

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
SYFTE	1
BAKGRUND	1
OM UNDERSÖKNINGEN	2
MÅLGRUPP	2
KVALITETSOMRÅDEN	2
METOD	2
FRÅGOR	3
SPRÅK	3
TIDSPERIOD	3
KOSTNAD	3
PRESENTATION AV RESULTAT	4
URVAL	5
GENOMFÖRANDE STEG FÖR STEG	5
PLANERA	5
ANMÄLAN	7
GENOMFÖRANDE	8
RAPPORTERA IN RESULTAT	9
ANALYS	9
TIPS PÅ STÖDMATERIAL I ANALYSARBETET	10
UPPFÖLJANDE WORKSHOP	10

INLEDNING

Sveriges kommuner och landsting (SKL) vill stödja och inspirera medlemmarna att arbeta med systematisk uppföljning av kvalitet och resultat för att utveckla och förbättra sina verksamheter. En kunskapsbaserad socialtjänst bygger på flera olika kunskapskällor, där brukarnas åsikter är en viktig del. Under de senaste åren har SKL tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), intresserade kommuner och privata utförare utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten.

SKL och RKA (rådet för främjande av kommunala analyser) ansvarar för att tillhandahålla enkäterna samt för sammanställning och publicering av resultatet. Kommuner och privata aktörer ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för personer med funktionsnedsättning kan planeras, genomföras och användas.

SYFTE

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att sedan tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS (Lagen om särskilt stöd och service) och verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL (Socialtjänstlagen). Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter samt mellan kommunala och privata aktörer, liksom över tid.

BAKGRUND

2015 genomfördes en första pilotundersökning med fem enkäter som utvecklats tillsammans med en referensgrupp bestående av verksamhetsrepresentanter från kommunala och privata utförare, forskare och företaget Neonova, som utvecklat det webbenkätverktyg, Pict-O-Stat, som används för undersökningen. Fokusgruppsintervjuer gjordes med brukare som deltog i pilotundersökningen för att följa upp hur de upplevde sitt deltagande, om frågorna var begripliga och relevanta och vad de tyckte om webbenkätverktyget. Erfarenheterna var överlag positiva, men några små justeringar och tillägg gjordes utifrån brukarnas synpunkter. Ytterligare två enkäter har utvecklats och testats 2016 och 2017 så att undersökningen idag består av sju enkäter som riktar sig till vuxna personer med insatser enligt SoL eller LSS.

OM UNDERSÖKNINGEN

MÅLGRUPP

Enkäten omfattar följande sju verksamhetsområden i utförandet:

- 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 enligt LSS

Enkäten kan användas av både kommuner och privata aktörer.

KVALITETSOMRÅDEN

Brukarundersökningen omfattar fyra kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet, bemötande och trivsel.

METOD

Enkäten genomförs med webbenkätverktyget Pict-O-Stat. Pict-O-Stat tillhandahålls av Neonova och är anpassat till personer med kognitiv funktionsnedsättning genom både bild- och ljudstöd för att underlätta för brukaren att svara på enkäten. Det finns två varianter att välja på:

- Pict-O-Stat NM¹ – en enklare version av verktyget som utvecklats just för SKL:s brukarundersökning
- Pict- O-Stat Premium – en mer omfattande tjänst/produkt som erbjuds av Neonova, där även egna frågor kan läggas till och enkäterna kan anpassas mer till varje individ med till exempel fotografier, teckenspråk och tecken som stöd.

Enkäten besvaras via dator, surfplatta eller ”smart” mobiltelefon och svaren sammanställs automatiskt i en databas. Det är också möjligt att erbjuda brukaren att besvara enkäten i

¹ NM står för Nationella Mätningar

pappersform (med eller utan bildstöd), men svaren matas då ändå in i Pict-O-Stat i efterhand.

FRÅGOR

Enkäterna består av åtta-tio frågor, varav en är en bakgrundsfråga och övriga är kvalitetsfrågor.

Det finns möjlighet för kommuner och privata aktörer att lägga till egna frågor om man har Pict-O-Stat Premium. Det är då viktigt att inte lägga till för många egna frågor, eftersom det kan påverka svarsfrekvensen. Egna kvalitetsfrågor ska ligga sist i enkäten, medan egna bakgrundsfrågor (exempelvis om ålder) ska ligga bland övriga bakgrundsfrågor. För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner och privata aktörer får de nationella frågorna eller svarsalternativen inte ändras.

SPRÅK

Enkäten genomförs på svenska.

TIDSPERIOD

Brukarundersökningen genomförs under perioden 1 september-31 oktober 2018. Kommuner och privata aktörer som väljer att göra enkäten på papper registrerar in enkätsvaren i Pict-O-Stat senast den 3 november 2018.

KOSTNAD

Deltagande i 2018 års nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet kostar 2.000 kronor per kommun/privat aktör för ett slutkonto² för användningen av webbenkätverktyget Pict-O-Stat NM. Därefter kostar det 30 kronor per påbörjad session. För en brukare som svarar på två enkäter (boende/boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning), blir då priset 2 x 30 kr.

Det är viktigt att liksom tidigare år beställa sessioner för samtliga brukare vid de enheter som ingår i de områden man gör undersökningen inom.

För en kommun/privat aktör med 50 brukare i boenden och 75 i daglig verksamhet blir kostnaden 3.750 kr om alla svarar. Med en svarsfrekvens på 70 procent blir kostnaden 2.625 kr.

² Ett användarkonto

Tillsammans med grundavgiften för slutkontot blir totalkostnaden då 4.625 kr, alltså lägre än år 2017.

För en kommun/privat aktör med 150 brukare inom sysselsättning och daglig verksamhet och 100 i boenden blir kostnaden 7.500 kr. Med en svarsfrekvens på 70 procent blir kostnaden 5.250 kr. Tillsammans med grundavgiften blir totalkostnaden 7.250 kr, alltså något mer än idag.

Kontakta Neonova via ingalill@neonova.se för mer information om Pict-O-Stat NM samt angående prisuppgift för Pict-O-Stat Premium. Se även informationsblad om Pict-O-Stat NM på skl.se samt neonova.se

PRESENTATION AV RESULTAT

Varje kommun/organisation har tillgång till sitt eget resultat i Pict-O-Stat så snart ett enkätsvar har registrerats.

Samtliga kommuner och privata aktörers resultat publiceras i december 2018 i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, där det är möjligt att jämföra sig med de andra deltagande aktörerna. Delar av resultatet kommer också att redovisas i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och Strategi för hälsa för 2018.

Resultatet redovisas på enhetsnivå under förutsättning att minst fem svar lämnas. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Gränsen på fem svar för minsta redovisningsenhet gäller också om materialet ska brytas ned utifrån kön. Om enheten består av färre än fem personer kan den ändå ingå i en organisations totalresultat. **Det kan vara klokt att, om man driver mindre verksamheter, sätta ihop grupper/enheter/verksamheter till större enheter för att kunna få tillräckligt många svar per enhet för att resultatet ska kunna redovisas.** Tänk på att alla brukare i verksamheten kanske inte kan eller vill svara på enkäten.

Privata aktörers resultat redovisas i Kolada i den kommun där de finns, men är inte sökbara utifrån aktör. Om enheterna benämns med huvudorganisationens namn kan resultat på enhetsnivå ändå ses i Kolada, men då utifrån de kommuner som aktören är verksam i. För att kunna jämföra resultat mellan privata aktörer samt mellan kommunala och privata aktörer, kommer Kolada att kompletteras med en Excelfil över resultatet fördelat på kommunala och privata aktörer och sökbart utifrån både privata aktörer och kommuner.

URVAL

Deltagande kommuner och privata aktörer bestämmer själva 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 (boenden, daglig verksamhet och personlig assistans)
- endast socialpsykiatri (boenden, boendestöd och sysselsättning)
- någon eller några valda enheter inom de verksamheter som omfattas av enkäten för att testa undersökningen i mindre skala

Tänk på att ju större andel av brukarna i en verksamhet som deltar i undersökningen, desto stabilare blir resultaten och därmed möjligheten att kunna generalisera resultatet 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.

GENOMFÖRANDET STEG FÖR STEG

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

PLANERA

Att planera och förbereda organisationen inför undersökningen är viktigt för ett bra genomförande.

- Förankra beslutet att delta i undersökningen i organisationen - vilka behöver veta vad?
- Utse 1-2 kontaktpersoner i kommunen/organisationen som ansvarar för undersökningen. SKL rekommenderar att kontaktpersonen är någon på övergripande nivå/avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempelvis utvecklingsledare eller verksamhetsutvecklare.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning.

- Bestäm inom vilken eller vilka verksamhetsområden enkäten ska genomföras.
- Anmäl kommunen/organisationen till brukarundersökningen via denna [anmälningslänk](#). Se mer information under rubriken Anmälan.
- Informera chefer, medarbetare, funktionshinderråd, brukarorganisationer och anhöriga om brukarundersökningen. Förklara tydligt syfte, metod och hur resultatet ska användas.
- Gör gärna en egen steg-för-steg-instruktion för genomförandet med ansvarsfördelning och sprid internt.
- Informera brukarna om att en undersökning kommer att göras. Förslag på informationsaffisch att anslå i verksamheten finns på skl.se. Om ni genomfört undersökningen tidigare år, berätta gärna om förändringar/förbättringar som skett tack vare förra undersökningen.
- Som kommun: Fundera på hur eventuella externa utförare med uppdrag från kommunen ska hanteras, både entreprenader och enstaka köpta platser. Ta kontakt med berörda externa utförare om hur ett deltagande ska läggas upp med utgångspunkten att en brukare inte ska få samma enkät två gånger från två olika parter. För enstaka köpta platser kan en kommun välja att ta del av resultatet för en hel verksamhet/enhet där man köper en eller flera platser, om den aktör som man köper platser av också deltar i undersökningen. Alternativt kan kommunen skapa en fingerad enhet och lägga samman alla enstaka köpta platser till en enhet. Resultatet går då inte att koppla till de specifika verksamheter där de köpta platserna finns, men det går att övergripande jämföra hur brukare som har en enskild köpt plats i en verksamhet upplever kvaliteten, jämfört med andra brukare i kommunens egna verksamheter eller i privata entreprenader.
- Som privat aktör: Kontakta de kommuner ni bedriver verksamhet för och informera om att ni kommer att delta i undersökningen (detta är extra viktigt om verksamheten drivs på entreprenad). Om uppdragsgivande kommuner också genomför brukarundersökningen – kom överens om hur samarbetet och ansvarsfördelningen ska se ut mellan er – vem som gör vad.
- Planera hur ni utser och tillhandahåller frågeassistenter. Frågeassistenten kan till exempel vara medarbetare från andra enheter/verksamheter eller studenter. Det ska inte vara personal i den egna verksamheten och inte heller en anhörig eller god man. Frågeassistentens uppdrag är att hjälpa till att sätta igång enkäten på datorn/mobilen/surfplattan och finnas till hands om något hakar upp sig. Vidare kan frågeassistenten hjälpa till att skriva en kommentar om brukaren så önskar eller svara på eventuella frågor. Det är viktigt att frågeassistenten är neutral i sitt bemötande och om flera frågeassistenter används är det viktigt att de agerar så lika som möjligt.

Frågeassistenten ska vara en oberoende person, **alltså inte en företrädare, förälder eller baspersonal i den egna verksamheten. Inom personlig assistans väljer dock brukaren själv vem som kan och ska assistera hen om en frågeassistent behövs.**

- Förbered läsplattor/datorer för undersökningen. Det är också möjligt att svara med hjälp av en smartphone.
- Det är viktigt att förbereda brukarna t.ex. genom att i förväg ge dem möjlighet att bekanta sig med den tekniska utrustningen och de ord/bilder/pictogram som används i enkäten. Det är viktigt att alla brukare känner sig trygga med undersökningen och förstår frågorna och bildstödet.
- På skl.se finns ett förslag till informationsbrev till brukare där det står varför undersökningen görs, hur den går till och hur resultatet kommer att användas.
- Mer praktisk och teknisk information (t.ex. demoenkäter) om Pict-O-Stat finns på www.neonova.se
- En introduktionsutbildning för frågeassistenter, bland annat om webbenkätverket Pict-O-Stat NM, kommer att hållas av Neonova och SKL den 21 maj kl. 9-12 i Stockholm och via webben. Inbjudan med anmälningslänk kommer att läggas ut på skl.se och Projectplace för brukarundersökningen inom funktionshinderområdet.

ANMÄLAN

Anmälan till brukarundersökningen sker via denna [anmälningslänk](#) från och med den 15 april, dock senast den 1 september 2018.

Det går att registrera nödvändig bakgrundsinformation inför undersökningen på användarkontona i Pict-O-Stat NM och Premium från och med den 18 juni 2018. De kommuner och privata aktörer som vill förbereda sig och sin organisation tidigare kan med hjälp av en Excelfil samla all information om de enheter som deltar och hur många sessioner som behövs per enhet. Excelfilen finns tillgänglig på Projectplace eller efter kontakt med anna.thomsson@skl.se från april.

Vid anmälan anges:

- Kommun-/organisationsnamn
- Typ av utförare (kommunal eller privat)
- Namn på huvudkontaktpersonen
- E-postadress och telefonnummer till huvudkontaktpersonen

Information om varje enhet som man vill ha ett eget resultat redovisat för, ska registreras och benämnas på användarkontot för undersökningen. För att resultatet ska kunna redovisas på enhetsnivå krävs minst fem svar. Med tanke på risken för bortfall, är det bra om varje enhet som registreras för undersökningen har minst 8-10 brukare. När det gäller gruppboenden kan det vara bra att lägga ihop två boenden. Tänk också på hur många brukare inom personlig assistans ni vill/bör lägga ihop till en enhet och hur enheterna ska benämnas så att resultaten kan hittas och tolkas i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada.

GENOMFÖRANDE

Alla brukare vid enheter som deltar i undersökningen bör erbjudas att svara på enkäten och ges möjlighet att svara på egen hand eller – vid behov – med hjälp av en frågeassistent.

Brukaren ska informeras om att det **är frivilligt att delta**, att svaren förblir anonyma och att svaren redovisas på gruppnivå. Vi rekommenderar att boendeenkäterna och enkäten för personlig assistans besvaras i brukarens bostad och att enkäten för daglig verksamhet/ sysselsättning besvaras på plats i respektive verksamhet. Exempel på informationsbrev finns på skl.se

Det är önskvärt att brukaren kan svara i ett avskilt utrymme i lugn och ro. Hörlurar kan vara ett sätt att få brukaren att känna sig anonym, med tanke på uppläsningfunktionen. Stäng av ljudet på datorn/surfplattan/mobilen om brukaren inte vill att enkäten läses upp, utan vill läsa själv. Vid användning av pappersenkäter är det bra att använda någon form av stängd svarslåda där svaret kan lämnas anonymt. Ett sätt att ge stöd i besvarandet av enkäten är att ha ett "öppet hus" i en gemensam lokal, där frågeassistenten/-er kan finnas på plats för att ge stöd och svara på eventuella frågor.

Vid användning av Pict-O-Stat

Följ handledningarna från Neonova som finns på skl.se och neonova.se. Det finns en handledning för förberedelsearbete, kommunikationsstöd och frågeassistenter samt en handledning för huvudkontaktpersoner och administratörer för registrering av uppgifter och användning av verktyget.

Vid pappersenkät

Klistra in kommunens/aktörens egen logotyp på lämpligt ställe i enkäten.

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

Låt brukaren välja om de vill ha en enkät med endast text eller enkät med pictogrambilder som stöd.

Tillhandahåll svarskuvert och svarslåda, alternativt frankerade och adresserade svarskuvert.

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av dem som tillfrågas att delta i undersökningen som väljer att svara. En enkät anses besvarad om minst en kvalitetsfråga i enkäten är besvarad.

Ett sätt att hantera detta när man använder Pict-O-Stat är att ta ut samma antal sessioner/koder från webbenkätverktyget Pict-O-Stat som det finns brukare inom en enhet/verksamhet. Då är det enkelt att se exakt hur många brukare som svarat utifrån hur många koder som har använts.

Det är viktigt att erbjuda alla brukare att svara och att inte i förväg avgöra vilka som kan eller inte kan svara.

RAPPORTERA IN RESULTAT

Vid användning av Pict-O-Stat samlas svaren automatiskt i en databas och inga resultat behöver sammanställas och skickas in manuellt. Det går att följa svarsfrekvensen och preliminära resultat under pågående undersökning.

Vid användning av pappersenkät ska svaren registreras i Pict-O-Stat fråga för fråga och brukare för brukare, precis som om brukaren själv hade svarat direkt i webbenkätverktyget. Ingen sammanställning behöver däremot göras. Svaren ska registreras senast den 3 november 2018.

ANALYS

Tanken är att resultatet från brukarundersökningen ska 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 komma till användning krävs engagemang också i det analys- och utvecklingsarbete som sedan tar vid.

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.

Jämför gärna ert resultat med andras i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, och inspireras av kommuner/organisationer med bra resultat.

Brukarna har lagt ner energi och tid på att svara på enkäten och det är viktigt att resultatet presenteras för dem på ett begripligt sätt. Hitta former för brukarna att lämna synpunkter och förbättringsförslag utifrån resultatet och återkoppla till dem vilka förändringar som kommer att genomföras i verksamheten till följd av undersökningens resultat. Om det inte görs kan det vara svårt att engagera dem att delta nästa gång en enkätundersökning ska göras.

Presentera resultatet, brukarnas förslag på hur verksamheten kan utvecklas och hur organisationen tänker arbeta vidare med verksamhetsutveckling till ledning, medarbetare, intresseorganisationer, företrädare och politiker.

TIPS PÅ STÖDMATERIAL I ANALYSARBETET

- Analysstöd: <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/analysstod-att-vardera-information-fran-uppfoljning.html>
- Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst: <http://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokopparelser/handbokoppnajokopparelserocialtjanst.1154.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>

UPPFÖLJANDE WORKSHOP

SKL och RKA kommer i slutet av året, för de kommuner och privata aktörer som deltagit i brukarundersökningen, hålla en workshop kring resultatet och hur det kan analyseras och användas i förbättringsarbete.