

# **Brukarenkäter IFO-FH 2018**

**Presentation av resultat och metoder**

2019-01-17

# Dagordning

- Presentation av resultatet från 2018, Robert Wenermark, CMA Research AB
- Fika paus
- Brukarenkäten daglig verksamhet, Robert Halvardsson Hjerdt, SDF Askim-Frölunda-Högsbo, och Anna-Lena Grahn, SDF Örgryte-Härlanda
- Kort paus
- Arbeta med resultat från brukarundersökningar, Catarina Sjögren och Fredrik Karlsson, Stadsledningskontoret



Göteborgs  
Stad

# Göteborgs Stad

Utförare 2018

Genomförd av CMA Research AB  
December 2018



# Information om undersökningarna

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2016.

Undersökningen för 2018 har riktat sig till:

brukare av individ- och familjeomsorg samt  
de som bedöms kunna svara inom funktionsverksamheten.

## Syftet

Få kunskap om utförarnas bedömning av verksamheten och  
få underlag till förbättringsarbete.

Resultaten är även en viktig utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.

# Tillvägagångssätt

Enkäten har distribuerats målgruppsanpassat med olika metoder.

Insamlingsmetoder har varit:

- via e-post, med gruppinloggning, till en kontaktperson/undersökningsenhet
- vykortsinbjudan med inloggningsuppgifter
- postala enkäter för respektive leveransenhet, QR-kod

Enkäten fanns tillgänglig, på webben, på följande språk; albanska, arabiska, dari, engelska, finska, persiska, serbiska/kroatiska/bosniska, somaliska, sorani, tigrinja, turkiska och svenska.

Svaren fördes in i det svenska frågeformuläret.

Datainsamlingsperiod: vecka 40-46.

# Vad tycker du om oss?



## Hur nöjd är du med oss?

Svara på tio frågor om vår verksamhet och hjälp oss att bli bättre. Du kan svara via dator, mobil eller platta. Vårdnadshavare, god man eller annan företrädare kan också fylla i enkäten.

Dina svar är givetvis anonyma

Förutom svenska kan du, på webben, svara på albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, dari, engelska, finska, persiska, somali, sorani, tigrinja och turkiska.

Har du frågor om datainsamlingen är du välkommen att kontakta: CMA Research på tel. 013-465 61 00

Om du har frågor om undersökningen är du välkommen att kontakta:

Göteborgs Stad.

Dina svar är mycket viktiga för att vi ska bli bättre. Resultaten från undersökningen kommer att vara tillgängliga via [www.enkater.goteborg.se](http://www.enkater.goteborg.se) i februari 2019.

Tack på förhand!

För att besvara enkäten så skriver du in länken nedan i din webbläsare samt användarnamn och lösenord.



Sista dag att skicka in enkäten till CMA Research är fredagen den 2 november.

# Svarsfrekvens

Totalt skickades 12 269 enkäter ut.

När fältarbetet avslutades hade CMA fått in 4 807 besvarade enkäter.

Svarsfrekvens 39% procent.

Det har funnits möjlighet att följa svarsfrekvensen i realtid, via inlog.

Svarsingången av enkätsvar på i realtid på resultatenhetsnivå.

## Svarsfrekvensrapport

Boende 1 (175) ⓘ						Antal	Strukna överex	Svar papper	Svar www	Svarsfrekvens
Utförarenkäten										
		Ut	Åter överex	Svar papper	Svar www	Svarsfrekvens				
<input type="radio"/>	Berhaga (id 1)					%				%
<input type="radio"/>	Grevegårdsvägen (id 2)					%				
<input type="radio"/>	Morsestigen (id 3)					%				



# Svarsfrekvens per insamlingsmetod

Metod	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens % 2018
Vykort	166	917	18%
Pappersenkät	4022	9782	41%
Grupp	619	1570	39%
Total	4807	12269	39%

# Svarsfrekvens per stadsdel

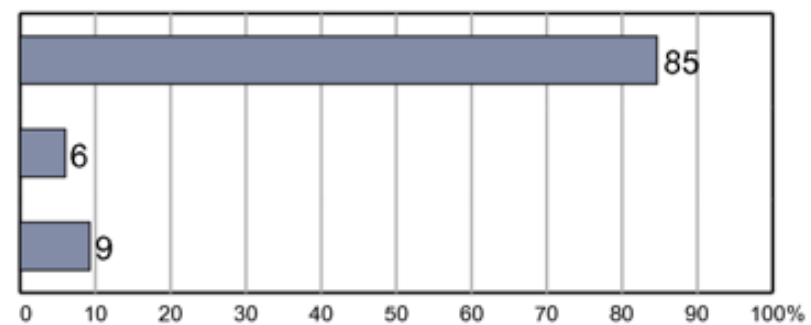
Stadsdel	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens % 2018	Svarsfrekvens % 2016
Social resursförvaltning	2009	3564	56% ←	65% ←
Angered	256	666	38%	42%
Östra Göteborg	444	1230	36%	47%
Örgryte-Härlanda	314	1228	26%	51%
Centrum	118	693	17% ←	45%
Majorna-Linné	250	824	30%	30% ←
Askim-Frölunda-Högsbo	318	777	41%	49%
Västra Göteborg	293	1007	29%	65% ←
Västra Hisingen	303	805	38%	47%
Lundby	144	546	26%	55%
Norra Hisingen	256	529	48%	48%
Arbetsmarknad och vuxenutbildning	102	400	26%	-
<b>Totalt</b>	<b>4807</b>	<b>12269</b>	<b>39%</b>	<b>53%</b>

Svarar du som företrädare för någon annan?

Nej

Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder

Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn



# Bakgrundsfrågor

## Utförarenkät 2018

### Hur gammal är du?

Högst 14 år

15-17 år

18- 19 år

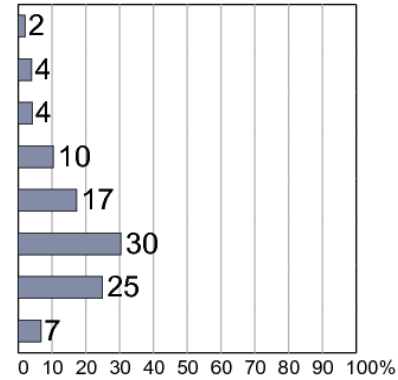
20 - 24 år

25 - 34 år

35 - 49 år

50 - 64 år

65 år eller äldre

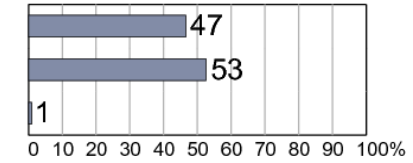


### Kön?

Man

Kvinna

Annat

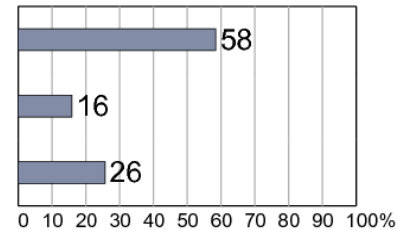


### Var är du född?

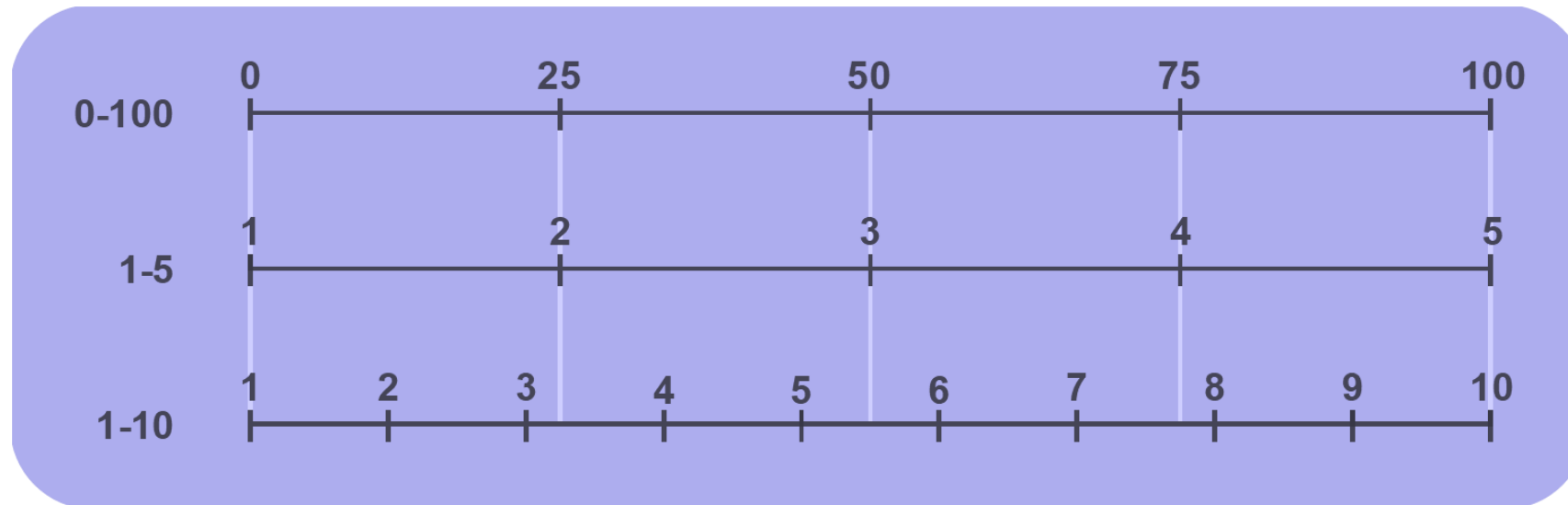
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige

I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige

Utanför Sverige



# Skalomvandling



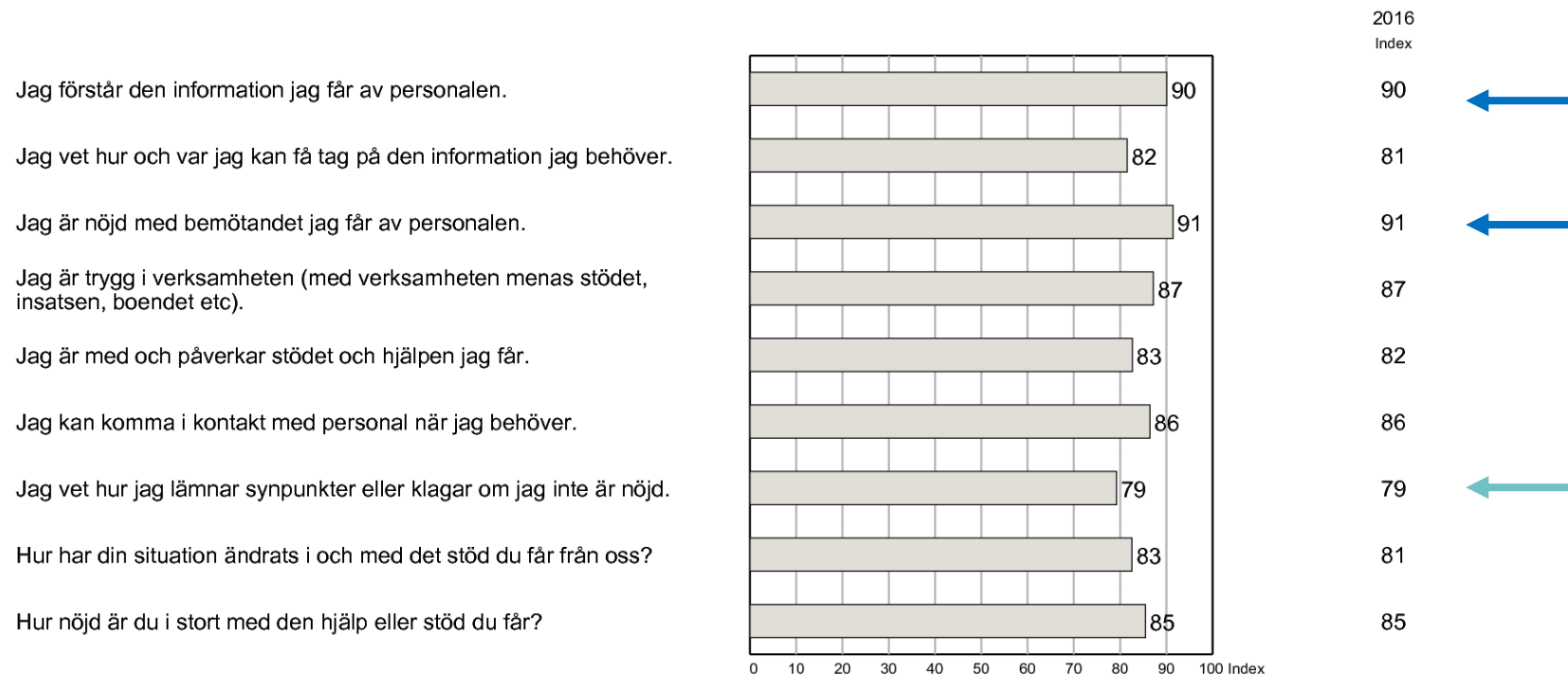
# Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5.

Index redovisas på en skala mellan 0 och 100 och beräknas utifrån medelvärden av respondenternas svar.

Ett högre värde betyder mer nöjda klienter.

## Index Utförarenkät 2018



# NKI och kvalitetsfaktorer per stadsdel

	N130 Social resursförvaltning	N131 Angered	N132 Östra Göteborg	N133 Örgryte-Härlanda	N134 Centrum	N135 Majorna-Linné	N136 Askim-Frölunda-Högsbo	N137 Västra Göteborg	N138 Västra Hisingen	N139 Lundby	N140 Norra Hisingen	N625 Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Total
Förståelse	92	85	89	88	93	85	89	93	90	87	87	83	90
Tillgänglighet	84	81	80	79	84	72	80	88	82	75	77	79	82
Bemötande	94	87	90	90	94	86	90	95	92	86	90	87	91
Trygg	89	83	85	85	88	80	87	92	90	82	86	82	87
Påverkan	82	83	85	81	85	75	83	86	83	82	84	84	83
Kontakt	87	88	86	84	91	79	87	90	88	84	88	87	86
Synpunkter	82	84	76	73	80	71	79	77	78	76	82	78	79
Situation	84	80	81	80	85	80	81	85	84	81	80	76	83
Nöjd	87	83	84	83	86	79	86	89	89	81	85	79	85

# NKI och kvalitetsfaktorer per stadsdel

	N130 Social resursförvaltning	N131 Angered	N132 Östra Göteborg	N133 Örgryte-Härlanda	N134 Centrum	N135 Majorna-Linné	N136 Askim-Frölunda-Högsbo	N137 Västra Göteborg	N138 Västra Hisingen	N139 Lundby	N140 Norra Hisingen	N625 Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Total
Förståelse	92	85	89	88	93	85	89	93	90	87	87	83	90
Tillgänglighet	84	81	80	79	84	72	80	88	82	75	77	79	82
Bemötande	94	87	90	90	94	86	90	95	92	86	90	87	91
Trygg	89	83	85	85	88	80	87	92	90	82	86	82	87
Påverkan	82	83	85	81	85	75	83	86	83	82	84	84	83
Kontakt	87	88	86	84	91	79	87	90	88	84	88	87	86
Synpunkter	82	84	76	73	80	71	79	77	78	76	82	78	79
Situation	84	80	81	80	85	80	81	85	84	81	80	76	83
Nöjd	87	83	84	83	86	79	86	89	89	81	85	79	85

Förståelse	83	93	10
Tillgänglighet	72	88	16
Bemötande	86	95	9
Trygg	80	92	12
Påverkan	75	86	11
Kontakt	79	91	12
Synpunkter	71	82	11
Situation	76	85	9
Nöjd	79	89	10



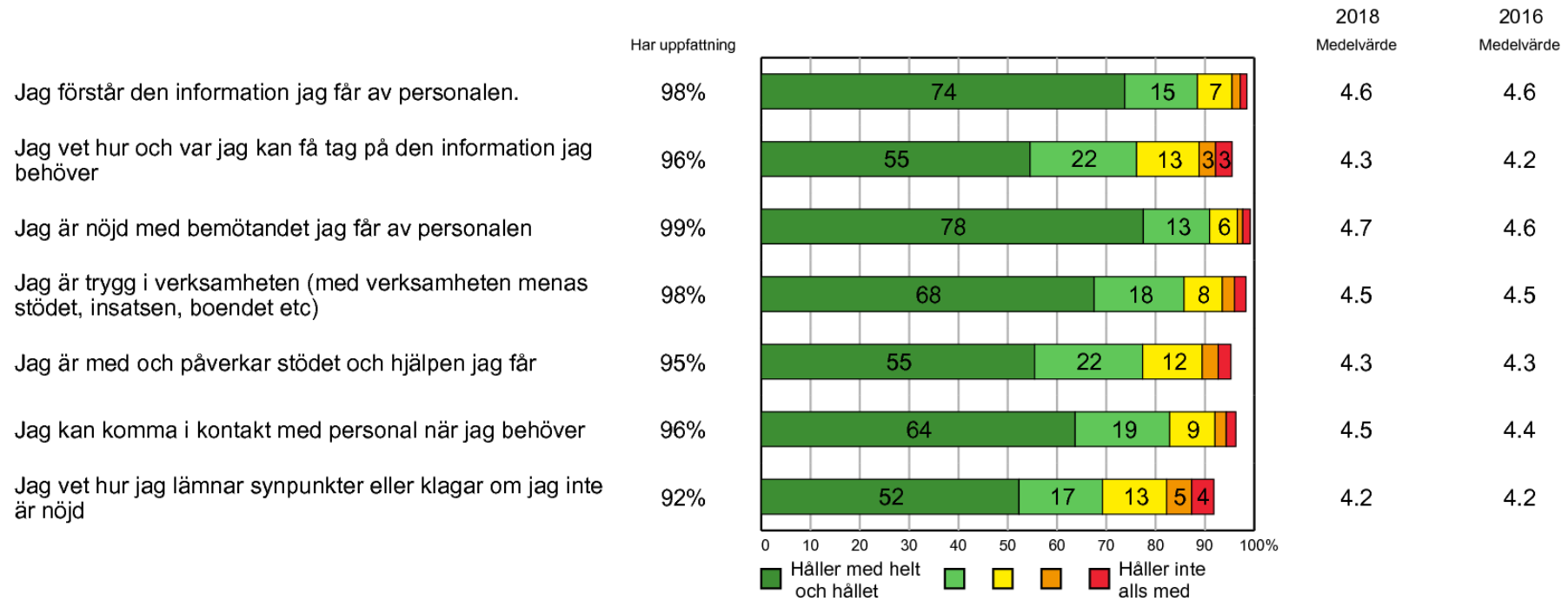
# NKI och kvalitetsfaktorer per stadsdel

	N130 Social resursförvaltning	N131 Angered	N132 Östra Göteborg	N133 Örgryte-Härlanda	N134 Centrum	N135 Majorna-Linné	N136 Askim-Frölunda-Högsbo	N137 Västra Göteborg	N138 Västra Hisingen	N139 Lundby	N140 Norra Hisingen	N625 Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Total
Förståelse	92	85	89	88	93	85	89	93	90	87	87	83	90
Tillgänglighet	84	81	80	79	84	72	80	88	82	75	77	79	82
Bemötande	94	87	90	90	94	86	90	95	92	86	90	87	91
Trygg	89	83	85	85	88	80	87	92	90	82	86	82	87
Påverkan	82	83	85	81	85	75	83	86	83	82	84	84	83
Kontakt	87	88	86	84	91	79	87	90	88	84	88	87	86
Synpunkter	82	84	76	73	80	71	79	77	78	76	82	78	79
Situation	84	80	81	80	85	80	81	85	84	81	80	76	83
Nöjd	87	83	84	83	86	79	86	89	89	81	85	79	85

N130 Social resursförvaltning	82	94	12	N136 Askim-Frölunda-Högsbo	79	90	11
N131 Angered	80	87	7	N137 Västra Göteborg	77	95	18
N132 Östra Göteborg	76	90	14	N138 Västra Hisingen	78	92	14
N133 Örgryte-Härlanda	73	90	17	N139 Lundby	75	87	12
N134 Centrum	80	94	14	N140 Norra Hisingen	77	90	13
N135 Majorna-Linné	71	86	15	N625 Arbetsmarknad och vuxenutbildning	76	87	11

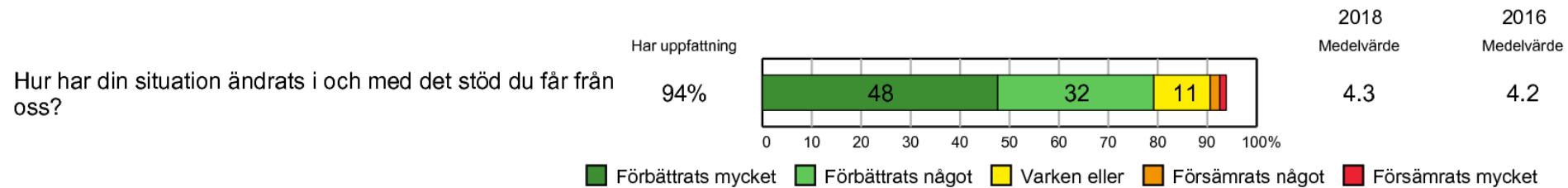
# Kvalitetsfaktorer

## Kvalitetsfaktorer Utförarenkät 2018



# Om klientens situation ändrats i och med stöd

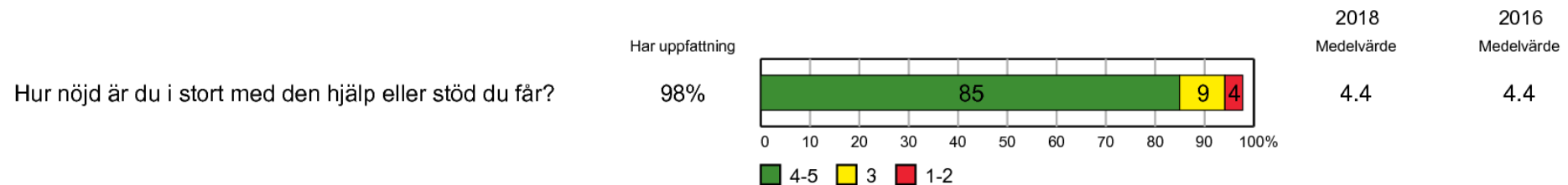
Av klienterna anger 80 % att deras situation har förbättrats i och med det stöd de fått.  
Av dessa har 48 % angett att situationen förbättrats mycket.  
Totalt 9 % anger att situationen försämrats.



# Om klientens nöjdhet med hjälp eller stöd

Av klienterna anger 85 % att de i stort är nöjda (4-5) med den hjälp eller stöd de får.

Det är 4% som angett att de inte är nöjda (1-2) med den hjälp eller stöd de får.



# Styrkor och prioriterade förbättringsområden

Prioriterade områden finns i de röda och gröna fälten i prioriteringsmatrisen.

Prioriteringsmatrisen visar vilka frågor som bör prioriteras för att ge störst effekt på klienternas totala nöjdhet.

Matrisen baseras på regressionsanalys där sambandet mellan svaren på frågan om den totala nöjdheten och svaren på var och en av de övriga frågorna beräknas.

I den röda rutan finns de frågor som fått lägre resultat men som har ett större samband med nöjdheten (utvecklingspotential).

I grön ruta finns de frågor som fått högre resultat och som också har ett större samband med nöjdheten (styrkor).

Vilka frågor som bör prioriteras varierar från enhet till enhet eftersom förutsättningarna ser olika ut.

# Prioriteringsmatris

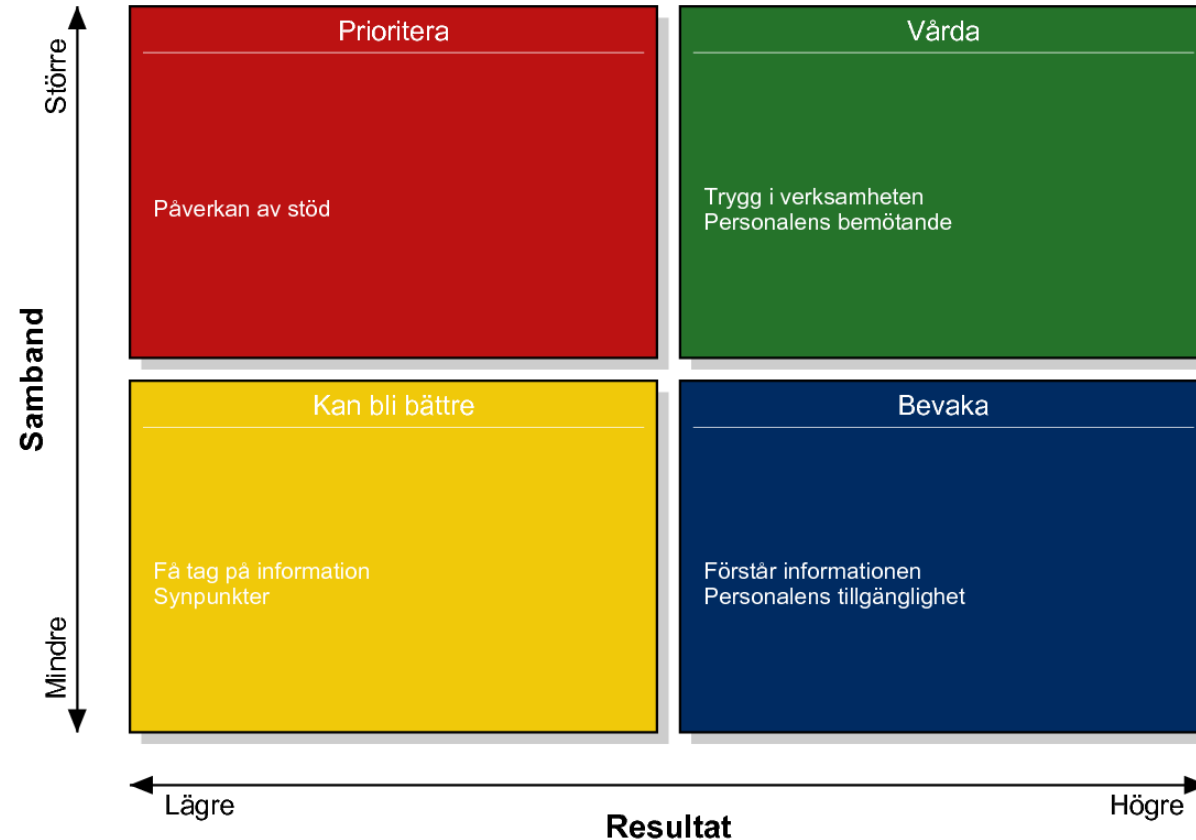
## Prioriteringsmatris Utförarenkät 2018

**Prioritera**  
Dessa frågor har lägre resultat än andra frågor hos den aktuella svarsgruppen samtidigt som de har starkare samband med hur nöjda klienterna är med verksamheten. Här finns en potential till förbättringar som kan få stor positiv inverkan på den övergripande nöjdheten.

**Vårda**  
Dessa frågor har högre resultat och har samtidigt ett starkare samband med nöjdheten. Här är det viktigt att säkerställa att den goda prestationen upprätthålls.

**Kan bli bättre**  
Här finns de frågor som har lägre undersökningsresultat men samtidigt har dessa frågor ett relativt sett svagt samband med den övergripande nöjdheten. Förbättringar är önskvärda men mindre prioriterade än frågorna under Prioritera.

**Bevaka**  
Här är undersökningsresultaten på frågorna bland de högre samtidigt som sambandet med den övergripande nöjdheten är svagare. Se till att resultaten inte försämras eftersom frågorna kan vara grundläggande faktorer som om de inte fungerar kan driva missnöje.



# NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsfrågor

Kvinnor tenderar att vara mer nöjda än män. Kvinnor har något högre omdöme på NKI och på sex av åtta kvalitetsfaktorer. Gruppen Annat har i sin tur lägre värden än män på NKI och på sex av åtta kvalitetsfaktorer.

Åldersgruppen högst 14 år har lägst NKI. Gruppen 65 år eller äldre har lägre värden fyra av åtta kvalitetsfaktorer och endast högre NKI än gruppen högst 14 år. Gruppen 20-24 år har det högsta NKI värdet, och högre värden än övriga grupper i fyra av åtta kvalitetsfaktorer.

Sett till var klienterna är födda finns det inte några större skillnader. Om klienten har en förälder som är född i Sverige har de något högre omdöme i fyra av åtta kvalitetsfaktorer.

De som anger att de inte svarar som företrädare för någon annan har ett högre NKI och högre omdöme på sju av åtta kvalitetsfaktorer. De som anger att de svarar för sitt barn har högre NKI och högre omdöme i sex av åtta kvalitetsfaktorer.

# Fika paus





# **Brukarenkät daglig verksamhet 2018**

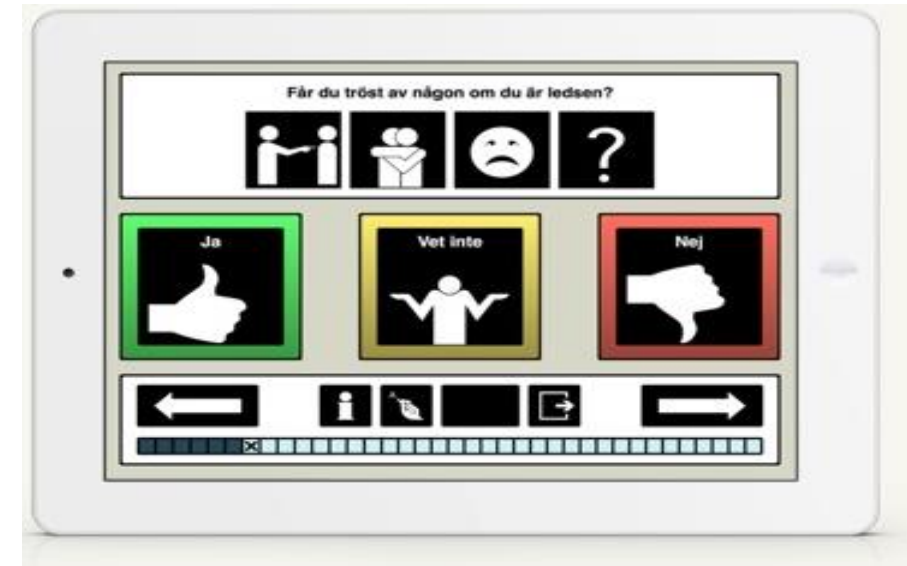
**Göteborgs stad IFO-FH**

# Varför SKL enkäten?

- Sektorcheferna beslutade att DV skulle använda SKL:s brukarenkät 2018 som ett test
- Förberedelse inför LOV – enkäten är möjlig även för privata utförare (Frösunda & Bräcke Diakoni deltog 2018)
- Vid pilot inom DV 2016, efterfrågades bildstöd och pappersenkät som alternativ, samt andra typer av frågor som var anpassade för insatsen.
- Det ger staden en möjlighet att testa processen innan vi tar ställning till fullt genomförande med hjälp av SKL enkäterna inom funktionshinderområdet

# SKL's nationella brukarundersökning

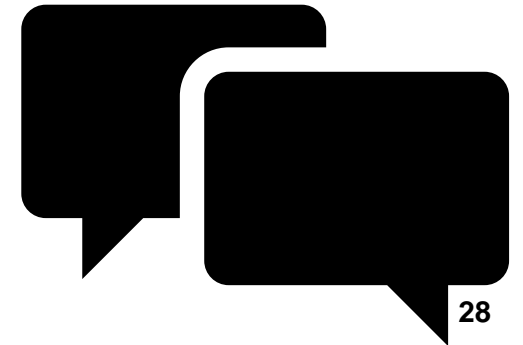
- Genomförandeperiod september-oktober
- Enkäten kunde genomföras både digitalt och på papper
- Digitalt genomfördes enkäten på dator, surfplatta eller smart telefon med stöd av webbverktyget Pict-O-Stat
- Om man valde att skriva ut enkäten och låta brukare svara på pappersenkät, rapporterades svaren in manuellt i Pict-o-stat av någon i stadsdelen.
- Brukaren svarade självständigt eller med hjälp av en oberoende **frågeassistent\***( ytterligare information senare).
- Frågorna är anpassade för daglig verksamhet
- Endast 3 svarsalternativ
- Resultaten redovisas i [Kolada](#)  
(Kommun- och Landstingsdatabasen)





# Information & planering

- Personal och brukare informerades innan undersökningen
- Genomgång av frågorna och hur det skulle gå till
- Om verksamheten bedömde att det fanns behov av att använda digitala hjälpmedel för svar var det viktigt att inventera vad det fanns för utrustning i verksamheterna.
- Planering av när och hur enheten ska arbeta med resultatet.
- Resultatet från SKL´s brukarundersökningen är presenterat i Kolada och via websändning som finns tillgänglig i projectplace i januari 2019 på kommunnivå och inom kort även på verksamhetsnivå det gick även att utläsa i realtid i Pict-o-stat under undersökningens gång.



# \*Frågeassistent

Frågeassistenten har två roller:

1. Förbereda brukare i den egna verksamheten inför undersökningen
2. Stödja brukare i en eller flera andra verksamheten att besvara enkäten

Frågeassistenterna kan också vara viktiga i planeringen för genomförandet av enkäten i den egna verksamheten avseende val av pappersenkät eller digitalenkät.

Samt i efterarbetet med resultatet.

- De flesta frågeassistenter och stadsdelens beställare deltog vid en Webbutbildning från SKL som genomfördes i augusti 2018



# Möjliga sätt att genomföra enkäten

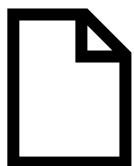
## Webbenkätverktyg



- Nivå 1 - Text och tal
- Nivå 2 - Text, tal och Pictogram
- Nivå 3 - Text, tal, Pictogram och teckentolkad film
- Nivå 4 - Text, tal och teckentolkad film

Ingick inte i den licens  
Göteborg köpte

## Pappersenkät



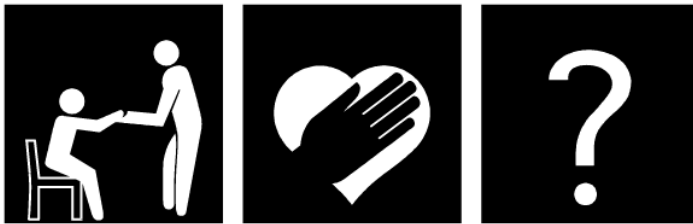
**Text – piktogram**  
**Text**

Text  
Pictogram  
Tal




Göteborgs  
Stad


Får du hjälp när du behöver?




Ja



Ibland



Nej



Navigation icons: back, info, edit, forward, and a progress bar with an 'x' icon.

<https://neonova.se/pictostat/flash/survey.view.php?v=2&cmd=demo&level=2>

Text  
Tal



Göteborgs  
Stad

Lyssnar personalen på dig?

Ja

Ibland

Nej





Text

Pictogram

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?



Ja



Nej





Daglig verksamhet LSS, hösten 2018

### Vad tycker du om din dagliga verksamhet?

Ersätt med  
kommunens  
logga

För att veta vad du tycker om din dagliga verksamhet skulle vi vilja ställa några frågor. Det är 11 frågor. Du bestämmer själv om du vill svara på frågorna.

Det är viktigt att det är du som svarar. Om du vill ha hjälp med att svara, kan en frågeassistent hjälpa dig. Ingen kan se vad just du har svarat.

För att så många som möjligt ska kunna svara själva är frågorna skrivna på lätt svenska.

1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig på din dagliga verksamhet?

- Ja
- Ibland
- Nej

2. Får du den hjälp du vill ha på din dagliga verksamhet?

- Ja
- Ibland
- Nej

3. Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?

- Ja
- Ibland
- Nej

4. Bryr sig personalen på din dagliga verksamhet om dig?

- Ja
- Ibland
- Nej

5. Pratar personalen på daglig verksamhet med dig så att du förstår vad de

- Alla
- Några
- Ingen

6. Förstår personalen på daglig verksamhet vad du säger?

- Alla
- Några
- Ingen

7. Känner du dig trygg med personalen på daglig verksamhet?

- Alla
- Några
- Ingen

8. Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?

- Aldrig
- Ibland
- Ofta

9. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?

- Ja
- Nej

10. Trivs du på din dagliga verksamhet?

- Ja
- Ibland
- Nej

11. Är du kvinna eller man?

- Kvinna
- Man
- Annat

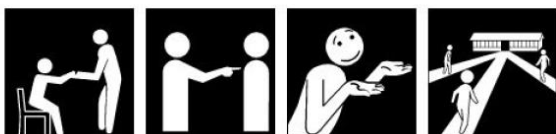
Tack för att du svarade på frågorna!

## Frågorna och dess utformning

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig på din dagliga verksamhet?



Får du den hjälp du vill ha på din dagliga verksamhet?



Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?



Bryr sig personalen på din dagliga verksamhet om dig?



Pratar personalen på din dagliga verksamhet med dig så att du förstår vad de menar?



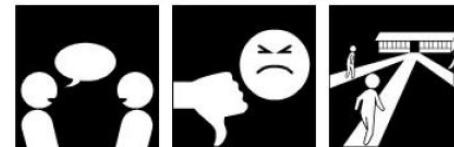
Känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet?



Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?



Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?



Trivs du på din dagliga verksamhet?



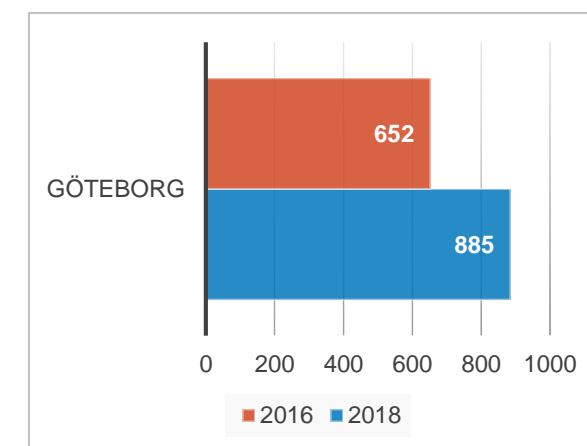
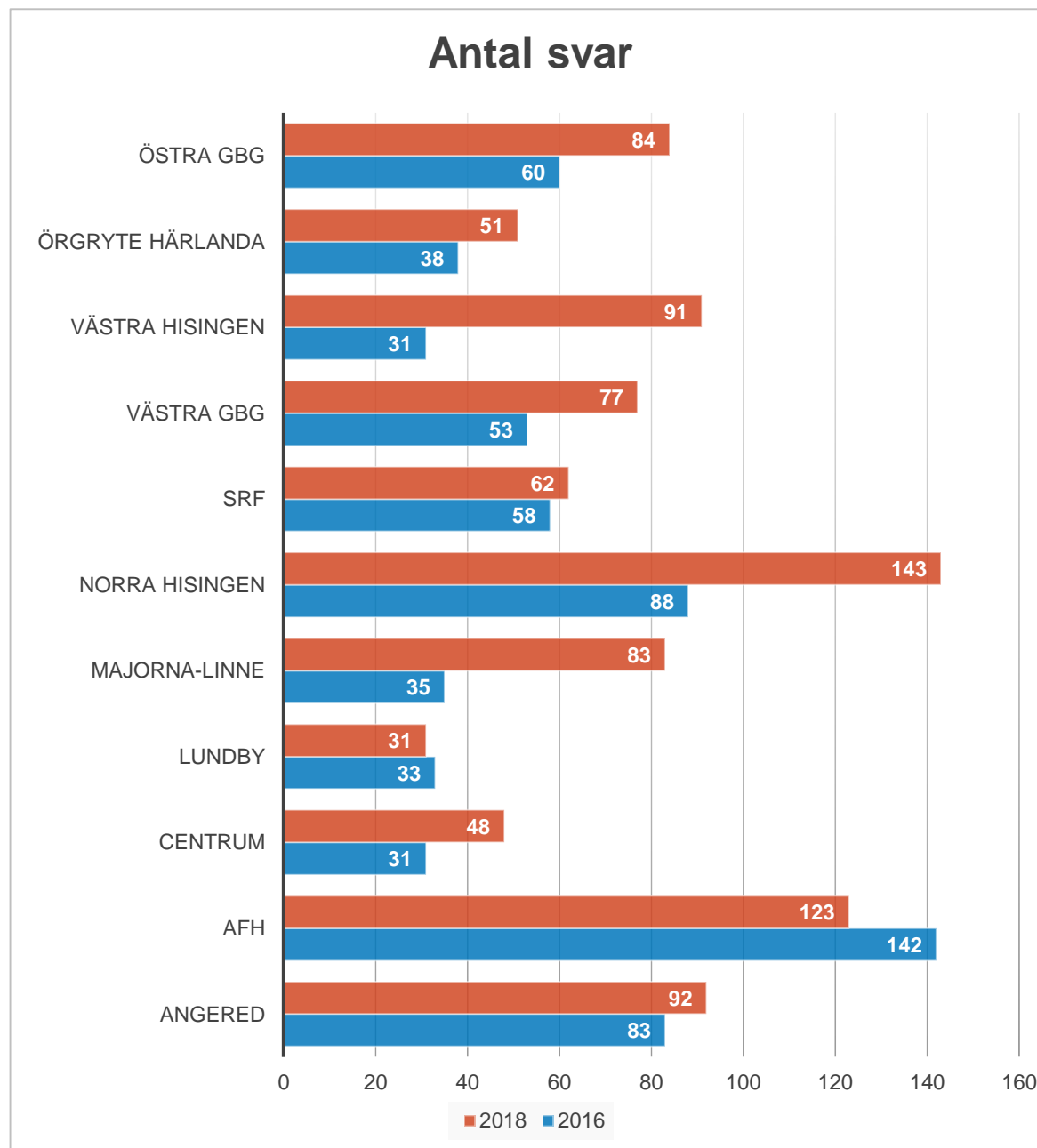
Är du kvinna eller man?

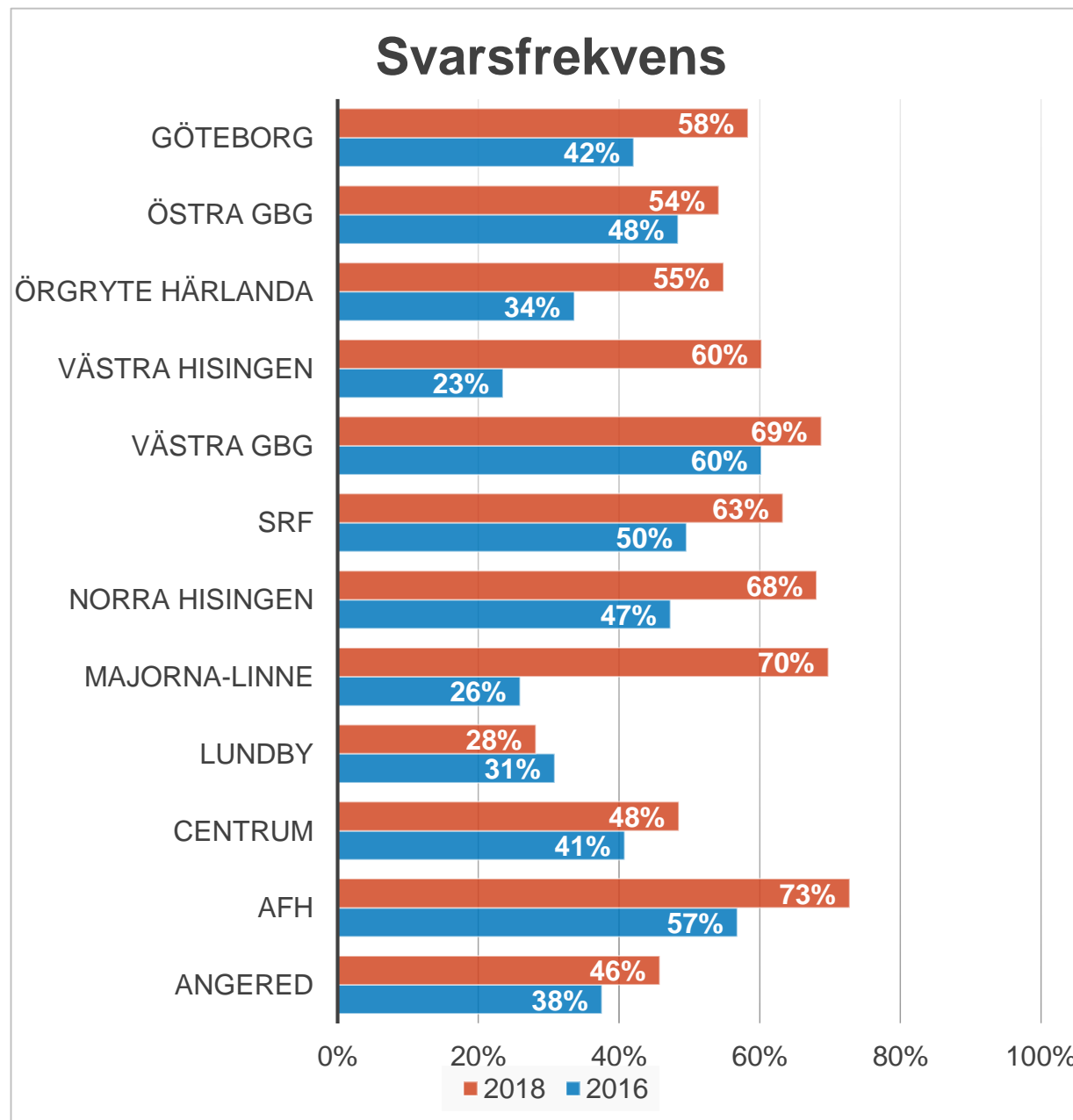


Göteborgs  
Stad

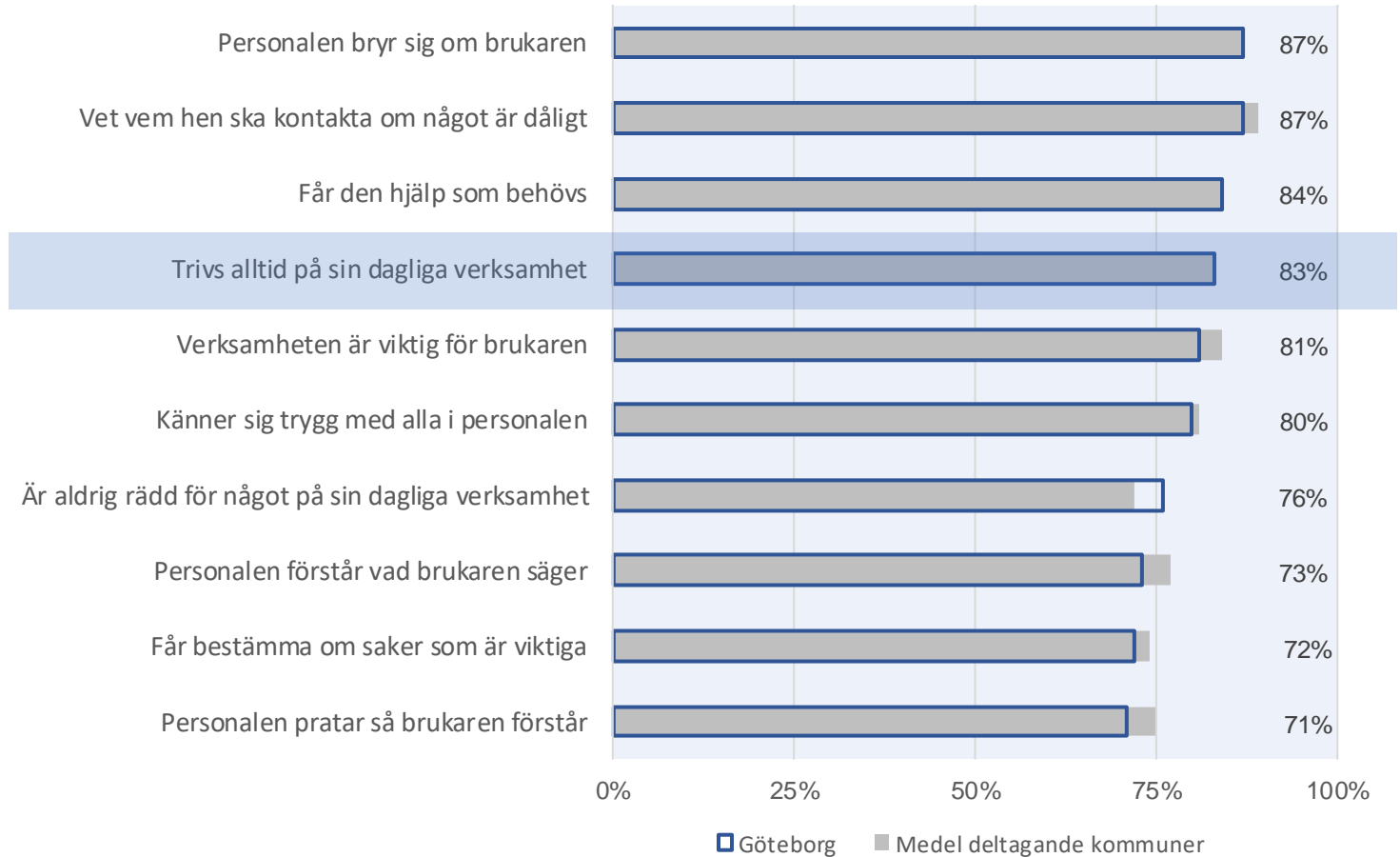
Ytterligare 1fråga

Förstår personalen på dagligverksamhet vad du säger?

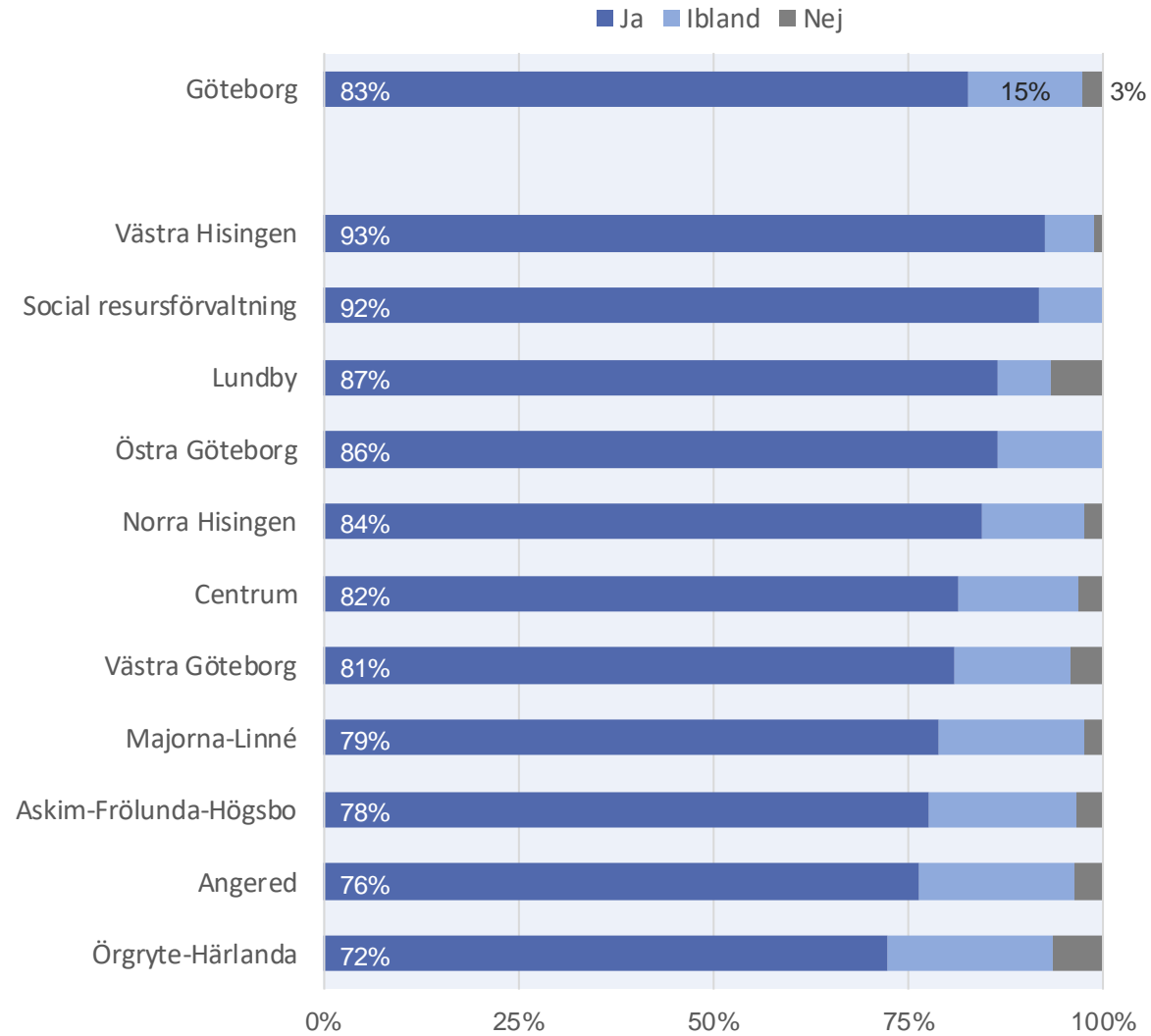




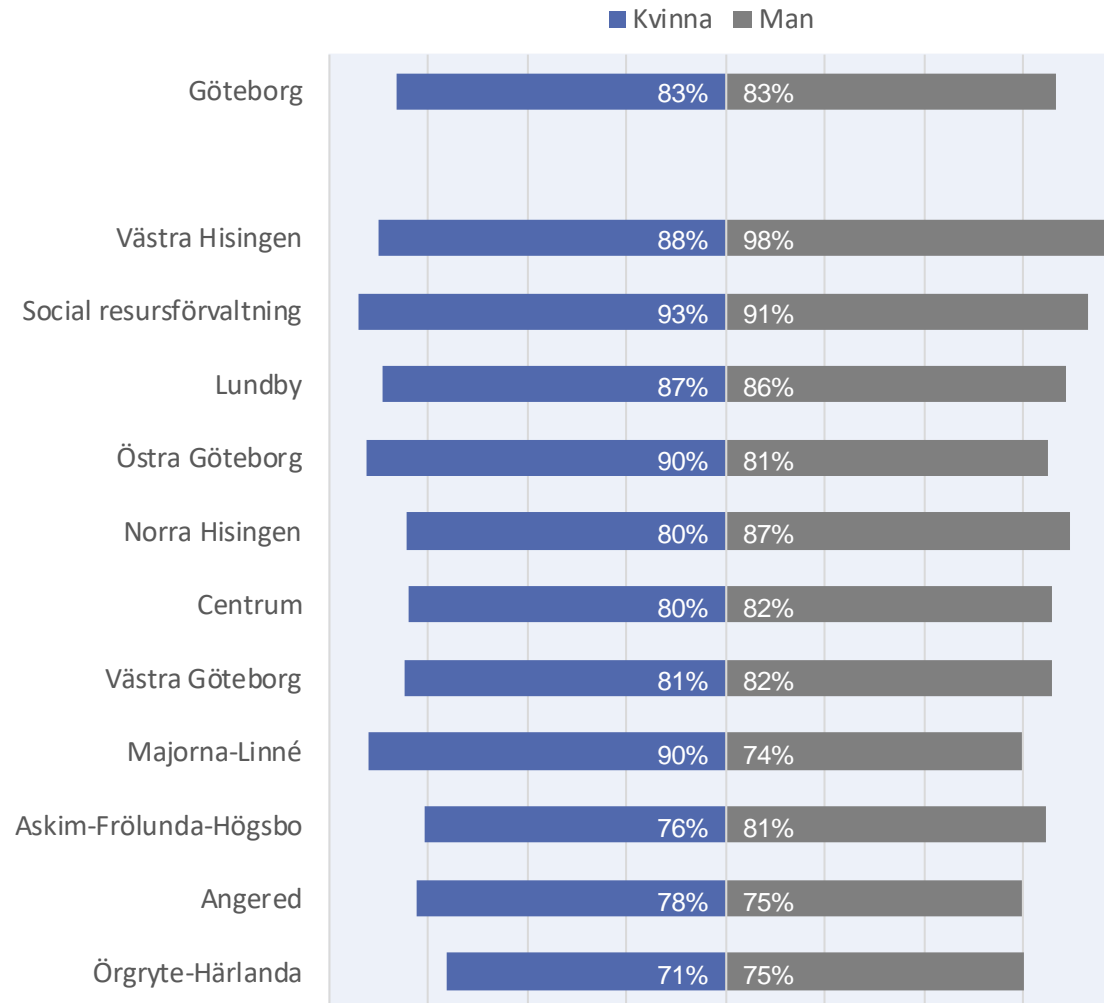
# Samtliga frågor



# Trivs du på din dagliga verksamhet?



# Ja, jag trivs alltid på min dagliga verksamhet





# Utvärdering & nästa steg

- Enkät är utskickad till frågeassistenterna och stadsdelarnas kontaktpersoner
- Utvärdering kommer att göras av enkätgruppen i staden
- Ställningstagande till om övriga verksamheter inom funktionshinder ska börja använda SKL:s brukarundersökning



**Ska vi genomföra SKL enkäten  
inom fler eller alla områden  
inom funktionshinderområdet?**

# Så kan du arbeta med *brukar- och kundenkäter*



# Innehållet i korthet

Består framförallt av checklistor, stödfrågor och *Tänk på!*

Är uppdelad i fyra delar som följer arbetsgången:

**Del I: Inför undersökningen**

**Del II: Under undersökningen**

**Del III: När vi har fått resultatet** – *denna del är mest omfattande*

**Del IV: Återkoppling till brukare/kunder**

# Del I: Inför undersökningen

## ▪ **Kommunikation**

- När och på vilket sätt kan vi informera brukare/kunder om den kommande undersökningen?
- Hur kan vi motivera brukare/kunder att fylla i enkäten. Vilka är de viktigaste argumenten?
- Kan vi redan nu ange ett datum för återkoppling av resultatet?

## ▪ **Distribution**

## ▪ **Rollen som medarbetare**

## ▪ **Våra förväntningar på resultatet**

## ▪ **Återkoppla**

## **TÄNK PÅ!**

- *Avsätt tid för att analysera resultatet i era kalendrar i förväg så att det finns förutsättningar att göra ett bra arbete.*

## Del II: Under undersökningen

- Informera om enkätundersökningen och när den görs via de kanaler och forum som ni har för att nå och möta dem ni är till för, till exempel brukar/kundträffar, föräldra- eller anhörigmöten, nyhetsbrev eller liknande.
- Lämna över enkäten personligen till dem som svarar. Ett personligt möte ökar möjligheterna att få in fler svar.
- Uppmuntra och tala om hur viktigt det är att veta vad brukaren och kunden tycker för att vi ska kunna förbättra och utveckla vår verksamhet
- Sätt upp affischer eller liknande som talar om att det är undersökningsperiod
- Ordna gärna en plats där de som ska svara kan sätta sig och fylla i enkäten på en gång.
- Informera om hur ni använt enkätresultaten tidigare år och vilka förbättringsåtgärder ni vidtagit.
- Hjälptill att svara på frågor som rör enkäten.

# **Del III: När vi har fått resultatet**

**A. Studera resultatet**

**B. Reflektera över resultatet**

**C. Identifiera orsaker och samband**

**D. Sammanfatta analysen**

**E. Prioritera åtgärder**

**F. Planera åtgärder**

# Del III: När vi har fått resultatet

## A Studera resultatet

- Börja med att titta på resultatet för helheten, därefter olika kvalitetsfaktorer/områden och slutligen de enskilda frågorna.
- Var har vi höga respektive låga värden enligt vår bedömning och erfarenhet?
- Var har vi större höjningar respektive sänkningar jämfört med föregående mätning? Var ligger vi i jämn nivå?
- I jämförelse med genomsnittet för förvaltningen eller genomsnittet för verksamhetsområdet, var avviker vi mest?
- Ligger verksamhetens olika organisatoriska enheter på en jämn nivå eller är det någon som utmärker sig?
- Vilka områden/frågor är viktigast för brukarna och kunderna? Är man nöjda med dessa områden?
- Är det några områden/frågor som många väljer att inte svara på? Är det ett uttryck för att något saknas, missnöje eller att frågeställningarna är svåra att förstå?
- Finns det områden/frågor med många svarande som har satt höga värden samtidigt som många som har satt låga värden? Varför upplever man samma sak så olika? Behandlar vi dem olika? Arbetar vi på olika sätt?

## TÄNK PÅ!

- *Det är viktigt att "titta bakom" medelvärden för att fånga variationen mellan enheter eller svarande. Det kan dölja sig en oacceptabelt stor spridning bakom ett acceptabelt medelvärde.*
- *Lyft fram det som är bra men väj inte för det som är dåligt. Om resultaten är låga, hamna inte i bortförklaringar. Fokusera istället på det positiva i att ta itu med förbättringsåtgärder.*



# Del III: När vi har fått resultatet

## B Reflektera över resultatet

- När ni har gått igenom resultatet reflektera över om ni känner igen er i det.
- Hur förhåller sig resultatet till våra förväntningar eller målsättningar? Var ser vi de största skillnaderna mellan resultat och förväntningar?
- Hur förhåller sig resultatet till övrig information som vi får genom till exempel fokusgrupper, brukarråd, kundträffar eller via synpunktshanteringen?
- Är det något som överraskar?

## C Identifiera orsaker och samband

- Därefter är det dags att hitta förklaringar till *varför* resultatet ser ut som det gör.
- Vilka åtgärder har vi genomfört och har de fått avsedd effekt?
- Tyder resultatet på att våra brukare och kunder upplever åtgärderna som vi avser?
- Vilka händelser har inträffat under perioden som kan ha koppling till resultatet?
- Har vi fått ändrade förutsättningar som kan ha påverkat resultatet?

# Del III: När vi har fått resultatet

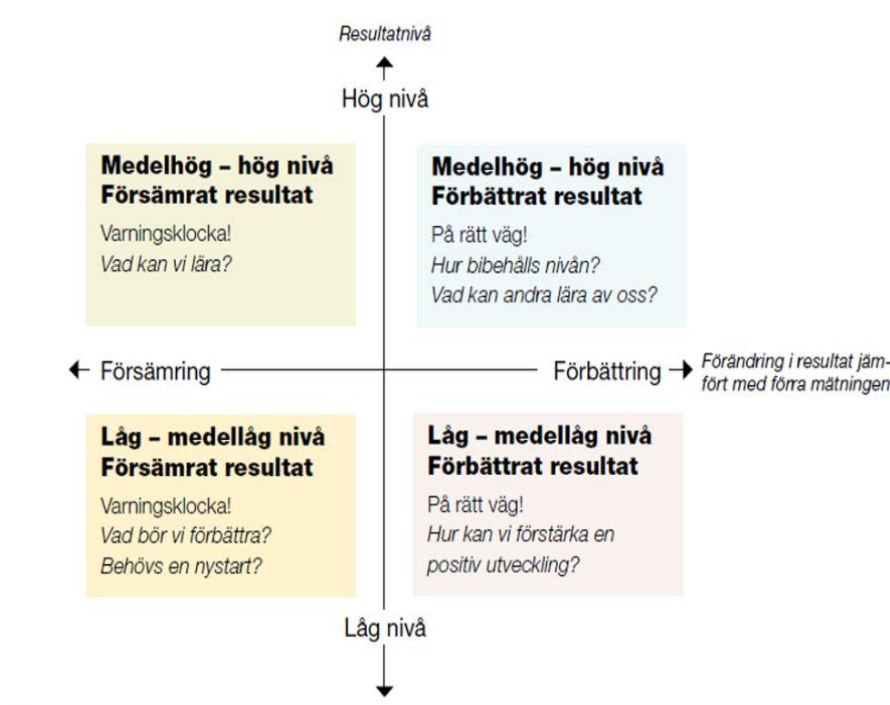
## D Sammanfatta analysen

*Om resultatet är högt*

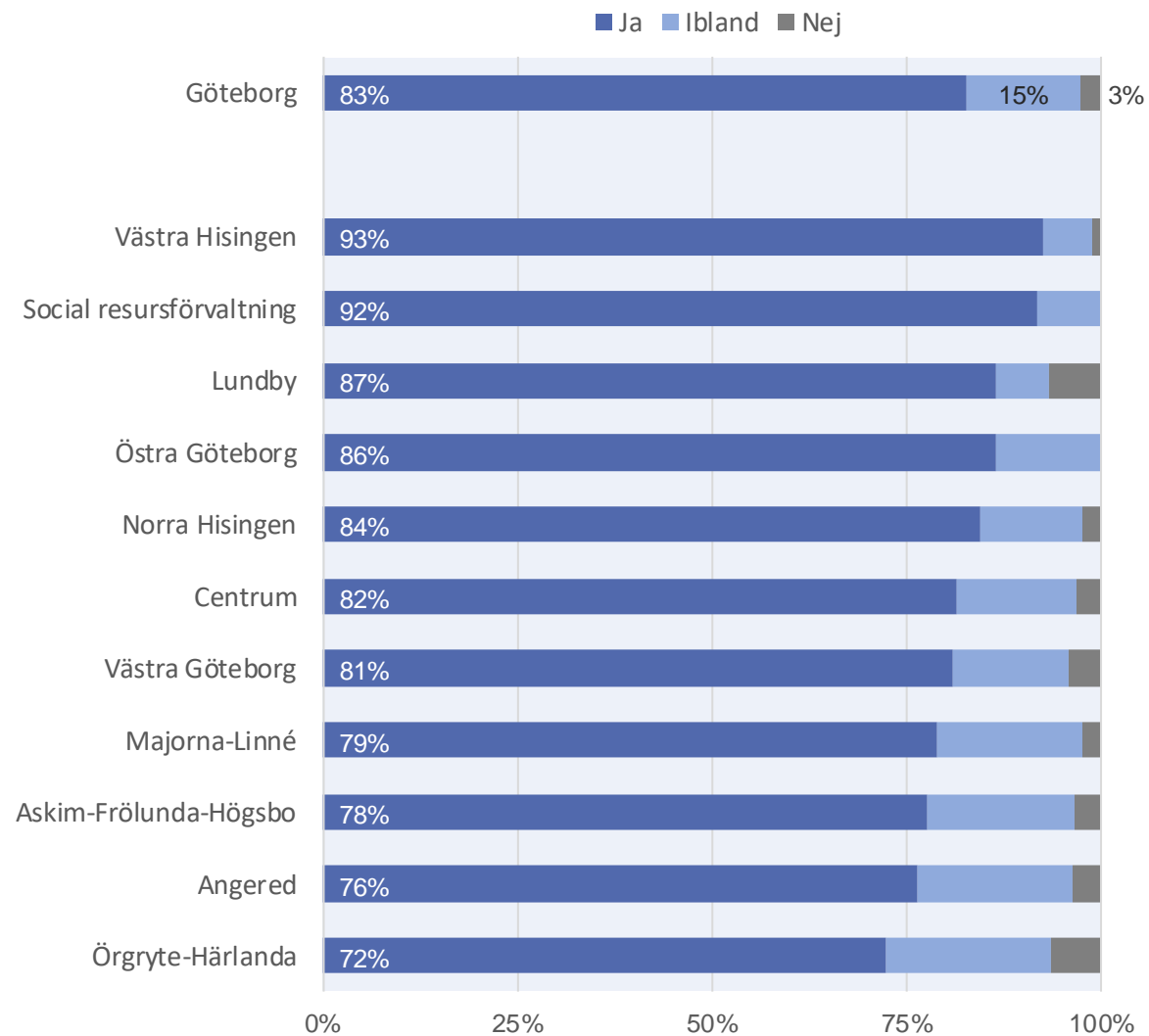
- Vilka är framgångsfaktorerna? Finns det möjlighet till ytterligare förbättringar?
- Vilka faktorer kan påverka i en negativ riktning? Hur kan vi behålla det goda resultatet?

*Om resultatet är lågt*

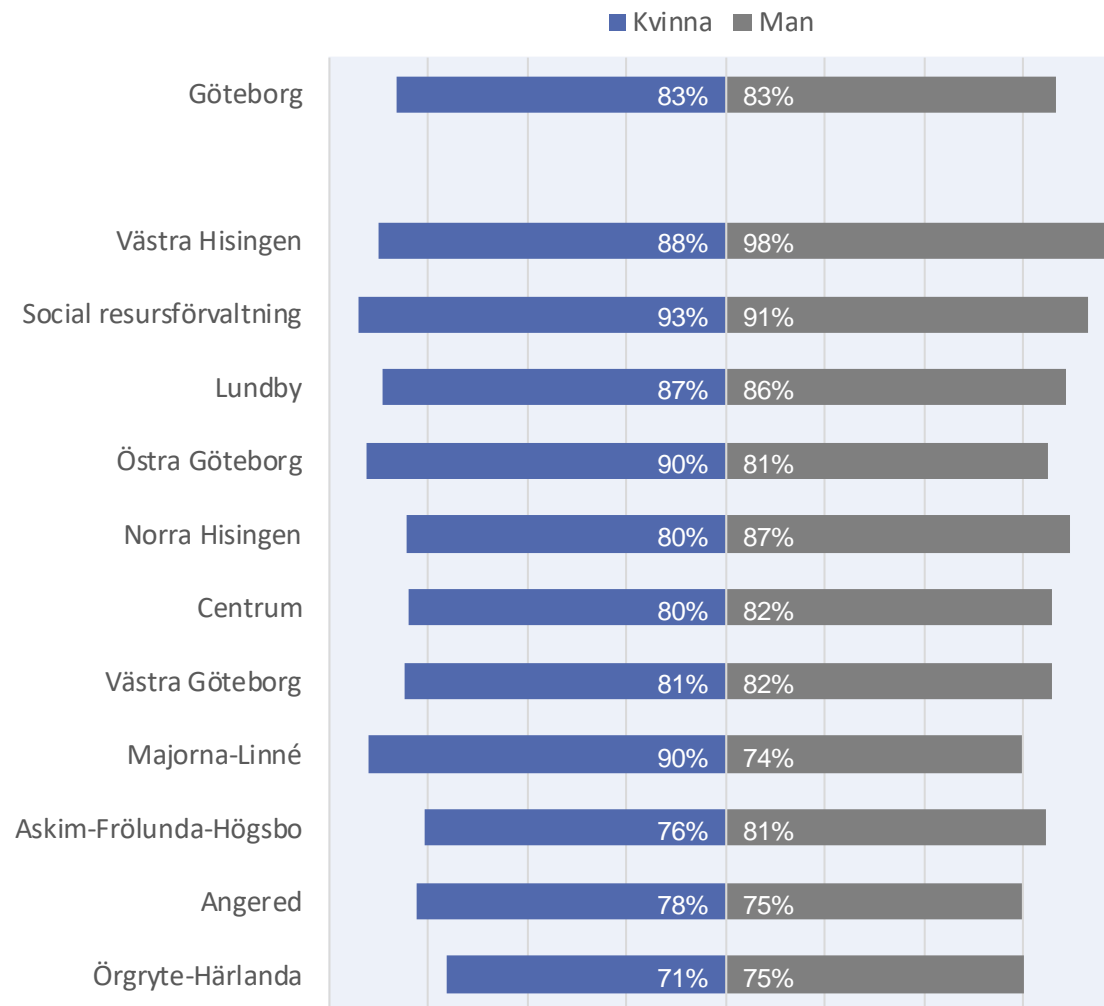
- Vilka är problemen?
- Vilka faktorer kan påverka i en negativ riktning? Hur kan vi vända det negativa resultatet?



## Trivs du på din dagliga verksamhet?



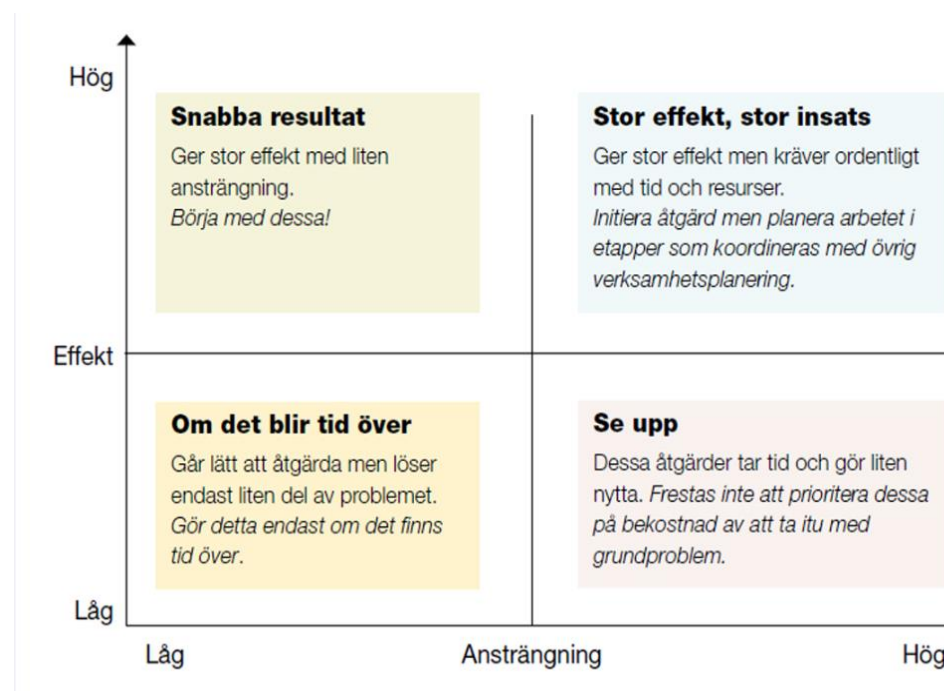
## Ja, jag trivs alltid på min dagliga verksamhet



# Del III: När vi har fått resultatet

## E Prioritera åtgärder

- Utifrån er granskning av resultaten, de samband mellan åtgärder och resultat som ni har konstaterat och de ambitioner ni har för nästkommande period, välj vilka åtgärder ni ska vidta.
- Vad kan vi åtgärda snabbt och enkelt och som har stor betydelse för brukarna/kunderna?
- Vilka åtgärder är mest prioriterade med tanke på befintliga mål och uppdrag i vår planering?
- Vad är det på lång sikt som måste åtgärdas?
- Bedöm vad ni kan förbättra direkt och vad ni lägger till planeringen inför kommande period. Det är lämpligt att välja 1-3 åtgärder som prioriteras under kommande period.



## F Planera åtgärder

Skriv ner vilka åtgärder ni ska genomföra och vem som ska göra det. Som chef har du en samordnande roll – det är viktigt att inte bara du tar ansvar. Sträva efter enighet om vad som ska göras. Se till att planeringen förs in i ordinarie verksamhetsplaner eller liknande. Utse en ansvarig för varje åtgärd, när åtgärden ska genomföras och hur den ska följas upp.

# Del IV: Återkoppling till brukare/ kunder

## Dialog med brukare, närstående eller kunder

- Inled med att tacka för deltagande och betona hur viktigt det är att man svarar så att vi får bra underlag för att utveckla verksamheten
- Ge exempel på vilka åtgärder föregående undersökning har lett till
- Berätta kort om hur ni har tagit er an arbetet att analysera resultatet
- Sammanfatta resultatet i stora drag – starka och svaga omdömen
- Be om reflektioner
- Berätta vad ni prioriterat för åtgärder och varför

# Diskutera



- Vad har vi varit bra på?
- Exempel på goda arbetssätt som vi kan dela med oss av?
- Vad kan vi bli bättre på?