

# Chefteamindstilling: Brugertilfredshedsundersøgelser 2019

Den 9. august 2019, Strategi & Udvikling

## Baggrund:

De årlige brugertilfredshedsundersøgelser af hjemmepleje, på plejehjem og pårørende gennemføres igen i år i ugerne 38-43. Formålet er, at give et datainformeret overblik til det politiske, strategiske og udførende niveau i organisationen. Gennem undersøgelserne giver vi alt magt til borgerne. Forud for undersøgelserne ønskes godkendt:

### Proces/Tidsplan:

- Se bilag 1 – slide 2
- Undersøgelserne gennemføres i samme periode som sidste år – uge 38-43 og rapporter udsendes i uge (44-45)

### Plan for fastlæggelse af årets spørgeskemaer – Inddragelsesproces:

- Se bilag 1 – slide 4
- Spørgerammen skal være fastlagt og godkendes 30. august af hensyn til opsætning og trykkeri

### Ramme for inddragelse af organisationen på indhold og spørgsmålsformuleringer

- Se bilag 1 – slide 5 & 6, samt bilag 2, 3 og 4

## Beslutninger:

Chefteamet skal:

- Godkende proces/tidsplan
- Give input til procesplan for fastlæggelse af årets spørgeskemaer
- Fastsætte rammerne for inddragelse af organisationen på indhold og spørgsmålsformuleringer

## Effekt:

De årlige brugertilfredshedsundersøgelser understøtter strategien og det datainformerede arbejde, samt danner grundlaget for de byrådsbesluttede budgetmål. Målingerne giver vores politikere og ledere et konkret dialogredskab til evaluering af igangværende indsatser, samt idéer til nye indsatser til gavn for hjemmeplejemodtagere, plejhjemsbeboere og pårørende til plejhjemsbeboere.

## Opfølgning:

- Endelig godkendelse af spørgeskemaer sker på CT møde d. 30. august 2019
- Resultaterne, samt releaseplan præsenteres på Rådmandsmøde d. 1. november 2019
- Resultaterne præsenteres for områdedirektioner d. 5. november 2019
- Lokale resultater udsendes ultimo uge 45

Opfølgningen på resultaterne varetages af lokaldirektioner i samarbejde med fællesfunktionen i forvaltningen.

## Kommunikation:

### Forud for undersøgelsen:

Proces og Tidsplan kommunikerer ud via fagligt hjørne 13. august, samt direkte til direktorer og ledere af private og selvejende plejehjem.

To do mail sendes efterfølgende til ledere, forstandere og ledere af private og selvejende plejehjem

Procesplan for fastlæggelse af årets spørgeskemaer kommunikerer som følger af bilag 1 – slide 4

### Efter undersøgelsen:

Overordnede resultater og strategisk retning kommunikerer via Chefteamets 5 min.

Lokale resultater formidles gennem Styringsportalen og Sharepoint. Mail sendes til områdedirektioner, som videreformidler til ledere.

Overordnede resultater offentliggøres på Aarhus Kommunes hjemmeside via [www.aarhus.dk/tilfreds](http://www.aarhus.dk/tilfreds) i uge 46.

## Denne indstilling er (Sæt X):

<b>Åben indstilling</b>	x	<b>Lukket indstilling</b>
Koordineret ( <i>inden indstilling fremsendes</i> ) med andre afdelinger, hvilke: Fællesfunktionen		
Ansvarlig leder/afdeling: Svend Mogensen, Kommunikation og Analyse		Deltager på mødet: Thomas Kaalby Povlsen

## Direkte udgifter

2019	2020	2021	2022

## Udgiften finansieres inden for: (Sæt X)

Afd. grundbudget	x	Afd. opsparing		MSO's fælles opsparing
------------------	---	----------------	--	------------------------

Forud for CT-indstilling



Chefteam-møde



9. august

Chefteam godkender



30. august

Undersøgelse i gang



Uge 38-43

Resultater på RM



1. november

Resultater offentliggøres



Uge 46

## Referat:

Chefteamet...

- Godkendte proces/tidsplan
- Gav input til procesplan for fastlæggelse af årets spørgeskemaer
- Fastsatte rammerne for inddragelse af organisationen på indhold og spørgsmålsformuleringer

Input til den videre proces:

- Projektledere, ÆR, HMU inddrages. Råd/bestyrelser inddrages gennem områderne.
- Programlederne for FOKUS19 programmerne inddrages. Herunder, at Kristian skal involveres specifikt i.f.t. de spørgsmål, der har med kontaktperson at gøre samt de spørgsmål, der handler om antallet af hjælpere i hjemmet.
- Anbefaling og plan for hvordan CT vil bruge undersøgelsen og hvad forventningen er til områderne - til næste behandling i CT.
- Resultaterne præsenteres for ÆR.
- Overveje om resultaterne kan sendes ud til borgere i hjemmeplejen.
- Ikke for mange spørgsmål
- Bud på undersøgelse hos DCA.
- Overveje justering af tekst ift. samarbejde i hverdagen samt samarbejde m. forstander.
- Personale ændres til medarbejder i teksten.
- Hente inspiration fra Purpose of life-spørgsmål.
- Pårørende: hvad er vigtigst?
- Klippekort og kontaktperson – spørgsmål inddrages i plejehjemsundersøgelsen.
- Træning med i hjemmeplejeundersøgelsen.

Evt.

Kommende møder – drøftet.

Orientering om ny leverandør – Sundplejen.