

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

En rikstäckande undersökning
av äldres uppfattning om kvaliteten
i hemtjänst och äldreboenden

2011

Du får gärna citera Socialstyrelsens texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Socialstyrelsen har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Artikelnr 2011-12-16

Publicerad www.socialstyrelsen.se, december 2011

Förord

På regeringens uppdrag gör Socialstyrelsen undersökningar om äldres uppfattning om vården och omsorgen om äldre. De äldres åsikt, vad de själva tycker om den vård och omsorg de får, är helt central för att få en mer heltäckande bild av verksamheternas kvalitet. Inom ramen för öppna jämförelser utgör undersökningen ett mått på hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål. Den är ett viktigt underlag för att utveckla och förbättra verksamheterna. Denna rapport är den tredje i raden av undersökningar och omfattar landets samtliga kommuner och stadsdelar.

Ett viktigt resultat som bekräftas över tid i alla tre undersökningar är att äldre som har ett dåligt hälsotillstånd eller besvär av oro, ångslan och ångest är mindre nöjda med hemtjänsten och äldreboendet än de som har en god hälsa. Ett av kvalitetsområdena som återkommande får lägre positivt omdöme i samtliga tre undersökningar är social samvaro och aktiviteter.

Projektledare och huvudförfattare är *Welat Songur*. I projektgruppen har *Anna Bennet*, *Guðrun Jonasdóttir-Bergman*, *Karin Nyqvist* och *Kerstin Westergren* ingått. Kommunikatör för denna rapport har varit *Ylwa Lind*. Ansvarig enhetschef är *Mona Heurgren*.

Lars-Erik Holm
Generaldirektör

Innehåll

Förord.....	3
Innehåll	5
Sammanfattning	7
Hemtjänst	7
Särskilt boende för äldre.....	8
Äldres uppfattning sett över tid.....	8
Diskussion och framåtblick.....	9
Inledning	10
Bakgrund.....	10
Syftet med undersökningen 2011 och avgränsningar	10
Rapportens utgångspunkter och definitioner	11
Olika aspekter på kvalitet	12
Vad menas med hemtjänst och äldreboende?	13
Tillvägagångssätt	13
NKI som mätmetod och kritiken mot NKI	14
Bortfallet i undersökningar med äldre	15
Varför behövs nationellt jämförbara undersökningar?.....	15
En god äldreomsorg i relation till kvalitetsområden.....	16
Resultat – hemtjänsten 2011	19
Äldres uppfattning om hemtjänsten på riksnivå	19
Äldre med dålig hälsa är mindre nöjda	20
Äldres uppfattning om hemtjänsten i relation till födelselandet	22
Äldres uppfattning om hemtjänsten på kommungruppsnivå	23
Äldres uppfattning om hemtjänsten i olika kommuner.....	23
Resultat – särskilt boende 2011.....	25
Äldres uppfattning om äldreboenden på riksnivå.....	25
De äldre med dålig hälsa är mindre nöjda	26
Fortfarande är utrikesfödda den grupp som är mindre nöjda	28
Äldres uppfattning om äldreboendet på kommungruppsnivå	29
Äldres uppfattning om äldreboenden i kommuner	30
Referenser	32
Bilagor	34
Bilaga 1: Kvalitetsdeklaration av statistiska metoder.....	34
Bilaga 2: Kommungruppsindelning – definitioner	40

Bilaga 3: Enkätfrågor till äldre inom hemtjänst.....	41
Bilaga 4: Enkätfrågor till äldre inom äldreboende.....	55
Tabellbilaga 5: Svar på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket, HEMTJÄNST 2011	69
Tabellbilaga 6: NKI och kvalitetsområdena efter bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST, riket 2011	73
Tabellbilaga 7: NKI och kvalitetsområdena på kommunnivå. HEMTJÄNST 2011	80
Tabellbilaga 8: Svar på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket, ÄLDREBOENDE 2011	90
Tabellbilaga 9: NKI och kvalitetsområdena efter bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE, riket 2011	95
Tabellbilaga 10: NKI och kvalitetsområdena på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2011	102

Sammanfattning

För tredje gången har Socialstyrelsen undersökt äldres uppfattning om äldreomsorgen inom hemtjänst och äldreboende. En majoritet av de äldre inom äldreboenden har inte kunnat svara själva, medan det omvända förhållandet gäller för personer med hemtjänst. Samtliga tre undersökningar visar att de äldre är nöjda med hemtjänsten och äldreboende. Resultaten skiftar dock för de olika områdena som undersökts. Äldre inom hemtjänst har varit i stort sett nöjda med kvalitetsområdena trygghet i hemmet, bemötande och hjälpens utförande. Inom äldreboende har de äldre varit nöjda med trygghet i boendet, bemötande, vårdinsatser och boendemiljö.

Den entydiga bilden som träder fram i samtliga tre undersökningar är att äldre som uppgett ett dåligt självupplevt hälsotillstånd är mindre nöjda med hemtjänst och äldreboende än de som uppgett ett gott hälsotillstånd. Missnöjet med äldreomsorgen finns även bland äldre som har besvär med oro, ångslan och ångest, vilket är en ny hälsovariabel i årets undersökning. Ett av kvalitetsområdena, som återkommande får lågt positivt omdöme i samtliga tre undersökningar är social samvaro och aktiviteter. Kvalitetsområdet är en av äldreomsorgens akilleshäll.

Vid tolkning av resultaten bör läsaren vara medveten om att det finns svårigheter i undersökningen, exempelvis betydelsen av bortfall och den låga andel äldre som svarar själva inom äldreboenden. Resultaten bör därför tolkas med försiktighet.

Hemtjänst

Jämfört med de andra kvalitetsområdena är de äldre betydligt mindre nöjda med områdena information, inflytande samt social samvaro och aktiviteter.

De är mindre nöjda med information om olika förändringar, som när ny personal kommer för att hjälpa den äldre, ändrade tider för hemhjälp eller information om sjukhusbesök. De äldre anser sig inte heller få tillräcklig information om vad personalen ska hjälpa till med vid hemhjälp. Bristande information kan också vara av betydelse för de äldres känsla av inflytande, ett område som också får ett lägre omdöme. De äldre är mindre nöjda med sitt inflytande över vid vilka tider de får hjälp och sättet personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Äldre vill gärna ha möjlighet att göra sådant som de trivs med, eller få en pratstund med personalen. De vill också kunna komma ut när de vill, eller erbjudas olika sociala aktiviteter.

De äldre ger ett positivt omdöme till flera av kvalitetsområdena. De högsta omdömena får trygghet i hemmet och bemötandet. De äldre känner sig trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten och anser att personalen bemöter dem med respekt. Även kvalitetsområdet tryggheten får ett högt positivt omdöme. De äldre känner att de kan lita på personalen och att personalen känner till deras behov samt att de vid behov har möjlighet att få kontakt med personalen.

Liksom i tidigare undersökningar visar denna undersökning att den äldres bakgrund, såsom kön, ålder, utbildning och socioekonomi är av mindre betydelse för deras uppfattning om hemtjänsten. Skillnaderna mellan äldre som uppgett att de har dålig hälsa respektive god hälsa är däremot påtagliga. Ju sämre hälsa, desto mindre nöjda är de äldre. Fortfarande är inrikesfödda något mer nöjda än utrikesfödda.

Särskilt boende för äldre

En stor majoritet av svaren för äldre i äldreboende har besvarats av anhöriga. Resultatet kan därför sägas återspegla både äldres och deras anhörigas uppfattning. Äldre i äldreboenden och deras anhöriga är betydligt mindre nöjda med kvalitetsområdena information, inflytandet, maten samt social samvaro och aktiviteter än med de andra kvalitetsområdena. De är mindre nöjda med personalens information om besökstider för hjälp eller sjukhusbesök. Äldre förefaller dessutom ha små möjligheter att påverka vid vilka tider de ska få hjälp. De är mindre nöjda med hur personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Mat är ett av de viktiga kvalitetsområdena som också får ett mindre positivt omdöme. De äldre är mindre nöjda med hur maten smakar, möjligheten att få den mat de vill ha och bestämma när de ska äta, och med den hjälp de får vid måltiderna. Även i årets undersökning får social samvaro och aktiviteter mindre positivt omdöme. De är mindre nöjda med möjligheten att göra sådant de trivs med i äldreboendet, de aktiviteter som erbjuds i äldreboendet, kunna få en pratstund med personalen och att komma ut när de vill.

De äldre är mer nöjda med trygghet och vårdinsatser i äldreboendet och boendemiljön. De känner sig trygga med att bo i äldreboendet och nöjda med vårdinsatserna, som att få hjälp med ögondroppar, läkemedel, sårläggning, rehabilitering, gymnastikträning, promenader och liknande aktiviteter.

De äldres bakgrund, som kön, ålder, utbildning eller socioekonomi, förefaller vara av mindre betydelse för deras uppfattning om äldreomsorgen. Deras hälsa, i form av allmänt hälsotillstånd och besvär med oro, ångslan och ångest är däremot av stor betydelse. Ju sämre hälsa, desto mindre nöjda är de äldre, vilket bekräftar tidigare års resultat. Även födelseland har en viss betydelse. Inrikesfödda är något mer nöjda med sitt äldreboende och de olika kvalitetsområdena än utrikesfödda.

Äldres uppfattning sett över tid

Skillnaderna mellan 2008 och 2010 års undersökningar är små, med undantag för kvalitetsområdena trygghet i hemmet och hjälpens omfattning där förändringarna varit positiva. Även skillnaderna mellan 2011 och 2010 är ganska små. Äldre är något mindre nöjda med hemtjänsten i sin helhet, liksom med kvalitetsområdet inflytandet i 2011 års undersökning jämfört med år 2010. Därmed är omdömet på samma nivå som 2008 års undersökning.

De äldre är något mindre nöjda med äldreboenden i sin helhet och med kvalitetsområdena inflytandet och hjälpens omfattning i år jämfört med 2010. Det betyder att nivån är ungefär densamma som 2008. Däremot har

äldres positiva omdöme till kvalitetsområdet maten ökat kraftigt sedan 2008, trots att omdömet minskade något i år jämfört med 2010.

Diskussion och framåtblick

De huvudsakliga förtjänsterna med samtliga tre undersökningar har varit att de äldres egna uppfattningar om äldreomsorgen lyfts fram och använts som underlag för kommunernas förbättringsarbete. Kommunerna kan jämföra sina resultat med andra kommuner, vilket inte har varit möjligt tidigare. Men undersökningarna behöver utvecklas på en rad olika områden för att kunna vara det kunskapsunderlag som beslutsfattare inom äldreomsorgen behöver. En låg svarsfrekvens, att en hög andel av de svarande i särskilt boende är anhöriga samt att en indexmetod används som inte tillfredsställande skiljer ut nöjda och missnöjda äldre, föranleder behovet av en större metodöversyn inför kommande undersökningar. Utöver detta finns två större framtida utvecklingsbehov. Det ena avser möjligheten att redovisa resultatet på enhetsnivå för hemtjänst och särskilt boende och det andra behovet av att fortsatt utveckla de kvalitetsområden som öppna jämförelser vilar på.

Ett arbete med att förbättra undersökningarna har startats. Intervjuer med målgruppen äldre om deras önskemål om information har genomförts, diskussion med Statistiska centralbyrån (SCB) om en metodutvecklig pågår och indexmetoden NKI kommer att utgå i kommande undersökningar.

Socialstyrelsen kommer därutöver att genomföra följande aktiviteter under 2012:

- Ta fram och införa lämplig metod för att kunna redovisa resultatet på hemtjänstenhets- och äldreboendenivå.
- Publicera en fördjupad analysrapport av undersökningarna.
- Genomföra en hearing med berörda aktörer.
- Utveckla befintliga och välja nya kvalitetsområden samt förbättra enkätfrågorna. Det innebär också en granskning av de olika frågorna och kvalitetsområdena samt hur de förhåller sig till varandra.

Sammantaget krävs ett omfattande arbete för att föra undersökningarna ett steg vidare från nuvarande form. Socialstyrelsen ser därmed ett behov av att glesa ut undersökningen så att den kan göras vartannat år för att lämna utrymme för de nödvändiga utvecklingsaktiviteterna.

Inledning

Bakgrund

Socialstyrelsen har regeringens uppdrag att undersöka äldres uppfattning av vården och omsorgen om äldre kvinnor och män. Syftet är att, ur de äldres perspektiv, följa upp kvaliteten inom vården och omsorgen om äldre och hur väl insatserna motsvarar de äldres behov. År 2009 fick Socialstyrelsen i uppdrag att fortsätta utveckla arbetet med öppna jämförelser, samt att samordna undersökningarna med övriga delar av öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre. Uppdraget avser att göra jämförelser

- över tid,
- mellan olika kommuner,
- mellan hemtjänstenheter och äldreboenden,
- mellan kvinnor och män,
- mellan olika socioekonomiska och etniska grupper.

Det här är den tredje undersökningen av hemtjänst och särskilt boende för äldre [1, 2]. I fortsättningen används termen äldreboende i stället för särskilt boende för äldre. Analyser av bakgrundsvariabler som ålder och födelseland görs av integritetsskäl enbart på nationell nivå.

Inom ramen för öppna jämförelser ska undersökningarna utgöra ett mått på hur väl verksamheten möter de äldres behov. Det är de äldres egna uppfattningar och upplevelser av verksamheten som undersöks.

Det bör nämnas att uppdraget även omfattar att undersöka uppfattningen av äldreomsorgen hos äldre som tillhör nationella minoriteter, samt nationella undersökningar av äldre utan hjälp och deras behov av vård och omsorg. Regeringsuppdraget består således av tre delar som kräver olika tillvägagångssätt och som har olika tidshorisonter. Rapporten om nationella minoriteter publicerades under november och en rapport om äldre som idag inte har äldreomsorg publiceras under december 2011 [3, 4].

Syftet med undersökningen 2011 och avgränsningar

Uppdraget är att undersöka kvaliteten på hemtjänst och särskilt boende för äldre ur de äldres eget perspektiv. Denna undersökning är avgränsad till att omfatta äldres uppfattning om vården och omsorgen på

- nationell nivå
- kommungruppsnivå
- kommunnivå.

Resultaten redovisas även utifrån bakgrundvariablerna kön, ålder, utbildning och hälsa, samt födelseland eller födelseregion på riksnivå. Som i tidigare

undersökningar går det inte att göra jämförelser mellan hemtjänstenheter eller äldreboenden i denna undersökning. Anledningen är att personuppgifterna i det register som urvalet görs ur endast är på kommunnivå. En annan orsak är att en jämförelse på enhetsnivå kräver ett betydligt större urval av äldre för att få ett tillförlitligt underlag. Det medför också ökade kostnader. Vissa enheter kan också vara så små att redovisning på enhetsnivå inte är möjligt.

Syftet är att denna undersökning ska ge ökad kunskap om vårdens och omsorgens kvalitet ur de äldres perspektiv i landets kommuner och stadsdelar. Personal inom olika professioner, chefer samt beslutsfattare på nationell nivå och kommunnivå kan använda underlaget för att följa upp och vidta åtgärder, samt anpassa verksamheten efter äldres behov och önskemål. Resultatet ska kunna användas som ett underlag för ledning och styrning, samt utveckling av verksamheten på kommunnivå. Även äldre och deras organisationer, samt medborgare kan använda underlaget för att bilda sig en uppfattning om vården och omsorgen om äldre i den egna kommunen och i andra kommuner. Vidare är ambitionen att även forskare ska ha nytta av resultatet från undersökningarna. Forskarnas användning av dataunderlaget kan på sikt bidra med en betydande kumulativ kunskapsökning för förståelse av äldres uppfattning om vården och omsorgen.

Delar av resultatet från undersökningen 2011 kommer även att finnas på Socialstyrelsens webbplats där kommuner och stadsdelar kan se svaren på de enskilda frågorna som bildar kvalitetsfaktorer. Syftet är att underlätta för äldre, personal, beslutsfattare och intresseorganisationer att göra jämförelser mellan olika kommuner.

I inledningskapitlet beskrivs regeringsuppdraget och syftet med undersökningen. Begreppet kvalitet och tre olika aspekter av kvalitet klargörs: struktur-, process- och resultat-kvalitet. Motiven för valet av de kvalitetsområden som ingår i enkäten framförs. Därefter redovisas resultatet från undersökningen inom hemtjänst och äldreboenden. Resultatet både för hemtjänst och äldreboende publiceras på Socialstyrelsens hemsida.

Rapportens utgångspunkter och definitioner

Begreppet kvalitet är centralt i undersökningen, men begreppet är problematiskt eftersom alla inte uppfattar kvalitet på samma sätt. Begreppet kvalitet har olika innebörd för professionella, patienter, vård- och omsorgsmottagare eller deras anhöriga. För att förstå vad kvaliteten på hemtjänst och äldreboenden innebär ur de äldres perspektiv, måste begreppet definieras. En mätning av kvaliteten på hemtjänst och äldreboende ur de äldres perspektiv förutsätter också att begreppen hemtjänst och äldreboende definieras. Nedan klargörs rapportens utgångspunkter i korta ordalag:

- Undersökningar om äldres uppfattning om verksamheten utgör det som i forskningen kallas för resultat-kvalitet eller resultatmått. Det avser verksamhetens effekter på de som tar emot vård och omsorg [5 - 8] och är ett mått på verksamhetens resultat.
- De kvalitetsområden som mäts ur äldres perspektiv har så långt det är möjligt valts med stöd av målen för socialtjänsten och för vården och

omsorgen om äldre. Utgångspunkten för valet av kvalitetsområden har varit lagar och utlåtande i förarbeten och andra måldokument.

Olika aspekter på kvalitet

I Sverige utgår den vedertagna definitionen av kvalitet från ISO:s definition: ”alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov” [9]. Socialstyrelsen definierar däremot kvalitet i relation till målen för socialtjänsten. Tjänsterna ska svara mot målen i gällande lagar, förordningar och föreskrifter [10]. Målen ska också nås utifrån ett medborgarperspektiv.

Problemet med definitionerna är att de är ganska allmänna. Begreppet kvalitet liksom olika aspekter av kvalitet behöver därför preciseras. En vedertagen definition på begreppet kvalitet är den som Donabedian ställt upp. Han anser att alla handlingar för att utveckla och förbättra verksamheten måste preciseras för att kunna mäta kvaliteten och delar därför upp begreppet kvalitet i struktur-, process- och resultatkvalitet [5 - 7].

De tre begreppsdefinitionerna eller aspekterna på kvalitet har haft stort inflytande på sättet att mäta kvaliteten i sjukvården och delar av socialtjänsten. De utgör också ramen för Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre. Där det är möjligt förväntas olika projekt inom öppna jämförelser belysa samtliga tre aspekter på kvalitet. Socialstyrelsen har definierat begreppet öppna jämförelser som:

Öppna jämförelser är återkommande indikatorbaserade jämförelser av kvalitet och resursförbrukning inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och folkhälsa och som redovisas på regional-, landstings-, kommun-, eller enhetsnivå.

Nedan beskrivs de tre kvalitetsaspekterna i relation till undersökningar om människors uppfattning av en verksamhet.

Med *struktur* avses verksamhetens olika resurser, till exempel i form av lokaler, utrustning och hjälpmedel. Även personal och deras utbildning och kompetens ingår i strukturen. Vidare innefattar den verksamhetens organisationsform, liksom organisationens policy och regler. Strukturella resurser är viktiga för att kunna bedriva en verksamhet.

Process avser det sätt som resurserna utnyttjas på. Det handlar om de metoder och tillvägagångssätt som används för att utföra olika tjänster, såsom att vidta preventiva åtgärder, ställa diagnos, behandla, samt vårda och rehabilitera patienter. Arbetskulturen och sättet att utnyttja verksamhetens resurser ingår i processkvaliteten. I vissa fall kan även utbildning av patienter och klienter, liksom deras anhöriga, ingå i processkvalitet.

Resultat avser verksamhetens effekter på berörda personer. Det kan handla om återställd hälsa hos patienten, eller patientens eller den äldres tillfredsställelse med en behandling eller tjänst. I fokus är om verksamheten leder till någon form av effekt hos patienten och hos den äldre, eller hos dennes anhöriga.

Vad menas med hemtjänst och äldreboende?

I denna rapport utgörs gruppen äldre av personer som finns i registret över äldre som har beslut om vård och omsorgsinsats (se bilaga 1). Gruppen består av personer som är 65 år och äldre och som har individuellt biståndsbeslut om insats enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen vad gäller hemtjänst och äldreboende.

Definitionen på hemtjänst och äldreboende i registret har varit avgörande för urvalet av de äldre inom hemtjänst respektive äldreboende i samtliga kommuner och stadsdelar. I rapporten används också termen vård och omsorg som avser tjänster till personer som är 65 år och äldre. I rapporten är dessa tjänster begränsade till hemtjänst eller äldreboende som de äldre får i enlighet med socialtjänstlagen.

I årets undersökning är det nya kommungruppsindelningar som har tagits fram av Sveriges kommuner och landsting (se bilaga 2).

Tillvägagångssätt

Denna undersökning bygger på två postenkäter (se bilaga 3 och 4), varav en till äldre med hemtjänst och en till äldre i äldreboenden i landets samtliga kommuner och stadsdelar. Undersökningen är en kombination av urvals- och totalundersökning av äldre inom hemtjänst respektive äldreboenden. Sammanlagt kompletterade 56 kommuner Socialstyrelsens urval för att få en totalundersökning i den egna kommunen.

Urvalet av de äldre gjordes från Socialstyrelsens register över vård och omsorg om äldre, daterat den 1 november 2010. Registret omfattar personer som är 65 år och äldre och som har fått beslut om insats enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen vad gäller hemtjänst och äldreboende. Frågeblanketterna skickades ut med post. De äldre ombads att besvara frågorna och skicka svaren till SCB. Tre påminnelser skickades ut under insamlingsperioden, varav den andra och tredje påminnelsen innehöll en ny enkät och nytt svarskuvert. Äldre som inte kunde svara på frågorna själva fick ha anhöriga att svara istället för dem. De anhöriga brukar vara mer kritiska i sina omdömen (se tabellbilaga 6:6)

Svarsfrekvensen bland äldre med hemtjänst var 67 procent för hela riket, men varierade mellan olika kommuner. Av de som har svarat hade 77 procent svarat själv medan 19 procent av enkäterna hade besvarats av någon annan. I 4 procent av fallen saknades uppgifter om vem som har svarat. Män och kvinnor har svarat på enkäten i samma utsträckning. Mätperioden för hemtjänstundersökningen var 11 veckor. Insamlingen startade den 15 juli 2011 och avslutades den 23 september 2011.

Svarsfrekvensen bland äldre i äldreboende var 54 procent för hela riket. Även här varierade svarsfrekvensen mellan olika kommuner. Av de inkomna svaren framgår att 37 procent av enkäterna hade besvarats av de äldre, medan 61 procent hade besvarats av anhöriga, bekanta eller god man. Två procent saknade uppgifter om vem som har svarat. Mätperioden var 11 veckor. Insamlingen för äldreboende startade den 25 juli 2011 och avslutades den 30 september 2011.

Svarsfrekvensen för 2011 års undersökning har sjunkit jämfört med år 2010. För 2010 års undersökning var svarsfrekvensen 70 och 58 procent för hemtjänst respektive äldreboende. I 2011 sjönk svarsfrekvensen för hemtjänst med tre procentenheter och för äldreboende med fyra procentenheter. I 2011 års postenkät lades 14 frågor till enkäten från 2010. Ökat antal frågor kan ha påverkat svarsfrekvensen. I bilaga 1 finns en detaljerad redovisning av metodfrågorna.

Med tanke på att en stor andel av frågorna har besvarats av anhöriga finns det anledning att se undersökningen om äldreboenden som en samlad bedömning från de äldre och deras anhöriga. De senare har dock uppmanats att försöka uttrycka den äldres åsikt och inte sin egen.

NKI som mätmetod och kritiken mot NKI

SCB har bearbetat de inkomna svaren efter analysmodellen Nöjd-Kund-Index (NKI). NKI går ut på att de äldre lämnar sin bedömning av ett antal frågor som bildar kvalitetsområden. Dit hör bland annat bemötande, inflytande, information och trygghet. De äldre har bedömt de enskilda frågorna på en tiogradig skala, där tio är det bästa värdet och ett är det sämsta (se bilaga 3 och 4). SCB har sedan räknat om den tiogradiga skalan till ett indexvärde mellan 0 och 100 där maxvärdet är 100. Sedan vägs frågorna per område ihop för de olika kvalitetsområdena. Mer information om NKI finns på SCB:s webbplats www.scb.se.

Siffrorna för NKI och kvalitetsområdenas indexvärden på riksnivå, har tagits fram genom att kommunernas resultat har viktats. Den vikt som varje svarande i kommunen tilldelas har räknats fram genom att dela nettopopulationen av äldre i kommunen med antalet personer i kommunen som har svarat på enkäten. Mer information om viktningen av svaren finns i Socialstyrelsens förra undersökning om äldres uppfattning om äldreomsorgen [1].

NKI:s indexvärde som mäter de äldres *sammantagna tillfredsställelse* med hemtjänsten respektive äldreboendet bygger på endast tre frågor:

1. Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?
2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?
3. Föreställ dig en *perfekt* hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?

Äldres omdöme står för olika grad av nöjdhet beroende på de olika indexvärdena. Indexvärden 0-39 är "inte godkänt", 40-54 är "godkänd", 55-74 är "nöjd" respektive 75-100 är "mycket nöjd".

Det finns flera problem med att använda NKI som metod. Ett problem är att frågorna fokuserar på nöjdhet snarare än missnöjdhet. Det är inte säkert att det alltid finns ett samband mellan kvaliteten på tjänsterna och nöjdheten hos de som får tjänsterna. Ett annat problem är att en del förväxlar indexvärdena med procent. Det är också svårt att tolka resultatet när indexvärdena förändras med få enheter.

NKI ger en "stor bild" av de äldres uppfattning. Företrädare och beslutsfattare kan dra förenklade slutsatser eller göra olika inspel på basis av den

stora bild som NKI ger. Det är svårt att tyda detaljerna i den stora bilden som NKI skapar. Det kan skapa en skeptisk inställning till resultatet.

Under 2011 har tiden inte medgivit en ändring av presentationssättet för undersökningen. Fokus har lagts på att kunna slutföra och publicera undersökningen. Under 2012 kommer Socialstyrelsen att fasa ut NKI på grund av ovan nämnda brister och påbörja arbetet med att hitta alternativa metoder.

Bortfallet i undersökningar med äldre

Bortfall i postenkätundersökningar riktade till äldre är ganska vanligt [11]. Många äldre har funktionsnedsättningar, till exempel en demenssjukdom eller synnedsättning, som försvårar deras möjligheter att svara på enkätfrågor själva. Det finns därför anledning att tolka svaren från äldreboende med stor försiktighet. Det ska understrykas att äldre vars anhöriga ofta svarar på enkäten tillhör den grupp som är i stort behov av vård och omsorg. Att låta anhöriga svara på postenkätfrågorna är ett sätt att bilda sig en uppfattning om hur dessa äldre har det vad gäller vården och omsorgen.

Hur bortfallet påverkar resultatet beror på bortfallets sammansättning. En svarsfrekvens på 50 procent kan vara helt tillräcklig om bortfallet är slumpmässigt. En undersökning kan dock bli missvisande om bortfallet är koncentrerat till en grupp av personer, även om det bara är 10 procent [11]. I undersökningar om äldre finns det risk att bortfallet inte är slumpmässigt eftersom det kan röra sig om personer med stora behov av vård och omsorg.

En annan faktor som kan påverka resultatet är att hos vissa äldre finns det som ibland kallas för "tacksamhetsfaktor". De känner sig tacksamma och ser inte sig själva som en person som kan ställa krav. I vissa fall kan dessutom uppstå en lojalitetskonflikt hos de äldre. Den äldre vill inte säga något negativt av hänsyn till personalen, även om anonymitet garanteras. Det kan också förekomma kulturella skäl till att de äldre undviker att svara. Det finns således flera svårlösta metodfrågor och problem som bör beaktas i tolkningen av resultaten.

Varför behövs nationellt jämförbara undersökningar?

Tidigare svenska undersökningar av äldres uppfattning om verksamheten har hittills varit kommunernas egna undersökningar. Det har inte funnits någon nationell och enhetlig undersökning som går att systematiskt jämföra på såväl nationell som på kommunnivå.

Kommunerna har olika syften med sina undersökningar, de använder olika metoder och frågor, samt genomför undersökningarna vid olika tidpunkter [11, 12]. Kommunernas egna undersökningar räcker därför inte för att ge en nationell bild av äldres uppfattning. Majoriteten av kommunerna anser också att det finns ett stort behov av nationellt samordnade undersökningar som gör det möjligt att göra jämförelser mellan olika kommuner [12, 13].

Socialdepartementet gjorde en sammanställning av ett femtiotal kommuners undersökningar år 2002. I den får vården och omsorgen av äldre ett positivt omdöme [Ds 2002:23]. Andelen "ganska nöjda" eller "mycket nöjda" i hela riket låg runt 85 procent, medan 5–10 procent var "mycket miss-

nöjda” [9]. Däremot fanns kritiska synpunkter inom olika specifika områden, exempelvis om att få hjälp med andra uppgifter eller vid andra tidpunkter än de överenskomna, att påverka hur hjälpen utförs, möjligheten att nå personalen per telefon, samt personkontinuiteten i insatserna. Socialdepartementets sammanställning är omfattande, men dataunderlaget räcker enligt sammanställningen inte för att ge en samlad nationell bild eller för att göra jämförelser mellan kommuner. Därför föreslogs bättre och systematiska metoder för att få fram ett tillförlitligt underlag på nationell nivå.

År 2006 gjorde även Socialstyrelsen [14] en sammanställning som bygger på vissa kommuners undersökningar. Sammanställningen omfattar nio kommuner i södra Sverige och bygger på tre tvärsnittsundersökningar som gjordes under en åttaårsperiod, från 1998 till 2005. I sammanställningen gav äldre och anhöriga positiva omdömen om vården och omsorgen om äldre. Däremot varierade omdömet om de enskilda kvalitetsområdena [13]. Kritiken kom huvudsakligen från äldre i särskilda boenden. Även i denna sammanställning konstaterades att det redovisade resultatet inte räckte för att ge en samlad nationell bild av äldres uppfattning eller för att se förändringar över tid.

Socialstyrelsens undersökningar av äldres nöjdhet skiljer sig från kommunernas egna undersökningar. De är gjorda på nationell nivå och omfattar samtliga kommuner och stadsdelar och ger därför en möjlighet att få en nationell bild av de äldres uppfattning om vård och omsorg. Dessutom ger Socialstyrelsens undersökningar möjlighet att följa äldres uppfattning över tid. Dataunderlaget ger också möjlighet till att jämföra kommunerna med varandra.

En god äldreomsorg i relation till kvalitetsområden

Utgångspunkten för valet av kvalitetsområden har varit de äldres perspektiv. Så långt det har varit möjligt har varje enskild kvalitetsfaktor valts med stöd av de mål som gäller för socialtjänsten och vården och omsorgen om äldre. Valet av kvalitetsområden bygger på ett övervägande av de lagar och föreskrifter som finns. Dessa kvalitetsområden är inte heltäckande, utan valet har varit ett sätt att avgränsa undersökningen. Nedan följer en förteckning över samtliga kvalitetsområden, både för undersökningen om hemtjänst och äldreboende.

Information

Bemötande

Inflytande

Trygghet

Hjälpens omfattning

Mat

Städning och tvätt

Dusch och bad

Vårdinsatser
Social samvaro och aktiviteter
Hjälpens utförande

För äldreboende finns ytterligare ett kvalitetsområde som avser boendemiljön. Varje kvalitetsområde består av 2–4 frågor (se bilaga 3 och 4). Kvalitetsområdena har stor betydelse för den äldre. De olika kvalitetsområdena och argumenten för vilka som har valts ut redovisas nedan. Argumenten bygger på Socialstyrelsens beskrivning av god kvalitet i socialtjänsten [10].

Information. Information om verksamheten är ett viktigt kvalitetsområde. Enligt socialtjänstlagen ska de ansvariga inom socialtjänsten informera om verksamhet som berör de äldre. Det är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan de äldre och personalen är viktig och förbättrar den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om den hjälp de får, både formerna och mängden. Vikten av informationen till äldre och medborgare betonas även i Socialstyrelsens skrifter om *God kvalitet i socialtjänsten*.

Bemötande. Bemötande är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever äldreomsorgens tjänster. Hur bemötandet upplevs har i hög grad att göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från socialtjänstens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. I den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken står det att de äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende, samt bemötas med respekt. Flera utredningar [15 - 17] betonar också vikten av att bemöta äldre med respekt och värdighet. Bemötandet har, eller förväntas ha, ett direkt samband med de äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

Inflytande. Denna kvalitetsfaktor kan innehålla flera aspekter av inflytande, men har här begränsats till den äldre människans möjligheter att påverka innehållet i sin vård och omsorg. Kommunen ska ta hänsyn till personens önskemål och åsikter när hjälpen utformas och ges. Så långt det är möjligt ska verksamheten anpassas efter den äldre personens önskemål och behov. Den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken liksom flera utredningar [15 - 17] framhåller att äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende, samt bemötas med respekt.

Trygghet. Kvalitetsfaktorn trygghet har här begränsats till att gälla personkontinuitet. I vilken mån hjälpen ges av samma personer har betydelse för äldres sociala trygghet liksom att veta vem som kommer. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken betonar också vikten av att äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg.

Insatsernas omfattning. I socialtjänstlagen anges att biståndsbedömningen av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen av insatserna. Insatserna ska också ges på ett sätt som motsvarar de äldres förväntningar.

Mat. Mat är en mycket viktig kvalitetsfaktor för de äldre, både för livskvaliteten och rätt näringsintag. Socialstyrelsen har också i olika sammanhang betonat hur viktig maten är för äldre (17, 18). Det gäller i hög grad äldre i äldreboenden. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa, speciellt hos äldre som redan är sjuka eller svaga. Ett dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen.

Städning, tvätt, dusch och bad. I flera propositioner anges vilka typer av tjänster som äldre kan ha rätt till. Förutom olika serviceuppgifter omfattar stödet och hjälpen till äldre även mer personlig omvårdnad. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt. Med personlig omvårdnad avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov, inklusive personlig hygien.

Vårdinsatser. Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård och som bor i äldreboende. Ansvaret avser uppgifter som utförs av legitimerade sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Varje kommun ska erbjuda en god hälso- och sjukvård åt dem som bor i olika särskilda boendeformer. Genom avtal med landstingen kan kommunerna också ta över ansvaret för vårdinsatser i ordinärt boende [18].

Social samvaro och aktiviteter. Social samvaro och aktiviteter är ett viktigt kvalitetsområde som förstärker de äldres möjligheter till ett självständigt och meningsfullt liv. Det är kommunernas ansvar att skapa goda förutsättningar för detta. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

Boendemiljö. Det här kvalitetsområdet avser endast äldre i äldreboende och omfattar flera aspekter av boende och boendemiljö. Enligt 5 kap. 4 § i socialtjänstlagen ska socialnämnden verka för att äldre människor har möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och att de har en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Verksamheten på äldreboenden ska bygga på respekt för de äldre.

Insatsernas utförande. God kvalitet i vården och omsorgen innebär att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Insatserna ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov, önskemål och förväntningar, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

Resultat – hemtjänsten 2011

Äldres uppfattning om hemtjänsten på riksnivå

Av tabell 1 framgår de äldres bedömning av hemtjänsten på riksnivå. Förändringarna över tid består av små variationer med undantag för kvalitetsområden där frågorna har ändrats. I tabellbilaga 5 finns resultatet för varje fråga som ingår i de olika kvalitetsområdena för åren 2010 och 2011. Resultatet från 2011 jämförs med 2010 års resultat.

Tabell 1. De äldres bedömning av hemtjänsten i riket. Kvalitetsområdenas indexvärde 2008, 2010, 2011.

Kvalitetsområden:	2008	2010	2011
Trygghet i hemmet	78	83	82
Informationen (a)	59	65	60
Bemötandet	82	83	82
Inflytandet	69	72	69
Tryggheten (b)	69	80	79
Hjälpens omfattning	76	79	78
Social samvaro & aktiviteter (a)	52	-	59
Hjälpens/ utförande	78	79	78
Maten	65	66	66
Städning & tvätt	-	74	73
Dusch & bad	-	82	81
Vårdinsatser	81	79	80
Antal svarande	55 924	60 906	56 052
Andel svarande (%)	72	70	67

a) Frågorna i kvalitetsområdena information och social samvaro omformulerades i 2010 och 2011 års undersökningar och därför kan jämförelse mellan de tre åren inte göras.

b) Kvalitetsområdet tryggheten har ändrats och de olika årens värde kan inte jämföras med varandra.

I 2011 års undersökning bekräftas mönstret i de äldres omdöme i undersökningen från 2010. Av resultatet att döma ger de äldre även i årets undersökning ett positivt omdöme till hemtjänsten. NKI-värdet är 73, medan motsvarande värde var 75 år 2010. Den har minskat med två enheter vilket är en liten förändring. Det bör påpekas att NKI-värdet beräknas på endast tre frågor och mäter de äldres sammantagna tillfredsställelse med hemtjänsten (se bilaga 3, frågorna 13 a–c).

Äldres nöjdhet med de olika kvalitetsområdena har minskat måttligt i 2011 års undersökning jämfört med 2010. Till de kvalitetsområden som har fått de högsta värdena i 2011 års undersökning hör bemötande och trygghet i hemmet. Bedömningen av kvalitetsområdet trygghet i hemmet utgår från en fråga som gäller den äldres känsla av trygghet med att bo hemma fast

med stöd av hemtjänsten. Kvalitetsområdet bemötande består däremot av två frågor: hur nöjd den äldre är med personalens bemötande och den respekt som personalen visar för den äldre. De kvalitetsområden som de äldre är mindre positiva till är social samvaro och aktiviteter, samt information.

De tillfrågade är mindre nöjda med att de inte får hjälp att göra de aktiviteter de vill, eller inte ha möjlighet att få en pratstund med personalen eller får hjälp av personalen att komma ut när de vill. De uppger också att de inte på förhand får tillräcklig information om när ny personal kommer. De får heller inte tillräcklig information om vilken hjälp de ska få.

Läsaren bör vara uppmärksam på att jämförelser mellan de tre årens undersökning ska göras med viss försiktighet eftersom vissa frågor har ändrats eller formulerats om.

Äldre med dålig hälsa är mindre nöjda

Liksom tidigare undersökningar har resultaten tagits fram i relation till de äldres kön, utbildning och hälsotillstånd m.m. på riksnivå. I rapporten redovisas endast de bakgrundsvariabler som har visat sig vara mest betydelsefulla för de äldres uppfattning om äldreomsorgen. Dessa är allmänt hälsotillstånd, ångslan, ångest och oro samt födelseland. För de övriga bakgrundsvariablernas betydelse för de äldres uppfattning se tabellbilaga 6.

För att få ett mått på de äldres hälsotillstånd ställdes en fråga om självuppskattad hälsa i postenkäten (se bilaga 3). Svaren på frågan har använts som en bakgrundsvariabel för att se om hälsotillståndet har betydelse för de äldres uppfattning om hemtjänsten. I enkäten kunde svarspersonerna välja på fem olika svarsalternativ gällande hälsa (se tabell 2 nedan).

Som i 2010 års undersökning har de äldres allmänna hälsotillstånd betydelse för deras uppfattning om hemtjänsten. 2010 års resultat bekräftas även av 2011 års resultat. Äldre med en dålig hälsa är genomgående mindre nöjda med hemtjänsten än äldre med en god hälsa. NKI -värdet för äldre med mycket gott hälsotillstånd är 28 enheter högre än för äldre med mycket dåligt hälsotillstånd.

Tabell 2. Kvalitetsområdenas indexvärde särredovisat efter allmänt hälsotillstånd i hela riket. 2011, hemtjänst.

Kvalitetsområden	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt	Samtliga
Trygghet i hemmet	94	89	83	75	69	82
Informationen	73	66	61	55	50	60
Bemötandet	91	86	83	77	72	82
Inflytandet	80	74	70	64	59	69
Tryggheten	89	83	79	73	68	79
Hjälpens omfattning	89	84	79	72	66	78
Social samvaro och aktiviteter	73	66	60	52	47	59
Hjälpens utförande	89	84	79	72	68	78
Maten	81	73	67	59	56	66
Städning och tvätt	87	80	74	67	62	73
Dusch och bad	91	85	82	77	74	81
Vårdinsatser	91	84	81	74	72	80
Antal svarande	1479	9470	32228	9830	1840	56052

De äldre med dåligt hälsotillstånd är mindre nöjda än de mycket gott hälsotillstånd inom olika kvalitetsområdena. Skillnaderna kan vara upp till 26 indexenheter vad gäller de olika kvalitetsområdena. De största skillnaderna finns för kvalitetsområdena social samvaro och aktiviteter, maten, städning och tvätt samt trygghet i hemmet.

I år har de äldre fått svara på en fråga om sin oro, ängsla och ångest. Den frågan relateras för första gången till deras uppfattning om hemtjänsten. Även denna hälsovariabel har stor betydelse för de äldres uppfattning om hemtjänsten vilket framgår av tabell 3 nedan.

Tabell 3. Kvalitetsområdenas indexvärde särredovisat efter om man har besvär av oro, ängslan och ångest för hela riket. 2011, hemtjänst.

Kvalitetsområden	Ja, lättare besvär	Ja, svåra besvär	Nej	Samtliga
Trygghet i hemmet	79	69	87	82
Informationen	58	53	63	60
Bemötandet	80	73	85	82
Inflytandet	67	61	72	69
Tryggheten	76	70	82	79
Hjälpens omfattning	76	68	82	78
Social samvaro och aktiviteter	57	50	62	59
Hjälpens utförande	76	69	81	78
Maten	64	58	69	66
Städning och tvätt	71	64	77	73
Dusch och bad	80	73	84	81
Vårdinsatser	78	72	83	80
Antal svarande	21992	4004	28086	56052

Inom samtliga kvalitetsområden är äldre med svåra besvär av oro, ångslan och ångest mindre nöjda än de som inte har sådana besvär. De största skillnaderna finns inom kvalitetsområdet trygghet i hemmet. De är även mindre nöjda med hjälpens omfattning samt städning och tvätt.

Det bör nämnas att äldre som har en dålig hälsa svarar ofta inte själva på enkätfrågorna. Istället svarar deras anhöriga som ofta är mer kritiska mot äldreomsorgen (se tabellbilaga 6:6 och 6:7).

Äldres uppfattning om hemtjänsten i relation till födelselandet

I takt med att antalet utrikesfödda äldre ökar finns det ett behov av kunskap om den vård och omsorg som de får. Generellt får hemtjänsten ett positivt omdöme av de äldre oavsett födelseland. Inrikesfödda har ett NKI-värde på 74 vilket är något mindre än 2010 års resultat, medan de som är födda utanför Europa har ett NKI-värde på 73. Äldre födda i Norden och i övriga Europa har ett NKI-värde på 70 respektive 69. Inom nästan samtliga kvalitetsområdena är inrikesfödda och födda utanför Europa mer nöjda än äldre födda i Norden och i Europa. Detta resultat skiljer sig från resultatet från äldreboenden som redovisas längre fram i rapporten.

Tabell 4. Kvalitetsområdenas indexvärde efter födelseland i riket. 2011, hemtjänst.

Kvalitetsområden	Inrikes födda	Födda i Norden	Födda i övriga Europa	Födda utanför Europa	Samtliga
Trygghet i hemmet	83	80	79	84	82
Informationen	60	58	60	68	60
Bemötandet	82	79	80	82	82
Inflytandet	69	66	68	74	69
Tryggheten	79	76	75	79	79
Hjälpens omfattning	79	75	74	75	78
Social samvaro och aktiviteter	59	57	59	65	59
Hjälpens utförande	79	75	75	79	78
Maten	66	65	71	83	66
Städning och tvätt	73	70	72	79	73
Dusch och bad	81	78	78	82	81
Vårdinsatser	80	78	80	84	80
Antal svarande	50463	2627	1959	934	56052

Det kan finnas flera förklaringar till resultatet. En är att hemtjänsten fungerar oavsett födelseland. När utrikesfödda har hemtjänst och känner sig inkluderade är de lika nöjda som inrikesfödda. De upplever inte att de behandlas annorlunda på grund av att de är födda i ett annat land. En annan möjlig förklaring är att de äldre är tacksamma över att de får hjälp med hemtjänsten över huvud taget. Känslan av att någon hjälper en i ens eget hem med sysslor man inte klarar av kan vara tillräcklig för att känna tacksamhet och vara nöjd.

Äldres uppfattning om hemtjänsten på kommungruppsnivå

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har ändrat kommungruppsindelningar. Kommunerna delas in efter andra kriterier. Redovisningen i denna rapport följer den nya indelningen (se bilaga 2). Därför kan en jämförelse med 2010 års undersökningar inte göras. Den nya indelningen som har gjorts av SKL består av tio kommungrupper och började gälla från 1 januari 2011. Kvalitetsområdenas värde och NKI-värdet för kommungrupperna redovisas i tabell 5 nedan.

Tabell 5. Äldres bedömning av hemtjänst för olika kommungrupper. 2011, kvalitetsområdenas indexvärde.

Kommungrupp:	Förorts-kommuner till storstäderna	Förorts-kommuner till större städer	Glesbygds-kommuner	Kommuner glesbefolkad region	Kommuner i tätbefolkad region	Pendlings-kommuner	Stor-städer	Större städer	Turism- och besöks-närings-kommuner	Varu-produce-rande kommu-ner	Samtliga kommuner
Trygghet i hemmet	82	82	85	83	84	84	79	83	84	84	82
Informationen	60	62	63	62	63	63	56	61	61	63	60
Bemötandet	82	82	84	82	84	83	79	82	83	83	82
Inflytandet	70	69	71	70	71	70	65	70	69	70	69
Tryggheten	77	80	82	81	82	81	74	79	80	81	79
Hjälpens omfattning	77	80	81	80	81	80	74	80	79	80	78
Social samvaro och aktiviteter	62	58	59	58	60	59	55	61	58	59	59
Hjälpens utförande	77	80	81	80	81	80	74	79	80	80	78
Maten	67	68	66	64	66	66	67	66	66	64	66
Städning och tvätt	73	74	75	75	74	74	71	74	73	75	73
Dusch och bad	80	81	82	82	83	83	78	81	82	83	81
Vårdinsatser	79	81	81	79	82	81	76	80	80	81	80
Antal svarande	7513	1903	1663	2501	6222	4940	8934	13332	2402	6642	56052
Andel svarande (%)	69	65	64	62	69	67	67	67	66	65	67

Det finns små skillnader mellan kommungrupperna. Men i kommungruppen ”storstäder” är de äldre mindre nöjda med hemtjänsten i sin helhet. De är också mindre nöjda med kvalitetsområdena hjälpens omfattning, hjälpens utförande och städning och tvätt. Även om de äldres uppfattning om olika kvalitetsområden i allmänhet är positivt får dock social samvaro och aktiviteter, samt information fortfarande ett lägre positivt omdöme i samtliga kommungrupper.

Äldres uppfattning om hemtjänsten i olika kommuner

För att ge en bild av hur stora skillnader som finns mellan enskilda kommuner redovisas endast de lägsta och högsta värdena på kommunnivå i tabell 6 nedan. I årets undersökning är det lägsta indexvärdet för NKI 61 medan den högsta är 86 vilket pekar på stora skillnader mellan kommunerna. NKI-

värdet för kommunerna med det lägsta och det högsta värdet var 62 respektive 89 år 2010.

Tabell 6. Den lägsta och högsta bedömningen som äldre ger till hemtjänsten i kommunerna. Kvalitetsområdenas indexvärde 2011.

Kvalitetsområdena	Indexvärde	Samtliga kommuner år 2011		Samtliga kommuner år 2010
		Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde
Trygghet i hemmet	82	69	93	83
Informationen	60	42	86	65
Bemötandet	82	72	91	83
Inflytandet	69	54	83	72
Tryggheten	79	64	89	80
Hjälpens omfattning	78	65	89	79
Social samvaro och aktiviteter	59	39	78	-
Hjälpens utförande	78	68	89	79
Frågor utanför modellen				
Maten	66	47	90	66
Städningen	73	59	89	74
Dusch och bad	81	44	93	82
Vårdinsatser	80	67	95	79

Av tabell 6 framgår det att det finns påtagliga skillnader mellan kommuner (se även tabellbilaga 7 där samtliga kommuners värde redovisas). För vissa kvalitetsområden är skillnaderna påfallande stora, det gäller framför allt social samvaro och aktiviteter, samt information, mat samt dusch och bad. För området social samvaro och aktiviteter är skillnaden mellan det lägsta och det högsta indexvärdet 39.

Resultatet från denna undersökning är också ett indirekt mått eller en indikation på hur verksamhetens övriga delar fungerar. De strukturella faktorerna, som kommunernas organisation för äldreomsorg, antal personal per äldre, samt personalens kompetens och utbildning, kan vara några förklaringar. Andra förklaringar kan vara kommunernas riktlinjer-, samt regler och hjälpmedel för att utföra arbetet på rätt sätt.

En annan viktig och tänkbar förklaring är på vilket sätt verksamheten genomförs. Enskilda kommuners dominerande arbetskultur och arbetsmetoder, samt hur hemtjänsten genomförs, kan vara av betydelse för äldres uppfattning. Under förutsättning att vissa grundläggande strukturella resurser finns kan genomförandet av verksamheten vara den viktigaste förklaringen till skillnaderna mellan kommunerna.

Resultat – särskilt boende 2011

Äldres uppfattning om äldreboenden på riksnivå

En stor majoritet av de som har svarat på frågorna är anhöriga (se bilaga 1). Resultatet återspeglar därför både de äldres och de anhörigas uppfattning. I tabell 7 redovisas skattningar av de äldres bedömning av äldreboendet på riksnivå. I tabellbilaga 9 finns också resultatet av de olika frågor som ingår i respektive kvalitetsområde. Förändringarna över tid består av små variationer. Förändringarna gäller inte kvalitetsområde där frågorna har ändrats eftersom det inte går att jämföra, de är markerade i tabellen.

Tabell 7. De äldres bedömning av äldreboende i hela riket. Kvalitetsområdenas indexvärde, 2008, 2010 och 2011.

Kvalitetsområden	2008	År 2010	År 2011
Trygghet i boendet	83	83	81
Informationen (a)	56	63	56
Bemötandet	77	78	75
Inflytandet	63	66	62
Tryggheten (b)	69	77	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	77	74
Maten	54	63	61
Städning, tvätt och dusch	73	75	73
Vårdsinsatser (c)	84	84	83
Social samvaro och aktiviteter (a)	52	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	74	76	73
Boendemiljön	79	80	78
Antal svarande	32 979	32 979	30 881
Andel svarande	61	58	54

a) Frågorna i kvalitetsområdena information och social samvaro har omformulerats i 2010 års undersökning. Det går därför inte att jämföra mellan de olika åren.

b) Kvalitetsområdet trygghet har ändrats och de olika årens värde kan inte jämföras med varandra.

c) I kvalitetsområdet Vårdsinsatser ingår inte frågan: *Hur nöjd är du med den vård du får av läkare?*

De äldre och deras anhöriga är nöjda med äldreboenden, men inte lika nöjda som år 2010. I årets undersökning är NKI-värdet 69 vilket är en minskning med 3 indexenhet. På samma sätt som i undersökningen om hemtjänst beräknas NKI-värdet från tre frågor och mäter de äldres sammantagna tillfredsställelse med hemtjänsten (se bilaga 4, frågorna 13 a–c).

De olika kvalitetsområdena får varierande värden. Högt positivt omdöme får trygghet i boendet, vårdinsatser och boendemiljö. De äldre känner sig

trygga i sitt boende, är nöjda med boendemiljön och anser att tjänsterna mediciner, såromläggning, rörelseträning och rehabilitering fungerar bra.

I äldreboenden är de äldres känsla av trygghet en central fråga. De äldre och deras anhöriga anger att de litar på personalen. De uppger också att personalen känner till de äldres behov och att de har goda möjligheter att komma i kontakt med personalen när de vill. Tilliten till personalen och möjligheten att komma i kontakt med dem vid akuta situationer kan vara livsviktig för vissa äldre på äldreboendet. Många äldre har en demenssjukdom eller en fysisk funktionsnedsättning och då är det viktigt att de och deras anhöriga känner att de kan lita på personalen när något händer. Minst lika viktigt är det att de känner att personalen kan nås även vid obekväma tider, vilket många av de äldre och deras anhöriga uppger att de gör.

Lägst positivt omdöme ger de äldre till social samvaro och aktiviteter samt information. De är mindre nöjda med att de inte får hjälp med de aktiviteter de vill ägna sig åt, att det är svårt att få en pratstund med personalen, eller få hjälp av personalen att komma ut när de vill. Även informationen från personalen får ett relativt lågt omdöme. Det handlar då om information som berör viktiga områden, exempelvis byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus.

Mönstret i de äldres omdömen i förra undersökningen bekräftas även i denna undersökning, men i årets undersökning har indexvärdet för NKI sjunkit något. De äldre ger ett något lägre positivt omdöme till flera olika kvalitetsområden i 2011 års undersökning.

De äldre med dålig hälsa är mindre nöjda

Liksom i hemtjänstens undersökning har de äldres uppfattning om äldreboenden relaterats till bakgrundsvariabler som kön, ålder, födelseland m.m. (tabellbilaga 9). Hur de äldre själva uppskattar sitt hälsotillstånd är av betydelse för deras svar. I postenkäten till äldre på äldreboenden fanns en fråga om självuppskattad hälsa (se bilaga 4). Som svar på frågan gör de äldre en bedömning av sitt allmänna hälsotillstånd. Svaren på frågan har använts som en variabel för att se om äldres hälsotillstånd har betydelse för deras bedömning av äldreboendet som redovisas i tabell 8.

Tabell 8. Betydelsen av äldres allmänna hälsotillstånd i äldreboende i riket. 2011, kvalitetsområdenas indexvärde.

Kvalitetsområden	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt	Samtliga
Trygghet i boendet	93	88	82	75	73	81
Informationen	70	64	57	51	51	56
Bemötandet	87	83	76	70	69	75
Inflytandet	76	70	63	55	55	62
Tryggheten	88	82	76	69	67	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	86	81	75	68	67	74
Maten	74	68	61	56	55	61
Städning, tvätt och dusch	85	79	74	68	67	73
Vårdsinsatser	90	87	83	79	77	83
Social samvaro och aktiviteter	75	66	57	49	48	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	86	80	74	67	67	73
Boendemiljön	90	84	79	74	73	78
Antal svarande	728	4497	15299	7178	2416	30881

Det finns stora skillnader mellan de äldres uppfattning när den ställs i relation till deras självuppskattade hälsa. Som i undersökningen 2010 uppger de äldre med dålig hälsa att de är mindre nöjda med äldreboendet och de tjänster de får. Äldre med god hälsa ger genomgående ett positivt omdöme till äldreboendet och de olika kvalitetsområdena, medan äldre med dålig hälsa ger ett relativt lägre omdöme till äldreboendet i sin helhet. De ger också ett lägre positivt omdöme till de olika kvalitetsområdena. Lägst positivt omdöme får information, inflytande samt social samvaro och aktiviteter.

Missnöjet hos de äldre med en dålig hälsa kan bero på flera faktorer. Det kan vara så att missnöjet med den dåliga hälsan spiller över och blir till ett allmänt missnöje med andra livsområden, inklusive de tjänster de äldre får i äldreboendet. Äldre med dålig hälsa kräver mycket vård och får kanske inte det behovet tillgodosett, eller så är hjälpen inte anpassad efter deras behov och önskemål eller så kanske de inte får rätt hjälp. Ofta svarar sjuka äldre inte själva på enkätfrågorna. Istället svarar deras anhöriga som är mer kritiska till äldreomsorgen än de äldre själva (se tabellbilaga 9:6 och 9:7).

Som i hemtjänstenkäten har de äldre i äldreboende för första gången blivit tillfrågade om deras besvär av oro, ångslan och ångest. Svaret på frågan relateras till deras uppfattning om äldreomsorgen i tabell 9 nedan. Även denna hälsovariabel har stor betydelse för de äldres uppfattning om äldreboende och de olika kvalitetsområdena.

Tabell 9. Kvalitetsområdenas indexvärde efter besvär av oro, ångslan och ångest. 2011, äldreboende.

Kvalitetsområden	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär	Nej	Samtliga
Trygghet i boendet	79	68	87	81
Informationen	54	48	61	56
Bemötandet	74	65	81	75
Inflytandet	60	51	68	62
Tryggheten	73	64	81	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	72	64	80	74
Maten	59	53	65	61
Städning, tvätt och dusch	71	65	78	73
Vårdsinsatser	81	76	86	83
Social samvaro och aktiviteter	54	46	62	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	71	63	79	73
Boendemiljön	77	70	83	78
Antal svarande	13641	3974	11863	30881

Äldre med svåra besvär av oro, ångslan och ångest är minst nöjda med äldreboendet i helhet. De är också genomgående mindre nöjda med samtliga kvalitetsområdena. Framförallt är de mindre nöjda med information, inflytande och social samvaro och aktiviteter.

Fortfarande är utrikesfödda den grupp som är mindre nöjda

Äldres födelseland verkar ha betydelse för deras uppfattning om äldreboendet och de olika kvalitetsområdena. Det gäller inte minst äldre som är födda utanför Europa. Jämfört med äldre inom hemtjänst är utrikesfödda äldre relativt mindre nöjda med äldreboendet i sin helhet. Av tabell 10 framgår de äldres nöjdhet i relation till födelseregion och inrikesfödda.

Tabell 10. Födelselandets betydelse för äldres bedömning av äldreboende i riket. 2011, kvalitetsområdenas indexvärde.

Kvalitetsområden	Inrikes-födda	Födda i Norden	Födda i övriga Europa	Födda utanför Europa	Samtliga
Trygghet i boendet	81	78	75	74	81
Informationen	56	55	53	55	56
Bemötandet	76	73	72	71	75
Inflytandet	62	60	57	58	62
Tryggheten	75	72	69	69	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	71	69	69	74
Maten	61	60	57	59	61
Städning, tvätt och dusch	74	71	69	67	73
Vårdsinsatser	83	81	80	79	83
Social samvaro och aktiviteter	57	54	53	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	74	71	68	68	73
Boendemiljön	79	77	77	75	78
Antal svarande	28342	1414	834	239	30881

Äldre som är födda i Sverige är positiva till äldreboendet i sin helhet. Deras NKI-värde ligger på 70. De ger även positiva omdömen till många av kvalitetsområdena. Därefter kommer de mest positiva omdömena från äldre födda i Norden.

Jämfört med äldre som har hemtjänst är äldre födda i övriga Europa mindre nöjda med äldreboendet tätt följd av äldre födda utanför Europa. Att utrikesfödda och deras anhöriga är mer nöjda med hemtjänsten än med äldreboenden kan ha flera förklaringar. De kanske ser på äldreboende som en institution och känner sig utlämnade och ensamma. Det är möjligt att språksvårigheterna förstärker känslan av ensamhet, trots att det finns personal och andra boende runt omkring. Ett annat antagande är att de äldre inte upplever att äldreboendena är anpassade efter deras behov och förutsättningar. En del äldre utrikesfödda glömmar svenska språket som de har lärt i vuxen ålder när de blir dementa. Andra kan inte tillräcklig bra svenska för att göra sig förstådda för svensktalande personal.

Äldres uppfattning om äldreboendet på kommungruppsnivå

I 2011 års undersökning skiljer sig kommungruppsindelningen från den som presenterades i 2010 års undersökning, och någon jämförelse mellan dessa två årens resultat kan inte göras. Nuvarande indelning som har gjorts av SKL består av tio olika kommungrupper och började gälla från 1 januari 2011. Indelningarna bygger på olika variabler (se bilaga 2). Kvalitetsområdenas värde och NKI-värdet för kommungrupperna redovisas i tabell 10 nedan.

Tabell 11. Äldres bedömning av äldreboende i olika kommungrupper. 2011, kvalitetsområdenas indexvärde.

Kommungrupp:	Förorts-kommuner till storstäderna	Förorts-kommuner till större städer	Gles-bygds-kommuner	Kommuner i glesbefolkad region	Kommuner i tätbefolkad region	Pendlings-kommuner	Stor-städer	Större städer	Turism- och besöks-närings-kommuner	Varu-producerande kommuner	Alla kommuner
Trygghet i boende	79	82	82	81	84	83	77	81	82	82	81
Informationen	54	57	59	56	60	58	52	57	58	57	56
Bemötandet	75	77	75	75	77	78	73	75	77	76	75
Inflytandet	60	64	63	60	65	64	57	62	65	63	62
Tryggheten	73	76	75	74	78	77	70	75	77	76	75
Hjälpens omfattning	73	76	76	73	77	76	70	74	76	76	74
Maten	59	62	61	57	62	62	58	61	63	62	61
Städning, tvätt och dusch	70	76	76	74	76	76	68	73	76	75	73
Vårdinsatser	81	84	83	83	84	84	79	83	84	84	83
Social samvaro	56	57	54	52	60	57	54	57	57	57	56
Hjälpens utförande	72	75	74	73	76	76	69	73	76	75	73
Boendemiljö	78	79	79	77	80	80	76	79	80	79	78
Antal svarande	3544	1136	1013	1428	3839	2835	4414	7556	1286	3830	30881
Andel svarande	54	54	49	52	56	54	53	55	51	53	54

Som i tidigare undersökningar är äldre i större städer mindre nöjda med äldreboende i sin helhet. Mest nöjda är äldre som bor i kommuner i tätbefolkad region eller pendlingskommuner. Utmärkande för äldres nöjdhet med de olika kvalitetsområdena är att i samtliga kommuner är de mindre nöjda med information samt social samvaro och aktiviteter. I samtliga kommuner är de mest nöjda med trygghet i boendet, vårdinsatser och boendemiljö på äldreboendet. Ett liknande resultat kunde konstateras även i undersökningen 2010.

Äldres uppfattning om äldreboenden i kommuner

I tabell 11 redovisas det högsta och det lägsta indexvärdet för NKI och de olika kvalitetsområdena för enskilda kommuner i relation till hela riket. Indexvärdena ger en generell bild av de äldres uppfattning och av skillnaderna mellan kommunerna.

Mönstret från undersökningen 2010 bekräftas även i årets undersökning. Skillnaderna mellan de lägsta och högsta kommunvärdena är påtagliga. Det skiljer 35 indexenheter mellan det lägsta NKI-värdet (50) och det högsta (85). Det är också stora skillnader mellan de lägsta och högsta värdena för de olika kvalitetsområdena. Den största skillnaden finns inom kvalitetsområdena information, samt social samvaro och aktiviteter. Resultatet bekräftar resultat från 2010.

Tabell 12. Den lägsta och högsta bedömningen som äldre ger till äldreboende i kommunerna. 2011, kvalitetsområdenas indexvärde.

Kvalitetsområden	Samtliga kommuner 2011			Samtliga kommuner 2010
	Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde
Trygghet i boendet	81	64	93	83
Informationen	56	31	77	63
Bemötandet	75	61	90	78
Inflytandet	62	43	85	66
Tryggheten	75	59	88	77
Hjälpens omfattning	74	56	88	77
Maten	61	37	85	63
Städning, tvätt och dusch	73	57	86	75
Vårdinsatser	83	72	93	84
Social samvaro och aktiviteter	56	31	79	56
Hjälpens utförande	73	59	88	76
Boendemiljön	78	65	90	80

Skillnaden mellan kommuner med det högsta och det lägsta värdet är påtaglig inom flera kvalitetsområden. Det finns flera hypoteser att utgå från när det gäller skillnaderna mellan kommunerna. Liksom i fallet med hemtjänsten kan skillnaden mellan kommunerna orsakas av kommunspecifika faktorer. Strukturella faktorer i olika äldreboenden kan vara några viktiga förklaringar. Andra faktorer är personalens kompetens, utbildning och resurser som utrustning och hjälpmedel. Analyser av verksamhetens processer, som arbetssättet och arbetskulturen i äldreboendena, kan ge ytterligare förklaringar. Utbildning av och information till de äldre och deras anhöriga kan också vara faktorer som behöver undersökas och analyseras.

Referenser

1. Nationell brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre 2008. Socialstyrelsen 2009.
2. Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Socialstyrelsen 2010.
3. Socialstyrelsen, Nationella minoriteter och äldreomsorgen. En intervjuundersökning om äldres uppfattning om äldreomsorgen. Socialstyrelsen, 2011.
4. Socialstyrelsen, Behovsbarometern – äldre. En undersökning om behovet av hjälp och stöd bland äldre utan äldreomsorg. Socialstyrelsen, 2011.
5. Donabedian A. "Evaluating the Quality of Medical care" i The Midbank Quarterly. 2002, Vol 83, No 4, 2005 (pp 691-729). Reprinted from The Midbank Memorial Fund Quarterly.
6. Donabedian A. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. New York: Oxford University Press, 2002.
7. Donabedian A. "Part II - Some issue in evaluating the quality of nursing care", i American Journal of Public Health, 1969 Vol 59, No 10, (pp 1833-1836).
8. Idwall, E. (red.) Kvalitetsindikatorer inom omvårdnad. Stockholm: Gothia Förlag, 2007.
9. Ds - Departementsserier. Utvecklingen av brukarinflytandet, Socialdepartementet 2001:34.
10. Socialstyrelsen God kvalitet i socialtjänsten - om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM, och LSS. Socialstyrelsen, 2008.
11. Ds - Departementsserier. Hur står det till med hälso- och sjukvården och äldreomsorgen: Vad säger brukarundersökningar och andra mått på kvaliteten. Socialdepartementet, 2002:23.
12. SKL - (Sveriges kommuner och landsting) Aktuellt på äldreområdet. SKL, 2007.
13. Socialstyrelsen. Brukare och anhöriga om kvalitet i äldreomsorgen, kvalitetsbarometern 1998, 1999, 2002, 2004 och 2005. Socialstyrelsen, 2006.
14. Socialstyrelsen. Brukarundersökningar inom äldreomsorgen: Redovisning av en enkätundersökning och mättekniska problem, Socialstyrelsen, 2002.
15. SOU - Statens offentliga utredningar. Värdigt liv i äldreomsorgen. Betänkande av värdighetsutredningen. Socialdepartementet, 2008:51.

16. SOU - Statens offentliga utredningar. Bemötande av äldre. Slutbetänkande av Utredningen om bemötande av äldre. Socialdepartementet, 1997:157.
17. SOU- Statens offentliga utredningar. Invandrare i vård och omsorg - en fråga om bemötande. Rapport till utredningen om bemötande av äldre. Socialdepartementet, 1997:76.
18. Socialstyrelsen. Hemsjukvård i förändring: En kartläggning av hemsjukvården i Sverige och förslag till indikatorer. Socialstyrelsen, 2008.

Bilagor

Bilaga 1: Kvalitetsdeklaration av statistiska metoder

Inledning

Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag utrett de äldres åsikter om äldreomsorgen. I uppdraget anges att syftet med utredningen skulle vara att ur de äldres perspektiv följa upp kvaliteten och tillgängligheten inom vård och omsorg om äldre kvinnor och män på nationell nivå.

Undersökningen baseras på åsikter från äldre som har hemtjänst eller bor i äldreboende i samtliga rikets kommuner samt stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö. I vissa kommuner/stadsdelar gjordes en totalundersökning, och i andra gjordes det ett urval av äldre. Denna kvalitetsdeklaration utgör ett underlag för bedömning av undersökningens kvalitet.

I undersökningen samlades uppgifter in om trygghet, information, bemötande, inflytande, hjälpens omfattning och utförande, social samvaro och aktiviteter, maten, städning, tvätt och dusch, vårdinsatser samt boendemiljön inom hemtjänst och äldreboende.

Datainsamling

Datainsamlingen och registreringen gjordes av Statistiska Centralbyrån (SCB) på uppdrag av Socialstyrelsen. Insamlingen gjordes dels via en postenkät (bilaga 3 och 4) och dels via inhämtande av bakgrundsvariabler från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB).

För hemtjänst startade datainsamlingen den 15 juli (v.28) 2011 och avslutades den 23 september (v38). Datainsamlingen för äldreboende startade den 25 juli (v30) och avslutades den 30 september (v39). Tre påminnelser skickades ut. Med tanke på undersökningens storlek skickades postenkäten till äldre inom hemtjänst respektive äldreboende med tio dagars mellanrum. Det handlade om att underlätta hanteringen av det praktiska genomförandet av båda undersökningarna. Dataregistreringen gjordes maskinellt i en så kallad scanner. De inskickade och besvarade enkäterna kontrollerades översiktligt i samband med datainsamlingen.

Statistikens innehåll

Målpopulationer

Som målpopulation för undersökningen som gällde personer med hemtjänst valdes samtliga äldre som fyllt 65 år senast den 19 juli 2011 och som hade hemtjänst i ordinärt boende. Som målpopulation för undersökningen som gällde personer i särskilt boende valdes samtliga äldre som fyllt 65 år senast den 27 juli 2011 och som bodde permanent särskilt boende.

Urvalsramar

För att nå målpopulationerna användes Socialstyrelsens register över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning den 1 november 2010. Eftersom detta register omfattade fler personer än de som skulle ingå i målpopulationerna valdes följande kriterier som skulle vara uppfyllda för att personerna skulle få ingå. Olika kriterier valdes för de två populationerna.

Hemtjänst

Personerna skulle:

- ha fyllt 65 år senast den 19 juli 2011.
- bo i ordinärt boende
- ha beviljats hemtjänst omfattande minst två timmars hemtjänst eller insatserna:
 - service
 - personlig omvårdnad
 - ledsagning
 - avlösning av anhörig i hemmet

Personerna skulle inte ha:

- avlidit
- emigrerat
- flyttat, d.v.s. bytt postadress efter den 1 november 2010
- enbart hemtjänstinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm

Särskilt boende

Personerna skulle ha:

- fyllt 65 år senast den 27 juli 2010.
- bott i särskilt boende enligt SoL den 1 november 2010.

Personerna skulle inte ha:

- avlidit
- emigrerat
- flyttat till annan kommun efter den 1 november 2010.

För att kontrollera att kriterierna var uppfyllda, och för att få adressuppgifter till de äldre, samkörde SCB det framtagna registret med SCB:s register över totalbefolkningen (RTB). En första samkörning gjordes för att bestämma urvalsstorleken därefter uppdaterades registret i samband med utskick få aktuella uppgifter.

Statistiska mått och redovisningsgrupper

Antalsuppgifter, andelsuppgifter och medelvärden har beräknats genom vägning till riksnivå. Genom att skattningarna har baserats på ett urval av äldre uppstår ett urvalsfel. Eftersom de äldre är slumpmässigt valda med kända sannolikheter kan detta fel uppskattas. Urvalsfelet beskrivs med ett konfidensintervall, vilket innebär att ett intervall som beräknats på ett slumpmässigt urval med 95 procents sannolikhet täcker det riktiga värdet.

Urvalsfelet tar inte hänsyn till fel som beror på bortfallet, så kallat bortfallsbias, och inte heller till mätfel.

Resultaten har redovisats fördelade på redovisningsgrupperna kommuner/stadsdelar och kommungrupper. Uppgiften om kommun/stadsdel har hämtats från registret och är den kommun som fattat biståndsbeslutet. Det innebär att en äldre som bor i särskilt boende i en annan kommun än den kommun som har fattat biståndsbeslutet redovisas på biståndsbeslutande kommun.

Tillförlitlighet

Undersökningen är en urvalsundersökning. Resultaten är skattningar som innehåller fel som är viktiga att ta hänsyn till vid tolkning och användning. En stor felkälla är bortfallet. Den valda metoden för bortfallskomplettering innebär att de som inte svarat på enkäten anses ha samma uppfattning om äldreomsorgen som de som svarat. Risken finns att andelen äldre och sjuka utgör en större del av bortfallet än av dem som svarat. Om dessa personer har en annan uppfattning om äldreomsorgen på grund av sin sjukdom så innebär det ett fel. En annan felkälla är när någon annan än den äldre har hjälpt till att fylla i enkäten eller besvarat enkäten åt den äldre. Då kan det lätt bli hjälparens åsikt och inte den äldres som registreras.

Sammanfattningsvis finns risken att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar, som själva inte kunnat besvara enkäten, inte representeras med sina åsikter i undersökningen. Därför bör resultaten tolkas med försiktighet.

Urval

Eftersom man i utredningen vill kunna uttala sig om äldre i hemtjänst respektive särskilt boende i varje kommun/stadsdel, har varje kommun/stadsdel behandlats som ett eget stratum. Urvalsstorleken bestämdes så att andelsskattningar mätt i procent skulle få ett 95-procentigt konfidensintervall på högst plus/minus 5 procentenheter på kommunnivå, givet ett bortfall på högst 40 procent. Vad gäller kommuner och stadsdelar med mindre än 250 äldre, eller där skillnaden mellan antal personer i urvalet och i kommunen/stadsdelen var mindre än 20 gjordes en totalundersökning. När det gällde övriga kommuner och stadsdelar drogs ett slumpmässigt urval i varje kommun eller stadsdel. Populations- och urvalsstorlekar framgår av tabell 3.1 och 3.2 nedan.

Tabell 3.1: Populationsstorlek och beräknad urvalsstorlek per stratum

Population ¹⁾	Urvalsstorlek med 60 procent svar
0 – 250	Totalundersökning
251 – 300	250
301 – 400	300
401 – 500	330
501 – 600	350
601 – 700	370

701 – 900	400
901 – 1100	420
1101 – 1500	450
1501 – 2000	470
2001 – 2500	480
2501 – 3500	500
3501 –	520

i) Med population avses antal personer som fanns i registret över äldre som hade beslut om insats och uppfyllde kriterierna för hemtjänst eller särskilt boende i respektive kommun/stadsdel.

Tabell 3.2: Populations- och urvalsstorlek på riksnivå, 2010

Rampopulation och urval	Hemtjänst	Äldreboende
Urvalsram	127 496	72 914
Ursprungligt urval	78 205	57 189
Tilläggsurval från kommunerna	11 981	3 429
Totalt bruttourval (inkl. övertäckning)	92 055	60 618

De kommuner där en urvalsundersökning var planerad hade möjlighet att genom ett avtal med SCB beställa en totalundersökning i den egna kommunen. Detta tilläggsurval gällde totalt 56 kommuner.

Ramtäckning

Vid kvalitetsbedömning av en undersökning är det viktigt att beakta hur väl rampopulationen stämmer överens med målpopulationen, det vill säga hur väl man nått de objekt som man avsåg att mäta.

Övertäckning

Övertäckningen består av personer som inte ska vara med i ramen, men som är det. Personer som utgör övertäckning och som kommer med i urvalet ska tas bort. Det förutsätter att det är känt vilka personerna är. Exempel på övertäckning:

- Personer som är avlidna.
- Personer som ännu inte har fått sitt beslut om hemtjänst verkställt.
- Personer med felaktig uppgift om insats i registret.
- Personer som endast hade trygghetslarm/matdistribution.

Flertalet av dessa personer har upptäckts vid samkörning med RTB före utskick och vid datainsamlingen, och utgör därför inte något större problem. Den konstaterade övertäckningen beträffande hemtjänst och särskilt boende var cirka 8 400 respektive 3 200 personer.

Undertäckning

Undertäckningen utgörs av personer som borde ingå i ramen, men som inte finns med. Exempel på undertäckning:

- Felrapportering i registret, t.ex. personer som hade hemtjänst eller särskilt boende men som inte inrapporterades.
- Adressuppgift saknas i RTB.
- Personer som har flyttat men haft kvar samma hemtjänstinsatser.

Storleken på underteckningen är okänd, men kan vara betydande. Hur undertäckningen påverkar resultatet är svårt att avgöra. Finns det anledning att tro att personerna i undertäckningen har en annan uppfattning om vården och omsorgen än personerna i urvalet? Skulle det vara så att personerna i undertäckningen är av en annan uppfattning än personerna i urvalet så ger detta en snedvridande effekt på resultatet.

Mätfel

Mätfel är avvikelser mellan det angivna värdet och det riktiga värdet. Det är vanligt att äldre anger att de är nöjda med den vård och omsorg de har, trots att de inte är det. Vissa äldre känner sig tacksamma och ger därför ett för högt omdöme, medan andra kanske försöker anpassa sig till ett förväntat svar.

Det var tillåtet att hjälpa de äldre att svara på enkäten eller att svara för en äldre. I första hand skulle en anhörig hjälpa den äldre. Detta är en källa till mätfel. Om en anhörig eller någon annan hjälper till, finns risken att man anpassar sin åsikt efter vad den hjälpande personen vill höra. När det gäller äldre som inte själva kan uttrycka sin åsikt, till exempel personer med demenssjukdom, är det troligen inte möjligt för någon annan att veta vad den äldre tycker.

Vad gäller hemtjänst har 80 procent av de svarande besvarat enkäten själva och inom särskilt boende har 38 procent av de svarande besvarat enkäten själva. För både hemtjänst och särskilt boende gäller att i 83 procent av de fall där enkäterna besvarats av någon annan än äldre själv, är det anhöriga som har svarat, se tabell 3.3. I jämförelse med de äldre är de anhöriga ofta mer kritiska till vården och omsorgen i allmänhet.

Tabell 3.3: För de äldre som inte svarat själva; vem har svarat?

Vem har svarat?	Hemtjänst %	Särskilt boende %
Närstående/anhörig	83	83
Bekant	4	1
God man/förvaltare	7	14
Personal	3	1
Annan person	2	1
Uppgift saknas	2	1
Totalt	100	100

Fel kan uppstå på grund av frågans formulering, så att den till exempel missförstås eller tolkas på olika sätt. Som ett exempel kan nämnas frågan om hälsa. Har till exempel en äldre med demenssjukdom som är kroppsligt vital gott eller dåligt hälsotillstånd? Hur bedömer en anhörig som svarar på enkäten i den äldres ställe detta?

Bortfall

I hemtjänstundersökningen är det 27 574 personer av nettourvalet på 83 626 äldre som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 33 procent på riksnivå. Bland kommunerna varierar bortfallet från 16 procent till 61 procent.

Ytterligare ett antal äldre inom hemtjänst har inte besvarat enstaka enkätfrågor. Det största bortfallet gäller uppgiften om informationen, fråga 3:2 - Hur nöjd du är med den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer? Det totala bortfallet på riksnivå är 48 procent på den frågan.

I särskilt boendeundersökningen är det 26 553 personer av nettourvalet på 57 434 äldre som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 46 procent på riksnivå. Bland kommunerna varierar bortfallet från 20 procent till 73 procent.

Ytterligare ett antal äldre i särskilt boende har låtit bli att besvara enstaka enkätfrågor. Även här gäller det största bortfallet fråga 3:2 - Hur nöjd du är med den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer? Det totala bortfallet på riksnivå är 54 procent på den frågan.

I resultatberäkningarna har man utgått ifrån att de äldre som utgör bortfallet skulle ha svarat på samma sätt som de äldre som faktiskt har svarat. Om de äldre i bortfallet har avvikande åsikter i jämförelse med äldre som svarat på enkäten ger detta ett fel. En stor risk är att bortfallet till övervägande del består av personer som inte själva kan besvara enkäten, till exempel personer med demenssjukdom eller mycket sjuka personer.

Nöjd-Kund-Index

För metodbeskrivning se:

http://www.scb.se/templates/Standard____33101.asp

Bilaga 2: Kommungruppsindelning – definitioner

De nya kommungruppsindelningarna bygger på SKL:s definitioner och hämtades från:

http://www.skl.se/kommuner_och_landsting/om_kommuner/kommungrupp_sindelning

Nedan redovisas de tio grupperna som ingår i indelningen 2011 med antal kommuner som ingår i respektive grupp och en kort beskrivning:

1 Storstäder (3 kommuner)

Kommuner med en folkmängd som överstiger 200 000 invånare.

2 Förortskommuner tillorstäder (38 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i någon annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon av storstäderna.

3 Större städer (31 kommuner)

Kommuner med 50 000-200 000 invånare samt en tätortsgrad överstigande 70 procent.

4 Förortskommuner till större städer (22 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i en annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon av de större städerna i grupp 3.

5 Pendlingskommuner (51 kommuner)

Kommuner där mer än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till en annan kommun.

6 Turism- och besöksnäringkommuner (20 kommuner)

Kommuner där antalet gästnätter på hotell, vandrarhem och campingar överstiger 21 per invånare eller där antalet fritidshus överstiger 0,20 per invånare.

7 Varuproducerande kommuner (54 kommuner)

Kommun där 34 procent eller mer av nattbefolkningen mellan 16 och 64 år är sysselsatta inom tillverkning och utvinning, energi och miljö samt byggverksamhet (SNI2007)

8 Glesbygdskommuner (20 kommuner)

Kommun med en tätortsgrad understigande 70 procent och mindre än åtta invånare per kvadratkilometer.

9 Kommuner i tätbefolkad region (35 kommuner)

Kommun med mer än 300 000 personer inom en radie på 112,5 kilometer.

10 Kommuner i glesbefolkad region (16 kommuner)

Kommun med mindre än 300 000 personer inom en radie på 112,5 km.



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden



Sommar 2011

Vad tycker du om din hemtjänst?

Alla äldre har rätt till en hemtjänst med god kvalitet. För att kunna förbättra och utveckla hemtjänsten för personer som är 65 år och äldre genomförs denna undersökning. Statistiska centralbyrån (SCB) gör den på uppdrag av Socialstyrelsen.

Alla svar är viktiga

Vi behöver din hjälp för att få reda på hur hemtjänsten fungerar i din kommun och ber dig att besvara det bifogade frågeformuläret. Du väljer själv om du vill delta i undersökningen, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Möjligheten att få ett rättvisande och användbart resultat är större ju fler som svarar.

Vi vill gärna få in dina svar inom en vecka. Om du inte själv kan fylla i dina svar på frågorna ber vi att en närstående, god man eller bekant fyller i dina svar åt dig. Den som hjälper dig bör inte tillhöra hemtjänstpersonalen.

När du har svarat

När du har svarat på frågorna lägger du enkäten i det bifogade svarskuvert. Frimärke behövs inte.

De insamlade uppgifterna redovisas i tabeller till Socialstyrelsen och resultatet av undersökningen publiceras på Socialstyrelsens hemsida i december.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Med vänliga hälsningar

Welat Songur
Projektledare
Socialstyrelsen

Jessica Forsman
Undersökningsledare
Statistiska centralbyrån

Kontakta oss gärna om du har frågor om undersökningen:

Telefon: 019 -17 69 30

E-post: hemtjansten@scb.se

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt och de insamlade uppgifterna redovisas i tabeller där ingen enskild persons svar kan utläsas. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen (1998:204).

Numret högst upp på blanketten är till för att SCB ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse. När SCB är klara med undersökningen avlägsnas alla identitetsuppgifter så att ingen kan se hur just du har svarat.

För att underlätta för dig kommer vi att komplettera dina svar med uppgifter från befintliga register. Det gäller uppgifter om kön, ålder, födelseland (i grupper), utbildning, socioekonomisk bakgrund, sjukdomsdiagnoser, uthämtade läkemedel, antalet hemtjänsttimmar samt om det finns beslut om korttidsvård/korttidsboende och/eller dagverksamhet. Dessa uppgifter hämtas från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB), Folk- och bostadsräkningar (FoB), SCB:s utbildningsregister, patientregistret, läkemedelsregistret samt registret över vård och omsorg om äldre personer och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453).

När SCB är klara med insamlingen och sammanställningen överlämnas det avidentifierade materialet till Socialstyrelsen för fortsatt bearbetning. Uppgifter om någon enskild person kommer inte att kunna utläsas i resultaten.

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av Dina svar

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

Bästa sätt att markera

- Använd helst kulspetspenna, svart eller blå.

- Markera helst innanför rutorna

- så här



- Om Du ångrar Dig och behöver ta bort
Ditt kryss, kan du täcka hela rutan

- så här





1 Först några frågor om din hälsa och ditt boende

a Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

- ☐ Mycket gott
- ☐ Gott
- ☐ Någorlunda
- ☐ Dåligt
- ☐ Mycket dåligt

b Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

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

c Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?

- ☐ Nej, inga hjälpmedel
- ☐ Ja, käpp eller rollator
- ☐ Ja, rullstol
- ☐ Ja, behöver hjälp av annan person

- ☐ Är sängbunden

d Hur bor du nu?

- ☐ I lägenhet (hyresrätt, bostadsrätt, seniorlägenhet)
- ☐ I villa/radhus
- ☐ I särskilt boende (t.ex. ålderdomshem, servicehus, gruppboende och sjukhem) → **Tack för din medverkan!**
Var god skicka in enkäten

☐ Annat boende, ange vad:



**e Bor du tillsammans med annan person?**

- ☐ Ja, med make/maka/sambo
- ☐ Ja, med annan person annat än make/maka/sambo
- ☐ Ja, med make/maka/sambo och en annan person
- ☐ Nej, jag bor ensam

2 Val av hemtjänst och personal**a Har du haft möjlighet att välja utförare av din hemtjänst?**

T.ex. Att välja mellan olika företag, entreprenörer eller kommunen.

- ☐ Nej → **Gå till fråga 2c**
- ☐ Ja
- ☐ Vet ej

b Hur nöjd var du med möjligheten att välja utförare av din hemtjänst?

- ☐ Mycket nöjd
- ☐ Nöjd
- ☐ Varken nöjd eller missnöjd
- ☐ Missnöjd
- ☐ Mycket missnöjd
- ☐ Vet ej

c Har du möjlighet att välja vilken hemtjänstpersonal som ska hjälpa dig?

- ☐ Ja, ofta
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Ja, men är inte intresserad av att välja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej



Vad tycker du om Hemtjänsten?

Återstående frågor avser den hemtjänst du har.

På återstående frågor ska du svara med att välja en siffra mellan 1 och 10. Du kryssar i den ruta som stämmer bäst med vad du tycker.

Ett kryss i ruta **1 (ett)** väljer du för sådant som du "inte alls är nöjd med", vilket är det lägsta betyget.

Ett kryss i ruta **10 (tio)** väljer du för sådant som du är "i högsta grad nöjd med", vilket är det högsta betyget.

Du kryssar i ruta "**Ingen åsikt/Ej aktuellt**" om det är en fråga om något som du inte har erfarenhet av.

3 Informationen

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...personalens information till dig om förändringar? (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

4 Bemötandet

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur personalen bemöter dig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...den respekt som personalen visar dig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐



5 Inflytandet

Hur nöjd är du med...

...dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?

Inte
alls
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I högsta
grad
nöjd

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

...hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐

6 Tryggheten

I vilken utsträckning litar du på personalen?

Inte
alls

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I mycket
stor
utsträckning

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?

Inte
alls
tryggt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mycket
tryggt

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

Hur nöjd är du med...

...hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?

Inte
alls
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I högsta
grad
nöjd

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

...dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐





7 Hjälpens utförande och omfattning

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur omtänksam hemtjänstpersonalen är?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur väl den hjälp du får stämmer med den du är beviljad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...omfattningen av den hjälp du är beviljad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

8 Maten

**Har du via hemtjänsten hjälp med matlagning eller
hemlevererade matportioner?**

- ☐ Ja, hjälp med matlagning
- ☐ Ja, får hemlevererade matportioner
- ☐ Nej, har inte hjälp med maten från
hemtjänsten → **Gå till fråga 9**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur maten smakar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...storleken på portionerna?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐





9 Städning och tvätt

Har du hjälp med städning eller tvätt från hemtjänsten?

☐ Ja, städning

☐ Ja, tvätt

☐ Nej → **Gå till fråga 10**

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...den hjälp du har med städningen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...den hjälp du har med tvätten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

10 Dusch och bad

Har du hjälp med dusch och bad från hemtjänsten?

☐ Ja

☐ Nej → **Gå till fråga 11**

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐



11 Vårdinsatser

Har du hjälp med att ta din medicin (t.ex. få ögondroppar, läkemedel mm), såromläggning, rehabilitering eller rörelseträning?

☐ Ja

☐ Nej → **Gå till fråga 12**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I högsta grad nöjd										Ingen åsikt/Ej aktuellt
...den hjälp du får med medicinerings?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...den hjälp du får med såromläggning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får från hemtjänsten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...den hjälp du får att sköta din munhygien?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...den vård du får av läkare?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



12 Social samvaro och aktiviteter

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheterna att göra sådant som du trivs med?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...dina möjligheter till en pratstund med hemtjänst-personalen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...möjligheten att komma ut när du vill?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13 Hemtjänsten i sin helhet

a Hur nöjd är du samman-taget med hjälpen du har?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
b Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	Inte alls									I högsta grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
c Föreställ dig en <i>perfekt</i> hemtjänst i alla avseen-den. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?	Mycket långt ifrån									Mycket nära	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	



14 Sjukvården

a Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på vårdcentral och/eller närakut?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

b Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på specialistmottagning?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

c Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på akutmottagning på sjukhus?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej



d Har du varit inlagd på sjukhus under det senaste halvåret?

- ☐ Nej
- ☐ Ja, 1 gång
- ☐ Ja, 2 gånger
- ☐ Ja, 3 gånger
- ☐ Ja, 4 gånger eller fler

e Hur många gånger har du under det senaste halvåret besökts av läkare i hemmet?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

f Har du haft *behov av läkarvård* under det senaste halvåret men inte sökt läkarvård?

- ☐ Nej → ***Gå till fråga 14h***
- ☐ Ja



**g Varför sökte du inte läkarvård?**

Flera alternativ kan anges

- ☐ Jag visste inte vart jag skulle vända mig
- ☐ Kunde inte själv boka tid
- ☐ Klarade inte själv att ta mig dit/ fick ej färdtjänst
- ☐ Ville vänta ett tag och se om det gick över
- ☐ Hade inte råd/ekonomiska skäl
- ☐ Annat
- ☐ Vet ej

h Har du under det senaste halvåret *sökt läkarvård* men inte fått läkarvård?

- ☐ Nej → ***Gå till fråga 15a***
- ☐ Ja

i Varför fick du inte läkarvård?

Flera alternativ kan anges

- ☐ Jag försökte ringa men kom inte fram (t.ex. telefonkö)
- ☐ Det fanns ingen läkartid att boka
- ☐ Jag gick hem på grund av för lång väntetid
- ☐ Jag ombads avvakta
- ☐ Jag fick inte remiss
- ☐ Annat
- ☐ Vet ej





15 Avslutande frågor

a Har du själv svarat på frågorna?

Med SVARAT menas att du antingen själv kryssat i svaren eller att du uppgett svaren till någon som kryssat i för dig.

☐ Ja → **Tack för din medverkan! Var god skicka in enkäten**

☐ Nej, frågorna besvarades av
annan person → **Gå till fråga 15b och 15c**

b Vem har svarat?

☐ Närstående/anhörig

☐ Bekant

☐ God man/förvaltare

☐ Personal

☐ Annan person

c Varför har personen själv inte svarat på frågorna?

Flera alternativ kan anges

☐ Nedsatt syn/synskada

☐ Nedsatt fysisk hälsa

☐ Nedsatt psykisk hälsa

☐ Demenssjukdom

☐ Annat skäl

Tack för din medverkan!

När du svarat på frågorna lägger du frågeblanketten i det frankerade kuvertet, klistrar igen det och lägger det i en brevlåda. Frimärke behövs inte.





Sommar 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende?

Alla äldre har rätt till äldreboende med god kvalitet. För att kunna förbättra och utveckla äldreboende för personer som är 65 år och äldre genomförs denna undersökning. Statistiska centralbyrån (SCB) gör den på uppdrag av Socialstyrelsen.

Alla svar är viktiga

Vi behöver din hjälp för att få reda på vad du tycker om ditt äldreboende och ber dig att besvara det bifogade frågeformuläret. Du väljer själv om du vill delta i undersökningen, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Möjligheten att få ett rättvisande och användbart resultat är större ju fler som svarar.

Vi vill gärna få in dina svar inom en vecka. Om du inte själv kan fylla i dina svar på frågorna ber vi att en närstående, god man eller bekant fyller i dina svar åt dig. Den som hjälper dig bör inte tillhöra personalen.

När du har svarat

När du har svarat på frågorna lägger du enkäten i det bifogade svarskuvert. Frimärke behövs inte.

De insamlade uppgifterna redovisas i tabeller till Socialstyrelsen och resultatet av undersökningen publiceras på Socialstyrelsens hemsida i december.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Med vänliga hälsningar

Welat Songur
Projektledare
Socialstyrelsen

Jessica Forsman
Undersökningsledare
Statistiska centralbyrån

Kontakta oss gärna om du har frågor om undersökningen:

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt och de insamlade uppgifterna redovisas i tabeller där ingen enskild persons svar kan utläsas. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen (1998:204).

Numret högst upp på blanketten är till för att SCB ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse. När SCB är klara med undersökningen avlägsnas alla identitetsuppgifter så att ingen kan se hur just du har svarat.

För att underlätta för dig kommer vi att komplettera dina svar med uppgifter från befintliga register. Det gäller uppgifter om kön, ålder, födelseland (i grupper), utbildning, socioekonomisk bakgrund, sjukdomsdiagnoser, uthämtade läkemedel samt om det finns beslut om korttidsvård/korttidsboende. Dessa uppgifter hämtas från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB), Folk- och bostadsräkningar (FoB), SCB:s utbildningsregister, patientregistret, läkemedelsregistret samt registret över vård och omsorg om äldre personer och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453).

När SCB är klara med insamlingen och sammanställningen överlämnas det avidentifierade materialet till Socialstyrelsen för fortsatt bearbetning. Uppgifter om någon enskild person kommer inte att kunna utläsas i resultaten.

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av Dina svar

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

Bästa sätt att markera

- Använd helst kulspetspenna, svart eller blå.

- Markera helst innanför rutorna

- så här



- Om Du ångrar Dig och behöver ta bort
Ditt kryss, kan du täcka hela rutan

- så här





1 Först några frågor om dig och ditt boende

a Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

- ☐ Mycket gott
- ☐ Gott
- ☐ Någorlunda
- ☐ Dåligt
- ☐ Mycket dåligt

b Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

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

c Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?

- ☐ Nej, inga hjälpmedel
- ☐ Ja, käpp eller rollator
- ☐ Ja, rullstol
- ☐ Ja, behöver hjälp av annan person

- ☐ Är sängbunden

d Bor du i särskilt boende för personer med demenssjukdom?

- ☐ Nej
- ☐ Ja
- ☐ Vet ej





2 Val av äldreboende och personal

a Har du haft möjlighet att välja äldreboende?

- ☐ Nej → *Gå vidare till fråga 2c*
- ☐ Ja
- ☐ Vet ej

b Hur nöjd var du med möjligheten att välja äldreboende?

- ☐ Mycket nöjd
- ☐ Nöjd
- ☐ Varken nöjd eller missnöjd
- ☐ Missnöjd
- ☐ Mycket missnöjd
- ☐ Vet ej

c Har du möjlighet att välja vilken personal som ska hjälpa dig?

- ☐ Ja, ofta
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Ja, men är inte intresserad av att välja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej





Vad tycker du om ditt äldreboende?

Återstående frågor handlar om ditt äldreboende och den hjälp du har där.

På resten av frågorna ska du svara med att välja en siffra mellan 1 och 10. Du kryssar i den ruta som stämmer bäst med vad du tycker.

Ett kryss i ruta **1 (ett)** väljer du för sådant som du "inte alls är nöjd med", vilket är det lägsta betyget.

Ett kryss i ruta **10 (tio)** väljer du för sådant som du är "i högsta grad nöjd med", vilket är det högsta betyget.

Du kryssar i ruta "**Ingen åsikt / Ej aktuellt**" om det är en fråga om något som du inte har erfarenhet av.

3 Informationen

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...personalens information till dig om förändringar? (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

4 Bemötandet

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur personalen bemöter dig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den respekt som personalen visar dig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	





5 Inflytandet

Hur nöjd är du med...

...dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?

Inte
alls
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I högsta
grad
nöjd

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

...hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐

6 Tryggheten

I vilken utsträckning litar du på personalen?

Inte
alls

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I mycket
stor
utsträckning

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?

Inte
alls
tryggt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mycket
tryggt

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

Hur nöjd är du med...

...hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?

Inte
alls
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I högsta
grad
nöjd

Ingen
åsikt/Ej
aktuellt

☐

...dina möjligheter att vid behov få kontakt med personalen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐

**7 Hjälpens/omvårdnadens utförande och omfattning**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...hur omtänksam personalen är?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...hur väl den hjälp du får stämmer med dina förväntningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...omfattningen av den hjälp du är beviljad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	

8 Maten

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...hur maten smakar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...dina möjligheter att få den mat du vill ha vid måltiderna?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...dina möjligheter att själv bestämma när du vill äta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	
...den hjälp du har vid måltiderna?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	





9 Städning, tvätt och dusch

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den hjälp du har med städningen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den hjälp du har med tvätten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

10 Vårdinsatser

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...den hjälp du får vid medicinerings (t.ex. att ge ögondroppar, läkemedel m.m.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den hjälp du får med såromläggning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den hjälp du får att sköta din munhygien?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den vård du får av läkare?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	





11 Social samvaro och aktiviteter

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...dina möjligheter till en pratstund med personalen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...dina möjligheter att komma ut när du vill?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12 Boendemiljön

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...ditt rum/lägenhet på äldreboendet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...de gemensamma utrymmena i ditt äldreboende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...omgivningen runt ditt boende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...att du fick plats i just det här äldreboendet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐





13 Hjälp/omvårdnaden i sin helhet

Hur nöjd är du samman-
taget med den hjälp/
omvårdnad du har?

Inte
alls
nöjd

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

I högsta
grad
nöjd

Hur väl uppfyller ditt
äldreboende dina för-
väntningar?

Inte
alls

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

I högsta
grad

Föreställ dig ett *perfekt*
äldreboende. Hur nära
eller långt ifrån ett per-
fekt äldreboende kom-
mer *ditt* äldreboende?

Mycket
långt
ifrån

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Mycket
nära





14 Sjukvården

a Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på vårdcentral och/eller närakut?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

b Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på specialistmottagning?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

c Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på akutmottagning på sjukhus?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej





d Har du varit inlagd på sjukhus under det senaste halvåret?

- ☐ Nej
- ☐ Ja, 1 gång
- ☐ Ja, 2 gånger
- ☐ Ja, 3 gånger
- ☐ Ja, 4 gånger eller fler

e Hur många gånger har du under det senaste halvåret besökts av läkare på ditt äldreboende?

- ☐ Ingen gång
- ☐ 1-5 gånger
- ☐ 6-10 gånger
- ☐ 11 gånger eller fler
- ☐ Vet ej

f Har du haft *behov av läkarvård* under det senaste halvåret men inte sökt vård?

- ☐ Nej → ***Gå till fråga 14 h***
- ☐ Ja



**g Varför sökte du inte läkarvård?**

Flera alternativ kan anges

- ☐ Jag visste inte vart jag skulle vända mig
- ☐ Kunde inte själv boka tid
- ☐ Klarade inte själv att ta mig dit/ fick ej färdtjänst
- ☐ Ville vänta ett tag och se om det gick över
- ☐ Hade inte råd/ekonomiska skäl
- ☐ Annat
- ☐ Vet ej

h Har du under det senaste halvåret *sökt läkarvård* men inte fått vård?

- ☐ Nej → ***Gå till fråga 15a***
- ☐ Ja

i Varför fick du inte läkarvård?

Flera alternativ kan anges

- ☐ Jag försökte ringa men kom inte fram (t.ex. telefonkö)
- ☐ Det fanns ingen läkartid att boka
- ☐ Jag gick hem på grund av för lång väntetid
- ☐ Jag ombads avvakta
- ☐ Jag fick inte remiss
- ☐ Annat
- ☐ Vet ej





15 Avslutande frågor

a Har du själv svarat på frågorna?

Med SVARAT menas att du antingen själv kryssat i svaren eller att du uppgett svaren till någon som kryssat i för dig.

☐ Ja → **Tack för din medverkan! Var god skicka in enkäten**

☐ Nej, frågorna besvarades av
annan person → **Gå till fråga 15b och 15c**

b Vem har svarat?

☐ Närstående/anhörig

☐ Bekant

☐ God man/förvaltare

☐ Personal

☐ Annan person

c Varför har personen själv inte svarat på frågorna?

Flera alternativ kan anges

☐ Nedsatt syn/synskada

☐ Nedsatt fysisk hälsa

☐ Nedsatt psykisk hälsa

☐ Demenssjukdom

☐ Annat skäl

Tack för din medverkan!

När du svarat på frågorna lägger du frågeblanketten i det frankerade kuvertet, klistrar igen det och lägger det i en brevlåda. Frimärke behövs inte.



Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsiktk/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Index- värde	Lågsta index- värde	Högsta index- värde		Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NKI, HELHETEN	73	61	86	75						
Fr 13:a	Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?										
Fr 13:b	Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	7,9	6,6	8,9	8,1	8	26	66	100	0	11
Fr 13:c	Föreställ dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?	7,7	6,6	8,9	7,9	10	27	63	100	0	13
		7,2	6,1	8,6	7,4	13	33	54	100	0	13
	TRYGGHET I HEMMET	82	69	93	83						
Fr 6:2	Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	8,4	7,2	9,4	8,5	6	17	77	100	10	5
		60	42	86	65						
	INFORMATIONEN										
	<i>Hur nöjd är du med...</i>										
	... personalens information till dig om förändringar (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)?										
Fr 3:1		6,3	4,3	8,4	6,7	27	33	41	100	24	8
Fr 3:2	... den information du får om om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	6,6	5,1	9,0	7,1	22	32	46	100	22	22
	BEMÖTANDET	82	72	91	83						
	<i>Hur nöjd är du med...</i>										
Fr 4:1	... hur personalen bemöter dig?	8,4	7,4	9,2	8,5	5	19	76	100	7	5
Fr 4:2	... den respekt som personalen visar dig?	8,4	7,4	9,2	8,5	5	19	76	100	7	10

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Index- värde	Lägsta index- värde	Högsta index- värde		Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)			Summa

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsi kt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Index- värde	Lägsta index- värde	Högsta index- värde	Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER **		59	39	78	-						
	<i>Hur nöjd är du med...</i>											
Fr 12:1	... möjligheterna att göra sådant som du trivs med?	6,5	4,5	8,0	6,6	25	30	45	100	35	14	
Fr 12:2	... dina möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen?	6,6	4,0	8,1	6,6	24	28	47	100	22	11	
Fr 12:3	... de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun? *	5,7	3,3	8,2	.	36	27	37	100	51	15	
Fr 12:4	... möjligheten att komma ut när du vill?	6,3	4,3	8,3	6,1	32	22	46	100	37	13	
	HJÄLPENS UTFÖRANDE	78	68	89	79							
	<i>Hur nöjd är du med...</i>											
Fr 7:1	... hur omtänksam hemtjänstpersonalen är?	8,2	7,1	9,1	8,2	6	23	71	100	9	7	
Fr 7:2	... hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	7,8	6,8	9,0	8,0	9	26	65	100	7	8	
Fr 7:3	... hur väl den hjälp du har stämmer med den du är beviljad?	8,2	7,0	9,2	8,2	8	20	72	100	9	9	
	Frågor utanför modellen											
	MATEN	66	47	90	66							
	<i>Hur nöjd är du med...</i>											
Fr 8:4	... hur maten smakar?	6,7	4,3	8,8	6,7	19	36	45	100	7	18	
Fr 8:5	... dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	6,4	2,2	9,5	6,3	28	26	46	100	15	20	
Fr 8:6	... storleken på portionerna?	7,6	5,7	9,8	7,7	12	25	63	100	10	20	
												71

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Index- värde	Lågsta index- värde	Högsta index- värde		Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)		
									</		

* Frågan är ny i årets undersökning.

** Faktorn har ändrats sedan år 2010 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2010.

TABELLBILAGA 6. NKI OCH KVALITETSDOMRÅDENA EFTER BAKGRUNDSVARIBALER. HEMTJÄNST, RIKET 2011

Tabellbilaga 6:1 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter KÖN på riksnivå. Hemtjänst 2011

NKI och kvalitetsområden	Man	Kvinna	Samtliga
NKI	75	73	73
Trygghet i hemmet	83	82	82
Informationen	62	60	60
Bemötandet	82	82	82
Inflytandet	70	69	69
Tryggheten	79	78	79
Hjälpens omfattning	79	78	78
Social samvaro och aktiviteter	61	58	59
Hjälpens utförande	79	78	78
Maten	68	65	66
Städning och tvätt	76	72	73
Dusch och bad	81	81	81
Vårdsatser	79	80	80
Antal svarande	17521	38531	56052

Tabellbilaga 6:2 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *ÅLDER* på risknivå. Hemtjänst 2011

NKI och kvalitetsområden	Ålder			
	65 - 74	75 - 79	80 -	Samtliga
NKI	71	73	74	73
Trygghet i hemmet	82	83	82	82
Informationen	60	60	60	60
Bemötandet	79	81	83	82
Inflytandet	68	69	69	69
Tryggheten	76	78	79	79
Hjälpens omfattning	76	78	79	78
Social samvaro och aktiviteter	59	60	59	59
Hjälpens utförande	76	78	79	78
Maten	67	67	66	66
Städning och tvätt	72	73	74	73
Dusch och bad	79	80	81	81
Vårdinsatser	77	79	80	80
Antal svarande	6539	6772	42741	56052

Tabell 6:3 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *UTBILDNING* på riksnivå. Hemtjänst 2011.

NKI och kvalitetsområden	Förgymnasial utbildning	Gymnasial utbildning högst 2 år	Gymnasial utbildning mer än 2 år	Eftergymnasial utbildning	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	74	72	72	73	72	73
Trygghet i hemmet	83	82	82	82	83	82
Informationen	61	59	59	59	65	60
Bemötandet	82	81	82	83	83	82
Inflytandet	69	69	69	69	71	69
Tryggheten	79	78	77	77	78	79
Hjälpens omfattning	79	78	78	78	76	78
Social samvaro och aktiviteter	59	58	59	60	62	59
Hjälpens utförande	79	77	78	78	78	78
Maten	66	65	66	67	74	66
Städning och tvätt	74	72	73	73	75	73
Dusch och bad	82	80	81	80	82	81
Vårdinsatser	80	78	80	78	83	80
Antal svarande	31626	12998	3456	6405	1567	56052

Tabellbilaga 6:4 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *SOCIOEKONOMISK* bakgrund på riksnivå. Hemtjänst 2011

	Ej förvärvsarbete	Ej facklärd arbete	Facklärd arbete	Lägre tjänsteman	Tjänsteman mellanliggande	Högre tjänsteman/ ledande befattning	Företagare, Lantbrukare	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	73	74	74	72	73	73	76	73	73
Trygghet i hemmet	82	83	83	82	82	82	84	82	82
Informationen	60	61	62	58	60	59	62	62	60
Bemötandet	82	82	82	81	82	83	83	82	82
Inflytandet	68	69	69	68	69	69	71	70	69
Tryggheten	78	80	79	77	78	77	80	78	79
Hjälpens omfattning	79	79	79	77	78	78	80	77	78
Social samvaro och aktiviteter	58	60	60	59	59	60	60	61	59
Hjälpens utförande	78	79	79	77	78	78	80	78	78
Maten	65	66	66	65	66	65	67	72	66
Städning och tvätt	73	74	75	72	73	72	75	74	73
Dusch och bad	81	81	80	80	80	80	82	83	81
Vårdsatser	80	80	79	78	78	77	80	83	80
Antal svarande	13100	14349	4174	7676	5377	3376	4042	3958	56052

Tabellbilaga 6:5 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *HJÄLPMEDEL* på riksnivå. Hemtjänst 2011

NKI och kvalitetsområden	Nej, inga hjälpmedel	Ja, använder käpp eller rollator	Ja, rullstol	Ja, behöver hjälp av annan person	Är sängbunden	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	75	73	72	70	69	74	73
Trygghet i hemmet	84	82	82	80	79	83	82
Informationen	62	60	59	58	58	61	60
Bemötandet	83	82	79	79	77	82	82
Inflytandet	71	69	68	68	65	69	69
Tryggheten	79	78	77	76	76	78	79
Hjälpens omfattning	79	78	77	76	75	78	78
Social samvaro och aktiviteter	63	58	55	53	51	60	59
Hjälpens utförande	79	78	77	76	74	78	78
Maten	68	66	64	63	58	66	66
Städning och tvätt	75	73	72	71	68	75	73
Dusch och bad	81	81	80	79	75	79	81
Vårdsatser	82	80	76	76	74	79	80
Antal svarande	17602	30277	7401	3483	554	1191	56052

Tabellbilaga 6:6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde redovisat efter om man har SVARAT SJÄLV på frågorna. HEMTJÄNST, 2011

Har Du själv svarat på frågorna?				
NKI och kvalitetsområden	Ja	Nej	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	75	68	77	73
Trygghet i hemmet	84	76	85	82
Informationen	61	57	64	60
Bemötandet	83	78	83	82
Inflytandet	70	65	72	69
Tryggheten	80	74	81	79
Hjälpens omfattning	79	74	80	78
Social samvaro och aktiviteter	60	55	61	59
Hjälpens utförande	79	74	81	78
Maten	67	62	70	66
Städning och tvätt	75	67	77	73
Dusch och bad	83	76	82	81
Vårdsatser	82	75	81	80
Antal svarande	43200	10603	2249	56052

Tabellbilaga 6:7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *VEM HAR SVARAT*. Hemtjänst 2011

Vem har svarat?							
NKI och kvalitetsområden	Närstående /anhörig	Bekant	God man/förvaltare	Personal	Annan person	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	68	69	65	83	74	73	68
Trygghet i hemmet	76	81	74	89	84	83	76
Informationen	56	60	59	74	66	60	57
Bemötandet	78	76	73	86	79	81	78
Inflytandet	65	65	62	79	70	67	65
Tryggheten	73	76	71	85	78	77	74
Hjälpens omfattning	74	74	71	86	78	77	74
Social samvaro och aktiviteter	54	55	55	71	62	61	55
Hjälpens utförande	74	75	71	86	78	77	74
Maten	61	65	59	79	68	67	62
Städning och tvätt	66	72	68	84	75	72	67
Dusch och bad	75	79	70	89	82	77	76
Vårdsatser	75	74	74	87	84	77	75
Antal svarande	8792	391	743	288	175	214	10603

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt-andet	Inflyt-andet	Trygg-heten	Hjälpens omfätt-ni ng	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård-insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals-storlek
Äle	72	81	58	81	68	78	75	54	77	71	70	79	79	175	72	244
Alingsås	75	83	64	84	71	82	79	59	80	63	73	84	78	214	73	294
Alvesta	76	83	66	85	70	82	80	61	82	63	75	84	86	135	69	196
Aneby	79	85	64	84	72	84	84	66	83	67	79	87	85	62	64	97
Arboga	73	85	61	84	69	79	80	60	79	78	73	87	85	99	65	153
Arjeplog	78	79	63	86	72	85	81	67	83	62	79	81	78	38	73	52
Arvidsjaur	79	81	67	84	74	81	83	65	84	59	84	81	81	95	68	140
Arvika	78	85	71	86	73	82	82	57	83	69	77	87	86	169	61	277
Askersund	70	82	55	79	61	76	74	48	75	51	72	79	80	132	67	197
Avesta	75	84	58	84	65	81	79	60	80	73	74	83	83	178	70	256
Bengtstors	74	85	65	85	70	83	82	56	84	58	74	85	81	104	59	175
Berg	77	84	64	85	70	82	83	53	83	72	78	86	82	111	71	156
Bjurholm	79	80	63	78	74	82	79	65	80	59	85	86	86	42	78	54
Bjuv	76	81	62	84	67	82	81	61	82	68	75	85	84	81	64	126
Boden	73	84	59	81	68	79	80	61	80	67	78	85	82	174	63	278
Bollebygd	73	88	54	83	63	83	81	54	78	70	63	84	76	32	59	54
Bollnäs	72	81	58	80	65	78	78	52	78	66	71	82	75	243	61	401
Borgholm	73	83	58	84	70	81	78	59	80	64	75	82	83	133	68	197
Borlänge	74	83	60	82	67	79	79	62	78	71	72	80	82	277	75	370
Borås	73	83	63	82	69	79	80	60	79	69	72	80	81	296	71	416
Botkyrka	64	77	50	74	58	70	69	52	70	65	71	70	70	240	70	343
Boxholm	85	88	72	89	75	86	86	78	86	68	80	88	91	70	75	93
Bromölla	70	79	60	80	66	79	73	51	75	56	62	72	80	73	60	122
Bräcke	79	85	70	87	75	82	85	64	84	63	82	87	85	99	72	138
Burlöv	71	78	59	79	70	76	75	51	75	61	71	84	81	120	70	171
Bästad	69	78	56	75	63	75	72	51	73	62	67	79	76	134	57	234
Dals-Ed	75	84	57	77	67	78	80	64	79	72	75	79	83	40	62	65
Danderyd	73	84	62	84	72	78	77	63	77	62	72	80	77	205	68	300
Degerfors	76	85	67	83	70	81	79	52	81	64	71	79	83	84	67	125
Dorotea	86	87	73	87	78	88	89	67	89	67	82	87	87	39	70	56
Eda	66	80	43	77	61	71	65	49	69	67	61	67	73	41	52	79
Ekerö	79	89	69	88	76	84	83	69	82	73	70	88	85	133	69	192
Eksjö	74	83	60	82	72	81	80	65	79	58	71	84	81	145	69	209
Emmaboda	75	82	60	80	75	81	80	60	79	69	74	76	79	99	70	142
Enköping	75	86	59	84	75	81	81	63	80	68	72	83	82	193	65	298
Eskilstuna	75	84	64	82	71	82	81	62	80	66	72	82	81	758	69	1 094

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Eslov	73	79	61	82	70	76	76	56	77	75	69	79	81	177	68	260
Essunga	74	78	59	80	69	78	78	59	77	63	72	81	77	54	69	78
Fagersta	78	82	68	87	77	84	83	69	82	75	80	82	81	133	63	211
Falkenberg	76	82	60	85	68	82	82	57	81	65	71	85	81	248	76	328
Falköping	81	87	70	88	77	85	86	67	86	63	76	84	84	204	68	301
Falun	80	86	66	86	77	84	83	68	83	71	81	82	83	269	70	384
Filipstad	74	83	61	83	68	76	78	55	80	61	71	82	79	143	67	215
Finspång	74	85	59	82	70	80	80	60	79	60	78	80	79	191	71	268
Flen	76	80	63	84	72	83	79	59	80	65	73	82	81	161	69	234
Forshaga	71	78	55	76	64	77	77	51	76	64	76	84	81	59	65	91
Färgelanda	75	85	72	86	71	86	79	61	81	76	74	86	85	58	69	84
Gagnef	81	88	68	86	81	89	85	63	86	82	81	93	83	105	71	147
Gislaved	79	88	71	87	78	86	83	65	83	68	78	82	82	213	78	274
Gnesta	79	85	67	88	72	85	87	61	84	64	79	82	79	72	68	106
Gnosjö	85	90	77	88	80	88	88	73	89	67	89	90	88	77	73	105
Gotland	74	85	63	83	67	79	77	61	78	69	76	80	80	243	67	365
Grums	71	80	61	84	66	82	80	49	80	62	83	88	88	57	63	91
Grästorp	78	84	73	83	73	81	81	61	81	64	70	82	77	39	64	61
Gullspång	83	91	76	87	81	86	89	63	88	90	87	90	71	31	70	44
Gällivare	71	82	61	80	70	81	80	55	79	71	78	79	80	89	51	176
Gävle	71	80	54	80	64	73	76	61	75	68	69	78	77	641	62	1 038
Göteborg	70	80	56	80	65	74	74	58	75	65	72	77	75	2 513	69	3 661
Göteborg Angered	65	77	53	75	61	70	69	51	70	60	68	72	75	192	69	279
Göteborg Askim-Frölunda- Högsbo	73	83	63	83	70	76	77	62	77	65	76	80	80	309	72	427
Göteborg Centrum	72	82	55	81	64	74	75	61	75	66	73	78	76	272	69	393
Göteborg Lundby	66	76	48	77	58	69	71	52	71	67	70	73	75	217	64	341
Göteborg Majorna-Linné	70	79	59	81	64	75	74	57	76	68	73	77	76	251	68	368
Göteborg Norra Hisingen	64	78	50	76	60	73	70	52	69	56	67	72	72	255	69	371
Göteborg Västra Göteborg	70	81	57	81	65	74	76	59	76	63	70	78	71	256	69	372
Göteborg Västra Hisingen	67	79	51	75	62	71	72	62	72	69	68	72	70	231	67	343
Göteborg Örgryte- Härlanda	72	81	59	83	69	77	74	60	76	63	72	81	78	286	68	423

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Göteborg Östra Göteborg	72	80	58	81	66	75	76	59	77	66	76	76	75	244	71	344
Götene	77	85	66	86	66	83	78	54	80	52	77	86	86	77	62	125
Habo	75	85	63	82	70	88	81	56	79	71	73	80	81	58	81	72
Hagfors	82	88	72	89	74	86	83	64	85	61	79	88	83	109	51	212
Hallsberg	73	83	63	81	65	80	80	56	78	71	65	76	78	98	66	149
Hallstahammar	72	81	56	81	62	80	77	53	79	63	75	81	76	107	61	175
Halmstad	76	83	62	83	70	80	81	64	80	71	76	83	81	283	69	411
Hammarö	72	81	61	81	66	79	80	57	79	68	73	75	74	88	67	131
Haparanda	76	85	71	85	67	82	80	52	81	66	77	78	79	80	60	133
Heby	76	88	63	87	71	84	82	57	82	72	75	84	80	110	65	168
Hedemora	74	78	53	81	68	79	81	54	80	73	79	82	79	144	68	212
Helsingborg	76	82	63	82	71	80	81	62	81	65	76	80	78	1 319	68	1 944
Herrljunga	69	81	55	80	68	79	75	55	77	66	69	82	78	81	75	108
Hjo	79	90	66	87	69	85	84	63	82	62	70	85	83	56	60	94
Hofors	73	81	61	80	69	79	79	56	79	69	76	85	76	92	70	131
Huddinge	70	78	54	79	66	74	75	62	74	69	70	81	83	233	67	348
Hudiksvall	78	86	66	86	75	84	84	59	82	62	67	84	78	352	66	534
Hultsfred	69	79	53	77	66	76	74	46	75	53	73	82	74	144	74	195
Hylte	83	89	71	86	83	86	87	75	86	63	76	85	85	83	69	121
Håbo	76	82	64	85	72	83	75	61	81	69	74	81	91	56	63	89
Hällefors	68	80	60	80	68	80	79	44	81	54	72	77	74	48	57	84
Härjedalen	73	82	57	80	67	78	79	47	79	63	73	73	80	134	64	208
Härnösand	70	82	51	78	66	77	76	53	75	64	70	82	75	186	63	296
Härneda	73	85	61	82	69	78	75	63	80	63	70	88	84	188	71	265
Hässleholm	76	82	61	83	70	81	81	58	80	58	75	82	81	491	67	737
Höganäs	74	82	56	84	71	79	80	59	78	60	63	79	78	149	58	257
Högsby	77	85	64	85	70	82	80	58	79	73	82	85	87	87	70	125
Hörby	73	83	62	82	67	80	79	54	79	66	73	83	82	103	61	170
Höör	75	83	59	82	70	81	79	61	80	71	73	81	80	88	59	150
Jokkmokk	81	89	69	87	74	88	86	55	85	65	83	92	89	47	64	74
Järfälla	74	83	61	81	72	77	77	70	77	71	73	82	77	302	75	404
Jönköping	75	85	62	83	71	79	80	60	79	68	74	85	79	282	67	420
Kalix	70	80	60	81	68	76	75	50	75	64	70	78	79	142	65	218
Kalmar	75	82	59	84	71	81	82	62	81	61	76	87	83	244	67	364
Karlsborg	77	82	63	86	66	83	83	55	83	67	71	80	81	59	57	104
Karlshamn	70	82	59	79	65	78	77	56	77	59	68	80	78	203	68	299
Karlskoga	74	84	63	84	69	82	80	48	79	61	72	80	80	178	62	289

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Karlskrona	79	85	65	88	77	83	84	64	83	66	79	83	80	262	68	387
Karlstad	69	79	58	79	64	74	76	51	75	65	71	77	79	270	70	387
Katrineholm	76	87	65	83	72	82	81	61	80	65	74	81	83	228	69	331
Kil	79	85	70	87	72	86	80	57	82	69	83	85	84	71	60	118
Kinda	79	84	67	83	76	85	83	68	81	74	80	89	95	69	66	105
Kiruna	74	84	62	80	67	78	79	58	78	59	78	77	70	163	60	270
Klippan	79	84	71	85	77	84	84	71	83	71	78	86	85	139	67	206
Knivsta	75	81	64	81	70	77	78	55	79	48	79	84	82	50	69	72
Kramfors	73	79	58	81	67	79	78	55	80	61	72	82	82	186	67	276
Kristianstad	75	85	62	82	71	79	81	63	79	68	75	83	81	266	66	401
Kristinehamn	78	85	61	84	68	80	82	61	81	69	74	85	83	180	66	274
Krokom	75	85	64	84	69	80	82	57	81	75	74	81	81	100	66	152
Kumla	69	82	52	76	62	76	77	52	75	66	74	77	80	136	60	227
Kungsbacka	74	84	62	84	70	79	80	61	78	64	71	82	80	263	72	365
Kungsör	81	84	73	85	72	84	86	64	84	55	86	90	75	60	76	79
Kungälv	76	84	62	84	72	81	78	62	80	71	73	85	83	248	74	333
Kävlinge	78	86	65	83	72	82	83	64	82	66	78	82	84	170	70	243
Köping	75	84	66	85	72	82	82	65	80	63	75	85	84	208	68	307
Laholm	73	85	63	82	66	80	78	53	78	66	71	80	80	168	63	268
Landskrona	76	84	64	82	69	80	80	64	81	71	76	82	86	228	69	330
Laxå	80	83	59	82	68	84	82	55	82	65	81	84	78	52	64	81
Lekeberg	79	88	65	85	76	86	84	54	83	50	75	85	86	54	69	78
Leksand	69	82	54	81	66	78	76	49	77	51	65	83	73	143	63	228
Lerum	77	84	64	85	75	81	82	71	82	76	71	87	87	161	69	232
Lessebo	73	81	72	85	67	82	78	59	81	67	74	86	78	60	64	94
Lidingö	74	83	64	85	71	79	79	62	80	68	76	77	82	241	72	333
Lidköping	81	88	73	88	80	87	85	67	85	73	80	87	86	434	79	546
Lilla Edet	80	87	64	86	74	85	80	67	82	85	80	90	81	69	68	102
Lindesberg	75	87	65	86	72	84	83	57	83	59	73	84	83	156	66	236
Linköping	75	83	61	83	72	81	81	62	80	62	75	80	78	1 242	67	1 845
Ljungby	78	85	63	85	73	80	81	68	80	66	76	86	87	218	68	320
Ljusdal	79	87	66	87	73	85	86	64	83	74	74	85	84	156	59	266
Ljusnarsberg	63	70	43	72	56	69	70	41	69	55	69	68	76	41	61	67
Lomma	72	79	54	78	70	74	78	62	74	60	71	80	76	162	70	231
Ludvika	74	84	59	80	69	80	79	51	78	68	75	83	79	310	63	493

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Luleå	70	82	58	81	68	75	77	57	75	72	71	78	80	244	65	378
Lund	76	83	63	84	72	79	82	68	80	65	75	82	83	613	70	882
Lycksele	76	85	63	83	72	81	82	64	78	66	77	81	81	84	54	156
Lysekil	70	84	53	83	67	75	79	47	78	67	68	76	78	122	59	206
Malmö	68	77	52	77	59	72	74	50	73	65	69	76	76	3 064	68	4 502
Malmö Centrum	70	77	55	79	59	74	74	56	75	67	72	80	82	316	67	474
Malmö Fosie	66	74	54	76	60	72	72	48	71	64	69	78	73	442	68	652
Malmö Husie	72	83	53	79	65	75	76	59	77	68	73	77	79	188	72	261
Malmö Hyllie	66	75	50	75	57	71	73	51	71	65	68	74	75	638	69	921
Malmö Kirseberg	65	77	47	75	58	68	71	45	71	54	70	77	78	119	66	181
Malmö Limhamn-Bunkeflo	72	80	51	79	60	75	77	48	77	69	71	74	74	269	65	415
Malmö Oxie	61	75	42	72	55	64	65	39	69	62	60	71	73	66	69	95
Malmö Rosengård	64	73	54	73	59	71	72	50	71	74	69	75	73	154	70	220
Malmö Södra Innerstaden	65	75	46	73	58	69	71	49	70	61	66	72	72	239	64	371
Malmö Västra Innerstaden	69	79	53	79	61	72	76	51	75	62	70	79	77	633	69	912
Malung-Sälén	79	90	71	88	78	85	81	66	84	74	77	86	84	108	65	166
Malå	85	87	64	88	83	88	89	66	87	47	81	88	81	16	50	32
Mariestad	75	81	67	83	72	80	82	55	81	64	77	85	82	185	68	273
Mark	80	86	68	84	71	83	83	60	83	76	76	86	82	212	65	325
Markaryd	81	88	67	86	76	88	85	66	84	62	81	87	81	89	69	129
Mellerud	82	89	71	86	81	86	86	66	85	77	76	82	87	89	62	143
Mjölby	79	88	66	87	76	86	84	70	83	74	80	87	87	208	76	275
Mora	73	79	54	81	71	78	82	58	79	69	73	79	76	119	50	237
Motala	79	85	67	86	74	85	80	66	82	77	75	86	87	191	69	275
Mullsjö	80	87	70	87	78	87	86	62	87	61	75	90	82	48	72	67
Munkedal	80	83	68	85	74	83	85	64	84	67	77	81	81	74	65	114
Munkfors	78	92	69	87	78	84	86	56	82	63	78	78	91	33	53	62
Mölnådal	69	79	53	80	66	79	76	59	75	61	70	72	75	204	62	327
Mönsterås	76	86	65	85	72	82	78	65	81	67	73	82	81	113	68	165
Mörbylånga	71	76	56	81	65	77	76	54	77	71	75	77	85	105	72	146
Nacka	76	86	66	86	77	82	80	69	81	78	79	85	85	300	71	425
Nora	75	86	66	83	68	81	80	55	80	62	72	83	79	88	67	131

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt-andet	Inflyt-andet	Trygg-heten	Hjälpens omfätt-ni ng	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård-insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals-storlek
Norberg	69	78	60	80	64	78	77	55	77	67	68	76	79	48	60	80
Nordanstig	80	89	68	88	77	86	84	57	85	71	81	86	84	78	66	118
Normaling	76	84	62	86	74	83	81	55	80	71	76	79	72	77	64	121
Norrköping	71	81	57	80	70	77	77	56	75	62	71	74	75	314	75	421
Norrälje	72	82	59	84	69	77	78	59	78	66	71	82	79	469	70	666
Norsjö	72	83	54	81	71	81	77	52	79	56	69	77	82	34	63	54
Nybro	73	81	60	79	69	80	76	55	78	61	73	86	78	217	63	343
Nykvarn	79	82	74	89	70	81	76	59	81	67	72	82	81	34	68	50
Nyköping	81	87	68	86	76	84	85	70	84	69	75	84	85	269	73	366
Nynäshamn	68	77	52	76	60	74	75	54	74	68	74	78	76	136	60	226
Nässjö	76	85	63	80	70	80	84	58	82	64	83	85	81	229	71	321
Ockelbo	71	82	56	77	63	78	79	51	78	51	76	82	83	52	60	86
Olofström	78	84	68	85	73	81	84	60	84	60	79	84	82	146	72	204
Orsa	75	85	60	78	75	81	80	60	80	67	68	88	90	58	59	98
Orust	70	79	58	78	63	77	78	49	77	56	63	79	78	121	63	192
Osby	77	82	66	85	72	83	82	62	81	64	78	87	84	121	71	170
Oskarshamn	76	85	63	82	70	82	82	57	80	56	73	84	81	210	67	312
Ovanåker	76	89	64	81	69	82	81	56	79	61	71	83	72	152	72	210
Oxelösund	65	76	50	75	58	74	73	48	71	65	65	73	76	101	78	129
Pajala	72	82	59	78	63	76	77	49	77	58	73	78	78	64	63	101
Partille	71	81	55	80	68	76	73	56	77	52	73	79	72	207	70	297
Perstorp	72	82	64	83	70	81	85	55	82	59	76	81	80	48	60	80
Piteå	80	87	71	87	73	86	83	62	85	55	82	85	81	248	75	331
Ragunda	74	90	61	82	69	83	79	56	78	64	70	85	79	84	70	120
Robertsfors	78	87	62	80	73	84	85	65	83	64	78	80	83	82	65	127
Ronneby	75	86	61	84	70	82	80	54	81	56	73	83	80	216	69	312
Rättvik	75	82	58	83	69	81	77	64	79	51	62	79	80	91	54	167
Sala	72	79	57	80	67	76	75	57	76	58	66	80	76	120	61	198
Salem	79	85	73	85	76	83	81	66	82	68	78	86	73	44	67	66
Sandviken	68	81	53	80	63	78	75	49	75	67	67	75	73	258	59	436
Sigtuna	64	77	50	78	60	71	70	46	71	59	67	81	80	176	62	282
Simrishamn	76	83	67	85	69	82	82	56	81	71	76	84	85	204	72	282
Sjöbo	79	84	79	83	73	81	83	68	83	74	80	84	89	130	66	197
Skara	80	89	72	87	77	85	83	68	84	68	77	84	84	186	66	283
Skellefteå	77	84	63	83	74	83	82	59	81	66	75	83	79	272	66	412
Skinnskatteberg	71	79	62	74	60	75	74	55	77	51	67	67	77	32	63	51
Skurup	78	85	62	85	70	82	81	55	81	65	77	82	78	126	68	184
Skövde	72	80	58	80	64	77	78	52	76	57	69	79	79	212	68	311

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Smedjebacken	79	89	67	89	73	88	82	60	86	66	78	88	88	82	72	114
Sollefteå	74	83	62	81	66	80	79	61	80	66	72	79	78	188	63	297
Sollentuna	73	82	62	81	71	78	77	67	77	71	75	81	82	545	72	757
Solna	67	79	51	77	62	71	75	55	71	66	72	79	76	269	68	397
Sorsele	76	88	63	88	66	78	73	60	80	56	81	84	73	31	62	50
Sotenäs	77	87	59	84	69	82	83	63	81	75	74	83	84	112	65	172
Staffanstorp	76	82	61	82	69	77	80	67	78	59	81	79	85	106	68	155
Stenungsund	78	83	62	85	77	81	81	66	84	70	78	84	83	164	69	236
Stockholm	69	79	57	80	67	75	73	55	74	68	71	79	76	3 357	66	5 082
Stockholm Bromma	68	78	56	79	68	76	76	56	74	60	71	82	79	238	64	372
Stockholm Enskede-Årsta- Vanör	68	79	54	81	66	75	73	50	75	66	69	79	78	287	68	419
Stockholm Farsta	68	78	58	79	67	74	74	54	76	73	71	80	75	294	76	386
Stockholm Hägersten- Liljeholmen	68	77	54	78	63	73	72	51	72	68	67	78	78	260	68	381
Stockholm Hässelby- Vällingby	70	80	60	80	69	76	76	55	76	66	73	79	77	283	69	413
Stockholm Kungsholmen	71	79	56	80	70	75	76	62	76	67	71	78	77	275	71	389
Stockholm Normalm	70	80	59	82	68	75	73	53	76	70	73	81	79	242	64	376
Stockholm Rinkeby-Kista	69	83	71	85	75	81	69	62	80	81	77	79	83	175	56	314
Stockholm Skarpnäck	68	79	56	80	67	76	75	53	74	73	69	80	76	219	64	341
Stockholm Skärholmen	67	80	61	77	69	76	68	53	73	74	70	77	77	209	67	311
Stockholm Spånga- Tensta	70	83	67	82	72	79	71	62	77	75	73	85	82	169	59	287
Stockholm Södermalm	69	78	55	80	66	74	72	54	73	67	72	73	72	288	66	436
Stockholm Älvsjö	61	69	49	72	58	65	65	47	68	56	63	70	67	150	64	235
Stockholm Östermalm	69	79	53	79	68	73	74	59	74	70	70	79	69	268	64	422
Storfors	72	85	58	76	64	78	75	47	75	58	68	78	69	26	39	66
Storuman	79	83	69	83	71	84	87	59	85	60	78	86	80	44	57	77
Strängnäs	79	87	65	86	75	84	83	66	82	73	81	85	77	222	75	295
Strömstad	77	89	60	86	73	86	81	64	83	70	77	88	78	74	57	129
Strömsund	80	89	65	86	74	86	85	56	85	68	77	86	82	123	59	209
Sundbyberg	65	76	51	75	62	70	72	51	69	59	65	75	71	215	63	339
Sundsvall	70	79	55	79	64	75	76	51	75	66	65	80	76	800	64	1 258

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt-andet	Inflyt-andet	Trygg-heten	Hjälpens omfätt-nig	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård-insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals-storlek
Sunne	81	89	71	85	72	87	86	61	84	66	78	85	88	98	63	156
Surahammar	79	87	70	88	77	86	84	64	84	65	83	87	82	52	67	78
Svalöv	74	81	60	86	70	77	82	49	82	76	66	89	84	117	68	173
Svedala	78	83	63	83	71	79	80	71	81	70	81	83	86	122	70	175
Svenljunga	81	87	67	85	73	84	84	69	83	78	75	87	86	87	74	118
Säffle	74	84	58	82	67	79	79	50	79	75	70	83	79	153	63	241
Säter	77	84	66	82	70	82	79	57	80	65	73	82	83	112	70	160
Sävsjö	78	86	74	88	76	84	78	68	83	68	87	92	80	41	59	70
Söderhamn	76	84	58	81	73	80	81	62	80	70	75	82	80	210	58	359
Söderköping	83	89	67	87	78	84	85	59	84	77	78	90	87	74	69	108
Södertälje	65	76	50	75	61	70	69	51	68	59	66	75	74	466	64	727
Sölvesborg	74	82	63	81	66	78	78	59	79	62	71	82	83	161	70	230
Tanum	73	84	58	83	67	78	82	57	78	64	76	83	80	78	57	137
Tibro	79	93	64	89	75	87	86	67	84	69	76	87	92	62	60	104
Tidaholm	75	78	61	79	67	79	79	62	77	63	69	81	84	77	61	127
Tierp	73	81	58	81	66	77	77	52	77	60	73	82	80	162	59	274
Timrå	67	79	53	77	65	75	74	47	76	69	59	78	76	118	63	188
Tingsryd	80	87	70	88	77	87	85	66	84	63	80	83	85	159	76	210
Tjörn	73	81	56	82	67	79	80	53	77	71	73	83	83	73	65	112
Tomeilla	75	83	57	81	70	79	79	56	79	72	75	83	79	118	65	181
Torsby	74	84	59	84	71	83	79	49	81	66	74	84	81	123	58	213
Torsås	77	88	67	86	75	84	79	63	82	67	75	86	82	89	65	137
Tranemo	75	82	64	85	70	83	78	63	81	77	76	90	86	97	70	138
Tranås	74	82	65	82	71	78	80	65	78	63	70	77	81	139	62	226
Trelleborg	72	82	60	82	63	78	78	57	78	61	75	81	81	204	64	319
Trollhättan	77	84	63	84	70	81	83	64	81	70	74	84	84	231	68	339
Trosa	79	83	69	85	73	80	82	67	83	54	81	75	69	55	62	89
Tyresö	70	81	52	80	66	75	73	56	75	65	69	75	74	280	66	423
Täby	74	84	62	84	73	79	78	63	79	70	73	81	75	840	72	1 172
Töreboda	73	85	65	84	69	80	80	62	80	62	75	89	93	67	70	96
Uddevalla	77	85	61	83	73	81	79	66	80	70	75	82	85	233	68	344
Ulricehamn	83	88	70	88	78	87	88	67	88	71	81	86	86	191	69	276
Umeå	76	83	61	84	71	78	81	63	80	69	75	81	83	271	69	395
Upplands Väsby	70	80	60	82	70	75	74	58	77	69	68	81	76	258	67	383
Upplands-Bro	64	80	46	78	54	71	70	41	73	47	67	65	73	115	72	160
Uppsala	71	81	54	81	68	74	78	62	74	67	68	80	78	243	57	426
Uppvidinge	82	83	77	87	76	88	85	68	86	66	84	88	86	80	63	128

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa-tionen	Bemöt-andet	Inflyt-andet	Trygg-heten	Hjälpens omfätt-ni ng	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård-insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals-storlek
Vadstena	68	84	53	80	63	76	72	53	75	70	68	79	76	83	72	115
Vaggeryd	73	82	63	79	71	78	79	57	80	53	73	81	83	77	64	120
Valdemarsvik	81	90	70	87	73	85	86	62	84	74	77	86	86	79	71	112
Vallentuna	77	84	70	85	75	84	82	67	83	73	79	83	83	145	73	200
Vansbro	78	88	70	86	78	87	85	65	81	62	69	83	88	79	58	137
Vara	74	82	61	82	67	81	80	53	80	66	71	81	82	173	68	253
Varberg	78	85	67	86	75	83	82	59	83	72	78	85	82	423	69	612
Vaxholm	73	86	62	84	73	81	78	64	78	58	71	77	87	90	72	125
Vellinge	77	86	65	85	76	82	82	64	82	69	78	81	78	266	65	411
Vetlanda	79	86	67	87	75	83	82	62	82	68	80	81	80	178	59	301
Vilhelmina	81	87	86	87	76	86	84	68	86	87	86	44	92	12	57	21
Vimmerby	74	80	60	83	63	79	80	54	82	60	77	86	78	113	59	191
Vindeln	84	88	66	86	75	86	84	67	84	68	87	86	77	57	64	89
Vingåker	78	90	67	88	73	83	84	63	84	64	78	85	82	74	65	113
Vångårda	78	87	64	83	69	82	83	58	83	64	80	84	82	97	78	124
Vänersborg	74	82	60	82	67	77	79	56	78	68	71	81	77	192	68	284
Vännäs	75	84	64	79	70	81	80	68	81	62	78	85	88	80	68	117
Värmdö	75	84	59	86	77	82	81	62	81	71	72	80	86	143	64	223
Värnamo	78	85	65	84	70	81	81	63	81	66	78	83	84	221	70	316
Västervik	76	84	65	84	73	82	79	63	79	67	78	82	77	247	73	340
Västerås	78	85	64	84	74	81	82	68	81	77	80	83	80	325	72	449
Växjö	73	82	65	83	71	80	79	60	78	63	72	79	80	258	71	361
Ydre	78	88	55	81	70	76	78	68	80	61	75	75	80	25	64	39
Ystad	72	76	55	78	65	77	76	53	76	62	72	77	77	211	66	320
Ämål	79	84	66	86	74	82	82	62	82	67	71	74	79	99	58	171
Ange	79	84	61	84	74	82	83	64	83	74	79	84	86	106	71	149
Äre	75	83	61	82	70	77	79	59	78	68	78	75	79	88	73	121
Ärjäng	73	83	53	82	62	77	79	54	80	62	75	82	85	88	68	130
Äsele	75	87	64	81	71	81	79	63	81	58	79	84	83	52	84	62
Ästorp	75	82	56	80	69	78	80	54	78	67	75	80	69	75	58	130
Ätvidaberg	76	85	63	84	70	85	83	55	82	68	74	82	81	110	71	156
Älmhult	74	86	64	86	71	81	80	58	79	58	73	80	84	101	69	147
Älvdalen	78	86	73	89	77	85	80	58	85	65	76	81	83	84	72	117
Älvkarleby	74	84	63	85	69	80	82	59	82	74	77	83	83	66	71	93
Älvsbyn	77	85	70	86	70	86	86	62	85	74	83	89	83	80	58	139

**Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på
KOMMUNNIVA för helalandet. HEMTJÄNST 2011**

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100. Ju högre indexvärde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Ångelholm	79	85	65	85	72	81	82	64	82	69	76	85	86	213	66	325
Öckerö	82	88	74	91	82	88	85	69	85	76	76	91	90	92	61	151
Ödeshög	77	83	60	87	74	81	83	66	85	63	87	89	72	65	75	87
Örebro	72	83	59	80	68	77	79	57	77	61	73	79	78	997	67	1 484
Örkelljunga	78	79	68	84	72	82	81	60	83	64	77	83	82	88	63	140
Örnsköldsvik	77	85	63	85	71	82	83	59	82	69	79	84	83	262	71	371
Östersund	73	82	59	80	70	79	78	58	77	70	78	79	76	276	70	395
Österåker	72	82	59	81	71	76	75	65	76	67	71	83	73	182	68	266
Östhammar	73	84	59	83	67	81	80	57	80	60	68	81	78	174	73	238
Östra Göinge	75	80	63	78	68	80	78	58	75	60	74	81	83	88	70	125
Överkalix	78	80	68	86	69	80	78	62	82	64	76	70	82	42	65	65
Övertorneå	69	82	59	79	66	77	81	45	78	52	65	79	79	82	63	131
Samtliga kommuner	73	82	60	82	69	79	78	59	78	66	73	81	80	56 052	67	83 626

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdenas. Riket. ÄLDREBOENDE 2010 och 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Index- värde	Lägst index- värde	Högsta index- värde	Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
NKI, HELHETEN												
Fr 13:1	Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?	7,6	6,0	8,7	7,8	9	30	61	100	0	6	
Fr 13:2	Hur väl uppfyller ditt äldreboende dina förväntningar?	7,3	5,5	8,6	7,5	13	32	55	100	0	7	
Fr 13:3	Föreställ dig ett <i>perfekt</i> äldreboende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer <i>ditt</i> äldreboende?	6,8	5,1	8,4	7,0	18	36	46	100	0	7	
TRYGGHET I BOENDET												
Fr 6:2	Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?	8,3	6,9	9,4	8,5	7	18	75	100	6	3	
INFORMATIONEN												
Fr 3:1	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... personalens information till dig om förändringar (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus (m.m.)?)	5,9	3,6	7,8	6,5	29	38	33	100	23	4	
Fr 3:2	... den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	6,2	4,3	8,2	6,8	24	38	38	100	24	14	

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdenas. Riket. ÄLDREBOENDE 2010 och 2011

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2011		Samtliga kommuner år 2010		Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela riket (%)					Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Index- värde	Lågsta index- värde	Högsta index- värde	Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	BEMÖTANDET											
Fr 4:1	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... hur personalen bemöter dig?	7,8	6,7	9,1	8,1	8	27	66	100	5	3	
Fr 4:2	... den respekt som personalen visar dig?	7,7	6,4	9,1	8,0	9	27	64	100	6	5	
	INFLYTANDET											
Fr 5:1	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?	6,2	2,8	8,3	6,6	27	35	38	100	27	4	
Fr 5:2	... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	6,9	5,5	9,1	7,2	17	33	49	100	20	5	
	TRYGGHETEN											
Fr 6:1	I vilken utsträckning litar du på personalen?	7,9	6,4	9,0	8,1	9	23	68	100	7	3	
Fr 6:3	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	7,7	6,3	8,9	7,9	10	26	64	100	8	3	
Fr 6:4	... dina möjligheter att vid behov få kontakt med personalen?	7,6	6,3	9,0	7,8	13	24	64	100	10	4	

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdenas. Riket. ÄLDREBOENDE 2010 och 2011

Frågorna:		Samtliga kommuner år 2011			Samtliga kommuner år 2010	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela riket (%)					
	NKI och kvalitetsområdena	Index- värde	Lägsta index- värde	Högsta index- värde	Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa	Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
HJÄLPENS/OMVÄRDNADENS											
OMFATTNING											
Fr 7:4	Hur nöjd är du med omfattningen av den hjälp du är beviljad?	7,7	6,1	9,1	8,0	10	25	64	100	14	5
Fr 7:5	... hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	7,6	6,0	8,9	7,8	12	25	63	100	13	5
MATEN											
Fr 8:1	Hur nöjd är du med hur maten smakar?	6,9	5,3	8,9	7,0	18	33	49	100	10	3
Fr 8:2	... dina möjligheter att få den mat du vill ha vid måltiderna?	5,7	3,4	8,1	6,0	35	30	34	100	24	4
Fr 8:3	... dina möjligheter att själv bestämma när du vill äta?	5,5	3,1	8,1	5,7	38	30	32	100	28	4
Fr 8:4	... den hjälp du har vid måltiderna?	7,5	5,5	8,9	7,7	12	27	62	100	23	4
STÄDNING, TVÄTT OCH DUSCH											
Fr 9:1	Hur nöjd är du med hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	7,5	6,0	9,0	7,6	13	27	60	100	14	5
Fr 9:2	... sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?	8,0	6,8	9,2	8,1	7	25	68	100	19	6
Fr 9:3	... den hjälp du har med städningen?	7,1	4,6	8,9	7,2	18	28	53	100	11	5
Fr 9:4	... den hjälp du har med tvätten?	7,9	6,7	9,4	8,0	9	22	68	100	11	5

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdenas. Riket. ÄLDREBOENDE 2010 och 2011

Frågorna:		Samtliga kommuner år 2011		Samtliga kommuner år 2010		Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela riket (%)					Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)		Andel Ej svar (%)		
NKI och kvalitetsområdena		Index- värde	Lågsta index- värde	Högsta index- värde	Index- värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa						
VÅRDINSATSER															
Fr 10:1	Hur nöjd är du med den hjälp du får vid medicinering (t.ex. att ge ögondroppar, läkemedel mm)?	83	72	93	84		4	18	78	100	14				
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER															
Fr 11:1	Hur nöjd är du med möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?	56	31	79	56		26	33	42	100	25				
Fr 11:2	... dina möjligheter till en pratstund med personalen?	6,4	4,4	8,2	6,5		26	31	43	100	13				
Fr 11:3	... dina möjligheter att komma ut när du vill?	5,4	2,7	7,7	5,1		41	27	32	100	19				
Fr 11:4	... de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?	6,1	3,2	8,3	6,1		30	31	39	100	20				
HJÄLPENS/OMVÅRDNADENS UTFÖRANDE															
Fr 7:1	Hur nöjd är du med hur omtänksam personalen är?	73	59	88	76		8	27	65	100	6				
Fr 7:2	... hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	7,8	6,8	9,0	8,0		10	30	61	100	8				
Fr 7:3	... hur väl den hjälp du får stämmer med dina förväntningar?	7,6	6,1	8,9	7,9		13	29	57	100	16				

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdenas. Riket. ÄLDREBOENDE 2010 och 2011

		Samtliga kommuner år 2011		Samtliga kommuner år 2010		Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela riket (%)						
Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Index-värde	Lägsta index-värde	Högsta index-värde	Index-värde	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa	Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
BOENDEMILJÖN												
Fr 12:1	Hur nöjd är du med... ... ditt rum/lägenhet på äldreboendet?	78 8,2	65 7,0	90 9,1	80 8,3		7	21	72	100	5	
Fr 12:2	... de gemensamma utrymmena i ditt äldreboende?	7,8	6,2	9,2	8,0		9	25	66	100	11	
Fr 12:3	... omgivningen runt ditt boende?	7,9	6,5	9,2	8,0		9	23	68	100	12	
Fr 12:4	... att du fick plats i just det här äldreboendet?	8,3	6,8	9,5	8,5		8	18	75	100	12	
Frågor utanför modellen:												
Fr 10:2	VÅRDINSATSER Hur nöjd är du med... ... den hjälp du får med sårmläggning?	8,2	6,6	9,4	8,4		6	21	73	100	47	
Fr 10:3	... den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får?	5,5	2,7	7,6	5,4		39	29	32	100	26	
Fr 10:4	... den hjälp du får att sköta din munhygien? *	6,8	5,1	8,4	-		20	30	49	100	31	
* Frågan är ny i årets undersökning.												

* Frågan är ny i årets undersökning.

TABELLBILAGA 9, NKI OCH KVALITETSSOMRÅDENA EFTER BAKGRUNDSVARIBALER. ÄLDREBOENDE, RIKET 2011

Tabellbilaga 9:1 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *KÖN* på riksnivå. ÄLDREBOENDE, 2011

Tabell 1.4a. NKI och faktoreernas betygsindex. Särredovisat efter kön.

NKI och kvalitetsområden	Kön		
	Man	Kvinna	Samtliga
NKI	69	69	69
Trygghet i boendet	80	81	81
Informationen	57	56	56
Bemötandet	75	76	75
Inflytandet	62	61	62
Tryggheten	75	75	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	74	74
Maten	62	60	61
Städning, tvätt och dusch	74	73	73
Vårdsinsatser	82	83	83
Social samvaro och aktiviteter	57	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	73	73	73
Boendemiljön	78	79	78
Antal svarande	8860	22021	30881

Tabellbilaga 9:2 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *ÅLDER* på riksnivå. ÄLDREBOENDE, 2011

NKI och kvalitetsområden	Ålder				Samtliga
	65 - 74	75 - 79	80 -		
NKI	67	67	70		69
Trygghet i boendet	77	78	81		81
Informationen	56	55	56		56
Bemötandet	72	73	76		75
Inflytandet	60	60	62		62
Tryggheten	73	73	75		75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	71	71	74		74
Maten	61	60	61		61
Städning, tvätt och dusch	73	72	73		73
Vårdsinsatser	81	81	83		83
Social samvaro och aktiviteter	57	55	57		56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	71	71	74		73
Boendemiljön	76	76	79		78
Antal svarande	2197	2800	25884		30881

Tabellbilaga 9:3 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *UTBILDNING* på riksnivå. ÄLDREBOENDE, 2011.

NKI och kvalitetsområden	Utbildningsnivå					
	Förgymnasial utbildning	Gymnasial utbildning högst 2 år	Gymnasial utbildning mer än 2 år	Eftergymnasial utbildning	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	70	69	67	68	70	69
Trygghet i boendet	81	80	78	80	80	81
Informationen	57	56	55	56	56	56
Bemötandet	76	75	75	76	75	75
Inflytandet	62	61	60	62	62	62
Tryggheten	75	74	73	74	74	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	73	72	73	73	74
Maten	61	60	60	61	59	61
Städning, tvätt och dusch	74	73	72	72	73	73
Vårdsinsatser	83	82	81	82	82	83
Social samvaro och aktiviteter	57	56	55	55	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	74	73	72	73	72	73
Boendemiljön	79	78	76	78	79	78
Antal svarande	19241	6505	1564	2599	972	30881

Tabellbilaga 9:4 NKI och kvalitetsområdernas indexvärde efter *SOCIOEKONOMISK* bakgrund på riksnivå. ÄLDREBOENDE, 2011

NKI och kvalitetsområden	Socioekonomisk bakgrund							
	Ej förvärvs- arbetande	Ej facklärd arbetare	Facklärd arbetare	Lågre tjänsteman	Tjänsteman mellanivå	Högre tjänsteman/ ledande befattning	Företagare, Lantbrukare	Uppgift saknas
Samtliga								
NKI	70	70	69	68	69	67	71	69
Trygghet i boendet	81	82	80	80	80	79	82	80
Informationen	56	57	56	55	57	55	58	56
Bemötandet	76	75	75	75	76	75	77	75
Inflytandet	62	62	61	60	62	61	63	60
Tryggheten	75	75	74	74	74	73	76	74
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	74	73	73	73	72	75	73
Maten	60	61	61	59	61	60	63	60
Städning, tvätt och dusch	74	73	73	72	72	72	76	72
Vårdsinsatser	83	83	82	82	82	81	84	82
Social samvaro och aktiviteter	57	57	56	55	55	53	58	57
Hjälpens/omvårdnadens utförande	73	74	73	73	73	72	75	73
Boendemiljön	79	79	77	77	78	77	80	78
Antal svarande	10376	7738	2028	3342	2304	1209	2071	1813
								30881

Tabellbilaga 9:5 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter *HJÄLPMEDEL* på riksnivå. ÄLDREBOENDE, 2011

NKI och kvalitetsområden	Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?						
	Nej, inga hjälpmedel	Ja, käpp eller rollator	Ja, rullstol	Ja, behöver hjälp av annan person	År sångbunden	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	72	71	67	66	66	72	69
Trygghet i boendet	82	83	80	78	77	80	81
Informationen	59	57	55	54	54	60	56
Bemötandet	78	77	74	73	73	75	75
Inflytandet	64	64	60	58	56	62	62
Tryggheten	77	77	73	72	70	74	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	76	75	72	71	71	74	74
Maten	65	61	59	58	57	61	61
Städning, tvätt och dusch	74	74	73	71	71	73	73
Vårdsinsatser	83	84	82	81	80	83	83
Social samvaro och aktiviteter	61	59	54	51	49	58	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	76	74	72	71	70	74	73
Boendemiljön	80	80	77	76	76	80	78
Antal svarande	3561	12828	11687	6465	1039	525	30881

**Tabellbilaga 9:6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter om man har *SJÄLV SVARAT* på frågorna.
ÄLDREBOENDE, 2011**

NKI och kvalitetsområden	Har Du själv svarat på frågorna?			Samtliga
	Ja	Nej	Uppgift saknas	
NKI	72	68	75	69
Trygghet i boendet	83	79	82	81
Informationen	58	55	59	56
Bemötandet	77	74	76	75
Inflytandet	65	59	67	62
Tryggheten	78	73	77	75
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	76	72	76	74
Maten	61	60	62	61
Städning, tvätt och dusch	77	71	79	73
Vårdsinsatser	85	81	84	83
Social samvaro och aktiviteter	61	54	62	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	75	72	76	73
Boendemiljön	81	77	80	78
Antal svarande	11428	18755	698	30881

Tabellbilaga 9:7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter VEM HAR SVARAT. ÄLDREBOENDE, 2011

NKI och kvalitetsområden	Vem har svarat?						
	Närstående /anhörig	Bekant	God man/ förvaltare	Personal	Annan person	Uppgift saknas	Samtliga
NKI	67	66	70	80	63	69	68
Trygghet i boendet	79	77	80	90	76	82	79
Informationen	55	54	59	72	52	57	55
Bemötandet	74	72	74	81	72	74	74
Inflyandet	59	59	61	75	59	62	59
Tryggheten	73	72	75	84	71	75	73
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	72	70	74	83	68	75	72
Maten	60	59	62	73	59	60	60
Städning, tvätt och dusch	70	74	74	88	70	72	71
Vårdsinsatser	81	81	81	91	77	83	81
Social samvaro och aktiviteter	53	54	58	73	57	56	54
Hjälpens/omvårdnadens utförande	72	71	73	82	71	72	72
Boendemiljön	77	76	77	86	73	77	77
Antal svarande	15536	136	2709	115	94	165	18755

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflyttandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Ale	68	82	56	77	62	75	74	56	74	85	56	73	75	96	55	176
Alingsås	72	87	60	78	64	79	78	59	72	84	55	77	81	164	58	281
Alvesta	77	86	64	81	67	79	78	71	81	84	67	78	83	117	66	178
Aneby	74	89	43	76	62	81	76	68	80	86	64	74	82	12	63	19
Arboga	71	83	53	75	60	76	73	59	75	82	63	74	78	75	53	142
Arjeplog	85	88	72	84	79	85	88	85	84	91	79	83	85	22	50	44
Arvidsjaur	66	78	54	73	62	79	75	54	76	79	45	71	72	40	47	86
Arvika	73	84	59	77	64	79	78	66	77	86	63	76	84	127	50	253
Askersund	52	69	43	61	48	62	56	46	59	75	34	59	65	51	67	76
Avesta	66	75	48	71	54	72	70	55	72	80	49	67	77	85	54	156
Bengtstors	74	87	62	80	68	79	77	67	76	85	61	77	79	51	47	109
Berg	63	75	50	69	54	68	66	55	68	80	46	66	74	54	57	95
Bjurholm	71	80	50	71	62	77	74	55	77	83	59	74	82	22	56	39
Bjuv	68	84	62	76	69	75	76	64	75	81	62	76	75	40	43	94
Boden	63	77	50	72	54	73	70	52	71	81	45	71	71	134	56	238
Bollebygd	67	88	52	78	51	76	79	71	73	87	54	74	85	16	38	42
Bollnäs	72	84	58	76	63	76	74	62	75	84	60	73	80	97	53	184
Borgholm	68	83	58	77	66	76	74	61	75	83	46	77	75	42	50	84
Borlänge	67	81	56	72	63	75	75	57	74	80	55	74	73	139	56	248
Borås	72	84	57	76	63	77	77	61	73	82	60	75	80	215	61	353
Botkyrka	63	76	49	70	55	71	67	55	69	79	51	66	72	126	44	285
Boxholm	81	90	68	84	76	85	82	76	86	84	69	83	83	25	60	42
Bromölla	68	80	55	73	59	73	68	60	69	85	54	71	72	34	55	62
Bräcke	74	84	60	78	66	77	77	64	79	83	58	76	84	42	51	83
Burlöv	69	81	52	73	61	75	73	56	70	81	56	72	76	63	60	105
Bästad	69	80	56	77	65	78	75	63	75	85	54	77	79	47	49	96
Dals-Ed	74	89	56	86	70	79	79	65	75	83	58	80	76	8	35	23
Danderyd	67	77	50	76	57	71	72	58	68	82	55	71	77	127	56	225
Degerfors	79	91	65	85	72	85	87	65	85	90	62	85	88	38	43	89
Dorotea	66	74	47	64	51	67	68	61	77	78	53	66	78	28	60	47
Eda	63	78	54	75	64	74	72	55	74	82	52	74	73	26	46	56
Ekerö	69	79	55	73	61	72	70	57	72	79	54	72	76	68	55	124
Eksjö	75	84	59	81	65	81	79	67	79	85	60	81	84	59	57	104

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informa- tionen	Bemötan- det	Inflytan- det	Trygg- heten	Hjälpens/ omvård- nadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdin- satser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/ omvårdna- dens utförande	Boende- miljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Emmaboda	81	87	66	81	71	80	80	77	79	88	70	80	85	32	63	51
Enköping	74	87	63	77	66	79	77	67	76	84	65	77	83	163	57	284
Eskilstuna	70	83	57	76	64	77	74	63	75	83	59	74	80	361	53	685
Eslöv	73	85	61	79	67	78	78	63	77	84	61	76	84	117	51	231
Essunga	67	77	56	72	56	73	69	62	71	78	53	67	79	31	52	60
Fagersta	71	80	55	74	60	74	73	54	77	85	59	71	84	61	53	115
Falkenberg	74	85	59	78	67	80	78	68	75	85	59	77	81	165	59	282
Falköping	72	83	59	77	65	78	76	60	74	83	59	76	79	141	49	289
Falun	71	83	61	77	61	77	76	61	72	83	56	75	81	151	53	284
Flipstad	66	81	61	76	62	73	77	61	75	84	48	73	74	74	59	126
Finpsång	66	77	52	70	62	74	73	60	73	84	56	70	73	98	61	160
Flen	73	86	55	80	64	77	77	54	79	84	56	74	83	44	47	93
Forshaga	71	86	56	79	62	79	78	58	79	81	57	77	81	66	58	113
Färgelanda	69	81	53	73	65	74	75	55	77	85	54	74	77	36	56	64
Gagnef	70	80	60	79	64	78	74	65	77	84	60	75	80	40	54	74
Gislaved	80	87	63	82	67	82	83	67	83	89	72	82	86	167	58	287
Gnesta	73	84	50	74	62	81	77	67	78	86	63	78	82	26	45	58
Gnosjö	74	82	52	75	66	75	72	66	80	85	64	75	83	24	41	58
Gotland	73	84	59	79	66	79	78	67	78	85	60	79	81	193	61	318
Grums	64	79	55	71	59	72	70	66	75	79	46	71	79	35	47	75
Grästorp	67	79	58	75	68	72	74	67	76	81	56	74	77	32	62	52
Gullspång	81	92	69	81	71	82	84	72	86	86	71	82	89	34	50	68
Gällivare	68	85	58	78	64	78	77	62	73	87	59	77	75	114	47	244
Gävle	71	82	62	78	66	77	75	64	75	83	61	75	79	403	59	678
Göteborg	65	78	53	73	59	72	70	60	68	80	53	70	75	1 357	53	2 543
Göteborg Angered	65	78	61	73	56	71	69	60	73	77	54	70	71	99	62	183
Göteborg Askim-																
Frölunda-Högsbo	65	80	50	74	62	72	71	63	67	79	52	69	74	165	53	312
Göteborg Centrum																
Göteborg	71	80	58	75	61	75	73	67	70	82	64	73	81	208	59	353
Göteborg Lundby	59	71	48	67	55	66	64	48	66	76	52	65	70	93	58	161
Göteborg Majorna-																
Linné	70	82	58	79	63	77	74	63	73	83	54	76	78	161	57	283

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflyttandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Göteborg Norra Hisingen	64	77	54	72	60	71	69	57	66	80	51	69	73	159	51	310
Göteborg Västra Göteborg	72	84	63	78	65	77	74	64	73	84	55	74	81	115	56	205
Göteborg Västra Hisingen	65	79	48	76	59	71	69	56	65	77	47	70	78	82	62	132
Göteborg Örgryte-Härlanda	59	76	45	68	51	66	64	52	63	76	46	66	72	163	53	309
Göteborg Östra Göteborg	60	74	49	69	53	68	64	56	66	79	49	64	67	112	38	295
Göteborg Göteborg	81	89	69	84	73	83	82	76	83	89	67	81	86	51	60	85
Habo	69	84	58	77	70	80	81	62	72	84	58	76	78	39	59	66
Hagfors	70	87	57	75	64	78	74	62	70	83	49	75	78	58	46	125
Hallsberg	67	81	54	78	57	77	74	64	68	81	52	75	76	88	51	172
Hallstahammar	71	84	61	77	65	77	75	58	78	87	48	75	84	47	38	125
Halmstad	72	85	58	78	65	78	77	64	75	85	60	76	81	221	58	378
Hammarö	63	80	53	71	60	75	73	50	69	83	50	72	77	42	48	88
Haparanda	65	81	65	75	62	74	70	57	72	80	50	73	71	40	34	117
Heby	73	87	61	79	65	80	79	68	79	86	59	79	78	43	41	106
Hedemora	74	85	62	77	65	79	80	67	81	88	63	79	81	41	47	87
Helsingborg	67	78	54	72	59	72	70	58	70	82	56	69	77	457	53	868
Herrljunga	61	76	47	69	56	71	71	58	71	82	40	70	75	37	51	73
Hjo	68	75	63	73	59	73	69	56	70	78	51	71	80	40	49	81
Hofors	73	83	57	76	66	76	74	62	76	85	63	73	78	69	58	120
Huddinge	69	79	54	75	61	74	72	57	71	81	57	71	77	165	49	339
Hudiksvall	73	84	61	82	63	77	77	67	80	87	59	78	83	145	51	282
Hultsfred	68	78	52	76	57	73	71	63	73	84	54	71	76	62	56	110
Hylte	75	83	61	80	71	79	79	68	73	84	63	79	84	39	51	77
Håbo	71	79	63	76	63	72	72	65	70	83	64	71	76	30	57	53
Hällefors	72	82	54	76	67	79	79	62	78	85	63	79	78	63	50	126
Härjedalen	64	81	52	69	54	72	66	61	76	86	47	67	78	89	54	164
Härnösand	69	83	58	76	64	75	74	57	73	83	53	74	76	97	51	192
Härnäs	65	77	53	74	58	71	71	59	68	78	51	69	77	74	48	154
Hässleholm	69	83	53	75	62	74	75	61	74	82	54	74	78	254	57	445

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.
ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflyttandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Höganäs	75	85	63	80	69	80	77	66	77	86	64	76	85	109	56	196
Högsby	67	83	52	81	57	80	81	58	76	83	45	79	77	31	63	49
Hörby	63	75	53	68	56	69	66	59	72	75	49	68	71	46	49	93
Höör	69	80	58	76	59	72	73	61	72	85	62	72	83	47	61	77
Jokkmokk	65	81	58	73	65	74	71	55	70	84	52	75	75	21	34	61
Järfälla	66	79	52	73	55	73	72	56	68	80	50	71	73	129	54	239
Jönköping	72	86	61	78	64	78	77	65	76	83	59	75	82	268	63	426
Kalix	65	79	55	77	59	75	73	58	74	84	48	74	71	85	47	179
Kalmar	69	80	52	74	59	74	72	62	74	80	56	72	77	153	48	316
Karlsborg	74	85	58	78	61	79	78	56	74	83	57	78	88	41	80	51
Karlshamn	73	84	67	78	67	79	77	64	77	84	62	76	78	137	56	246
Karlskoga	68	77	53	73	60	71	71	55	71	81	52	69	76	186	49	378
Karlskrona	73	82	56	76	64	77	76	63	79	84	59	76	81	188	57	327
Karlstad	67	80	53	76	56	75	71	61	74	85	50	73	79	185	55	334
Katrineholm	76	86	61	78	67	80	79	64	78	87	65	77	83	162	56	288
Kil	72	82	63	79	65	78	77	68	79	86	57	75	77	34	45	75
Kinda	72	84	61	77	67	79	77	60	77	84	62	76	78	38	58	66
Kiruna	61	79	42	73	51	69	67	48	70	84	40	69	72	95	52	184
Klippan	78	89	62	82	72	81	78	77	82	87	66	80	87	40	47	86
Knivsta	65	77	42	74	55	65	64	53	68	72	44	66	72	32	56	57
Kramfors	65	82	49	69	52	70	66	50	72	80	49	65	75	92	46	199
Kristianstad	72	84	58	78	64	77	77	63	75	83	62	75	78	223	59	381
Kristinehamn	69	83	53	73	58	74	74	60	74	84	50	73	80	96	54	179
Krokom	66	81	52	77	60	71	68	64	71	80	45	69	76	68	57	119
Kumla	57	69	51	71	59	67	65	58	63	80	31	64	65	37	51	73
Kungsbacka	73	83	57	80	64	77	77	65	74	84	60	76	83	209	59	352
Kungsör	67	83	54	75	65	78	77	61	79	89	50	73	78	64	63	101
Kungälv	79	89	64	83	70	82	82	66	78	88	71	81	87	124	52	239
Kävlinge	78	86	64	83	72	81	81	65	81	87	68	80	82	109	63	173
Köping	67	81	59	73	62	75	75	61	72	82	55	72	73	126	51	248
Laholm	71	80	57	75	61	75	74	66	77	83	61	73	80	136	66	207
Landskrona	68	79	55	73	59	74	73	60	74	82	56	70	81	169	59	287
Laxå	70	84	63	84	68	82	79	72	79	90	57	77	86	25	57	44

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Lekeberg	81	89	77	90	85	88	87	73	83	91	65	88	90	26	65	40
Leksand	64	80	50	75	53	73	73	50	73	83	42	75	72	62	47	132
Lerum	70	81	53	76	61	75	75	62	71	83	57	75	78	150	61	247
Lessebo	77	85	66	82	66	82	78	63	79	87	63	79	87	46	52	88
Lidingö	63	75	47	71	58	69	67	55	66	73	54	69	75	153	50	308
Lidköping	75	85	68	80	70	80	79	68	78	85	66	79	83	260	71	367
Lilla Edet	69	78	50	74	63	74	70	64	73	82	55	70	79	38	48	80
Lindesberg	72	82	54	77	63	77	77	62	75	83	59	76	81	114	52	220
Linköping	70	80	59	76	64	75	74	61	74	83	62	74	80	769	60	1 290
Ljungby	74	83	60	77	67	77	76	67	79	86	64	77	83	117	50	232
Ljusdal	70	79	57	75	61	74	75	60	75	79	53	73	77	112	50	224
Ljusnarsberg	71	80	59	75	58	74	72	58	75	83	58	73	82	46	66	70
Lomma	71	83	58	74	63	76	76	68	74	85	57	74	85	60	54	111
Ludvika	70	77	53	75	61	73	74	53	74	82	52	71	75	153	49	314
Luleå	64	77	52	70	58	71	68	53	70	82	49	70	74	161	45	354
Lund	68	79	55	74	60	71	71	60	72	82	58	71	81	183	53	344
Lycksele	70	80	60	75	65	78	77	50	73	84	50	75	74	63	52	121
Lysekil	65	78	58	71	56	75	71	56	71	83	40	70	77	65	49	133
Malmö	67	79	55	73	58	73	72	58	72	82	54	71	77	885	54	1 629
Malmö Centrum	67	79	56	71	57	73	71	54	73	81	56	70	75	113	53	214
Malmö Fosie	70	79	63	77	68	77	74	63	77	85	59	75	79	89	55	162
Malmö Husie	72	84	59	78	70	79	85	68	75	88	54	79	82	35	49	71
Malmö Hyllie	66	77	54	73	56	73	70	57	70	83	52	68	78	135	54	251
Malmö Kirseberg	68	78	54	72	57	72	73	59	74	84	50	71	74	57	51	111
Malmö Linthamn-Bunkflo	72	85	60	80	66	79	78	67	76	85	59	78	82	154	61	254
Malmö Oxie	63	71	50	67	57	68	68	62	70	79	54	66	74	38	53	72
Malmö Rosengård	68	80	58	73	60	72	70	61	70	84	52	72	74	33	49	67
Malmö Södra Innerstaden	60	74	40	67	46	65	66	52	64	74	45	62	69	81	54	149
Malmö Västra Innerstaden	67	80	51	72	53	72	69	51	69	82	52	69	78	150	54	278

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflyttandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Malung-Sälén	81	87	64	86	72	83	84	71	85	89	73	82	84	45	51	88
Malå	73	85	56	81	65	81	82	64	80	88	53	84	87	26	47	55
Mariestad	69	86	57	79	65	79	77	61	74	85	54	75	78	78	57	136
Mark	77	86	61	80	69	80	78	65	81	87	63	79	84	182	55	328
Markaryd	69	79	56	78	57	74	73	59	75	80	53	75	77	55	51	108
Mellerud	63	79	53	72	54	73	70	57	69	81	46	71	68	48	44	109
Mjölby	74	86	61	81	63	80	79	58	74	82	62	78	80	133	58	230
Mora	73	81	60	76	63	76	76	64	73	81	63	76	80	72	54	134
Motala	74	84	60	79	67	80	78	62	77	86	59	77	83	172	58	299
Mullsjö	84	93	76	89	84	86	88	67	82	90	71	86	85	21	62	34
Munkedal	76	87	69	82	66	81	82	65	81	88	61	81	82	59	56	106
Munkfors	71	80	52	74	61	70	75	63	74	83	55	72	79	22	47	47
Mölnådal	64	78	52	73	58	72	68	56	66	81	53	70	77	171	60	287
Mönsterås	76	84	60	83	71	79	79	61	78	83	61	79	80	59	52	114
Mörbylånga	74	85	62	80	65	77	76	60	77	81	64	77	81	64	56	115
Nacka	70	83	55	76	60	74	76	63	71	82	60	74	81	165	52	315
Nora	76	87	62	80	65	82	81	57	80	87	60	80	81	48	48	101
Norberg	69	78	61	73	65	75	73	59	77	83	50	74	81	29	45	64
Nordanstig	60	76	48	65	55	67	69	56	69	78	47	64	69	47	46	103
Nordmaling	70	82	58	75	64	76	76	66	77	84	56	75	79	51	46	110
Norrköping	71	82	58	76	66	77	77	65	77	85	57	75	80	194	51	377
Norrälje	74	82	65	80	69	80	79	67	79	86	63	79	81	269	54	501
Norsjö	71	81	61	75	66	77	79	67	80	81	53	78	81	26	43	61
Nybro	70	81	55	74	60	72	73	58	70	83	60	72	78	107	56	192
Nykvarn	71	87	57	78	43	74	81	56	78	89	42	76	76	9	31	29
Nyköping	67	80	58	77	62	77	74	57	73	82	55	75	75	182	57	318
Nynäshamn	73	83	63	77	68	79	76	60	77	86	62	76	81	66	57	115
Nässjö	70	83	59	75	64	77	76	58	76	85	57	76	78	138	58	237
Ockelbo	69	79	57	67	62	71	70	57	72	74	54	69	77	28	50	56
Olufström	75	84	67	80	72	79	80	63	79	89	63	78	82	80	56	144
Orsa	72	82	46	78	63	77	75	56	73	81	55	78	76	22	47	47
Orust	72	82	60	80	59	76	77	64	76	85	55	76	76	52	51	102
Osby	74	84	61	82	66	77	78	68	80	84	63	77	80	55	52	105

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Oskarshamn	77	85	65	79	70	80	78	69	80	85	62	78	85	114	50	227
Ovanåker	71	83	59	78	63	77	78	63	78	84	54	77	77	55	50	111
Oxelösund	61	72	50	68	51	69	63	55	63	78	45	67	70	51	54	94
Pajala	73	89	62	75	69	78	81	66	80	89	57	79	81	51	50	103
Partille	68	76	50	75	63	73	73	58	72	78	55	73	78	65	53	123
Perstorp	66	80	54	74	47	76	72	43	74	80	43	75	79	21	47	45
Piteå	67	79	56	74	59	73	73	53	73	83	49	72	80	185	59	315
Ragunda	62	77	49	66	54	69	68	55	73	75	45	65	72	39	51	76
Robertsfors	75	84	58	78	71	79	80	66	77	88	57	77	84	51	55	92
Ronneby	69	81	55	75	63	75	73	58	74	79	54	75	78	129	55	236
Rättvik	67	79	46	72	55	70	73	52	71	83	46	71	80	58	45	129
Sala	64	76	51	69	55	70	68	55	70	78	52	68	76	94	51	185
Salem	68	75	57	74	58	72	74	62	69	80	54	70	81	42	59	71
Sandviken	65	77	52	74	58	72	71	60	72	82	49	70	74	144	49	294
Sigtuna	65	78	50	72	61	72	68	49	68	75	53	69	70	83	51	164
Simrishamn	74	84	66	80	73	80	79	70	79	87	64	78	80	110	58	191
Sjöbo	74	82	59	76	71	78	77	73	81	88	68	76	86	69	58	118
Skara	72	81	60	74	65	75	74	61	74	80	60	73	80	95	63	150
Skellefteå	72	83	61	79	63	77	78	61	76	85	52	78	77	163	46	354
Skinnskatteberg	76	86	71	87	73	79	75	59	86	93	59	81	88	15	45	33
Skurup	75	85	62	76	62	80	78	59	79	85	65	76	78	40	47	85
Skövde	72	85	57	76	64	79	75	58	76	85	59	76	79	184	59	312
Smedjebacken	68	82	48	68	55	75	73	57	70	83	52	70	74	61	50	121
Sollefteå	71	85	55	73	58	75	76	55	74	82	52	73	76	106	47	227
Sollentuna	64	75	52	74	56	69	71	56	68	77	51	69	75	221	57	390
Solna	69	80	56	74	62	74	74	59	71	81	58	73	79	155	50	313
Sorsele	75	89	68	84	74	81	79	57	75	88	54	79	81	21	46	46
Sotenäs	80	93	66	81	71	84	84	72	85	89	64	84	88	36	46	78
Staffanstorp	64	75	47	70	60	70	70	63	70	79	53	69	76	57	70	82
Stenungsund	72	85	61	78	67	80	76	66	76	86	55	75	76	66	59	112
Stockholm	65	76	51	72	56	69	69	57	68	78	54	68	76	2 172	52	4 143
Stockholm Bromma	64	73	48	71	57	68	66	55	64	76	53	65	75	166	52	318

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflyttandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Stockholm Enskede-Arsta-Vanör	60	74	47	71	51	67	67	54	68	76	52	67	74	199	53	378
Stockholm Farsta	67	79	52	74	57	72	71	58	69	80	57	71	79	174	52	334
Stockholm Hägersten-Liljeholmen	67	76	51	73	58	71	72	60	67	81	55	68	78	195	55	352
Stockholm Hässelby-Vällingby	62	76	49	70	56	69	68	55	67	79	48	68	72	149	48	311
Stockholm Kungsholmen	67	74	53	73	59	69	70	59	66	78	57	68	78	176	53	333
Stockholm Normalm	70	78	59	77	64	73	75	63	73	81	58	72	79	150	53	283
Stockholm Rinkeby-Kista	64	74	48	71	57	66	66	55	68	77	60	66	75	124	51	243
Stockholm Skarpnäck	65	75	53	75	56	70	70	60	67	77	53	69	77	136	58	236
Stockholm Skärholmen	61	73	47	69	50	69	67	57	67	76	54	64	74	120	54	224
Stockholm Spånga-Tensta	67	77	51	75	55	71	69	57	68	80	60	69	78	122	51	241
Stockholm Södermalm	63	74	49	72	56	67	67	55	67	78	52	65	77	192	50	381
Stockholm Älvsjö	63	78	55	71	54	68	67	56	69	81	49	68	75	90	52	173
Stockholm Östermalm	65	78	54	73	58	69	69	56	70	79	56	68	75	179	53	336
Storfors	72	89	57	80	64	80	81	66	78	76	49	78	75	7	44	16
Storuman	74	82	56	77	67	77	78	55	86	88	59	81	82	31	41	75
Strängnäs	73	82	54	77	62	76	76	57	77	86	59	77	81	113	48	233
Strömstad	73	83	58	79	65	75	75	67	70	82	57	76	77	48	50	96
Strömsund	69	80	62	78	76	76	74	61	78	82	50	76	75	70	52	134
Sundbyberg	59	69	46	68	52	66	66	49	63	78	49	63	71	140	56	252
Sundsvall	74	87	58	79	64	79	80	65	76	86	58	77	80	386	50	770
Sunne	74	86	61	77	62	79	82	67	81	87	59	80	82	58	55	106
Surahammar	64	79	50	70	53	71	69	52	73	80	52	70	74	49	53	92

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informa- tionen	Bemötan- det	Inflytan- det	Trygg- heten	Hjälpens/ omvård- nadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdin- satser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/ omvårdna- dens utförande	Boende- miljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvals- storlek
Svalöv	72	84	49	82	66	79	75	64	74	85	52	76	80	37	53	70
Svedala	68	81	59	75	63	74	76	65	71	82	54	75	77	46	56	82
Svenljunga	79	92	70	85	75	88	86	70	81	88	74	86	85	53	56	94
Säffle	71	83	62	80	68	78	81	65	77	82	61	77	83	55	42	132
Säter	69	82	66	78	63	77	75	63	72	88	54	75	81	35	49	71
Sävsjö	77	87	66	82	69	81	79	69	81	81	65	80	81	52	50	103
Söderhamn	73	82	60	77	63	77	76	62	76	85	60	75	83	155	53	294
Söderköping	75	87	64	81	72	82	80	68	78	89	63	79	82	81	60	136
Södertälje	63	74	49	70	56	69	67	58	67	77	52	66	74	185	51	360
Sölvesborg	71	82	62	77	62	76	75	63	77	86	63	76	80	102	56	181
Tanum	78	86	65	80	74	80	79	67	78	82	67	78	86	51	40	127
Tibro	76	85	64	81	72	79	80	69	78	87	64	80	81	45	57	79
Tidaholm	67	86	54	74	62	77	74	62	74	82	59	73	81	80	60	133
Tierp	70	85	52	73	62	76	74	54	74	85	55	75	76	69	47	146
Timrå	66	84	50	72	57	73	73	54	74	85	44	71	77	92	48	192
Tingsryd	80	89	69	85	71	84	82	69	82	89	65	84	87	88	54	162
Tjörn	75	87	58	80	70	81	76	61	78	82	62	78	82	79	54	145
Tomelilla	75	84	62	80	70	79	80	68	80	84	64	78	81	76	61	125
Torsby	71	83	62	78	62	77	78	66	76	83	55	76	83	69	49	140
Torsås	70	79	49	74	58	76	73	59	76	80	46	70	77	29	56	52
Tranemo	80	92	64	81	76	84	81	73	85	92	74	81	89	76	67	114
Tranås	75	86	67	80	68	81	81	67	80	86	61	80	83	59	44	133
Trelleborg	70	82	56	78	65	75	78	63	76	86	58	74	79	129	54	237
Trollhättan	65	80	50	72	59	72	71	59	69	81	52	71	74	189	57	333
Trosa	75	83	58	81	63	81	80	56	76	87	57	79	87	39	51	76
Tyresö	70	79	58	76	59	75	75	58	73	80	60	75	80	97	55	175
Täby	66	78	53	75	57	70	70	59	67	80	50	69	74	161	53	301
Töreboda	67	83	49	73	59	72	77	59	73	81	52	70	77	31	49	63
Uddevalla	69	79	57	75	64	75	72	61	72	81	58	73	79	199	60	333
Ulricehamn	74	84	57	77	68	77	79	67	79	86	62	76	82	100	56	179
Umeå	73	83	57	76	60	75	75	62	74	86	55	74	81	194	51	381
Upplands Väsby	72	80	68	78	66	75	76	64	74	83	56	76	80	74	49	151

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Upplands-Bro	62	74	48	73	54	68	70	55	72	81	51	67	76	75	59	127
Uppsala	66	78	52	74	59	71	70	58	69	80	54	70	77	224	52	433
Uppvidinge	74	82	61	76	62	75	76	67	74	84	59	76	79	45	55	82
Vadstena	76	83	71	82	65	81	80	66	83	87	62	79	84	36	57	63
Vaggeryd	66	85	52	71	58	74	71	51	69	80	46	71	80	63	58	109
Valdemarsvik	75	85	59	78	69	78	78	57	78	83	61	76	77	27	48	56
Vallentuna	71	77	54	74	60	74	73	58	70	82	54	73	80	64	53	120
Vansbro	71	80	61	79	63	78	78	63	75	88	63	76	76	33	52	63
Vara	63	81	52	72	62	72	67	60	69	80	45	69	74	65	57	115
Varberg	70	82	58	76	63	76	75	67	76	83	57	74	79	223	60	373
Vaxholm	50	64	31	66	57	59	61	37	57	73	43	60	68	32	54	59
Vellinge	71	84	61	78	62	79	75	66	72	86	61	74	81	68	54	126
Vetlanda	73	84	62	79	69	81	79	65	81	86	63	78	81	117	64	184
Vilhelmina	77	90	68	83	75	84	81	58	82	89	61	81	83	52	56	93
Vimmerby	67	85	64	76	74	80	79	60	80	83	60	78	76	35	54	65
Vindeln	70	85	60	76	56	77	78	58	76	85	48	75	81	40	55	73
Vingåker	63	81	53	73	57	74	70	55	71	81	50	71	77	28	43	65
Vårgårda	73	84	50	77	63	76	78	71	80	89	60	77	81	33	44	75
Vänersborg	69	80	58	77	63	76	71	62	73	83	55	74	77	166	57	289
Vännäs	64	81	56	76	58	75	73	57	77	86	36	74	77	40	56	71
Värmdö	69	78	49	75	57	73	72	56	71	82	56	70	79	76	53	144
Värnamo	71	84	58	78	63	79	77	63	74	82	59	76	81	125	53	235
Västervik	71	85	63	75	62	78	76	53	79	86	60	75	78	157	55	285
Västerås	70	81	58	74	61	73	72	63	72	83	62	71	80	249	58	429
Växjö	71	80	58	76	63	76	72	62	73	84	58	72	79	233	61	384
Ydre	66	84	49	74	51	73	74	61	72	84	56	72	78	23	53	43
Ystad	73	84	59	78	66	78	78	65	77	85	63	75	82	109	55	199
Ämål	76	90	62	84	75	85	82	65	77	89	62	84	86	82	51	161
Änge	75	81	62	74	64	74	76	70	79	84	62	75	83	66	43	155
Äre	69	81	59	76	66	76	78	54	77	81	58	75	76	55	51	107
Ärjärg	70	87	62	77	63	79	78	59	79	86	55	76	80	63	62	102
Asele	70	85	55	77	55	75	71	52	78	85	54	75	79	39	64	61
Astorp	64	72	44	70	58	67	66	56	68	77	53	66	70	45	60	75

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärdepå KOMMUNNIVA för hela landet.

ÄLDREBOENDE 2011

Vad tycker du om ditt äldreboende? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. NKI och kvalitetsområdenas indexvärde per kommun. Index kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Åtvidaberg	68	83	56	75	60	78	77	57	73	83	50	74	74	66	58	113
Älmhult	73	84	58	77	63	76	76	61	78	84	62	77	85	86	59	147
Älvdalen	78	87	59	75	66	81	77	70	82	87	63	81	84	21	46	46
Älvkarleby	69	79	57	78	62	77	73	61	76	82	50	74	79	44	51	87
Älvsbyn	61	74	49	70	48	70	70	54	71	81	37	71	74	44	59	75
Ängelholm	75	84	62	79	67	79	80	64	78	87	62	77	81	162	57	283
Öckerö	75	86	63	80	70	80	82	64	78	87	62	76	82	33	43	76
Ödeshög	74	85	62	82	71	85	81	70	81	83	68	78	85	25	53	47
Örebro	66	79	54	76	57	73	72	59	70	80	50	71	77	202	54	375
Örkelljunga	62	86	50	73	60	76	68	68	71	79	47	69	70	25	49	51
Örnsköldsvik	69	81	54	76	61	76	72	55	73	82	58	72	77	178	50	357
Östersund	64	74	55	71	60	71	72	59	67	81	48	70	72	179	55	327
Österåker	59	75	53	74	57	71	67	53	66	82	46	70	71	68	47	145
Östhammar	63	78	52	75	61	73	73	55	71	80	53	73	74	84	47	178
Östra Göinge	68	80	50	73	57	74	69	61	70	77	49	69	75	52	50	103
Överkalix	71	72	65	77	66	71	72	59	74	86	58	76	77	19	27	70
Övertorneå	63	72	46	68	53	67	66	53	73	79	38	68	74	34	45	75
Samtliga kommuner	69	81	56	75	62	75	74	61	73	83	56	73	78	30 881	54	57 434