

# Vägledning för brukarundersökning om myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg

Genomförande, tidsplan och prislista 2024



Sveriges  
Kommuner  
och Regioner

## Innehåll

|  |           |
|--|-----------|
| Inledning.....                             | 3         |
| Syfte .....                                | 3         |
| <b>Om undersökningen .....</b>             | <b>4</b>  |
| Målgrupp .....                             | 4         |
| Kvalitetsområden.....                      | 4         |
| Metod .....                                | 4         |
| Frågor .....                               | 6         |
| Språk .....                                | 6         |
| Undersökningstjänsten.....                 | 7         |
| Tidsperiod.....                            | 8         |
| Kostnad .....                              | 8         |
| Redovisning av resultat .....              | 8         |
| <b>Genomförandet steg för steg .....</b>   | <b>9</b>  |
| Planera .....                              | 9         |
| Anmälan .....                              | 10        |
| Datainsamling.....                         | 11        |
| Vid pappersenkät .....                     | 12        |
| Bortfallshantering och svarsfrekvens ..... | 12        |
| <b>Analys.....</b>                         | <b>13</b> |
| Projectplace – digital arbetsyta .....     | 14        |
| Tips på stödmaterial i analysarbetet ..... | 14        |
| <b>Bilaga 1 – Tidsplan 2024.....</b>       | <b>15</b> |
| <b>Bilaga 2 – Prislista.....</b>           | <b>18</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.

Sedan 2015 har SKR tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), intresserade kommuner och privata utförare utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden. Resultatet publiceras sedan 2016 i databasen Kolada.

SKR ansvarar för att upphandla och förvalta avtalet för undersökningstjänsten samt att samordna och stötta kommuner kring genomförandet av undersökningen. Detta sker bl.a genom samarbetsrum, uppstartsmöten och resultatwebbinarier. Kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet av undersökningarna, genomgång och analys av eget resultat samt återkoppling till brukarna.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorgen (IFO) kan planeras, genomföras och hur resultatet kan användas.

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 individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Resultaten 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)<sup>2</sup> och Strategi för hälsa<sup>3</sup>.

---

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

<sup>2</sup> <https://skr.se/skr/demokratiledningstyrning/stodforattstyraochleda/kommunenskvalitetikorthetkik.672.html>

<sup>3</sup> <https://skr.se/skr/halsasjukvard/utvecklingavverksamhet/strategiforhalsa.9515.html>

# Om undersökningen

## Målgrupp

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

- Social barn- och ungdomsvård: juridisk vårdnadshavare för barn och ungdomar 0–18 år
- Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13–20 år
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Kommunen väljer själv vilka enkäter som ska genomföras. Oavsett i vilken/vilka verksamheter 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 årligen från och med 2021 där även privata aktörer är välkomna att delta (se vägledning för placerade barn och unga). Från 2023 genomförs även en undersökning om öppna insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården (se vägledning för öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård).

## Kvalitetsområden

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen omfattar sex kvalitetsområden: tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring.

## Metod

Undersökningen är en besöksundersökning. Detta innebär att enkäter ska delas ut till samtliga brukare som har eller haft ett besök/möte med socialtjänsten i de verksamheter som undersökningen genomförs i under den aktuella undersökningsperioden. Med besök avses såväl fysiska möten som digitala möten. Möten kan även ske utanför socialkontoret, vid till exempel hembesök.

Enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare, utan endast till de brukare som har ett möte med en socialsekreterare inom undersökningsperioden. Samma metod gäller för samtliga enkäter inom undersökningen inom IFO. 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 med ett enkätverktyg från den upphandlade leverantören Origo Group<sup>4</sup>. Enkäterna kan besvaras digitalt (via telefon, surfplatta eller dator) eller via pappersenkäter. Det är möjligt att använda både webbenkät och pappersenkät parallellt, beroende på vad som passar bäst i verksamheten och för brukarna. Länk till enkäten kan skickas till brukaren via sms eller e-post från en enkätportal (se mer information nedan). Som alternativ kan också en talong med länk och inloggningskod lämnas till brukaren eller skickas med vanlig post. En utskriven pappersenkät innehåller även en länk/QR-kod för digital deltagande. Vid osäkerhet om hur brukaren vill besvara enkäten är det därför att rekommendera att använda pappersenkät i första hand.

Svaren 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.

Varje kommun väljer själva om man vill erbjuda brukaren att få enkäten via sms eller e-post. Samtycke från brukaren vid utskick av e-post och sms är en viktig åtgärd pga att personuppgifter då sparas under den tid som enkätlinken är giltig. Alla brukare som har besökt eller har haft ett möte ska tillfrågas om hur de vill besvara enkäten: via sms, e-post, talong med inloggningskod eller pappersenkät. Brukare som vill besvara 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. E-postpåminnelse skickas automatiskt ut till alla brukare som valt det distributionssättet och som

---

<sup>4</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

inte svarat på enkäten vid första utskicket. Eftersom en påminnelse går ut automatiskt är det också viktigt att informera om den.

För utskick via sms är det möjligt att som tilläggstjänst välja om det ska skickas en påminnelse till de brukare som väljer att få enkäten via sms.

## Frågor

Enkäten består av åtta frågor; en bakgrundsfråga (kön) och sju kvalitetsfrågor om hur brukaren uppfattar kontakten inom individ- och familjeomsorgen. Det finns möjlighet att lägga till egna frågor mot en kostnad (se prislista i bilaga 2). Maximalt fem lokala frågor per brukarundersökning får läggas till. Alla egna tilläggsfrågor kommer sist i enkäten. Lokala tilläggsfrågor kvalitetssäkras av SKR och Origo Group. Observera att egna frågor beställs som en tilläggstjänst och behöver beställas enligt de datum som anges i tidsplanen (se bilaga 1 tidsplan).

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. Kommunen avgör själv om detta ska aktiveras i anmälningsportalen. Origo Group ansvarar för att anonymisera kommentarerna innan de återkopplas för att säkerställa att inga personuppgifter finns i fritextkommentarerna som redovisas.

## Språk

Samtliga enkäter inom undersökningen finns tillgängliga på tio språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja, vietnamesiska och thailändska. Utöver dessa språk finns enkäten inom social barn- och ungdomsvård tillgänglig på amhariska och enkäterna för ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård tillgängliga på polska.

Brukaren väljer själv i enkätverktyget vilket språk hen vill svara på och kan även växla mellan olika språk under tiden som enkäten besvaras. Pappersenkäter finns tillgängliga på de språk som ingår i undersökningen. Det finns möjlighet att beställa översättning av enkäten även till andra språk utöver de som ingår, mot en avgift (se prislista i bilaga 2).

## Undersökningstjänsten

Samtliga brukarundersökningar inom socialtjänsten genomförs från och med 2024 med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Origo Group.

I tjänsten ingår:

- Anmälningportal för registrering av information inför undersökningen
- Demoenkäter för förberedelse och träning
- Enkätportal för distribuering av länk till webbenkät via sms, e-post eller utskrift av pappersenkät eller talong med unik enkätкод
- Enkätverktyg med möjlighet för brukaren att välja språk och lämna fritextkommentarer
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- Enkätportal för att ta del av det egna resultatet samt jämföra sig med andra

Det finns även möjlighet att köpa tilläggstjänster:

- Egna frågor
- Registrering av svar inkomna via pappersenkäter
- Sammanställning av fritextkommentarer<sup>5</sup>
- Övrigt konsultstöd

För mer information, se prislista i bilaga 2.

---

<sup>5</sup> Origo Group erbjuder en tilläggstjänst där de går igenom, kategoriserar och sammanställer alla fritextkommentarer som kommit in. Hur omfattande en sådan arbetsinsats blir beror på hur många brukare som har besvarat enkäten och omfattningen av kommentarer. [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

## Tidsperiod

Brukarundersökningen ska genomföras under en månads tid inom undersökningsperioden 2 september – 1 november. 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 2024 års nationella brukarundersökning kostar 10 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. De brukare som avböjer medverkan ska registreras som bortfall, liksom de brukare som av något skäl inte tillfrågas. Utöver grundtjänsten är det även möjligt att köpa olika tilläggstjänster utifrån lokala behov (se prislistan i bilaga 2).

## Redovisning av resultat

Deltagande kommuner kan ta del av sitt resultat i Origo Groups enkätportal (se tidsplan i bilaga 1). Resultatet redovisas per enkät (ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevård samt vårdnadshavare respektive ungdomar inom social barn- och ungdomsvård).

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.

Samtliga kommuners resultat publiceras också i databasen Kolada.<sup>6</sup> I Kolada redovisas de sammanlagda positiva resultaten, det vill säga antalet brukare som

---

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



svarat att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med till exempel det stöd de får från socialtjänsten i kommunen.

## Genomförandet steg för steg

Eftersom undersökningen genomförs nationellt är det 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 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. Kom ihåg att också planera tid för hur resultatet ska analyseras och återkopplas internt och till brukare.
- Bestäm vilka av de fyra enkäterna ni vill genomföra.
- Anmäl kommunen till brukarundersökningen via den anmälningssportal för undersökningarna som nås via Origo Groups webbsida.<sup>7</sup> Detta behöver göras senast den 3 juni. Se mer information under rubriken Anmälan längre ner samt i tidsplanen i bilaga 1.

---

<sup>7</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

- 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 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 samarbetsytan Projectplace.

Manualer för anmälningsportal och enkätportal finns tillgängliga på Origo Groups webbsida<sup>8</sup>, där även demoenkäterna för brukarundersökningen finns.

## Anmälan

Anmälan till undersökningen görs via anmälningsportalen som nås via Origo Groups webbsida. Deltagande kommuner anmäler vilka av de fyra enkäterna i undersökningen man vill genomföra samt eventuella tilläggstjänster som vill beställas. I anmälningsportalen registreras huvudkontaktperson för undersökningen samt eventuella ytterligare kontaktpersoner.

Vid anmälan anges:

- Kommunens namn

---

<sup>8</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

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

Se vidare i manualen för anmälningssportalen på Origo Groups webbplats.<sup>9</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 enkätverktyg 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 tillgång till enkätportalen. Via enkätportalen kan enkäterna spridas via:

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

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.

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 enkätportalen och en länk till enkäten skickas direkt till brukaren. Det är viktigt

---

<sup>9</sup> <http://www.origogroup.com/skr/>

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. E-postpåminnelse skickas ut till alla brukare som valt det sättet och som inte svarat på enkäten vid första utskicket. Brukaren behöver få information om att en påminnelse skickas ut eftersom det kan påverka hur brukaren vill få enkäten.

Det är möjligt att följa antal inkomna svar under undersökningsperioden för att kunna påminna om undersökningen.

### **Vid pappersenkät**

Pappersenkäter skrivs ut direkt från enkätportalen. På enkäten finns det angivet vilken brukarundersökning, enkät samt kommun och enhet 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 (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 socialkontoret eller efter ett digitalt möte ska brukaren tillhandahållas ett frankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten. Kommunen kan själv, förutsatt att det går att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten, registrera svar från pappersenkäter genom enkätportalen. Det går även att köpa registrering av svar på pappersenkäter från Origo Group (se prislista bilaga 2). Om kommunen själv registrerar svar från pappersenkäter, bör registreringen göras av någon som inte finns i de verksamheter som deltagit i undersökningen.

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

### **Bortfallshantering och svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal enkäter som har skrivits ut eller skickats via enkätportalen och antal inkomna svar. Observera att detta även gäller pappersenkäter. I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort

bortfallet är, dvs antal brukare som väljer att inte delta eller inte blir erbjudna att delta. Bortfallet ska registreras i enkätportalen. Det kommer vara möjligt att justera svarsfrekvensen utifrån utdelade enkäter, i slutet av undersökningsperioden.

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

Brukarna har lagt ner 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.

## **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 är välkomna att vara med. Kontakta SKR:s Kontaktcenter på [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](#)
- [Handbok för Öppna jämförelser socialtjänst](#)
- [Leda för resultat](#)
- [Arbeta med analys](#)
- [Följa upp och analysera verksamhet](#)

# Bilaga 1 – Tidsplan 2024

## ANMÄLAN

|                 |  |
|-----------------|--|
| 25 mars         | Anmälningssportalen för kommuner öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.   |
| 25 mars/2 april | Uppstartsmöten för årets undersökningar för kommuner. Uppstartsmöten sker via webb.  |
| 13 maj          | Sista dag att beställa helt nya tillägsfrågor, d.v.s. tillägsfrågor som inte ställts tidigare år.  |
| 3 juni          | Sista dag för anmälan och beställning av befintliga <sup>10</sup> samt att beställa tillägsfrågor (som använts av någon aktör tidigare år), översättningar och övriga användarstöd till brukarundersökningarna |
| 16 augusti      | Sista dag för sena anmälningar och justeringar inför <b>undersökningsstart den 2 september</b> .   |
| 16 september    | Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för <b>undersökningsstart den 1 oktober</b> . Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.                                 |

## INFÖR UNDERSÖKNINGSSTART

|            |  |
|------------|--|
| 26 augusti | Länk till enkätportal skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter inom undersökningarna. |
|------------|--|

---

<sup>10</sup> D.v.s. frågor som använts av någon aktör 2020–2023 och därmed redan finns förberedda med översättning och uppläsning.

I enkätportalen finns enkäter i PDF-format för utskrift (alla enkäter skrivs ut i enkätportalen).

Gäller om anmälan skett senast 16 aug.

26-27 augusti

Möten med alla anmälda kommuner med information om enkätportalen

## UNDERSÖKNINGSPERIOD

2 september

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

Information om svarsfrekvens i realtid kommer att finnas tillgängligt från och med undersökningsperiodens start.

16 september

Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, **för undersökningsstart den 1 okt.** Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.

Sista dag att beställa tilläggstjänsterna registrering av svar via pappersenkät och sammanställning av fritextkommentarer.

23 sept.

Länk till enkätportal skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter inom undersökningarna.

I enkätportalen finns enkäter i PDF-format för utskrift (alla enkäter skrivs ut i enkätportalen).

Gäller om anmälan skett senast 16 september.

14 oktober

Möjlighet att klustra enheter öppnar (mejlinstruktion till huvudkontaktpersoner)



1 november Undersökningarna stänger. Sista datum för brukarna att besvara enkäterna.

Sista dag att anmäla önskemål om klustring av enheter

4 november Sista dag för kommuner och verksamheter att själva registrera svar från pappersenkäter i enkätportalen. För dem som beställt tilläggstjänsten registrering av svar via pappersenkät, ska samtliga besvarade pappersenkäter samlat ha nått fram till Origo Group per post senast denna dag.

Sista dag att justera felaktig svarsfrekvens via enkätportalen.

## **RESULTAT**

18 november Det slutgiltiga resultatet för årets undersökningar finns tillgängliga som PPT-rapporter för varje deltagande kommun och privat aktör (som anmält sig via anmälningsportalen) i leverantörens resultatportal.

Resultat för att möjliggöra jämförelser mellan kommunala och privata utförare finns i resultatportalen.

25 november De anonymiserade fritextsvaren 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 kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2024

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

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

*Bild: Priser avser SEK och är exklusive mervärdesskatt.*

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

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

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

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

# Vägledning för brukarundersökning om myndighetskontakten 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  
Åsa Dyckner, asa.dyckner@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024  
ISBN: 978-91-8047-260-9