



## Tjänsteskrivelse

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

Omvårdnadsnämnden

## Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2019

### Sammanfattning

Denna skrivelse presenterar resultat från enkätundersökningen riktade till kunder inom äldreomsorgen, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen.

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. I årets undersökning ligger Gävle på 89 procent, riksnittet är 88 procent, vad det gäller nöjda kunder inom hemtjänsten. 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. Den försämring som uppvisades i 2018 års mätning angående Stigslunds äldreboende har efter åtgärder väntats till ett bättre resultat, 63 procent. Vinddraget drevs i förra årets mätning av Attendo, då var resultatet 52 procent. Nu drivs vård- och omsorgsboendet av Förenade Care och resultatet är i årets mätning 77 procent.

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 93 procent av kunderna inom vård- och omsorgsboende att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. Årets resultat är i princip detsamma som 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.

I denna skrivelse redovisas resultatet från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen – vad tycker de äldre om äldreomsorgen (nedan omnämnd som Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen).

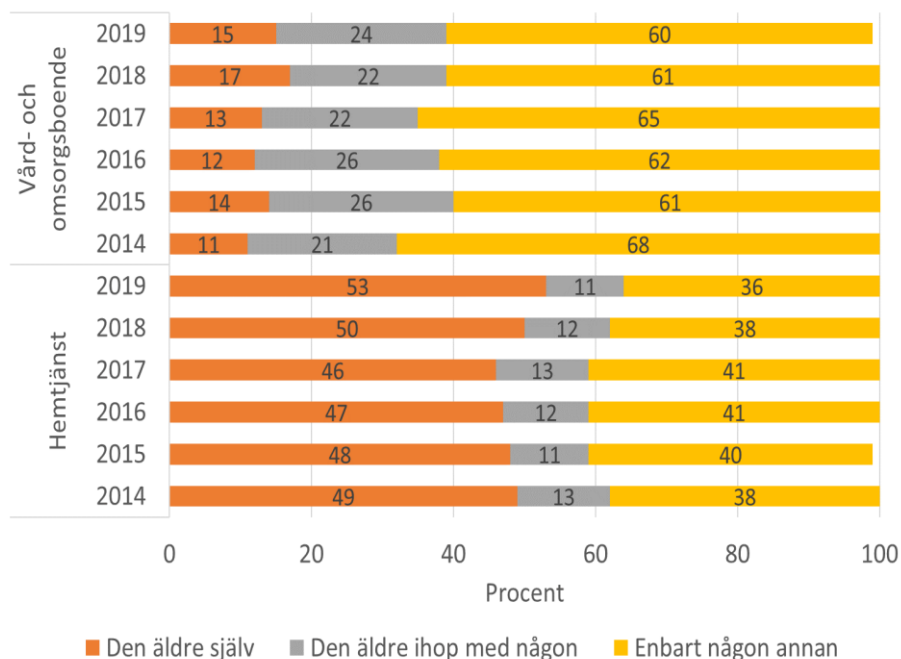
### Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen

Sedan ett antal år genomför Socialstyrelsen årligen återkommande enkätundersökningar riktade till brukare/kunder inom äldreomsorgen. Från och med 2013 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 omsorgsboende<sup>1</sup> 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 (2015-2019), varför jämförelser över tid är möjliga.

Socialstyrelsen skickade ut 2019 års enkäter under våren 2019. I riket som helhet besvarades 50 procent av enkäterna inom vård- och omsorgsboende och 60 procent inom hemtjänsten. Motsvarande siffror i Gävle var 52 respektive 59 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 53 procent av hemtjänstenkäterna i Gävle enbart av den äldre själv. Inom vård- och omsorgsboende var motsvarande andel endast 15 procent. Detta är minskning med 2 procent jämfört med föregående år, då andelen var 17 procent.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen använder begreppen äldreboende och särskilt boende. Då Välfärd 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 2014-2019.

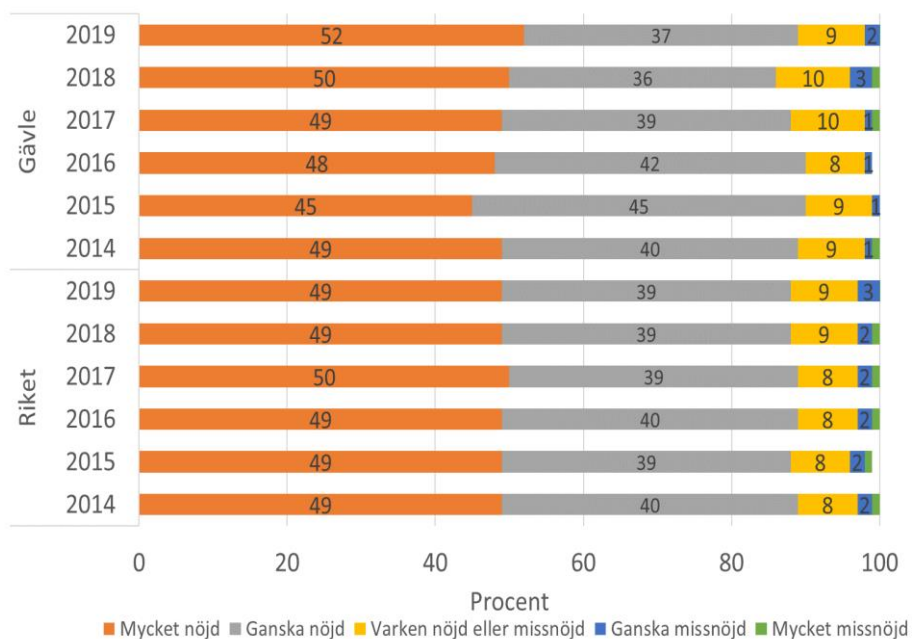
Det kan naturligtvis vara svårt för någon annan att bedöma vilket svarsalternativ som den enskilde kunden/brukaren själv skulle ha valt om denne fyllt i svaren själv. Socialstyrelsen har visat att det finns vissa skillnader i resultat när de enskilda kunderna/brukarna själva besvarat frågorna jämfört 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.

## Resultat hemtjänst

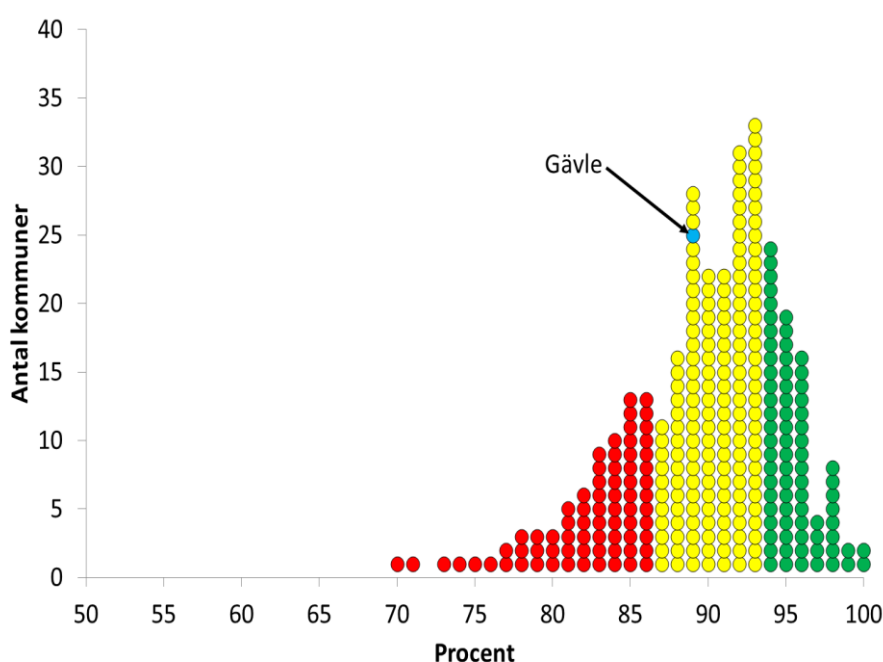
### Övergripande resultat hemtjänst

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 förbättrades något mellan 2018 och 2019 medan rikets resultat är oförändrat (se figur 2).



Figur 2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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 70 procent (Norberg) till 100 procent (Strömstad och Gägnaf) i 2019 års nationella brukarundersökning. I figur 3 beskrivs samtliga landets kommuner fördelade efter andel (%) svaranden som 2019 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 har i årets mätning förbättrat sitt resultat till 89 procent. Gävle hamnar därmed i den ”gula kategorin” detta år.

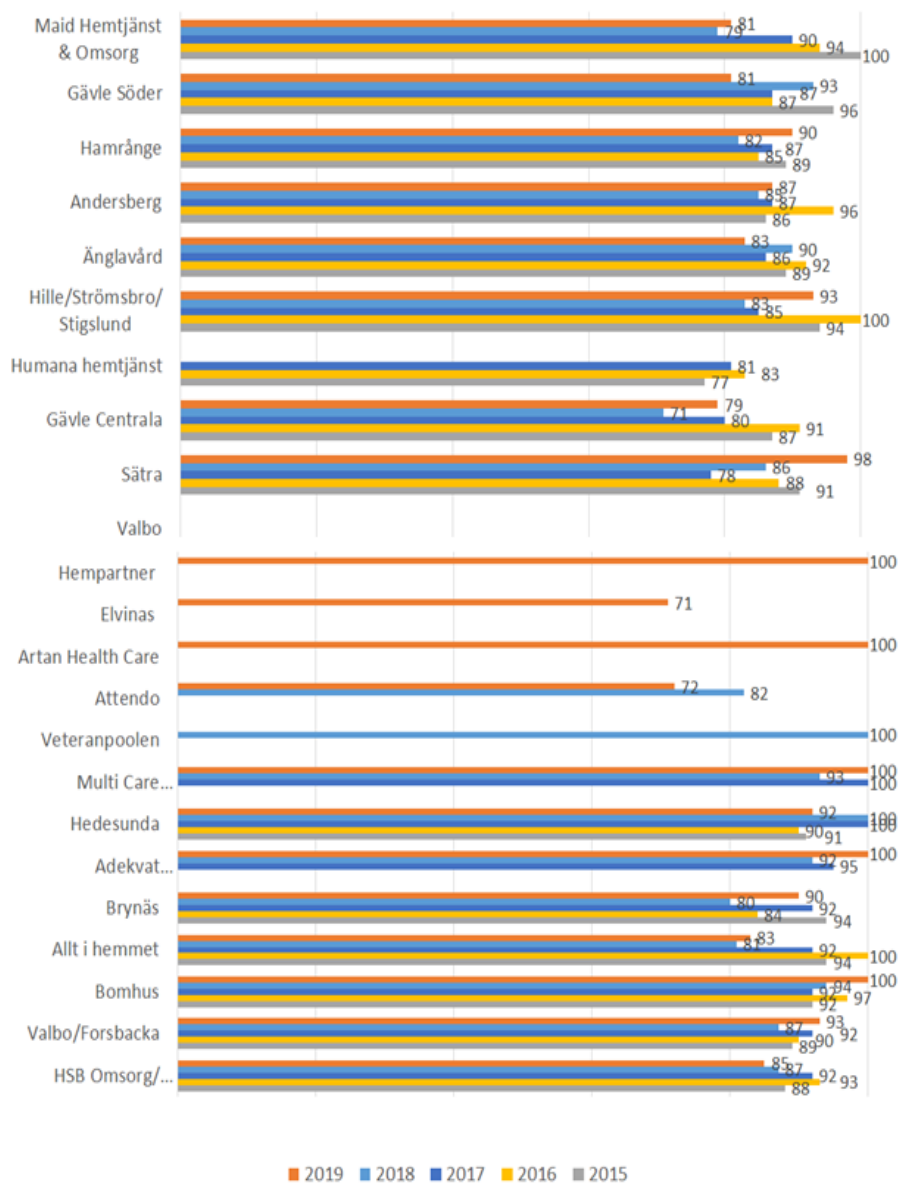


Figur 3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Antal kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är ”mycket nöjd” eller ganska nöjd” med den hemtjänst man har. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2019.

När det gäller den övergripande nöjdheten på enhetsnivå i Gävle kan det konstateras att hälften av hemtjänstenheterna har ett bättre resultat än snittet för riket (88 procent), vilket framgår av figur 4<sup>2</sup>. De fyra enheterna Maid hemtjänst, Brynäs hemtjänst, Allt i hemmet och Gävle centrala, som i föregående års mätning stack ut i negativ bemärkelse, har alla ett bättre resultat i årets mätning. Brynäs har ökat med 10 procentenheter och Gävle centrala har ökat med 8 procentenheter. De två privata utförarna har även de ökat, dock inte lika mycket. Gävle söder har sjunkit från 93 procent mycket nöjda eller ganska nöjda kunder till 81 procent i årets mätning. Från 2015 års mätning är förändringen en minskning med 15 procentenheter. Sättra hemtjänst fortsätter att ökat sin kundnöjdhet. Från 2017 fram till årets mätning har det skett en ökning med 20 procentenheter. Hedesunda hemtjänst har minskat till 92 procent mycket nöjda eller ganska nöjda kunder. Det kan också konstateras att två privata utförare, Hempartner och Artan Health Care har ett resultat på 100 procent.

---

<sup>2</sup> 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 tolkningar av resultatjämförelser mellan enheter måste göras med stor försiktighet.

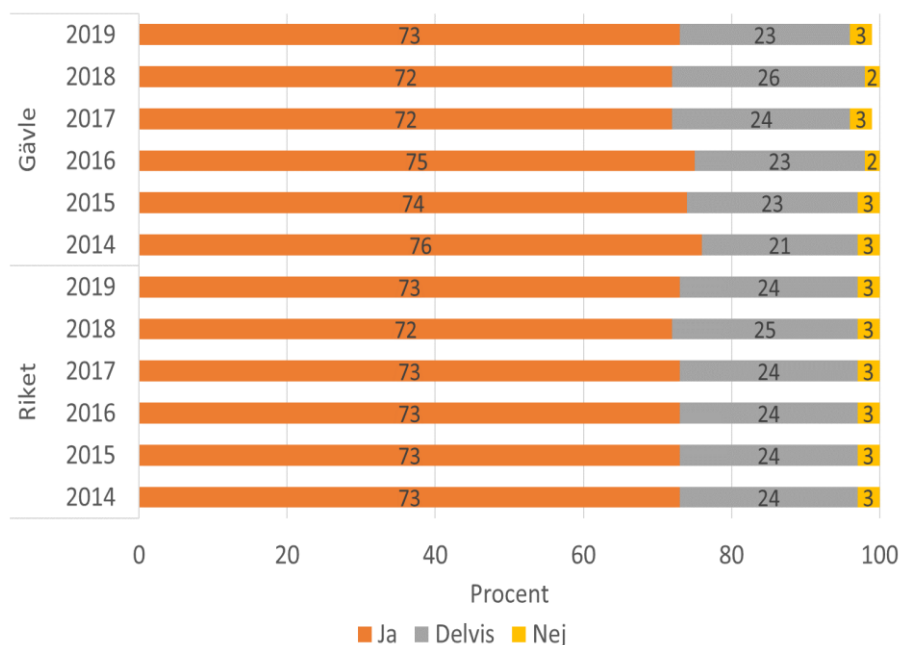


Figur 4. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Hemtjänstenheter i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har 3. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015-2019.

<sup>3</sup> 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 Seniorservice 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.

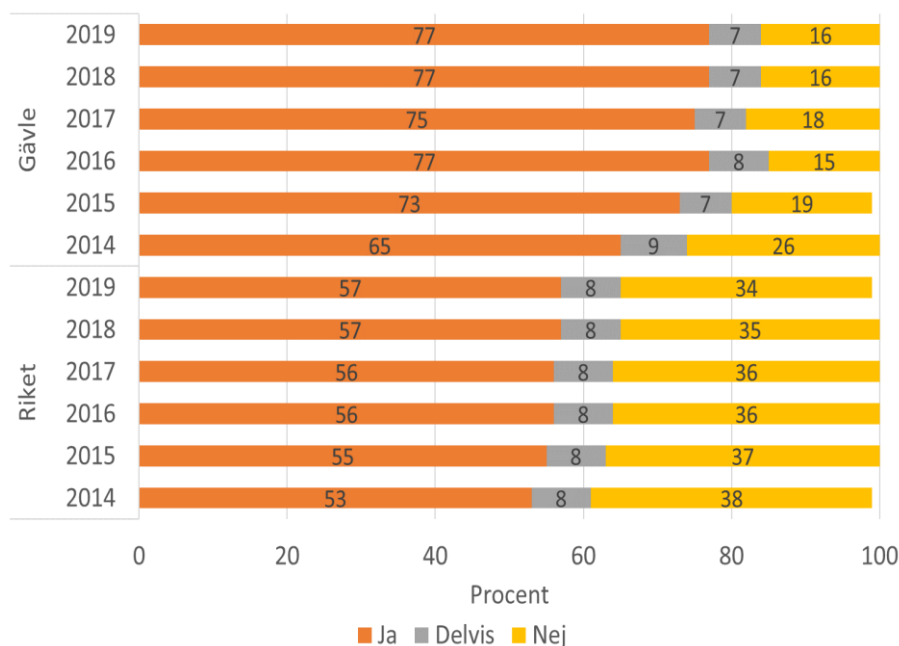


Figur 5. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



### Möjlighet att välja utförare

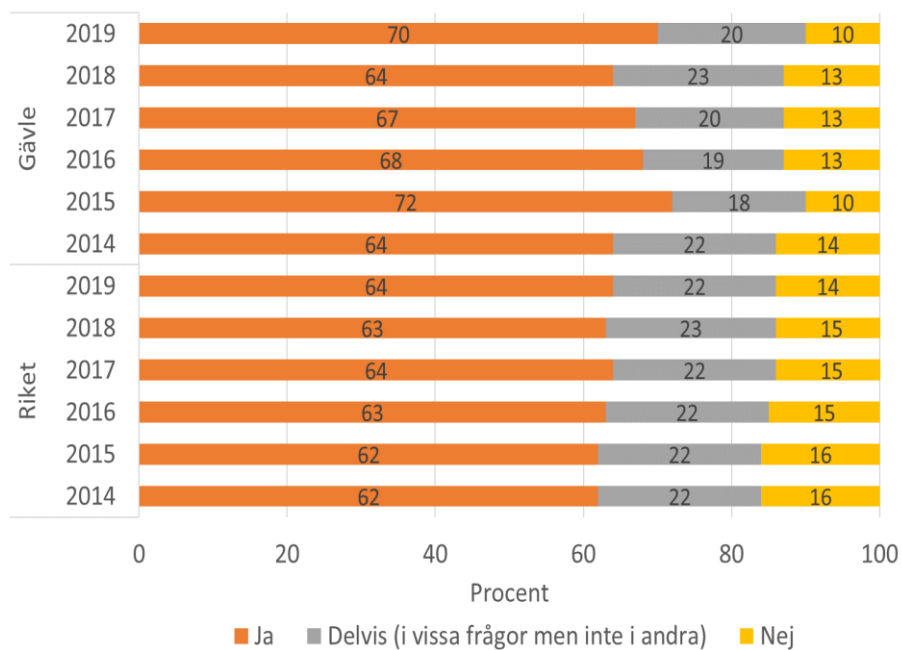
Andelen som uppger att man fått välja utförare av hemtjänsten har ökat markant sedan Gävle beslutade att på prov införa lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänsten. I 2014 års nationella brukarundersökning svarade 65 procent i Gävle ”ja” på frågan om man fått välja utförare inom hemtjänsten, vilket kan jämföras med 77 procent för 2019 (se figur 6). Det är lika stor andel som 2016 och 2018. Förutom en liten nedgång 2017 ligger alltså resultatet i princip konstant sedan 2016.



Figur 6. Fick du välja utförare av hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

### Klagomål och synpunkter

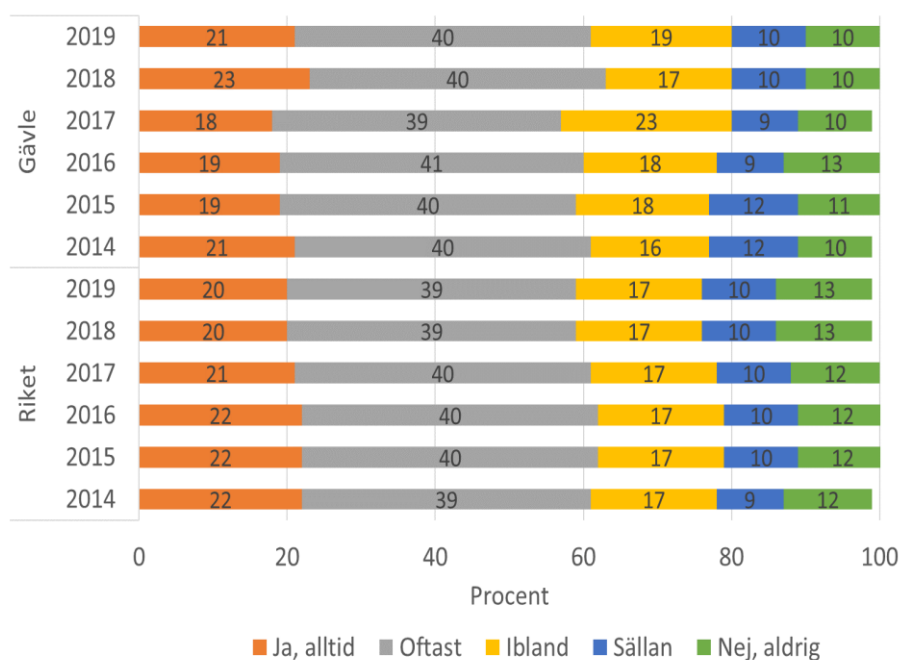
När det gäller kunskapen om vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter kan det konstateras att andelen som uppger att man vet vart man ska vända sig fortsatt är något högre i Gävle jämfört med riket som helhet. Även om Gävles resultat är bättre än rikssnittet, bör man ha i åtanke att 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 2014-2019.*

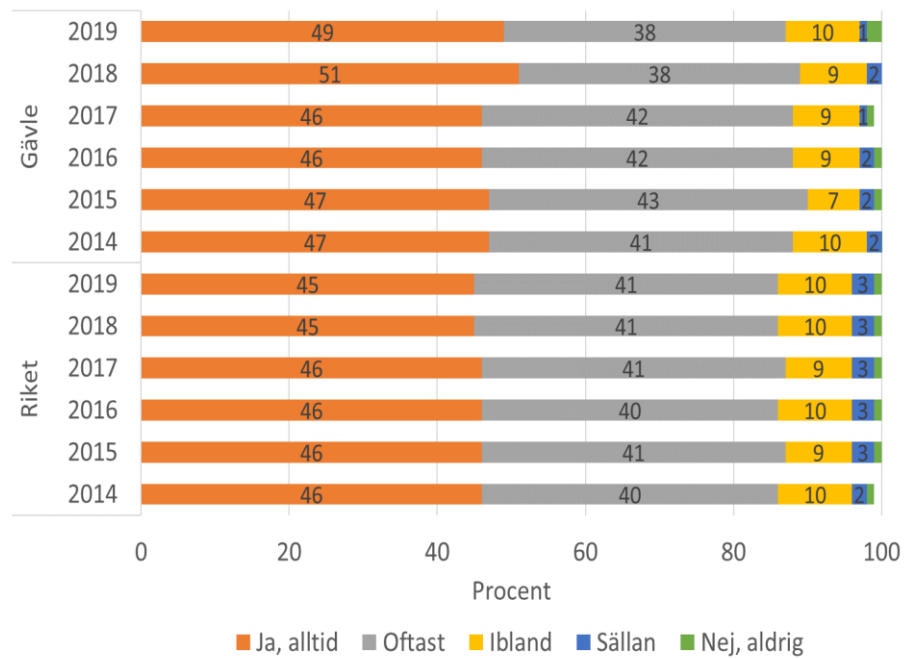
## Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019 uppgav att man sällan eller aldrig kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer. Andelen svarande i Gävle som uppgav att man alltid kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer visar en liten minskning jämfört med föregående år. Gävle ligger dock fortsatt över rikssnittet. (se figur 8).



Figur 8. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Hemtjänst.  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

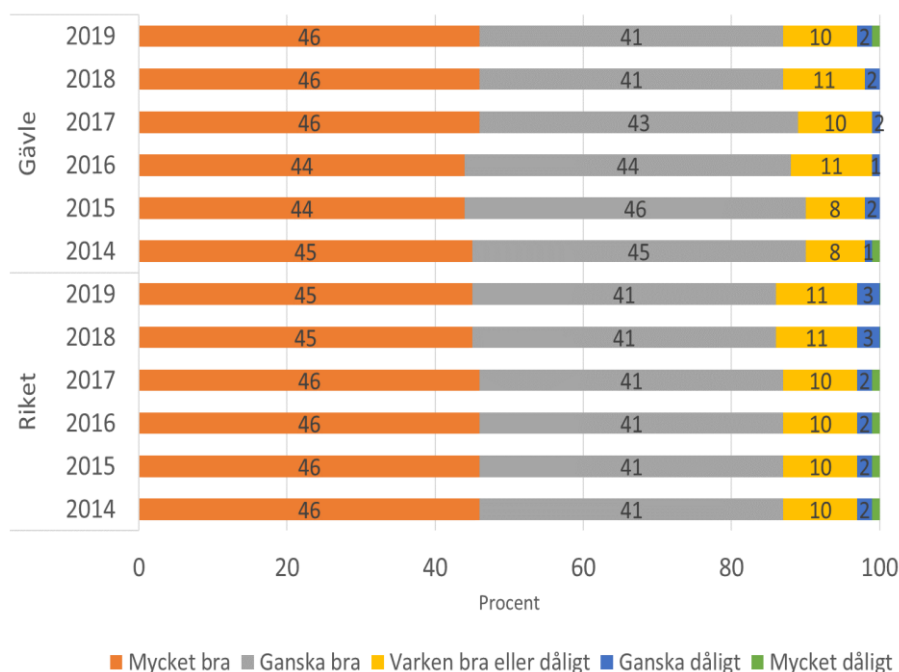
Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår också att de allra flesta anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Som framgår av figur 9 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mätstillfällena.



*Figur 9. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.*

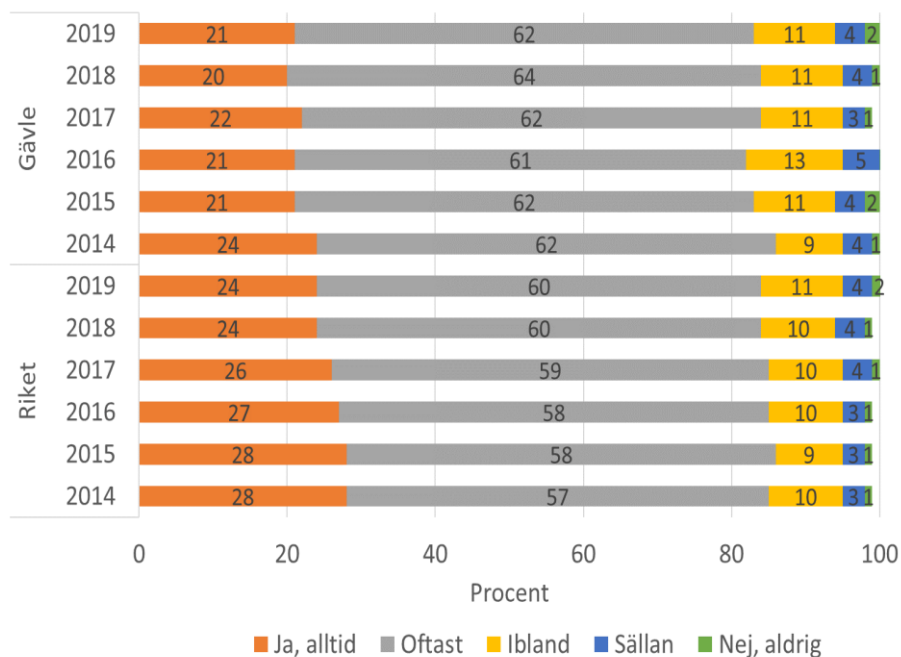
## Hjälpens utförande

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 rikssnittet.



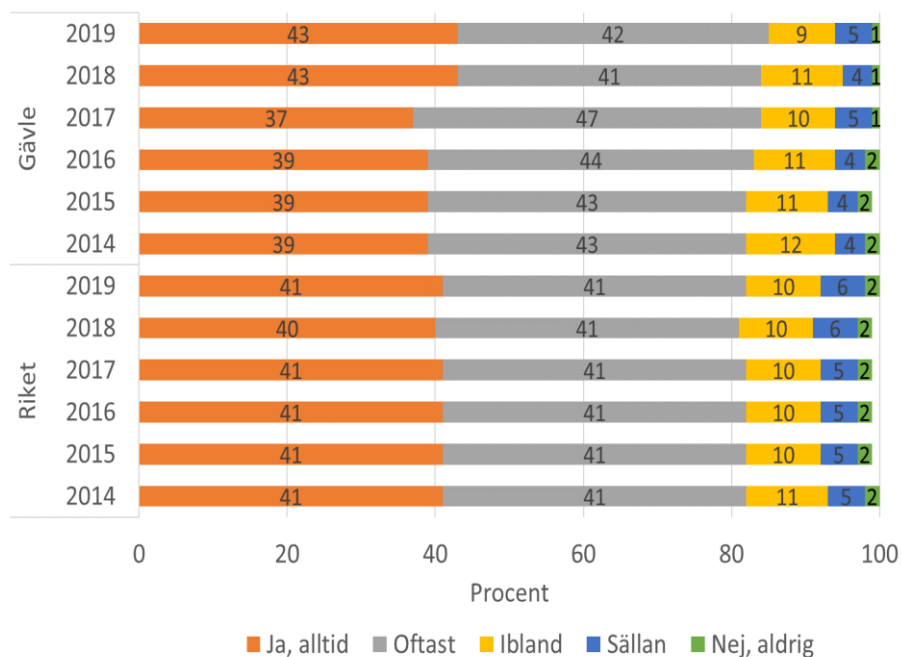
Figur 10. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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.



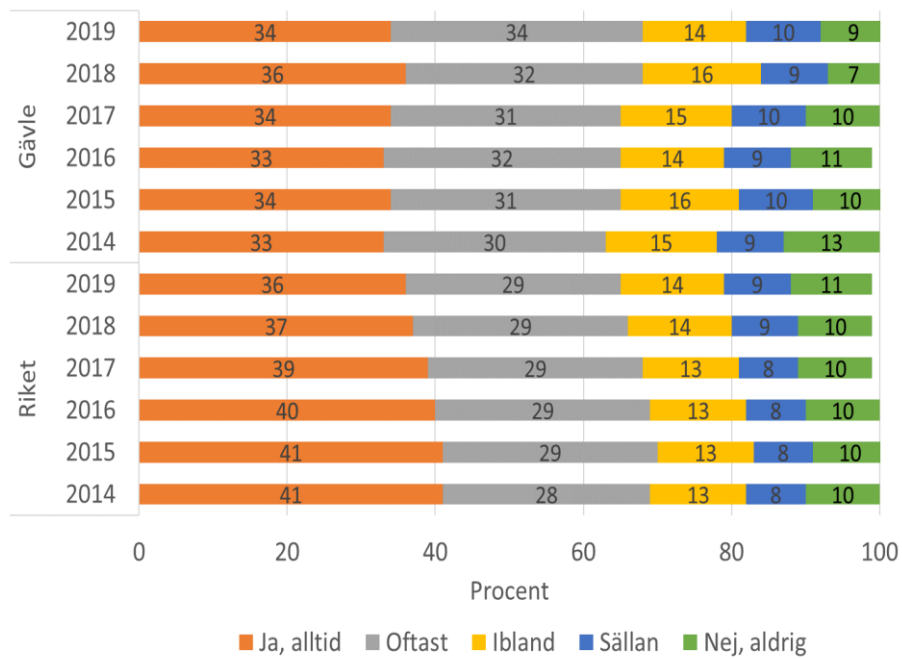
Figur 11. Brukar personalen komma på avtalad tid? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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 mät-tillfällena. 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 2014-2019.

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 2015, 2016, 2017, 2018 och 2019 (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.

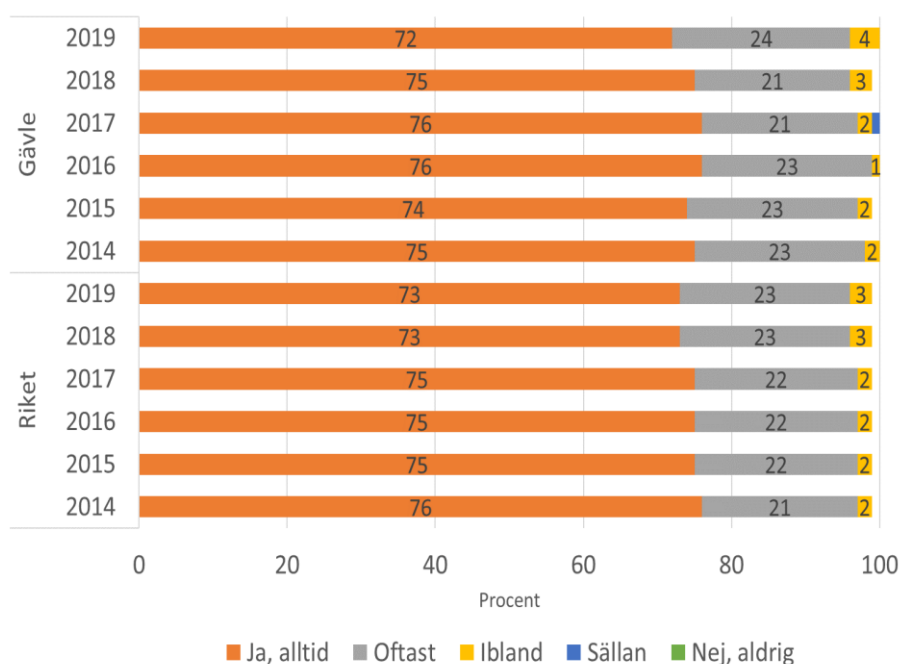


Figur 13. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



## 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 2019 på 96 procent i Gävle, vilket är detsamma som snittet i riket. Som framgår av figur 14 är andelen i princip oförändrad över tidsperioden 2014-2019.



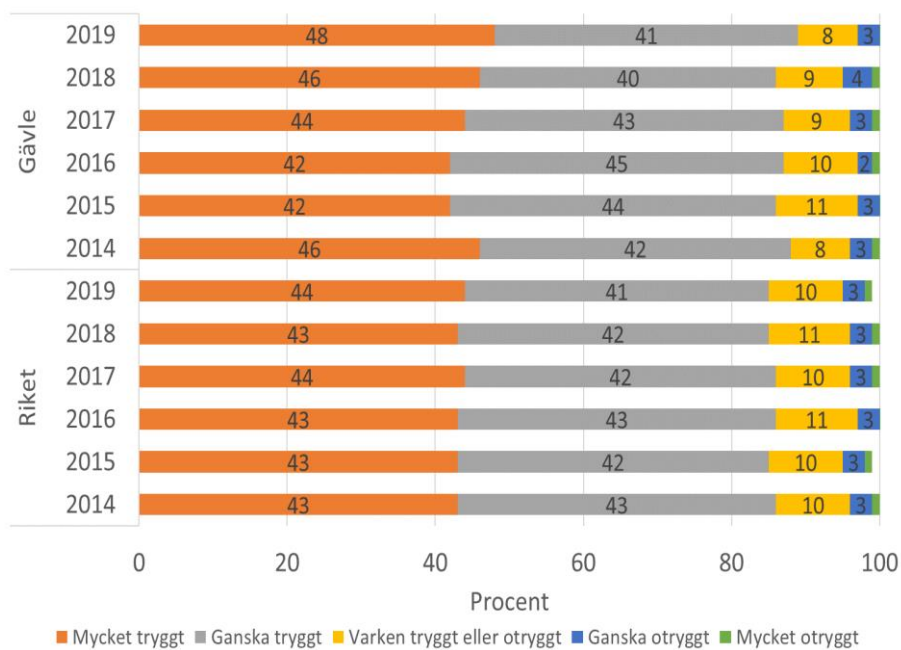
Figur 14. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

## Trygghet och förtroende

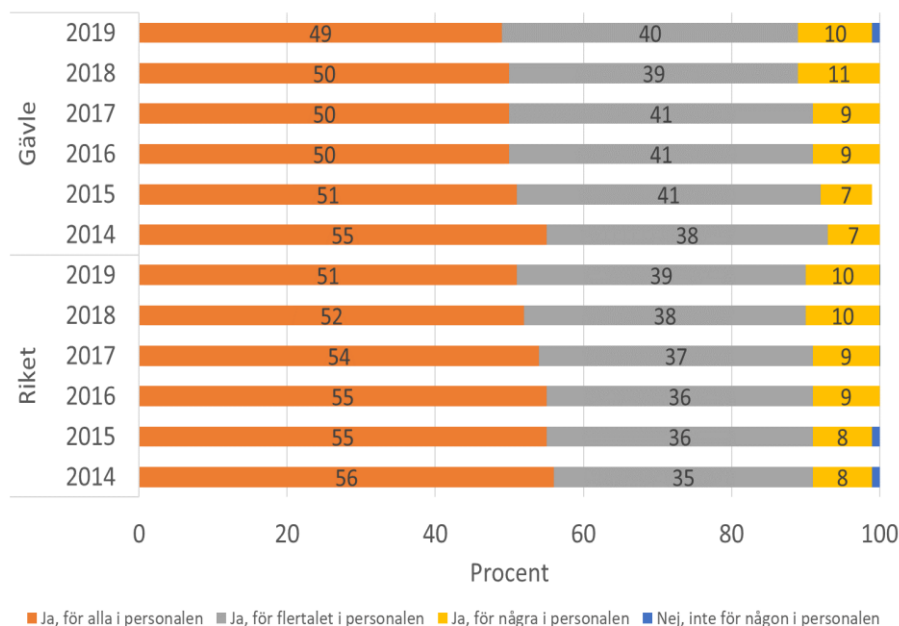
Såväl Gävle som riket i stort får goda resultat i Socialstyrelsens nationella brukarenkät på frågan som rör graden av trygghet i hemmet med stöd från hemtjänsten. Som framgår av figur 15 uppger 89 procent i Gävle att det känns ”mycket tryggt” eller ”ganska tryggt” att bo hemma med stöd från hemtjänsten. 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). Vad det gäller andelen svarande som uppger att man har förtroende för alla i personalen eller för flertalet i personalen, ligger Gävle i nivå med resultaten i riket.

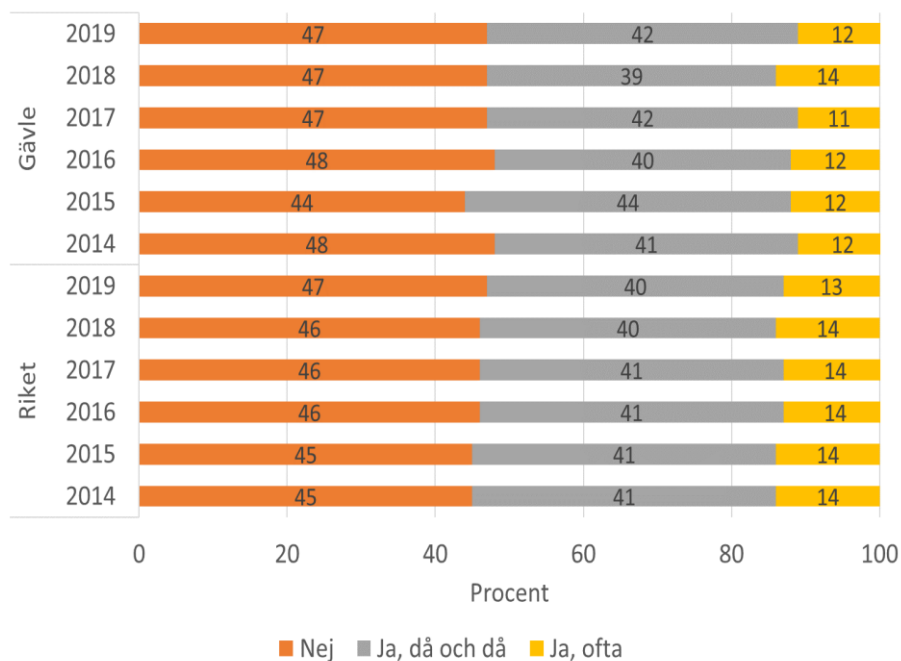


Figur 15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

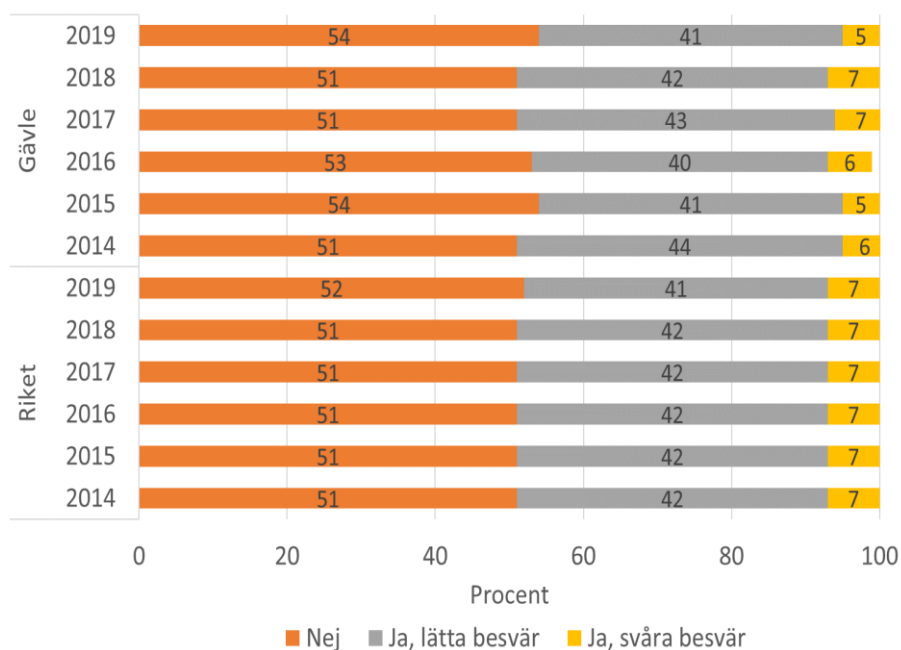


Figur 16. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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 besvärar av ensamhet. Andelen har ökat 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 2014-2019. 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.



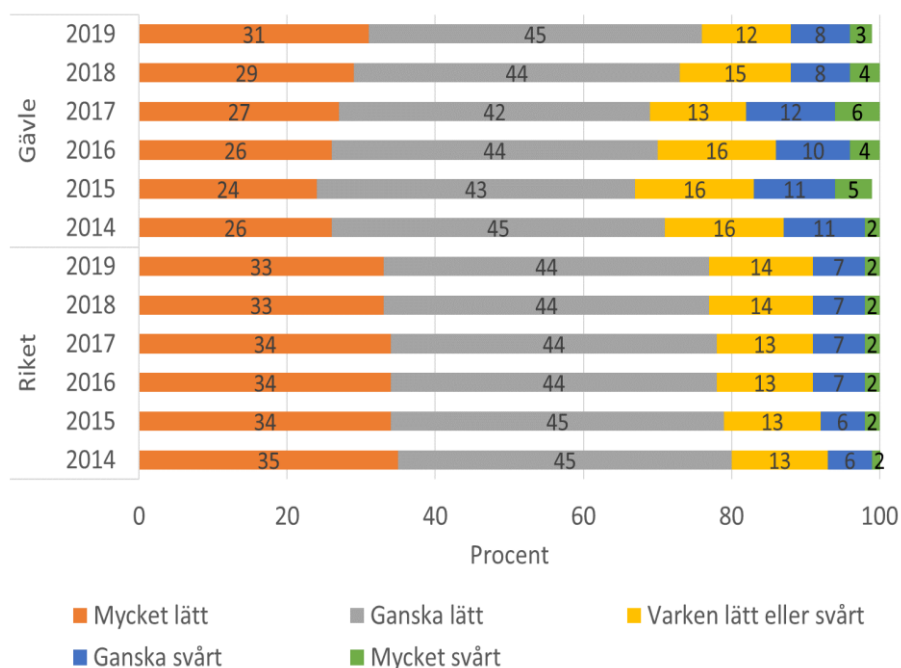
Figur 17. Händer det att du besväras av ensamhet? Respondenter med hemtjänst.  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



Figur 18. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Respondenter med hemtjänst.  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

#### Tillgänglighet<sup>4</sup>

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 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 och 2019 (se figur 19). 2014 uppgav 13 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 8 procent för riket. 2019 uppgav 11 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. Rikets resultat har i princip varit det samma de senaste åren. Gävles resultat var 2017 18 procent. En minskning skedde 2018 till 12 procent, 2019 minskade det ytterligare till 11 procent.



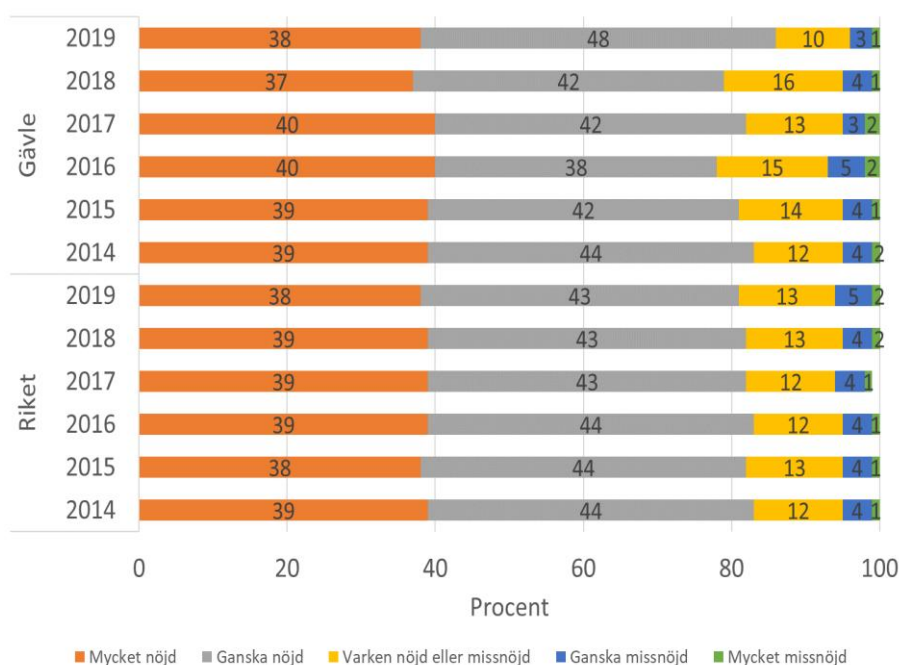
Figur 19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

<sup>4</sup> 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.

## Resultat vård- och omsorgsboende

### Övergripande resultat vård- och omsorgsboende

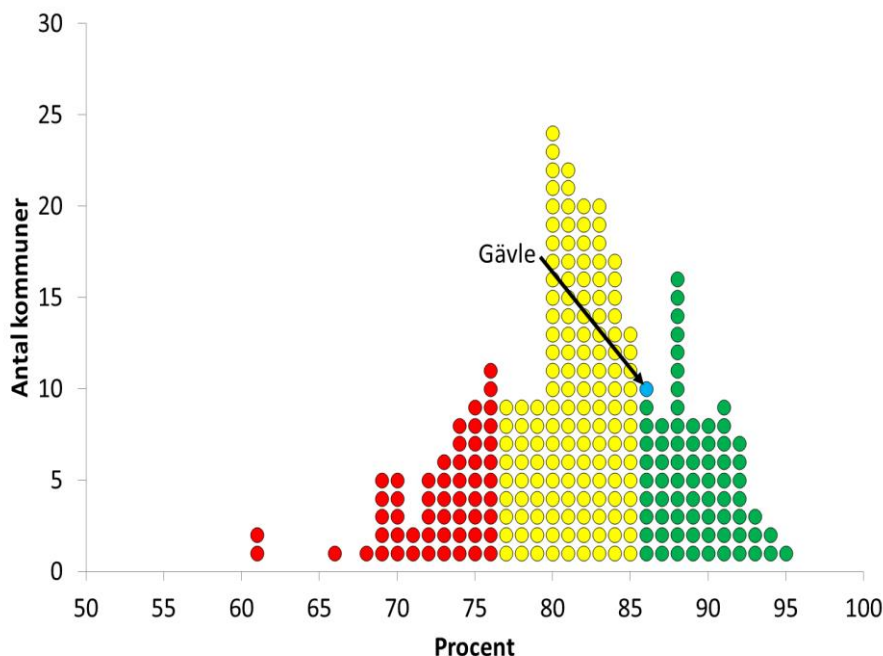
Jämfört med hemtjänsten uppger en mindre andel av de svarande inom vård- och omsorgsboende i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning att de är ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” med sitt vård- och omsorgsboende. Trots detta är den övergripande bilden av vård- och omsorgsboenden i Sverige som framkommer relativt positiv. Det kan konstateras att andelen ”mycket nöjd” eller ”ganska nöjda” i Gävle har legat relativt konstant. I årets mätning har andelen som är ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” ökat med 7 procentenheter jämfört med föregående år. Gävle ligger därmed över rikssnittet.



Figur 20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

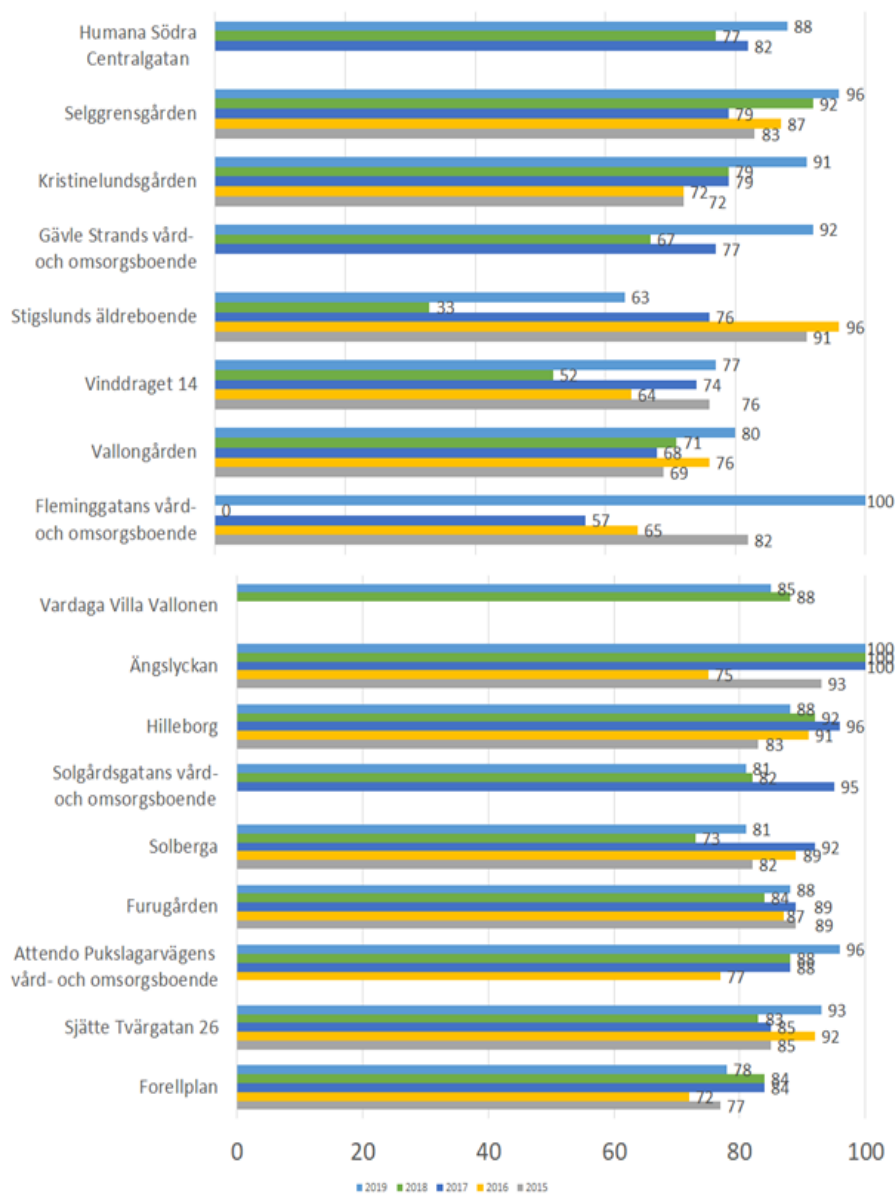
Tittar man på spridningen mellan landets kommuner kan man konstatera att andelen som uppger att man är mycket nöjda eller ganska nöjda sträcker sig från 61 procent (Timrå) till 95 procent (Götene) i 2019 års nationella brukarundersökning. I figur 21 beskrivs samtliga landets kommuner fördelade efter andel (%) svaranden som 2019 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 86 procent. Gävle har sedan föregående år ökat med 7 procent och ligger detta år i den ”gröna kategorin”, se figur 21.



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 2019.

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. Fleminggatans vård- och omsorgsboende får också de 100 procent i årets mätning. Stigslunds äldreboende hade i 2017 års mätning 76 procent och i 2018 års mätning endast 33 procent. I årets mätning är resultatet 63 procent. Gävle Strands vård- och omsorgsboende har ökat från 67 procent från år 2018 till 92 procent i årets mätning. Attendo Vinddraget har tagits över av Förenade Care och heter numer Vinddraget 14 och de får i årets mätning 77 procent. Mellan år 2015-2018 redovisas resultatet för vård- och omsorgsboendet i Attendos regi, dock under Vinddraget 14.



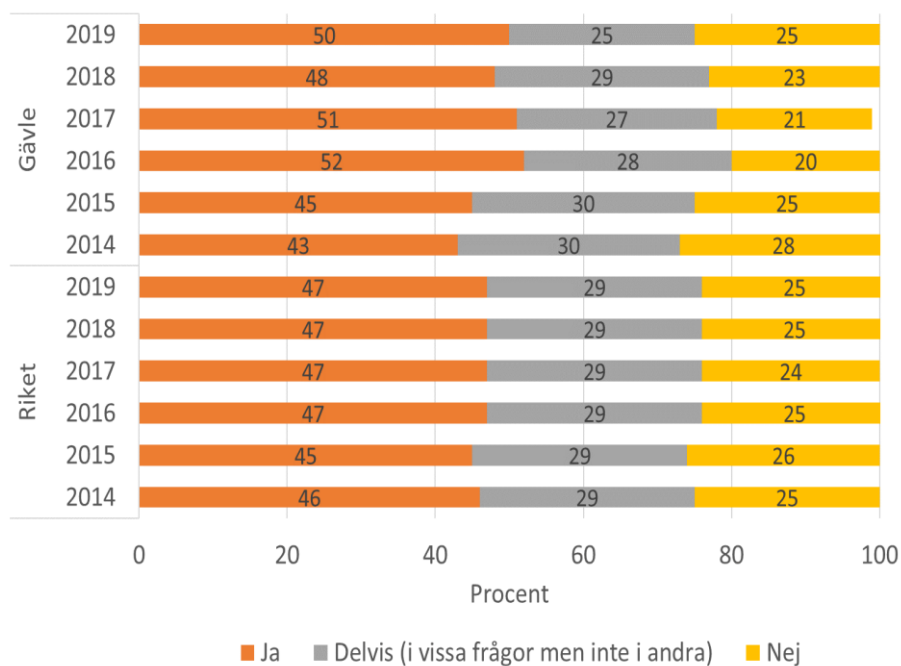
Figur 22. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Vård- och omsorgsboenden i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende<sup>5</sup>. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015-2019.

<sup>5</sup> 2015-2019 ingår inte Fleminggatan 13 i Fleminggatans resultat. Attendo Vinddraget är från och med november 2018 i Förenade Cares regi och benämns Vinddraget 14 i 2019 års mätning.



### Klagomål och synpunkter

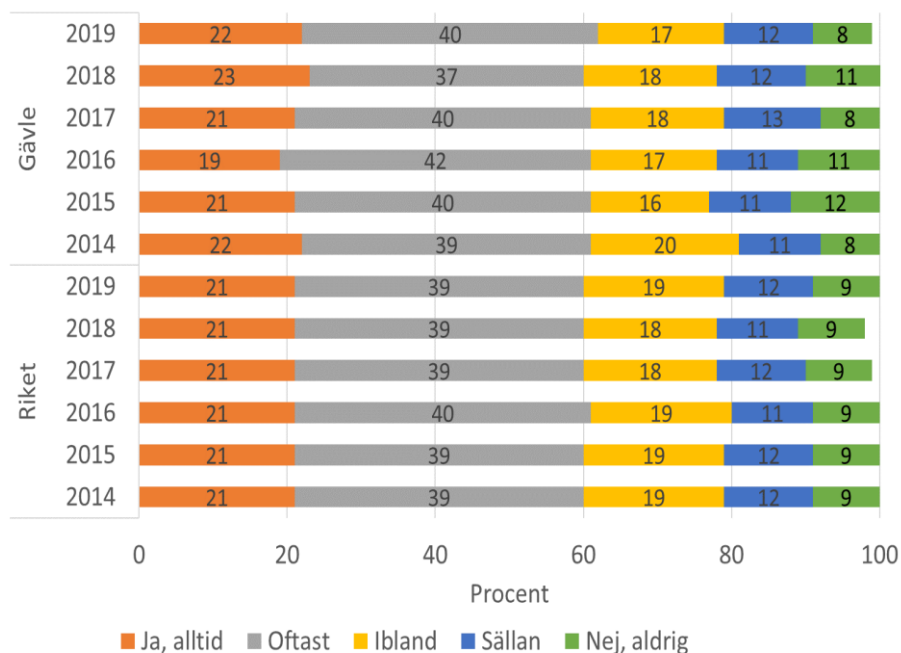
När det gäller kunskapen om vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter är svarsmönstren i årets mätning likartade med föregående års mätningar. Detta gäller både riket och Gävle. Fortsättningsvis är andelarna som svarar ”nej” eller ”delvis” på frågan mycket stora både för riket 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 2014-2019.

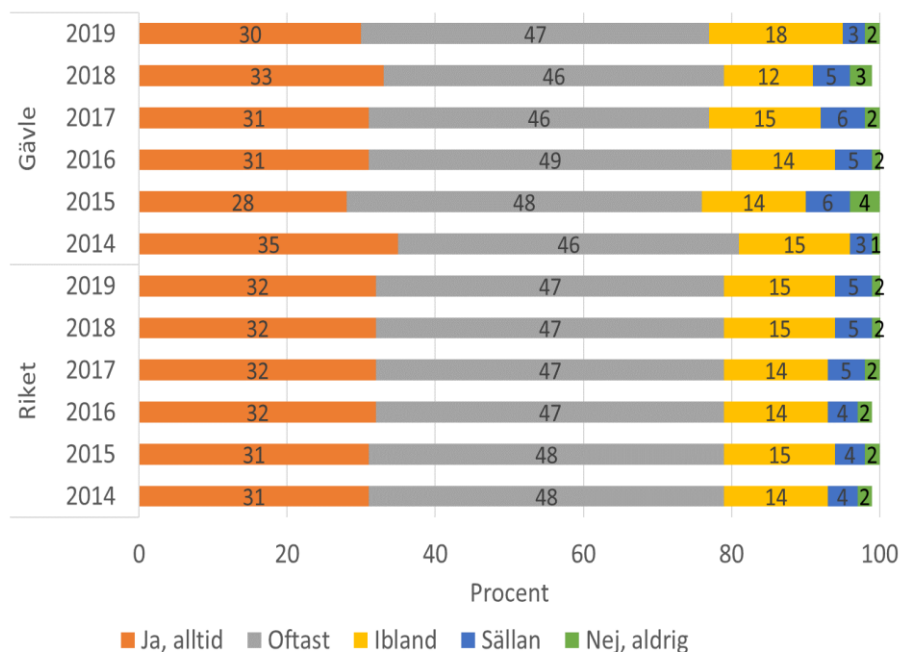
## Inflytande

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 2014-2019.

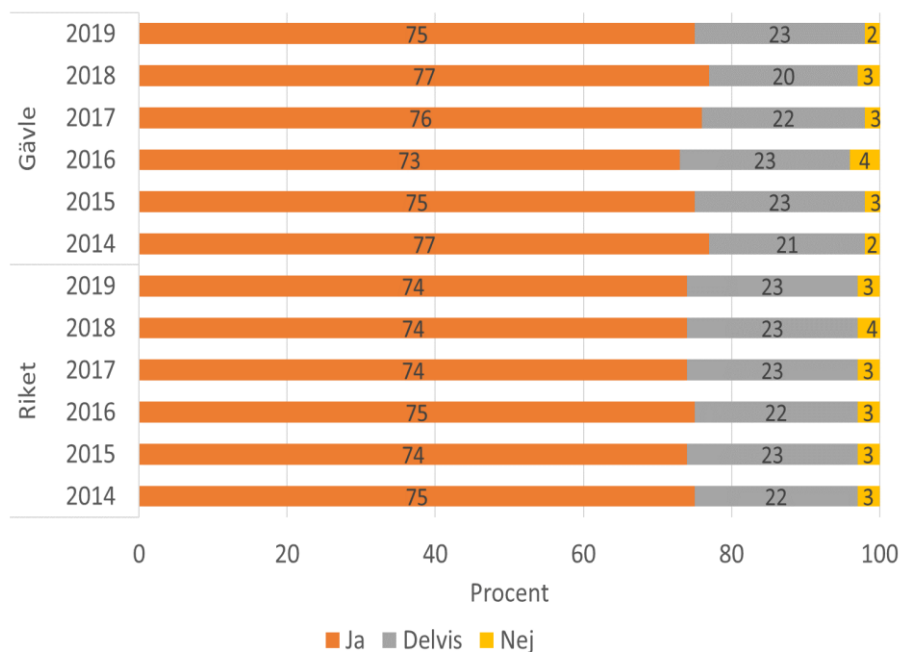
Av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning framgår att 77 procent av de svarande anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, en minskning med 2 procent från föregående år. Som framgår av figur 25 så är fördelningen av svar på denna fråga ungefär densamma vid de olika mättillfällena. Det går dock att utläsa variationer för Gävle i resultaten mellan åren 2015 till 2017 samt för år 2019.



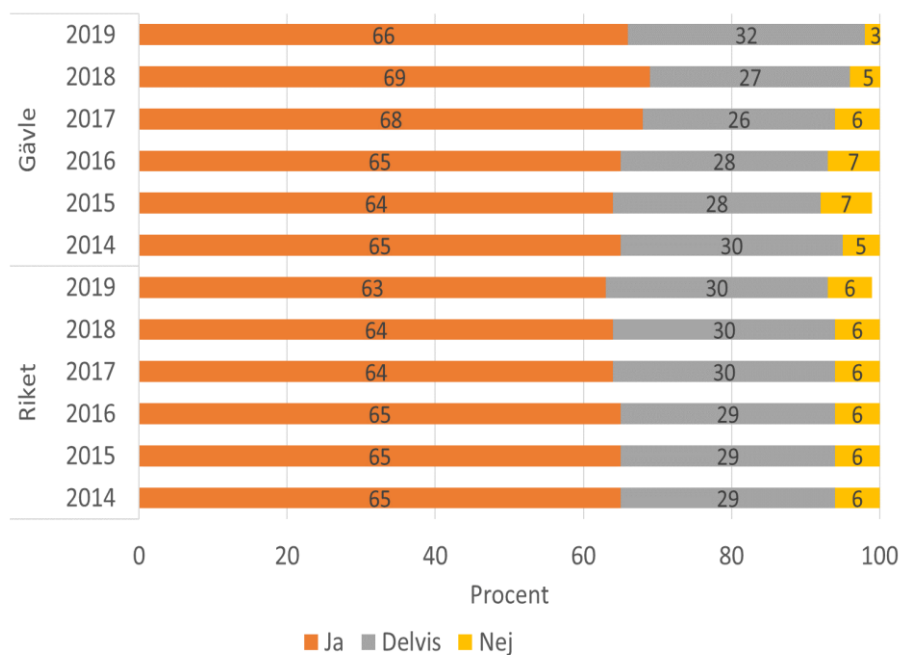
Figur 25. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

### 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).

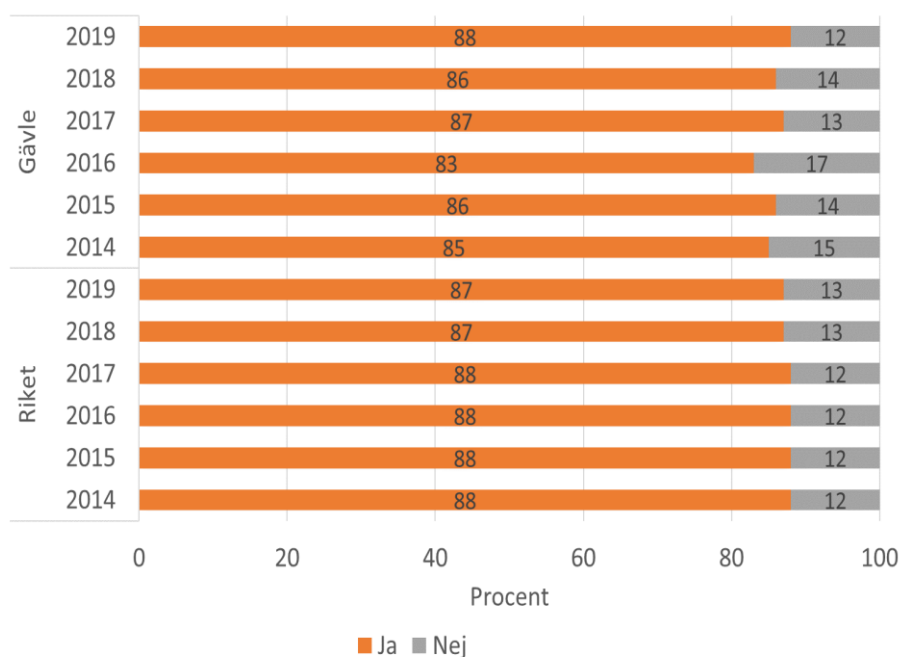


Figur 26. Trivs du med ditt rum eller lägenhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



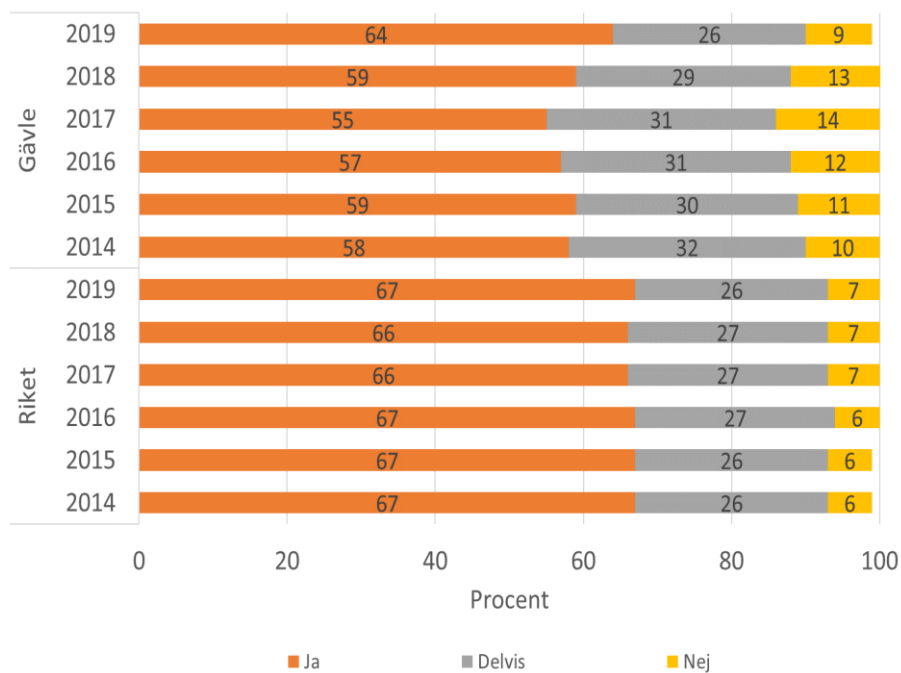
Figur 27. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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 2018 och 2019. 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 2014-2019.

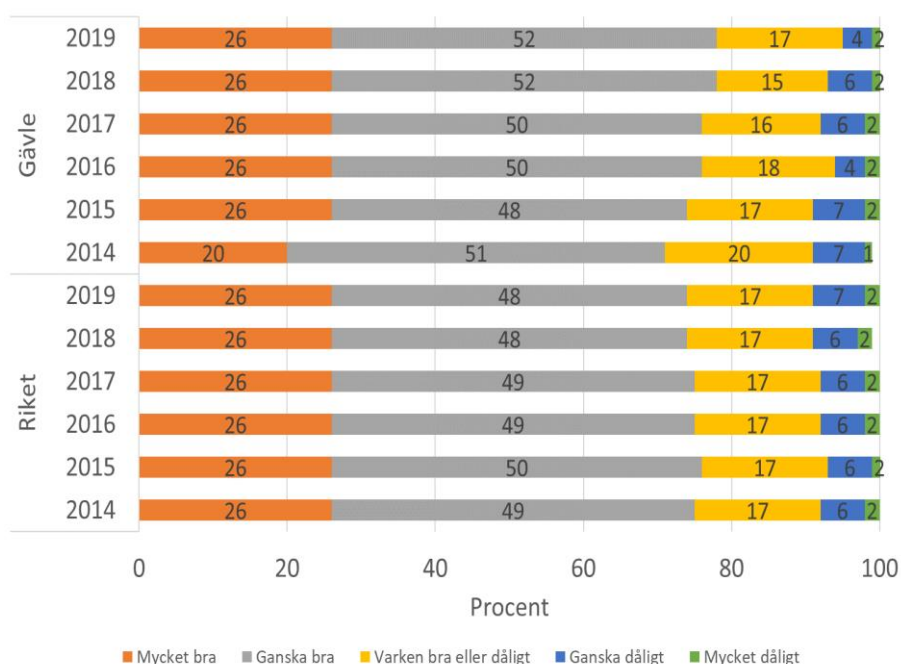
När det gäller om kunderna upplever utemiljön vid vård- och omsorgsboendena som trivsamt, kan det konstateras att Gävles resultat i de nationella brukarundersökningarna är sämre än riket i snitt även denna mätning. Som framgår av figur 29 ökar andelen som svarar "nej" på frågan om det är trivsamt runt vård- och omsorgsboendet successivt under perioden 2014-2017. Församlingen avstannade i förra årets mätning och minskade något i årets mätning. Dock är resultatet fortfarande sämre än rikssnittet.



Figur 29. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

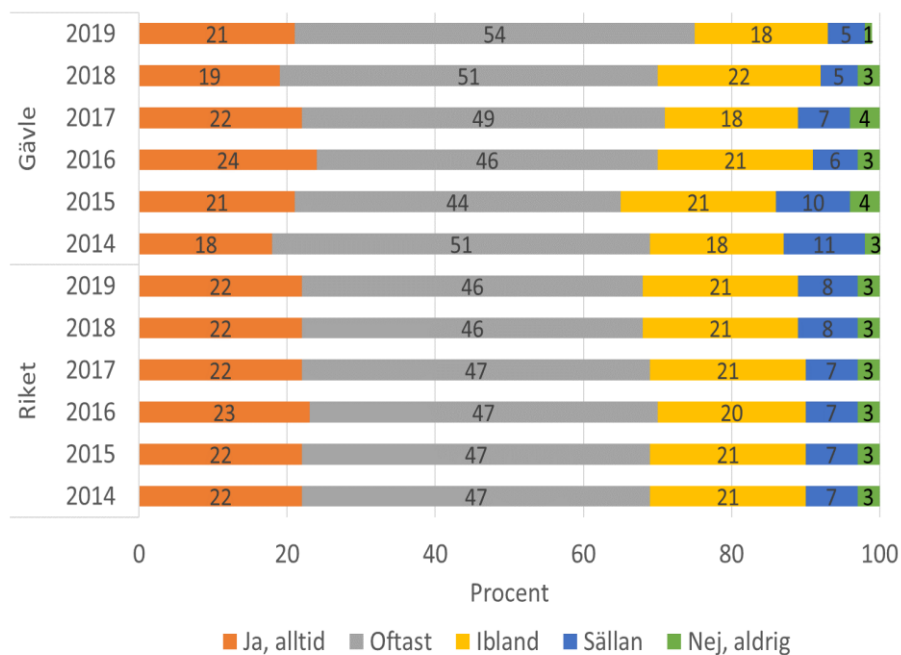
## Mat och måltidsmiljö

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 2014-2019.

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. Dock uppger 18 % att måltiderna endast ibland är en trevlig stund och 5 % uppger att det sällan 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). Rikets siffror ligger dock relativt konstant över tid.



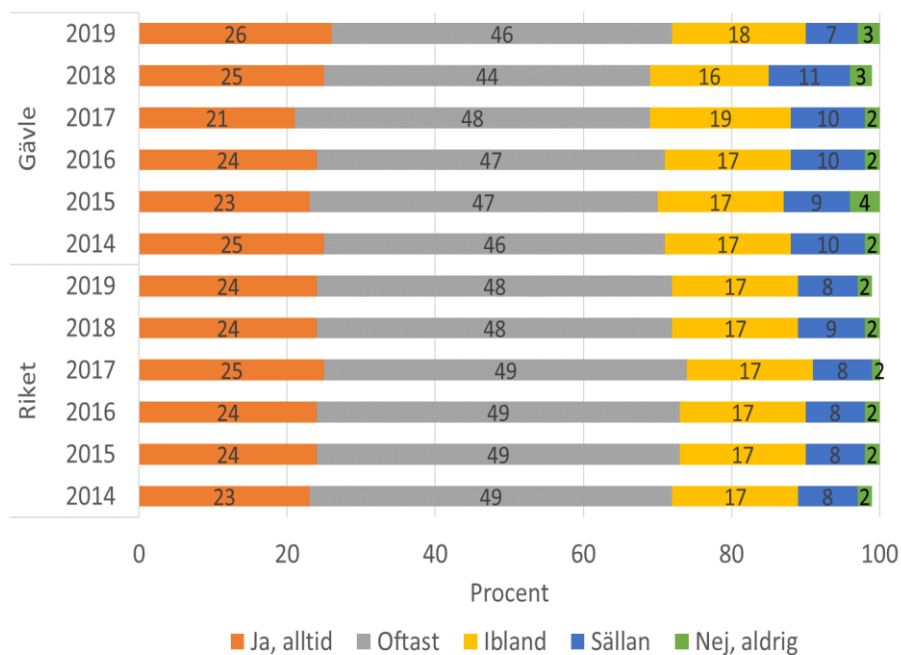
Figur 31. Upplever du att måltiderna på ditt vård- och omsorgsboende är en trevlig stund på dagen? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

### Hjälpens utförande

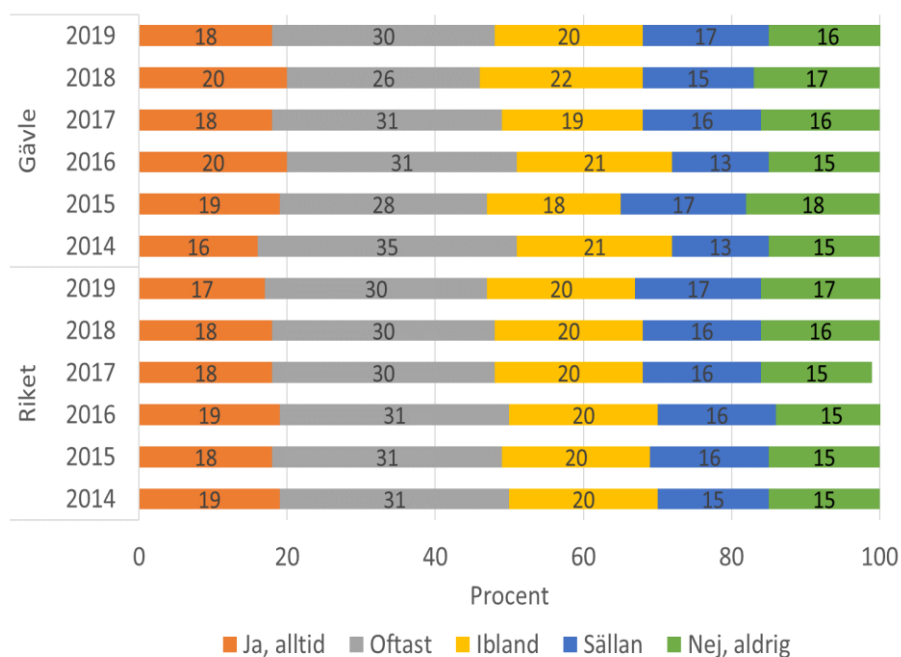
När det gäller om personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter ligger resultaten för Gävle på 78 procent som svarar ”alltid” eller ”oftast” (se figur 32). I riket är andelen 72 procent. Resultaten för såväl Gävle som riket är ganska stabila över tid. Andelen ”Ja, alltid” ligger för Gävles del högre även 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). Svarmönstren ser likartade ut över tid och det går inte att se någon markant skillnad mellan Gävles resultat och rikets (se figur 33).





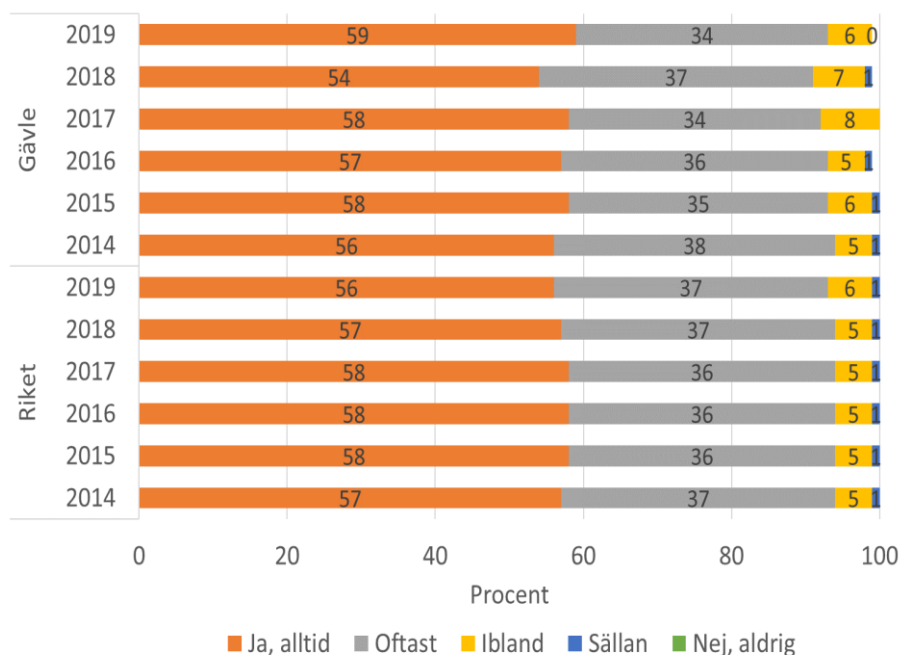
Figur 32. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



Figur 33. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

## 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.

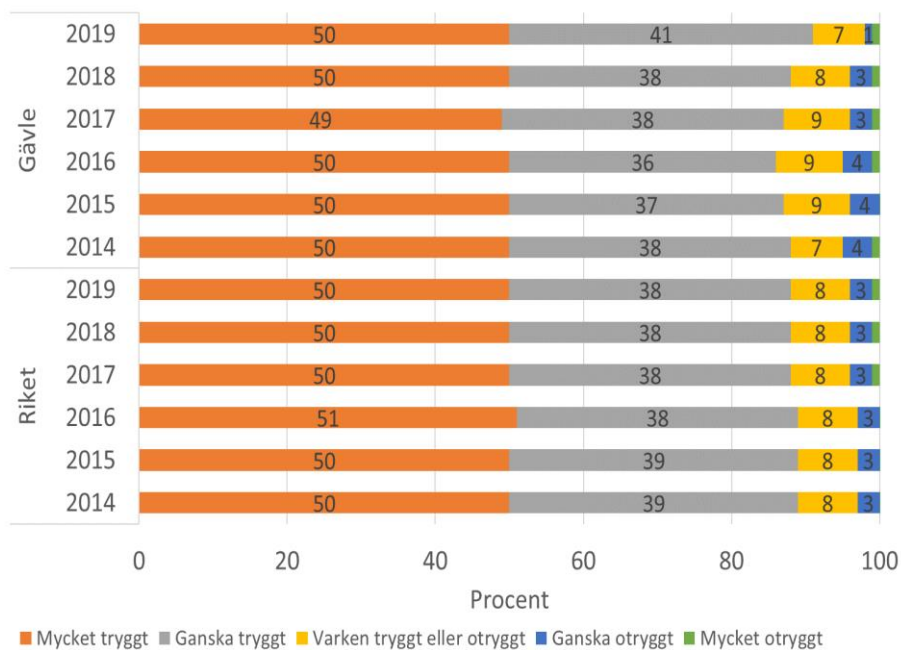


Figur 34. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

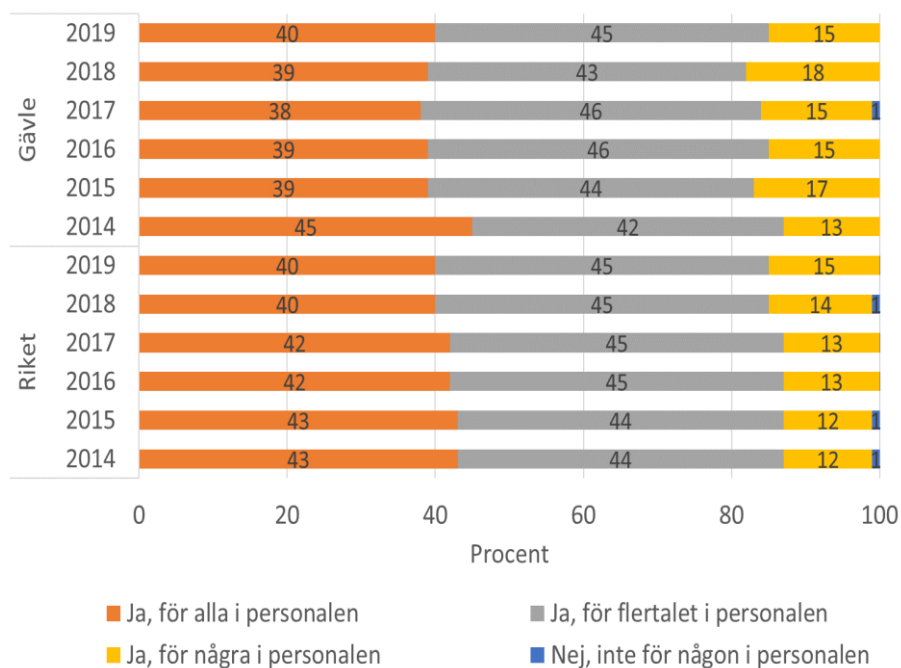
## Trygghet och förtroende

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 91 procent att det känns ”mycket tryggt” eller ”ganska tryggt” att bo på vård- och omsorgsboende. Resultaten för Gävle är något bättre än riket.

Även när det gäller förtroendet som den enskilde känner för personalen är resultaten goda; 85 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 återigen är tillbaka på 2017 års nivå, 15 procent.



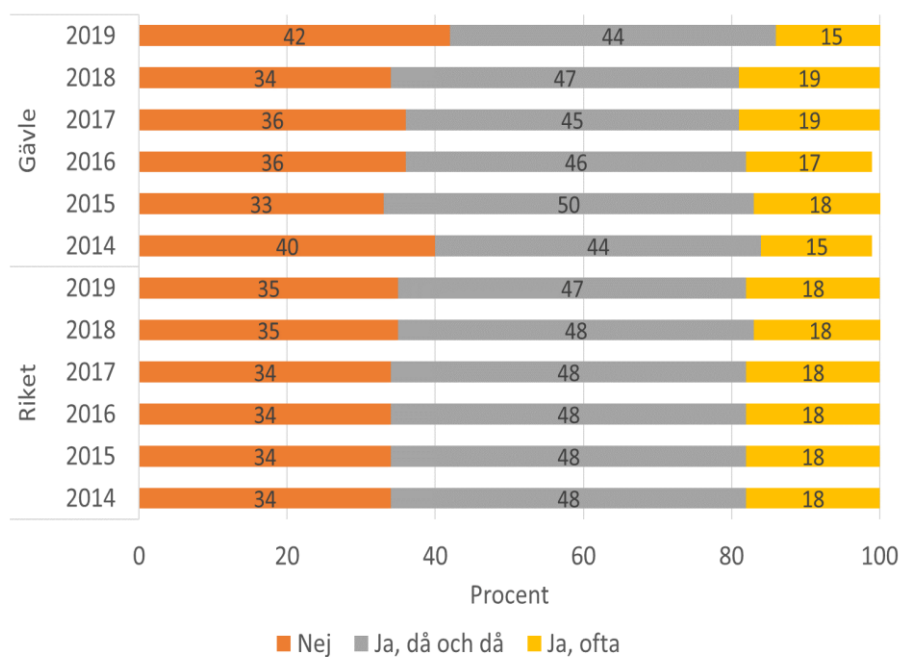
Figur 35. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt vård- och omsorgsboende?  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



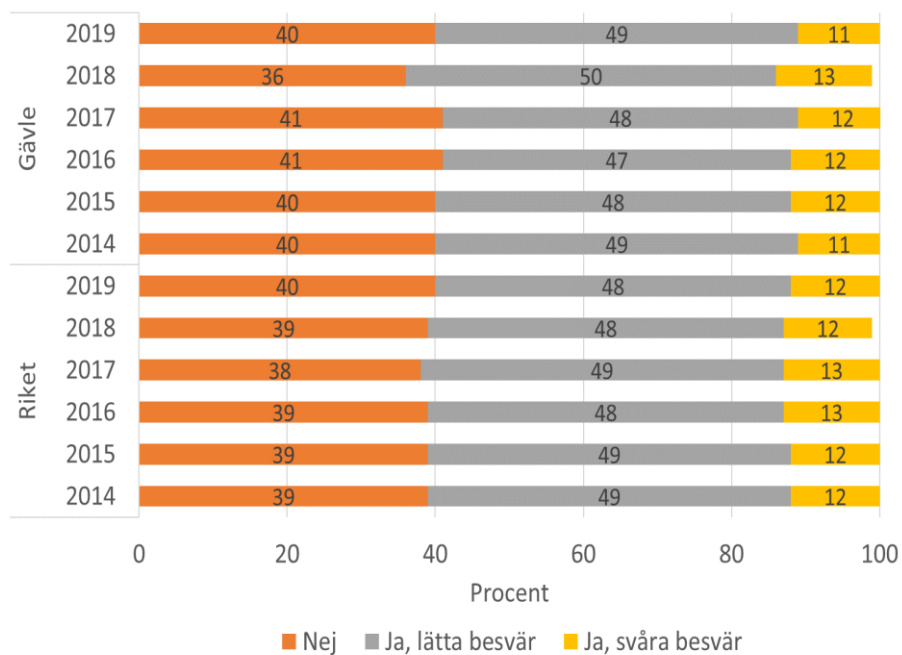
Figur 36. Känner du förtroende för personalen på ditt vård- och omsorgsboende?  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

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 ångslan, oro eller ångest (figur 38). I 2019 års resultat för Gävles del, uppgav 42 procent att man inte besvärades av ensamhet. Resultatet för riket ligger på 35 procent. Gävle har alltså ett betydligt bättre resultat än riket. Andelen som uppger att man upplever lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest ligger i princip på samma nivå både i riket och i Gävle. Svarsmönstren är relativt konstanta över tidsperioden 2014-2019.

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 ångslan, oro eller ångest.



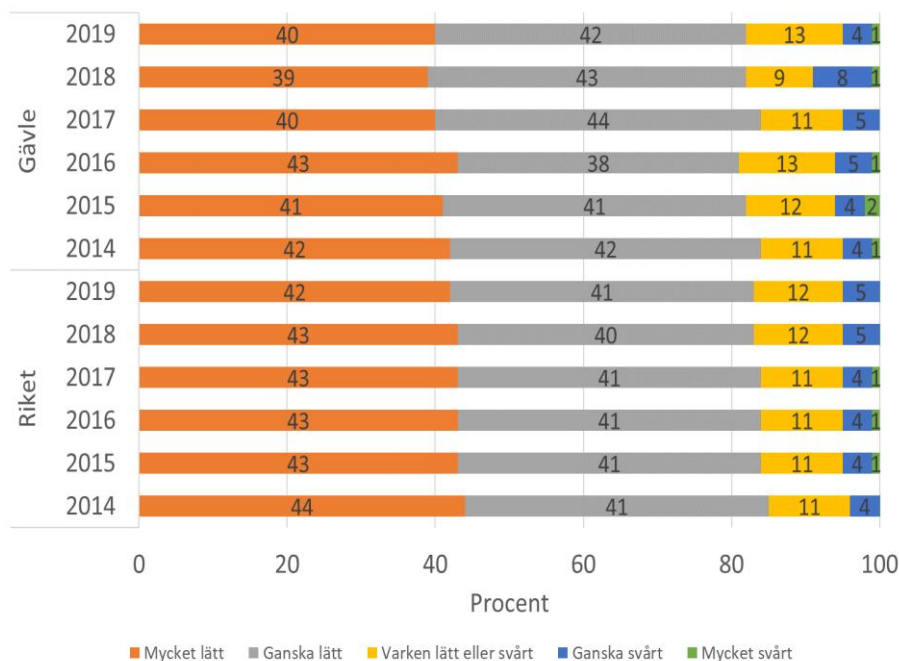
Figur 37. Händer det att du besväras av ensamhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



Figur 38. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Vård- och omsorgsboende.  
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

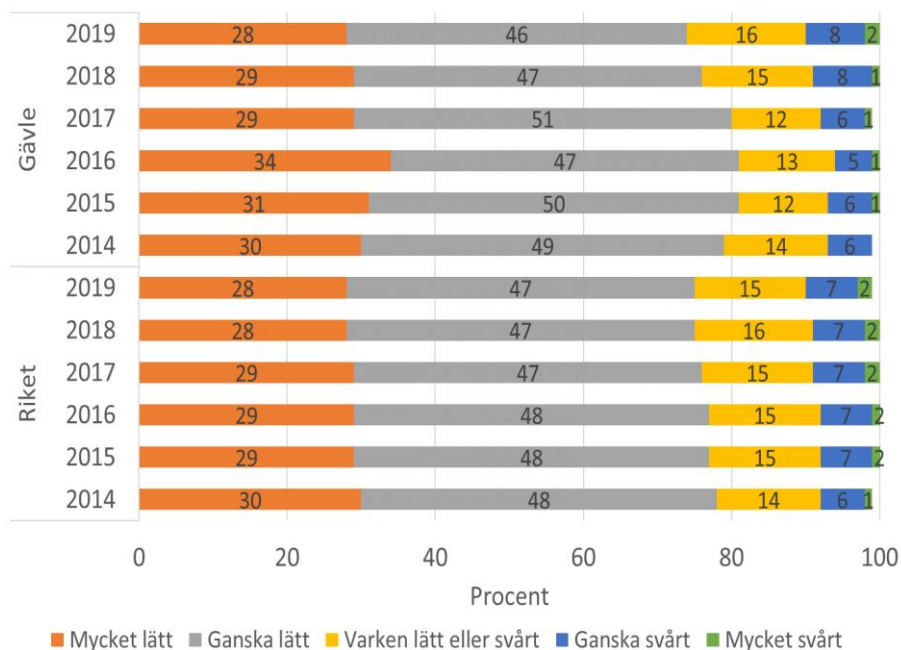
## Tillgänglighet

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 2014, 2014, 2015, 2016, 2017 och 2019 (se figur 39).

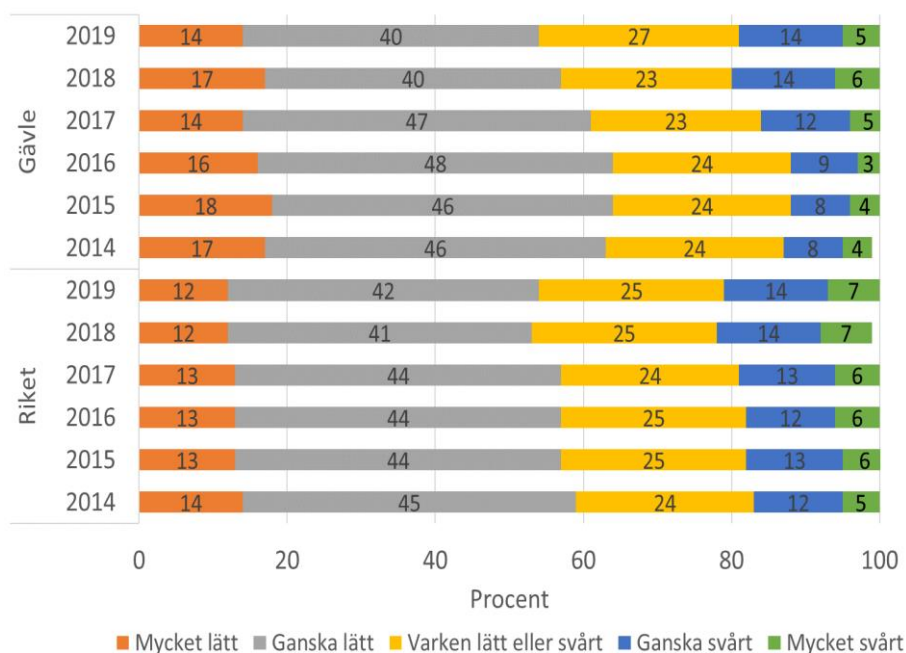


Figur 39. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

När det gäller hur lätt eller svårt det är att få träffa sjuksköterska respektive läkare vid behov är Gävles resultat i de nationella brukarundersökningarna i princip jämförbart med rikets i årets mätning. Detta framgår av figurerna 40-41. Dock har andelen som tycker att det är ganska svårt att träffa en sjuksköterska vid behov ökat med 3 procent från 2016 till 8 procent 2018. Resultatet är detsamma för 2019, 8 procent. Motsvarande resultat är konstant för riket de senaste 5 åren, 7 procent.



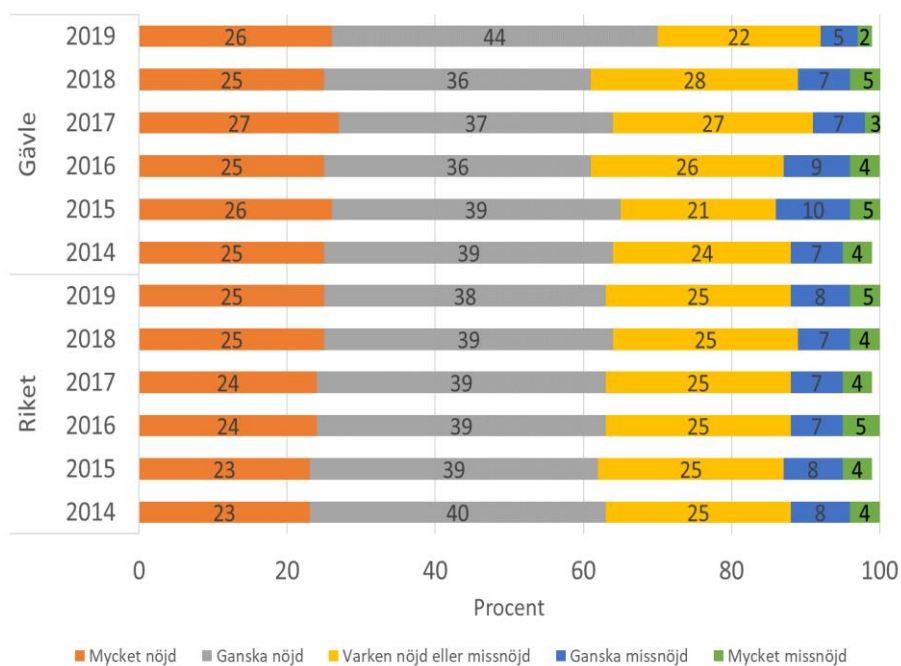
Figur 40. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.



Figur 41. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.

### Sociala aktiviteter och utevistelse

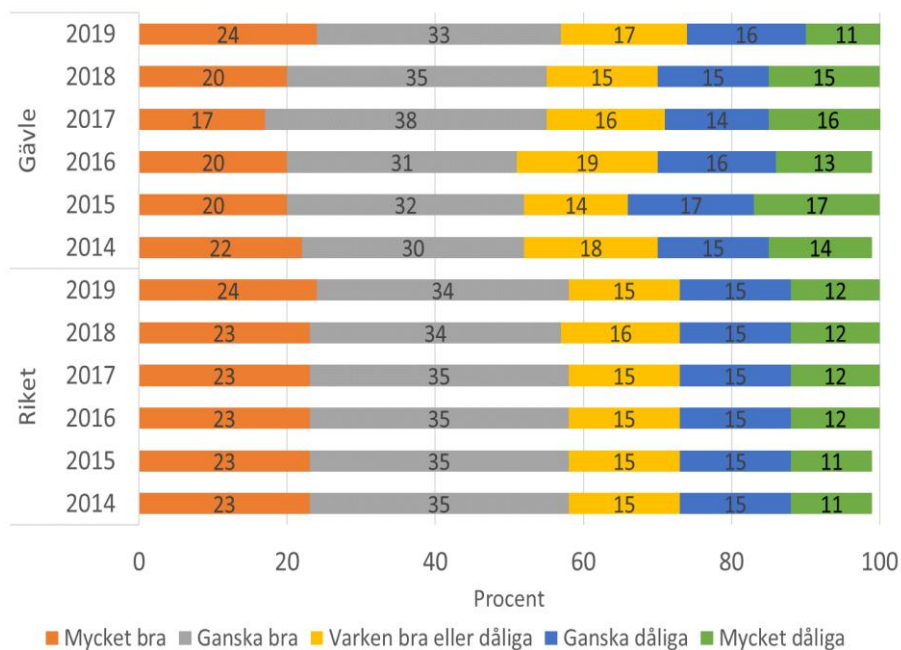
Av figur 42 framgår att 70 procent är mycket nöjd eller ganska nöjd med de aktiviteter som erbjuds vid vård- och omsorgsboende. Detta är en ökning med 9 procent, jämfört med föregående år, då resultatet var 61 procent. Som även framgår av figuren är svarsmönstren likartade såväl över tid som i Gävle jämfört med riket de senast 5 mätningarna.



Figur 42. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2018.



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 andelen som tycker att möjligheterna är ”Mycket bra” eller ”Ganska bra” att komma utomhus på i princip samma nivå i Gävle jämfört med riket. En ökning har skett från 2017 och 2018.



Figur 43. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2014-2019.