

Vägledning för brukarundersökning till placerade barn och unga

Genomförande, tidplan och prislista 2024

Innehåll

Inledning	3
Syfte	3
Om undersökningen	4
Målgrupp	4
Privata utförare	4
Kvalitetsområden.....	5
Metod	5
Enkätfrågor	6
Språk	6
Tidsperiod.....	6
Undersökningstjänsten.....	6
Kostnad	7
Redovisning av resultat	8
Genomförandet steg för steg	9
Planera	9
Anmälan	11
Datainsamling.....	12
Pappersenkät	13
Bortfallshantering och svarsfrekvens	13
Analys	14
Samarbetsrum – digital arbetsyta	15
Tips på stödmaterial i analysarbetet	15
Bilaga 1 – Tidsplan 2024	16
Bilaga 2 – Prislista	20

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 2014 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 tillhandahålla enkäterna samt för sammanställning och publicering av resultatet. Kommuner och privata aktörer ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet. Kommuner och privata utförare ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling av resultatet till brukarna.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen till placerade barn och unga planeras, genomförs och används. Undersökningen genomförs med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som från 2024 levereras av Origo Group¹ och enligt en fastställd tidplan (bilaga 1).

Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur ungdomar som är placerade i annat hem än det egna upplever kvaliteten och stödet i sitt boende. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för kvalitetsförbättring och verksamhetsutveckling. Resultaten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter samt resultat över tid, men framförallt för analys av den egna verksamheten. Resultaten publiceras i databasen Kolada.

¹ www.origogroup.com/skr/

Om undersökningen

Målgrupp

Brukarundersökningen riktar sig till barn och unga som fyllt 13 år, men ännu inte 21 år, och som är placerade i ett annat hem än det egna enligt 4 kap. 1 § SoL eller 2, 3 eller 6 §§ LVU. Undersökningen består av tre enkäter – en för respektive boendeform:

- Familjehem
- Stödboende
- Hem för vård eller boende (HVB)

Frågorna är likadana i alla enkäterna, men formuleringarna är anpassade till respektive boendeform. Enkäten för familjehem används för stadigvarande vård och fostran i familjehem. Enkäterna för hem för vård eller boende (HVB) och stödboende används vid placeringar i såväl kommunala verksamheter som hos privata utförare (se vidare under rubriken Privata utförare), inklusive särskilda ungdomshem (SiS).

Kommunen väljer själv i vilka boendeformer man vill genomföra undersökningen och vilka enheter som ska delta (gäller för Stödboende och HVB). Undersökningen är en totalundersökning. Oavsett hur man väljer att genomföra undersökningen ska alla ungdomar vid varje anmäld enhet erbjudas att svara på enkäten.

Privata utförare

Privata utförare är välkomna att delta i brukarundersökningen och 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 samarbetar i genomförandet av undersökningen, så att inte ungdomar erbjuds att svara på samma enkät två gånger.

För att kunna ta del av eget resultat samt följa antal inkomna svar under undersökningsperioden, krävs att privata utförare gjort en egen anmälan till undersökningen till Origo Group. De privata utförare som anmäls till

undersökningen via de kommuner som de utför uppdrag åt, kan ta del av resultaten genom anmälande kommun.

Kvalitetsområden

Brukarundersökningen för placerade barn och unga omfattar sex kvalitetsområden: tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring.

Metod

Undersökningen riktad till placerade barn och unga är en totalundersökning. Det innebär att alla ungdomar vid boenden där undersökningen genomförs ska erbjudas att svara på enkäten. Om undersökningen riktas till ungdomar boende i familjehem ska alla ungdomar placerade i familjehem när undersökningen genomförs erbjudas att delta.

Undersökningen genomförs med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Origo Group, och besvaras via mobiltelefon, surfplatta eller dator. Enkäten delas ut till ungdomen genom en enkätportal. Länk till enkäten kan skickas via sms eller e-post. Alternativt kan en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas till ungdomen med vanlig post. Via enkätportalen kan även pappersenkäter skrivas ut (se vidare under rubriken Datainsamling). 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 ungdomen att få enkäten via sms eller e-post. Samtycke 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. Ungdomar 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 ungdomar 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.

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 individ.

Enkätfrågor

Enkäten består av två bakgrundsfrågor och tolv kvalitetsfrågor.

Bakgrundsfrågorna består av kön och antal månader/år den unge har varit placerad. Kvalitetsfrågorna omfattar följande områden: trygghet, delaktighet, utbildning, fritid, hälsa, framtid, sociala relationer och trivsel. De flesta frågorna är tydligt kopplade till den hjälp och det stöd ungdomarna får i sitt boende, medan några frågor om trygghet och trivsel har ett bredare anslag. En demoenkät finns på Origo Groups webbplats.

Förutom de fasta svarsalternativen finns en möjlighet att lämna fritextkommentarer till samtliga frågor. Vid anmälan till brukarundersökningen görs ett aktivt val om kommunen/aktören vill erbjuda möjligheten till fritextkommentarer eller inte. Fritextkommentarerna anonymiseras av Origo Group innan de redovisas tillsammans med resultatet.

Språk

Enkäten finns tillgänglig på sju språk: svenska, engelska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Ungdomen väljer språk i enkätverktyget och kan även växla mellan olika språk under tiden som enkäten besvaras. Pappersenkäter finns tillgängliga, på de språk som ingår, via enkätportalen.

Tidsperiod

Undersökningsperioden pågår 2 september till 1 november. Även om det finns möjlighet att svara under två månader, kan det vara bra att lokalt välja en kortare och mer intensiv period för genomförande. Tre till fyra veckor kan vara en lämplig undersökningsperiod.

Undersökningstjänsten

Samtliga brukarundersökningar inom socialtjänsten genomförs med hjälp av en undersökningstjänst som levereras av Origo Group. I tjänsten ingår:

- Anmälningportal för registrering av kontaktuppgifter samt information om deltagande utifrån varje beställares val.
- Demoenkäter för förberedelser
- Enkätportal för distribuering av länk till webbenkät via sms eller e-post, alternativt utskrift av talong med länk och inloggningskod till webbenkät eller pappersenkät
- Möjlighet att besvara enkäten på olika språk och möjlighet att lämna fritextkommentarer
- Möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- I enkätportalen redovisas det egna resultatet i olika format samt samtliga deltagares resultat
- Support

Det finns även möjlighet att köpa tilläggstjänster (se också prislista i bilaga 2):

- Egna frågor
- Översättning till andra språk än de som ingår
- Uppläsning av frågor
- Bildstöd, tecken som stöd eller teckenspråk
- Registrering av svar inkomna via pappersenkäter
- Sammanställning av fritextkommentarer ²
- Övrigt konsultstöd

Kostnad

För kommuner är grundpriset för deltagandet 10 kr per respondent i målgruppen. Kostnaden debiteras oavsett om ungdomen väljer att besvara enkäten eller inte. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för kommuner i bilaga 2.

Privata utförare betalar en grundkostnad om 2 900 kr per enkät som utföraren önskar delta i. Priset per respondent är sedan det samma som för kommuner, 10

² Kommuner som vill kan köpa en tilläggstjänst från Origo Group där de går igenom, kategoriserar och sammanställer alla fritextkommentarer som kommit in. Hur omfattande arbetet blir beror på hur många ungdomar som väljer att besvara enkäten och omfattningen av egna kommentarer.

kr. Kostnaden debiteras oavsett om ungdomen väljer att besvara enkäten eller inte. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för privata utförare i bilaga 2.

Redovisning av resultat

Resultat presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats per enhet eller enkät. Vid färre svar finns risk att röja enskilda individers identitet. För att kunna redovisa könsuppdelade resultat måste det finnas svar från minst fem pojkar och fem flickor.

Deltagande kommuner och privata utförare kommer under undersökningsperioden att via en länk kunna följa hur många svar som inkommit, men inte se några resultat förrän undersökningen är avslutad. Resultaten redovisas i enkätportalen i olika format (PPT, pdf). Resultatet publiceras också i databasen Kolada.³

Om en kommun eller privat utförare deltar med flera enheter kan resultaten, vid för få svar för en enhet, redovisas på organisationsnivå genom att klustra enheter vid slutet av undersökningsperioden.

I bakgrundsfrågan om kön redovisas på organisationsnivå enbart svarsalternativen ”flicka” och ”pojke”. Anledningen är att underlaget på organisationsnivå oftast inte är tillräckligt stort och det därför finns stora risker för röjande av identitet om ”annat” respektive ”vill inte svara” redovisas.

³ www.kolada.se

Genomförandet steg för steg

Eftersom undersökningen genomförs nationellt är det viktigt att genomförandet sker på ett så likartat sätt som möjligt i verksamheterna, 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 ungdomarna att deltagande är helt frivilligt.

Planera

Planering och förberedelser inför undersökningen är viktigt för ett bra genomförande. Nedan beskrivs förberedelser och viktiga saker att tänka på, både utifrån ett organisations- och enhetsperspektiv, för att ge goda förutsättningar för ett bra genomförande av undersökningen.

- Förankra beslutet om att delta i undersökningen på olika nivåer i verksamheten.
- Bestäm vilken eller vilka av de tre enkäterna som ska genomföras.
- Utse en huvudkontaktperson i organisationen som ansvarar för att samordna arbetet med undersökningen och de olika enkäterna. SKR rekommenderar att huvudkontaktpersonen är någon på avdelnings- eller förvaltningsnivå, till exempelvis utvecklingsledare eller verksamhetsutvecklare.
- Avsätt tid för de olika momenten. Gör gärna en tids- och aktivitetsplan med ansvarsfördelning.
- Anmäl organisationen till brukarundersökningen via anmälningssportalen på Origo Groups webbsida senast den 3 juni.
- Bestäm vilken period som undersökningen ska genomföras under.
- Informera om brukarundersökningen till de som på olika sätt berörs, till exempel socialsekreterare, boendepersonal och uppdragstagare/familjer. Förklara syfte, metod och hur resultatet ska användas.
- Förbered på vilket sätt resultatet ska analyseras, vem som är ansvarig för detta och hur brukarna ska få ta del av resultatet.
- SKR tar fram informationsmaterial i form av affisch och informationsbrev som kan användas som stöd till verksamheterna inför

genomförandet av brukarundersökningen. Dokumenten kan med fördel kompletteras med lokal information.

- Diskutera gärna tillsammans i verksamheten vilka åtgärder som kan göras för att få så högt deltagande som möjligt. Informera och förbered ungdomarna på att undersökningen kommer att genomföras och förklara syftet.
- Det är viktigt att informera ungdomarna om att det är frivilligt att delta, att svaren är anonyma och endast redovisas på gruppnivå. Alla ungdomar vid enheter som deltar i undersökningen ska erbjudas att svara på enkäten.

Som kommun: Fundera på hur eventuella privata utförare med uppdrag från kommunen ska hanteras, både entreprenader och enstaka köpta platser. Ta kontakt med berörda utförare om hur ett deltagande ska läggas upp med utgångspunkten att en ungdom inte ska få samma enkät två gånger från två olika parter (från kommunen och från den privata aktören). För enstaka köpta platser är den bästa lösningen om kommunen väljer att uppmuntra den aktör som man köper platser av att också delta i undersökningen, för att på det sättet kunna ta del av verksamhetens resultat. Om en eller flera verksamheter inte vill delta, kan kommunen överväga att skapa en konstruerad enhet och lägga samman alla enstaka köpta platser i en enhet. **Det är då mycket viktigt att informera utförarna om detta och försäkra sig om att ingen av dem deltar med egen anmälan i undersökningen.** Resultatet kan inte kopplas till verksamheter där de köpta platserna finns, men ger en övergripande bild av hur ungdomar som har en enskild köpta platser upplever kvaliteten, och möjliggör jämförelser med resultatet för ungdomar i kommunens egna verksamheter eller privata verksamheter.

Som privat aktör: Kontakta de kommuner ni har uppdrag för och informera om att ni kommer att delta i undersökningen eller kolla med kommunen om era verksamheter kan anmälas via kommunen (detta är extra viktigt om verksamheten drivs på entreprenad). 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 ungdomar riskerar att få samma enkät från både placerande kommun och egen verksamhet.

Mer praktisk och teknisk information (t.ex. demoenkäter) om brukarundersökningen finns på Origo Groups webbsida⁴.

Anmälan

Anmälan till brukarundersökningen görs via anmälningsportalen på Origo Groups webbsida. Deltagande organisationer anger där vilka av de tre enkäterna man vill genomföra samt eventuella tilläggstjänster.

Vid anmälan anges:

- Kommunens/aktörens namn
- Vilka enheter som ska delta (gäller HVB och stödboende). 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 enkät och eventuell enhet
- PUB-avtalstecknare
- Faktureringsuppgifter
- Möjlighet att erbjuda fritextkommentarer
- Eventuella tilläggstjänster

För att resultatet ska kunna redovisas för enheten krävs minst fem svar. Det kan vara klokt, att i mindre verksamheter, slå ihop grupper/enheter till större enheter för att få ett redovisningsbart resultat på enhetsnivå. Vi rekommenderar att varje enhet som registreras har minst tio brukare.

Se tidsplanen i bilaga 1 för mer information om datum för anmälan. På Origo Groups webbsida finns också mer information om anmälningsportalen.

⁴ www.origogroup.com/skr

Datainsamling

Det finns i huvudsak två sätt att svara på enkäten. Det ena sker digitalt via enkätverktyget och det andra sker via pappersenkäter. Båda sätten går att använda samtidigt.

Inför undersökningen får kontaktpersonen för varje anmäld enhet en länk till en enkätportal för den/de enkäter och enheter som är anmälda. Via enkätportalen erbjuds fyra olika sätt att besvara enkäten på:

- sms
- e-post
- talong med länk och inloggningskod
- pappersenkät

Informera ungdomen om att enkäten besvaras anonymt, att det är frivilligt att delta och att svaren enbart redovisas på gruppnivå. Det är viktigt att ungdomen verkligen kan känna att deras svar är anonyma. Annars finns risk att svaret inte avspeglar hens verkliga uppfattning.

Varje ungdom som erbjuds att delta i undersökningen informeras om de olika alternativen och ges möjlighet att välja hur enkäten ska besvaras. Vid val av sms eller e-post skrivs telefonnummer eller e-postadress in i enkätportalen och en länk till enkäten skickas direkt till ungdomen. Det är viktigt att de som väljer att få enkäten via sms eller e-post informeras om hur deras personuppgifter kommer att sparas under den tid som enkätlinken är öppen och att de bör se till att ingen annan kan läsa deras sms eller e-post, eftersom enkäten innehåller information om att de är placerade utanför det egna hemmet. E-post påminnelse skickas ut till alla brukare som valt det sättet och som inte svarat på enkäten vid första utskicket. Om brukaren väljer e-post är viktigt att informera att en påminnelse skickas ut om hen inte svarat på enkäten. Kommunen kan välja som tilläggstjänst att det ska utgå sms-påminnelse till brukare som väljer att svara på enkäten genom SMS. Efter att webbenkäten besvarats samlas svaren automatiskt i en databas. Inga resultat behöver därför sammanställas och skickas in manuellt om undersökningen genomförs med hjälp av enkätverktyget.

Pappersenkät

Deltagande kommuner och verksamheter behöver inte bestämma i förväg om man vill genomföra undersökningen via webb eller på papper, utan pappersenkäter kan skrivas ut direkt från enkätportalen för de ungdomar som vill svara på enkäten på papper. Om de skrivs ut från enkätportalen finns information om kommun, eventuell enhet och vilken enkät det gäller.

Det är viktigt att säkerställa att enkäten kan besvaras anonymt. Förbered svarskuvert eller en förseglad låda att lägga svaren i. Ungdomen ska ha möjlighet att fylla i enkäten i lugn och ro och själv lägga den i svarslådan. Om enkäten skickas per post eller delas ut på annan plats ska ett frankerat och adresserat svarskuvert tillhandahållas.

Svaren registreras sedan manuellt, enkät för enkät, via enkätportalen. Registrera gärna svaren successivt för att minska arbetsinsatsen vid undersökningens slut. Origo Group erbjuder en tilläggstjänst i vilken de, mot en avgift, registrerar svar från pappersenkäter (se prislista i bilaga 2).

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 antalet ungdomar 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.

Tänk på att ju större andel av brukarna i en verksamhet som deltar i undersökningen, desto stabilare blir resultaten och därmed möjligheten att kunna generalisera resultatet till alla brukare i verksamheten. En totalundersökning till alla brukare inom en verksamhet, både hos kommunala och privata utförare, ger ett mer säkert och användbart resultat än undersökningar i ett mindre urval av enheter/grupper i en verksamhet.

Analys

Tanken är att resultatet från brukarundersökningen ska användas som ett kunskapsunderlag för att stimulera förbättringsarbete i verksamheten tillsammans med ungdomarna. Det är också ett sätt att lyssna till vad ungdomarna själva anser om stödet. Att genomföra undersökningen är *en* del av arbetet, men för att resultatet ska komma till användning krävs engagemang i det analys- och utvecklingsarbete som tar vid efter att resultatet är klart.

Resultaten presenteras genom frekvenstabeller för varje fråga. Varje fråga redovisas utifrån kön, om tillräckligt många svar finns (minst fem svar från flickor och från fem pojkar). Resultaten kan också användas för egna sammanställningar genom att de också presenteras i Excel. Titta t.ex. på om det är skillnader i hur man har svarat beroende på t.ex. kön och mellan olika boendeformer och enheter. Eventuella fritextkommentarer kan också utgöra en viktig källa för att analysera resultaten.

Jämför gärna ert resultat med andras och inspireras av kommuner/organisationer med bra resultat. Resultat från samtliga brukarundersökningar finns redovisade i Kolada. På SKR:s webbplats finns bland annat Lärande exempel som beskriver hur olika kommuner jobbar. Se bl.a. ett exempel på hur Gotland arbetar med undersökningen riktad till placerade barn och unga [här](#).

Ungdomarna har lagt ner tid och energi på att svara på enkäten och det är viktigt att resultatet återkopplas till dem på ett begripligt sätt. Hitta former för ungdomarna 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 undersökning ska göras.

Presentera resultatet, ungdomarnas förslag på hur verksamheten kan utvecklas och hur organisationen tänker arbeta vidare med verksamhetsutveckling för ledning, medarbetare, brukarorganisationer och politiker.

Samarbetsrum – digital arbetsyta

Det finns en arbetsyta för brukarundersökningen till placerade barn och unga på plattformen Samarbetsrum som tillhandahålls av SKR. Där delas information, tips och dokument om undersökningen på samma sätt som på de arbetsytor som finns på Projectplace för brukarundersökningarna inom individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet. Alla som är intresserade av eller arbetar med brukarundersökningen till placerade barn och unga är välkomna att vara med i Samarbetsrummet för undersökningen. Kontakta SKR:s Kontaktcenter på info@skr.se och ange vilken eller vilka brukarundersökningars arbetsytor du vill bli inbjuden till, så kommer inbjudan via mejl.

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
8 april	Uppstartsmöte för årets undersökningar för privata aktörer. Möten sker via webb. Anmälningssportalen för privata utförare öppnar.
13 maj	Sista dag att beställa helt nya tillägsfrågor, d.v.s. tillägsfrågor som inte redan ställts tidigare år.
3 juni	Sista dag för anmälan och beställning av befintliga ⁵ tillägsfrågor (som använts av någon aktör tidigare år), översättningar och övriga användarstöd.
16 augusti	Sista dag för sena anmälningar och justeringar inför undersökningsstart den 2 september.
16 september	Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för undersökningsstart den 1 oktober. Efter det tas sena anmälningar emot endast om leverantören har utrymme för det.

INFÖR UNDERSÖKNINGSSTART

⁵ D.v.s. frågor som använts av någon verksamhet vid tidigare undersökningar och därmed redan finns förberedda.

26 augusti Länk till enkätportalen skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner och verksamheter (om anmälan färdigställts senast den 16 aug). Pappersenkäter kan skrivas ut från enkätportalen.

26-27 augusti Informationsmöten med alla kommuner och verksamheter inför 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.

Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för undersökningsstart den 1 oktober. 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 september Länk till enkätportalenportal 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 skickas 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 webbenkätverktyget. Sista dag att justera felaktig svarsfrekvens. För dem som beställt tilläggstjänsten registrering av svar via pappersenkät, ska samtliga pappersenkäter samlat ha nått fram till Origo Group per post senast denna dag.

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. Resultat och statistik för årets undersökningar görs tillgänglig för SKR
25 november	De anonymiserade fritextsvaren tillgängliggörs av leverantören. Resultatet överförs från leverantör till RKA.

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
Tilläggstjänster		
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 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 (gäller ej Funk där Pictogram ingår), 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

hantering av special rapporter etc) pris per timme		
Andra bildstöd än Pictogram och Widgit, pris per enkät	Enkät	10 000 kr
Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk	Enkät och språk	2 500 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	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
Tilläggstjänster		
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

Andra bildstöd än Pictogram och Widgit (exkl eventuella licenskostnader), pris per enkät	Enkät	10 000 kr
Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk	Enkät och språk	3 500 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	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 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 till placerade barn och unga

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer genomförandet av dem. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen för placerade barn och unga kan planeras, genomföras och användas. Den riktar sig till ansvariga för undersökningen i både kommuner och privata verksamheter och innehåller både metod och konkreta tips på genomförande av undersökningen.

Upplysningar om innehållet
Malin Michael, malin.michael@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024
ISBN-nr 978-91-8047-261-6