



Instruktion för genomförande av nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen (IFO) 2020

Varför brukarundersökning?

Under hösten 2020 erbjuds alla kommuner att delta i en nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen med stöd av Sveriges Kommuner och regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Undersökningen består av en enkät och syftet är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter samt över tid, men framförallt för analys av den egna verksamheten. Resultaten från alla medverkande kommuner publiceras i databasen Kolada (www.kolada.se).

Verksamhetsområden/målgrupper som ingår

Brucarundersökningen omfattar kontakten med myndighetsutövningen inom följande verksamhetsområden/målgrupper:

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

Familjerätten ingår inte i undersökningen.

Undersökningsperiod

I Haninge genomförs brukarundersökningen den 14 september till 9 oktober 2020.

Enkäten

Undersökningen består av fyra webbenkäter (med samma frågor) som riktar sig till de verksamhetsområden och målgrupper som ingår i undersökningen – se ovan. Enkäten består av åtta frågor; en bakgrundsfråga och sju kvalitetsfrågor om hur brukaren uppfattar kontakten med socialtjänsten gällande tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring. Efter varje fråga har brukaren möjlighet att skriva en kommentar. Enkäten finns översatt till åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

ENKÄTFRÅGOR	KVALITETSOMRÅDE
1. Kön	Bakgrund
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post?)	Tillgänglighet
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	Information
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	Bemötande
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	Delaktighet
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	Delaktighet
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	Helhetsomdöme
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	Förändring

Genomförande

Utdelning av enkät

Definition av målgrupp

Undersökningen består av en enkät som ska erbjudas alla brukare som under perioden 14 september till 9 oktober har ett besök hos eller möte med myndighetsutövningen inom social barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård. Inom barn- och ungdomsvården ingår två målgrupper – dels vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år och dels ungdomar 13 år och äldre.

Enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare under undersökningsperioden, utan endast till de brukare som har ett besök hos eller möte med en socialsekreterare!

Att alla brukare ska erbjudas deltagande i undersökningen innebär att båda vårdnadshavarna ska erbjudas en egen enkät om de haft ett besök hos eller möte med myndighetsutövningen. Med vårdnadshavare avses den/de personer/er som har vårdnaden för barnet eller ungdomen. Det kan vara familjehemsföräldrar som tagit över vårdnaden. En biologisk förälder som är delaktig i barnets liv och har kontakt med socialtjänsten ska erbjudas enkäten (även om dessa kanske juridiskt inte är vårdnadshavare). Gode män, överförmyndare eller särskilt förordnad vårdnadshavare ska inte delta i undersökningen. Vårdnadshavare besvarar enkäten utifrån att de är brukare själva (och inte utifrån barnets situation) och därmed ska jourhemsföräldrar principiellt inte besvara enkäten, eftersom de inte brukar vara vårdnadshavare.

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. Om en och samma socialsekreterare har flera möten med samma brukare under undersökningsperioden ska en enkät endast delas ut vid första

tillfället. En brukare ska således inte besvara enkäten två gånger från samma enhet, även om brukaren möter olika socialsekreterare.

Definition av möte och besök

Med besök hos eller möte med myndighetsutövningen avses såväl fysiska möten som digitala möten via webb eller via telefon. Möten kan även ske utanför socialkontoret, vid till exempel hembesök eller besök på ett boende. Alla brukare ska erbjudas deltagande i undersökningen och om exempelvis två vårdnadshavare deltar vid ett möte ska båda erbjudas varsin enkät.

För att brukaren ska kunna svara på frågorna i enkäten bör det vara ett inplanerat möte med ett syfte och inte ett spontant samtal.

Webbenkät med unik inloggningskod

Enkäten genomförs med ett webbenkätverktyg och besvaras via dator, surfplatta eller smart mobiltelefon. Varje medverkande enhet får en PDF-fil med talonger med information om brukarundersökningen, länk till startsida samt det antal unika inloggningskoder som enheten bedömt behövs (fler kan beställas i efterhand). Information om undersökningen och en unik inloggningskod ska erbjudas alla brukare som har besök hos eller möte med myndighetsutövningen. Pappersenkäter kommer således inte att finnas tillgängliga. Anledningen till att inloggningskoderna är unika är att undvika att enkäten sprids och besvaras av andra personer och att den besvaras flera gånger av samma person.

Tänk på att det kan behövas en längre mötestid med brukaren för att hinna informera om enkätundersökningen och eventuellt ge brukaren tid att besvara enkäten i samband med mötet!

Brukaren kan fylla i webbenkäten på socialkontoret, antingen i samband med mötet om ett besöksrum med stationär dator används (syns i Outlook vilka rum som har datorer) eller på lånad surfplatta av receptionen (10 surfplattor kan förbokas via mejl till adressen tolk@haninge.se och hämtas ut i receptionen) eller via brukarens egen smarta mobiltelefon. Socialsekreteraren kan också skicka inloggningsuppgifter efter mötet till brukaren via brev, sms eller mejl. Egna bärbara datorer får ej lånas ut! Vid bokning och uthämtning av surfplatta i receptionen är det den som bokar som har ansvar för att den återlämnas. Receptionspersonalen kommer skriva upp vilka surfplattor som lånas ut och sedan bocka av de som lämnas åter. Glöm inte att kontrollera att Ipaden är laddad innan ditt möte!

Om brukaren ges möjlighet att svara på enkäten på en gång i samband med ett besök, så brukar det göra att fler deltar!

Om brukaren svarar på enkäten i samband med ett fysiskt besök så får socialsekreteraren inte lämna brukaren ensam med datorn/surfplattan! Viktigt är också att socialsekreteraren håller sig i bakgrunden så brukaren kan känna sig anonym när hen svarar.

Förbered genom att undersökningens startsida också är startsida på lånedatorn eller surfplattan!

Om socialsekreteraren väljer att skicka information om brukarundersökningen, länk till startsida och unik inloggningskod till brukaren via sms, mejl eller brev kan information hämtas och kopieras från den PDF-fil som varje enhet får med alla unika inloggningskoder. Glöm då inte att

man kan behöva två telefonnummer/mejladresser/postadresser om det är två vårdnadshavare och att två inloggningskoder då ska skickas!

Viktigt är att unik inloggningskod som kopieras in i sms, mejl eller brev sedan slängs, så att inte samma kod skickas till mer än en brukare, eftersom varje kod endast kan användas en gång. Om en brukare inte vill ta emot en unik inloggningskod ska koden direkt slängas dvs inte erbjudas någon annan brukare. Brukare som nekar deltagande i undersökningen räknas som bortfall.

Varje brukare får en inloggningskod till den enkät som hör till besöket dvs beroende på om mötet är med ekonomiskt bistånd en unik kod för den enkäten och en annan om besök med missbruks- och beroendevården – svaren ska kunna kopplas till rätt verksamhet och målgrupp. Inom barn- och ungdomsvården är det således viktigt att särskilja de unika inloggningskoder som ska erbjudas vårdnadshavare respektive de till ungdomar!

Så besvaras enkätfrågorna

Webbenkäten är utformad så att den går att svara på i en dator, en surfplatta eller smart mobiltelefon. De fungerar med alla branschledande webbläsare. Brukaren behöver inte ladda ner något plugin-program för att kunna besvara enkäten utan en vanlig webbläsare räcker.

Information till brukaren

När inloggningskoden till undersökningen delas ut är det viktigt att socialsekreteraren tydliggör för brukaren om varför undersökningen genomförs - dvs. att svaren vi får är ett viktigt underlag för oss att kunna bli bättre. Det är också viktigt att socialsekreteraren informerar brukaren att hen är anonym och att det är frivilligt att delta. Svaren sammanställs så de inte kan spåras till en enskild person. Det är viktigt att brukarna kan känna att deras svar är anonyma, annars finns risk att svaret inte avspeglar deras verkliga uppfattning.

När brukaren svarar så sparas svaren så att de kan återuppta ifyllandet senare om de vill. Det enda som behövs då är att skriva in samma kod på nytt så kan brukaren fortsätta där hen slutade. Viktigt då att påminna brukaren om att inte kasta sin unika kod förrän de känner sig klara med besvarandet! När brukaren är färdig ska hen trycka på ”Skicka in svar”. Då försvinner tillgången till svaren och ingen kan i efterhand se hur brukaren svarat även om de skulle ha tillgång till kod och samma enhet, även cacheminnet av enkätsvaren raderas automatiskt. På så vis kan brukaren vara trygg över att det inte går för någon annan att komma åt deras svar.

Steg-för steg för att besvara enkäten

Första sidan på enkäten innehåller kort information om undersökningen. När brukaren tagit del av informationen trycker den på nästa för att sätta igång med att besvara frågorna. Brukaren kan överst i högra hörnet välja vilket språk hen vill svara på och kan även växla mellan olika språk under tiden som enkäten besvaras. Enkäten finns översatt till åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

0%

VAD TYCKER DU OM SOCIALTJÄNSTEN?

Vi skulle vilja veta vad du tycker om kontakten med socialtjänsten. Detta för att vi ska kunna förbättra vårt stöd. Alla som besöker eller har ett möte med socialtjänsten ges möjlighet att svara på enkäten som följer. Enkäten har åtta frågor.

Du väljer själv om du vill svara på frågorna, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Ju fler som svarar på frågorna, desto större nytta gör undersökningen. Svaren är anonyma och sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat.

Dina svar sparas när du klickar på "Skicka" i slutet på enkäten.

Nästa

Brukaren kan hela tiden se vilken fråga den är på i nummerfältet längst upp. På så vis vet den hur långt den har kvar. När brukaren är nöjd med sitt svar trycker den på nästa för att gå vidare. Om en brukare vill kommentera sitt svar så kan den under varje fråga klicka på "Skriv en kommentar!". Då öppnas ett fält för att skriva under frågan och en kommentar kan lämnas.

20%

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

För att undvika att någon brukare skickar in sina svar i förtid så visas en sida efter att alla frågor besvarats där de tillfrågas om de vill skicka in sina svar eller ej. Om de vill kan de liksom i hela enkäten i övrigt trycka på "Föregående" för att titta på sina svar och ändra om de önskar. När de trycker på "Skicka" på sista sidan som visas kan de dock inte längre komma åt sina svar. Detta för att skydda deras anonymitet.

90%

Det här var sista frågan i enkäten. Tryck på Skicka-knappen om du vill skicka in dina svar nu.

Föregående

Skicka

Bortfallshantering och svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, dvs. hur många som väljer att inte svara. Svarsfrekvensen beräknas utifrån antal brukare som erbjudits en enkät och antal inkomna svar. Socialsekreteraren måste därför i en särskild mall notera antal utdelade enkäter genom att dra ett streck för varje utdelad enkät. Inom barn och unga måste antalet utdelade enkäter redovisas separat för varje målgrupp dvs vårdnadshavare, ungdomar över 13 år.

En unik inloggningskod anses förbrukad och slängs då en brukare avböjt från att delta i undersökningen. Om startsida och unik inloggningskod skickas till brukaren med mejl, sms eller brev är detta inte ett problem, men om talonger med inloggningskoder används, är det viktigt att manuellt sortera bort en kod för varje brukare som inte vill delta samt skriva in det i statistikmallen som en utdelad enkät.

Unika inloggningskoder som blir över dvs. inte delats ut till någon brukare ska lämnas åter efter att undersökningen genomförts.

Kommunikation av undersökningen

Information om brukarundersökningen kommer att publiceras på Intranätet och på den externa webben inför genomförandet. Affischer kommer att sättas upp i väntrum.

Resultatredovisning

Resultatet av undersökningen kommer att publiceras i databasen Kolada (www.kolada.se) den 7 december 2020. En sammanställning av resultaten kommer att skickas ut till kontaktpersonerna på respektive enhet.

Checklista inför genomförandet

Inför brukarundersökningens start behöver varje medverkande enhet planera det praktiska genomförandet. Förslagsvis genom att utsedd kontaktperson på ett möte informerar om undersökningen och att enheten tillsammans diskuterar genomförandet. Denna instruktion skulle kunna delas ut till alla socialsekreterare. Några viktiga saker att tänka på:

- ✓ Säkerställ att alla på enheten vet att undersökningen ska genomföras och när i tid!
- ✓ Bestäm på enheten hur undersökningen ska genomföras praktiskt och säkerställa att alla känner till detta!
- ✓ Bestäm exempelvis var de unika inloggningskoderna ska finnas (hos kontaktpersonen, hos var och en eller i ett gemensamt utrymme)

- ✓ Boka eventuellt in extra besökstid för att informera om undersökningen och ge brukaren möjlighet att besvara enkäten direkt
- ✓ Ha koll på bortfallet genom att slänga inloggningskoder som brukare inte tar emot.
- ✓ Notera i särskild mall det antal enkäter som delas ut! Säkerställ att alla socialsekreterare har en sådan mall!

Kontaktpersoner på respektive medverkande enhet

- Vuxen (missbruk): Sofie Ellström
- Mottagning barn och unga: Emelie Fries
- Barnenhet: Johan Hummerhielm
- Ungdomsenhet: Samiye Kulbay
- Placering och rekrytering: Ingela Möller
- Försörjningsstöd: Klara Eck
- Bo-enhet och nyanlända: Klara Eck

Om du har frågor eller behöver beställa fler unika inloggningskoder

Har du några frågor eller synpunkter är du välkommen att kontakta:

Marie.nystrom@hanninge.se
08 606 77 07

Behöver er enhet fler unika inloggningskoder kontaktar enhetens kontaktperson Marie.

Lycka till!

