



**Att:**

Frivilligrådet  
Udsatterrådet  
Handicaprådet  
Dialogforum på psykiatriområdet

## **Høring af Socialforvaltningens bud på to modeller for brugertilfredshedsundersøgelse fra og med 2023**

11. august 2022

Kære Socialforvaltningens centrale råd

I får hermed mulighed for at afgive høringsvar om Socialforvaltningens to bud på modeller for en ny brugertilfredshedsundersøgelse, der skal implementeres fra og med 2023. I har mulighed for at komme med bemærkninger i høringsperioden fra den 11. august til den 8. september 2022.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har siden 2015 været gennemført hvert år i efteråret i hele Socialforvaltningen. De tre overordnede formål med undersøgelsen har været at give borgeren en stemme, at understøtte det lokale udviklingsarbejde og at bidrage til opfølgning på Socialudvalgets Tegn på Succes, som defineret i Socialstrategien 2018-2022.

Socialudvalget besluttede den 16. marts 2022, at der ikke udarbejdes en brugertilfredshedsundersøgelse for 2022, men at der i stedet skal udvikles en ny model for brugertilfredsundersøgelsen til brug i 2023 og frem. Beslutningen – og forvaltningens indstilling – skal ses i sammenhæng med tidligere drøftelser i Socialudvalget om den lave svarprocent og udfordringer med resultaternes brugbarhed, jf. nedenfor. I efteråret 2022 skal Socialudvalget tage stilling til modellerne, og forud herfor ønsker forvaltningen at inddrage de centrale råd.

Udgangspunktet for forvaltningens overvejelser om mulige modeller er en grundlæggende vurdering af, at mulighederne for at anvende og omsætte resultaterne i den nuværende model er begrænsede. Både pga. lav svarprocent, skævvridning ift., hvilke borgere der deltager i undersøgelsen, samt den samlede brugertilfredsundersøgelses omfang. Hvis undersøgelsen ikke giver et retvisende billede af borgernes hverdag og virkelighed, er det vanskeligt at følge meningsfuldt op på resultaterne med konkrete handlinger – både på strategisk niveau (Socialudvalgs og forvaltningsledelse) og lokalt i den enkelte enheds arbejde med borgernes tilfredshed med tilbuddet.

Socialforvaltningen foreslår på den baggrund to modeller (se vedlagte bilag for nærmere beskrivelser af Model 1 og Model 2). Der er tale om to forskellige modeller, hvor der mere tydeligt end i dag tages stilling til formålet. Skal der være tale om et dialogredskab på lokalt niveau eller om en overordnet temperaturmåling?

Model 1 lægger op til at målrette og komme i dybden med udvalgte målgrupper/fokusområder i de enkelte tilbud og enheder. Det kan gøres ved at afbureaukratisere og i højere grad lægge brugertilfredshedsundersøgelsen ud til de lokale enheder – både ift. form og indhold. Den viden, som genereres i de enkelte enheder og tilbud, skal kunne benyttes i det lokale arbejde med omstillingsplanerne, servicekultur, opfølgning på kvalitet i og udviklingen af tilbuddene til borgerne. På den måde vil brugertilfredsundersøgelsen blive styrket som konkret værktøj til at arbejde med forbedringer af borgernes hverdag på vores tilbud.

Model 2 fastholder brugertilfredsundersøgelsen som primært en temperaturmåling til strategisk niveau, dvs. et kvantitativt design med enslydende spørgsmål, der sendes bredt ud. Der lægges dog op til en forenkling ift. både omfang og kadence.

Forvaltningen ønsker at modtage de centrale råds bemærkninger til de to modeller mhp. en kvalificering af disse. Efter høringsrunden skal Socialudvalget beslutte, hvilken model for den fremtidige brugertilfredsundersøgelse, der skal implementeres i løbet af 2023. Hvis I har bemærkninger til modellerne, vil forvaltningen tage dem med i betragtning forud for, at modellerne bliver vedlagt den politiske sag, Socialudvalget skal behandle i efteråret.

I bedes sende jeres hørings svar senest den 8. september til Cecilie Ertebjerg Katholm, [DZ8C@kk.dk](mailto:DZ8C@kk.dk).

Med venlig hilsen



Mikkel Boje  
Administrerende direktør  
Socialforvaltningen