

Social- og Integrationsministeriet
Socialøkonomi
J.nr. 2011-7671
cjk

19. januar 2012

**Redegørelse
for
metode ved Brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet – særligt i
forhold til personer bosiddende i plejebolig**

Baggrund for og formål med undersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet er en del af aftalen om national dokumentation på ældreområdet, som blev indgået i forlængelse af kommunaftalen for 2006. Brugertilfredshedsundersøgelsens formål er at levere data til indikatorerne for effekt, beskrevet som tilfredsheden med kvaliteten af hjælpen.

Undersøgelsen omfatter hjemmehjælpsmodtageres tilfredshed med hjælpen. Både personer, der modtager hjælpen i eget hjem, og er omfattet af reglerne for frit valg af hjemmehjælp, og personer, der bor på plejehjem/i plejebolig, indgår i undersøgelsen.

Metode

Undersøgelsen er en spørgeskemaundersøgelse.

Undersøgelsen blev gennemført første gang i 2007, derefter i 2008, 2009 og senest over sommeren i 2011. Undersøgelsen er foretaget på samme tidspunkt på året hvert år. I alt opnås der besvarelser fra ca. 1.400 respondenter i undersøgelse.

Den første undersøgelse blev foretaget af SFI Survey. Epinion har foretaget undersøgelsen siden 2008. Epinion blev ved det seneste udbud i 2011 blandt andet valgt ud fra deres erfaring med dataindsamling blandt andet i forhold til målgrupper med handicap, herunder fx døve, blinde, sindslidende og udviklingshæmmede. Undersøgelsen foretages af professionelle interviewere. Der er sikret fuld anonymitet i forhold til besvarelserne, og plejepersonalet omkring respondenterne kan dermed ikke få kendskab til besvarelserne. Resultaterne offentliggøres som resultat for hele landet eller på regionsplan, og det vil ikke være muligt at identificere respondenterne eller deres besvarelser.

Undersøgelsen foregår enten via telefon, hvor spørgeskemaet udfyldes, mens respondenterne svarer, eller ved, at respondenterne modtager et spørgeskema pr. brev, udfylder det og tilbagesender det i medfølgende svarkuvert. Desuden har der i 2007-2009 været anvendt besøgsinterviews, idet respondenterne har haft mulighed for at bede om, at spørgeskemaet blev udfyldt i respondenterens hjem.

Stikprøven

Der indledes med at bestille et udtræk fra CPR-registret på personer på 67 år og derover.

Herefter identificeres adresser og telefonnumre i videst muligt omfang på alle udtrukne personer. Til hvert personnummer kobles et løbenummer. Det er dette løbenummer og ikke respondentens CPR-nummer, der herefter identificerer den enkelte deltager i undersøgelsen. Samtlige personer modtager skriftligt et introduktionsbrev til undersøgelsen. Her forklares undersøgelsens indhold og formål, og der informeres om, at modtageren vil blive ringet op med henblik på at gennemføre et interview. Brevet opfordrer desuden til, at modtageren, hvis denne ønsker at deltage i undersøgelsen, og er i målgruppen, får en nærtstående person til at bistå ved besvarelsen af spørgsmålene. Hvis der er behov for dette, træffes der nærmere aftale med interviewer. Dette sker blandt andet af hensyn til, at nogle modtagere kan være for svage eller for syge til at gennemføre interviewet alene.

Der har gennem tiden været skiftende metoder til at sikre et antal respondenter, der er bosiddende på plejehjem/i plejebolig. I undersøgelserne foretaget i 2007-2009 har telefonintervieweren tilbudt og foretaget besøgsinterviews, hvor undersøgelsen så foregår i respondentens eget hjem. I 2011 blev alle interviews gennemført over telefon eller ved skriftlig besvarelse.

I undersøgelsen fra 2011 er der med introduktionsbrevet udsendt et papirspørgeskema samt frankeret svarkuvert til de borgere, der er blevet identificeret som plejehjemsbeboere. Derefter er disse personer blevet ringet op. I mange tilfælde har respondenterne kunnet besvare spørgeskemaet telefonisk. Det vurderes, at fordi respondenterne har haft lejlighed til at læse spørgeskemaet igennem inden telefonopkaldet, har flere været i stand til at gennemføre interviewet. I alt er der i undersøgelsen fra 2011 opnået svar fra 200 beboere på plejehjem/i plejebolig. Af disse har 22 svaret skriftligt ved udfyldelse af det tilsendte spørgeskema. 178 beboere på plejehjem/i plejebolig har gennemført undersøgelsen telefonisk.

Undersøgelsen har en høj svarprocent, hvilket indikerer, at resultaterne også inkluderer relativt svage modtagere af hjælp, som det typisk er vanskeligere at gennemføre et interview med.

Spørgeskemaet

Der er anvendt samme spørgeskema til alle undersøgelserne fra 2007 og frem til 2011. Eneste forskel er, at der i 2011 er suppleret med to spørgsmål vedrørende hverdagsrehabilitering.

Spørgeskemaet er udviklet og testet i samarbejde med SFI.

Særligt i forhold til målgruppen

Der er en særlig udfordring forbundet med spørgeskemaundersøgelser blandt grupper af svage eller syge borgere, herunder for personer med demens. Undersøgelsen er derfor i størst muligt omfang designet således, at også disse borgere

har mulighed for at deltage. Dels ved at udsende spørgeskemaet til borgere i plejehjem/plejebolig, således at de har mulighed for, at pårørende kan bistå dem i besvarelsen af spørgeskemaet, dels ved at følge op på udsendelsen ved at ringe til borgeren og eventuelt aftale et andet tidspunkt for interviewet – fx på et tidspunkt hvor en nærtstående kan hjælpe borgeren.