



VÄGLEDNING FÖR GENOMGÖRANDE AV  
NATIONELL BRUKARUNDERSÖKNING OM  
ENSAMKOMMANDE BARN  
BOENDESITUATION 2018

För mer information om undersökningen kontakta:

Johanna Maxson, [johanna.maxson@skl.se](mailto:johanna.maxson@skl.se)

## Innehållsförteckning

<b>INLEDNING</b> .....	1
<b>SYFTE</b> .....	1
<b>BAKGRUND</b> .....	1
<b>OM UNDERSÖKNINGEN</b> .....	2
MÅLGRUPP .....	2
METOD .....	2
FRÅGOR .....	2
SPRÅK .....	3
TIDSPERIOD .....	3
KOSTNAD .....	3
PRESENTATION AV RESULTAT .....	3
<b>GENOMFÖRANDE STEG FÖR STEG</b> .....	3
PLANERA .....	4
ANMÄLAN .....	4
GENOMFÖRANDE .....	5
HANTERING AV RESULTAT .....	5
<b>ANALYS</b> .....	6
TIPS PÅ STÖDMATERIAL I ANALYSARBETET .....	6
UPPFÖLJANDE WORKSHOP .....	7

---

## 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 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 denna vägledning beskrivs hur brukarundersökningen för ensamkommande barns boendesituation kan planeras, genomföras och användas.

---

## SYFTE

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukaren upplever kvaliteten av stödet i sitt boende. Resultatet är tänkt att vara en utgångspunkt för verksamhetsutveckling. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter samt över tid. Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada).

---

## BAKGRUND

Ensamkommande barn och unga har under de senaste åren kommit att bli en betydande del av socialtjänstens arbete i alla kommuner. Det är därför viktigt att utveckla metoder för att följa upp och utveckla arbetet med målgruppen. Under 2017-2018 har SKL avsatt centrala resurser för att ta fram en brukarundersökning om hur ensamkommande barn uppfattar sin boendesituation och det stöd som ges i boendet.

En referensgrupp med representanter från kommuner, privata aktörer, regionala samverkans- och stödstrukturer, myndigheter, forskare och målgruppen (Ensamkommandes förbund och Ensamkommandes förening) har också deltagit i utformningen av enkätfrågorna.

Hösten 2017 genomfördes undersökningen som en pilotundersökning.

---

## OM UNDERSÖKNINGEN

### MÅLGRUPP

Brukarundersökningen vänder sig till ensamkommande barn och unga som är 13 år eller äldre och som beviljats insats från socialtjänsten i någon form av boende:

- HVB
- Stödboende
- Familjehem
- Utslusslägenhet eller liknande

Samma enkät används för samtliga boendeformer.

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

Kommunen/utföraren bestämmer i vilken eller vilka enheter man vill genomföra undersökningen. Man kan göra en totalundersökning i alla sina verksamheter som omfattas av undersökningen, men det finns inget som hindrar att man genomför undersökningen enbart i t.ex. ett boende eller inom en placeringsform.

### METOD

Undersökningen genomförs med SKLs webbenkätverktyg och besvaras av den unge via en länk som skickas via mejl eller sms. Enkäten kan besvaras på smartphone, surfplatta eller dator. Varje enhet får en unik länk med förprogrammerade bakgrundsuppgifter och alla enheter som önskar delta måste därför anmälas i förväg (läs vidare under rubriken Anmälan).

### FRÅGOR

Brukarundersökningen omfattar fem områden: trygghet, delaktighet, utbildning/framtid, fritid och sociala relationer. Enkäten består av tre bakgrundsfrågor och tio kvalitetsfrågor. Några frågor är tydligt kopplade till den hjälp/det stöd ungdomarna får i sitt boende, medan några frågor har ett bredare anslag. Det finns inte möjlighet att lägga till egna, lokala frågor.

#### Bakgrundsfråga om kön

I enkäten finns en bakgrundsfråga om vilket kön brukaren har. Frågan formuleras med svarsalternativ för flicka respektive pojke samt "annat/vill inte svara". Anledningen till att dessa alternativ har slagits ihop är att undersökningen har relativt få svarande och det finns stora risker för röjande av identitet om "annat" är ett eget svarsalternativ. Syftet med att ändå

använda svarsalternativet "annat/vill inte svara" är att ingen ska känna sig exkluderad i samband med besvarandet av enkäten. Dock är det inte möjligt att redovisa något annat än flickor och pojkar.

## **SPRÅK**

Undersökningen genomförs på svenska. På [skl.se](http://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**

Undersökningen är öppen för genomförande under perioden 1 september – 31 oktober 2018.

## **KOSTNAD**

Det är kostnadsfritt för kommuner och privata aktörer att delta i brukarundersökningen om ensamkommande barns boendesituation 2018, eftersom också 2018 ses som ett uppstarts- och etableringsår med särskilt avsatta projektmedel. Från och med 2019 kommer dock en mindre avgift att tas ut för att täcka kostnaderna för administration av webbenkätverktyget.

## **PRESENTATION AV RESULTAT**

Undersökningens resultat presenteras i ett Excel-dokument som alla deltagande enheter får tillgång till. I dokumentet kan filtreringar göras för att analysera den egna enhetens eller kommunens/organisationens resultat. Innehållet kommer att vara sekretessgranskat, så att inga enheter med färre svar än fem går att identifiera. 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 privat aktör.

Under förutsättning att antalet deltagande enheter är tillräckligt stort kommer resultatet även att redovisas i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada.

---

## **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

Noggrann planering och förberedelser i god tid är en viktig förutsättning för ett lyckat genomförande av brukarundersökningen.

- Förankra beslutet om att delta i undersökningen i organisationen.
- Utse kontaktperson i verksamheten för brukarundersökningen. SKL rekommenderar att det är någon på 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 enheter undersökningen ska genomföras.
- Anmäl enheterna till brukarundersökningen via länk på [skl.se](http://skl.se) – se mer information under rubriken Anmälan.
- Bestäm om länken ska skickas till brukarna via sms eller mejl. Samla in mejladresser eller telefonnummer till alla brukare som ska bjudas in att delta. Utse ansvarig för att skicka ut länken.
- Brukarundersökningen är öppen under september och oktober, men det kan vara bra att lokalt välja en kortare och mer intensiv period att informera om och besvara enkäten.
- Informera chefer, socialsekreterare, boendepersonal, gode män och familjehem om att brukarundersökningen ska göras. Förklara syfte, metod och hur resultatet ska användas. Gör gärna en egen steg-för-steg-instruktion för genomförandet och sprid internt.
- 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](http://skl.se). Förslag på informationsaffisch finns på [skl.se](http://skl.se)
- Förbered på vilket sätt resultatet ska analyseras, vem som är ansvarig för detta och hur brukarna ska få ta del av resultatet.

## ANMÄLAN

Anmälan till brukarundersökningen görs via denna [anmälningslänk](#) senast den 1 augusti 2018.

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. Det finns inget som hindrar att man slår samman flera verkliga enheter till en fiktiv enhet, t.ex. flera mindre HVB-hem till en enhet eller att alla familjehem bildar en enhet.

## **GENOMFÖRANDE**

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

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

Gå gärna igenom frågorna tillsammans och resonera om vad de betyder innan länken skickas ut.

Bistå med utskrift av översättning av enkätfrågorna. Dessa finns på skl.se

Genom att klicka på länken i mejl/sms kommer man till enkäten. Enkäten kan besvaras både på dator, surfplatta och smartphone.

Det är frivilligt att delta och det är viktigt att enkäten fylls i av brukaren själv. Svaren är anonyma och kan inte spåras till den som svarat på enkäten. Svaren redovisas på enhetsnivå eller högre aggregerad nivå vid färre än fem svar.

För att räknas som en besvarad enkät måste rutan i slutet av enkäten kryssas i när man har svarat på enkäten för att svaret ska sändas in och registreras. 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 och därmed är det inte heller möjligt att skicka riktade påminnelser till endast dem som inte besvarat enkäten.

## **HANTERING AV RESULTAT**

De inskickade svaren går automatiskt till en databas och behöver inte sammanställas eller skickas in av enheten. Det går inte att följa svarsfrekvensen under pågående insamling.

---

## 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.

En hjälp i analysarbetet är t.ex. kortversionen av handboken för Öppna jämförelser i socialtjänst. Den ger stöd i hur man kan analysera och använda resultatet i förbättringsarbete (se nedan under Tips på stödmaterial för analysarbetet).

Jämför gärna ert resultat med andras i Excelfilen och 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 följa 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>
- Kortversion Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst: <https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/handbok-for-oppna-jamforelser-socialtjanst.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 2018, för de kommuner som deltagit i brukarundersökningen, hålla en workshop kring resultatet och hur det kan analyseras och användas i förbättringsarbete.