



# Upplevd vårdkvalitet

Kartläggning av tillgängliga datakällor och möjligheten till jämförelse av kundupplevelser i svensk och finländsk hälso- och sjukvård



UPPSALA  
UNIVERSITET



Vasa centralsjukhus  
Vaasan keskussairaala



Östergötlands förbund  
Pohjanmaan liitto



UMEÅ UNIVERSITET



KUST-ÖSTERBOTTENS SAMKOMMUN FÖR SOCIAL- OCH PRIMÄRHÄLSOVÅRD

**Upplagd vårdkvalitet – Kartläggning av tillgängliga datakällor och möjligheten till jämförelse av kundupplevelser i svensk och finländsk hälso- och sjukvård**

En delrapport inom Botnia-Atlanticprojektet *SOS 1.0 – Simuleringsstödd optimering av servicekedjor inom specialist-, primär- och hemsjukvård.*

**Författare:** Åsa Holmer, PhD, Glesbyggsmedicinskt centrum, Region Västerbotten

**Foto:** Freepik

## Bakgrund

Historiskt har förbättringsarbete inom vård och omsorg oftast utgått från enskilda avdelningar och sällan tagit hänsyn till hur olika enheter och vårdgivare påverkar varandra. Dessutom har inte patientens perspektiv fått något större utrymme vid förändringsarbete. Synen på vården håller dock på att förändras. I Sverige tillsattes 2017 en statlig kommitté med Anna Nergårdh som särskild utredare, med målet att understödja utvecklingen av en mer jämlik, effektiv och patientnära vård Sverige [SOU 2017:01]. Detta arbete är ett resultat av betänkandet ”*Effektiv vård*” (SOU 2016:2) av Göran Stiernstedt som identifierat en hel del svagheter i existerande sjukvårdssystem, bland annat med avseende på primärvårdens kapacitet att möta aktuella behov. Samtidigt pågår i Finland en omfattande sjukvårdsreform som även denna satsar hårt på att involvera patienten i större utsträckning. Institutet för Hälsa och Välfärd (THL) utvecklar bland annat en nationell modell för insamling av kundrespons och att främja möjligheter att skapa konsekvent och jämförbar information om kundnöjdhet inom olika områden. Beställare av modellen är Social- och Hälsovårdsministeriet i Finland. En viktig del i detta arbete är att göra vården mer individcentrerad och att flytta vården närmare hemmet.

För att kunna genomföra omfattande förändringar i linje med detta krävs det att man utreder och tar hänsyn till vilken vårdnivå som bäst lämpar sig för olika typer av insatser. I Sverige förespråkar många att eftervård i större utsträckning ska kunna erbjudas närmare hemmet, till exempel vid en vårdplats inom primärvården eller genom utökat stöd i hemmet, och därmed möjliggöra ökad produktion inom den högspecialiserade vården. För att sådant förändringsarbete inte enbart ska drivas av ekonomiska intressen eller fokusera på flödeseffektivitet är det viktigt att undersöka hur patienterna uppfattar vården de får, oavsett vilken vårdnivå som avses. En del i projektet SOS har därmed varit att undersöka möjligheterna att inkludera patienternas perspektiv i simuleringsbaserade arbetsmodeller som syftar till att förbättra flödet och resursanvändningen i olika vårdkedjor.

## Syfte och mål

Syftet med detta delarbete är att kartlägga hur och med vilka instrument man följer upp patienters uppfattning av vård och vårdkvalitet på olika vårdnivåer i Sverige och Finland, närmare bestämt primärvården i Närpes kommun och specialistsjukvård i Vasa sjukvårdsdistrikt i Finland, samt primärvård i Storumans kommun och specialistsjukvården i Lycksele kommun i Sverige. Utifrån denna kartläggning har instrumentens utformning samt vilka styrkor, svagheter, likheter och skillnader som finns i de olika datamaterialen analyserats. Målet är ökad kunskap om datakällornas kapacitet att erbjuda en objektiv jämförelse mellan vården som ges vid olika enheter, vårdnivåer och vårdgivare inom respektive land och mellan de två deltagande länderna.

## Studieområde

Regionerna som omfattas av denna studie är Västerbotten och Österbotten, närmare bestämt Lycksele lasarett, Storumans sjukstuga, Storumans kommun, Vasa sjukvårdsdistrikt, K5 och Närpes stad. Hur vården är organiserad och styrs skiljer en del mellan Sverige och Finland och vissa förändringar har genomförts under projekttiden. Förutsättningarna under studietiden har dock varit följande:

Vården är i stora drag grupperad i tre nivåer i båda länderna; specialistsjukvård, primärvård och hemsjukvård. I Sverige är det landsting eller regioner som ansvarar för specialistsjukvård och primärvård, medan hemvård/hemsjukvård och äldreomsorg ligger i kommunens regi.

I Finland bedrivs specialistvård av sjukvårdsdistrikt medan såväl primärvård som hemvård återfinns inom kommunens ansvar. En vital nationell skillnad är att många kommuner i Finland har vårdplatser i primärvården. Detta förekommer dock även i glesbygdskommunerna i Västerbotten i form av så kallade sjukstugor, vilket gör jämförelser mellan sjukvårdssystemen mer relevant än i övriga landet.

## Metod

Kartläggningen baseras på material tillgängliga via respektive vårdgivare och från nationella plattformar i det fall som dessa är relevanta. Instrument som använts för insamling av patienters eller anhörigas åsikter har identifierats och därefter analyserats utifrån frågornas karaktär och betydelse. Därefter har vi studerat om det finns frågor vars betydelser överensstämmer så till den grad att de lämpar sig för att göra direkta jämförelser mellan olika vårdnivåer och mellan länderna.

### Finländska instrument

I Närpes och vid Vasa Centralsjukhus genomförs kundundersökningar regelbundet vid olika enheter och vårdnivåer med såväl lokala som nationella instrument. Nedan följer en sammanfattning av dessa instrument och frågorna i sin helhet återges i [Appendix 1](#).

#### Nationella instrument

I samband med att man nu reformerar hälso- och sjukvården i Finland är ett av de centrala målen att öka patienternas delaktighet i vården, öka tillgängligheten till vård och se till att patienterna får en jämlik vård. Att utveckla ett kundorienterat tillvägagångssätt för social- och hälsovårdstjänster kräver effektiv användning av kundrespons på alla nivåer av beslutsfattande.

*Institutet för Hälsa och Välfärd* (THL) samlar sedan år 2016 in kundrespons från patienter som besökt landets hälsocentraler, förlossningssjukhus, tandvårdsmottagningar och mödra- och barnrådgivningar. THL har skapat ett enhetligt frågebatteri där några av frågorna är samma i olika enkäter, så att resultaten mellan olika tjänster blir jämförbara.

Kundresponsundersökningarna administreras av THL och utförs i samarbete med hälsocentralerna och förlossningssjukhusen. THL ger instruktioner för det praktiska genomförandet av enkätundersökningen och gällande materialet som ges till kunderna. THL upprätthåller den elektroniska responsmiljön och sammanställer sedan resultaten som publiceras online som databasrapporter.

Av relevans för denna rapport är enkätundersökningar genomförda på hälsostationer. Enkäten består av ett 30-tal frågor och undersöker såväl servicens kvalitet som tillgänglighet och bemötande. Frågorna i sin helhet sammanfattas i [Appendix 1](#) och enkäten går att återfinna [här](#).

#### Vasa Centralsjukhus

Instrumentet som används vid Centralsjukhuset baseras på nationella rekommendationer för att underlätta jämförelse med andra sjukhus. Förutom bakgrundsinformation om klienten består formuläret av 12 frågor om servicen som erbjudits samt en fråga om hur sannolikt det är på en skala från 1-10 att man kan rekommendera vårdenheten till nära anhöriga. Patienterna ges även möjlighet till att ge egna kommentarer. Patienterna kan svara på avdelningen, hemma via nätet eller via en pappersenkät. Enheter av relevans för projektet SOS 1.0 som nyttjat denna enkät är kirurgiska polikliniken, preoperativa polikliniken och kirurgiska avdelningen T2. Instrumentet återges i sin helhet i [Appendix 1](#).

### **Primärvård Närpes Stad**

På HVC sjukhus är intrycket att man inte genomför patientnöjdhetsundersökningar alls (muntlig kommunikation med vårdpersonal). Detsamma gäller inom hemvården. Däremot inom äldreomsorgen (på olika boenden) i Närpes har man under de senaste åren genomfört undersökningar bland patienter, anhöriga och personal. Man ställde samma frågor till alla grupperna. Tanken är att denna enkät ska delas ut på alla boenden med jämna mellanrum i framtiden. Frågorna i enkäten som delats ut inom äldreomsorgen i Närpes är 15 i antalet och innefattar aspekter som bemötande, förväntningar, trivsel, trygghet och behovsuppfyllnad. Frågorna redovisas i sin helhet i [Appendix 1](#).

### **Kust-Österbottens samkommun för social- och primärvård (K5)**

Inom K5 följde man upp patientnöjdheten inom den psykosociala enheten vid Kust-Österbottens samkommun för social- och primärvård under 2016 och resultaten sammanställdes 2017. Analysen omfattade psykosociala tjänster, missbrukarvård, minnesrådgivning och talterapi. Totalt undersöktes 7 klientgrupper. Analysen baseras på data som samlades in med hjälp av enkäter vars innehåll utformades i samarbete med enheternas personal. Personalen deltog därefter i datainsamlingen genom att distribuera enkäterna till sina patienter. Enkäterna byggdes upp enligt samma slags frågebatterier, med anpassningar för respektive klientgrupp. Enkäternas huvudsakliga frågebatterier gällde bakgrundsinformation, den första kontakten med vården och bemötandet, åsikter om vårdens innehåll och utförande, det egna måendet och det egna nätverket. Förutom att välja bland fastställda svarsalternativ har respondenterna kunnat precisera sina svar och göra tilläggskommentarer i öppna svarsfält. Respondenterna svarade anonymt på enkäterna och fick vid behov hjälp av personalen i besvarandet. Frågorna återges i sin helhet i [Appendix 1](#).

## **Svenska instrument**

Lycksele och Storuman genomför regelbundet kundundersökningar och använder uteslutande nationella instrument. Såväl akutmottagningen som kirurgavdelningen nyttjar den nationella patientenkäten. Däremot konstaterar vi att vårdavdelningen på sjukstugan inte är inkluderad i någon undersökning då den patientenkät som delas ut vid Storuman sjukstuga endast riktar sig till öppenvårdspatienter. Då det inte finns något finländskt instrument som adresserar akuta besök specifikt kommer det svenska instrumentet nyttjat vid akutmottagningarna inte jämföras med något annat. För tydlighetens skull finns instrumentet ändå bifogat i rapporten.

### **Nationella patientenkäten**

Sedan 2009 följer hälso- och sjukvården i Sverige upp patientnöjdhet genom den så kallade *Nationella patientenkäten* (<https://patientenkat.se/>). Enkäten är årligen återkommande och syftar till att förmedla patientens uppfattningar som underlag till förbättringsarbete på enskilda vårdenheter men materialet möjliggör även jämförelser mellan olika vårdenheter. Den nationella patientenkäten nyttjas även på enheterna involverade i vald vårdkedja och uppfattningen är att ingen annan systematisk eller återkommande mätning av patientnöjdhet genomförs utöver denna.

Enkäten är indelad i sju specifika dimensioner som återkommer oavsett vilken vårdnivå enkäten riktar sig till. Däremot skiljer sig de specifika frågorna inom dimensionerna mellan vårdnivåerna. De sju dimensionerna är:

- i. **Helhetsintryck** – syftar till att belysa övergripande upplevelse av effektivitet, omhändertagande och trygghet;
- ii. **Emotionellt stöd** – syftar till att belysa hur patienten upplever behandlarens tillgänglighet och lyhörddhet;

- iii. **Delaktighet & involvering** – syftar till att belysa hur patienten uppfattar att de kan påverka den vård och de beslut som fattas
- iv. **Respekt & bemötande** – avser belysa patientens upplevelse av vårdens förmåga att leverera ett individanpassat och respektfullt bemötande
- v. **Kontinuitet & koordinering** – avser belysa upplevelsen av vårdpersonal och vårdgivares förmåga att samarbeta och samordna vården;
- vi. **Information & kunskap** – avser belysa hur patienten uppfattar vårdens förmåga att informera och kommunicera information som rör exempelvis vård, väntetider, medicinering och behandlingar men även hur väl närstående involveras samt
- vii. **Tillgänglighet** – berör såväl närhet och kontaktvägar som personalens tillgänglighet för patient och anhöriga.

Frågorna återges i sin helhet i [Appendix 2](#).

### Öppna jämförelser & enkät till de äldre

Kommunens vårdaktörer är inte inkluderade i den nationella patientenkäten. Däremot sammanställs en mängd andra kvalitetsdata från offentlig sektor (kommuner, landsting och regioner) på Socialstyrelsens sida "[öppna jämförelser](#)". Socialstyrelsen har även ansvar för en undersökning som adresserar hur de äldre uppfattar den omsorg de får. Denna enkät, "[Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?](#)", delas ut till alla över 65 år som har hemtjänst eller som bor i ett särskilt boende. Enkäten berör områdena hälsa, boendemiljö, mat och måltidsmiljö, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgänglighet och hjälpen i sin helhet. Frågorna återges i sin helhet i [Appendix 2](#).

För mer information om Öppna Jämförelser, se <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/halso-och-sjukvard/>

Data från enkäten "[Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?](#)" går att ladda ner via ett webbverktyg som nås via Institutet för kvalitetsindikatorer. Se <https://webreport.indikator.org/> samt <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldre-omsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/> för mer information.

## Analys

Vi har valt att analysera frågeformulären utifrån två aspekter – frågans utformning samt kärnan i själva frågan. Vad gäller frågans utformning har vi valt att likställa frågor som har en femgradig skattningsskala. Dessa återkommer i de flesta instrument men är formulerade på två olika sätt, antingen som en fråga eller som ett påstående. Så länge ämnesområdet är jämförbar så har vi valt att tolka dessa som likvärdiga. Den andra aspekten rör frågans karaktär och inriktning, och vilken del av fenomenet "**vård**" som inbegrips.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det vid en första anblick finns en hel del likheter mellan de olika instrumenten, både nationellt och vid en jämförelse mellan länderna. Däremot visar en närmare analys att det är väldigt få frågor som kan användas för en direkt jämförelse av kundernas upplevelse av vården, oavsett vilka enkäter som avses. Tyngden i frågorna har lagts på mycket olika ställen i de två länderna, men det finns även stora nyansskillnader mellan frågorna riktade till de olika vårdnivåerna inom respektive land.



Här följer en närmare analys och jämförelse av instrumenten som används för att utvärdera patientupplevelsen vid de vårdinstanser som bedriver likvärdig vård i Sverige och Finland. Även en kortfattad analys och jämförelse av instrumenten inom respektive nation, oavsett vårdnivå, har genomförts och sammanfattas nedan.

## Jämförelse mellan länderna- primärvård/öppenvård

Vid jämförelse av de nationella enkäterna som används i finländsk och svensk öppenvård finner vi att de överensstämmer väl med varandra med avseende på vilka fenomen och värden som studeras. Båda enkäterna berör framför allt dimensioner som hur man blir bemött, om man känner sig respekterad och inkluderad i besluten, hur man uppfattar den service man får och hur man uppfattar kontakten med vårdgivaren. Utöver dessa kategorier behandlas även, i varierande omfattning, frågor om uppföljning och eftervård/egenvård, smärtlindring, individuell målsättning och samarbete med andra vårdrelaterade instanser. Trots detta så har nära på alla frågor en formulering som gör att fokus eller inriktning skiljer sig åt mellan länderna. Här följer en diskussion och jämförelse inom ett antal områden med frågeexempel som illustration.

### Omfattning och nyanser

Det svenska instrumentet innehåller ett 50-tal frågor medan det finländska innehåller ett 30-tal frågor. Det svenska instrumentet är därmed aningen mer omfattande och nyanserat än det finländska. Ett exempel som visar detta tydligt är frågor rörande bemötande. I det finska instrumentet finns följande påstående *"personalen bemötte mig väl"*, medan det svenska formuläret har sju frågor inom samma dimension (respekt och bemötande) och ingen av dessa erbjuder möjlighet till direkt jämförelse. En annan betydande skillnad är vilket fokus man lägger på olika yrkeskategorier, eller snarare avsaknad av specifikation av yrkeskategori. Primärvårdsfrågorna i Sverige har ett stort fokus på just läkares agerande, medan finländska frågor inte skiljer på profession i samma utsträckning. Det enda tillfället där en läkare nämns specifikt i det finländska materialet berör området kontinuitet och återfinns även i det svenska materialet. Här finns det alltså möjlighet till en direkt jämförelse som rör kontinuitet i vården:

#### Finland (svarsalternativ Ja, nej)

*"vid mina besök på hälsovårdcentralen träffar jag oftast samma läkare/skötare" (båda frågorna finns).*

#### Sverige (svarsalternativ ja, nej, ej aktuellt)

*"Får du träffa samma läkare vid dina besök på hälso-/vårdcentralen?"*

Trots det svenska instrumentets större antalet frågor saknas helt och hållet frågor som berör hur kunden uppfattar personalens yrkesmässiga kompetens. Den enda frågan som kommer i närheten av det finländska påståendet: *"personalen var kompetent och yrkeskunnig"* är den svenska frågan *"kände du förtroende för den läkare som du träffade?"* vilket egentligen utvärderar något helt annat och åter igen lägger fokus på läkares roll. Man kan ha förtroende för någon även om denna inte anses kompetent inom ett specifikt område. Det svenska formuläret saknar även frågor om efterföljande egenvård och framtagandet av en vårdplan, vilket kan förklaras av att vårdplaner vanligtvis upprättats i Sverige i samarbete med kommunen, även om ett nytt regelverk för vårdplaneringar är under upprättande. Skillnaden i underlag i denna fråga skulle därmed kunna härledas till skillnader i organisationsstruktur mellan de två länderna. Slutligen så återfinns i det svenska instrumentet även frågor rörande tobak, alkohol, kost och motionsvanor men även frågor som adresserar eventuella funktionshinder i relation till lokaler och framkomlighet. Detta saknas i det finländska materialet i dagsläget.

### **Delaktighet och involvering**

Då både Sverige och Finland lägger allt större fokus på patientens delaktighet i beslut rörande sin egen vård är detta ett återkommande tema i alla enkäter som presenteras i denna rapport. Däremot skiljer sig enkäterna i var de lägger sitt fokus i sina frågor och detta är ett exempel där den svenska primärvårdsenkäten har ett väldigt stort läkarfokus, vilket är tydligt i följande exempel:

#### **Sverige: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)**

*"Gjorde läkaren dig delaktig i besluten beträffande din vård/behandling?"*

*"Tog läkaren hänsyn till dina egna erfarenheter av din sjukdom/ditt hälsotillstånd?"*

#### **Finland: (svarsalternativ helt av annan åsikt till helt av samma åsikt)**

*"Jag var delaktig i de beslut som gällde min vård"*

*"personalen diskuterade vården tillsammans med mig och mina egna synpunkter togs i beaktande"*

Om man bortser från att frågorna har olika fokus på profession är essensen i dessa frågor relativt likvärdiga och skulle kunna användas för att jämföra aspekten *"delaktighet i beslut"* mellan de två länderna.

### **Tillgänglighet, kontakt med vården, behovsuppfyllelse**

Frågor som eftersträvar att fånga generella aspekter av tillgänglighet till vård, om vårdbehovet är uppfyllt och hur lätt/svårt det är att komma i kontakt med vårdgivaren är viktiga och återkommande teman i båda ländernas material. Däremot är dessa frågor formulerade på ett sådant sätt att jämförelser är svåra att göra. Här följer några exempel som illustrerar detta:

#### **Sverige: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet, alternativt: mycket dåligt till mycket bra)**

*"Fick du besöka hälso-/vårdcentralen inom rimlig tid?"*

*"Anser du att ditt aktuella behov av vård har blivit tillgodosett?"*

*"Är du nöjd med de sätt du kan komma i kontakt med hälso-/vårdcentralen?"*

*"Hur upplever du hälso-/vårdcentralens tillgänglighet på telefon?"*

#### **Finland: (svarsalternativ helt av annan åsikt till helt av samma åsikt)**

*"Jag fick service/vård när jag behövde"*

*"Mottagningstiden räckte till för att sköta mitt ärende"*

*"det var lätt att få information om servicen"*

*"det gick snabbt och smidigt att boka tid"*



Det första exemplet kan tolkas som att de har ett gemensamt fokus, att fånga om kunden anser sig ha fått vård när det behövs. På svenska sidan har man valt att använda begreppet *"inom rimlig tid"*, vilket skiftar fokus till individens uppfattning om när hen har rätt att kräva vård, inte när behovet faktiskt uppstått, vilket är kärnan i den finländska motsvarigheten. Frågan som rör om man fått sitt vårdbehov tillgodosett är även denna formulerat väldigt olika – i detta fall är det den finländska frågan som har ett tidsfokus – om mottagningstiden räckte till, medan den svenska frågan rör om behovet stillats överhuvudtaget. Utöver detta skifte skulle denna fråga eventuellt tjäna som jämförande material i en analys av kundernas tillfredsställelse.

Även när det gäller frågor om hur kunden uppfattar det att komma i kontakt med vårdgivaren har man valt olika fokusområden som gör jämförelser svåra om inte omöjliga. I Sverige utgår frågan från ett allmänt perspektiv, till exempel hur nöjd man är med de olika sätten man kan komma i kontakt med vården eller hur man upplever tillgängligheten specifikt via telefon. I den finländska enkäten talar man om en specifik kontaktsak – *att boka tid*.

### Kontinuitet

Att förbättra samordning mellan olika vårdnivåer och vårdenheter är centralt i båda ländernas strategier för att förbättra vården. Således innehåller primärvårdsmaterialen frågor av denna karaktär som är relativt jämförbara om än inte helt likvärdiga:

#### Sverige: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*"Anser du att personalen på hälso-/vårdcentralen samordnar dina kontakter med vården i den utsträckning du behöver?"*

#### Finland: (svarsalternativ helt av annan åsikt till helt av samma åsikt)

*"Jag upplever att samarbetet mellan andra instanser som vårdar mig och hälsostationen har fungerat bra"*

## Jämförelse mellan länderna- slutenvård/specialistsjukvård

Jämförelsen av instrumenten som riktar sig till slutenvården baseras på det nationella instrumentet i Sverige samt ett lokalt instrument baserat på nationella rekommendationer i Finland.

### Omfattning och nyanser

Det svenska instrumentet har betydligt fler frågor, ca. fyra gånger så många, än det finländska. I likhet med öppenvårdens instrument berör de två instrumenten liknande områden där bemötande, delaktigheter i beslut, informationstillgång och tillgänglighet till vård dominerar. Utöver dessa berör slutenvårdens instrument i Sverige även ämnen som läkemedel, mat och matvanor medan det finländska instrumentet undersöker patientens uppfattning om personalens yrkeskompetens, en aspekt som helt saknas i det svenska materialet. Den finländska enkäten efterfrågar även om patienten fått vård eller service på sitt modersmål, även detta saknas helt i svenska enkäten.

I likhet med öppenvårdsfrågorna är nyansen i de två nationernas instrument riktat till patienter i slutenvård ofta relativt skilda, och endast ett fåtal frågor tillåter en direkt jämförelse. Eftersom det svenska instrumentet dessutom innehåller mer än en fråga inom varje område skiljer detaljnivån, vilket försvårar jämförelserna ytterligare. Detta kan illustreras med ett exempel inom kategorin information och kunskap. I det svenska instrumentet finns det 10 frågor i denna kategori och de berör vitt skilda områden, t.ex. behandling, provtagning,

medicinering och levnadsvanor. Flera av dessa frågor fokuserar på om patient fått tillräckligt med information, medan ytterligare ett par efterfrågar om informationen de fått var förståelig eller ej. I Finland ställs endast en fråga, nämligen *”Den information jag fick om undersökningen och/eller vården var förståelig”*.

De frågor som tillåter en mer direkt jämförelse följer här:

### **Delaktighet och involvering**

I denna kategori finns det en fråga i det finländska materialet och fem frågor i det svenska. En av dessa frågor påminner till stor del om den finländska:

#### **Sverige: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)**

*”Gjorde vårdpersonalen dig delaktig i besluten beträffande din vård/behandling?”*

#### **Finland: (svarsalternativ helt av annan åsikt till helt av samma åsikt)**

*”Beslut om min vård fattades tillsammans med mig”*

### **Trygghet**

Även på området *”trygghet”* finns en fråga som är relativt jämförbar.

#### **Sverige: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)**

*”Kände du dig trygg under din vistelse på vårdavdelningen?”*

#### **Finland: (svarsalternativ helt av annan åsikt till helt av samma åsikt)**

*”Jag kände mig trygg under undersökningen/vården”*

Det svenska instrumentet undersöker förvisso upplevelse vid vårdavdelningen men anses i övrigt likvärdiga.

Övriga frågor saknar en direkt motsvarighet i den andra nationens instrument.

### **Jämförelse mellan länderna- Hemvård/kommunal vård**

Inom kategorin hemvård/kommunal vård kan vi inte göra några direkta jämförelser då det inte finns tillgång till instrument som berör vårdinsatser i hemmen eller vid kommunala boenden i Sverige, endast instrument som kartlägger upplevelsen av att ha hemtjänst. I Finland ingår denna typ av vård i primärvård och har undersökts i Närpes med hjälp av ett instrument som utvecklats inom det nationella projektet *Välfärd och kvalitet – projekt för förverkligande av äldreomsorgslagen* (2013-2014).

### **Nationella jämförelser- Finland**

I det finländska studieområdet finns begränsade möjligheter att jämföra uppfattningen av vård från patientens perspektiv mellan vårdnivåer. Förutom frågor som berör delar av verksamheterna som inte är jämförbara är det en stor skillnad i omfattning på instrumenten.

Vidare så är nyanserna i frågor som studerar likvärdiga fenomen relativt åtskilda. Ett fåtal frågor återkommer i de fler än ett av de finländska instrumenten och dessa rör yrkeskompetens, bemötande och delaktighet. Som exempel finns i primärvårdens enkät uttrycket *”personalen var kompetent och yrkeskunnig”* och i slutenvårdens enkät finns uttrycket *”jag upplevde att jag kunde lita på personalens yrkeskompetens”*. Dessa undersöker inte exakt samma fenomen eftersom det senare handlar om patientens förtroende för personalens kompetens (lita på). Andra exempel är hemvårdens uttryck *”jag blir bra bemött”* som i det närmaste kan likställas med slutenvårdens *”personalen bemötte mig väl”*.

## Nationella jämförelser- Sverige

I Sverige utvärderas patientens upplevelser av vården uteslutande med nationella instrument. Därmed borde man kunna förutsätta att instrumenten visar på stora överlapp i kategorier som undersöks och att fokus och omfattning på frågor som studerar likvärdiga fenomen överensstämmer väl. Mycket riktigt visar en jämförelse av de tre nationella patientenkäterna som delas ut inom landsting och regioner (slutenvård, akutsjukvården och primärvård) på betydande överlapp med avseende på vilka områden- kallade dimensioner, som utvärderas med undantag för *”funktionshinder”* som endast förekommer i primärvårdsenkäten. Utöver detta finns det betydande skillnader mellan instrumenten när man går djupare i jämförelsen.

### Läkarens/vårdpersonalens roll

En betydande skillnad är vilken yrkeskategori man lägger tyngden på i enkäterna, läkaren eller annan vårdpersonal. Denna nyansskillnad återfinns även i jämförelsen mellan länderna. Framför allt är det primärvården som lägger fokus på läkarens roll, men skillnaderna är inte konsekventa och anses inte motiverade utifrån vilka verksamheter som bedrivs vid de olika enheterna. Ibland har akutsjukvården och primärvården identiska frågor och ibland är det akutsjukvård och slutenvård som överensstämmer ordagrant. Här följer några exempel på detta:

#### Slutenvård/akutsjukvård: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*”Hade du möjlighet vid behov att få känslomässigt stöd från vårdpersonalen?”*

#### Primärvården: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*”Hade du möjlighet vid behov att få känslomässigt stöd från läkaren”*

#### Slutenvård: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*”Förklarade vårdpersonalen medicineringen/behandlingen på ett sätt som du inte förstod?”*

#### Akutsjukvård/primärvården: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*”Förklarade läkaren medicineringen/behandlingen på ett sätt som du förstod”*

Självfallet finns det även frågor som återkommer i alla instrument, t.ex. frågan *”bemötte (vård)personalen dig med medkänsla och omsorg”* som förutom ordvalet för personal vs. vårdpersonal är identiska men på väldigt många ställen gör man skillnad på personalgrupp i annars likvärdiga frågor.

### Onödiga nyansskillnader

Det finns ett stort antal frågor i de olika materialen som skiljer sig åt helt i onödan. Ett exempel är vidareutvecklingen av en fråga (som dessutom skiljer sig med avseende på yrkeskategori) som undersöker om man känner sig delaktig i de beslut som fattas om vården eller behandlingen.

#### Slutenvård: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*"Hade du önskat att du blivit mer delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling?"*

#### Akutsjukvård/primärvården: (svarsalternativ: nej inte alls till helt och hållet)

*"Är du/var du delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling i den utsträckning du önskar"*

Båda dessa frågor studerar exakt samma fenomen så varför formulera sig annorlunda? Den-  
na typ av skillnader återkommer på flera ställen i materialen.

### Områden med större likheter

Några av dimensionerna som berörs har större likheter än andra. Ett exempel är området kontinuitet och koordinering, där flera frågor återkommer i alla instrument, inklusive frågorna *"upplevde du att (vård)personalen samarbetade väl?"* och *"om du vid besöket pratade med flera i (vård)personalen, var de samstämmiga i kommunikationen?"* Detsamma gäller dimensionen respekt och bemötande där det förutom små formuleringsskillnader finns fler än en fråga som är jämförbar eller identisk, inklusive frågan *"kände du dig bemött med respekt och värdighet oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder?"* Med tanke på det stora antalet frågor i de svenska instrumenten, som dessutom berör samma dimensioner, är det dock förvånande att inte fler överensstämmer på detta sätt.

## Diskussion & rekommendation

Det är tydligt att man både i Finland och Sverige lägger stor vikt vid att utvärdera olika aspekter av vård ur patientens perspektiv även om analysen resulterade i väldigt få jämförbara aspekter, såväl nationellt som internationellt. I Finland hade man vid tiden för studiens genomförande inte påbörjat standardisering av instrumenten, vilket förklarar svårigheterna att jämföra det nationella materialet. Men i Sverige har man under lång tid använt nationella instrument som ska möjliggöra jämförelser och förbättringsarbete på alla vårdnivåer, åtminstone i landsting och regioner. Då materialet är offentligt finns det även möjlighet för patienten att ta del av det när man väljer hälsocentral att lista sig hos. Därmed är det förvånande att instrumenten inom Sveriges hälso- och sjukvård inte är mer jämförbara än de faktiskt är. Det är trots allt en stor andel frågor som berör generella aspekter och inte verksamhetens karaktär, vilket självfallet kan skilja sig betydande. Speciellt förbryllande är att man lägger så stor vikt vid läkarens roll vid hälsocentralerna. Det är även olyckligt att man inte undersökt upplevelsen hos patienter på de vårdavdelningar i primärvårdens regi som återfinns vid sjukstugorna i studieområdet. Det är endast öppenvårdens verksamhet som inkluderas i dessa undersökningar.

Utifrån perspektivet som projektet SOS har på dessa undersökningar är det därmed önskvärt att man såväl i Finland som Sverige ser över möjligheterna att strömlinjeforma materialen och faktiskt göra dem jämförbara, inte bara utifrån vilka aspekter som studeras utan hur frågorna formuleras.

## Appendix 1. Finländska instrument

Primärvård (hälsostation), Nationellt instrument		
Kategori	Fråga	Svarsalternativ
Feedback på besöket	Det var lätt att få information om servicen.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Det gick snabbt och smidigt att boka tid.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag fick service/vård när jag behövde.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Personalen var kompetent och yrkeskunnig.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Personalen var vänlig och visade intresse för min situation.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag var delaktig i de beslut som gällde min vård.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag fick en känsla av att personalen hade en helhetssyn på mig.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag upplevde att jag hade nytta av servicen.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Min integritet respekterades.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
Helhetsbedömning av servicen:	Lokalerna var fungerande och trivsamma.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Servicen var så bra att jag kan rekommendera den för andra.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
Närmare frågor om servicen	Jag anser att systemet med återuppringning från tidsbeställningen är praktiskt.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Personalen vid tidsbeställningen bedömde mitt vårdbehov på ett professionellt sätt.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Personalen tog emot mig vid överenskommen tidpunkt.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Personalen diskuterade vården tillsammans med mig och mina egna synpunkter togs i beaktande.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag fick tillräckligt med anvisningar och stöd för egenvård i fortsättningen	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag fick information om de e-tjänster som erbjuds som stöd för egenvården.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)

Närmare frågor om servicen	Jag fick tydlig och tillräcklig information om den fortsatta vården	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Mottagningstiden räckte till för att sköta mitt ärende.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Jag upplever att samarbetet mellan andra instanser som vårdar mig (t.ex. sjukhus, apotek) och hälsostationen har fungerat bra.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Hände det någonting särskilt positivt eller negativt under besöket? Kan du berätta vad som hände?	Öppen fråga
	Har du en sådan sjukdom som kräver behandling och uppföljning som behandlas vid hälsovårdscentralen (Om du svarade "nej", gå vidare till nästa fråga)	Ja/nej
	Har du en vårdplan för denna sjukdom?	Ja/nej
	Vårdplanen gjordes upp så att...	
	a) mina egna mål i anknytning till behandlingen av denna sjukdom togs i beaktande.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	b) personalen kom överens om vårdens innehåll tillsammans med mig.	Skattning 1-5 (Helt av annan åsikt till Helt av samma åsikt)
	Hur många gånger har du besökt en hälsovårdscentral under de senaste 12 månaderna inklusive detta besök?	_____ gånger
	Vid mina besök på hälsovårdscentralen träffar jag oftast a) samma skötare	Ja/nej
	Vid mina besök på hälsovårdscentralen träffar jag oftast b) Samma läkare	Ja/nej
Svararens bakgrundsfakta	Födelseår:	_____
	Utbildning:	folkskola eller grundskola utbildning på yrkesskolenivå eller studentexamen utbildning på institutnivå eller lägre högskoleexamen högre högskoleexamen
	Mitt modersmål är:	Finländska, svenska, samiska, annat _____
	Jag fick service på mitt eget modersmål	Ja/nej

## Vasa sjukvårdsdistrikt, instrument baserat på nationella rekommendationer

### Svarsalternativ

5-skalgig skattning: helt av annan åsikt, delvis av annan åsikt, neutral, delvis av samma åsikt, helt av samma åsikt

1. Jag fick tid till undersökning eller vård tillräckligt snabbt
2. Undersökningen eller vården förverkligades enligt fastslagen tidtabell
3. Jag upplevde att jag kunde lita på personalens yrkeskompetens
4. Beslut om min vård fattades tillsammans med mig
5. Personalen bemötte mig väl
6. Den information jag fick om undersökningen och/eller vården var förståelig
7. Min integritet och mitt integritetsskydd respekterades
8. Den vård jag fick var god
9. Jag kände mig trygg under undersökningen/vården
10. På enheten tog de hänsyn till min familj och mina anhöriga
11. Jag fick bra anvisningar för den fortsatta vården
12. Jag fick vård eller service på eget modersmål

## Primärvård Närpes, instrument som utvecklats inom det nationella projektet Välfärd och kvalitet – projekt för förverkligande av äldreomsorgslagen

### Svarsalternativ

5-skalgig skattning: helt av annan åsikt, delvis av annan åsikt, neutral, delvis av samma åsikt, helt av samma åsikt

1. Personalen tar hänsyn till mina åsikter och önskemål
2. Jag (min närstående/de äldre) kan påverka vid vilka tider personalen kommer
3. Jag (min närstående/de äldre) blir bra bemött
4. Jag (min närstående/de äldre) har under det senaste året känt mig kränkt av någon personal
5. Jag (min närstående/de äldre) får vård på mitt modersmål
6. Jag (min närstående/de äldre) litar på att jag får den service jag behöver
7. Servicen uppfyller mina (kundernas) förväntningar
8. Jag (kunderna) vet vart jag ska vända mig om jag vill framföra synpunkter på servicen
9. Jag (min närstående/de äldre) får information om förändringar i mitt hälsotillstånd, t.ex. medicinförändringar
10. Måltiderna är tillräckligt varierande
11. Jag (min närstående/de äldre) har möjlighet att göra sådant jag trivs med
12. Jag (min närstående/de äldre) har möjlighet att gå ut regelbundet
13. Personalen ger mig (min närstående/de äldre) tillräckligt med tid
14. Personalen är kunnig
15. Jag (min närstående/de äldre) vet vem min egenvårdare är



## Appendix 2. Svenska instrument

Specialistsjukvård Sverige, Nationellt instrument		
Dimension	Fråga	Svarsalternativ
Delaktighet & involvering	Tog vårdpersonalen hänsyn till dina egna erfarenheter av din sjukdom/ditt hälsotillstånd?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Gjorde vårdpersonalen dig delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Hade du önskat att du blivit mer delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Gav vårdpersonalen din familj/närstående den information de önskade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Tog personalen hänsyn till dina hem- / familjeförhållanden när din utskrivning planerades?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Emotionellt stöd	Om du kände obehag beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din medicinering/ behandling bemöttes du med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Hade du möjlighet att vid behov få känslomässigt stöd från vårdpersonalen (t ex om du kände oro, rädsla, ångest eller motsvarande)?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du under din vistelse kände smärta, fick du snabbt hjälp med smärtlindring?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Kände du dig trygg under din vistelse på vårdavdelningen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Helhetsintryck	Upplevde du att det var rent på vårdavdelningen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Anser du att ditt aktuella behov av vård har blivit tillgodosett?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Upplevde du att atmosfären på vårdavdelningen var bra?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Skulle du rekommendera vårdavdelningen till någon i din situation?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Hur upplevde du vistelsen som helhet?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt

Information & kunskap	Under vistelsen, informerade personalen dig om eventuella förseningar?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du ställde frågor till personalen, fick du svar som du förstod?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om din vård/behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om medicineringen och eventuella biverkningar?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om varningssignaler att vara uppmärksam på beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din medicinering/behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om vart du skulle vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor efter din vistelse?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Blev du informerad om hur dina provtagningar, undersökningar eller behandlingar skulle genomföras?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om det inför eller under vistelsen gjordes några provtagningar/undersökningar, förklarade vårdpersonalen resultaten på ett sätt som du förstod? (t ex blodprov eller urinprov, röntgenundersökningar, operation eller läkemedelsbehandlingar)	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Förklarade vårdpersonalen medicineringen/ behandlingen på ett sätt som du förstod?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Om du genomgick ett kirurgiskt ingrepp, diskuterade vårdpersonalen dina tobak-/ alkoholvanor med dig inför operationen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt	
Kontinuitet & koordinering	Frågade vårdpersonalen dig om vilka läkemedel du använder?	Ja, nej, ej aktuellt
	Om du under vistelsen pratade med flera i personalen, var de samstämmiga i kommunikationen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Upplevde du att personalen samarbetade väl?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Anser du att personalen på vårdavdelningen samordnade dina kontakter med vården i den utsträckning du behöver?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt

Om dig	Var din vistelse planerad eller akut?	Planerad/kallad från väntelista, Akut, från annat sjukhus/avdelning, ej aktuellt
	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt
	Utöver den här vistelsen, hur många gånger uppskattar du att du besökt en sjukvårdsmottagning/-avdelning för eget behov de senaste 6 månaderna?	Inget besök, 1 besök, 2 besök, 3 besök, 4 besök eller fler, vet ej
	Vänligen ange din högsta avslutade utbildning	Grundskola, folkskola eller motsvarande, Gymnasium, realskola eller motsvarande, Eftergymnasial utbildning, universitet eller högskola, Ingen avslutad utbildning
	Vänligen ange din huvudsakliga sysselsättning	Arbetar, arbetslös, Studerar, Pensionär, Övrigt,
Respekt & bemötande	Bemötte vårdpersonalen dig med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du ställde frågor till personalen, svarade personalen med medkänsla och engagemang?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om personalen pratade med varandra om dig, kände du dig delaktig i samtalet?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Kände du dig bemött med respekt och värdighet oavsett: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med avskildhet när du och personalen pratade om din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din vård/ behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om studenter var närvarande vid din behandling/undersökning, hade du fått möjlighet att godkänna det i förväg?	Ja, nej, ej aktuellt
	Kände du förtroende för den vårdpersonal som du träffade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Tillgänglighet	Fick du möjlighet att ställa de frågor du önskade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om din familj/närstående ville prata med någon i vårdpersonalen, hade de då möjlighet att göra det?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt

Öppet	Hur upplevde du maten du fick under din vistelse på vårdavdelningen?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen matvanor med dig?	Ja, vid denna vistelse, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen motionsvanor med dig?	Ja, vid denna vistelse, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen tobaksvanor med dig?	Ja, vid denna vistelse, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen alkoholvanor med dig?	Ja, vid denna vistelse, ja under senaste halvåret, nej
	Om du var missnöjd med maten, vad skulle kunna förbättras?	Portionsstorlek, smak, utseende, urval av rätter, tillgång till mellan mål, tillgång till hjälp att äta, ej aktuellt

## Akuttmottagningar, Nationellt instrument

Kategori	Fråga	Svarsalternativ
Delaktighet & involvering	Tog läkaren hänsyn till dina egna erfarenheter av din sjukdom/ditt hälsotillstånd?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Gjorde läkaren dig delaktig i besluten beträffande din vård/behandling?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Gav vårdpersonalen din familj/närstående den information de önskade?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Är du delaktig i besluten beträffande din vård/behandling till den utsträckning du önskar?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
Emotionellt stöd	Om du vid besöket kände smärta, fick du snabbt hjälp med smärtlindring?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Om du kände obehag beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din medicinering/behandling bemöttes du med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Hade du möjlighet att vid behov få känslomässigt stöd från vårdpersonalen (t.ex. om du kände oro, rädsla, ångest eller motsvarande)?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt

Helhetsintryck	Anser du att ditt aktuella behov av vård/ behandling har blivit tillgodosett?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Skulle du rekommendera akutmottagningen till någon i din situation?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Kände du dig väl omhändertagen och trygg när du var på akutmottagningen?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Upplövde du att det var rent på akutmottagningen?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Blev du nöjd med besöket som helhet på akutmottagningen?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
Information & kunskap	Om du ställde frågor till vårdpersonalen, fick du svar som du förstod?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om medicineringen och eventuella biverkningar?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om din vård/behandling?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om varningssignaler att vara uppmärksam på beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din medicinering/behandling?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du information om i vilken turordning vårdpersonalen tog hand om (prioriterade) patienterna?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om väntetider under ditt besök?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om din sjukdom/ditt hälsotillstånd?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Förklarade läkaren medicineringen/ behandlingen på ett sätt som du förstod?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
Kontinuitet & koordinering	Om det gjordes några provtagningar/ undersökningar (t.ex. blodprov eller röntgen), förklarade läkaren resultaten på ett sätt som du förstod?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om vart du skulle vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor efter besöket?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Om du vid besöket pratade med flera i vårdpersonalen, var de samstämmiga i kommunikationen?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
Kontinuitet & koordinering	Upplövde du att vårdpersonalen samarbetade väl?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Frågade läkaren dig om vilka läkemedel du använder?	Ja, nej, vet ej

Levnadsvanor	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen matvanor med dig?	Ja vid detta besök, ja under det senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen motionsvanor med dig?	Ja vid detta besök, ja under det senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen tobaksvanor med dig?	Ja vid detta besök, ja under det senaste halvåret, nej
	Diskuterade vårdpersonalen eller någon annan ur personalen alkoholvanor med dig?	Ja vid detta besök, ja under det senaste halvåret, nej
Om patienten	Vänligen ange din högsta avslutade utbildning	Grundskola, folkskola eller motsvarande, Gymnasium, realskola eller motsvarande, Eftergymnasial utbildning, universitet eller högskola, Ingen avslutad utbildning
	Vänligen ange din huvudsakliga sysselsättning	Arbetar, arbetslös, Studerar, Pensionär, Övrigt,
Respekt & bemötande	Om du ställde frågor till vårdpersonalen, svarade de med medkänsla och engagemang?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Kände du dig bemött med respekt och värdighet oavsett: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Om vårdpersonalen pratade med varandra om dig, kände du dig delaktig i samtalet?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Hur blev du bemött av vårdpersonalen som tog emot dig vid ankomsten/receptionen?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt
	Bemötte vårdpersonalen dig med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
Tillgänglighet	Fick du möjlighet att ställa de frågor du önskade?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Om din familj/närstående ville prata med en läkare, hade de då möjlighet att göra det?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Bedömde vårdpersonalen ditt hälsotillstånd när du kom till akutmottagningen?	ja, nej, ej aktuellt
Övrigt	Hur många gånger uppskattar du att du sökt vård vid en akutmottagning de senaste 6 månaderna?	1 gång, 2 gånger, 3 gånger, 4 gånger eller fler, vet ej
	Vad var klockan när du kom till akutmottagningen?	00.00-05.59, 06.00-11.59, 12.00-17,59, 18.00-23.59

Övrigt	Blev du hänvisad att besöka akutmottagningen av något/några av följande alternativ?	Ja, av 1177 Vårdguiden, ja av hälso-/vårdcentral, ja av annan vårdkontakt, nej åkte direkt till akuten, nej kom till akuten med ambulans, vet ej
	Har du förtroende för akutmottagningen?	Skattning 1-5, nej inte alls till helt och hållet; ej aktuellt
	Hur lång tid uppskattar du att du vistades på akutmottagningen från det att du kom till dess att du gick hem/flyttades över till en vårdavdelning?	Högst en timme, 1-2 timmar, 2-4 timmar, 4-6 timmare, 6-10 timmar, mer än 10 timmar, vet ej
	Hur lång tid fick du vänta tills du blev bedömd av en läkare?	mindre än 30 minuter, 30 min - 1 timme, 1-2 timmar, 2-4 timmar, mer än 4 timmar, vet inte

## Primärvård Sverige, Nationellt instrument

Kategori	Fråga	Svarsalternativ
Delaktighet & involvering	Diskuterade du och läkaren vad du själv kan göra för att förbättra din hälsa?	Ja, nej, ej aktuellt
	Gjorde läkaren dig delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Tog läkaren hänsyn till dina egna erfarenheter av din sjukdom/ditt hälsotillstånd?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Var du delaktig i besluten beträffande din vård/ behandling i den utsträckning du önskade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Emotionellt stöd	Hade du möjlighet att vid behov få känslomässigt stöd från läkaren (t ex om du kände oro, rädsla, ångest eller motsvarande)?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du kände obehag beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd eller din medicinering/ behandling bemöttes du med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Funktionshinder	Hade du några svårigheter med att? Få hjälp eller assistans så att besöket fungerade	ja, nej
	Hade du några svårigheter med att? Förflytta dig i lokalerna	ja, nej
	Hade du några svårigheter med att? Hitta i lokalerna	ja, nej
	Hade du några svårigheter med att? Höra när de ropade upp namn eller könummer	ja, nej



Funktionshinder	Hade du några svårigheter med att? Ta dig in i lokalerna	ja, nej
	Hade du några svårigheter med att? Vistas i lokalerna på grund av doft eller material	ja, nej
Helhetsintryck	Anser du att ditt aktuella behov av vård/ behandling har blivit tillgodosett?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Skulle du rekommendera hälso-/ vårdcentralen till någon i din situation?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Upplevde du att atmosfären på hälso-/ vårdcentralen var bra?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Information & kunskap	Fick du tillräckligt med information om din vård/behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om medicinering och eventuella biverkningar?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du tillräckligt med information om varningssignaler att vara uppmärksam på beträffande din sjukdom/ditt hälsotillstånd?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Förklarade läkaren medicineringen/ behandlingen på ett sätt som du förstod?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du ställde frågor till personalen, fick du svar som du förstod?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Under besöket, informerade personalen dig om eventuella förseningar?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Kontinuitet & koordinering	Anser du att personalen på hälso-/ vårdcentralen samordnar dina kontakter med vården i den utsträckning du behöver?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du träffa den läkare du ville träffa?	Ja, nej, ej aktuellt
	Får du träffa samma läkare vid dina besök på hälso-/vårdcentralen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du vid besöket pratade med flera i personalen, var de samstämmiga i kommunikationen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Upplevde du att personalen samarbetade väl?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Var personalen insatt i dina tidigare kontakter med vården i den utsträckning du önskade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Vid ditt besök, togs ett beslut om nästa steg i din vård/behandling?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt

Levnadsvanor	Diskuterade läkaren eller någon annan ur personalen någon av följande levnadsvanor med dig? Alkoholvanor	Ja vid detta besök, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade läkaren eller någon annan ur personalen någon av följande levnadsvanor med dig? Matvanor	Ja vid detta besök, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade läkaren eller någon annan ur personalen någon av följande levnadsvanor med dig? Motionsvanor	Ja vid detta besök, ja under senaste halvåret, nej
	Diskuterade läkaren eller någon annan ur personalen någon av följande levnadsvanor med dig? Tobaksvanor	Ja vid detta besök, ja under senaste halvåret, nej
Om patienten	Vänligen ange din huvudsakliga sysselsättning	Arbetar, arbetslös, Studerar, Pensionär, Övrigt
	Vänligen ange din högsta avslutade utbildning	Grundskola, folkskola eller motsvarande, Gymnasium, realskola eller motsvarande, Eftergymnasial utbildning, universitet eller högskola, Ingen avslutad utbildning
Respekt & bemötande	Bemötte personalen dig med medkänsla och omsorg?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Kände du dig bemött med respekt och värdighet oavsett: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om du ställde frågor till personalen, svarade de med medkänsla och engagemang?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om personalen pratade med varandra om dig, kände du dig inkluderad i samtalet?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
Tillgänglighet	Fick du besöka hälso-/vårdcentralen inom rimlig tid?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du möjlighet att ställa de frågor du önskade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Om din familj/närstående ville prata med en läkare, hade de då möjlighet att göra det?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Var det enkelt att ta sig till hälso-/vårdcentralen?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Är du nöjd med de sätt du kan komma i kontakt med hälso-/vårdcentralen på (t ex 1177 Vårdguiden, telefon, e-tjänster, hemsida eller annat)?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt

Öppet	Det går inte att fråga om allt i en enkät. Har du andra synpunkter eller vill utveckla dina svar?	Fritext
Övrigt	Hur upplever du hälso-/vårdcentralens tillgänglighet per telefon?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt
	Om du vid besöket kände smärta, fick du snabbt hjälp med smärtlindring?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	På det hela taget upplevde du att den smärtlindring du fick hjälpte?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Hur upplevde du besöket som helhet?	Skattning 1-5, mycket dåligt till mycket bra, ej aktuellt
	Kände du förtroende för den läkare som du träffade?	Skattning 1-5 (nej inte alls - helt och hållet) samt ej aktuellt
	Fick du en tid för nästa steg/åtgärd direkt i samband med besöket/kontakten?	Ja, nej, ej aktuellt
	Fick du möjlighet att själv boka tid för nästa steg/åtgärd via 1177?	Ja, nej, ej aktuellt
	Fick du vid din kontakt med vården veta vad som är nästa steg/åtgärd i din vård/ behandling?	Ja, nej, ej aktuellt
	Jag informerade läkaren om vilka mediciner jag tar och hur jag tar dem	Skattning 1-5, instämmer inte alls till instämmer helt, ej aktuellt
	Läkaren gick igenom alla mina mediciner med mig och jag fick med mig en uppdaterad läkemedelslista	Skattning 1-5, instämmer inte alls till instämmer helt, ej aktuellt

## Kommunala boenden, Nationellt instrument

Dimension	Fråga	Svarsalternativ
Trygghet	Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	Mycket tryggt, ganska tryggt, varken tryggt eller otryggt, ganska otryggt, mycket otryggt, vet inte/ingen åsikt
	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
Tillgänglighet	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
	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
	Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	mycket lätt, ganska lätt, varken lätt eller svårt, ganska svårt, mycket svårt, vet inte/ingen åsikt
Sociala aktiviteter	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
	Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåliga, ganska dåliga, mycket dåliga, vet inte/ingen åsikt
	Händer det att du besväras av ensamhet?	ja ofta, ja då och då, nej, vet inte/ingen åsikt
Mat och måltidsmiljö	Hur brukar maten smaka?	mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåligt, ganska dåligt, mycket dåligt, vet inte/ingen åsikt
	Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
Hälsa	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	Skattning 1-5, mycket gott till mycket dåligt
	Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	Nej, ja, lätta besvär, ja, svåra besvär

Hälsa	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
Hjälpens utförande	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
	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
	Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
Hjälpen i sin helhet	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
	Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	ja, delvis (i vissa frågor men inte andra), nej
Boendemiljö	Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	ja, nej, vet inte/ingen åsikt
	Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.	ja, delvis, nej, vet ej/ingen åsikt
	Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	ja, delvis, nej, vet ej/ingen åsikt
	Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	ja, delvis, nej, vet ej/ingen åsikt
Bemötande	Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
	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

Bemötande	Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	<p>Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte knackat</p> <p>Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt</p> <p>Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester</p> <p>Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn</p> <p>Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får</p> <p>Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen</p> <p>Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning</p> <p>Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch</p> <p>Visat avsmak i samband med omvårdnad</p> <p>Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående</p>
Avslutande frågor	<p>Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar? (besvaras endast av anhörig)</p> <hr/> <p>Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?</p>	<p>mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåligt, ganska dåligt, mycket dåligt, vet inte/ingen åsikt</p> <hr/> <p>jag som bor på äldreboendet, anhörig, vän eller bekant, god man eller förvaltare, personal, annan</p>

## Instrument – Kommunal hemtjänst

Dimension	Fråga	Svarsalternativ
Bemötande	Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
	Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen? 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, Visat avsmak i samband med omvårdnad, På annat sätt agerat olämpligt, Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående
Hjälpens utförande	Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?	mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåligt, ganska dåligt, mycket dåligt, vet inte/ingen åsikt
	Brukar personalen komma på avtalad tid?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
	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
Hjälpmedel	Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
	Använder du något/några hjälpmedel som du fått förskrivet från kommunen eller landstinget?	ja, nej
Hälsa	Underlättar ditt/dina hjälpmedel din vardag?	ja, nej, delvis, vet inte/ingen åsikt
	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	mycket gott, ganska gott, någorlunda, ganska dåligt, mycket dåligt
	Har du besvär av ängslan oro eller ångest	nej, ja lätta, ja svåra



Hälsa	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
	Bor du tillsammans med någon annan vuxen?	ja, nej
Inflytande	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
	Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt
Kontakter med kommunen	Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?	ja, delvis, nej, vet inte/ingen åsikt
	Fick du välja utförare av hemtjänsten?	ja, delvis, nej, vet inte/ingen åsikt
	Vet du var du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	ja, delvis, nej, vet inte/ingen åsikt
Sociala aktiviteter	händer det att du besväras av ensamhet?	ja ofta, ja då och då, nej, vet inte/ingen åsikt
Tillgänglighet	Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonal vid behov?	mycket lätt, ganska lätt, varken lätt eller svårt, ganska svårt, mycket svårt, vet inte/ingen åsikt
Hemtjänsten i sin helhet	Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den	mycket nöjd, ganska nöjd, varken nöjd eller missnöjd, ganska missnöjd, mycket missnöjd, vet inte/ingen åsikt
Trygghet	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
	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
Avslutande frågor	Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?	Jag som har hemtjänst, anhörig, vän eller bekant, god man eller förvaltare, personal, annan
	Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar? Besvaras endast av anhörig	mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåligt, ganska dåligt, mycket dåligt, vet inte/ingen åsikt

	<p>Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?</p>	<p>ja alltid, oftast, ibland, sällan, nej aldrig, vet inte/ingen åsikt</p>
Bemötande	<p>Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen? Att personalen:</p>	<p>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, Visat avsmak i samband med omvårdnad, På annat sätt agerat olämpligt, Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående</p>
Hjälpens utförande	<p>Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?</p>	<p>mycket bra, ganska bra, varken bra eller dåligt, ganska dåligt, mycket dåligt, vet inte/ingen åsikt</p>