

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

En rikstäckande undersökning
av äldres uppfattning om kvaliteten
i hemtjänst och äldreboenden 2010

Citera gärna Socialstyrelsens rapporter, men glöm inte att uppge källan. Bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten. Det innebär att du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Korrigerad. Tabellbilaga 10: sid 115, 119 och 122, 26 november 2010

Artikelnr 2010-11-14

Publicerad www.socialstyrelsen.se, november 2010

Förord

På regeringens uppdrag gör Socialstyrelsen undersökningar om äldres uppfattning om vården och omsorgen. De äldres åsikt, vad de själva tycker om den vård och omsorg de får, är helt central för att få en mer heltäckande bild av verksamheternas kvalitet. Inom ramen för öppna jämförelser utgör undersökningen ett mått på hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål. Den är ett viktigt underlag för att utveckla och förbättra verksamheterna.

Denna rapport är den andra i raden av undersökningar och omfattar landets samtliga kommuner och stadsdelar. Den första undersökningen gjordes 2008.

I rapporten undersöks flera områden som har betydelse för vården och omsorgen om äldre. Bland annat undersöks de äldres uppfattning om insatserna, personalens bemötande och möjligheter till social samvaro och aktiviteter.

Statistiska centralbyrån (SCB) har genomfört undersökningen och sammanställt enkätsvaren i tabellform. Projektledare och ansvarig för rapporten är *Welat Songur*. I projektgruppen har *Eva Fröberg* och *Kerstin Westergren* ingått.

Håkan Ceder
Ställföreträdande generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Inledning	9
Bakgrund	9
Syftet med undersökningen 2010	9
Disposition.....	10
Rapportens utgångspunkter och definitioner	11
Hur definieras kvalitet och olika kvalitetsaspekter?	11
Vad innebär hemtjänst och äldreboende?	12
Metod och tillvägagångssätt	12
NKI som mätmetod	13
Om bortfall i undersökningar med äldre	14
Tidigare undersökningar	14
Undersökningen i relation till målen	15
Val av kvalitetsområden utgår från äldres perspektiv	16
Resultat – hemtjänsten 2010	19
Äldres uppfattning om hemtjänsten på riksnivå	19
Äldre med dålig hälsa är mest missnöjda	20
Äldres uppfattning om hemtjänsten i relation till födelselandet	21
Äldres uppfattning om hemtjänsten på kommungruppsnivå	23
Äldres uppfattning om hemtjänsten i olika kommuner	24
Äldre är ofta mindre nöjda med hemtjänstens sociala innehåll	25
Resultat – särskilt boende 2010	27
Äldres uppfattning om äldreboenden på riksnivå	27
De äldre med dålig hälsa är minst nöjda	28
Utrikesfödda är minst nöjda.....	30
Äldres uppfattning om äldreboendet på kommungruppsnivå	31
Äldres uppfattning om äldreboenden i olika kommuner	33
Många äldre är mindre nöjda med boendets sociala innehåll	34
Referenser	37
Bilagor	39
Bilaga 1: Enkätfrågor till äldre inom hemtjänst.....	40
Bilaga 2: Enkätfrågor till äldre i äldreboende.....	51
Bilaga 3: Kvalitetsdeklaration av statistiska metoder	61
Bilaga 4: Kommungruppsindelning	67
Tabellbilaga 5: Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena på riksnivå – HEMTJÄNST 2010	69

Tabellbilaga 6: NKI och kvalitetsområdena värde på riksnivå efter bakgrundsvariabler – HEMTJÄNST 2010	77
Tabellbilaga 7: NKI och kvalitetsområdenas värde på kommunnivå – HEMTJÄNST 2010	84
Tabellbilaga 8: Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena på riksnivå – ÄLDREBOENDE 2010	98
Tabellbilaga 9: NKI och kvalitetsområdena värde på riksnivå efter bakgrundsvariabler – ÄLDREBOENDE 2010	106
Tabellbilaga 10: NKI och kvalitetsområdenas värde på kommunnivå – ÄLDREBOENDE 2010	112

Sammanfattning

Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att göra undersökningar av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboende. Syftet är att, ur de äldres perspektiv, följa upp kvaliteten inom vården och omsorgen om äldre och hur väl insatserna motsvarar de äldres behov. Det är andra gången som undersökningen genomförs. Den första undersökningen gjordes 2008. Denna rapport omfattar förhållanden under 2010.

Av resultatet att döma är äldre i stort nöjda med sin hemtjänst och sitt äldreboende, men de som har dålig hälsa är genomgående mindre nöjda. Det visar denna rikstäckande undersökning över äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden. Inom hemtjänsten får trygghet i hemmet och bemötande det högsta omdömet. I äldreboenden ges vårdinsatser och trygghet i boendet det högsta omdömet. I båda grupperna anger de äldre att de är minst nöjda med kvalitetsområdet social samvaro och aktiviteter.

Genom undersökningen får medborgarna, de äldre och deras intresseorganisationer, insyn i verksamheterna. Personal och beslutsfattare kan använda resultaten för att följa upp kvaliteten inom vården och omsorgen.

Hemtjänst

I ordinärt boende är de äldre nöjda med hemtjänsten i sin helhet och med flertalet kvalitetsområden. De allra flesta är mycket nöjda med tryggheten i hemmet, vilket är en viktig kvalitetsfaktor eftersom många gärna vill bo kvar hemma. Bemötande och inflytande får också ett högt positivt omdöme. De äldre känner sig respekterade och väl bemötta av personalen och de upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. De äldre litar på hemtjänstens personal och anser att personalen känner till vilken hjälp de behöver och att hjälpens omfattning motsvarar deras behov. Vidare anser de att hemtjänsten utförs på ett bra sätt, av omtänksam och professionell personal.

Information, samt social samvaro och aktiviteter är områden som får sämre omdömen. Det gäller framför allt informationen om ny personal, ändring av tider när hjälpen ska ges, eller tider för besök hos läkare eller på sjukhus. Inom äldreomsorgen har äldre uttryckt missnöje med kvalitetsområdet social samvaro och aktiviteter under lång tid. Det är uppenbart att äldre är mindre nöjda med vårdens och omsorgens sociala innehåll. Framför allt är de missnöjda med möjligheten att komma ut när de vill.

De äldres bakgrund, exempelvis kön, ålder och utbildning, har mindre betydelse för deras uppfattning om hemtjänsten. Inrikesfödda är något mer nöjda än utrikesfödda, men skillnaderna är små. Däremot är skillnaden mellan äldre med god respektive dålig hälsa mer påtaglig: ju sämre hälsa, desto mindre nöjda är de äldre med hemtjänsten.

I stora kommuner är de äldres omdöme om hemtjänsten mindre positivt i sin helhet, än i mellanstora och små kommuner. På kommunnivå finns det

däremot påtagliga skillnader, både med avseende på hur nöjda de äldre är med hemtjänsten i sin helhet och med olika kvalitetsområden.

Särskilt boende för äldre

Ett stort antal äldre i äldreboenden har dålig hälsa med nedsatt fysisk och psykisk funktionsförmåga. Många har en demenssjukdom. Därför har en del fått hjälp av anhöriga att svara på enkätfrågorna. De anhöriga har ombetts att uttrycka den äldres åsikt och inte sin egen. Resultatet får ändå ses som en samlad bedömning av äldre och anhöriga om hur de äldre har det på äldreboenden.

Enkäten visar att de äldre är nöjda med sitt äldreboende i stort och med flertalet kvalitetsområden. Framför allt får trygghet i boendet, boendemiljö och vårdinsatser höga omdömen. De äldre är också nöjda med lägenheten i äldreboendet, de gemensamma utrymmena, närområdet och att de har fått plats på det äldreboende de bor på. Vidare anser de äldre att vårdinsatserna fungerar väl och att de känner sig trygga med att bo i äldreboende. De har också goda möjligheter att vid behov komma i kontakt med personalen.

Information, inflytande samt social samvaro och aktiviteter är de områden som får lägst omdöme. Mest missnöjda är de äldre med bristen på möjlighet till en pratstund med personalen och svårigheten att kunna komma ut när de vill. Liksom vid resultatet från hemtjänsten är det stora skillnader mellan äldre som bedömer sin hälsa som god, respektive dålig. Äldre med god hälsa är genomgående mycket mer nöjda än äldre med dålig hälsa. Det finns också skillnader avseende födelseland, där inrikesfödda är något mer nöjda. Utrikesfödda äldre som vistas på äldreboende är betydligt mindrenöjda, än utrikesfödda äldre som har hemtjänst.

Fler fördjupade analyser behövs

På det stora hela har äldre inom hemtjänsten och äldreboenden en liknande uppfattning om den vård och omsorg de får. De är nöjda med vården och omsorgen i stort, men det finns områden som de är mindre nöjda med. Resultatet från denna undersökning bekräftar också resultatet från undersökningen 2008, men det är ännu för tidigt att göra jämförelser över tid.

På sikt behövs fördjupade analyser av resultatet. Skillnaderna mellan kommunerna är ett viktigt område som behöver analyseras ytterligare. Ambitionen torde vara att hitta grupper av kommuner som på olika sätt skiljer sig från varandra i syfte att förklara orsaker till skillnaderna. Analyser av grupper som på olika sätt är missnöjda med hemtjänsten och äldreboendet är ett annat område som behöver studeras. Gruppen missnöjda äldre med dålig hälsa är särskilt viktig att studera och analysera. För att förstå deras situation kan kompletterande kvalitativa studier behöva göras. Situationen för de missnöjda äldre med dålig hälsa kan vara ett uttryck för en ojämlik hälsa där vården och omsorgen inte är tillräckligt tillgänglig för dem. De kan därför befinna sig i en dubbelt utsatt situation: dels genom att ha en dålig hälsa, dels genom att vården och omsorgen inte är anpassad efter deras behov och önskemål.

Inledning

Bakgrund

Regeringen gav Socialstyrelsen år 2006 ett uppdrag att årligen undersöka äldres uppfattning av vården och omsorgen om äldre kvinnor och män. Syftet är att, ur de äldres perspektiv, följa upp kvaliteten inom vården och omsorgen om äldre och hur väl insatserna motsvarar de äldres behov. På sikt är målet att göra jämförelser

- över tid,
- mellan olika kommuner,
- mellan hemtjänstenheter och äldreboenden,
- mellan kvinnor och män,
- mellan olika socioekonomiska och etniska grupper.

Redovisningar och analyser av bakgrundsvariabler som ålder och etnisk grupp görs av integritetsskäl enbart på nationell nivå.

Det här är den andra undersökningen av hemtjänst och särskilt boende för äldre. I fortsättningen används termen äldreboende i stället för särskilt boende för äldre. Undersökningar av äldres uppfattning av vården och omsorgen är en del av de öppna jämförelserna. År 2009 fick Socialstyrelsen i uppdrag att fortsätta utveckla arbetet med öppna jämförelser, samt att samordna undersökningarna med övriga delar av öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre. Inom ramen för öppna jämförelser ska undersökningarna utgöra ett mått på hur väl verksamheten möter de äldres behov. Det är de äldres egna uppfattningar och upplevelser av verksamheten som undersöks. De olika delarna i öppna jämförelser förväntas komplettera varandra. Ambitionen är att de ska ge en så heltäckande bild som möjligt av kvaliteten inom vården och omsorgen om äldre.

Det bör nämnas att uppdraget även omfattar äldre som tillhör nationella minoriteter, samt nationella undersökningar av äldres behov av vård och omsorg. Regeringsuppdraget består således av tre delar som kräver olika tillvägagångssätt och som har olika tidshorisonter. Undersökningen av nationella minoriteter och äldre som inte har äldreomsorg kommer att presenteras i början av nästa år.

Syftet med undersökningen 2010

Uppdraget är att undersöka kvaliteten på *hemtjänst* och *särskilt boende för äldre* ur de äldres eget perspektiv. Undersökningen omfattar äldres uppfattning om vården och omsorgen på

- nationell nivå
- kommungruppsnivå
- kommunnivå.

På riksnivå redovisas resultatet även utifrån bakgrundvariablerna kön, ålder, utbildning och hälsa, samt födelseland eller födelseregion. Liksom i 2008 års undersökning går det inte att göra jämförelser mellan hemtjänstenheter eller äldreboenden i denna undersökning. En anledning är att personuppgifterna i det register som urvalet görs ur endast är på kommunnivå. En annan orsak är att en jämförelse på enhetsnivå kräver ett betydligt större urval av äldre, vilket medför ökade kostnader. Vissa enheter kan också vara så små att redovisning på enhetsnivå också aktualiserar integritetsfrågor.

Registret över personer som har äldreomsorg ses över för närvarande. Bland annat undersöker Socialstyrelsen förutsättningarna att samla uppgifterna även på enhets- och äldreboendenivå.

Förhoppningen är att denna undersökning ska ge ökad kunskap om vårdens och omsorgens kvalitet i landets kommuner och stadsdelar. Resultatet förväntas kunna användas för flera ändamål.

Personal inom olika professioner, chefer samt beslutsfattare på nationell nivå och kommunnivå kan använda underlaget för att följa upp och vidta åtgärder, samt anpassa verksamheten efter äldres behov och önskemål. Resultatet ska kunna användas som ett underlag för ledning och styrning, samt utveckling av verksamheten på kommunnivå.

Äldre och deras organisationer, samt medborgare kan använda underlaget för att bilda sig en uppfattning om vården och omsorgen om äldre i den egna kommunen och i andra kommuner.

Ambitionen är att även forskare ska ha nytta av resultatet från undersökningarna. Forskarnas användning av dataunderlaget kan på sikt bidra med en kumulativ kunskapsökning av betydelse för att bättre förstå äldres uppfattning om vården och omsorgen om äldre.

Delar av resultatet från undersökningen 2010 kommer även att finnas i Äldreguiden som presenteras på Socialstyrelsens webbplats. Syftet är att underlätta för äldre, personal, beslutsfattare och intresseorganisationer att göra jämförelser mellan olika kommuner.

Disposition

I den inledande delen av rapporten beskrivs regeringsuppdraget och syftet med undersökningen. Vidare klargörs begreppet kvalitet och tre olika aspekter av kvalitet: struktur-, process- och resultat kvalitet. Undersökningen sätts i relation till de tre kvalitetsaspekterna. Med utgångspunkt i målen för socialtjänsten ges även argument för valet av de kvalitetsområden som ingår i enkäten. Därefter redovisas resultatet från undersökningen inom hemtjänst och äldreboenden.

Rapportens utgångspunkter och definitioner

Begreppet kvalitet är centralt i undersökningen, men begreppet är problematiskt eftersom alla inte uppfattar kvalitet på samma sätt. För professionella, patienter, vård- och omsorgsmottagare eller deras anhöriga, har kvalitet olika innebörd. För att förstå vad kvaliteten på hemtjänst och äldreboenden innebär ur de äldres perspektiv, måste begreppet definieras. En mätning av kvaliteten på hemtjänst och äldreboende ur de äldres perspektiv förutsätter också att begreppen hemtjänst och äldreboende definieras. Nedan klargörs rapportens utgångspunkter i korta ordalag.

- Undersökningar om äldres uppfattning om verksamheten utgör det som i forskningen kallas för resultat kvalitet eller resultatmått. Det avser verksamhetens effekter på de som tar emot vård och omsorg (1, 2, 3, 4) och är ett mått på verksamhetens resultat.
- De kvalitetsområden som mäts ur äldres perspektiv har så långt det är möjligt valts med stöd av målen för socialtjänsten och för vården och omsorgen om äldre. Utgångspunkten för valet av kvalitetsområden har varit lagar och Socialstyrelsens skrifter. I bilaga 1 och 2 finns samtliga kvalitetsområden med frågor.

Hur definieras kvalitet och olika kvalitetsaspekter?

Begreppet kvalitet är svårt att definiera. I Sverige utgår den vedertagna definitionen av kvalitet från ISO:s definition: ”alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov” (5). Socialstyrelsen definierar kvalitet i relation till målen för socialtjänsten. Tjänsterna ska svara mot målen i gällande lagar, förordningar och föreskrifter (6). Målen ska nås utifrån ett medborgarperspektiv.

Problemet med definitionerna är att de är ganska allmänna. Begreppet kvalitet, liksom den aspekt av kvalitet som går att mäta, behöver därför preciseras. För att precisera begreppet kvalitet har Donabedians forskning varit utgångspunkten. Han anser att alla handlingar för att utveckla och förbättra verksamheten måste preciseras för att kunna mäta kvaliteten och delar därför upp begreppet kvalitet i struktur-, process- och resultat kvalitet (1, 2, 3).

De tre begreppsdefinitionerna eller aspekterna på kvalitet har haft stort inflytande på sättet att mäta kvaliteten i sjukvården och delar av socialtjänsten. De utgör också ramen för Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre. Där det är möjligt förväntas olika projekt inom öppna jämförelser belysa samtliga tre aspekter på kvalitet. Nedan beskrivs kvalitetsaspekterna i relation till undersökningar om människors uppfattning av en verksamhet.

Med *struktur* avses verksamhetens olika resurser, till exempel i form av lokaler, utrustning och hjälpmedel. Även personal och deras utbildning och kompetens ingår i strukturen. Vidare innefattar den verksamhetens organisationsform, liksom organisationens policy och regler. Strukturella resurser är viktiga för att kunna bedriva en verksamhet.

Process avser det sätt som resurserna utnyttjas på. Det handlar om de metoder och tillvägagångssätt som används för att utföra olika tjänster, såsom

att vidta preventiva åtgärder, ställa diagnos, behandla, samt vårda och rehabilitera patienter. Arbetskulturen och sättet att utnyttja verksamhetens resurser ingår i processkvaliteten. I vissa fall kan även utbildning av patienter och klienter, liksom deras anhöriga, ingå i processkvalitet.

Resultat avser verksamhetens effekter på berörda personer. Det kan handla om återställd hälsa hos patienten, eller patientens eller den äldre tillfredsställelse med en behandling eller tjänst. I fokus är om verksamheten leder till någon form av effekt hos patienten och hos den äldre, eller hos dennes anhöriga.

Vad innebär hemtjänst och äldreboende?

I denna rapport utgörs de äldre av personer som finns i registret över äldre som har beslut om insats (7). Gruppen består av personer som är 65 år och äldre och som har individuellt biståndsbeslut om insats enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen vad gäller hemtjänst och äldreboende.

Definitionerna och kriterierna i registret har varit avgörande för urvalet av de äldre inom hemtjänst respektive äldreboende i samtliga kommuner och stadsdelar (i bilaga 3 finns mer om kriterierna för de olika begreppen). I rapporten används också termen vård och omsorg som avser tjänster till personer som är 65 år och äldre. I rapporten är dessa tjänster begränsade till hemtjänst eller äldreboende som de äldre får i enlighet med lagar och föreskrifter.

Metod och tillvägagångssätt

Liksom undersökningen 2008 bygger denna undersökning på två postenkäter (se bilaga 1 och 2), varav en till äldre med hemtjänst och en till äldre i äldreboenden i landets samtliga kommuner och stadsdelar (8).

Undersökningen är en kombination av urvals- och totalundersökning av äldre inom hemtjänst respektive äldreboenden. I 36 kommuner har kommunerna kompletterat Socialstyrelsens urval för att få en totalundersökning.

Urvalet har gjorts från Socialstyrelsens register daterat den 30 juni 2009. Registret omfattar personer som är 65 år och äldre och som har fått beslut om insats enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen vad gäller hemtjänst och äldreboende.

Datainsamlingen för hemtjänst startade vecka 11 och avslutades vecka 21 2010. För äldreboenden startade datainsamlingen vecka 13 och avslutades vecka 23. Svarsfrekvensen bland äldre med hemtjänst var 70 procent för hela riket, men varierade mellan olika kommuner. Svaren visar att 74 procent av de äldre har besvarat enkätfrågorna själva, medan anhöriga eller närstående hade svarat i tjugo procent av fallen. Sex procent av enkäterna saknade uppgifter om vem som hade svarat. Av dem som svarat är 31 procent män och 69 procent kvinnor. Siffrorna återspeglar könsfördelningen i Socialstyrelsens register. Fler kvinnor än män får hjälp, vilket kan förklaras med att kvinnor lever längre än män (9).

Svarsfrekvensen bland äldre i äldreboende var 58 procent för hela riket. Även här varierade svarsfrekvensen mellan olika kommuner. Av de inkomna svaren framgår att 38 procent av enkäterna hade besvarats av de äldre,

medan 60 procent hade besvarats av anhöriga, bekanta eller god man. Två procent saknade uppgifter om vem som har svarat. Bland de som besvarat enkäten var 28 procent män och 72 procent kvinnor, vilket återspeglar könsfördelningen i registret. I bilaga 3 finns en detaljerad redovisning av metodfrågorna.

Med tanke på att en stor andel av frågorna har besvarats av anhöriga finns det anledning att se undersökningen om äldreboenden som en samlad bedömning från de äldre och deras anhöriga. De senare har dock uppmanats att försöka uttrycka den äldres åsikt och inte sin egen.

Till skillnad mot 2008 års undersökning redovisas inte resultatet på kommungruppsnivå efter bakgrundsvariabler. Anledningen är att resultaten inte skiljer sig nämnvärt från resultaten som presenteras på riksnivå.

I 2010 års undersökning har vissa frågor ändrats. Frågorna under områdena "Information" och "Social samvaro och aktiviteter" har omformulerats något. Vidare har inledningen till samtliga frågor formulerats om. I stället för "Vad tycker du om ..." inleds frågorna nu med "Hur nöjd är du med ...". Följaktligen bör viss försiktighet iaktas vid jämförelser mellan år 2008 och 2010. Större förändringar gjordes i frågorna under kvalitetsområdet "Tryggheten" och därför kan dess värde inte jämföras med år 2008.

NKI som mätmetod

SCB har bearbetat de inkomna svaren efter analysmodellen Nöjd-Kund-Index (NKI). I korthet går NKI ut på att de äldre lämnar sin bedömning av ett antal frågor som bildar kvalitetsområden. Dit hör bland annat bemötande, inflytande, information och trygghet. De äldre har bedömt de enskilda frågorna på en tiogradig skala, där tio är det bästa värdet och ett är det sämsta (se bilaga 1 och 2). SCB har sedan räknat om den tiogradiga skalan till ett indexvärde mellan 0 och 100 där maxvärdet är 100. Sedan vägs frågorna per område ihop för de olika kvalitetsområdena.

Siffrorna för NKI och kvalitetsområdenas indexvärden på riksnivå, har tagits fram genom att kommunernas resultat har viktats. Den vikt som varje svarande i kommunen tilldelas har räknats fram genom att dela nettopopulationen av äldre i kommunen med antalet personer i kommunen som har svarat på enkäten. Mer information om viktningen av svaren finns i Socialstyrelsens förra undersökning (8).

NKI:s indexvärde som mäter de äldres *sammantagna tillfredsställelse* med hemtjänsten respektive äldreboendet bygger på endast tre frågor:

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

För att få en större förståelse för hur indexvärdena tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande fick ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultatet visar att indexvärden under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och indexvärden på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Det finns flera problem med NKI. Ett problem är att frågorna fokuserar på nöjdhet snarare än missnöjdhet. Det är inte säkert att det alltid finns ett samband mellan kvaliteten på tjänsterna och nöjdheten hos de som får tjänsterna. Ett annat problem är att indexvärdena kan förväxlas med procent. Det är också svårt att tolka när indexvärdena förändras med få enheter. Mer information om NKI finns på SCB:s webbplats www.scb.se.

Om bortfall i undersökningar med äldre

Det är vanligt med stora bortfall i postenkätundersökningar riktade till äldre. En majoritet av äldre i äldreboenden kan inte svara själva. Många har funktionsnedsättningar, till exempel en demenssjukdom, som försvårar deras möjligheter att svara på enkätfrågor. Det finns därför anledning att tolka svaren från äldreboende med försiktighet. Men även om försiktighet är befogad, måste det understrykas att de äldre vars anhöriga svarar ofta tillhör den grupp som är i stort behov av vård och omsorg. Att låta anhöriga svara på postenkätfrågorna är ett sätt att bilda sig en uppfattning om hur dessa äldre har det vad gäller vården och omsorgen om dem.

I vilken mån bortfallet påverkar resultatet negativt beror på bortfallets sammansättning. En svarsfrekvens på 50 procent kan vara helt tillräcklig om bortfallet är slumpmässigt. En undersökning kan dock bli värdelös om bortfallet är koncentrerat till en avvikande grupp av personer, även om det bara är 10 procent (10). I undersökningar med äldre finns det risk att bortfallet inte är slumpmässigt, utan utgörs av personer med stora behov av vård och omsorg.

En annan faktor som kan påverka resultatet är att det är vanligt att äldre anger att de är nöjda med vården och omsorgen. Hos vissa äldre kan det som ibland kallas för ”tacksamhetsfaktorn” uppstå. De känner sig tacksamma och ser inte sig själva som en person som kan ställa krav. I vissa fall kan även äldres beroende av personalen vara ett problem. Det kan lätt uppstå en lojalitetskonflikt mellan personalen och den äldre som inte vill säga något negativt, även om anonymitet garanteras.

Det finns således flera svårlösta frågor som bör beaktas i tolkningen av resultaten. Den aktuella undersökningen bör ses som en referenspunkt för medborgare, beslutsfattare och äldre när det gäller att bilda sig en uppfattning om äldres åsikter om vården och omsorgen.

Tidigare undersökningar

Till skillnad från Socialstyrelsens undersökningar har tidigare undersökningar av äldres uppfattning om verksamheten varit på kommun- eller kommungruppsnivå. Dataunderlaget i dessa undersökningar räcker inte för att kunna bilda sig en uppfattning om äldre på nationell nivå eller för att jämföra olika kommuner med varandra.

Socialdepartementet gjorde i en sammanställning av ett femtiotal kommuners undersökningar år 2002 får vården och omsorgen av äldre ett positivt omdöme (Ds 2002:23). Tillfredsställelsen med vården och omsorgen är stor bland äldre och anhöriga. Andelen ”ganska nöjda” eller ”mycket nöjda” i hela riket ligger runt 85 procent, medan 5–10 procent är ”mycket missnöj-

da” (10). Däremot finns kritiska synpunkter inom olika specifika områden, exempelvis att få hjälp med andra uppgifter eller vid andra tidpunkter än den överenskomna, att påverka hur hjälpen utförs, möjligheten att nå personalen per telefon, samt personkontinuiteten i insatserna. Socialdepartementets sammanställning är omfattande, men dataunderlaget räcker enligt sammanställningen inte för att ge en samlad nationell bild eller för att göra jämförelser mellan kommuner. I sammanställningen föreslås att det är nödvändigt att utveckla bättre och systematiska metoder för att få fram ett tillförlitligt underlag på nationell nivå.

År 2006 gjorde även Socialstyrelsen (11) en sammanställning som bygger på vissa kommuners undersökningar. Sammanställningen omfattar nio kommuner i södra Sverige och bygger på tre tvärsnittsundersökningar som gjordes under en åttaårsperiod, från 1998 till 2005. I sammanställningen ger äldre och anhöriga positiva omdömen om vården och omsorgen om äldre. Däremot varierade omdömet om de enskilda kvalitetsområdena (11). Kritiken kommer huvudsakligen från äldre i särskilda boenden. Även i denna sammanställning konstaterades att det redovisade resultatet inte räcker för att ge en samlad nationell bild av äldres uppfattning eller för att se förändringar över tid.

Sammanfattningsvis har kommunerna olika syften med sina undersökningar, de använder olika metoder och frågor, samt genomför undersökningarna vid olika tidpunkter (10, 11). De kommunala undersökningarna räcker därför inte för att ge en nationell bild av äldres uppfattning. Majoriteten av kommunerna anser också att det finns ett stort behov av nationellt samordnade undersökningar som gör det möjligt att göra jämförelser mellan olika kommuner (12, 13).

Till skillnad från tidigare undersökningar som är på kommun- eller kommungruppsnivå är Socialstyrelsens undersökningar på nationell nivå och omfattar samtliga kommuner och stadsdelar. Socialstyrelsens undersökningar ger därför en nationell bild av de äldres uppfattning om vården och omsorgen. Vidare skickas postenkäten direkt till de äldre vid samma tidpunkt och utan att involvera kommunerna. Dataunderlaget ger också möjlighet att jämföra kommunerna med varandra. I dessa avseenden skiljer Socialstyrelsens undersökningar sig från kommunernas egna undersökningar.

Undersökningen i relation till målen

Socialtjänstlagens första paragraf slår fast att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet. Socialtjänstens arbete och utformning av insatser ska alltid utgå från den enskilda individens behov och livssituation. God kvalitet kan också beskrivas som att tjänsterna svarar mot ett antal kvalitetsområden. De beskrivs också i handboken God kvalitet i socialtjänsten (6). Sammanfattningsvis beskriver handboken att tjänsterna ska utformas så att de svarar mot socialtjänstens målsättningar.

- **Att de är tillgängliga och jämlikt fördelade.** Informationen om vilka tjänster socialtjänsten kan bistå den enskilda med ska göras lättillgänglig. Vid behov ska det också vara lätt att få kontakt med socialtjänsten och att få ta del av tjänsterna.

- **Att de är kunskapsbaserade och effektivt utförda.** Så långt det går bör tjänsterna bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet. God kvalitet ska baseras på bästa tillgängliga kunskap när det gäller tjänsternas utformning, innebörd och förväntade resultat. Tjänsterna ska utföras effektivt genom bland annat snabb och ändamålsenlig handläggning.
- **Att de bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet.** Socialtjänstens insatser påverkar den enskilda individens livsvillkor på många sätt. Socialtjänstens insatser ska utformas med respekt för den enskilda människans integritet. Alla insatser ska utgå från att människor både kan och vill styra sitt eget liv. Insatserna ska formas på ett sätt som förstärker deras självbestämmande.
- **Att de utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet.** Den enskilda individens samlade livssituation är utgångspunkten för utformningen av tjänsterna. Det är viktigt att olika insatser samordnas på bästa sätt så att de verkar i förebyggande syfte. Insatserna ska präglas av helhetssyn och kontinuitet.
- **Att de är trygga och säkra, samt präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.** Socialtjänsten ska trygga och säkra tjänsterna så att människor inte löper någon risk att drabbas på ett negativt sätt. God kvalitet handlar också om att tjänsterna ska utföras på ett rättssäkert sätt.

Val av kvalitetsområden utgår från äldres perspektiv

Utgångspunkten för valet av kvalitetsområden har varit de äldres perspektiv. Så långt det har varit möjligt har varje enskild kvalitetsfaktor valts med stöd av de mål som gäller för socialtjänsten och vården och omsorgen om äldre. Valet av kvalitetsområden bygger på ett övervägande av de lagar och föreskrifter som finns. Dessa kvalitetsområden är inte heltäckande, utan valet har varit ett sätt att avgränsa undersökningen. Nedan följer en förteckning över samtliga valda kvalitetsområden för både hemtjänst och äldreboende.

Information
 Bemötande
 Inflytande
 Trygghet
 Hjälpens omfattning
 Mat
 Städning och tvätt
 Dusch och bad
 Vårdinsatser
 Social samvaro och aktiviteter
 Hjälpens utförande

För äldreboende finns ytterligare ett kvalitetsområde som avser boendemiljön. Varje kvalitetsområde består av 2–4 frågor (se bilaga 1 och 2). Kvalitetsområdena har stor betydelse för den äldre. De olika kvalitetsområdena och argumenten för vilka som har valts ut redovisas nedan.

Information. Information om verksamheten berör en viktig kvalitetsområde. Enligt socialtjänstlagen ska de ansvariga inom socialtjänsten informera om verksamhet som berör de äldre. Det är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan de äldre och personalen är viktig och förbättrar den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om den hjälp de får, både formerna och mängden. Vikten av informationen till äldre och medborgare betonas även i Socialstyrelsens skrifter om God kvalitet i socialtjänsten (6).

Bemötande. Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever tjänsterna. Hur bemötandet upplevs har i hög grad att göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från socialtjänstens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. I den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken (Prop. 1997/98:113) står det att de äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende, samt bemötas med respekt. Flera utredningar (14, 15, 16) betonas också vikten av att bemöta äldre med respekt och värdighet. Bemötandet har, eller förväntas ha, ett direkt samband med de äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

Inflytande. Denna kvalitetsfaktor kan innehålla flera aspekter av inflytande, men har här begränsats till den äldre människans möjligheter att påverka innehållet i vården och omsorgen. Kommunen ska ta hänsyn till personens önskemål och åsikter när hjälpen utformas och ges. Så långt det är möjligt ska verksamheten anpassas efter den äldre personens önskemål och behov. Den äldre ska även ha möjlighet att påverka den vardagliga hjälpen. Den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken (Prop. 1997/98:113) liksom flera utredningar (14, 15, 16) framhåller att äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende, samt bemötas med respekt.

Trygghet. Kvalitetsfaktorn har här begränsats till att gälla personkontinuitet. I vilken mån hjälpen ges av samma personer har betydelse för äldres sociala trygghet. Att veta vem som kommer kan ge en ökad känsla av trygghet. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Tjänsterna ska också utföras på ett rättssäkert och tryggt sätt. Den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken betonar också vikten av att äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg (Prop. 1997/98:113).

Insatsernas omfattning. I socialtjänstlagen anges att biståndsbedömningen av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen av insatserna. Insatserna ska också ges på ett sätt som motsvarar de äldres förväntningar (I Prop. 1997/98:113).

Mat. Mat är en mycket viktig kvalitetsfaktor för de äldre, både för livskvaliteten och rätt näringsintag. Socialstyrelsen har också i olika sammanhang betonat hur viktig maten är för äldre (17, 18). Det gäller i hög grad äldre i äldreboenden. Maten är en förutsättning för goda levnadsförhållanden och en god hälsa hos äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa, speciellt hos äldre som redan är sjuka eller svaga. Ett dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen.

Städning, tvätt, dusch och bad. I flera propositioner anges vilka typer av tjänster som äldre kan ha rätt till (prop. 1997/98:113, prop. 1996/97:124, prop. 1992/93:129). Förutom olika serviceuppgifter omfattar stödet och hjälpen till äldre även mer personlig omvårdnad. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt. Med personlig omvårdnad avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov, inklusive personlig hygien.

Vårdinsatser. Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård och som bor i äldreboende. Ansvaret avser uppgifter som utförs av legitimerade sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Varje kommun ska erbjuda en god hälso- och sjukvård åt dem som bor i olika särskilda boendeformer. Genom avtal med landstingen kan kommunerna också ta över ansvaret för vårdinsatser i ordinärt boende (19).

Social samvaro och aktiviteter. Social samvaro och aktiviteter är ett viktigt kvalitetsområde som förstärker de äldres möjligheter till ett självständigt och meningsfullt liv. Det är kommunernas ansvar att skapa goda förutsättningar för att äldre ska kunna leva ett meningsfullt och självständigt liv. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

Boendemiljö. Det här kvalitetsområdet avser endast äldre i äldreboende och omfattar flera aspekter av boende och boendemiljö. Enligt 5 kap. 4 § i socialtjänstlagen ska socialnämnden verka för att äldre människor har möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och att de har en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. All verksamhet på äldreboenden bör bygga på respekt för de äldre.

Insatsernas utförande. God kvalitet i vården och omsorgen innebär att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Insatserna ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov, önskemål och förväntningar, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

Resultat – hemtjänsten 2010

Äldres uppfattning om hemtjänsten på riksnivå

Av tabell 1 framgår de äldres bedömning av hemtjänsten på riksnivå. Under förutsättning att bortfallet i undersökningen inte skiljer sig åt mellan 2008 och 2010 års undersökningar är förbättringarna statistiskt säkerställda när det gäller bemötande, hjälpens utförande, hjälpens omfattning, inflytande, information, social samvaro och aktiviteter, samt vårdinsatser. I tabellbilaga 5 finns resultatet för varje fråga som ingår i de olika kvalitetsområdena.

*Tabell 1. De äldres bedömning av hemtjänsten i riket
Indexvärde 2010 och 2008.*

Kvalitetsområden	År 2010	År 2008
Trygghet i hemmet	83	78
Information *)	65	59
Bemötande	83	82
Inflytande	72	69
Trygghet **)	80	69
Hjälpens omfattning	79	76
Social samvaro och aktiviteter *)	60	52
Hjälpens utförande	79	78
Antal svarande	61 148	55 924
Andel svarande (%)	70	72

*) Frågorna i kvalitetsområdena Information, samt Social samvaro och aktiviteter har omformulerats i 2010 års undersökning. Siffrorna ska därför tolkas med försiktighet i jämförelse med 2008 års resultat.

***) Kvalitetsområdet Trygghet har ändrats och värdet kan inte jämföras med 2008 års resultat.

Av resultatet att döma ger de äldre även i årets undersökning ett positivt omdöme till hemtjänsten. NKI-värdet är 75, medan motsvarande värde var 73 år 2008. Det bör påpekas att NKI-värdet beräknas på endast tre frågor och mäter de äldres sammantagna tillfredsställelse med hemtjänsten (se bilaga 1 och 2, frågorna 13 a–c).

Till de kvalitetsområden som har fått de högsta värdena hör bemötande och trygghet. Bedömningen av kvalitetsområdet trygghet utgår från tre frågor som är viktiga för en trygg hemtjänst. En grundläggande förutsättning är att de äldre litar på personalen, vilket åtta av tio uppger att de gör. Tilliten till personalen är viktig även för deras känsla av trygghet i allmänhet. Förutom att lita på personalen uppger de äldre att personalen känner till vilken hjälp de behöver och att de vid behov kommer i kontakt med personalen.

Möjligheten att komma i kontakt med personal som man litar på är mycket viktig, inte minst för äldre som saknar ett socialt nätverk av familj och

vänner. När de äldre känner sig trygga kan de också fortsätta bo hemma så länge de klarar sig själva.

De kvalitetsområden som de äldre är mindre positiva till är social samvaro och aktiviteter, samt information. De är mindre nöjda med att de inte får hjälp att göra det de vill, inte har möjlighet att få en pratstund med personalen eller får hjälp av personalen att komma ut när de vill. De uppger också att de inte får tillräcklig information i förväg när ny personal kommer för att hjälpa. De får heller inte tillräcklig information om vilken hjälp de ska få.

Det bör nämnas att jämförelser mellan årets undersökning och den som gjordes 2008 ska göras med viss försiktighet eftersom vissa frågor har ändrats eller formulerats om. Med vissa undantag bekräftas dock mönstret i de äldres omdöme i undersökningen från 2008 även i årets undersökning. Jämfört med 2008 års undersökning är de äldre något mer positiva. På flera kvalitetsområden har nöjdheten ökat. Det gäller tryggheten i hemmet, bemötande samt hjälpens omfattning.

Resultatet visar att inom de kvalitetsområden som de äldre var mindre nöjda med i den förra undersökningen har nöjdheten ökat något. Detsamma gäller även information, inflytande, samt social samvaro och aktiviteter. Men jämfört med övriga kvalitetsområden får dessa fortfarande ett lägre positivt omdöme. En relativ stor andel äldre ser fortfarande ut att vara mindre nöjda med dessa kvalitetsområden.

En närmare redovisning över de enskilda svaren på frågorna i NKI och kvalitetsområdena finns i bilaga 5. I bilagan jämförs resultatet med 2008 års resultat.

Äldre med dålig hälsa är mest missnöjda

Resultatet i årets undersökning har tagits fram i relation till de äldres kön, utbildning och hälsotillstånd m.m. på riksnivå. Oavsett bakgrund får de flesta kvalitetsområden ett ganska högt, positivt omdöme. Endast hälsotillståndet verkar ha betydelse för de äldres svar. Födelseland har däremot liten eller ingen betydelse. I bilaga 6 redovisas en detaljerad tabell med resultatet och samtliga bakgrundsvariabler.

Liksom i 2008 års undersökning minskar de äldres nöjdhet med ett sämre hälsotillstånd. För att få ett mått på de äldres hälsotillstånd ställdes en fråga om självuppskattad hälsa i postenkäten (se bilaga 1). Svaren på frågan har använts som en bakgrundsvariabel för att se om hälsotillståndet har betydelse för de äldres uppfattning om hemtjänsten. I enkäten kunde svarspersonerna välja på fem olika svarsalternativ gällande hälsa (tabell 2).

Tabell 2. Betydelsen av äldres hälsotillstånd för deras nöjdhet med hemtjänsten i hela riket. Indexvärde 2010

Kvalitetsområden	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?					Samtliga
	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt	
Trygghet i hemmet	87	82	76	68	62	75
Information	78	71	66	59	54	65
Bemötande	91	88	84	78	74	83
Inflytande	83	77	72	66	62	72
Trygghet	89	85	81	74	69	80
Hjälpens omfattning	89	85	80	72	66	79
Social samvaro och aktiviteter	73	68	61	53	47	60
Hjälpens utförande	89	85	80	74	70	79
Mat	80	74	67	60	57	66
Städning och tvätt	87	80	74	66	64	74
Dusch och bad	89	86	83	77	73	82
Vårdinsatser	91	86	81	74	70	79
Antal svarande	1 468	9 589	34 651	11 332	2 258	60 906

Kommentar: För 1 608 av de 60 906 svarspersonerna saknades uppgift om hälsotillstånd.

Det självuppskattade hälsotillståndet verkar ha betydelse för de äldres uppfattning om hemtjänsten, precis som i undersökningen 2008. Äldre som uppger att de har en god hälsa ger genomgående positiva omdömen om hemtjänsten. De uppger att de är nöjda med hemtjänsten i sin helhet och med de olika kvalitetsområdena. De som anger att de har en dålig eller mycket dålig hälsa är däremot betydligt mindre nöjda med hemtjänsten och de olika kvalitetsområdena.

Det kan finnas flera orsaker till att äldre med dålig hälsa är mindre nöjda. En förklaring kan vara att hjälpen inte är anpassad till deras behov eller önskemål. Orsaken kan också vara ett allmänt missnöje med den egna hälsan som kan visa sig som ett missnöje med andra livsområden, inklusive hemtjänsten.

Det bör också nämnas att det är vanligt att äldre med dålig hälsa inte besvarar enkätfrågorna själva. I stället svarar deras anhöriga (se bilaga 3). Det är allmänt känt att äldres anhöriga ofta är mer kritiska mot vården och omsorgen än de äldre själva. I vilken mån skillnaderna förstärks av att anhöriga har svarat på frågorna har inte analyserats ännu.

Äldres uppfattning om hemtjänsten i relation till födelselandet

Födelselandets betydelse för de äldres uppfattning om hemtjänsten redovisades också i den förra undersökningen. När resultatet publicerades väcktes en del frågor om äldre invandras situation. I takt med att antalet äldre invandrare ökar finns det ett stort behov av kunskap om den vård och omsorg

som de får. Framför allt gäller detta äldre invandras hälsa och deras tillgång till vård och omsorg.

Generellt ger samtliga grupper ett högt positivt omdöme till hemtjänsten och till olika kvalitetsområden. Inrikesfödda har ett NKI-värde på 76, medan de som är födda utanför Europa har ett NKI-värde på 72 (tabellbilaga 6). Vid en jämförelse är äldre födda i Sverige något mer nöjda med hemtjänsten i sin helhet, än äldre födda i andra länder. Däremot är det små skillnader mellan grupperna när det gäller uppfattningen om kvalitetsområdena. Det resultatet skiljer sig från resultatet från äldreboenden som redovisas längre fram i rapporten.

Tabell 3. Födelselandets betydelse för äldres bedömning av hemtjänsten i hela riket. Indexvärde 2010.

Kvalitetsområden	Födelseland				
	Sverige	Norden	övriga Europa	utanför Europa	Samtliga
Trygghet i hemmet	83	80	80	82	83
Information	65	63	63	68	65
Bemötande	83	81	80	82	83
Inflytande	72	69	69	73	72
Trygghet	80	77	76	78	80
Hjälpens omfattning	79	76	74	69	79
Social samvaro och aktiviteter	60	59	61	66	60
Hjälpens utförande	80	77	76	77	79
Mat	66	63	70	80	66
Städning och tvätt	74	71	71	77	74
Dusch och bad	82	77	80	81	82
Vårdinsatser	80	77	80	83	79
Antal svarande	55 254	2 799	1 978	797	60 906

Kommentar: För 78 av 60 906 svarspersoner saknas uppgift om födelseland.

Det kan finnas flera förklaringar till resultatet. En är att sett ur de äldres perspektiv fungerar hemtjänsten väl, oavsett födelseland. När invandrare har hemtjänst och känner sig inkluderade är de lika nöjda som inrikesfödda. De upplever inte att de behandlas annorlunda på grund av att de är födda i ett annat land. En annan möjlig förklaring är att de äldre är tacksamma över att de får hjälp med hemtjänsten över huvud taget. Tacksamhetskänslan kan vara stor hos äldre som kommer från länder med liten eller obefintlig offentlig äldreomsorg. Känslan av att någon hjälper en i ens eget hem med sysslor man inte klarar av kan vara tillräcklig för att känna tacksamhet och vara nöjd. Den som saknar eller har begränsad erfarenhet av den offentliga sektorns tjänster har inte så höga förväntningar på den.

Äldres uppfattning om hemtjänsten på kommungruppsnivå

Samtliga kommuner i landet har delats in i tre grupper beroende på deras behov av resurser för att bedriva äldreomsorg. Beroende på det behovet har kommunerna delats in i tre kommungrupper. Dessa är kommuner med *lågt*, *medel* och *högt* omsorgsbehov. Sammanlagt består indelningen av nio olika kommungrupper. Indelningen i kommungrupper baseras på 2008 års uppgifter enligt kostnadsutjämnningen (se bilaga 4).

Kommunernas behov av resurser för att bedriva äldreomsorg beräknas utifrån ålder, kön, civilstånd och om de är födda i eller utanför Norden. Behoven beror också på befolkningssammansättningen i kommunen, förekomsten av ohälsa bland invånarna, samt behovet av service, stöd och omvårdnad. Miljö och geografi, klimat, kommunstorlek, avstånd till tätorter m.m. påverkar också behovet, liksom ansvarsfördelningen mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst.

Kvalitetsområdenas värde och NKI-värdet för kommungrupperna redovisas i tabell 4.

Tabell 4. Äldres bedömning av hemtjänst i små, mellanstora och stora kommuner med olika omsorgsbehov. Indexvärde 2010.

Omsorgsbehov*:	LÅGT			MEDEL			HÖGT			Samtliga
	små	mellan	stora	små	mellan	stora	små	mellan	stora	
Trygghet i hemmet	84	83	82	84	84	83	85	83	81	83
Information	67	66	64	68	67	65	69	67	62	65
Bemötande	85	84	83	85	84	83	85	84	81	83
Inflytande	73	72	72	74	72	72	74	72	68	72
Trygghet	82	80	78	83	82	80	83	81	76	80
Hjälpens omfattning	81	80	77	81	80	80	81	80	75	79
Social samvaro och aktiviteter	60	61	62	60	62	61	60	59	58	60
Hjälpens utförande	82	81	78	82	81	79	82	81	76	79
Maten	66	65	68	66	67	66	67	65	67	66
Städning och tvätt	75	74	72	75	74	74	76	74	71	74
Dusch och bad	82	82	81	84	83	81	83	83	79	82
Vårdinsatser	81	80	79	81	81	79	81	80	76	79
Antal svarande	2028	6153	3949	6401	11308	11106	5177	3873	10911	60906
Andel svarande (%)	71	70	70	71	71	70	70	68	70	70

*Omsorgsbehovet bland de äldre i kommunen beräknas enligt kostnadsutjämnningen i det kommunalekonomiska utjämnningssystemet.

Oavsett kommungrupp ger de äldre ganska positiva omdömen till hemtjänsten i sin helhet och till olika kvalitetsområden. Det finns vissa skillnader mellan små och stora kommuner. Jämfört med stora kommuner är äldre i små kommuner mer positiva till hemtjänsten i sin helhet. Det högsta NKI-värdet, 79, har äldre med stora omsorgsbehov boende i små kommuner. Det lägsta NKI-värdet, 71, gäller bland äldre med stora omsorgsbehov boende i stora kommuner. Ett annat resultat som liknar resultatet från undersökning-

en 2008 är att äldre i mellanstora kommuner ger hemtjänsten ett mer positivt omdöme än äldre i stora kommuner.

Även om de äldres uppfattning om olika kvalitetsområden i allmänhet är positivt får dock social samvaro och aktiviteter, samt information ett lägre positivt omdöme. En förklaring kan vara att avståndet inte är så långt mellan hemtjänstens personal, beslutsfattare och de äldre i små kommuner. I vissa fall kan frågorna eller problemet åtgärdas utan alltför komplicerade handläggnings- och beslutsprocesser. En annan förklaring är att äldre och hemtjänstpersonalen känner varandra väl redan före beslut om hemtjänst. Har man redan en viss kännedom om varandra så kan det underlätta kommunikationen. En ytterligare förklaring kan vara att personalomsättningen i små kommuner inte är så stor. Personalstyrkan är mer stabil, vilket kan skapa en bra relation till de äldre.

Det bör också nämnas att resultatet inte redovisas på kommungruppsnivå efter de äldres bakgrund (kön, födelseland m.m.), vilket är en skillnad jämfört med den förra undersökningen, Anledningen är att resultatet på kommungruppsnivå inte skiljer sig nämnvärt från redovisningen på riksnivå, avseende äldres uppfattning och bakgrundsvariabler. Resultatet av de äldres uppfattning på riksnivå efter bakgrundsvariabler finns i tabellbilaga 5.

Äldres uppfattning om hemtjänsten i olika kommuner

För att ge en bild av hur stora skillnader som finns mellan kommuner redovisas lägsta och högsta värden i tabell 5.

Tabell 5. Den lägsta och högsta bedömningen som äldre ger till hemtjänsten i kommunerna. Indexvärde 2010.

Kvalitetsområden	Indexvärde riket	Alla kommuner år 2010		Alla kommuner år 2008
		Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde riket
Trygghet i hemmet	83	71	93	78
Information *)	65	47	83	59
Bemötande	83	73	95	82
Inflytande	72	58	84	69
Trygghet **)	80	66	92	69
Hjälpens omfattning	79	59	92	76
Social samvaro och aktiviteter *)	60	33	80	52
Hjälpens utförande	79	68	91	78

*) Frågorna i kvalitetsområdena Information och Social samvaro och aktiviteter har omformulerats i 2010 års undersökning. Dessa faktorer ska tolkas med försiktighet vid en jämförelse med 2008 års resultat.

***) Kvalitetsområdet Trygghet har ändrats och värdet kan inte jämföras med 2008 års resultat.

Tabell 5 visar att det finns påtagliga skillnader i de äldres uppfattning. NKI-värdet för kommunerna med det lägsta och det högsta värdet är 62 respektive 89, en skillnad på 27 indexenheter. För vissa kvalitetsområden är skillna-

derna påfallande stora, det gäller framför allt social samvaro och aktiviteter, samt information och hjälpens omfattning.

Det finns stora skillnader mellan den kommun som har det högsta värdet och den som har det lägsta värdet för de olika kvalitetsområdena. Kommunerna skiljer sig från varandra inom ett eller flera kvalitetsområden. För området social samvaro och aktiviteter är skillnaden mellan det lägsta och det högsta indexvärdet 47 indexenheter. Vissa kommuner liknar varandra inom vissa kvalitetsområden, medan de skiljer sig inom andra. Därför är en analys av resultatet på kommunnivå nödvändig.

Resultatet från denna undersökning som mäter verksamhetens effekter på de äldre, är också ett mått eller en indikation på hur verksamhetens övriga delar fungerar. De strukturella faktorerna, som kommunernas organisation för äldreomsorg, antal personal per äldre, samt personalens kompetens och utbildning, kan vara några förklaringar. Andra förklaringar kan vara kommunernas riktlinjer, samt regler och hjälpmedel för att utföra arbetet på rätt sätt.

En annan viktig och tänkbar förklaring är på vilket sätt verksamheten genomförs. Enskilda kommuners dominerande arbetskultur och arbetsmetoder, samt hur hemtjänsten genomförs, kan vara mycket viktiga för äldres uppfattning om hemtjänsten. Under förutsättning att vissa grundläggande strukturella resurser finns kan tillämpningen av verksamheten vara den viktigaste förklaringen till skillnaderna mellan kommunerna. Sambandet mellan äldres nöjdhet med verksamheten och det sätt verksamheten genomförs på kan vara starkare, än sambandet mellan nöjdhet och de strukturella faktorerna.

Äldre är ofta mindre nöjda med hemtjänstens sociala innehåll

I detta avsnitt redovisas kvalitetsfaktorn social samvaro och aktiviteter för de tio kommuner som har det högsta värdet, respektive det lägsta värdet.

Jämfört med övriga kvalitetsområden får social samvaro och aktiviteter lägre värden i många kommuner. Det är ett område som de äldre var mindre nöjda med även i 2008 års undersökning. Ambitionen är därför att få kommunerna att uppmärksamma social samvaro och aktiviteter. Det sociala innehållet är en av kommunernas viktigaste insatser inom äldreomsorgen. I tabell 6 framgår indexvärden för kommuner med de högsta och de lägsta värdena för kvalitetsområdet social samvaro och aktiviteter.

Tabell 6. Kommuner med de tio högsta och de tio lägsta värdena för social samvaro och aktiviteter. Indexvärde, hemtjänsten 2010.

Kommuner med högst värde		Kommuner med lägst värde	
Kommuner	Indexvärde	Kommuner	Indexvärde
Gnosjö	80	Bjurholm	46
Ödeshög	79	Ljusnarsberg	46
Dals-Ed	77	Malmö Oxie	46
Boxholm	76	Munkfors	46
Lerum	76	Hammarö	45
Valdemarsvik	76	Askersund	43
Göteborg Södra skärgården	72	Bollebygd	43
Järfälla	72	Älvkarleby	42
Torsås	72	Storuman	40
Öckerö	72	Storfors	33

Det är stora skillnader mellan kommuner med de högsta och de lägsta värdena. I kommuner med ett lägre värde saknar de äldre kanske möjlighet att göra sådant de trivs med, som att ha en pratstund med personalen eller att komma ut när de vill.

Det kan finnas flera förklaringar till skillnaderna mellan kommunerna. En förklaring kan vara att kommuner med ett lägre indexvärde ser social samvaro och aktiviteter som en mindre viktig uppgift för hemtjänsten. En annan kan vara att de sociala aktiviteterna inte är tillräckliga eller de rätta. Vissa kommuner kan också helt sakna sociala aktiviteter som riktar sig till äldre.

Tendensen i undersökningen från 2008 bekräftas av årets undersökning. Det är uppenbart att det finns kommuner som behöver arbeta med äldreomsorgens sociala innehåll.

Det bör understrykas att rangordningen av kommunerna ska ses med försiktighet. Svarefrekvensen för kommunerna i tabellen ovan varierar mellan 62 och 83 procent, men kan vara lägre beroende på bortfallet för de enskilda frågorna. Resultatet på kommunnivå för samtliga kommuner och stadsdelar finns i tabellbilaga 7. Där finns också uppgifter om antalet och andelen personer som har svarat på enkäten.

De stora skillnaderna mellan kommunerna behöver analyseras närmare. Dels genom analyser av det befintliga dataunderlaget, dels genom kvalitativa intervjuer med äldre och ansvariga, både i kommuner med höga och låga värden. Genom erfarenhetsutbyte kan kommunerna också lära av varandra för att förbättra verksamheten.

Resultat – särskilt boende 2010

Äldres uppfattning om äldreboenden på riksnivå

Med tanke på att en stor majoritet av de som har svarat på frågorna är anhöriga (se bilaga 3) återspeglar svaren både de äldres och de anhörigas uppfattning. I jämförelse med de äldre är de anhöriga mer kritiska till vården och omsorgen om äldre. I tabell 7 redovisas skattningar av de äldres bedömning av äldreboendet på riksnivå. I tabellbilaga 8 finns också resultatet av de olika frågor som ingår i respektive kvalitetsområde.

Under förutsättning att bortfallet inte skiljer sig åt mellan 2008 och 2010 års undersökningar är förbättringarna statistiskt säkerställda beträffande boendemiljö, bemötande, hjälpens och omvårdnadens omfattning, hjälpens utförande, inflytande, information, samt social samvaro och aktiviteter.

Tabell 7. De äldres bedömning av äldreboende i hela riket. Indexvärde 2010 och 2008.

	Samtliga kommuner år 2010	Samtliga kommuner år 2008
Kvalitetsområden	Indexvärde	Indexvärde
Trygghet i boende	83	83
Information *)	63	56
Bemötande	78	77
Inflytande	66	63
Trygghet **)	77	69
Hjälpens och omvårdnadens omfattning	77	74
Mat *)	63	54
Städning, tvätt och dusch	75	73
Vårdinsatser *)	84	84
Social samvaro och aktiviteter *)	56	52
Hjälpens och omvårdnadens utförande	76	74
Boendemiljö	80	79

*) Frågorna i kvalitetsområdena Information, Mat, Vårdinsatser, samt Social samvaro och aktiviteter har omformulerats i 2010 års undersökning. Dessa faktorer ska tolkas med försiktighet vid en jämförelse med år 2008.

***)Kvalitetsområdet Trygghet har ändrats och värdet kan inte jämföras med 2008 års resultat.

De äldre och deras anhöriga är nöjda med äldreboenden. I årets undersökning är NKI-värdet 72, medan motsvarande siffra var 70 år 2008. På samma sätt som i undersökningen om hemtjänst beräknas NKI-värdet från tre frågor och mäter de äldres sammantagna tillfredsställelse med hemtjänsten (se bilaga 1 och 2, frågorna 13 a–c).

De olika kvalitetsområdena får ett högt, positivt omdöme, framförallt vad gäller vårdinsatser och trygghet i boendet. De äldre känner sig trygga i sitt boende, är nöjda med boendemiljön och anser att tjänsterna medicinerig, såromläggning, rörelseträning och rehabilitering fungerar bra.

Även i äldreboenden är de äldres känsla av trygghet en central fråga. De äldre och deras anhöriga anger att de litar på personalen. De uppger också att personalen känner till de äldres behov och att de har goda möjligheter att komma i kontakt med personalen när de vill. Tilliten till personalen och möjligheten att komma i kontakt med dem vid akuta situationer kan vara livsviktig för vissa äldre på äldreboendet. Många äldre har en demenssjukdom eller en fysisk funktionsnedsättning och då är det viktigt att de och deras anhöriga känner att de kan lita på personalen när något händer. Minst lika viktigt är det att de känner att personalen kan nå även vid obekväma tider, vilket många av de äldre och deras anhöriga uppger att de gör. Lägst positivt omdöme ger de äldre till social samvaro och aktiviteter, maten samt information. De är mindre nöjda med att de inte får hjälp med de aktiviteter de vill ägna sig åt, att det är svårt att få en pratstund med personalen, eller få hjälp av personalen att komma ut när de vill. Även informationen från personalen får ett relativt lågt omdöme. Det handlar då om information som berör viktiga områden, exempelvis byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus.

Mönstret i de äldres omdömen i förra undersökningen bekräftas även i denna undersökning. Resultatet pekar på att de äldre har blivit lite nöjdare. De äldre ger ett något högre positivt omdöme till flera olika kvalitetsområden i 2010 års undersökning. Undantaget gäller uppgifter om information och mat som måste jämföras med en viss försiktighet. I årets undersökning har indexvärdet för mat ökat lika mycket som för informationen. Kvalitetsområdet trygghet går inte att jämföra.

De äldre med dålig hälsa är minst nöjda

De äldres uppfattning om äldreboenden har relaterats till bakgrundsvariabler som kön, ålder, födelseland m.m. (tabellbilaga 9). Hur de äldre själva uppskattar sitt hälsotillstånd verkar ha betydelse för svaren. Även födelselandet har en viss betydelse för uppfattningen. De övriga bakgrundsvariablerna verkar ha liten eller ingen betydelse för hur de äldre har svarat.

Liksom i enkäten till äldre med hemtjänst innehöll enkäten till äldre på äldreboenden en fråga om självuppskattad hälsa (se bilaga 2). Som svar på frågan gör de äldre en bedömning av sitt allmänna hälsotillstånd. Svaren på frågan har använts som en variabel för att se om äldres hälsotillstånd har betydelse för deras bedömning av äldreboendet som redovisas i tabell 8.

Tabell 8. Betydelsen av äldres hälsa för deras nöjdhet med äldreboende i hela riket. Indexvärde 2010.

Kvalitetsområden	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?					Samtliga
	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt	
Trygghet i boende	93	89	84	78	75	83
Information	78	69	63	58	57	63
Bemötande	90	84	79	73	71	78
Inflytande	81	74	67	59	58	66
Trygghet	89	84	79	72	70	77
Hjälpens och omvårdnadens omfattning	89	83	78	72	70	77
Mat	77	70	64	58	57	63
Städning, tvätt och dusch	87	81	76	70	69	75
Vårdinsatser	92	88	85	80	79	84
Social samvaro och aktiviteter	76	67	58	49	47	56
Hjälpens och omvårdnadens utförande	88	82	77	71	69	76
Boendemiljö	91	86	81	76	75	80
Antal svarande	678	4 362	15 973	8 149	2 766	32 979

Kommentar: För 1 051 av de 32 979 svarspersonerna saknades uppgift om hälsotillstånd.

Det finns stora skillnader mellan de äldres uppfattning när den ställs i relation till deras självuppskattade hälsa. Äldre med god hälsa ger genomgående ett positivt omdöme till äldreboendet och de olika kvalitetsområdena, medan äldre med dålig hälsa ger ett relativt lägre omdöme till äldreboendet i sin helhet. De ger också ett lägre positivt omdöme till de olika kvalitetsområdena. Lägst positivt omdöme får social samvaro och aktiviteter, information och mat. Liksom i undersökningen 2008 kan man säga att äldre som har dålig hälsa är mindre nöjda med äldreboendet och de tjänster de får. Det finns säkert flera förklaringar till resultatet. Det kan vara så att missnöjet med den dåliga hälsan spiller över och blir till ett missnöje med andra livsområden, inklusive de tjänster man får i äldreboendet. Äldre med dålig hälsa kräver mycket vård och får kanske inte det behovet tillgodosett. Det kan också vara så att hjälpen inte är anpassad efter deras behov och önskemål, eller att de inte får rätt hjälp. Vidare kan det bero på att det är många anhöriga som har svarat på enkätfrågorna i de äldres ställe (se bilaga 3). Jämfört med de äldre är anhöriga ofta mer kritiska till vården och omsorgen i allmänhet. Det kan också ha påverkat resultatet. Det behövs en djupare analys i frågan för att det ska gå att dra några säkra slutsatser om mindre nöjda äldre som har en dålig hälsa. Sambandet mellan äldres hälsa och deras missnöje med äldreboendet behöver analyseras för att bättre förstå deras situation. Många äldre i äldreboenden har en demenssjukdom eller en fysisk funktionsnedsättning. Kanske behöver resultaten kompletteras med andra metoder som kvalitativa undersökningar.

Utrikesfödda är minst nöjda

Äldres födelseland verkar ha betydelse för deras uppfattning om äldreboendet och de olika kvalitetsområdena. Det gäller inte minst äldre som är födda utanför Europa. Jämfört med äldre med hemtjänst är dessa äldre relativt mindre nöjda med äldreboendet i sin helhet.

Tabell 9. Födelselandets betydelse för äldres bedömning av äldreboende i hela riket. Indexvärde 2010.

Kvalitetsområden	Födelseland				Samtliga
	Sverige	Norden	Övriga Europa	Utanför Europa*	
Trygghet i boende	83	80	78	76	83
Information	63	61	60	59	63
Bemötande	78	75	75	74	78
Inflytande	66	64	62	61	66
Trygghet	77	74	72	70	77
Hjälpens och omvårdnadens omfattning	77	75	72	69	77
Mat	63	62	60	58	63
Städning, tvätt och dusch	75	73	70	68	75
Vårdinsatser	84	82	81	78	84
Social samvaro och aktiviteter	57	55	54	55	56
Hjälpens och omvårdnadens utförande	76	74	71	70	76
Boendemiljö	80	79	78	75	80
Antal svarande	30 361	1 498	847	228	32 979

Kommentar: För 45 av de 32 979 svarspersonerna saknades uppgift om födelseland.

*Svarsfrekvensen bland personer födda utanför Europa är 51 procent, medan den för inrikesfödda är 58 procent.

Äldre som är födda i Sverige är positiva till äldreboendet i sin helhet. Deras NKI-värde ligger på 72. De ger även positiva omdömen till många av kvalitetsområdena. Därefter kommer de mest positiva omdömena från äldre födda i Norden. De som är födda utanför Europa ger däremot ett relativt lägre positivt omdöme till äldreboendet i sin helhet. NKI-värdet för äldre födda utanför Europa ligger på 66.

Jämfört med äldre som har hemtjänst är de äldre födda utanför Europa mindre nöjda med äldreboendet. Det finns ett behov av kunskap om de bakomliggande orsakerna till resultaten. Ytterligare analyser av de orsakerna behövs. Ett antagande är att de äldre födda utanför Europa inte är vana vid äldreboende. De ser på äldreboende snarare som en institution, än som ett eget boende och kan känna sig utlämnade och ensamma. Det är möjligt att språksvårigheterna förstärker känslan av ensamhet, trots att det finns personal och andra boende runt omkring. Ett annat antagande är att de äldre födda utanför Europa inte upplever att äldreboendena är anpassade efter deras behov och förutsättningar. En del äldre invandrare glömmer svenska språket

som de har lärt i vuxen ålder. Andra kan inte svenska. Många kanske har minnen från barndomen och vuxen ålder, men kan inte dela dem med andra på samma sätt som de skulle kunna göra med sina egna landsmän.

Äldres uppfattning om äldreboendet på kommungruppsnivå

Kommunerna har delats in i tre grupper: Kommuner med *lågt*, *medel* och *högt* behov av resurser för att bedriva äldreomsorg. De tre grupperna har i sin tur delats in i tre undergrupper beroende på befolkningsstorlek. Indelningen i kommungrupper baseras på 2008 års uppgifter enligt kostnadsutjämningsystemet (se bilaga 4). Kommunernas behov av resurser för att bedriva äldreomsorg beräknas utifrån ålder, kön, civilstånd och om de är födda i eller utanför Norden. Andra förutsättningar för att bedriva äldreomsorg berör befolkningens sammansättning, förekomsten av ohälsa bland invånarna, samt behovet av service, stöd och omvårdnad. Miljö och geografi, klimat, kommunstorlek, avstånd till tätorter m.m. påverkar också behovet, liksom ansvarsfördelningen mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst. Redovisningen sker efter kvalitetsområdenas värde på kommungruppsnivå i tabell 10.

Tabell 10. Äldres bedömning av äldreboende i små, mellanstora och stora kommuner med olika omsorgsbehov. Indexvärde 2010.

Omsorgsbehov*:	LÅGT			MEDEL			HÖGT			Samtliga
	små	mellan	stora	små	mellan	stora	små	mellan	stora	
Trygghet i boendet	85	83	82	84	85	83	84	82	79	83
Information	62	63	63	63	65	63	65	61	58	63
Bemötande	79	78	78	78	80	78	79	77	75	78
Inflytande	67	66	66	66	68	67	68	64	61	66
Trygghet	79	77	77	78	79	78	78	76	73	77
Hjälpens och omvårdnadens omfattning	78	77	77	77	79	77	78	76	74	77
Mat	63	63	63	64	65	64	64	60	60	63
Städning, tvätt och dusch	76	75	73	76	77	75	78	75	70	75
Vårdinsatser	84	84	84	85	85	84	85	84	81	84
Social samvaro och aktiviteter	57	55	56	55	59	57	56	54	55	56
Hjälpens och omvårdnadens utförande	76	76	76	77	78	76	78	75	72	76
Boendemiljön	81	79	79	80	82	81	82	79	78	80
Antal svarande	1088	3018	2451	3072	6323	7135	2401	2297	5194	32979
Andel svarande (%)	54	58	58	56	59	60	56	56	56	58

*Omsorgsbehovet bland de äldre i kommunen beräknas enligt kostnadsutjämnningen i det kommunalekonomiska utjämningsystemet.

Generellt är det små skillnader mellan de äldres uppfattning i små och mellanstora kommuner när det gäller deras nöjdhet med äldreboendet. De äldre i små kommuner är något mer nöjda med äldreboendet, oavsett omsorgsbehov. Men skillnaderna mellan olika kommungrupper när det gäller uppfattningen om olika kvalitetsområden är små. Genomgående ger de äldre ett högt positivt omdöme till de flesta kvalitetsområden. Den grupp som skiljer sig från de övriga är äldre med ett stort omsorgsbehov boende i stora kommuner. Delvis utmärker sig även äldre med ett medelhögt omsorgsbehov i stora kommuner.

I samtliga kommungrupper får kvalitetsområdena information, inflytande samt social samvaro och aktiviteter ett något lägre positivt omdöme. De äldre i stora kommuner med högt omsorgsbehov ger även kvalitetsområdet inflytande ett lägre positivt omdöme.

Ett liknande resultat kunde konstateras även i undersökningen 2008. I små kommuner är avståndet mellan de äldre och personalen, samt ansvariga inte så långt. Det går snabbt att komma i kontakt med de berörda. Folk känner ofta varandra ganska väl i små kommuner. Personalen har kanske en god kännedom om de äldres behov och livssituation. I vissa fall känner personalen och de äldre varandra redan innan de äldre kommer till äldreboendet. Personalomsättningen är inte så hög i små kommuner, vilket kan underlätta personalens möjligheter att skapa en god relation med de äldre. Kännedom och medvetenhet om varandras situation kan skapa en ömsesidig relation som bygger på förståelse och tillit.

Äldres uppfattning om äldreboenden i olika kommuner

I tabell 11 redovisas det högsta och det lägsta indexvärdet för de olika kvalitetsområdena för enskilda kommuner i relation till hela riket. Indexvärdena ger en generell bild av de äldres uppfattning och av skillnaderna mellan kommunerna.

Tabell 11. Den lägsta och högsta bedömningen som äldre ger till äldreboende i kommunerna. Indexvärde 2010.

Kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008
	Indexvärde riket	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde riket
Trygghet i boende	83	65	93	83
Information *)	63	42	77	56
Bemötande	78	64	88	77
Inflytande	66	46	81	63
Trygghet **)	77	60	88	69
Hjälpens och omvårdnadens Omfattning	77	57	88	74
Mat *)	63	45	78	54
Städning, tvätt och dusch	75	51	89	73
Vårdinsatser *)	84	71	94	84
Social samvaro och aktiviteter *)	56	28	73	52
Hjälpens och omvårdnadens utförande	76	58	88	74
Boendemiljö	80	62	91	79

*) Frågorna i kvalitetsområdena Information, Mat, Vårdinsatser, samt Social samvaro och aktiviteter har omformulerats i 2010 års undersökning och ska tolkas med försiktighet vid en jämförelse med år 2008.

**) Kvalitetsområdet Trygghet har ändrats och värdet kan inte jämföras med 2008 års resultat.

I allmänhet är de äldre nöjda med kommunernas äldreboende, men skillnaderna mellan de lägsta och högsta kommunvärdena är ändå påtagliga. Det skiljer 34 indexenheter mellan det lägsta NKI-värdet (53) och det högsta (87). Det är också stora skillnader mellan de lägsta och högsta värdena för kvalitetsområdena. Den största skillnaden finns inom information, samt social samvaro och aktiviteter.

Mönstret från undersökningen 2008 syns även i årets undersökning. Skillnaden mellan den kommun som har det högsta värdet och den som har det lägsta är påtaglig inom flera kvalitetsområden. Även kring dessa resultat behövs djupare analyser för att förklara vad skillnaderna beror på.

Det finns flera hypoteser att utgå från när det gäller de bakomliggande skillnaderna mellan kommunerna. Liksom i fallet med hemtjänsten kan skillnaden mellan kommunerna orsakas av kommunspecifika faktorer. Strukturella faktorer i olika äldreboenden kan vara några viktiga förklaringar. Personalens kompetens, utbildning och andra resurser som utrustning och hjälpmedel är andra faktorer. Analyser av verksamhetens processer, som arbetssättet och arbetskulturen i äldreboendena, kan ge ytterligare för-

klaringar. Utbildning av och information till de äldre och deras anhöriga kan också vara faktorer som behöver undersökas och analyseras.

Många äldre är mindre nöjda med boendets sociala innehåll

I det här avsnittet redovisas kvalitetsområdena: social samvaro och aktiviteter för kommunerna med de tio högsta värdena och kommunerna med de tio lägsta värdena. Kommuner där färre än 50 procent eller färre än sju personer har svarat på enkäten ingår inte i denna redovisning.

Valet av social samvaro och aktiviteter beror på att många kommuner har låga värden inom det området, jämfört med andra kvalitetsområden. En annan anledning är att social samvaro och aktiviteter är ett område som de äldre var mindre nöjda med även i 2008 års undersökning. Genom att lyfta fram social samvaro och aktiviteter är förhoppningen att kommunerna ska uppmärksamma äldreomsorgens sociala innehåll mer än vad de gör i dag.

Tabell 12. Kommuner med de tio högsta och de tio lägsta indexvärdena för social samvaro och aktiviteter. Indexvärde, äldreboende 2010.

Kommuner med högst värde		Kommuner med lägst värde	
Kommun	Indexvärde	Kommun	Indexvärde
Kungälv	71	Eksjö	42
Mora	71	Vara	42
Sjöbo	70	Gnesta	41
Gislaved	69	Ljusnarsberg	41
Gullspång	69	Grums	39
Malung-Sälen	69	Nykvarn	38
Gnosjö	68	Berg	37
Alvesta	67	Herrljunga	37
Göteborg Askim	67	Sundbyberg	37
Kävlinge	67	Älvsbyn	37
Simrishamn	67	Askersund	28
Sölvesborg	67		
Vadstena	67		
Åmål	67		
Ödeshög	67		

Alla kommuner i tabellen har värden som ligger under 75. Det innebär att det inte finns någon kommun där de äldre och deras anhöriga är mycket nöjda med den sociala samvaron och aktiviteterna. Det som de äldre och deras anhöriga har lämnat sin uppfattning om avser möjligheten att göra sådant som de äldre trivs med, eller att ha en pratstund med personalen. Det handlar också om deras möjligheter att komma ut när de vill och de aktiviteter som erbjuds i äldreboende.

Många äldre förlorar sitt nätverk, sin familj och sina vänner när de flyttar till ett äldreboende. De kan förlora en del av sitt nätverk då många nära och kära dör och på grund av flytten till ett äldreboende. Deras vänner i samma ålder bor kanske i andra äldreboenden, eller har inte tid och kraft att komma på besök.

Det bör understrykas att rangordningen av kommunerna ska ses med försiktighet. Svarsfrekvensen för de rangordnade kommunerna varierar mellan 52

och 69 procent, men den kan varar lägre beroende på bortfallet för de enskilda frågorna i kvalitetsområdet social samvaro och aktiviteter. I tabellbilaga 10 finns kvalitetsområden och NKI-värden för samtliga kommuner och stadsdelar. Där finns även uppgifter om antalet och andelen personer som svarat på enkätfrågorna.

Referenser

1. Donabedian A. "Evaluating the Quality of Medical care" i The Midbank Quarterly. 2002, Vol 83, No 4, 2005 (pp 691-729). Reprinted from The Midbank Memorial Fund Quarterly.
2. Donabedian A. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. New York: Oxford University Press, 2002.
3. Donabedian A. "Part II - Some issue in evaluating the quality of nursing care", i American Journal of Public Health, 1969 Vol 59, No 10, (pp 1833-1836).
4. Idwall, E. (red.) Kvalitetsindikatorer inom omvårdnad. Stockholm: Gothia Förlag, 2007.
5. Ds - Departementsserier. Utvecklingen av brukarinflytandet, Socialdepartementet 2001:34.
6. Socialstyrelsen God kvalitet i socialtjänsten - om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM, och LSS. Socialstyrelsen, 2008.
7. Socialstyrelsen. Äldre-vård och omsorg år 2007: Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen. Socialstyrelsen, 2008
8. Nationell brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre 2008. Socialstyrelsen 2009
9. Johansson, S. Om omsorg och jämställdhet i äldreomsorgen, i Andersson, L. (red.) Socialgerontologi. Lund: Studentlitteratur, 2002.
10. Ds - Departementsserier. Hur står det till med hälso- och sjukvården och äldreomsorgen: Vad säger brukarundersökningar och andra mått på kvaliteten. Socialdepartementet, 2002:23.
11. Socialstyrelsen. Brukare och anhöriga om kvalitet i äldreomsorgen, kvalitetsbarometern 1998, 1999, 2002, 2004 och 2005. Socialstyrelsen, 2006.
12. SKL - (Sveriges kommuner och landsting) Aktuellt på äldreområdet. SKL, 2007.
13. Socialstyrelsen. Brukarundersökningar inom äldreomsorgen: Redovisning av en enkätundersökning och mättekniska problem, Socialstyrelsen, 2002.
14. SOU - Statens offentliga utredningar. Värdigt liv i äldreomsorgen. Betänkande av värdighetsutredningen. Socialdepartementet, 2008:51.
15. SOU - Statens offentliga utredningar. Bemötande av äldre. Slutbetänkande av Utredningen om bemötande av äldre. Socialdepartementet, 1997:157.

16. SOU. Invandrare i vård och omsorg - en fråga om bemötande. Rapport till utredningen om bemötande av äldre. Socialdepartementet, 1997:76.
17. Socialstyrelsen. Kommunernas kost- och nutritionsarbete, Socialstyrelsen, 2003.
18. Socialstyrelsen. Kost och näring på äldreboenden, Socialstyrelsen, 2005.
19. Socialstyrelsen. Hemsjukvård i förändring: En kartläggning av hemsjukvården i Sverige och förslag till indikatorer. Socialstyrelsen, 2008.

Bilagor

Bilaga 1: Enkätfrågor till äldre inom hemtjänst



Våren 2010

Vad tycker du om din hemtjänst?

Socialstyrelsen har i uppdrag att undersöka vad människor tycker om sin hemtjänst. Syftet är att hemtjänsten för personer som är 65 år och äldre ska utvecklas och förbättras. Socialstyrelsen har i sin tur gett Statistiska centralbyrån (SCB) i uppdrag att genomföra undersökningen i samtliga kommuner.

Vi behöver därför din hjälp för att få reda på hur hemtjänsten fungerar i just din kommun och ber dig 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 deltar.

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.

Dina uppgifter är anonyma

För att underlätta för dig kommer vi att komplettera dina svar med uppgifter från befintliga register. Det gäller uppgifter om kön, ålder, födelseland, medborgarskap (i grupper), inkomst samt utbildning. Både uppgifterna som du lämnar själv och de som hämtas från andra register skyddas av sekretesslagen. Endast ett fåtal personer med tystnadsplikt inom SCB får tillgång till uppgifterna.

När SCB är klara med insamlingen och sammanställningen får Socialstyrelsen tillgång till resultaten. Uppgifter om någon enskild person kommer inte att kunna utläsas i resultaten.

Numret högst upp på blanketten är till för att SCB under insamlingen 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.

När du har svarat

När du har svarat på frågorna lägger du enkäten i det bifogade svarskuvert. Frimärke behövs inte. Om du har frågor om undersökningen är du välkommen att ringa till SCB, telefon 019-17 69 30. Du kan också kontakta SCB via e-post till hemtjansten@scb.se.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Socialstyrelsen
Welat Songur
Projektledare

+

1

+

1 Först några frågor om dig och din hälsa**a Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

- 1 Mycket gott
2 Gott
3 Någorlunda
4 Dåligt
5 Mycket dåligt

b Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?

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

3 Är sängbunden

c Hur bor du nu?

- 1 I lägenhet (hyresrätt, bostadsrätt, seniorlägenhet)
2 I villa/radhus
3 I särskilt boende (t.ex. ålderdomshem, servicehus, gruppboende och sjukhem)

- 4 Annat boende, ange vad:

+

+

+

2

+

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.

2 Informationen											
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.)?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	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"/>
...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"/>
3 Bemötandet											
Hur nöjd är du med...											
...hur personalen bemöter dig?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	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"/>
...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"/>

+

+

+

3

+

4 Inflytandet											
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
...dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?	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"/>	<input type="checkbox"/>
...hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp 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"/>
5 Tryggheten											
	Inte alls									I mycket stor utsträck- ning	Ingen åsikt/Ej aktuellt
I vilken utsträckning litar du på personalen?	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"/>	<input type="checkbox"/>
	Inte alls tryggt									Mycket tryggt	Ingen åsikt/Ej aktuellt
Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	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"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
...hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	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"/>	<input type="checkbox"/>
...dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?	<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

+

6 Hjälpens 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	
...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"/>
...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"/>

7 Maten											
<p>Har du via hemtjänsten hjälp med matlagning eller hemlevererade matportioner?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja, hjälp med matlagning</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Ja, får hemlevererade matportioner</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Nej, har inte hjälp med maten från hemtjänsten → Gå till fråga 8</p>											
<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"/>
...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"/>
...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"/>

+

+

+

5

+

8 Städning och tvätt

Har du hjälp med städning eller tvätt från hemtjänsten?

1 Ja, städning

1 Ja, tvätt

2 Nej → **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		
...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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

9 Dusch och bad

Har du hjälp med dusch och bad från hemtjänsten?

1 Ja, dusch/bad

2 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		
...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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

+

+

+

6

+

10 Vårdinsatser

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

1 Ja2 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		
...den hjälp du får med medicinering?	<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"/>

11 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"/>
...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"/>

+

+

+

7

+

12 Hjälpens utförande											
<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 hemtjänst- personalen 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"/>
...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"/>
...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"/>

13 Hemtjänsten i sin helhet														
	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
a Hur nöjd är du samman- taget med hjälpen du har?	<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?	<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 avseen- den. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som du har?	Mycket långt ifrån		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket nära	
	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

+

+

8

+

14 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.

- 1 Ja → **Slut på frågorna**
- 2 Nej, frågorna besvarades av annan person → **Gå till fråga 14b och 14c**

b Vem har svarat?

- 1 Närstående/anhörig
- 2 Bekant
- 3 God man/förvaltare
- 4 Personal
- 5 Annan person

c Varför har personen själv inte svarat på frågorna?

- 1 Nedsatt syn/synskada
- 1 Nedsatt fysisk hälsa
- 1 Nedsatt psykisk hälsa
- 1 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: Enkätfrågor till äldre i äldreboende



Våren 2010

Vad tycker du om ditt äldreboende?

Socialstyrelsen har i uppdrag att undersöka vad människor tycker om sitt äldreboende. Syftet är att äldreboende för personer som är 65 år och äldre ska utvecklas och förbättras. Socialstyrelsen har i sin tur gett Statistiska centralbyrån (SCB) i uppdrag att genomföra undersökningen i samtliga kommuner.

Vi behöver därför din hjälp för att få reda på vad du tycker om ditt äldreboende 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 deltar.

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 personalen.

Dina uppgifter är anonyma

För att underlätta för dig kommer vi att komplettera dina svar med uppgifter från befintliga register. Det gäller uppgifter om kön, ålder, födelseland, medborgarskap (i grupper), inkomst samt utbildning. Både uppgifterna som du lämnar själv och de som hämtas från andra register skyddas av sekretesslagen. Endast ett fåtal personer med tystnadsplikt inom SCB får tillgång till uppgifterna.

När SCB är klara med insamlingen och sammanställningen får Socialstyrelsen tillgång till resultaten. Uppgifter om någon enskild person kommer inte att kunna utläsas i resultaten.

Numret högst upp på blanketten är till för att SCB under insamlingen 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.

När du har svarat

När du har svarat på frågorna lägger du enkäten i det bifogade svarskuvert. Frimärke behövs inte. Om du har frågor om undersökningen är du välkommen att ringa till SCB, telefon 019-17 69 30. Du kan också kontakta SCB via e-post till aldreboende@scb.se.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Socialstyrelsen
Welat Songur
Projektledare

+

1

+

1 Först några frågor om din hälsa

a Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

- 1 Mycket gott
- 2 Gott
- 3 Någorlunda
- 4 Dåligt
- 5 Mycket dåligt

b Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?

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

- 3 Är sängbunden

+

+

+

2

+

Vad tycker du om ditt äldreboende?

Återstående frågor handlar om ditt äldreboende och den hjälp du har där.

På resten av frågorna 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.

2 Informationen														
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.)?	Inte alls nöjd		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Bemötandet														
Hur nöjd är du med...														
...hur personalen bemöter dig?	Inte alls nöjd		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+

+

+

3

+

4 Inflytandet											
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
...dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?	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"/>	
...hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp 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"/>	
5 Tryggheten											
	Inte alls									I mycket stor utsträckning	Ingen åsikt/Ej aktuellt
I vilken utsträckning litar du på personalen?	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"/>	
	Inte alls tryggt									Mycket tryggt	Ingen åsikt/Ej aktuellt
Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?	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"/>	
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt/Ej aktuellt
...hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	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"/>	
...dina möjligheter att vid behov få kontakt med personalen?											<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

+

6 Hjälpens/omvårdnadens 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	
...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"/>
...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"/>
7 Maten											
<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"/>
...dina möjligheter att få den mat du vill ha vid måltiderna?	<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 själv bestämma när du vill äta?	<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 vid måltiderna?	<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 Städning, tvätt och dusch											
<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"/>
...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"/>

+

+

9 Vårdinsatser

<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 vid medicinering (t.ex. att ge ögondroppar, läkemedel mm)?	<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"/>
...den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får?	<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 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 i ditt boende kunna 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"/>
...dina möjligheter till en pratstund med perso- nalen?	<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 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"/>
...de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?	<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 Hjälpens/omvårdnadens utförande

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsiikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur omtänksam personalen 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"/>	
...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"/>	
...hur väl den hjälp du får stämmer med dina förväntningar?	<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 Boendemiljön

<i>Hur nöjd är du med...</i>	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsiikt/Ej aktuellt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...ditt rum/lägenhet på äldreboendet?	<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 gemensamma utrymmena i ditt äldreboende?	<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"/>	
...omgivningen runt ditt boende?	<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"/>	
...att du fick plats i just det här äldreboendet?	<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"/>	

+

+

+

7

+

13 Hjälpen/omvårdnaden i sin helhet

- a** Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad 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 ditt äldreboende dina förväntningar?
- | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 ett *perfekt* äldreboende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer *ditt* äldreboende?
- | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 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.

- 1 Ja → **Slut på frågorna**
- 2 Nej, frågorna besvarades av annan person → **Gå till fråga 14b och 14c**

b Vem har svarat?

- 1 Närstående/anhörig
- 2 Bekant
- 3 God man/förvaltare
- 4 Personal
- 5 Annan person

+

+

+

8

+

c Varför har personen själv inte svarat på frågorna?

- 1 Nedsatt syn/synskada
- 1 Nedsatt fysisk hälsa
- 1 Nedsatt psykisk hälsa

- 1 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.

+

+

Bilaga 3: Kvalitetsdeklaration av statistiska metoder

Inledning

Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag utrett de äldres åsikter om äldreomsorgen. I uppdraget anges att syftet med utredningen skulle vara att ur de äldres perspektiv följa upp kvaliteten och tillgängligheten inom vård och omsorg om äldre kvinnor och män på nationell nivå.

Undersökningen baseras på åsikter från äldre som har hemtjänst eller bor i äldreboende i samtliga rikets kommuner samt stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö. I vissa kommuner/stadsdelar gjordes en totalundersökning, och i andra gjordes det ett urval av äldre. Denna kvalitetsdeklaration utgör ett underlag för bedömning av undersökningens kvalitet.

I undersökningen samlades uppgifter in om trygghet, information, bemötande, inflytande, hjälpens omfattning och utförande, social samvaro och aktiviteter, maten, städning, tvätt och dusch, vårdinsatser samt boendemiljön inom hemtjänst och äldreboende.

Datainsamling

Datainsamlingen och registreringen gjordes av Statistiska Centralbyrån (SCB) på uppdrag av Socialstyrelsen. Insamlingen gjordes dels via en postenkät (bilaga 1 och 2) och dels via inhämtande av bakgrundsvariabler från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB).

För hemtjänst startade datainsamlingen den 15 mars (v. 11) 2010 och avslutades den 28 maj (v21). Datainsamlingen för äldreboende startade den 29 mars (v21) och avslutades den 11 juni (v23). Tre påminnelser skickades ut. Med tanke på undersökningens storlek skickades postenkäten till äldre inom hemtjänst respektive äldreboende med två veckors mellanrum. Det handlade om att underlätta hanteringen av det praktiska genomförandet av båda undersökningarna. Dataregistreringen gjordes maskinellt i en så kallad scanner. De inskickade och besvarade enkäterna kontrollerades översiktligt i samband med datainsamlingen.

Statistikens innehåll

Målpopulation

Som målpopulation för undersökningen valdes samtliga äldre som fyllt 65 år före den 1 januari 2010 och som hade hemtjänst i ordinärt boende alternativt bodde i permanent särskilt boende den 30 juni 2009. Målpopulationen delades upp i två populationer, en som gällde personer med hemtjänst och en som gällde personer i särskilt boende.

Rampopulation

För att nå målpopulationen togs ett register fram baserat på data som Socialstyrelsen samlat in till den officiella statistiken över insatser enligt socialtjänstlagen första halvåret 2009 till äldre och personer med funktionsnedsättning. Eftersom det framtagna registret omfattade fler personer än de som skulle ingå i målpopulationen valdes följande kriterier som skulle vara upp-

fyllda för att personerna skulle få ingå. Olika kriterier valdes för de två populationerna.

Hemtjänst

Personerna skulle:

- ha fyllt 65 år senast den 31 december 2009.
- bo i ordinärt boende
- ha beviljats hemtjänst omfattande minst en av insatserna:
 - service
 - personlig omvårdnad
 - ledsagning
 - avlösning av anhörig i hemmet

Personerna skulle inte ha:

- avlidit
- emigrerat
- flyttat, d.v.s. bytt postadress sedan den 30 juni 2009
- enbart hemtjänstinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm

Särskilt boende

Personerna skulle ha:

- fyllt 65 år senast den 31 december 2009.
- bott i särskilt boende enligt SoL den 30 juni 2009.

Personerna skulle inte ha:

- avlidit
- emigrerat
- flyttat till annan kommun

För att kontrollera att kriterierna var uppfyllda, och för att få adressuppgifter till de äldre, samkörde SCB det framtagna registret med SCB:s register över totalbefolkningen (RTB). En första samkörning gjordes för att bestämma urvalsstorleken och en andra samkörning en vecka före utskick för att få aktuella uppgifter.

Statistiska mått och redovisningsgrupper

Antalsuppgifter, andelsuppgifter och medelvärden har beräknats genom vägning till riksnivå. Genom att skattningarna har baserats på ett urval av äldre uppstår ett urvalsfel. Eftersom de äldre är slumpmässigt valda med kända sannolikheter kan detta fel uppskattas. Urvalsfelet beskrivs med ett konfidensintervall, vilket innebär att ett intervall som beräknats på ett slumpmässigt urval med 95 procents sannolikhet täcker det riktiga värdet. Urvalsfelet tar inte hänsyn till fel som beror på bortfallet, så kallat bortfallsbias, och inte heller till mätfel.

Resultaten har redovisats fördelade på redovisningsgrupperna kommuner/stadsdelar och kommungrupper. Uppgiften om kommun/stadsdel har hämtats från registret och är den kommun som fattat biståndsbeslutet. Det innebär att en äldre som bor i särskilt boende i en annan kommun än den kommun som har fattat biståndsbeslutet redovisas på biståndsbeslutande kommun.

Tillförlitlighet

Undersökningen är en urvalsundersökning. Resultaten är skattningar som innehåller fel som är viktiga att ta hänsyn till vid tolkning och användning. En stor felkälla är bortfallet. Den valda metoden för bortfallskomplettering innebär att de som inte svarat på enkäten anses ha samma uppfattning om äldreomsorgen som de som svarat. Risken finns att andelen äldre och sjuka utgör en större del av bortfallet än av dem som svarat. Om dessa personer har en annan uppfattning om äldreomsorgen på grund av sin sjukdom så innebär det ett fel. En annan felkälla är när någon annan än den äldre har hjälpt till att fylla i enkäten eller besvarat enkäten åt den äldre. Då kan det lätt bli hjälparens åsikt och inte den äldres som registreras.

Sammanfattningsvis finns risken att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar, som själva inte kunnat besvara enkäten, inte representeras med sina åsikter i undersökningen. Därför bör resultaten tolkas med försiktighet.

Urval

Eftersom man i utredningen vill kunna uttala sig om äldre i hemtjänst respektive särskilt boende i varje kommun/stadsdel, har varje kommun/stadsdel behandlats som ett eget stratum. Urvalsstorleken bestämdes så att andelsskattningar mätt i procent skulle få ett 95-procentigt konfidensintervall på högst plus/minus 5 procentenheter på kommunnivå, givet ett bortfall på högst 40 procent. Vad gäller kommuner och stadsdelar med mindre än 250 äldre, eller där skillnaden mellan antal personer i urvalet och i kommunen/stadsdelen var mindre än 20 gjordes en totalundersökning. När det gällde övriga kommuner och stadsdelar drogs ett slumpmässigt urval i varje kommun eller stadsdel. Populations- och urvalsstorlekar framgår av tabell 3.1 och 3.2 nedan.

Tabell 3.1: Populationsstorlek och beräknad urvalsstorlek per stratum

Population ¹⁾	Urvalsstorlek med 60 procent svar
0 – 250	Totalundersökning
251 – 300	250
301 – 400	300
401 – 500	330
501 – 600	350
601 – 700	370
701 – 900	400
901 – 1100	420

1101 – 1500	450
1501 – 2000	470
2001 – 2500	480
2501 – 3500	500
3501 –	520

i) Med population avses antal personer som fanns i registret över äldre som hade beslut om insats och uppfyllde kriterierna för hemtjänst eller särskilt boende i respektive kommun/stadsdel.

Tabell 3.2: Populations- och urvalsstorlek på riksnivå, 2010

Rampopulation och urval	Hemtjänst	Äldreboende
Urvalsram	132 876	72 430
Ursprungligt urval	84 148	57 766
Tilläggsurval från kommunerna	9 185	2 279
Totalt bruttourval (inkl. övertäckning)	93 333	60 045

De kommuner där en urvalsundersökning var planerad hade möjlighet att genom ett avtal med SCB beställa en totalundersökning i den egna kommunen. Detta tilläggsurval gällde totalt 36 kommuner.

Ramtäckning

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

Övertäckning

Övertäckningen består av personer som inte ska vara med i ramen, men som är det. Personer som utgör övertäckning och som kommer med i urvalet ska tas bort. Det förutsätter att det är känt vilka personerna är. Exempel på övertäckning:

- Personer som är avlidna.
- Personer som ännu inte har fått sitt beslut om hemtjänst verkställt.
- Personer med felaktig uppgift om insats i registret.
- Personer som hade hemtjänst den 30 juni 2009, men inte vid undersökningstillfället.

Flertalet av dessa personer har upptäckts vid samkörning med RTB före utskick och vid datainsamlingen, och utgör därför inte något större problem. Den konstaterade övertäckningen beträffande hemtjänst och särskilt boende var cirka 6 800 respektive 2 800 personer.

Undertäckning

Undertäckningen utgörs av personer som borde ingå i ramen, men som inte finns med.

Exempel på undertäckning:

- Felrapportering i registret, t.ex. personer som hade hemtjänst eller särskilt boende men som inte inrapporterades.
- Adressuppgift saknas i RTB.
- Personer som har flyttat men haft kvar samma hemtjänstinsatser.

Storleken på underteckningen är okänd, men kan vara betydande. Hur undertäckningen påverkar resultatet är svårt att avgöra. Finns det anledning att tro att personerna i undertäckningen har en annan uppfattning om vården och omsorgen än personerna i urvalet? Skulle det vara så att personerna i undertäckningen är av en annan uppfattning än personerna i urvalet så ger detta en snedvridande effekt på resultatet.

Mätfel

Mätfel är avvikelser mellan det angivna värdet och det riktiga värdet. Det är vanligt att äldre anger att de är nöjda med den vård och omsorg de har, trots att de inte är det. Vissa äldre känner sig tacksamma och ger därför ett för högt omdöme, medan andra kanske försöker anpassa sig till ett förväntat svar.

Det var tillåtet att hjälpa de äldre att svara på enkäten eller att svara för en äldre. I första hand skulle en anhörig hjälpa den äldre. Detta är en källa till mätfel. Om en anhörig eller någon annan hjälper till, finns risken att man anpassar sin åsikt efter vad den hjälpande personen vill höra. När det gäller äldre som inte själva kan uttrycka sin åsikt, till exempel personer med demenssjukdom, är det troligen inte möjligt för någon annan att veta vad den äldre tycker.

Vad gäller hemtjänst har 74 procent av de svarande besvarat enkäten själva och inom särskilt boende har 38 procent av de svarande besvarat enkäten själva. För både hemtjänst och särskilt boende gäller att i 83 procent av de fall där enkäterna besvarats av någon annan än äldre själv, är det anhöriga som har svarat, se tabell 3.3. I jämförelse med de äldre är de anhöriga ofta mer kritiska till vården och omsorgen i allmänhet.

Tabell 3.3: För de äldre som inte svarat själva; vem har svarat?

Vem har svarat?	Hemtjänst %	Särskilt boende %
Närstående/anhörig	83	83
Bekant	3	1
God man/förvaltare	8	15
Personal	3	1
Annan person	2	0
Uppgift saknas	1	1
Totalt	100	100

Fel kan uppstå på grund av frågans formulering, så att den till exempel missförstås eller tolkas på olika sätt. Som ett exempel kan nämnas frågan om hälsa. Har till exempel en äldre med demenssjukdom som är kroppsligt vital gott eller dåligt hälsotillstånd? Hur bedömer en anhörig som svarar på enkäten i den äldres ställe detta?

Bortfall

I hemtjänstundersökningen är det 25 674 personer av nettourvalet på 86 580 äldre som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 30 procent på riksnivå. Bland kommunerna varierar bortfallet från 18 procent till 42 procent.

Ytterligare ett antal äldre inom hemtjänst har inte besvarat enstaka enkätfrågor, vilket huvudsakligen gäller uppgifter om informationen. Detta innebär att det totala bortfallet på riksnivå uppgår till 44 procent som mest (fråga 2:2 - Hur tydligt man informerar dig om vilken hjälp du ska ha?).

I särskilt boendeundersökningen är det 24 250 personer av nettourvalet på 57 229 äldre som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar ett bortfall på 42 procent på riksnivå. Bland kommunerna varierar bortfallet från 28 procent till 64 procent.

Ytterligare ett antal äldre i särskilt boende har låtit bli att besvara enstaka enkätfrågor, vilket även här huvudsakligen gäller uppgifter om informationen. Detta innebär att det totala bortfallet uppgår till 49 procent på riksnivå som mest (fråga 2:2 - Hur tydligt man informerar dig om vilken hjälp du ska ha?).

I resultatberäkningarna har man utgått ifrån att de äldre som utgör bortfallet skulle ha svarat på samma sätt som de äldre som faktiskt har svarat. Om de äldre i bortfallet har avvikande åsikter i jämförelse med äldre som svarat på enkäten ger detta ett fel. En stor risk är att bortfallet till övervägande del består av personer som inte själva kan besvara enkäten, till exempel personer med demenssjukdom eller mycket sjuka personer.

Nöjd-Kund-Index

För metodbeskrivning se:

http://www.scb.se/templates/Standard_33101.asp

Bilaga 4: Kommungruppsindelning

Indelningen i kommungrupper är gjord utifrån befolkningsstorlek och standardkostnader enligt det kommunalekonomiska utjämningsystemet. Där beräknas äldres behov utifrån ålder, kön, civilstånd och om de är födda i eller utanför Norden. Systemet är ett sätt att avgöra kommuners omsorgsbehov. Indelningen har gjorts enligt följande och avser 2008 års uppgifter:

Kommungrupps benämning	Nummer	Antal invånare	Standardkostnad
Små, låga omsorgsbehov	1	<15 000	lägsta tredjedelen
Små, medelstora omsorgsbehov	2	<15 000	mellersta tredjedelen
Små, stora omsorgsbehov	3	<15 000	högsta tredjedelen
Mellan, låga omsorgsbehov	4	15 000–50 000	lägsta tredjedelen
Mellan, medelstora omsorgsbehov	5	15 000–50 000	mellersta tredjedelen
Mellan, stora omsorgsbehov	6	15 000–50 000	högsta tredjedelen
Stora, låga omsorgsbehov	7	>50 000	lägsta tredjedelen
Stora, medelstora omsorgsbehov	8	>50 000	mellersta tredjedelen
Stora, stora omsorgsbehov	9	>50 000	högsta tredjedelen

Tabellbilaga 5: Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena på riksnivå – HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6: NKI och kvalitetsområdena värde på riksnivå efter bakgrundsvariabler – HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 7: NKI och kvalitetsområdenas värde på kommunnivå – HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 8: Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena på riksnivå – ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9: NKI och kvalitetsområdena värde på riksnivå efter bakgrundsvariabler – ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 10: NKI och kvalitetsområdenas värde på kommunnivå – ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010		Samtliga kommuner	år 2008
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde
Fr 13 a-c	NKI, HELHETEN	75	62	89	73
Fr 5:2	TRYGGHET I HEMMET	83	71	93	78
Fr 2:1-2	INFORMATIONEN *	65	47	83	59
Fr 3:1-2	BEMÖTANDET	83	73	95	82
Fr 4:1-2	INFLYTANDET	72	58	84	69
Fr 5:1, 3-4	TRYGGHETEN **	80	66	92	.
Fr 6:1-2	HJÄLPENS OMFATTNING	79	59	92	76
Fr 11:1-3	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	60	33	80	52
Fr 12:1-3	HJÄLPENS UTFÖRANDE	79	68	91	78
	MEDELINDEX	74			69
	Andel svarande	70			72
	Antal svarande	60 906			55 924

* Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

** Faktorn har genomgått en omfattande förändring sedan år 2008 och dess indexvärde är därför inte jämförbart med år 2008

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	NKI	75	62	89	73						
Fr 13 a	Hur nöjd är du sammantaget med hjälpen du har?	8,1	6,9	9,2	7,9	7	23	70	100	0	12
Fr 13 b	Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	7,9	6,7	9,1	7,7	9	25	66	100	0	14
Fr 13 c	Föreställ dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hemtjänst är den som	7,4	6,1	8,7	7,2	12	30	58	100	0	14
	TRYGGHET I HEMMET	83	71	93	78						
Fr 5:2	Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	8,5	7,5	9,4	8,1	7	16	77	100	13	6

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	INFORMATIONEN *	65	47	83	59						
Fr 2:1	<i>Hur nöjd är du med... ... personalens information till dig om förändringar (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus</i>	6,7	4,9	8,5	6,2	20	32	48	100	20	7
Fr 2:2	<i>... den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer? ***</i>	7,1	5,3	8,5	6,5	17	31	52	100	19	20
	BEMÖTANDET	83	73	95	82						
Fr 3:1	<i>Hur nöjd är du med... ... hur personalen bemöter dig?</i>	8,5	7,6	9,5	8,5	4	17	78	100	7	5
Fr 3:2	<i>... den respekt som personalen visar dig?</i>	8,5	7,6	9,5	8,4	5	17	78	100	7	10

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	INFLYTANDET	72	58	84	69						
Fr 4:1	<i>Hur nöjd är du med dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?</i>	7,1	5,7	8,4	6,9	18	27	55	100	17	6
Fr 4:2	<i>... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?</i>	7,8	6,6	8,9	7,5	11	24	65	100	14	10
	TRYGGHETEN **	80	66	92	.						
Fr 5:1	<i>I vilken utsträckning litar du på personalen?</i>	8,6	7,5	9,5	.	5	16	79	100	9	6
Fr 5:3	<i>Hur nöjd är du med... ... hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?</i>	8,0	6,8	9,1	7,5	8	23	69	100	12	6
Fr 5:4	<i>... dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal?</i>	8,0	6,3	9,4	7,6	11	20	69	100	12	8

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	HJÄLPENS OMFATTNING	79	59	92	76						
Fr 6:1	<i>Hur nöjd är du med omfattningen av den hjälp du är beviljad?</i>	8,2	6,4	9,3	7,9	7	20	73	100	9	8
Fr 6:2	<i>... hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?</i>	8,0	6,2	9,3	7,8	9	21	70	100	9	12
	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	60	33	80	52						
Fr 11:1	<i>Hur nöjd är du med... ... möjligheterna att göra sådant som du trivs med? ***</i>	6,6	3,9	8,3	5,7	25	29	46	100	36	15
Fr 11:2	<i>... dina möjligheter till en pratstund med hemtjänstpersonalen?</i>	6,6	4,5	8,5	6,2	25	28	47	100	22	12
Fr 11:3	<i>... möjligheten att komma ut när du vill? ***</i>	6,1	3,5	8,1	5,0	34	22	44	100	37	14

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	HJÄLPENS UTFÖRANDE	79	68	91	78						
Fr 12:1	<i>Hur nöjd är du med... ... hur omtänksam hemtjänstpersonalen är?</i>	8,2	7,2	9,3	8,1	6	22	72	100	11	9
Fr 12:2	<i>... hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?</i>	8,0	7,1	9,2	7,9	8	24	69	100	10	11
Fr 12:3	<i>... hur väl den hjälp du har stämmer med den du är beviljad?</i>	8,2	7,2	9,4	8,1	8	19	74	100	11	11

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010		Högsta indexvärde	Samtliga kommuner år 2008 Indexvärde	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)			Summa	Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Lägsta Indexvärde	Lägsta indexvärde			Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)			
Frågor utanför modellen											
	MATEN **	66	46	84	.						
Fr 7:2	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... hur maten smakar?	6,7	4,9	8,5	6,6	19	36	45	100	4	7
Fr 7:3	... dina möjligheter att få de maträtter du vill ha?	6,3	3,2	8,4	5,9	28	28	44	100	13	10
Fr 7:4	... storleken på portionerna?	7,7	5,7	9,1	7,6	11	26	63	100	7	9
	STÄDNING OCH TVÄTT **	74	56	91	.						
Fr 8:4	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... den hjälp du har med städningen?	7,5	5,8	9,1	7,4	13	28	60	100	1	5
Fr 8:5	... den hjälp du har med tvätten?	8,1	6,4	9,5	8,0	8	22	70	100	2	5
	DUSCH OCH BAD **	82	71	95	.						
Fr 9:2	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	8,2	6,8	9,4	8,0	8	19	73	100	2	5
Fr 9:3	... sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar? ***	8,5	7,4	9,6	8,4	5	17	78	100	3	5

Tabellbilaga 5 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket. HEMTJÄNST 2010

Frågorna:	NKI och kvalitetsområden	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde		Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan indexvärde 5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)		
	VÅRDINSATSER *	79	56	93	81						
Fr 10:2	Hur nöjd är du med... ... den hjälp du får med medicinering?	8,7	7,6	9,9	8,7	3	13	83	100	7	6
Fr 10:3	... den hjälp du får med såromläggning?	8,5	5,2	10,0	8,4	5	17	78	100	46	18
Fr 10:4	... den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får från hemtjänsten? ***	6,1	3,0	8,8	6,0	32	25	43	100	38	14

* Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

** Faktorn har genomgått en omfattande förändring sedan år 2008 och dess indexvärde är därför inte jämförbart med år 2008

*** Frågan har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser med resultat från år 2008

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:1 NKI och kvalitetsområdena efter kön på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NKI	76	75	75
Trygghet i hemmet	83	82	83
Informationen	66	65	65
Bemötandet	83	83	83
Inflytandet	72	71	72
Tryggheten	80	80	80
Hjälpens omfattning	79	79	79
Social samvaro och aktiviteter	62	59	60
Hjälpens utförande	80	79	79
Maten	68	66	66
Städning och tvätt	75	73	74
Dusch och bad	81	82	82
Vårdinsatser	80	79	79
Antal svarande	19 059	41 847	60 906

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:2 NKI och kvalitetsområdena efter ålder på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Ålder			Samtliga
	65 - 74	75 - 79	80 -	
NKI	73	75	76	75
Trygghet i hemmet	82	83	83	83
Informationen	64	66	65	65
Bemötandet	80	83	84	83
Inflytandet	70	72	72	72
Tryggheten	77	80	80	80
Hjälpens omfattning	76	78	79	79
Social samvaro och aktiviteter	61	62	60	60
Hjälpens utförande	77	79	80	79
Maten	67	68	66	66
Städning och tvätt	72	74	74	74
Dusch och bad	80	82	82	82
Vårdinsatser	77	80	80	79
Antal svarande	6 351	7 189	47 366	60 906

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:3 NKI och kvalitetsområdena efter nationalitet på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Nationalitet				Uppgift saknas	Samtliga
	Inrikes födda	Födda i Norden	Födda i övriga Europa	Födda utanför Europa		
NKI	76	72	71	72	71	75
Trygghet i hemmet	83	80	80	82	75	83
Informationen	65	63	63	68	65	65
Bemötandet	83	81	80	82	78	83
Inflytandet	72	69	69	73	69	72
Tryggheten	80	77	76	78	74	80
Hjälpens omfattning	79	76	74	69	73	79
Social samvaro och aktiviteter	60	59	61	66	59	60
Hjälpens utförande	80	77	76	77	76	79
Maten	66	63	70	80	75	66
Städning och tvätt	74	71	71	77	75	74
Dusch och bad	82	77	80	81	75	82
Vårdinsatser	80	77	80	83	75	79
Antal svarande	55 254	2 799	1 978	797	78	60 906

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:4 NKI och kvalitetsområdena efter utbildningsnivå på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Utbildningsnivå					Samtliga
	Förgymnasial utbildning	Gymnasial utbildning högst 2 år	Gymnasial utbildning mer än 2 år	Eftergymnasial utbildning	Uppgift saknas	
NKI	76	74	75	74	75	75
Trygghet i hemmet	83	82	83	83	82	83
Informationen	66	64	65	64	67	65
Bemötandet	83	83	83	84	83	83
Inflytandet	72	71	71	71	73	72
Tryggheten	80	79	79	78	80	80
Hjälpens omfattning	80	78	78	78	76	79
Social samvaro och aktiviteter	60	59	62	61	63	60
Hjälpens utförande	80	79	79	78	80	79
Maten	66	66	67	66	73	66
Städning och tvätt	74	73	73	72	75	74
Dusch och bad	82	81	81	80	82	82
Vårdinsatser	80	78	80	78	82	79
Antal svarande	35 770	13 495	3 538	6 213	1 890	60 906

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:5 NKI och kvalitetsområdena efter hälsotillstånd på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Hur bedömer Du ditt allmänna hälsotillstånd?						Uppgift saknas	Samtliga
	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt			
NKI	87	82	76	68	62	76	75	
Trygghet i hemmet	93	89	84	75	70	83	83	
Informationen	78	71	66	59	54	68	65	
Bemötandet	91	88	84	78	74	84	83	
Inflytandet	83	77	72	66	62	73	72	
Tryggheten	89	85	81	74	69	80	80	
Hjälpens omfattning	89	85	80	72	66	79	79	
Social samvaro och aktiviteter	73	68	61	53	47	60	60	
Hjälpens utförande	89	85	80	74	70	80	79	
Maten	80	74	67	60	57	66	66	
Städning och tvätt	87	80	74	66	64	74	74	
Dusch och bad	89	86	83	77	73	83	82	
Vårdinsatser	91	86	81	74	70	79	79	
Antal svarande	1 468	9 589	34 651	11 332	2 258	1 608	60 906	

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:6 NKI och kvalitetsområdena efter hjälpmedel på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?					Uppgift saknas	Samtliga
	Nej, inga hjälpmedel	Ja, käpp eller rollator	Ja, rullstol	Ja, behöver hjälp av annan person	Är sängbunden		
NKI	77	75	73	72	72	77	75
Trygghet i hemmet	85	82	82	81	80	84	83
Informationen	67	65	64	64	61	67	65
Bemötandet	85	83	81	80	79	84	83
Inflytandet	74	71	70	69	68	73	72
Tryggheten	81	79	79	78	76	80	80
Hjälpens omfattning	80	78	78	76	77	80	79
Social samvaro och aktiviteter	65	59	56	55	54	62	60
Hjälpens utförande	81	79	78	77	76	81	79
Maten	69	66	64	65	61	69	66
Städning och tvätt	75	73	72	71	69	76	74
Dusch och bad	82	82	81	79	77	84	82
Vårdinsatser	83	80	76	75	77	78	79
Antal svarande	19 018	32 519	7 811	4 223	698	1 618	60 906

Tabellbilaga 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. HEMTJÄNST 2010

Tabellbilaga 6:7 NKI och kvalitetsområdena efter boendeform på riksnivå. Hemtjänst 2010

NKI och kvalitetsområden	Hur bor du?				Uppgift saknas	Samtliga
	I lägenhet (hyresrätt, bostadsrätt, senior lägenhet)	I villa/radhus	I särskilt boende (t.ex. servicehus, gruppboende och sjukhem)	Annat boende		
NKI	75	77	74	74	77	75
Trygghet i hemmet	82	85	79	80	84	83
Informationen	65	67	66	66	67	65
Bemötandet	83	85	81	82	84	83
Inflytandet	71	73	70	71	74	72
Tryggheten	79	81	78	79	80	80
Hjälpens omfattning	78	80	78	77	80	79
Social samvaro och aktiviteter	60	61	59	59	62	60
Hjälpens utförande	79	81	78	79	80	79
Maten	67	67	63	69	69	66
Städning och tvätt	74	73	74	72	75	74
Dusch och bad	82	83	78	79	83	82
Vårdinsatser	80	81	76	77	79	79
Antal svarande	39 813	15 005	3 608	952	1 528	60 906

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Ale	75	86	65	85	72	82	79	55	80	65	73	81	80	175	72
Alingsås	78	85	73	87	77	84	81	64	83	64	73	82	82	238	72
Alvesta	80	85	71	87	72	85	81	69	84	72	80	83	85	194	68
Aneby	81	91	60	85	72	85	84	66	87	67	78	88	88	70	75
Arboga	75	79	64	80	73	80	78	63	80	66	67	89	86	137	76
Arjeplog	83	82	75	86	81	88	85	69	87	68	87	87	84	42	61
Arvidsjaur	82	90	76	84	78	84	85	64	87	66	86	87	81	97	68
Arvika	79	87	72	88	75	84	83	56	84	66	79	86	82	236	66
Askersund	77	86	66	83	73	79	80	43	81	69	74	87	80	137	77
Avesta	74	83	61	81	68	79	80	52	79	56	78	77	83	202	74
Bengtstors	80	86	69	87	76	85	83	59	85	68	72	85	79	134	66
Berg	78	86	67	85	76	83	83	59	83	69	76	84	79	149	71
Bjurholm	81	84	72	82	73	81	82	46	81	66	85	87	74	44	83
Bjuv	77	83	62	86	73	84	83	65	83	68	76	75	78	92	68
Boden	78	83	71	85	72	84	81	67	83	69	79	86	83	215	74
Bollebygd	77	84	58	81	66	79	79	43	79	66	63	73	80	48	67
Bollnäs	72	82	59	79	65	77	77	51	77	66	72	79	74	208	65
Borgholm	81	88	73	88	76	86	80	65	85	67	79	85	80	156	68
Borlänge	72	81	59	82	68	77	77	62	76	73	71	81	80	643	73
Borås	72	81	59	79	67	77	76	54	75	66	68	79	74	314	74
Botkyrka	67	75	53	76	60	71	73	49	72	59	69	73	75	247	70
Boxholm	89	88	77	90	78	90	88	76	91	75	88	92	86	75	78
Bromölla	77	81	68	83	75	82	81	58	81	67	70	80	83	106	72
Bräcke	82	89	72	86	77	86	85	62	83	69	79	83	79	105	72
Burlöv	75	81	67	82	71	78	77	60	76	62	71	81	79	115	69
Båstad	80	83	71	85	73	83	83	61	84	68	73	84	85	160	70

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Dals-Ed	86	92	78	89	84	87	79	77	88	73	80	87	83	44	70
Danderyd	77	84	69	86	76	79	81	68	81	70	74	84	76	233	72
Degerfors	74	82	65	82	71	81	78	54	77	67	68	79	76	107	73
Dorotea	82	84	74	84	71	83	81	71	84	63	83	81	87	36	59
Eda	73	78	62	86	69	80	80	52	78	60	75	77	80	91	67
Ekerö	78	87	67	87	77	83	80	67	81	71	66	91	85	129	77
Eksjö	75	83	65	82	69	80	79	57	77	61	69	81	76	202	73
Emmaboda	74	78	64	82	72	81	78	57	80	65	72	77	76	87	69
Enköping	79	86	68	86	74	82	83	67	82	75	74	85	85	216	66
Eskilstuna	77	84	68	84	72	82	80	60	80	65	73	82	80	788	72
Eslöv	78	83	69	86	74	80	80	66	83	73	71	83	86	179	73
Essunga	77	84	68	84	72	81	81	65	82	58	78	81	81	55	73
Fagersta	83	87	69	87	78	85	84	71	85	78	79	83	83	133	69
Falkenberg	79	86	72	85	74	85	82	60	83	70	74	84	84	268	73
Falköping	81	87	75	88	78	84	85	68	85	63	75	88	86	198	72
Falun	79	84	69	85	76	83	80	63	82	67	78	82	78	748	70
Filipstad	76	86	65	82	75	79	81	62	81	73	70	83	82	190	71
Finspång	81	86	68	84	75	85	84	68	85	73	81	84	82	213	71
Flen	77	83	68	83	73	83	81	56	81	62	71	84	79	183	76
Forshaga	80	84	61	84	72	81	78	59	85	58	76	83	76	76	70
Färgelanda	88	91	79	91	82	92	90	70	90	84	77	88	84	43	70
Gagnef	84	89	80	93	82	89	85	71	86	78	84	91	92	101	75
Gislaved	82	86	71	86	79	84	83	71	84	68	81	84	89	234	76
Gnesta	82	91	70	90	74	86	85	64	85	63	79	84	89	85	70
Gnosjö	85	89	83	88	82	87	85	80	88	74	88	88	87	89	78

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande
Gotland	78	84	70	84	75	82	78	67	81	72	78	82	78	293	73
Grums	74	82	64	84	66	79	76	50	80	69	75	86	76	73	71
Grästorp	82	87	73	87	78	84	86	64	86	62	84	85	78	56	73
Gullspång	85	89	79	91	82	88	92	65	87	79	89	87	88	47	75
Gällivare	73	82	56	79	68	78	75	62	78	62	73	77	80	125	59
Gävle	70	79	56	79	65	74	76	57	75	67	68	79	75	771	65
Göteborg	72	81	63	82	68	77	75	60	77	66	72	81	75	3865	71
Göteborg Askim	75	84	66	86	71	79	76	68	80	65	74	81	78	208	75
Göteborg Backa	62	75	49	76	58	69	69	47	68	57	71	72	67	220	73
Göteborg Bergsjön	67	79	56	75	68	72	70	69	71	73	66	77	89	90	66
Göteborg Biskopsgården	68	81	60	78	67	75	75	54	75	55	71	78	71	220	67
Göteborg Centrum	74	86	66	85	70	80	78	62	79	69	72	87	80	297	75
Göteborg Frölunda	77	87	68	86	71	79	79	68	81	74	76	84	77	240	73
Göteborg Gunnared	66	77	56	77	63	74	71	50	71	58	67	75	56	136	69
Göteborg Härlanda	72	79	63	82	71	77	74	64	77	70	72	82	73	222	71
Göteborg Högsbo	72	81	66	82	66	77	74	59	77	65	74	83	73	235	74
Göteborg Kortedala	72	76	62	81	69	75	76	56	76	61	73	72	78	219	69
Göteborg Kärra-Rödbo	68	83	59	82	63	73	74	63	73	76	70	82	75	93	74
Göteborg Linnestaden	67	78	53	78	60	70	69	52	72	64	67	82	68	214	71
Göteborg Lundby	70	80	60	81	67	72	74	63	75	74	73	79	75	229	68
Göteborg Lärjedalen	79	85	75	85	75	82	81	61	83	66	78	86	69	95	68
Göteborg Majorna	79	85	74	87	79	83	82	67	83	68	80	83	79	234	72
Göteborg Södra skärgården	80	90	75	85	73	85	85	72	83	69	81	77	79	52	78

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Göteborg Torslanda	72	83	60	82	65	80	74	66	76	59	63	85	82	115	74
Göteborg Tuve-Säve	71	77	59	78	65	74	70	53	74	56	67	75	72	123	72
Göteborg Tynnered	72	80	61	81	69	78	75	55	79	65	69	82	75	227	74
Göteborg Älvsborg	66	74	59	79	65	71	71	52	72	68	64	75	68	129	63
Göteborg Örgryte	75	81	68	85	70	78	77	64	79	66	74	82	78	267	73
Götene	80	85	72	85	73	84	81	56	80	68	75	84	85	99	69
Habo	78	87	69	85	76	82	83	66	81	73	76	81	81	60	76
Hagfors	77	84	72	84	74	83	81	59	82	67	71	86	81	168	63
Hallsberg	74	83	61	81	65	80	77	55	77	68	67	80	80	109	68
Hallstahammar	79	83	70	82	74	83	82	63	84	73	78	88	80	131	63
Halmstad	79	84	71	86	76	83	82	67	84	68	82	83	82	300	71
Hammarö	67	73	57	77	62	73	72	45	73	65	70	76	69	95	68
Haninge	70	79	62	78	69	75	73	58	74	69	68	78	76	230	73
Haparanda	76	84	66	83	74	81	79	61	81	69	82	77	79	90	67
Heby	76	84	65	84	70	82	81	56	78	67	69	79	74	126	67
Hedemora	77	84	65	82	73	82	81	63	81	79	77	84	79	225	66
Helsingborg	75	81	67	84	73	80	78	61	80	64	76	79	77	306	69
Herrljunga	76	84	64	80	69	81	78	56	78	66	69	82	81	88	70
Hjo	81	87	71	88	76	85	86	60	85	67	75	84	80	75	66
Hofors	79	82	71	86	74	82	82	60	83	66	73	78	75	118	67
Huddinge	70	80	60	82	67	75	74	62	75	68	67	79	74	271	70
Hudiksvall	79	85	69	85	73	84	82	60	81	62	68	83	79	370	67
Hultsfred	73	83	61	81	70	79	78	54	78	59	74	82	76	187	74
Hylte	78	82	67	88	76	83	82	58	81	65	75	86	83	109	79
Håbo	80	86	72	89	77	88	81	62	85	60	77	82	76	98	77

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Hällefors	80	83	67	86	74	81	78	59	83	56	73	81	86	74	62
Härjedalen	75	83	63	81	66	79	78	53	78	66	72	77	79	145	61
Härnösand	72	81	57	80	67	78	78	53	75	67	72	80	72	223	71
Härryda	77	84	64	82	72	79	79	65	82	63	70	85	85	192	73
Hässleholm	72	76	60	81	68	76	76	56	76	66	70	79	81	285	73
Höganäs	77	83	58	82	73	82	83	60	81	64	71	79	82	209	63
Högsby	74	83	64	85	66	81	79	55	80	62	76	83	75	91	76
Hörby	77	78	67	84	73	81	79	52	81	62	72	82	81	134	69
Höör	72	74	56	77	66	73	72	58	73	69	72	76	78	110	61
Jokkmokk	86	93	79	91	83	89	86	66	88	75	86	95	91	67	69
Järfälla	76	85	65	83	77	80	80	72	80	78	73	81	80	307	73
Jönköping	76	84	65	84	72	79	80	61	79	65	74	83	79	298	70
Kalix	74	81	64	81	69	79	78	62	80	65	73	82	79	167	66
Kalmar	76	84	66	83	70	80	81	61	78	62	74	81	78	272	66
Karlsborg	79	85	70	84	75	83	82	60	82	63	71	80	81	75	80
Karlshamn	75	82	64	80	67	79	82	53	78	60	73	82	75	239	75
Karlskoga	78	85	69	84	74	83	82	52	83	53	75	83	86	211	70
Karlskrona	83	89	74	88	78	86	86	69	87	71	83	88	84	262	70
Karlstad	70	79	59	80	63	75	74	48	74	66	69	80	75	310	73
Katrineholm	77	82	64	84	69	80	80	59	80	58	74	87	77	208	68
Kil	78	84	67	86	73	82	80	56	83	71	78	86	82	103	64
Kinda	82	88	75	88	81	85	83	70	85	79	83	86	88	146	74
Kiruna	75	84	64	82	68	77	81	61	81	63	79	83	80	209	67
Klippan	76	81	70	82	73	80	79	53	80	66	72	82	81	137	65

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Knivsta	80	85	65	85	74	82	80	68	83	57	75	80	82	51	73
Kramfors	72	81	62	79	67	78	77	53	75	58	70	78	78	203	63
Kristianstad	79	86	68	84	74	82	83	65	82	70	77	87	81	283	68
Kristinehamn	76	84	68	84	71	82	79	63	82	76	74	85	85	219	72
Krokom	78	82	69	84	74	81	81	63	80	70	79	78	79	131	78
Kumla	74	84	63	83	69	81	78	51	79	66	70	81	75	184	68
Kungsbacka	75	85	67	85	71	80	79	62	79	58	68	81	84	246	70
Kungsör	79	83	71	86	76	83	84	61	84	66	87	79	77	78	79
Kungälv	76	84	64	86	73	80	80	66	81	67	74	84	82	241	73
Kävlinge	78	85	70	86	76	86	82	68	84	68	78	80	82	181	74
Köping	77	85	72	86	75	83	80	63	81	71	77	87	89	198	70
Laholm	74	82	63	82	69	79	77	58	77	69	72	85	79	206	75
Landskrona	80	86	72	85	76	83	82	69	83	71	79	84	85	236	71
Laxå	79	86	74	85	75	86	83	56	82	60	75	84	80	66	66
Lekeberg	82	87	72	89	80	88	85	65	87	80	70	90	83	58	71
Leksand	77	88	66	85	72	83	80	51	83	53	69	84	79	172	70
Lerum	82	90	77	87	83	86	86	76	87	80	78	89	87	165	71
Lessebo	81	84	72	88	71	84	79	62	84	66	75	87	86	94	75
Lidingö	74	82	65	84	71	76	78	61	78	63	74	78	77	365	66
Lidköping	82	87	76	89	79	87	84	69	87	76	78	88	87	516	81
Lilla Edet	73	83	62	83	70	79	77	58	78	65	69	80	78	96	66
Lindesberg	77	86	68	87	71	84	80	57	83	60	73	86	86	197	74
Linköping	78	83	65	84	74	81	81	65	80	65	76	81	83	298	71
Ljungby	78	86	66	84	71	82	79	67	81	58	76	80	80	220	69
Ljusdal	76	84	66	85	71	83	80	62	80	73	71	85	75	114	66
Ljusnarsberg	69	80	54	79	63	73	73	46	74	50	64	74	67	47	67

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Lomma	74	81	65	83	73	78	80	59	78	59	73	80	86	160	70
Ludvika	76	84	70	85	73	83	80	57	81	71	80	81	76	228	65
Luleå	77	84	63	83	69	79	79	67	81	72	74	85	83	255	69
Lund	76	81	65	83	73	79	79	60	79	68	72	83	78	278	67
Lycksele	76	82	65	84	73	79	80	60	79	60	73	81	78	106	61
Lysekil	78	88	66	84	73	82	82	62	83	74	75	85	81	174	72
Malmö	70	78	59	79	64	74	75	52	75	63	71	77	76	3254	70
Malmö Centrum	72	81	64	80	66	77	75	57	77	66	75	80	82	375	69
Malmö Fosie	71	79	63	79	65	77	75	55	76	59	72	79	77	378	68
Malmö Husie	73	80	59	81	66	76	78	55	77	68	75	81	83	348	75
Malmö Hyllie	70	79	60	79	64	74	76	53	74	58	70	78	77	514	73
Malmö Kirseberg	74	82	58	84	69	77	79	53	78	67	68	77	74	177	70
Malmö Limhamn-Bunkeflo	67	78	54	79	61	74	74	47	73	61	64	72	70	263	70
Malmö Oxie	66	75	47	73	58	68	69	46	71	62	67	72	70	101	75
Malmö Rosengård	66	78	53	75	63	69	71	49	70	68	65	73	72	161	68
Malmö Södra Innerstaden	64	71	51	74	58	66	72	47	70	61	71	74	71	411	69
Malmö Västra Innerstaden	72	80	64	81	67	77	77	53	77	64	72	78	77	526	69
Malung-Sälen	84	92	77	90	83	89	84	70	87	73	76	90	86	133	76
Malå	73	85	68	84	78	79	83	57	80	52	73	82	77	38	69
Mariestad	77	83	70	84	75	84	81	59	82	61	72	79	80	215	70
Mark	79	84	71	86	74	86	82	59	85	66	74	83	83	234	71
Markaryd	83	86	69	87	75	86	87	59	86	58	80	86	76	105	73
Mellerud	83	87	71	88	79	86	86	69	85	84	81	89	86	130	70
Mjölby	80	86	72	87	76	86	83	68	84	65	79	85	84	254	75

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Mora	71	82	61	80	67	79	76	55	77	71	71	79	76	192	69
Motala	80	87	76	88	78	87	82	71	85	74	77	85	84	243	75
Mullsjö	81	85	76	89	78	88	85	64	87	65	77	89	80	35	74
Munkedal	76	82	66	86	72	81	80	56	80	68	70	81	87	81	65
Munkfors	70	84	64	80	70	80	80	46	78	61	70	77	82	48	66
Mölnadal	70	78	60	78	66	73	75	56	75	65	68	77	76	209	66
Mönsterås	75	81	64	83	71	81	77	62	81	69	72	85	80	134	65
Mörbylånga	79	86	65	86	71	83	82	65	82	80	75	86	82	136	75
Nacka	79	86	72	88	80	82	80	71	83	74	80	84	84	282	69
Nora	78	90	71	86	74	86	81	60	84	53	72	84	80	100	71
Norberg	68	82	55	78	68	78	73	52	74	64	61	74	79	70	64
Nordanstig	80	84	65	82	71	83	85	58	84	65	76	85	76	87	64
Nordmaling	78	86	69	84	74	83	80	58	81	61	76	82	79	96	74
Norrköping	74	83	64	82	71	79	79	57	78	62	73	82	78	1204	70
Norrtälje	78	86	67	88	75	83	80	61	83	72	76	84	81	280	73
Norsjö	78	91	65	86	76	83	82	59	82	71	85	85	85	30	64
Nybro	75	83	66	83	71	81	79	60	80	65	77	85	80	220	70
Nykvärn	83	87	75	89	76	87	80	61	84	66	81	83	82	45	75
Nyköping	75	83	63	83	69	78	79	61	80	57	71	82	78	290	76
Nynäshamn	67	75	56	80	62	73	72	51	74	66	68	81	73	134	64
Nässjö	79	84	67	85	73	81	84	61	83	66	82	88	87	213	70
Ockelbo	75	80	67	80	67	76	77	49	77	64	75	74	70	94	70
Olofström	82	88	76	89	78	85	85	64	87	58	81	82	78	153	70
Orsa	79	84	71	86	75	83	83	68	84	66	75	88	81	87	70
Orust	75	84	65	84	69	80	80	56	80	60	65	78	81	138	60
Osby	79	87	72	87	73	85	81	63	83	65	76	82	88	113	72

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande
Oskarshamn	80	87	71	84	75	83	85	63	83	62	76	83	85	222	72
Ovanåker	78	86	70	83	73	83	82	58	82	63	74	84	78	173	74
Oxelösund	74	85	60	79	68	80	77	52	75	62	60	72	83	86	66
Pajala	76	86	63	84	69	82	79	58	80	58	77	82	82	82	72
Partille	72	82	64	81	68	75	76	53	77	57	72	76	72	211	71
Perstorp	74	81	65	85	69	79	77	62	80	57	74	87	81	46	58
Piteå	84	88	78	89	79	88	86	68	87	65	86	87	83	267	79
Ragunda	81	83	65	84	73	84	78	53	81	73	75	83	81	100	71
Robertsfors	79	86	68	81	73	81	80	66	79	75	79	84	87	95	79
Ronneby	76	85	69	84	72	82	80	54	81	60	75	81	77	189	71
Rättvik	79	87	66	85	75	83	84	64	84	65	74	83	85	141	64
Sala	74	80	62	81	71	80	77	58	78	58	66	82	74	151	68
Salem	77	80	68	82	72	82	78	66	81	68	78	83	87	56	72
Sandviken	69	78	59	81	66	77	74	51	75	60	65	76	74	247	66
Sigtuna	71	77	62	81	69	75	75	57	77	62	69	87	79	204	66
Simrishamn	80	85	74	86	76	86	83	62	84	68	76	84	83	262	73
Sjöbo	77	84	68	85	75	82	82	68	82	73	75	84	84	146	74
Skara	77	84	70	84	74	84	82	65	81	65	73	85	83	198	74
Skellefteå	78	84	68	84	75	82	82	63	81	66	74	84	80	322	72
Skinnskatteberg	73	80	66	84	71	80	77	63	79	52	72	75	76	41	76
Skurup	83	87	73	87	81	87	87	64	87	72	79	90	83	124	81
Skövde	73	80	65	80	69	79	79	53	77	62	71	81	73	219	70
Smedjebacken	80	86	71	84	72	84	83	57	85	68	77	86	93	92	72
Sollefteå	76	81	64	83	69	79	78	59	80	65	75	83	81	234	70
Sollentuna	76	83	65	84	74	81	79	66	78	65	73	82	79	271	72

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Solna	70	79	58	80	69	74	74	55	74	69	73	77	79	266	65
Sorsele	73	73	70	79	71	78	67	48	74	57	77	82	72	41	67
Sotenäs	77	84	67	85	70	81	82	60	81	55	72	83	80	130	68
Staffanstorps	80	88	67	83	73	83	85	70	84	58	83	79	87	94	71
Stenungsund	76	82	66	84	72	80	79	62	83	61	72	83	85	194	70
Stockholm	71	81	62	82	69	76	74	58	76	69	71	79	77	3526	70
Stockholm Bromma	76	85	67	85	76	81	82	65	81	65	75	82	81	281	74
Stockholm Enskede-Årsta-Vanör	67	79	58	79	66	72	71	53	74	64	68	75	79	274	66
Stockholm Farsta	67	78	57	79	65	74	71	51	73	65	68	80	72	282	72
Stockholm Hägersten-Liljeholmen	69	78	57	79	65	73	70	54	72	68	66	79	76	287	74
Stockholm Hässelby-Vällingby	74	81	63	81	70	76	77	62	77	71	74	79	77	264	67
Stockholm Kungsholmen	72	81	63	84	71	76	78	65	76	68	72	82	82	268	71
Stockholm Norrmalm	75	84	69	86	73	79	79	62	80	72	73	84	76	269	71
Stockholm Rinkeby-Kista	64	80	65	82	70	79	59	61	75	80	74	78	81	207	66
Stockholm Skarpnäck	72	81	61	81	69	76	76	53	76	65	69	80	74	227	70
Stockholm Skärholmen	66	80	58	76	67	73	67	57	70	67	66	77	83	204	73
Stockholm Spånga-Tensta	74	87	69	85	74	81	76	63	79	79	76	83	84	191	67
Stockholm Södermalm	74	81	65	83	70	77	75	60	78	70	71	80	74	302	68
Stockholm Älvsjö	67	78	49	77	61	72	73	53	71	65	68	76	73	173	72
Stockholm Östermalm	73	83	61	85	72	77	77	59	78	75	72	78	75	297	70
Storfors	67	76	54	76	58	77	77	33	72	59	64	76	71	52	69
Storuman	68	73	49	74	58	73	65	40	75	54	72	75	69	48	62
Strängnäs	78	85	69	86	73	84	81	67	81	69	78	83	84	207	73
Strömstad	82	90	70	89	73	87	81	63	83	71	73	90	87	108	74

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vårdinsatser	Antal svarande	Andel svarande
Strömsund	79	85	70	85	75	82	82	59	83	66	75	83	80	206	73
Sundbyberg	70	77	60	79	65	76	75	53	73	62	70	75	72	290	67
Sundsvall	69	78	59	78	66	74	74	49	73	65	65	76	75	290	67
Sunne	77	82	67	81	70	82	79	55	82	70	77	84	80	151	67
Surahammar	80	83	70	84	76	83	82	51	84	69	79	85	84	56	67
Svalöv	73	78	62	81	70	76	76	49	78	69	64	80	77	136	70
Svedala	77	83	66	84	74	77	79	69	81	68	79	82	85	130	76
Svenljunga	79	87	71	86	74	83	81	69	82	65	74	80	79	97	76
Säffle	73	80	61	83	68	80	79	51	77	65	68	78	76	181	70
Säter	76	79	66	83	71	82	80	62	80	78	77	82	76	150	77
Sävsjö	82	90	80	91	82	88	84	65	86	73	83	90	76	90	64
Söderhamn	76	82	63	82	70	79	80	57	78	75	74	84	78	222	68
Söderköping	82	90	73	86	79	85	87	66	84	70	78	88	89	90	77
Södertälje	69	78	58	79	67	73	73	57	73	65	69	78	77	662	66
Sölvesborg	77	83	68	83	74	79	80	62	82	62	73	81	81	184	67
Tanum	79	84	67	84	72	84	84	63	83	66	78	84	78	116	66
Tibro	82	86	69	88	80	87	85	62	86	63	79	90	87	79	69
Tidaholm	80	83	68	84	73	85	79	59	79	77	70	85	88	110	63
Tierp	74	78	65	83	70	79	80	51	79	65	70	83	83	186	68
Timrå	75	86	68	85	71	83	83	52	82	62	72	83	87	145	64
Tingsryd	84	87	77	90	80	87	86	68	88	70	81	88	85	165	69
Tjörn	78	86	71	85	75	82	82	57	82	59	75	89	79	69	59
Tomelilla	74	81	60	81	68	79	78	58	78	66	74	82	78	122	78
Torsby	75	84	69	83	70	81	78	56	79	65	73	83	79	148	65
Torsås	82	86	71	90	78	86	84	72	85	74	76	88	83	137	72

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt- andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Tranemo	75	79	69	81	67	79	78	61	81	70	73	83	81	90	73
Tranås	76	85	68	82	71	80	80	64	79	61	69	78	81	150	68
Trelleborg	73	81	59	81	64	75	77	59	77	59	71	82	76	212	70
Trollhättan	79	86	69	85	74	82	83	63	83	68	74	85	83	253	72
Trosa	70	76	57	85	67	73	79	55	76	57	76	81	80	80	66
Tyresö	79	85	65	86	76	82	83	63	83	70	76	84	80	245	67
Täby	76	84	66	84	77	80	78	67	79	73	73	84	84	300	75
Töreboda	76	80	66	83	70	80	79	55	80	46	69	81	84	114	80
Uddevalla	72	82	63	83	68	78	78	60	78	69	71	80	79	237	65
Ulricehamn	83	87	77	88	80	87	86	71	86	77	79	86	86	204	74
Umeå	77	83	70	83	75	81	81	65	80	71	75	82	80	308	72
Upplands Väsby	71	81	62	84	75	79	70	58	77	67	68	80	72	222	73
Upplands-Bro	70	82	59	81	59	74	74	50	77	61	74	71	75	158	76
Uppsala	72	81	59	79	68	75	77	63	77	66	69	77	79	296	69
Uppvidinge	78	83	70	84	71	82	79	66	81	65	81	85	83	112	73
Vadstena	78	81	62	83	68	82	78	66	79	69	72	81	91	103	74
Vaggeryd	83	90	75	89	79	87	87	64	86	60	81	87	80	87	73
Valdemarsvik	87	90	79	91	84	90	90	76	90	70	85	92	93	86	74
Vallentuna	77	82	66	84	70	80	80	59	80	65	75	84	80	156	76
Vansbro	77	84	69	87	77	85	83	65	82	64	73	85	88	81	65
Vara	74	80	66	82	71	80	77	55	80	69	68	82	80	168	63
Varberg	76	87	66	85	73	82	80	62	81	71	74	82	85	261	69
Vaxholm	71	76	59	81	68	76	73	61	76	64	61	77	78	105	82
Vellinge	81	87	72	87	76	85	85	64	85	71	78	83	80	320	72
Vetlanda	82	85	74	88	77	85	85	68	85	75	81	87	85	217	69
Vilhelmina	83	88	74	87	79	84	86	71	87	76	88	85	85	72	67

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Vimmerby	79	85	66	86	74	83	83	59	81	65	77	84	80	178	73
Vindeln	81	86	70	86	74	85	76	64	86	65	77	88	86	88	68
Vingåker	77	83	63	81	67	80	80	54	82	69	77	79	79	76	69
Vårgårda	81	84	71	87	73	80	83	65	81	73	80	88	83	83	77
Vänersborg	76	83	64	85	70	79	80	57	83	64	72	80	83	223	69
Vännäs	75	80	62	84	67	78	80	65	82	61	68	85	85	89	68
Värmdö	80	82	68	86	76	80	84	71	82	70	75	85	82	143	63
Värnamo	79	85	71	86	73	83	82	65	83	62	75	84	80	243	76
Västervik	79	87	72	86	76	84	83	66	82	67	79	87	83	270	72
Västerås	79	85	70	85	78	82	83	71	83	70	80	80	81	341	79
Växjö	76	81	66	82	73	81	78	63	80	62	69	85	80	259	70
Ydre	81	86	70	88	75	83	87	61	85	66	74	79	74	36	69
Ystad	77	84	66	83	71	81	80	62	81	68	77	86	84	232	73
Åmål	79	82	71	87	76	85	82	63	83	66	69	84	85	141	71
Ånge	75	83	65	84	73	79	78	60	81	74	75	78	80	123	68
Åre	79	89	67	83	72	82	81	61	81	66	78	80	78	91	71
Årjäng	77	83	66	87	71	80	83	56	83	64	76	85	82	121	73
Åsele	78	87	66	86	73	82	77	64	82	58	77	79	81	61	76
Åstorp	76	80	58	83	74	82	82	49	80	56	73	84	77	93	73
Åtvidaberg	80	87	67	87	77	85	85	62	81	69	76	84	83	125	75
Älmhult	78	86	70	86	74	84	82	65	82	64	75	80	83	160	68
Älvdalen	81	91	73	87	79	86	82	55	85	73	80	86	86	103	69
Älvkarleby	71	81	60	80	67	78	73	42	76	55	65	79	72	66	65
Älvsbyn	82	88	77	90	76	88	84	69	86	71	82	87	83	114	68
Ängelholm	79	84	69	86	72	83	81	65	82	70	77	84	84	238	69

Tabellbilaga 7 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. HEMTJÄNST 2010

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) och respektive kvalitetsfaktors

Kommuner och stadsdelar	NKI	Trygghet i hemmet	Informa- tionen	Bemöt andet	Inflyt- andet	Trygg- heten	Hjälpens omfatt- ning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande	Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande
Öckerö	87	89	81	91	82	92	85	72	91	76	83	92	92	56	80
Ödeshög	87	91	83	93	83	90	88	79	89	70	91	80	82	65	76
Örebro	74	83	59	81	69	77	79	49	77	59	71	79	74	300	71
Örkelljunga	77	81	68	85	76	82	82	54	82	64	78	74	77	89	63
Örnsköldsvik	79	84	69	86	74	82	82	63	83	66	81	86	82	308	73
Östersund	76	83	65	83	74	80	82	59	79	63	74	79	79	801	71
Österåker	77	83	64	83	72	78	79	65	79	72	73	80	77	315	72
Östhammar	77	83	66	86	73	82	80	55	80	61	71	82	74	168	74
Östra Göinge	72	77	57	77	63	76	76	47	78	61	69	74	72	106	70
Överkalix	84	85	71	95	73	89	81	68	87	65	88	92	78	44	65
Övertorneå	71	79	65	77	69	77	72	53	77	46	56	81	74	94	73
Samtliga kommuner	75	83	65	83	72	80	79	60	79	66	74	82	79	60906	70

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde
Fr 13 a-c	NKI, HELHETEN	72	53	87	70
Fr 5:2	TRYGGHET I BOENDET	83	65	93	83
Fr 2:1-2	INFORMATIONEN *	63	42	77	56
Fr 3:1-2	BEMÖTANDET	78	64	88	77
Fr 4:1-2	INFLYTANDET	66	46	81	63
Fr 5:1, 3-4	TRYGGHETEN **	77	60	88	.
Fr 6:1-2	HJÄLPENS/OMVÅRDNADENS OMFATTNING	77	57	88	74
Fr 7:1-4	MATEN **	63	45	78	.
Fr 8:1-4	STÄDNING, TVÄTT OCH DUSCH *	75	51	89	73
Fr 9:1	VÅRDINSATSER *	84	71	94	84
Fr 10:1-4	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	56	28	73	52
Fr 11:1-3	HJÄLPENS/OMVÅRDNADENS UTFÖRANDE	76	58	88	74
Fr 12:1-4	BOENDEMILJÖN MEDELINDEX	80 72	62	91	79 69

* Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	NKI, HELHETEN	72	53	87	70						
Fr 13a	Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?	7,8	6,2	9,2	7,7	8	27	65	100	0	6
Fr 13b	Hur väl uppfyller ditt äldreboende dina förväntningar?	7,5	5,8	8,8	7,3	12	29	59	100	0	6
Fr 13c	Föreställ dig ett <i>perfekt</i> äldreboende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer <i>ditt</i> äldreboende?	7,0	5,1	8,3	6,9	16	34	50	100	0	6
	TRYGGHET I BOENDET	83	65	93	83						
Fr 5:2	Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?	8,5	6,9	9,4	8,5	6	16	78	100	4	3
	INFORMATIONEN *	63	42	77	56						
Fr 2:1	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... personalens information till dig om förändringar (t.ex. byte av personal, ändrade tider för hjälp eller besök på sjukhus m.m.)? ***	6,5	4,7	7,9	6,0	21	37	42	100	16	4
Fr 2:2	... den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer? ***	6,8	4,8	8,1	6,1	18	36	46	100	19	11

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	BEMÖTANDET	78	64	88	77						
Fr 3:1	<i>Hur nöjd är du med... ... hur personalen bemöter dig?</i>	8,1	6,8	9,1	8,0	6	23	71	100	4	3
Fr 3:2	<i>... den respekt som personalen visar dig?</i>	8,0	6,6	9,0	7,8	8	24	69	100	4	4
	INFLYTANDET	66	46	81	63						
Fr 4:1	<i>Hur nöjd är du med... ... dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp?</i>	6,6	4,9	8,3	6,4	21	34	45	100	20	3
Fr 4:2	<i>... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?</i>	7,2	5,3	8,4	7,0	15	31	54	100	15	5

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde		Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)		
	TRYGGHETEN **	77	60	88	.						
Fr 5:1	I vilken utsträckning litar du på personalen?	8,1	6,6	9,1	.	7	21	71	100	5	3
Fr 5:3	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver?	7,9	6,0	8,9	7,5	8	23	69	100	6	3
Fr 5:4	... dina möjligheter att vid behov få kontakt med personalen?	7,8	6,1	9,0	7,5	11	22	67	100	8	3

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	HJÄLPENS/OMVÅRDNADENS OMFATTNING	77	57	88	74						
Fr 6:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i>										
	... omfattningen av den hjälp du är beviljad? ***	8,0	6,4	9,2	7,7	8	23	69	100	8	5
Fr 6:2	... hur väl den beviljade hjälpen motsvarar dina behov?	7,8	5,9	8,9	7,7	10	24	67	100	8	6
	MATEN **	63	45	78	.						
Fr 7:1	<i>Hur nöjd är du med...</i>										
	... hur maten smakar?	7,0	5,1	8,5	6,8	17	32	51	100	9	4
Fr 7:2	... dina möjligheter att få den mat du vill ha vid måltiderna?	6,0	4,0	8,0	5,3	31	31	38	100	20	5
Fr 7:3	... dina möjligheter att själv bestämma när du vill äta?	5,7	3,5	7,4	5,0	34	31	34	100	23	5
Fr 7:4	... den hjälp du har vid måltiderna?	7,7	6,1	9,2	7,4	10	25	65	100	20	6
	STÄDNING, TVÄTT OCH DUSCH *	75	51	89	73						
Fr 8:1	<i>Hur nöjd är du med...</i>										
	... hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?	7,6	5,8	9,3	7,4	12	25	63	100	12	4
Fr 8:2	... sättn personalen hjälper dig på när du duschar/badar? ***	8,1	6,2	9,4	8,0	6	23	71	100	16	5
Fr 8:3	... den hjälp du har med städningen?	7,2	4,5	9,0	7,1	17	27	55	100	9	4
Fr 8:4	... den hjälp du har med tvätten?	8,0	5,8	9,3	8,0	8	21	70	100	10	4

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
Fr 9:1	VÅRDINSATSER* <i>Hur nöjd är du med...</i> ... den hjälp du får vid medicinering (t.ex. att ge ögondroppar, läkemedel mm)? ***	84	71	94	84	4	16	80	100	12	4

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsiikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	56	28	73	52						
Fr 10:1	<i>Hur nöjd är du med... ... möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?</i>	6,4	4,0	7,8	6,0	25	32	43	100	20	5
Fr 10:2	<i>... dina möjligheter till en pratstund med personalen?</i>	6,5	4,3	8,1	6,2	25	30	45	100	11	4
Fr 10:3	<i>... dina möjligheter att komma ut när du vill? ***</i>	5,1	2,8	7,5	4,8	45	26	29	100	18	4
Fr 10:4	<i>... de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?</i>	6,1	3,3	7,9	5,7	30	31	40	100	18	4

Tabellbilaga 8 Resultat på enskilda frågor i NKI och kvalitetsområdena. Riket.ÄLDREBOENDE 2010 och 2008

Frågorna:	NKI och kvalitetsområdena	Samtliga kommuner år 2010			Samtliga kommuner år 2008	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga indexvärde för hela riket (%)				Andel Ingen åsikt/ Ej aktuellt (%)	Andel Ej svar (%)
		Indexvärde	Lägsta indexvärde	Högsta indexvärde	Indexvärde	Låga indexvärde (1 - 4)	Mellan- indexvärde (5 - 7)	Höga indexvärde (8 - 10)	Summa		
	HJÄLPENS/OMVÅRDNADENS UTFÖRANDE	76	58	88	74						
Fr 11:1	Hur nöjd är du med... ... hur omtänksam personalen är?	8,0	6,4	9,0	7,9	7	24	69	100	5	4
Fr 11:2	... hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	7,9	6,3	9,1	7,8	8	25	67	100	7	4
Fr 11:3	... hur väl den hjälp du får stämmer med dina förväntningar?	7,5	5,8	8,8	7,3	12	27	61	100	14	4
	BOENDEMILJÖN	80	62	91	79						
Fr 12:1	Hur nöjd är du med... ... ditt rum/lägenhet på äldreboendet?	8,3	6,6	9,7	8,3	6	18	76	100	4	3
Fr 12:2	... de gemensamma utrymmena i ditt äldreboende?	8,0	6,0	9,6	7,8	8	23	69	100	10	4
Fr 12:3	... omgivningen runt ditt boende?	8,0	6,0	9,1	7,9	8	22	70	100	11	4
Fr 12:4	... att du fick plats i just det här äldreboendet?	8,5	6,9	9,4	8,5	6	15	79	100	9	4
Fr 9:2	Frågor utanför modellen VÅRDINSATSER * Hur nöjd är du med...										
	... den hjälp du får med såromläggning?	8,4	6,5	9,7	8,3	5	19	76	100	45	6
Fr 9:3	... den rehabilitering, gymnastik, promenader eller liknande som du får? ***	5,4	3,1	7,3	5,1	40	29	31	100	24	5

* Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

** Faktorn har genomgått en omfattande förändring sedan år 2008 och dess indexvärde är därför inte jämförbart med år 2008

*** Frågan har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser med resultat från år 2008

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

NKI och kvalitetsområden	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NKI	72	71	72
Trygghet i boendet	83	83	83
Informationen	63	62	63
Bemötandet	78	78	78
Inflytandet	66	65	66
Tryggheten	77	77	77
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	77	77	77
Maten	64	62	63
Städning, tvätt och dusch	76	74	75
Vårdsinsatser	84	84	84
Social samvaro och aktiviteter	57	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	76	75	76
Boendemiljön	80	80	80
Antal svarande	9 355	23 624	32 979

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9:2 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter ålder på riksnivå. Äldreboende 2010

NKI och kvalitetsområden	Ålder			Samtliga
	65 - 74	75 - 79	80 -	
NKI	69	69	72	72
Trygghet i boendet	80	80	83	83
Informationen	63	62	63	63
Bemötandet	75	75	78	78
Inflytandet	64	63	66	66
Tryggheten	75	75	77	77
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	74	74	77	77
Maten	63	63	63	63
Städning, tvätt och dusch	74	74	75	75
Vårdsinsatser	83	83	84	84
Social samvaro och aktiviteter	57	55	56	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	74	74	76	76
Boendemiljön	78	78	80	80
Antal svarande	2 258	2 869	27 852	32 979

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9:3 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter nationalitet på riksnivå. Äldreboende 2010

NKI och kvalitetsområden	Inrikes födda	Födda i Norden	Nationalitet		Uppgift saknas	Samtliga
			Födda i övriga Europa	Födda utanför Europa		
NKI	72	70	68	66	68	72
Trygghet i boendet	83	80	78	76	83	83
Informationen	63	61	60	59	65	63
Bemötandet	78	75	75	74	78	78
Inflytandet	66	64	62	61	64	66
Tryggheten	77	74	72	70	78	77
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	77	75	72	69	77	77
Maten	63	62	60	58	61	63
Städning, tvätt och dusch	75	73	70	68	72	75
Vårdsinsatser	84	82	81	78	82	84
Social samvaro och aktiviteter	57	55	54	55	53	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	76	74	71	70	74	76
Boendemiljön	80	79	78	75	78	80
Antal svarande	30 361	1 498	847	228	45	32 979

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9:4 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter utbildning på riksnivå. Äldreboende 2010

NKI och kvalitetsområden	Utbildningsnivå					Samtliga
	Förgymnasial utbildning	Gymnasial utbildning högst 2 år	Gymnasial utbildning mer än 2 år	Eftergymnasial utbildning	Uppgift saknas	
NKI	72	71	69	70	71	72
Trygghet i boendet	83	82	81	81	81	83
Informationen	63	62	61	61	61	63
Bemötandet	78	78	77	78	77	78
Inflytandet	66	65	65	64	65	66
Tryggheten	78	77	75	75	75	77
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	77	76	76	75	76	77
Maten	63	63	62	63	61	63
Städning, tvätt och dusch	75	74	73	73	73	75
Vårdsinsatser	84	84	83	82	83	84
Social samvaro och aktiviteter	57	56	55	55	55	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	76	75	74	75	74	76
Boendemiljön	81	79	78	79	80	80
Antal svarande	20 839	6 728	1 503	2 449	1 460	32 979

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9:5 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter hälsotillstånd på riksnivå. Äldreboende 2010

NKI och kvalitetsområden	Hur bedömer Du ditt allmänna hälsotillstånd?						Samtliga
	Mycket gott	Gott	Någorlunda	Dåligt	Mycket dåligt	Uppgift saknas	
NKI	87	80	73	65	63	75	72
Trygghet i boendet	93	89	84	78	75	84	83
Informationen	78	69	63	58	57	66	63
Bemötandet	90	84	79	73	71	80	78
Inflytandet	81	74	67	59	58	68	66
Tryggheten	89	84	79	72	70	79	77
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	89	83	78	72	70	78	77
Maten	77	70	64	58	57	65	63
Städning, tvätt och dusch	87	81	76	70	69	78	75
Vårdsinsatser	92	88	85	80	79	85	84
Social samvaro och aktiviteter	76	67	58	49	47	59	56
Hjälpens/omvårdnadens utförande	88	82	77	71	69	78	76
Boendemiljön	91	86	81	76	75	82	80
Antal svarande	678	4 362	15 973	8 149	2 766	1 051	32 979

Tabellbilaga 9 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på riksnivå efter olika bakgrundsvariabler. ÄLDREBOENDE 2010

Tabellbilaga 9 6 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde efter hjälpmedel på riksnivå Äldreboende 2010

NKI och kvalitetsområden	Använder du hjälpmedel vid förflyttning inomhus?					Är sängbunden	Uppgift saknas	Samtliga
	Nej, inga hjälpmedel	Ja, käpp eller rollator	Ja, rullstol	Ja, behöver hjälp av annan person				
NKI	74	73	70	69	67	76	72	
Trygghet i boendet	84	84	82	81	79	85	83	
Informationen	65	63	61	61	60	66	63	
Bemötandet	81	79	76	76	75	82	78	
Inflytandet	69	68	64	62	60	70	66	
Tryggheten	79	78	76	75	73	80	77	
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	79	78	76	75	74	79	77	
Maten	67	64	61	61	59	66	63	
Städning, tvätt och dusch	75	76	74	73	72	78	75	
Vårdsinsatser	85	85	83	83	81	85	84	
Social samvaro och aktiviteter	61	60	53	51	49	61	56	
Hjälpens/omvårdnadens utförande	78	77	74	74	73	79	76	
Boendemiljön	81	82	79	79	77	82	80	
Antal svarande	3 778	13 617	11 751	7 993	1 345	858	32 979	

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Ale	71	86	64	80	70	80	77	65	76	85	58	77	79	109	55
Alingsås	72	86	66	80	65	79	75	58	75	85	57	78	84	165	59
Alvesta	79	89	72	84	71	82	82	70	81	89	67	81	87	94	64
Aneby	71	84	65	78	62	76	73	60	71	88	54	77	73	34	64
Arboga	67	87	58	77	59	78	71	65	73	82	53	73	80	59	48
Arjeplog	80	82	69	81	74	77	77	74	74	85	65	79	83	16	59
Arvidsjaur	78	86	70	83	76	84	85	66	81	90	61	83	82	46	46
Arvika	73	84	62	80	67	79	79	63	80	87	55	77	82	144	56
Askersund	54	65	45	64	46	60	57	45	61	76	28	59	68	74	62
Avesta	68	79	55	75	57	74	73	55	72	78	49	71	79	149	59
Bengtsfors	79	88	70	82	71	81	82	65	78	80	61	83	84	63	56
Berg	62	78	55	73	58	71	70	56	68	79	37	69	75	52	58
Bjurholm	87	85	63	76	66	85	87	68	89	94	69	82	91	10	33
Bjuv	74	85	63	82	70	82	79	71	77	86	63	80	81	56	51
Boden	72	83	66	80	68	79	76	58	77	85	50	78	81	128	54
Bollebygd	57	74	45	68	53	68	63	59	51	75	37	64	62	18	47
Bollnäs	73	86	64	79	65	80	80	67	79	86	58	77	80	108	56
Borgholm	71	82	57	79	63	78	75	61	76	85	47	78	79	57	59
Borlänge	72	81	62	79	66	79	78	64	77	84	60	78	79	162	61
Borås	72	84	62	76	65	77	76	62	72	82	55	75	80	227	60
Botkyrka	67	79	61	76	64	75	74	60	73	81	54	71	76	171	60
Boxholm	77	86	61	79	69	83	81	61	78	85	59	81	83	21	60

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Bromölla	74	86	62	78	68	80	81	63	73	86	52	77	81	50	52
Bräcke	73	81	65	78	67	77	75	64	82	86	52	76	83	50	57
Burlöv	70	84	66	75	66	78	80	63	74	86	61	74	79	51	59
Båstad	70	84	63	76	64	78	75	66	79	88	58	77	78	41	48
Dals-Ed	80	90	74	85	74	85	85	78	84	86	66	85	82	15	52
Danderyd	76	87	66	83	71	80	83	71	76	88	62	80	83	127	58
Degerfors	81	92	67	86	73	85	87	65	82	90	58	84	88	56	62
Dorotea	64	70	60	69	59	68	71	55	72	83	49	68	72	31	57
Eda	74	86	60	77	59	77	77	54	75	83	47	74	78	27	42
Ekerö	72	87	67	81	67	80	80	65	71	86	59	75	80	81	64
Eksjö	65	77	58	76	56	73	69	63	71	78	42	73	77	60	69
Emmaboda	78	86	68	83	73	79	78	76	81	89	64	79	83	28	49

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Enköping	73	83	64	77	66	77	76	64	74	82	56	73	82	166	58
Eskilstuna	74	85	64	80	70	80	79	65	76	85	59	77	82	381	58
Eslöv	76	86	69	80	73	79	79	66	77	83	62	78	85	131	61
Essunga	78	86	65	82	75	85	81	74	84	87	66	79	85	34	60
Fagersta	75	85	71	79	68	79	80	63	76	88	60	77	82	86	55
Falkenberg	76	87	67	82	71	82	83	71	78	86	62	83	84	174	59
Falköping	74	86	66	79	69	80	80	62	78	87	60	79	82	193	60
Falun	64	78	57	75	61	70	73	57	68	79	49	71	76	119	55
Filipstad	72	81	66	76	64	75	77	61	78	86	52	76	82	60	55
Finspång	70	81	61	77	64	76	77	65	78	82	55	73	79	85	60
Flen	73	89	63	79	60	77	81	57	78	85	61	77	82	37	52
Forshaga	73	87	62	77	69	79	78	66	72	86	53	75	81	61	55
Färgelanda	73	88	63	81	73	83	80	71	77	87	54	81	79	45	56
Gagnef	77	92	70	78	69	79	81	65	83	87	65	77	83	38	60
Gislaved	81	88	67	81	72	81	81	68	81	88	69	81	85	197	67
Gnesta	64	80	50	70	57	71	67	50	69	83	41	70	71	31	57
Gnosjö	78	88	64	83	69	84	80	70	82	89	68	82	86	28	54
Gotland	75	87	68	82	71	81	78	68	79	86	60	80	82	203	64
Grums	65	77	59	72	61	74	71	61	69	76	39	68	74	38	62
Grästorp	73	88	69	80	70	83	81	73	82	84	54	77	79	33	70
Gullspång	80	93	74	82	75	81	85	73	84	87	69	83	87	40	67
Gällivare	68	83	58	77	63	77	77	61	76	86	50	74	72	113	49

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Gävle	70	81	63	78	68	76	75	66	74	81	57	76	78	199	60
Göteborg	70	81	62	77	65	75	75	63	71	80	56	74	78	1 735	58
Göteborg Askim	77	87	67	85	75	82	81	75	74	85	67	81	84	58	60
Göteborg Backa	68	81	61	77	65	74	74	65	73	81	58	75	77	110	60
Göteborg Bergsjön	64	76	65	71	63	70	71	58	74	73	61	69	70	54	39
Göteborg Biskopsgården	67	83	69	83	69	80	78	65	74	82	48	76	78	42	58
Göteborg Centrum	76	83	67	80	70	79	80	71	74	82	65	77	83	224	63
Göteborg Frölunda	67	77	55	74	61	70	71	58	68	77	52	72	73	91	65
Göteborg Gunnared	70	79	61	78	61	76	70	68	76	80	60	75	73	65	61
Göteborg Härlanda	64	80	59	75	61	73	71	55	64	77	49	70	76	95	59
Göteborg Högsbo	70	84	62	77	66	77	77	58	70	83	55	74	81	127	59
Göteborg Kortedala	65	75	55	71	56	69	70	58	65	77	47	68	74	88	54
Göteborg Kärra-Rödbo	67	82	60	77	65	76	78	64	71	83	54	73	73	66	55
Göteborg Linnestaden	79	88	70	85	69	84	81	70	76	88	61	84	84	66	50
Göteborg Lundby	67	79	58	74	62	72	71	61	72	83	52	73	77	101	62
Göteborg Lärjedalen	68	80	62	77	62	77	72	60	77	78	58	76	71	44	55
Göteborg Majorna	63	74	58	72	59	70	70	55	68	75	47	70	69	107	52
Göteborg Södra skärgården	82	91	75	88	74	87	82	70	82	88	58	86	91	18	64
Göteborg Torslanda	68	81	52	73	59	71	71	61	61	72	47	69	85	45	64
Göteborg Tuve-Säve	70	84	63	77	66	77	74	62	74	82	48	76	78	66	57
Göteborg Tynnered	74	82	67	78	68	77	78	67	72	82	61	77	82	100	58
Göteborg Älvsborg	72	80	62	78	59	78	74	68	68	78	58	71	86	30	56

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Göteborg Örgryte	66	77	58	72	60	71	70	59	66	79	50	69	77	138	58
Götene	81	90	70	83	76	85	85	75	81	85	65	82	86	62	54
Habo	73	84	62	79	69	79	80	61	78	84	59	78	81	44	62
Hagfors	74	88	64	80	67	79	83	66	81	88	52	80	81	53	58
Hallsberg	69	78	57	75	58	74	69	60	71	82	52	73	78	103	61
Hallstahammar	75	81	63	76	62	77	79	64	76	84	54	77	81	67	52
Halmstad	76	84	67	80	72	80	81	68	80	86	60	77	82	227	56
Hammarö	69	81	60	74	60	73	75	58	75	85	53	74	76	51	62
Haninge	74	85	66	77	66	79	78	67	77	85	59	77	84	125	61
Haparanda	73	86	69	83	72	81	82	66	81	85	58	81	82	57	41
Heby	78	88	68	81	72	80	80	66	82	85	58	82	81	67	58
Hedemora	76	86	75	88	74	82	79	69	85	90	64	81	83	42	54
Helsingborg	64	79	55	72	59	72	69	57	69	80	50	67	77	208	54
Herrljunga	63	75	57	74	53	68	71	61	69	80	37	73	72	49	64
Hjo	71	81	65	78	65	75	75	57	78	83	58	77	82	43	62
Hofors	73	84	62	78	65	75	76	62	79	87	60	76	80	69	56
Huddinge	68	78	56	78	64	75	75	61	71	82	55	73	77	185	55
Hudiksvall	72	82	64	80	66	78	76	65	77	86	54	77	81	208	57
Hultsfred	66	79	58	71	56	72	73	54	70	81	49	71	76	47	61
Hylte	68	80	57	71	63	72	70	60	70	83	56	67	78	56	58
Håbo	71	77	66	76	64	74	77	70	70	83	60	76	77	32	55
Hällefors	75	88	68	82	73	81	80	63	81	88	60	80	85	68	57

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Härjedalen	67	76	47	68	53	69	69	58	71	80	45	66	77	73	54
Härnösand	73	84	59	75	65	77	77	62	77	84	56	77	82	118	53
Härryda	71	82	65	78	66	74	76	66	75	83	56	75	81	75	60
Hässleholm	75	88	66	82	69	81	80	67	79	84	59	79	83	177	58
Höganäs	76	87	65	81	67	82	81	65	77	87	62	79	86	83	48
Högsby	74	85	66	79	66	79	78	61	81	84	56	78	83	32	54
Hörby	70	82	62	75	66	77	77	61	75	83	55	73	81	52	59
Höör	77	82	62	75	68	76	79	68	77	81	64	76	86	29	48
Jokkmokk	61	82	56	72	56	70	75	61	75	81	42	72	75	25	45
Järfälla	68	80	62	77	63	75	74	57	69	81	56	74	76	147	57
Jönköping	73	83	63	78	67	78	79	67	76	85	59	76	83	274	64
Kalix	68	80	61	77	60	75	75	57	72	83	45	72	69	85	44
Kalmar	74	85	66	80	67	79	79	68	78	87	59	78	83	167	53
Karlsborg	71	88	62	75	70	79	78	59	77	84	57	76	82	43	69
Karlshamn	69	82	66	79	69	77	77	64	78	85	57	77	78	137	60
Karlskoga	72	82	59	79	66	77	75	59	74	82	54	74	80	150	53
Karlskrona	75	85	68	82	69	82	80	67	80	87	60	80	82	216	62
Karlstad	69	84	61	78	60	76	76	63	74	85	52	75	79	202	64
Katrineholm	74	84	62	79	67	79	79	63	76	86	62	77	82	182	61
Kil	71	87	59	83	68	81	77	64	79	86	56	81	78	41	62
Kinda	70	80	59	78	62	74	71	63	72	81	53	74	80	39	53
Kiruna	63	83	55	71	58	73	73	55	70	83	43	69	72	97	58

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Klippan	77	88	68	79	67	81	84	71	78	87	64	80	82	47	53
Knivsta	60	76	54	68	53	68	71	51	63	74	50	65	65	25	48
Kramfors	71	86	62	74	64	76	74	57	76	83	57	75	79	82	49
Kristianstad	73	85	67	81	70	80	82	68	79	84	63	79	82	207	54
Kristinehamn	68	81	57	75	61	74	73	59	70	83	49	73	77	123	57
Krokom	70	83	65	77	61	74	77	65	76	84	47	75	81	77	62
Kumla	67	83	54	81	68	82	75	62	71	86	46	79	79	41	47
Kungsbacka	77	86	65	82	69	79	79	65	76	86	63	79	85	234	70
Kungsör	74	87	64	80	66	80	81	66	84	84	55	78	79	56	60
Kungälv	81	90	73	87	76	84	83	72	80	88	71	84	88	169	68
Kävlinge	79	88	66	81	71	82	81	69	81	89	67	81	88	99	67
Köping	66	80	61	74	59	75	77	62	70	85	51	73	75	127	52
Laholm	76	84	64	79	67	79	76	69	76	84	62	77	84	175	70
Landskrona	75	84	68	80	68	80	80	69	79	88	62	78	84	144	60
Laxå	79	81	66	83	58	81	78	65	78	90	51	82	89	14	45
Lekeberg	81	89	67	84	73	83	82	70	82	94	58	85	88	20	61
Leksand	66	83	63	79	63	77	73	61	75	86	47	76	75	89	57
Lerum	74	87	64	81	67	78	79	67	74	86	61	77	82	136	66
Lessebo	81	84	71	84	75	84	82	64	83	88	68	82	86	46	49
Lidingö	64	74	49	71	58	68	70	50	65	77	49	68	75	231	59
Lidköping	77	88	69	82	73	83	82	69	79	88	64	80	83	251	72
Lilla Edet	76	88	61	78	70	79	76	72	77	90	62	77	83	30	41

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Lindesberg	77	86	65	81	68	81	79	65	78	88	60	79	82	160	65
Linköping	74	82	62	79	66	78	77	61	74	84	60	77	82	750	68
Ljungby	77	87	67	81	70	81	82	65	80	87	66	81	84	135	56
Ljusdal	74	88	65	82	69	81	81	60	79	85	51	78	82	92	42
Ljusnarsberg	58	69	49	70	54	66	62	51	66	73	41	67	67	51	59
Lomma	65	75	56	73	59	73	71	60	64	80	51	68	77	52	54
Ludvika	73	84	66	80	68	78	78	60	79	85	56	78	82	149	52
Luleå	68	82	59	75	64	74	73	58	70	85	50	71	79	191	54
Lund	71	83	61	78	65	76	77	64	72	84	57	76	81	205	58
Lycksele	67	77	55	75	67	75	76	49	72	83	46	72	77	50	46
Lysekil	66	79	65	74	64	76	75	61	73	86	48	74	75	68	53
Malmö	69	81	60	75	62	75	75	60	71	83	55	72	80	881	53
Malmö Centrum	69	82	64	77	65	76	77	60	72	83	58	73	78	135	56
Malmö Fosie	71	83	63	76	65	74	79	61	73	87	58	72	82	69	50
Malmö Husie	75	84	64	81	69	80	79	71	74	87	60	77	84	81	58
Malmö Hyllie	69	80	60	74	61	73	73	57	70	81	53	71	79	105	53
Malmö Kirseberg	72	82	62	75	64	78	81	64	75	83	57	76	79	83	53
Malmö Limhamn-Bunkeflo	70	85	61	73	63	76	78	66	71	85	55	71	82	73	58
Malmö Oxie	69	80	66	75	64	74	74	61	71	81	53	73	79	43	57
Malmö Rosengård	71	83	62	77	65	75	77	65	68	80	60	73	81	36	43
Malmö Södra Innerstaden	66	78	56	72	55	71	72	56	69	79	52	69	78	94	45
Malmö Västra Innerstaden	67	80	54	73	57	72	71	55	70	83	51	72	78	162	52

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Malung-Sälen	82	87	77	86	73	82	84	73	85	91	69	83	86	73	60
Malå	80	85	68	81	63	78	76	67	84	82	66	82	84	15	36
Mariestad	67	84	63	78	62	77	76	63	76	86	47	76	77	83	62
Mark	74	84	66	77	67	78	77	65	77	86	60	76	82	137	57
Markaryd	75	84	70	80	69	80	82	63	80	90	60	77	82	47	49
Mellerud	66	80	56	76	61	74	72	60	74	83	51	76	72	64	56
Mjölby	76	86	67	82	71	81	81	66	82	88	66	80	84	150	61
Mora	83	91	72	86	77	85	88	76	84	90	71	86	87	55	52
Motala	74	87	67	81	67	80	81	65	79	87	60	79	82	184	58
Mullsjö	79	87	71	82	71	82	82	69	77	85	60	79	82	36	54
Munkedal	77	85	64	84	75	82	80	67	83	90	56	80	85	55	55
Munkfors	67	78	60	77	68	76	80	65	73	79	55	77	79	22	55
Mölnadal	68	81	59	74	61	74	73	61	70	82	51	73	78	182	63
Mönsterås	80	91	70	84	75	83	80	65	82	87	64	83	84	68	56
Mörbylånga	78	90	72	82	71	83	86	66	81	90	63	81	88	49	60
Nacka	73	84	63	80	67	77	79	64	74	83	62	77	80	166	53
Nora	73	88	64	81	67	81	81	58	78	88	56	80	85	52	56
Norberg	74	86	70	80	68	78	77	62	80	81	52	81	79	29	53
Nordanstig	69	82	57	73	60	74	73	63	76	83	51	73	81	55	56
Nordmaling	69	83	58	77	69	77	74	63	77	81	47	77	77	53	57
Norrköping	75	85	66	82	71	82	80	66	78	86	59	79	83	481	57
Norrtälje	74	83	64	79	67	78	77	64	76	85	60	78	80	276	56

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Norsjö	62	78	54	68	55	67	68	57	70	77	43	66	72	30	54
Nybro	73	85	63	76	63	78	74	62	76	82	61	76	85	110	63
Nykvarn	61	78	44	66	49	60	66	52	57	71	38	58	76	18	62
Nyköping	70	83	62	78	65	77	77	60	74	83	56	76	78	202	64
Nynäshamn	71	84	56	78	68	77	75	63	73	83	55	76	80	82	60
Nässjö	72	85	63	79	65	80	78	59	78	85	56	77	79	130	57
Ockelbo	64	77	53	69	57	67	72	56	67	75	48	64	76	34	63
Olofström	74	89	70	82	74	83	84	61	83	87	58	80	84	57	53
Orsa	72	85	69	83	67	80	78	68	78	87	53	81	78	32	53
Orust	74	87	65	80	68	80	80	64	80	82	57	76	81	60	59
Osby	72	88	67	80	69	79	82	62	79	85	56	79	79	61	54
Oskarshamn	78	86	69	83	74	82	81	71	82	86	64	82	84	113	60
Ovanåker	77	87	67	78	69	80	82	67	78	88	58	81	83	58	54
Oxelösund	62	81	52	73	53	74	73	49	66	81	44	70	74	48	53
Pajala	73	85	62	77	70	78	78	66	82	88	54	78	80	57	58
Partille	64	79	59	73	63	74	74	60	70	79	48	71	72	82	54
Perstorp	70	89	60	79	60	76	76	54	81	83	41	74	79	21	42
Piteå	68	80	60	76	61	76	75	55	75	83	49	74	80	184	58
Ragunda	69	85	64	72	69	77	73	59	77	81	43	75	76	43	54
Robertsfors	76	86	68	80	67	77	76	69	75	84	53	80	81	56	69
Ronneby	72	85	67	79	68	80	79	64	78	85	56	77	81	140	60
Rättvik	68	79	59	72	59	72	72	60	71	79	48	71	79	52	48

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Sala	71	84	64	77	65	78	74	60	73	81	53	73	79	105	56
Salem	74	81	65	79	61	76	76	65	72	83	63	75	84	40	66
Sandviken	73	85	64	78	69	79	78	62	77	86	55	76	80	170	56
Sigtuna	68	76	56	72	57	69	72	58	71	81	54	71	78	78	50
Simrishamn	76	86	71	82	72	82	79	73	82	84	67	79	83	100	58
Sjöbo	78	87	68	78	73	80	81	76	80	87	70	80	85	69	59
Skara	76	88	70	83	74	82	80	64	77	85	64	78	85	100	61
Skellefteå	71	85	66	78	64	78	78	61	75	87	46	77	81	203	59
Skinnskatteberg	79	91	69	85	70	83	73	63	85	82	61	79	90	17	46
Skurup	75	84	60	79	67	80	80	63	77	84	64	80	80	47	51
Skövde	72	84	62	78	66	79	76	63	76	84	59	76	79	249	61
Smedjebacken	74	85	60	80	65	82	80	60	75	83	57	75	79	65	57
Sollefteå	72	82	63	76	62	77	75	61	78	86	53	76	78	117	50
Sollentuna	70	81	59	76	62	74	75	60	71	83	53	72	80	185	64
Solna	65	79	57	73	61	72	76	60	71	81	51	69	76	172	55
Sorsele	78	88	61	81	71	80	83	60	77	88	63	81	78	30	52
Sotenäs	77	86	68	83	66	80	81	67	78	87	62	83	85	44	56
Staffanstorps	68	79	54	76	64	76	76	62	74	84	51	73	77	59	69
Stenungsund	74	87	65	81	69	80	80	65	76	85	48	80	81	74	63
Stockholm	67	77	56	74	60	71	73	59	70	80	55	71	78	2 406	56
Stockholm Bromma	75	82	61	77	64	77	78	60	73	85	59	75	84	198	57
Stockholm Enskede-Årsta-Vanö	65	76	53	74	57	71	71	60	69	82	54	70	77	222	58

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Stockholm Farsta	68	81	60	77	65	73	75	59	72	82	58	74	79	193	57
Stockholm Hägersten-Liljeholm	68	78	60	76	64	73	74	65	69	82	56	73	77	208	58
Stockholm Hässelby-Vällingby	64	75	52	72	58	69	71	54	68	76	48	68	73	164	51
Stockholm Kungsholmen	69	78	58	75	61	72	76	60	71	81	58	72	81	195	58
Stockholm Norrmalm	64	75	56	73	58	68	71	58	66	79	52	67	76	179	56
Stockholm Rinkeby-Kista	63	76	51	69	53	67	66	55	70	75	54	66	72	130	53
Stockholm Skarpnäck	69	79	58	75	62	73	76	66	72	82	58	74	82	168	59
Stockholm Skärholmen	64	71	51	71	55	65	68	54	68	79	48	65	75	128	55
Stockholm Spånga-Tensta	67	75	55	77	56	72	77	62	72	76	58	71	78	137	57
Stockholm Södermalm	65	75	51	71	55	68	71	56	67	76	54	69	77	201	53
Stockholm Älvsjö	67	79	54	76	59	72	74	59	73	81	50	72	75	95	53
Stockholm Östermalm	67	79	57	74	62	71	73	59	68	80	56	70	78	188	54
Storfors	65	67	51	81	63	63	78	44	70	70	42	66	59	4	80
Storuman	77	82	64	77	71	81	81	64	77	83	61	77	80	33	40
Strängnäs	73	84	66	81	69	79	78	64	79	87	55	79	80	127	58
Strömstad	75	83	64	82	73	79	83	68	75	86	62	78	85	53	51
Strömsund	79	87	71	85	77	85	83	73	85	90	62	84	85	80	60
Sundbyberg	53	66	42	64	47	61	62	45	58	71	37	59	65	150	63
Sundsvall	74	84	68	82	70	81	81	67	78	87	57	79	79	223	56
Sunne	74	85	64	80	69	78	77	63	81	86	50	81	78	68	63
Surahammar	72	86	60	77	63	79	75	59	77	85	53	77	79	59	58
Svalöv	71	82	62	76	67	80	77	66	74	83	52	72	80	35	49
Svedala	75	86	65	82	73	83	84	73	80	85	61	80	81	36	49

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Svenljunga	76	85	68	80	70	81	79	66	75	85	63	78	84	65	60
Säffle	74	83	68	80	70	80	82	64	77	85	60	78	82	79	55
Säter	72	81	61	82	71	77	79	66	76	82	52	74	81	27	44
Sävsjö	77	87	68	82	72	82	82	68	80	86	66	81	83	56	50
Söderhamn	76	87	68	81	69	80	80	67	76	88	59	79	83	123	52
Söderköping	74	86	63	80	69	80	77	65	71	86	55	75	84	89	66
Södertälje	69	80	61	78	63	76	77	61	73	83	55	75	78	197	56
Sölvesborg	74	84	64	78	66	77	79	64	76	82	67	76	81	107	61
Tanum	78	87	66	82	70	80	81	71	82	88	62	80	88	56	46
Tibro	82	90	73	86	76	88	86	72	86	93	65	88	82	42	68
Tidaholm	77	84	65	75	66	79	79	63	76	87	63	80	85	61	51
Tierp	66	78	56	72	58	71	71	55	69	79	46	69	76	82	55
Timrå	72	85	66	81	65	81	79	60	80	87	48	80	80	89	51
Tingsryd	79	89	66	82	69	81	82	70	85	89	64	83	86	82	52
Tjörn	72	81	60	75	65	77	75	59	77	80	60	74	83	76	63
Tomelilla	75	83	70	78	70	77	77	71	78	83	66	80	81	80	67
Torsby	73	81	67	80	72	78	79	62	78	84	54	75	83	65	51
Torsås	67	85	56	81	65	76	76	70	73	81	51	76	76	34	54
Tranemo	79	88	69	82	71	81	84	73	83	90	66	82	88	79	60
Tranås	75	86	65	80	65	81	79	65	78	84	55	78	82	89	63
Trelleborg	70	81	64	75	67	77	75	65	75	82	55	74	77	142	57
Trollhättan	69	83	63	77	64	77	75	63	74	85	56	74	78	195	58
Trosa	71	83	56	80	64	77	78	58	75	82	56	76	83	36	48

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Tyresö	76	82	68	81	70	80	82	66	79	86	64	82	83	97	55
Täby	67	76	57	76	59	71	71	62	65	83	51	71	75	124	53
Töreboda	63	83	59	75	55	74	75	53	74	84	53	72	77	37	57
Uddevalla	70	80	60	76	66	76	76	64	74	85	57	74	80	212	64
Ulricehamn	75	86	67	79	68	79	79	68	79	86	61	79	81	112	60
Umeå	72	83	65	78	66	78	77	63	74	85	54	78	81	227	59
Upplands Väsby	78	85	67	83	70	80	80	68	75	86	62	81	81	87	58
Upplands-Bro	67	80	61	78	66	73	77	60	76	83	57	74	76	73	66
Uppsala	72	84	63	80	66	77	78	60	73	85	52	76	81	229	60
Uppvidinge	73	82	65	78	70	77	75	70	76	81	64	75	83	55	63
Vadstena	80	90	67	84	73	86	83	71	81	91	67	83	90	57	66
Vaggeryd	68	87	64	80	67	80	77	56	73	84	51	76	81	71	60
Valdemarsvik	79	85	63	80	68	79	79	65	76	88	63	79	83	42	61
Vallentuna	68	79	64	81	67	76	76	54	70	81	52	73	78	74	54
Vansbro	73	84	66	79	70	80	79	68	79	85	60	80	82	60	62
Vara	59	74	49	65	53	66	65	57	62	77	42	67	71	84	63
Varberg	77	88	66	81	70	79	81	69	80	85	60	79	83	173	56
Vaxholm	75	83	64	83	71	82	73	66	79	87	57	74	85	21	44
Vellinge	68	81	61	75	64	74	77	64	71	83	60	74	73	66	65
Vetlanda	78	87	69	81	70	82	82	69	83	88	66	82	86	169	59
Vilhelmina	81	92	75	83	74	87	82	66	87	91	59	86	86	50	52
Vimmerby	73	86	68	81	71	83	83	64	82	87	58	81	79	61	63

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Vindeln	67	81	65	74	63	72	73	53	72	87	43	70	78	39	51
Vingåker	69	80	57	80	65	78	76	60	75	79	49	78	78	35	51
Vårgårda	69	85	60	77	66	76	73	67	74	88	58	75	78	42	53
Vänersborg	74	87	65	82	68	81	80	66	77	88	54	77	81	181	63
Vännäs	68	85	61	79	63	77	76	63	70	86	43	74	76	43	57
Värmdö	69	78	56	76	58	72	73	56	70	83	55	70	82	87	53
Värnamo	75	86	67	80	68	81	78	67	77	85	58	77	82	169	60
Västervik	74	87	66	81	68	80	82	60	79	87	61	79	82	167	58
Västerås	71	82	63	78	67	76	76	64	74	84	61	74	80	252	62
Växjö	72	82	63	79	66	77	75	64	76	83	57	75	79	263	70
Ydre	78	91	67	85	78	86	79	66	79	85	61	81	86	30	58
Ystad	75	87	70	81	70	81	78	69	79	86	66	79	84	114	56
Åmål	81	90	74	85	78	87	85	72	81	90	67	85	87	90	58
Ånge	72	82	62	73	68	73	76	69	77	84	58	72	81	59	48
Åre	72	86	56	76	57	77	80	59	80	83	55	75	81	28	72
Årjäng	66	76	63	74	63	73	69	61	74	78	49	74	75	47	71
Åsele	71	89	60	82	68	82	78	61	80	87	58	79	80	28	58
Åstorp	69	79	56	75	69	74	76	59	71	81	57	75	75	30	50
Åtvidaberg	67	80	56	75	59	75	72	58	71	80	49	73	71	70	65
Älmhult	69	85	64	79	66	79	74	65	77	84	60	77	79	68	60
Älvdalen	82	90	73	80	74	83	83	70	83	91	64	85	89	36	56
Älvkarleby	76	85	65	82	68	83	81	68	77	84	62	83	84	39	51

Tabellbilaga 10 NKI och kvalitetsområdenas indexvärde på kommunnivå. ÄLDREBOENDE 2010

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

Kommun	NKI	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning, tvätt och dusch	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande	Andel svarande (%)
Älvsbyn	62	77	57	78	58	72	70	59	71	81	37	75	74	43	60
Ängelholm	77	87	69	82	71	80	80	69	79	86	65	80	83	179	62
Öckerö	75	85	63	83	73	82	82	61	77	86	61	81	80	30	42
Ödeshög	79	87	75	84	81	85	85	70	88	92	67	84	85	42	66
Örebro	68	84	62	78	64	77	76	59	71	85	50	76	79	216	56
Örkelljunga	77	92	70	85	73	83	80	68	81	84	59	80	83	30	55
Örnsköldsvik	73	85	62	78	67	80	80	64	78	85	59	78	78	209	60
Östersund	71	82	64	77	67	78	77	63	75	85	55	75	77	307	60
Österåker	66	79	58	79	60	76	71	56	66	80	48	72	76	85	58
Östhammar	71	82	62	76	66	77	76	61	75	86	52	76	79	135	60
Östra Göinge	68	81	59	72	62	72	75	58	73	78	48	71	79	65	63
Överkalix	79	86	74	85	73	80	77	77	75	86	73	84	83	30	37
Övertorneå	73	87	69	82	69	80	80	58	77	86	49	79	83	38	48
Samtliga kommuner	72	83	63	78	66	77	77	63	75	84	56	76	80	32 979	58