

## 7. Brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 (2009-14645)

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder og blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje i 2008. Rapporter med resultaterne i tilfredshedsmålingerne fremlægges til drøftelse i Sundheds- og Omsorgsudvalget og til godkendelse til udsendelse til ekstern høring.

### INDSTILLING OG Beslutning

**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.** indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender, at de tre rapporter sendes i høring forud for forvaltningens forslag til central handleplan.

### Problemstilling

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen besluttede på mødet den 6. november 2008, at der skulle gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder samt blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på den leverede services værdi for brugerne af kommunens ydelser. Brugertilfredshedsundersøgelser anvendes systematisk til indsamling af viden om den oplevede kvalitet. En viden, som omsættes på central-, område- og enhedsniveau i forvaltningens arbejde med at sikre og levere en god ældrepleje.

### Løsning

Brugertilfredshedsundersøgelsen skal ses i forlængelse af forvaltningens tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelse i 2005 og 2006/2007. Denne tilfredsmåling er en stikprøveundersøgelse, som omfatter to stikprøveundersøgelser og en kvalitativ tillægsundersøgelse. Målgrupperne er henholdsvis beboere på plejeboligheder og hjemmeboende modtagere af personlig pleje. De kvantitative undersøgelser samt den kvalitative tillægsundersøgelse er gennemført i ugerne 46 – 48. Resultaterne for de kvantitative undersøgelser foreligger på central-, område- og enhedsniveau. Resultaterne fra plejeboligundersøgelsen vil blive offentliggjort blandt andet på kommunens boligkatalog på internettet. Flere oplysninger om undersøgelsens metode fremgår af bilag 1.

### Resultaterne

#### *Plejeboligundersøgelsen*

Rapporten er vedlagt i bilag 2. Hovedresultaterne er:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med at bo på en plejebolighed er på 4,2 i en skala fra 1 til 5 (4,1 i 2006). 86 pct. er alt i alt tilfredse og 6 pct. er alt i alt ikke tilfredse.
- Den gennemsnitlige tilfredshed med personalet er på 4,3 (4,2 i 2006). 89 pct. er alt i alt tilfredse, og 3 pct. er ikke tilfredse.
- Den gennemsnitlige tilfredshed med maden på plejebolighederne er på 3,7 (3,7 i 2006). 70 pct. er alt i alt tilfredse, og 15 pct. er alt i alt ikke tilfredse.

#### *Hjemmeplejeundersøgelsen*

Rapporten er vedlagt i bilag 3. Hovedresultaterne er:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med den praktiske hjælp i alt er på 4,0 i en skala fra 1 til 5 (3,4 i 2005). 65 pct. er alt i alt tilfredse, og 11 pct. er alt i alt ikke tilfredse.
- Den gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje i alt er 4,2 (4,0 i 2005). 57 pct. er alt

- i alt tilfredse, og 4 pct. er ikke tilfredse.
- Den gennemsnitlige tilfredshed med madservicen er på 4,1 (3,8 i 2005). 81 pct. er alt i alt tilfredse, og 10 pct. er alt i alt ikke tilfredse.
  - Den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmesygeplejen er på 4,5 (4,2 i 2005). 94 pct. er alt i alt tilfredse, og 3 pct. er ikke tilfredse.
  - Den gennemsnitlige tilfredshed med kommunens information om hvilken hjælp, borgeren har ret til er på 3,5. 54 pct. er tilfreds, og 24 pct. er ikke tilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed med information ved forsinkelser eller aflysning af ydelseslevering er på 3,8. 63 pct. er tilfredse, og 14 pct. er ikke tilfredse med denne information.
  - 48 pct. af respondenterne kender til frit valg.
  - 25 pct. af respondenterne kender til fleksibel hjemmehjælp.

### *Tillægsundersøgelsen*

Sideløbende med den kvantitative tilfredshedsmåling blandt modtagere af hjemmepleje gennemførtes otte dybdegående interviews blandt hjemmeplejemodtagere. Undersøgelsen vedrørte tre centrale temaer – hjemmeplejen og den ideelle hjemmepleje, information og kommunikation samt madservice. Rapporten er vedlagt i bilag 4.

Hovedresultaterne var:

#### *Hjemmepleje:*

- Der er generel god tilfredshed med hjemmehjælpens indsats.
- Kritik er rettet mod ”systemet”.
- Den personlige pleje opleves i stor udstrækning at være i orden.
- Der er ønske om mere tid til grundigere rengøring og tid afsat til omsorg ”tid til kaffe”.
- De ældre ønsker som udgangspunkt så få forskellige hjælpere som muligt, da skiftende hjælpere skaber utryghed og manglende intimitet.

#### *Information og kommunikation*

- Flertallet af de ældre giver udtryk for et behov for større synlighed af ”kontoret” (enheden/kommunen).
- Informationer om afbud og vikarer er vigtige, da brud med rutiner skaber utryghed.

#### *Madservice*

- Der er tilkendegives både tilfredshed med madservicen og det modsatte.
- Der er generelt modstand mod at spise ude af huset med andre ældre.

### ***Faktorer med betydning for den samlede tilfredshed i tre spørgsmål***

Der er gennemført multivariate analyser for at søge at finde faktorer med betydning for den samlede tilfredshed i spørgsmålene om alt i alt tilfredshed med henholdsvis at bo på plejeboligenhed samt den personlige pleje og den praktiske hjælp. Der er ingen entydige faktorer, men flere faktorer, som tilsammen har betydning for den samlede vurdering i de tre spørgsmål.

*Alt i alt tilfredshed med at bo på plejeboligenheden* – faktorer med betydning er forholdene vedrørende egen bolig (faciliteter og størrelse samt rengøring), tillidsforholdet til personalet og den personlige pleje.

*Alt i alt tilfredshed med den personlige pleje* - faktorer med betydning er den personlige kontakt i forbindelse med plejen, medarbejderens imødekommenhed for individuelle behov og hvor meget medarbejderen når. Medarbejdernes personlige kontakt ved den praktiske hjælp og den praktiske hjælp alt i alt er også faktorer med betydning.

*Alt i alt tilfredshed med den praktiske hjælp* - faktorer med betydning er medarbejderens imødekommenhed overfor individuelle ønsker og selve rengøringen.

### ***Sammenstilling af resultaterne med tidligere opnåede resultater***

#### *Plejeboligundersøgelsen*

Det er muligt at sammenligne resultaterne med tidligere opnået resultater i forvaltningens gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser i 2005 og 2006.

I vurderingen af hvert enkelt spørgsmåls gennemsnitlige tilfredshed er beboernes tilfredshed i 2008 undersøgelsen på samme niveau eller højere end i 2006. I forhold til de spørgsmål, hvor der var større fald i tilfredsheden i 2006 i forhold til 2005 (hjælp til fx medicin, tillidsforholdet til personalet og menuvalg) ses i 2008 en øget tilfredshed.

#### *Hjemmeplejeundersøgelsen*

Når resultaterne sammenlignes med resultaterne i 2005 undersøgelsen bør det ske i erkendelse af, at målgruppe, metode og spørgeramme er forskellig i de to undersøgelser. En sammenstilling af resultaterne i de to undersøgelser viser en markant større tilfredshed i hovedparten af de ens spørgsmål fx i spørgsmålene om praktisk hjælp, tøjvask, personalets imødekommenhed, den personlig kontakt, antal hjælpere, sygeplejen og endelig madens smag. I de resterende spørgsmål ses en større tilfredshed i 2008 undersøgelsen end i 2005 undersøgelsen.

Resultaterne i kommunens brugertilfredshedsundersøgelse ligger generelt under resultaterne i landsundersøgelsen 2008 gennemført af Velfærdsministeriet og KL. Det er vanskeligt at sammenligne de to undersøgelser. Først og fremmest fordi målgrupperne i de to undersøgelser ikke er ens, og fordi den gennemsnitlige tilfredshed ikke vises i landsundersøgelsen.

### **Økonomi**

Udgiften til brugertilfredshedsundersøgelsen er under 500.000 kr. eks. moms. Udgiften er finansieret af budgetreserven under ældrebevillingen vedrørende drift til pleje, service og boliger for ældre, funktion 6.51.1.

### **Videre proces**

Det indstilles, at de tre rapporter sendes i høring hos eksterne høringspartnere. Efter endt høringsrunde vil Sundheds- og Omsorgsudvalget få forelagt høringssvarene og forvaltningens centrale handlingsplan på udvalgets møde den 23. april 2009. Forvaltningen vil fastlægge den fremadrettede cyklus for gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser med tæt sammenhæng til de kommende statslige krav om årlige tilfredshedsmålinger. Udover de tre hovedrapporter, er der udarbejdet område- og enhedsrapporter til brug i opfølgningen på brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.

Anne Mette Fugleholm

/ Jens Egsgaard

**bilag**

[Bilag 1. Metode i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008.doc](#)

[Bilag 2. Det mener brugerne i København - brugernes tilfredshed med plejeboligheder](#)

[Bilag 3. Det mener brugerne i København - brugernes tilfredshed med hjemmeplejen](#)

[Bilag 4. Interview af brugere af hjemmeplejen - tillægsundersøgelse](#)

