



09-05-2016

Sagsnr.  
2016-0217630

Dokumentnr.  
2016-0217630-3

Sagsbehandler  
Pernille Hviid

## Til Socialudvalget

### Socialforvaltningens arbejde med brugertilfredshedsundersøgelsen

Socialforvaltningen har siden 2015 arbejdet systematisk med brugertilfredshed. Med systematisk menes en kontinuerlig handling, der først og fremmest omhandler en kvalitativ brugertilfredshedsundersøgelse, og hvor resultaterne fra undersøgelsen anvendes handlingsorienterede for udvikling af praksis.

Fælles for forvaltningens mange målgruppeområder er, at der aktivt arbejdes med at inddrage borgere og pårørende bl.a. gennem de formelle brugerindflydelsesorganer og løbende tilpasse praksis/aktiviteter på denne baggrund.

I dette bilag præsenteres nogle eksempler på, hvordan der i dag arbejdes med brugertilfredshed i Socialforvaltningen på hhv. myndighedsområdet og udførerområdet. Eksemplerne præsenteres for hvert af de fire borgercentre.

## Borgercenter Handicap

### Myndighedsområdet

I forlængelse af Brugertilfredshedsundersøgelsen 2016 vil Borgercenter Handicap gennemføre to tiltag for løbende at få viden om borgernes tilfredshed med Borgercenter Handicap. De to tiltag er:

- En evaluering af borgernes tilfredshed med den telefoniske kontakt til Borgercenter Handicap
- En evaluering af borgermøder afholdt i Borgercenter Handicap

Formålet er at give borgerne en stemme og understøtte indfrielsen af Socialforvaltningens pejlemærke om *Flere københavnere er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen*. Tiltagene er i tråd med indsatsområde 1. i Borgercenter Handicaps Målgruppeplan om *Åbenhed, lydhørhed og kommunikation*, hvor indsatsen for københavnere med handicap ønskes udviklet yderligere gennem dialog med både den enkelte københavnere med handicap og med de pårørende til borgere med handicap.

Evalueringen af borgernes telefoniske kontakt med Borgercenter Handicap påbegyndes i juni 2016. Evalueringen af borgermøderne i Borgercenter Handicap påbegyndes i maj-juni 2016.

### Kontoret for Resultater

Bernstorffsgade 17-21  
1577 København V

Mobil  
4049 4199

E-mail  
A11N@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683366

## Udførerområdet

### Vis mig din stemme

Center Paletten har i 2015 udviklet redskabet Vis mig din stemme til bl.a. at understøtte brugertilfredshedsundersøgelsen. Vis mig din stemme er et visuelt og auditivt hjælpeværktøj, der er blevet skabt på baggrund af erfaringerne fra brugertilfredshedsundersøgelsen i 2015. Mange borgere havde svært ved at gennemføre undersøgelsen, bl.a. fordi spørgsmålene var svære at forstå og fordi det var svært at udfylde spørgeskemaet. Frustrationen over brugertilfredshedsundersøgelsens konstruktion og kompleksiteten i spørgsmålene afspejledes i Palettens svarprocent i 2015, som var meget lav. Ved at lave en visuel borgerundersøgelse, der tager udgangspunkt i de piktogrammer og sprogbrug, som er genkendelige for borgere, har væsentlig flere borgere besvaret undersøgelsen uden hjælp fra medarbejdere. Se nedenstående tabel.

Tilbud	2015	2016
Løvtikken	3.8%	63%
Strandparkcenteret	2.7%	26.2%
Persillehusene	0%	40.7%

Fremgangen i svarprocenten viser, at borgerne har kapacitet til at svare selvstændigt ved at få tilbudt en anden mulighed for besvarelse. Samtidig har hjælpeværktøjet givet mening for personalet, og har medført, at de nu er i gang med at tilpasse det pædagogiske tilbud med udgangspunkt i borgernes svar, og vil fortsat gøre det fremover, når resultaterne fra 2016-målingen er blevet yderligere analyseret.

### Fricenter forsøg (iPadprojektet)

Center for Selvstændige Boformer udviklede de supplerende spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen 2015 med udgangspunkt i indsatser som udsprang af CSB's fricenterforsøg (iPad-projektet) - den pædagogiske plan, borgerens bevidsthed og inddragelse i denne, samt implementeringen af velfærdsteknologi.

Resultaterne fra undersøgelsen i 2015 blev omsat i samarbejde med borgerne og medarbejdere. Allerede i indeværende år er det muligt at se resultaterne af indsatsen. F.eks. er spørgsmålet: "Kender du dine mål i den pædagogiske plan" steget fra 27,4 % i 2015 til 38,8 % i 2016. På baggrund af samarbejdet med borgerne, bliver der udviklet en App for at understøtte arbejdet med de pædagogiske planer. Dette da det viser sig, at borgerne oplever de nuværende dokumentationsformer som uaktuelle, og ønsker en større mobilitet og fleksibilitet.

## **Borger center Voksne**

### **Myndighedsområdet**

Voksenenhed Bispebjerg, Brønshøj-Husum, Vanløse og Tingbjerg (BBHV) indledte arbejdet med brugertilfredshedsundersøgelsen i 2015 med en konkurrence blandt medarbejderne om indsamling af besvarelser – en metode der skubbede skepsis i baggrunden og skabte engagement blandt medarbejderne, og som sikrede en god svarprocent. Pba. resultaterne skulle enheden forholde sig til en høj tilfredshed (hvad er det præcist, der giver tilfredse borgere?) på den ene side og nogle meget utilfredse/vrede tilkendegivelser fra kommentarfelterne (hvor kommer denne vrede fra?) på den anden side. For at blive klogere på, hvad der lå bag borgernes besvarelser, blev det besluttet at igangsætte supplerende kvalitative undersøgelser, og flere medarbejdere blev sendt på uddannelse under KL, hvor de blev introduceret til konkrete kvalitative undersøgelsesmetoder. Over en periode på tre uger gennemførte disse medarbejdere brugerrejser med 11 borgere og ca. 30 voxpop (spørgeskemaundersøgelser), mens borgere, der ikke ønskede at udtrykke sig ved et interview, fik mulighed for at tage et foto af deres oplevelse i stedet. Ligeledes satte medarbejderne sig selv på spil ved at observere hinanden i kontakten med borgeren ift. kropssprog, sprogbrug mv. Et eksempel på ny og overraskende viden efter disse undersøgelser er, at en låst indgangsdør ikke, som det har været opfattelsen, udgør et problem, idet borgerne tvært imod føler sig velkomne og trygge ved at blive lukket ind, mødt og guidet videre af en venlig rådhusbetjent. Derudover har hele processen ifm. arbejdet med brugerundersøgelsen samt inddragelse og uddannelse af medarbejderne skabt opbakning til undersøgelsen og sikret kompetencer hos medarbejderne ift. at kunne følge op, også på de efterfølgende undersøgelsesrunder.

### **Udførerområdet**

#### **Socialpsykiatrisk Center Nørrebro**

I Center Nørrebro er brugertilfredshedsundersøgelsen drøftet i såvel ledelsesteam, MED, Centerbestyrelse og i hver enkelt enhed. I alle fora har der været en nysgerrighed på, hvad der kan gøres for at øge tilfredshed og minimere ensomhedsfølelsen. I ledelsesteam, centerbestyrelsen og MED blev der set efter forskelle og ligheder. For AST, botilbud og bofællesskaber er der ikke sammenhæng mellem tilfredshed med tilbuddet, oplevelse af ensomhed og god livskvalitet. Pba. besvarelserne blev det tydeligt, at der er brug for at supplere de anonyme besvarelser med yderligere personlige spørgsmål. Dette opfølgende arbejde tænkes ind i det løbende arbejde med og evaluering af den pædagogiske sundhedsplan, der udarbejdes hver 4. måned i samarbejde med den enkelte borger. Konkret viste resultatet fra 2015-undersøgelsen en generelt høj tilfredshed, dog med undtagelse af de unge, som i nogle tilfælde er meget utilfredse. Der er derfor kigget nærmere på de unges besvarelser, hvor det kan konstateres, at tilfredsheden er lavest på oplevet indflydelse på den

hjælp, de modtager. Dette har affødt refleksioner over, at det er vigtigt at der sker en forventningsafstemning om borgerens indflydelse på eget forløb. Forventningsafstemningen skal starte ved udarbejdelsen af VUM og efterfølgende i samarbejdet om den pædagogiske sundhedsplan og de daglige fokusområder og indsatser herunder.

### **Center for Udsatte Voksne og Familier (CUVF)**

I CUVF har ledelsen været med rundt på tilbuddene med undersøgelsesmateriale og i denne anledning drøftet arbejdet med undersøgelsen, for at sikre at alle tilbud havde fokus på at få undersøgelsen gennemført. CUVF er udfordret af, at målgruppen i høj grad opholder sig på gaden, hvorfor de kan være svære at ”fange ind” til deltagelse i en undersøgelse, og hvorfor det for disse borgere er helt basale faktorer, der kan have betydning. Der var fra starten en forventning om, at disse meget udsatte borgere, scorer lavt på ensomhed og livskvalitet. CUVF valgte på den baggrund allerede i 2015 at tilføje supplerende spørgsmål til standardundersøgelsen, inspireret af dimensionerne i forandringskompasset, for at komme tættere på en tilbagemelding fra borgerne på den indsats, de forskellige lavtærskeltilbud i centret, tilbyder borgerne. Dette, herunder ikke mindst de skriftlige kommentarer, har afstedkommet mange gode informationer – særligt vedr. stofindtagelsesrummet. Kommentarerne vil blive brugt, når hverdagen og den samlede indsats fra forvaltningens side i det nye stofindtagelsesrum skal organiseres. På centerniveau er undersøgelsens resultater drøftet i den samlede ledergruppe, og resultaterne har medført, at livskvalitet og ensomhed nu er skrevet ind i centerplanen. Bl.a. er der sat fokus på det, centret har kaldt ’Meningsfuld hverdag’, der inkluderer meningsfulde aktiviteter, sundhed og netværksskabelse. Målet er at hjælpe borgerne til at se muligheder for at erstatte et liv med misbrug med noget andet.

### **Center for Rusmiddelbehandling – Valmuen**

På behandlingstilbuddet Valmuen blev resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2015 drøftet på LokalMed og i personalegruppen – bl.a. ift. hvad personalet her og nu kunne/skulle være opmærksomme på i det daglige behandlingsmiljø, aktiviteter samt i kontakten til brugerne. Det blev derudover besluttet, at temaer, der scorede lavt i undersøgelsen – ensomhed/livskvalitet og anerkendelse – skulle undersøges nærmere sammen med brugerne, som efterfølgende blev inviteret til at deltage i kvalitative gruppeinterviews. Målet var/er at få viden om, hvad der i praksis kan bidrage til at gøre en forskel i forhold til ensomhed/livskvalitet og anerkendelse. Resultaterne af de gennemførte interviews er i første omgang analyseret og beskrevet i en rapport. Næste skridt er fremlæggelse og drøftelse med personale og brugere om rapportens fund. Der tegner sig dog allerede nu et billede af, at brugerne ønsker fællesskaber omkring konkrete aktiviteter, som rækker ud over de tilbud, der allerede er i CRK og Valmuen. Behandlingstilbuddet er på

den baggrund ved at undersøge muligheder for inddragelse af frivillige og civilsamfund i forhold til konkrete sportsaktiviteter samt cafe/mad- og værestedsaktiviteter i lokalområdet. Der har også været afholdt et møde med projektmedarbejdere fra Teknik- og Miljøforvaltningen med det formål at inddrage perspektiver i den kommende kvarterplan i forhold til tilbuddets brugere. Valmuen ønsker desuden at blive klogere på specifikke parametre, som på landsplan er målsætninger for behandlingen med lægeordineret heroin. Til BTU 2016 har Valmuen derfor tilføjet supplerende spørgsmål vedr. effekten af behandlingen på stedet for den enkelte bruger.

## **Borgercenter Børn og Unge**

Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater bliver drøftet på personalemøder og i ledergrupper og de lokale BTU-tovholdere tilrettelægger særskilte spor til efterbehandlingen af undersøgelsen, som giver mening for enhedens eller centerets specifikke område. Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen vil samtidig blive brugt som grundlag for at følge op på de målsætninger der er defineret i centrenes og enhedernes centerplaner. Resultaterne fra de lokale undersøgelser bliver samlet i en overordnet rapport for hele borgercenteret. Herudover vil der også blive afrapporteret på både myndigheds- og udførerniveau. Disse tværgående rapporter har til formål, at give endnu mere viden og indsigt i den målgruppe og kontekst som medarbejderne beskæftiger sig med. Undersøgelsens resultater skal kommunikeres til brugerne. Der vil blive udviklet grafisk materiale, som beskriver de gennemgående tendenser og tematikker. Det grafiske materiale vil også indeholde en henvisning til en mailadresse, som borgerne kan skrive til med ideer, input eller kommentarer. Mailadressen oprettes med henblik på at automatisere konstruktive samskabelsesprocesser og for at sende et signal om, at BBU ønsker en dynamisk og regelmæssig feedback fra centerets brugere.

## **Myndighedsområdet**

På myndighedsområdet er det især lykket at indsamle besvarelser fra forældre og voksne i børnefamilieenhederne, hvorfor besvarelserne fra disse målgrupper særligt vil danne grundlag for den videre kvalitetsudvikling. Fokus er på borgernes oplevelse af serviceniveauet og dialogen med borgerne. Fx er der iværksat opfølgning på børnefaglige undersøgelser ved kvalitative undersøgelser mhp. at sikre, at borgerne får den bedst mulige oplevelse i mødet med forvaltningen.

## **Udførerområdet**

Relationen og kontakten mellem medarbejdere og borgere ofte tættere i institutionerne, da flere af disse har bosatte børn og unge. Det er

derfor muligt at videreføre og konkretisere undersøgelsens resultater via fokusgrupper eller kvalitative interviews med brugerne. Fx tager Center for Forebyggende og Rådgivende institutioner afsæt i brugertilfredshedsundersøgelsens resultater, når de i dialog med de unge tilpasser deres udviklingsplaner. Den konkrete viden, som de supplerende lokalt tilpassede spørgsmål bidrager til om fx kost, indlæringssevner, indflydelse på dagligdagen m.m. anvendes strategisk i forhold til centrenes personale og rammesætningen af arbejdsopgaver. Et eksempel på dette er Center for Familiepleje, der med afsæt i resultaterne fra børneundersøgelsen, har et efteruddannelseskursus hvor plejeforældre kan lære, hvad der skal til for at øge livskvaliteten hos de anbragte børn og unge.

### **Borgercenter Hjemmepleje**

Borgercenter Hjemmepleje arbejder med udgangspunkt i resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelserne på at udvikle indsatser, der bryder social isolation. I et samarbejde med civilsamfundet har borgercentret således pilottestet en indsats, der danner rammer for udadgående aktiviteter og social rehabilitering blandt borgere, der er ramt af langvarige funktionsnedsættelser med isolationsfølger. Projektet står pt. over for at skulle udrulles til to nye områder i København.

### **Myndighedsområdet**

I samarbejde med medarbejderne er myndighedsområdet i øjeblikket i gang med at udarbejde en spørgeguide, der ved brugertilfredshedsundersøgelsen i foråret 2016 vil give mulighed for at afdække, præcis hvor borgerne oplever et mangelfuldt samarbejde med sagsbehandlerne. Specifikt søger myndighedsområdet at afdække hvilke parametre, der ligger bag borgerens oplevelse af en tilfredsstillende udredning og udmåling af hjemmehjælp. Erfaringer fra andre kommuner peger på, at en væsentlig faktor i borgerens oplevelse af en retfærdig og tilfredsstillende visitation er sagsbehandlerens evne til at formidle, hvilken del af udfaldet der skyldes det politiske fastsatte serviceniveau og hvilke funktionsnedsættelser, sagsbehandleren har afdækket ved borgeren.

### **Udførerområdet**

Udførerområdet arbejder fokuseret på at forbedre borgernes oplevelse af respons fra udførercentrene, som er det primære ankepunkt for borgerne. Et praktisk problem for både logistikken og borgernes oplevelse af kontinuitet i plejen er det faktum, at hjemme- og sygeplejeindsatser som udgangspunkt skal udføres af hver sin faggruppe med sine specifikke kompetencer. For at styrke borgernes kontakt til én hjælper arbejdes der pt. med øget brug af delegation og omvendt delegation. I situationer hvor en borger både skal modtage en syge- og hjemmeplejeydelse, arbejdes der på, at der enten tilsikres en

situation hvor hjemmeplejeren kan udføre sygeplejeopgaven eller omvendt, hvor sygeplejersken udfører en hjemmeopgave, der normalt ville finde sig på et lavere kompetenceniveau. Indsatsen er pt. i pilotfasen, hvor der er særlig opmærksomhed omkring at sikre at de kompetencer, der skal sikre en forsvarlig udførelse af sygeplejeopgaverne.