

Beboerne har ordet

Koncept for landsdækkende beboerundersøgelse
på socialpsykiatriske botilbud



Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på vegne af
Region Hovedstaden
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Region Sjælland
Region Syddanmark





Beboerne har ordet

Koncept for landsdækkende beboerundersøgelser på socialpsykiatriske botilbud

Undersøgelsen gennemføres i et samarbejde mellem
Danske Regioner og de fem regioner

Konceptet er udarbejdet af
Folkesundhed og Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

Koncepthæftet kan downloades på www.socialkvalitetsmodel.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling
Uddrag er tilladt mod tydelig kildeangivelse.
Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til
nærværende publikation, bedes tilsendt Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Marts 2012



Indhold

Et hurtigt overblik.....	1
Baggrund, formål og organisering.....	2
Tidsplan.....	6
Overblik over deltagende botilbud.....	7
Undersøgelsesmetode.....	9
Undersøgelsens målgruppe.....	12
Rapportering, formidling og opfølgning.....	14

Bilag

1. Registreringsskema
2. Spørgeskema til beboerne
3. Litteraturoversigt
4. Oversigt over Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hidtidige undersøgelser på området



Et hurtigt overblik

Principper for landsdækkende beboerundersøgelse på socialpsykiatriske botilbud

- Formålet med undersøgelsen er, at
 - give viden om beboernes oplevelser og vurdering af botilbuddet,
 - give mulighed for at afdække, hvor der er behov for kvalitetsforbedringer,
 - give mulighed for sammenligninger inden for den enkelte region og på tværs af regionerne,
 - give mulighed for systematisk at kunne følge udviklingen i beboernes tilfredshed over tid gennem tilbagevendende undersøgelser hvert tredje år.
- Konceptet bygger dels på erfaringer fra undersøgelser på botilbud indenfor socialpsykiatrien, dels på grundlæggende research foretaget af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland i 2007. I forberedelsesfasen har Folkesundhed og Kvalitetsudvikling haft kontakt med alle regioner mhp. afklaring af, hvilke botilbud, der skal deltage i undersøgelsen m.m.
- Alle regioner har udpeget en koordinator, som er ansvarlig for indhentning og formidling af oplysninger om den enkelte region samt en tovholder på hvert botilbud.
- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling udsender spørgeskemaer elektronisk til de beboere, som skal deltage i undersøgelsen. For beboere, der ikke har en e-mailadresse og adgang til internettet, foretages telefonisk interview ud fra spørgeskemaet.
- Undersøgelsesernes temaer er: Medarbejdernes kontakt med beboeren, aktiviteter, fysiske rammer, medbestemmelse, kommunikation
- Der stilles et begrænset antal spørgsmål, som er rettet mod vigtige områder for beboere.
- Opsamlende bedes svarpersonerne om deres samlede indtryk af botilbuddet. Beboerne har mulighed for at knytte skriftlige kommentarer til det opsamlende spørgsmål.
- Til hver region udarbejder Folkesundhed og Kvalitetsudvikling en rapport med de regionale resultater fra undersøgelsen samt en folder til hvert botilbud og med egne resultater. Derudover udarbejdes en landsrapport med hovedresultaterne.



Baggrund, formål og organisering

Baggrund	Dette koncept vedrører tredje runde af de landsdækkende beboerundersøgelser af tilfredsheden med socialpsykiatriske botilbud.
Formål	Formålet med undersøgelsen er, at <ul style="list-style-type: none">• give viden om beboernes oplevelse og vurdering af kvaliteten i de eksisterende socialpsykiatriske botilbud,• give mulighed for at afdække, hvor der er behov for kvalitetsforbedringer,• give mulighed for sammenligninger inden for den enkelte region og på tværs af disse,• give mulighed for systematisk at kunne følge udviklingen i beboernes tilfredshed over tid gennem tilbagevendende undersøgelser hvert tredje år.
Dansk kvalitetsmodel på det sociale område	Undersøgelsen udføres som en del af Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Indholdet i undersøgelserne er således koordineret med temaerne i tre af kvalitetsmodellens ydelses-specifikke standarder; kommunikation, brugerinddragelse samt individuelle planer.
Kært barn har mange navne	I Danmark benyttes flere forskellige betegnelser for de tilbud om bolig, voksne personer stilles overfor. Det, man nogle steder kalder botilbud, hedder andre steder boformer, bosteder, bogrupper, pensionater, bofællesskaber, døgninstitutioner, døgntilbud eller noget helt andet. I denne landsdækkende undersøgelse anvendes udtrykket " botilbud ".
Målgruppe	Alle beboere på socialpsykiatriske botilbud skal have mulighed for at deltage i undersøgelsen, hvis de er indskrevet i botilbudet ét eller flere døgn i registreringsperioden.
Der spørges til de vigtigste områder	For at undersøgelsen kan være overkommelig for beboerne, stilles der et begrænset antal spørgsmål. Spørgsmålene er rettet mod områder, som forundersøgelser har vist, at både beboere, ledelse og medarbejdere finder grundlæggende for en god beboeroplevelse. Derudover er spørgsmålene formuleret, så de rettes mod tre af de ydelsesspecifikke standarder i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område; kommunikation, brugerinddragelse samt individuelle planer.
Temaer i spørgeskemaet	Spørgsmålene kan ikke dække alle aspekter af de forhold, der er relevante for beboernes kontakt med botilbuddet, men afdækker hvordan beboerne opfatter følgende temaer: <ul style="list-style-type: none">• Medarbejdernes kontakt med beboeren• Beboernes kontakt med hinanden• Aktiviteter og udfordringer i de enkelte tilbud



- De fysiske rammer
- Kommunikation mellem medarbejdere og beboer
- Information om forløb og formål
- Beboerinddragelse



Generelt overblik

Når der stilles relativt få spørgsmål til beboerne, og når undersøgelsen skal kunne dække hele landet, må der benyttes generelle og brede spørgsmålsformuleringer. Undersøgelser som disse kan give et generelt overblik over, hvor der bør kvalitetsudvikles. Med henblik på nærmere identifikation af problemer kan der være behov for, at man lokalt dykker længere ned i et af de områder, som undersøgelsen har vist, er problematiske.

Flere slags kvalitet

Undersøgelsesresultaterne kan benyttes som dokumentation for beboernes vurdering af den enkelte botilbud – den **beboeroplevede kvalitet**. Resultaterne kan indgå i botilbuddenes arbejde med at forbedre kvaliteten, men undersøgelsen kan ikke stå alene som kvalitetsmål. Resultaterne skal ses i sammenhæng med den **faglige og organisatoriske kvalitet**.

Sammenligning med forsigtighed og med muligheder

Da der benyttes samme spørgeskema i hele landet, er det muligt at sammenligne resultater. Det kan f.eks. være relevant at sammenligne resultaterne i forbindelse med planlægning af forbedringer og kvalitetsudvikling.

Man bør dog være varsom med sammenligninger både lokalt og på landsplan. Forskelle i tilfredsheden kan skyldes sygdommens/handicappets karakter, beboergruppernes sammensætning, beboeres erkendelse og accept af graden af den psykiske lidelse, botilbuddets fysiske rammer og muligheder, normering o.lign.

Organisering

Den landsdækkende beboerundersøgelse på socialpsykiatriske botilbud er organiseret således:

- Styregruppen for Dansk kvalitetsmodel på det sociale område udgør den ledelsesmæssige styregruppe for arbejdet og er beslutningsfora for økonomi mv.

Lokale koordinatore

Alle regioner har udpeget én **koordinator**, der har det overordnede ansvar for den lokale afvikling af undersøgelsen, herunder at medvirke til afholdelse af informationsmøder for tovholdere og støtte tovholderne i forbindelse med udfyldelse af registreringsskemaer. Alle koordinatore får udleveret et koncepthæfte, som det forudsættes, at de har læst, således at de kan besvare eventuelle spørgsmål fra medarbejderne på botilbuddene.

Kontaktoplysninger på regionale koordinatore kan ses på www.socialkvalitetsmodel.dk



Lokale tovholdere

I hvert botilbud udpeges en **tovholder**, der har ansvaret for, at undersøgelsen gennemføres efter de retningslinjer, som er givet i dette koncepthæfte. Mange steder vil det være naturligt, at en ansat fra ledelsen påtager sig opgaven som tovholder. Alle tovholdere får udleveret et koncepthæfte, som det forudsættes, at de har læst, således at de kan besvare eventuelle spørgsmål fra medarbejderne på botilbuddet.

Botilbuddet får adgang til et elektronisk koncepthæfte på adressen www.socialkvalitetsmodel.dk. Det er ikke nødvendigt for gennemførelsen af undersøgelsen, at de øvrige medarbejdere læser hæftet.

Der er udarbejdet en informationsfolder med de vigtigste principper for undersøgelsen til medarbejderne på botilbuddene.

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling under Region Midtjylland er sekretariat for undersøgelsen og har ansvar for planlægning og koordinering, udvikling af koncept og spørgeskema, databearbejdning og rapportering.

Følgende medarbejdere i Folkesundhed og Kvalitetsudvikling er involveret i undersøgelsen:

Faglig koordinator Tina Willemann
Konsulent Camilla Bak Kristensen
Konsulent Jon Hadsund

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling står til rådighed for koordinatorene og tovholdere mht. besvarelse af spørgsmål og afholdelse af regionale eller lokale møder, når der er behov for det.



Tidsplan

Skematisk overblik over tidsplanen for undersøgelsen.

Januar-Februar 2012
<ul style="list-style-type: none">• Færdiggørelse af spørgeskemaer• Udarbejdelse af koncepthæfte, informationsmateriale og registreringsværktøj• Koordinatorer indmelder botilbud til deltagelse i validering• Validering af spørgeskemaer på botilbud• Rundsending af informationsmateriale til regionale koordinatore• Endelig udpegning af tovholdere på botilbud
Marts 2012
<ul style="list-style-type: none">• Regionale koordinatore afholder informationsmøder med tovholdere fra deltagende botilbud• Koordinatorer har opfølgende kontakt med tovholdere• Elektronisk registrering af beboere
April-Maj 2012
<ul style="list-style-type: none">• Folkesundhed og Kvalitetsudvikling udsender elektroniske spørgeskemaer• Folkesundhed og Kvalitetsudvikling foretager telefoninterviews med beboere, der ikke har adgang til e-mail
Maj-Juni 2012
<ul style="list-style-type: none">• Databehandling• Kommentarer anonymiseres• Landsrapport udarbejdes• 5 regionale beboerrapporter udarbejdes• Foldere til hvert botilbud udarbejdes
Juni 2012-Uge 26
<ul style="list-style-type: none">• Offentliggørelse



Overblik over de deltagende botilbud

Alle socialpsykiatriske botilbud, der indgår i dansk kvalitetsmodel på det sociale område deltager

Alle regionale socialpsykiatriske botilbud oprettet under Servicelovens §§ 107 og 108, og serviceydelser der ydes til beboere, der bor i egen bolig og modtager støtte af botilbudet i henhold til Servicelovens §§ 83 og 85, der drives af de danske regioner i hele registreringsperioden, deltager som udgangspunkt i undersøgelsen.

Botilbud med **særlige forhold** kan undlades fra undersøgelsen, hvis koordinator og den lokale ledelse vurderer, at det ikke giver mening at tage dem med i undersøgelsen. For eksempel hvis det ikke er muligt at få min. 5 besvarelser (jf. anonymitetskrav).

Oversigtsskema

I skemaet på næste side er listet de botilbud, der deltager i undersøgelsen fordelt på de enkelte regioner.



**Oversigt over de 23 socialpsykiatriske botilbud,
der deltager i undersøgelserne**

Region Hovedstaden	<ul style="list-style-type: none"> • Klintegården • Lunden • Orion • Skibbyhøj • Skovvænget
Region Sjælland	<ul style="list-style-type: none"> • Glim Refugium • Plantangårdens ungdomscenter
Region Syddanmark	<ul style="list-style-type: none"> • Center for misbrug og socialpsykiatri • Holtegården • Syrenparken • Teglgårdshuset
Region Midtjylland	<ul style="list-style-type: none"> • Sønderparken • Pilebakken • Blåkærgård • Gårdhaven • Sct. Mikkel • Tangkær
Region Nordjylland	<ul style="list-style-type: none"> • Kærvang • Skovvænget • Socialpsykiatrisk Botilbud Brovst • Solsiden • Vestervang • Visborggaard



Undersøgelsesmetode

Undersøgelses- tidspunkt

Undersøgelsen finder sted i foråret 2012.

Informationsmøder

I undersøgelsens opstartsfasen afholdes et informationsmøde i hver region, hvor koordinatoren og tovholderne fra de medvirkende botilbud deltager. Det anbefales, at der afholdes flere informationsmøder i de enkelte regioner således, at så mange medarbejdere som muligt kan deltage. Det anbefales også, at lederne i botilbuddene forpligtes til at deltage, da det ledelsesmæssige engagement og kendskab til undersøgelsen er en afgørende forudsætning for en vellykket undersøgelse og acceptable svarprocenter.

På informationsmøderne orienterer de regionale koordinatoren og tovholderne om undersøgelsen med særlig vægt på udfyldelse af registreringsskemaer samt den lokale organisering af undersøgelsen.

Generel orientering til beboere

Gennem opslag, foldere og mundtlig information fra tovholder og medarbejdere skal det sikres, at beboere er orienteret om, at undersøgelsen finder sted. Herved forklares formålet med undersøgelsen, og det præciseres, at den igangværende undersøgelse udelukkende er rettet mod beboere og at der sideløbende gennemføres pårørendeundersøgelsen på botilbuddet.

Alle botilbud får udleveret **opslag** til ophængning på gangen, i dagligstuen eller hvor man sædvanligvis informerer beboere. Der er også en **folder**, som **skal** udleveres personligt til beboere og **bør** ligge fremme i f.eks. dagligstuer.

Hvis beboerne samles til **beboermøder eller lignende**, kan der informeres mundtligt om undersøgelsen i denne sammenhæng.



Elektronisk registrering af beboerne

Tovholderne i de enkelte botilbud skal sørge for, at der udfyldes et registreringsskema (bilag 1) for **samlige beboere**, som bor på botilbuddet ét eller flere døgn i registreringsperioden – **uanset om de skal deltage i undersøgelsen eller ej**. Det er tovholdernes vigtigste opgave at sørge for, at registreringsskemaerne bliver udfyldt.

Registreringsskemaet er elektronisk. Tovholdere skal logge sig på en hjemmeside på internettet og derigennem besvare en række spørgsmål vedrørende beboeren og den pårørende. Oplysningerne vedr. pårørende skal bruges til pårørendeundersøgelsen. Således udfyldes der kun et registreringsskema pr. beboer, som benyttes til både beboerundersøgelsen og pårørendeundersøgelsen.

Registreringsskemaets første del omhandler beboeren. Der noteres beboerens navn, køn, fødselsår, e-mailadresse eller telefonnummer samt varighed af opholdet på botilbuddet.

Skemaets anden del vedrører pårørendeundersøgelsen. Medarbejderne **skal** indhente beboerens accept til, at deres pårørende bliver inddraget i pårørendeundersøgelsen og får tilsendt et spørgeskema.

Oplysningerne på registreringsskemaerne skal bruges til, at

- få navne og e-mailadresser eller telefonnumre på beboere og pårørende der skal have tilsendt spørgeskema
- få overblik over hvor mange beboere og pårørende, der ikke selv ønsker at deltage
- beregne svarprocenter
- foretage bortfaldsanalyse der viser, hvor repræsentativ gruppen af deltagende beboere og pårørende er

Udlevering af beboernes e-mailadresser

En af registreringsskemaets vigtige funktioner er at videregive beboernes e-mailadresser til Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Ifølge persondataloven er der i forbindelse med forskning eller statistik en udvidet adgang til at videregive visse personoplysninger, hvorfor der ikke her kræves særskilt tilladelse eller samtykke (http://www.datatilsynet.dk/publikationer/pjece/persondata_loven.htm).



Opbygningen af spørgeskemaet

Spørgeskemaet (bilag 2) er opbygget således, at der først gives en kort introduktion til undersøgelsens formål og metode. Derefter stilles en række spørgsmål vedrørende beboerens opfattelse af ophold på botilbuddet.

De fleste spørgsmål omhandler beboerens **vurdering** af opholdet og kontakten med medarbejderne. Disse spørgsmål kan besvares ved afkrydsning i fire faste svarkategorier. Disse er "I høj grad", "I nogen grad", "Kun i mindre grad" og "Slet ikke". Hvis beboeren ikke kan besvare spørgsmålet, kan der sættes kryds i "Ved ikke/ej relevant".

Beboeren spørges også om sin vurdering af det **samlede indtryk** af opholdet på botilbuddet. Der benyttes en svarskala bestående af stjerner, hvor fem stjerner er enestående og én stjerne er uacceptabelt. Dernæst bliver svarpersonen bedt om at skrive en kvalitativ begrundelse for antallet af afgivne stjerner. Derved får man kendskab til, hvad der trækker op eller ned i vurderingen.

Sidst i spørgeskemaet spørges beboeren om nogle **baggrundsoplysninger** om sig selv.

Ens spørgeskemaer til alle beboere

Ideen med landsdækkende undersøgelser er bl.a., at alle beboere landet over besvarer **de samme spørgsmål**, da det derved bliver muligt at sammenligne mellem de enkelte botilbud og mellem regionerne.

Anonymitet

Deltagelse i undersøgelsen er anonym. Medarbejdere og ledelse på botilbuddet har ikke mulighed for at finde ud af, hvem der har besvaret de enkelte spørgeskemaer.

Minimum 5 besvarelser for at få egne resultater

For at sikre beboere og medarbejdere anonymitet skal hvert botilbud have **minimum 5 svarpersoner** i undersøgelsen for at kunne få rapporteret egne resultater.

Ved afrapportering af regionale resultater vil der blive lagt vægt på, at det ikke må være muligt at regne sig frem til resultater for botilbud, der ikke opfylder anonymitetskravet på mindst 5 besvarelser.



Undersøgelsens målgruppe

Beboermålgruppe – hvilke beboere skal deltage og hvilke skal ikke

Beboerundersøgelsens målgruppe er beboere, der er indskrevet ét eller flere døgn i registreringsperioden. Beboere, der ud- og indskrives flere gange i registreringsperioden,, deltager kun én gang i undersøgelsen.

Blandt undersøgelsens målgruppe skal følgende beboergrupper dog **IKKE** deltage i undersøgelsen.

1. Beboere, som medarbejderne ikke har kontakt med i registreringsperioden
2. Beboere der er indlagt på somatisk eller psykiatrisk sengeafsnit og har det for dårligt til at udfylde skemaet.
3. Beboere, der er døde eller døende. Det kan synes overflødigt at have dette udelukkelseskriterium med, men det er nødvendigt for at kunne få en fuldstændig registrering af alle indskrevne beboere i registreringsperioden.
4. Beboere, der ikke har de nødvendige sproglige kompetencer (læse og forstå) til at besvare spørgeskemaet og ikke har mulighed for at få hjælp.
5. Beboere, der er svært demente og ikke kan forstå/sætte sig ind i spørgsmålene i spørgeskemaet.
6. Beboere, der udover deres psykiske sygdom også er udviklingshæmmede og derfor ikke har de nødvendige forudsætninger for at kunne sætte sig ind i spørgsmålene i spørgeskemaet

Alle beboere registreres i marts 2012

Der skal udfyldes et elektronisk registreringsskema for alle beboere, der bor på botilbuddet ét eller flere døgn i registreringsperioden. Registreringsskemaerne skal sendes til Folkesundhed og Kvalitetsudvikling ultimo uge 15, 2012.

Elektroniske spørgeskemaer og telefoninterviews

Spørgeskemaet sendes elektronisk til de beboere, der har en e-mailadresse. Skemaerne sendes af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i uge 16, 2012.

De beboere, der ikke har en e-mailadresse vil modtage et telefonopkald fra en medarbejder fra Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i uge 16 -19, 2012 med henblik på et telefoninterview.

Information til beboeren

Der skal udleveres en folder med uddybende information om undersøgelsen til alle beboere, der skal deltage i undersøgelsen. Informationsfoldere sendes til botilbuddet inden registreringsperiodens start.

Mailen, som sendes til beboeren med et link til spørgeskemaet, indeholder yderligere information og vejledning til beboeren vedr. udfyldelse af spørgeskemaet.



Medarbejdernes rolle, når beboeren skal udfylde spørgeskemaet

Undersøgelsens værdi hviler på, at så mange beboere som muligt har mod på at besvare spørgeskemaet. Det er vigtigt, at beboerne ikke viger tilbage på grund af ængstelse eller utilstrækkelighedsfølelse. Det kan fremme beboerens oplevelse af egen værdighed, at de deltager og giver deres mening til kende.

I nogle botilbud kan mange beboere besvare spørgeskemaet uden yderligere vejledning, og det anbefales at medarbejderne ikke er til stede under disse beboeres besvarelser. Nogle beboere vil imidlertid have behov for at tale med medarbejderne om indholdet af spørgeskemaet. **Hvis det er et klart ønske fra beboeren**, må medarbejderne gerne besvare eventuelle forståelsesspørgsmål, både før og mens beboeren udfylder spørgeskemaet, men medarbejderne må ikke direkte hjælpe beboerne til at besvare spørgsmålene. Medarbejderne må heller ikke se, hvor beboerne sætter deres kryds, og hvilke kommentarer beboerne skriver. Medarbejderne bør derfor medbringe deres eget spørgeskema og placere sig lidt på afstand af beboerne, hvis de skal hjælpe. Der vil blive tilsendt papireksemplarer af spørgeskemaerne til botilbuddene inden undersøgelsesperiodens start.

Medarbejderne opfordres til at være særligt opmærksomme på, at fremmedsprogede beboere kan have behov for hjælp fra tolk til at forstå og besvare spørgeskemaet. Såfremt der i forbindelse med medarbejdernes samtaler med beboerne er tolk til stede, vil det være hensigtsmæssigt at bede en tolk om bistand under beboerens besvarelse af spørgeskemaet.

Ikke kun fremmedsprogede beboere kan have vanskeligt ved at læse og skrive dansk. Medarbejderne opfordres derfor også til at være opmærksomme på, om dansksprogede beboere har behov for hjælp.

Har beboeren behov for hjælp til selve besvarelsen (dvs. hjælp til enten at udfylde skemaet på grund af motoriske vanskeligheder eller hjælp til hvor de skal sætte deres kryds, og hvilke kommentarer de skal skrive), kan medarbejderen foreslå beboerne at bede deres pårørende om hjælp hertil.

Kun ét spørgeskema til hver beboer

Beboere kan kun deltage i undersøgelsen én gang inden for den samme undersøgelsesperiode. Dette gælder uanset, om beboeren flytter ind på botilbuddet flere gange i registreringsperioden.



Rapportering, formidling og opfølgning

Landsrapport og fem regionale rapporter samt foldere til tilbuddene

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling udarbejder en landsrapport, hvori undersøgelsesresultaterne fremstilles således, at det er muligt at sammenligne de enkelte regioner.

Til hver region vil der blive udarbejdet en rapport, hvori de regionale undersøgelsesresultater fremstilles. Resultaterne vil være opdelt på de enkelte botilbud, hvis de har min. 5 svarpersoner, jf. afsnit om anonymitet.

Til hvert botilbud udarbejdes en folder, der i overskuelig form viser tilbuddets egne resultater fra undersøgelsen. Folderen udarbejdes kun for botilbud, hvor der er mere end 5 besvarelser (jf. anonymitetsregel)

Landsrapporten

I landsrapporten fremstilles resultaterne fra alle botilbud indenfor de enkelte regioner samlet. Desuden fremstilles det samlede landsresultat, hvilket gør det muligt at sammenligne hver region med landsgennemsnittet.

De regionale rapporter

Regionsrapporterne indeholder en grafisk fremstilling af de enkelte spørgsmåls svarfordeling opdelt på de deltagende botilbud i regionen.

I regionsrapporterne er det endvidere muligt at sammenligne regionens resultat med landsgennemsnittet.

Foldere til botilbud

Til hvert botilbud udarbejdes en folder, der i overskuelig form viser tilbuddets egne resultater fra undersøgelsen. Folderen udarbejdes kun for botilbud, hvor der er mere end 5 besvarelser (jf. anonymitetsregel)

Det er i folderen muligt at sammenligne botilbuddets egne resultater med gennemsnittet for regionens tilbud.

Svarene opdelt på de enkelte botilbud

Beboernes svar på de enkelte spørgsmål fremstilles i figurer, som giver mulighed for et hurtigt overblik. Der vises kun botilbud, hvor der er mere end 5 besvarelser.

Signalement af Beboerne opdelt på botilbud

Beboerne bliver – i spørgeskemaet – bedt om at besvare nogle spørgsmål om sig selv. Baggrundsoplysninger kan bidrage til at give en karakteristik af de enkelte botilbuds beboersammensætning.



Et botilbuds beboersammensætning kan have indflydelse på den tilfredshed, beboerne udtrykker med botilbuddet. Hvis nogle grupper af beboere med bestemte baggrundskarakteristika har tilbøjelighed til at udtrykke en særlig høj eller lav grad af tilfredshed, og hvis nogle botilbud har særlig mange beboere med bestemte baggrundskarakteristika, kan dette muligvis bidrage til en forklaring på, hvorfor tilfredsheden i de enkelte botilbud varierer.



**Svarfordelinger
opdelt på
undergrupper
af beboere**

Tabellen med signalement af beboerne gør det muligt at fastslå, i hvilket omfang der er tendenser til, at bestemte grupper af beboere vurderer botilbuddet på en bestemt måde.

**Kommentarer
fra beboere**

Alle beboernes kommentarer fra spørgeskemaerne bliver tilgængelige i en særskilt folder. Det er erfaringen, at disse kommentarer er værdifulde i arbejdet med at tolke de kvantitative undersøgelsesresultater. Kommentarerne vil i de endelige foldere fremgå således, at de kan knyttes til de enkelte botilbud, hvis der er kommet mere end 5 besvarelser fra det enkelte botilbud. Det er ikke et krav at der skal være mere end 5 kommentarer.

For at sikre beboeres og medarbejderes anonymitet foretager Folkesundhed og Kvalitetsudvikling enkelte rettelser i kommentarerne. Der arbejdes efter nogle helt faste anonymiseringsprincipper, f.eks. erstattes alle navne med NN. Derudover bliver enkelte kommentarer sløret ved, at f.eks. køn og alder ændres, hvis det er uden betydning for budskabet i kommentaren. Det tilstræbes i øvrigt at gengive kommentarerne, som beboere har skrevet dem, og der gøres ikke forsøg på at rette eventuelle fejloplysninger i kommentarerne.

Kommentarmaterialet sendes til botilbuddets tovholder, der som en ekstra sikkerhed gennemlæser materialet fra egne botilbud og melder tilbage til Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, såfremt der er behov for yderligere anonymisering.

Et eksempel på fremstillingen af kommentarer er vist i boksen nedenfor. Af anonymitetshensyn medtages der ikke baggrundsoplysninger om de svarpersoner, der har skrevet kommentarer på spørgeskemaet.

Hvad er dit samlede indtryk dit ophold på botilbuddet?

Hvorfor gav du det antal stjerner?

Indtryk af ophold: 3 stjerner (både godt og dårligt)

Jeg er tryk og har det godt med personalet, men jeg kunne godt tænke mig flere aktiviteter.



Kommentarer er ikke repræsentative

Læses folderne med beboerkommentarer i deres helhed, er det vigtigt at være opmærksom på, at kommentarerne **ikke er repræsentative**. Det viser sig ofte i denne slags undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Det hænger blandt andet sammen med, at der hyppigere knyttes uddybende bemærkninger til afkrydsning i utilfredsheds-kategorier, end der gør ved tilfredshed. Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarmaterialet skal behandles kvalitativt og kan give medarbejdere og ledelse et udgangspunkt for det videre arbejde, hvis der overordnet vurderes at være en problemstilling ud fra resultaterne, som man ønsker at arbejde med.

Intern anvendelse af undersøgelses resultaterne

Det er centralt, at der sker en opfølgning lokalt således, at der sikres kvalitetsudvikling på baggrund af undersøgelsen. Det kan være i form af møder med pårørende, kvalitativ audit, dialog, fokusgrupper m.v.

Undersøgelsen giver nogle bud på, hvor botilbudde- ne/institutionerne kan finde områder, som kan kvalitetsudvik- les. Det anbefales, at ledelse og medarbejdere i den enkelte botilbud/institutioner selv arbejder videre med rapporterne og ser undersøgelsesresultaterne i lyset af de målsætninger og den faglige viden, man i øvrigt har om, hvad der er god kvali- tet inden for omsorg og pleje af beboere på socialpsykiatriske botilbud.

Mange undersøgelser rummer flere vinkler til forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange op- lysninger. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter de- res karakter og efter, hvornår man kan tage fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- Ændringer, som umiddelbart kan sættes i værk, og som vil give oplevelsen af, at botilbuddet kan handle (de hurtige succeser)
- Ændringer, som skal forberedes med en tidshorisont på 2-3 måneder
- De langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år
- Ændringer, som først kan besluttes, når der er foretaget supplerende undersøgelser



**Resultaternes
tilgængelighed
for offentligheden,
beboere og
pårørende**

Landsrapporten kan enhver, der ønsker det, rekvirere den hos Danske Regioner eller Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Rapporten vil blive offentliggjort i elektronisk form på www.socialkvalitetsmodel.dk.

Regionale rapporter samt botilbudsfoldere rekvireres hos den pågældende region.

Hver region og alle botilbud/institution får elektronisk tilsendt landsrapport, regionsrapport samt botilbuddets/institutionens egen folder fra beboerundersøgelsen.

**Rettigheder til
koncept og
datamaterialet**

Konceptet for den landsdækkende beboerundersøgelse er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på baggrund af et konkret udrednings- og undersøgelsesarbejde med udvikling af dette koncept i 2007. Design og erfaringer stilles til rådighed for denne undersøgelse. Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har ejerskab til konceptet.

Alle deltagende regioner har fælles ejerskab til **resultaterne** med kildehenvisning til Folkesundhed og Kvalitetsudvikling.

De enkelte regioner kan få udleveret **egne data** fra undersøgelsen til videre bearbejdning og analyse i det omfang, anonymitetsløftet stadig kan respekteres.

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har retten til at anvende **datamaterialet** til artikler, forskningsaktiviteter m.v.

**Download af
koncepthæfter
og rapporter**

Nærværende koncepthæfte kan det downloades på www.socialkvalitetsmodel.dk.

Landsrapporten kan også downloades på www.socialkvalitetsmodel.dk



Bilag

1. Registreringsskema som udfyldes af medarbejderne på botilbuddene
2. Spørgeskema til beboerne
3. Oversigt over litteratur, der er læst og anvendt som inspiration
4. Oversigt over Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hidtidige undersøgelser inden for socialpsykiatrien samt undersøgelser på børnehandicapområdet



Bilag 1: Registreringskema

Til pårørende på sociale botilbud og døgninstitutioner.

Registreringskemaet indtastes for alle beboere, der er indskrevet ét eller flere døgn i marts 2012, mens registreringen foregår, uanset om deres pårørende skal deltage i undersøgelsen eller ej.

Oplysningerne skal indtastes inden d. 30. marts 2012.

Registreringskema af beboere og pårørende på socialpsykiatriske botilbud	
1. Vælg region	Region Hovedstaden <input type="checkbox"/> Region Nordjylland <input type="checkbox"/> Region Midtjylland <input type="checkbox"/> Region Sjælland <input type="checkbox"/> Region Syddanmark <input type="checkbox"/>
2. Navn på botilbud	
3. Beboerens køn	Kvinde <input type="checkbox"/> Mand <input type="checkbox"/>
4. Beboerens fødselsår	
5. Hvor længe har beboeren boet på botilbudet?	0-5 måneder <input type="checkbox"/> 6-11 måneder <input type="checkbox"/> 1-2 år <input type="checkbox"/> 3-4 år <input type="checkbox"/> 5 år eller mere <input type="checkbox"/>
6. Falder beboeren ind under ét eller flere af følgende udelukkelseskriterier? (Sæt ét kryds: Vælg det kriterium, der står øverst og er relevant)	1. Medarbejderne har ikke kontakt med beboeren i indsamlingsperioden 2. Beboeren er indlagt på somatisk hospital eller psykiatrisk sengeafsnit og har det for dårligt til at udfylde skemaet 3. Beboeren er døende 4. Beboeren har ikke de sproglige kompetencer (læse og forstå dansk) og har ikke mulighed for at få hjælp 5. Beboeren er svært dement og kan ikke forstå/sætte sig ind i spørgsmålene på spørgeskemaet 6. Beboeren er udviklingshæmmet udover sin psykiske sygdom og har derfor ikke de nødvendige forudsætninger for at besvare spørgeskemaet Falder beboeren ind underkriterierne 1.-3. skal resten af registreringskemaet ikke udfyldes. Falder beboeren ind under kriterierne 4.-6. skal spørgsmål 7. og 8. ikke udfyldes
7. Beboerens e-mailadresse	
8. Beboerens telefonnummer	
9. Falder den pårørende ind under ét eller flere af følgende udelukkelseskriterier?	1. Den pårørende bor på botilbuddet 2. Den pårørende arbejder på botilbuddet 3. Den pårørende er døende Falder den pårørende ind under ét eller flere af kriterierne, skal resten af registreringskemaet ikke udfyldes
10. Har beboeren givet samtykke til at en pårørende skal deltage i undersøgelsen? (Hvis en beboer ikke kan afgive samtykke, skal nærmeste pårørende have tilbud om deltagelse i undersøgelsen)	Ja <input type="checkbox"/> Nej, det er ikke muligt for beboeren at give samtykke <input type="checkbox"/> Nej, beboeren ønsker ikke at en pårørende skal deltage <input type="checkbox"/>
11. Pårørendes navn	
12. Pårørendes e-mailadresse	
13. Pårørendes telefonnummer	
14. Pårørendes køn	Kvinde <input type="checkbox"/> Mand <input type="checkbox"/>
15. Den pårørendes relation til beboeren	Ægtefælle/Partner <input type="checkbox"/> Forældre <input type="checkbox"/> Barn <input type="checkbox"/> Søskende <input type="checkbox"/> Bedsteforældre <input type="checkbox"/> Andet <input type="checkbox"/> Ikke oplyst <input type="checkbox"/>
16. Navn på den ansatte, der har udfyldt dette skema	



Bilag 2: Spørgeskema og følgebrev til beboere

Kære beboer

Vi henvender os til dig, da vi gerne vil høre din opfattelse af det botilbud, hvor du bor. Undersøgelsen er en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse blandt beboere på sociale botilbud.

Formålet med undersøgelsen er, at bidrage til løbende kvalitetsudvikling og forbedringer af botilbuddene ud fra beboernes oplevelser og vurdering, således der kan ydes den bedst mulige service for både beboere og pårørende.

Gennemførelsen af tilfredshedsundersøgelsen varetages af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på vegne af de fem danske regioner.

Det er frivilligt at deltage, men vi håber at du vil bruge 5-7 minutter på at udfylde spørgeskemaet

Vejledning til besvarelse af spørgeskemaet

Du bedes besvare spørgsmålene ud fra dine oplevelser det seneste års tid. Hvis du har boet kortere tid på tilbuddet, bedes du svare ud fra den tid, du har boet der.

Måske er der spørgsmål i skemaet, der ikke passer til din situation. I disse tilfælde bedes du krydse af i "Ved ikke/Ikke relevant". Ved nogle spørgsmål er der mulighed for at skrive kommentarer.

Anonymitet

Undersøgelsen gennemføres anonymt. Det udfyldte skema bliver sendt til Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, når du afslutter spørgeskemaet. Der er ingen medarbejdere eller ledelse på botilbuddet, der får adgang til enkeltbesvarelser. Svar og kommentarer vil fremstå, så ingen personer kan genkendes i de endelige rapporter.

For at få adgang til det elektroniske spørgeskema skal du dobbeltklikke på nedenstående link. Du bedes svare på spørgeskemaet inden den XXXXX.

Spørgsmål om undersøgelsen

Spørgsmål om undersøgelsen kan stilles til ledelsen på det botilbud, som du har kontakt til eller til konsulent ved Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Camilla Bak Kristensen på telefon 78 41 40 86 eller

e-mail camilla.kristensen@stab.rm.dk.

Undersøgelsens resultater

Resultaterne fra undersøgelsen offentliggøres i slutningen af juni 2012.

Med venlig hilsen og på forhånd tak for din medvirken
Folkesundhed og Kvalitetsudvikling



Spørgsmål om dit ophold på tilbuddet					
1. Kan du komme i kontakt med medarbejderne, når du har behov for det?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
2. Føler du dig tryk ved kontakten med medarbejderne?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
3. Er du tilfreds med den praktiske hjælp og støtte du får? (F.eks. i forhold til hygiejne, medicin, økonomi, rengøring, kost, lægebesøg mv.)	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
4. Er du tilfreds med de aktiviteter, som tilbuddet tilbyder dig? (f.eks. mulighed for ture, rejser, fester, madlavning, værksted mm.)	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
5. Er du tilfreds med de fysiske rammer? (værelse, bad, adgangsforhold, fællesrum)	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
6. Er du tilfreds med din kontakt med de andre beboere?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
7. Føler du, at tilbuddet er et trygt sted at være?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
8. Oplever du, at medarbejderne forstår din måde at udtrykke dig på?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
9. Oplever du, at du forstår medarbejderens måde at udtrykke sig på?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
10. Lytter medarbejderne til dine ønsker og behov?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
11. Er du tilfreds med den indflydelse du har på din hverdag på tilbuddet?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
12. Får du hjælp til at udvikle eller vedligeholde dine evner og færdigheder?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
13. Kender du de delmål, der er for dit ophold på botilbuddet? (De mål og delmål, der er i den individuelle plan)	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
14. Har du indflydelse på de delmål, der er for dit ophold på botilbuddet? (I det omfang du ønsker det)	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
15. Oplever du, at medarbejderne arbejder frem mod de delmål, der er for dit ophold på botilbuddet?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>
16. Får du den viden om dit sygdomsforløb, som du har brug for?	I høj grad <input type="checkbox"/>	I nogen grad <input type="checkbox"/>	I mindre grad <input type="checkbox"/>	Slet ikke <input type="checkbox"/>	Ved ikke/ Ikke relevant <input type="checkbox"/>

Samlet indtryk af tilbuddet

17. Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på tilbuddet?	Enestående ***** <input type="checkbox"/>	Godt **** <input type="checkbox"/>	Både godt og dårligt *** <input type="checkbox"/>	Dårligt ** <input type="checkbox"/>	Uacceptabelt * <input type="checkbox"/>
---	---	--	---	---	---

Hvorfor gav du det antal stjerner?

Vi vil meget gerne høre, hvis du synes, tilbuddet kan gøre noget bedre eller gør noget særligt godt. Skriv her:

Lidt om dig selv

18. Dit køn	Mand <input type="checkbox"/>	Kvinde <input type="checkbox"/>			
19. Dit fødselsår	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
20. Hvor længe har du boet på tilbuddet?	0-5 måneder <input type="checkbox"/>	6-11 måneder <input type="checkbox"/>	1-2 år <input type="checkbox"/>	3-4 år <input type="checkbox"/>	5 år eller mere <input type="checkbox"/>

Bilag 3

Litteratur

Danske Regioner (2006), *Rammeaftale for 2007 på social- og specialundervisningsområdet*, København: Danske Regioner

Gruber, Thomas (red.), (2002), *Brugerundersøgelser i en kommunal virkelighed – en antologi med bidrag fra 4 kommuner og lektor Hanne Kathrine Krogstrup*, Ringsted: Formidlingscenter Øst

Hansen, Birthe I. (2006), *Projekt Pårørende*, www.ufch.dk

Hansen, Jens (2006), *Tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet – Hvad mener forældre til børn med handicap om amtets dagtilbud og tilbud om aflastning?*, Århus: Kvalitetsafdelingen, Århus Amt

Holm, Balch Olsen og Perlt (2000), *KUBI KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse*, København: Socialt udviklingscenter SUS.

Jørgensen, Perlt og Mendys (2000), *Kalundborg Kommune. Borgernes oplevede hverdag*, Kalundborg Kommune.

Lundgård Konsulenterne (2006), *Spørgeskemaundersøgelse. Forældreholdninger til Bostedet Vinklen*, København.

Morild, Søren (2006), *De store botilbuds indflydelse på den enkeltes lov og levned – et oplæg*, Hvidovre: Landsforeningen LEV.

Mortensen, Ejvind (2006), *Ekstern evaluering af Boligerne Lene Bredahls Gade – efter det første år*, Århus: Århus Amt, Driftsområdet for Voksne Personer med handicap.

Perlt, Dahl-Østergaard, m.fl. (2002), *Evaluering af erfaringerne med institutionsbegrebets ophævelse på handicapområdet, 1998-2002. Fokus på brugernes, pårørendes og personalets erfaringer*, København: COWI A/S, Socialt Udviklingscenter SUS og Socialministeriet.

Persondataloven,

<http://www.datatilsynet.dk/publikationer/pjece/persondataloven.htm>,

Sandø, Martin (2006), *Brugerundersøgelser blandt mennesker med kommunikative og kognitive handicaps*. Paper præsenteret på NNDR.dk konference i Århus, 2006.

Sandø, Martine og Thomas Gruber (2006), *Handleplaner og ledsageordning. En undersøgelse blandt beboere i botilbud for yngre fysiske personer med handicap*, Ringsted: UFC Handicap.

Socialministeriet (2004), *Omsorg og magt*, København: Socialministeriet. Styrelsen for social service

http://www.social.dk/global/udgivelser/Publikationsdatabase/SSS/2004/omsorg_og_magt.ht

World Health Organization (1980), *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps: A manual of classification relating to the consequences of disease*, Geneve: WHO.



Bilag 4

Folkesundhed og Kvalitetsudviklings¹ hidtidige undersøgelser vedrørende bruger- og pårørendetilfredshed indenfor socialpsykiatri og handicapområdet

Udgivelse	Publikation
September 1997	Med brugernes øjne. Telefonundersøgelse af Synscentra- lens ydelser til voksne brugere
Oktober 2000	Taleinstituttet – En undersøgelse af brugernes tilfredshed med taleinstitut- tets ydelser
December 2001	"Pårørende til psykisk personer med handicap i Århus Amt – En undersøgelse af pårørendes vurdering af samarbejdet med personalet og personalets indsats ved Århus Amts bo- og aktivitetssteder"
April 2004	Udviklingsprojekt på voksen handicapområdet Auditforløb af visitationer til fysisk personer med handicap
Maj 2004	Tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet – Hvad mener forældre til børn med handicap om amtets døgntilbud?
Februar 2006	Tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet – Hvad mener forældre til børn med handicap om amtets dagtilbud og tilbud om aflastning?
Marts 2006	Høreinstituttet i Århus Amt – Set med brugernes øjne
December 2006	De socialpsykiatriske botilbud i amterne, Bornholms Regi- onkommune, Københavns og Frederiksberg kommuner <ul style="list-style-type: none">• "Beboerne og de pårørende har ordet", landsrapport• "Beboerne og de pårørende har ordet", 16 lokale rap- porter
Februar 2007	Indflydelse på eget liv. Erfaringer fra et nationalt udvik- lingsprojekt
Maj 2008	"De pårørende har ordet". Pårørendeundersøgelse på bo- tilbud for voksne personer med handicap. 1 landsrapport & 5 regionale rapporter
Juni 2010	"Brugerne har ordet" Undersøgelse i de socialpsykiatriske dagtilbud i Danmark 2009
Juni 2010	"Beboerne og de pårørende har ordet" Undersøgelse i de socialpsykiatriske boformer i 2009
Juni 2010	"De pårørende har ordet" Landsdækkende pårørendeun- dersøgelse på boformer for voksne med handicap
Juni 2010	"Forældrene har ordet" Landsdækkende forældreunder- søgelse i regionernes døgninstitutioner for børn og unge

¹ Folkesundhed og Kvalitetsudvikling er en del af Region Midtjylland. I april 2011 blev Center for Kvalitetsudvikling og Center for Folkesundhed fusioneret til det nuværende Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Center for Kvalitetsudvikling hed det tidligere først Service- og kvalitetskontoret og senere Kvalitetsafdelingen, som en del af det daværende Århus Amt, og disse navne står som forfatter på publikationerne frem til 1. januar 2007.



