Pilottest af koncept for undersøgelse af brugeroplevet kvalitet 2016

- Opsamlingsnotat

Socialdirektørkredsen godkendte 29. januar 2016 temagruppens indstilling om at udvide pilottest af koncept for undersøgelse af brugeroplevet kvalitet med et år, således at også år 2016 indgår. Ønsket om udvidelse af pilottesten har baggrund i drøftelser i temagruppen for kvalitet på det sociale område, hvor der var enighed om, at det afprøvede koncept er informativt for regionerne, og at det fremadrettet med fordel kan indgå i det regionale kvalitetsarbejde. I pilotundersøgelsen 2016 justeres konceptet i forhold til organisering og indhold:

- Der skal være et fælles korps med minimum fem regionale undersøgere, hvoraf der deltager minimum én regional undersøger fra hver region. Undersøgeren bør så vidt muligt være fra en anden region end tilbuddet.
- Antallet af undersøgelsesbesøg ved tilbud skal øges til 30 besøg (seks i hver region).
- Som udgangspunkt gennemføres hvert besøg af én regional undersøger. Denne bør i gennemsnit afsætte 8 timer til gennemførelse af besøg (inkl. transport) samt 6 timer til afrapportering (inkl. kvalitetssikring).
- Der organiseres kvalitetssikring af hver afrapportering internt i korpset af regionale undersøgere. Dette gøres for at sikre det forståelsesmæssige i afrapporteringerne samt skabe ensartethed og tværgående læring i korpset.
- Metoderne og samspillet mellem metoderne skal afprøves og udvikles yderligere.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen skal sammentænkes med intern kvalitetsovervågning på tilbudsniveau med henblik på en evt. kadence mellem intern kvalitetsovervågning og ekstern evaluering.
- Model for udarbejdelse af aggregerede data til ledelsesinformation skal videreudvikles.

Formål med pilotundersøgelse 2016

Formålet med at udvide pilottesten med et år er, at der ønskes yderligere afprøvning af konceptet i forhold til at indhente viden om følgende tre spørgsmål:

1. Hvordan kan Koncept af undersøgelse om brugeroplevet kvalitet skabe læring i et kvalitetsforbedringsøjemed på de regionale tilbud?
   (Kan den interne kvalitetsovervågning være et greb til at anvende afrapporteringerne om brugeroplevet kvalitet på det enkelte tilbud?)
2. Hvilken model kan udvikles til indsamling af data om brugeroplevet kvalitet på tværs af de 30 tilbud, som kan give viden på aggregeret niveau (ledelsesinformation på både regionsniveau samt tværregionalt niveau)?
3. Under hvilke vilkår tilpasser, supplerer eller skifter de regionale undersøgere metode undervejs i et undersøgelsesbesøg?

Opsamlingsnotat 2016

DEFACTUM udarbejder et opsamlingsnotat på baggrund af pilotundersøgelsen, som forelægges temagruppen for Kvalitet den 31. oktober 2016.

Opsamlingsnotatet vil behandle de tre ovenfor stillede spørgsmål ved at gennemgå pilotundersøgelsens samlede datamateriale, som bl.a. består af de 30 udarbejdede afrapporteringer, en survey og telefoninterviews til tilbudsledere samt en mindre survey til det regionale undersøgelseskorps.

Data som indsamles

I efteråret udføres en række aktiviteter, som har til formål løbende at indhente data til opsamling og besvarelse af de tre spørgsmål vedrørende koncept for pilotundersøgelsen 2016. Aktiviteterne skitseres i det følgende:

Ad 1: Hvordan kan Koncept af undersøgelse om brugeroplevet kvalitet skabe læring i et kvalitetsforbedringsøjemed på de regionale tilbud?

- Kan den interne kvalitetsovervågning være et greb for tilbuddene til at anvende afrapporteringerne om brugeroplevet kvalitet på det enkelte tilbud?

Pilotundersøgelsens første spørgsmål bliver besvaret ud fra følgende datakilder:

Survey til tilbudsledelse. Via en survey ved afslutningen af pilotundersøgelsen (ultimo sep. 2016) bliver tilbudsledelsen stillet en række spørgsmål vedr. tilbuddenes brug af afrapporteringerne i kvalitetsarbejdet, herunder den interne kvalitetsovervågning. Det antages at tilbuddenes interne kvalitetsovervågning kan give en mulig ramme for at drøfte og indarbejde brugernes tilkendegivelser i det videre kvalitetsarbejde. Det er derfor væsentligt, at vurdere om det fremadrettet vil være værdifuldt at planlægge en kadence for Kvalitetsmodellens aktiviteter, hvor undersøgelsen af brugeroplevet kvalitet indgår som et fast element forud for tilbuddenes interne kvalitetsovervågning.

Suveyen har til formål at give overblik over, hvor stor en andel af de 30 tilbud, som har:

- anvendt afrapporteringerne om den brugeroplevede kvalitet i tilbuddets interne kvalitetsarbejde (samt kvalitativt spørgsmål vedr. eksempler på hvordan de har anvendt dem)
- afholdt intern kvalitetsovervågning eller har planlagt at afholde overvågningen i løbet af efteråret 2016
- oplevet værdi ved afrapporteringen (samt kvalitativt spørgsmål om hvordan den har bidraget med værdi)

Telefoninterview med fem tilbudsledere. På baggrund af survey til tilbudsledere udvælger DEFACTUM fem tilbudsledere til telefoninterview ud fra, om de har afholdt eller har planlagt at afholde intern kvalitetsovervågning inden udgangen af 2016. Temagruppen for kvalitet orienteres om, hvilke fem tilbudsledere, som er udvalgt. DEFACTUM gennemfører fem telefoninterviews. Disse har til hensigt at indhente erfaringer om, hvordan viden om brugeroplevet kvalitet er blevet anvendt i tilbuddenes interne kvalitetsarbejde, og
hvilken viden, de vurderer, der vil være meningsfuld og vil kunne anvendes lokalt. Samtidig vil et væsentligt fokus i interviewet være, om der er elementer ved konceptet, som kan forbedres.

Ad 2: Hvilken model kan udvikles til indsamling af data om brugeroplevet kvalitet på tværs af de 30 tilbud, som kan give viden på aggregeret niveau?

Pilotundersøgelsens andet spørgsmål bliver belyst ud fra følgende:

Gennemgang af afrapporteringer fra de 30 besøg. De regionale undersøgere vil løbende udarbejde afrapporteringer til de 30 tilbud. Den enkelte regionale undersøger udarbejder afrapporteringen umiddelbart efter et besøg og sender senest en uge efter besøget den udarbejdede afrapportering til kvalitetssikring ved en anden regional undersøger. Senest to uger efter besøget modtager og sender DEFACTUM den færdigarbejdede afrapportering til tilbuddet.

DEFACTUM vil i opstarten af undersøgelsen gennemgå de færdigarbejdede afrapporteringer for at sikre en vis ensretning i afrapporteringerne. Det er hensigten, at korpset af regio-

nale undersøgere på et senere tidspunkt selv skal varetage processen med at kunne levere endelige afrapporteringer, hvilket bl.a. skal sikres via ordningen om kvalitetssikring.

I DEFACTUMs gennemgang af afrapporteringerne vil der være fokus på at undersøge, om afrapporteringerne leverer viden, som kan trækkes op på et aggregeret niveau. Det aggregerede niveau henviser i denne sammenhæng til, at der på tværs af de 30 afrapporteringer identificeres områder, som brugerne oplever udfordrende eller tilkendegiver tilfredshed med. I gennemlæsningen vil der være særlig opmærksomhed på opsamlingerne i de enkelte afrapporteringer. I opsamlingerne samles der op på de seks temaer, som læner sig op ad de tilhørende ydelsesspecifikke standarder:

- Kommunikation
- Indflydelse på eget liv
- Fremtid (Individuelle planer)
- Hjælp og støtte (Kompetenceudvikling)
- Sundhed (Fysisk og mental sundhed og trivsel)
- Tryghed (Forebyggelse af overgreb)

Ad 3: Under hvilke vilkår tilpasser, supplerer eller skifter de regionale undersøgere metode undervejs i et undersøgelsesbesøg?

Undersøgelsens tredje spørgsmål er fremkommet pga. opsamlingen fra 2015, hvor der blev peget på, at det var svært at opstille kriterier for valg af metode til de specifikke målgrupper forud for besøget. Derfor er der i 2016 yderligere fokus på afprøvning og udvikling af metoderne samt samspillet mellem dem. Spørgsmål tre besvares ud fra en række spørgsmål evt. via survey til de regionale undersøgere.

Spørgsmål (evt. via survey) til de regionale undersøgere. DEFACTUM spørger ad to omgange de regionale undersøgere vedr. deres brug og vurdering af de tre metoder samt afrapporteringsformen: 1. Undervejs i forløbet af pilotundersøgelsen samt 2. ved afslutningen.

Formålet med at stille undersøgerne spørgsmål **undervejs i forløbet** er, at det giver mulighed for at justere i konceptet undervejs på baggrund af deres erfaringer. Spørgsmålene vil blive stillet forud for eller under *"Forum for regionale undersøgere"*, som afholdes i medio/ultimo august. Forummet bliver afholdt i august, da det prioriteres, at alle undersøgerne har været ude på undersøgelsesbesøg.

Ved **afslutningen** af pilotundersøgelsen vil DEFACTUM udarbejde og udsende en mindre survey til de regionale undersøgere, hvor der vil blive stillet en række spørgsmål for at indhente en erfaringsbaseret viden, som går på tværs af de besøg og metoder, som den enkelte regionale medarbejder har gennemført.

Afslutningstvist vil DEFACTUM samle op på de regionale undersøgeres besvarelser, som vil være en del af opsamlingsnotatet.

Tidsplan og ansvarsfordeling

Nedenstående angiver en vejledende tidsramme for pilotundersøgelse af koncept for brugeroplevet kvalitet:

Aktivitet	Ansvar	Deadline
Gennemførelse af 30 undersøgelsesbesøg	Surveyors, DEFACTUM, Tilbud	Fra uge 19 til uge 37
Udarbejdelse af spørgsmål som skal stilles til undersøgere (evt. som mindre survey)	DEFACTUM	Primo august 2016
Surveyorforum	DEFACTUM	Medio/Ultimo august (doodle er ude ved undersøgere og dato fastlægges snarest)
Udarbejdelse survey til tilbudsledere	DEFACTUM	Ultimo august 2016
Udsendelse af survey til tilbudsledere (to uger til besvarelse)[1]	DEFACTUM	Medio september 2016
Udarbejdelse af interviewguide til telefoninterviews med fem tilbudsledere	DEFACTUM	Primo oktober 2016
Survey til undersøgerkorpset udsendes (to uger til besvarelse)	DEFACTUM	Medio august 2016
Databearbejdning	DEFACTUM	Medio oktober 2016
Samlet afrapportering af pilottest	DEFACTUM	31. oktober 2016

[1] Der er planlagt seks besøg i september, hvoraf tre er planlagt medio september. Det er tvivlsomt om alle seks vil kunne nå at få afrapporteringen i tidsperioden for besvarelse. Det vil blive bestræbt at få afrapporteringerne færdiggjort hurtigst muligt.