



Tjänsteskrivelse

Handläggare
Helene Svensson
Tfn 026-17 90 91
helene.svensson@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

Information om resultat från kundundersökningar

Sammanfattning

Denna skrivelse presenterar resultat från flera olika enkätundersökningar riktade till kunder inom äldreomsorgen, boendestöd samt servicebostad. De flesta resultaten är hämtade från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen, de kompletteras av resultat från kundundersökningar inom boendestöd och servicebostäder. Undersökningen om servicebostad är en nationell undersökning från Sveriges kommuner och landsting (SKL). Boendestödundersökningen är utformad av Omvårdnad Gävle.

När det gäller resultaten inom äldreomsorgen i sin helhet får såväl hemtjänst som vård och omsorgsboende goda betyg. Där jämförelser över tid är möjliga går det inte att se att resultaten förändras i någon större utsträckning, även om resultaten för hemtjänsten ger en liten antydning till försämring mellan 2016 och 2017 års undersökningar. Det finns en antydning till fortsatt försämring i årets undersökning. Den tendens för Gävles del att det övergripande resultatet inom vård- och omsorgsboende försämras över tid som uppmärksammats i analyserna av 2015 och 2016 års resultat (dnr 15ON368 och 16ON389) gick inte att urskilja i 2017 års resultat då det förbättrades. I 2018 års resultat har det dock återigen skett en försämring av resultatet. Stigslunds äldreboende och Attendo Vinddraget är två vård- och omsorgsboenden som markant har försämrat sina resultat. Avtalsuppföljningar med efterföljande åtgärder är genomförda.

Det område som återigen får bäst betyg i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen är bemötande. I Gävle svarade 96 procent av kunderna inom hemtjänsten respektive 91 procent av kunderna

inom vård- och omsorgsboende att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. Dock har det skett en liten minskning sedan föregående år.

Förbättringsområden som återigen kan urskiljas inom såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende är frågor som rör inflytande samt information om tillfälliga förändringar. Inom vård- och omsorgsboende framkommer även sociala aktiviteter och möjlighet till utevistelse som förbättringsområden.

Undersökningen av boendestöd visar att det generellt är ett gott resultat. Den visar dock att personalkontinuiteten är ett förbättringsområde. Ett stort antal boendestöds kunder har inte besvarat enkäten och detta kan vara en möjlig bortfallseffekt. Möjligheten att personalen har funnits i närheten när enkäten har besvarats kan ge en viss påverkanseffekt. Svarefrekvens är låg och att öka nåbarheten kan vara ett alternativ för att få ökad svarefrekvens. I det vidare arbetet med mätningen behöver vissa frågor tydliggöras. Det kan göras med en förklaringstext eller ett exempel. En längre frågeperiod kan vara nödvändig.

Undersökningen av servicebostad visar på ett generellt bra resultat. Svarefrekvens är dock låg och att öka nåbarheten kan vara ett alternativ för att få ökad svarefrekvens. Ett annat alternativ för att minska bortfallet kan vara att säkra upp tekniken då den kan vara ytterligare en orsak till bortfall. Bortfallet beror i vissa fall på att respondenten inte just den dagen ville svara på några frågor. Den problematiken kan dock bli svårare att lösa. I det vidare arbetet med mätningen behöver vissa frågor tydliggöras. Det kan göras med en förklaringstext eller ett exempel. Återföring av resultatet till kund är något som kan förbättras.

Om undersökningarna

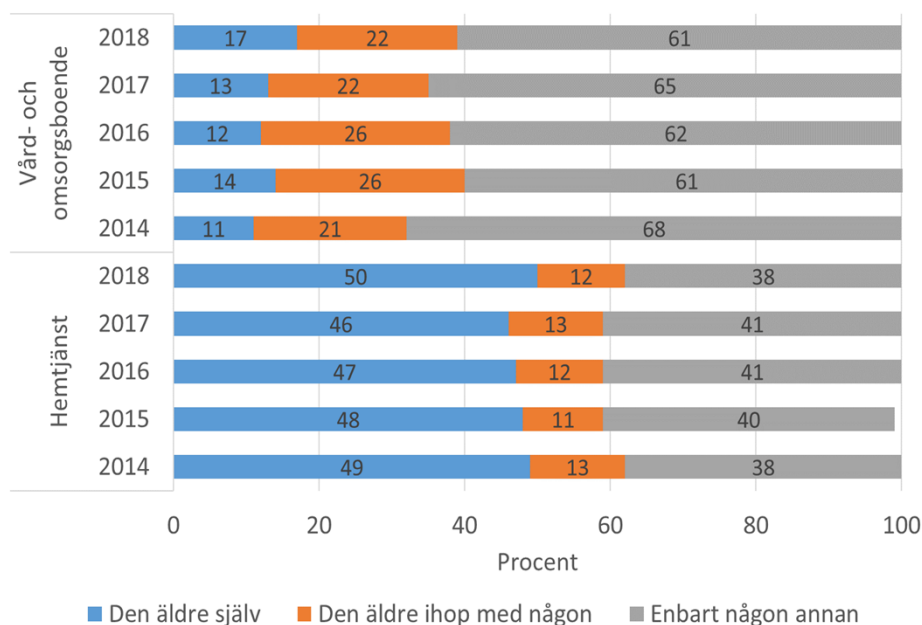
I denna skrivelse redovisas resultat från tre olika undersökningar; (1) Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen – vad tycker de äldre om äldreomsorgen (nedan omnämnd som Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen), (2) SKL:s nationella brukarundersökning för servicebostad LSS (nedan omnämnd som SKL:s brukarundersökning servicebostad) samt (3) Omvårdnad Gävles boendestödsundersökning (nedan omnämnd Omvårdnads boendestödsundersökning).

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen

Sedan ett antal år genomför Socialstyrelsen årligen återkommande enkätundersökningar riktade till brukare/kunder inom äldreomsorgen. Från och med 2013 är genomförs så kallade totalundersökningar, vilket innebär att samtliga personer, 65 år och äldre, som har hemtjänst i ordinärt boende (undantaget personer med enbart matdistribution och/eller trygghetslarm samt personer med mindre än två timmars hemtjänst i månaden) alternativt bor permanent på vård- och omsorgsboende¹ får besvara enkäten. Flertalet av frågorna i enkäterna, som handlar om kundernas/brukarnas uppfattningar om den vård och omsorg man erhåller, har varit desamma vid de fem senaste mättillfällena (2014-2018), varför jämförelser över tid är möjliga.

Socialstyrelsen skickade ut 2018 års enkäter under våren 2018. I riket som helhet besvarades 49 procent av enkäterna inom vård- och omsorgsboende och 60 procent inom hemtjänsten. Motsvarande siffror i Gävle var 50 respektive 58 procent. Värt att notera är att av de enkäter som inkom besvarades betydande andelar av någon annan än den äldre själv. Som framgår av figur 1 nedan så besvarades 50 procent av hemtjänstenkäterna i Gävle enbart av den äldre själv. Inom vård- och omsorgsboende var motsvarande andel endast 17 procent. Detta är dock en liten ökning jämfört med föregående år, då andelen var 13 procent.

¹ Socialstyrelsen använder begreppen äldreboende och särskilt boende. Då Omvårdnad Gävle beslutat att använda begreppet vård- och omsorgsboende används detta begrepp genomgående i denna skrivelse.



Figur 1. Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret? Gävle kommun. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2018.

Det kan naturligtvis vara svårt för någon annan att bedöma vilket svarsalternativ som den enskilde kunden/brukaren själv skulle ha valt om denne fyllt i svaren själv. Socialstyrelsen har visat att det finns vissa skillnader i resultat när de enskilda kunderna/brukarna själva besvarat frågorna jämfört med när någon annan gjort det. Man har även visat att den enskildes upplevda hälsotillstånd har större betydelse för resultaten än vem som fyller i enkäten. Detta på så sätt att de som svarar att de har ett mycket gott eller ganska gott hälsotillstånd genomgående svarar mer positivt på de övriga frågorna i enkäten, jämfört med de som bedömer att de har ett mycket dåligt eller ganska dåligt hälsotillstånd. Detta är intressant utifrån resultaten i en bortfallsstudie som Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum genomförde med utgångspunkt i 2013 års nationella brukarundersökning. Den visade nämligen att en stor andel av de personer som inte svarat på enkäten var för sjuka för att delta och att de hade mycket begränsade möjligheter att besvara enkäten även om de kunnat få stöd av någon.

Resultaten från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning i denna skrivelse redovisas genomgående i så kallade fraktionsstapeldiagram, vilket innebär att hela svarsfördelningen för en given fråga syns i diagrammet. I vissa fall summerar inte fraktionerna, eller procentandelarna, i dessa diagram till

100 procent. Detta beror på att Socialstyrelsen valt att avrunda varje enskild andel till närmaste hela procent.

SKL:s brukarundersökning servicebostad

Den enkät som används är framtagen i samråd med kommuner, privata aktörer, forskare och brukare och kan användas inom 7 olika områden, bland annat inom servicebostad LSS, gruppboende LSS och boendestöd SoL. Det frågebatteri som användes vid undersökningen av servicebostad, bestod av 10 frågor. Frågorna mäter 4 kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet, trivsel och bemötande. Begreppet "bortfall" avser de intervjupersoner som inte har svarat.

Personalen informerades kort om undersökningen, via surfplattor samlades sedan svaren in. De medverkande i undersökningen informerades om att svaren är anonyma och att svaren inte heller går att spåra samt att det är frivilligt att delta i undersökningen. Totalt påbörjades 49 sessioner av 115 anmälda sessioner. Frågeperioden pågick veckorna 38-43 2018 och sköttes av vägledare. Begreppet "bortfall" avser de intervjupersoner som inte har svarat.

Omvårdnads boendestödsundersökning

Inom delar av Omvårdnad Gävle genomfördes 2015 projektet "mätmetoder". Projektet skulle bland annat leverera "testade och utvärderade mätmetoder för kundnöjdhetsundersökningar inom boendestöd. Det instrument som valdes ut för test var "The Health Care Empowerment Questionnaire" (HCEQ), ursprungligen utvecklat av kanadensiska forskare. Det frågebatteri som användes av boendestöd bestod av sju frågor. De belyste bland annat kundens upplevelse av kontroll, interaktion med personalen och beslutsprocesser i relation till de insatser som personen har. Varje frågepar bestod av en fråga som belyste kundens uppfattning om boendestöd, t.ex. "Tycker du att dina val blir respekterade?" samt en fråga som belyste kundens uppfattning om hur viktigt detta var t.ex. "Hur viktigt är det att dina val blir respekterade?". Frågeperioden pågick mellan 15/2 – 23/3 2018.

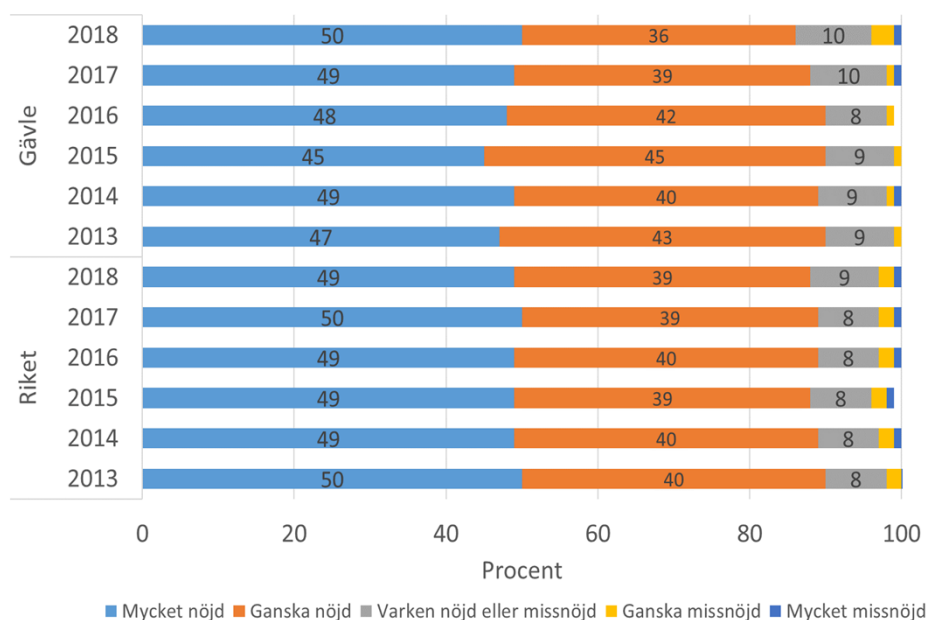
Det frågebatteri som användes av boendestöd bestod av sju frågor. De belyste bland annat kundens upplevelse av kontroll, interaktion med personalen och beslutsprocesser i relation till de insatser som personen har.

Varje frågepar bestod av en fråga som belyste kundens uppfattning om boendestöd, t.ex. ”Tycker du att dina val blir respekterade?” samt en fråga som belyste kundens uppfattning om hur viktigt detta var t.ex. ”Hur viktigt är det att dina val blir respekterade?”. Personalen informerades kort om undersökningen, via surfplattor samlades sedan svaren in. De medverkande i undersökningen informerades om att svaren är anonyma och inte heller går att spåra samt att deltagandet i undersökningen är frivilligt. Totalt deltog 113 st av 119 tillfrågade kunder inom boendestöd. Frågeperioden pågick mellan 15/2 – 23/3 2018

Resultat hemtjänst

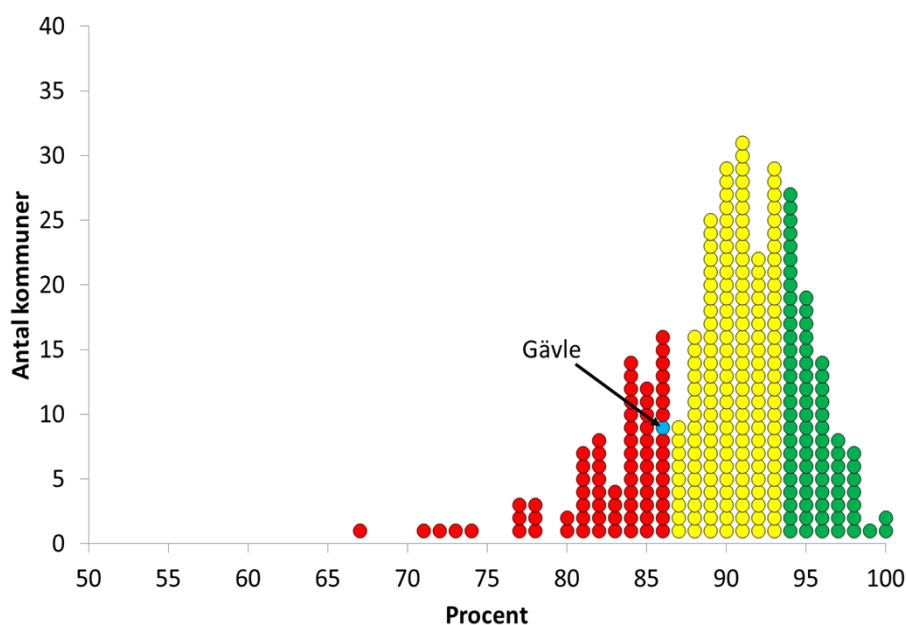
Övergripande resultat hemtjänst

Överlag är den övergripande bilden av hemtjänsten i Sverige som framkommer i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar positiv. Andelen svaranden som uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet ligger relativt stabilt kring 90 procent i såväl Gävle som i riket som helhet. Det går inte att urskilja några tydliga förändringar över tid, även om Gävles resultat försämrades något mellan 2017 och 2018 medan rikets resultat i princip är oförändrat (se figur 2).



Figur 2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Tittar man på spridningen mellan landets kommuner kan man konstatera att andelen som uppger att man är mycket nöjda eller ganska nöjda sträcker sig från 67 procent (Lomma) till 100 procent (Skinnskatteberg och Bjurholm) i 2018 års nationella brukarundersökning. I figur 3 beskrivs samtliga landets kommuner fördelade efter andel (%) svaranden som 2018 uppgett att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet. Som nämndes ovan försämrades resultatet för Gävle något mellan 2017 och 2018 medan resultatet för riket i princip var oförändrat. Gävle hamnar bland de 25 procent sämsta kommunerna i 2018 års undersökning med sina 86 procent mycketnöjda eller ganska nöjda kunder.



Figur 3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Antal kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2018.

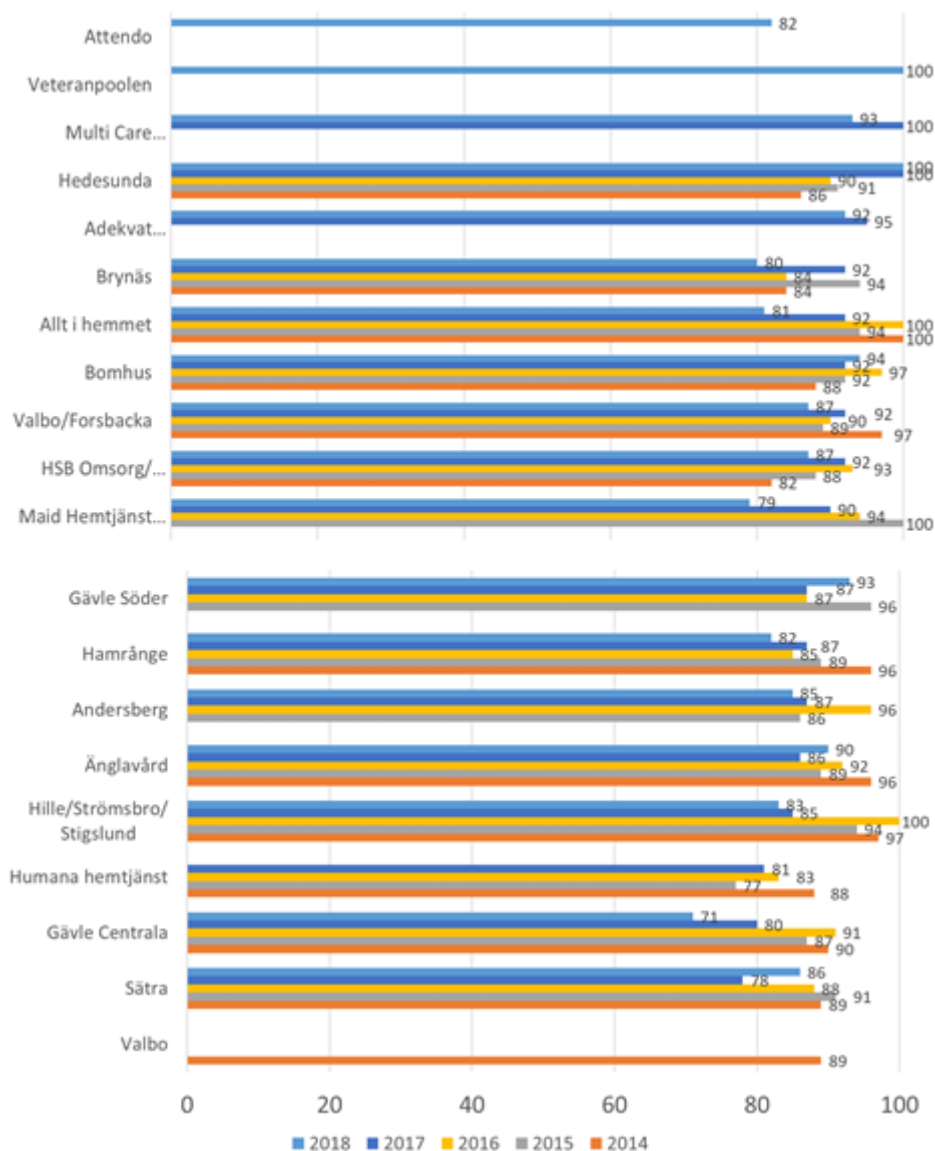
När det gäller den övergripande nöjdheten på enhetsnivå i Gävle kan det konstateras att drygt en tredjedel av hemtjänstenheterna har ett bättre resultat än snittet för riket (88 procent), vilket framgår av figur 4². Fyra enheter sticker

² Notera att Socialstyrelsen endast redovisar resultat för enheter med fler än sju svarande, varför några hemtjänstenheter från Gävle saknas i figur 4. Notera även att kombinationen med relativt få svar och relativt stora bortfall gör att



ut i negativ bemärkelse; Maid hemtjänst, Brynäs hemtjänst, Allt i hemmet och Gävle centrala. De tre förstnämnda har tappat drygt 10 procentenheter jämfört med föregående års mätning. Gävle centrala har sjunkit från 80 procent mycket nöjda eller ganska nöjda kunder till 71 procent i årets mätning. Från 2016 års mätning är förändringen en minskning med 20 procentenheter. Sätra hemtjänst har i årets mätning ökat sin kundnöjdhet med 10 procentenheter jämfört med förra året. Hedesunda hemtjänst ligger kvar på 100 procent mycket nöjda eller ganska nöjda kunder. Veteranpoolen deltog, men nådde inte upp till tillräckligt antal svarande för att resultat skulle kunna redovisas.

tolkningar av resultatjämförelser mellan enheter måste göras med stor försiktighet.

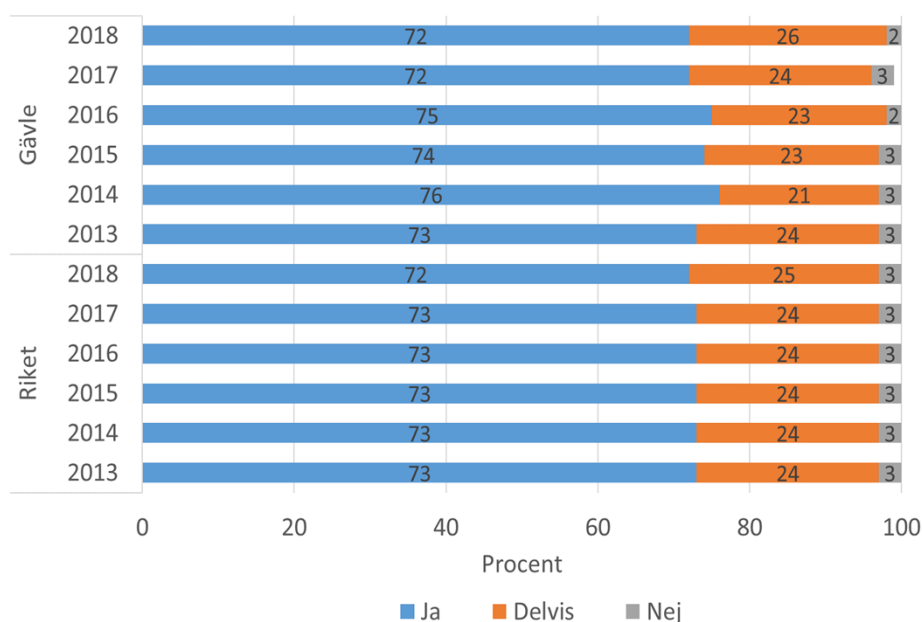


Figur 4. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Hemtjänstenheter i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har³. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

³ Från och med 2015 redovisas Valbo och Valbo/Forsbacka sammanslagna under Valbo/Forsbacka. Från och med 2015 redovisas vidare Andersberg och Gävle söder separat. Dessa hemtjänstenheter har tidigare redovisats sammanslagna med Gävle centrala. För Änglavård avser resultaten 2013-16 Gefle Senior-service och för Ersta Diakoni avser resultaten 2013-16 HSB Omsorg.

Biståndsbeslutet

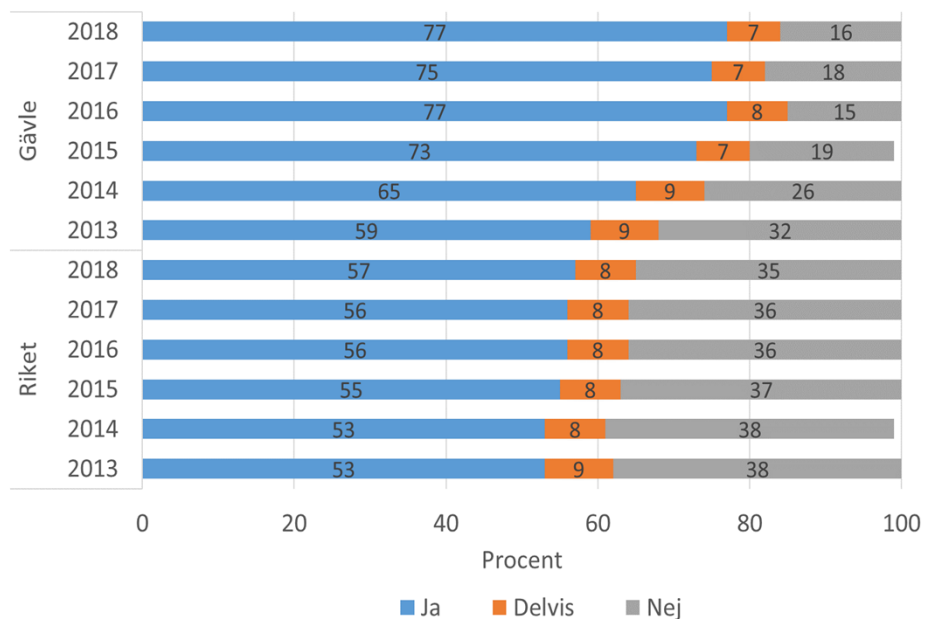
Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår att de allra flesta svarande anser att biståndsbeslutet man fått är anpassat efter de behov man upplever sig ha. Som framgår av figur 5 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär desamma vid de olika mättillfällena. Det finns vidare ingen markant skillnad i svarsfördelning mellan Gävle och riket.



Figur 5. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Möjlighet att välja utförare

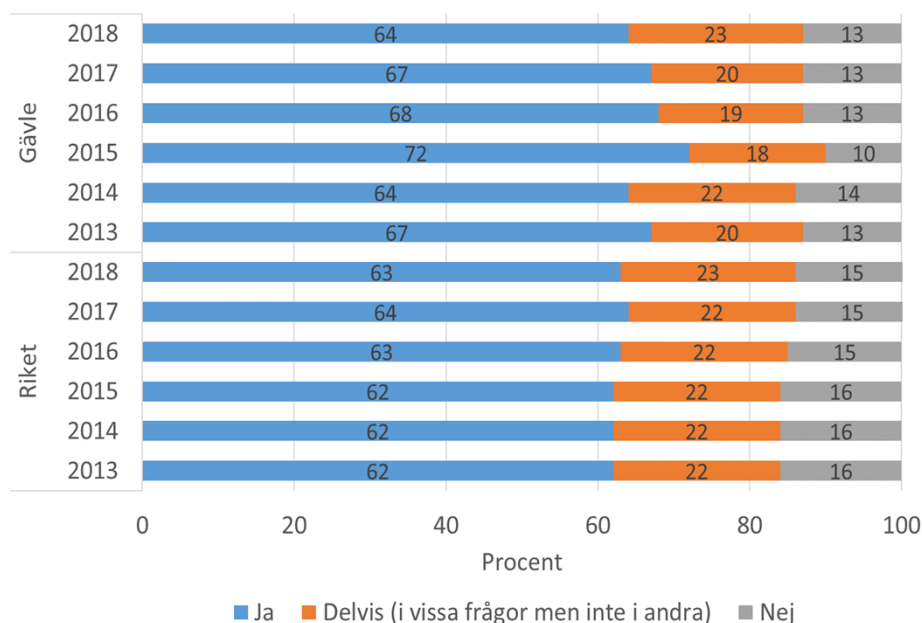
Andelen som uppger att man fått välja utförare av hemtjänsten har ökat markant sedan Gävle beslöt att på prov införa lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänsten. I 2013 års nationella brukarundersökning svarade 59 procent i Gävle ”ja” på frågan om man fått välja utförare inom hemtjänsten, vilket kan jämföras med 77 procent för 2018 (se figur 6). Det är lika stor andel som 2016. Andelen som svarat ”ja” fortsätter alltså att stiga sedan 2013, förutom en liten nedgång 2017. Nivån 2018 motsvarar 2016 års nivå.



Figur 6. Fick du välja utförare av hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Klagomål och synpunkter

När det gäller kunskapen om vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter kan det konstateras att andelen som uppger att man vet vart man ska vända sig fortsatt är något högre i Gävle jämfört med riket som helhet. Även om Gävles resultat är något än rikssnittet, bör man ha i åtanke att cirka en tredjedel av de svarande i Gävle fortfarande känner osäkerhet kring vart man kan vända sig med synpunkter och klagomål.

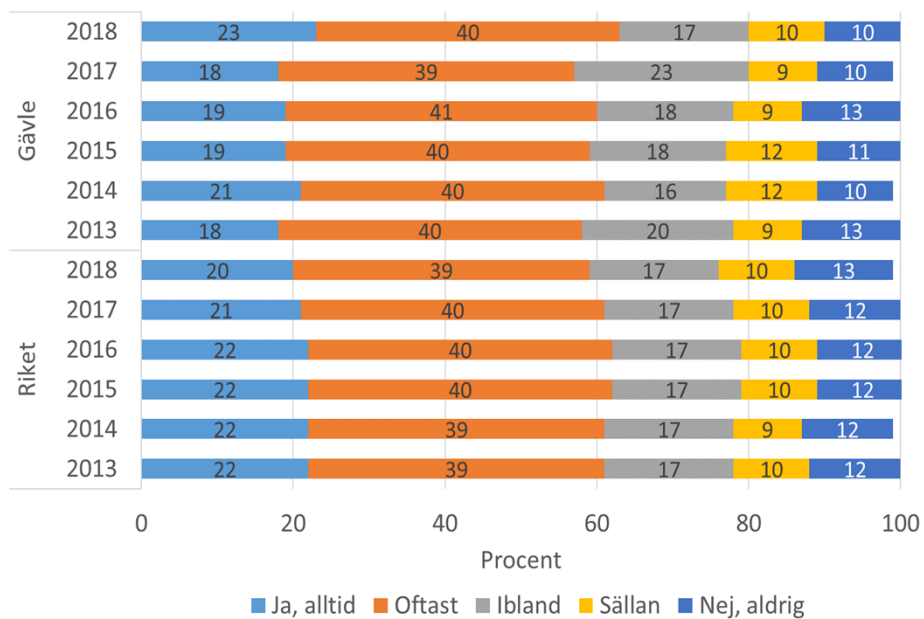


Figur 7. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Inflytande

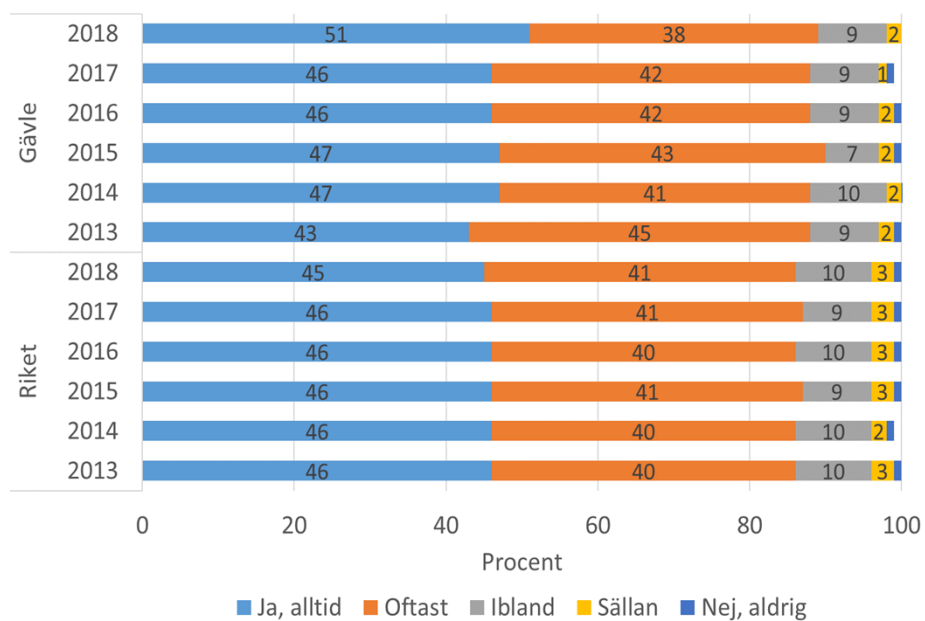
I Omvårdnadsnämndens värdighetsgaranti lyfts kontaktmannaskap och genomförandeplan fram som viktiga verktyg för att säkra den enskildes rätt till delaktighet och inflytande. Socialstyrelsens enhetsundersökning från 2018 visar att 95 procent av kunderna i Gävle har en namngiven kontaktman. Rikssnittet ligger på 83 procent. Enhetscheferna uppgav vidare att inom hemtjänsten i Gävle har 82 procent av kunderna har en aktuell genomförandeplan (ej äldre än sex månader). Rikssnittet är något lägre, 73 procent.

En relativt stor andel av de svarande i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018 uppgav att man sällan eller aldrig kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer. Däremot uppvisar andelen svarande i Gävle som uppgav att man alltid kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer en markant ökning från föregående år. Gävle ligger över rikssnittet. (se figur 8).



Figur 8. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Hemtjänst.
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

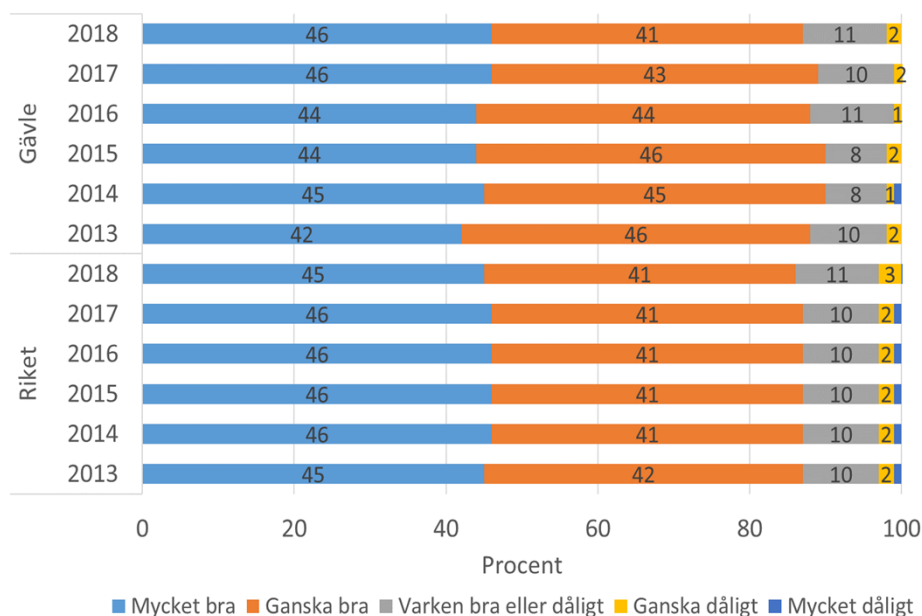
Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår också att de allra flesta anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Som framgår av figur 9 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mättillfällena.



Figur 9. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

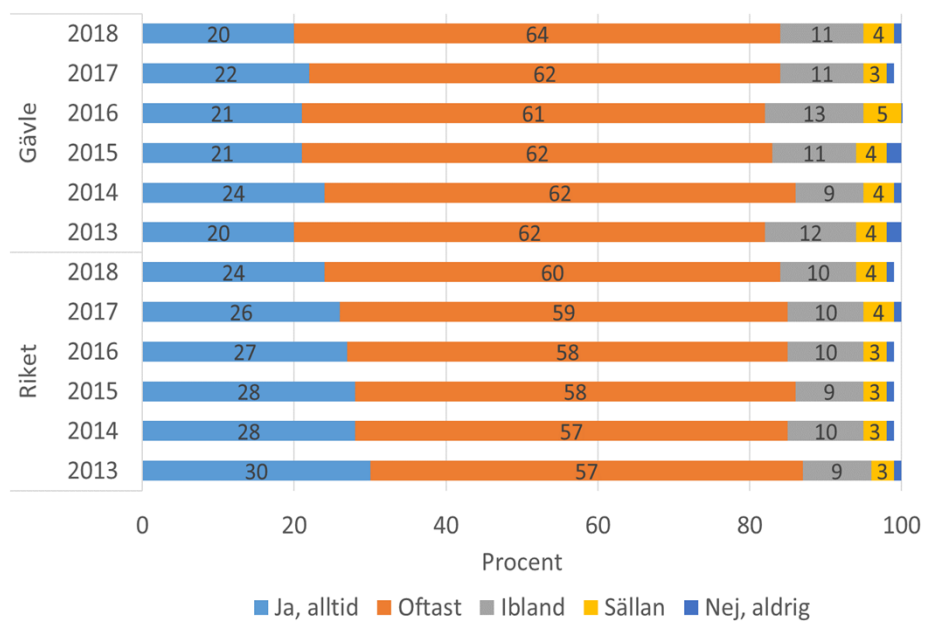
Hjälpens utförande

De allra flesta svarande i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning anser att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra. Som framgår av figur 10 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mättillfällena. Det finns inte heller i detta fall någon markant skillnad i svarsfördelning mellan Gävle och riksnittet.



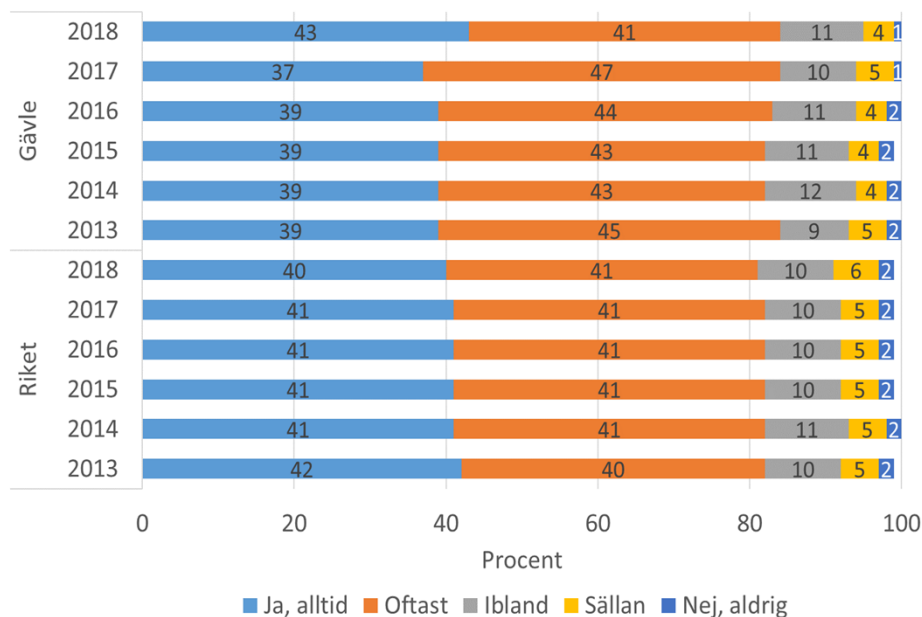
Figur 10. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Det framgår också av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning att de allra flesta svarande uppger att personalen alltid eller oftast kommer på avtalad tid. Som syns av figur 11 så är fördelningen av svar även på denna fråga ungefär densamma vid de olika mättillfällena. Det kan dock konstateras att andelen som svarat att personalen *alltid* kommer på utsatt tid är mindre i Gävle än i riket i stort vid samtliga mättillfällen, även om skillnaden mellan Gävle och riket har minskat över tid.



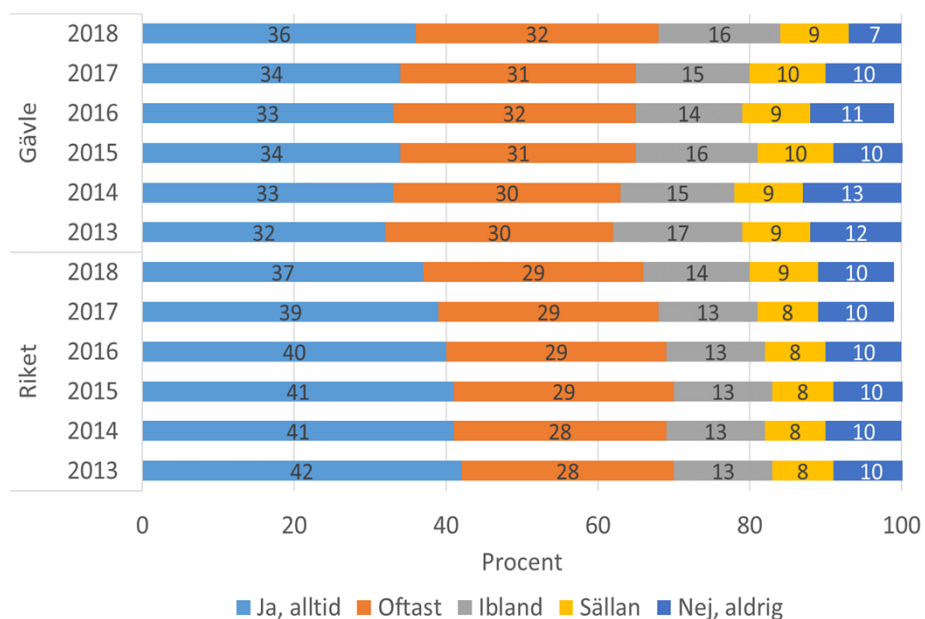
Figur 11. Brukar personalen komma på avtalad tid? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

När det gäller frågan om personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra arbetet hos kund svarar ungefär fyra av fem i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar att så alltid eller oftast är fallet. Som framgår av figur 12 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mätillfällena. Det finns inte heller i det här fallet någon markant skillnad i svarsfördelning mellan Gävle och riket i sin helhet.



Figur 12. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

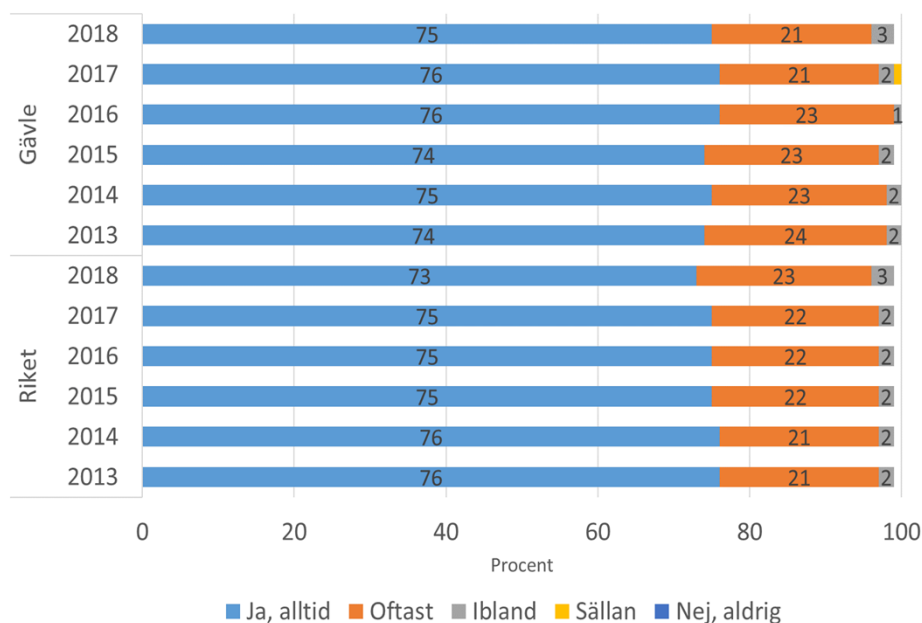
Beträffande frågan om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar, har resultatet för Gävle varit något sämre än snittet för riket vid de fem senaste undersökningstillfällena 2014, 2015, 2016, 2017 och 2018 (se figur 13). Utöver detta bör man notera att andelen som uppger att man sällan eller aldrig blir meddelad om tillfälliga förändringar fortsätter att ligga kring 20 procent även vid årets mätning, såväl i Gävle som i riket.



Figur 13. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Bemötande

Frågan kring bemötande är fortsatt den i Socialstyrelsens nationella brukarenkät där de svarande är som allra mest positiva. Andelen svaranden som uppger att personalen ”alltid” eller ”oftast” bemöter dem på ett bra sätt låg 2018 på 96 procent i Gävle, vilket är detsamma som snittet i riket. Som framgår av figur 14 är andelen i princip oförändrad över tidsperioden 2013-2018.

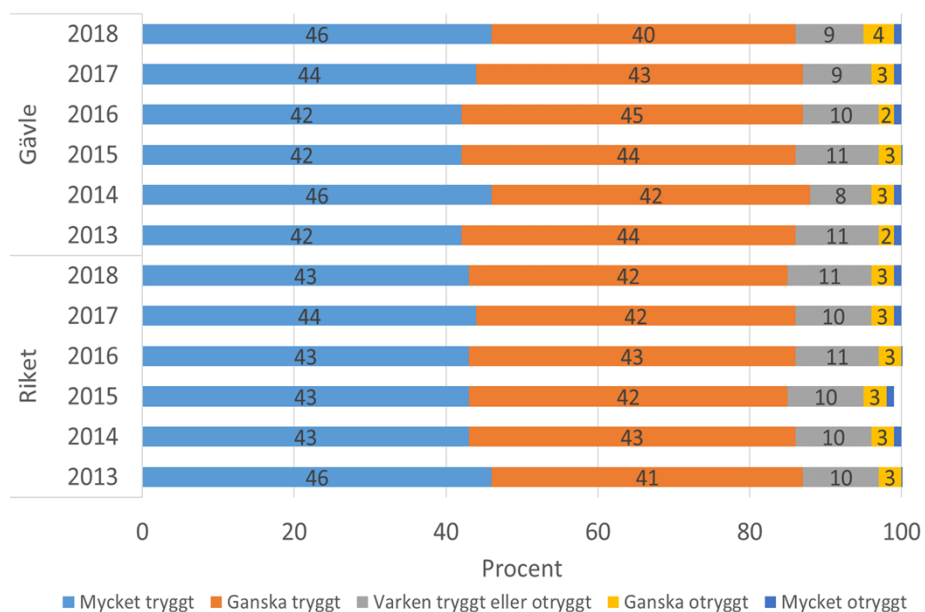


Figur 14. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

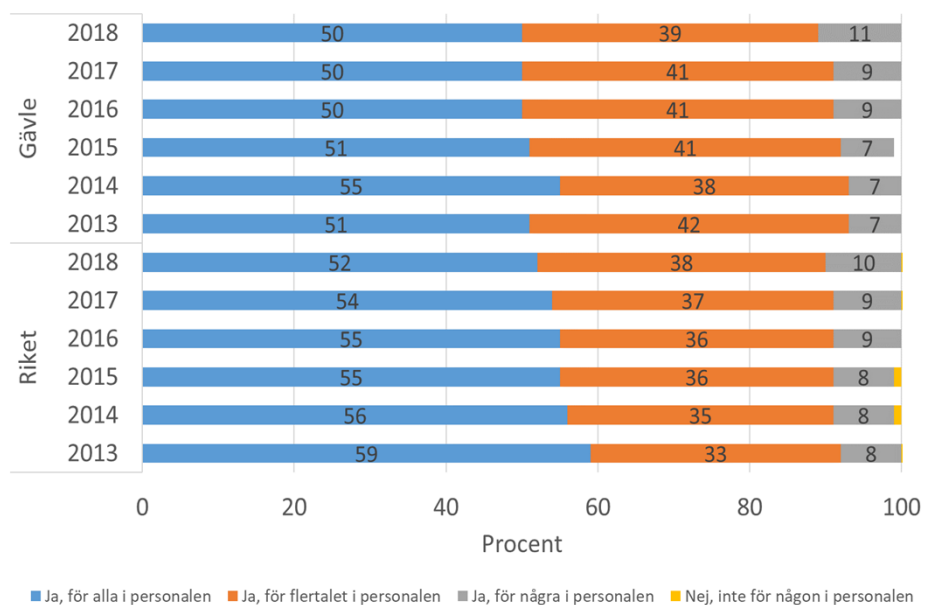
Trygghet och förtroende

Såväl Gävle som riket i stort får goda resultat i Socialstyrelsens nationella brukarenkät på frågan som rör graden av trygghet i hemmet med stöd från hemtjänsten. Som framgår av figur 15 uppger 86 procent i Gävle att det känns ”mycket tryggt” eller ”ganska tryggt” att bo hemma med stöd från hemtjänsten. Motsvarande andel för riket är 85 procent.

Även när det gäller förtroendet som den enskilde känner för personalen är resultaten relativt goda, 89 procent av de svarande anger att man har förtroende för alla eller för flertalet i personalen (se figur 16). Det kan noteras att andelen svarande som uppger att man har förtroende för alla i personalen genomgående är något lägre i Gävle jämfört med riket. På motsvarande sätt är andelen som har förtroende för flertalet i personalen något högre i Gävle jämfört med riket.

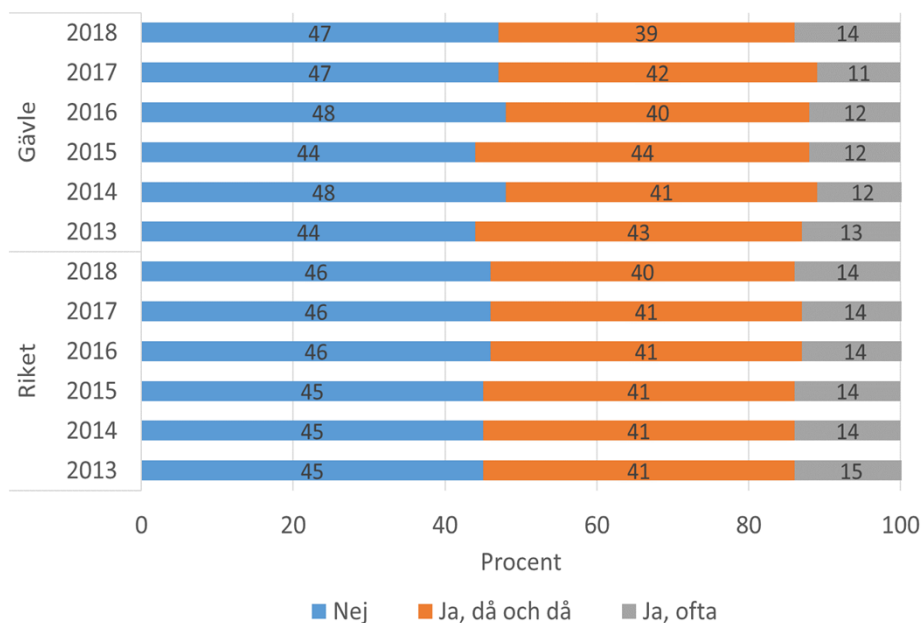


Figur 15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

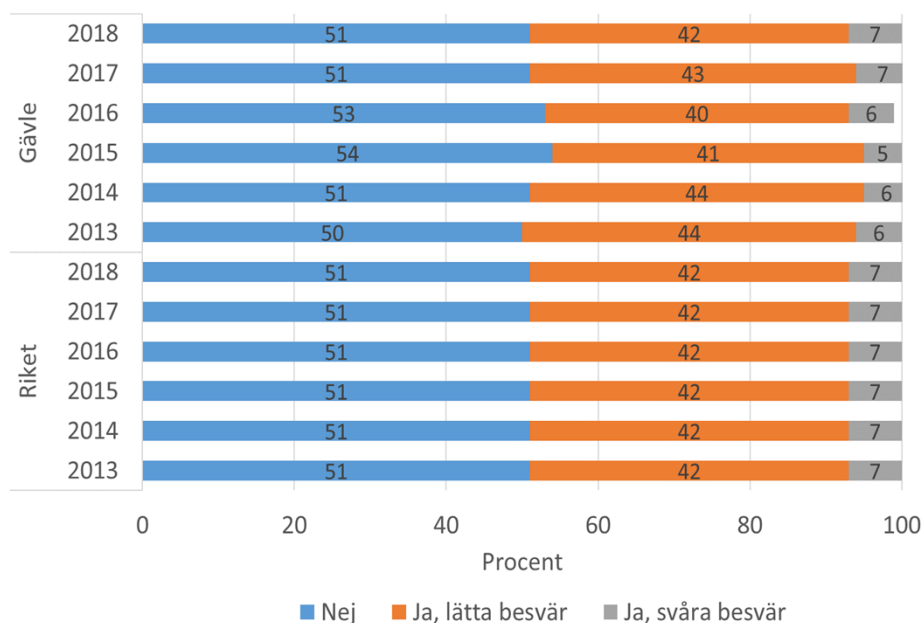


Figur 16. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Trots relativt goda resultat på frågorna rörande trygghet och förtroende uttrycker en mycket stor andel av de svarande i såväl Gävle som i riket att man då och då eller ofta besväras av ensamhet. Dock har andelen minskat något både i riket och Gävle jämfört med föregående år (figur 17). På liknande sätt uppger en stor andel av de svarande i Gävle och riket att man upplever lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest (figur 18). Andelarna är i princip konstanta över tidsperioden 2013-2018. Värt att notera är att det även i årets mätning finns betydande könsskillnader. Både i Gävle och i riket i stort svarar kvinnor i betydligt högre utsträckning än män att man upplever såväl ensamhet som besvär av ängslan, oro eller ångest. I sammanhanget bör man dock vara uppmärksam på att betydligt fler kvinnor än män uppger att de bor ensamma.



Figur 17. Händer det att du besväras av ensamhet? Respondenter med hemtjänst.
 Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

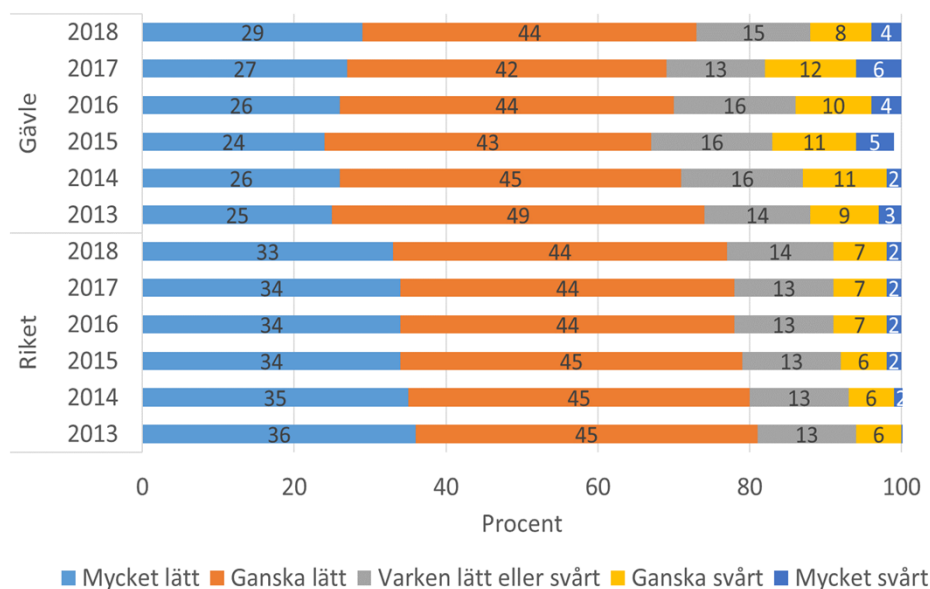


Figur 18. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Respondenter med hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Tillgänglighet⁴

När det gäller frågan hur lätt eller svårt det är att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov har resultatet för Gävle i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning varit sämre än snittet för riket vid samtliga undersökningstillfällen 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 och 2018 (se figur 19). Skillnaden mellan Gävle och riket tycks även öka över tid (med undantag för 2016). 2013 uppgav 12 procent av de svarande i Gävle att det var ganska svårt eller mycket svårt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov, vilket kan jämföras med 6 procent för riket (en differens på 6 procentenheter). 2018 uppgav 12 procent av de svarande i Gävle att det var ganska svårt eller mycket svårt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov, vilket kan jämföras med 9 procent för riket. Här har differensen alltså minskat från föregående år. Nu är differensen 3 procentenheter mot föregående års 9 procentenheter.

⁴ Notera att frågorna kring hur lätt eller svårt det är att få kontakt med läkare respektive sjuksköterska är borttagna från och med 2016 års nationella brukarundersökning.



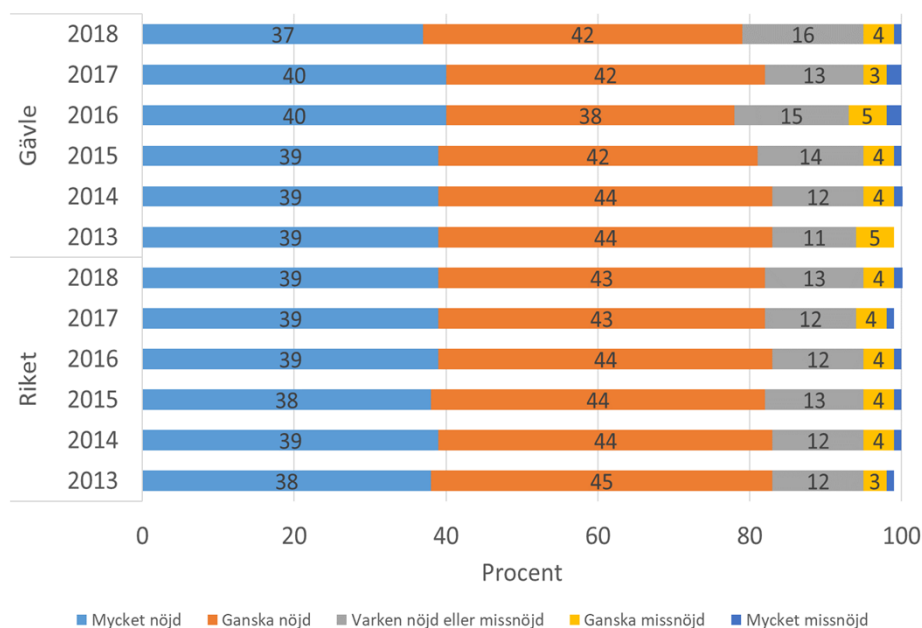
Figur 19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Resultat vård- och omsorgsboende

Övergripande resultat vård- och omsorgsboende

Jämfört med hemtjänsten uppger en mindre andel av de svarande inom vård- och omsorgsboende i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning att de är ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” med sitt vård- och omsorgsboende. Trots detta är den övergripande bilden av vård- och omsorgsboenden i Sverige som framkommer relativt positiv. Det kan konstateras att andelen ”mycket nöjd” eller ”ganska nöjda” i Gävle, ligger relativt konstant. Ingen förändring har skett av andelen ”ganska nöjd” 2018 mot föregående år. Dock har andelen som är ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” minskat med 3 procentenheter jämfört med föregående år. Gävle ligger där något under riksnittet.

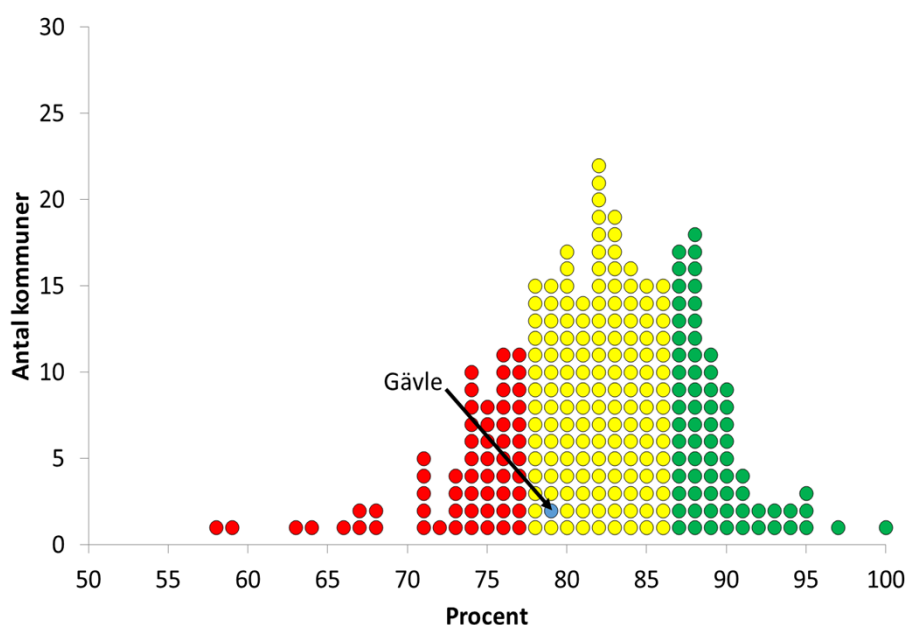
Man bör observera att det, i Gävles resultat för 2018, även ingår svar från de personer för vilka Gävle kommun köper platser på Attendos vård och omsorgsboende på Pukslagarvägen och på Humanas vård- och omsorgsboende på Södra Centralgatan samt Vardaga Villa Vallonen.



Figur 20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Tittar man på spridningen mellan landets kommuner kan man konstatera att andelen som uppger att man är mycket nöjda eller ganska nöjda sträcker sig

från 58 procent (Jokkmokk) till 100 procent (Örkelljunga) i 2018 års nationella brukarundersökning. I figur 21 beskrivs samtliga landets kommuner fördelade efter andel (%) svaranden som 2018 uppgett att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende i sin helhet. Som framgår av figuren uppgick andelen för Gävle till 79 procent, vilket är något under riksnittet. Den minskning av andelen mycket nöjd eller ganska nöjd med sitt vård- och omsorgsboende som framgår av figur 21, visar att Gävle även detta år ligger kvar i den ”gula kategorin”.

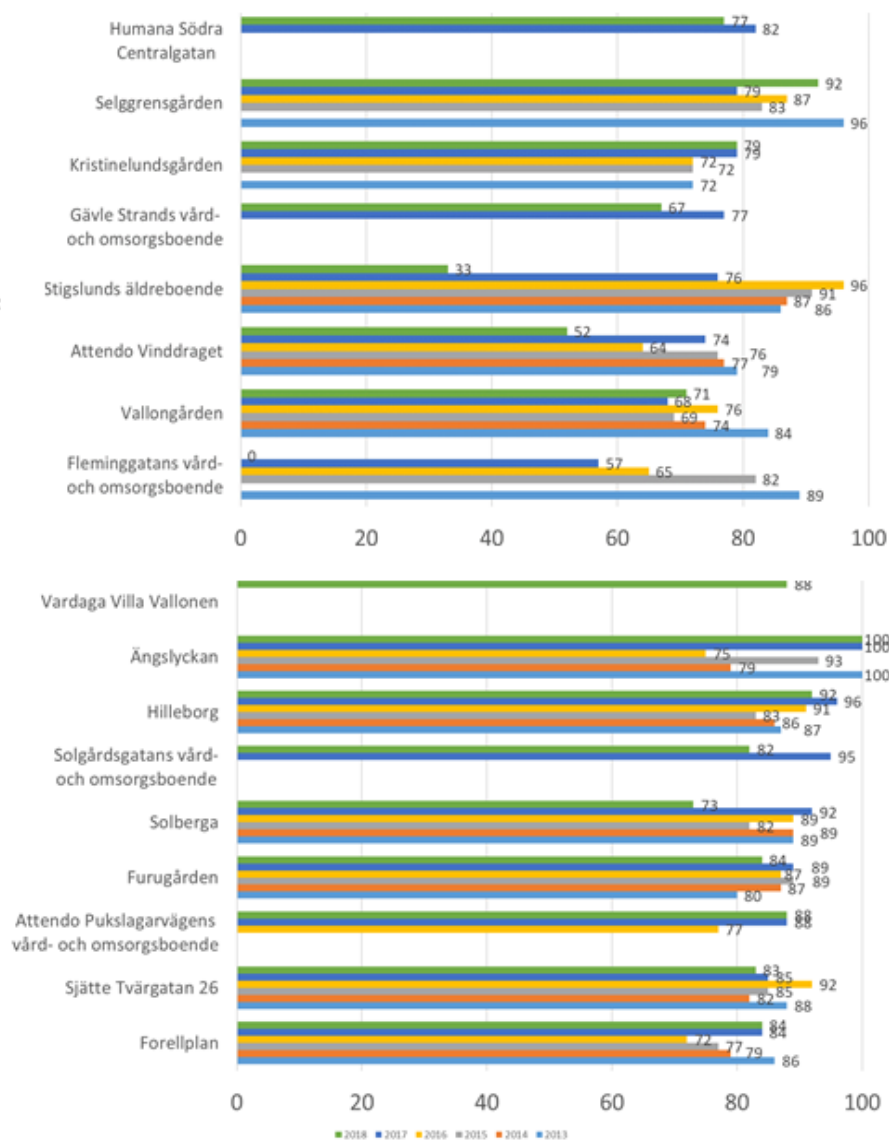


Figur 21. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är ”mycket nöjd” eller ganska nöjd” med sitt vård- och omsorgsboende. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2018.

När det gäller den övergripande nöjdheten på enhetsnivå i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning kan det konstateras att det fortsatt finns en betydande variation mellan de olika vård- och omsorgsboendena i Gävle (se figur 22). Bäst resultat fick återigen Ängslyckan, med 100 procent av respondenterna som uppger att de sammantaget var ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” med sitt vård- och omsorgsboende. Som framgår av figur 22 är det två boendena som har mycket låg andel som är ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda”. Stigslunds äldreboende hade i föregående års mätning 76 procent och i



årets mätning endast 33 procent. För Stigslunds äldreboende har det gjorts en avtalsuppföljning med efterföljande handlingsplan. Även Attendo Vinddraget har minskat från föregående år, från 74 procent till 52 procent. I samband med att Attendo avslutar sitt uppdrag för vård- och omsorgsboendet genomförs en avtalsuppföljning. Den förväntas ge svar på vad som är orsaken till det försämrade resultatet.

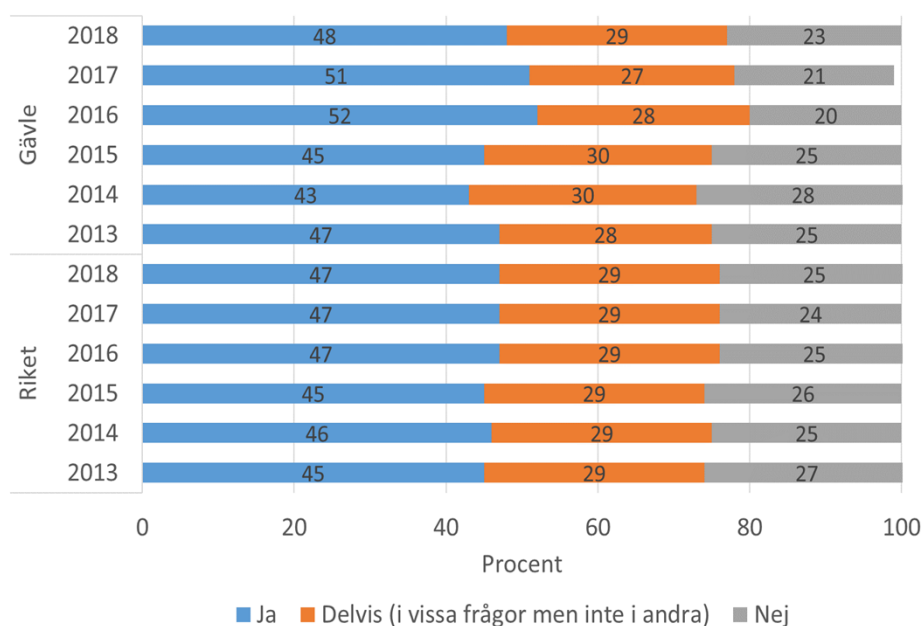


Figur 22. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Vård- och omsorgsboenden i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende⁵. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

⁵ På grund av felaktigheter i Omvårdnad Gävles underlag till Socialstyrelsen saknas resultat för Kristinelundsgården, Fleminggatan och Selggrensgården 2014. 2015-2018 ingår inte Fleminggatan 13 i Fleminggatans resultat.

Klagomål och synpunkter

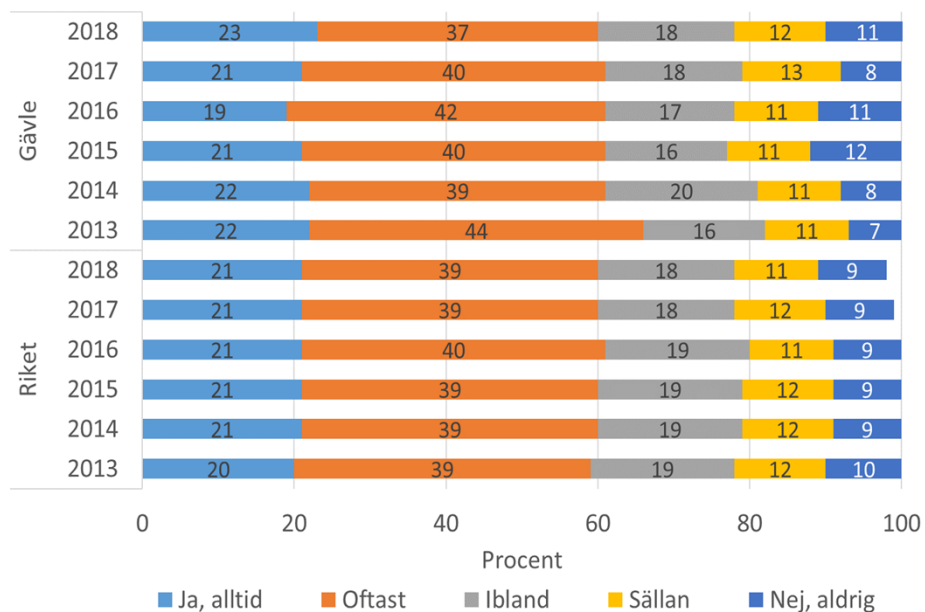
När det gäller kunskapen om vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter är svarsmönstren i årets mätning likartade med föregående års mätningar. Detta gäller både riket och Gävle. Fortsättningsvis är andelarna som svarar ”nej” eller ”delvis” på frågan mycket stora både för riket och Gävle (se figur 23).



Figur 23. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på vård- och omsorgsboendet? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

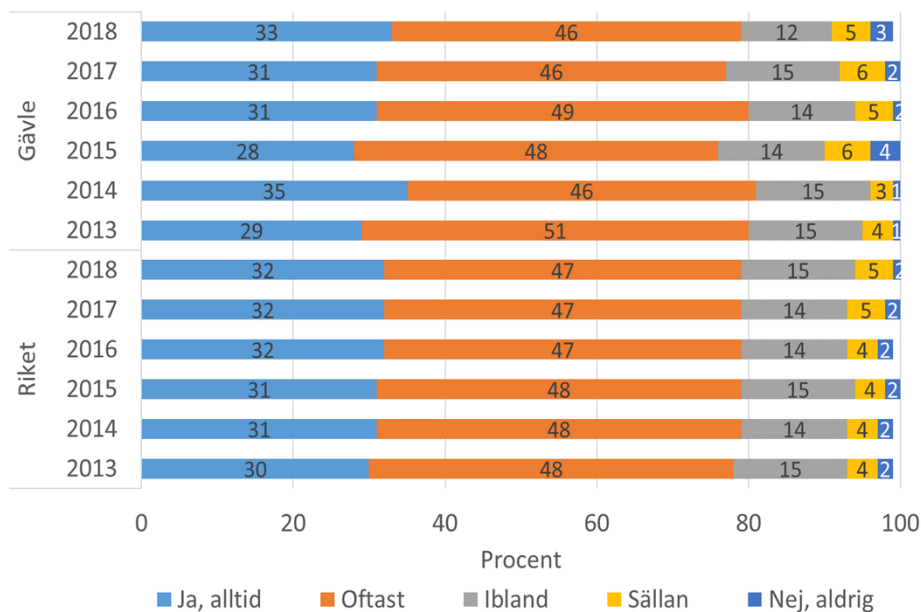
Inflytande

Som framgår av figur 24 så uppger en relativt stor andel av de svarande i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning att man sällan eller aldrig kan påverka vilka tider man exempelvis får duscha eller gå och lägga sig för natten. Gävle ligger ungefär på rikssnittet och har gjort så de senaste åren.



Figur 24. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

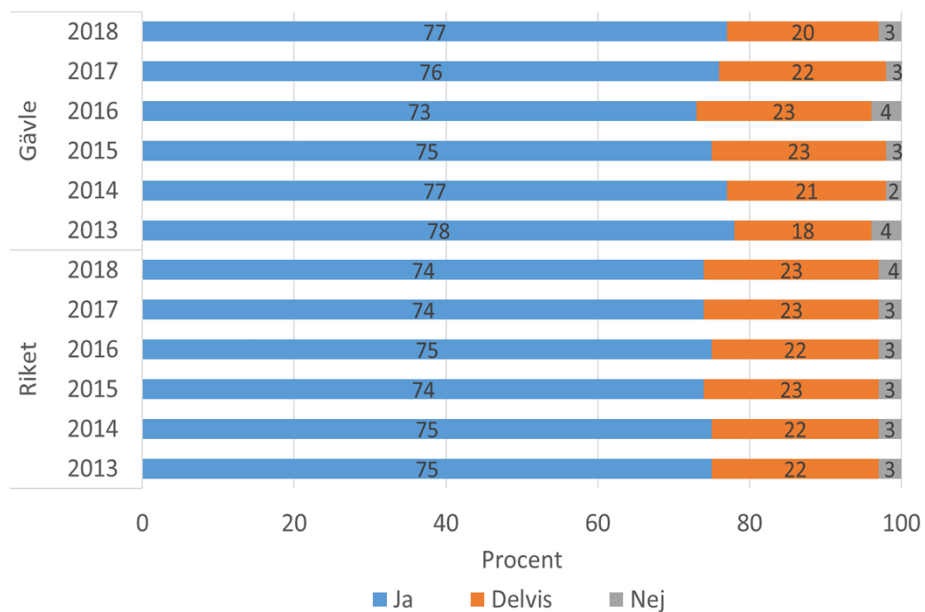
Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår att 79 procent av de svarande anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Som framgår av figur 25 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mättillfällena. Det går dock att utläsa ”dippar” för Gävle i resultaten mellan åren 2015 till 2017.



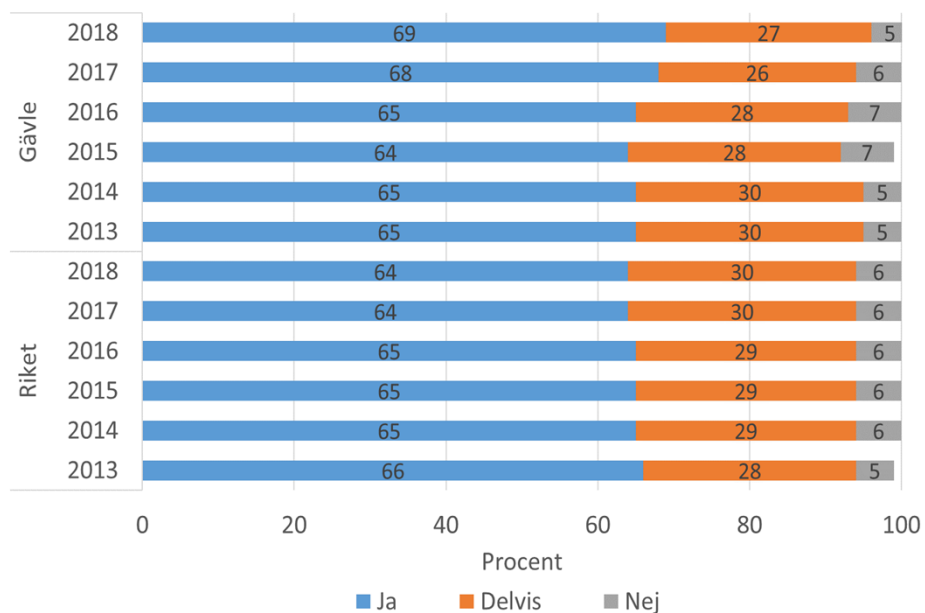
Figur 25. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Boendemiljö

Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår att en majoritet av de svarande helt eller delvis trivs med sina rum/lägenheter samt med de gemensamma utrymmena på vård- och omsorgsboendet. Årets resultat uppvisar inte någon större förändring jämfört med tidigare år, andelarna i procent ligger relativt konstant. (figurerna 26 och 27).

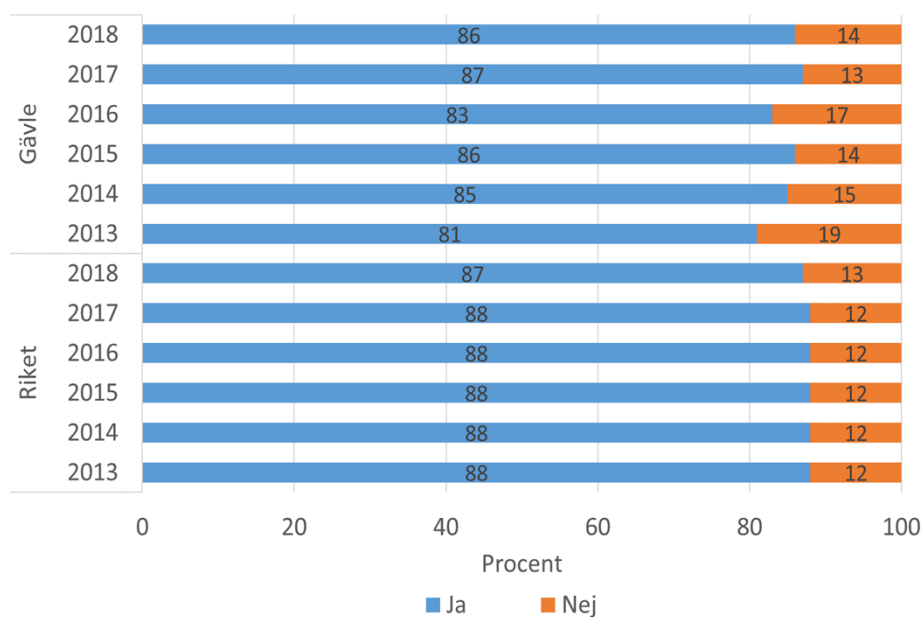


Figur 26. Trivs du med ditt rum eller lägenhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.



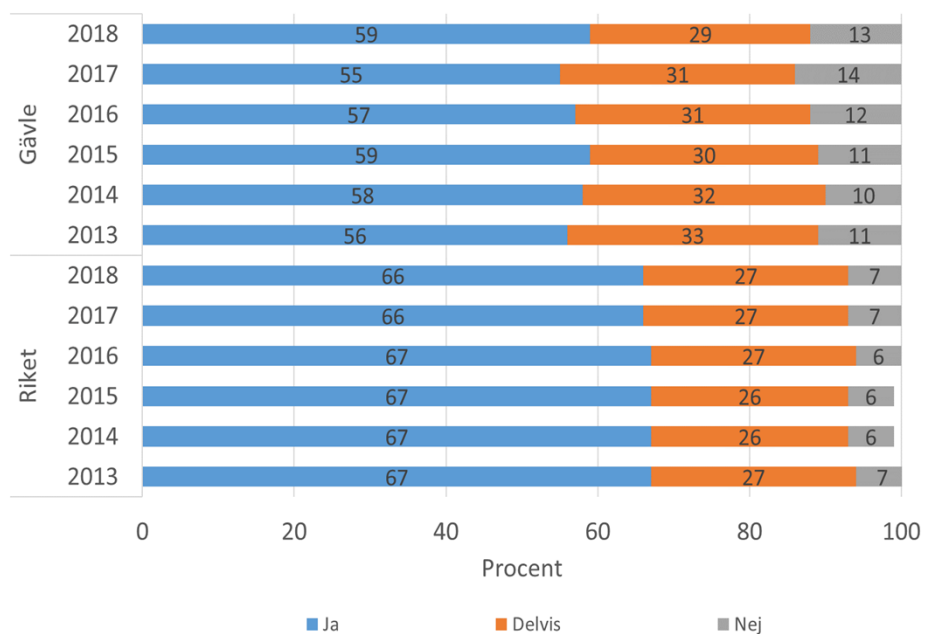
Figur 27. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Av figur 28 framgår att andelen av de svarande i Gävle som anger de inte fått plats på det vård- och omsorgsboende de önskade låg på ungefär samma nivå som riket 2017 och 2018. Detta till skillnad från tidigare år då andelen i fråga varit större än rikssnittet. Andelen som har svarat att de har fått plats på det vård- och omsorgsboende som de önskade ligger i princip på samma nivå som riket och har så gjort de senaste åren.



Figur 28. Fick du plats på det vård- och omsorgsboende du ville bo på? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

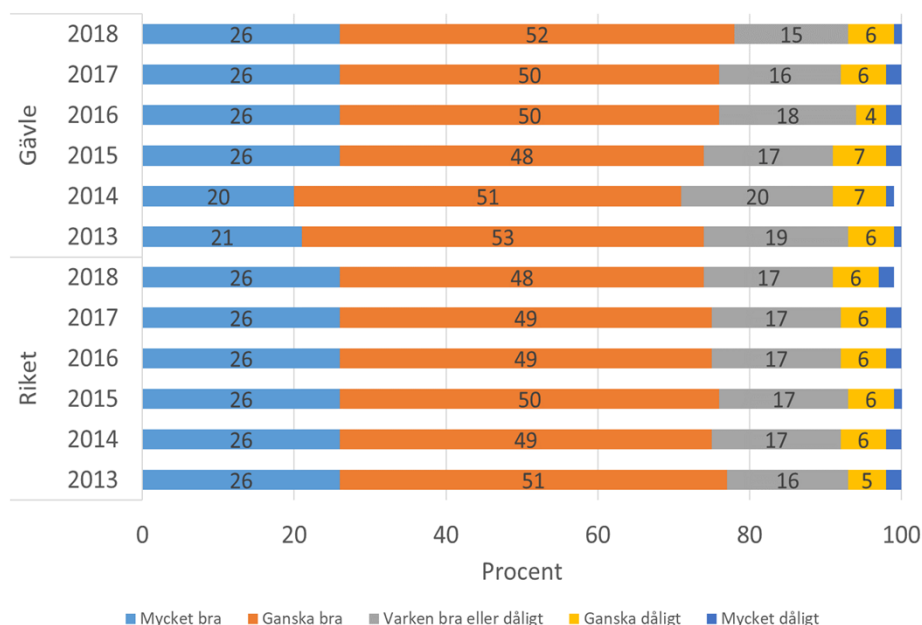
När det gäller om kunderna upplever utemiljön vid vård- och omsorgsboendena som trivsamt, kan det konstateras att Gävles resultat i de nationella brukarundersökningarna är sämre än riket i snitt även denna mätning. Som framgår av figur 29 ökar andelen som svarar "nej" på frågan om det är trivsamt runt vård- och omsorgsboendet successivt under perioden 2014-2017. Försämringen avstannat i årets mätning jämfört med föregående års mätning. Dock ligger andelen över rikssnittet.



Figur 29. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

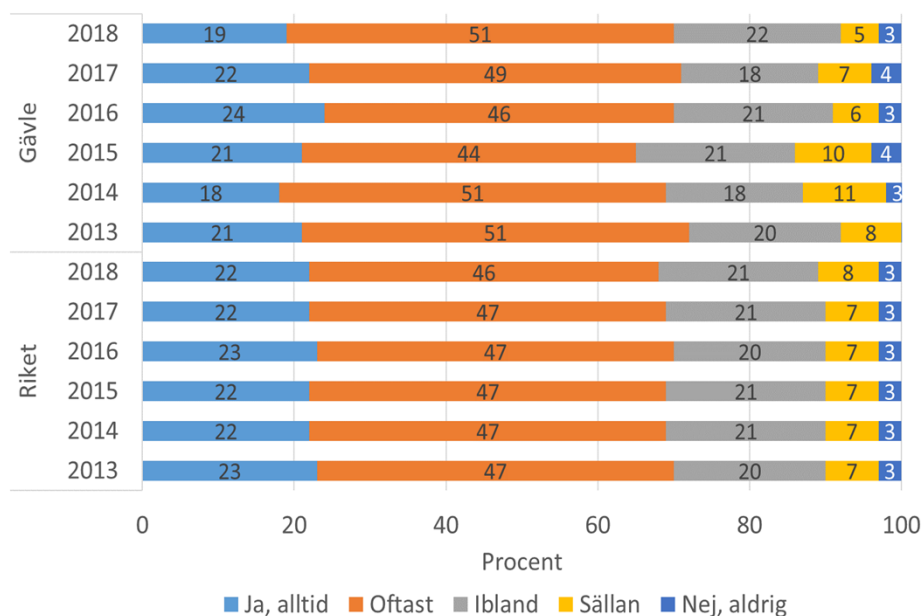
Mat och måltidsmiljö

Tittar man på resultaten i Socialstyrelsens nationella brukarenkäter kan man konstatera att en stor majoritet av de svarande uppger att maten på vård- och omsorgsboendet smakar mycket bra eller ganska bra. Svarsmönstren är ungefär desamma, såväl över tid som när man jämför Gävle med riket. Det går dock att utläsa en viss ”dipp” för Gävle i 2014 års resultat. (se figur 30).



Figur 30. Hur brukar maten smaka? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Tittar man på hur kunderna själva upplever måltidssituationen kan det konstateras att de flesta tycker att måltiderna alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen. En relativt stor andel uppger dock att måltiderna endast ibland (22 %) eller sällan (5%) är en trevlig stund. Svarsmönstren är likartade över tid och i jämförelse mellan riket och Gävle, även om andelen som sällan eller aldrig tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen var större i Gävle jämfört med riket – såväl 2014 som 2015 (se figur 31). Andelen som svarade ”Ja alltid” är i Gävle lägre än i riket i årets mätning, 19 procent jämfört med 22 procent. Sedan 2016 har det skett en total minskning med 5 procentenheter. 2016 låg andelen på 24 procent. Rikets siffror ligger dock relativt konstant över tid.

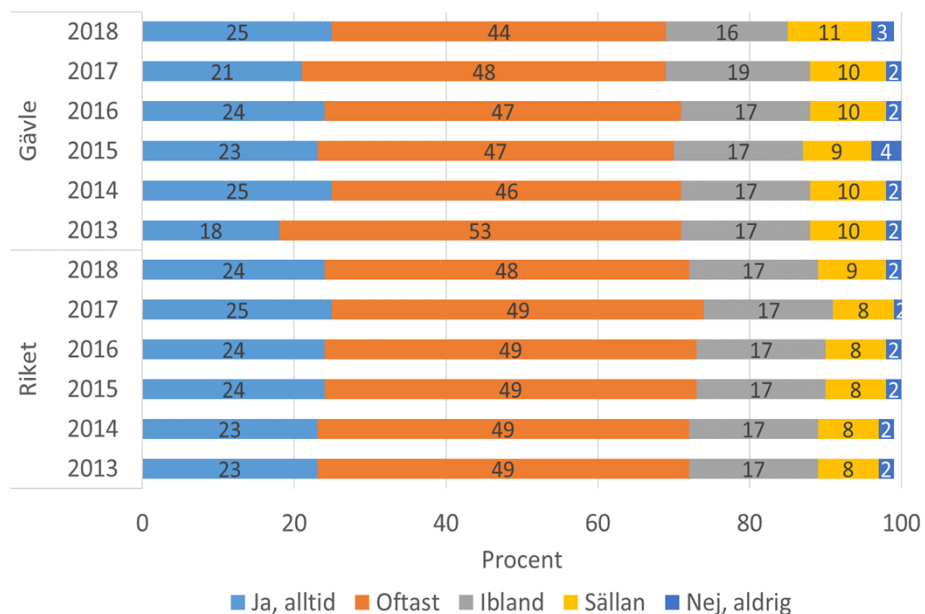


Figur 31. Upplever du att måltiderna på ditt vård- och omsorgsboende är en trevlig stund på dagen? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

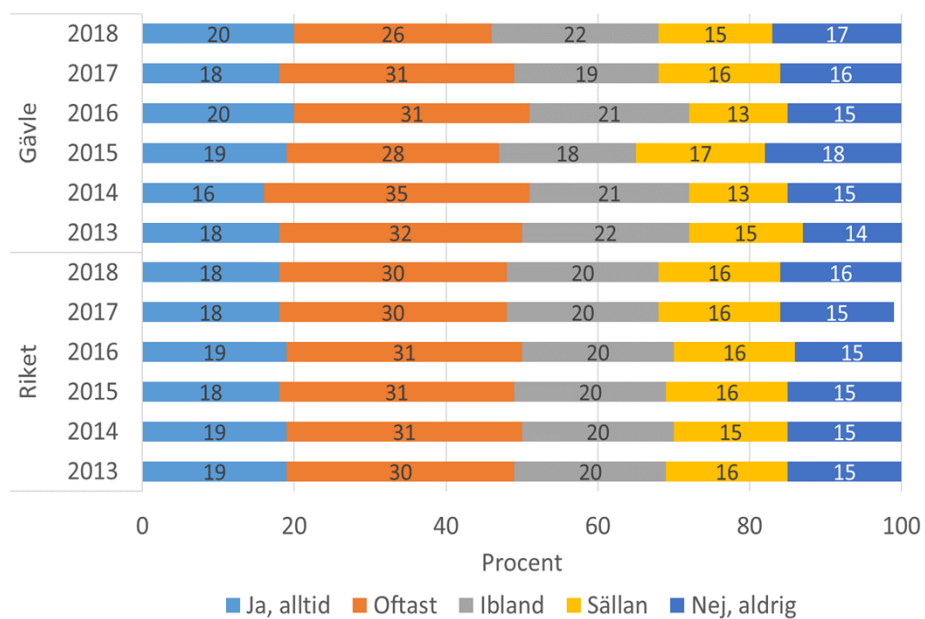
Hjälpens utförande

När det gäller om personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter ligger resultaten för Gävle på 69 procent som svarar "alltid" eller "oftast" (se figur 32). I riket är andelen 72 procent. Resultaten för såväl Gävle som riket är ganska stabila över tid. Andelen "Ja, alltid" ligger för Gävles del högre i årets mätning jämfört med 2017 års mätning som kan ses som en "dipp". Man bör observeras att andelen som uppger att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter är mindre i vård- och omsorgsboende jämfört med i hemtjänsten (jämför med figur 12 ovan).

Även när det gäller frågan om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar är resultatet sämre i vård- och omsorgsboende jämfört med hemtjänst (jämför figur 13 ovan). Svarsmönstren ser likartade ut över tid och det går inte att se någon markant skillnad mellan Gävles resultat och rikets, med undantag för år 2015, då Gävles resultat var sämre än rikets (se figur 33).



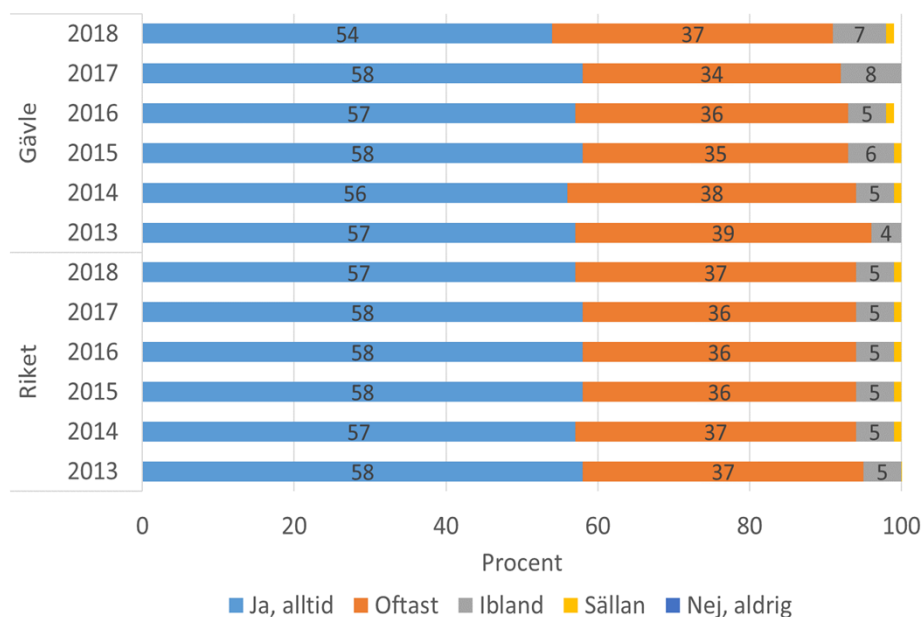
Figur 32. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.



Figur 33. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

Bemötande

Som framgår av figur 34 så uppger drygt 90 procent av de svarande att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. Svarsmönstren är desamma såväl om man tittar över tid som om man jämför Gävle med rikssnittet.

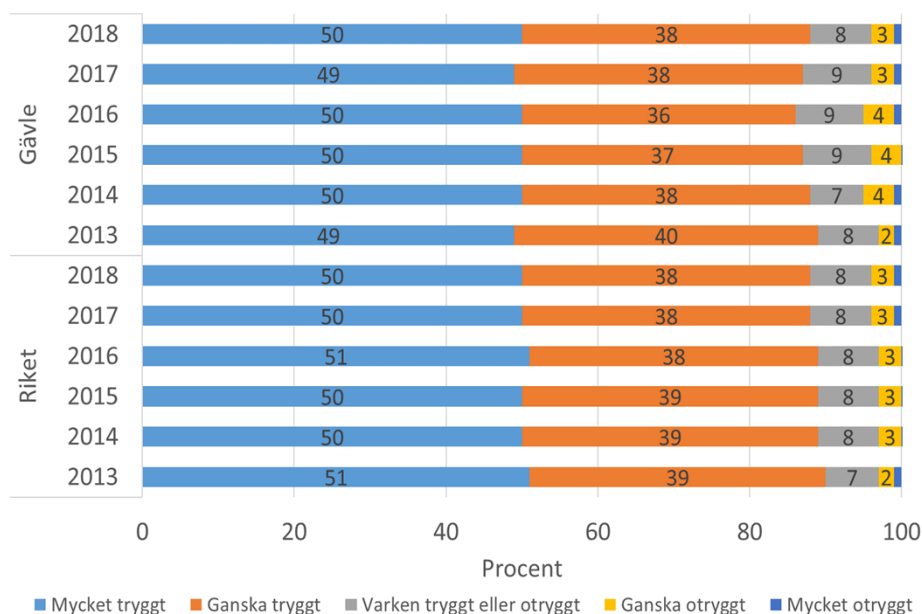


Figur 34. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

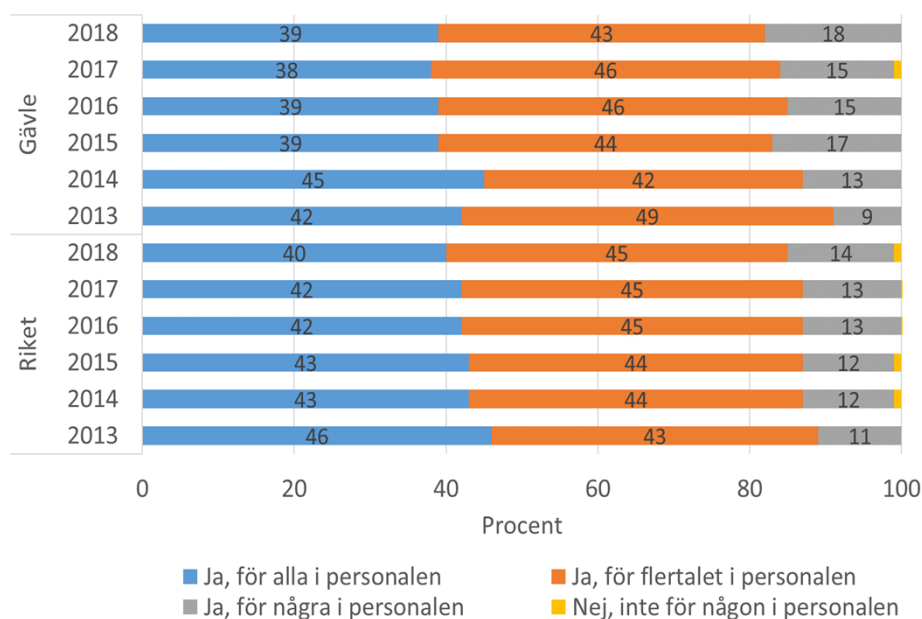
Trygghet och förtroende

Såväl Gävle som riket i stort får relativt goda resultat i Socialstyrelsens nationella brukarenkät på frågan som rör graden av trygghet vid vård- och omsorgsboendet. Som framgår av figur 35 uppger 88 procent att det känns ”mycket tryggt” eller ”ganska tryggt” att bo på vård- och omsorgsboende. Resultaten för Gävle är detsamma som för riket.

Även när det gäller förtroendet som den enskilde känner för personalen är resultaten relativt goda; drygt 80 procent av de svarande anger att man har förtroende för alla eller för flertalet i personalen (se figur 36). Det kan noteras att andelen svarande i Gävle som uppger att man enbart har förtroende för några i personalen succesivt har ökat från 9 procent 2013 till 18 procent 2018.



Figur 35. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt vård- och omsorgsboende?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018

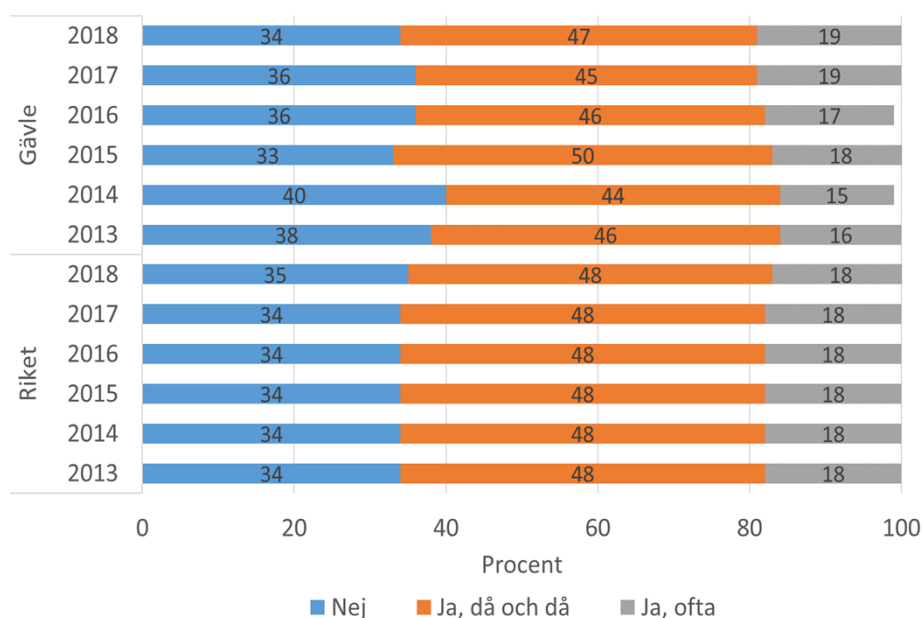


Figur 36. Känner du förtroende för personalen på ditt vård- och omsorgsboende?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

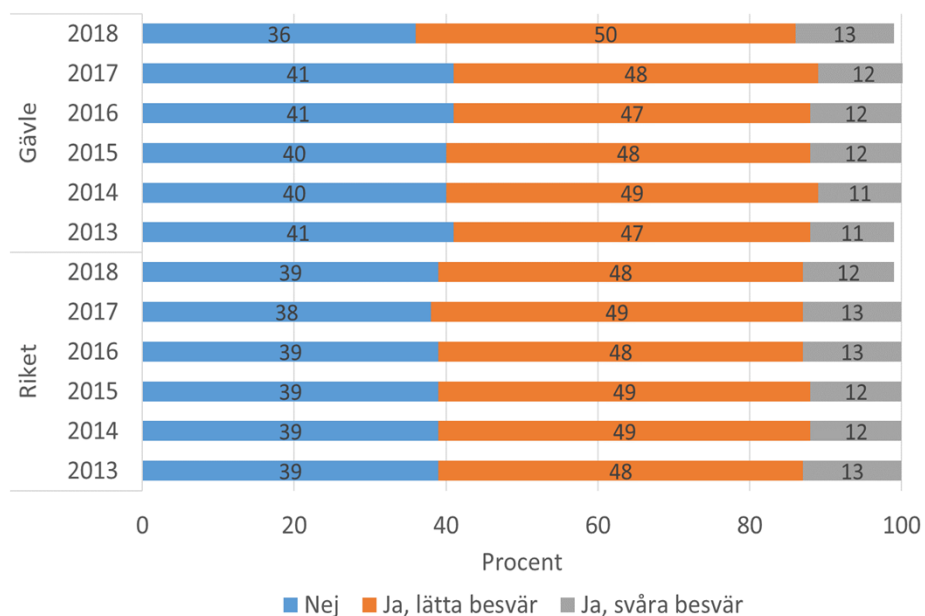
På samma sätt som de svarande inom hemtjänsten så uttrycker en mycket stor andel av de svarande i vård- och omsorgsboende, såväl Gävle som i riket, att man då och då eller ofta besväras av ensamhet (figur 37) och att man upplever

lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest (figur 38). Under åren 2013 till 2017 var andelen som uppgav att man inte besvärades av ensamhet, något högre i Gävle än i riket, vilket dock inte är fallet i 2018 års resultat. I årets mätning har den siffran sjunkit till 36 procentenheter. Detta på grund av att andelen som svarar ”lätta besvär” ökat. Andelen som har svarat ”ja, lätta besvär” ligger i Gävle i år något över riksnittet (50 %). I övrigt är svarsmönstren relativt konstanta över tidsperioden 2013-2018.

Återigen finns det även på vård- och omsorgsboende könsskillnader som innebär att kvinnor i betydligt högre utsträckning än män svarar att man upplever såväl ensamhet som besvär av ängslan, oro eller ångest.



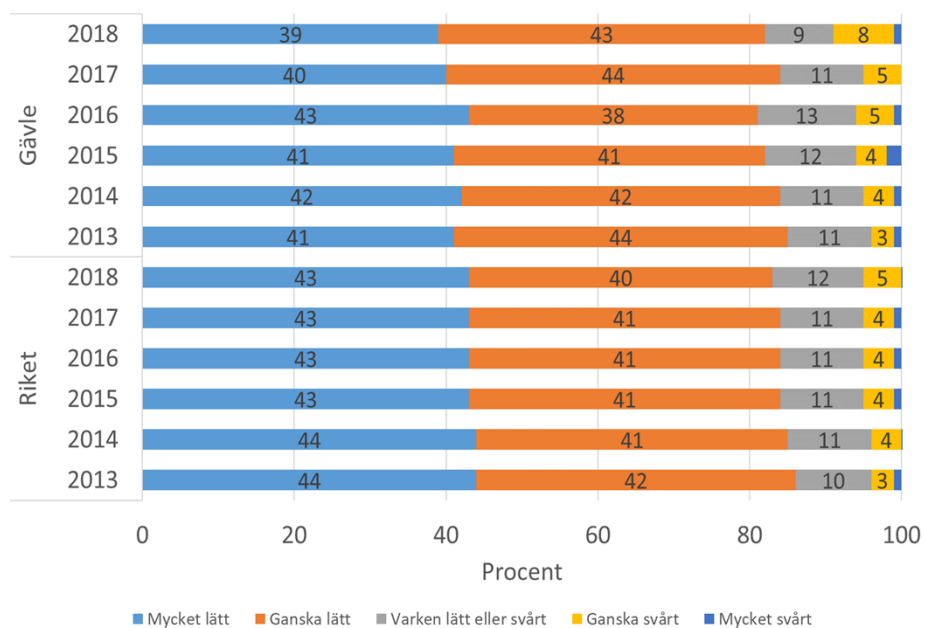
Figur 37. Händer det att du besvärades av ensamhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.



Figur 38. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Vård- och omsorgsboende.
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

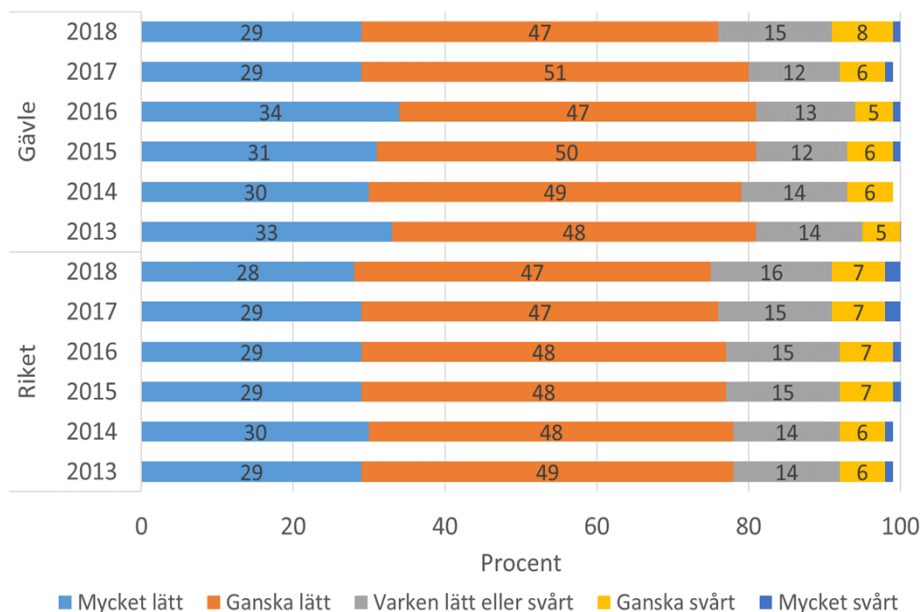
Tillgänglighet

När det gäller frågan hur lätt eller svårt det är att få kontakt med personalen vid behov har Gävles resultat för vård- och omsorgsboende, till skillnad från hemtjänsten, legat ungefär i nivå med snittet för riket vid samtliga undersökningstillfällen 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 och 2018 (se figur 39).

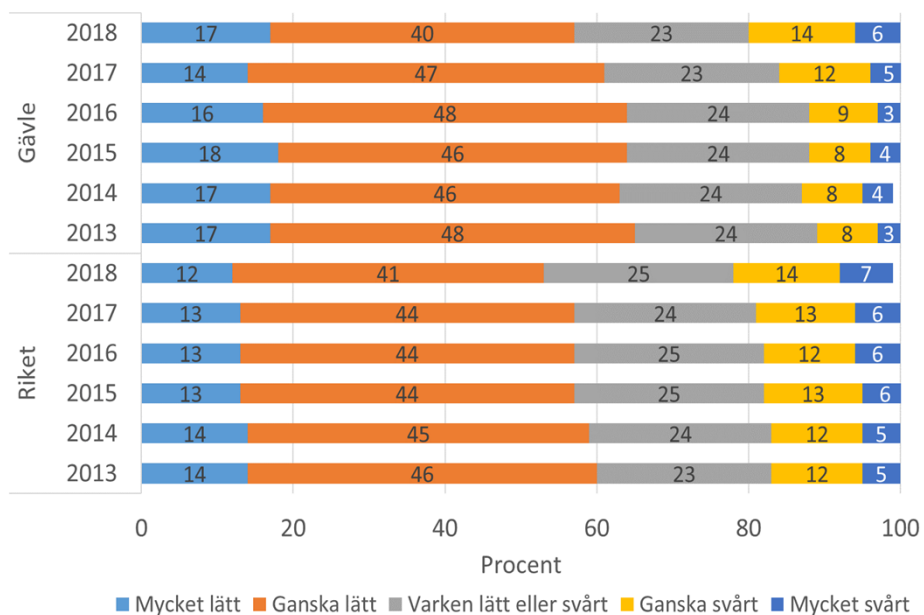


Figur 39. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

När det gäller hur lätt eller svårt det är att få träffa sjuksköterska respektive läkare vid behov är Gävles resultat i de nationella brukarundersökningarna något bättre än resultaten i riket även i årets mätning, vilket framgår av figurerna 40-41.



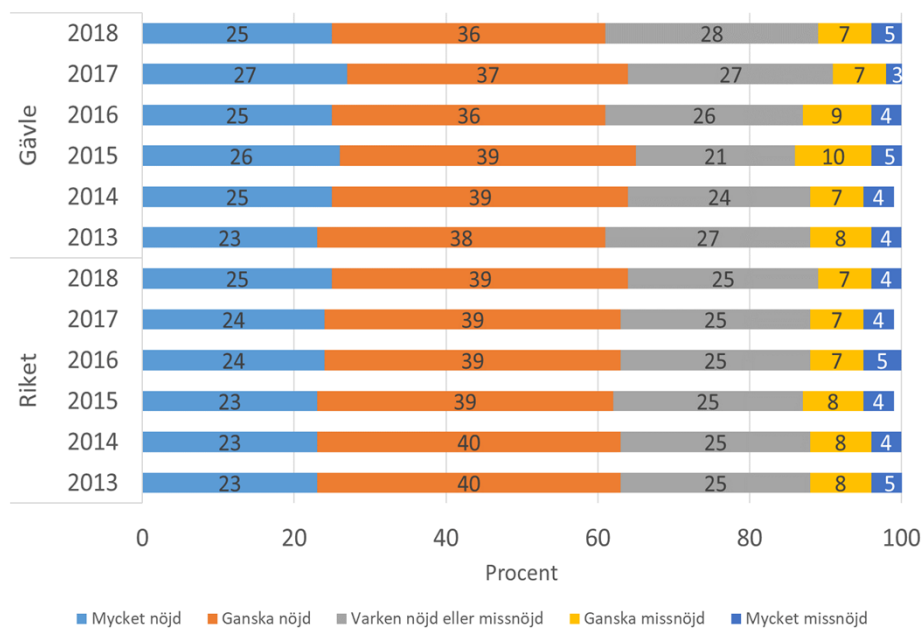
Figur 40. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.



Figur 41. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

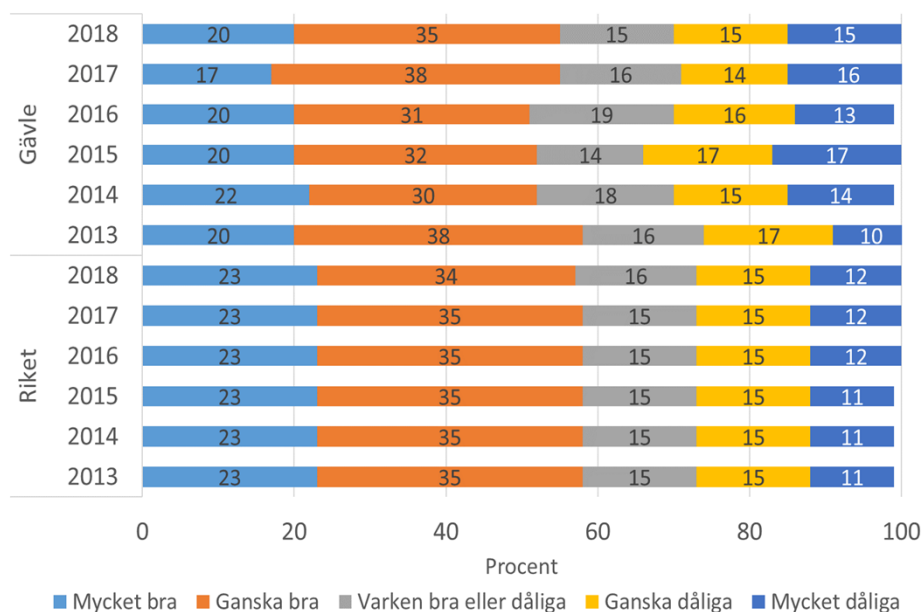
Sociala aktiviteter och utevistelse

Av figur 42 framgår att strax över 60 procent är mycket nöjd eller ganska nöjd med de aktiviteter som erbjuds vid vård- och omsorgsboende. Som även framgår av figuren är svarsmönstren likartade såväl över tid som i Gävle jämfört med riket.



Figur 42. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

När det gäller möjligheterna att komma utomhus är andelen som tycker att den är "Mycket bra" och "Ganska bra" i riket i princip oförändrad under åren. Som framgår i figur 43 är dock andelen som tycker att möjligheterna är "Mycket bra" eller "Ganska bra" att komma utomhus lägre i Gävle jämfört med riket även om en viss ökning kan ses för 2017 och 2018.



Figur 43. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2013-2018.

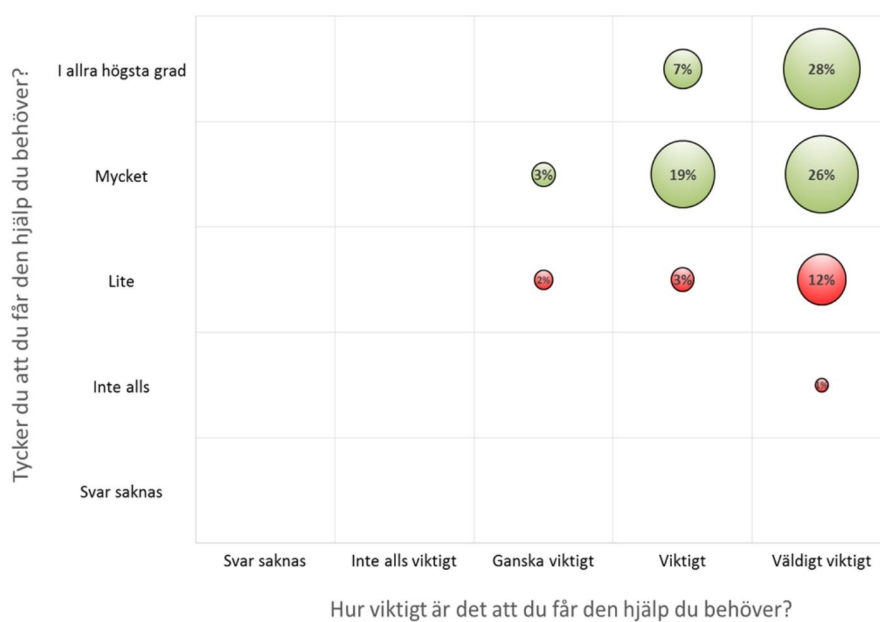
Undersökning boendestöd

Slutsatser som kan dras av undersökningen är att det generellt är ett gott resultat, dock är personkontinuiteten ett tydligt förbättringsområde. Dock ska följande tas i beaktande, ett stort antal boendestöds-kunder har inte besvarat enkäten och detta kan vara en möjlig bortfallseffekt. Om de i bortfallet avviker från de svarande fås ett snedvridet resultat, ett systematiskt fel. Dessutom finns möjligheten att personalen har funnits i närheten när enkäten har besvarats vilket ger en viss påverkans-effekt. Slutsatser som kan dras av undersökningen är att det genomgående är ett bra resultat. Svansfrekvens är dock låg och att öka närheten kan vara ett alternativ för att få ökad svansfrekvens. I det vidare arbetet med mätningen behöver vissa frågor tydliggöras. Det kan göras med en förklaringstext eller ett exempel. Det bör även säkerställas att alla kunder tillfrågas om deltagande i undersökningen. En längre frågeperiod kan vara nödvändig. SKL bör också upplysas om att vissa frågor är för långa och för svåra för vissa kunder att förstå. Återföring av resultatet till kund är något som kan förbättras.

Nedan redovisas undersökningen i diagramform.



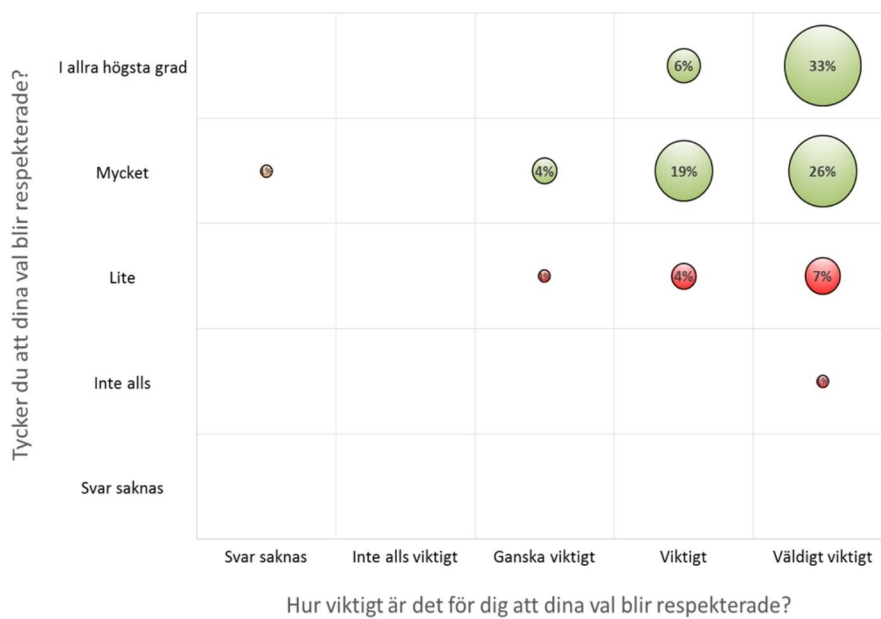
Figur 44. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.



Figur 45. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.



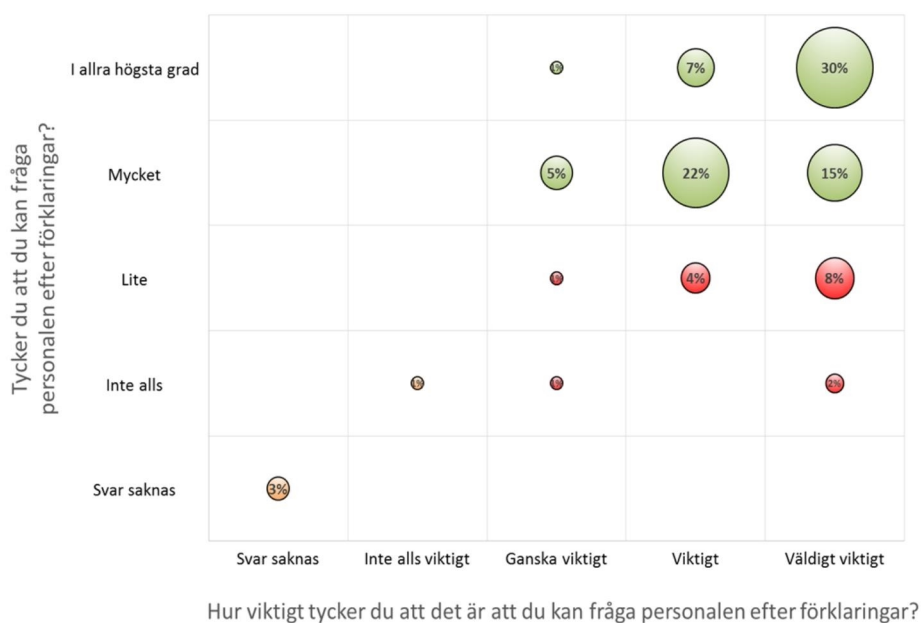
Figur 46. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.



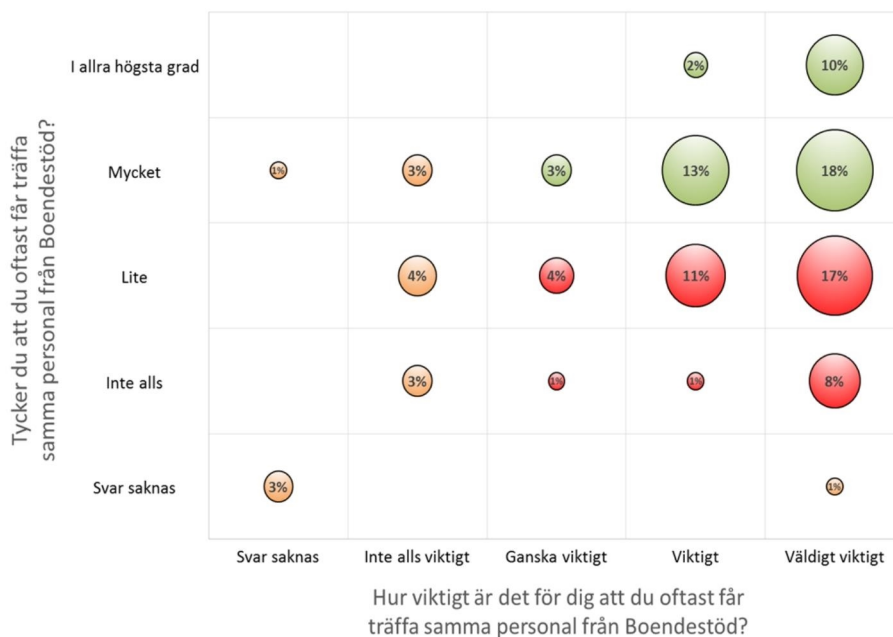
Figur 47. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.



Figur 48. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.



Figur 49. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.

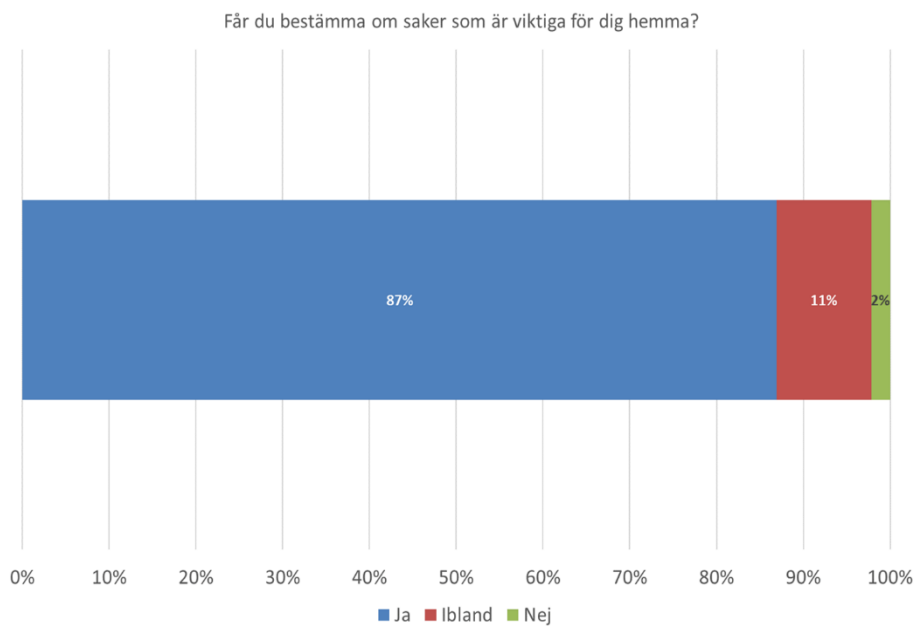


Figur 50. Källa: Omvårdnad Gävles Boendestödundersökning 2018.

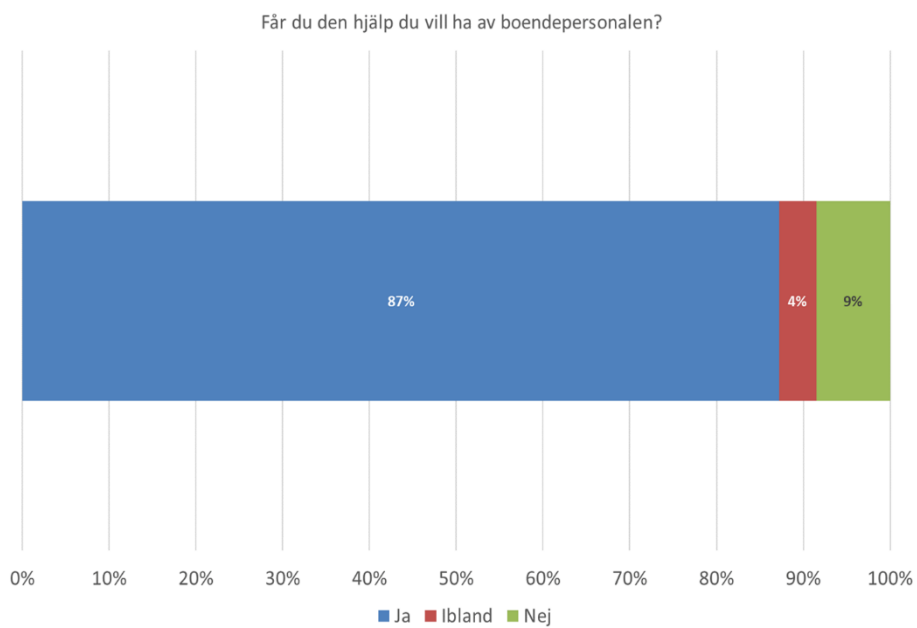
Undersökning servicebostad

Slutsatser som kan dras av undersökningen är att det genomgående är ett bra resultat. Svarsfrekvens är dock låg och att öka närheten kan vara ett alternativ för att få ökad svarsfrekvens. Ett annat alternativ för att minska bortfallet kan vara att säkra upp tekniken då den kan vara ytterligare en orsak till bortfall, det finns till exempel möjlighet att internetdela via arbetstelefonen till surfplatta. Bortfallet beror i vissa fall på att respondenten inte just den dagen ville svara på några frågor. Den problematiken kan dock bli svårare att lösa. I det vidare arbetet med mätningen behöver vissa frågor tydliggöras. Det kan göras med en förklaringstext eller ett exempel. Det bör även säkerställas att alla kunder tillfrågas om deltagande i undersökningen. En längre frågeperiod kan vara nödvändig. SKL bör också upplysas om att vissa frågor är för långa och för svåra för vissa kunder att förstå. Återföring av resultatet till kund är något som kan förbättras

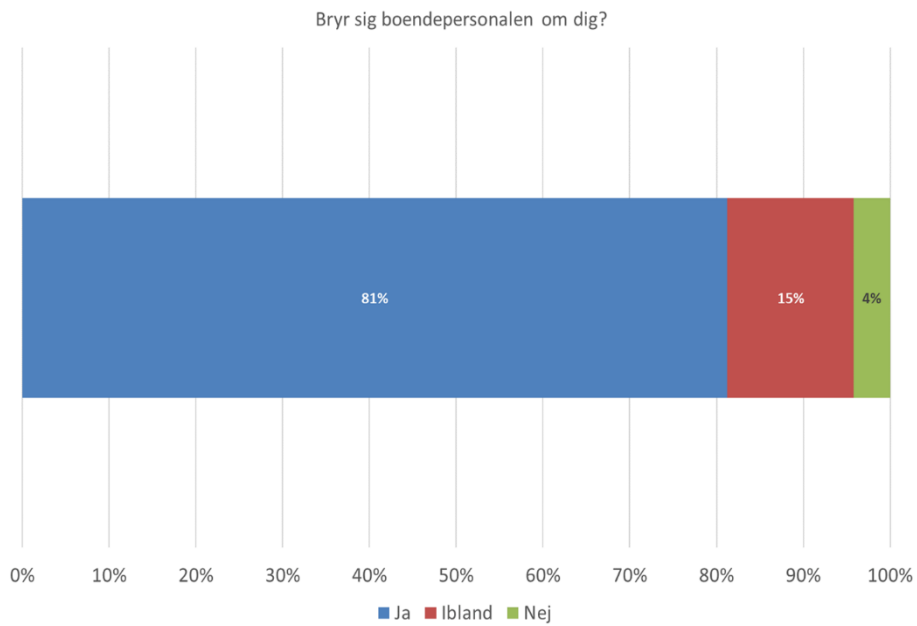
Nedan redovisas undersökningen i diagramform.



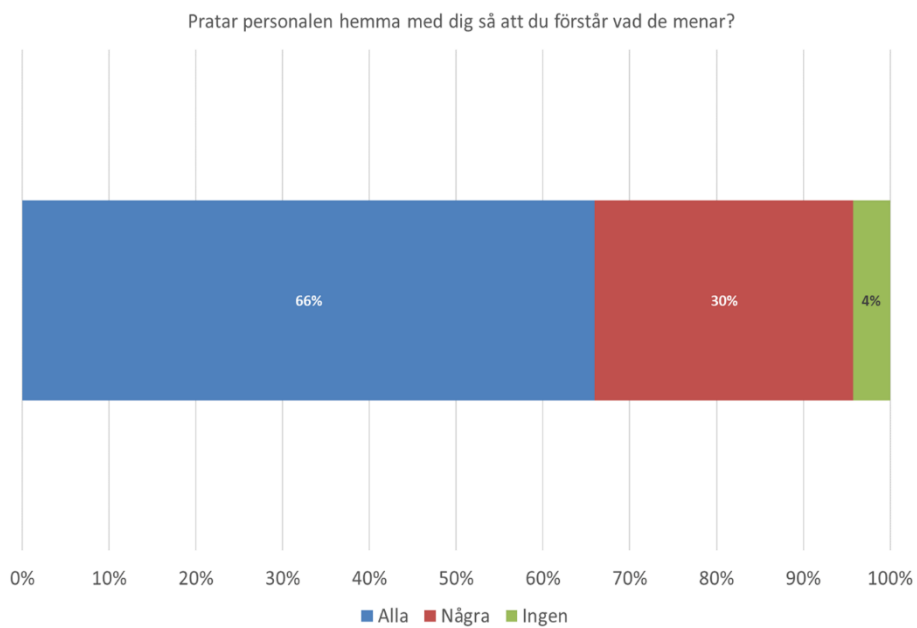
Figur 51. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



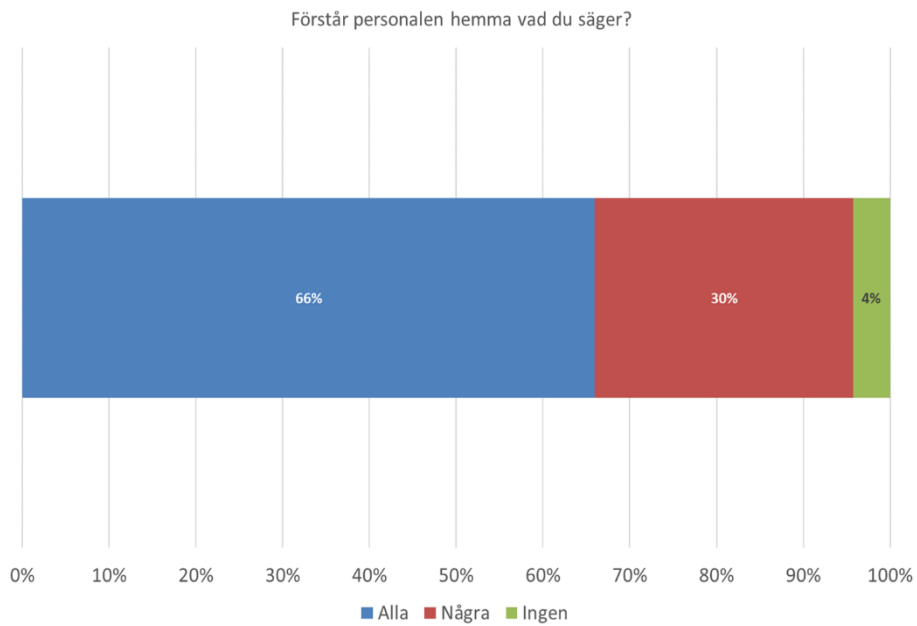
Figur 52. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



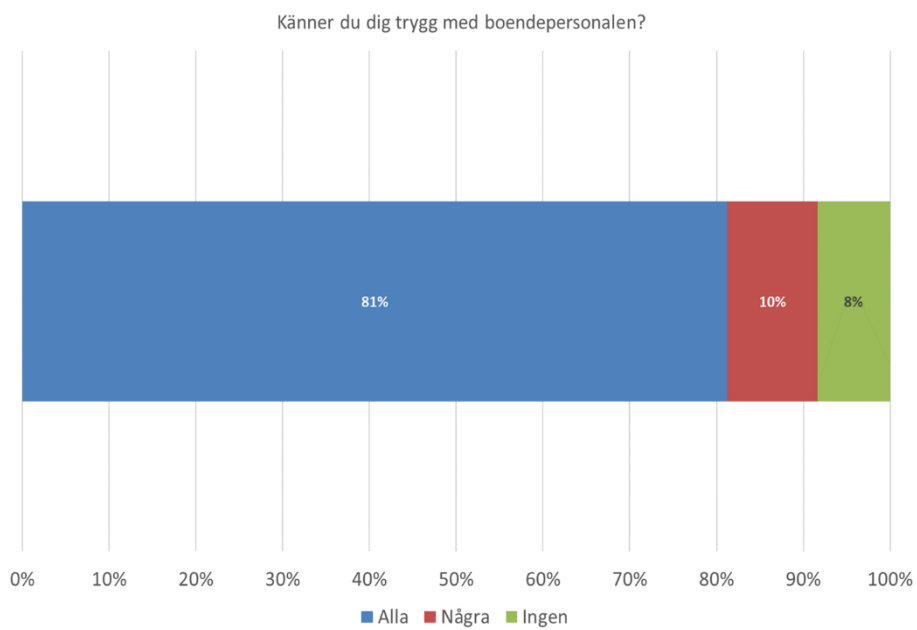
Figur 53. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



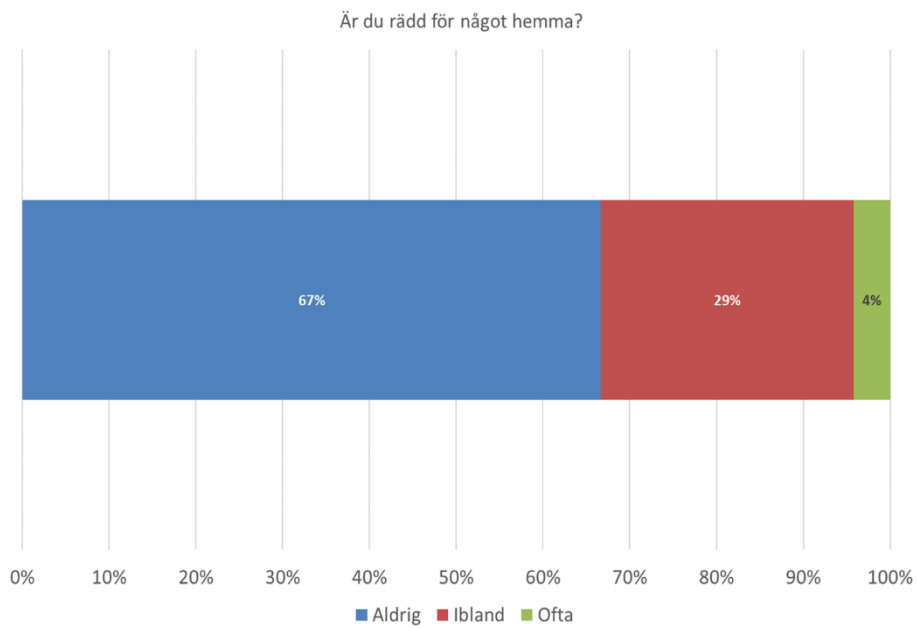
Figur 54. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



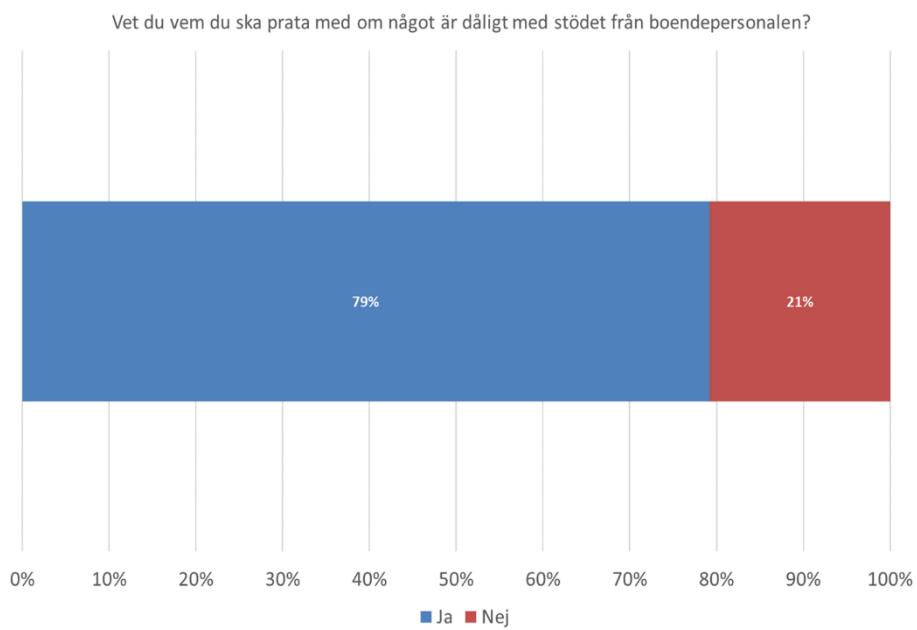
Figur 55. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



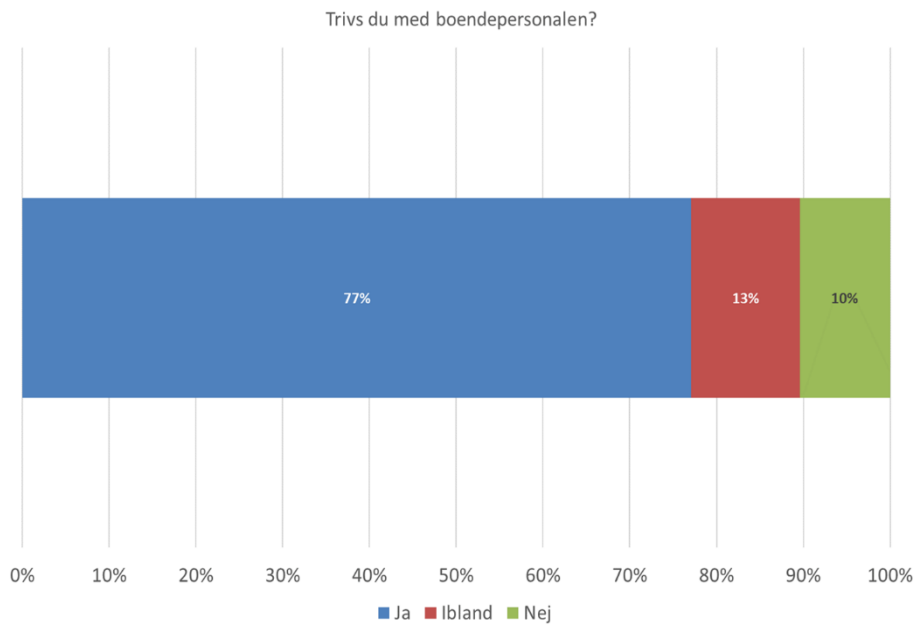
Figur 56. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



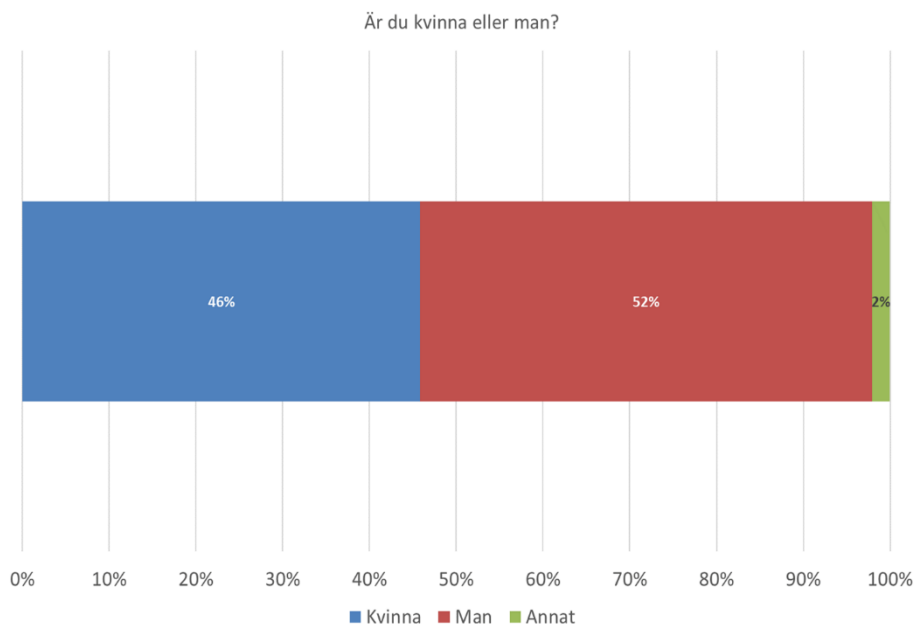
Figur 57. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



Figur 58. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



Figur 59. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.



Figur 60. Källa: SKL:s nationella brukarundersökning servicebostad 2018.