

Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2015

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

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

ISBN	978-91-7555-343-6
Artikelnummer	2015-10-10

Omslagsfoto	HK Andersson, Scandinav Bildbyrå
Publicerad	www.socialstyrelsen.se , oktober 2015

Förord

På regeringens uppdrag undersöker Socialstyrelsen årligen de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. De äldres egen uppfattning är central för att ge en bild av äldreomsorgens kvalitet. Undersökningarna är underlag till Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser och är ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål. Därför ger de ett viktigt bidrag till att utveckla äldreomsorgen.

Den här rapporten sammanfattar resultaten på nationell nivå och riktar sig främst till politiker, tjänstemän och verksamhetsansvariga, och även till andra som är intresserade av att följa de äldres uppfattning om äldreomsorgen i landet. Resultat finns också sammanställda i kompletterande redovisningar för länen, kommunerna och verksamheter med minst sju svarande, och kan användas av verksamhetsansvariga, branschorganisationer, politiker, journalister och andra intresserade. På Socialstyrelsens webbplats finns information om de tillgängliga sammanställningarna: redovisningar på nationell nivå och på verksamhetsnivå inom kommunerna för att kommuner och andra utförare ska kunna använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete.

Rapporten har utarbetats av Ulrika Ingelsson (projektledare). Charlotta Fondén, Marianne Lidbrink, Julius Collin, My Raquette, Harriet Wennberg och Tiina Laukkanen har medverkat i arbetet. Ansvarig enhetschef är Stina Hovmöller.

Olivia Wigzell
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	9
De flesta är positiva till äldreomsorgen	9
Små förändringar i resultaten 2013-2015.....	9
All personal har inte de äldres förtroende.....	10
Ensamboende känner sig minst trygga	10
Många kvinnor känner sig ensamma och oroliga.....	11
Utveckling av undersökningen	11
Flera underlag för uppföljning av äldreomsorgen.....	11
Inledning.....	13
Uppdraget	13
Tillgång till detaljerade resultat	13
Rapportens disposition	14
Resultat	15
Utvecklingen perioden 2013–2015	15
En majoritet väljer utförare	15
Både ros och ris till hemtjänsten	16
Variationer i upplevelser på olika äldreboenden.....	22
En fråga om förtroende	27
Helhetsintrycket hör samman med förtroendet för personalen	28
Hemtjänst	29
Särskilt boende.....	36
Webbdeltagares egna kommentarer	42
Andra viktiga iakttagelser.....	44
Äldre med sambo bor kvar hemma även när hälsan sviktar.....	44
Ensamboende har mindre positiva erfarenheter av hemtjänsten.....	45
Ensam, orolig och nöjd med omsorgen - könsskillnader	46
På äldreboenden har hälsan betydelse för resultaten	51
Enskilda utförare visavi offentliga.....	52
Metodbeskrivning	59
Statistikens innehåll.....	59
Målpopulation	59
Rampopulation.....	60
Statistiska mått och redovisningsgrupper.....	61
Mätinstrumentet	62
Datainsamling	62

Insamlingsperiod	62
Tillförlitlighet	62
Ramtäckning	62
Pågående utvecklingsarbeten	69
Målsättning att nå så många som möjligt	69
Anhöriga fick egna frågor att besvara	70
Hälsofrågorna sist i stället för först i enkäten	70
Hjälpmedel och måltidsmiljö i hemtjänstenkäterna	72
Fortsatt utvecklingsarbete	72
Fler verksamhetsresultat lätt tillgängliga	72
Referenser	74
Bilaga 1. Hälsoläget bland de äldre	75
Bilaga 2. Nationella resultat 2013-2015 utifrån kvalitetsområden	78
Inflytande och delaktighet	78
Möjlighet att välja utförare av insatserna	78
Personalen tar hänsyn till de äldres önskemål	79
Svårt att påverka tidpunkten för när hjälpen ges	79
Utförande	80
Hemtjänsten kommer oftast i tid och gör ett bra arbete	80
Äldre i särskilt boende meddelas inte i förväg	81
Trygghet och bemötande	81
Majoriteten bemöts bra och känner sig trygga	82
Tillgänglighet till vård och omsorg	83
Inte lätt för alla att få träffa läkare vid behov	83
Bostad och omgivningar i särskilt boende	84
Det egna rummet är mer trivsamt än övriga utrymmen	84
Mat och måltider i särskilt boende	85
Måltidssituationen kan bli bättre	85
Aktiviteter i särskilt boende	86
Alla har inte möjlighet att vistas utomhus	86
Sammantagen bedömning av omsorgen	86
Majoriteten nöjda med omsorgen	86
Bilaga 3. Enkäterna år 2015	88
Hemtjänst	88
Postenkät	88
Webbenkät	101
Särskilt boende	108
Postenkät	108
Webbenkät	121

Bilaga 4. Gruppering av svarsalternativ för redovisning av positiva respektive negativa svar	130
Hemtjänst	130
Särskilt boende.....	133

Sammanfattning

För tredje året i rad har Socialstyrelsen frågat alla äldre med äldreomsorg vad de tycker om sin vård och omsorg.¹ Totalt var det 131 938 personer som svarade på årets enkäter (91 690 personer med hemtjänst i ordinärt boende och 40 248 personer på äldreboenden). I likhet med tidigare år deltog ungefär hälften av de äldre med hemtjänst helt på egen hand i undersökningen, liksom ungefär en av tio av de äldre på äldreboendena. Övriga besvarade enkäterna med biträde av eller genom någon annan person, till exempel en anhörig.

De flesta är positiva till äldreomsorgen

Bilden av äldreomsorgen i Sverige är generellt positiv. De flesta är nöjda med stödet från hemtjänsten eller med sitt äldreboende. I genomsnitt svarade cirka fyra av fem äldre i en kommun att de är mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst eller sitt äldreboende. Det betyder dock inte att alla äldre är nöjda eller att alla verksamheter fungerar bra. Resultaten varierar mellan olika kommuner och verksamheter. Det finns kommuner och verksamheter där fler än var tionde är ganska eller mycket missnöjd.

Små förändringar i resultaten 2013-2015

De äldres åsikt om äldreomsorgen har inte förändrats särskilt mycket under perioden 2013-2015. I svaren för vissa frågor syns skillnader.

Flertalet, 89 procent, är nöjda med hemtjänsten och det är få som svarade att de är missnöjda. De flesta tycker att personalen utför arbetsuppgifterna på ett bra sätt, och andelen som svarade att utförandet är mycket bra har ökat. För andra frågor framkommer mindre positiva uppfattningar. Fler än var femte kan inte påverka när hemtjänsten ska komma, och möjligheten till inflytande varierar beroende på vilken utförare den äldre har. Nästan lika många svarade att de sällan eller aldrig får information i förväg om förändringar, och även på den frågan är det stora skillnader i svaren beroende på utförare. Personalen kommer inte alltid i tid, och de äldre upplever inte att personalen har tillräckligt med tid för att utföra insatserna hos dem. Det verkar också ha blivit något svårare att få kontakt med hemtjänstpersonalen när de äldre behöver och upplevelsen av tryggheten med hemtjänsten har minskat.

Majoriteteten på äldreboendena, 82 procent, är nöjda med boendet. Få svarade att de är missnöjda även om det finns verksamheter med relativt många som inte är nöjda. De äldre upplever i dag i något större omfattning än 2013, att de kan påverka hur och när hjälpen ska utföras. Resultaten varierar mycket mellan äldreboendena. Vad de äldre tycker om aktiviteterna och

¹Tidigare års undersökningar (år 2008-2012) avsåg ett urval av äldre.

utomhusmiljön varierar också mellan olika verksamheter. I genomsnitt är mer än var fjärde missnöjd med möjligheterna att kunna vistas utomhus. I år var det också färre som svarade att det känns mycket tryggt på äldreboendet jämfört med 2013. Hur de äldre mår har betydelse för resultaten; de som har sämre hälsa svarade generellt mindre positivt på frågorna i enkäten än de med bättre hälsa.

Personalens bemötande får generellt gott omdöme både inom hemtjänsten och på äldreboendena.

All personal har inte de äldres förtroende

Majoriteten av de äldre angav att de har förtroende för åtminstone de flesta i personalen (91 procent av dem med hemtjänst och 87 procent av dem på äldreboenden). Förtroendet har sjunkit sedan 2013 – inte fullt lika många har nu förtroende för all personal. Det gäller både äldre i eget boende med hemtjänst och äldre på ett särskilt boende. Denna försämring syns i många av Sveriges kommuner och minskningen är i genomsnitt tre procentenheter.

I ett tiotal kommuner uppgav cirka 15 procent eller fler av de äldre med hemtjänst att de bara har förtroende för några eller ingen i personalen. I mer än 70 kommuner svarade 15 procent av dem i särskilt boende likadant. I ett tjugotal av dessa kommuner är det så många som 20 procent som bara har förtroende för några eller ingen i personalen.

Frågan om förtroendet för personalen hänger nära samman med ett flertal andra frågor. Det är avgörande om den äldre upplever att hon eller han kan påverka hur och när hjälpen ges, om den äldre får information i förväg och om personalen kommer i tid. Möjligheten att lätt få kontakt med personalen vid behov är också viktigt, liksom att känna sig trygg. Personalens bemötande är centralt när det gäller att skapa förtroende, och därmed en god kvalitet, hos de äldre som får insatser.

Ensamboende känner sig minst trygga

De flesta som har hemtjänstinsatser är ensamboende, 77 procent, medan 23 procent bor tillsammans med någon annan vuxen. Ensamboende har mindre positiva upplevelser av hemtjänsten än samboende. De känner sig mindre trygga med stödet från hemtjänsten, upplever i mindre utsträckning att de kan påverka när och hur insatserna utförs, är inte lika nöjda med utförandet och har sämre upplevelser av personalens bemötande. Kvinnor är i större utsträckning än män ensamboende. Cirka 83 procent av kvinnorna är ensamboende, jämfört med 63 procent av männen. Ensamboende kvinnor är i genomsnitt några år äldre än de män som är ensamboende.

Många kvinnor känner sig ensamma och oroliga

Kvinnor lider i större utstäckning av ensamhet än män, och det gäller både för äldre som har hemtjänst och på äldreboenden. Ungefär hälften av de äldre med hemtjänst känner sig ensamma. De som är ensamboende är mer ensamma än de samboende, och det resultatet är kanske inte så oväntat. Mer förvånande är möjligen att de som bor på äldreboenden i störst utsträckning upplever ensamhet; där svarade två av tre att de ofta eller då och då besvärar sig av ensamhet. Undersökningen visar att känslan av ensamhet har ett tydligt samband med upplevelsen av ett dåligt bemötande hos personalen.

Fler kvinnor än män har också besvär av ängslan, oro eller ångest. Det skiljer 6–7 procentenheter mellan könen såväl för äldre med hemtjänst som för äldre på äldreboenden. Ungefär hälften av kvinnorna med hemtjänst och två av tre kvinnor på äldreboendena uppgav att de har lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest. Det finns även ett starkt samband mellan att ha dessa besvär och att känna sig ensam.

Utveckling av undersökningen

Socialstyrelsen arbetar med att utveckla metoder och tillvägagångssätt för att så många som möjligt av de äldre ska vilja och kunna delta i undersökningen (på egen hand eller med stöd av någon). Konstruktion och innehåll i enkäterna testas och utvecklas för att säkra validitet och reliabilitet. I webbenkäterna kan deltagarna delta på olika språk och lämna egna kommentarer, vilket är viktiga komplement för att möjliggöra deltagande och nyansera bilden av vad de äldre tycker. Ett angeläget område som framkommit i 2015 års kommentarer är frågan om kontinuitet. De äldre berättar att de får möta många olika personer inom hemtjänstpersonalen, och flera upplever att ny personal inte verkar få tillräcklig information i förväg om vilka tjänster de ska utföra. Både äldre och anhöriga skriver att det skulle vara bra för de äldre att i förväg få veta vem eller vilka ur hemtjänstpersonalen som ska komma hem till dem, bland annat för att det skapar en större trygghet.

Socialstyrelsen tillgängliggör resultaten från undersökningen till olika intressenter och för olika behov, med syftet att resultaten ska komma till så stor användning som möjligt. Målet är att äldreomsorgen i hela Sverige ska hålla en jämn och hög kvalitet.

Flera underlag för uppföljning av äldreomsorgen

Socialstyrelsens tar fram flera underlag för uppföljning och utveckling av kvaliteten i äldreomsorgen. Undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* ger de äldres syn på verksamheterna. I *Kommun- och enhetsundersökningen, vård och omsorg om äldre* deltar kommuner och verksamheter genom att lämna information om innehållet i vården och omsorgen.

Bilden kompletteras med sammanställningar av resultat från olika nationella register med flera datakällor som publiceras i *Öppna jämförelser, vård och omsorg om äldre*.

Sammanställningarna kan användas av kommuner och andra utförare i det systematiska förbättringsarbetet och bör analyseras lokalt. Det är särskilt viktigt att studera de resultat som är mindre positiva eftersom de indikerar att verksamheten inte fungerar optimalt.

Inledning

Uppdraget

På regeringens uppdrag undersöker Socialstyrelsen årligen de äldres uppfattning om äldreomsorgen, och vi har tidigare publicerat liknande rapporter åren 2008, 2010, 2011, 2012, 2013 och 2014 [1, 2]. För tredje året i rad har alla äldre med äldreomsorg tillfrågats. Uppdraget genomförs i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, Famna och Vårdföretagarna.

Resultatet av undersökningen utgör ett av flera underlag till Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser – 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.

Att få ett högt deltagande är en av utmaningarna i arbetet med den här undersökningen, bland annat beroende på att en stor andel av äldre personer som har beviljad hemtjänst eller som bor på ett särskilt boende har sviktande hälsa. En central del i arbetet innefattar också att inhämta information från kommunerna om vilka aktörer som utför insatserna till de äldre i respektive kommun. Ett viktigt syfte med att genomföra undersökningen som totalundersökning är att resultaten ska kunna redovisas på verksamhetsnivå.

Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) har samlat in data på uppdrag av Socialstyrelsen.

Tillgång till detaljerade resultat

De nationella resultaten från undersökningarna redovisas i bilaga 2 ”Nationella resultat 2013–2015 utifrån kvalitetsområden”. Mer detaljerade resultat för 2015 presenteras också i en separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”. På webbplatsen www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning presenteras även resultat för län, kommuner, stadsdelar och verksamheter. Socialstyrelsen publicerar bara resultat för verksamheter med minst sju svarande. Det är viktigt att en enskild persons svar inte ska riskera att röjas, och därför redovisar vi till exempel inte uppgiften om antalet svarande eller exakt svarsfrekvens för de allra minsta verksamheterna. På uppdrag av Socialstyrelsen tillhandahåller Indikator också ett webbverktyg för att hämta resultatrapporter för kommuner och verksamheter ner till 7 svarande och för jämförelser och analyser av resultat från riket ner till verksamheter om minst 30 svarande. Resultat som ska jämföras mellan verksamheter bör i den här undersökningen baseras på minst 30 svarande. När det gäller verksamheter med 7–29 svarande kan resultaten användas för att jämföra frågor inom den egna verksamheten.

Rapportens disposition

Den som vill ta del av de viktigaste förändringarna i resultaten kan gå direkt till kapitlet "Resultat" som beskriver förändringar för perioden 2013–2015. Därefter redovisas ett avsnitt om sambanden mellan frågan om förtroendet för personalen och andra frågor i enkäterna. I avsnittet som följer på det lyfts några fler viktiga iakttagelser från undersökningen fram. Samtliga resultat för åren 2013–2015 finns sammanställda för olika kvalitetsområden i bilaga 2, "Nationella resultat 2013–2015 utifrån kvalitetsområden". För den som är intresserad av detaljer finns en separat tabellbilaga till rapporten, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015". Den som i stället vill fördjupa sig i hur undersökningen är gjord kan börja med kapitlet "Metodbeskrivning". Årets enkäter finns i bilaga 3 "Enkäterna år 2015".

Resultat

I avsnittet nedan redogörs först för de förändringar som syns i resultaten under perioden 2013–2015. Därefter finns ett avsnitt som handlar om samband mellan frågan om förtroendet för personalen och andra frågor i enkäterna. Socialstyrelsen har också sammanställt och tematiserat kommentarerna från två öppna frågor i webbenkäterna. Kapitlet avslutas med några andra viktiga iakttagelser från resultaten i undersökningen.

Utvecklingen perioden 2013–2015

Generellt är resultaten från de tre senaste undersökningarna 2013–2015 mycket samstämmiga. De äldres egenupplevda hälsa är densamma 2015 som vid tidigare års undersökningar. De känner sig i lika hög utsträckning ensamma och sjuka och har lika mycket besvär av ängslan, oro och ångest. De allra flesta svarar att de sammantaget är nöjda med sin vård och omsorg även om det finns vissa frågor som många svarar kritiskt på. Svaren visar att de äldre har liknande uppfattning om omsorgen i dag som 2013 och 2014. I bilaga 1, ”Hälsoläget bland de äldre” och bilaga 2 ”Nationella resultat 2013–2015 utifrån kvalitetsområden” redovisas resultaten för samtliga frågor under perioden 2013–2015.

Även om mycket är sig likt, så går det att urskilja vissa tendenser och för några frågor är förändringarna tydliga. Vi redogör för de förändringarna som skett 2013–2015 i avsnitten nedan. Skillnader i resultat större än en procentenhet är intressanta eftersom det rör sig om en omfattande undersökning där alla äldre tillfrågas. De skillnader som kommenteras nedan är statistiskt säkerställda.²

En majoritet väljer utförare

De äldre väljer själva sina utförare i stor utsträckning. Totalt 63 procent av de äldre med hemtjänst svarade ”ja” eller ”delvis” på frågan om de fick välja utförare av hemtjänsten. I årets undersökning var det en procentenhet fler som svarade så jämfört med 2013. Av de äldre som bor på särskilda boenden svarade 88 procent att de fick plats på det äldreboende de önskat. Den andelen har varit densamma under 2013–2015 (tabell 1 och 2).

² Beroende på om avrundning sker för varje svarsalternativ separat eller för summan av två eller flera svarsalternativ, kan uppgifterna i tabeller och text nedan skilja sig åt med en procentenhet.

Tabell 1. Fick du välja utförare av hemtjänsten?

Hemtjänst. Fråga 6

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja	55	2
Delvis	8	-1
Nej	37	-1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 2. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?

Särskilt boende. Fråga 4

	Resultat år 2015, andelar i procent
Ja	88
Nej	12

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Både ros och ris till hemtjänsten

De flesta är nöjda med hemtjänstens utförande. Fler svarade nu jämfört med 2013 att personalen utför arbetsuppgifterna mycket bra, inte bara ganska bra. Däremot är det många äldre som inte meddelas om förändringar, och de är fler i år än 2013. Inte alla upplever att de kan påverka när och hur insatserna ska utföras. Personalen verkar inte alltid komma i tid, och utvecklingen går åt fel håll. Personalens bemötande är bra men färre har förtroende för alla i personalen.

Få äldre säger att de är missnöjda med hemtjänsten

De flesta äldre personer som har hemtjänstinsatser verkar tycka att hemtjänsten som helhet fungerar bra. Nästan hälften uppger att de är mycket nöjda med sin hemtjänst och sammanslaget med de som säger sig vara ganska nöjda är siffran 89 procent. Det syns inga tydliga förändringar i resultaten under 2013–2015. Däremot är variationen mellan olika hemtjänstutförare stor. Det finns verksamheter där alla de äldre svarade att de är ganska eller mycket nöjda, och i andra fall gav knappt 60 procent av de äldre det svaret. Det finns också verksamheter där 10 procent av de äldre svarade att de är ganska eller mycket missnöjda, även om de flesta hemtjänstutförare har få missnöjda äldre (tabell 3).

Tabell 3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Hemtjänst. Fråga 22

	Resultat år 2015, andelar i procent
Mycket nöjd	49
Ganska nöjd	39
Varken nöjd eller missnöjd	8
Ganska missnöjd	2
Mycket missnöjd	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Osäker vart man vänder sig med synpunkter eller klagomål

I år var det 16 procent, en procentenhet färre jämfört med år 2013, som svarade att de inte vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten. Det var 62 procent som svarade ”ja” på frågan och 22 procent svarade ”delvis, i vissa frågor men inte i andra” (tabell 4).

Tabell 4. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

Hemtjänst. Fråga 7

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja	62	1
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	22	0
Nej	16	-1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Fler utför arbetsuppgifterna mycket bra

Totalt 87 procent svarade att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra. År 2015 svarade 46 procent ”mycket bra”, vilket är cirka en procentenhet mer än 2013. Totalt 3 procent svarade att de är missnöjda, det vill säga att personalen utför arbetsuppgifterna ganska eller mycket dåligt. Andelen positiva äldre varierar för olika hemtjänstutförare, från 100 till knappt 70 procent. Andelen som är missnöjda med utförandet ligger generellt på en låg nivå (tabell 5).

Tabell 5. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Hemtjänst. Fråga 10

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013- 2015, procentenheter
Mycket bra	46	1
Ganska bra	41	-1
Varken bra eller dåligt	10	0
Ganska dåligt	2	0
Mycket dåligt	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Mindre tryggt att bo hemma med hemtjänst

År 2014 sjönk andelen äldre som kände att det är mycket tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten (44 procent jämfört med 46 procent 2013), och i år är den upplevda tryggheten kvar på samma nivå. Cirka 86 procent svarade att de känner sig mycket eller ganska trygga med stödet från hemtjänsten. Variationen mellan verksamheter är från knappt 60 procent till nästan 100 procent. Totalt 4 procent av de äldre svarade att det är otryggt (ganska eller mycket). De flesta verksamheter har resultat som ligger runt genomsnittet. Det förekommer att verksamheter har högre andelar äldre som upplever otrygghet (tabell 6).

Tabell 6. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

Hemtjänst. Fråga 16

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013- 2015, procentenheter
Mycket tryggt	44	-2
Ganska tryggt	42	1
Varken tryggt eller otryggt	10	0
Ganska otryggt	3	0
Mycket otryggt	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Olika möjligheter att påverka när hemtjänsten kommer

En fråga gäller möjligheterna att påverka vid vilka tider hjälpen ges, och i genomsnitt 61 procent svarade att de alltid eller oftast kan påverka detta. Mer än var femte person anser dock att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider personalen kommer. Andelarna är i princip desamma under de tre åren. För den här frågan är dock variationen mycket stor bland olika hemtjänstutförare. Vissa verksamheter har hög andel äldre som upplever att de kan påverka tiderna, uppemot 85 procent. Samtidigt finns andra verksamheter där nästan hälften svarade att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider personalen kommer (tabell 7).

Tabell 7. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Hemtjänst. Fråga 9

	Resultat år 2015, andelar i procent
Ja, alltid	22
Oftast	40
Ibland	17
Sällan	10
Nej, aldrig	12

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Färre meddelas alltid om tillfälliga förändringar

År 2015 svarade 18 procent av de äldre med hemtjänst att de sällan eller aldrig meddelas i förväg om tillfälliga förändringar, och cirka 70 procent att de alltid eller oftast får sådan information. Mellan 2013 och 2015 minskade andelen som svarade att personalen alltid meddelar om förändringar, från 42 till 41 procent. Resultaten varierar mellan olika hemtjänstverksamheter. I vissa svarade var tredje att personalen sällan eller aldrig meddelar tillfälliga förändringar i förväg, och i andra får cirka 90 procent alltid eller oftast meddelande om detta (tabell 8).

Tabell 8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Hemtjänst. Fråga 13

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	41	-1
Oftast	29	1
Ibland	13	0
Sällan	8	0
Nej, aldrig	10	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Svårare att få kontakt med personalen

Det verkar ha blivit något svårare att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov. År 2015 svarade 79 procent att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen, varav cirka 34 procent ansåg att det är mycket lätt. Andelen som svarade ”mycket lätt” har dock minskat med en procentenhet sedan år 2013. Cirka 8 procent svarade att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med personalen. I vissa verksamheter tycker fler än var femte att det är svårt (ganska eller mycket svårt) och i andra tycker nästan alla att det är mycket eller ganska lätt (tabell 9).

Tabell 9. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

Hemtjänst. Fråga 21

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Mycket lätt	34	-1
Ganska lätt	45	0
Varken lätt eller svårt	13	0
Ganska svårt	6	1
Mycket svårt	2	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Inte nog tid för att utföra arbetet

Cirka 18 procent av de äldre svarade att personalen aldrig, sällan eller bara ibland har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. Resterande 82 procent svarade att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid. Resultaten är så gott som lika under perioden 2013–2015. Det är dock stor skillnad i resultat för olika hemtjänstverksamheter; cirka 50–100 procent av de äldre svarade att personalen alltid eller oftast har tid att utföra sitt arbete. Andelen som svarade att personalen sällan eller aldrig har tid var 0–20 procent (tabell 10).

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

Hemtjänst. Fråga 12

	Resultat år 2015, andelar i procent
Ja, alltid	41
Oftast	41
Ibland	10
Sällan	5
Nej, aldrig	2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Personalen kommer inte alltid på avtalad tid

Cirka 14 procent av de äldre svarade att personalen aldrig, sällan eller bara ibland kommer på avtalad tid, och 82 procent att personalen alltid eller oftast är punktliga. Andelen som svarade att personalen alltid kommer när de ska har sjunkit med cirka två procentenheter, från 30 till 28 procent. I vissa hemtjänstverksamheter svarade alla äldre att personalen alltid eller oftast kommer i tid, medan i andra verksamheter uppgav 10 procent att personalen sällan eller aldrig kommer när de ska (tabell 11).

Tabell 11. Brukar personalen komma på avtalad tid?

Hemtjänst. Fråga 11

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	28	-2
Oftast	58	2
Ibland	9	0
Sällan	3	0
Nej, aldrig	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Personalen tar hänsyn till de äldres åsikter och önskemål

Totalt 87 procent av de äldre svarade att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, medan knappt 4 procent svarade att personalen sällan eller aldrig gör det.

Svaren på denna fråga är mycket lika under 2013–2015. Variationen i verksamheterna är 60–100 procent, det vill säga andelen som svarade att personalen alltid eller oftast brukar ta hänsyn till deras önskemål. Det är förhållandevis få personer som upplever att personalen sällan eller aldrig tar hänsyn till deras önskemål. Det finns samtidigt verksamheter där cirka var tionde äldre gav det svaret (tabell 12).

Tabell 12. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Hemtjänst. Fråga 8

F8: Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	Resultat år 2015, andelar i procent
Ja, alltid	46
Oftast	41
Ibland	9
Sällan	3
Nej, aldrig	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Personalens bemötande är bra men har försämrats

Totalt svarade 97 procent att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt. Därmed var det ytterst få som svarade att personalen sällan eller aldrig gör det. Däremot har andelen äldre som upplever att de alltid får ett bra bemötande sjunkit med cirka en procentenhet mellan 2013 och 2015 (tabell 13).

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

Hemtjänst. Fråga 14

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	75	-1
Oftast	22	1
Ibland	2	0
Sällan	0	0
Nej, aldrig	0	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Färre har förtroende för alla i personalen

I år svarade 91 procent att de har förtroende för alla eller de flesta i personalen. Totalt 55 procent har förtroende för alla i personalen, vilket är drygt 3 procentenheter färre än 2013. Resultaten varierar för olika hemtjänstutförare: 70–100 procent av de äldre med samma hemtjänstutförare har förtroende för alla eller de flesta i personalen. I genomsnitt har mindre än 10 procent inte förtroende för någon eller bara för några i personalen. Det är mycket ovanligt att de äldre helt saknar förtroende för personalen, men det förekommer att

verksamheter har många äldre som bara har förtroende för några i personalen (tabell 14).

Tabell 14. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Hemtjänst. Fråga 17

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, för alla i personalen	55	-3
Ja, för flertalet i personalen	36	3
Ja, för några i personalen	8	1
Nej, inte för någon i personalen	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Variationer i upplevelser på olika äldreboenden

De flesta äldre är nöjda sammantaget med sitt äldreboende. På frågor om aktiviteterna och de äldres möjligheter att vistas utomhus är svaren däremot inte lika positiva. Det är också många som svarat att de inte får meddelande om tillfälliga förändringar. Positivt är att fler nu jämfört med 2013 svarade att de kan påverka tiderna för insatserna. Nästan alla svarade att personalen alltid eller oftast bemöter dem bra. Inte alla har dock förtroende för alla i personalen. Resultaten varierar mellan olika frågor och för olika äldreboenden.

De flesta är nöjda med sitt äldreboende

Av de äldre på särskilda boenden svarade 82 procent att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med äldreboendet, medan cirka 5 procent är missnöjda (ganska eller mycket). Andelen nöjda varierar mellan olika boenden med cirka 50–95 procent. I en del verksamheter är mer än 10 procent missnöjda även om det i de flesta verksamheter gäller några få procent (tabell 15).

Tabell 15. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 24

	Resultat år 2015, andelar i procent
Mycket nöjd	38
Ganska nöjd	44
Varken nöjd eller missnöjd	13
Ganska missnöjd	4
Mycket missnöjd	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Oklart var klagomål och synpunkter lämnas

Var fjärde svarade att de inte vet vart de ska vända sig när de vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet. Det är dock en procentenhet färre

som svarade ”nej” på frågan 2015 jämfört med 2013. Totalt 45 procent vet vart de ska vända sig och 29 procent vet delvis (tabell 16).

Tabell 16. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Särskilt boende. Fråga 25

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja	45	0
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	29	0
Nej	26	-1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Olika nöjda med aktiviteterna

Cirka 63 procent svarade att de är nöjda (mycket eller ganska nöjda) med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet. Andelen nöjda äldre var cirka 20–80 procent på de olika boendena, medan 0–30 procent svarade att de var ganska eller mycket missnöjda med aktiviteterna (tabell 17).

Tabell 17. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 18

	Resultat år 2015, andelar i procent
Mycket nöjd	23
Ganska nöjd	39
Varken nöjd eller missnöjd	25
Ganska missnöjd	8
Mycket missnöjd	4

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Färre känner sig mycket trygga

Totalt svarade 89 procent att det känns mycket eller ganska tryggt att bo på äldreboendet, och den andelen har varit densamma under 2013–2015.

Däremot är det en dryg procentenhet färre som anser att det känns mycket tryggt. Under perioden är det 3–4 procent som angett att det känns otryggt (mycket eller ganska otryggt). Andelen som svarade att det känns otryggt varierar på äldreboendena mellan 0–15 procent (tabell 18).

Tabell 18. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 16

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Mycket tryggt	50	-1
Ganska tryggt	39	0
Varken tryggt eller otryggt	8	0
Ganska otryggt	3	0
Mycket otryggt	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Olika möjlighet att påverka tider för hjälpen

Något fler som bor på äldreboenden svarade i år att de kan påverka vid vilka tider de får sina insatser. Totalt tycker 61 procent av de äldre att de alltid eller oftast kan påverka tiden, och det är en förbättring med cirka en procentenhet sedan 2013. Samtidigt svarade fler än var femte person att de sällan eller aldrig kan påverka tiderna för att få hjälp. Variationen i andelen positiva svar är stor mellan olika äldreboenden: cirka 20–80 procent svarade att de kan påverka tiderna för insatserna. Det finns också äldreboenden där uppemot 40 procent av de äldre uppger att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider de får hjälp (tabell 19).

Tabell 19. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

Särskilt boende. Fråga 12

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	21	1
Oftast	39	1
Ibland	19	0
Sällan	12	0
Nej, aldrig	9	-1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Hälften meddelas inte om tillfälliga förändringar

Även äldre i särskilt boende fick ange om personalen brukar meddela tillfälliga förändringar i förväg, och resultatet är generellt negativt. Mindre än hälften svarade att de alltid eller oftast får reda på tillfälliga förändringar i förväg. Drygt 30 procent angav att de sällan eller aldrig får meddelande om detta, och på vissa boenden gäller det så många som hälften av de svarande. Det syns inga påfallande skillnader mellan åren, annat än att en något mindre andel anser att personalen alltid informerar dem om tillfälliga förändringar (tabell 20).

Tabell 20. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Särskilt boende. Fråga 11

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	18	-1
Oftast	31	0
Ibland	20	0
Sällan	16	0
Nej, aldrig	15	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Olika trivsamt utomhus

Två av tre äldre svarade ”ja” på frågan om det är trivsamt utomhus runt boendet. På vissa äldreboenden var andelen bara en av fem, och på andra boenden svarar de flesta att utomhusmiljön är trivsam (tabell 21).

Tabell 21. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Särskilt boende. Fråga 7

	Resultat år 2015, andelar i procent
Ja	67
Delvis	26
Nej	6

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Möjligheten att komma utomhus är inte tillräckligt bra

Totalt 58 procent svarade att de har mycket eller ganska goda möjligheter att komma utomhus. Fler än var fjärde person svarade dock att möjligheterna är ganska eller mycket dåliga. På vissa äldreboenden svarade fler än hälften negativt (ganska eller mycket dåliga möjligheter), medan det på andra boenden inte var någon som svarade negativt (tabell 22).

Tabell 22. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Särskilt boende. Fråga 19

	Resultat år 2015, andelar i procent
Mycket bra	23
Ganska bra	35
Varken bra eller dåliga	15
Ganska dåliga	15
Mycket dåliga	11

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Fler tycker personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål

Totalt 79 procent av de äldre svarade att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Jämfört

med 2013 uppger nu fler att personalen alltid, inte bara oftast, tar hänsyn till detta och ökningen är cirka en procentenhet. Vidare svarade 6 procent att personalen sällan eller aldrig tar hänsyn till deras åsikter och önskemål, och den andelen är oförändrad sedan 2013. Svaren på denna fråga varierar mellan olika äldreboenden. Cirka 40–90 procent svarade positivt (att personalen alltid eller oftast brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål). Andelen negativa svar, det vill säga att personalen sällan eller aldrig tar sådan hänsyn, var från 0–15 procent på olika verksamheter (tabell 23).

Tabell 23. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Särskilt boende. Fråga 14

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, alltid	31	1
Oftast	48	-1
Ibland	15	0
Sällan	4	0
Nej, aldrig	2	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Förtroendet för personalen på äldreboenden har minskat
De flesta äldre, 87 procent, har förtroende för de flesta eller alla i personalen. Förtroendet för personalen är lägre nu än 2013; då svarade 46 procent att de har förtroende för alla i personalen och i år var andelen 43 procent. Variationen är också stor. I vissa verksamheter svarade nästan alla att de har förtroende för flertalet eller alla i personalen, och i andra var andelen bara cirka 60 procent. Det är ovanligt att de äldre inte har förtroende för någon i personalen, och knappt 1 procent svarar så, medan cirka 12 procent uppgav att de bara har förtroende för några i personalen (tabell 24).

Tabell 24. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 17

	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Ja, för alla i personalen	43	-3
Ja, för flertalet i personalen	44	2
Ja, för några i personalen	12	1
Nej, inte för någon i personalen	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

En fråga om förtroende

Resultaten från de tre senaste undersökningarna år 2013–2015 visar inga större förändringar när det gäller de äldres upplevelser av äldreomsorgen. De äldres förtroende för personalen är ett undantag och därför behandlar vi den frågan särskilt i detta avsnitt. De flesta (91 procent av dem med hemtjänst och 87 procent av dem på äldreboenden) angav i år att de har förtroende för åtminstone de flesta i personalen. Förtroendet har sjunkit sedan 2013 och det är färre som har förtroende för *alla* i personalen. Det gäller både äldre i eget boende med hemtjänst och äldre som bor på ett särskilt boende. Andelen som svarade att de har förtroende för alla i personalen har minskat med cirka tre procentenheter under perioden. Förändringen går att se i många av landets kommuner. Andelarna som har förtroende bara för några eller ingen i personalen har varit i stort sett lika under 2013–2015. Totalt 9 procent av de äldre med hemtjänst och 13 procent av de äldre på äldreboenden svarade år 2015 att de har förtroende för några i personalen eller inte för någon (tabell 25 och 26).

Tabell 25. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Hemtjänst. Fråga 17

	2015	2014	2013
Ja, för alla i personalen	55	56	59
Ja, för flertalet i personalen	36	35	33
Ja, för några i personalen	8	8	8
Nej, inte för någon i personalen	1	1	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 26. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 17

	2015	2014	2013
Ja, för alla i personalen	43	43	46
Ja, för flertalet i personalen	44	44	43
Ja, för några i personalen	12	12	11
Nej, inte för någon i personalen	1	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

I ett tiotal kommuner uppgav cirka 15 procent eller fler av de äldre med hemtjänst att de bara har förtroende för några eller ingen i personalen. I mer än 70 kommuner svarade 15 procent av dem i särskilt boende likadant. I ett tjugotal kommuner svarade cirka 20 procent av dem på äldreboendena att de bara har förtroende för några eller ingen i personalen. Socialstyrelsen uppmuntrar kommuner och andra utförare att ta del av och analysera sina lokala resultat från undersökningen.

Frågorna och svaren i den här undersökningen visar inte anledningen till de äldres minskade förtroende för personalen. Vad som inger förtroende och inte kan dessutom skilja sig åt för olika personer. Socialstyrelsen har dock analyserat resultaten genom statistiska bearbetningar, så kallade logistiska regressions- och korrelationsanalyser. Syftet med sådana analyser är att

studera sambanden mellan svaren på frågorna och vilka faktorer som påverkar enskilda frågor. I nästa avsnitt redovisar vi vilka frågor i enkäten som har starkast samband med frågan om förtroendet för personalen.

I avsnitten nedan redovisas de äldre i två grupper: de som har respektive inte har förtroende för personalen. Gruppen med förtroende för personalen utgörs här av de personer som svarade att de har förtroende för antingen alla eller de flesta i personalen. Gruppen som inte har förtroende för personalen är de som svarade att de inte har förtroende för någon eller bara för några i personalen.

Helhetsintrycket hör samman med förtroendet för personalen

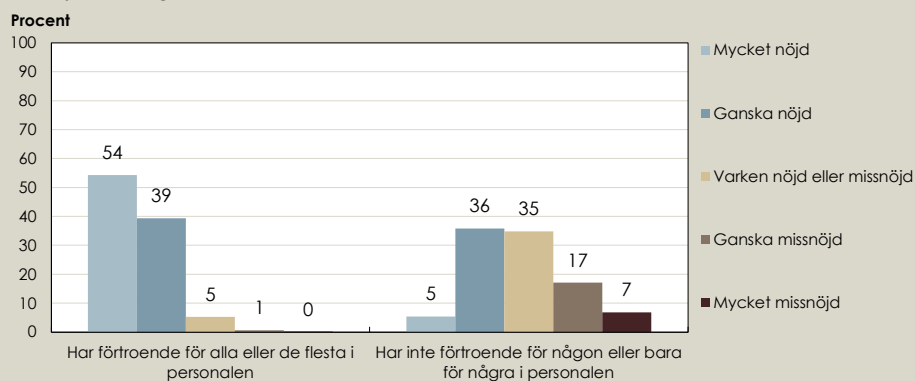
Frågan om de äldre sammantaget är nöjda med sin hemtjänst respektive sitt äldreboende får generellt många positiva svar, och den frågan illustrerar de äldres helhetsbedömning av äldreomsorgen. I genomsnitt är hela 89 procent av de äldre med hemtjänst mycket eller ganska nöjda, liksom 82 procent av de äldre på särskilda boenden. Personalen är en viktig faktor för att de äldre ska vara nöjda med sin äldreomsorg. Det finns ett tydligt samband mellan frågan om förtroende för personalen och den sammantagna bedömningen.

Av de äldre som har förtroende för personalen är mer än nio av tio personer nöjda med sin äldreomsorg (94 procent i gruppen med hemtjänst och 90 procent i gruppen som bor på äldreboende). Bland dem som har förtroende för personalen är det endast 1 procent som är mycket eller ganska missnöjda med omsorgen, och det gäller såväl inom hemtjänst som i särskilt boende.

Av dem som uppgav att de inte har förtroende för personalen är 41 procent däremot positiva till sin hemtjänst (sammantaget mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten) och 24 procent är negativa (mycket eller ganska missnöjda med hemtjänsten). Av de äldre på äldreboendena som inte har förtroende för personalen svarade 34 procent att de är positiva (mycket eller ganska nöjda) medan 28 procent svarar att de är mycket eller ganska missnöjda med äldreboendet (figur 1 och 2).

Figur 1. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

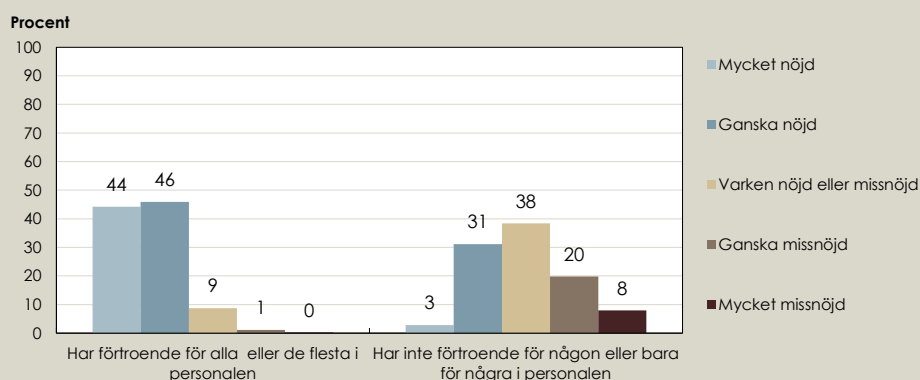
Hemtjänst. Fråga 22



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Figur 2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 24



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

När vi enbart ser på grupperna som har förtroende för *alla* i hemtjänstpersonalen eller på de särskilda boendena, så svarade så gott som alla att de är nöjda och majoriteten svarade dessutom att de är mycket nöjda. Knappt någon som har förtroende för alla i personalen svarade att de är missnöjda, och ytterst få svarade ”varken nöjd eller missnöjd”.

I avsnitten nedan redovisas resultat och samband för andra frågor, vilka kan vara intressanta för den som vill utveckla sin verksamhet.

Hemtjänst

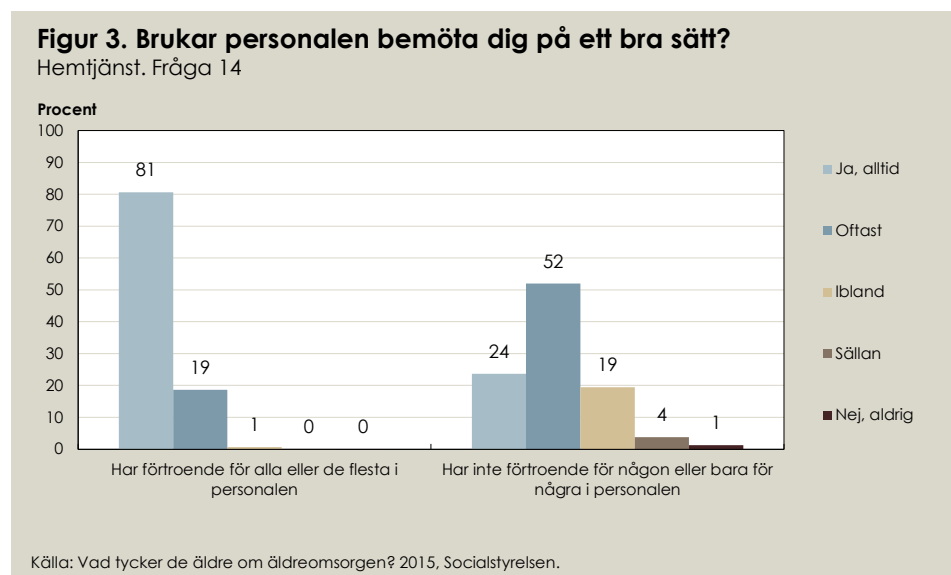
Enkäten innehåller ett antal andra frågor som korrelerar starkt med de äldres förtroende för personalen inom hemtjänsten. De handlar om hur personalen bemöter de äldre, hur personalen utför arbetsuppgifterna, vilka möjligheter de äldre har att påverka utförandet och tiderna för dem och om det känns

tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Här behandlar vi resultaten på dem i tur och ordning.

Positivt bemötande borgar för högt förtroende

De allra flesta äldre (97 procent) svarade att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt, och tre av fyra svarade att personalen alltid ger dem ett bra bemötande. Mindre än tre procent angav att personalen bara ibland, sällan eller aldrig gör det. Resultaten har stark koppling till de äldres förtroende för personalen. I gruppen som har förtroende för personalen svarade så gott som alla (99 procent) att personalen alltid eller oftast bemöter dem bra, och 81 procent svarade ”ja, alltid”.

I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade förvisso 76 procent positivt på personalens bemötande (att de alltid eller oftast får ett bra bemötande) men det var bara 24 procent som svarade ”ja, alltid” och en lika stor andel som svarade att personalen bara ibland, sällan eller aldrig bemöter dem på ett bra sätt (figur 3).



I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade fler än hälften att de har negativa erfarenheter från mötet med personalen. I gruppen som har förtroende för personalen angav var tionde att de har sådana negativa erfarenheter. Andelarna avser de som inte svarade ”nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående” i fråga 15, ”Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?”.³

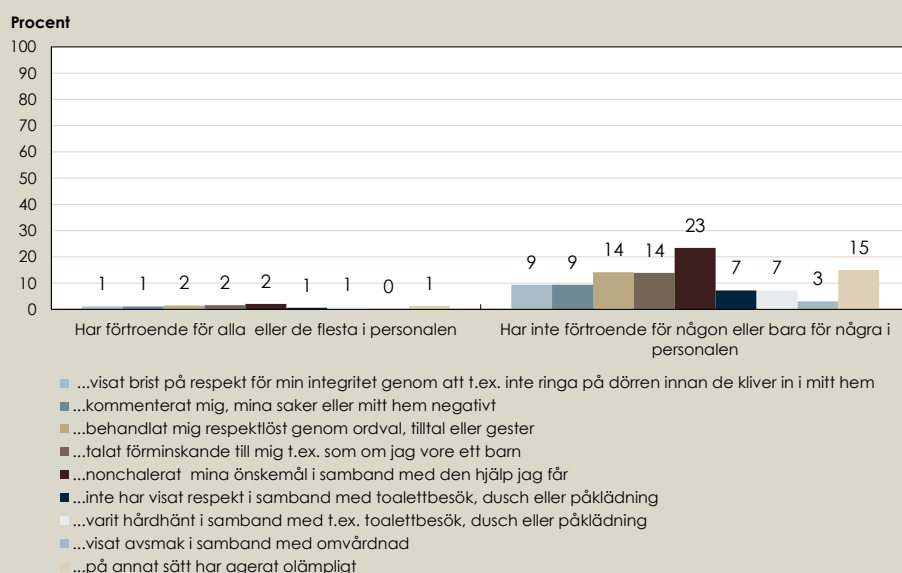
Nedan syns skillnader mellan grupperna som har förtroende respektive inte har förtroende för personalen och andel svarande på de olika delfrågorna i fråga 15. Få av dem som har förtroende för personalen har uppgivit att de har varit med om de angivna exemplen i fråga 15. I gruppen som inte har förtro-

³ Fråga 15 (med delfrågor) innehåller exempel på negativa händelser, utarbetade av Socialstyrelsen efter intervjuer av personer i målgruppen för undersökningen.

ende är det däremot mellan 3 och 23 procent som svarade att de varit med om något eller flera av exemplen (figur 4).

Figur 4. Har under det senaste året upplevt att personal har...

Hemtjänst. Fråga 15, delfråga 1 till och med 8.



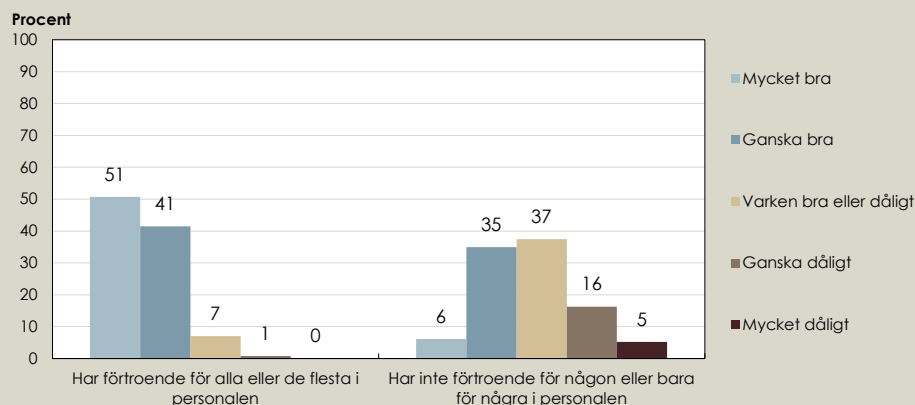
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Ett bra utförande är förtroendehöjande

Hemtjänstpersonalens sätt att utföra arbetsuppgifterna har också starkt samband med de äldres sammantagna åsikt och förtroendet för personalen. I gruppen som har förtroende för personalen svarade 92 procent att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra, och drygt hälften (51 procent) att personalen utför dem mycket bra. Knappt någon (1 procent) svarade att personalens utförande är dåligt (mycket eller ganska dåligt). I gruppen som saknar förtroende för personalen svarade fler än var femte (21 procent) att personalen utför arbetsuppgifterna på ett dåligt sätt, medan det vanligaste är att de varken tycker att det är bra eller dåligt. Totalt 41 procent svarade att personalen utför arbetsuppgifterna bra, och bara 6 procent att utförandet är mycket bra (figur 5).

Figur 5. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Hemtjänst. Fråga 10



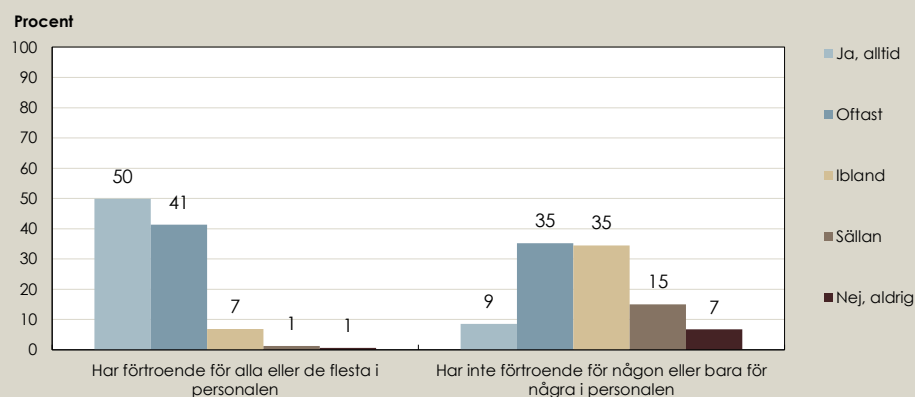
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Ingen hänsyn - inget förtroende

I gruppen som har förtroende för personalen svarade hela 91 procent att personalen brukar ta hänsyn (alltid eller oftast) till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, och 50 procent svarade att de alltid gör det. Bland dem som inte har förtroende för personalen svarade 9 procent att personalen alltid tar hänsyn till detta, och 44 procent att de alltid eller oftast gör det. I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade också fler än var femte (22 procent) att personalen sällan eller aldrig brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, medan det i gruppen med förtroende för personalen är få (2 procent) som svarade så (figur 6).

Figur 6. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Hemtjänst. Fråga 8



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

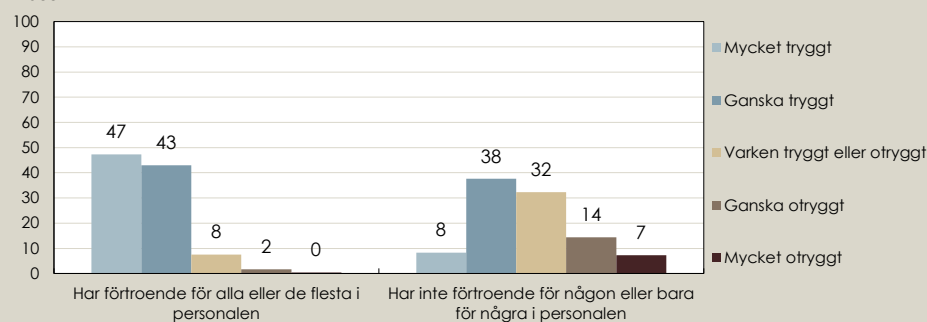
Att känna sig trygg är viktigt för förtroendet

Bland dem som har förtroende för personalen, svarade nästan ingen (bara 2 procent) att det känns otryggt (mycket eller ganska otryggt) med stödet från hemtjänsten. Det skiljer bortåt tjugo procentenheter jämfört med gruppen som inte har förtroende för personalen, för av dem svarade nästan 22 procent att det känns otryggt. Av dem som har förtroende för personalen svarade vidare 47 procent att boendet känns mycket tryggt medan andelen bara var 8 procent i gruppen som inte har förtroende för personalen (figur 7).

Figur 7. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

Hemtjänst. Fråga 16

Procent



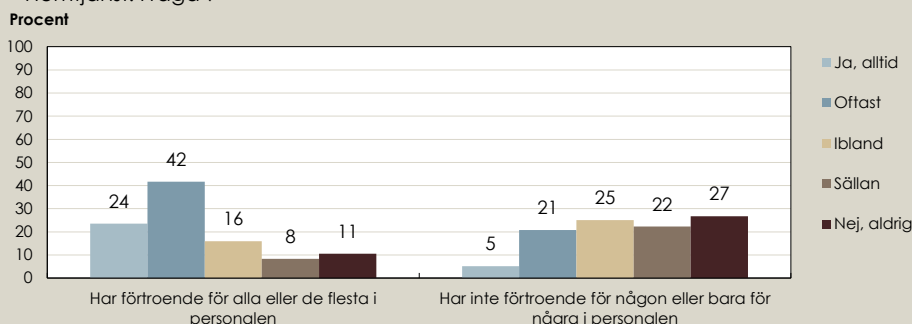
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Små möjligheter att påverka – sämre förtroende

Förtroendet för personalen hänger också samman med den äldres möjligheter att påverka vid vilka tider personalen kommer. I gruppen som har förtroende för personalen svarade 65 procent att de alltid eller oftast kan påverka tiderna medan 19 procent svarade att de sällan eller aldrig kan göra det. I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade 26 procent att de alltid eller oftast kan påverka när personalen kommer, medan nästan hälften (49 procent) svarade att de sällan eller aldrig kan göra det (figur 8).

Figur 8. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Hemtjänst. Fråga 9

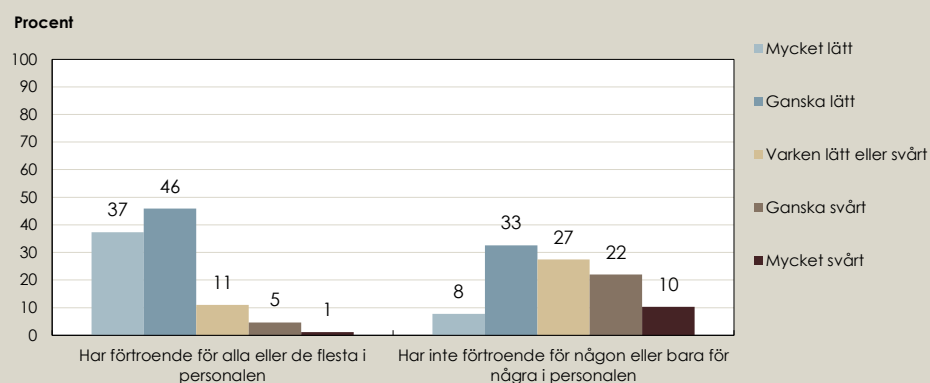


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Ju lättare att få kontakt med personalen, desto bättre
Möjligheten att få kontakt med hemtjänstpersonalen är också nära förknippad med frågan om förtroendet för personalen. I gruppen äldre som har förtroende för personalen upplever 83 procent att det är lätt (mycket eller ganska lätt) att få kontakt med personalen vid behov, och 6 procent upplever att det är svårt (mycket eller ganska svårt). Bland äldre som inte har förtroende för personalen svarade 40 procent att det är lätt och 32 procent att det är svårt att vid behov få kontakt med personalen (figur 9).

Figur 9. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

Hemtjänst. Fråga 21



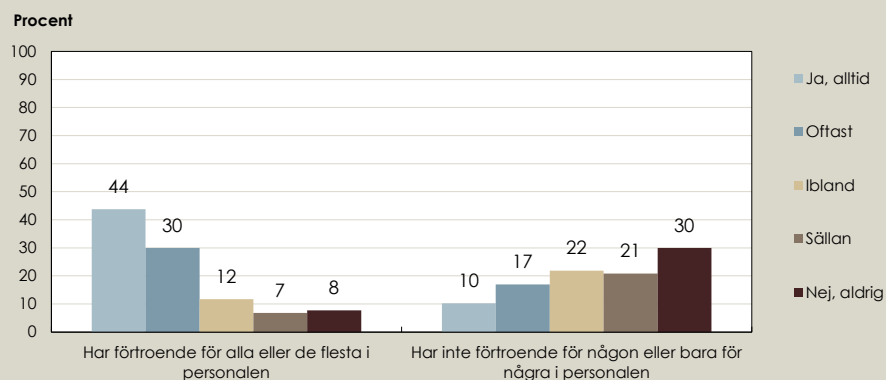
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Sämre förtroende när äldre inte meddelas om förändringar
Förtroendet hör också samman med huruvida de äldre upplever att de får information vid tillfälliga förändringar. Hälften (51 procent) av dem som inte har förtroende för personalen svarade att de sällan eller aldrig får meddelande i förväg om tillfälliga förändringar. I gruppen som har förtroende för personalen är andelen 15 procent. Av dem som inte har förtroende för personalen svarade 27 procent att de alltid eller oftast får reda på tillfälliga förändringar i

förväg, jämfört med 74 procent i gruppen som har förtroende för personalen (figur 10).

Figur 10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Hemtjänst. Fråga 13



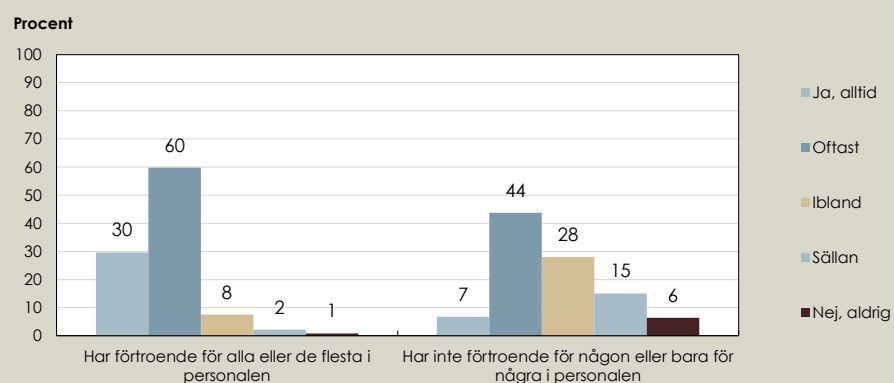
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Att komma sent minskar förtroendet

Punktlighet hos personalen är också förknippat med de äldres förtroende. Totalt 49 procent av dem som inte har förtroende för personalen upplever att de bara ibland, sällan eller aldrig kommer på avtalad tid. I gruppen som har förtroende för personalen upplever 11 procent att personalen bara ibland, sällan eller aldrig kommer på avtalad tid (figur 11).

Figur 11. Brukar personalen komma på avtalad tid?

Hemtjänst. Fråga 11



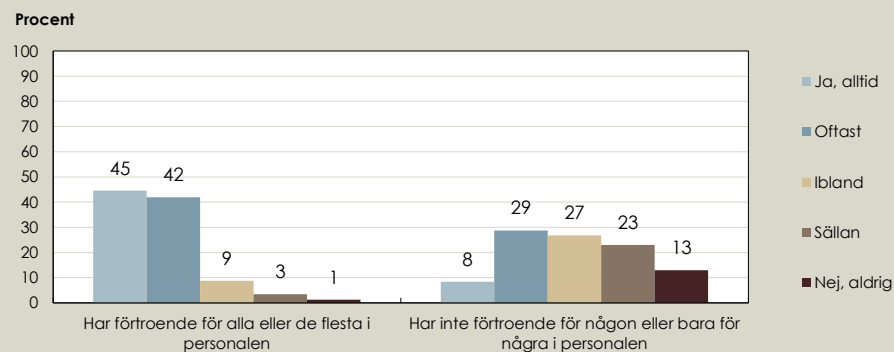
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bättre förtroende om personalen hinner utföra sina arbetsuppgifter

I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade 36 procent att personalen sällan eller aldrig har tid att utföra sitt arbete hos den äldre. Motsvarande andel är 5 procent i gruppen som har förtroende för personalen. Det skiljer hela 49 procentenheter mellan grupperna när vi tittar på vilka som svarade att personalen alltid eller oftast har tid: 86 procent i gruppen har förtroende för personalen jämfört med 37 procent av dem som inte har förtroende för personalen (figur 12).

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

Hemtjänst. Fråga 12



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Särskilt boende

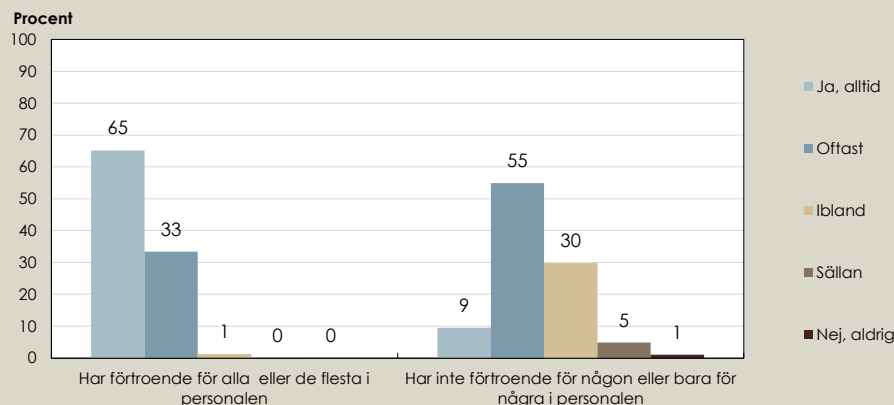
På särskilda boenden har de äldres förtroende för personalen främst samband med deras upplevelse av bemötandet. Frågorna om inflytande och insatsernas utförande har också stor betydelse, liksom upplevelsen av trygghet och boendemiljön.

Personalens bemötande är a och o

Generellt är det ytterst få äldre som svarade negativt på frågan om personalens bemötande. I bilden nedan syns att även gruppen som inte har förtroende överlag gav positiva svar: en majoritet (64 procent) angav att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. Samtidigt är det 36 procent i den gruppen som svarade att de bara ibland, sällan eller aldrig får ett bra bemötande. I gruppen som har förtroende för personalen svarade i princip alla (99 procent) att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (figur 13).

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

Särskilt boende. Fråga 13



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

I resultaten för äldreboendena finns ett starkt samband mellan en upplevelse av att personalen på något sätt har agerat olämpligt⁴ och känslor av ensamhet. Det finns också ett tydligt samband mellan om de äldre upplevt att de blivit illa behandlade och om de har förtroende för personalen. I gruppen som inte har förtroende för personalen svarade mer än två tredjedelar att de har blivit illa behandlade av personalen. I gruppen som har förtroende för personalen svarade däremot 16 procent att personalen behandlat dem olämpligt. Andelarna avser de som inte svarade ”nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående” i fråga 15: ”Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?”.⁵

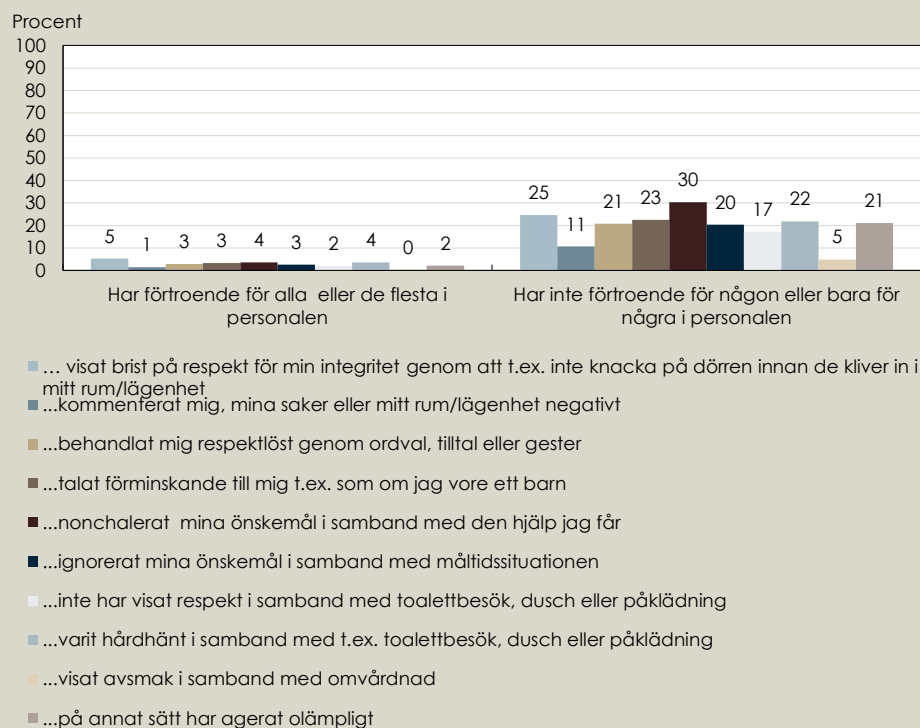
Nedan syns skillnader mellan grupperna som har förtroende respektive inte har förtroende för personalen och andel svarande på de olika delfrågorna i fråga 15. I gruppen som har förtroende för personalen svarade mellan 0 och 5 procent att de varit med om ett eller flera av de angivna exemplen i fråga 15. I gruppen som inte har förtroende svarade mellan 5 och 30 procent att de varit med om något eller flera av exemplen (figur 14).

⁴ Fråga 15 i enkäten

⁵ Fråga 15 (med delfrågor) innehåller exempel på negativa händelser, utarbetade av Socialstyrelsen efter intervjuer av personer i målgruppen för undersökningen.

Figur 14. Har under det senaste året upplevt att personal har...

Särskilt boende. Fråga 15, delfråga 1 till och med 10



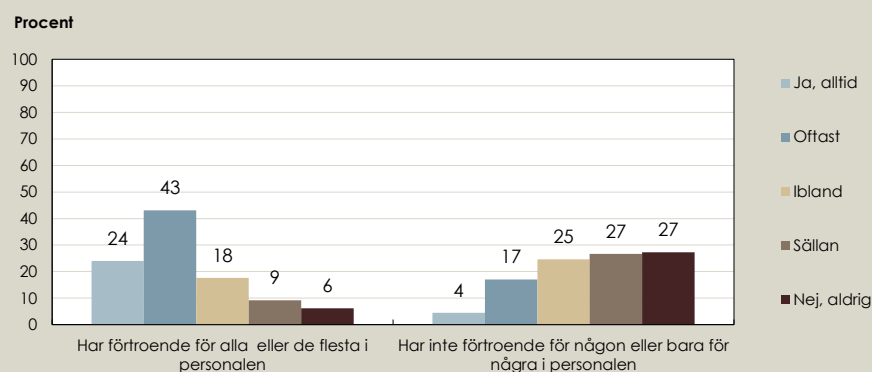
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Möjligheter till inflytande påverkar förtroendet för personalen

De äldres upplevelser av att kunna påverka när de får hjälp har också betydelse för om de känner förtroende för äldreboendets personal. Över hälften (54 procent) i gruppen som inte har förtroende för personalen svarade att de sällan eller aldrig kan påverka vid vilka tider de får hjälp. I gruppen som däremot har förtroende för personalen svarade 15 procent att de sällan eller aldrig kan påverka tiderna (figur 15).

Figur 15. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

Särskilt boende. Fråga 12

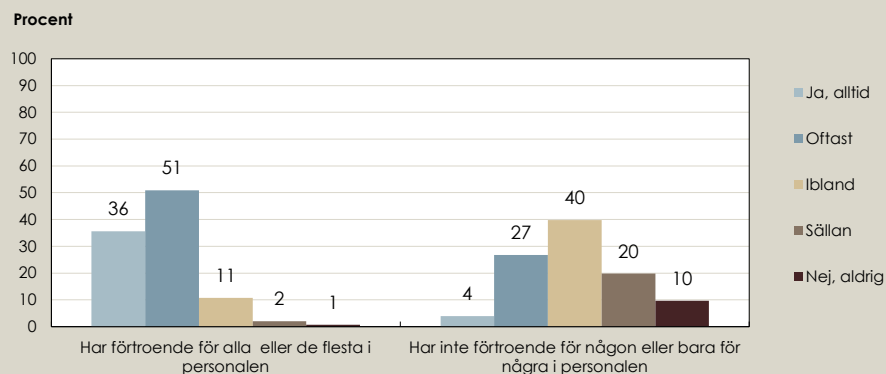


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

De äldre behöver också känna att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. I gruppen som har förtroende för personalen svarade 87 procent att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. I gruppen som inte har förtroende för personalen är andelen 31 procent (figur 16).

Figur 16. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Särskilt boende. Fråga 14

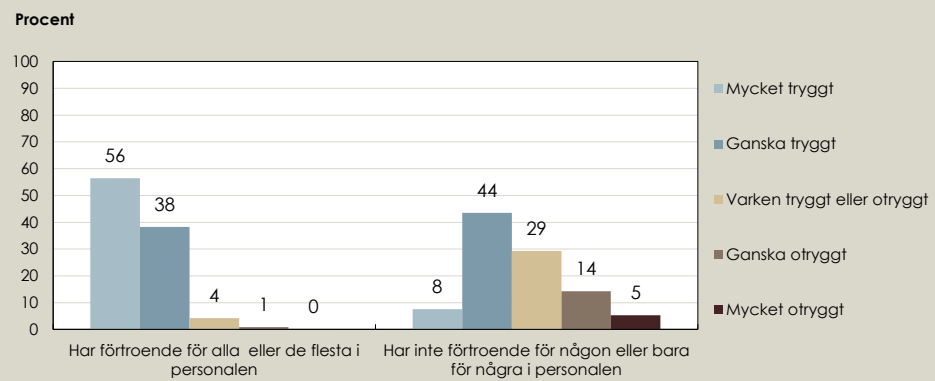


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Trygghet och förtroende hänger ihop

Att känna sig trygg på sitt äldreboende är en av de viktigaste faktorerna för att de äldre också ska vara nöjda med det, enligt analyserna av sambanden mellan frågor i undersökningen. Tryggheten hänger också ihop med att ha förtroende för personalen. I gruppen äldre som inte har förtroende för personalen svarade var femte (20 procent) att det känns otryggt (ganska eller mycket otryggt) på äldreboendet. Bland dem som har förtroende för personalen är det knappt någon (1 procent) som upplever det otryggt. I gruppen som inte har förtroende för personalen är det drygt hälften (51 procent) som svarade att det känns tryggt (mycket eller ganska tryggt) och bara 8 procent svarade att det känns mycket tryggt på äldreboendet. I gruppen med förtroende för personalen svarade 95 procent att boendet känns tryggt, och majoriteten (56 procent) att det känns mycket tryggt (figur 17).

Figur 17. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?
Särskilt boende. Fråga 16

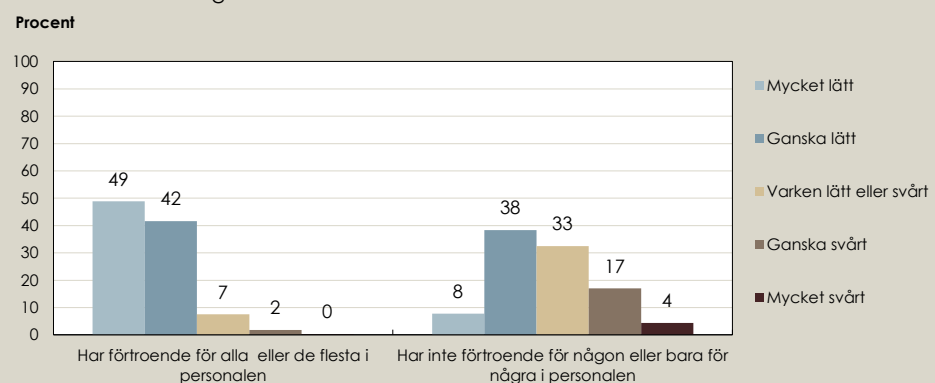


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Lätt att få kontakt med personalen inger förtroende

Hur lätt eller svårt det är att få kontakt med personalen på äldreboendet hänger också ihop med förtroendet för personalen. Av de äldre som känner förtroende för personalen tycker 90 procent att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med dem vid behov. Nästan hälften (49 procent) tycker att det är mycket lätt. I gruppen som inte har förtroende för personalen är det istället 46 procent som tycker att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen, och 8 procent tycker att det är mycket lätt (figur 18).

Figur 18. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?
Särskilt boende. Fråga 23



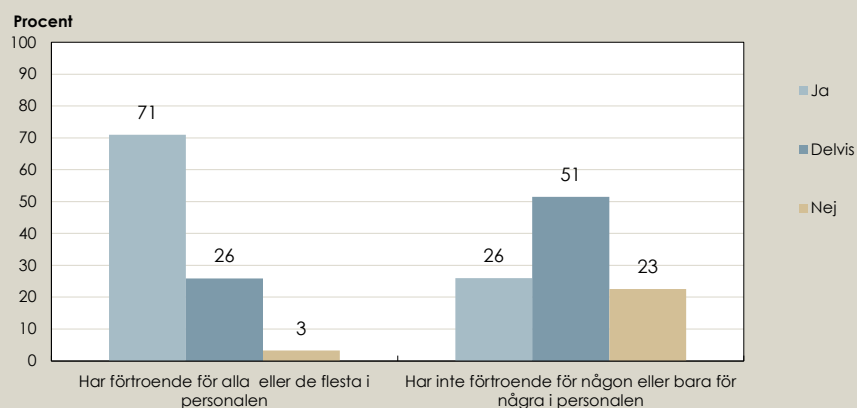
Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

En trivsamt miljö ger gott intryck

Det finns också ett tydligt samband mellan de gemensamma utrymmena på äldreboendet och de äldres förtroende för personalen. Bland dem som har förtroende för personalen svarade 71 procent ”ja” på frågan om det är trivsamt i de gemensamma utrymmena. I gruppen som inte har förtroende för personalen är motsvarande siffra 26 procent (figur 19).

Figur 19 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

Särskilt boende. Fråga 6

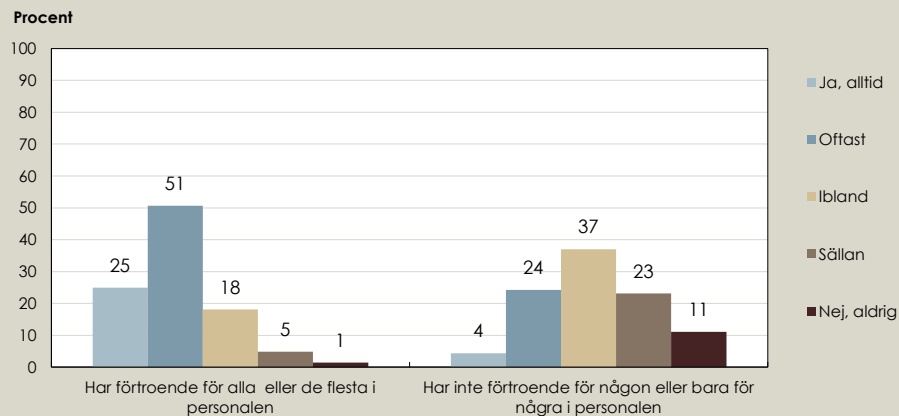


Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

En annan faktor som hänger ihop med förtroendet är om de äldre upplever att måltiderna på äldreboendet är en trevlig stund på dagen. Bland de äldre som inte har förtroende för personalen svarade 34 procent att måltiderna sällan eller aldrig är trevliga, och i gruppen som har förtroende för personalen är andelen 6 procent (figur 20).

Figur 20. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Särskilt boende. Fråga 9



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Webbdeltagares egna kommentarer

I webbenkäterna⁶ fanns möjlighet att lämna öppna kommentarer på några frågor. Möjligheten att ta emot öppna kommentarer från mottagarna är mycket värdefull för att få information från de äldre som annars inte skulle vara möjlig med enbart fasta svarsalternativ. Informationen kan användas för att utveckla innehållet i kommande enkäter och för att ge en mer nyanserad bild av vad de äldre tycker.

Nedan redovisas en sammanställning av kommentarerna på två frågor: frågan om upplevelser av att ha blivit olämpligt behandlad och frågan om det är något annat respondenten vill framföra.⁷ Totalt valde 892 personer (431 inom hemtjänst och 461 på särskilda boenden) att lämna kommentarer på dessa frågor i webbenkäten 2015. Socialstyrelsen har gått igenom samtliga kommentarer och sammanställt dem utifrån återkommande teman. De teman som handlar om synpunkter på och erfarenheter av äldreomsorgen och personalen återges för hemtjänst respektive äldreboenden. En och samma person kan naturligtvis ha skrivit flera synpunkter som ingår i olika teman. De teman som utkristalliserade sig i sammanställningen visar, precis som resultaten från undersökningen i sin helhet, att många äldre är nöjda och samtidigt att det finns stora variationer i hur äldreomsorgen upplevs.

Synpunkter om hemtjänsten

Tid och bristen på tid är ett återkommande tema. Många upplever att de får mindre tid med hemtjänsten än de har fått beslutat och/eller behöver. De uttrycker en önskan om att personalen kunde stanna längre för att hinna utföra de beslutade insatserna. En återkommande kommentar är också att personalen får skynda sig att utföra sitt arbete, är stressad och verkar underbemannad. Relaterat till detta finns det personer som önskar att de beviljats mer stöd och hjälp från hemtjänsten, till exempel för social samvaro och utevistelser.

Som framgår i resultaten upplever många att hemtjänstens personal inte alltid kommer på avtalad tid eller inom utsatt tidsintervall. Här uttrycks också en önskan om att de äldre delges information i förväg. Många kommentarer handlar om att de äldre inte vet när personalen ska komma (de kommer inte på beslutade tider) och att de önskar att hemtjänsten meddelar dem i förväg när det blir ändringar i planeringen.

Ett annat återkommande tema är det *stora antalet personal*. Flera skriver att de får möta många olika personer inom hemtjänstpersonalen, och ett exempel är drygt 40 olika personer under två månader. Många uttrycker en önskan om att färre personer ska komma hem till dem för att skapa kontinuitet och för att slippa förklara för varje ny person vad som ska göras och hur.

⁶ I år deltog totalt 2 462 personer genom att besvara en webbenkät (1 238 respondenter i hemtjänst och 1 224 respondenter i särskilt boende).

⁷ Den första frågan som handlade om upplevelser av att bli olämpligt behandlad lyder: *Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt*. Den andra frågan, sist i enkäten, lyder: *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*.

Många svarade att det inom personalen finns stor variation, och även om de är missnöjda med några personer finns det personal som är tillmötesgående och sköter sitt arbete mycket bra. Flera äldre beskriver även i kommentarerna att ny personal inte verkar få tillräcklig information i förväg om vilka tjänster de ska utföra när de kommer hem till dem. Både äldre och anhöriga skriver att det skulle vara bra för de äldre att i förväg få veta vem eller vilka ur hemtjänstpersonalen som ska komma hem till dem, bland annat för att det skapar en större trygghet.

Det framkommer också kritik som handlar mer om *själva utförandet av hemtjänstinsatserna* som uppfattas som bristfälligt, exempelvis städningen och diskningen. Vidare skrev en del att personalen inte alltid verkar kunna bedöma om de äldres hälsa försämras och hur de i dessa fall ska agera.

Många anhöriga upplever det *svårt att komma i kontakt med de ansvariga*, det vill säga biståndshandläggaren och ansvarig personal inom hemtjänsten. Såväl äldre själva som anhöriga skrev också att de inte vet vilken hjälp och vilket bistånd de kan få av kommunen, och de vet inte riktigt vart de kan vända sig med olika frågor.

Synpunkter om särskilda boenden

På de särskilda boendena fylls två av tre enkäter helt i av andra än de äldre själva. Många anhöriga skriver i kommentarerna att de endast kan redogöra för hur det är på boendet när de själva är där och besöker boendet, och att deras närstående av olika skäl inte kan berätta hur de har det resten av tiden. Detta är den enskilt vanligaste kommentaren.

Många har önskemål om *fler stimulerande aktiviteter som utgår från individen*, oftast förmedlat av närstående eller god man som fyllt i enkäten. Social samvaro och såväl fysiskt som mentalt stimulerande aktiviteter efterfrågas. I kommentarerna framkommer att boendet saknar den typen av aktiviteter och att de få som finns inte passar eller är anpassade efter alla boendes förutsättningar och behov.

Ett annat tema som ofta förs fram kan sammanfattas som *personalbrist*. Dessa kommentarer handlar om att personalen inte hinner utföra sina uppgifter, att de inte har tid att ge omsorg till alla boende i lugn och ro, att personalen är stressad och har mycket att göra samt att personalen är få i förhållande till antalet boenden och arbetsuppgifter. Dessa kommentarer är ingen kritik mot personalen i sig utan snarare mot deras arbetssituation och förutsättningar. Här finns en tydlig önskan om högre personaltäthet och kontinuitet. Anhöriga är också oroliga för att personalen inte hinner ha uppsikt över alla äldre som bor på boendet, och de ger en del exempel på detta.

Ett annat vanligt tema är att *äldreboendet och personalen är mycket bra*. Här poängteras att personalen har ett fint bemötande, är omtänksamma och ser de boende som individer. Dessa kommentarer lyfter även fram att personalen är kompetent, att det finns kontinuitet i personalgruppen och att boendet har en bra ledning. De svarande är tacksamma för att personalen tar hand om deras anhöriga äldre på ett så bra sätt och uppskattar dialogen mellan personal och närstående.

Ett annat frekvent tema handlar om att *personalen inte är lyhörd och på olika sätt försummar de äldre*, att personalen inte förstår deras behov och önskemål. Här beskrivs personalen, i motsats till det förra temat, som oengagerad och svarspersonerna anser att de inte ser de boende som enskilda individer. Nödvändiga arbetsuppgifter utförs men ingen tar initiativ till annan omvårdnad. Här förekommer också kommentarer om att personalen dröjer länge eller inte kommer vid larm samt att de äldre lämnas ensamma långa perioder, utan stimulans eller sällskap. Till detta tema hör kommentarer om att de äldre inte får gå på toaletten när de behöver. De äldre får vänta länge innan personalen kommer för att hjälpa dem eller så hänvisar personalen dem till att använda blöja. Flera skriver också att de får vänta länge innan personalen byter blöja.

Både äldre själva och deras anhöriga lyfter fram *brister i personalens bemötande*. Här finns exempel på att personal pratar nedlåtande, irriterat eller tillrättavisande till den äldre och agerar som om de äldre är besvärliga. En del kommentarer gäller att personalen inte pratar med den äldre alls i samband med att insatser utförs utan i stället pratar över huvudet på dem med anhöriga eller med andra i personalen. Vissa beskriver att de äldre behandlas som något som måste hanteras, snarare än som personer.

Andra viktiga iakttagelser

Utöver redovisningen av förändringarna i resultaten på nationell nivå, finns det några centrala resultat som Socialstyrelsen vill lyfta fram i avsnitten nedan:

- Äldre personer med en sambo bor hemma med hemtjänst även när hälsan är dålig.
- Ensamboende med hemtjänst har sämre erfarenheter av hemtjänsten än samboende med hemtjänst.
- Jämfört med män är kvinnor ensamboende i större utsträckning. Både bland äldre med hemtjänst och bland äldre på äldreboenden, svarar kvinnor i större omfattning än män att de besväras av ängslan, oro eller ångest och att de lider av ensamhet.
- På äldreboendena har de äldres upplevda hälsa betydelse för resultaten medan det är mindre avgörande vem som fyller i enkäten.
- Resultaten med hänsyn till regiform ska tolkas med försiktighet beroende på att Socialstyrelsen inte har all information som behövs för att göra säkra jämförelser. En skillnad som är tydlig, är att äldre med enskilda utförare i större utsträckning vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, än äldre med offentliga utförare.

Äldre med sambo bor kvar hemma även när hälsan sviktar

De äldre som har hemtjänst och bor ihop med någon, svarar generellt mer positivt på frågorna i undersökningen jämfört med dem som är ensamboende. De samboende känner sig till exempel tryggare med stödet från hemtjänsten,

upplever i större utsträckning att de kan påverka när personalen kommer och upplever betydligt oftare att personalen har tid att utföra insatserna hos dem. Samarbetet mellan anhöriga och hemtjänsten verkar också fungera betydligt bättre när den äldre bor tillsammans med en anhörig.

Samboende äldre verkar däremot ha ett sämre hälsotillstånd än de som bor ensamma. De samboende har i större omfattning svårigheter att röra sig själva inomhus, har mer besvär av ångslan, oro eller ångest och har en sämre egenupplevd hälsa. Svaren tyder på att äldre personer med en sambo bor hemma längre med hemtjänst trots att deras hälsa är dålig, medan ensamboende flyttar till ett särskilt boende tidigare. Se separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Ensamboende har mindre positiva erfarenheter av hemtjänsten

De som bor ensamma hemma med hemtjänst har överlag mindre positiva upplevelser av hemtjänsten jämfört med dem som bor ihop med någon. De upplever inte lika ofta att hemtjänstpersonalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, och anser inte heller i samma omfattning att de kan påverka vid vilka tider personalen kommer. Vidare är de ensamboende mindre nöjda med personalens sätt att utföra sina arbetsuppgifter. Det skiljer några procentenheter för de mest positiva svarsalternativen mellan grupperna samboende respektive ensamboende (tabell 27).

Tabell 27. Några frågor om inflytande och utförande

Hemtjänst. Resultat för samboende respektive ensamboende

F8: Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	Samboende	Ensamboende	Skillnad (Samboende-Ensamboende)
Ja, alltid	49	45	4
Oftast	40	41	-1
Ibland	8	10	-2
Sällan	2	3	-1
Nej, aldrig	1	1	0
F9: Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?			
Ja, alltid	26	20	5
Oftast	42	39	3
Ibland	16	17	-1
Sällan	8	10	-3
Nej, aldrig	9	13	-5
F10: Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?			
Mycket bra	50	45	5
Ganska bra	40	41	-1
Varken bra eller dåligt	8	11	-2
Ganska dåligt	1	2	-1
Mycket dåligt	0	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Av de ensamboende anser heller inte fullt lika många att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt. Något fler har upplevt negativa situationer ihop med personalen och färre känner sig mycket trygga med stödet från hemtjänsten. Även här skiljer det några procentenheter mellan de som är ensamboende respektive de som är samboende med någon (tabell 28).

Tabell 28. Några frågor om bemötande och trygghet.

Hemtjänst. Resultat för samboende respektive ensamboende

F14: Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	Samboende	Ensamboende	Skillnad (Samboende-Ensamboende)
Ja, alltid	78	75	3
Offtast	20	22	-3
Ibland	2	2	-1
Sällan	0	0	0
Nej, aldrig	0	0	0
F15.10: Har under det senaste året inte upplevt någon överträdelse från personalen?			
Stämmer	88	86	2
Stämmer inte	12	14	-2
F16: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?			
Mycket tryggt	47	42	5
Ganska tryggt	42	43	-1
Varken tryggt eller otryggt	9	11	-2
Ganska otryggt	2	3	-1
Mycket otryggt	1	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Ensam, orolig och nöjd med omsorgen - könsskillnader

Kvinnor lider i större utsträckning av ensamhet än män, och det gäller både på äldreboendena och för gruppen som har hemtjänst. Fler kvinnor än män har också besvär av ångslan, oro eller ångest. Enligt undersökningen finns ett starkt samband mellan att ha dessa besvär och att känna sig ensam. Bland äldre med hemtjänst syns skillnader i resultaten beroende på om den äldre är samboende eller bor ensam. Män är i större utsträckning samboende än vad kvinnor är. Generellt är samboende mer positiva till omsorgen än ensamboende. På äldreboendena är kvinnor generellt mer nöjda än män med boendemiljön och aktiviteterna, medan män är mer positiva till måltiderna och möjligheterna att vistas utomhus.

Att känna sig ensam

Det finns tydliga skillnader mellan könen när det gäller frågan om ensamhet. Kvinnor besväras i större utsträckning än män av ensamhet, liksom de som är ensamboende. De som besväras allra mest av ensamhet är kvinnor i gruppen

ensamboende; av dem svarade 61 procent att de ofta eller då och då känner sig ensamma (tabell 29).

Tabell 29. Händer det att du besvärar av ensamhet?

Hemtjänst. Fråga 18

	Samboende, män	Samboende, kvinnor	Ensamboende, män	Ensamboende, kvinnor
Ja, ofta	5	8	15	16
Ja, då och då	27	32	44	45
Nej	68	61	41	39

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Därtill är kvinnor i större utsträckning ensamboende, även med hänsyn till att antalet kvinnor i målgruppen totalt sett är fler än männen. Cirka 83 procent av kvinnorna bor ensamboende, jämfört med 63 procent av männen. Ensamboende kvinnor är i genomsnitt några år äldre än de män som är ensamboende.⁸ Se separat tabellbilaga till rapporten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015".

Även på äldreboendena besvärar kvinnor lite oftare av ensamhet. Det skiljer två procentenheter mellan könen för svarsalternativet "nej" (tabell 30).

Tabell 30. Händer det att du besvärar av ensamhet?

Särskilt boende. Fråga 20

	Män	Kvinnor
Ja, ofta	17	18
Ja, då och då	48	48
Nej	35	33

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Besvär av ängslan, oro eller ångest

Kvinnor svarar även i större utsträckning än männen att de har besvär av ängslan, oro eller ångest. Det skiljer cirka 6–7 procentenheter mellan könen såväl för äldre med hemtjänst som för äldre på äldreboenden. Ungefär hälften av kvinnorna med hemtjänst och nästan två av tre kvinnor på äldreboendena uppgav att de har lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest (tabell 31).

Tabell 31. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Hemtjänst samt särskilt boende. Fråga 2

	Hemtjänst			Särskilt boende		
	Män, andelar i procent	Kvinnor, andelar i procent	Skillnad i procentenheter (män-Kvinnor)	Män, andelar i procent	Kvinnor, andelar i procent	Skillnad i procentenheter (Män-Kvinnor)
Ja, svåra besvär	6	7	-1	11	13	-2
Ja, lätta besvär	38	44	-6	47	50	-3
Nej	56	49	7	43	37	6

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

⁸ Genomsnittsåldern för kvinnor, ensamboende med hemtjänst, är 86 år medan motsvarande för män är 83 år.

Nöjd eller mindre nöjd med omsorgen

Hemtjänst

Ensamboende, och särskilt ensamboende kvinnor, är något mindre positiva till personalens sätt att utföra arbetsuppgifterna och den tid de har till förfogande. Gruppen ensamboende kvinnor är också sammantaget något mindre nöjda med hemtjänsten (tabell 32, 33 och 34).

Tabell 32. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Hemtjänst. Fråga 10

	Samboende, män	Samboende, kvinnor	Ensamboende, män	Ensamboende, kvinnor
Mycket bra	50	50	48	44
Ganska bra	40	40	39	42
Varken bra eller dåligt	8	8	9	11
Ganska dåligt	1	2	2	3
Mycket dåligt	0	1	1	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 33. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Hemtjänst. Fråga 12

	Samboende, män	Samboende, kvinnor	Ensamboende, män	Ensamboende, kvinnor
Ja, alltid	48	45	41	39
Offast	39	40	41	41
Ibland	8	9	10	11
Sällan	3	4	5	6
Nej, aldrig	2	2	2	3

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 34. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Hemtjänst. Fråga 22

	Samboende, män	Samboende, kvinnor	Ensamboende, män	Ensamboende, kvinnor
Mycket nöjd	52	51	50	48
Ganska nöjd	39	39	39	40
Varken nöjd eller missnöjd	7	7	8	9
Ganska missnöjd	2	2	2	2
Mycket missnöjd	1	1	1	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Särskilt boende

På de särskilda boendena verkar kvinnor trivas något bättre än männen med det egna rummet och med övriga utrymmen och omgivningar. Någon eller ett par procentenheter fler bland kvinnorna svarar ”ja” på frågorna om det är trivsamt i det egna rummet, i de gemensamma utrymmena och utomhus runt boendet. Kvinnor svarar även mer positivt på frågan om aktiviteterna; 4

procent fler är nöjda med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet (tabell 35).

Tabell 35. Några frågor om boendemiljö och aktiviteter.

Särskilt boende. Resultat för män respektive kvinnor

F5: Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	Män	Kvinnor
Ja	73	75
Delvis	24	22
Nej	3	3
F6: Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?		
Ja	64	65
Delvis	30	29
Nej	6	6
F7: Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?		
Ja	66	68
Delvis	27	26
Nej	7	6
F18: Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?		
Mycket nöjd	21	24
Ganska nöjd	38	39
Varken nöjd eller missnöjd	27	25
Ganska missnöjd	8	7
Mycket missnöjd	5	4

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Männen svarar däremot mer positivt på frågan om möjligheterna att komma utomhus; knappt två procentenheter fler tycker att de har mycket eller ganska goda möjligheter att vistas utomhus. Männen verkar också i större utsträckning nöjda med maten och måltidsmiljön. Även här skiljer det en eller ett par procentenheter mellan könen för de mest positiva svarsalternativen. Vidare upplever männen i större utsträckning att personalen har tillräckligt med tid att utföra insatserna hos dem. Det är något fler män än kvinnor, relativt sett, som tycker att personalen alltid har tid att utföra insatserna hos dem (tabell 36).

Tabell 36. Några frågor om utomhusvistelse, måltider och tid att utföra arbetet.

Särskilt boende Resultat för män respektive kvinnor

F19: Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	Män	Kvinnor
Mycket bra	25	23
Ganska bra	34	35
Varken bra eller dåliga	15	16
Ganska dåliga	14	15
Mycket dåliga	11	11
F8: Hur brukar maten smaka?		
Mycket bra	28	25
Ganska bra	50	50
Varken bra eller dåligt	16	17
Ganska dåligt	5	6
Mycket dåligt	28	2
F9: Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?		
Ja, alltid	24	21
Oftast	46	48
Ibland	20	21
Sällan	7	7
Nej, aldrig	3	3
F10: Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?		
Ja, alltid	26	23
Oftast	48	49
Ibland	16	18
Sällan	7	8
Nej, aldrig	2	2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är en viss skillnad mellan könen vad gäller om den äldre sammantaget är nöjd med sitt äldreboende eller inte. Kvinnorna svarar i större utsträckning än männen att de är mycket nöjda, inte bara ganska nöjda, med sitt äldreboende medan männen i något större utsträckning varken svarar att de är nöjda eller missnöjda (tabell 37).

Tabell 37. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 24

	Män	Kvinnor
Mycket nöjd	37	39
Ganska nöjd	44	44
Varken nöjd eller missnöjd	14	12
Ganska missnöjd	4	3
Mycket missnöjd	1	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

På äldreboenden har hälsan betydelse för resultaten

Många äldre i målgruppen för den här undersökningen är för sjuka för att delta på egen hand. År 2013 gav Socialstyrelsen Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum i uppdrag att göra en bortfallsstudie på 2013 års undersökning. Studien bekräftade att många i bortfallsgruppen var för sjuka för att delta och att de hade mycket begränsade möjligheter att besvara enkäten även om de kunnat få stöd av någon[3]. Många äldre tar dock hjälp av någon för att fylla i enkäten. På äldreboendena är det cirka en tredjedel som deltar själva eller ihop med någon, och två tredjedelar av enkäterna fylls i av någon annan för den äldres räkning. När någon annan fyller i enkäten beror det rimligen på att den äldre har relativt sett dålig hälsa, vilket också syns i svaren. Nedan redovisas fördelningen av inkomna enkäter, med hänsyn till vem eller vilka som deltagit i besvarandet och utifrån personens hälsotillstånd. Med gott hälsotillstånd menas att respondenten på frågan "Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?" valde något av svarsalternativen "mycket gott" eller "ganska gott" hälsotillstånd. Med någorlunda hälsotillstånd menas att respondenten valde svarsalternativet "någorlunda". Med dåligt hälsotillstånd menas att respondenten angav "ganska dåligt" eller "mycket dåligt". Det egenupplevda (relativa) hälsotillståndet behöver inte överensstämma med det faktiska.

I gruppen som svarade att de har dåligt hälsotillstånd hade cirka var femte själv fyllt i svaren (på egen hand eller ihop med någon) och i gruppen med gott hälsotillstånd hade 45 procent av enkäterna fyllts i av de äldre på egen hand eller tillsammans med någon (tabell 38).

Tabell 38. Respondent och hälsotillstånd (egenupplevt)

Särskilt boende

	Totalt antal inkomna enkäter	varav "mycket gott" eller "ganska gott" hälsotillstånd	Varav "någorlunda" hälsotillstånd	varav "ganska dåligt" eller "mycket dåligt" hälsotillstånd
Den äldre svarar själv eller ihop med någon	13 258	4 522	5 799	2 937
Någon annan fyller i enkäten	25 918	5 617	10 160	10 141
Samtliga enkäter	39 176	10 139	15 959	13 078

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Alla äldre ska ha möjlighet att tycka till om sin äldreomsorg. Om den äldre inte kan delta själv ser Socialstyrelsen gärna att den äldre får hjälp av någon anhörig, vän eller bekant i första hand. Det är heller inte ovanligt att gode män bistår. Det kan förstås vara svårt för någon annan att bedöma vilket av svarsalternativen som den äldre själv skulle ha valt om hon eller han fyllt i svaren själv. Det finns också vissa skillnader mellan när de äldre själva besvarade frågorna jämfört med när någon annan gjorde det. Äldre med ett gott hälsotillstånd svarar generellt något mer positivt på frågorna än andra

respondenter. I gruppen som har ett dåligt hälsotillstånd svarar däremot andra respondenter mer positivt på vissa frågor och mindre positivt på andra frågor, än gruppen med dålig hälsa som svarar själva. Personens upplevda hälsotillstånd har dock större betydelse för resultaten än vem som fyller i enkäten. De respondenter som fyller i att de (alternativt den äldre) mår bra (det vill säga har ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd) svarar genomgående mer positivt på frågorna i enkäten, jämfört med de som bedömer att de (alternativt den äldre) har ett mycket eller ganska dåligt hälsotillstånd (tabell 39 och 40).

Tabell 39. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Särskilt boende. Fråga 19

	God hälsa, äldre svarar	God hälsa, annan svarar	Någorlunda hälsa, äldre svarar	Någorlunda hälsa, annan svarar	Dålig hälsa, äldre svarar	Dålig hälsa, annan svarar
Mycket bra	42	30	26	20	18	14
Ganska bra	35	40	38	36	30	31
Varken bra eller dåliga	10	13	15	18	15	17
Ganska dåliga	8	11	13	16	19	20
Mycket dåliga	5	7	8	10	17	18

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 40. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 24

F24 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	God hälsa, äldre svarar	God hälsa, annan svarar	Någorlunda hälsa, äldre svarar	Någorlunda hälsa, annan svarar	Dålig hälsa, äldre svarar	Dålig hälsa, annan svarar
Mycket nöjd	57	54	35	37	23	28
Ganska nöjd	36	39	48	48	44	44
Varken nöjd eller missnöjd	6	5	13	12	21	19
Ganska missnöjd	1	1	3	2	8	7
Mycket missnöjd	0	0	1	1	4	3

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Enskilda utförare visavi offentliga

De äldre som har enskilda utförare har i större utsträckning svarat att de vet vart de ska vända sig med synpunkter eller klagomål på hemtjänsten eller äldreboendet. I gruppen äldre med enskilda hemtjänstutförare svarade också fler att de kan påverka tiderna för insatserna, att personalen kommer på avtalad tid och att de får information i förväg om något förändras. Fler i gruppen med enskilda hemtjänstutförare svarade också att det är mycket lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen när de behöver.

På äldreboendena som drivs i enskild regi upplever de äldre att det är något lättare att få träffa sjuksköterska, jämfört med på offentliga äldreboenden. De äldre på offentliga äldreboenden ger däremot mer positiva svar än på enskilda äldreboenden när det gäller förtroendet för personalen.

Resultaten som är kopplade till regiform bör tolkas med försiktighet mot bakgrund av att information om verksamheter saknas, se närmare i avsnittet nedan.

Uppgiften om regiform och inriktning saknas för många verksamheter

I genomsnitt drivs mer än var femte hemtjänstverksamhet respektive särskilt boende i enskild regi.⁹ Socialstyrelsen hämtar uppgiften om verksamheternas regiform från kommunerna och andra utförare. Uppgifter om regiform saknas för 18 kommuner inom hemtjänst och 20 kommuner inom särskilda boenden.

Av 290 kommuner angav 128 att de har enskilda utförare inom hemtjänstverksamheten, och 90 kommuner angav att de har särskilda boenden som drivs i enskild regi. Andelen enskilda utförare varierar, några kommuner har enbart enskilda utförare medan andra kommuner har ett fåtal.

Socialstyrelsen har inte tillgång till information om vilka utförare inom hemtjänsten som tillhandahåller service- respektive omvårdnadsinsatser, och vi har inte heller kunnat beakta om olika äldreboenden har särskilda inriktningar mot exempelvis demensvård, somatiska sjukdomar eller andra inriktningar. Förutsättningarna kan variera för äldreboenden med olika inriktningar. Hemtjänstverksamheter som enbart tillhandahåller service kan ha andra förutsättningar än de som tillhandahåller omvårdnad. Dessutom kan vi bara hänföra en individs svar till en utförare även om personen har flera utförare. Kommunerna levererar informationen om vilka utförare som utför insatser åt respektive individ, och instruktionerna från Socialstyrelsen har varit att resultaten i första hand ska knytas till den utförare som utför mest omfattande insatser till personen. Det kan medföra att det troligen finns utförare inom hemtjänsten som utför serviceinsatser och som i resultatredovisningen inte får några äldre knutna till sig. Utifrån befintliga data går det inte att avgöra om enskilda utförare är underrepresenterade här.

Hemtjänst

Skillnader med avseende på regiform är som tydligast när det gäller frågan om att kunna påverka vid vilka tider hemtjänstpersonalen kommer. Äldre med enskilda utförare upplever i högre grad att de kan påverka detta jämfört med gruppen med offentliga utförare. Det skiljer cirka tolv procentenheter för andelarna som svarade positivt, de som svarade ”ja, alltid” eller ”ja, oftast” (tabell 41).

⁹ Uppgifterna är hämtade ur den information som kommunerna har lämnat till Socialstyrelsen inför den här undersökningen.

Tabell 41. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Hemtjänst. Fråga 9

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	27	20
Oftast	44	38
Ibland	14	18
Sällan	7	10
Nej, aldrig	7	14

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Något fler av de äldre med enskilda hemtjänstutförare upplever att personalen alltid kommer på avtalad tid: 33 procent jämfört med 26 procent av de äldre med offentliga utförare (tabell 42).

Tabell 42. Brukar personalen komma på avtalad tid?

Hemtjänst. Fråga 11

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	33	26
Oftast	56	59
Ibland	8	10
Sällan	3	4
Nej, aldrig	1	2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

De äldre med enskilda utförare svarade också mer positivt på frågan om personalen brukar meddela dem i förväg om tillfälliga förändringar. Det skiljer några procentenheter till enskilda utförares fördel, både i andelen som svarade positivt, det vill säga att personalen alltid eller oftast meddelar sådant, respektive negativt, att personalen sällan eller aldrig gör det (tabell 43.)

Tabell 43. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Hemtjänst. Fråga 13

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	45	39
Oftast	29	29
Ibland	12	13
Sällan	7	8
Nej, aldrig	7	11

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bland äldre med enskilda hemtjänstutförare vet en större andel vart de ska vända sig när de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten (tabell 44).

Tabell 44. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

Hemtjänst. Fråga 7

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja	67	61
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	20	23
Nej	13	16

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är också något fler i gruppen äldre med enskilda utförare som tycker att det är mycket eller ganska lätt att få träffa läkare vid behov. Skillnaden är cirka 3 procentenheter mellan enskild och offentlig regi (tabell 45).

Tabell 45. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?

Hemtjänst. Fråga 20

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket lätt	15	13
Ganska lätt	41	40
Varken lätt eller svårt	23	25
Ganska svårt	15	16
Mycket svårt	6	7

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Vidare svarar äldre med enskilda utförare mer positivt på frågan om det är lätt eller svårt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov. Bland dem svarade 81 procent positivt (att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen) och 7 procent svarade negativt (att det är ganska eller mycket svårt). Bland äldre med offentliga utförare svarade 78 procent positivt och 9 procent negativt (tabell 46).

Tabell 46. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

Hemtjänst. Fråga 21

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket lätt	38	33
Ganska lätt	43	45
Varken lätt eller svårt	12	13
Ganska svårt	6	7
Mycket svårt	2	2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är två procentenheter fler av de äldre med enskilda hemtjänstutförare som svarar att de alltid blir bemötta på ett bra sätt, inte bara att de oftast blir det (tabell 47).

Tabell 47. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Hemtjänst. Fråga 14

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	77	75
Oftast	20	22
Ibland	2	2
Sällan	0	0
Nej, aldrig	0	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Av de äldre med enskilda hemtjänstutförare så är det något fler som har fyllt i enkäten helt på egen hand, jämfört med gruppen äldre som har offentliga hemtjänstutförare. I gruppen äldre med offentliga utförare är det i stället fler enkäter som har fyllts i utan att den äldre varit involverad själv (tabell 48).

Tabell 48. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?

Hemtjänst. Fråga 23

	Enskild regi	Offentlig regi
Den äldre själv	54	49
Den äldre ihop med någon	10	12
Enbart någon annan	36	39

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Särskilt boende

På de enskilt drivna äldreboendena svarade de äldre i större utsträckning att de är mycket nöjda med aktiviteterna på äldreboendet, och skillnaden är cirka två procentenheter. Där är också färre missnöjda med aktiviteterna (tabell 49).

Tabell 49. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 18

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket nöjd	25	23
Ganska nöjd	39	39
Varken nöjd eller missnöjd	26	25
Ganska missnöjd	7	8
Mycket missnöjd	3	5

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

På de enskilt drivna äldreboendena upplever de äldre att det är något lättare att få träffa sjuksköterska vid behov, jämfört med på de offentliga. Där angav fyra procentenheter fler att det är mycket lätt att få träffa sjuksköterska vid behov (tabell 50).

Tabell 50. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?

Särskilt boende. Fråga 21

	Enskild regi	Offentlig regi
Mycket lätt	32	28
Ganska lätt	45	49
Varken lätt eller svårt	15	15
Ganska svårt	6	7
Mycket svårt	2	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

På äldreboenden i enskild regi vet en större andel vart de ska vända sig när de vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet (tabell 51).

Tabell 51. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Särskilt boende. Fråga 25

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja	49	45
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	27	29
Nej	24	26

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

På frågan om personalens bemötande svarade de äldre på offentligt drivna äldreboenden mest positivt. Cirka två procentenheter fler angav att personalen alltid brukar bemöta dem på ett bra sätt (tabell 52).

Tabell 52. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Särskilt boende. Fråga 13

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, alltid	56	58
Oftast	38	36
Ibland	6	5
Sällan	1	1
Nej, aldrig	0	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är också något fler på offentliga äldreboenden som svarade att de har förtroende för alla i personalen. Här skiljer det upp emot fyra procentenheter (tabell 53).

Tabell 53. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Särskilt boende. Fråga 17

	Enskild regi	Offentlig regi
Ja, för alla i personalen	40	44
Ja, för flertalet i personalen	46	44
Ja, för några i personalen	14	12
Nej, inte för någon i personalen	1	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är ingen skillnad beroende på regiform vad gäller andelen som själva svarade på enkäten respektive fick hjälp att fylla i den. Ungefär var tionde på äldreboendena svarade helt själva på enkäten. I en tredjedel av fallen var den äldre delaktig, medan två tredjedelar av enkäterna fylldes i helt av någon annan – oavsett om det är ett offentligt eller enskilt drivet äldreboende (tabell 54).

Tabell 54. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?

Särskilt boende. Fråga 26

F26: Vem besvarade/ fyllde i frågeformuläret?	Enskild regi	Offentlig regi
Den äldre själv	12	12
Den äldre ihop med någon	22	22
Enbart någon annan	67	66

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Metodbeskrivning

Inför varje undersökning uppmanas kommunerna att uppdatera informationen om de utförare som verkar i respektive kommun. Representanter för Vårdföretagarna och Famna har också deltagit i arbetet, för att säkerställa att alla enskilda utförare kommer med i undersökningen. Därutöver ber Socialstyrelsen att kommunerna kopplar personerna i undersökningens målpopulation till de verksamheter som utför insatserna åt de äldre. En majoritet av kommunerna har bidragit med information om vilka verksamheter (enheter eller utförare) som ansvarar för de äldre i respektive kommun. Att skapa en komplett och aktuell förteckning över verksamheterna är ett krävande arbete för alla inblandade aktörer, och det är en förutsättning för att Socialstyrelsen ska kunna redovisa resultat för riket, länen, kommunerna och ner till verksamhetsnivå. Förteckningen över verksamheterna i kommunerna används också för att fastställa målpopulationen för Socialstyrelsens undersökning *Kommun- och enhetsundersökningen, vård och omsorg om äldre*. I den får kommunerna och verksamheterna svara på olika frågor om innehållet i vården och omsorgen. Tack vare att informationen har samlats in gemensamt kan Socialstyrelsen nu redovisa resultat från de båda undersökningarna för samma verksamheter.

Årets undersökning genomfördes på i stort sett samma sätt som 2014. Majoriteten deltog genom att besvara en postenkät. I postenkäten framgick att respondenterna hade möjlighet att ta del av och besvara frågorna i form av en webbenkät på flera olika språk (svenska, engelska, finska och arabiska). Årets enkätformulär finns i bilaga 3 "Enkäterna år 2015".

Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) samlade in uppgifter och utförde enkätundersökningen på uppdrag av Socialstyrelsen.

Statistikens innehåll

Målpopulation

Som målpopulation för undersökningen valdes samtliga personer som fyllt 65 år senast den 31 januari 2015 och som hade hemtjänst i ordinärt boende alternativt bodde i permanent särskilt boende den 31 januari 2015. Målpopulationen delades upp i två grupper, en med personer som har hemtjänst och en med personer i särskilt boende.

Målpopulation – hemtjänst

Följande kriterier gällde för målpopulationen äldre med hemtjänst:

- Personerna skulle ha fyllt 65 år senast den 31 januari 2015.
- Personerna skulle bo i ordinärt boende och ha ett verkställt biståndsbeslut enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (SoL) om hemtjänst den 31 januari 2015. 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.
- Kommunerna skulle inkludera personer som får hemtjänstinsatser från ett utförarkontor i en annan kommun eller stadsdel, och som den egna kommunen eller stadsdelen har ett uppföljningsansvar för. Däremot skulle personer som bytt utförare efter den 31 januari 2015 inte ingå.

Målpopulation – särskilt boende

Följande kriterier gällde för målpopulationen äldre i särskilt boende:

- Personerna skulle ha fyllt 65 år senast den 31 januari 2015.
- Personerna skulle ha ett verkställt biståndsbeslut enligt 4 kap. 1 § SoL om permanent särskilt boende enligt 5 kap 5 § SoL den 31 januari 2015.
- Kommunerna skulle inkludera personer som får insatser i ett äldreboende i en annan kommun eller stadsdel, och som den egna kommunen eller stadsdelen har ett uppföljningsansvar för. Däremot skulle personer som bytt särskilt boende efter den 31 januari 2015 inte ingå.
- Personer som hade beslut om bostäder med särskild service enligt 5 kap 7 § SoL skulle inte ingå, och inte heller personer som enbart hade beslut om korttidsboende.

Rampopulation

Två ramar skapades: en med personer som hade hemtjänst och en med personer som bodde i särskilt boende. Resultaten av undersökningen skulle så långt det var möjligt redovisas på verksamhetsnivå men uppgiften om verksamhet finns inte i något samlat register. Urvalsramarna skapades därför i två steg. Först fick kommunerna redovisa vilka verksamheter som fanns i kommunen, och sedan fick de redovisa vilka personer som enligt målpopulationen bodde i särskilt boende respektive hade hemtjänst från de olika verksamheterna. Det var 269 kommuner som rapporterade in sina boende-verksamheter och vilka personer som bodde på respektive boende, samt 272 kommuner som rapporterade in sina hemtjänstverksamheter och vilka personer som fick hemtjänst från respektive utförare.

För 16 kommuner hämtades ramarna till undersökningen om äldre med hemtjänst från Socialstyrelsens register över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning, med uppgifter för den 31 januari 2015. Motsvarande antal för undersökningen äldre i särskilt boende var 21 kommuner. I de kommunerna kan resultaten endast redovisas på kommunnivå. Registret saknade uppgifter för 2 kommuner i undersökningen äldre med hemtjänst och för 3 kommuner i undersökningen äldre i särskilt boende, och i dem kunde undersökningen inte genomföras alls.

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

- personer som hade avlidit
- personer som hade emigrerat efter den 1 februari 2015

- personer som hade hemtjänst och som flyttat till en annan kommun efter den 31 januari 2015
- personer som bodde i särskilt boende och som hade bytt bostadsadress efter den 1 februari 2015.

De framtagna uppgifterna samkördes med Skatteverkets avisering av befolkningsuppgifter för att få fram adressuppgifter till de äldre.

Statistiska mått och redovisningsgrupper

Resultaten i rapporten och tabellerna redovisas som andelar i procent och beskriver hur de som svarade på enkäten uppfattar äldreomsorgen. Andelarna beräknas enbart på de personer som angav ett svar annat än ”Vet inte/ingen åsikt”. Resultaten redovisas fördelade på bakgrundsvariablerna kön, ålder och regiform. Dessutom finns ytterligare några redovisningar utifrån variabler i enkätsvaren. Det gäller följande frågor:

- Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?
- Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?
- Hur är din rörlighet inomhus?
- Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?

Redovisningen sker så långt statistiken medger utan att det finns risk för att några enskilda personers svar ska röjas.

Undersökningen är en totalundersökning med ett stort antal svarande. I den separata tabellbilagan ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015” redovisas svaren på samtliga frågor, med andelar och felmarginaler med två decimalers noggrannhet. Ett 95-procentigt konfidensintervall beräknas som ± 2 gånger felmarginalen och blir mycket smalt för så här stora undersökningsgrupper. Jämförelser bör ändå göras med viss försiktighet eftersom 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.

Socialstyrelsen har utfört statistiska analyser för att kunna säga något om eventuella samband och till exempel besvara frågor såsom ”Vad påverkar förtroendet för personalen?”. Korrelationskoefficienter (”korrelationen”) har beräknats mellan parvisa frågor. Korrelationen mäter hur väl två frågor samvarierar. En perfekt korrelation mellan två variabler uppstår till exempel när alla som svarar att de har förtroende för **alla** i personalen också svarar att de är **mycket** nöjda.

Mätinstrumentet

Till 2015 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. De förändringar som gjordes var att två nya frågeblock angående hjälpmedel och mat ställdes till äldre med hemtjänst som besvarade undersökningen via webbenkät, se bilaga 3 ”Enkäterna år 2015”.

Datainsamling

Datainsamlingen och registreringen gjordes av Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Insamlingen gjordes via postenkäter. Som alternativ till postenkäten kunde respondenterna delta via en webbenkät. Webbenkäten tillhandahölls på svenska, finska, arabiska och engelska.

Insamlingsperiod

Enkätutskicket till de äldre startade i slutet av mars 2015 och pågick till i början av juni. Två påminnelser skickades ut under den tiden. Med tanke på undersökningens storlek delades utskicken upp på ett flertal dagar för att underlätta den praktiska hanteringen. 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. En annan möjlig felkälla är när någon annan hjälper till att fylla i enkäten eller besvarar enkäten åt den äldre. Då kan det bli hjälparens åsikt och inte den äldres som registreras. 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 och inte heller har möjlighet att få hjälp av någon.

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. Täckningsfel, med under- eller

övertäckning, innebär att urvalsramen och populationen inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa individer som ingår i populationen saknas i urvalsramen, medan övertäckning innebär att individer som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register.

Övertäckning

Övertäckningen består av personer som ingår i ramen trots att de inte ska göra det. De 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 31 januari 2015, men inte vid undersökningstillfället.

Exempelvis hade vissa kommuner svårt att exkludera individer som bara har larm eller matdistribution inom hemtjänsten eller som har korttidsplatser på särskilt boende. Socialstyrelsen har förhoppning om att, i samarbete med kommunerna, minska den övertäckningen i framtida undersökningar.

Övertäckning som beror på att personen avlidit eller flyttat är lättare att identifiera. Urvalsramen i undersökningen skapades cirka två månader före det första utskicket, och under så lång tid är det förhållandevis många som hinner avlida eller flytta innan urvalet dras. Dessa personer identifieras som övertäckning och går att upptäcka när registret kontrolleras mot folkbokföringsregistret. De flesta identifierades förhoppningsvis inför och vid datainsamlingen, och den övertäckningen bör därför inte utgöra något större problem (tabell 55).

Tabell 55. Övertäckning.

Hemtjänst samt särskilt boende. Antal personer

	Hemtjänst	Särskilt boende
Utskickade enkäter	147 879	80 550
Övertäckning	10 333	7 914
Målpopulation	137 546	72 636

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Undertäckning

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

Exempel på undertäckning är

- personer är felrapporterade, till exempel personer som hade hemtjänst eller särskilt boende men som inte inrapporterades
- personer utan adressuppgift hos Skatteverket
- personer som har flyttat men har kvar samma hemtjänstinsatser

I datamaterialet saknades individer med särskilt boende från kommunerna Sorsele, Vaggeryd och Åsele, och när det gällde hemtjänst saknades uppgif-

ter för Vaggeryd och Åsele. Detta ledde till undertäckningsproblem. Det är dock svårt att avgöra storleken på den totala undertäckningen samt 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 få hjälp med att fylla i enkäten, eller så kunde någon annan svara för den äldre. I första hand skulle en anhörig, vän eller bekant hjälpa den äldre. Detta är dock en källa till mätfel, för om en anhörig eller annan person hjälper till finns risken att den äldre anpassar sin åsikt efter vad den hjälpare personen vill höra. Vissa äldre kan inte heller själva uttrycka sin åsikt, till exempel vissa personer med demenssjukdom, och det är naturligtvis svårt för någon annan att veta vad den äldre tycker.

Svarsfrekvens

Det var totalt 91 690 personer som besvarade hemtjänstundersökningen. Det motsvarar en svarsfrekvens på 67 procent. För undersökningen om särskilt boende var det 40 248 som besvarade enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 55 procent. För båda undersökningarna är svarsfrekvensen oförändrad jämfört med undersökningen år 2014 medan den minskat med ett par procentenheter i förhållande till år 2013.

Svarsfrekvens för ålderskategori och kön

Det är de äldsta (80 år och äldre) i målgruppen som har högst svarsfrekvens bland deltagarna (68 procent av de äldre som har hemtjänst respektive 57 procent av de äldre som bor på särskilda boenden). Kvinnor svarar i något högre grad än män; det skiljer två procentenheter mellan könen både inom hemtjänst respektive särskilda boenden (tabell 56).

Tabell 56: Svarsfrekvens för ålder, kön samt totalt.

Hemtjänst samt särskilt boende. Andelar i procent

	Hemtjänst	Särskilt boende
	Svarsfrekvens	Svarsfrekvens
Ålder		
65–74	60	47
75–79	65	50
80+	68	57
Kön		
Män	65	54
Kvinnor	67	56
Totalt	67	55

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Post- och webbenkäter

Insamlingen gjordes visa postenkäter. Som alternativ till postenkäten kunde respondenterna delta via en webbenkät, men de allra flesta svarade på pappersenkäten (99 procent av de svarande inom hemtjänst och 97 procent inom särskilda boenden). Webbenkäten tillhandahölls på svenska, finska, arabiska och engelska. De flesta svarade på den svenska versionen men det var förhållandevis många med hemtjänst som tog del av enkäten på arabiska och svarade på den (tabell 57).

Tabell 57. Antal besvarade enkäter på internet.

Hemtjänst samt särskilt boende.

	Svenska	Finska	Arabiska	Engelska	Totalt
Hemtjänst	1 170	8	55	5	1 238
Särskilt boende	1 218	2	3	1	1 224

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bortfall

I hemtjänstundersökningen var det 45 856 personer av totalt 137 546 som inte besvarade enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 33 procent på riksnivå (tabell 58). Bland kommunerna var bortfallet 18–49 procent. Ytterligare ett antal äldre inom hemtjänst lät bli att svara på enstaka enkätfrågor, och detta bortfall var 1–3 procent.

I undersökningen om särskilt boende var det 32 388 personer av totalt 72 636 som inte besvarade enkäten, vilket motsvarar ett bortfall på 45 procent (tabell 58). Bortfallet i kommunerna var 27–65 procent, och bortfallet på enstaka enkätfrågor var 1–4 procent.

Tabell 58. Bortfall.

Hemtjänst samt särskilt boende. Antal personer

	Målpopulation, antal personer	Bortfall, antal personer	Bortfall, andel i procent
Hemtjänst	137 546	45 856	33
Särskilt boende	72 636	32 388	45

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

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 andra svåra sjukdomar. I vissa fall har den äldre eller en anhörig till den äldre hört av sig och förklarat varför man inte vill besvara enkäten.

Tabell 59 innehåller en sammanställning av orsakerna till bortfallet. Som framgår av tabellen är det många som inte kunde besvara enkäten på grund av sjukdom, framför allt i särskilt boende.

Tabell 59. Orsaker till bortfall.

Hemtjänst samt särskilt boende. Antal personer.

Orsaker till bortfall	Hemtjänst	Särskilt boende
Språkproblem	49	12
Vill inte	1 705	535
Avliden under undersökningens gång	219	225
Sjuk (inkl. demens)	1 559	4 486
Retur avsändare	682	1 072
Tillfälligt förhinder	12	6
Okänd anledning	41 630	26 052
Summa bortfall	45 856	32 388

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Representativiteten hos de svarande

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

Undersökningspopulationen (de som deltagit i undersökningen) och målpopulationen har ungefär lika stor andel män respektive kvinnor. Undersökningspopulationen inom särskilt boende är dock något äldre än målpopulationen (tabell 60).

Tabell 60: Målpopulation och deltagare, ålder och kön

Hemtjänst samt särskilt boende. Andelar i procent.

	Hemtjänst		Särskilt boende	
	Målpopulation	Deltagare	Målpopulation	Deltagare
Ålder				
65–74	15	14	9	8
75–79	14	14	11	10
80+	71	72	79	82
Kön				
Män	33	32	31	30
Kvinnor	67	68	69	70

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Jämförelser mellan åren är valida

Deltagarna år 2015 är mycket lika de svarande i tidigare års enkäter på så sätt att åldersfördelningen och könsfördelningen är ungefär densamma. Dessutom har de ungefär samma fysiska och psykiska hälsa. Det går därmed att göra valida jämförelser mellan åren. I tabell 61 nedan redovisas jämförelser mellan deltagare i hemtjänsten respektive särskilt boende 2013, 2014 och 2015 (tabell 61).

Tabell 61. Deltagarnas ålder och självupplevda hälsa

Jämförelser år 2013, 2014 och 2015. Andelar i procent

	Hemtjänst			Särskilt boende		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Ålder						
65–74	14	12	12	8	7	7
75–79	14	12	12	10	9	9
80+	72	76	76	82	85	84
Hur bedömer du ditt hälsotillstånd?						
Mycket gott	4	4	4	3	3	3
Ganska gott	26	26	26	23	22	22
Någorlunda	47	46	46	41	41	42
Ganska dåligt	20	19	20	25	24	25
Mycket dålig	4	4	4	8	9	8
Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?						
Nej	51	51	51	39	39	39
Ja, lätta besvär	42	42	42	49	49	48
Ja, svåra besvär	7	7	7	12	12	13

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

De som fyller i enkäterna

Hemtjänst

Ungefär hälften av hemtjänstenkäterna besvaras helt på egen hand av de äldre. I år var det några fler äldre som deltog helt på egen hand eller ihop med någon, jämfört med förra året. Andelen enkäter som fylls i av någon annan har minskat med två procentenheter (tabell 62).

Tabell 62. Respondenter.

Hemtjänst.

F23: Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013–2015, procentenheter
Den äldre själv	50	1
Den äldre ihop med någon	12	1
Enbart någon annan	38	-2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

I gruppen som har hemtjänst svarar kvinnorna i något större omfattning helt själva på enkäten (tabell 63).

Tabell 63. Respondenter

Hemtjänst. Kön

F23: Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	Män	Kvinnor
Den äldre själv	49	50
Den äldre ihop med någon	11	12
Enbart någon annan	39	38

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Det är relativt sett fler av männen än kvinnorna i gruppen samboende som får hjälp av någon annan att besvara frågorna, medan de ensamboende männen i större omfattning än kvinnorna svarar själva (tabell 64).

Tabell 64. Respondenter,

Hemtjänst. Boendeform och kön

Vem eller vilka fyller i enkäten?	Samboende, män	Samboende, kvinnor	Ensamboende, män	Ensamboende, kvinnor
Den äldre själv eller ihop med någon	47	52	68	64
Någon annan	53	48	32	36

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Särskilt boende

I gruppen äldre som bor på särskilda boenden fylls cirka två av tre enkäter i av någon annan än den äldre. I år var det något fler av de äldre som svarade helt på egen hand eller ihop med någon, och skillnaden var två procentenheter (tabell 65).

Tabell 65. Respondenter

Särskilt boende

F26: Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	Resultat år 2015, andelar i procent	Förändring åren 2013-2015, procentenheter
Den äldre själv	12	1
Den äldre ihop med någon	22	1
Enbart någon annan	66	-2

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

På särskilda boenden fyller männen i större utsträckning än kvinnorna i enkäten själva medan kvinnorna i större omfattning får hjälp av någon annan (tabell 66).

Tabell 66. Respondenter och kön

Särskilt boende

F26: Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	Män	Kvinnor
Den äldre själv	14	11
Den äldre ihop med någon	20	22
Enbart någon annan	65	67

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Pågående utvecklingsarbeten

Socialstyrelsen värnar hälsa, välfärd och allas lika tillgång till god vård och omsorg. Den här undersökningen om äldres uppfattning är ett viktigt verktyg i arbetet för god vård och omsorg. Socialstyrelsen arbetar hela tiden för att utveckla innehållet i enkäterna, i samverkan med äldre och anhöriga, med kommuner och verksamhetsansvariga, med forskare och med branschorganisationer såsom Vårdföretagarna och Famna. Det är också viktigt att kunna jämföra resultat mellan olika grupper och över tid, och därför ändras frågorna och svarsalternativen varsamt och först efter noga överväganden. Socialstyrelsen fortsätter även att pröva olika sätt för de äldre att delta i undersökningen.

De som svarar på enkäterna via internet har haft möjlighet att lämna öppna svar. Sådana svar kan ge en djupare förståelse och en bredare bild av vad äldre och deras anhöriga tycker om äldreomsorgen, och därför är de viktiga att fånga in och analysera. Än så länge är det få i målgruppen för den här undersökningen som kan delta via internet, men andelen kommer troligen att öka i framtiden. Socialstyrelsen kommer då att ha större möjligheter att skräddarsy enkäterna utifrån den enskilda individen.

Målsättning att nå så många som möjligt

Det är viktigt att ha ett högt deltagande och inte minst viktigt är att svaren i undersökningen speglar den äldres uppfattning. Alla äldre har rätt att tycka till om sin vård och omsorg. Socialstyrelsen arbetar på olika sätt för att bygga förtroende för undersökningen så att de äldre ska vilja delta och också känna sig trygga med att svara ärligt. Till exempel ska inga enskilda svar riskera att röjas. Vi försöker också underlätta deltagandet för de äldre så att så många som möjligt kan delta – på egen hand eller med stöd av någon.

Resultaten i år avser svar från totalt 131 938 äldre (91 690 personer med hemtjänst och 40 248 personer som bor i särskilt boende). Det är ett stort antal äldre personer som bidrar med sin syn på äldreomsorgen, tillsammans med de anhöriga och andra som stöttat dem. Undersökningen har ett förhållandevis stort bortfall, cirka 33 procent av målgruppen med hemtjänst i ordinärt boende och cirka 45 procent av målgruppen inom särskilda boenden. Hösten 2013 gav Socialstyrelsen Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum (Äldrecentrum) i uppdrag att göra en bortfallsstudie på 2013 års undersökning. Äldrecentrums utredare intervjuade ett slumpmässigt urval av äldre som bor på särskilda boenden i Stockholms län och som inte besvarade årets enkät. Studien visade att många i bortfallsgruppen är för sjuka för att delta i undersökningen och att de har mycket begränsade möjligheter att besvara enkäten även om de får stöd av någon [3].

Många äldre tar hjälp av andra för att läsa och besvara enkäten. Många har dessutom svåra kognitiva funktionsnedsättningar som gör att de inte själva kan uppfatta texten i brevet och enkäten från Socialstyrelsen. Det förekommer att anhöriga eller andra hör av sig och har synpunkter på att deras närstående får enkäten. Texten i missivet till enkäten har givetvis den äldre som mottagare, men den är formulerad så att andra ska förstå att de självklart

kan hjälpa till vid behov. När mottagaren inte kan delta på egen hand är förhoppningen att i första hand någon anhörig, vän eller bekant hjälper till att svara på enkäten. Det kan förstås vara svårt för någon annan att veta vad den äldre tycker, och detta kan påverka resultatet. Svaren som lämnas av andra är generellt mindre positiva än svaren från de äldre själva. Analyser av resultaten i den här undersökningen visar dock att skillnader beroende på vem som fyller i enkäten i första hand verkar bero på att det är de sjukaste som får hjälp. De som svarar att de har dålig hälsa svarar även överlag mindre positivt på frågorna i enkäten. Anhöriga och andra personer kan också ha andra förväntningar på vården och omsorgen än de äldre själva.

Anhöriga fick egna frågor att besvara

Proxyrespondent är benämningen för den som svarar på enkäten för någon annans räkning. I årets och förra årets enkät riktad till äldre på särskilda boenden ombads en grupp anhöriga, vänner eller bekanta som svarade på webbenkäten att först svara på några frågor som ställdes direkt till dem (de ombads att svara på en extra modul med frågor som vi här kallar proxymodul). Därefter fick de svara på enkätens frågor för den äldres räkning. Ett syfte var att ta reda på om det blev någon skillnad i resultaten för de svar som anhöriga, vänner och bekanta lämnade för sin egen räkning jämfört med svaren de lämnade för den äldres räkning. Tanken var att respondenten skulle få lättare att svara i den äldres ställe (som den äldre skulle ha svarat) genom att det blev tydligare skillnad mellan den egna och den äldres åsikt. Ett annat syfte var att jämföra resultaten mellan de svar som lämnades för de äldres räkning i den här gruppen med motsvarande grupp som inte fick de extra frågorna till sig själva.

Totalt svarade 379 personer på den här proxymodulen 2015. Anhöriga, vänner och bekanta fick ange hur ofta de besöker eller har annan kontakt med sin närstående. Majoriteten, 88 procent, svarade att de besöker den närstående några gånger per vecka eller några gånger i månaden. Cirka 3 procent gör dagliga besök medan 9 procent besöker den närstående några gånger per år eller mer sällan. En tredjedel har annan kontakt (via telefon, brev, e-post eller skype) några gånger per vecka. I linje med förra året svarade de som deltog i proxymodulen generellt mer positivt på frågorna för den äldres räkning jämfört med övriga anhöriga, vänner och bekanta som svarade på webbenkäter. Respondenterna i proxymodulen svarade även något mer positivt på frågorna som ställdes till dem själva, än på frågorna där de svarade för den äldres räkning. Socialstyrelsen behöver närmare analysera effekter av de här testerna inför kommande undersökningar, för att ta ställning till hur enkäterna ska utformas framöver.

Hälsofrågorna sist i stället för först i enkäten

Hälsan har betydelse för hur de äldre svarar på frågorna i enkäterna. Generellt svarar gruppen som upplever att de har god hälsa mer positivt på frågorna jämfört med äldre som upplever att de har dålig hälsa. De tre frågorna som rör hälsa ställs allra först i enkäterna. De handlar om det

allmänna hälsotillståndet, om upplevelse av ångslan, oro eller ångest och om personen kan förflytta sig inomhus på egen hand. I 2014 års undersökning placerades på försök hälsofrågorna allra sist i enkäten för ett antal mottagare som bor på särskilt boende. Svarsfrekvensen i den gruppen blev då markant högre, och en något högre andel svarade att de sammantaget är mycket nöjda med sitt äldreboende. I årets undersökning utökades försöket till att omfatta även enkäten för hemtjänst. Totalt 2 000 personer på särskilda boenden och 2 000 personer med hemtjänst fick en enkät där hälsofrågorna lagts allra sist.

Intressant i 2015 års försök är att svarsfrekvensen blev *högre* på särskilda boenden när hälsofrågorna låg sist i enkäterna. Men svarsfrekvensen blev *lägre* inom hemtjänst när hälsofrågorna låg sist (tabell 67).

Tabell 67. Svarsfrekvenser för olika enkäter

Svarsfrekvens	Särskilt boende	Hemtjänst
Standardenkät	55 %	67 %
Hälsofrågorna allra sist i enkäten	57 %	64 %

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Enkäterna på särskilda boenden besvaras i allmänhet till två tredjedelar av någon annan än den äldre själv. I gruppen på särskilt boende som fick hälsofrågorna sist var det, relativt sett, ännu några fler som fick hjälp av andra. Det skulle kunna tyda på att anhöriga eller andra i större utsträckning valt att delta i undersökningen när enkäten inte har hälsofrågorna lagda i början av enkäten. En del anhöriga har hört av sig till Socialstyrelsen för att fråga vad frågor om den äldres hälsa har med kvaliteten på omsorgen att göra, och för att säga att frågorna kan vara känsliga eller svåra att besvara för en anhörig.

Av de äldre med hemtjänst fyller de flesta i enkäterna helt på egen hand eller ihop med någon. I gruppen som fick standardenkäten med hälsofrågorna först var det, relativt sett, fler äldre som svarade själva och/eller ihop med någon, än i gruppen som fick hälsofrågorna sist. Det skulle kunna tyda på att hälsofrågorna inte är lika avskräckande för den äldre själv, som när någon annan fyller i svaren. Den äldre kanske rentav ser ett syfte med att inledningsvis svara på frågor om sin hälsa.

Förutom effekterna på svarsfrekvensen, kan en ändrad ordning på frågorna i enkäterna också få konsekvenser för svaren. Förra årets försök på särskilda boenden visade att respondenter som fick enkäten med hälsofrågorna sist svarade mer positivt på frågan om att vara sammantaget nöjd med äldreboendet. En större andel i gruppen som fick hälsofrågorna sist svarade att de var mycket nöjda, och inte bara ganska nöjda, jämfört med gruppen som fick standardenkäten. I år ser vi samma sak. De respondenter som fick enkäterna med hälsofrågorna sist svarade i större utsträckning att de sammantaget är mycket nöjda – och det gäller både inom särskilda boenden och för hemtjänst. Skillnaden är fyra procentenheter mellan dem som fick hälsofrågan sist eller först och som svarade att de är mycket nöjda, snarare än bara ganska nöjda. En ytterligare effekt är att de som fick hälsofrågorna sist i större utsträckning svarade att deras hälsotillstånd (eller den äldres, beroende på

vem som fyllt i enkäten) var mycket eller ganska gott. Socialstyrelsen behöver analysera resultaten av dessa tester djupare. Det är viktigt att noga tänka igenom vilka konsekvenser olika val får för svarsfrekvensen och utfallet i resultaten innan eventuella förändringar kan göras i enkäterna.

Hjälpmedel och måltidsmiljö i hemtjänstenkäterna

Webbenkäterna för hemtjänst har i år utökats med några frågor om hjälpmedel respektive måltidsmiljö. Se bilaga 3, "Enkäterna år 2015". Analyser av resultaten för de frågorna kommer Socialstyrelsen att ta med i andra arbeten framöver.

Fortsatt utvecklingsarbete

De uppgifter som presenteras i undersökningen beskriver delar av vad som är viktigt att veta om förhållandena inom vården och omsorgen om äldre. Enkätundersökningar ger dock en delvis förenklad bild av en komplex verklighet. Det finns också utmaningar i att enkäterna ska täcka in de centrala frågor som beslutsfattare på olika nivåer behöver för strategisk styrning, och samtidigt innefatta operativa frågor för att löpande följa upp och utveckla verksamheterna på olika nivåer. Socialstyrelsen fortsätter arbetet med att utveckla enkäterna i samverkan med äldre personer och med utförare och andra intressenter. Insamlingsprocessen och enkäternas utformning behöver också utvecklas vidare för att så många som möjligt i målgrupperna ska kunna delta i undersökningen.

För att redovisa resultat på verksamhetsnivå behövs aktuell information om verksamheter och utförare i kommunerna. Inför varje ny undersökning ber därför Socialstyrelsen kommunerna att uppdatera verksamhetsförteckningen. Andra aktörer genomför samtidigt liknande insamlingar av information från kommunerna. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har till exempel i uppgift att hålla ett vård- och omsorgsgivarregister och Statistiska centralbyrån (SCB) sammanställer årligen ett utförarregister över enskilda utförare på kommunnivå. E-hälsomyndigheten har initierat ett utvecklingsarbete för samordning mellan statliga myndigheter där bland annat behovet av ett nationellt verksamhetsregister står på dagordningen.

Fler verksamhetsresultat lätt tillgängliga

Socialstyrelsens tar fram flera underlag för uppföljning och utveckling av kvaliteten i äldreomsorgen. Undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* ger de äldres syn på verksamheterna. I *Kommun- och enhetsundersökningen, vård och omsorg om äldre* deltar kommuner och verksamheter genom att lämna information om innehållet i vården och omsorgen. Bilden kompletteras med sammanställningar av resultat från olika nationella register med flera datakällor som publiceras i *Öppna jämförelser, vård och omsorg om äldre*. Sammanställningarna kan användas av kommuner och andra utförare i det systematiska förbättringsarbetet. Det är särskilt viktigt att studera de resultat som är mindre positiva eftersom de indikerar att verksamheten inte fungerar optimalt.

I år publiceras resultat från *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* tillsammans med resultat från *Kommun- och enhetsundersökningen, vård och omsorg om äldre* på www.socialstyrelsen.se/aldreguiden och www.indikator.org.

Referenser

1. Socialstyrelsen, Nationell brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre 2008, 2010.
2. Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2011, 2012, 2013, 2014.
3. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum, Beskrivning av bortfallet i undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” på särskilt boende i Stockholms län 2013. Ej publicerad. Hänvisning till Socialstyrelsen, Diarienummer 2.7-37104/2013.
4. Folkhälsomyndigheten. [20141009]. Hämtad från:
<http://www.folkhalsomyndigheten.se/amnesomraden/livsvillkor-och-levnadsvanor/folkhalsans-utveckling-malomraden/delaktighet-och-inflytande-i-samhallet/>.

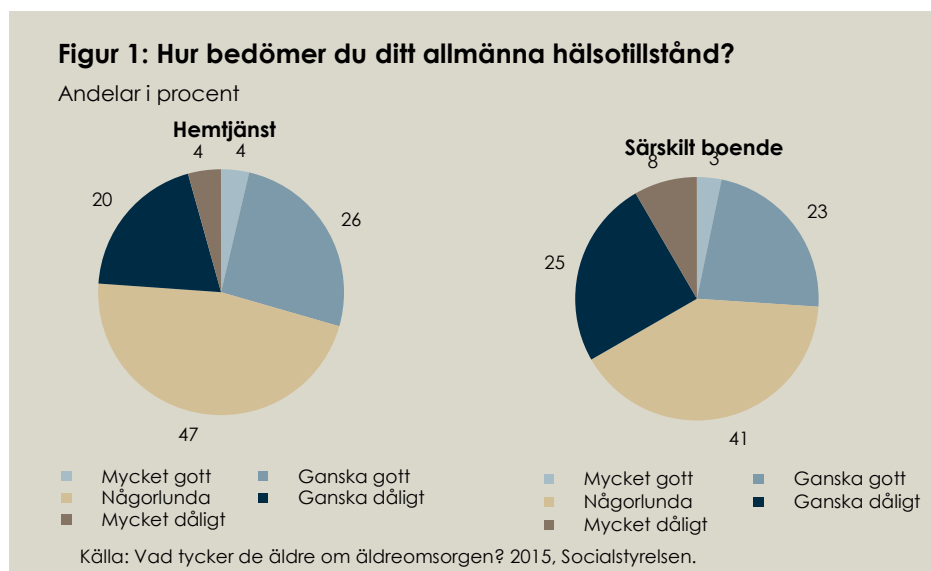
Bilaga 1. Hälsoläget bland de äldre

De äldres egenupplevda hälsa är densamma 2015 som vid tidigare års undersökningar. De känner sig lika ensamma och sjuka och har lika mycket besvär av ängslan, oro och ångest.

Många som har hemtjänst eller bor på ett särskilt boende har dålig hälsa

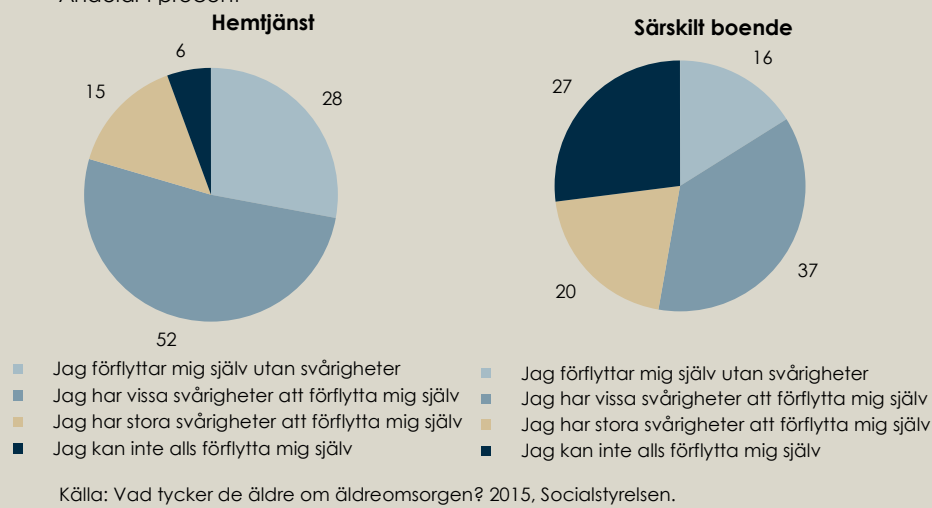
Färre än 30 procent av de äldre med hemtjänst uppgav att deras hälsotillstånd är ganska eller mycket gott, medan 47 procent bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda. En knapp fjärdedel, 24 procent, svarade att deras hälsotillstånd är ganska eller mycket dåligt. Drygt hälften svarade nej på frågan om de besvärades av ängslan, oro eller ångest, men 42 procent upplever lätta besvär och 7 procent säger sig ha svåra sådana besvär. Cirka 28 procent av de äldre med hemtjänst uppger att de förflyttar sig inomhus utan svårigheter, medan cirka 20 procent har stora svårigheter eller kan inte alls klara det själva (figur 1, 2 och 3).

Bland de äldre i särskilt boende är det fler som bedömer sitt hälsotillstånd som ganska eller mycket dåligt (33 procent) än som bedömer att det är ganska eller mycket gott (26 procent). Fyra av tio bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda (41 procent). Många, 61 procent, svarar att de har lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest. De äldres rörlighet är begränsad – endast 16 procent svarade att de kan förflytta sig själva inomhus utan svårigheter medan 47 procent har stora svårigheter eller kan inte alls förflytta sig själva inomhus (figur 1, 2 och 3).



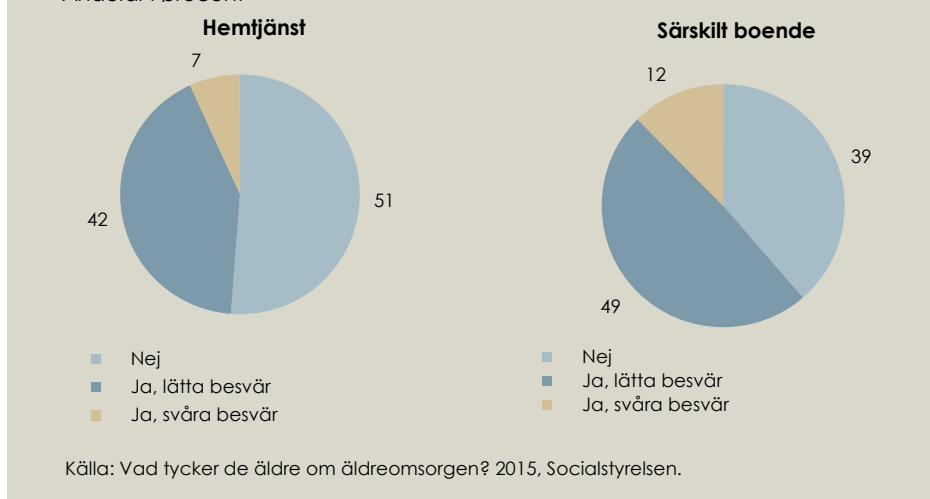
Figur 2. Hur är din rörlighet inomhus?

Andelar i procent



Figur 3: Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Andelar i procent

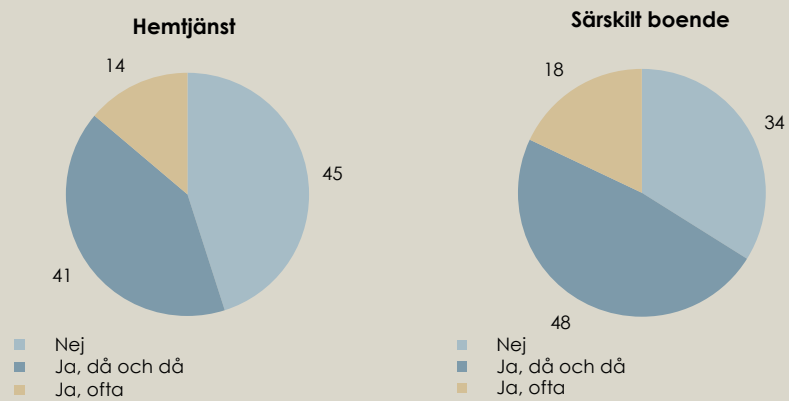


Det är vanligt att besväras av ensamhet

Många äldre känner sig ensamma och ungefär två av tre på särskilda boenden svarade att de åtminstone då och då besväras av ensamhet. Dessutom uppgav 18 procent på särskilda boenden att de ofta känner sig ensamma. Bland äldre med hemtjänst uppgav 14 procent att de ofta besväras av ensamhet, och fler än hälften gör det åtminstone då och då (figur 4).

Figur 4. Händer det att du besvärar av ensamhet?

Andelar i procent



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bilaga 2. Nationella resultat 2013-2015 utifrån kvalitetsområden

I redovisningen av vad de äldre tycker om insatserna slås svarsalternativen i diagram och tabeller nedan 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 svarade ”mycket nöjd” eller ”ganska nöjd”, ”mycket lätt” eller ”ganska lätt”, ”ja, alltid” eller ”oftast”.
2. Bland ”varken eller/delvis” finns de som svarade ”varken nöjd eller missnöjd”, ”varken lätt eller svårt”, ”ibland”, eller ”varken tryggt eller otryggt”.
3. Bland de negativa ingår de som svarade ”ganska missnöjd” eller ”mycket missnöjd”, ”ganska svårt” eller ”mycket svårt”, ”sällan” eller ”aldrig”.

I bilaga 4 ”Gruppering av svarsalternativ för redovisning av positiva respektive negativa svar” finns tabeller som mer ingående visar hur svarsalternativen är grupperade för varje fråga om hemtjänst respektive särskilt boende.

I redovisningen ingår inte de som svarade ”vet inte” eller ”ingen åsikt”, utan här redovisas bara dem som valde att uttrycka en åsikt. I diagrammen nedan ska andelarna summera till 100 procent, eller i några fall till 99 eller 101 procent beroende på avrundningar.

Inflytande och delaktighet

Delaktighet och inflytande i samhället är en av de mest grundläggande förutsättningarna för folkhälsan. Möjligheten att ha inflytande och kunna påverka de egna livsvillkoren och utvecklingen av samhället har ett klart samband med hälsa [4].

Möjlighet att välja utförare av insatserna

Totalt 88 procent av de äldre på särskilda boenden svarade att de fick plats på det äldreboende som de ville bo på. De äldre med hemtjänstinsatser hade i lägre omfattning valt utförare, och 63 procent uppgav att de helt eller delvis fått välja utförare av hemtjänsten. Generellt finns det större möjlighet att välja utförare inom hemtjänsten än att välja ett särskilt äldreboende. I hemtjänstenkäten får de äldre också svara på om biståndshandläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Totalt 73 procent svarade att handläggarens beslut är anpassat efter behoven och andelen är densamma som både 2014 och 2013. Se separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Personalen tar hänsyn till de äldres önskemål

Majoriteten av de svarande tycker att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras (87 procent av dem med hemtjänst och 79 procent på särskilda boenden). Cirka 6 procent av de äldre på särskilda boenden svarade att personalen sällan eller aldrig tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, och inom hemtjänstgruppen är motsvarande andel 4 procent.

Totalt 62 procent av de äldre med hemtjänst svarade att de vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten. Resterande 38 procent svarade att de inte vet eller delvis vet (i vissa frågor men inte i andra). På särskilda boenden svarade 45 procent att de vet, 26 procent att de inte vet och 29 procent att de delvis vet vart de ska vända sig med synpunkter eller klagomål på äldreboendet. Se tabell 1 och 2 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015".

Svårt att påverka tidpunkten för när hjälpen ges

Fler än var femte upplever att det är svårt att påverka vilka tider när personalen kommer. Totalt 61 procent av dem som har hemtjänst svarade att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider personalen kommer medan 22 procent angav att de sällan eller aldrig kan påverka detta. På de särskilda boendena svarade 60 procent att de alltid eller oftast kan påverka tiderna medan 21 procent svarade "sällan" eller "aldrig". Se tabell 1 och 2 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015".

Tabell 1. Inflytande och delaktighet

Hemtjänst. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F5: Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?	2015	73	24	3
	2014	73	24	3
	2013	73	24	3
F7: Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	2015	62	22	16
	2014	62	22	16
	2013	62	22	16
F8: Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	2015	87	9	4
	2014	87	10	4
	2013	86	10	4
F9: Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	2015	61	17	22
	2014	61	17	22
	2013	61	17	22

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 2. Inflytande och delaktighet

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F4: Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	2015	88		12
	2014	88		12
	2013	88		12
F12: Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	2015	60	19	21
	2014	60	19	21
	2013	59	19	22
F14: Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	2015	79	15	6
	2014	79	14	6
	2013	79	15	6
F25: Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	2015	45	29	26
	2014	46	29	25
	2013	45	29	27

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Utförande

Hur personalen utför tjänsterna är viktigt för vad de äldre tycker om stödet från hemtjänsten eller sitt äldreboende.

Hemtjänsten kommer oftast i tid och gör ett bra arbete

Många av de äldre med hemtjänst (86 procent) svarade att personalen oftast eller alltid kommer i tid. Vidare tycker 41 procent att personalen alltid har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete, och en lika stor andel angav att så oftast är fallet. En klar majoritet svarade också att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra (87 procent). Däremot uppgav bara 69 procent av de äldre att hemtjänstpersonalen alltid eller oftast meddelar tillfälliga förändringar i förväg och 18 procent svarade att de sällan eller aldrig får veta sådant. Se tabell 3 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015".

Tabell 3. Utförande

Hemtjänst. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F10: Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?	2015	87	10	3
	2014	87	10	3
	2013	87	10	3
F11: Brukar personalen komma på avtalad tid?	2015	86	9	5
	2014	86	10	5
	2013	86	9	5
F12: Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	2015	82	10	8
	2014	82	11	8
	2013	82	10	8
F13: Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	2015	69	13	18
	2014	69	13	18
	2013	70	13	18

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Äldre i särskilt boende meddelas inte i förväg

På särskilda boenden svarade 72 procent att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra arbetet hos dem, medan 10 procent svarade att tiden sällan eller aldrig räcker. Knappt hälften angav att personalen alltid eller oftast meddelar dem i förväg om tillfälliga förändringar och 31 procent svarade att de sällan eller aldrig informeras. Se tabell 4 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015".

Tabell 4. Utförande

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F10: Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	2015	72	17	10
	2014	72	17	10
	2013	72	17	11
F11: Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	2015	49	20	31
	2014	50	20	30
	2013	49	20	30

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Trygghet och bemötande

Mötet mellan professionella och enskilda människor är grunden i all vård och omsorg. De äldre som bor på ett särskilt boende eller har hemtjänst är beroende av personalens stöd och hjälp. Ett gott bemötande handlar om

personalens förmåga att rätt tolka den äldres situation och anpassa stödet på olika sätt.

Majoriteten bemöts bra och känner sig trygga

De flesta äldre med hemtjänst, 86 procent, upplever att det är ganska eller mycket tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Av de äldre på särskilda boenden svarade 89 procent att det känns ganska eller mycket tryggt att bo där. Cirka 4 procent av de äldre upplever det otryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten eller på sitt äldreboende.

Nästan alla äldre svarade att personalen alltid eller oftast bemöter 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. Bland äldre med hemtjänst har 91 procent förtroende för alla eller flertalet i personalen jämfört med 87 procent av de äldre på äldreboendena (bilaga 6).

I enkäten får de äldre ange om de under det senaste året har upplevt några överträdelser från personalens sida. Frågan har fasta svarsalternativ med konkreta exempel på olämpliga beteenden, och de har utarbetats efter intervjuer med äldre personer. Flera svar kan väljas. Det finns också ett avslutande svarsalternativ där den äldre kan kryssa i att han eller hon *inte* har varit med om något av de angivna exemplen. Av de äldre på särskilda boenden var det 77 procent som svarade att de inte hade varit med om några av de angivna exemplen, och inom hemtjänsten var det 87 procent av de äldre. Många äldre svarade dock att de har varit med om att personalen har betett sig olämpligt. Oftast gällde det att personalen visar brist på respekt för deras integritet genom att exempelvis inte ringa på dörren eller knacka innan de går in, eller att personalen nonchalerar den äldres önskemål i samband med att hen får hjälp. Särskilt på äldreboenden har de äldre under det senaste året också upplevt brist på respekt i ordval, tilltal och gester, samt känt att personalen talat förminskande till dem eller varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädning. Några svar var inkonsekventa och har därför tagits bort. Se tabell 5 och 6 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 5. Trygghet och bemötande

Hemtjänst. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F14: Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	2015	97	2	1
	2014	97	2	1
	2013	97	2	1
F15.10: Har under det senaste året inte upplevt någon överträdelse från personalen?	2015	87		13
	2014	87		13
	2013			
F16: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	2015	86	10	4
	2014	86	10	4
	2013	87	10	4
F17: Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?	2015	91	8	1
	2014	91	8	1
	2013	92	8	1

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 6. Trygghet och bemötande

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F13: Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	2015	94	5	1
	2014	94	5	1
	2013	94	5	1
F15.11: Har under det senaste året inte upplevt någon överträdelse från personalen?	2015	77		23
	2014	77		23
	2013			
F16: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	2015	89	8	4
	2014	89	8	3
	2013	90	7	3
F17: Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	2015	87	12	1
	2014	87	12	1
	2013	88	11	0

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tillgänglighet till vård och omsorg

Inte lätt för alla att få träffa läkare vid behov

Ungefär 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 där. Se tabell 7 och 8 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 7. Tillgänglighet till vård och omsorg

Hemtjänst. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F19: Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	2015	67	19	14
	2014	69	18	13
	2013	69	18	13
F20: Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	2015	53	24	22
	2014	56	24	21
	2013	56	23	20
F21: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	2015	79	13	8
	2014	80	13	8
	2013	80	13	7

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 8. Tillgänglighet till vård och omsorg

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F21: Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	År 2015	77	15	8
	År 2014	78	14	8
	År 2013	78	14	7
F22: Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	År 2015	57	25	18
	År 2014	58	24	17
	År 2013	60	23	17
F23: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	År 2015	84	11	5
	År 2014	85	11	4
	År 2013	85	10	4

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bostad och omgivning i särskilt boende

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

Det egna rummet är mer trivsamt än övriga utrymmen

På särskilda boenden trivs tre av fyra med sina rum; två av tre tycker att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena och att det är trivsamt utomhus runt boendet. Jämfört med 2013 är det nu något färre av de äldre som svarade att de tycker att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena, och förändringen är cirka en procentenhet. Se tabell 9 nedan samt separat tabellbilaga

till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 9. Bostad och omgivning i särskilt boende

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F5: Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	2015	74	23	3
	2014	75	22	3
	2013	75	22	3
F6: Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	2015	65	29	6
	2014	65	29	6
	2013	66	28	5
F7: Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	2015	67	26	6
	2014	67	26	6
	2013	67	27	7

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Mat och måltider i särskilt boende

Maten och måltidsmiljön är viktiga faktorer för att förebygga sjukdom och undernäring. God mat och trevliga måltider har också tydlig inverkan på den äldres helhetsintryck av äldreboendet, vilket framgår i analyser av resultaten av den här undersökningen.

Måltidssituationen kan bli bättre

Tendensen är att maten upplevs smaka något mindre gott, när vi jämför årets resultat med 2013. Några färre svarade i år att maten smakar bra och några fler att maten smakar dåligt. Skillnaderna är relativt små mellan åren. Cirka 76 procent av de äldre på de särskilda boendena svarade att maten brukar smaka ganska bra (50 procent) eller mycket bra (26 procent). Något färre upplever att måltiden är trivsam. Totalt 69 procent svarade att måltiden alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen, och resterande 31 procent att måltiderna på äldreboendet aldrig, sällan eller bara ibland är trevliga. Se tabell 10 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 10. Mat och måltider

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F8: Hur brukar maten smaka?	2015	76	17	8
	2014	75	17	8
	2013	77	16	7
F9: Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	2015	69	21	10
	2014	69	21	10
	2013	70	20	10

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Aktiviteter i särskilt boende

Alla har inte möjlighet att vistas utomhus

Totalt 58 procent på särskilda boenden svarade att de har goda eller ganska goda möjligheter att vistas utomhus. Fler än var fjärde äldre (26 procent) svarade dock att denna möjlighet är ganska eller mycket liten. En förhållandevis stor andel är också negativa till de aktiviteter som erbjuds på boendet; 12 procent svarade att de är ganska eller mycket missnöjda med aktiviteterna. Se tabell 11 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 11. Aktiviteter

Särskilt boende. Andelar i procent

Aktiviteter	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F18: Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	2015	63	25	12
	2014	63	25	12
	2013	63	25	12
F19: Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	2015	58	15	26
	2014	58	15	26
	2013	58	15	26

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Sammantagen bedömning av omsorgen

Majoriteten nöjda med omsorgen

Totalt svarade 89 procent att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten. Många av de anhöriga tycker också att samarbetet mellan dem och hemtjänsten fungerar bra (88 procent).

På de särskilda boendena svarade 82 procent att de överlag är ganska eller mycket nöjda med äldreboendet, och 88 procent av de anhöriga tycker att de har ett bra samarbete med personalen på boendet. Se tabell 12 och 13 nedan samt separat tabellbilaga till rapporten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2015”.

Tabell 12. Sammantagen bedömning av omsorgen

Hemtjänst. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F22: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?	2015	89	8	3
	2014	89	8	3
	2013	89	8	3
F24: Om du som anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?	2015	88	8	4
	2014	88	8	4
	2013			

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Tabell 13. Sammantagen bedömning av omsorgen

Särskilt boende. Andelar i procent

	År	Positiva svar	Varken eller	Negativa svar
F24: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	2015	82	13	5
	2014	83	12	5
	2013	83	12	4
F27: Om du som anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	2015	88	8	4
	2014	88	8	4
	2013			

Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015, Socialstyrelsen.

Bilaga 3. Enkäterna år 2015

I den här bilagan finns de olika enkäterna för hemtjänst (postenkät och webbenkät inklusive 2015 års frågor om hjälpmedel och måltidsmiljö) respektive särskilt boende (postenkät och webbenkät inklusive proxymodul).

Hemtjänst

Postenkät



Vad tycker du om din hemtjänst, år 2015?

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 alla 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 alla oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna.

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. 08.00-20.00) 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/websurvey** och logga in med din personliga kod som du hittar längst ner på baksidan av frågeformuläret.

Du kan även besvara frågeformuläret på Internet. Du loggar in med den kod som finns längst ner på baksidan av formuläret. 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!	يمكنك أيضا اختيار الإجابة على الإصدار باللغة العربية من النموذج عبر الإنترنت. استخدم الرمز الموجود تحت الرمز الشريطي في الصفحة الأخيرة من النموذج. شكرا لكم لمشاركتكم!
www.indikator.org/websurvey			

Med vänliga hälsningar

Ulrika Ingelsson
Projektledare
Socialstyrelsen

Antje Nussbicker
Undersökningsledare
Institutet för kvalitetsindikatorer

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2015

Resultaten av undersökningen publiceras på www.socialstyrelsen.se/alldreundersokning

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.

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 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, 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 2014 samt om och i så fall vilken typ av hemtjänst du har blivit beviljad (hur många hemtjänststimmar du fått, service- eller omvårdnadsinsats, trygghetslarm och matleverans).

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 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

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

19 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

20 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

21 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

22 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

23 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 24*
- ☐ Vän eller bekant
- ☐ God man eller förvaltare
- ☐ Personal
- ☐ Annan

Fråga 24 besvaras endast av anhörig

24 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 206 16 754,
400 99 GÖTEBORG



Webbenkät¹⁰

Hälsa

Fråga 1 **Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

Mycket gott
Ganska gott
Någorlunda
Ganska dåligt
Mycket dåligt

Fråga 2 **Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?**

Nej
Ja, lätta besvär
Ja, svåra besvär

Fråga 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

Fråga 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.

Fråga 5 **Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?**

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga 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

¹⁰ Webbenkäten 2015 för hemtjänst inkluderade frågor om hjälpmedel och måltidsmiljö.

Fråga 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

Fråga 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

Fråga 9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

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

Hjälpens utförande

Fråga 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

Fråga 11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

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

Fråga 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

Fråga 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

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

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

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

Flera alternativ 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 varit med om något av ovanstående

Fråga 15 a *Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt berätta gärna på vilket sätt:*

Trygghet

Fråga 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

Fråga 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

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

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.

Fråga 19 **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

Fråga 20 **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

Fråga 21 **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

Fråga 22 **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

Hjälpmedel

Fråga H1. Använder du något/några hjälpmedel som du fått förskrivet från kommunen eller landstinget?

Flera alternativ möjliga

Hjälpmedel för att bättre kunna...

höra (t ex hörselapparat eller hörslinga)
se och läsa (t ex markeringskäppar, talsyntes, talboksspelare eller hjälpmedel för punktskrift (**glasögon räknas inte**))
kommunicera (t ex samtalsapparater, röstförstärkare eller symboltavla)
röra dig (t ex rollator, rullstol eller ramp)
sköta din hygien (t ex duschstol, armstöd, toalettförhöjare eller inkontinensskydd)
komma ihåg saker (t ex planeringssystem eller hjälpmedel för minnesstöd)

Annat hjälpmedel
Nej, jag har inget hjälpmedel som jag fått förskrivet från
kommun eller landsting – *går till fråga H4*

Fråga H1a *Om Annat hjälpmedel, ange vilket:*

Fråga H2. Fick du möjlighet att vara delaktig i val av hjälpmedel?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/ingen åsikt

Fråga H2a *Kommentera gärna ditt svar:*

Fråga H3. Underlättar ditt/dina hjälpmedel din vardag?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga H3a *Kommentera gärna ditt svar:*

Fråga H4. Saknar du något/några hjälpmedel som skulle underlätta din vardag? Ange vilket/vilka i så fall.

Måltidsmiljö

Fråga M1 Har du stöd från hemtjänsten med något av följande?

Flera alternativ möjliga

Inköp av livsmedel
Leverans av matlåda och/eller matlagning i hemmet
Hjälp med förberedelse av måltid/-er, servering, disk mm
Sällskap, stöd och/eller hjälp vid måltiden/måltiderna?
Annat
Nej, jag har inget stöd med något av ovanstående – *går till fråga F23*

Fråga M1a *Om Annat, ange vad:*

Fråga M2 Får du stöd med inköp av livsmedel eller måltidsinsatser på det sätt du behöver?

Fråga M3 **Upplever du att måltiden/måltiderna i hemmet är en trevlig stund på dagen?**

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

Fråga M3a *Kommentera gärna dina svar:*

Avslutande frågor

Fråga 23 **Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?**

Kryssa för alla som var med

Jag som har hemtjänst
Anhörig – *Besvarar fråga F24*
Vän eller bekant
God man eller förvaltare
Personal
Annan

Fråga F24 besvaras endast av anhörig (som ensam har besvarat enkäten)

Fråga 24 **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

Till sist

Fråga 25 **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:**

Tack för din medverkan!

Särskilt boende

Postenkät



Vad tycker du om ditt äldreboende, år 2015?

Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som bor på ett äldreboende

Alla äldre har rätt till ett bra äldreboende. För att kunna förbättra äldreomsorgen vill vi få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får alla över 65 år som bor på ett äldreboende 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 alla oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna.

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. 08.00-20.00) 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/websurvey och logga in med din personliga kod som du hittar längst ner på baksidan av frågeformuläret.

Du kan även besvara frågeformuläret på Internet. Du loggar in med den kod som finns längst ner på baksidan av formuläret. 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!	يمكنك أيضا اختيار الإجابة على الإصدار باللغة العربية من النموذج عبر الإنترنت. استخدم الرمز الموجود تحت الرمز الشريطي في الصفحة الأخيرة من النموذج. شكرا لكم لمشاركتكم!
www.indikator.org/websurvey			

Med vänliga hälsningar

Ulrika Ingelsson
Projektledare
Socialstyrelsen

Antje Nussbicker
Undersökningsledare
Institutet för kvalitetsindikatorer

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2015

Resultaten av undersökningen publiceras på www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning

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.

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 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, 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 2014 samt om och i så fall vilken typ av hemtjänst du har blivit beviljad (hur många hemtjänsttimmar du fått, service- eller omvårdnadsinsats, trygghetslarm och matleverans).

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 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?

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 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?

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 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

18 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

19 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

20 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.

21 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

22 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

23 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**24 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

25 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

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?

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 206 16 754,
400 99 GÖTEBORG



Webbenkät

Webbenkäten i standardutförandet för särskilt boende är densamma som postenkäten, fast med tillägg i form av två öppna frågor. Den ena frågan finns i anslutning till fråga 15 som handlar om att ha blivit olämpligt behandlad: *Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt berätta gärna på vilket sätt.* Den andra frågan ställs allra sist i enkäten: *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.*

I år erbjöd Socialstyrelsen hälften av alla anhöriga, vänner och bekanta som svarade på webbenkät att också svara på några frågor ställda till dem själva, utöver frågorna som besvarades för den äldres räkning. Enkätformuläret i sin helhet framgår nedan.

Proxymodul och enkät till den äldre

Inledning

Fråga A1 Vem eller vilka är med och besvarar/fyller i frågeformuläret?

Kryssa för alla som är med

Jag som bor på äldreboendet – *Filter till fråga F1*

Anhörig – *Besvarar frågorna B1-B9*

Vän eller bekant – *Besvarar frågorna B1-B9*

God man eller förvaltare – *Filter till fråga F1*

Personal – *Filter till fråga F1*

Annan – *Filter till fråga F1*

Till dig som bistår din närstående med att besvara frågeformuläret.

Du får nu först nio frågor som är riktade bara till dig. Vi är intresserade av att höra dina synpunkter på din närståendes omsorgssituation.

Använd gärna kommentarsfälten för att konkretisera/exemplifiera, om du vill.

Därefter följer årets frågeformulär där vi ber dig svara i din närståendes ställe.

Frågor till anhörig, vän eller bekant

Fråga B1 Hur ofta besöker du din närstående på äldreboendet?

Dagligen

Några gånger per vecka

Några gånger per månad

Några gånger per år

Mer sällan

Fråga B2 **Hur ofta har du annan kontakt med din närstående?**

Kontakten kan ske via t.ex. telefon, brev, e-post eller skype.

Dagligen
Några gånger per vecka
Några gånger per månad
Några gånger per år
Mer sällan

Fråga B2a *Kommentera gärna dina svar:*

Fråga B3 **Upplever du att personalen har kunskap och kompetens för att tillgodose din närståendes vård- och omsorgsbehov?**

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

Fråga B3a *Kommentera gärna ditt svar:*

Fråga B4 **Upplever du att aktiviteterna på äldreboendet är anpassade utifrån din närståendes behov och önskemål?**

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga B4a *Kommentera gärna ditt svar:*

Fråga B5 **Upplever du att din närstående själv eller med ditt stöd kan påverka sin omsorg på äldreboendet?**

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga B5a *Kommentera gärna ditt svar:*

Fråga B6 **Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?**

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

Fråga B7 **Känner du förtroende för personalen på äldreboendet?**

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

Fråga B7a *Kommentera gärna dina svar:*

Fråga B8 **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

Fråga B9 **Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den vård och omsorg som ges till din närstående på äldreboendet?**

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

Fråga B9a *Kommentera gärna dina svar:*

Nu följer frågor till den som bor på äldreboendet

Till dig som är anhörig, vän eller bekant och som bistår med att fylla i enkäten.

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Hälsa

Fråga 1 **Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

Mycket gott
Ganska gott
Någorlunda
Ganska dåligt
Mycket dåligt

Fråga 2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Nej
Ja, lätta besvär
Ja, svåra besvär

Fråga 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

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

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

Ja
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga 5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga 6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Fråga 7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Mat och måltidsmiljö

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 8 **Hur brukar maten smaka?**

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

Fråga 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

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 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

Fråga 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

Fråga 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

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

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

Fråga 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

Fråga 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

Fråga 15a *Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt:*

Trygghet

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 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

Fråga 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

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 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

Fråga 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

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

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

Tillgänglighet

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

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

Fråga 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

Fråga 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

Fråga 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

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

Fråga 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

Fråga 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

Till sist

Fråga 26 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:

Tack för din medverkan!

Bilaga 4. Gruppering av svarsalternativ för redovisning av positiva respektive negativa svar

Hemtjänst

Gruppering av svarsalternativ

	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 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: Bor du tillsammans med någon annan vuxen?	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 (i vissa frågor men inte i andra)	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 att 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

	Positiva	Varken eller/delvis	Negativa
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
F15.1: Har under det senaste året upplevt att personalen har visat brist på respekt för min integritet genom att t.ex. inte ringa på dörren innan de kliver in i mitt hem	Stämmer inte		Stämmer
F15.2: Har under det senaste året upplevt att personalen har kommenterat mig, mina saker eller mitt hem negativt	Stämmer inte		Stämmer
F15.3: Har under det senaste året upplevt att personalen har behandlat mig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	Stämmer inte		Stämmer
F15.4: Har under det senaste året upplevt att personalen har talat förminskande till mig t.ex. som om jag vore ett barn	Stämmer inte		Stämmer
F15.5: Har under det senaste året upplevt att personalen har nonchalerat mina önskemål i samband med den hjälp jag får	Stämmer inte		Stämmer
F15.6: Har under det senaste året upplevt att personalen inte har visat respekt i samband med toalettbesök, dusch eller påklädning	Stämmer inte		Stämmer
F15.7: Har under det senaste året upplevt att personalen har varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	Stämmer inte		Stämmer
F15.8: Har under det senaste året upplevt att personalen har visat avsmak i samband med omvårdnad	Stämmer inte		Stämmer

	Positiva	Varken eller/delvis	Negativa
F15.9: Har under det senaste året upplevt att personalen på annat sätt har agerat olämpligt	Stämmer inte		Stämmer
F15.10: Har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående från personalen	Stämmer		Stämmer inte
F16: 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
F17: 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
F18: Händer det att du besväras av ensamhet?	Nej	Ja, då och då	Ja, ofta
F19: Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket lätt/ Ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ Mycket svårt
F20: Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket lätt/ Ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ Mycket svårt
F21: 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
F22: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?	Mycket nöjd/ Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd/ Mycket missnöjd
F24: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?	Mycket bra/ Ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ Mycket dåligt

Särskilt boende

Gruppering av svarsalternativ

	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 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: 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

	Positiva	Varken eller/delvis	Negativa
F15.1: Har under det senaste året upplevt att personalen har visat brist på respekt för min integritet genom att t.ex. inte knacka på dörren innan de kliver in i mitt rum/lägenhet	Stämmer inte		Stämmer
F15.2: Har under det senaste året upplevt att personalen har kommenterat mig, mina saker eller mitt rum/lägenhet negativt	Stämmer inte		Stämmer
F15.3: Har under det senaste året upplevt att personalen har behandlat mig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	Stämmer inte		Stämmer
F15.4: Har under det senaste året upplevt att personalen har talat förminskande till mig t.ex. som om jag vore ett barn	Stämmer inte		Stämmer
F15.5: Har under det senaste året upplevt att personalen har nonchalerat mina önskemål i samband med den hjälp jag får	Stämmer inte		Stämmer
F15.6: Har under det senaste året upplevt att personalen har ignorerat mina önskemål i samband med måltidssituationen	Stämmer inte		Stämmer
F15.7: Har under det senaste året upplevt att personalen inte har visat respekt i samband med toalettbesök, dusch eller påklädning	Stämmer inte		Stämmer
F15.8: Har under det senaste året upplevt att personalen har varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	Stämmer inte		Stämmer
F15.9: Har under det senaste året upplevt att personalen har visat avsmak i samband med omvårdnad	Stämmer inte		Stämmer
F15.10: Har under det senaste året upplevt att personalen på annat sätt har agerat olämpligt	Stämmer inte		Stämmer

	Positiva	Varken eller/delvis	Negativa
F15.11: Har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående från personalen	Stämmer		Stämmer inte
F16: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	Mycket tryggt/ Ganska tryggt	Varken tryggt eller otryggt	Ganska otryggt/ Mycket otryggt
F17: 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
F18: 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
F19: Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	Mycket bra/ Ganska bra	Varken bra eller dåliga	Ganska dåliga/ Mycket dåliga
F20: Händer det att du besväras av ensamhet?	Nej	Ja, då och då	Ja, ofta
F21: Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket lätt/ Ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ Mycket svårt
F22: Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket lätt/ Ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska svårt/ Mycket svårt
F23: 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
F24: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	Mycket nöjd/ Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd/ Mycket missnöjd
F25: 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
F27: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	Mycket bra/ Ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt/ Mycket dåligt