

INN.NO

Måling av kvalitet i atferdsanalytisk arbeid

Kjetil Viken

Høgskolen i Innlandet - Lillehammer

 HØGSKOLEN
i INNLANDET

INN.NO

Kjetil Viken

Atferdsanalytisk miljøbehandling

Struktur og kvalitet
i tilrettelagte tjenester

 GYLDENDAL

 HØGSKOLEN
i INNLANDET

INN.LND

Hva er kvalitet?

Kvalitet er som porno

PUBLISERT TORSDAG 21 APRIL 2016 - 23:22 - SIST OPPDATERT FREDAG 22 APRIL 2016 - 02:03



Kamradepremier Torbjørn Røe Isakson taler til Norges studenter på første dag av landsmøtet til Norsk studentorganisasjon. Foto: Sjurug Røhmer Vold

Kvalitet har ulike dimensjoner

- Opplevelse av kvalitet (normativt)
- Faktiske målinger av kvalitet (deskriptivt)

INN HØGSKOLEN
i INNLANDET



RUSET SEG: Hanne ruset seg tungt da hun som 15- og 16-åring bodde på Vestlundveien ungdomssenter i Bergen. Foto: Jørn H. Moen

Hanne begynte med heroin på Vestlundveien ungdomssenter i Bergen

Tre rømninger og heroinoverdose på ei helg. - Forsvarlig omsorg, mener Fylkesmannen

Kvalitet er et abstrakt begrep som kan tolkes på ulike måter. Nasjonalt kvalitetsindikatortsystem tar utgangspunkt i definisjon av kvalitet fra «Kvalitetsstrategien – Og bedre skal det bli...!» utarbeidet av Helse og sosial direktoratet i 2005. Her defineres tjenester av god kvalitet som tjenester som er:

- **Virkningsfulle**
- **Trygge og sikre**
- **Involverer brukere**
- **Samordnet og preget av kontinuitet**
- **Utnytter ressurser**
- **Tilgjengelige og rettferdig fordelt**

Kvalitet har ulike dimensjoner

- Opplevd kvalitet vs faktisk kvalitet
- Systemkvalitet vs tjenestekvalitet
- Tiltakskvalitet
- Registreringskvalitet

- Premiss: Kvalitet innebærer struktur

Hvor skal kvalitet måles fra?

- Top-down perspektiv
 - Måling av overordnede, gjerne administrative, variabler
 - Regnskap, turn-over, saksmengde, ansettelses, kurs og utdanning
- Bottom-up perspektiv
 - Måling av virksomhet på bunnlinja

Det er vanlig å dele inn i tre typer indikatorer:

- **Strukturindikatorer** (rammer, ressurser, kompetanse m.m)
- **Prosessindikatorer** (mål av løpende prosesser/uavhengige variabler)
- **Resultatindikatorer** (avhengige variabler)

Måling av struktur

Måling av rammer, ressurser og kompetanse

- Antall faglig ansatte
- Antall TY med treårig utdannelse som gjennomfører tiltak
- Antall vedtak om bruk av tvang og makt (LKHOT, kap. 9)
- Antall avvik ved interne og/eller eksterne tilsyn
- Avkrysning/rapportering for lest informasjon (referater, registreringer, tiltak/prosedyrer)

Måling av prosesser

Måling av deltakelse / aktivitet

- Antall møter og tilstedeværelse på disse
- Antall tiltak som løper / settes i verk
- Sjekkpunktlistor
- IOA

Måling av resultater

Måling av endringer

- Antall forekomster av utagerende atferd / tvang / skader etc
- Antall forekomster av underskuddsatferder og overskuddsatferder
- Målinger av brukertilfredshet
- Deltakelse i aktiviteter

Bunnlinja – det ultimate målet i miljøbehandling

- Hvordan tjenestemottaker opplever tjenesteytelsen
 - Strengt tatt uavhengig av midler og ressurser (kvalitet er gratis! ☺ - god service også)
 - Avhenger av møtet mellom tjenestemottaker og tjenesteapparatet
 - Sosial validitet
 - Klarer vi å legge til rette for at TM skal ha et godt liv?

Tjenestesteder som lykkes med å opprettholde kvalitet i tilbudet over tid, ser ut til å være de som har klart å etablere kompetansen som en del av kulturen (systemnivå). Disse tjenestestedene er mindre sårbare for endringer. (Grunnlagsarbeid for å fremme systematikk og kvalitet i tjenestetilbudet til personer med et omfattende og sammensatt bistandsbehov)

Håndfaste kvalitetsparametere

- Kvalitet i kartlegging
- Kvalitet i målformulering
- Kvalitet i tiltaksformulering
- Kvalitet i tiltaksarbeidet
- Kvalitet i registrering- og evalueringsarbeidet

Kvalitet i kartleggingsarbeid

Kvalitative og kvantitative målinger

- Kvaliteten handler om validitet og reliabilitet
- Hvor mange FAK-beskrivelser skrives?
 - Hvor mange av disse brukes i fagmøter?
 - Hvor mange av disse blir bruk i analyser?
- Hvor mange overskudds- og underskuddsatferder registreres?
- Hvor ofte får tjenestemottaker anledning til å vurdere tilbudet?
- Brukes fornøydhetmålinger for nærpersoner? For tjenesteytere?
- Forsterkerkartlegging
- Verdikartlegging

Kvalitet i faglige beslutninger

- Skilles det mellom normative og deskriptive betraktninger?
- Underbygning av beslutninger ved å henvise til
 - Rådende teori fra faget
 - Rådende faglige funn fra faget og tilsvarende problemstillinger

Kvalitet i målformuleringer

- Klare operasjonaliseringer av TMs atferd
- Mål som er målbare
- S.M.A.R.T.E mål (Hersey og Blanchard, 1993)
- Beskrivelser av omfang, tidsramme, betingelser, framtidsrettetde, avgrensede
- Skrevet i verbform



- a) Utgjør målatferden fare for tjenestemottaker eller omgivelsene?
- b) Hvor ofte forekommer en overskuddsatferd (og dermed hvor stor er utfordringen med den), eller hvor ofte vil en underskuddsatferd være nyttig for tjenestemottaker?
- c) Hvor lenge har utfordring med en overskuddsatferd vart, eller hvor stort er behovet for å fremme forekomster av underskuddsatferd?
- d) Vil målet med tiltaket øke tilgangen til forsterkende hendelser for tjenestemottaker?
- e) I hvor stor grad vil målet med tiltaket lede til ny læring og nye muligheter (atferdsåpnere)?
- f) Medfører atferdsutfordringen at det gis negativ oppmerksomhet fra omgivelsene?
- g) Vil målet med tiltaket medføre øket grad av forsterkning for nærpersioner av tjenestemottaker?
- h) Hvor vanskelig vil det være å nå målet med tiltaket?
- i) Hvor store kostnader er det forventet ved gjennomføring av tiltak?

 HØGSKOLEN
i INNLANDET
Cooper, Heron og Heward (2007)



Kvalitet i tiltaksarbeid

- Målinger av behandlingsintegritet

 HØGSKOLEN
i INNLANDET

Registreringskvalitet

Registreringskvalitet handler om at målinger er riktige. Høy grad av registreringskvalitet er resultat av høy grad av validitet og reliabilitet med hensyn til det som defineres og måles.

- Måling av IOA
- Felles øving på registrering (kalibrering)
- Gode målinger er meningsløse dersom de ikke måler noe som er viktig eller måler noe riktig!

Kvalitet i tiltaksformuleringer

- Pragmatisk tilnærming?
 - Tiltaket er godt formulert dersom
 - Det leder til ønsket praksis hos TY
 - Medfører ønsket endring i atferd hos TM
 - Gode tiltak er formulert med utgangspunkt i analysen som leder fram til dem

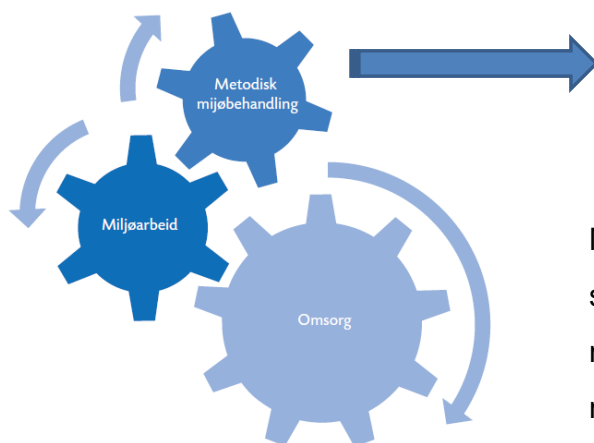
Kapittel 6 kan sammenfattes med følgende kjennetegn for høy grad av registreringskvalitet:

INN

1. Man måler det man faktisk er interessert i å vite noe om (gyldighet).
2. Man måler atferd som er relevant for den miljøbehandlingen man utfører.
3. Målatferd er tydelig avklart og tydelig operasjonalisert.
4. Det er avpasset bruk av kvalitative og kvantitative måter å samle inn informasjon på.
5. Tjenestemottaker er involvert i den grad det er mulig (og det er gjort nøye vurderinger rundt dette).
6. Man måler relevante og viktige dimensjoner ved målatferd, det være seg frekvens, omfang, varighet eller intensitet.
7. Det etterstrebes at data blir samlet inn via direkte observasjoner gjort over tid.
8. Registreringene påvirker ikke det som måles, og de som utfører registreringene, påvirkes ikke av sine egne eller andres oppfatninger av det som måles.
9. Det er klare rutiner for oppfølging, kalibrering og kvalitetssikring av registreringsarbeidet.
10. Dataene som blir samlet inn, er viktige for beslutninger som gjøres i arbeid med

tjenestemottaker
i
INNLANDET

INN



Figur 2. Navene i velferdsarbeid for tjenestemottakere med bistandsbehov består av omsorg, miljøarbeid og atferdsanalytisk miljøbehandling. Dette er arbeidsmåter som fyller ulike funksjoner og som har ulik karakter.

Miljøarbeid og miljøbehandling skiller seg fra hverandre ved at miljøbehandling er avgrensede tiltak med stor grad av struktur, mens miljøarbeid er mindre strukturert og mindre avgrenset.

INN HØGSKOLEN
i
INNLANDET