Vägledning för brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Genomförande, tidsplan och prislista 2022

Sveriges Kommuner och Regioner

Innehåll

Inledning 5
Syfte 5
Om undersökningen 6
Målgrupp 6
Kvalitetsområden 6
Metod 6
Enkätfrågor 7
Tidsperiod 7
Kostnad grundtjänst 7
Exempel på tilläggstjänster 7
Presentation av resultat 8
Undersökningens omfattning 9
Genomförandet steg för steg 10
Planera 10
Anmälan och tidsplan 12
Genomförande/datainsamling 13
Vid pappersenkät 14
Bortfallshantering och svarsfrekvens 15
Rapportera in resultat 15
Analys 16
Projectplace – digital arbetsyta 17
Tips på stödmaterial i analysarbetet 18
Bilaga 1 Tidsplan 2022 19
Anmälan 19
Inför undersökningsstart 19
Undersökningsperiod 19
Resultat 20
Bilaga 2 – Prislista 21

Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2022 21

Prislista för privata aktörer för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2022 25

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 och RKA 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 inom funktionshinderområdet genomförs i år för sjunde gången.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för personer med funktionsnedsättning kan planeras, genomföras och användas.

Undersökningen genomförs enligt en fastställd tidsplan som ligger som 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). Måtten 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, gruppbostad
- Vuxna med boende enligt LSS, servicebostad
- 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 ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Enkätfabriken, 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. I grund-utförandet kan brukaren välja mellan bara text eller text och pictogrambilder. Den som inte vill ha uppläsning kan stänga av ljudet på den enhet som används för att besvara undersökningen.

Det är också möjligt att erbjuda brukaren att besvara enkäten i pappersform (med eller utan bildstöd). Enkäten levereras även i PDF-format för utskrift från Enkätfabriken. Svaren registreras antingen manuellt av kommunen, enkät för enkät, fråga för fråga, i webbenkätverktyget, eller skickas till Enkätfabriken som registrerar svaren mot en kostnad (se 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 tilläggsfrågor kvalitetssäkras av SKR och Enkätfabriken. Alla kommuners tidigare tilläggsfrågor kommer att finnas i anmälningsportalen.

Tidsperiod

Brukarundersökningen genomförs under perioden 1 september-31 oktober 2022. Kommuner och privata aktörer som väljer att göra enkäten på papper rapporterar in resultatet senast den 4 november 2022.

Kostnad grundtjänst

Deltagande i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet kostar för kommuner 6,50 kr per anmäld respondent. För en brukare som anmälts att svara på två enkäter, (boende/boendestöd och daglig verksamhet/ sysselsättning) blir priset 2 x 6,50 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 Enkätfabriken, tillkommer en fast grundkostnad på 3 000 kr per enkät. Det går fortfarande bra att kommuner inkluderar och anmäler alla sina utförarenheter till undersökningen, oavsett om enheterna drivs i egen regi eller av privata aktörer.

För mer information om kostnader för deltagande och tilläggstjänster, se prislista (bilaga 2) eller kontakta Enkätfabriken[1].

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 Widgitbilder.

[1] Enkätfabriken (https://www.enkatfabriken.se/skr/)

Presentation av resultat

Deltagande organisationer[2] kommer under undersökningsperioden att via en länk kunna följa hur många svar som inkommit, men inte se några resultat förrän undersökningen är avslutad. Från den 15 november kommer deltagande organisationer att kunna ta del av sitt eget resultat i Enkätfabrikens resultatportal. Resultatet från undersökningen publiceras i databasen Kolada[3] den 6 december 2022. Delar av resultatet kommer också att redovisas i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och Strategi för hälsa för 2022.

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

Privata aktörers resultat redovisas i Kolada i den kommun där de verkar, men är inte sökbara utifrån aktör. Om enheterna benämns med huvudorganisationens namn, kan resultat på enhetsnivå ses i Kolada, under de kommuner som verksamheten bedrivs i. För att möjliggöra jämförelser av resultat mellan privata aktörer samt mellan kommunala och privata aktörer, kompletteras redovisningen i Kolada med en Excelfil i resultatportalen, där resultat presenteras uppdelat på kommunala och privata aktörer, sökbart utifrån både privata aktörer och kommuner. Excelfilen publiceras i Enkätfabrikens resultatportal den 22 november.

[2] För att kunna följa antal inkomna svar under undersökningsperioden och ta del av resultat i Enkätfabrikens resultatportal, krävs att privata aktörer gjort en egen anmälan till undersökningen hos Enkätfabriken, via anmälningsportalen 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.

[3] Kolada.se (https://www.kolada.se/)

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 1 juni via Enkätfabrikens webbsida[4] för SKR:s brukarundersökningar: 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.

[4] Enkätfabriken (www.enkatfabriken.se/skr)

- 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 kan en kommun välja att ta del av resultatet för en hel verksamhet/enhet där man köper en eller flera platser, om den aktör som man köper platser av också deltar i undersökningen. Alternativt kan kommunen skapa en konstruerad enhet och lägga samman alla enstaka köpta platser till en enhet. 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.
- 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 igång 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 enkätfabrikens webbsida.[5]

Anmälan och tidsplan

Anmälan till brukarundersökningen görs via Enkätfabrikens webb från och med den 15 mars och i första hand fram till den 1 juni, dock senast den 10 augusti 2022. Detta om man vill kunna inleda genomförandet av årets undersökning då undersökningsperioden startar den 1 september. Om ni vill lägga till egna frågor är sista dag att registrera dem i anmälningsportalen den 1 juni 2022. Den 6 maj är sista dag att beställa helt nya tilläggsfrågor, d.v.s. tilläggsfrågor som inte redan ställts av någon aktör tidigare år. Det är möjligt att anmäla sig till undersökningen också efter den 10 augusti, fram till den 9 september, om man planerar att genomföra undersökningen under oktober. Efter det är det möjligt att anmäla

[5] Enkätfabriken (www.enkatfabriken.se/skr)

sig endast om Enkätfabriken har utrymme att hantera och förbereda fler kommuner och verksamheters deltagande i undersökningen under oktober (se tidsplan i bilaga 1).

Vid anmälan anges

- Kommunens/organisationens namn
- Vilka verksamhetsområden och därmed vilka enkäter som önskas genomföras
- Avtalstecknare och huvudkontaktperson
- Kontaktpersoner för respektive enkäter och enheter
- Faktureringsuppgifter
- Eventuella tilläggstjänster (tillval) kommunen vill beställa
- Deltagande enheters namn, typ av utförare (kommunal/privat) och huvudorganisation (om privat)

Se vidare i manualen för anmälningsportalen på Enkätfabrikens webbsida.[6]

Information om varje enhet som man vill ha ett eget resultat redovisat för, ska registreras och benämnas i anmälningsportalen för undersökningen. 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 gruppbostäder 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 undersökningsstarten en länk till startsida för undersökningen samt unika inloggningskoder kopplade till den specifika enheten, för det antal brukare som anmälts för enheten.

[6] Enkätfabriken (www.enkatfabriken.se/skr)

Det är möjligt att justera antalet anmälda brukare fram till tre veckor före planerad undersökningsstart. Det är bra om en frågeassistent kan förbereda undersökningen för varje brukare på den enhet (dator, surfplatta eller mobiltelefon) som ska användas för att besvara undersökningen, genom att klicka på länken till startsidan och skriva in inloggningskoden.

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.

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 uppläsningsfunktionen. 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.

Att låta brukare, exempelvis inom socialpsykiatrin, vara frågeassistent kan vara ett sätt att motivera fler att svara. Låt gärna frågeassistenten komma och presentera sig en eller ett par gånger innan undersökningen sätter igång så att hen är igenkänd när undersökningen startar.

Vid pappersenkät

Undersökningen kan även genomföras med pappersenkät. För de kommuner som anmält sig senast den 1 juni distribuerar Enkätfabriken pappersenkäter i PDF-format för utskrift till anmälda kontaktpersoner. En unik enkät i PDF-format skapas då för varje anmäld enhet. På enkäten finns angivet vilken brukarundersökning, enkät, kommun och enhet enkäten gäller. Namnet på enheten finns även i filnamnet för filen. På så vis kopplas alla svar via pappersenkät direkt till rätt aktör och enhet utan merarbete eller risk för felaktigheter. Varje pappersenkät har dessutom med de eventuella tilläggsfrågor som aktören beställt. Vid användning av pappersenkät behöver en svarslåda ordnas, och/eller frankerade och adresserade svarskuvert så att svaren kan lämnas anonymt. De

kommuner som inkommer med en sen anmälan, efter den 1 juni, kan ladda ner generiska enkäter från Enkätfabrikens webb, och själva fylla i kommunens och enhetens namn.

Kommunen kan själv, förutsatt att det går att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten, registrera svar från pappersenkäter i webbenkätverktyget, eller mot en avgift köpa registrering av svar på pappersenkäter från Enkätfabriken (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 de unika inloggningskoder för brukarna som erhållits vid en enhet.

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur många av dem som tillfrågats om att delta i undersökningen som valt att svara – det vill säga att veta hur stort bortfallet och svarsfrekvensen är. En enkät anses besvarad om minst en fråga förutom den om kön är besvarad.

Kommunen eller den privata aktören anmäler samtliga brukare vid varje enhet som deltar i undersökningen. Enkätfabriken upprättar då lika många unika inloggningskoder samt en enkätlänk. Svarsfrekvensen, och därmed bortfallet, räknas ut automatiskt utifrån antal anmälda respondenter och antal inkomna svar.

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

Rapportera in resultat

Svaren samlas automatiskt i en databas och inga resultat behöver sammanställas och skickas in manuellt om undersökningen besvaras på webben med dator, surfplatta eller smart telefon.

Vid användning av pappersenkät ska svaren, som nämns ovan, registreras i webbenkätverktyget för undersökningen, precis som om brukaren själv fyllt i enkäten. Den som registrerar svaren använder då de inloggningskoder som tagits fram för den berörda enheten. Det är viktigt att rätt inloggningskod används

vid registreringen av svar, så att svaren registreras för rätt enkät och enhet. Svaren på pappersenkäter ska registreras senast den 4 november 2022. Svar som inkommer efter detta datum kommer inte att kunna räknas med i det nationella resultatet (se tidplan i bilaga 1). Alternativt kan kommunen samlat skicka sina pappersenkätsvar till Enkätfabriken så att de anländer till Enkätfabriken senast den 4 november, och mot en kostnad få dem registrerade av Enkätfabriken (se prislista bilaga 2).

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[7] 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.

[7] Lärande exempel (https://skr.se/skr/tjanster/larandeexempel.27322.html?query=*%3A*)

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[8]
- Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst[9]
- Arbeta med analys[10]
- Analysera med nyckeltal[11]

[8] Analysstöd -att värdera information från uppföljning (https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/analysstod-att-vardera-information-fran-uppfoljning.html)
[9] Handbok för arbetet med Öppna jämförelser socialtjänst (https://skr.se/tjanster/merfranskl/oppnajamforelser/handbokoppnajamforelsersocialtjanst.1154.html)
[10] Leda för Resultat (https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/leda-for-resultat-resultatstyrt-forbattringsarbete.html)
[11] Arbeta med analys (https://rka.nu/radetforframjandeavkommunalaanalyser/analys/arbetamedanalys.44672.html)

Bilaga 1 Tidsplan 2022

Anmälan

15 mars	Anmälningsportalen för kommuner öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
13 april	Anmälningsportalen för privata aktörer öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
6 maj	Sista dag att beställa helt nya tilläggsfrågor, d.v.s. tilläggsfrågor som inte redan ställts av någon aktör tidigare år.
1 juni	Sista dag för anmälan och beställning av tilläggsfrågor, översättningar och övriga användarstöd.
10 augusti	Sista dag att justera antal anmälda brukare inför undersökningsstart 1 september.
9 september	Sista dag för sena anmälningar (med undersökningsstart 1 okt).
	Sista dag att beställa tilläggstjänsterna registrering av svar via pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer.

Inför undersökningsstart

24 augusti	Enkäter i PDF-format för utskrift skickas till registrerade kontakt-personer i kommuner och verksamheter (om anmälan färdigställts senast 10 aug.).
	Länk till startsida och koder för inloggning för anmälda brukare skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner och verksamheter (om anmälan färdigställts senast 10 aug.).

Undersökningsperiod

1 september	Undersökningsperioden startar. Länkar och koder öppnar för användning.
1 oktober	Undersökningsstart för dem som färdigställt sin anmälan efter den 10 aug.

31 oktober	Undersökningen stängs. Sista dag för brukarna att besvara enkäterna.
4 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. Resultat för både privata aktörer och kommuner presenteras i en gemensam Excelfil i resultatportalen. Resultatet finns tillgängligt interaktivt i resultatportalen.
6 december	Resultatet publiceras i Kolada.

Bilaga 2 – Prislista

Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2022

(Pris anges exklusive moms)

Grundpris för undersökningstjänsten	Pris
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 /anmäld brukare

Tilläggstjänster	Pris
Tilläggsfråga (max fem olika frågor per kommun och brukarundersökning)	300 kr /fråga och frågeformulär eller enkät
Översättning till andra språk än de som tillhandahålls av SKR.	10 kr /ord
Uppläsning på andra språk än svenska om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	10 000 kr /frågeformulär eller enkät
Uppläsning på andra språk än svenska om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	5 000 kr /enkät
Uppläsning på andra språk än svenska om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	3 800 kr /enkät

Tilläggstjänster	Pris
Uppläsning på andra språk än svenska	2 800 kr
om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	/enkät
Widgit för: - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS - Daglig verksamhet LSS - Boendestöd SoL	3 500 kr /frågeformulär eller enkät
Widgit för: Priset kan bli lägre beroende på antal kommuner och/eller privata aktörer som beställer tjänsten[12]) - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL - Personlig assistans	7 000 kr /frågeformulär eller enkät
Tecken som stöd (kan bli lägre kostnad beroende på antal kommuner och/eller privata aktörer som beställer tjänsten[13]) för följande enkäter: - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS	6 000 kr /frågeformulär eller enkät
Tecken som stöd (kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Personlig assistans - Boendestöd SoL - Daglig verksamhet LSS	8 000 kr /frågeformulär eller enkät

[12] Lägsta möjliga pris för Widgit är 3 500 kr/frågeformulär om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tjänsten

[13] Lägsta möjliga pris för tecken som stöd respektive teckenspråk är 4 000 kr/frågeformulär om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tjänsten

Tilläggstjänster	Pris
Tecken som stöd (kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL	18 000 kr /frågeformulär eller enkät
Teckenspråk (kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS	6 000 kr /frågeformulär eller enkät
Teckenspråk (kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Personlig assistans - Boendestöd SoL - Daglig verksamhet LSS	8 000 kr /frågeformulär eller enkät
Teckenspråk (kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL	18 000 kr /frågeformulär eller enkät
Registrering av svar via pappersenkät	10 kr /besvarad enkät
Sammanställning av fritextkommentarer	420 kr /timme

Tilläggstjänster	Pris
Annat konsultstöd relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna. 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: **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.	650 kr /timme

Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningsportalen för brukarundersökningarna.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta:
Kajsa Aune på Enkätfabriken på kajsa.aune@enkatfabriken.se
eller tel. 073-515 95 94

Prislista för privata aktörer för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2022

(Pris anges exklusive moms)

Grundpris för undersökningstjänsten	Pris
Grundkostnad per enkät för deltagande, fast kostnad Grundkostnad, flera enkäter. Vid deltagande i flera enkäter sätts ett tak på grundkostnaden. Taket är 10 000 kr och gäller för 4 enkäter eller fler inom samma undersökning.	3 000 kr /enkät
I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och/eller aktörer och verksamheter kan ta del av sitt resultat.	6,50 kr /anmäld brukare i undersökning

Tilläggstjänster	Pris
Tilläggsfråga (max fem olika frågor per aktör och brukarundersökning)	1 000 kr /fråga och frågeformulär eller enkät
Översättning till andra språk än de som tillhandahålls av SKR	10 kr /ord
Uppläsning på andra språk än svenska om 1-2 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	10 000 kr /frågeformulär/enkät
Uppläsning på andra språk än svenska om 3-5 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	5 000 kr /frågeformulär/enkät

Tilläggstjänster	Pris
Uppläsning på andra språk än svenska om 6-10 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	3 800 kr /frågeformulär eller enkät
Uppläsning på andra språk än svenska om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	2 800 kr /frågeformulär eller enkät
Widgit för funktionshinderområdet - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS - Daglig verksamhet LSS - Boendestöd SoL	3 500 kr /enkät och aktör
Widgit för funktionshinderområdet (men kan bli lägre beroende på antal kommuner och/eller privata aktörer som beställer tjänsten[14]) - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL - Personlig assistans	7 000 kr /enkät och aktör

[14] Lägsta möjliga pris för Widgit är 3 500 kr/frågeformulär om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tjänsten

Tilläggstjänster	Pris
Tecken som stöd för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad beroende på antal kommuner och/eller privata aktörer som beställer tjänsten[15]) för följande enkäter: - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS	6 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör
Tecken som stöd för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Personlig assistans - Boendestöd SoL - Daglig verksamhet LSS	8 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör
Tecken som stöd för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad – se fotnot 2) för följande enkäter: - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL	18 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör
Teckenspråk för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad – se fotnot 2 ovan) för följande enkäter: - Gruppbostad LSS - Servicebostad LSS	6 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör

[15] Lägsta möjliga pris för tecken som stöd respektive teckenspråk är 4 000 kr/frågeformulär om fler än 10 kommuner och/eller privata aktörer beställer tjänsten

Tilläggstjänster	Pris
Teckenspråk för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad – se fotnot 2 ovan) för följande enkäter: - Personlig assistans - Boendestöd SoL - Daglig verksamhet LSS	8 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör
Teckenspråk för funktionshinderområdet (men kan bli lägre kostnad – se fotnot 2 ovan) för följande enkäter: - Boende med särskild service SoL - Sysselsättning SoL	18 000 kr /frågeformulär eller enkät och aktör
Registrering av svar via pappersenkät	10 kr /besvarad enkät
Sammanställning av fritextkommentarer	420 kr /timme

Tilläggstjänster	Pris
Annat konsultstöd relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna. 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: **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.	650 kr /timme

Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningsportalen för brukarundersökningarna.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta:
Kajsa Aune på Enkätfabriken på kajsa.aune@enkatfabriken.se
eller tel. 073-515 95 94

Vägledning för brukarundersökning inom funktionshinderområdet

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för personer med funktionsnedsättning 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
Anna Thomsson, anna.thomsson@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2022
ISBN: 978-91-7585-924-8

ISBN: 978-91-7585-924-8
Beställ eller ladda ner på webbutik.skr.se
Post: 118 82 Stockholm | **Besök:** Hornsgatan 20
Telefon: 08-452 70 00 | www.skr.se

Sveriges Kommuner och Regioner