



Vad tycker du om din hemtjänst?

Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som har hemtjänst

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

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

Om du behöver hjälp att fylla i frågeformuläret

Alla ska få chans att göra sin röst hörd. Därför skickas frågeformuläret till dig oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna. Om en anhörig eller annan hjälper dig att besvara enkäten, ska denne tänka på att svaren ska spegla din uppfattning.

Om du undrar över något

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

Om du hellre vill svara via Internet

Om du har tillgång till Internet kan du svara på frågeformuläret där. Gå till www.indikator.org/sbh och logga in med din personliga kod som du hittar under streckkoden på baksidan av det här formuläret. Här kan du även lämna öppna kommentarer.

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 عربية من يمكنك أيضًا اختيار الرد الموجود الرمز استخدم النموذج على الإنترنت. الرمز الشريطي في الصفحة الأخيرة من أسفل النموذج. شكراً لكم على مشاركتكم!
www.indikator.org/sbh		

Med vänliga hälsningar

Eva Wallin
Enhetschef
Socialstyrelsen

Antje Andersson
Undersökningsledare
Institutet för kvalitetsindikatorer

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2020

Resultaten av undersökningen publiceras på:

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

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. De uppgifter som faller under tystnadsplikten handlar om en enskilds personliga förhållande. 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 dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. 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.

Syftet med undersökningen är dels att ge enskilda äldre en röst, dels att ta fram kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån ett brukarperspektiv. Det möjliggör att utfallet av insatser kan mätas och jämföras och därmed även utvärderas och utvecklas.

De insamlade uppgifterna kan, efter prövning, komma att lämnas ut för forsknings- eller statistikändamål. Socialstyrelsen kan även komma att använda dem i sin verksamhet. Vi har hämtat information om vilka som ska ingå i undersökningen från kommunernas egna register.

Du har rätt att begära ett registerutdrag, rätt att få felaktiga uppgifter rättade eller raderade, rätt att begära begränsning, rätt att invända mot behandlingen, samt rätt att begära att uppgifterna flyttas. Du har även rätt att närsomhelst återkalla ditt samtycke. Är du missnöjd med hur vi behandlar dina personuppgifter har du även rätt att lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

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

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform (eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, sjukhusbesök, läkemedel, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister, läkemedelsregistret och registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453) samt registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

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 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 Händer det att du besväras av ensamhet?

Endast ett svarsalternativ

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

Tillgänglighet

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

Endast ett svarsalternativ

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

Hemtjänsten i sin helhet

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

Endast ett svarsalternativ

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

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

BESVARAS I PERSONLIG POSTENKÄT

Tack för din medverkan!

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

BESVARAS I PERSONLIG POSTENKÄT

BESVARAS I PERSONLIG POSTENKÄT

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