

Brugertilfredshedsundersøgelser 2020

Åben indstilling
 Lukket indstilling

Sagsbehandler:
Thomas Kaalby Povlsen

Afdeling/Ansvarlig leder:
Kommunikation og Analyse
Svend Mogensen

Chefteammøde – 13. maj 2020

Mødedeltagere:

Thomas Kaalby Povlsen

Baggrund

Planlægningen af efterårets brugertilfredshedsundersøgelser skydes i gang med denne indstilling, hvor Chefteam og Rådmand giver retning på dels temaer og omfang for årets undersøgelser. Undersøgelserne understøtter politikere, chefer, ledere og medarbejdere i datainformeret viden om realiseringen af ledetrådene og bruges som opfølgning på lokale og strategiske indsatser særligt under Fokus 20 programmet.

Udgangspunktet er sidste års undersøgelser blandt:

- Beboere i eget hjem
- Blandt beboere i plejehjem
- Blandt pårørende til beboere i plejehjem

Indstillingen søger cheftemaets holdning til undersøgelsesnes:

- Omfang
- Temaer
- Inddragelsesproces
- Tidsplan for gennemførelse og afrapportering i efteråret 2020.

Det har tidligere været et ønske at svarprocenten for beboere i eget hjem skal løftes. Bilag to viser et skøn over merudgifter, såfremt svarprocenten skal løftes med henholdsvis 10 % og 20 %. Svarprocenten sidste år var knap 40 %.

Beslutninger

Chefteamet skal beslutte:

- At der gennemføres tre brugertilfredshedsundersøgelser i lighed med sidste år
 - o Om indsamlingsmetode for hjemmeplejeundersøgelsen skal ændres for at øge svarprocent? Det anbefales af fastholde nuværende setup
 - o Pårørende til borgere i eget hjem foreslås afdækket kvalitativt under pårørendeprogrammet
- Om der på forhånd er nye temaer undersøgelserne skal afdække
- Omfang af inddragelse i organisationen
 - o Det anbefales at inddrage udvalgte kontorchefer, områdedirektioner, private aktører og ældreråd
- At der arbejdes videre ud fra den skitserede tidsplan

Effekt

Brugertilfredshedsundersøgelserne skal ses som en del af Sundhed og Omsorgs løbende evaluering af de strategiske indsatser, lokale indsatser og opfyldelsen af de politisk vedtagne budgetmål.

Brugertilfredshedsundersøgelserne understøtter evalueringen af om vi lykkes med ledetrådene og ultimativt at skabe værdi for og sammen med borgerne tilknyttet hjemmepleje og plejehjem.

Rapporterne bruges som dialogværktøj til både strategisk og lokalt at følge op på de indsatser der arbejdes med igennem året.

Opfølgning

Inddragelsesprocessen startes op i umiddelbar forlængelse af Chefteamindstillingen. Ansvar for processen ligger hos Kommunikation og Analyse med løbende inddragelse og retning fra Chefteamet igennem Vicedirektør Thune Korsager.

Kommunikation

Når chefteamet har godkendt beslutningspunkterne, kommunikeres direkte til interessenter omkring inddragelsesprocessen og konkret inddragelse aftales.

Derudover kommunikeres startdato for årets undersøgelser, samt dato for afrapportering ud via CT's 5 minutter, så lokalområderne kan planlægge opfølgingsprocessen i god tid.

Indholdet af årets undersøgelser kommunikeres i forlængelse af Chefteamets godkendelse af spørgerammer 28. juni 2020.

Koordinering

Direkte udgifter (tkr.)

2019	250.000 kr.
2020	250.000 kr.
2021	
2022	

Primære udgiftsposter går til aflønning af interviewere, trykkeri, udsendelse og indsamling af besvarelser.

Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget
- Afdelingens opsparing
- MSO's fælles opsparing

Såfremt undersøgelserne har samme omfang og indsamlingsmetoder som sidste år findes midlerne i afdelingens grundbudget. Bilag 2 skitserer forventede merudgifter i forbindelse med evt. ændret indsamlingsmetode.

Indirekte udgifter

PROCES

Forud for CT-indstilling

Chefteam-møde

Inddragelsesproces

CT indstilling – spørgeramme godkendes

Undersøgelserne startes op

Afrapportering til Rådmand og CT

13. maj

Maj og juni

28. juni 2020

14. september 2020

13. november

Referat

Chefteamet besluttede:

- At der gennemføres tre brugertilfredshedsundersøgelser i lighed med sidste år
 - Indsamlingsmetode for hjemmeplejeundersøgelsen ændres for at øge svarprocent til 60% (Thune og Charlotte afklarer ift. budget)
 - Pårørende til borgere i eget hjem foreslås afdækket kvalitativt under pårørendeprogrammet
- Drøftede om der på forhånd er nye temaer undersøgelse skal afdække
- Omfang af inddragelse i organisationen
 - Udvalgte kontorchefer, områdedirektioner, private aktører og ældreråd inddrages
 - Der arbejdes videre ud fra den skitserede tidsplan

Chefteamet har yderligere bemærkninger til det videre arbejde:

- Se på mulighed for graduering i spørgsmål for at mindske antallet af spørgsmål.
- Igangsætte et besjælingsforarbejde for at motivere borgerne til at svare – hvorfor de ter vigtigt at deltage.
- Evt. konkurrence blandt teams om at motivere til at få en høj svarprocent.
- Undersøge hvordan vi kan komme i kontakt med pårørende i hjemmeplejen.