

Nr. 7

Maj
2015

Brugertilfredshed 7

- En miniundersøgelse blandt sygedagpengemodtagere i Jobcenter Slagelse



Indledning

Denne undersøgelse, som vedrører sygedagpengeområdet, er udarbejdet for afdelingen for Arbejdsfastholdelse i Jobcenter Slagelse. Undersøgelsen er udarbejdet af en konsulent fra Jobcentrets administration og er gennemført efter ønske fra Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget i Slagelse Kommune på udvalgsrådet den 28. maj 2013. På mødet i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 28. maj 2014 blev det besluttet at gennemføre tilfredshedsundersøgelsen endnu et år. Undersøgelsen er dermed den 7. og sidste kvartalsvise undersøgelse på sygedagpengeområdet.

Baggrunden for at tilfredshedsundersøgelsen i sin tid blev igangsat var, at der i en længere periode havde været fokus på sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet i Slagelse Kommune. Feltet har tidligere været genstand for kritik, og Jobcentret har derfor arbejdet med at styrke sagsbehandlingen på dette område.

Formålet brugertilfredshedsundersøgelsen har været at følge op på effekten af de tiltag, der er gennemført for sikre, at borgerne oplever en god kommunikation og sagsbehandling på sygedagpengeområdet.

Denne undersøgelse er gennemført i sygedagpengeafdelingen i perioden fra og med den 27. april til og med den 8. maj 2015. Undersøgelsen blev gennemført som en spørgeskemaundersøgelse. Den foregik ved at borgere fik udleveret et spørgeskema, når de kom til møde med en beskæftigelsesmedarbejder i sygedagpengeafdelingen. De blev spurgt, om de var interesserede i at udfylde skemaet. Skemaet skulle efterfølgende afleveres i Jobcenterets reception. Svarene var anonyme, og undersøgelsen bygger på 40 deltagere. Undersøgelsen var oprindeligt kun målrettet sygedagpengemodtagere, men efter sygedagpengereformen, hvis første elementer trådte i kraft 1. juli 2014, inkluderer den også borgere på den såkaldte jobafklaringsydelse. Denne ydelse er for borgere, der mister deres sygedagpenge efter mere end 5 måneders sygdom, fordi de ikke er berettiget til en konkret forlængelse af selve sygedagpengeperioden.

Der er tale om en spørgeramme på syv spørgsmål. Der undersøges ikke i forhold til borgernes samlede oplevelse af Jobcentret. Ligeledes differentierer undersøgelsen ikke demografisk i forhold til besvarelser.

De konkrete spørgsmål i undersøgelsen er formuleret ud fra deres relevans for den proces, som afdelingen har været igennem og forsætter arbejdet med. Da der fra politisk hold har været et ønske om at inddrage Borgerrådgiverens kommentarer til sagsbehandlingen generelt i Jobcentret, er disse områder også søgt inddraget i undersøgelsen af sygedagpengeområdet.

For en nærmere gennemgang af tidligere undersøgelser henvises til den seneste undersøgelse *Brugertilfredshed 6*, som blev forelagt Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. februar 2015, samt foregående undersøgelser *Brugertilfredshed 1*, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 3. september 2013, *Brugertilfredshed 2*, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 28. november 2013, *Brugertilfredshed 3* præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 4. marts 2014, og *Brugertilfredshed 4* præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. juni 2014. *Brugertilfredshed 5*, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 7. oktober 2014.

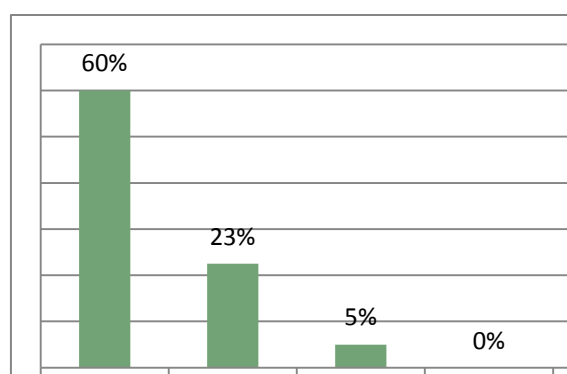
ANALYSE

Selve analysen er bygget op med en kort gennemgang af resultaterne indenfor de forskellige målområder. Der er i analysen forsøgt skabt en afpasset balance mellem detalje og væsentlighed. Resultaterne behandles i relation til besvarelserne fra tidligere undersøgelser, og hvor det er relevant, krydses de også med den oplyste længde af sygdomsforløbet.

Der vil dog ikke foretages direkte analyse af de tidligere undersøgelser. For konkret analyse heraf henvises til de ovennævnte 5 tidligere undersøgelser.

Hovedparten af spørgsmålene giver en svarmulighed med en værdi fra 1-5 (i hele tal). Her er **1** det dårligste, **3** neutralt, og **5** det mest positive. Tilbage meldinger over 3 er dermed positive tilkendegivelser. I gennemgangen af spørgsmålene beskrives resultaterne ved at angive den gennemsnitlige værdi af besvarelserne. Dog vil denne model ikke blive anvendt i forhold til spørgsmålet omkring hvor længe borgerne har gået sygemeldt.

Figur 1. Sagslængde april-maj 2015

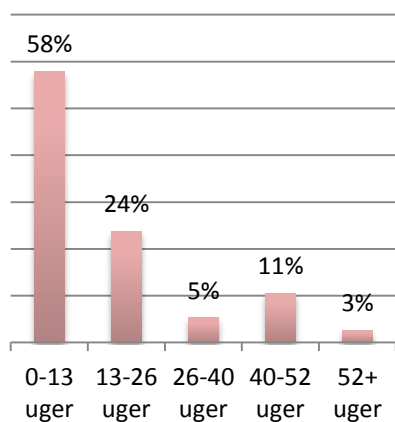


SAGSLÆNGDE

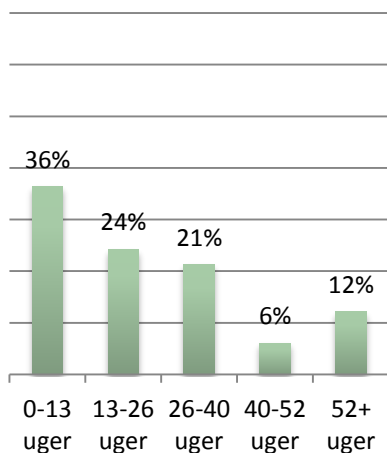
Som det ses af figur 1 har 60 % af respondenterne været sygemeldt i mindre end 13 uger. Det er samme tendens som ved de foregående undersøgelser hvor et flertal af respondenterne har været sygemeldt i mellem 0-13 uger (figur 2, 3, 4, 5 og 6).

83 % af de borgere, som har deltaget i undersøgelsen har været sygemeldt mindre end et halvt år (0 – 26 uger). Ultimo april 2015 havde 68,4 % alle sygedagpengemodtagere i Slagelse kommune været sygemeldt under 26 uger. Undersøgelsen omfatter altså relativt flere borgere med under ½ års sygedagpenge, og altså relativt færre langtidssygemeldte, hvilket har indflydelse på validiteten af resultaterne for især de lange sygeforløb. I alle undersøgelser er der en tendens til, at tilfredsheden falder når borgeren har været sygemeldt mere end et år.

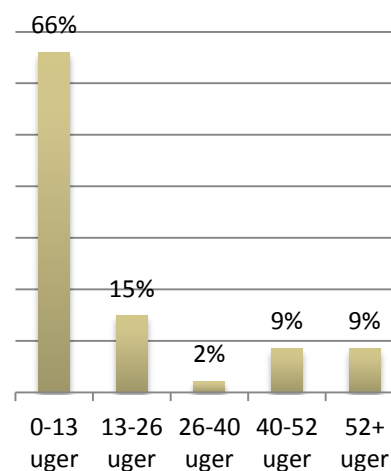
Figur 2. dec 2014, sagslængde



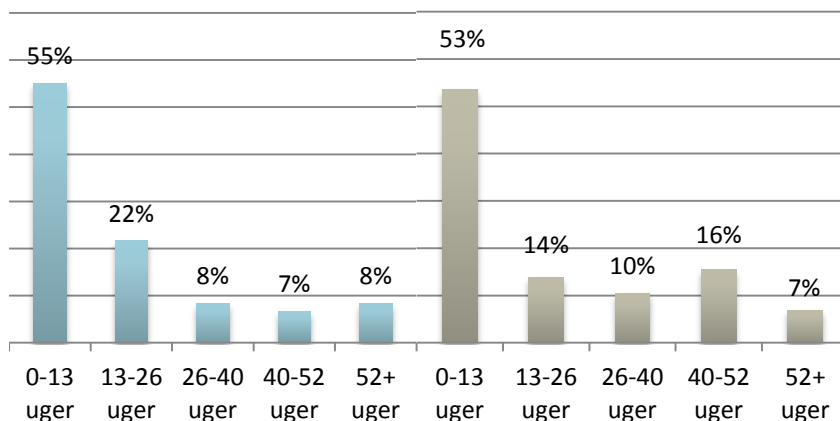
Figur 3. aug/sep 2014 sagslængde



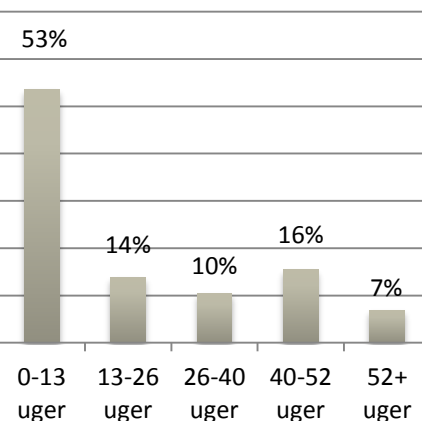
Figur 4. apr. /maj 14. sagslængde



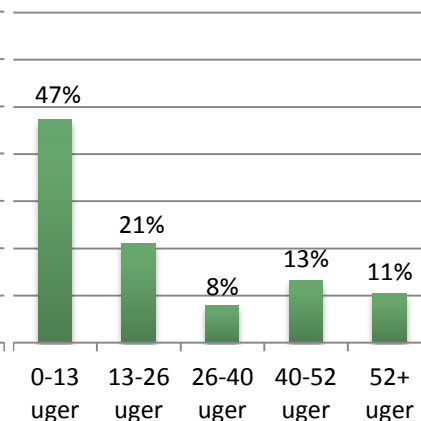
Figur 5. januar 2014 sagslængde



Figur 6. Okt 13. sagslængde

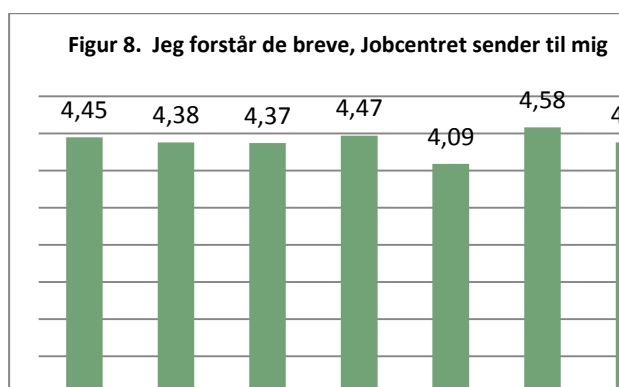


Figur 7. Aug 2013 sagslængde



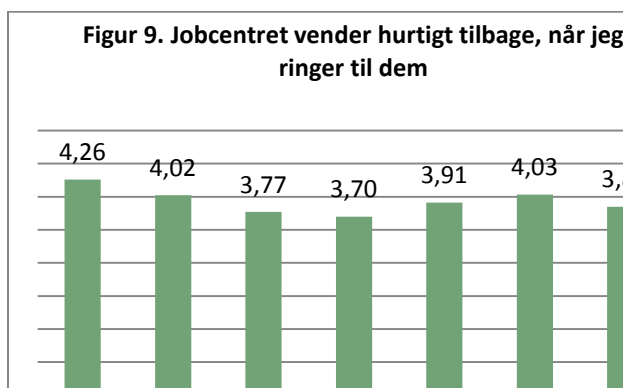
BREVE

Den gennemsnitlige tilbagemelding i april-maj 2015 er 4,38 på en skala fra 1 til 5. Figur 8, viser, at borgerne generelt forstår de breve, som Jobcentret sender til dem. Over hele den periode, der er målt har tilbagemeldingerne været ensartede positive.



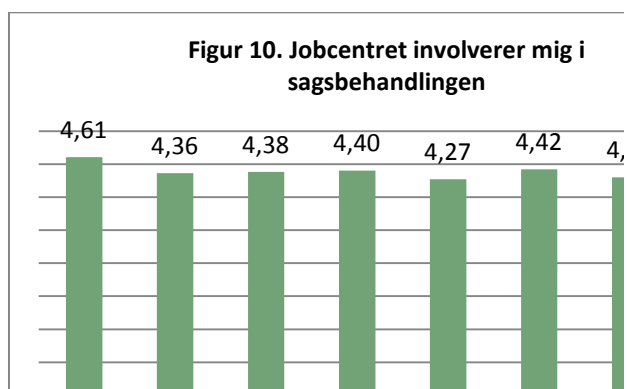
TELEFONISKE HENVENDELSER

Borgernes oplevelse af om Jobcentret vender hurtigt tilbage på telefoniske henvendelser har gennem den periode, som er undersøgt, været svagt faldende se figur 9. Resultatet skal tages med det forbehold, at undersøgelsen kun omfatter 40 respondenter og at det aktuelt kun er 2-3 borgere, som har oplevet at jobcentret er vendt tilbage senere end forventet.



INVOLVERING

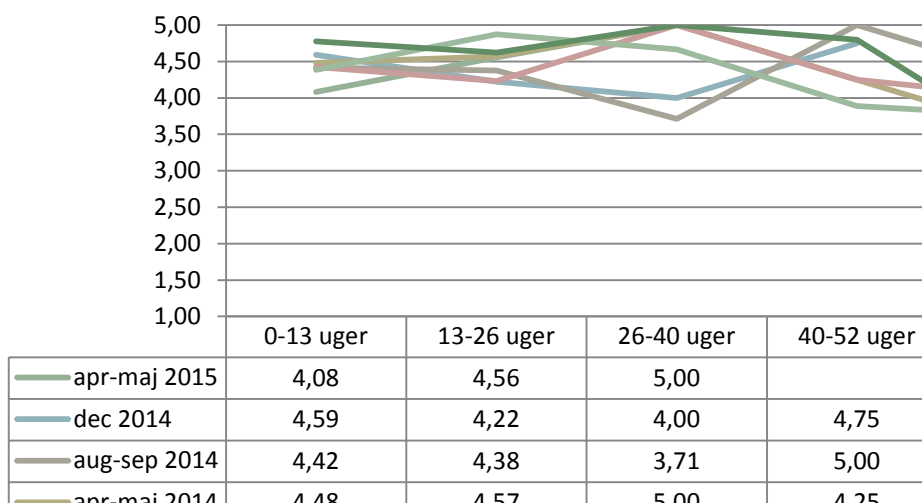
Figur 10 viser borgernes oplevelse af, at blive involveret i sagsbehandlingen i Jobcentret.



I forhold til oplevet involvering er den gennemsnitlige tilbagemelding fra borgerne ved seneste undersøgelse på 4,30. Forskellene mellem undersøgelserne fra oktober 2013 frem til i dag er små. Over alle undersøgelser scores mere end 4 på en skala fra 1 til 5 og der er tale om små variationer. Det må tages til udtryk for, at borgere i høj grad føler sig involverede.

Ser man på oplevet involvering i forhold til varighed (figur 11) er der tale om en forbedring for de langtidssygemeldte i forhold til alle tidligere undersøgelser. Når gennemsnittet alligevel bliver lidt under sidste undersøgelse skyldes det især, at de nysygemeldte i mindre grad end tidligere føler sig involverede.

Figur 11. Oplevet involvering vs. sagslængde



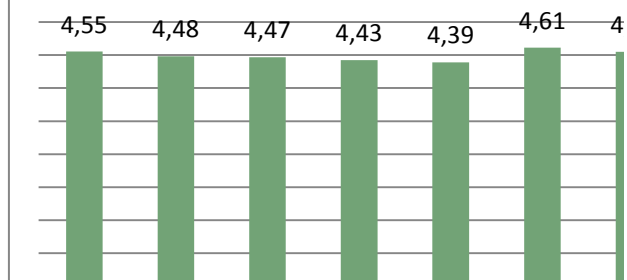
TONE

Som det fremgår af figur 12, er borgerne overordnet enige i, at kommunikationen med Jobcentret har en god tone.

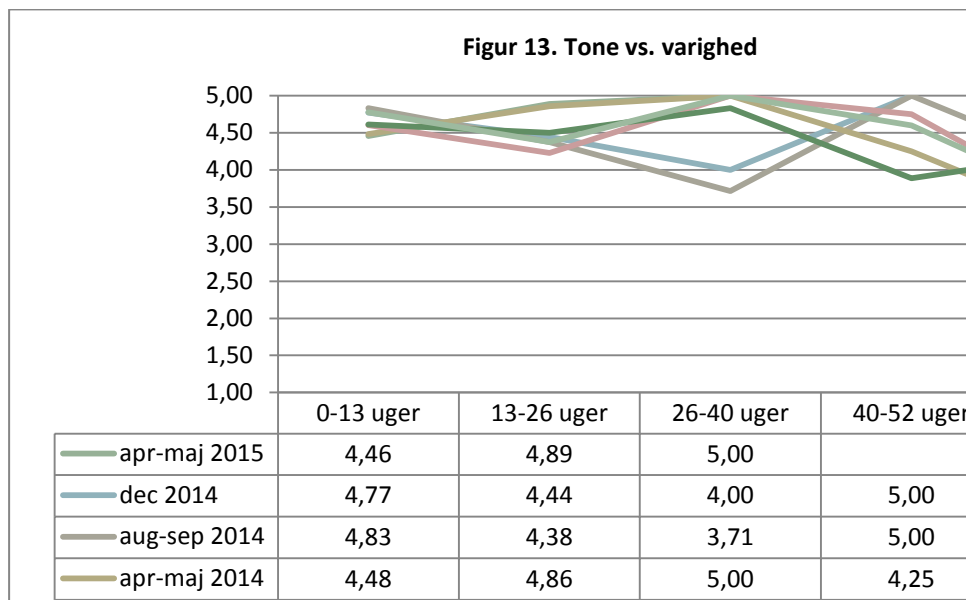
Den seneste undersøgelse ligger helt i tråd med tidligere undersøgelser. På en skala fra 1 til 5 svinger den oplevede tone i alle undersøgelser omkring 4,5.

Til udsagnet "kommunikationen med Jobcentret har en god tone" erklærer hele 32 af 40 sig enige, kun 1 enkelt er uenig, 2 svarer 2 på skalaen fra 1-5, mens 3 hverken enig eller uenige, og 2 svarer 4 på skalaen fra 1-5.

Figur 12. Kommunikationen med Jobcentret har god tone



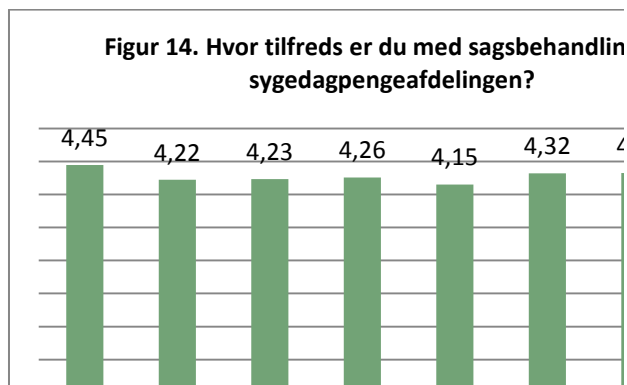
Som ved de tidligere undersøgelser kan iagttages et fald i oplevet tone i forbindelse med de helt lange sygdomsforløb. I de seneste undersøgelser er der dog en svagt stigende tendens i oplevet god tone.



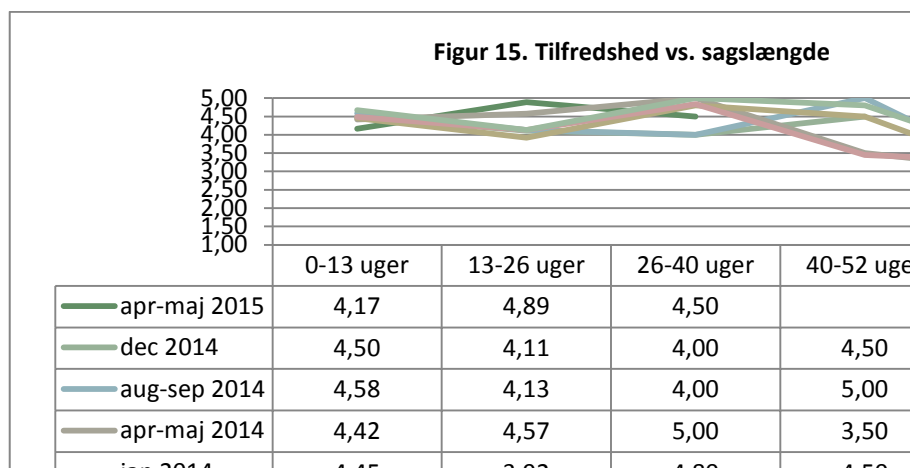
For en nærmere analyse af resultaterne efter 52 uger, fra tidligere undersøgelser henvises til Brugertilfredshed 1-6.

TILFREDSHED

Figur 14 viser borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet. Ligesom i de andre spørgsmål i undersøgelsen er borgerne blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5. I dette spørgsmål indikerede 1 utilfreds, 3 hverken tilfreds eller utilfreds, og 5 at borgerne var tilfredse. I alle fem undersøgelser har den gennemsnitlige tilfredshed ligget højt, dvs. over 4,0



Som det ses er der også i forhold til spørgsmålet om tilfredshed sket en lille stigning i forhold til forrige periode. 4,33 mod 4,32 ved undersøgelsen fra december 2014. Det er det bedste resultat næstefter den første undersøgelse som blev gennemført i august 2013, og hvor tilfredsheden lå på hele 4,45.



Med hele 5 besvarelser fra sygemeldte med mere end 52 uger er det positivt, at konstatere, at den oplevede tilfredshed ligger på hele 4,00, væsentligt over tidligere undersøgelse. Se figur 15.

Ingen sygemeldte med 40-52 ugers sygdomsforløb har besvaret undersøgelsen.

KOMMENTARER

De borgere, som deltog i undersøgelsen havde mulighed for at skrive en kommentar eller komme med forslag. (*Har du andre kommentarer eller forslag til sygedagpengeafdelingen?*). 8 borgere havde benyttet sig af den mulighed. Deres kommentarer følger herunder:

- Nej
- Nej
- Lad være med at tale ned til jeres borgere!
- Når man som jeg ikke roterer rigtigt i hovedet p.t. ville det være rart hvis man ikke pludseligt får et skema ind ad døren, der skal udfyldes. Det gik ud over mig psykisk. Hvis der i stedet var en der havde kontaktet mig først og talt med mig, havde chokket ikke været så stort.
- God og sober behandling ☺
- Ja at I for enhver pris vil have folk i arbejde selvom deres arbejdsevne ikke er til 37 timer. Jeg synes at for borgernes skyld og ikke jeres skal den enkelte borger tilgodeses og ikke kun fokusere på kommunens bundlinje.
- AS3 er et godt forløb for mig. God psykolog.
- Måske en anden dag jeg har nogle forslag

OPSUMMERING

Der er gennemført 7 kvartalsmæssige brugertilfredshedsundersøgelser i sygedagpengeafdelingen.

Den første undersøgelse blev gennemført i august 2013. Den seneste undersøgelse bygger på 40 respondenter og blev gennemført i perioden fra og med den 27. april 2015 til og med den 8. maj 2015.

De gennemsnitlige tilbagemeldinger fra alle undersøgelser er sammenstillet herunder med den nyeste undersøgelse til venstre.

Spørgsmål	Apr/maj 2015	Dec 2014	Aug/sep 2014	Apr/maj 2014	Jan 2014	Okt 2013	Aug 2013
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig	4,38	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem	3,85	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen	4,30	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone	4,55	4,61	4,39	4,43	4,47	4,48	4,55
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	4,33	4,32	4,15	4,26	4,23	4,22	4,45

Alle undersøgelserne viser helt generelt positive tilbagemeldinger, idet gennemsnittet af alle besvarelser ligger på over 4,00.

I den seneste undersøgelse er der et svagt fald i oplevelsen af, at jobcentret besvarer telefoniske henvendelser hurtigt.

For alle undersøgelserne gælder det, at de fleste af respondenterne var i starten af deres sygdomsforløb, da de blev spurgt. Sammenlagt 83 % af deltagerne i undersøgelsen havde været sygemeldt mindre end 26 uger. 5 % i mere end 26 uger og 13 % i mere end et år.

DOKUMENTATION

På de følgende sider findes rådata i form af udtræk fra Analyzer, som er benyttet til at samle, krydse og fortolke besvarelserne.

April – maj 2015	Total
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig.	Antal
1. Uenig	2
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	4
4.	6
5. Enig	27
Total	40

Statistik	
Gennemsnit	4,38

April – maj 2015	Total
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem.	Antal
1. Uenig	2
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	13
4.	9
5. Enig	15
Total	40

Statistik	
Gennemsnit	3,85

April – maj 2015	Total
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.	Antal
1. Uenig	1
2.	0
3. Hverken enig eller uenig	8
4.	8
5. Enig	23
Total	40

Statistik	
Gennemsnit	4,30

April – maj 2015	Total
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.	Antal
1. Uenig	1
2.	2
3. Hverken enig eller uenig	3
4.	2
5. Enig	32
Total	40

Statistik	
Gennemsnit	4,55

April – maj 2015	Total
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	Antal
1. Utilfreds	3
2.	0
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4
4.	7
5. Tilfreds	26
Total	40

Statistik	
Gennemsnit	4,33

April – maj 2015	Total	
Hvor længe har du været sygemeldt?	Procent	Antal
0-13 uger	60%	24
13-26 uger	23%	9
26-40 uger	5%	2
40-52 uger	0%	0
52+ uger	13%	5
Total	100%	40

April - maj 2015	Hvor længe har du været sygemeldt?				
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52+ uger
1. Uenig	1	0	0	0	0
2.	0	0	0	0	0
3. Hverken enig eller uenig	6	1	0	0	0
4.	6	2	0	0	0
5. Enig	11	6	2	0	0
Række total (Respondenter)	24	9	2	0	0

April – maj 2015	Hvor længe har du været sygemeldt?				
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52 uger eller mere
1. Uenig	0	0	0	0	
2.	2	0	0	0	
3. Hverken enig eller uenig	3	0	0	0	
4.	1	1	0	0	
5. Enig	18	8	2	0	
Række total (Respondenter)	24	9	2	0	
April - maj 2015	4,46	4,89	5,00		

April – maj 2015	Hvor længe har du været sygemeldt?				
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52 uger eller mere
1. Utilfreds	2	0	0	0	
2.	0	0	0	0	
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4	0	0	0	
4.	4	1	1	0	
5. Tilfreds	14	8	1	0	
Række total (Respondenter)	24	9	2	0	
April - maj 2015	4,17	4,89	4,50		

For dokumentation i forhold til resultaterne fra de tidligere undersøgelser henvises til: Brugertilfredshed 1, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 3. september 2013, Brugertilfredshed 2, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 28. november 2013, Brugertilfredshed 3 præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 4. marts 2014, Brugertilfredshed 4 præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. juni 2014, Brugertilfredshed 5, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 7. oktober 2014 og Brugertilfredshed 6, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. februar 2015.

Brugertilfredshed 7 er udarbejdet af konsulent Søren Johansen