

2017-06-14

Vård och omsorg
Anna Thomsson
Mia Ledwith

Vägledning för genomförande av nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2017

För frågor om undersökningen kontakta:

Anna Thomsson, anna.thomsson@skl.se

Inledning

Deltagande kommuner och privata aktörer ansvarar för det praktiska genomförandet lokalt.

I dokumentet finns en vägledning till stöd för det lokala genomförandet av den nationella brukarundersökningen för personer med funktionsnedsättning.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) stödjer genomförandet tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Undersökningen riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och sysselsättning/daglig verksamhet enligt SoL och LSS. 2017 genomförs dessutom en pilotundersökning inom personlig assistans för personer som är 18 år eller äldre. SKL har ett samarbetsavtal med företaget Neonova som tillhandahåller webbenkätverktyget Pict-O-Stat Light för undersökningen. De kommuner och privata aktörer som vill använda Pict-O-Stat Premium kan göra det. Kontakta Neonova för att få mer information om Pict-o-stat premium.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Undersökningen bistår med kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS och verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter, samt mellan kommunala och privata utförare, liksom över tid. Resultat kommer att presenteras i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, i januari 2018. Alla kommuner och privata aktörer med användarkonton i Pict-O-Stat kan se sitt resultat på det egna kontot så snart undersökningen är genomförd. Resultaten i Kolada och Pict-O-Stat kommer att kompletteras med en Excelfil över resultaten som möjliggör

Sveriges Kommuner och Landsting

Post: 118 82 Stockholm, *Besök:* Hornsgatan 20

Tfn: växel 08-452 70 00, *Fax:* 08-452 70 50

Org nr: 222000-0315, info@skl.se, www.skl.se

jämförelser mellan kommunala och privata aktörer, liksom mellan olika privata aktörer.

Den nationella brukarundersökningen är tillgänglig för lokalt genomförande från 1 september till 31 oktober 2017.

Verksamhetsområden

Verksamhetsområden för undersökningen har valts utifrån de områden som finns i Öppna jämförelser samt personlig assistans. Sju enkäter har utformats för följande verksamhetsområden:

- Vuxna med boende enligt LSS, gruppboende
- Vuxna med boende enligt LSS, serviceboende
- Vuxna med boende enligt SoL, (socialpsykiatri)
- Vuxna med boendestöd enligt SoL
- Vuxna med daglig verksamhet enligt LSS
- Vuxna med sysselsättning inom socialpsykiatri (beslut enligt SoL eller öppen, strukturerad verksamhet – inte träffpunktsverksamhet eller liknande)
- Vuxna med personlig assistans (pilot 2017)

Samtliga enkäter gäller utförandedelen i respektive verksamhet. Varje enkät omfattar mellan åtta och tio frågor.

Kvalitetsområden

Frågorna i enkäterna avser att fånga tre kvalitetsområden: **självbestämmande, trygghet och bemötande**. Merparten av enkäterna innehåller en bakgrundsfråga om kön, två frågor inom respektive kvalitetsområde samt en mer övergripande och sammanfattande fråga om trivsel. Små variationer förekommer mellan de olika verksamhetsområdena och i pilotenkäten om personlig assistans är några frågor utbytta och unika för den enkäten.

Enkätfrågorna och användningen

Det finns i undersökningen 2017 möjlighet att lägga till egna frågor till enkäterna om man har Pict-O-Stat Premium, men inte i Pict-O-Stat Light. Också om undersökningen genomförs med pappersenkät är det möjligt att lägga till egna frågor, men svaren på de nationella frågorna i varje besvarad pappersenkät måste då registreras i Pict-O-Stat Light för inrapportering av svar/resultat i undersökningen. Egna frågor bör ställas sist i enkäten, d.v.s. efter den nationella brukarundersökningens frågor. Egna bakgrundsfrågor (om ålder eller liknande) ska ställas tillsammans med frågan om kön.

För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner/privata aktörer som genomför undersökningen får frågorna eller svarsalternativen inte ändras. Det kan vara bra att inte lägga till för många egna frågor för att många som möjligt ska kunna svara på frågorna.

Förutsättningar för lokalt genomförande

Insamlingsmetod

Det finns två sätt att genomföra brukarundersökningen:

- Webbenkät genom Pict-O-Stat. I verktyget kan brukaren välja att svara med eller utan bildstöd och med eller utan uppläsning av frågor och svar (för att inte få uppläsning stängs ljudet av).
- Pappersenkät, antingen med enbart text eller med text och bildstöd i form av pictogram.

Kommunen/den privata aktören avgör själv om brukarundersökningen ska genomföras som webbenkät eller pappersenkät. Det är också möjligt att kombinera webbenkät i Pict-O-Stat och pappersenkät för olika verksamheter och brukare.

Vi rekommenderar att kommunen/utföraren använder Pict-O-Stat, vilket är ett webbaserat verktyg för enkäter, anpassat till personer med funktionsnedsättning. Brukaren svarar på enkäten med hjälp av en läsplatta, smart phone eller dator och resultatet, brukarnas svar, sammanställs automatiskt i en databas, vilket minskar arbetsinsatsen kring undersökningen.

De kommuner/utförare som använder pappersenkäter och som vill kunna jämföra sig med andra, måste rapportera in brukarnas enkätsvar i webbenkätverktyget Pict-O-Stat. Ni sammanställer alltså inte ert resultat innan inrapportering, utan matar in enkätsvaren fråga för fråga och brukare för brukare i Pict-O-Stat, som om brukaren själv hade svarat direkt i webbverktyget. På så sätt minskar risken för fel i inrapporteringen av resultat och alla uppgifter samlas i samma databas och format.

Kostnad för och användning av Pict-O-Stat

För deltagande i 2017 års nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet tas en avgift på 6 000 kronor per kommun/privat aktör med eget användarkonto ut. För nya användare tillkommer även en startavgift på 500 kronor det första året. För information om kostnad för Pict-O-Stat Premium, kontakta Neonova.

Kommuner som redan har ett användarkonto kan återaktivera sina konton och fylla i ett nytt formulär för 2017 (namn på huvudkontaktperson, fakturauppgifter m.m. uppdateras) och nya användare startar nya konton.

Deltagande i undersökningen med eget användarkonto görs via ett anmälningsformulär på Neonovas hemsida www.neonova.se Formuläret för uppdatering och nyanmälan finns tillgängligt från den 14 augusti 2017.

Genomförandet av enkäten i Pict-O-Stat förutsätter att det är möjligt för brukarna att svara på enkäten på en läsplatta, smart phone eller dator som kommunen/den privata aktören tillhandahåller. En handledning från Neonova till användningen av Pict-O-Stat finns i ett separat dokument.

En introduktionsutbildning för Pict-O-Stat Light kommer att hållas den 30 augusti 2017 i Stockholm och via webben. Support ges av Neonova. Kontaktperson är Ingalill Fahlström, ingalill@neonova.se. För mer information om support, se www.neonova.se

Tidsperiod

Brucarundersökningen är öppen för lokalt genomförande i kommunen/hos privata aktörer under perioden 1 september – 31 oktober 2017. Inrapportering av resultat via webbenkätverktyget Pict-O-Stat ska ske senast den 3 november, om undersökningen genomförts på pappersenkäter. Genomförs undersökningen med Pict-O-Stat rapporteras svaren in per automatik när brukaren svarar på enkäten.

Urval

Utföraren bestämmer själv i vilka verksamheter som undersökningen ska genomföras; till exempel

- alla verksamheter som omfattas av undersökningen
- endast daglig verksamhet och sysselsättning
- endast boenden och boendestöd LSS och SoL
- endast LSS-verksamheter, (boende och daglig verksamhet)
- endast socialpsykiatri (boende, boendestöd och sysselsättning)
- någon eller några valda enheter inom de verksamheter som omfattas av enkäten för att testa undersökningen i mindre skala

När ni väljer vilka verksamheter som ska delta i undersökningen, tänk då på att ju fler av samtliga brukare i en verksamhet som deltar i undersökningen, desto stabilare blir resultaten och desto större möjligheter att kunna generalisera brukarnas resultat till alla brukare i verksamheten. En totalundersökning till alla brukare inom en verksamhet, både hos kommunala och privata utförare, ger ett mer säkert och användbart resultat än undersökningar i ett mindre urval av enheter/grupper i en verksamhet.

Pilot för personlig assistans

Nytt för 2017 är en pilotenkät inom personlig assistans. Enkäten har flera frågor som är de samma som i enkäterna för de övriga verksamheterna/insatserna, men några

frågor är nya och specifika för just personlig assistans. Målgruppen är personer med personlig assistans som är 18 år och äldre. Vill man genomföra enkäten även för brukare under 18 år kan man göra det, men då måste dessa brukare läggas som en egen grupp/enhet som går att särskilja och utesluta från det resultat för personlig assistans som redovisas i Kolada.

Precis som för övriga verksamheter/insatser är det viktigt att det är brukaren själv som svarar och, om brukaren behöver stöd, att det är en oberoende frågeassistent som då hjälper till. Planera hur ni vill gruppera brukarna för att kunna få ett resultat på grupp-/enhetsnivå. En grupp/enhet bör bestå av minst ca tio brukare för att det ska vara möjligt att redovisa ett resultat på grupp-/enhetsnivå, även om visst bortfall sker.

Genomförandet steg för steg

Kommunen/den privata aktören genomför själv enkätundersökningen i sina verksamheter. Det innebär att se till att brukarna i de verksamheter som valts ut får tillgång till enkäten och ges möjlighet att svara på egen hand eller – vid behov – med hjälp av en frågeassistent. Frågeassistenten kan till exempel vara medarbetare från andra enheter/verksamheter eller studenter. Det ska inte varar en personal som arbetar i den verksamhet brukaren ska tycka till om och inte heller en anhörig eller god man.

Förutsättningar

Att genomföra en brukarundersökning kräver en organisation och en arbetsinsats både innan enkäten delas ut och efter, när resultatet ska sammanställas och analyseras. Det är viktigt att brukare kan känna att deras svar är anonyma. Annars finns risk att svaret inte avspeglar brukarens riktiga uppfattning. Det är också bra att förbereda brukarna som ska svara på enkäterna. Det kan handla om information om undersökningen och vilken typ av frågor som kommer att ställas, möjlighet att testa läsplatta, smart phone och dator, träna på de begrepp som förekommer (till exempel ”bestämma” och ”trygg”) bekanta sig med bildstödet (pictogram) eller webbenkätverktyget Pict-O-Stat. Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg och vad man bör tänka på i de olika stegen.

Brukarundersökningen steg för steg

1. Planera undersökningen, spridning och användning av resultatet
2. Informera om undersökningen
3. Genomför undersökningen
4. Vid pappersenkät - rapportera in brukarnas svar i Pict-O-Stat (för dem som genomför undersökningen direkt i Pict-O-Stat sker inrapporteringen per automatik redan under steg 3)

5. Informera brukare, brukarorganisationer politiker, medarbetare och tjänstemän om resultatet
6. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

1. Planera undersökningen

Förankring och beslut om urval av verksamheter, metod för insamling och tidpunkt för genomförande är en viktig förutsättning för ett lyckat genomförande. Var noggrann med vilka verksamheter som deltar och antalet brukare som får möjlighet att svara på frågorna. Detta är viktigt så att ni kan göra en bra analys av ert resultat, till exempel utifrån ett eventuellt bortfall. Alla brukare som finns i en verksamhet som inkluderats i undersökningen bör erbjudas att delta.

Som kommunal verksamhet: Fundera på hur ni ska hantera eventuella externa utförare inom er kommun samt eventuella enstaka köpta platser i er eller andra kommuner. Starta dialog med dessa utförare om hur ett deltagande ska läggas upp med utgångspunkten att en och samma brukare inte ska få samma enkät två gånger från två olika parter. Vem av er ska fråga brukaren och hur kan/ska resultaten delas er emellan?

Som privat aktör Kontakta de kommuner ni bedriver verksamhet för (detta är extra viktigt om verksamheten drivs på entreprenad) och informera om att ni kommer att delta i undersökningen. Om kommuner ni har brukare ifrån i era verksamheter också genomför brukarundersökningen – kom överens om hur ni samarbetar för att genomföra undersökningen och vem som gör vad.

Utse en person i organisationen som är ansvarig för att undersökningen genomförs, sammanställs och återrapporteras. Vi rekommenderar att det är någon centralt i organisationen, t.ex. på avdelnings- eller förvaltningsnivå i kommuner, till exempel en utvecklingsledare, kvalitetsutvecklare, planeringssekreterare. Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan.

Fundera också på och planera hur ni utser och tillhandahåller frågeassistenter och instruktion/information till dem, samt inventera och planera hur ni kan tillhandahålla läsplattor/datorer för undersökningen ute i verksamheterna. För de som har en smart phone är det möjligt att svara med hjälp av den. Hörlurar är också bra att införskaffa för att öka tryggheten hos de som svarar att deras svar är anonyma. Om ni använder flera frågeassistenter är det viktigt att de agerar så lika som möjligt.

Frågeassistentens uppdrag är att hjälpa till att sätta igång enkäten och finnas tillhands om något hakar upp sig. Vidare kan frågeassistenten hjälpa till att skriva en kommentar om brukaren önskar hjälp med det eller svara på eventuella frågor. Det är viktigt att hen är neutral i sitt bemötande.

Man kan också behöva göra en instruktion till medarbetare och chefer i berörda verksamheter om syftet med undersökningen och instruktioner till dem.

Nya användare måste kontakta Neonova för att registrera ett konto för att kunna använda Pict-O-Stat samt ange vem som ska vara huvudkontaktperson för aktören. Detta görs via en anmälningslänk på Neonovas hemsida fr.o.m. den 14 augusti 2017.

2 Informera och skapa engagemang

Fundera på vilka som behöver veta att ni ska delta i en nationell brukarundersökning. Det kan förutom brukare vara exempelvis nämnden, medarbetare, funktionshinderråd, brukarorganisationer och chefer i berörda verksamheter. Anpassa informationen efter målgruppen. Informera på intranät, kommunens/aktörens webbplats, möten och på annat sätt som passar er.

Tänk på att det kan finnas behov av att förbereda brukare som ska svara på enkäten, t.ex. genom att de i förväg får bekanta sig med de ord/bilder/pictogram som används i enkäten, läsplatta/dator/smart phone och Pict-O-Stat. Det är en viktig förutsättning för undersökningen att alla brukare som tillfrågas känner sig trygga med undersökningen och förstår frågorna och bildstöd/pictogram.

Det finns demoenkäter på www.neonova.se som visar hur det ser ut och fungerar när man går in och svarar på en enkät, var och hur brukaren skriver kommentarer till frågorna med mera.

Demoenkäten kan också vara värdefull att använda för dem som ansvarar för att genomföra enkätundersökningen i verksamheten samt berörda chefer och medarbetare.

Det är viktigt att informera och involvera medarbetare i berörda verksamheter om att brukarundersökningen genomförs, förklara syfte och hur de kan ta del av resultatet.

Informera brukarna att undersökningen genomförs till exempel vid möten i verksamheterna 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. Den kan laddas ner via [SKLs hemsida om undersökningen](#).

På hemsidan finns också ett förslag till informationsbrev till brukare där det står hur undersökningen går till och hur resultatet av undersökningen kommer att användas.

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

3 Genomför undersökningen

Brukaren ska informeras om att hen är anonym, att det är frivilligt att delta och att svaren redovisas på gruppnivå. Vi rekommenderar att boendeenkäterna och pilotenkäten för personlig assistans besvaras i brukarens bostad och att enkäten för daglig verksamhet/sysselsättning besvaras på plats i respektive verksamhet. Det är

önskvärt att brukaren kan svara i ett avskilt utrymme i lugn och ro. Hörlurar kan vara ett sätt att få brukarna att känna sig anonyma när de svarar. Vid pappersenkät är det bra att använda någon form av stängd ”postlåda/röstlåda” eller liknande där brukaren kan lämna svaret anonymt. Ett sätt att ge stöttning att svara är att man har ”öppet hus” i en gemensam lokal där frågeassistenten kan finnas på plats för att ge stöd och svara på eventuella frågor.

Vid användning av Pict-O-Stat – följ handledningen från Neonova. Du hittar den via: [SKLs hemsida om undersökningen](#).

Vid pappersenkät

Kopiera gärna enkäterna för de olika verksamhetsområdena på olikfärgade papper för att enkelt kunna skilja dem åt och undvika sammanblandning.

Att tänka på:

- Klistra in kommunens/aktörens egen logotyp på lämpligt ställe i enkäten innan ni kopierar enkäterna
- Tänk på anonymiteten! Behövs svarskuvert? Förfrankerade och adresserade till vem i kommunen/organisationen?
- Skriv var och när resultatet kommer att presenteras. Observera att varje kommun/organisation har tillgång till sitt eget resultat också i Pict-O-Stat så snart ni har registrerat alla enkätsvar i Pict-O-Stat. Samtliga kommuners resultat publiceras dock i Kolada först i mitten av januari 2017.
- Ha en ”Postlåda” att lämna den besvarade enkäten i, för de som väljer att genomföra undersökningen på papper.

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av de som tillfrågas om de vill delta i undersökningen som väljer eller inte har möjlighet att svara. En enkät anses besvarad om minst en fråga i enkäten är besvarad. Dock inte enbart en bakgrundsfråga, utan någon av kvalitetsfrågorna.

Ett sätt att hantera detta när man använder Pict-O-Stat är att ta ut samma antal koder för webbenkätverktyget Pict-O-Stat som det finns brukare inom en verksamhet. Då är det enkelt att se exakt hur många brukare som svarat och inte svarat utifrån hur många koder som har använts respektive finns kvar. Det finns möjlighet att få fler koder om något blir fel, men det kan då vara bra att hålla koll på hur många extrakoder man tagit ut. Mer om Pict-O-Stat och hanteringen av koder finns i handledningen för Pict-O-Stat. Se [SKLs hemsida om undersökningen](#)

4. Resultat och analys

SKL och RKA får tillgång till deltagande kommuners/organisationers resultat via Pict-O-Stat och Neonova. Resultatet presenteras på kommun- och enhetsnivå i kommun- och landstingsdatabasen Kolada i mitten av januari 2018. I Kolada är det möjligt att göra jämförelser med de andra deltagande kommunerna och (där så är möjligt) enheterna. Det är också möjligt att jämföra med annan statistik, exempelvis från Öppna jämförelser.

Kommunen/organisationen har tillgång till sitt eget resultat, på kommun- och enhetsnivå, via Pict-O-Stat. Tänk på att aldrig redovisa resultat (inte heller internt) som bygger på färre än fem svar, då det kan röja enskilda personers identitet. För enheter som har färre än fem svar kommer resultatet inte att redovisas i Kolada. Det kan vara klokt att, om man driver en gruppbostad med bara fyra brukare eller om man misstänker att färre än fem personer kommer att svara, sätta ihop grupper/enheter/verksamheter till större enheter för att kunna få ett resultat att presentera.

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 målgruppen. Om så är fallet bör man vara noggrann med att informera om det när man presenterar resultatet.

Om kommunen/organisationen 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 man har svarat beroende på t.ex. kön och mellan olika verksamheter.

Det är viktigt att resultatet bidrar till att utveckla verksamheten och att analysen av resultatet är gjord innan förbättringsarbetet startar. Använd gärna annan information som ni har tillgång till lokalt, till exempel avvikelser, statistik inom ekonomi och personal (till exempel personalomsättning, utbildningsnivå).

5 & 6. Kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

Brukarna har lagt ner energi och tid på att svara på enkäten. Resultatet och hur organisationen tänker arbeta vidare med resultatet bör kommuniceras till brukare, ledning, medarbetare, intresseorganisationer, företrädare och politiker. Tänk på att presentera resultatet på ett för målgruppen begripligt sätt. Var också beredd att ta emot synpunkter och förbättringsförslag från alla grupper utifrån resultatet. Om det inte görs kan det vara svårt att engagera brukare och medarbetare nästa gång en enkätundersökning ska göras.

När ni har analyserat, är det dags att involvera medarbetare och brukare i den fortsatta diskussionen om vad som kan förbättras i verksamheten. När ni jämför ert resultat med andras, titta på och inspireras av kommunerna/organisationer med bra resultat.

Privata aktörers resultat kommer inte att redovisas aktörsvis i Kolada, men om enheterna benämns med huvudorganisationens namn kan resultat på enhetsnivå ses i Kolada. För att kunna jämföra resultat inom och mellan privata aktörer kommer Kolada att kompletteras med en Excelfil över resultatet fördelat på kommunala och privata aktörer.

En hjälp i analysarbetet är t.ex. handboken som SKL har tagit fram för Öppna jämförelser i socialtjänsten och kortversionen av skriften Analysstöd. Den ger stöd i hur man kan analysera och använda resultatet i förbättringsarbete:

[Handbok för Öppna jämförelser](#)

[Analysstöd kortversion](#)

Återkoppling av resultat till deltagande kommuner

SKL kommer att erbjuda en workshop för de kommuner och privata aktörer som deltagit i 2017 års undersökning i februari 2018 för återföring av resultat och stöd i analys.

Mer information och material finns på SKL:s hemsida. **Neonovas handledning för Pict-O-Stat Light är tillgängligt i mitten på augusti.**