

## Instruktioner för brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg (myndighetsutövning)

För frågor om undersökningen kontakta:

Emma Holmgren, [emma.holmgren@skl.se](mailto:emma.holmgren@skl.se)

Peter Nilsson, [peter.nilsson@skl.se](mailto:peter.nilsson@skl.se)

### Bakgrund

En särskild utvecklingsatsning inom öppna jämförelser socialtjänst startades vid årsskiftet på SKL. En av aktiviteterna är att ta fram förslag på brukarundersökningar inom fler verksamhetsområden i socialtjänsten. Flertalet kommuner har uttryckt en önskan om att veta vad brukarna tycker om kvaliteten i socialtjänsten samt att få fram information som är jämförbar. Till en början avser undersökningen individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning inklusive ekonomiskt bistånd. Parallellt med denna satsning pågår ett arbete med att undersöka möjligheten att ta fram en undersökning inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning.

Under våren 2014 har en kartläggning över användningen av brukarundersökningar i landets kommuner gjorts. Många kommuner gör brukarundersökningar inom socialtjänstens olika verksamhetsområden och SKL har bett om att få ta del av kommunernas brukarundersökningar. Utifrån de insamlade enkäterna och workshops tillsammans med ett antal intresserade kommuner har kvalitetsområden och ett antal frågor arbetats fram.

Referensgruppen bestod av företrädare från kommunerna Linköping, Malmö, Oxelösund, Stenungsund, Stockholm - enheten för hemlösa, Sundbyberg, Söderköping, Södertälje, Umeå, Vetlanda, Vimmerby, Åre, Örebro, Örgryte-Härlanda stadsdelsförvaltning, Östersund, Östhammar och Göteborgsregionens kommunalförbund (GR). Frågekonstruktionen har utarbetats i samarbete med SKLs enkätexperter och i samverkan med Socialstyrelsen. Även SCBs enkätexpert Fredrik Scheffer har lämnat synpunkter på frågorna. Kunskap till praktiks brukarråd har tillfrågats om frågorna och några brukarföreningar har lämnat synpunkter. Ett stort tack för era värdefulla synpunkter och tack till alla kommuner som har skickat in enkäter och kommit med synpunkter på frågorna.

Testomgångens frågor erbjuds nu kommunerna att lägga till sin egen brukarundersökning eller använda som en fristående undersökning. Om kommunen

använder dessa frågor blir resultatet av undersökningen möjligt att jämföra med andra kommuners. Det är vår förhoppning att standardiserade frågor i kommunernas brukarenkäter ska ge en bredare bild av kvaliteten i socialtjänsten än vad öppna jämförelser kan ge idag.

## Testomgångens verksamhetsområden

Verksamhetsområden i testomgången har valts utifrån öppna jämförelser områden och förutsättningarna för att genomföra en brukarenkät inom respektive område. Enkäten är framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen inom följande områden:

- Barn- och ungdomsvård
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Inom barn- och ungdomsområdet ligger fokus på föräldrar och ungdomar som är 15 år eller äldre. Att fråga barn är komplext och utreds av Socialstyrelsen tillsammans med Barnombudsmannen, i ett särskilt regeringsuppdrag om brukarundersökningar för familjehemsplacerade barn och ungdomar.

I inrapporteringen av resultatet är det ovanstående verksamhetsområden som kommer att efterfrågas och redovisas i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada).

## Kvalitetsområden och enkätfrågor

Fyra kvalitetsområden har valts ut tillsammans med referenskommunerna; information, delaktighet, bemötande och förändring. Därefter har vi använt och modifierat frågorna från inskickade enkäterna från kommunerna. Enkäten består av sju frågor.

### Användning av enkätfrågorna

Kommunen kan välja att lägga till enkätfrågorna i en redan befintlig enkät som kommunen genomför eller använda frågorna i en egen fristående enkät. Vi rekommenderar att ni lägger dessa frågor samlade först i er egen undersökning. För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner som genomför undersökningen får frågorna eller svarsalternativen inte ändras. Kommunen kan också själv välja att lägga till fler bakgrundsfrågor som till exempel ålder, utbildningsnivå och eventuellt en öppen fråga i slutet av enkäten där brukarna fritt kan skriva kommentarer och förslag på förbättringar.

### Målgrupp, urval och period

Under testomgången rekommenderar vi att enkäten delas ut till samtliga brukare som besöker socialförvaltningen under 30 dagar. Vi rekommenderar att enkäten delas ut

under november månad 2014. Om det av olika anledningar inte är möjligt kan enkäten delas ut vid annat tillfälle. Kontakta oss i förekommande fall och meddela vilken period ni avser att dela ut enkäten. En liten kommun med få besökare kan behöva förlänga perioden för att få tillräckligt antal svar. Fler svarande leder till mer tillförlitliga resultat och jämförelser, men det finns ingen statistisk gräns för när det är tillräckligt. Trettio svarande används inom öppna jämförelser socialtjänst som en miniminivå och kan ses som en tumregel.

## Förutsättningar

Att genomföra en brukarundersökning kräver en arbetsinsats både innan enkäten delas ut och efter när resultatet ska sammanställas och analyseras. Ett enkätverktyg kan underlätta enkätanvändningen. Det är också viktigt att det finns utrymme och prioriteringar att använda resultatet i förbättringsarbete. Att engagera och motivera medarbetare i enkäten ökar förutsättningarna för ett bra genomförande. Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg i testomgången och vad man bör tänka på i de olika stegen.

## Brukarundersökningen steg för steg

1. Planera undersökningen
2. Genomför undersökningen
3. Sammanställ resultatet
4. Rapportera in resultatet i Kolada
5. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

### 1. Planera undersökningen

Utse en person som är ansvarig för att enkäten genomförs, sammanställs och åiterrapporteras. Avsätt tid för sammanställning av resultatet i början av december.

#### Informera och skapa engagemang

Informera och engagera medarbetare i enkäten. Politiker, ledning, medarbetare och brukare bör känna till att enkäten kommer att genomföras. Alla ska också ha möjlighet att ta del av resultatet när det är sammanställt. Informera brukarna om undersökningen via t.ex. affischer eller information på hemsidan.

Det är mycket viktigt att brukaren kan vara anonym. Vi rekommenderar att enkäten besvaras på plats och att ett rum finns tillgängligt i exempelvis receptionen. Vill brukaren ta med sig enkäten hem skicka gärna med ett förfrankerat och adresserat

svarskuvert. Det bör även finnas en postlåda eller liknande där brukaren kan lämna svaret. Enkäten ska inte lämnas tillbaka till handläggaren som delade ut den.

## 2. Genomför undersökningen

Förbered undersökningen genom att märka enkäterna med respektive område: märk exempelvis några av enkäterna ”ekonomiskt bistånd”. Kommunen måste själv fylla i det som är gulmarkerat i enkäten. Kom ihåg att:

- ersätta bilden i övre högra hörnet med kommunens egen logga
- göra kopior på enkäten med de olika verksamhetsområdena/enheterna ifyllda överst i sidhuvudet
- skriva var resultatet kommer att presenteras, t.ex. på hemsidan och/eller i reception/väntrum.
- sedan ta bort gulmarkeringarna

Handläggaren delar ut enkäten efter mötet med brukaren och informerar om undersökningen, att brukarens svar är viktiga och vad kommunen vill använda resultatet av den till. Brukaren ska också informeras att den är anonym och att den enskildes svar inte kommer att redovisas. Brukaren lämnar svaret i en särskilt uppsatt postlåda eller liknande.

När en familj kommer till socialförvaltningen ska samtliga i familjen som är 15 år eller äldre erbjudas enkäten. För att särskilja svaren från vårdnadshavare och ungdomar finns det en särskilt enkät att ladda ner från SKLs hemsida. Den som delar ut enkäten kryssar i överst i sidhuvudet vem som erbjuds att svara.

### Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, dvs. hur många som väljer att inte svara. De personer som delar ut enkäten behöver räkna hur många enkäter de delar ut och hur många brukare som väljer att avstå från att delta i undersökningen. Personuppgifter om brukare som avstår får inte registreras. En enkätundersökning av den här typen har generellt sett låg svarsfrekvens, ibland lägre än 50 procent. En viktig faktor för att få upp svarsfrekvensen är att brukaren får tydlig information om syftet med undersökningen och att kommunen avser att använda informationen för att göra verksamheten bättre för brukarna.

För att veta hur stort bortfallet är rekommenderar vi kommunen att:

- handläggaren noterar hur många enkäter som delats ut
- handläggaren även noterar hur många som avstått att svara på enkäten. Det görs förslagsvis genom att handläggaren noterar när någon avstår från att svara.

Det totala antalet bortfall beräknas genom att summera antalet som valt att inte svara, plus de enkäter som sedan ”saknas” från de som delats ut. För att beräkna svarsfrekvensen kan den siffran sedan relateras till en beräkning av hur många personer som har besökt socialförvaltningen under perioden, t.ex. genom att räkna antal inbokade besök i verksamhetssystemet.

### 3. Sammanställ resultatet

För att delta i den nationella jämförelsen ska resultatet sammanställas enligt den mall som finns för inrapportering till Kolada.

Vissa kommuner har tillgång till enkätverktyg som underlättar sammanställningen. Det kan också underlätta att ta hjälp av någon medarbetare som är statistiskt kunnig. Enkäterna kan sammanställas manuellt utan enkätverktyg, men räkna med en mer tidskrävande arbetsinsats. Tänk på att aldrig redovisa resultat (inte heller internt) som bygger på färre än fem svar, då det kan röja enskilda personer. Dessa svar ska inte heller rapporteras till Kolada.

En enkel kontroll av resultatet kan genomföras genom att se om siffrorna är rimliga, t.ex. blir någon andel högre än 100 procent? Om kommunen gjort liknande undersökningar tidigare år kan det också vara bra att kontrollera mot dem och om någon siffra avviker markant kan det vara värt att dubbelräkna den.

### 4. Rapportera till Kolada

- Använd inrapporteringsmall
- Skicka till [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se). Skriv ”Brukarundersökning IFO” i ämnesraden.
- Senast 2015-01-15 behöver vi ha era inrapporterade svar för att kommunens resultat ska komma med i sammanställningen
- Då det är en pilotundersökning i år önskar vi få in synpunkter på vad som var bra och mindre bra, både vad gäller frågor i enkäten, men också kring instruktionerna för undersökningen. Det finns en särskild flik i inrapporteringsmallen där ni gärna får skicka in era synpunkter, förslag och idéer så att vi kan jobba vidare med undersökningen.

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

Resultatet och hur kommunen tänker arbeta vidare med resultatet bör kommuniceras till ledning, medarbetare, brukare och politiker. Om det inte görs kan det vara svårt att engagera brukare och medarbetare nästa gång en enkät ska delas ut.

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. För att göra en sådan analys kan en diskussion föras med handläggarna om de har någon uppfattning om vilka som valde att inte delta inom de områden där man ser att många inte svarade. Även om bortfallet inte registreras kan det vara bra att föra en diskussion kring detta med handläggarna som delat ut enkäten.

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 man har svarat beroende på t.ex. kön eller hur länge man har haft en kontakt med socialtjänsten.

Eftersom andra kommuner genomfört undersökningar med samma frågor är det möjligt att jämföra kommunens resultat med andra kommuners. Resultatet kommer att presenteras i Kolada, förutsatt att tillräckligt många kommuner rapporterar in sina resultat och att uppgifternas kvalitet är tillräcklig.

### **Använd resultatet i förbättringsarbete**

Både kommunen och brukarna har lagt ner energi på enkäten, det är därför viktigt att resultatet nu används för att utveckla verksamheten. Involvera också medarbetare och brukare i en diskussion om hur man kan förbättra verksamheten.

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 genomföra en analys och använda resultatet i förbättringsarbete:

<http://www.skl.se/ekonomijuridikstatistik/statistiknyckeltaljamforelser/oppnajakforelser/handbokoppnajakforelser/socialtjanst.1154.html>

## Bilaga

Frågorna i enkäten är ett urval som gjorts utifrån en prioritering av de viktigaste kvalitetsområdena i socialtjänsten. Det finns många fler frågor som vi har fått förslag på, men i testomgången har vi valt att testa dessa frågor. Det är viktigt att frågorna inte är för många och lätt kan besvaras i samband med brukarens besök. Efter utvärdering kan vissa av frågorna ändras, tas bort och/eller nya frågor läggas till. Vår ambition har varit att skapa ett fåtal enkla frågor att börja testa för att sedan utveckla frågorna i samarbete med landets kommuner och brukare. I tabellen nedan framgår vilka kvalitetsaspekter som frågorna avser att mäta.

Enkätfråga	Avser mäta:
<b>1. Är du kvinna eller man?</b>	Bakgrundsvariabel. Möjliggöra analys ur ett jämställdhetsperspektiv.
<b>2. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?</b>	Bakgrundsvariabel. Används för att tolka fråga 7. Aktualitet i socialtjänsten
<b>3. Är det lätt eller svårt att förstå informationen du får av socialsekreteraren?</b>	Tillgänglig information Tydlighet, lättförståelig information
<b>4. Upplever du att socialsekreteraren frågar efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?</b>	Självbestämmande Delaktighet, samarbete
<b>5. Hur stor förståelse upplever du att socialsekreteraren visar för din situation?</b>	Bemötande Respekt, empati
<b>6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du har fått av socialtjänsten i kommunen?</b>	Självbestämmande Inflytande val av insats/hjälp
<b>7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?</b>	Hjälp Förändring, förbättring.