

Instruktioner för brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg (myndighetsutövning)

För frågor om undersökningen, kontakta:

Carolina Björkman, carolina.bjorkman@skl.se

Introduktion

Under hösten 2014 gjordes en gemensam brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen i 30 av landets kommuner. Syftet var att komplettera öppna jämförelser i socialtjänsten med resultatmätt för hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten.

Frågor och metod för undersökningen arbetades fram av SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA, tillsammans med ett 15-tal kommuner. Undersökningen genomfördes sedan av respektive kommun, som rapporterade in sina svar och synpunkter till SKL och RKA.

Nu i höst genomförs brukarundersökningen igen under oktober och det är då öppet för alla kommuner som vill att delta. Resultatet kommer att publiceras dels i Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, dels som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKIK, i januari 2016.

För mer information om årets undersökning respektive pilotundersökningen, se följande länkar på SKLs hemsida:

<http://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajamforelser/brukarundersokningifo2015.6635.html>

<http://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajamforelser/brukarundersokningifo2015/brukarundersokningifo2014.3030.html>

Brucarundersökningens verksamhetsområden

Verksamhetsområdena i brukarundersökningen har valts utifrån de som finns i öppna jämförelser och förutsättningarna för att genomföra en brukarenkät inom respektive område. Enkäten är framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen inom följande områden:

- social barn- och ungdomsvård (ej familjerätt)
- ekonomiskt bistånd
- missbruks- och beroendevård

Inom barn- och ungdomsvården omfattas både vårdnadshavare och ungdomar som är 13 år eller äldre. I den mån unga i åldern 18 t.o.m. 20 år handläggs inom den sociala barn- och ungdomsvården i aktuell kommun ska de inkluderas i gruppen ungdomar. Om de handläggs inom missbruks- och beroendevården ska de svara där i stället.

Ensamkommande ungdomar bör ingå i målgruppen ungdomar. I inrapporteringen av resultatet är det ovanstående verksamhetsområden som kommer att efterfrågas och redovisas i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada).

Kvalitetsområden och enkätfrågor

Fyra kvalitetsområden valdes ut tillsammans med kommunerna i referensgruppen inför pilotomgången; information, delaktighet, bemötande och förändring. I pilotomgången efterfrågade några kommuner en fråga om tillgänglighet och därför har en sådan lagts till. Årets enkät består av sju frågor och har tagits fram med utgångspunkt i de enkäter som kommunerna skickade in inför och erfarenheter från pilotomgången.

Användning av enkätfrågorna

Kommunen kan välja att lägga till enkätfrågorna i en redan befintlig enkät eller använda frågorna i en egen, fristående enkät. Det är dock viktigt att inte lägga till för många egna frågor, inklusive bakgrundsfrågor, då det kan påverka svarsfrekvensen. För att resultatet ska bli jämförbart med andra kommuner i undersökningen får frågorna eller svarsalternativen inte ändras. Om kommunen lägger till egna frågor bör de ligga sist – exempelvis en öppen fråga där brukarna fritt kan skriva kommentarer, förslag till förbättringar eller vilket stöd de anser varit viktigt för att förbättra deras situation.

Målgrupp, urval och period

Under undersökningsperioden rekommenderar vi att enkäten delas ut till samtliga brukare som besöker socialförvaltningen under 30 dagar. Enkäten kan också delas ut och fyllas i vid besök på andra platser än socialkontoret under förutsättning att brukaren kan sitta avskilt och fylla i den samt att brukaren kan få med ett förfrankerat och adresserat svarskuvert och själv skicka in enkäten till kommunen. Vi rekommenderar att enkäten delas ut under oktober månad 2015. En liten kommun med få besökare kan behöva förlänga perioden för att få tillräckligt många svar och då kan perioden förlängas maximalt en månad. Fler svarande leder till mer tillförlitliga resultat och jämförelser, men det finns ingen statistisk gräns för när det är tillräckligt. Trettio svarande används inom öppna jämförelser socialtjänst som en miniminivå och därför har vi valt den gränsen.

Förutsättningar

Att genomföra en brukarundersökning kräver en arbetsinsats både innan enkäten delas ut och efter, när resultatet ska sammanställas och analyseras. En förutsättning för att delta är att det är möjligt att få in minst 30 svar. Det innebär, med tanke på bortfall, att betydligt fler behöver kunna tillfrågas om att delta. Ytterligare en förutsättning är att brukare ska känna att deras svar är anonyma eftersom kvaliteten i de svar som lämnas påverkas annars. Ett enkätverktyg kan underlätta enkäthanteringen. Det är också viktigt att det finns utrymme för och att kommunen prioriterar förbättringsarbete utifrån resultatet. Att engagera och motivera medarbetare i arbetet med undersökningen ökar förutsättningarna för ett bra genomförande. Nedan beskrivs brukarundersökningens olika steg och vad man bör tänka på i de olika stegen.

Brukarundersökningen steg för steg

1. Planera undersökningen
2. Genomför undersökningen
3. Sammanställ resultatet med hjälp av beräkningsstödet
4. Rapportera in resultatet i den webbenkät som mejlas ut
5. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

1. Planera undersökningen

Utse en person som är ansvarig för att enkäten genomförs, sammanställs och återrapporteras. Vi rekommenderar att det inte är en socialsekreterare. Anledningen är att en person som brukare inte står i beroendeställning till är att föredra. Avsätt tid för sammanställning av resultatet senast i slutet av november.

Informera och skapa engagemang

Informera och engagera medarbetare i enkäten. Politiker, ledning, medarbetare och brukare bör känna till att enkäten kommer att genomföras. Alla ska också ha möjlighet att ta del av resultatet när det är sammanställt. Informera brukarna om undersökningen via t.ex. affischer eller information på hemsidan. De kommuner som deltog i pilotomgången påpekade särskilt vikten av att motivera medarbetare att dela ut enkäten.

2. Genomför undersökningen

Förbered undersökningen genom att kopiera enkäterna för de olika verksamhetsområdena i olikfärgat papper för att enkelt kunna skilja dem åt. De olika områdena är ”Ungdomar – social barn- och ungdomsvård”, ”Vårdnadshavare – social barn- och ungdomsvård”, ”Missbruks- och beroendevård” samt ”Ekonomiskt bistånd”. Kommunen måste själv fylla i det som är gulmarkerat i enkäten. Kom ihåg att:

- fylla i verksamhetsområde och undersökningsperiod (gulmarkerade)
- kopiera enkäterna på olikfärgat papper utifrån verksamhetsområde
- ersätta bilden i övre högra hörnet med kommunens egen logotyp
- skriva var resultatet kommer att presenteras, t.ex. på hemsidan och/eller i reception/väntrum.
- därefter ta bort gulmarkeringarna
- häfta enkäten på arabiska i höger i stället för vänsterkanten

Det är mycket viktigt med anonymitet. Vi rekommenderar att enkäten besvaras på plats och enskilt i ett avskilt utrymme, exempelvis ett rum vid receptionen. Vill brukaren ta med sig enkäten hem, skicka gärna med ett förfrankerat och adresserat svarskuvert. Det bör även finnas en postlåda eller liknande där brukaren kan lämna svaret. Enkäten ska inte lämnas tillbaka till handläggaren som delade ut den. Enkäten kan också delas ut och fyllas i vid besök på andra platser än socialkontoret, under förutsättning att brukaren kan sitta avskilt och fylla i den samt att brukaren kan få med ett förfrankerat och adresserat svarskuvert för att själv skicka enkäten till kommunen.

Handläggaren delar ut enkäten efter mötet med brukaren och informerar om undersökningen, att brukarens svar är viktiga, vad kommunen vill använda resultatet till samt att det är frivilligt att delta. Brukaren ska också informeras att den är anonym och att den enskildes svar inte kommer att kunna urskiljas. Några kommuner i pilotomgången använde sig av studenter, representanter från brukarorganisationer eller personer i arbetsmarknadsinsatser för att dela ut och samla in enkäter.

När en familj kommer till socialförvaltningen ska samtliga i familjen som är 13 år eller äldre erbjudas enkäten. Tänk på att vårdnadshavare och ungdomar ska ha olika enkäter.

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 som att minst en fråga är besvarad i enkäten. Dock inte enbart en bakgrundsfråga, utan någon av de sex sakområdesfrågor som ska rapporteras in till SKL.

Bortfallet beräknas genom att dividera antalet inkomna och ifyllda enkäter med antalet personer som har varit på besök i verksamheten. Ni beräknar bortfallet genom att jämföra med besöksstatistik under undersökningsperioden och fyller i uppgifter om detta samt uppgifter om inkomna enkätsvar i beräkningsstödet och rapporterar sedan in bortfall och svarsfrekvens i webbenkäten för inrapportering. De kommuner som inte har besöksstatistik behöver tillfälligt föra statistik under undersökningsperioden. Det kan ske genom att receptionist och/eller socialsekreterare antecknar antal personer som varit på besök under perioden och rapporterar in det till den person i kommunen som ansvarar för undersökningen.

Bortfall påverkas både av brukare som väljer att inte svara och brukare som inte erbjuds att medverka.

En enkätundersökning av den här typen har ofta låg svarsfrekvens, ibland lägre än 50 procent. En viktig faktor för att höja svarsfrekvensen är att brukaren får tydlig

information om syftet med undersökningen och att kommunen avser att använda informationen för att göra verksamheten bättre för brukarna.

3. Sammanställ resultatet

För att delta i den nationella jämförelsen ska resultatet sammanställas i beräkningsstödet och rapporteras in genom webbenkäten för inrapportering. Beräkningsstöd och webbenkät för inrapportering mejlas från SKL till den person i kommunen som angivits som kontaktperson vid anmälan om deltagande till SKL. Om kommunen inte fått dem – kontakta carolina.bjorkman@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 sammanställas manuellt utan enkätverktyg, men räkna med en mer tidskrävande arbetsinsats. 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 fått via mejl från carolina.bjorkman@skl.se
- Senast 2015-11-30 behöver vi ha inrapporteringsenkäten för att kommunens resultat ska komma med i sammanställningen.

5. Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

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

Använd resultatet i förbättringsarbete

Både kommunen och brukarna har lagt ner energi på enkäten, det är därför viktigt att resultatet nu används för att utveckla verksamheten. Involvera också 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 genomföra en analys och använda resultatet i förbättringsarbete:

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

Bilaga

Frågorna i enkäten är ett urval som gjorts utifrån en prioritering av de viktigaste kvalitetsområdena i socialtjänsten samt erfarenheter från pilotundersökningen 2014. En bakgrundsfråga har tagits bort och ersatts av en ny enkätfråga angående tillgänglighet till socialsekreterare. Det är viktigt att frågorna inte är för många och lätt kan besvaras i samband med brukarens besök. Efter utvärdering kan vissa frågor komma att ändras, tas bort och/eller nya frågor kan komma att läggas till. Vår ambition har varit att skapa ett fåtal enkla frågor att inledningsvis testa för att sedan utveckla frågorna i samarbete med landets kommuner och brukare. I tabellen nedan framgår vilka kvalitetsaspekter som frågorna avser att mäta.

Enkätfråga	Avser mäta:
1. Är du kvinna eller man?	Bakgrundsvariabel. Möjliggör analys ur ett jämställdhetsperspektiv.
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?	Tillgänglighet till socialsekreterare för personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgen Möjlighet att få kontakt
3. Är det lätt eller svårt att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	Tillgänglig information Tydlighet, lättförståelig information
4. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?	Självbestämmande Delaktighet, samarbete
5. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	Bemötande Respekt, empati
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	Självbestämmande Inflytande val av insats/hjälp
7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	Hjälp Förändring, förbättring