

# Vägledning för brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg

Genomförande, tidplan och prislista 2021



Sveriges  
Kommuner  
och Regioner



# Innehåll

|                                                                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inledning .....</b>                                                                                                                                         | <b>5</b>  |
| Syfte .....                                                                                                                                                    | 5         |
| Bakgrund .....                                                                                                                                                 | 5         |
| <b>Om undersökningen .....</b>                                                                                                                                 | <b>7</b>  |
| Målgrupp .....                                                                                                                                                 | 7         |
| Kvalitetsområden.....                                                                                                                                          | 7         |
| Metod .....                                                                                                                                                    | 7         |
| Frågor .....                                                                                                                                                   | 8         |
| Språk .....                                                                                                                                                    | 9         |
| Undersökningstjänsten.....                                                                                                                                     | 9         |
| Tidsperiod.....                                                                                                                                                | 10        |
| Kostnad .....                                                                                                                                                  | 10        |
| Presentation av resultat .....                                                                                                                                 | 11        |
| <b>Genomförandet steg för steg.....</b>                                                                                                                        | <b>12</b> |
| Planera .....                                                                                                                                                  | 12        |
| Anmälan .....                                                                                                                                                  | 13        |
| Datainsamling.....                                                                                                                                             | 14        |
| Vid pappersenkät .....                                                                                                                                         | 15        |
| Bortfallshantering och svarsfrekvens .....                                                                                                                     | 16        |
| <b>Analys.....</b>                                                                                                                                             | <b>17</b> |
| Projectplace.....                                                                                                                                              | 17        |
| Tips på stödmaterial i analysarbetet .....                                                                                                                     | 18        |
| <b>Bilaga 1 – Prislista.....</b>                                                                                                                               | <b>19</b> |
| Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom IFO och till placerade barn och unga 2021..... | 19        |
| <b>Bilaga 2 - Tidplan 2021 .....</b>                                                                                                                           | <b>23</b> |
| Anmälan .....                                                                                                                                                  | 23        |
| Inför undersökningsstart.....                                                                                                                                  | 23        |
| Undersökningsperiod .....                                                                                                                                      | 23        |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Resultat .....                                                    | 24        |
| <b>Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät .....</b> | <b>25</b> |

# 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 för myndighetsutövande verksamheter inom individ- och familjeomsorgen (IFO) kan planeras, genomföras och användas.

## Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter samt över tid, men framförallt för analys av den egna verksamheten. Resultatet publiceras i databasen Kolada<sup>1</sup> och delar av det ingår även i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och Strategi för hälsa.

## Bakgrund

SKR och RKA har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat den nationella brukarundersökningen för individ- och familjeomsorg. En pilot genomfördes 2014 och undersökningen har sedan 2015 genomförts årligen som en nationell brukarundersökning. Resultat finns publicerade i Kolada sedan 2016.

---

<sup>1</sup> [www.kolada.se](http://www.kolada.se)

Samtliga brukarundersökningen inom socialtjänsten genomförs från och med 2020 med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken. För detaljerad information om förberedelser och tillvägagångssätt, se avsnitt ”Genomförandet steg för steg”.

# Om undersökningen

## Målgrupp

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen består av fyra enkäter och omfattar kontakten med myndighetsutövningen inom följande verksamhetsområden/målgrupper:

- Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare för barn och ungdomar 0-18 år
- Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Kommunen väljer själv vilka enkäter som ska genomföras. Oavsett i vilken/vilka verksamheten som undersökningen genomförs i, så ska alla brukare som har besökt socialtjänsten erbjudas att svara på enkäten. Notera att familjerätt inte ingår i social barn- och ungdomsvård och inte heller har någon egen enkät. Familjerätten omfattas alltså inte av IFO-undersökningen.

En egen undersökning för placerade barn och unga genomförs reguljärt från och med 2021 och är öppen för alla kommuner och verksamheter att delta i. Även privata aktörer är välkomna att delta (se vägledning för placerade barn och unga).

## Kvalitetsområden

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

## Metod

Undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten. Samma metod gäller för samtliga enkäter. Enkäten ska delas ut till samtliga brukare som har besökt eller haft möte med socialtjänsten för de verksamheter som undersökningen genomförs i. Med besök avses såväl fysiska möten som digitala möten via webb eller telefon. Möten kan även ske utanför socialkontoret, vid till exempel hembesök eller besök på ett boende. Enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare, utan endast till de brukare som har ett möte med en socialsekreterare inom undersökningsperioden.

Om brukaren är aktuell inom flera verksamhetsområden och har olika socialsekreterare, ska enkäten delas ut vid ett tillfälle inom varje område. Om brukaren till exempel har möte med både ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevården, ska hen erbjudas att svara på två enkäter – en för respektive verksamhetsområde.

Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg och besvaras via smart telefon, surfplatta eller dator. Länk till enkäten kan skickas till brukaren via sms eller e-post från en utskicksportal. Som alternativ kan också en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas med vanlig post. Svaren samlas i en databas och ingen manuell hantering av svaren behöver göras. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare.

Alla brukare som har besökt eller har haft ett möte ska tillfrågas om de vill delta och också om hur de vill få enkäten: via sms, e-post, talong med inloggningskod eller pappersenkät. 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.<sup>2</sup>

Alla deltagande verksamheter får aktuella enkäter i PDF-format för utskrift från Enkätfabriken 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

Enkäten består av åtta frågor; en bakgrundsfråga och sju kvalitetsfrågor om hur brukaren uppfattar kontakten med socialtjänsten. Det finns möjlighet att lägga till egna frågor mot en kostnad (se prislista i bilaga 1). Maximalt fem lokala frågor per brukarundersökning får läggas till. Egna kvalitetsfrågor kommer att

---

<sup>2</sup> Färdigställs före sommaren 2021

läggas sist i enkäten, medan egna bakgrundsfrågor kommer att läggas i anslutning till den gemensamma bakgrundsfrågan. Lokala tilläggsfrågor kvalitetssäkras av SKR och Enkätfabriken.

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.

## **Språk**

Enkäten finns översatt till åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Brukaren väljer själv i webbenkätverktyget vilket språk hen vill svara på och kan även växla mellan olika språk under tiden som enkäten besvaras. Översättningar till samtliga språk kommer även att distribueras genom pappersenkäter. Det finns möjlighet att beställa översättning av enkäten även till andra språk mot en avgift (se prislista bilaga 1).

## **Undersökningstjänsten**

Samtliga brukarundersökningar inom socialtjänsten genomförs från och med 2020 med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken.

I tjänsten ingår:

- Anmälningportal för registrering av information inför undersökningen
- Demoenkäter för förberedelse och träning
- Utsicksportal för distribuering av länk till webbenkät via sms, e-post eller talong
- Möjlighet att välja språk
- PDF-filer med pappersenkäter per enhet, som alternativ

- Möjlighet att lämna fritextkommentarer
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- Resultatportal för att ta del av det egna resultatet

Det finns även möjlighet att köpa tilläggstjänster:

- Egna frågor
- Registrering av svar inkomna via pappersenkäter
- Sammanställning av fritextkommentarer<sup>3</sup>
- Övrigt konsultstöd

För mer information, se prislista i bilaga 1.

## **Tidsperiod**

Brukarundersökningen ska genomföras under en månads tid 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 riktigt stora kommuner och verksamheter kan räcka med två veckor.

## **Kostnad**

Deltagande i 2021 års nationella brukarundersökning kostar 6,50 kronor per respondent i målgruppen för undersökningen. Samtliga brukare som har möte eller besök i deltagande verksamheter under undersökningsperioden ska erbjudas att delta. Avgiften baseras alltså på antal brukare i undersökningens målgrupp som haft besök eller möte under undersökningsmånaden. De brukare som avböjer medverkan ska registreras som bortfall, liksom de brukare som av något skäl inte tillfrågas. Vid anmälan till undersökningen görs en uppskattning av antal besök/möten under undersökningsmånaden. Uppgiften används som underlag för planering av årets undersökning. Från och med årets undersökning används en utskicksportal för spridning av enkäten samt för att hålla koll på antal brukare som erbjudits att delta i undersökningen, liksom på bortfall och svarsfrekvens. Det innebär att någon justering av antal anmälda brukare eller

---

<sup>3</sup> Enkätfabriken erbjuder en tilläggstjänst där de går igenom, kategoriserar och sammanställer alla fritextkommentarer som kommit in. Annars får kommunen själv göra det jobbet. Hur omfattande en sådan arbetsinsats blir beror på hur många brukare som har besvarat enkäten och omfattningen av kommentarer.

beställning av fler inloggningskoder inte behöver göras på det sätt som behövdes 2020. Däremot kommer det fortfarande att vara möjligt att korrigera svarsfrekvensen när undersökningen stängts, om man t.ex. missat att registrera utdelade pappersenkäter eller bortfall.

Utöver grundtjänsten är det även möjligt att köpa olika tilläggstjänster utifrån lokala behov (se prislistan i bilaga 1).

## **Presentation av resultat**

Från den 15 november kommer deltagande kommuner att kunna ta del av sitt eget resultat i Enkätfabrikens resultatportal. Resultaten presenteras både i PPT-rapporter och i Excelfiler. Samtliga kommuners resultat presenteras den 6 december 2021 i databasen Kolada.<sup>4</sup> Resultatet redovisas dels per enkät (ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevård samt vårdnadshavare respektive ungdomar inom social barn- och ungdomsvård), och dels som ett samlad resultat för hela individ- och familjeomsorgen i kommunen (IFO total).

Resultat presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats för en enkät. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Om det är färre än fem svar för en enkät, kommer svaren istället att redovisas för IFO totalt i kommunen. 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. Alla svarsalternativ redovisas dock på nationell nivå.

I Kolada redovisas de sammanlagda positiva resultaten, det vill säga antalet brukare som svarat att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med till exempel det stöd de får från socialtjänsten i kommunen.

Delar av resultatet från brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen ingår även i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och uppföljningen av Strategi för hälsa.

---

<sup>4</sup> [www.kolada.se](http://www.kolada.se)

# Genomförandet steg för steg

Eftersom undersökningen genomförs nationellt är det mycket viktigt att genomförandet sker på ett så likartat sätt som möjligt i kommunerna, så att resultaten blir rättvisande och jämförbara. Insamling, hantering samt redovisning av resultat måste också i alla steg ske på ett sätt som säkerställer uppgiftslämnarnas anonymitet. Det ska vara tydligt för brukarna att deltagande är helt frivilligt.

## 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 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.
- Bestäm vilka av de fyra enkäterna ni vill genomföra.
- Anmäl kommunen till brukarundersökningen via den anmälningsportal för undersökningarna som nås via Enkätfabriken webbsida.<sup>5</sup> Detta behöver göras senast den 1 juni. Se mer information under rubriken Anmälan längre ner samt i tidplanen i bilaga 2.
- Bestäm undersökningsperiod och planera hur ni ska genomföra undersökningen: digitalt (via dator, surfplatta eller smart telefon) och/eller som pappersenkät
- Förbered det praktiska arbetet med att genomföra undersökningen, det vill säga vem som gör vad och vilken teknisk utrustning som eventuellt

---

<sup>5</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

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 i enskildhet i samband med möte eller besök.

- Vid pappersenkät: Bestäm vem/vilka som ska ansvara för att dela ut enkäten och hur detta ska organiseras. Utse helst en medarbetare från reception eller annan enhet/verksamhet som brukaren inte har ett beroendeförhållande till.
- Informera chefer, socialsekreterare och eventuella andra funktioner om brukarundersökningen. Förklara tydligt syfte, metod och hur resultatet ska användas. Gör gärna en egen steg-för-steg-instruktion för genomförandet med ansvarsfördelning och sprid internt.
- 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 SKR:s webbsida.<sup>6</sup>

Manualer för anmälningportal och webbenkätverktyg finns tillgängliga på Enkätfabrikens webbsida<sup>7</sup>, där även demoenkäterna för brukarundersökningen finns.

## Anmälan

Anmälan till undersökningen görs via anmälningportalen som nås via Enkätfabrikens webbsida senast den 1 juni. Deltagande kommuner anmäler vilka av de fyra enkäterna i undersökningen man vill genomföra samt eventuella tilläggstjänster som vill beställas. I anmälningportalen registreras huvudkontaktperson för undersökningen samt eventuella ytterligare kontaktpersoner.

Vid anmälan anges:

- Kommunens namn
- Vilka enkäter som önskas genomföras
- Deltagande enheter per enkät, ofta kanske bara en, men finns i år möjlighet att anmäla flera, t.ex. en familjeenhet för barn 0-12 år och en ungdomsenhet för ungdomar 13-20 år.

---

<sup>6</sup> [www.skr.se](http://www.skr.se)

<sup>7</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

- Avtalstecknare och huvudkontaktperson
- Kontaktpersoner för respektive enkät
- Faktureringsuppgifter
- Eventuella tilläggstjänster (tillval) kommunen vill beställa
- Antal brukare per enkät (underlag för SKR och Enkätfabrikens planering av årets undersökning)

Se vidare i manualen för anmälningsportalen på Enkätfabrikens webbplats.<sup>8</sup>

## **Datainsamling**

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

Det finns i huvudsak två sätt att svara på 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. Huvudkontaktpersonen och eventuella kontaktpersoner för varje enkät som ska genomföras i kommunen får inför undersökningsstarten en länk till kommunens utskicksportal. Via utskicksportalen erbjuds tre olika sätt att sprida enkäten på:

- Sms
- E-post
- Talong med länk och inloggningskod

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 ungdomen. 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

---

<sup>8</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

har/har haft kontakt med socialtjänsten. För mer information om integritets- skydd och hantering av personuppgifter, se SKR:s utredning i frågan.<sup>9</sup>

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 för att kunna påminna brukarna om att svara på undersökningen.

### **Vid pappersenkät**

Samtidigt som länk skickas till utskicksportalen distribuerar Enkätfabriken PDF-filer för utskrift av pappersenkäter till anmälda kontaktpersoner för respektive enkät. På enkäten finns angivet vilken brukarundersökning, enkät samt kommun som enkäten gäller för. Varje pappersenkät har också med de eventuella tilläggsfrågor som beställts. Vid användning av pappersenkät behöver svarskuvert och en förseglad svarslåda förberedas. 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 socialkontoret eller efter ett 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 i den digitala tjänsten. Kommunen kan själv, förutsatt att det går att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten, registrera svar från pappersenkäter genom utskicksportalen. Det går även att köpa registrering av svar på pappersenkäter från Enkätfabriken (se prislista bilaga 1). Om kommunen själv registrerar svar från pappersenkäter, bör registreringen göras av någon som inte finns i de verksamheter som deltagit i undersökningen.

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

---

<sup>9</sup> Färdigställs före sommaren 2021

## **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 är också ett verktyg för att hålla koll på bortfall och göra det möjligt att räkna ut svarsfrekvens i undersökningen. I utskicksportalen registreras alla enkäter som sprids via e-post, sms och talong, men även de tillfällen då brukare tackar nej till att svara på enkäten ska registreras i utskicksportalen. Också pappersenkäter som delas eller skickas ut, ska registreras i portalen. Om en brukare tillhör undersökningens målgrupp av någon anledning inte har erbjudits att svara på enkäten, registreras även det.

Svarsfrekvensen räknas sedan ut automatiskt utifrån antal respondenter i målgruppen som registrerats via utskicksportalen (enkäter skickade med sms och mejl, 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.

# 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 sedan tar vid.

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 Kolada kan resultatet jämföras med andra kommuner. Där redovisas också antal svar samt svarsfrekvens för varje deltagande kommun och enkät.

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 till ledning, medarbetare, intresseorganisationer, företrädare och politiker.

## Projectplace

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 är välkomna att vara med. Kontakta [info@skr.se](mailto: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](https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/analysstod-att-vardera-information-fran-uppfoljning.html): <https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/analysstod-att-vardera-information-fran-uppfoljning.html>
- [Kortversion Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst](https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/handbok-for-oppna-jamforelser-socialtjanst.html): <https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/handbok-for-oppna-jamforelser-socialtjanst.html>
- [Leda för resultat](https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/leda-for-resultat-resultatstyrt-forbattningsarbete.html): <https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/leda-for-resultat-resultatstyrt-forbattningsarbete.html>
- [Analysera med nyckeltal](https://rka.nu/radetforframjandeavkommunalaanalyser/analys/arbetamedanalys/analyseramednyckeltal.44673.html): <https://rka.nu/radetforframjandeavkommunalaanalyser/analys/arbetamedanalys/analyseramednyckeltal.44673.html>

# Bilaga 1 – Prislista

## Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom IFO och till placerade barn och unga 2021

(Pris anges exklusive moms)

| Grundpris för undersökningstjänsten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pris                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, utskicksportal och webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och verksamheter kan ta del av sitt resultat.<br><br>OBS att det tillkommer en kostnad om 2:50 kr/sms om enkät och/eller påminnelse skickas till brukaren via sms. | 6,50 kr<br>/brukare i<br>målgruppen <sup>10</sup> |

| Tilläggstjänster                                                          | Pris                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Utskick av enkät och/eller påminnelse via sms                             | 2:50 kr/sms                                          |
| Tilläggsfråga<br>(max fem olika frågor per kommun och brukarundersökning) | 300 kr<br>/fråga och<br>frågeformulär<br>eller enkät |
| Översättning till andra språk än de som tillhandahålls av SKR             | 10 kr<br>/ord                                        |
| Uppläsning på svenska                                                     | 3 000 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät            |

<sup>10</sup> För IFO: alla brukare inom inkluderade verksamhetsområden/målgrupper som har ett möte eller besök under undersökningsperioden. För placerade barn och unga: alla som är 13-20 år som bor vid en enhet och boendeform som inkluderas i undersökningen. Faktureringen baseras på antal registreringar av utdelade enkäter och bortfall i utskicksportalen.

| <b>Tilläggstjänster</b>                                                                                                                               | <b>Pris</b>                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Uppläsning på andra språk än svenska</b><br>om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>uppläsning på aktuellt språk av en enkät        | 10 000 kr<br>/frågeformulär/<br>enkät      |
| <b>Uppläsning på andra språk än svenska</b><br>om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>uppläsning på aktuellt språk av en enkät        | 5 000 kr<br>/frågeformulär/<br>enkät       |
| <b>Uppläsning på andra språk än svenska</b><br>om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>uppläsning på aktuellt språk av en enkät       | 3 800 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |
| <b>Uppläsning på andra språk än svenska</b><br>om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>uppläsning på aktuellt språk av en enkät | 2 800 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |
| <b>Bildstöd i form av pictogram</b>                                                                                                                   | 3 000 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |
| <b>Bildstöd i form av Widgit</b><br>Om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>Widgit för en enkät                                        | 15 000 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät |
| <b>Bildstöd i form av Widgit</b><br>Om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>Widgit för en enkät                                        | 7 000 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |
| <b>Bildstöd i form av Widgit</b><br>Om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer<br>Widgit för en enkät                                       | 5 000 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |
| <b>Bildstöd i form av Widgit</b><br>Om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer<br>beställer Widgit för en enkät                                 | 3 500 kr<br>/frågeformulär<br>eller enkät  |

| <b>Tilläggstjänster</b>                                                                 | <b>Pris</b>                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Tecken som stöd (i form av film)</b>                                                 | 18 000 kr                  |
| Om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer tecken som stöd för en enkät        | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Tecken som stöd (i form av film)</b>                                                 | 8 000 kr                   |
| Om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer tecken som stöd för en enkät        | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Tecken som stöd (i form av film)</b>                                                 | 6 000 kr                   |
| Om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tecken som stöd för en enkät       | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Tecken som stöd (i form av film)</b>                                                 | 4 000 kr                   |
| Om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tecken som stöd för en enkät | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Teckenspråk (i form av film)</b>                                                     | 18 000 kr                  |
| Om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer teckenspråk för en enkät            | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Teckenspråk (i form av film)</b>                                                     | 8 000 kr                   |
| Om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer teckenspråk för en enkät            | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Teckenspråk (i form av film)</b>                                                     | 6 000 kr                   |
| Om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer teckenspråk för en enkät           | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Teckenspråk (i form av film)</b>                                                     | 4 000 kr                   |
| Om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tecken som stöd för en enkät | /frågeformulär eller enkät |
| <b>Registrering av svar via pappersenkät</b>                                            | 10 kr<br>/besvarad enkät   |
| <b>Sammanställning av fritextkommentarer</b>                                            | 420 kr<br>/timme           |

| <b>Tilläggstjänster</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Pris</b>   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Annat konsultstöd</b> relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 650 kr /timme |
| <p>Annat konsultstöd kan t.ex. vara rådgivning kring formulering av frågor och svarsalternativ för tilläggsfrågor, 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:</p> <p><b>70 kr/stk vid beställning av färre än 50 frågeformulär</b></p> <p><b>50 kr/stk vid beställning av 50-100 frågeformulär</b></p> <p><b>40 kr/stk vid beställning av fler än 100 frågeformulär</b></p> <p>Vid beställning av konsultstöd enligt angivet timpris ska leverantören specificera antal timmar som beställningen omfattar.</p> |               |

Senast den 1 juni måste eventuella tilläggsfrågor, översättningar och andra användarstöd beställas. Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningssportalen för brukarundersökningarna.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta:  
Daniel Sturesson på Enkätfabriken  
[daniel.sturesson@enkatabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkatabriken.se)  
eller tel. 0736-39 65 19

# Bilaga 2 - Tidplan 2021

## Anmälan

|             |                                                                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 mars     | Anmälningsportalen för kommuner öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster                                                                                                      |
| 15 april    | Anmälningsportalen för privata aktörer öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster                                                                                               |
| 1 juni      | Sista dag för anmälan och beställning av tilläggsfrågor, översättningar och övriga användarstöd                                                                                             |
| 9 september | Sista dag för sena anmälningar (med undersökningsstart 1 oktober) Sista dag att beställa tilläggstjänsterna registrering av svar via pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer |

## Inför undersökningsstart

|            |                                                                                                           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 augusti | Enkäter i PDF-format för utskrift skickas till registrerade kontakt-personer i kommuner och verksamheter. |
| 24 augusti | Länk till utskicksportal skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner och verksamheter            |

## Undersökningsperiod

|             |                                                                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 september | Undersökningsperioden startar. Utskicksportal, länkar och koder öppnar för användning.                       |
| 31 oktober  | Undersökningen stängs. Sista dag för brukarna att besvara enkäterna.                                         |
| 5 november  | Sista dag för kommuner och verksamheter att själva registrera svar från pappersenkäter i webbenkätverktyget. |

För dem som beställt tilläggstjänsten registrering av svar via pappersenkät, ska samtliga besvarade pappersenkäter samlat ha nått fram till Enkätfabriken per post senast denna dag.

## **Resultat**

- |             |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 november | Resultatet publiceras i resultatportalen i PPT-rapporter för varje deltagande kommun och verksamhet.                                                                                                                                                                        |
| 22 november | De anonymiserade fritextsvaren publiceras i resultatportalen.<br><br>Resultat för både privata aktörer och kommuner presenteras i en gemensam Excelfil i resultatportalen (gäller för placerade unga).<br><br>Resultatet finns tillgängligt interaktivt i resultatportalen. |
| 6 december  | Resultatet publiceras i Kolada.                                                                                                                                                                                                                                             |

## Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät

- Enkäterna distribueras genom Enkätfabriken som PDF-filer för utskrift. På enkäterna finns kommunens logotyp samt enkätens namn (information om verksamhet/målgrupp).
- 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 olivfärgat papper för att säkerställa detta, men de är också märkta med verksamhetsområde och målgrupp.
- För verksamhetsområdet social barn- och ungdomsvård ska både vårdnadshavare för barn i åldern 0-18 år och ungdomar som är 13 år eller äldre erbjudas att delta i undersökningen. Tänk då på att vårdnadshavare och ungdom ska ha olika enkäter.
- 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.
- Kom ihåg att sortera bort/slänga en inloggningskod varje gång en brukare som erbjuds att delta i undersökningen tackar nej, så att ni får koll på hur stort bortfallet är. Alternativ om ni för statistik över antal brukare som erbjuds att delta, vilket borde vara det samma som antal faktiska besök/möten under undersökningsmånaden.

# Vägledning för brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för personer som har kontakt med socialtjänstens myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorg 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](mailto:mikael.mattsson.flink@skr.se)

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2021  
ISBN: 978-91-7585-923-1