Oversikt resultatindikatorer – Eksempel Bedriften AS (VTA og AFT tiltak)

Blå indikator = INNSATS Grønn indikator = RESULTAT

Indikator 1 «Prosentandel ansatte som har deltatt aktiviteter for faglig utvikling»

Indikator 2 «Prosentandel ansatte som har tatt i bruk ny faglig kompetanse på jobben»

Indikator 3 «Prosentandel tjenestemottagere som oppgir at de vet hvilke rettigheter de har»

Indikator 4 «Prosentandel ansatte som oppgir at de har ivaretatt deltagernes rettigheter»

Indikator 5 «Prosentandel APS deltagere som har fått arbeidslivserfaring gjennom praksis hos eksterne samarbeidspartnere (bedrifter)»

Indikator 6 «Prosentandel VTA deltagere hvor Eksempel Bedriften AS deltar i deres eksterne ansvarsgruppe for å sikre helhet og koordinering av alle tjenestene personen mottar

Indikator 7 «Antall forbedringsprosjekter utøst av spørreundersøkelse blant tjenestemottagere»

Indikator 8 «Prosentandel AFT deltagere som oppgir at tjenesten de har mottatt ved Eksempel Bedriften AS har gjort dem mer rustet til å fungere i arbeidslivet»

Indikator 9 «Prosentandel tjenestemottagere som oppgir at tjenesten de har mottatt ved Eksempel Bedriften AS har gjort dem bedre rustet til å fungere i privatlivet»

Indikator 10 «Prosentandel tjenestemottagere som oppgir at tjenesten de har mottatt ved Eksempel Bedriften AS har gjort at de har det bedre med seg selv og økt deres generelle trivsel»

Indikator 11 «Prosentandel ansatte som oppgir at de involverer tjenestemottagerne utarbeidelsen av deres individuelle plan»

Indikator 12 «Prosentandel tjenestemottagere som oppgir at de har tatt aktiv del i utformingen av sin egen plan»

Indikator 13 «Prosentandel tjenestemottagere som oppgir at de alt i alt er godt fornøyd med hvordan Eksempel Bedriften AS har bidratt til at de kan utvikle seg i den retning de selv ønsker»

Indikator 14 «Prosentandel AFT deltagere som har signert på at sluttrapporten er gjennomgått og forstått»

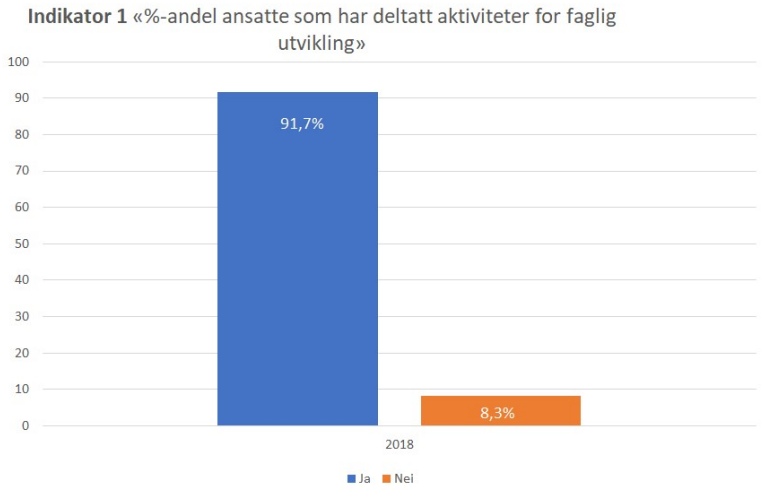
Indikator 15 «Antall møtepunkter med andre bedrifter hvor tilnærmingsmåter og metoder har blitt drøftet og sammenlignet»

Indikator 16 «Antall forbedringstiltak utløst av møtepunkter med andre bedrifter hvor tilnærmingsmåter og metoder har blitt drøftet og sammenlignet»

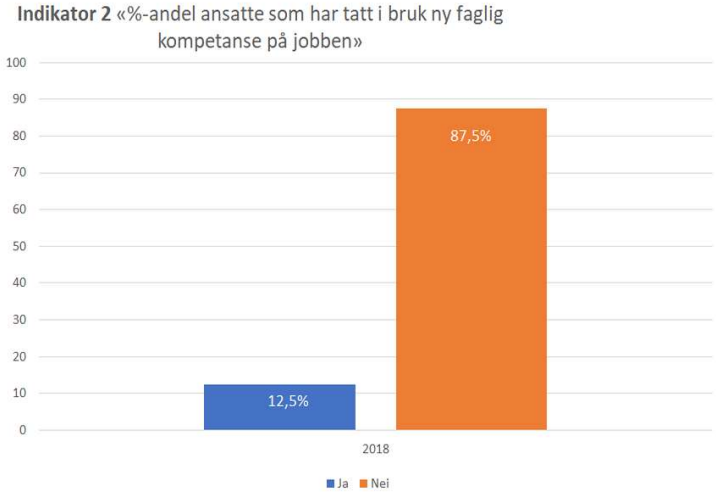
Indikator 17 «Prosentandel AFT deltagere hvor Eksempel Bedriften AS har lagt til rette for deltagelse i parallelle eksterne tiltak»

M1 - Resultater av personlig vekst, kontinuerlig læring og utvikling (ansatte)

9 veiledere – 9 respondenter



Dataene er innsamlet gjennom Egenvurderingen[1]. Resultatet viser oss at de fleste har fått en eller annen form for faglig påfyll i løpet av 2018. Vi har lagt til grunn både interne fagdager og deltagelse på kurs og seminarer. Valg av aktiviteter for den enkelte medarbeider har hatt utgangspunkt den enkelte medarbeiders behov, og relevans til tiltakene og/eller produksjon ved Eksempel Bedriften AS.



Dataene er innsamlet gjennom Egenvurderingen. Resultatet viser oss at vi har hatt begrenset nytteverdi de opplæringsaktivitetene vi har deltatt på. Vi har sett på om ny kompetanse er tatt i bruk i 2018, og kun 12,5% svarer ja (1 person). Etter samtaler med medarbeiderne ser det ut til at de aller fleste fikk ny kunnskap under disse opplæringsaktivitetene, men det ser ut til å være flere grunner til at disse aktivitetene har liten verdiskapende effekt for bedriften. De tingene som blir tydeligst nevnt er;

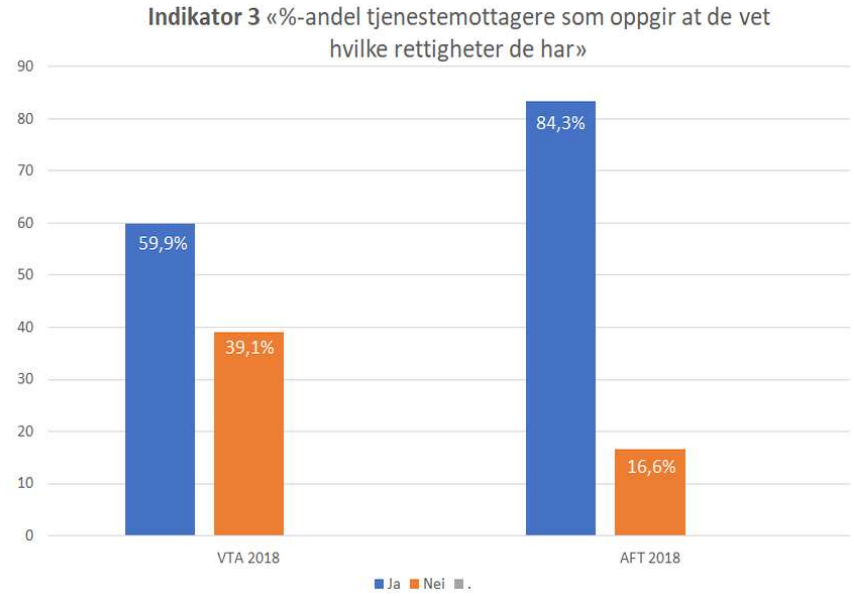
- Det er lite tid i hverdagen til å prøve ut og innarbeide nye «ting»
- Man fikk var ikke tilstrekkelig opplæring og forståelse til å kunne ta det det nye i bruk når man kom tilbake på jobb.

Vi vil iverksette en videre evaluering av dette temaet, og utarbeide ny tilnærming til kompetanseheving og utvikling av ansatte.

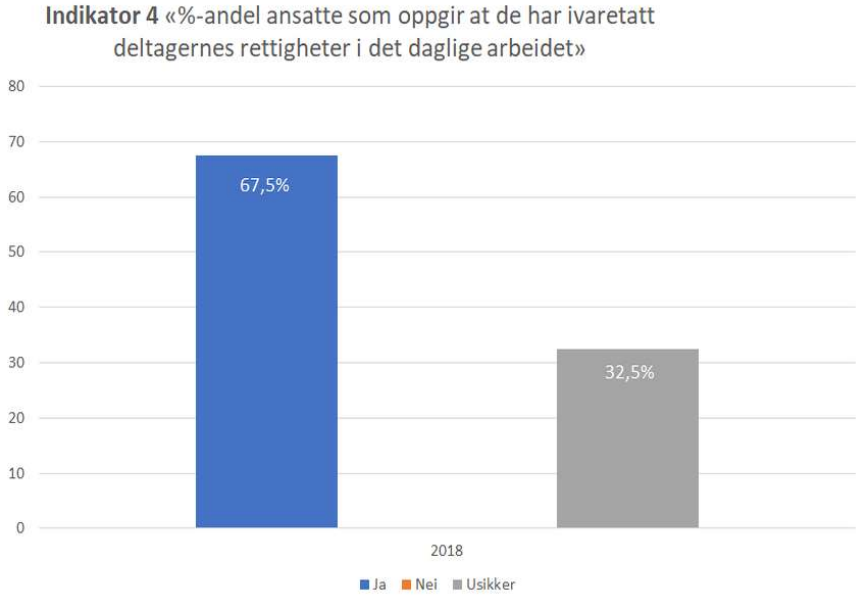
[1] Egenvurderingen er et internt verktøy hvor ansatte får muligheten til å evaluere seg selv på viktige punkter vi har kommet frem til i felleskap.

M2 - Resultater ved å ivareta og utøve rettighetene til tjenestemottakeren

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter 9 veiledere – 9 respondenter

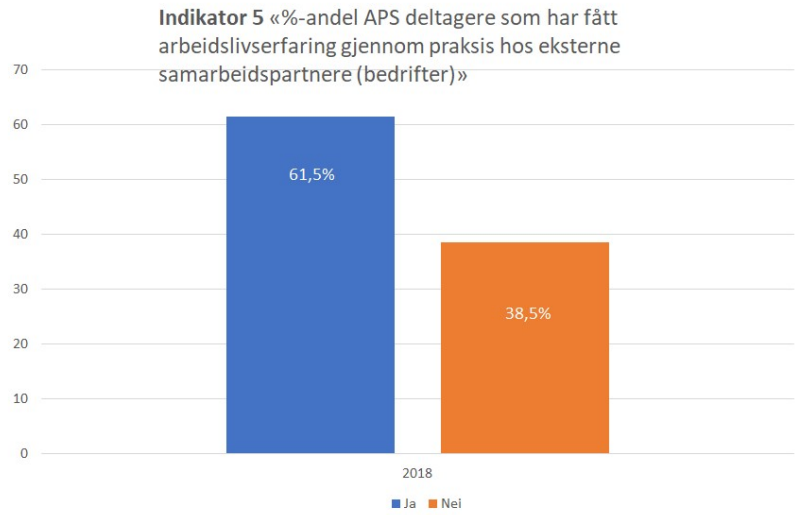


Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelse. Resultatet forteller oss at til tross for ulike tilnærminger er det utfordrende å sikre at alle forstår hvilke rettigheter de har, spesielt for VTA deltagerne. 73,9% oppgir at de vet de har blitt informert om sine rettigheter, mens 59,9% opplever å vite hvilke rettigheter de har. Vår vurdering er at dette til dels kan skyldes at vi ikke har funnet rett tilnærming for enkelte tiltaksdeltagere med kognitive begrensninger. Det er viktig for oss at alle kjenner sine rettigheter, og dette temaet er et av forbedringsområdene vi skal jobbe med i 2019, sammen med tiltaksdeltagerne.

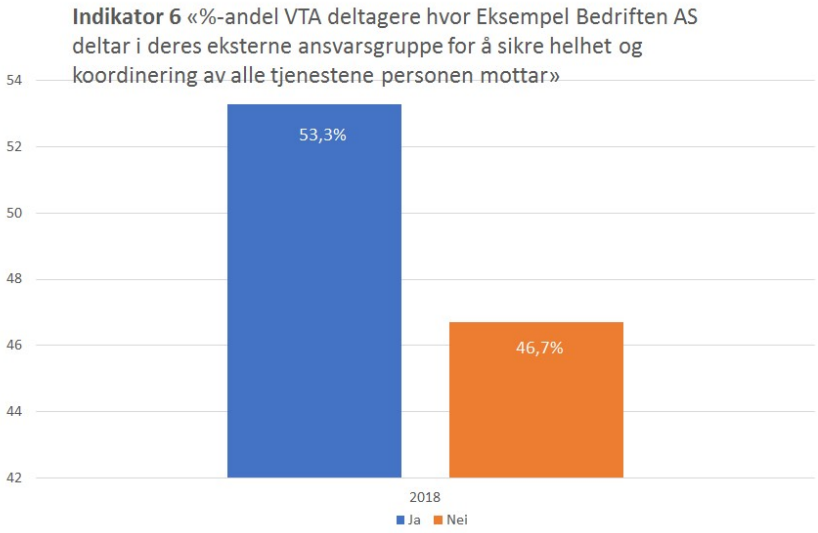


Dataene er innsamlet gjennom Internrevisjon. Resultatet indikerer at våre medarbeidere er bevisste på å ivareta de rettighetene våre tiltaksdeltagere har når de er ved vår bedrift. 3 medarbeidere oppga at de var usikre. I samtaler med dem kom det frem at dette handlet om at de var usikre om hva som er forventet og om de i stor nok grad ivaretok rettighetene til tiltaksdeltagerne.

M3 - Resultater og fordeler med arbeid i partnerskap

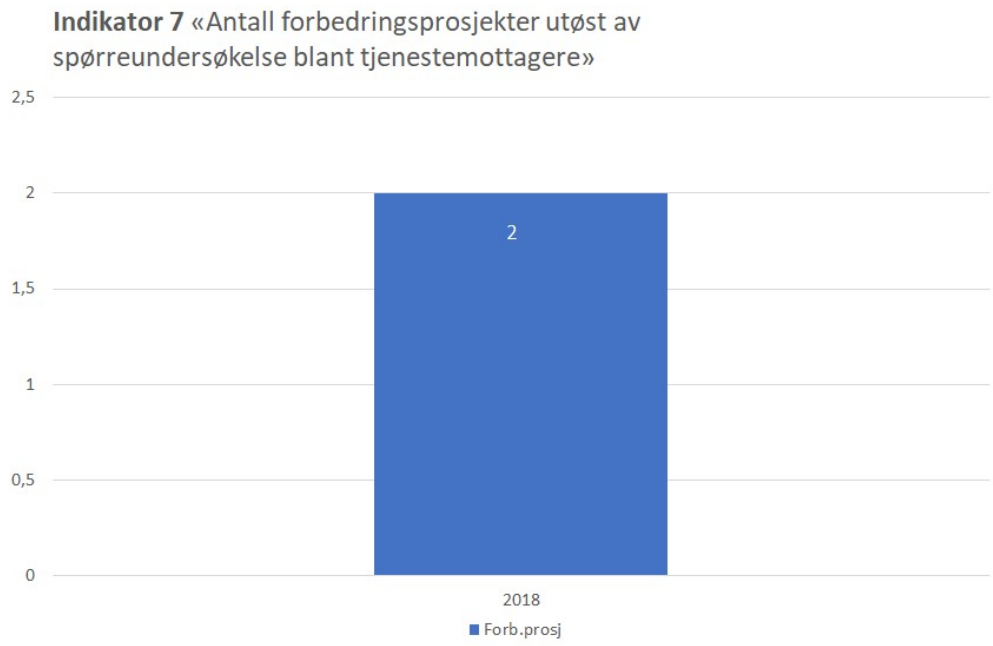


Dataene er innsamlet gjennom resultatrapporter fra tiltaket. Vi har et tett og godt samarbeide med lokalt næringsliv og inngår samarbeid med dem i forbindelse med gjennomføringen av AFT tiltaket. Det er da snakk om arbeidspraksis hvor deltageren kan få prøve seg ut i en ordinær bedrift. Vi har en uforholdsmessig stor andel AFT deltagere som står langt unna arbeidslivet når de kommer til oss, og i mange tilfeller er det et ønske fra NAVs side at vi avklarer arbeidsevne med tanke på en uførepensjon. Dette er ikke i henhold til formålet med tiltaket, og er hovedårsaken til at kravet om at alle skal ut i ordinær arbeidspraksis innen 4 måneder ikke er realistisk for flere enn ca. 2/3.



Dataene er innsamlet gjennom samtaler med veiledere. Eksempel Bedriften AS har ved flere anledninger vært pådrivere for å få etablert ansvarsgruppe for tiltaksdeltagere hvor vi ser at det er behov for «felles innsats» for å sikre personen helhetlig tjenestetilbud. Indikator 6 Andel VTA deltagere hvor Eksempel Bedriften AS deltar i deres eksterne ansvarsgruppe for å sikre helhet og koordinering av alle tjenestene personen mottar. Veiledere som arbeider med deltageren til daglig representerer Eksempel Bedriften AS i disse ansvarsgruppene.

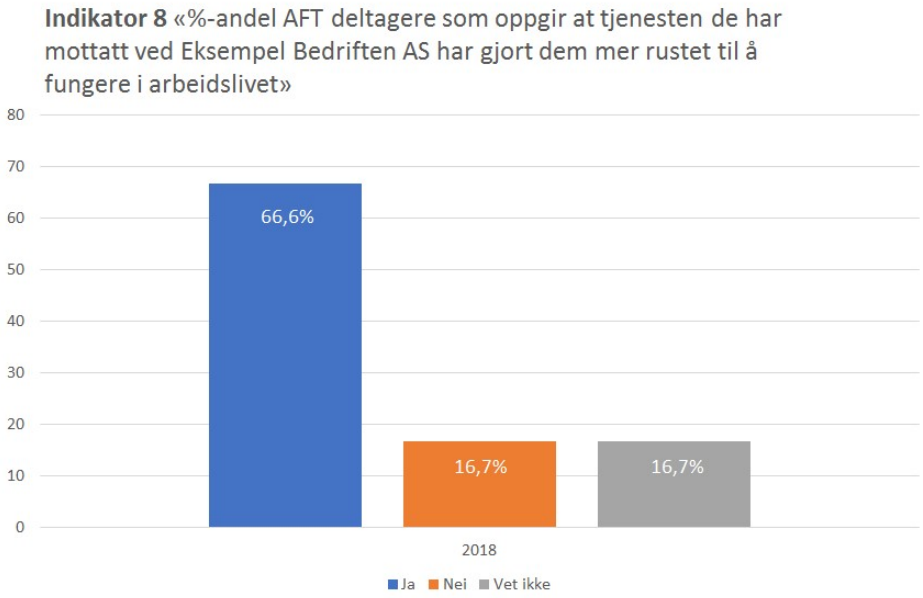
M4 - Resultater av involvering av brukere (i planlegging, utførelse og evaluering av tjenester)



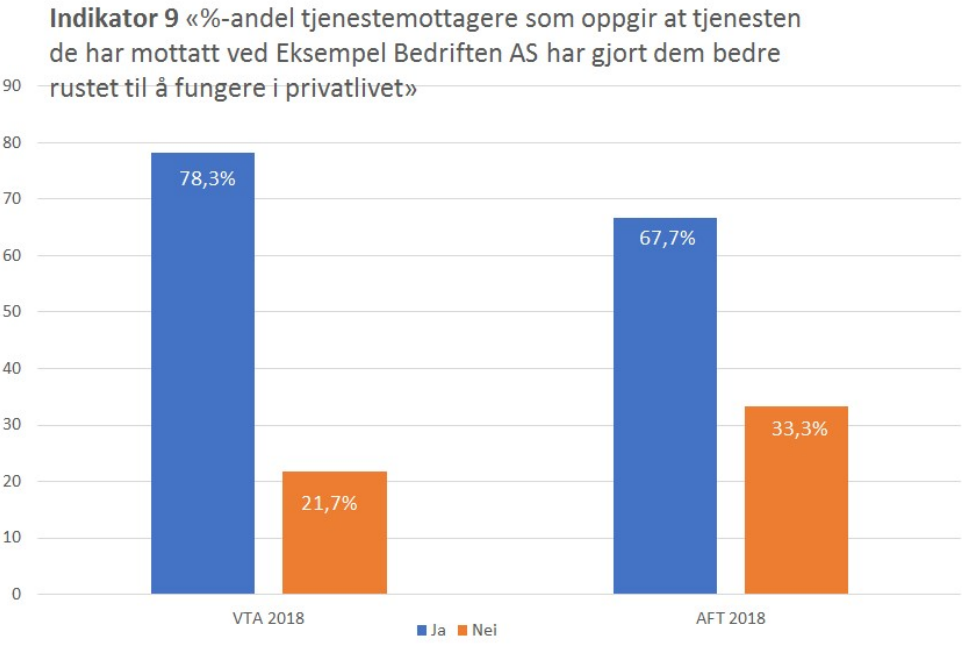
Dataene er innsamlet gjennom samtaler med ledelse og veiledere. Etter evaluering av spørreundersøkelse for VTA deltagerne ble det definert to områder for forbedringsarbeid. Disse er knyttet til; Rettigheter og Min Plan (individuell plan). Både medarbeidere og tiltaksdeltagere involveres i denne typen forbedringsprosjekter ved Eksempel Bedriften AS.

M5 - Resultater av empowerment av brukere / tjenestemottakere

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter



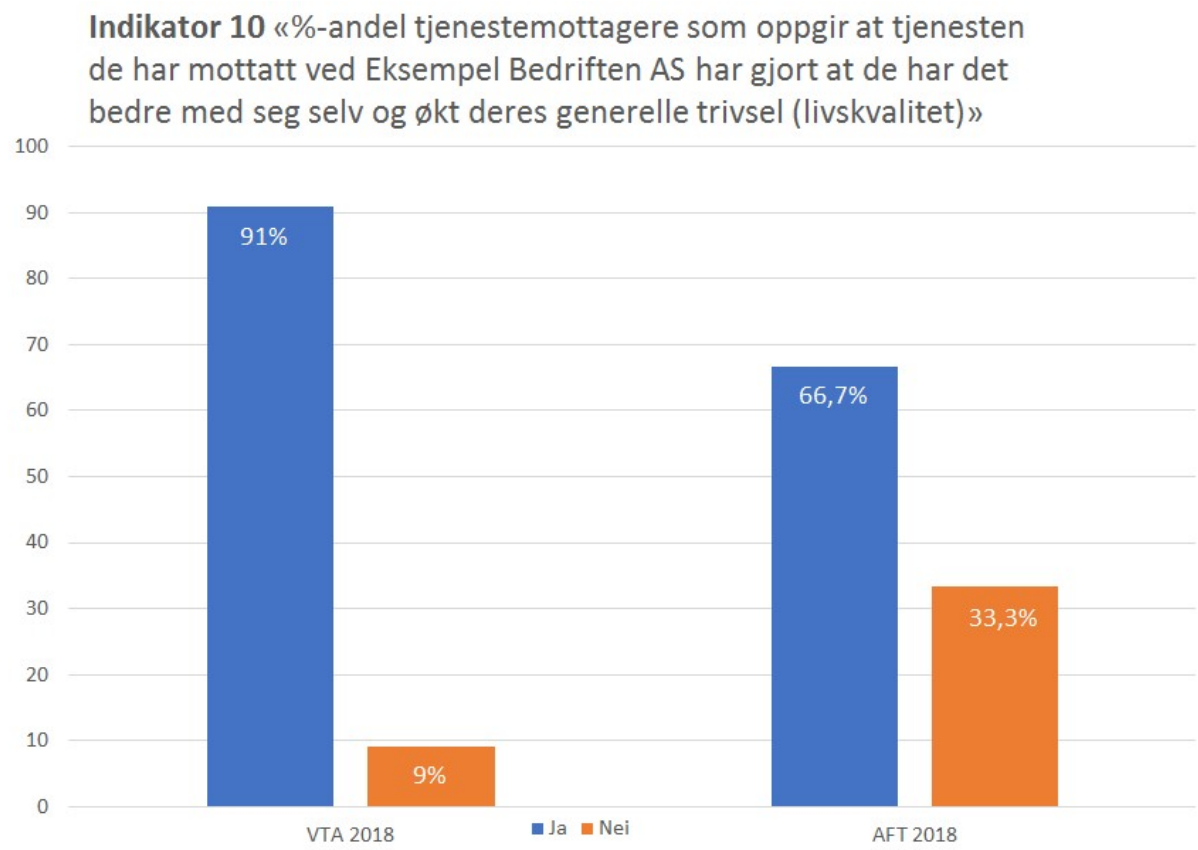
Dataene er samlet inn gjennom spørreundersøkelser blant tiltaksdeltagere i AFT tiltaket. Vi definerer empowerment som en myndiggjørende prosess som leder til at mennesker blir mer i stand til å utnytte sine ressurser og ta mer kontroll over eget liv. Vi mener resultatet indikerer at empowerment er et av utbyttene deltagerne får gjennom deltagelse i vårt AFT tiltak. Andre data vi har understøtter også dette (se bl.a. nedenfor).



Dataene er samlet inn gjennom spørreundersøkelser blant tiltaksdeltagere i AFT og VTA tiltaket. Vi mener at disse resultatene kan knyttes direkte til det vi definerer som empowerment (ref. tekst Indikator 8 ovenfor) Dette viser oss at våre tjenester har en positiv påvirkning på deltagernes liv, også utover det som knyttes til arbeid.

M6 - Resultater av økt livskvalitet for brukere / tjenestemottakere

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter

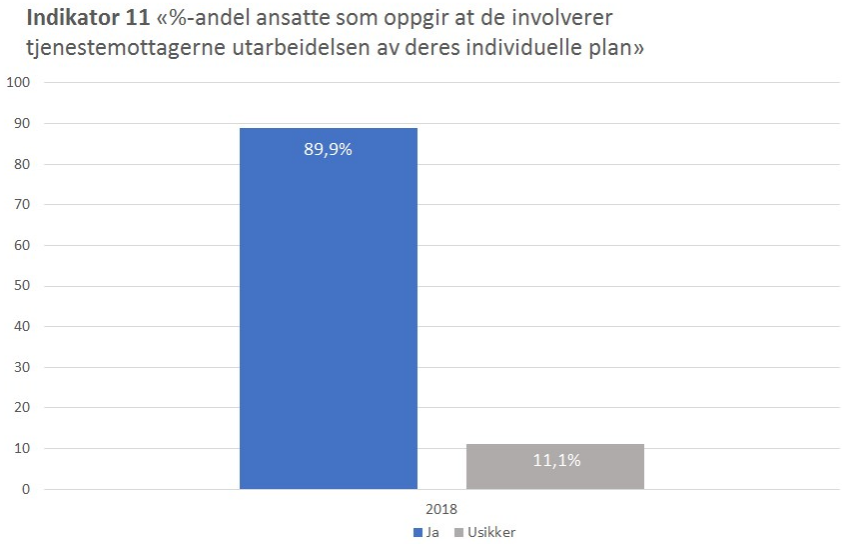


Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelser blant VTA og APS deltagere. Vi mener at de dataene vi får frem gjennom denne kvalitative indikatoren viser at våre tjenester i all hovedsak bidrar til at deltagerne opplever at deres livskvalitet øker gjennom våre tiltak. Ved Eksempel Bedriften AS har vi et egenutviklet konsept for livskvalitet, som også innebefatter verktøy for å kartlegge opplevd livskvalitet. Med dette kan vi også på individnivå måle effekten våre tiltak har på deltagerens opplevelse av livskvalitet.

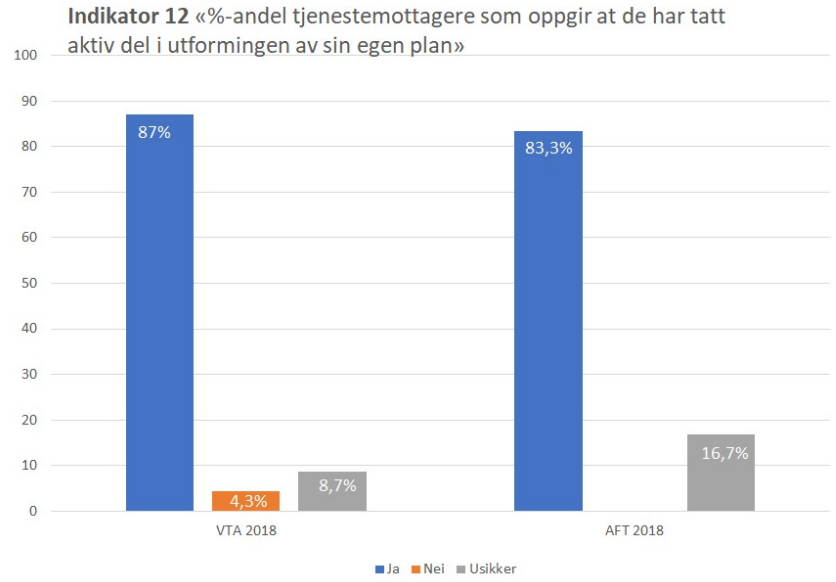
Ser vi på tallet for formidling til arbeid/utdanning, som er formålet med AFT-tiltaket, så lå det på 15% i 2018. Resultatet ovenfor viser at en langt større andel av deltagerne i AFT likevel har fått et positivt utbytte av tjenesten - i form av økt livskvalitet. At resultatet er lavere for AFT enn VTA mener vi har naturlige årsaker som ligger utenfor hva vi har kontroll over (f.eks. et gap mellom bestilling fra NAV og personens ønsker og forutsetninger)

M7 - Resultatene av involvering av tjenestemottaker i individuell planlegging

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter 9 veiledere – 9 respondenter



Dataene er innsamlet gjennom internrevisjon. At veiledere involverer tiltaksdeltagere i utvikling av individuelle planer er godt innarbeidet ved Eksempel Bedriften AS. I samtale etter internrevisjonen kom det frem at usikkerheten skyltes en nyansatt som kun har deltatt som observatør sammen med en annen veileder.

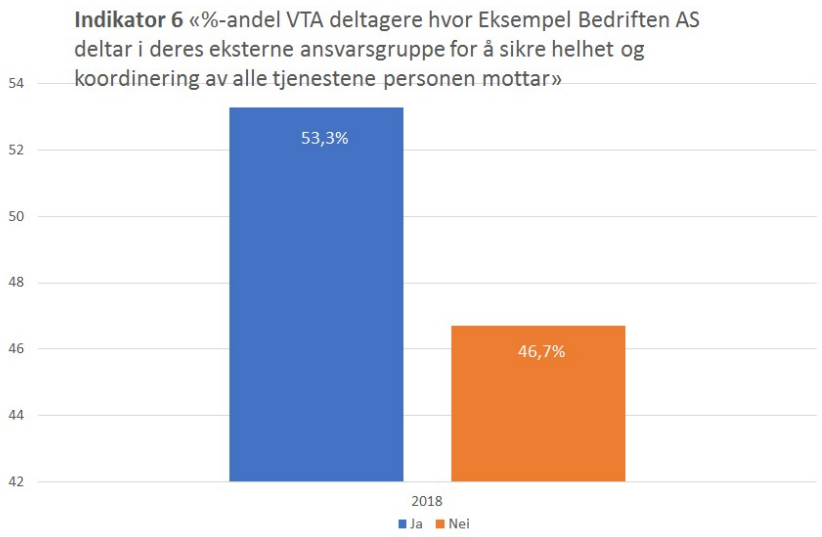


Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelser. Resultatene viser at de aller fleste har en klar oppfatning av et de har vært involvert i utviklingen av deres individuelle plan. Dette viser etter vår vurdering at vi imøtekommer kravet om at tiltaksdeltagerne skal involveres i utvikling av individuelle planer.

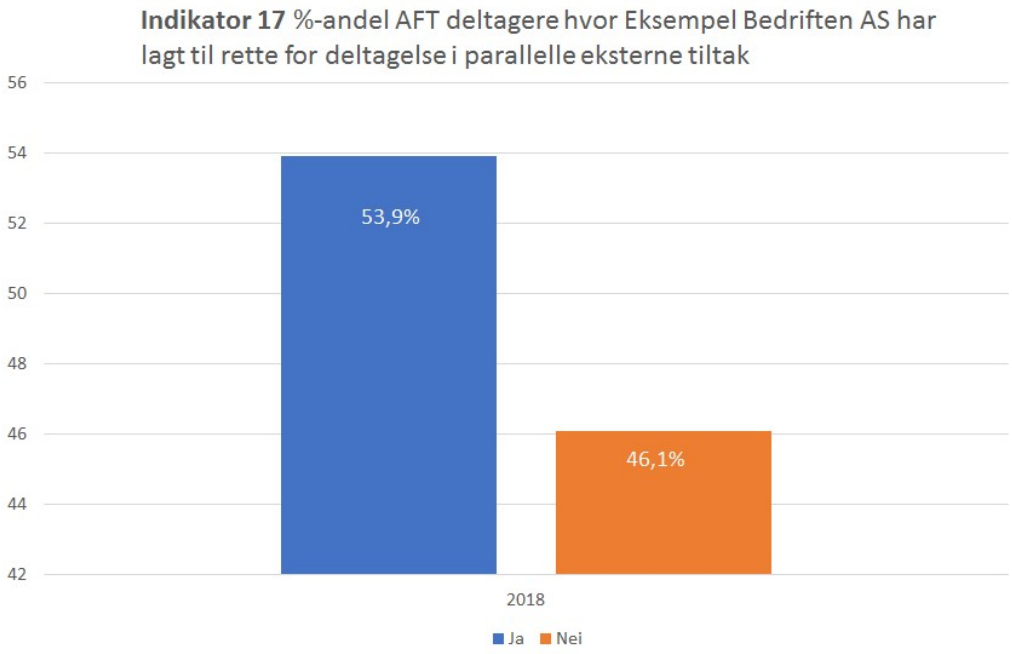
Til tross for dette har vi sammen med tiltaksdeltagerne i VTA tatt initiativ til et forbedringsprosjekt knyttet til hvordan vi arbeider med individuelle planer i VTA. Årsaken til dette er at en annen resultatindikator viser at til tross for at nesten alle sier de har deltatt i å utarbeide sin egen plan, er det kun 43% som er; *helt enig*, i at de vet/husker hva som står i deres individuelle plan.

M8 - Resultater av helhet og kontinuitet i tjenesteleveransen

13 AFT deltagere – 13 respondenter 30 VTA deltagere – 30 respondenter



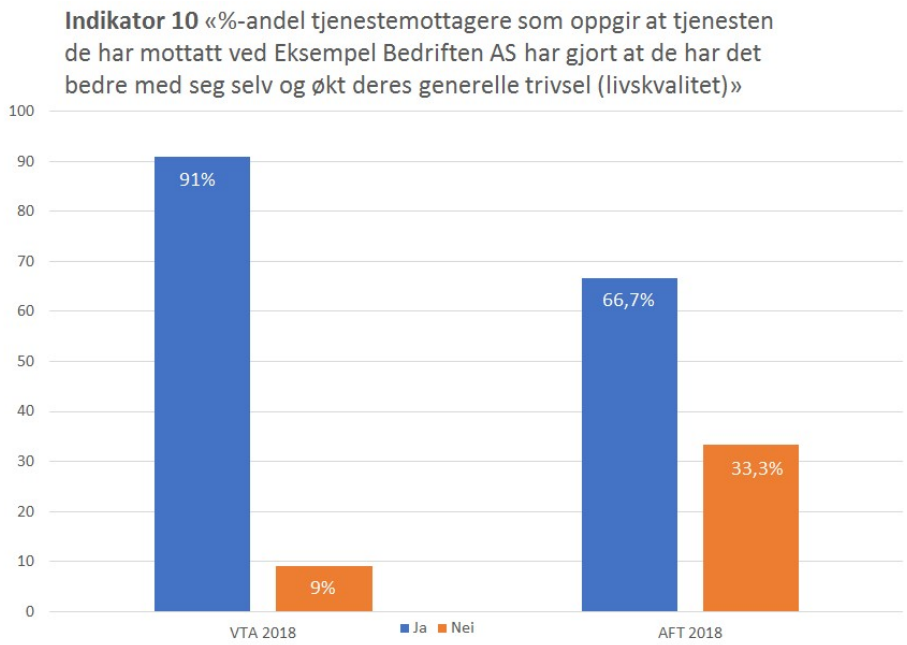
Dataene er innsamlet gjennom samtaler med veiledere. Resultatet knyttes til evalueringen av hvordan vi sikrer et kontinuum av tjenester for tiltaksdeltagerne i VTA. Vår deltagelse i ansvarsgrupper er en viktig arena og virkemiddel for dette.



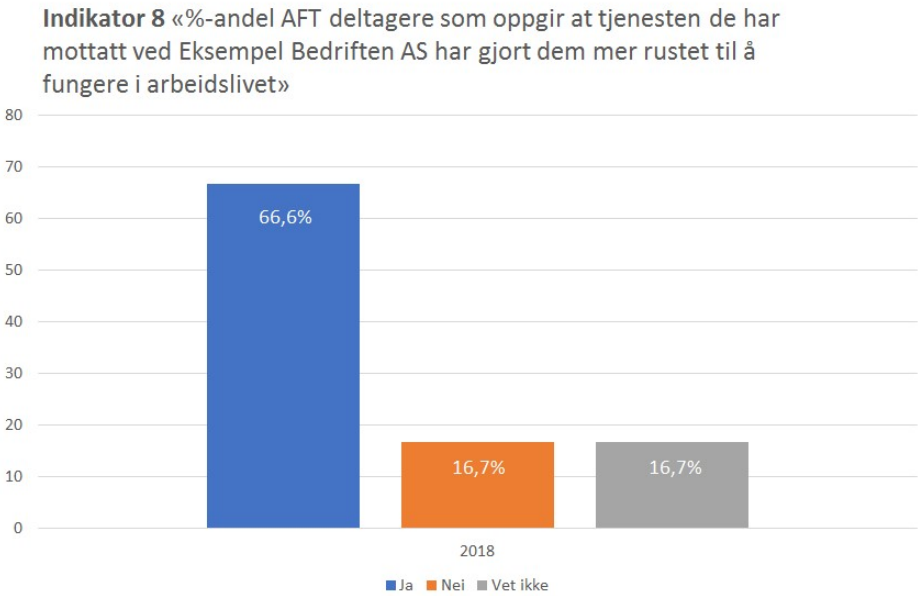
Dataene er innsamlet gjennom samtaler med veiledere. Resultatet knyttes til evalueringen av hvordan vi sikrer et kontinuum av tjenester for tiltaksdeltagerne i AFT. Mange av deltagerne i AFT-tiltaket har forholdsvis komplekse problemstillinger, og vi har ofte ikke tilstrekkelige ressurser til å dekke alle behov. Vi er derfor opptatt av å legge til rette for at kontinuumet sikres gjennom å inkludere og legge til rette for eksterne tjenester i planleggingen og gjennomføringen av AFT-tiltaket ved Eksempel Bedriften AS

M9 - Resultater som viser utbytte og fordeler for tjenestemottakere

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter



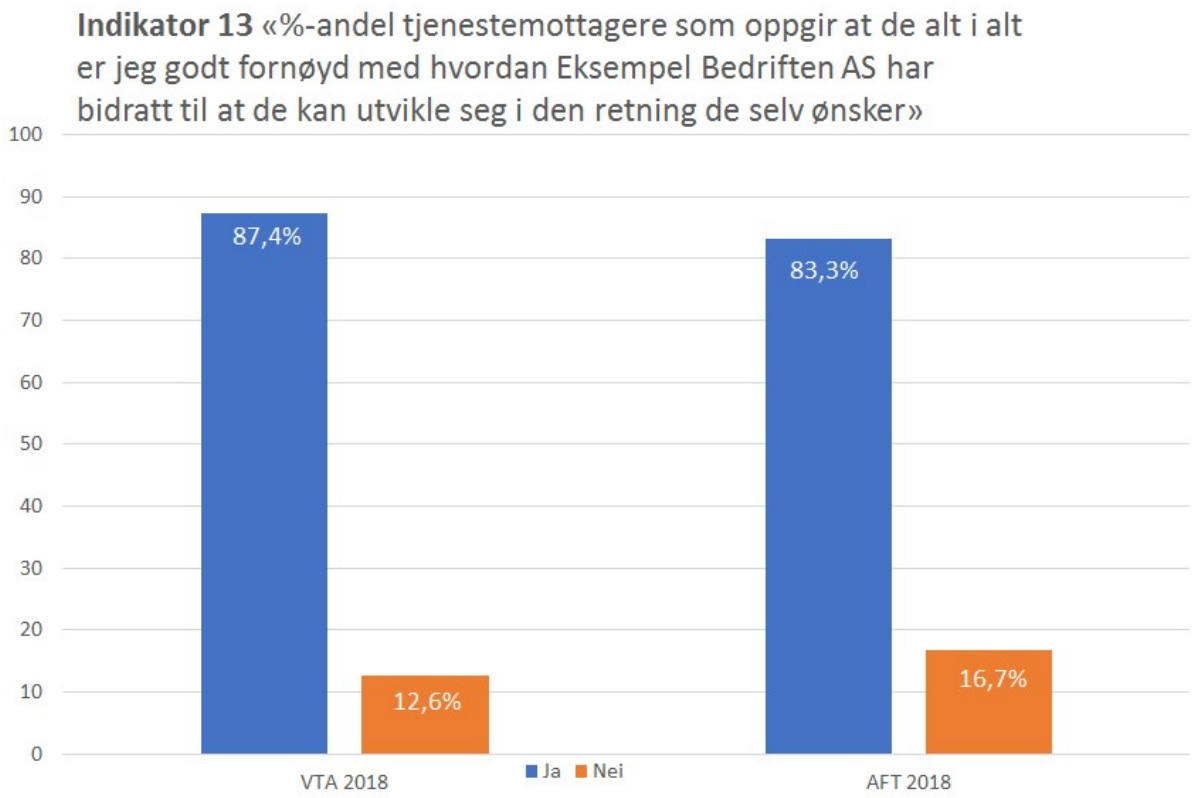
Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelser. Et av utbyttene for majoriteten av personer som deltar i arbeidsmarkedstiltak ved Eksempel Bedriften AS oppnår, er at de gjennom tiltaksprosessen styrker sin opplevde livskvalitet.



Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelse blant AFT deltagere. AFT ar et arbeidsrettet tiltak som skal øke deltagernes muligheter for å få og behold en jobb i det ordinære arbeidslivet. Et av utbyttene de fleste AFT deltagerne får, er at de gjennom vår tjeneste får en opplevelse av at de kjenner seg mer rustet til å fungere ute i arbeidslivet.

M10 - Resultater for brukertilfredshet hos tjenestemottakerne og andre relevante interesseparter

10 AFT deltagere – 8 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter



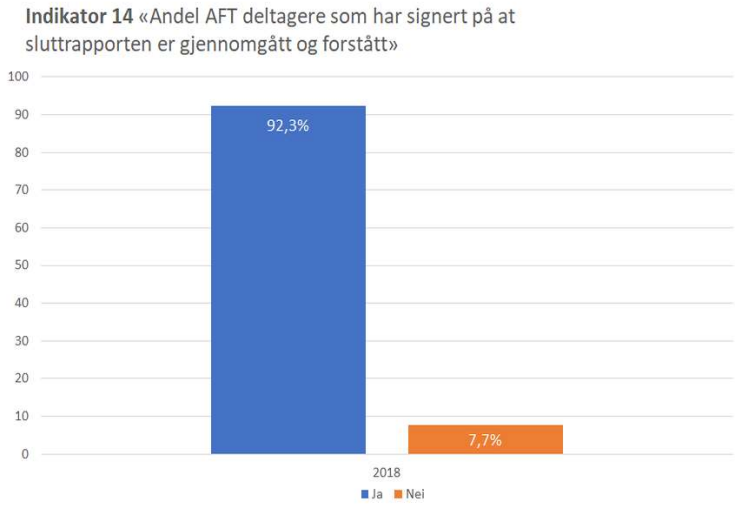
Dataene er innsamlet gjennom spørreundersøkelser. Resultatet viser at de aller fleste personene som har deltatt i undersøkelsen opplever at de generelt sett er godt fornøyd med tjenesten de har fått fra Eksempel Bedriften AS siste år (2018)

Merk; Når det gjelder øvrige interesseparter, så har vi valgt å holde oss oppdatert på deres tilfredshet gjennom mer uformelle løpende samtaler. Dette er mer naturlig og gir oss mer nyttig kvalitativ informasjon enn en spørreundersøkelse.

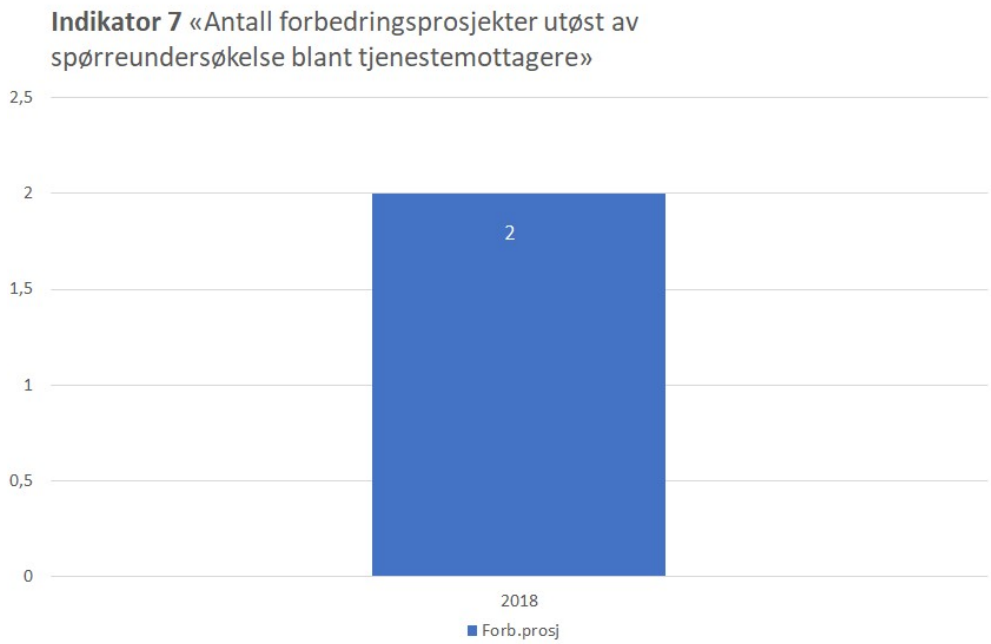
Når det gjelder NAV så har vi gjort forsøk på å samle inn data f.eks. via spørreundersøkelser, men responsen uteblir hver gang. Så også her har vi løpende samtaler med saksbehandlere, samt mer formelle årlige møter med NAV fylke hvor blant annet deres tilfredshet med oss er et tema.

M11 - Bevis som viser at fordelene og nytten av tjenestene er forstått av tjenestemottakere

13 AFT deltagere – 13 respondenter 30 VTA deltagere – 23 respondenter



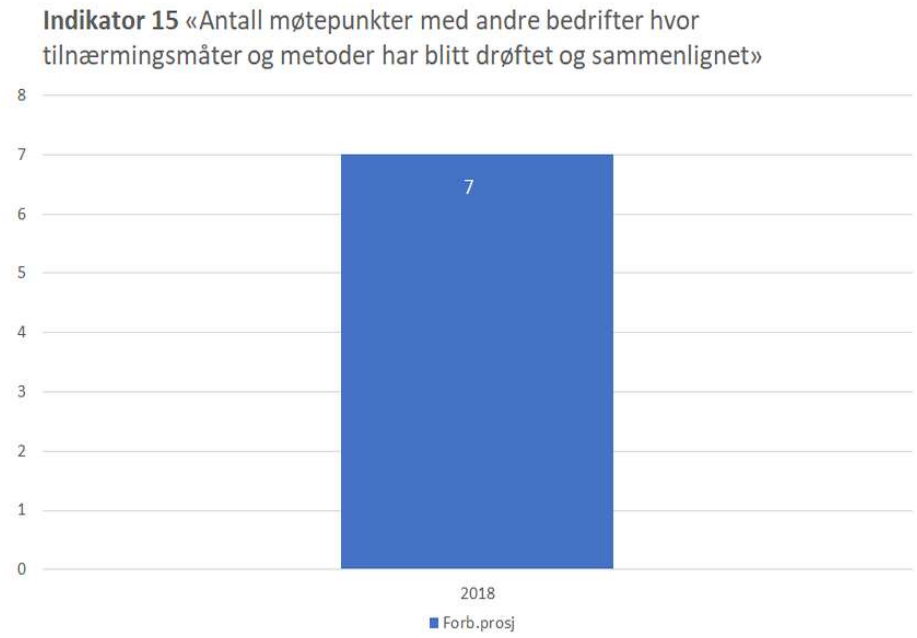
Dataene er innsamlet gjennom samtaler med veiledere på AFT. Når en person avsluttes i AFT-tiltaket utarbeides det en sluttrapport hvor resultatet av tjenesten fremgår. Denne rapporten gjennomgås med deltageren, som også får anledning til å skrive inn egne kommentarer. Deltageren signerer til slutt på at rapporten er gjennomgått og forstått.



Etter evaluering av spørreundersøkelse i VTA utarbeides det en brosjyre som viser styrker og svakheter ved Eksempel Bedriften AS som er kommet frem gjennom spørreundersøkelsen. Videre bli vi enige med tiltaksdeltagerne om spesielt viktige temaer hvor det iverksettes forbedringsarbeid hvor både VTA deltagere og veiledere er involvert. Dette viser at resultatene fra årlige spørreundersøkelser er forstått av tjenestemottagerne. Brosjyrene med resultater fra slike undersøkelser ligger fremme og er tilgjengelig for alle som er innom Eksempel Bedriften AS.

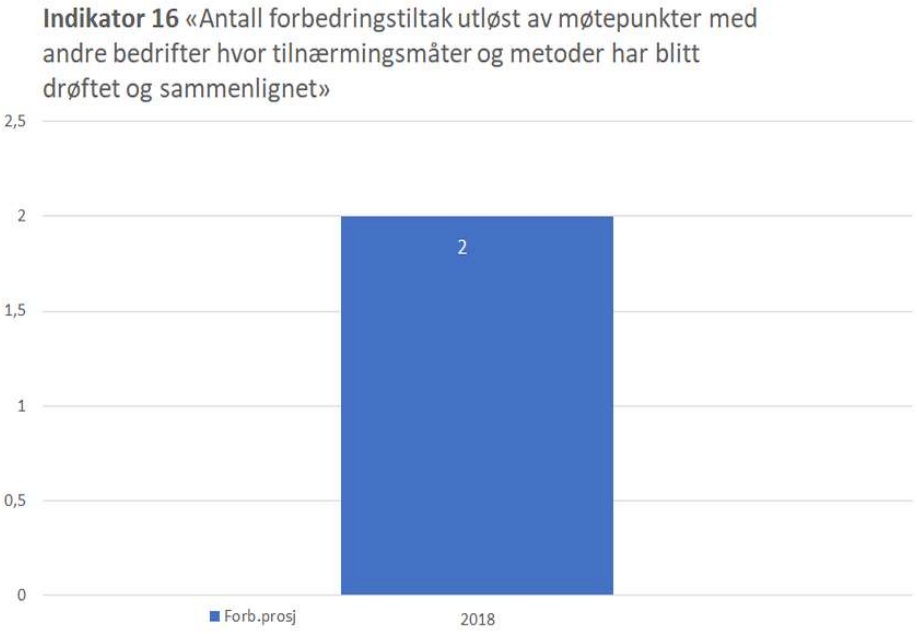
(Se eksempel på brosjyre etter spørreundersøkelse)

M12 - Resultater for sammenligninger mellom tilnærmingsmåter, metoder for gjennomføring og resultater



Vi har deltatt på en lang rekke møtepunkter sammen med andre tjenesteleverandører siste år. Av disse er det 7 vi anser å fylle kravet om å sammenligne måter å jobbe på.

I 2018 har vi ikke gjennomført noen form for benchmarking på resultater, men samarbeider nå med andre tjenesteleverandører for å etablere et system for dette.



Resultatet fra de møtepunktene nevnt ovenfor, var at vi har iverksatt to konkrete forbedringsarbeider. Disse er knyttet til hvordan vi metodisk arbeider med arbeidsgivere for å skape arbeidsplasser for våre tiltaksdeltagere, samt et initiativ knyttet til behandling av personopplysninger.