



# Brugertilfredshed i SOF 2016

Bilag

Den 15. juni 2016

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)





# Kort om undersøgelsen

Socialudvalget har besluttet, at Socialforvaltningen skal arbejde systematisk med brugertilfredshed.

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres én gang årligt i alle forvaltningens enheder/tilbud – dog to gange på herberger og i krisecentre.

Undersøgelsen er gennemført første gang primo 2015.

Undersøgelsen består af nogle få standardspørgsmål om borgernes tilfredshed med forvaltningen, samt deres oplevelse af livskvalitet og ensomhed. Standardspørgsmålene er blevet suppleret af lokalt tilpasset spørgsmål.

Ca. 15.500 borgere var inviteret til at deltage i undersøgelsen. Heraf valgte 8267 borgere besvare/delvist besvaret undersøgelsen, hvilket er knap 1000 flere besvarelser end i 2015. Ud af de knap 1000 flere besvarelser er 2/3 af besvarelserne på myndighedsområdet, primært handicap.

Det er ikke nødvendigvis de samme borgere, der deltager i undersøgelsen fra år til år.

Alle enheder/tilbud arbejde med at inddrage resultaterne fra undersøgelsen i udviklingen af praksis.

# Metode



Undersøgelsen er gennemført som spørgeskemaundersøgelse.

Der er et spørgeskema til henholdsvis børn og unge, voksne, forældre og borgere med kognitive udfordringer.

Spørgeskemaet kan udfyldes af borgeren selv, evt. med hjælp fra en pårørende, en medarbejder eller en uvildig person. Skemaet kan også udfyldes på vegne af borgeren.

Borgerne er blevet spurgt til følgende punkter:

- Tilfredshed med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Tilfredshed med den respekt, som borgeren har mødt fra forvaltningens medarbejdere
- Tilfredshed med den indflydelse, som borgeren har på indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen m.v.
- Tilfredshed samlet set med indsatsen, sagsbehandlingen, hjælpen, mv.
- Borgerens livskvalitet
- Borgerens oplevelse af ensomhed i dagligdagen

På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter.

Spørgsmålene er udviklet i en arbejdsgruppe, hvor alle målgruppeområder var repræsenteret. I udvikling af spørgsmålene har Socialforvaltningen fået konsulentbistand fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvor deres erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser er blevet inddraget. Spørgsmålene er efterfølgende blevet pilottestet.



# Undersøgelsen vs. pejlemærkerne

Undersøgelsen er blevet brugt til afrapporteringen på pejlemærkerne tilfredshed og livskvalitet til SUD i juni 2015.

For at højne validiteten i afrapporteringen på pejlemærkerne blev besvarelser, der er udfyldt på vegne af borgeren eller med hjælp fra en kontaktperson, frasorteret. Størstedelen af de frasorterede er fra handicapområdet.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har bl.a. til formål at understøtte lokal udvikling af praksis, og derfor indeholder dette bilag resultater for samtlige besvarelser fra undersøgelsen.

Det betyder, at der er en afvigelse mellem tallene fra afrapporteringen på pejlemærkerne og tallene i dette bilag. Afvigelserne i forhold til afrapporteringen på pejlemærkerne er angivet i nedenstående tabel:

Målformulering	Pejlemærke	Brugertilfredshedsundersøgelsen	Målsætning
9a) Mindst 80% af borgere med særlige behov er tilfredse med Socialforvaltning i forbindelse med myndighedsarbejde i 2017	72%	64 %	80%
9b) Mindst 80% af borgere med særlige behov er tilfredse med Socialforvaltning i forbindelse med tilbudsområdet i 2017	83%	82 %	80%
8a) Flere borgere med særlige behov er tilfredse med livet	49% <sup>1</sup>	52 % <sup>1</sup>	55%
8b) Andelen af borgere med særlige behov, der er ensomme, falder	47% <sup>1</sup>	41 % <sup>1</sup>	40%

- 1) Pga. databrud er det ikke muligt at vise progression på indikatorerne 8a og 8b. Bruddet består i at spørgsmålet om livskvalitet og spørgsmålet om ensomhed i 2015 havde en 4-punktskal og i 2016 havde en 5-punktskala, hvor "både og" er kommet med som en ekstra svarkategori, og som mange har valgt at lægge sig indenfor. Status for livskvalitet og status for ensomhed i 2016 er beregnet på baggrund af et estimat, hvor halvdelen af besvarelserne i "både og" er talt med. Med estimatet antager vi, at besvarelserne fordeler sig ligeligt i denne kategori. Måling i 2017 vil vende tilbage til 4-punktskalaen.



# Samlet tilfredshed i 2016

## 75 %

af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen.

- Der er tale om et fald på 4 pct. point sammenlignet med sidste år.
- På udførerområdet er borgerne mest tilfredse med hhv. psykiatri (86 %) og børne- og unge (85 %) og Hjemmeplejen mindst tilfredse.
- På myndighedsområdet er børn og unge (77 %) mest tilfredse. Børn og unge har dog oplevet det største fald fra 89 % i 2015 til 77 % i 2016. Handicap er mindst tilfredse.

		Samlet tilfredshed	
		2016	2015
Udfører	Børn og unge	85 %	82 %
	Handicap	79 %	82 %
	Hjemmepleje	73 %	68 %
	Psykiatri	86 %	86 %
	Udsatte	80 %	84 %
Myndighed	Børn og unge	77 %	89 %
	Handicap	52 %	58 %
	Hjemmepleje	69 %	61 %
	Voksne	75 %	75 %
<b>Hele forvaltningen i alt</b>		<b>75 %</b>	<b>79 %</b>

# Livskvalitet i 2016



## 52 %

af de adspurgte borgerne oplever en god livskvalitet.

- På udførerområdet har handicap den højeste livskvalitet (74 %), mens hjemmeplejen vurderer deres livskvalitet relativt lavt (37 %), hvilket også gælder for udsatte borgere (42 %).
- På myndighedsområdet har børn og unge den højeste livskvalitet (62 %), mens kun 19 % af voksne vurderer deres livskvalitet til at være god.
- Samlet set har hjemmeplejen og psykiatri, udsatte og voksne den højeste livskvalitet.

		Livskvalitet	
		2016	2015
Udfører	Børn og unge	58 %	60 %
	Handicap	74 %	71 %
	Hjemmepleje	37 %	40 %
	Psykiatri	46 %	45 %
	Udsatte	42 %	42 %
Myndighed	Børn og unge	62 %	62 %
	Handicap	45 %	43 %
	Hjemmepleje	-	-
	Voksne	19 %	26 %
Hele forvaltningen i alt		52 %	50 %

Bemærkning:

- Pga. databrudet (jf. side 4) er det ikke muligt at sammenligne 2016-tallene med 2015-tallene

# Ensomhed i 2016



## 41 %

af borgerne er meget eller for det meste ensomme.

- På udførerområdet oplever psykiatri (52 %) og udsatte (46 %) mest ensomhed.
- På myndighedsområdet oplever voksne mest ensomhed (62 %).
- Samlet set er børn og unge samt hjemmeplejen mindst ensomme.

		Ensomhed	
		2016	2015
Udfører	Børn og unge	30%	32%
	Handicap	24%	26%
	Hjemmepleje	34%	26%
	Psykiatri	52%	52%
	Udsatte	46%	47%
Myndighed	Børn og unge	34%	36%
	Handicap	44%	56%
	Hjemmepleje	-	-
	Voksne	62%	62%
Hele forvaltningen i alt		<b>41%</b>	<b>44%</b>

Bemærkning:

- Pga. databrudet (jf. side 4) er det ikke muligt at sammenligne 2016-tallene med 2015-tallene



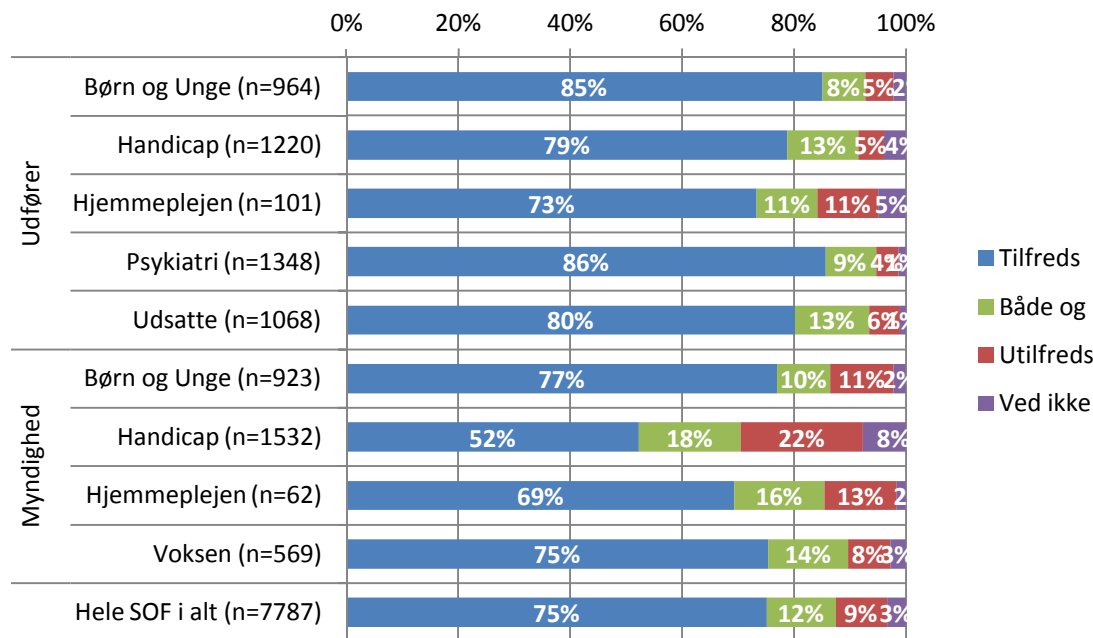
# Tilfredshed





# Tilfredshed samlet set

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de samlet set har været med forvaltningen. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

\* Hjemmeplejens ydelser på udførerområdet er ikke direkte sammenlignelige med de øvrige målgrupper på udførerområdet. Hjemmeplejens medarbejdere har markant lavere kontaktflade med borgerne, og ofte er ydelserne udliciteret til private virksomheder.

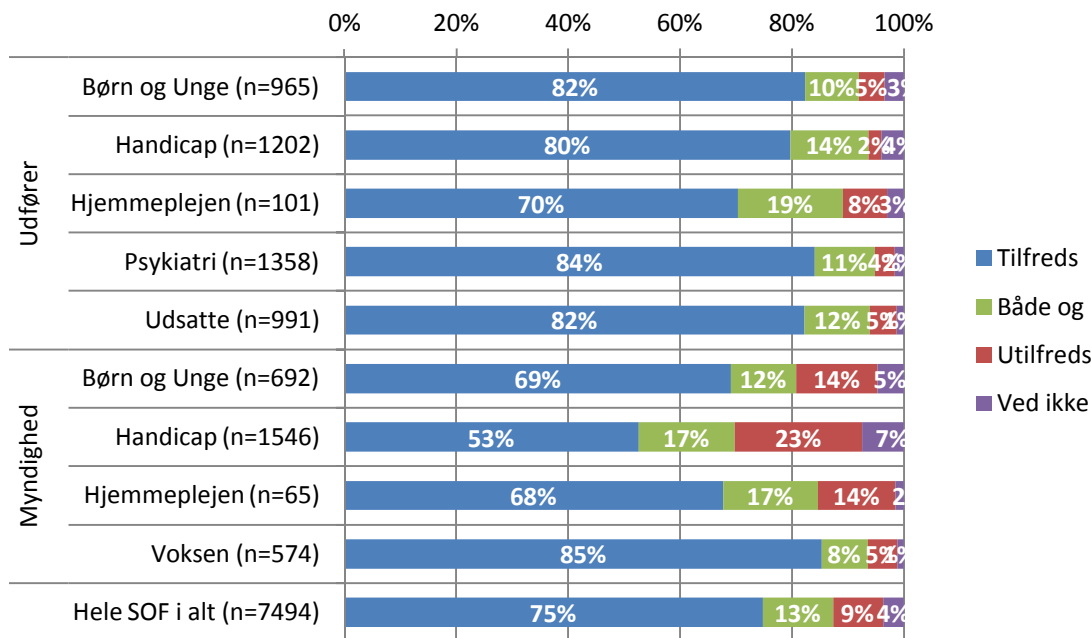
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 75 % af de adspurgte borgere er samlet set tilfredse med forvaltningen, mens 9 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Psykiatri og børn og unge har den højeste tilfredshed. Hjemmeplejen\* har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er mindre tilfredse end borgerne på udførerområdet. Børn og unge har den højeste tilfredshed, mens handicap har den laveste tilfredshed.



# Tilfredshed vedr. indsats, mv.

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med deres sagsbehandling/indsats/hjælp, mv.. Nedenstående graf afspejler resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

\* Hjemmeplejens ydelser på udførerområdet er ikke direkte sammenlignelige med de øvrige målgrupper på udførerområdet. Hjemmeplejens medarbejdere har bl.a. en markant lavere kontaktflade med borgerne, og ofte er ydelserne udliciteret til private virksomheder.

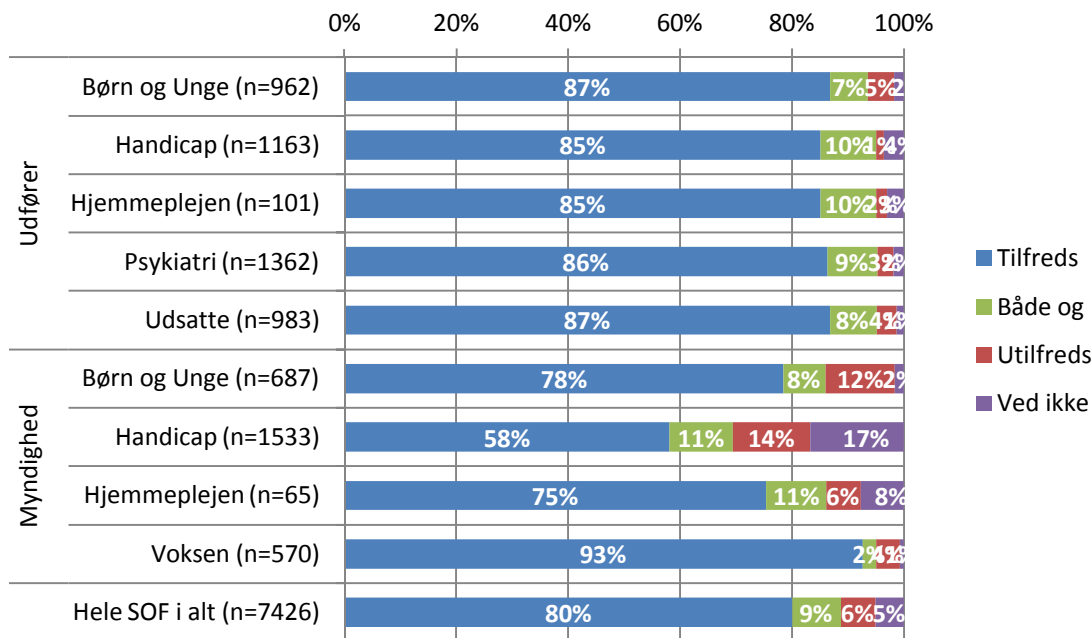
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 75% af de adspurgte borgere er tilfredse med den ydelse/hjælp de modtager, mens 9 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Hjemmeplejen\* har den laveste tilfredshed.
- **Myndighed:** Borgerne er generelt mindre tilfredse end borgerne på udførerområdet. Voksen har den højeste tilfredshed, mens handicap har laveste tilfredshed.



# Tilfredshed vedr. respekt

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med den respekt forvaltningens medarbejdere møder dem med. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

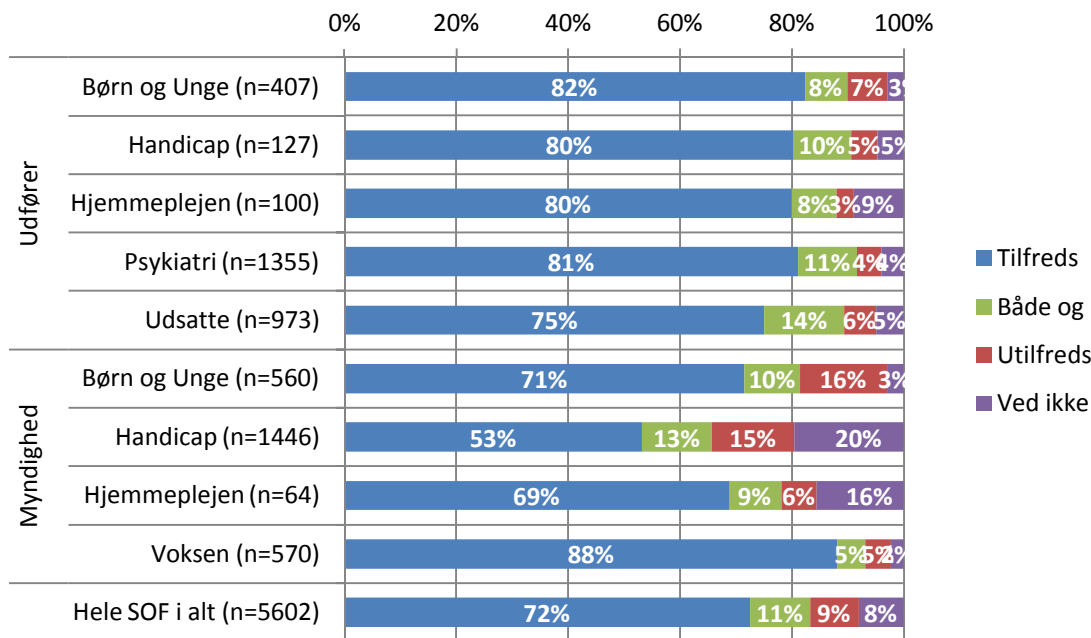
Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 80 % af de adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere respekterer dem, mens 6 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt meget tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere respekterer dem.
- **Myndighed:** Voksne har den højeste tilfredshed, mens handicap har den laveste tilfredshed.



# Tilfredshed vedr. ligestilling

Borgerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med, hvordan medarbejderne anerkender dem som ligestillende samarbejdspartnere. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 72 % af de adspurgte borgere er tilfredse med, hvordan forvaltningens medarbejdere anerkender dem som ligestillende samarbejdspartnere, mens 9 % er utilfredse.
- **Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Udsatte ligger lidt lavere end de andre områder.
- **Myndighed:** Voksne er mest tilfredse, mens handicap er mindst tilfredse.

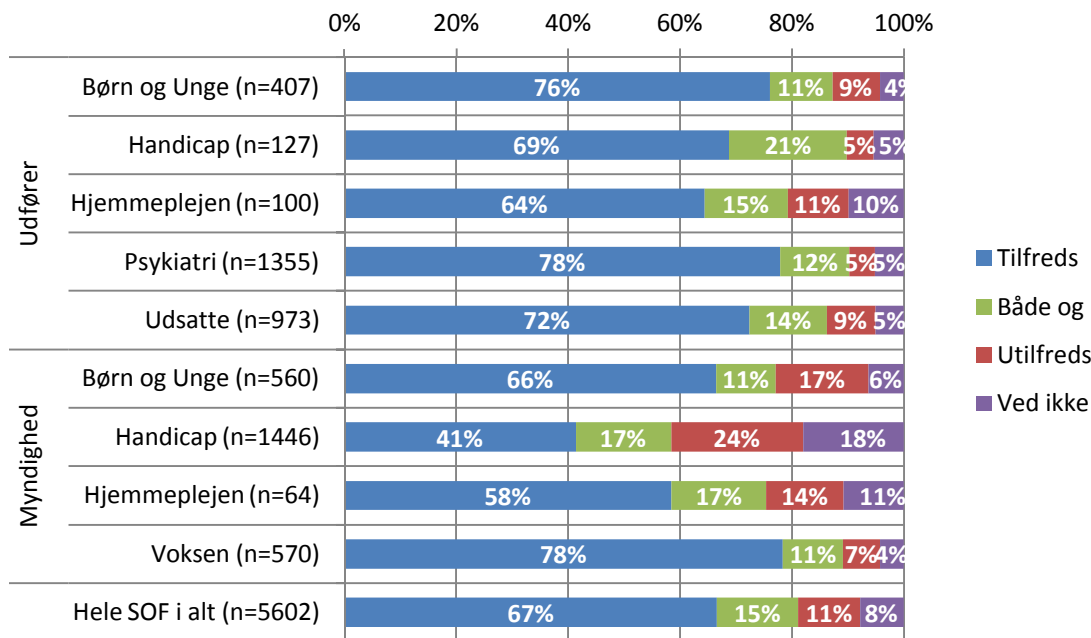
Bemærkning:

- Spørgsmålet om ligestilling er ikke en del af børne- og ungeskemaet samt lightskemaet til borgere med kognitive udfordringer. På børne og ungeområdet samt handicapområdet er det således kun forældre og borgere, der har besvaret voksneskemaet, der er blevet spurgt til ligestilling.



# Tilfredshed vedr. indflydelse

Borgerne er blevet spurgt til, hvordan de oplever deres mulighed for indflydelse. Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

## Bemærkning:

- Hjemmeplejens ydelser på udførerområdet er ikke direkte sammenlignende med de øvrige målgrupper på udførerområdet, Hjemmeplejens medarbejdere har bl.a. en markant lavere kontaktflade med borgerne, og ofte er ydelserne udliciteret til private virksomheder.

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- Hele forvaltningen:** 67 % af de adspurgte borgere er tilfredse med deres mulighed for indflydelse, mens 11 % er utilfredse.
- Udfører:** Borgerne er generelt tilfredse. Psykiatri har den højeste tilfredshed, mens hjemmepleje har den laveste tilfredshed.
- Myndighed:** Voksne er mest tilfredse, mens handicap er mindst tilfredse.



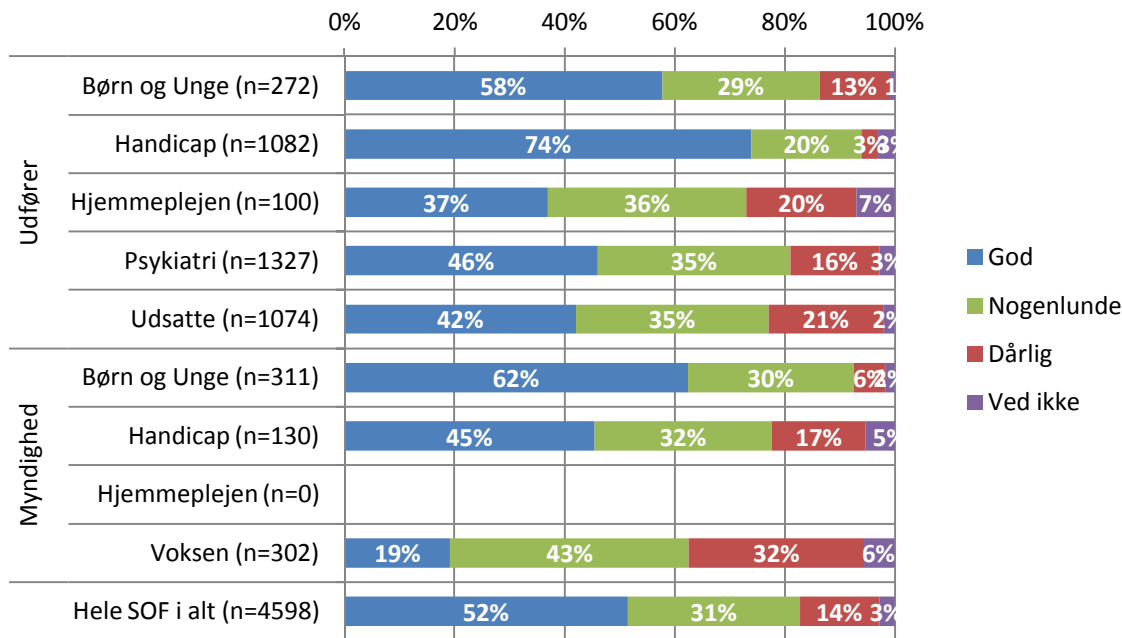
# Livskvalitet og ensomhed



# Livskvalitet

Borgerne er blevet spurgt til, hvordan de oplever deres livskvalitet.

Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

- På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter
- Pga. databrud er det ikke muligt at vise progression på indikatorerne 8a og 8b. Bruddet består i at spørgsmålet om livskvalitet og spørgsmålet om ensomhed i 2015 havde en 4-punktskale og i 2016 havde en 5-punktskala, hvor "både og" er kommet med som en ekstra svarkategori, og som mange har valgt at lægge sig indenfor. Status for livskvalitet og status for ensomhed i 2016 er beregnet på baggrund af et estimat, hvor halvdelen af besvarelserne i "både og" er talt med. Med estimatet antager vi, at besvarelserne fordeler sig ligeligt i denne kategori. Måling i 2017 vil vende tilbage til 4-punktskalaen.

Undersøgelsen viser følgende tendenser:

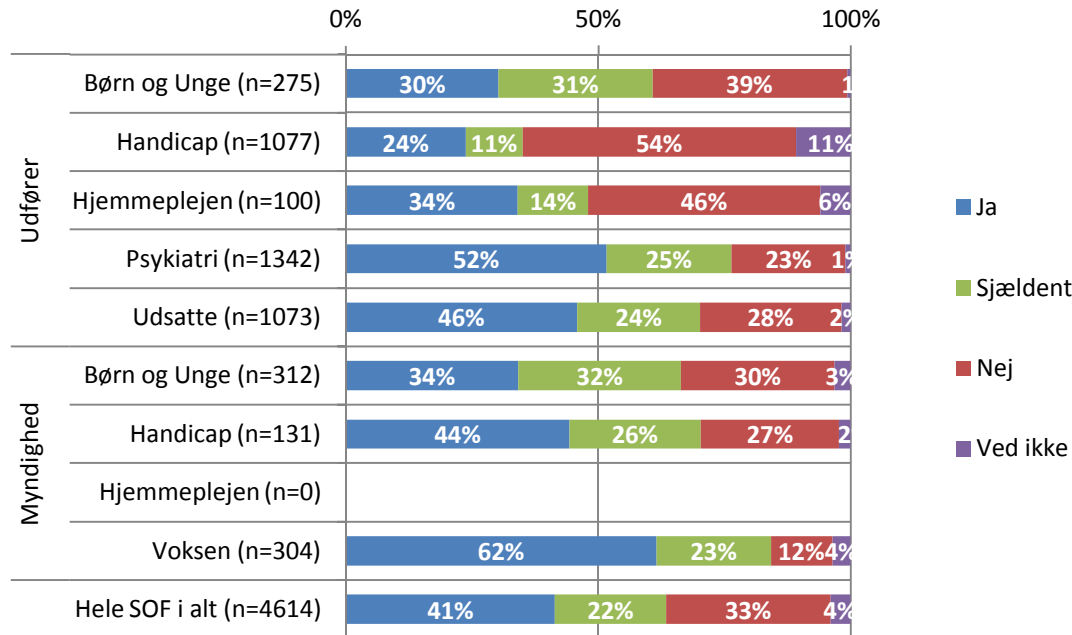
- **Hele forvaltningen:** 52 % af de adspurgte borgere har en god livskvalitet, 31 % har en nogenlunde livskvalitet, mens 14 % har en dårlig livskvalitet.
- **Udfører:** Handicap har den højeste livskvalitet, mens hjemmeplejen og udsatte har den laveste livskvalitet.
- **Myndighed:** Børn og unge har højest livskvalitet, mens livskvaliteten hos voksne ligger lavt.



# Ensomhed

Borgerne er blevet spurgt til, hvor ofte de føler sig ensomme.

Nedenstående graf viser resultatet fordelt på myndighed og udfører, samt fordelt efter målgruppe.



Undersøgelsen viser følgende tendenser:

- **Hele forvaltningen:** 41 % af de adspurgte borgere oplever ensomhed, 22 % føler sig sjældent ensomme, mens 33 % ikke føler sig ensomme.
- **Udfører:** Psykiatri og udsatte er mest ensomme, mens handicap er mindst ensomme.
- **Myndighed:** Voksne er mest ensomme, mens børn og unge er mindst ensomme.

n er den statistiske betegnelse for det samlede antal besvarelser

Bemærkning:

- På myndighedsområdet stilles spørgsmål om livskvalitet og ensomhed alene i indsatser af udførende karakter
- Pga. databrud er det ikke muligt at vise progression på indikatorerne 8a og 8b. Bruddet består i at spørgsmålet om livskvalitet og spørgsmålet om ensomhed i 2015 havde en 4-punktskale og i 2016 havde en 5-punktskala, hvor "både og" er kommet med som en ekstra svarkategori, og som mange har valgt at lægge sig indenfor. Status for livskvalitet og status for ensomhed i 2016 er beregnet på baggrund af et estimat, hvor halvdelen af besvarelserne i "både og" er talt med. Med estimatet antager vi, at besvarelserne fordeler sig ligeligt i denne kategori. Måling i 2017 vil vende tilbage til 4-punktskalaen.