

Brukarundersökningar inom funktionshinderområdet - vägledning 2026

Innehåll

Inledning	3
SKR:s brukarundersökningar inom funktionshinderområdet	4
Utförare inom funktionshinderområdet	4
Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet.....	5
Undersökningstjänsten.....	6
Förutsättningar för att få ett resultat	6
Grundtjänsten	7
Tilläggstjänster.....	7
Enkätfrågor.....	7
Frågeassistenter.....	8
Gemensam digital arbetsyta	8
Genomförandet steg för steg	9
1 Anmälan och förberedelser	9
2 Genomförande i enkätportalen	13
3 Resultat	16
Bilaga 1: Tidplan 2026	19
Bilaga 2: Prislista för kommuner 2026	21
Bilaga 3: Prislista för privata utförare 2026	23
Bilaga 4: Frågor och svarsalternativ Utförare inom funktionshinderområdet	25
Bilaga 5: Frågor och svarsalternativ Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet	29

Inledning

I en kunskapsbaserad socialtjänst är upplevelser och åsikter från dem som tar del av olika stödinsatser en viktig kunskapskälla för systematisk uppföljning och utveckling. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) stöttar sedan 2015 kommuner och privata utförare i att genomföra brukarundersökningar inom socialtjänsten.

Syftet med brukarundersökningarna är att skapa möjligheter för brukare inom socialtjänsten att kunna framföra sina upplevelser och åsikter om olika stöd inom socialtjänsten. Det är brukaren själv som ska besvara enkäten. Resultaten är ett kunskapsunderlag för att bättre förstå och utveckla den egna verksamheten. Med SKR:s brukarundersökningar kan resultaten jämföras över tid i den egna verksamheten, men också med andra verksamheter och kommuner.

SKR:s brukarundersökningar inom socialtjänsten genomförs nationellt ojämna år. Jämna år kan kommuner och privata utförare genomföra undersökningarna lokalt. Då publiceras inga resultat i Kolada och det görs ingen nationell sammanställning.

SKR tillhandahåller totalt fem brukarundersökningar inom socialtjänsten. Två undersökningar inom funktionshinderområdet och tre undersökningar inom individ- och familjeomsorgsområdet:

- Utförare inom funktionshinderområdet
- Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet
- Myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg
- Öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård
- Placerade barn och unga

Alla undersökningar innehåller olika antal målgruppsenkäter.

I den här vägledningen beskrivs SKR:s brukarundersökningar inom funktionshinderområdet utifrån målgrupp och metod samt vad en som kontaktperson kan tänka på inför och under genomförandet.

SKR:s brukarundersökningar inom funktionshinderområdet

Utförare inom funktionshinderområdet

Målgrupp

Brukarundersökningen för utförare inom funktionshinderområdet innefattar sju målgruppsenkäter:

- Gruppboendestöd LSS
- Serviceboendestöd LSS
- Boendestöd särskild service SoL
- Boendestöd SoL
- Daglig verksamhet LSS
- Sysselsättning SoL
- Personlig assistans LSS eller SFB

Metod

Såväl kommuner som privata utförare kan delta i brukarundersökningen och bestämmer själva vilka målgruppsenkäter som ska genomföras och vilka verksamheter som ska delta i undersökningen. Det kan till exempel vara:

- alla verksamheter som omfattas av undersökningen
- endast daglig verksamhet och sysselsättning
- endast boenden och boendestöd
- endast LSS-verksamheter
- endast SoL-verksamheter

Resultaten blir säkrare och mer användbara ju större andel av brukarna i en verksamhet som deltar i undersökningen.

Utförare inom funktionshinderområdet är en totalundersökning, där varje brukare i de enheter som deltar ska erbjudas att svara. Det ska vara tydligt för

brukarna att deltagande är helt frivilligt och att insamlingen, hanteringen och redovisningen av resultatet sker på ett sätt som säkerställer deras anonymitet.

Alla brukare som självständigt eller med stöd av frågeassistent kan besvara enkäten ska få möjlighet att göra det. Alla hjälpmedel som möjliggör deltagande är bra. Personal, närstående, god man, företrädare eller liknande ska inte besvara enkäten åt en brukare.

Om en brukare tackar nej till erbjudandet om att besvara en enkät ska det registreras som bortfall. Om det på enheten finns någon eller några brukare som inte erbjuds att delta på grund av personals bedömning av förmågor ska det registreras som bortfall.

Om personalen inte bedömer att någon brukare på en enhet ska erbjudas att svara på undersökningen, rekommenderas andra metoder för uppföljning än SKR:s brukarundersökningar.

Brukare kan erbjudas att delta i flera olika målgruppsenkäter under undersökningsperioden. För att tydliggöra vilket av brukarens sammanhang som avses i enkäten kan den med fördel delas ut i den verksamhet som enkäten handlar om. Till exempel kan enkäten för daglig verksamhet delas ut på den dagliga verksamheten och enkäten för gruppboende på gruppboendet.

Om det finns intresse av att kunna särskilja resultaten för insatser med respektive utan behovsprövning kan enheten delas in i två fiktiva enheter som ni namnger så att det blir tydligt för enkätutdelarna vilken som ska erbjudas till vilken målgrupp.

Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet

Målgrupp

Brukarundersökningen för myndighetskontakten inom funktionshinderområdet innefattar målgruppen vuxna inom SoL och LSS.

Metod

Endast kommuner kan delta i brukarundersökningen. Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet är en besöksundersökning, där varje brukare som har möte med handläggare inom funktionshinderområdets myndighetsutövning

under undersökningsperioden ska erbjudas att svara. Det ska vara tydligt för brukarna att deltagande är helt frivilligt och att insamlingen, hanteringen och redovisningen av resultatet sker på ett sätt som säkerställer deras anonymitet.

Alla brukare som självständigt eller med stöd av frågeassistent kan besvara enkäten ska få möjlighet att göra det. Alla hjälpmedel som möjliggör deltagande är bra. Personal, närstående, god man, företrädare eller liknande ska inte besvara enkäten åt en brukare.

Om en brukare tackar nej till erbjudandet om att besvara en enkät ska det registreras som bortfall. Om en brukare inte erbjuds att delta på grund av personals bedömning av förmågor eller opassande läge ska det registreras som bortfall.

Undersökningstjänsten

Samtliga brukarundersökningar genomförs med hjälp av en gemensam undersökningstjänst för anmälan, genomförande och redovisning av resultat. SKR ansvarar för att upphandla och förvalta ramavtalet för undersökningstjänsten som åren 2024 – 2028 levereras av Origo Group.

Undersökningstjänsten möjliggör ett flexibelt tillvägagångssätt. Brukare kan svara på enkäter digitalt eller via papper. Deltagande i de nationella brukarundersökningarna har ett fast pris per respondent, oavsett om respondenten väljer att svara eller inte. Kommuner och privata utförare har olika prislistor. Se prislistor i bilaga 2–3.

Förutsättningar för att få ett resultat

- Minst fem svar krävs för att resultat ska kunna redovisas i resultatrapporter och i analysverktyget per fråga, enhet och kommun eller privat aktör.
- För resultat uppdelat per kön måste minst fem ”kvinnor/flickor” och fem ”män/pojkar” ha svarat.
- För att få resultat publicerade i Kolada måste totalt minst fem ”kvinnor/flickor” och/eller ”män/pojkar” svara per fråga, enhet och kommun. Kolada publicerar inte någon data från dem som på bakgrundsfrågan svarat ”Annat” eller valt att inte svara något. Jämna år publiceras inga resultat i Kolada.

Grundtjänsten

- Enkäter på svenska, bildstödet Pictogram samt uppläsning
- Anmälningssportal för registrering av information inför undersökningen
- Demoenkäter för förberedelse och träning
- Enkätportal för utdelning och utskrift av enkäter
- Möjlighet att aktivera fritextkommentarer
- Möjlighet att följa svarsfrekvens under undersökningens gång
- Rapporter tillgängliga i enkätportal för att ta del av det egna resultatet
- Analysverktyg för att kunna jämföra det egna resultatet med andra verksamheter och kommuner
- Support från Origo Group och SKR

Tilläggs tjänster

- Tillägsfrågor från frågebank eller egenformulerade
- Enkäter med bildstödet Widgit
- Enkäter på teckenspråk eller tecken som stöd (TAKK)
- Enkäter på andra språk än svenska
- Inläsning av pappersenkäter
- Sammanställning av fritextkommentarer
- Övrigt konsultstöd

Enkätfrågor

Frågeformuleringar och svarsalternativ är anpassade till personer med kognitiv funktionsnedsättning. Grundenkäterna består av nio till elva frågor, varav en är bakgrundsfråga och övriga är kvalitetsfrågor. Brukarundersökningarna inom funktionshinderområdet omfattar tillsammans nio kvalitetsområden: självbestämmande, delaktighet, inflytande, tillgänglighet, bemötande, kommunikation, information, trygghet och trivsel. Se alla frågor och svarsalternativ i bilaga 4–5.

Genom tilläggs tjänster finns möjlighet att lägga till upp till fem lokala frågor per undersökning. SKR har en frågebank med alla frågor och svarsalternativ som använts tidigare. Det går också att formulera nya egna frågor som kvalitetssäkras av SKR och Origo Group. För att resultatet ska bli jämförbart får grundfrågorna eller svarsalternativen inte ändras.

På [Origo Groups SKR-sida](#) finns frågebank och instruktioner för tillägsfrågor.

Frågeassistenter

För att möjliggöra för fler brukare att besvara enkäter självständigt och anonymt kan brukare som besvarar enkäter inom funktionshinderområdet erbjudas stöd från en fristående frågeassistent. Frågeassistentens roll är att se till att det är möjligt för brukare att svara på enkäten i lugn och ro, utan att andra hör eller ser vad hen svarar. En frågeassistent kan:

- Säkerställa tillgång till internet, eventuella hörlurar och andra hjälpmedel.
- Sätta på dator eller surfplatta och logga in till enkäten med länk och inloggningskod.
- Hjälpa till med språkval.
- Se till att ljud sätts på eller stängs av, beroende på om brukaren vill ha uppläsning eller inte.
- Berätta att det är helt okej att tycka att saker är såväl bra som dåliga.
- Förklara om brukaren tycker att något är oklart eller otydligt.
- Hjälpa till att skriva fritextsvar om brukaren vill ha hjälp.

Gemensam digital arbetsyta

Brukarundersökningarna inom funktionshinderområdet har en gemensam digital arbetsyta på plattformen ProjectPlace. Där finns möjlighet att utbyta erfarenheter, kommunicera med och ställa frågor till andra som arbetar med undersökningarna samt med handläggare på SKR.

Alla som är intresserade av eller arbetar med SKR:s brukarundersökningar inom funktionshinderområdet är välkomna att vara med. För att gå med i arbetsytan kan du anmäla intresse via det här webbformuläret:

[Anmälningssformulär till ProjectPlace](#)

Genomförandet steg för steg

För att resultaten ska bli rättvisande och jämförbara ska genomförandet av SKR:s brukarundersökningar inom socialtjänsten ske på ett så likartat sätt som möjligt. Ett genomförandeår innehåller tre faser.

1 Anmälan och förberedelser

Förslag på frågor att besvara inför beslut om deltagande

- **Vilka undersökningar och målgruppsenkäter ska genomföras?**
Det är upp till kommunen eller den privata utföraren att bestämma vilka undersökningar och målgruppsenkäter som ska genomföras.
- **Vilka enheter ska delta?**
Ju fler enheter som är med desto mer tillförlitligt resultat. Enheter kan vara faktiska organisatoriska enheter. De kan också vara fiktiva sammanslagningar av enheter inom samma målgrupp, exempelvis två boenden med få platser. För att kunna jämföra enhetsresultat över tid måste enheten ha funnits sedan tidigare. I anmälningsportalen finns enheter som tidigare har deltagit. Det går att byta namn och lägga till nya enheter i anmälningsportalen. För mer information se manualen för anmälningsportalen på Origo Groups SKR-sida.
<https://www.origogroup.com/skr>
- **Viken tidsperiod ska brukarundersökningen genomföras?**
Undersökningsperioden är två månader, september till oktober. Det går att bestämma att genomföra undersökningarna under en del av perioden, eller dela upp olika undersökningar under olika delar av perioden för att sprida ut arbetet.
- **Ska vi använda oss av fritextsvar i undersökningen?**
Fritextsvar ingår i grundtjänsten men behöver aktiveras vid anmälan. Om fritextsvar aktiveras ges brukare möjlighet att kommentera fritextsvar under samtliga frågor i enkäterna. Fritextsvar ger ofta ett värdefullt komplement till resultaten. Tänk på att fritextsvar kan innehålla information som behöver

hanteras inom verksamheten och att brukarna som har besvarat enkäten kan förvänta sig återkoppling på deras synpunkter.

- **Ska tilläggstjänster beställas?**

För att anpassa brukarundersökningen efter lokala behov och förutsättningar finns möjlighet att beställa olika tilläggstjänster. Vid beställning av tilläggstjänster är det viktigt att tänka på hur det blir för brukaren. Till exempel kan en nyformulerad fråga verka självklar ur ett verksamhetsperspektiv men vara obegriplig eller svår att besvara ur ett brukarperspektiv.

Var uppmärksam på att möjligheten till beställning av egna frågor och andra tilläggstjänster stänger tidigare än anmälan. Se datum i bilaga 1 Tidplan.

- **Med vilka ska beslut om deltagande förankras?**

För ett framgångsrikt genomförande rekommenderas att deltagande i SKR:s brukarundersökningar förankras med ledning, medarbetare, utförare, brukarråd, med flera.

Samarbete mellan kommuner och privata utförare

Inom de undersökningar som både kommuner och privata utförare kan delta i, kan det finnas enheter som flera beställare vill ta del av resultaten för. Brukaren kommer endast erbjudas att besvara en enkät per målgruppsenkät, och resultatet kommer med i rapporterna för både kommunen och den privata utföraren.

Om en kommun anmäler en enhet som bedrivs i privat regi kommer både kommunen och den privata utföraren få ta del av resultatet från den enheten. Om den privata utföraren också anmäler samma enhet som kommunen och andra egna enheter får de möjlighet att jämföra sina enheters resultat. Det är oftast den aktör som är närmast brukarna som är ansvarig för genomförandet, men ni kan komma överens om en annan fördelning.

Det är alltid att rekommendera kommunikation mellan kommuner och privata utförare. Särskilt vid beställning av tilläggsfrågor då det är viktigt att ur ett brukarperspektiv hålla nere antalet frågor och inte fråga om liknande sak två gånger.

Det finns även möjlighet att som kommun få ett resultat från en verksamhet där kommunen har ett fåtal brukare placerade. Alla brukare i verksamheten ska då erbjudas att besvara enkäten och kommunen får ett viktat resultat baserat på hur många brukare de har placerade där. Denna lösning är en specialbeställning som måste göras i kontakt med Origo Group.

Anmälan och avrop

Anmälan till brukarundersökningarna görs via anmälningsportalen som nås via Origo Groups SKR-sida: <https://www.origogroup.com/skr/>

Vid anmälan anges bland annat:

- Kommunens eller privata utförarens namn och organisationsnummer
- Huvudkontaktperson
- PUB-avtalstecknare
- Enheter som ska delta och kontaktpersoner
- Faktureringsuppgifter

När anmälan är registrerad får huvudkontaktpersonen bekräftelse via e-post. Det går att göra ändringar i beställningen fram tills anmälan stänger.

Bekräftelse på anmälan från leverantör gäller som avrop på ramavtalet. Observera att företrädare för kommunen endast får ingå avtal om de av delegationsordning eller personlig delegation har rätt att göra det. I delegationsordningar kan specifika krav ställas upp som måste följas vid avtalets ingående. Enligt 6 kap. 37 § kommunallagen får nämnden delegera sin beslutanderätt till ett utskott, till en ledamot eller ersättare eller till en anställd inom kommunens organisation. I bekräftelsen finns möjlighet att vidarebefordra signering av avropsavtalet till exempelvis chef med mandat.

Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal)

För att kunna använda undersökningstjänsten behöver kommunen eller den privata utföraren teckna ett PUB-avtal med leverantören Origo Group. PUB-avtal tecknas av den som är personuppgiftsansvarig eller har ansvar för personuppgifter delegerat till sig. PUB-avtalet möjliggör att Origo Group får hantera personuppgifter för kommunens eller den privata utförarens räkning. Ett PUB-avtal behöver enbart tecknas vid ett tillfälle och gäller därefter under hela avtalsperioden 2024 – 2028.

Den som i anmälan angetts som PUB-avtalstecknare kommer inom två veckor via e-post att ombes signera ett PUB-avtal med Origo Group, enligt ett standardavtal som SKR tagit fram. Om kommunen eller den privata utföraren har egna krav på utformning av avtalet kan Origo Group kontaktas för överenskommelse.

Personuppgiftshantering

Deltagande i SKR:s brukarundersökningar innebär hantering av personuppgifter. Den enskilda kommunen eller privata utföraren ansvarar därmed för att göra en konsekvensbedömning inom dataskyddsförordningen (GDPR). En konsekvensbedömning är en dokumenterad process som hjälper personuppgiftsansvariga att följa GDPR, som syftar till att förebygga risker och att skydda människors fri- och rättigheter vid behandling av personuppgifter.

Som stöd och service har SKR tagit fram en referenskonsekvensbedömning för brukarundersökningarna som kommuner och privata aktörer kan använda. På den gemensamma digitala arbetsytan ProjectPlace finns en instruktion samt två olika referenskonsekvensbedömningar. Syftet är att referenskonsekvensbedömningen ska underlätta arbetet med den personuppgiftshantering som sker inom ramen för brukarundersökningarna samt utgöra ett gott exempel för hur en konsekvensbedömning kan utföras. Tänk på att involvera ert lokala dataskyddsombud (DSO) i arbetet med konsekvensbedömning.

Tips på diskussionsfrågor för ökat deltagande

- Varför vill vi genomföra brukarundersökningarna?
- Hur vill vi använda resultatet för att utveckla verksamheten?
- Hur berättar vi om syftet och värdet med brukarundersökningarna? Vad kan vi berätta om vad vi tidigare lärt oss av undersökningarna och vilken skillnad det har gjort?
- Vad kan vi göra för att skapa förutsättningar för ett stort deltagande? Vilket stöd behövs från ledningen? Vem är ansvarig för vad?
- Hur kan vi utveckla våra arbetssätt? Vad har vi för arbetssätt för utdelning av enkäter?
- Vilka ska vara frågeassistenter?

- Hur informeras brukarna om att en undersökning kommer att göras?
Ska vi ta personlig kontakt med brukare inför undersökningsperioden?
Hur berättar vi om varför de ska svara på brukarundersökningen och att det är frivilligt och anonymt? Behöver vi prata om och öva på vissa begrepp tillsammans med brukarna?
- Vad ska förberedas i lokalerna? Ska vi skriva ut och sätta upp affischer?
Behöver vi boka surfplattor eller datorer? Var ska eventuell svarslåda sättas upp?
- Hur kan vi fånga upp eventuella medskick och idéer som kommer upp i och med brukarundersökningarna?

Introduktionsmöten enkätportalen

Inför att undersökningen öppnar erbjuder SKR och Origo Group ett digitalt informationstillfälle med introduktion till enkätportalen och dess funktioner. Se datum i bilaga 1 Tidplan.

Frågeassistentutbildning

Inför undersökningsperioden erbjuder SKR en digital utbildning för dem som ska vara frågeassistenter för brukarundersökningar inom funktionshinderområdet. Där presenteras brukarundersökningarna och enkätportalen samt vad som är viktigt att tänka på i rollen som frågeassistent och vilka förberedelser som kan göras för att skapa förutsättningar för brukarna att besvara enkäterna. Se datum i bilaga 1 Tidplan.

2 Genomförande i enkätportalen

SKR:s brukarundersökningar genomförs via en plattform som kallas enkätportalen. På [Origo Groups SKR-sida](#) finns manual för enkätportalen.

Roller och behörigheter i enkätportalen

Huvudkontaktperson

Huvudkontaktpersonen är den som har störst behörighet i enkätportalen och kan administrera allt inom beställningen samt dela ut enkäter till brukare. Det är huvudkontaktpersonen som anmäler till undersökningen och får tillgång till alla resultat inom anmälan. Det är huvudkontaktpersonen som får tillgång till

eventuella fritextsvar och som i anmälningsskedet kan anmäla kontaktpersoner. Det går att vara två huvudkontaktpersoner per undersökning.

Två veckor före undersökningsstart får huvudkontaktpersonen inloggningsuppgifter till enkätportalen och kan då lägga till och ändra kontaktpersoner för de olika enheterna.

Kontaktperson

Kontaktpersoner har behörighet att justera svarsfrekvens och lägga till enkätutdelare. Kontaktpersonen kan även dela ut enkäter till brukare för den eller de enheter den har behörighet till. Max en person kan vara kontaktperson per enhet i enkätportalen, men huvudkontaktpersonen eller kontaktpersonen kan ändra namnet vid behov.

Kontaktpersonerna får inloggningsuppgifter till enkätportalen en vecka före undersökningsstart.

Enkätutdelare

Det finns möjlighet att lägga till enkätutdelare som får tillgång till utdelningsfunktionerna i enkätportalen och kan följa svarsfrekvensen för den eller de enheter som de har behörighet till.

Utdelning av enkäter

Via enkätportalen erbjuds olika sätt att dela ut enkäten på. Alla brukare som erbjuds att svara på en enkät ska informeras om de olika alternativen och ska få möjlighet att själv välja hur hen vill få enkäten.

Öppna enkät direkt via enkätportalen

Om brukaren till exempel ska låna en platta att besvara enkäten på kan den öppnas upp direkt via enkätportalen.

Skicka enkätlänk via e-post eller sms

Om enkät ska delas ut via sms eller e-post skrivs telefonnummer eller e-postadress in i enkätportalen och en länk till enkäten skickas direkt till brukaren. Det är viktigt att de som väljer att få enkäten via sms eller e-post informeras om hur deras personuppgifter kommer att hanteras och samtycker till hur personuppgifterna behandlas.

Brukaren ska också informeras om att en påminnelse skickas ut efter cirka en vecka om enkäten inte är besvarad. Brukaren behöver få information om detta, eftersom det kan påverka brukarens val av hur hen vill besvara enkäten.

Om mottagare av enkät utdelad med sms rapporterar sms:et som skräppost kan mobiloperatörerna spam-klassa kommande utskick för hela undersökningen. Därför är det av stor vikt att få samtycke innan utskick.

Utskriven talong med länk och inloggningskod

En talong är ett utskrivet pappersark med unik QR-kod och länk samt inloggningskod. Talong kan exempelvis vara ett bra alternativ för brukare som vill besvara enkäten digitalt senare men inte vill få den utskickad via sms eller e-post.

Pappersenkät

Pappersenkäter kan skrivas ut i förväg eller direkt från enkätportalen i möte med brukaren. På enkäten finns det angivet vilken brukarundersökning, enkät samt kommun eller privat utförare och enhet som enkäten gäller för. Varje pappersenkät har också med de eventuella tilläggsfrågor som beställts.

Om brukaren hellre vill svara på enkäten digitalt finns en unik QR-kod uppe i högra hörnet. Om brukaren väljer att besvara pappersenkäten digitalt är pappersenkäten förbrukad och kan inte användas av någon annan.

Vid användning av pappersenkät behöver svarskuvert och en förseglad svarslåda förberedas. Brukaren ska ha möjlighet att fylla i enkäten i lugn och ro och själv lägga den i svarslådan. Om enkäten delas ut vid annan plats än där brukaren kan lägga sin pappersenkät i svarslådan ska brukaren få ett frankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten.

Om enkäten besvaras på papper behöver svaren registreras i efterhand. Kommuner och privata utförare kan själva registrera svar från pappersenkäter genom enkätportalen. För att säkerställa brukarnas anonymitet gentemot personalen i verksamheten ska registreringen av svaren göras av någon som inte arbetar i de verksamheter som deltagit i undersökningen.

Det finns möjlighet att via tilläggstjänster beställa inläsning av pappersenkäter från Origo Group. De som beställer inläsning via Origo Group kommer ha möjlighet att se andel svar via pappersenkät och webbenkät.

Bortfallsregistrering

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, det vill säga antal brukare som väljer att inte delta eller inte blir erbjudna att delta. Bortfall ska alltid registreras i enkätportalen. Det finns även möjlighet att registrera anledning till bortfall, men det är frivilligt.

Vid besöksenkäter måste verksamheten föra statistik över hur många som besöker verksamheten fysiskt, per telefon och digitalt under undersökningsperioden. Denna total utgör basen för svarsfrekvensen.

Följ och justera svarsfrekvens

Det är möjligt att följa antal inkomna svar under undersökningsperioden. Svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal enkäter som har delats ut från enkätportalen och antal inkomna svar. Observera att detta även gäller utskrivna pappersenkäter där varje utskrift räknas som en utdelad enkät. Det går att justera antal utdelade enkäter om till exempel för många enkäter skrivits ut eller om samtliga besökare inte erbjudits att svara på enkäten.

Leverantören Origo Group genomför återkommande rensningar i systemet av tomma enkäter under undersökningsperioden och efter avslutad undersökning. Detta gör att enkäter som lämnats in utan ett enda svar räknas bort som bortfall i stället för svar, vilket påverkar svarsfrekvensen.

Klustra enheter

Om enheter är så pass små att de riskerar att inte få resultat finns möjligheten att klustra enheter. Klustring av enheter får endast göras av enheter som geografiskt tillhör samma kommun. Även om det i svarsfrekvensen ser ut som att enheten får ett resultat med över fem svarande, kan det på frågenivå vara så att alla inte svarat. Ni kan därför behöva klustra enheter om ni har färre än cirka tio svar.

På [Origo Groups SKR-sida](#) finns manual för att klustra enheter.

3 Resultat

Resultatrapporter

Cirka tre veckor efter det att undersökningen har stängt kommer deltagande kommuner och privata utförare kunna ta del av sitt eget resultat i Origo Groups

enkätportal där rapporter publiceras i formaten PowerPoint och PDF. Huvudkontaktpersoner får även tillgång till Excel-sammanställningar av fritextsvar.

För att skydda enskilda personers identitet presenteras resultat i andelar och under förutsättning att minst fem svar lämnats per fråga och enhet. Om det är färre än fem svar för en enhet, kommer svaren i stället att redovisas totalt i kommunen. För att kunna redovisa könsuppdelade resultat, måste det finnas svar från minst fem kvinnor/flickor och fem män/pojkar. I bakgrundsfrågan om kön redovisas på kommunnivå enbart svarsalternativen ”kvinna/flicka” och ”man/pojke”.

Analysverktyget

I analysverktyget finns resultat från alla som deltagit i SKR:s brukarundersökningar tillgängliga för jämförelser och analyser. På Origo Groups SKR-sida finns manual för analysverktyget.

<https://www.origogroup.com/skr/>

Kolada

I början av december ojämna år presenteras resultat i databasen Kolada. För brukarundersökningar inom funktionshinderområdet redovisas de positiva resultaten från de som på bakgrundsfrågan svarat ”kvinna/flicka” och ”man/pojke”. Sammanlagt måste minst fem ”kvinnor/flickor” och/eller ”män/pojkar” ha svarat per fråga, enhet och kommun för att resultat ska kunna redovisas. Resultaten kan skilja sig lite från de resultat som redovisas i enkätportalen. Det beror på olika sekretessregler och metoder för beräkning av resultaten. Tänk på att välja ”kommunal regi” eller ”lägeskommun” beroende på vilka enheter du vill ska ingå i resultatet.

I Kolada kan resultaten för brukarundersökningarna kopplas ihop med andra nyckeltal som finns i databasen. Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) digitala utbildningar som stöd i analysarbete i Kolada.

[RKA:s kalendarium](#)

Jämna år när undersökningen genomförs lokalt publiceras inga resultat i Kolada.

Återkoppla resultatet

De som tagit sig tid att besvara undersökningen ska få ta del av resultatet. Brukarnas reflektioner på resultatet är en viktig del i analysarbetet och tillsammans med dem kan förbättringsarbeten planeras och genomföras.

Vilka mer vill och behöver veta om resultaten från undersökningarna? Det kan till exempel vara medarbetare, ledning, politiker och brukarråd.

Resultatwebbinarier

För att ta del av nationella resultat och analyser erbjuder SKR resultatwebbinarier ojämnta år när undersökningarna genomförs nationellt.

Tips på stödmaterial i analysarbetet

- [Lärprocess Framtidens socialtjänst 2026–2028: Följ upp resultat av insatser och använd kunskap för att förbättra/avveckla, SKR](#)
- [Stöd för analys, Rådet för främjande av kommunala analyser \(RKA\)](#)

Bilaga 1: Tidplan 2026

Anmälan och förberedelser

25 mars	Anmälningsportal öppnar för anmälan och beställning av eventuella tilläggstjänster. Uppstartsmöte för kommuner och privata utförare.
8 maj	Sista dag att beställa helt nya tilläggsfrågor, alltså tilläggsfrågor som inte redan finns i frågebanken för kvalitetssäkrade tilläggsfrågor. <i>För att egna frågor ska komma med i er beställning måste anmälan vara inskickad senast detta datum!</i>
1 juni	Sista dag för anmälan till årets brukarundersökningar och att beställa tilläggstjänster samt tilläggsfrågor från frågebanken för kvalitetssäkrade tilläggsfrågor. <i>För att tillval ska komma med i er beställning måste anmälan vara inskickad senast detta datum!</i>
7 augusti	Sista dag för anmälan till årets brukarundersökningar utan tilläggstjänster.
18 augusti	Huvudkontaktpersoner får inloggning till enkätportalen för att kunna uppdatera kontaktpersoner.
19 augusti	Introduktionsmöte om enkätportalen inför undersökningsstart. Frågeassistentutbildning.
24 augusti	Länk till enkätportalen skickas till registrerade kontaktpersoner vid anmälda enheter inom undersökningarna.

Genomförande

1 september	Undersökningsperioden startar. Länkar är öppna för användning klockan 8.00.
-------------	---

Möjlighet att klustra enheter öppnar.

- 27 oktober Sista dag att skicka besvarade pappersenkäter till leverantören per post för tilläggstjänsten registrering av papperssvar. *Skicka gärna in enkäter löpande under undersökningsperioden.*
- 30 oktober Undersökningarna stänger. Sista datum för brukarna att besvara enkäterna.
- 3 november Sista dag för kommuner och verksamheter att själva registrera svar från pappersenkäter i enkätportalen.

Sista dag att justera felaktig svarsfrekvens och klustra enheter.

Resultat

- 17 november Resultatet och rapporter för årets undersökningar finns tillgängliga i enkätportalen klockan 8.00.
- Resultatet finns tillgängligt i analysverktyget för jämförelser.
Nationellt referensvärde är nationellt resultat för 2025.
- 24 november Anonymiserade fritextsvar finns tillgängliga för huvudkontaktpersoner i enkätportalen klockan 8.00.

Bilaga 2: Prislista för kommuner 2026

Origo Group indexreglerar sina priser för 2026 med 4,97% i enlighet med ramavtal och indexreglering (LCI – Labor Cost Index).

Specifikation	Enhet	Pris
Grundpris per undersökning*		0 kr
Pris per respondent i målgruppen* (Med respondent avses mottagare av enkät i detta fall)	Respondent	10,68 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	10,68 kr
Pris för ny tilläggsfråga där nya användarstöd behöver tas fram, priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	10,68 kr
Översättning till annat språk än det som tillhandahålls av SKR. Pris per ord.	Ord	10,68 kr
Uppläsning på svenska (gäller ej Funk där detta ingår), pris per enkät	Enkät	2 136,14 kr
Bildstöd Widgit eller Pictogram, pris per enkät och bildstöd, (i enkäter för Funk ingår Pictogram)	Enkät	267,02 kr
Tecken som stöd eller teckenspråk, pris per enkät	Enkät	1 602,10 kr
Sammanställning av fritextkommentarer, pris per timme	Timme	293,72 kr
Tillgång till pseudonymiserad svarsdata, pris per timme	Timme	293,72 kr
Tryck av frågeformulär inklusive registrering av svar, pris per frågeformulär	Frågeformulär	80,11 kr

Registrering av svar på pappersenkät, pris per besvarat frågeformulär	Frågeformulär	32,04 kr
Postala utskick för brukarundersökningen placerade barn och unga (erbjuds ej till övriga), pris per respondent	Respondent	213,16 kr
Konsultstöd (t ex hjälp med administration, utlämning av mikrodata, framtagning av specialrapporter etc.) pris per timme	Timme	293,72 kr
Andra bildstöd än Pictogram och Widgit, pris per enkät	Enkät	10 680,70 kr
Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk (OBS! Även översättning till annat språk måste beställas för att detta tillval ska vara möjligt)	Enkät och språk	2 670,17 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	Ord	80,11 kr
Trafikkostnad för SMS	Utskick	3,50 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 trafikkostnaden.

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.

Bilaga 3: Prislista för privata utförare 2026

Origo Group indexreglerar sina priser för 2026 med 4,97% i enlighet med ramavtal och indexreglering (LCI – Labor Cost Index).

Specifikation	Enhet	Pris
Grundpris per undersökning*		3 135,45 kr
Pris per respondent i målgruppen* (Med respondent avses mottagare av enkät i detta fall)	Respondent	10,81 kr
Tilläggstjänster		
Pris för tilläggsfråga med användarstöd för aktuell undersökning (som finns i befintligt frågebibliotek). Max fem (5) per aktör och brukarundersökning. Priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	864,95 kr
Pris för ny tilläggsfråga där nya användarstöd behöver tas fram, priset avser per enkätfråga.	Enkätfråga	864,95 kr
Översättning till annat språk än det som tillhandahålls av SKR. Pris per ord.	Ord	10,81 kr
Uppläsning på svenska (gäller ej Funk där detta ingår), pris per enkät	Enkät	2 702,98 kr
Bildstöd Widgit eller Pictogram, pris per enkät och bildstöd, (i enkäter för Funk ingår Pictogram)	Enkät	3 243,57 kr
Tecken som stöd eller teckenspråk, pris per enkät	Enkät	8 649,53 kr
Sammanställning av fritextkommentarer, pris per timme	Timme	535,19 kr
Tillgång till pseudonymiserad svarsdata, pris per timme	Timme	535,19 kr
Tryck av frågeformulär inklusive registrering av svar, pris per frågeformulär	Frågeformulär	81,09 kr

Registrering av svar på pappersenkät, pris per besvarat frågeformulär	Frågeformulär	32,44 kr
Postala utskick för brukarundersökningen placerade barn och unga (erbjuds ej till övriga), pris per respondent	Respondent	216,24 kr
Konsultstöd (t ex hjälp med administration, utlämning av mikrodata, framtagning av specialrapporter etc.) pris per timme	Timme	751,43 kr
Andra bildstöd än Pictogram och Widgit (exkl. eventuella licenskostnader), pris per enkät	Enkät	10 811,91 kr
Uppläsning på andra språk än svenska, pris per enkät och språk (OBS! Även översättning till annat språk måste beställas för att detta tillval ska vara möjligt.)	Enkät och språk	3 784,17 kr
Översättning av fritextkommentarer eller fritextsvar på andra språk, pris per ord	Ord	81,09 kr
Trafikkostnad för SMS	Utskick	3,50 kr

Bild: Priser avser SEK och är exklusive mervärdesskatt.

*Grundpriset per undersökning och 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 trafikkostnaden.

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.

Bilaga 4: Frågor och svarsalternativ Utförare inom funktionshinderområdet

Boende med särskild service SoL	Svarsalternativ
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla, Några, Ingen
Är du rädd för något hemma?	Aldrig, Ibland, Ofta
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja, Nej
Trivs du hemma?	Ja, Ibland, Nej
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Boendestöd SoL	Svarsalternativ
Låter dina boendestödjare dig bestämma om saker som är viktiga för dig?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha av dina boendestödjare?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig dina boendestödjare om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår dina boendestödjare vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med dina boendestödjare?	Alla, Några, Ingen
Vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?	Ja, Nej
Trivs du med dina boendestödjare?	Ja, Ibland, Nej
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Daglig verksamhet LSS	Svarsalternativ
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha i din dagliga verksamhet?	Ja, Ibland, Nej
Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig personalen på din dagliga verksamhet om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen på din dagliga verksamhet med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår personalen på din dagliga verksamhet vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet?	Alla, Några, Ingen
Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?	Aldrig, Ibland, Ofta
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?	Ja, Nej
Trivs du på din dagliga verksamhet?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen med dig om att kunna få ett arbete med lön?	Ja, Nej, Vet inte
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Gruppbostad LSS	Svarsalternativ
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla, Några, Ingen
Är du rädd för något hemma?	Aldrig, Ibland, Ofta
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja, Nej
Trivs du hemma?	Ja, Ibland, Nej
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Personlig assistans	Svarsalternativ
Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig dina assistenter om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår dina assistenter vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med dina assistenter?	Alla, Några, Ingen
Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?	Ja, Ibland, Nej
Vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter?	Ja, Nej
Trivs du med dina assistenter?	Ja, Ibland, Nej
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Servicebostad LSS	Svarsalternativ
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig boendepersonalen om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla, Några, Ingen
Är du rädd för något hemma?	Aldrig, Ibland, Ofta
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja, Nej
Trivs du med boendepersonalen?	Ja, Ibland, Nej
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Sysselsättning SoL	Svarsalternativ
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din sysselsättning?	Ja, Ibland, Nej
Får du den hjälp du vill ha i din sysselsättning?	Ja, Ibland, Nej
Är det du gör på din sysselsättning viktigt för dig?	Ja, Ibland, Nej
Bryr sig personalen på din sysselsättning om dig?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen på din sysselsättning med dig så att du förstår vad de menar?	Alla, Några, Ingen
Förstår personalen på din sysselsättning vad du säger?	Alla, Några, Ingen
Känner du dig trygg med personalen på din sysselsättning?	Alla, Några, Ingen
Är du rädd för något på din sysselsättning?	Aldrig, Ibland, Ofta
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din sysselsättning?	Ja, Nej
Trivs du på din sysselsättning?	Ja, Ibland, Nej
Pratar personalen med dig om att kunna få ett arbete med lön?	Ja, Nej, Vet inte
Är du kvinna eller man?	Kvinna, Man, Annat

Bilaga 5: Frågor och svarsalternativ

Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet

Vuxna inom SoL och LSS	Svarsalternativ
Fick du veta före mötet vad mötet skulle handla om?	Ja, Delvis, Nej
Fick du välja var du och din handläggare träffades? (till exempel hemma hos dig, på ditt jobb, på handläggarens kontor, någon annanstans)?	Ja, Nej
Pratade handläggaren på mötet med dig så att du förstod?	Ja, Delvis, Nej
Förstod handläggaren på mötet vad du sa?	Ja, Delvis, Nej
Fick du säga det som var viktigt för dig på mötet med handläggaren?	Ja, Delvis, Nej
Vad tyckte du om mötet med din handläggare?	Bra, Okej, Dåligt
Vet du vem du ska prata med om du tycker mötet med handläggaren var dåligt?	Ja, Nej
Vet du hur du får kontakt med din handläggare?	Ja, Nej
Är det något annat du vill berätta om mötet eller kontakten med din handläggare?	Fritextsvar
Jag är:	Kvinna, Man, Annat

Brukarundersökningar inom funktionshinderområdet

SKR har utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten och stödjer också genomförandet av dessa. I vägledningen beskrivs hur brukarundersökningarna Utförare inom funktionshinderområdet och Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet kan planeras och genomföras. Den innehåller både metod och konkreta tips och riktar sig till ansvariga för undersökningarna i kommun eller hos privat utförare.

Upplysningar om innehållet

Madeleine Beermann, madeleine.beermann@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2026

ISBN/Beställningsnummer: 978-91-8047-434-4

Text: Madeleine Beermann, SKR

www.skr.se