalgte emner på baggrund af de lokale datarapporter.
- Der er ingen krav til eller retningslinjer for, hvordan institutionerne skal bruge resultaterne fra brugerundersøgelsen 2013.

Eksempel 1, Københavns Fængsler

- Fængslet har allerede arbejdet med nogle af de områder, som er genstand for brugerundersøgelsen. De tre områder, der er arbejdet med, er:
 - Toilet & Bad, hygiejne og ventetid,
 - Information ved indsættelsen,
 - Talsmændenes synlighed.
- ... brugerundersøgelse er blevet drøftet med talsmændene i fængslet, og der vil blive sat et opfølgende arbejde i gang.

Eksempel 2, Statsfængslet Midtjylland

- Responstid på anmodningsedler og forklaringer på afslag
- Mulighederne for selv at indrette sin celle og udendørs arealer i det lukkede afsnit
- Vold og trusler blandt de indsatte i lukket afsnit

De 3 områder blev udvalgt af ledelsen ud fra følgende kriterier:

- Der er tale om områder, hvor tilfredsheden var meget lav, hvor vi skønnede, at det ville være muligt at øge tilfredsheden, og endelig er områderne valgt, fordi de skønnes at være afgørende for god trivsel blandt både indsatte og ansatte.
- Der blev nedsat 3 projektgrupper bestående af medarbejdere fra betjentgruppen, socialrådgivergruppen, værkmastergruppen og sygeplejen. Ledelsen var kun repræsenteret i én gruppe v. en overvagtimester.
- Hver gruppe fik et af ledelsen udarbejdet kommissorium. Grupperne skulle udarbejde anbefalinger som antages at kunne øge brugertilfredsheden.
- Det var en grundlæggende betingelse, at klienterne skulle inddrages i arbejdet.
-

Har vi opnået, det vi ville?

- Alt i alt giver resultaterne fra brugerundersøgelserne i Kriminalforsorgen på tværs af institutionerne en yderst brugbar temperaturmåling på tilfredsheden med afgrænsede dele af afsoningsmiljøet.
- Da brugerundersøgelsen nu er gentaget, er det muligt at sige noget om, hvorvidt justeringer i forholdene har medført større tilfredshed blandt de indsatte.
- Omvendt er det vigtigt at understrege, at resultaterne fra brugerundersøgelsen ikke kan anvendes som grundlag for at udtale sig om effekten – f.eks. den resocialiserende effekt - af de indsatser, der gennemføres på institutionerne. En effektmåling kræver et helt andet metodisk design.