

# Så tycker de äldre om äldreomsorgen

Enkäter 2023



# Innehåll

Postenkät till äldre med hemtjänst.....	5
Webbenkät till äldre med hemtjänst.....	17
Postenkät till äldre i särskilt boende .....	30
Webbenkät till äldre i särskilt boende .....	42



# Postenkät till äldre med hemtjänst



[AddressRow1] [AddressRow2] [AddressRow3]

[Title]  
[FirstName] [LastName]  
[CoAddress]  
[Street1]  
[Street]  
[PostalCode] [PostalTown]

## Vad tycker du om din hemtjänst?

Du som är över 65 år och har hemtjänst får detta frågeformulär därför att vi vill veta hur du tycker att hemtjänsten fungerar. Resultaten används av politiker, tjänstemän och verksamhetsansvariga för att utveckla äldreomsorgen.

Socialstyrelsen har gett Indikator (Institutet för kvalitetsindikatorer) i uppdrag att genomföra denna undersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen, 2023?". Dina svar omfattas av sekretess och redovisas så att det inte går att se vad just du har svarat. Se mer om hur dina uppgifter hanteras i bilagan.

### Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret

Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, vän eller god man, men svaren ska spegla din uppfattning. Om ni svarar via internet kan anhöriga svara på frågor riktade till dem. Undvik helst att be hemtjänstpersonalen om hjälp med att svara.

### Svara gärna via internet

Gå till [www.indikator.org/sbh23](http://www.indikator.org/sbh23) och ange koden:

Där finns även möjlighet att lämna kommentarer och att svara på dessa språk:

You can also answer in **English** via the Internet.

يمكنك عن طريق الإنترنت أن تجيب كذلك باللغة العربية

Internetissä voit vastata myös **suomeksi**

Internetin kautta sie saatat kans vastata **meänkielelä**

Nehtas lea maid vejolaš vástidit **Davvisámegillii**

Gaske-viermesne maahtah **áarjelsaemien gielesne** vaestiedidh

Internehta baktu dån aj máhtá vásstedit **Julevsábmáj**

### Tack för din medverkan!

Det är frivilligt att svara. Om du inte vill svara och vill slippa påminnelser, eller om du har frågor, kan du kontakta oss på telefon 031-730 31 80 (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: [aldreundersokning@indikator.org](mailto:aldreundersokning@indikator.org)

Med vänlig hälsning,  
Carolín Holm  
Utredare, Socialstyrelsen

Antje Andersson  
Undersökningsledare, Indikator

## Vad tycker du om din hemtjänst?

### Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som har hemtjänst

Alla äldre har rätt till en bra äldreomsorg. Du som är över 65 år och har hemtjänst får detta frågeformulär därför att vi vill veta hur äldreomsorgen fungerar.

#### För att underlätta bearbetningen av dina svar:

- 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?

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

### 2. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?

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

### 3. Hur är din rörlighet inomhus?

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

**4. Bor du tillsammans med någon annan vuxen?**

- 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?**

- 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.*

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

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

- 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?**

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

**9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

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

## Hjälpens utförande

**10. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?**

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

**11. Brukar personalen komma på avtalad tid?**

- 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?**

- 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.*

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

## Bemötande

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

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

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

#### *Flera svarsalternativ möjliga*

Att personalen:

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

## Trygghet

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

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

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

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

## Sociala aktiviteter

**18. Händer det att du besväras av ensamhet?**

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

## Tillgänglighet

**19. 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
- Vet inte/Ingen åsikt

## Hemtjänsten i sin helhet

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

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

## Avslutande frågor

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

#### ***Kryssa för alla som var med***

- Jag som har hemtjänst
- Anhörig - *Om anhörig har besvarat eller hjälpt till att fylla i frågeformuläret ombeds den anhörige att besvara fråga 22*
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

*Fråga 22 besvaras endast av anhörig*

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

- 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.

#### **Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i sept/okt 2023 på:**

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>

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

## **Bilaga – Information om hur dina svar skyddas och hur dina personuppgifter behandlas**

### **Så skyddas dina svar**

De svar som du lämnar i enkäten skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och 7 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641). Uppgifterna har därför ett mycket starkt skydd och de som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. När Socialstyrelsen publicerar resultaten görs det i tabeller och diagram. Svaren kan då inte knytas till enskilda personer och du kommer därmed att vara helt anonym.

### **Information om hur dina personuppgifter hanteras**

Socialstyrelsen är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) har anlåtats för att hjälpa till med undersökningen och är därmed vårt personuppgiftsbiträde. Nedan finner du närmare information om hur dina personuppgifter hanteras.

### **Vilka uppgifter behandlas och varifrån hämtas de?**

Socialstyrelsen och Indikator behandlar de svar som du har lämnat. För att få så stor nytta av svaren som möjligt kan Socialstyrelsen komplettera svaren med uppgifter om dig från myndighetens patientregister, läkemedelsregister, registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser och våra socialtjänstregister. I samband med det behandlas ditt personnummer och andra uppgifter som finns om dig i registren.

Information om vilka som ska ingå i undersökningen och vilken hemtjänstverksamhet du tillhör har hämtats från kommunen.

Streckkoden på baksidan av frågeformuläret är bara till för att kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

### **Varför behandlas dina personuppgifter?**

Genom undersökningen får Socialstyrelsen, kommuner och andra verksamheter och intressenter kunskap om vad äldre personer tycker om äldreomsorgen. Behandlingen av personuppgifter är nödvändig för att Socialstyrelsen ska kunna utföra en uppgift av allmänt intresse. Behandlingen av känsliga personuppgifter, som hälsa, är nödvändig för förvaltningen av tjänster för social omsorg och de system som finns för den sociala omsorgen.

De sammanställda resultaten används främst av kommunerna och hemtjänstverksamheterna för att jämföra, utvärdera och utveckla äldreomsorgen på lokal nivå. Resultaten på nationell nivå används bland annat av Socialstyrelsen och regeringen för att följa utvecklingen av äldreomsorgen.

### **Vilka kommer ta del av dina personuppgifter?**

Det är endast ett fåtal anställda hos Socialstyrelsen och Indikator som i samband med arbetet med undersökningen kommer att ta del av dina personuppgifter. Dina svar kan senare komma att användas i även andra uppdrag hos Socialstyrelsen,

om den personuppgiftsbehandlingen är förenlig med det ändamål som uppgifterna har hämtats in för. Personuppgifterna kan också lämnas till andra aktörer för forsknings- eller statistikändamål. Inför ett sådant eventuellt utlämnande görs en sekretessprövning och uppgifterna skyddas i dessa fall av samma sekretess även efter utlämnandet.

### **Hur länge kommer dina personuppgifter att sparas?**

Socialstyrelsen och Indikator kommer att behandla uppgifterna så länge det behövs för att uppnå syftet med behandlingen. De uppgifter som ingår i allmänna handlingar kommer att arkiveras och lagras av Socialstyrelsen i enlighet med gällande gallringsregler och beslut.

### **Dina rättigheter som registrerad**

Du har rätt att invända mot behandlingen av dina personuppgifter, begära att uppgifterna används begränsat, rättas och att de raderas, men personuppgifter som behövs för att Socialstyrelsen ska kunna fullgöra sitt uppdrag eller som finns i en allmän handling kan som huvudregel inte tas bort. Om du vill få information om vilka uppgifter som behandlas om dig kan du av Socialstyrelsen begära ett så kallat registerutdrag.

Här kan du läsa mer om Socialstyrelsens behandling av personuppgifter och dina rättigheter som registrerad:

<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/behandling-av-personuppgifter/>

Om du är missnöjd med hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta Integritetsskyddsmyndigheten och lämna ett klagomål.

### **Kontakt vid frågor om personuppgiftsbehandlingen**

Om du har frågor om behandlingen av dina uppgifter kan du kontakta Socialstyrelsens dataskyddsombud:

- E-post: [dataskyddsombud@socialstyrelsen.se](mailto:dataskyddsombud@socialstyrelsen.se)
- Telefon (växel): 075-247 30 00
- Post: Socialstyrelsen  
Dataskyddsombud  
106 30 Stockholm

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i september - oktober 2023:

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>



# Webbenkät till äldre med hemtjänst

## [Q148] Välj språk / Select language:

---

max=1 alternatives allowed.

- Svenska
- English
- Arabic / اللغة العربية
- Finnish /Suomi
- Sydsamiska
- Nordsamiska
- Lulesamiska
- Meänkieli

## [[Intro]] Vad tycker du om din hemtjänst?

---

Alla äldre har rätt till en bra äldreomsorg. Du som är över 65 år och har hemtjänst får detta frågeformulär därför att vi vill veta hur äldreomsorgen fungerar.

Undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen - 2023?”, genomförs av Indikator (Institutet för kvalitetsindikatorer) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta. Dina svar omfattas av sekretess och redovisas så att det inte går att se vad just du svarat.

### **Om du undrar över något**

Om du har frågor kan du kontakta oss på telefon: 031-730 31 80 (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: [aldreundersokning@indikator.org](mailto:aldreundersokning@indikator.org)

### **Om du behöver hjälp med att svara**

Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, vän eller god man. Svaren ska spegla din uppfattning. Undvik helst att be hemtjänstpersonalen om hjälp med att svara på frågorna.

### **Hur du fyller i frågeformuläret**

Använd pilarna på sidan för att gå framåt eller bakåt

Du kan alltid gå tillbaka och ändra eller kontrollera tidigare svar

### **Dina svar är skyddade**

Klicka [här](#) om du vill läsa om hur dina svar skyddas och dina personuppgifter behandlas.

## [Q117] Inledning

### [F21] A1. Vem eller vilka är med och besvarar/fyller i frågeformuläret?

min=1 alternatives allowed.

#### **Kryssa för alla som var med**

- Jag som har hemtjänst
- Anhörig
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

### [Q129] Till dig som bistår din närstående med att besvara frågeformuläret.

Filter: F6 Anhörig eller vän

*Du får nu först sex frågor som är riktade bara till dig. Vi är intresserade av att höra dina synpunkter på din närståendes omsorgssituation. Därefter följer årets frågeformulär där vi ber dig svara i din närståendes ställe.*

### [B1] B1. Upplever du att hemtjänstpersonalen har kunskap och kompetens för att tillgodose din närståendes vård- och omsorgsbehov?

Filter: F6 Anhörig eller vän

max=1 alternatives allowed.

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

### [B2] B2. Upplever du att din närstående själv eller med ditt stöd kan påverka sin omsorg i hemmet?

Filter: F6 Anhörig eller vän

max=1 alternatives allowed.

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

### [B3] B3. Brukar hemtjänstpersonalen bemöta dig på ett bra sätt?

Filter: F6 Anhörig eller vän

max=1 alternatives allowed.

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

#### [B4] B4. Känner du förtroende för hemtjänstpersonalen?

---

Filter: F6 Anhörig eller vän  
max=1 alternatives allowed.

- 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

#### [B5] B5. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

---

Filter: F6 Anhörig eller vän  
max=1 alternatives allowed.

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

#### [B6] B6. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den vård och omsorg som ges till din närstående i hemmet?

---

Filter: F6 Anhörig eller vän  
max=1 alternatives allowed.

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

#### [B6a] B6a. Kommentera gärna dina svar:

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

## [Q118] NU FÖLJER FRÅGOR TILL DEN SOM HAR HEMTJÄNST

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

### [Q92] Hälsa

### [Q119]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Försök nu att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv.

### [F1] F1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

---

max=1 alternatives allowed.

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

### [F2] F2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

---

max=1 alternatives allowed.

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

### [F3] F3. Hur är din rörlighet inomhus?

---

max=1 alternatives allowed.

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

### [F4] F4. Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

---

max=1 alternatives allowed.

- Ja
- Nej

## [Q90] 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.

## [Q120]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

*Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"*

## [F5] F5. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

---

max=1 alternatives allowed.

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

## [F6] F6. Fick du välja utförare av hemtjänsten?

---

max=1 alternatives allowed.

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

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

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

---

max=1 alternatives allowed.

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

## [Q93] Inflytande

## [Q121]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

### [F8] F8. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

max=1 alternatives allowed.

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

### [F9] F9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

max=1 alternatives allowed.

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

### [Q94] Hjälpens utförande

#### [Q122]

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

### [F10] F10. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

max=1 alternatives allowed.

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

### [F11] F11. Brukar personalen komma på avtalad tid?

---

max=1 alternatives allowed.

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

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

---

max=1 alternatives allowed.

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

### [F13] F13. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

---

max=1 alternatives allowed.

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

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

### [Q95] Bemötande

### [Q123]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"



## [F14] F14. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

---

max=1 alternatives allowed.

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

## [F15] F15. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

---

### *Flera svarsalternativ möjliga*

Att personalen:

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

## [Q97] Trygghet

### [Q124]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

## [F16] F16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

---

max=1 alternatives allowed.

- Mycket tryggt
- Ganska tryggt
- Varken tryggt eller otryggt
- Ganska otryggt

- Mycket otryggt
- Vet inte/Ingen åsikt

### [F17] F17. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

---

max=1 alternatives allowed.

- 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

### [Q98] Sociala aktiviteter

#### [Q125]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad den äldre skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

### [F18] F18. Händer det att du besväras av ensamhet?

---

max=1 alternatives allowed.

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

### [Q99] Tillgänglighet

#### [Q126]

---

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

### [F19] F19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

---

max=1 alternatives allowed.

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt

- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

## [Q100] Hemtjänsten i sin helhet

### [Q127]

Filter: F6 Anhörig eller vän

Kom ihåg att besvara kommande frågor utifrån din närståendes perspektiv. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

## [F20] F20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

max=1 alternatives allowed.

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

## [Q102] Avslutande frågor

Filter: F1 Den äldre själv plus anhörig

### [Q147]

Filter: F1 Den äldre själv plus anhörig

Frågan besvaras endast av anhörig.

## [F22] F22. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

Filter: F1 Den äldre själv plus anhörig

max=1 alternatives allowed.

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

## [Q143] Till sist

**[F23] F23. Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:**

---

*Tänk på att inte skriva namn eller andra personuppgifter som gör det möjligt att identifiera dig eller någon annan person.*

Q144

**Tack för din medverkan!**

---

Klicka på skicka in nedan för att skicka in dina svar.

# Postenkät till äldre i särskilt boende



[AddressRow1] [AddressRow2] [AddressRow3]

[Title]  
[FirstName] [LastName]  
[CoAddress]  
[Street1]  
[Street]  
[PostalCode] [PostalTown]

## Vad tycker du om ditt äldreboende?

Du som är över 65 år och bor på ett äldreboende får detta frågeformulär därför att vi vill veta hur du tycker att det fungerar på äldreboendet. Resultaten används av politiker, tjänstemän och verksamhetsansvariga för att utveckla äldreomsorgen.

Socialstyrelsen har gett Indikator (Institutet för kvalitetsindikatorer) i uppdrag att genomföra denna undersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen, 2023?". Dina svar omfattas av sekretess och redovisas så att det inte går att se vad just du har svarat. Se mer om hur dina uppgifter hanteras i bilagan.

### Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret

Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, vän eller god man, men svaren ska spegla din uppfattning. Om ni svarar via internet kan anhöriga svara på frågor riktade till dem. Undvik helst att be personalen om hjälp med att svara.

### Svara gärna via internet

Gå till [www.indikator.org/sbb23](http://www.indikator.org/sbb23) och ange koden:

Där finns även möjlighet att lämna kommentarer och att svara på dessa språk:

You can also answer in **English** via the Internet.

يمكنك عن طريق الإنترنت أن تجيب كذلك  
باللغة العربية

Internetissä voit vastata myös  
**suomeksi**

Internetin kautta sie saatat kans  
vastata **meänkielelä**

Neahas lea maid vejolaš vástidit  
**Davvisámegillii**

Gaske-viermesne maahtah  
**äärjelsaemien gielesne** vaestiedidh

Internehta baktu dån aj máhtá vásstedit  
**Julevsábmáj**

### Tack för din medverkan!

Det är frivilligt att svara! Om du inte vill svara och vill slippa påminnelser, eller om du har frågor, kan du kontakta oss på telefon 031-730 31 80 (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: [aldreundersokning@indikator.org](mailto:aldreundersokning@indikator.org)

Med vänlig hälsning,  
*Carolin Holm*  
Utredare, Socialstyrelsen

*Antje Andersson*  
Undersökningsledare, Indikator

## Vad tycker du om ditt äldreboende?

### Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som bor på ett äldreboende

Alla äldre har rätt till en bra äldreomsorg. Du som är över 65 år och bor på ett äldreboende får detta frågeformulär därför att vi vill veta hur äldreomsorgen fungerar.

#### För att underlätta bearbetningen av dina svar:

- 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?

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

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

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

### 3. Hur är din rörlighet inomhus?

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

## Boendemiljö

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

- Ja
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

### 5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

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

### 6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

*T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.*

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

### 7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

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



## Mat och måltidsmiljö

### 8. Hur brukar maten smaka?

- 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?

- 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?

- 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.*

- 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.*

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

## Bemötande

**13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?**

- 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?**

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

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

***Flera svarsalternativ möjliga***

Att personalen:

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

## Trygghet

**16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?**

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

**17. 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
- Vet inte/Ingen åsikt

## Sociala aktiviteter

**18. 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
- Vet inte/Ingen åsikt

**19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?**

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

**20. Händer det att du besväras av ensamhet?**

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

## Tillgänglighet

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

**21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?**

- 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 träffa läkare vid behov?**

- 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 kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?**

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

**Hjälpen i sin helhet****24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?**

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

**25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?**

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

## Avslutande frågor

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

*Kryssa för alla som var med*

- Jag som bor på äldreboendet
- Anhörig - *Om anhörig har besvarat eller hjälpt till att fylla i frågeformuläret ombeds den anhörige att besvara fråga 27*
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

*Fråga 27 besvaras endast av anhörig*

### 27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?

- 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.

**Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i sept/okt 2023 på:**

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>

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

## **Bilaga – Information om hur dina svar skyddas och hur dina personuppgifter behandlas**

### **Så skyddas dina svar**

De svar som du lämnar i enkäten skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och 7 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641). Uppgifterna har därför ett mycket starkt skydd och de som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. När Socialstyrelsen publicerar resultaten görs det i tabeller och diagram. Svaren kan då inte knytas till enskilda personer och du kommer därmed att vara helt anonym.

### **Information om hur dina personuppgifter hanteras**

Socialstyrelsen är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) har anlåtats för att hjälpa till med undersökningen och är därmed vårt personuppgiftsbiträde. Nedan finner du närmare information om hur dina personuppgifter hanteras.

### **Vilka uppgifter behandlas och varifrån hämtas de?**

Socialstyrelsen och Indikator behandlar de svar som du har lämnat. För att få så stor nytta av svaren som möjligt kan Socialstyrelsen komplettera svaren med uppgifter om dig från myndighetens patientregister, läkemedelsregister, registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser och våra socialtjänstregister. I samband med det behandlas ditt personnummer och andra uppgifter som finns om dig i registren.

Information om vilka som ska ingå i undersökningen och vilket äldreboende du bor på har hämtats från kommunen.

Streckkoden på baksidan av frågeformuläret är bara till för att kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

### **Varför behandlas dina personuppgifter?**

Genom undersökningen får Socialstyrelsen, kommuner och andra verksamheter och intressenter kunskap om vad äldre personer tycker om äldreomsorgen. Behandlingen av personuppgifter är nödvändig för att Socialstyrelsen ska kunna utföra en uppgift av allmänt intresse. Behandlingen av känsliga personuppgifter, som hälsa, är nödvändig för förvaltningen av tjänster för social omsorg och de system som finns för den sociala omsorgen.

De sammanställda resultaten används främst av kommunerna och hemtjänstverksamheterna för att jämföra, utvärdera och utveckla äldreomsorgen på lokal nivå. Resultaten på nationell nivå används bland annat av Socialstyrelsen och regeringen för att följa utvecklingen av äldreomsorgen.

### **Vilka kommer ta del av dina personuppgifter?**

Det är endast ett fåtal anställda hos Socialstyrelsen och Indikator som i samband med arbetet med undersökningen kommer att ta del av dina personuppgifter. Dina svar kan senare komma att användas i även andra uppdrag hos Socialstyrelsen,

om den personuppgiftsbehandlingen är förenlig med det ändamål som uppgifterna har hämtats in för. Personuppgifterna kan också lämnas till andra aktörer för forsknings- eller statistikändamål. Inför ett sådant eventuellt utlämnande görs en sekretessprövning och uppgifterna skyddas i dessa fall av samma sekretess även efter utlämnandet.

### **Hur länge kommer dina personuppgifter att sparas?**

Socialstyrelsen och Indikator kommer att behandla uppgifterna så länge det behövs för att uppnå syftet med behandlingen. De uppgifter som ingår i allmänna handlingar kommer att arkiveras och lagras av Socialstyrelsen i enlighet med gällande gallringsregler och beslut.

### **Dina rättigheter som registrerad**

Du har rätt att invända mot behandlingen av dina personuppgifter, begära att uppgifterna används begränsat, rättas och att de raderas, men personuppgifter som behövs för att Socialstyrelsen ska kunna fullgöra sitt uppdrag eller som finns i en allmän handling kan som huvudregel inte tas bort. Om du vill få information om vilka uppgifter som behandlas om dig kan du av Socialstyrelsen begära ett så kallat registerutdrag.

Här kan du läsa mer om Socialstyrelsens behandling av personuppgifter och dina rättigheter som registrerad:

<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/behandling-av-personuppgifter/>

Om du är missnöjd med hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta Integritetsskyddsmyndigheten och lämna ett klagomål.

### **Kontakt vid frågor om personuppgiftsbehandlingen**

Om du har frågor om behandlingen av dina uppgifter kan du kontakta Socialstyrelsens dataskyddsombud:

- E-post: [dataskyddsombud@socialstyrelsen.se](mailto:dataskyddsombud@socialstyrelsen.se)
- Telefon (växel): 075-247 30 00
- Post: Socialstyrelsen  
Dataskyddsombud  
106 30 Stockholm

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i september - oktober 2023:

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>



# Webbenkät till äldre i särskilt boende