



## **Den anvendte metode i brugertilfredshedsundersøgelsen 2008**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemførte tilfredshedsundersøgelsen i samarbejde med en anerkendt analysevirksomhed, der forestod interviews samt afrapportering.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en stikprøveundersøgelse og består af tre delundersøgelser. En kvantitativ tilfredshedsmåling blandt beboere på plejeboligheder, en kvantitativ tilfredshedsmåling blandt modtagere af hjemmepleje samt en kvalitativ tillægsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje.

*Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejeboligheder*  
Brugertilfredshedsundersøgelsen blev gennemført som i de tidligere tilfredshedsmålinger ved personlige strukturerede interviews. Valget er begrundet i beboernes generelle svage tilstand på plejeboligheder, hvor få vil være i stand til selv at besvare et spørgeskema skriftligt. Det understøttes af erfaringerne fra brugertilfredshedsundersøgelserne i henholdsvis 2005 og 2006/2007. Kriterierne for stikprøvens størrelse (antal beboere, som interviewes) på de enkelte enheder var minimum 26 respondenter (eller det antal respondenter, som kan interviewes) eller 75 pct. af det samlede antal respondenter. Hvis der var under 26 respondenter, blev tilfredshedsmålingen gennemført som en

totalundersøgelse på den pågældende plejeboligenhed. Der blev anvendt få og erfarne interviewere, som fulgte forvaltningens interviewguide. Beboernes anonymitet var et særligt fokuspunkt i undersøgelsen.

Ikke alle beboere kan deltage i et interview på grund af svær alderdomssvækkelse, kritisk sygdom m.m. Der blev derfor gennemført en faglig vurdering af alle beboere forud for dataindsamlingen på de enkelte plejeboligenheder med afsæt i udarbejdede kriterier for den faglige vurdering. Faglige kriterier, som har afsæt i forvaltningens metode til vurdering af borgerens funktionsniveau (fælles sprog). I alt blev 50 pct. af beboerne på kommunens plejeboligenheder vurderet til at være i stand til få tilbudt deltagelse i undersøgelsen.

Der blev gennemført 962 struktureret personlig interviews. 26 pct. af beboerne i stikprøveudtrukket ønskede ikke at deltage i undersøgelsen. Frafaldet er lidt højere end i 2006-undersøgelsen (20 pct.).

Alle plejehjem og plejeboliger i kommunen deltog med undtagelse af demenscentre, specialtilbudet til respirationspatienter samt plejeboligenheder under ombygning eller planlagt ombygning. I alt 43 enheder er omfattet af undersøgelsen. Spørgerammen var identisk med spørgerammen fra 2006/2007-undersøgelsen. Spørgerammen afspejler generelt kvalitetsområder fra plejeboliggrundpakken og er bevidst holdt på forholdsvis få spørgsmål.

*Brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje*  
Målgruppen var hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje. Det vil sige brugere med det største behov for hjemmepleje og med den tætteste kontakt til kommunens hjemmepleje. Undersøgelsen gennemførtes ved telefoninterview ud fra en fast spørgeramme. I 2005-undersøgelsen blev der anvendt postale spørgeskemaer.

Valg af telefoninterview skyldes KL's erfaring med, at telefoninterviews sikrer en højere svarprocent, og ikke mindst minimerer frafaldet særligt blandt svage hjemmeboende borgere. Samtidig anvendes telefoninterviews i landsundersøgelserne i 2007 og 2008.

Kriterierne for stikprøvens størrelse var 100 gennemførte interviews blandt tilfældigt valgte borgere i målgruppen i hver af kommunens ni hjemmeplejeenheder - i alt 900 interviews.

Der blev gennemført 900 interviews, men det var ikke muligt i Bispebjerg/Nørrebro enheder at få 100 brugere til at deltage i undersøgelsen. Der er derfor interviewet lidt flere brugere end 100 i

enkelte andre lokalområder.

Spørgerammen indeholdte udover spørgsmål fra spørgerammen i Indenrigs- og Socialministeriets og KL's spørgeramme i landsundersøgelserne også spørgsmål om ydelser fra hjemmesygeplejen og om madservice.

#### *Den kvalitative tillægsundersøgelse til hjemmeplejeundersøgelsen*

Det blev valgt at supplere tilfredshedsmålingen blandt hjemmeplejemodtagere med en kvalitativ tillægsundersøgelse, som bestod af otte dybdegående interviews blandt tilfældigt valgte borgere i målgruppen. Tillægsundersøgelsen skulle bidrage til at folde tilfredsheden blandt modtagere af hjemmepleje mere ud, end hvad der er muligt inden for rammerne af en kvantitativ undersøgelse.

De otte dybdegående blev gennemført i borgernes eget hjem af to erfarne kvalitative interviewer fra den eksterne samarbejdspartner. Interviewene var af ca. 30-50 minutters varighed. Dialogen byggede på en på forhånd udarbejdet spørgeguide, hvor der var mulighed for at forfølge interessante og uventede spor (semistruktureret) med afsæt i de tre centrale temaer hjemmeplejen - den ideelle hjemmepleje, information/kommunikation og madordning.

### **Resultater i tilfredshedsmålingen, 2008**

#### *Plejeboligundersøgelsen*

Hovedresultaterne er:

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

#### *Hjemmeplejeundersøgelsen*

Hovedresultaterne er:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med den praktiske hjælp i alt er på 4,0 på en skala fra 1 til 5 (3,4 i 2005). 65 pct. er alt i alt tilfreds, og 11 pct. er alt i alt ikke tilfreds
- Den gennemsnitlige tilfredshed med den personlige pleje i alt er 4,2 (4,0 i 2005). 57 pct. er alt i alt tilfreds, og 4 pct. er det ikke
- Den gennemsnitlige tilfredshed med madservicen er på 4,1 (3,8 i 2005). 81 pct. er alt i alt tilfreds, og 10 pct. er alt i alt ikke tilfreds
- Den gennemsnitlige tilfredshed med hjemmesygeplejen er på

- 4.5 (4,2 i 2005). 94 pct. er alt i alt tilfreds, og 3 pct. er det ikke
- 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 tilfreds. Den gennemsnitlige tilfredshed med information ved forsinkelser eller aflysning af ydelseslevering er på 3,8. 63 pct. er tilfreds, og 14 pct. er ikke tilfreds 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 hjemmehjælp gennemførtes otte dybdegående interviews blandt hjemmehjælpsmodtagere. Undersøgelsen vedrørte tre centrale temaer – hjemmehjælpen og den ideelle hjemmehjælp, information og kommunikation samt madservice.

Hovedresultaterne var:

#### *Hjemmehjælp:*

- Der er generel god tilfredshed med hjemmehjælps 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 multivariat 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 plejeboligen 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.

*Bo på plejeboligheden* - forholdene vedrørende egen bolig (faciliteter og størrelse samt rengøring) vægter tungt. Det gør også tillidsforholdet til personalet og den personlige pleje.

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

*Den praktiske hjælp* - de faktorer med mest 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. 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 Indenrigs- og Socialministeriet 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.