

## Det siger FOAs medlemmer om klare mål og resultater

Regeringen afholder den 8. februar sit tredje temamøde om kvalitetsreformen. FOA er inviteret til mødet. Emnet, der skal diskuteres på mødet er "klare mål og ansvar for resultater".

FOAs medlemmer<sup>1</sup> er blevet stillet en række spørgsmål, som har til hensigt at undersøge, i hvor høj grad FOA-medlemmerne har indflydelse på de mål, der opstilles lokalt på arbejdspladserne. Desuden undersøges det, hvordan medlemmerne oplever arbejdet med dokumentation, registrering og resultater samt hvorvidt man måler medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed på arbejdet og om disse målinger efterfølgende anvendes til at ændre arbejdet.

### Resultaterne kort fortalt

Hovedresultaterne i rundspørgen er følgende:

- Et flertal af FOAs medlemmer mener, at de bruger mere tid på måling og dokumentation (f.eks. tidsregistrering) i forhold til tidligere. Det gælder i særlig høj grad FOA-medlemmerne på sygehusene og i hjemmeplejen.
- Næsten 2 ud af 3 af FOAs medlemmer - især dem der arbejder i ældreplejen - oplever, at det ikke bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre.
- 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.
- Mange af FOAs medlemmer føler ikke, at de har indflydelse på planerne på landets arbejdspladser f.eks. virksomhedsplaner – det gælder især dem, der er ansat i ældreplejen og på sygehusene. FOAs medlemmer på daginstitutionerne og i dagplejen mener dog i højere grad end medlemmerne i ældreplejen, at de har indflydelse på planerne for arbejdspladserne.
- Lidt under halvdelen af FOAs medlemmer oplyser, at der inden for de sidste 3 år har været gennemført brugertilfredshedsmålinger og medarbejdertilfredshedsmålinger. Og lidt under halvdelen af dem svarer, at målingerne bruges til at ændre arbejdet efterfølgende.

---

<sup>1</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.

## FOA-medlemmernes indflydelse på virksomhedsplaner, pædagogiske læreplaner ol. Højere grad af indflydelse på dagtilbudsområdet end på ældreområdet.

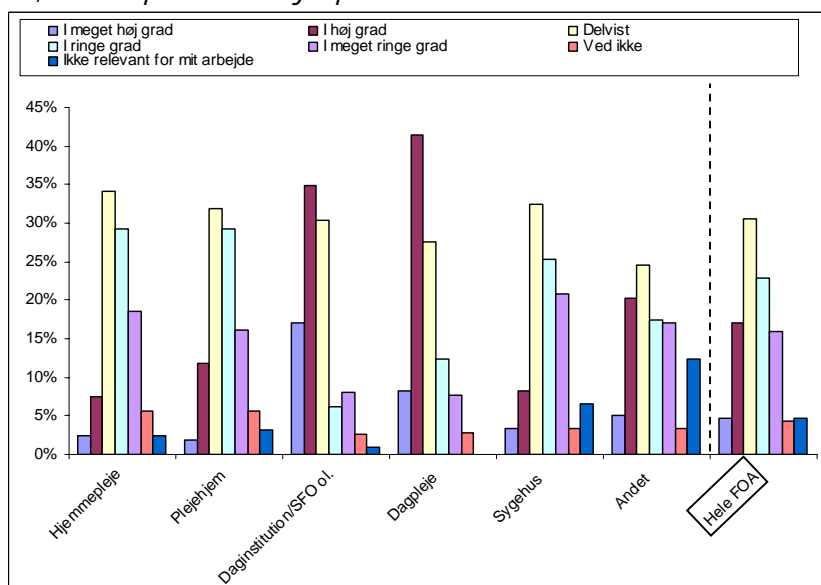
39 procent af FOAs medlemmer føler, at de i ringe grad/meget ringe grad har indflydelse på de planer, der er på deres arbejdspladser (pædagogiske læreplaner og virksomhedsplaner ol.).

22 procent siger, at de i høj grad/i meget høj grad har indflydelse, jf. figur 1. Resten svarer delvist eller ved ikke.

Det er især FOAs medlemmer i hjemmeplejen, på plejehjemmene og på sygehusene, som ikke føler, de har særlig meget at skulle have sagt på planerne. Her er det kun omkring 10-15 procent, som mener, at de har indflydelse i høj grad/meget høj grad.

FOA-medlemmerne på daginstitutionerne og i dagplejen føler i højere grad end gennemsnittet for alle svarpersonerne, at de har indflydelse på virksomhedsplaner og læreplaner ol. Her svarer omkring halvdelen af de adspurgte, at de i høj grad/i meget høj grad har indflydelse.

**Figur 1.** I hvor høj grad føler du, at du har indflydelse på de virksomhedsplaner/læreplaner ol., der er på din arbejdsplads?



Svarpersoner: 1.331

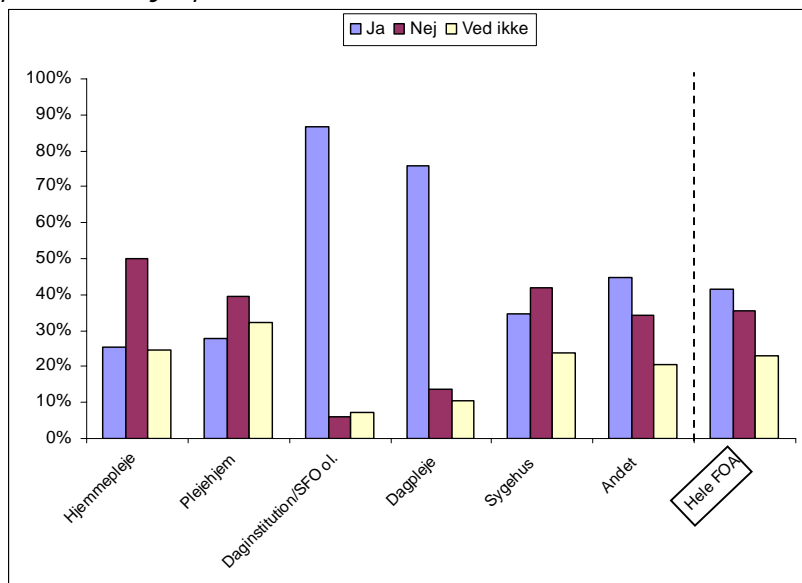
## Generel medarbejderinddragelse på virksomhedsplaner mm. - samme svarmønster

42 procent af FOAs medlemmer svarer, at medarbejderne bliver inddraget i udarbejdelsen af virksomhedsplaner/pædagogiske læreplaner ol. 36 procent svarer nej og 23 procent ved det ikke.

I hjemmeplejen, på plejehjemmene og på sygehusene er det mere undtagelsen end reglen, at medarbejderne inddrages i udarbejdelsen af planerne på arbejdspladsen. Se figur 2.

Medarbejderinddragelsen i planerne sker til gengæld i høj grad på dagtilbudsområdet (dagpleje og daginstitutionerne).

**Figur 2.** Bliver medarbejderne inddraget i udarbejdelsen af virksomhedsplaner/læreplaner ol. på din arbejdsplads?



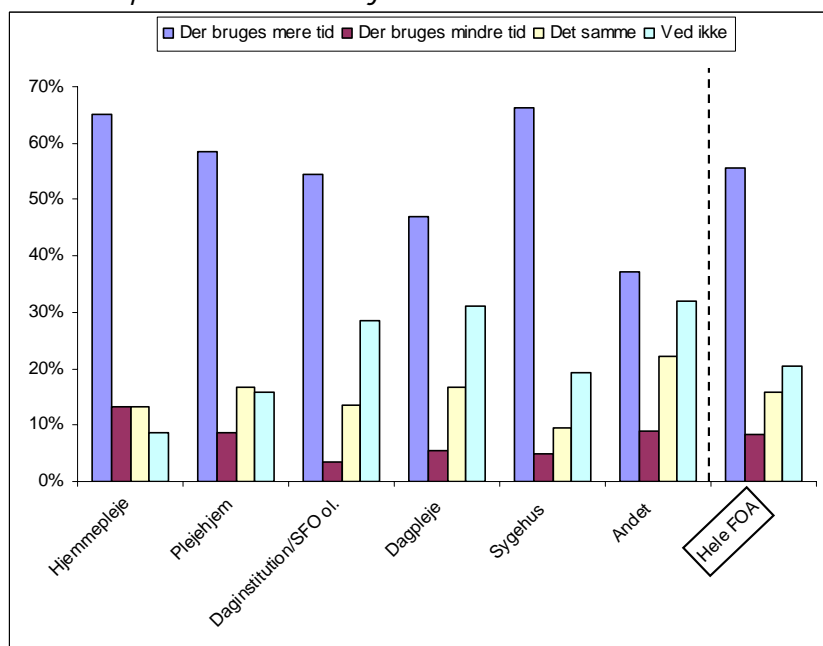
Svarpersoner: 1.331

**Der bruges mere tid på måling og dokumentation de sidste par år – især på sygehusene og i hjemmeplejen**

Et flertal af FOAs medlemmer (56 procent) mener, at de bruger mere tid på måling og dokumentation (f.eks. tidsregistrering) i forhold til tidligere. Kun 8 procent svarer, at der bruges mindre tid. Resten svarer det samme eller ved det ikke. Se figur 3.

På alle typer af FOA-arbejdspladser bruges der mere tid på at dokumentere og måle. Men især FOA-medlemmerne på sygehusene, og i hjemmeplejen svarer, at de bruger mere tid.

**Figur 3.** Er tiden, der bruges på måling og dokumentation (f.eks. tidsregistrering), ændret de sidste par år for dit arbejdsområde?



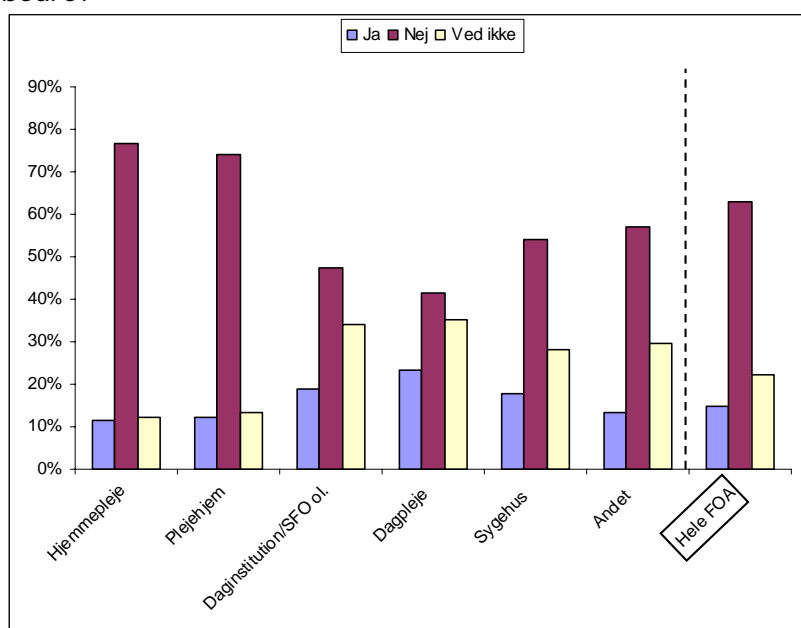
Svarpersoner: 1.329

### Især FOA-medlemmerne i ældreplejen mener, at dokumentationen ikke forbedrer servicen

Næsten 2 ud af 3 af FOAs medlemmer oplever, at måling og dokumentation ikke bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre. Kun hver syvende (15 procent) mener, at det bidrager til at forbedre servicen. Se figur 4.

Det er især de FOA-medlemmer, som arbejder i ældreplejen, som mener, at dokumentation og måling ikke bidrager til at forbedre servicen. Cirka tre fjerdedele af FOA-medlemmerne på plejehjemmene eller i hjemmeplejen svarer nej til, at det bidrager til at forbedre servicen. På de andre arbejdspladser svarer de fleste også nej på spørgsmålet. FOA-medlemmerne på dagtilbudsområdet er mindst negative.

**Figur 4.** Oplever du, at måling og dokumentation bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre?



Svarpersoner: 1.329

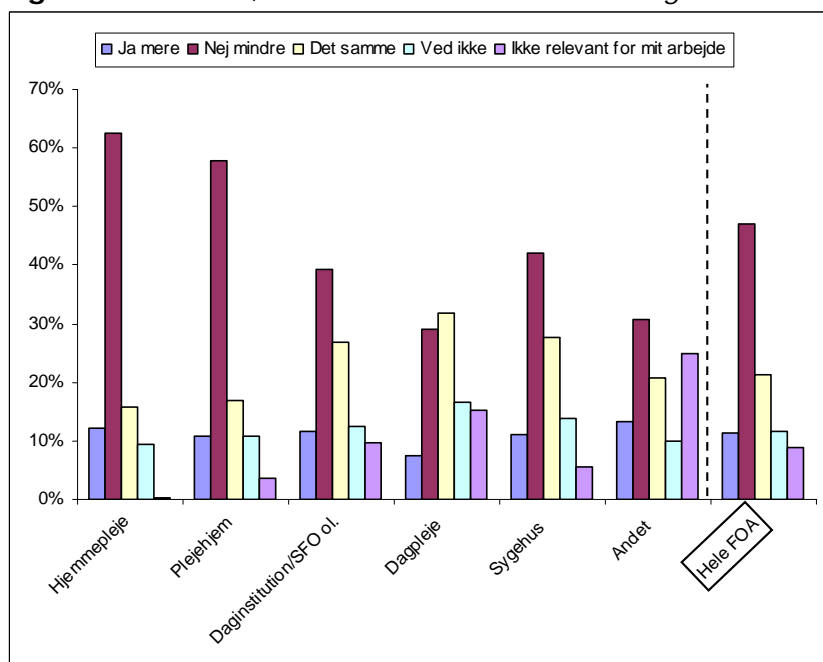
FOAs medlemmer er også blevet stillet spørgsmålet: "Medfører måling og dokumentation mere kvalitet for dit arbejde". FOAs medlemmer svarer på omtrent samme måde som på spørgsmålet ovenfor (se figur 4). Især de ansatte på ældreområdet mener ikke, at det øger kvaliteten for deres arbejde.

### FOAs medlemmer ønsker at bruge mindre tid på måling og dokumentation især på ældreområdet

En stor del af FOAs medlemmer (47 procent) mener, at man burde dokumentere og måle mindre på deres arbejdsområde. Kun hver tiende (11 procent) ønsker mere, og hver femte (21 procent) ønsker det samme omfang af måling og dokumentation. Se figur 5.

Det er helt klart inden for hjemmeplejen, at ønsket om mindre måling er mest udtalt. Her ønsker to ud af tre (63 procent) mindre måling. Samme tendens gør sig gældende for FOA-medlemmerne på plejehjemmene. På dagtilbudsområdet er der lidt mere ligevægt mellem antallet af FOA-medlemmer som ønsker samme niveau som i dag og som ønsker mindre måling.

**Figur 5.** Mener du, at man burde dokumentere og måle mere eller mindre på dit område?



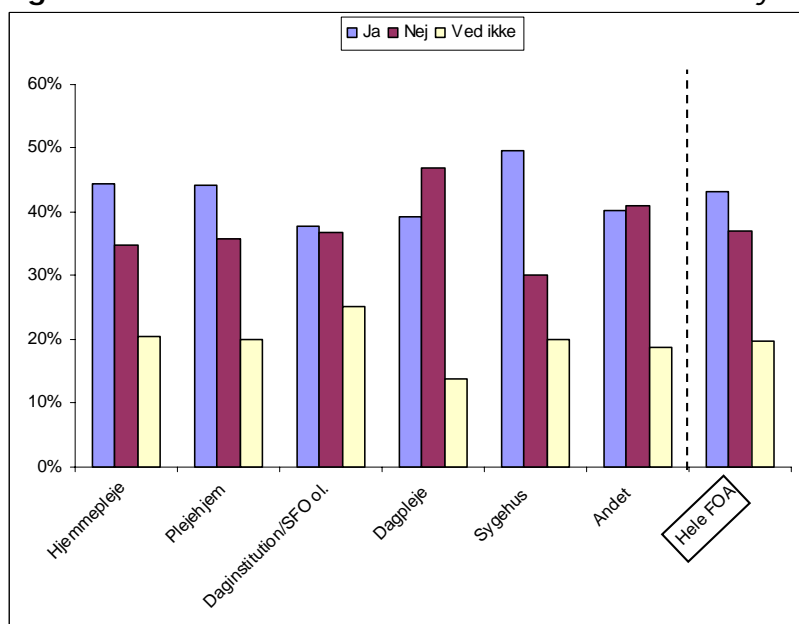
Svarpersoner: 1.329

### Lidt oftere medarbejdertilfredshedsmålinger på sygehusene

43 procent af FOAs medlemmer svarer, at man inden for de sidste 3 år har målt medarbejdertilfredsheden på deres område. 37 procent svarer nej, og hver femte ved det ikke, se figur 6.

Der er ikke store forskelle fra arbejdsområde til arbejdsområde på om tilfredsheden blandt medarbejderne er blevet målt de sidste 3 år. Dog ser det ud til, at man på sygehusene i lidt højere grad måler medarbejdernes tilfredshed end de andre steder.

**Figur 6.** Har man inden for de sidste 3 år målt medarbejdertilfredsheden på dit område?



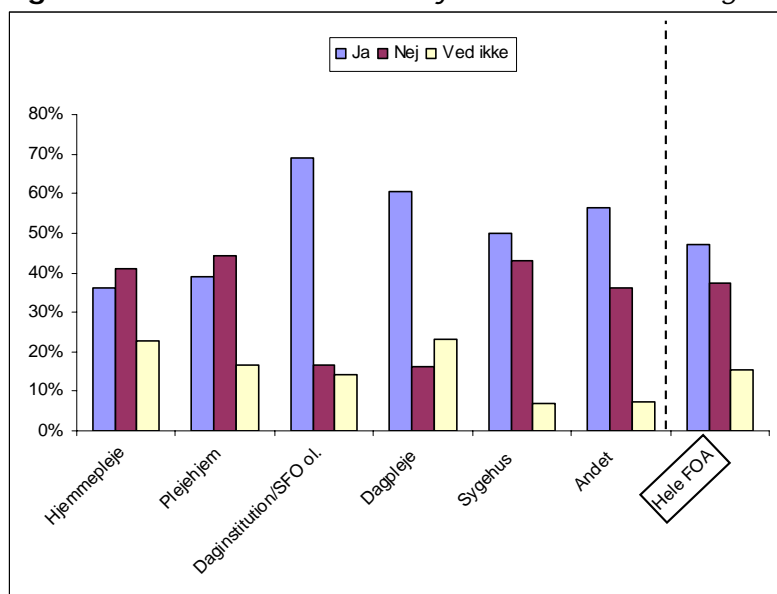
Svarpersoner: 1.324

### Målinger af medarbejdernes tilfredshed bruges til at ændre arbejdet

Et lille flertal af de FOA medlemmer, som siger, at medarbejdertilfredsheden er blevet målt de sidste 3 år, oplyser, at man har anvendt målingerne til at ændre arbejdet (47 procent svarer ja og 37 procent svarer nej). Men hvis man kigger nærmere på de enkelte arbejdsområder skiller dagtilbudsområdet sig ud ved tilsyneladende i langt højere grad end de andre områder at anvende målingerne til at ændre arbejdet. *Se figur 7.*

Der skal dog tages forbehold for den usikkerhed, der opstår, idet antallet af besvarelser i figur 7 er forholdsvis lille, fordi det kun bygger på dem, der har svaret ja til spørgsmålet ovenover.

**Figur 7.** Har I anvendt medarbejdertilfredhedsmålingerne til at ændre/forbedre arbejdet?

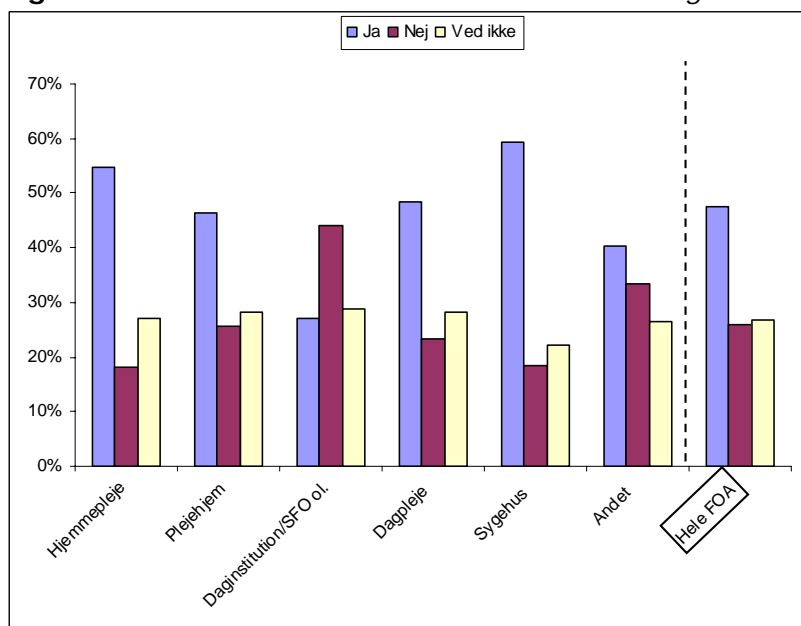


Svarpersoner: 566 (dem der har svaret ja ovenfor). Der er usikkerhed fsva. svarene fra medlemmer på dagtilbudsområdet, idet datagrundlaget her er forholdsvis lille.

### Brugertilfredhedsmålinger især på sygehusene og i hjemmeplejen

Omkring halvdelen af alle de adspurgte FOA-medlemmer svarer, at brugertilfredsheden er blevet målt inden for de sidste 3 år på deres områder - især FOAs medlemmer, der arbejder på sygehusene og i hjemmeplejen oplyser, at brugertilfredsheden er blevet målt de sidste tre år, *jf. figur 8.*

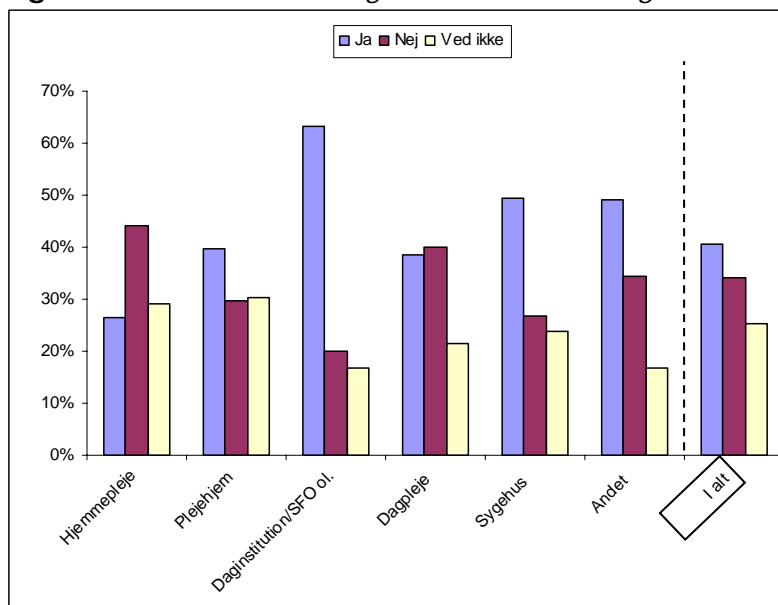
**Figur 8.** Har man inden for de sidste 3 år målt brugertilfredsheden på dit område?



Svarpersoner: 1.324

Det er tilsyneladende mest på sygehusene og i daginstitutionerne, at man rent faktisk anvender brugertilfredshedsmålingerne til at ændre arbejdet. *Se figur 9.* Et flertal af FOA-medlemmerne i hjemmeplejen svarer, at disse målinger ikke er blevet brugt til at ændre arbejdet. Her skal der også tages forbehold for den usikkerhed, der opstår, fordi besvarelsen i figur 9 bygger på et forholdsvis lille antal medlemmer (dem der har svaret ja til spørgsmålet forinden).

**Figur 9.** Har I anvendt brugertilfredshedsmålingerne til at ændre/forbedre arbejdet?



Svarpersoner: 626 (dem der har svaret ja ovenfor). Der er usikkerhed fsva. svarene fra medlemmer på dagtilbudsområdet, idet datagrundlaget her er forholdsvis lille.

### Metode: Svarprocent og metode:

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskema undersøgelse, udsendt til FOAs medlemspanel MedlemsPulsen. Skemaerne er distribueret via e-mail.

Undersøgelsen er sendt til 3.059 medlemmer. Heraf har 1.369 har gennemført eller afgivet nogle svar på undersøgelsen (henholdsvis 1.323 og 46). Det giver en svarprocent på 45 %, hvilket er på niveau med svarprocenterne fra tidligere lignende undersøgelser.

Af de 1.369 besvarelser er 69 % fra Social- og Sundhedssektoren, 6 % fra Teknik- og Servicesektoren, 21 % fra Pædagogisk sektor og 4 % fra Kost- og Servicesektoren. Blandt alle FOA's medlemmer er sektordelingen som vist i tabellen nedenfor:

Sektor:	Pct. af alle FOA's medlemmer:	Pct. af besvarelser i denne undersøgelse:
Social- og Sundhedssektoren	55 %	69 %
Teknik- og Servicesektoren	6 %	6 %
Pædagogisk Sektor	27 %	21 %
Kost- og Servicesektoren	9 %	4 %
Uden Sektor	3 %	0 % (2 respondenter)

Der er således en overrepræsentation af Social- og Sundhedssektoren, samt en lille underrepræsentation af Pædagogisk Sektor og Kost- og Servicesektoren. Men overordnet set, ligner denne undersøgelses sektorfordeling den tilsvarende fra tidligere undersøgelser. Der er også en overrepræsentation af tillidsrepræsentanter og sikkerhedsrepræsentanter, der har svaret på undersøgelsen. Andelen af mænd og kvinder, der har svaret på undersøgelsen svarer nogenlunde til andelen af mænd og kvinder i FOA.

Den samlede svarprocent for undersøgelsen er som nævnt 45. Fordelt på sektorer fås:

Sektor:	Sektorens antal besvarelser:	Sektorens antal deltagere <sup>2</sup> :	Svarprocent for sektoren:
Social- og Sundhedssektoren	947	2113	45 %
Teknik- og Servicesektoren	82	189	43 %
Pædagogisk Sektor	280	886	32 %
Kost- og Servicesektoren	58	138	42 %
Uden sektor	2	12	17 %

Som indledning på spørgeskemaet er respondenterne blevet bedt om at angive hvor de arbejder. På den baggrund er der foretaget kryds på de enkelte spørgsmål, så man kan se hvordan man svarer i forhold til hvor man arbejder. Besvarelserne fordeler sig på følgende arbejdssteder:

<sup>2</sup> Summen af denne kolonne er større end det samlede antal deltagere, idet der i sektordelingen ikke er taget højde for ugyldige e-mailadresser ol.



Hvor arbejder du (svar ud fra seneste job)?		
	Respondenter	Procent
Hjemmepleje	285	21 %
Plejhjem	374	27 %
Daginstitution/SFO ol.	117	9 %
Dagpleje	149	11 %
Sygehus	185	14 %
Andet	259	19 %
I alt	1.369	100 %

### Bilag: Spørgeskema

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

I meget høj grad  I høj grad  Delvist  I ringe grad  I meget ringe grad  Ved ikke   
Ikke relevant for mit arbejde

---



---

Bliver medarbejderne inddraget i udarbejdelsen af virksomhedsplaner/læreplaner ol. på din arbejdsplads?

Ja  Nej  Ved ikke

---



---

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

Der bruges mere tid  Der bruges mindre tid  Det samme  Ved ikke

---



---

Oplever du, at måling og dokumentation bidrager til at gøre servicen for borgerne bedre?

Ja  Nej  Ved ikke

---



---

Mener du, at man burde dokumentere og måle mere eller mindre på dit område?

Ja mere  Nej mindre  Det samme  Ved ikke  Ikke relevant for mit arbejde

---



---

Medfører måling og dokumentation mere kvalitet for dit arbejde?

Ja  Nej  Ved ikke  Ikke relevant for mit arbejde

---



---

Har man inden for de sidste 3 år målt medarbejdertilfredsheden på dit område?

Ja  Nej  Ved ikke

---

---

Har I anvendt medarbejdertilfredshedsmålingerne til at ændre/forbedre arbejdet?

Ja  Nej  Ved ikke

---

---

Har man inden for de sidste 3 år målt brugertilfredsheden på dit område?

Ja  Nej  Ved ikke

---

---

Har I anvendt brugertilfredshedsmålingerne til at ændre/forbedre arbejdet?

Ja  Nej  Ved ikke