



Brugertilfredshed i SOF 2015

Bilag 1

Den 28. oktober 2015

KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen

www.kk.dk



Side



Kort om undersøgelsen

Socialudvalget har besluttet, at SOF skal arbejde systematisk med brugertilfredshed.

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres én gang årligt i alle forvaltningens enheder/tilbud – dog to gange på herberger og i krisecentre.

Undersøgelsen er gennemført første gang primo 2015.

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

Tæt på 20.750 borgere var inviteret til at deltage i undersøgelsen. 7.301 borgere besvarede undersøgelsen.

Alle enheder/tilbud skal inddrage resultaterne fra undersøgelsen i udviklingen af praksis.

Metode



Undersøgelsen er gennemført som spørgeskemaundersøgelse.

Der er et spørgeskema til henholdsvis børn og unge, voksne, forældre og borgere med kognitive udfordringer.

Spørgeskemaet kan udfyldes af borgeren selv, evt. med hjælp fra en pårørende, en medarbejder eller en uvildig person. Skemaet kan også udfyldes på vegne af borgeren.

Borgerne er blevet spurgt til følgende punkter:

- Tilfredshed med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Tilfredshed med den respekt, som borgeren har mødt fra forvaltningens medarbejdere
- Tilfredshed med den indflydelse, som borgeren har på indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen m.v.
- Tilfredshed samlet set med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Borgerens livskvalitet
- Borgerens oplevelse af ensomhed i dagligdagen

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

Spørgsmålene er udviklet i en arbejdsgruppe, hvor alle målgruppeområder var repræsenteret. I udvikling af spørgsmålene har SOF fået konsulentbistand fra SUF, hvor deres erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser er blevet inddraget. Spørgsmålene er efterfølgende blevet pilottestet.



Undersøgelsen vs. pejlemærkerne

Undersøgelsen er blevet brugt til afrapporteringen på pejlemærkerne tilfredshed og livskvalitet til SUD i juni 2015.

For at højne validiteten i afrapporteringen på pejlemærkerne blev besvarelser, der er udfyldt på vegne af borgeren eller med hjælp fra en kontaktperson, frasorteret. Størstedelen af de frasorteret er fra handicapområdet.

Brugertilfredshedsundersøgelsen skal bl.a. bruges til lokal udvikling af praksis, og derfor indeholder dette bilag resultater for samtlige besvarelser fra undersøgelsen.

Det betyder, at der er en afvigelse mellem tallene fra afrapporteringen på pejlemærkerne og tallene i dette bilag. Afvigelserne i forhold til afrapporteringen på pejlemærkerne er angivet i nedenstående tabel:

Målformulering	Pejlemærke	Brugertilfredshedsundersøgelsen	Målsætning
9a) Mindst 80% af borgere med særlige behov er tilfredse med Socialforvaltning i forbindelse med myndighedsarbejde i 2017	72%	72%	80%
9b) Mindst 80% af borgere med særlige behov er tilfredse med Socialforvaltning i forbindelse med tilbudsområdet i 2017	85% ¹	83%	80%
8a) Flere borgere med særlige behov er tilfredse med livet	49%	50%	55%
8b) Andelen af borgere med særlige behov, der er ensomme, falder	47%	44%	40%

1) I forbindelse med pejlemærkesagen om tilfredshed og livskvalitet oplyste forvaltningen, at 76% af borgerne på udførerområdet er tilfreds med forvaltningen. Det viser sig imidlertid at 85% af borgerne er tilfredse med forvaltningen.



Hovedtendenser - tilfredshed

Hovedtendenser vedr. tilfredshed:

- 79% af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen, mens 7 % er utilfredse
- Andelen af borgere der er "både/og" er generelt større end andelen af utilfredse borgere.
- I forhold til de forskellige tilfredshedspunkter udtrykker borgerne størst tilfredshed med den mødte respekt (84 %) og mindst tilfredshed med muligheden for indflydelse (71 %)
- Borgerne på børne- og ungeområdet er mest tilfredse, mens både borgerne på hele hjemmepleje-området og hos handicap myndighed er de mindst tilfredse



Hovedtendenser – livskvalitet og ensomhed

Hovedtendenser vedr. livskvalitet og ensomhed:

- 50% af adspurgte borgerne oplever en god livskvalitet, 33 % oplever en nogenlunde livskvalitet, mens 15 % oplever en ringe livskvalitet
- 44 % af borgerne oplever, at de ofte eller nogen gange føler sig ensomme, 15 % føler sig sjældent ensomme, mens 38 % af borgerne ikke føler sig ensomme.
- Borgere, der ikke oplever ensomhed i dagligdagen, har generelt god livskvalitet, mens borgere, der oplever ofte eller nogen gange oplever ensomhed, har en noget lavere livskvalitet

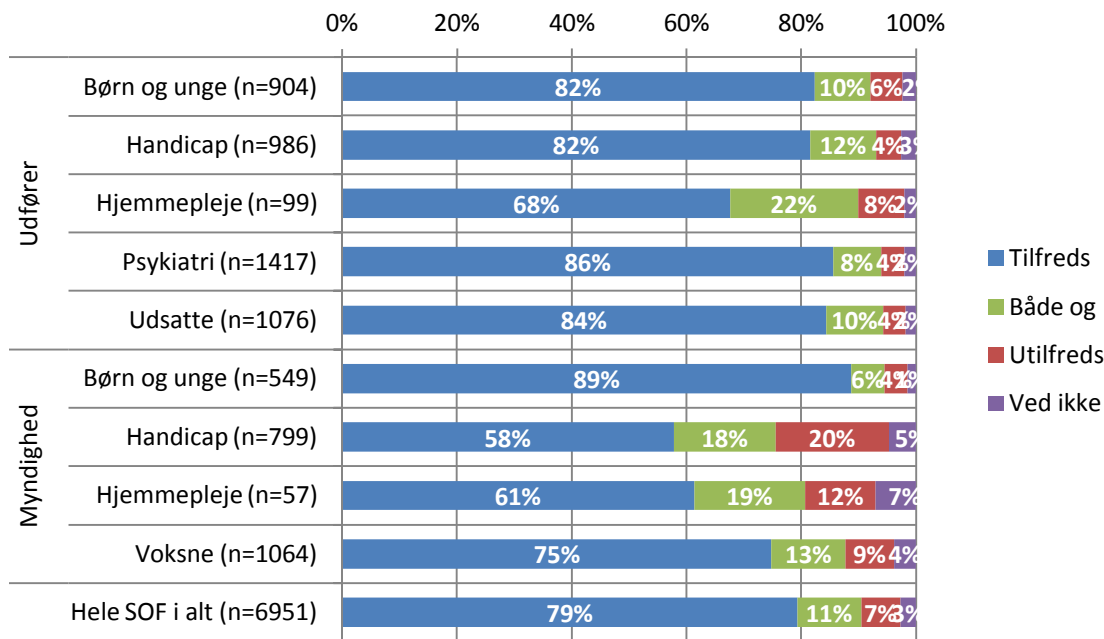


Tilfredshed



Tilfredshed samlet set

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



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 79 % af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen, mens 7 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Hjemmeplejen har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er generelt mindre tilfredse. Børn og unge har dog en meget høj tilfredshed, mens handicap har en stor gruppe, der udtrykker utilfredshed

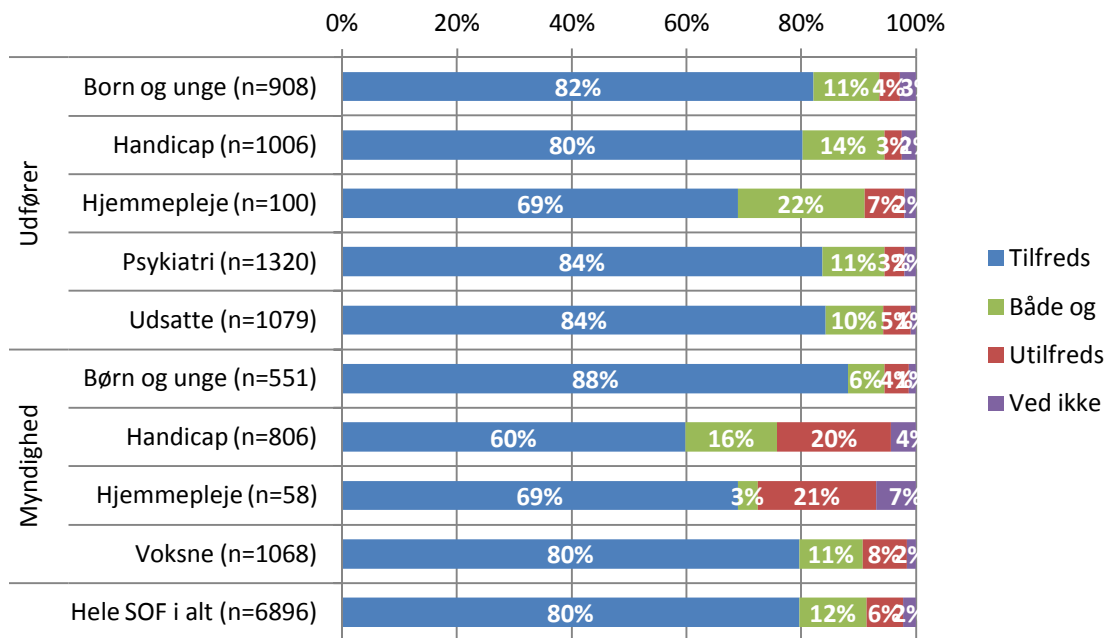
Bemærkning:

- I afrapporteringen på pejlemærket "tilfredshed" til SUD i juni 2015 havde udfører-siden samlet set en tilfredshed på 85 %, mens myndighedssiden havde en tilfredshed på 72 %.



Tilfredshed vedr. indsats, mv.

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med deres sagsbehandling/indsats/hjælp, mv.. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

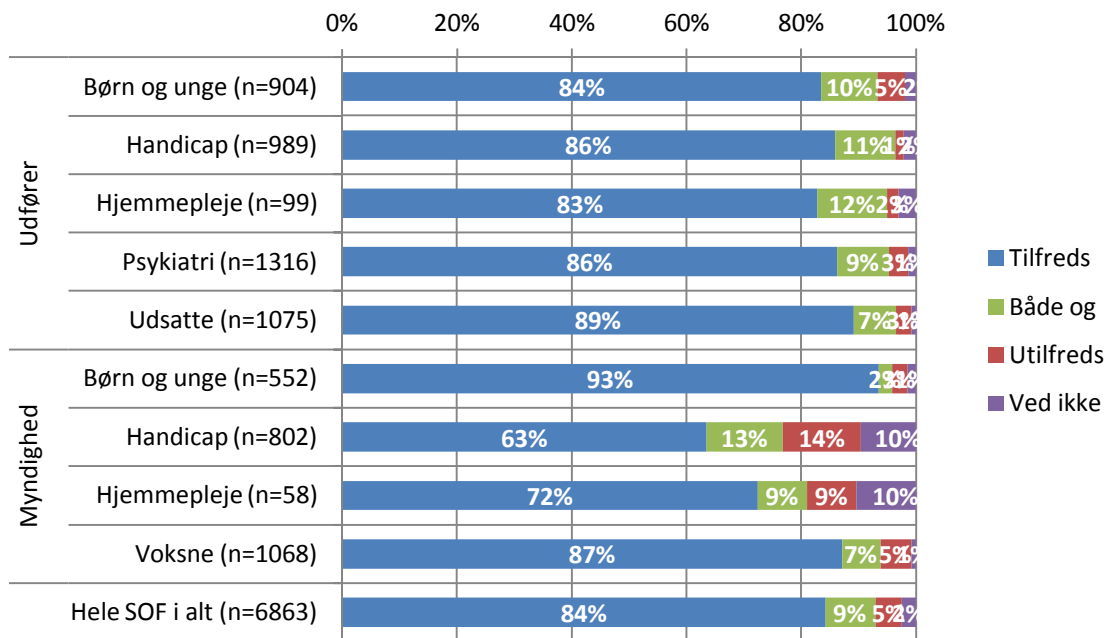
- **Hele forvaltningen:** 80 % af de adspurgte borgere er tilfredse med den modtaget ydelse/hjælp, mens 6 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Hjemmeplejen har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er generelt mindre tilfredse. Børn og unge har en høj tilfredshed, mens handicap og hjemmepleje har en stor gruppe, der udtrykker utilfredshed



Tilfredshed vedr. respekt

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med den respekt forvaltningens medarbejdere møder dem med.

Grafen nedenfor viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

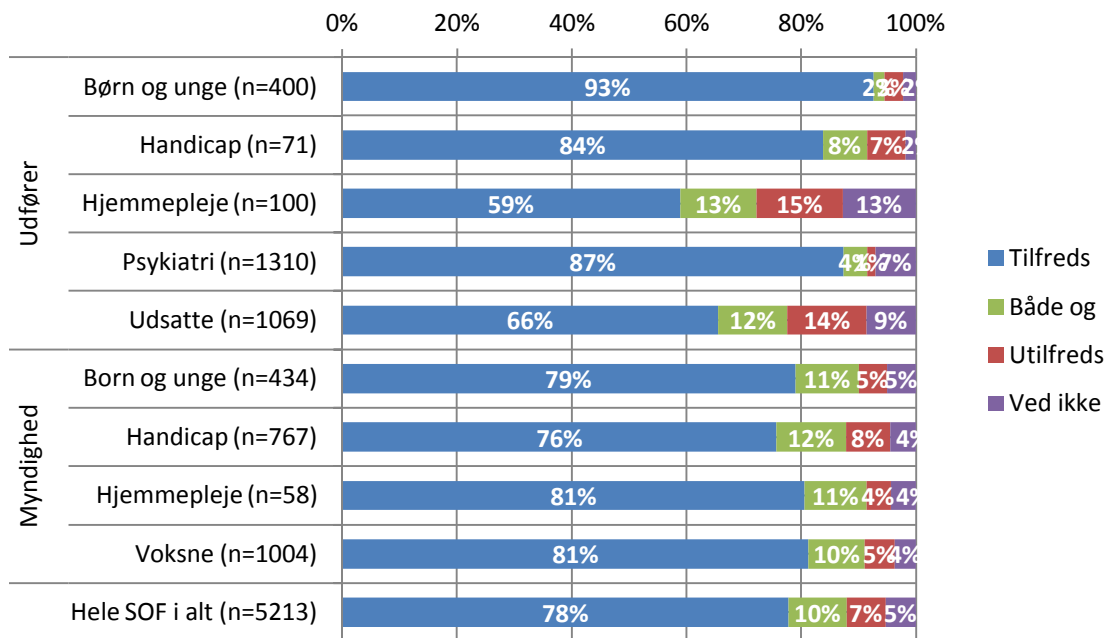
- **Hele forvaltningen:** 84 % af adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere respekterer dem, mens 5 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er tilfredse.
- **Myndighed:** Børn og unge, samt voksne har en høj tilfredshed, mens, mens handicap og hjemmepleje har mindst tilfredshed.



Tilfredshed vedr. ligeværdighed

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med, hvordan medarbejderne anerkender dem som ligeværdige samarbejdspartnere.

Grafen nedenfor viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 78 % af adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere anerkender dem som ligeværdige samarbejdspartnere, mens 7 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er mindre tilfredse med udsatte og hjemmepleje, mens borgerne udtrykker tilfredshed med børn og unge, handicap og psykiatri.
- **Myndighed:** Borgerne er mere eller mindre tilfredse.

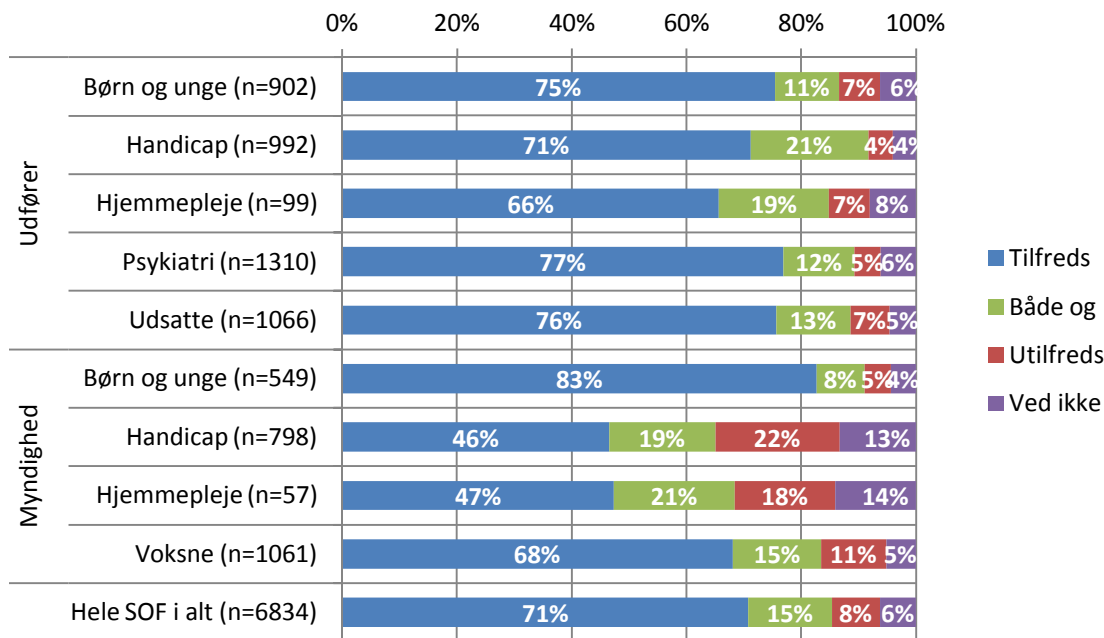
Bemærkning:

- Hos handicap udfører er det kun Institutet for Blinde og Svagsynede og forældre, der er blevet spurgt til ligeværdighed.



Tilfredshed vedr. indflydelse

Borgerne er blevet spurgt til, hvordan de oplever deres mulighed for indflydelse. Grafen nedenfor viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 71 % af de adspurgte borgere er tilfredse med deres mulighed for indflydelse, mens 7 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er mere eller mindre tilfredse.
- **Myndighed:** Borgerne er generelt utilfredse. Dog er der tilfredshed med børn og unge, mens handicap og hjemmepleje har en stor andel af utilfredse borgere.



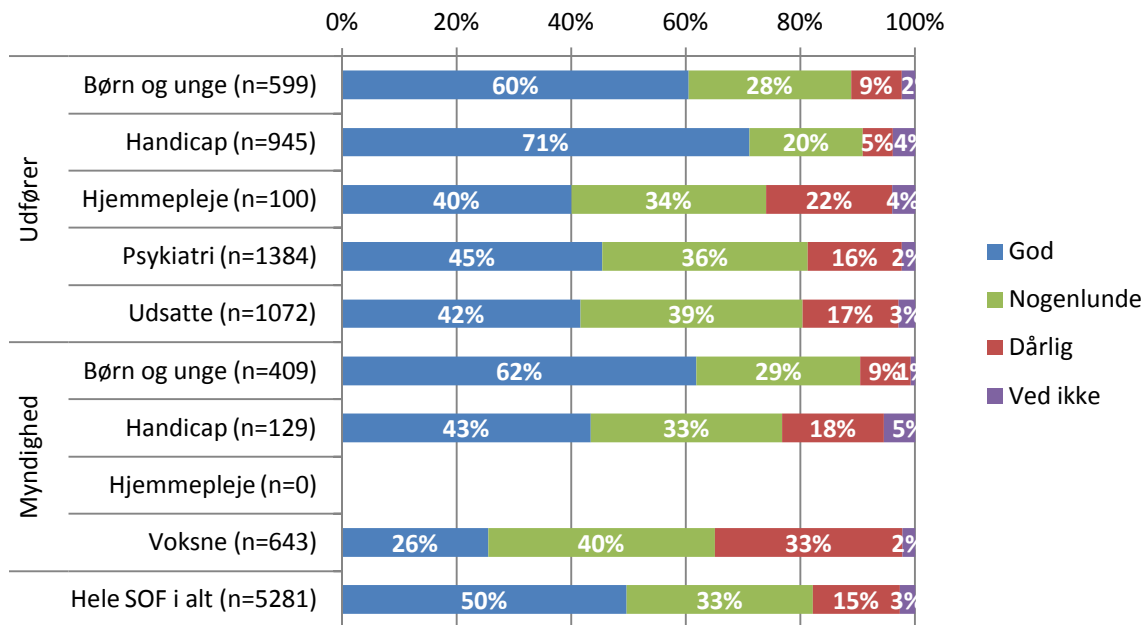
Livskvalitet og ensomhed



Borgernes livskvalitet

Borgerne er blevet spurgt til, hvordan de oplever deres livskvalitet.

Grafen nedenfor viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

- På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter
- I afrapporteringen på pejlemærket "livskvalitet" til SUD i juni 2015 havde 49 % af de adspurgte borgere en god livskvalitet.

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

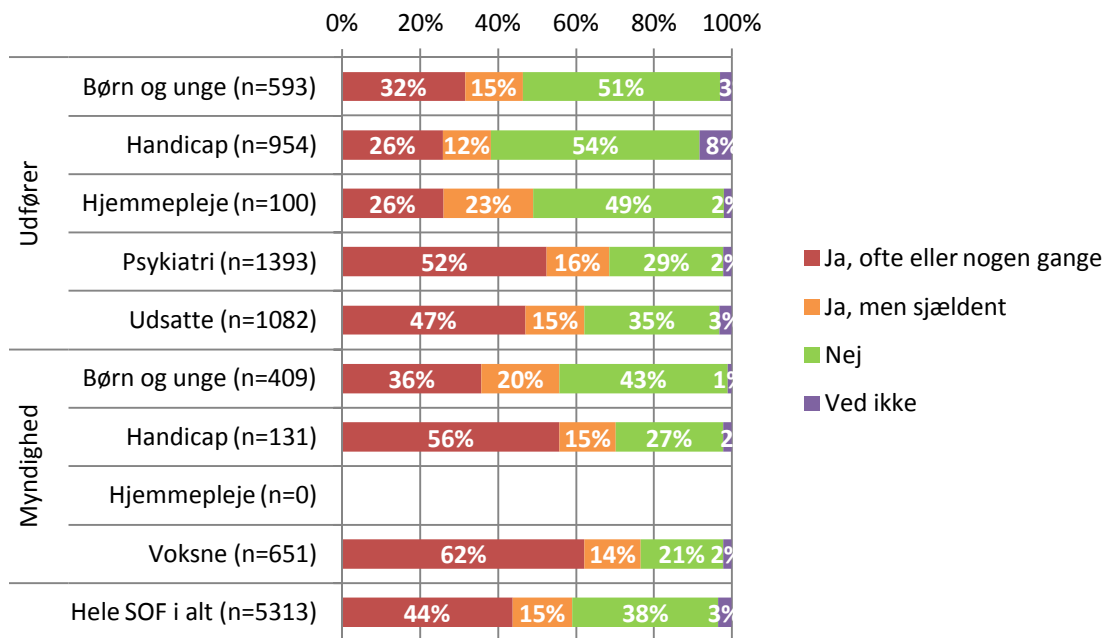
- **Hele forvaltningen:** 50 % af de adspurgte borgere har en god livskvalitet, 33 % har en nogenlunde livskvalitet, mens 15 % har en dårlig livskvalitet.
- **Udfører:** Børn og unge og handicap har en god livskvalitet, mens livskvaliteten hos hjemmepleje, psykiatri og udsatte er mindre god.
- **Myndighed:** Børn og unge har en god livskvalitet, mens livskvaliteten hos voksne er dårlig.



Oplevelse af ensomhed

Borgerne er blevet spurgt til, hvor ofte de føler sig ensomme.

Grafen nedenfor viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

- På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter
- I afrapporteringen på pejlemærket "ensomhed" til SUD i juni 2015 oplevede 47 % af adspurgte borgere, at de ofte eller nogen gange føler sig ensomme.

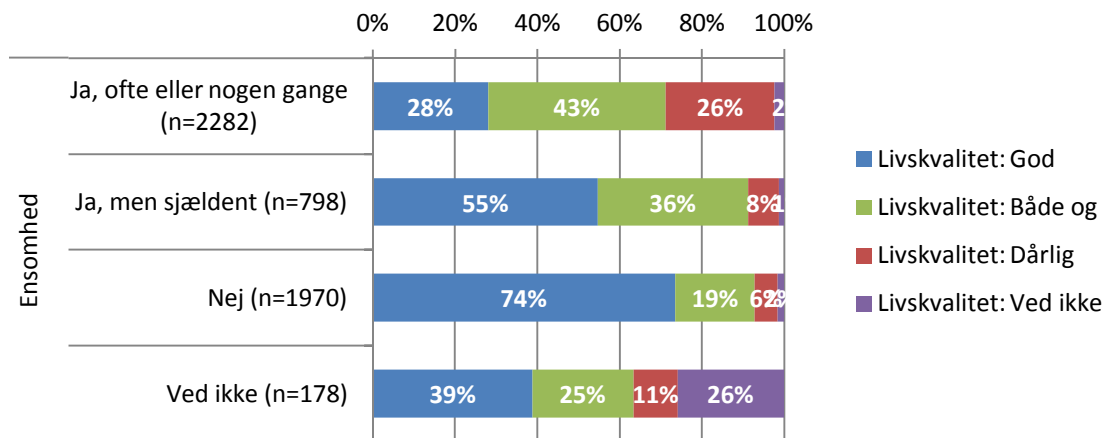
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 44 % af de adspurgte borgere oplever, at de ofte eller nogen gange føler sig ensomme, 15 % føler sig sjældent ensomme, mens 38 % ikke føler sig ensomme.
- **Udfører:** Psykiatri og udsatte mest ensomme, mens børn og unge, handicap og hjemmepleje er mindst ensomme.
- **Myndighed:** Handicap og voksne oplever meget ensomhed, mens børn og unge er mindre ensomme.

Ensomhed og livskvalitet



Grafen nedenfor viser en sammenligning af resultaterne for hhv. ensomhed og livskvalitet.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Sammenligningen viser følgende tendenser:

- **Ikke ensomme borgere:**
Borgere, der ikke oplever ensomhed i dagligdagen, har en god livskvalitet
- **Ensomme borgere:**
Borgere, der oplever ofte eller nogen gange oplever ensomhed, har en noget lavere livskvalitet