

# SKILLNADER I KVALITET INOM HEMTJÄNSTEN

- En kvantitativ jämförande studie av den offentliga- och privata hemtjänsten

Kandidatuppsats  
Offentlig förvaltning

Isabella Sahin Bolotis  
Izabella Kranshag

A-K2022:35



HÖGSKOLAN I BORÅS

**Program:** Kandidatexamen i offentlig förvaltning  
**Svensk titel:** Skillnader av kvalitet inom hemtjänsten  
**Engelsk titel:** Differences of quality in homecare  
**Utgivningsår:** 2023  
**Författare:** Izabella Kranshag & Isabella Sahin Bolotis  
**Handledare:** Osvaldo Salas  
**Examinator:** Jesper Hamark  
**Nyckelord:** kvalitet, hemtjänst, nöjdhet, effektivitet, kvalitetsskillnader

---

**Syfte:** Undersökningens syfte är att utföra en komparativ studie av kvaliteten inom den offentliga respektive den privata hemtjänsten inom sju olika kommuner i Västra Sverige. Dessa är Alingsås, Borås, Göteborg, Kungälv, Mölndal, Uddevalla och Ulricehamn. Ambitionen med undersökningen är att kunna se intressanta skillnader på kvaliteten utifrån de resultat som lyfts fram.

**Teori:** Kvalitet, Effektivitet, New Public Management, Kvasimarknader

**Metod:** I studien skall brukarnas uppfattningar och perspektiv studeras i en kvantitativ forskning. Datamaterialet som studien baseras på är sekundärdata som hämtas från Socialstyrelsens enkätundersökning om "Öppna jämförelser" från 2021. De variabler som vi mäter kvaliteten av utifrån enkätundersökningen är *hänsyn till åsikter och önskemål, påverka tid, tillräckligt med tid, bemötande, förtroende för personal, trygghet och hemtjänst i sin helhet.*

**Resultat:** Undersökningen visar på tydliga skillnader vad gäller kvaliteten sinsemellan den privata- och den offentliga hemtjänsten. Å ena sidan så kan vi inte redogöra för att skillnaderna är märkvärdigt stora och inte heller generaliserade mot varje enskild fråga, med andra ord finns det en variation av nöjdhet i respektive kommun för vardera frågan. Å andra sidan visar resultatet en högre nöjdhet för den offentliga hemtjänsten i sin helhet. Slutsatsen som vi kan dra är därmed att den offentliga hemtjänsten dominerar i nöjdhet om kvalitet utifrån ett brukarperspektiv.

## **Förord**

Vi vill tacka alla som engagerat sig och deltagit i denna uppsats. Ett speciellt tack vill vi rikta till vår handledare Osvaldo Salas som varit till god hjälp och handlett oss igenom studien. En annan viktig del i resan till vår studie är den opponering vi hade, där vi verkligen vill tacka vår handledare och respondenter för god konstruktiv kritik som hjälpte oss för att nå vårt mål. Vi vill även tacka varandra för denna fina tid ihop där vi samarbetat och kämpat tillsammans för att genomföra denna studie. Detta har varit en stor lärdom för oss båda och någonting som vi kommer ta med oss i framtiden.

## Abstract

In this study, home care is examined, which is part of Sweden's care for the elderly. The people who need elderly care, in the form of home care, are mainly people who are over 65 years old and who cannot be at home by themselves due to various impairments. The care service can be about everything from the staff cooking for the elderly as well as services such as giving the elderly medicines. The purpose of the survey is to make a comparative study of the quality within the public- and privately owned home care services within seven different municipalities in Western Sweden. These are Alingsås, Borås, Gothenburg, Kungälv, Mölndal, Uddevalla and Ulricehamn. In the study, the elderly users' perceptions and perspectives will be studied in quantitative research. The data material on which the study is based is secondary data taken from "Socialstyrelsen" Health and Welfare's survey on "Open comparisons" from 2021. The variables that we use to measure the quality, based on the survey, are consideration of *opinions and wishes, influence time, enough time, treatment, trust in staff, security, and home care in its entirety*. The study is supported by the theories of quasi-markets, New public management, efficiency, and quality. The survey shows clear differences in terms of quality between the privately owned and the public home service. On one hand, we cannot account for the fact that the differences are remarkably large and not generalized towards each individual issue, in other words there is a variation of satisfaction in each municipality for each question. On the other hand, the result shows a higher satisfaction for public home care in its wholeness. The conclusion we can draw is therefore that the public home care dominates in satisfaction with quality based on the elderly user's perspective.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	6
<b>1.1 Bakgrund</b>	6
<b>1.1.1 Valfrihet</b>	7
<b>1.1.2 Privat hemtjänst</b>	7
<b>1.1.3 Offentlig hemtjänst</b>	7
<b>1.2 Problemformulering</b>	8
<b>1.3 Hypotes</b>	8
<b>1.4 Avgränsningar</b>	9
<b>2. Tidigare forskning</b>	14
<b>2.1 Kostnadseffektivitet</b>	14
<b>2.2 Ägandeskap</b>	15
<b>2.3 Kommunal</b>	15
<b>3. Teoretiska ramverk</b>	9
<b>3.1 Kvalitet</b>	9
<b>3.1.1 Kvalitet som begrepp</b>	10
<b>3.1.2 Problem av mätning vad berör kvalitet i hemtjänsten</b>	10
<b>3.2 Effektivitet</b>	11
<b>3.3 New Public Management</b>	13
<b>3.4 Kvasimarknader</b>	14
<b>4. Metod och material</b>	16
<b>4.1 Material</b>	16
<b>4.2 Kvantitativ forskningsmetod</b>	17
<b>4.3 Metod design</b>	18
<b>4.4 Forskningsansats</b>	19
<b>4.5 Urval</b>	19
<b>5. Resultat</b>	19
<b>6. Diskussion</b>	26
<b>6.1 Metoddiskussion</b>	28
<b>7. Slutsats</b>	30
<b>8. Referenslista</b>	31
<b>9. Bilagor</b>	33

# 1. Inledning

I Sverige ökar invånarnas livslängd med bakgrund av att vår levnadsstandard har förbättrats avsevärt de senaste åren. Socialstyrelsen (2021) menar att medellivslängden bland Sveriges invånare har ökat. Vidare redogör de även att individer som är 65 år kan väntas leva ytterligare minst 20 år med en relativt god hälsa och därmed utan funktionsnedsättning. Vidare ser man en koppling mellan medellivslängd och utbildningsnivå där personer som är 65 år förväntas erhålla en ökad medellivslängd vid det fall att individen har en eftergymnasial utbildning. Fortsättningsvis redogör Socialstyrelsen (2021) för forskning som påvisas av Världshälsoorganisationen (WHO) i *World Population Prospects 2019* att befolkningen runt om i världen har ökat drastiskt med 1,4 miljarder människor i förhållande till åren 2000 och 2017. Samtidigt blir även världens befolkning äldre. När vi blir äldre så ställs vi inför många nya frågor och händelser. Att man har en lägre inkomst samtidigt som man skall betala skatt är ett av många dilemman som de äldre ställs inför. Om man som äldre hamnar i en situation där man är i behov av äldreomsorg kan driftformen av denna komma att bli en aktuell fråga för de äldre. Detta då de behöver ta ett beslut kring valet av äldreomsorg, om den skall drivas av privata- eller offentliga aktörer. Med bakgrund av det ökar efterfrågan på vården då allt fler äldre lever längre och söker sig till akutmottagningar såväl som äldreomsorg.

Fortsättningsvis redogör Stolt, Blomqvist och Winblad (2010) för att uppgiften som den svenska äldreomsorgen besitter ligger främst i att tillgodose den svenska medborgarens behov vad gäller medicin men även servicetjänster. Inom den offentliga sektorn är det viktigt att man bortser från den sökande personens inkomst vid situationer där individ uppsöker vård. Författarna menar att innan år 1990 var det enbart svenska kommuners enskilda ansvar att tillgodose de äldre med den vård som passar just dem. Efter 1990-talet pågick det en förändring. Denna förändring handlade om att de svenska kommunerna numera sökte ett nytt sätt för att kunna organisera äldreomsorgen. Förändringen tog fart med bakgrund av att kommunerna ansågs ha finansieringssvårigheter. Statistiken visar att det under 2008 var omkring 36% av Sveriges alla kommuner som använde sig av privata utförare även kallat "*private providers*". I dagens samhälle är det däremot mer varierat mellan privata- och offentliga utförare i respektive kommun (Stolt, Blomqvist & Winblad 2010).

## 1.1 Bakgrund

Szebehely (2000) redogör för att verksamheter inom den offentliga sektorn, såsom omsorgsverksamheten, finansierats av skatteintäkter sedan mitten av 1900-talet. Fortsatt gjordes det en hel del förändringar under 1990-talet inom Sveriges äldreomsorg. Författaren uppger att kommunallagen kom att ändras år 1992 där de svenska kommunerna numera fick ett självbestämmande vad gäller aspekter såsom brukares driftsformer, avgifter såväl som styrformer. Ändringen som skedde i kommunallagen kom att förstärka samhällets nya trend om privatägda verksamheter. Med andra ord hakade den offentliga förvaltningen på trenden om att utnyttja marknadsanpassade idéer i dess arbete till att styra men även leda verksamheten inom den offentliga förvaltningen. Szebehely (2000) anser att förändringen som ägde rum resulterade i att kommunerna därefter lade mer fokus på dels resultat, dels presentation i koppling till verksamheterna som kommunen hade hand om. I koppling till detta resulterade det i ett synsätt där man nu såg servicetjänsterna mer som produkter och brukarna mer som kunder. När man i stället diskuterar kring den privatdrivna äldreomsorgen så såg man att den tredubblats under åren 1993 och 1999. I den då nya kommunallagen redogörs det att kommunerna skall ha befogenhet till att kunna överlämna vårdansvaret till

dels juridiska men även till enskilda individer. Därtill har lagen gjort det möjligt för privata utförare att bland annat ha hand om äldreomsorgen (Szebehely 2000).

Fortsättningsvis anser Seniorval (2020) att svensk vård och äldreomsorg är en bland det mest betydelsefulla byggstenarna i välfärden såväl som i politiken. Äldreomsorgen berör främst äldre personer med funktionsnedsättningar som är i behov vård. Verksamheterna som har hand om äldre i behov av vård är främst hemtjänst, äldreboende med dagverksamhet men även korttidsboenden. Seniorval (2020) menar att i det svenska systemet har den offentliga sektorn ett primärt ansvar för finansieringen vad gäller tjänsterna, än idag kan man se att det är mer ovanligt med privata än offentliga utförare i relation till äldreomsorgen. I denna studie skall vi rikta oss in på specifikt hemtjänsten. En hemtjänst kan förklaras som en vårdtjänst som utförs i den äldres hem, det kan vara allt från tjänster som att laga mat till att ge den äldre dennes mediciner (Seniorval 2020).

### **1.1.1 Valfrihet**

I Sverige kan varje enskild kommun göra ett val med bakgrund av valfrihetssystemet enligt *Lagen om valfrihet* (SFS 2008:962) om man önskar att det skall vara valfrihet eller inte när det gäller äldreomsorgen. I dagsläget är det 54 procent av Sveriges 290 kommuner som använder sig av LOV på ett eller annat sätt i sin äldreomsorg. Överlag är brukare och dess anhöriga positiva till att inneha en valfrihet kring äldreomsorgen och därmed vem man önskar som utförare. En drivkraft till detta är valet att få välja att byta utförare vid de fall där man känner sig missnöjd med vården. I nutid finns det i snitt ungefär 4 privata aktörer per kommun som utför äldreomsorg (Vårdföretagarna 2022).

### **1.1.2 Privat hemtjänst**

Socialstyrelsen (2012) menar att efter kommunallagen ändrats under 1990-talet öppnades det upp möjligheter för privata aktiebolag att driva hemtjänstorganisationer. Målet med möjligheten för privata företagare, vid hemtjänsten, var att öppna upp till alltmer valmöjligheter däribland vinstuttag såväl som en ökad konkurrens. Detta motiverades med ambitionen att öka villkoren för brukare men även för personal inom hemtjänsten. För att en privat aktör skall kunna gå med vinst krävs en minskning av företagets utgifter. Socialstyrelsen (2012) redogör för att den dominerande kostnaden för hemtjänstens organisation är personalkostnader, som utgör cirka 80 procent av utgifterna. Det kan vara känsligt att minska på utgifterna som berör personalen, i form av lön, eftersom det oftast kan innebära missnöje från personalens sida vilket i sin tur kan leda till en sämre kvalitet av arbetet. Vidare innebär även en minskning av utgifter till sämre villkor vad gäller samtliga avdelningar inom äldreomsorgen, detta innebär att de enda som gynnas av detta blir de högt uppsatta inom verksamheten. Socialstyrelsen (2012) påvisar statistiken om att offentliga aktörer tenderar att inneha fler heltidsanställda än privata aktörer. Då en heltidsanställd i regel kostar mer för ett företag så väljer de privata aktörerna i större utsträckning att använda sig av deltidsanställda för att hålla personalkostnaderna nere.

### **1.1.3 Offentlig hemtjänst**

Socialstyrelsen (2012) uppger att kommunerna runt om i Sverige har det primära ansvaret för äldreomsorgen, det är även kommunerna som tar beslut kring personer som skall beviljas vård eller hjälp. Därtill fastställer de ifall man som individ mår tillräckligt bra för att kunna bo hemma, där personen i fråga, kan ta hjälp av en hemtjänst eller om individen är i såpass dåligt skick att man måste flytta in på ett äldreboende. Ett flertal av de äldre personerna bor

oftast i ett hus ute på landet. Detta kan innebära att huset i det flesta fall inte är så anpassat för den äldres behov, orsaken är för kommunerna en mycket förekommande anledning till att välja att förflytta personen till exempelvis ett äldreboende. Vidare redogör Socialstyrelsen (2012) för att det i stor omfattning existerar väldigt mycket jobb inom hemtjänsten, däremot är det vanligt att personer inte väljer att arbeta inom omsorgen med tanke på att man i störst mån får börja med en deltidstjänst, vilket kan pågå under en lång period.

Anställningsformerna som omsorgen i högst grad kan erbjuda ses inte tillräckligt trygga för personalen, detta i sin tur kan resultera i sämre kvalitet i relation till arbetet de utför vilket kan innebära missnöjda brukare (Socialstyrelsen 2012).

## 1.2 Problemformulering

I dagens samhälle lever vi i en tid där dels andelen äldre ökar samtidigt som det är fler människor i behov av hemtjänst. Men vad är det egentligen som anses vara bäst för äldre personer? I nutiden så består äldreomsorgsmarknaden både av privata- och offentliga verksamheter där alla har olika intressen som de strävar efter att uppnå såväl som olika prioriteringar.

Teorin om *New public management* kan anknytas till hemtjänsten. Detta med bakgrund av att äldreomsorgen ses som en verksamhet bestående av ständiga förändringar som skett de senaste åren tillsammans med åtstramningar vad gäller resurser. Vidare har det dessutom synliggjorts för omvandling i fråga om äldreomsorgens styrning till följd av NPM och dess ökade inslag. Fler förändringar som skett vad gäller vården handlar om att det blir allt fler brukare och i samma stund blir resurserna allt mindre (Szebehely & Trydegård 2014).

Tillsammans med teorin skall vi studera olika likheter men även skillnader som uppkommer sinsemellan de offentliga- och den privata hemtjänsten.

## 1.3 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att vi skall analysera kvaliteten inom den offentliga- respektive den privata hemtjänsten med underlag av brukares uppfattningar via en kvantitativ forskning. Ambitionen med studien är att kunna se intressanta skillnader på kvaliteten utifrån de resultat som lyfts fram. Vi skall använda oss av en statistisk analys för att utföra och analysera de synliga skillnaderna mellan en offentlig- och en privat hemtjänst. De datamaterial som studien skall baseras på vid den statistiska analysen hämtas från Socialstyrelsens enkätundersökning om "Öppna jämförelser 2021". I studien kommer vi därmed att använda oss av följande frågeställning:

- *Hur skiljer sig den offentliga- och den privata hemtjänsten åt gällande kvaliteten inom de sju kommunerna?*

## 1.3 Hypotes

I dagens samhälle är det många som funderar och som har egna fördomar om den privata- och den offentliga vården. En del anser att den privata omsorgen är bättre i kvaliteten medan andra menar att den offentliga omsorgen har en högre kvalitet. Vår hypotes är att den offentliga hemtjänsten har högre nöjdhet vad gäller kvaliteten utifrån brukarperspektiv. Anledningen till att vi har denna hypotes är för att vi bland annat tror att den offentliga verksamheten är mer handlingskraftig och fokuserad på samhället och dess invånare medan den privata verksamheten har ett större fokus på vinst och på ekonomisk vinning. Utifrån



våra tankar om den offentliga verksamheten så tror vi att personalen som arbetar där har mer utrymme att få längre tid med våra äldre för att kunna utföra arbetet med högre kvalitet, eftersom de äldre skall må bra är den offentliga verksamhetens mål. Medan vi tänker att personalen som arbetar för den privata verksamheten har en högre press på att klara av tidsschemat. Våra tankar är att de inte skall utföra sysslor utanför deras arbetsuppgifter som kostar mer pengar för företaget, vilket kan mynna ut i att brukarna inte känner sig prioriterade.

## 1.4 Avgränsningar

Studien avgränsas till kommunerna Ulricehamn, Borås, Alingsås, Uddevalla, Kungälv, Göteborg och Mölndal. I dessa kommuner så undersöks offentliga- och privata aktörer inom hemtjänsten.

Valet av den geografiska avgränsningen grundas på att vi fann ett intresse av att studera den kommunen som vi båda är bosatta i, alltså Borås. För att få en bättre generalisering av data så utvidgade vi studien till att undersöka fler närliggande kommuner. Anledningen till att vi valde just dessa kommuner är främst för att de är ungefär lika stora tätorter, förutom Göteborg som är avsevärt större, som ligger i anknytning till varandra inom samma region.

Anledningen till att vi valde att undersöka fler än en kommun är för att det finns en tydlig överrepresentation av de offentliga aktörerna inom hemtjänsten i varje kommun. På grund av detta hade det inte blivit en rättvis jämförelse mot de privata aktörerna då de oftast endast finns ett par stycken i varje kommun. För att öka antalet privata aktörer i analysen utvidgades datan till en jämförande studie mellan fler kommuner eftersom det blir en mer rättvis jämförelse mellan den offentliga- och den privata äldreomsorgen vad berör hemtjänst när det finns ett större antal att jämföra mellan.

Fortsättningsvis kommer vi dessutom endast att avgränsa oss till brukarens perspektiv och uppfattning och därmed inte fokusera på medarbetare eller personal.

## 2. Teoretiska ramverk

*För att besvara studiens syfte och frågeställning skall vi använda oss av fyra olika teorier. Varav de är kvalitet, effektivitet, New Public Management och kvasimarknader. Med teorin om kvasimarknader så önskar vi att läsaren får en bakgrund till marknaden som hemtjänsten befinner sig i, för att därmed få en större förståelse för vad som påverkar mätandet av kvalitet och effektivitet. Den bakomliggande orsaken till att vi valt temat effektivitet handlar om att teorin om NPM bland annat förespråkar att i detta fall hemtjänsten skall vara så effektiv som möjligt, samtidigt som effektiviteten bör uppnås via resursdisciplin. Anledningen till att vi vidare valt begreppet kvalitet att utgå från bottnar i att teorin om NPM innefattar att man skall erbjuda hög kvalitet med utgångspunkt från marknadsrelaterade aspekter.*

### 2.1 Kvalitet

*Ett ämne som har blivit väl omdiskuterat med teorin om New public management är kvalitet. I detta avsnitt skall de centrala begreppen kring kvalitet belysas. Temat kvalitet kan vara ett svårt ämne att definiera, för att hjälpa oss att förstå temat så skall vi diskutera kring diverse relevanta begrepp som kan förklara kvalitet i relation till vår studie.*

### **2.1.1 Kvalitet som begrepp**

På grund av att förståelsen kring kvalitet kan variera mellan olika verksamheter så är det därmed svårt att exakt förstå vilken betydelse kvalitet har för hemtjänsten i jämförelse med andra verksamheter (Cole & Scott 2000, 25–27). Med kvalitet så menar vi att vi skall mäta hur bra verksamheten är, i koppling till följande definition av Socialstyrelsen (2019). Deras definition av kvalitet, inom specifikt vård och omsorg, redogörs genom att de påpekar vikten av att man ser utifrån brukarens specifika förutsättningar och behov när man mäter kvalitet. Socialstyrelsen (2019) redogör för att en god kvalitet handlar om att all verksamhet bland annat skall vara jämlik, individanpassad och tillgänglig.

I denna studie skall Socialstyrelsens definition av kvalitet tillämpas och mätas utifrån perspektiven kring dels om personalen tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål, hur brukaren kan påverka tiden som personalen avsätter men även om tiden anses vara tillräcklig för brukaren, och dels personalens bemötande mot brukaren, om brukaren känner förtroende gentemot den anställdas arbete såväl som om brukaren känner sig trygg i omgivningen av den anställda. Med andra ord så menar vi på att kvaliteten avgörs av hur brukaren upplever servicen av arbetarna på hemtjänsten.

### **2.1.2 Problem av mätning vad berör kvalitet i hemtjänsten**

Almqvist (2006) redogör för förståelsen om att brukarens föreställning av kvaliteten i hemtjänsten bland annat kan förklaras som att det mer handlar om kvaliteten i processen än av kvaliteten i resultatet. Med andra ord så menar man på att processen, alltså när personalen utför sitt arbete, är det som är relevant att mäta i relation till hemtjänsten som verksamhet. Det diskuteras kring att vårdtagarna har starka synpunkter kring kvaliteten i relation till vad som är det "rätta" sättet att utföra tjänsterna på. För att belysa ett exempel kring hur kvaliteten kan mätas i praktiken, så kan man ta ett tillfälle där personal besöker brukaren i dennes hemmiljö. De tjänster som utövas i samråd mellan personalen och brukaren kan i stället ses ur ett omdömes perspektiv. På grund av detta kan det bli problematiskt att, se på och mäta, ett möte mellan två människor utefter kvalitet när det snarare är ett samspel mellan två individer och dess omdömen. Att mäta kvaliteten i en organisation kan i stället vara mätandet av olika processer i organisationen som exempelvis hur kontinuiteten är, hur man anpassar sig till brukaren och hur hög tillgängligheten är. Avslutningsvis kan således inte teorin om kvalitet spela eller mäta de vardagliga rutinerna i en verksamhet, förmodligen så kommer detta inte kunna göras någonsin (Almqvist 2006, 72).

Brukare och dess anhöriga har en egen definition och synpunkter av kvalitet och vad det är i en äldreomsorgsverksamhet. Enligt Jönson och Szebehely (2018) ser brukare på kvalitet som ett mått som kan mäta hur välfärdspolitiken arbetar för att de äldre skall få bättre levnadsvillkor. De menar även att kvaliteten kan mäta hur välfärdspolitiken arbetar för de äldres förutsättning till ett bra och ständigt liv. Författarna redogör vidare att de äldre påstår att en bra kvalitet även är att de skall kunna ta del av en omsorg som finns där som stöd när deras levnadsförmåga försämras. Därmed kan man se att de äldre lägger stor vikt i tillgängligheten till vård och omsorg och att de skall kunna få hjälp och stöd vid behov (Jönson & Szebehely 2018, 110).

En annan synvinkel för att förbättra kvaliteten av äldreomsorgen kan vara att brukarna (kunderna) skall få välja och bestämma mycket själva, deras inflytande skall alltså öka. Vilket kan resultera i en högre kundnöjdhet och därmed en högre nöjdhet kring kvaliteten. För en hög kvalitet skall tjänsten vara individanpassad, främst utefter den äldres önskemål

och behov. Som ett resultat av att mycket i en verksamhet skall mätas och dokumenteras i relation till kvaliteten, så har man tittat på olika sätt att kunna mäta kvaliteten i relation till tjänsterna. Ett sätt att mäta kvaliteten i en verksamhet är att mäta personalens prestationer och kompetens kring deras utförande av uppgifterna (Socialstyrelsen 2021).

Inom forskarvärlden så finns det enade diskussioner kring svårigheten att finna sätt på hur människan skall kunna mäta kvaliteten inom hemtjänsten. En bakomliggande orsak till det är bland annat att omsorgsarbete framför allt är konstruerat av ett förnuftsensligt arbete vilket just är specificerat för omsorgsarbete (Waerness, 1996). Med andra ord så betyder det att personalen arbetar utefter människans förmåga att ha ett gott omdöme och ett sunt beslutsfattande. Vidare borde omsorgsarbetet inte standardiseras och heller inte avgränsas i och med att kvaliteten vid omsorgstjänster utgår mycket från en personlig relation bland arbetare och dess klienter. Av den anledningen bör personerna som utför arbetet erhålla en frihet för de anställdas arbetssituation. Det handlar även om att man som arbetare bör ha en flexibilitet som ses vara tillräcklig för att bland annat anpassa dess tjänster utefter brukarnas enskilda behov. Därav ses det vara ytterst viktigt för omsorgsgivaren att ta hänsyn åt brukarens individuella behov i den specifika situationen. Slutligen kommer relationen sinsemellan en arbetstagare och en brukare sluta upp i ett beroende av varandra i och med att brukaren är i behov av omsorg och vård. I dessa situationer är ambitionen att erbjuda omsorgsmottagaren den bästa hjälpen brukaren kan få, av den anledningen kan det bli svårt att kunna avgränsa omsorgsarbetet (Waerness 1996).

## 2.2 Effektivitet

Utöver kvalitet är även begreppet effektivitet förekommande när man talar om NPM. Effektivitet kan definieras som att en verksamhet når sina mål, såväl som resultat. Nationalencyklopedin (2023) förklarar effektivitet som ett begrepp inom ekonomin där en verksamhets investeringar och prestationer står i relation till verksamhetens mål. Vidare kan det även förklaras som hur bra en verksamhet omvandlar dess resurser till både produkter såväl som tjänster. Med andra ord kan man säga att det handlar om måluppfyllelse (Ljungberg & Larsson 2012).

I förhållande till denna studie så kommer effektivitet som begrepp användas för att förstå hur hemtjänsten som verksamheten använder samhällets resurser på ett ändamålsenligt sätt för att nå deras mål. Men även hur verksamheterna använder sina egna resurser för att nå effektivisering inom verksamheten. Det är intressant i detta sammanhang då privata- och offentliga verksamheten har olika resurser och förutsättningar för att nå sina mål. Ett sätt för verksamheterna att uppnå effektivisering kan vara genom motiverings- och belöningsystem. Jäghult (2005) definierar *motivering* såväl som *belöningsystem* som de två viktigaste begreppen inom effektivitet. Författaren redogör för att belöningsystemet kan ses vara likt en monetär ersättning vilket en anställd får i de fall den utför en tjänst utöver det som vanligen förväntas av den anställde. Vidare redogör författaren för motiveringssystem som ett sätt att motivera anställda för att göra uppgifter som de vanligtvis inte gör. En motivering kan vanligtvis handla om att arbetsgivaren försöker åstadkomma en motivation mot den anställde genom att erbjuda belöningar så som förmåner, ansvar och högre lön. Organisationens överlevnad är beroende av motiveringssystemet för att på lång sikt kunna överleva samtidigt som de på kort sikt skall vara effektiva (Jäghult, 2005).

När man talar om motivationssystem så innebär de en tilldelning av belöningar som sker till chefer men även till den anställda personalen inom olika verksamheter. Den huvudsakliga

meningen bakom fenomenet var att skapa en motivation för dels chefer, dels anställda till att börja arbeta alltmer effektivt i utbyte mot en sorts belöning som skulle ges för den arbetades insats. Man tänkte att om de anställda får en belöning för deras insatser så kan de arbeta mer effektivt vilket i längden förhoppningsvis kan visa bättre resultat för verksamheten. Däremot har man insett att detta belöningsystem inte varit lika lönsamt för verksamheterna i den offentliga sektorn som för privata verksamheter. En teori är att anledningen till detta är att den offentliga sektorn har en hårdare reglering och det kan därmed vara svårare att avsätta belöning för de anställda. När det gäller privata verksamheter så är det oftast inte lika komplicerat att tillämpa just motivationssystem såväl som belöningsystem än när man jämför med en offentlig verksamhet. Detta är på grund av att de offentliga institutionerna innefattas av hårda regleringar. Vidare kan ytterligare en anledning vara att den privata- och offentliga sektorn är baserade på olika värderingar och grundstenar vilket gör att det uppstår en krock vid en implementering av denna sorts medel (Lapuente & Van de Walle 2019).

Fortsättningsvis kan effektiviteten främst skapas genom privata bolagiserade enheter tillsammans med ett individuellt budgetansvar inom offentliga sektorn, men även via en skiljning på bidrag såväl som produktion. Detta då man skall kunna undvika ansvarslöshet när det kommer till ekonomi. Organisationens effektivitet kan ytterligare skapas via arbetsdisciplin som i sin tur kan leda till bland annat ökad arbetsbelastning för verksamhetens anställda. Ännu ett sätt för att kunna öka effektiviteten handlar om att minska anställningstryggheten. Att minska anställningstryggheten kan innebära en ökad press inom personalen som arbetar längre ner inom en organisation (Almqvist 2006, 27).

Ett annat intressant perspektiv på effektivitet är *kostnadseffektivitet*. Begreppet kostnadseffektivitet kan definieras genom att man producerar alltmer tjänster men till en så låg kostnad som är möjligt. Med andra ord menar man på att man ska hålla nere kostnaderna (Karlsson 2017, 79). I denna studie kan man applicera begreppet om kostnadseffektivitet på undersökningen kring verksamheternas val att dra ner på kostnaderna och om det i sin tur påverkar kvaliteten. Med andra ord kan det förklaras som att valet en verksamhet gör, bör vara det mest effektiva alternativet i relation till vilket mål verksamheten vill uppnå.

Vidare har begreppet om kostnadseffektivitet bidragit med att arbetstagarna skall reflektera kring sina resurser för att tillhandahålla dem på bästa sätt. Därmed skall det dras ner på vissa onödiga kostnader medan man samtidigt måste se till att tjänsternas kvalitet inte minskar (Socialstyrelsen, 2021).

Begreppen effektivitet, kostnadseffektivitet och kvalitet kan alla påverka och förhålla sig till varandra i en verksamhet. I denna studie så kommer vi undersöka hur effektiviteten och kostnadseffektivitetens innebörd kan ha en inverkan på kvaliteten i en organisation. Det är relevant att i denna studie ta hänsyn till hur en verksamhets försök att dra ner på kostnaderna, att bli mer kostnadseffektiva, i samband med att försöka uppfylla sina mål, att vara effektiva, kan ha en inverkan på verksamhetens slutgiltiga kvalitet. Med andra ord, om brukarna i detta avseende upplever att tjänsterna som de får från verksamheterna upprätthåller de krav på kvalitet som de önskar att få. Kvalitet i detta sammanhang kan förklaras som hur brukarna upplever exempelvis att en personal har all den kunskap om brukaren som förväntas och att personalen har alla förutsättningar för att kunna ta hand om den på bästa sätt.

## 2.3 New Public Management

Teorin om New Public Management föddes vid idéerna om förbättrad effektivisering och kvalitet. Ursprungligen kommer NPM från den privata marknaden och dess olika styrningar av organisationer. Inom NPM infördes ett element såsom "kunder" vilket med andra ord kan förklaras som brukarna, man lade dessutom mycket fokus på tjänsternas olika resultat. Fortsättningsvis är kostnadsmedvetenhet inom NPM ett viktigt fenomen. Man vill alltså att organisationer skall bli så pass kostnadseffektiva som det går (Hasselbladh, Bejerot & Gustafsson, 2008). Vidare har NPM bidragit med att arbetstagarna skall reflektera kring sina resurser för att tillhandahålla dem på bästa sätt. Därmed skall det dras ner på vissa onödiga kostnader medan man samtidigt måste se till att tjänsternas kvalitet inte minskar. En annan synvinkel för att förbättra kvaliteten av äldreomsorgen kan vara att brukarna (kunderna) skall få välja och bestämma mycket själva, deras inflytande skall alltså öka. Vilket kan resultera i en högre kundnöjdhet och därmed en högre nöjdhet kring kvaliteten. För en hög kvalitet skall tjänsten vara individanpassad, främst utefter den äldres önskemål och behov. Som ett resultat av NPM i relation med kvaliteten av verksamheter har man tittat på olika sätt att kunna mäta kvaliteten i relation till tjänsterna. Ett sätt att mäta kvaliteten i en verksamhet är att mäta personalens prestationer och kompetens kring deras utförande av uppgifterna (Socialstyrelsen 2021).

Fortsättningsvis så diskuterar Madestam, Sundström och Bergström (2018) i artikeln "Public or Private – Does It Matter? How School Leaders in Public and Private Schools Perceive Their Roles" om tankarna kring hur teorin om NPM har påverkat den offentliga sektorn. Dilemmat som de flesta funderar över är om det faktiskt finns skillnader i vissa avseenden vad gäller den offentliga- och den privata verksamheten. Å ena sidan har den privata verksamheten fått inflytande från det offentliga tankesättet medan det offentliga å andra sidan, har fått ett stort inflytande av de privata verksamheterna vad gäller företagsanda som vinstmaximering och effektivisering. Vidare så belyser författarna att det finns en stor skillnad mellan privata verksamheter och offentliga organisationer i dess stil att leda och driva sin verksamhet. Ett exempel är att den offentliga organisationen ser medborgarna och dess anställda som de viktigaste aktörerna medan ett enskilt företag anser att kunderna och cheferna är det mest betydande. Ett annat exempel på dess skillnader är att den offentliga organisationen styrs av lagar, regler och demokrati medan privata verksamheter styrs till störst del av konkurrensmarknaden. Värden som offentliga organisationer värderar är bland annat generalisering medan privata verksamheter värdesätter specialisering (Madestam, Sundström & Bergström 2018).

Fortsättningsvis har teorin om NPM bidragit till en ökad förståelse och begäran av marknadskonkurrens. Syftet med en ökad konkurrens är att effektiviteten skulle öka medan kostnaderna för tjänster och varor skall minska. Ett ytterligare syfte med en ökad konkurrens på marknaden var att kvaliteten på varor och tjänster skulle öka och därmed skulle det slå ut de verksamheter som inte kunde leverera på samma höga kvalitet som de andra (Lapuenta & Van de Walle 2019). Om man tillämpar idén om konkurrens via NPM i äldreomsorgen så kan man se att det lett till en implementering av beställarutförarmodellen. På grund av detta så har möjligheten om att anhöriga och brukare skall kunna välja själva vad de önskar för insatser eller utförare. Detta har resulterat i att det blir en marknad kring vilken utförare som innehar den bästa kvaliteten på tjänster och äldreomsorgen har därmed utvecklats till en marknad där det finns köpare (brukare) och säljare (verksamheter inom äldreomsorgen). Fortsättningsvis har alltså denna beställarutförarmodell givit upphov till verksamheterna måste tillhandahålla en hög kvalitet så att kunderna (brukare) skall få deras önskemål uppfyllda genom rätt form

av tjänster, annars kan brukarna välja bort verksamheten mot något annan som är bättre. Detta har i sin tur gjort att den offentliga sektorn varit tvungna att tävla med den privata sektorn eftersom de vill behålla sina brukare och därmed tänker man att den totala sammanlagda kvaliteten bör gå mot förbättring (Jönsson & Szebehely 2018, 169).

## 2.4 Kvasimarknader

Sveriges äldreomsorg regleras av kvasimarknader, vilket innebär att äldreomsorgens tjänster inte köps- och säljs på en marknad där priset och kvantiteten bestäms utefter utbud och efterfrågan. Le Grand (1991) redogör för att det i en kvasimarknad samverkar tre aktörer där det finns utförare som både kan vara offentliga- och privata aktörer på utbudssidan, medan efterfrågesidan tillhandahålls av två aktörer där ena är beställaren och den andra är brukaren. Le Grand (1991) menar att anledningen till att äldreomsorgen kan kallas för en marknad är för att offentliga organisationer kan ersättas av privatägda företag vilket gör att det uppstår en konkurrens. Efter att kommunerna gjort sitt bestämmande kring välfärdstjänsterna får brukare välja mellan både privata och offentliga utförare. Fortsättningsvis så förklarar Le Grand (1991) att det därmed inte är priset på tjänsterna som får brukaren att välja sin utförare utan det är dennes kvalitet och preferenser som styr brukarens val.

Vidare har Hirschman (1970) utvecklat en modell som förklaring på hur brukarens inflytande och deltagande kan inverka på kvasimarknadens riktning. De begrepp som Hirschman (1970) resonerar kring är sorti (exit), protest (voice) och lojalitet (loyalty). Där författaren förklarar begreppet sorti som att om en brukare inte är nöjd så kan denne helt okomplicerat lämna eller byta utförare på marknaden. Vidare beskrivs begreppet protest som att brukaren öppet kan uttala sig om kritik om utföraren vilket kan resultera i att den minskar sitt omdöme och därmed kan en följd bli att den tappar kunder. Att brukare kan protestera i diverse mekanismer är ytterst viktigt för att marknaden skall upprätthålla sin konkurrens. Begreppet lojalitet förklaras som att brukaren inte kommer vidta några åtgärder om denne är missnöjd utan kommer lojalt att stanna kvar. Däremot kan graden av missnöje göra att brukaren använder sig av möjligheterna om sorti eller protest.

## 3. Tidigare forskning

*I detta avsnitt skall vi presentera tidigare forskning som bland annat behandlar hur New Public Management haft en inverkan på hemtjänsten.*

### 3.1 Privatisering av äldreomsorgen i Sverige

I artikeln *Privatization of Social Services: quality differences in swedish elderly care* diskuteras om privatiseringen av äldreomsorgen bidragit till en minskad eller ökad kvalitet inom den privata- och offentliga hemtjänsten. Författarna för en diskussion kring privatiseringen och vilka kvalitetsmått som inte gynnats av denna. Artikeln mäter kvaliteten och genomför en jämförelse mellan den privata- och offentliga sektorn. Man gjorde undersökningen under 2010 och jämförde då privata- och offentliga äldreboenden i Sverige. Resultatet av undersökningen visade att det var fler anställda per boende vid de offentliga boendena och att det var fler heltidsanställda vid dessa. I den privata omsorgen så såg man att det fanns en överrepresentation av timanställda i stället. Vidare såg man att personalens kompetensnivå inom den privata verksamheten var lägre än vid den offentliga verksamheten. Författarna belyser att anledningen till detta kan vara att man är mindre fokuserad på pengar

och vinst och mer inriktad på brukarens välmående i de offentliga verksamheterna, då de har mer anställda som därmed blir en högre kostnad för verksamheten. En annan faktor som undersökningen visade på var en ökad stress och högre arbetsbelastning inom den privata verksamheten i relation till färre personal. Därmed var kvaliteten relativt låg vid de privata verksamheterna då det fanns brister på personalens arbetsförhållanden. Kvaliteten i detta sammanhang kan beskrivas som att brukaren inte har upplevt att personalen tillgodosett dennes behov och enskilda förutsättningar i det utförda arbetet. Med andra ord har bristerna i personalens arbetsförhållanden medfört att brukaren inte känt sig nöjd med servicen som utförts. Däremot så visade mätningen av kategorin process att den privata verksamheten dominerade, då de äldre var mer delaktiga inom denna verksamhet. Fortsättningsvis så belyser författarna att de privata verksamheterna även dominerade vad gäller service, vilket kan kopplas an till konkurrensen där den privata verksamheten behöver vara serviceinriktad för att vinna över brukarna till sin organisation (Stolt, Blomqvist & Winblad 2010, 560–565).

## 3.2 Ägandeskap

I rapporten "Marketization and the quality of residential elderly care in Sweden" som är skriven av Broms, Dahlström och Nistotskaya (2018) så beskrivs det att den offentliga organisationen strävar efter en ökning av effektiviteten vilket man ser som ett underlag till de marknadsrelaterade idéerna. Skribenterna menar även att den ökade effektiviteten kan kopplas an till det privata ägandeskapet och konkurrensen. I Sverige så har vi låga nivåer av korruption och en stark institution vilket gör att vi har en god grund för att konkurrens och privat ägande skall fungera i vår statsapparat. Författarna av denna jämförande rapport belyser att å ena sidan medför de privata äldreboendena sämre resultat inom kvalitet som behandlar bland annat personalen. Medan de privata äldreboendena å andra sidan visade på ett bättre resultat inom de kvaliteterna, som exempelvis belyser vårdtagarens delaktighet av utveckling, där de får vara med och bestämma kring vilken mat de skall få eller vilken vårdplan som skall gälla för just dem. Utöver detta finns det även resultat som uppmärksammar att dödligheten inom äldreomsorgen i de svenska kommunerna som har både offentlig- och privata hemtjänst är lägre än för de kommunerna som endast använder sig av en offentlig verksamhet (Broms, Dahlström & Nistotskaya 2018).

## 3.3 Kommunal

Fackförbundet Kommunal (2022) har utfört rapporten "Så mycket bättre?" där de har gjort en jämförande undersökning gällande anställningsvillkor och löner inom den privata och den offentligt drivna äldreomsorgen. Kommunals rapport redogjorde för att lönerna visas vara lägre samtidigt som deltids och visstidsanställningarna är fler inom den privata äldreomsorgen. Slutsatserna i rapporten visade på att det år 2020 gav ett resultat på att det var 70 procent deltidsanställda hos de privata utförarna medan det inom den offentligt drivna äldreomsorgen gav resultat på 54 procent deltidsanställda. Fortsättningsvis var de anställda inom den privata äldreomsorgen mindre nöjda vad gäller dess arbetsplatser. Rapporten visade även på att de anställda inom den privata äldreomsorgen i högre grad visade på att de inte vill arbeta inom samma jobb i framtiden. Detta skiljer sig åt mot de anställda som arbetar för den offentligt drivna äldreomsorgen. Siffrorna visade även att heltidsanställda inom den offentliga äldreomsorgen i genomsnitt får en högre lön, på omkring 2400 kr, än de som är anställda av en privat arbetsgivare (Kommunal 2022).

## 4. Metod och material

*I detta avsnitt skall vi presentera våra metodval, vi skall diskutera valet av metod designen, vårt urval och vårt material. Vi skall framföra fördelar såväl som nackdelar kring valet av metod och anledning bakom varför vi valt vår metod. Utöver det skall vi diskutera om materialet som nyttjats under undersökningens gång kopplat till studiens syfte och frågeställning.*

### 4.1 Material

*Studien består av material såsom enkäter och data som vi hämtat från Socialstyrelsen. Den består även av tidigare studier och forskning.*

I denna studie kommer vi att genomföra en kvantitativ forskningsmetod, med andra ord betyder det att vi kommer att nyttja en deskriptiv statistik för att senare studera hur definierade variabler står i relation till varandra. De statistiska uppgifterna som tillämpas är hämtade av en databas benämnd "Öppna jämförelser 2021 - vård och omsorg om äldre" som är skapad av Socialstyrelsen tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

I studien skall vi utgå från sju olika enkätfrågor som vi anser behandlar olika kriterier om kvalitet. De första tre enkätfrågorna behandlar hänsyn för *åsikter och önskemål*, hur brukaren kan *påverka tiden* och om brukaren känner att hen får *tillräckligt med tid*. Dessa frågor redogör hur brukaren känner att personalen kan avlägga tid och om det upplevs som stressigt eller inte vid genomförandet av vården. Vidare så är även inflytande och delaktighet en viktig faktor vad gäller kvalitet, där brukaren skall kunna påverka sin egen livssituation. Fortsättningsvis så behandlar resterande frågor *bemötande, förtroende för personal* och *trygghet* samt att brukarna får svara hur de uppfattar deras helhetsintryck av hemtjänsten.

Svaret på enkätfrågorna ställs upp i indexform för att sedan bli omvandlat till ett enhetligt svar som redovisas i procentenheter. Urvalet att just undersöka dessa sju enkätfrågor baseras på att vi anser att de behandlar hur brukaren upplever kvaliteten i sin helhet.

### 4.2 Reliabilitet och validitet

I och med att vi i studien definierat kvalitet som "hur brukarna upplever servicen av arbetarna på hemtjänsten" så är det denna definition av kvalitet som vi skall undersöka och studera om det är den kvalitet som vi i studien mäter. Vi har valt att undersöka hur en specifik vald population väljer att svara på ett antal frågor för att sedan undersöka vilket resultat det ger. I och med att vi i studien ville ha reda på hur bra kvaliteten är vad gäller den privata- och den offentliga äldreomsorgen så var frågorna riktade så att brukarna i detta fall enbart kunde svara på en skala av färdiga svarsalternativ, vilket ger oss en tydlig överblick och tydliga svar. Om vi istället hade haft öppna svarsalternativ så hade vi även behövt kräva mer av personen som svarar för att få en bättre specificering, dessutom hade det även behövts mer arbete såväl som kodning när svaren skall bearbetas. Fördelen med fasta svarsalternativ underlättar mätningen då vi enkelt kan precisera frågan i och med att man ser vad för typ av svar som förväntas. Däremot är det så att ju mindre svarsalternativ och ju fastare svar desto mer förarbete krävs för att dels avgöra vilka alternativ man vill bör ingå. Vidare kan svaren även bli styrande såväl som begränsade för brukarna vilket innebär att för att få en tydligare och mer ingående bedömning vad gäller kvaliteten bör man utforma svaren så att det är så heltäckande som möjligt. I den aspekten innebär det att undersökningen som vi genomfört inte är fullständigt



valid, detta med bakgrund av att vi i stället hade kunnat utforma svarsalternativ som var mer heltäckande och där brukarna kunde få en större frihet på svarhetsskalan vilket hade kunnat resultera i en mätning som kanske även visade hur "dålig" kvaliteten är, för så kan fallet vara. Med andra ord hade undersökningen i vissas ögon kunnat ses vara mer trovärdig om man även hade kunnat få en överblick på brukare som anser att kvaliteten är "dålig" vilket hade kunnat bidra till en högre validitet för studien då man inte bara mäter det "bra". I svarsformatet kunde man även svara på "Vet ej/Ingen åsikt" vilket kan ses som en nackdel för studien då validiteten kan hotas, detta på grund av att brukarna i detta fall kan utnyttja svarsalternativet "Vet inte" i olika grad. Detta kan innebära en risk då det kan finnas brukare som kanske är omotiverade vilket kan resultera i att de väljer detta svar och inte besvarar frågan korrekt. Men i detta fall har vi i studien valt att exkludera dessa svarsalternativ ur indikatorerna då det inte är relevant att undersöka i vår studie. Alltså kommer inte validiteten att hotas i denna aspekt.

Å andra sidan var målet med undersökningen att mäta hur bra kvaliteten ses vara och därför var frågorna konstruerade på ett sätt som innebär att den som svarar på frågorna enbart kunde välja svarsalternativ som visar på hur bra kvaliteten uppfattas med svarsalternativ som kunde ställas likvärdiga med hur vi i denna studie definierar och undersöker begreppet kvalitet. Detta kan synliggöras genom att vi kunde dra tydliga slutsatser utifrån brukarnas svar som i exempelvis de två variablerna, tillräckligt med tid och trygghet, som fick resultatet att den offentliga verksamheten framträdde starkast i nöjdheten. Dessa variabler behandlar ifall brukaren upplever om personalen har tillräckligt med tid för dem och om brukarna känner sig trygga i sitt ordinära hem med sin hemtjänst. Resultatet visade alltså att den kommunala hemtjänsten hade nöjdare brukare i dessa variabler. Svaret på dessa frågor kan då omvandlas till hur vi mäter kvaliteten utefter definitionen "hur brukarna upplever servicen av arbetarna på hemtjänsten" och därifrån kan vi se hur kvaliteten skiljer sig åt mellan den offentliga- och den privata äldreomsorgen /hemtjänsten.

En svaghet som kan uppstå när man använder kvantitativ metod är att brukarna som svarat på enkätfrågorna inte visste om hur svarsalternativen skulle undersökas i framtiden. När brukarna har fått frågan om "förtroende för personal" så har de inte tänkt utifrån ett kvalitetsperspektiv i sig och de har därmed svarat på frågan som att den skall användas för mätning av kvalitet. För att förtydliga så kommer svaret från brukarna användas som variabler för att förklara kvalitet. Bryman (2018) menar på att man kan använda brukarnas svar och förvandla till variabler i målet att skapa en statistisk uppfattning som man sedan kan applicera på populationen i helhet.

## 4.2 Kvantitativ forskningsmetod

Kvantitativ metod kan förklaras som ett arbetssätt där forskaren samlar in kvantifierbara data för att sedan sammanfatta den i en statistisk form som vidare kan prövas mot testbara hypoteser. Vid en kvantitativ metod utgår forskaren från ett specifikt urval av befolkning eller en grupp som sedan studeras och korrelerar med diverse mätinstrument som avser att fånga fördelning, samband och variation kring det som undersöks. Denna metod är särskilt bra när man önskar att mäta och undersöka stora populationer. När en forskare använder sig av kvantitativa metoder förutsätter inte det att denna själv har deltagit i empirin som studeras, vilket kan tyckas vara en fördel vid objektivitets skäl (NE 2022).

I denna studie skall vi genomföra en kvantitativ undersökning då vi anser det vara mest lämpligt för att få in den rätta informationen vi söker. Det gör vi för att sedan kunna bearbeta

resultatet. Studien kommer innefatta områden som är kritiska i relation till en kvantitativ undersökning, dessa områden kan presenteras som mätning. När det gäller *mätningen* kommer vi att mäta den data som Socialstyrelsen samlat in av enkäter. Datamaterialet som vi skall samla in är omvandlat till variabler vilket kommer att mätas i en nominal- och i en intervallskala vilket tillåter diverse statistiska analyser.

Bryman (2018) redogör för en del fördelar med enkäter i en studie vid situationer där man skall göra en insamling av data i och med att det inte kan innebära en intervjuareffekt. Begreppet intervjuareffekt handlar om att man inte skall kunna ha en inverkan på respondenternas svar då det kan vara förekommande. Styrkan med att utföra enkäter är att man får fram så legitima svar som möjligt till skillnad från en intervju.

### 4.3 Metod design

Metod designen som vi skall genomföra i denna studie är att bearbeta en sekundärdata i form av enkäter som utförts av Socialstyrelsen år 2021. Dessa enkätfrågor är redovisade i Excel-format med många andra uppgifter och frågor som inte var relevanta för denna specifika undersökning. Därmed valdes de relevanta frågorna ut, de som är specificerade tidigare i studien, för att sedan redovisas i ett separat internt Excel-format. Det interna Excel-formatet används för att konvertera data in i programmet SPSS som används för att korsa variablerna i syfte att se ett samband. De diagrammen som redovisas i studiens resultat är således framtagna med hjälp av programmet SPSS.

En fördel med att använda sekundärdata är att vi som författare dels sparar resurser i och med att vi inte behöver konstruera en egen enkät och samla in data till denna, dels sparar vi tid då det kan ta lång tid att få in den mängden data som man behöver för att kunna få ett bra resultat. En nackdel som finns med att använda sekundära data är det finns en risk med att tillämpa data som en annan part har samlat in. Detta är dels för att den andra parten kan ha haft en annan agenda med insamlingen av datan än den som vi anser att använda den till. Om man skall använda en sekundär data så är det viktigt att man undersöker pålitligheten och trovärdigheten av empirit. Det finns vissa sätt att säkerställa trovärdigheten vilka kan vara på vilket sätt datan framställts, vad syftet med datan är och urvalsprocessen (Abrahamson, Löfström & Rombach 2020, 221-223).

Socialstyrelsens databas som kom att kallas "Öppna jämförelser" är det som vi skall ta vår information från, denna data samlades in år 2020. "Öppna jämförelser" från år 2021 är den senaste data som belyser en jämförelse i vardera kommunen mellan offentlig- och privat verksamhet. Informationen som samlats in bestod till en början av enkätundersökningar som Socialstyrelsen samlat in. Dessa enkäter har skickats ut till verksamheter som arbetar med äldreomsorg. Det tog omkring fyra månader för undersökningen att genomföras och undersökningen omfattade två olika enkäter. Kort förklarar fokuserade den ena enkäten mer på hemtjänsten och kring personalen som har hand om brukare som befinner sig i åldern 65 och uppåt. Vidare var den andra genomförda enkäten mer fokuserad på särskilda boenden med personal som arbetar och har hand om brukare som befinner sig i åldern 65 år och äldre, denna enkät är dock inte relevant i denna undersökning som endast är avgränsad till hemtjänsten.

Med metoden är syftet att få en uppfattning kring kvalitet vad gäller verksamheter inom hemtjänsten. Studien skall även fokusera på likheter men även skillnader mellan offentlig- och privat hemtjänst i koppling till kvaliteten. Detta innebär att vi kan göra en insamling av

mycket information men under en kortare tidsperiod. Därtill skall vi genomföra en *tvärsnittsdesign* då den ses vara mest lämplig för denna typ av undersökning i och med att det är allmänna uppfattningar och åsikter som studien skall behandla. Vi använder oss av denna metod där vi använder empiri som samlats in från mer än ett fall för en specifik tidpunkt, för att sedan kunna granska kvalitativa eller kvantifierbara data. Denna data använder vi sedan för att se om det finns olika mönster eller samband kring om den offentliga- eller privata hemtjänsten visar på en högre nöjdhet ur ett brukarperspektiv. Anledningen till att vi är intresserade av mer än ett fall att studera, är för att vi önskar att uppnå en viss variation. Variation kan enbart skapas om det studeras mer än ett fall, detta leder också till att variablerna ökar. Tidpunkt är också en viktig faktor för tvärsnittsstudier, eftersom vi samlar in information om de variabler som är intressant för studien (Bryman 2018, 87).

## 4.4 Forskningsansats

Forskningsansatsen vi skall använda under studiens genomförande rymmer dels en induktion, dels en deduktion. Den induktiva ansatsen har vi använt för att formulera hypoteser utefter vår data. När man ofta talar om att forska och undersöka ett samhällsområde så handlar det om att en deduktiv ansats ses vara den mest förekommande teorin inom området. Att genomföra en deduktiv ansats handlar om att nyttja kunskap som man redan befogar över inom ett specifikt ämne. Det handlar även om nyttjandet av teorier som har en koppling till ämnet. Studiens hypotes/hypoteser skall bestå av ett antal begrepp som därefter skall forskas igenom. Anledningen till att det grundar sig i att teorierna såväl som hypoteserna erhålls en viss kontroll vad gäller insamling av empiri för att slutligen kunna sammankoppla det resultat man fått fram till studiens teorier, hypoteser och de utfall som blir (Bryman 2018, 47). Orsaken till att vi skall nyttja denna typ av forskningsansats beror främst på att området vi skall undersöka är väldigt stort inom samhällsämnen. Med andra ord innebär det att det redan uppkommer tidigare forskning och empiri inom ämnet som vi kan arbeta oss igenom för att slutligen nå ett tydligt resultat. Utifrån den deduktiva ansatsen skall vi slutligen dra olika slutsatser i koppling till våra hypoteser.

## 4.5 Urval

När Socialstyrelsen utförde denna enkätundersökning, tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), så riktade de sig till människor som är 65 år eller äldre. Människorna som är delaktiga i undersökningen är i beroendeställning till någon vård i form av hemtjänst. Empirin analyseras som grupp vilket innebär att man inte analyserar den på individnivå utan utefter vilken hemtjänst som man tillhör.

I vår analys väljer vi att gruppera empirin för varje kommun och vidare till privat- respektive offentlig aktör. Det gör att vi studerar empirin från ett helhetsperspektiv där vi inte är intresserade av respektive brukare eller boende i sig, utan mer vad helheten visar. Vi kommer därmed endast att kategorisera enligt "Exempel-kommun privat" och "Exempel-kommun offentlig" för att sedan korsa det mot relevanta enkätfrågor för att kunna svara på vårt syfte om kvalitetsperspektivet.

## 5. Resultat

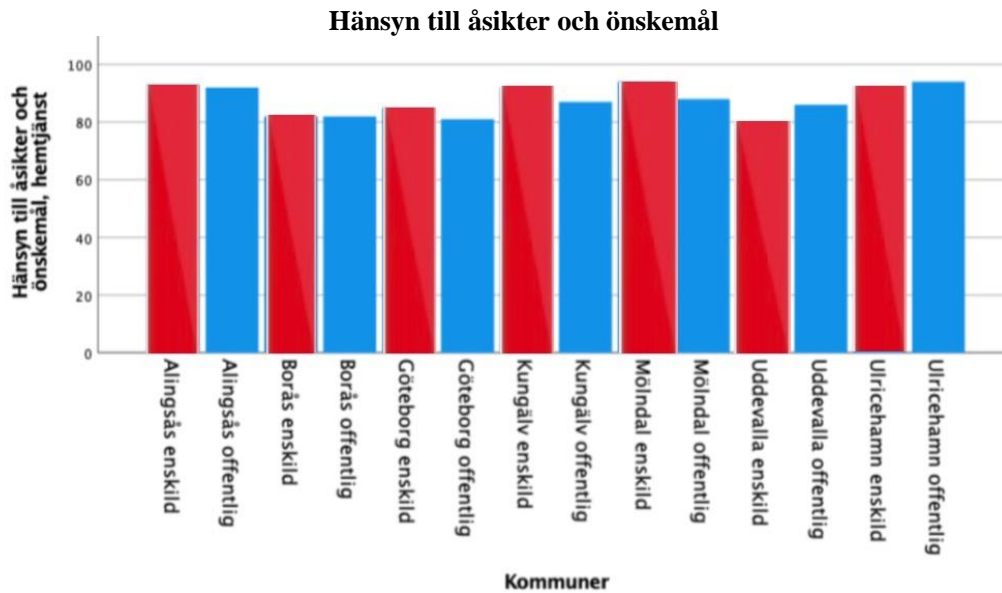
För att vårt resultat skall bli så tydligt som möjligt har vi använt oss av stapeldiagram. Detta gör att det blir enklare för läsaren att förstå empirin som lyfts fram i resultatdelen. I stapeldiagrammen så finns det en Y och en X axel, där Y axeln förklarar enkätfrågan och X

axeln representerar vardera kommun. I stapeldiagrammen som visas i vår resultatdel presenterar alltid Y axeln enheten i procent. För att göra resultatet så tydligt som möjligt i diagrammen kommer vi jämföra alla relevanta kommuner i ett och samma diagram. Där vi även benämner vardera stapel med om det gäller det enskilda/privata eller offentliga. Socialstyrelsen har valt att benämna privat hemtjänst som ”enskild” hemtjänst vilket gör att den privata hemtjänsten kommer benämnas som enskild i nedan tabeller. Varje kommun har därmed två staplar som representerar denna, där den ena visar den enskilda/privata verksamheten och den andra härleder den offentliga verksamheten. Detta är noggrant uttryckt i staplarna för att förhindra missförstånd.

Nedan i resultatdelen så kommer vi att presentera sju olika variabler som är framtagna från Socialstyrelsens enkät. Dessa variabler behandlar relevanta ämnen för att kunna genomföra vår jämförande undersökning om kvaliteten mellan den privata och den offentliga verksamheten. Denna enkätundersökning är det endast brukare som har svarat på, man vill undersöka perspektivet från de människor som är över 65 år och som bor i ordinärt boende med hemtjänst. I enkätfrågorna så kan brukarna svara på diverse svarsalternativ. Efter att varje frågeställning presenteras här nedan i vår resultatdel så presenteras även vilka svarsalternativ som brukaren hade att tillgå för frågan. Noterbart är att varje frågeställning har med ytterligare ett svarsalternativ utöver de som redovisas nedan, nämligen svarsalternativet “Vet ej/ Ingen åsikt”. Däremot är detta svarsalternativ exkluderat ur indikatorerna och det är ingenting som är relevant att undersöka i vår studie. Slutligen är all data som presenteras i resultatavsnittet hämtad från källan Socialstyrelsen, *Öppna jämförelser 2021 - Vård och omsorg för äldre* (se Bilaga A).

I nedan tabeller mäts variablerna på en skala från 0–100 i procentenheter. Procentenheterna motsvarar brukarnas uppfattning kring hur respektive verksamhets, i detta fall offentlig- och privat hemtjänst, ser ut i relation till nöjdhet. Mätningen är avgörande på sätt att den driftform som fått högst procentenhet i relation till nöjdhet kan beräknas ha högre kvalitet.

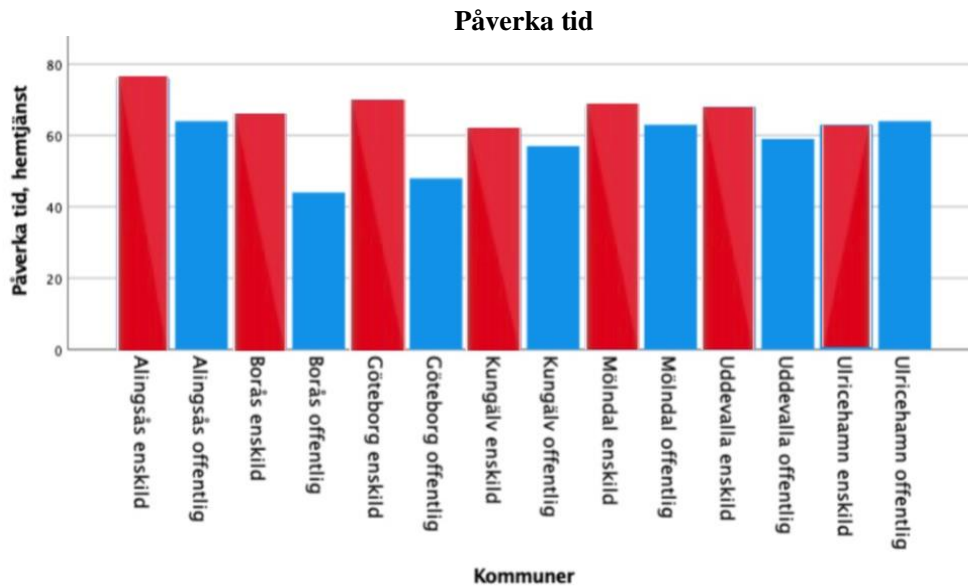
Vidare till den första variabeln som vi skall presentera, vilket är *Hänsyn till åsikter och önskemål* som visas vid figur 1.1. När Socialstyrelsen utförde denna enkätundersökning och ville ha svar på brukarens uppfattning om hänsyn och åsikter så ställdes frågan enligt följande “*Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?*”. Svarsalternativen som brukaren hade var “Ja alltid eller Oftast”.



Figur 1.1: Hänsyn till åsikter och önskemål  
Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I figur 1.1 ovan kan man se att i Alingsås, Borås och Ulricehamns kommun så är det jämna siffror mellan den privata och den offentliga verksamheten vad gäller brukarens uppfattning av om personalen tar hänsyn till deras åsikter. De kommuner som visar på störst skillnad i resultatet av den privata och den offentliga verksamheten i samma fråga kan man se är Göteborgs, Kungälv, Mölndals och Uddevallas kommun. Ulricehamn och Uddevalla är de enda två kommunerna som synliggör ett resultat där den offentliga verksamheten har högre nöjdhet. Medan Mölndal, Kungälv, Göteborg och Alingsås visar ett resultat att den privata verksamheten har högre siffror i nöjdhet i denna specifika enkätfråga.

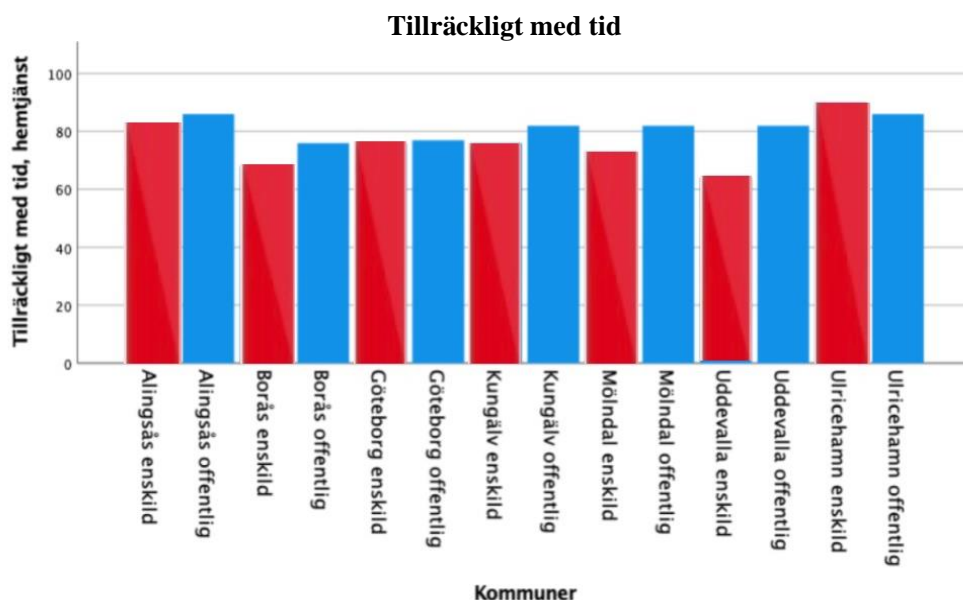
Vidare till nästa variabel som skall representeras vid figur 1.2 är *Påverka tid*. Socialstyrelsen ställde kommande fråga i enkätundersökningen för att få svar på brukarens uppfattning till hur de kan påverka tiden som personalen kommer till dem. *“Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?”*. Svalternativen att tillgå var *“Ja alltid eller Oftast”*.



Figur 1.2: Påverka tid  
 Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I figur 1.2 presenteras data för enkätfrågan om påverkan av tid. I detta stapeldiagram var svaren lite mer varierande än föregående fråga där de var mer likvärdiga svar. På figur 1.2 kan man se att Ulricehamn är den enda kommunen som har en relativt lik summering av den privata och offentliga verksamheten, däremot kan man se att den offentliga verksamheten tar över nöjdheten något. Vidare kan vi se att siffrorna för de privata verksamheterna tar över i de resterande kommunerna. I alla kommuner förutom Ulricehamn kan man se ett resultat där den privata verksamheten har nöjdare brukare vad gäller deras uppfattning om att kunna påverka tiden. I Borås och Göteborgs kommun kan man se en relativt stor skillnad på resultatet där den privata verksamhetens siffror drar i väg något medan i Alingsås, Kungälv, Mölndal och Uddevalla är det inte en lika stor skillnad mellan verksamheterna men man kan dock se att den privata verksamheten visar på en större nöjdhet i detta fall.

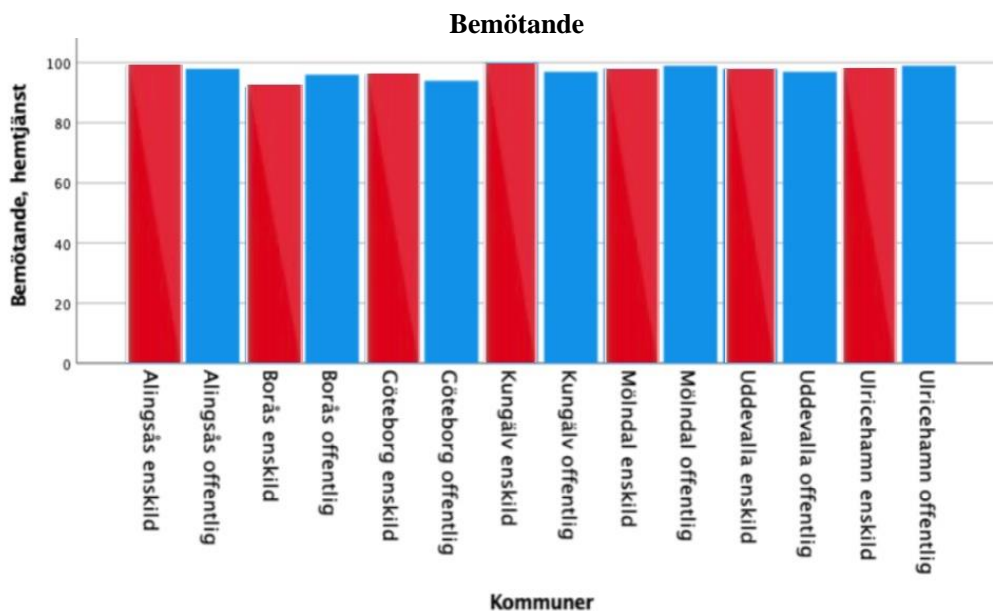
Nästa variabel som vi undersöker är *Tillräckligt med tid* som lyfts fram vid figur 1.3. Denna variabel går lite hand i hand med den föregående då de båda behandlar brukarens uppfattning kring tid. Denna fråga ställdes för att man ville veta om brukaren tycker att personalen avlägger tillräckligt med tid för dem. Enkätfrågan som man ställde var "*Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?*". Svartalternativen till ovan enkätfråga var "Ja alltid eller Oftast".



Figur 1.3: Tillräckligt med tid  
 Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I figur 1.3 kan man se att den offentliga verksamheten dominerar i procentenheterna vad gäller nöjdhet i de flesta kommuner. I några kommuner är det mer påtagligt än i andra men man kan ändå se att det är en högre nöjdhet i den offentliga verksamheten vad gäller frågan om personalen har tillräckligt med tid för dem i alla kommuner förutom en. Den enda kommunen som visar på att de är mest nöjda med den privata hemtjänsten är i Ulricehamns kommun.

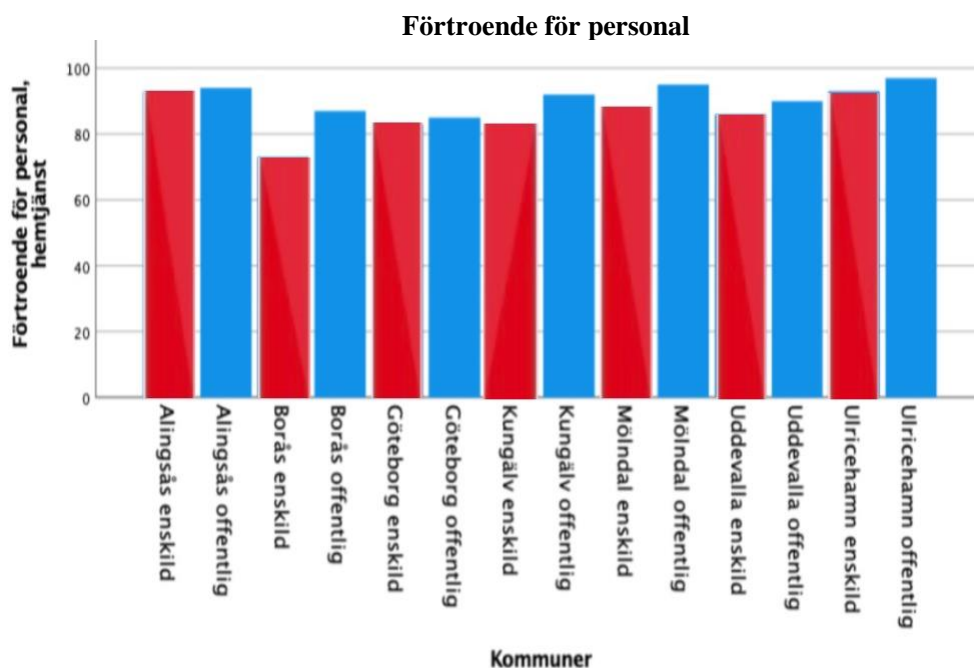
Fortsättningsvis undersöker vi variabeln om *bemötande* som synliggörs i figur 1.4. Denna variabel behandlar om brukarna är nöjda med det bemötande som de får från personalen i hemtjänsten. Indikatorn beräknas från följande enkätfråga "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?". Svartalternativen att tillgå var "Ja alltid eller Oftast".



Figur 1.4: Bemötande  
 Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I figur 1.4 som illustrerar indikatorerna om bemötande kan man se att denna fråga var relativt jämn i svaren mellan den offentliga och den privata verksamheten. Man kan se att den offentliga verksamheten har en högre nöjdhet i kommunerna Ulricehamn, Mölndal och Borås. Fortsättningsvis visar kommunerna Uddevalla, Kungälv, Göteborg och Alingsås att de har en högre nöjdhet mot den privata verksamheten i denna specifika fråga. Sammanfattningsvis kan man se att denna variabel visade på ett jämförelsevis jämt och allmänt svar mellan de olika kommunerna och dess privata respektive offentliga verksamheter i frågan om bemötande.

Vidare undersöks variabeln om *förtroende* för personal vid figur 1.5. Denna fråga ställdes för att man ville veta hur brukaren känner sig trygg och om den har förtroende för hur personalen utför sina sysslor. För att få indikatorer till denna variabel så ställde Socialstyrelsen frågan “*Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?*”. Till skillnad mot de föregående enkätfrågorna så har denna variabel annorlunda svarsalternativ. Alternativerna som brukaren hade till svar i frågan var “Ja, för alla i personalen eller Ja, för flertalet i personalen”.



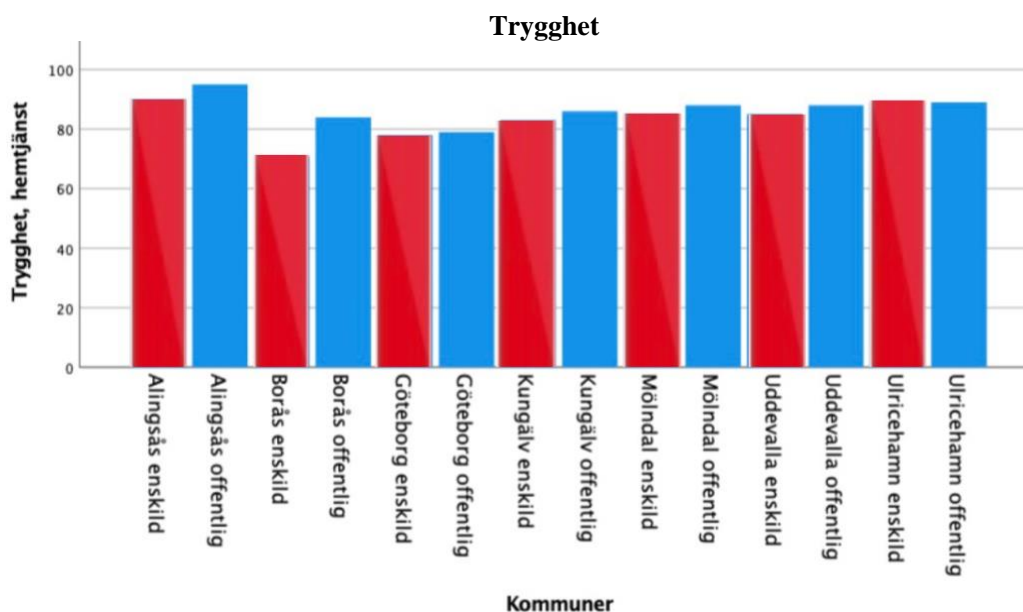
Figur 1.5: Förtroende för personal  
Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I denna fråga om brukaren har förtroende för personalen kan man ovan se att figur 1.5 framhäver att alla undersökta kommuner ger ett positivt resultat för den offentliga verksamheten. I vissa kommuner är det mer jämt mellan den privata och den offentliga verksamheten men det offentliga tar över nöjdheten helt i alla ovan kommuner för denna fråga.

En annan variabel som undersöks är *trygghet* i figur 1.6. Denna variabel kan man se samverkar med variabeln om förtroende då den behandlar ungefär samma känslor och



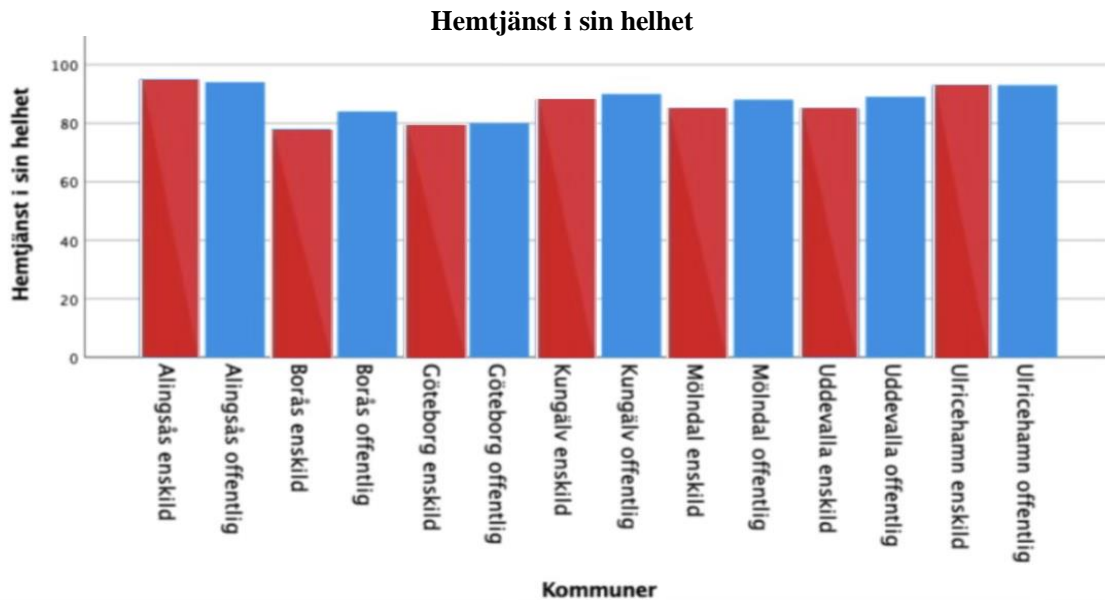
uppfattningar. Variabeln om trygghet vill man undersöka för att förstå om brukaren känner kring trygg eller otrygg i sitt ordinära boende med hemtjänst. Enkätfrågan som ställdes för att få fram indikatorerna var enligt *“Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?”*. Svartalternativen som brukaren kunde tillgå för ovanstående fråga var *“Mycket tryggt eller Ganska tryggt”*.



Figur 1.6: Trygghet  
Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I figur 1.6 kan man se att procentenheterna i svaren är högst för de offentliga verksamheterna i respektive kommuner. Den enda kommunen som skiljer sig från de andra i svaren är Ulricehamns kommun, där procenten för den privata och offentliga verksamheten ligger på precis samma, 89 procent i nöjdhet. Sammantaget kan man se en högre nöjdhet bland de allra flesta kommuner i den offentliga verksamheten för denna specifika fråga.

Slutligen undersöks den sista frågan i enkäten, vilket är en variabel om *helheten* som redogörs i figur 1.7. Man avslutar enkätundersökningen med en fråga för att få en summering av hur brukaren sammantaget uppfattar sin hemtjänst. För att få svar på denna variabel så ställde man följande *“Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?”*. Svartalternativen som brukaren hade var *“Mycket nöjd eller Ganska nöjd”*.



Figur 1.7: Hemtjänst i sin helhet  
Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen, 2021

I Ulricehamns kommun visar figur 1.7 ovan att undersökningen har en sammantagen lika nöjdhet mellan de privata och de offentliga verksamheterna i kommunen, där respektive fick en likadan total nöjdhet på 93 procent. Vidare är Alingsås kommun den enda kommunen i denna undersökning som get ett resultat där den privata verksamheten får en högre sammantagen nöjdhet än den offentliga. Däremot är det inte många procentenheter som skiljer åt, det är endast 1 procent som skiljer mellan den privata och den offentliga verksamheten i Alingsås. Alla de övriga kommunerna, Borås, Göteborg, Kungälv, Möndal och Uddevalla påvisar ett resultat där den offentliga verksamheten, mer eller mindre, har en högre nöjdhet.

## 6. Diskussion

*I detta avsnitt skall vi diskutera vårt resultat och koppla samman det med vår tidigare forskning och teoretiska ramverk. I diskussionen skall vi lyfta fram studiens frågeställning "Hur skiljer sig den offentliga- och den privata hemtjänsten åt gällande kvaliteten inom de sju kommunerna?" och jämföra den mot vårt resultat.*

Studiens syfte är att analysera kvaliteten inom den offentliga- respektive den privata hemtjänsten med underlag av brukares uppfattningar via en kvantitativ forskning. Inledningsvis visade resultat av diverse variablerna på en hög variation av nöjdhet mellan den privata och offentliga hemtjänsten. För variablerna *hänsyn till åsikter och önskemål* och *bemötande* kan man se att resultatet visar på en relativ jämn fördelning av värdena. Det synliggörs att ungefär hälften av kommunerna föredrar den privata verksamheten i dessa frågor medan den andra hälften föredrar den offentliga hemtjänsten. Av den anledningen uppkommer det inget starkt mönster av nöjdhet mot varken den privata eller den offentliga verksamheten i denna fråga. Detta kan bero på många anledningar varav en kan vara att dessa variabler behandlar mestadels personalen och dess personligheter gentemot brukarna. Det behandlar alltså inte om den specifika verksamheten i fråga utan mer hur personalen bemöter och tar hänsyn till brukarens åsikter och behov. Detta kan kopplas samman med teorin om

*kvalitet*, som Socialstyrelsen (2021) redogör om. De menar att för att förbättra kvaliteten inom hemtjänsten har möjligheterna för brukare om att få välja- och bestämma själva varit en stor faktor. Det kan handla om att brukarnas (kundernas) inflytande skall öka alltmer vilket i sin tur kan resultera i en högre kundnöjdhet vad gäller kvaliteten. NPM har bidragit till tillämpningen av individanpassning där brukarna skall ha mycket inflytande i både den offentliga- och den privata verksamheten. Därtill läggs det en stor vikt i hemtjänstens personal och dess personligheter med bakgrund av att en hög kvalitet handlar om att tjänsterna bör vara individanpassad, huvudsakligen utefter den äldres önskemål och behov. Detta kan vara anledningen att det inte finns en stor skillnad av kvalitet i denna specifika fråga med bakgrund av det resulterar i en högre kundnöjdhet och vilket i sin tur medför en högre nöjdhet i kvaliteten för de båda driftformerna. Därför kan man inte se en tydlig skillnad av procentenheter mellan nöjdhet sinsemellan driftformerna i denna variabel vilket gör att det inte uppkommer ett tydligt mönster.

Vidare var variabeln, om *att påverka tid*, den enda som fastställer ett resultat där den privata verksamheten dominerade i nöjdhet. Denna variabel handlar om hur brukaren kan påverka vilken tid som personalen skall komma hem till dem. En anledning till detta kan vara att den privata verksamheten har en större makt över sitt eget schema och kan därmed utforma sina dagar på ett annat sätt än vad den offentliga verksamheten kan, som har mer att ta hänsyn till när de lägger sitt schema då de ingår i en hel organisation. Detta kan kopplas an till Socialstyrelsens (2021) redogörelser kring den offentliga hemtjänsten där enheterna inom vård och omsorg skall struktureras på ett sätt som skall resultera i främjad kostnadseffektivitet vilket har växt fram av teorin om NPM. Fortsättningsvis redogör Lapuente & Van de Walle (2019) och Jäghult (2005) att man många gånger talar om belöningsystem som ses vara det viktigaste begreppet inom idén kring *effektivitet*. Däremot har belöningsystemet inte setts vara lika lönsamt inom den offentliga hemtjänsten som i den privata verksamheten där man sett bättre resultat. En bakomliggande orsak till detta kan vara att den offentliga sektorn ses ha en hårdare reglering och följer strikta policys vilket kan innebära att det blir svårare att avsätta belöning för de anställda. Medan Madestam m.fl. (2018) hävdar att den privata verksamheten till störst del styrs av konkurrensmarknaden och värdesätter värden såsom specialisering.

Fortsättningsvis var det två variabler, *tillräckligt med tid* och *trygghet*, som fick resultatet att den offentliga verksamheten framträdde starkast i nöjdheten. Dessa variabler behandlar ifall brukaren upplever om personalen har tillräckligt med tid för dem och om brukarna känner sig trygga i sitt ordinarie hem med sin hemtjänst. Resultatet visade alltså att den offentliga hemtjänsten hade nöjdare brukare i dessa variabler. Detta kan man associera till Hirschmans (1970) förklaring om teorin kring *Kvasi Marknaden* och hans begreppsapparat om sorti (exit), protest (voice) och lojalitet (loyalty) vilket kan sammankopplas med variabeln trygghet. När man talar om sorti kan man många gånger förknippa det med nöjdhet och trygghet. Vidare menar protest på att brukare enkelt och öppet kan uttala sig om kritik om utföraren vilket kan resultera i att man kan känna sig tryggare om man får en bra relation med utföraren. Detta i sin tur kan leda till att man kan föra en öppen konversation om vad som kan vara bra och mindre bra för brukaren utan att de skall känna sig rädda för konsekvenserna. En teori kan vara att brukare därmed kan känna sig tryggare med att uttrycka sina önskemål inför en offentlig hemtjänst då man som invånare kan känna sig trygg i att de aldrig kommer lämna personen i fråga, medan en privat verksamhet har mer makt att kunna byta ut en brukare eller behandla denne illa vid missnöje.

När det gäller variabeln om *förtroende för personal* var det den enda som härleder ett resultat där den offentliga hade högst procent i nöjdhet i samtliga kommuner. Med andra ord känner brukarna ett högre förtroende för den offentliga hemtjänsten än vad de gör mot den privata verksamheten. Det kan finnas många anledningar till detta men en synvinkel om en tidigare forskning som Broms m.fl. (2018) lyfter är bland annat deras samtal om ägandeskap där samhällets invånare i Sverige har ett högt förtroende för sin stat och sin offentliga förvaltning. Invånarna har fått rösta fram vilka som skall representera deras makt och de vet att dem måste göra allt enligt lag och ordning vilket invånarna litar på. Vi har en låg grad av korruption i Sverige och det gör att många litar på staten, invånarna litar på att den alltid kommer finnas där och stå upp för oss. Vilket kan kopplas an till resultatet som denna variabel om förtroende för personalen i den offentliga hemtjänsten visade på, att man litar mer på den offentliga verksamhetens personal än på den privata. Man kan även koppla detta till Almqvists (2006) teori om effektivitet där han förklarar att effektiviteten främst skapas genom privata bolagiserade enheter. Organisationens effektivitet kan ytterligare skapas via arbetsdisciplin som i sin tur kan leda till bland annat ökad arbetsbelastning för verksamhetens anställda. Ännu ett sätt för att kunna öka effektiviteten handlar om att minska anställningstryggheten. Att minska anställningstryggheten kan innebära en ökad press inom personalen som arbetar längre ner inom en organisation. Om man utgår från resultatet av denna undersökning så kan man då se att detta möjligen har en inverkan på brukarnas förtroende för personalen och därmed verksamheten. Med bakgrund av att stress, press och otrygga arbetsförhållanden för de som arbetar i en privat verksamhet reflekteras till brukarna.

Slutligen uppmärksammar sista variabeln *hemtjänst i sin helhet*. Resultatet visar att två av sju kommuner, Alingsås och Ulricehamn, anser att den privata verksamhetens kvalitet är bättre. Medan fem av sju kommuner, Borås, Göteborg, Mölndal, Kungälv och Uddevalla, ansåg att den offentliga hemtjänsten erhåller en högre kvalitet. Det intressanta i detta resultat, att Alingsås och Ulricehamn visade på en högre nöjdhet mot den privata verksamheten, är att de är de två kommuner med lägst antal till invånare av alla de sju kommuner som presenterats i denna undersökning. Det är en diskussionsfråga eftersom det kan betyda att dem har en mindre omfattad offentlig hemtjänst och det kan lätt bli att den privata hemtjänsten tar över i mindre kommuner. Diskussionen kring varför den offentliga hemtjänsten visar ett högre resultat av nöjdhet i fem av sju kommuner kan grunda sig i redogörelserna av bland annat Almqvist (2006) och Broms m.fl. (2005) att Sveriges invånare känner ett högre förtroende och är mer trofasta mot sin offentliga förvaltning än mot privata verksamheter.

## 6.1 Metoddiskussion

I studien såg vi att en kvantitativ metod var mest relevant då vi valt att undersöka sju kommuner som består av en större grupp människor. En nackdel med att utföra en kvantitativ metod med enkäter är att svaren från brukarna inte ger en djupare förståelse eller någon djupare information kring upplevelserna om offentlig- och privat hemtjänst. I fall där vi hade utfört en kvalitativ metod hade man kunnat ställa följdfrågor som hade gett mer utvecklade svar och en större förståelse för författarna. Däremot hade det tagit alldeles för mycket tid att utföra intervjuer då vi först måste besöka alla sju kommuner och sedan även finna runt fem till sex brukare att intervjua i varje kommun. Därtill finns fördelar med att nyttja enkäter då det går avsevärt mycket snabbare att samla in användbara data i jämförelse till intervjuer. Att utföra intervjuer kan även innebära en risk i situationer där respondenten kan påverkas av personen som intervjuar vilket kan resultera i ett missvisande svar. På så sätt undviker man detta när man nyttjar enkätstudier (Bryman 2018, 287). Fortsättningsvis redogör Bryman (2018, 288) att enkäter kan innebära risker då man som författare inte kan ställa följdfrågor.

Å ena sidan hade det varit bra i vår studie om det fanns möjlighet till följdfrågor då det inte endast blir en fråga inom ett tema. Å andra sidan är det en fördel att enkäten är relativt kort så att inte respondenterna, i detta fall brukarna, vill avbryta eller i andra fall avstå från att genomföra enkäten.

Vidare hävdar Bryman (2018, 229 - 230) att det vid enkäter kan vara svårt att kontrollera vilka personer det är som valt att besvara frågorna. Trots än att Socialstyrelsens enkäter är riktade till en specifik grupp, i detta fall personer som nyttjar hemtjänst, så kan det vara situationer där andra personer besvarat frågorna. Däremot är enkäten, som Socialstyrelsen publicerat, skickat till specifikt de som är i behov av hemtjänst, men för att göra svaren mer trovärdiga hade man kunnat inleda enkäten med en fråga som visar på ifall personen nyttjar hemtjänst eller inte och det personer som svarat nej hade vi inte tagit del av i studien.

Enkäten består av tre svarsalternativ vilka är, ja alltid, oftast och vet ej/ingen åsikt. Till en början var vi osäkra på om svarsalternativen som Socialstyrelsen utformat var tillräckliga och ifall det var lämpliga i och med att det inte finns ett svarsalternativ som motsvarar en upplevelse såsom aldrig vilket var negativt. Efter att vi undersökt svaren på enkäterna ändrades vår uppfattning och det gav oss en större inblick i hur nöjdheten såg ut hos respondenterna. Svarsalternativen som var utformade var tillräckliga och passade bra till frågorna. Anledningen till att vi anser frågorna var lämpliga är dels för att vi endast vill mäta hur nöjd man är och därför hjälpte svarsalternativen när det bara fanns med två olika grader av positivitet. I situationer där det hade funnits med ett svarsalternativ som hade motsvarat ett svarsalternativ som "aldrig" eller som "ej nöjd", så hade siffrorna sett annorlunda ut och det hade blivit en annan typ av mätning.

Vidare redogör Bryman (2018, 599–600) att det finns ett antal fördelar med att skicka ut enkäten via internet, speciellt under tiden som denna enkät sändes med tanke på den stora samhälls-spridningen av corona. När enkäten finns på internet blir det allt lättare för respondenterna att besvara frågorna då man kan gå igenom svarsalternativen och enkelt markera de som man vill svara. I situationer där enkäten hade lämnats på hemtjänsterna så hade den höga belastningen och råden om att undvika att träffa andra människor påverkat antalet deltagande. Å andra sidan innebar coronapandemin och besöksförbudet på särskilda boenden och på hemtjänster runt om i landet att brukarnas anhöriga inte kunde komma till boendet för att hjälpa sin anhöriga att besvara frågorna. Detta resulterade i att svarsfrekvensen hos de båda grupperna var sämre, därtill måste detta årsresultat tolkas med en viss försiktighet.

Slutligen kan vi diskutera validiteten, om vi har undersökt vad vi avsåg att undersöka. Vi anser att validiteten är hög då den data som tagits fram från Socialstyrelsen har varit relevant för att besvara studiens syfte, alltså vår analys kring om kvaliteten skiljer sig åt mellan en offentlig och privat hemtjänst från ett brukarperspektiv. Socialstyrelsens enkäter som vi använde oss av var relevanta då de har skickat ut dessa till just brukarna vilket gör att vi fått information från brukarnas perspektiv. Som vi nämnt tidigare så kan man inte veta om brukarna fått hjälp med att svara på enkäten på grund av att de kan varit för sjuka för det, vilket kan ha resulterat i ett svar från någon som inte är brukare. Däremot så har både Socialstyrelsen och vi som författare valt att lita på att uppgifterna i den data från enkäterna faktiskt är utifrån ett brukarperspektiv. Därmed har vi använt oss av en trovärdig och innehållsrik data som har givit oss vägledning och information till vårt resultat vilket resulterat i att vi har kunnat föra en diskussion kring vår frågeställning för att komma fram till en slutsats.

## 7. Slutsats

Syftet med denna studie är att göra en jämförande undersökning kring hur den offentliga- och den privata hemtjänsten skiljer sig åt gällande kvaliteten i kommunerna Alingsås, Borås, Göteborg, Mölndal, Kungälv, Uddevalla och Ulricehamn. Fortsättningsvis prövas resultatet mot vår tidigare forskning och teori om bland annat NPM och dess påverkan på mätandet av kvalitet och effektivitet.

De sju variablerna som Socialstyrelsens databas (Öppna jämförelser 2019) visat har gett understöd till att besvara studiens syfte och frågeställning. Vidare har vi kunnat jämföra vår hypotes med resultatet som databasen av Socialstyrelsen givit oss, där vi sedan diskuterat kring varför men även hur vi kommit fram till vissa svar.

Undersökningen visar på tydliga skillnader vad gäller kvaliteten sinsemellan den privata och den offentliga hemtjänsten. Å ena sidan kan vi inte observera stora skillnader mellan de två jämförande enheterna, och i varje grupp finns det variationer som gör att det inte är en enhetlig slutsats. Svartalternativen ser inte likadana ut utan det finns en variation. Den privata verksamheten dominerade i nöjdhet i relation till variabeln påverka tid. Å andra sidan visar resultatet en högre nöjdhet för den offentliga hemtjänsten i sin helhet. Slutsatsen som vi kan dra är därmed att den offentliga hemtjänsten dominerar i nöjdhet om kvalitet utifrån ett brukarperspektiv. Därtill kan vi fastslå att vår hypotes stämmer överens med resultatet som denna undersökning visar.

## 8. Käll- och litteraturförteckning

Abrahamson Löfström, C. & Rombach, B. 2020. *Andra hjälpen : allt du behöver veta för att skriva en uppsats*. Lund: Studentlitteratur.

Almqvist, R. 2006. *New Public Management- om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Stockholm: Liber.

Broms, R. Dahlström, C. & Nistotskaya, M. 2018. *Marketization and quality of residential elderly care in Sweden*. QoG Working Paper series, Gothenburg University.

Bryman, A. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Malmö: Liber AB.

Cole, R. & Scott, R. 2000. *The Quality Movement & Organization Theory*. Sage: London.

Hasselbladh, H; Bejerot, E & Gustafsson, R. 2008. *Bortom New Public Management*. Malmö: Academia Adacta AB.

Hirschman, A O. 1970. *Exit, Voice and Loyalty*. Harvard University Press, Massachusetts.

Madestam, Jenny. Sundström, Göran & Bergström, Göran. 2018. Public or Private – Does It Matter? How School Leaders in Public and Private Schools Perceive Their Roles. *Scandinavian Journal of Public Administration*. Vol. 22 (129-152).

Jäghult, B. 2005. *Morötter – En bok om bonus, beröm och andra belöningar*. Första upplagan. Stockholm: Non Stop Kommunikation AB

Jönson, H & Szebehely, M. 2018. *Äldreomsorgen i Sverige: lokala variationer och generella trender*. Malmö: Gleerups.

Karlsson, Tom S. (2017). *New Public Management. Ett nyliberalt 90-talsfenomen?* Lund: Studentlitteratur AB.

Kommunal. 2022. ”Så mycket bättre” – en rapport om löner och villkor inom den offentliga och privata äldreomsorgen. <https://www.kommunal.se/nyhet/sa-mycket-battre-en-rapport-om-loner-och-villkor-inom-den-offentliga-och-privata> (Hämtad 2022-11-16)

Lapiente, V & Van de Walle, S. 2019. The effect of new public management on the quality of public service. *Governance Wiley*. Vol. 33 (457–727)  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/gove.12502>

Le Grand, J. 1991. “Quasi-Markets and Social Policy”. *The Economic Journal*. Vol. 101 (1256-1267).

Ljungberg, A & Larsson, E. 2012. *Processbaserad verksamhetsutveckling: varför - vad - hur?*. Uppl. 2. Lund: Studentlitteratur

NE, Nationalencyklopedin. 2023. *Effektivitet*.  
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/effektivitet> (Hämtad 2023-03-23)

NE, Nationalencyklopedin. 2022. *Kvantitativ metod*.  
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kvantitativ-metod> (Hämtad 2022-12-13)

Seniorval. 2020. *Dagverksamhet*. <https://seniorval.se/bra-att-veta/dagverksamhet> (Hämtad 2022-11-14)

SFS 2008:962. *Lagen om valfrihetssystem*.

Socialstyrelsen. 2021. *Effektivitet i praktiken för god vård och omsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-1-1-16.pdf> (Hämtad 2022-11-12)

Socialstyrelsen. 2012. *Kommunal eller enskild regi, spelar det någon roll?*  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2012-5-30.pdf> (Hämtad 2022-11-03)

Socialstyrelsen. 2019. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*.  
<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/Ledningssystem/>  
(Hämtad 2022-11-19)

Socialstyrelsen. 2021. *Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre*. Stockholm: Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/oppna-jamforelser/2022-2-7760.pdf> (Hämtad 2022- 11- 16)

Stolt, R. Blomqvist, P. & Winblad, U. 2010. Privatization of social services: Quality differences in Swedish elderly care. *Journal of Social Science and Medicine*. Vol. 68 (903-911). <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.12.011>

Szebehely, M. & Trydegård, G. B. 2014. *Hur mycket självbestämmande ryms det i skälig levnadsnivå? Socialtjänstlagens visioner och äldreomsorgens realiteter*. Malmö: Gleerups.

Szebehely, M. 2000. *Äldreomsorg i förändring - knappa resurser och nya organisationsformer*. <https://data.riksdagen.se/fil/1EDA7E9A-5E44-4A20-898A-7AC6367D9699> (Hämtad 2022-11-14)

Vårdföretagarna. 2022. *Vårdfakta äldreomsorg*.  
<https://www.vardforetagarna.se/vardfakta/aldreomsorg/> (Hämtad 2022-10-02)

Waerness, K. 1996: "Om omsorg och omsorgsforskning" i *Omsorgens skiftningar- Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Eliasson R. (red) s. 203–220. Lund: Studentlitteratur



# 9. Bilagor

## Bilaga A

Indikatorer	
1	<p><b>Indikator/Mått</b> <b>Hänsyn till önskemål, hemtjänst</b></p> <p>Andel personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras, år 2020.</p> <p><b>Måtenhet</b> Procent</p> <p><b>Syfte</b> Indikatorn avser att spegla de äldres uppfattning om möjligheten att påverka utformningen och genomförandet av det stöd och omsorg som ges. Att personalen tar hänsyn till den äldres önskemål är en förutsättning för en individanpassad verksamhet och för den äldres möjligheter att kunna påverka. Verksamheten ska så långt som det är möjligt anpassas efter den äldres behov och önskemål.</p> <p><b>Relation till kunskapsstöd</b> Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om självbestämmande, delaktighet och individanpassning: Personalen har ett förhållningssätt som inbjuder den äldre personen att föra fram sina önskemål och önskemål.</p> <p><b>Riktning</b> Hög andel eftersträvas.</p> <p><b>Typ av indikator</b> Resultat</p> <p><b>Datakälla</b> Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.</p> <p><b>Felkällor</b> Svarstakelsen var totalt 57 procent bland äldre personer i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svartsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarstakelsen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarstakelsen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.</p> <p><b>Teknisk beskrivning</b> Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar:            Brukar personalen ta hänsyn till dina önskemål och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Svarsalternativ "Ja alltid eller Oftast".  <b>Täljare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras, år 2020.  <b>Nämnare:</b> Samtliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/ingen önskt" är exkluderade ur nämnaren.</p> <p><b>Om redovisningsnivåer och fördelningar</b> Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.</p> <p><b>Kommentar</b> Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index inflytande och tillräckligt med tid, hemtjänst.</p>
2	<p><b>Indikator/Mått</b> <b>Påverka tid, hemtjänst</b></p> <p>Andel personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider personalen kommer, år 2020.</p> <p><b>Måtenhet</b> Procent</p> <p><b>Syfte</b> Indikatorn avser att spegla de äldres uppfattning om inflytande och delaktighet. Möjligheten att påverka vid vilka tider man får hjälp indikerar en delaspekt av möjligheten till inflytande och är en viktig del av individens självbestämmande och integritet.</p> <p><b>Relation till kunskapsstöd</b> Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om självbestämmande, delaktighet och individanpassning: Personalen arbetar på ett sätt som säkerställer att den äldre personen kan påverka såväl innehållet i beslut om bistånd som hur insatserna genomförs. Personalen arbetar på ett sätt som säkerställer att hjälpen och stödet anpassas till den äldre personens behov, förutsättningar och önskemål. Personalen värnar om att insatser genomförs på de tider och på det sätt som personalen och den äldre personen har kommit överens om.</p> <p><b>Riktning</b> Hög andel eftersträvas.</p> <p><b>Typ av indikator</b> Resultat</p> <p><b>Datakälla</b> Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.</p> <p><b>Felkällor</b> Svarstakelsen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svartsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarstakelsen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarstakelsen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.</p> <p><b>Teknisk beskrivning</b> Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar:            Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Svarsalternativ "Ja, alltid eller Oftast".  <b>Täljare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider personalen kommer, år 2020.  <b>Nämnare:</b> Samtliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/ingen önskt" är exkluderade ur nämnaren.</p> <p><b>Om redovisningsnivåer och fördelningar</b> Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.</p> <p><b>Kommentarer</b> Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index inflytande och tillräckligt med tid, hemtjänst.</p>

3	Indikator/Mått	<b>Tillräckligt med tid, hemtjänst</b>
	Mätenhet	Procent
	Syfte	Indikatorn avser att spegla de äldres uppfattning om personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. Det är en viktig förutsättning för att kunna tillgodose den enskildes behov.
	Relation till kunskapsstöd	Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om gott bemötande: Arbetet organiseras så att personalen får tillräckligt tid att lyssna till och samtala med den äldre personen.
	Riktning	Hög andel eftersträvas.
	Typ av indikator	Resultat
	Datakälla	Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.
	Felkällor	Svarsfrekvensen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svarsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.
	Teknisk beskrivning	Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar: Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Svarsalternativ "Ja, alltid eller Oftast". <b>Täjlare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete, år 2020. <b>Nämnare:</b> Samliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
	Om redovisningsnivåer och fördelningar	Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.
	Kommentarer	Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index Inflytande och tillräckligt med tid, hemtjänst
4	Indikator/Mått	<b>Bemötande, hemtjänst</b>
	Mätenhet	Procent
	Syfte	Indikatorn avser att spegla de äldres uppfattning om personalens bemötande. Mötet mellan den enskilde och personalen är kärnan i vården och omsorgen om äldre. Ett gott och professionellt bemötande är en förutsättning för de äldres välbefinnande samt möjlighet till delaktighet och inflytande.
	Relation till kunskapsstöd	Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om gott bemötande: Personalen är lyhörd och empatisk i mötet med den äldre personen. Personalen beaktar att den äldre personen befinner sig i en beroendeställning och verkar för att bemötandet upplevs som respektfullt.
	Riktning	Hög andel eftersträvas.
	Typ av indikator	Resultat
	Datakälla	Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.
	Felkällor	Svarsfrekvensen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svarsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.
	Teknisk beskrivning	Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar: Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Svarsalternativ "Ja, alltid eller Oftast". <b>Täjlare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt, år 2020. <b>Nämnare:</b> Samliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
	Om redovisningsnivåer och fördelningar	Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.
	Kommentarer	Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index Bemötande, förtroende och trygghet, hemtjänst.
5	Indikator/Mått	<b>Förtroende för personal, hemtjänst</b>
	Mätenhet	Procent
	Syfte	Indikatorn avser att spegla om de äldre känner förtroende för hemtjänstpersonalen. Mötet mellan den enskilde och personalen är kärnan i vården och omsorgen om äldre. De äldre ska kunna leva och bo under trygga förhållanden.
	Relation till kunskapsstöd	Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om välbefinnande och trygghet: Personalen arbetar på ett sätt som skapar förtroende och trygghet.
	Riktning	Hög andel eftersträvas.
	Typ av indikator	Resultat
	Datakälla	Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.
	Felkällor	Svarsfrekvensen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svarsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.
	Teknisk beskrivning	Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar: Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Svarsalternativ "Ja, för alla i personalen eller Ja, för flertalet i personalen". <b>Täjlare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att de känner förtroende för alla eller för flertalet i personalen, år 2020. <b>Nämnare:</b> Samliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
	Om redovisningsnivåer och fördelningar	Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.
	Kommentarer	Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index Bemötande, förtroende och trygghet, hemtjänst.

6	Indikator/Mått	<b>Trygghet, hemtjänst</b> Andel personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att det känns mycket tryggt eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten, år 2020.
	Mätenhet	Procent
	Syfte	Indikatorn avser att spegla de äldres upplevelse av trygghet. Att kunna leva och bo kvar hemma under trygga förhållanden har en grundläggande betydelse för den enskildes hälsa och välbefinnande. Trygghet är ett samlingsbegrepp för både fysiska, psykiska och existentiella aspekter på välbefinnande. Både individuella och generella faktorer påverkar tryggheten. Kontinuitet och pålitlighet och att få information om och kunna påverka förändringar kan bidra till trygghet. Bemötande med respekt, hänsyn, lyhördhet och vänlighet medverkar också till att skapa en känsla av trygghet.
	Relation till kunskapsstöd	Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) står bl.a. följande om välbefinnande och trygghet: Personalen arbetar på ett sätt som skapar förtroende och trygghet. Personalen uppmärksammar sådant som skapar oro eller ovisshet hos den äldre personen och kommer överens med hen om vad som ska göras för att hen ska känna sig trygg.
	Riktning	Hög andel eftersträvas.
	Typ av indikator	Resultat
	Datakälla	Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.
	Felkällor	Svarsfrekvensen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svarsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.
	Teknisk beskrivning	Indikatorn beräknas utifrån följande enkätfråga/svar: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Svarsalternativ "Mycket tryggt eller Ganska tryggt". <b>Täljare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att det känns mycket tryggt eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänst, år 2020. <b>Nämnare:</b> Samtliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
	Om redovisningsnivåer och fördelningar	Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.
	Kommentarer	Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ny indikator. Frågan ingick tidigare i index Bemötande, förtroende och trygghet, hemtjänst.

7	Indikator/Mått	<b>Hemtjänsten i sin helhet</b> Andel personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som sammanlagt är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten, år 2020.
	Mätenhet	Procent
	Syfte	Indikatorn ger ett sammanfattande värde av den äldres bedömning av hemtjänsten.
	Relation till kunskapsstöd	Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. § 4.
	Riktning	Hög andel eftersträvas.
	Typ av indikator	Resultat
	Datakälla	Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020, Socialstyrelsen.
	Felkällor	Svarsfrekvensen var totalt 57 procent bland äldre i ordinarie boende med hemtjänst. Storleken i bortfallet varierar mellan kommunerna och i några kommuner kan det förekomma ett visst bortfall i urvalsramen. Samhällspridningen av covid-19 ledde till råd om att undvika att träffa andra människor och besöksförbud på särskilda boenden för äldre under den större delen av svarsperioden, vilket hindrade många anhöriga från att kunna hjälpa till med att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är som förväntat sämre hos båda grupperna. Hos personer som bor i ordinarie boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre 2020 jämfört med 2019. Andelen äldre som har svarat utan hjälp från någon annan är större jämfört med föregående år, både hos dem som bor i ordinarie boende med stöd av hemtjänst och hos dem som bor på särskilda boenden för äldre. Årets resultat bör tolkas med försiktighet.
	Teknisk beskrivning	Indikatorn beräknas på svar utifrån följande enkätfråga/svar: Hur nöjd eller missnöjd är du sammanlagt med den hemtjänst du har? Svarsalternativ "Mycket nöjd eller Ganska nöjd". <b>Täljare:</b> Antal personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som svarat att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten, år 2020. <b>Nämnare:</b> Samtliga personer 65 år och äldre i ordinarie boende med hemtjänst som besvarat frågan, år 2020. "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
	Om redovisningsnivåer och fördelningar	Verksamheter, kommuner/stadsdelar, län och rike. I Öppna jämförelser - Vård och omsorg för äldre redovisas kommuner/stadsdelar, län och rike.
	Kommentarer	Resultat är från 2020. Undersökningen genomfördes inte 2021. Ingen förändring.



# HÖGSKOLAN I BORÅS