Borgermåling vedr. Sammenhængsmodellen 2021



September-oktober 2021

Indledning

Byrådet har vedtaget den såkaldte ”Sammenhængsmodel”. Her har Byrådet opstillet 21 målsætninger fordelt på fem temaer under overskriften ”Sammenhæng for borgerne”. De fem temaer er:

- Bæredygtighed
- Vækst og socialt ansvar
- Sundhed
- Læring og Uddannelse
- Oplevelser og fællesskaber

Byrådet vil gerne kunne vurdere, hvor langt kommunen er kommet med at nå Sammenhængsmodellens målsætninger. Derfor er det nødvendigt at vide, hvor vi starter fra. En del af målene kan gøres op ved hjælp af statistik, der samles op andre steder. Andre mål kræver, at vi spørger borgerne.

Det er de otte af mål under temaerne ”Sundhed” samt ”Oplevelser og fællesskaber”, hvor der er behov for, at borgerne spørges i en spørgeskemaundersøgelse. Det handler blandt andet om hvor mange der ryger dagligt og hvor tilfreds man er med udbuddet af events og større begivenheder. Herudover er der også blevet spurgt ind til Sammenhængsmodellens helt overordnede mål, nemlig ”Sammenhæng for borgeren”.

I august-september 2019 blev der for første gang gennemført en spørgeskemaundersøgelse for at afdække en såkaldt ”baseline” for de 8 mål. I september 2020 blev der gennemført endnu en undersøgelse med de samme spørgsmål – og igen i september 2021 for tredje gang.

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden fra den 7. september til den 24. september 2021. I alt 4.465 borgere fik tilsendt en invitation til at deltage i spørgeskemaet. Borgerne var tilfældigt udvalgt – således fik alle fra 16 til 80 år, som har fødselsdag den 12. eller 29. i hver måned en invitation.

Borgerne modtog invitationen som digital post i deres E-boks. Der blev udsendt en påmindelse den 17. september 2021 til de borgere som endnu ikke havde svaret på spørgeskemaet.

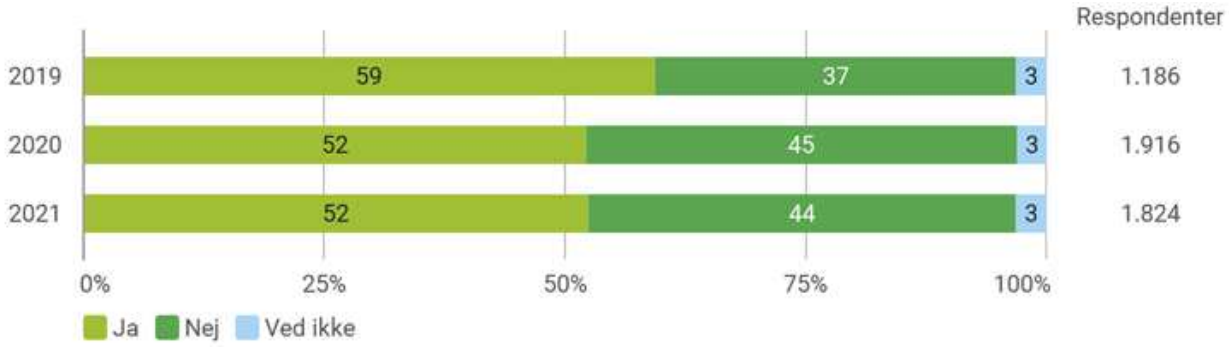
Der var i alt 1.738 borgere som svarede på alle spørgsmål, hvilket giver en meget tilfredsstillende svarprocent på 39 % - for de sidste to års undersøgelser lå svarprocenten på hhv. 32 og 44 %. Ser man på fordelingen af stikprøven på køn, alder og geografi, så viser det en god grad af repræsentativitet.

Oplevelser og fællesskaber

De følgende spørgsmål danner udgangspunktet for måling af byrådets mål under temaer ”Oplevelser og fællesskaber”.

Målsætning
80 % af borgerne i Viborg Kommune er medlem af en lokal forankret forening i 2025.

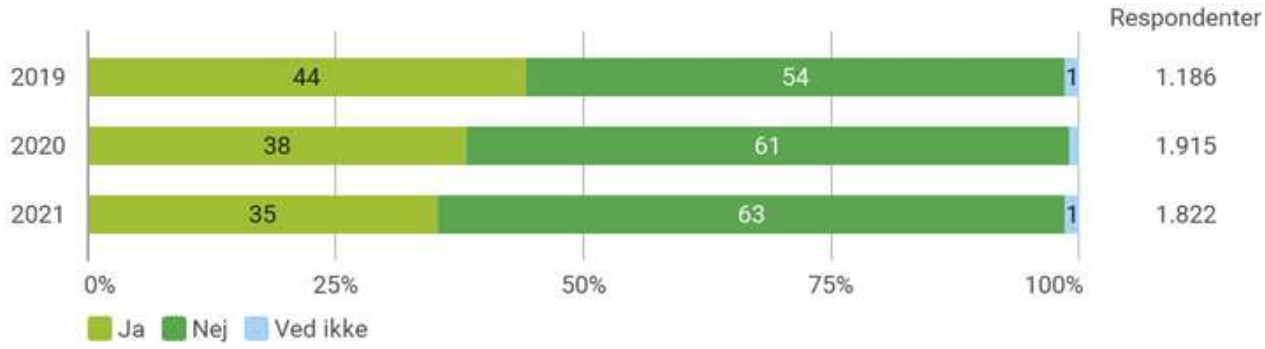
Er du medlem af en forening, som har en afdeling eller adresse i Viborg Kommune?



- 52 % af borgerne i Viborg Kommune var i 2021 medlem af en lokal forankret forening. Dette var det samme niveau fra sidste år, men et fald på 7 %-point fra 2019, hvor der var 52 %.

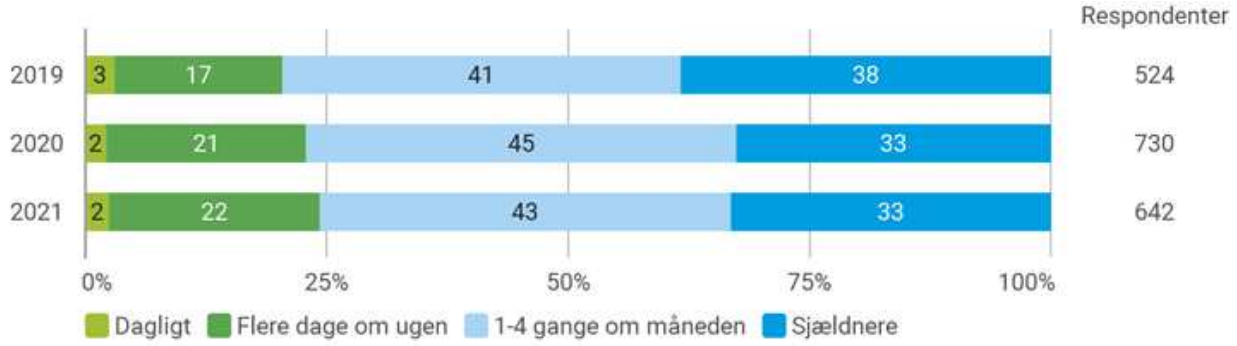
Målsætning
Vi ønsker at øge omfanget af frivillighed i Viborg Kommune.

Har du inden for det seneste år udført frivilligt arbejde?



- 35 % har i 2021 udført frivilligt arbejde, hvilket er et fald fra 44 % i 2019.

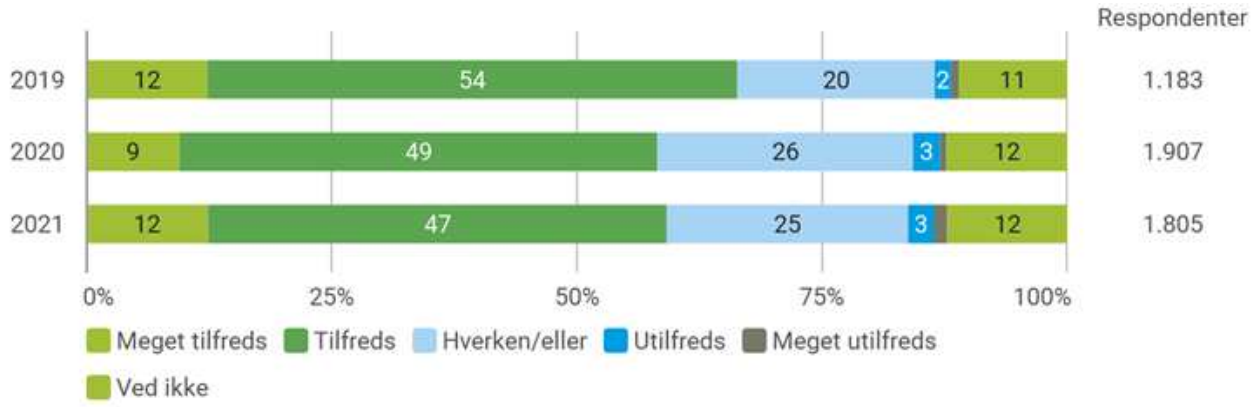
Hvor ofte udfører du frivilligt arbejde?



- Af de personer, som har udført frivilligt arbejde det seneste år, har i alt 24 % udført frivilligt arbejde dagligt eller flere dage om ugen. I 2019 var dette tal 20 %.
- Der er således lidt færre som udfører frivilligt arbejde – men de der gør – gør det lidt mere.

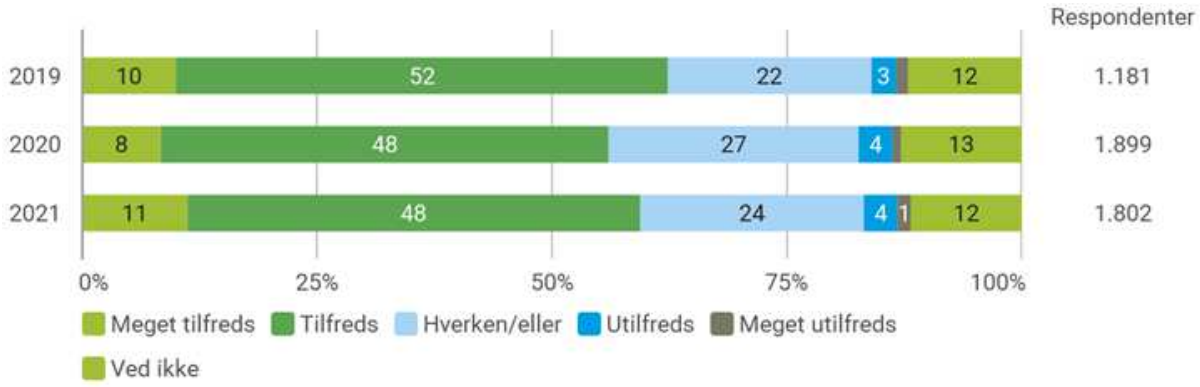
Målsætning
80 % er tilfredse med udbud af og adgang til events og oplevelser i Viborg Kommune.

Hvor tilfreds er du med udbuddet af events og større begivenheder i Viborg Kommune?



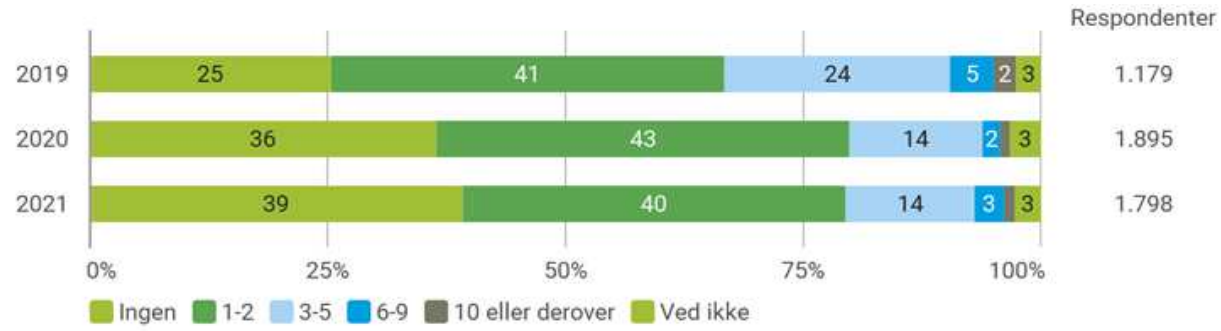
- 59 % af borgerne var i 2021 meget tilfreds eller tilfreds med udbuddet af events og større begivenheder i Viborg Kommune, hvilket er 1 %-point højere end sidste år, men 7 %-point lavere end 2019.

Hvor tilfreds er du med adgangen til events og større begivenheder i Viborg Kommune?



- 59 % af borgerne var i 2021 meget tilfreds eller tilfreds med adgangen til events og større begivenheder i Viborg Kommune, hvilket er 3 %-point højere end sidste år og 3 %-point lavere end 2019.

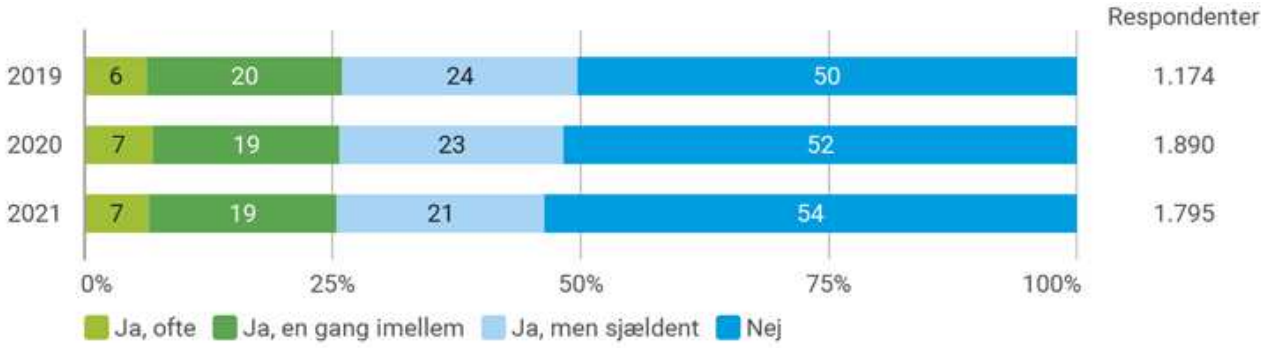
Hvor mange events og større begivenheder har du deltaget i det seneste år i Viborg Kommune?



- Der er ikke overraskende også sket et fald i antallet af events og større begivenheder man har deltaget i de seneste to år.

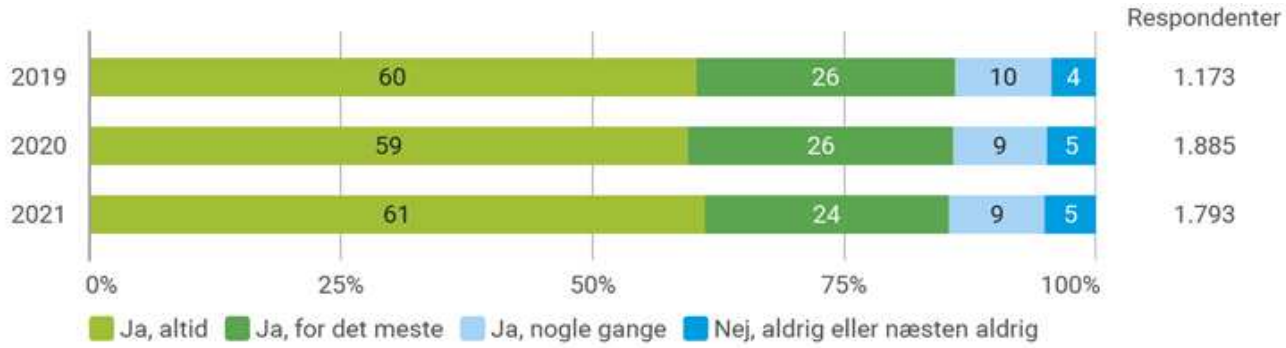
Målsætning Færre i Viborg Kommune føler sig ensomme.

Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?



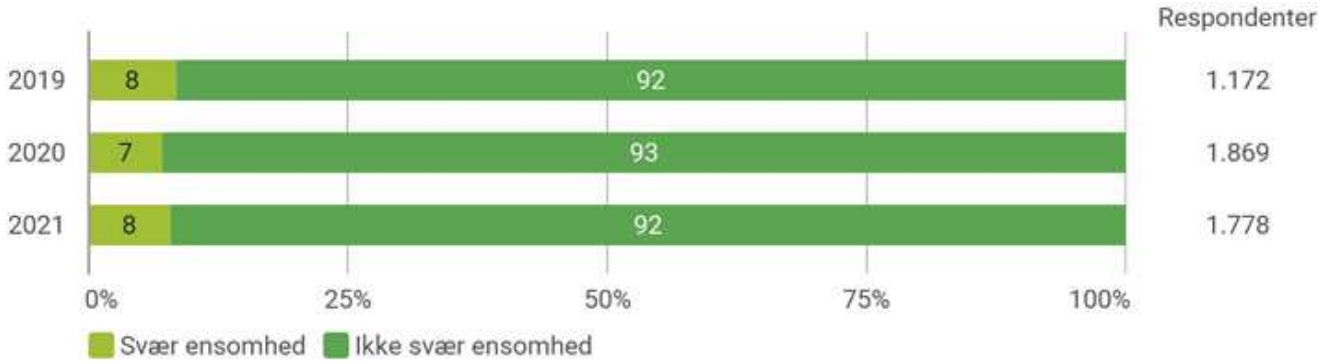
- Tallene for 2019, 2020 og 2021 er næsten identiske – således var der for alle år 26 % som ofte eller en gang i mellem er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre.

Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?



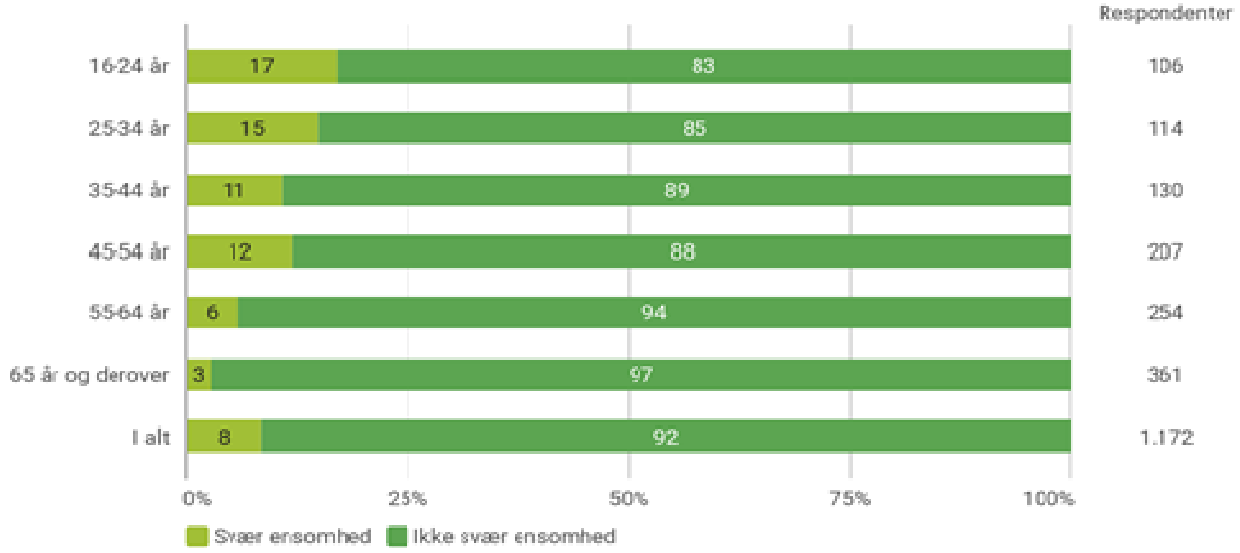
- Tallene for 2019, 2020 og 2021 er også her næsten identiske – således har der hvert år været 14 % som svarer "Nej, aldrig eller næsten aldrig" eller "Ja, nogle gange" i forhold til om de har nogen at tale med, hvis man har problemer eller brug for støtte.

Svær ensomhed[1]

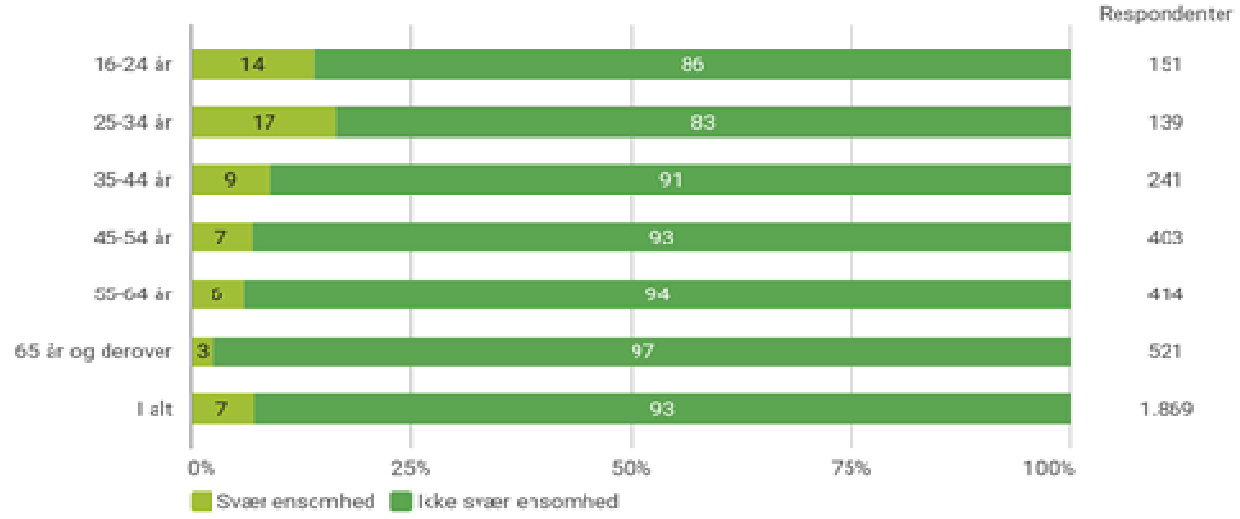


[1] Svær ensomhed defineres ud fra svarene på tre spørgsmål (ikke vist ovenfor): "Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?"; "Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?" samt "Hvor ofte føler du dig udenfor?". Disse spørgsmål indgår i "UCLA loneliness Scale" som anvendes til at måle ensomhed. Samme metode anvendes af Region Midtjylland i "Hvordan har du det?".

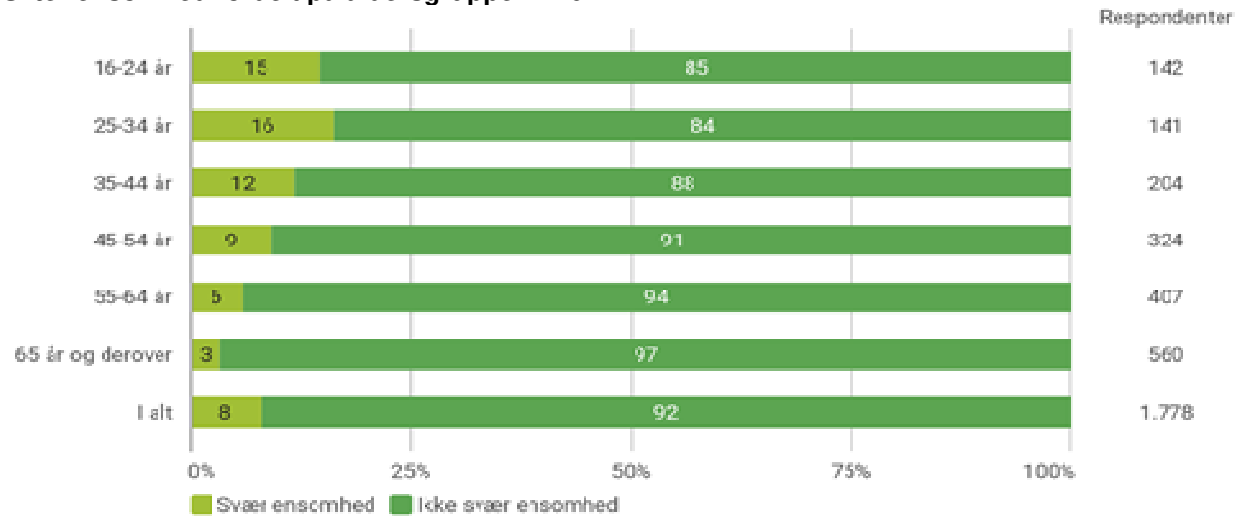
Svær ensomhed fordelt på aldersgrupper - 2019



Svær ensomhed fordelt på aldersgrupper - 2020



Svær ensomhed fordelt på aldersgrupper – 2021



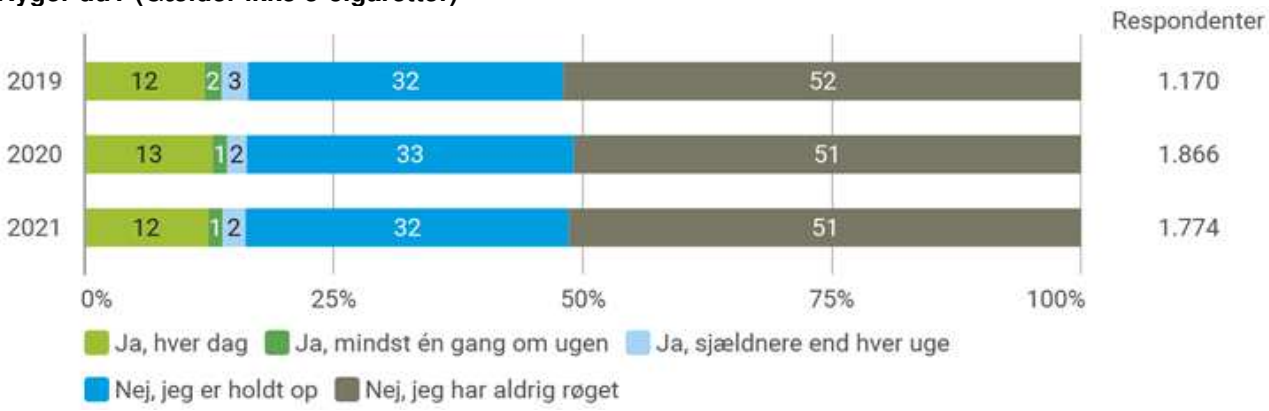
- I forhold til måling af såkaldt ”svær ensomhed”, så er der som i 2019 og i 2021 8 %, som oplever svær ensomhed.
- Ser man på aldersgrupperne, så er det det i de to yngste aldersgrupper, hvor der er den største andel af svær ensomhed, mens det er de ældste som er mindst ensomme

Sundhed

De følgende spørgsmål danner udgangspunktet for måling af byrådets mål under temaer "Sundhed".

Målsætning
Andelen af unge rygere er halveret inden 2025. Der er 20 % færre rygere i alle aldersgrupper.

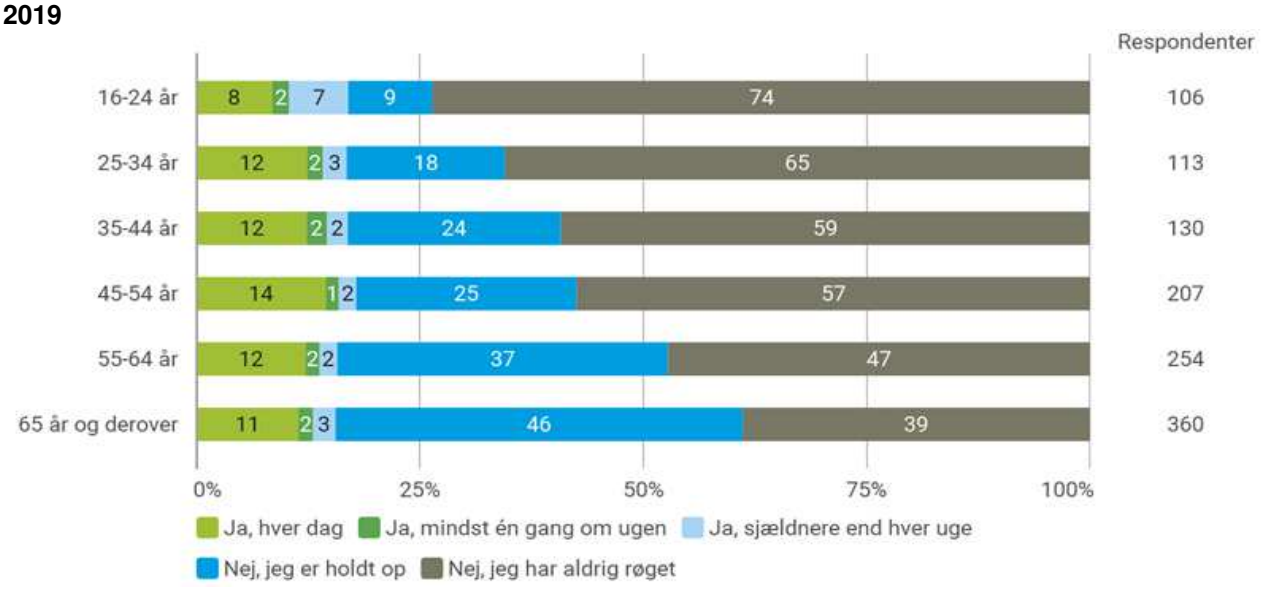
Ryger du? (Gælder ikke e-cigaretter)



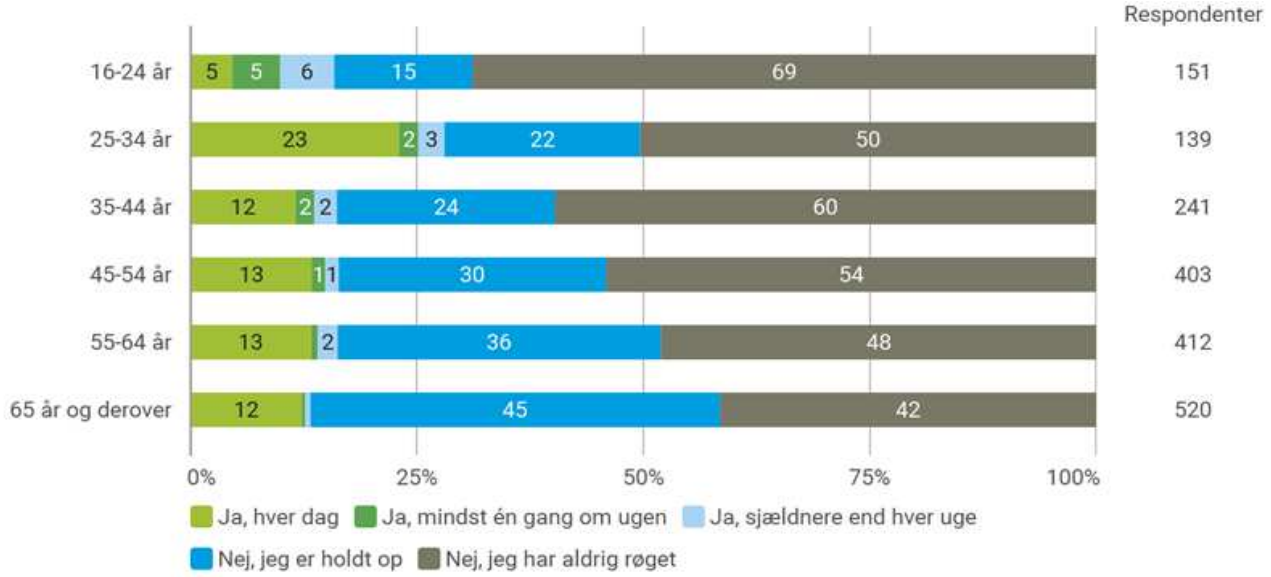
- Andelen af daglige rygere ligger på 12 % i 2021, hvilket det også gjorde i 2019.

Ryger du? (Gælder ikke e-cigaretter) 2019, 2020 og 2021
Krydset med: Aldersgruppe

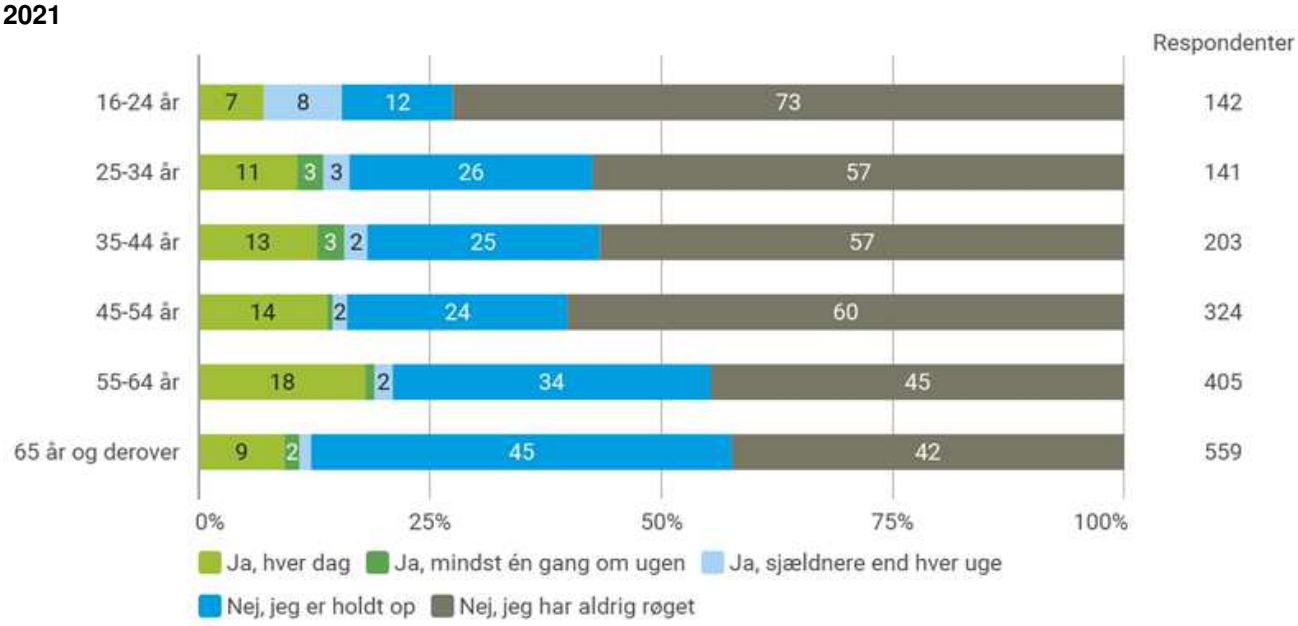
2019



2020



2021

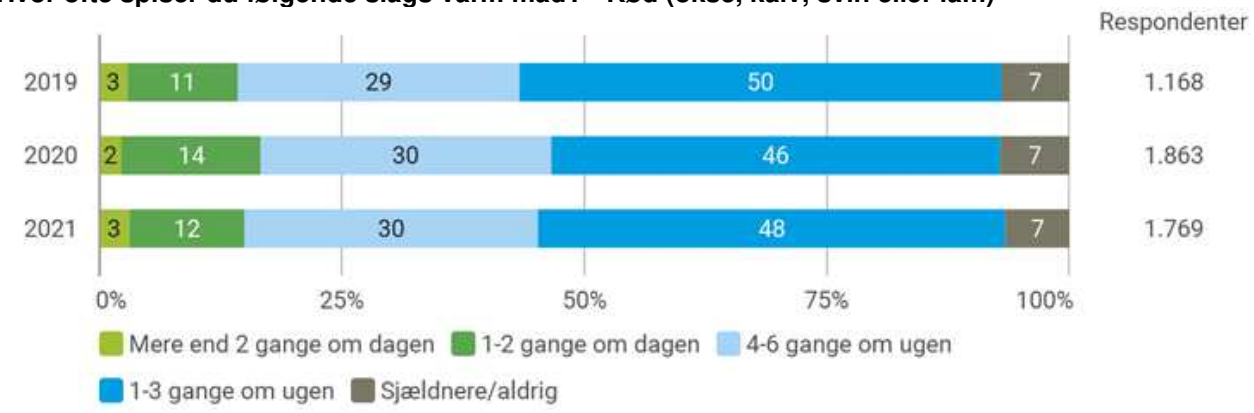


- Generelt er der færrest daglige rygere i de yngste aldersgrupper og flere desto ældre borgerne bliver.
- Andelene er relativt stabile fra 2019 til 2021 – dog er der lidt flere daglige rygere blandt de 55-64-årige og lidt færre for de 65-årige og derover.
- I 2020 var der en stor andel af daglige rygere blandt de 25-34-årige – men målingen i 2021 er nu på niveau med 2019. Den relativt store andel i aldersgruppen i 2020 må sandsynligvis tilskrives den statistiske usikkerhed, når undersøgelsen nedbrydes i mindre grupper.

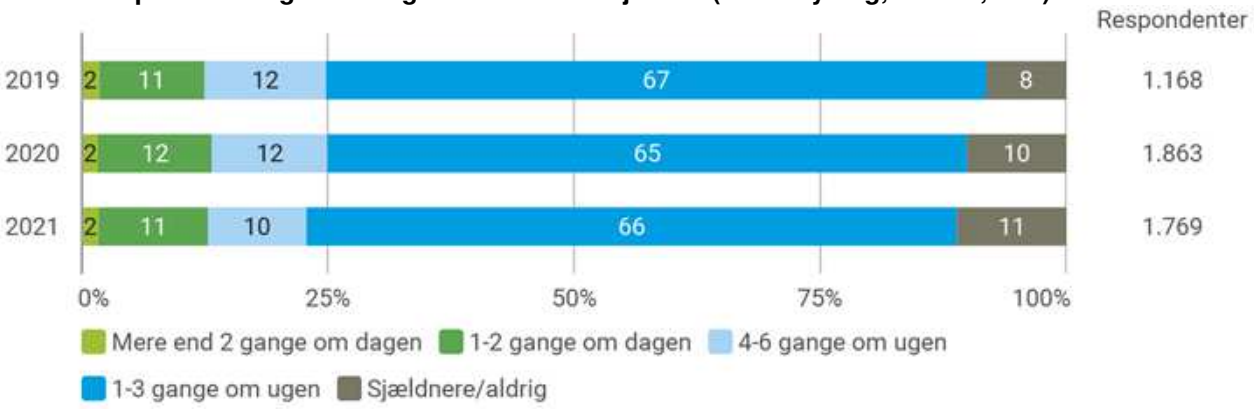
Målsætning
Andelen af borgerne i Viborg Kommune med et sundt kostmønster skal stige til 88 % i 2025.

Nedenstående spørgsmål omregnes til et indeks for et sundt kostmønster.

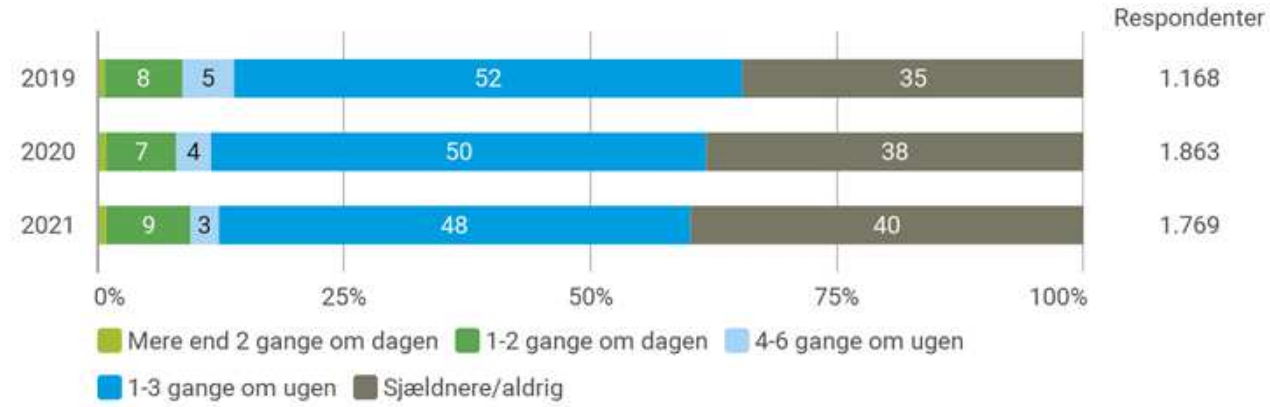
Hvor ofte spiser du følgende slags varm mad? - Kød (okse, kalv, svin eller lam)



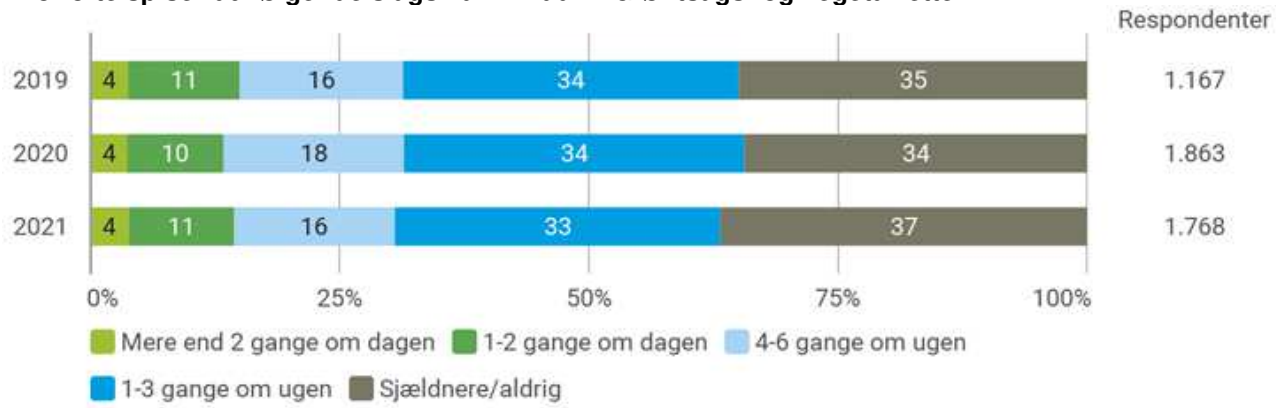
Hvor ofte spiser du følgende slags varm mad? - Fjerkræ (f.eks. kylling, kalkun, and)



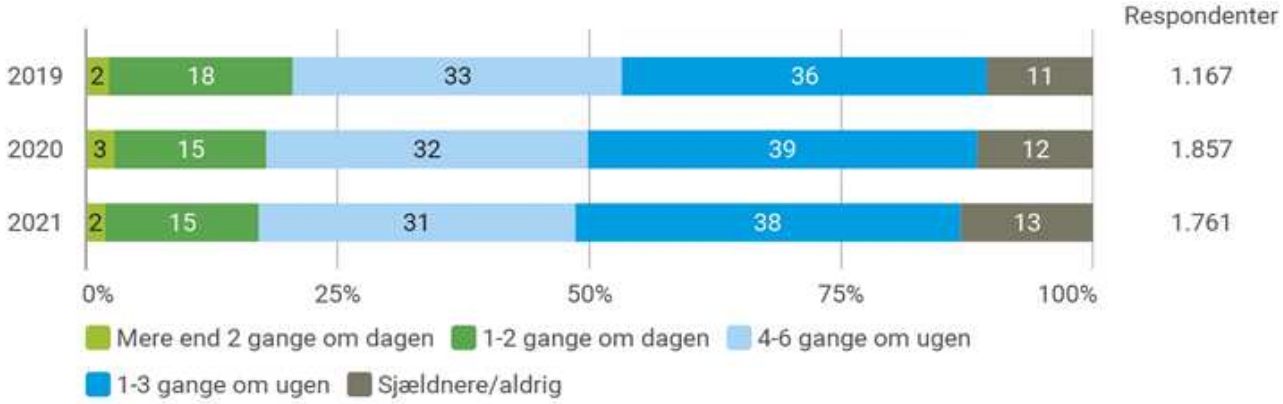
Hvor ofte spiser du følgende slags varm mad? - Fisk



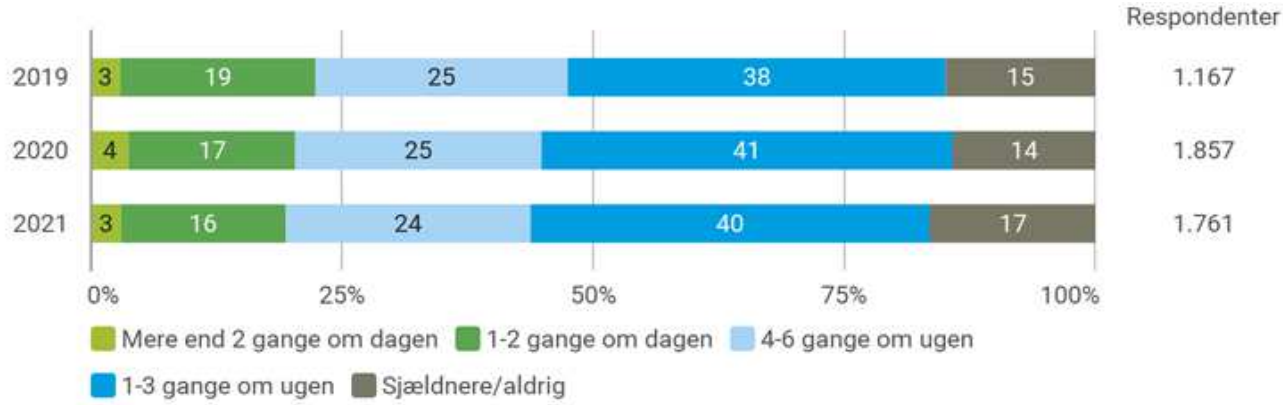
Hvor ofte spiser du følgende slags varm mad? - Grøntsags- og vegetarretter



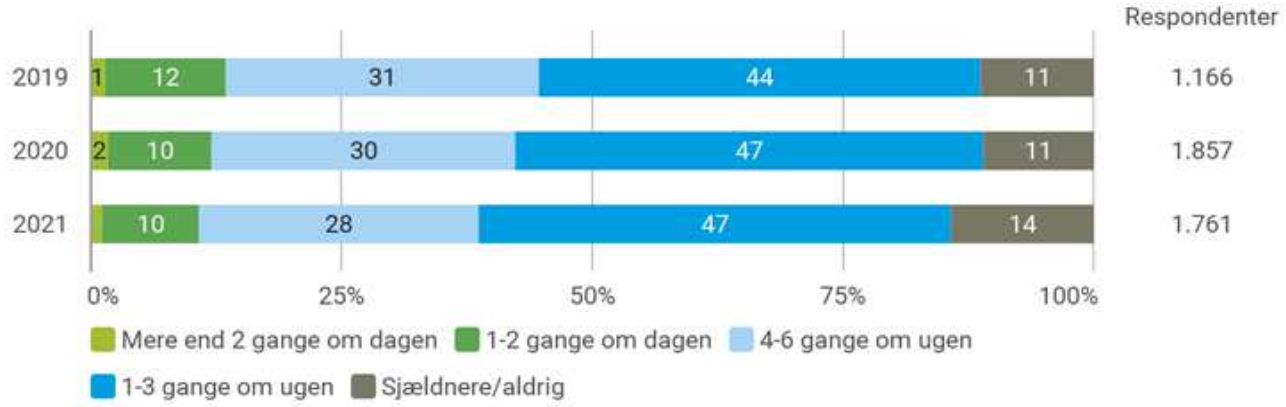
Hvor ofte spiser du følgende slags grøntsager? - Blandet salat, råkost



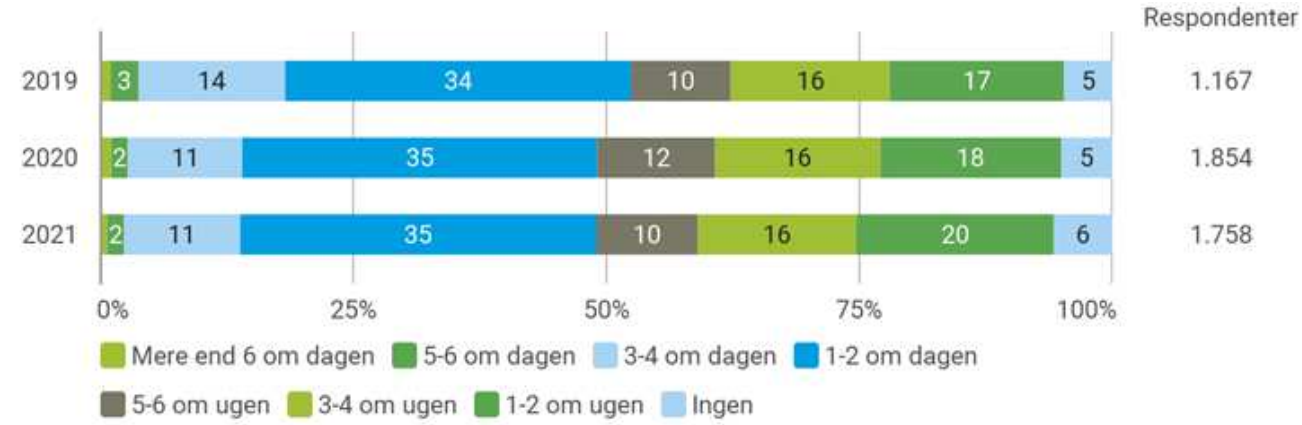
Hvor ofte spiser du følgende slags grøntsager? - Andre rå grøntsager



Hvor ofte spiser du følgende slags grøntsager? - Tilberedte grøntsager (kogte, bagte, stegte, sammenkogte eller wokretter)

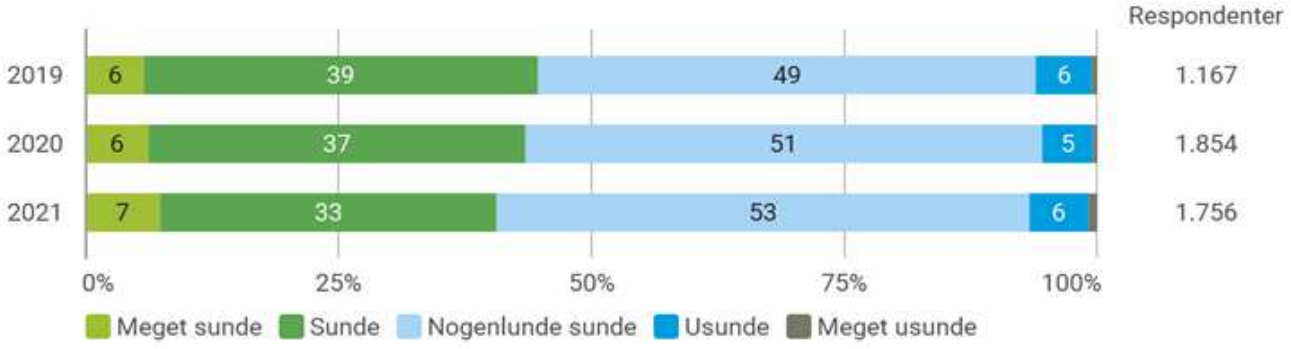


Hvor mange portioner frugt plejer du at spise?
1 portion = 1 stk eller 1 dl – medregn også frugtgrød og frugtmos



- Der er relativt få forskydninger mellem 2019, 2020 og 2021. Der er dog en lille tendens til, at der spises mindre grønt. Men der er tale om så små forskelle, at der ikke er tale og en statistisk signifikant ændring.
- De ovenstående spørgsmål kan omregnes til en samlet score for et sundt kostmønster, som viser, at andelen med et sundt kostmønster er uændret på 79 % for alle årene.

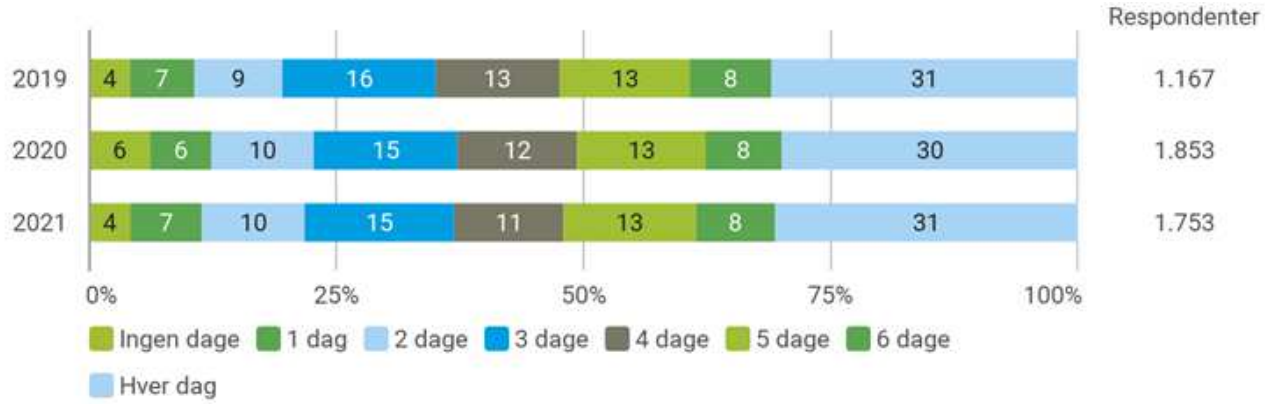
Hvordan vurderer du dine kostvaner alt i alt?



- Borgerne vurdering af egne kostvaner er faldet jævnt fra 2019 til 2021 – således vurderede i alt 40 %, at de havde meget sunde eller sunde kostvaner i 2021 mod 45 % i 2021.

Målsætning
Mindst 85 % af alle borgere i Viborg Kommune er fysisk aktive i 2025.

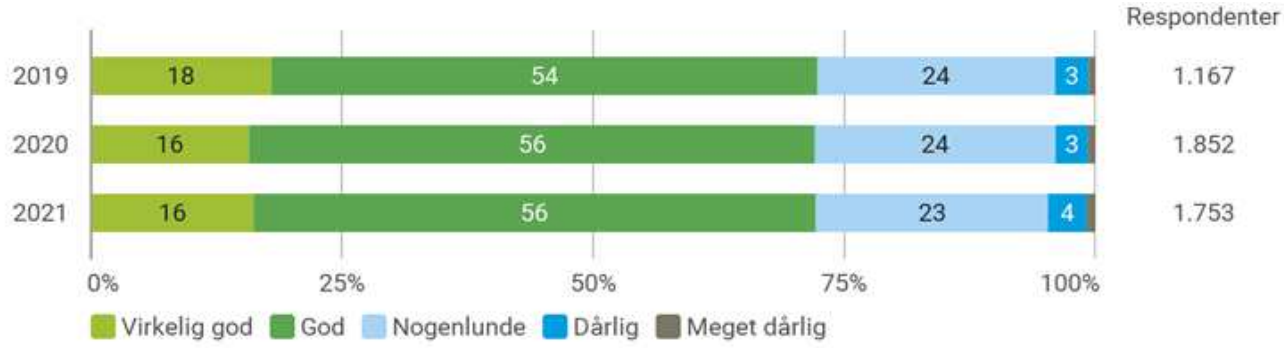
Hvor mange dage om ugen er du fysisk aktiv mindst 30 minutter om dagen?



- 89 % af borgerne i Viborg Kommune er fysisk aktive mindst 2 dage om ugen i 2021, hvilket er på samme niveau som de to foregående år.

Målsætning
Mindst 80 % af alle borgere i Viborg Kommune vurderer deres trivsel og livskvalitet som høj i 2025.

Hvordan synes du, din trivsel og livskvalitet er alt i alt?

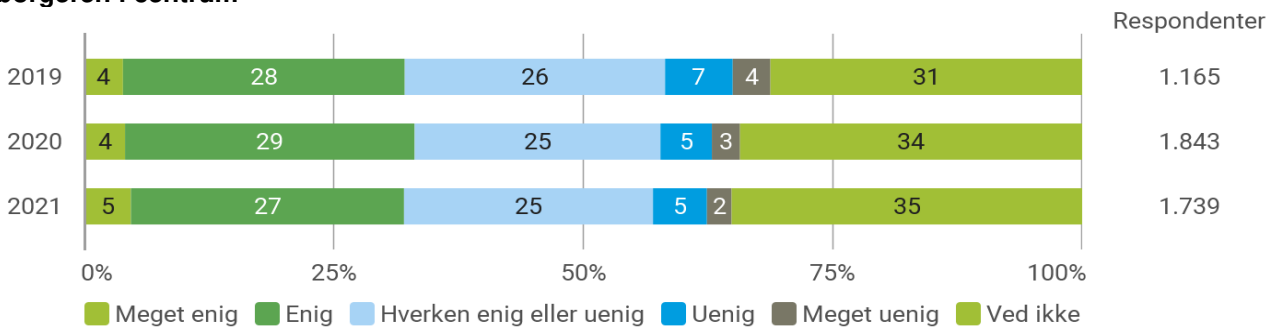


- Borgernes vurdering af egen trivsel og livskvalitet er reelt uændret fra 2019 til 2021 – således vurderer samlet 72 % af borgerne at de har virkelig god eller god trivsel både i 2019, 2020 og 2021. Der er dog lidt færre som vurderer deres trivsel ”virkelig god” – her er der et fald fra 18 % til 16 %.

Sammenhæng for borgeren

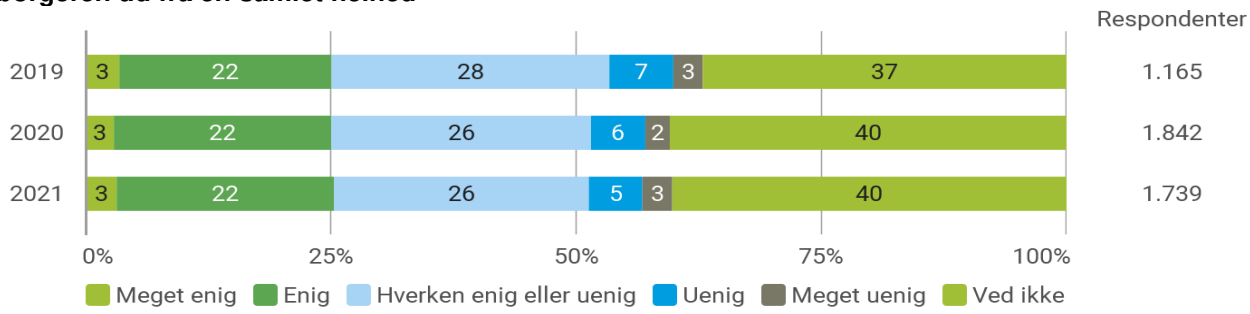
Overordnet målsætning Sammenhæng for borgeren!

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at de ansatte i Viborg Kommune sætter borgeren i centrum



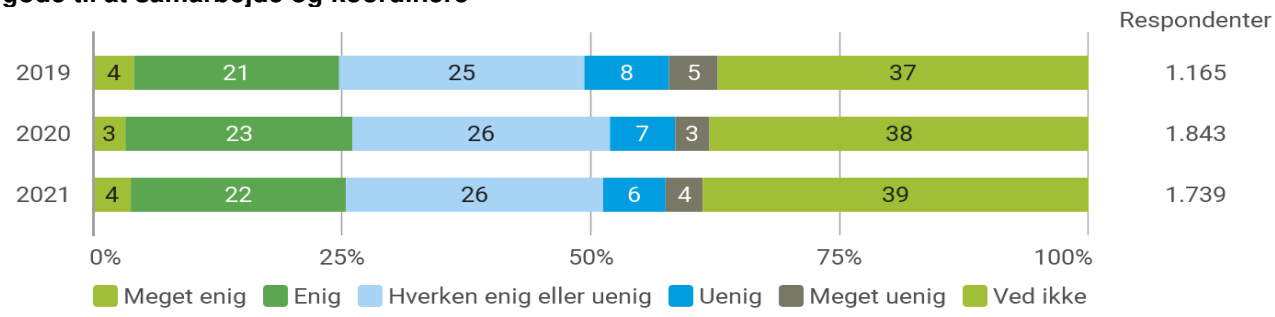
- Der er reelt ikke sket en udvikling fra 2019 til 2021 – 32 % erklærer sig meget enig eller enig i, at man oplever, at de ansatte i Viborg Kommune sætter borgeren i centrum – det samme som i 2019.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at de ansatte i Viborg Kommune ser borgeren ud fra en samlet helhed



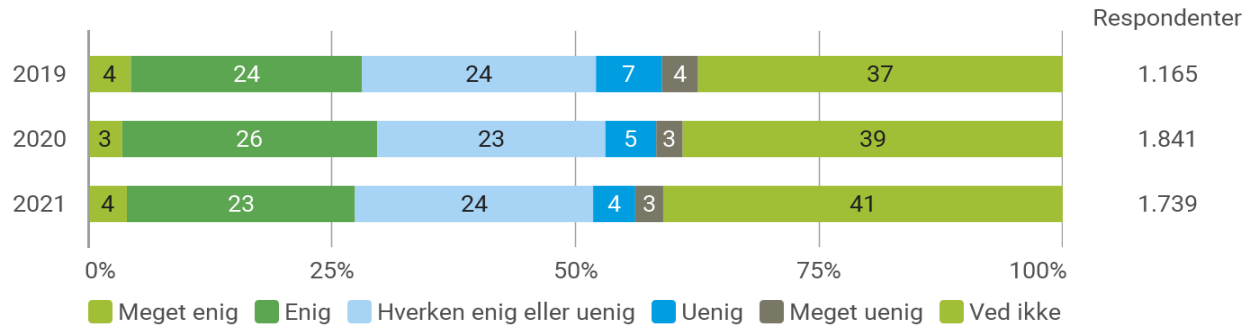
- Også i forhold til oplevelsen af om de ansatte ser borgeren ud fra en samlet helhed er der en uændret vurdering. Således var 25 % både i 2019, 2020 og 2021 meget enige eller enig i dette udsagn.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at de ansatte i Viborg Kommune er gode til at samarbejde og koordinere



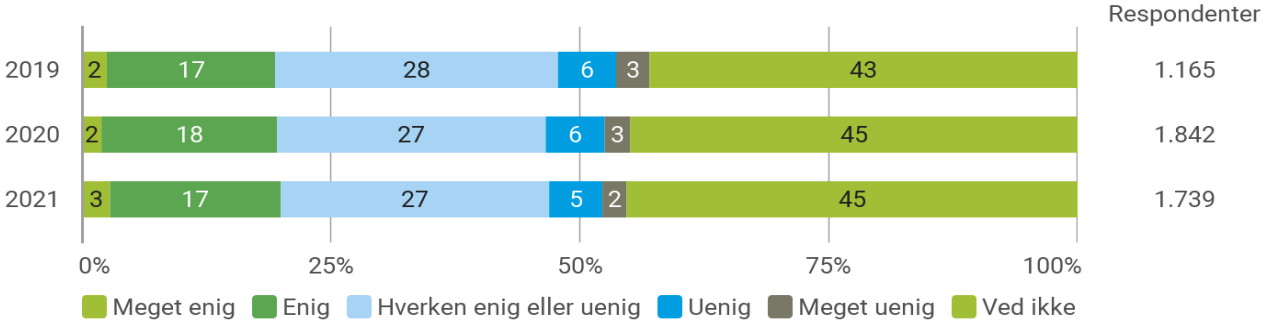
- 26 % er meget enige eller enige i at de ansatte er gode til at samarbejde og koordinere i 2021-undersøgelse, mens dette tal var 25 % i 2019.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at de ansatte i Viborg Kommune har et godt kendskab til, hvilken medarbejder der bedst kan hjælpe med et givent problem.



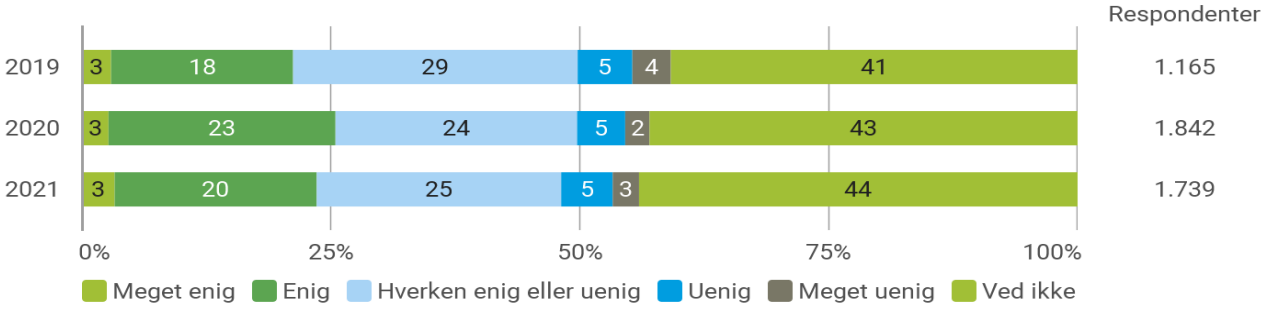
- Endnu en gang er vurderingen af dette udsagn næsten identisk fra 2019 til 2021 – blot er der nu 27 % som er enige eller meget enige i, at de ansatte har et godt kendskab til, hvilken medarbejder der bedst hjælper med et givent problem – mod 28 % i 2019.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at de ansatte i Viborg Kommune arbejder efter de samme mål



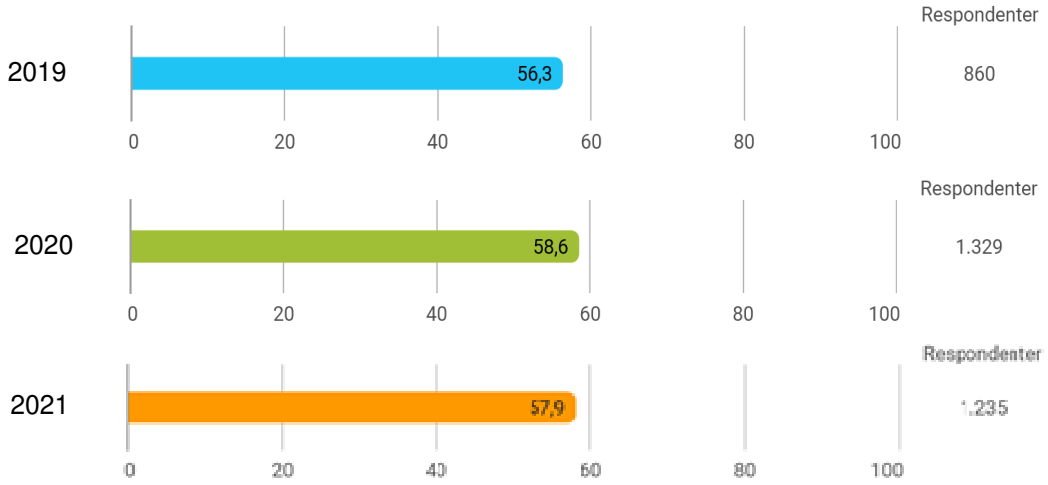
- 20 % af de spurgte borgere er meget enig eller enig i udsagnet om, at de ansatte arbejder efter samme mål i 2021 – og 19 %i 2019.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Jeg oplever, at Viborg Kommune er med til at sikre sammenhæng til øvrige offentlige myndigheder (hospitaler, regionen, styrelser m.v.)



- På udsagnet om Viborg Kommune er med til at sikre sammenhæng til øvrige offentlige myndigheder er der sket ændringer Således erklærer 23 % af borgerne sig helt enig eller enig i dette udsagn mod 21 % i 2019 og 26 % i 2020.

De seks spørgsmål vedr. sammenhæng omregnet til et samlet indeks fra 0 til 100, hvor 0 er ingen oplevet sammenhæng, mens 100 er oplevet sammenhæng på alle områder



- Omregnes de seks spørgsmål om sammenhæng i Viborg Kommune til et indeks fra 0 til 100, så kan der spores en lille stigning fra 56,3 i 2019 til 57,9 i 2021.

Bemærkninger og kommentarer

Spørgeskemaet blev afsluttet med tre åbne spørgsmål, hvor respondenten havde mulighed for at skrive kommentarer og bemærkninger:

- ***Har du konkrete eksempler eller oplevelser, hvor Viborg Kommune har været særlig god til at skabe sammenhæng for borgeren, som du vil fremhæve?***
- ***Hvis du skal give Viborg Kommune et godt råd, hvordan kan man så sikre bedre sammenhæng for borgeren?***
- ***Har du øvrige bemærkninger eller kommentarer?***

Alle kommentarer er blevet gennemgået og samlet i forskellige tematikker i nedenstående skema.

Tema	Forklaring på tema	Antal udsagn inden for tema	Opmærksomhedspunkter – gennemgående træk	Udvalgte citater
Samarbejde og koordinering internt	• Personalet snakker (ikke) sammen • Silotænkning • Dårlige samarbejdsrelationer mellem forvaltninger, afdelinger eller områder • Hjælper borgeren videre til rette medarbejder. • Arbejder (ikke) efter samme mål og retning.	41 (2020:49, 2019: 66)	• Blive bedre til at dele oplysninger på tværs • Risiko for silotænkning pga. separate budgetter • Sørge for at hjælpe borgeren videre. • Både gode og dårlige eksempler på samarbejde internt i kommunen omkring borgeren	”*Den ene afdeling ved ikke hvad den anden foretager sig selv hvis man siger til dem at det ville være godt hvis de kunne finde ud af at snakke sammen.”* *”Tavshedspligt ses som udfordring i de enkelte forvaltninger og på tværs, hvilket skaber en belastet og utryg samarbejdsflade for borgeren.”* *”Endnu bedre koordinering imellem de teams der kunne have input. Men er klar over at det koster ressourcer, som igen er en mangelvare (tid/økonomi).”* *"Som medarbejder i bostøtten har jeg oplevet en god sagsbehandling for en borger med begyndende demens. Godt samarbejde omkring borgeren med de pårørende, bostøtten, hjemmeplejen og plejecentret. Sagsbehandlingen var forholdsvis kort, hvilket var til stor glæde for borgeren og de pårørende. Der var god sammenhæng i behandlingen af borgeren, så flytning fra egen bolig til plejecenter blev oplevet som en positiv overgang."*
Samarbejde og koordinering eksternt	• Kontakt og koordination med eksterne samarbejdspartnere, eksempelvis sygehuse.	22 (2020: 38, 2019: 16)	• Både gode og dårlige eksempler på samarbejde mellem især region og kommune omkring borgeren	”*Har fået en god behandling i forbindelse med sårbehandling, både hjemme og senere på klinikken på Rughavevej. Her var samarbejde med Skejby omkring sårbehandlingen.”* *”Godt samarbejde med at komme retur på arbejde efter en sygemelding efter en rygoperation.”* ”*Jeg er meget glad for kommunens biblioteksvæsen, herunder at lokalbibliotekerne hurtigt og effektivt skaffer bøger m.m. hjem til biblioteksbrugerne. Desuden er det berigende, når der fx er*

				foredrag i det lokale kulturhus eller bibliotek, eksempelvis foredrag i samarbejde med Aarhus Universitet om naturvidenskabelige emner." "*Ved stressbetinget sygdom oplevede jeg god samarbejde mellem jobcenter læge og sygehus."* "*Uha, jeg har en gammel mor, jeg ønsker ikke at blive så gammel som hende. Hjemmeplejen fungerer rigtig dårlig. Vi har oplevet så mange gange hvor dårligt "samarbejdet" er mellem sygehuset og kommunen."*
Ser borgeren i en helhed / service	• Opmærksomhed på andre faktorer, som spiller ind på borgerens situation. • Oplevelse af at blive hørt og forstået • Tilgængelighed • Føle sig godt taget imod og/eller behandlet	175 (2020: 179, 2019: 211)	• Tage borgeres indsigelser på høringer m.v. alvorligt og klart kommunikere, hvorfor man prioriterer som man gør • Sørge for at personale er serviceminded (eksempelvis tager godt imod, lytter og følger op på borgerens sag) • Opmærksomhed på åbningstider og tilgængelighed eksempelvis på rådhuset • Både gode og dårlige eksempler på borgerkontakt	*"Nej, alle mine oplevelser med det offentlige Viborg har været utrolig ringe.* *Det drejer sig både om hospitalsvæsenet, borgerservice og familierådgivning."* *"Vi havde verdens bedste sundhedsplejerske, som besøgte os, lige efter vores datter blev født. Hun var virkelig god til at håndtere og støtte os som nye forældre.* *Jeg vil også rose familieiværksætterne, som virkelig var med til at give os et netværk til personer i samme situation."* "*Har haft hegnssyn hvor de var yderst dygtige."* "*Har deltaget i Borgermøde indkaldt af kommunen og borgerforeningen, hvor der i stor grad bliver lyttet til borgernes ønsker og behov."* *"i forbindelse med Joblgen gennem Viborg Kommune samt jobledighed har ansatte i Viborg Kommune gjort en kæmpe forskel for mig. Der har været rigtig meget forståelse, imødekommenhed og råd/vejledning."* "*Jeg har altid fået den hjælp jeg har søgt efter med stor professionel behandling. Det gælder f.eks. ID-pas- kørekort m.m."* "*Jeg kan nu nævne at skolen har gjort et flot stykke arbejde med eleverne, nu hvor de har været sendt hjem pga covid-19. Lærerne/skolen har været god til at omstille sig."* "*En kommune skal selvfølgelig overholde regler og paragraffer, men der burde være plads til individuelle løsninger, som giver mening og fornuft."* *"Bedre åbningstider på Borgerservice, føler borgerservice kun er til for pensionister og folk uden arbejde. Vi der arbejder og har en travl hverdag burde ikke skulle tage fri for at få hjælp."* "*Udvise initiativ, være proaktiv, komme med forslag i stedet for hele tiden kun at gøre det de er nødt til/tvunget til, og når noget bliver svært undlade at sige: "Vi er en myndighed, så vi må ikke vejlede"*

				(Teknik og miljø). Mere samarbejds- rådgivnings- og løsningsorienteret." "*Det er noget I allerede gør men - se borgeren som en helhed og som menneske."* *"Sundhedshuset har hjulpet mig flere gange med forskellige genoptræningsprogrammer. meget kompetent personale."* "*Jeg syntes vi har en god kommune hvor i yder en god service for det som jeg har haft brug for som borgere."* *"Positivitet og venlighed er altid til stede."*
Understøtte hele kommunen	• Afstand til rådhus • Kommunale aktiviteter i yderområder • Infrastruktur – binde kommunen sammen	38 (2020: 33, 2019: 33)	• Følelse af at være overset i lokalområderne • Ønske om aktiviteter og offentlig service også er tilgængelig uden for Viborg by • Bedre busforbindelser i hele kommunen • Understøtte ildsjæle og lokalområder	"*En borger guide en gang om året til at komme ud lokalt 1 gang om året til at fortælle om ret og muligheder for det lokale område. Måske i forbindelse med generalforsamling i lokalrådet, det ville også sætte fokus på rådets vigtighed og arbejdsbyrde."* *"Det ville være rart, om der var et tættere samarbejde til de kommuner, der blev en del af Viborg ved kommunesammenlægningen!* *Vejproblemer, huller, sne.* *Decentralisering af Borgerservice!!* *Kollektiv trafik ud i de fjernere afkroge!!* *CYKELSTIER - Også udenfor Viborg byområde!!!!* *Renovation efter behov: Urentabelt - miljøproblematisk - at sende en vogn op til borgere efter 5 konservesdåser!! og 2 affaldsposer"* "*Være mere obs på de små lokalsamfund udenfor Viborg by. De er lange hen ad vejen glemt."* "*Så hjælp da idrætsklubberne i yderområderne af Viborg, gennem Viborg Idrætsråd, i stedefor kun at støtte dem der bor i Viborg By."*
Fast kontaktperson	• For mange kontakter i kommunen • Koordinerende sagsbehandler • Svært at navigere i system • Sagsbehandlerskift	30 (2020: 21, 2019: 24)	• Ønske om en fast kontaktperson/sagsbehandler	*"Sundhed og omsorg bør sikre mere kontinuitet hos borgeren, så der ikke kommer forskelligt personale hver gang. Det er ikke den enkelte medarbejder men planlægningen."* *"Så få og så kompetente medarbejdere som muligt tilknyttet den enkelte borger."* *"1 indgang til offentlige - 1 sagsbehandler som er tovholder til andre områder."* *"Ifm deltidssygemelding er jeg blevet tildelt den sagsbehandler, som var bekendt med min situation, fra tidligere sygemelding. Tak:-)"*

Andet	• Øvrige kommentarer	236 (2020: 275, 2019: 140)	• Kommentarer som udelukkende omhandler andre myndigheder end Viborg Kommune • Forslag til øgede ressourcer • Tilfredshed med konkrete aktiviteter • Generelle udsagn eller meningstilkendegivelser om andet end undersøgelsen omhandler • Kommentarer om teknik og spørgsmål i undersøgelsen.	*"Mange gode aktiviteter for familie og børn igennem hele året, det er skønt. Vi elsker at komme på hovedbiblioteket, dejligt personale og så hyggeligt."* *"Har kun haft kontakt til kommunen ved besøg på Revas genbrugspladser hvor jeg altid har fået en god behandling og svar på de spørgsmål jeg har stillet."* *"I forbindelse med lokalplaner og udstykning har vi oplevet godt samarbejde og velvilje til pragmatiske løsninger."* *"gode motionsstier og mtb cykelspor."* *"Hold ældre i aktivitet på plejehjemmene, der foregår ikke meget."* *"At man er tilgængelig for borgeren. At man kan komme til at tale med en person, og at alting ikke skal foregå digitalt."* *"Viborg er meget fokuseret på de samme arrangementer år efter år uden megen fornyelse.* *Det er synd at der ikke skabes mere liv på søerne og omkring søerne - andre byer med disse muligheder er markant bedre til det eksempelvis Silkeborg og Århus."* *"God forståelse for kulturelle foreningers vilkår og behov under corona-krisen."* *"Er glad og stolt over at være Viborggenser."*
Forvaltning/område	• SSO • T&M • B&U • K&U • BØP • KD • Generelt/ikke angivet • Kombination af flere forvaltninger (angiv)	SSO = 70 (2020: 71, 2019: 54) T&M = 39 (2020: 49, 2019: 41) B&U = 29 (2020: 30, 2019: 25) K&U = 36 (2020: 28, 2019: 42) BØP = 32 (2020: 39, 2019: 34) KD = 1 (2020: 0, 2019: 2) Generelt/ikke angivet = 208 (2020: 207, 2019: 210) Kombination af flere forvaltninger (angiv) = 55 (2020: 52, 2019: 28)		

Vurdering	• Positiv • Negativ • Positiv / negativ • Neutralt	Positiv = 125 (2020: 129, 2019: 120) Negativ = 306 (2020: 314, 2019: 261) Neutral = 25 (2020: 6, 2019: 44) Positiv / negativ = 14 (2020: 18, 2019: 9)		