

NOTAT

15. november 2010

10/00311-86

/Jakob Møller Fjordback

Christensen

Faktaark

Hvad er ForbrugerForholdsIndekset (FFI)?

ForbrugerForholdsIndekset (FFI) er et indeks, der anvendes til at måle brugernes oplevelse af tilliden, gennemsigtigheden og klageforholdene på bestemte områder. I den nye analyse er det brugt på gymnasiale uddannelser, praktiserende læger, skoler, sygehuse, børnepasning/dagtilbud samt ældrepleje.

Indekset er baseret på ni spørgsmål, hvoraf tre vedrører tillid, tre vedrører gennemsigtighed og tre vedrører klageforhold:

Hvad viser indekset for tillid?

Brugerne har vurderet:

- hvorvidt de leverede ydelser på områderne lever op til det forventede
- hvorvidt de har tillid til områdets generelle informationsmaterialer
- hvorvidt de har tillid til, at udbydere på området overholder de regler, der skal beskytte forbrugeren

Hvad viser indekset for gennemsigtighed?

Brugerne har vurderet:

- hvor svært eller let det er at få overblik over, hvilke udbydere der er på området
- hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området
- hvorvidt det frie valg mellem forskellige udbydere sikrer dem en tilfredsstillende ydelse

Hvad viser indekset for klageforhold?

Brugerne har vurderet:

- hvor ofte eller sjældent de oplever grund til at klage til udbydere på området, fordi de oplever problemer med den ydelse, de får leveret
- hvor lille eller stor deres tillid er til, at de får en ordentlig behandling af udbydere på området, hvis der opstår et problem
- hvor dårlige eller gode deres muligheder er for at klage til tredje-part.

Figur 1: *ForbrugerForholdsIndekset 2010:*

	Tillidsindikator*	Gennemslgtighedsindikator*	Klageforholdsindikator*	FFI-værdi**
Gymnasiale uddannelser	7,2	5,7	6,6	6,5
Praktiserende læger	7,1	5,1	6,8	6,3
Skoler	6,9	5,6	6,2	6,2
Sygehuse	6,8	5,0	6,4	6,1
Børnepasning/dagtilbud	6,7	5,1	6,4	6,1
Ældrepleje	5,5	4,1	5,3	4,9

* De tre indikatorer for hvert område udregnes ved gennemsnittet af de tre spørgsmål inden for den enkelte indikator.

** FFI-værdien for hvert område udregnes ved gennemsnittet af de i alt ni spørgsmål inden for de tre indikatorer.