

Vägledning för brukarundersökning om utförare inom funktionshinderområdet

Genomförande, tidsplan och prislista 2024

Innehållsförteckning

Inledning	3
Syfte	3
Om undersökningen	4
Målgrupp	4
Kvalitetsområden.....	4
Metod	4
Enkätfrågor	5
Tidsperiod.....	5
Kostnad grundtjänst	5
Exempel på tilläggstjänster	6
Redovisning av resultat	6
Undersökningens omfattning	7
Genomförandet steg för steg	8
Planera	8
Anmälan	10
Genomförande/datainsamling	11
Vid pappersenkät	12
Bortfallshantering och svarsfrekvens	12
Analys.....	13
Projectplace – digital arbetsyta	13
Tips på stödmaterial i analysarbetet	14
Bilaga 1 Tidsplan 2024.....	15
Bilaga 2 – Prislista.....	18

Inledning

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 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. SKR har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), intresserade kommuner och privata utförare utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten.

SKR 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. Brukarundersökningen om utförare inom funktionshinderområdet genomförs i år för åttonde gången. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen kan planeras, genomföras och hur resultatet kan användas.

Undersökningen genomförs enligt en fastställd tidsplan (se bilaga 1).

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), verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL (socialtjänstlagen) samt personlig assistans enligt LSS och SFB (socialförsäkringsbalken). Resultaten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter samt mellan kommunala och privata aktörer, liksom över tid. Framförallt är jämförelse, dialog och analys i den egna verksamheten viktig.

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 eller SFB

Undersökningen kan genomföras av såväl kommuner som privata utförare.

Kvalitetsområden

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet, bemötande, kommunikation och trivsel.

Metod

Undersökningen genomförs som en totalundersökning i varje anmäld enhet, det vill säga att varje brukare i de enheter som deltar, ska erbjudas att svara.

Undersökningen genomförs med en enkätportal från den upphandlade leverantören Origo Group, och besvaras via dator, surfplatta eller smart telefon. Frågor och svar är anpassade till personer med kognitiv funktionsnedsättning genom både bildstöd och uppläsning för att underlätta för brukaren att delta i undersökningen. Brukaren kan välja mellan bara text, text och pictogram eller text med uppläsning. Uppläsning väljs aktivt av den som fyller i enkäten. Det sker inte per automatik, så vill man inte ha uppläsning aktiveras inte detta och då behöver inget ljud stängas av.

Det är också möjligt att erbjuda brukaren att besvara enkäten i pappersform (med eller utan bildstöd). En utskriven pappersenkät innehåller även en länk/QR-kod för digital deltagande. Vid osäkerhet om hur brukaren vill besvara enkäten är det därför att rekommendera att använda pappersenkät i första hand.

Svaren registreras antingen manuellt av kommunen, enkät för enkät, fråga för fråga, i enkätportalen, eller skickas till Origo Group som registrerar svaren mot en kostnad. Sista dag för att registrera svar från pappersenkäter är 4 november (se tidsplan i bilaga 1 och prislista i bilaga 2).

Enkätfrågor

Enkäterna består av nio till elva frågor, varav en är en bakgrundsfråga (kön) och övriga är kvalitetsfrågor. Det finns möjlighet att lägga till egna frågor mot en extra kostnad. Maximalt fem lokala frågor per organisation och brukarundersökning får läggas till. För att resultatet ska bli jämförbart med andra får de nationella frågorna eller svarsalternativen inte ändras. Lokala tillägsfrågor kvalitetssäkras av SKR och Origo Group. Senast den 13 maj ska nya frågor ha inkommit till SKR för kvalitetssäkring. För mer information, se tidsplan bilaga 1.

Tidsperiod

Brucarundersökningen genomförs under perioden 2 september – 1 november. Kommuner och privata aktörer som väljer att göra enkäten på pappersenkät rapporterar in resultatet senast den 4 november.

Kostnad grundtjänst

Deltagande i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet kostar för kommuner 10 kr per anmäld respondent. För en brukare som anmälts att svara på två enkäter, (boende/boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning) blir priset 2 x 10 kr. Avgiften utgår alltså från antal anmälda respondenter, oavsett om brukaren väljer att svara på enkäten eller inte. För privata aktörer som anmäler sig på egen hand direkt till Origo Group, tillkommer en fast grundkostnad på 2 900 kr per enkät. Det går fortfarande bra att kommuner inkluderar och anmäler alla sina utförareheter till undersökningen, oavsett om enheterna drivs i egen regi eller privat regi. För mer

information om kostnader för deltagande och tilläggstjänster, (se bilaga 2) eller kontakta Origo Group¹

Exempel på tilläggstjänster

Utöver grundtjänsten som beskrivs ovan, kan ni köpa olika tilläggstjänster. I grundtjänsten ingår uppläsning på svenska och pictogram som bildstöd, men det är möjligt att mot en kostnad komplettera med översättning och uppläsning på annat språk, teckenspråksfilmer, tecken som stöd eller Widgit².

Redovisning av resultat

Deltagande kommuner och privata aktörer kommer under undersökningsperioden att via enkätportalen kunna följa hur många svar som inkommit, men inte se några resultat förrän undersökningen är avslutad. Från den 18 november kommer kommuner och privata aktörer (privata aktörer som anmält sig via anmälningssportalen) att kunna ta del av sitt eget resultat i Origo Groups enkätportal. Resultatet från undersökningen publiceras i databasen Kolada³ den 6 december. Delar av resultatet kommer också att redovisas i Kommunens Kvalitet i Korshet (KKiK).

För att kunna ta del av eget resultat i Origo Groups enkätportal samt följa antal inkomna svar under undersökningsperioden, krävs att privata aktörer gjort en egen anmälan till undersökningen hos Origo Group via anmälningssportalen för privata aktörer. De privata aktörer som anmäls till undersökningen via de kommuner som de verkar i eller utför uppdrag åt, kan ta del av resultaten genom anmälande kommun eller i databasen Kolada, förutsatt att enhetsnamn innehåller organisationens namn.

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

¹ www.origogroup.com/skr/

² Widgit bilder förutsätter att kommunen har en licens från Symbolbruket AB

³ Kolada.se

redovisas. Tänk på att alla brukare i verksamheten kanske inte kan eller vill svara på enkäten.

Undersökningens omfattning

Kommunen eller den privata aktören bestämmer själv i vilka verksamheter som undersökningen ska genomföras, till exempel:

- alla verksamheter som omfattas av undersökningen
- endast daglig verksamhet och sysselsättning
- endast boenden och boendestöd enligt 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 en eller flera enkäter, 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. Informera alltid brukarna om att deltagande är helt frivilligt.

Planera

Att planera och förbereda organisationen inför undersökningen är viktigt för ett bra genomförande. Nedan beskrivs förberedelser och viktiga saker att tänka på, både utifrån ett kommun- och verksamhetsperspektiv.

- Förankra beslutet att delta i undersökningen i organisationen – vilka behöver veta vad?
- Utse en huvudkontaktperson i kommunen/organisationen som ansvarar för att samordna arbetet med undersökningen och de olika enkäterna i undersökningen i kommunen/organisationen. SKR rekommenderar att huvudkontaktpersonen är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempelvis en utvecklingsledare eller verksamhetsutvecklare.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning.
- Bestäm inom vilket eller vilka verksamhetsområden undersökningen ska genomföras.
- Anmäl kommunen/organisationen till brukarundersökningen senast 3 juni via Origo Groups webbsida. Där finns också mer information om hur man anmäler sig och möjligheten till sen anmälan. Se även tidplanen i bilaga 1.
- Informera chefer, medarbetare, funktionshinderråd, brukarorganisationer och anhöriga om att och varför ni genomför brukarundersökningen. Förklara tydligt syfte, metod och hur resultatet ska användas.
- Det är viktigt att personal i verksamheterna förstår syftet, stöttar brukarna i att svara ärligt och är trygga i arbetet oavsett resultatet. Närmaste chef är viktig i detta arbete.
- Informera brukarna om att och varför undersökningen kommer att genomföras. Det är viktigt att det i kommunikationen med brukarna

framgår att deltagande är frivilligt och anonymt (ingen kommer att kunna se vad just du har svarat), samt att deras synpunkter, såväl positiva som negativa, är betydelsefulla för verksamheten. Förslag på informationsaffisch att anslå i verksamheten finns på en digital arbetsyta för brukarundersökningen på plattformen Projectplace som tillhandahålls av SKR.

- Om ni genomfört undersökningen tidigare år, berätta gärna om förändringar och förbättringar som skett tack vare förra undersökningen. Detta för att motivera brukare att delta igen, eller att vara med i år, om de tidigare år valt att tacka nej till att delta.
- 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 är den bästa lösningen om kommunen väljer att uppmuntra den aktör som man köper platser av att också delta i undersökningen, för att på det sättet kunna ta del av verksamhetens resultat. Om en eller flera externa verksamheter inte vill delta, kan kommunen överväga att skapa en konstruerad enhet och lägga samman alla enstaka köpta platser till en enhet. **Det är då mycket viktigt att informera de externa utförarna om detta och försäkra sig om att ingen av dem deltar med egen anmälan i undersökningen.** 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 privata entreprenader.
- Som privat aktör: Kontakta de kommuner ni bedriver verksamhet för och informera om att ni kommer att delta i undersökningen med egen anmälan eller kolla med kommunen om era verksamheter kan anmälas via kommunen (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. Försäkra er om att inte brukare riskerar att få samma enkät från både uppdragsgivande kommun och privat verksamhet.
- Planera hur ni utser och tillhandahåller frågeassistenter. Frågeassistenten kan till exempel vara medarbetare från andra enheter/verksamheter. Frågeassistentens uppdrag är att hjälpa till att

sätta i gång enkäten på datorn/mobilen/surfplattan och finnas tillhands om något hakar upp sig. Vidare kan frågeassistenten hjälpa till att skriva en kommentar om brukaren så önskar eller svara på eventuella frågor från brukaren. 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, anhörig 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 surfplattor/datorer för undersökningen. Det är också möjligt att svara med hjälp av en smart telefon. Kontrollera uppkoppling, både för surfplattan och i lokalen där brukaren ska svara.
- Det är viktigt att förbereda brukarna till exempel genom att i förväg ge dem möjlighet att bekanta sig med den tekniska utrustningen och de ord/bilder som används i enkäten. Det är viktigt att brukare känner sig trygga med undersökningen och förstår frågorna och bildstödet. Träna gärna på ord och bilder inför undersökningen, utan att styra brukarna i hur de ska svara.
- På plattformen Projectplace, en digital arbetsyta för brukarundersökningen som tillhandahålls av SKR, finns förslag på informationsbrev till brukare där det står hur undersökningen går till och hur resultatet kommer att användas.
- Mer praktisk och teknisk information, till exempel demoenkäter, instruktionsfilmer och lathundar om brukarundersökningen finns på Origo Groups webbsida⁴.

Anmälan

Anmälan till undersökningen görs via anmälningsportalen som nås via Origo Groups webbsida. Deltagande kommuner/privata aktörer anmäler vilka enkäter man vill genomföra samt eventuella tilläggstjänster som vill beställas. I anmälningsportalen registreras huvudkontaktperson för undersökningen samt eventuella ytterligare kontaktpersoner.

Vid anmälan anges

- Kommunens/organisationens namn

⁴ www.origogroup.com/skr/

- Vilka enheter som ska delta och i vilka enkäter. Med enhet avses en organisatorisk grupp likväl som en resultatredovisningsgrupp, det vill säga att om en enhet har fem svarande eller fler så får den ett resultat.
- Antal brukare per enhet
- Huvudkontaktperson och kontaktpersoner för respektive enheter
- PUB-avtalstecknare
- Faktureringsuppgifter
- Eventuella tilläggstjänster (tillval) kommunen vill beställa

Se vidare i manualen för anmälan på Origo Groups webbsida.⁵

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 åtta 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 dessa ska benämnas så att resultaten kan hittas och tolkas i Kolada. Om enheten drivs av en privat utförare kan det vara bra om det i enhetsnamnet framgår vilken privat aktör/huvudorganisation som utför verksamheten, så att det blir möjligt att identifiera i Kolada.

Genomförande/datainsamling

Alla brukare på enheter som deltar i undersökningen ska erbjudas att svara på enkäten och ges möjlighet att svara på egen hand eller med hjälp av en frågeassistent. Kontaktpersonen för varje deltagande enhet får inför undersökningstarten en länk till startsida för undersökningen samt unika inloggningskoder kopplade till den specifika enheten, för det antal brukare som anmälts för enheten.

Brukaren ska informeras om att det är frivilligt att delta, att svaren är anonyma och endast 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 en digital arbetsyta för brukarundersökningen på plattformen Projectplace som tillhandahålls av SKR. Det är bra om en frågeassistent kan förbereda undersökningen för varje brukare på den enhet (dator, surfplatta eller mobiltelefon) som ska användas för att

⁵ www.origogroup.com/skr/

besvara undersökningen, genom att klicka på länken till startsidan och skriva in inloggningskoden. Låt gärna frågeassistenten komma och presentera sig en eller ett par gånger innan undersökningen sätter i gång så att hen är igenkänd när undersökningen startar.

Brukaren ska kunna svara i ett avskilt utrymme i lugn och ro. Hörlurar kan vara ett sätt för brukaren att vara anonym, med tanke på uppläsningfunktionen. Vid pappersenkät 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 frågeassistent(er) kan finnas på plats för att ge stöd och svara på eventuella frågor. Det är viktigt att erbjuda att frågeassistenten kommer till boendet eller den dagliga verksamheten mer än en gång, så att så många som möjligt erbjuds stöd att svara.

Vid pappersenkät

Undersökningen kan även genomföras med pappersenkät. Pappersenkäter skrivs ut från Origo Groups enkätportal. Varje pappersenkät har med de eventuella tillägsfrågor som aktören beställt.

Vid användning av pappersenkät behöver en svarslåda ordnas, och/eller frankerade och adresserade svarskuvert så att svaren kan lämnas anonymt. Kommunen kan själv, förutsatt att det går att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten, registrera svar från pappersenkäter i enkätportalen, eller mot en avgift köpa registrering av svar på pappersenkäter från Origo Group (se prislista bilaga 2). Om kommunen själv registrerar svar från pappersenkäter, bör registreringen göras av någon som inte finns i de verksamheter som deltagit i undersökningen. Svaren registreras enkät för enkät, svar för svar, med hjälp av den unika inloggningskoden som finns på varje enkät.

Bortfallshantering och svarsfrekvens

Svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal enkäter som har skrivits ut eller skickats via enkätportalen och antal inkomna svar. Observera att detta även gäller pappersenkäter. I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, dvs antal brukare som väljer att inte delta eller inte blir erbjudna att delta. Bortfallet ska registreras i enkätportalen. Det kommer vara möjligt att justera svarsfrekvensen utifrån utdelade enkäter, i slutet av undersökningsperioden.

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

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 tar vid efter att resultatet är klart.

Om ni har personer i organisationen som är vana att hantera statistik och har tillgång till statistikprogram, kan enklare sambandsanalyser göras. Titta exempelvis på om det är skillnader i hur man har svarat beroende på kön eller mellan olika verksamheter.

Jämför gärna ert resultat med andras i Kolada, och inspireras av kommuner/organisationer med bra resultat. På [SKR:s webbplats](#) finns bland annat Lärande exempel som beskriver hur olika kommuner jobbar.

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 detta inte görs kan det vara svårt att engagera brukare att delta nästa gång en enkätundersökning ska göras.

Presentera gärna resultatet, brukarnas förslag och hur organisationen tänker arbeta vidare med verksamhetsutveckling för ledning, medarbetare, intresseorganisationer, företrädare och politiker.

Projectplace – digital arbetsyta

Det finns en digital arbetsyta för brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen på plattformen Projectplace som tillhandahålls av SKR. Där delas information, tips och material om undersökningen. Alla som är intresserade av eller arbetar med brukarundersökningen inom är välkomna att vara med. Kontakta SKR:s Kontaktcenter på info@skr.se och ange vilken eller vilka brukarundersökningars arbetsytor du vill bli inbjuden till, så kommer inbjudan via e-post

Tips på stödmaterial i analysarbetet

- [Analysstöd](#)
- [Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst](#)
- [Leda för resultat](#)
- [Arbeta med analys](#)
- [Följa upp och analysera verksamhet](#)

Bilaga 1 Tidsplan 2024

Anmälan

25 mars	Anmälningsportalen för kommuner öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
25 mars/2 april	Uppstartsmöte för undersökningen
8 april	Anmälningsportalen för privata aktörer öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
13 maj	Sista dag att beställa helt nya tilläggsfrågor, d.v.s. tilläggsfrågor som inte redan ställts av någon aktör tidigare år.
3 juni	Sista dag att anmäla sitt deltagande till årets brukarundersökningar samt att beställa tilläggstjänsterna tilläggsfrågor (som använts av någon aktör tidigare år), översättningar och övriga användarstöd till brukarundersökningarna. Antal brukare per enhet anmäls för utförarverksamheter inom funktionshinderområdet.
16 augusti	Sista dag för sena anmälningar och justering av antal anmälda brukare i årets undersökningar inför undersökningsstart den 2 september .
16 september	Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för undersökningsstart den 1 okt . Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.

Inför undersökningsstart

- 26 augusti Länk till enkätportal skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter inom undersökningarna.
I enkätportalen finns enkäter i PDF-format för utskrift (alla enkäter skrivs ut i enkätportalen).
- Gäller om anmälan skett senast 16 aug.
- 26-27 augusti Möten med alla anmälda kommuner med information om enkätportalen

Undersökningsperiod

- 2 september Undersökningsperioden startar. Länkar är från detta datum öppna för användning.
- Information om svarsfrekvens i realtid kommer att finnas tillgängligt från och med undersökningsperiodens start.
- 16 september Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för **undersökningsstart den 1 okt.** Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.
- Sista dag att beställa tilläggstjänsterna registrering av svar via pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer.
- 23 sept. Länk till enkätportalen skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter inom undersökningarna.
- I enkätportalen finns enkäter i PDF-format för utskrift (alla enkäter skrivs ut i enkätportalen). Gäller om anmälan skett senast 16 september.

14 oktober	Möjlighet att klustra enheter öppnar (mejlinstruktion till huvudkontaktpersoner)
1 november	Undersökningen stängs. Sista dag för brukarna att besvara enkäterna. Sista dag att anmäla önskemål om klustring av enheter Sista dag att anmäla önskemål om klustring av enheter
4 november	För dem som beställt tilläggstjänsten registrering av svar via pappersenkät, ska samtliga besvarade pappersenkäter samlat ha nått fram till leverantören per post senast denna dag. Även sista dag för kommuner och verksamheter att själva registrera svar från pappersenkäter i enkätportalen. Sista dag att justera felaktig svarsfrekvens.

Resultat

18 november	Det slutgiltiga resultatet för årets undersökningar finns tillgängliga som PPT-rapporter för varje deltagande kommun och privat aktör (som anmält sig via anmälningsportalen) i leverantörens resultatportal. Resultat för att möjliggöra jämförelser mellan kommunala och privata utförare finns i resultatportalen.
25 november	De anonymiserade fritextsvaren tillgängliggörs av leverantören.
6 december	Resultatet från årets brukarundersökningar publiceras i Kolada.

Bilaga 2 – Prislista

Prislista för kommuner kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2024

Specifikation	Enhet	Pris
Grundpris per undersökning*		0 kr
Pris per respondent i målgruppen*	Respondent	10 kr
Tilläggs tjänster		
Pris för tilläggsfråga med användarstöd för aktuell undersökning (som finns i befintligt frågebibliotek). Max fem (5) per kommun och brukarundersökning. Priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	10 kr
Pris för ny tilläggsfråga där nya användarstöd behöver tas fram, priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	10 kr
Översättning till annat språk än det som tillhandahålls av SKR. Pris per ord	Ord	10 kr
Uppläsning på svenska (gäller ej Funk där detta ingår), pris per enkät	Enkät	2 000 kr
Bildstöd Widget eller Pictogram, pris per enkät och bildstöd, (i enkäter för Funk ingår Pictogram) pris per enkät	Enkät	250 kr
Tecken som stöd eller teckenspråk, pris per enkät	Enkät	1 500 kr
Sammanställning av fritextkommentarer, pris per timme	Timme	275 kr
Tillgång till pseudonymiserad svarsdata, pris per timme	Timme	275 kr
Tryck av frågeformulär inklusive registrering av svar, pris per frågeformulär	Frågeformulär	75 kr
Registrering av svar på pappersenkät, pris per besvarat frågeformulär	Frågeformulär	30 kr
Postala utskick för brukarundersökningen placerade barn och unga (erbjuds ej till övriga), pris per respondent	Respondent	200 kr
Konsultstöd (t ex rådgivning kring formulering av frågor, hjälp med adm,	Timme	275 kr

hantering av special rapporter etc) pris per timme		
Andra bildstöd än Pictogram och Widgit, pris per enkät	Enkät	10 000 kr
Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk	Enkät och språk	2 500 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	Ord	75 kr

Bild: Priser avser SEK och är exklusive mervärdesskatt.

*Grundpriset per undersökning och pris per respondent i målgruppen inkluderar samtliga kostnader för genomförande av tjänsten i sin helhet i enlighet med upphandlingsdokumenten, med undantag för utskick av sms, då ersättning utgår för trafikkostnaden.

Angivet pris per tilläggstjänst inkluderar samtliga kostnader för genomförande av respektive tilläggstjänst i sin helhet.

Med "enkät" avses samtliga frågor och svar till en specifik målgrupp inom en undersökning.

Med "frågeformulär" eller "formulär" avses ett exemplar av en enkät

Prislista för privata aktörer kopplade till SKR's nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2024

Specifikation	Enhet	Pris
Grundpris per enkät och kommun*		2 900 kr
Pris per respondent i målgruppen*	Respondent	10 kr
Tilläggstjänster		
Pris för tillägsfråga med användarstöd för aktuell undersökning (som finns i befintligt frågebibliotek). Max fem (5) per aktör och brukarundersökning. Priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	800 kr
Pris för ny tillägsfråga där nya användarstöd behöver tas ram, priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	800 kr
Översättning till annat språk än det som tillhandahålls av SKR. Pris per ord	Ord	10 kr
Uppläsning på svenska (gäller ej Funk där detta ingår), pris per enkät	Enkät	2 500 kr
Bildstöd (gäller ej Funk där Pictogram ingår), pris per enkät	Enkät	3000 kr
Tecken som stöd eller teckenspråk, pris per enkät	Enkät	8000 kr
Sammanställning av fritextkommentarer, pris per timme	Timme	495 kr
Tillgång till pseudonymiserad svarsdata, pris per timme	Timme	495 kr
Tryck av frågeformulär inklusive registrering av svar, pris per frågeformulär	Frågeformulär	75 kr
Registrering av svar på pappersenkät, pris per besvarat frågeformulär	Frågeformulär	30 kr
Postala utskick för brukarundersökningen placerade barn och unga (erbjuds ej till övriga), pris per respondent	Respondent	200 kr
Konsultstöd (t ex rådgivning kring formulering av frågor, hjälp med adm, utlämning av rådata från brukarundersökningarna, framtagning av specialrapporter etc) pris per timme	Timme	695 kr
Andra bildstöd än Pictogram och Widgit (exkl eventuella licenskostnader), pris per enkät	Enkät	10 000 kr

Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk	Enkät och språk	3 500 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	Ord	75 kr

Bild: Priser avser SEK och är exklusive mervärdesskatt.

*Grundpriset per enkät och kommun och pris per respondent i målgruppen inkluderar samtliga kostnader för genomförande av tjänsten i sin helhet i enlighet med upphandlingsdokumenten, med undantag för utskick av sms, då ersättning utgår för trafikostnaden.

Angivet pris per tilläggstjänst inkluderar samtliga kostnader för genomförande av respektive tilläggstjänst i sin helhet.

Med "enkät" avses samtliga frågor och svar till en specifik målgrupp inom en undersökning.

Med "frågeformulär" eller "formulär" avses ett exemplar av en enkät

Vägledning för brukarundersökning om utförare inom funktionshinderområdet

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen om utförare inom funktionshinderområdet kan planeras, genomföras och användas. Den riktar sig till ansvariga för undersökningen i både kommuner och privata verksamheter och innehåller både metod och konkreta tips på genomförande av undersökningen.

Upplysningar om innehållet
Åsa Dyckner asa.dyckner@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2023
ISBN: 978-91-8047-264-7