



Folketingets Socialudvalg

Departementet

Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail sm@sm.dk

Dato: 26. januar 2011

CJK/ J.nr. 2011-258

Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 10. januar 2011 følger hermed socialministerens endelige svar på spørgsmål nr. 194 (SOU Alm. del).

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Martin Henriksen (DF).

Spørgsmål nr. 194:

"Vil ministeren venligst oplyse resultaterne af de seneste brugerundersøgelser på henholdsvis ældreområdet, handicapområdet, børne- og ungeområdet (daginstitutioner) og såfremt der foreligger brugerundersøgelser fra folkeskoleområdet, bedes ministeren - eventuelt via et supplerende svar fra undervisningsministeriet - ligeledes oplyse disse resultater, gerne således at brugerundersøgelser vedrørende børne- og ungeområdet samt folkeskoleområdet afspejler forældrenes opfattelse af tilbuddene?"

Svar:

I forbindelse med dokumentationsprojektet på ældreområdet gennemføres der fra 2009 hvert andet år en brugertilfredshedsundersøgelse blandt ældre modtagere af hjemmehjælp. Udover 2009 er der tidligere lavet en brugerundersøgelse i 2007 og 2008.

Af tabel 1 fremgår det, at 86 pct. af modtagerne af praktisk hjælp i hjemmet var tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsvarende var 87 pct. af modtagerne af praktisk hjælp på plejehjem tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de modtog. Tilfredsheden med den personlige pleje var i 2009 på henholdsvis 92 pct. og 89 pct. blandt beboere i eget hjem henholdsvis på plejeboliger mv.

I undersøgelsen spørges endvidere til tilfredshed med hjælpens ensartethed, at man modtager den samme hjælp, uanset hvem der leverer den, samt til tilfredsheden med overholdelse af aftalte tidspunkter. Resultaterne af disse spørgsmål fremgår af tabel 2 og tabel 3.

Tabel 1. Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedrørende kvaliteten i hjælpen

Kvalitet i hjælpen	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig
2007	84 %	88 %	87 %	91 %
2008	82 %	88 %	95 %	89 %
2009	86 %	87 %	92 %	89 %

75 pct. af modtagerne af praktisk hjælp var i 2009 tilfredse eller meget tilfredse med hjælpens ensartethed, mens det tilsvarende tal for personlig pleje var 83 pct.

Tabel 2. Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedr. hjælpens ensartethed

Stabilitet i hjælpen – hjælpens ensartethed	Praktisk hjælp		Personlig pleje	
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig
2007	71 %	82 %	75 %	81 %
2008	73 %	75 %	79 %	77 %
2009	75 %	75 %	83 %	83 %

Der var i 2009 endvidere en høj tilfredshed med overholdelsen af aftalte tidspunkter, idet andelen af tilfredse/meget tilfredse ligger mellem 84 pct. og 85 pct.

Tabel 3. Udviklingen i andelen af modtagere der har svaret tilfreds eller meget tilfreds vedr. overholdelse af aftalte tidspunkter

Stabilitet i hjælpen – overholdelse af aftalte tidspunkter	Praktisk hjælp		Personlig pleje
	Hjemmehjælpsmodtagere	Plejehjem/-bolig	Hjemmehjælpsmodtagere
2007	83 %	85 %	77 %
2008	80 %	87 %	80 %
2009	84 %	87 %	85 %

Der er i forlængelse af kommuneaftalen for 2010 igangsat et arbejde med sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser. Regeringen og KL er enige om at anbefale kommunerne hvert andet år at offentliggøre sammenlignelige oplysninger om den brugeroplevede kvalitet blandt modtagere af hjemmehjælp, forældre til børn i dagtilbud, forældre til elever i folkeskoler, forældre til børn i SFO/fritidshjem samt elever i folkeskolen. For at støtte op om brugertilfredshedsundersøgelser, der er sammenlignelige på tværs af institutioner og kommuner, opfordres kommunerne til at anvende det fælles udviklede koncept, som stilles til rådighed fra 2011.

Regeringen og KL har i 2009 og 2010 afprøvet det ovennævnte koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser i samarbejde med ti pilotkommuner. Undersøgelserne indeholder ikke repræsentative data, men resultaterne fra deltagende kommuner er tilgængelige på www.fm.dk/brugertilfredshed.

Undervisningsministeriet har bidraget til svaret med følgende:

”Den seneste tilgængelige brugertilfredshedsundersøgelse på skoleområdet er foretaget af Rambøll i foråret 2010 for Finansministeriet. Rambøll har foretaget en stikprøveundersøgelse af brugertilfredsheden med primært det frie valg på skoleområdet. Ca. 1.100 forældre med børn i den skolepligtige alder har besvaret spørgsmålene til undersøgelsen.

Undersøgelsen viser, at 80 pct. af de adspurgte forældre samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns undervisningstilbud, uanset hvilken type tilbud, der benyttes. Modsat er 8 pct. enten utilfredse eller meget utilfredse.

77,3 pct. af respondenterne, hvis barn går i den kommunale distriktsskole er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse”. For ”anden folkeskole end distriktsskolen” er dette tal 78,7 pct. og for forældre med barn i en fri grundskole er det 95,8 pct.

Tallene indikerer, at de forældre, der har truffet et valg vedrørende deres børns skolegang, er mere tilfredse med deres barns skole.

Denne tendens er ikke ny. I 2005 viste en undersøgelse således, at 79 pct. af de adspurgte forældre til elever i folkeskolen, enten var tilfredse eller meget tilfredse med skolen, mens 95 pct. af forældrene til børn i frie skoler var enten tilfredse eller utilfredse.¹

Konkret i forhold til mulighederne for at vælge på skoleområdet, mener 84 pct. af respondenterne, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at der eksisterer

¹ ”Det mener brugerne! – Brugertilfredshed med dagpasnings-, skole- og ældreområdet”, juni 2005 fra Finansministeriet og KL.

en ordning for frit skolevalg. Dette tal er lidt mindre, end den nævnte undersøgelse fra 2005 viser. I 2005 fandt 89,7 pct. af de adspurgte forældre det således vigtigt, at forældre frit kan vælge mellem forskellige typer af skoler. Selvom forældrene tilsyneladende tillægger det en smule mindre vægt i 2010 end i 2005, er det dog fortsat væsentligt, at ordningen fungerer til borgers tilfredshed.”

I samme undersøgelse er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet. Af undersøgelsen fremgår det, at 87 pct. af de adspurgte var enten ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med deres barns dagtilbud. Til sammenligning svarede blot 5 pct., at de var enten ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med tilbuddet. 7 pct. svarede ”hverken eller”.

Det fremgår tillige af undersøgelsen, at danskerne vægter det frie valg på dagtilbudsområdet meget højt. 84 pct. af de adspurgte forældre svarede således, at det frie valg er ”vigtigt” eller ”meget vigtigt”. Til sammenligning svarede 5 pct. ”ikke vigtigt” eller ”slet ikke vigtigt”. 11 pct. svarede ”hverken vigtigt eller ikke vigtigt”.

Benedikte Kiær

/ Birgitte Olesen