

## Vägledning för genomförandet av nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2016

För frågor om undersökningen kontakta:

Pani Hormatipour, [pani.hormaitpour@skl.se](mailto:pani.hormaitpour@skl.se), Mia Ledwith, [mia.ledwith@skl.se](mailto:mia.ledwith@skl.se)

### 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 för tredje gången. En pilotundersökning genomfördes 2014 och undersökningen genomfördes för andra gången hösten 2015. Mer om [pilotundersökningen 2014](#) och [undersökningen 2015](#).

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 jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorg. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och över tid. Resultatet planeras att publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) i januari 2017.

### 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 av tre målgrupper; *vårdnadsbavare, ungdomar som är 13 år eller äldre och ensamkommande barn som är 13 år eller äldre.*

## Undersökningen

### Kvalitetsområden

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

### Frågorna

Årets enkät består av åtta frågor och har tagits fram utifrån synpunkter och erfarenheter från tidigare undersökningar. En ny fråga har lagts till om hur nöjd eller missnöjd brukaren är med stödet från socialtjänsten.

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.

### Tillgängliga språk

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

## Förutsättningar för lokalt genomförande

### 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 det är möjligt för brukarna att svara på enkäten på läsplatta eller dator som kommunen tillhandahåller.

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

### **Tidsperiod**

Brucarundersökningen är öppen för lokalt genomförande i kommunerna under perioden 1 september - 31 oktober 2016. 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. Kommunens sammanställda resultat rapporteras till SKL senast den 4 november.

### **Urval**

Enkäten ska delas ut till samtliga brukare som besöker eller har kontakt med de verksamheter som undersökningen genomförs i. 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. Enkäten kan också delas ut och fyllas i vid besök på andra platser än socialkontoret, som exempelvis vid hembesök eller besök på boende, under förutsättning att brukaren kan sitta avskilt och fylla i den. Brukaren ska då få med ett förfrankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten till kommunen då den besvarats.

### **Genomförandet steg för steg**

Kommunen genomför själv enkätundersökningen. Det innebär att se till att alla brukare vid besök erbjuds att delta i undersökningen. Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg och vad man bör tänka på i de olika stegen.

1. Planera undersökningen
2. Genomför undersökningen
3. Sammanställ resultatet med hjälp av SKL:s Excelmall eller med hjälp av kommunens eget webbenkätverktyg.
4. Rapportera in resultatet i SKL:s Excelmall och skicka till SKL och RKA (Excelmall skickas ut separat under hösten)
5. Resultatredovisning

## 6. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

### 1. Planera undersökningen

Utse en eller två kontaktpersoner i kommunen som är ansvariga för att undersökningen genomförs, sammanställs och återrapporteras. SKL rekommenderar att det är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempel en utvecklingsledare, kvalitetsutvecklare, planeringssekreterare etc. Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan.

#### *Informera och skapa engagemang*

Det är viktigt att informera och involvera medarbetarna i de berörda verksamhetsområdena om att brukarundersökningen genomförs. Förklara syftet och hur de kan ta del av resultatet. Informera till exempel via intranätet. Politiker, ledning och chefer bör också känna till att ni deltar i en nationell brukarundersökning. Det kan vara bra att göra en instruktion till medarbetare och chefer i berörda verksamheter.

Informera också brukarna om att undersökningen planeras och genomförs, till exempel vid möten, på kommunens webbplats och genom att ta fram och sätta upp enkla affischer där det är möjligt. SKL har tagit fram ett förslag till en informationsaffisch som ni kan utgå ifrån. Det finns ett utkast till affisch med information till brukarna på SKLs webb om undersökningen.

Alla berörda ska också ha möjlighet att ta del av resultatet när det är sammanställt.

### 2. Genomför undersökningen

#### *Utdelning av enkät*

SKL rekommenderar att det inte är socialsekreteraren som delar ut enkäten, då det helst bör vara en person som brukaren inte står i beroendeställning till. Det kan till exempel vara receptionen, medarbetare från andra enheter/verksamheter eller studenter som delar ut enkäten.

Brukaren ska informeras 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 är önskvärt att brukaren kan svara i ett avskilt utrymme och i lugn och ro.

Vid pappersenkät är det bra att använda någon form av stängd ”postlåda” eller liknande där brukaren kan lämna svaret, anonymt. Brukaren ska inte lämna enkäten till socialsekreteraren.

#### *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 på 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 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 ”postlåda” eller liknande finns tillgänglig på socialkontoret/i receptionen, att lämna den besvarade enkäten i

### ***Bortfallshantering och svarsfrekvens***

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många som väljer att inte svara. En besvarad enkät definieras här som att minst en fråga är besvarad i enkäten. Dock inte enbart en bakgrundsfråga, utan någon av de sju kvalitetsfrågorna.

Bortfallet beräknas genom att dividera antalet inkomna och ifyllda enkäter med antalet personer som tillfrågats om att delta i undersökningen. Om din kommun kommer att

kombinera pappersenkäter och webbenkät, är det bra att ni har koll på det totala antalet brukare som erbjuds att svara på enkäterna, oavsett metod, så att ni kan beräkna ert bortfall. Detta kan ske genom att receptionist och/eller socialsekreterare antecknar antal personer som varit på besök och erbjudits att delta i undersökningen under perioden och rapporterar in det till den person i kommunen som ansvarar för undersökningen.

### 3. Sammanställ resultatet

För att delta i den nationella jämförelsen mellan deltagande kommuner ska kommunens resultat sammanställas och rapporteras in via en Excelmall som SKL och RKA tillhandahåller. RKA kommer att arbeta med att ta fram en sådan under sommaren. Målsättningen är att mallen ska vara lätt att fylla i för att minimera risken för räknefel/felrapportering. Det kan vara bra att dela upp arbetet med sammanställningen av resultatet, genom att exempelvis göra det successivt under undersökningsperioden, veckovis, för att därigenom minska arbetsinsatsen vid undersökningens slut.

Vissa kommuner har tillgång till egna webbenkätverktyg för att genomföra undersökningen som webbenkät och/eller som kan underlättar arbetet med sammanställningen av resultat. Ta om möjligt gärna hjälp av någon medarbetare som är statistiskt kunnig.

Enkäterna kan också sammanställas manuellt utan enkätverktyg, men räkna med en mer tidskrävande arbetsinsats om ni har många svarande brukare i kommunen. Tänk på att aldrig redovisa resultat (inte heller internt) som bygger på färre än fem svar, oavsett storlek på kommunen eller antal brukare. Detta då det kan röja enskilda personer. Dessa svar ska inte heller rapporteras till SKL och RKA.

### 4. Rapportera till SKL och RKA

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 på samma ställe och i samma format, så att vi kan göra det möjligt att jämföra resultatet mellan kommuner. Excelmallen skickas ut i höst till den person som angivits som kontaktperson vid anmälan om deltagande till SKL. Om kommunen inte får mallen – kontakta [pani.hormatipour@skl.se](mailto:pani.hormatipour@skl.se)

- Senast 2016-11-04 ska Excelmallen med era resultat vara oss tillhanda. Skicka dem till [pani.hormatipour@skl.se](mailto:pani.hormatipour@skl.se)
- Rapportera inte in resultatet om det är färre än fem svarande per enkät/område

## 5. Resultatredovisning

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 mitten av januari 2017. I Kolada är det möjligt för kommunen att jämföra sig med andra deltagande kommuner. Det är viktigt att tänka på att det är endast de positiva sammanslagna resultaten som redovisas. Om det är färre än fem svar kommer resultatet inte att redovisas i Kolada.

Del av resultatet kommer också redovisas som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) för 2017.

## 6. Använd resultatet i förbättringsarbete

Resultatet och hur kommunen tänker arbeta vidare med resultatet bör kommuniceras till ledning, medarbetare, brukare, anhöriga och politiker. Då både kommunen och brukarna har lagt ner energi på enkäten är det viktigt att resultatet används för att utveckla och förbättra verksamheten.

Det är viktigt att ta reda på om en grupp personer eller någon verksamhet i stor utsträckning inte har svarat på enkäten, t.ex. har kvinnor i större utsträckning än män valt att inte svara på enkäten? Resultatet blir då inte representativt för hela målgruppen. Om så är fallet bör man vara noggrann med att informera om det när man presenterar resultatet.

Om kommunen har personer som är vana att hantera statistik och har tillgång till statistikprogram kan enklare sambandsanalyser göras. Titta t.ex. på om det är skillnader i hur brukarna har svarat beroende på t.ex. kön och mellan olika verksamheter.

Eftersom andra kommuner genomfört undersökningen med samma frågor är det möjligt att jämföra kommunens resultat med andra kommuner.

En hjälp i det här steget är handboken som SKL har tagit fram för Öppna jämförelser i socialtjänsten. Den ger stöd i hur man kan analysera och använda resultatet i förbättringsarbete:

[Handbok för Öppna jämförelser](#)

## Återkoppling av resultat till deltagande kommuner

SKL kommer att erbjuda en workshop för de deltagande kommunerna i februari 2017 för presentation, analys och diskussion av resultatet. Vi kommer då också att följa upp hur undersökningen fungerat, såväl frågor som hela genomförandeprocessen. Syftet är att fånga in möjliga förbättringar inför kommande års nationella brukarundersökningar.

## Bilaga 1. Tidsplan

Planeringsfasen	<b>Juli-augusti</b>
Genomför undersökning	<b>September-oktober</b>
Sammanställ resultat	<b>Successivt t.o.m. 4 november</b>
Inrapportering till SKL	<b>4 november</b>
Resultatredovisning	<b>Mitten av januari</b>
Workshop	<b>Februari</b>
Användning av resultatet i förbättringsarbete	<b>Vintern och våren 2016/17</b>



## Bilaga 2. Enkätfrågor

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 lätt kan besvaras i samband med brukarens besök. I tabellen nedan framgår vilka kvalitetsaspekter som frågorna avser att mäta.

Enkätfrågor	Kvalitetsområde
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