

Vägledning för frågeassistenter

Bakgrund till undersökningen

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur klienterna upplever kvaliteten i verksamheterna. Undersökningen består av en enkät som riktar sig till barn och ungdomar som har korttidstillsyn med insatser enligt LSS. Frågorna är utvecklade för att klienterna på ett enkelt sätt ska kunna svara på hur de upplever stödet de får från personalen på sin korttidstillsyn.

För att fånga klienternas egna upplevelser är det viktigt att fråga dem som får stöd, och inte deras företrädare vad de tycker. Det är det klienterna själv som ska svara på frågorna i enkäten.

För att kunna svara på frågorna behöver personen ha en kognitiv förmåga motsvarande minst en måttlig intellektuell funktionsnedsättning. Hen behöver exempelvis kunna förstå begrepp som "alla" "några" och "ibland".

Se till att ni i verksamheten pratat ihop er om definitionen/innebörden av olika begrepp, som t.ex. trygg, så brukarna uppfattar frågorna på ett likartat sätt. Att generellt förbereda och träna in de begrepp som används i enkäterna är ett bra sätt att skapa goda förutsättningar för att så många som möjligt att kunna svara. Likaså att prata om att det är OK att tycka att saker är såväl bra som dåliga.

Vad är syftet med en frågeassistent (FA)?

- Att ge fler personer, som annars inte hade kunnat svara, möjlighet att delta i undersökningen.
- Att erbjuda de klienter som vill ha en "neutral" person till stöd.
- Frågeassistenten ska kunna finnas tillgänglig för att stötta de klienter som vill ha stöd att delta i undersökningen och svara på frågorna.

Vem kan vara frågeassistent?

- Någon som inte har direkt koppling till verksamheten, men ändå har god kunskap om målgruppen.
- Det är viktigt att varje individ känner sig fri att svara vad hen vill i enkäten. Om FA är en person i den ordinarie personalen, är det ofta svårare för klienten att våga uttrycka vad hen tycker.
- FA behöver kunna avsätta tid när det är lämpligt för enheten att hen kommer dit, d.v.s. dagtid och eftermiddagar då klienterna är på verksamheten.

Vad behöver FA tänka på inför undersökningsperioden?

- Besök de enheter du ska vara FA på och presentera dig.
- Lämna gärna skriftlig information med ditt foto och kontaktuppgifter.
- Berätta vem du är, varför du är där och att du är en neutral person som endast är där för att hjälpa till.
- Förklara vad anonymitet innebär, att ingen vet vad varje person svarar och att du inte kommer att berätta för någon vad de svarar.
- Boka in och planera för flera tillfällen om ni inte hinner klart eller om alla klienter inte är på plats.
- För mer information om hur själva enkätverktyget fungerar, ta del av den information som Origo Group skickat ut i samband med att verksamheten fick sina koder.

Vad ska FA göra praktiskt när hen hjälper någon att svara?

- Se till att det är möjligt för klienten att svara på enkäten i lugn och ro, utan att andra hör eller ser vad de svarar samt att det finns tillgång till internet.
- Hjälpa till att sätta på dator eller surfplatta, logga in till enkäten med länk och individuell kod (uppgifterna finns på en talong).
- Hjälpa till med val av enkät-version (endast text eller med bildstöd).
- Se till att ljud sätts på eller stängs av, beroende på om klienten vill ha uppläsning eller inte.

- Förklara för klienten om något är oklart eller otydligt.
- Hjälpa till att skriva fritextsvar om klienten vill ha hjälp.

Vad är viktigt att tänka på i rollen som FA?

- Vara neutral.
- Det är klienten som svarar.
- Visa inte med kroppsspråk eller intonation vad som är "rätt" eller "fel" svar.
- Klienten styr – ta inte över.
- Om klienten behöver höra frågan en gång till, tryck på "uppläsning" istället för att du själv läser frågan.
- Utgå inte från att klienter som kan läsa inte vill ha bildstöd, utan erbjud det till alla.

Är det något FA inte ska göra?

- Ställa ledande frågor eller ge ledande svar.
- Agera som att det klienten frågar, svarar eller säger, är fel.
- Syssla med annat under tiden klienten svarar på enkäten.

Vad händer om jag får reda på något som kan vara ett missförhållande?

- Precis som alltid annars har personal en skyldighet att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden om det kommer till vår kännedom.
- Om individen berättar något som du misstänker är ett missförhållande, rapportera till närmsta chef och din egen chef.
- Berätta för klienten att du kommer att göra en rapport enligt Lex Sarah och förklara varför och vad det innebär.
- Läs mer om Lex Sarah [här](#).

Avslutningsvis

- Det varierar mellan klienter, en del behöver eller vill inte ha något stöd alls, medan andra kan behöva en hel del stöd. Inga stöd eller hjälpmedel är bättre eller sämre än andra. Det är viktigt att klienten kan fokusera på vad hen tycker.
- Lycka till och grattis till ditt uppdrag som frågeassistent!