



**Rapport**

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

# **Resultat av Socialstyrelsens brukarundersökning - vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2016**

## **Rapport Mölnåls stad**



## Rapport

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

### Innehåll

1. Om undersökningen.....	3
2. Syfte.....	3
3. Enkäten.....	3
4. Svarsfrekvens.....	4
5. Vård- och omsorgsnämndens mål.....	6
6. Resultat.....	6
7. Resultat för hemtjänsten per fråga.....	14
8. Resultat för äldreboenden per fråga.....	19
9. Resultat på enhetsnivå.....	24
10. Sammanfattning och analys.....	24
11. Bilagor.....	28

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

## 1. Om undersökningen

På uppdrag av regeringen undersöker Socialstyrelsen årligen hur de äldre uppfattar den vård och omsorg de får. Undersökningen har genomförts sedan år 2008. För fjärde året i rad har Socialstyrelsen gjort en totalundersökning där alla äldre som fyllt 65 år och har hemtjänst eller bor permanent på äldreboende har tillfrågats om hur de upplever äldreomsorgen.

För 2016 genomfördes undersökningen från mitten av mars till slutet av maj och Socialstyrelsen presenterade resultaten för kommunerna i slutet av oktober.

Indikator, institutet för kvalitetsindikationer AB har genomfört undersökningen på uppdrag av Socialstyrelsen. Resultaten i rapporten är hämtade i tabeller hos Socialstyrelsens och hos Indikator.

Socialstyrelsen presenterar det Nationella resultatet i skriften *"Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2016 - En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboende"*.

Resultatet från undersökningen är en del i underlaget för Socialstyrelsens arbete med öppna jämförelser. Tillsammans med Sveriges kommuner och landsting (SKL) görs rapporten *"Öppna jämförelser- Vård och omsorg om äldre"* där resultat från Sveriges kommuner presenteras och jämförs. Socialstyrelsen kommer att presentera resultatet från Öppna jämförelser under våren 2017.

## 2. Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få svar på hur brukarna upplever kvaliteten på den vård och omsorg de får. Resultaten kan användas för att analysera, följa upp och utveckla verksamheterna för att möta brukarnas behov.

Resultatet ger en möjlighet till både interna jämförelser och jämförelser med andra kommuner, Västra Götalands län och riket. Delar av resultatet används för att följa upp vård- och omsorgsnämndens mål.

## 3. Enkäten

För brukarna finns det möjlighet att svara på enkäten på olika språk. Det finns också möjlighet att besvara enkäten med stöd av någon annan person. Enkätens utformning gällande frågor skiljer sig något åt mellan hemtjänst och äldreboende. Bilaga 3.

### Tillförlitlighet

Enligt Socialstyrelsen är de som svarat på enkäten med största sannolikhet friskare än de som inte svarat. Det kan också påverka resultaten om de som svarat är mer positiva till sin äldreomsorg än de som inte svarat.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

En möjlig felkälla är också att någon hjälper den äldre att besvara enkäten. Det finns en risk att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar inte representeras med sina åsikter i undersökningen, om de själva inte kan besvara enkäten.

Generellt betyder en hög svarsfrekvens att resultatet är mer tillförlitligt. Vid låg svarsfrekvens är det svårt att veta om de som svarat är representativa för hela målgruppen.

Av de personer som fått enkäten har inte alla svarat. De som har svarat har inte alltid svarat på alla frågor.

### Tolkning av resultaten

Det finns statistiska felmarginaler för varje fråga. Om ett resultat från ett svarsalternativ har två procent felmarginal betyder det att det sanna värdet kan ligga två procent över eller under resultatet. Då resultaten jämförs krävs det därför att det har varit förändringar på flera procentenheter för att man ska kunna tala om en trolig skillnad som är större än slumpen. Om resultaten har förändrats åt samma håll, alltså sjunkit eller höjts, flera år i rad är det mer troligt att en faktisk förändring har skett än om resultatet växlar upp eller ner några procentenheter mellan åren.

I resultaten hos Indikator och Socialstyrelsen kan ett resultat i procent skilja sig åt en procentenhet för samma fråga utifrån en statistisk upp- eller nedräkning.

Resultaten i undersökningen ger en bild av hur de äldre upplever äldreomsorgen just vid det tillfälle då enkäten besvaras. Därför är resultaten av undersökningen inte är en absolut sanning utan påvisar tendenser och trender hos målgruppen.

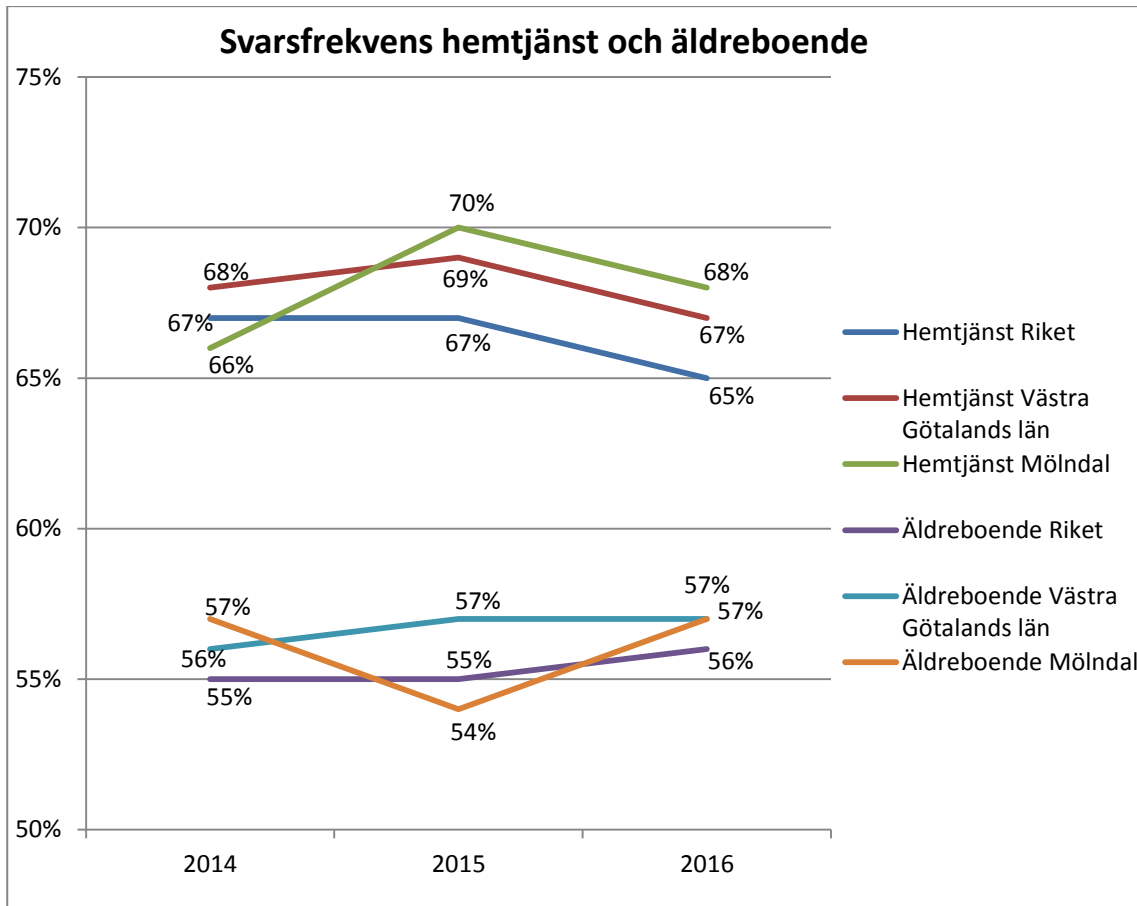
## 4. Svarsfrekvens

I årets undersökning var det 730 personer med hemtjänst och 493 personer boende på äldreboende som fick enkäten i Mölnåls stad. Inom hemtjänsten svarade 497 personer, 68 procent och på äldreboenden svarade 281 personer, 57 procent. Inom hemtjänst var de svarande 32 procent män och 68 procent kvinnor och inom äldreboendena var de svarande 29 procent män och 71 procent kvinnor.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

I diagrammet nedan presenteras den totala svarsfrekvensen för både hemtjänst och äldreboende 2014, 2015 och 2016 i jämförelse Västra Götalands län och riket.



För 2016 var svarsfrekvensen relativt oförändrad jämfört med 2015. Det har skett en marginell minskning för hemtjänsten och en marginell ökning för äldreboenden. Svarsfrekvensen för båda områdena motsvarar Västra Götalands län och rikets svarsfrekvens.

### Svarsfrekvens på enhetsnivå

I bilaga 1 och 2 presenteras resultat, med korta kommentarer, för enheter som har minst 30 svarande. Resultat per enhet med minst sju svarande får verksamheterna ta del av. I det totala resultatet för Mölnåls är alla svar medräknade. Resultatet på enhetsnivå kan skilja flera procentenheter från år till år men utifrån att enheterna är små betyder denna skillnad inte att resultaten markant försämrats eller förbättrats. Det räcker att en eller ett par personer svarar annorlunda än tidigare år för att resultatet i procentenheter förändras markant för de minsta enheterna. Svarsfrekvensen för de äldreboenden som presenteras i bilaga 1 är mellan 40-80 procent. För samtliga hemtjänstområden i intern drift är svarsfrekvensen mellan 60-80 procent och för extern drift mellan 40-60 procent.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Separata resultat för Sörgårdens äldreboende, Brattåsgårdens äldreboende, Bifrost äldreboende och Fallströmmens äldreboende presenteras inte i denna rapport utifrån att dessa boende har haft färre än 30 svarande. För extern hemtjänst presenteras endast resultat för Casa Berget som har haft fler än 30 svarande.

## 5. Vård- och omsorgsnämndens mål

Vissa frågor i undersökningen har koppling till vård- och omsorgsnämndens mål liksom till äldreomsorgens värdegrund och lokala värdighetsgarantier. Vård- och omsorgsnämnden hade tre mål för 2016 där resultatet från brukarundersökningen fungerade som indikatorer, ett mått på hur väl målen uppfylldes.

Mål för vård- och omsorgsnämnden:

- *Vården och omsorgen ska vara utformad så att brukarna kan leva ett gott och värdigt liv*
- *Vården och omsorgen ska ge förutsättningar för att brukarna ska kunna känna välbefinnande*
- *Brukare inom vård- och omsorg ska uppleva att de alltid får ett gott bemötande*

De frågor i undersökningen som fungerade som indikatorer för vård- och omsorgsnämndens mål var:

- *Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? (Ja, alltid)*
- *Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten/ att bo på ditt äldreboende? (Mycket tryggt)*
- *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har/med ditt äldreboende? (Mycket nöjd/ ganska nöjd)*
- *Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? (Ja, alltid)*

De områden i brukarundersökning som berör den Nationella värdegrunden och värdighetsgarantier är delaktighet, hjälpens utförande och tillgänglighet.

## 6. Resultat

I rapporten redovisas de övergripande resultaten för Mölnåls i jämförelse med interna utförare, externa utförare och med Västra Götalands län och riket under åren 2014, 2015 och 2016. För vissa verksamheter finns inte resultat för alla år. De resultat som fattas beror på att verksamheterna har haft färre än 30 svarande. För några frågor fattas resultat från något år av samma orsak.

Gällande frågan om personalen tar tillvara de äldres åsikter och önskemål finns endast svar från 2015-2016 på enhetsnivå, utifrån att frågan i rapporten har ändrats till att visa bästa svarsresultat från de två bästa svarsalternativen sammanslaget. Resultat längre tillbaka i tiden har inte varit möjliga att få fram.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

## Sammanfattning av resultat för Mölnådal

I tabellen nedan visas en sammanställning av svaren från Socialstyrelsens urval av frågor från 2014, 2015 och 2016.

I resultatet är de två mest positiva svarsalternativen sammanslagna och presenteras i procent. Röd färg markerar ett sjunkande resultat i förhållande till 2015. Grönt markerar ett stigande resultat och orange färg markerar ett oförändrat resultat.

### Resultat för hemtjänsten totalt

Hemtjänst, alla utförare	2014	2015	2016
Handlägggarbeslutet är anpassat efter den äldres behov	74	71	71
Fick välja utförare av hemtjänsten	77	81	82
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	64	64	62
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	87	86	85
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	67	61	57
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	86	83	81
Personalen kommer på avtalad tid	84	80	74
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	81	78	74
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	68	69	56
Får bra bemötande från personalen	95	98	96
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	82	81	79
Känner förtroende för personalen	89	90	89
Besväras inte av ensamhet	43	43	47
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	81	73	67
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	87	87	85
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	90	89	82

Frågorna om hur lätt det är att få träffa sjuksköterska vid behov och hur lätt det är att få träffa läkare vid behov har utgått i enkäten för hemtjänsten för 2016 därför är resultaten borttagna för tidigare år då det inte går att jämföra.

Resultaten för hemtjänsten, har för de flesta frågor, försämrats jämfört med 2015. För flera av frågorna handlar det dock endast om en till två procentenheter och förändringen är därför inte statistiskt säkerställd. De frågor som bör uppmärksammas är brukarens möjlighet att påverka vilka tider personalen kommer, om personalen kommer på avtalad tid, att de har tillräckligt med tid för

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

sitt arbete, om de informerar om tillfälliga förändringar, möjligheten att lätt få kontakt med personalen och samarbete mellan anhöriga och hemtjänsten. För dessa frågor har resultatet försämrats mellan 4-13 procentenheter.

### Könskillnader

I årets undersökning för hemtjänsten svarade 85 procent män och 86 procent kvinnor att de var sammantaget nöjda med hemtjänsten. Gällande trygghet svarade 80 procent män och 78 procent kvinnor att de upplevde att det känns mycket eller ganska tryggt att bo hemma med hjälp av hemtjänsten. På frågan om personalens bemötande svarade 96 procent både män och kvinnor att de alltid eller ofta blev bra bemötta.

Jämfört med 2015 är den sammantagna nöjdheten för 2016 i stort sett den samma. Gällande trygghet har resultatet för män sjunkit något och för bemötande är resultatet mellan män och kvinnor lika och samma 2016 som för 2015.

### Resultat för äldreboendena totalt

Äldreboende, alla utförare	2014	2015	2016
Fick plats på önskat äldreboende	83	79	79
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	77	70	69
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	65	58	59
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	75	71	64
Tycker att maten smakar bra	74	67	70
Upplever måltiderna som en trevlig stund	68	66	68
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	72	68	66
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	52	48	46
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	61	58	58
Får bra bemötande från personalen	95	95	92
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	80	79	76
Känner sig trygg på sitt äldreboende	87	88	83
Känner förtroende för personalen	89	86	82
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	70	61	60
Möjligheterna att komma utomhus är bra	60	62	58
Besväras inte av ensamhet	32	33	30
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	77	72	69



2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Har lätt att få träffa läkare vid behov	66	56	49
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	82	80	77
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	82	81	79
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	45	45	44
Fungerande samarbete mellan anhörig och boendet	86	81	81

Även äldreboendena har ett försämrat resultat för 2016 i ett antal frågor jämfört med 2015. För flera av frågorna handlar det även här om att resultatet endast försämrats en till två procentenheter och förändringen är därmed inte statistiskt säkerställd. Frågor att uppmärksamma för äldreboendena är trivsel utomhus, personalens bemötande, hänsyn till brukarnas åsikter och önskemål, trygghet, förtroende för personalen och möjligheten att få träffa sjuksköterska, läkare och personal. För dessa frågor har resultatet försämrats mellan tre till sju procentenheter.

### Könsskillnader

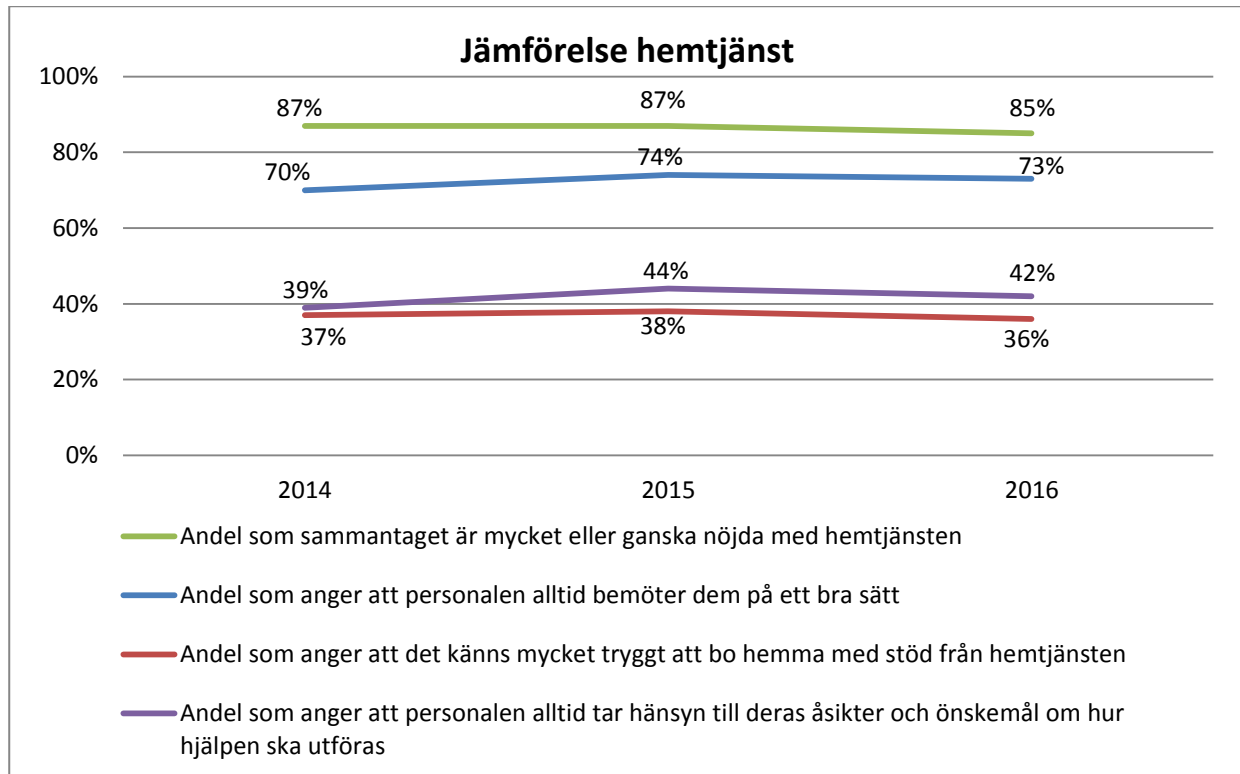
För äldreboendena svarade 75 procent män och 80 procent kvinnor att de var sammantaget nöjda med sitt äldreboende. Gällande trygghet svarade 82 procent män och 84 procent kvinnor att de upplevde att det känns mycket eller ganska tryggt att bo på sitt äldreboende. På frågan om personalens bemötande svarade 86 procent män och 94 procent kvinnor att de alltid eller ofta blev bra bemötta.

Jämfört med 2015 har den sammanlagda nöjdheten sjunkit för män med nio procentenheter men är densamma för kvinnor. På frågan om trygghet har resultatet för både män och kvinnor sjunkit mellan sju och fyra procentenheter. Gällande bemötande har resultatet förbättrats med nio procentenheter för män jämfört med 2015 medan resultatet för kvinnor är detsamma.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

### Resultat för nämndens indikatorer

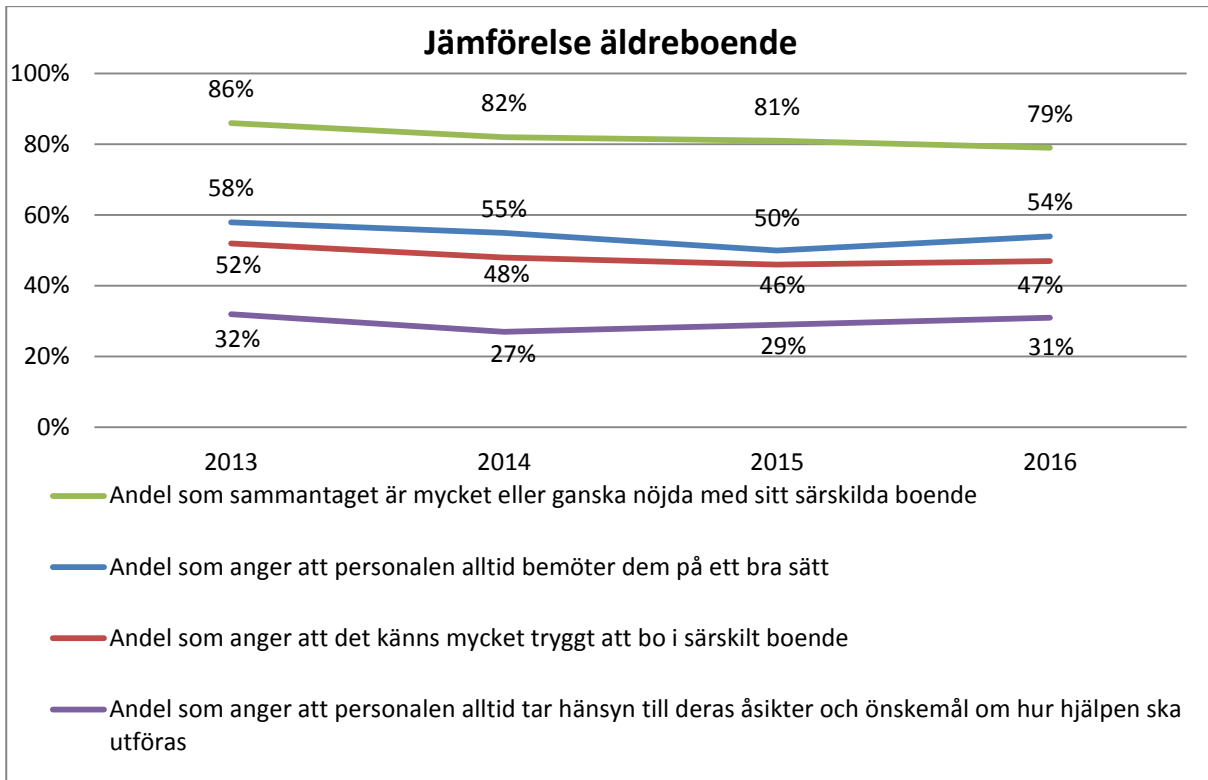
Diagrammet visar resultat utifrån nämndens indikatorfrågor för, både interna och externa utförare av hemtjänst, i Mölnådal.



Resultaten är i stort sett desamma genom åren eftersom skillnaderna i resultatet endast skiljer sig en till två procentenheter ingen egentlig förändring skett.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

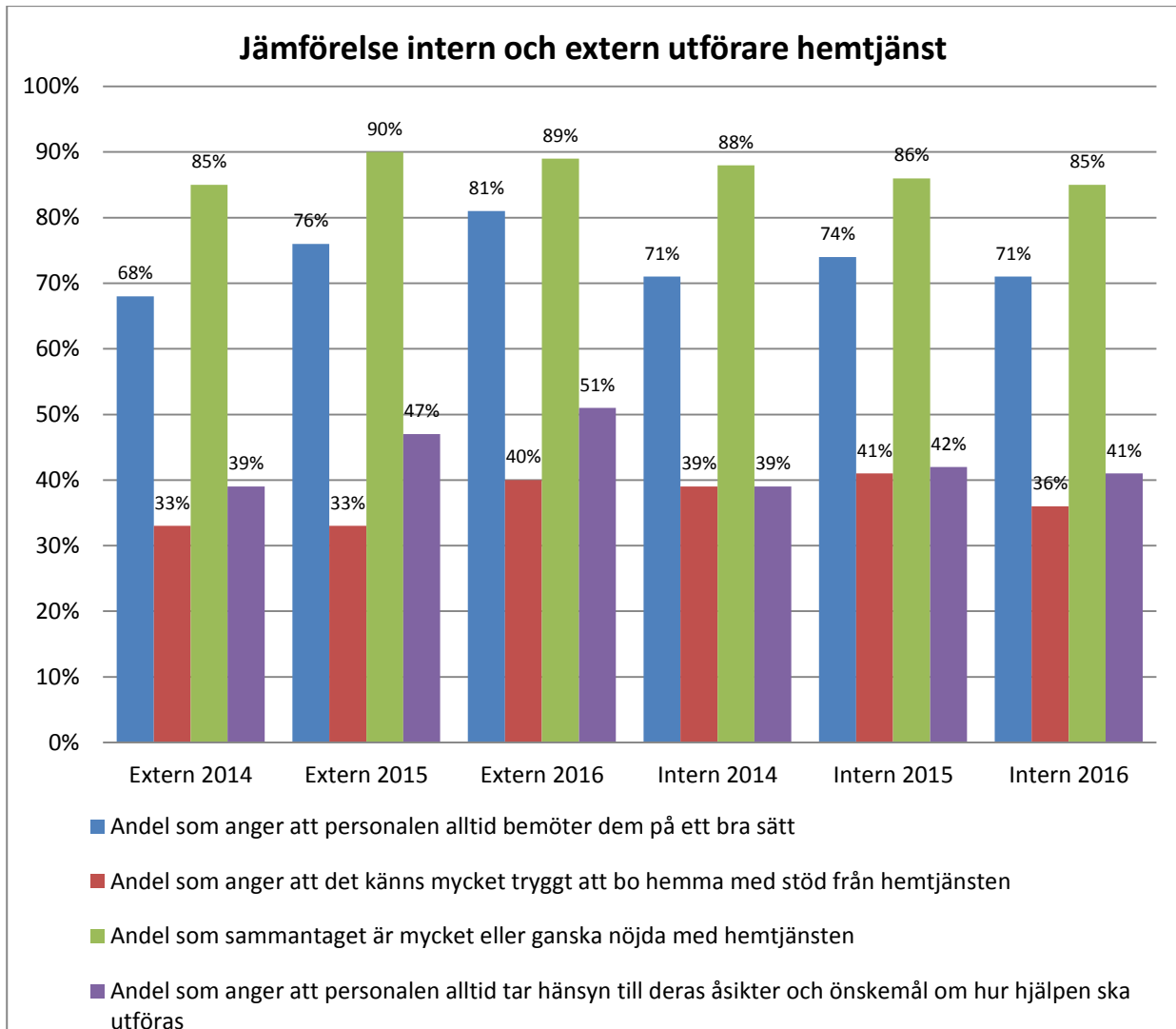
Diagrammet nedan visar resultat utifrån nämndens indikatorfrågor för alla äldreboende, både interna och externa, i Mölnådal.



Även för äldreboendena ses marginella förändringar och resultaten tolkas som desamma genom åren. En viss förbättring har skett i frågan om bemötande och personalens hänsyn till åsikter och önskemål.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

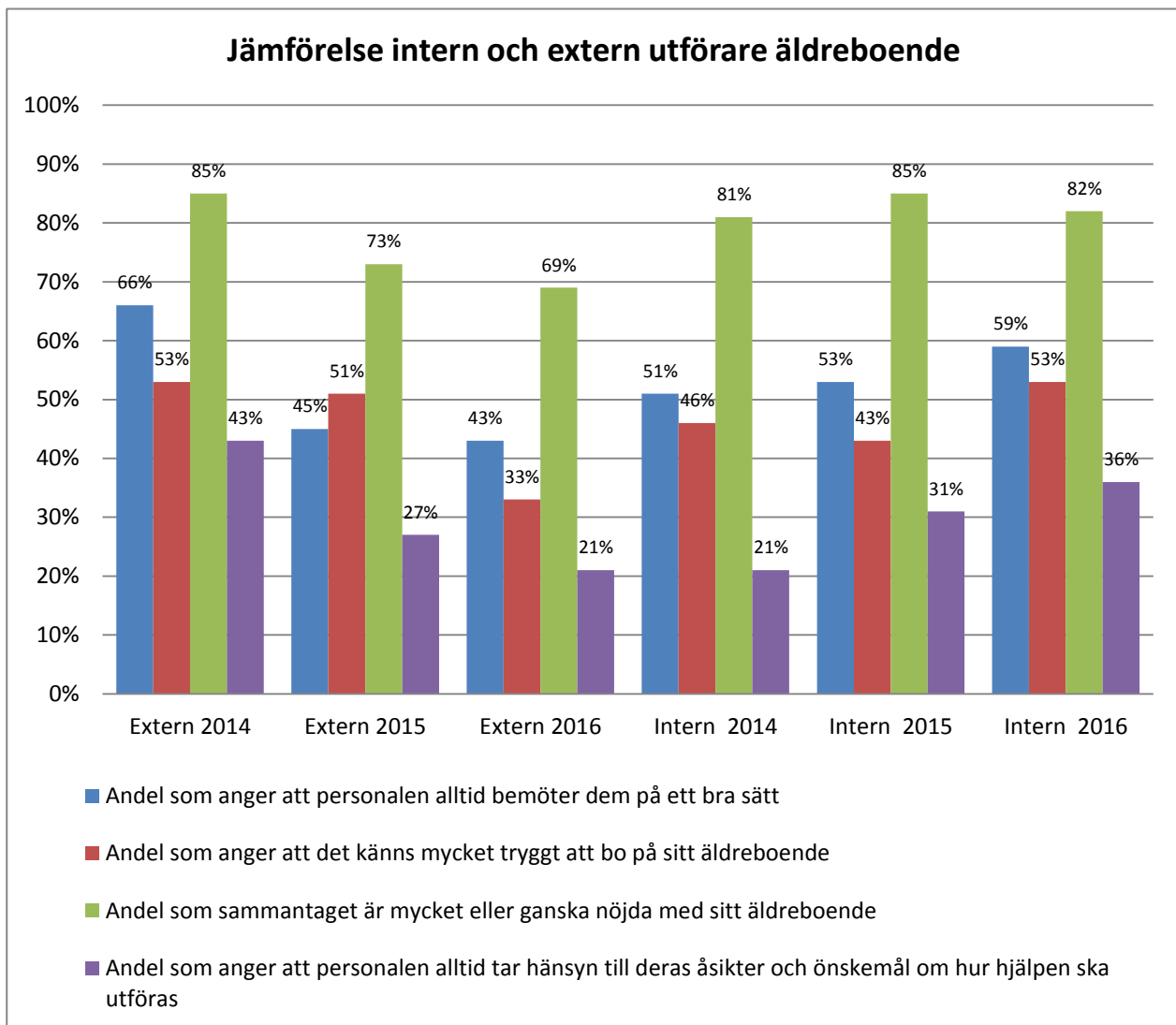
Diagrammet nedan visar skillnaderna mellan interna och externa hemtjänstutförare gällande nämndens indikatorfrågor.



Jämförs resultaten mellan interna och externa utförare utifrån nämndens frågor ses några förändringar. För externa utförare har resultatet gällande bemötande, trygghet och hänsyn till de äldres åsikter och önskemål förbättrats genom åren och ligger högre än för interna utförare där resultaten har försämrats något. För externa utförare har resultatet för trygghet ökat med sju procentenheter från 2015-2016.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Följande diagram visar skillnaderna mellan interna och externa äldreboenden för nämndens frågor.

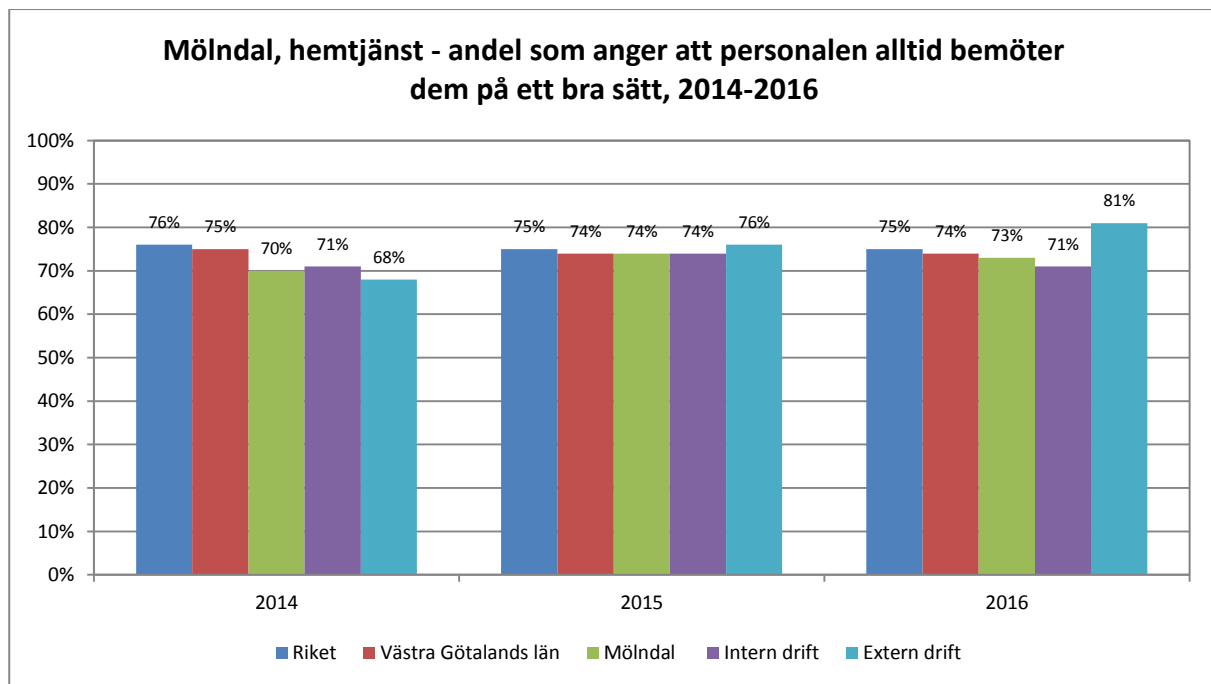


För äldreboende varierar resultaten något genom åren både per fråga och för utförare. Resultaten för externa utförare har försämrats för alla frågor genom åren. För interna utförare har resultaten förbättrats för tre frågor men försämrats något för frågan om nöjdhet. Jämförelsen mellan externa och interna utförare påvisar att resultaten för alla frågor är lägre för externa än för interna 2016.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

## 7. Resultat för hemtjänsten per fråga

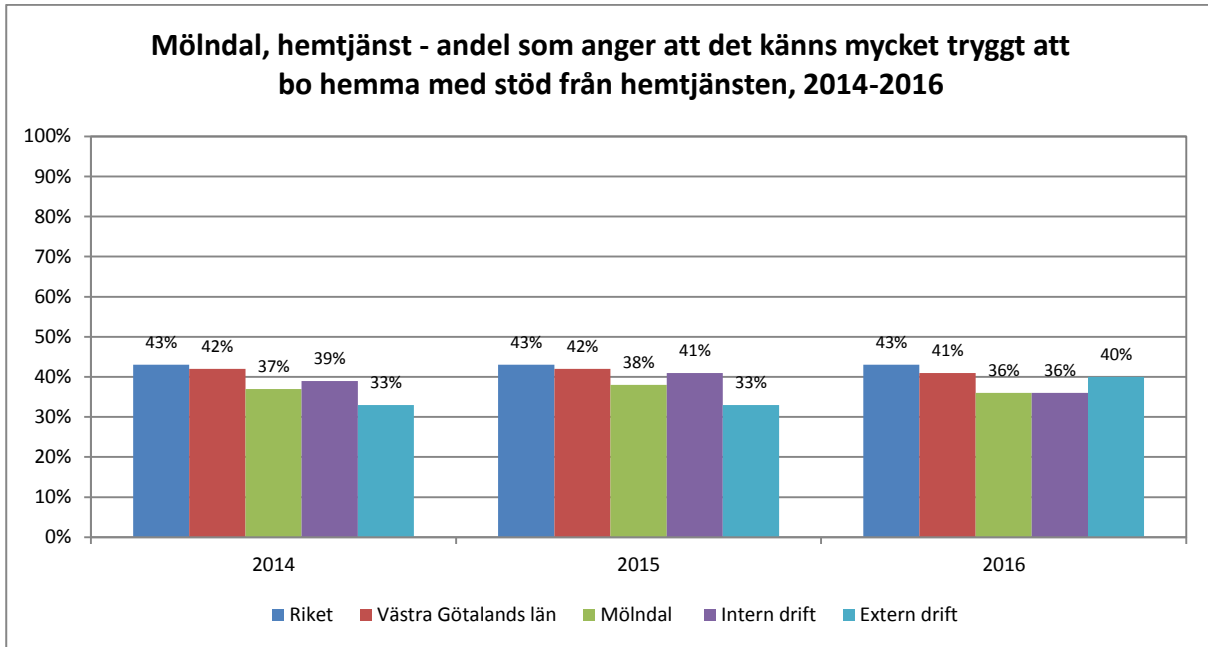
Resultaten för hemtjänsten är inte helt jämförbara från år till år utifrån att vissa externa utförare har avslutat sin verksamhet och nya har kommit till vilket innebär att det inte är samma externa utförare som jämförs.



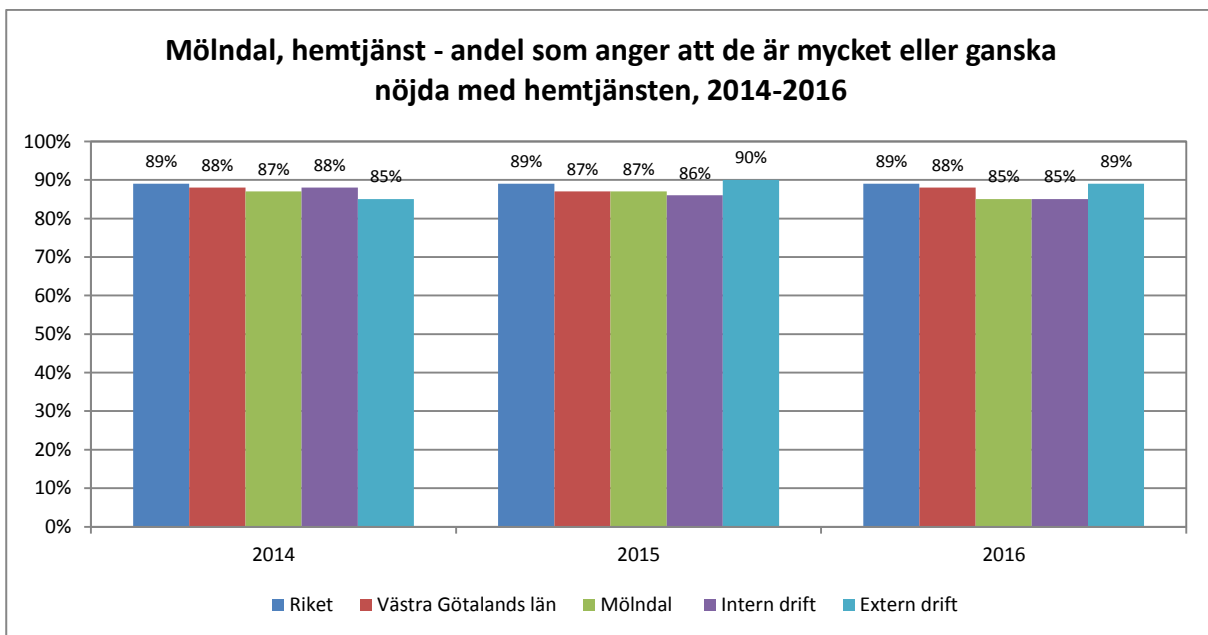
För Mölnåls är resultatet gällande bemötande relativt oförändrat från år till år och ligger i nivå med de Nationella resultaten. Största skillnaderna ses i resultaten mellan interna och externa utförare där externa utförare har förbättrat sina resultat 2016 och interna försämrat sina något.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling



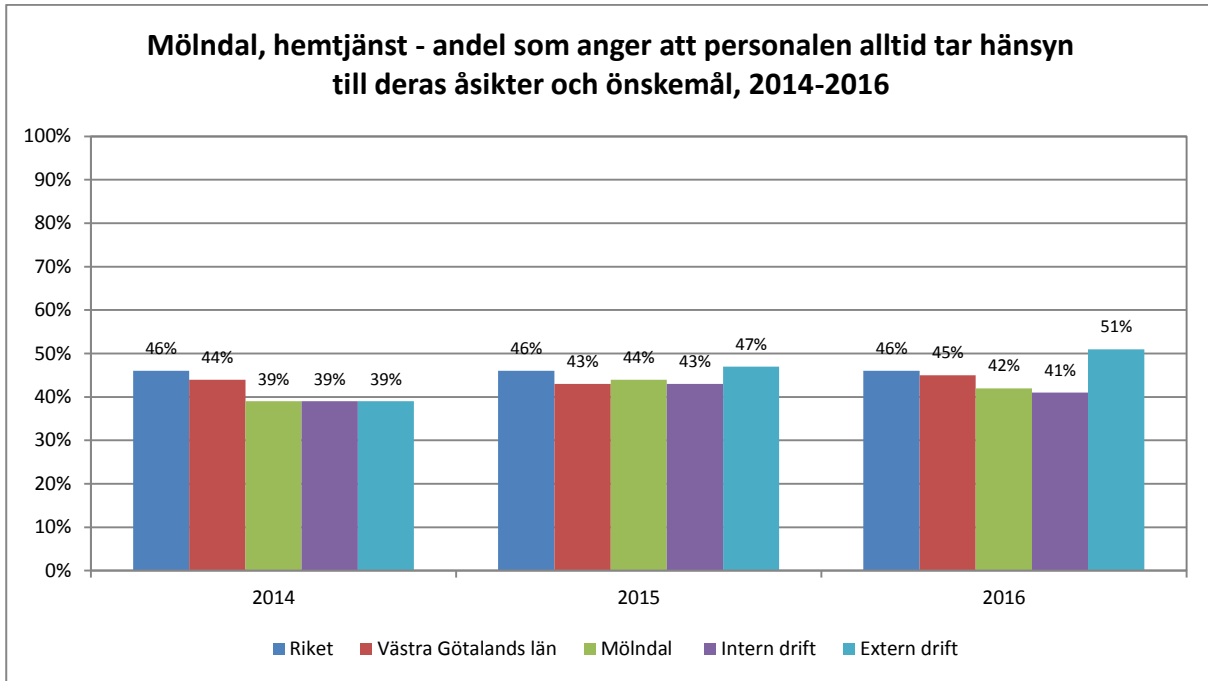
Gällande trygghet ligger Mölnåls resultat något under de Nationella resultaten men i samma nivå över åren. Även här ses störst skillnader mellan interna och externa utförare över tid. Ett något försämrat resultat ses för interna utförare och ett förbättrat resultat för externa utförare 2016.



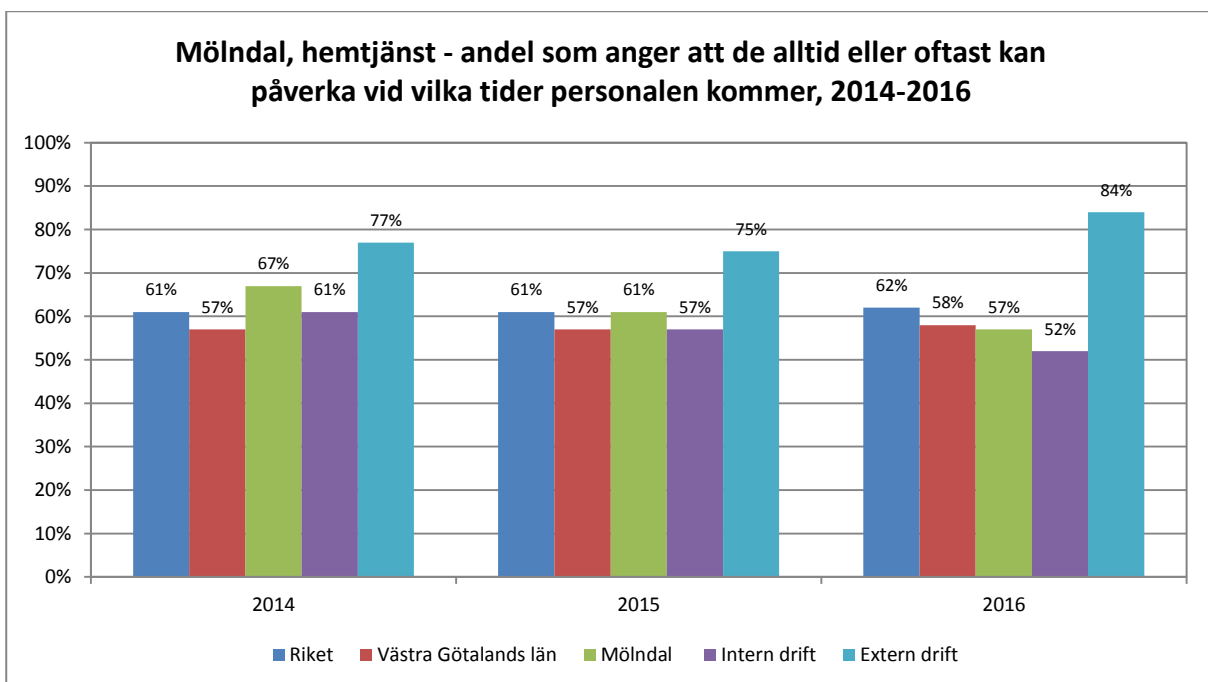
Resultatet för frågan om nöjdhet är i stort sett oförändrad över tid.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling



För frågan om hänsyn till åsikter och önskemål är resultaten relativt oförändrade i jämförelse med 2015 med skillnaden att externa utförare har förbättrat sitt resultat för 2016.

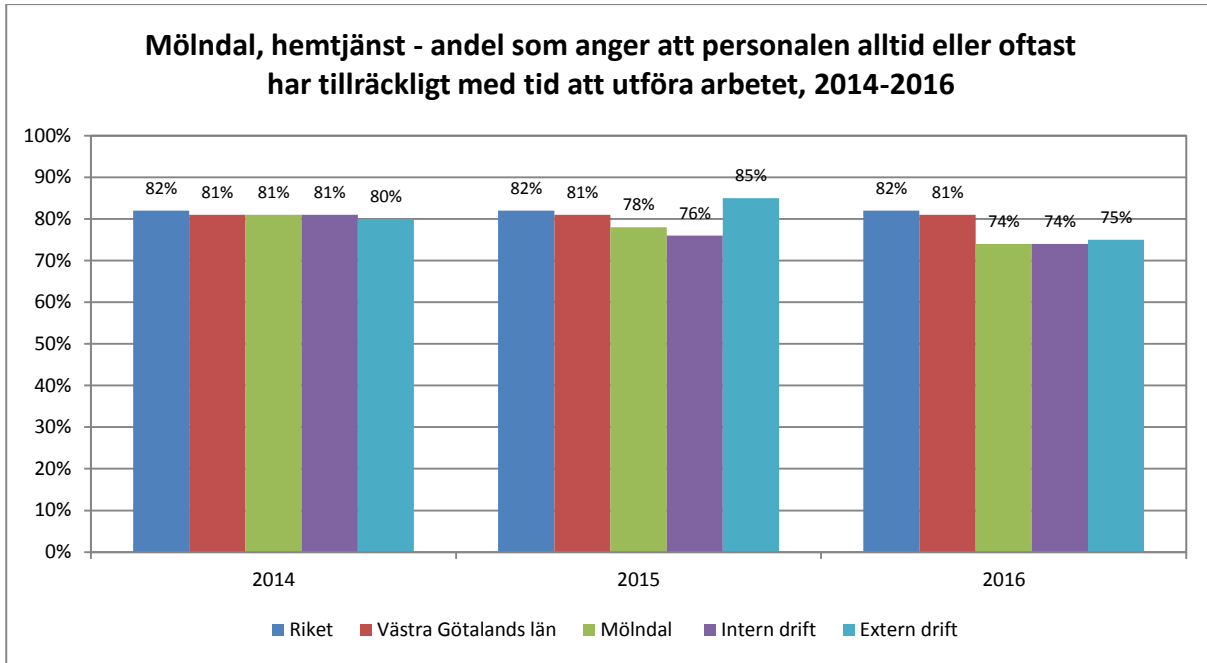




2017-01-23

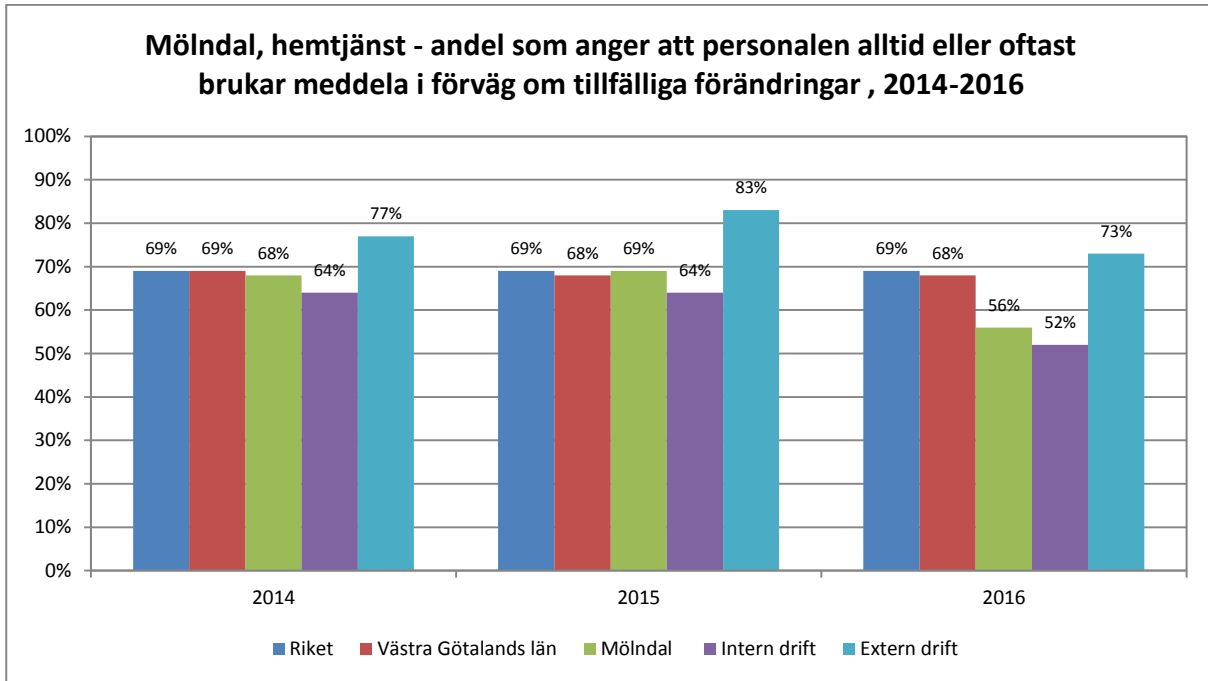
Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Gällande frågan om de äldre kan påverka vilka tider personalen kommer har Mölnåls resultat försämrats över tid. Störst skillnad ses mellan interna och externa utförare. De externa utförarna har förbättrat sitt resultat för 2016 medan de interna utförarna har en sjunkande tendens.

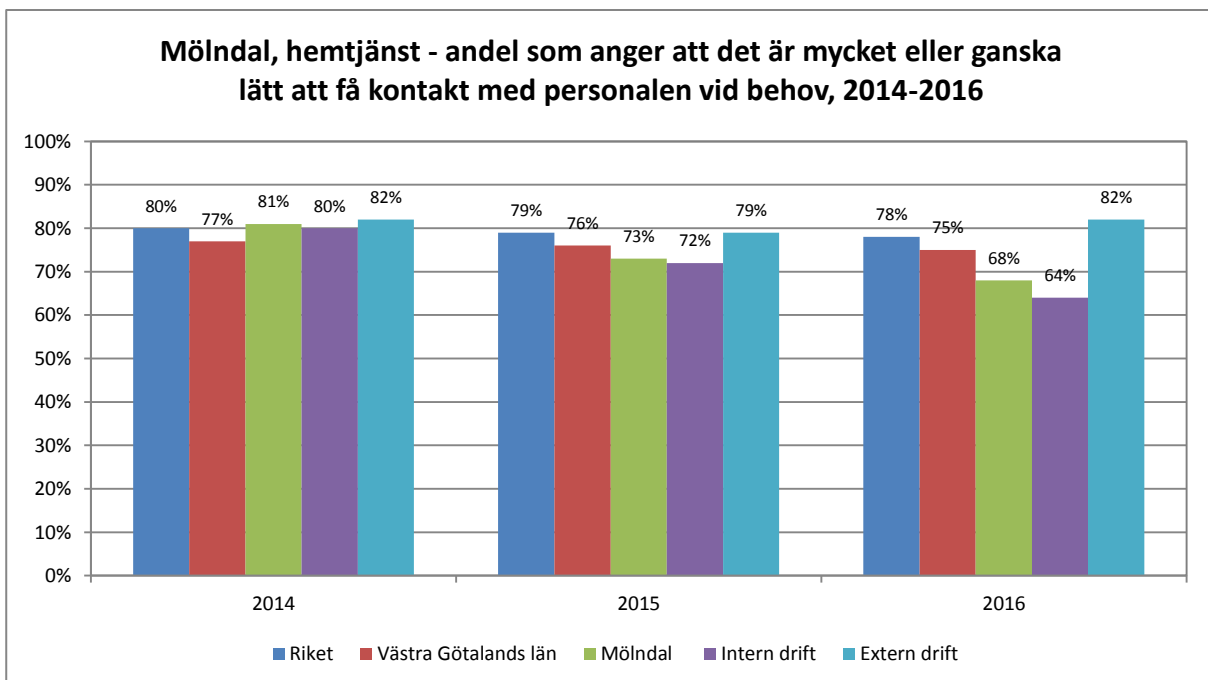


För frågan om personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete ses en sjunkande trend för Mölnåls totalt och resultaten ligger under de Nationella resultaten. Externa utförare har försämrat sitt resultat med 10 procentenheter sedan 2015 medan interna utförare ligger på samma nivå som 2015.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling



Resultaten för frågan om meddelande om tillfälliga förändringar påvisar samma trend som för föregående fråga för Mölnåls totalt. Här skiljer sig dock intern och extern utförare åt markant. Resultaten för externa utförare är bättre än för interna utförare men både externa och interna utförare har försämrats sitt resultat jämfört med 2015.



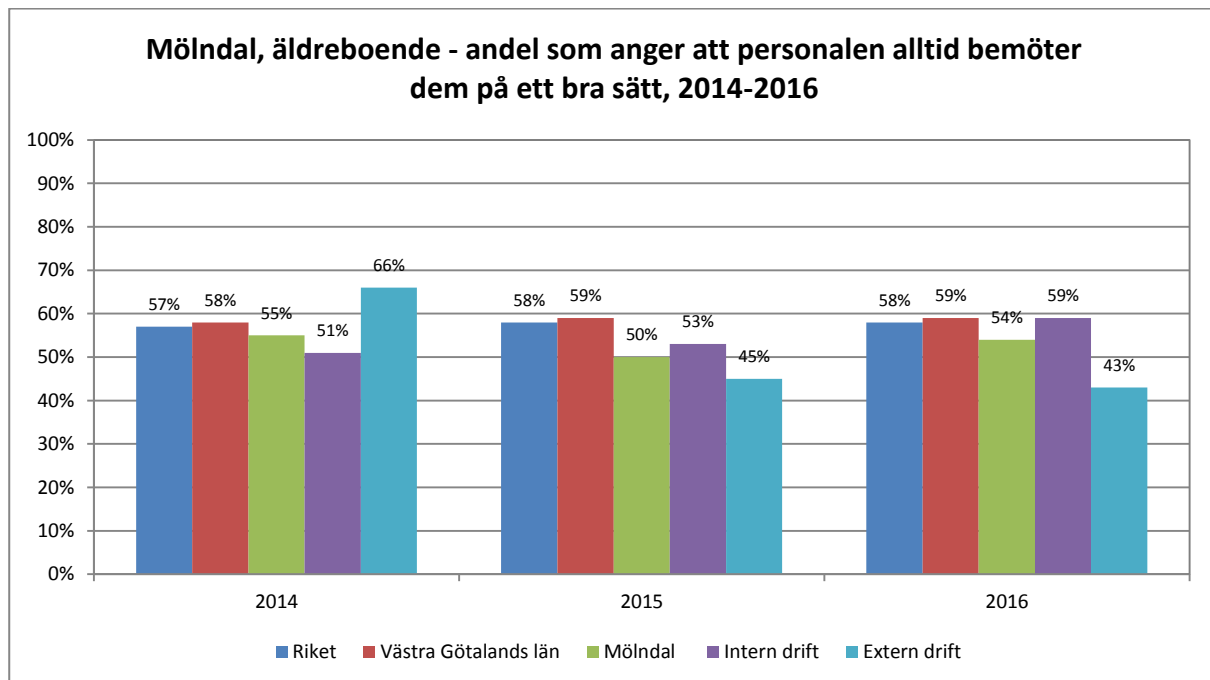
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

För frågan om att lätt få kontakt med personal är det en sjunkande trend för Mölnåls och för interna utförare och resultaten ligger under de Nationella resultaten. Resultaten för externa utförare är i stort sett oförändrade men bättre än både de Nationella resultaten och för Mölnåls totalt och internt.

### 8. Resultat för äldreboenden per fråga

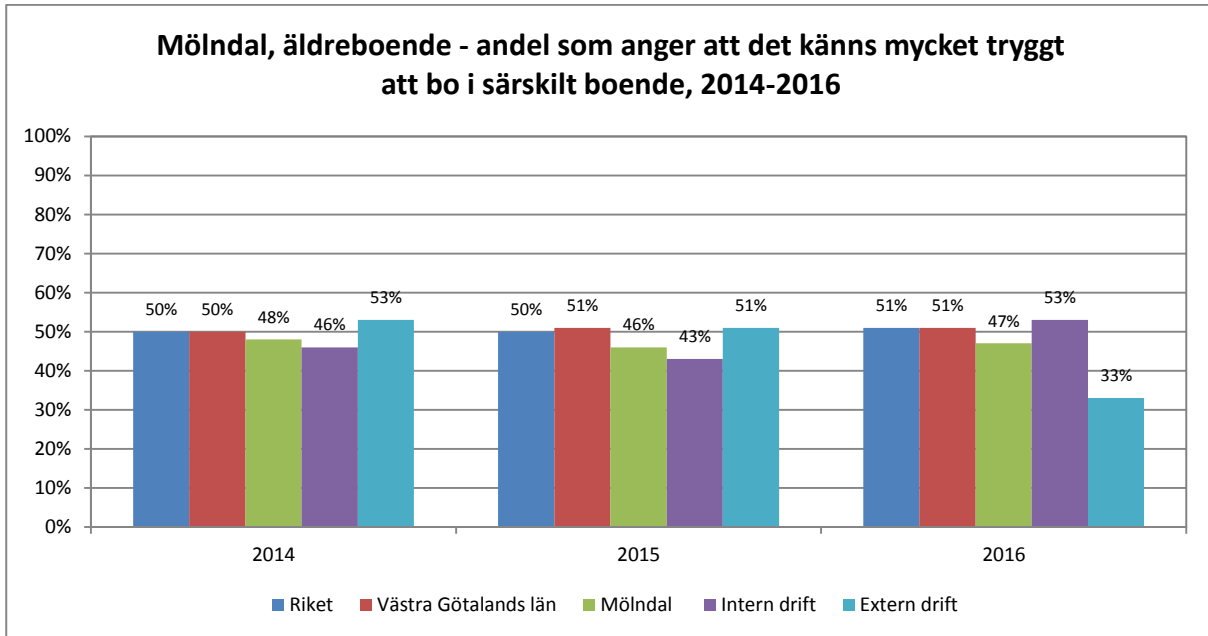
Resultaten för äldreboendena är inte heller helt jämförbara från år till år. Vissa äldreboenden har bytt utförare från extern till intern och tvärtom och detta kan påverka resultaten eftersom inte samma äldreboenden jämförs.



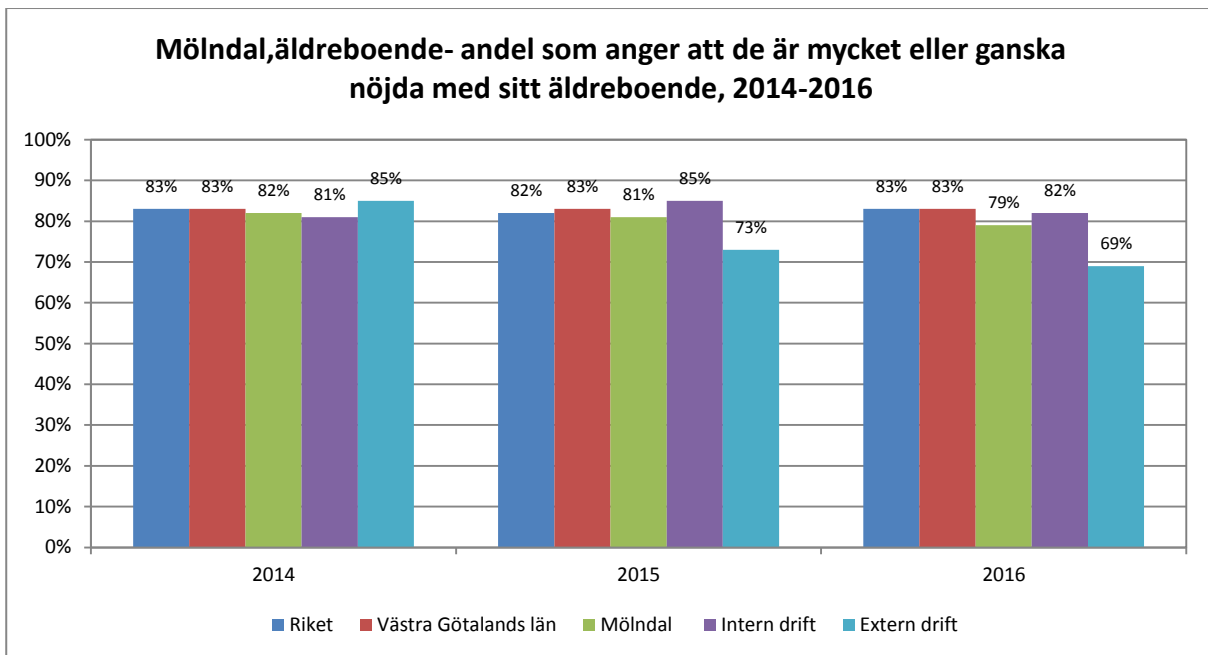
Resultaten för frågan om bemötande har förbättrats för Mölnåls och för interna utförare och interna utförare ligger i nivå med de Nationella resultaten. Störst skillnaden ses mellan interna och externa utförare. Resultaten för externa utförare har försämrats genom åren och förbättrats för interna utförare.

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling



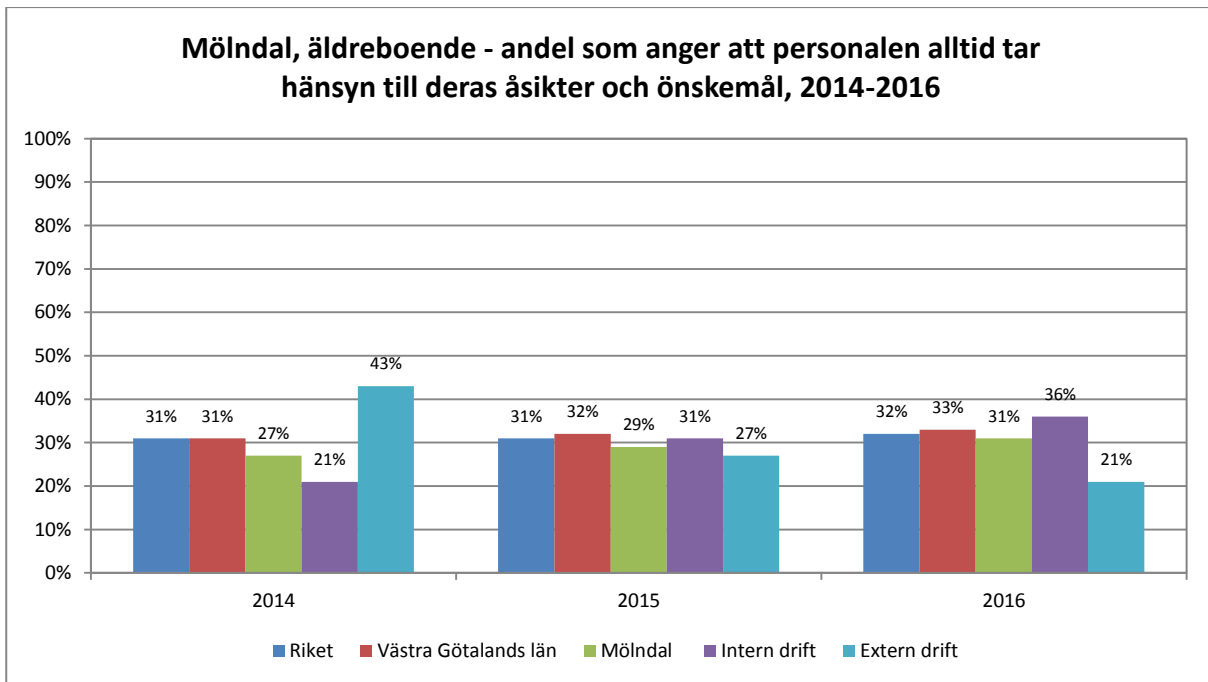
Gällande trygghet ligger Mölnådals resultat på samma nivå över tid och något under de Nationella resultaten. För interna utförare har resultatet förbättrats medan de har försämrats markant för externa utförare 2016.



2017-01-23

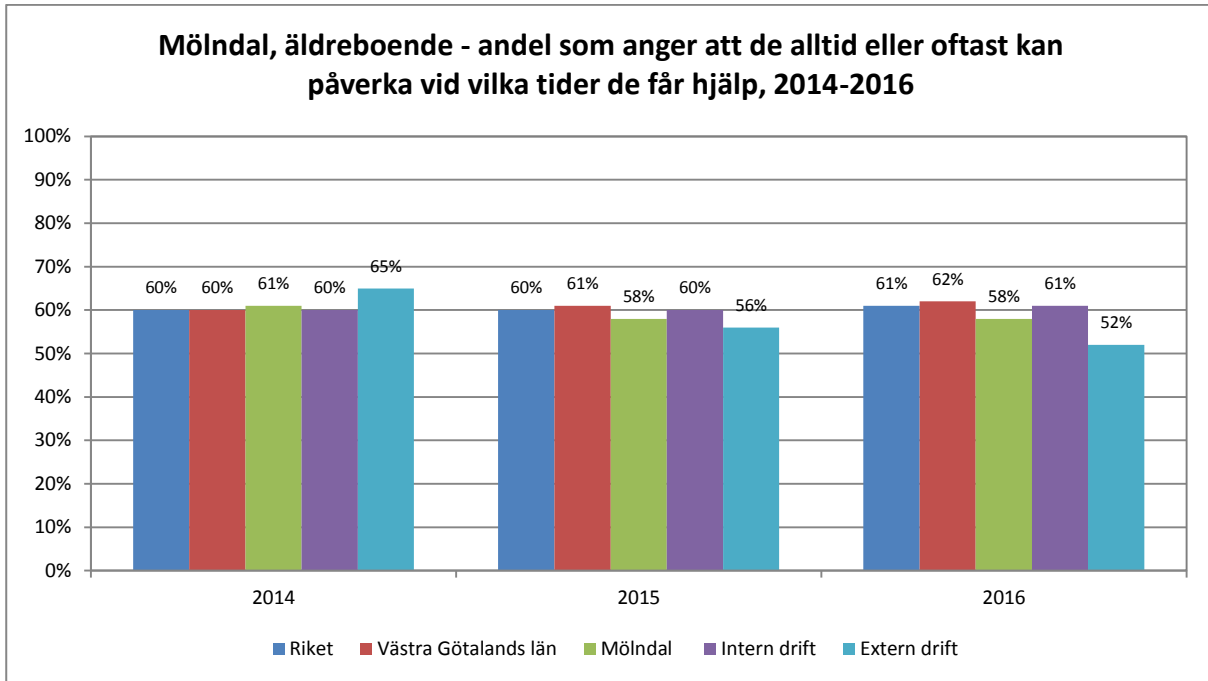
Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

För frågan om nöjdhet ligger Mölnåls resultat på samma nivå över tid och i stort sett i linje med de Nationella resultaten. Både interna och externa utförare har en nedåtgående trend för 2016 och skillnaderna är störst mellan interna och externa utförare där externa har ett lägre resultat.

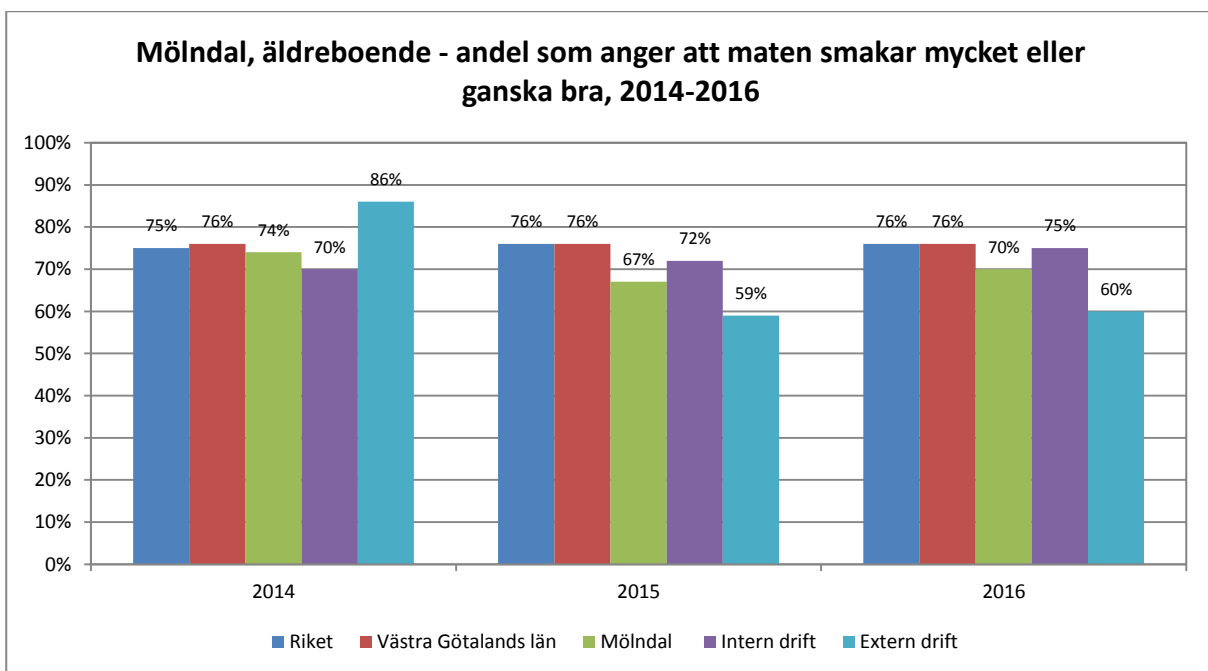


För fråga om hänsyn till åsikter och önskemål är resultaten låga och samma trend ses för Mölnåls totalt som för föregående fråga. Interna utförare har förbättrat sitt resultat något medan resultaten för externa utförare försämrats något.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling



Resultaten för frågan om att kunna påverka vilka tider hjälpen ska utföras är i stort sett oförändrad över tid och i jämförelse. En något sjunkande resultat ses för externa utförare.

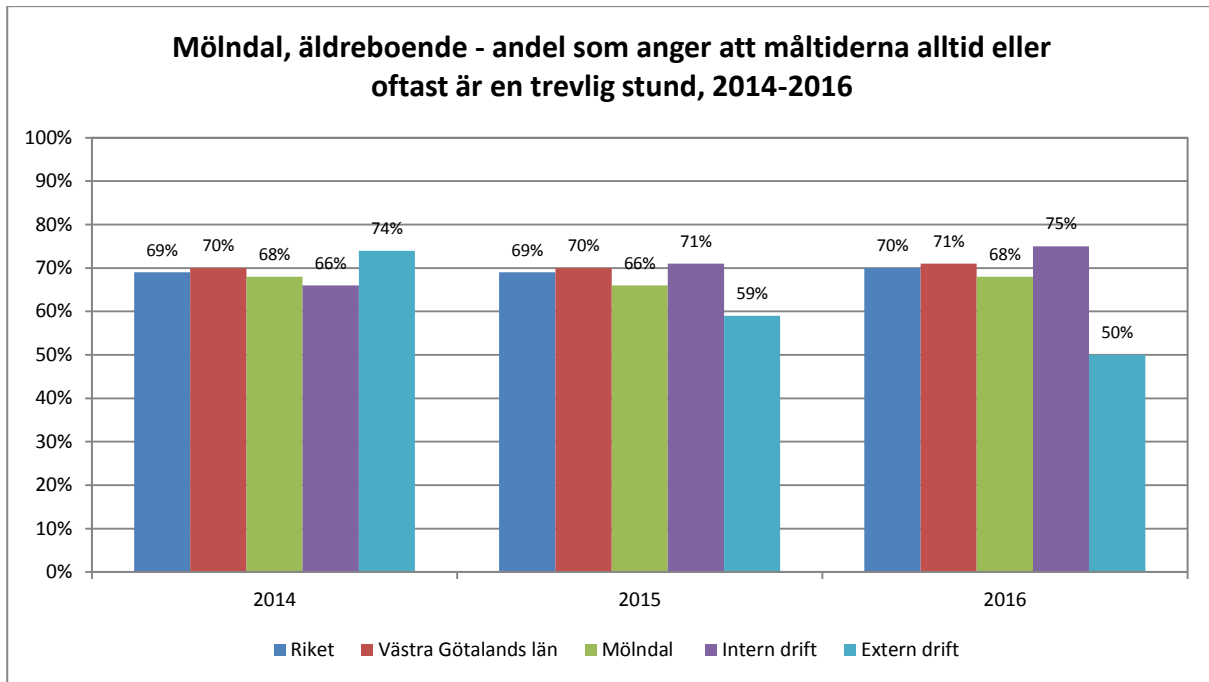


Gällande frågan om hur maten smakar är resultaten relativt oförändrad över tid i jämförelse Nationellt och för Mölnåls totalt. En skillnad finns mellan interna och externa utförare där de

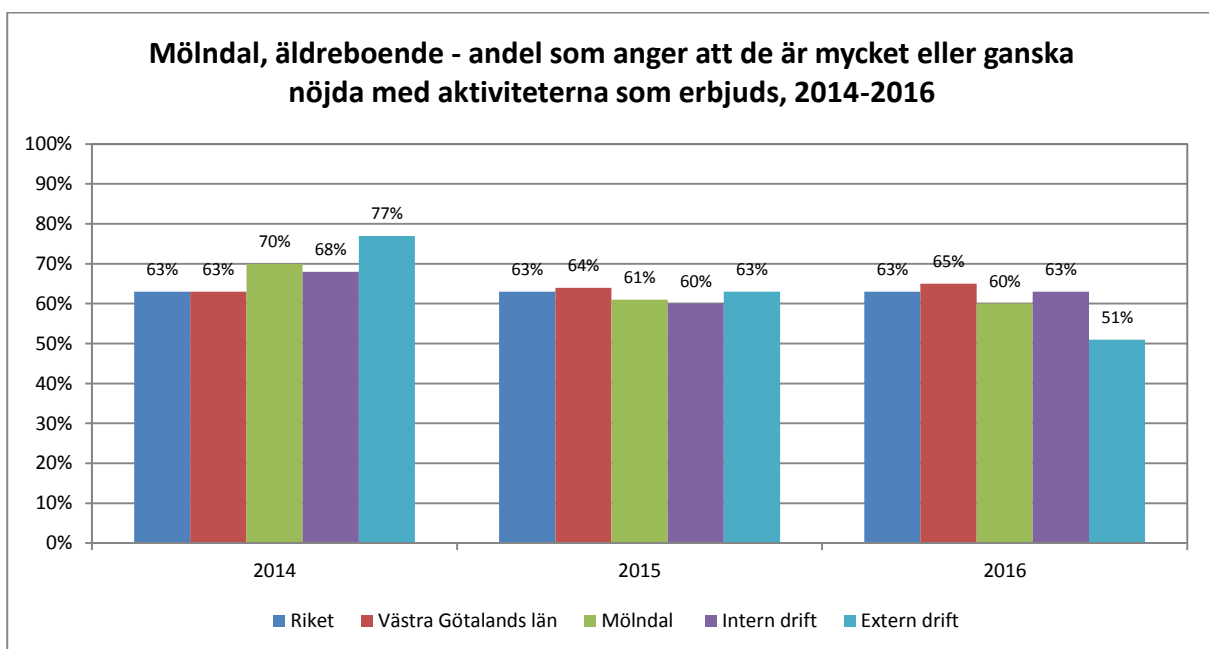
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

externa har ett lägre resultat än interna och ett försämrat resultat i jämförelse med 2014. Interna utförare har en svagt ökande trend över tid.

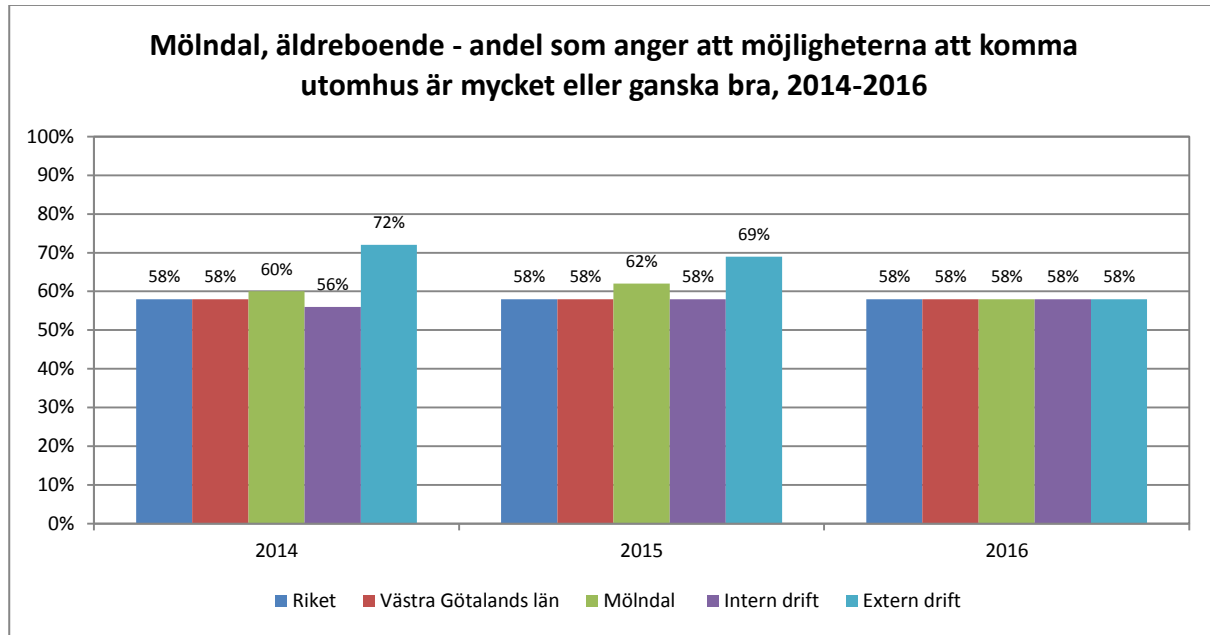


Trenden är samma för upplevelse av måltiderna, interna utförare har förbättrat resultaten någon medan externa försämrat sina resultat något.



Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Resultaten för frågan om, nöjdhet med de aktiviteter som erbjuds, har sjunkit över tid för Mölnåls men ligger på samma nivå som för 2015 och i nivå med de Nationella resultaten. Resultaten för externa utförare har en sjunkande trend och interna utförare har förbättrat sina resultat något.



Gällande resultaten för frågan möjligheten att komma ut, är det samma för alla 2016 i jämförelse och överlag samma från år till år förutom för externa utförare där resultatet har försämrats genom åren.

## 9. Resultat på enhetsnivå

Resultaten per hemtjänstområde skiljer sig åt per område, fråga och över tid. Det är svårt att se om de olika förändringarna har ett samband mellan de olika områdena. För flera områden har resultaten försämrats gällande ett flertal frågor medan andra förbättrat resultaten för samma frågor.

Resultaten per äldreboende skiljer sig också åt per boende, fråga och över tid och det är även här svårt att se om det finns några samband mellan de olika boendena.

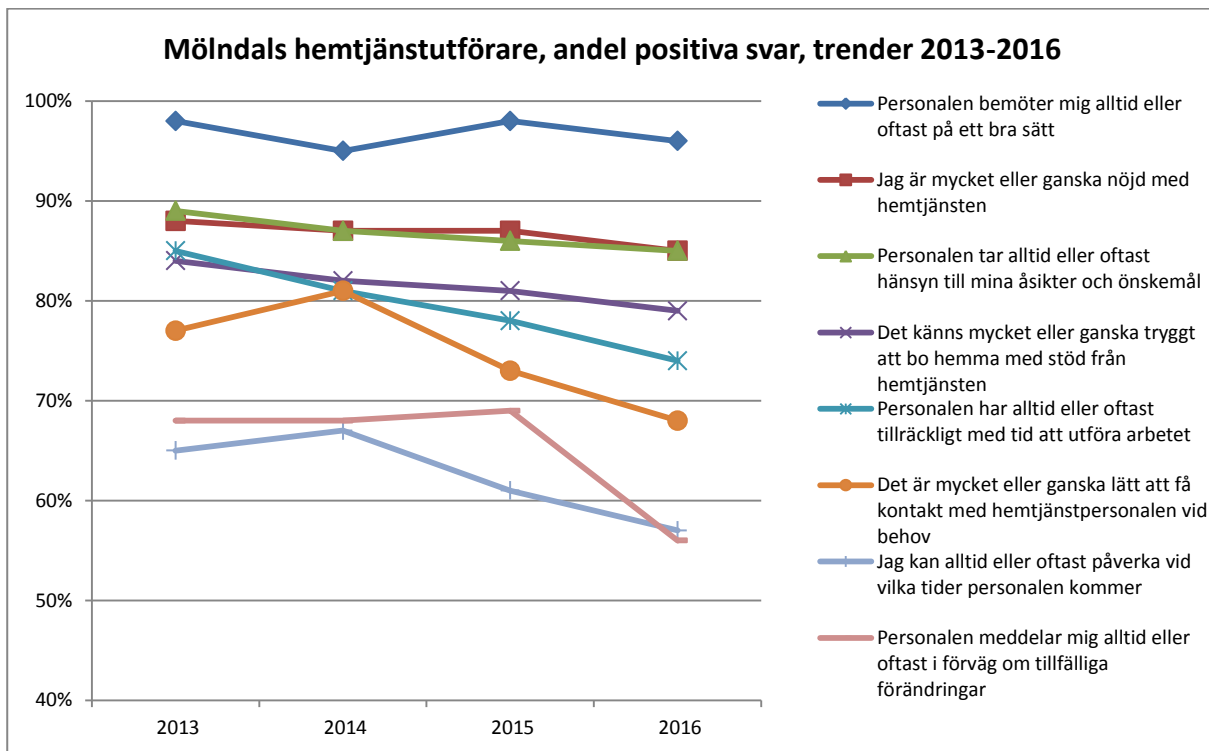
## 10. Sammanfattning och analys

Årets brukarundersökning påvisar ett försämrade resultat för ett flertal frågor för Mölnåls totalt. I diagrammen nedan visas resultat för de två bästa svarsalternativen sammanslagna för de urval av frågor som tidigare presenterats i rapporten. Vissa resultat varierar endast några procentenheter mellan åren men diagrammen ger en överblick av trender för de olika frågorna från 2013-2016 för både hemtjänst och äldreomsorg.



Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

## Hemtjänst



Hemtjänsten har en negativ trend gällande nöjdhet som verkar ha ett tätt samband med personalens hänsyn till brukarens åsikter och önskemål som följer samma linje.

De fyra första frågorna ser ut att ha ett samband, bemötande, trygghet, nöjdhet och personalens hänsyn till brukarens åsikter och önskemål. Resultatet av dessa frågor har följt samma mönster från år till år.

Att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete speglar samma nedåtgående trend men mer kraftigt sjunkande. Att kunna påverka vilka tider personalen kommer samt att personalen meddelar om tillfälliga förändringar har också en mer kraftig nedåtgående trend vilket gör att det är troligt att dessa trender också har ett samband med de övriga frågorna ovan. Kan brukaren inte påverka vilka tider personalen kommer och inte heller får meddelanden om tillfälliga förändringar kan antas att det påverkar nöjdhet, trygghet och övriga frågor.

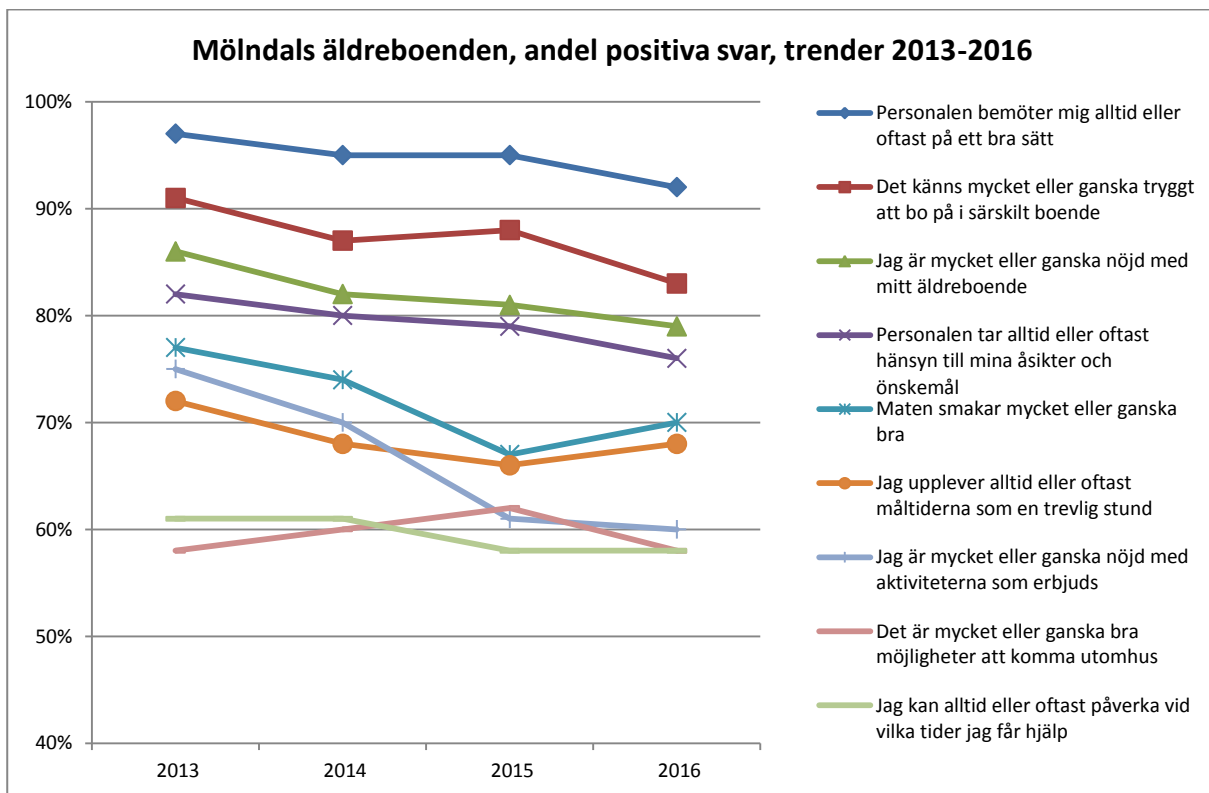
Intern hemtjänst kommer bjuda in brukare och anhöriga till brukarråd inom alla hemtjänstområden för att informera om resultatet av brukarundersökningen. Syftet är att, utifrån det resultat som presenteras, ta till vara brukares synpunkter och tankar för att kunna möta brukarnas behov. Med fokus på vad som kommer fram under brukarråden kommer varje hemtjänstområde arbeta med att utveckla verksamheten. Området kommer också att arbeta med en ökad tillgänglighet. Under året

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

kommer det finnas möjlighet för brukarna att ringa till en samordnare som vidarekopplar brukaren till rätt personal så brukaren får relevant hjälp i sin fråga omgående.

## Äldreboende



För äldreboende ser det ut på liknande sätt, som för hemtjänsten, gällande nöjdhet som verkar ha ett samband med personalens hänsyn till brukarens åsikter och önskemål. De fyra första frågorna verkar även för äldreboendena ha ett samband, bemötande, trygghet, nöjdhet och personalens hänsyn till brukarens åsikter och önskemål. För 2015 var dock resultatet för trygghet något ökande för att sedan sjunka igen.

Maten och upplevelserna av måltiderna verkar inte vara kopplade till tendenser för övriga frågorna eftersom resultaten stiger för 2016. Gällande trender för upplevelser av aktiviteter och utevistelse är båda nedåtgående och resultaten är låga. Det är dock svårt att se om trenden för dessa frågor har något samband med övriga frågor.

Interna äldreboenden har utarbetat handlingsplaner per boende och enhet för att ta sig an de sjunkande resultaten för att möta brukarnas behov med fokus på de frågor där resultatet är sämst. Olika metoder används för att arbeta med resultaten. Området fortsätter att arbeta strukturerat med genomförandeplaner utifrån individens behov i centrum, IBIC. Aktiveringspedagoger finns sedan



## Rapport

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

våren 2016 på alla äldreboende och de arbetar med metoder och aktiviteter både individuellt och i grupp för att möta brukarnas behov. Äldreboendena informerar brukare och anhöriga om resultaten från brukarundersökningen.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

## 11. Bilagor

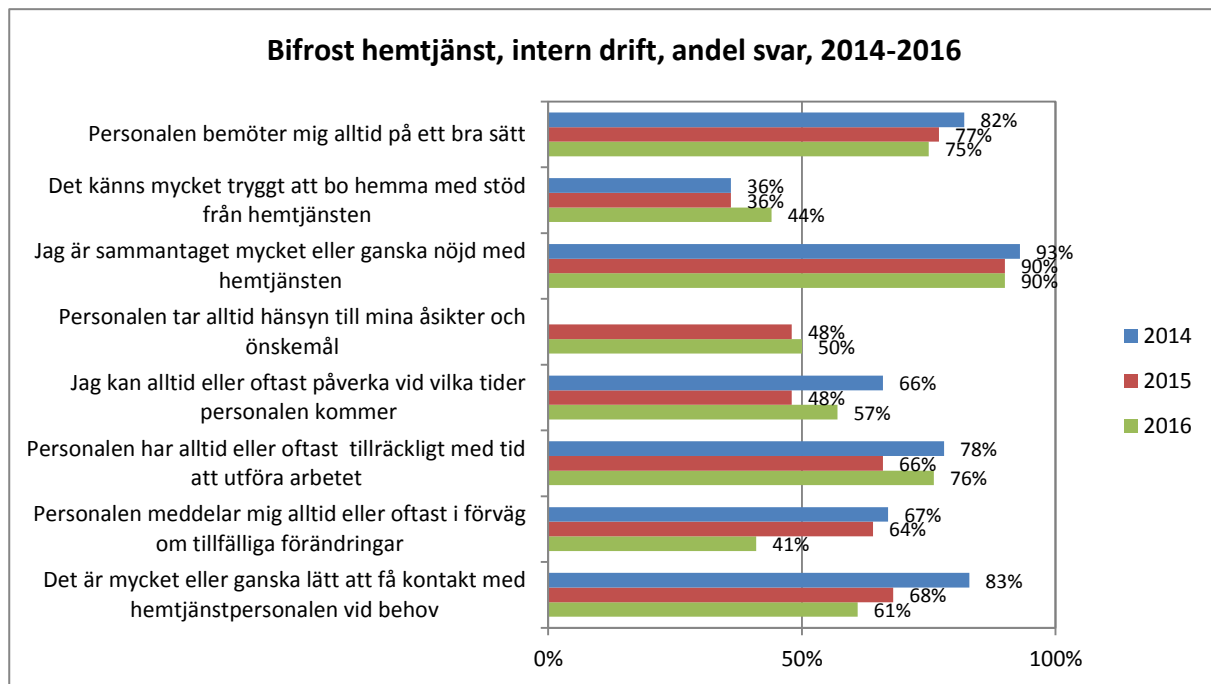
### Bilaga 1. Resultat per hemtjänstområde

Antal brukare per område är ungefärligt eftersom antalet ändrar sig något över tid.

#### Bifrost

Antal brukare: 126

Andel svarande: 60-80%



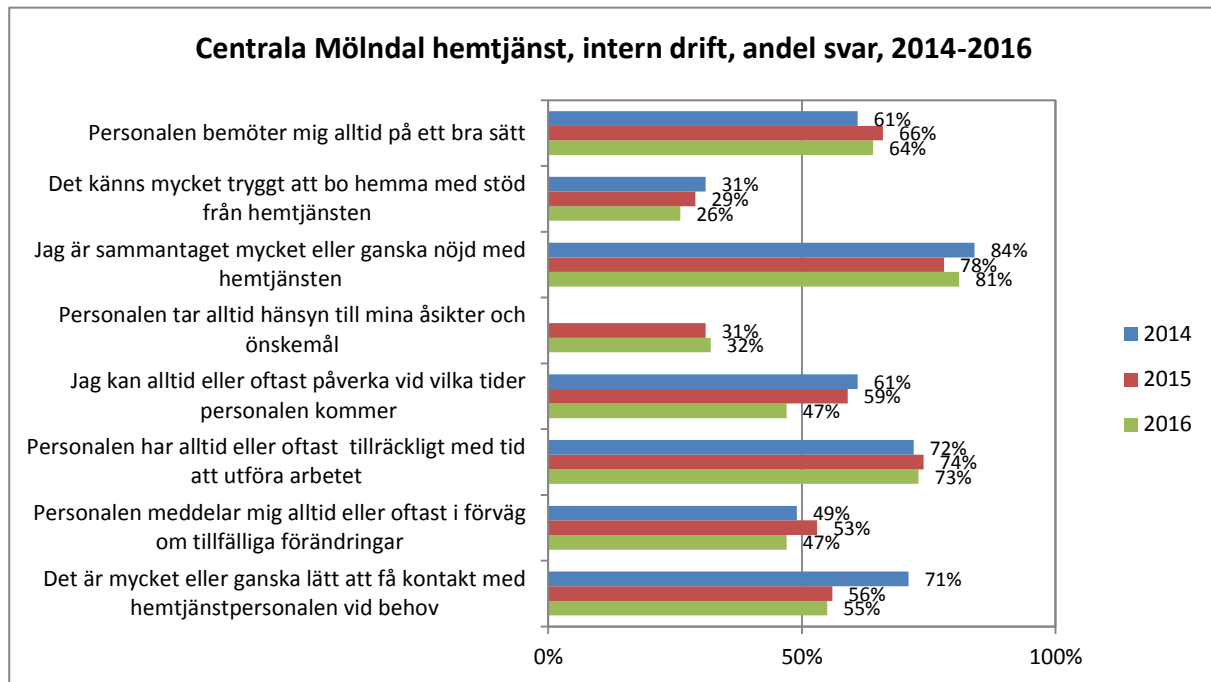
För Bifrost har resultaten både försämrats och förbättrats. Frågorna gällande bemötande, meddelande om tillfälliga förändringar och att lätt kunna få kontakt med personalen har försämrats medan resultaten för tryggheten, påverkan av tider och att personalen har tid att genomföra sitt arbete har förbättrats.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Centrala Mölnådal**

Antal brukare: 143

Andel svarande: 60-80%



För Centrala Mölnådal ses framför allt försämringar i resultaten gällande trygghet, påverkan av tider, och meddelande av förändringar. Resultat för övriga frågor är i stort sett desamma jämfört med 2015.

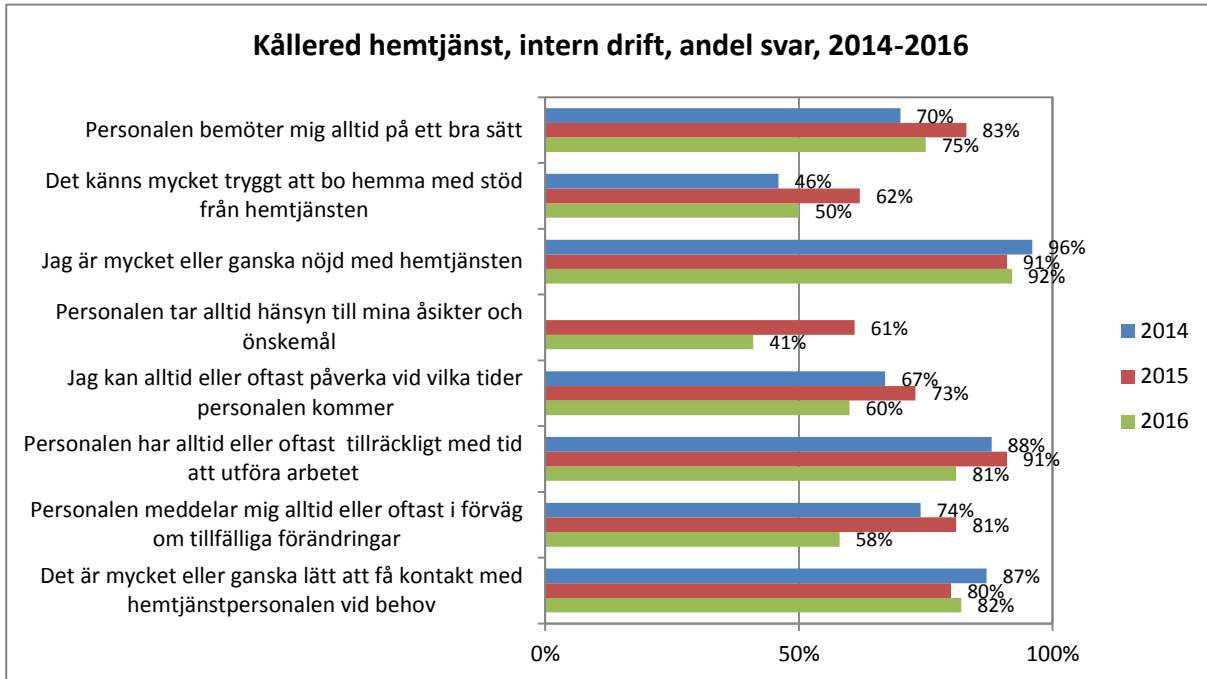
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Kållerød**

Antal brukare: 83

Andel svarande: 60-80%



För Kållerød ses en kraftig försämring av resultaten för alla frågor utom frågan för nöjdhet och att lätt få kontakt med personalen där resultaten är relativt oförändrade.

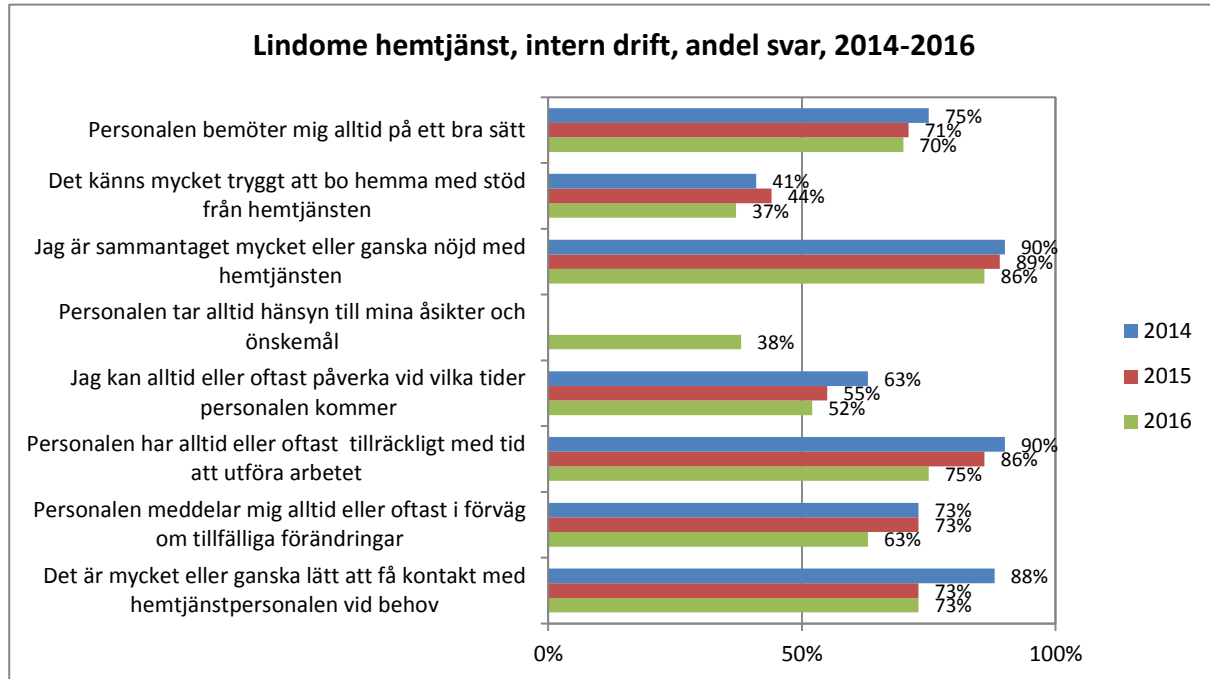
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Lindome**

Antal brukare: 147

Andel svarande: 60-80%



För Lindome har resultaten för alla frågor sjunkit förutom frågan om bemötande och lätthet att få kontakt med personalen. För frågan gällande hänsyn till åsikter och önskemål finns endast resultat för 2016.

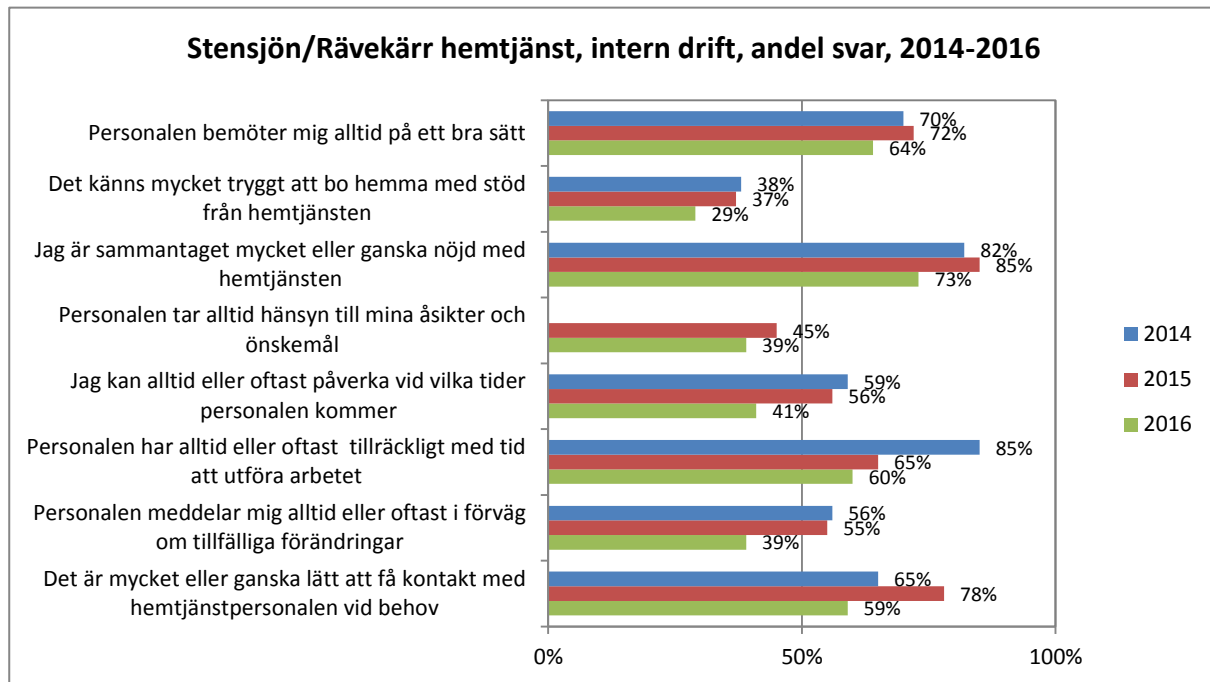
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Stensjön/Rävekärr**

Antal brukare: 66

Andel svarande: 60-80%



Stensjön/Rävekärr har ett kraftigt sjunkande resultat för alla frågor.



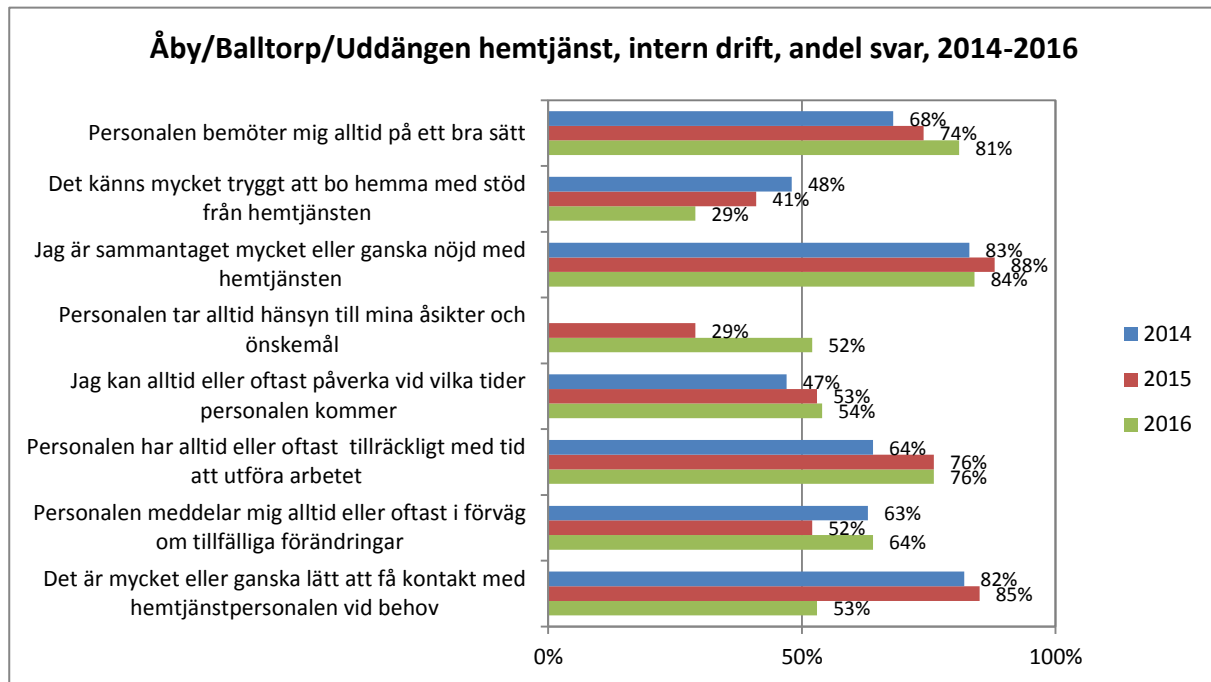
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Åby/Balltorp**

Antal brukare: 92

Andel svarande: 60-80%



Åby har ett starkt förbättrat resultat för bemötande, hänsyn till åsikter och önskemål och meddelande om tillfälliga förändringar, medan resultaten för trygghet och lätthet att få kontakt med personalen har sjunkit kraftigt. Resultatet för nöjdhet har också sjunkit.

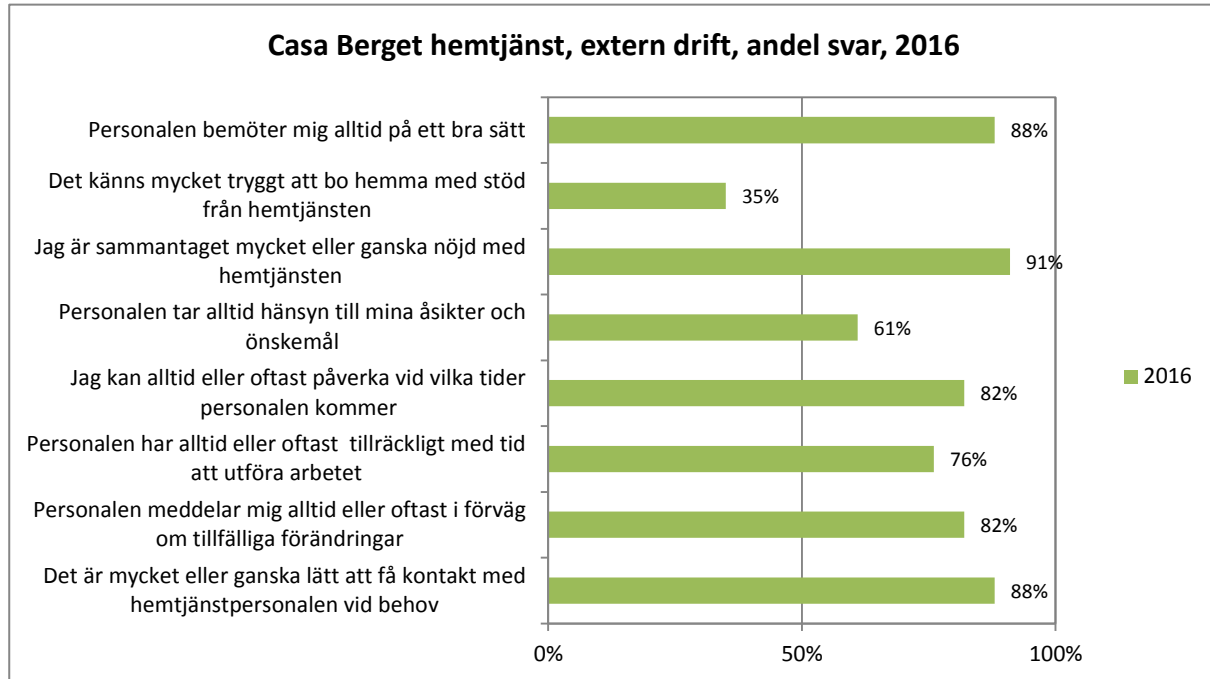
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Casa Berget**

Antal brukare: 65

Andel svarande: 40-60%



För Casa Berget finns inga jämförande resultat men för 2016 ses höga resultat för ett flertal frågor.

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

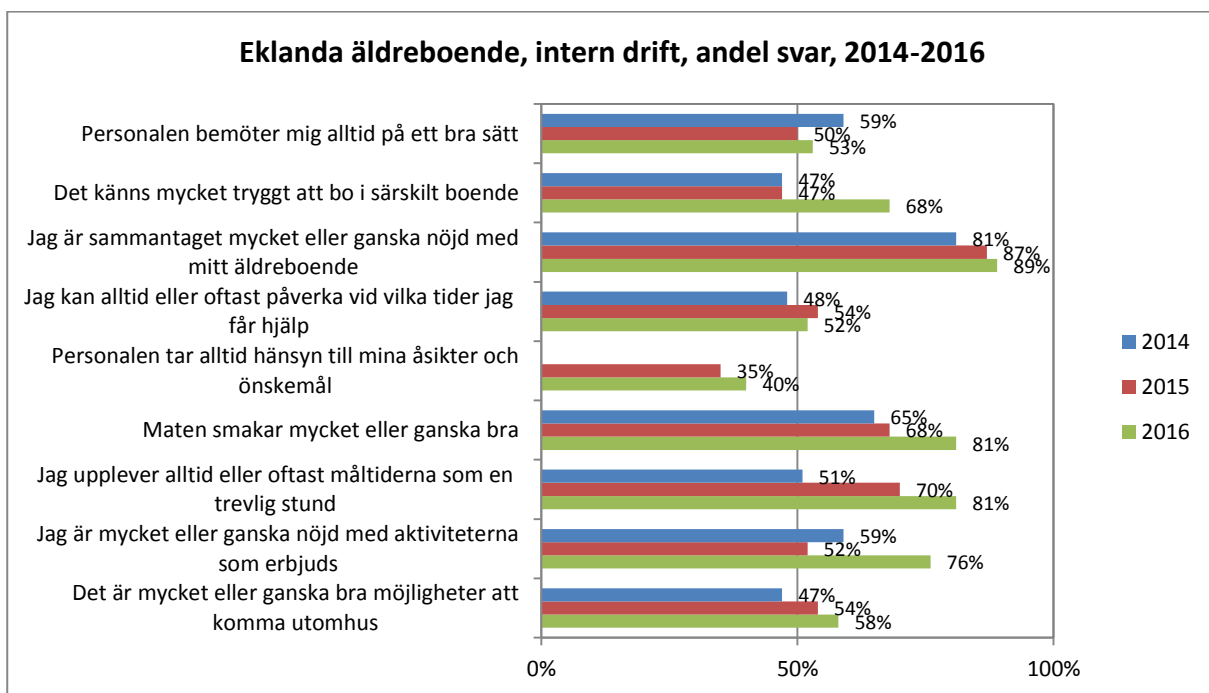
## Bilaga 2. Resultat per äldreboende

Platser som anges per boende är permanentplatser.

### Eklanda äldreboende

Antal platser: 71

Andel svarande: 60-80%



För Eklanda äldreboende har resultaten för i stort sett, samtliga frågor förbättrats för 2016. Frågan om att påverka tider är relativt oförändrad sedan förra året.

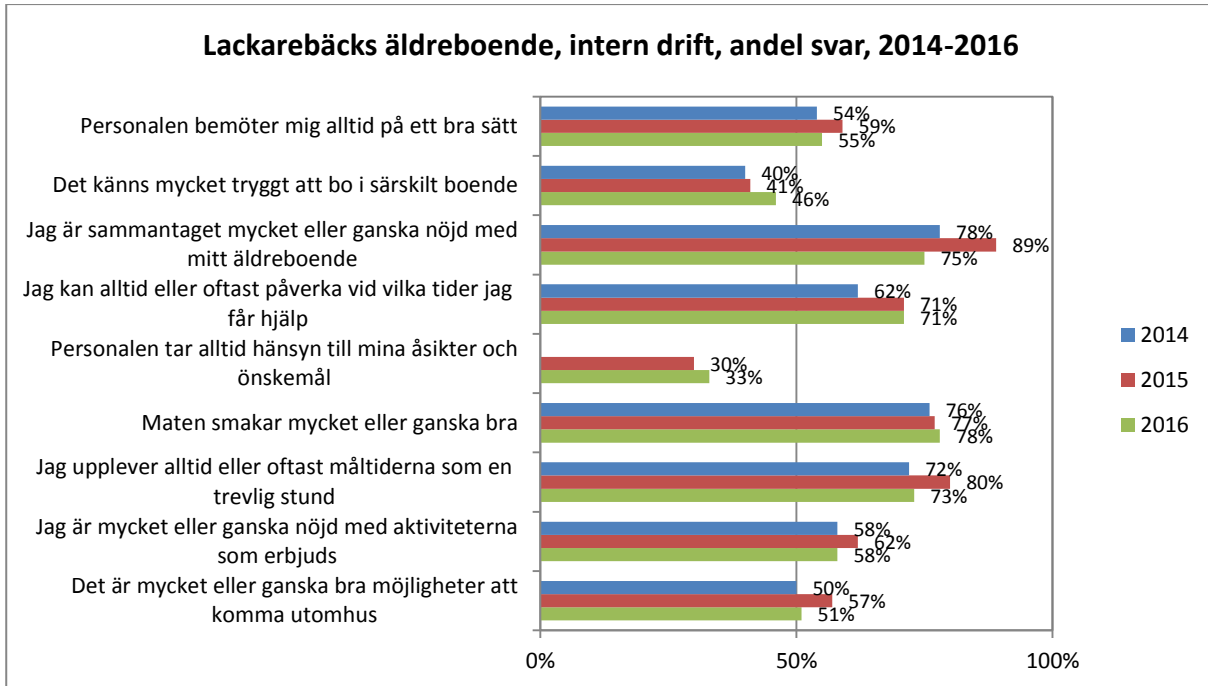
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Lackarebäcks äldreboende**

Antal platser: 113

Andel svarande: 40-60%



För Lackarebäcks har resultatet för frågan om trygghet och hänsyn till åsikter och önskemål förbättrats medan resultaten för frågorna bemötande, nöjdhet, måltiderna är en trevlig stund, nöjdhet med aktiviteter och möjlighet att komma utomhus försämrats.

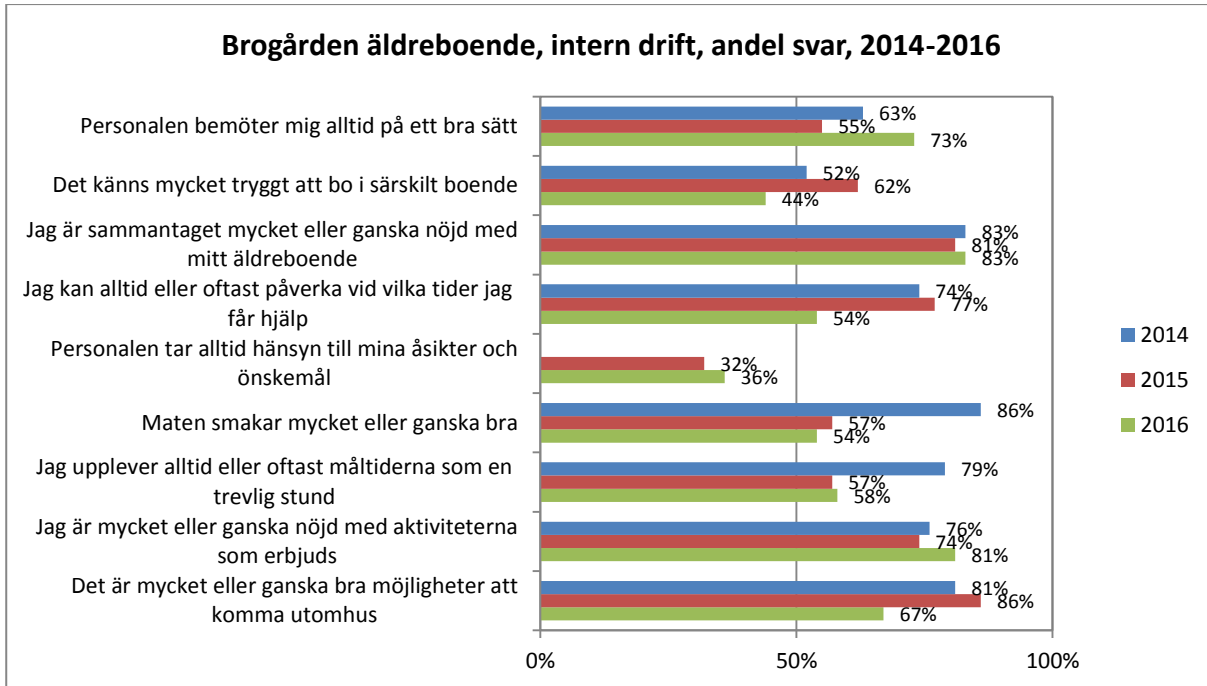
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Brogårdens äldreboende**

Antal platser: 63

Andel svarande: 40-60%



Brogårdens äldreboende övergick från extern drift till intern drift i början av 2016. Resultaten för Brogården visar att bemötande, nöjdheten av aktiviteterna och hänsyn till åsikter och önskemål har ökat medan resultat för trygghet, påverkan av tider, och möjligheten att komma utomhus har sjunkit påtagligt.

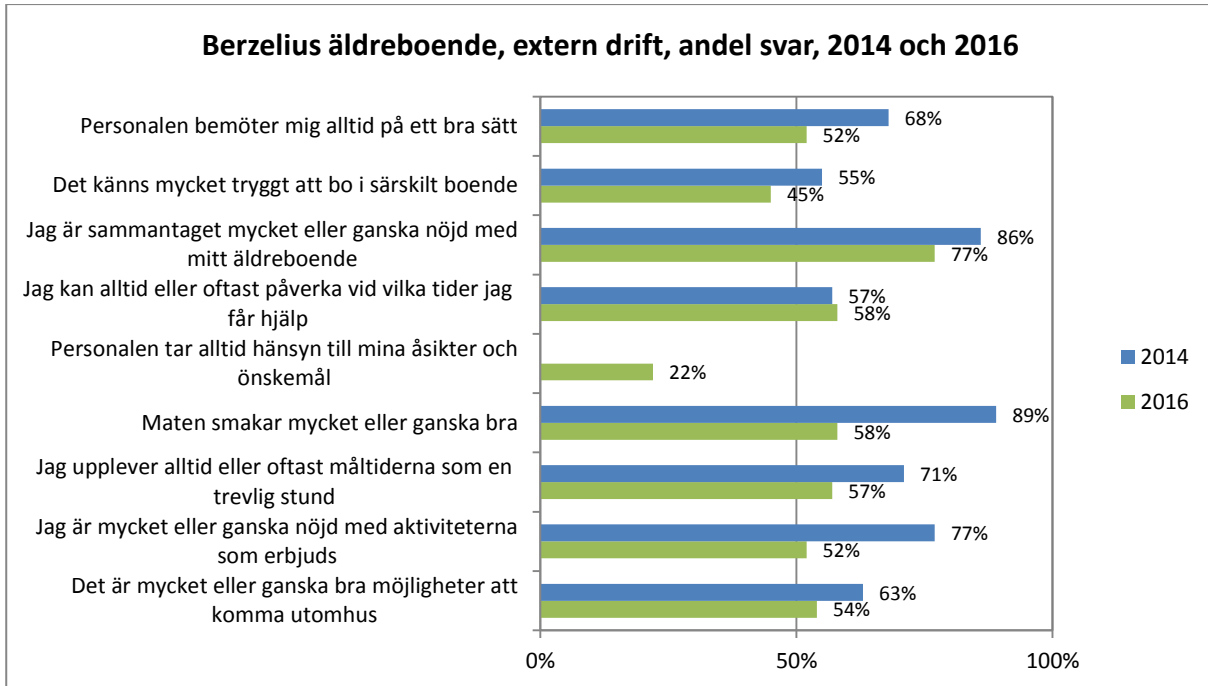
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Berzelius äldreboende**

Antal platser: 67

Andel svarande: 40-60%



För Berzelius har resultat resultaten för alla frågor utom påverkan av tider kraftigt försämrats från 2014, för 2015 finns inga resultat. Frågan gällande åsikter och önskemål går inte att jämföra eftersom det endast finns resultat för 2016.

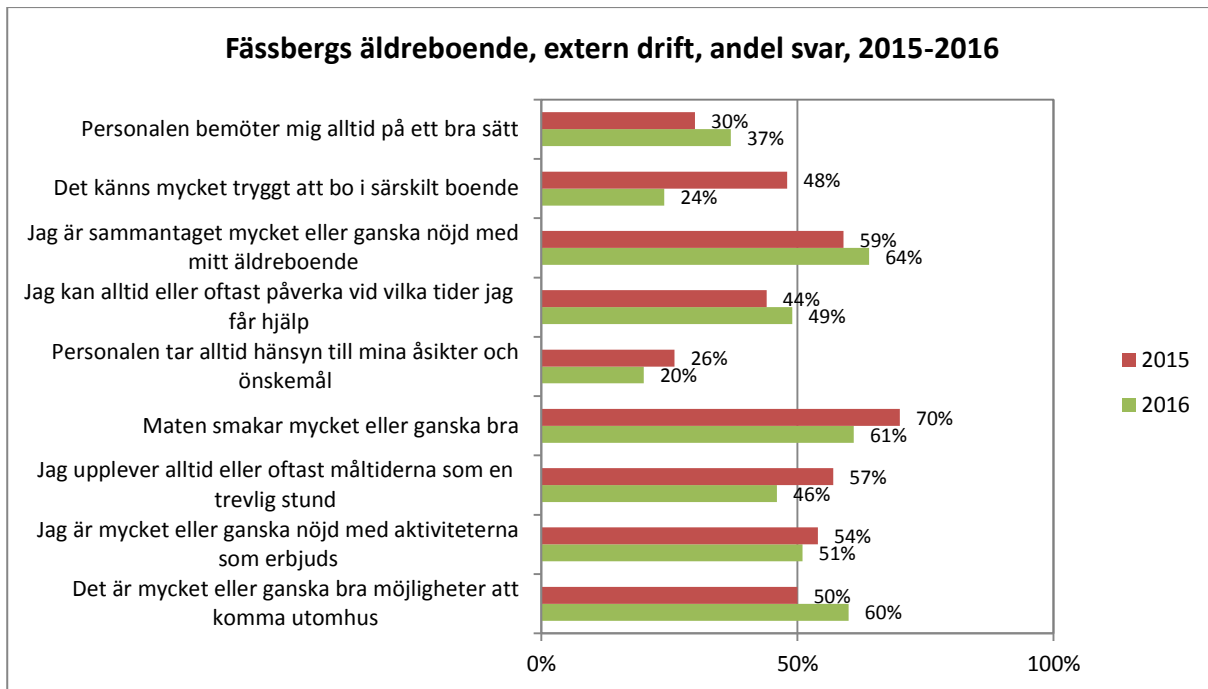
2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
 Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**Fässbergs äldreboende**

Antal platser: 70

Andel svarande: 60-80%



Fässberg har förbättrat sina resultat gällande frågorna bemötande, nöjdhet, påverkan av tider, och möjligheterna att komma utomhus. För övriga frågor har resultaten försämrats och resultatet för upplevelsen av trygghet har sjunkit kraftigt.



2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

### **Bilaga 3. Frågor från socialstyrelsens webbenkät för brukare inom hemtjänst och äldreboende.**

#### **Frågor till brukare med hemtjänst**

##### **Hälsa**

##### **F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

Mycket gott  
Ganska gott  
Någorlunda  
Ganska dåligt  
Mycket dåligt

##### **F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?**

Nej  
Ja, lätta besvär  
Ja, svåra besvär

##### **F3 Hur är din rörlighet inomhus?**

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

##### **F4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?**

Ja  
Nej

#### **Kontakter med kommunen**

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

##### **F5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?**

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/Ingen åsikt

##### **F6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?**

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

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/Ingen åsikt

##### **F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?**

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

#### **Inflytande**

##### **F8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**

Ja, alltid  
Oftast  
Ibland





## Rapport

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

### **F9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

Oftast

Ibland

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

### **Hjälpens utförande**

#### **F10 Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?**

Mycket bra

Ganska bra

Varken bra eller dåligt

Ganska dåligt

Mycket dåligt

Vet inte/Ingen åsikt

#### **F11 Brukar personalen komma på avtalad tid?**

Ja, alltid

Oftast

Ibland

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

#### **F12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

Ja, alltid

Oftast

Ibland

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

#### **F13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?**

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

Ja, alltid

Oftast

Ibland

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

### **Bemötande**

#### **F14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?**

Ja, alltid

Oftast

Ibland

Sällan

Nej, aldrig

Vet inte/Ingen åsikt

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**F15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?**

*Flera alternativ möjliga*

Att personalen:

Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn

Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får

Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Visat avsmak i samband med omvårdnad

På annat sätt agerat olämpligt

Nej, jag har under det senaste året inte varit med om något av ovanstående

**F15 a Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt:**

**Trygghet**

**F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?**

Mycket tryggt

Ganska tryggt

Varken tryggt eller otryggt

Ganska otryggt

Mycket otryggt

Vet inte/Ingen åsikt

**F17 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**

Ja, för alla i personalen

Ja, för flertalet i personalen

Ja, för några i personalen

Nej, inte för någon i personalen

Vet inte/Ingen åsikt

**Sociala aktiviteter**

**F18 Händer det att du besväras av ensamhet?**

Ja, ofta

Ja, då och då

Nej

Vet inte/Ingen åsikt

**Tillgänglighet**

**F19 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?**

Mycket lätt

Ganska lätt

Varken lätt eller svårt

Ganska svårt

Mycket svårt

Vet inte/Ingen åsikt

**Hemtjänsten i sin helhet**

**F22 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?**

Mycket nöjd



2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheter för kvalitet och verksamhetsutveckling

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

**F21 Hur ofta får du hjälp från hemtjänsten?**

Dagligen  
Flera gånger i veckan  
En gång i veckan  
Någon eller några gånger i månaden  
Mer sällan

**Hjälpmedel**

**F22 Använder du något/några hjälpmedel som du fått förskrivet från kommunen eller landstinget?**

*Flera alternativ möjliga*

**Hjälpmedel för att bättre kunna...**

Se och läsa (t ex markeringskäppar, talsyntes, talboksspelare eller hjälpmedel för punktskrift etc.) **(glasögon är inte ett förskrivet hjälpmedel)**

Höra (t. ex. hörselapparat eller hörslina)

Kommunicera (t ex samtalsapparater, röstförstärkare, symboltavla etc.)

Röra dig (t ex krycka/käpp, rollator, (el-)rullstol, permobil, ramp, höj- och sänkbar säng etc.)

Sköta din hygien (t ex duschstol, armstöd, toalettförhöjare, inkontinensskydd etc.)

Komma ihåg saker (t ex planeringssystem, hjälpmedel för minnesstöd, spisvakt etc.)

Annat förskrivet hjälpmedel **(trygghetslarm är inte ett förskrivet hjälpmedel)**

Nej, jag har inget hjälpmedel som jag fått förskrivet från kommun eller landsting *(Gå till fråga F25)*

**F22a Om Annat förskrivet hjälpmedel, ange vilket:**

**F23 Fick du möjlighet att vara delaktig i val av hjälpmedel?**

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/ingen åsikt

**F24 Underlättar ditt/dina hjälpmedel din vardag?**

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/ingen åsikt

**W1 Har du förtroende för förskrivarnas kunskaper om ditt/dina hjälpmedel?**

*Med förskrivare avses t.ex. en arbetsterapeut, logoped, audionom eller en synpedagog som har bedömt ditt behov och provat ut ett hjälpmedel till dig. Tänk på hur det brukar vara när du träffar förskrivare.*

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/ingen åsikt

**W1a Kommentera gärna ditt svar:**

**W2 Fick du tillräcklig information av förskrivaren om alternativa modeller/versioner till det hjälpmedel som du fick förskrivet?**

Ja



## Rapport

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Delvis

Nej

Ej aktuellt, eftersom det inte fanns några alternativa modeller/versioner till det hjälpmedel jag fick förskrivet

Vet inte/Ingen åsikt

**W2a Kommentera gärna ditt svar:**

### Avslutande frågor

**F25 Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?**

**Kryssa för alla som var med**

Jag som har hemtjänst

Anhörig (*Gå till fråga F26*)

Vän eller bekant

God man eller förvaltare

Personal

Annan

**Fråga F26 besvaras endast av anhörig**

**F26 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?**

Mycket bra

Ganska bra

Varken bra eller dåligt

Ganska dåligt

Mycket dåligt

Vet inte/Ingen åsikt

**F27 Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:**

### Frågor till brukare på äldreboende

#### Hälsa

**F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

Mycket gott

Ganska gott

Någorlunda

Ganska dåligt

Mycket dåligt

**F2 Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?**

Nej

Ja, lätta besvär

Ja, svåra besvär

**F3 Hur är din rörlighet inomhus?**

Jag förflyttar mig själv utan svårigheter

Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv

Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv

Jag kan inte alls förflytta mig själv

#### Boendemiljö

**F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?**

Ja

Nej

Vet inte/Ingen åsikt



2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**F5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?**

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/Ingen åsikt

**F6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?**

*T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.*

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/Ingen åsikt

**F7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?**

Ja  
Delvis  
Nej  
Vet inte/Ingen åsikt

**Mat och måltidsmiljö**

**F8 Hur brukar maten smaka?**

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

**F9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?**

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

**Hjälpens utförande**

**F10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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

**F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?**

*T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc.*

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

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

**F12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?**

*T.ex. tid för att duscha/bada, gå och lägga dig etc.*

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

**Bemötande**

**F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?**

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

**F14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**

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

**F15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?**

***Flera svarsalternativ möjliga***

Att personalen:

Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte knackat på dörren innan de kliver in i ditt rum/lägenhet

Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn

Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får

Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen

Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Visat avsmak i samband med omvårdnad

På annat sätt agerat olämpligt

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

F15a *Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt:*

**Trygghet**

**F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?**

Mycket tryggt  
Ganska tryggt  
Varken tryggt eller otryggt  
Ganska otryggt  
Mycket otryggt



2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Vet inte/Ingen åsikt

**F17 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?**

Ja, för alla i personalen

Ja, för flertalet i personalen

Ja, för några i personalen

Nej, inte för någon i personalen

Vet inte/Ingen åsikt

**Sociala aktiviteter**

**F18 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?**

Mycket nöjd

Ganska nöjd

Varken nöjd eller missnöjd

Ganska missnöjd

Mycket missnöjd

Vet inte/Ingen åsikt

**F19 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?**

Mycket bra

Ganska bra

Varken bra eller dåliga

Ganska dåliga

Mycket dåliga

Vet inte/Ingen åsikt

**F20 Händer det att du besväras av ensamhet?**

Ja, ofta

Ja, då och då

Nej

Vet inte/Ingen åsikt

**Tillgänglighet**

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

**F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?**

Mycket lätt

Ganska lätt

Varken lätt eller svårt

Ganska svårt

Mycket svårt

Vet inte/Ingen åsikt

**F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?**

Mycket lätt

Ganska lätt

Varken lätt eller svårt

Ganska svårt

Mycket svårt

Vet inte/Ingen åsikt

**F23 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?**

Mycket lätt

Ganska lätt

Varken lätt eller svårt



## Rapport

Dnr VON 20/17

2017-01-23

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för kvalitet och verksamhetsutveckling

Ganska svårt  
Mycket svårt  
Vet inte/Ingen åsikt

### **Hjälpen i sin helhet**

#### **F24 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?**

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