

[AddressRow1] [AddressRow2] [AddressRow3]

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

Vad tycker du om din hemtjänst?

Berätta för oss vad du tycker genom att svara på några frågor

Undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen - 2022?”, genomförs av Indikator (Institutet för kvalitetsindikatorer) på uppdrag av Socialstyrelsen.

Det är frivilligt att svara. Dina svar omfattas av sekretess och redovisas så att det inte går att se vad just du svarat.

Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret

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.

Om du hellre vill svara via Internet

Gå till www.indikator.org/sbh22 och ange koden

Där kan du även lämna kommentarer och 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**

Neahtas lea maid vejolaš vástedit **Davvisámegillii**

Gaske-viermesne maahtah **áarjelsaemien gieslesne** vaestiedidh

Internehta baktu dán aj máhtá vásstedit **Julevsábmáj**

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

Tack för din medverkan!

Med vänlig hälsning,

Carolin 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 vill vi 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?

Endast ett svarsalternativ

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

2 Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?

Endast ett svarsalternativ

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

3 Hur är din rörlighet inomhus?

Endast ett svarsalternativ

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

4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Nej

Kontakter med kommunen

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

5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Endast ett svarsalternativ

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

6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

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

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Endast ett svarsalternativ

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

Hjälpens utförande

10 Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Endast ett svarsalternativ

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

11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

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

Endast ett svarsalternativ

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

Bemötande

14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Endast ett svarsalternativ

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

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

Flera svarsalternativ möjliga

Att personalen:

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

Trygghet

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

Endast ett svarsalternativ

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

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

Endast ett svarsalternativ

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

Sociala aktiviteter

18 a) Händer det att du besväras av ensamhet?

Endast ett svarsalternativ

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

18 b) I vilken utsträckning har du under coronapandemin besvärats av ensamhet jämfört med tidigare?

Endast ett svarsalternativ

- Mindre än tidigare
- Ingen skillnad mot tidigare
- Mer än tidigare

Tillgänglighet

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

Endast ett svarsalternativ

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

Hemtjänsten i sin helhet

20 a) 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

20 b) Har du under någon period avstått från någon dina hemtjänstinsatser på grund av coronapandemin?

av

Endast ett svarsalternativ

- Nej
- Ja, vissa insatser
- Ja, alla insatser

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?

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.

Bilaga - Information om hur dina svar skyddas och hur dina personuppgifter behandlas

Hur dina svar skyddas

Uppgifterna som du lämnar skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt 7 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641). Det innebär att uppgifter om dina personliga förhållanden har ett mycket starkt skydd. Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt.

Socialstyrelsen slår samman svaren och publicerar resultaten i tabeller och diagram så att svaren inte kan knytas till enskilda personer. Streckkoden som finns på baksidan av frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

Hur dina personuppgifter behandlas

Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Nedan följer information om hur vi behandlar personuppgifterna som du lämnar till oss, och de som vi hämtar från andra källor.

Vilka kommer ta del av dina personuppgifter?

De som kommer ta del av dina personuppgifter är ett fåtal personer som är anställda på Socialstyrelsen och som arbetar med undersökningen, samt ett fåtal personer som är anställda på Indikator (Institutet för kvalitetsindikatorer) som anlitas av Socialstyrelsen för att hjälpa till att göra undersökningen.

Personuppgifterna kan eventuellt lämnas vidare till andra aktörer för forsknings- eller statistikändamål. Om personuppgifter lämnas vidare har det först gjorts en sekretessprövning med ett formellt skriftligt beslut.

Varför behandlar vi dina personuppgifter

Personuppgifterna behandlas av Socialstyrelsen för att myndigheten, kommuner och verksamheter samt andra intressenter ska få kunskap om vad äldre personer tycker om äldreomsorgen.

De sammanställda resultaten används främst av kommunerna och hemtjänstverksamheterna för att jämföra, utvärdera och utveckla äldreomsorgen och av Socialstyrelsen för att följa utvecklingen av den.

Uppgifterna kan eventuellt användas i andra uppdrag på Socialstyrelsen, om uppdragen handlar om äldre personer eller deras anhöriga, och om myndigheten bedömer att det är förenligt med det ursprungliga ändamålet.

Varifrån kommer uppgifterna?

Information om vilka personer som ska ingå i undersökningen och vilken hemtjänstverksamhet ni tillhör har hämtats från kommunens register.

För att ställa så få frågor som möjligt till dig och få stå stor nytta av svaren som möjligt, kan dina svar kompletteras med uppgifter från Socialstyrelsens patientregister och läkemedelsregister, registret över socialtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen (2001:453) samt registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

Enligt vilken rättslig grund behandlar vi dina personuppgifter?

All behandling av personuppgifter måste vila på en rättslig grund i dataskyddsförordningen. Vi behandlar dina personuppgifter med stöd av den rättsliga grunden allmänt intresse, artikel 6.1 e dataskyddsförordningen. Eftersom det handlar om känsliga personuppgifter (hälsa), krävs det också ett särskilt stöd. Socialstyrelsen anser att sådant stöd finns, då behandlingen är nödvändig av skäl som hör samman med den sociala omsorgen och förvaltningen av dess system, artikel 9.2 h dataskyddsförordningen.

Hur länge kommer dina personuppgifter att sparas?

Dina personuppgifter kan ingå i allmänna handlingar och kan därför komma att arkiveras och lagras enligt arkivlagstiftningens regler och Socialstyrelsens föreskrifter.

Dina rättigheter beträffande personuppgifter

Du har rätt att begära begränsning, rättelse och radering av dina personuppgifter som Socialstyrelsen hanterar. Du har också rätt att invända mot att vi behandlar dina personuppgifter.

Är du missnöjd med hur Socialstyrelsen behandlar dina personuppgifter kan du kontakta Integritetsskyddsmyndigheten och lämna ett klagomål.

Läs mer om Socialstyrelsen hantering av personuppgifter, vilka rättigheter du har och hur du går tillväga för att nyttja dem på:

<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/behandling-av-personuppgifter/dina-rattigheter-som-registrerad/>

Kontakt

Om du har frågor kan du kontakta Socialstyrelsens dataskyddsombud via

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

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i juni 2022 på:

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

Endast för Påseende - skickas via post

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i juni 2022 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:
Indikator, Svarspost 206 16 754,
400 99 GÖTEBORG