

# **Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse 2020**



# Kort om brugertilfredshedsundersøgelsen

- Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres én gang årligt i alle forvaltningens myndighedsenheder og udførertilbud.
- Undersøgelsen består af obligatoriske spørgsmål om borgernes tilfredshed, oplevelse af sammenhæng i indsatserne, livskvalitet og ensomhed.
- De obligatoriske spørgsmål suppleres af spørgsmål, der er formuleret lokalt af praksis og som derfor varierer fra tilbud/enheder til tilbud/enheder.
- Ca. **17000** borgere var inviteret til at deltage i undersøgelsen i 2020. Heraf valgte **6600** borgere (**39** pct.) at besvare undersøgelsen.

# Temaer i undersøgelsen

Borgerne er blevet spurgt til følgende temaer:

- Tilfredshed samlet set med indsatsen
- Tilfredshed med hjælp/støtte/sagsbehandling mv.
- Tilfredshed med hvordan medarbejderne lytter til borgernes ønsker
- Tilfredshed med den indflydelse borgerne har på aktiviteter i tilbuddene
- Borgernes oplevelse af sammenhæng i indsatserne
- Borgernes oplevelse af livskvalitet (beskæftigelse/uddannelse, fritid, frivillighed)
- Borgernes oplevelse af ensomhed i dagligdagen

Spørgsmål om livskvalitet og ensomhed er alene stillet til borgere, der har en indsats af udførende karakter.

## Den samlede besvarelsesprocent i SOF 2015-2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SOF samlet	35 pct.	53 pct.	43 pct.	37 pct.	32 pct.	39 %
Antal inviterede borgere	20750	15500	16540	20100	20520	16958
Antal besvarelser	7310	8267	7094	7484	6630	6600

# De overordnede resultater i SOF 2015-2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tilfredshed med forvaltningen	79 pct.	75 pct.	77 pct.	74 pct.	77 pct.	75 pct.
Sammenhæng i indsatserne	*	*	*	31 pct.	35 pct.	32 pct.
Livskvalitet	50 pct.	52 pct.	58 pct.	54 pct.	54 pct.	53 pct.
Ensomhed	44 pct.	41 pct.	42 pct.	46 pct.	46 pct.	46 pct.

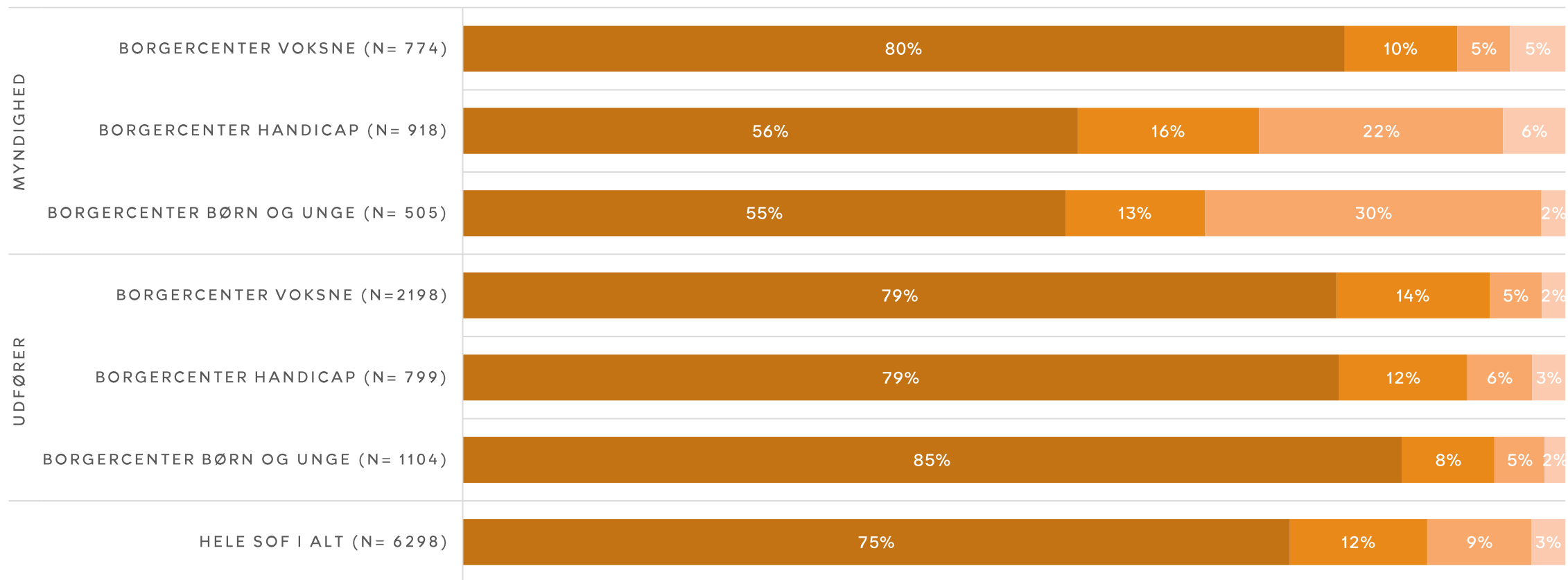
\* Spørgsmålet var ikke med i 2015-2017

# Tilfredshed

# Samlet tilfredshed

**Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de samlet set er med forvaltningen. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.**

■ Tilfreds ■ Både og ■ Utilfreds ■ Ved ikke



# Samlet tilfredshed fordelt på myndighed og udfører

		2018	2019	2020
Myndighed	Hjemmeplejen	61 pct. (N=300)	47 pct. (N=19)	**
	Voksne	77 pct. (N=577)	81 pct. (N=771)	80 pct. (N=774)
	Handicap	52 pct. (N=1188)	48 pct. (N=594)	56 pct. (N=918)
	Børn og Unge	63 pct. (N=511)	52 pct. (N=378)	55 pct. (N=505)
<b>Myndighed samlet</b>		<b>61 pct.</b> (N=2576)	<b>63 pct.</b> (N=1762)	<b>64 pct.</b> (N=2197)
Udfører	Hjemmeplejen	52 pct. (N=124)	65 pct.* (N=109)	**
	Voksne	82 pct. (N=1966)	83 pct. (N=1782)	79 pct. (N=2198)
	Handicap	80 pct. (N=1092)	80 pct. (N=980)	79 pct. (N=799)
	Børn og Unge	85 pct. (N=1289)	87 pct. (N=1109)	85 pct. (N=1104)
<b>Udfører samlet</b>		<b>82 pct.</b> (N=4471)	<b>83 pct.</b> (N=3980)	<b>81 pct.</b> (N=4101)

## Forskel på udfører og myndighed

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".

Hvorimod der myndighedsområdet typisk er 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 bevilliget.

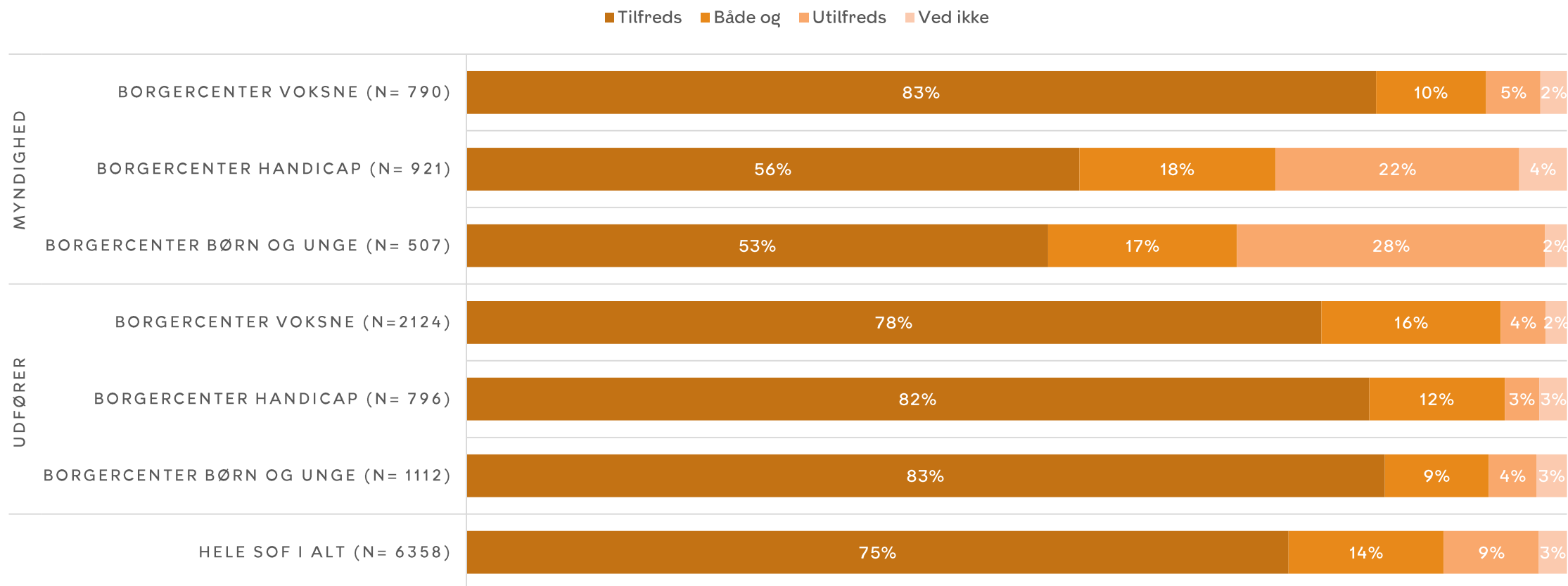
\* Borgercenter Hjemmepleje har i 2019 gennemført undersøgelsen ved bl.a. telefoninterviews på udførerområdet, hvilket kan være en forklaring på stigningen i borgernes tilfredshed. I 2018 blev undersøgelsen alene sendt til borgernes e-Boks.

\*\* Hjemmeplejen er i 2020 en del af BCV - den sociale hjemmepleje



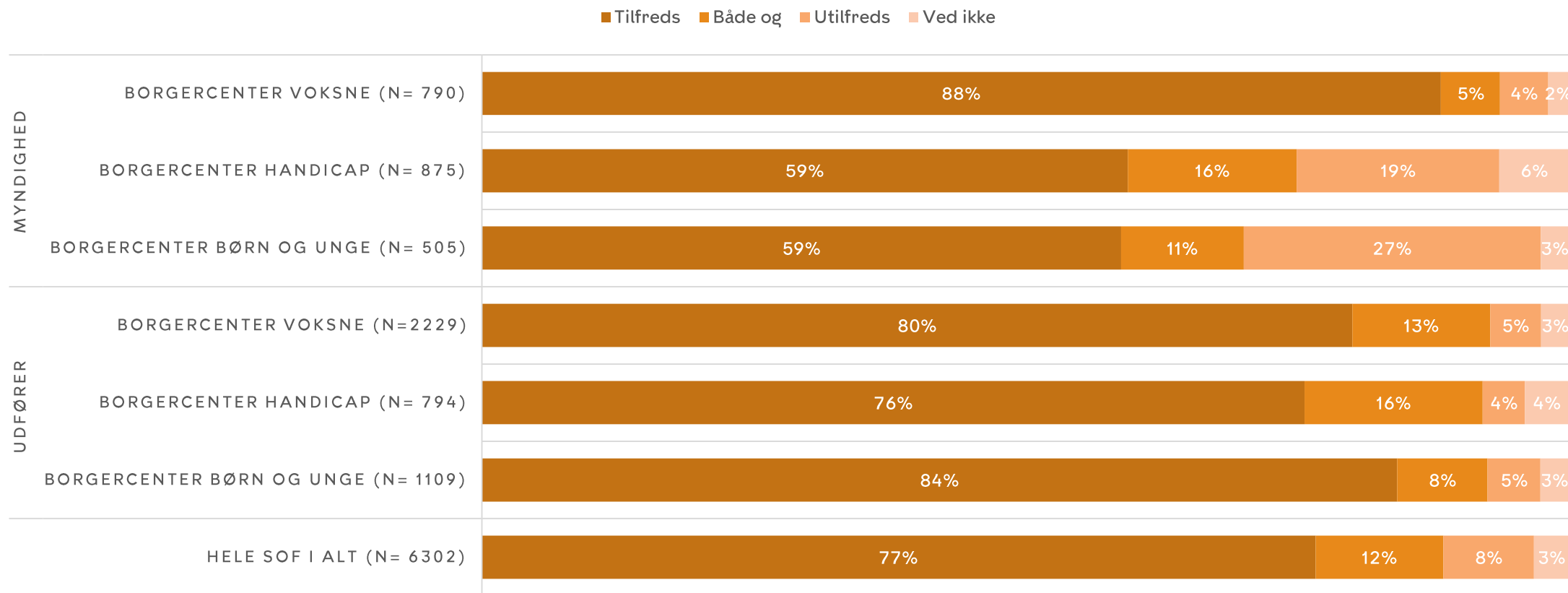
# Tilfredshed vedr. hjælp

**Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med den hjælp/støtte/sagsbehandling, de får. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.**



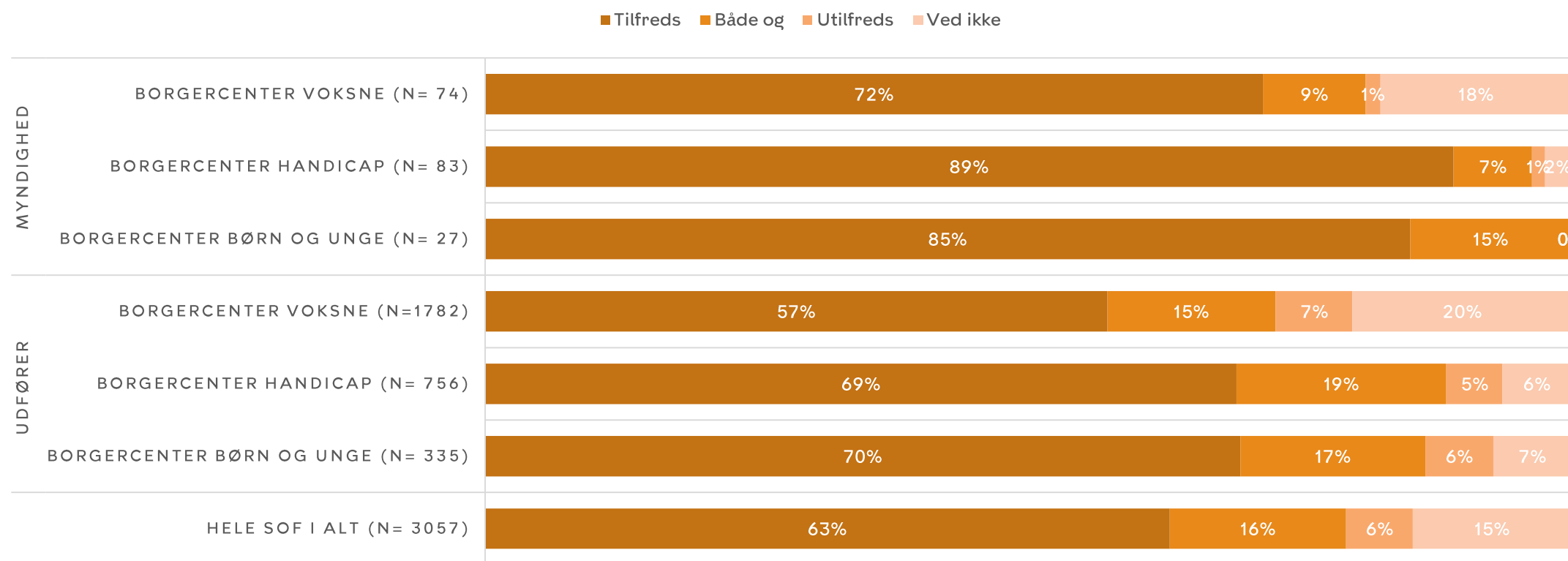
# Tilfredshed vedr. lytter

Borgerne er blevet spurgt til, om de er tilfredse med hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt på målgruppe.



# Tilfredshed vedr. indflydelse

Borgerne er blevet spurgt til, om de er tilfredse med hvordan de har indflydelse på aktiviteter, der foregår i deres bo- eller dagtilbud. Nedenstående graf viser resultatet på myndighed og udfører, samt fordelt på målgruppe.



Spørgsmålet er ikke stillet til borgere, der bor i egen bolig og modtager en specifik ydelse (fx rengøring ved hjemmeplejen)

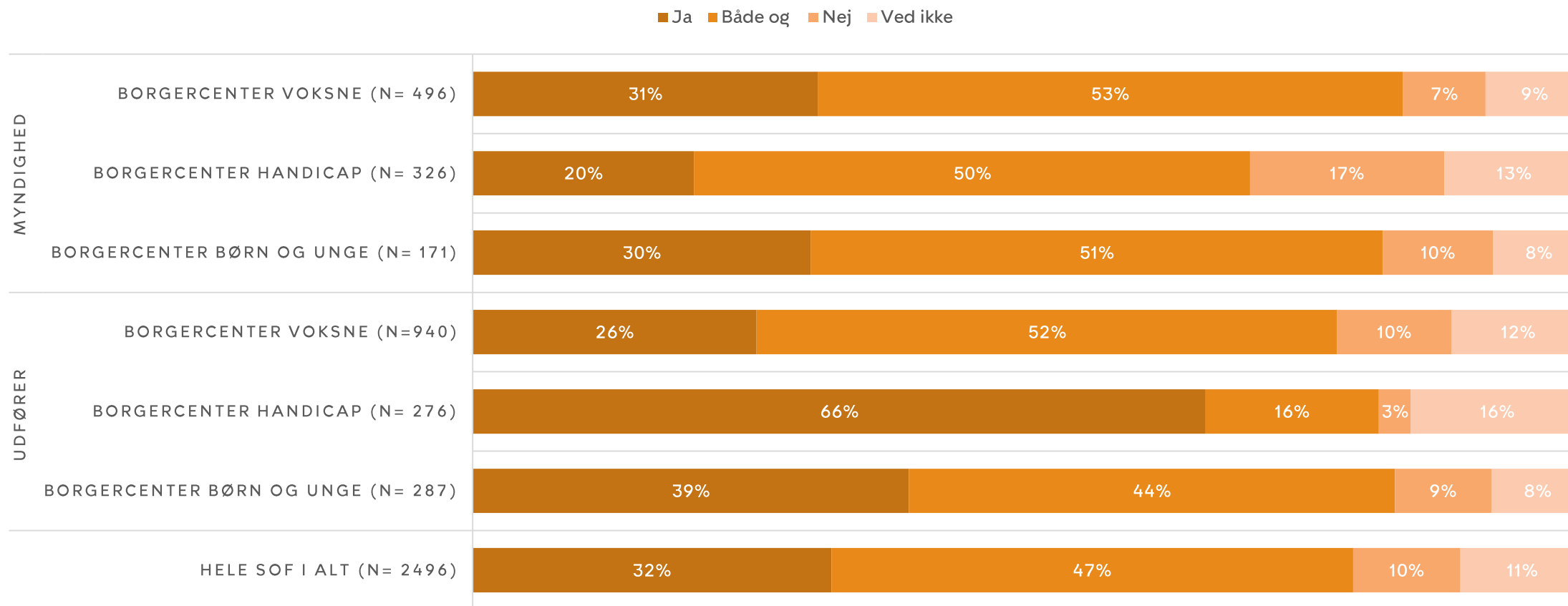
# **Borgernes oplevelse af hhv.**

- sammenhæng i indsatser**
- livskvalitet og fritid\* samt**
- ensomhed i dagligdagen\***

\*Spørgsmål i temaet livskvalitet og fritid **samt ensomhed i dagligdagen** er kun stillet til borgere i indsatser af udførende karakter

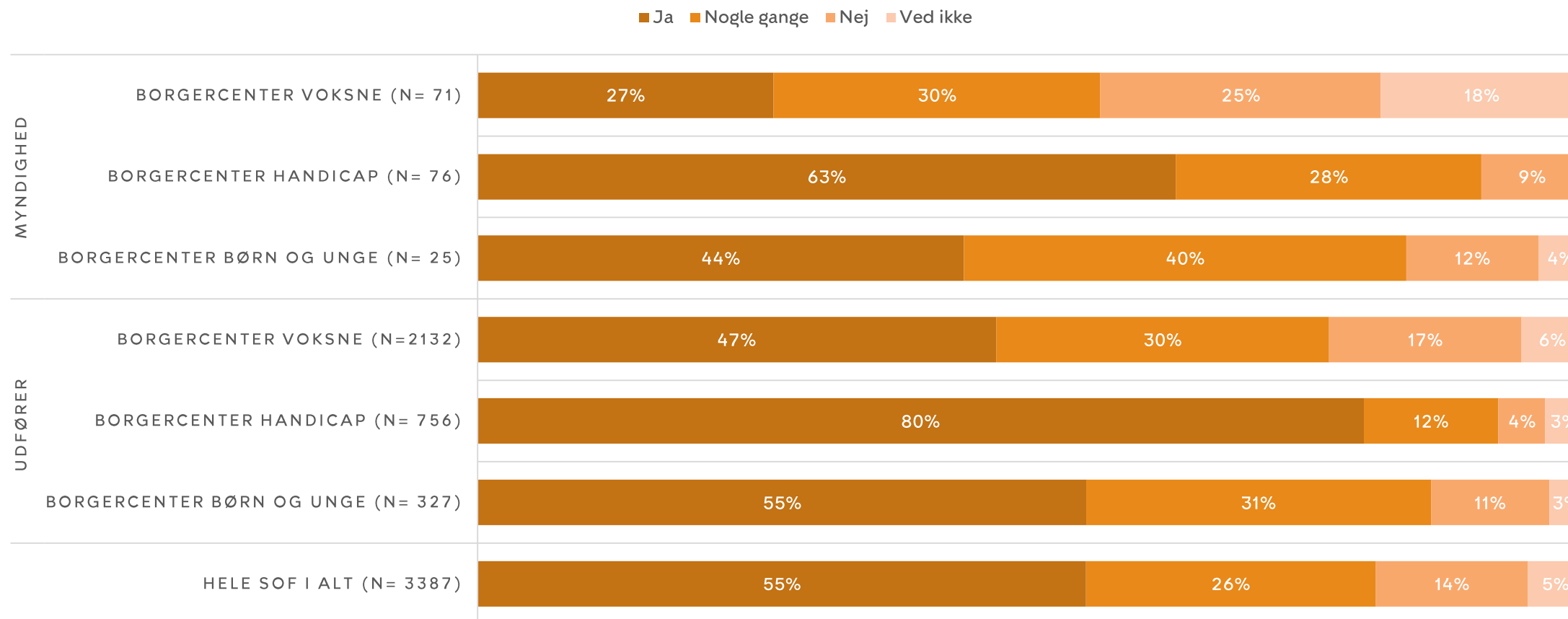
# Oplevelse af sammenhæng

**Borgerne er blevet spurgt til, om de oplever at der er sammenhæng i deres indsatser. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt på målgruppe.**



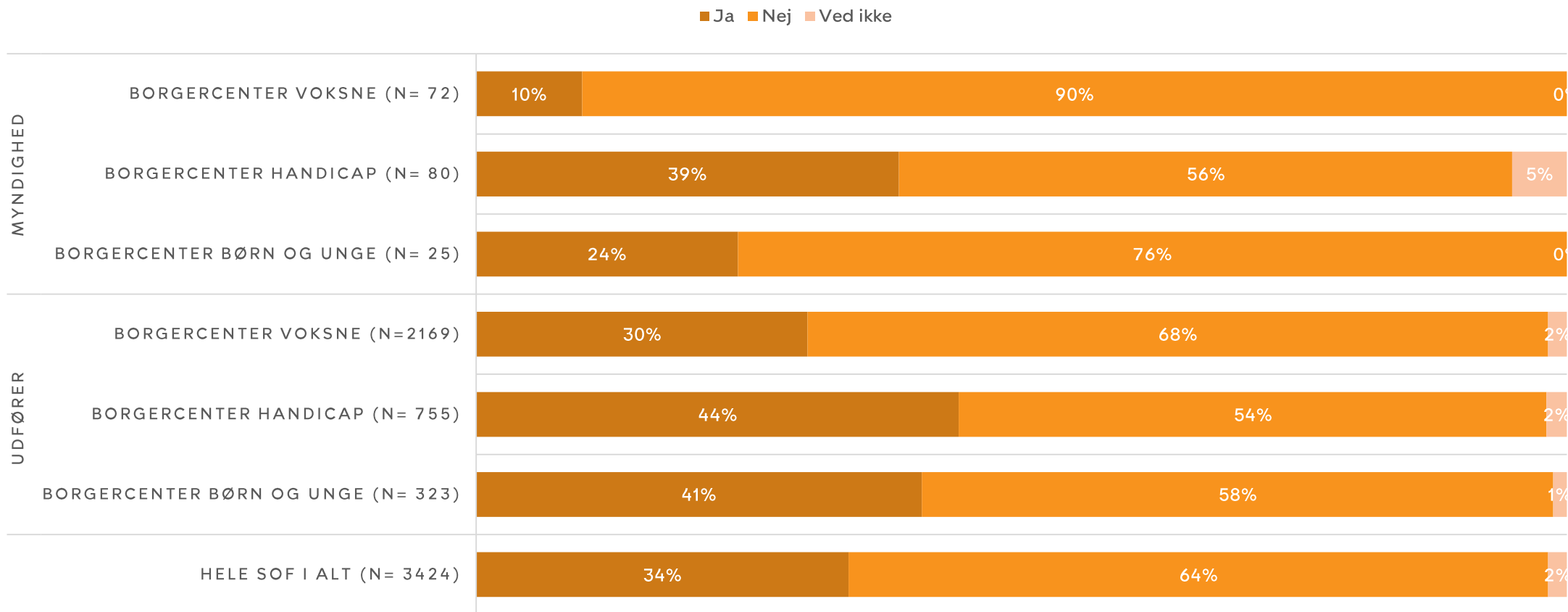
# Beskæftigelse/uddannelse

**Borgerne er blevet spurgt til, om de er glade for det de foretager sig i hverdagen. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt på målgruppe.**



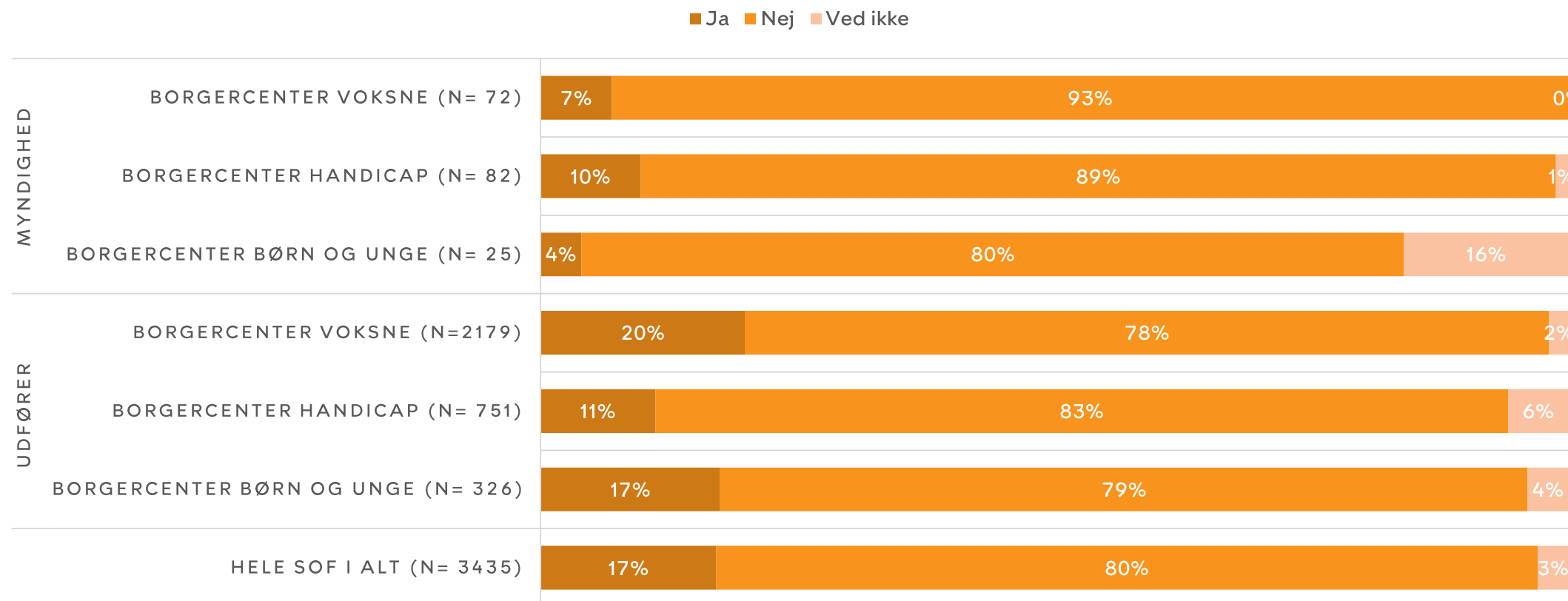
# Fritid

**Borgerne er blevet spurgt til, om de har fritidsinteresser. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe**



# Frivillig

**Borgerne er blevet spurgt til, om de har frivilligt arbejde. Nedenstående figur viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.**





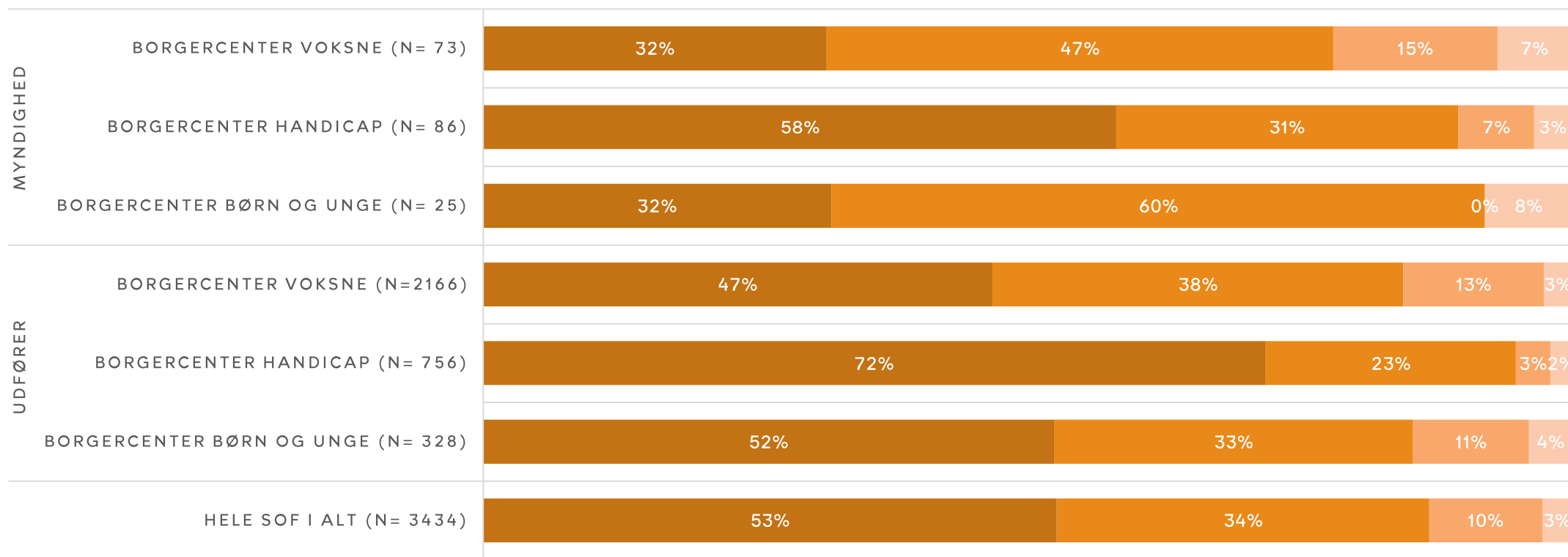
# Livskvalitet

Borgerne er blevet spurgt til om de er glade i dagligdagen.

Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.

\* Grundet store udsving mellem 2019 og 2020 på Borgercenter Børn og Unges myndighedsområde, viser næste slide disse tal for 2019. Udsvinget skyldes det meget lave antal besvarelser på dette område

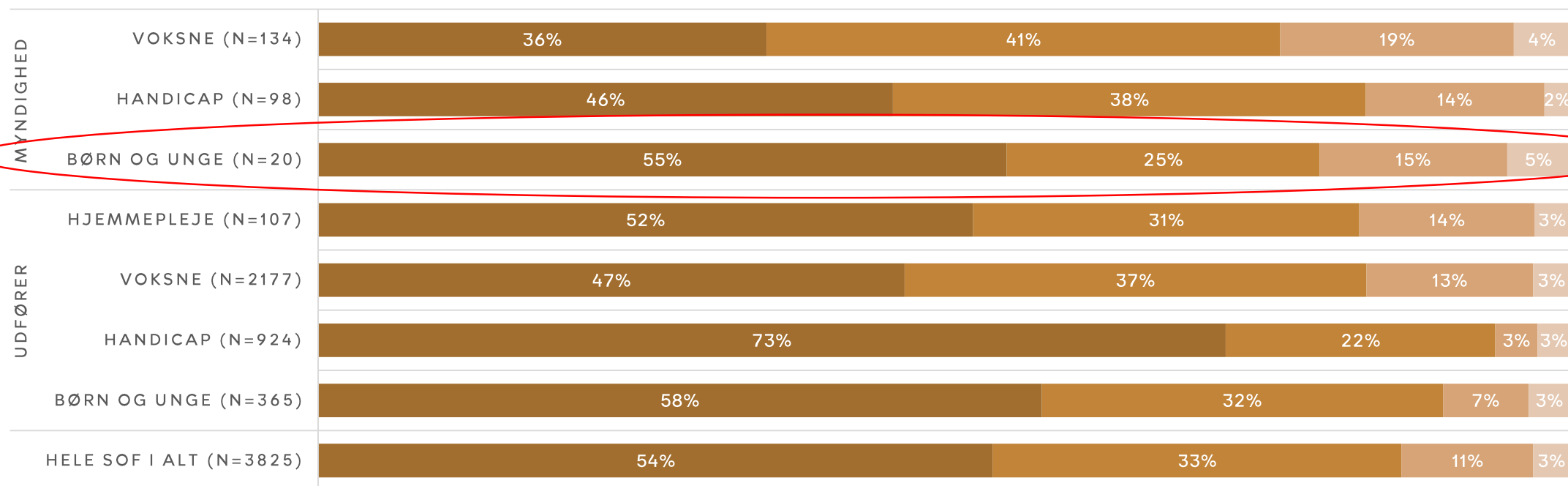
■ Ja ■ Nogle gange ■ Nej ■ Ved ikke



# Livskvalitet 2019

**Borgerne er blevet spurgt til om de er glade i dagligdagen.  
Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.**

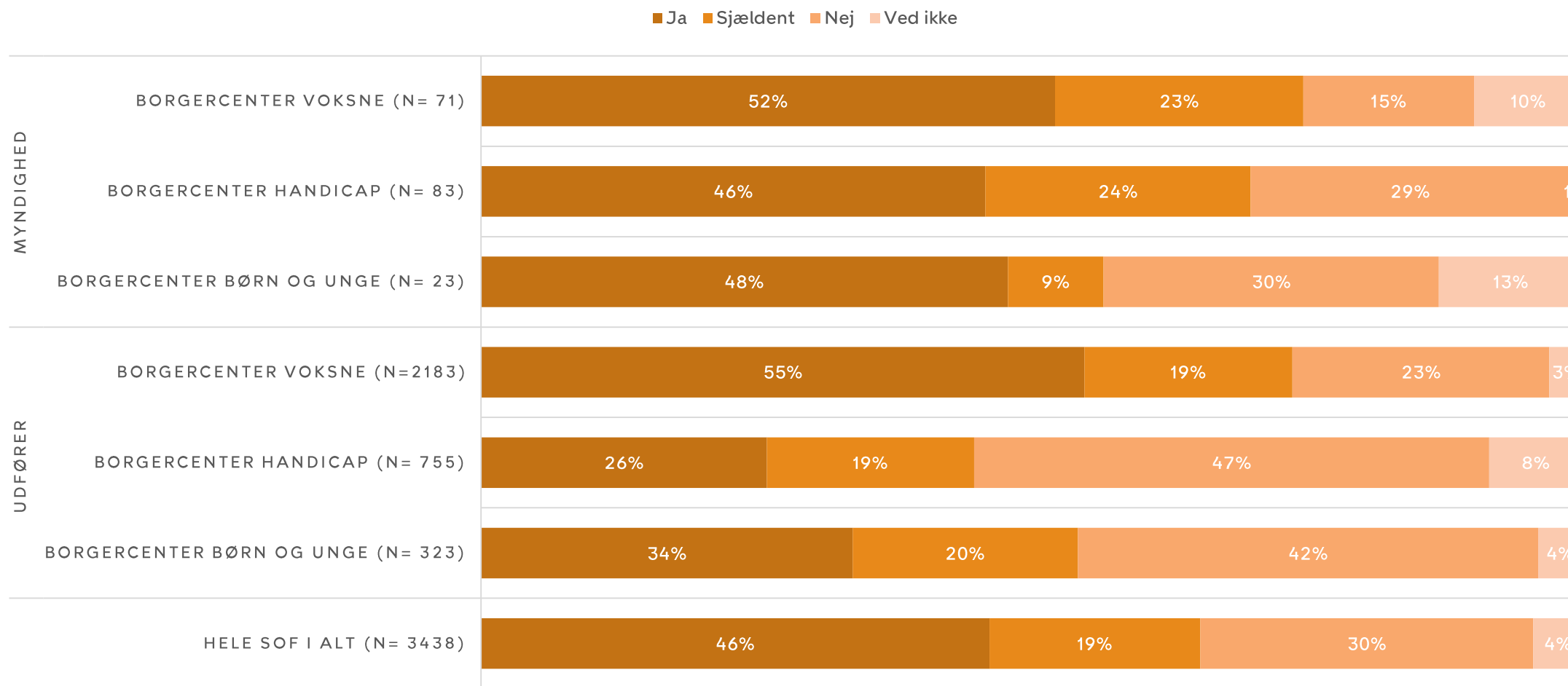
■ Ja ■ Nogle gange ■ Nej ■ Ved ikke



# Ensomhed

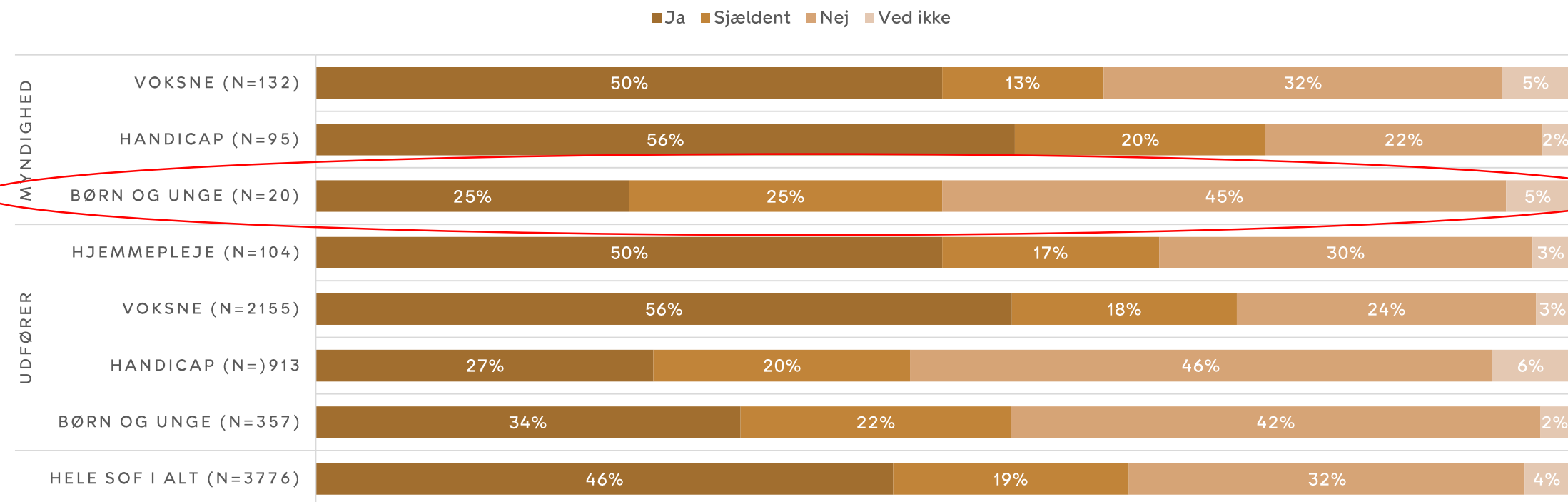
Borgerne er blevet spurgt til, om de oplever at være alene, selv om de mest har lyst til at være sammen med andre. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.

\* Grundet store udsving mellem 2019 og 2020 på Borgercenter Børn og Unges myndighedsområde, viser næste slide disse tal for 2019. Udsvinget skyldes det meget lave antal besvarelser på dette område



# Ensomhed (2019)

Borgerne er blevet spurgt til, om de oplever at være alene, selv om de mest har lyst til at være sammen med andre. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



# Metode

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse.

Der er spørgeskemaer til hhv. børn og unge, forældre, voksne og borgere med kognitive udfordringer.

Borgeren kan få hjælp til at besvare undersøgelsen af en medarbejder, peer to peer eller en uvildig person.

Alle borgere i Socialforvaltningen skal have mulighed for at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen. Pilottesten i udviklingsfasen viste, at nogle borgere handicapområdet havde svært ved at deltage i undersøgelsen pga. deres kognitive udfordringer. Derfor kan spørgeskemaet også udfyldes på vegne af borgeren af en pårørende, som kender borgerens baggrund (livshistorie), reaktionsmønstre og udtryksformer. Denne mulighed er knyttet til en vejledning om, at det er vigtigt at besvarelsen laves ud fra borgerens perspektiv.