

# FOAs medlemsundersøgelser om kvalitetsreformen

## juni 2007



## **FOAs samlede undersøgelser og breve om kvalitetsreformen**

Indledning – om baggrunden for undersøgelserne op til hvert af de fem møder .....	3
1. møde: Det siger FOAs medlemmer om frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar .....	3
2. møde: Det siger FOAs medlemmer om sammenhængende service – med respekt for borgerne.....	4
3. møde: Det siger FOAs medlemmer om klare mål og resultater .....	6
4. møde: Det siger FOAs medlemmer om mere tid til borgerne .....	7
5. møde: Det siger FOAs medlemmer om ledelse, medarbejderinddragelse og motivation.....	8
Undersøgelse om seniorordninger: Mange vil blive længere på arbejdsmarkedet hvis de kan gå ned i tid og opretholde løn og pension.....	10

## Indledning – om baggrunden for undersøgelserne op til de fem møder

Regeringen igangsatte i efteråret 2006 arbejdet med kvalitetsreformen. Hen over vinteren og foråret 2007 inviterede regeringen en række organisationer og eksperter til at tale om, hvordan man kan forbedre kvaliteten i den offentlige sektor. FOA har været inviteret til alle møderne.

Forud for hvert møde har FOA gennemført en medlemsundersøgelse i MedlemsPulsen om de temaer, møderne handlede om.

Undersøgelserne er blevet brugt som løftestang for debatten i medierne. De har været med til at sætte fokus på nogle af de områder, FOA anser for vigtige i kvalitetsdebatten. De har også indgået som input til de breve, FOA har sendt til statsministeren forud for hvert af de fem temamøder. Oveni er resultaterne blevet brugt som argumentation og dokumentation bag nogle af de krav, FOA har rejst i forbindelse med de såkaldte trepartsdrøftelser om en kvalitetsreform.

I medierne har undersøgelserne blandt andet været med til at sætte dagsordenen om dokumentation og registrering, resultatløns, ny organisering af arbejdet, seniorordninger og presset på medarbejderne.

I det følgende gengives de væsentligste resultater af undersøgelserne. Til slut i hvert afsnit er der links til de mere uddybende undersøgelser og til de breve, FOA har sendt.

### 1. møde: Det siger FOAs medlemmer om frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar

Emnerne, der skulle diskuteres på det første møde den 30. november 2006 var "frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar".<sup>1</sup> FOAs medlemmer i Medlemspulsen blev stillet en række spørgsmål om disse emner. De svarede kort fortalt:

- *Stor opbakning til inddragelse af borgerne og glade for hjælp fra pårørende:* Over halvdelen svarer, at inddragelsen af borgerne (for eksempel i bestyrelser og brugerråd) påvirker kvaliteten af deres ydelser positivt (se figur 1). 6 ud af 10 af FOAs medlemmer i undersøgelsen mener, at hjælpen fra pårørende – dvs. fra forældre, voksne børn og venner ol. - påvirker kvaliteten af deres ydelser positivt (se figur 2). Også de frivillige organisationer har ifølge FOAs medlemmer en god indflydelse på kvaliteten af deres arbejde.
- *Ikke alle har gode muligheder for at levere ydelser af høj kvalitet:* 29 procent siger, at de har mindre gode eller ikke gode muligheder for at levere ydelser af høj kvalitet, 50 procent siger, at de har gode muligheder og 19 procent siger, at de har særdeles gode muligheder (figur 3)
- *"Frit valg" påvirker hverken kvaliteten positivt eller negativt:* En stor del af FOAs medlemmer arbejder på områder, hvor borgerne har mulighed for at vælge mellem offentlige og private leverandører. Flertallet af FOA-medlemmerne på disse områder (59 %) mener, at denne valgmulighed hverken påvirker kvaliteten af deres arbejde negativt eller positivt. 26 procent mener, der er en positiv effekt på kvaliteten og 7 procent mener, at der er en negativ effekt (figur 4).

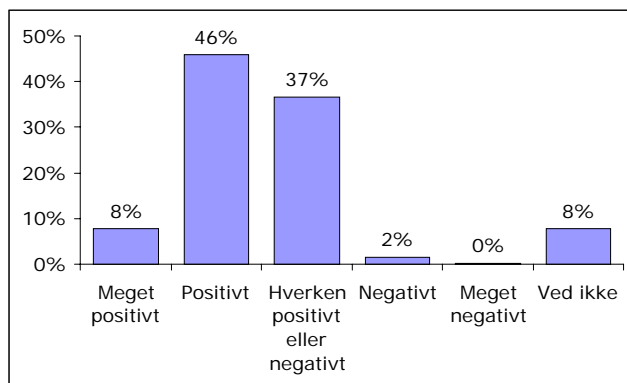
---

<sup>1</sup> Undersøgelsen er gennemført i perioden 21. november til 26. november 2006 på FOAs MedlemsPuls, som er et internetbaseret medlemspanel bestående af FOA-medlemmer. I alt har 3058 fået tilsendt spørgeskemaet, og 1411 har gennemført. Det giver en svarprocent på 46 %.

Se FOAs første brev her: <http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA.pdf>

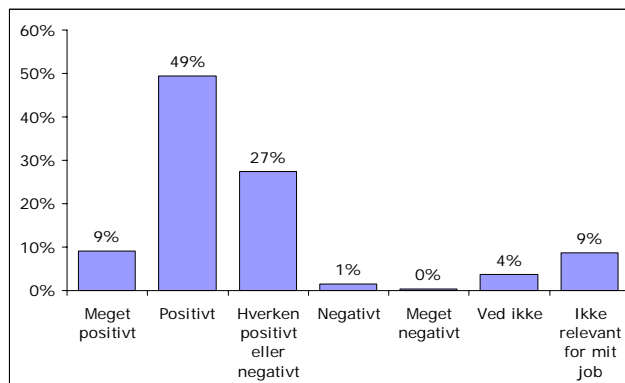
Se hele undersøgelsen her "[Det siger FOAs medlemmer om frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar](#)"

**Figur 1.** *Hvordan påvirker inddragelsen af borgerne kvaliteten af dine ydelser (bestyrelser og brugerråd mv.)?*



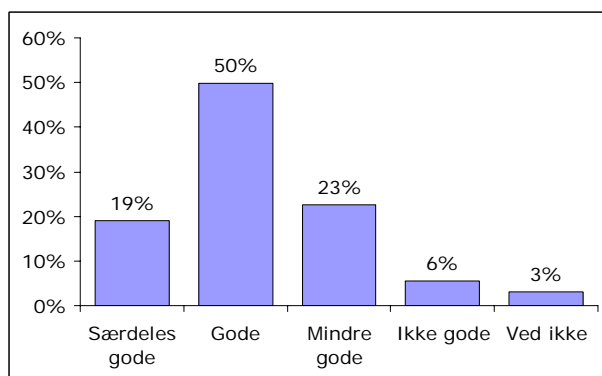
Svar: 997 (dem der svarer, at borgerne inddrages)

**Figur 2.** *Hvordan påvirker hjælpen fra pårørende (forældre, voksne børn og venner mv.) kvaliteten af dine ydelser?*



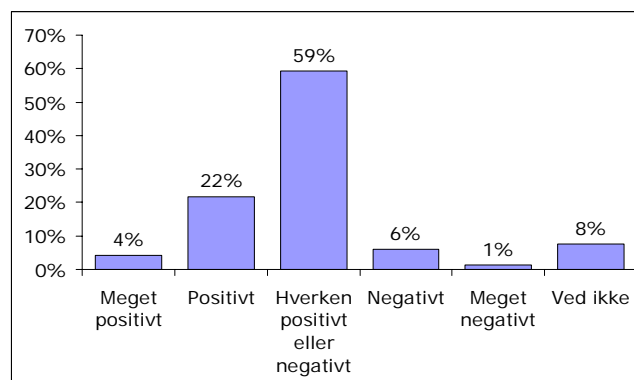
Svar: 1.412

**Figur 3.** *Hvordan vurderer du dine egne muligheder for at levere ydelser af høj kvalitet?*



Svar: 1.411

**Figur 4.** *Hvordan påvirker det kvaliteten af dine ydelser, at borgerne har mulighed for at vælge mellem offentlige og private leverandører?*



Svar: 831 (dem der har frit valg på deres område)

## 2. møde: Det siger FOAs medlemmer om sammenhængende service – med respekt for borgerne

Op til det andet møde den 11. januar 2007 med regeringen om kvalitetsreformen blev FOAs medlemmer i MedlemsPulsen stillet en række spørgsmål for at undersøge, om de oplever, at

der er sammenhæng i den service, der leveres til borgerne, hvilke problemer, der kan være og i givet fald, hvordan der kan rettes op på det.<sup>2</sup>

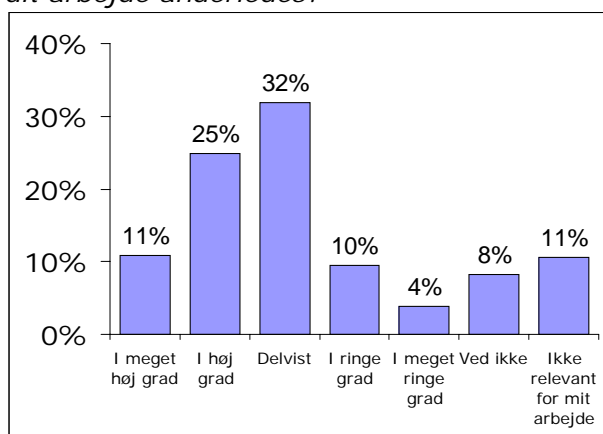
Medlemmerne svarede i store træk følgende:

- *Organisér arbejdet anderledes:* En stor del af FOAs medlemmer - 36 procent - mener, at man kan opnå større sammenhæng i servicen for den enkelte borger, hvis man organiserer arbejdet anderledes. Kun 14 procent mener ikke, det er muligt i særlig stor grad, resten svarer "delvist" (se figur 5). Især medlemmerne i hjemmeplejen (58 procent) mener, at man kan opnå større sammenhæng i den service, som den enkelte borger oplever, hvis arbejdet organiseres anderledes.
- *Der er mange faggrænser:* En stor del af medlemmerne set under et (43 procent) mener, at der er opgaver, som de gerne vil udføre, men ikke må udføre på grund af faggrænser og traditioner, jf. figur 6. Det gør sig især gældende for FOA-medlemmer i hjemmeplejen (her er det et problem for 64 procent af de ansatte) og på sygehusene (her er det et problem for 63 procent).
- *Hjemmeplejen peger på faste teams:* FOAs medlemmer under ét svarer først og fremmest, at flere medarbejdere ville øge sammenhængen (55 procent). Dernæst følger bedre kommunikation (51 procent) og på en tredjeplads kommer, at arbejdet udføres i faste teams (45 procent), se figur 7. FOA-medlemmerne i hjemmeplejen mener primært, at faste teams vil give større sammenhæng i servicen. På daginstitutionerne peger de især på flere medarbejdere og bedre vikardækning som forhold, der vil forøge sammenhængen i servicen for borgerne. Og på plejehjemmene peger de ansatte først og fremmest på flere medarbejdere.

Se FOAs andet brev her: <http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA1.pdf>

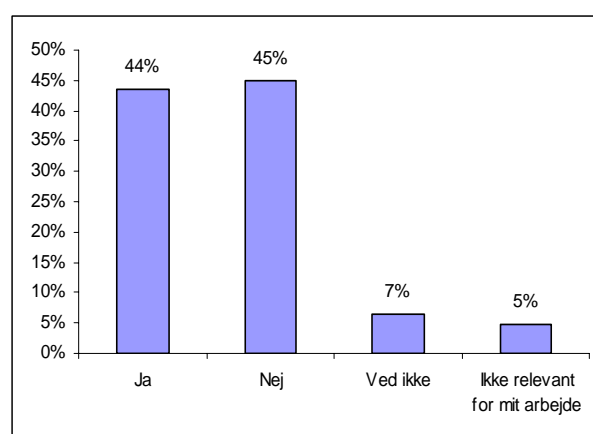
Se hele undersøgelsen her: [Det siger FOAs medlemmer om sammenhængende service](#)

**Figur 5.** Kan man opnå en større sammenhæng i den service, som den enkelte borger oplever, hvis man organiserer dit arbejde anderledes?



Svar: 1.344

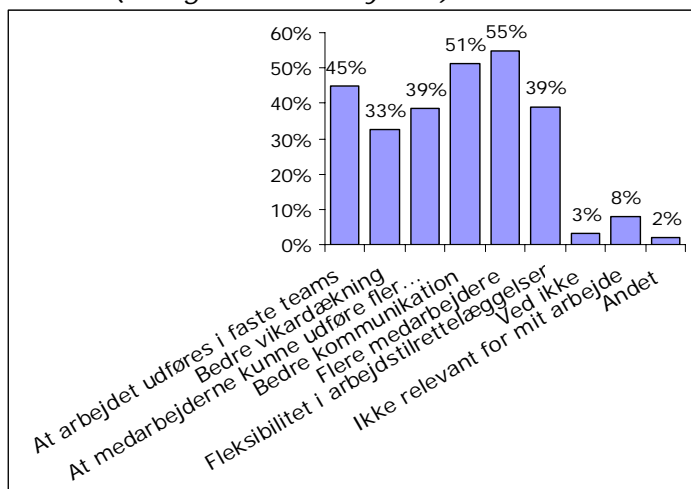
**Figur 6.** Er der opgaver, som du gerne vil udføre, men ikke må udføre på grund af faggrænser/traditioner ol.?



Svar: 1.363

<sup>2</sup> Undersøgelsen er gennemført i perioden 3. januar til 7. januar 2007 på FOAs MedlemsPuls, som er et internetbaseret medlemspanel bestående af FOA-medlemmer. I alt har 3.059 fået tilsendt spørgeskemaet og 1.369 har gennemført. Det giver en svarprocent på 45 %.

**Figur 7.** Hvad mener du ville forøge den enkelte borgers oplevelse af sammenhæng i servicen på dit område (sæt gerne flere krydser):



Svar: 1.327

### 3. møde: Det siger FOAs medlemmer om klare mål og resultater

Den 8. februar afholdt Regeringen det tredje temamøde om kvalitetsreformen. FOA var inviteret til mødet. Emnet for mødet var "klare mål og ansvar for resultater".

FOAs medlemmer<sup>3</sup> blev stillet en række spørgsmål om dokumentation, måling, indflydelse, medarbejdertilfredshed.

Medlemmerne svarede i korte træk følgende:

- *Der bruges mere tid på måling og dokumentation:* Et flertal af FOAs medlemmer (56 %) mener, at de bruger mere tid på måling og dokumentation (f.eks. tidsregistrering) i forhold til tidligere, se figur 8. Det gælder i særlig høj grad FOA-medlemmerne på sygehusene og i hjemmeplejen. Næsten 2 ud af 3 af FOAs medlemmer - oplever, at måling og dokumentation ikke bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre, se figur 9.
- *Man bør dokumentere mindre:* Undersøgelsen viste desuden, at omkring halvdelen af FOAs medlemmer mener, at man burde dokumentere og måle mindre på deres arbejdsområde. Kun hver tiende ønsker mere, og hver femte ønsker det samme omfang af måling og dokumentation. Det er helt klart inden for hjemmeplejen, at ønsket om mindre måling og dokumentation er mest udtalt.
- *Indflydelse:* Mange af FOAs medlemmer (39 %) føler ikke, at de har indflydelse på planerne på landets arbejdspladser f.eks. virksomhedsplaner, se figur 10. Når man ser nærmere på svarfordelingerne gælder det især dem, der er ansat i ældreplejen og på sygehusene og ikke så meget FOAs medlemmer på daginstitutionerne og i dagplejen.

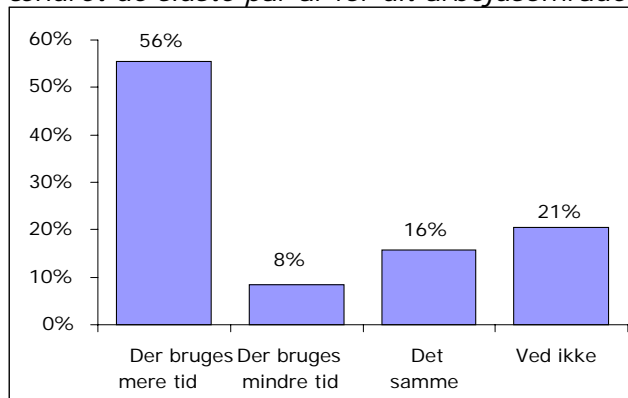
<sup>3</sup> Undersøgelsen er gennemført i perioden 3. januar til 7. januar 2007 på FOAs MedlemsPuls, som er et internetbaseret medlemspanel bestående af FOA-medlemmer. I alt har 3.059 fået tilsendt spørgeskemaet og 1.369 har gennemført. Det giver en svarprocent på 45.

- *Medarbejdertilfredshed:* Lidt under halvdelen af FOAs medlemmer (43 %) oplyser, at der inden for de sidste 3 år har været gennemført medarbejdertilfredhedsmålinger, se figur 11.

Se FOAs 3. brev her: [http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA\\_KTO.pdf](http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA_KTO.pdf)

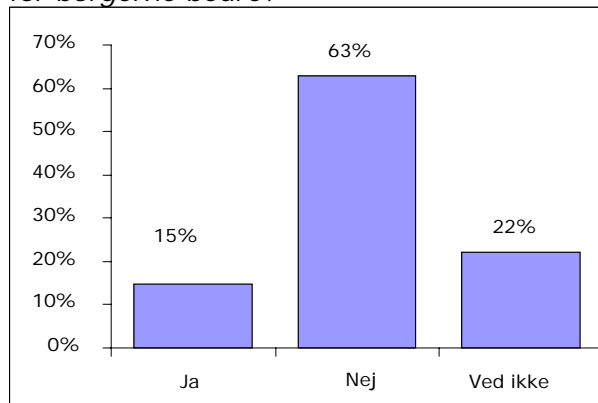
Se hele undersøgelsen her: [Det siger FOAs medlemmer om klare mål og resultater](#)

**Figur 8.** Er tiden, der bruges på måling og dokumentation (f.eks. tidsregistrering), ændret de sidste par år for dit arbejdsområde?



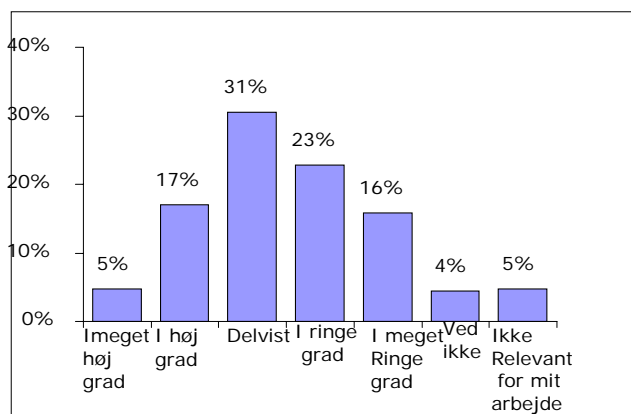
Svar: 1.329

**Figur 9.** Oplever du, at måling og dokumentation bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre?



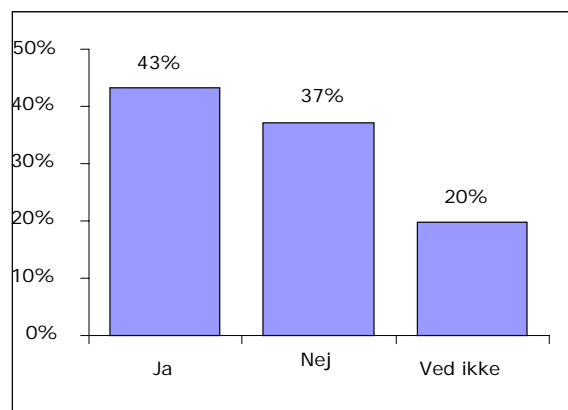
Svar: 1.329

**Figur 10.** I hvor høj grad føler du, at du har indflydelse på de virksomhedsplaner/læreplaner ol., der er på din arbejdsplads?



Svar: 1.331

**Figur 11.** Har man inden for de sidste 3 år målt medarbejdertilfredsheden på dit område?



Svar: 1.324

#### 4. møde: Det siger FOAs medlemmer om mere tid til borgerne

Regeringen afholdt den 22. marts det fjerde temamøde om kvalitetsreformen. Mødet havde overskriften: "Nytænkning, konkurrence og mest kvalitet for pengene".

Temaet handlede blandt andet om at øge medarbejdernes arbejdstid sammen med børnene og de ældre. Temaet handler også om, hvordan man lærer af fejl og udvikler arbejdet.

FOAs medlemmer<sup>4</sup> i Medlemspuls'en svarede i store træk følgende:

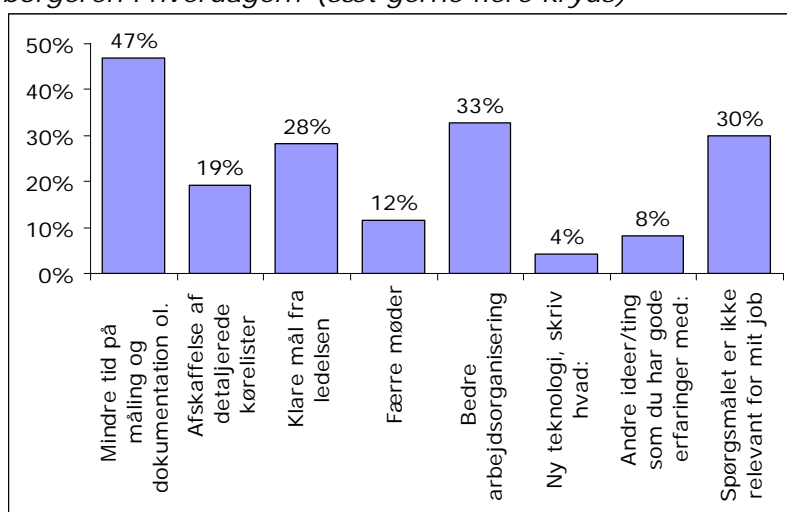
- *Mere tid til borgerne:* Hvis man skal have mere tid til borgerne i hverdagen, peger FOAs medlemmer først og fremmest på, at man i stedet bør bruge mindre tid på måling og dokumentation, organisere arbejdet på en bedre måde samt få flere klare mål fra ledelsen, se figur 12. I spørgsmålet indgik ikke en svarkategori om flere medarbejdere, hvilket givetvis ville have været topscorer.

FOA henviste i sit brev til statsministeren op til mødet til en undersøgelse om erfaringerne med udlicitering. Undersøgelsen dokumenterede blandt andet, at der især på ældreområdet og rengøringsområdet sker et fald i medarbejdertilfredsheden, når man skifter fra offentlig ansættelse til privat ansættelse ved udlicitering. Det er især på arbejdsmiljø, løn og arbejdspress, at tilfredsheden bliver lavere. Undersøgelsen er udarbejdet af Udliciteringsrådet og er fra november 2006.

Se FOAs 4. brev her: <http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA2.pdf>

Se hele undersøgelsen her: [Det siger FOA s medlemmer om mere tid til borgerne](#)

**Figur 12.** *Hvad skal der til for, at du får mere tid til borgeren i hverdagen? (sæt gerne flere kryds)*



Svar: 1.802

## 5. møde: Det siger FOAs medlemmer om ledelse, medarbejderinddragelse og motivation

Regeringen afholdt den 19. april sit femte temamøde om kvalitetsreformen. Det femte temamøde gik under overskriften "ledelse, medarbejderinddragelse og motivation". Temaet handlede blandt andet om, hvordan ledelsen kunne inddrage medarbejderne i tilrettelæggelsen af arbejdet bedst muligt. Det handler også om, hvordan medarbejderne motiveres og fastholdes.

FOAs medlemmer<sup>5</sup> i Medlemspuls'en svarede følgende:

<sup>4</sup> Undersøgelsen er gennemført i perioden 6. marts til 15. marts 2007 på FOAs MedlemsPuls, som er et internetbaseret medlemspanel bestående af FOA-medlemmer. I alt har 4.295 fået tilsendt spørgeskemaet og 2.170 har gennemført. Det giver en svarprocent på 51.

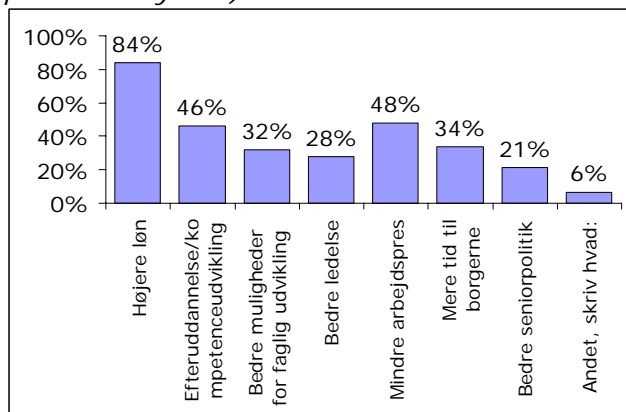
<sup>5</sup> Se sidste afsnit i papiret om metode og spørgsmål i bilaget I alt har 4.295 fået tilsendt spørgeskemaet og 2.170 har gennemført. Det giver en svarprocent på 51 i hele undersøgelsen. Da undersøgelsen imidlertid består af flere



- *Fastholdelse:* Et stort flertal i rundspørgen på 84 procent mener, at højere løn vil kunne fastholde folk på arbejdspladsen, se figur 13.
- *Lønnen er ikke retfærdig:* En tidligere undersøgelse fra efteråret 2006 viste, at et meget stort flertal af FOAs medlemmer ikke mener, at lønnen er retfærdig i forhold til deres indsats<sup>6</sup>.
- *Indflydelse:* Over halvdelen (53 %) mener, at de vil kunne få mest mulig indflydelse på arbejdet ved at der holdes faste møder med ledelsen, hvor der drøftes forslag fra medarbejderne. Og næsten lige så mange (52 %) mener, at ledelsen skal lytte mere til medarbejderforslagene, end de gør i dag, se figur 14.
- *Resultatløn:* Et flertal vil gerne have resultatløn som en kollektiv bonus. Et flertal er imod resultatløn som en individuel belønning.
- *Deling af ny viden:* Et flertal af medlemmerne mener ikke, at der på deres arbejdsplads er afsat tid til at dele ny viden og nye metoder.

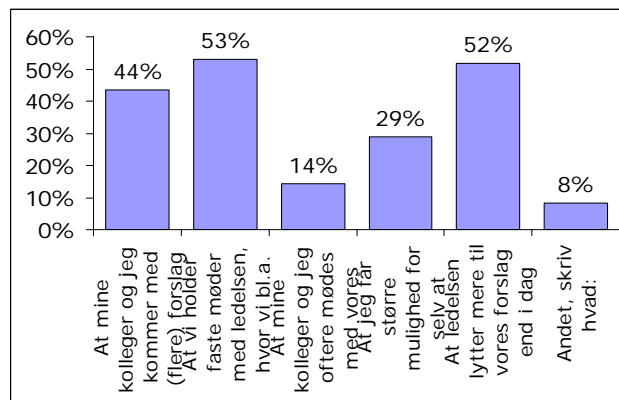
Se FOAs 5. brev til statsministeren her: <http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/FOA3.pdf>  
 Se hele undersøgelsen her: [Det siger FOAs medlemmer om ledelse, medarbejderinddragelse og motivation](#)

**Figur 13.** *Hvad vil efter din mening især kunne fastholde folk på din arbejdsplads? (Prioritér de 3 vigtigste forhold ved at sætte præcis 3 krydser)*



Svar: 1.779

**Figur 14.** *Hvad skal der især til for, at du og dine kolleger kan få mest mulig indflydelse på jeres arbejde? (sæt præcis 2 krydser)*

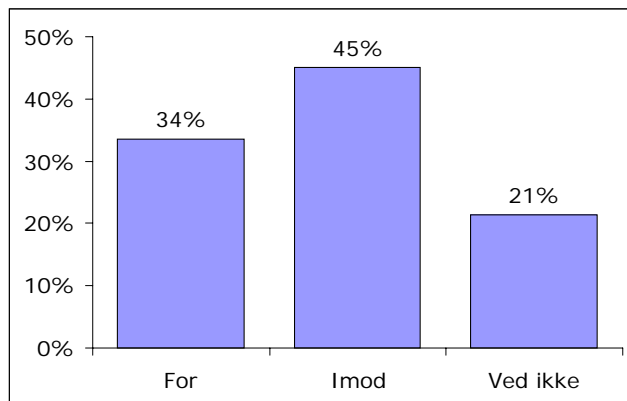


Svar: 1.789

spørgsmål og flere temaer, har lidt færre svaret på de enkelte spørgsmål. Antallet af besvarelserne på spørgsmålene, der omtales i dette papir, er på mellem 1766 og 1785. det giver en svarprocent på ca. 41.

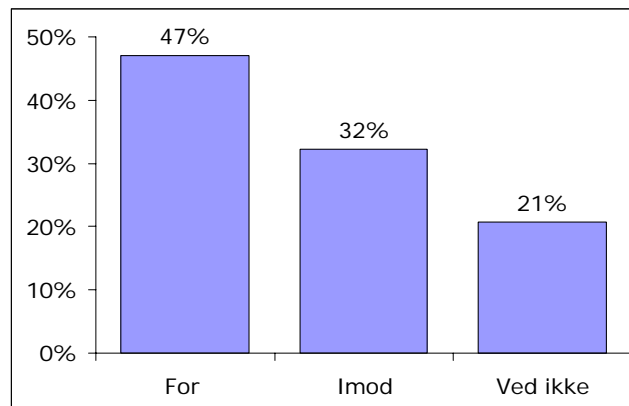
<sup>6</sup> I november 2006 blev medlemmerne af FOAs medlemspuls spurgt: "Er din løn retfærdig i forhold til din indsats?" Over 60 procent svarede "i ringe grad"/"i meget ringe grad". 7 procent svarede "i høj grad"/ "i meget høj grad" og 30 procent svarede "delvist". Langt størstedelen mener altså, at lønnen ikke er retfærdig i forhold til deres indsats. Særskilte spørgsmål stillet i forbindelse med undersøgelsen "Psyisk arbejdsmiljø og stress blandt medlemmerne af FOA", november 2006 (1.582 besvarelser).

**Figur 15.** Er du for eller imod, at man indfører resultatløn på din arbejdsplads som individuel belønning?



Svar: 1.770

**Figur 16.** Er du for eller imod, at man indfører resultatløn på din arbejdsplads som kollektiv bonus?



Svar: 1.770

### **Undersøgelse om seniorordninger: Mange vil blive længere på arbejdsmarkedet, hvis de kan gå ned i tid og opretholde løn og pension**

FOA gennemførte op til de afsluttende trepartsforhandlinger om kvalitetsreformen en medlemsundersøgelse om seniorordninger.<sup>7</sup> Hensigten var at presse på for en aftale om gode seniorordninger.

Undersøgelsen viste:

Langt størstedelen af FOA-medlemmerne, som er fyldt 50 år, forventer at gå på efterløn. Kun omtrent hver femte regner med at blive på arbejdsmarkedet, til de når folkepensionsalderen på 65 år.

De personer i undersøgelsen, som siger, at de regner med at trække sig tilbage inden folkepensionsalderen, er blevet spurgt, om tre forskellige modeller kunne få dem til at blive længere på arbejdsmarkedet, når de er blevet 60 år - og i givet fald hvor lang tid ekstra. De 3 modeller er:

- Model 1. En femtedel ned i tid uden lønkompensation men med fuld pensionsindbetaling.
- Model 2. En femtedel ned i tid med delvis lønkompensation og med fuld pensionsindbetaling.
- Model 3. En femtedel ned i tid med fuld lønkompensation og fuld pensionsindbetaling.

Undersøgelsen viser, at der kan hentes meget ved at tilbyde de offentligt ansatte på 60 år og derover en dags mindre arbejde om ugen med fuld lønkompensation og fuld pensionsindbetaling (model 3). Af dem, som ellers ville være gået af tidligere, svarer 45 procent, at en sådan model kunne få dem til at blive længere. 31 procent svarer måske, og 22 procent svarer nej. Samlet set siger tre fjerdedele altså enten "ja" eller "måske" til at blive

<sup>7</sup> Undersøgelsen blev gennemført mellem den 25. maj og d. 3. juni 2007 i FOAs elektroniske medlemspanel "MedlemsPulsen". Den er sendt til 2.130 erhvervsaktive FOA-medlemmer, som er 50 år eller derover. 1.186 har svaret. Det giver en samlet svarprocent på 56 procent

længere på arbejdsmarkedet med sådan en ordning. Og i gennemsnit vil det kunne få dem til at blive cirka 2 år længere på arbejdsmarkedet.

Denne type seniorordning ville kunne sikre mellem 3.600 og 6.000 ekstra fuldtidsstillinger om året indenfor FOAs områder<sup>8</sup>.

Til den model, hvor man går ned i tid uden lønkompensation (model 1), svarer 14 procent, at de vil blive længere (35 procent "måske"). Og til model 2, hvor man går ned i tid med delvis lønkompensation siger 19 procent, at de vil blive længere (og 36 procent "måske").

[Se hele undersøgelsen her Nedsat tid med lønkompensation kan få FOAs medlemmer til at blive længere.](#)

---

<sup>8</sup> Der regnes med, at ca. 62.700 af FOAs medlemmer er mellem 50 og 65 år. 5 procent vil gå fra indne de når den gennemsnitlige efterlønsalder, som er 60,7. Mellem 45-76 % vil sige ja tak til ordningen og blive i gennemsnit 2 år mere end de ellers ville have gjort. Det vil sige for denne gruppe stiger den gennemsnitlige arbejds længde fra 10,7 år til 12, 7 år (18,7 %). De skal dog arbejde 20 % mindre – det trækkes fra og i dag arbejder de cirka 32-33 timer om ugen – det omregnes til fuld tid.