



## Vad tycker du om din hemtjänst 2017?

### Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som har hemtjänst

Alla äldre har rätt till en bra hemtjänst. För att kunna förbättra hemtjänsten vill vi få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får alla över 65 år som har hemtjänst detta frågeformulär.

Undersökningen genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta. Alla svar är sekretesskyddade. Svaren sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person svarat.

### Om du behöver hjälp att fylla i frågeformuläret

Alla ska få chans att göra sin röst hörd. Därför skickas frågeformuläret till alla oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna.

### Om du undrar över något

Du kan läsa mer om undersökningen på nästa sida. Om du har frågor eller om du inte kan delta i undersökningen kontakta oss per telefon 031-730 31 80 (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: [aldreundersokning@indikator.org](mailto:aldreundersokning@indikator.org)

### Om du hellre vill svara via Internet

Om du har tillgång till Internet kan du svara på frågeformuläret där.

Gå till  
och ange koden

<p>You may also opt to respond to an English version of the form on the Internet. Visit the website address provided in the text above and submit the code in the box above.</p> <p><b>Thank you for your participation!</b></p>	<p>Voit myös vastata kyselyn suomenkieliseen versioon Internetissä. Pääset kyselyyn yllä olevan internet osoitteen kautta. Kirjaudu sisään ylläolevassa ruudussa olevan koodin avulla.</p> <p><b>Kiitos osallistumisestasi!</b></p>	<p>يمكنك أيضا الإجابة على النسخة العربية للاستبيان عبر شبكة الإنترنت. أذهب إلى الرابط الإلكتروني أعلاه ثم أدخل رمز الموجود في المربع.</p> <p><b>شكرا لمشاركتكم!</b></p>
--	---	---

### Med vänliga hälsningar

Stina Hovmöller  
*Enhetschef*  
Socialstyrelsen

Antje Andersson  
*Undersökningsledare*  
Institutet för kvalitetsindikatorer

## Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2017

Resultaten av undersökningen publiceras på [www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning](http://www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning)

---

### Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för undersökningen. De insamlade uppgifterna redovisas så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen (1998:204). Den streckkod som finns på frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

De insamlade uppgifterna kan, efter prövning, komma att lämnas ut för forsknings- eller statistikändamål. Socialstyrelsen kan även komma att använda dem i sin verksamhet. Vi har hämtat information om vilka som ska ingå i undersökningen från kommunernas egna register och från Socialstyrelsens register över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453).

---

### Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

Vi kommer att komplettera dina svar med uppgifter från olika register. Det gör vi för att hålla antalet frågor i frågeformuläret så få som möjligt.

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform ( eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, sjukhusbesök, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister och från registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453). Uppgifterna handlar om antalet dagar och tillfällen du varit på sjukhus under år 2016 samt om och i så fall vilken typ av hemtjänst du har blivit beviljad (hur många hemtjänsttimmar du fått, service- eller omvårdnadsinsats, trygghetslarm och matleverans).

## Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av dina svar

Formuläret kommer att läsas maskinellt. Det är därför bra att tänka på följande när du besvarar frågorna:

- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck.
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta.
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa.

### Hälsa

#### 1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket gott
- Ganska gott
- Någorlunda
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt

#### 2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

*Endast ett svarsalternativ*

- Nej
- Ja, lätta besvär
- Ja, svåra besvär

#### 3 Hur är din rörlighet inomhus?

*Endast ett svarsalternativ*

- Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
- Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
- Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv
- Jag kan inte alls förflytta mig själv

#### 4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja
- Nej

### Kontakter med kommunen

Här kommer några frågor om hur det gick till när det bestämdes hur mycket hemtjänst du ska få och vad hemtjänsten ska hjälpa dig med.

#### 5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

#### 6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

*Med utförare menar vi kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer.*

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

#### 7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja
- Delvis (i vissa frågor men inte i andra)
- Nej

## Inflytande

### 8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

### 9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

## Hjälpens utförande

### 10 Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

**11 Brukar personalen komma på avtalad tid?***Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

**12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?***Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

**13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?***T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personaländringar etc.**Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

## Bemötande

### 14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

### 15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

*Flera svarsalternativ möjliga*

Att personalen:

- Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem
- Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt
- Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
- Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn
- Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får
- Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Visat avsmak i samband med omvårdnad
- På annat sätt agerat olämpligt
- Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

## Trygghet

### 16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket tryggt
- Ganska tryggt
- Varken tryggt eller otryggt
- Ganska otryggt
- Mycket otryggt
- Vet inte/Ingen åsikt

### 17 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja, för alla i personalen
- Ja, för flertalet i personalen
- Ja, för några i personalen
- Nej, inte för någon i personalen
- Vet inte/Ingen åsikt

## Sociala aktiviteter

### 18 Händer det att du besväras av ensamhet?

*Endast ett svarsalternativ*

- Ja, ofta
- Ja, då och då
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt



## Tillgänglighet

### 19 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

## Hemtjänsten i sin helhet

### 20 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

## Hjälpmedel

### 21 Använder du något/några hjälpmedel som du fått förskrivet från kommunen eller landstinget?

*Ett förskrivet hjälpmedel är ett hjälpmedel som t.ex. en arbetsterapeut, logoped, audionom eller en synpedagog har bedömt att du har behov av och provat ut till dig.*

#### **Flera svarsalternativ möjliga**

Hjälpmedel för att bättre kunna:

- Se och läsa (t.ex. markeringskäppar, talsyntes, talboksspelare, hjälpmedel för punktskrift etc.)  
**(glasögon är inte ett förskrivet hjälpmedel)**
- Höra (t.ex. hörselapparat, hörslinga etc.)
- Kommunicera (t.ex. samtalsapparater, röstförstärkare, symboltavla etc.)
- Röra dig (t.ex. krycka/käpp, rollator, (el-)rullstol, permobil, ramp, höj- och sänkbar säng etc.)
- Sköta din hygien (t.ex. duschstol, armstöd, toalettförhöjare, inkontinensskydd etc.)
- Komma ihåg saker (t.ex. planeringssystem, hjälpmedel för minnesstöd, spisvakt etc.)
- Annat förskrivet hjälpmedel  
**(trygghetslarm är inte ett förskrivet hjälpmedel)**
- Nej, jag har inget hjälpmedel som jag fått förskrivet från kommun eller landsting - ***gå till fråga 24***

### 22 Fick du möjlighet att vara delaktig i val av hjälpmedel?

#### **Endast ett svarsalternativ**

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/ingen åsikt

## 23 Underlättar ditt/dina hjälpmedel din vardag?

**Endast ett svarsalternativ**

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/ingen åsikt

## Avslutande frågor

## 24 Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?

**Kryssa för alla som var med**

- Jag som har hemtjänst
- Anhörig - *Om anhörig har besvarat eller hjälpt till att fylla i frågeformuläret ombeds den anhörige att besvara fråga 25*
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

*Fråga 25 besvaras endast av anhörig*

## 25 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

**Endast ett svarsalternativ**

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

**Tack för din medverkan!**

**När du svarat på frågorna lägger du frågeformuläret i det frankerade kuvertet och postar det. Frimärke behövs inte.**

Har du förlorat ditt svarskuvert?  
Skicka frågeformuläret portofritt till:  
Indikator, Svarspost 206 16 754,  
400 99 GÖTEBORG

