

Vård och omsorg
Helena Henningson

Instruktioner

Test av brukarundersökning inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning (utförande)

För frågor om undersökningen kontakta:

Emma Everitt, emma.everitt@skl.se Helena Henningson, helena.henningson@skl.se

Inledning

Deltagande kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet lokalt.

I dokumentet finns en vägledning för det lokala genomförandet av testomgången (hösten 2015) av en nationell brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) stödjer genomförandet tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Undersökningen riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och sysselsättning/daglig verksamhet enligt SoL och LSS .

Syftet med undersökning är att få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom LSS och verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Måtten kan sedan användas för jämförelser mellan kommuner och över tid. I denna testomgång prövas frågor och insamlingsmetod. Resultatet kommer inte att publiceras, men deltagande kommuner kommer att få del av sitt eget resultat samt medel-, högsta och lägsta värde i de deltagande kommunerna.. Målet är att SKL och RKA hösten 2016 kan erbjuda alla kommuner som önskar att antingen använda frågorna som en färdig undersökning, eller koppla på de nationella frågorna till en befintlig lokal brukarundersökning. Resultaten planeras kunna presenteras kommunvis i kommun- och landstingsdatabasen Kolada i januari 2017.

Testomgångens verksamhetsområden

Verksamhetsområden har valts utifrån de områden som finns i öppna jämförelser och förutsättningar för att genomföra en brukarenkät inom respektive verksamhet. Fem enkäter har utformats för följande verksamhetsområden:

- Vuxna med beslut om boende enligt LSS, gruppboende
- Vuxna med beslut om boende enligt LSS, serviceboende
- Vuxna med beslut om boende enligt SoL (socialpsykiatri)
- Vuxna med beslut om daglig verksamhet enligt LSS
- Vuxna med sysselsättning inom socialpsykiatri (beslut enligt SoL eller öppen, strukturerad verksamhet – inte träffpunktsverksamhet eller liknande)

Samtliga enkäter gäller utförandedelen i respektive verksamhet. Varje enkät omfattar sju frågor.

Kvalitetsområden

Tre kvalitetsområden valdes ut tillsammans med representanter från kommuner, regionala stödstrukturer och forskare i en workshop samt en referensgrupp inför testomgången; **självbestämmande, trygghet och bemötande**. Enkäterna innehåller två frågor inom respektive kvalitetsområde samt en bakgrundsfråga; om brukaren är kvinna eller man.

Enkätfrågorna och användningen

Kommunen kan välja att lägga till enkätfrågorna i en redan befintlig enkät som kommunen genomför, om det passar tidsmässigt. Kommunen kan också använda frågorna som en egen, fristående enkät. Det är viktigt att kommunen inte lägger till många egna frågor, inklusive bakgrundsfrågor, då det kan påverka svarsfrekvensen. Om kommunen lägger till egna frågor bör de ligga sist, d.v.s. efter den nationella brukarundersökningens frågor. Egna bakgrundsfrågor ska däremot ligga bland övriga bakgrundsfrågor.

För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner som genomför undersökningen får frågorna eller svarsalternativen inte ändras.

Språk och tillgänglighet

Enkäterna finns på fyra språk; svenska, finska, arabiska och engelska. Det är möjligt att få frågorna både digitalt och på papper, med eller utan bildstöd/pictogram.

Förutsättningar för lokalt genomförande

Insamlingsmetod

SKL tillhandahåller två möjligheter vid det lokala genomförandet

- Användning av Pict-O-Stat (webbenkätverktyg), inklusive ljud/uppläsning av frågan, brukaren väljer att svara med eller utan bildstöd
- Pappersenkät, antingen med enbart text eller med text och bildstöd

Kommunen avgör själv i vilket format brukarundersökningen ska genomföras. Det är också möjligt att kombinera pappersenkät och webbenkät i Pict-O-Stat, för olika verksamheter och brukare.

Vid användning av Pict-O-Stat sammanställs brukarnas svar automatiskt i en databas, vilket gör att arbetsinsatsen för kommunen är lägre. Användningen av Pict-O-Stat för genomförande av testundersökningen är kostnadsfritt för deltagande kommuner. Kommunen måste dock teckna avtal med Neonova så att de kan skapa ett konto för varje deltagande kommun. Genomförandet av enkäten i Pict-O-Stat förutsätter att det är möjligt för brukarna att svara på enkäten på läsplatta eller dator, som kommunen tillhandahåller.Handledning till Pict-O-Stat finns i ett separat dokument och en introduktionsutbildning kommer att hållas den 5 november i Stockholm och via webben. Support ges av Neonova till de kommuner som väljer att använda Pict-O-Stat. Kontaktperson för Pict-O-Stat är Ingalill Fahlström, ingalill@neonova.se. För mer information om support, se www.neonova.se

Tidsperiod

Brucarundersökningen genomförs lokalt i kommunen någon gång under perioden 12 oktober – 11 december 2015. Kommunens sammanställda resultat ska vara inrapporterat till SKL senast den 15 januari 2016.

Urval

Kommunen bestämmer själv i vilka verksamheter som undersökningen ska genomföras; till exempel

- alla verksamheter som omfattas av testundersökningen
- endast daglig verksamhet och sysselsättning
- endast boenden LSS och SoL
- endast LSS-verksamheter, (boende och daglig verksamhet)
- endast socialpsykiatri (boende och sysselsättning)
- någon eller några valda enheter inom de verksamheter som omfattas av enkäten för att testa undersökningen i mindre skala

Genomförandet steg för steg

Kommunen genomför själv enkätundersökningen. Det innebär att se till att brukarna i de verksamheter kommunen valt ut får enkäten och ges möjlighet att svara på egen hand eller – vid behov – med hjälp av en stödperson/frågeassistent. Denna funktion kan till exempel vara medarbetare från andra enheter/verksamheter eller studenter. Vi rekommenderar att det är en person som inte arbetar i den verksamhet som brukaren ska tycka till om och inte heller en anhörig eller god man.

Förutsättningar

Att genomföra en brukarundersökning kräver en arbetsinsats både innan enkäten delas ut och efter, när resultatet ska sammanställas och analyseras. Det är viktigt att brukare kan känna att deras svar är anonyma. Annars finns risk att svaret inte avspeglar brukarens riktiga uppfattning. Det är också bra att förbereda brukarna som ska svara

på enkäterna. Det kan handla om information om undersökningen och vilken typ av frågor som kommer att ställas, möjlighet att testa läsplatta, bekanta sig med bildstödet (pictogram) eller webbenkätverktyget Pict-O-Stat.. Det är också viktigt att kommunen återkopplar resultatet till brukare och verksamheter som deltagit i undersökningen. Att informera och motivera medarbetare i arbetet med undersökningen, ökar förutsättningarna för ett bra genomförande och eventuella förbättringsarbeten.

Eftersom detta är en testundersökning, kan det också vara bra att ni enkelt dokumenterar era erfarenheter löpande under testperioden. SKL och RKA vill gärna ta del av era erfarenheter från det praktiska genomförandet. På så sätt kan det nationella stödet förbättras till 2016 års undersökning.

Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg och vad man bör tänka på i de olika stegen.

Brugarundersökningen steg för steg

1. Planera undersökningen
2. Genomför undersökningen
3. Sammanställ resultatet med hjälp av beräkningsstödet (endast vid pappersenkät). Skickas ut separat under november månad.
4. Rapportera in resultatet i den webbinrappporteringsenkät som mejlas ut (endast vid pappersenkät). Skickas ut separat under november månad.
5. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

1. Planera undersökningen

Förankring och beslut om urval av verksamheter, metod för insamling och tidpunkt för genomförande är en viktig förutsättning för ett lyckat genomförande. Var noggrann med vilka verksamheter som deltar och antalet brukare som får möjlighet att svara på frågorna. Detta är viktigt så att ni kan göra en bra analys av ert resultat, till exempel utifrån ett eventuellt bortfall.

Utse en person som är ansvarig för att undersökningen genomförs, sammanställs och åiterrapporteras. Vi rekommenderar att det är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempel en utvecklingsledare, kvalitetsutvecklare, planeringssekreterare etc. Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan.

Fundera också på hur ni tillhandahåller stödpersoner/frågeassistenter, och eventuell instruktion till dem.

Ni kan också behöva göra en instruktion till medarbetare och chefer i berörda verksamheter.

Om ni ska använda Pict-O-Stat behöver ni kontakta Neonova och meddela vem som ska vara administratör för kommunen. Meddela även vilka enkäter ni vill använda. Läs mer i den särskilda handledningen för Pict-O-Stat.

Informera och skapa engagemang

Informera nämnden, medarbetare och chefer i berörda verksamheter, brukare och anhöriga att ni deltar i testomgången för en nationell brukarundersökning. Informera på intranät, kommunens webbplats, kommunala råd för funktionshinderfrågor och på annat sätt som passar er.

Tänk på att det kan finnas behov av att förbereda brukare som ska svara på enkäten, t.ex. genom att de i förväg få bekanta sig med bilder/pictogram, läsplatta/dator och Pict-O-Stat (om ni planerar att använda det) med mera. Det är en viktig förutsättning att alla brukare som tillfrågas om att svara på enkäten känner sig trygga och förstår frågor och symboler. Om ni planerar att använda Pict-O-Stat så finns demoenkäter på www.neonova.se som visar hur det ser ut och fungerar när man går in och svarar på en enkät. Detta kan också vara värdefullt för dem som ansvarar för att genomföra enkätundersökningen i kommunen samt chefer och medarbetare i berörda verksamheter.

Det är viktigt att informera och involvera medarbetare i berörda verksamheter om att brukarundersökningen genomförs, förklara syfte och hur de kan få del av resultatet.

Informera brukarna att undersökningen genomförs till exempel vid möten i verksamheterna och genom att ta fram och sätta upp enkla affischer där det är möjligt.

Alla berörda ska också ha möjlighet att ta del av resultatet när det är sammanställt.

2. Genomför undersökningen

Brukaren ska informeras om att hen är anonym, att det är frivilligt att delta och att svaren redovisas på gruppnivå. Vi rekommenderar att boendeenkäten besvaras i brukarens bostad och att enkäten för daglig verksamhet/sysselsättning besvaras på plats i respektive verksamhet. Det är önskvärt att brukaren kan svara i ett avskilt utrymme i lugn och ro. De brukare som kan svara på egen hand ska förstås göra det. Vid pappersenkät är det bra att använda någon form av stängd ”postlåda/röstlåda” eller liknande där brukaren kan lämna svaret, anonymt.

Vid pappersenkät

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

Att tänka på:

- Klistra in kommunens egen logotyp på lämpligt ställe i enkäten innan ni kopierar enkäterna
- Tänk på anonymiteten! Behövs svarskuvert? Förfrankerade och adresserade till vem?

- Skriv var resultatet kommer att presenteras
- Häfta enkäten på arabiska i högerkanten – istället för vänsterkanten
- ”Postlåda” att lämna den besvarade enkäten i

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många som väljer att inte svara. En besvarad enkät definieras här som att minst en fråga är besvarad i enkäten. Dock inte enbart en bakgrundsfråga, utan någon av de sex kvalitetsfrågorna.

Bortfallet beräknas genom att dividera antalet inkomna och ifyllda enkäter med antalet personer som finns i urvalet av verksamheter, som tillfrågats om att delta i undersökningen. Om din kommun kommer att kombinera pappersenkäter och Pict-O-Stat, är det bra att ni har koll på det totala antalet brukare som erbjuds att svara på enkäterna, oavsett metod, så att ni kan beräkna ert bortfall.

3. Sammanställ resultatet

För att delta i den nationella jämförelsen ska resultatet sammanställas i beräkningsstödet samt rapporteras in genom webbenkäten för inrapportering. Beräkningsstöd och webbenkät för inrapportering skickas ut under november till den person som angivits som kontaktperson vid anmälan om deltagande till SKL. Om kommunen inte får dessa – kontakta emma.everitt@skl.se

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 också sammanställas manuellt utan enkätverktyg, men räkna med en mer tidskrävande arbetsinsats om ni har många svarande brukare i kommunen. 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 SKL.

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 SKL

- Använd webbenkäten för inrapportering som den som kommunen angivit som kontaktperson får via mejl i november från emma.everitt@skl.se
- Senast 2016-01-15 vill vi ha er inrapporteringsenkät.

5. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

Resultatet och hur kommunen tänker arbeta vidare med resultatet bör kommuniceras till ledning, medarbetare, brukare, anhöriga 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.

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 och mellan olika verksamheter.

Eftersom andra kommuner genomfört undersökningen med samma frågor är det möjligt att jämföra kommunens resultat med andra kommuner. I höstens testomgång kommer resultatet inte att publiceras, men kommunen får ta del av sitt resultat samt medelvärde, högsta och lägst värde i de deltagande kommunerna.

Använd resultatet i förbättringsarbete

Även om detta är en testundersökningen kan resultatet användas lokalt. Kommunen och brukarna har lagt ner energi på enkäten. Det är viktigt att resultatet bidrar till att utveckla verksamheten. Involvera gärna 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 analysera och använda resultatet i förbättringsarbete:

<http://www.skl.se/ekonomijuridikstatistik/statistiknyckeltaljamforelser/oppnajokforelser/handbokoppnajokforelser/socialtjanst.1154.html>

Återkoppling av resultat till deltagande kommuner

SKL kommer att erbjuda en workshop för de deltagande kommunerna våren 2016 för återföring av resultatet. Vi vill också utvärdera testundersökningen, såväl frågor som hela genomförandeprocessen. Syftet är att fånga in möjliga förbättringar inför den nationella brukarundersökningen hösten 2016, där resultat planeras att publiceras på kommunnivå.

Sektionen för vård och socialtjänst (Kommun- och landstingsdatabasen)

Mia Ledwith

Maria Price

Samordnare öppna jämförelser
socialtjänst

Projektledare

Mer information och stöd finns i dessa dokument på SKL:s hemsida:

- Enkätfrågor
- Handledning för bildkommunikation med pictogram, Specialpedagogiska skolmyndigheten
- Handledning till Pict-O-Stat, Neonova