



24-06-2016

Sagsnr.
2016-0259505Dokumentnr.
2016-0259505-1Sagsbehandler
Line Anette Tønne
Andersen**Til Socialudvalget****Orientering om supplerende spørgsmål til
Brugertilfredshedsundersøgelsen 2016 på SUD
15.06.2016**

På udvalgsmødet blev der spurgt til, hvor mange tilbud, der via supplerende spørgsmål har brugt brugertilfredshedsundersøgelsen til at følge op på deres ydelser, samt til borgernes ønsker og forventninger til Socialforvaltningen. Særligt blev der spurgt til tilfredshed med måltider og kost.

Fem tilbud har i 2016 spurgt til borgerens tilfredshed med måltider og vejledning om sund kost. Spørgsmål om kost og indflydelse på ydelser og aktiviteter vil fremover, hvor det er relevant, indgå som en del af de obligatoriske spørgsmål i undersøgelsen.

I det følgende gives et overblik over tilbuddenes arbejde med supplerende spørgsmål samt borgernes respons i de åbne besvarelser.

1. Arbejdet med supplerende spørgsmål

Socialforvaltningen har i 2016 sat fokus på arbejdet med supplerende lokalt tilpassede spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen. I 2015 valgte fire centerfællesskaber og et tilbud samt Borgercenter Hjemmepleje at arbejde med supplerende spørgsmål. I 2016 har 13 centerfællesskaber, alle myndighedsområder og Borgercenter Hjemmepleje arbejdet med supplerende spørgsmål.

Alle centre, tilbud og myndighedsenheder, der har lavet supplerende spørgsmål, har arbejdet med at inddrage de formelle brugerindflydelsesorganer i udviklingen af de supplerende spørgsmål.

I 2015 var det frivilligt om centre/tilbud og myndighedsenheder supplerede de obligatoriske spørgsmål med lokalt tilpassede spørgsmål. På baggrund af Socialudvalgets interesse for supplerende spørgsmål i november 2015, opfordrede direktionen alle centre/tilbud/myndighedsenheder til at arbejde med supplerende spørgsmål, der bidrog til at forbedre eller udvikle tilbud/enheders konkrete indsatser/kerneydelse eksempelvis indenfor temaerne: *kost, indflydelse på dagligdagen i tilbuddet, indflydelse på eget ophold og forholdet til den primære kontaktperson*. Direktionen understregede, at det var vigtigt, at borgerne, blev inddraget i arbejdet med at definere hvilke spørgsmål, der var værdifulde at stille.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2016 blev gennemført i perioden januar – primo marts. Den stramme frist for arbejdet med supplerende spørgsmål betød, at mange tilbud ikke nåede at udvikle supplerende spørgsmål til 2016-runden.

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2016 er blevet drøftet på ledelsesmøder, personalemøder og i MED-udvalg. Der er desuden stor opmærksomhed på, at kvalificere resultaterne og omsætte dem til initiativer i dialog med borgerne.

Oversigt over supplerende spørgsmål

Der er samlet set blevet stillet 255 supplerende spørgsmål. I gennemsnit supplerer tilbuddene med 2-3 spørgsmål, der typisk fordeler sig inden for temaerne: hjælp/støtte/råd/vejledning, aktiviteter, fysiske forhold, samarbejdet med medarbejderne, inddragelse/ indflydelse, netværk/familie, sundhed, livskvalitet/egen progression og uddybende baggrundsspørgsmål.

Nedenstående skema viser i tre kolonner: De supplerende spørgsmål inddelt efter tema, eksempler på hvordan spørgsmålene er formuleret, og hvor mange tilbud/myndighedsenheder, der har spurgt ind til hvert tema.

Spørgsmål inddelt efter tema	Eksempel på formulering	Antal tilbud
Hjælp/støtte/råd/vejledning	I hvor høj grad oplever du at være blevet hjulpet?	24
Samarbejdet med medarbejderne	Hvor tilfreds er du med den måde XXXX tager imod dig, når du henvender dig personligt for støtte?	13
Livskvalitet/egen progression	Er du blevet bedre til at håndtere dine vanskeligheder, siden du startede med at komme her/bo her på en skala fra 1 til 10, hvor 10 er mest?	12
Inddragelse/indflydelse	Er du tilfreds med den måde, du bliver inddraget i dokumentationen?	12
Uddybende baggrundsspørgsmål/spørgsmål om diagnose	Kommer en eller begge af dine biologiske forældre fra et andet land end Danmark? Hvilken funktionsnedsettelse har du?	9
Aktiviteter/arrangementer	Hvor tilfreds er du med de aktiviteter, du deltager i her på stedet? Er der aktiviteter, kurser, el. lign. du gerne ville have, at XXXX kunne tilbyde dig? Hvad skal der til for, at du kommer til XXXXs arrangementer eller bliver mere tilfreds med arrangementerne?	8
Netværk/ familie	Hvordan kan medarbejderne inddrage dine forældre eller andre personer omkring dig på andre måder end de allerede gør?	7
Fysiske forhold/åbningstider	Hvor tilfreds har du været med dit eget værelse? Kunne åbningstiderne være bedre for dig?	7
Sundhed	Hvordan oplever du din egen sundhed?	7
Måltider/kost	Har du forslag til, hvordan vi kan forbedre måltiderne? Er du tilfreds med den vejledning og støtte, du får til at vælge sund kost? Hvor tilfreds har du været med måltiderne i	5

	XXXX?	
Information/kommunikation	Får du den information om forløbet i XXXX som du har brug for?	4
Ensomhed	Har du for dig et tilpas antal af venner?	1

Borgercenter Hjemmepleje vises i et separat skema, da spørgsmålene dækker hele området og deres ydelser og kontakt til borgerne adskiller sig fra de øvrige borgercentre.

Spørgsmål inddelt efter tema	Eksempel på formulering	Område
Ydelser	Har du indkøbsordning? Har du tøjvaskeordning? Får du personlig pleje?	Udfører og myndighed
Leverandør	Hvilken leverandør (kommunal eller privat)?	Udfører
Hjælp/støtte	Hvad skulle der til, hvis du skulle klare dig med mindre hjælp eller helt uden hjælp?	Udfører og myndighed
Hjælpere (medarbejdere/leverandør)	Oplever du at have faste hjælpere?	Udfører

Brugertilfredshedsundersøgelsen som opfølgning på ydelser

Borgercenter Hjemmepleje har i høj grad brugt de supplerende spørgsmål til at følge op på deres konkrete ydelser.

Borgercenter Voksne, Borgercenter Handicap og Borgercenter Børn og Unge har også brugt supplerende spørgsmål til at følge op på deres ydelser, særligt med fokus på temaerne: aktiviteter, hjælp/støtte/råd/vejledning og kost.

En del tilbud har brugt de supplerende spørgsmål til at uddybe de obligatoriske spørgsmål. Der spørges således ind til tilfredsheden med samarbejdet, oplevelsen af egen progression, muligheden for indflydelse og til uddybende spørgsmål vedrørende livskvalitet og ensomhed.

2. Borgerens ønsker og forventninger til forvaltningen

Mange borgere anvender de åbne besvarelser til at uddybe de kvantitative besvarelser. Det er en tværgående tendens, at borgerne i Socialforvaltningen i de åbne besvarelser efterspørger og ønsker hjælp til at opnå et liv, som afspejler livet for gennemsnittet af befolkningen i Danmark. Således efterspørger mange borgere familie, venner, uddannelse, beskæftigelse, bolig, god økonomi og at slippe af med sin diagnose/lidelse/misbrug/aktuelle livssituation.

Tilfredshed

I de åbne besvarelser fremlægger borgerne på myndighedsområdet følgende ønsker og forventninger til forvaltningen ift. tilfredshed:

- At det skal være nemmere at komme i kontakt med sin sagsbehandler (alle borgercentre).

- Mindre udskiftning blandt sagsbehandlere/personalet/hjemme-hjælperne (alle borgercentre).
- At sagsgangene forenkles og tager kortere tid (alle borgercentre).
- At sagsbehandleren taler pænere til borgeren (Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne).
- At man i højere grad modtager svar på sin henvendelse og får tilkendt de støtte/hjælpe midler, man - efter borgerens overbevisning – har ret til (Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne).

I de åbne besvarelser fremlægger borgerne på udførerområdet følgende ønsker og forventninger til forvaltningen ift. tilfredshed:

- At personalet lytter mere til borgeren, har bedre tid og engagerer sig mere (alle borgercentre).
- Mindre sygdom blandt personale/kontaktpersoner/hjemme-hjælperne (Borgercenter Handicap og Borgercenter Hjemmepleje).
- Mere og bedre information/kommunikation (forældre fra Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap)
- Højere faglig viden og bedre kompetencer hos personalet målrettet borgerens situation/særlige diagnose/handicap (Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap)
- At det tilbud, borgeren er tilknyttet/ansøger, ikke lukker (Borgercenter Voksne).
- At tider og aftaler i højere grad bliver overholdt (Borgercenter Handicap og Borgercenter Hjemmepleje)

Livskvalitet

I de åbne besvarelser fremlægger borgerne følgende ønsker og forventninger til forvaltningen ift. livskvalitet:

- At trygheden øges via færre trusler og mindre tyveri, vold, larm, adgang til stoffer, truende adfærd fra andre beboere/brugere (alle borgercentre).
- Hjælp til at forbedre økonomi og boligsituation (alle borgercentre).
- Et ønske om at diagnose/handicap/helbred/livssituation ikke står i vejen for god livskvalitet (alle borgercentre)
- Hjælp til at komme i beskæftigelse/uddannelse (Borgercenter Voksne).

Ensomhed

I de åbne besvarelser fremlægger borgerne følgende ønsker og forventninger til forvaltningen ift. ensomhed:

- Hjælp til at øge sit netværk, skabe venskaber og relationer (alle borgercentre)
- Hjælp til at få kontakt til familie (alle borgercentre).
- Flere aktiviteter/udflugter (alle borgercentre).

3. Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017

Forvaltningen vil understøtte, at centre, tilbud og myndighedsenheder arbejder med at undersøge borgernes tilfredshed med kost og indflydelse på ydelser og aktiviteter frem til brugertilfredshedsundersøgelsen i 2017. Temaerne om kost og indflydelse indarbejdes i 2017 som en del af de obligatoriske spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen.

Brugertilfredshed vedrørende kost og indflydelse på ydelser og aktiviteter vil indgå i afreporteringen til Socialudvalget i sommeren 2017.