

AÐ META ÁRANGUR Í VELFERÐAÞJÓNUSTU

Páll Biering

Rannsóknarstofa í hjúkrunarfræði, HÍ

Guðberg K. Jónsson

Rannsóknarstofa um mannlegt atferli, HÍ

Hvernig mælum við velferðarþjónustu?

- Hvaða leiðir notar þjónustan til þess að komast að markmiðum sínum?
- Hver er ætlaður ávinningur af velferðarþjónustu?
- Fyrir hvern ætti að meta árangur þjónustunnar?
- Hvers vegna að meta með kerfisbundnum hætti?
- Hvernig metum við þjónustuna?
- Eru hættur við mat á velferðarþjónustu?
- Hverju getur mat á velferðarþjónustu skilað?

Hvaða leiðir notar þjónustan til þess að komast að markmiðum sínum?

- Þjónustan beinist að lausn einhvers vandamáls
- Valin er leið til að leysa vandamálið eða til að ná ákveðnum árangri
- Árangurinn er síðan metinn
- Árangursmatið segir til um hvort leiðin sem var valinn skilaði árangri

Hver er ætlaður ávinningur af velferðarþjónustu?

- Hagrænn
- Velferð
 - a) velferð samfélagsins eða samfélagshópa
 - b) velferð einstaklinga

Fyrir hvern ætti að meta árangur þjónustunnar?

- Ríki/sveitafélag – er farið að lögum og reglum?
- Skattborgara/almenning – er vel farið með með almanna fé?
- Fyrir þann sem sækir þjónustuna – á hann að hafa val um hvert hann sækir þjónustu, þ.e. valið t.d. sérhæfða þjónustu sem hæfir viðkomandi vandamáli og hefur sýnt fram á árangur?

Hvers vegna að meta með kerfisbundnum hætti?

- Til þess að bæta þjónustu
- Til þess að gera tilvísanir markvissar
- Til þess að veita nýjum leiðum brautargengi og stuðla að framþróun
- **Evidence Based Practice / Gagnreynd þjónusta:** áhersla lögð á það að inngrip velferar- og heilbrigðisþjónustu séu studd af rannsóknarniðurstöðum

Hvernig metum við þjónustuna?

- Mismunandi aðferðir/leiðir mögulegar:
 - Fyrir þann sem greiðir
 - Fyrir þann sem veitir
 - Fyrir þann sem þiggur
- Við mat þarf að ganga út frá markmiðunum að teknu tilliti til ýmissa þátta sem vitað er að auki eða dragi úr áhrifum inngripanna/þjónustunnar

Eru hættur við mat á velferðapjónustu?

- Persónuvernd
- Markmið mælinga illa skilgreindar
- Hagsmunaárekstrar

Hverju getur mat á velferðarþjónustu skilað?

- Skilvirkari tilvísanir
- Betri árangri
- Aukin starfsánægja þjónustuaðila
- Aukin ánægja þiggjanda þjónustu
- Árangurstengd fjármagnsstýring
- Aukið brautargengi nýrra aðferða