



VÄGLEDNING FÖR GENOMGÖRANDET AV PILOTENKÄT, BRUKARUNDERSÖKNING ENSAMKOMMANDE BARN 2017

För mer information om undersökningen kontakta:

Johanna Maxson, johanna.maxson@skl.se

INLEDNING

Under de senaste åren har Sveriges kommuner och landsting (SKL) tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) tagit fram nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten.

Många ensamkommande barn har kommit till Sverige och är nu en betydande del av socialtjänstens arbete i alla kommuner. Det är därför viktigt att utveckla metoder för att följa upp och förbättra arbetet med målgruppen. Under 2017-2018 har resurser avsatts för att ta fram en brukarundersökning för hur ensamkommande barn uppfattar sin boendesituation och det stöd som ges.

I denna vägledning beskrivs hur det är tänkt att brukarenkäten ska planeras, genomföras och användas.

SYFTE

Syftet med brukarundersökningen är att ta reda på hur brukaren upplever kvaliteten i sitt boende. Resultatet kan användas för jämförelser mellan kommuner/verksamheter och inom den egna organisationen över tid. Tanken är att resultaten efter analys och eventuella åtgärder ska bidra till verksamhetsutveckling och förbättring av kvaliteten för de ensamkommande barnen.

BAKGRUND

Flera kommuner och regioner har utvecklat uppföljningsmodeller för mottagandet av ensamkommande barn som använts under kortare eller längre tid. I SKL:s förberedelser för att ta fram en nationell brukarenkät har en kartläggning av dessa modeller gjorts samt vilka frågor och kvalitetsområden dessa belyser.

En referensgrupp bestående av representanter för kommuner, privata aktörer, regionala samverkans- och stödstrukturer, myndigheter, forskare och målgruppen (Ensamkommandes förbund och Ensamkommandes förening) har deltagit i utformningen av brukarenkäten.

Brukarenkäten för ensamkommande barn är den första enkäten inom IFO-brukarundersökningen som fokuserar på utförandet av insatser till brukarna. Tanken är att form och innehåll ska kännas igen från övriga enkäter i de nationella brukarundersökningarna som genomförs med stöd av SKL och RKA inom IFO och funktionshinderområdet, men att den ska vara anpassad efter målgruppens specifika behov.

OM UNDERSÖKNINGEN

MÅLGRUPP

Brukarenkäten vänder sig till alla ensamkommande barn och unga som är 13 år eller äldre och som beviljats boende genom socialtjänsten. Enkäten kan användas oberoende av placeringsform. Kommunen/utföraren bestämmer i vilken eller vilka enheter man vill använda enkäten. Det finns inget som hindrar att man testat enkäten i t ex ett boende eller en placeringsform. Eftersom enkäten genomförs som en webbenkät med förprogrammerade bakgrundsuppgifter måste alla enheter som ska genomföra enkäten anmälas i förväg via en anmälningenkät (se nedan).

PILOTUNDERSÖKNING

De kommuner/privata utförare som önskar, har möjlighet att delta i pilotundersökningen som genomförs under hösten 2017. En utvärdering kommer att göras för att identifiera förbättringsområden. Förhoppningen är att enkäten kan användas som en del i den nationella brukarundersökningen inom IFO från och med 2018.

FRÅGORNA

Brucarundersökningen omfattar fem områden: trygghet, delaktighet, utbildning/framtid, fritid och sociala relationer. Den består av tre bakgrundsfrågor och tio kvalitetsfrågor. Det finns i pilotundersökningen inte möjlighet att lägga till egna, lokala frågor.

SPRÅK

Enkäten genomförs på svenska. På skl.se finns enkäten översatt till dari, arabiska, somaliska, tigrinja och engelska som kan skrivas ut och användas som stöd vid ifyllandet av webbenkäten.

TIDSPERIOD

Enkäten är öppen för genomförande under perioden 1 september – 31 oktober 2017.

FÖR VEM?

Enkäten kan användas av både kommunala verksamheter och privata utförare. Uppdragsgivare och uppdragstagare behöver kommunicera kring hanteringen av enkäten så att inte brukaren erbjuds att svara på enkäten flera gånger.

PRESENTATION AV RESULTAT

Resultatet kan redovisas på gruppnivå per enhet under förutsättning att minst fem svar lämnas. Gränsen på fem svar för minsta redovisningsenhet gäller också om materialet ska

brytas ned efter kön. Om enheten består av färre än fem personer kan den ändå ingå i totalresultatet och annan indelning på högre nivå, t ex kommun eller annan utförare.

GENOMFÖRANDET STEG FÖR STEG

FÖRBEREDELSE

Utse ansvarig/sammanhållande person för brukarenkäten för ensamkommande barn i verksamheten.

Bestäm vilken eller vilka enheter som ska besvara enkäten.

Gör anmälan, se nedan.

Bestäm om länken ska skickas till brukarna via sms eller mejl. Samla ihop mejladresser eller telefonnummer till alla brukare som ska bjudas in att delta.

Förbered brukarna på att enkäten kommer att genomföras. Förklara syfte. Gå gärna igenom frågorna tillsammans med brukarna och förklara svåra ord. Översättning av frågorna finns på skl.se.

Förbered på vilket sätt resultatet ska analyseras, vem som är ansvarig för detta och hur brukarna får ta del av resultatet.

ANMÄLAN

Anmälan till brukarenkäten görs via en webbenkät på skl.se senast den 20 augusti.

Vid anmälan anges:

- Kommun
- Typ av utförare (kommunal/privat)
- Enhetens namn
- Typ av enhet (HVB, stödboende, familjehem, utslussningsboende eller annat)
- Antal ungdomar på enheten
- Kontaktperson

En anmälan görs för varje enhet som vill ha ett eget resultat redovisat. Tänk på risken för bortfall. Det är därför bra om varje enhet har minst 8-10 brukare, eftersom svarsfrekvenserna sällan är mer än som mest 60-70 % i den här typen av undersökningar.

GENOMFÖRANDE

SKL skapar en unik länk för varje enhet och skickar denna till kontaktpersonen.

Kontaktpersonen för enheten förmedlar länken via mejl eller sms till varje brukare på enheten, tillsammans med en instruktion om hur det går till att svara på enkäten.

Genom att klicka på länken i mejl/sms kommer man till enkäten. Enkäten kan besvaras såväl på dator som på surfplatta och telefon.

Det är frivilligt att delta och det är viktigt att enkäten fylls i av barnet/den unge själv. Svaren är anonyma och kan inte spåras till den som svarat på enkäten. Svaren redovisas på enhetsnivå eller högre aggregerad nivå.

För att räknas som en besvarad enkät måste den avslutande "skicka in svar-funktionen" användas. Antalet svar kommer att stämmas av mot den uppgift om antal brukare som lämnats i anmälningsenkäten.

Enkätlänken är endast spårbar på enhetsnivå. Det är alltså inte möjligt att se vilka enskilda personer som har besvarat enkäten. Därmed är det inte heller möjligt att skicka riktade påminnelser.

REDOVISNING AV RESULTAT

De inskickade svaren går direkt till en databas och behöver inte sammanställas av enheten själv.

Enheten får del av sitt resultat i en Excelfil där det går att filtrera ut resultat för de deltagande enheterna och verksamheterna. Alla verksamheter kommer att kunna se varandras resultat i filen. Innehållet kommer att vara sekretessgranskat, så att inga enheter med färre svar än fem går att identifiera.

Resultatet kommer att finnas tillgängligt från och med den 20 november.

ANALYS

Tanken är att resultatet från brukarundersökningen ska kunna användas som ett kunskapsunderlag för att stimulera förbättringsarbete i verksamheten tillsammans med brukarna. Att genomföra undersökningen är en del av arbetet, men för att resultatet ska kunna komma till användning krävs det ett arbete med att analysera resultatet.

Det är också viktigt att de som har svarat på enkäten ges möjlighet att ta del av resultatet och involveras i förbättringsarbetet utifrån resultatet.

UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING

SKL och RKA kommer att bjuda in de kommuner och privata utförare som deltagit i pilotundersökningen till en workshop i slutet av november för uppföljning och utvärdering av enkäten, både vad gäller innehåll och genomförande.

KONTAKT

Vid frågor om enkäten för ensamkommande barn kontakta gärna:

- Johanna Maxson: johanna.maxson@skl.se
- Mia Ledwith: mia.ledwith@skl.se

BILAGA – ENKÄTFRÅGORNA

1. Är du pojke, flicka eller annat?

2. Hur länge har du varit i Sverige?

3. Har du uppehållstillstånd?

4. Känner du dig trygg där du bor?

5. Finns det någon vuxen där du bor som du kan prata med när du behöver det?

6. Får du vara med och bestämma saker som är viktiga för dig där du bor?

7. Får du den hjälp du behöver med dina läxor där du bor?

8. Hur trivs du där du bor?

9. Hur nöjd är du med den hjälp du får för att i framtiden kunna bo i egen bostad (till exempel med att laga mat, tvätta, städa och sköta din ekonomi)?

10. Hur nöjd är du med den hjälp du får att planera din framtid (till exempel för utbildning eller arbete)?

11. Hur nöjd är du med den hjälp du får för att kunna ha en bra fritid?

12. Är du aktiv i någon förening?

13. Får du den hjälp du behöver för att hålla kontakt med din familj/släkt?
