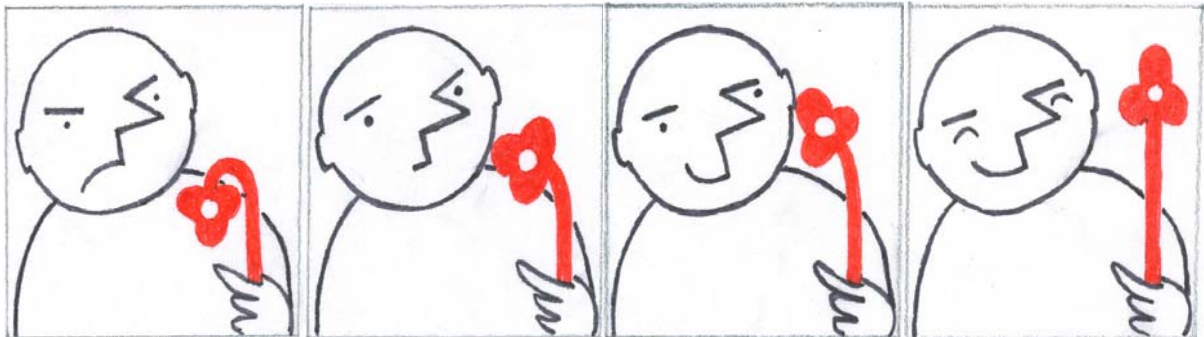




Oslo kommune  
**Rusmiddeletaten**  
Administrasjonen

## VEILEDER FOR KVALITETSMÅLINGER

- o Brukerundersøkelser**
- o Resultatmålinger**
- o Arbeidsplassundersøkelser**
- o Interessentundersøkelser**



**1. utgave mai 2005 – kap 7 fra s. 58 – 63 er revidert og skal erstattes i Veilederen, revidert 05.01.07**

## **7 BEARBEIDING OG RAPPORTERING AV RESULTATER FRA KVALITETSMÅLINGENE**

Rapporten skal være en strukturert framstilling av funnene fra undersøkelsene, virksomhetens vurdering av funnene og tiltak basert på vurderingen. Rapporteringen har en viktig funksjon som en del av kontraktoppfølgingen med den enkelte virksomhet. Den skal gi informasjon om hvordan det arbeides med utvikling av kvaliteten på tjenestestedene. Oslo bystyre vedtar hvert år noen krav til tjenestenes kvantitet, kvalitet og resultater som Rusmiddeletaten må rapportere tilbake til bystyret. I tilbakemeldingene til bystyret navngis ikke de enkelte virksomhetene. Behovet for vidererapportering og administrasjonens oppfølgingsrutiner medfører at det er nødvendig å stille krav til rapportens form, disposisjon og innhold. I de årene brukerundersøkelsene har vært gjennomført er det gjort mange erfaringer med at en gjennomarbeidet og strukturert resultatrapport også er et virkemiddel for å gjøre en god analyse av virksomheten. Erfaringene tilsier at rapporten ikke trenger å være mer omfattende enn 12-18 sider med alle grafer og tabeller. Fra og med virksomhetsåret 2006, er resultatrapporten også tjenestestedets årsmelding.

For å få fram de aktuelle opplysningene og grafene kan det lages en rekke tabeller ved hjelp av dataverktøy som ISIT, eget dataverktøy for resultatmålinger eller ved bruk av Excel se vedlegg 2.

*Avdelingsdirektørene for AKT og AIK er forpliktet til å gi en individuell tilbakemelding til tjenestestedet på rapportene som en del av kontraktsoppfølgingen.*

### **7.1 Retningslinjer for rapportering**

Det vises til vedlagte retningslinjer, vedlegg 1 vedrørende hvilke virksomheter som har plikt til å delta i de forskjellige undersøkelsene. De som ikke er pliktige til å delta kan selvsagt bruke en eller flere av undersøkelsene på frivillig basis.

Virksomheten skriver en årlig rapport som oppsummerer bruker-, arbeidsplass- og resultatmålingene. Frist for rapporten er 1. februar året etter som målingene er gjennomført.

Lukkede konvolutter med skjemaer fra *bruker- og arbeidsplassundersøkelsene* i mai skal leveres administrasjonen for registrering av data. Etter registrering blir data levert tilbake til tjenestestedene for analyse og tiltak på bakgrunn av funnene. Dette skal gjøres umiddelbart etter at dataene er mottatt fra administrasjonen. *Resultatmålingen* for perioden 1. november til 1. mai kodes (registreres) og oppsummeres på tjenestestedet.

Rapporten skal følge angitt mal. I tillegg til tekstavsnittene skal alle tabellene følge som vedlegg.

### 7.1.1 Rapportmal:

#### 1 Oppsummering av tall materiale

Det skal fylles ut oversiktsskjema slik det framkommer i vedlegg 3, både for undersøkelsen i mai og i oktober. Oppsummeringsskjemaet skal ligge først i rapporten.

Tallene kommenteres kortfattet. Prøv å se tendenser i tallmateriellet, og kommentere eventuelle avvik i forhold til minstekrav.

#### 2 Gjennomføring av undersøkelsene

For *bruker- og arbeidsplassundersøkelsene* skal følgende beskrives:

- Hvilket tidspunkt (dag) undersøkelsene er gjennomført på
- Hvordan målingen/-e er gjennomført
- Hvilken informasjon er gitt før, under og etter bruker- og arbeidsplassundersøkelsene
- Hvor høy er svarprosenten? Tjenestestedet skal oppgi svarprosenten for bruker- og arbeidsplassundersøkelsene og kommentere frafall og årsakene til dette hvis frafallet er større enn 20%. Kan det være noe systematikk i frafallet? (Mange yngre, eldre, flere menn enn kvinner etc.)

For *resultatmålingene* skal virksomheten beskrive:

- Hvordan tjenestestedet utfører tiltaks- og behandlingsplanleggingen og hvordan skåringene gjennomføres. Her kan prosessen mellom primærkontakt og bruker beskrives kort. Det vil si hvordan en samhandler for å komme fram til konkrete mål og hvordan skåringene er gjennomført.
- Hvor mange har skåret i forhold til antall mulige. Kommenter avbrudd spesielt, se punkt 3.3.4

#### 3 Oppsummering av bakgrunnsspørsmålene

For *bruker- og arbeidsplassundersøkelsene* skal det legges ved tabell som viser fordelingen av svarene på bakgrunnsspørsmålene. Fordelingen av svarene kommenteres deretter kort.

Er det f eks skjedd noen markante endringer i svarene de siste årene? Flere kvinner? Færre yngre? Flere med lang oppholdstid? Etc.

#### 4 Oppsummering av resultatene fra undersøkelsene Kvalitetsprofil og frekvensfordeling

Tidligere har tjenestestedene kommentert skår på hvert eneste spørsmål i undersøkelsen sett i forhold til de tre siste undersøkelsene. Ved innføring av skår for viktighet og innføring av

arbeidsplassundersøkelse og resultatmåling har det vært behov for å forenkle dette punktet i rapporten. Det legges nå mer vekt på hvilket tallmaterieell som skal medfølge i form av grafer og tabeller, og at tjenestestedene kun kommenterer større avvik.

Det skal lages separate grafer for brukerundersøkelsene og for arbeidsplassundersøkelsene. Grafene kan lages i Excel eller ved bruk av ISIT. Det vises til punkt 1.2 Dataverktøy samt datavedlegget 2.1.

Følgende grafisk materieell skal vedlegges rapporten for bruker- og arbeidsplassundersøkelsene.

1. Graf – fornøydhet (GFI) som inneholder spørsmålene, antall svar pr. spørsmål, Gjennomsnittelig fornøydhet (NKI ved bruk av ISIT) og frekvensfordeling for undersøkelsene for mai og for oktober. Ved bruk av dataverktøyet ISIT er dette 4 ulike grafer:
  - Brukerundersøkelsene fornøydhet med frekvensfordeling for mai
  - Brukerundersøkelsene fornøydhet med frekvensfordeling for oktober
  - Arbeidsplassundersøkelsene fornøydhet med frekvensfordeling for mai
  - Arbeidsplassundersøkelsene fornøydhet med frekvensfordeling for oktober
  
2. Graf – viktighet (GVI) som inneholder spørsmålene, antall svar pr. spørsmål og frekvensfordeling for undersøkelsene for mai og for oktober. Ved bruk av dataverktøyet ISIT er dette 4 ulike grafer:
  - Brukerundersøkelsene viktighet med frekvensfordeling for mai
  - Brukerundersøkelsene viktighet med frekvensfordeling for oktober
  - Arbeidsplassundersøkelsene viktighet med frekvensfordeling for mai
  - Arbeidsplassundersøkelsene viktighet med frekvensfordeling for oktober
  
3. Graf – sammenligning mellom fornøydhet og viktighet (GFI vs GVI) hvor spørsmålene framgår og hvor fornøydhet sammenlignes med viktighet for mai og for oktober. I denne tabellen kan resultatene fra mai og oktober vises i samme tabell. Ved bruk av dataverktøyet ISIT er dette 2 ulike grafer:
  - Brukerundersøkelsene sammenligning mellom fornøydhet og viktighet med mai og oktober i samme graf
  - Arbeidsplassundersøkelsene sammenligning mellom fornøydhet og viktighet med mai og oktober i samme graf.
  
4. Graf eller tabell som sammenligner de tre siste undersøkelsene på spørsmålsnivå. Denne sammenligningen skal minimum sammenligne gjennomsnittelig fornøydhet. Ved bruk av dataverktøyet ISIT er dette 2 ulike grafer
  - Brukerundersøkelsene sammenligning fornøydhet de tre siste undersøkelser
  - Arbeidsplassundersøkelsene sammenligning fornøydhet de tre siste undersøkelser

Det kan lages en tabell hvor alle skår fra tre målinger framkommer med frekvensfordeling. Dette er frivillig.

Utover dette kan virksomhetene legge ved det materieell som de finner hensiktsmessig for å belyse analysen. For eksempel tabeller som er tatt ut på bestemte utvalg, korsartabeller som sammenligner bestemte spørsmål med videre.

Oppsummering av resultater for bruker- og arbeidsplassundersøkelsene:

1. Kommenter de spørsmål hvor gjennomsnittelig fornøydhet eller viktighet har endret seg med mer enn 0,5 poeng siden forrige undersøkelse.
2. Kommenter spørsmål som ikke fyller bystyrets/kontraktens krav til fornøydhet dvs Gjennomsnittelig fornøydhet (GFI/NKI) er mindre enn 2,5. For de private tjenestestedene gjelder minstekravet 2,8 slik det er nedfelt i kontraktene.  
Svært misfornøyd er mer enn 10 %  
Fornøyd (litt og svært fornøyd) er mindre enn 70 %.

### Oppsummering for resultatmålingene:

For resultatmålingene skal det legges ved en graf for de syv områdene hvor gjennomsnitt måloppnåelse, samt gjennomsnittsskår for viktighet og framgang samt tabell for frekvensfordelingen for de samme skårene. Det er utarbeidet eget dataverktøy for bearbeide og presentasjon av disse tallene se vedlegg 2.2. Dataverktøyet kan lastes ned fra Rusmiddeletatens nettsider.

Grafene lages for målingene foretatt 1. november til 1. mai (kodes mai) og ny tabell for målingen 1. mai til 31. oktober (kodes oktober/november) slik de framkommer

Tabellene kommenteres kort i forhold til:

1. De områder hvor gjennomsnittelig måloppnåelse (GMI), viktighet (GVI) eller framgang har endret seg med mer enn 0,5 poeng siden forrige undersøkelse.
2. De områder hvor avviket mellom gjennomsnittelig måloppnåelse og viktighet er mer enn 0,5 poeng (begge veier)
3. De områder hvor avviket mellom gjennomsnittelig måloppnåelse og fremgangen er mer enn 0,5 poeng (begge veier)  
De områder hvor fornøydheten er mindre enn 2.5. For de private tjenestestedene gjelder minstekravet 2,8 slik det er nedfelt i kontraktene.
4. Det skal gis kommentarer på om skåringer knyttet til avbrudd. Se punkt 3.3.4
5. Kommenter eventuelle andre funn dere mener har betydning.

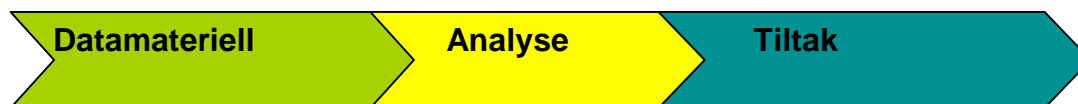
## 5. Analyse av sterke og svake sider (SWOT-analyse)

Hva en SWOT-analyse er ble beskrevet i avsnitt 2.3. I kapittel 6 i Veilederen er det nærmere beskrevet hvordan kvalitetsindikatorerne er dekket i de fire målingene, og hvordan de overlappende spørsmålene kan brukes for å finne eventuelle avvik (eller likheter) i svarene fra interessenter, brukere og ansatte.

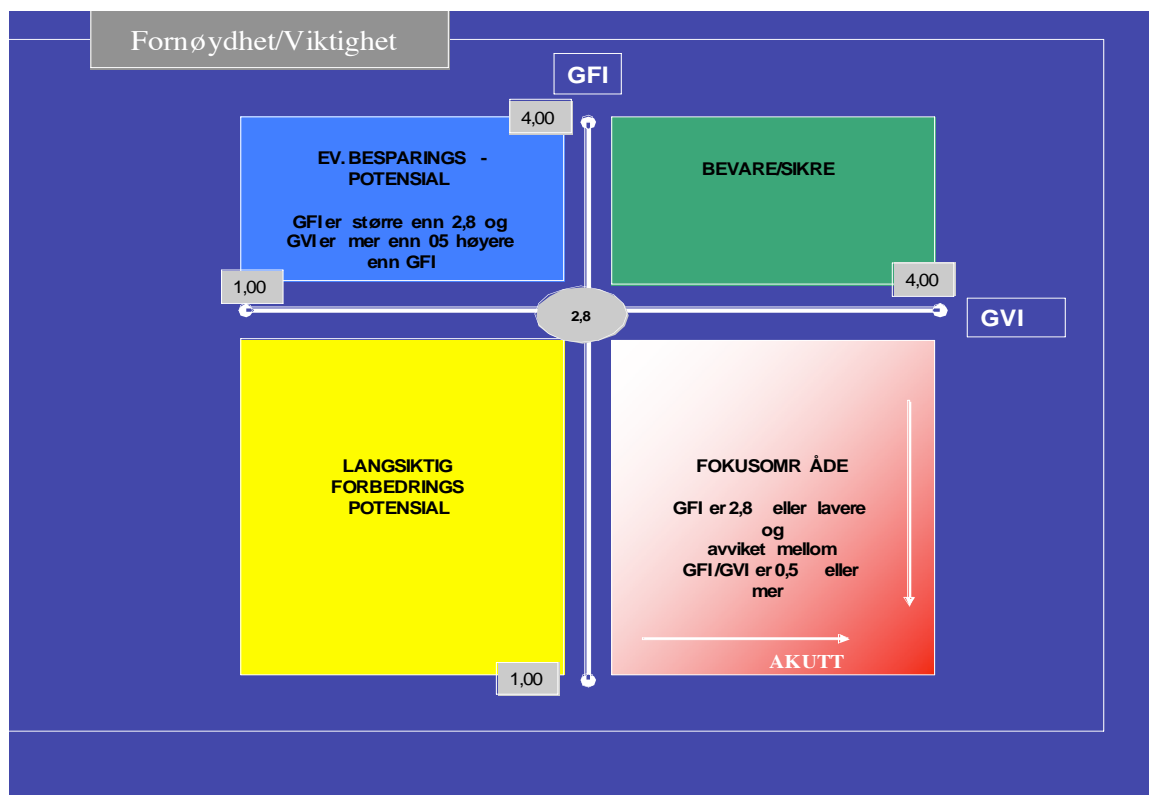
Analysen skal bygge på det datamateriell og grafer som foreligger fra resultatmålingene samt bruker-, interessent-, og arbeidsplassundersøkelsene. På basis av analysen skal tjenestestedet trekke konklusjoner om hvilke tiltak som skal iverksettes for å bedre kvaliteten i tjenestene.

Analyseprosessen kan settes inn i følgende sammenheng.

Figur x.



Ved å sette inn resultatene 4 feltstabellen som er nærmere beskrevet i kapittel 4.3, kan tjenestestedet på en visuell måte identifisere sine egne styrker og svakheter. De områder som faller inn under feltet med høy viktighet og høy fornøydhetsgrad, er tjenestestedets styrke (grønt felt), og områdene med høy viktighet og lav fornøydhetsgrad dess svakheter (rødt felt).



Diagrammet er tidligere beskrevet i kap. 4.3. Diagrammet kan benyttes i diskusjonen blant institusjonens ansatte og brukere for å komme fram til hva tjenestestedet bør fokusere på. Vi anbefaler at det settes sammen en gruppe bestående av 3-7 personer fortrinnsvis med variert bakgrunn og kompetanse om institusjonens virksomhet. Både brukere og ansatte bør delta. Analysen bør ikke gjennomføres kun av enkeltpersoner.

Målet med denne gruppeprosessen er å se bak tall, tabeller og diagrammer for å tolke hva respondentene ønsker å fortelle oss gjennom sine svar i alle de fire undersøkelsene. Gruppen skal resonnerer rundt eventuelle sammenhenger mellom ulike svar, og prøve om det er trender over tid. Den skal videre vurdere om det er forskjeller i svarene mellom brukere og ansatte, og om det er noen sammenhenger i besvarelsene og grupper av respondenter

(bakgrunnsvariablene). Hvis gruppen finner slike sammenhenger skal man diskutere årsakene til dette og hvilke tiltak som eventuelt kan være aktuelle for å bedre situasjonen hvis det er nødvendig. Denne delen av analysen er den mest krevende og stiller store krav til gruppens evne til å kjenne egen institusjon.

Den skriftlige analysen utarbeides på bakgrunn av diskusjonen i gruppen. Fagansvarlig eller institusjonsleder vil normalt være den som har ansvaret for å føre analysen i pennen.

Analysen skal særlig drøfte:

1. De resultatene som ikke fyller Bystyrets krav, og de resultatene som er spesielt gode.
2. De resultatene hvor avviket mellom fornøydhet og viktighet er større en 0,5 (begge veier)
3. De resultatene som har endret seg mye (mer enn 0,5 begge veier) siden den siste målingen.
4. De resultatene der det er stor forskjell i svarene fra brukere og ansatte og hva som kan være årsakene til dette.

I analysen bør man også beskrive og vurdere materialets pålitelighet, f eks hvordan et stort frafall av respondenter/utfyller kan ha påvirket resultatene.

## 6. Tiltak og resultater på bakgrunn av undersøkelsene

Kapittelet skal beskrive de tiltak og prosesser virksomheten har iverksatt og vil iverksette. *Det skal alltid velges minst et forbedringsområde* selv om tiltaket ikke har resultater som trenger akutt fokus (m.a.o.) som oppfyller kriteriene under analysens punkt 1-4).

Det skal fokusere på de tre siste bruker – og arbeidsplassundersøkelsene og fra de tre siste resultatmålingene. Det vil si undersøkelsen oktober året før og mai og oktober inneværende år.

Denne delen av rapporten skal vise hvilket gjennomsnitt for GFI/GMI- snitt virksomheten har hatt som mål, og hvilket resultat arbeidet med å nå målene har gitt. Eventuelle avvik mellom mål og resultat skal kommenteres. Med andre ord er tiltak gjennomført for å nå målene og ble de vellykket, ga dette noen utslag ved neste måling?

Kapittelet skal beskrive hvilke eventuelt nye tiltak virksomheten vil iverksette på grunnlag av den siste undersøkelsen (oktober innværende år). Det skal settes konkrete mål i form av hvilke nye verdier for fornøydhet og måloppnåelse (GFI/GMI) virksomheten sikter mot. Det er viktig at tallene og resultatene også vurderes i sammenheng med resultater fra tidligere målinger.

## Data til årsmeldingen

I tillegg til å være en resultatrapport til kvalitetsmålingene er rapportene en årsmelding fra og med virksomhetsåret 2006. I den forbindelsen skal følgende data supplere resultatrapportene.

## 7 Oversikt over inntak, avslag og utskrivninger

Alle punktene skal kommenteres særskilt og sees i sammenheng med utviklingen de tre siste årene.

- Antall inntak
- Antall avslag
- Antall utskrivninger mot klientenes vilje
- Antall utskrivninger med klientenes vilje
- Gjennomføringsprosenten

Kan vi se noen tendenser i materiellet? Har gjennomføringsprosenten økt? Er antallet avslag redusert? Etc.

## 8 Eventuelle forandringer i målgruppen

Eventuelle forandringer i målgruppen, brukernes behov og/eller brukermønster kommenteres under dette punktet. Det skal spesielt legges vekt på tendenser i utviklingen som tjenestestedet har registrert over lenger tid.

## 9 Kommentarer til (kvantitative) måltall

Eventuelle avvik mellom måltall og oppnådde resultater kommenteres, og årsakene til dette analyseres nærmere. Her beskrives også de tiltak som er satt i verk under året for å redusere avviket i størst mulig grad.

- Beleggsprosent\*
- Antall plasser
- Ventetid til inntak

\*I praksis knyttet til maksimal faktureringsramme for de private tjenestestedene

## 10 Frivillig kapittel

Det er opp til hver enkelt virksomhet å benytte denne delen av rapporten til temaer virksomheten ønsker å belyse. Dette kapitlet kan for eksempel benyttes til å se målingene i sammenheng med andre analyser eller utviklingstiltak virksomheten har gjennomført

Hvis det er gjennomført spesialundersøkelser på grunnlag av resultater fra de ordinære undersøkelsene kan de beskrives i denne delen.