

# Vägledning för brukarundersökning till placerade barn och unga

Genomförande, tidplan och prislista 2023



Sveriges  
Kommuner  
och Regioner



# Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
Syfte .....	5
Bakgrund .....	5
<b>Om undersökningen</b> .....	<b>6</b>
Målgrupp .....	6
Privata utförare .....	6
Kvalitetsområden.....	7
Metod .....	7
Enkäten .....	8
Språk .....	8
Tidsperiod.....	8
Undersökningstjänsten.....	8
Kostnad grundtjänst .....	9
För kommuner .....	9
För privata utförare.....	10
Presentation av resultat .....	10
<b>Genomförandet steg för steg</b> .....	<b>11</b>
Planera .....	11
Anmälan .....	13
Datainsamling.....	13
Webbenkätverktyg.....	13
Pappersenkät .....	14
Bortfallshantering och svarsfrekvens .....	15
<b>Analys</b> .....	<b>16</b>
Samarbetsrum – digital arbetsyta .....	16
Tips på stödmaterial i analysarbetet .....	17
<b>Bilaga 1 – Tidplan 2023</b> .....	<b>18</b>
<b>Bilaga 2 – Prislista</b> .....	<b>21</b>

Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom IFO och till placerade barn och unga 2023.....	21
Prislista för privata utförare för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2023 .....	25
<b>Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät .....</b>	<b>29</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 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 och RKA ansvarar för att tillhandahålla enkäterna, en undersökningstjänst för genomförandet samt för sammanställning och publicering av resultatet. Kommuner och privata utförare ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling av resultatet till brukarna. SKR stödjer genom utbildning och stödmaterial.

I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningen till placerade barn och unga planeras, genomförs och används. Undersökningen genomförs enligt en fastställd tidplan som ligger som 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.

## Bakgrund

En referensgrupp med representanter från kommuner, privata utförare, regionala samverkans- och stödstrukturer och brukarorganisationer har arbetat fram undersökningen som genomförs årligen sedan 2021. Undersökningen genomförs med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken.

# 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. Man kan antingen genomföra undersökningen i alla boendeformer eller i ett urval. 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 Enkätfabriken 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 i Enkätfabrikens resultatportal samt följa antal inkomna svar under undersökningsperioden, krävs att privata utförare gjort en egen anmälan till undersökningen hos Enkätfabriken. De privata utförare som anmäls till undersökningen via de kommuner som de utför

uppdrag åt, kan ta del av resultaten genom anmälande kommun och i databasen Kolada.

### **Kvalitetsområden**

Brukarundersökningen 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 enheter 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 delta.

Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Enkätfabriken, och besvaras via mobiltelefon, surfplatta eller dator. Enkäten delas enklast ut till ungdomen genom en webbplats – utskicksportal - utifrån hur hen vill besvara enkäten. Länk till enkäten kan skickas antingen via sms eller e-post, eller så kan en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas till ungdomen med vanlig post. Via utskicksportalen kan även pappersenkäter skrivas ut om ungdomen vill besvara enkäten på det sättet (se vidare under rubriken Datainsamling).

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.

Alla ungdomar i målgruppen för undersökningen ska tillfrågas om de vill delta och också om hur de vill få enkäten: via sms, e-post, talong eller pappersenkät. Ungdomar 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 är placerade utanför det egna hemmet. För mer information om integritetsskydd och hantering av personuppgifter, se SKR:s

utredning i frågan på undersökningens digitala arbetsyta för brukarundersökningen på Samarbetsrummet.<sup>1</sup>

## **Enkäten**

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 Enkätfabriken webbplats, [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr).

Förutom de fasta svarsalternativen finns en möjlighet att lämna fritextkommentarer till samtliga frågor. Vid anmälan till brukarundersökningen görs ett aktivt val om man vill erbjuda möjligheten till fritextkommentarer eller inte.

Fritextkommentarerna anonymiseras av Enkätfabriken 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 webbenkätverktyget och kan även växla mellan olika språk under tiden som enkäten besvaras. Översättningar till samtliga språk finns även tillgängliga för pappersenkäter.

## **Tidsperiod**

Undersökningsperioden pågår 1 september till 31 oktober. 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 Enkätfabriken.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Se mappen "Underlag för personuppgiftshantering". Kontakta [info@skr.se](mailto:info@skr.se) för att bli inbjuden till arbetsytan.

<sup>2</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)



I tjänsten ingår:

- anmälningportal för registrering av kontaktuppgifter samt information om deltagande utifrån varje beställares val
- demoenkäter för förberedelser
- utskicksportal 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
- möjlighet att lämna fritextkommentarer
- möjlighet att följa antal inkomna svar under undersökningens gång
- resultatportal för att ta del av det egna resultatet i olika format
- samtliga deltagares resultat i en Excelfil
- support

Det finns även möjlighet att köpa tilläggstjänster:

- 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 <sup>3</sup>
- övrigt konsultstöd, tex lokal statistik

För mer information, se prislista i bilaga 2.

## **Kostnad grundtjänst**

### **För kommuner**

För kommuner är grundpriset för deltagandet 6,50 kr exkl. moms per respondent i målgruppen. Kostnaden debiteras oavsett om ungdomen väljer att besvara enkäten eller inte. Observera att detta pris endast gäller för kommuner, då SKR

---

<sup>3</sup> Kommuner som vill kan köpa en tilläggstjänst från Enkätfabriken där de går igenom, kategoriserar och sammanställer alla fritextkommentarer som kommit in. Annars ansvarar kommunen själva för det. Hur omfattande arbetet blir beror på hur många ungdomar som väljer att besvara enkäten och omfattningen av egna kommentarer.

gjort en ramavtalsupphandling av undersökningstjänsten på uppdrag av kommunerna. SKR:s arbete med brukarundersökningarna finansieras delvis av den tilläggsfinansiering som kommunerna betalar till SKR för stöd till kunskapsstyrning inom socialtjänsten. För information om pris för tilläggstjänster, se prislista för kommuner i bilaga 2.

### **För privata utförare**

Privata utförare betalar en grundkostnad om 3 000 kr exkl. moms per enkät som utföraren önskar delta i. Priset per respondent är sedan det samma som för kommuner, 6,50 kr exkl. moms. 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.

### **Presentation av resultat**

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 via en resultatportal i form av en PPT-rapport, Excelfil samt genom en interaktiv webbsida. Resultaten för samtliga deltagande kommuner och privata utförare redovisas även i Excel, som möjliggör jämförelser av det egna resultatet med andras resultat. Resultatet publiceras också i databasen Kolada.<sup>4</sup>

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 könsuppdelat resultat måste det finnas svar från minst fem pojkar och fem flickor.

Om en kommun eller privat utförare deltar med flera enheter kan resultaten, vid för få svar för en enhet, redovisas på organisationsnivå.

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.

---

<sup>4</sup> [www.kolada.se](http://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 Enkätfabrikens webbsida<sup>5</sup> senast den 1 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

---

<sup>5</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

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

- 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 Enkätfabrikens webbsida<sup>6</sup>.

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

---

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

och endast redovisas på gruppnivå. Alla ungdomar vid enheter som deltar i undersökningen ska erbjudas att svara på enkäten.

## **Anmälan**

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

Vid anmälan anges:

- organisationens namn
- vilka enkäter som ska genomföras
- avtalstecknare och huvudkontaktperson
- kontaktpersoner för respektive enkät
- faktureringsuppgifter
- deltagande enheters namn, typ av utförare och huvudorganisation (om privat)
- om ungdomarna ska erbjuda möjligheten att kommentarer sina svar i fritext (ingår i priset)
- eventuella tilläggstjänster

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

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

## **Datainsamling**

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

## **Webbenkätverktyg**

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

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

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 utskicksportalen 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 hanteras 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. För mer information om integritetsskydd och hantering av personuppgifter, se SKR:s utredning i frågan.<sup>7</sup> 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 webbenkätverktyget.

### **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 utskicksportalen för de ungdomar som vill svara på enkäten på papper. Om de skrivs ut från utskicksportalen finns information om kommun, eventuell enhet och vilken enkät det gäller. Generiska pappersenkäter också laddas ner från Enkätfabrikens hemsida.

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.

---

<sup>7</sup> Se mappen "Underlag för personuppgiftshantering" på undersökningens arbetsyta på Samarbetsrummet. Kontakta [info@skr.se](mailto:info@skr.se) för att bli inbjuden till arbetsytan

Svaren registreras sedan manuellt, enkät för enkät, via utskicksportalen. Registrera gärna svaren successivt för att minska arbetsinsatsen vid undersökningens slut.

Enkätfabriken erbjuder en tilläggstjänst i vilken de, mot en avgift, registrerar svar från pappersenkäter (se prislista i bilaga 2).

### **Bortfallshantering och svarsfrekvens**

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av dem som tillfrågas om att delta i undersökningen som väljer att inte delta. Utskicksportalen används både för att dela ut enkäten samt för att hålla koll på bortfallet och beräkna svarsfrekvensen. I utskicksportalen registreras alla enkäter som sprids via e-post, sms och talong. Utskrift av pappersenkäter registreras inte automatiskt i utskicksportalen. Detta behöver därför registreras manuellt i utskicksportalen via en särskild knapp så att de inkluderas i beräkning av svarsfrekvens. Även de tillfällen då ungdomar tackar nej till att svara på enkäten ska registreras i utskicksportalen. Om en ungdom som tillhör undersökningens målgrupp av någon anledning inte har erbjudits att svara på enkäten, registreras även det. Manualer och instruktionsfilmer finns på Enkätfabrikens hemsida.<sup>8</sup>

I brukarundersökningen till placerade barn och unga räknas svarsfrekvensen sedan ut automatiskt utifrån antal respondenter i målgruppen som registrerats via utskicksportalen (enkäter skickade med sms och mejl, talonger och pappersenkäter som spridits, samt registrerade bortfall då ungdomar tackat nej till att delta eller av någon anledning missats att tillfrågas) och antal inkomna svar.

---

<sup>8</sup> [www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

# 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](mailto: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](#)  
<https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/analysstodat tvarderainformationfranuppfoljning.66627.html>
- [Följa upp och analysera](#)  
<https://skr.se/skr/demokratiledningstyrning/styrningledning/organiserast yraledda/planeringuppfoljningstodmaterial/foljauppochanalyseraverksamhet.24379.html>
- [Handbok för öppna jämförelser](#)  
<https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/handbokfor oppnajokforelserocialtjanst.64961.html>
- [Leda för resultat:](#)  
<https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/ledaforresultat.65188.html>
- [Analysera med nyckeltal:](#)  
<https://rka.nu/radetforframjandeavkommunalaanalyser/analys/arbetamedanalys/analyseramednyckeltal.44673.html>

# Bilaga 1 – Tidplan 2023

## ANMÄLAN

16 mars	Anmälningssportalen för kommuner öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
13 april	Anmälningssportalen för privata utförare öppnar för anmälan och beställning av tilläggstjänster.
5 maj	Sista dag att beställa helt nya tillägsfrågor, d.v.s. tillägsfrågor som inte redan ställts tidigare år.
1 juni	Sista dag för anmälan och beställning av befintliga <sup>9</sup> tillägsfrågor, översättningar och övriga användarstöd.
11 augusti	Sista dag för sena anmälningar och justeringar inför undersökningsstart den 1 september.

Obs! Vid anmälan senare än 1 juni skickas inte några märkta pappersenkäter ut med kommun/enkät/enhet.

## INFÖR UNDERSÖKNINGSSTART

23 augusti	Länk till utskicksportal skickas till registrerade kontaktpersoner i kommuner och verksamheter (om anmälan färdigställt senast den 11 aug). Pappersenkäter kan skrivas ut från utskicksportalen.
------------	--

---

<sup>9</sup> D.v.s. frågor som använts av någon verksamhet vid tidigare undersökningar och därmed redan finns förberedda.

## UNDERSÖKNINGSPERIOD

1 september	Undersökningsperioden startar. Länkar till enkäter är från detta datum öppna för användning.
8 september	Länkar med information om svarsfrekvens i realtid för anmälda enheter skickas till registrerade huvudkontaktpersoner  Sena anmälningar tas emot fram till detta datum, för undersökningsstart den 1 okt. 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.
13 oktober	Möjlighet att klustra enheter öppnar (mejlinstruktion skickas till huvudkontaktpersoner)
31 oktober	Undersökningarna stänger. Sista datum för brukarna att besvara enkäterna.  Sista dag att anmäla önskemål om klustring av enheter
3 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 Enkätfabriken per post senast denna dag.

## **RESULTAT**

16 november	Resultatet publiceras i resultatportalen i PPT-rapporter för varje deltagande kommun och verksamhet.
23 november	De anonymiserade fritextsvaren publiceras i resultatportalen.  Resultat för både privata utförare och kommuner presenteras i en gemensam Excelfil i resultatportalen.  Resultatet finns tillgängligt interaktivt i resultatportalen.
7 december	Resultatet publiceras i Kolada.

# Bilaga 2 – Prislista

## Prislista för kommuner för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom IFO och till placerade barn och unga 2023

Priser anges exklusive moms

Grundpris för undersökningstjänsten	Pris
I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och verksamheter kan ta del av sitt resultat. <b>OBS! Det tillkommer en kostnad om 3,50 kr/sms per utskickad enkät via sms.</b>	6,50 kr /brukare i målgruppen <sup>10</sup>

Pris för tilläggstjänster	Pris
<b>Tillägsfråga</b> (max fem olika frågor per kommun och brukarundersökning)	300 kr /fråga och frågeformulär eller enkät
<b>Översättning till andra språk</b> än de som tillhandahålls av SKR	10 kr /ord
<b>Uppläsning på svenska</b>	3 000 kr /frågeformulär eller enkät

<sup>10</sup> För placerade barn och unga: alla som är 13–20 år som bor vid en enhet och boendeform som inkluderas i undersökningen. Faktureringen baseras på antal registreringar av utdelade enkäter och bortfall i utskicksportalen.

<b>Pris för tilläggstjänster</b>	<b>Pris</b>
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	10 000 kr /frågeformulär/ enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	5 000 kr /frågeformulär/ enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	3 800 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	2 800 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av pictogram</b>	3 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av Widgit</b> Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	15 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av Widgit</b> Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	7 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av Widgit</b> Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	5 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av Widgit</b> Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	3 500 kr /frågeformulär eller enkät

<b>Pris för tilläggstjänster</b>	<b>Pris</b>
<b>Tecken som stöd</b> (i form av film) Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	18 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Tecken som stöd</b> (i form av film) Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	8 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Tecken som stöd</b> (i form av film) Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	6 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Tecken som stöd</b> (i form av film) Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	4 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Teckenspråk</b> (i form av film) Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer teckenspråk för en enkät	18 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Teckenspråk</b> (i form av film) Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer teckenspråk för en enkät	8 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Teckenspråk</b> (i form av film) Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer teckenspråk för en enkät	6 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Teckenspråk</b> (i form av film) Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	4 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Registrering av svar via pappersenkät</b>	10 kr /besvarad enkät

<b>Pris för tilläggstjänster</b>	<b>Pris</b>
<b>Sammanställning av fritextkommentarer</b>	420 kr /timme
<b>Annat konsultstöd</b> relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna.	650 kr /timme
<b>Annat konsultstöd kan till exempel vara:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Framtagande av rapporter med speciella nedbrytningar</li> <li>• Utlämnande av rådata från undersökningen</li> <li>• Rådgivning kring formulering av frågor och svarsalternativ för tilläggsfrågor</li> <li>• Hjälp med administration eller tryckta frågeformulär inkl. registrering av svar.</li> </ul>	
<p>Enkätfabriken uppskattar att arbetet med att förbereda, paketera och skicka ut samt skanna inkomna svar innebär ca 5–10 minuters arbete per frågeformulär, beroende på det totala antalet. Det innebär att kostnaden per frågeformulär blir ca:</p> <p><b>70 kr/stk vid beställning av färre än 50 frågeformulär</b></p> <p><b>50 kr/stk vid beställning av 50–100 frågeformulär</b></p> <p><b>40 kr/stk vid beställning av fler än 100 frågeformulär</b></p> <p>Vid beställning av konsultstöd enligt angivet timpris ska leverantören specificera antal timmar som beställningen omfattar.</p>	

Sista dag för anmälan av tilläggstjänster är den 1 juni 2023. Beställning av tilläggstjänster görs i anmälningsportalen för brukarundersökningarna.

Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta:

Emma Hammarsten på Enkätfabriken på

[emma.hammarsten@enkاتفabriken.se](mailto:emma.hammarsten@enkاتفabriken.se)

eller tel. 073-502 72 94



## Prislista för privata utförare för tjänster från Enkätfabriken kopplade till SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten 2023

Priser anges exklusive moms

Grundpris för undersökningstjänsten	Pris
Grundkostnad per enkät för deltagande, fast kostnad	3 000 kr /enkät
I grundpriset ingår konto för anmälan och förberedelser inför undersökningen, webbenkätverktyg för genomförande av undersökningen samt resultatportal där anmälda kommuner och/eller utförare och verksamheter kan ta del av sitt resultat.	6,50 kr / brukare i målgruppen <sup>11</sup>
<b>OBS! Det tillkommer en kostnad om 3,50 kr/sms per utskickad enkät via sms.</b>	
Pris för tilläggstjänster	Pris
<b>Tillägsfråga</b> (max fem olika frågor per aktör och brukarundersökning)	1 000 kr /fråga och frågeformulär eller enkät
<b>Översättning till andra språk</b> än de som tillhandahålls av SKR	10 kr /ord
<b>Uppläsning på svenska</b> (ingår i brukarundersökningen inom funktionshinderområdet)	3 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	10 000 kr /frågeformulär/enkät

<sup>11</sup> För placerade barn och unga: alla som är 13–20 år som bor vid en enhet och boendeform som inkluderas i undersökningen. Faktureringen baseras på antal registreringar av utdelade enkäter och bortfall i utskicksportalen.

<b>Grundpris för undersökningstjänsten</b>	<b>Pris</b>
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	5 000 kr /frågeformulär/enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	3 800 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Uppläsning på andra språk än svenska</b> om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer uppläsning på aktuellt språk av en enkät	2 800 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Bildstöd i form av pictogram</b> (ingår i brukarundersökningen inom funktionshinderområdet)	3 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Widgit till placerade barn och unga</b> Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	15 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Widgit till placerade barn och unga</b> Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	7 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Widgit till placerade barn och unga</b> Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	5 000 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Widgit till placerade barn och unga</b> Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer Widgit för en enkät	3 500 kr /frågeformulär eller enkät
<b>Tecken som stöd placerade barn och unga</b> (i form av film) Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät	18 000 kr /frågeformulär eller enkät

<b>Grundpris för undersökningstjänsten</b>	<b>Pris</b>
<p><b>Tecken som stöd placerade barn och unga</b> (i form av film)</p> <p>Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>8 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Tecken som stöd placerade barn och unga</b> (i form av film)</p> <p>Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>6 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Tecken som stöd placerade barn och unga</b> (i form av film)</p> <p>Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>4 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Teckenspråk till placerade barn och unga</b> (i form av film).</p> <p>Om 1–2 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>18 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Teckenspråk till placerade barn och unga</b> (i form av film).</p> <p>Om 3–5 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>8 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Teckenspråk till placerade barn och unga</b> (i form av film).</p> <p>Om 6–10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>6 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>
<p><b>Teckenspråk till placerade barn och unga</b> (i form av film).</p> <p>Om fler än 10 kommuner och/eller privata utförare beställer tecken som stöd för en enkät</p>	<p>4 000 kr</p> <p>/frågeformulär eller enkät</p>

<b>Grundpris för undersökningstjänsten</b>	<b>Pris</b>
Registrering av svar via pappersenkät	10 kr /besvarad enkät
Sammanställning av fritextkommentarer	420 kr /timme
<p><b>Annat konsultstöd</b> relaterat till genomförandet av brukarundersökningarna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Framtagande av rapporter med speciella nedbrytningar</b></li> <li>• Utlämnande av rådata från undersökningen</li> <li>• Rådgivning kring formulering av frågor och svarsalternativ för tilläggsfrågor,</li> <li>• Hjälp med administration eller tryckta frågeformulär inkl. registrering av inkomna svar genom pappersenkät.</li> </ul> <p>Enkätfabriken uppskattar att arbetet med att förbereda, paketera och skicka ut samt skanna inkomna svar innebär ca 5–10 minuters arbete per frågeformulär, beroende på det totala antalet. Det innebär att kostnaden per frågeformulär blir ca:</p> <p><b>70 kr/stk vid beställning av färre än 50 frågeformulär</b>  <b>50 kr/stk vid beställning av 50–100 frågeformulär</b>  <b>40 kr/stk vid beställning av fler än 100 frågeformulär</b></p> <p>Vid beställning av konsultstöd enligt angivet timpris ska leverantören specificera antal timmar som beställningen omfattar.</p>	650 kr /timme

Beställning av tilläggstjänster görs senast den 1 juni i anmälningsportalen för brukarundersökningarna. Vid frågor om tilläggstjänster och priser, kontakta:

Emma Hammarsten på Enkätfabriken på [emma.hammarsten@enkatabriken.se](mailto:emma.hammarsten@enkatabriken.se) eller tel. 073-502 72 94

# Bilaga 3 - Checklista vid användning av pappersenkät

- Enkäterna distribueras genom Enkätfabriken som PDF-filer för utskrift. På enkäterna finns kommunens logotyp samt enkätens namn (information om verksamhet/målgrupp).
- Skriv ut enkäterna och var noga med att rätt enkät används i rätt verksamhet/för rätt målgrupp. De olika enkäterna kan t.ex. skrivas ut på olika färgat papper för att säkerställa detta, men de är också märkta med verksamhetsområde och målgrupp.
- För verksamhetsområdet social barn- och ungdomsvård ska både vårdnadshavare för barn i åldern 0–18 år och ungdomar som är 13 år eller äldre erbjudas att delta i undersökningen. Tänk då på att vårdnadshavare och ungdom ska ha olika enkäter.
- Tänk på anonymiteten! Använd helst svarskuvert. Förfrankerade och adresserade till vem i kommunen?
- Skriv var resultatet kommer att presenteras, till exempel på hemsidan eller i receptionen/väntrummet
- Tänk på att arabiska, pashto och dari läses från höger till vänster när ni häftar ihop enkäten, så att ni häftar i högerkanten istället för vänsterkanten och att sidorna kommer i rätt ordning.
- Se till att ha en ”postlåda” tillgänglig på socialkontoret/i receptionen som brukaren själv kan lägga den besvarade enkäten i.

# 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, 2023  
ISBN-nr 978-91-8047-129-9