



---

## INLEDNING

I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg (IFO) och undersökningen ska nu genomföras igen hösten 2017. En pilotundersökning genomfördes 2014 och undersökningen har därefter genomförts hösten 2015 och 2016. Mer om [undersökningen 2016](#).

Deltagande kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet lokalt. I dokumentet finns en vägledning till stöd för genomförandet av den nationella brukarundersökningen inom IFO. Undersökningen riktar sig till personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning (inklusive ekonomiskt bistånd).

Syftet med brukarundersökningen är att få fram brukarens upplevelse av kvalitet inom individ- och familjeomsorg. Resultaten kan användas för jämförelser mellan kommuner och inom den egna organisationen över tid. Tanken är att resultaten efter analys och eventuella åtgärder ska bidra till verksamhetsutveckling och förbättring av kvalitén för brukarna. Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) i januari 2018.

---

## VERKSAMHETSOMRÅDEN

Verksamhetsområdena i undersökningen har valts utifrån de som finns i Öppna jämförelser och förutsättningarna för att genomföra en brukarenkät inom respektive område. Samma enkät används för samtliga verksamhetsområden och omfattar åtta frågor. Enkäten är framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen inom följande områden:

- **Social barn- och ungdomsvård** (inte familjerätt)
  - vårdnadshavare
  - ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande)
  - ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande)
- **Ekonomiskt bistånd**
- **Missbruks- och beroendevård**

Den sociala barn- och ungdomsvården omfattar alltså tre målgrupper; *vårdnadshavare, ungdomar som är 13 år eller äldre och ensamkommande ungdomar som är 13 år eller äldre*

---

## OM UNDERSÖKNINGEN

### KVALITETSOMRÅDEN

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

### FRÅGORNA

Enkäten består av åtta frågor och har tagits fram av SKL och RKA tillsammans med intresserade kommuner, utifrån synpunkter och erfarenheter från tidigare undersökningar. Enkäten finns att ladda ned [här](#).

Kommunen kan välja att lägga till de nationella enkätfrågorna i en redan befintlig lokal enkät eller använda frågorna i en egen, fristående enkät. Det är viktigt att kommunen inte lägger till många egna frågor, då det kan påverka svarsfrekvensen. Om kommunen lägger till egna frågor bör de ligga sist, d.v.s. efter den nationella brukarundersökningens frågor. Egna bakgrundsfrågor ska dock ligga bland övriga bakgrundsfrågor, exempelvis en fråga om hur länge brukaren varit aktuell inom verksamheten.

För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner som genomför undersökningen får de nationella frågorna eller svarsalternativen inte ändras (med undantag för svarsalternativ för kön).

#### Alternativ för kön

På grund av risk för röjande av personuppgifter kan kommunen endast rapportera in resultat för kvinnor respektive män på frågan om kön. Anledningen till att det inte är möjligt att inkludera fler alternativ är att det med nuvarande insamlingsätt framgår *antal* svar för varje svarsalternativ för kön på kommunnivå. Om färre än fem personer väljer något annat alternativ än "man" eller "kvinna" kan denna grupp inte redovisas separat utan att riskera röjande. Dessa personer kan inte heller inkluderas i det totala resultatet, eftersom det kan vara möjligt att räkna ut hur dessa har svarat utifrån hur resultatet skiljer sig mellan kvinnor, män och den totala gruppen. Om kommunen själv väljer att inkludera fler svarsalternativ än kvinna/man på frågan om kön ska alltså dessa svar inte rapporteras till SKL.

SKL arbetar med att se över hur andra svarsalternativ för kön än kvinna/man ska kunna användas i insamlingar utan röjanderisk. Det inkluderar även resultatredovisningen.

## **TILLGÄNGLIGA SPRÅK**

Enkäterna finns tillgängliga på åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

## **TIDSPERIOD**

Brukarundersökningen är öppen för lokalt genomförande i kommunerna under perioden 1 september - 31 oktober 2017. Undersökningen bör pågå under 30 dagar för att deltagandet i undersökningen ska bli tillräckligt stort. Undersökningsperioden kan förlängas med upp till ytterligare 30 dagar om det behövs för att få ett tillräckligt stort deltagande. SKL rekommenderar att enkäten delas ut under september månad för att kommunen ska ha god tid på sig att hinna sammanställa och rapportera resultatet till SKL. Det ger också kommunen en möjlighet att förlänga perioden om det visar sig att det inte är tillräckligt många svarande. Kommunens sammanställda resultat rapporteras till SKL senast den 3 november 2017.

## **URVAL**

Under undersökningsperioden ska enkäten delas ut till samtliga brukare vid möte/besök med de verksamheter som undersökningen genomförs i. Det innebär att enkäten kan delas ut och fyllas i vid besök på socialkontoret eller möten på andra platser, som vid exempelvis hembesök eller besök på boende. Observera att enkäten alltså inte ska delas ut till alla aktuella brukare, utan det ska ske vid personlig kontakt med myndighetsutövningen. Tänk på att en brukare kan vara aktuell inom flera verksamheter samtidigt och kan svara på flera enkäter, till exempel både för ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevården.

## **INSAMLINGSMETOD**

Det finns två sätt att genomföra brukarundersökningen lokalt i kommunen:

- Pappersenkät
- Webbenkät, med hjälp av kommunens eget webbenkätverktyg

SKL tillhandahåller en mall med information, frågor och svar för enkäten, som kommunen antingen kan komplettera med kommunspecifik information och kopiera upp som pappersenkät eller lägga in i ett webbenkätverktyg som kommunen använder sig av/har tillgång till. Kommuner som vill genomföra enkäten via webben, gör alltså det med sitt eget webbenkätverktyg och måste sedan rapportera in resultatet på samma sätt som kommuner som genomför undersökningen med pappersenkäter. Genomförandet av webbenkät

förutsätter att kommunen tillhandahåller möjligheten att svara vid dator eller läsplatta i samband med besök. Brukare som önskar svara från egen enhet ska kunna göra det.

Kommunen avgör själv om brukarundersökningen ska genomföras som pappersenkät eller webbenkät. Det är också möjligt att kombinera pappersenkät och webbenkät.

---

## GENOMFÖRANDET STEG FÖR STEG

Eftersom undersökningen genomförs nationellt är det mycket viktigt att genomförandet sker på ett så likartat sätt som möjligt i kommunerna, så att resultaten blir rättvisande och jämförbara. Insamling, hantering samt redovisning av resultat måste också i alla steg ske på ett sätt som säkerställer brukarens anonymitet. Det ska vara tydligt för brukaren att deltagande är helt frivilligt.

Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg och vad man behöver genomföra i de olika stegen:

<b>1. PLANERA &amp; INFORMERA OM UNDERSÖKNINGEN</b>	Juni-augusti
<b>2. GENOMFÖR</b>	September-oktober
<b>3. SAMMANSTÄLL &amp; RAPPORTERA IN RESULTATET</b>	Inrapportering senast 3 november
<b>4. RESULTATREDOVISNING</b>	Vinter/våren 2017/18
<b>5. ANALYS OCH ANVÄNDNING AV RESULTAT</b>	Vinter/våren 2017/18

### 1. PLANERA & INFORMERA OM UNDERSÖKNINGEN

- Utse 1-2 kontaktpersoner i kommunen som ansvarar för undersökningen - genomförande, sammanställning och inrapportering av resultat. Gör gärna en tidsplan. SKL rekommenderar att ansvarig person är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempel en utvecklingsledare, kvalitetsutvecklare, utredare, etc.
- Utse vilka personer som ska ansvara för utdelning av enkäter. SKL rekommenderar att det inte är socialsekreteraren som delar ut enkäterna, då det helst ska vara personer som brukaren inte står i beroendeställning till. Det kan till exempel vara receptionen, medarbetare från andra enheter/verksamheter eller studenter som delar ut enkäten.

- Vid användning av pappersenkät finns en checklista framtagen, se bilaga 1.

- Informera och skapa engagemang – involvera medarbetarna i brukarundersökningen genom att förklara syfte och hur de kan ta del av resultatet. Gör gärna en instruktion och sprid information om hur genomförandet ska gå till. Politiker och ledning behöver också få information om undersökningen, liksom brukare. Lägg ut information på intranätet, kommunens webbplats, affischer där det är möjligt. Viktigt också att alla berörda ska ha möjlighet att ta del av resultatet när det är sammanställt. SKL har tagit fram ett förslag till informationsaffisch som finns tillgänglig på [SKL: s webb](#).



## 2. GENOMFÖR

- De personer som utsetts att dela ut enkäterna ska informera brukaren om att hen är anonym, att det är frivilligt att delta och att svaren redovisas sammanställda, på gruppnivå. Det är viktigt att brukare kan känna att deras svar är anonyma, annars finns risk att svaret inte avspeglar brukarens verkliga uppfattning.
- Det ska finnas ett utrymme där brukaren kan fylla i enkäten i lugn och ro, utan att någon annan kan se hur brukaren svarar. Vid användning av pappersenkäter ska det finnas en förseglad box eller postlåda där brukaren själv kan lägga i sitt svar. Brukaren ska inte lämna enkäten till socialsekreteraren. Om enkäten delas ut vid annan plats än socialkontoret ska brukaren tillhandahållas ett för förfrankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten till kommunen då den besvarats.
- Varje enhet bör hålla koll på hur många enkäter som delas ut. Om uppgift om antal besök finns i verksamhetssystem ska dessa uppgifter i första hand användas. Det kan också göras genom att receptionen och/eller socialsekreterare antecknar antal personer som varit på besök och antal enkäter som delats ut. En sådan lista ska dock inte föra uppgifter om vilka brukare som har fått enkäten.

### **3. SAMMANSTÄLL & RAPPORTERA IN RESULTATET**

#### **Sammanställning**

Resultatet kan sammanställas antingen manuellt eller med hjälp av kommunens egna webbenkätverktyg. Om kommunen har tillgång till en statistikfunktion, ta hjälp av denna. Ett tips är att dela upp arbetet med sammanställning av resultatet, genom att exempelvis göra det succesivt under undersökningsperioden eller veckovis, för att därigenom minska arbetsinsatsen vid undersökningens slut.

#### **Bortfallsredovisning**

Bortfallet ska redovisas genom att ange antal personer som erbjudits att svara på enkäten samt antal personer som lämnat in enkäten och svarat på minst en fråga utöver kön. En besvarad enkät definieras här som att minst en fråga är besvarad i enkäten, mer än frågan om kön. Bortfallet ska redovisas per verksamhetsområde/målgrupp.

#### **Inrapportering**

För att delta i den nationella jämförelsen mellan deltagande kommuner ska kommunens resultat sammanställas och rapporteras in via den Excelmall som SKL och RKA tillhandahåller. Här ska även bortfallet redovisas. Inrapporteringsmallen finns på [SKL:s webb](#).

Oavsett om undersökningen har genomförts med pappersenkät eller webbenkät ska resultatet rapporteras i SKL:s Excelmall. Detta för att vi ska få all information samlad i samma format.

Inget resultat ska redovisas om det är färre än fem svar per verksamhetsområde/målgrupp, varken internt eller på nationell nivå.

Senast den 3 november 2017 ska resultaten vara SKL tillhanda. Skicka Excelmallen med resultaten till [pani.hormaitpour@skl.se](mailto:pani.hormaitpour@skl.se).

### **4. RESULTATREDOVISNING**

När kommunen har sammanställt sitt eget resultat kan analysen av det egna resultatet påbörjas. Det är viktigt att resultatet har analyserats innan förbättringsarbetet startar. Resultatet och hur det är tänkt att ni ska arbeta vidare utifrån det för att förbättra verksamheterna för brukarna bör kommuniceras till politiker, ledning, medarbetare och brukare genom till exempel informationsblad, på kommunens webb, i rapport etc.

SKL och RKA får tillgång till de deltagande kommuners resultat genom att kommunen skickar in Excelmallen. Resultatet presenteras per kommun och verksamhetsområde i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) i januari 2018. I Kolada är det möjligt för kommunen att jämföra sig med de andra deltagande kommunerna. Det är endast de positiva sammanslagna resultaten som kommer att redovisas i Kolada. Om det är färre än fem svar kommer inget resultat att redovisas. Del av resultatet kommer också att redovisas som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) för 2017.

SKL kommer i februari 2018 att erbjuda en workshop med fokus på resultat och stöd i analys för de deltagande kommunerna.

## **5. ANALYS OCH ANVÄNDNING AV RESULTAT I FÖRBÄTTRINGSARBETE**

Målsättningen är att resultatet från brukarundersökningen ska användas som kunskapsunderlag i kommunens förbättringsarbete. Att genomföra undersökningen är en del av arbetet, men för att resultatet ska komma till användning krävs det ett arbete med att förstå och tolka resultaten.

Det är till exempel viktigt att ta reda på om en grupp personer eller någon verksamhet i stor utsträckning inte svarat på enkäten, om det till exempel är skillnader mellan kvinnor och män eller mellan olika verksamhetsområden. Resultatet blir då inte representativt för hela målgruppen och detta behöver det i så fall informeras om vid presentation av resultatet. Analysdelen är också väsentlig för att resultatet inte ska misstolkas och leda till fel fokus i förbättringsarbetet. Genom att granska, söka mönster och orsaker kan slutsatser dras och analysen ge underlag till åtgärder och utveckling.






Nedan finns tips på material som kan användas som stöd i analys- och förbättringsarbetet:

- Analysstöd: <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/analysstod-att-vardera-information-fran-uppfoljning.html>
- Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst - kortversion: <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/handbok-for-oppna-jamforelser-socialtjanst.html>
- Leda för resultat: <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/leda-for-resultat-resultatstyrt-forbattningsarbete.html>
- Avvikelseanalys: <http://www.rka.nu/analysuppfoljning/avvikelseanalys.1852.html>
- Uppföljningsguiden: <http://uppfoljningsguiden.se>

## BILAGA 1 – CHECKLISTA VID ANVÄNDNING AV PAPPERSENKÄT

- Kopiera enkäterna för de olika målgrupperna och verksamhetsområdena på olikfärgade papper för att enkelt kunna skilja dem åt och undvika sammanblandning mellan målgrupper/verksamhetsområden. De olika målgrupperna och verksamhetsområdena för enkäten är;  
*"Vårdnadshavare – social barn- och ungdomsvård", "Ungdomar – social barn- och ungdomsvård (exkl. ensamkommande)", "Ensamkommande – social barn- och ungdomsvård", "Ekonomiskt bistånd" och "Missbruks- och beroendevård".* Detta innebär att det ska vara fem olika pappersenkäter, varav tre är inom den sociala barn- och ungdomsvården.
- För verksamhetsområdet social barn- och ungdomsvård ska både vårdnadshavare och ungdomar som är 13 år eller äldre erbjudas enkäten. Tänk då på att vårdnadshavare och ungdom ska ha separata enkäter. Det ska även vara separata enkäter för ensamkommande ungdomar och övriga ungdomar.
- Klistra in kommunens egen logotyp i enkätmallen innan ni kopierar enkäterna (ska ersätta bilden i det övre högra hörnet)
- Fyll i verksamhetsområde, målgrupp (inom den sociala barn- och ungdomsvården) och undersökningsperiod (istället för den gulmarkerade texten och ta därefter bort gulmarkeringen)
- Tänk på anonymiteten! Behövs svarskuvert? Förfrankerade och adresserade till vem i kommunen?
- Skriv var resultatet kommer att presenteras, till exempel på hemsidan eller i receptionen/väntrummet
- Tänk på att arabiska, pashto och dari läses från höger till vänster när ni häftar ihop enkäten, så att ni häftar i högerkanten istället för vänsterkanten och att första sidan kommer i rätt ordning.
- Se till att ha en "postlåda" tillgänglig på socialkontoret/i receptionen som brukaren själv kan lägga den besvarade enkäten i.

## BILAGA 2 – ENKÄTFRÅGORNA

Frågorna i enkäten är ett urval som gjorts utifrån en prioritering av de viktigaste kvalitetsområdena i socialtjänsten. Det är viktigt att frågorna inte är för många och att de lätt kan besvaras i samband med brukarens besök/möte. I tabellen nedan framgår vilka kvalitetsaspekter som frågorna avser att mäta.

ENKÄTFRÅGOR	(KVALITETS)OMRÅDE
1. Är du kvinna eller man?	Bakgrund
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post?)	Tillgänglighet
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	Information
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	Bemötande
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	Delaktighet
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	Delaktighet
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	Helhetsomdöme
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	Förändring