

## 2. Temadrøftelse - brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 og bruger/borgerundersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens dagtilbud (2009-51564)

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder og blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje i efteråret 2008. I januar 2009 er der ligeledes gennemført en bruger/borger undersøgelse af forvaltningens dagtilbud.

### INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter de to kvalitative brugerundersøgelser.

### Problemstilling

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i samarbejde med en ekstern samarbejdspartner netop gennemført to brugerundersøgelser. Resultater fra begge undersøgelser vil blive præsenteret i mødet den 7. maj 2009.

### Løsning

*Uddybende interviews som led i de regelmæssige brugertilfredshedsundersøgelser*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører systematisk brugertilfredshedsundersøgelser blandt beboere på plejeboligheder og blandt modtagere af hjemmehjælp. Undersøgelserne gennemføres i samarbejde med en ekstern samarbejdspartner dels for at give borgerne en optimal tryghed for, at deres anonymitet er sikret i undersøgelsen, dels ud fra et ønske om at brugertilfredshedsundersøgelser i København er uvildige. Brugertilfredshedsundersøgelserne gennemføres for at indhente viden om brugernes tilfredshed med den oplevede service, som de modtager i plejebolig- og i hjemmeplejetilbuddet. Viden, som forvaltningen omsætter i forvaltningens arbejde med at sikre og levere en god ældrepleje.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger i al væsentlighed KL's spørgeramme og metode i deres kompaskoncept for brugertilfredshedsundersøgelser blandt beboere på plejeboligheder og modtagere af hjemmepleje. På den måde kan forvaltningen sammenligne opnåede resultater med andre kommuner. Forvaltningen arbejder både med *kvantitative tilfredshedsmålinger*, som åbner op for sammenligninger af resultater på kommuneniveau, men også på enheds- og lokalområdeniveau, og *kvalitative undersøgelser*, som åbner op for flere uddybende oplysninger og nuancer.

I brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 var den kvalitative undersøgelse målrettet modtagere af hjemmepleje og bestod af otte dybdeinterviews (en til en interview i borgerens eget hjem af 30 til 50 minutters varighed).

Spørgerammen vedrørte tre centrale temaer:

- hjemmeplejen og den ideelle hjemmepleje
- information og kommunikation
- madservice

### *Uddybende interview som led i udviklingen af dagtilbud*

I januar 2009 gennemførte forvaltningen ligeledes en undersøgelse af behovet for aktivitetstilbud blandt ældre borgere i Københavns Kommune. Undersøgelsen afdækkede de ældres (65+) interesse for - og holdninger til - kommunens dagtilbud. Undersøgelsen er gennemført med henblik på at sikre, at det fremtidige aktivitetstilbud er i overensstemmelse med de behov, ønsker og interesser, som fremtidens ældre borgere har.

Det var en kvalitativ undersøgelse, som bestod af seks fokusgruppeinterviews og 10 dybdegående interviews. Undersøgelsen var målrettet tre forskellige grupper af ældre:

- borgere, der henholdsvis klarer sig selv
- borgere, der modtager max 10 timers hjemmehjælp
- brugere af dagtilbud

Undersøgelsen skulle afdække bl.a. hvilke aktiviteter de ældre foretrækker, hvilket kendskab de har til det nuværende dagtilbud, og hvordan holdningen til kommunens nuværende dagtilbud er. Spørgsmålene til brugerne af det nuværende dagtilbud afdækkede, om brugerne var tilfredse med tilbuddet, og hvordan dagtilbuddet kan moderniseres med henblik på at sikre tilfredshed blandt brugerne og yderligere tiltrække nye brugere.

De to interviewundersøgelser blev gennemført af den eksterne samarbejdspartner, som vil præsentere begge undersøgelser på udvalgets temadrøftelse.

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Ingen

Anne Mette Fugleholm

/ Jens Egsgaard

### **bilag**

**Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning den 07.05.2009**

**Indstillingen blev godkendt.**

