



# Riktlinjer för brukarundersökningar inom Umeå kommun

<b>Dokumenttyp</b> Riktlinjer	<b>Dokumentnamn</b> Riktlinjer för brukarundersökningar inom Umeå kommun	<b>Fastställd/upprättad</b> 2010-11-25	<b>Version</b> 1.0
<b>Dokumentägare</b> Johan Gammelgård	<b>Dokumentägare</b> Kvalitetsnätverket i Umeå Kommun	<b>Reviderad</b>	<b>Giltighetstid</b> Tills vidare
<b>Dokumentinformation</b> Riktlinjer för bättre systematik och kontinuitet i arbetet med de fortlöpande brukarenkäter som genomförs i Umeå kommuns regi.			

## Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Om enkäter .....	3
3	Gemensamma kvalitetsfaktorer.....	4
4	Enkätkonstruktion .....	4
5	Svarsskala.....	5
6	Analys och uppföljning .....	5
7	Uppföljning inom verksamheterna.....	6
8	Återkoppling till intressenterna .....	6
9	Andra metoder för brukarundersökningar.....	6

## 1 Inledning

### Kommunens styrmodell och yttre kvalitet

Kommunens övergripande styrmodell<sup>1</sup>, beslutad av kommunfullmäktige, beskriver inre och yttre kvalitet, som utgångspunkter för det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetsdeklarationer, jämförelser med goda föredömen, systematisk klagomålshantering och regelbundna kund-/brukarundersökningar är några av de aktiviteter som Umeå kommun genomför för att utveckla verksamheternas kvalitet.

Med yttre kvalitet avses kvalitet i det kommunala tjänsteutbudet/servicen som kan uppfattas och bedömas av kund/brukare. Med kund/brukare avses de som nyttjar en kommunal tjänst. Fortsättningsvis används benämningen brukare.

### Syftet med riktlinjer

Inom Umeå kommun genomförs under verksamhetsåret ett antal brukarundersökningar för att mäta den yttre kvaliteten. Undersökningarna görs bl.a. genom regelbundna enkäter. Resultaten används sedan för att följa upp och förbättra de olika verksamheterna. Enkätundersökningar är därför ett viktigt verktyg i kvalitetsutvecklingsarbetet.

Riktlinjerna i detta dokument fastställer de utgångspunkter som gäller för brukarundersökningar i Umeå kommun. Syftet är att få bättre systematik och kontinuitet i arbetet med undersökningarna. Varje verksamhetsområde ska tydliggöra frekvens, tidplaner m.m. I avsnittet ”**Andra metoder för mätning**” (sid 6) ges exempel på andra sätt att genomföra brukarundersökningar än enkätundersökningar.

Verksamheternas representanter i kommunens kvalitetsnätverk kan ge stöd i frågor kring dessa riktlinjer och utformandet av enkäter. Respektive verksamhet kan också behöva komplettera dessa riktlinjer med egna rutiner.

## 2 Om enkäter

Brukarundersökningar ska utformas och genomföras så att resultatet alltid kan redovisas utifrån andel nöjda respondenter (se avsnittet ”**Svarsskala**” sid 5). Detta ger förutsättningar för en enhetlig redovisning av brukarnöjdheten i kommunen och möjlighet till jämförelser mellan olika mätningar inom kommunen.

### Utöver detta ska följande beaktas:

- Respondenterna ska alltid få vara anonyma, och resultat från genomförda brukarundersökningar ska redovisas på ett sätt som säkrar anonymitet.
- Återkommande enkäter ska så långt som möjligt vara utformade likadant vid varje mättillfälle och resultaten ska också redovisas på samma sätt över tid.
- Årligen återkommande enkätundersökningar ska så långt som möjligt använda samma målgrupper, populationer och metod för urval.
- Om urvalet och/eller enkätfrågorna förändras från en mätning till nästkommande måste detta tas i beaktande vid analys och redovisning av resultatet.
- Resultatet av undersökningar ska redovisas för alla berörda, såväl respondenter som andra intressenter.

<sup>1</sup> se bl.a. ”Kvalitetsstrategi för Umeå kommun” – fastställd av kommunfullmäktige 2003-03-31

### 3 Gemensamma kvalitetsfaktorer

Följande kvalitetsfaktorer är gemensamma i kommunens brukarundersökningar, och ska användas i de brukarenkäter som genomförs:

#### Bemötande

Lyhördhet, respekt, förtroendeskapande, möjlighet till inflytande och att få rättelse vid uppkomna fel är indikatorer som mäts beträffande bemötande.

#### Tillgänglighet

Begriplig information, tillgång till utlovade tjänster/service, fysisk tillgänglighet och valmöjlighet mäter graden av tillgänglighet.

#### Sakkunskap

Mäter huruvida personalen visar kompetens i sitt arbete och om brukaren därmed upplever säkerhet och trygghet (fysisk och psykologisk).

#### Tydlighet

Korrekt information, motiv till beslut, återkoppling vid frågor, samt att personalen håller vad man lovat är faktorer som mäts beträffande tydlighet.

### 4 Enkätkonstruktion

För att få samstämmighet, kontinuitet och möjliggöra jämförelser ska verksamhetsområdets egna brukarenkäter så långt möjligt täcka in de tre blocken nedan. Rubrikerna i enkäterna kan naturligtvis ha andra mer passande namn. Samtliga frågor ska syfta till att ge underlag för arbetet med att förbättra kvaliteten och att göra prioriteringar samt att kunna ge god information om kvaliteten i de olika verksamheterna till ansvariga nämnder, brukare och andra intressenter.

#### Bakgrundsfrågor

Frågor om respondenten och dennes kontakter med verksamheten som hjälper till att fördjupa och bredda analysen.

En bakgrundsfråga om kön ska finnas med och analys med genusperspektiv ska alltid genomföras.

Antalet bakgrundsfrågor ska begränsas och endast tas med om de också blir föremål för analys. Vissa bakgrundsfrågor kan med fördel finnas senare i enkäten. För många bakgrundsfrågor riskerar att röja respondenternas identitet.

Den övergripande frågan ” Hur nöjd är du med verksamheten i stort?” ska inleda alla enkäter.

#### Gemensamma kvalitetsfaktorer innehåller frågor som mäter:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Sakkunskap
- Tydlighet

Inom vissa verksamhetsområden kan det finnas krav på standardiserade frågor från t.ex. Sveriges kommuner och landsting.

**Verksamhetsspecifika frågor**

Kan bestå av frågor som syftar till att regelbundet scanna av den verksamhetsspecifika kvaliteten utifrån statliga och/eller kommunala krav. Frågorna kan också varieras från år till år beroende på övergripande mål och förbättringsmöjligheter som verksamheten vill undersöka. Kan innehålla frågor med bundna svarsalternativ alternativt frågor med öppna svarsmöjligheter som t.ex. fria kommentarer.

**5 Svarsskala**

En jämn svarsskala ska användas i enkäterna, vilket leder till att respondenten tar ställning i varje fråga. Vid skalor med udda antal skalsteg tenderar fler av de svarande att välja ett neutralt alternativ i skalans mitt. Mittenalternativet innebär i redovisningen att man varken är nöjd eller missnöjd, vilket resulterar i ett ökat ”bortfall”. En jämn svarsskala skapar möjlighet att definiera hur stor andel av respondenterna som uttrycker sig vara nöjda. Antalet svarsalternativ kan vara 2, 4, 6 eller fler, beroende av den målgrupp man vänder sig till.

”Andel nöjda brukare” ska användas för redovisning av resultaten istället för NKI (nöjd-kund-index). Om svarsalternativen utgörs av förklarande uttryck som t.ex. ”mycket nöjd”, ”ganska nöjd” etc. eller ”instämmer helt”, ”instämmer delvis” är det svårt att med säkerhet veta att avstånden mellan svarsalternativen är lika stort mellan svaren. Konsekvensen blir att NKI inte kan beräknas.

**6 Analys och uppföljning**

När en brukarenkät är genomförd och samtliga svar registrerats ska resultatet sammanställas i en rapport. Rapporten bör innehålla följande delar:

**Sammanfattning/slutsatser**

Rapporten inleds med en sammanfattande redogörelse av de slutsatser som kan dras av undersökningen.

**Bakgrund till undersökningen**

Beskriver kortfattat undersökningens målgrupper, syfte och hur den praktiskt genomförts.

**Redovisning av svarsfrekvens**

Redovisar svarsfrekvens och bortfall. Beroende på antalet respondenter och bortfallets storlek kan det finnas behov av en fördjupad bortfallsanalys.

**Kund/brukarnöjdhet**

Efter analys redovisas de viktigaste resultaten på ett tydligt, enkelt och kortfattat sätt, med andelen nöjda brukare som mått. Enkätsvaren kan med fördel biläggas rapporten.

**Eventuella kommentarer från brukarna**

Vissa enkätundersökningar med öppna frågor genererar många skriftliga kommentarer från respondenterna. Synpunkter och önskemål bör därför sammanställas kortfattat, där allmänna andemeningar belyses och åsikter som särskilt sticker ut lyfts fram.

## 7 Uppföljning inom verksamheterna

När resultaten sammanställts ska dessa återkopplas till verksamhetens medarbetare. Själva idén med en brukarundersökning är att resultatet ska användas till att utveckla och förbättra verksamheten. Varje verksamhetsansvarig har därför ett särskilt ansvar att analysera och följa upp brukarundersökningar. Det görs lämpligen på t.ex. arbetsplatsträffar eller andra särskilda planeringsmöten eftersom det är av stort värde att arbetet sker tillsammans med medarbetarna. Resultat och analyser av dessa är viktiga i förändringsarbetet och i verksamhetsplaneringen.

## 8 Återkoppling till intressenterna

### Respondenterna/brukarna

Efter en genomförd undersökning ska en enkel sammanställning av resultaten redovisas för brukare. Där det är möjligt förs en dialog kring resultaten. I den fortsatta dialogen presenteras även planerade åtgärder.

### Återkopplingen skapar:

- förståelse för enkäter som metod då de svarande och andra brukare ser att deras åsikter bearbetas, vilket också ökar motivationen att besvara kommande enkäter
- förtroende när brukare ser att synpunkter tas tillvara

### Medborgarna

Även om resultaten från brukarundersökningarna främst används som ett verktyg i arbetet med förbättringar, finns ett värde i att redovisa verksamheternas kvalitet till medborgarna bl.a. som information inför egna val. Redovisningen ska finnas på [www.umea.se/kommun](http://www.umea.se/kommun) tillsammans med övrig information om berörda verksamheter.

Återkopplingen till medborgarna främjar också ambitionen att medborgarna ska ha insyn i kommunens sätt att arbeta.

### Nämnderna

Ansvarig nämnd informeras om verksamhetens utveckling i bl.a. tertiärrapporter och årsbokslut.

Utifrån genomförda enkätundersökningar delges nämnden den sammanställning eller rapport som producerats, och de förbättringsåtgärder som föreslås/planeras.

## 9 Andra metoder för brukarundersökningar

### Intervjuer

- Användbart när man vill gå mer på djupet eller bredda en undersökning. Intervjun kan fungera som komplement till andra metoder (ex. enkäter).
- Flexibelt och situationsanpassat.

### Fokusgrupper - systematiserade gruppintervjuer

- Fokusgruppsmetoden kan användas som ett kartläggningsverktyg där man utgår från gruppens bedömning om vad som är viktigast i en viss fråga. Ofta kombineras kartläggningen med att också utvärdera hur verksamheten bedöms utifrån dessa kvalitetsfaktorer.
- Det som gruppen tycker är viktigt betygsätts och ger ett underlag om vad som mest angeläget att ta tag i.
- En stor fördel med fokusgrupp är att den bygger på dialog och delaktighet och att det går snabbt att sammanställa resultaten och redovisa dem.

**Storforum**

- Ett mer direkt sätt att mäta åsikter hos ett större urval individer.
- Debatt åtföljs av omröstning i de aktuella frågorna.

**Fallstudier**

- Användbart antingen som första steg för att utveckla hypoteser eller tvärt om, som avslutning på studie för att utveckla eller pröva teorier.
- Ett eller flera verkliga fall studeras och gör det möjligt att undvika konstlade eller förenklade studier.