

Brugertilfredsheds undersøgelsen 2018



Center for Socialpolitik og Udvikling
januar 2019



Kort om brugertilfredshedsundersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres én gang årligt i alle forvaltningens myndigheder og tilbud.

Undersøgelsen består af spørgsmål om borgernes tilfredshed med forvaltningen, samt deres oplevelse af livskvalitet og ensomhed.

De obligatoriske spørgsmål er blevet suppleret af lokalt tilpasset spørgsmål.

Ca. 20090 borgere var inviteret til at deltage i undersøgelsen i 2018. Heraf valgte 7484 (37 pct.) borgere at besvare undersøgelsen.

Det er ikke nødvendigvis de samme borgere, der deltager i undersøgelsen fra år til år.

Temaer i undersøgelsen

Borgerne er blevet spurgt til følgende temaer:

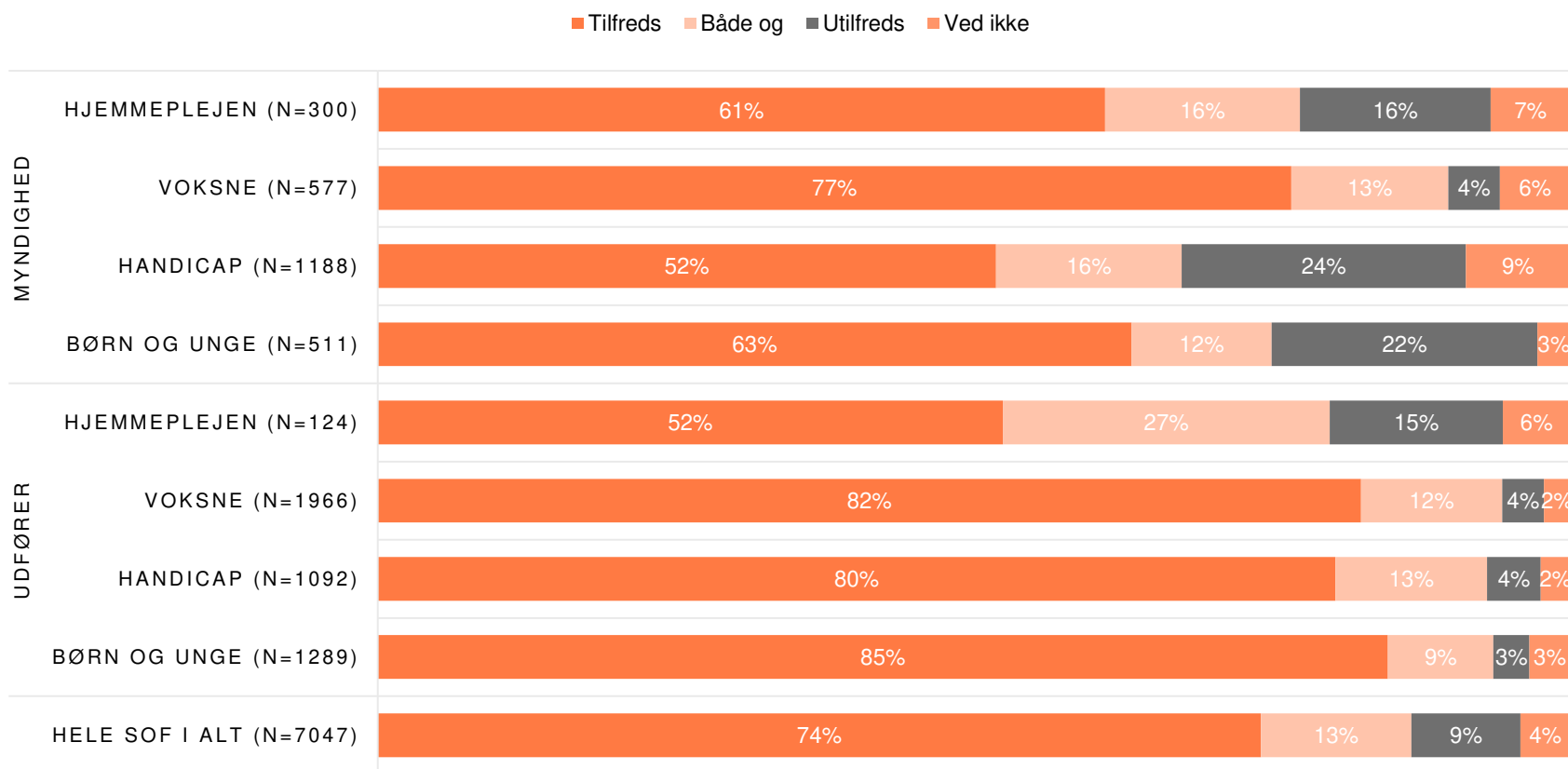
- Tilfredshed med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Tilfredshed med den respekt, som borgeren har mødt fra forvaltningens medarbejdere
- Tilfredshed med, hvordan medarbejderne lytter til borgeren
- Tilfredshed med den indflydelse, som borgeren har på aktiviteterne i tilbuddene
- Tilfredshed samlet set med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Borgernes oplevelse af sammenhæng i indsatserne
- Borgerens livskvalitet (venner, familie, online relationer, fritid, frivillighed)
- Borgerens oplevelse af ensomhed i dagligdagen

På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter.

Tilfredshed

Samlet tilfredshed

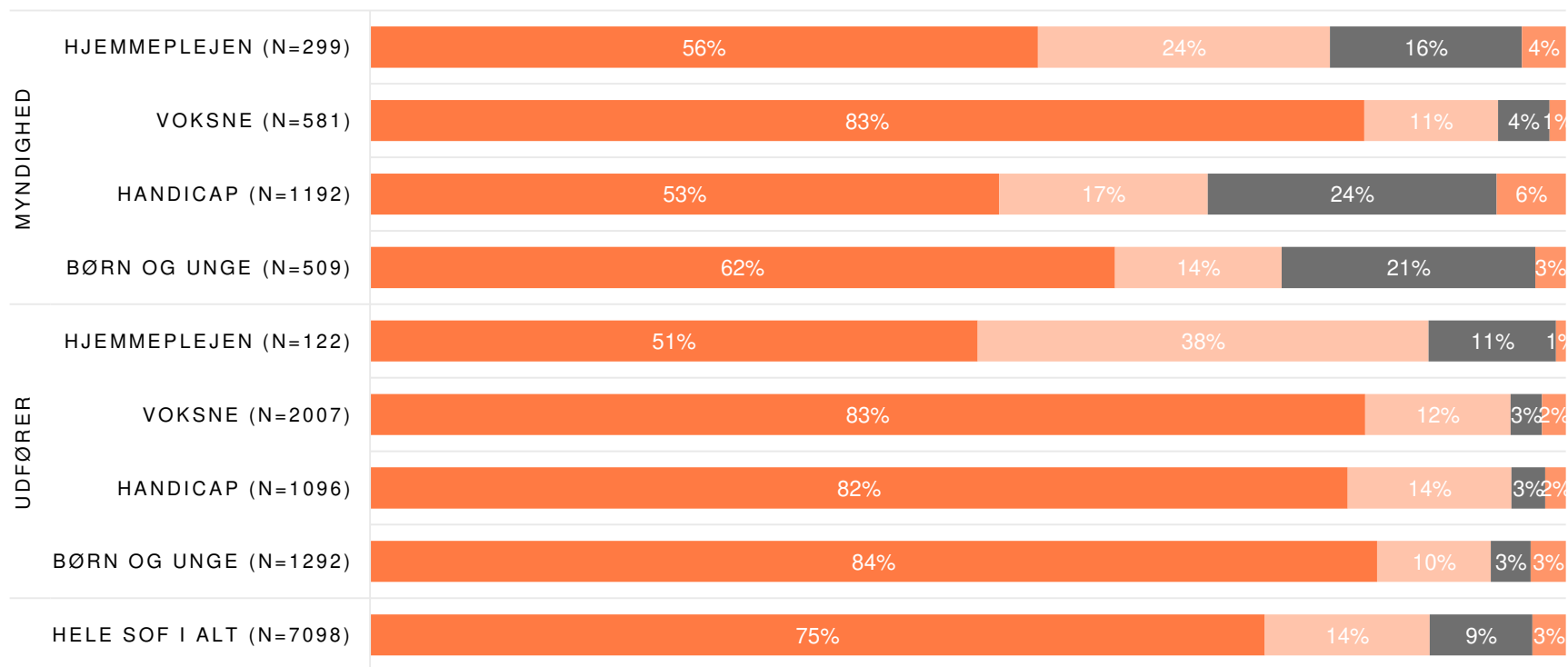
Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de samlet set er med forvaltningen. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Tilfredshed vedr. hjælp

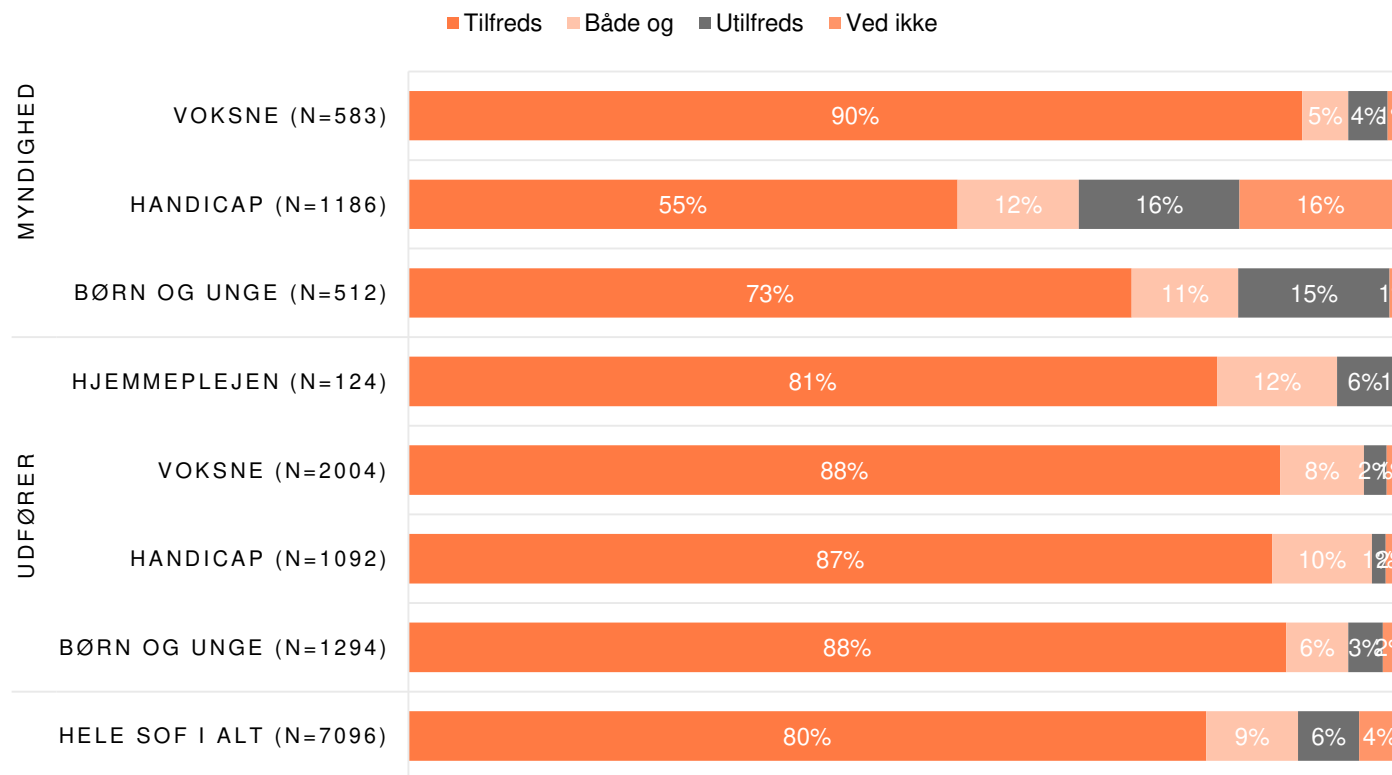
Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med den hjælp/støtte/sagsbehandling, de får. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører efter målgruppe.

■ Tilfreds ■ Både og ■ Utilfreds ■ Ved ikke



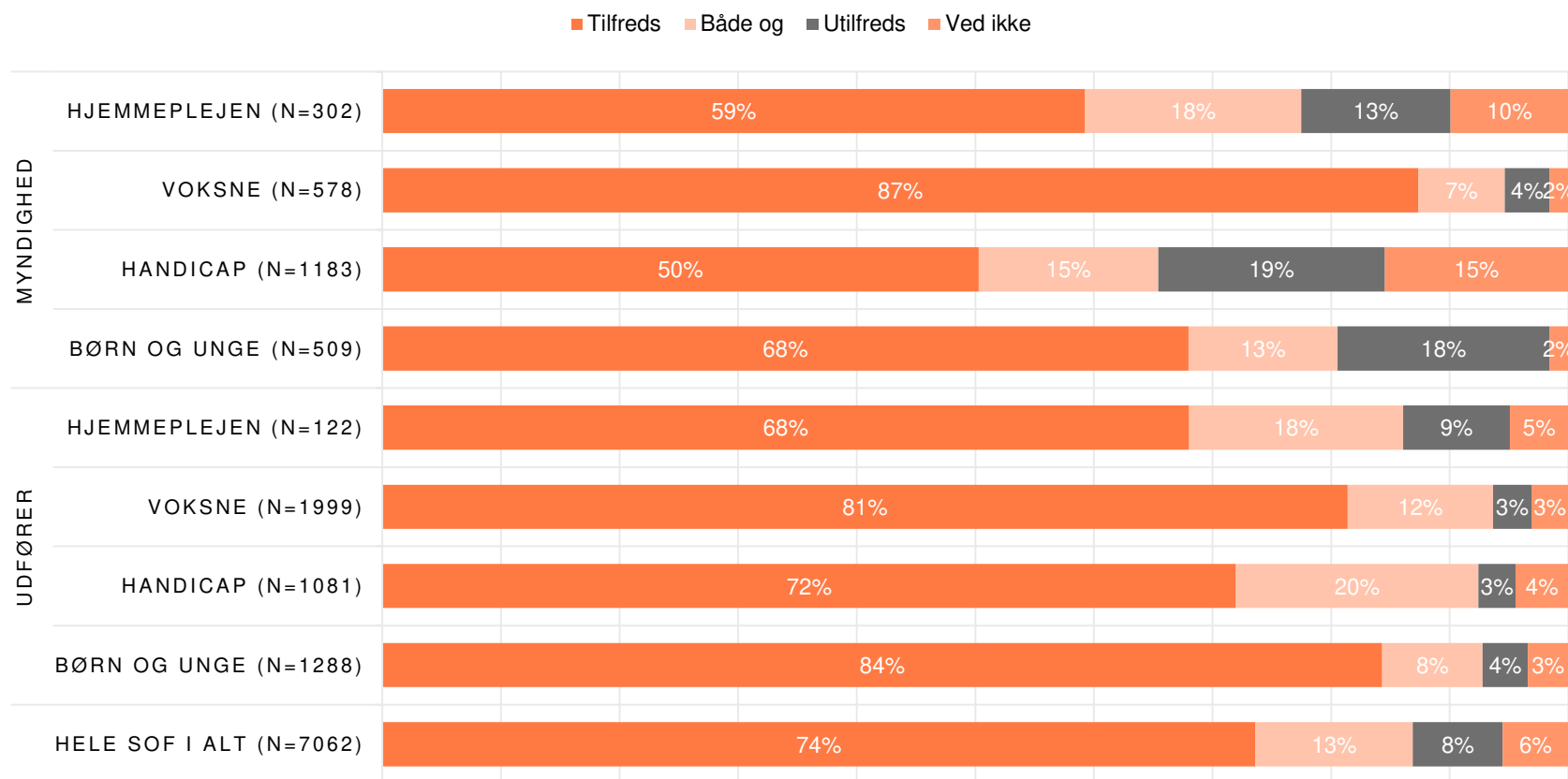
Tilfredshed vedr. respekt

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med den respekt forvaltningens medarbejdere møder dem med. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



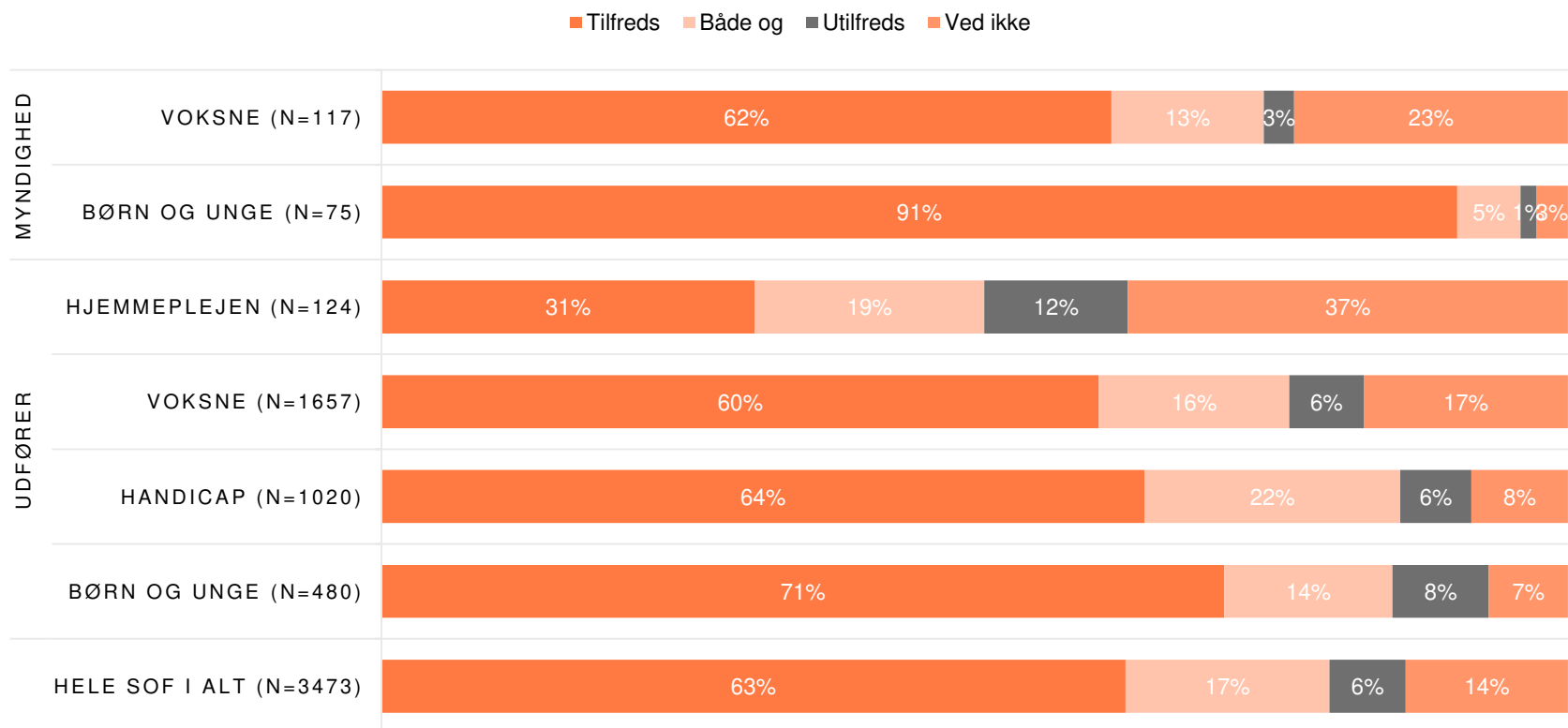
Tilfredshed vedr. lytter

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 efter målgruppe.



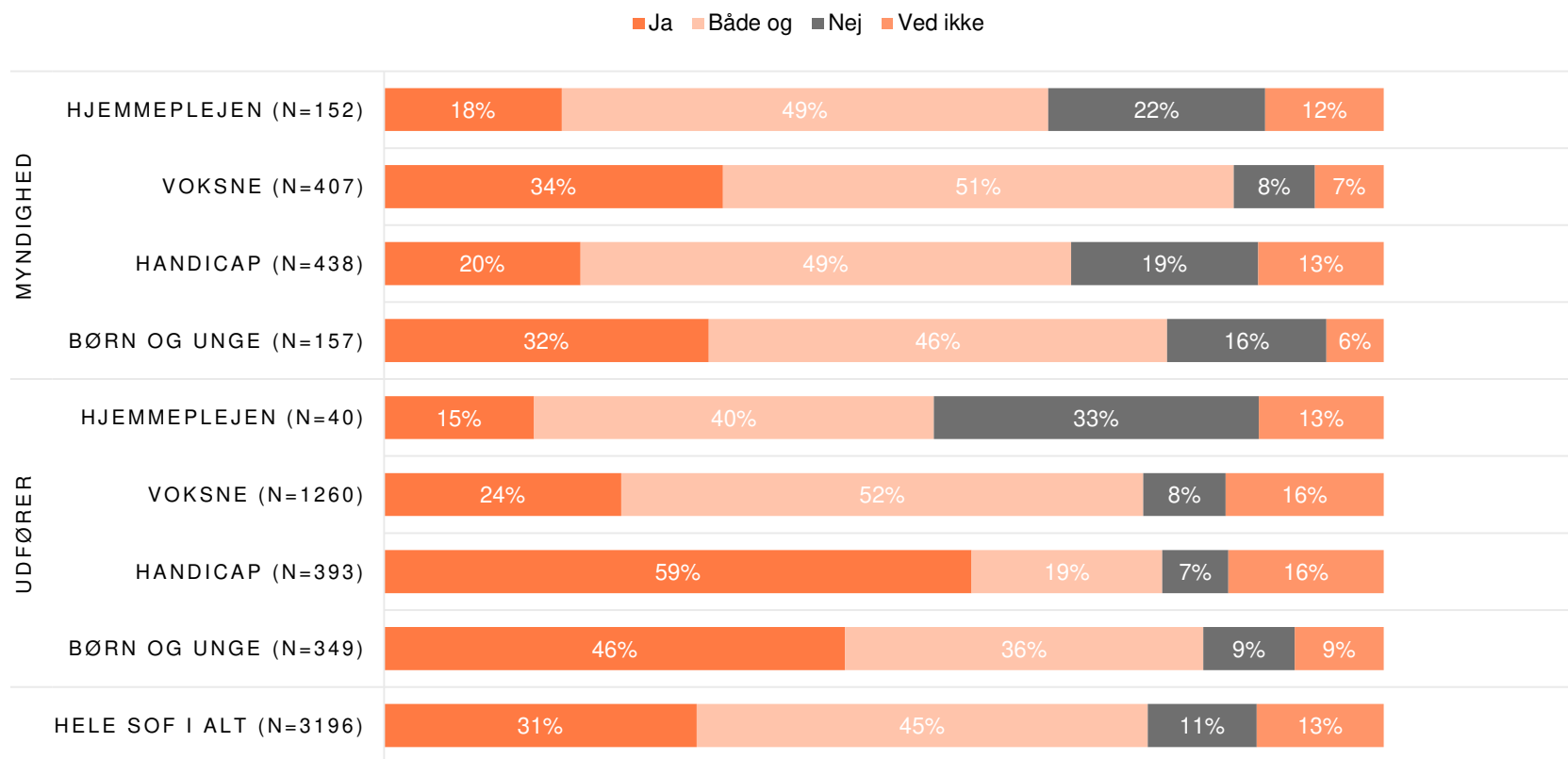
Tilfredshed vedr. indflydelse

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



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 efter målgruppe.

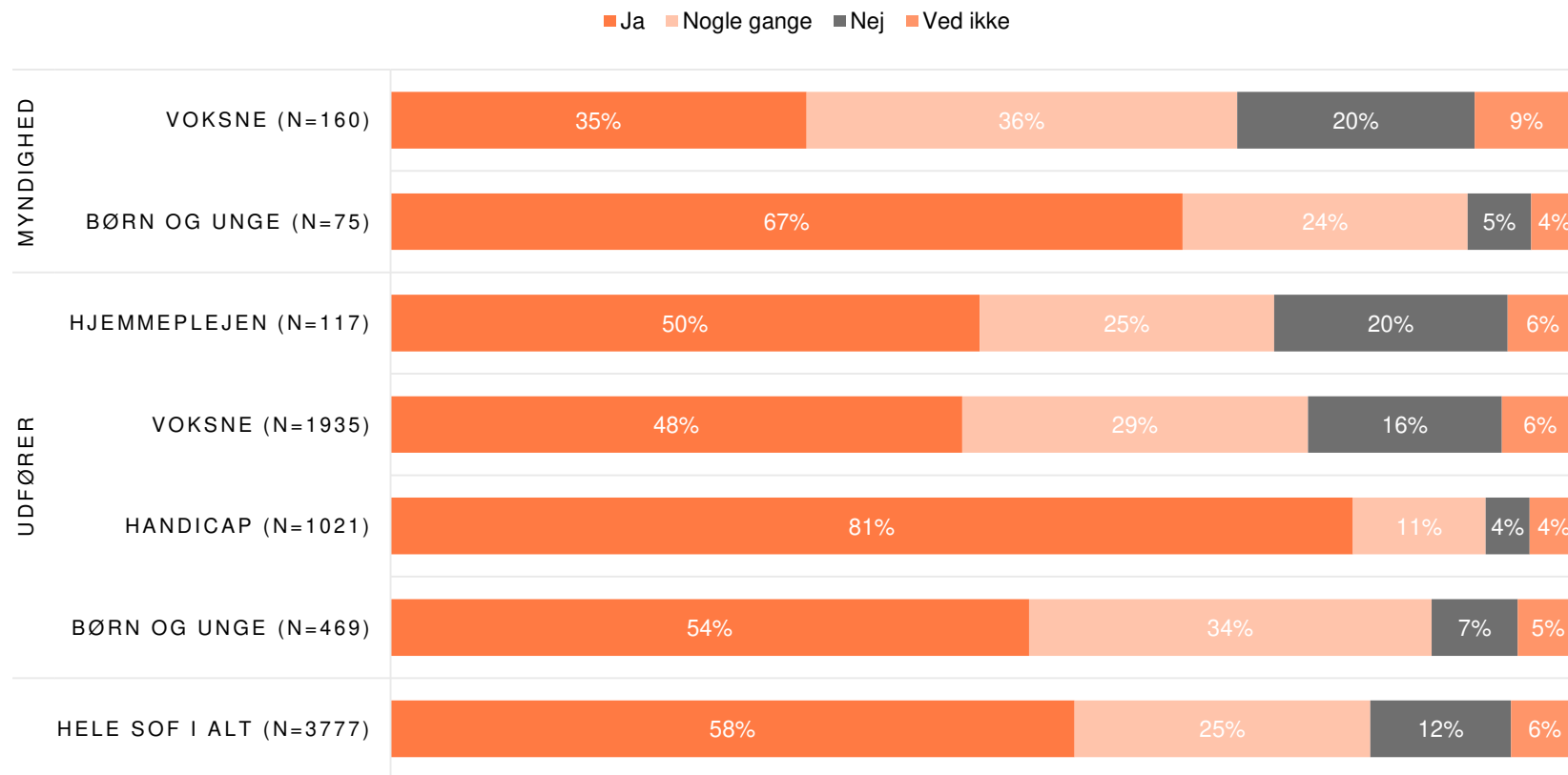


Livskvalitet og fritid*

*Spørgsmål om livskvalitet og fritid er kun stillet til borgere i indsatser af udførende karakter

Beskæftigelse/uddannelse

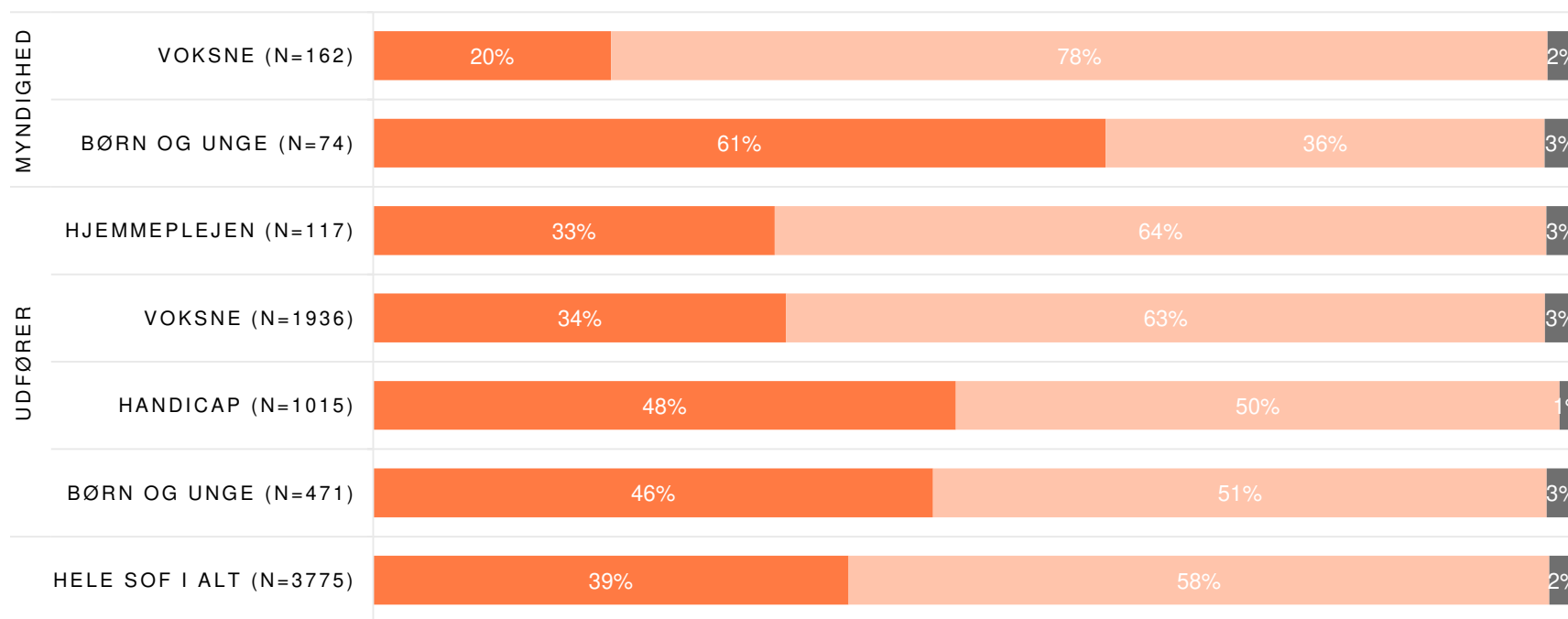
Borgerne er blevet spurgt til, om de er glade for det, de laver i hverdagen. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Fritid

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

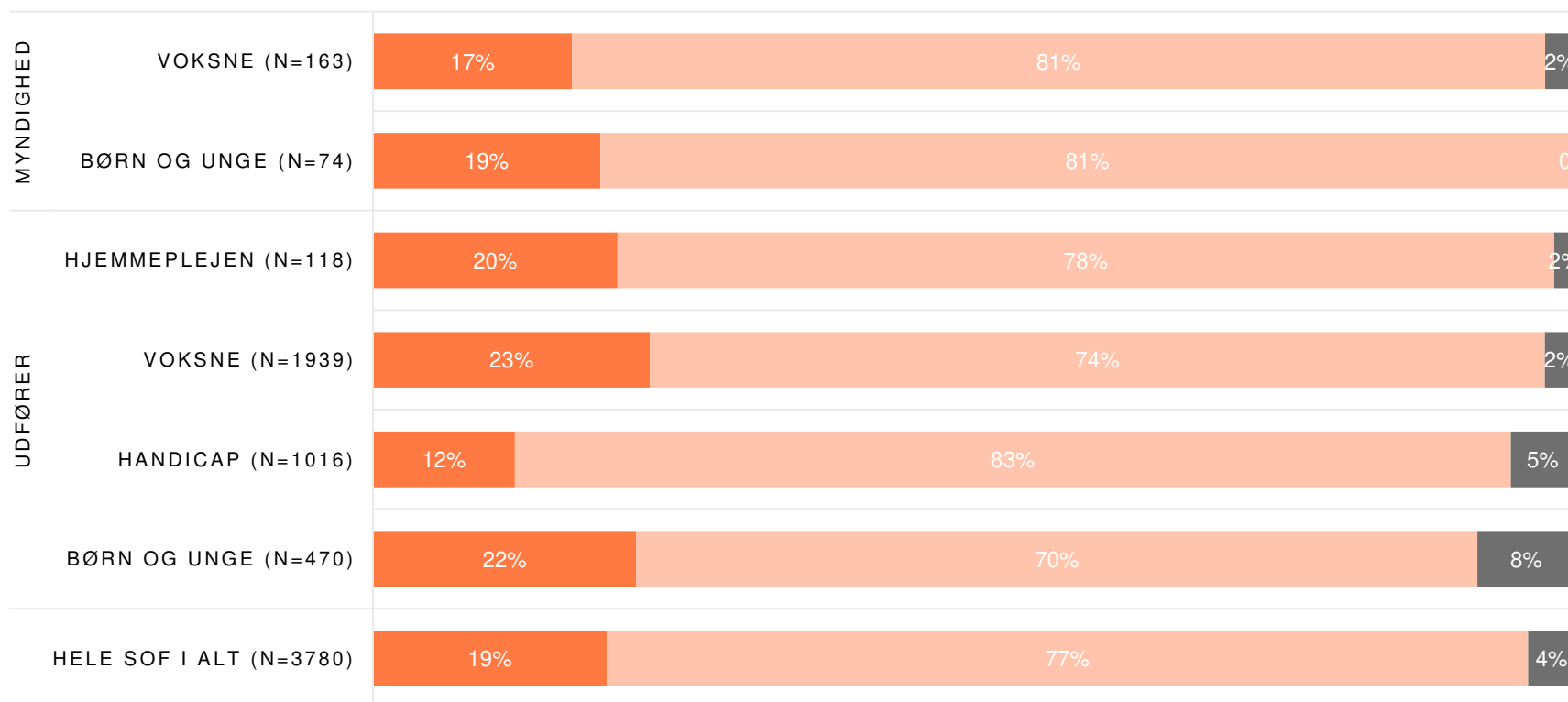
■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke



Frivillig

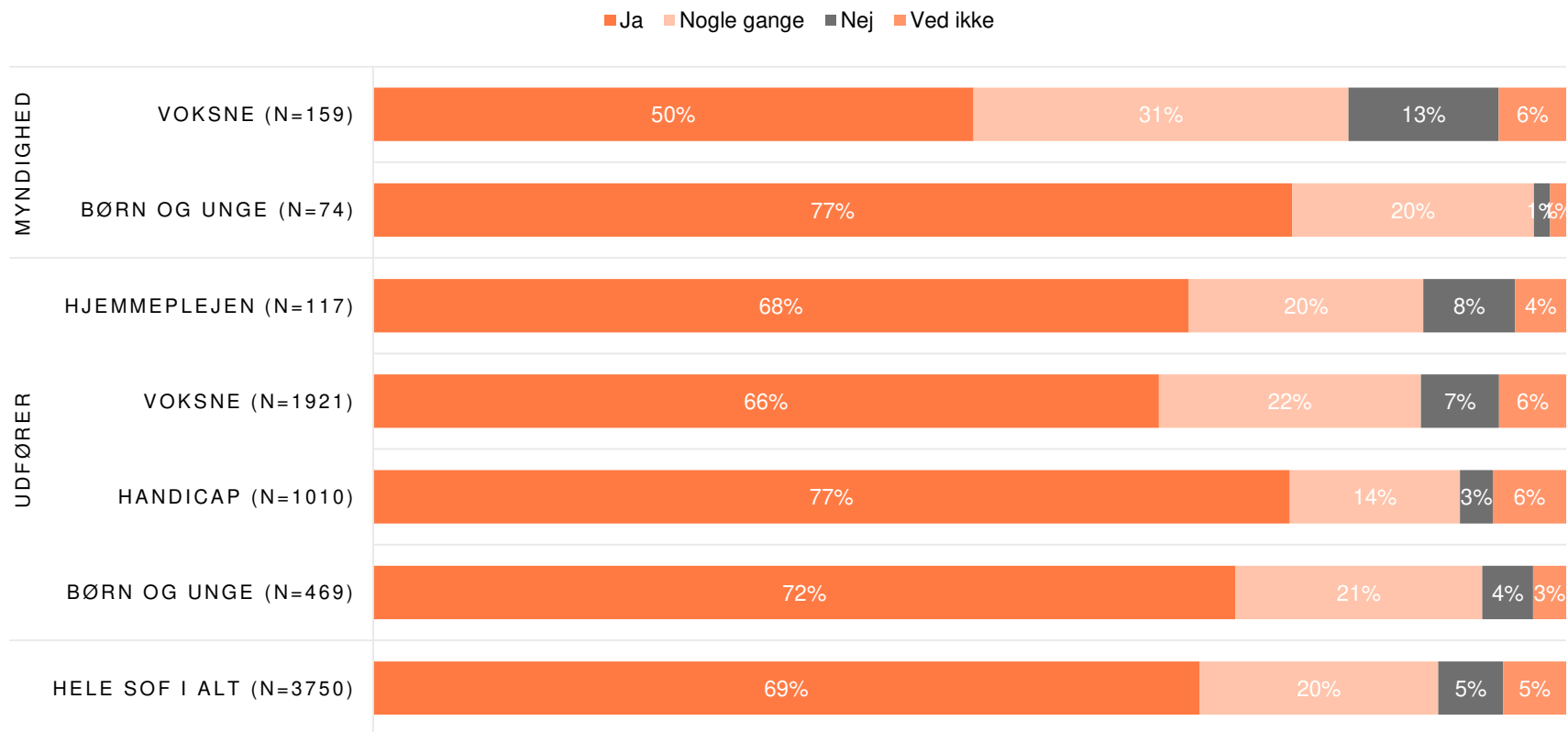
Borgerne er blevet spurgt til, om de laver frivilligt arbejde.
Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.

■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke



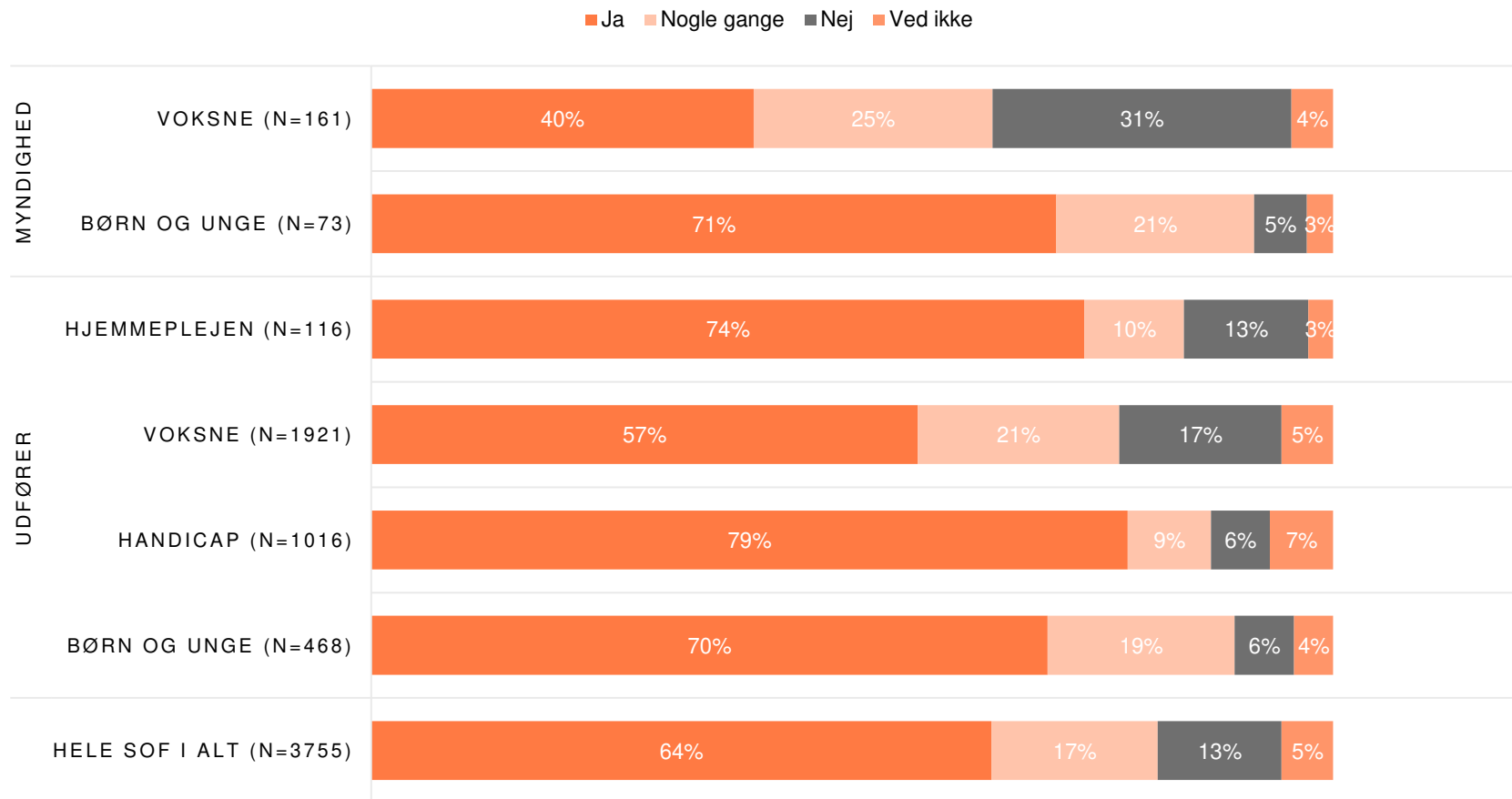
Venner

Borgerne er blevet spurgt til, om de har det godt med deres venner. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



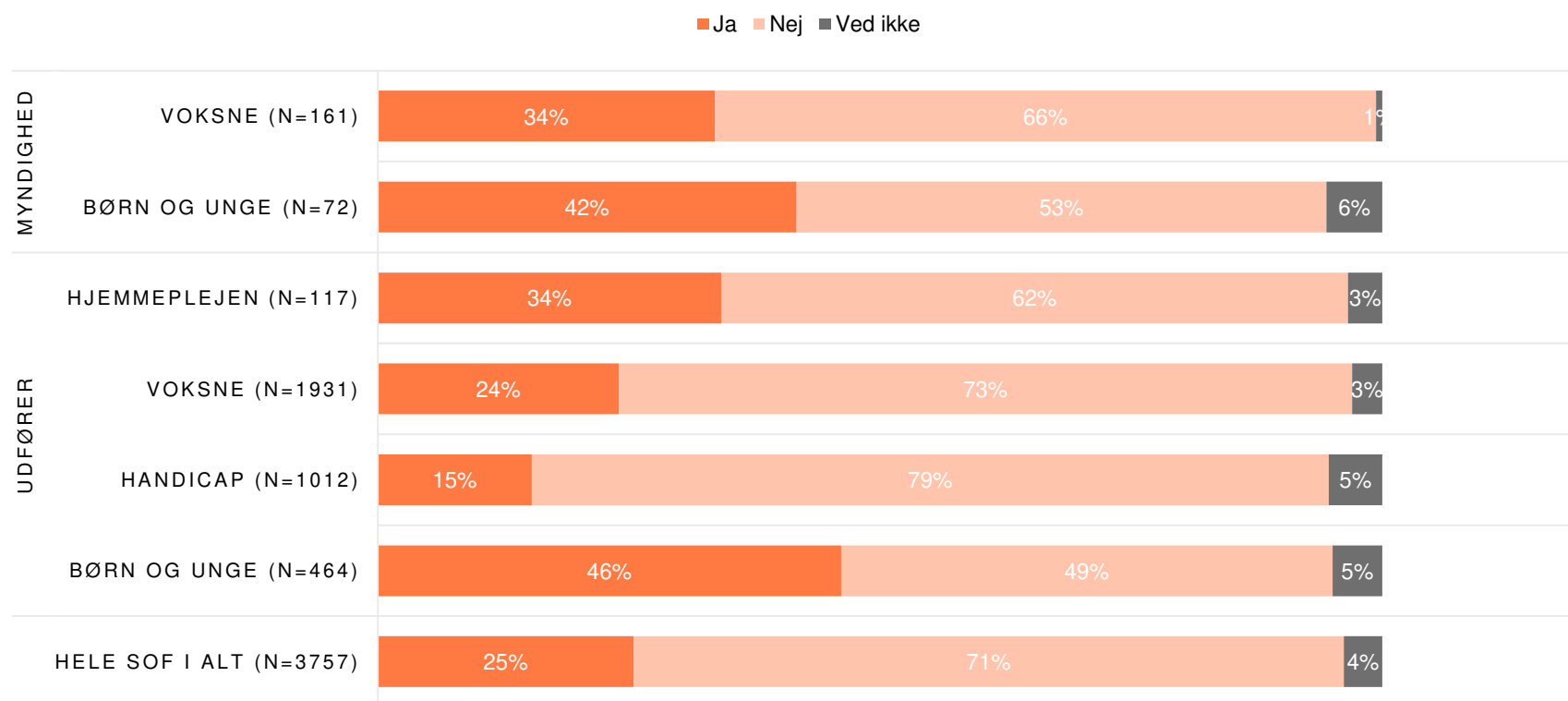
Familie

Borgerne er blevet spurgt til, om de har det godt med deres familie. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Online venner

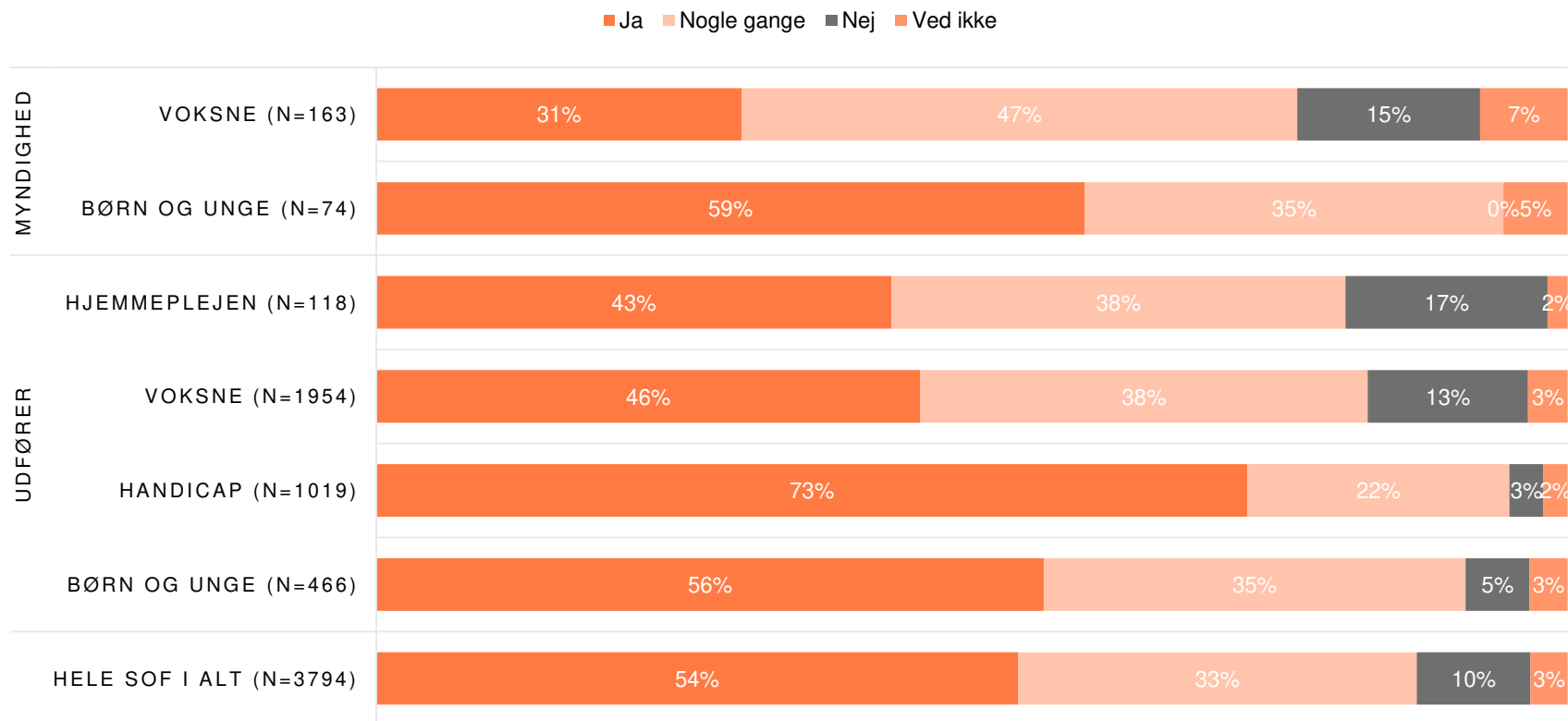
Borgerne er blevet spurgt til, om de venner, som de kun mødes med online.
Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Livskvalitet

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

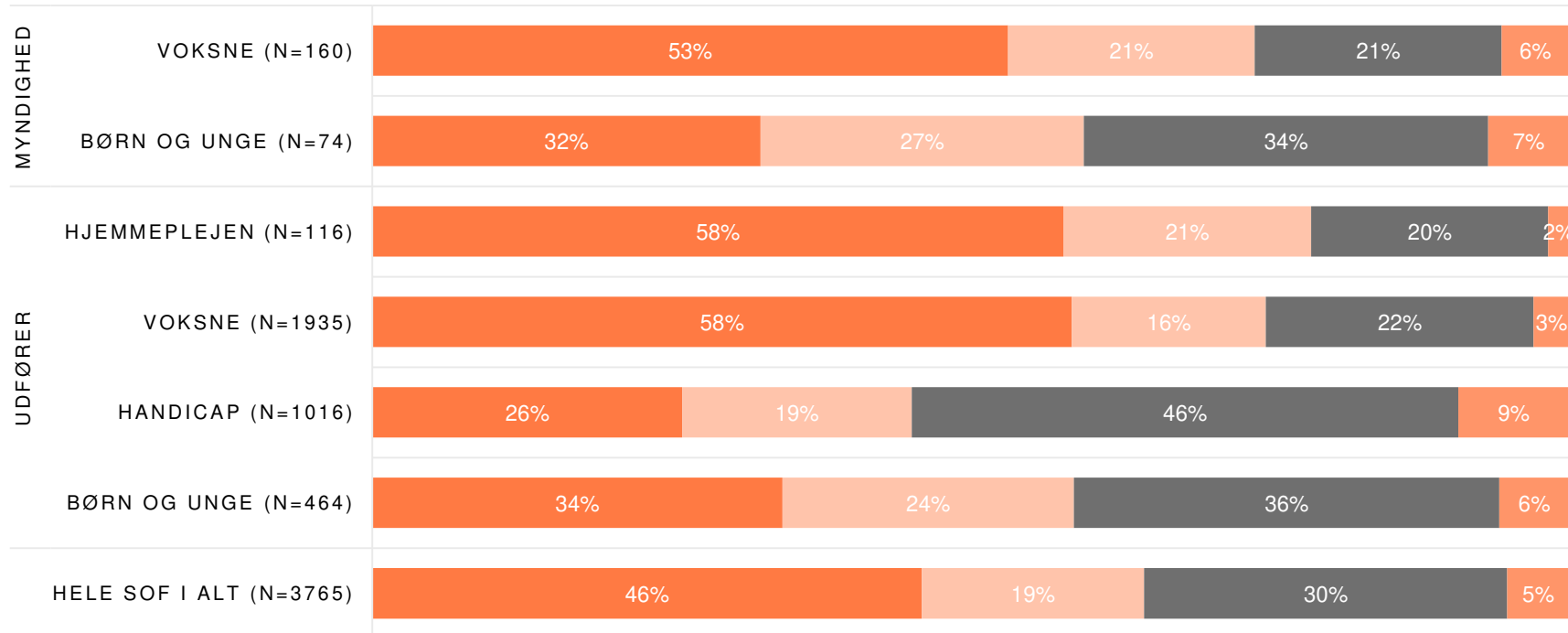
Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Ensomhed

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

■ Ja ■ Sjældent ■ Nej ■ Ved ikke



Metode

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse.

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

Spørgeskemaet kan udfyldes af borgeren selv, evt. med hjælp fra en pårørende, 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 på handicapområdet havde svært ved selv at deltage i undersøgelsen, på grund af 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.