



Til Signe Bøgevald Nielsen (I)

Politikersvar til Signe Bøgevald Nielsen (I) - Spørgsmål vedr. borgerfeedback

Signe Bøgevald Nielsen har den 14. februar 2026 stillet følgende spørgsmål:

"På vores budgetseminar blev projektet omkring Borgerfeedback i hjemmeplejen kort præsenteret - i den forbindelse blev det også bemærket fra forvaltningen side, at der ikke havde været så meget respons og at initiativet (måske?) ikke havde haft så stor succes. Har du mulighed for at sende mig lidt mere om dette? Jeg er interesseret, da det jo er et gammelt LA-forslag fra da Ole Birk sad i BR. Måske har I nogle evalueringer eller perspektiver omkring det? Hvis besvarelsesprocenten har være lav, så kunne det måske også være interessant at sammenligne denne med besvarelsesprocenten fra andre spørgeskemaer og lign., som KK har udsendt."

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar

Projektet Feedback i hjemmeplejen giver borgere mulighed for at give medarbejdere direkte feedback på den hjælp, borgerne har modtaget i eget hjem. Medarbejderne i en udvalgt hjemmeplejeenhed er blevet tilbudt at deltage i afprøvningen på frivillig basis og kan på en app se den positive feedback, som borgerne har givet dem.

Til baggrund har der været flere tiltag for at få medarbejderne til at deltage i projektet blandt andet opstartsmøder, hvor der har været introduktion til konceptet og mulighed for at få svar på spørgsmål. Efterfølgende har der været afholdt møder om projektet og mulighed for løbende dialog og afklaring af spørgsmål.

Afprøvningen af initiativet begyndte ultimo november 2025 og varer 12 måneder. Derfor er der endnu ikke foretaget en evaluering, da der er begrænsede erfaringer med initiativet.

Borgene er blevet tilbudt at deltage i projektet via Digital Post. Det er kommunens førstevalg at kontakte borgerne via digital post, når henvendelsen drejer sig om ny information. Digital Post anbefales også ud fra et datasikkerhedsmæssigt perspektiv i forhold til eksempelvis SMS.

4. marts 2026

Edoc-sagsnummer
2026-0071472

F2 sagsnummer
2026 - 3893

Sagsbehandler
Mathilde Holm Hvidt

Af de borgere, der har fået tilbud om at indgå i afprøvningen, har 14 procent deltaget efter to henvendelser til borgerne i Digital Post. Tilsvarende har 20 procent af medarbejderne i hjemmeplejen sagt ja tak til at deltage i afprøvningen.

Grundtanken for konceptet er, at borgerne skal bruge løsningen kontinuerligt for at kunne give løbende feedback. Af besvarelserne fremgår det, at størstedelen af borgerne svarer én enkelt gang, mens nogle få borgere svarer op til fem gange.

Sammenlignes feedbackløsningen med forvaltningens brugerundersøgelser, supplerer leverandøren af brugerundersøgelser udsendelsen af spørgeskemaer i digital post med telefonopkald (telefoninterviews) til borgerne for at hæve svarprocenten.

Svarprocenten for brugerundersøgelserne i hjemmeplejen var i 2025 på 47 procent. Heraf kom 41 procent af besvarelserne fra websurvey udsendt til Digital Postkasse (to henvendelser), 2 procent fra fysiske breve og 57 procent fra telefoninterviews.

Afslutningsvis vil vi gerne invitere dig til et møde, hvor vi kan give en nærmere status på afprøvningen af initiativet og drøfte de foreløbige erfaringer. På mødet kan vi desuden se nærmere på mulige tiltag til at øge deltagelsen blandt både borgere og medarbejdere.

Venlig hilsen
Anna Schou Johansen