



# **RITEÅ KOMMUNS ANVISNINGAR FÖR KVALITETSARBETE**

<b>Dokumentnamn</b>	<b>Dokumenttyp</b>	<b>Fastställd/upprättad</b>	<b>Beslutsinstans</b>
Piteå kommuns anvisningar för kvalitetsarbete	Anvisning	2009-10-14	Kommunchef
<b>Dokumentansvarig/processägare</b>	<b>Version</b>	<b>Senast reviderad</b>	<b>Giltig till</b>
Kommunchef	1	-	Revideras vid behov
<b>Dokumentinformation</b>	Anvisningar för kommunens kvalitetsarbete; undersökningsetik, bevarande av handling, metoder, röjandekontroll.		
<b>Dokumentet gäller för</b>	Piteå kommuns tjänstemän		



## Piteå kommuns anvisningar för kvalitetsarbete

Piteå kommun har fastställt en policy samt riktlinjer för kommunens kvalitetsarbete. Policyn beskriver kommunens styrmodell, kvalitets- och utvecklingsarbete samt medborgardialog. Riktlinjerna beskriver samordning och publicering av uppföljning och utvärdering.

Anvisningarna innehåller:

- A) Undersökningsetik
- B) Anvisningar för vanligt förekommande metoder
- C) Röjandekontroll

### A) Undersökningsetik

Ambitionen är att uppföljningar och utvärderingar ska ha en vetenskaplig ”touch” och ge en tillräckligt god bild av verksamheten som undersöks. En förutsättning för att kunna svara på om verksamheten har en god kvalitet är att olika effekter och resultat kan mätas och utvärderas. Detta innebär att det inte finns några lagliga krav på att bevara arbetsmaterial under förutsättning att respektive nämnd/styrelse fattat ett sådant gallringsbeslut.

## Arbetsgång

### 1. Uppdrag

- Uppdragsgivare är den nämnd/styrelse (myndighet) som beställer undersökningen.
- Uppdragsgivaren har ansvar för hur materialet dokumenteras, sammanställs, publiceras och arkiveras.
- Uppdragsgivaren har ansvar för hur många bakgrundsfaktorer som undersökningen ska innehålla, samt ansvar för att röjandekontroll sker.
- Uppdraget styr innehållet och är formulerat i ett tydligt syfte som är grunden för undersökningen. Blanda inte skilda syften i samma undersökning.
- Syftet styr val av bästa metod. Metoder kan vara t.ex. enkät, intervju, fältstudier, observation, registerundersökning m.m.

### 2. Planering

Vid planering av undersökningen ska planering även ske för hur

- dokumentation ska ske
- publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
- arkivering ska ske
- hur materialet ska användas, åtgärder, beslutsunderlag

### 3. Genomförande

- Deltagande i undersökning ska bygga på samtycke, vilket innebär att deltagarna svarar på de frågor de själva vill.
- Oavsett metod bör deltagarna i undersökningen informeras om
  - hur dokumentation ska ske
  - hur publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
  - hur arkivering ska ske (se arkiveringsplan, samt dokument och hanteringsplan)
  - hur materialet ska användas, åtgärder, beslutsunderlag



#### 4. Bevarande av handling

Oavsett undersökningsmetod ska ställning tas till hur bakgrundsmaterial och resultat ska arkiveras, bevaras och gallras. Enskild tjänsteman får inte på eget bevåg kasta eller förstöra en allmän handling. I varje nämnds dokumenthanteringsplan med gallringsföreskrifter ska ett beslut finnas där det framgår om gallring kan ske.

Rekommendationer för arkivering och gallring

- Bevara alltid metodbeskrivning, frågeformuleringar, och beräkningsgrunder.
- För att säkerställa anonymitet bör bakgrundsmaterial som inspelningar och dokumentation av intervjuer gallras (I de fall de bevaras kan de begäras ut av privatpersoner, press och forskare som allmän handling – i dessa fall ska sekretessprövning göras.)
- När en röjandekontroll skett i datafil eller enkätmaterial bör bakomliggande data gallras.
- Material som inte bevaras ska tuggas eller raderas (gäller filer och band).

#### B) Anvisningar för vanligt förekommande metoder

Då intervju och enkät är vanligt förekommande metoder har anvisningar upprättats för dessa.

##### Intervjuundersökning

- Om intervjun dokumenteras via inspelning bör deltagarna informeras om hur:
  - dokumentation ska ske
  - publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
  - arkivering av inspelningar ska ske
  - de ska få möjlighet att läsa en utskrift eller en sammanställning av intervjun och godkänna denna som en kvalitetssäkring
- Om intervjun dokumenteras via anteckningar ska deltagarna i undersökningen få möjlighet att läsa dokumentationen och godkänna denna som en kvalitetssäkring.

##### Enkätundersökning

- Deltagarna ska alltid informeras om syfte, samtycke, publicering och arkivering.
- I Piteå kommun är huvudregeln att vid enkäter ska jämn svarsskala (2-4-6) användas. Syftet är att alltid kunna redovisa positiva/negativa svar i procent, för att underlätta för medborgare och politiker att ta del av resultatet. Ett sådant arbetssätt underlättar röjandekontrollen (se anvisningar för röjandekontroll).
- Frågorna ska skrivas med ett lättillgängligt språk som målgruppen kan förstå. Enkäten kan behöva formuleras på olika sätt till olika målgrupper. Var dock konsekvent med språkbruket inom respektive målgrupp.
- Använd endast frågor som svarar mot syftet (undvik extrafrågor).
- Undvik att använda negationer i frågorna.
- Undvik långa frågeformuleringar.
- Blanda inte skeenden med tillstånd i en och samma fråga.
- Sträva efter att undvika värdeladdade ord eftersom de kan påverka svaren.
- Ställ inte två frågor i samma fråga – t.ex. *Vad tycker du om maten och städningen.....*
- Ställ frågorna så att högsta värde på skalan alltid är densamma. Undvik att ställa negativa frågor som innebär att svarsskalan blir omvänd.



- Var försiktig med öppna svarsalternativ. Om du använder öppna svarsalternativ förordas pappersenkät. Vid webbundersökning är risken att någon deltagare uppger en känslig uppgift, namn på en person m.m. i fritext. Då kan resultatet riskera att stå i strid med personuppgiftslagen.
- Frågornas inbördes ordning i formuläret är viktig. Vanligen kommer frågor som hör samman innehållsmässigt också i anslutning till varandra. I den del fall kan det vara en fördel att inleda ett nytt frågeområde med ”Nu kommer ett antal frågor som handlar om...”
- Det är viktigt att definiera olika begrepp om det kan föreligga risk för missförstånd.
- Var försiktig med ja-nej-frågor, speciellt när det gäller åsikter eller attityder.
- Var försiktig med hypotetiska frågor.

## C) Röjandekontroll

### Bakgrund

Enligt 24 kapitlet 8 § Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess *i sådan särskild verksamhet hos myndighet som avser framställning av statistik för uppgift som avser enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden och som kan hänföras till den enskilde.*

Det saknas idag anvisningar för hur en *sådan särskild verksamhet* ska se ut eller vara organiserad och en bedömning får göras i varje enskilt fall. Viss ledning kan dock hämtas från uttalanden av regeringen i frågan. I prop. 1981/82:186 anfördes bl.a. att förutsättningarna för statistiksekretess är att statistikframställningen sker utan anknytning till något ärende och att verksamheten är organiserad som en egen enhet eller liknande. Saknas en särskild statistikenhet kan statistiksekretessen ändå gälla om verksamheten med framställning av statistik på annat sätt är avgränsad från annan verksamhet.

### Röjandekontroll i Piteå kommun

Innan resultat publiceras måste ett övervägande om resultatet kan röja någons identitet göras. Resultat där det går att identifiera vem som svarat vad ska inte publiceras.

Röjandekontrollen börjar redan när du planerar och konstruerar/designar undersökningen. Du bör fundera över följande:

- Vilken detaljeringsgrad som behövs för att undersökningens syfte ska kunna uppnås
  - Vilka bakgrundsuppgifter som är nödvändiga för att få en bra bild av det du undersöker.
  - Hur resultaten ska publiceras.
  - Hur du ska arkivera de resultat du får fram.
- 
- Piteå kommun rekommenderar att kön alltid ska redovisas i statistik. Även för kön ska röjandekontroll ske.
  - Ju fler bakgrundsfaktorer (t.ex. ålder, enhet, geografisk ort m.m.) som används i en undersökning desto större röjandekontroll kommer att behövas.
  - En ”tumregel” kan vara att börja kontrollen genom att inte publicera ”småtal” 1-5 i antal. Om publiceringen sker i procent bör du beräkna det faktiska antalet per nivå som du publicerar resultat på. Exempelvis om du på lägsta nivå vill publicera resultatet för en enhet där det finns 20 personer – så motsvarar antalen 1-5 upp till 25 procent. I detta fall innebär det att resultat under 25 procent inte bör publiceras.
  - Vid totalurval (t.ex. alla 37 åringar, alla anställda m.m.) så ökar möjligheten att identifiera enskilda personer. Tänk på att i ett totalurval kan även ett resultat om 100 % innebära att



identiteten röjs. Exempelvis om 6 tjejer i en viss skola svarat JA på en fråga – och det i skolan bara finns 6 tjejer, så avslöjar resultatet identiteten på dem som svarat.

Metoder som går att använda för röjandekontroll av resultat i syfte att undvika att röja identiteter är

- Avrundning
- Sammanslagning av svarsalternativ
- Utesluta att publicera resultat för vissa svarsalternativ (Vid en jämn t.ex. 4 gradig skala kan resultat publiceras som t.ex. andel positiva svar – vilket innebär både sammanslagning av två alternativ (de positiva) och uteslutning att publicera två alternativ (de negativa) kan göras på ett enkelt sätt)

Om någon begär att få ut en handling med mer detaljerade uppgifter ska den som har delegation att inte lämna ut allmän handling sekretesspröva enligt Offentlighets- och sekretesslagen.