



Brugertilfredshed i SOF 2017

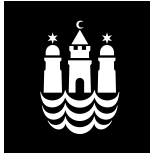
Bilag

Den 21. juni 2017

KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen

www.kk.dk





Kort om undersøgelsen

Socialudvalget har besluttet, at Socialforvaltningen 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 nogle få standardspørgsmål om borgernes tilfredshed med forvaltningen, samt deres oplevelse af livskvalitet og ensomhed. Standardspørgsmålene er blevet suppleret af lokalt tilpasset spørgsmål.

Ca. 16536 borgere var inviteret til at deltage i undersøgelsen. Heraf valgte 7094 borgere besvare undersøgelsen, hvilket er knap 700 færre besvarelser end i 2016.

Borgercenter Hjemmepleje er ikke med i denne status, da borgerne ved en fejl kun har modtaget de supplerende, lokalt tilpassede spørgsmål.

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

Alle enheder/tilbud arbejder med at inddrage resultaterne fra undersøgelsen i udviklingen af praksis.

Metode



Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse.

Der er spørgeskemaer 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, 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 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.

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, hvordan borgeren mødes som en ligeværdig samarbejdspartner
- 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 Socialforvaltningen fået konsulentbistand fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvor deres erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser er blevet inddraget. Spørgsmålene er efterfølgende blevet pilottestet.

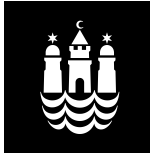


Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen bruges både i det lokale udviklingsarbejde og i afrapporteringen på pejlemærkerne om tilfredshed med forvaltningen og livskvalitet.

I pejlemærkerne ønsker vi kun at bruge besvarelser, der kommer fra borgeren selv og derfor er besvarelser, der er udfyldt "på vegne af borgeren" eller "med hjælp fra en medarbejder" sorteret fra.

Brugertilfredshedsundersøgelsens primære sigte er bredere end sigtet med pejlemærkerne, og derfor indgår alle besvarelser i denne status, da fokus er på at bringe mest mulig viden i spil.

Det betyder, at tallene vil være forskellige, hvis man sammenligner dem på tværs.



Samlet tilfredshed i 2017

77 %

af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen.

- Der er tale om en stigning på 2 pct. point sammenlignet med sidste år.
- Borgerne er samlet set mindst tilfredse med handicap, hvor udførerområdet er faldet fra 79% i 2016 til 76 % i 2017. På myndighedsområdet er der dog sket en lille stigning fra 52 % i 2016 til 55 % i 2017.
- På udførerområdet er borgerne mest tilfredse med hhv. udsatte (84 %) og børne- og unge (87 %).
- På myndighedsområdet er voksne (81 %) mest tilfredse. Børn og unge har oplevet det største fald fra 89 % i 2015 til 72 % i 2017.

| Målgruppe | | Samlet tilfredshed | | |
|---------------------------------|--------------|--------------------|-------------|-------------|
| | | 2017 | 2016 | 2015 |
| Udfører | Børn og unge | 87 % | 85 % | 82 % |
| | Handicap | 76 % | 79 % | 82 % |
| | Psykiatri | 82 % | 86 % | 86 % |
| | Udsatte | 84 % | 80 % | 84 % |
| Myndighed | Børn og unge | 72 % | 77 % | 89 % |
| | Handicap | 55 % | 52 % | 58 % |
| | Voksne | 81 % | 75 % | 75 % |
| Hele forvaltningen i alt | | 77 % | 75 % | 79 % |



Livskvalitet i 2017

58 %

af de adspurgte borgerne oplever en god livskvalitet.*

- På udførerområdet har borgere med handicap oftest vurderet at have en god livskvalitet (88 %), mens udsatte borgere ligger lavest ift. at opleve god livskvalitet (42 %).
- På myndighedsområdet ses en generel fremgang ift. livskvalitet. Børn og unge ligger stadig højest (80 %), mens det blandt de voksne kun er 30 %, der vurderer deres livskvalitet til at være god.

| | Målgruppe | Livskvalitet | | |
|--------------------------|--------------|--------------|------|------|
| | | 2017 | 2016 | 2015 |
| Udfører | Børn og unge | 82 % | 58 % | 60 % |
| | Handicap | 88 % | 74 % | 71 % |
| | Psykiatri | 43 % | 46 % | 45 % |
| | Udsatte | 42 % | 42 % | 42 % |
| Myndighed | Børn og unge | 80 % | 62 % | 62 % |
| | Handicap | 47 % | 45 % | 43 % |
| | Voksne | 30 % | 19 % | 26 % |
| Hele forvaltningen i alt | | 58 % | 52 % | 50 % |

*Pga. databrud i 2016 er det ikke muligt at vise progression på indikatorerne 8a og 8b. Bruddet består i at spørgsmålet om livskvalitet og spørgsmålet om ensomhed i 2015 havde en 4-punktskala og i 2016 havde en 5-punktskala, hvor "både og" er kommet med som en ekstra svarkategori, og som mange har valgt at lægge sig indenfor. Status for livskvalitet og status for ensomhed i 2016 er beregnet på baggrund af et estimat, hvor halvdelen af besvarelserne i "både og" er talt med. Med estimatet antager vi, at besvarelserne fordeler sig ligeligt i denne kategori. Målingen i 2017 anvender igen 4-punktskalaen.



Ensomhed i 2017

42 %

af borgerne er meget eller for det meste ensomme.*

- På udførerområdet oplever psykiatri (51 %) og udsatte (47 %) mest ensomhed.
- På myndighedsområdet oplever voksne mest ensomhed (59 %).
- Samlet set er det Børn og unge samt borgere med handicap som oplever mindst ensomhed.

| Målgruppe | | Ensomhed | | |
|---------------------------------|--------------|-------------|------------|------------|
| | | 2017 | 2016 | 2015 |
| Udfører | Børn og unge | 30 % | 30% | 32% |
| | Handicap | 28 % | 24% | 26% |
| | Psykiatri | 51 % | 52% | 52% |
| | Udsatte | 47 % | 46% | 47% |
| Myndighed | Børn og unge | 31 % | 34% | 36% |
| | Handicap | 54 % | 44% | 56% |
| | Voksne | 59 % | 62% | 62% |
| Hele forvaltningen i alt | | 42 % | 41% | 44% |

*Pga. databruddet (jf. side 6) er det ikke muligt at sammenligne 2016-tallene med 2015-tallene

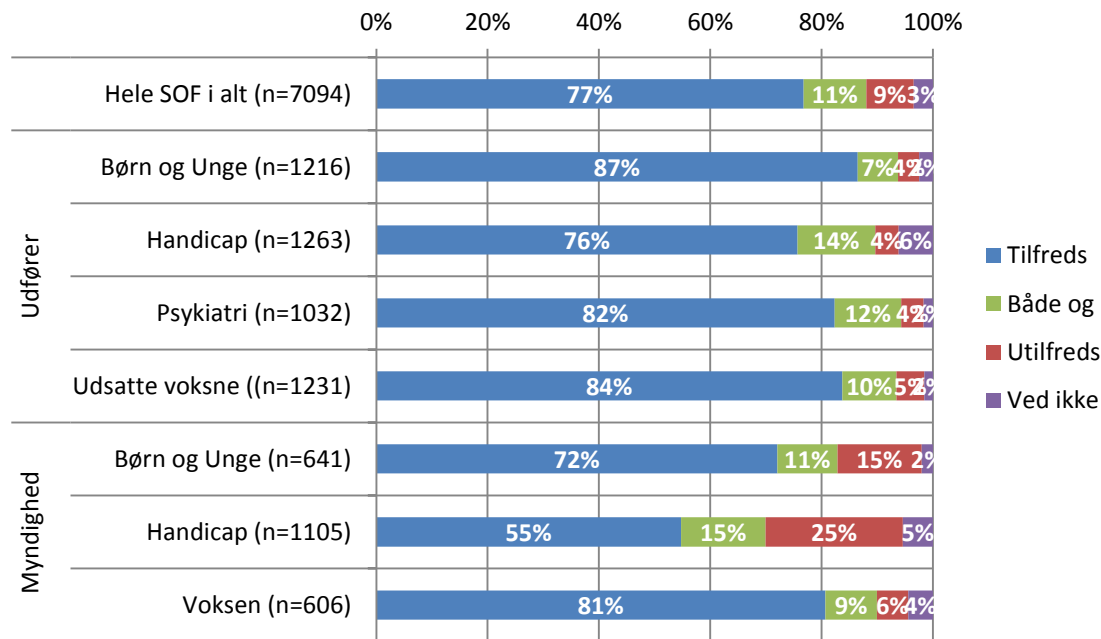


Tilfredshed



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

Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

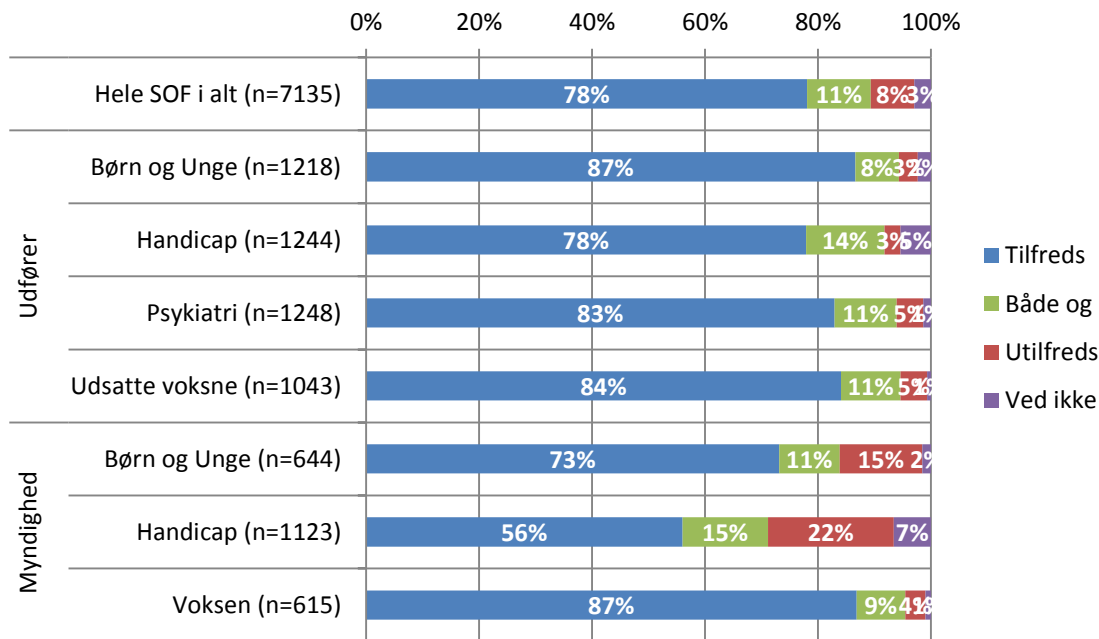
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 77 % af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen, mens 9 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Udsatte voksne og børn og unge har den højeste tilfredshed. Handicap har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er mindre tilfredse end borgerne på udførerområdet. Voksen har den højeste tilfredshed, mens handicap har den laveste tilfredshed.



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.

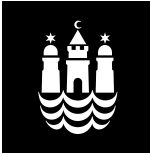


n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

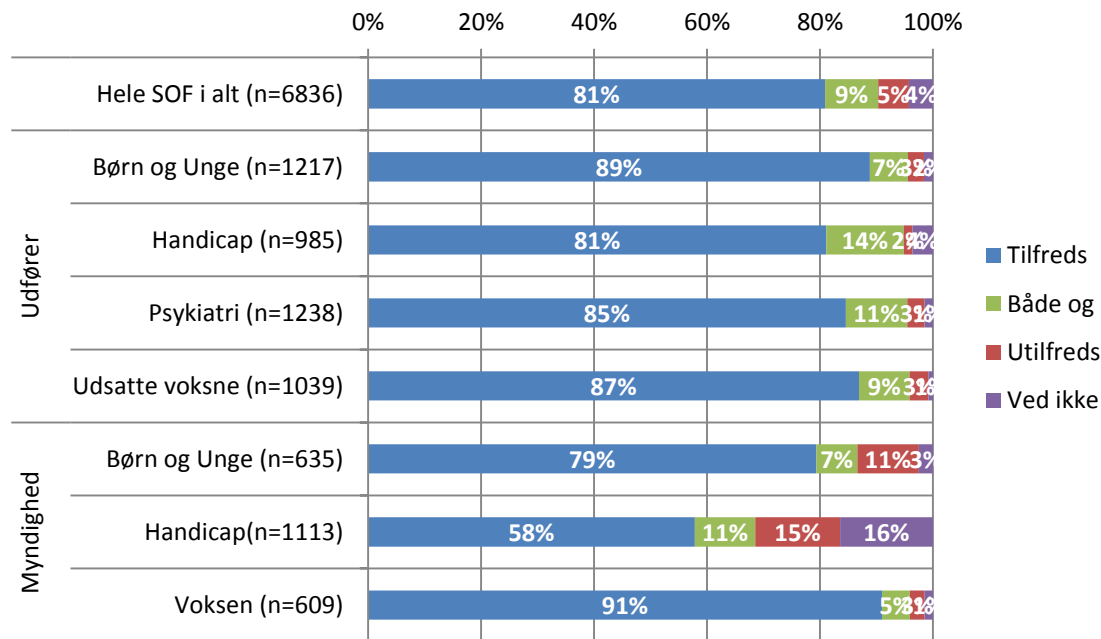
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 78% af de adspurgte borgere er tilfredse med den ydelse/hjælp de modtager, mens 8 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Handicap har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er generelt mindre tilfredse end borgerne på udførerområdet. Voksen har den højeste tilfredshed, mens handicap har laveste tilfredshed.



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.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

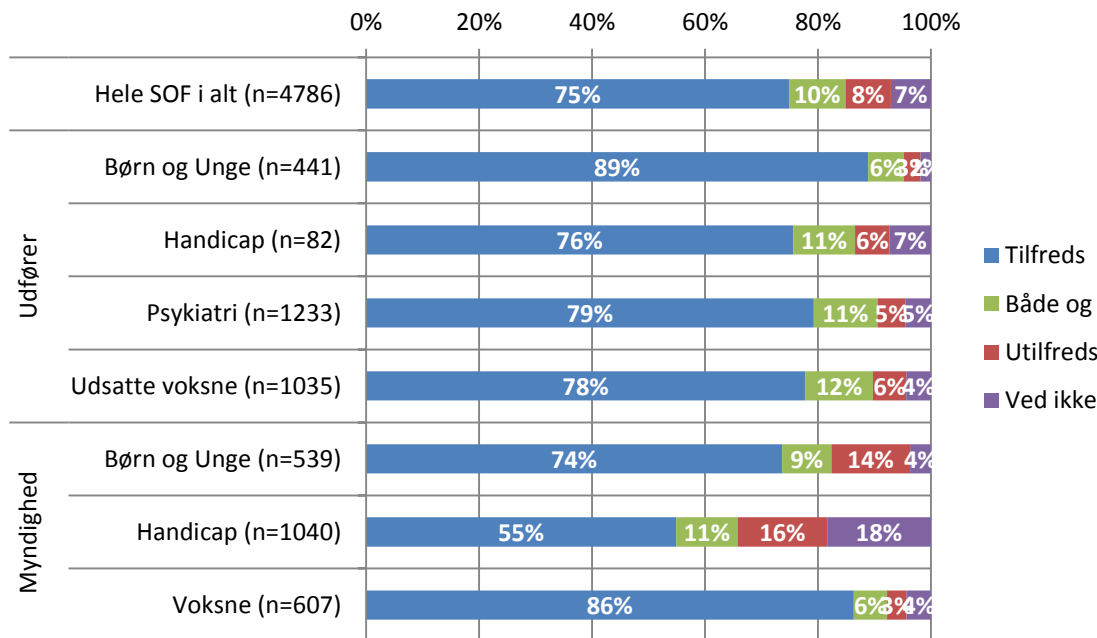
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 81 % af de adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere respekterer dem, mens 5 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt meget tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere respekterer dem.
- **Myndighed:** Voksne har den højeste tilfredshed, mens handicap har den laveste tilfredshed.



Tilfredshed vedr. ligestilling

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med, hvordan medarbejderne anerkender dem som ligestillende samarbejdspartnere. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

Bemærkning:

- Spørgsmålet om ligestilling er ikke en del af børne- og ungeskemaet samt lightskemaet til borgere med kognitive udfordringer. På børne- og ungeområdet samt handicapområdet er det således kun forældre og borgere, der har besvaret voksenskemaet, der er blevet spurgt til ligestilling.

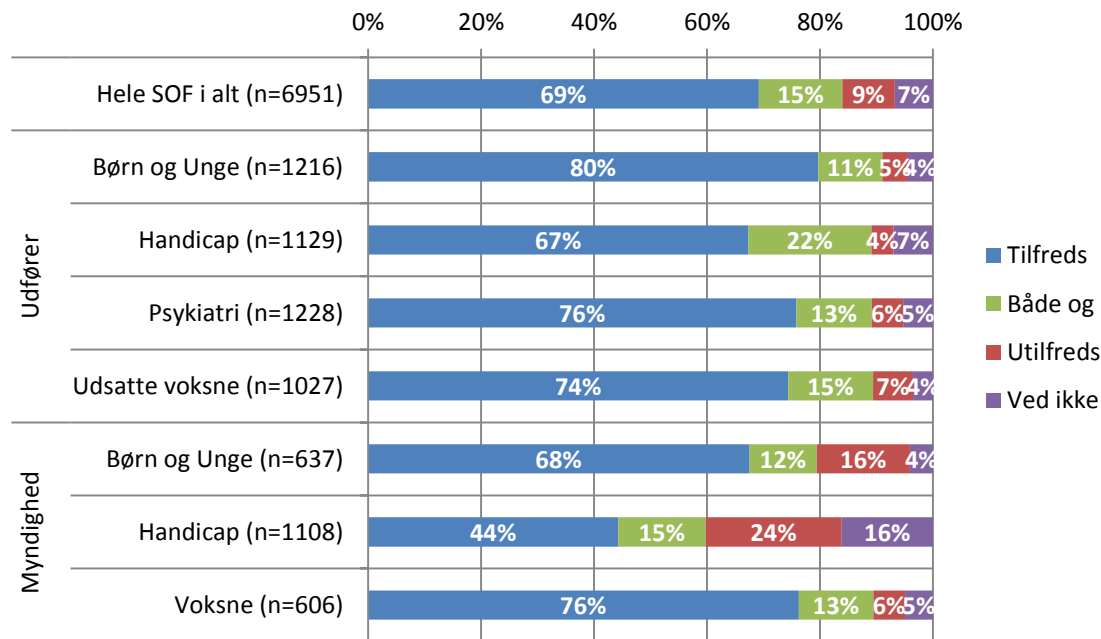
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- Hele forvaltningen:** 75 % af de adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere anerkender dem som ligestillende samarbejdspartnere, mens 8 % er utilfredse.
- Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Handicap ligger lidt lavere end de andre områder.
- Myndighed:** Voksne er mest tilfredse, mens handicap er mindst tilfredse.



Tilfredshed vedr. indflydelse

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

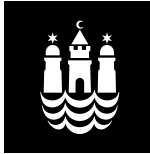


n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

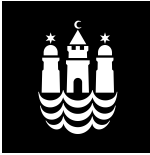
Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 69 % af de adspurgte borgere er tilfredse med deres mulighed for indflydelse, mens 9 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Psykiatri har den højeste tilfredshed, mens handicap har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Voksne er mest tilfredse, mens handicap er mindst tilfredse.

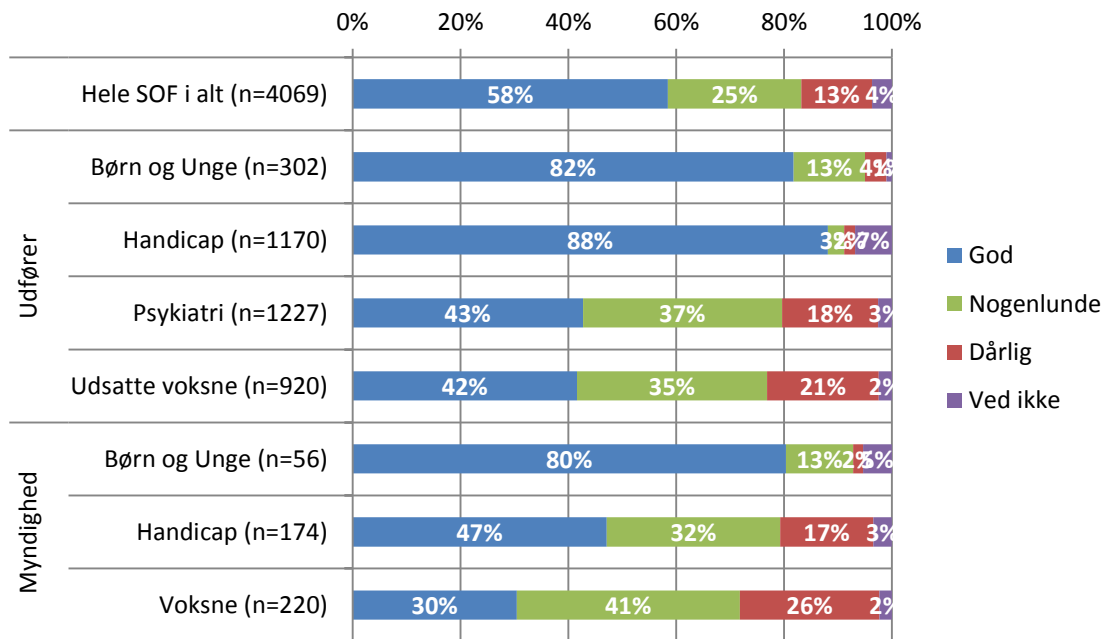


Livskvalitet og ensomhed



Livskvalitet

Borgerne er blevet spurgt til, hvordan de oplever deres livskvalitet. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

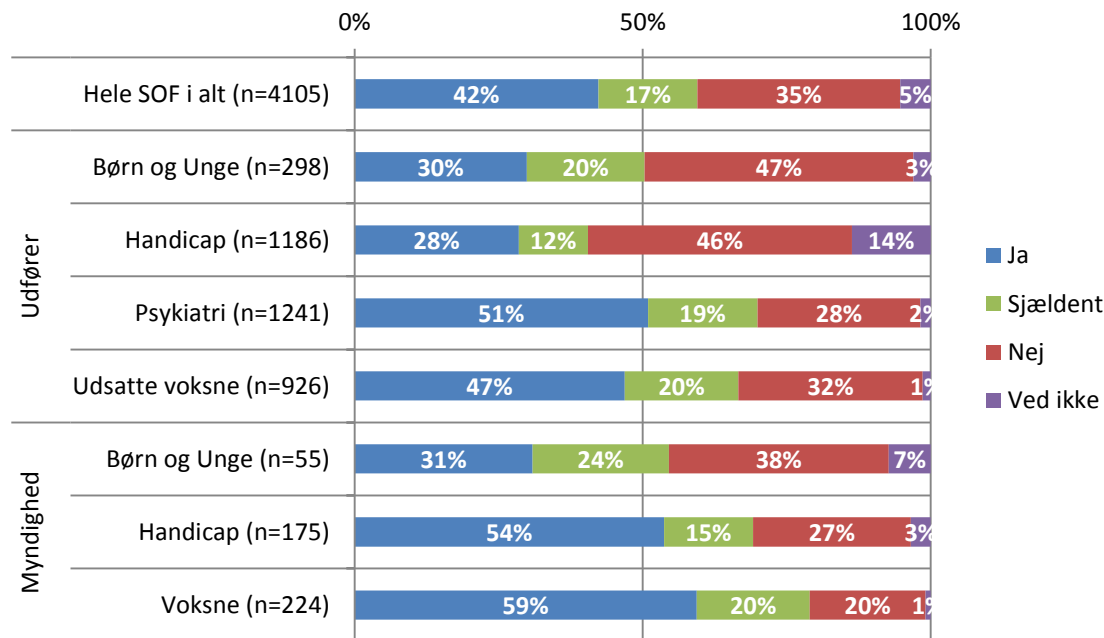
- **Hele forvaltningen:** 58 % af de adspurgte borgere har en god livskvalitet, 25 % har en nogenlunde livskvalitet, mens 13 % har en dårlig livskvalitet.
- **Udfører:** Handicap har den højeste livskvalitet, mens udsatte voksne og psykiatri har den laveste livskvalitet.
- **Myndighed:** Børn og unge har højest livskvalitet, mens livskvaliteten hos voksne ligger lavt.



Ensomhed

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

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



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

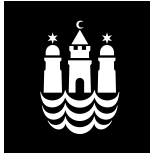
Andelen er afrundet og derfor summerer procenterne ikke til 100%

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 42 % af de adspurgte borgere oplever, at de ofte eller nogen gange føler sig ensomme, 17 % føler sig sjældent ensomme, mens 35 % ikke føler sig ensomme.
- **Udfører:** Borgere på voksenområdet er mest ensomme, mens borgere med handicap er mindst ensomme.
- **Myndighed:** Voksne er mest ensomme, mens børn og unge er mindst ensomme.



Tilfredshed blandt forældre og børn/unge



Samlet tilfredshed blandt børn, unge, voksne og forældre

Brugertilfredshedsundersøgelsen gør det muligt, at opdele besvarelsenerne i forhold til om det er et barn, en ung +18/voksen eller en forælder, der har svaret.

Eksempelvis fordeler besvarelsenerne på myndighedsområderne Børn og Unge samt Handicap som vist i tabellen:

- På børne- og ungeområdet er der sket et fald i forældrenes samlede tilfredshed fra 83 % i 2015 til 52 % i 2017, mens tilfredsheden blandt børnene og de unge er steget lidt.
- På handicapområdet er der sket et fald i forældrenes tilfredshed fra 40 % til 31 %, mens der er sket en stor stigning fra 17 % til 33 % i tilfredsheden blandt børnene.

| | | Samlet tilfredshed | | |
|-----------------------------|----------|--------------------|-----------------|-----------------|
| | | 2017 | 2016 | 2015 |
| Børn og unge (myndighed) | Forældre | 52 % (n=182) | 67 % (N=374) | 70 % (n=73) |
| | Børn | 88% (n=79) | 85 % (n=108) | 81 % (n=94) |
| | Unge +18 | 100 % (n=201) | 97 % (n=228) | 98 % (n=320) |
| Handicap (myndighed) | Forældre | 31 % (n=78) | 38 % (n=160) | 40 % (n=32) |
| | Børn | 33 % (n=22) | 32 % (n=25) | 17 % (n=5) |
| | Voksne | 64 %* (n=505) | 59 % (n=615) | 62 % (n=425) |

* I denne opgørelse indgår også en borger der har besvaret light spørgeskemaet



Tilfredsheden med indflydelsen blandt børn, unge/voksne og forældre

I tillæg til den samlede tilfredshed, er det også muligt at se, hvordan svar fra børn, unge +18 år/voksne og forældre fordeler sig på de mere konkrete tilfredshedsspørgsmål, som eksempelvis spørgsmål om tilfredshed i forhold til indflydelse.

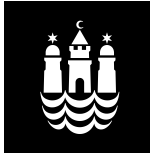
- På børne- og ungeområdet er der sket et fald i forældrenes tilfredshed ift. spørgsmålet om indflydelse, mens der har været en lille fremgang heri blandt børnene og en stort set uændret høj grad af tilfredshed blandt de unge fra 2015 til 2017.
- På handicapområdet er der ligeledes sket et fald i tilfredsheden blandt forældrene fra 30 % 2015 til 25 %. Blandt de voksne er der sket en lille stigning fra 50 % i 2015 til 52 % i 2017. forældrenes tilfredshed.

| | Respondent-type | Indflydelse | | |
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| | | 2017 | 2016 | 2015 |
| Børn og unge (myndighed) | Forældre | 51 % (n=177) | 64 % (n=357) | 63 % (n=67) |
| | Børn | 77 % (n=69) | 79 % (n=99) | 71 % (n=82) |
| | Unge +18 | 92% (n=184) | 94 % (n=222) | 93 % (n=305) |
| Handicap (myndighed) | Forældre | 25 % (n=64) | 33 % (n=137) | 30 % (n=24) |
| | Børn | 26% (n=18) | 32 % (n=25) | 14 % (n=4) |
| | Voksne | 52 % (n=409)* | 45 % (n=468) | 50 % (n=343) |

* I denne opgørelse indgår også en borger, der har besvaret light spørgeskemaet



Supplerende spørgsmål



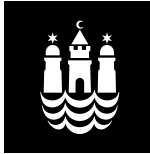
Supplerende spørgsmål

Alle tilbud og myndighedsenheder har arbejdet med supplerende spørgsmål.

Langt de fleste har arbejdet med supplerende spørgsmål om kost (hvor det giver mening) og indflydelse på indsats/aktiviteter.

Der er stor variation i spørgsmålene, da de er tilpasset de enkelte steder. Derfor er det ikke muligt, at beregne en samlet tilfredshed for kost eller indsats/aktiviteter.

På de næste sider vises eksempler på supplerende spørgsmål.

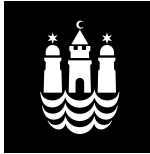


Spørgsmål om kost

Spørgsmål om kost kan kategoriseres inden for tre kategorier: Tilfredshed med maden, indflydelse på maden og vejledning i kost/madlavning.

Besvarelserne inden for de tre kategorier er opgjort i forhold til andelen af positive besvarelser på de enkelte spørgsmål:

| Kost kategori | Andelen af positive besvarelser i procent | Eksempel på spørgsmål |
|----------------------------------|---|---|
| Tilfredshed med maden | 68% | Kan du lide det mad du får at spise? Bliver du mæt og er der mad nok? I hvilken grad oplever du, at du har adgang til at vælge sund kost i dagligdagen? |
| Indflydelsen på maden | 56% | Synes du, du har mulighed for at få indflydelse på maden? |
| Vejledning om kost og madlavning | 76% | Hvor tilfreds er du med den vejledning og støtte, du får i forhold til madlavning og kost? Får du fortalt, hvad det er du spiser? Har du mulighed for at hjælpe til i køkkenet? |



Spørgsmål om indflydelse på indsats/aktiviteter

Bredden af spørgsmål og svarkategorier vedr. borgernes mulighed for indflydelse på indsats/aktiviteter er så stor, at det ikke er muligt at opdele spørgsmålene i kategorier og identificere positive værdier.

Eksempler på spørgsmål (udførerområdet):

- Har du indflydelse på aktiviteter i din dagligdag?
- I hvilken grad oplever du at have indflydelse på at påvirke den daglige planlægning?
- Har du mulighed for at komme i en klub, en forening eller på anden måde være sammen med andre i et fællesskab?

Eksempler på spørgsmål (myndighedsområdet):

- Hvor tilfreds er du med, hvordan din sagsbehandler forklarer dig, hvad der skal ske i din sag?
- Kan du fortælle din sagsbehandler, om de ting der er vigtige dig?
- I hvilken grad oplever du dig hørt og inddraget?
- Kan du bruge den hjælp, du har fået nu og her?