

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

Genomförande, tidsplan och prislista 2024

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Syfte .....	3
Bakgrund .....	4
Pilotundersökning hösten 2023 .....	4
<b>Om undersökningen</b> .....	<b>5</b>
Målgrupp .....	5
Privata utförare .....	7
Avgränsningar - öppna insatser som inte ingår i brukarundersökningen.....	8
Kvalitetsområden.....	8
Metod .....	8
Frågor .....	10
Språk .....	10
Undersökningstjänsten .....	10
Tidsperiod.....	11
Kostnad grundtjänst .....	11
Redovisning av resultat .....	12
<b>Genomförandet steg för steg</b> .....	<b>13</b>
Planera .....	13
Anmälan .....	15
Datainsamling.....	17
Vid pappersenkät .....	18
Bortfallshantering och svarsfrekvens .....	18
<b>Analys</b> .....	<b>19</b>
Samarbetsrum – digital arbetsyta .....	20
Tips på stödmaterial i analysarbetet .....	20
<b>Bilaga 1 – Tidsplan 2024</b> .....	<b>21</b>
<b>Bilaga 2 – Prislista</b> .....	<b>24</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 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 om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård kan planeras, genomföras och 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 öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring.

Resultaten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter, samt på sikt även över tid, men framförallt för analys av den egna

verksamheten. Resultaten kommer från och med 2024 publiceras i databasen Kolada<sup>1</sup>.

## Bakgrund

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

En referensgrupp med representanter från ett tiotal kommuner, och en regional samverkans- och stödstrukturer (RSS) har under hösten och vintern 2022/2023 deltagit i arbetet med att utveckla frågor och svarsalternativ till undersökningen. Referensgruppen har också varit delaktig i avgränsningar för undersökningen. Frågorna har reviderats efter inkomna synpunkter från brukare.

## Pilotundersökning hösten 2023

Hösten 2023 genomfördes den nya brukarundersökningen som en pilot för att testa både frågor, svarsalternativ och genomförande. Undersökningens genomförande och frågor har i början av 2024 följts upp och utvärderats tillsammans med kommuner som deltog i pilotundersökningen. Utifrån erfarenheter av pilotundersökningen och inkomna synpunkter har vissa revideringar gjorts inför 2024.

## Sammanfattning av revideringar som gjorts efter pilotundersökningen:

- Gruppverksamheter ingår inte i undersökningen
- Enkäterna som tidigare riktades till vårdnadshavare har ändrats till att omfatta omsorgspersoner (se definition nedan)
- Frågan *Vet du varför du har kontakt med familjebehandlare/motsvarande* har utgått

---

<sup>1</sup> Kolada.se

- Frågan *Hur många gånger har du träffat familjebehandlaren/motsvarande* har lagts till

## Om undersökningen

### Målgrupp

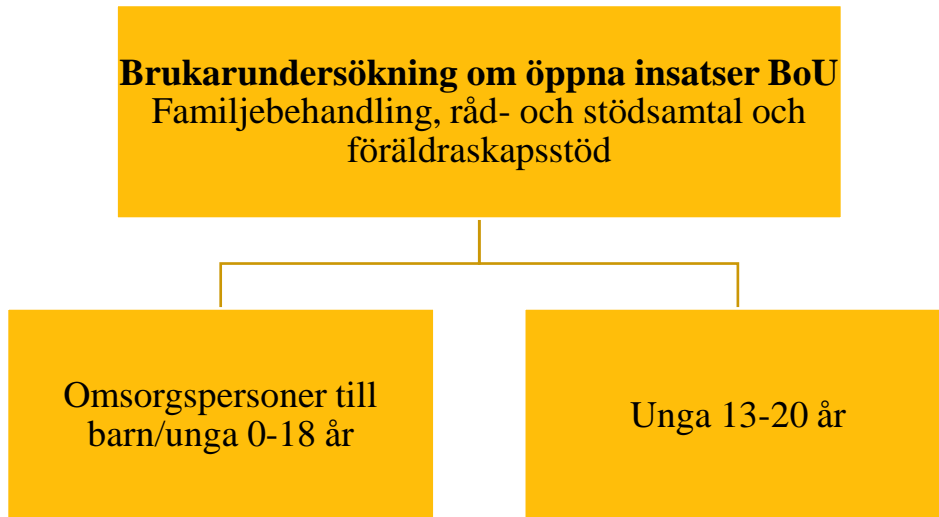
Undersökningen omfattar brukares kontakt med öppna insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården och inkluderar både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser. Brukarundersökningen är öppen för både kommunala verksamheter och privata aktörer som utför insats (biståndsbedömd eller icke biståndsbedömd)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

Målgruppen är:

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

Med begreppet *omsorgspersoner* avses de vuxna som medverkar i insatsen/stödet utifrån att de direkt eller indirekt har omsorg om barnet/den unga. Det behöver inte bara vara juridiska vårdnadshavare eller biologiska föräldrar, det kan även vara ex. bonusföräldrar.

Figuren illustrerar uppdelning och målgrupp för undersökningen. I undersökningen finns det totalt två enkäter, en till omsorgspersoner och en till unga. Det är samma enkät som används oavsett om insatsen är biståndsbedömd eller ej.



De insatstyper som ingår i undersökningen är:

Råd och stödsamtal till unga och/eller omsorgspersoner, familjebehandling och individuellt föräldraskapsstöd. Insatserna kan ges enskilt till en person eller till delar av/flera inom en familj. Insatsen ges av socialtjänsten eller privat utförare. Insatsen kan ges digitalt, via telefon eller via fysiskt möte/besök. Gruppverksamheter ingår inte i undersökningen.

Det finns ingen enhetlig eller gemensam definition av råd och stödsamtal, familjebehandling eller individuellt föräldraskapsstöd och inte heller någon tydlig definierad skillnad mellan ex familjebehandling eller föräldraskapsstöd.

- Familjebehandling
  - individuella samtal till omsorgspersoner till barn 0–18 år, till unga 13–20 år eller gemensamma samtal med omsorgspersoner och unga
  - till enskild, delar av eller hela familjen
  - manualbaserad eller icke manualbaserad

Familjebehandling kan t. ex. vara Funktionell familjeterapi (FFT), Trappan-samtal, krisstöd, Kognitiv behandling vid

barnmisshandel (KIBB) eller icke manualbaserad familjebehandling. Obs! Ingen heltäckande lista.

- Råd och stödsamtal
  - individuella samtal till omsorgspersoner till barn 0–18 år och/eller till unga 13–20 år
  - individuella samtal till delar av/hela familjen

Råd och stödsamtal kan innebära att personen/personerna i fråga får råd och stöd för att hantera en specifik problematik eller situation.

- Föräldraskapsstöd
  - individuella samtal till omsorgspersoner till barn 0–18 år

### **Om undersökningen**

Undersökningen är en besöksundersökning. Alla brukare som under undersökningsperioden har ett besök med en familjebehandlare, eller motsvarande ska erbjudas att delta.<sup>2</sup> Det finns inte en nationell benämning på den professionella som ger insatser inom öppna insatser till barn, unga och omsorgspersoner. Yrkestiteln på den som utför insatsen kan därför variera och också anpassas till lokala behov. I vägledningen används genomgående benämningen familjebehandlare, men undersökningen är inte avgränsad till den specifika yrkestiteln. (Se avsnittet *Genomförandet steg för steg*).

Oavsett om besöket sker individuellt eller tillsammans med någon/flera familjemedlemmar så ska samtliga brukare (unga 13-20 år och omsorgspersoner för barn/unga 0-18 år) erbjudas delta i undersökningen.

### **Privata utförare**

Privata utförare är välkomna att delta i brukarundersökningen förutsatt att de utför insats (biståndsbedömd eller icke biståndsbedömd) på uppdrag av/har avtal med en kommun. Privata aktörer kan anmäla sig antingen på egen hand direkt till Origo Group eller via den/de kommuner man utför uppdrag för. Det är viktigt att kommun och privat utförare kommunicerar om vem som gör vad och

---

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

samarbetar i genomförandet av undersökningen, så att inte brukare erbjuds att svara på samma enkät två gånger.

### **Avgränsningar - öppna insatser som inte ingår i brukarundersökningen**

Kontaktperson, kontaktfamilj, öppen förskola och verksamheter som är samdrivna med exempelvis Regionen (Mini Maria, ungdomsmottagningar och vissa behandlingsverksamheter) ingår inte i målgruppen för undersökningen. Inte heller Familjerättens serviceinsatser (ex. samarbetsamtal) eller Familjerådgivning ingår.

Fältassistenter erbjuder i vissa kommuner råd- och stödsamtal och ingår då i undersökningen. Annat fältarbete ingår inte.

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

Gruppverksamhet ingår inte i undersökningen. Utvärderingen av piloten visade att frågorna i denna undersökning inte var anpassade för gruppverksamhet. Föräldraskapsstödsgrupper (ex. ABC och Komet) har ofta egna former av uppföljning och anpassade frågor.

Öppna insatser inom andra verksamhetsområden än den social barn- och ungdomsvården ingår inte i undersökningen.

### **Kvalitetsområden**

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

### **Metod**

#### **Besöksundersökning**

Undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med familjebehandlare. Med besök avses såväl fysiska som digitala möten via webb eller telefon. Besök kan ske utanför socialtjänstens kontor/öppenvårdsmottagning och vid besök i bostaden.



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

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

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

### **Utdelning av enkäten**

Undersökningen genomförs med ett enkätverktyg från den nuvarande leverantören Origo Group, och besvaras via smarttelefon, surfplatta eller dator eller på pappersenkät. Enkäten sprids till brukarna via en enkätportal genom sms, e-post, talong eller pappersenkät. Brukaren ska tillfrågas hur hen vill ha enkäten. Som alternativ till SMS och e-post kan också en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas med vanlig post. Pappersenkät går också att skriva ut från enkätportalen. 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 och aktör 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 enkätlänken 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 inte svarat på enkäten vid första utskicket. Eftersom en påminnelse går ut automatiskt är det också viktigt att informera om den.

## Frågor

Enkäterna består av tio gemensamma, nationella frågor med en bakgrundsfråga om kön och nio kvalitetsfrågor. I enkäten till omsorgspersoner är det en ytterligare kvalitetsfråga, totalt tio stycken.

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 förutsatt att kommunen eller privat utförare väljer att erbjuda brukarna detta. Origo Group ansvarar för att anonymisera kommentarerna innan de återkopplas för att säkerställa att inga personuppgifter finns i fritextkommentarerna som redovisas.

## Språk

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

## Undersökningstjänsten

Brukarundersökningarna genomförs med hjälp av en undersökningstjänst som levereras av Origo Group.<sup>3</sup> Tjänsten är upphandlad gemensamt för kommuners räkning och används för alla brukarundersökningar inom socialtjänsten som SKR samordnar.

---

<sup>3</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

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 talong med unik enkätкод. Det går även att skriva ut pappersenkäter från enkätportalen.
- Möjlighet att lämna fritextkommentarer
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- Enkätportal för att ta del av det egna resultatet

## **Tidsperiod**

Brucarundersökningen ska genomföras under en månad 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 stora kommuner och verksamheter kan räcka med två veckor.

## **Kostnad grundtjänst**

### **För kommuner**

Deltagande i 2024 års nationella brukarundersökning kostar 10 kronor exkl. moms per brukare som ingår i målgruppen för undersökningen. Samtliga brukare som har möte eller besök ska erbjudas att delta. Avgiften baseras på antal brukare i undersökningens målgrupp som haft besök eller möte under undersökningsmånaden. Kostnaden debiteras oavsett om brukaren väljer att besvara enkäten eller inte.

För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för kommuner i bilaga 2.

### **För privata utförare**

Privata utförare betalar en grundkostnad om 2 900 exkl. moms per enkät som utföraren önskar delta i. Priset per respondent är sedan det samma som för kommuner, 10 kr exkl. moms. Kostnaden debiteras oavsett om brukaren väljer

att besvara enkäten eller inte. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för privata utförare i bilaga 2.

### **Redovisning av resultat**

Resultatet presenteras i Origo Groups enkätportal. Från den 18 november kommer deltagande kommuner att kunna ta del av sitt eget resultat genom färdiga, sammanställda rapporter i PPT-format (se tidsplan i bilaga 1).

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

# Genomförandet steg för steg

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

## Planera

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

- Förankra beslutet att delta i undersökningen i organisationen – vilka behöver veta vad?
- Utse en huvudkontaktperson i kommunen/verksamheten som ansvarar för samordningen av undersökningen. SKR rekommenderar att huvudkontaktpersonen är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempel utvecklingsledare eller verksamhetsutvecklare. Det är möjligt att lägga till flera kontaktpersoner för olika enkäter i undersökningen, t.ex. om dessa verksamheter återfinns inom olika förvaltningar i kommunen.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning. Kom ihåg att också planera tid för hur resultatet ska analyseras och återkopplas internt och till brukare.
- Anmäl kommunen/verksamheten till brukarundersökningen via Origo Groups anmälningsportal för undersökningarna. Detta behöver göras senast den 1 juni. Anmälningsportalen öppnar 25 mars. Se mer information under rubriken *Anmälan* längre ner samt i tidsplanen i bilaga 1.
- Som kommun: Fundera på hur eventuella externa utförare med uppdrag från kommunen ska hanteras. Ta kontakt med berörda externa utförare om hur ett deltagande ska läggas upp med utgångspunkten att en brukare inte ska få samma enkät två gånger

från två olika parter (från kommunen och från den privata aktören). För enstaka köpta insatser hos en aktör är den bästa lösningen om kommunen väljer att uppmuntra de aktörerna att också delta i undersökningen, för att på det sättet kunna ta del av verksamhetens resultat. Om en eller flera externa verksamheter inte vill delta, kan kommunen överväga att skapa en konstruerad enhet och lägga samman alla enstaka köpta insatser till en enhet. **Det är då mycket viktigt att informera de externa utförarna om detta och försäkra sig om att ingen av dem deltar med egen anmälan i undersökningen.** Resultatet går då inte att koppla till de specifika verksamheter där de köpta insatserna finns, men det går att övergripande jämföra hur brukare som har en enskild köpt insats i en verksamhet upplever kvaliteten, jämfört med andra brukare i kommunens egna verksamheter eller andra privata verksamheter.

- Som privat aktör, anmälan öppnar 8 april: Kontakta de kommuner ni bedriver verksamhet för och informera om att ni kommer att delta i undersökningen med egen anmälan eller kolla med kommunen om era verksamheter kan anmälas via kommunen (detta är extra viktigt om verksamheten drivs på uppdrag av en och samma kommun). Om uppdragsgivande kommuner också genomför brukarundersökningen – kom överens om hur samarbetet och ansvarsfördelningen ska se ut mellan er – vem som gör vad. Försäkra er om att inte brukare riskerar att få samma enkät från både uppdragsgivande kommun och privat verksamhet.
- Bestäm när under undersökningsperioden ni ska genomföra undersökningen. Om ni bedömer att ni kan behöva förlänga undersökningsperioden från en till två månader, börja redan den 1 september för att hinna med en eventuell förlängning.
- Förbered det praktiska arbetet med att genomföra undersökningen, det vill säga vem som gör vad och vilken teknisk utrustning som eventuellt behöver finnas på plats.
- Ett bra sätt att genomföra undersökningen på är att tillhandahålla en dator eller surfplatta för brukarna där de kan besvara enkäten med hjälp av information på talong eller så kan brukaren logga in själv med samma information. Kontrollera uppkoppling både för surfplatta/dator och i lokalerna där brukaren ska svara.

- Fundera över hur ni annars kan sprida enkäten – vad som fungerar bäst för verksamheten och de brukare ni träffar; digitalt (via sms eller e-post) via talong med länk och inloggningskod till webbenkät och/eller som pappersenkät.
- Informera chefer, familjehandlare eller motsvarande och eventuella andra funktioner om brukarundersökningen. Förklara tydligt syfte, metod och hur resultatet ska användas. Gör gärna en egen steg-för-steg-instruktion för genomförandet med ansvarsfördelning och sprid internt.
- Förbered på vilket sätt resultatet ska analyseras, vem som är ansvarig för detta och hur det ska ske.
- Informera brukarna om att en undersökning kommer att göras. Förslag på informationsaffisch och informationsbrev finns på undersökningens arbetsyta Samarbetsrum.<sup>4</sup>

Manualer för anmälningportal och enkätverktyg finns tillgängliga på Origo Groups webbsida<sup>5</sup>, där även demoenkäterna för brukarundersökningen finns.

## Anmälan

Anmälan till undersökningen görs via anmälningportalen som nås via Origo Groups webbsida. Vid anmälan anges:

- Kommunens/organisationens namn
- Vilka enheter som ska delta och i vilka enkäter. Med enhet avses en organisatorisk grupp likväl som en resultatredovisningsgrupp. Observera att om en kommun vill få resultaten uppdelade mellan biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser kan kommunen välja att skapa enheter vid anmälan för att kunna följa resultaten på detta sätt.
- Välja vilken benämning på den professionella som tillhandahåller insatsen (familje-/ungdomsbehandlare eller liknande) som verksamheten vill ska användas i enkäten/enkäterna. Valet görs för

---

<sup>4</sup> För inbjudan till arbetsytans samarbetsrum, skicka ett mejl till [info@skr.se](mailto:info@skr.se) och meddela att du vill bli inbjuden till Samarbetsrummet *Brukarundersökning öppna insatser BoU*.

<sup>5</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

varje anmäld enhet (vilket möjliggör att kommunen/organisationen kan välja olika benämningar för olika enheter och enkäter).

- PUB-avtalstecknare och huvudkontaktperson
- Kontaktpersoner
- Faktureringsuppgifter

Se vidare i manualen för anmälan på Origo Groups webbplats.<sup>6</sup>

### **Benämning yrkesperson**

Det finns inte en enhetlig nationell benämning på den yrkesperson som erbjuder biståndsbedömda eller icke biståndsbedömda insatser som omfattas i undersökningen (familjebehandling, råd- och stödsamtal och föräldraskapsstöd). Eftersom benämning på den som erbjuder insatsen är central i flera frågor i undersökningen är det viktigt att benämningen i enkäten så långt som möjligt stämmer överens med det som används i kommunen/verksamheten, för att brukaren ska förstå vilken kontakt enkäten avser. I grundenkäten för Unga 13-20 år benämns yrkespersonen som Behandlare och i grundenkäten för Omsorgspersoner som Familjebehandlare. Vill ni använda en annan benämning kommer ni att kunna ange det alternativ som önskas i enkätportalen. Det alternativ som väljs kommer sedan användas genomgående i enkäterna. Benämningar som huvudkontaktpersonen kan välja bland är:

- Behandlare
- Familjebehandlare
- Ungdomsbehandlare
- Familjepedagog
- Familjebehandlare/familjepedagog
- Familjebehandlare/ungdomsbehandlare
- Föräldrarådgivare
- Familjestödjare
- Ungdomsstödjare
- Samtalsledare
- Kurator

---

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



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

## **Datainsamling**

Inför undersökningsstart får huvudkontaktpersonen och eventuella kontaktpersoner tillgång till enkätportal. Via enkätportalen erbjuds fyra olika sätt att sprida enkäten på:

- 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 att de som väljer att få enkäten via sms eller e-post informeras om hur deras personuppgifter kommer att hanteras och att de bör se till att ingen annan kan läsa deras sms eller e-post, eftersom enkäten innehåller information om att de har/har haft kontakt med socialtjänsten. Om brukaren väljer e-post är viktigt att informera att en påminnelse skickas ut om hen inte svarat på enkäten. Brukaren behöver få information om att en påminnelse skickas ut eftersom det kan påverka brukarens val av distributionssätt. För mer information om integritetsskydd och hantering av personuppgifter, se undersökningens arbetsyta på Samarbetsrum.

Det är möjligt att följa antal inkomna svar under undersökningsperioden.

## **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 kontoret eller efter ett digitalt möte ska brukaren tillhandahållas ett frankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten.

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

## **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.

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. Läs gärna lärande exemplet från Region Gotland på SKR:s hemsida<sup>7</sup>.

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.

---

<sup>7</sup> [Modell för brukarundersökningar inom IFO på Gotland](#)

## **Samarbetsrum – digital arbetsyta**

Det finns en digital arbetsyta för brukarundersökningen om öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård på plattformen Samarbetsrum som tillhandahålls av SKR. Där delas information, tips och material om undersökningen. Alla som är intresserade av eller arbetar med brukarundersökningen är välkomna att vara med. Det finns en digital arbetsyta för respektive brukarundersökning. Kontakta SKR:s Kontaktcenter på [info@skr.se](mailto:info@skr.se) och ange vilket/vilka brukarundersökningars arbetsytor du vill bli inbjuden till, så kommer inbjudan via e-post.

## **Tips på stödmaterial i analysarbetet**

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

# Bilaga 1 – Tidsplan 2024

## ANMÄLAN

25 mars	Origos anmälningsportal för kommuner för brukarundersökningarna 2024 öppnar för anmälan och beställning av eventuella tilläggstjänster
25 mars / 2 april	Uppstartsmöten för årets undersökningar för kommuner
8 april	Uppstartsmöte för årets undersökningar för privata aktörer. Mötena sker via webb. Anmälningsportalen för privata aktörer öppnar
13 maj	Sista dag att beställa helt nya tilläggsfrågor, d.v.s. tilläggsfrågor som inte redan ställts av någon tidigare år.
3 juni	Sista dag att anmäla sitt deltagande till årets brukarundersökningar samt att beställa tilläggstjänsterna tilläggsfrågor (som använts av någon aktör tidigare år), översättningar och övriga användarstöd till brukarundersökningarna.
16 augusti	Sista dag för sena anmälningar och justering av antal anmälda brukare i årets undersökningar inför <b>undersökningsstart den 2 september</b> .
16 september	Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, <b>för undersökningsstart den 1 okt</b> . Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.

## INFÖR UNDERSÖKNINGSSTART

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

## UNDERSÖKNINGSPERIOD

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

## **RESULTAT**

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

# Bilaga 2 – Prislista

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

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



<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

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

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

<b>Andra bildstöd än Pictogram och Widgit (exkl eventuella licenskostnader), pris per enkät</b>	Enkät	10 000 kr
<b>Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk</b>	Enkät och språk	3 500 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 enkät och kommun och pris per respondent i målgruppen inkluderar samtliga kostnader för genomförande av tjänsten i sin helhet i enlighet med upphandlingsdokumenten, med undantag för utskick av sms, då ersättning utgår för trafikostnaden.

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

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

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

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

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

Upplysningar om innehållet  
Åsa Dyckner [asa.dyckner@skr.se](mailto:asa.dyckner@skr.se)

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024  
ISBN: 978-91-8047-262-3