



God **kvalitet**
och ett effektivt
resursutnyttjande

Kompassen - Resultatdrivande brukarundersökningar

Bakgrund

De flesta kommuner arbetar i dagsläget med att genomföra brukarundersökningar inom olika områden. Även på nationell nivå finns fokus på att samla in uppgifter om vilket bemötande, inflytande och trygghet som brukare uppfattar att de erhåller. Den åldrande befolkningen i kombination med allt mer servicekrävande brukare gör att individens inflytande i framtiden kommer att bli allt viktigare. Det skapar även ett behov för kommunerna att säkerställa att de erbjuder brukarna en god service.

Utmaningar

Resultatet av brukarundersökningar tenderar att inte leda till förändringsarbete i praktiken, då resultaten sällan kopplas till enheternas handlingsplaner. Från undersökningens resultat tills att åtgärder påbörjas tar för lång tid. Kommunikationen av resultaten sker ofta inte på rätt nivå och på ett sätt som främjar till analys och åtgärder. Likaså saknas ofta en återkoppling till ledning, politiker och medarbetare. Undersökningen stannar vid ett isolerat initiativ som inte tillräckligt tydligt kommer in i det normala planerings och uppföljningsarbetet.

Ensolution.



Kompassen - Resultatdrivande brukarundersökningar

Vårt erbjudande

Ensolutions erbjudande bygger på att en undersökning genomförs med samma frågor för både brukare och medarbetare. Frågorna delas in i tre områden; trygghet, bemötande och inflytande, för varje delområde generas ett index. Resultaten för de olika indexen bildar sedan indikatorer som färgsätts enligt intervallen rött – gult – grönt, baserat på jämförande kommuner. Allt sammanfattas i **Kompassen**. Resultatet samlas in och presenteras i IT-verktyget Dialog Manager som genererar resultatindikatorer och jämförande resultat. Brukarundersökningen kompletteras även med insatskostnader och ytterfall som indikatorer i de fall kommunen har en kalkyl på kostnad per brukare. Ensolution tar ansvar för hela processen från insamling till färdigt resultat och projektet genomförs på kort tid.

Resultat

Resultatet blir en grafiskt tilltalande presentation som bryts ner på enhetsnivå. Respektive enhetschef, förvaltningschef och politiker kan visuellt och enkelt analysera de olika enheternas resultat och vilka åtgärder som har initierats. Skillnaderna mellan brukarnas uppfattning och medarbetarnas uppfattning i kombination med varje enhets produktivitet stimulerar till en intressant gap-analys. Kommunen kan via jämförande benchmarks se vilka områden som bör förbättras.

Referenser

Ensolution arbetar i dagsläget med ett hundratal kommuner inom följande områden; verksamhetsstyrning, processutveckling samt uppföljning av kostnad och kvalitet. Exempel på kommuner som vi arbetar med är: Örebro, Hammarö, Kalmar, Karlstad, Boden, Ulricehamn, Varberg, Gotland, Kristianstad, Göteborgs stad, Älvkarleby, Botkyrka, Nynäshamn.

Information

Är du intresserad av att veta mer om vårt erbjudande, och om hur vi arbetar?

Kontakta **Andreas Johansson** på **0709-90 00 30** eller e-post: andreas.johansson@ensolution.se

Ensolution.

© Ensolution AB, Tel 08-640 70 00 www.ensolution.se