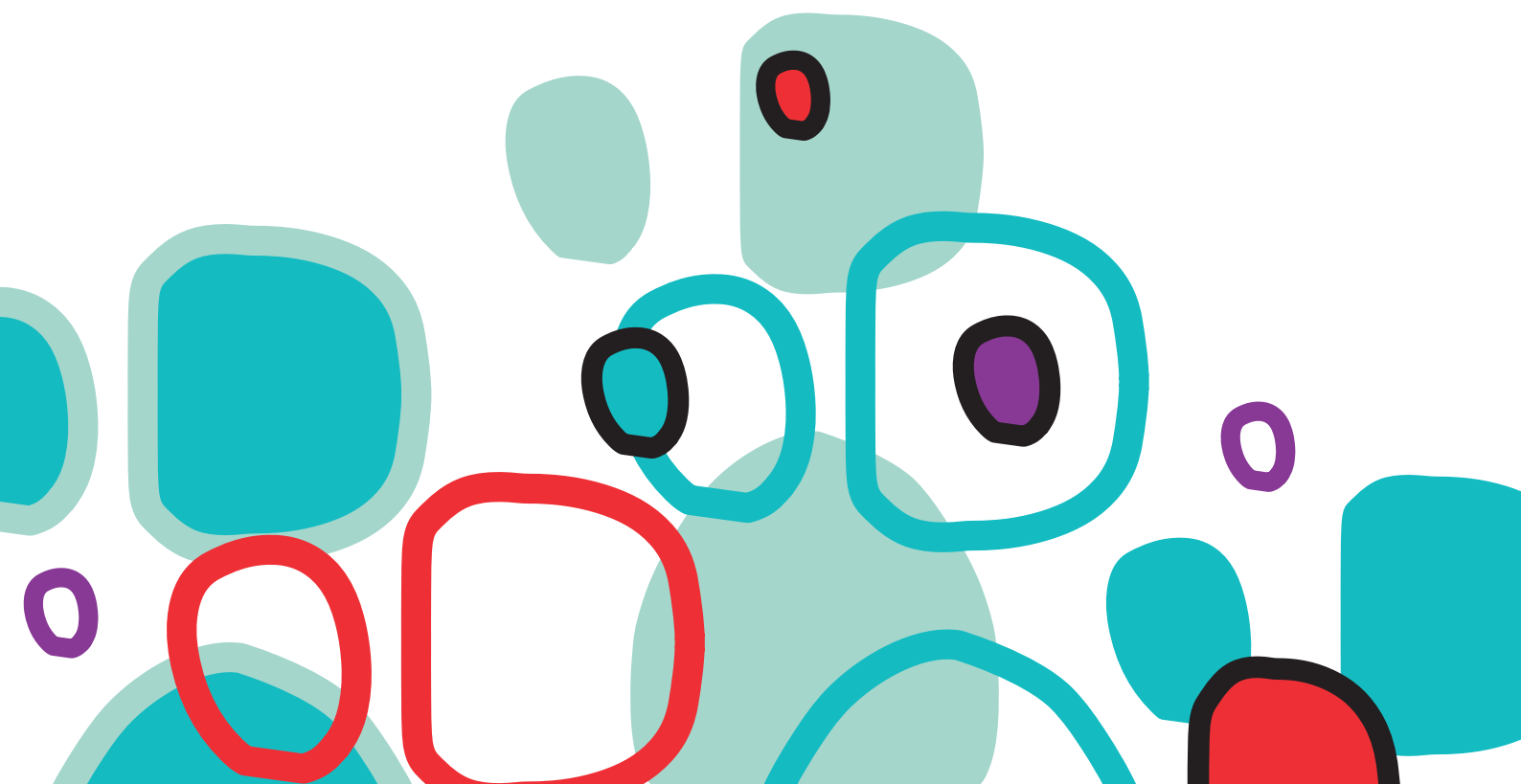




BRUGER
INDFLYDELSE
DK

NOTAT OM PILOTTEST AF SPØRGESKEMA TIL AT MÅLE FORANDRINGER PÅ SYV OMRÅDER, NÅR SOCIALE TILBUD ARBEJDER MED BRUGERINDFLYDELSE

- Projekt Platform for brugerindflydelse juni 2015



Mål forandringerne på syv områder

Mange bo- og dagtilbud arbejder med at øge indflydelsen for brugere og beboere. Men hvad betyder det egentlig for brugere, medarbejdere og ledelse, at brugerne har indflydelse på små og store ting i hverdagen?

På baggrund af et litteraturstudie og en kvalitativ undersøgelse¹ har Socialt Udviklingscenter SUS udviklet et spørgeskema, med hvilket det er muligt at udføre en kvantitativ før-og-efter-måling af betydningen af øget brugerindflydelse på syv udvalgte forandringsområder.

Vi har pilottestet spørgeskemaet på tre tilbud, som siden efteråret 2012 har arbejdet intensivt med at øge brugerindflydelsen, med hjælp og støtte fra SUS' projekt Platform for brugerindflydelse: Et beskæftigelsestilbud for mennesker med udviklingshæmning, et herberg for hjemløse og et plejehjem. Pilottesten foregik i perioden april 2014 til april 2015.

Pilottesten havde to formål:

- Det primære formål var at teste spørgeskemaets anvendelighed, fx hvordan det var at udfylde skemaet, om spørgsmålene gav mening og havde relevans for det, tilbuddene gerne ville vide.
- Det sekundære formål var at undersøge, om der er sket en forandring på de syv områder i perioden mellem de to besvarelser og drøfte med deltagerne, hvad resultaterne kunne bruges til. På denne baggrund holdt vi den 22. maj 2015 et møde med repræsentanter fra de tre tilbud for at tale om, hvordan de havde oplevet at udfylde spørgeskemaet, og for at få deres tanker og refleksioner over resultaterne.

På baggrund af erfaringerne fra pilottestningen er spørgeskemaet revideret og gjort tilgængeligt for andre sociale tilbud, som ønsker at følge forandringerne i deres organisation i forbindelse med, at de arbejder med at øge brugerindflydelsen. Anvendelsen af skemaet giver det enkelte tilbud mulighed for at måle og vise effekten af det arbejde, de laver med at øge brugerindflydelsen.

Tak til Plejehjemmet Danahøj, Herberget Overførstergården og beskæftigelsestilbuddet Nordhøj, som har været med til at pilotteste og kvalificere spørgeskemaet.

¹ Signe Groth Andersson og Sofie Stage: Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse - 4 tendenser og 7 forandringsområder. Socialt Udviklingscenter SUS, 2014. Signe Groth Andersson og Sofie Stage: Undersøgelse af effekten af øget brugerindflydelse på Overførstergården. Socialt Udviklingscenter SUS, 2014.

Om spørgeskemaet og pilotundersøgelsen

Spørgeskemaet består af 20 spørgsmål til hhv. medarbejdere og beboere/brugere. Det tager 5-10 minutter at besvare.

De syv områder, der spørges ind til, er:

- Bevidsthed om behov
- Ansvar og ejerskab
- Initiativ og spontanitet
- Sociale relationer og netværk
- Åbenhed og gennemsigtighed
- Anerkendelse af brugernes ressourcer
- Psykisk arbejdsmiljø

Skemaet er blevet besvaret af alle medarbejdere og beboere/brugere² fra de tre sociale tilbud to gange, i foråret 2014 og igen i foråret 2015. Skemaet blev udfyldt elektronisk og i papirform, når brugere eller medarbejdere foretrak denne form.

Resultaterne fra de to besvarelser giver et billede af den ændring, der er sket i forhold til de syv områder, i den mellemliggende periode.

Det er vigtigt at gøre opmærksom på, at perioden mellem de to besvarelser i pilottesten er forholdsvis kort, og at første besvarelse er lavet to år *efter*, at deltagerne begyndte at arbejde med at øge brugerindflydelsen. Det betyder, at der forventeligt ikke kan dokumenteres markante resultater i pilotundersøgelsen. Når det forbehold er taget, har det dog stadig været relevant og interessant for både deltagerne og Socialt Udviklingscenter SUS at forholde sig til resultaterne. Det har givet anledning til refleksion over arbejdet med brugerindflydelse i de tre tilbud, og det har givet SUS et bedre grundlag for at kvalificere og revidere spørgeskemaet.

De tre steders erfaringer fra arbejdet med brugerindflydelse

De tre steder, som har deltaget i pilottesten, har arbejdet med at øge brugerindflydelsen på vidt forskellige måder. De har haft forskellige fokusområder og forskellige processer i arbejdet. Her er en kort opsamling på, hvad de hver især har haft fokus på, og hvad de ser som de vigtigste forandringer tre et halvt år efter, de begyndte arbejdet med at skabe mere brugerindflydelse. Opsamlingen er baseret på samtaler med repræsentanter fra de tre tilbud.

Plejhjemmet Danahøj

På Plejhjemmet Danahøj har processen i høj grad handlet om at ændre medarbejdernes syn på plejhjemmet og beboerne. Helt overordnet har arbejdet sigtet mod, at beboerne skulle opfatte plejhjemmet som deres hjem, frem for en institution, og på at give beboerne større selvstændighed. Det har handlet om at ændre vaner, rutiner og det daglige sprog omkring og med beboerne, så hverdagen på plejhjemmet tager mere udgangspunkt i beboernes ønsker og

² På beskæftigelsestilbuddet Nordhøj var det kun personale og ledelse som udfyldte skemaet, da personalet vurderede, at spørgsmålene var for abstrakte til flere af brugermedarbejdernes kognitive funktionsniveau.

aktive deltagelse i hverdagen. Det har været hårdt arbejde - og det har krævet vedholdenhed og udholdenhed at "opdrage" medarbejderne til denne nye måde at arbejde på. Nu er den nye tilgang til arbejdet implementeret som en selvfølgelig del af det, man gør som medarbejder. Og medarbejderne er blevet opmærksomme på deres eget og hinandens arbejde på en god måde, hvor de kan påtale over for hinanden, hvis de gør noget, der ikke understøtter tanken om brugerindflydelse. Det kan eksempelvis være, at en medarbejder følges med beboeren for at hente avisen, fremfor bare at hente den til beboeren.

Vigtigste forandringer på plejehjemmet Danahøj

Der er kommet mere ro omkring beboerne og medarbejderne på plejehjemmet.

Beboerne betragter i højere grad plejehjemmet som deres hjem.

Arbejdet med brugerindflydelse har betydet, at beboerne er mere sig selv, i højere grad siger deres mening, og at der er blevet etableret et beboerråd. Danahøj er gået helt væk fra regler om, at beboerne eksempelvis skal i bad på en bestemt ugedag i et bestemt tidsrum. Beboerne bestemmer selv, hvornår de vil i bad.

Medarbejderne fortæller, at der er kommet en ro over plejehjemmet forstået på den måde, at der nu er forsvindende få, der bruger klokken på værelset til at ringe efter personalet i løbet af dagen. Forandringen tolkes som et resultat af, at medarbejder nu i langt højere grad tager udgangspunkt i beboernes individuelle behov, og at de får en forklaring, hvis deres ønsker, eksempelvis pga. travlhed, ikke kan efterkommes på det pågældende tidspunkt. Overskueligheden, gennemsigtigheden og indflydelsen på hverdagens gang har givet beboerne mere ro, hvilket også har betydet et langt mindre stressende miljø for personalet.

Det har desuden været til stor glæde for Danahøj at se i spørgeskemaundersøgelsen, at beboerne i højere grad betragter stedet som deres hjem, da det har været et af de helt centrale fokuspunkter i processen.

Herberget Overførstergården

På herberget Overførstergården startede processen med en BINDEKS-undersøgelse, der involverede både medarbejdere, beboere og ledelse. BINDEKS-undersøgelsen er en spørgeskemaundersøgelse, som giver et billede af beboernes, medarbejdernes og ledelsens oplevelse af graden af brugerindflydelse, og hvor de mener brugerindflydelsen bør øges. Ud fra resultaterne valgte beboerne på Overførstergården tre områder, hvor der skulle arbejdes med at øge brugerindflydelsen:

1. Formelle og uformelle regler
2. Aktiviteter: hvordan kan man få indflydelse på aktiviteterne
3. Kommunikation: hvordan taler man med hinanden, hvor tager man samtalerne mv.

Der blev nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra ledelsen, medarbejderne og beboerne, som havde ansvar for at sætte forskellige initiativer i gang, som skulle øge brugerindflydelsen. Der blev fx holdt fællesmøder og arbejdet med brugerråd. Og der blev arbejdet med at involvere alle brugerne i at revidere det eksisterende regelsæt for stedet, ligesom der blev talt om skrevne og uskrevne regler. Der er stadig uskrevne regler, men der er planer om at gøre dem til skrevne. Dels for at undgå vanskeligheder ved at forstå reglerne, dels fordi uskrevne regler er svære for brugerne at have indflydelse på. Er reglerne nedskrevne, er der også formel mulighed for, at brugerrådet kan tage diskussionen om reglerne med forstanderen.

Medarbejderne fra Overførstergården fortæller, at det har taget tid at skabe forandringer, men at tilgangen omkring brugerindflydelse er kommet for at blive. Overførstergården har desuden været udfordret af, at det er et midlertidigt opholdssted, hvilket betyder, at der er et stort flow i beboergruppen. På grund af den store udskiftning har det i enkelte perioder været svært at motivere beboergruppen til at tage del i udviklingsprocessen, og nogle beboere er i så stor personlig krise, at de ikke har overskud til at forholde sig til spørgsmålet om brugerindflydelse.

Vigtigste forandringer på herberget Overførstergården

- Beboerne har fået indflydelse på stedets regler og rutiner. Fx er tidspunktet for morgenmaden blevet forlænget, og udvalget af morgenmad om søndagen er blevet udvidet efter beboernes ønske.
- Ideer fra beboerne tages op i beboerrådet i stedet for blot at blive talt om i rygekabinen.

Der kommer generelt stadig flere ønsker til forandringer og forbedringer i huset fra beboerne. At beboerne er blevet involveret i at revidere reglerne og rutinerne på stedet har gjort, at tidspunktet for, hvornår der kan spises morgenmad er blevet rykket. Derudover er der skabt en bevidsthed i huset om, at der er et organ, i form af brugerrådet, der kan samle og videreformidle beboernes ideer, med henblik på at føre dem ud i huset. Det har betydet, at utilfredshed og ideer til forandringer, som tidligere kun blev snakket om i rygekabinen, nu bliver taget op i brugerrådet og bliver taget alvorligt af medarbejdere og ledelse.

Beskæftigelsestilbuddet Nordhøj

På Nordhøj har arbejdet med brugerindflydelse har været inddelt i to spor:

1. At spørge brugerne, hvad de kunne tænke sig, at personalet gjorde anderledes.
2. At blive mere guidende og mindre omsorgsorienteret.

Medarbejderne fortæller, at det har været afgørende, at brugerne - eller brugermedarbejderne, som de kaldes på stedet - har været med i hele processen. Dette fokus er blevet styrket efter projektgruppens studietur til England inden projektet gik i gang. Her blev repræsentanterne fra Nordhøj inspireret af den udbredte grad af brugerstyring, de oplevede, hvilket betød, at de blev opmærksomme på, at den måde, de selv praktiserede brugerindflydelse, ikke var tilstrækkelig. Et af de læringspunkter, som de tog med sig tilbage, var at lade personalet være procesmagere frem for at operere efter deres egen personlige holdning til, hvordan tingene bør være.

Nordhøj er endnu ikke færdige med omstillingerne i retning af at arbejde med højere grad af brugerindflydelse, men mange elementer er blevet implementeret. Eksempelvis er der kommet større opmærksomhed på ligeværdighed i kommunikationen med brugermedarbejderne, ligesom brugermedarbejdernes mulighed for at få indflydelse på det arbejde, de udfører, er blevet større.

Vigtigste forandringer på beskæftigelsestilbuddet Nordhøj

- Brugermedarbejderne har beskrevet deres eget værdisæt for beskæftigelsestilbuddet.
- Personalet blander sig mindre i arbejdet og tør læne sig tilbage og tillade, at en opgave kan løses på forskellige måder - og at der kan ske fejl.

Arbejdet med brugerindflydelse har bevirket, at personalet blander sig mindre i det arbejde, som brugermedarbejderne udfører. De har tillid til, at brugermedarbejderne nok skal lykkes med at løse opgaverne. I praksis oplever de også, at brugermedarbejderne kommer i mål med deres

opgaver, blot på en anden måde, end den personalet ville have guidet dem til. Brugermedarbejderne finder selv en løsning, når personalet undlader at blande sig.

Et yderligere eksempel på, hvordan personalet er begyndt at gøre tingene på en anden måde, er, at de ved planlægningen af dagen på morgenmøderne i højere grad tænker i, om brugermedarbejderne kan løse dagens opgaver, frem for at personalet gør tingene selv per automatik.

Der bliver ligeledes holdt ugentlige gruppemøder, hvor brugermedarbejderne kommer med ideer, som bringes videre til talsmandsmøder og derefter bliver taget videre op i ledergruppen.

Derudover har brugermedarbejderne lavet deres eget værdisæt for beskæftigelsestilbuddet. Det blev affødt af, at personalegruppen pludselig blev opmærksomme på, at det ikke var dem, som skulle udarbejde værdisættet, men brugermedarbejderne.

Endelig har brugermedarbejderne bedt om og fået en informationstavle, hvilket betyder at de selv op søger information på tavlen, frem for at få den leveret mundtligt af personalet.

Undersøgelsens resultater og hvad vi kan bruge dem til

I dette afsnit præsenterer vi ganske kort resultaterne fra den kvantitative spørgeskemaundersøgelse særskilt for de tre medvirkende tilbud. Med undtagelse af enkelte særligt interessante resultater kommer vi ikke ind på resultaterne for de enkelte spørgsmål, men beskriver de overordnede tendenser for hvert tilbud.

I spørgeskemaundersøgelsen er der blevet spurgt til henholdsvis professionelles (dvs. medarbejdere og ledelses) og brugeres perspektiver på de 7 fokusområder. Hvor brugerne i deres besvarelser tager udgangspunkt i deres egen individuelle situation/oplevelse, forholder de professionelle sig i deres besvarelser til deres opfattelser af den samlede brugergruppes situation/oplevelse.

Metode

Besvarelserne er bearbejdet i en statistikpakke i Excel. De procentvise fordelinger blev præsenteret i et søjlediagram, og fordelingerne i absolutte tal præsenteret i tabeller. For at se, hvilke forandringer der var sket i besvarelserne fra 2014 til 2015, blev middelværdien for henholdsvis brugere og medarbejdere/ledelse udregnet. Når middelværdien er steget, kan det tolkes som en positiv forandring (se bilag 1 for eksempel).

Middelværdierne er udregnet på baggrund af alle besvarelserne frasorteret dem, der har svaret "ved ikke". Antallet af besvarelser, der ligger til grund for udregningen af middelværdien, anføres med symbolet N. Middelværdien kan placere sig mellem 1 og 5, hvor 1 svarer til, at samtlige respondenter har svaret "slet ikke", og 5 betyder, at samtlige respondenter har svaret "i meget høj grad". Med forbehold for de fejlkilder, der er ved en undersøgelse som denne, kan det tolkes som en positiv forandring i perioden, hvis middelværdien er vokset fra 2014 til 2015. Samlet set kan resultaterne derfor være med til at give et fingerpeg om, hvor der er sket de største forandringer, hvor der er områder, som der med fordel kan arbejdes videre med, og hvor de enkelte steder allerede er lang ift. deres mål for arbejdet med brugerindflydelse.

For at kunne undersøge, om der er signifikant forskel på besvarelserne, er middelværdierne for besvarelserne i hhv. 2014 og 2015 for hver variabel blevet testet mod hinanden. Til det formål har

vi benyttet en t-test. Der er benyttet en dobbeltsidet hypotesetest, hvor der er taget højde for, at udviklingen kan være både positiv og negativ. Signifikansniveauet er blevet fastsat til

5 %, hvormed en p-værdi på 0,05 eller derunder er udtryk for, at forskellen på middelværdierne er statistisk signifikant.

Der er enkelte signifikante resultater fra Danahøj, mens resultaterne fra Overførstergården og Nordhøj ikke er signifikante. Det betyder, at resultaterne er behæftet med en vis grad af usikkerhed. Med forbehold for denne usikkerhed kan vi alligevel konstatere nogle overordnede forskelle i svarmønstrene fra de tre forskellige steder, som vi kort kommer ind på i det følgende.

Det er igen vigtigt, at gøre opmærksom på, at perioden mellem de to besvarelser i pilottesten er forholdsvis kort (et år), og at første besvarelse i 2014 er lavet to år efter, at deltagerne begyndte at arbejde med at øge brugerindflydelsen. Det vil sige, at der allerede ved den første besvarelse kan forventes, at alle tre steder har skabt forandringer i forbindelse med deres arbejde med at øge brugerindflydelsen. Forandringerne fra de første to års arbejde vil derfor ikke være synlige i pilotundersøgelsen, og det betyder, at der forventeligt ikke kan dokumenteres markante resultater i pilotundersøgelsen.

Danahøj

På Danahøj ses overordnet en positiv forandring på mange af de spørgsmål, som er blevet stillet inden for de 7 forandringsområder, som har været i fokus. Der kan således konstateres en positiv forandring i både personale og brugeres oplevelser på de parametre, som vi har målt på.

Et eksempel på en positiv ændring vedrører beboernes besvarelser på, om de tænker på Danahøj, som deres hjem. Middelværdien i besvarelsen er steget med 0,92 procentpoint fra 3,33 i 2014 til 4,25 i 2015. Mens der i 2014 blot var 47 % af brugerne, der svarede, at de i høj eller meget høj grad tænkte på Danahøj som deres hjem, er der i 2015 88 %, der svarer, at de i høj eller meget høj grad tænker på stedet som deres hjem. Et resultat, som har skabt glæde på Danahøj, hvor det som allerede nævnt, har været centralt i udviklingsarbejdet, at beboerne skulle opleve Danahøj som deres hjem frem for en institution.

Overførstergården

På Overførstergården ses et mere broget svarmønster forstået på den måde, at der ikke er nogen klar tendens i hverken den ene eller den anden retning på de 7 forandringsområder. Ofte er der heller ikke overensstemmelse mellem brugeres og personales besvarelser i den forstand, at der blandt den ene gruppe er en positiv forandring, mens der hos den anden er en negativ forandring ved besvarelserne på konkrete spørgsmål. Generelt set er der en større tendens til stigning i middelværdien blandt brugere end blandt personale, hvilket betyder, at brugere i højere grad end personale oplever progression i forhold til de forandringsområder, der er blevet spurgt ind til. Et opmærksomhedspunkt i forhold til Overførstergården er, at der er tale om et lille antal besvarelser, hvilket kan give store udsving i resultaterne.

På spørgsmålet, om beboerne finder de regler og normer på stedet, meningsfulde, ses en ændring i negativ retning blandt brugerne. Således var middelværdierne ved brugernes besvarelse af dette spørgsmål i 2014 på 3,89, mens den i 2015 er 2,91. Det vil sige en nedgang på 2,91 procentpoint. En forklaring kan eventuelt være, at Overførstergården lige havde haft fokus på reglerne i 2014, da det første spørgeskema blev besvaret, mens der i 2015, da det andet spørgeskema blev besvaret, måske har været fokus på noget andet.

Nordhøj

Fra Nordhøj er der kun besvarelser fra personalet. Personalet vurderede, at brugermedarbejderne havde så svingende et funktionsniveau, at spørgeskemaet ikke ville være en egnet metode til at indfange brugermedarbejdernes perspektiver.

Resultaterne fra personalets besvarelser peger overordnet set på ingen eller en svagt negativ forandring i forhold til de 7 forandringsområder, der er blevet spurgt ind til. Det dog vigtigt at være opmærksom på, at ingen af resultaterne er statistisk signifikante, hvorfor de må tages med forbehold.

Hvad har vi lært af pilottesten

Pilottesten har givet anledning til få ændringer i formuleringer af spørgsmålene, så de blev mere entydige. Og svarkategorierne blev ændret, så der er én svarmulighed mindre.

Forskellige brugergrupper - forskellige krav

Et opmærksomhedspunkt i forhold til fremtidige tilsvarende undersøgelser er vigtigheden af at have blik for, at forskellige brugergrupper stiller forskellige krav til interviewmetoden. Mens beboerne fra Overførstergården generelt ikke har haft problemer med at udfylde spørgeskemaet, har de fleste beboere fra Danahøj fået hjælp til at udfylde skemaet af en medarbejder³. Som allerede nævnt er der ikke besvarelser fra brugermedarbejderne på Nordhøj, da personalet vurderede, at en væsentlig del af dem ikke var i stand til at forstå spørgeskemaet grundet deres kognitive funktionsniveau⁴.

I forhold til brugergrupper, som godt kan udfylde et spørgeskema, men som har behov for støtte til at forstå spørgsmålene, er det centralt at være opmærksom på, *hvem* der yder denne støtte, og *hvordan*, så man undgår at kompromittere validiteten. Det er vigtigt, at den pågældende person ikke er del af den personalegruppe, som evalueringen retter sig mod, ligesom vedkommende skal være instrueret i ikke at blande sig i, *hvad* brugeren svarer. I forhold til information kan det i det hele taget være en god ide, at brugerne inden de udfylder spørgeskemaet får information om skemaet, og at man evt. taler om spørgsmålene. Selvom spørgsmål og svarkategorier er udarbejdet med henblik på så høj en grad af entydighed som muligt, vil en forudgående introduktion formodes at kunne øge kvaliteten af besvarelserne.

³ Det foregik på den måde, at en medarbejder sad sammen med beboeren og gennemgik teksten i spørgeskemaet og hjalp vedkommende til at forstå spørgsmålene. Medarbejderen var fra en anden afdeling og arbejdede ikke med beboeren til daglig, så der i mindre grad var risiko for, at medarbejderens tilstedeværelse ville påvirke besvarelsen.

⁴ Det har ikke ligget inden for pilotprojektets rammer at udvikle en metode, der kunne indfange denne brugergruppes perspektiver. Generelt i forhold til fremtidige tilsvarende undersøgelser kan vi konstateres, at det er vigtigt at have øje for, hvilken metode der bedst kan indfange en konkret brugergruppes perspektiver. Og at en spørgeskemaundersøgelse ikke i alle tilfælde vil være den bedste metode. I forhold til dele af Nordhøjs brugergruppe kunne en kvalitativ metode som eksempelvis observationsstudier være et mere egnet redskab til at indfange brugerens perspektiver.

Refleksion over egen praksis

Resultaterne fra pilottesten skabte refleksion hos deltagerne over, hvad de var lykkedes med, og hvad der måske krævede mere opmærksomhed ift. deres arbejde med at øge brugerindflydelsen. Fx gav forskellige besvarelser i medarbejdergruppen de tre steder anledning til at overveje, om havde været god nok til at formidle deres fokus på brugerindflydelse og vigtigheden af denne tilgang til nye medarbejdere. Besvarelserne kunne således både anvendes til at stoppe op og reflektere over processen og til at vise konkrete resultater.

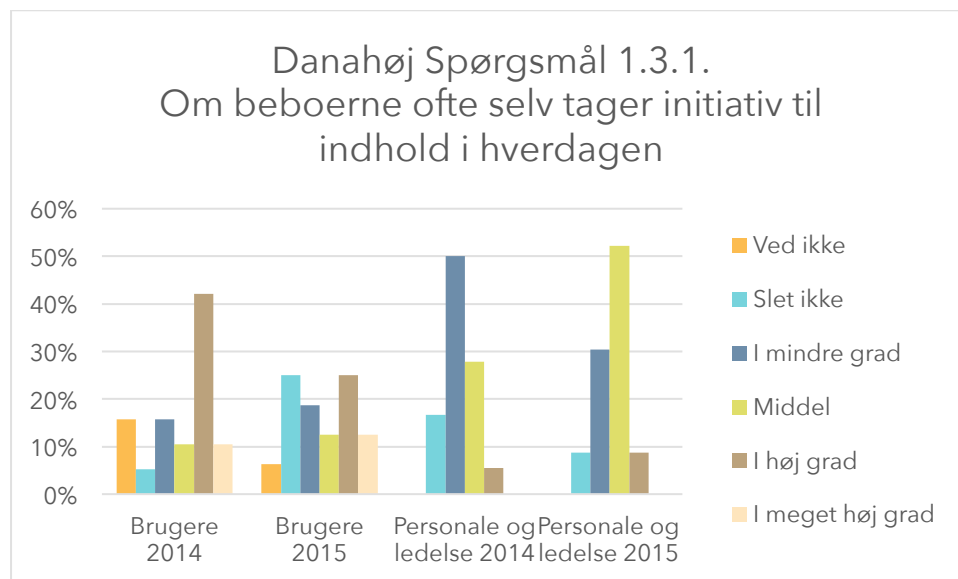
Resultaterne gav desuden anledning til overvejelser over, hvordan henholdsvis brugere og medarbejdere oplever forandringerne. På Danahøj, hvor flere beboere er ramt af demens, er beboerne ikke nødvendigvis selv opmærksomme på, at de har ideer til aktiviteter og forandringer på stedet - hvilket kan betyde, at de svarer, at de slet ikke eller i mindre grad har ideer til, hvad der kan være anderledes. Medarbejderne kan derimod have en oplevelse af, at beboerne tit kommer med ideer, men, at de gør det mere indirekte, i forbindelse med forskellige hverdagssituationer. Og medarbejderne kan så være blevet bedre til at lægge mærke til beboernes ønsker og ideer i hverdagen.

- Projekt Platform for brugerindflydelse, Socialt Udviklingscenter SUS 2015

Bilag 1: Eksempel på opstilling af resultater ved pilottest. Vær opmærksom på at spørgsmål og svarkategorier siden er blevet revideret.

Initiativ og spontanitet

Spørgsmål 1.3.1



Danahøj spørgsmål 1.3.1 Om beboerne ofte selv tager initiativ til indhold i hverdagen						
	Ved ikke	Slet ikke	I mindre grad	Middel	I høj grad	I meget høj grad
Brugere 2014	3	1	3	2	8	2
Brugere 2015	1	4	3	2	4	2
Personale og ledelse 2014		3	9	5	1	
Personale og ledelse 2015		2	7	12	2	

Test på middelværdi

Brugere

2014: N 16, middelværdi 3,44

2015: N 15, middelværdi 2,8

P-værdi: 0,19

Personale/ledelse

2014: N 18, middelværdi 2,22

2015: N 23, middelværdi 2,61

P-værdi 0,13