



Til Socialudvalget

Socialforvaltningens arbejde med supplerende spørgsmål som en del af brugertilfredshedsundersøgelsen. (2015-0269688)

Dette notat er en bestilling fra Socialudvalgsmødet den 11. november 2015. Notatet indeholder en orientering om Socialforvaltningens arbejde med supplerende spørgsmål i 2015 og 2016 som en del af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Arbejdet med supplerende spørgsmål i 2015

Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse blev implementeret og gennemført første gang primo 2015.

Undersøgelsen bestod af få obligatoriske standardspørgsmål, som kunne suppleres med lokalt tilpassede spørgsmål. Socialudvalget besluttede i juni 2014 ([2013-61030](#)), at arbejdet med supplerende spørgsmål og metoder var frivilligt.

Ganske få steder har valgt at supplere standardundersøgelsen i 2015 med lokalt tilpassede spørgsmål. Fire centre på børne- og ungeområdet, et center på handicapområdet samt hjemmeplejen (både udfører- og myndighedsområdet) har arbejdet med supplerende spørgsmål. Mange har været afventende med egne spørgsmål, fordi de ønskede at se, hvad den første undersøgelse pegede i retning af, før de besluttede hvilke fokusområder deres supplerende spørgsmål skulle omhandle og bidrage til.

For de steder, der har anvendt supplerende spørgsmål, gælder det, at spørgsmålene generelt dækker over en bred del af deres indsatser og kerneydelser samt borgerens livssituation, sociale relationer og trivsel. Enkelte steder har valgt at supplere undersøgelsen med kvalitative undersøgelser.

Nogle steder har desuden afdækket konkrete temaer, f.eks. omkring mad gennem egne brugertilfredshedsundersøgelser, mens en del steder i forvaltningen f.eks. arbejder med FIT (Feedback Informed Treatment), der er en metode til at få borgerens feedback på oplevelsen af egen livssituation og relation til kontaktpersonen. Den viden stederne får gennem dette arbejde inddrages naturligt sammen med resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen i det lokale udviklingsarbejde. Dette gælder naturligvis også den viden, som medarbejderne får gennem den daglige dialog med borgerne.

29-11-2015

Sagsnr.
2015-0269688

Dokumentnr.
2015-0269688-1

Sagsbehandler
Pernille Hviid

Kontoret for Resultater

Bernstorffsgade 17-21
1577 København V

Mobil
4049 4199

E-mail
AIIN@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683366

Arbejdet med supplerende spørgsmål i 2016

Næste runde af brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres i begyndelsen af 2016.

Markant flere steder, primært på udførerområdet, har tilkendegivet at de vil supplere undersøgelsen i 2016 med egne spørgsmål. I alt har to centre og tre tilbud på børne- og ungeområdet, 53 tilbud på voksenområdet, 3 centre på handicapområdet og hjemmeplejen (både udfører- og myndighedsområdet) indmeldt, at de vil arbejde med supplerende spørgsmål.

På baggrund af Socialudvalget interesse for de lokaltilpassede temaer/spørgsmål, har direktionen udsendt en opfordring til alle niveau 2, 3 og 4 chefer om, at alle centre/tilbud/enheder arbejder med supplerende spørgsmål. Direktionen opfordrede desuden til, at de formelle brugerindflydelsesorganer inddrages både i udviklingen af de supplerende temaer/spørgsmål og i anvendelsen af resultaterne. På den baggrund forventes det, at endnu flere steder vil anvende supplerende spørgsmål i 2016.

Nogle centre på handicapområdet har i den kommende runde prioriteret at sikre flere forældre- og pårørendebesvarelser, der kan bidrage til at pege på eventuelle udfordringer og relevante fokusområder som supplement til de få borgerbesvarelser, de får på grund af borgernes svære kognitive udfordringer.

Forvaltningen understøtter arbejdet med lokaltilpassede spørgsmål ved blandt andet faglig metodesparring. Endvidere har forvaltningen udviklet en [værktøjskasse](#) og et [spørgsmålskatalog](#) til inspiration til udarbejdelse af supplerende spørgsmål. Inspirationsmaterialet er tilgængeligt på kkintra.

Tidsplan for brugertilfredshedsundersøgelsen i 2016

December 2015

- Lokaltilpassede spørgsmål udarbejdes og oprettes.
- Standardundersøgelsen oprettes og kobles med de supplerende spørgsmål.
- Spørgeskemaer i PDF-versioner udarbejdes.
- Informationsmateriale til borgere, forældre, medarbejdere og pårørende udarbejdes.
- Informationsmateriale, vejledninger, plakater, værktøjskasse, spørgsmålskatalog og PDF-versioner af standardskemaerne er tilgængelig på kkintra.

Januar-marts 2016

- Undersøgelsen foregår mellem den 4. januar og den 4. marts.
- Data gøres klar til afrapportering på pejlemærkerne om tilfredshed med forvaltningen og livskvalitet.
- Rapporter og rådata udarbejdes til centre, tilbud og enheder.

April-maj 2016

- Centre, tilbud og enheder arbejder med at anvende resultaterne i udviklingen af praksis. Borgerne inddrages i dette arbejde.
- Analyse af den overordnede status på hele brugertilfredshedsundersøgelsen (inkl. supplerende spørgsmål).
- Temadag om hvordan resultaterne fra undersøgelsen kan bidrage til udvikling af praksis.
- Direktionen vil på dialogmøderne med målgruppeområderne have fokus på den ledelsesmæssige opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen.

Juni 2016

- Den overordnede status på hele brugertilfredshedsundersøgelsen præsenteres for Socialudvalget.

August

- Krisecentre og herberger gennemfører 2. runde af brugertilfredshedsundersøgelsen 2016.

Sven Bjerre

/

Dorte Bukdahl