



Dialogforums hørings svar til forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem

8. september 2022

Sagsnummer
2022-0268498

Dokumentnummer
2022-0268498-1

Dialogforum takker for det tilsendte høringsmateriale og muligheden for at afgive bemærkninger til forslag til Socialforvaltningens to bud på modeller for en ny brugertilfredshedsundersøgelse, der skal implementeres fra og med 2023.

Det er først og fremmest vigtigt for Dialogforum at understrege, at rådet ikke ønsker at vælge mellem de to modeller, men ønsker derimod at give sit besyv med, hvad rådet synes er vigtigt at inkludere i en ny model for brugertilfredshedsundersøgelse. Dialogforum har dog jf. nedenfor bemærkninger til de enkelte modeller.

Dialogforum ønsker, at brugerne inddrages i udformningen af de spørgsmål, som skal indgå i brugertilfredshedsundersøgelsen, og rådet ønsker ligeledes at blive inddraget i udviklingen af spørgsmålene. Medlemmer i Dialogforum oplever, at spørgsmålene udformes på en måde, som lægger op til, at brugeren svarer positivt.

Dialogforum ønsker data så vidt muligt, så der er mulighed for at følge udviklingen i brugertilfredsheden.

Dialogforum ønsker ikke, at brugerne skal udfylde brugertilfredshedsundersøgelsen sammen med deres kontaktperson af hensyn til det pres som brugeren kan opleve for at svare på en måde som potentielt kan skade relationen kontaktperson og bruger imellem. Det er vigtigt at få skilt de ansatte fra Brugertilfredshedsundersøgelsen. Brugeren skal derimod udfylde den sammen med fx sin sagsbehandler eller en anden person, som brugeren har det godt med, gerne i dialog med en pårørende, hvis brugeren ønsker dette.

Dialogforum vil gerne gøre opmærksom på, at pårørende også ønsker at blive spurgt om deres tilfreds med forvaltningens tilbud, og det samme gør organisationer på psykiatrimrådet.

Det er afgørende for Dialogforum, at der værnes om den enkelte brugers anonymitet ifm. drøftelser af undersøgelsens resultater lokalt, også når der er tale om tilbud med ganske få borgere.

Dialogforum ønsker, at brugertilfredshedsundersøgelsen adskilles på §-niveau, så disse opgøres hver for sig, fx SEL § 85, 107 og 108.

Endvidere ser Dialogforum et behov for, at kontaktpersonen jævnligt har en samtale med beboeren om, hvordan det går, fx hvert halve år.

Dialogforum ønsker at gøre opmærksom på, at man kommer til at måle på den enkeltes velbefindende på bekostning af, at forvaltningen måler sig selv.

Dialogforum er ift. model 1 bekymret for, om der er mulighed for at følge data på tværs af årene.

Dialogforum ser frem til, hvad Socialudvalget beslutter ift. fremtidens brugertilfredshedsundersøgelse.

Med venlig hilsen,

Sine Møller Sørensen

Forperson for Dialogforum

Hørings svar vedr. forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem

8. september 2022

Frivilligrådet takker for inddragelsen ifm. høringen og det fremsendte materiale vedr. *forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem*.

Frivilligrådet bifalder Socialforvaltningens initiativ ift. at udvikle arbejdsgangen med Brugertilfredshedsundersøgelsen, således at en ny og forbedret model for arbejdsgangen både vil kunne styrke formålet med undersøgelsen og øge kvaliteten af den indsamlede viden.

Frivilligrådet bifalder herudover den høje grad af brugerinddragelse samt udnyttelse af lokal viden, der lægges op til at blive gældende ved en vedtagelse af Model 1. Mødet med borgerne og medarbejderne på netop deres præmis, mener rådet højst sandsynligt vil kunne udmønte sig i en højere svarprocent. Derigennem skabes et bedre grundlag for at vurdere og evaluere kommunale indsatser og tilbud i borgercentrene, og hvorvidt disse bør forbedres samt hvordan. Den lokale viden rummer potentiale til at bringe nye indsigter på banen og åbne muligheden op for at idéer, tiltag og løsninger på eventuelle udfordringer, kan tages op og implementeres i de pågældende kontekster.

Frivilligrådet rejser et par opmærksomhedspunkter, der knytter sig til ovenstående model. I beskrivelsen af modellen, jf. høring materialet, står der, at *"brugertilfredshedsmålingerne besluttet og udføres lokalt i borgercentrene efter behov og relevans"* og modellen lægger op til *"dybdegående undersøgelser, hvor det er meningsgivende ift. aktuelle udfordringer"*. Det er på nuværende tidspunkt uklart, hvem der vurderer og beslutter, hvor og hvornår det er hhv. relevant, et behov og meningsgivende at udføre en brugertilfredshedsundersøgelse. Derfor foreslår Frivilligrådet, at brugertilfredshedsundersøgelsen udføres af et eksternt analysebureau for at sikre en større validitet af undersøgelserne.

Frivilligrådet kan samtidig være bekymret for Model 1 og dennes mangel på en mulighed for at sammenligne og sammenholde resultater på tværs og fra år til år (jf. Tabel 1: sammenligning af Model 1 og 2). Dette eftersom man kan forestille sig at kvantitative og/eller kvalitative vurderinger og afrapporteringer af borgercentrenes indsatser stammer fra nogle af brugertilfredshedsundersøgelsens spørgsmål. Det ville kunne give mulighed for at sammenligne på tværs af borgercentrene på trods

af indbyrdes forskelligheder og benyttes ift. pejlemærkerne i de pågældende omstillingsplaner. Det vil være meget relevant at stille nogle spørgsmål, som måler på borgercentrenes omstillingsplaner, såsom: *oplever du at blive inddraget i/have indflydelse på din sagsbehandling? Oplever du at være mødt med at dine ønsker, behov og ressourcer bliver hørt i sagsbehandlingen?*

Selvom Frivilligrådet umiddelbart ser den lokale forankring og tilpasning som en styrke ved Model 1, mener rådet alligevel at man bør afsøge muligheden for en hybrid imellem de to modeller. Således at den endelige model endnu kan anvendes som temperaturmåling på strategisk niveau i borgercentre, Socialudvalg og direktion. Af den grund bør en vedtagelse af Model 1 som fremtidig model som minimum ledsages af en monitoringsordning fx skala/smiley ordning, som foreslået i Tabel 1. Der bør altså ikke tales om en monitoreringsordning, der kan suppleres på Socialforvaltningens myndighedsområde. Ved en vedtagelse af model 1 skal der suppleres med en tilfredshedsmåling på Socialforvaltningens myndighedsområde.

Frivilligrådet anerkender intentionen bag en fornyelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, hvorfor ovenstående er tiltænkt at blive læst som opmærksomhedspunkter, der bør indtænkes og indarbejdes i det viderearbejde med en ny indretning af Brugertilfredshedsundersøgelsen.

Frivilligrådet vil afslutningsvis benytte lejligheden til endnu engang at takke for muligheden for inddragelse.

På vegne af Frivilligrådet i Københavns Kommune

Pernille Scheel, Forperson

Høringssvar vedr. forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem

23. august 2022

Sagsnummer
2022-0263413

Dokumentnummer
2022-0263413-1

Handicaprådet takker for inddragelsen og det fremsendte materiale vedrørende " forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem"

Handicaprådet synes det er vigtigt, at brugertilfredshedsundersøgelsen kommer i dybden med udvalgte målgrupper/fokusområder i de enkelte tilbud og enheder både ift. form og indhold.

Ud fra de to modeller, anbefaler Handicaprådet, at forvaltningen gør brug af model 1 med lokaltilpasning og forankring, hvor det skønnes at der ville kunne opnås en høj svarprocent og hvor en skævvridning ift., hvilke borgere der deltager i undersøgelsen kan undgås. Rådet er optaget af, at borgeren og borgerens oplevelser kommer i centrum og at de enkle borgercentre, kan foretage dybdegående undersøgelser, der tydeliggør de udfordringer og problemstillinger borgerne måtte stå overfor, og derigennem tilpasse og forbedre indsatserne.

Vi er i Handicaprådet meget interesseret i at kunne følge med i de lokale tilfredshedsundersøgelser, der laves, så de kan være afsæt for rådets arbejde og dialog. Hvis model 1 vælges, håber Handicaprådet derfor at blive orienteret om de forhold, der vil være relevante for rådet at kende til ift. at kvalificere den kontinuerlige dialog med politikerne om forholdene for mennesker med handicap i Københavns Kommune.

Handicaprådet opfordrer til, at der hver andet år foretages en mindre dataindsamling på tværs af borgercentre, så der er mulighed for at undersøge om de samme problemstillinger går igen på borgercentre. På den måde vil forvaltningen have bedre mulighed for at lære af hinanden.

Socialpolitik og Udvikling
Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN-nummer
5798009683052



Janne Sander
Formand for Handicaprådet i Københavns Kommune

Handicaprådet

Handicaprådets Sekretariat
Bernstorffsgade 17, 5. sal
1592 København V
Tlf. 20 53 56 92
handicpraad@sof.kk.dk

Høringssvar fra Udsatterådet vedrørende ny model for brugertilfredshedsundersøgelsen i Socialforvaltningen

6. september 2022

Udsatterådet mener, at Socialforvaltningen generelt bør lytte til borgernes ønsker og behov i tilrettelæggelsen af indsatserne.

Derudover går Udsatterådet generelt ind for afbureaukratisering af borgernes møde med forvaltningen, og støtter derfor op om en model, der bidrager til afbureaukratisering, og til at brugertilfredshedsundersøgelsen omdannes til et konkret værktøj, som kan skabe forbedringer af udsatte borgers hverdag.

Dog vil rådet også understrege, at det er væsentligt, at der findes kanaler, hvor udsatte borgere kan videregive eventuel utilfredshed med forvaltningens tilbud trygt og gerne anonymt.

Med en minimumskadence for undersøgelsen på to år, som beskrevet i model 1, ser Udsatterådet et behov for at understrege, at brugertilfredshedsundersøgelser, uanset form, ikke må erstatte daglig dialog og løbende inddragelse af udsatte borgere i egen sag.

En fast minimumskadence er dog vigtig at fastholde, så alle udsatte borgere sikres lige inddragelsesmuligheder på tværs af forvaltningens tilbud - uanset hvilket tilbud de opholder sig på, og hvilken hjælp de får.

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune



Peter Juul, formand

