

Temperaturmålinger i Norddjurs Kommune

Indhold

1. Baggrund og formål
2. Temperaturmålinger på turnus i organisationen
3. Proces 2023
4. Proces for udarbejdelse af temperaturmåling
5. Metodiske overvejelser
6. Finansiering

1. Baggrund og formål

Baggrund

- Den 11. oktober 2022 godkendte Kommunalbestyrelsen budgetaftalen for 2023-2026. Et element i budgetaftalen er, at ”Økonomiudvalget kommer med et oplæg til, hvordan temperaturmålinger kan udføres og finansieres. Der skal sikres gennemsigthed i metoden, som skal være et servicetjek, og en naturlig del af de koncernrettede budgetanalyser, der laves i en turnus i organisationen.”

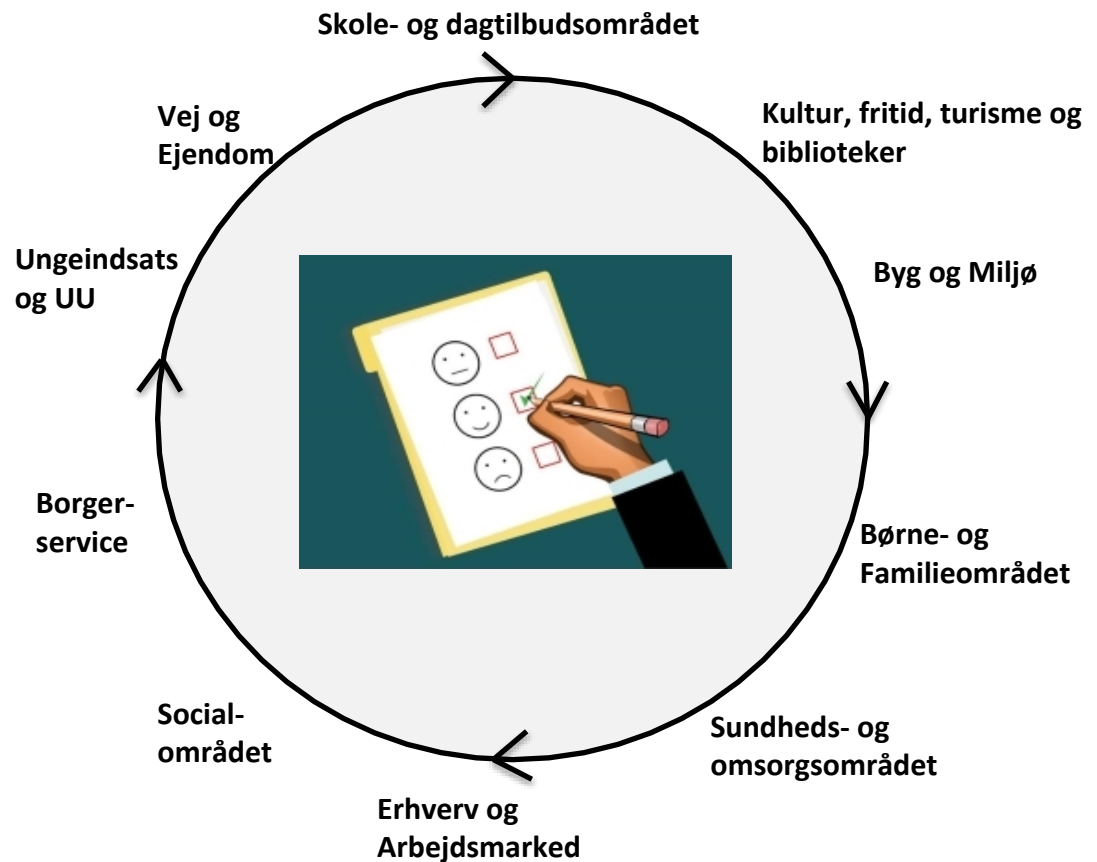
Formål

- Temperaturmåling gennemføres som en borgerundersøgelse og er et vigtigt redskab i kvalitetsopfølgning og udvikling af den kommunale service.
- Ved kontinuerlige temperaturmålinger på tværs af kommunens områder kan der skabes et solidt fundament for, at Norddjurs Kommune fortsat kan videreudvikle den service, der ydes til borgerne.

2. Temperaturmåling på turnus i organisationen

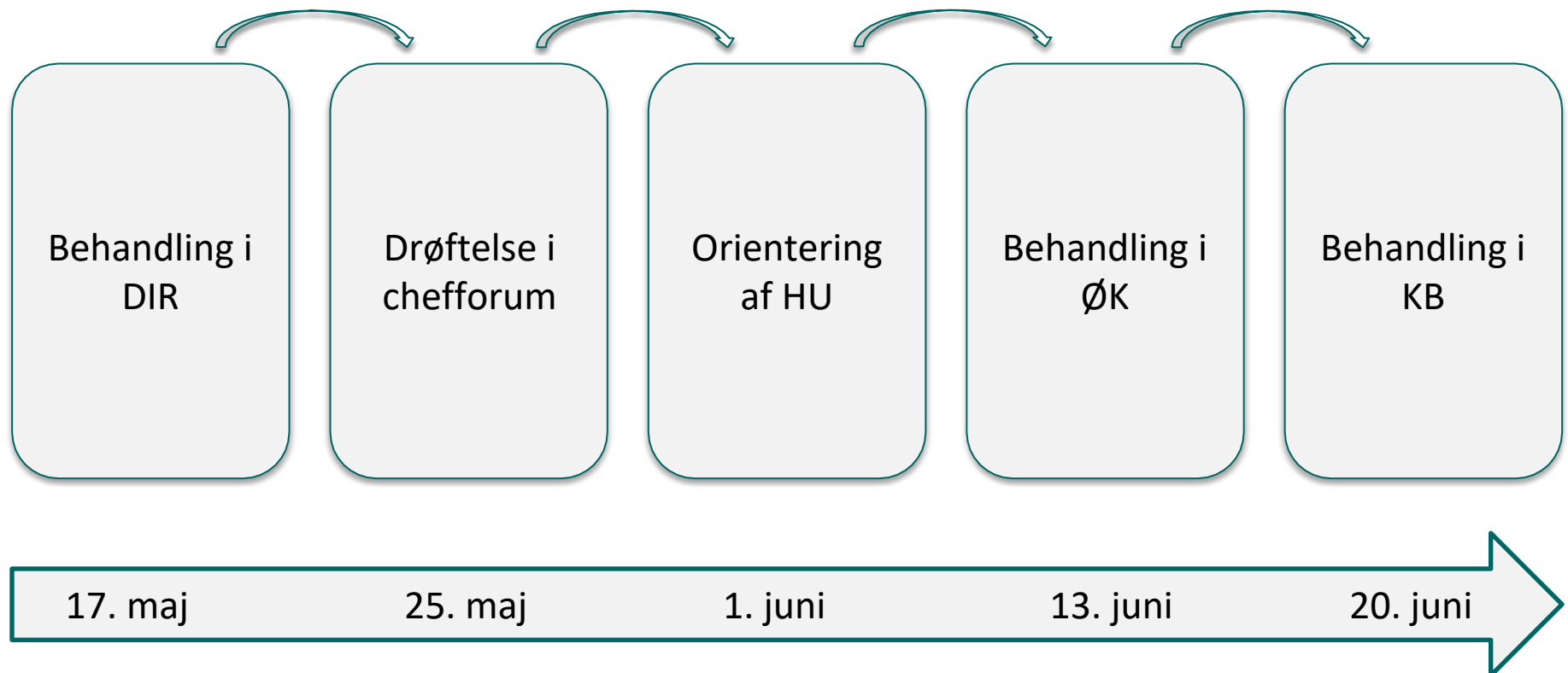
Det foreslås, at det i forbindelse med budgetprocessen besluttes, hvilke(t) område(r) der er genstand for undersøgelse i det næstkommende år.

Fagudvalg beslutter, hvad der skal undersøges indenfor de forskellige serviceområder; en dybdegående undersøgelse af udvalgte services/tilbud, eller en mere generel tilfredshedsundersøgelse på tværs af hele området.



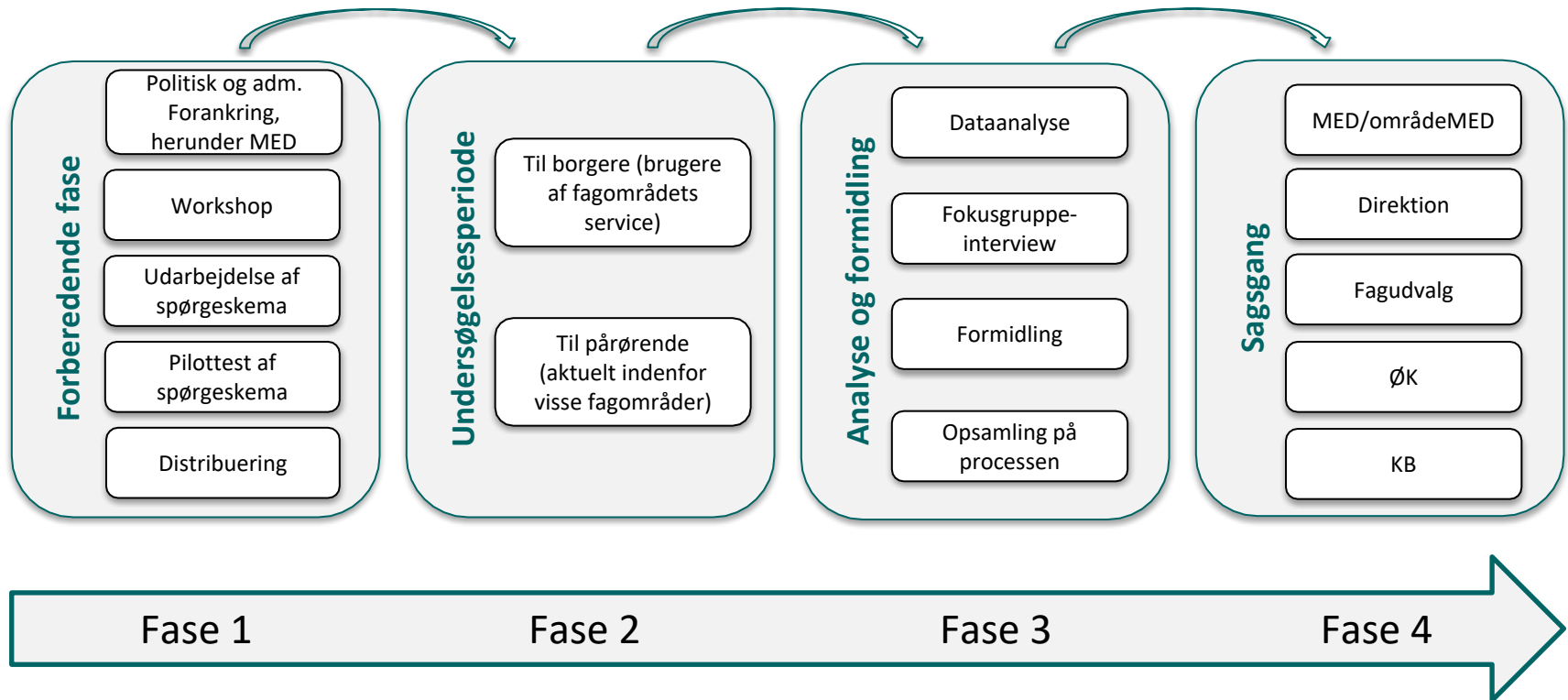
3. Proces 2023

I 2023 skal rammen for udarbejdelse af temperaturmålinger på tværs af kommunens serviceområder fastlægges.

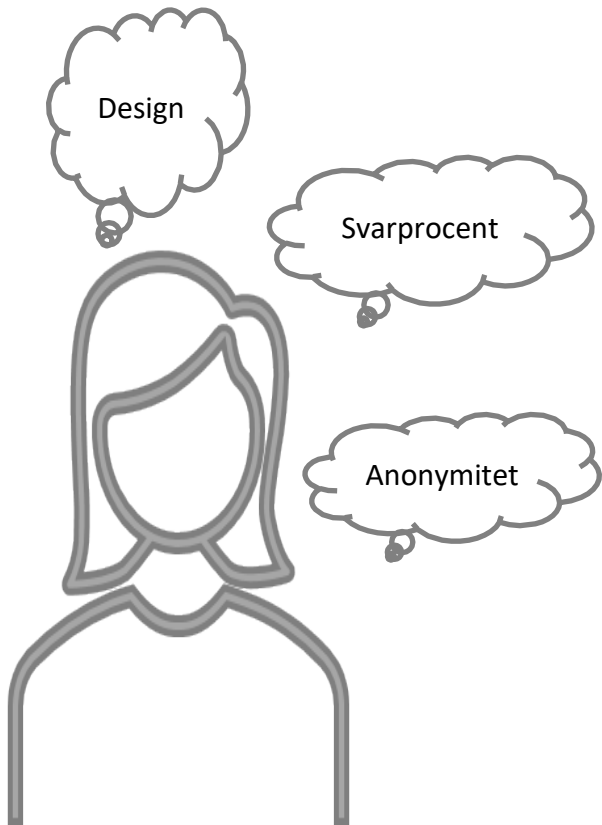


4. Processen for temperaturmåling på fagområde - startende i 2024

Overordnede faser for udførelse af temperaturmåling på et fagområde:



5. Overordnede metodiske overvejelser



Design:

- Temperaturmålingen kombinerer den kvalitative og kvantitative tilgang.
- Dialog og workshop (kvalitativ tilgang) bruges som udgangspunkt til at udvikle spørgeskemaundersøgelser (kvantitativ tilgang).
- Slutteligt afvikles fokusgruppeinterviews med en række borgere for at få uddybet perspektiverne i undersøgelsen med henblik på at fastholde tilfredsheden og eventuelt yderligere styrke servicen i Norddjurs Kommune (kvalitativ tilgang).



Styrken ved dette design er, at der indledes med en åben og eksplorativ tilgang, som efterfølgende målrettet konkretiseres og slutteligt kombineres med interviews, der kan understøtte og nuancere konklusionerne.

Svarprocent:

- For at højne undersøgelsens svarprocent skal det enkelte fagområde nøje overveje distribution af spørgeskema (e-boks, touchskærm ved fysisk fremmøde etc.). Dertil skal kompleksiteten i spørgeskemaet være lav med korte præcise sætninger (brug gerne batterier, likert-skala og husk muligheden for at svare "ved ikke").

Anonymitet:

- Det er vigtigt at understrege, at alle besvarelser behandles anonymt.

5. Politisk og administrativ forankring

Kvalitetsudvikling indebærer forandringer. Hvis forandringerne skal være varige og have størst mulig effekt, skal de forankres i organisationen hos de ledere og medarbejdere, der i det daglige arbejde skal føre forandringer ud i livet. En central del af forberedelsen af en borgerundersøgelse er derfor at sikre forankring i de berørte dele af organisationen:

- Politisk ophæng (fagudvalg)
- Brugerundersøgelsen skal opfattes som meningsfuld og relevant for de berørte
- Fokus på involvering og inddragelse, så der er en fælles forståelse for, hvad undersøgelsen kan bruges til, og måske særligt hvad den ikke skal bruges til. Herved står formålet klart for alle de involverede parter på et tidligt tidspunkt.
- Derfor er dialog med fagområdet (udvalg, ledere, medarbejdere og MED-udvalg) central. Som et element i processen afvikles ligeledes en workshop med henblik på at udforme en meningsfuld undersøgelse.
- Tidspunkt for afvikling af undersøgelsen skal ligeledes tænkes ind i forhold til øvrige aktiviteter på fagområdet, så det understøtter allerede etablerede og eventuelt lovbundne opgaver (fx kvalitetsrapporter på skole- og dagtilbudsområdet).



Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Afvikling af workshop

- I udformning af selve spørgeskemaundersøgelsen er dialog og inddragelse helt centralt.
- Det anbefales at afvikle en workshop med centrale aktører (eventuelt politikere) med henblik på at drøfte, hvilke temaer og dermed spørgsmål, som skal udgøre spørgerammen.
- I denne fase skal det også afklares, hvorvidt der er behov for en todelt undersøgelse - både til borgere og pårørende til borgere.



Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Udarbejdelse af spørgeskema

Hvor tilfreds eller utilfreds var du med:

	 Meget tilfreds	 Tilfreds	 Hverken/eller	 Utilfreds	 Meget utilfreds	 Ved ikke
Udsagn A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udsagn B	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udsagn C	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udsagn D	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Spørgeskemaer til de kvantitative undersøgelser er udviklet på baggrund af inputs fra den kvalitative og undersøgende fase. Således bliver der taget udgangspunkt i de elementer, som er fremkommet gennem dialog og workshop.
 - Spørgeskema udarbejdes i Survey X-act
 - Udsagnene til undersøgelsen formuleres, så alle udsagn vurderes på en 5-punkts Likert svarskala fra 5 = "Helt enig" til 1 = "Helt uenig". Der skal samtidig være mulighed for at svare "ved ikke", hvis borgeren ikke kan vurdere det enkelte udsagn.
 - Der skal spørges ind til den generelle tilfredshed med Norddjurs Kommune og dennes image på tværs af alle undersøgelser.
- ➔ Da fagområderne er forskellige, er der metodefrihed, hvad angår øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Dog skal de overordnede metodiske overvejelser efterleves.

Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Afvikling af pilottest

For at højne kvaliteten og validiteten af undersøgelsen, bygger spørgeskemaundersøgelse på en forudgående pilottest. Pilottesten udføres på 5-10 borgere/pårørende til borgere. Formålet med afvikling af en pilottest er todelt:

1. **Pilottest:** Testpersoner besvarer spørgeskema i rolige omgivelser. Der tages tid på, hvor lang tid det tager testpersoner at lave en besvarelse.
2. **Dialog om og evaluering af udkast til spørgeskema:** Umiddelbart efter pilottesten evaluerer testpersonerne spørgeskemaet. I praksis anbefales en evaluering i plenum.

Spørgeramme til evaluering:

- a) Giver spørgsmålene mening?
- b) Er der nogle spørgsmål, der er svære at forstå?
- c) Var længden på spørgeskemaundersøgelsen overskueligt?
- d) Hvad oplever i som kvalitet i en serviceydelse? (for at måle den oplevede kvalitet i en serviceydelse er det vigtigt at forstå, hvad borgerne oplever som kvalitet.)



Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Distribuering af spørgeskema

For at lykkes med en god undersøgelse med repræsentative data, skal distribution af spørgeskemaet overvejes nøje for at få en høj svarprocent:

- Stil skarpt på den målgruppe der skal undersøges
 - E-mail
 - SMS
 - E-boks
 - QR-kode
 - Fysisk besvarelse på Ipad eller andet device efter samtale i kommunen
- Vurdér spørgeskemaudformningen - er det en lang og kompleks undersøgelse med mange tekstfelter, vil det ikke give mening at distribuere den på SMS. Her vil e-mail/E-boks være et bedre alternativ
- Timing - distribuering umiddelbart efter borgeren har været i dialog/kontakt med os.



Fase 1

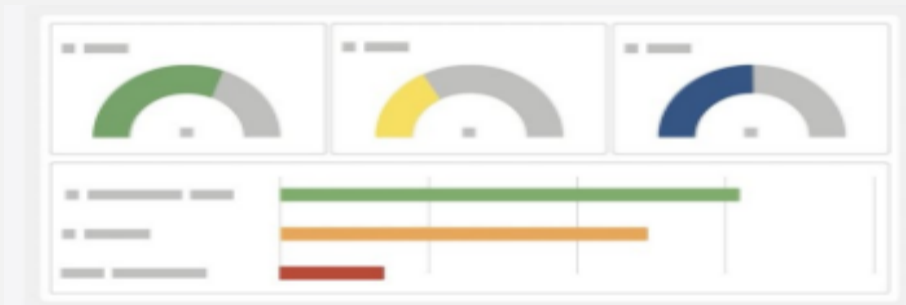
Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Undersøgelsesperioden

- Undersøgelsen afvikles med hensyntagen til øvrige aktiviteter på fagområdet.
- Undersøgelsesperioden anbefales minimum at være 14 dage.
- Efter den første uge kan det - pba. statistik i Survey X-act - overvejes, om der skal gøre yderligere for at booste svarprocenten.



Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Dataanalyse

- Dataudtræk fra surveyXact
- Dataanalyse
- Fokus på centrale fund som skal uddybes til fokusgruppeinterview



5. Fokusgruppeinterview

Indledende overvejelser

- Antal fokusgruppeinterviews og deltagende borgere klarlægges (minimum 2 fokusgruppeinterviews med deltagelse af 4-8 borgere pr. interview)
- Lokation (uforstyret rum, hvor alle borgerne let kan komme til (offentlig transport). Interviews kan afvikles forskellige steder i kommunen)
- Hvordan sikres trykthed under interviewsituationen (understregning af anonymitet og fortrolighed)

Interviewguide

- Interviewguide udarbejdes på baggrund af dataanalysens resultater
- Anvend åbne spørgsmål fx "Hvad mener du med...?", "På hvilken måde er det...?", "Kan du give et eksempel på...?", "Hvilken konsekvens har det, at...?",
- Forslag til afsluttende spørgsmål for at runde interviewet af "Hvad har jeg ikke spurgt om, som jeg burde have spurgt om?"

Interview-afvikling

- Alle deltagere i rummet præsenterer sig for hinanden
- Afvikling af formål med og behandling af oplysninger pba. fokusgruppeinterview præciseres
- Interview optages (borgere oplyses herom)
- For at sikre trykthed i gruppen aftales tavshedspligt de deltagende borgere imellem

Fase 1

Fase 2

Fase 3

Fase 4

5. Formidling

Grundig formidling er en forudsætning for at udnytte resultaterne til forankring, og det er af stor betydning for alle parter at vise, at resultaterne af undersøgelsen bruges aktivt i det fremadrettede arbejde.



5. Opsamling på processen

- Da borgertilfredshedsundersøgelsen går på turnus i organisationen, er det vigtigt at lave en kort opsamling af processen, så næste års undersøgelse kan forløbe endnu bedre.
- Det anbefales, at de forskellige faser gennemløbes med henblik på at drøfte, hvad der har fungeret godt/mindre godt undervejs.



5. Sagsgang



- Fagdirektør præsenterer rapport for direktionen
- Fagudvalg behandler sagen
- Økonomiudvalget behandler sagen
- Kommunalbestyrelsen behandler sagen



6. Finansiering

En borgertilfredshedsundersøgelse estimeres til at koste i 250.000 kr. pr. undersøgte fagområde.

Beløbet dækker en medarbejder på deltid, der udelukkende beskæftiger sig med afvikling af undersøgelsen:

- Tovholderfunktion
- Inddragelse og facilitering af workshop
- Udarbejdelse af spørgeskema
- Dataanalyse
- Opfølgende fokusgruppeinterview (fagchef bør også deltage)
- Afrapportering og evaluering.

Dertil vil gennemførelse af en brugerundersøgelse trække ekstra ressourcer på det område, der er genstand for undersøgelsen. Disse ressourcer skal området finde indenfor den eksisterende ramme.