

2007-02-06

BRUKARUNDERSÖKNING I LSS-BOENDEN 2006: HEDGÅRDEN, KINDBOGÅRDEN, ORREKULLEN, SKINNEFJÄLL, ÄLMHULT

Uppdrag

Sektorn för socialtjänst genomför årligen sex brukarundersökningar, vilka utgör en viktig del av sektorns kvalitetsarbete. Resultaten redovisas såväl till verksamhetsansvariga som i den årliga verksamhetsberättelsen.

Sektorsledningen beslutar om vilka verksamheter och enheter som ska undersökas och utförs inom den administrativa funktionen. Inom ramen för 2006 års brukarundersökningar har en undersökning utförts vid Handikappomsorgens LSS-boenden Hedgården, Kindbogården, Orrekullen, Skinnefjäll samt Älmhult.

Syfte

Syftet med brukarundersökningar är att inhämta kunskap om förväntningar och erfarenheter av sektorns tjänster, genom att brukarna får uttrycka sina uppfattningar om kvaliteten. Resultatet från undersökningarna bildar sedan underlag för diskussion och bedömning av verksamhetens kvalitet ur ett brukarperspektiv och därigenom en grund för att utveckla verksamheten.

Metod

Det alltjämt vedertagna arbetsverktyget för brukarundersökningar inom Härryda kommun är fokusgruppen. Med hjälp av systematiserade gruppintervjuer inhämtas brukarnas synpunkter och värderingar kring en viss huvudfrågeställning. Fokusgruppen har flera fördelar, bland annat att den är flexibel, engagerar deltagarna och är enkel att använda.¹ Genom tekniken utnyttjas de kvalitativa metodernas fördelar och erbjuder därför möjligheter till människonära, nyansrik och djupgående kunskapsankväring.

Den information som fokusgruppen lämnar, formar sedan underlag för en enkät, där brukarnas egna språkbruk och formuleringar bibehålls. På så sätt ligger enkätfrågorna alltid nära brukarna. Denna del av undersökningen utnyttjar den kvantitativa metodens fördelar, vilket innebär stora möjligheter till att siffermässigt mäta resultatet.

¹ Mer att läsa om metoden finns i till exempel i Obert & Forsell 2000: *Fokusgrupp - Ett enkelt sätt att mäta kvalitet*. Höganäs: Kommunlitteratur

Aktuell undersökning

Då de boende ej bedömdes ha möjlighet att själva delta i undersökningen tillfrågades de boendes företrädare i form av gode män och anhöriga. Dessa tillfrågades via en enkät som sändes ut i november 2006. Enkäten innehöll 12 påståenden om kvalitet vilka respondenterna ombads ta ställning till, dels i fråga om vikt, dels i fråga om betyg 1-5:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ
- De boende har en meningsfull tillvaro
- Boendegruppen är väl sammansatt
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen
- Personalen är inkännande och lyhörda
- Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder
- Det finns tillräcklig kompetens bland personalen
- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare
- Jag känner mig välkommen som god man/anhörig
- Det finns en trevlig trädgård vid huset

Underlaget till enkäten utgjordes av resultatet från fokusgrupper med anhöriga och gode män som genomfördes 2004. Huvudfrågan vid dessa fokusgrupper var: ”**vad är viktigt för god kvalitet i framtida LSS-Boenden?**”

Målgruppen omfattade 22 personer med uppdragsgivare/anhöriga vid de för undersökningen relevanta boendena. Sammanlagt sändes 25 enkäter ut, vilket motsvarar en enkät per brukare. Detta innebär att de företrädare med två uppdragsgivare gavs möjlighet att besvara två enkäter. 21 svar erhöles.

Resultat sammantaget

Tabell 1. ”Samtliga boenden”

<u>Påstående</u>	<u>Variabel- beteckning</u>	<u>Vikt (%)</u>	<u>Betyg 4-5 (%)</u>	<u>Betyg (me- delvärde)</u>
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	38	100	4,0
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	76	81	4,2
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	10	100	3,3
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	81	76	4,3
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	43	100	4,8
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	52	91	4,5
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	3,6
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	38	100	4,4
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	5	100	3,6
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	38	88	4,5
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	19	100	4,8
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	3,9
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				79,1

Tabell 1 ovan är en sammanställning över hur samtliga påståenden viktades och betyg-sattes. Med vikt menas hur stor andel av respondenterna som viktade påståendet, med betyg 4-5 avses hur stor andel som viktade påståendet och som samtidigt angav betyget 4 eller 5. Ur tabellen kan utläsas att påstående N6: *Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov* viktas högst vid de 5 boendena. Ur tabellen kan också utläsas att samtliga viktade påståenden, trots varierande vikt, tillskrivs höga betyg. I kolumnen längst till höger redovisas medelbetyg för respektive påstående, oavsett hur många som viktat påståendet. Påstående N5: *Boendegruppen är väl sammansatt*, tillskrivs lägst medelbetyg av samtliga påstående, 3,3. De som viktat samma påstående, 10%, tillskriver dock denna kvalitetsfaktor betyget 4 eller högre. (Se bilaga för ytterligare läsanvisningar).

Med fokus på kombinationen vikt och betyg ger fyrfältstabellen (tabell 2) nedan en grafisk illustration av tabell 1 (dock ej medelbetyg). Fyrfältstabellen är indelad i 4 områden med utgångspunkt i kombinationerna stor/liten vikt samt högt/lågt betyg. Stor vikt definieras som att minst 50 % av respondenterna har valt ett påstående som ett av de fem viktigaste. Högt betyg menas att minst 50 % av de som viktat påståendet också har avgivit betyget 4 eller 5.

Tabell 2. "Fyrfältstabell samtliga boenden"

Stor vikt	Kombination vikt och betyg 4-5
	<p>N6 N4</p> <p>N8</p>
	<p>N7 N3,10</p> <p>N12</p> <p>N13</p> <p>N5 N11</p>
(N9,14)	Höga betyg

De höga betygen medför att alla viktade påståenden återfinns i den högra delen av tabell 2. Två av påståendena, N9 och N14, är satta inom parentes eftersom de inte är viktade alls och därmed inte kan tolkas.

Med utgångspunkt av i vilket av de fyra fälten som kvalitetsfaktorerna/påståendena återfinns kan de kategoriseras på följande vis.

Stor vikt och låga betyg: Faktorer att åtgärda snarast

Eftersom påståendena inom denna grupp är viktiga för målgruppen och samtidigt ges låga betyg utgör dessa faktorer de mest kritiska ur kvalitetssynpunkt. Inga påståenden återfinns emellertid i denna grupp.

Liten vikt och låga betyg: Faktorer att åtgärda på sikt

Påståenden inom det nedre vänstra fältet ges av respondenterna låga betyg men anses samtidigt inte särskilt viktiga. Dessa faktorer bör åtgärdas på sikt. I fyrfältstabellen återfinns dock inga viktade påståenden inom detta fält.

Stor vikt och höga betyg: Faktorer viktiga att behålla

Dessa påståenden utgör de faktorer som gode män till de boende anser viktiga och samtidigt väl fungerande. De är således viktiga att bibehålla. Inom detta område återfinns:

- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov (N6)
- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)

Liten vikt och höga betyg: Faktorer att hålla ett öga på

Följande faktorer tillskriver de gode männen ett högt betyg men samtidigt låg vikt.. Dessa bör beaktas på sikt och uppmärksammas så att det goda betyget behålls även om de viktas lågt i jämförelse med andra faktorer.

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- Boendegruppen är väl sammansatt (N5)
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder (N10)
- Det finns tillräcklig kompetens bland personalen (N11)
- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare (N12)
- Jag känner mig välkommen som god man/anhörig (N13)

Faktorer som ej är viktade

- Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen (N9)
- Det finns en trevlig trädgård vid huset (N14)

Resultat vid respektive boende

Nedan redovisas resultaten fördelat på respektive boende. För varje boende sändes 5 enkäter ut, vilket motsvarar en per arbetstagare. Detta medför att varje enkätsvar ger ett mycket kraftigt utslag i redovisningen.

Hedgården

Av de enkäter som specifikt berörde Hedgården erhöles fyra av fem svar.

Tabell 3. "Resultat Hedgården"

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	50	100	3,5
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	100	75	4,2
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	0	0	3,2
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	75	100	4,5
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	50	100	5,0
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	75	100	4,5
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	3,3
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	0	0	3,8
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	0	0	3,3
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	25	100	4,3
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	25	100	4,5
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	4,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,0
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				75,0

Ur tabellen ovan kan utläsas att 7 påståenden är viktade, N3, N4, N6, N7, N8, N12, N13, varav påståendet *De boende har en meningsfull tillvaro* (N4) är högst viktat.

Tabell 4. "Fyrfältstabelle Hedgården"
Stor vikt Kombination vikt och betyg 4-5

	N4	
		N6,8
		N3,7
		N12,13
(N5,9,10,11,14)		Höga betyg

Ur fyrfältstabellen, tabell 4, ovan kan utläsas att ingen av de fyra faktorerna återfinns i det kritiska övre vänstra fältet vid Hedgården. Fem av faktorerna återfinns i fältet stor vikt – höga betyg och är därmed *viktiga att behålla*:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov (N6)
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)
- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)

Två påståenden återfinns i fältet liten vikt- höga betyg är därmed viktiga att *hålla ett öga på*:

- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare (N12)
- Jag känner mig välkommen som god man/anhörig (N13)

Övriga påståenden viktades ej och utelämnas därmed.

Kommentar vid sidan av de fasta svarsalternativen:

- ”Modernt-fint!”

Kindbogården

Av de enkäter som specifikt berörde Kindbogården erhöles fyra av fem svar..

Tabell 5. ”Resultat Kindbogården”

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	75	100	4,2
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	50	100	4,0
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	0	0	3,2
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	50	50	4,0
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	25	100	5,0
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	100	100	4,2
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	3,7
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	100	100	4,2
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	0	0	3,7
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	0	0	4,2
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	0	0	5,0
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	4,5
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				80,0

Tabell 5 ovan visar att sex påståenden viktades vid Kindbogården: N3, N4, N6, N7, N8 samt N10.

Tabell 6. "Fyrfältstabelle Kindbögården"
 Stor vikt Kombination vikt och betyg 4-5

		N8,10
		N3
	N6	N4
(N5,9,11,12,13,14)		N7
		Höga betyg

Av fyrfältstabellen kan utläsas att påstående N6: *Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov*, placerar sig i utkanten av det kritiska området stor vikt och låga betyg och bör därför uppmärksammas. Påståendet viktas av 50% vilket i praktiken betyder 1 respondent. Samma respondent har givit påståendet betyget 3 eller lägre.

Av de sex viktade påståendena ges fyra stor vikt och höga betyg. De är därmed *viktiga att behålla*:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder (N10)

Ett påstående återfinns i fältet liten vikt- höga betyg är därmed viktigt att *hålla ett öga på*:

- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)

Kommentar vid sidan av de fasta svarsalternativen:

- "Är mycket nöjd med min sons boende och har fullt förtroende och min son stortrivs."

Orrekullen

Av de 5 enkäter som berörde Orrekullen besvarades fyra.

Tabell 7. "Resultat Orrekullen"

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	25	100	4,2
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	75	67	4,2
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	25	100	3,3
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	75	67	4,0
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	50	100	4,3
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	50	50	5,0
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	4,0
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	25	100	4,3
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	25	100	4,0
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	50	50	4,0
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	0	0	4,7
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	4,3
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				80,0

Tabell 8. "Fyrfältstabel Orrekullen"

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

	N4,6	
	N8,12	N7
(N9,13,14)		N3,5,10,11
		Höga betyg

Fyrfältstabellen ger vid handen att två av de nio viktade faktorerna vid Orrekullen återfinns precis i *utkanten av det kritiska övre vänstra fältet och bör därför uppmärksammas*:

- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)
- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare (N12)

Tre av faktorerna ges stor vikt och höga betyg och är viktiga att behålla:

- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov (N6)
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)

Fyra faktorer ges höga betyg men låg vikt:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- Boendegruppen är väl sammansatt (N5)
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder (N10)
- Det finns tillräcklig kompetens bland personalen (N11)

Kommentar vid sidan av de fasta svarsalternativen:

- ”Fler sysselsättningsmöjligheter som: Upplevelserum/sinnesrum, Avreageringsrum, Uteupplevelserum. Viktigt med kontinuitet i personalgruppen.”
- ”Mer rörelsefrihet en och en. Mer personalhelger.”
- ”Vet inte så mycket om detta, har nyss blivit god man.”

Skinnefjäll

Av de enkäter som berörde Skinnefjäll besvarades samtliga.

Tabell 9. ”Resultat Skinnefjäll”

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	20	100	4,0
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	80	100	4,4
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	20	100	3,5
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	100	60	4,5
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	40	100	5,0
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	20	100	4,2
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	3,2
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	20	100	4,8
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	0	0	3,2
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	40	100	4,8
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	60	100	4,8
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	3,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,1
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				77,5

Tabell 10. "Fyrfältstabell Skinnefjäll"

Stor vikt	Kombination vikt och betyg 4-5	
	N6	N4
		N13
		N7,12
		N3,5,8,10
(N9,11,14)		Höga betyg

Tre av faktorerna vid Skinnefjäll ges stor vikt och höga betyg och är viktiga att behålla:

- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov (N6)
- Jag känner mig välkommen som god man/anhörig (N13)

Six faktorer ges höga betyg men låg vikt:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- Boendegruppen är väl sammansatt (N5)
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)
- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder (N10)
- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare (N12)

Älmhult

Av de 5 enkäter som berörde Älmhult besvarades fyra.

Tabell 11. "Resultat Älmhult"

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Boendet medger individuella lösningar för varje individ	N3	25	100	4,0
De boende har en meningsfull tillvaro	N4	75	67	4,2
Boendegruppen är väl sammansatt	N5	0	0	3,0
Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov	N6	100	100	4,2
Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen	N7	50	100	4,7
Personalen är inkännande och lyhörda	N8	25	100	4,7
Det finns tillräcklig medicinsk kompetens bland personalen	N9	0	0	3,7
Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder	N10	50	100	4,7
Det finns tillräcklig teknisk kompetens bland personalen	N11	0	0	4,0
Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare	N12	75	100	5,0
Jag känner mig välkommen som anhörig/god man	N13	0	0	5,0
Det finns en trevlig trädgård vid huset	N14	0	0	3,5
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				4,2
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				80,0

Tabell 12. "Fyrfältstabell Älmhult"

Stor vikt	Kombination vikt och betyg 4-5	
		N6
	N4	N12
		N7,10
		N3,8
(N5,9,11,13,14)		Höga betyg

Av de sju faktorer som viktas vid Älmhult ges samtliga ett högt betyg. Fem av dessa faktorer viktas därtill högt. Följande faktorer är därför viktiga att behålla:

- De boende har en meningsfull tillvaro (N4)
- Det finns tillräckligt med personal för att tillgodose den enskildes behov (N6)
- Min anhörige/uppdragsgivare känner förtroende för personalen (N7)
- Personalen har goda kunskaper om min anhöriges/uppdragsgivares funktionshinder (N10)
- Kontaktpersonen tar ett bra ansvar för helheten runt min anhörige/uppdragsgivare (N12)

Två faktorer ges höga betyg men låg vikt:

- Boendet medger individuella lösningar för varje individ (N3)
- Personalen är inkännande och lyhörda (N8)

Kommentar vid sidan av de fasta svarsalternativen:

- ”På sidan 2 skulle jag gärna sätta ytterligare några kryss. På sidan 3 har jag inte svarat på N 17, N 21, N23, då jag inte anser mig kompetent att besvara och bedöma dessa frågor”.

Kommentar och analys från verksamheten

Enhetschefen för Orrekullen har efter genomläsning av rapporten lämnat följande kommentarer:

Resultatet av brukarundersökningen har presenterats och diskuterats i personalgruppen på Orrekullen. Undersökningen visar på ett övervägande gott resultat vilket är positivt. Vi har uppmärksammat såväl de två faktorer som visat sig ha fått mindre goda betyg som de kommentarer som framkommit vid sidan av de fasta svarsalternativen. Resultatet av undersökningen kommer att följas upp av berörd enhetschef och personal under år 2007.

SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST

Ingemar Carlsson
Utredningsledare

Marcus Larsson
Utredare

Bilaga

I enkäten ombads de anhöriga/gode män till de boende att bedöma de 12 påståendena dels utifrån vikt, dels utifrån betyg. Respondenterna fick således först markera de fyra påståenden som de upplevde som viktigast för att de skulle anse att de var bra kvalitet i den dagliga verksamheten. I nästa steg ombads de anhöriga att värdera och sätta betyg på samtliga påståenden utifrån en femgradig skala där 1 innebar ”instämmer inte alls” och 5 innebar ”instämmer helt”.

Resultaten från enkätundersökningen kan med fördel åskådliggöras i en tabell samt i ett fyrfältsdiagram.

Tabell

- Påståendena visas i den ordning de förekom i enkäten.
- Kolumnen **Vikt** visar hur stor andel (%) av gruppen som valt påståendet som ett av de viktigaste.
- Kolumnen **Betyg 4-5** visar hur stor andel (%) av dem som viktat ett påstående som *också* gett samma påstående betyget 4 eller 5.
- Kolumnerna **Snitt** visar genomsnittsbetyg för påståendet utan hänsyn till vikt.
- **INDEX (1-5)** är ett medelvärde för alla snittbetyg. Värdet kan användas för att jämföra resultat, t.ex. mellan år eller mellan enheter.
- **INDEX (0-100)** visar samma medelvärde fast omräknat till en skala 0-100.

Fyrfältsdiagram

- Fyrfältsdiagrammet är en grafisk illustration av de värden som finns i tabellens två första kolumner, Vikt och Betyg 4-5.
- Fyrfältsdiagrammet ger snabbt en överblick över kritiska områden i den undersökta frågan.
- Så här ska diagrammet tolkas:

Övre vänster ruta :	Stor vikt och låga betyg = Åtgärda genast!
Nedre vänster ruta:	Liten vikt och låga betyg = Åtgärda på sikt!
Övre höger ruta :	Stor vikt och höga betyg = Viktigt att behålla!
Nedre höger ruta :	Liten vikt och höga betyg = Viktigt att ha ögonen på!

Definitioner

- Med stor vikt menas att minst 50 % har valt ett påstående som ett av de (fem) viktigaste.
- Med högt betyg menas att minst 50 % har gett betyget 4 eller 5