

UNDERSØGELSE AF TILFREDSHEDSUNDERSØGELSERS ANVENDELSE I RINGKØBING-SKJERN KOMMUNE

**Flemming Højhus Jeppesen
Leder Socialrådgivningen, Børn og Familie**



EVALUERINGSSTRATEGI RINGKØBING-SKJERN KOMMUNE

FORMÅL

- AT DOKUMENTERE OG ØGE KVALITETEN I INDSATSER, PROCESSER OG SLUTYDELSER
- UNDERSTØTTE AT KVALITETSSIKRINGEN OG KVALITETSUDVIKLINGEN SKER PÅ ET FAKTUELT OG EVIDENS BASERET GRUNDLAG
- FOKUS PÅ PRAKTISK ANVENDELSE OG FORBEDRING AF KERNEYDELSER
- UNDERSTØTTE EN EVALUERINGSKULTUR DER FREMMER VIDENDELING, LÆRING OG UDVIKLING

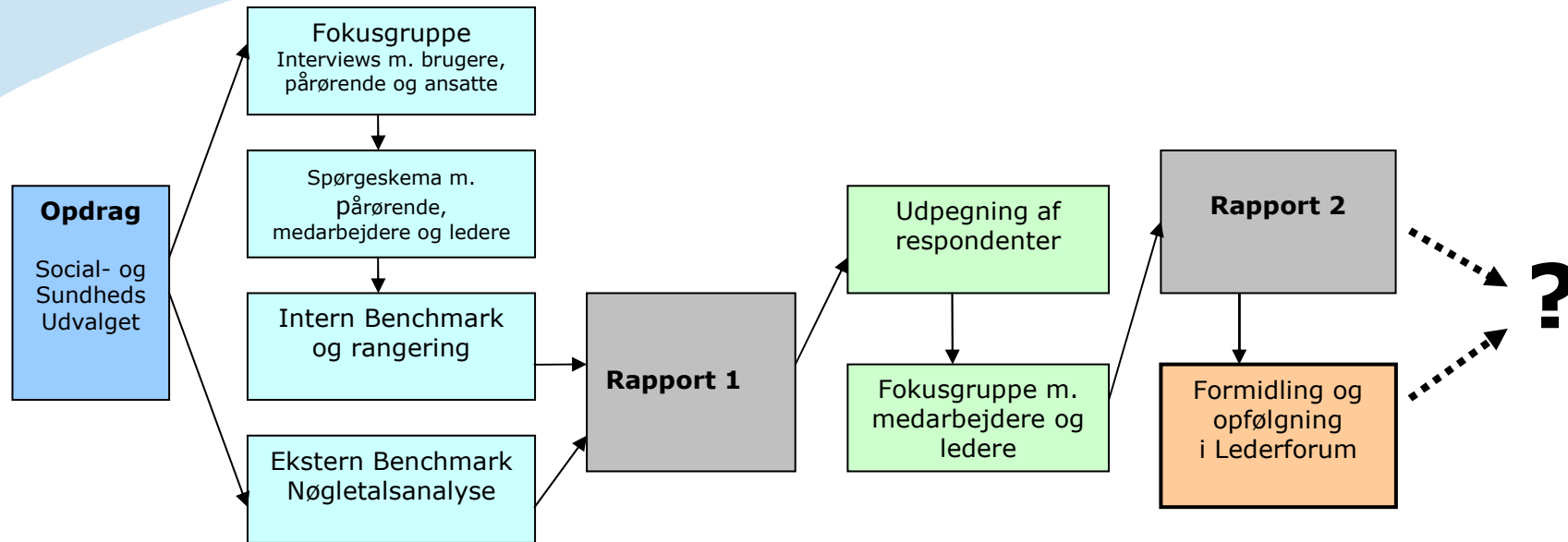


BAGGRUND

- **SIDEN 2008 ER DER GENNEMFØRT TILFREDSHEDS-UNDERSØGELSER PÅ DE FLESTE BORGERNÆRE OMRÅDER**
- **DE KVANTITATIVE BRUGERUNDERSØGELSER ER OFTE SUPPLERET MED KVALITATIVE BEST PRACTICE UNDERSØGELSER MED MEDARBEJDERE OG LEDELSE I UDVALGTE AFTALEENHEDER**
- **BRUGERUNDERSØGELSERNE ER PRIMÆRT GENNEMFØRT MED DE INDIREKTE BRUGERE: PÅRØRENDE ELLER FORÆLDRE**



ÆLDREUNDERSØGELSEN 2008



FORMÅL

UNDERSØGELSENS FORMÅL ER AT AFDÆKKE:

**1/ HVORDAN ÆLDREUNDERSØGELSEN 2008 ER BLEVET
ANVENDT I ÆLDRECENTRENE**

**2/ HVAD DER VURDERES AT HAVE BETYDNING FOR
ANVENDELSEN AF BRUGERUNDERSØGELSER**



ANVENDELSE

- **AT KVALIFICERE RKSK'S EVALUERINGSSTRATEGI OG FREMTIDIGE BRUGERUNDERSØGELSER**
- **TIL VIDENDELING OG METODEUDVIKLING I SUNDHED OG OMSORG**
- **SOM EMPIRI TIL MASTERAFFHANDLING:
"BRUGERUNDERSØGELSERS ANVENDELSE I
KOMMUNERNE"**



METODER

<p>KVALITATIVE INTERVIEWS MED 5 UDVALGTE ÆLDRECENTERLEDERE:</p> <ul style="list-style-type: none">•STØRRELSE•EJERFORHOLD•AFLASTNINGS/PASTEPLADSER•TILFREDSHEDS SCOREN	<p>SIGTE: GÅ I DYBDEN OG FORSTÅ SAMMENHÆNGE.</p>
<p>TELEFONINTERVIEW MED ØVRIGE ÆLDRECENTER- LEDERE</p> <p>16 UD AF 20 ÆLDRECENTRE INDGÅR I UNDERSØGELSEN</p>	<p>SIGTE: GÅ I BREDDEN OG BEKRÆFTE FUND OG SAMMENHÆNGE</p>



METODISKE FORBEHOLD

UNDERSØGELSENS FOKUS ER AFTALEENHEDERNE. UNDERSØGELSEN AFDÆKKER IKKE HVORDAN ANDRE AKTØRER I SUNDHED OG OMSORG HAR ANVENDT UNDERSØGELSEN

UNDERSØGELSENS RESULTATER ER BEGRÆNSET TIL LEDERNES UDSAGN OG VURDERINGER - MEDARBEJDERNE, PÅRØRENDE OG BRUGERE VIL SANSYNLIGT KUNNE BIDRAGE MED ANDRE PERSPEKTIVER

EN INTERVIEWSITUATION KAN LEDE TIL, AT RESPONDENTERNE VISER DE BEDSTE SIDER FREM OG FORSØGER AT SKJULE DE DÅRLIGE

UNDERSØGELSENS RESULTATER KAN IKKE UMIDDELBART OVERFØRES TIL ANDRE FAGOMRÅDER I RINGKØBING-SKJERN KOMMUNE



RESULTATER - FORMIDLING

- RAPPORTERNE HAR LIGGET FREMME PÅ FX PERSONALESTUER PÅ ALLE ÆLDRECENTRE
- RAPPORTERNE HAR LIGGET TILGÆNGELIGE FOR BEBOERE OG PÅRØRENDE PÅ 38% AF ÆLDRECENTRENE
- UNDERSØGELSENS RESULTATER ER DRØFTET MED PERSONALET OG MED BRUGER- PÅRØRENDE RÅD PÅ 94% AF ÆLDRECENTRENE
- 19 % HAR BRUGT UNDERSØGELSENS RESULTATER TIL AT KVALIFICERE IGANGVÆRENDE AKTIVITETER
- 75 % HAR BRUGT UNDERSØGELSENS RESULTATER TIL NYE FORBEDRINGER AF PROCESSER OG SERVICEYDELSER
- ISÆR BEST PRACTICE UNDERSØGELSEN OG ANBEFALINGER FRA LEDERFORUM HAR INSPIRERET TIL FORANDRINGER



RESULTATER - OPFØLGNING

”VI HAR SAT FOKUS PÅ DE STEDER, HVOR VI SYNTES,
AT VI LÅ LIDT LAV. VI HAR SELVFØLGELIG OGSÅ
SNAKKET OM, AT DER VAR NOGET, SOM VI FAKTISK
VAR RIGTIG GODE TIL –
DET ER OGSÅ VIGTIGT AT FÅ MED!”



RESULTATER - ANVENDELSE

LEDERNE FORTÆLLER, AT UNDERSØGELSEN I VID UDSTRÆKNING BEKRÆFTER FORMODNINGER. ENTEN NOGET DE HAR FRYGTET ELLER NOGET DE HAR HÅBET!

LEDERNE VURDERER AT BRUGERUNDERSØGELSER ER VELEGNET SOM DOKUMENTATIONSREDSKAB:

”I vores organisation, hvor der er så mange bløde punkter, vi arbejder med, så er vi nødt til at have sådan nogle undersøgelser – også for lige sådan at have en fornemmelse af, hvor er vi henne af i verden, ikke?”



RESULTATER - ANVENDELSE

LEDERNE VURDERER, AT BRUGERUNDERSØGELSER ER VELEGNET SOM LEDELSESREDSKAB:

*”For mig som ny leder var det et kærkomment redskab.
Det var et barometer på, hvordan går det egentligt og hvor skal vi hen!”*

LEDERNE VURDERER, AT BRUGERUNDERSØGELSER ER VELEGNET TIL VIDENDELING OG SOM LÆRINGS- OG UDVIKLINGSREDSKAB

*”Jeg har flere gange stået med et problem på mit ældrecenter og tænkt:
Hvem er det lige, der er gode til det her? Nå ja, det er dem og dem.
Jeg ringer lige og hører, hvad det er, de har gjort, siden det er så godt.
Det har jeg brugt undersøgelsen til - og det synes jeg er rigtig godt!”*



KONKLUSIONER

- At forskelligheder i forudsætninger og vilkår ældrecentre imellem vurderes at have betydning for anvendelsen . Det kan være normeringsmæssige, ressourcemæssige, kulturelle, faglige forskelle eller forskelle i menneskesyn.
- At medarbejdernes omstillingskompetencer og uddannelsesniveau kan have betydning for opfølgningen og anvendelsen
- At det er nødvendigt at omsætte praksisanbefalinger i lokal sammenhæng og at denne er under indflydelse af variationer i betingelser og kontekst.

”Da gælder det om at få resultaterne omsat så det giver mening, altså så medarbejderne også synes det er vedkommende i forhold til deres daglige arbejde.”

- At tidspunktet for undersøgelsens gennemførelse har betydning for anvendelsen, ligesom mistillid og frygt for skjult dagsorden, kan have konsekvenser i forhold til selve undersøgelsens gennemførelse.



KONKLUSIONER

- At undersøgelsens ”neutrale” forankring i stabsfunktionen Analyse- og Kvalitetsafdelingen og ikke i sektorforvaltningen, er med til at metodesikre undersøgelsen og er med til at legitimere og give opfølgningen mandat
- At ældrecentre som scorer under den gennemsnitlige tilfredshed, og hvor udviklingspotentialer er størst, igangsætter de fleste udviklingsinitiativer.
- At det er forbundet med organisatoriske og ledelsesmæssige udfordringer, at gennemføre brugerundersøgelser med to samtidige og modstridende anvendelsesformer

”Topembedsmænd og politikere elsker desværre denne type sammenligninger. Det giver dem sådan et overskueligt billede af virkeligheden af et serviceområde, som ellers er kompliceret!”



KONKLUSIONER

- At lederen har afgørende betydning for anvendelsen af brugerundersøgelser. Lederen befinder sig i en nøgleposition i forhold til opfølgningen, men med risiko for organisatorisk dekobling. Et forhold der betinger særlige ledelseskompetencer og at der ydes organisatorisk støtte til lederen til formidling og opfølgningen
- At rangering og Benchmarking som formidlingsmetode af undersøgelsens resultater til de kommunale niveau-3 aftaleenheder kan være forbundet med utilsigtede konsekvenser

”Der var overhovedet ikke fokus på, at man lå over middel og sådan nogle ting. Mine medarbejdere synes bare, at det var dødubehageligt at ligge som nummer tyve!”

OBS:

TRODS OVENSTÅENDE ØNSKER LEDERNE AT FASTHOLDE RANGERINGEN, PRIMÆRT SOM LEDELSESINFORMATION!!



KONKLUSIONER

- At der i opfølgningen og anvendelsen af undersøgelsens resultater primært trækkes på praksiserfaringer og ikke på viden hvis evidens er forskningsforankret
- At en særlig indsats og udvikling af ét indsatsområde ofte har positiv og afsmittende effekt på andre udviklingsområder
- At rangering af brugertilfredsheden ikke kan bruges i forhold til tolkning af den faglige kvalitet og standarden på ældrecentre

”Hvis en forbindelse bliver skiftet fagligt korrekt, men ikke med indføling, så er det faktisk dårlig kvalitet!”



ANBEFALINGER

At der udarbejdes kommunikations- og pressestrategi, som understøtter lederne og undersøgelsens læringsperspektiv

”Jeg synes trods alt, at det er godt, at undersøgelser bliver lagt på kommunens hjemmeside. Nu hvor resultatet var så flot generelt, så kommer det i pressen, det kommer ud til omverden, at vi faktisk gør det godt. Vi har tidligere oplevet meget negativ omtale i vores lokalområde og på den måde er det godt for vores ældrecenter - selv om der er nok at tage fat i!”

- At omfattende brugerundersøgelser gennemføres med tidsintervaller, som sikrer den nødvendige tid til opfølgning og implementering af anbefalinger
- At der sættes forvaltningsmæssigt fokus på formidling af undersøgelsens resultater i aftaleenhederne
- At Sundhed og Omsorg afsætter ressourcer til opfølgning og implementering af undersøgelsens resultater, for ældrecentre med størst udviklingspotentiale



ANBEFALINGER

- At der udarbejdes kortfattet og let forståelig rapport til medarbejderne og Bruger- og Pårørende Råd
- At respondenternes anonymitet præciseres
- At handleplanerne tænkes ind i DBA`en

”Men jeg kan da godt forstå, hvis det er, at politikerne gerne vil have, at man får skrevet noget ned om det. Men hvad hjælper det, hvis det så ikke brænder igennem i handlinger?”



BRUGERUNDERSØGELSER SOM KVALITETSMÅL

- At det er usikkert, hvad det er brugerundersøgelser egentligt måler.
- At det er usikkert at anvende tilfredshedssvar som kvalitetsmål, især indenfor for de bløde og borgernære ydelser
- At der er usikkerheder og bias forbundet med, at det ikke er de direkte brugerne, men ofte indirekte brugere der spørges
- At ensidig fokusering på tilfredshed medfører skævvridende effekter i forhold til faglige perspektiver og politiske mål
- At det grundlæggende er usikkert, om man kan stole på de tilfredse



GENERELLE ANBEFALINGER

- At brugerundersøgelser så vidt muligt gennemføres med brugerne selv og ikke med indirekte brugere
- At brugerundersøgelserne suppleres med tilfredshedsundersøgelser blandt medarbejderne og pårørende og andre relevante aktører
- At undersøgelserne gennemføres med skyldig hensyntagen til kontekst og forskelle i vilkår og forudsætninger



GENERELLE ANBEFALINGER

- At der udvises forsigtighed i sammenligning af brugerundersøgelsers resultater
- At brugerundersøgelser planlægges og gennemføres i en tæt og løbende dialog mellem interessenterne
- At brugerundersøgelser primært anvendes som lærings- og udviklingsredskab
- At brugerundersøgelsers resultater ikke tolkes i forhold til den faglige kvalitet af arbejdet eller tilfredshed med serviceniveauet



Vil du vide mere.....

OM RINGKØBING-SKJERN KOMMUNES BRUGERUNDERSØGELSER

Ringkøbing-Skjern Kommune

Viden og Strategi

Stabschef Thomas Andersen

thomas.andersen@rksk.dk

MASTERAFFHANDLING: BRUGERUNDERSØGELSERS ANVENDELSE I KOMMUNERNE

Flemming.h.jeppesen@rksk.dk

Leder Socialrådgivningen, Børn og Familie

