



Jämförande Kvalitetsindex inom Socialtjänsten

– En metod som underlättar jämförelser
över tid och mellan olika verksamheter

För rapport svarar

Utvärderingsringen

Fiskaregatan 17

302 90 Halmstad

www.utvarderingsringen.se

Innehåll

| | |
|--|---|
| 1. Varför behövs jämförande kvalitetsindex? | 3 |
| 2. Jämförande kvalitetsindex i praktiken | 4 |
| 3. Exempel på hur resultaten kan presenteras | 6 |

1. Varför behövs jämförande kvalitetsindex?

Socialtjänsten ansvarar för att kommuninvånarna får den hjälp de behöver i form av vård, äldreomsorg, stöd till missbrukare, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt individ- och familjeomsorg.

För att försäkra sig om att de olika verksamhetsmålen uppfylls är det viktigt att arbetet med tillsyn, uppföljning och utvärdering är anpassat utifrån målgruppens behov, intressen och sammanhang. Perspektivet och arbetsformerna för utvärderingen kan därför inte vara "huggna i sten" utan bör betraktas som en utvecklingsinriktad lärandeprocess. Medel, mål och förutsättningar måste omprövas kontinuerligt eftersom det är omöjligt att ha tillgång till all kunskap och alla svar från början¹.

Var och en av frågorna i t.ex. ett frågeformulär bör anpassas utifrån målgruppen och det unika sammanhang de ingår i. Låt säga att den viktigaste sakfrågan – i sitt möte med socialtjänsten – är för en vuxen person med missbruksproblematik att denne ska känna sig delaktig i viktiga beslut som gäller honom/henne. För en ung funktionshindrad person med begränsad förmåga till självständighet kanske den viktigaste sakfrågan är att denne ska känna att det är han/hon som bestämmer i sin lägenhet.

Eftersom de två frågorna är formulerade olika – med hänseende till målgruppernas olika behov - är en omedelbar jämförelse inte möjlig. Emellertid behandlar frågorna samma område, nämligen *Delaktighet/Inflytande*. Genom att låta *Delaktighet/Inflytande* utgöra ett kvalitetsområde går det därmed att jämföra de olika verksamheterna med varandra trots att frågorna som ingår i gruppen eller kvalitetsområdet har olika utformning.

Framställningen ovan utgör ett exempel på ett *Jämförande kvalitetsindex*. Ett jämförande kvalitetsindex syftar till att främja jämförelser både *över tid* och *mellan* olika verksamheter.

Jämförelser över tid underlättas på så vis att nya frågor kan tillkomma samtidigt som tidigare frågor kan omformuleras utan att framtagningen av resultatet begränsas. Därmed kan frågorna anpassas efter de dagsaktuella behoven inom varje verksamhet.

Jämförelser mellan olika verksamheter underlättas i den mån att frågorna lättare kan anpassas efter verksamheternas målgrupper och behöver inte vara inbördes identiska, förutsatt att frågorna behandlar samma grupper eller kvalitetsområden.

¹ Se Svensson och Sjöberg s. 25 i Svensson, Lennart (red.) (2009). *Lärande utvärdering genom följeforskning*.

2. Jämförande kvalitetsindex i praktiken

Socialförvaltningens kvalitetsenhet i Halmstad har arbetat fram fem kvalitetsområden som deras utvecklingsarbete ska omfatta: 1. Bemötande – Tillgänglighet, 2. Trygghet – Trivsel, 3. Delaktighet – Inflytande, 4. Professionalitet och 5. Helheten. Avsikten är att dessa områden ska gälla för samtliga verksamheter inom förvaltningens ansvarsområden i samband med kvalitetsmätningar. Däremot behöver de specifika frågorna som ingår i respektive område inte överensstämma mellan undersökningarna inom de olika verksamheterna.

Under hösten 2014 har jämförande kvalitetsindex använts vid olika kvalitetsmätningar inom *vuxenavdelningen* och inom *bostad med särskild service* i Halmstads kommun. Nedan beskrivs kortfattat tillvägagångssättet för de båda undersökningarna.

Undersökning inom vuxenavdelningen

Med utgångspunkt från en förstudie har sex påståenden valts ut för undersökningen: 1) Det är lätt att komma i kontakt med personal när jag har behov av det, 2) Personalen respekterar mina synpunkter, 3) Jag känner mig trygg i kontakt med personalen, 4) Jag får det stöd av personalen som jag förväntar mig, 5) Jag känner mig delaktig i viktiga beslut som gäller mig samt 6) Personalen är kunnig inom sitt område.

Den svarande har fått välja ut tre av de sex påståenden som de anser allra viktigast utifrån sin situation. Därefter har den svarande fått betygsätta *samtliga* sex påståenden, inklusive ett sjunde påstående som behandlar helheten: 7) Totalt sett har kontakten fungerat bra.

Betygsättningen görs på en femgradig skala där en 5:a innebär att den svarande instämmer helt i det påstående som ställs. Då den svarande inte alls instämmer markeras en 1:a. Då den svarandes uppfattning ligger däremellan markeras betyget 2, 3 eller 4.

Bemötande – Tillgänglighet är beräknat utifrån påståendena "Det är lätt att komma i kontakt med personal när jag har behov av det" och "Personalen respekterar mina synpunkter". *Trygghet – Trivsel* är beräknat utifrån påståendet "Jag känner mig trygg i kontakt med personalen". *Delaktighet – Inflytande* är beräknat utifrån påståendena "Jag får det stöd av personalen som jag förväntar mig" och "Jag känner mig delaktig i viktiga beslut som gäller mig". *Professionalitet* är beräknat utifrån påståendet "Personalen är kunnig inom sitt område". Slutligen är *Helheten* beräknat utifrån påståendet "Totalt sett har kontakten fungerat bra".

Undersökning inom bostad med särskild service

För att framställa en helhetsbild av den boendes situation har undersökningen riktat sig till tre intressenter: boende, personal och anhöriga. De tre delundersökningarna har anpassats specifikt för intressentens kvalifikationer. Utöver betygsättning har personal och anhöriga fått välja ut de påståenden de anser allra viktigast med avseende på den boende. För de boende har vikt delen utelämnats samtidigt som språk och enkätkonstruktionen förenklats.

Även här har en förstudie legat till grund för de femton påståenden som valts ut för undersökningen bland de boende. Dessa är: 1) Personalen har tid att prata med mig, 2) Jag tycker bra om personalen, 3) Jag känner mig trygg i lägenheten, 4) Jag känner personalen, 5) Jag tycker om maten, 6) Det är bra med gemensamma utrymmen där vi kan träffas, 7) Jag har tillräckligt med fritidsaktiviteter utanför bostaden, 8) Jag brukar vara med på boendemöten, 9) Jag känner att det är jag som bestämmer i min lägenhet, 10) Jag vet vad som ska hända idag, 11) Jag vet vilken personal som kommer sedan, 12) Jag får bestämma vad jag ska göra när jag är ledig, 13) Jag får den hjälp jag behöver, 14) Personalen håller vad de lovat samt 15) Jag tycker det är bra att bo här.

Betygsättningen har även sett olika ut beroende på den boendes förutsättningar. I vissa fall har den gjorts på en femgradig skala, men en majoritet av de boende har svarat *Ja*, *Mittemellan* eller *Nej*. På förekommen anledning har resultaten redovisats i höga, 4-5, respektive låga, 1-2, betyg på den femgradiga skalan.

Bemötande – Tillgänglighet är beräknat utifrån påståendena "Personalen har tid att prata med mig" och "Jag tycker bra om personalen". *Trygghet – Trivsel* är beräknat utifrån påståendena "Jag känner mig trygg i lägenheten", "Jag känner personalen", "Jag tycker om maten", "Det är bra med gemensamma utrymmen där vi kan träffas" och "Jag har tillräckligt med fritidsaktiviteter utanför bostaden". *Delaktighet – Inflytande* är beräknat utifrån påståendena "Jag brukar vara med på boendemöten", "Jag känner att det är jag som bestämmer i min lägenhet", "Jag vet vad som ska hända idag", "Jag vet vilken personal som kommer sedan" och "Jag får bestämma vad jag ska göra när jag är ledig". *Professionalitet* är beräknat utifrån påståendena "Jag får den hjälp jag behöver" och "Personalen håller vad de lovat". Slutligen är *Helheten* beräknat utifrån påståendet "Jag tycker det är bra att bo här".

Då undersökningen inom vuxenavdelningen och undersökningarna inom bostad med särskild service är anpassade till två olika målgrupper skiljer de sig även åt i sin design. Undersökningen inom vuxenavdelningen är en *vikt- och betygsenkät* bestående av sju påståenden. Undersökningen inom bostad med särskild service är en *betygsenkät* bestående av femton påståenden. Sätillvida påståendena/frågorna i de två undersökningarna är framtagna utifrån

samma kvalitetsområden möjliggörs jämförelser dem emellan genom att använda jämförande kvalitetsindex.

Utifrån hur de svarande har betygsatt påståendena beräknas ett index på en skala från 0 till 10 - där 0 är det lägsta eller sämsta värdet och 10 är det högsta eller bästa - för det kvalitetsområde respektive påstående tillhör.

3. Exempel på hur resultaten kan presenteras

Resultaten presenteras i överskådliga tabeller med en rubricering som överensstämmer med de fem kvalitetsområdena. Brytningar går att göra i enlighet med undersökningarnas bakgrundsvariabler. Det går även att exkludera vissa brytningar med anledning av skydd för individens identitet. I exemplen nedan har vi valt att presentera resultaten på områdesnivå, enhetsnivå och driftform – dvs. *enskild* respektive *kommunal*. Svaren är även redovisade utifrån kön.

Tabell 1. Vuxenavdelningen, områdesnivå

| | Bemötande/ tillgänglighet | | Trygghet/ trivsel | | Delaktighet/ inflytande | | Professio- nalitet | | Helheten | |
|-------------------|------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Totalindex | 7.9 | 8.1 | 8.4 | 8.3 | 8.1 | 7.7 | 8.2 | 8.0 | 8.6 | 8.3 |
| Behandling | 8.1 | 8.7 | 8.8 | 9.1 | 8.4 | 8.4 | 8.7 | 8.6 | 9.0 | 9.2 |
| Missbruk | 6.8 | 6.5 | 7.5 | 6.4 | 7.4 | 6.4 | 7.6 | 6.7 | 8.1 | 6.5 |
| Rehabilitering | 8.2 | 8.4 | 8.3 | 8.8 | 8.1 | 7.8 | 8.0 | 8.1 | 8.5 | 8.6 |
| Utredning | 8.5 | 8.7 | 8.8 | 9.0 | 8.5 | 8.3 | 8.6 | 8.4 | 8.9 | 8.9 |

Kommentarer

Tabell 1 presenterar en områdesbild över *vuxenavdelningen*. Inom varje område finns även x antal underenheter. I de fall underenheterna har ett lågt antal deltagare/svarande kan en presentation enligt ovan vara fördelaktig då enskilda individers identitet inte kan avslöjas.

Utifrån tabell 1 kan vi utläsa att högst uppmätt index är 9.2 och påträffas för *Behandlingsenheten* inom kvalitetsområdet *Helheten* hos de manliga deltagarna. Lägst uppmätt index är 6.4 och påträffas för *Missbruk* inom området *Trygghet/Trivsel* och *Delaktighet/Inflytande* hos de manliga deltagarna.

Tabell 2. Vuxenavdelningen, enhetsnivå

| | Bemötande/ tillgänglighet | | Trygghet/ trivsel | | Delaktighet/ inflytande | | Profession- alitet | | Helheten | |
|-----------------------|------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Totalindex | 7.9 | 8.1 | 8.4 | 8.3 | 8.1 | 7.7 | 8.2 | 8.0 | 8.6 | 8.3 |
| Behandling | 8.1 | 8.7 | 8.8 | 9.1 | 8.4 | 8.4 | 8.7 | 8.6 | 9.0 | 9.2 |
| <i>Enhet 1</i> | 8.2 | 7.9 | 9.1 | 8.6 | 8.9 | 7.9 | 8.8 | 8.4 | 9.4 | 8.4 |
| <i>Enhet 2</i> | 7.7 | 8.5 | 8.1 | 8.8 | 7.4 | 8.2 | 8.2 | 8.5 | 8.4 | 9.3 |
| <i>Enhet 3</i> | 8.5 | 9.7 | 9.2 | 9.8 | 9.0 | 9.0 | 9.2 | 9.0 | 9.2 | 10.0 |
| Missbruk | 6.8 | 6.5 | 7.5 | 6.4 | 7.4 | 6.4 | 7.6 | 6.7 | 8.1 | 6.5 |
| <i>Enhet 1</i> | 6.6 | 7.7 | 7.8 | 7.7 | 7.9 | 7.4 | 8.3 | 7.8 | 8.6 | 8.4 |
| <i>Enhet 2</i> | 6.9 | 5.3 | 7.2 | 5.0 | 6.9 | 5.3 | 6.9 | 5.5 | 7.5 | 4.5 |
| Rehabilitering | 8.2 | 8.4 | 8.3 | 8.8 | 8.1 | 7.8 | 8.0 | 8.1 | 8.5 | 8.6 |
| <i>Enhet 1</i> | 7.7 | 8.5 | 8.1 | 8.8 | 7.4 | 8.2 | 8.2 | 8.5 | 8.4 | 9.3 |
| <i>Enhet 2</i> | 8.7 | 8.2 | 8.4 | 8.7 | 8.8 | 7.4 | 7.7 | 7.6 | 8.6 | 7.9 |
| Utredning | 8.5 | 8.7 | 8.8 | 9.0 | 8.5 | 8.3 | 8.6 | 8.4 | 8.9 | 8.9 |
| <i>Enhet 1</i> | 8.7 | 8.2 | 8.4 | 8.7 | 8.8 | 7.4 | 7.7 | 7.6 | 8.6 | 7.9 |
| <i>Enhet 2</i> | 7.7 | 8.5 | 8.1 | 8.8 | 7.4 | 8.2 | 8.2 | 8.5 | 8.4 | 9.3 |
| <i>Enhet 3</i> | 9.2 | 9.4 | 9.8 | 9.6 | 9.3 | 9.2 | 9.8 | 9.2 | 9.6 | 9.6 |

Kommentarer

Utöver vuxenavdelningens områden presenterar tabell 2 även de underliggande enheterna inom varje område. Fördelen med ytterligare brytningar på enhetsnivå är att det lättare går att urskilja enheter där resultaten skiljer sig markant från övriga. Det kan t.ex. leda till specialinriktade studier om bakomliggande orsaker och förklaringar till resultaten. Det blir även enklare att exempelvis rikta resurserna korrekt i samband med förbättringsåtgärder.

Tabell 3. Bostad med särskild service, helhetsbild

| | Bemötande/ tillgänglighet | | Trygghet/ trivsel | | Delaktighet/ inflytande | | Profession- alitet | | Helheten | |
|-------------------|------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Totalindex | 7.9 | 7.8 | 8.3 | 8.5 | 8.0 | 8.0 | 8.5 | 8.3 | 9.0 | 8.8 |
| Boende | 9.5 | 9.5 | 8.8 | 9.4 | 8.6 | 8.7 | 9.3 | 8.7 | 9.8 | 9.8 |
| <i>Enskild</i> | 9.3 | 9.6 | 8.4 | 9.3 | 9.0 | 8.5 | 9.2 | 8.1 | 9.8 | 9.8 |
| <i>Kommunal</i> | 9.6 | 9.4 | 9.1 | 9.4 | 8.2 | 8.8 | 9.4 | 9.2 | 9.8 | 9.7 |
| Personal | 6.6 | 6.6 | 8.2 | 8.2 | 7.9 | 7.9 | 8.3 | 8.3 | 8.6 | 8.6 |
| <i>Enskild</i> | 6.4 | 6.4 | 8.2 | 8.2 | 7.9 | 7.9 | 8.3 | 8.3 | 8.4 | 8.4 |
| <i>Kommunal</i> | 6.7 | 6.7 | 8.2 | 8.2 | 7.8 | 7.8 | 8.2 | 8.2 | 8.8 | 8.8 |
| Anhöriga | 7.5 | 7.3 | 8.0 | 7.9 | 7.5 | 7.5 | 7.8 | 7.8 | 8.5 | 8.1 |
| <i>Enskild</i> | 7.3 | 7.4 | 7.9 | 7.7 | 7.5 | 7.4 | 7.7 | 7.8 | 8.7 | 7.7 |
| <i>Kommunal</i> | 7.6 | 7.3 | 8.1 | 8.1 | 7.6 | 7.5 | 7.8 | 7.8 | 8.3 | 8.3 |

Kommentarer

Tabell 3 presenterar en helhetsbild över hur samtliga tre intressenter - boende, personal och anhöriga - har svarat i undersökningen för *bostad med särskild service* med avseende på den upplevda kvaliteten för den boende.

Utifrån tabell 3 kan vi utläsa att högst uppmätt index är 9.8 och påträffas för kvinnliga och manliga boende inom enskilda och inom kommunala boendeenheter inom kvalitetsområdet *Helheten*. Lägst uppmätt index är 6.4 och påträffas bland personal inom enskild driftform beträffande kvalitetsområdet *Bemötande/Tillgänglighet*.

Tabell 4. Bostad med särskild service, enskilda enheter

| Boende Enskilda enheter | Bemötande/ tillgänglighet | | Trygghet/ trivsel | | Delaktighet/ inflytande | | Professio- nalitet | | Helheten | |
|-------------------------------|------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Totalindex | 9.3 | 9.6 | 8.4 | 9.3 | 9.0 | 8.5 | 9.2 | 8.1 | 9.8 | 9.8 |
| <i>Enhet 1</i> | 10.0 | 9.1 | 7.8 | 8.8 | 7.8 | 8.3 | 9.5 | 9.6 | 10.0 | 10.0 |
| <i>Enhet 2</i> | 8.6 | 9.6 | 7.3 | 9.8 | 9.2 | 8.6 | 9.6 | 8.7 | 10.0 | 10.0 |
| <i>Enhet 3</i> | 9.4 | 9.5 | 8.8 | 9.4 | 9.0 | 7.5 | 9.4 | 9.5 | 10.0 | 9.3 |
| <i>Enhet 4</i> | 10.0 | 9.8 | 9.0 | 8.5 | 9.5 | 8.8 | 9.4 | 5.0 | 9.0 | 10.0 |
| <i>Enhet 5</i> | 8.3 | 10.0 | 9.3 | 10.0 | 9.4 | 9.4 | 8.0 | 7.5 | 10.0 | 9.6 |

Kommentarer

I tabell 4 presenteras de underliggande boendeenheterna som upphandlats på entreprenad. På samma sätt som redovisning av tabell 2 möjliggör presentationen att det lättare går att urskilja de enheter som är mest utmärkande. Motsvarande brytningar går även att göra för de kommunala boendeenheterna.

Tabell 5. Bostad med särskild service, enhetschef 1

| Enhetschef 1 | Bemötande/ tillgänglighet | | Trygghet/ trivsel | | Delaktighet/ inflytande | | Professio- nalitet | | Helheten | |
|------------------------|------------------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------|-------------|-------------|
| | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Totalindex 2014 | 9.7 | 9.3 | 9.2 | 9.4 | 7.3 | 8.4 | 9.5 | 9.3 | 10.0 | 9.8 |
| <i>Enhet 1</i> | 10.0 | 9.3 | 9.5 | 9.3 | 7.0 | 6.9 | 10.0 | 9.4 | 10.0 | 9.5 |
| <i>Enhet 2</i> | 10.0 | 10.0 | 8.9 | 9.2 | 6.9 | 9.2 | 9.7 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| <i>Enhet 3</i> | 9.0 | 8.5 | 9.2 | 9.7 | 8.1 | 9.0 | 8.9 | 8.5 | 10.0 | 10.0 |
| Totalindex 2012 | 9.2 | 9.0 | 7.3 | 9.0 | 6.4 | 7.3 | 9.1 | 8.6 | 9.7 | 10.0 |
| <i>Enhet 1</i> | 9.8 | 9.3 | 9.4 | 8.6 | 5.0 | 7.8 | 9.2 | 8.1 | 9.8 | 10.0 |
| <i>Enhet 2</i> | 10.0 | 9.6 | 5.6 | 9.3 | 7.0 | 7.3 | 9.3 | 8.1 | 9.5 | 10.0 |
| <i>Enhet 3</i> | 7.8 | 8.0 | 6.8 | 9.1 | 7.1 | 6.9 | 8.9 | 9.5 | 9.7 | 10.0 |

Kommentarer

Resultatframställningen kan exempelvis anpassas utifrån de boendeenheter varje enhetschef ansvarar för. Tabell 5 visar på ett överskådligt sätt hur det jämförande kvalitetsindexet ser ut över tid för samma boendeenheter. Trots att det under de två åren 2012 och 2014 har tillkommit nya frågor och tidigare frågor har omformulerats, begränsas varken resultatframställningen eller jämförelsen över tid.