

## Rutin för uppföljning och utvärdering av insatser

Nedan följer en rutin för hur insatser, där frivilliga och tjänstepersoner varit delaktiga, bör utvärderas.

*Syftet med rutinen är att säkerställa att utvärderingar dels genomförs efter varje insats och dels att det sker på ett likartat sätt. Rutinen är också ett stöd för den som ska utvärdera en insats.*

Utvärderingar av krisinsatser genomförs vid mindre insatser av medarbetare på enheten Krishantering och beredskap. Vid mer omfattande insatser bör utvärderingar genomföras av någon utomstående tjänsteperson alternativt extern aktör som själv inte deltagit i insatsen men som är väl bekant med Svenska Röda Korsets organisation och arbetssätt. Efter en insats tar enhetschefen för Krishantering och beredskap beslut om utvärderingen omfattning och genomförande. Vid mer omfattande och extraordinära insatser kan enhetschefen vända sig till nationell chef för stöd i beslutsfattandet.

### Gemensam uppföljning för de som deltagit i insatsen

När det är möjligt ska ett uppföljningsmöte genomföras. Detta bör ske vid ett gemensamt tillfälle för de som deltagit i insatsen, såväl frivilliga som tjänstepersoner, inom ett par veckor efter att en insats avslutats.

Att bjuda in till ett uppföljningsmöte<sup>1</sup> har flera syften:

- Det är ett fint tillfälle för ansvariga<sup>2</sup> att tacka för allas insatser.
- Att ge samtliga inblandade en övergripande och gemensam bild av insatsen. Ofta har en person varit involverad i ett visst skede av händelsen. Det kan kännas bra att få en överblick av helheten.
- Att reda ut eventuella oklarheter eller missförstånd.
- Att repetera vanliga stress- och krisreaktioner samt hur man kan hantera dem.
- Att träffas under lugna former och få tid att prata och ha trevligt tillsammans.

En överblick av insatsen kan exempelvis skapas genom en tidslinjeövning där alla får komma till tals och berätta om när de kom in i insatsen och vad de huvudsakligen gjorde.

Det är lämpligt att bjuda på mat/fika under mötet samt avsätta ordentligt med tid, exempelvis 3 timmar under en eftermiddag/kväll eller helg. Uppföljningsmötet kan med fördel kombineras med ett utvärderingsmöte (ett fokusgruppsmöte med de som deltagit i insatsen), se nedan. Detta skulle då kunna ske en lördag eller söndag där förmiddagen avsetts till uppföljning och eftermiddagen till utvärdering.

Uppföljning kan också ske i mindre grupper eller individuellt beroende av insatsens karaktär och omfattning.

---

<sup>1</sup> För att säkerställa deltagande och förenkla administrationen kan uppföljningsmötet genomföras samma dag som ett utvärderingsmöte (se nedan). Exempelvis läggs detta en lördag där förmiddagen viks till uppföljning och eftermiddagen till utvärdering.

<sup>2</sup> Ansvariga kan exempelvis vara chefen för enheten Krishantering och beredskap, Svenska Röda Korsets generalsekreterare eller ordförande.

## Lärande utvärdering

En lärande utvärdering bör färdigställas inom cirka 3-5 månader efter genomförd insats med syfte att lära inför framtida insatser. Utvärderingen kan göras på olika sätt och måste anpassas efter insatsens karaktär och omfattning, men ska resultera i skriftlig dokumentation av lärdomar och rekommendationer utifrån en genomförd insats.

För att säkerställa utvärderingens relevans tillsätts lämpligen en referensgrupp bestående av personer som på olika sätt deltagit i insatsen, både frivilliga och tjänstepersoner. Om möjligt bör också representanter från målgruppen/målgrupperna för insatsen/insatserna bjudas in till referensgruppen. I sammansättning av referensgruppens bör bredd eftersträvas, utifrån roller och erfarenheter under insatsen, för att säkerställa att olika perspektiv kan belysas i utvärderingsprocessen. Referensgruppens roll är främst att lämna synpunkter på utvärderingens upplägg och bistå med förslag på personer som bör komma till tals i utvärderingen. Referensgruppen bör även ges möjlighet att kommentera den skriftliga utvärderingsrapporten och kallas till ett avslutande möte där slutsatser, frågor som uppkommit i utvärderingen, rekommendationer och åtgärdsplan diskuteras.

Det viktigt att de som deltagit i insatsen får möjlighet att komma till tals och att dessa erfarenheter utgör underlag för utvärderingen. Detta gäller såväl tjänstepersoner som frivilliga.

Utvärderingen bör delas upp i olika steg och omfatta:

- Frivilliga
  - En enkät<sup>3</sup> bör om möjligt skickas ut till samtliga frivilliga som deltagit i insatsen, är detta inte möjligt behöver ett urval göras
  - Ett eller flera utvärderingsmöten (fokusgruppsmöten) för de som deltagit i insatsen<sup>4</sup>
  - Intervjuer/samtal med individer som haft centrala roller under insatsen
  
- Tjänsteorganisationen
  - Sammanställning av material, exempelvis loggar från TiB, ev. lokal och/eller nationell krisledningsstab
  - Ett eller flera utvärderingsmöten<sup>5</sup> (fokusgruppsmöten) med personer som ingått staben, vid större mer omfattande insatser bör dessa delas in efter funktion<sup>6</sup> och höras separat.
  - Intervjuer/samtal med individer som haft centrala roller under insatsen
  
- Målgruppen/grupperna för insatsen
  - Målgruppen för insatsen bör komma till tals exempelvis via intervjuer, enkät eller fokusgrupper<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Enkäten bör innehålla frågor som: vilka behoven var och om Svenska Röda Korsets insats kunde bidra till att möta dessa, om den frivilliga: 1) fick tillräckligt stöd/information innan, under och efter insatsen, 2) kände sig trygg utifrån ett säkerhetsperspektiv, 3) visste var hen kan vända sig för stöd (under och efter insatsen) om det skulle ha behövas, 4) vill lyfta fram något som särskilt positivt och 5) vill lyfta fram något som kan förbättras till nästa gång, hur ett eventuellt uppföljning- och utvärderingsmöte upplevdes samt övriga tankar, kommentarer eller förbättringsförslag etc.

<sup>4</sup> Vid en mindre insats bör samtliga som deltagit bjudas in, såväl frivilliga som tjänstepersoner. Om detta inte är möjligt bör representanter för samtliga grupper (kretsar, frivilligrupper, tjänstepersoner m.m.) delta.

<sup>5</sup> Se not 4.

<sup>6</sup> Exempelvis stabledare, stabsadministratör, kommunikatör, Infoservice m.fl.

<sup>7</sup> Exempel på frågor som skulle kunna ställas till målgruppen är:

- Det är viktigt att säkerställa att olika grupper i målgruppen kommer till tals. Förutom spridning vad gäller könstillhörighet och ålder m.m. så kan det också röra sej om att säkerställa att målgruppen från de olika platser som omfattas av insatsen får komma till tals samt andra aspekter utifrån insatsen karaktär.
- Externa aktörer
  - Intervjuer med externa parter som kan uttala sig om Svenska Röda Korsets insats<sup>8</sup>

Beroende på insatsens omfattning kan utvärderingen genomföras stegvis, och delar av materialet (såsom en enkät) utgöra underlag för utvärderingsmöte/en. Under ett utvärderingsmöte kan följande frågor användas som utgångspunkt för en gemensam, eller gruppvisa diskussioner:

1. Vilket var uppdraget?
2. Vad gjorde vi?
3. Vad fungerade bra?
4. Vad fungerade mindre bra/vad kan utvecklas?
5. Vilka lärdomar bör vi som organisation dra och vilka åtgärder bör vi ta utifrån dessa?
6. Vilka behöver informeras om våra lärdomar för att vi ska stå ännu bättre rustade nästa gång?

Utvärderingen ska sammanställas skriftligt och inkludera:

- En beskrivning av händelsen (vad, var, tid och omfattning)
- En beskrivning av utvärderingens syfte, eventuella avgränsningar och genomförande, vilka metoder som använts, eventuella urval av respondenter etc.
- Svenska Röda Korsets respons (vad gjordes, för vem/hur många gjordes det (dvs. vilka var de huvudsakliga målgrupperna), med vilka resurser, under hur lång tid)
- Huvudsakliga slutsatser och lärdomar
- Eventuell åtgärdslista (vad ska göras av vem och till när)

Åtgärdslistorna från respektive utvärdering följs upp av Enheten krishantering och beredskap en gång per termin.

När utvärderingen är klar sammanfattas insatsen i ett "case". Detta görs av enhet Krishantering och beredskap. Caset innehåller text (om vad som hände och när samt vad Svensk Röda Korset insats bestod i), bilder och i bästa fall filmer som kan användas för att i efterhand berätta om en insats exempelvis under kretsbesök eller vid interna och externa informationsinsatser.

Utvärderingsrapporten skickas till samtliga som deltagit i utvärderingen och insatsen och läggs ut på Rednet där den också lyfts som nyhet.

- 
1. Var Röda Korsets insatser relevanta utifrån dina behov?
  2. Kunde Röda Korset ge dig användbar information?
  3. Var det något stöd eller information som saknades under insatsen?

<sup>8</sup> Frågor att ställa kan exempelvis innefatta: vad de upplevde Svenska Röda Korset bidrog med, hur samarbetet med Svenska Röda Korset fungerade, vad som fungerade bra och vad Röda Korset kan tänka på till nästa gång.