



# Nyttodialoger

En process för att undersöka klienternas upplevelse av stödet de fått och att ta fram förbättringsförslag för verksamheten.

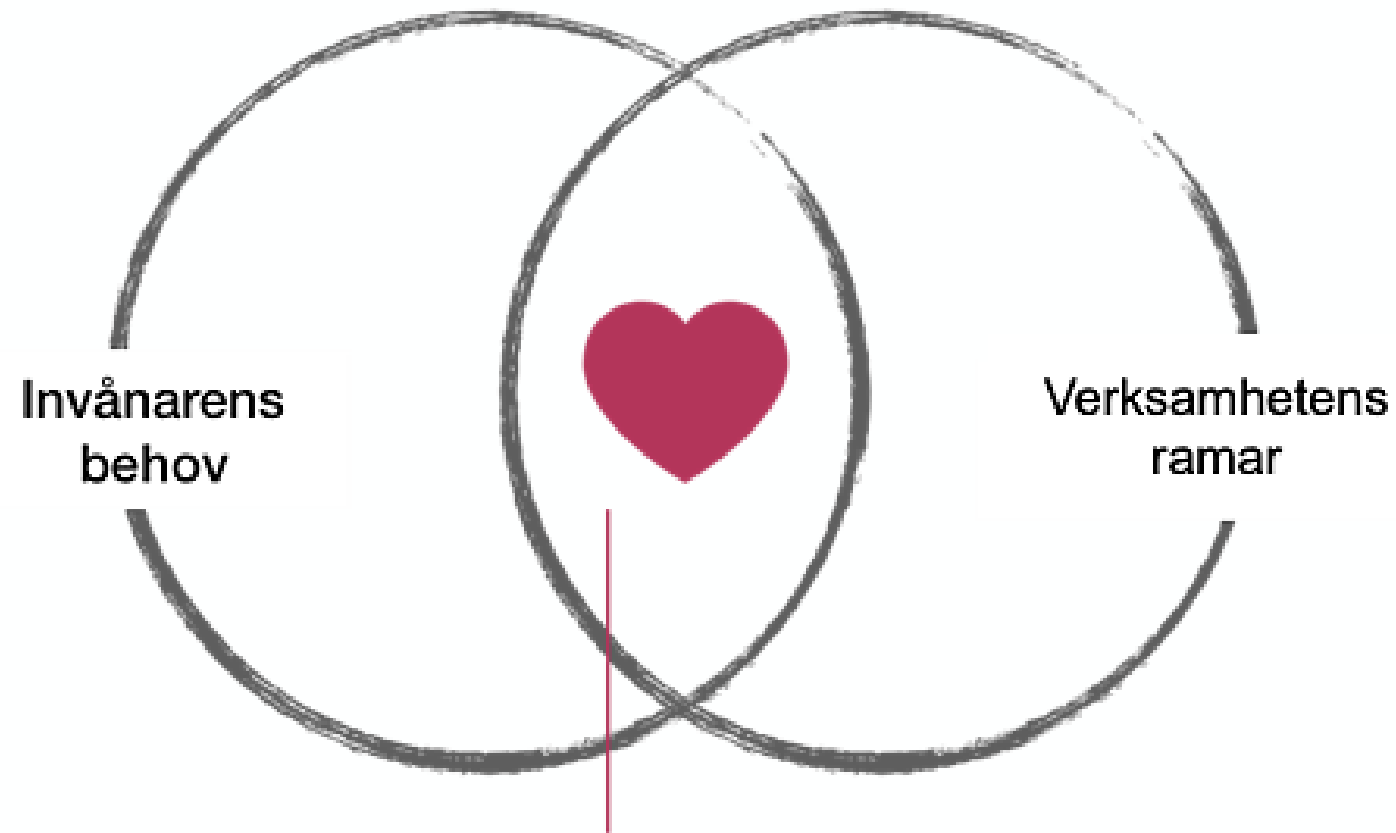
# Vi frågar invånarna

Att invånare som behöver socialt stöd upplever att stödet de får är till nytta för dem måste vara en av de viktigaste frågorna för varje verksamhet inom socialförvaltningen. Mot bakgrund av detta har vi tagit fram en arbetsprocess kallad *Nyttodialoger*. Under denna process tar vi reda på vad klienterna har för upplevelse av stödet de fått. Utifrån det invånaren berättar om sin upplevelse kan vi sedan identifiera både sådant som fungerar bra och vad vi måste förbättra. Vi får också reda på vad vi behöver undersöka ytterligare för att förstå.





# Nyttodialog



Värdeskapande lösningar för invånare,  
medarbetare och verksamhet

# Vad innehåller en nyttodialogsprocess?

Nyttodialoger är en undersökande lärprocess, baserad på metoder inom bland annat tjänstedesign, som ska bidra till att arbetslaget får en inblick i klienternas perspektiv på verksamheten. Arbetet består av tre huvudsakliga moment: individuella intervjuer med klienter, analysseminarium och definiering av utvecklingsområden.

## Översikt nyttodialogprocessen





## Varför lyssna på klienterna?

Klienterna ofta mer kreativa när det gäller utveckling än vad verksamheten själv är.

Verksamheten lider av “hemmablindhet”.



HELSINGBORG

# Lyssna för att skapa delaktighet

“De vi intervjuade ville gärna dela med sig och hade mycket att berätta.”



HELSINGBORG

## Delaktighet som skapar värde

Metoden en väg att ta reda på om vårt stöd skapar värde för dem vi är till för.

Metoden ger tre vinnare – klienten, medarbetarna och verksamheten

Klienterna upplever intervjun mycket positivt – de känner sig bekräftade, lyssnade på och tacksamma för inbjudan till delaktighet

Får svar på hur stödet upplevs från klienternas perspektiv – det kan ibland vara svårt att lyssna till.



# Hur hjälper metoden/lyssnandet oss att bli bättre på det vi gör?

*Genom att lyssna på klienterna finns goda förutsättningar att utveckla och öka värdeskapandet i verksamheten.*



HELSINGBORG