



Undersøgelse af sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed på plejehjem og i daginstitutioner

Rapporteringsmåned:

Oktober 2008

Kunde:

FOA - Fag og Arbejde

Ved offentliggørelse af resultaterne af denne rapport skal anføres tydelig kildeangivelse

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
1.1	Baggrund for analysen	2
1.2	Undersøgelsens metode	2
2	Opsummering af undersøgelsens resultater	5
3	Daginstitutionsområdet	6
3.1	Sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed	6
3.2	Personalepolitiske forhold der har en effekt på medarbejdertilfredshed	7
4	Plejhjemsområdet	12
4.1	Sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed	12
4.2	Personalepolitiske forhold der har en effekt på medarbejder- og brugertilfredshed	13
5	Brugertilfredshed	16
	<i>Bilag 1: Hvad er korrelationsanalyse?</i>	
	<i>Bilag 2: Informationsbrev til plejehjem/daginstitutioner</i>	

1 Indledning

1.1 Baggrund for analysen

Undersøgelsen er bestilt af FOA – Fag og Arbejde. Formålet er at undersøge, om der er en sammenhæng mellem medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed på daginstitutioner og plejehjem, altså om tilfredse medarbejdere rent faktisk fører til tilfredse brugere. Derfor har TNS Gallup gennemført en række interviews på nogle plejehjem og daginstitutioner på Sjælland, hvor både personale og brugere er blevet interviewet. Ligeledes er det blevet analyseret hvilke faktorer, som er de mest betydningsfulde for medarbejdertilfredsheden.

Undersøgelsen er blevet gennemført i august-september 2008. Projektleder har været Celia Paltved-Kaznelson.

1.2 Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført som en face2face undersøgelse, hvor TNS Gallup har udsendt interviewere på de pågældende plejehjem og daginstitutioner for at interviewe medarbejdere og brugere.

Indledningsvist har TNS Gallups interviewere ringet til plejehjemmene og daginstitutionerne for at spørge om de ville deltage i undersøgelsen. Der er blevet fremsendt et informationsbrev til plejehjemmene og institutionerne efter den første kontakt var etableret for at fortælle lidt om undersøgelsen.

Målet var at gennemføre interviews på 10 plejehjem og 10 daginstitutioner, hvilket også lykkedes.

Alt i alt blev der indsamlet følgende antal interviews:

Medarbejdere daginstitutioner	107
Brugere daginstitutioner	230
Medarbejdere plejehjem	212
Brugere plejehjem	98
I alt	647

På plejehjemmene har følgende faggrupper deltaget i undersøgelsen: Social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, plejehjemspedeller, køkkenpersonale, rengøringspersonale, plejehjemsassistenter og sygehjælpere. På daginstitutionerne har følgende faggrupper deltaget: Pædagogmedhjælper, pædagoger, rengøringspersonale, køkkenpersonale og teknik- og servicemedarbejdere.

Fordelingen på medarbejdergrupper forholder sig således:

Daginstitutioner		Frekvens	Procent
	Pædagogmedhjælper - uddannet	8	7,8
	Pædagogmedhjælper - ikke uddannet	37	36,3
	Pædagog	44	43,1
	Køkkenpersonale	5	4,9
	Teknik og service medarbejder	1	1,0
	Andet	7	6,9
	Total	102	100,0
Missing	System	5	
Total		107	

Plejehjem		Frekvens	Procent
	Social og sundhedsassistent	48	23,0
	Social og sundhedshjælper	41	19,6
	Sygehjælper	28	13,4
	plejehjemsassistent	23	11,0
	Køkkenpersonale	11	5,3
	Plejehjemspedel (teknisk servicemedarbejder/teknisk service)	12	5,7
	Rengøringspersonale	46	22,0
	Total	209	100,0
Missing	System	3	
Total		212	

Udvælgelsen af plejehjem er foretaget tilfældigt indenfor et bælte udenom københavnsområdet. Det har ikke været muligt at gennemføre interviews med plejehjem i Københavns kommune, da kommunen har givet plejehjemmene besked på ikke at sige ja til at deltage i andre undersøgelser, da Københavns kommune selv er i gang med at gennemføre undersøgelser på plejehjemmene. Derudover er det kun relativt store plejehjem, som er blevet udvalgt, da det var vigtigt, at så mange personalegrupper som muligt kunne blive repræsenteret i undersøgelsen.

Udvælgelsen af daginstitutioner er ligeledes blevet tilfældigt udvalgt indenfor samme geografiske område. Alle institutionerne er relativt store og er integrerede børnehaver og vuggestuer med børn fra 0-6 år.

Udvælgelsen af svarpersoner er foregået på den måde, at det på medarbejdersiden er blevet tilsigtet at interviewe alle de medarbejdere, som var på arbejde den pågældende dag. På daginstitutionerne forventedes det at resultere i ca. 10 interviews pr. institution, og på plejehjem forventedes det at resultere i ca. 20 interviews pr. plejehjem. I forhold til ovenstående oversigt over interviews fremgår det, at de forventede antal interviews er blevet gennemført, og lidt til. Medarbejderne har selv udfyldt spørgeskemaerne. På brugersiden på daginstitutionerne var det hensigten at interviewe ca. 20 brugere pr. institution, som blev tilfældigt udvalgt idet de kom og hentede deres børn. Brugere har selv udfyldt spørgeskemaet. På plejehjemmene var målet at interviewe i gennemsnit 10 brugere pr. plejehjem, som blev tilfældigt udvalgt med hjælp fra plejepersonalet. Der er naturligvis en gruppe brugere på plejehjem, som er for svage til at kunne blive interviewet, hvorfor det var nødvendigt med hjælp fra en medarbejder. Brugere på plejehjemmene er blevet interviewet af TNS Gallups interviewere. I alt er der også på brugersiden blevet gennemført lidt over det forventede antal interviews.

2 Opsummering af undersøgelsens resultater

I det følgende opsummeres undersøgelsens hovedresultater.

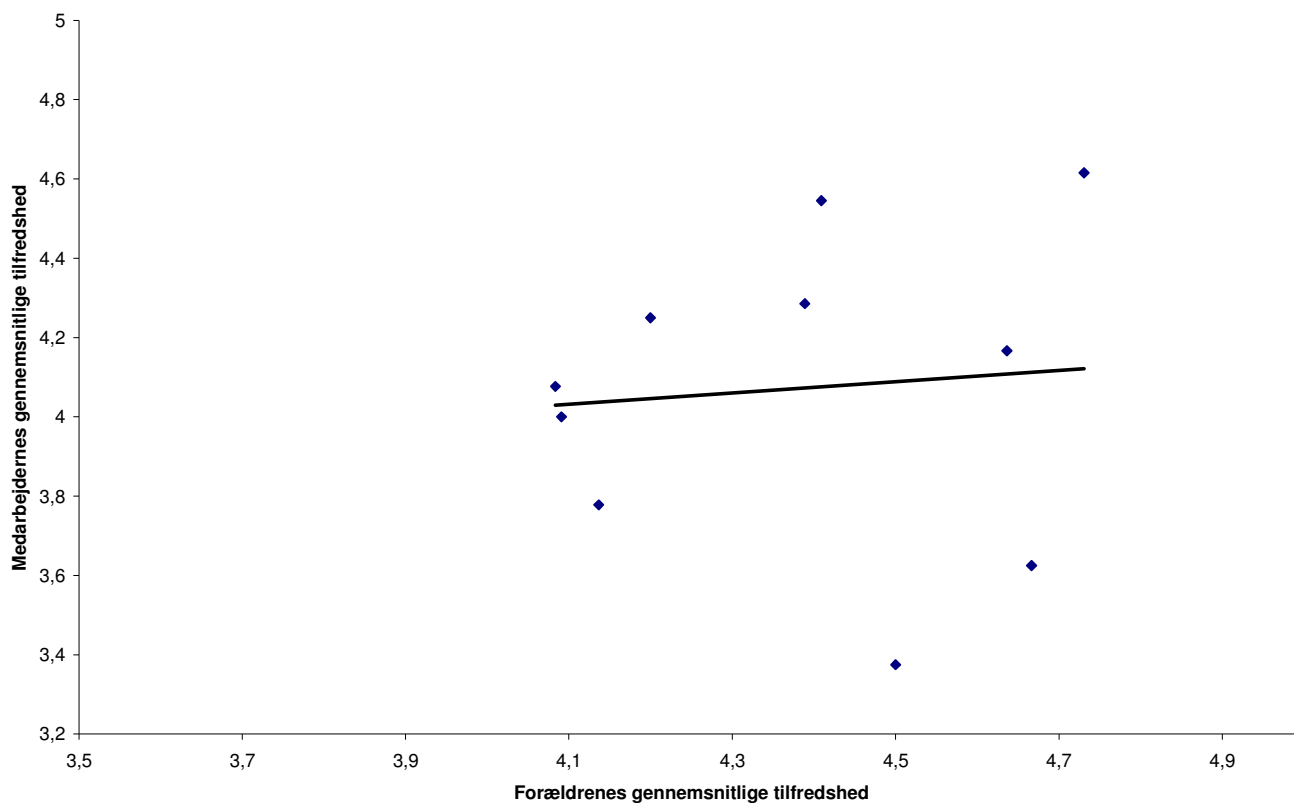
- I undersøgelsen er der testet 2 områder for en sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed – daginstitutionsområdet og plejehjemsområdet. Plejehjemsområdet viser den stærkeste sammenhæng mellem medarbejdernes og brugernes tilfredshed, men undersøgelsen påviser også en signifikant sammenhæng på daginstitutionsområdet, hvis to afvigende daginstitutioner filtreres fra.
- På daginstitutionsområdet er det blevet analyseret, hvilke faktorer, som har den største effekt for medarbejder- og brugertilfredsheden. For de otte daginstitutioner, der viste en stærk sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed, har det en meget markant effekt, om medarbejderne har et tilfredsstillende samarbejde med den nærmeste leder og kollegaerne. Samtidig er der dog også andre forhold, som har en stor effekt: lederens håndtering af samarbejdsproblemer og stemningen på daginstitutionen. For de to daginstitutioner, der afviger markant fra resten, ses det, at der er en stærk sammenhæng mellem institutionspecifikke personalepolitiske forhold, som samarbejdet med nærmeste leder og indflydelsen på egne arbejdsopgaver. Samtidigt ses det, at der er en faktor, hvor der er stor forskel i effekten for de otte højt korrelerede daginstitutioner og de to afvigende. Det drejer sig om indflydelsen på egen arbejdstid, der har markant større effekt for de to afvigende daginstitutioner end for de øvrige.
- På plejehjemsområdet viser undersøgelsen, at der er en stærk positiv sammenhæng mellem medarbejdernes tilfredshed og brugernes tilfredshed – det har altså signifikant betydning for brugernes oplevede tilfredshed, at medarbejdertilfredsheden er høj eller lav på et plejehjem. Undersøgelsen viser at det har en effekt på den generelle tilfredshed, om medarbejderne føler, at de har udfordrende arbejdsopgaver og om de kan bruge deres faglighed i deres arbejde. Også stemningen på plejehjemmet har en effekt på den generelle tilfredshed.
- Undersøgelsen viser, at det ikke er de samme faktorer, der har en markant effekt på den generelle tilfredshed indenfor de to forskellige områder. For plejehjemsområdet gælder det, at det er arbejdsopgavernes art og det at kunne bruge sin faglighed, der har den største effekt mens det på daginstitutionsområdet er samarbejdet med både den nærmeste leder og kollegaerne, der har den mest markante effekt på den generelle tilfredshed.

3 Daginstitutionsområdet

I det følgende analyseres det, om der er en mulig sammenhæng mellem medarbejdernes tilfredshed på tilfældigt udvalgte daginstitutioner og forældrenes tilfredshed. Dernæst analyseres det, hvilke personalepolitiske faktorer som har den største indflydelse på medarbejdertilfredsheden.

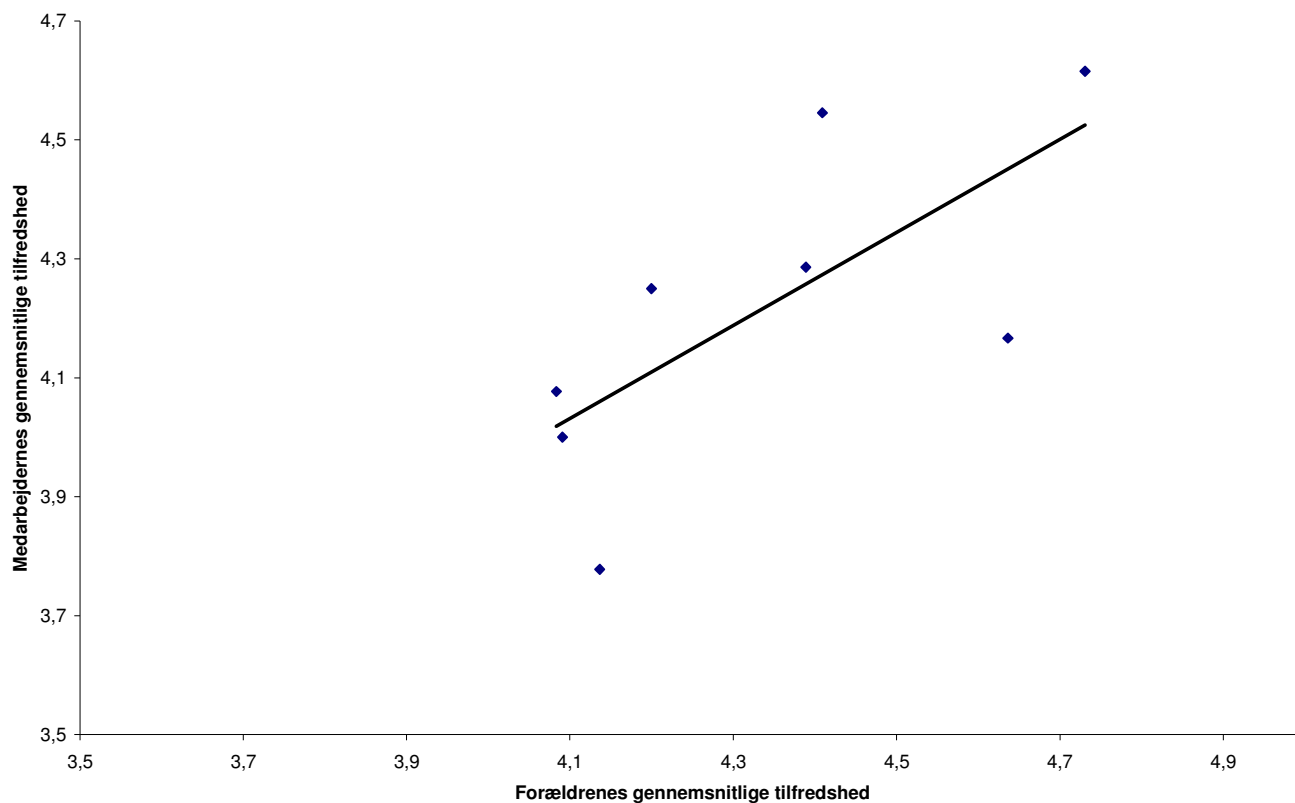
3.1 Sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed

Sammenhængen mellem medarbejder- og brugertilfredshed er analyseret ved hjælp af korrelationsanalyse (se bilag for nærmere beskrivelse).



Figuren viser, at der er en svag positiv sammenhæng mellem medarbejdernes tilfredshed og brugernes tilfredshed – jo mere tilfredse medarbejderne er på daginstitutionen, jo større sandsynlighed er der for, at forældrene også er tilfredse. Det ses tydeligt på figuren at især to daginstitutioner afviger stærkt fra tendenslinjen.

For at undersøge hvor stor betydning de to daginstitutioner har på den samlede sammenhæng gentages korrelationsanalysen, men denne gang uden de to daginstitutioner.



Resultatet af den nye analyse vises i ovenstående figur og det fremgår tydeligt, at hvor der i den forrige figur kun blev fundet en svag positiv sammenhæng, er der uden de to afvigende daginstitutioner tale om en stærk positiv sammenhæng mellem personale- og brugertilfredshed.

3.2 Personalepolitiske forhold der har en effekt på medarbejdertilfredshed

Der er i undersøgelsen også foretaget en analyse af, hvilke faktorer i personalepolitikken, som har den største effekt på medarbejder- og brugertilfredsheden. Følgende spørgsmål indgår i denne analyse:

Tabel 1. Spørgsmål i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen, der er besvaret ud fra en tilfredsheds-skala fra 1-5

Fejl! Ugyldig kæde.

På denne baggrund er foretaget en analyse, hvor det er blevet testet, hvilke faktorer, der har den største effekt i forhold til den generelle medarbejder- og brugertilfredshed og i forhold til medarbejder- og brugertilfredsheden, når de to afvigende daginstitutioner udelades, og sidst for medarbejdertilfredsheden på de to afvigende daginstitutioner.

Tabel 2. Korrelationer for 10 betydende faktorer for medarbejdertilfredsheden – daginstitutioner totalt, de 8 højest korrelerede og de 2 lavest korrelerede

Fejl! Ugyldig kæde.

Tabellen viser, hvor stor sammenhæng faktorerne for medarbejdertilfredshed har i forhold til den overordnede medarbejdertilfredshed. Tabellen er sorteret sådan, at de faktorer, der har den største effekt på medarbejdertilfredsheden alt i alt er øverst, mens de faktorer, der har den mindste effekt er nederst.

Det ses af tabel 2, at den overordnede tilfredshed og den mest betydende faktor blandt medarbejderne på de to afvigende daginstitutioner korrelerer med mere end 0,9. Det betyder, at årsagen til de to institutioners afvigende adfærd og medfølgende negative konsekvens for den samlede sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed i vid udstrækning kan forklares med institutionsspecifikke samarbejdsforhold mellem ledelse og medarbejdere. På disse to institutioner er medarbejderne i høj grad utilfredse, men dette har ikke smittet af på brugernes tilfredshed.

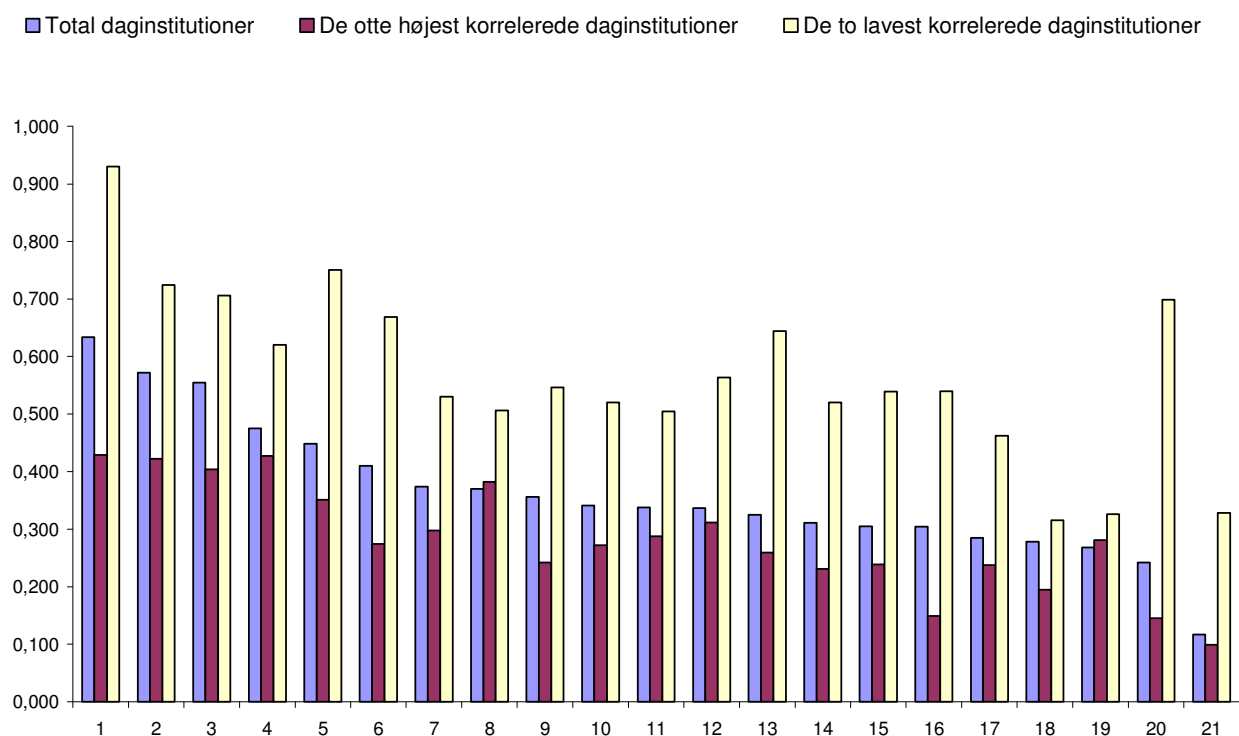
Da der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem den generelle medarbejder- og brugertilfredshed på daginstitutionsområdet for de otte daginstitutioner, så kan man slutte, at de pågældende faktorer listet i den midterste del af tabel 2 også har en sammenhæng med brugertilfredsheden.

Det fremgår af tabel 2, at der er meget store forskelle i, hvor stor en effekt forskellige faktorer har i forhold til den generelle medarbejder- og brugertilfredshed på daginstitutionsområdet. Det har en markant effekt, hvorvidt medarbejderne har en tilfredsstillende variation i arbejdsopgaverne. Hvis en medarbejder i daginstitutionen – f.eks. en pædagogmedhjælper – har et tilfredsstillende samarbejde med sin nærmeste leder betyder dette forhold alene, at sandsynligheden er stor for, at medarbejderne og brugerne generelt er tilfredse, især når det gælder de to afvigende daginstitutioner. Samtidig er der dog også andre forhold, som har en stor effekt: Samarbejde med kollegaerne, ledelsens håndtering af samarbejdsproblemer og stemningen på daginstitutionen.

Det ses også, at især en faktor har en stor effekt på de to afvigende daginstitutioner, men ikke på de øvrige otte. Det drejer sig om indflydelsen på egen arbejdstid. Resultatet tyder på at, at måden ledelsen håndterer vagtplanlægningen har en betydning på de to afvigende institutioner.

I det følgende er dette illustreret i en figur.

Figur 1. Korrelationer mellem tilfredshedsspørgsmål og tilfredshed generelt på daginstitutionsområdet opdelt i henholdsvis alle institutioner, de 8 højt korrelerede og de 2 afvigende. Spørgsmålene er sorteret efter vigtighed for alle. Spørgsmålsteksterne ses nedenunder



- 1 Hvor tilfreds er du med Samarbejdet med din nærmeste leder
- 2 Hvor tilfreds er du med Lederens håndtering af samarbejdsproblemer
- 3 Hvor tilfreds er du med Stemningen på daginstitutionen
- 4 Hvor tilfreds er du med Samarbejdet med kollegaerne
- 5 Hvor tilfreds er du med Indflydelsen på dine arbejdsopgaver
- 6 Hvor tilfreds er du med Mulighederne for at bruge din faglighed
- 7 Hvor tilfreds er du med Muligheden for at få udfordrende arbejdsopgaver
- 8 Hvor tilfreds er du med Kollegaernes humør
- 9 Hvor tilfreds er du med Aktiviteterne på daginstitutionen
- 10 Hvor tilfreds er du med Din løn
- 11 Hvor tilfreds er du med Omfanget af administrativt arbejde og møder
- 12 Hvor tilfreds er du med Den respekt, som medarbejderne viser for børnene
- 13 Hvor tilfreds er du med Bemanding i forbindelse med fravær
- 14 Hvor tilfreds er du med Antallet af medarbejdere
- 15 Hvor tilfreds er du med Samværet med børnene
- 16 Hvor tilfreds er du med Rengøringen på daginstitutionen

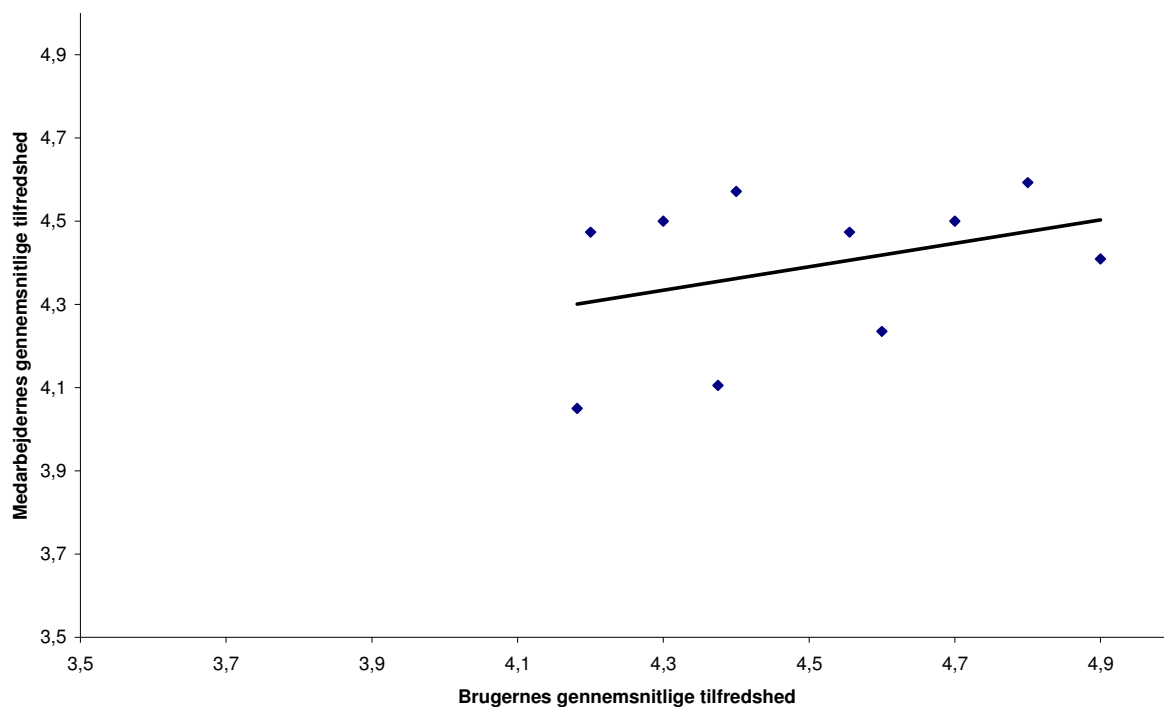
- 17 Hvor tilfreds er du med Mulighed for kompetenceudvikling i jobbet
- 18 Hvor tilfreds er du med Maden på daginstitutionen
- 19 Hvor tilfreds er du med Arbejdstempoet
- 20 Hvor tilfreds er du med Indflydelsen på din egen arbejdstid
- 21 Hvor tilfreds er du med Det fysiske arbejdsmiljø

4 Plejehjemsområdet

I det følgende beskrives sammenhængen mellem medarbejder- og brugertilfredshed på plejehjem.

4.1 Sammenhæng mellem medarbejder- og brugertilfredshed

Sammenhængen mellem medarbejder- og brugertilfredshed er analyseret ved hjælp af korrelationsanalyse (se bilag for nærmere beskrivelse).



Figuren viser, at der er en positiv sammenhæng mellem medarbejdernes tilfredshed og brugernes tilfredshed – jo mere tilfredse medarbejderne er på plejehjemmet, jo større sandsynlighed er der for, at brugerne også er tilfredse.

4.2 Personalepolitiske forhold der har en effekt på medarbejder- og brugertilfredshed

Der er i undersøgelsen også foretaget en analyse af, hvilke faktorer som har den største effekt på medarbejdertilfredsheden. Følgende spørgsmål indgår i denne analyse:

Tabel 3. Spørgsmål i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen, der er besvaret på en tilfredshedsskala fra 1-5.

Fejl! Ugyldig kæde.

På denne baggrund er der foretaget en analyse, hvor det er blevet testet, hvilke faktorer, der har den største effekt i forhold til den generelle medarbejdertilfredshed.

Tabel 4. Korrelationer for 21 betydende faktorer for medarbejdertilfredshed – plejehjem
Fejl! Ugyldig kæde.

Tabellen viser, hvor stor sammenhæng et personalepolitisk forhold har i forhold til overordnede medarbejdertilfredshed. Tabellen er sorteret sådan, at de personalepolitiske forhold, der har den største effekt for plejehjemsområdet står øverst, mens de personalepolitiske forhold, der har den mindste effekt er nederst.

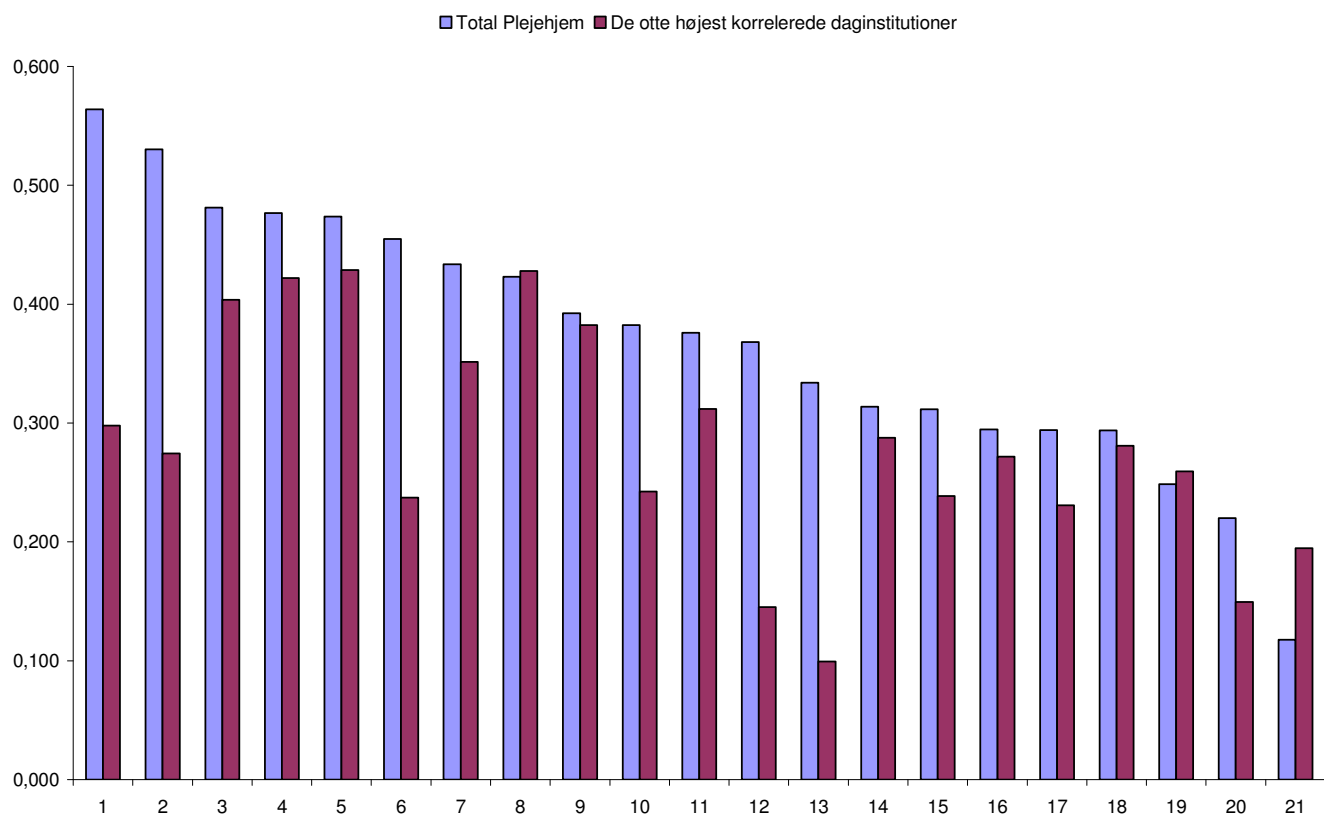
Da der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem den generelle medarbejder- og brugertilfredshed på plejehjemsområdet, så kan man slutte, at de pågældende faktorer for medarbejdertilfredsheden listet fra toppen af i tabel 4 også har en sammenhæng med brugertilfredsheden.

Det fremgår af tabel 4, at der er meget store forskelle i, hvor stor en effekt forskellige personalepolitiske forhold har i forhold til den generelle medarbejder- og brugertilfredshed på plejehjemsområdet. En meget markant effekt har særlige 5 faktorer: om medarbejderne har mulighed for udførende opgaver, om de har muligheder for at bruge deres faglighed, om stemningen er god på plejehjemmet og to forhold der begge omhandler ledelse: hvordan lederen håndterer samarbejdsproblemer og medarbejderens forhold til nærmeste leder.

Hvis en medarbejder på daginstitutionen – f.eks. en social- og sundhedshjælper – er tilfreds med disse fem faktorer, så er sandsynligheden meget stor for at medarbejderne og brugerne generelt er tilfredse.

I det følgende er dette illustreret i en figur.

Figur 2 Korrelationer mellem tilfredshedsspørgsmål og tilfredshed generelt på plejehjemsområdet sammenholdt med daginstitutionens område. Spørgsmålene er sorteret efter vigtighed for plejehjemsområdet. Spørgsmålsteksterne ses ved at slå op i tabel 4



Figur 2 viser, at det ikke er de samme personalepolitiske forhold der har størst effekt på den generelle medarbejder- og brugertilfredshed for hhv. plejehjem og daginstitutioner.

For personalet på plejehjemmene gælder det, at det er mulighederne for at få udfordrende arbejdsopgaver og muligheden for at bruge sin faglighed, der har den største effekt på den generelle tilfredshed. Derimod gælder det for personalet i daginstitutionerne, at det er samarbejdet med leder og kollegaer der har den største effekt på den generelle tilfredshed.

5 Brugertilfredshed

Brugertilfredshed – Daginstitutioner

I det følgende vises hvilke faktorer, som har den største betydning for brugernes tilfredshed. Nedenstående tabel viser således rangordenen for de faktorer, som har indflydelse på brugertilfredsheden.

Tabel 5: 10 betydende faktorer for brugertilfredshed på daginstitutioner

Nr.	Korrelation
1 Hvor tilfreds er du med stemningen i daginstitutionen?	0,664
2 Hvor tilfreds er du med personalets samarbejde?	0,616
3 Hvor tilfreds er du med personalets samvær med børnene?	0,598
4 Hvor tilfreds er du med personalets humør?	0,566
5 Hvor tilfreds er du med aktiviteterne i daginstitutionen?	0,565
6 Hvor tilfreds er du med personalets arbejdstempo?	0,564
7 Hvor tilfreds er du med den respekt, som vises over for børnene?	0,537
8 Hvor tilfreds er du med rengøringen i daginstitutionen?	0,381
9 Hvor tilfreds er du med antallet af medarbejdere?	0,324
10 Hvor tilfreds er du med maden i daginstitutionen?	0,157

Brugertilfredshed – Plejehjem

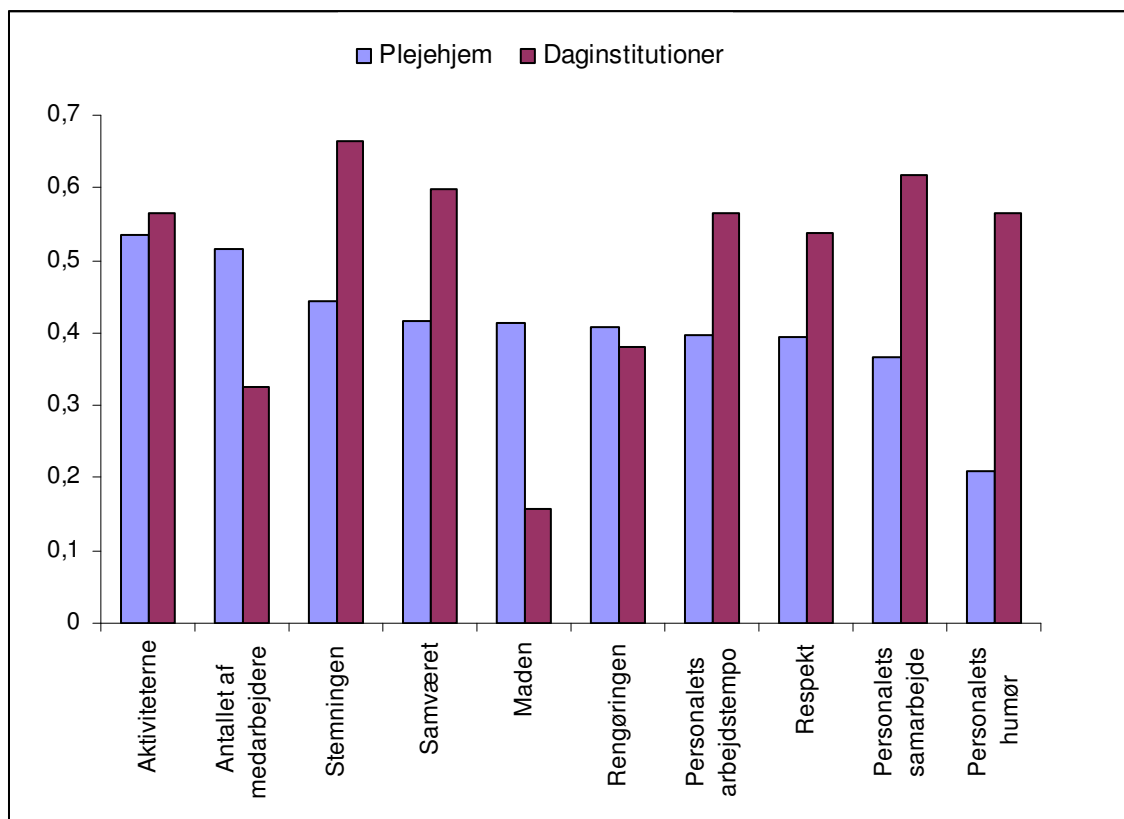
I det følgende vises hvilke faktorer, som har den største betydning for brugertilfredsheden på plejehjem.

Tabel 6: 10 betydende faktorer for brugertilfredshed på plejehjem

Nr.	Korrelation
1 Hvor tilfreds er De med aktiviteterne på plejehjemmet?	0,534
2 Hvor tilfreds er De med antallet af medarbejdere?	0,515
3 Hvor tilfreds er De med stemningen på plejehjemmet?	0,444
4 Hvor tilfreds er De med samværet med personalet?	0,415
5 Hvor tilfreds er De med maden på plejehjemmet?	0,414
6 Hvor tilfreds er De med rengøringen på plejehjemmet?	0,407
7 Hvor tilfreds er De med personalets arbejdstempo?	0,398
8 Hvor tilfreds er De med den respekt som vises over for Dem?	0,394
9 Hvor tilfreds er De med Personalets samarbejde?	0,366
10 Hvor tilfreds er De med personalets humør?	0,21

I det følgende vises dette i en figur, som er rangordnet efter de mest betydende forhold for brugere på plejehjem.

Figur 3: Brugertilfredshed på plejehjem og daginstitutioner



Ovenstående figur viser, at der er stor forskel på, hvilke faktorer, som har den største betydning for brugertilfredsheden på plejehjem og på daginstitutioner. Eksempelvis har maden en stor betydning på plejehjem, men næsten ingen betydning på daginstitutioner. Derimod er personalets humør en meget vigtig faktor på daginstitutioner men ikke nær så vigtig på plejehjem.

Bilag 1: Hvad er korrelationsanalyse?

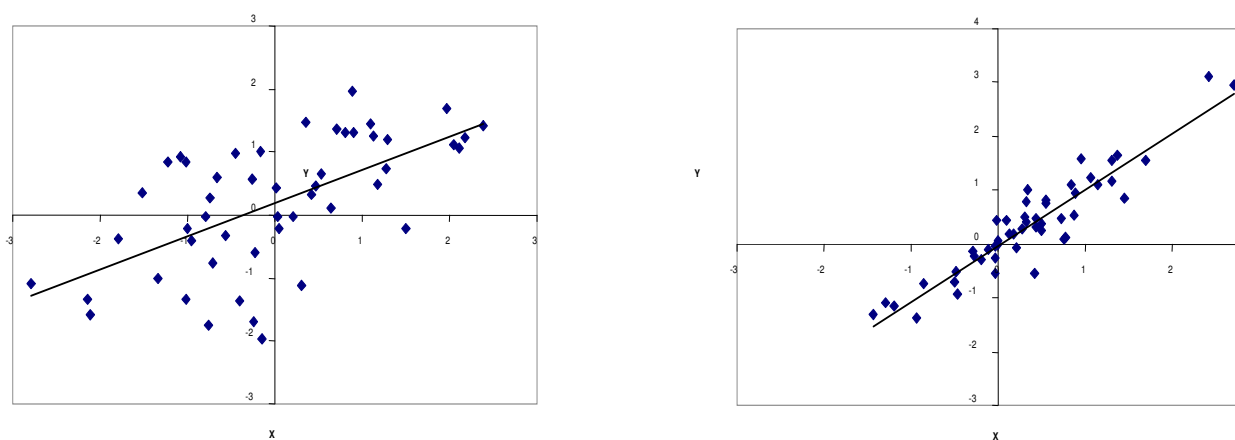
I de tilfælde hvor de anvendte variable kan siges at afspejle en underliggende kontinuert skala er det muligt at anvende en række metoder, der afdækker ikke alene om der er en statistisk sikker sammenhæng i en krydstabel, men også hvilken *retning* denne sammenhæng har. I sådanne analyser beskrives sammenhængene mellem variablene ved hjælp af såkaldte korrelationskoefficienter. Som hovedregel gælder, at jo højere koefficienten er, jo stærkere er sammenhængen mellem variablene.

Sådanne korrelationsmål anvendes ofte til at undersøge om der er sammenhæng mellem svarepersonernes svar på forskellige holdningsspørgsmål. På den måde er det muligt at få et fingerpeg om, hvorvidt svarepersonernes holdning til eksempelvis personalepolitik hænger sammen med brugernes tilfredshed.

Korrelationen er et mål for, hvor kraftig en lineær sammenhæng der er i en gruppe punkter. Et eksempel på korrelationsmålet fås ved at se på figur 4.

I medarbejderundersøgelser vil observationerne ligge på gitterpunkter, idet respondenterne kun har mulighed for at svare på en på forhånd defineret svarskala. Afvigelsen fra den rette linje bliver som regel relativt stor, når observationerne ligger på gitterpunkter. Dette gør at man skal regne med relativt lave korrelationer når man arbejder med data af nærværende type. Ikke desto mindre er korrelationer et meget godt mål for at finde ud af hvilke spørgsmål der i højest grad samvarierer med hinanden.

Figur 4: Eksempler på lineære sammenhænge. Korrelationen på grafen til venstre er 0,61, mens korrelationen på grafen til højre er 0,93.



For at det skal give mening at beregne korrelationer er det nødvendigt at svarlisten er skaleret således at svar 1 kan opfattes som et lavere svar end svar 2 osv. Der ligger også en implicit antagelse om at "afstanden" mellem svar 1 og svar 2 er den samme som afstanden mellem svar 2 og svar 3 osv.

I denne undersøgelse er ikke angivet korrelationskoefficienter for figurerne, da hvert punkt udgør et samlet gennemsnit for en række svar, og korrelationskoefficienten dermed ikke udgør samme præcise mål.

Bilag 2: Informationsbreve til plejehjem/daginstitutioner

05/09/2008

Kære Daginstitution

TNS Gallup er i gang med at gennemføre en undersøgelse for FOA på et udsnit af danske daginstitutioner. Undersøgelsen har til formål at påvise sammenhængen mellem medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed. Dette er et vigtigt indsatsområde for FOA, da det giver dem mulighed for at styrke argumentet om, at det kan betale sig at forbedre medarbejdertilfredsheden. Resultaterne skal offentliggøres ved FOA's kongres i starten af oktober måned.

Vi håber, at I vil deltage i undersøgelsen, da jeres besvarelser er vigtige for undersøgelsens kvalitet. Nedenfor vil vi forsøge at besvare nogle af de spørgsmål, som I sidder med, inden I beslutter jer til om I vil deltage i undersøgelsen.

Hvorfor er jeres daginstitution udvalgt?

Daginstitutionerne er udvalgt tilfældigt – der er altså ikke nogen speciel årsag til, at det lige præcis er jeres daginstitution. Dog er det vigtigt, at det er relativt store daginstitutioner, som deltager i undersøgelsen, da der på disse findes alle de forskellige typer af medarbejdere, som skal indgå i undersøgelsen. Det er således ikke kun FOA medlemmer, som skal deltage i undersøgelsen, men alle typer af medarbejdere.

Hvad får I ud af at deltage?

FOA offentliggør resultaterne af undersøgelsen – disse resultater vil blive sendt til jeres daginstitution. Derudover tilbyder TNS Gallup at lave en grafikrapport, der viser resultaterne for jeres daginstitution. I får derved en medarbejder og brugerundersøgelse for jeres egen daginstitution helt uden beregning!

Anonymitet?

Daginstitutionen og personalet/brugerne er anonyme i undersøgelsen. FOA får ikke oplysninger om, hvilke daginstitutioner, der har deltaget i undersøgelsen.

Hvis I ønsker mere information om undersøgelsen, er I velkomne til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen

Konsulent Celia Paltved-Kaznelson

Celia.kaznelson@tns-gallup.dk, Tlf: 39154275

05/09/2008

Kære Plejehjem

TNS Gallup er i gang med at gennemføre en undersøgelse for FOA på et udsnit af danske plejehjem. Undersøgelsen har til formål at påvise sammenhængen mellem medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed. Dette er et vigtigt indsatsområde for FOA, da det giver dem mulighed for at styrke argumentet om, at det kan betale sig at forbedre medarbejdertilfredsheden. Resultaterne skal offentliggøres ved FOA's kongres i starten af oktober måned.

Vi håber, at I vil deltage i undersøgelsen, da jeres besvarelser er vigtige for undersøgelsens kvalitet. Nedenfor vil vi forsøge at besvare nogle af de spørgsmål, som I sidder med inden I beslutter jer til om I vil deltage i undersøgelsen.

Hvorfor er jeres plejehjem udvalgt?

Plejehjemmene er udvalgt tilfældigt – der er altså ikke nogen speciel årsag til, at det lige præcis er jeres plejehjem. Dog er det vigtigt, at det er relativt store plejehjem, som deltager i undersøgelsen, da der på disse findes alle de forskellige typer af medarbejdere, som skal indgå i undersøgelsen. Det er således ikke kun FOA medlemmer, som skal deltage i undersøgelsen, men alle typer af medarbejdere.

Hvad får I ud af at deltage?

FOA offentliggør resultaterne af undersøgelsen – disse resultater vil blive sendt til jeres plejehjem. Derudover tilbyder TNS Gallup at lave en grafikrapport, der viser resultaterne for jeres plejehjem. I får derved en medarbejder og brugerundersøgelse for jeres eget plejehjem helt uden beregning!

Anonymitet?

Plejehjemmet og personalet/brugerne er anonyme i undersøgelsen. FOA får ikke oplysninger om, hvilke plejehjem, der har deltaget i undersøgelsen.

Hvis I ønsker mere information om undersøgelsen, er I velkomne til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen

Konsulent Celia Paltved-Kaznelson

Celia.kaznelson@tns-gallup.dk, Tlf: 39154275