

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

**en rikstäckande undersökning av äldres
uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och
äldreboenden 2013**

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.

Artikelnummer 2013-11-4
Publicerad www.socialstyrelsen.se, november 2013

Förord

På regeringens uppdrag undersöker Socialstyrelsen årligen de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. Äldres egen uppfattning om den vård och omsorg de får är central för att ge en bild av vårdens och omsorgens kvalitet. Som en del av Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser är undersökningarna ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål och ger därför ett viktigt bidrag till att utveckla vården och omsorgen. I år har Socialstyrelsen för första gången gjort en nationell totalundersökning för att få så detaljerade resultat som möjligt på verksamhetsnivå. Denna rapport är den femte i raden och omfattar samtliga kommuner utom tre för vilka Socialstyrelsen saknade uppgifter om äldre i särskilda boenden.

Rapporten riktar sig främst till politiker, tjänstemän och verksamhetsansvariga, men även till andra som är intresserade av att följa äldres uppfattning om vården och omsorgen i landet. På Socialstyrelsens webbplats finns redovisningar på nationell nivå och på verksamhetsnivå inom kommuner, så långt resultaten medger. Tanken är att kommuner och andra utförare ska kunna använda dem i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

Rapporten har utarbetats av Ulrika Ingelsson (projektledare). Gudrun Jonasdottir Bergman, Kerstin Westergren, Eva Entelius Melin och Homan Amani har medverkat i arbetet. Ansvarig enhetschef är Carina Gustafsson.

Lars-Erik Holm
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
De flesta är fortsatt positiva och mer nöjda generellt	7
Hälsan har betydelse	8
Stora variationer	8
Verksamheterna bör analysera resultaten	8
Inledning	9
Uppdraget	9
Nytt för i år	9
Resultaten avser dem som har svarat	10
Disposition	10
Resultat	11
De äldre och deras hälsotillstånd	11
Många äldre mår dåligt	12
Det är vanligt att känna sig ensam	14
Vad tycker de äldre?	15
Hemtjänst	15
Särskilt boende	16
Inflytande och delaktighet	16
Utförande	18
Trygghet och bemötande	20
Tillgänglighet till vård och omsorg	22
Bostad och omgivning i särskilt boende	23
Mat och måltider i särskilt boende	24
Aktiviteter i särskilt boende	25
Sammantagen bedömning av omsorgen	25
Vad påverkar nöjdheten?	26
Den självupplevda hälsan	27
Hemtjänstpersonalens arbetssätt	28
Tryggt eller otryggt i särskilt boende	28
Måltiderna i särskilt boende	29
Möjlighet att välja äldreboende eller utförare av hemtjänsten	30
Offentliga respektive enskilda utförare	31
Regiform	31
Eventuella skillnader i resultat	32
Olika grupperns upplevelser	33

Män och kvinnor	33
Hälsotillstånd	35
Ålder	38
Den som fyllt i enkäten.....	39
Metodbeskrivning	42
Inledning	42
Statistikens innehåll	42
Målpopulation	42
Rampopulation	42
Statistiska mått och redovisningsgrupper	43
Mätinstrumentet.....	45
Datainsamling	45
Post- och webbenkäter	45
Variabler från register.....	46
Insamlingsperiod	46
Tillförlitlighet	47
Ramtäckning	47
Jämförelser mellan åren är valida.....	50
Om kvalitetsområden.....	51
God hälsa, vård och omsorg	52
Äldreomsorgens nationella värdegrund	53
Områden som undersöks här	53
Fortsatt utvecklingsarbete	55
Referenser	57
Bilagor	58
Om enkäterna	58
Förändringar i enkäterna sedan år 2012	58
Bilaga 1. Enkät hemtjänst	60
Bilaga 2. Enkät särskilt boende	73
Bilaga 3. Tabell, gruppering av svarsalternativ, hemtjänst	86
Bilaga 4. Tabell, gruppering av svarsalternativ, särskilt boende	88
Bilaga 5. Tabeller, nationella resultat.....	90
Bilaga 6. Tabeller, svarsfrekvens per kommun.	115

Sammanfattning

De flesta är fortsatt positiva och mer nöjda generellt

Socialstyrelsen har i årets undersökning för första gången frågat alla äldre i målgruppen vad de tycker om sin vård och omsorg, och totalt har cirka 140 000 personer svarat på enkäten. Resultaten visar att de allra flesta äldre sammantaget är nöjda med sin vård och omsorg och att andelen nöjda har ökat under det senaste året. I år svarade fler att de är mycket nöjda, inte bara ganska nöjda.

Äldre med hemtjänstinsatser i ordinärt boende har högst andel som sammantaget är nöjda. I den gruppen svarade 89 procent att de är ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst, vilket är en procentenhet högre än 2012. Förbättringar syns på flera frågeområden, särskilt för äldre som bor på särskilda boenden. Äldre som bor på särskilda boenden svarade också i större utsträckning att de är nöjda i år, jämfört med förra året, och nivån närmar sig resultaten för hemtjänst. 83 procent av de svarande på särskilda boenden uppgav att de är ganska eller mycket nöjda, och det är en ökning med tre procentenheter. I år är de anhöriga också mer positiva till samarbetet mellan dem och äldreboendet respektive hemtjänsten. 87 procent av de anhöriga till äldre med hemtjänst och 89 procent av de anhöriga till äldre på särskilda boenden svarade att de är ganska eller mycket nöjda med samarbetet, jämfört med 86 procent inom båda områdena förra året.

Vidare har upplevelsen av att känna sig trygg ökat under det senaste året, både inom hemtjänsten och på de särskilda boendena. Trygghet är en avgörande faktor för att äldre ska känna sig nöjda, i synnerhet inom äldreboendena. Äldre med hemtjänst tycker även att personalen har blivit bättre på att utföra sina arbetsuppgifter, och det är centralt för att vara nöjd med hemtjänsten.

Fler känner förtroende för alla i personalen (ökningen är tre procentenheter inom hemtjänst och sex procentenheter inom särskilda boenden under det senaste året), och cirka nio av tio äldre känner förtroende för flertalet i personalen. De äldre upplever att personalen har blivit bättre på att meddela i förväg om tillfälliga förändringar, men här finns samtidigt förbättringar att önska. Det är minst hälften på de särskilda boendena som bara ibland, sällan eller aldrig får meddelande om detta i förväg.

Fler äldre är nöjda med de aktiviteter som erbjuds på äldreboenden, men variationen är stor. I några kommuner är det fler som är missnöjda än nöjda med just aktiviteterna. I år är det också färre, jämfört med förra året, som tycker att det är trivsamt utomhus runt det särskilda boendet. Även för den frågan varierar det mycket beroende på vilken kommun man bor i.

Upplevelse av kränkningar förekommer. Socialstyrelsen har i år kompletterat enkäterna med en fråga om eventuella överträdelser från personalens

sida. De vanligaste exemplen på upplevda överträdelser har handlat om respektlöshet i tilltal, miner, blickar eller gester, brist på respekt för den äldre och dennes privatliv, hårdhänthet från personalen (t ex hårda grepp vid omvårdnad) respektive stölder av saker, pengar eller läkemedel. Socialstyrelsen vill skaffa djupare kunskap om vad det är som gör att äldre känner sig kränkta respektive upplever överträdelser, och intervjuar under hösten 2013 äldre personer om detta.

Hälsan har betydelse

Den som upplever sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska gott svarar mer positivt än den som upplever sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska dåligt.

På de särskilda boendena känner många av de äldre av oro, ängslan eller ångest och upplever att de mår ganska eller mycket dåligt. Nästan två av tre besväras ofta eller då och då av ensamhet.

Det är fler äldre med hemtjänst som svarar att de mår bra än som svarar att de mår dåligt. Men nästan var tredje har stora svårigheter att röra sig eller kan inte alls röra sig själva inomhus.

Stora variationer

Andelen äldre som är nöjda varierar mycket mellan kommunerna. Det finns kommuner där de äldre enbart ger positiva eller neutrala svar när det gäller den sammantagna nöjdheten. 63 av 290 kommuner inom hemtjänst och 39 kommuner inom särskilda boenden har enbart fått nöjda svar på frågan om den sammantagna nöjdheten. Samtidigt finns det kommuner med avsevärt lägre andel nöjda och/eller en märkbar andel missnöjda svar.

På nationell nivå svarade i genomsnitt cirka 3 procent att de är missnöjda med sin hemtjänst eller sitt särskilda boende, men variationen är stor. Andelen missnöjda svar inom hemtjänsten varierar på kommunnivå mellan 0 och 14 procent, och enstaka verksamheter inom hemtjänsten har en ännu högre andel. För särskilda boenden varierar andelen missnöjda på kommunnivå mellan 0 och 20 procent. Det finns kommuner eller stadsdelar där fler än var tionde äldre är ganska eller mycket missnöjd med vården och omsorgen.

Verksamheterna bör analysera resultaten

De allra flesta äldre är alltså nöjda med sin vård och omsorg, men det finns stora skillnader mellan olika kommuner och verksamheter när det gäller resultaten på vissa frågor och om de äldre sammantaget är nöjda. För att undersökningen om de äldres uppfattning ska bidra till en god vård och omsorg bör kommuner och andra utförare ta del av sina resultat och använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete.

Inledning

Uppdraget

Socialstyrelsen har tidigare publicerat rapporter från undersökningar som rör äldres uppfattning om vården och omsorgen inom hemtjänst och särskilda boenden åren 2008, 2010, 2011 och 2012. [3, 4] Denna rapport är den femte och redogör för de äldres uppfattning om vården och omsorgen år 2013.

Undersökningarna om äldres uppfattning är underlag till Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser, som Socialstyrelsen gör på uppdrag av regeringen. Öppna jämförelser är ett verktyg för att analysera, följa upp och utveckla socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamheter på lokal, regional och nationell nivå. Det övergripande målet är att stödja nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i arbetet med att främja en god vård och omsorg för den enskilde.

Nytt för i år

I år har Socialstyrelsen genomfört en nationell totalundersökning för första gången och totalt 212 500 personer har uppmanats att tycka till om sin äldreomsorg.

En majoritet av kommunerna har bidragit med information om vilka verksamheter (enheter eller utförare) som ansvarar för de äldre i respektive kommun. Det har varit en förutsättning för att kunna redovisa resultat på en mer detaljerad nivå än kommunnivå.

Institutet för kvalitetsindikatorer AB (Indikator) samlade in data på uppdrag av Socialstyrelsen. Undersökningen genomfördes från slutet av april till och med mitten av juni månad, vilket var något tidigare än år 2012. Några få enkätfrågor tillkom och några få justerades eller togs bort i enkäterna jämfört med förra året. En redovisning av frågorna i årets enkätformulär finns i bilagan ”Enkäterna år 2013”. I år hade de äldre också möjlighet att ta del av och besvara enkäterna i form av en webbenkät samt på fler språk (svenska, engelska, finska och arabiska).

Resultat från årets undersökning på nationell nivå finns i bilagan ”Tabeller, nationella resultat”. På webbplatsen www.socialstyrelsen.se presenteras också resultat på nationell nivå samt för län, kommuner, stadsdelar och enheter med minst 30 svarande. Utöver detta redovisas resultat direkt till kommunerna för enheter med 7–29 svarande, för verksamheternas egna förbättringsarbeten. Socialstyrelsen har beaktat behov och önskemål om att redovisa så mycket som möjligt till så många som möjligt. Samtidigt har vi också beaktat att de jämförelser som presenteras på webbplatsen ska klara jämförelser ur ett statistiskt perspektiv. Och inte minst, ska inte någon enskild persons svar riskera att röjas. För en närmare beskrivning av principer för redovisning av resultat, se avsnittet ”Statistiska mått och redovisningsgrupper” i kapitlet ”Metodbeskrivning”.

Resultaten avser dem som har svarat

Undersökningen om äldres uppfattningar om vård och omsorg handlar om att fånga det som är relevant för de äldre. Redovisningen bygger på de äldres uppfattning och är alltså inte en heltäckande beskrivning av förhållandena inom vården och omsorgen av äldre. Resultaten i år avser svar från totalt 139 388 personer (99 469 personer med hemtjänst och 39 919 personer som bor i särskilt boende). Det är ett stort antal äldre personer, samt deras anhöriga och andra som stöttat de äldre, som bidrar med sin syn på vården och omsorgen. Deltagarna i årets undersökning är mycket lika dem som deltog förra året, med hänsyn till relevanta bakgrundsfaktorer. Därmed är det möjligt att jämföra resultaten mellan åren.

Samtidigt har undersökningen ett förhållandevis stort bortfall, med svar från cirka 70 procent av målgruppen med hemtjänst i ordinärt boende och cirka 57 procent av målgruppen inom särskilda boenden. På grund av detta säger undersökningen inte tillräckligt om vad äldre generellt tycker om sin äldreomsorg. Socialstyrelsen vet sedan tidigare studier att de som inte svarar generellt har en sämre hälsa. De svarande som har sämre hälsa är generellt också mindre nöjda med sin vård och omsorg än de äldre som mår bra. Det kan finnas flera olika orsaker till att de äldre inte deltar. Socialstyrelsen har initierat en bortfallsstudie med intervjuer av personer som inte deltog i årets undersökning för att skaffa djupare kunskap på området.

Disposition

Rapporten är uppdelad i olika kapitel för att underlätta för läsaren att ta del av de delar som är av primärt intresse för var och en. Den som snabbt vill ta del av resultaten kan gå direkt till avsnittet "Vad tycker de äldre?" i kapitlet "Resultat". I det avsnittet finns en kort sammanfattning av de viktigaste resultaten och vilka utvecklingsområden som kan uppmärksammas. Den som i stället vill fördjupa sig i hur undersökningen är gjord kan börja med kapitlet "Metodbeskrivning". För att få en bakgrund till resultaten rekommenderas att ta del av avsnittet "De äldre och deras hälsotillstånd" i kapitlet "Resultat". I bilaga 5 finns tabeller med resultat på nationell nivå och inklusive samtliga svarsalternativ.

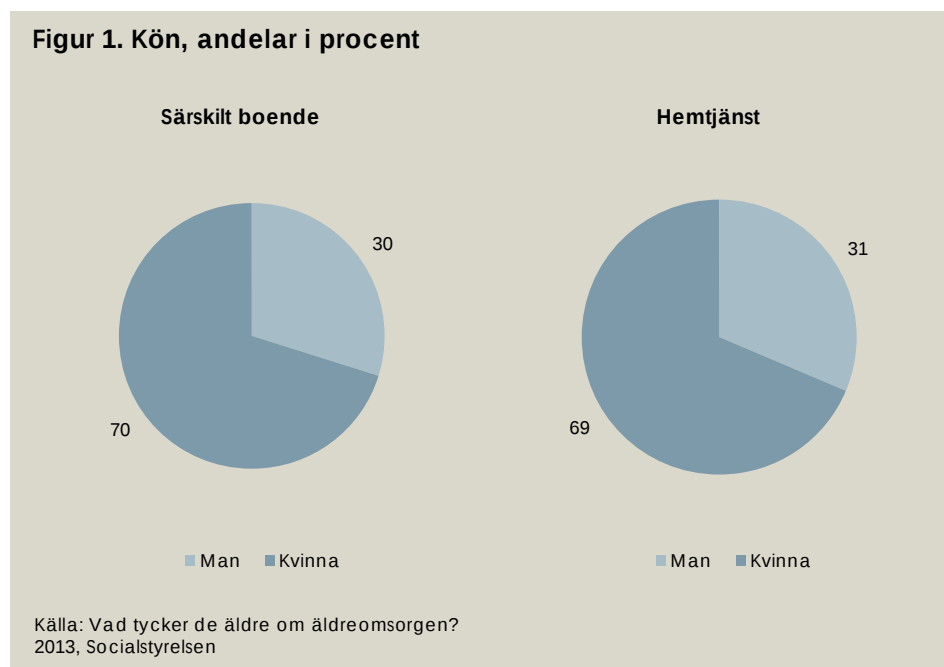
Resultat

Nedan presenteras uppgifter om de äldre och deras hälsotillstånd, och sedan följer avsnitten som presenterar resultaten från årets undersökning. Hur de äldre har svarat hänger nära ihop med hur de mår. Ungefär 17 procent av Sveriges befolkning i åldrarna från 65 år och äldre har insatser från hemtjänst eller bor i särskilt boende.¹

De äldre och deras hälsotillstånd

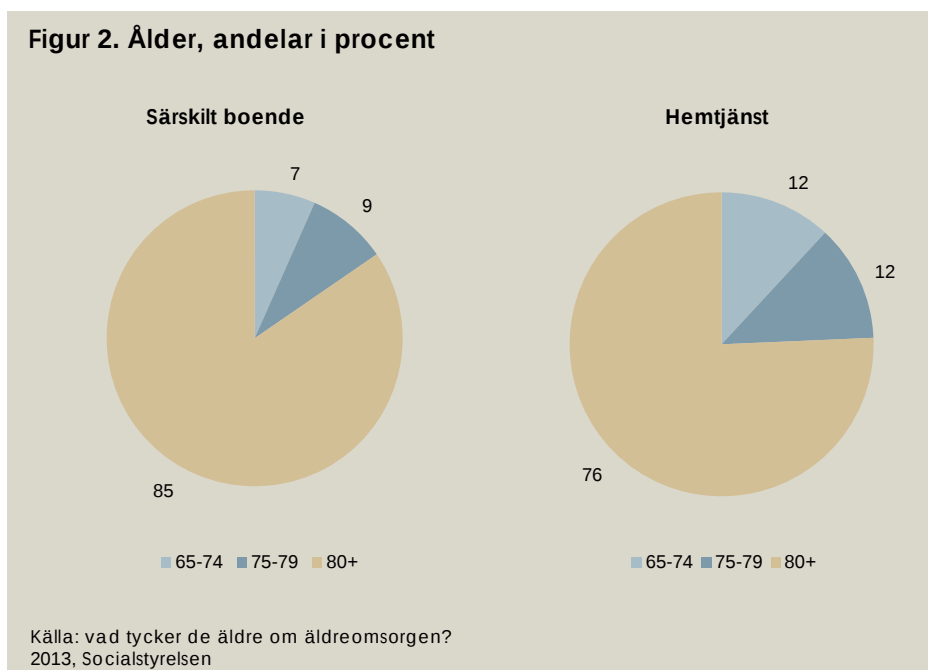
De äldre som bor på särskilda boenden respektive får stöd av hemtjänsten har generellt inte så god hälsa och en stor andel känner sig ensamma. Det försätter många äldre i en beroendesituation i förhållande till vården och omsorgen, och till den personal som utför insatserna.

De flesta som har hemtjänst eller bor i särskilda boenden är kvinnor i åldern 80 år eller äldre. Att det är betydligt fler kvinnor i målgruppen beror på att kvinnor i genomsnitt lever längre än män. Av de äldre med hemtjänst är 69 procent kvinnor och 31 procent män, och tre av fyra är 80 år eller äldre. Av de äldre i särskilda boenden är 70 procent kvinnor och 30 procent män. Andelen som är 80 år eller äldre är 85 procent (figur 1 och 2).



¹ Källa: Socialstyrelsen 2013. År 2011 hade cirka 305 100 personer insatser beviljade enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL. Källa SCB: Sveriges befolkning i åldrarna 65 år och äldre var år 2011 1 798 034 personer.

Figur 2. Ålder, andelar i procent

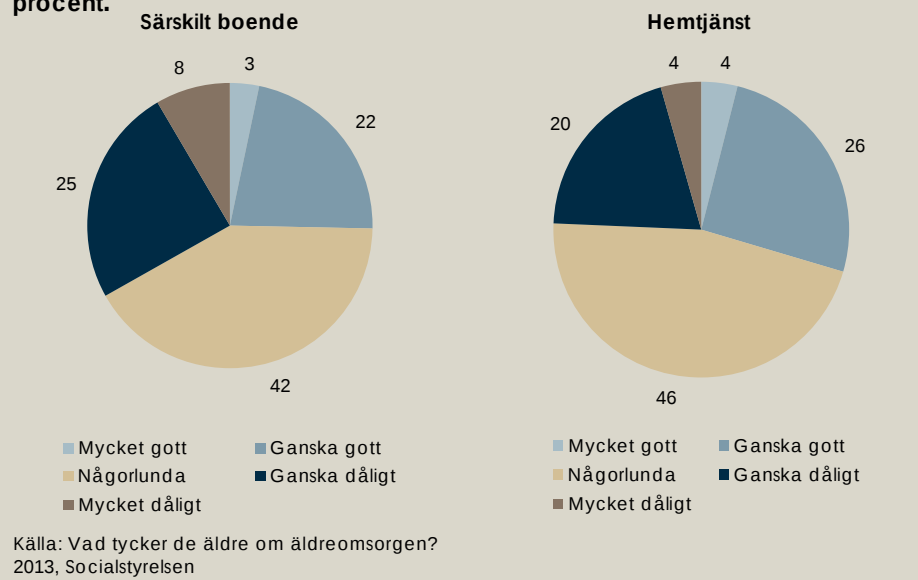


Många äldre mår dåligt

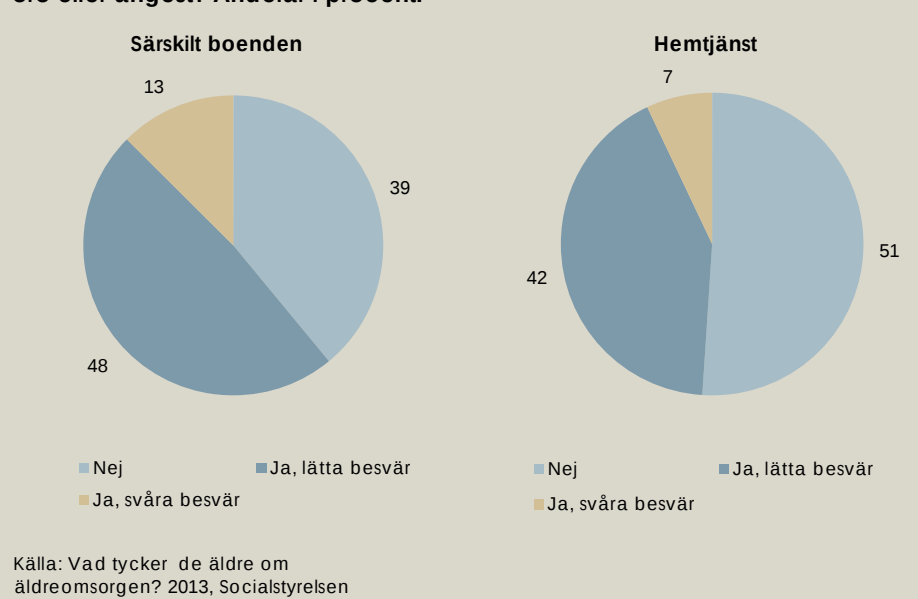
Bland de äldre i särskilt boende är det fler som bedömer att deras hälsotillstånd är ganska eller mycket dåligt (33 procent) än som bedömer att hälsotillståndet är ganska eller mycket gott (25 procent). Fyra av tio bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda (41,5 procent). Många, 61 procent, svarar att de har lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest. Av dem som säger sig ha svåra besvär av det slaget uppger också 89 procent att de då och då eller ofta besvärar av ensamhet. De äldres rörlighet är begränsad – endast 13 procent menar att de går själva utan svårigheter (figurerna 3, 4 och 5).

Cirka 30 procent av de äldre med hemtjänst uppger att deras hälsotillstånd är ganska eller mycket gott, medan 46 procent bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda. En fjärdedel, 24 procent, svarar att de mår ganska eller mycket dåligt. Drygt hälften svarar nej på frågan om de har besvär av ångslan, oro eller ångest, men 42 procent upplever lätta besvär och 7 procent säger sig ha svåra besvär. En fjärdedel av de äldre med hemtjänst har inga svårigheter att röra sig inomhus, men nästan var tredje (cirka 30 procent) med någon hemtjänstinsats kan inte alls gå själv eller har stora svårigheter att gå själv inomhus (figurerna 3, 4 och 5).

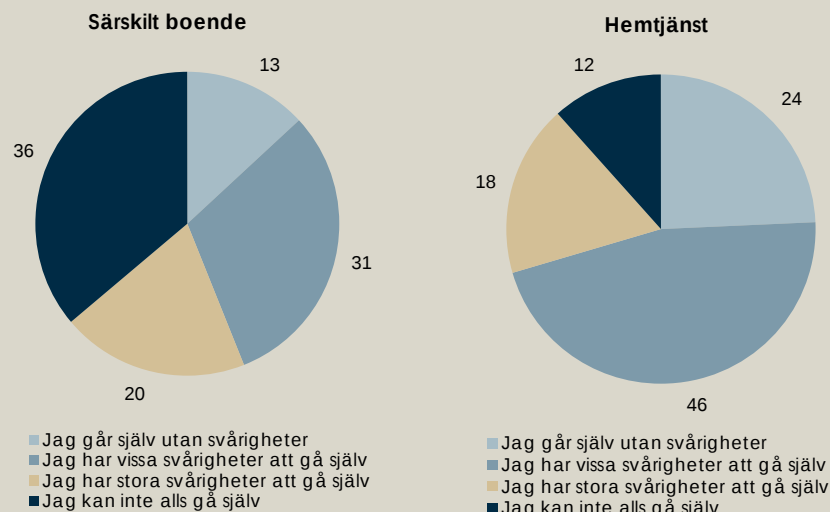
Figur 3. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd? Andelar i procent.



Figur 4. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Andelar i procent.



Figur 5. Hur är din rörlighet inomhus? Andelar i procent.

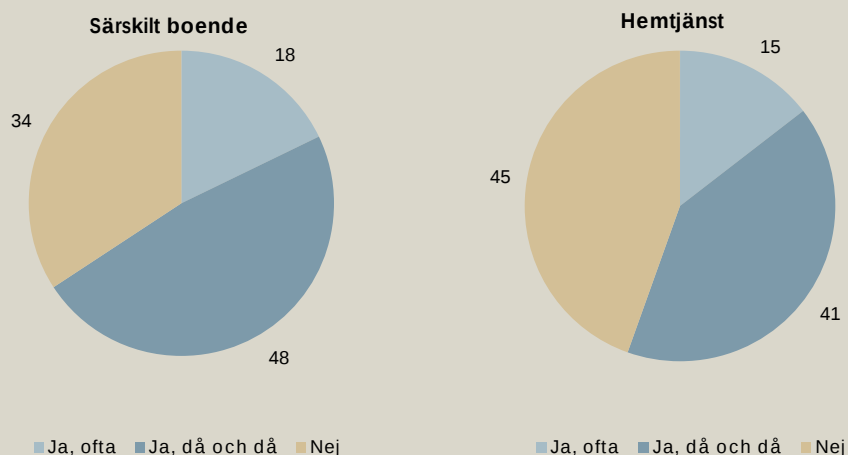


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?
2013, Socialstyrelsen

Det är vanligt att känna sig ensam

Många äldre känner sig ensamma och ungefär två av tre på särskilda boenden svarade att de åtminstone då och då besvärades av ensamhet. 18 procent på särskilda boenden uppgav dessutom att de ofta känner sig ensamma. Bland äldre med hemtjänst uppgav 15 procent att de ofta besvärades av ensamhet, och betydligt fler än hälften gör det åtminstone då och då (figur 6).

Figur 6. Händer det att du besvärades av ensamhet? Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?
2013, Socialstyrelsen

De flesta som har hemtjänst bor ensamma (77 procent). Av dem är det fler som svarade att de ofta eller då och då besväras av ensamhet – 61 procent av de ensamboende jämfört med 36 procent av de sammanboende (bilaga 5).

Vad tycker de äldre?

De äldre och deras anhöriga är sammantaget nöjda med hemtjänsten respektive det särskilda boendet. Andelen som är mycket nöjda har ökat under det senaste året, liksom andelen som känner sig trygga med sin hemtjänst och i sitt äldreboende. Bemötandet från personalen uppfattas överlag som gott och majoriteten av de äldre har förtroende för åtminstone de flesta i personalen. Men det finns också brister vad gäller lyhördhet och respekt för de äldre och deras behov.

I redovisningen av de äldres uppfattning om insatserna har svarsalternativen i diagram och tabeller lagts samman så att svaren kan redovisas i tre kategorier: 1) positiva, 2) varken eller/delvis och 3) negativa:

1. Bland de positiva ingår de som svarat "mycket nöjd" eller "ganska nöjd", "mycket lätt" eller "ganska lätt", "ja, alltid" eller "oftast".
2. Bland "varken eller/delvis" finns de som svarat "varken nöjd eller missnöjd", "varken lätt eller svårt", "ibland", "varken tryggt eller otryggt".
3. Bland de negativa ingår de som svarat "ganska missnöjd" eller "mycket missnöjd", "ganska svårt" eller "mycket svårt", "sällan" eller "aldrig".

Indelningen ovan är en förenkling av hur Socialstyrelsen gått tillväga i grupperingen av svarsalternativ. I bilagorna "Gruppering av svarsalternativ, hemtjänst" respektive "Gruppering av svarsalternativ, särskilt boende" finns tabeller som visar mer ingående hur svarsalternativen är grupperade för varje fråga om hemtjänst respektive särskilt boende.

I redovisningen ingår inte de som svarat "vet inte" eller "ingen åsikt". Socialstyrelsen redovisar bara dem som valt att uttrycka en åsikt.

Hemtjänst

Totalt 89 procent av de äldre med hemtjänst är sammantaget nöjda med sin hemtjänst, och nöjdheten har ökat något under det senaste året. Så gott som alla svarade att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt, och för de allra flesta känns det tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten. En majoritet anser att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra, och det är en viktig faktor för att de äldre ska känna sig nöjda med sin hemtjänst.

Många av de äldre upplever dock att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider personalen kommer, och det är också viktigt att beakta. En stor andel svarade även att de sällan eller aldrig får meddelande i förväg om tillfälliga förändringar.

Bemötandet från personalen upplevs gott, men det förekommer samtidigt kränkningar och överträdelser från personalens sida i form av brist på respekt eller nonchalant behandling av den äldre, hårdhänthet (till exempel hårda grepp vid omvårdnad) samt stölder med mera. Fler än var tionde med hemtjänst har känt sig kränkt av personalen under det senaste året.

I år var det 79 procent av de äldre med hemtjänst som själva svarade på frågorna i enkäten. Det är en ökning med tre procentenheter jämfört med år 2012. I övriga fall var det ofta någon anhörig som bistod den äldre med att fylla i enkäten, och av dem svarade 87 procent att de tycker att samarbetet mellan dem och hemtjänsten fungerar mycket eller ganska bra.

Särskilt boende

Äldre på särskilda boenden är sammantaget något mer nöjda i år jämfört med förra året, och 83 procent svarade att de är ganska eller mycket nöjda. Tryggheten i boendet är en viktig förklaring till att man är nöjd generellt. De flesta tycker också att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. Nästan nio av tio fick plats på det äldreboende som de ville ha.

Det finns också svar som visar på behov av förbättringar. Var tionde äldre har bara förtroende för några i personalen, och en stor andel vet inte vart de ska vända sig när de vill framföra synpunkter eller klagomål. 30 procent av de äldre upplever aldrig, sällan eller bara ibland att måltiderna på äldreboendet är en trevlig stund på dagen. 26 procent svarade att de är missnöjda med möjligheterna att vistas utomhus och 12 procent svarade att de är missnöjda med aktiviteterna på äldreboendena.

Fler än var femte på särskilda boenden har känt sig kränkta en eller flera gånger under det senaste året och andelen är ungefär lika som förra året. De upplevda överträdelserna är de samma som inom hemtjänsten.

Ungefär 60 procent av enkäterna besvarades av andra än den äldre själv. Förutom närstående och anhöriga (85 procent) var det ofta en god man som svarade för den äldres räkning (14 procent). Andelen av de äldre som svarade själva är lika som förra året (39 procent). Se tabell 6 sid 42 för uppgift om vilka som svarade på enkäterna. De närstående och anhöriga fick ange hur samarbetet mellan dem och boendet fungerar, och de allra flesta, 89 procent, svarade att samarbetet fungerar ganska eller mycket bra.

Inflytande och delaktighet

De äldre behöver ha inflytande och vara delaktiga för att kunna påverka sin egen livssituation och för att behålla en hög grad av självbestämmande och integritet.

I enkäten till äldre på särskilda boenden ställs frågan om de fick plats på det äldreboende som de ville bo på. En majoritet, 88 procent, svarade att de fick plats där de ville bo. I hemtjänstenkäten finns i stället en fråga som rör om handläggarens beslut är anpassat efter den äldres behov och om den äldre fick välja utförare av hemtjänsten. 73 procent av de äldre med hemtjänst svarade att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov och 62 procent svarade att de helt eller delvis fick välja utförare av hemtjänsten (bilaga 5).

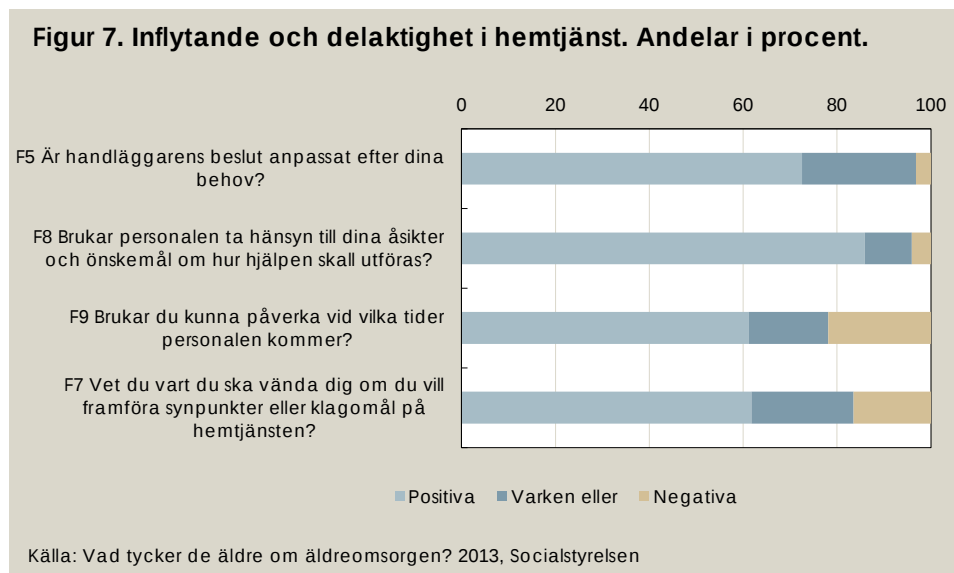
Majoriteten tycker att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål

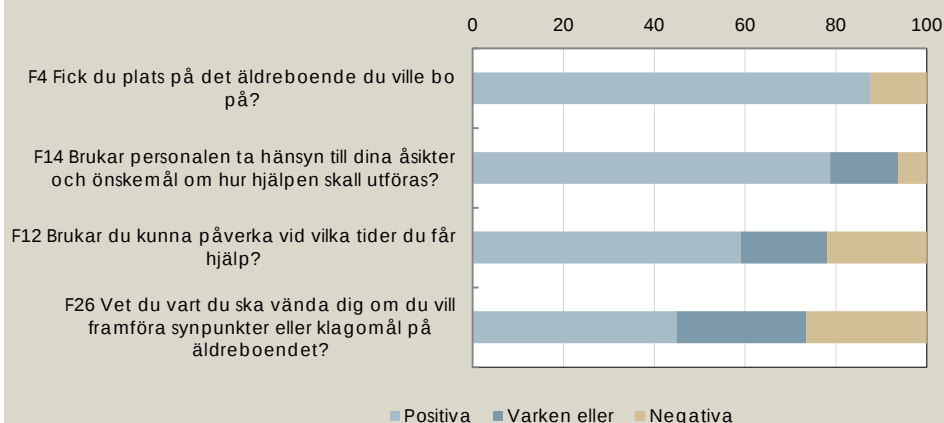
Majoriteten tycker att personalen alltid eller oftast brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras (86 procent av dem som har hemtjänst och 79 procent inom särskilda boenden). Samtidigt var det fler än var femte inom särskilda boenden som svarade att de sällan eller aldrig upplever det. Inom hemtjänst svarade 4 procent att personalen sällan eller aldrig brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Sex av tio med hemtjänst svarade att de vet vart de ska vända sig om de vill framföra klagomål eller synpunkter på hemtjänsten. Fyra av tio svarade att de inte vet eller delvis vet (i vissa frågor men inte i andra) vart de ska vända sig. I år ställdes denna fråga också till de äldre på särskilda boenden. 45 procent svarade att de vet, 27 procent att de inte vet och 29 procent svarade att de delvis vet (figur 7 och 8).

Det kan vara svårt att påverka tidpunkten för att få hjälp

Totalt 61 procent av dem som har hemtjänst svarade att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider personalen kommer. 22 procent svarade att de sällan eller aldrig kan påverka detta. På de särskilda boendena svarade 59 procent att de alltid eller oftast kan påverka tiderna, och 22 procent, lika stor andel som inom hemtjänsten, svarade att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider de får hjälp (figur 7 och 8).



Figur 8. Inflytande och delaktighet i särskilt boende. Andelar i procent.

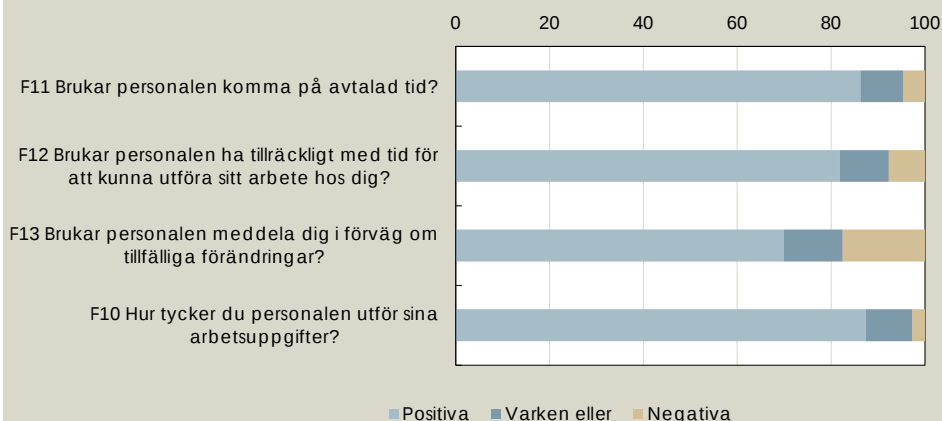
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Utförande

Hjälpens utförande kan handla om många olika saker, alltifrån vad de äldre tycker om städningen eller omvårdnaden till hur de upplever personalens bemötande. Personalen ska ha tillräckligt med tid för att utföra de planerade insatserna. Resultaten speglar även ledning och planering av arbetet.

Hemtjänstpersonalen kommer oftast i tid, har tillräckligt med tid och gör ett bra arbete

Många av de äldre med hemtjänst (86 procent) svarar att personalen oftast eller alltid kommer i tid. 42 procent, tycker att personalen alltid har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete, och ytterligare cirka 40 procent menar att så oftast är fallet. En klar majoritet svarade också att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra (87 procent). 70 procent av dem med hemtjänst svarade att personalen alltid eller oftast meddelar dem i förväg vid tillfälliga förändringar medan 18 procent svarade att de sällan eller aldrig får veta detta (figur 9).

Figur 9. Utförande i hemtjänst. Andelar i procent.

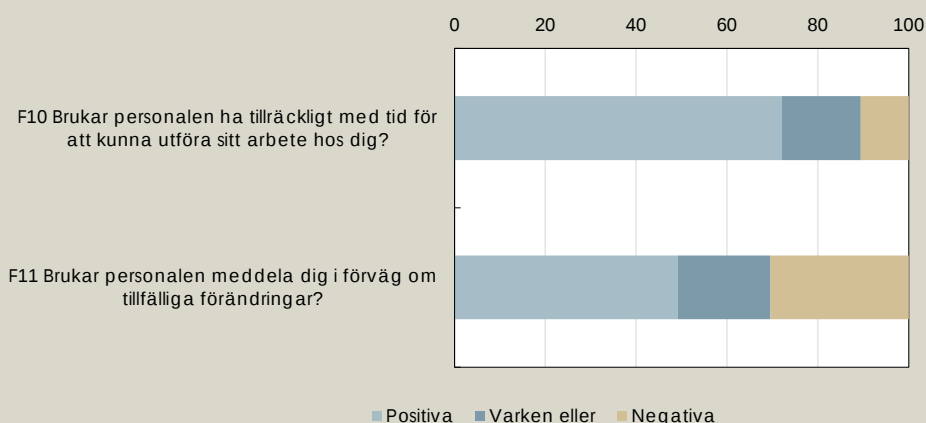
Källa: Vad Tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Ensamboende eller sammanboende har viss betydelse för äldre med hemtjänst

Äldre med hemtjänst fick ange om de är sammanboende med någon annan vuxen. De som är sammanboende gav något mer positiva svar på frågorna när det gäller ifall de brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer, och ifall personalen brukar ta hänsyn till deras önskemål om hur hjälpen ska utföras samt hur de tycker att personalen utför sina arbetsuppgifter. De som är sammanboende svarade också i större utsträckning att de vet vart de ska vända sig med synpunkter eller klagomål. Andelen som sammantaget är nöjd respektive missnöjd med sin hemtjänst är likväl ungefär densamma oavsett om den äldre bor ensam eller tillsammans med någon annan vuxen (bilaga 5).

Äldre i särskilt boende får inte alltid meddelande om tillfälliga förändringar

På särskilda boenden svarade 72 procent att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra arbetet hos den äldre, och var tionde svarade att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid. Knappt hälften svarade att personalen alltid eller oftast meddelar dem i förväg om tillfälliga förändringar. 30 procent svarade att de sällan eller aldrig får veta sådant (figur 10).

Figur 10. Utförande i särskilt boende. Andelar i procent.

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

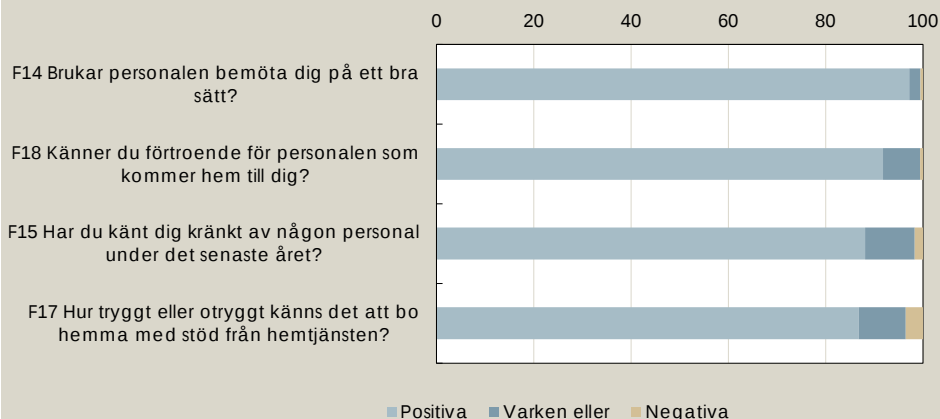
Trygghet och bemötande

Mötet mellan den professionelle och den enskilde är grunden i all vård och omsorg. De äldre som bor på ett särskilt boende eller har hemtjänst är dessutom beroende av personalens stöd och hjälp. Ett gott bemötande handlar om personalens förmåga att kommunicera, tolka den äldres situation och anpassa stödet på olika sätt.

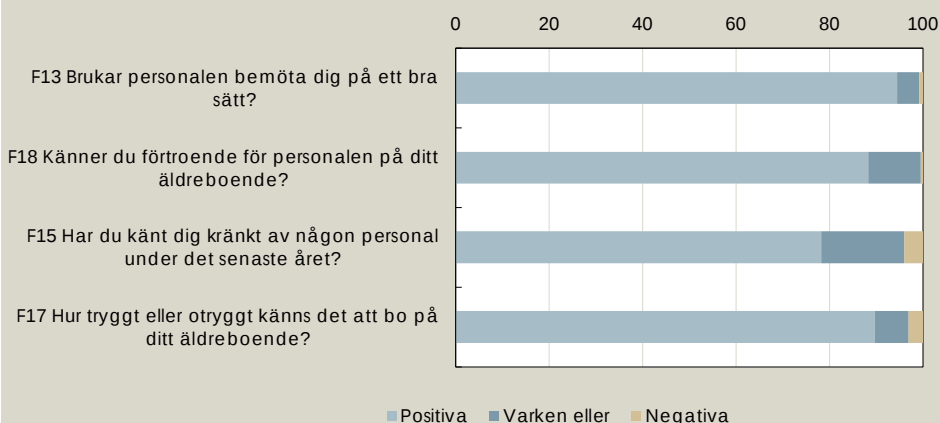
En majoritet upplever bemötandet som gott och känner sig trygga men kränkningar förekommer

De flesta äldre med hemtjänst, 87 procent, upplever att det är ganska eller mycket tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Dessutom svarade 90 procent av de äldre på särskilda boenden att det känns ganska eller mycket tryggt att bo där. Andelen som svarar att det känns mycket tryggt har ökat med mellan två och tre procentenheter inom både hemtjänst och särskilda boenden sedan år 2012 (bilaga 5). Mellan 3 och 4 procent av de äldre svarade att de upplever det otryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten eller på sitt äldreboende.

Nästan alla äldre svarade att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt (97 procent med hemtjänst och 94 procent på särskilda boenden). De flesta känner också förtroende för personalen, åtminstone för de flesta. Det är fler i år jämfört med år 2012 som har förtroende för samtliga i personalen (bilaga 5).

Figur 11. Trygghet och bemötande i hemtjänst. Andelar i procent.

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Figur 12. Trygghet och bemötande i särskilt boende. Andelar i procent.

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Samtidigt förekommer det upplevelser av kränkningar och överträdelser från personalens sida. 22 procent av de äldre på särskilda boenden (eller 11 286 personer) svarade att de har känt sig kränkta av personalen någon gång under det senaste året (år 2012 var siffran 23 procent). Fyra procent (eller 2 036 personer) uppgav att de har känt sig kränkta flera gånger. Andelarna var ungefär dubbelt så höga bland äldre på särskilda boenden jämfört med äldre med hemtjänst. Tolv procent (eller 7 253 personer) har känt sig kränkta inom hemtjänsten, och av dem är det knappt 2 procent (1 043 personer) som har gjort det flera gånger. I år kompletterades enkäterna med en fråga som gällde om den äldre hade upplevt överträdelser från personalens sida. De vanligaste exemplen på upplevda överträdelser (av de fördefinierade valen) som kryssades i var respektlöshet i tilltal, miner, blickar eller gester, hårdhänthet från personalen (till exempel hårda grepp vid omvårdnad) samt stöld

av saker, pengar eller läkemedel. Bilaga 5 innehåller uppgifter om andelarna för varje svar.

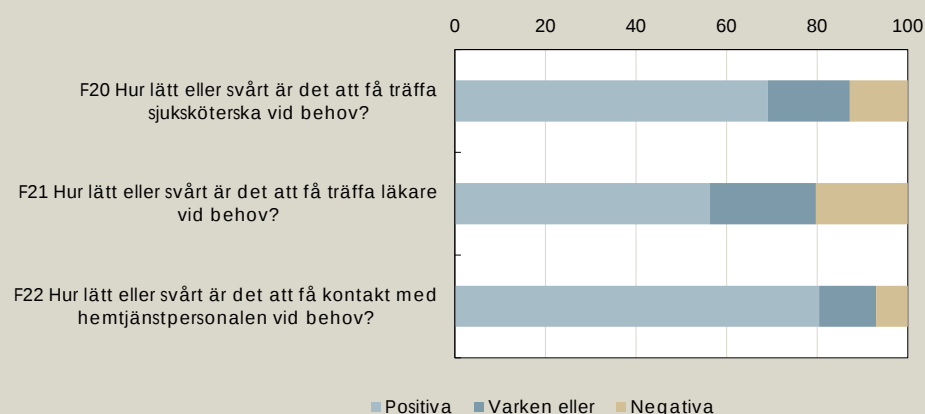
Bland dem som svarade via internet var det en något större andel som känt sig kränkt respektive har upplevt överträdelser, jämfört med dem som svarade på pappersenkäten. De som svarade via internet hade också möjlighet att lämna ett öppet svar på frågan om kränkningar och frågan om eventuella överträdelser från personalens sida. Totalt inkom 85 öppna svar till hemtjänstens frågor om kränkningar respektive överträdelser, och 104 till de särskilda boendena. De svarande har med egna ord beskrivit dessa kränkningar eller överträdelser. Exempelen handlar om att personal inom hemtjänsten inte ger sig tillkänna eller hälsar när de kommer hem till de äldre, och personal på äldreboenden går in utan att knacka när de stiger in i rummet. Svaren visar att personalen pratar över huvudet på den äldre eller använder förminsande ord. De äldre upplever att personalen tycker att de ska vara glada över att få någon hjälp över huvud taget och inte bör streta emot. De upplever även att personalen inte tar tillräcklig hänsyn till de äldres önskemål eller specifika behov för dagen. Svaren består också av konkreta exempel på kränkande hantering i vardagssituationer såsom vid duschning och måltider, och det finns exempel på att äldre vill gå på toaletten men inte får hjälp att ta sig dit. Socialstyrelsen vill skaffa djupare kunskap om vad det är som gör att äldre känner sig kränkta respektive upplever överträdelser, och kommer under hösten 2013 att intervjua äldre personer om detta.

Tillgänglighet till vård och omsorg

Inte lätt för alla att få träffa läkare vid behov

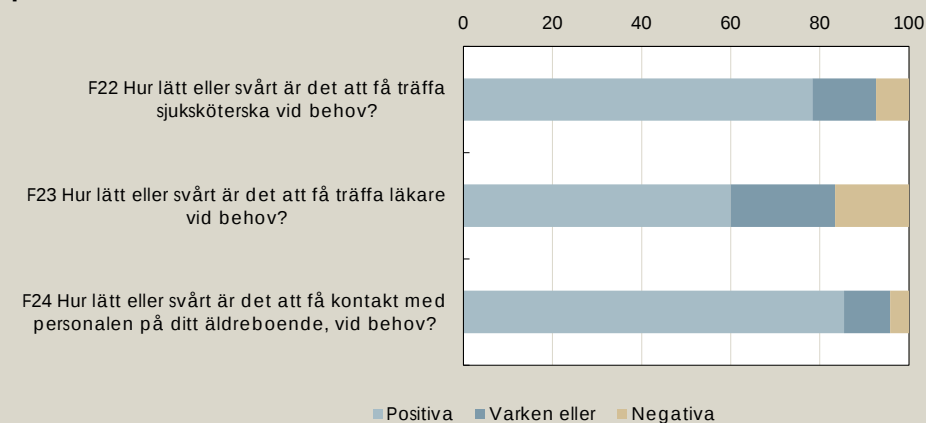
Åtta av tio med hemtjänst tycker att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen när de behöver. Däremot verkar det vara svårare att få träffa en sjuksköterska eller läkare. Svarsmönstret är lika för de äldre på särskilda boenden, men andelarna positiva svar är något högre (figurerna 13 och 14).

Figur 13. Tillgänglighet till vård och omsorg i hemtjänst. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Figur 14. Tillgänglighet till vård och omsorg i särskilt boende. Andelar i procent.



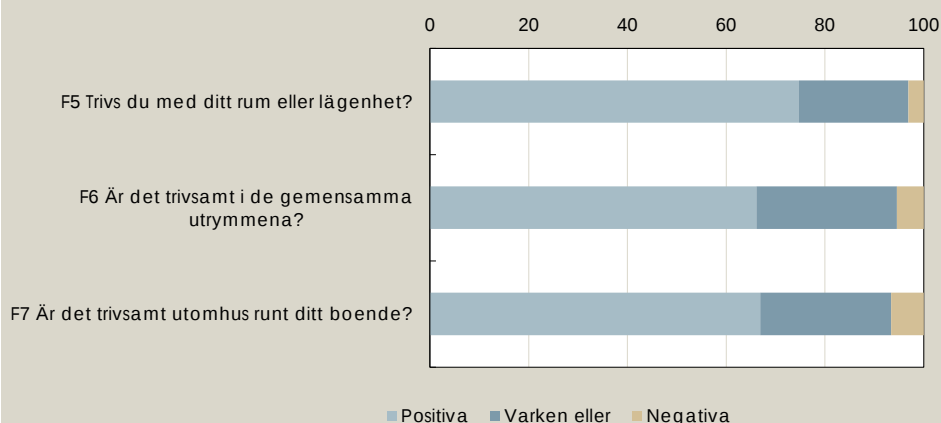
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Bostad och omgivningarna i särskilt boende

Utformningen av boendemiljön, både inne och ute, är viktig för oss alla. Ju äldre vi blir desto mer tid spenderar vi sannolikt i hemmet, och miljön har betydelse för de äldres möjligheter till aktiviteter och utevistelse. En miljö som är anpassad efter de enskilda individernas behov gör att den äldre kan vara mer självständig.

Det egna rummet är mer trivsamt än övriga utrymmen

Det är fler äldre på särskilda boenden som trivs med sina rum (75 procent) än som tycker att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena (66 procent) och som säger att det är trivsamt utomhus runt boendet (67 procent). Se figur 15 nedan. Det var också en mindre andel i år jämfört med förra året som svarade att det är trivsamt utomhus runt boendet. Försämringen var tre procentenheter (bilaga 5).

Figur 15. Bostad och omgivningar i särskilt boende. Andelar i procent.

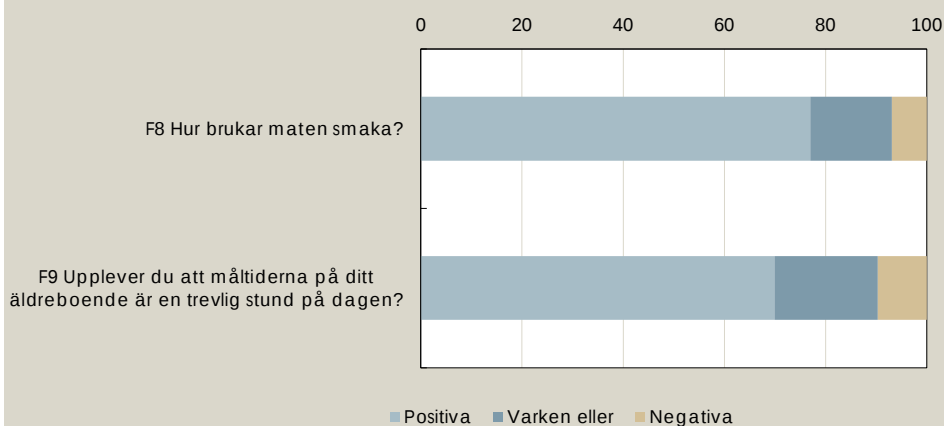
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Mat och måltider i särskilt boende

Mat och måltidsmiljö är viktiga faktorer för att förebygga sjukdom och undernäring. Personer som lider av undernäring kan känna sig mindre friska och mer nedstämda än normalnärda.

Måltidssituationen kan bli bättre

En stor andel, 77 procent, svarade att maten brukar smaka bra på de särskilda boendena. 51 procent svarade att den smakar ganska bra och 26 procent svarade att den är mycket bra. Något färre upplever att måltiden är trivsamt. 70 procent svarade att måltiden alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen, och 30 procent svarade att måltiderna på äldreboendet aldrig, sällan eller bara ibland är trevliga (figur 16).

Figur 16. Mat och måltider i särskilt boende. Andelar i procent.

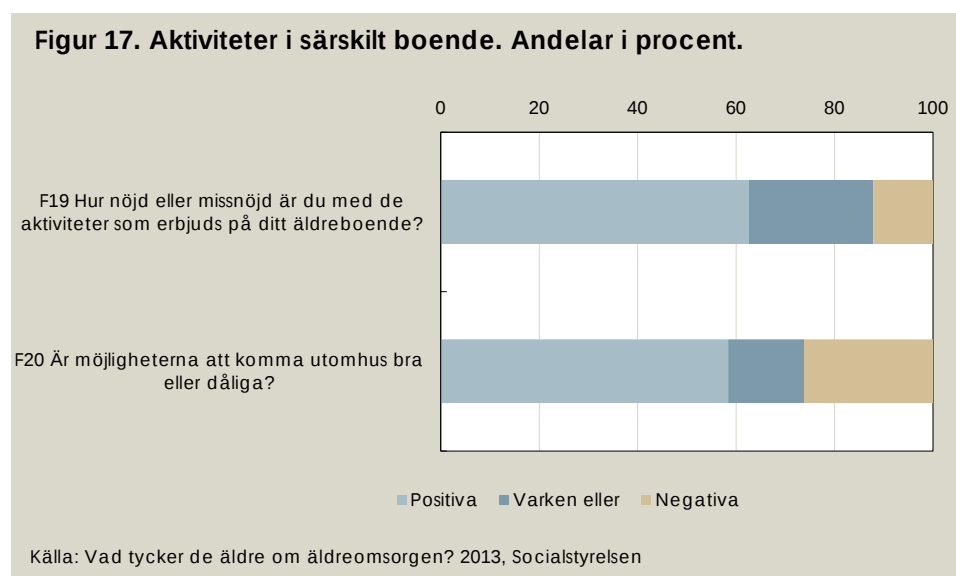
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

God mat och trevliga måltider har tydlig inverkan på den äldres helhetsintryck av äldreboendet (figur 24 och 25 i avsnittet "Vad påverkar nöjdheten?").

Aktiviteter i särskilt boende

Alla har inte möjlighet att komma utomhus

Totalt 58 procent av de svarande på särskilda boenden svarade att de har goda möjligheter att komma utomhus. Fler än var fjärde svarade dock att möjligheterna att vistas utomhus är ganska eller mycket dåliga. En förhållandevis stor andel är också negativa till aktiviteterna (12 procent svarade att de är ganska eller mycket missnöjda med de aktiviteter som erbjuds, figur 17).

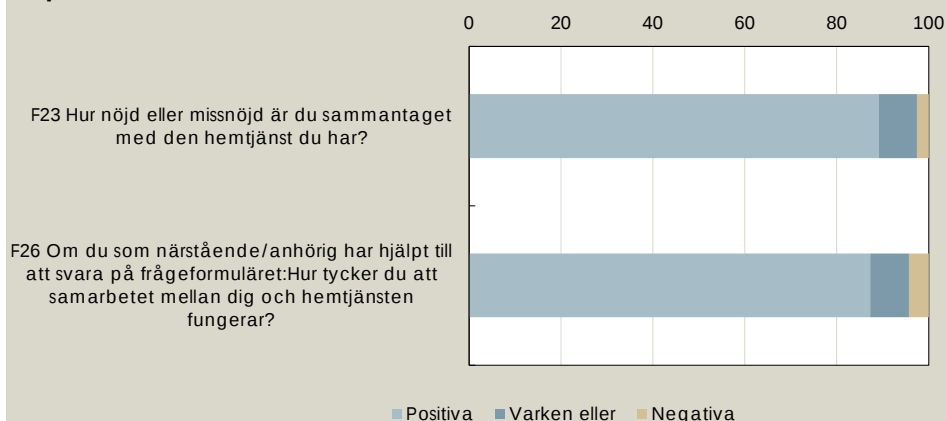


Sammantagen bedömning av omsorgen

Majoriteten svarade positivt

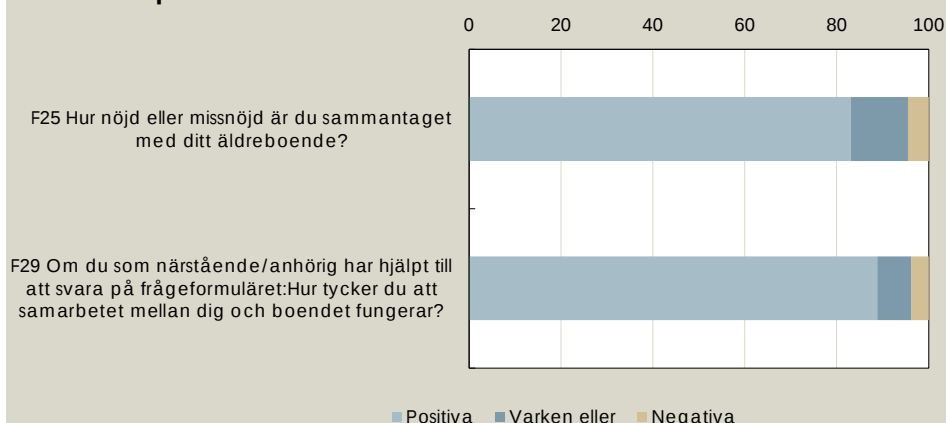
Det var 89 procent som svarade att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten. Många av de närstående/anhöriga tycker också att samarbetet mellan dem och hemtjänsten fungerar bra (87 procent). På de särskilda boendena svarade 83 procent att de överlag är ganska eller mycket nöjda med äldreboendet, och 89 procent av de närstående och anhöriga svarade att samarbetet mellan dem och boendet fungerar ganska eller mycket bra (figur 18 och 19).

Figur 18. Sammantagen bedömning av omsorgen i hemtjänst. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Figur 19. Sammantagen bedömning av omsorgen i särskilt boende. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Det var en större andel i år jämfört med förra året som svarade att de sammantaget är mycket nöjda med sin hemtjänst respektive sitt äldreboende. Samma förändring syns på frågorna som gäller samarbetet mellan de anhöriga och hemtjänsten respektive äldreboendet. I år var det också fler anhöriga som svarade att de är mycket nöjda med samarbetet, jämfört med år 2012 (bilaga 5).

Vad påverkar nöjdheten?

Den sammantagna uppfattningen om äldreboendet eller hemtjänsten påverkas till stor del av den enskilda individens egenupplevda hälsa och eventuella besvär av ångslan, oro eller ångest. Ju bättre de äldre mår, desto mer positivt svarar de. Det gäller i princip för samtliga frågor i enkäterna. När det gäller enstaka frågor har trygghet en avgörande betydelse för äldre på särskilda

boenden, och maten och måltidsmiljön är också viktiga faktorer. Äldre som har hemtjänst lägger stor vikt vid personalens sätt att utföra sina uppgifter. I övrigt handlar det om hur personalen bemöter den äldre och om den äldre känner förtroende för personalen, för såväl äldre med hemtjänst som boende på särskilda boenden. Det är också viktigt att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål samt har tillräckligt med tid (resurser).

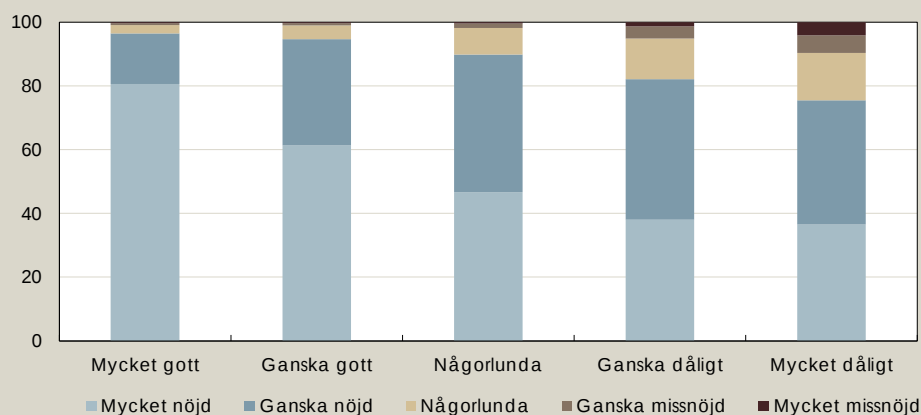
Som väntat blir de äldre mindre nöjda om de har känt sig kränkta eller upplevt överträdelser i sina kontakter med personalen.

Vem som har svarat på enkäten spelar också viss roll. Svaren är mest positiva när de äldre svarat själva, men det kan bero på att de äldre som får hjälp med ifyllandet faktiskt har sämre hälsa och därmed inte är lika nöjda med sin tillvaro. Svaren kan också påverkas av uppfattningen hos den som bistår den äldre.

Den självupplevda hälsan

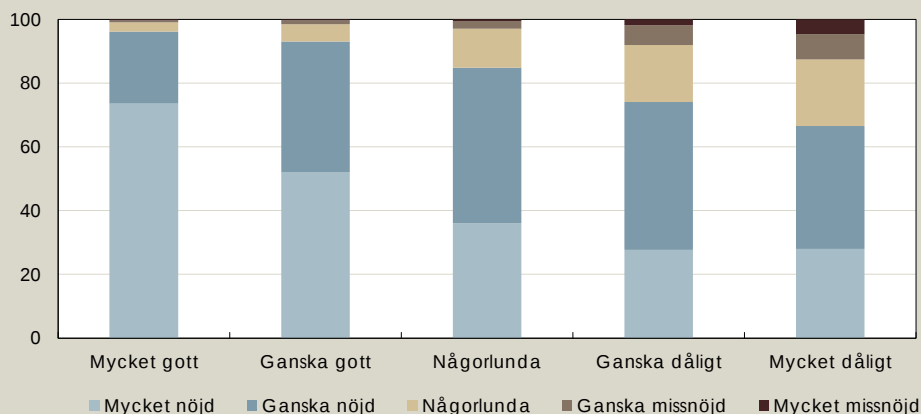
De flesta som sammantaget är mycket nöjda med sin hemtjänst respektive sitt äldreboende anser också att deras hälsotillstånd är mycket gott. På motsvarande sätt finns den största andelen missnöjda bland dem som uppgav att de mår mycket dåligt (figur 20 och 21).

Figur 20. Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten redovisad efter självupplevd hälsa. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Figur 21. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter självupplevd hälsa. Andel i procent.

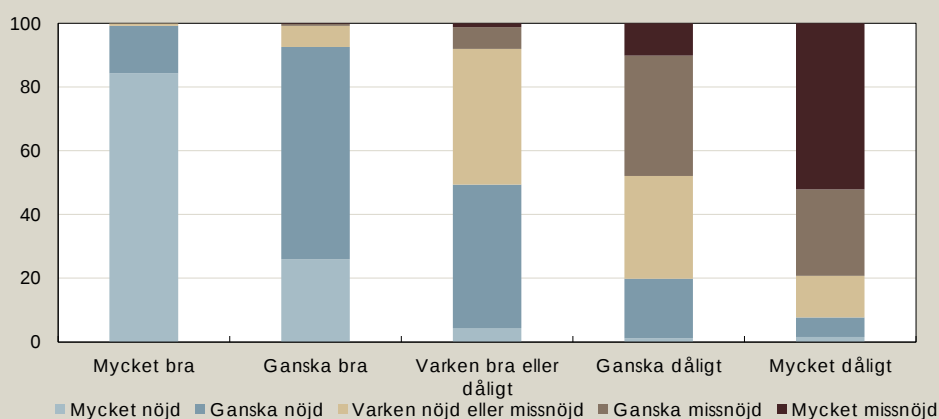


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Hemtjänstpersonalens arbetssätt

Hemtjänstpersonalens sätt att utföra sina arbetsuppgifter har avgörande betydelse för om den äldre är nöjd med sin hemtjänst eller inte. De som tycker att utförandet är mycket dåligt ger sällan positiva svar när det gäller den sammantagna nöjdheten. De som är mycket nöjda med utförandet är också sammantaget nöjda med hemtjänsten (figur 22).

Figur 22. Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten redovisad efter hur personalen utför sina arbetsuppgifter. Andelar i procent.



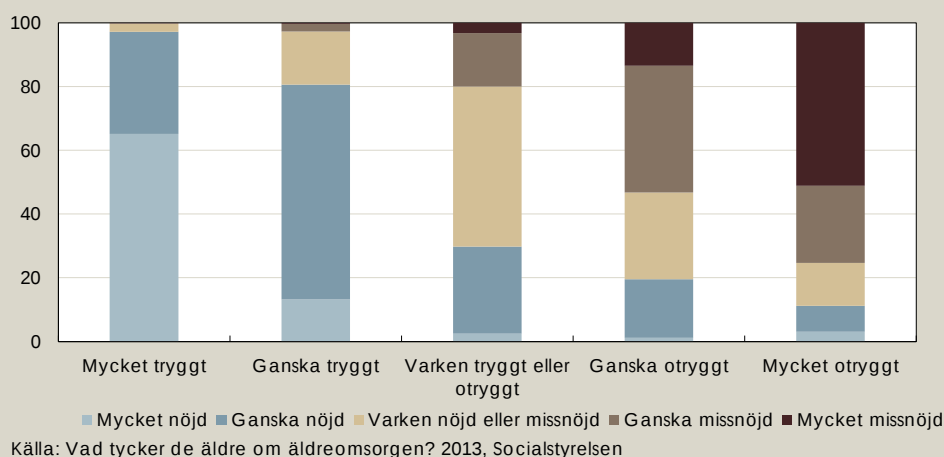
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Tryggt eller otryggt i särskilt boende

På de särskilda boendena är trygghetskänslan avgörande för den totala upplevelsen av äldreboendet. De som känner sig mycket trygga på äldreboendet är nästan alltid också nöjda sammantaget, och de som känner sig mycket eller ganska otrygga är på samma sätt generellt missnöjda. Vissa känner sig var-

ken trygga eller otrygga, och det är förhållandevis få av dem som sammantaget är nöjda med sitt äldreboende (figur 23).

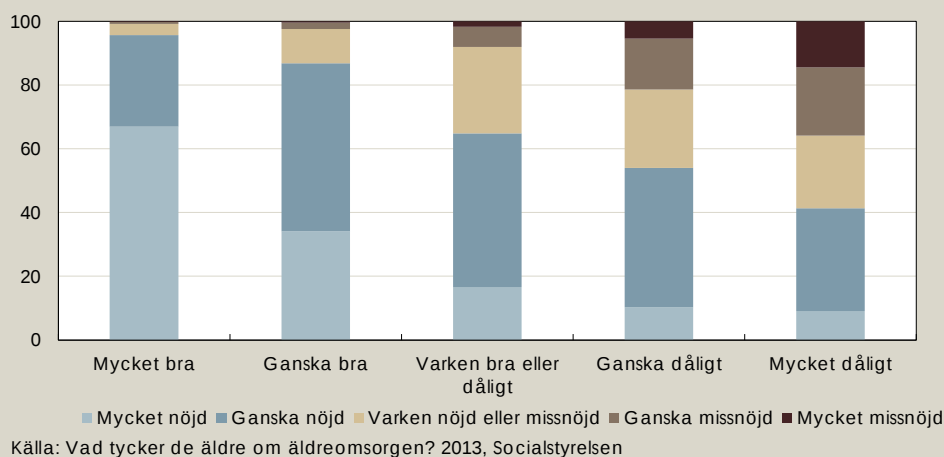
Figur 23. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter tryggheten på äldreboendet. Andelar i procent.



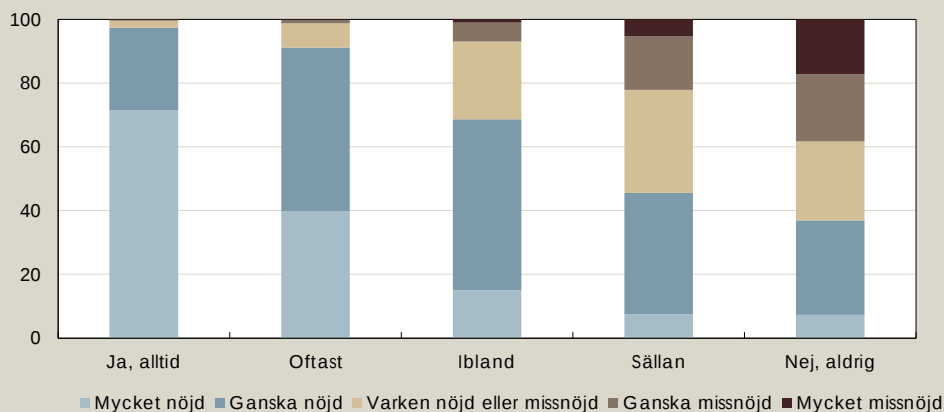
Måltiderna i särskilt boende

Äldre på särskilda boenden får ange hur de tycker att maten brukar smaka och om de upplever att måltiderna på äldreboendet är en trevlig stund på dagen. De två aspekterna har stor betydelse för de äldres sammantagna åsikt om äldreboendet. De som svarade positivt på frågorna om mat och måltidsmiljö är generellt mer positiva till sitt äldreboende, jämfört med dem som svarade mer neutralt eller negativt på frågorna om mat och måltidsmiljö (figur 24 och 25).

Figur 24. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter hur maten brukar smaka. Andelar i procent.



Figur 25. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter om måltiderna är en trevlig stund på dagen. Andelar i procent.

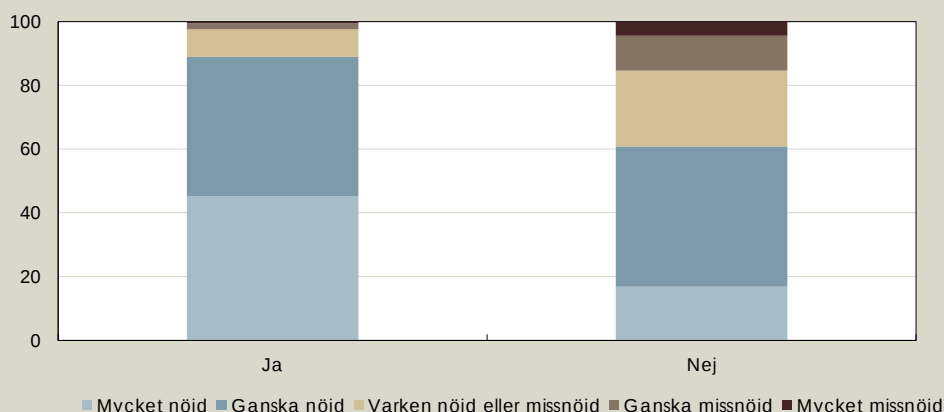


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Möjlighet att välja äldreboende eller utförare av hemtjänsten

Den äldres möjlighet att välja utförare av hemtjänsten respektive äldreboendet spelar också viss roll för det sammantagna omdömet. Det var 88 procent av de äldre på särskilda boenden som svarade att de fick plats på det äldreboende som de ville bo på, se bilagan ”Tabeller, nationella resultat”. Av dem är en större andel sammantaget nöjda med sitt äldreboende jämfört med de som svarade att de inte fick välja. Andelen missnöjda är också större bland dem som inte fick välja jämfört med dem som fick välja (figur 26).

Figur 26. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter om man fick plats på det äldreboende man ville. Andelar i procent.



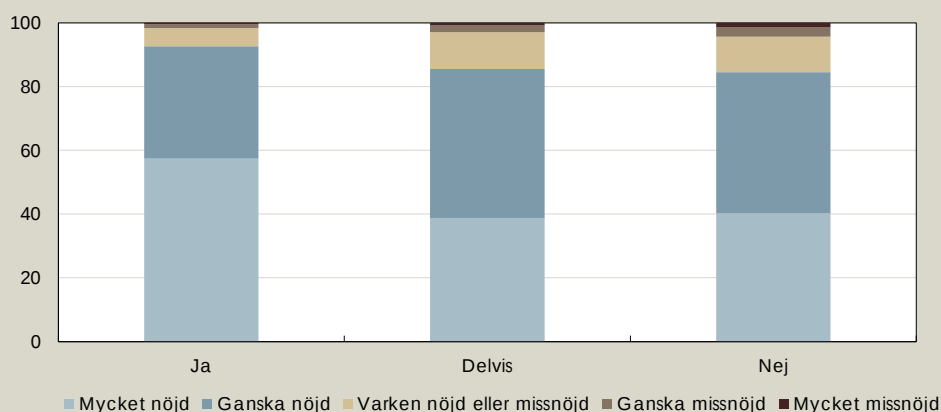
Källa: vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Totalt 62 procent av de äldre med hemtjänst svarade (helt eller delvis) att de fick välja utförare av hemtjänsten (bilaga 5). Äldre kan dock ha fler än en

utförare, och därför kompletterades frågan i år med svarsalternativet *delvis* (utöver svarsalternativen *ja* respektive *nej*) (bilaga 1).

Bland dem som fick välja utförare av hemtjänsten (helt eller delvis) var det en större andel som svarade att de sammantaget är nöjda med hemtjänsten, jämfört med dem som svarade att de inte fick välja. Omvänt fanns fler missnöjda bland dem som svarade att de inte fick välja utförare av hemtjänsten (figur 27).

Figur 27. Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten redovisad efter om man fått välja utförare. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Offentliga respektive enskilda utförare

För många enheter har uppgiften om regiform inte funnits att tillgå, och därför saknas de enheterna i analysen. Resultaten som nämns nedan för offentligt respektive enskilt drivna verksamheter ska därför tolkas med försiktighet.

Regiform

Uppgiften om regiform för utförare inom hemtjänst respektive särskilda boenden baseras på den information som Socialstyrelsen har fått från kommunerna, men alla underlag visar inte om verksamheterna drivs i offentlig eller enskild regi. Uppgiften om regiform saknas för cirka 25 procent av utförarna inom hemtjänsten och för cirka 20 procent av de särskilda boendena. Analyserna för offentlig respektive enskild regi baseras därför enbart på de verksamheter där regiformen är känd. Socialstyrelsen har inte tillgång till information om vilka utförare som tillhandahåller service- respektive omvårdnadsinsatser. Redovisningen är därför inte fullständig och resultaten ska tolkas med försiktighet.

86 av 290 kommuner har angivit att de har enskilda utförare inom hemtjänstverksamheten, och 80 kommuner att de har särskilda boenden i enskild regi. Andelen enskilda utförare i kommunerna varierar; några kommuner har enbart enskilda utförare och andra kommuner har ett fåtal. I genomsnitt drivs

drygt tre fjärdedelar av verksamheterna i offentlig regi och knappt en fjärdedel i enskild regi. Andelarna är ungefär lika inom såväl hemtjänst som särskilda boenden även om antalet verksamheter (utförare) inom hemtjänst är många fler än inom särskilda boenden.

Eventuella skillnader i resultat

Hemtjänst

Hos de enskilda utförarna är det en större andel av de äldre med hemtjänst, jämfört med hos offentliga utförare, som uppfattar att de kan påverka vid vilka tider personalen kommer och som vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på sin hemtjänst. De äldre är dock lika nöjda, oavsett regiform, med hur personalen utför sina arbetsuppgifter. De skiljer heller inget mellan offentliga och enskilda verksamheter vad gäller de äldres sammantagna nöjdhet med hemtjänsten (tabell 1 och 2, bilaga 5).

Tabell 1. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Redovisning efter regiform. Andelar i procent.

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	28	21
Oftast	43	38
Ibland	14	17
Sällan	7	10
Nej, aldrig	8	13

Tabell 2. Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten redovisad efter regiform. Andelar i procent.

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket nöjd	50	50
Ganska nöjd	39	39
Varken nöjd eller missnöjd	8	8
Ganska missnöjd	2	2
Mycket missnöjd	1	1

Särskilt boende

I de särskilda boendena är det inga märkbara skillnader mellan resultaten för enskilda och offentliga verksamheter. Äldreboende upplevs lika tryggt oavsett om det drivs i enskild eller offentlig regi, och den sammantagna nöjdheten är också lika (tabell 3, bilaga 5).

Tabell 3. Sammantagen nöjdhet med äldreboendet redovisad efter regiform. Andelar i procent.

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket nöjd	38	38
Ganska nöjd	45	45
Varken nöjd eller missnöjd	13	12
Ganska missnöjd	3	3
Mycket missnöjd	1	1

Olika grupper upplevelser

I detta avsnitt framgår att kvinnor och män sammantaget verkar vara lika nöjda med sin vård och omsorg. Det är dock en större andel av kvinnorna, jämfört med männen, som har känt sig kränkta av personalen under det senaste året.

Det är de äldsta (80 år eller äldre) som förefaller vara mest nöjda med hemtjänsten respektive sina äldreboenden. Den äldres hälsa har stor betydelse för resultaten. Ju sämre den äldre mår, desto färre positiva svar generellt. När den äldre fått hjälp att fylla i enkäten är svaren överlag mer kritiska.

Män och kvinnor

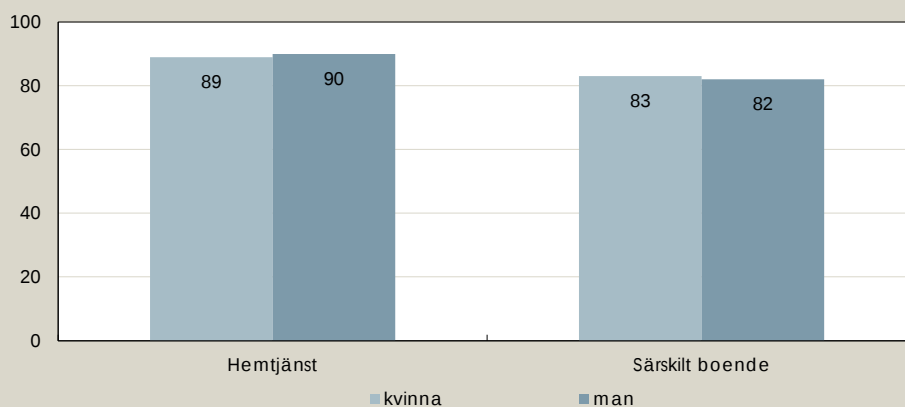
Hemtjänst

Kvinnor och män svarade att de sammantaget är lika nöjda med hemtjänsten även om det finns några skillnader i resultaten för specifika frågor. En större andel kvinnor än män svarade att de har känt sig kränkta av personalen under det senaste året, och fler män än kvinnor, relativt sett, svarade att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra arbetet hos den äldre. Män har i något större omfattning än kvinnor svarat positivt på frågorna om hur personalen utför sina arbetsuppgifter samt om de kan påverka vid vilka tider personalen kommer. Men de skillnaderna är små och inte statistiskt säkra (figur 32, bilaga 5).

Särskilt boende

Svaren från de äldre i särskilda boenden är relativt lika mellan kvinnor och män för de flesta av frågorna. Det som skiljer är att kvinnor i högre utsträckning än män har känt sig kränkta. Den sammantagna nöjdheten med det särskilda boendet är trots det lika, oberoende av kön (figur 28, bilaga 5).

Figur 28. Andelar i procent som är mycket eller ganska nöjda med sin äldreomsorg redovisade efter kön.

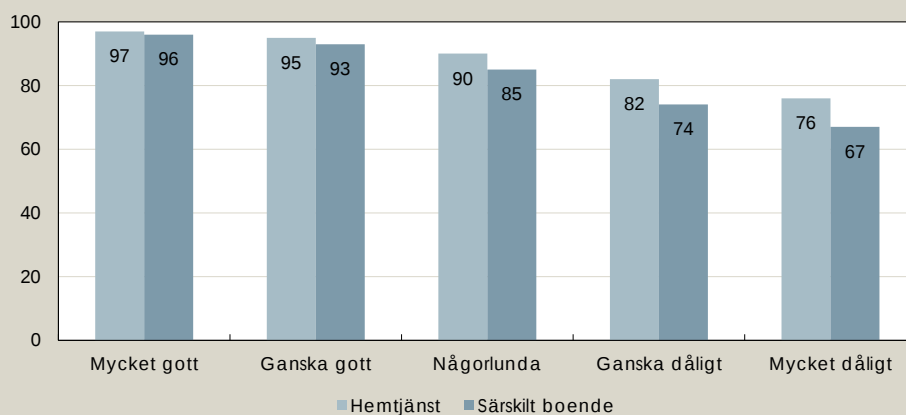


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Hälsotillstånd

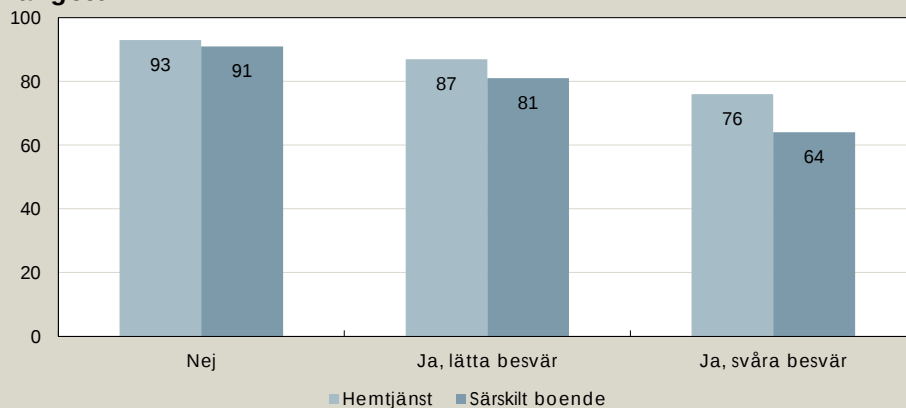
Enkäten innehåller flera frågor som rör den äldres hälsa. Svarspersonerna får skatta sitt hälsotillstånd och ombeds uppge i vilken utsträckning de besvärar av ångslan, oro eller ångest. Båda dessa frågor mäter hälsa ur ett helhetsperspektiv eftersom de tar hänsyn till både den fysiska och den psykiska hälsan. Resultaten visar att den äldres hälsa är en viktig faktor i hur nöjd den äldre är med äldreomsorgen (figur 29 och 30).

Figur 29. Andelar i procent som är mycket eller ganska nöjda med sin äldreomsorg redovisade efter självupplevd hälsa.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Figur 30. Andelar i procent som är mycket nöjda eller ganska nöjda med sin äldreomsorg redovisade efter besvär med ångslan, oro eller ångest.

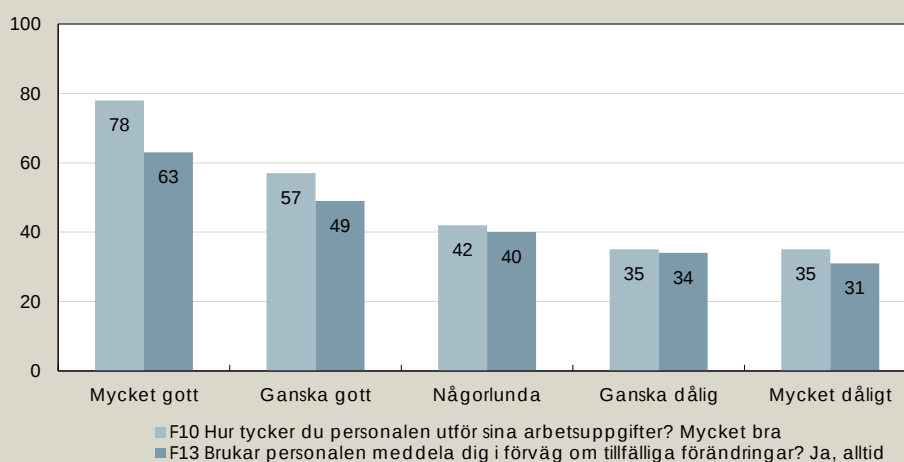


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Hemtjänst

Totalt 97 procent av dem med mycket god hälsa är också sammantaget mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten. Bland dem som mår mycket dåligt är det 76 procent som är mycket nöjda med hemtjänsten. Bland dem som mår mycket eller ganska dåligt är det också en betydligt mindre andel som tycker att personalen utför sina uppgifter väl eller tycker att personalen meddelar om tillfälliga förändringar, jämfört med gruppen som anser att de mår mycket eller ganska gott (figur 31, bilaga 5).

Figur 31. Fråga 10 och 13 i hemtjänstenkäten redovisade efter självupplevd hälsa. Andelar i procent.



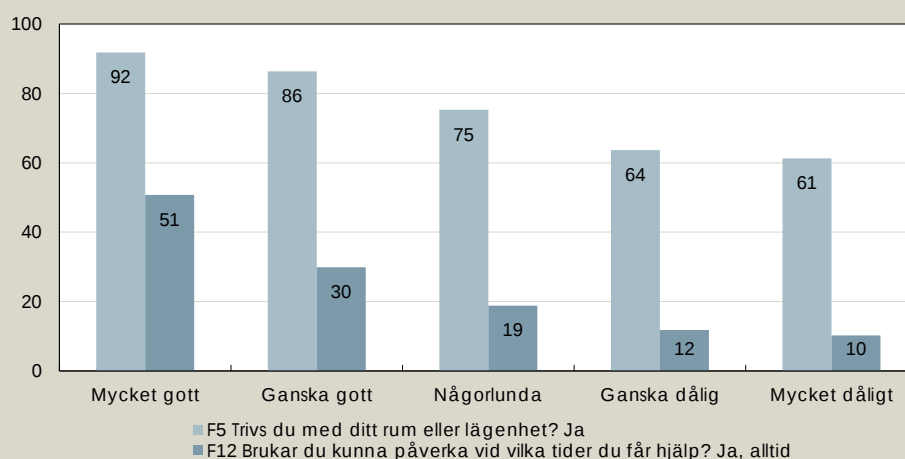
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

De äldre utan besvär med ängslan, oro eller ångest svarar mer positivt på samtliga frågor än de som har den typen av besvär. På frågan om den sammantagna åsikten om äldreboendet skiljer det 17 procentenheter i nöjdhet (mycket och ganska nöjd) mellan dem som inte har besvär och dem som har svåra besvär av ängslan, oro eller ångest. I gruppen med svåra besvär finns också 9 procent som är ganska eller mycket missnöjda (bilaga 5).

Särskilt boende

Totalt 96 procent av dem med mycket god hälsa svarade också att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt äldreboende. Bland dem som mår mycket dåligt är det 64 procent som är mycket eller ganska nöjda med sitt äldreboende. Bland dem som mår mycket eller ganska dåligt är det också en betydligt mindre andel som trivs med sin lägenhet eller som tycker att maten smakar bra, än bland gruppen som anser att de mår mycket eller ganska gott (figur 32, bilaga 5).

Figur 32. Fråga 5 och 12 i särskilt boendeenkäten redovisade efter självupplevd hälsa. Andelar i procent.



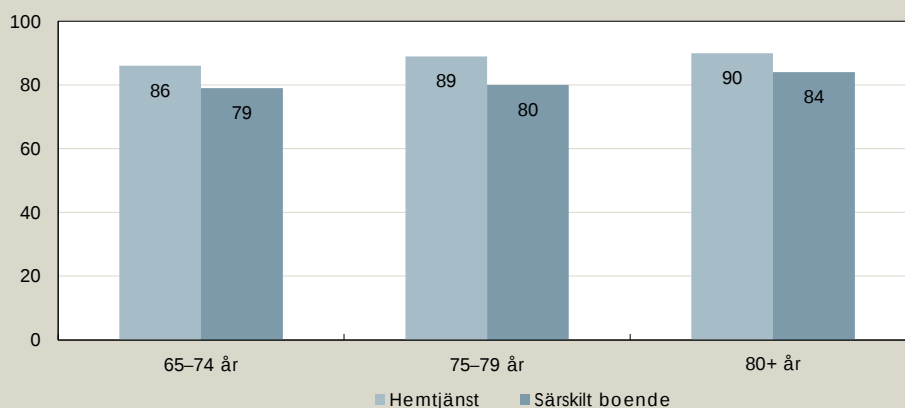
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

De äldre utan besvär med ängslan, oro eller ångest svarar mer positivt på samtliga frågor än dem som har den typen av besvär. På frågan om hur nöjd den äldre sammantaget är med sitt äldreboende skiljer det 27 procentenheter i nöjdhet mellan dem som inte har besvär och dem som har svåra besvär av ängslan, oro eller ångest. I gruppen med svåra besvär finns också 15 procent som är ganska eller mycket missnöjda (bilaga 5).

Ålder

Det är de äldsta (80 år eller äldre) som förefaller vara mest nöjda med hemtjänst i ordinärt boende respektive med sitt äldreboende. Äldre i den åldersgruppen svarade i störst utsträckning att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda (figur 33).

Figur 33. Andelar i procent som är mycket eller ganska nöjda med sin äldreomsorg redovisade efter olika åldersgrupper.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

Den som fyllt i enkäten

Svaren varierar mycket beroende på om de äldre själva har fyllt i enkäten eller om de äldre har fått hjälp av anhöriga och andra. De äldres egna svar är genomgående mer positiva än de som kommer från någon annan person. Undantag är när personal bistått de äldre (gäller område hemtjänst). Det gäller såväl för svaren som rör frågorna om den äldres hälsotillstånd som svaren på frågorna om vad de äldre tycker om sin omsorg (tabell 4 och 5, figur 34, bilaga 5).

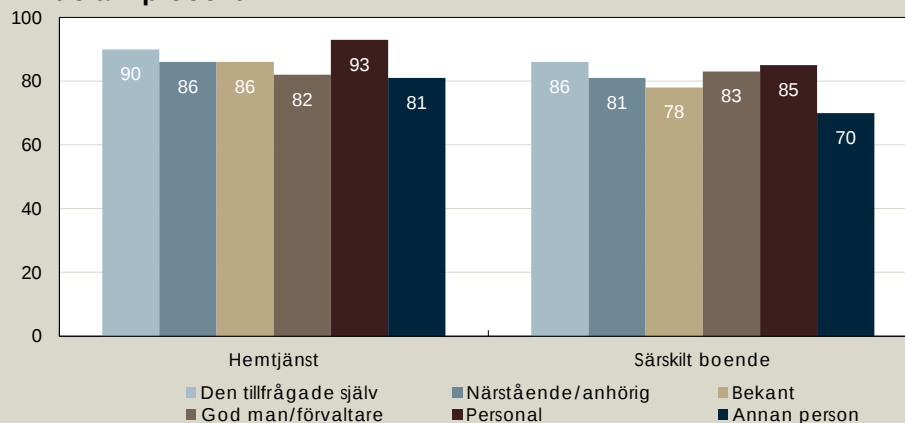
Tabell 4. Jämförelser av resultat för de äldres svar och andra personers svar i hemtjänst. Andelar i procent.

Hemtjänst		Den äldre själv	Andra (utom personal)
Självupplevd hälsa	Mycket gott	4	2
	Ganska gott	28	16
	Någorlunda	47	41
	Ganska dåligt	18	30
	Mycket dåligt	3	10
Ängslan, oro eller ångest	Nej	54	35
	Ja, lätta besvär	40	51
	Ja, svåra besvär	6	14
Rörlighet inomhus	Jag går själv utan svårigheter	26	17
	Jag har vissa svårigheter att gå själv	47	40
	Jag har stora svårigheter att gå själv	17	24
	Jag kan inte alls gå själv	10	19
Sammantagen nöjdhet	Mycket nöjd	51	42
	Ganska nöjd	39	43
	Varken nöjd eller missnöjd	8	10
	Ganska missnöjd	2	3
	Mycket missnöjd	1	1

Tabell 5. Jämförelser av resultat för de äldres svar och andra personers svar i särskilt boende. Andelar i procent.

Särskilt boende		Den äldre själv	Andra (utom personal)
Självupplevd hälsa	Mycket gott	6	2
	Ganska gott	31	16
	Någorlunda	44	40
	Ganska dåligt	16	31
	Mycket dåligt	4	12
Ängslan, oro eller ångest	Nej	51	31
	Ja, lätta besvär	41	53
	Ja, svåra besvär	8	16
Rörlighet inomhus	Jag går själv utan svårigheter	15	12
	Jag har vissa svårigheter att gå själv	36	27
	Jag har stora svårigheter att gå själv	18	21
	Jag kan inte alls gå själv	31	40
Sammantagen nöjdhet	Mycket nöjd	41	37
	Ganska nöjd	45	45
	Varken nöjd eller missnöjd	10	14
	Ganska missnöjd	3	4
	Mycket missnöjd	1	1

Figur 34. Andel som är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänst eller särskilt boende redovisad efter vem som fyllt i enkäten. Andelar i procent.



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2013, Socialstyrelsen

I årets undersökning var det 79 procent av svaren på hemtjänstområdet och 39 procent av svaren för särskilda boenden som lämnades av de äldre själva (tabell 6).

Tabell 6. Målpopulationer, svarsfrekvenser och andel äldre som själva har svarat, år 2008 – 2013.

	2008	2010	2011	2012	2013
Hemtjänst					
Målpopulationens storlek (antal)	77 500	86 580	83 626	89 436	142 124
Svarsfrekvens (procent)	72	70	67	69	70
Andel äldre som själva har svarat (procent)	75	74	77	76	79
Särskilt boende					
Målpopulationens storlek (antal)	57 800	57 229	57 434	61 521	70 376
Svarsfrekvens (procent)	61	58	54	54	57
Andel äldre som själva har svarat (procent)	38	38	37	39	39

Metodbeskrivning

Inledning

Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag utrett de äldres åsikter om äldreomsorgen. Enligt uppdraget är syftet att ur de äldres perspektiv följa upp kvaliteten och tillgängligheten inom vården och omsorgen om äldre kvinnor och män på nationell nivå, kommunnivå samt på enhetsnivå så långt det är möjligt. År 2013 har undersökningen genomförts som en totalundersökning bland äldre med hemtjänst inom ordinärt boende samt äldre boende på särskilda boenden. Totalt 139 388 personer besvarade enkäten i årets undersökning.

Denna metodbeskrivning utgör ett underlag för att bedöma undersökningens kvalitet.

Statistikens innehåll

Målpopulation

Som målpopulation för undersökningen valdes samtliga äldre som fyllt 65 år senast den 28 februari 2013 och som hade hemtjänst i ordinärt boende alternativt bodde i permanent särskilt boende den 28 februari 2013.

Målpopulationen delades upp i två grupper, en som gällde personer med hemtjänst och en med personer i särskilt boende.

Målpopulation – hemtjänst

- Personerna skulle ha fyllt 65 år senast den 28 februari 2013.
- Personerna skulle bo i ordinärt boende och ha ett verkställt biståndsbeslut (enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om hemtjänst den 28 februari 2013. Hemtjänsten skulle omfatta minst två timmars hemtjänst i månaden med minst en av insatserna service, personlig omvårdnad, ledsagning och avlösning av anhörig i hemmet.
- Personer som enbart hade hemtjänstinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm skulle inte ingå.

Målpopulation – särskilt boende

- Personerna skulle ha fyllt 65 år senast den 28 februari 2013.
- Personerna skulle ha ett verkställt biståndsbeslut (enligt 4 kap. 1 § SoL) om permanent särskilt boende den 28 februari 2013.

Rampopulation

För att nå målpopulationerna skapades två ramar: en med personer som hade hemtjänst och en med personer som bodde i särskilt boende. Resultaten av undersökningen skulle så långt möjligt redovisas på enhetsnivå, men uppgiften om enheter finns inte i ett samlat register. Urvalsramarna skapades därför

i två steg. I ett första steg fick kommunerna redovisa vilka enheter som fanns i kommunen och i ett andra steg redovisa vilka personer som enligt målpopulationen bodde i särskilt boende respektive hade hemtjänst från de olika enheterna.

Vissa kommuner valde att föra personer i serviceboende (enligt 4 kap. 1 § SoL om permanent särskilt boende) till ramgruppen med hemtjänsttagare. De menade att personer i serviceboende skulle ha lättare att besvara enkäten som var riktad till personer i ordinärt boende och som hade hemtjänst.

Denna insamling var frivillig för kommunerna. Det var 234 kommuner som rapporterade in sina boendeenheter och vilka personer som bodde på respektive enhet, samt 231 kommuner som rapporterade in sina hemtjänstenheter och vilka personer som fick hemtjänst från respektive enhet.

Totalt valde 56 kommuner att inte delta när det gällde särskilt boende och 59 kommuner när det gällde hemtjänst. För dessa kommuner skapades ramen från Socialstyrelsens register över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt SoL från den 31 januari 2012.

Inför utskicket av enkäterna exkluderades en del personer från ramarna. Det gällde

- personer som hade avlidit
- personer som hade emigrerat efter den 28 februari 2013
- personer som bodde i särskilt boende och som hade bytt bostadsadress efter den 28 februari 2013
- personer som hade hemtjänst och som flyttat till en annan kommun efter den 28 februari 2013.

Ett steg i processen var att kontrollera att kriterierna var uppfyllda, och att skaffa adressuppgifter till de äldre, och för att göra det samkördes de framtagna registren med Navet (Skatteverkets avisering av befolkningsuppgifter). Därefter uppdaterades registret vid varje påminnelse för att ta bort avlidna.

Statistiska mått och redovisningsgrupper

Resultaten i rapport och tabeller redovisas som andelar och beskriver hur de som har svarat på enkäten uppfattar äldreomsorgen. Det stora antalet svarande och det faktum att det är en totalundersökning medger jämförelser över tid. I bilagorna redovisas svaren på samtliga frågor, med andelar och felmarginaler med två decimalers noggrannhet. Ett 95-procentigt konfidensintervall beräknas som ± 2 gånger felmarginalen och blir för så här stora undersökningsgrupper mycket smala. Viss försiktighet vid jämförelser bör ändå tas i akt då undersökningen har ett stort bortfall. Läs mer om konfidensintervall i faktarutan nedan.

Konfidensintervall

Ett konfidensintervall är ett intervall som med en förutbestämd säkerhet innefattar det sanna värdet av till exempel en andel. Det används ofta för att uppskatta osäkerheten i ett skattat värde. Vanligen anges den övre och nedre gränsen för det intervall inom vilket det "sanna" värdet med 95 procents säkerhet befinner sig. Jämförelserna i denna rapport baseras på det totala antalet observationer. Det kan finnas en slumpvariation över tid på grund av att utfallet måste ses som ett av flera möjliga utfall från en process som innehåller en slump. Det är osäkerheten på grund av denna variation som här beskrivs med 95 procents konfidensintervall. Observera att konfidensintervallen inte avspeglar annan osäkerhet, till exempel den som beror på att återgivna data inte med säkerhet är representativa, eftersom deltagandet i undersökningen kan vara skevt.

Vidare redovisas vissa resultat fördelade på bakgrundsvariablerna kön och ålder, socioekonomisk grupp, födelseland, utbildning och regiform. Ytterligare några redovisningar har gjorts efter variabler från enkätsvaren. Det gäller vem som svarade på enkäten samt hur den äldre upplever sin hälsa och rörlighet samt eventuella problem med ångslan, oro eller ångest. Beräkningarna som har använts för indelningen i redovisningsgrupper omfattar bara de personer som besvarade frågorna.

På Socialstyrelsens webbplats finns också resultat redovisade i excelfiler, som andelar av de svarande, enligt följande:

- Län, kommuner och stadsdelar (i Stockholm, Göteborg och Malmö) med minst 30 svarande får resultat för samtliga enkätfrågor och svarsalternativ. Resultaten särredovisas utifrån kön, ålder, hälsotillstånd, om den äldre svarat själv samt med hänsyn till om verksamheten drivs i offentlig eller enskild regi. Frågorna om upplevda kränkningar respektive överträdelser särredovisas endast på nationell nivå.
- Verksamheter med minst 30 svarande kommer att redovisas med samtliga svarsalternativ. Särredovisning sker per kön, ålder, hälsotillstånd och om den äldre svarat själv. För dessa verksamheter redovisas inte resultaten för frågorna om den äldre känt sig kränkt av någon personal under det senaste året respektive om den äldre upplevt någon överträdelse i sin kontakt med personal, med hänsyn till känsligheten i frågorna och med beaktande av att den som svarat ej ska riskera att röjas.
- Kommuner med färre än 30 svarande får också sina resultat, men svarsalternativen slås ihop (redovisas som positiva, neutrala eller negativa svar) för att inte röja någon enskild persons svar. Det sker ingen särredovisning av bakgrundsvariabler eller för regiform. Här ingår inte heller resultaten på frågorna om den äldre känt sig kränkt av någon personal under det senaste året respektive om den äldre upplevt någon överträdelse i sin kontakt med personal.

Socialstyrelsens leverantör Indikator tillhandahåller också en webbapplikation för att analysera och jämföra resultat för län, kommuner, stadsdelar och enheter med minst 30 svarande.

Ett viktigt syfte med årets totalundersökning är att även verksamheter på lokal nivå ska få ett underlag för sitt förbättringsarbete. Därför tillhandahåller Indikator också en särskild redovisning till verksamheter med 7–29 svarande. Redovisningarna för mindre verksamheter skickas till den kontaktperson för brukarundersökningen på äldreområdet som Socialstyrelsen har uppgifter om, för vidare leveranser till de olika verksamheterna. För att skydda enskilda individer anges inte antalet i de redovisningarna och ingen exakt siffra på bortfallet ges. Resultat för kommunen, länet och riket bifogas resultaten för verksamheten. Det går inte att jämföra resultaten mellan dessa mindre enheter utan sammanställningarna ska ses som ett underlag för den egna verksamhetens analys av resultaten på olika frågor.

För att få tillräckligt stora enheter att redovisa på har Socialstyrelsen i vissa fall slagit ihop enheter inom hemtjänst respektive särskilda boenden. Detta har skett i de fall där kommunerna lämnat uppgift om hur dessa enheter hänger ihop strukturellt.

Det förekommer att kommuner köper hemtjänst och särskilt boende från andra kommuner. I några fall har kommunen lämnat knapphändiga eller felaktiga uppgifter om den köpta platsen vilket lett till att platsen inte har kunnat kopplas till någon känd enhet. Resultaten för individen har då sammanställts ihop med kommunens totala resultat.

Mätinstrumentet

Till 2013 års undersökning användes i princip samma enkätformulär och frågor som i den föregående: en enkät var riktad till personer i ordinärt boende som hade hemtjänst, och en enkät var riktad till personer i särskilt boende. Några mindre förändringar gjordes, se enkäternas utformning (bilaga 1 och 2).

Datainsamling

Datainsamlingen och registreringen gjordes av Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen.

Post- och webbenkäter

Insamlingen gjordes via postenkäter. I år kunde respondenterna för första gången delta via en webbenkät, som ett alternativ till att fylla i en pappersenkät. De allra flesta deltagare i årets undersökning svarade på pappersenkäten (99 procent av de svarande inom hemtjänst och 98 procent inom särskilda boenden). Webbenkäten tillhandahölls på svenska, finska, arabiska och engelska. I webbenkäten fanns också möjlighet att lämna öppna svar på frågan om kränkningar samt frågan om eventuella överträdelser från personalens sida. Totalt inkom 615 webbsvar på hemtjänstenkäten (varav 373 från de äldre själva) och 672 webbsvar på enkäten för särskilda boenden (varav 83 från de äldre själva). De flesta svarade på den svenska versionen men det var

förhållandevis många som i hemtjänstenkäten tog del av enkäten och svarade på arabiska (tabell 7).

Tabell 7. Antal besvarade enkäter på internet.

	Svenska	Finska	Arabiska	Engelska	Totalt
Hemtjänst	615	3	67	2	687
Särskilda boenden	672	3	1	0	676

Variabler från register

Förutom de variabler som samlades in via frågeblanketterna hämtades följande variabler från olika register:

- Ålder hämtades från registret över totalbefolkningen (RTB), och i tabelldelen grupperas de äldre i tre grupper: 65–74, 75–79 och 80+ år.
- Kön hämtades från RTB.
- Födelseland hämtades från RTB och grupperas enligt Sverige, Övriga Norden, Övriga Europa, Övriga världen samt Uppgift om nationalitet saknas.
- Socioekonomisk bakgrund (SEI) hämtades från Folk- och bostadsräkningar (FoB) 1990 och grupperas enligt Ej förvärvsarbetande, Ej facklärd arbetare, Facklärd arbetare, Lägre tjänsteman, Tjänsteman mellannivå, Högre tjänsteman/ledande befattning, Företagare/lantbrukare, Oklassificerade anställda samt Uppgift saknas.
- Utbildningsvariabeln hämtas från utbildningsregistret och avser individens senaste registrerade högsta utbildning. Utbildning grupperas enligt Förgymnasial, Gymnasial utbildning högst 2 år, Gymnasial utbildning mer än 2 år, Eftergymnasial utbildning samt Uppgift saknas.
- Antalet vård dagar och vårdtillfällen på sjukhus under år 2011 hämtades från Socialstyrelsens patientregister (SOSFS 2008:26).
- Uppgifter om de beviljade biståndsbeslutens datum och typ hämtades från registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (SOSFS 2001:453).

Insamlingsperiod

Datainsamlingen startade i slutet av april 2013 och pågick officiellt till i mitten av juni. Indikator beaktade dock de många tusen enkäter som inkom även efter mitten av juni, så i praktiken avslutades datainsamlingen först under den andra halvan av juli månad. Två påminnelser skickades ut. Med tanke på undersökningens storlek skickades postenkäten till äldre inom hemtjänst respektive äldreboende med en veckas mellanrum (datainsamlingen för särskilda boenden påbörjades någon vecka före datainsamlingen för hemtjänst). Syftet med det var att underlätta den praktiska hanteringen av de båda enkä-

terna. Dataregistreringen gjordes maskinellt i en så kallad scanner. De inskickade och besvarade enkäterna kontrollerades översiktligt i samband med datainsamlingen.

Tillförlitlighet

Bortfallet är troligen skevt och de som svarade är med största sannolikhet friskare än de som inte svarade på enkäten. Detta kan påverka resultaten om de som svarar därmed är mer positiva till sin äldreomsorg än de som inte svarar på enkäten. En annan möjlig felkälla är när någon annan hjälper till att fylla i enkäten eller besvarat enkäten åt den äldre. Då kan det bli hjälparens åsikt och inte den äldres som registreras. När det gäller personer i särskilt boende var det 61 procent som inte själva besvarade enkäten. Motsvarande andel för personer med hemtjänst var 21 procent (tabell 11).

Sammanfattningsvis finns en risk för att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar inte representeras med sina åsikter i undersökningen, om de själva inte kan besvara enkäten eller kanske inte svarar alls.

**Tabell 8. Vem har fyllt i enkäten?
Andelar i procent.**

	Hemtjänst	Särskilt boende
Den äldre själv	79	39
Närstående/anhörig	15	50
Bekant	1	<1
God man/förvaltare	1	8
Personal	<1	<1
Annan person	<1	<1
Uppgift saknas	3	1
Totalt	100	100

Ramtäckning

För att kvalitetsbedöma en undersökning är det viktigt att beakta hur väl rampopulationen stämmer överens med målpopulationen, det vill säga hur väl man har nått de objekt som skulle mätas.

Övertäckning

Övertäckningen består av personer som är med i ramen trots att de inte ska vara det. Personer som utgör övertäckning och som kommer med i urvalet ska tas bort, men det förutsätter att dessa personer går att identifiera. Exempel på övertäckning är

- personer som är avlidna
- personer med felaktig uppgift om insats i ramen
- personer som hade hemtjänst den 28 februari 2013, men inte vid undersökningstillfället

De flesta av dessa personer har identifierats inför och vid datainsamlingen, och övertäckningen utgör därför inte något större problem (tabell 14).

Tabell 9. Redovisning av övertäckning.

	Hemtjänst	Särskilt boende
Utskickade enkäter	149 212	73 956
Övertäckning	7 088	3 580
Målpopulation	142 124	70 376

Undertäckning

Undertäckningen utgörs av personer som inte ingår i ramen trots att de borde göra det.

Exempel på undertäckning är

- personer är felrapporterade i ramen, t.ex. personer som hade hemtjänst eller särskilt boende men som inte inrapporterades
- personer utan adressuppgift hos Skatteverket
- personer som har flyttat men haft kvar samma hemtjänstinsatser.

Ramen med personer i särskilt boende saknade fullständiga uppgifter från tre kommuner: Munkedal, Skinnskatteberg och Årjäng. Endast ett fåtal av de äldre i särskilt boende i dessa kommuner fick möjlighet att besvara enkäten, så inga resultat kan redovisas.

Storleken på den totala undertäckningen i undersökningen är okänd. Det är också svårt att avgöra hur undertäckningen påverkar resultatet.

Mätfel

Det är möjligt att äldre anger att de är nöjda med den vård och omsorg de har, trots att de inte är det. Vissa äldre kan känna sig tacksamma och ger därför ett för högt omdöme, medan andra kanske försöker anpassa sig till ett förväntat svar.

I den här enkäten hade de äldre möjlighet att be om hjälp med att svara på enkäten eller så kunde någon annan svara för den äldre. I första hand skulle en anhörig hjälpa den äldre. Detta är dock en källa till mätfel, för om en anhörig eller någon annan hjälper till finns risken att man anpassar sin åsikt efter vad den hjälpende personen vill höra. Vissa äldre kan inte heller själva uttrycka sin åsikt, till exempel personer med demenssjukdom, och det är naturligtvis svårt för någon annan att veta vad den äldre tycker.

Bortfall

I hemtjänstundersökningen var det 42 655 personer av totalt 142 124 som inte besvarade enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 30 procent på riksnivå (tabell 10). Bland kommunerna varierar bortfallet från 16 procent till 53 procent. Ytterligare ett antal äldre inom hemtjänst lät bli att svara på enstaka enkätfrågor. Detta bortfall varierar mellan 1 och 5 procent.

I undersökningen om särskilt boende var det 30 457 personer av totalt 70 376 som inte besvarade enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 43 procent (tabell 10). Bland kommunerna varierar bortfallet från 25 procent till 65 procent. Ytterligare ett antal äldre i särskilt boende lät bli att besvara enstaka enkätfrågor och detta bortfall varierar från 1 procent till 4 procent.

Tabell 10. Bortfall.

	Målpopulation, antal personer	Bortfall, antal personer	Bortfall, andel i procent
Hemtjänst	142 124	42 655	30
Särskilt boende	70 376	30 457	43

Det finns en stor risk för att bortfallet till övervägande del består av personer som inte själva kan besvara enkäten, till exempel personer med demenssjukdom eller mycket sjuka personer. I vissa fall har den äldre eller en anhörig till den äldre hört av sig och förklarat varför man inte vill besvara enkäten.

Tabell 11 innehåller en sammanställning av orsakerna till bortfallet. Som framgår av tabellen är det en stor andel, framför allt i särskilt boende, som har meddelat att den äldre är för sjuk för att kunna besvara enkäten.

Tabell 11. Orsaker till bortfall. Antal personer.

Orsaker till bortfall	Hemtjänst	Särskilt boende
Språkproblem	50	4
Vill inte	2 487	1 037
Avliden under undersökningens gång	120	266
Sjuk (inkl. demens)	1 912	5 135
Retur avsändare	535	1 052
Tillfälligt förhinder	34	8
Okänd anledning	37 517	22 955
Summa bortfall	42 655	30 457

Socialstyrelsen har tidigare gjort en bortfallsanalys av 2011 års brukarundersökning, och den visade att personer med sämre hälsa inte svarade på enkäten i samma utsträckning som personer med bättre hälsa. Undersökningen år 2012 visade också att de som inte svarade på enkäten hade en större vårdkonsumtion än de som svarade. Det finns därför anledning att anta att en stor andel bland dem som inte besvarat enkäten också har ett stort behov av vård och omsorg, och inte sällan också har kognitiva svårigheter. Resultaten i rapporten speglar ett stort antal personers upplevelser av äldreomsorgen, men samtliga äldre finns inte representerade.

Jämförelser mellan åren är valida

Svarspersonerna från 2012 är mycket lika de svarande i årets enkät på så sätt att åldersfördelningen är ungefär densamma, det är samma andel män respektive kvinnor, och de har ungefär samma fysiska och psykiska hälsa. Det går att göra valida jämförelser mellan åren. I tabell 12 nedan redovisas jämförelser för deltagare bland de äldre i hemtjänsten 2012 och 2013, och i tabell 18 motsvarande redovisning för deltagare bland äldre i särskilt boende.

Tabell 12: Deltagarnas ålder och självupplevda hälsa. Jämförelser mellan år 2012 och 2013. Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Ålder				
65–74	12	12	7	7
75–79	13	12	9	9
80+	75	76	84	84
Hur bedömer du ditt hälsotillstånd?				
Mycket gott	4	4	3	3
Ganska gott	26	26	21	22
Någorlunda	47	46	42	42
Ganska dåligt	19	20	25	25
Mycket dålig	4	4	9	8
Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?				
Nej	52	51	40	39
Ja, lätta besvär	42	42	48	48
Ja, svåra besvär	7	7	13	13
Gå själv inomhus				
Jag går själv utan svårigheter	25	24	13	13
Jag har vissa svårigheter att gå själv	47	46	31	31
Jag har stora svårigheter att gå själv	17	18	20	20
Jag kan inte alls gå själv	11	12	36	36

Om kvalitetsområden

Undersökningar med frågor till äldre med hemtjänst och särskilt boende ger en bild av insatsernas kvalitet. Samtidigt är kvalitet ett komplext begrepp som inte är helt lätt att definiera. Ett vanligt tillvägagångssätt är att utgå från Internationella standardiseringsorganisationens (ISO) definition, där kvalitet

är ”alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov”. Kvalitet kan dock betyda olika saker i olika sammanhang.

God hälsa, vård och omsorg

Socialstyrelsen har tidigare tagit fram modeller för att beskriva vad som är kvalitet inom hälso- och sjukvården respektive socialtjänsten. Arbete med att ta fram en ny modell pågår. Den nya modellen ska bättre beskriva sambanden mellan verksamhetens olika styrmedel och inkluderar samtliga huvudprocesser som ingår i Socialstyrelsens ledningssystem. Modellen tar sin utgångspunkt i att syftet med kunskapsstyrning handlar om att bidra till god vård och omsorg för alla medborgare. Centralt i den nya modellen återfinns begreppet god hälsa, vård och omsorg. Socialstyrelsen lanserade begreppet God vård 2007 [1] och begreppet God kvalitet i socialtjänsten 2008 [2]. De ska ses som samlingsbegrepp för de egenskaper en god vård respektive en god kvalitet i socialtjänsten ska innehålla. Myndigheten har sedan första lanseringen utvecklat begreppen ytterligare och idag används det gemensamma begreppet God vård och omsorg som utgår från lagstiftningen i Hälso- och sjukvårdslagen och Socialtjänstlagen. Socialstyrelsen har valt att beskriva innebörden i god vård och omsorg genom sex egenskaper:

- *Kunskapsbaserad*

Vården och omsorgen ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och bygga på både vetenskap och beprövad erfarenhet.

- *Säker*

Vården och omsorgen ska vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador. Verksamheten ska också präglas av rättssäkerhet.

- *Individanpassad*

Vården och omsorgen ska ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska ges möjlighet att vara delaktig.

- *Effektiv*

Vården och omsorgen ska utnyttja tillgängliga resurser på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.

- *Jämlik*

Vården och omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.

- *Tillgänglig*

Vården och omsorgen ska vara tillgänglig och ges i rimlig tid och ingen ska behöva vänta oskälig tid på vård eller omsorg.

Äldreomsorgens nationella värdegrund

En annan aspekt på kvalitet är värdegrunden i 5 kap. 4§ socialtjänstlagen (2001:453), SoL: "Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund)". Lagen föreskriver också att "den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges." (5 kap. 5 § tredje stycket SoL).

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten, SOSFS 2012:3, lyfter begrepp såsom insatser av god kvalitet, privatliv och integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning, gott bemötande, trygghet, samt meningsfull samvaro. Värdegrunden behöver således beaktas i allt utförande av tjänster inom äldreomsorgen.

Områden som undersöks här

Socialstyrelsens modeller för god hälsa, vård och omsorg i socialtjänsten är övergripande och behöver preciseras ytterligare för att myndigheten ska kunna mäta kvaliteten i vården och omsorgen. I undersökningen om äldres uppfattning har vi utgått från nio områden för hemtjänst och tolv områden för särskilt boende. Socialstyrelsen har bedömt att dessa områden är viktiga för att följa upp insatsernas kvalitet. Områdena är dock inte heltäckande. Det finns andra faktorer som också skulle kunna mätas och som kan påverka insatsernas kvalitet. De områden som ingår i undersökningen nämns nedan.

Delaktighet och inflytande

Inflytande och delaktighet handlar både om äldres personers möjlighet att påverka själva biståndsbeslutet, och möjligheten att påverka hur insatserna utförs. Kommunen ska ta hänsyn till äldres önskemål och åsikter när hjälpen utformas och ges. Så långt det är möjligt ska verksamheten anpassas efter den äldre personens önskemål och behov.

Arbetets utförande

Hjälpens utförande kan handla om många olika saker, alltifrån vad de äldre tycker om städningen till hur de upplever personalens bemötande. Personalen ska ha tillräckligt med tid för att utföra de planerade insatserna. Utfallet speglar därför även ledning och planering av arbetet.

Trygghet

Trygghet innebär både fysiska, psykiska och existentiella aspekter av välbefinnande. Äldre som känner sig otrygga kan uppleva oro, rädsla eller ångest. Trygghet handlar om många olika saker, exempelvis att man har tillräckligt god ekonomi, att man gör sig förstådd eller känner att man har kontroll över sin egen situation. Även bemötandet från omsorgspersonalen är viktigt för att känna sig trygg.

Bemötande

Bemötandet är viktigt för hur de äldre uppfattar insatserna. Upplevelsen av bemötandet handlar i hög grad om samspelet med personalen, och i sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. Den 1 januari 2011

trädde en ny bestämmelse i kraft i socialtjänstlagen som innebär att alla personer som får äldreomsorg ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det ska äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Information

Anpassad information är avgörande för äldres möjligheter att vara delaktiga i att utforma vården och omsorgen. Information är också viktig för att äldre ska kunna göra välgrundade val för den egna vården och omsorgen.

Boendemiljö

Äldre personer spenderar ofta mycket tid i och omkring hemmet och därför är boendemiljön viktig. Hur den är utformad påverkar deras aktiviteter och delaktighet, och med god tillgänglighet i bostaden kan den äldre vara mer självständig och blir mindre beroende av hjälp.

Mat och måltidsmiljö

I takt med ökad ålder ökar risken för undernäring eftersom aptiten minskar. Personer som lider av undernäring kan känna sig mindre friska och mer nedstämda än normalnärda. Måltidsmiljön kan ha också påverka den äldres energiintag, nutritionsstatus och välbefinnande.

Sociala aktiviteter och utevistelse

Sociala aktiviteter är betydelsefulla för välbefinnandet, och gemenskap kan leda till en ökad känsla av tillhörighet och meningsfullhet. Det kan handla om att få en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med. Utevistelser och fysisk aktivitet kan även ge en bättre sömnkvalitet och minska risken för benskörhet.

Tillgänglig vård och omsorg

Kommunerna och landstingen ansvarar för hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen för äldre som bor i särskilt boende. Med tillgänglig vård och omsorg avses här de äldres tillgång till sjuksköterskor och läkarvård, men även möjligheten att komma i kontakt med omsorgspersonalen.

Psykiskt välbefinnande

Här redovisas andelen äldre med besvär av ensamhet samt ängslan, oro eller ångest. Det är inte självklart att detta område i första hand säger något om kvaliteten på vården och omsorgen. Det kan snarare vara andra faktorer, såsom hälsa eller familjesituation, som påverkar det psykiska välbefinnandet.

Sammantagen bedömning av omsorgen

Utöver de mer specifika frågorna innehåller enkäterna en fråga om hur nöjd eller missnöjd man sammantaget är med sin hemtjänst eller sitt äldreboende.

Anhörigas uppfattning

Anhöriga tar ofta en aktiv roll i omsorgen om sina äldre närstående och inte sällan är det också anhöriga som har svarat på enkäten. I enkäterna finns därför en fråga som direkt riktar sig till anhöriga. Frågan handlar om deras syn på samarbetet med hemtjänsten eller det särskilda boendet.

Fortsatt utvecklingsarbete

Socialstyrelsen värnar allas lika tillgång till god vård och omsorg, och undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” är ett viktigt verktyg i denna strävan. De uppgifter som presenteras i undersökningen beskriver inte allt som kan vara viktigt att veta om förhållandena inom vården och omsorgen om äldre. Enkätundersökningar ger en förenklad bild av en komplex verklighet. Det finns också utmaningar i att enkäterna både ska täcka in de centrala frågor som politiker på olika nivåer behöver för strategisk styrning, och samtidigt innefatta de operativa frågor som är centrala för att löpande följa upp och utveckla verksamheterna på olika nivåer. Socialstyrelsens arbete med att utveckla enkäterna kommer att fortsätta och målet är att enkäterna så småningom bättre ska motsvara dessa syften, så långt det är möjligt. Socialstyrelsen kommer att samverka med äldre personer och med utförare och andra intressenter för att enkäternas innehåll och frågornas och svarsalternativens konstruktion ska bli så relevanta och användbara som möjligt. Insamlingsprocessen och enkäternas utformning kommer också löpande att utvecklas för att så många som möjligt i målgrupperna ska kunna delta i undersökningen.

Bortfallen i undersökningarna är förhållandevis stora och Socialstyrelsen har givit Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum (Äldrecentrum) i uppdrag att under hösten 2013 försöka ta reda på varför många personer inte deltar. Beror det på att många inte kan (av hälsoskäl till exempel), eller på att de inte vill eller inte törs delta? Upplever de äldre inte att det har någon betydelse om de deltar eller ej? Eller beror detta på något annat? Förhoppningen är att den information som Äldrecentrum får fram ska kunna användas för att förbättra undersökningarna.

Definitionerna av målpopulationerna kommer att ses över. Fram till nu har det räckt att ha beviljats två timmar hemtjänst i månaden för att komma med. Gränsen kommer att höjas till nästa år. Socialstyrelsen bedömer att det krävs hemtjänst i en viss omfattning för att de flesta i målgruppen ska känna sig berörda och motiverade att delta i undersökningen.

I framtiden önskar Socialstyrelsen kunna utforma enkäter med utgångspunkt från de insatser som den äldre är berörd av. Det gäller i synnerhet på hemtjänstområdet där enkäten i dag är generell och lika för alla, trots att insatserna kan vara mycket olika. Vi vill också kunna beakta om den äldre har fler utförare än en. För detta måste Socialstyrelsen bland annat få in den typen av information från kommunerna och det krävs också att kommunerna på ett smidigt sätt kan sammanställa och leverera den informationen. Det är angeläget att tillsammans med kommuner med flera utförare hitta sätt att komma vidare i dessa frågor. Socialstyrelsen har löpande kontakter med Sve-

riges Kommuner och Landsting, Myndigheten för vårdanalys, Famna och Vårdföretagarna.

Till år 2014 kommer Socialstyrelsen framför allt att se över insamlingsprocessen och i den mån det går, utarbeta fler sätt för äldre att delta på. Myndigheten vill också försöka stimulera anhöriga och andra att, vid behov, bistå den äldre att svara. Målet är att alla äldre ska kunna göra sina röster hörda.

Referenser

1. Socialstyrelsen, God vård – om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården, 2006, 2007.
2. God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Socialstyrelsen, 2010. Artikel nr 2010-9-7.
3. Socialstyrelsen, Nationell brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre 2008, 2010.
4. Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2011, 2012.

Bilagor

Om enkäterna

Socialstyrelsen värnar allas lika tillgång till god vård och omsorg. Undersökningen om äldres uppfattning är ett viktigt verktyg i denna strävan. I den här undersökningen är både enkätfrågor och svarsalternativ förutbestämda för att det ska vara möjligt att jämföra resultat mellan olika grupper och över tid. I enkäterna som besvaras i pappersform har det inte varit möjligt att erbjuda möjlighet att lämna öppna svar. Däremot erbjöds i år möjlighet att lämna öppna svar i webbenkäten på frågan om den äldre känt sig kränkt respektive frågan om eventuella överträdelser från personalens sida.

Förändringar i enkäterna sedan år 2012

Generellt

I 2012 års enkäter fanns svarsalternativen *Vet ej* för några frågor och *Ingen åsikt* för andra. Några frågor hade *Vet inte/Ingen åsikt* som svarsalternativ. Svarsalternativen *Vet ej* respektive *Ingen åsikt* var inte stringenta, så i årets enkäter valde Socialstyrelsen svarsalternativet *Vet inte/Ingen åsikt* på samtliga frågor.

Direkt efter frågan om kränkningar i enkäterna för hemtjänst respektive särskilda boenden sattes en ny fråga in i 2013 års enkät. Den frågan handlade om den äldre under det senaste året upplevt överträdelser i sin kontakt med personal (några fördefinierade exempel var upptagna i enkäten).

Frågan om varför personen, i förekommande fall, inte själv svarat på enkäten togs bort. Socialstyrelsen mottog synpunkter från anhöriga och andra om att den frågan är olämplig att ställa.

Hemtjänst

I år 2012 års enkät fanns en fråga om hur den äldre bor (i eget boende eller i särskilt boende). Den frågan behövdes inte i år, då kommunerna lämnade information om vilka respektive verksamheter som ansvarade för de äldre.

Med hänsyn till att den äldre kan ha fler än en utförare, kompletterades i år frågan om den äldre fick välja utförare med svarsalternativet *delvis* (utöver svarsalternativen *ja* respektive *nej*). År 2012 frågade Socialstyrelsen även om den äldre fick den utförare den ville ha, men den frågan togs bort år 2013. De båda frågorna var för snarlika för att båda skulle vara motiverade att ställa.

På frågan om den äldre vet vart den ska vända sig för att framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten, så kompletterades i år svarsalternativet *Delvis* med ett förtydligande: *Delvis (i vissa frågor men inte i andra)*.

Särskilda boenden

I 2013 års enkäter togs frågorna om personlig omvårdnad från enkäterna 2012 bort. Det gällde tre frågor som handlade om ifall den äldre upplever att den får hjälp i den mån den behöver med att borsta tänderna och/eller sköta tandprotesen, får hjälp med fotvård respektive får hjälp att gå på toaletten. Frågorna och svarsalternativen var inte bra formulerade och är därför borttagna tills vidare.

Ordningen skiftades för frågan om personalen brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, respektive frågan om den äldre har känt sig kränkt av någon personal under det senaste året. Socialstyrelsen bedömde att det var mer logiskt att ställa frågan om personalen brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål före frågan om kränkningar och direkt efter en fråga om personalens bemötande.

I årets enkät kompletterades med en fråga om den äldre vet vart den ska vända sig för att framför synpunkter eller klagomål på äldreboendet.

Bilaga 1. Enkät hemtjänst



Vad tycker du om din hemtjänst?

Alla äldre har rätt till en hemtjänst med god kvalitet. För att kunna förbättra och utveckla hemtjänsten genomför Institutet för kvalitetsindikatorer denna undersökning på uppdrag av Socialstyrelsen. Vi skulle vilja veta vad du tycker om din hemtjänst och ber dig därför besvara detta frågeformulär.

Alla svar är viktiga

Vi skickar detta frågeformulär till cirka 150 000 personer. Alla som är 65 år eller äldre och som har hemtjänst får en inbjudan att delta i undersökningen. Du väljer själv om du vill svara på frågorna, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Ju fler som svarar på frågorna, desto bättre återspeglar svaren verkligheten och desto bättre nytta gör undersökningen. Undersökningen pågår fram till mitten av juni. Skicka gärna in dina svar så snart som möjligt,

Dina svar är skyddade

Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Läs mer om hur vi skyddar dina personuppgifter på nästa sida.

Du måste inte fylla i formuläret på egen hand

Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret kan du till exempel fråga en närstående, god man eller bekant. (Den som hjälper dig bör inte jobba inom hemtjänsten.)

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Ulrika Ingelsson
Projektledare
Socialstyrelsen

Johan Frisack
Undersökningsledare
Institutet för kvalitetsindikatorer

Kontakta gärna Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) om du har frågor om undersökningen:

Telefon: 031-730 31 80 (kl. 08.00-20.00)

E-post: aldreundersokning@indikator.org

Socialstyrelsen publicerar resultatet i november

Socialstyrelsen kommer att publicera resultatet av undersökningen på sin hemsida i november 2013.

Dina svar är skyddade

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

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

Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

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

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform (eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, födelseland (i grupper), socioekonomisk bakgrund (i grupper) och utbildning (i grupper) från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB), folk- och bostadsräkningar (FoB) och Utbildningsregistret.
- Vi hämtar uppgifter om sjukhusbesök, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister och från registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453). Uppgifterna handlar om antalet dagar och tillfällen du varit på sjukhus under år 2012, samt vilken typ av hemtjänst du har blivit beviljad (hur många hemtjänsttimmar du fått, service- eller omvårdnadsinsats, trygghetslarm och matleverans).

Du kan även besvara frågeformuläret på Internet. Du loggar in med den kod som finns på etiketten, längst ner på baksidan av den här enkäten. Tack för din medverkan!	You may also opt to respond to an English version of the form on the Internet. Use the code found under the barcode on the last page of the form. Thank you for your participation!	Voit myös vastata kyselyn suomenkieliseen versioon Internetissä. Käytä koodia, joka on viivakoodin alla lomakkeen viimeisellä sivulla. Kiitos osallistumisestasi!	على نسخة يمكنك أيضًا اختيار الرد عربية من النموذج على الإنترنت. الرمز أسفل الموجود الرمز استخدم الشريطي في الصفحة الأخيرة من النموذج. شكرًا لكم على مشاركتكم!
www.indikator.org/websurvey			

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av dina svar

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

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

Hälsa

1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Endast ett svarsalternativ

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

2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Endast ett svarsalternativ

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

3 Hur är din rörlighet inomhus?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Jag går själv utan svårigheter
 - ☐ Jag har vissa svårigheter att gå själv
 - ☐ Jag har stora svårigheter att gå själv
 - ☐ Jag kan inte alls gå själv
-

4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Kontakter med kommunen

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

5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Endast ett svarsalternativ

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

6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

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

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

Inflytande

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

Endast ett svarsalternativ

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

9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Endast ett svarsalternativ

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

Hjälpens utförande

10 Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter?

Endast ett svarsalternativ

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

11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personaländringar etc.

Endast ett svarsalternativ

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

Bemötande**14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?**

Endast ett svarsalternativ

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

15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Nej
- ☐ Ja, någon gång
- ☐ Ja, flera gånger
- ☐ Vet inte/Ingen åsikt

16 Har du under det senaste året upplevt något av följande i din kontakt med personal?

Flera svarsalternativ möjliga

- ☐ Brist på respekt för ditt privatliv
- ☐ Respektlöst tilltal, miner, blickar eller gester
- ☐ Aggressivt eller hotfullt tilltal
- ☐ Hårdhänthet (t.ex. hårda grepp vid omvårdnad)
- ☐ Fysisk våldsamhet (t.ex. hårda ruskningar, nyp eller slag)
- ☐ Stöld av saker, pengar eller läkemedel
- ☐ Andra överträdelser från personalens sida
- ☐ Nej, jag har under det senaste året inte varit med om något av ovanstående

Trygghet

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

Endast ett svarsalternativ

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

18 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?***Endast ett svarsalternativ***

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

Sociala aktiviteter**19 Händer det att du besväras av ensamhet?*****Endast ett svarsalternativ***

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

Tillgänglighet

Nu kommer några frågor om hur du tycker det är att få kontakt med personal från olika personalgrupper.

20 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?***Endast ett svarsalternativ***

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

21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

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

22 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

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

Hemtjänsten i sin helhet**23 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?***Endast ett svarsalternativ*

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

Avslutande frågor

24 Har du själv svarat på frågorna?

Med "själv 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 frågeformuläret.**
- ☐ Nej, frågorna besvarades av annan person - **Gå till fråga 25**

25 Vem har svarat?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Närstående/anhörig
- ☐ Bekant
- ☐ God man/förvaltare
- ☐ Personal
- ☐ Annan person

Om du som närstående/anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret:

26 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

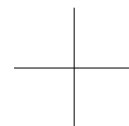
Endast ett svarsalternativ

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

Tack för din medverkan!

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

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka frågeformuläret portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG



Bilaga 2. Enkät särskilt boende



Vad tycker du om ditt äldreboende?

Alla äldre har rätt till ett äldreboende med god kvalitet. För att kunna förbättra och utveckla äldreboenden genomför Institutet för kvalitetsindikatorer denna undersökning på uppdrag av Socialstyrelsen. Vi skulle vilja veta vad du tycker om ditt äldreboende och ber dig därför besvara detta frågeformulär.

Alla svar är viktiga

Vi skickar detta frågeformulär till cirka 95 000 personer. Alla som är 65 år eller äldre och som bor på ett äldreboende får en inbjudan att delta i undersökningen. Du väljer själv om du vill svara på frågorna, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Ju fler som svarar på frågorna, desto desto bättre återspeglar svaren verkligheten och desto bättre nytta gör undersökningen. Undersökningen pågår fram till mitten av juni. Skicka gärna in dina svar så snart som möjligt.

Dina svar är skyddade

Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Läs mer om hur vi skyddar dina personuppgifter på nästa sida.

Du måste inte fylla i formuläret på egen hand

Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret kan du till exempel fråga en närstående, god man eller bekant. (Den som hjälper dig bör inte tillhöra personalen på äldreboendet.)

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Ulrika Ingelsson
Projektledare
Socialstyrelsen

Johan Frisack
Undersökningsledare
Institutet för kvalitetsindikatorer

Kontakta gärna Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) om du har frågor om undersökningen:

Telefon: 031-730 31 80 (kl. 08.00-20.00)

E-post: aldreundersokning@indikator.org

Socialstyrelsen publicerar resultatet i november

Socialstyrelsen kommer att publicera resultatet av undersökningen på sin hemsida i november 2013.

Dina svar är skyddade

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

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

Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

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

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform (eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, födelseland (i grupper), socioekonomisk bakgrund (i grupper) och utbildning (i grupper) från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB), folk- och bostadsräkningar (FoB) och Utbildningsregistret.
- Vi hämtar uppgifter om sjukhusbesök, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister och från registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453). Uppgifterna handlar om antalet dagar och tillfällen du varit på sjukhus under år 2012, samt om och isåfall vilken typ av hemtjänst du har blivit beviljad (hur många hemtjänsttimmar du fått, service- eller omvårdnadsinsats, trygghetslarm och matleverans).

Du kan även besvara frågeformuläret på Internet. Du loggar in med den kod som finns på etiketten, längst ner på baksidan av den här enkäten. Tack för din medverkan!	You may also opt to respond to an English version of the form on the Internet. Use the code found under the barcode on the last page of the form. Thank you for your participation!	Voit myös vastata kyselyn suomenkieliseen versioon Internetissä. Käytä koodia, joka on viivakoodin alla lomakkeen viimeisellä sivulla. Kiitos osallistumisestasi!	على نسخة يمكنك أيضًا اختيار الرد عربية من النموذج على الإنترنت. الرمز أسفل الموجد الرمز استخدم الشريطي في الصفحة الأخيرة من النموذج. شكرًا لكم على مشاركتكم!
www.indikator.org/websurvey			

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av dina svar

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

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

Hälsa

1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Endast ett svarsalternativ

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

2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Endast ett svarsalternativ

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

3 Hur är din rörlighet inomhus?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Jag går själv utan svårigheter
- ☐ Jag har vissa svårigheter att gå själv
- ☐ Jag har stora svårigheter att gå själv
- ☐ Jag kan inte alls gå själv

Boendemiljö

4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?

Endast ett svarsalternativ

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

5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

Endast ett svarsalternativ

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

6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.

Endast ett svarsalternativ

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

7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Endast ett svarsalternativ

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

Mat och måltidsmiljö

8 Hur brukar maten smaka?

Endast ett svarsalternativ

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

9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Endast ett svarsalternativ

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

Hjälpens utförande

10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Endast ett svarsalternativ

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

11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc.

Endast ett svarsalternativ

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

12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

T.ex. tid för att duscha/bada, gå och lägga dig etc.

Endast ett svarsalternativ

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

Bemötande

13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Nej
 - ☐ Ja, någon gång
 - ☐ Ja, flera gånger
 - ☐ Vet inte/Ingen åsikt
-

16 Har du under det senaste året upplevt något av följande i din kontakt med personal?

Flera svarsalternativ möjliga

- ☐ Brist på respekt för ditt privatliv
- ☐ Respektlöst tilltal, miner, blickar eller gester
- ☐ Aggressivt eller hotfullt tilltal
- ☐ Hårdhänthet (t.ex. hårda grepp vid omvårdnad)
- ☐ Fysisk våldsamhet (t.ex. hårda ruskningar, nyp eller slag)
- ☐ Stöld av saker, pengar eller läkemedel
- ☐ Andra överträdelser från personalens sida
- ☐ Nej, jag har under det senaste året inte varit med om något av ovanstående

Trygghet

17 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

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

18 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

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

Sociala aktiviteter

19 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

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

20 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?*Endast ett svarsalternativ*

- ☐ Mycket bra
- ☐ Ganska bra
- ☐ Varken bra eller dåliga
- ☐ Ganska dåliga
- ☐ Mycket dåliga
- ☐ Vet inte/Ingen åsikt

21 Händer det att du besväras av ensamhet?*Endast ett svarsalternativ*

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

Tillgänglighet

Nu kommer några frågor om hur du tycker det är att få kontakt med personal från olika personalgrupper.

22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

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

23 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

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

24 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

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

Hjälpen i sin helhet**25 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?***Endast ett svarsalternativ*

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

26 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Endast ett svarsalternativ

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

Avslutande frågor

27 Har du själv svarat på frågorna?

Med "själv 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 frågeformuläret**
- ☐ Nej, frågorna besvarades av annan person - **Gå till fråga 28**

28 Vem har svarat?

Endast ett svarsalternativ

- ☐ Närstående/anhörig
- ☐ Bekant
- ☐ God man/förvaltare
- ☐ Personal
- ☐ Annan person

Om du som närstående/anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret:

29 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och boendet fungerar?

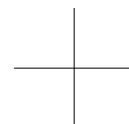
Endast ett svarsalternativ

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

Tack för din medverkan!

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

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka frågeformuläret portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG



Bilaga 3. Tabell, gruppering av svarsalternativ, hemtjänst

Gruppering av svarsalternativ, hemtjänst

	POSITIVA	VARKEN ELLER/ DELVIS	NEGATIVA
F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	Mycket gott/ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ mycket dåligt
F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
F3 Hur är din rörlighet inomhus?	Jag går själv utan svårigheter	Jag har vissa svårigheter att gå själv	Jag har stora svårigheter att gå själv/jag kan inte alls gå själv
F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	Ja		Nej
F5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?	Ja	Delvis	Nej
F6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?	Ja	Delvis	Nej
F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	Ja	Delvis	Nej
F8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F10 Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter?	Mycket bra/ ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ mycket dåligt
F11 Brukar personalen komma på avtalad tid?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig

F12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	Ja, alltid / oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	Ja, alltid / oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	Ja, alltid / oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?	Nej	Ja, någon gång	Ja, flera gånger
F17 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	Mycket tryggt/ ganska tryggt	Varken tryggt eller otryggt	Ganska otryggt/ mycket otryggt
F18 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?	Ja, för alla i personalen/ Ja, för flertalet i personalen	Ja, för några i personalen	Nej, inte för någon i personalen
F19 Händer det att du besväras av ensamhet?	Nej	Ja, då och då	Ja, ofta
F20 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F22 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F23 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?	Mycket nöjd/ ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd/ mycket missnöjd
F26 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?	Mycket bra/ ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ mycket dåligt

Bilaga 4. Tabell, gruppering av svarsalternativ, särskilt boende

Gruppering av svarsalternativ, särskilt boende

	POSITIVA	VARKEN ELLER/ DELVIS	NEGATIVA
F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	Mycket gott/ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ mycket dåligt
F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
F3 Hur är din rörlighet inomhus?	Jag går själv utan svårigheter	Jag har vissa svårigheter att gå själv	Jag har stora svårigheter att gå själv/jag kan inte alls gå själv
F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	Ja		Nej
F5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	Ja	Delvis	Nej
F6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	Ja	Delvis	Nej
F7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	Ja	Delvis	Nej
F8 Hur brukar maten smaka?	Mycket bra/ ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ mycket dåligt
F9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig

F14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	Ja, alltid/ oftast	Ibland	Sällan/ Nej, aldrig
F15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?	Nej	Ja, någon gång	Ja, flera gånger
F17 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	Mycket tryggt/ ganska tryggt	Varken tryggt eller otryggt	Ganska otryggt/ mycket otryggt
F18 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	Ja, för alla i personalen/ Ja, för flertalet i personalen	Ja, för några i personalen	Nej, inte för någon i personalen
F19 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	Mycket nöjd/ ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd/ mycket missnöjd
F20 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	Mycket bra/ ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ mycket dåligt
F21 Händer det att du besväras av ensamhet?	Nej	Ja, då och då	Ja, ofta
F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F23 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F24 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	Mycket lätt/ ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ mycket svårt
F25 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	Mycket nöjd/ ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd/ mycket missnöjd
F26 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	Ja	Delvis	Nej
F29 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och boendet fungerar?	Mycket bra/ ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ mycket dåligt

Bilaga 5. Tabeller, nationella resultat

Nedan redovisas ett urval av de tabeller som sammanställts med resultat på nationell nivå. En komplett tabellbilaga för år 2013 års nationella resultat (inklusive särredovisning av olika kategorier) finns som separat bilaga till rapporten (www.socialstyrelsen.se).

Resultat för samtliga svarande och några frågor i jämförelse mellan år 2012 och 2013

Observera att avrundningsskillnader kan förekomma i jämförelser mellan åren beroende på om avrundning sker av resultaten för respektive svarsalternativ (mycket nöjda och ganska nöjda, till exempel) eller för ihopslagna svarsalternativ (andelen positiva svar, till exempel). I tabellerna nedan har avrundning skett för varje svarsalternativ.

Tabell 5.1 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har/ditt äldreboende? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Mycket nöjd	47	50	36	38
Ganska nöjd	41	40	45	45
Varken nöjd eller missnöjd	9	8	14	12
Ganska missnöjd	2	2	4	3
Mycket missnöjd	1	1	1	1

Tabell 5.2. Om du som närstående/anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och boendet /hemtjänsten fungerar? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Mycket nöjd	46	49	51	54
Ganska nöjd	40	38	36	35
Varken nöjd eller missnöjd	9	8	9	7
Ganska missnöjd	3	3	4	3
Mycket missnöjd	2	1	1	1

Tabell 5.3. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten/bo på ditt äldreboende? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Mycket tryggt	43	46	49	51
Ganska tryggt	44	41	39	39
Varken tryggt eller otryggt	10	10	9	7
Ganska otryggt	3	3	3	2
Mycket otryggt	1	1	1	1

Tabell 5.4. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig (hemtjänst)/på ditt äldreboende? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Ja, för alla i personalen	56	59	40	46
Ja, för flertalet i personalen	36	33	45	43
Ja, för några i personalen	8	8	14	12
Nej, inte för någon i personalen	<1	<1	<1	<1

Tabell 5.5. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer (hemtjänst)/du får hjälp (särskilt boende)? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Ja, alltid	20	22	18	20
Oftast	39	39	38	39
Ibland	18	17	20	19
Sällan	10	10	13	12
Nej, aldrig	12	12	12	10

Tabell 5.6. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Ja, alltid	40	42	17	19
Oftast	28	28	30	30
Ibland	13	13	21	20
Sällan	8	8	17	16
Nej, aldrig	11	10	16	15

Tabell 5.7. Bostad och omgivning i särskilt boende. Andelar i procent.

	Trivs du med ditt rum eller lägenhet?		Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?		Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Ja	74	75	64	66	70	67
Delvis	23	22	29	28	25	27
Nej	4	3	6	5	6	7

Tabell 5.8. Särskilt boende. Hur brukar maten smaka? Andelar i procent.

	2012	2013
Mycket bra	25	26
Ganska bra	50	51
Varken bra eller dåligt	17	16
Ganska dåligt	6	5
Mycket dåligt	2	2

Tabell 5.9. Upplever du att måltiden på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen? Andelar i procent.

	2012	2013
Ja, alltid	22	23
Oftast	47	47
Ibland	21	20
Sällan	8	7
Nej, aldrig	3	3

Tabell 5.10. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende? Andelar i procent.

	2012	2013
Mycket nöjd	21	23
Ganska nöjd	39	40
Varken nöjd eller missnöjd	27	25
Ganska missnöjd	8	8
Mycket missnöjd	5	5

Tabell 5.11. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten/äldreboendet? Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	2012	2013	2012	2013
Ja	64	62	-	45
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	20	22	-	29
Nej	16	16	-	27

Resultat för hemtjänst, samtliga svarande år 2013

Tabell 5.12 Hemtjänst. Resultat för samtliga svarande, år 2013.

	Andel (± fel), alternativt Antal
F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	
Mycket gott	3,95% (±0,06)
Ganska gott	25,63% (±0,14)
Någorlunda	46,10% (±0,16)
Ganska dåligt	19,90% (±0,13)
Mycket dåligt	4,42% (±0,07)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	97 920
Antal ej svarat	1 549
Andel internt bortfall	1,56%
F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	
Nej	51,04% (±0,16)
Ja, lätta besvär	41,92% (±0,16)
Ja, svåra besvär	7,05% (±0,08)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	97 230
Antal ej svarat	2 239
Andel internt bortfall	2,25%
F3 Hur är din rörlighet inomhus?	

Jag går själv utan svårigheter	24,28% ($\pm 0,14$)
Jag har vissa svårigheter att gå själv	46,16% ($\pm 0,16$)
Jag har stora svårigheter att gå själv	17,94% ($\pm 0,12$)
Jag kan inte alls gå själv	11,62% ($\pm 0,10$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	97 682
Antal ej svarat	1 787
Andel internt bortfall	1,80%

F4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

Ja	22,68% ($\pm 0,13$)
Nej	77,32% ($\pm 0,13$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	97 781
Antal ej svarat	1 688
Andel internt bortfall	1,70%

F5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Ja	72,52% ($\pm 0,15$)
Delvis	24,30% ($\pm 0,14$)
Nej	3,18% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	91 216
Antal Vet inte/Ingen åsikt	6 045
Antal ej svarat	2 208
Andel internt bortfall	2,22%

F6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

Ja	53,48% ($\pm 0,17$)
Delvis	8,64% ($\pm 0,10$)
Nej	37,87% ($\pm 0,17$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	85 248
Antal Vet inte/Ingen åsikt	11 134
Antal ej svarat	3 087
Andel internt bortfall	3,10%

F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

Ja	61,73% ($\pm 0,16$)
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	21,78% ($\pm 0,13$)
Nej	16,48% ($\pm 0,12$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	96 757

Antal ej svarat	2 712
Andel internt bortfall	2,73%

F8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?

Ja, alltid	45,55% ($\pm 0,16$)
Oftast	40,35% ($\pm 0,16$)
Ibland	10,06% ($\pm 0,10$)
Sällan	2,63% ($\pm 0,05$)
Nej, aldrig	1,40% ($\pm 0,04$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	91 257
Antal Vet inte/Ingen åsikt	6 097
Antal ej svarat	2 115
Andel internt bortfall	2,13%

F9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Ja, alltid	22,28% ($\pm 0,14$)
Oftast	38,96% ($\pm 0,16$)
Ibland	16,89% ($\pm 0,13$)
Sällan	9,52% ($\pm 0,10$)
Nej, aldrig	12,35% ($\pm 0,11$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	89 698
Antal Vet inte/Ingen åsikt	7 629
Antal ej svarat	2 142
Andel internt bortfall	2,15%

F10 Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter?

Mycket bra	45,50% ($\pm 0,16$)
Ganska bra	41,87% ($\pm 0,16$)
Varken bra eller dåligt	9,96% ($\pm 0,10$)
Ganska dåligt	2,12% ($\pm 0,05$)
Mycket dåligt	0,56% ($\pm 0,02$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	95 288
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 193
Antal ej svarat	1 988
Andel internt bortfall	2,00%

F11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

Ja, alltid	29,69% ($\pm 0,15$)
Oftast	56,56% ($\pm 0,16$)
Ibland	9,21% ($\pm 0,09$)
Sällan	3,18% ($\pm 0,06$)
Nej, aldrig	1,37% ($\pm 0,04$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	93 600
Antal Vet inte/Ingen åsikt	3 792
Antal ej svarat	2 077
Andel internt bortfall	2,09%

F12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Ja, alltid	42,04% ($\pm 0,16$)
Oftast	39,84% ($\pm 0,16$)
Ibland	10,46% ($\pm 0,10$)
Sällan	5,19% ($\pm 0,07$)
Nej, aldrig	2,47% ($\pm 0,05$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	93 172
Antal Vet inte/Ingen åsikt	4 181
Antal ej svarat	2 116
Andel internt bortfall	2,13%

F13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Ja, alltid	41,73% ($\pm 0,17$)
Oftast	28,17% ($\pm 0,15$)
Ibland	12,60% ($\pm 0,11$)
Sällan	7,85% ($\pm 0,09$)
Nej, aldrig	9,65% ($\pm 0,10$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	87 967
Antal Vet inte/Ingen åsikt	8 890
Antal ej svarat	2 612
Andel internt bortfall	2,63%

F14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Ja, alltid	76,16% ($\pm 0,14$)
Oftast	21,01% ($\pm 0,13$)
Ibland	2,30% ($\pm 0,05$)
Sällan	0,38% ($\pm 0,02$)
Nej, aldrig	0,15% ($\pm 0,01$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	96 793
Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 228
Antal ej svarat	1 448
Andel internt bortfall	1,46%

F15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?

Nej	88,12% ($\pm 0,10$)
Ja, någon gång	10,18% ($\pm 0,10$)

Ja, flera gånger	1,71% ($\pm 0,04$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	95 108
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 710
Antal ej svarat	1 651
Andel internt bortfall	1,66%

F16.1 Har under det senaste året upplevt att personalen har brist på respekt för mig och för mitt privatliv

Stämmer	3,45% ($\pm 0,06$)
Stämmer inte	96,55% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.2 Har under det senaste året upplevt att personalen har en

respektlöshet i tilltal, miner, blickar eller gester

Stämmer	3,04% ($\pm 0,06$)
Stämmer inte	96,96% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.3 Har under det senaste året upplevt att personalen har ett

aggressivt eller hotfullt tilltal

Stämmer	0,67% ($\pm 0,03$)
Stämmer inte	99,33% ($\pm 0,03$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.4 Har under det senaste året upplevt hårdhänthet från personalen (t.ex. hårda grepp vid omvårdnad)

Stämmer	1,39% ($\pm 0,04$)
Stämmer inte	98,61% ($\pm 0,04$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.5 Har under det senaste året upplevt fysisk våldsamhet från**personalen (t.ex. hårda ruskningar, nyp eller slag)**

Stämmer	0,12% ($\pm 0,01$)
Stämmer inte	99,88% ($\pm 0,01$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.6 Har under det senaste året upplevt att personal har stulit saker, pengar eller läkemedel

Stämmer	2,33% ($\pm 0,05$)
Stämmer inte	97,67% ($\pm 0,05$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.7 Har under det senaste året upplevt att personal har gjort andra överträdelser

Stämmer	1,03% ($\pm 0,03$)
Stämmer inte	98,97% ($\pm 0,03$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F16.8 Har under det senaste året inte upplevt några överträdelser från personalens sida

Stämmer	91,07% ($\pm 0,09$)
Stämmer inte	8,93% ($\pm 0,09$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 624
Antal ej svarat	4 845
Andel internt bortfall	4,87%

F17 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

Mycket tryggt	45,56% ($\pm 0,16$)
Ganska tryggt	41,20% ($\pm 0,16$)
Varken tryggt eller otryggt	9,69% ($\pm 0,10$)
Ganska otryggt	2,58% ($\pm 0,05$)
Mycket otryggt	0,98% ($\pm 0,03$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	91 165
Antal Vet inte/Ingen åsikt	4 816
Antal ej svarat	3 488
Andel internt bortfall	3,51%

F18 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Ja, för alla i personalen	58,64% ($\pm 0,16$)
Ja, för flertalet i personalen	33,13% ($\pm 0,15$)
Ja, för några i personalen	7,69% ($\pm 0,09$)
Nej, inte för någon i personalen	0,54% ($\pm 0,02$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	92 764
Antal Vet inte/Ingen åsikt	3 557
Antal ej svarat	3 148
Andel internt bortfall	3,16%

F19 Händer det att du besväras av ensamhet?

Ja, ofta	14,54% ($\pm 0,12$)
Ja, då och då	40,93% ($\pm 0,16$)
Nej	44,53% ($\pm 0,16$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	92 741
Antal Vet inte/Ingen åsikt	3 989
Antal ej svarat	2 739
Andel internt bortfall	2,75%

F20 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?

Mycket lätt	23,84% ($\pm 0,16$)
Ganska lätt	45,24% ($\pm 0,18$)
Varken lätt eller svårt	18,16% ($\pm 0,14$)
Ganska svårt	9,39% ($\pm 0,11$)
Mycket svårt	3,37% ($\pm 0,07$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	74 797
Antal Vet inte/Ingen åsikt	21 221
Antal ej svarat	3 451
Andel internt bortfall	3,47%

F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?

Mycket lätt	13,68% ($\pm 0,12$)
Ganska lätt	42,64% ($\pm 0,18$)
Varken lätt eller svårt	23,44% ($\pm 0,15$)
Ganska svårt	14,86% ($\pm 0,13$)
Mycket svårt	5,39% ($\pm 0,08$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	77 920
Antal Vet inte/Ingen åsikt	18 062
Antal ej svarat	3 487
Andel internt bortfall	3,51%

F22 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänst-personalen vid behov?

Mycket lätt	35,92% ($\pm 0,16$)
Ganska lätt	44,52% ($\pm 0,17$)
Varken lätt eller svårt	12,55% ($\pm 0,11$)
Ganska svårt	5,55% ($\pm 0,08$)
Mycket svårt	1,46% ($\pm 0,04$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	86 303
Antal Vet inte/Ingen åsikt	10 232
Antal ej svarat	2 934
Andel internt bortfall	2,95%

F23 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst

du har?

Mycket nöjd	49,64% ($\pm 0,16$)
Ganska nöjd	39,52% ($\pm 0,16$)
Varken nöjd eller missnöjd	8,26% ($\pm 0,09$)
Ganska missnöjd	1,89% ($\pm 0,04$)
Mycket missnöjd	0,69% ($\pm 0,03$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	94 719
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 416
Antal ej svarat	2 334
Andel internt bortfall	2,35%

F24 Har du själv svarat på frågorna?

Ja	81,58% ($\pm 0,12$)
Nej, frågorna besvarades av annan person	18,42% ($\pm 0,12$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	96 503
Antal ej svarat	2 966
Andel internt bortfall	2,98%

F25 Vem har svarat?

Närstående/anhörig	84,12% ($\pm 0,28$)
Bekant	3,40% ($\pm 0,14$)
God man/förvaltare	8,22% ($\pm 0,21$)
Personal	2,82% ($\pm 0,13$)
Annan person	1,45% ($\pm 0,09$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	17 475
Antal ej svarat	3 264
Andel internt bortfall	15,74%

**F26 Om du som närstå-
ende/anhörig har hjälpt till att
svara på frågeformuläret: Hur
tycker du att samarbetet
mellan dig och hemtjänsten
fungerar?**

Mycket bra	48,84% ($\pm 0,40$)
Ganska bra	38,42% ($\pm 0,39$)
Varken bra eller dåligt	8,45% ($\pm 0,22$)
Ganska dåligt	2,96% ($\pm 0,13$)
Mycket dåligt	1,33% ($\pm 0,09$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	15 831
Antal Vet inte/Ingen åsikt	494
Antal ej svarat	3 386
Andel internt bortfall	17,18%

Åldersgrupp

65-74	11,89% ($\pm 0,10$)
75-79	12,42% ($\pm 0,10$)
80+	75,69% ($\pm 0,14$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	99 469
--	--------

Kön

Man	31,38% ($\pm 0,15$)
Kvinna	68,62% ($\pm 0,15$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	99 469
--	--------

Driftsform

Enskild	23,16% ($\pm 0,16$)
Offentlig	76,84% ($\pm 0,16$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	73 153
--	--------

Antal ej svarat	26 316
Andel internt bortfall	26,46%

Svarat på internet

Svarat på pappersenkät	99,31% ($\pm 0,03$)
Svarat på internet	0,69% ($\pm 0,03$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	99 469
--	--------

Högsta nådda utbildning

Förgymnasial utbildning	52,22% ($\pm 0,16$)
Gymnasial utbildning högst 2 år	24,74% ($\pm 0,14$)

Gymnasial utbildning mer än 2 år	6,95% ($\pm 0,08$)
Eftergymnasial utbildning	13,41% ($\pm 0,11$)
Uppgift saknas	2,68% ($\pm 0,05$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	99 469

Födelseland

Sverige	88,74% ($\pm 0,10$)
Norden utom Sverige	5,00% ($\pm 0,07$)
Europa utom Norden	3,92% ($\pm 0,06$)
Övriga världen utom Europa	2,33% ($\pm 0,05$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	99 468
--	--------

Socioekonomisk grupp

Ej förvärvsarbetande	53,02% ($\pm 0,16$)
Ej facklärd arbetare	13,84% ($\pm 0,11$)
Facklärd arbetare	4,71% ($\pm 0,07$)
Lägre tjänsteman	9,06% ($\pm 0,09$)
Tjänsteman mellannivå	7,25% ($\pm 0,08$)
Högre tjänsteman/Ledande befattning	4,98% ($\pm 0,07$)
Företagare/lantbrukare	4,04% ($\pm 0,06$)
Oklassificerade anställda	3,09% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	95 655
Andel internt bortfall	3,83%

Resultat för särskilt boende, samtliga svarande år 2013

Tabell 5.13. Särskilt boende. Resultat för samtliga svarande, år 2013

	Andel (± fel), alternativt Antal
F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	
Mycket gott	3,31% (±0,09)
Ganska gott	22,02% (±0,21)
Någorlunda	41,50% (±0,25)
Ganska dåligt	24,70% (±0,22)
Mycket dåligt	8,47% (±0,14)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 279
Antal ej svarat	640
Andel internt bortfall	1,60%
F2 Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	
Nej	39,01% (±0,25)
Ja, lätta besvär	48,45% (±0,25)
Ja, svåra besvär	12,53% (±0,17)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	38 552
Antal ej svarat	1 367
Andel internt bortfall	3,42%
F3 Hur är din rörlighet inomhus?	
Jag går själv utan svårigheter	13,10% (±0,17)
Jag har vissa svårigheter att gå själv	30,83% (±0,23)
Jag har stora svårigheter att gå själv	19,93% (±0,20)
Jag kan inte alls gå själv	36,15% (±0,24)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 415
Antal ej svarat	504
Andel internt bortfall	1,26%
F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	
Ja	87,72% (±0,18)
Nej	12,28% (±0,18)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	31 697
Antal Vet inte/Ingen åsikt	7 644
Antal ej svarat	578
Andel internt bortfall	1,45%
F5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	
Ja	74,71% ($\pm 0,23$)
Delvis	22,21% ($\pm 0,22$)
Nej	3,09% ($\pm 0,09$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	36 950
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 565
Antal ej svarat	404
Andel internt bortfall	1,01%
F6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	
Ja	66,10% ($\pm 0,25$)
Delvis	28,47% ($\pm 0,24$)
Nej	5,43% ($\pm 0,12$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	36 696
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 809
Antal ej svarat	414
Andel internt bortfall	1,04%
F7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	
Ja	66,88% ($\pm 0,25$)
Delvis	26,53% ($\pm 0,24$)
Nej	6,59% ($\pm 0,13$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	34 296
Antal Vet inte/Ingen åsikt	5 217
Antal ej svarat	406
Andel internt bortfall	1,02%
F8 Hur brukar maten smaka?	
Mycket bra	26,29% ($\pm 0,23$)
Ganska bra	50,70% ($\pm 0,26$)
Varken bra eller dåligt	16,12% ($\pm 0,19$)
Ganska dåligt	5,22% ($\pm 0,11$)
Mycket dåligt	1,67% ($\pm 0,07$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 498
Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 973
Antal ej svarat	448
Andel internt bortfall	1,12%

F9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Ja, alltid	22,50% ($\pm 0,22$)
Oftast	47,41% ($\pm 0,26$)
Ibland	20,43% ($\pm 0,21$)
Sällan	6,95% ($\pm 0,13$)
Nej, aldrig	2,71% ($\pm 0,09$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	35 608
Antal Vet inte/Ingen åsikt	3 778
Antal ej svarat	533
Andel internt bortfall	1,34%

F10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Ja, alltid	23,39% ($\pm 0,22$)
Oftast	48,70% ($\pm 0,26$)
Ibland	17,36% ($\pm 0,20$)
Sällan	8,29% ($\pm 0,14$)
Nej, aldrig	2,27% ($\pm 0,08$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 363
Antal Vet inte/Ingen åsikt	2 121
Antal ej svarat	435
Andel internt bortfall	1,09%

F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Ja, alltid	18,85% ($\pm 0,22$)
Oftast	30,32% ($\pm 0,26$)
Ibland	20,43% ($\pm 0,23$)
Sällan	15,72% ($\pm 0,21$)
Nej, aldrig	14,68% ($\pm 0,20$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	30 875
Antal Vet inte/Ingen åsikt	8 367
Antal ej svarat	677
Andel internt bortfall	1,70%

F12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

Ja, alltid	20,25% ($\pm 0,22$)
Oftast	38,76% ($\pm 0,27$)
Ibland	19,07% ($\pm 0,22$)
Sällan	12,00% ($\pm 0,18$)
Nej, aldrig	9,93% ($\pm 0,16$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	32 886
Antal Vet inte/Ingen åsikt	6 307
Antal ej svarat	726
Andel internt bortfall	1,82%
F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	
Ja, alltid	57,74% ($\pm 0,25$)
Oftast	36,71% ($\pm 0,25$)
Ibland	4,75% ($\pm 0,11$)
Sällan	0,68% ($\pm 0,04$)
Nej, aldrig	0,12% ($\pm 0,02$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	38 544
Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 025
Antal ej svarat	350
Andel internt bortfall	0,88%
F14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	
Ja, alltid	30,36% ($\pm 0,25$)
Oftast	48,39% ($\pm 0,27$)
Ibland	14,90% ($\pm 0,20$)
Sällan	4,47% ($\pm 0,11$)
Nej, aldrig	1,88% ($\pm 0,07$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	33 269
Antal Vet inte/Ingen åsikt	6 007
Antal ej svarat	643
Andel internt bortfall	1,61%
F15 Har du känt dig kränkt av någon personal under det senaste året?	
Nej	78,22% ($\pm 0,23$)
Ja, någon gång	17,85% ($\pm 0,21$)
Ja, flera gånger	3,93% ($\pm 0,11$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	33 305
Antal Vet inte/Ingen åsikt	6 054
Antal ej svarat	560
Andel internt bortfall	1,40%
F16.1 Har under det senaste året upplevt att personalen har brist på respekt för mig och för mitt privatliv	
Stämmer	4,15% ($\pm 0,10$)
Stämmer inte	95,85% ($\pm 0,10$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.2 Har under det senaste året upplevt att personalen har en respektlöshet i tilltal, miner, blickar eller gester

Stämmer	7,24% ($\pm 0,13$)
Stämmer inte	92,76% ($\pm 0,13$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.3 Har under det senaste året upplevt att personalen har ett aggressivt eller hotfullt tilltal

Stämmer	1,60% ($\pm 0,06$)
Stämmer inte	98,40% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.4 Har under det senaste året upplevt hårdhänthet från personalen (t.ex. hårda grepp vid omvårdnad)

Stämmer	5,56% ($\pm 0,12$)
Stämmer inte	94,44% ($\pm 0,12$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.5 Har under det senaste året upplevt fysisk våldsamhet från personalen (t.ex. hårda ruskningar, nyp eller slag)

Stämmer	0,40% ($\pm 0,03$)
Stämmer inte	99,60% ($\pm 0,03$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.6 Har under det senaste året upplevt att personal har stulit saker, pengar eller läkemedel

Stämmer	4,10% ($\pm 0,10$)
Stämmer inte	95,90% ($\pm 0,10$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.7 Har under det senaste året upplevt att personal har gjort andra överträdelser

Stämmer	1,87% ($\pm 0,07$)
Stämmer inte	98,13% ($\pm 0,07$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F16.8 Har under det senaste året inte upplevt några överträdelser från personalens sida

Stämmer	83,01% ($\pm 0,19$)
Stämmer inte	16,99% ($\pm 0,19$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 165
Antal ej svarat	2 754
Andel internt bortfall	6,90%

F17 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Mycket tryggt	51,09% ($\pm 0,26$)
Ganska tryggt	38,60% ($\pm 0,25$)
Varken tryggt eller otryggt	7,26% ($\pm 0,13$)
Ganska otryggt	2,33% ($\pm 0,08$)
Mycket otryggt	0,72% ($\pm 0,04$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 554
Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 748
Antal ej svarat	617
Andel internt bortfall	1,55%

F18 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Ja, för alla i personalen	45,58% ($\pm 0,26$)
Ja, för flertalet i personalen	42,73% ($\pm 0,25$)
Ja, för några i personalen	11,26% ($\pm 0,16$)
Nej, inte för någon i personalen	0,42% ($\pm 0,03$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 687
Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 626

Antal ej svarat	606
Andel internt bortfall	1,52%

F19 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Mycket nöjd	22,83% ($\pm 0,24$)
Ganska nöjd	39,77% ($\pm 0,27$)
Varken nöjd eller missnöjd	25,26% ($\pm 0,24$)
Ganska missnöjd	7,61% ($\pm 0,15$)
Mycket missnöjd	4,53% ($\pm 0,12$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	31 857
Antal Vet inte/Ingen åsikt	7 292
Antal ej svarat	770
Andel internt bortfall	1,93%

F20 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Mycket bra	23,36% ($\pm 0,22$)
Ganska bra	35,00% ($\pm 0,25$)
Varken bra eller dåliga	15,45% ($\pm 0,19$)
Ganska dåliga	15,11% ($\pm 0,19$)
Mycket dåliga	11,08% ($\pm 0,17$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	36 130
Antal Vet inte/Ingen åsikt	3 112
Antal ej svarat	677
Andel internt bortfall	1,70%

F21 Händer det att du besväras av ensamhet?

Ja, ofta	17,82% ($\pm 0,21$)
Ja, då och då	47,93% ($\pm 0,27$)
Nej	34,25% ($\pm 0,25$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	34 657
Antal Vet inte/Ingen åsikt	4 452
Antal ej svarat	810
Andel internt bortfall	2,03%

F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?

Mycket lätt	29,25% ($\pm 0,24$)
Ganska lätt	49,10% ($\pm 0,27$)
Varken lätt eller svårt	14,26% ($\pm 0,19$)
Ganska svårt	6,05% ($\pm 0,13$)
Mycket svårt	1,34% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	34 666
Antal Vet inte/Ingen åsikt	4 665

Antal ej svarat	588
Andel internt bortfall	1,47%

F23 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?

Mycket lätt	13,93% ($\pm 0,20$)
Ganska lätt	46,05% ($\pm 0,28$)
Varken lätt eller svårt	23,42% ($\pm 0,24$)
Ganska svårt	11,73% ($\pm 0,18$)
Mycket svårt	4,87% ($\pm 0,12$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	31 119
--	--------

Antal Vet inte/Ingen åsikt	8 140
----------------------------	-------

Antal ej svarat	660
-----------------	-----

Andel internt bortfall	1,65%
------------------------	-------

F24 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?

Mycket lätt	43,71% ($\pm 0,26$)
Ganska lätt	41,70% ($\pm 0,25$)
Varken lätt eller svårt	10,40% ($\pm 0,16$)
Ganska svårt	3,48% ($\pm 0,09$)
Mycket svårt	0,71% ($\pm 0,04$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 509
--	--------

Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 893
----------------------------	-------

Antal ej svarat	517
-----------------	-----

Andel internt bortfall	1,30%
------------------------	-------

F25 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Mycket nöjd	38,29% ($\pm 0,25$)
Ganska nöjd	44,76% ($\pm 0,26$)
Varken nöjd eller missnöjd	12,47% ($\pm 0,17$)
Ganska missnöjd	3,42% ($\pm 0,09$)
Mycket missnöjd	1,06% ($\pm 0,05$)

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	37 853
--	--------

Antal Vet inte/Ingen åsikt	1 567
----------------------------	-------

Antal ej svarat	499
-----------------	-----

Andel internt bortfall	1,25%
------------------------	-------

F26 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Ja	44,92% ($\pm 0,25$)
----	-----------------------

Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	28,51% ($\pm 0,23$)
--	-----------------------

Nej	26,57% ($\pm 0,23$)
-----	-----------------------

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	38 448
--	--------

Antal ej svarat	1 471
-----------------	-------

Andel internt bortfall	3,68%
------------------------	-------

F27 Har du själv svarat på frågorna?

Ja	39,47% ($\pm 0,25$)
----	-----------------------

Nej, frågorna besvarades av annan person	60,53% ($\pm 0,25$)
--	-----------------------

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 472
--	--------

Antal ej svarat	447
-----------------	-----

Andel internt bortfall	1,12%
------------------------	-------

F28 Vem har svarat?

Närstående/anhörig	84,57% ($\pm 0,23$)
--------------------	-----------------------

Bekant	0,61% ($\pm 0,05$)
--------	----------------------

God man/förvaltare	14,01% ($\pm 0,22$)
--------------------	-----------------------

Personal	0,50% ($\pm 0,05$)
----------	----------------------

Annan person	0,31% ($\pm 0,04$)
--------------	----------------------

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	23 801
--	--------

Antal Vet inte/Ingen åsikt	0
----------------------------	---

Antal ej svarat	539
-----------------	-----

Andel internt bortfall	2,21%
------------------------	-------

F29 Om du som närstående/anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och boendet fungerar?

Mycket bra	54,09% ($\pm 0,33$)
------------	-----------------------

Ganska bra	34,70% ($\pm 0,31$)
------------	-----------------------

Varken bra eller dåligt	7,45% ($\pm 0,17$)
-------------------------	----------------------

Ganska dåligt	2,90% ($\pm 0,11$)
---------------	----------------------

Mycket dåligt	0,86% ($\pm 0,06$)
---------------	----------------------

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	22 866
--	--------

Antal Vet inte/Ingen åsikt	122
----------------------------	-----

Antal ej svarat	593
-----------------	-----

Andel internt bortfall	2,51%
------------------------	-------

Åldersgrupp

65-74	6,64% ($\pm 0,12$)
-------	----------------------

75-79	8,77% ($\pm 0,14$)
-------	----------------------

80+	84,59% ($\pm 0,18$)
-----	-----------------------

Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 919
--	--------

Kön

Man	29,87% ($\pm 0,23$)
Kvinna	70,13% ($\pm 0,23$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 919
Driftsform	
Enskild	23,27% ($\pm 0,23$)
Offentlig	76,73% ($\pm 0,23$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	32 492
Antal ej svarat	7 427
Andel internt bortfall	18,61%
Svarat på internet	
Svarat på pappersenkät	98,31% ($\pm 0,06$)
Svarat på internet	1,69% ($\pm 0,06$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 919
Högsta nådda utbildning	
Förgymnasial utbildning	59,48% ($\pm 0,25$)
Gymnasial utbildning högst 2 år	22,88% ($\pm 0,21$)
Gymnasial utbildning mer än 2 år	5,34% ($\pm 0,11$)
Eftergymnasial utbildning	9,95% ($\pm 0,15$)
Uppgift saknas	2,36% ($\pm 0,08$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 919
Födelseland	
Sverige	91,37% ($\pm 0,14$)
Norden utom Sverige	4,77% ($\pm 0,11$)
Europa utom Norden	2,95% ($\pm 0,08$)
Övriga världen utom Europa	0,91% ($\pm 0,05$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	39 919
Socioekonomisk grupp	
Ej förvärvsarbete	64,61% ($\pm 0,24$)
Ej facklärd arbetare	11,44% ($\pm 0,16$)
Facklärd arbetare	3,85% ($\pm 0,10$)
Lägre tjänsteman	6,04% ($\pm 0,12$)
Tjänsteman mellannivå	4,93% ($\pm 0,11$)
Högre tjänsteman/Ledande befattning	3,19% ($\pm 0,09$)
Företagare/lantbrukare	3,34% ($\pm 0,09$)
Oklassificerade anställda	2,60% ($\pm 0,08$)
Totalt antal svar (exklusive Vet inte/Ingen åsikt)	38 870
Antal ej svarat	1 049
Andel internt bortfall	2,63%

Bilaga 6. Tabeller, svarsfrekvens per kommun.

Hemtjänst

Tabell 6.1. Hemtjänst. Svarsfrekvens per kommun

Kommun	Målpopulation, antal	Bortfall, antal	Svarsfrekvens, procent
RIKET	142 124	42 655	70
Ale	333	86	74
Alingsås	495	121	76
Alvesta	203	65	68
Aneby	107	33	69
Arboga	197	58	71
Arjeplog	50	21	58
Arvidsjaur	163	36	78
Arvika	420	163	61
Askersund	209	66	68
Avesta	349	95	73
Bengtsfors	189	65	66
Berg	173	58	66
Bjurholm	50	10	80
Bjuv	168	47	72
Boden	486	126	74
Bollebygd	90	28	69
Bollnäs	567	192	66
Borgholm	238	88	63
Borlänge	655	166	75
Borås	1 734	399	77
Botkyrka	598	204	66
Boxholm	100	16	84
Bromölla	110	24	78
Bräcke	231	62	73
Burlöv	179	41	77
Båstad	261	78	70
Dals-Ed	68	17	75
Danderyd	524	173	67
Degerfors	164	42	74
Dorotea	91	29	68
Eda	116	46	60

Ekerö	254	65	74
Eksjö	302	93	69
Emmaboda	189	71	62
Enköping	570	167	71
Eskilstuna	1 176	326	72
Eslöv	322	106	67
Essunga	90	27	70
Fagersta	224	62	72
Falkenberg	650	177	73
Falköping	502	123	75
Falun	1 028	287	72
Filipstad	229	68	70
Finspång	306	71	77
Flen	235	63	73
Forshaga	164	69	58
Färgelanda	92	25	73
Gagnef	149	46	69
Gislaved	421	104	75
Gnesta	146	39	73
Gnosjö	147	44	70
Gotland	994	267	73
Grums	115	46	60
Grästorps	77	21	73
Gullspång	99	31	69
Gällivare	201	89	56
Gävle	1 133	358	68
Göteborg	8 029	2 140	73
Götene	174	56	68
Habo	110	21	81
Hagfors	208	87	58
Hallsberg	235	66	72
Hallstahammar	329	119	64
Halmstad	1 439	392	73
Hammarö	139	50	64
Haninge	739	199	73
Haparanda	170	78	54
Heby	207	59	71
Hedemora	244	73	70
Helsingborg	2 309	710	69
Herrljunga	122	28	77
Hjo	113	31	73
Hofors	138	39	72
Huddinge	1 117	313	72
Hudiksvall	594	198	67
Hultsfred	277	73	74
Hylte	144	32	78
Håbo	216	62	71
Hällefors	171	60	65

Härjedalen	333	129	61
Härnösand	430	141	67
Härryda	272	78	71
Hässleholm	1 305	435	67
Höganäs	282	93	67
Högsby	101	33	67
Hörby	148	36	76
Höör	118	48	59
Jokkmokk	107	38	64
Järfälla	1 340	365	73
Jönköping	1 826	498	73
Kalix	209	76	64
Kalmar	1 096	333	70
Karlsborg	183	69	62
Karlshamn	695	232	67
Karlskoga	448	178	60
Karlskrona	1 143	365	68
Karlstad	1 080	320	70
Katrineholm	469	144	69
Kil	135	51	62
Kinda	122	37	70
Kiruna	344	128	63
Klippan	238	67	72
Knivsta	90	24	73
Kramfors	339	118	65
Kristianstad	1 204	339	72
Kristinehamn	370	101	73
Krokom	186	59	68
Kumla	289	98	66
Kungsbacka	959	276	71
Kungsör	132	31	77
Kungälv	528	140	73
Kävlinge	424	116	73
Köping	510	142	72
Laholm	503	165	67
Landskrona	637	206	68
Laxå	83	38	54
Lekeberg	87	32	63
Leksand	284	92	68
Lerum	422	105	75
Lessebo	99	24	76
Lidingö	906	275	70
Lidköping	674	131	81
Lilla Edet	154	43	72
Lindesberg	225	85	62
Linköping	1 468	417	72
Ljungby	427	120	72
Ljusdal	303	93	69

Ljusnarsberg	114	33	71
Lomma	229	70	69
Ludvika	626	225	64
Luleå	967	301	69
Lund	1 190	373	69
Lycksele	174	71	59
Lysekil	245	74	70
Malmö	5 292	1 621	69
Malung-Sälen	127	40	69
Malå	19	7	63
Mariestad	377	89	76
Mark	403	114	72
Markaryd	147	30	80
Mellerud	180	59	67
Mjölby	422	108	74
Mora	357	127	64
Motala	529	143	73
Mullsjö	178	58	67
Munkedal	146	33	77
Munkfors	57	23	60
Mölnadal	691	201	71
Mönsterås	219	95	57
Mörbylånga	174	47	73
Nacka	1 100	265	76
Nora	140	50	64
Norberg	81	31	62
Nordanstig	139	41	71
Nordmaling	139	42	70
Norrköping	1 847	569	69
Norrtälje	995	241	76
Norsjö	70	22	69
Nybro	394	136	65
Nykvarn	51	11	78
Nyköping	867	225	74
Nynäshamn	272	101	63
Nässjö	440	114	74
Ockelbo	101	34	66
Olofström	252	80	68
Orsa	115	36	69
Orust	247	90	64
Osby	148	44	70
Oskarshamn	432	145	66
Ovanåker	233	72	69
Oxelösund	144	38	74
Pajala	164	71	57
Partille	565	179	68
Perstorp	84	25	70
Piteå	599	173	71

Ragunda	134	45	66
Robertsfors	147	51	65
Ronneby	429	124	71
Rättvik	185	60	68
Sala	313	91	71
Salem	132	29	78
Sandviken	578	186	68
Sigtuna	354	112	68
Simrishamn	329	103	69
Sjöbo	247	87	65
Skara	309	91	71
Skellefteå	1 324	373	72
Skinnskatteberg	93	43	54
Skurup	195	44	77
Skövde	595	178	70
Smedjebacken	117	32	73
Sollefteå	414	137	67
Sollentuna	1 113	321	71
Solna	856	282	67
Sorsele	51	19	63
Sotenäs	141	57	60
Staffanstorp	197	57	71
Stenungsund	240	66	73
Stockholm	14 999	4 689	69
Storfors	53	28	47
Storuman	109	40	63
Strängnäs	340	96	72
Strömstad	154	53	66
Strömsund	300	94	69
Sundbyberg	456	154	66
Sundsvall	1 381	480	65
Sunne	200	62	69
Surahammar	121	41	66
Svalöv	123	47	62
Svedala	192	58	70
Svenljunga	189	48	75
Säffle	265	106	60
Säter	199	56	72
Sävsjö	151	50	67
Söderhamn	364	115	68
Söderköping	169	54	68
Södertälje	1 300	403	69
Sölvesborg	278	89	68
Tanum	163	44	73
Tibro	137	50	64
Tidaholm	139	34	76
Tierp	372	114	69
Timrå	330	131	60

Tingsryd	262	57	78
Tjörn	167	49	71
Tomelilla	214	59	72
Torsby	250	86	66
Torsås	167	67	60
Tranemo	169	42	75
Tranås	290	91	69
Trelleborg	730	229	69
Trollhättan	726	218	70
Trosa	98	29	70
Tyresö	403	119	70
Täby	1 292	355	73
Töreboda	141	41	71
Uddevalla	645	199	69
Ulricehamn	352	89	75
Umeå	1 534	517	66
Upplands Väsby	394	117	70
Upplands-Bro	288	90	69
Uppsala	2 080	704	66
Uppvidinge	149	34	77
Vadstena	140	49	65
Vaggeryd	139	35	75
Valdemarsvik	132	37	72
Vallentuna	283	59	79
Vansbro	112	35	69
Vara	299	75	75
Varberg	1 194	425	64
Vaxholm	134	36	73
Vellinge	442	130	71
Vetlanda	388	117	70
Vilhelmina	85	26	69
Vimmerby	241	87	64
Vindeln	106	35	67
Vingåker	130	48	63
Vårgårda	151	39	74
Vänersborg	510	143	72
Vännäs	108	43	60
Värmdö	373	94	75
Värnamo	479	141	71
Västervik	698	193	72
Västerås	3 096	902	71
Växjö	974	279	71
Ydre	62	20	68
Ystad	553	147	73
Åmål	208	76	63
Ånge	182	70	62
Åre	145	49	66
Årjäng	129	29	78

Åsele	51	10	80
Åstorp	166	51	69
Åtvidaberg	189	55	71
Älmhult	247	77	69
Älvdalen	121	44	64
Älvkarleby	159	41	74
Älvsbyn	190	64	66
Ängelholm	609	175	71
Öckerö	134	50	63
Ödeshög	97	19	80
Örebro	1 448	428	70
Örkelljunga	128	39	70
Örnsköldsvik	827	234	72
Östersund	1 250	364	71
Österåker	438	139	68
Östhammar	294	67	77
Östra Göinge	165	47	72
Överkalix	69	26	62
Övertorneå	155	63	59

Särskilt boende

Tabell 6.2. Särskilt boende. Svarsfrekvens per kommun.

Kommun	Målpopulation, antal	Bortfall, antal	Svarsfrekvens, procent
RIKET	70 376	30 457	57
Ale	133	61	54
Alingsås	322	120	63
Alvesta	197	73	63
Aneby	47	19	60
Arboga	117	61	48
Arjeplog	61	28	54
Arvidsjaur	111	52	53
Arvika	317	140	56
Askersund	78	35	55
Avesta	158	85	46
Bengtsfors	109	46	58
Berg	105	47	55
Bjurholm	47	17	64
Bjuv	133	64	52
Boden	291	106	64
Bollebygd	57	33	42

Bollnäs	208	80	62
Borgholm	94	46	51
Borlänge	319	126	61
Borås	727	284	61
Botkyrka	264	118	55
Boxholm	37	14	62
Bromölla	96	45	53
Bräcke	101	48	52
Burlöv	137	61	55
Båstad	96	35	64
Dals-Ed	35	20	43
Danderyd	245	92	62
Degerfors	83	37	55
Dorotea	53	28	47
Eda	68	43	37
Ekerö	144	64	56
Eksjö	145	65	55
Emmaboda	91	31	66
Enköping	392	147	63
Eskilstuna	723	320	56
Eslöv	229	97	58
Essunga	54	24	56
Fagersta	176	76	57
Falkenberg	332	118	64
Falköping	331	147	56
Falun	395	186	53
Filipstad	115	46	60
Finspång	181	58	68
Flen	91	41	55
Forshaga	57	26	54
Färgelanda	39	19	51
Gagnef	81	35	57
Gislaved	270	123	54
Gnesta	75	42	44
Gnosjö	64	26	59
Gotland	430	163	62
Grums	86	48	44
Grästorp	49	17	65
Gullspång	41	19	54
Gällivare	258	133	48
Gävle	762	321	58
Göteborg	3 518	1 468	58
Götene	97	39	60
Habo	64	23	64
Hagfors	103	45	56
Hallsberg	94	36	62
Hallstahammar	146	71	51
Halmstad	656	213	68

Hammarö	86	42	51
Haninge	331	145	56
Haparanda	113	57	50
Heby	107	54	50
Hedemora	101	50	50
Helsingborg	899	371	59
Herrljunga	65	28	57
Hjo	100	40	60
Hofors	93	39	58
Huddinge	427	191	55
Hudiksvall	413	201	51
Hultsfred	98	40	59
Hylte	98	37	62
Håbo	64	25	61
Hällefors	74	42	43
Härjedalen	40	25	38
Härnösand	210	98	53
Härryda	169	64	62
Hässleholm	426	200	53
Höganäs	230	106	54
Högsby	79	38	52
Hörby	104	46	56
Höör	93	45	52
Jokkmokk	75	46	39
Järfälla	310	126	59
Jönköping	1 122	418	63
Kalix	205	110	46
Kalmar	356	152	57
Karlsborg	61	17	72
Karlshamn	292	136	53
Karlskoga	245	125	49
Karlskrona	508	206	59
Karlstad	626	228	64
Katrineholm	252	118	53
Kil	75	40	47
Kinda	67	34	49
Kiruna	234	101	57
Klippan	106	44	58
Knivsta	76	23	70
Kramfors	220	120	45
Kristianstad	718	268	63
Kristinehamn	224	101	55
Krokom	144	59	59
Kumla	113	59	48
Kungsbacka	455	164	64
Kungsör	46	23	50
Kungälv	289	121	58
Kävlinge	101	50	50

Köping	259	127	51
Laholm	228	61	73
Landskrona	302	111	63
Laxå	51	25	51
Lekeberg	59	32	46
Leksand	158	68	57
Lerum	228	99	57
Lessebo	85	43	49
Lidingö	334	151	55
Lidköping	364	111	70
Lilla Edet	91	43	53
Lindesberg	204	102	50
Linköping	1 559	540	65
Ljungby	262	127	52
Ljusdal	263	116	56
Ljusnarsberg	53	13	75
Lomma	120	51	58
Ludvika	204	111	46
Luleå	685	353	48
Lund	678	283	58
Lycksele	143	71	50
Lysekil	144	72	50
Malmö	1 835	746	59
Malung-Sälen	122	67	45
Malå	59	29	51
Mariestad	152	58	62
Mark	261	116	56
Markaryd	122	64	48
Mellerud	117	66	44
Mjölby	267	111	58
Mora	166	88	47
Motala	482	182	62
Mullsjö	60	35	42
Munkedal	**	**	**
Munkfors	45	25	44
Mölnadal	434	182	58
Mönsterås	93	60	35
Mörbylånga	98	48	51
Nacka	590	262	56
Nora	106	52	51
Norberg	64	37	42
Nordanstig	94	45	52
Nordmaling	110	58	47
Norrköping	890	404	55
Norrtälje	559	242	57
Norsjö	54	22	59
Nybro	202	103	49
Nykvarn	33	17	48

Nyköping	487	174	64
Nynäshamn	118	62	47
Nässjö	289	124	57
Ockelbo	61	24	61
Olofström	140	59	58
Orsa	64	29	55
Orust	121	57	53
Osby	125	53	58
Oskarshamn	219	105	52
Ovanåker	94	47	50
Oxelösund	118	60	49
Pajala	118	60	49
Partille	203	87	57
Perstorp	61	28	54
Piteå	469	184	61
Ragunda	87	40	54
Robertsfors	80	31	61
Ronneby	245	91	63
Rättvik	138	68	51
Sala	191	77	60
Salem	118	45	62
Sandviken	359	179	50
Sigtuna	185	88	52
Simrishamn	200	78	61
Sjöbo	148	58	61
Skara	82	32	61
Skellefteå	805	423	47
Skinnskatteberg	**	**	**
Skurup	106	51	52
Skövde	400	147	63
Smedjebacken	128	66	48
Sollefteå	218	97	56
Sollentuna	340	138	59
Solna	473	187	60
Sorsele	38	23	39
Sotenäs	80	43	46
Staffanstorps	87	33	62
Stenungsund	147	66	55
Stockholm	4 783	2 203	54
Storfors	39	17	56
Storuman	105	51	51
Strängnäs	304	128	58
Strömstad	117	74	37
Strömsund	161	74	54
Sundbyberg	304	123	60
Sundsvall	647	318	51
Sunne	130	60	54
Surahammar	47	23	51

Svalöv	91	43	53
Svedala	97	37	62
Svenljunga	82	29	65
Säffle	139	66	53
Säter	79	34	57
Sävsjö	114	52	54
Söderhamn	347	157	55
Söderköping	102	45	56
Södertälje	384	182	53
Sölvesborg	170	62	64
Tanum	135	54	60
Tibro	82	28	66
Tidaholm	142	60	58
Tierp	191	82	57
Timrå	116	57	51
Tingsryd	180	67	63
Tjörn	123	47	62
Tomelilla	118	48	59
Torsby	145	76	48
Torsås	38	22	42
Tranemo	127	42	67
Tranås	157	66	58
Trelleborg	327	132	60
Trollhättan	375	172	54
Trosa	83	35	58
Tyresö	202	89	56
Täby	355	166	53
Töreboda	66	20	70
Uddevalla	526	215	59
Ulricehamn	210	77	63
Umeå	686	329	52
Upplands Väsby	161	63	61
Upplands-Bro	83	38	54
Uppsala	1 278	568	56
Uppvidinge	110	48	56
Vadstena	78	27	65
Vaggeryd	107	44	59
Valdemarsvik	64	29	55
Vallentuna	148	61	59
Vansbro	84	44	48
Vara	124	54	56
Varberg	444	196	56
Vaxholm	71	33	54
Vellinge	155	68	56
Vetlanda	240	95	60
Vilhelmina	102	42	59
Vimmerby	99	38	62
Vindeln	64	27	58

Vingåker	66	33	50
Vårgårda	83	42	49
Vänersborg	328	151	54
Vännäs	62	24	61
Värmdö	173	70	60
Värnamo	301	103	66
Västervik	400	172	57
Västerås	336	130	61
Växjö	667	236	65
Ydre	36	14	61
Ystad	259	110	58
Åmål	161	74	54
Ånge	118	52	56
Åre	96	41	57
Årjäng	**	**	**
Åsele	58	25	57
Åstorp	69	30	57
Åtvidaberg	124	42	66
Älmhult	167	88	47
Älvdalen	52	27	48
Älvkarleby	55	23	58
Älvsbyn	88	44	50
Ängelholm	379	140	63
Öckerö	93	47	49
Ödeshög	42	19	55
Örebro	832	380	54
Örkelljunga	73	36	51
Örnsköldsvik	698	355	49
Östersund	536	240	55
Österåker	203	84	59
Östhammar	197	97	51
Östra Göinge	110	40	64
Överkalix	83	47	43
Övertorneå	81	34	58

** = Uppgift saknas