



Høringsmateriale

Beskrivelse af Model 1 og Model 2 af Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse fra 2023

11. august 2022

I det følgende beskrives Socialforvaltningens forslag til to forskellige modeller til en kommende brugertilfredshedsundersøgelse (BTU) fra og med 2023.

Beskrivelse af model 1

Fokus i modellen er, at der lokalt i borgercentrene skal arbejdes med at gøre hverdagen for Socialforvaltningens målgrupper bedre via direkte borgerinddragelse. Samtidig forventes ressourceforbruget forbundet med opgaven at opleves mere meningsfuldt blandt medarbejderne i borgercentrene.

Modellen indeholder:

- Der udarbejdes brugertilfredshedsmålinger, som skal bruges lokalt i borgercentrene som værktøj i det daglige arbejde med bedre brugerinddragelse og tilpasning af tilbud, hvor borgeren og borgerens oplevelser er i centrum.
- Brugertilfredshedsmålingerne skal understøtte de allerede eksisterende lokale aktiviteter i borgercentrene – gerne på tilbuds- og enhedsniveau.
- Brugertilfredshedsmålingerne besluttet og udføres lokalt i borgercentrene efter relevans og behov. Fokus er derfor på at sikre lokalt udbytte og begrænset bureaukrati (hvilket understøtter Socialforvaltningens afbureaukratiseringsdagsorden).
- De enkelte enheder fokuserer på dybdegående undersøgelser, hvor det er meningsgivende ift. aktuelle udfordringer og hvert borgercenters faglighed og målgrupper.
- Målingstypen vælges lokalt efter behov på områderne, det kan eksempelvis være kvantitative undersøgelser på myndighedsområderne, og kvalitative undersøgelser på udførerområderne.
- Der vil ikke blive foretaget en samlet dataindsamling på tværs af borgercentrene og ej heller internt i de enkelte borgercentre.
- I modellen er der intet krav om regelmæssig kvantitativ måling/afrapportering "opad" (herunder til Socialudvalg eller direktion).

- Direktion og Socialudvalg vil blive orienteret om borgernes oplevelser/tilfredshed/status i tilbud/mv. gennem de eksisterende ledelsestilsyn, afrapportering på/evaluering af borgercentrenes omstillingsplaner, Socialtilsynets tilsyn, mv.

Eventuelt supplement til model 1: På Socialforvaltningens myndighedsområder kan der eventuelt suppleres med en løbende, men enkel, monitorering via en tilfredshedsmåling i forbindelse med hver borgerkontakt eller årligt i forbindelse med hvert borgerforløb, hvor det giver mening. Dette tilpasses efter, hvad der er muligt og hensigtsmæssigt. Det kan eksempelvis være en skala- eller smiley-måling bestående af enkelte spørgsmål, ensartet på tværs i borgercenteret, og på en skala fra 1-4, en farveskala (grøn, gul, orange og rød) eller smileys. Det vil give mulighed for, at der i myndighedsenhederne løbende kan arbejdes med borgernes umiddelbare tilfredshedstilkendegivelser.

Beskrivelse af Model 2

Fokus i modellen er at forenkle den hidtidige kvantitative måling, så ressourceforbruget forbundet med opgaven står bedre mål med udbyttet. Ressourcetrækket kan dog forventes at være middel til høj. Modellen skal kunne bruges som en temperaturmåling på strategisk niveau i borgercentre, direktion og Socialudvalg.

Modellen indeholder:

- Der udarbejdes en kvantitativ brugertilfredshedsmåling, som ligner den hidtidige brugertilfredshedsundersøgelse, men som er enklere med betydeligt færre spørgsmål.
- Brugertilfredshedsmålingen vil skiftevis udføres hvert andet år på myndigheds- og udførerenhederne. Derved har enhederne længere tid til at arbejde med resultaterne.
- Brugertilfredshedsmålingen er opdelt på borgercentre, evt. med (få) tværgående spørgsmål på tværs af borgercentre.
- Der er mulighed for, at målingen kan tilpasses forvaltningens borgercentre, fx i forhold til omstillingsplanernes succesindikatorer.
- Modellen vil kræve en test af spørgsmålene hos udvalgte grupper/medarbejdere forud for udførelse af brugertilfredshedsmålingen.
- Der kan eventuelt gøres brug af phonerkorps i indsamlingsperioden for at højne svarprocenten.
- Den kvantitative måling i modellen vil udelukkende være en temperaturmåling til borgercentre, direktion og Socialudvalg. Det vil ikke kunne fungere som styringsredskab for udvalget og forvaltningen, og vil heller ikke lokalt i de enkelte enheder kunne anvendes ift. justering af ydelser, samarbejdsform etc.
- Direktion og Socialudvalg vil blive orienteret om borgernes oplevelser/tilfredshed/status i tilbud/mv. gennem de eksisterende ledelsestilsyn, afrapportering på/evaluering af borgercentrenes omstillingsplaner, Socialtilsynets tilsyn, mv.

Tabel 1. Sammenligning af Model 1 og Model 2

	Model 1	Model 2
Kadence	Efter behov, minimum hvert andet år	Hvert andet år på skiftevis udfører og myndighed
Lokal tilpasning	Høj	Middel
Lokal forankring	Høj	Lav pga. tværgående spørgsmål
Lokalt ressourcetræk	Vil variere	Middel/Høj
Tværgående/lokalt	Lokalt	Begge
Opdelt på myndighed/udfører	Efter behov	Ja
Løbende temperaturmåling	Ja*, efter behov, men alene lokal viden	Ja, årligt
Krav om afrapportering opad (herunder SUD og direktion)	Nej	Nej
Sammenlignelig med tidligere målinger	Nej (dog evt. lokalt)	Muligvis
Datas styringsmæssige værdi	Høj (lokalt)	Lav
Muligt at måle på KPI'er	Nej (dog evt. lokalt)	Ja
Forventelig svarprocent	Høj	Lav

* Der kan laves en løbende temperaturmåling, hvis model 1 suppleres med en skala/smiley-ordning.