

2020-06-15

Nationella brukar- och enhetsundersökningar

VON 2020/0914



Antagen av vård- och omsorgsdirektör den 15 juni 2020.

Den här riktlinjen vänder sig till medarbetare på vård- och omsorgskontoret. Den tydliggör kontorets ansvar och samverkan om nationella brukar- och enhetsundersökningar. Vidare tydliggör riktlinjen ansvarsfördelning inom kontoret för genomförande, resultat och förbättringsarbete. Riktlinjen hänvisar även till övriga processer som berör nämnda undersökningar.

Innehåll

INLEDNING	3
ANSVAR OCH SAMVERKAN.....	3
HANTERING AV PERSONUPPGIFTER.....	4
UNDERSÖKNINGAR	4
<i>Brukarundersökning äldre</i>	4
<i>Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård</i>	5
<i>Enhetsundersökning LSS</i>	6
<i>Brukarundersökning funktionshinderområdet</i>	6
<i>Publicering och spridning av resultat</i>	7

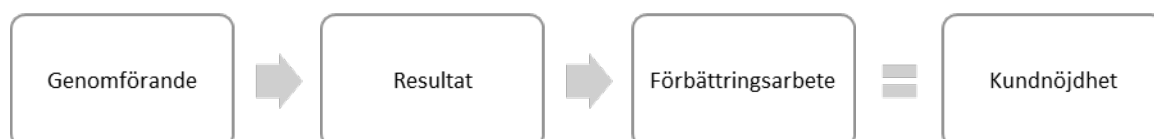
Inledning

Riktlinjen fastställer att vård- och omsorgskontoret, egen regi och privata utförare, ska delta i nationella brukar- och enhetsundersökningar som berör vård- och omsorg.

Kvalitetsarbete är att ständigt göra verksamheten bättre och att använda resurserna på bästa sätt. Genom att vård- och omsorgskontoret deltar i brukar- och enhetsundersökningar så inhämtas brukarnas åsikter om hur insatserna utförs och den upplevda kvaliteten mäts. Resultatet från undersökningarna ska användas i förbättringsarbetet som ska leda till ökad kundnöjdhet. Förbättringsarbetet redovisas bland annat i vård- och omsorgskontorets kvalitetsberättelse.

Även om resultaten från brukar- och enhetsundersökningarna främst används som ett verktyg i arbetet med förbättringar, finns ett värde i att redovisa resultatet även till medborgarna. Genom att använda sig av kommunens olika informationskanaler så ökar insynen i kvalitetsarbetet.

I nästkommande års brukar- och enhetsundersökningar ska resultatet jämföras med tidigare års resultat för att se om förbättringsarbetet har ökat kundnöjdheten.



Figur 1: Visar en generell process för hantering av brukar- och enhetsundersökningar som ska resultera i ökad kundnöjdhet.

Ansvar och samverkan

Beredning- och utredningsenheten är ansvarig för att initiera de nationella brukar- och enhetsundersökningarna till kontorsledningsgruppen. Det är kontorsledningsgruppen som beslutar om deltagande i respektive brukar- och enhetsundersökning.¹

Kontorsledningsgruppen utser även ansvariga verksamhetsområden för respektive undersökning. Verksamhetsområdet ansvarar för att det finns resurser och arbetsprocesser för att förbereda genomförande av respektive undersökning.

Genomförandet av brukar och enhetsundersökningar förutsätter en samverkan mellan olika enheter inom vård- och omsorgskontoret såsom exempelvis:

- Beställning- och uppföljningsenheten
- Verksamhetsutvecklingsenheten (systemförvaltningen)
- Beredning- och utredningsenheten
- Utförare både egen regi och privata

¹ Det finns även andra nationella undersökningar som berör vård- och omsorgskontorets verksamhetsområden men som administreras av andra kontor. Ansvar och samverkan för dessa undersökningar ska hanteras enligt denna riktlinje.

Behovet av samverkan skiljer sig åt beroende på vilken undersökning som avses. Detta preciseras under respektive beskrivning av aktuell undersökning.

Berednings- och utredningsenheten ansvarar för att göra en övergripande analys av de resultat som inkommer från respektive undersökning. Det för att analysera och tolka resultat samt identifiera viktiga indikatorer och utvecklingsområden samt goda exempel. Detta presenteras för ledningsgruppen. Det är en del av arbetet med ständiga förbättringar och är viktigt utifrån kontorets externa och interna kommunikation.

Hantering av personuppgifter

När vård- och omsorgskontoret gör en överlämning av personuppgifter till Socialstyrelsen har vård- och omsorgsnämnden bedömt att det sker genom en menprövning enligt offentlighets- och sekretesslagen. Det grundas på rekvisitet att uppgifterna kan röjas utan men eller skada för den enskilde eller någon närstående. Vård- och omsorgskontoret som personuppgiftsansvariga lämnar över personuppgifter till Socialstyrelsen som i sin tur blir personuppgiftsansvariga.

När uppgifterna lämnas till Socialstyrelsen omfattas personuppgifterna av absolut sekretess enligt 7 § offentlighets- och sekretessförordningen. Socialstyrelsen informerar i sin tur om hur personuppgifterna behandlas enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) till de registrerade som får enkäten och kan då välja att svara på enkäten eller inte. Vård- och omsorgskontoret tar sedan del av slutprodukten som Socialstyrelsen sammanställt. Den lagliga grunden i Dataskyddsförordningen för denna behandling är att undersökningarna är en uppgift av allmänt intresse, utifrån kontorets arbete med uppföljning och förbättringsarbete.

I brukarundersökningen som SKR tillhandahåller erbjuder vård- och omsorgskontoret brukaren att fylla i en enkät i verksamheten enligt inloggningsuppgifter från SKR. Samtycke inhämtas av brukaren vilket kan ske muntligt där det tydligt framgår att det är frivilligt att delta. Samtycket ska dokumenteras i journal. Ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas med leverantör som bearbetar enkäterna och vård- och omsorgskontoret får ta del av slutresultatet sammanställt av SKR.

Undersökningar

Nedan beskrivs aspekter på genomförande, hantering av resultat och förbättringsarbete för de nationella brukar- och enhetsundersökningar som vård- och omsorgskontoret deltar i. Respektive beskrivning inleds men en kortare redogörelse om vilken myndighet och eller organisation som står bakom undersökningen och syftet med undersökningen. Till de olika undersökningarna finns framtagande arbetsflöden, vilka framgår av bilagorna. Det är dokument som revideras kontinuerligt utifrån aktuella förhållanden.

Brukarundersökning äldre

Socialstyrelsen genomför årligen en nationell brukarundersökning som riktar sig till alla som är 65 år eller äldre och som har hemtjänst eller som bor i ett särskilt boende. Syftet med undersökningen är dels att ge enskilda äldre en röst, dels att ta fram kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån ett brukarperspektiv.

Genomförande

Från mitten av mars varje år skickas en enkät per post till brukarens bostadsadress med frågor om vad de tycker om sin äldreomsorg.

Kommunens deltagande i undersökningen sker utifrån framtaget arbetsflöde, se bilaga.

Resultat

Socialstyrelsen sammanställer och publicerar resultat och distribuerar till kommunen. Resultatet redovisas på webbsidan ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”

Hos Institutet för kvalitetsindikatorer Indikator finns ett webbverktyg där det är möjligt att hämta färdiga rapporter och göra enkla analyser för kommunen i sin helhet och för enskilda verksamheter.

Äldreguiden är en webbsida som Socialstyrelsen ansvarar för. Där finns webbaserade jämförelser av hemtjänst och äldreboenden. Den riktar sig till äldre personer och deras anhöriga och gör det också möjligt att göra jämförelser inom kommunerna.

Förbättringsarbete

Utförarna ska årligen arbeta med resultatet av brukarundersökningen på en aggregerad nivå för att identifiera förbättringsområden.

Utförarenheterna ska årligen arbeta med resultatet av brukarundersökningen för att identifiera förbättringsområden. I förbättringsarbetet ska både brukare och medarbetare vara delaktiga.

Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård

Socialstyrelsen genomför årligen en nationell enhetsundersökning om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård. Enhetsundersökningen är en undersökning där hemtjänstverksamheter och särskilda boenden själva besvarar frågor om sin verksamhet inom vård och omsorg om äldre². Syftet med undersökningen är att det ska stimulera till kunskapsutveckling för att främja en jämlik socialtjänst och hemsjukvård med god kvalitet.

Genomförande

Hemtjänstverksamheter och särskilda boenden besvarar själva frågor om sin verksamhet via en enkät.

Kommunens deltagande i undersökningen sker utifrån framtaget arbetsflöde, se bilaga.

Resultat

Resultatet redovisas i form av indikatorer och bakgrundsmått samt i enskilda rapporter för varje enhet så kallade Öppna jämförelser.

² Gäller alla hemtjänstverksamheter och särskilda boenden som utför insatser till personer, 65 år eller äldre, och som kommunen har uppföljningsansvar för.

Äldreguiden är en webbsida som Socialstyrelsen ansvarar för. Där finns webbaserade jämförelser av hemtjänst och äldreboenden. Den riktar sig till äldre personer och deras anhöriga och gör det också möjligt att göra jämförelser inom kommunerna.

Förbättringsarbete

Utförarna ska årligen arbeta med resultatet av enhetsundersökningarna på en aggregerad nivå för att identifiera förbättringsområden.

Utförarenheterna ska årligen arbeta med resultatet av enhetsundersökningarna för att identifiera förbättringsområden. I förbättringsarbetet ska både brukare och medarbetare vara delaktiga.

Enhetsundersökning LSS

Socialstyrelsen genomför årligen en nationell enhetsundersökning inom LSS. Den bygger på uppgifter från verksamheter som ger insatserna bostad med särskild service för vuxna samt daglig verksamhet enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Syftet med undersökningen är att bidra med verksamhetsförbättringar som kommer brukaren till nytta.

Genomförande

Enheterna besvarar själva frågorna via en enkät.

Kommunens deltagande i undersökningen sker utifrån framtaget arbetsflöde, se bilaga.

Resultat

På Socialstyrelsens webbplats under rubriken ”Öppna jämförelser – Jämförelser av stöd till personer med funktionsnedsättning – LSS” publiceras resultatet.

Förbättringsarbete

Utförarna ska årligen arbeta med resultatet av enhetsundersökningarna på en aggregerad nivå för att identifiera förbättringsområden.

Utförarenheterna ska årligen arbeta med resultatet av enhetsundersökningarna för att identifiera förbättringsområden. I förbättringsarbetet ska både brukare och medarbetare vara delaktiga.

Brukarundersökning funktionshinderområdet

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) genomför årligen en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning med inom boende, boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt personlig assistans. Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur vuxna brukare över 18 år upplever kvaliteten i verksamheterna.

Genomförande

Samtliga brukare i verksamheter för personer med funktionsnedsättning erbjuds årligen att utifrån aktuella enkäter delta i brukarundersökningen och det oavsett driftsform.

Kommunens deltagande i undersökningen sker utifrån framtaget arbetsflöde, se bilaga.

Beredning- och utredningsenheten utser inom sig en huvudkontaktperson för brukarundersökningen som är kontorets kontakt gentemot SKR och privata utförare.³ Utförare egen regi utser en kontaktperson som ansvarar för undersökningens genomförande inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning (VPF). Utföraren ansvarar även för att det finns överkomna arbetsätt för undersökningens förberedelser, genomförande och uppföljning.

Resultat

Resultatet av brukarundersökningen presenteras på kommun- och landstingsdatabasen, Kolada och redovisas på enhetsnivå under förutsättning att minst fem svar lämnats.

Utförarenheterna ska informera brukare och medarbetare om brukarundersökningens resultat.

Förbättringsarbete

Utförarna ska årligen arbeta med resultatet av brukarundersökningen på en aggregerad nivå för att identifiera förbättringsområden.

Utförarenheterna ska årligen arbeta med resultatet av brukarundersökningen för att identifiera förbättringsområden. I förbättringsarbetet ska både brukare och medarbetare vara delaktiga.

Publicering och spridning av resultat

Resultatet för brukar- och enhetsundersökningar ska spridas intern och externt och göras tillgängligt för medborgare, chefer och medarbetare samt samverkansaktörer. Det kan exempelvis handla om att resultaten publiceras på externa webben, intranätet, presenteras för vård- och omsorgsnämnden och i de samverkansforum kontoret har med intresseorganisationer.⁴

Berednings- och utredningsenheten är ansvarig för den generella spridningen av resultatet samt att eventuella övergripande rapporter diarieförs.

³ Det är ett krav från SKR att det finns en utsedd huvudkontaktperson i varje kommun.

⁴ Kommunala rådet för funktionshindersfrågor (KRF) och Kommunala pensionärsrådet samt LSS-samverkan.

Arbetsflöde

2020-06-16

Enhetsundersökning LSS

	SF	BoU	Prel. tidsplan
Indikator skickar e-post till kontaktpersonerna: "Dags att förbereda för Enhetsundersökningen LSS"			v.2
Inventering av enheter enligt målpopulation			v.2-5
Inlämning av kontaktuppgifter på uppgiftslämnare			v.2-5
Begäran om verifiering av indikatorns avsändande IP-adress kommer från Indikator			v.10
Distribution av stödmaterial från Socialstyrelsen			v.12
Kvalitetssäkring studsar – genomgång/kontroll av filer från Indikator			
Enhetsenkäterna LSS öppnas för verksamheternas deltagande			v.12-17
Status "Ej påbörjade enkäter" från Indikator samt påminnelse om att svara på enkäten			
Enhetsenkäterna LSS stängs			
Enhetsenkäterna öppnas tillfälligt för kontroll och korrigerings av verksamheterna – vara verksamheterna behjälplig			v.19-21
Socialstyrelsen publicerar resultat och distribuerar till kommun Distribution av resultat till deltagande enheter, kommunens websida och övriga berörda			v.41
Distribution av resultat till deltagande enheter, kommunens websida och övriga berörda			v. 41
Analys och tolkning av VoK's resultat, identifiera och prioritera viktiga indikatorer			
Förbättringsförslag			
Genomföra förbättringar			
Kommunicera positiva resultat av förbättringar			

Enkätundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" "Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård" kommunala och privata utförare

	SF	BoU	Prel. tidsplan
Indikator skickar e-post till kontaktpersonerna: "Dags att förbereda för äldreundersökning"			v.2
Inventering av individ- och verksamhetsuppgifter, rapportuttag och bearbetning av data			v.2-4
Leverans av individ- och enhetsfiler till Indikator via säker filöverföring			v.4
Kvalitetssäkring – Indikator matchar filer och återkopplar med en sammanställning för kontroll			v.6
Inlämning av kontaktuppgifter på uppgiftslämnare på enhetsnivå till "Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård.			v.8
Begäran om verifiering av indikatorns avsändande IP-adress kommer från Indikator			v.10
Information om "Nu startar årets postenkätundersökning Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" stödmaterial och information inkommer och distribueras till utförarn			v.11
Indikator skickar ut postenkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" till de äldre			v.11
Kvalitetssäkring av studsar gällande enhetsundersökning från Indikator			v.11-12
Enhetsenkäterna öppnas för verksamheternas deltagande			v.12-17
Distribution av underlag/statistik enhetsenkät till verksamheterna			v.11-12
Status ej påbörjade eller påbörjade men ej avslutade enhetsenkäter från Indikator			Löpande
Distribution av status enhetsenkäternas svarsfrekvens från Indikator			Löpande
Genomgång av sammanställning från Indikator över status (påbörjade men ej avslutade, ej påbörjade) på enhetsenkäter, utskick av individuella mejl med länk till enhetens enkät			Löpande
Enhetsenkäterna stängs			v.21
Socialstyrelsen återkopplar preliminära enhetsenkätsvar till enheterna samt informerar om när korrigeringar kan göras			v.21-22
Postenkätsundersökningen avslutas			v.21
Enhetsenkäterna öppnas tillfälligt för kontroll och korrigering av verksamheterna – vara verksamheterna behjälplig			v.21-22
Socialstyrelsen publicerar resultat och distribuerar till kommun			v.41
Distribution av resultat till kontorsledningsgruppen och deltagande enheter, kommunens websida och övriga berörda			v.41

SF = Systemförvaltningen, BoU = Beställning- och uppföljningsenheten

VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

Analys och tolkning av VoK's resultat, identifiera och prioritera viktiga indikatorer			
Förbättringsförslag			
Genomföra förbättringar			
Kommunicera positiva resultat av förbättringar			

Brukarundersökning funktionshinderområdet

Uppstart av anmälan till brukarundersökning LSS för privata och kommunala utförare	Utförare	Led. VOK	BoU	Prel. Tidsplan
Information om undersökning publiceras på SKR				Januari
Information delges ledningsgrupp för vård- och omsorgskontoret				Januari
Beslut om deltagande				Januari
Anmälan till brukarundersökning				Juni
Avtal mottas och skrivs på av vård- och omsorgsdirektör				September
Genomförande av brukarundersökning				
Uppstartsinformation: Intranätsgrupp, informationsbrev skickas ut till enhetschefer, inventering om deltagande, Planering för vilka enheter som ska samarbeta görs av enhetschefer				April
Informationsmöten: På chefsmöte 1-3, på stödpedagogsmöte				Maj
Information på intranät				Maj/Juni
Teknik ska finnas på enhet.				Juni
Kit till frågeassistenterna: Checklista, rollbeskrivning				Juni
Träna på att använda Ipad och frågor				Juni-Augusti
Återigen träna på frågorna				Augusti
Inloggningsuppgifter till brukarna				September
Genomförande av undersökning				September - Oktober
Erfarenhetsmöte: Utvärdering via enkät				November-December
Resultat: Återförande av resultat till brukare				Januari
Presentation på nämnd av resultat				

Led. VOK= Ledningsgrupp VOK, BoU.=Berednings- och utredningenheten