| Datum |  |
| --- | --- |
| 2022-08-29 |  |

| Social- och äldreförvaltningen  Verksamhetsstöd och utveckling  Utvecklingsenheten  Josefin Castillo |  |
| --- | --- |

# Instruktion för brukarundersökning 2022 inom funktionshinderområdet: myndighetsutövning

Haninge kommun deltar i år i en pilotundersökning för brukare som kommer i kontantakt med handläggare inom funktionshinderområdet. Enkäten är en besöksenkät. Det innebär att alla vuxna brukare som under undersökningsperioden har ett möte med en handläggare ska erbjudas att besvara enkäten. Det gäller vare sig det är ett fysiskt eller digitalt möte

## Undersökningsperiod

Den rekommenderade undersökningsperioden är 12 september- 7 oktober. Det går att genomföra undersökningen under perioden 1 september- 31 oktober.

## Deltagande enheter

* LSS barn (vuxen 18-23 år): kontaktperson Jessica Lundmark
* LSS vuxen (24 år och äldre): kontaktperson Jessica Lundmark
* Socialpsykiatri: kontaktperson Rebecca Karlsson
* SoL under 65 år: kontaktperson Rebecca Karlsson

## Utskicksportalen

Alla enkäter hanteras via utskicksportalen. Inloggning till utskicksportalen fås av kontaktpersonen på din enhet. Via utskicksportalen kan du välja på vilket sätt brukaren ska erbjudas att besvara enkäten: som web-enkät, utskick via mejl eller sms, eller som pappersenkät.

## Webbenkät

Webbenkät är standardsättet att besvara brukarenkäten på. Logga in i utskicksportalen och välj ”talong” och sen ”skriv ut talong med enkätlänk”. Detta bör förberedas före träff med brukare för att snabbt kunna erbjuda att besvara enkäten efter mötet. I-pad och surfplattor kan vara till hjälp för den som ska besvara enkäten på webben. Handläggaren kan då hjälpa till att skriva in länken i webbläsaren och hjälpa till att skriva in den unika koden från talongen. Brukaren kan sen enskilt eller med stöd av frågeassistent besvara enkäten. För den som har förmåga kan man också välja att få enkäten genom att själv skriva in en länk och logga in med en unik kod från en talong, på egen dator eller smart telefon. Handläggaren bör då hjälpa till att skriva ut talongen före mötet.

## E-post eller SMS

Brukaren kan få enkäten skickad till sig via e-post eller SMS för att svara på helt själv. Tänk på brukarens integritet och informera alltid brukaren om vad valet innebär, innan du skickar iväg enkäten. Logga in på utskicksportalen och välj ”e-post” eller ”sms” och skicka sen till brukarens e-postadress eller mobilnummer.

## Ipad/surfplattor

I-pad/ surfplattor kvitteras ut av enheten i samband med undersökningsstart.

Vid användning av I-pad/ surfplatta i kommunhuset ska gästnätverket användas till uppkoppling.

* I-pad har lösenkod: 369369

## Pappersenkät

Brukaren kan erbjudas att besvara enkäten via en pappersenkät. Det är viktigt att rätt kod kopplas till pappersenkäten. Skriv därför alltid ut pappersenkäten direkt från utskicksportalen så koden finns med. Logga in i utskicksportalen och välj ”pappersenkät”. Tryck på ”skriv ut”.

Efter att du delat ut enkäten loggar du in i utskicksportalen på nytt, väljer ”pappersenkät” och sen ”jag har delat ut en pappersenkät”. Det gäller oavsett om du delar ut pappersenkäten under mötet, eller postar pappersenkät efter digitalt möte.

Om brukaren erbjuds att besvara brukarenkäten som pappersenkät i samband med ett möte ska den som tar emot enkäten alltid lägga den i ett slutet kuvert för att garantera den svarandes anonymitet. Insamlade pappersenkäter skickas löpande under hela undersökningsperioden med interpost till Josefin Castillo, SÄF utvecklingsenheten 3D47 för registrering.

Vid pappersenkät som lämnas ut till brukare för senare svar, eller postas till brukare, se till att alltid skicka med ett förfrankerat svarskuvert märkt med Josefin Castillo 3D47.

* Observera att absolut sista dag att registrera svarsenkäter är 4 november, alla pappersenkäter måste ha kommit fram till Josefin senast denna dag.

## Brukare som inte besvarar enkäten under enkätperioden

Registrera de brukare som tackat nej till att svara i utskicksportalen så blir det rätt svarsfrekvens. Registrera också de brukare som träffat en handläggare på fysiskt eller digitalt möte som av olika anledningar inte erbjudits att svara på enkäten. Logga in på utskicksportalen och tryck på ”brukare vill/ bör ej delta” och registrera att en brukare ej deltar i enkäten.

## Affischer

De tryckta affischer som skickas till kontaktpersonen ska sitta uppe i mottagningsrum och gärna på enheten under undersökningsperioden.

* Fler affischer beställs från huvudkontaktperson

## Frågeassistent

En frågesassistent är en neutral person som kan stödja brukaren att besvara enkäten. Det är viktigt att frågeassistenten inte är en person som kan påverka brukarens svar. Enheten bör erbjuda frågeassistent till de brukare som på egen hand har svårt att besvara en enkät.

* Det finns en powerpoint som stöd till frågeassistenter från SKR.

## Huvudkontaktperson

Huvudkontaktperson för undersökningen är Josefin Castillo.

Kontakta mig om ni har några frågor!

[Josefin.castillo@haninge.se](mailto:Josefin.castillo@haninge.se)