



VÄGLEDNING FÖR GENOMFÖRANDE AV NATIONELL BRUKARUNDERSÖKNING INOM INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG 2018

För mer information om undersökningen kontakta:

Pani Hormatipour, pani.hormatipour@skl.se

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
SYFTE	1
BAKGRUND	1
OM UNDERSÖKNINGEN	2
MÅLGRUPP.....	2
KVALITETSOMRÅDEN.....	2
METOD.....	2
FRÅGOR.....	3
SPRÅK.....	4
TIDSPERIOD.....	4
KOSTNAD.....	4
PRESENTATION AV RESULTAT.....	5
GENOMFÖRANDE STEG FÖR STEG	5
PLANERA.....	5
ANMÄLAN.....	6
GENOMFÖRANDE.....	6
RAPPORTERA IN RESULTAT.....	8
ANALYS	8
TIPS PÅ STÖDMATERIAL I ANALYSARBETET.....	9
UPPFÖLJANDE WORKSHOP.....	9
BILAGA 1 – CHECKLISTA VID ANVÄNDNING AV PAPPERSENKÄT	
BILAGA 2 – ENKÄTFRÅGORNA	

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 ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet.

I denna vägledning beskrivs hur brukarenkäten inom individ- och familjeomsorgen (IFO) kan planeras, genomföras och användas.

SYFTE

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvalitén i individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. 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) och ingår i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

BAKGRUND

I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat den nationella brukarundersökningen för individ- och familjeomsorg. En pilot genomfördes 2014 och undersökningen har sedan 2015 genomförts årligen som en nationell brukarundersökning.

OM UNDERSÖKNINGEN

MÅLGRUPP

Undersökningen omfattar följande verksamhetsområden och målgrupper:

- Social barn- och ungdomsvård (exkl. familjerätt)
 - vårdnadshavare
 - ungdomar 13 år eller äldre, exkl. ensamkommande
 - ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Samma enkät används för samtliga verksamhetsområden.

KVALITETSOMRÅDEN

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

METOD

Undersökningen genomförs i samband med möte eller besök med brukare. Enkäten ska delas ut till samtliga brukare vid möte/besök med myndighetsutövningen för de verksamheter som undersökningen genomförs i under undersökningsperioden. Med möte/besök avses såväl fysiska möten som digitala möten, exempelvis via telefon eller Skype. Mötet kan även ske utanför socialkontoret, vid till exempel hembesök eller besök på boenden. Enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare under undersökningsperioden utan endast till de brukare som har ett möte/besök med en socialsekreterare under insamlingsperioden.

Enkäten ska delas ut vid ett tillfälle, men om brukaren är aktuell inom flera verksamhetsområden och har olika socialsekreterare ska enkäten delas ut inom varje område, om man till exempel har ett möte med både ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevården.

För 2018 finns det möjlighet att välja bland flera olika metoder för att genomföra brukarundersökningen. Vid anmälan anger ni vilken metod som ni avser att använda. Notera att det praktiska tillvägagångssättet till viss del skiljer sig åt.

SKL:s webbenkätverktyg

I år finns möjligheten för de kommuner som vill att genomföra undersökningen med ett gemensamt webbenkätverktyg som tillhandahålls via SKL. Enkäten besvaras då av brukaren via en länk som skickas via mejl eller sms till brukaren efter mötet med socialsekreteraren. Enkäten kan besvaras på en smartphone, surfplatta eller dator. Om kommunen har möjlighet att tillhandahålla en dator eller surfplatta för brukarna där de kan besvara enkäten i enskildhet så är det en bra lösning. Det är dock mycket viktigt att hålla isär länkarna efter verksamhetsområde. Detta då varje verksamhetsområde får en unik länk med förprogrammerade bakgrundsuppgifter.

Om man väljer att genomföra enkäten via SKL:s webbenkätverktyg sker detta mot en kostnad om max 5.000 kr per kommun (läs vidare under rubriken kostnad). Observera att hela undersökningen då behöver genomföras på detta sätt. Resultatet registreras direkt på SKL och sammanställs av SKL. Ingen sammanställning eller inrapportering av resultat krävs från kommunen.

Pappersenkät

Kommuner som vill genomföra undersökningen med pappersenkäter skriver själva ut dem för att kunna dela ut efter möten med brukare. Enkäten finns på SKL:s hemsida. Resultatet sammanställs av kommunen och rapporteras in till SKL via en Excel-mall som SKL tillhandahåller och som även den finns på hemsidan.

Eget webbenkätverktyg

Kommuner som har ett eget webbenkätverktyg kan välja att lägga in de nationella frågorna i det och använda sitt eget webbenkätverktyg för att genomföra undersökningen. Resultatet ska då sammanställas av kommunen och rapporteras in i Excel-mallen på samma sätt som när undersökningen görs med pappersenkäter.

FRÅGOR

Enkäten består av åtta frågor; en bakgrundsfråga och sju kvalitetsfrågor.

Det finns möjlighet för kommuner att lägga till egna frågor om man genomför undersökningen som en pappersenkät eller med ett eget webbenkätverktyg. Det är viktigt att inte lägga till för många egna frågor, eftersom det kan påverka svarsfrekvensen. Egna kvalitetsfrågor bör ligga sist i enkäten, medan egna bakgrundsfrågor (exempelvis hur länge brukaren varit aktuell inom verksamheten) ska ligga bland övriga bakgrundsfrågor. För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner får de nationella frågorna eller svarsalternativen inte ändras.

Om man väljer att genomföra enkäten via SKL:s webbenkätverktyg finns i år inte möjlighet att lägga till egna frågor.

Bakgrundsfråga om kön

I enkäten finns en bakgrundsfråga om vilket kön brukaren har. Frågan formuleras i år med svarsalternativ för kvinna respektive man 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 kvinnor och män. Frågan kommer att ställas på samma sätt oavsett om enkäten genomförs på papper eller som webbenkät.

SPRÅK

Pappersenkäten finns tillgänglig på åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

SKL:s webbenkäten genomförs på svenska, men frågorna finns översatta på skl.se. De översatta enkäterna kan skrivas ut och användas som stöd vid ifyllandet av webbenkäter.

TIDSPERIOD

Brucarundersökningen genomförs vanligtvis under en månad under tidsperioden 1 september-31 oktober 2018. En del framför allt mindre kommuner kan behöva förlänga undersökningsperioden till två månader för att hinna få in tillräckligt många svar, medan det i riktigt stora kommuner och verksamheter kan räcka med två veckor. Kommuner som väljer att genomföra enkäten på papper eller med eget webbenkätverktyg rapporterar in det sammanställda resultatet via Excel-mallen till inmatning@kolada.se senast **den 2 november 2018**.

KOSTNAD

De kommuner som vill använda SKL:s webbenkät kommer att debiteras till självkostnadspris. Den slutgiltiga kostnaden beror på hur många kommuner som deltar, men kostnaden kommer att vara max 5.000 kr per kommun. I priset ingår tillhandahållning av länkar, användning av webbenkätverktyget samt resultatsammanställning av hela resultatet.

För de kommuner som genomför undersökningen via pappersenkät eller med eget webbenkätverktyg tillkommer inga kostnader.

PRESENTATION AV RESULTAT

Resultatet från brukarundersökningen presenteras i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) i januari 2019. Resultatet redovisas dels per verksamhetsområde respektive målgrupp (t.ex. ekonomiskt bistånd respektive vårdnadshavare), dels som ett samlat resultat för hela individ- och familjeomsorgen i kommunen. I Kolada är det möjligt för kommunen att jämföra sig med de andra deltagande kommunerna. Det är endast de positiva sammanslagna resultaten som kommer att redovisas i Kolada. Om det är färre än fem svar kommer inget resultat att redovisas. Del av resultatet kommer också att redovisas i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och uppföljningen av Strategi för hälsa.

De kommuner som genomfört undersökningen med SKL:s webbenkätverktyg kommer även att få en resultatrapport med sina egna resultat i Excel, där frågorna och samtliga svarsalternativ redovisas. Resultatet redovisas dels per verksamhetsområde respektive målgrupp, dels samlat för IFO totalt under förutsättningen att minst fem svar lämnas.

GENOMFÖRANDET STEG FÖR STEG

Eftersom undersökningen genomförs nationellt är det mycket viktigt att genomförandet sker på ett så likartat sätt som möjligt i kommunerna 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 att delta i undersökningen i organisationen.
- Utse 1-2 kontaktpersoner i kommunen som ansvarar för undersökningen. SKL rekommenderar att kontaktpersonen 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 verksamhetsområden samt för vilka målgrupper undersökningen ska genomföras.
- Anmäl kommunen till brukarundersökningen via skl.se, se nedan.

- Vid pappersenkät: Bestäm vem/vilka som ska ansvara för att dela ut enkäten och hur detta ska organiseras. Utse helst en medarbetare från reception, annan enhet/verksamhet eller student som brukaren inte har en beroendeförhållande till.
- Vid webbenkät: Utse ansvarig för att skicka ut länken till brukaren. Om möjligt kan kommunen tillhandahålla en dator eller surfplatta för brukarna för att svara på enkäten i enskildhet efter mötet/besöket.
- Informera chefer, socialsekreterare och eventuella andra funktioner 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 finns på skl.se

ANMÄLAN

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

GENOMFÖRANDE

Enkäten delas ut i samband med möte/besök med socialsekreteraren. Informera brukaren om att enkäten besvaras anonymt, att det är frivilligt att delta och att svaren enbart redovisas på gruppnivå. Det är viktigt att brukare kan känna att deras svar är anonyma. Annars finns risk att svaret inte avspeglar brukarens verkliga uppfattning.

Oavsett om enkäten genomförs på papper eller som webbenkät ska antal möte/besök noteras och hur många enkäter som delas ut under den tidsperiod som undersökningen genomförs. Detta för att kunna räkna ut svarsfrekvensen. Det enklaste sättet att hålla reda på detta i kommunen är sannolikt att varje socialsekreterare själv för protokoll över hur många möte/besök hen har haft och hur många enkäter hen har lämnat ut och att uppgifterna läggs samman efter avslutad insamling. En sådan lista ska dock inte föra uppgifter om vilka personer som har fått enkäten. Uppgifterna ska redovisas per verksamhetsområde/målgrupp.

Vid SKL:s webbenkät

SKL skapar en unik länk för varje anmäld verksamhet som ska få ett resultat och skickar denna till kontaktpersonen före undersökningsperioden. Inom en och samma kommun kan det alltså handla om upp till fem olika länkar om undersökningen genomförs för varje verksamhetsområde.

Utsedd ansvarig (exempelvis socialsekreterare, administratör eller receptionist) förmedlar länken via mejl eller sms till brukaren i samband med möte med socialsekreteraren.

Genom att klicka på länken i mejl/sms kommer brukaren 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 verksamhets- eller målgruppsnivå eller högre aggregerad nivå vid färre än fem svar.

För att räknas som en besvarad enkät måste den avslutande ”skicka in svar-funktionen” användas. Vid undersökningsperiodens avslut behöver kontaktpersonen ange uppgifter om antal personer som erbjudits att besvara enkäten och antal möte/besök. Detta ska göras senast den 2 november. En enkel mall med antalet möte/besök och antal som erbjudits att svara på enkäten skickas till ansvarig kontaktperson innan undersökningsperioden. Denna ska fyllas i och skickas till pani.hormatipour@skl.se **senast 2 november**.

Enkätlänken är endast spårbar på verksamhets-/målgruppsnivå. 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.

Vid pappersenkät

Förbered enkätformulären genom att klistra in kommunens logotyp i dokumentet. Kopiera enkäterna för de olika verksamhetsområdena och målgrupperna på olikfärgade papper för att enkelt kunna skilja dem åt och undvika sammanblandning. Förbered svarskuvert och en förseglad svarslåda.

Brukaren ska ha möjlighet att fylla i enkäten i lugn och ro och själv lägga den i svarslådan. Om enkäten delas ut vid annan plats än socialkontoret eller efter ett digitalt möte ska brukaren tillhandahållas ett frankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten till kommunen då den har besvarats.

Vid eget webbenkätverktyg

De nationella enkätfrågorna läggs in i ett webbenkätverktyg som kommunen använder sig av/har tillgång till. Kommunen tillhandahåller möjligheten att svara vid dator eller läsplatta i samband med besök/möten. Brukare som önskar svara från egen enhet ska kunna göra det.

RAPPORTERA IN RESULTAT

Vid SKL:s webbenkätverktyg

Brukarnas svar på enkäten går direkt till en databas och behöver inte sammanställas av kommunen. Det går inte att följa svarsfrekvensen under pågående insamling. SKL sammanställer svaren och varje kommun får en resultatrapport med sina egna resultat i Excel. Kommunerna behöver dock rapportera in uppgifter om antal besök/möten samt antal utdelade enkäter under undersökningsperioden, så att svarsfrekvens och bortfall kan räknas ut.

Vid pappersenkät och eget webbenkätverktyg

Kommunen sammanställer sitt eget resultat i Excel-mallen som finns att hämta på skl.se. Resultatet kan sammanställas manuellt eller med hjälp av kommunens eget webbenkätverktyg. Om pappersenkäter används, gör gärna sammanställningen successivt under undersökningsperioden för att därigenom minska arbetsinsatsen vid undersökningens slut. I inrapporteringsmallen ska även bortfall och svarsfrekvens redovisas. Det innebär att uppgifter om antal besök/möten, antal personer som erbjudits att svara på enkäten samt antal personer som lämnat in enkäten och svarat på minst en fråga utöver bakgrundsfrågan.

Inget resultat ska redovisas om det är färre än fem svar, varken lokalt eller på nationell nivå.

Skicka Excelmallen med resultaten till inmatning@kolada.se senast den 2 november 2018. Vid frågor om innehåll, kontakta pani.hormatipour@skl.se.

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 vidare nedan, under tips på stödmaterial för analysarbetet).

Jämför gärna ert resultat med andras i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, och inspireras av kommuner 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 mitten av januari 2019, för de kommuner som deltagit i brukarundersökningen, hålla en workshop kring resultatet och hur det kan analyseras och användas i förbättringsarbete

BILAGA 1 – CHECKLISTA VID ANVÄNDNING AV PAPPERSENKÄT

- Kopiera enkäterna för de olika målgrupperna och verksamhetsområdena på olikfärgade papper för att enkelt kunna skilja dem åt och undvika sammanblandning mellan målgrupper/verksamhetsområden. De olika målgrupperna och verksamhetsområdena för enkäten är;
"Vårdnadshavare – social barn- och ungdomsvård", "Ungdomar – social barn- och ungdomsvård (exkl. ensamkommande)", "Ensamkommande – social barn- och ungdomsvård", "Ekonomiskt bistånd" och "Missbruks- och beroendevård". Detta innebär att det ska vara fem olika pappersenkäter, varav tre är inom den sociala barn- och ungdomsvården.
- 
- För verksamhetsområdet social barn- och ungdomsvård ska både vårdnadshavare och ungdomar som är 13 år eller äldre erbjudas enkäten. Tänk då på att vårdnadshavare och ungdom ska ha separata enkäter. Det ska även vara separata enkäter för ensamkommande ungdomar och övriga ungdomar.
 - Klistra in kommunens egen logotyp på i enkätmallen innan ni kopierar enkäterna (ska ersätta bilden i det övre högra hörnet)
 - Fyll i verksamhetsområde, målgrupp (inom den sociala barn- och ungdomsvården) och undersökningsperiod (istället för den gulmarkerade texten och ta därefter bort gulmarkeringen)
 - Tänk på anonymiteten! Behövs svarskuvert? Förfrankerade och adresserade till vem i kommunen?
 - Skriv var resultatet kommer att presenteras, till exempel på hemsidan eller i receptionen/väntrummet
 - Tänk på att arabiska, pashto och dari läses från höger till vänster när ni häftar ihop enkäten, så att ni häftar i högerkanten istället för vänsterkanten och att sidorna kommer i rätt ordning.
 - Se till att ha en "postlåda" tillgänglig på socialkontoret/i receptionen där brukaren själv kan lägga den besvarade enkäten i.

BILAGA 2 – ENKÄTFRÅGORNA

Frågorna i enkäten är ett urval som gjorts utifrån en prioritering av de viktigaste kvalitetsområdena i socialtjänsten. Det är viktigt att frågorna inte är för många och lätt kan besvaras i samband med brukarens besök. I tabellen nedan framgår vilka kvalitetsaspekter som frågorna avser att mäta.

ENKÄTFRÅGOR	KVALITETSOMRÅDE
1. Kön	Bakgrund
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post?)	Tillgänglighet
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	Information
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	Bemötande
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	Delaktighet
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	Delaktighet
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	Helhetsomdöme
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	Förändring