

Nationella brukarundersökningen 2011

Brukarna om hemtjänsten i Marks kommun



Sammanfattning

Resultaten i denna rapport baseras på den nationella brukarundersökning för hemtjänst som Statistiska centralbyrån (SCB) har genomfört på uppdrag av Socialstyrelsen. I rapporten redovisas resultaten för hemtjänsten i Marks kommun.

Årets enkät besvarades av 65 procent av brukarna inom hemtjänst i Marks kommun. Svarsfrekvensen för hela riket var 67 procent. År 2010 var svarsfrekvensen för Marks kommun 71 procent.

Helhetsbetyget, Nöjd-Kund-Index (NKI), för Marks kommun blev i årets undersökning 80. Betygsindexet är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med kommunens NKI 2010, helhetsbetyget var då 79. NKI för hela riket blev i årets undersökning 73, vilket är statistiskt säkerställt lägre än 2010, då helhetsbetyget var 75.

Enligt analysmodellen är det faktorerna *Social samvaro och aktiviteter* och *Inflytandet* som bör prioriteras för Marks kommun i ett förbättringsarbete.

Det har inte skett någon statistisk säkerställd förändring för några av faktorernas betygsindex jämfört med 2010.

Sedan 2010 har frågor som ingår i faktorn *Social samvaro och aktiviteter* ändrats, därför görs inga jämförelser mellan åren för denna faktor.

Innehållsförteckning

RESULTATRAPPOR

Resultat.....	1
<i>Årets resultat för kommunen</i>	2
<i>Vilka faktorer bör prioriteras?</i>	3
<i>Kort analys av respektive faktor</i>	4
<i>Kommunens resultat jämfört med hela riket</i>	7
<i>Kommunens resultat jämfört med kommungruppen</i>	8
<i>Kommunens resultat jämfört med tidigare år</i>	9
<i>Jämförelse mellan kommunens vårdenheter</i>	10
<i>Resultat beroende på om man själv besvarat enkäten, kön och ålder</i>	11
Inför eget arbete med materialet	14
SCB:s analysmodell med NKI	15
Om undersökningen	17

RAPPORTBILAGA

TABELLBILAGA

Diagram 1 Modellbild
Diagram 2 Prioriteringsmatris
Tabell 1 Medelbetyg och svarsfördelning för respektive fråga
Tabell 2 NKI och faktorernas betygsindex per enhet
Tabell 3 NKI och faktorernas betygsindex för samtliga kommuner

ÖVRIGA BILAGOR

Bilaga 1: Frågeblankett och informationsbrev för hemtjänst
Bilaga 2: Förändringar sedan år 2008 samt 2010 för respektive fråga
Bilaga 3: Kommungrupindelning och definition

Socialstyrelsens brukarundersökning 2011

I denna rapport redovisas resultat för hemtjänsten i Marks kommun baserat på svaren från kommunens brukare i den nationella undersökningen. Syftet med undersökningen är att utreda hur brukare värderar olika delar av hemtjänsten. Motsvarande undersökning genomfördes på uppdrag av Socialstyrelsen även 2008 och 2010.

Den nationella undersökningen genomfördes i Sveriges samtliga kommuner med ett urval av 83 626 brukare, 65 år eller äldre, som har hemtjänst enligt Socialstyrelsens äldreomsorgsregister. Brukare som endast har trygghetslarm och/eller hemlevererade matportioner ingår inte i undersökningen.

I Marks kommun genomfördes en totalundersökning med 325 brukare. Enkäten besvarades av 212 personer i kommunen, vilket ger en svarsfrekvens på 65 procent. Svarsfrekvensen för hela riket blev 67 procent.

Analysmodellen

Resultaten analyseras med SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalysen syftar till att ge en helhetsbild av hemtjänsten i kommunen genom att peka ut vilka områden inom hemtjänsten som bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

- Helhetsbetyget, NKI mäts med tre specifika frågor.
- Frågorna delas in i olika faktorer som mäts med flera frågor, exempel *Informationen*.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- De övergripande resultaten redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Ju högre värde på betygsindex, desto bättre betyg har kommunens brukare sammantaget gett hemtjänsten.

Analysmodellen som använts i denna undersökning består av de sju faktorer som redovisas nedan. De frågor som ligger till grund för de olika faktorerna redovisas inom parentes efter respektive faktor.

- Informationen (fråga 3:1-2)
- Bemötandet (fråga 4:1-2)
- Inflytandet (fråga 5:1-2)
- Tryggheten (fråga 6:1,3,4)
- Hjälpens omfattning (fråga 7:4 -5)
- Social samvaro och aktiviteter (fråga 12:1-3)
- Hjälpens utförande (fråga 7:1-3)

Vidare ingår tre frågor som ligger till grund för NKI (fråga 13:1-3) samt en övergripande fråga om *Trygghet i hemmet* (fråga 6:2). Faktorn *Trygghet i hemmet* är en så kallad målvariabel och behandlas annorlunda än övriga faktorer.

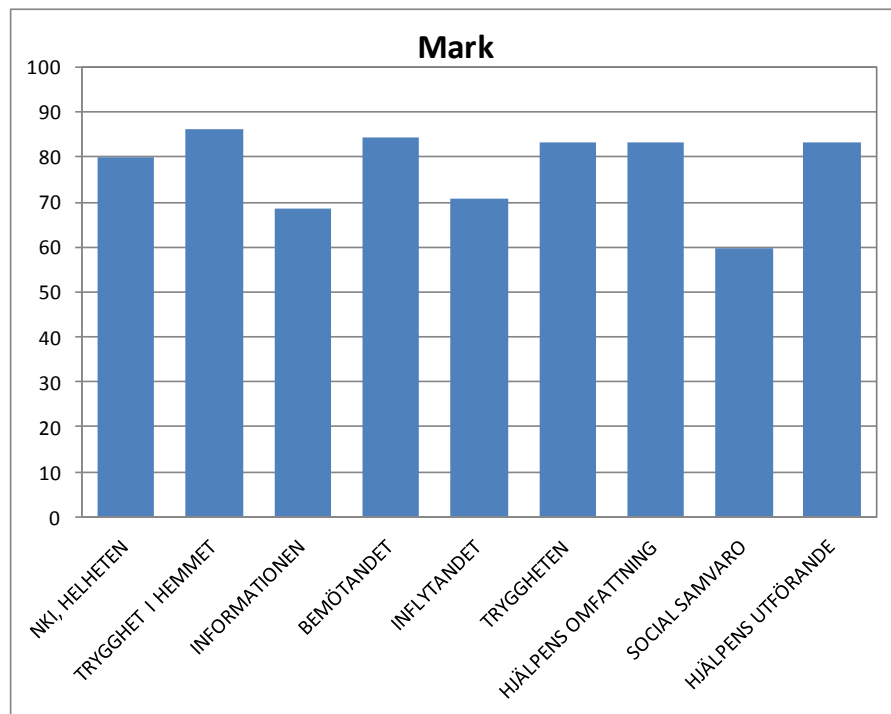
I tabell 1 i tabellbilagan redovisas resultat med betygsindex, medelbetyg på samtliga frågor samt andelen som ej besvarat frågorna eller angett *"Ingen åsikt/Ej aktuellt"*. Samtliga enheter med minst sju svarande får denna tabell. Begränsningen av sju svarande görs av hänsyn till brukarnas integritet och risken för att enskilda individers svar ska kunna röjas.

Några faktorer har uteslutits från modellanalysen eftersom frågorna som ingår i faktorn inte berör alla brukare. Detta berör faktorerna *Maten, Städning och tvätt, Dusch och bad* samt *Vårdinsatser*. Dessa faktorer redovisas i kapitlet *Kort analys av respektive faktor*.

I rapporten redovisas endast statistiskt säkerställda resultat. De förändringar som inte är statistiskt säkerställda kommenteras inte i rapporten. Mer om detta går att läsa i avsnittet *SCB:s analysmodell med NKI*.

Årets resultat för Marks kommun

Diagram A. NKI och faktorernas betygsindex för kommunen 2011



Helhetsbetyget, NKI (Nöjd-Kund-Index) är brukarnas bedömning av hemtjänsten som helhet och mäts genom att man ställer följande tre frågor om den totala nöjdheten:

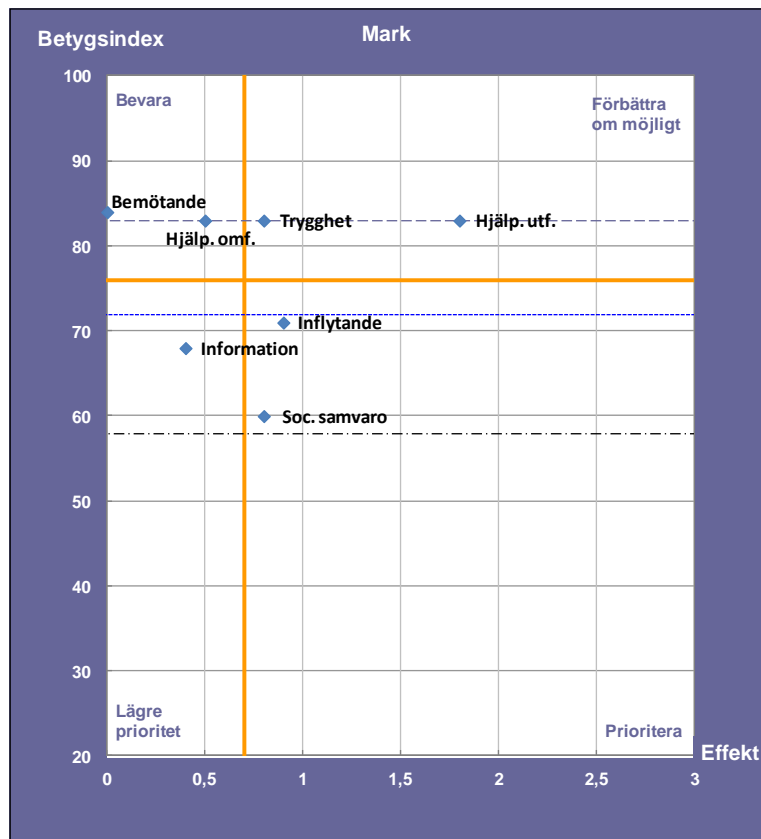
- *Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?*
- *Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?*
- *Föreställ dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?*

I NKI kan med andra ord aspekter som inte mäts med analysmodellen ingå.

- Kommunens NKI blev 80 i årets undersökning, vilket motsvarar ett betyg på 8,2 på den 10-gradiga skalan.
- Medelindex för kommunen blev 76. Detta är medelvärdet av de sju faktorernas betygsindex. Värdet på NKI ingår inte i medelindex.
- Målvariabeln *Trygghet i hemmet* blev 86 för kommunen.
- Högst betygsindex i årets undersökning fick faktorn *Bemötandet*.
- Lägst betygsindex i årets undersökning fick faktorn *Social samvaro och aktiviteter*.

Vilka faktorer bör prioriteras för att få nöjdare brukare inom hemtjänst i Marks kommun?

Diagram B. Prioriteringsmatris för Marks kommun



- = medelindex och medeleffekt för kommunen
- ⋯ = medelindex för samliga kommuner
- - - = lägsta kommunmedelindex
- = högsta kommunmedelindex

Förutom betygsindex beräknar modellen även effektmått för respektive faktor. Effektmåttet anger i vilken utsträckning helhetsbetyget, NKI, förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex. Ju högre effektmått en faktor har, desto högre effekt förväntas en förändring i faktorn ha på NKI. I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in i följande fyra kvadranter efter sitt betygsindex och sitt effektmått.

De faktorer som förväntas ha störst påverkan på helhetsbetyget NKI bör man **Prioritera**. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NKI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en mindre effekt på NKI.

Högst upp till vänster hamnar de faktorer vars betygsindex som bör **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Faktorer som bör prioriteras

Social samvaro och aktiviteter, Inflytandet

Faktorer som bör förbättras om möjligt

Hjälpens utförande, Tryggheten

Faktorer som kan ges lägre prioritet

Informationen

Faktorer som bör bevaras

Hjälpens omfattning, Bemötandet

Kort analys av respektive faktor

Nedan redovisas resultat för respektive faktor. Frågorna i enkäten har besvarats på en 10-gradig skala där 1-4 klassas som låga betyg, 5-7 som medelbetyg och 8-10 som höga betyg. I tabell 1 som återfinns i bilagan redovisas medelvärde och svarsfördelning för var och en av de delfrågor som ligger till grund för de olika faktorerna.

Informationen

Faktorn *Informationen* har fått betygsindex 68, vilket inte är statistiskt säkerställt skiljt från år 2010 då betygsindex var 71. Faktorn kan ges lägre prioritet i ett förbättringsarbete då den har ett lågt betygsindex men även ett lågt effektmått. Betygsindex för faktorn *Informationen* för hela riket blev i årets undersökning 60.

Den fråga som har fått högst medelbetyg av brukarna är frågan om *den information brukaren får om vilken hjälp han/hon ska ha när personalen kommer*, med medelbetyget 7,4. Frågan om *personalens information om förändringar* har fått lägst medelbetyg, 7,1.

Bemötandet

Faktorn *Bemötandet* placeras i kvadranten *Bevara* och har fått betygsindex 84. Detta är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då faktorns betygsindex var 86. Faktorn behöver inte prioriteras i ett förbättringsarbete, men man bör se till att bevara dess relativt höga betygsindex. Betygsindex för faktorn *Bemötandet* för hela riket blev i årets undersökning 82.

Högst medelbetyg, 8,6 fick frågan om *hur personalen bemöter brukaren*. Lägst medelbetyg fick frågan om *den respekt som personalen visar brukaren*, med medelbetyget 8,5.

Inflytandet

Faktorn *Inflytandet* har fått betygsindex 71 och placeras i kvadranten *Prioritera* då faktorn har ett relativt lågt betygsindex och ett förhållandevis högt effektmått. Faktorn har inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då betygsindex var 74. Betygsindex för faktorn *Inflytandet* för hela riket blev i årets undersökning 69.

Högst medelbetyg fick frågan om *hur personalen tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om den hjälp han/hon vill ha* med medelbetyget 7,9. Frågan om *brukarens möjligheter att påverka vilka tider han/hon får hjälp* fick lägst medelbetyg, 7,1.

Tryggheten

Betygsindex för faktorn *Tryggheten* blev i år 83 och faktorn placeras i kvadranten *Förbättra om möjligt*. Faktorn har inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då betygsindex var 86. Betygsindex för faktorn *Tryggheten* för hela riket blev i årets undersökning 79.

Av de frågor som ingår i faktorn har frågan om *i vilken utsträckning brukaren litar på personalen* fått högst medelbetyg, 8,7. Den fråga som fick lägst medelbetyg var *hur väl personalen känner till vilken hjälp brukaren behöver* med medelbetyget 8,3.

Hjälpens omfattning

I kvadranten *Bevara* placeras faktorn *Hjälpens omfattning*. Faktorn fick i år betygsindex 83. Det är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då betygsindex var 82. Betygsindex för faktorn *Hjälpens omfattning* för hela riket blev i årets undersökning 78.

Frågan om *omfattningen av den hjälp som brukaren är beviljad* har fått högst medelbetyg, 8,6. Lägst medelbetyg har frågan om *hur väl den beviljade hjälpen motsvarar brukarens behov* fått, med medelbetyget 8,4.

Social samvaro och aktiviteter

På grund av faktorns relativt låga betygsindex och höga effektmått har faktorn *Social samvaro och aktiviteter* placerats i kvadranten *Prioritera*. Faktorns betygsindex är 60. Det har tillkommit en fråga för faktorn sedan år 2010 och det går därför inte att jämföra resultaten mellan åren. Betygsindex för faktorn för hela riket blev i årets undersökning 59.

Av faktorns fyra frågor fick frågan om *brukarens möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen* högst medelbetyg med 6,8. Frågan med lägst medelbetyg var den om *de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun* med medelbetyget 6,0.

Hjälpens utförande

Faktorn *Hjälpens utförande* har i år fått betygsindex 83. Faktorn bör förbättras om möjligt då den trots sitt höga betygsindex även har ett högt effektmått. Faktorns betygsindex är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010, då betygsindex för faktorn var 85.

Betygsindex för faktorn för hela riket blev i årets undersökning 78. Av faktorns tre frågor har frågorna om *hur omtänksam hemtjänstpersonalen är* och *hur väl den hjälp brukaren har stämmer med den beviljade hjälpen* fått högst medelbetyg. Frågornas medelbetyg var 8,6. Lägst medelbetyg fick frågan om *hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter* med medelbetyget 8,4.

Resultat för faktorer som ligger utanför modellanalysen

Följande fyra faktorer ingår inte i modellanalysen eftersom de mäts med frågor som inte är relevanta för alla brukare. Detta innebär att betygsindex beräknas på ett annat sätt än övriga faktorerers betygsindex. När betygsindex för de faktorer som inte ingår i modellanalysen räknas fram får frågorna samma betydelse. Detta till skillnad från beräkningsförfarandet av övriga faktorer, där frågorna får olika betydelse för betygsindex.

Maten

Eftersom en stor del av de svarande inte har hjälp i form av matlagning eller hemlevererade matportioner är det många brukare som inte haft anledning att besvara dessa frågor. Faktorn *Maten* fick betygsindex 76. Faktorn har ett statistiskt säkerställt högre betygsindex än år 2010 då betygsindex var 66. Betygsindex för faktorn blev i år 66 för hela riket.

De som har matlagning eller hemlevererade matportioner har gett högst betyg på frågan *storleken på portionerna*, denna fråga fick medelbetyget 8,5. Lägst betyg fick frågan om *hur maten smakar*, med medelbetyget 7,5.

Städning och tvätt

De brukare som har hjälp med städning och/ eller tvätt har fått besvara frågor om vad de anser om den hjälp de får. Frågan om *den hjälp som man har med städningen* fick medelbetyget 7,5. Frågan om *den hjälp du har med tvätten* fick medelbetyget 8,1. Faktorn fick i år betygsindex 76. Det är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då faktorn hade betygsindex 74. Betygsindex för faktorn för hela riket blev i årets undersökning 73.

Dusch och bad

De som får hjälp med dusch och bad har gett frågan om *hur ofta brukaren har hjälp med att duscha/bada* högst betyg med medelbetyget 8,8. Frågan om *sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar* har fått lägst betyg, 8,7. Faktorn fick betygsindex 86. Det är inte ett statistiskt säkerställt skiljt betygsindex jämfört med år 2010 då faktorns betygsindex var 83. Betygsindex för faktorn blev i år 81 för hela riket.

Vårdinsatser

Faktorn *Vårdinsatser* fick betygsindex 82. Då det har tillkommit en fråga för faktorn går det inte att jämföra resultatet med 2010. Betygsindex för faktorn för hela riket blev i år 80. Av de personer som har hjälp med vårdinsatser fick frågan om *den hjälp brukaren får med medicinering* högst medelbetyg, 8,7. Lägst medelbetyg fick frågan om *den hjälp brukaren får med att sköta sin munhygien* med medelbetyget 6,5.

Hur bedömer brukarna hemtjänsten i Marks kommun jämfört med hela riket?

Tabell A. NKI och faktorernas betygsindex för kommunen och riket 2011

	Marks kommuns betygsindex	Rikets betygsindex	Jämfört med rikets resultat är kommunens betygsindex:
NKI, HELHETEN	80	73	statistiskt säkerställt högre
TRYGGHET I HEMMET	86	82	statistiskt säkerställt högre
INFORMATIONEN	68	60	statistiskt säkerställt högre
BEMÖTANDET	84	82	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFLYTANDET	71	69	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHETEN	83	79	statistiskt säkerställt högre
HJÄLPENS OMFATTNING	83	78	statistiskt säkerställt högre
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	60	59	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS UTFÖRANDE	83	78	statistiskt säkerställt högre
TOTALT ANTAL SVARANDE	212	56052	

Sammantaget har NKI och faktorerna *Informationen*, *Tryggheten*, *Hjälpens omfattning* samt *Hjälpens utförande* fått ett högre betygsindex i kommunen jämfört med riket.

Hur bedömer brukarna hemtjänsten i Marks kommun jämfört med kommungruppen?

Tabell B. NKI och faktorernas betygsindex för kommunen och kommungruppen 2011

	Marks kommuns betygsindex	Kommungruppen Tätbefolkad regions betygsindex	Jämfört med betygsindex för kommungruppen är kommunens betygsindex:
NKI, HELHETEN	80	76	statistiskt säkerställt högre
TRYGGHET I HEMMET	86	84	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFORMATIONEN	68	63	statistiskt säkerställt högre
BEMÖTANDET	84	84	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFLYTANDET	71	71	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHETEN	83	82	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS OMFATTNING	83	81	inte statistiskt säkerställt skiljt
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	60	60	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS UTFÖRANDE	83	81	inte statistiskt säkerställt skiljt
TOTALT ANTAL SVARANDE	212	6222	

Marks kommun tillhör kommungruppen *Kommuner i tätbefolkad region*. Kommunerna är indelade i tio grupper enligt Sveriges kommuner och landstings kommungruppsindelning 2011. Definition av dessa grupper samt indelning av kommuner redovisas i bilaga 3.

Sammantaget har NKI och faktorn *Informationen* fått ett högre betygsindex i kommunen jämfört med kommungruppen.

Hur bedömer brukarna hemtjänsten i Marks kommun i år jämfört med tidigare år?

Tabell C. NKI och faktorernas betygsindex år 2008, 2010 och 2011

	2008	2010	2011	Jämfört med kommunens betygsindex 2010 är kommunens betygsindex 2011:
NKI, HELHETEN	79	79	80	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHET I HEMMET	83	84	86	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFORMATIONEN	70	71	68	inte statistiskt säkerställt skiljt
BEMÖTANDET	87	86	84	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFLYTANDET	77	74	71	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHETEN*	-	86	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS OMFATTNING	80	82	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER**	-	-	60	-
HJÄLPENS UTFÖRANDE	85	85	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
TOTALT ANTAL SVARANDE	229	234	212	

*Faktorn Tryggheten är ej jämförbar mellan 2008 och övriga år.

**Faktorn Social samvaro och aktiviteter är ej jämförbar mellan 2011 och övriga år.

Undersökningen genomfördes även år 2008 och 2010. Sedan år 2010 har frågor som ingår i faktorn *Social samvaro och aktiviteter* ändrats, därför görs inga jämförelser med år 2010 för denna faktor. De ändringar såsom nya frågor eller omformuleringar som gjorts i enkäten mellan åren redovisas i bilaga 2.

Sammantaget går det inte att urskilja några statistiskt säkerställd skillnader i resultaten mellan åren 2010 och 2011.

Jämförelser mellan kommunens vårdenheter

Tabell D. Resultat för NKI och samtliga faktorer för kommunen, samt lägsta och högsta betygsindex som en vårdenhet har fått

	Marks kommuns betygsindex	Lägsta Betygsindex på enhetsnivå	Högsta betygsindex på enhetsnivå
NKI, HELHETEN	80	75	92
TRYGGHET I HEMMET	86	80	96
INFORMATIONEN	68	63	76
BEMÖTANDET	84	76	97
INFLYTANDET	71	64	85
TRYGGHETEN	83	78	94
HJÄLPENS OMFATTNING	83	78	91
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	60	50	75
HJÄLPENS UTFÖRANDE	83	79	96
TOTALT ANTAL SVARANDE	212		

Den vårdenhet inom kommunen med *högst* NKI i årets undersökning är Hemtjänst Torestorp med betygsindex 92 och vårdenheten inom kommunen med *lägst* NKI i årets undersökning är Hemtjänst Horred med betygsindex 75. Respektive vårdenhets resultat redovisas i tabell 2 i tabellbilagan.

Faktorernas betygsindex beroende på om man själv har besvarat enkäten

Tabell E. NKI och faktorernas betygsindex. Särredovisat efter om man själva besvarat frågorna

	Har du själv svarat på frågorna?		Marks kommuns betygsindex	Jämfört med de som inte har besvarat enkäten själv är betygsindex för de som besvarat enkäten själv:
	Ja	Nej		
NKI, HELHETEN	82	72	80	statistiskt säkerställt högre
TRYGGHET I HEMMET	87	83	86	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFORMATIONEN	69	64	68	inte statistiskt säkerställt skiljt
BEMÖTANDET	86	78	84	statistiskt säkerställt högre
INFLYTANDET	72	65	71	statistiskt säkerställt högre
TRYGGHETEN	85	77	83	statistiskt säkerställt högre
HJÄLPENS OMFATTNING	85	77	83	statistiskt säkerställt högre
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	60	57	60	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS UTFÖRANDE	86	76	83	statistiskt säkerställt högre
TOTALT ANTAL SVARANDE	149	52	212	

70 procent av brukarna har själva besvarat enkäten. 25 procent av brukarna har, på grund av sitt hälsotillstånd, behövt hjälp av någon annan person med att besvara enkäten. Övriga har ej angett huruvida de har fått hjälp med att besvara enkäten eller inte.

Sammantaget har NKI och faktorerna *Bemötandet*, *Inflytandet*, *Tryggheten*, *Hjälpens omfattning* samt *Hjälpens utförande* fått ett högre betygsindex av de som har besvarat enkäten själva jämfört med de som har fått hjälp att besvara enkäten.

Faktorernas betygsindex efter kön

Tabell F. NKI och faktorernas betygsindex. Särredovisat efter kön

	Kön		Mars kommuns betygsindex	Jämfört med männen är betygsindex för kvinnorna:
	Man	Kvinna		
NKI, HELHETEN	78	81	80	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHET I HEMMET	84	87	86	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFORMATIONEN	69	68	68	inte statistiskt säkerställt skiljt
BEMÖTANDET	84	85	84	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFLYTANDET	70	71	71	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHETEN	83	84	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS OMFATTNING	81	84	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	59	60	60	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS UTFÖRANDE	83	84	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
TOTALT ANTAL SVARANDE	74	138	212	

Sammantaget har kvinnor och män betygsatt NKI och samtliga faktorer på samma sätt då inga statistiska säkerställda skillnader går att urskilja.

Faktorernas betygsindex efter ålder

Tabell G. NKI och faktorernas betygsindex. Särredovisat efter ålder

	Ålder			Marks kommuns betygsindex	Jämfört med de som är 80 år eller äldre är betygsindex för de som är mellan 65 och 74 år:
	65- 74 år	75- 79 år	80 år -		
NKI, HELHETEN	78	80	80	80	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHET I HEMMET	89	87	86	86	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFORMATIONEN	68	71	68	68	inte statistiskt säkerställt skiljt
BEMÖTANDET	84	86	84	84	inte statistiskt säkerställt skiljt
INFLYTANDET	70	74	71	71	inte statistiskt säkerställt skiljt
TRYGGHETEN	86	88	82	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS OMFATTNING	82	84	83	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER	59	63	60	60	inte statistiskt säkerställt skiljt
HJÄLPENS UTFÖRANDE	85	84	83	83	inte statistiskt säkerställt skiljt
TOTALT ANTAL SVARANDE	25	22	165	212	

Ovan görs en jämförelse mellan den yngsta och den äldsta åldersgruppen för att se om åldern påverkar betygsättningen av faktorerna. Sammantaget går det inte att urskilja några statistiska säkerställda skillnader i resultaten för de som är mellan 65 och 74 år jämfört med de som är över 80 år.

Inför eget arbete med materialet

Resultatredovisningen för undersökningen bygger på:

- En modellbild (Diagram 1)
- En prioriteringsmatris (Diagram 2)
- En tabell med medelbetyg för respektive fråga och partiellt bortfall (Tabell 1)

Modellbild och prioriteringsmatris

Börja med att studera modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick över materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.

Man bör i sitt förbättringsarbete prioritera faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant Prioritera. Även faktorer med relativt höga betygsindex och stor effekt, dvs. de som hamnat i kvadrant Förbättra om möjligt, bör prioriteras om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.

Om det finns faktorer som hamnat i kvadranten Lägre prioritet kan dessa ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget.

I kvadranten Bevara hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Det är dock viktigt att se till att betygsnivån inte försämras för de faktorer som har låga effektmått.

Tabell 1

I tabell 1 redovisas medelvärde och svarsfördelning för var och en av de frågor som ligger till grund för de olika faktorerna. Det är viktigt att närmare studera de enskilda frågorna, deras medelvärden och svarsfördelningarna som ligger bakom de olika faktorernas betygsindex. Speciellt viktigt är det att studera hur stor andel av brukarna som gett låga betyg.

Bakgrundstabeller

I bakgrundstabellerna redovisas hur betygsindex för faktorerna varierar mellan olika delgrupper, såsom tex ålder. Då undersökningsgruppen delas upp på flera delgrupper blir felmarginalerna för delgruppernas betygsindex större än de felmarginaler som angetts i modellbilden.

SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika aspekter av hemtjänsten. Varje faktor mäts med ett antal frågor. De frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till enkäten i diagram 1.

Indexberäkningar

Brukarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är brukarna med faktorn. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Effektmaßt – grad av påverkan

För varje faktor beräknas ett effektmaßt i analysmodellen. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget NKI och respektive faktor.

En faktors effektmaßt anger i vilken utsträckning NKI förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmaßtet 1,0 innebär det att NKI förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunger däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Faktorer som har låga effektmaßt ska inte nödvändigtvis tolkas som oviktiga för att förbättra hemtjänsten. Sambandet mellan NKI och betyget på faktorernas frågor kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

Statistisk säkerhet

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex är statistiskt säkerställda används följande förfarande: Om intervallen för två indexvärden (indexvärdet \pm felmarginalen) inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra är skillnaden statistiskt säkerställd.

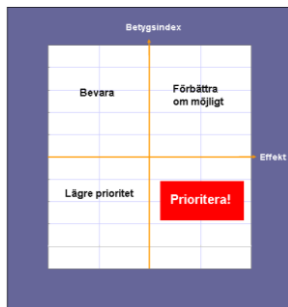
Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medel-effekt för de faktorer som ingår i modellen i den aktuella undersökningen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmaßt. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger, desto nöjdare är brukarna med det område som faktorn mäter. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.

För att förbättra NKI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (Prioritera), dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen (Förbättra om möjligt). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (Lägre prioritet) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (Bevara) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.



Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de brukare som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att brukaren har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt/Ej aktuellt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i den lägsta redovisningsgrupp där medelvärdet kan beräknas.

De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt/Ej aktuellt" på mer än 33 procent av frågorna i enkäten utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Anledningen till detta är att om dessa individer ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Faktorer utanför modellen

Några av frågorna har uteslutits från modellanalysen beroende på att flera av brukarna inte har erfarenhet av tjänsterna frågorna berör, detta gäller frågor som berör mat, städning, tvätt och dusch samt vårdinsatser.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland brukarna, vad gäller deras helhetsbedömning av hemtjänsten, NKI. Förklaringsgraden varierar mellan 0 och 1 och brukar för den här typen av undersökningar ligga mellan 0,6-0,8. I den nationella undersökningen var $R^2 = 0,75$ vilket innebär att modellen förklarar 75 procent av variationen, bland brukarna vad gäller deras bedömning av hemtjänsten i sin helhet.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av NKI, betygsindex och effektmått skattas av en struktureradekvationsmodell med latent variabler. Skattandet görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan faktorerna och NKI. Utifrån de som har besvarat enkäten skattas NKI och faktorernas betygsindex genom att individernas svar viktas upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse frågan har för faktornas betygsindex. Metoden som används för att skatta fel-marginalerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Om undersökningen

Den nationella brukarundersökningen har utförts av Statistiska centralbyrån (SCB) på uppdrag av Socialstyrelsen. Syftet med undersökningen är att undersöka hur brukare inom hemtjänst upplever hemtjänsten. Undersökningsledare på SCB är Jessica Forsman och Marlene Larsson. Socialstyrelsens kontaktperson gentemot SCB är Welat Songur.

Population

Populationen för undersökningen, d.v.s. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes av brukare inom hemtjänst. Personen ska ha fyllt 65 år den 19 juli 2011 och ska bo i ordinärt boende. Brukaren ska ha beviljats minst två timmar hemtjänst per månad före den 1 november 2010 eller tilldelats service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhörig i hemmet. Brukare som endast har matdistribution och trygghetslarm ingår inte i undersökningen.

Urvalsförfarande i den nationella brukarundersökningen

För att kunna dra ett urval från populationen skapades en urvalsram som avgränsade, identifierade och möjliggjorde koppling till objekten i populationen. Urvalsramen i undersökningen skapades med hjälp av data från Socialstyrelsens brukarregister avseende registrerade brukare i landets kommuner den 1 november 2010. Socialstyrelsen tillhandahöll urvalsramen till Statistiska centralbyrån som i sin tur drog urvalet. Registret innehöll personnummer och uppgifter om typ av hemtjänst samt antal timmar hemtjänst per månad.

Ett problem med urvalsramen är dess aktualitet eftersom denna speglar brukarnas äldreomsorgssituation cirka åtta månader före insamlingens start. Ett förhållandevis stort antal personer i urvalsramen hade avlidit eller flyttat innan urvalet drogs. Ett annat problem med urvalsramen är att de brukare som tilldelats hemtjänst efter 1 november 2010 inte ingick i urvalet.

Övertäckning definieras som personer som avlidit, emigrerat eller flyttat efter den 1 november 2010 eller enbart har hemtjänstinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm.

Urvalsramen justerades för övertäckning den 26 juni 2011 genom samkörning med Statistiska centralbyråns register över totalbefolkningen (RTB). RTB hade uppdaterats den 30 april 2011. Därefter uppdaterades registret kontinuerligt för att ta bort avlidna. Inför varje utskick av påminnelser aktualiserades registret ännu en gång för övertäckning genom upprepade samkörning med RTB. Totalt ingick 127 496 brukare i urvalsramen i den nationella brukarundersökningen för hemtjänst.

Urvalsramen stratifierades på kommuner och stadsdelar. Ett stratifierat obundet slumpmässigt urval innebär att alla objekt inom ett stratum har samma sannolikhet att komma med i urvalet. Totalt bildades 320 strata. Från urvalsramen drogs ett stratifierat obundet slumpmässigt urval om 87 251 personer (exklusive övertäckning). Urvalsstorleken bestämdes i samråd mellan SCB och Socialstyrelsen.

Urvalsförfarande i Marks kommun

I Marks kommun ingår samtliga brukare som har hemtjänst enligt Socialstyrelsens äldreomsorgsregister, vilket var 325 brukare. Antalet brukare kan skilja sig från de uppgifter kommunen har om antal brukare i kommunen. Anledningen till detta är dels för att definitionen av hemtjänst kan skilja sig åt mellan kommunerna, men även på grund av att Socialstyrelsens registers aktualitet kan skilja sig från kommunens registers aktualitet.

Tabell H. Bortfalls- och svarsfrekvens

	Antal	Andel
Bortfall	113	35 %
Svarande	212	65 %
Population (enligt Socialstyrelsens register)	325	100 %

Uppgifter om kommunens enheter hämtades från kommunens register och samkördes med urvalsramen som beskrivs ovan. Respektive brukare tillhör därmed en enhet i registret alternativt gruppen "Enhet saknas för brukaren" i de fall det inte gick att matcha personen. I tabellen nedan redovisas antalet brukare som enligt kommunen tillhör respektive enhet. Eftersom Socialstyrelsens register används som urvalsram så skiljer sig dock antalet brukare i kommunens register från antalet brukare som ingick i undersökningen. I tabellen framgår därför även hur många brukare per enhet som ingår i undersökningen, vilket är de som fanns med i båda registren. Även svarsfrekvens för respektive enhet redovisas i tabellen.

Tabell 1. Population och svarande per enhet

Enhet	Antal personer enligt kommunens register	Antal personer som ingick i undersökningen	Differens mellan registren	Antal svarande	Andel svarande
Kinna	200	64	136	45	70%
Sättila	64	16	48	13	81%
Fritsla	67	31	36	22	71%
Horred	131	59	72	39	66%
Hyssna	60	15	45	8	53%
Skene	167	64	103	38	59%
Torestorp	69	27	42	16	59%
Örby	80	37	43	27	73%
Enhet saknas för brukaren	0	12	-12	4	33%
Hel kommunen	838	325	513	212	65%

Frågor/Variabler

Socialstyrelsen utformade frågorna i frågeblanketten i samarbete med SCB. Därefter genomfördes expertgranskning av mätteknisk expertis i syfte att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in.

Blanketten bestod av 58 nummerade frågor, frågorna var en blandning av attitydfrågor och bakgrundsfrågor.

Förutom de variabler som samlades in via frågeblanketten hämtades följande variabler från:

- Registret över totalbefolkningen (RTB): kön, ålder, födelse-land
- SCB:s utbildningsregister: utbildning
- Folk- och bostadsräkningar (FoB): socioekonomisk bakgrund
- Patientregistret: sjukdomsdiagnoser
- Register över vård och omsorg av äldre personer och personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen: antalet hemtjänsttimmar, beslut om korttidsvård/korttidsboende
- Läkemedelsregistret: uthämtade läkemedel

Datainsamling

Frågeblanketterna skickades ut med post. I ett informationsbrev ombads brukaren att besvara frågorna och skicka svaret till SCB. Tre påminnelser skickades ut under insamlingsperioden, varav den andra och tredje påminnelsen innehöll en ny enkät och nytt svarskuvert. I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan Socialstyrelsen och SCB. Informationsbrevet informerade också om vilka register uppgifter hämtades från och att en avidentifierad datafil levererades till Socialstyrelsen. Brevet informerade även om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen. För att SCB ska kunna lämna ut data från en enkätundersökning krävs informerat samtycke av uppgiftslämnarna. Det innebär att de genom att besvara blanketten och skicka in den godkänner att deras svar kompletteras med de bakgrundsvariabler, och behandlas på det sätt, som beskrivs i informationsbrevet.

Mätperiod

Mätperioden var 11 veckor. Insamlingen startade den 15 juni 2011 och avslutades den 23 september 2011.

Svarsfrekvens

I den nationella brukarundersökningen besvarade 67 procent enkäten. I Marks kommun besvarade 65 procent enkäten.

Av de personer som besvarade enkäten har 70 procent själv besvarat enkäten och 25 procent har fått hjälp av en annan person att besvara enkäten.

Tabell J. Antal samt andel som själva har besvarat enkäten

	Antal	Andel
<i>Besvarat enkäten själv</i>	149	70 %
<i>Annan besvarat enkäten</i>	52	25 %
<i>Uppgift saknas</i>	11	5 %
Totalt svarande	212	100 %

Nationella brukarundersökningen 2011

Brukarna om hemtjänsten

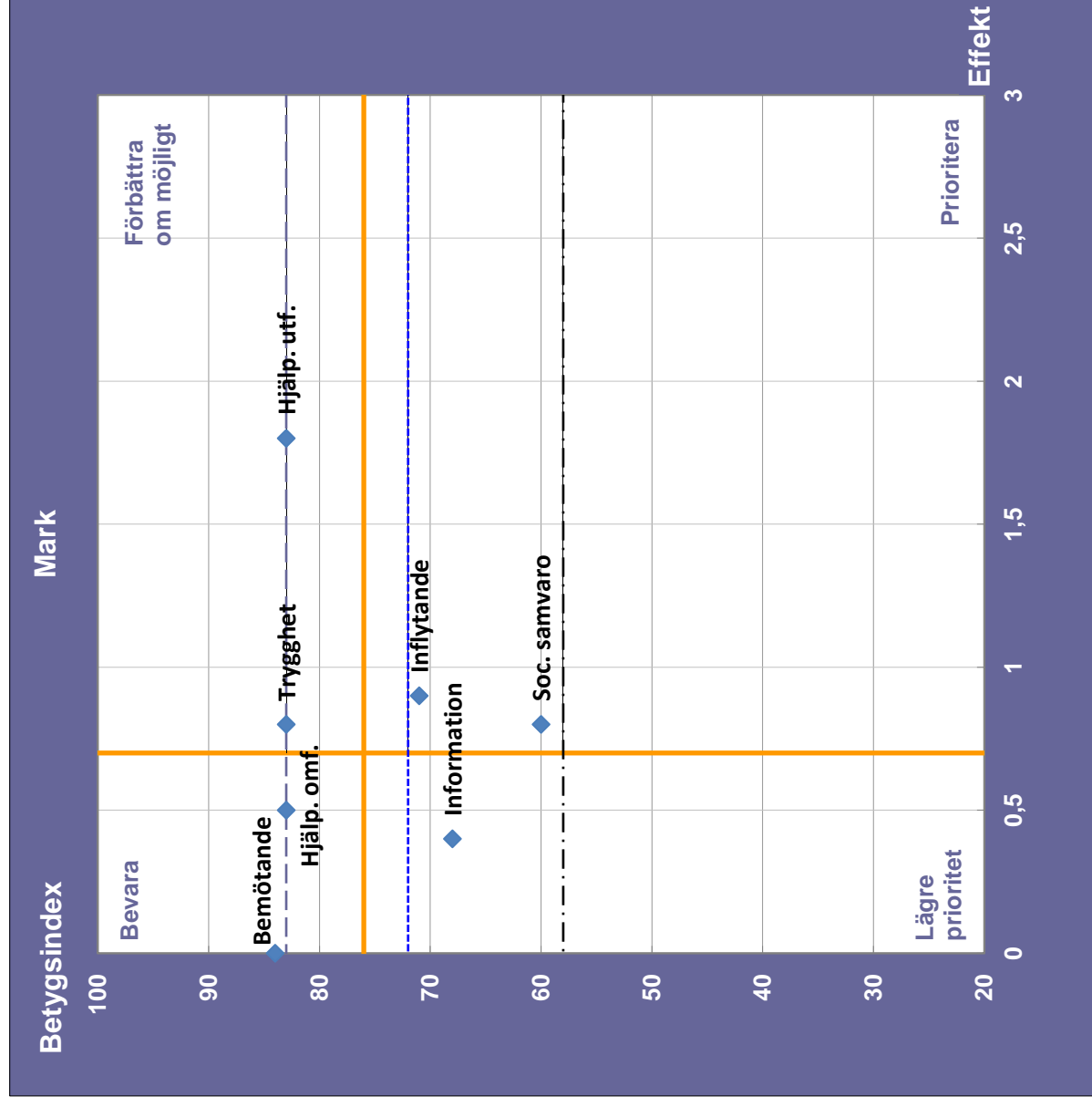
RAPPORTBILAGA



Tabellbilaga



Diagram 2: Prioriteringsmatris för hemtjänst



Nöjd-Kund-Index (NKI)

Brukarna om hemtjänsten

Mark

Hösten 2011

NKI	80
Trygghet i hemmet	86
Antal svarande	212
Andel svarande (%)	65
Medelindex	76
Medeleffekt	0,7

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	68	0,4
Bemötandet	84	0
Inflytandet	71	0,9
Tryggheten	83	0,8
Hjälpens omfattning	83	0,5
Social samvaro och aktiviteter	60	0,8
Hjälpens utförande	83	1,8

— = medelindex och medeleffekt för kommunen

..... = medelindex för samtliga kommuner
 - - - = lägsta kommunmedelindex
 — = högsta kommunmedelindex

Tabell 1: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar för hemtjänst

92100

I denna tabell redovisas betygsindex för NKI och samtliga faktorer samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "ingen åsikt" eller "Ej aktuellt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Brukarna om hemtjänsten	
Hösten 2011	
Kommuner i tätbefolkad region, Mark	
NKI	80
Antal svarande	212
Andel svarande (%)	65
Medelindex	76

	Kommuner i tätbefolkad region, Mark			
	Kommunens betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner 2011	
	2011 Medel- värde	2010 Medel- värde	Medel- värde	Högsta värde
Fr 13 a-c	80	79	73	86
Fr 6:2	86	84	82	93
Fr 3:1-2	68	71	60	86
Fr 4:1-2	84	86	82	91
Fr 5:1-2	71	74	69	83
Fr 6:1, 3-4	83	86	79	89
Fr 7:4-5	83	82	78	89
Fr 12:1-4	60	-	59	78
Fr 7:1-3	83	85	78	89
MEDELINDEX	76	78	72	

** Faktorn har ändrats sedan år 2010 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2010.

Kommuner i tätbefolkad region, Mark												
FRÅGA	FAKTOR	Kommunens betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		2011 Medel-värde	2010 Medel-värde	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NIKI, HELHETEN	80	79	73	61	86						
Fr 13:a	Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?	8,3	8,3	7,9	6,6	8,9	5	18	77	100	0	11
Fr 13:b	Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	8,2	8,2	7,7	6,6	8,9	6	19	75	100	0	13
Fr 13:c	Föreställ dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?	7,9	7,9	7,2	6,1	8,6	8	21	70	100	0	14
	TRYGGHET I HEMMET	86	84	82	69	93						
Fr 6:2	Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	8,7	8,7	8,4	7,2	9,4	5	13	82	100	7	5
	INFORMATIONEN	68	71	60	42	86						
Fr 3:1	Hur nöjd är du med... ... personalens information till dig om förändringar (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)? ... den information du får om om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	7,1	7,3	6,3	4,3	8,4	14	33	53	100	15	7
Fr 3:2	Hur nöjd är du med... ... hur personalen bemöter dig? ... den respekt som personalen visar dig?	7,4	7,6	6,6	5,1	9,0	11	34	55	100	10	20
	BEMÖTANDET	84	86	82	72	91						
Fr 4:1	Hur nöjd är du med... ... hur personalen bemöter dig?	8,6	8,8	8,4	7,4	9,2	5	12	83	100	5	3
Fr 4:2	Hur nöjd är du med... ... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	8,5	8,8	8,4	7,4	9,2	6	14	80	100	6	8
	INFLYTANDET	71	74	69	54	83						
Fr 5:1	Hur nöjd är du med... ... dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?	7,1	7,4	6,8	5,4	8,3	21	23	56	100	20	5
Fr 5:2	Hur nöjd är du med... ... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	7,9	8,1	7,6	6,3	9,3	10	22	68	100	16	10

* Frågan är ny i årets undersökning
** Faktorn har ändrats sedan år 2010 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2010

Kommuner i tätbefolkad region, Mark													
FRÅGA	FAKTOR	Kommunens betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
		2011 Medel-värde	2010 Medel-värde	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	TRYGGHETEN												
Fr 6:1	I vilken utsträckning litar du på personalen? <i>Hur nöjd är du med...</i>	8,3	8,6	7,9	64	89	5	12	82	100	6	6	
Fr 6:3	... hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	8,3	8,6	7,9	6,5	9,0	7	18	75	100	7	6	
Fr 6:4	... dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?	8,6	8,7	7,8	6,1	9,3	7	12	81	100	7	8	
	HJÄLPENS OMFATTNING												
Fr 7:4	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ... omfattningen av den hjälp du är beviljad?	8,6	8,5	8,1	6,8	9,2	6	13	81	100	7	12	
Fr 7:5	... hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	8,4	8,3	8,0	6,7	9,1	7	15	78	100	7	9	
	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER **												
Fr 12:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ... möjligheterna att göra sådant som du trivs med?	6,5	6,5	6,5	4,5	8,0	23	36	41	100	32	16	
Fr 12:2	... dina möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen?	6,8	6,7	6,6	4,0	8,1	21	30	49	100	18	12	
Fr 12:3	... de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun? *	6,0	.	5,7	3,3	8,2	34	29	36	100	43	17	
Fr 12:4	... möjligheten att komma ut när du vill?	6,3	5,8	6,3	4,3	8,3	32	19	49	100	35	14	
	HJÄLPENS UTFÖRANDE												
Fr 7:1	... hur omtänksam hemtjänstpersonalen är?	8,3	8,5	7,8	6,8	8,9	6	14	80	100	6	7	
Fr 7:2	... hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	8,4	8,6	7,8	6,8	9,0	7	17	76	100	3	9	
Fr 7:3	... hur väl den hjälp du har stämmer med den du är beviljad?	8,6	8,6	8,2	7,0	9,2	6	13	81	100	7	9	

* Frågan är ny i årets undersökning

** Faktorn har ändrats sedan år 2010 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2010

Kommuner i tätbefolkad region, Mark

FRÅGA FAKTOR	Kommunens betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)	
	2011 Medel- värde	2010 Medel- värde	Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
FRÅGOR UTANFÖR MODELLEN												
	MATEN	76	66	66	47	90						
Fr 8:4	Hur nöjd är du med ...	7,5	6,2	6,7	4,3	8,8	10	34	56	100	9	21
Fr 8:5	... hur maten smakar?	7,6	6,9	6,4	2,2	9,5	17	19	64	100	11	22
Fr 8:6	... dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	8,5	7,7	7,6	5,7	9,8	7	12	81	100	10	22
	... storleken på portionerna?											
	STÄDNING OCH TVÄTT	76	74	73	59	89						
Fr 9:4	Hur nöjd är du med...	7,5	7,9	7,5	5,5	9,1	14	25	60	100	0	7
Fr 9:5	... den hjälp du har med städningen?	8,1	8,0	8,1	6,0	9,2	10	17	73	100	0	7
	... den hjälp du har med tvätten?											
	DUSCH OCH BAD	86	83	81	44	93						
Fr 10:1	Hur nöjd är du med...	8,8	8,2	8,1	5,0	9,3	2	14	84	100	6	4
Fr 10:2	... hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	8,7	8,7	8,5	5,0	9,5	2	16	82	100	5	2
	... sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?											
	VÅRDINSATSER	82	83	80	67	95						
Fr 11:1	Hur nöjd är du med...	8,7	9,0	8,7	7,3	9,8	6	12	82	100	17	5
Fr 11:2	... den hjälp du får med medicinerings?	8,5	8,8	8,4	6,2	10,0	4	14	82	100	44	14
Fr 11:3	... den hjälp du får med såromläggning?											
Fr 11:4	... den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får från hemtjänsten?	7,2	6,3	6,5	1,0	8,8	18	24	58	100	42	10
	... den hjälp du får att sköta din munhygien? *	6,5	.	6,6	1,0	10,0	19	27	54	100	64	14

* Frågan är ny i årets undersökning

** Faktorn har ändrats sedan år 2010 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2010

Tabell 3 NKI och faktorernas betygsindex för samtliga kommuner

Vad tycker Du om Hemtjänsten? På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är. Nedan redovisas NKI (Nöjd-Kund-Index) samt respektive faktors betygsindex per kommun. Betygsindex kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpen omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Ale	72	81	58	81	68	78	75	54	77	71	70	79	79	175	72	244
Alingsås	75	83	64	84	71	82	79	59	80	63	73	84	78	214	73	294
Alvesta	76	83	66	85	70	82	80	61	82	63	75	84	86	135	69	196
Aneby	79	85	64	84	72	84	84	66	83	67	79	87	85	62	64	97
Arboga	73	85	61	84	69	79	80	60	79	78	73	87	85	99	65	153
Arjeplog	78	79	63	86	72	85	81	67	83	62	79	81	78	38	73	52
Arvidsjaur	79	81	67	84	74	81	83	65	84	59	84	81	81	95	68	140
Arvika	78	85	71	86	73	82	82	57	83	69	77	87	86	169	61	277
Asker Sund	70	82	55	79	61	76	74	48	75	51	72	79	80	132	67	197
Avesta	75	84	58	84	65	81	79	60	80	73	74	83	83	178	70	256
Bengtstors	74	85	65	85	70	83	82	56	84	58	74	85	81	104	59	175
Berg	77	84	64	85	70	82	83	53	83	72	78	86	82	111	71	156
Björholm	79	80	63	78	74	82	79	65	80	59	85	88	86	42	78	54
Bjuv	76	81	62	84	67	82	81	61	82	68	75	85	84	81	64	126
Böden	73	84	59	81	68	79	80	61	80	67	78	85	82	174	63	278
Bollebygd	73	88	54	83	63	83	81	54	78	70	63	84	76	32	59	54
Bollnäs	72	81	58	80	65	78	78	52	78	66	71	82	75	243	61	401
Borgholm	73	83	58	84	70	81	78	59	80	64	75	82	83	133	68	197
Borlänge	74	83	60	82	67	79	79	62	78	71	72	80	82	277	75	370
Borås	73	83	63	82	69	79	80	60	79	69	72	80	81	296	71	416
Botkyrka	64	77	50	74	58	70	69	52	70	65	71	70	70	240	70	343
Boxholm	85	88	72	89	75	86	86	78	86	68	80	88	91	70	75	93
Bromölla	70	79	60	80	66	79	73	51	75	56	62	72	80	73	60	122
Bräcke	79	85	70	87	75	82	85	64	84	63	82	87	85	99	72	138
Burjövs	71	78	59	79	70	76	75	51	75	61	71	84	81	120	70	171
Bästad	69	78	56	75	63	75	72	51	73	62	67	79	76	134	57	234
Dals-Ed	75	84	57	77	67	78	80	64	79	72	75	79	83	40	62	65
Danderyd	73	84	62	84	72	78	77	63	77	62	72	80	77	205	68	300
Degerfors	76	85	67	83	70	81	79	52	81	64	71	79	83	84	67	125
Dorotea	86	87	73	87	78	88	89	67	89	67	82	87	87	39	70	56
Eda	66	80	43	77	61	71	65	49	69	67	61	67	73	41	52	79
Ekerö	79	89	69	88	76	84	83	69	82	73	70	88	85	133	69	192
Eksjö	74	83	60	82	72	81	80	65	79	58	71	84	81	145	69	209
Emmaboda	75	82	60	80	75	81	80	60	79	69	74	76	79	99	70	142
Enköpings	75	86	59	84	75	81	81	63	80	68	72	83	82	193	65	298
Eskilstuna	75	84	64	82	71	82	81	62	80	66	72	82	81	758	69	1094
Eslov	73	79	61	82	70	76	76	56	77	75	69	79	81	177	68	260
Essunga	74	78	59	80	69	78	78	59	77	63	72	81	77	54	69	78
Fagersta	78	82	68	87	77	84	83	69	82	75	80	82	81	133	63	211
Falkenberg	76	82	60	85	68	82	82	57	81	65	71	84	81	248	76	328
Falköping	81	87	70	88	77	85	86	67	86	63	76	85	84	204	68	301

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Benöttnad	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Falun	80	86	66	86	77	84	83	68	83	71	81	82	83	269	70	384
Filipstad	74	83	61	83	68	76	78	55	80	61	71	82	79	143	67	215
Finspång	74	85	59	82	70	80	80	60	79	60	78	80	79	191	71	268
Flen	76	80	63	84	72	83	79	59	80	65	73	82	81	161	69	234
Forshaga	71	78	55	76	64	77	77	51	76	64	76	84	81	59	65	91
Färgelanda	75	85	72	86	71	86	79	61	81	76	74	86	85	58	69	84
Gagnef	81	88	68	86	81	89	85	63	86	82	81	93	83	105	71	147
Gislaved	79	88	71	87	78	86	83	65	83	68	78	84	82	213	78	274
Gnesta	79	85	67	88	72	85	87	61	84	79	82	79	72	68	106	
Gnosjö	85	90	77	88	80	88	88	73	89	67	89	90	88	77	73	105
Gotland	74	85	63	83	67	79	77	61	78	69	76	80	80	243	67	365
Grums	71	80	61	84	66	82	80	49	80	62	83	88	88	57	63	91
Grästorp	78	84	73	83	73	81	81	61	81	64	70	82	77	39	64	61
Gullspång	83	91	76	87	81	86	89	63	88	90	87	90	71	31	70	44
Gällivare	71	82	61	80	70	81	80	55	79	71	78	79	80	89	51	176
Gävle	71	80	54	80	64	73	76	61	75	68	69	78	77	641	62	1038
Göteborg	70	80	56	80	65	74	74	58	75	65	72	77	75	2513	69	3661
Göteborg Angered	65	77	53	75	61	70	69	51	70	60	68	72	75	192	69	279
Göteborg Askim-Frölunda-Högsbo	73	83	63	83	70	76	77	62	77	65	76	80	80	309	72	427
Göteborg Centrum	72	82	55	81	64	74	75	61	75	66	73	78	76	272	69	393
Göteborg Lundby	66	76	48	77	58	69	71	52	71	67	70	73	75	217	64	341
Göteborg Majorna-Linné	70	79	59	81	64	75	74	57	76	68	73	77	76	251	68	368
Göteborg Norra Hisingen	64	78	50	76	60	73	70	52	69	56	67	72	72	255	69	371
Göteborg Västra Göteborg	70	81	57	81	65	74	76	59	76	63	70	78	71	256	69	372
Göteborg Västra Hisingen	67	79	51	75	62	71	72	62	72	69	68	72	70	231	67	343
Göteborg Örgryte-Härlanda	72	81	59	83	69	77	74	60	76	63	72	81	78	286	68	423
Göteborg Östra Göteborg	72	80	58	81	66	75	76	59	77	66	76	76	75	244	71	344
Götene	77	85	66	86	66	83	78	54	80	52	77	86	86	77	62	125
Habo	75	85	63	82	70	78	81	56	79	71	73	80	81	58	81	72
Hagfors	82	88	72	89	74	86	83	64	85	61	79	88	83	109	51	212
Hallsberg	73	83	63	81	65	80	80	56	78	71	65	76	78	98	66	149
Hallstahammar	72	81	56	81	62	80	77	53	79	63	75	81	76	107	61	175
Halmstad	76	83	62	83	70	80	81	64	80	71	76	83	81	283	69	411
Hammarö	72	81	61	81	66	79	80	57	79	68	73	75	74	88	67	131
Haparanda	76	85	71	85	67	82	80	52	81	66	77	78	79	80	60	133
Heby	76	88	63	87	71	84	82	57	82	72	75	84	80	110	65	168
Hedemora	74	78	53	81	68	79	81	54	80	73	79	82	79	144	68	212
Helsingborg	76	82	63	82	71	80	81	62	81	65	76	80	78	1319	68	1944
Herrljunga	69	81	55	80	68	79	75	55	77	66	69	82	78	81	75	108
Hjo	79	90	66	87	69	85	84	63	82	62	70	85	83	56	60	94
Hofors	73	81	61	80	69	79	79	56	79	69	76	85	76	92	70	131
Huddinge	70	78	54	79	66	74	75	62	74	69	70	81	83	233	67	348
Hudiksvall	78	86	66	86	75	84	84	59	82	62	67	84	78	352	66	534
Hultsfred	69	79	53	77	66	76	74	46	75	53	73	82	74	144	74	195
Hyfte	83	89	71	86	83	86	87	75	86	63	76	85	85	83	69	121
Häbo	76	82	64	85	72	83	75	61	81	69	74	81	91	56	63	89
Hällefors	68	80	60	80	68	80	79	44	81	54	72	77	74	48	57	84
Härjedalen	73	82	57	80	67	78	79	47	79	63	73	73	80	134	64	208
Härnösand	70	82	51	78	66	77	76	53	75	64	70	82	75	186	63	296
Härryda	73	85	61	82	69	78	75	63	80	63	70	88	84	188	71	265
Hässleholm	76	82	61	83	70	81	81	58	80	58	75	82	81	491	67	737
Höganäs	74	82	56	82	71	79	80	59	78	60	63	79	78	149	58	257
Högsby	77	85	64	85	70	82	80	58	79	73	82	85	87	87	70	125
Hörby	73	83	62	82	67	80	79	54	79	66	73	83	82	103	61	170
Höör	75	83	59	82	70	81	79	61	80	71	73	81	80	88	59	150
Jokkmokk	81	89	69	87	74	88	86	55	85	65	83	92	89	47	64	74
Järfälla	74	83	61	81	72	77	77	70	77	71	73	82	77	302	75	404
Jönköping	75	85	62	83	71	79	80	60	79	68	74	85	79	282	67	420
Kalix	70	80	60	81	68	76	75	50	75	64	70	78	79	142	65	218

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Benötänd	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Kälmar	75	82	59	84	71	81	82	62	81	61	76	87	83	244	67	364
Karlsborg	77	82	63	86	66	83	83	55	83	67	71	80	81	59	57	104
Karlskoga	70	82	59	79	65	78	77	56	77	59	68	80	78	203	68	299
Karlskrona	74	84	63	84	69	82	80	48	79	61	72	80	80	178	62	289
Karlstad	79	85	65	88	77	83	84	64	83	66	79	83	80	262	68	387
Katrineholm	69	79	58	79	64	74	76	51	75	65	71	77	79	270	70	387
Kil	76	87	65	83	72	82	81	61	80	65	74	81	83	228	69	331
Kinda	79	85	70	87	72	86	80	57	82	69	83	85	84	71	60	118
Kiruna	74	84	62	80	67	85	83	68	81	74	80	89	95	69	66	105
Klippan	79	84	71	85	77	84	84	71	83	71	78	86	85	139	67	206
Knivsta	75	81	64	81	70	77	78	55	79	48	79	84	82	50	69	72
Kramfors	73	79	58	81	67	79	78	55	80	61	72	82	82	186	67	276
Kristianstad	75	85	62	82	71	79	81	63	79	68	75	83	81	266	66	401
Kristinehamn	78	85	61	84	68	80	82	61	81	69	74	85	83	180	66	274
Krokom	75	85	64	84	69	80	82	57	81	75	74	81	81	100	66	152
Kumla	69	82	52	76	62	76	77	52	75	66	74	77	80	136	60	227
Kungsbacka	74	84	62	84	70	79	80	61	78	64	71	82	80	263	72	365
Kungsör	81	84	73	85	72	84	86	64	84	55	86	90	75	60	76	79
Kungälv	76	84	62	84	72	81	78	62	80	71	73	85	83	248	74	333
Kävlinge	78	86	65	83	72	82	83	64	82	66	78	82	84	170	70	243
Köping	75	84	66	85	72	82	82	65	80	63	75	85	84	208	68	307
Laholm	73	85	63	82	66	80	78	53	78	66	71	80	80	168	63	268
Landskrona	76	84	64	82	69	80	82	64	81	71	76	82	86	228	69	330
Laxå	80	83	59	82	68	84	82	55	82	65	81	84	78	52	64	81
Leksand	79	88	65	85	76	86	84	54	83	50	75	85	86	54	69	78
Leksand	69	82	54	81	66	78	76	49	77	51	65	83	73	143	63	228
Lerum	77	84	64	85	75	81	82	71	82	76	71	87	87	161	69	232
Lessebo	73	81	72	85	67	82	78	59	81	67	74	86	78	60	64	94
Lidingö	74	83	64	85	71	79	82	62	80	68	76	77	82	241	72	333
Lidköping	81	88	73	88	80	87	85	67	85	73	80	87	86	434	79	546
Lilla Edet	80	87	64	86	74	85	80	67	82	85	80	90	81	69	68	102
Lindesberg	76	87	65	86	72	84	83	57	83	59	73	84	83	156	66	236
Linköping	75	83	61	83	72	81	81	62	80	62	75	80	78	1242	67	1845
Ljungby	78	85	63	85	73	80	81	68	80	66	76	86	87	218	68	320
Ljusdal	79	87	66	87	73	85	86	64	83	74	74	85	84	156	59	266
Ljusnarsberg	63	70	43	72	56	69	70	41	69	55	69	68	76	41	61	67
Lomma	72	79	54	78	70	74	78	62	74	60	71	80	76	162	70	231
Ludvika	74	84	59	80	69	80	79	51	78	68	75	83	79	310	63	493
Luleå	70	82	58	81	68	75	77	57	75	72	71	78	80	244	65	378
Lund	76	83	63	84	72	79	82	68	80	65	75	82	83	613	70	882
Lycksele	76	85	63	83	72	81	82	64	78	66	77	81	81	84	54	156
Lysekil	70	84	53	83	67	75	79	47	78	67	68	76	78	122	59	206
Malmö	68	77	52	77	59	72	74	50	73	65	69	76	76	3064	68	4502
Malmö Centrum	70	77	55	79	59	74	74	56	75	67	72	80	82	316	67	474
Malmö Fosie	66	74	54	76	60	72	72	48	71	64	69	78	73	442	68	652
Malmö Husie	72	83	53	79	65	75	76	59	77	68	73	77	79	188	72	261
Malmö Hyllie	66	75	50	75	57	71	73	51	71	65	68	74	75	638	69	921
Malmö Kirseberg	65	77	47	75	58	68	71	45	71	54	70	77	78	119	66	181
Malmö Limhamn-Bunkeflo	72	80	51	79	60	75	77	48	77	69	71	74	74	269	65	415
Malmö Oxie	61	75	42	72	55	64	65	39	69	62	60	71	73	66	69	95
Malmö Rosengård	64	73	54	73	59	71	72	50	71	74	69	75	73	154	70	220
Malmö Södra Innerstaden	65	75	46	73	58	69	71	49	70	61	66	72	72	239	64	371
Malmö Västra Innerstaden	69	79	53	79	61	72	76	51	75	62	70	79	77	633	69	912
Malung-Sälén	79	90	71	88	78	85	81	66	84	74	77	86	84	108	65	166
Malå	85	87	64	88	83	88	89	66	87	47	81	88	81	16	50	32
Mariefred	75	81	67	83	72	80	82	55	81	64	77	85	82	185	68	273
Mark	80	86	68	84	71	83	83	60	83	76	76	86	82	212	65	325
Markaryd	81	88	67	86	76	88	85	66	84	62	81	87	81	89	69	129

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Benötändet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Stockholm Bromma	68	78	56	79	68	76	76	56	74	60	71	82	79	238	64	372
Stockholm Enskede-Årsta-Vanör	68	79	54	81	66	73	73	50	75	66	69	79	78	287	68	419
Stockholm Farsta	68	78	58	79	67	74	74	54	76	73	71	80	75	294	76	386
Stockholm Hägersten-Liljeholmen	68	77	54	78	63	73	72	51	72	68	67	78	78	260	68	381
Stockholm Hässelby-Vällingby	70	80	60	80	69	76	76	55	76	66	73	79	77	283	69	413
Stockholm Kungsholmen	71	79	56	80	70	75	76	62	76	67	71	78	77	275	71	389
Stockholm Norrmalm	70	80	59	82	68	73	73	53	76	70	73	81	79	242	64	376
Stockholm Rinkeby-Kista	69	83	71	85	75	81	69	62	80	81	77	79	83	175	56	314
Stockholm Skarpnäck	68	79	56	80	67	76	75	53	74	73	69	80	76	219	64	341
Stockholm Skärholmen	67	80	61	77	69	68	68	53	73	74	70	77	77	209	67	311
Stockholm Spånge-Tensta	70	83	67	82	72	79	71	62	77	75	73	85	82	169	59	287
Stockholm Södermalm	69	78	55	80	66	74	72	54	73	67	72	73	72	288	66	436
Stockholm Älvsjö	61	69	49	72	58	65	65	47	68	56	63	70	67	150	64	235
Stockholm Östermalm	69	79	53	79	68	73	74	59	74	70	70	79	69	268	64	422
Storfors	72	85	58	76	64	78	75	47	75	58	68	78	69	26	39	66
Storuman	79	83	69	83	71	84	87	59	85	60	78	86	80	44	57	77
Strängnäs	79	87	65	86	75	84	83	66	82	73	81	85	77	222	75	295
Strömstad	77	89	60	86	73	86	81	64	83	70	77	88	78	74	57	129
Strömsund	80	89	65	86	74	86	85	56	85	68	77	86	82	123	59	209
Sundbyberg	65	76	51	75	62	70	72	51	69	59	65	75	71	215	63	339
Sundsvall	70	79	55	79	64	75	76	51	75	66	65	80	76	800	64	1258
Sunne	81	89	71	85	72	87	86	61	84	66	78	85	88	98	63	156
Surahammar	79	87	70	88	77	86	84	64	84	65	83	87	82	52	67	78
Svalöv	74	81	60	86	70	77	82	49	82	76	66	89	84	117	68	173
Svedala	78	83	63	83	71	79	80	71	81	70	81	83	86	122	70	175
Svenljunga	81	87	67	85	73	84	84	69	83	78	75	87	86	87	74	118
Säffle	74	84	58	82	67	79	79	50	79	75	70	83	79	153	63	241
Säter	77	84	66	82	70	82	79	57	80	65	73	82	83	112	70	160
Sävsjö	78	86	74	88	76	84	78	68	83	68	87	92	80	41	59	70
Söderhamn	76	84	58	81	73	80	81	62	80	70	75	90	80	210	58	359
Söderköping	83	89	67	87	78	84	85	59	84	77	78	90	87	74	69	108
Södertälje	65	76	50	75	61	70	69	51	68	59	66	75	74	466	64	727
Sölvesborg	74	82	63	81	66	78	78	59	79	62	71	82	83	161	70	230
Tanum	73	84	58	83	67	78	82	57	78	64	76	83	80	78	57	137
Tibro	79	93	64	89	75	87	86	67	84	69	76	87	92	62	60	104
Tidaholm	75	78	61	79	67	79	79	62	77	63	69	81	84	77	61	127
Tierp	73	81	58	81	66	77	77	52	77	60	73	82	80	162	59	274
Timrå	67	79	53	77	65	75	74	47	76	69	59	78	76	118	63	188
Tingsryd	80	87	70	88	77	87	85	66	84	63	80	83	85	159	76	210
Tjörn	73	81	56	82	71	79	80	53	77	71	73	83	83	73	65	112
Tomeilla	75	83	57	81	70	79	79	56	79	72	75	83	79	118	65	181
Torsby	74	84	59	84	71	83	79	49	81	66	74	84	81	123	58	213
Torsås	77	88	67	86	75	84	79	63	82	67	75	86	82	89	65	137
Tranemo	75	82	64	85	70	83	78	63	81	77	76	90	86	97	70	138
Tranås	74	82	65	82	71	78	80	65	78	63	70	77	81	139	62	226
Trelleborg	72	82	60	82	63	78	78	57	78	61	75	81	81	204	64	319
Trollhättan	77	84	63	84	70	81	83	64	81	70	74	84	84	231	68	339
Trosa	79	83	69	85	73	80	82	67	83	54	81	75	69	55	62	89
Tyresö	70	81	52	80	66	75	73	56	75	65	69	75	74	280	66	423
Täby	74	84	62	84	73	79	78	63	79	70	73	81	75	840	72	1172
Töreboda	73	85	65	84	69	80	80	62	80	62	75	89	93	67	70	96
Uddevalla	77	85	61	83	73	81	79	66	80	70	75	82	85	233	68	344
Ulricehamn	83	88	70	88	78	87	88	67	88	71	81	86	86	191	69	276
Umeå	76	83	61	84	71	78	81	63	80	69	75	81	83	271	69	395
Upplands Väsby	70	80	60	82	70	75	74	58	77	69	68	81	76	258	67	383
Upplands-Bro	64	80	46	78	54	71	70	41	73	47	65	65	73	115	72	160
Uppsala	71	81	54	81	68	74	78	62	74	67	68	80	78	243	57	426
Uppvidinge	82	83	77	87	76	88	85	68	86	66	84	88	86	80	63	128
Vadstena	68	84	53	80	63	76	72	53	75	70	68	79	76	83	72	115

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Benötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande	Urvalsstorlek
Vaggeryd	73	82	63	79	71	78	79	57	80	53	73	81	83	77	64	120
Valdemarsvik	81	90	70	87	73	85	86	62	84	74	77	86	86	79	71	112
Vallentuna	77	84	70	85	75	84	82	67	83	73	79	83	83	145	73	200
Vansbro	78	88	70	86	78	87	85	65	81	62	69	83	88	79	58	137
Vara	74	82	61	82	67	81	80	53	80	66	71	81	82	173	68	253
Varberg	78	85	67	86	75	83	82	59	83	72	78	85	82	423	69	612
Vaxholm	73	86	62	84	73	81	78	64	78	58	71	77	87	90	72	125
Vellinge	77	86	65	85	76	82	82	64	82	69	78	81	78	266	65	411
Vetlanda	79	86	67	87	75	83	82	62	82	80	81	80	81	178	59	301
Wilhelmina	81	87	86	87	76	86	84	68	86	87	86	44	92	12	57	21
Wimmerby	74	80	60	83	63	79	80	54	82	60	77	86	78	113	59	191
Vindeln	84	88	66	86	75	86	84	67	84	68	87	86	77	57	64	89
Vingåker	78	90	67	88	73	83	84	63	84	64	78	85	82	74	65	113
Värgårda	78	87	64	83	69	82	83	58	83	64	80	84	82	97	78	124
Vänersborg	74	82	60	82	67	77	79	56	78	68	71	81	77	192	68	284
Vännäs	75	84	64	79	70	81	80	68	81	62	78	85	88	80	68	117
Värmdö	75	84	59	86	77	82	81	62	81	71	72	80	86	143	64	223
Värnamo	78	85	65	84	70	81	81	63	81	66	78	83	84	221	70	316
Västervik	76	84	65	84	73	82	79	63	79	67	78	82	77	247	73	340
Västerås	78	85	64	84	74	81	82	68	81	77	80	83	80	325	72	449
Växjö	73	82	65	83	71	80	79	60	78	63	72	79	80	258	71	361
Ydre	78	88	55	81	70	76	78	68	80	61	75	75	80	25	64	39
Ystad	72	76	55	78	65	77	76	53	76	62	72	77	77	211	66	320
Ämål	79	84	66	86	74	82	82	62	82	67	71	74	79	99	58	171
Änge	79	84	61	84	74	82	83	64	83	74	79	84	86	106	71	149
Äre	75	83	61	82	70	77	79	59	78	68	78	75	79	88	73	121
Ärvång	73	83	53	82	62	77	79	54	80	62	75	82	85	88	68	130
Åsele	75	87	64	81	71	81	79	63	81	58	79	84	83	52	84	62
Åstorp	75	82	56	80	69	78	80	54	78	67	75	80	69	75	58	130
Årvidaberg	76	85	63	84	70	85	82	55	82	68	74	82	81	110	71	156
Älmhult	74	86	64	86	71	81	80	58	79	58	73	80	84	101	69	147
ÄlvdaLEN	78	86	73	89	77	85	80	58	85	65	76	81	83	84	72	117
Älvkarleby	74	84	63	85	69	80	82	59	82	74	77	83	83	66	71	93
Älvsbyn	77	85	70	86	70	86	86	62	85	74	83	89	83	80	58	139
Ängelholm	79	85	65	85	72	81	82	64	82	69	76	85	86	213	66	325
Öckerö	82	88	74	91	82	88	85	69	85	76	76	91	90	92	61	151
Ödeshög	77	83	60	87	74	81	83	66	85	63	87	89	72	65	75	87
Örebro	72	83	59	80	68	77	79	57	77	61	73	79	78	997	67	1484
Örkelljunga	78	79	68	84	72	82	81	60	83	64	77	83	82	88	63	140
Örnsköldsvik	77	85	63	85	71	82	83	59	82	69	79	84	83	262	71	371
Östersund	73	82	59	80	70	79	78	58	77	70	78	79	76	276	70	395
Österåker	72	82	59	81	71	76	75	65	76	67	71	83	73	182	68	266
Östhammar	73	84	59	83	67	81	80	57	80	60	68	81	78	174	73	238
Östra Göinge	75	80	63	78	68	80	78	58	75	60	74	81	83	88	70	125
Överkalix	78	80	68	86	69	80	78	62	82	64	76	70	82	42	65	65
Övertorneå	69	82	59	79	66	77	81	45	78	52	65	79	79	82	63	131
Samtliga kommuner	73	82	60	82	69	79	78	59	78	66	73	81	80	56052	67	83626

Övriga bilagor



Bilaga 1

Frågeblankett och informationsbrev

HEMTJÄNST





Sommar 2011

Vad tycker du om din hemtjänst?

Alla äldre har rätt till en hemtjänst med god kvalitet. För att kunna förbättra och utveckla hemtjänsten för personer som är 65 år och äldre genomförs denna undersökning. Statistiska centralbyrån (SCB) gör den på uppdrag av Socialstyrelsen.

Alla svar är viktiga

Vi behöver din hjälp för att få reda på hur hemtjänsten fungerar i din kommun och ber dig att besvara det bifogade frågeformuläret. Du väljer själv om du vill delta i undersökningen, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Möjligheten att få ett rättvisande och användbart resultat är större ju fler som svarar.

Vi vill gärna få in dina svar inom en vecka. Om du inte själv kan fylla i dina svar på frågorna ber vi att en närstående, god man eller bekant fyller i dina svar åt dig. Den som hjälper dig bör inte tillhöra hemtjänstpersonalen.

När du har svarat

När du har svarat på frågorna lägger du enkäten i det bifogade svarskuvert. Frimärke behövs inte.

De insamlade uppgifterna redovisas i tabeller till Socialstyrelsen och resultatet av undersökningen publiceras på Socialstyrelsens hemsida i december.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Med vänliga hälsningar

Welat Songur
Projektledare
Socialstyrelsen

Jessica Forsman
Undersökningsledare
Statistiska centralbyrån

Kontakta oss gärna om du har frågor om undersökningen:

Telefon: 019 -17 69 30

E-post: hemtjansten@scb.se

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt och de insamlade uppgifterna redovisas i tabeller där ingen enskild persons svar kan utläsas. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen (1998:204).

Numret högst upp på blanketten är till för att SCB ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse. När SCB är klara med undersökningen avlägsnas alla identitetsuppgifter så att ingen kan se hur just du har svarat.

För att underlätta för dig kommer vi att komplettera dina svar med uppgifter från befintliga register. Det gäller uppgifter om kön, ålder, födelseland (i grupper), utbildning, socioekonomisk bakgrund, sjukdomsdiagnoser, uthämtade läkemedel, antalet hemtjänsttimmar samt om det finns beslut om korttidsvård/korttidsboende och/eller dagverksamhet. Dessa uppgifter hämtas från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB), Folk- och bostadsräkningar (FoB), SCB:s utbildningsregister, patientregistret, läkemedelsregistret samt registret över vård och omsorg om äldre personer och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453).

När SCB är klara med insamlingen och sammanställningen överlämnas det avidentifierade materialet till Socialstyrelsen för fortsatt bearbetning. Uppgifter om någon enskild person kommer inte att kunna utläsas i resultaten.

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av Dina svar

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

Bästa sätt att markera

- Använd helst kulspetspenna, svart eller blå.

- Markera helst innanför rutorna

- så här



- Om Du ångrar Dig och behöver ta bort Ditt kryss, kan du täcka hela rutan

- så här





1 Först några frågor om din hälsa och ditt boende

a Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

- Mycket gott
- Gott
- Någorlunda
- Dåligt
- Mycket dåligt

b Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

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

c Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?

- Nej, inga hjälpmedel
- Ja, käpp eller rollator
- Ja, rullstol
- Ja, behöver hjälp av annan person

- Är sängbunden

d Hur bor du nu?

- I lägenhet (hyresrätt, bostadsrätt, seniorlägenhet)
- I villa/radhus
- I särskilt boende (t.ex. ålderdomshem, servicehus, gruppboende och sjukhem) → **Tack för din medverkan!**
Var god skicka in enkäten

- Annat boende, ange vad:



e Bor du tillsammans med annan person?

- Ja, med make/maka/sambo
- Ja, med annan person annat än make/maka/sambo
- Ja, med make/maka/sambo och en annan person
- Nej, jag bor ensam

2 Val av hemtjänst och personal**a Har du haft möjlighet att välja utförare av din hemtjänst?**

T.ex. Att välja mellan olika företag, entreprenörer eller kommunen.

- Nej → **Gå till fråga 2c**
- Ja
- Vet ej

b Hur nöjd var du med möjligheten att välja utförare av din hemtjänst?

- Mycket nöjd
- Nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet ej

c Har du möjlighet att välja vilken hemtjänstpersonal som ska hjälpa dig?

- Ja, ofta
- Ja, ibland
- Ja, men är inte intresserad av att välja
- Nej
- Vet ej



Vad tycker du om Hemtjänsten?

Återstående frågor avser den hemtjänst du har.

På återstående frågor ska du svara med att välja en siffra mellan 1 och 10. Du kryssar i den ruta som stämmer bäst med vad du tycker.

Ett kryss i ruta **1 (ett)** väljer du för sådant som du "inte alls är nöjd med", vilket är det lägsta betyget.

Ett kryss i ruta **10 (tio)** väljer du för sådant som du är "i högsta grad nöjd med", vilket är det högsta betyget.

Du kryssar i ruta "**Ingen åsikt/Ej aktuellt**" om det är en fråga om något som du inte har erfarenhet av.

3 Informationen

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...personalens information till dig om förändringar? (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 Bemötandet

Hur nöjd är du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...hur personalen bemöter dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...den respekt som personalen visar dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	





5 Inflytandet

Hur nöjd är du med...

...dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?

**Inte
alls
nöjd**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**I högsta
grad
nöjd**

**Ingen
åsikt/Ej
aktuellt**

...hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?

6 Tryggheten

I vilken utsträckning litar du på personalen?

**Inte
alls**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**I mycket
stor
utsträckning**

**Ingen
åsikt/Ej
aktuellt**

Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?

**Inte
alls
tryggt**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Mycket
tryggt**

**Ingen
åsikt/Ej
aktuellt**

Hur nöjd är du med...

...hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?

**Inte
alls
nöjd**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**I högsta
grad
nöjd**

**Ingen
åsikt/Ej
aktuellt**

...dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?



7 Hjälpens utförande och omfattning

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur omtänksam hemtjänstpersonalen är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur väl den hjälp du får stämmer med den du är beviljad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...omfattningen av den hjälp du är beviljad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 Maten

Har du via hemtjänsten hjälp med matlagning eller hemlevererade matportioner?

- Ja, hjälp med matlagning
- Ja, får hemlevererade matportioner
- Nej, har inte hjälp med maten från hemtjänsten → **Gå till fråga 9**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur maten smakar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...storleken på portionerna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



9 Städning och tvätt

Har du hjälp med städning eller tvätt från hemtjänsten?

- Ja, städning
- Ja, tvätt
- Nej → **Gå till fråga 10**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd		I högsta grad nöjd								Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...den hjälp du har med städningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den hjälp du har med tvätten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Dusch och bad

Har du hjälp med dusch och bad från hemtjänsten?

- Ja
- Nej → **Gå till fråga 11**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd		I högsta grad nöjd								Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



11 Vårdinsatser

Har du hjälp med att ta din medicin (t.ex. få ögondroppar, läkemedel mm), såromläggning, rehabilitering eller rörelseträning?

Ja

Nej → **Gå till fråga 12**

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...den hjälp du får med medicinerings?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den hjälp du får med såromläggning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får från hemtjänsten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den hjälp du får att sköta din munhygien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den vård du får av läkare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Social samvaro och aktiviteter

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...möjligheterna att göra sådant som du trivs med?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...dina möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att komma ut när du vill?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13 Hemtjänsten i sin helhet

a Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	Inte alls										I högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Föreställ dig en <i>perfekt</i> hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?	Mycket långt ifrån										Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Sjukvården

a Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på vårdcentral och/eller närakut?

- Ingen gång
- 1-5 gånger
- 6-10 gånger
- 11 gånger eller fler
- Vet ej

b Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på specialistmottagning?

- Ingen gång
- 1-5 gånger
- 6-10 gånger
- 11 gånger eller fler
- Vet ej

c Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på akutmottagning på sjukhus?

- Ingen gång
- 1-5 gånger
- 6-10 gånger
- 11 gånger eller fler
- Vet ej



d Har du varit inlagd på sjukhus under det senaste halvåret?

- Nej
- Ja, 1 gång
- Ja, 2 gånger
- Ja, 3 gånger
- Ja, 4 gånger eller fler

e Hur många gånger har du under det senaste halvåret besökts av läkare i hemmet?

- Ingen gång
- 1-5 gånger
- 6-10 gånger
- 11 gånger eller fler
- Vet ej

f Har du haft *behov av läkarvård* under det senaste halvåret men inte sökt läkarvård?

- Nej → ***Gå till fråga 14h***
- Ja



g Varför sökte du inte läkarvård?

Flera alternativ kan anges

- Jag visste inte vart jag skulle vända mig
- Kunde inte själv boka tid
- Klarade inte själv att ta mig dit/ fick ej färdtjänst
- Ville vänta ett tag och se om det gick över
- Hade inte råd/ekonomiska skäl
- Annat
- Vet ej

h Har du under det senaste halvåret sökt läkarvård men inte fått läkarvård?

- Nej → ***Gå till fråga 15a***
- Ja

i Varför fick du inte läkarvård?

Flera alternativ kan anges

- Jag försökte ringa men kom inte fram (t.ex. telefonkö)
- Det fanns ingen läkartid att boka
- Jag gick hem på grund av för lång väntetid
- Jag ombads avvakta
- Jag fick inte remiss
- Annat
- Vet ej



15 Avslutande frågor

a Har du själv svarat på frågorna?

Med SVARAT menas att du antingen själv kryssat i svaren eller att du uppgett svaren till någon som kryssat i för dig.

Ja → **Tack för din medverkan! Var god skicka in enkäten**

Nej, frågorna besvarades av annan person → **Gå till fråga 15b och 15c**

b Vem har svarat?

Närstående/anhörig

Bekant

God man/förvaltare

Personal

Annan person

c Varför har personen själv inte svarat på frågorna?

Flera alternativ kan anges

Nedsatt syn/synskada

Nedsatt fysisk hälsa

Nedsatt psykisk hälsa

Demenssjukdom

Annat skäl

Tack för din medverkan!

När du svarat på frågorna lägger du frågeblanketten i det frankerade kuvertet, klistrar igen det och lägger det i en brevlåda. Frimärke behövs inte.



Bilaga 2

Förändringar sedan 2008 samt 2010
för respektive fråga

HEMTJÄNST



Bilaga 2a: Frågor som har förändrats sedan år 2008- HEMTJÄNST

Frågor år 2008	Förändring mellan 2008-2010	Frågor år 2010	Förändring mellan 2010-2011	Frågor år 2011
TRYGGHET I HEMMET				
Fr 12 d	Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	Fr 5:2	Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	Oförändrad
INFORMATIONEN				
Fr 2:2	Vad tycker du om hur tydligt man informerar dig om vilken hjälp du ska ha?	Fr 2:2	Hur nöjd är de med den information du får om om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?	Oförändrad
TRYGGHETEN				
Fr 5:1	Vad tycker Du omi vilken mån hjälpen ges av samma personer?	-	-	-
-	-	Fr 5:1	I vilken utsträckning litar du på personalen?	Oförändrad
Fr 5:2	Vad tycker du om hur väl personalen vet vad du behöver hjälp med?	Fr 5:3	Hur nöjd är du med hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	Oförändrad
Fr 5:3	Vad tycker du om dina möjligheter att vid behov få kontakt med personal?	Fr 5:4	Hur nöjd är du med dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?	Oförändrad
HJÄLPENS OMFATTNING				
Fr 6:1	Vad tycker Du om hur mycket hjälp du har?	Fr 6:1	Hur nöjd är du med omfattningen av den hjälp du är beviljad?	Oförändrad
Fr 6:2	... hur väl hjälpen motsvarar dina behov?	Fr 6:2	... hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	Oförändrad
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER				
Fr 10:1	Vad tycker Du om den hjälp du har för att göra sådant som du trivs med?	Fr 11:1	Hur nöjd är du med möjligheterna att göra sådant som du trivs med?	Oförändrad
Fr 10:2	Vad tycker Du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?	Fr 11:2	Hur nöjd är du med dina möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen?	Oförändrad
Fr 10:3	Vad tycker Du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?	Fr 11:3	Hur nöjd är du med möjligheten att komma ut när du vill?	Oförändrad
HJÄLPENS UTFÖRANDE				
Fr 11:1	Vad tycker Du om hur omtänksam personalen är?	Fr 12:1	Hur nöjd är du medhur omtänksam hemtjänstpersonalen är?	Oförändrad
MATEN				
Fr 7:3	Vad tycker du om dina möjligheter att få det slag av mat som du vill ha?	Fr 7:3	Hur nöjd är du med dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	Oförändrad
Fr 7:5	... den hjälp du har vid måltiderna?	-	-	-
STÄDNING OCH TVÄTT (år 2008 hette denna "Städning, tvätt och dusch")				
Fr 8:4	Vad tycker du om den hjälp du har med städningen?	Fr 8:4	Hur nöjd är du medden hjälp du har med städningen?	Oförändrad

Frågor år 2008	Förändring mellan 2008-2010	Frågor år 2010	Förändring mellan 2010-2011	Frågor år 2011
DUSCH OCH BAD (år 2008 hette denna "Städning, tvätt och dusch")				
Fr 8:3	Vad tycker du om den hjälp du har med att duscha/bada? Omformulering	Fr 9:3	Hur nöjd är du med sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar? Oförändrad	
VÅRDINSATSER				
Fr 9:2	Vad tycker Du om hjälpen med medicinering? Mindre omformulering	Fr 10:2	Hur nöjd är du med den hjälp du får med medicinering? Oförändrad	
Fr 9:3	Vad tycker du om hjälpen med såromläggning? Mindre omformulering	Fr 10:3	Hur nöjd är du med den hjälp du får med såromläggning? Oförändrad	
Fr 9:4	Vad tycker om den rehabilitering och/eller rörelseträning du har? Omformulering	Fr 10:4	Hur nöjd är du med den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får från hemtjänsten? Oförändrad	
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 11:5 Hur nöjd är du med den hjälp du får att sköta din munhygien?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 11:6 Hur nöjd är du med den vård du får av läkare?
TRYGGHETS LARM				
Fr 5:4	Vad tycker Du om hur lätt det är att använda trygghetslarmet? Frågan är borttagen	-	-	-
Fr 5:5	Vad tycker du om hur snabbt du får hjälp när du använder trygghetslarmet? Frågan är borttagen	-	-	-
SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER				
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 12:3 Hur nöjd är du med de sociala aktiviteterna som erbjuds i din kommun?
FRÅGOR OM DIG OCH DIN HÄLSA				
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 1b Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 1e Bor du tillsammans med annan person?
VAL AV HEMTJÄNST OCH PERSONAL				
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 2a Har du haft möjlighet att välja utförare av din hemtjänst?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 2b Hur nöjd var du med möjligheten att välja utförare av din hemtjänst?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 2c Har du möjlighet att välja vilken hemtjänstpersonal som ska hjälpa dig?
SJUKVÅRDEN				
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14a Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på specialistmottagning?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14b Hur många gånger har du under det senaste halvåret undersökts eller behandlats av läkare på specialistmottagning?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14c Hur många gånger har du under det senaste halvåret besökts av läkare i hemmet?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14d Har du varit inlagd på sjukhus under det senaste halvåret besökts av läkare i hemmet?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14e Har du haft behov av läkarvård under det senaste halvåret sökte du inte läkarvård?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14f Varför sökte du inte läkarvård?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14g Har du under det senaste halvåret sökt läkarvård?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14h Varför fick du inte läkarvård?
-	-	-	Ny fråga 2011	Fr 14i Varför fick du inte läkarvård?

Bilaga 3

Kommungruppsindelning och definition

HEMTJÄNST



Bilaga 3a Kommungruppsindelning 2011 – definitioner

Nedan definieras de tio kommungrupperna i undersökningen 2011. Kommungruppsindelningen är gjord av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

1 Storstäder (3 kommuner)

Kommuner med en folkmängd som överstiger 200 000 invånare.

2 Förortskommuner tillorstäder (38 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i någon annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon av storstäderna.

3 Större städer (31 kommuner)

Kommuner med 50 000-200 000 invånare samt en tätortsgrad överstigande 70 procent.

4 Förortskommuner till större städer (22 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i en annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon av de större städerna i grupp 3.

5 Pendlingskommuner (51 kommuner)

Kommuner där mer än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till en annan kommun.

6 Turism- och besöksnäringkommuner (20 kommuner)

Kommuner där antalet gästnätter på hotell, vandrarhem och campingar överstiger 21 per invånare eller där antalet fritidshus överstiger 0,20 per invånare.

7 Varuproducerande kommuner (54 kommuner)

Kommun där 34 procent eller mer av nattbefolkningen mellan 16 och 64 år är sysselsatta inom tillverkning och utvinning, energi och miljö samt byggverksamhet (SNI2007)

8 Glesbygdskommuner (20 kommuner)

Kommun med en tätortsgrad understigande 70 procent och mindre än åtta invånare per kvadratkilometer.

9 Kommuner i tätbefolkad region (35 kommuner)

Kommun med mer än 300 000 personer inom en radie på 112,5 kilometer.

10 Kommuner i glesbefolkad region (16 kommuner)

Kommun med mindre än 300 000 personer inom en radie på 112,5 km.

Bilaga 3b Kommungruppsindelning 2011 enligt SKL

Storstäder

Göteborg
Malmö
Stockholm

Förortskommuner till storstäderna

Ale
Bolebygd
Botkyrka
Burlöv
Danderyd
Ekerö
Haninge
Huddinge
Håbo
Härnäs
Järfälla
Kungsbacka
Kungälv
Lerum
Lidingö
Lilla Edet
Lomma
Mölnålar
Nacka

Bjuv
Eslöv
Forshaga
Gnesta
Grästorp
Habo
Hammarö
Hörby
Höör
Kil
Knivsta

Kumla
Kävlinge
Lekeberg
Mörbylånga
Nykvam
Sjöbo
Söderköping
Timrå
Trosa
Åstorp
Älvkarleby

Pendlingskommuner

Alingsås
Alvesta
Aneby
Björholm
Boxholm
Bromölla
Degerfors
Essunga
Färgelanda
Gagnef
Hallstahammar
Heby
Hjo
Höganäs
Högsby
Klippan
Krokom
Kungsör
Lessebo
Mullsjö
Munkedal
Nora
Norberg
Ockelbo
Orsa

Arjeplog
Berg
Borgholm
Båstad
Dorotea
Gotland
Härjedalen
Jokkmokk
Lysekil
Malung-Säljen

Arboga
Arvika
Askersund
Avesta
Bengtstors
Emmaboda
Fagersta
Filipstad
Finspång
Gislaved
Gnosjö
Grums
Gullspång
Gällivare
Götene
Hagfors
Herrljunga
Hofors
Hultsfred
Hylte
Karlskoga
Köping
Laxå
Lindesberg
Ljungby
Ljusnarsberg
Ludvika

Turism- och besöksnäringens kommuner

Norrköping
Rättvik
Sotenäs
Storuman
Strömstad
Tanum
Valdemarsvik
Åre
Älvdalen
Östhammar

Varuproducerande kommuner

Marlöv
Markaryd
Munkfors
Mönsterås
Norsjö
Nybro
Olofstrom
Oskarshamn
Ovanåker
Oxelösund
Perstorp
Sandviken
Sävsjö
Tidaholm
Tierp
Tingsryd
Torsås
Tranemo
Tranås
Töreboda
Uppvidinge
Vaggeryd
Vara
Vetlanda
Vimmerby
Värnamo
Örkeby

Glesbygdskommuner

Bräcke
Dals-Ed
Ljusdal
Nordanstig
Nordmaling
Pajala
Ragunda
Robertsfors
Sollefteå
Sorserle

Strömsund
Torsby
Vansbro
Vilhelmina
Vindeln
Ånge
Årjäng
Åsele
Överkalix
Övertorneå

Kommuner i tätbefolkad region

Borlänge
Eksjö
Enköping
Falun
Falköping
Flen
Hedemora
Hällefors
Karlsborg
Karlshamn
Katrineholm
Kinda
Kristinehamn
Laholm
Landskrona
Leksand
Lidköping
Mariestad

Mark
Mellerud
Mjölby
Motala
Nässjö
Ronneby
Sala
Simrishamn
Skara
Svenljunga
Säffle
Sölvesborg
Ulricehamn
Västervik
Ystad
Åmål
Älmhult

Kommuner i glesbefolkad region

Arvidsjaur
Boden
Bollnäs
Eda
Haparanda
Hudiksvall
Härnösand
Kalix

Kiruna
Kramfors
Lycksele
Mora
Piteå
Sunne
Söderhamn
Ålvsbyn

Större städer

Borås
Eskilstuna
Falun
Gävle
Halmstad
Helsingborg
Hässleholm
Jönköping
Kalmar
Karlskrona
Karlstad
Kristianstad
Linköping
Luleå
Lund
Norrköping

Nyköping
Skellefteå
Skövde
Sundsvall
Södertälje
Trollhättan
Uddevalla
Umeå
Uppsala
Varberg
Västerås
Växjö
Örebro
Örnsköldsvik
Östersund