

Kvalitetsmätningar inom socialtjänsten

Utvärderingsringen har mer än trettio års erfarenhet av olika metoder för hur offentliga verksamheter kan planeras, följas upp och utvärderas.

Vi kan hjälpa dig att:

- Mäta starka och svaga sidor i din verksamhet
- Presentera jämförande kvalitetsindex
- Få fram besökarnas egna förbättringsförslag

Om metoden

För att få en rättvis bild av en verksamhet måste kvantitativa och kvalitativa metoder kombineras. Tillsammans med dig arbetar vi fram innehållet i enkäten som består av tre delar där den svarande uppmanas att

- välja ut de påståenden/frågor de anser viktigast.
- betygsätta samtliga påståenden/frågor.
- skriva ner sina egna synpunkter i fri text.

Hur presenteras resultaten? Exempel på resultattabell.

Vikt och Betyg	Vikt i %	Betyg 1-2 i %	Betyg 3 i %	Betyg 4-5 i %
Bemötande – Tillgänglighet				
Det är lätt att komma i kontakt med personal vid behov	24	16	8	76
Jag bemöts alltid med respekt	81	5	7	88
Trygghet – Trivsel				
Jag känner mig trygg i kontakten med personalen	27	2	16	82
Delaktighet – Inflytande				
Jag får det stöd av personalen som jag förväntar mig	15	14	12	74
Jag är delaktig i viktiga beslut som gäller mig	54	24	10	66
Professionalitet				
Personalen är kunnig inom sitt område	31	5	7	88
Helheten				
Totalt sett fungerar kontakten med socialtjänsten bra	-	7	9	84

Kommentar:

81 procent av de svarande anser att påståendet "Jag bemöts alltid med respekt" är viktigt. Av dessa har 88 procent givit påståendet betyg 4-5. Därmed utgör "Jag bemöts alltid med respekt" verksamhetens styrka – dvs. den viktigaste frågan för de svarande som dessutom får mycket höga betyg.

Jämförande Kvalitetsindex och Fyrfältsdiagram

Genom att gruppera påståenden/frågor i övergripande kvalitetsområden som exempelvis *Bemötande-Tillgänglighet*, *Trygghet-Trivsel*, *Delaktighet-Inflytande*, *Professionalitet* och *Helheten* går det att skapa flera olika jämförande kvalitetsindex. Det kan vara jämförelser över tid och/eller jämförelser mellan verksamheter.

Exempel på Jämförande kvalitetsindex - olika verksamheter.

Verksamhet	Bemötande Tillgänglighet	Trygghet Trivsel	Delaktighet Inflytande	Professionalitet	Helheten
Barn- och familjestöd	7,5	6,7	8,0	6,7	7,2
Bostadsgruppen	9,6	8,4	8,3	9,2	8,9
Försörjningsstöd	7,1	8,5	7,8	6,8	7,6
Föräldrarådgivning	6,7	9,4	9,1	8,9	8,5
Mottagningsgruppen	8,0	9,2	8,5	8,1	8,5
Resursteamet	8,3	9,2	8,8	7,6	8,5
Vuxenteamet	7,7	9,0	7,8	6,9	7,9
Totalt index	7,8	8,6	8,3	7,7	7,9

Kommentar: 0 är det lägsta värdet och 10 är det högsta värdet.

Exempel på fyrfältsdiagram

Hög vikt - Låga betyg

Hög vikt - Höga betyg

Åtgärda genast <ul style="list-style-type: none">Jag är delaktig i viktiga beslut som gäller mig	Bevara - utveckla <ul style="list-style-type: none">Jag bemöts alltid med respekt
Åtgärda på sikt <ul style="list-style-type: none">Jag får det stöd av personalen som jag förväntar migDet är lätt att komma i kontakt med personal vid behov	Håll ett öga på <ul style="list-style-type: none">Personalen är kunnig inom sitt områdeJag känner mig trygg i kontakten med personalen

Låg vikt - Låga betyg

Låg vikt - Höga betyg

Verksamhetens styrkor respektive svagheter

Hög vikt i kombination med höga betyg utgör verksamhetens styrkor och är tillstånd värda att bevara och utveckla (se det gröna fältet)

Hög vikt i kombination med låga betyg utgör verksamhetens svagheter och är tillstånd som bör bli föremål för snabba åtgärder (se det röda fältet).



Vill du veta mer? Kontakta oss!

Kontakta oss för mer information:

Susanne Lindqvist, sanna@utvarderingsringen.se

Anders Lundkvist, anders@utvarderingsringen.se

Tel. 035-360 80 • info@utvarderingsringen.se • www.utvarderingsringen.se