



BRUGERUNDERSØGELSER

Introduktion til koncept på det sociale område

DES udviklingsseminar
Torsdag den 9. september 2010

Ian Kirkedal og Birthe Kabel

Center for Socialfaglig Udvikling
Socialforvaltningen, Århus kommune





ÅRHUS BYRÅD:

**Vi skal vide, om brugerne er
tilfredse med vores indsats,
og om den bidrager til,
at de får det bedre**

Vores brugere er
børn unge og familier og
mennesker med handicap, sindslidelse, og
særligt socialt udsatte

Er du vorens J...
Der skulle nu være enigh...
skal styre beslutningerne...
nomien, der
Århus

MORS LILLE DRENG ER IKKE ALENE

LEDER

»ANDRI« SÆDDRENG?

Manden, der rettede
søgelyst mod Århus
Kommunes måde at
behandle **udsatte**
børn på, efterlyser
ændret holdning til
børns rettigheder.

En besparelse
der gjorde
børn fortræd

Socialrådmænd Gert
Bjerrum og Lars Høj
afgør skaden på
børn efter budget-
forliget i 2006. Der
blev skåret for dyrt
på socialtjenesten.

»ANDRI« SÆDDRENG?
De to søgsmål om økonomi i Århus Kommune har på et vist tidspunkt været i fokus. Men det var ikke den eneste årsag til, at de blev offentliggjort. Der var en anden årsag, nemlig at de blev offentliggjort i forbindelse med en undersøgelse af kommunens økonomi.

ledelsen.
Jesper van der Schueren
Hastelvej 20, 1.-6. årgang

OMSORGSSVIGT
en smule

Kritik af undersøgelser

Nye besparelser på svage børn og unge

Socialrådmænd erkender fejl
i sager om tvangsfiernelser

TV-journalist til møde med politikere om

S: Redegørelse er utroværdig

dybt kritik

redegørelser. Derfor er
meget alvorligt, hvis
har pyntet på redegørelser
sådan som Lars Høj be-
varede.

de tager skade

tingene så meget, at børn
tager skade,« siger Lars
Høj.

I et afsvarene på de mange

var mellem to og fem år
gamle. De sidste 171 blev
anbragt i deres sjette til 11
leveår.

blev
ørst
femt
til 18

Udsatte børn dræner kommunekasserne

kommune.

Spædbørn tager skade

er på børnesvigt

I må det stoppe

Socialdemokraterne og
SF er dybt utilfredse
med kommunens

TREDJE SAG I ÅR

Marts 2008 sagen om

Maj 2008 sagen om ti

Århu
i fol...

Fokus på svigt af børn
skaber flere sager
Maja Nielsen
@stiften.dk

US: Er myndighederne i Århus
sløve i optrækket end andre

der efter 141
beretninger.

stemet svigtede – igen i Mad

Regeringen og KL

- fokus på effekt



Kvalitetsreformen 2007

'Regeringen ønsker, at der skal være fuld åbenhed om kvaliteten af de offentlige tilbud.

Derfor skal brugerne have mulighed for at tilkendegive deres mening samt have adgang til sammenlignelige oplysninger om brugertilfredshed'

Kommuneaftalen 2009

Pilotprojekter med afprøvning af et koncept på landsplan for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på tilbudsniveau.

Målinger

- find balancen



På den ene side:

"Uden målinger kan vi ikke forstå noget og vide noget"
- *Philolaus, 5. årh. f.Kr.*

På den anden side:

"Ikke alt der kan tælles tæller, og ikke alt som tæller
kan tælles"
- *Albert Einstein*

(efter Bernard Marr)

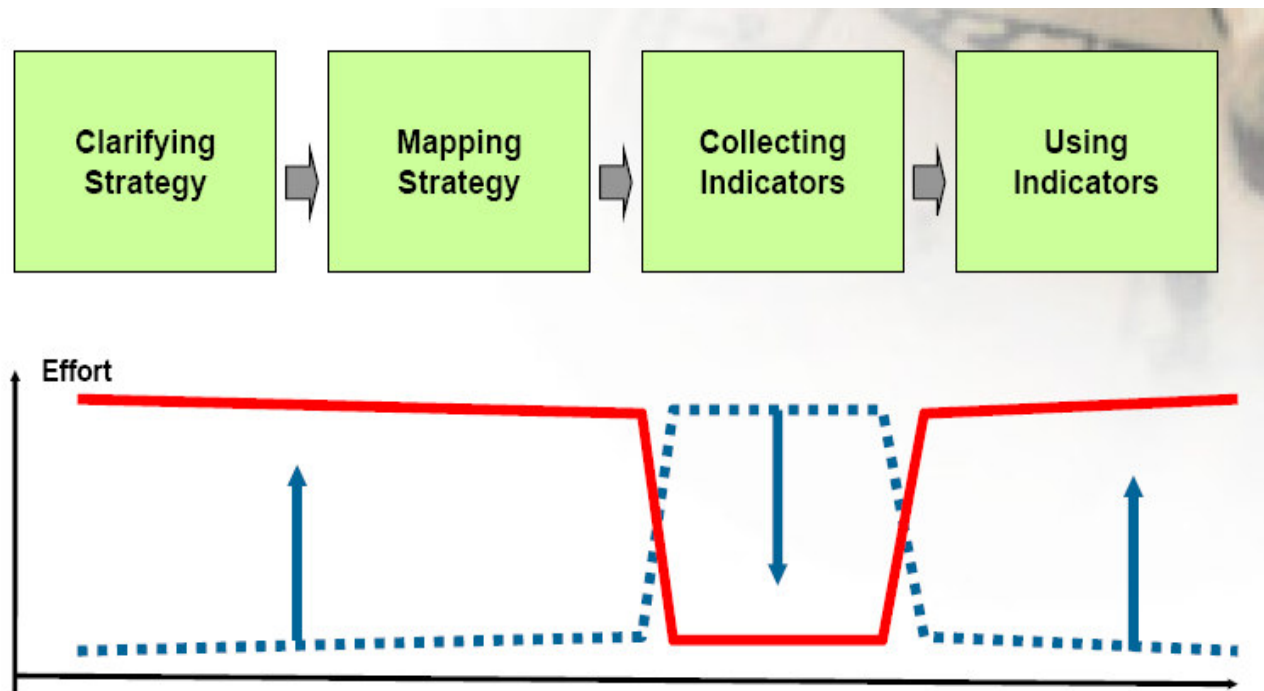


Fra måling - til styring og udvikling



Bernard Marr:

Der bruges for megen tid på at måle og
for lidt på at tænke strategisk og bruge måleresultater



Dagens program



Brugertilfredshed på det sociale område

**14.00 - 14.30 Brugerundersøgelser i
Århus Kommunes Socialforvaltning**
præsentation og koncept

Arbejdsmoduler

14.30 - 15.00 Modul 1. Formål og organisering

15.00 - 15.30 Pause

15.30 - 16.00 Modul 2. Udarbejdelse af spørgeskema

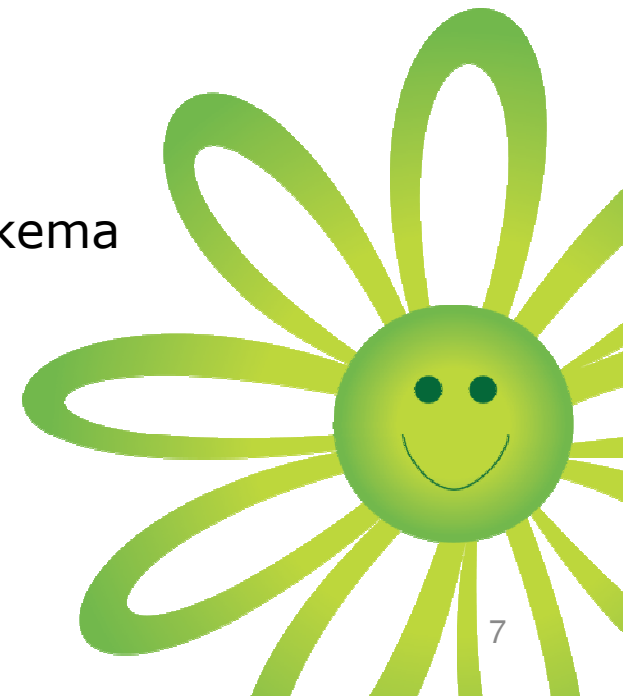
16.00 - 16.30 Modul 3. Dataindsamlingsmetode

16.30 - 15.40 Pause

16.40 - 17.10 Modul 4. Afrapportering

17.10 - 17.40 Modul 5. Opfølgning

17.40 - 18.00 Opsamling



PRÆSENTATION OG KONCEPT



Præsentation



Socialforvaltningens Effektstyringsteam,

Socialforvaltningens udviklingsafdeling,
Center for Socialfaglig Udvikling (CSU)



www.aarhuskommune.dk/csu



Velkommen til CSU

CSU står for Center for socialfaglig Udvikling.
Vi er Socialforvaltningens udviklingsafdeling.

Vi yder specialiseret bistand til socialchefen, centre og eksterne samarbejdspartnere indenfor den faglige og metodiske udvikling.

KONTAKT CSU

Center for Socialfaglig Udvikling
Århus Kommune
Værkmestergade 15
8000 Århus C
Telefon: 99 40 90 99
Mail: csu@msb.aarhus.dk

Du kan også kontakte de enkelte medarbejdere direkte

2010

AKTUELT
Rehab-instruktøruddannelsen på diplomniveau, 12 gen.
Rehab-instruktøruddannelsen udbydes igen med start til efteråret.

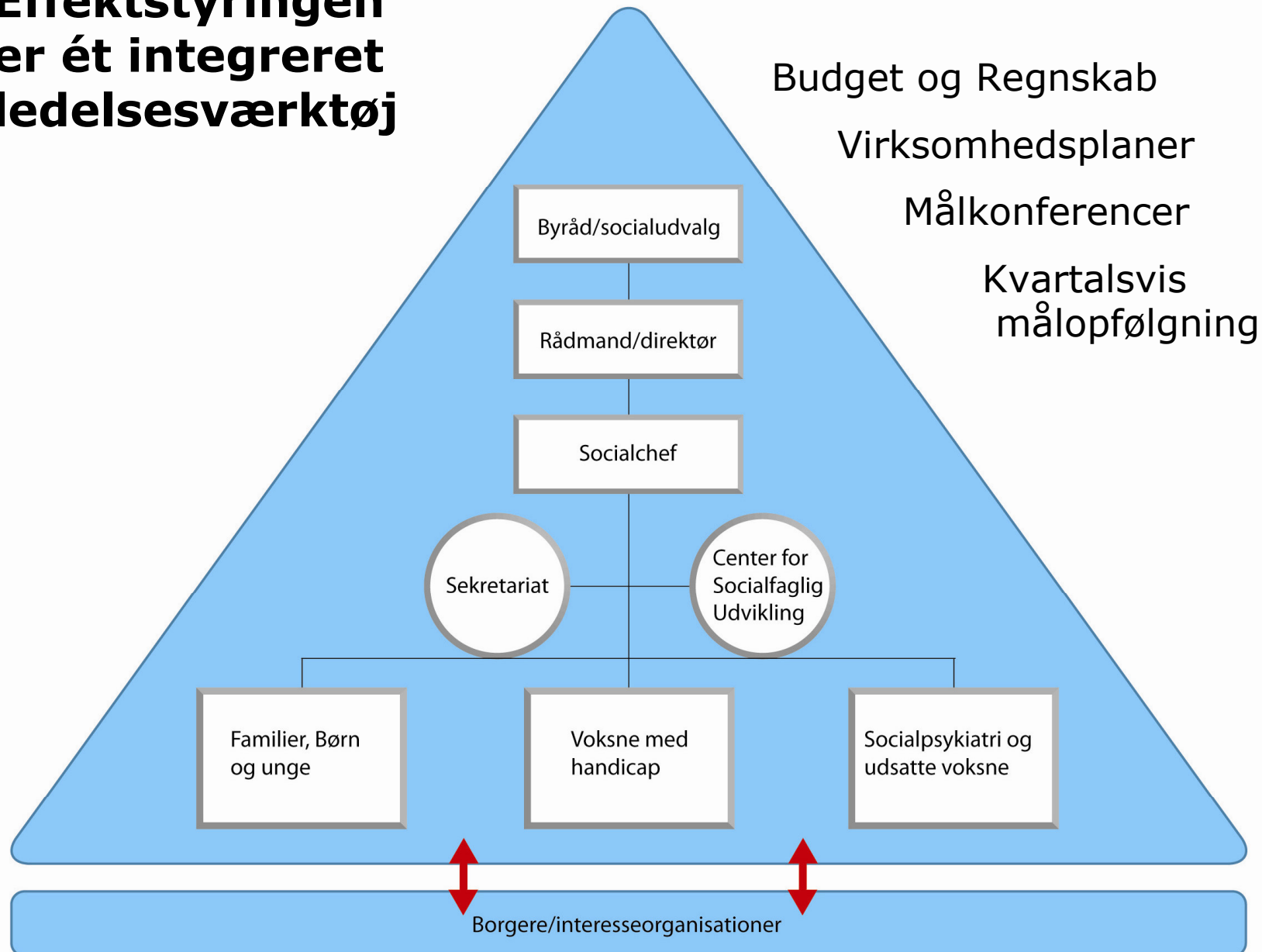
Kurser i efteråret
Se de kurser CSU tilbyder i efteråret
Kurser i efteråret (kurser nyt indhold)

Kurser i efteråret 2010, 1. juli
Uddannelsesfondens nye kursusatalog er nu udkommet. Her kan du læse om den kommende sæsons tilbud inden for det socialfaglige felt. Du kan også læse om muligheden for at rekruttere kurser og i efter konsulentbistand til jeres arbejdsplads.

Temadag om ikhat og somaliere, 30. juni
Centerchefen for Socialcenter Vest Søndre temadagen, der tæd på oplæg fra bl.a. en arbejdsplads fra København Kommunes Sundhedscenter, politiskommisær fra Århus Polit Vest og Center for Socialfaglig Udvikling.

Nyheder
Der er på nuværende tidspunkt ingen nyheder

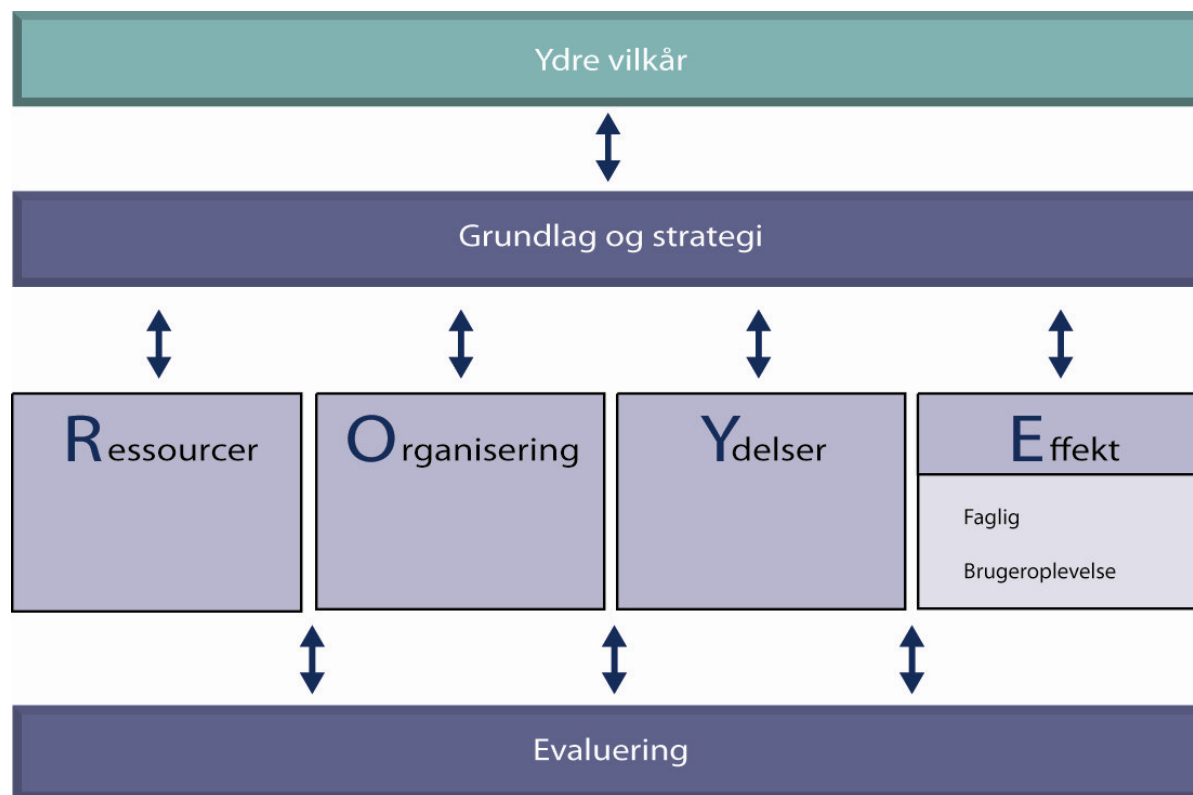
Effektstyringen er ét integreret ledelsesværktøj



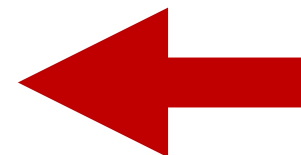
Måling og evaluering



Brugertilfredshed som led i effektstyringen



**Århus
Kommunes
Virksomheds-
model**

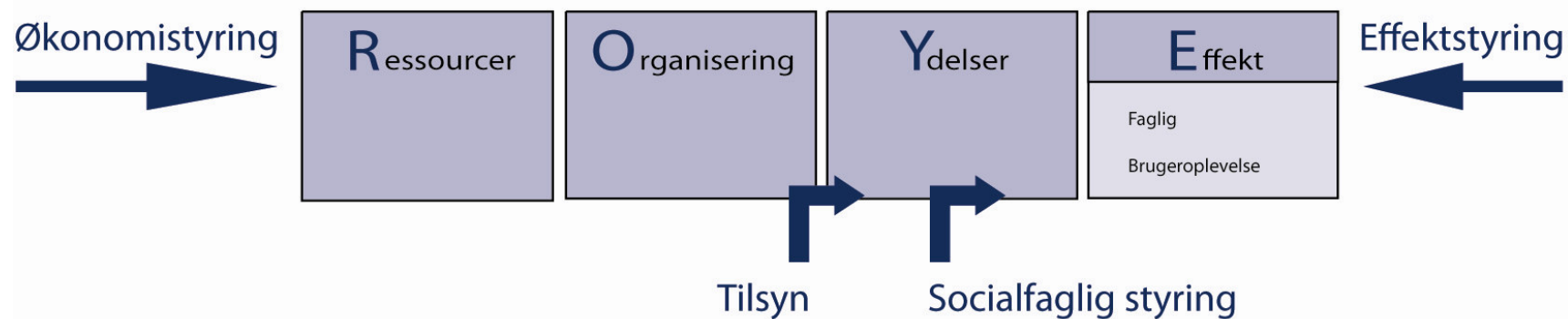


Styringsperspektiver

Eksempler



Supplerende styringsperspektiver



Udfordringer



Vi skal

- Dokumentere brugernes tilfredshed og oplevelser af progression
- Vise styrker og svagheder som grundlag for kvalitetsudvikling
- Evt. indgå i landsdækkende sammenligninger hvert andet år
- Udarbejde et styringsværktøj til en kompleks og dynamisk virkelighed
- Sikre forankring og medejerskab på alle niveauer
- Måle, men også inddrage andre videnskilder
- Kunne bruge og **faktisk bruge** resultaterne
- Sikre systematisk gennemførelse og opfølgning
- Adressere en meget forskelligartet målgruppe.





Målgruppen

Århus Kommunes Socialforvaltning



Et fælles koncept er en udfordring

Socialforvaltningens brugere har typisk svære personlige, sociale, fysiske og psykiske vanskeligheder og lille overskud og lyst til at deltage.

Brugergruppe	Eksempel på udfordringer
Børn, unge og familier	•Børn og unge kræver samtykke •Fastholdelse af kontakt •Etniske minoriteter.
Voksne med handicap	•Forståelsesmæssige vanskeligheder •Sociale kontaktproblemer •Inddragelse af interesseorganisationer.
Voksne med sindslidelse	Tryghed
Særligt socialt udsatte og misbrugere	•Opnåelse af kontakt •Stor brugeromsætning.

Koncept



Principper for konceptet

- Enkelhed, fleksibilitet, forankring og kvalitativ opfølgning
- Målet
 - er dokumentation, kvalitetsudvikling og brugerindflydelse
- Ensartede screeninger
 - med kortfattede spørgeskemaer om tilfredshed og progression
- Samme overordnede koncept til alle målgrupper
 - så resultatet kan sammenlignes, hvor det giver mening
- Flexibelt koncept
 - spørgeskema og dataindsamlingsmetode tilpasses forskellige brugergrupper
- Systematisk proces med ledelsesfokus
 - som led i den samlede effektstyring
- Projektorganisering
 - inddragelse af politikere, ledelse, medarbejdere og brugere
- Brugernes sikres fuld anonymitet i hele forløbet
- Dyberegående analyser
 - kvalitativ opfølgning med inddragelse af andre videnskilder ...



Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelser

	2007	2008	2009	2010	2011
Børn, unge og familier	Døgntilbud		Døgntilbud		Døgn- og dagtilbud
Voksne med handicap		Døgntilbud		Døgntilbud	
Voksne med sindslidelse		Døgntilbud		Døgn- og dagtilbud	
Udsatte voksne	Forsorgshjem		Misbrugs- behandlingen		Forsorgs- hjem og misbrugs- behandlingen

Ressourceforbrug



- Typisk undersøgelse med cirka 2.000 brugere
- Personlige interviews og enquete (udleveret spørgeskema).

Udgiftspost	Forbrug i timer	Økonomisk forbrug
Konsulentbistand	Cirka 450	300.000 kr.
Planlægning og gennemførelse af dataindsamling		
Afreportering og opfølgning		
Ydelser fra udviklingsmedarbejdere	Cirka 350	300.000 kr.
Tovholdere, konceptudvikling, løbende koordinering, afreportering, formidling		
Øvrige udgifter (trykning af rapporter, tolkebistand m.m.)	Cirka 50	100.000 kr.
I alt	Cirka 800	700.000 kr.

INTRODUKTION TIL DAGENS ARBEJDE



Introduktion til dagens arbejde



Konceptgennemgang

- med oplæg, gruppearbejde og drøftelse

14.30 - 15.00 Modul 1. Formål og organisering

15.00 - 15.30 Pause

15.30 - 16.00 Modul 2. Udarbejdelse af spørgeskema

16.00 - 16.30 Modul 3. Dataindsamlingsmetode

16.30 - 15.40 Pause

16.40 - 17.10 Modul 4. Afrapportering

17.10 - 17.40 Modul 5. Opfølgning

17.40 - 18.00 Opsamling



TILRETTELÆGGELSE OG DESIGN



Formål

- Århus kommunes koncept



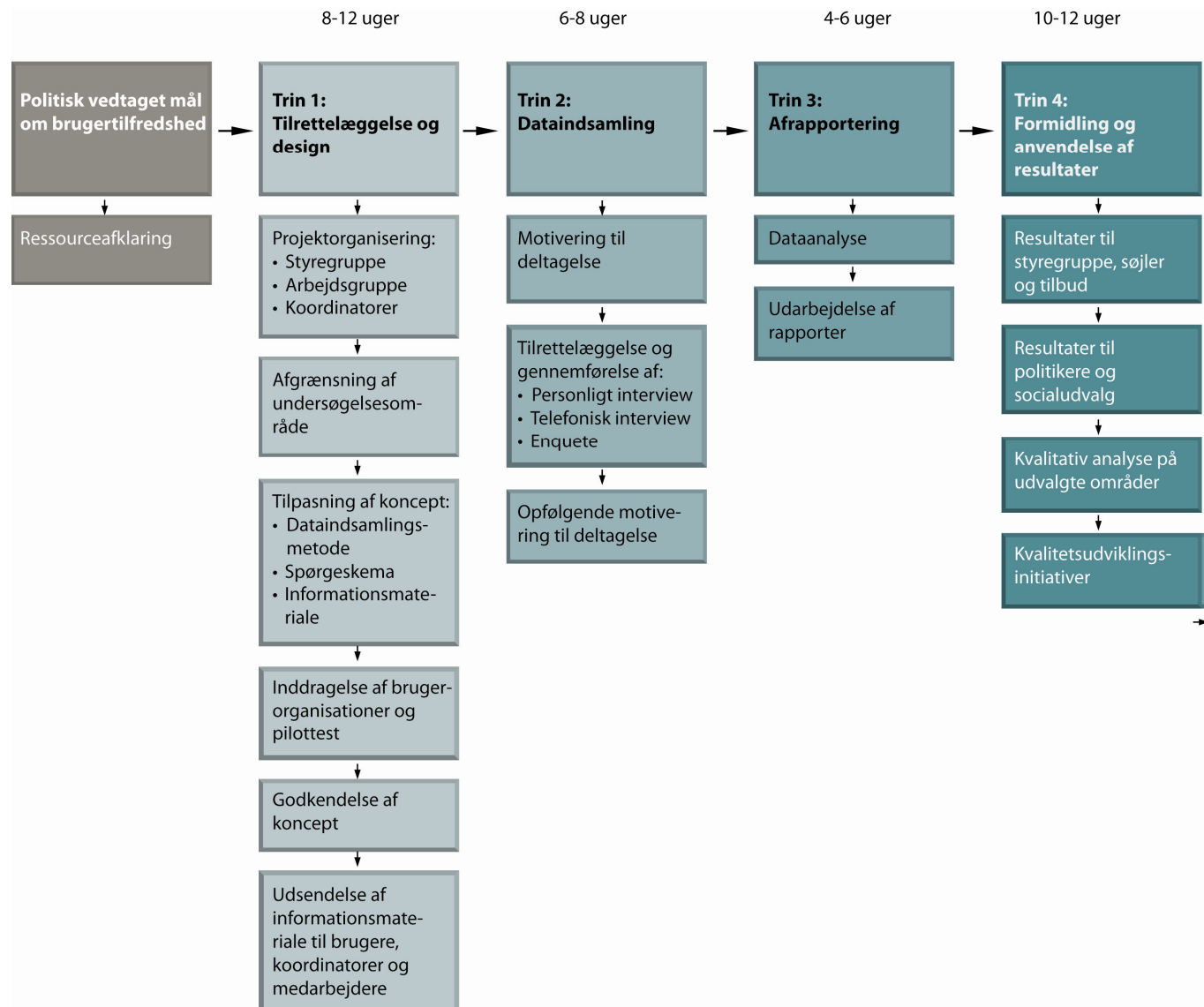
Vi skal vide om brugerne er tilfredse med vores indsats og om den bidrager til, at de får det bedre

- Dokumentation
- Kvalitetsudvikling
- Brugerindflydelse.



Organisering

- Århus kommunes koncept



Tids- og procesplan

Formål og organisering

- spørgsmål



Set i forhold til jeres virkelighed

Hvad kunne formålet med en brugerundersøgelse være?

Hvordan ville I organisere en brugerundersøgelse?

- hvem skal inddrages og hvordan?

- Eksterne konsulenter (fordele og ulemper)
- Politikere
- Ledere
- Medarbejdere
- Brugere
- Pårørende.

Formål

- Århus kommunes koncept



Vi skal vide om brugerne er tilfredse med vores indsats og om den bidrager til, at de får det bedre

- Dokumentation
 - Hvordan får vi meningsfuld viden?
 - Indikator for om indsatsen virker
 - Sammenhæng med andre videnskilder
 - Bredere og mere faktuel grundlag for dialog om indsatsen
 - Kan påvirke vores omdømme
- Kvalitetsudvikling
 - Skal tages alvorligt og have konsekvenser
 - Ledelsens kvalitetsstyring og ressourceplacering
 - Benchmarking
 - Spredning af god praksis
- Brugerindflydelse
 - Alle brugere – også de svage – kan komme til orde

Organisering

- Århus kommunes koncept



Projektorganisation

- Medinddragelse af beslutningsmæssige, fagspecifikke og metodiske kompetencer
- Politikere inddrages for at sikre prioritering og konsekvens
 - Afrapportering i Kommunens Budget og Regnskab
 - Årlig drøftelse af gennemførte undersøgelser med Socialudvalget
- Brugerorganisationer inddrages og brugere pilottester skemaerne
 - Til kvalitetssikring af koncept
- En styregruppe og en projektgruppe med repræsentanter for ledere og medarbejdere nedsættes for hver undersøgelse
- Afdelingsledere udpeges på hvert tilbud som koordinatore
 - Formidling af undersøgelsen til de øvrige medarbejdere.

Organisering

- Århus kommunes koncept



Forberede organisationen på brugerundersøgelsen

- Timing er vigtig
- Vær i god tid
- Personalet skal varsles om deres opgaver
 - Opdatering af it-registreringer
 - Kvalitetssikring af respondenlister
 - Koordinering
 - Motivering af brugerne til deltagelse
 - Etablering af et neutralt svarmiljø.



Organisering

- Århus kommunes koncept



Respondentliste

Foranstaltning	FORNAVN	EFTNAVN	VEJNAVN	HUSNR	ETAGE	SIDE	POSTNR	POSTDIST	START	Sagsvarighed	Brugerens forudsætninger (sæModersmål				
											Brugeren kan udfylde et spørgeskema uden hjælp fra andre	Brugeren har brug for hjælp til at svare	Hvis ja, hvilken form for hjælp (forståelse af spørgsmål, afkrydsning eller andet)	Hvad er brugerens modersmål? (dansk eller andet)	Har brugeren tolkebehov til dette sprog (ja/nej)
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	6	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Blåbærvej	003			8471	Sabro	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	5	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	2	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	2	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	3	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	6	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	4	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	4	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	1	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	6	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	3	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	5	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	3	8270	Højbjerg	15-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	7	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	4	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	13	8270	Højbjerg	01-01-07	Under 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	093	st	8	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	2	8270	Højbjerg	02-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	043	st	1	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	5	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	091	st	1	8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Christian X's Vej	199			8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					
Majvænget			Nygårdsvej	090			8270	Højbjerg	01-01-07	Over 6 mdr.					

Organisering

- Århus kommunes koncept



Inddragelse af eksterne konsulenter

- sikrer 'armslængde' til analysen
- konceptudvikling fastholdes i organisationen

CSU

Konceptudvikling, tilrettelæggelse, design, afrapporteringsform, formidling og anvendelse

Samarbejde med

Region Midtjyllands Center for Kvalitetsudvikling

Praktisk gennemførelse samt analyse og rapport



A photograph of three sea shells stacked on a light-colored, textured rock. The bottom shell is a large, flat, circular piece of coral with a distinct pattern of small, circular polyps. The middle shell is a smaller, more rounded, and ribbed piece. The top shell is the smallest, smooth, and oval-shaped. A sharp shadow is cast to the right of the shells. The background is a blurred, light-colored surface.

UDARBEJDELSE AF SPØRGESKEMA

Spørge- skemaet

Eks. alkoholbehandlingen

**Åbent
kommentarfelt**
(fast spørgsmål)

**Generel
tilfredshed**
(faste spørgsmål)

**Oplevelse af
positiv udvikling**
(tilbudsafhængigt)

**Områdespecifikke
spørgsmål**
(tilbudsafhængigt)

**Samlet subjektiv
vurdering**
(fast spørgsmål)

Brugertilfredshedsundersøgelse Alkoholbehandlingen, Behandlingsenheden Dagprojektet



1. Har du en generel kommentar om Alkoholbehandlingen? (ris, ros og diverse bemærkninger)

Om din behandling i Alkoholbehandlingen (sæt ét kryds ud for hvert spørgsmål):

	Ja, i høj grad 	Ja, i nogen grad	Både-og 	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke 	Ved ikke/ vil ikke svare/ej relevant
2. Møder personalet dig med respekt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Er du tilfreds med den støtte, du modtager fra personalet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Er du tilfreds med samarbejdet med behandlerne?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Er du tilfreds med den information, du har modtaget fra personalet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Har Alkoholbehandlingen hjulpet dig til at mindske dit alkoholforbrug?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Hjælper behandlingen dig til at få en bedre hverdag?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Bidrager behandlingen til, at dine familiemæssige forhold forbedres?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Oplever du, at Alkoholbehandlingen opfylder dit behov for behandling?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Hvad er din samlede vurdering af Alkoholbehandlingen?

(sæt ét kryds)

- ☐ ***** (Enestående)
☐ **** (Godt)
☐ *** (Både godt og dårligt)
☐ ** (Dårligt)
☐ * (Uacceptabelt)
☐ Ved ikke

Baggrundsoplysninger

Hvor længe har du været i Alkoholbehandlingen?

- 0 – 3 måneder ☐
 3 – 6 måneder ☐
 6 – 12 måneder ☐
 Mere end 1 år ☐

Hvad er dit køn?

Mand ☐

Kvinde ☐

Hvad er dit modersmål?

Dansk ☐

Andet ☐

Forenklet spørgeskema

Eks. Voksenhandicap

Brugertilfredshedsundersøgelse



Om Absalonsgade (sæt ét kryds ud for hvert spørgsmål):

	Ja 	Både-og 	Nej 	Ved ikke/ vil ikke svare/ kan ikke svare 
2. Bliver du taget alvorligt på Absalonsgade?	☐	☐	☐	☐
3. Er du glad for den hjælp, du får på Absalonsgade?	☐	☐	☐	☐
4. Har du det godt med medarbejderne på Absalonsgade?	☐	☐	☐	☐
5. Synes du at medarbejderne lytter til dine ønsker?	☐	☐	☐	☐
6. Får du det bedre af at bo på Absalonsgade?	☐	☐	☐	☐
7. Synes du, at du får hjælp til bedre at klare dig selv?	☐	☐	☐	☐
8. Hjælper medarbejderne dig med at deltage i aktiviteter her og andre steder i området?	☐	☐	☐	☐
9. Får du nok hjælp til at snakke med din familie og dine venner?	☐	☐	☐	☐
10. Hvad synes du alt i alt om Absalonsgade?	Baggrundsoplysninger Hvor længe har du boet på Absalonsgade? Under ½ år ☐ Over ½ år ☐ Hvilket sprog taler du? Dansk ☐ Andet ☐ Hvad er din alder? Under 30 år eller 30 år ☐ Over 30 år ☐ Har du mere at fortælle, kan du skrive på bagsiden.			
☐ (Godt)				
☐ (Både godt og dårligt)				
☐ (Dårligt)				
☐ Ved ikke				

Udarbejdelse af spørgeskema

- spørgsmål



Set i forhold til jeres virkelighed

- Hvilke temaer ville I spørge til?
- Hvilke spørgsmålstyper skal indgå i spørgeskemaet?
 - F.eks. tilfredsheds-, effekt-, prioriterings-, behovs-, kvalitative-, eller kvantitative spørgsmål?
- Hvor mange spørgsmål og baggrundsdata?
- Hvordan sikrer I relevante og forståelige spørgsmål?



Udarbejdelse af spørgeskema

- Århus kommunes koncept



Hvordan sikrer vi et godt spørgeskema?

med relevante og forståelige spørgsmål

Design af spørgeskema

Brugervenligt layout og begrænsning af længden af spørgeskemaet

Temaer og spørgsmålsformuleringer

- Logisk spørgsmålsrækkefølge
- Relevante temaer, hvor der er reel forandringsmulighed
- Kvalitative og kvantitative svarkategorier
- Faste og variable spørgsmål.

Imødekommenelse af brugere med forståelsesvanskeligheder

- A og B varianter af spørgsmålsformuleringer
- To forskellige tilfredshedsskalaer
- Interviewguide.



Udarbejdelse af spørgeskema

- Århus kommunes koncept



Valg af temaer

1 åbent, kvalitativt spørgsmål

- skal sikre, at brugerne selv kan bringe vigtige temaer frem.

5 standardspørgsmål

- sikrer tværgående dokumentation til politikere og ledelse om fælles værdier
- muliggør benchmarking.

2 nytteværdispørgsmål

- sikrer brugerens vurdering af om tilbuddet bidrager til en positiv forskel
- spørgsmål tilpasses tilbuddenes ydelser.

2 områdespecifikke udviklingsspørgsmål

- sikrer at decentrale ledere og medarbejdere kan få afprøvet udviklingsfelter
- spørgsmål kan skiftes ud igen.

Ganske få baggrundsvARIABLE giver mulighed for fortolkning af resultaterne.

Spørgeskema

- Århus kommunes koncept



Hvordan sikrer vi relevante og forståelige spørgsmål?

Inddragelse

- Projektgruppe
 - kender målgruppen
- Brugerorganisationer
 - kvalificerer spørgeskemaet
- Pilottest.





DATAINDSAMPLINGS- METODE

Dataindsamlingsmetode

- Århus kommunes koncept



Brugergruppe	Dataindsamlingsmetode
Børn, unge og familier	Personligt interview, telefoninterview, enquete (post)
Voksne med handicap	Personligt interview, enquete (udleveret)
Voksne med sindslidelse	Personligt interview, postbesørget undersøgelse, enquete (udleveret)
Særligt socialt udsatte og misbrugere	Personligt interview, enquete (udleveret)



Dataindsamlingsmetode

- spørgsmål



Set i forhold til jeres virkelighed

- Hvilke dataindsamlingsmetoder?
 - Fordele og ulemper
 - Personligt interview
 - Telefoninterview
 - Enquete (via post eller udleveret)
 - web-baseret.
- Hvordan kan I imødekomme særligt svage brugere?
- Hvad skal personalets rolle være?



Dataindsamlingsmetode

- Århus kommunes koncept



Brugerne

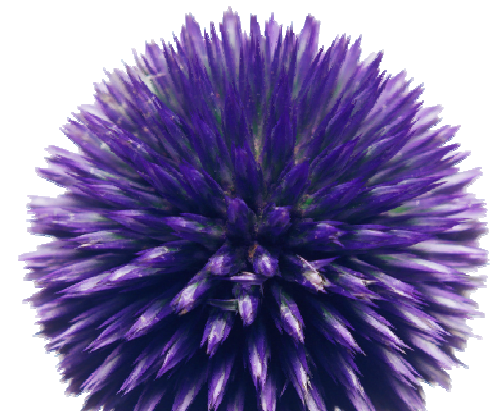
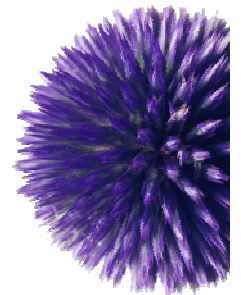
har typisk har svære personlige, sociale, fysiske og/eller psykiske vanskeligheder og kun et meget lille overskud til at deltage i undersøgelserne.

Kontakten til brugerne

tilrettelægges, så der så vidt muligt undgås skæve frafald, sikres en høj svarprocent og samtidig skabes neutrale rammer for besvarelsen.

Principper

- Dataindsamlingsmetoden tilpasses brugergruppens behov
- Brugerne får den fornødne hjælp
- Brugerne sikres absolut anonymitet
- Personalet:
 - motiverer brugerne til deltagelse
 - undgår at påvirke brugerne i svarsituationen.



Dataindsamlingsmetode

- Århus kommunes koncept



Dataindsamlingsmetode	Brugergruppe
Personligt interview	Brugere med forståelsesmæssige vanskeligheder
Personligt interview	Brugere med forståelsesmæssige vanskeligheder
Telefoninterview	Velegnet til simple undersøgelser, hvor man skal sikre personlig kontakt af hensyn til svarprocent for forståelse af spørgsmål
Enquete (postbesørget/udleveret)	• Postbesørget til stærkere brugere • Udleveret til brugere, der er svære at kontakte.
Web-baseret	Ikke velegnet til vores brugergruppe (svage brugere)

RAPPORT



Rapport

- Århus kommunes koncept



Rapporter

- Kortfattet afrapportering af indeks til byrådet
- Korte rapporter til socialudvalg
- Mere omfattende rapporter til ledere og medarbejdere på de berørte tilbud.



Rapport

- Århus kommunes koncept



Kortfattet afrapportering i budget og regnskab

- Brugertilfredshedsundersøgelserne indarbejdes i virksomhedsplaner og det kommunale budget og regnskab
- De overordnede resultater afrapporteres i de kommunale regnskabsbemærkninger
- Overordnede resultater præsenteres i et **tilfredshedsindeks**

	Generel tilfredshed (%)	Oplevelse af positiv udvikling (%)	Samlet tilfredshed (%)
Undersøgelse 2010	%	%	%
Undersøgelse 2008	%	%	%

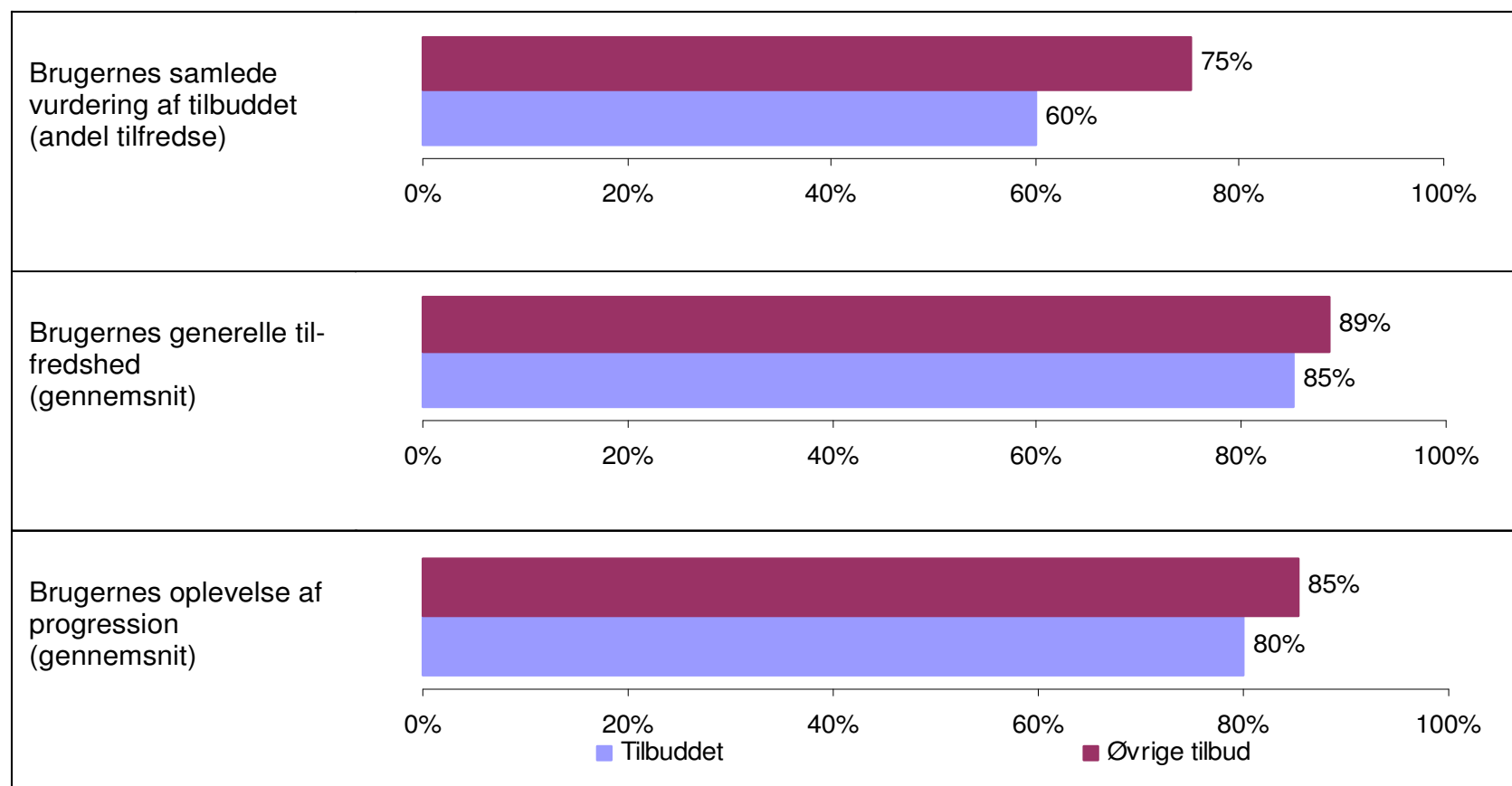
- Supplerende kort præsentation af resultater og udviklingsfelter.

Rapport

- Århus kommunes koncept



Tilbuddenes resultater afrapporteres på de tre indeks og sammenholdes med de øvrige tilbuds resultater

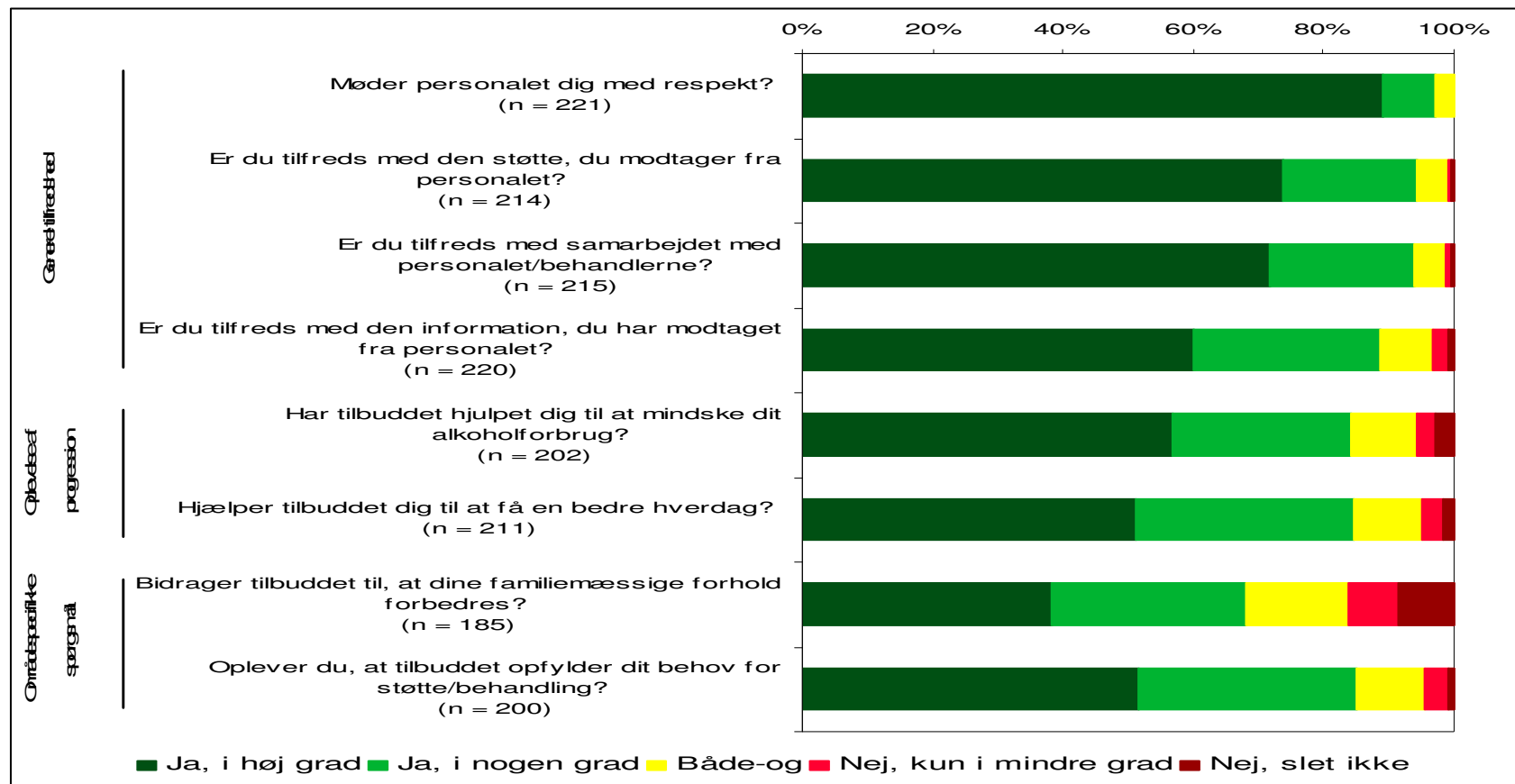


Rapport

- Århus kommunes koncept



Mere detaljeret information sikres ved, at der også afrapporteres særskilt på alle undersøgelsesspørgsmål

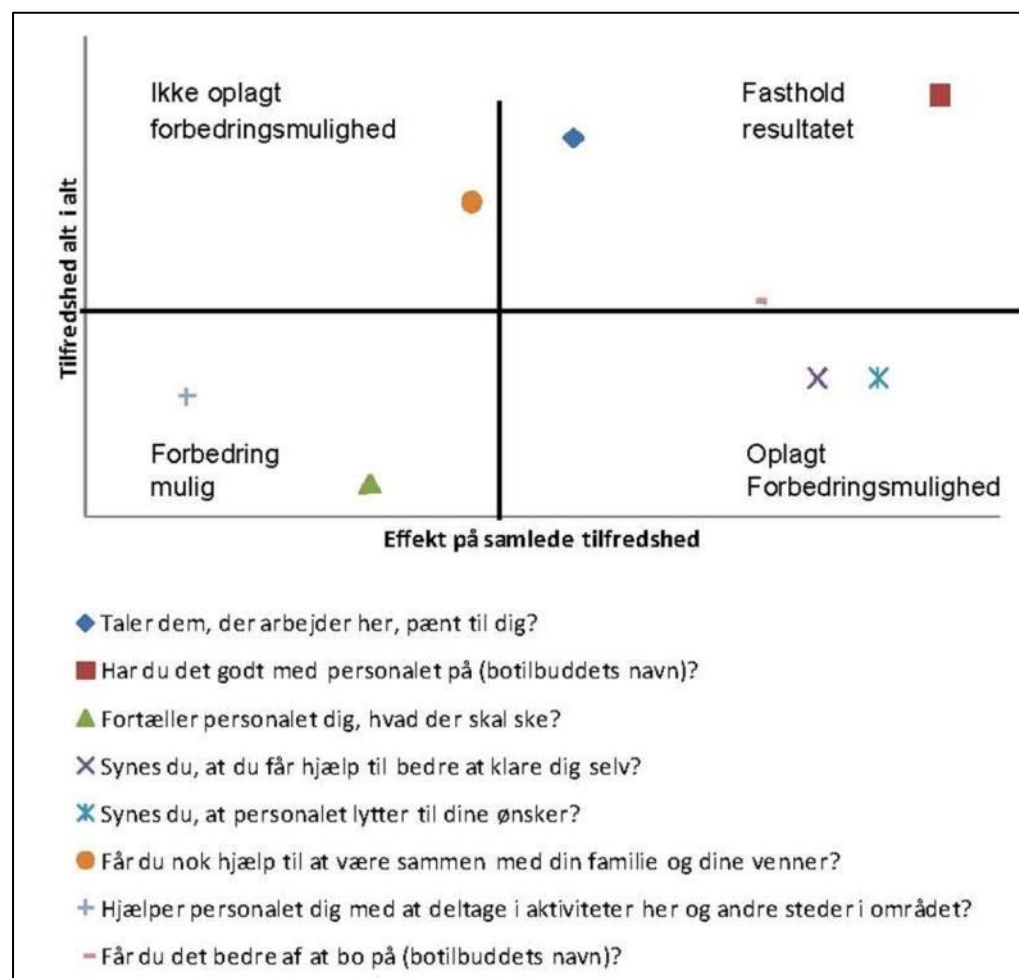


Rapport

- Århus kommunes koncept



Ved hjælp af statistiske analyser identificeres betydelige indsatsområder, som kan prioriteres med henblik på en fokuseret kvalitetsudvikling



Rapport

- Århus kommunes koncept



Systematisering af kvalitative data

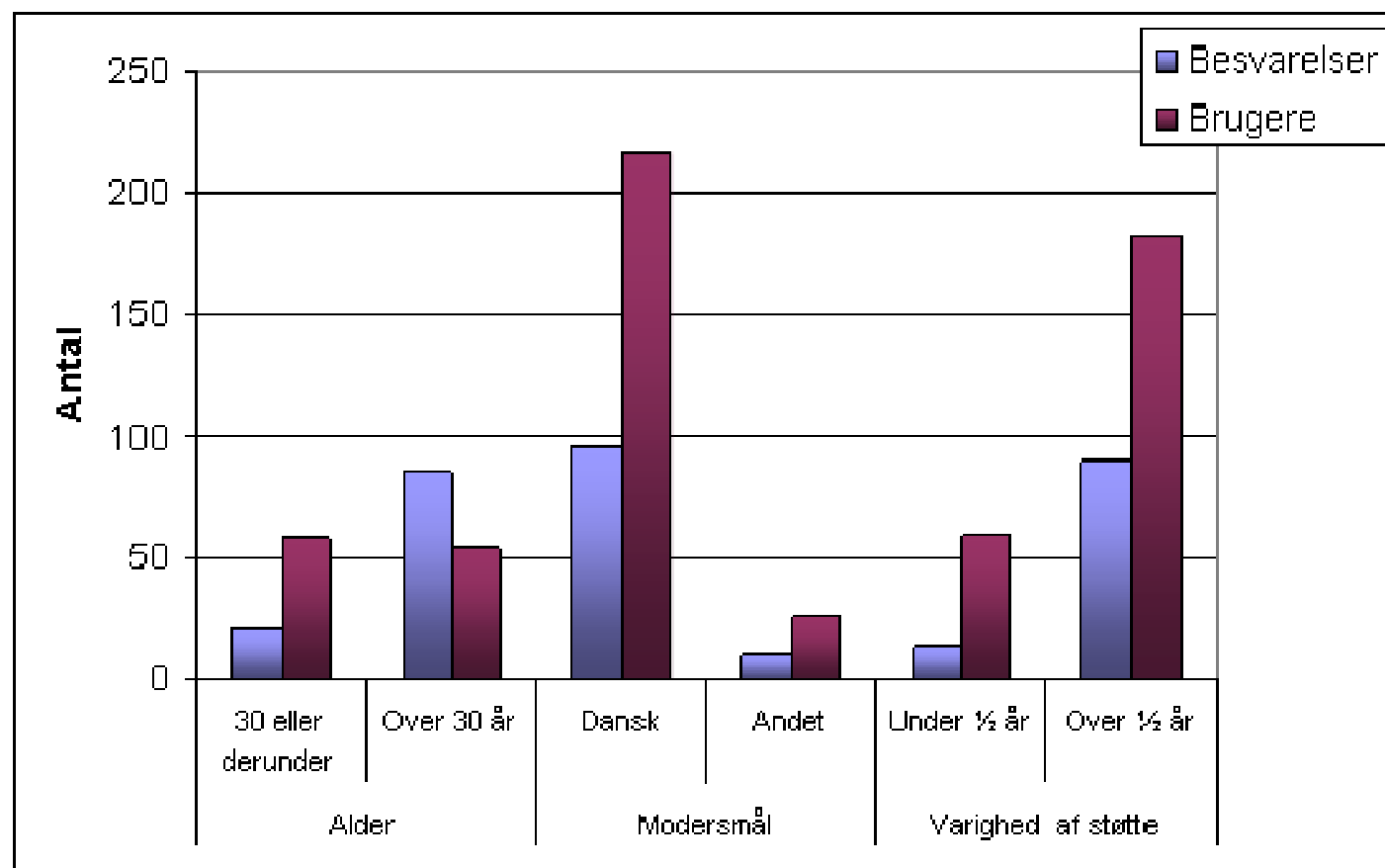
Kommentarer fra brugerne	Antal brugere
Generel ros (ros)	74
Medarbejdernes menneskelige kompetencer (ros)	32
Hjælp og støtte (ros)	24
Ros af behandling (ros)	23
Skiftende personale (ris)	13
Udlevering af medicin (ris)	9
Åbningstider (ris)	5
Flere eller bedre aktiviteter (ris)	5

Rapport

- Århus kommunes koncept



Frafaldsanalyse





Set i forhold til jeres virkelighed

- Hvordan skal rapporterne se ud?
- Hvilke organisationsniveauer skal der afrapporteres på?
- Hvilken metodebeskrivelse skal med i rapporten?
- Skal rapporten være beskrivende eller mere retningsanvisende



Rapport

- Århus kommunes koncept



Enkle, letlæselige og anvendelige rapporter

- Kun de metodiske oplysninger, der er nødvendige for at forstå undersøgelsen medtages
- Resultater præsenteres på tre organisationsniveauer:
 1. Samlet
 2. Organisationstype
 3. Enkeltinstitution
- Der sammenlignes over tid og mellem ensartede tilbud
- Institutioner med under 10 besvarelser indgår kun i de overordnede indeks-besvarelser
- Teksten udpeger best practice, problemer og udviklingsmuligheder.



Rapport

- Århus kommunes koncept



Vi opnår viden om

- Brugernes oplevelser på en række overordnede indikatorer
- Variation i tilfredsheden på tværs af målgrupper og tilbud
- Hvorvidt tilfredsheden ændres over tid
- At brugere og pårørende kan have forskellige præferencer og tilfredshedstilkendegivelser
- Hvilke indikatorer, der har størst indflydelse på forbedring af brugernes tilfredshed
- Hvilke baggrundsforhold hos brugerne, der påvirker deres tilfredshed
- Hvilke forhold brugerne selv vægter udover de ni lukkede spørgsmål
- Brugernes ønsker og oplevelser, der kan udfordre praksis

Vi opnår ikke viden om

- Hvorfor brugerne er tilfredse eller utilfredse
 - derfor laves der yderligere kvalitative undersøgelser
- Hele området og alle de forhold, der betyder noget.



FORMIDLING OG ANVENDELSE



Formidling

- Århus kommunes koncept



**Resultaterne formidles til
alle relevante interessenter**



Formidling og anvendelse

- spørgsmål



Set i forhold til jeres virkelighed

- Hvem er målgrupperne for formidling af resultaterne?
- Hvordan vil I formidle resultaterne?
- Hvordan vil I anvende resultaterne og på hvilke niveauer?



Formidling

- Århus kommunes koncept



Resultaterne formidles til alle relevante interessenter



Anvendelse

- Århus kommunes koncept



Anvendelse af resultaterne gennem

- Drøftelse og identifikation af bemærkelsesværdige resultater
- Opfølgende kvalitativ analyse eller undersøgelse
- Iværksættelse af planer for kvalitetsudvikling.



Opfølgning på undersøgelserne

- Århus kommunes koncept



Bemærkelsesværdige resultater

- følges op med dybdegående kvalitative undersøgelser

Brugergruppe	Undersøgelsestype	Kvalitetsudviklingsinitiativer
Børn, unge og familier	Systematisk dialog og interviews med forældre, brugere og medarbejdere	• Øget forældre og brugerinddragelse • Forbedring af kommunikation mellem tilbud og forældre • Fokus på støtte til forældre-barn relationen.
Voksne med handicap	Kvalitativ analyse med særlig vægt på brugerinddragelse	• Specialisering af personale og yderligere ansættelse af pædagogisk personale • Oprettelse af beboerråd og afholdelse af beboermøder • Målrettet indskrivning af nye beboere, der sikrer match mellem målgruppe og tilbud • Øget fokus på trivsel og deltagelse.
Voksne med sindslidelse	Handlingsplan	• Styrket recovery-orientering med særligt fokus på netværksdannelse • Specialisering af ungeindsatsen • Udvidet indsats for familier ramt af Post Traumatisk Stress Syndrom.
Særligt socialt udsatte og misbrugere	Handlingsplan	• Øget fokus på ændring i kultur • Reorganisering som følge af udfordringer, der bl.a. blev identificeret i brugerundersøgelsen • Fokus på fælles kultur i tilbudene i forbindelse med refusion • Anvendelse af resultaterne i undervisning af fagprofessionelle.

The background of the slide is a photograph showing several dark grey, irregularly shaped stones or pebbles scattered across a light-colored, possibly white, surface. The stones vary in size and shape, with some being more elongated and others more rounded. The lighting is soft, creating subtle shadows and highlights on the stones' surfaces.

OPSAMLING

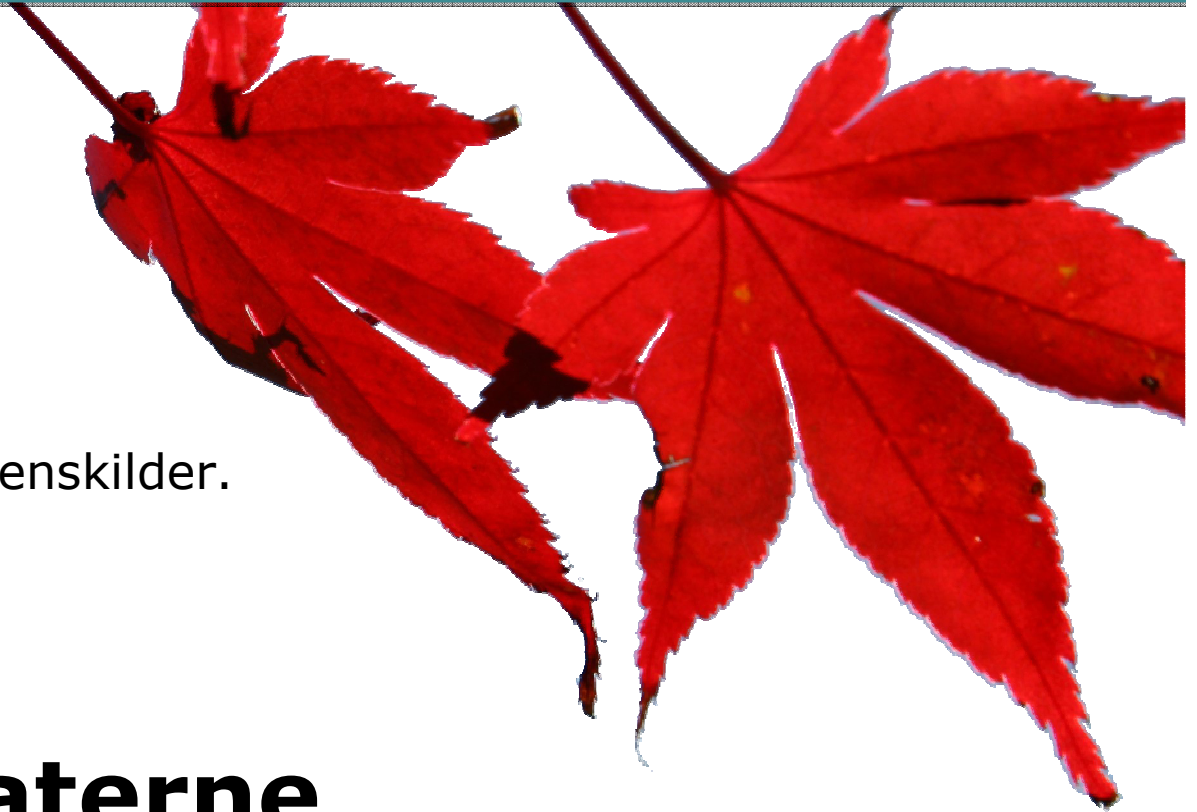
Opsamling



Pointer

- Keep it simple
- Stor fleksibilitet
- Internt ejerskab
- Suppler med andre videnskilder.

**Måling er ikke nok
- tænk strategisk og
brug resultaterne**





TAK FOR I DAG

Kontaktoplysninger

Ian Kirkedal

ikni@aarhus.dk

Birthe Kabel

bkab@aarhus.dk

Brugerundersøgelser

www.aarhuskommune.dk/tilfredshed

Effektstyring

www.aarhuskommune.dk/socialforvaltningen

CSU

www.aarhuskommune.dk/csu

