



Beslutad av: Kommunstyrelsens Utskott för
Utbildning och arbete

Beslutsdatum: 2017-05-11

Framtagen av: Emma Frostensson

Dokumentansvarig: Områdeschef
Diarienummer: KS/2017:262

Innehåll

1	Syftet med brukarundersökningar	3
2	Undersökningen	3
2.1	Urval	3
2.2	Genomförande	3
2.2.1	Planera undersökningen	3
2.2.2	Genomför undersökningen	3
2.2.3	Sammanställ resultatet	4
2.2.4	Rapportera in resultatet	4
2.2.5	Resultatredovisning	4
2.2.6	Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete .	4
2.3	Återkoppling till intressenter	4

1 Syftet med brukarundersökningar

Syftet med undersökningen är att få information om hur brukarna upplever verksamhetens kvalitet, vilket är en del i det systematiska förbättringsarbetet. Genom att få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorg kan de användas för jämförelser mellan kommuner och över tid.

Brukarundersökningen genomförs inom vuxenheten samtliga delar samt på boendet för ensamkommande barn inom Utbildning och arbete.

2 Undersökningen

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Undersökningen genomförs i enkätform.

2.1 Urval

Enkäten ska delas ut till samtliga brukare som besöker eller har kontakt med de verksamheter som undersökningen genomförs i. Enkäten kan också delas ut och fyllas i vid besök på andra platser än socialkontoret, som exempelvis vid hembesök eller besök på boende, under förutsättning att brukaren kan sitta avskilt och fylla i den.

2.2 Genomförande

Det finns två sätt att genomföra brukarundersökningen:

- Pappersenkät (här finns möjlighet att få fram enkäten på olika språk)
- Webbenkät, med hjälp av kommunens eget webbenkätverktyg

Brukarundersökningen hålls öppen för genomförande enligt Sveriges kommuner och Landstings (SKL:s) planering. Undersökningen bör pågå under 30 dagar för att deltagandet i undersökningen ska bli tillräckligt stort. Undersökningsperioden kan förlängas med upp till ytterligare 30 dagar om det behövs för att få ett tillräckligt stort deltagande.

2.2.1 Planera undersökningen

Det är viktigt att informera och involvera medarbetarna om att brukarundersökningen genomförs. Politiker, ledning och chefer bör också känna till att deltagande i en nationell brukarundersökning pågår. Informera också brukarna om att undersökningen planeras och genomförs, till exempel vid möten, på kommunens webbplats och genom att ta fram och sätta upp enkla affischer där det är möjligt. SKL har tagit fram ett förslag till en informationsaffisch med information till brukarna.

2.2.2 Genomför undersökningen

Det rekommenderas att enkäten delas ut av en person som brukaren inte står i beroendeställning till. Brukaren ska informeras om att hen är anonym, att det är frivilligt att delta och att svaren redovisas sammanställda, på gruppnivå. Vid pappersenkät är det bra att använda någon form av stängd postlåda eller liknande där brukaren kan lämna svaret, anonymt.

2.2.3 Sammanställ resultatet

Sammanställning kan ske med hjälp av SKL:s Excelmall eller med hjälp av Osby kommuns eget webbenkätverktyg. För att delta i den nationella jämförelsen mellan deltagande kommuner ska kommunens resultat sammanställas och rapporteras in via Excelmallen på senast utsatt datum.

Tänk på att aldrig redovisa resultat (inte heller internt) som bygger på färre än fem svar, oavsett storlek på kommunen eller antal brukare. Detta då det kan röja enskilda personer. Dessa svar ska inte heller rapporteras till SKL och Rådet för kommunala analyser (RKA).

2.2.4 Rapportera in resultatet

Rapportering sker i SKL:s Excelmall och skickas sedan till SKL och RKA.

2.2.5 Resultatredovisning

Resultatet presenteras per kommun och verksamhetsområde i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada.

2.2.6 Analysera, kommunicera och använd resultatet i förbättringsarbete

När en brukarundersökning är genomförd ska resultaten sammanställas i en rapport. Rapporten bör innehålla följande delar:

Bakgrund till undersökningen

Här beskrivs kortfattat undersökningens målgrupper, syfte och hur undersökningen praktiskt genomförts.

Redovisning av svarsfrekvens

Under denna rubrik redovisas svarsfrekvens och bortfall. Beroende på om bortfallet är stort kan det finnas behov av en fördjupad bortfallsanalys.

Resultat och analys

Resultat och undersökning presenteras med en tydlig analys kring resultaten. Det är viktigt att resultatet används för att utveckla och förbättra verksamheten.

2.3 Återkoppling till intressenter

Resultatet och hur kommunen tänker arbeta vidare med resultatet bör kommuniceras till ledning, medarbetare, brukare, anhöriga och politiker.