



07-08-2017

Til Socialudvalget

Sagsnr.
2017-0283003

Dokumentnr.
2017-0283003-1

Orientering om forskelle i tilfredsheden med Socialforvaltningen i Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017

Sagsbehandler
Pernille Hviid

På Socialudvalgs mødet d. 21. juni 2017 ønskede udvalget flere resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen. Følgende spørgsmål ønskedes belyst:

- Er der forskelle på tilfredsheden blandt dem, der har sporadisk kontakt til forvaltningen og dem, der bor på institutioner/botilbud?
- Er der borgergrupper, som forvaltningen har svært ved at få til at svare, og som dermed giver en skæv fordeling blandt dem, der svarer?

Borgere med sporadisk kontakt til Socialforvaltningen

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at borgerne i Socialforvaltningen samlet set er mere tilfredse med udførerområdet end med myndighedsområdet.

Målgruppe		Samlet tilfredshed		
		2015	2016	2017
Udfører	Børn og unge	82 %	85 %	87 %
	Handicap	82 %	79 %	76 %
	Psykiatri	86 %	86 %	82 %
	Udsatte	84 %	80 %	84 %
Myndighed	Børn og unge	89 %	77 %	72 %
	Handicap	58 %	52 %	55 %
	Voksne	75 %	75 %	81 %
Hele forvaltningen i alt		77 %	79 %	77 %

En mulig forklaring på forskellen i tilfredsheden med udførerområdet og myndighedsområdet kan være, at det er forskellige ydelser, der leveres. På udførerområdet er det den pædagogiske indsats og relationen til medarbejderne, der er central for borgerens vurdering af tilfredsheden. Her har medarbejderen i høj grad en ”støtte-omsorgsrolle”.

På myndighedsområdet er der typisk tale om en anden relation, hvor der bevilges eller gives afslag på en ansøgning. Der vil være sager, hvor borgerne har ønsket sig en anden afgørelse herunder mere hjælp end bevillet.

I forlængelse heraf viser undersøgelsen også, at tilfredsheden samlet set i forvaltningen er højere i myndighedsindsatser af forebyggende karakter (79 %), fx Hjemløseenheden i

Borgercenter Voksne end på de myndighedsområder, hvor ydelsen primært er sagsbehandling (62 %).

Ser man på tilfredsheden med de enkelte borgercentre er forskellen mellem myndighedsområdet og udførerområdet ikke helt så entydig.

Borgercenter Børn og Unge

I Borgercenter Børn og Unge er den samlede tilfredshed lavere jo længere tid, borgeren har været i kontakt med forvaltningen: tilfredsheden varierer fra 93 % blandt borgere der har været i kontakt med forvaltningen mindre end et halvt år til 79 % blandt borgere der har været i kontakt med forvaltningen mere end tre år. Faldet i tilfredsheden dækker over en stabil tilfredshed på udførerområdet og et stort fald i tilfredshed på myndighedsområdet.

Utilfredsheden med myndighedsområdet ses primært blandt forældrene. Her var tilfredsheden 52 %. Blandt børn på myndighedsområdet er der en høj grad af tilfredshed (88 %) og det samme gælder de unge (100 %), [jf. bilag fra SUD sagen i juni 2017](#).

På udførerområdet ses der en større tilfredshed i indsatser af forebyggende karakter (94 %), fx Anonym Rådgivning, end med døgninstitutioner/plejefamilier (72 %). En forklaring herpå kan være, at indsatsen ikke opleves så indgribende i forhold til forældrene og hjemmet, som et ophold på en institution/plejefamilie.

Borgercenter Handicap

I Borgercenter Handicap ændres den samlede tilfredshed ikke nævneværdigt over tid i forhold til, hvor længe borgeren har været i kontakt med borgercenteret. Den samlede tilfredshed varierer fra 62 % (mindre end et halvt år) til 59 % (mere end tre år).

Kigger man på henholdsvis udførerområdet og myndighedsområdet, fordeler tallene sig noget forskelligt. Tilfredsheden med udførerområdet varierer fra 100 % (mindre end et halvt år) til 83 % (mere end tre år). Tilfredsheden med myndighedsområdet varierer fra 61 % (mindre end et halvt år) til 56 % (mere end tre år).

Ifølge de åbne besvarelser ønsker borgerne på myndighedsområdet færre skift mellem sagsbehandlere, et bedre kendskab til familierne/sagerne, en mere respektfuld tilgang og kortere ventetider.

Borgercenter Voksne

Tilfredsheden med Borgercenter Voksne bliver en smule lavere jo længere tid, der har været kontakt med forvaltningen: tilfredsheden varierer fra 89 % (mindre end et halvt år) til 82 % (mere end tre år).

Der er en minimal forskel i tilfredsheden med myndighedsområdet (81 %) og udførerområdet (udsatte: 84 % og psykiatri: 82 %), [jf. bilag fra SUD sagen i juni 2017](#). Dette kan muligvis skyldes, at borgerne over lang tid har oplevet en svær livssituation samt manglende ressourcer til at ændre denne og muligvis også har en anden forventning til samarbejdet end borgere og pårørende i Borgercenter Handicap og Borgercenter Børn og Unge.

Borgergrupper, der er svære at nå

Socialforvaltningens borgere er kendetegnet ved forskellige sociale udfordringer, som betyder, at de kan være svære at motivere til at deltage i en brugertilfredshedsundersøgelse.

Generelt har forvaltningen en fin svarprocent, særlig på udførerområdet, men vi arbejder kontinuerligt på at højne svarprocenten.

I 2017 blev ca. 16.534 borgere inviteret til at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen. Heraf valgte 7094 borgere at besvare undersøgelsen.

På myndighedsområdet inviteres borgerne til at deltage i undersøgelsen via e-boks eller ved papirversioner, der er tilgængelige i de forskellige enheder. På baggrund af disse indsamlingsmetoder formoder vi, at det oftest er de mest ressourcerstærke borgere, som får svaret. De svageste borgere kan både have kognitive og sproglige udfordringer, som gør det svært at deltage i undersøgelsen.

På udførerområdet bliver borgerne oftest inviteret af medarbejderne, der samtidig kan forklare formålet med undersøgelsen og hjælpe borgerne med at gennemføre undersøgelsen, fx ved at læse spørgsmålene op.

I Borgercenter Handicap har mange borgere svært ved at deltage i undersøgelsen, på grund af et lavt kognitivt og fysisk funktionsniveau. Borgerne er udfordret på kognitivt at overskue en tidslinje/historik eller forstå indholdet i et spørgeskema. En stor del af borgerne har ikke et verbalt sprog. Samtidig er der flere borgere, der ikke har pårørende, der kan svare på vegne af dem.

Borgercenter Handicap har gode erfaringer med det visuelle redskab ”Vis mig din stemme”, der nedbryder spørgsmålene/svarene til piktogrammer. Borgercenteret arbejder på at udbrede ”Vis mig din stemme” i centerfællesskaberne frem til den næste brugertilfredshedsundersøgelse, således at flere borgere får mulighed for at deltage i 2018.

Mange steder i forvaltningen er der stort fokus på, hvordan de kan løfte svarprocenten og få borgerne, herunder også de svageste borgere, i tale.

På psykiatriområdet arbejdes der med at styrke de lokale brugerråd. I Center Nord-Vest har brugerrådet haft en tydelig rolle i forhold til at styrke beboerdeltagelsen i brugertilfredshedsundersøgelsen. Det gælder både i forhold til formidling af formålet med undersøgelsen, udlevering af spørgeskemaer og hjælp til at gennemføre undersøgelsen. Dette har de lavet en film om: [Brugertilfredshed i Center Nord-Vest](#).

Forvaltningen vil frem mod 2018 have særligt fokus på formidlingen af brugertilfredshedsundersøgelsen i samarbejdet med/kontakten til borgerne, herunder borgere, som er svære at få til at deltage i undersøgelsen.