



Notat

Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse

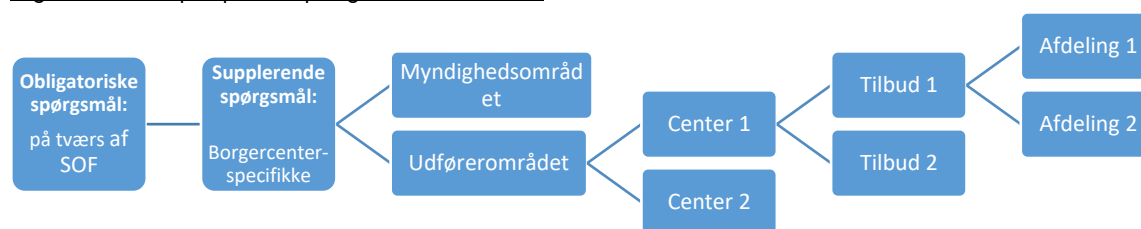
13. april 2022

Brugertilfredshedsundersøgelsen har siden 2015 været gennemført hvert år i efteråret i hele Socialforvaltningen. Det giver et indblik i borgernes tilfredshed, med den hjælp de får, så forvaltningen løbende har kunnet udvikle kvaliteten af tilbuddene. Undersøgelsen omfatter borgere ned til og med 12 år. Forældre til børn under 18 år bliver ligeledes inviteret til at deltage i undersøgelsen. For børn under 12 år er det alene forældrene, der bliver spurgt. Nogle af borgerne vil opleve at blive inviteret til at besvare flere skemaer, hvis de er tilknyttet mere end ét tilbud.

De tre overordnede formål med brugertilfredshedsundersøgelsen er pt. 1) at give borgeren en stemme, 2) at understøtte det lokale udviklingsarbejde, og 3) at bidrage til opfølgning på Socialudvalgets Tegn på Succes (TPS), som defineret i Socialstrategien 2018-2022.

Brugertilfredshedsundersøgelsen består af en obligatorisk del, som er en række spørgsmål, der overordnet er enslydende på tværs af borgercentre og tilbud, og som bl.a. måler på Socialstrategiens Tegn på Succes og Borgercentrenes Omstillingsplaner. Dog er de varierende i ordlyd, da spørgsmålenes formulering er tilpasset målgruppen for at sikre en forståelse og mening. Dertil kommer den supplerende del, som er en række spørgsmål, der er formuleret lokalt af botilbud, institutioner og myndighedsenheder. Gennemsnitlig oprettes der 65-70 skemaer (fx centerniveau/myndighedsområde) i SurveyXact, som indeholder ét til 15 tilbud, der hver har et spørgeskema. Dette er illustreret nedenfor:

Figur 1: Eksempel på en spørgeskemastruktur



Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen anvendes på flere niveauer:

- på aggregeret niveau på tværs af de tre borgercentre, hvor resultaterne er indikatorer på borgernes tilfredshed med Socialforvaltningens tilbud, samt på om Socialudvalgets Tegn på Succes i Socialstrategien 2018-2022 bliver opfyldt. Sidstnævnte bliver årligt afrapporteret til Socialudvalget.

- på lokalt niveau i hhv. borgercentrene og de dertilhørende tilbud, for at følge op på en række indikatorer i borgercentrenes omstillingsplaner og lokale tiltag.

Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater kan derudover anvendes til sammenligning i forbindelse med andre lokale brugerundersøgelser. Derudover anvendes de som informationskilde, eksempelvis i besvarelsen af whistleblowersager til borgerrådgiveren mm.

Arbejdet med brugertilfredshedsundersøgelsen er organiseret ved en tværgående projektleder i SPU og en tovholder i hvert borgercenter. Herudover har hhv. hvert centerfællesskab på udførerområdet og flere bo- og dagtilbud samt MY-enheder en tovholder. Ansvar og opgaverne i brugertilfredshedsundersøgelsen er i høj grad forankret i borgercentrene med henblik på at understøtte den bedste forudsætning for lokalt ejerskab og succes samt opbakning ud i alle led.