

Erfaringsopsamling på brugerundersøgelser 2021-2022 - Koncept

Temagruppen har besluttet, at der skal afholdes erfaringsopsamling via auditmetoden, når en region har fået gennemført alle sine brugerundersøgelser.

Formål

Formålet med erfaringsopsamlingen er at have et kontinuerligt fokus på, om og hvor der er mønstre eller tendenser, der konkret skal handles på i det regionale fællesskab, og/eller om der er tilbud, som udmærker sig, og som andre tilbud kan lære af. Der er derved fokus på vidensdeling og læring både internt i regionen samt på tværs af regionerne.

Vidensdelingen kan benyttes på tre niveauer:

1. Tværregionalt kan erfaringsopsamlingerne løbende benyttes til en vurdering af, om der er noget, som temagruppen bør drøfte. Årligt bør temagruppen benytte auditreferaterne på tværs og vurdere, om der er tendenser, som kalder på en fælles regional indsats. Flere af temagruppens medlemmer vil i løbet af et år have deltaget i en audit enten som intern eller ekstern deltager. Herigennem vil temagruppen samlet set komme til at besidde en stor viden og overblik over det samlede materiale.
2. I de øvrige regioner kan auditreferaterne benyttes som forberedende materiale forud for undersøgelser i egen region. Er der tendenser/tematikker, der med fordel kan drøftes i egen region?
3. I den undersøgte region kan vidensdelingen bidrage med regional læring. Er der tendenser, der konkret skal handles på, og/eller er der tilbud, som udmærker sig, og som andre tilbud kan lære af? Auditreferaterne er både til gavn for tilbuddene men kan også løftes op og anvendes i det regionale ledelsessystem.

Fokus er på det faglige indhold i rapporterne og ikke på de metoder, som bruges i undersøgelserne. Dette kan være svært at adskille i processen, men det vil blive tydeliggjort i forberedelsesmateriale til deltagerne og vil samtidigt være et fokuspunkt hos både referant og mødeleder.

Er der områder, som bør adresseres i forhold til metoderne, vil referenten notere og tage det med til først kommende temagruppemøde. Såfremt det er væsentligt, kan det ligeledes tages op på undersøgerforum.

Metode

I kvalitetsmodelsregi er der erfaringer med den casebaserede auditmetode, hvor der tages afsæt i en eller få cases, som drøftes indgående. I denne sammenhæng tages der afsæt i langt flere cases, og interessen er at få et blik på tendenser i kvalitetsarbejdet. Derfor handler vurderings-spørgsmålene ikke om én enkelt case men om et tværsnit.

Mødelederen gennemgår spørgsmålene ét for ét, samler op og konkluderer sammen med auditdeltagerne. Referenten skriver hovedpointerne ned undervejs og udarbejder efterfølgende et referat, som kommer til at fremstå som en tværgående analyse af brugerundersøgelserne. Der udarbejdes i udgangspunktet ikke anbefalinger.

Rammer

I perioden 2021-22 afholdes der fem regionale auditmøder – et i hver region. Efterfølgende afholdes et tværregionalt auditmøde på baggrund af de regionale audits. Alle auditmøder afholdes inden udgangen af 2022.

Varighed

Hvert auditmøde kan vare op til 4 timer inklusiv pauser. Med tidsrammen er det ønsket at give plads til dialog undervejs, da det opleves givtigt – også set i sammenhæng med den tid, der bruges på forberedelse til auditmødet samt transport.

Materiale

Samtlige afrapporteringer fra den undersøgte region indgår.

Deltagere

Som minimum skal auditpanelet bestå af følgende deltagere:

- Et eksternt temagruppemedlem
- Et temagruppemedlem fra egen region
- Tre regionale repræsentanter fra egen region, heraf mindst to tilbudsrepræsentanter – det må gerne være flere.

Herudover deltager:

- En mødeleder fra sekretariatet
- En referent fra sekretariatet

Den pågældende region kan vælge at invitere flere regionale repræsentanter med. Hvis der er flere temagruppemedlemmer, som gerne vil lytte med, kan det gøres som observatør.

Auditpanelet kan i alt maksimum bestå af 8-9 personer (mødeleder og referent tæller ikke med).

Forberedelse og proces for auditmødet

Deltagerne skal forberede sig individuelt til auditmødet. Deltagerne skal læse rapporterne og udfylde vurderingsskemaet. Den anslåede forberedelsestid er ca. en arbejdsdag. Erfaringer fra auditdeltagere gennem de sidste år viser, at det er nødvendigt at afsætte god tid til forberedelse.

Hensigten er, at deltagerne skal medbringe de udfyldte skemaer til auditmødet, som skal danne udgangspunkt for drøftelserne. Sekretariatet har udarbejdet et noteark til hver deltagers eget brug, som kan bruges i forberedelsen til at foretage noter fra hver enkelt rapport.

Der er vigtigt, at deltagerne læser spørgsmålene i vurderingsskemaet før rapporterne, da der her ved skabes fokus for læsningen og bedre mulighed for at tage anvendelige noter.

Er der deltagere, som ikke har kendskab til auditmetoden, tilbyder sekretariatet telefonisk eller videointroduktion til metoden.

Den pågældende region er vært og står for lokalebookning mv.

Rollefordeling

Auditeringen har som beskrevet flere formål, og deltagerne har, udover det fælles ansvar for vidensdelingen på mødet, også hver en opgave i at bringe den tilegnede viden i spil i egen region.

- De regionale temagruppemedlemmer har både en opgave i at medvirke i efterfølgende lokale regionale aftalte processer samt at medvirke til at kvalitetssikre det tværregionale blik med henblik på at løfte emner/problematikker op i temagruppen på de årlige drøftelser af det samlede auditmateriale.

- De regionale tilbudsledere/tilbudsrepræsentanter har udover deltagelsen i auditeringen sammen med temagruppemedlemmerne også til opgave at medvirke til formidling af auditresultaterne i egen region.

Afrapportering af audits

Sekretariatet udarbejder to referater efter hver audit. Et referat til tilbudsniveauet, som belyser faglige problemstillinger og udmærkelser, samt et referat til det administrative niveau som temagruppe, socialdirektørkredsen mv. I referatet til det administrative niveau noteres også input til metodedrøftelser i temagruppen.

Hver audit afsluttes med spørgsmålet: Er der metodiske problemstillinger, som I gerne vil bede temagruppen drøfte? Disse skal ikke drøftes på selve auditmødet, men sekretariatet vil efterfølgende kunne tage kontakt til deltagerne for en uddybelse, hvis temagruppen vælger at drøfte problemstillingen yderligere.

Tværregional audit

Den tværregionale audit gennemføres efter afholdelse af de fem regionale audits. Referaterne fra de fem regionale audits udgør auditmaterialet. Deltagerne i auditpanelet er et temagruppemedlem fra hver region. Referatet af den tværregionale audit forelægges temagruppen.