

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for sosialtjenesten



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	11
Vedlegg	13
Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av sosialtjenesten - telefonintervju	13
Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av sosialtjenesten - papirutfylling.....	14
Brukerundersøkelse – sosialtjenesten.....	15

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Brukerundersøkelsen for sosialtjenesten har vært i bruk siden 2005. I 2003 deltok 26 kommuner/bydeler i effektiviseringsnettverk for sosialtjenesten. I løpet av våren 2004 fikk vi tilbakemeldinger fra kommunene om erfaringer med gjennomføring av kvalitetsmålingene. På bakgrunn av kommunenes vurderinger og en evaluering gjennomført av Diakonhjemmet Høgskole (Diaforsk.), ble kvalitetsverktøyet for sosialtjenesten ytterligere forbedret.

Det er KS som gjennom bedrekommune.no står ansvarlig for verktøyet. I praksis betyr det at verktøyet er bygd over samme lest som KS' øvrige brukerundersøkelser. Alle våre brukerundersøkelser evalueres og revideres med jevne mellomrom.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for sosialtjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdialog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

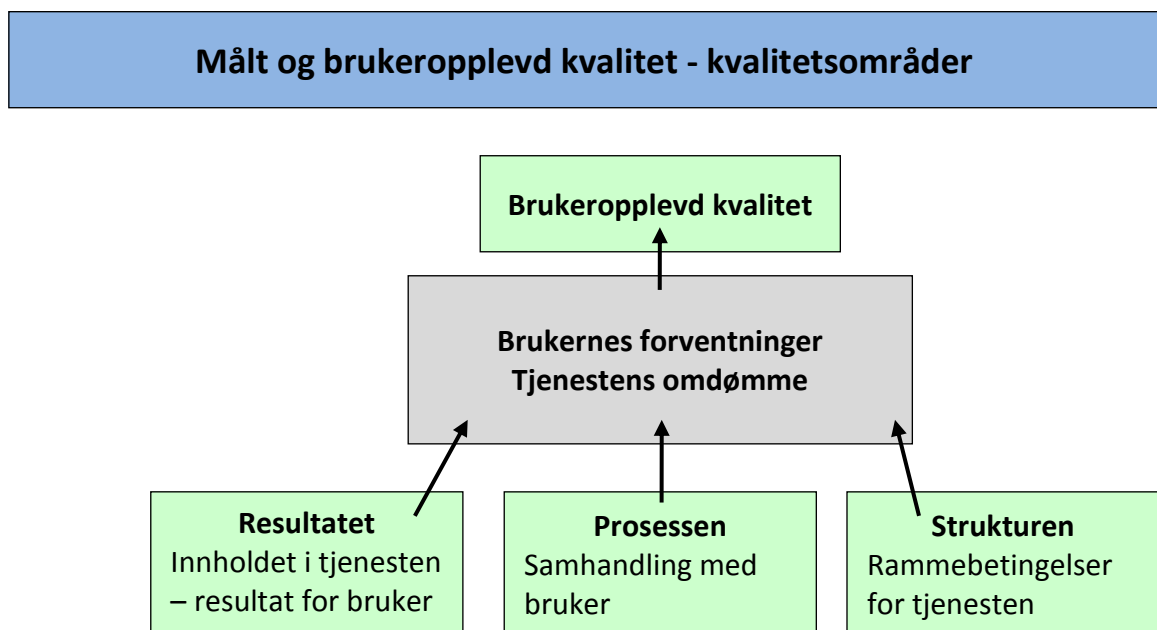
Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for sosialtjenesten består av 8 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

For sosialtjenesten kartlegges følgende tre kvalitetsområder:

Resultatet	Prosessen	Strukturen
Resultat for brukerne	Respektfull behandling	Tilgjengelighet
Brukermedvirkning	Pålitelighet	Informasjon
		Fysisk miljø
		Samordning

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for sosialtjenesten skal gi et inntrykk av hvordan innbyggerne opplever dette tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Som vedlegg til denne veilederen ligger utkast til informasjonsbrev som den enkelte kommune kan tilpasse til egne forhold. Kommunen må selv supplere informasjonsbrevet i lys av eget opplegg, hva undersøkelsen skal brukes til og hvordan resultatene vil bli brukt og publisert. Det anbefales også eget informasjonsbrev til ansatte i tjenestene, bruk av plakater, informasjon på nettet mv. Hensikten med denne informasjonen er å få opp deltakelsen og å skape legitimitet hos brukere/ansatte.

Medarbeidere i tjenesten bør også bidra til at flest mulig brukere svarer på undersøkelsene. Det bør stimuleres til høy svarprosent og/eller stor andel elektroniske svar. Videre bør det vurderes om lokalpresse og andre sentrale instanser bør informeres i forkant.

Spørreskjema

I spørreskjemaene blir brukerne bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 4-delt skala hvor 1 er «*svært misfornøyd*» og 4 er «*svært fornøyd*». Det er også mulig å svare «*Vet ikke*».

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om

kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er brukere som i løpet av rapporteringsåret har mottatt råd og veiledning fra sosialtjenesten. De fleste av disse har sannsynligvis også mottatt enten økonomisk sosialhjelp eller andre tiltak fra sosialtjenesten. Der hvor mottak er skilt ut som en egen enhet, bør kvalitetsmålingene også omfatte denne.

Det skal ikke tas med brukere hvor oppfølgingsansvaret ligger i barnevernet, pleie og omsorg og boligjenesten. Kvalitetsmålingene omfatter ikke krisesenter.

Servicekontor omfattes i utgangspunktet ikke av kvalitetsmålingene. I kommuner hvor servicekontoret har ansvar for sosialkontortjenester kan det være aktuelt å foreta kvalitetsmålinger for denne delen av servicekontorets virksomhet. Dette avgjøres i hver enkelt kommune.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Metoder for gjennomføring av undersøkelsen

Telefonintervju - anbefalt metode

Ettersom det skal foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte. Når det gjelder brukere av sosiale tjenester anbefales telefonintervju som metode. Dette er en mindre tidkrevende metode enn å besøke brukerne.

Brukerne bør først få tilsendt et informasjonsbrev om at en slik brukerundersøkelse skal foregå og at de vil bli oppringt. Spørreskjemaet bør legges ved dette brevet, slik at brukerne har mulighet for å lese gjennom spørsmålene før de blir kontaktet. Det må også presiseres i brevet at ingen av de ansatte i sosialtjenesten skal foreta intervjuet og at all informasjon er konfidensiell. Det er tillegg fornuftig å lage et eget oppslag på sosialkontoret.

Den beste løsningen kan her være å kjøpe tjenester fra et frittstående byrå som påtar seg slike jobber. Mange kommuner har også god erfaring med bruk av studenter. Dersom man bruker studenter er det en fordel at personene har kjennskap til sosialtjenesten og dermed kan eksemplifisere/forklare spørsmål for brukerne. Det er samtidig viktig med tilstrekkelig

¹ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

kunnskap i samtaleteknikk slik at gjennomføringen skjer på en faglig forsvarlig måte. Det er viktig å sette av tilstrekkelig tid til opplæring i intervjuetknikk/samtalemetodikk.

Kommuner kan også samarbeide gjennom «å bytte utspørrere», slik at man ringer for hverandres kommuner.

Personlig intervju

Personlig intervju er også en tilfredsstillende metode for å gjennomføre denne undersøkelsen. Også her er det viktig at en benytter personer som ikke er knyttet til den aktuelle tjenesten. Dette kan være studenter eller ansatte fra andre sektorer i kommunen. Noen har med hell også benyttet pensjonistforeninger. Minoritetsspråklige bør intervjues personlig sammen med en tolk, dersom det er behov for dette.

Postal spørreundersøkelse

Dersom det ikke er mulig å benytte intervju, er det mulig å sende ut spørreskjema til denne brukergruppen og be om at svar sendes tilbake til kommunen. En slik metode kan imidlertid påvirke undersøkelsen ved lav svarprosent og mistolkning av spørsmål. Det er viktig å ta hensyn til dette ved sammenligning med kommuner som har benyttet intervju som metode. Skjemaene bør legges i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutt er ferdig frankert og adressert (til kommuneadministrasjonen). Det er dermed lett for brukerne å returnere skjemaet.

Samle opp svar ved oppmøte på sosialkontoret

Hvis kommunen ikke velger å bruke intervju, er det også mulig å gi spørreskjemaet til et visst antall brukere etter hvert som de kommer innom sosialkontoret. De må da få en muntlig orientering om bakgrunnen og bli anmodet om å fylle ut skjemaet umiddelbart. De må også ha en plass hvor de kan sitte for seg selv.

Minoritetsspråklige må i tillegg, ha tilgang på tolk dersom det er behov for dette. De som ikke ønsker å fylle ut skjemaet må registreres som frafall. Praksisen fortsetter inntil en har nådd det antall personer som skal spørres. Svarene må legges i en svarkonvolutt som limes igjen og helst legges i en boks som egner seg til formålet.

Alternativ metode i større kommuner

Særlig i *større kommuner* er det mulig å gjennomføre undersøkelsen gjennom at man velger ut et tilfeldig antall dager hvor man møter opp på venterommet for å invitere brukerne til å delta i undersøkelsen. Dette bør skje før timeavtale og ikke etter. I Oslo det gjennomført brukerundersøkelse på denne måten. Det ga meget høy svarprosent. I det følgende gis en nærmere beskrivelse av dette opplegget.

Det enkelte sosialkontor varsles om at det skal gjennomføres en brukerundersøkelse innenfor en bestemt periode. Kontorets størrelse avgjør hvor mange dager undersøkelsen skal pågå. Tjenesteleder informerer sine ansatte om den forestående undersøkelsen. Alle ledd i organisasjonen må informeres. Det planlegges hvordan undersøkelsen skal gjennomføres med fordeling av ansvar og funksjoner. Gode rutiner i ekspedisjonen er særlig viktig. En person bør på forhånd være utnevnt til å koordinere undersøkelsen.

Sosialtjenesten gjøres kjent med konkret dato for undersøkelsesdagene med tilstrekkelig forvarsel. De ansatte i sosialtjenesten må ikke kunne mistenkes for å tilpasse timeavtalene for brukerne til undersøkelsen, slik at de aktivt påvirker utvalgssammensetningen. Dette gjelder de tilfeldig valgte undersøkelsesdagene som brukerne ikke er forhåndsinformert om.

Vi anbefaler at det i tillegg arrangeres en *tilleggsdag* som sosialkontoret kjenner til og hvor det sendes ut en invitasjon til alle brukerne om å delta. Sosialtjenesten kan bestemme når denne tilleggsdagen skal være og det kan være lurt å velge en dato da det erfaringsmessig er stor sjanse for høyt besøk, f.eks. rundt månedsskiftet. Invitasjonen skjer ved at det sendes ut et invitasjonsbrev som inneholder opplysning om dato og sted sammen med informasjonsbrevet. Brukerne må opplyses om at de ikke skal delta på nytt, dersom de allerede har fylt ut skjema.

De andre undersøkelsesdagene kan være når som helst i måneden. Det skal settes som krav at de som skal delta i undersøkelsen har vært i direkte kontakt med sosialtjenesten i løpet av det siste kalenderåret.

Tjenestestedet vurderer hvor stort behovet for assistanse til utfylling er. Vurderer en at det er behov for tolketjenester gis det tilbakemelding om dette. Er det spesielle problemstillinger knyttet til deltakelse fra mer spesifikke målgrupper, bør dette også meldes.

Det må planlegges hvordan brukerne og tjenestestedet skal få tilbakemelding både om at det skal gjennomføres en undersøkelse og om undersøkelsens resultater, samt hvordan disse skal brukes. De eksterne assistentene (for eksempel sosialhøgskolestudenter) skal inviteres til tilbakeføringsmøtet. De har verdifulle erfaringer og observasjoner som supplerer de innhentede dataene. Det kan bli aktuelt å iverksette tiltak for å forbedre enkelte forhold. Ansvaret for dette må fordeles, samt tidspunkt for evaluering må fastsettes.

Erfaring har vist at mange brukere har spørsmål til utfylling av spørreskjemaet. Eksterne personer bør bistå brukerne med dette, ellers kan svarene bli påvirket. Bruk av eksterne assistenter gir også undersøkelsen større troverdighet. Det er tilstrekkelig med to eksterne assistenter.

De som er sentralt ansvarlig for planlegging og gjennomføring av brukerundersøkelsen må foreta rekruttering av eksterne assistenter. Sosialhøgskolestudenter har for eksempel kompetanse til å kunne gjøre dette. Det kan være nødvendig med profesjonell grensesetting overfor brukere, samt å ha kunnskap om hvordan en skal besvare brukernes spørsmål i forhold til spørreskjemaet uten å lede dem i hvordan de skal svare.

Eksterne assistenter bør få innføring i hvordan undersøkelsen skal gjennomføres, samt gjøre seg kjent med virksomhetens lokaler. Det bør innføres enkle rutiner for hvordan undersøkelsen skal presenteres for brukerne. Det medgår en dag til dette. Eksterne assistenter bør være til stede i hele åpningstiden i de dagene undersøkelsen pågår. Det er også behov for at eksterne er med den dagen resultatene oppsummeres.

Brukerne skal fylle ut skjemaet selv med varierende grader av hjelp. De fleste fyller det ut

selv. Noen stiller enkle spørsmål, og andre har behov for assistanse med å forstå hva spørsmålene betyr. Når det er større behov for assistanse, bør et kontor stå ledig slik at assistansen kan foregå med diskresjon der. Taushetsplikten må ivaretas.

I utgangspunktet skal alle brukerne som kommer til sosialtjenesten de dagene undersøkelsen pågår, spørres om de vil fylle ut skjemaet. Dersom det blir mange brukere som har spørsmål og behov for assistanse, deles spørreskjemaet ut til så mange en rekker. Den lokale koordinatoren for undersøkelsen bør være tilgjengelig for de eksterne, dersom det skulle oppstå spørsmål mens undersøkelsen pågår. Brukerne bør få utdelt spørreskjemaet før de skal til samtale med sin saksbehandler. Med det unngår en at svarene i spørreskjemaet blir for påvirket av deres siste samtale.

Deltakerne bør fylle ut skjemaet og levere det mens de er på venterommet. Det er relativt få brukere som returnerer spørreskjemaet hvis de tar det med seg hjem for utfylling. Videre bør det understrekes at deltakelse i undersøkelsen er frivillig, samt at alle svar blir anonymisert. Brukerne bør få tydelig informasjon om at deres deltakelse i undersøkelsen ikke vil innvirke på behandlingen av eventuelle søknader om sosialhjelp.

De ferdig utfylte skjemaene puttes i konvolutter som brukerne selv limer igjen og legger i en låsbar kasse. (Kommunens stemmeurner kan være fine å bruke til dette formålet, dersom en har slike tilgjengelige.) Dette øker brukernes tillit til undersøkelsens troverdighet.

To forskjellige utvalg

Med den anbefalte fremgangsmåten vil utvalget være sammensatt av *to underutvalg* som er rekruttert på ulik måte. Det vil være et tilnærmet tilfeldighetsutvalg basert på de brukerne som tilfeldigvis besøker sosialkontoret de dagene undersøkelsene pågår - og i tillegg et selvrekruttert utvalg på den dagen som sosialkontoret inviterer åpent til.

Utvalgsuttrekning:

- *tilfeldighetsutvalg* bestående av de brukerne som besøker sosialkontoret på bestemte dager
- *selvrekrutteringsutvalg* av brukere som velger å komme en bestemt dato for å delta i undersøkelsen etter å ha mottatt invitasjonsbrev

En hovedbegrunnelse for å ha en dag som spesielt inviterer alle brukerne gjennom brev, er at det finnes en stor gruppe brukere som primært kontakter sosialtjenesten gjennom telefon og brev. Vi øker muligheten for å la denne gruppen bli representert, samtidig som vi holder fast ved at utfyllingen skal skje på sosialkontoret slik at de kan få litt assistanse.

Beregning av *svarprosent* er komplisert når en har en slik fremgangsmåte siden det kan diskuteres hvor reell muligheten for å delta er når det er basert på personlig oppmøte på en gitt dato i arbeidstiden. Den beste indikasjonen på svarprosenten vil vi finne dersom vi tar utgangspunkt i de dagene som er helt tilfeldig utvalgt og teller antall svar i forhold til antall besøkende (som oppfyller minstekriteriet). De som svarer den dagen som det er invitert til, holdes da utenfor. Sosialtjenestens ansatte oppfordres til å samarbeide med de eksterne

assistentene, slik at opplysninger om antall besøkende og antall svar blir fullstendig registrert hver av dagene.

Ideelt sett ville *representativiteten* bli bedre dersom en trakk tilfeldig et utvalg fra brukerregisteret og sendte skjema i posten. Erfaringene med lignende brukerundersøkelser for denne målgruppen er imidlertid at svarprosenten har vært svært lav. Når svarprosenten blir svært lav blir representativiteten usikker. Det er grunn til å tro at *frafallet* er mye større i enkelte grupper enn andre, f.eks. personer med minoritetsbakgrunn eller som har lese- og skrivevansker. I praksis medfører slike forhold at representativiteten blir svært lav.

Med den anbefalte fremgangsmåten vil vi vite mindre om representativiteten, men vi legger til rette for *høyere svarprosent* og mer *pålitelige svar*. Vi legger også til rette for at grupper som ellers ville hatt vansker med å besvare et spørreskjema, kan få hjelp til å delta. Dette øker etter vår mening sannsynligheten for at også representativiteten blir bedre.

Supplement til standardisert spørreundersøkelse

En del brukere kan være vanskelige å nå med et spørreskjema, selv om de får tilbud om assistanse til utfylling. Dette kan gjelde brukere med for eksempel store psykiske eller sosiale problemer, som har problemer med rusmisbruk, som har lese- og skrivevansker eller som har vansker med å forstå norsk. Dersom de får tilbud om kvalitativt intervju eller fokusgruppe, vil de kunne fortelle om sine brukererfaringer med egne ord og med eksempler fra deres livssituasjon. Mange brukere synes det er en lettelse i forhold til «å bli tvunget» inn i et fastlagt skjema.

En intervjubasert fordypningsundersøkelse kan vurderes som et supplement til spørreskjemaundersøkelsen. Det anbefales å lage en egen undersøkelse til dette. Det kan da velges ut en målgruppe og/eller bestemte tema som en ønsker å undersøke nærmere. De kvalitative dataene fra intervju og fokusgruppe vil kunne gi et verdifullt supplement til dataene fra spørreskjemaet. Fastsettelse av kriterier, gjennomføring av intervjuer – eventuelt fokusgruppeintervjuer – og analyse av kvalitative data, stiller høyere krav til metodekjennskap og forutsetter veileder med høy faglig kompetanse. Hvis en ikke har nødvendig kompetanse til å gjennomføre dette på eget tjenestested, må eksternt kvalifiserte fagfolk engasjeres. Vi anbefaler uansett at eksterne personer står for selve gjennomføringen for å sikre undersøkelsens nøytralitet og brukerens anonymitet.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har

gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.

- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er brukere i en del av kommunen like fornøyde som brukere i en annen del av kommunen? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-4).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av sosialtjenesten - telefonintervju

Bruk av telefonintervju

Dato:

Til brukerne

Brukerundersøkelse i sosialtjenesten

Vi arbeider med å skape bedre sosialtjenester. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever veiledningen fra sosialkontoret.

Vi håper derfor det er i orden at vi ringer deg for å høre din mening. Den personen som ringer er ikke ansatt på sosialkontoret. Alt du sier, blir behandlet anonymt. Ingen i sosialtjenesten får vite hva den enkelte bruker har sagt.

Vi har lagt ved det spørreskjemaet som vi ønsker at du svarer på. Det er fint om du har tid til å lese gjennom spørsmålene før vi ringer deg.

Dersom du har noen spørsmål om denne undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.

Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig. Men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tilbud i sosialtjenesten.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av sosialtjenesten - papirutfylling

Bruk av spørreskjema

Dato:

Til brukerne

Brukerundersøkelse i sosialtjenesten

Vi arbeider med å skape bedre sosialtjenester. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever veiledningen fra sosialkontoret.

Vi har derfor laget en brukerundersøkelse og håper du har anledning til å delta. Ved å svare på spørsmålene vil du gi oss god oversikt over hva vi bør bli bedre på.

Vedlagt finner du spørreskjemaet og en frankert svarkonvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og svare på brukerundersøkelsen der, eller du kan sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxxx, tlf xxxxxx.

Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig. Men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tilbud i sosialtjenesten.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert svarkonvolutt

Brukerundersøkelse – sosialtjenesten

Til brukere

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om kvalitet som vi ber deg svare på.
Du skal foreta en rangering fra 1 (svært dårlig kvalitet) til 4 (svært god kvalitet).
Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

RESULTAT FOR BRUKERNE

Hvor fornøyd er du med sosialkontorets informasjon og rådgivning til å:

1. Komme ut av en vanskelig situasjon?
2. Løse dine daglige problemer?

BRUKERMEDVIRKNING

I hvor stor grad synes du sosialkontoret:

3. Tar deg med på råd?
4. Tar hensyn til dine ønsker og behov?

RESPEKTFULL BEHANDLING

I hvor stor grad synes du sosialkontoret:

5. Behandler deg med høflighet og respekt?
6. Møter deg med vennlighet?
7. Tar deg på alvor?

PÅLITELIGHET

I hvor stor grad stoler du på at:

8. De ansatte holder taushetsplikten?
9. Dine rettigheter blir tatt vare på?
10. De ansatte holder hva de lover?

TILGJENGELIGHET

Hvor fornøyd er du med:

11. Åpningstiden på sosialkontoret?
12. Muligheten for timeavtale?
13. Muligheten for å nå fram på telefon?

INFORMASJON

I hvor stor grad synes du at:

- 14. Du får nok informasjon?
- 15. Den muntlige informasjonen er lett å forstå?
- 16. Den skriftlige informasjonen er lett å forstå?

FYSISK MILJØ

Hvor fornøyd er du med:

- 17. Venterommet (størrelse, utseende og utforming)?

SAMORDNING

Er du avhengig av at:

- 18. Sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?

Dersom du svarte ja på spørsmålet over:

- 19. Hvor fornøyd er du med dette samarbeidet?

GENERELT

Til slutt vil vi stille deg et spørsmål om hvordan du opplever sosialkontoret samlet sett:

- 20. Hvor fornøyd er du, totalt sett, med sosialkontoret?

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på de tjenestene du mottar?
Kom gjerne med forslag til forbedringer!

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart.
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja Nei

Takk for hjelpen!