



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Kontoret for Resultater

**NOTAT**

13-03-2014

Sagsnr.

2013-61030

Dokumentnr.

2013-61030-8

Sagsbehandler

Pernille Hviid

### **Procesplan for afdækning af forvaltningens brugertilfredshedsundersøgelser**

Der er arbejdes med brugerundersøgelser i Socialforvaltningens centerfællesskaber og på myndighedsområdet på voksenområdet.

Der er forskel på, hvornår og hvordan der arbejdes med brugertilfredshedsundersøgelser i Socialforvaltningen, idet tilgangene er valgt ud fra, hvad der giver mening i forhold til målgruppen og tilbuddene. Der arbejdes blandt andet med Feedback Informed Treatment (FIT) samt kvantitative og kvalitative undersøgelser.

Brugertilfredshedsundersøgelser er en del af akkreditering, som gennemføres i centerfællesskaberne på voksenområdet.

Første akkrediteringsrunde har vist, at der er behov for at styrket arbejdet med brugetilfredshed. Akkrediteringssekretariatet har fokus på at understøtte centre og tilbuds arbejde med brugertilfredshed gennem forskellige aktiviteter. Blandt andet afholdes der i maj et seminar om Feedback Informed Treatment (FIT) og i efteråret afholdes en særlig temadag med fokus på brugertilfredshed. Desuden er der på kkintra lavet en 'værktøjskasse' med inspirationsmateriale til udførelse af brugertilfredshedsundersøgelser til alle målgruppeområder.

På baggrund af behovet for at styrke arbejdet med brugertilfredshed, så iværksættes en undersøgelse, som uddybes i nedenstående.

**Kontoret for Resultater**

Bernstorffsgade 17-21  
1577 København V

Mobil  
4049 4199

E-mail  
A11N@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683366

<b>Procesplan for undersøgelse af hvilke brugertilfredshedsundersøgelser der laves i dag og hvordan brugerundersøgelser i højere grad kan inkluderes i akkreditering</b>					
	Medio marts	Ultimo marts	Primo april	Medio april	Ultimo april
1. Planlægning- og forberedelsesfase					
2. Empiriindsamling					
3. Empiribearbejdning					
4. Brugerundersøgelser og akkreditering					
5. Præsentation af undersøgelse					

### 1. Planlægning og forberedelsesfase

Indledningsvis udvælges de målgruppeområder, der skal indgå i undersøgelsen. (Døgn- og dagtilbuddene på voksenområdet, HCK, SCK og Rådgivningscentre)

Børneområdet inddrages i undersøgelsen.

Akkrediteringssekretariatet i Kontoret for Resultater samarbejder med Videnheden i MR Børn og står for den overordnede organisering og koordinering af undersøgelsen.

### 2. Empiriindsamling

Videnheden og Akkrediteringssekretariatet indsamler viden om:

- Hvordan borgernes og/eller pårørendes tilfredshed undersøges
- Hvordan borgerne og/eller pårørende inddrages
- Om borgerne og/eller pårørende er tilfredse
- Om borgerne og/eller pårørende føler sig inddraget

Akkreditering står for kontakten til henholdsvis Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscentre samt DU kontorerne vedrørende dagtilbuddene.

Svarene vil fremkomme på baggrund af allerede indsamlet viden. Blandt andet vil gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser og akkrediteringsdatabasen vil blive anvendt som kilde

Videnenheden i MR Børn står for kontakten til DU Børn og Børnefamiliecenter København. (Frist primo april er med forbehold for, at svarfristen for tilbagemeldingerne stemmer overens med ugepakken).

Akkrediteringssekretariatet udarbejder dokument til indsamling af empiri.

### **3. Empiribearbejdning**

Akkrediteringssekretariatet samler den indsamlede empiri og udarbejder et samlet overblik over typer af brugerundersøgelser i SOF.

### **4. Brugerundersøgelser og akkreditering**

Akkrediteringssekretariatet udarbejder anbefalinger til, hvordan brugerundersøgelser i højere grad kan inkluderes i akkreditering.

### **5. Præsentation af undersøgelse**

Akkrediteringssekretariatet udarbejder notat til SUD.