

Vägledning för brukarundersökning om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård

Genomförande, tidsplan och prislista 2023



Sveriges
Kommuner
och Regioner

Innehåll

Inledning	4
Syfte	4
Bakgrund	5
Pilotundersökning hösten 2023	5
Om undersökningen	6
Målgrupp	6
Privata utförare	8
Avgränsningar - öppna insatser som inte ingår i brukarundersökningen.....	8
Kvalitetsområden.....	8
Metod	8
Frågor	10
Språk	11
Undersökningstjänsten	11
Tidsperiod.....	11
Kostnad grundtjänst	12
Presentation av resultat	12
Genomförandet steg för steg	13
Planera	13
Anmälan	16
Datainsamling.....	17
Utskicksportal för spridning av enkäter	17
Vid pappersenkät	18
Bortfallshantering och svarsfrekvens	19
Analys	20
Samarbetsrum – digital arbetsyta	21
Tips på stödmaterial i analysarbetet	21
Bilaga 1 – Tidsplan 2023	22
Bilaga 2 – Prislista	25

Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård 2023.....	25
Prislista för privata aktörer för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård 2023.....	27
Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät	29

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. Under de senaste åren har SKR tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), intresserade kommuner och privata utförare utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten.

SKR och RKA ansvarar för att tillhandahålla enkäterna, en undersökningstjänst för genomförandet samt för sammanställning och publicering av resultatet. Kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet. SKR stödjer genom stöd och utbildning.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård kan planeras, genomföras och användas. brukarundersökning

Undersökningen genomförs enligt en fastställd tidsplan som finns i bilaga 1.

Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring.

Resultaten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter, samt på sikt även över tid, men framförallt för analys av den egna verksamheten. Utifrån att undersökningen 2023 är en pilotundersökning 2023 kommer resultaten inte publiceras i databasen Kolada¹.

¹ www.kolada.se

Bakgrund

Under januari-februari 2022 besvarade förvaltningschefer en enkät om behovet av brukarundersökningar för nya målgrupper eller verksamheter. Inom Individ- och familjeomsorgen prioriterades en undersökning om öppna insatser för vuxna och unga från 13 år högst. Förvaltningscheferna hade också möjlighet att skriva fritextkommentarer för att specificera prioriterade målgrupper och/eller verksamhetsområden. Flest fritextkommentarer fick öppna insatser/öppenvård inom social barn- och ungdomsvård.

En referensgrupp med representanter från ett tiotal kommuner, och en regional samverkans- och stödstrukturer (RSS) har under hösten och vintern 2022/2023 deltagit i arbetet med att utveckla frågor och svarsalternativ till undersökningen. Referensgruppen har också varit delaktig i avgränsningar för undersökningen. Frågorna har också stämts av med en brukarorganisation samt testats i två verksamheter där brukare haft möjlighet att ge synpunkterna på frågorna och svarsalternativen. Frågorna har reviderats efter inkomna synpunkter från brukare.

Pilotundersökning hösten 2023

Hösten 2023 genomförs den nya brukarundersökningen som en pilot för att testa både frågor, svarsalternativ och genomförande. Alla kommuner som vill är välkomna att delta i piloten. Undersökningen kommer att utvärderas efter genomförandet och eventuellt revideras. Tanken är att den i fortsättningen kommer att genomföras som en nationell, årlig undersökning likt övriga brukarundersökningar inom socialtjänsten som SKR samordnar.

Pilotundersökningen genomförs under samma undersökningsperiod, 1 september – 31 oktober, som övriga brukarundersökningar inom socialtjänsten som SKR samordnar. Brukarundersökningarna genomförs med hjälp av en gemensam undersökningstjänst från Enkätfabriken. För detaljerad information om anmälan, förberedelser och tillvägagångssätt, se avsnitt ”Genomförandet steg för steg”.

Om undersökningen

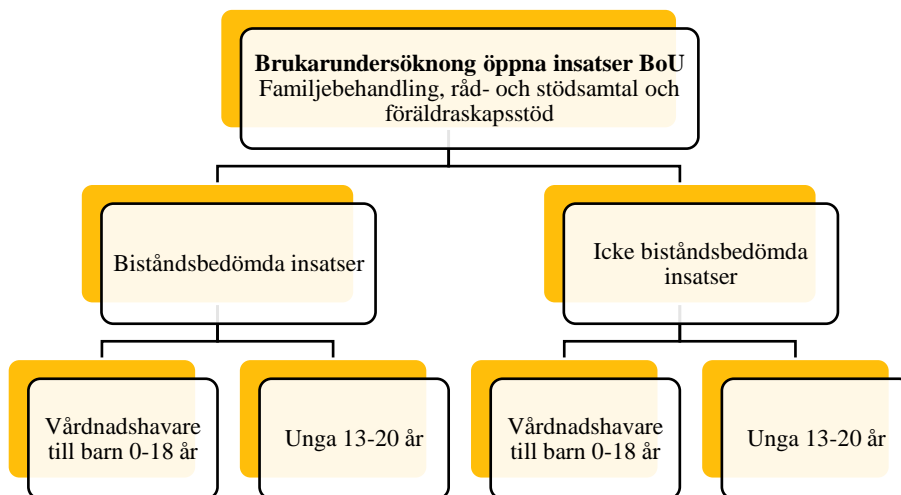
Målgrupp

Undersökningen omfattar brukares kontakt med öppna insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården och inkluderar både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser. Brukarundersökningen är öppen för både kommunala verksamheter och privata aktörer som utför insats (biståndsbedömd eller icke biståndsbedömd) på uppdrag av/har avtal med en kommun.

Målgruppen är:

- Ungdomar 13 – 20 år
- Vårdnadshavare till barn och ungdomar 0–18 år

Figuren illustrerar uppdelning och målgrupp för undersökningen. I undersökningen finns det totalt fyra enkäter, två inom biståndsbedömda insatser och två inom icke biståndsbedömda insatser.



Vilka insatser som ges med eller utan biståndsbeslut skiljer sig åt mellan kommuner. De typer av insatser som ingår i undersökningen är:

- Familjebehandling*
 - individuella samtal till vårdnadshavare till barn 0–18 år och/eller till unga 13–20 år
 - gruppverksamhet till vårdnadshavare till barn 0–18 år eller unga 13–20 år
 - till enskild, delar av eller hela familjen
 - manualbaserad eller icke manualbaserad
- * Familjebehandling kan t. ex. vara Funktionell familjeterapi (FFT), Trappan-samtal, krisstöd, Kognitiv behandling vid barnmisshandel (KIBB) eller icke manualbaserad familjebehandling. Obs! Ingen heltäckande lista.
- Råd- och stödsamtal
 - individuella samtal vårdnadshavare till barn 0–18 år och/eller till unga 13–20 år
 - individuella samtal till delar av/hela familjen
- Föräldraskapsstöd*
 - individuella samtal till vårdnadshavare till barn 0–18 år
 - gruppverksamhet till vårdnadshavare till barn 0–18 år
- * Föräldraskapsstöd kan t. ex. vara Alla Barn i Centrum (ABC), Komet, Tryggare barn. Obs! Ingen heltäckande lista.

Undersökningen är en besöksundersökning och alla brukare som under undersökningsperioden har ett besök med en familjebehandlare, eller motsvarande², ska erbjudas att delta. Det finns inte en nationell benämning på den professionella som ger insatser inom öppna insatser till barn, unga och vårdnadshavare. Yrkestiteln på den som utför insatsen kan därför variera och också anpassas till lokala behov. I vägledningen använder vi genomgående benämningen familjebehandlare, men undersökningen är inte avgränsad till den specifika yrkestiteln. (Se avsnittet *Genomförandet steg för steg*).

² Andra motsvarande yrkestitlar är t.ex. behandlare, familjebehandlare, ungdomsbehandlare, familjepedagog, föräldrarådgivare, familjestödjare, ungdomsstödjare, samtalsledare, kurator

Oavsett om besöket sker individuellt, tillsammans med någon/flera familjemedlemmar eller som gruppverksamhet så ska samtliga brukare erbjudas delta i undersökningen.

Privata utförare

Privata utförare är välkomna att delta i brukarundersökningen förutsatt att de utför insats (biståndsbedömd eller icke biståndsbedömd) på uppdrag av/har avtal med en kommun. Privata aktörer kan anmäla sig antingen på egen hand direkt till Enkätfabriken eller via den/de kommuner man utför uppdrag för. Det är viktigt att kommun och privat utförare kommunicerar om vem som gör vad och samarbetar i genomförandet av undersökningen, så att inte brukare erbjuds att svara på samma enkät två gånger.

Avgränsningar - öppna insatser som inte ingår i brukarundersökningen

Kontaktperson, kontaktfamilj, öppen förskola och verksamheter som är samdrivna med exempelvis Regionen (Mini Maria, ungdomsmottagningar och vissa behandlingsverksamheter) ingår inte i målgruppen för undersökningen. Inte heller Familjerätt (ex. samarbetssamtal) eller Familjerådgivning (såsom parrådgivning/parterapi) ingår.

Fältassistenter erbjuder i vissa fall råd- och stödsamtal och/eller gruppverksamheter och ingår då i undersökningen. Annat fältarbete ingår inte.

Privata aktörer som erbjuder stöd/insatser utan uppdrag/avtal från en kommun ingår inte i undersökningen.

Kvalitetsområden

Brukarundersökningen omfattar sex kvalitetsområden: tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring.

Metod

Besöksundersökning

Undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med familjebehandlare eller deltagande i gruppverksamhet. Med besök avses såväl

fysiska som digitala möten via webb eller telefon. Besök kan ske utanför socialtjänstens kontor/öppenvårdsmottagning och vid besök i bostaden.

Alla besök, oavsett om det är ett nybesök, besök under pågående kontakt/insats eller en uppföljning ska ingå i undersökningen och brukare ska då erbjudas att delta oavsett utgången av besöket.

Om brukaren har olika typer av insatser såsom familjebehandling, råd- och stödsamtal och/eller gruppverksamhet, ska enkäten delas ut vid ett tillfälle. Notera att brukaren kan ha besvarat en enkät om *myndighetskontakten* inom IFO. Det är inget hinder för att brukaren deltar i undersökningen om öppna insatser BoU, och ska därför erbjudas att delta.

Det är ingen totalundersökning och enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare, utan endast till de brukare som har ett besök med en familjebehandlare eller deltar i en gruppverksamhet under undersökningsperioden.

Distribuering av enkäten

Undersökningen genomförs med ett webbenkätverktyg från den nuvarande leverantören Enkätfabriken, och besvaras via smarttelefon, surfplatta eller dator eller på pappersenkät. Enkäten sprids till brukarna via en utskicksportal via sms, e-post, talong eller pappersenkät. Brukaren ska tillfrågas hur hen vill ha enkäten. Som alternativ till SMS och e-post kan också en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas med vanlig post. Svar från enkäter via SMS, e-post och talong samlas i en databas och ingen manuell hantering av svaren behöver göras. För hantering av svar från pappersenkäter, se avsnittet *Vid pappersenkäter*. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare.

Alla brukare som har haft ett besök eller deltagit i gruppverksamhet ska tillfrågas om de vill delta och också hur de vill få enkäten: via sms, e-post, talong med inloggningskod eller pappersenkät. Om brukaren väljer e-post är det viktigt att informera brukaren om att en påminnelse skickas ut om hen inte svarat på enkäten. Brukaren behöver få information om att en påminnelse skickas ut eftersom det kan påverka hur brukaren väljer att få enkäten.

Brukare som vill ha enkäten via sms eller e-post ska informeras om hur deras personuppgifter kommer att hanteras och att det är viktigt att tänka på att ingen annan än de själva kan läsa deras sms eller e-post, eftersom enkäten innehåller information om kontakt med socialtjänsten. För mer information om integritetsskydd och hantering av personuppgifter, se SKR:s utredning i frågan på undersökningens arbetsyta i Samarbetsrum.³

Alla deltagande verksamheter kan också skriva ut enkäterna från Enkätfabrikens utskicksportal och kan under undersökningens gång avgöra hur man vill genomföra undersökningen – på papper eller via webb. Det är möjligt att använda både webbenkät och pappersenkät parallellt, beroende på vad som passar bäst i verksamheten och för brukarna.

Frågor

Enkäterna består av tio gemensamma, nationella frågor med en bakgrundsfråga om kön och nio kvalitetsfrågor. I enkäten till vårdnadshavare är det en ytterligare kvalitetsfråga, totalt tio stycken. I pilotundersökningen ingår också tre övriga frågor i enkäten som underlag för utvärdering. Det är inte möjligt för kommuner eller verksamheter att lägga till egna frågor i enkäten i pilotundersökningen.

I enkäten finns en bakgrundsfråga om kön. Frågan har fyra svarsalternativ; ”kvinna/flicka”, ”man/pojke”, ”annat” samt ”vill inte svara”. Vid redovisningen av resultatet visas på kommunnivå enbart svarsalternativen kvinnor och män, eftersom undersökningen lokalt kan ha relativt få svar och det finns stora risker för röjande av identitet om ”annat” respektive ”vill inte svara” redovisas. Syftet med att ändå använda svarsalternativen ”vill inte svara” respektive ”annat” är framförallt att ingen ska känna sig exkluderad.

Förutom de fasta svarsalternativen finns en möjlighet att lämna fritextkommentarer för samtliga frågor. Enkätfabriken ansvarar för att anonymisera kommentarerna innan de återkopplas för att säkerställa att inga personuppgifter finns i fritextkommentarerna som redovisas. I pilotundersökningen är det inte valbart för kommunerna om brukarna ska erbjudas att kommentera sina svar utan det är obligatoriskt.

³ Kontakta info@skr.se för inbjudan till arbetsytan *Brukarundersökning öppna insatser BoU*

Språk

Enkäten finns i grundpriset tillgängliga på svenska, arabiska, dari, engelska, pashto, somaliska, tigrinja, thailändska, vietnamesiska.

Undersökningstjänsten

Brugarundersökningarna genomförs med hjälp av en undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken. Tjänsten är upphandlad gemensamt för kommuners räkning och används för alla brukarundersökningar inom socialtjänsten som SKR samordnar.

I tjänsten ingår:

- Anmälningportal för registrering av information inför undersökningen
- Demoenkäter för förberedelse och träning
- Utskickportal för distribuering av länk till webbenkät via sms, e-post eller talong med unik enkätкод. Det går även att skriva ut pappersenkäter från utskicksportalen.
- Möjlighet att lämna fritextkommentarer
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- Resultatportal för att ta del av det egna resultatet

I pilotundersökningen är det endast möjligt att beställa registrering av pappersenkät, sammanställning av fritextkommentarer och annat konsultstöd som tilläggstjänster (se prislista, bilaga 2).

Tidsperiod

Brugarundersökningen ska genomföras under en månad inom undersökningsperioden 1 september – 31 oktober. En del, framför allt mindre kommuner, kan behöva förlänga undersökningsperioden till två månader för att hinna få in tillräckligt många svar, medan det i stora kommuner och verksamheter kan räcka med två veckor.

Kostnad grundtjänst

För kommuner

Deltagande i 2023 års nationella brukarundersökning kostar 6,50 kronor per brukare som ingår i målgruppen för undersökningen. Samtliga brukare som har möte, besök eller deltar i en gruppverksamhet under undersökningsperioden ska erbjudas att delta. Avgiften baseras på antal brukare i undersökningens målgrupp som haft besök eller möte under undersökningsmånaden. Kostnaden debiteras oavsett om brukaren väljer att besvara enkäten eller inte.

En utskicksportal används för spridning av enkäten samt för att hålla koll på antal brukare som erbjudits att delta i undersökningen, liksom på bortfall och svarsfrekvens. De brukare som avböjer medverkan ska registreras som bortfall, liksom de brukare som av något skäl inte tillfrågats.

Observera att detta pris endast gäller för kommuner, då SKR gjort en ramavtalsupphandling av undersökningstjänsten på uppdrag av kommunerna. SKR:s arbete med brukarundersökningarna finansieras delvis av den tilläggsfinansiering som kommunerna betalar till SKR för stöd till kunskapsstyrning inom socialtjänsten. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för kommuner i bilaga 2.

För privata utförare

Privata utförare betalar en grundkostnad om 3 000 kr exkl. moms per enkät som utföraren önskar delta i. Priset per respondent är sedan det samma som för kommuner, 6,50 kr exkl. moms. Kostnaden debiteras oavsett om brukaren väljer att besvara enkäten eller inte. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för privata utförare i bilaga 2.

Presentation av resultat

Resultatet presenteras i Enkätfabrikens resultatprotal. Från den 16 november kommer deltagande kommuner att kunna ta del av sitt eget resultat genom färdiga, sammanställda rapporter i PPT-format (se tidsplan i bilaga 1). Resultatet tillgängliggörs också i Excel och genom en interaktiv webbportal. Pilotundersökningens resultat publiceras inte i databasen Kolada.

Resultat presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats för en enkät. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. För att kunna redovisa könsuppdelade resultat, måste det finnas svar från minst fem kvinnor/flickor och fem män/pojkar. I bakgrundsfrågan om kön redovisas på kommunnivå enbart svarsalternativen ”kvinna/flicka” och ”man/pojke”. Anledningen är att underlaget oftast inte är tillräckligt stort och det därför finns stora risker för röjande av identitet om ”annat” respektive ”vill inte svara” redovisas.

Genomförandet steg för steg

Det är viktigt att genomförandet av undersökningen sker på ett så likartat sätt som möjligt i verksamheterna, så att resultaten blir rättvisande och jämförbara. Det ska vara tydligt för brukarna att deltagande är helt frivilligt. Insamlingen, hanteringen samt redovisningen av resultatet måste också i alla steg ske på ett sätt som säkerställer uppgiftslämnarens anonymitet.

Planera

Noggrann planering och förberedelser i god tid är en viktig förutsättning för ett lyckat genomförande av brukarundersökningen. Nedan beskrivs förberedelser och viktiga saker att tänka på.

- Förankra beslutet att delta i undersökningen i organisationen – vilka behöver veta vad?
- Utse en huvudkontaktperson i kommunen/verksamheten som ansvarar för samordningen av undersökningen. SKR rekommenderar att huvudkontaktpersonen är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempel utvecklingsledare eller verksamhetsutvecklare. Det är möjligt att lägga till flera kontaktpersoner för olika enkäter i undersökningen, t.ex. om dessa verksamheter återfinns inom olika förvaltningar i kommunen.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning. Kom ihåg att också planera

tid för hur resultatet ska analyseras och återkopplas internt och till brukare.

- Anmäl kommunen/verksamheten till brukarundersökningen via den anmälningssportal för undersökningarna som nås via Enkätfabriken webbsida.⁴ Detta behöver göras senast den 1 juni. Anmälningssportalen öppnar 16 mars. Se mer information under rubriken *Anmälan* längre ner samt i tidsplanen i bilaga 1.
- Som kommun: Fundera på hur eventuella externa utförare med uppdrag från kommunen ska hanteras. 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 (från kommunen och från den privata aktören). För enstaka köpta insatser hos en aktör är den bästa lösningen om kommunen väljer att uppmuntra de aktörerna 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 insatser 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 insatserna finns, men det går att övergripande jämföra hur brukare som har en enskild köpt insats i en verksamhet upplever kvaliteten, jämfört med andra brukare i kommunens egna verksamheter eller andra privata verksamheter.
- 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 uppdrag av en och samma kommun). 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.

⁴ www.enkatfabriken.se/skr

- Bestäm när under undersökningsperioden ni ska genomföra undersökningen. Om ni bedömer att ni kan behöva förlänga undersökningsperioden från en till två månader, börja redan den 1 september för att hinna med en eventuell förlängning.
- Förbered det praktiska arbetet med att genomföra undersökningen, det vill säga vem som gör vad och vilken teknisk utrustning som eventuellt behöver finnas på plats.
- Ett bra sätt att genomföra undersökningen på är att tillhandahålla en dator eller surfplatta för brukarna där de kan besvara enkäten med hjälp av information på talong eller så kan brukaren logga in själv med samma information. Kontrollera uppkoppling både för surfplatta/dator och i lokalerna där brukaren ska svara.
- Fundera över hur ni annars kan sprida enkäten – vad som fungerar bäst för verksamheten och de brukare ni träffar; digitalt (via sms eller e-post) via talong med länk och inloggningskod till webbenkät och/eller som pappersenkät.
- Informera chefer, familjehandlare eller motsvarande 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.
- Förbered på vilket sätt resultatet ska analyseras, vem som är ansvarig för detta och hur det ska ske.
- Informera brukarna om att en undersökning kommer att göras. Förslag på informationsaffisch och informationsbrev finns på undersökningens arbetsyta Samarbetsrum.⁵

Manualer för anmälningsportal och webbenkätverktyg finns tillgängliga på Enkätfabrikens webbsida⁶, där även demoenkäterna för brukarundersökningen finns.

⁵ För inbjudan till arbetsytans samarbetsrum, skicka ett mejl till info@skr.se och meddela att du vill bli inbjuden till Samarbetsrummet *Brucarundersökning öppna insatser BoU*.

⁶ www.enkatfabriken.se/skr

Anmälan

Anmälan till undersökningen görs via anmälningsportalen som nås via Enkätfabrikens webbsida. För undersökningsstart den 1 september görs anmälan senast den 11 augusti. Sena anmälningar tas emot till och med 8 september, för genomförande under perioden 1 oktober till 31 oktober. I anmälningsportalen registreras huvudkontaktpersoner för undersökningen samt eventuella ytterligare kontaktpersoner.

Vid anmälan anges:

- Kommunens/organisationens namn
- Deltagande enheter
- Vilka enkäter verksamheten vill delta i (biståndsbedömda insatser och/eller icke biståndsbedömda insatser samt målgrupp, vårdnadshavare eller ungdomar)
- Välja vilken benämning på den professionella som tillhandahåller insatsen (familje-/ungdomsbehandlare eller liknande) som verksamheten vill ska användas i enkäten/enkäterna. Valet görs för varje anmäld enhet (vilket möjliggör att kommunen/organisationen kan välja olika benämningar för olika enheter och enkäter).
- Avtalstecknare och huvudkontaktperson
- Kontaktpersoner
- Faktureringsuppgifter

Se vidare i manualen för anmälningsportalen på Enkätfabrikens webbplats.⁷

Benämning yrkesperson

Det finns inte en enhetlig nationell benämning på den yrkesperson som erbjuder biståndsbedömda eller icke biståndsbedömda insatser som omfattas i undersökningen (familjebehandling, råd- och stödsamtal och föräldraskapsstöd). Eftersom benämning på den som erbjuder insatsen är central i flera frågor i undersökningen är det viktigt att benämningen i enkäten så långt som möjligt stämmer överens med det som används i kommunen/verksamheten, för att brukaren ska förstå vilken kontakt enkäten avser. För att öka möjligheten till detta finns en rullista i anmälningsportalen där huvudkontaktpersonen väljer det

⁷ www.enkatfabriken.se/skr

alternativ som passar bäst. Det alternativ som väljs kommer sedan användas genomgående i enkäterna. Benämningar som huvudkontaktpersonen kan välja bland är:

- Behandlare
- Familjehandlare
- Ungdomsbehandlare
- Familjepedagog
- Familjehandlare/familjepedagog
- Familjehandlare/ungdomsbehandlare
- Föräldrarådgivare
- Familjestödare
- Ungdomsstödare
- Samtalsledare
- Kurator
- Fältassistent*

*fältassistenter utför i vissa kommuner råd- och stödsamtal och vissa gruppverksamheter. Övrigt fältarbete ingår inte i undersökningen.

Datainsamling

Enkäten besvaras i samband med möte/besök med familjehandlare eller deltagande i gruppverksamhet. Diskutera gärna tillsammans i verksamheten vilka åtgärder som kan göras för att få så högt deltagande som möjligt.

Det finns i huvudsak två sätt att besvara enkäten. Det ena sker digitalt via ett webbenkätverktyg och det andra sker via pappersenkäter. Det är upp till varje verksamhet att välja tillvägagångssätt. Båda sätten går också att använda samtidigt.

Utskicksportal för spridning av enkäter

Inför undersökningsstart får huvudkontaktpersonen och eventuella kontaktpersoner en länk till kommunens utskicksportal. Via utskicksportalen erbjuds fyra olika sätt att sprida enkäten på:

- Sms
- E-post

- Talong med länk och inloggningskod
- Pappersenkät

Varje brukare som erbjuds att delta i undersökningen informeras om de olika alternativen och ska ges möjlighet att välja hur hen vill få enkäten. Vid val av sms eller e-post skrivs personens telefonnummer eller e-postadress in i utskicksportalen och en länk till enkäten skickas direkt till brukaren. Det är viktigt att de som väljer att få enkäten via sms eller e-post informeras om hur deras personuppgifter kommer att hanteras och att de bör se till att ingen annan kan läsa deras sms eller e-post, eftersom enkäten innehåller information om att de har/har haft kontakt med socialtjänsten. Om brukaren väljer e-post är viktigt att informera att en påminnelse skickas ut om hen inte svarat på enkäten. Brukaren behöver få information om att en påminnelse skickas ut eftersom det kan påverka brukarens val av distributionssätt. För mer information om integritetsskydd och hantering av personuppgifter, se SKR:s utredning i frågan.⁸

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 verkligen kan känna att deras svar är anonyma. Annars finns risk att svaret inte avspeglar brukarens verkliga uppfattning.

Det är möjligt att följa antal inkomna svar under undersökningsperioden.

Vid pappersenkät

Pappersenkäter skrivs ut direkt från utskicksportalen. För de kommuner som anmäler sig senast den 1 juni finns på enkäten angivet vilken brukarundersökning, enkät samt kommun och enhet som enkäten gäller för. De kommuner som anmäler sig efter den 1 juni behöver själva fylla i kommunen och enhetens namn på enkäten innan utskrift.

Vid användning av pappersenkät behöver svarskuvert och en förseglad svarslåda förberedas (beroende på hur undersökningen genomförs). 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 på kontoret eller efter ett

⁸ Kontakta info@skr.se för att bli inbjuden till arbetsytan *Brukarundersökning öppna insatser BoU*.

digitalt möte ska brukaren tillhandahållas ett frankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten.

Även om enkäten besvaras på papper behöver enkäterna registreras. Kommunen/verksamheten kan själv registrera svar från pappersenkäter genom utskicksportalen. Registreringen bör göras av någon som inte finns i de verksamheter som deltagit i undersökningen, för att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten.

Det är möjligt att ändra förfarande under undersökningens gång, t.ex. om verksamheten upptäcker att det är svårt att genomföra enkäten via webb.

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av dem som tillfrågas om att delta i undersökningen som väljer att inte delta. Utskicksportalen används både för att dela ut enkäten och för att hålla koll på bortfallet samt beräkna svarsfrekvensen. I utskicksportalen registreras alla enkäter som sprids via e-post, sms och talong. Också pappersenkäter som delas eller skickas ut, ska registreras i portalen via en särskild knapp. Även de tillfällen då brukare tackar nej till att svara på enkäten ska registreras i utskicksportalen. Om en brukare som tillhör undersökningens målgrupp av någon anledning inte har erbjudits att svara på enkäten, registreras även det.⁹

Svarsfrekvensen räknas sedan ut automatiskt utifrån antal respondenter i målgruppen som registrerats via utskicksportalen (enkäter skickade med sms och e-post, talonger och pappersenkäter som spridits, samt registrerade bortfall då brukare tackat nej till att delta eller av någon anledning missats att tillfrågas) och antal inkomna svar.

⁹ Se manualer och instruktionsfilmer på Enkätfabrikens hemsida. www.enkatfabriken.se/skr

Analys

Tanken är att resultatet från brukarundersökningen ska användas som ett kunskapsunderlag för att stimulera förbättringsarbete i verksamheten. Det är ett sätt att lyssna till vad brukarna själva anser om stödet från socialtjänsten. 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.

Resultaten i resultatportalen presenteras genom frekvenstabeller och utifrån kön om tillräckligt många svar finns. Titta t. ex. på om det är skillnader i hur man har svarat beroende på t.ex. kön och mellan olika verksamheter. Fritextkommentarerna kan också utgöra en viktig källa för att analysera resultaten. Att diskutera resultaten tillsammans med brukare genom t.ex. brukarråd, kan ge djupare förståelse för varför resultaten ser ut som de gör.

I Excelresultatfilen kan verksamheter jämföra resultatet med andra kommuner/verksamheter. Jämför gärna ert resultat med andras, och inspireras av kommuner/organisationer med bra resultat. Eftersom resultaten från pilotundersökningen 2023 inte publiceras i Kolada är det bara i Excelfilen som verksamheterna kan jämföra sitt resultat med andra. På SKR:s webbplats finns bland annat *Lärande exempel* som beskriver hur olika kommuner jobbar. Läs gärna lärande exemplet från Region Gotland på SKR:s hemsida¹⁰.

Brukarna har lagt ner tid och energi på att svara på undersökningen 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 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 för ledning, medarbetare, intresseorganisationer, företrädare och politiker.

¹⁰ [Modell för brukarundersökningar inom IFO på Gotland](#)

Samarbetsrum – digital arbetsyta

Det finns en digital arbetsyta för brukarundersökningen om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård på plattformen Samarbetsrum som tillhandahålls av SKR. Där delas information, tips och material om undersökningen. Alla som är intresserade av eller arbetar med brukarundersökningen är välkomna att vara med. Det finns en digital arbetsyta för respektive brukarundersökning. Kontakta SKR:s Kontaktcenter på info@skr.se och ange vilket/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](#)
- [Analysera med nyckeltal](#)
- [Följa upp och analysera verksamhet](#)

Bilaga 1 – Tidsplan 2023

ANMÄLAN

16 mars	Anmälningssportalen för kommuner öppnar för anmälan.
13 april	Anmälningssportalen för privata aktörer öppnar för anmälan.
1 juni	Sista dag för anmälan om verksamheten vill ha kommunen och enhetens namn förifyllt på pappersenkäterna.
11 augusti	Sista dag för sena anmälningar och justeringar inför undersökningsstart den 1 september. (verksamheterna får på egen hand fylla i kommunen och enhetens namn på pappersenkäterna)

INFÖR UNDERSÖKNINGSSTART

25 augusti	Länk till utskicksportal skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner och verksamheter (om anmälan färdigställts senast den 10 aug). Pappersenkäter kan skrivas ut från utskicksportalen.
------------	---

UNDERSÖKNINGSPERIOD

1 september	Undersökningsperioden startar. Länkar till enkäter är från detta datum öppna för användning.
-------------	--

8 september Länkar med information om svarsfrekvens i realtid för anmälda enheter skickas till registrerade huvudkontaktpersoner

Sista dag att anmäla tilläggstjänsterna registrering av pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer.

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.

13 oktober Möjlighet att klustra enheter öppnar (mejlinstruktion skickas till huvudkontaktpersoner)

31 oktober Undersökningarna stänger. Sista datum för brukarna att besvara enkäterna.

Sista dag att anmäla önskemål om klustring av enheter.

3 november Sista dag för kommuner och verksamheter att registrera svar från pappersenkäter i webbenkätverktyget.

Sista dag att justera felaktig svarsfrekvens via utskicksportalen.

RESULTAT

16 november Resultatet publiceras i resultatportalen i PPT-rapporter för varje deltagande kommun och verksamhet.

23 november

De anonymiserade fritextsvaren publiceras i resultatportalen.

Resultat för både privata aktörer och kommuner presenteras i en gemensam Excelfil i resultatportalen.

Resultatet finns tillgängligt interaktivt i resultatportalen.

Bilaga 2 – Prislista

Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård 2023

(Pris anges exklusive moms)

Grundpris för undersökningstjänsten Pris

Pris per brukare i målgruppen för brukarundersökningen ¹¹ . I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och verksamheter kan ta del av sitt resultat.	6,50 kr
---	------------

OBS! Det tillkommer en kostnad om 3,50 kr/sms per utskickad enkät via sms.

Pris för tilläggstjänster Pris

Registrering av svar via pappersenkät , pris per besvarad enkät	10 kr
--	----------

Sammanställning av fritextkommentarer , pris per timme	420 kr
---	-----------

Annat konsultstöd relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna, pris per timme	650 kr
---	-----------

Annat konsultstöd kan till exempel vara:

¹¹ Alla brukare inom inkluderade verksamhetsområden/målgrupper som har ett möte eller besök under undersökningsperioden. Faktureringen baseras på antal registreringar av utdelade enkäter och bortfall i utskicksportalen.

- Framtagande av rapporter med speciella nedbrytningar
- Utlämnande av rådata från undersökningen
- Hjälp med administration eller tryckta frågeformulär inkl. registrering av svar.

Enkätfabriken uppskattar att arbetet med att förbereda, paketera och skicka ut samt skanna inkomna svar innebär ca 5–10 minuters arbete per frågeformulär, beroende på det totala antalet. Det innebär att kostnaden per frågeformulär blir ca:

70 kr/stk vid beställning av färre än 50 frågeformulär

50 kr/stk vid beställning av 50–100 frågeformulär

40 kr/stk vid beställning av fler än 100 frågeformulär

Vid beställning av konsultstöd enligt angivet timpris ska leverantören specificera antal timmar som beställningen omfattar.

Sista dag för anmälan av tilläggstjänsterna registrering av pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer är den 8 september 2023. Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningsportalen för brukarundersökningarna.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta

Emma Hammarsten på Enkätfabriken på

emma.hammarsten@enkatfabriken.se

eller tel. 073- 502 72 94

Prislista för privata aktörer för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård 2023

(Pris anges exklusive moms)

Grundpris för undersökningstjänsten Pris

Grundkostnad per enkät för deltagande, fast kostnad	3 000 kr/enkät
Pris per brukare i målgruppen för brukarundersökningen ¹² . I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och verksamheter kan ta del av sitt resultat.	6,50 kr
OBS! Det tillkommer en kostnad om 3,50 kr/sms per utskickad enkät via sms.	

Pris för tilläggstjänster Pris

Registrering av svar via pappersenkät, pris per besvarad enkät	10 kr
Sammanställning av fritextkommentarer, pris per timme	420 kr
Annat konsultstöd relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna, pris per timme	650 kr

Annat konsultstöd kan till exempel vara:

- Framtagande av rapporter med speciella nedbrytningar
- Utlämnande av rådata från undersökningen
- Hjälp med administration eller tryckta frågeformulär inkl. registrering av svar.

¹² Alla brukare inom inkluderade verksamhetsområden/målgrupper som har ett möte eller besök under undersökningsperioden. Faktureringen baseras på antal registreringar av utdelade enkäter och bortfall i utskicksportalen.

Enkätfabriken uppskattar att arbetet med att förbereda, paketera och skicka ut samt skanna inkomna svar innebär ca 5–10 minuters arbete per frågeformulär, beroende på det totala antalet. Det innebär att kostnaden per frågeformulär blir ca:

70 kr/stk vid beställning av färre än 50 frågeformulär

50 kr/stk vid beställning av 50–100 frågeformulär

40 kr/stk vid beställning av fler än 100 frågeformulär

Vid beställning av konsultstöd enligt angivet timpris ska leverantören specificera antal timmar som beställningen omfattar.

Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningsportalen för brukarundersökningarna. Anmälningsportalen öppnar den 13 april 2023.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta Emma Hammarsten på Enkätfabriken på emma.hammarsten@enkatfabriken.se eller tel. 0735 – 02 72

94

Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät

- Enkäterna finns att skriva ut från utskicksportalen. Vid anmälan senast 1 juni finns kommunens samt enhetens namn (information om verksamhet/målgrupp) förifyllt på enkäten. Vid anmälan efter 1 juni får verksamheten fylla i de uppgifterna själva.
- Skriv ut enkäterna och var noga med att rätt enkät används i rätt verksamhet/för rätt målgrupp. De olika enkäterna kan t.ex. skrivas ut på olikfärgat papper för att säkerställa detta, men de är också märkta med verksamhetsområde och målgrupp.
- Tänk då på att det är olika enkäter för biståndsbedömda insatser respektive icke biståndsbedömda insatser samt olika enkäter för vårdnadshavare respektive unga. Var noga med att rätt enkät ges till rätt brukare, både utifrån ev. bistånd samt målgrupp.
- Tänk på anonymiteten! Använd helst 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 som brukaren själv kan lägga den besvarade enkäten i.

Vägledning för brukarundersökning om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen om socialtjänstens öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård kan planeras, genomföras och användas. Den riktar sig till ansvariga för undersökningen i kommuner och innehåller både metod och konkreta tips på genomförande av undersökningen.

Upplysningar om innehållet
Mikael Mattsson Flink, mikael.mattsson.flink@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2022
ISBN: 978-91-8047-128-2