

Koncept af 22. juni 2018

Koncept for Kundetilfredshedsundersøgelse af samarbejdskommuners oplevelse af kvaliteten på de regionale, sociale tilbud



Koncept for kundetilfredshedsundersøgelsen

Formål med Kundetilfredshedsundersøgelsen

Formålet med Kundetilfredshedsundersøgelsen er at undersøge samarbejdskommuners vurdering af kvaliteten og samarbejdet med de regionale, sociale tilbud.

Undersøgelsen tager afsæt i udvalgte borgerforløb og retter ud fra én enkelt social sag fokus på den visiterende kommunes vurdering af samarbejdet og kvaliteten af det enkelte regionale, sociale tilbud. Undersøgelsen er således et øjebliksbillede af, hvordan den enkelte sagsbehandler opfatter samarbejdet med tilbuddet omkring det enkelte borgerforløb. Dette undersøgelsesniveau er valgt, fordi det giver mulighed for at indfange variation i samarbejdet om de enkelte sagsforløb, hvilket kan give nyttig viden til læring og udvikling både på det enkelte sociale tilbud, men også på regionalt niveau.

Kundetilfredshedsundersøgelsen er pilottestet i 2015 og efterfølgende gennemført som undersøgelse med deltagelse af Region Midtjylland, Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Kundetilfredshedsundersøgelsens spørgeskema

Til brug for gennemførelse af undersøgelsen har temagruppen i samarbejde med DEFACTUM udviklet et spørgeskema. Spørgeskemaet fremgår af bilag 1.

At anvende spørgeskema til undersøgelsen er valgt som metode, fordi der herved opnås en større mængde besvarelser og herved potentiel generaliserbar viden. Valget af spørgeskema som metode vil ydermere på sigt gøre det muligt for regionerne at sammenligne på tværs af sociale tilbud, regioner og over tid.

Spørgeskemaets temaer er centreret omkring samarbejdet i den udvalgte sociale sag, og temaerne er bl.a. identificeret på baggrund af en mindre kommuneundersøgelse, som dannede grundlaget for pilottestens gennemførelse i 2015, hvor DEFACTUM indhentede tre kommunale myndighedscheferes perspektiv på, hvilke elementer der er af betydning for samarbejdskommunernes tilfredshed med de regionale, sociale tilbud. Temaerne tager desuden afsæt i relevante standarder fra Dansk kvalitetsmodel på det sociale område og krav fra Socialtilsynet.

Spørgeskemaet er faseopdelt i forhold til borgerens forløb og omhandler følgende temaer:

- Generelle spørgsmål om tilbuddet
- Samarbejde mellem kommune og tilbud i den indledende fase af borgerens forløb
- Samarbejde mellem kommune og tilbud mens borgeren er indskrevet på tilbuddet
- Den samlede vurdering af tilfredsheden med samarbejdet med tilbuddet

Spørgeskemaet består af i alt 16 spørgsmål. På hovedparten af spørgsmålene skal respondenterne afkrydse deres svar på en svarskala fra: "ja, i meget høj grad" til "nej, slet ikke". På en række af spørgsmålene skal respondenterne, udover angivelse på svarskalaen, afgive deres svar i form af egne skriftlige kommentarer til spørgsmålet. Hver region har desuden mulighed for at tilføje op til tre lokalt formulerede ekstraspørgsmål.



Kundetilfredshedsundersøgelsens gennemførelse

Hver region udvælger en række sociale tilbud, som de ønsker skal indgå i undersøgelsen. Det anbefales, at der udvælges 10 borgerforløb pr. tilbud for at sikre en vis volumen i undersøgelsen.

Borgerforløbene udvælges efter en række kriterier:

- Først og fremmest udvælges borgerforløb, hvor den pågældende borger har været indskrevet på tilbuddet fra undersøgelsestidspunktet og seks måneder forud for dette tidspunkt.
- For at sikre aktualitet i samarbejdsrelationen indgår desuden et kriterium om, at der inden for de sidste seks måneder har været kontakt mellem kommunen og det sociale tilbud omkring den pågældende borger, eksempelvis per mail eller telefon.
- Derudover er det et kriterium for deltagelse i undersøgelsen, at hver enkelt kommunal sagsbehandler højst må få tilsendt tre spørgeskemaer angående borgerforløb.

Til brug for undersøgelsens gennemførelse indhenter de regionale, sociale tilbud samtykke fra den enkelte borger til, at DEFACTUM må udsende et spørgeskema til den kommunale sagsbehandler angående borgerens forløb.

DEFACTUM udsender spørgeskemaer elektronisk med sikker post til de kommunale sagsbehandlere på myndighedsområdet, som varetager sagsbehandlingen af de specifikke borgerforløb, der bliver udvalgt til undersøgelsen.

Undervejs i dataindsamlingsfasen udsendes der i alt 3 rykkere til undersøgelsens respondenter.

For spørgsmål vedrørende pris for undersøgelsen kan der rettes henvendelse til DEFACTUM.

Afreportering af Kundetilfredshedsundersøgelsens resultater

Undersøgelsens resultater afreporteres på følgende niveau:

1. En folder pr. deltagende tilbud, hvori resultaterne afreporteres i figurer med frekvenser over respondenternes svar fordelt på det enkelte tilbud. Desuden en folder pr. deltagende tilbud, hvor de kommentarer, respondenterne har afgivet til spørgeskemaets åbne spørgsmål, er indsat.

Undersøgelsens hensigt er ikke at være kvantitativ, men derimod, at den enkelte sagsbehandlers besvarelse kan pege på forhold, som gør sig gældende i den enkelte samarbejdsrelation mellem sagsbehandleren og tilbuddet, således at der derved kan peges på ressourcer og svagheder i samarbejdet sagsbehandler og tilbud imellem. I tilfælde af, at den enkelte region alligevel ønsker en afreportering af resultater på tværs af tilbud i form af et gennemsnit for de deltagende tilbud i en region, skal DEFACTUM modtage en liste over, hvor mange borgerforløb, der er udvalgt fra hvert tilbud, og hvor mange borgerforløb, der er på tilbuddet i alt. Disse oplysninger skal bruges til at udarbejde en folder på tværs af tilbud med et vægtet gennemsnit for besvarelserne,



således at resultatet er repræsentativt for grupper af tilbud som helhed. I fald DEFAC-TUM modtager disse oplysninger om antal borgerforløb bliver det muligt også at afrapportere undersøgelsen på nedenstående niveau:

2. En folder pr. deltagende region, hvori resultaterne afrapporteres i figurer med frekvenser over respondenternes svar fordelt på regionen som helhed. Desuden en folder pr. deltagende region, hvor de kommentarer, respondenterne har afgivet til spørgeskemaets åbne spørgsmål, er indsat.

Bilag 1– Spørgeskema til undersøgelsen

Spørgeskema om samarbejdskommuners oplevelse af kvalitet på de regionale sociale tilbud

Baggrundsoplysninger:

1. Hvor længe har du været sagsbehandler for borgeren? (Angiv antal år og måneder)
2. Var borgeren flyttet ind på tilbuddet, da du overtog sagsbehandlingen? (Ja/ Nej/ Ved ikke, hvis der svares "Nej", stilles spørgsmål 8 og 9 senere i spørgeskemaet, hvis der svares "Ja", springes spørgsmål 8 og 9 over senere i spørgeskemaet.)

Generelle spørgsmål om tilbuddet:

3. Er det nemt at finde relevante oplysninger om tilbuddet på deres hjemmeside?
4. Hvordan fik du information om tilbuddet? (Kendte tilbuddet på forhånd/ Via tilbuddets hjemmeside/ Via tilbudsportalen/Telefonisk kontakt/Andet, angiv hvad), sæt gerne flere krydser. (Svares der: "via tilbuddets hjemmeside", spørges der: "Er der en god præsentation af tilbuddets ydelser på deres hjemmeside?", og der spørges: "Er der en god præsentation af tilbuddets faglighed på deres hjemmeside?", svares der: "Via tilbudsportalen", spørges der: "Er der en god præsentation af tilbuddets ydelser på tilbudsportalen?", og der spørges: "Er der en god præsentation af tilbuddets faglighed på tilbudsportalen?", svares der: "Telefonisk kontakt", spørges der: "Gives der en tilstrækkelig præsentation af tilbuddets ydelser i telefonen?", og der spørges: "Gives der en tilstrækkelig præsentation af tilbuddets faglighed i telefonen?")
5. Kan du finde viden om sammenhængen mellem tilbuddets ydelser og takster?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

6. Har tilbuddet passende aktiviteter i forhold til den målgruppe, som borgeren tilhører?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

7. Har tilbuddet passende kompetencer i forhold til den målgruppe, som borgeren tilhører?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

Til spørgsmål 3+5-7 anvendes følgende svarskala:

Ja, I meget høj grad	Ja, I høj grad	I nogen grad	Nej, I mindre grad	Nej, Slet ikke	Ved ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Samarbejde mellem kommune og tilbud i den indledende fase af borgerens forløb:

8. Er der forhold, som du oplevede som særligt positive, i det samarbejde som kommune og tilbud har haft omkring borgeren, inden borgeren flyttede ind? (Ja, I meget høj grad/ Ja, I høj grad/ I nogen grad/ Nej, i mindre grad, Nej, slet ikke/ Ved ikke, hvis: Ja, I meget høj grad/ Ja, I høj grad/ I nogen grad: Hvilke forhold oplever du som særligt positive i samarbejdet mellem kommune og tilbud omkring borgeren i den indledende fase?: Svarboks til kvalitativ beskrivelse)
9. Er der forhold, som kan forbedres, i det samarbejde som kommune og tilbud havde omkring borgeren, inden borgeren flyttede ind? (Ja, I meget høj grad/ Ja, I høj grad/ I nogen grad/ Nej, i mindre grad, Nej, slet ikke/ Ved ikke, hvis: Ja, I meget høj grad/ Ja, I høj grad/ I nogen grad: Hvilke forhold oplever du kan forbedres i samarbejdet mellem kommune og tilbud omkring borgeren i den indledende fase?: Svarboks til kvalitativ beskrivelse)

Samarbejde mellem kommune og tilbud mens borgeren er indskrevet på tilbuddet:

10. Har du en god dialog med tilbuddet om borgerens udvikling?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

11. Er der udarbejdet en kommunal handleplan for borgeren? (ja, nej, ved ikke, hvis ja spørges der: "Er målene fra handleplanen opnåede på tilbuddet?" med svarkategoriene: ja/ delvist/ nej/ ved ikke, hvis der svares nej til, at målene fra handleplanen er opnåede, spørges der: "Hvorfor er målene fra handleplanen ikke opnået på tilbuddet?", beskriv med egne ord)
12. Svarer de ydelser, som borgeren har modtaget på tilbuddet til det aftalte?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

13. Er du tilfreds med det materiale, som du får fra tilbuddet i forbindelse med statusmøder?

Tekstboks: Har du kommentarer til ovenstående spørgsmål?

Til spørgsmål 10+12-13 anvendes følgende svarskala:

Ja, I meget høj grad	Ja, I høj grad	I nogen grad	Nej, I mindre grad	Nej, Slet ikke	Ved ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Er der noget, der har fungeret særlig godt, i samarbejdet mellem kommune og tilbud omkring borgeren under borgerens ophold? (Ja/ Nej/ Ved ikke, hvis ja: Hvilke forhold oplever du fungerer godt i samarbejdet mellem kommune og tilbud omkring borgeren?: Beskriv med egne ord)
15. Er der forhold, som kan forbedres, i det samarbejde som kommune og tilbud har om borgeren, under borgerens ophold? (Ja/ Nej/ Ved ikke, hvis ja: Hvilke forhold ønskes ændret i samarbejdet mellem kommune og tilbud om borgeren?: Beskriv med egne ord)



Samlet tilfredshedsspørgsmål:

16. Er du overordnet tilfreds med samarbejdet med tilbuddet omkring borgerens forløb?

Til spørgsmål 16 anvendes følgende svarskala:

Ja, I meget høj grad	Ja, I høj grad	I nogen grad	Nej, I mindre grad	Nej, Slet ikke	Ved ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

