



23. maj 2018

Sagsnr.
2018-0140337

Dokumentnr.
2018-0140337-1

Sagsbehandler
Pernille Hviid

Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse 2018

Dette notat beskriver Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse, og forvaltningens arbejde med resultaterne.

Problemstilling

Socialforvaltningen har siden 2015 arbejdet systematisk med brugertilfredshedsundersøgelser. Formålet er at følge med i, hvordan borgerne oplever deres kontakt med Socialforvaltningen samt deres trivsel og blive klogere på, hvordan forvaltningen kan udvikle og forbedre sine ydelser og indsatser.

Brugertilfredshedsundersøgelserne giver forvaltningen mulighed for i højere grad at inddrage borgernes feedback i udviklingen af forvaltningens ydelser og indsatser.

Brugertilfredshedsundersøgelsen vil desuden blive anvendt til at understøtte arbejdet med implementering af Socialstrategien, herunder til at måle på flere af strategiens 'Tegn på Succes' under temaerne 'Et værdigt liv' (ensomhed, livskvalitet, tilfredshed), 'En helstøbt og langsigtet løsning' (inddragelse, oplevelse af sammenhæng) og 'Et selvstændigt liv' (foreningsliv og frivilligt arbejde).

Løsning

Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse gennemføres én gang årligt – om efteråret.

Undersøgelsen består af to dele; en tværgående obligatorisk del og en lokalt tilpasset supplerende del. Den obligatoriske del stiller spørgsmål til borgerens tilfredshed med og oplevelse af forvaltningen inden for temaerne:

- Den *hjælp/støtte/sagsbehandling*, som borgeren får
- Hvordan medarbejderne *respekterer* borgerne
- Hvordan med medarbejderne *inddrager* borgeren
- Borgerens *indflydelse* på egen sag/indsats
- Borgerens oplevelse af *sammenhæng* i indsatserne

Indsatser af udførende karakter spørger også til borgernes '*Trivsel og Fritid*', herunder beskæftigelse/uddannelse, fritid, familie, venner, frivillighed og ensomhed. Spørgsmålene om frivillighed og ensomhed holder sig til formuleringer i andre undersøgelser, og giver dermed forvaltningen et sammenligningsgrundlag.

Faglig Understøttelse

Bernstorffsgade 17-21
1577 København V

EAN nummer
5798009683366

Den obligatoriske del er blevet udvidet i 2018. Det skyldes, at nogle spørgsmål er blevet udfoldet med mere konkrete spørgsmål på baggrund af feedback fra borgerne, som oplevede, at spørgsmålene var svære at besvare, fordi nogle ord var abstrakte. Endvidere skyldes det, at undersøgelsen skal anvendes til at måle på en række Tegn på Succes.

De nye spørgsmål bliver pilottestet i juni 2018 for at få borgernes feedback på, om spørgsmålene fungerer efter hensigten.

Alle centre/tilbud/myndighedsenheder skal supplere de obligatoriske spørgsmål med få prioriterede spørgsmål, som er formuleret inden for Socialstrategiens visioner. Den supplerende del giver tilbud/institutioner/myndighedsenheder mulighed for at spørge borgerne mere konkret om de fokusområder, de er særligt optaget af i udviklingen af det borgernære arbejde.

Rammerne for undersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen henvender sig til alle borgere i Socialforvaltningen over 12 år. På børneområdet inviteres forældrene også til at deltage i undersøgelsen.

Det er muligt for en borger at få hjælp til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelsen. Det betyder, at borgere kan få hjælp fra en pårørende, en medarbejder eller en uvildig person. Spørgeskemaet kan også udfyldes af en pårørende på vegne af borgeren.

For nogle borgere kan der søges om dispensation for deltagelse i undersøgelsen. Det gælder især på handicapområdet, hvor borgernes funktionsnedsættelser betyder, at det ikke er meningsfuldt at spørge dem.

For at flere borgere kan få mulighed for at blive hørt, har Borgercenter Handicap i 2016 udviklet et visuelt og auditivt redskab: '*Vis mig din stemme*', der nedbryder undersøgelsens spørgsmål til piktogrammer og sprogbrug, som er genkendelige for borgerne. Det har betydet, at væsentlig flere borgere har kunne besvare undersøgelsen uden hjælp fra medarbejdere.

Undersøgelsen gennemføres i en afgrænset periode, hvor det primært er borgere, som er i kontakt med forvaltningen i denne periode, der inviteres til at deltage i undersøgelsen. I 2017 blev omkring 16.536 borgere inviteret til at deltage i undersøgelsen. 7094 borgere valgte at besvare eller delvist besvare undersøgelsen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er en anonym undersøgelse.

Det lokale arbejde med Brugertilfredshedsundersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen er først og fremmest blevet et vigtigt værktøj i arbejdet med de lokale udviklingsplaner, herunder Borgerens Plan.

Tilbud og myndighedsenheder inddrager undersøgelsens resultater i deres faglige refleksioner over udvikling af stedernes kvalitet og deres dialog med borgerne. Der er stor opmærksomhed på at kvalificere resultater og udviklingsinitiativer gennem inddragelse af de formelle brugerindflydelsesorganer.

Flere steder suppleres brugertilfredshedsundersøgelsen med kvalitative undersøgelser, fx fokusgruppeinterviews, for at opnå mere konkret viden om og ønsker til forbedringer og/eller nye aktiviteter/indsatser.

Resultaterne indgår også i forvaltningens tværgående ledelsesinformation med bl.a. det formål, at fremme den tværgående dialog med sammenlignelige steder om udfordringer, dilemmaer og gode erfaringer.

Understøttende aktiviteter

Forvaltningen understøtter på forskellig vis, at viden fra brugertilfredshedsundersøgelsen anvendes i et lærings- og udviklingsperspektiv i det daglige arbejde, og på tværs i organisationen.

Eksempelvis udarbejdes der én gang årligt en samlet rapport med de samlede resultater til alle, der arbejder med lokal kvalitetsudvikling og brugertilfredshed. Formålet med rapporten er at vise tendenser på tværs i forvaltningen i forhold til borgernes tilfredshed og egen oplevede livskvalitet og ensomhed. Rapporten kan desuden anvendes som inspiration til, hvordan man lokalt kan arbejde reflekterende med egne resultater fra undersøgelsen.

Forvaltningen afholder også et årligt videndelingsarrangement på tværs af borgercentre med det formål at synliggøre de mange gode erfaringer, vi står på. Arrangementet har tidligere haft fokus på, hvordan vi kan motivere borgerne til at deltage i undersøgelsen, hvordan vi kan være nysgerrige på resultaterne, og hvordan vi kan inddrage og samarbejde med borgerne om resultaterne.

Økonomi

Der er ingen økonomi forbundet med brugertilfredshedsundersøgelsen, der løses inden for den eksisterende ramme.

Videre proces

Socialudvalget præsenteres for 2018-resultaterne i december 2018.