

# Vägledning för brukarundersökning om myndighetskontakten inom funktionshinderområdet för vuxna

Genomförande, tidsplan och prislista 2024

## Innehåll

Inledning.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
<b>Om undersökningen .....</b>	<b>4</b>
Målgrupp.....	4
Kvalitetsområden.....	4
Metod.....	4
Frågor.....	6
Undersökningstjänsten.....	6
Tidsperiod.....	7
Kostnad.....	7
Redovisning av resultat.....	8
<b>Genomförandet steg för steg.....</b>	<b>8</b>
Planera.....	9
Anmälan och tidsplan.....	10
Datainsamling.....	10
Vid pappersenkät.....	12
Bortfallshantering och svarsfrekvens.....	13
<b>Analys.....</b>	<b>14</b>
Samarbetsrum – digital arbetsyta.....	14
Tips på stödmaterial i analysarbetet.....	15
<b>Bilaga 1 – Tidsplan 2024.....</b>	<b>15</b>
<b>Bilaga 2 – Prislista.....</b>	<b>19</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 om vuxnas kontakt med myndighetsutövande verksamheter inom funktionshinderområdet kan planeras, genomföras och hur resultat kan användas. Undersökningen genomförs enligt en fastställd tidsplan (se bilaga 1).

## **Bakgrund**

Under januari-februari 2022 besvarade landets förvaltningschefer en enkät om behovet av brukarundersökningar för nya målgrupper eller verksamheter. Inom funktionshinderområdet prioriterades en undersökning om myndighetskontakten för vuxna högst. Under hösten 2022 genomfördes en pilotundersökning om hur brukare upplever kontakten med handläggare. Från hösten 2023 genomförs undersökningen som en nationell brukarundersökning.

## **Syfte**

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i kontakten med myndighetsutövningen inom funktionshinderområdet enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). 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>

## Om undersökningen

### Målgrupp

Brukarundersökningen omfattar kontakten med myndighetsutövningen inom funktionshinderområdet och riktar sig till vuxna, d.v.s. personer som är 18 år och äldre. Alla brukare, som har ett möte eller besök med en handläggare med ansvar för myndighetsutövning enligt SoL eller LSS inom funktionshinderområdet, ska erbjudas att svara på enkäten.

### Kvalitetsområden

Brukarundersökningen omfattar sex kvalitetsområden: tillgänglighet, information, kommunikation, bemötande, delaktighet och inflytande.

### Metod

Undersökningen genomförs som en besöksenkät och inkluderar samtliga brukare som har besökt eller haft möte med en handläggare med ansvar för myndighetsutövning. Med besök avses såväl fysiska som digitala möten via webb eller telefon. Möten kan ske utanför kontoret, vid till exempel besök i bostaden, på arbetet, i daglig verksamhet eller sysselsättning. Mötet kan avse en ny ansökan om insatser, uppföljning av beslutade insatser, möten i samband med SIP eller individuell plan enligt LSS. Möten kan initieras av handläggare eller individen själv. Alla ska erbjudas att delta oavsett utgång av mötet. Möten där handläggare och brukare deltar tillsammans i andra sammanhang eller med andra funktioner, där handläggaren inte har ett ansvar för mötet, räknas inte som möten där brukaren ska erbjudas att delta i undersökningen.

**Enkäten ska alltså inte delas ut till alla aktuella brukare, utan endast till de som har ett möte med en handläggare under undersökningsperioden.**

---

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

Om brukaren är aktuell för flera möten eller har kontakt med flera handläggare inom myndighetsutövningen funktionshinderområdet under undersökningsperioden, ska enkäten endast delas ut vid ett tillfälle.

Brukaren kan välja mellan bara text eller text och pictogrambilder i enkäten. Det finns också en uppläsningfunktion. Den som inte vill ha uppläsning kan stänga av ljudet på den enhet som används för att besvara undersökningen.

Brukare ska tillfrågas om de önskar stöd med att besvara enkäten. Den som stödjer brukaren, en frågeassistent, ska vara neutral i sitt bemötande och en oberoende person – inte företrädare, anhörig eller närmaste kollegor till handläggaren. Förslagsvis kan frågeassistenten vara t.ex. receptionspersonal, kontaktpersonal i boendet eller på arbetet eller annan personal som känner till målgruppen och kan stödja personer som behöver stöd med att besvara enkäten. Mer information om rollen som frågeassistent finns i PPT på undersökningens digitala arbetsyta i Samarbetsrum.

Undersökningen genomförs med en undersökningstjänst från den upphandlade leverantören Origo Group<sup>2</sup>, och besvaras som webbenkät via smart telefon, surfplatta eller dator, eller på pappersenkät. Enkäten sprids till brukarna via en enkätportal, antingen via sms, e-post, talong eller pappersenkät. En utskrivna 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. 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 p.g.a att personuppgifter då sparas under den tid som enkätlinken är giltig. Brukare som vill ha 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 att de har kontakt med socialtjänsten. Om brukaren väljer e-post är det också viktigt att informera om att en påminnelse skickas ut om hen inte svarat på enkäten efter cirka en vecka.

---

<sup>2</sup> [www.origogroup.com/skr/](http://www.origogroup.com/skr/)

Vid användning av sms kan kommunen som tilläggstjänst välja om det ska skickas en sms-påminnelse till de brukare som väljer att få enkäten via sms.

Svar via webbenkät samlas automatiskt i en databas, medan svar på pappersenkäter antingen registreras av kommunen själv i enkätportalen eller av Origo Group, om den tilläggstjänsten köps. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare.

Det är möjligt att använda både webbenkäter och pappersenkäter parallellt, beroende på vad som passar bäst i verksamheten och för brukarna. En utskriven pappersenkät innehåller även en länk/QR-kod för digital deltagande.

## **Frågor**

Enkäten består av nio kvalitetsfrågor varav en bakgrundsfråga om kön.

Det finns möjlighet att lägga till egna frågor mot en extra kostnad (se prislista bilaga 2). Maximalt fem lokala frågor per kommun får läggas till. Egna frågor kommer att läggas sist i enkäten. Lokala tilläggsfrågor kvalitetssäkras av SKR och Origo Group. Senast den 13 maj ska nya frågor ha inkommit till SKR för kvalitetssäkring. För mer information se tidplan (bilaga 1).

I enkäten finns en bakgrundsfråga om kön. Frågan har tre svarsalternativ; ”kvinna”, ”man” eller ”annat”. 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” redovisas. Syftet med att ändå använda svarsalternativet ”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.

## **Undersökningstjänsten**

Samtliga brukarundersökningar genomförs 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 enkätkod
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- Enkätportal för att ta del av det egna resultatet

Det finns även möjlighet att köpa tilläggstjänster:

- Egna frågor
- Översättning till annat språk
- Uppläsning på andra språk än svenska
- Widgit (förutsatt att kommunen har licens med Symbolbruket AB)
- Tecken som stöd
- Teckenspråk
- Registrering av svar inkomna via pappersenkäter
- Sammanställning av fritextkommentarer
- Övrigt konsultstöd

För mer information, se prislista (bilaga 2).

## **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 den nationella brukarundersökningen kostar för kommuner 10 kr per respondent i målgruppen för undersökningen. Avgiften baseras på antal brukare i undersökningens målgrupp som haft besök eller möte under undersökningsmånaden. I grundtjänsten ingår uppläsning på svenska och

Pictogram som bildstöd. För mer information om kostnader för deltagande och tilläggstjänster, se prislista i bilaga 2 eller kontakta Origo Group<sup>3</sup>.

## **Redovisning av resultat**

Från den 18 november kommer deltagande kommuner att kunna ta del av det egna resultatet i Origo Groups enkätportal. Resultatet från undersökningen publiceras i databasen Kolada<sup>4</sup> den 6 december. Delar av resultatet kommer också att redovisas i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

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 sätta ihop mindre enheter till större enheter för att kunna få tillräckligt många svar per enhet för att resultatet ska kunna redovisas. Tänk på att alla brukare kanske inte kan eller vill svara på enkäten.

Deltagande kommuner kommer under undersökningsperioden att via en länk kunna följa hur många svar som inkommit, men inte se några resultat förrän undersökningen är avslutad.

# Genomförandet steg för steg

Det är viktigt att genomförandet av undersökningen sker på ett så likartat sätt som möjligt i kommunerna, så att resultaten blir rättvisande och jämförbara. Det ska vara tydligt för brukarna att deltagande är helt frivilligt. Insamling, hantering samt redovisning av resultat måste också i alla steg ske på ett sätt som säkerställer uppgiftslämnarnas anonymitet.

---

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

<sup>4</sup> [www.kolada.se](http://www.kolada.se)



## Planera

Noggrann planering och förberedelser i god tid är en viktig förutsättning för ett lyckat genomförande. 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 verksamhets-/kvalitetsutvecklare.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning.
- Anmäl kommunen till brukarundersökningen senast 3 juni via Origo Groups anmälningportal för SKR:s brukarundersökningar: Där finns också mer information om hur man anmäler sig och möjligheten till sen anmälan. Se även tidsplanen (bilaga 1).
- 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 2 september för att hinna med en eventuell förlängning.
- 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.
- 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
- 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.
- Planera hur ni tillhandahåller stöd till de brukare som behöver det, och vilka som skulle kunna vara frågeassistenter för att brukare ska kunna besvara enkäten.

- Informera chefer, handläggare 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>5</sup> <sup>6</sup>. Skicka gärna med informationsbrev om undersökningen tillsammans med kallelsen till mötet, så har brukaren möjlighet att förbereda sig och ställa eventuella frågor innan mötet.

Manualer för anmälningsportal och enkätportalen finns tillgängliga på Origo Groups webb <sup>7</sup>, där även demoenkät för brukarundersökningar finns.

## Anmälan och tidsplan

Anmälan till brukarundersökningen görs via Origo Groups anmälningsportal som nås via Origo Groups webb (se också mer information i tidsplan i bilaga 1).

Vid anmälan anges:

- Kommunens namn
- Deltagande enheter. 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 kontaktperson för respektive enhet
- PUB-avtalstecknare
- Faktureringsuppgifter

## Datainsamling

Enkäten besvaras i samband med möte/besök med handläggare inom myndighetsutövningen funktionshinderområdet. Diskutera gärna tillsammans i

---

<sup>5</sup> För att få tillgång till samarbetsrummet mejla [info@skr.se](mailto:info@skr.se)

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

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

verksamheten vilka åtgärder som kan göras för att få ett så högt deltagande 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, tillsammans med brukarna, välja tillvägagångssätt. Båda sätten går också att använda samtidigt.

### **Enkätportal för spridning av enkäter**

Inför undersökningsstart får huvudkontaktpersonen och eventuella kontaktpersoner en länk till enkätportalen. 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 kommun och verksamhet bedömer själva om brukarna ska erbjudas att få enkäten via sms och/eller e-post. Vid val av sms eller e-post skrivs brukarens 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. De brukare som väljer att ta emot enkäten via e-post ska få information om att om brukaren inte svarar på enkäten utgår en påminnelse.

Alternativen till sms och e-post är talong eller pappersenkät som delas ut direkt till brukaren eller skickas med vanlig post. Brukaren kan också erbjudas att svara på enkäten efter mötet, på dator eller surfplatta som verksamheten tillhandahåller och har förberett genom att lägga in en länk till undersökningen.

Det är viktigt att brukare som önskar stöd med att besvara enkäten erbjuds det. Ett sätt kan vara att utse frågeassistenter som hjälper till med att sätta igång enkäten på datorn/mobilen/surfplattan och finns tillhands om något hakar upp sig. Vidare kan den som stöder brukaren hjälpa till att skriva en kommentar om brukaren så önskar eller svara på eventuella frågor från brukaren. Frågeassistenter kan t.ex. vara receptionspersonal eller kontaktpersoner i boende eller sysselsättning. Det är viktigt att den som stödjer brukaren är neutral i sitt bemötande och sin inställning till frågorna. Om det är olika personer som är frågeassistenter är det viktigt att de agerar så lika som möjligt. Oavsett vem som stödjer brukaren ska det vara en oberoende person, alltså inte en företrädare, anhörig eller närmaste kollega till handläggaren.

### **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 kontakten med myndighetsutövningen inom 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 diagram samt 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 enheter. Fritextkommentarerna (förutsatt att kommunen valt det), kan också utgöra en viktig källa för att analysera resultaten. Att diskutera resultaten i dialog med t.ex. ett funktionshinderråd kan ge djupare förståelse för varför resultaten ser ut som de gör.

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, företrädare och politiker.

## **Samarbetsrum – digital arbetsyta**

Det finns en digital arbetsyta för brukarundersökningen myndighetskontakt inom funktionshinderområdet, 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. 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 öppnar för anmälan.
25 mars /2 april	Uppstartsmöte för årets undersökning.
13 maj	Sista dag att beställa egna tillägsfrågor.
3 juni	Sista dag att anmäla sitt deltagande till årets brukarundersökningar samt att beställa tilläggstjänsterna tillägsfrågor, översättningar och övriga användarstöd.
16 augusti	Sista dag för sen anmälan inför <b>undersökningsstart 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 utskicksportal skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner (om anmälan färdigställts senast den 16 aug).

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

Gäller om anmälan skett senast 16 aug.

26 och 27 augusti Informationsmöte i samband med undersökningsstart

## **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 oktober. Efter det tas anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.

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

23 september Länk till enkätportalen skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter med undersökningsstart 1 oktober.



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

Gäller om anmälan skett senast 16 september.

1 oktober	Undersökningsstart för dem som färdigställt sin anmälan efter den 16 september.
14 oktober	Möjlighet att klustra enheter öppnar (mejlinstruktion till huvudkontaktpersoner)
1 november	Undersökningarna stänger. Sista datum för brukarna att besvara enkäterna.
4 november	Sista dag för kommuner att registrera svar från pappersenkäter i enkätportalen. För de kommuner som beställt tilläggstjänsten registrering av svar via pappersenkät, ska samtliga besvarade pappersenkäter samlat ha nått fram till Origo Group per post 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 (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 undersökning 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 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)	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 trafikkostnaden.

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 funktionshinderområdet för vuxna

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen om myndighetskontakt inom funktionshinderområdet 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: [asa.dyckner@skr.se](mailto:asa.dyckner@skr.se)

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024  
ISBN: 978-91-8047-263-0