

## **11. Brugertilfredshedsundersøgelse 2008 (2008-129313)**

Der gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder og blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje i 2008 med afrapportering af resultaterne i 1. kvartal 2009. Sagen er til beslutning.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender, at forvaltningen gennemfører en brugertilfredshedsundersøgelse ud fra forelagte koncept.

### **Problemstilling**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil i efteråret 2008 i samarbejde med et anerkendt analysefirma gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder samt blandt hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje. Resultaterne af undersøgelsen vil efterfølgende foreligge på kommune-, lokalområde- samt på enhedsniveau. Sundheds- og Omsorgsudvalget har tilkendegivet, at målinger af den brugeroplevede kvalitet i plejetilbuddet og i hjemmeplejen er væsentlige og foretages løbende. Brugertilfredshedsundersøgelser indgår i forvaltningens kommende strategi for kvalitetsudvikling som et redskab til indhentning af viden om den brugeroplevede kvalitet. En væsentlig viden i forvaltningens løbende kvalitetssikring og udvikling blandt andet i samspil med forvaltningens tilsynskoncept.

### **Løsning**

Brugertilfredshedsundersøgelsen skal ses i forlængelse af forvaltningens tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelse i 2005 og 2006/2007. Der er tale om en stikprøveundersøgelse, men med resultater på både kommune-, lokalområde- og enhedsniveau. Resultaterne vil efterfølgende blive offentliggjort blandt andet på kommunens boligkatalog på internettet. Der er to ben i brugertilfredshedsundersøgelsen vendt mod hver sin målgruppe. Målgrupperne er henholdsvis beboere på plejeboligheder og hjemmeboende modtagere af personlig pleje. Brugertilfredshedsundersøgelsens design og spørgerammer følger hovedsagelig KL's koncept for brugertilfredshedsundersøgelse inden for ældreområdet, så sammenligning af resultatet med fx landsresultater er muligt. Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på plejeboligheder vil blive gennemført på samme måde og med samme spørgeramme som i tilfredshedsmålingen i 2006/2007.

### *Metode*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører tilfredshedsundersøgelsen i samarbejde med en anerkendt analysevirksomhed, der vil forestå interview, spørgeskemaundersøgelse samt afrapportering.

### *Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejeboligheder*

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres som i de tidligere tilfredshedsmålinger ved personlige

strukturerede interviews på grund af beboernes generelle svage tilstand på plejehjem, 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 er minimum 26 respondenter (eller det antal respondenter, som kan interviewes) eller 75 pct. af det samlede antal respondenter. Der vil blive anvendt få og erfarne interviewere, som skal følge forvaltningens interviewguide. Beboernes anonymitet er der et særskilt fokus på i undersøgelsen.

Ikke alle beboere kan deltage i et interview på grund af svær alderdomssvækkelse, kritisk sygdom m.m. Der er gennemført en faglig vurdering af alle beboere forud for dataindsamlingen på de enkelte plejeboligheder med afsæt i udarbejdede kriterier for den faglige vurdering. I tilfredshedsmålingen i 2006/2007 blev i alt 49 pct. af beboerne på kommunens plejeboligheder vurderet til at være i stand til få tilbudt deltagelse i undersøgelsen.

Alle plejehjem og plejeboliger i kommunen deltager, med undtagelse af demenscentre, specialtilbudet til respirationspatienter samt plejeboligheder under ombygning eller planlagt ombygning. I alt 43 enheder vil være omfattet af undersøgelsen. Spørgerammen er identisk med spørgerammen fra 2006/2007-undersøgelsen. Spørgerammen afspejler generelt kvalitetsområder fra plejeboligrundpakken og er bevidst holdt på forholdsvis få spørgsmål. Spørgerammen er vedlagt i bilag 1.

I forlængelse af den kvantitative tilfredshedsmåling vil der blive gennemført en semi kvalitativ undersøgelse på Sølund, hvor op til 10 af spørgsmålene i den kvantitative undersøgelse vil blive søgt foldet mere ud. Denne tillægsundersøgelse indgår i forvaltningens projekt ”Det gode Ældreliv”. Resultaterne af den kvalitative tillægsundersøgelse vil efterfølgende blive sammenholdt med brugertilfredshedsundersøgelsens resultater i forvaltningens opfølgning på undersøgelsen.

#### *Brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmepleje*

Målgruppen er hjemmeboende borgere med visiterede ydelser inden for personlig pleje. Det vil sige borgere med mere komplekse behov. Undersøgelsen gennemføres ved telefoninterviews ud fra en fast spørgeramme. Det er nyt i forhold til 2005-undersøgelsen, som anvendte spørgeskemaer. Valg af telefoninterview skyldes KL's erfaring, at telefoninterviews sikrer høj svarprocent og ikke mindst minimerer frafaldet særligt blandt svage hjemmeboende borgere, men også at telefoninterviews anvendes i landsundersøgelserne i 2007 og 2008. Kriterierne for stikprøvens størrelse er 100 gennemførte interviews blandt tilfældigt valgte borgere i målgruppen i hver af kommunens ni hjemmeplejeenheder - i alt 900 interviews. Spørgerammen indeholder udover spørgsmål fra spørgerammen i KL's kompasdesign vedrørende hjemmehjælp også spørgsmål om ydelser fra hjemmesygeplejen og om kommunens madordning. Spørgerammen har været i en intern høringsrunde og er vedlagt i bilag 2.

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

#### *Ekstern høring af koncept for brugertilfredshedsundersøgelsen 2008*

Konceptet for brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 har været i ekstern høring blandt de

høringsberettigede. Forvaltningen har modtaget to høringssvar, som er kommenteret i bilag 3 og vedlagt i kopi bilag 4. Ældresagen, København foreslår inddragelse af pårørende i undersøgelsen, og at resultaterne af undersøgelsen vedrørende maden på plejeboligheder sammenholdes med indhentet viden fra det smagspanel af ældre, som forvaltningen har nedsat. De københavnske Ældreråd foreslår en tilfredshedsmåling gennemført som interview i stedet for spørgeskemaundersøgelse blandt beboere på plejeboligheder. De foreslår udvalget at anvende midlerne til forbedringer for de ældre på området i stedet for at gennemføre undersøgelsen.

#### *Brugertilfredshedsundersøgelser og Kvalitetsreformen*

I øjeblikket udvikles det fremtidige koncept for landsdækkende årlige brugertilfredshedsundersøgelser, som er et krav til kommunerne i Kvalitetsreformen. Konceptet udvikles i et samarbejde med KL, Finansministeriet og Velfærdsministeriet. Der vil blive gennemført pilottilfredshedsmålinger ud fra det kommende koncept for brugertilfredshedsundersøgelser tidligst i forsommeren 2009. Forvaltningen følger nøje dette arbejde.

#### **Økonomi**

Udgiften til brugertilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i plejeboligheder og blandt hjemmeboende borgere visiteret til ydelser inden for personlig pleje samt til tillægsundersøgelsen er på maksimalt 500.000 kr. plus moms.

Midlerne til undersøgelserne vil blive finansieret inden for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens budgetramme, budgettet til pleje, service og boliger for ældre.

#### **Videre proces**

Dataindsamlingen i brugertilfredshedsundersøgelsen vil blive gennemført i november måned, og forvaltningen vil modtage den endelige rapport samt delrapporter i december/januar 2009 fra den eksterne samarbejdspartner. Resultaterne af undersøgelsen vil blive forelagt udvalget på udvalgsrådet den 5. februar 2009. Efterfølgende vil Sundheds- og Omsorgsudvalget få forelagt forvaltningens forslag til handlingsplan på udvalgets møde den 26. marts 2009.

Anne Mette Fugleholm

/Lars Bo Bülow

#### **bilag**

[Bilag 1. Spørgeramme til målgruppen beboere på plejeboligheder](#)

[Bilag 2. Spørgeramme til målgruppen hjemmeboende borgere visiterede til ydelser inden for personlig pleje](#)

[Bilag 3. Forvaltningens kommentarer til de modtagne høringssvar](#)

[Bilag 4. Kopi af de to høringssvar](#)

