



Tjänsteskrivelse

Handläggare
Lisa Allemo
Tfn 026-17 72 04
lisa.allemo@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2022

Sammanfattning

Denna skrivelse presenterar resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning – Vad tycker de äldre om äldreomsorgen. Det är en enkätundersökning riktad till kunder inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Enkäten tar bland annat upp frågor om trygghet, bemötande och tillgänglighet.

Då 2021 års brukarundersökning ställdes in på grund av Covid-19 pandemin jämförs resultaten från 2022 med resultaten från 2020. Det är rimligt att anta att pandemin har haft påverkan på svaren för 2022 då äldreomsorgens verksamheter påverkades under lång tid och i stor utsträckning av de restriktioner och skyddande åtgärder som infördes.

Äldreomsorgen i sin helhet får relativt goda betyg men resultaten för i princip samtliga frågor har försämrats mellan 2020 och 2022, både för hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Resultaten för riket följer samma mönster. Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sin hemtjänst ligger i Gävle på 86 procent, en minskning med två procentenheter. Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sitt vård- och omsorgsboende ligger på 76 procent, en minskning med sju procentenheter.

Bemötande är det område som får bäst betyg i undersökningen. 97 procent (98 procent 2020) av de svarande kunderna inom hemtjänst anger att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. På vård- och omsorgsboende är andelen 89 procent (94 procent 2020).

Förbättringsområden som återigen kan urskiljas inom såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende är frågor som rör inflytande samt information om tillfälliga förändringar och kunskap om vart kunden kan vända sig vid synpunkter och klagomål.

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 bor permanent på vård- och omsorgsboende¹ eller som har hemtjänst i ordinärt boende får besvara enkäten. Undantag görs för personer med enbart matdistribution och/eller trygghetslarm samt personer med mindre än två timmars hemtjänst i månaden.

På grund av Covid-19 pandemin genomfördes inte undersökningen år 2021 och därmed jämförs 2022 års resultat med resultatet från 2020. Pandemin har påverkat verksamheterna inom äldreomsorgen särskilt hårt då i princip alla kunder tillhör någon riskgrupp på grund av ålder och/eller underliggande sjukdomar. Det är därför ett rimligt antagande att pandemin har haft påverkan på svaren i 2022 års undersökning.

Flertalet av frågorna i enkäterna, som handlar om kundernas/brukarnas uppfattningar om den vård och omsorg man erhåller, har varit desamma vid de sju senaste mättillfällena (2015 – 2022, med undantag för 2021), varför jämförelser över tid är möjliga.

Socialstyrelsen skickade ut 2022 års enkäter under våren 2022. I riket som helhet besvarades 43 procent av enkäterna inom vård- och omsorgsboende och 59 procent inom hemtjänsten. Motsvarande siffror i Gävle var 44 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 i diagrambilagan så besvarades 56 procent av hemtjänstenkäterna i Gävle enbart av den äldre själv, 2020 var siffran 63 procent. En minskning har alltså skett. Inom vård- och omsorgsboende var motsvarande andel endast 15

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

procent. Detta är en minskning jämfört med 2020 då andelen var 20 procent. Det kan naturligtvis vara svårt för någon annan att bedöma vilket svarsalternativ som den enskilde kunden/brukaren skulle ha valt om denne fyllt i svaren själv. Socialstyrelsen har påvisat att det finns vissa skillnader i resultat när de enskilda kunderna/brukarna själva besvarat frågorna jämfört med när någon annan gjort det. Den enskildes upplevda hälsotillstånd har dock större betydelse för resultaten än vem som fyller i enkäten. De som svarar att de har ett mycket gott eller ganska gott hälsotillstånd svarar också 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 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. Det finns alltså skäl att misstänka att resultatet skulle kunna bli något lägre om samtliga personer i urvalet besvarat undersökningen.

Resultaten från undersökningen redovisas i text samt i så kallade fraktionsstapel diagram, 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. Samtliga diagram finns i en bilaga i slutet av denna skrivelse.

Resultat hemtjänst

Övergripande resultat för hemtjänst

Resultatet för i princip samtliga frågor som ställts till hemtjänstkunderna har försämrats sedan 2020. Detta beror troligtvis, åtminstone delvis, på att verksamheten inte har kunnat utföras på samma sätt som den brukar under en lång period. Överlag är den övergripande bilden av hemtjänsten i Sverige som framkommer i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar ändå positiv. Andelen svaranden som uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet ligger på 86 procent i både Gävle och riket efter att ha legat kring 88-90 procent de senaste åren (se figur 2).

I figur 3 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner fördelade efter andel (%) svaranden som 2022 uppgett att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet. Som nämndes ovan har Gävles resultat försämrats något jämfört med föregående mätning, i likhet med resultatet för riket. Gävle hamnar även i årets mätning i mellanskiktet av landets kommuner. Spridningen mellan kommunerna sträcker sig från att 67 procent av de svarande uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda (Lomma) till att 100 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda (Aneby och Arjeplog).

Tio av Gävles hemtjänstenheter har ett bättre resultat på övergripande nöjdhet än snittet för riket (86 procent). Flera av dem har dock försämrat sitt resultat jämfört med 2020 (se figur 4). Fyra hemtjänstenheter har ökat resultatet sedan förra mätningen och det är Adekvat hemtjänst, som ökat från 96 till 100 procent, Gävle Centrala som har ökat från 85 till 89 procent, Bomhus som har ökat från 89 till 91 procent samt Elvinas omsorg och rehabilitering som har ökat från 77 till 86 procent med avseende på den övergripande nöjdheten. Den största minskningen står Multi Care hemtjänst för, de har minskat från 100 till 87 procent. Svhemtjänst har minskat från 100 till 88 procent och Gävle Söder har minskat från 93 till 82 procent.

Biståndsbeslutet

De allra flesta svarande anser att biståndsbeslutet de fått är anpassat efter de behov man upplever sig ha. 68 procent har svarat ja på frågan och 28 procent har svarat delvis (se figur 5). Det är ingen markant skillnad i svarsfördelning mellan Gävle och riket.

Möjlighet att välja utförare

Andelen som uppger att de fått välja utförare av hemtjänsten ökade markant när Gävle beslutade att på prov införa lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänsten. I 2014 års brukarundersökning svarade 65 procent i Gävle ja på frågan om man fått välja utförare inom hemtjänsten, vilket kan jämföras med 74 procent för 2022 (se figur 6). Andelen har dock sjunkit från 77 procent som den har varit under några år.

Klagomål och synpunkter

Det är en något högre andel av brukarna som vet vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter i Gävle jämfört med riket som helhet. Dock bör man ha i åtanke att drygt en tredjedel av de svarande i Gävle fortfarande känner osäkerhet kring vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Andelen som vet vart de ska vända sig har dessutom minskat sen 2019 då den var som högst, 70 procent, till 66 procent 2022.

Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i brukarundersökningen uppgav att man sällan eller aldrig kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer, varken i Gävle (22 procent) eller riket som helhet (28 procent). Andelen svarande i Gävle som uppgav att man alltid kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer har dessutom minskat relativt mycket jämfört med 2020, från 22 till 17 procent medan andelen som svarat att de oftast kan påverka ligger kvar på 40 procent. Gävle ligger fortsatt över rikssnittet som också det har sjunkit. (se figur 8).

De allra flesta, 86 procent, anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Dock har den andel som svarat att personalen *alltid* tar hänsyn minskat för varje mätning sedan 2018, från 51 till 43 procent (se figur 9).

Hjälpens utförande

85 procent av de svarande anser att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra. Andelen som svarat mycket bra har minskat med sex procent sedan 2020 och andelen som svarat ganska bra har ökat med tre procent. Samma tendenser syns i riksgenomsnittet (se figur 10).

Andelen som svarat att personalen alltid kommer på utsatt tid är lägre i Gävle än i riket i stort vid samtliga mättillfällen, och andelen har också sjunkit från 21 till 18 procent mellan 2020 och 2022. Andelen som svarat att personalen alltid eller oftast kommer på utsatt tid är 82 procent (se figur 11).

Ungefär fyra av fem (81 procent) av de svarande anser att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra arbetet under besöket. Åtta procent svarar att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid, 2020 var den siffran sex procent (se figur 12).

64 procent av brukarna anger att personalen oftast eller alltid meddelar i förväg om tillfälliga förändringar. Andelen har sjunkit både för Gävle och riket men tappet i Gävle har inte varit lika stort. Detta är första mätningen då Gävle har visat bättre resultat än snittet för riket (se figur 13).

Bemötande

Frågan kring bemötande är fortsatt den där de svarande är som allra mest positiva. Andelen svarande som uppger att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt ligger 2022 på 97 procent i Gävle, vilket är något bättre än snittet i riket. Andelen är i princip oförändrad över tidsperioden 2016-2022 men svaren har i senaste mätningen förskjutits något från alltid till oftast (se figur 14).

Frågan om övergripande bemötande följs av ett antal mer detaljerade delfrågor om bemötande i olika situationer, till exempel om brukaren upplevt att personalen behandlat denne respektlöst genom ordval, tilltal eller gester eller om personalen varit hårdhänt i samband med toalettbesök eller dusch. På delfrågorna varierar andelen som svarat att de upplevt beteendet mellan en och åtta procent. 18 procent av brukarna svarar dock att de har upplevt minst en av de situationer som tas upp i delfrågorna.

Trygghet och förtroende

Såväl Gävle som riket i stort får relativt goda resultat på frågan som rör graden av trygghet i hemmet med stöd från hemtjänsten. 85 procent av svaranden i Gävle uppger att det känns mycket tryggt eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten, 2020 var andelen 88 procent. Motsvarande andel för riket är 84 procent. Tre procent upplever att det är ganska eller mycket otryggt (se figur 15).

Andelen brukare som känner förtroende för alla eller flertalet i personalen har minskat från 92 procent till 88 procent mellan 2020 och 2022. Andelen som känner förtroende för *alla* i personalen har minskat med 7 procent, från 50 till 43, medan andelen som känner förtroende för flertalet har ökat med 3 procent till 45 procent (se figur 16). Gävle ligger i nivå med resultaten i riket.

En mycket stor andel av de svarande i såväl Gävle som i riket upplever att de då och då eller ofta besväras av ensamhet. Andelen har ökat både i riket och Gävle jämfört med föregående mätning och ligger 2022 på 55 procent (figur

17). I 2022 års mätning fanns även en extrafråga om i vilken utsträckning den enskilde under coronapandemin har besvärats av ensamhet jämfört med tidigare. 29 procent svarade att de har besvärats mer än innan pandemin.

Hälften av de svarande i Gävle och i riket anger att de upplever lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest (figur 18). 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.

10 procent av männen och 13 procent av kvinnorna uppger att de avstått från vissa eller alla insatser på grund av coronapandemin.

Tillgänglighet

Resultatet för Gävle har varit sämre än snittet för riket vid samtliga undersökningstillfällen avseende frågan hur lätt eller svårt det är att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov (se figur 19). Resultatet förbättrades mellan 2017 och 2020, från att 18 procent av de svarande angav att det var ganska eller mycket svårt att få kontakt med hemtjänstpersonalen till 10 procent. 2022 ökade andelen till 13 procent.

Resultat vård- och omsorgsboende

Övergripande resultat vård- och omsorgsboende

Resultatet för i princip samtliga frågor som har ställts till kunderna på vård- och omsorgsboenden har försämrats sedan 2020. Troligtvis beror detta, åtminstone delvis, på att verksamheten inte har kunnat utföras på samma sätt som den brukar under en lång period. Även de sammanlagda resultaten för riket är försämrade sedan mätningen 2020.

Andelen som svarat att de sammantaget är mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende har legat relativt konstant i Gävle. I årets mätning har andelen dock minskat från 83 till 76 procent jämfört med föregående mätning och ligger nu en procentenhet lägre än rikssnittet.

I figur 21 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner fördelade efter andel svaranden som 2022 uppgett att de sammantaget var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. Spridningen mellan landets kommuner sträcker sig från 54 procent som uppger att man är mycket nöjd eller ganska nöjd (Lomma) till 95 procent (Vadstena). Gävle återfinns i mellanskiktet av de deltagande kommunerna. 2019 låg Gävle på 83 procent och befann sig bland de 25 procent av kommunerna med bäst resultat.

Det är fortsatt en betydande variation mellan de olika vård- och omsorgsboendena i Gävle med avseende på den övergripande nöjdheten (se figur 22). Bäst resultat fick Sjötte tvärgatan 26 som drivs av Vardaga där 95 procent av de svarande uppgav att de sammantaget var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. Det är en ökning med fyra procentenheter sen föregående mätning. Störst förbättring av resultatet har Vinddraget 14 som drivs av Förenade Care, de har ökat den övergripande nöjdheten med 27 procentenheter från 57 till 84 procent. Även Gävle Strands vård- och omsorgsboende har ökat sitt resultat, med 16 procentenheter, sedan 2020. Övriga boenden har försämrade resultat jämfört med föregående mätning. Den största nedgången har skett på Stigslunds äldreboende, där har den övergripande nöjdheten sjunkit från 92 till 67 procent. Även Solberga och Solgårdsgatan har markant försämrade resultat, de har minskat med 23 respektive 21 procentenheter. Solgårdsgatan är det boende som fått lägst resultat i mätningen med 54 procent övergripande nöjdhet.

Klagomål och synpunkter

Kunskapen om vart man ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter är fortsatt låg i årets mätning så som den har varit i samtliga mätningar. Endast 46 procent svarar ja på frågan om de vet vart de ska vända sig. Ytterligare 30 procent vet vart de ska vända sig i vissa frågor men inte i andra. Andelen har minskat sedan 2020 då det var 53 procent som svarade ja på frågan (se figur 23). Gävle ligger dock något bättre än snittet för riket som ligger på 43 procent.

Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i brukarundersökningen, 23 procent, uppger att de sällan eller aldrig kan påverka vilka tider de exempelvis får duscha eller gå och lägga sig för natten (se figur 24). Gävle ligger i årets

mätning något bättre till än rikssnittet, dock har det skett en minskning av andelen som svarat alltid eller oftast jämfört med föregående år. Andelen som har svarat att de alltid kan påverka tiden har förbättrats med 1 procentenhet jämfört med föregående år men andelen som svarat att de oftast kan påverka har minskat med tio procentenheter.

73 procent av de svarande anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, en minskning med 7 procentenheter från föregående mätning. Andelen som svarar att personalen *alltid* tar hänsyn till de egna önskemålen har dock ökat med 3 procentenheter (se figur 25).

Boendemiljö

En majoritet av de svarande trivs helt eller delvis 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. 94 procent trivs helt eller delvis med rummet och 87 procent med de gemensamma ytorna (se figur 26 och 27). De flesta, 93 procent, svarar också ja eller delvis på frågan om det är trivsamt utomhus runt vård- och omsorgsboendet (se figur 29).

Drygt en av tio av de svarande har inte fått plats på det vård- och omsorgsboende de önskade. Andelen har varit i princip densamma i de senaste mätningarna och det ser likadant ut för riket.

Mat och måltidsmiljö

Andelen av de svarande som uppger att maten på vård- och omsorgsboendet smakar mycket bra eller ganska bra har minskat i de två senaste brukarundersökningarna. 2022 var det 67 procent som svarande att maten smakar mycket eller ganska bra medan 12 procent svarade att den smakar mycket eller ganska dåligt. Svarsmönstren är ungefär desamma, såväl över tid som när man jämför Gävle med riket (se figur 30).

Tittar man på hur kunderna upplever själva måltidssituationen så har 65 procent svarat att de tycker att måltiderna alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen. Dock uppger 22 procent att måltiderna endast ibland är en trevlig stund och 13 procent uppger att det sällan eller aldrig är en trevlig stund, detta

är en försämring från föregående år. Svarsmönstren är likartade över tid och i jämförelse mellan riket och Gävle (se figur 31).

Hjälpens utförande

Andelen brukare som svarat att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter har sjunkit från 77 procent till 64 procent (se figur 32). I riket har andelen fallit från 75 procent till 69 procent. Andelen som svarat ”Ja, alltid” ligger för Gävles del lägre i årets mätning jämfört med alla tidigare mätningar bortsett från 2013.

Även för frågan om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar är resultatet sämre än vad det varit i tidigare mätningar. 43 procent av brukarna har svarat att personalen alltid eller oftast meddelar förändringar i förväg, 2020 var andelen 50 procent (se figur 33).

Bemötande

En majoritet av brukarna, 89 procent, svarade att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (se figur 34). Svarsmönstren har varit liknande både sett över tid och om Gävle jämförs med rikssnittet. Andelen har dock sjunkit från 94 procent sedan föregående mätning.

Den övergripande frågan följs av flera mer detaljerade delfrågor om bemötande i olika situationer, till exempel om brukaren upplevt att personalen behandlat denne respektlöst genom ordval, tilltal eller gester eller om personalen varit hårdhänt i samband med toalettbesök eller dusch. På delfrågorna varierar andelen som svarat att de upplevt beteendet mellan två och tio procent. Var tredje brukare svarar dock att de upplevt minst en av de situationer som tas upp i delfrågorna.

Trygghet och förtroende

Såväl Gävle som riket i stort får relativt goda resultat på frågan som rör graden av trygghet vid vård- och omsorgsboendet. 2022 har dock andelen som svarat att det känns mycket eller ganska tryggt att bo på vård- och omsorgsboendet sjunkit från 90 till 86 procent. Andelen är densamma för riket.

Förtroendet som den enskilde känner för personalen har sjunkit från att 84 procent av de svarande anger att man har förtroende för alla eller för flertalet i personalen till 79 procent (se figur 36). Andelen svarande i Gävle som uppger

att man enbart har förtroende för några i personalen har stigit från 15 till 21 procent.

En stor andel, 70 procent, av de svarande i vård- och omsorgsboende, i såväl Gävle som i riket, uppger att man då och då eller ofta besväras av ensamhet, vilket är en ökning med fyra procentenheter i Gävle jämfört med 2020 (se figur 37). I undersökningen 2022 fanns även en tilläggsfråga om i vilken utsträckning man besvärats av ensamhet under pandemin jämfört med tidigare. 41 procent av de svarande uppger att man besvärats mer än tidigare.

Andelen som svarar att de upplever lätta eller svåra besvär av ängslan, oro eller ångest var 62 procent i Gävle, vilket är en minskning med 3 procent sedan föregående mätning. Andelen som upplever svåra besvär har dock ökat från nio till 14 procent (se figur 38).

Det finns könsskillnader i svaren då kvinnor i betydligt högre utsträckning än män svarar att man upplever besvär av ängslan, oro eller ångest.

Könsskillnaderna kring besvär av ensamhet är lägre och har även minskat sedan 2020.

Tillgänglighet

76 procent av de svarande i undersökningen anser att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen vid behov (se figur 39). Andelen har minskat från 84 procent vid mätningen 2020. Åtta procent anser att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med personalen jämfört med fem procent 2020.

Frågor om möjligheterna att få träffa sjuksköterska respektive läkare vid behov har lägre resultat. 69 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov och 44 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en läkare vid behov. Hela 26 procent tycker att det är ganska eller mycket svårt att få träffa en läkare vid behov (se figur 40 och 41). Resultatet på båda frågorna har försämrats sedan föregående mätning men framför allt upplevs det svårare att få träffa en läkare.

Sociala aktiviteter och utevistelse

Andelen svarande som är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds vid vård- och omsorgsboendet har sjunkit rejält från 69 till 50 procent.



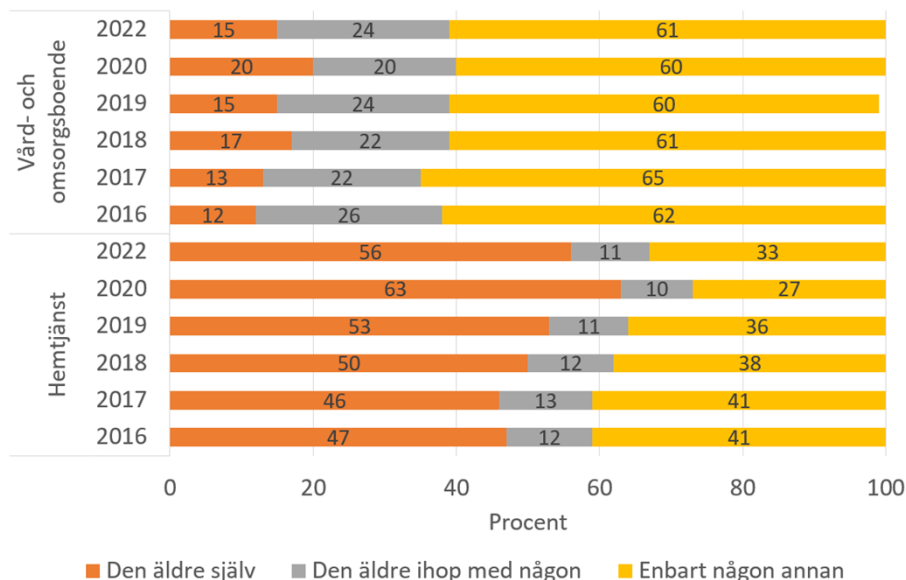
Gävle har tidigare haft något bättre resultat än riket som helhet men ligger några procentandelar lägre i mätningen 2022. Även resultatet för riket har sjunkit, från 61 till 54 procent.

Brukarna har svarat väldigt olika kring möjligheterna att komma utomhus. Hälften anser att möjligheterna är mycket eller ganska bra men 36 procent anser att möjligheterna är ganska eller mycket dåliga (se figur 43).

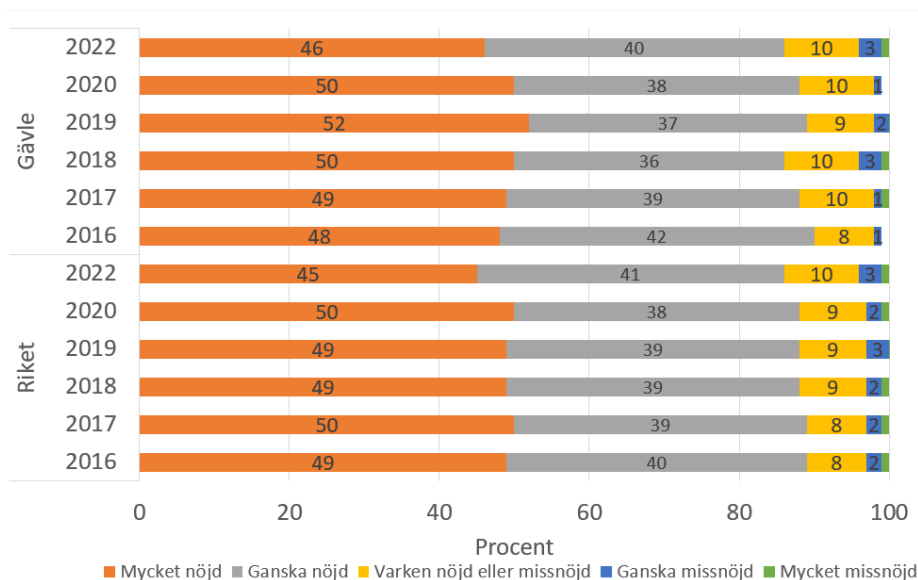
Fördelningen har varit liknande i flera år och motsvaras av svaren för hela riket men det har skett en försämring mellan åren 2020 och 2022.

Diagrambilaga – Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning

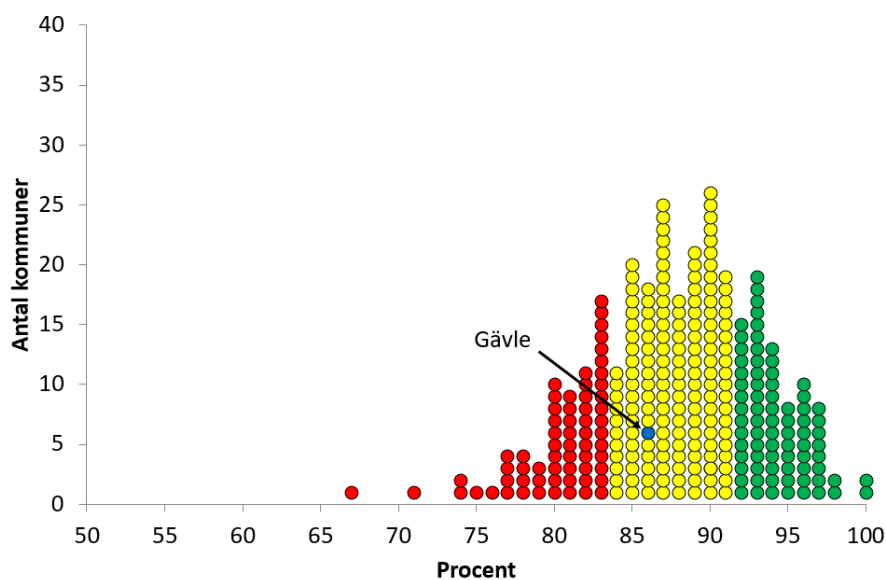
Hemtjänst



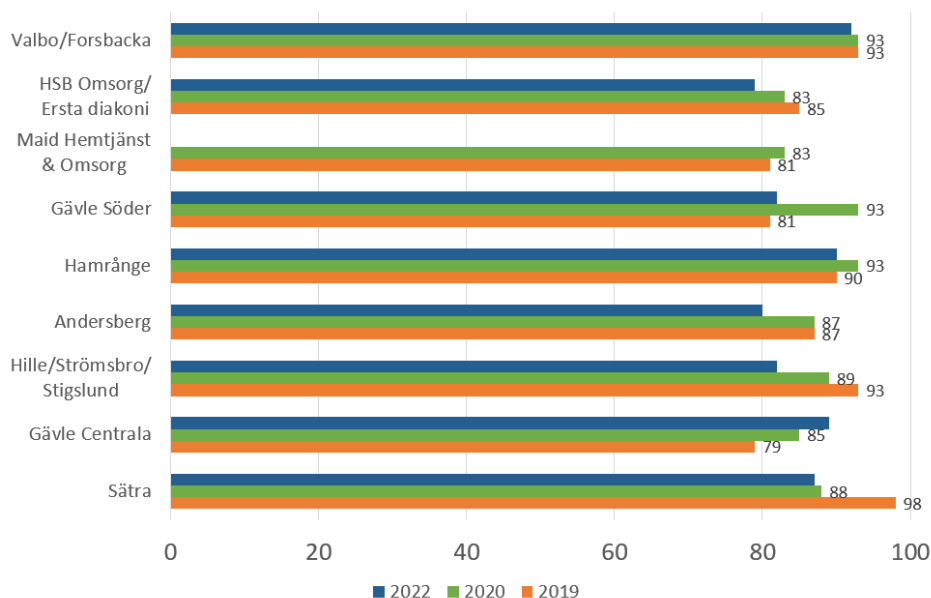
Figur 1. Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret? Gävle kommun. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.

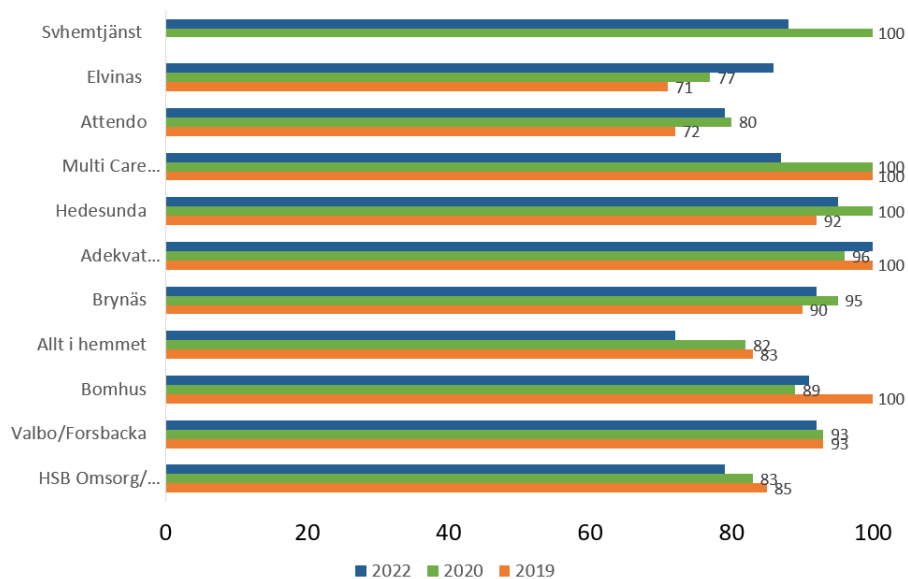


Figur 2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.

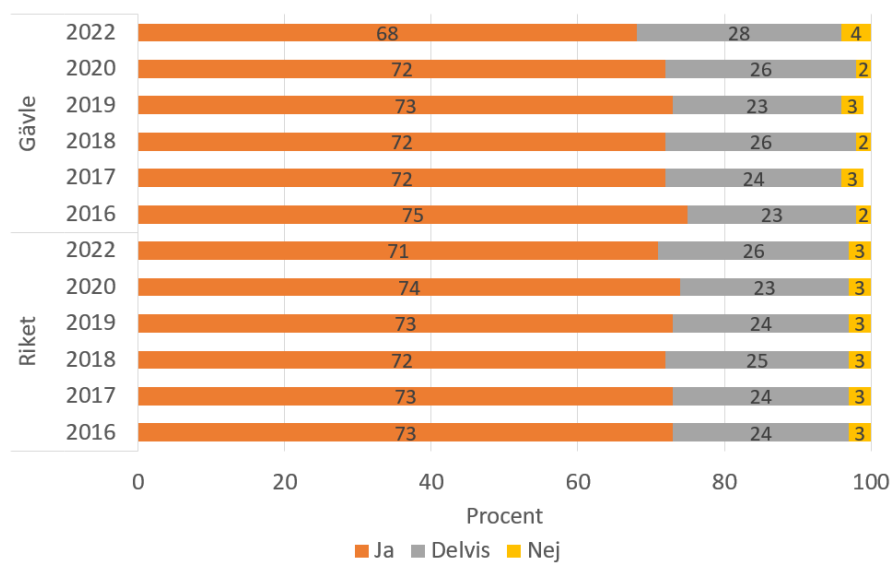


Figur 3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Antal kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2020.

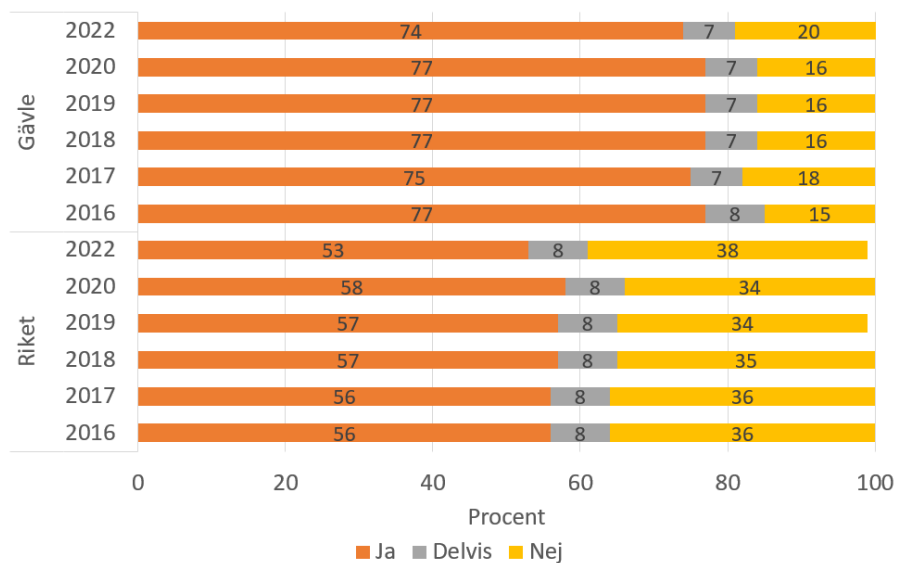




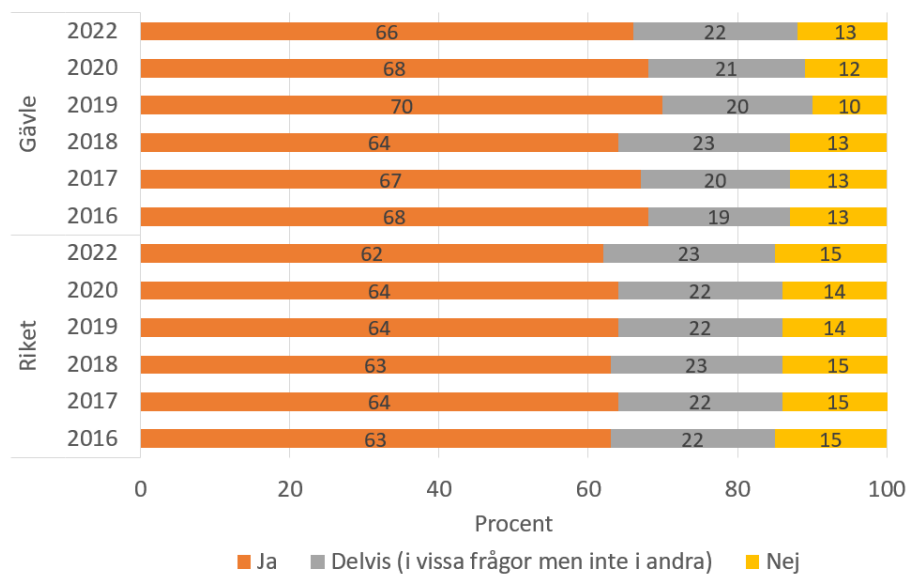
Figur 4. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Hemtjänstenheter i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller "ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



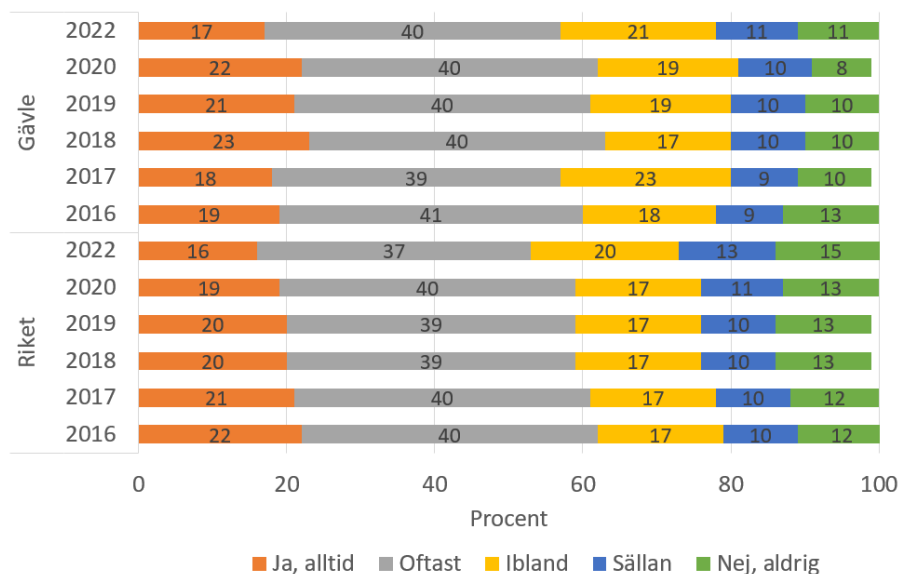
Figur 5. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



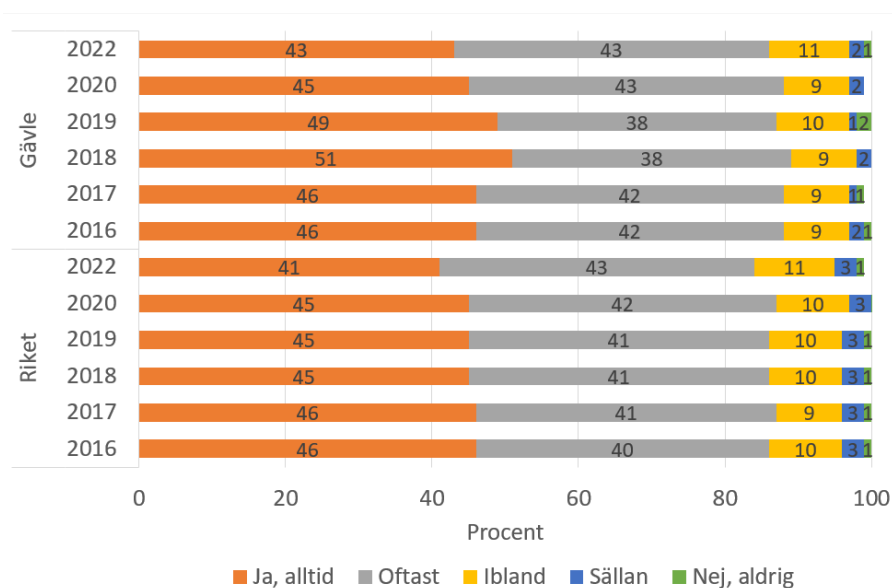
Figur 6. Fick du välja utförare av hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



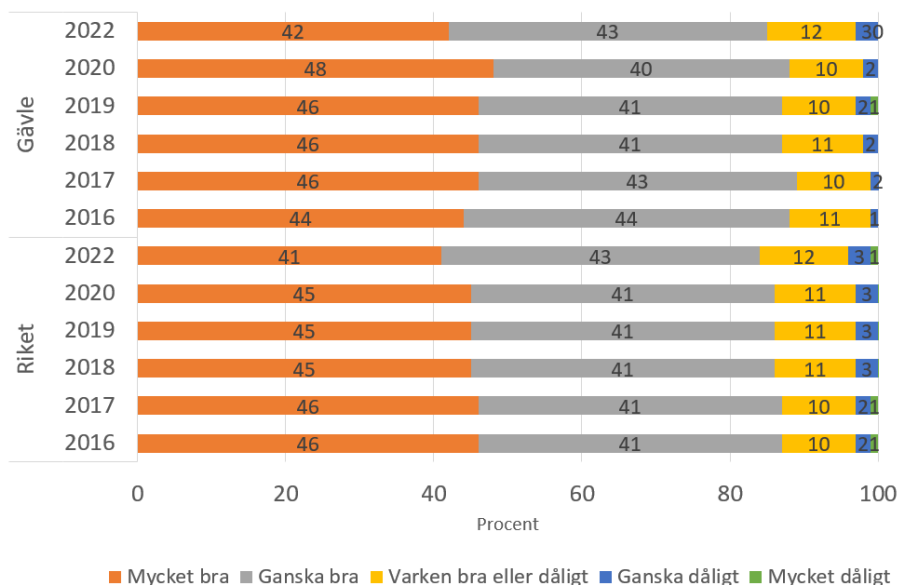
Figur 7. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



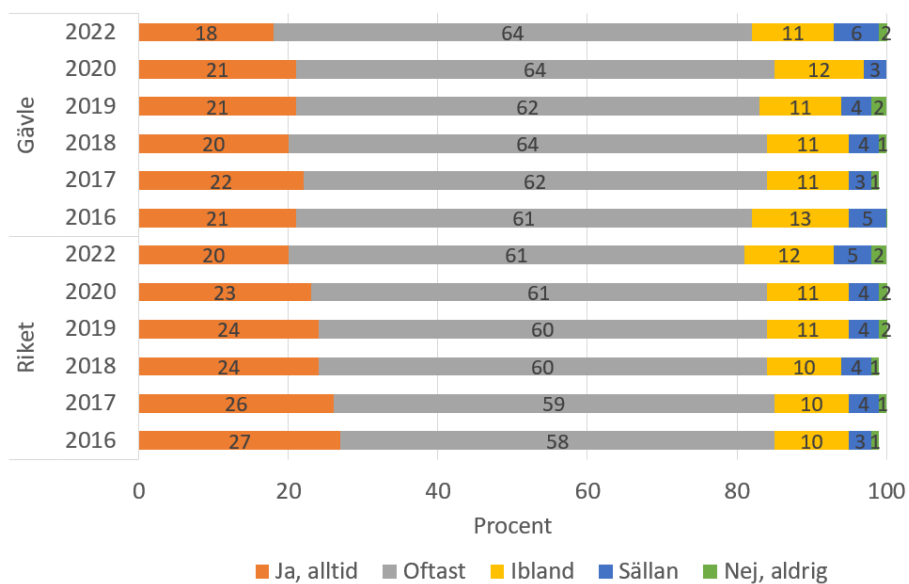
Figur 8. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



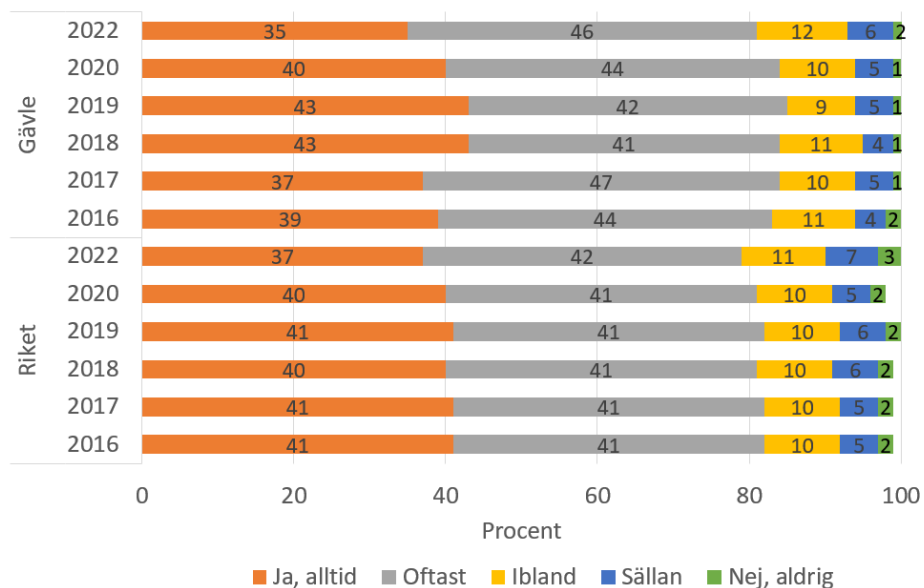
Figur 9. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



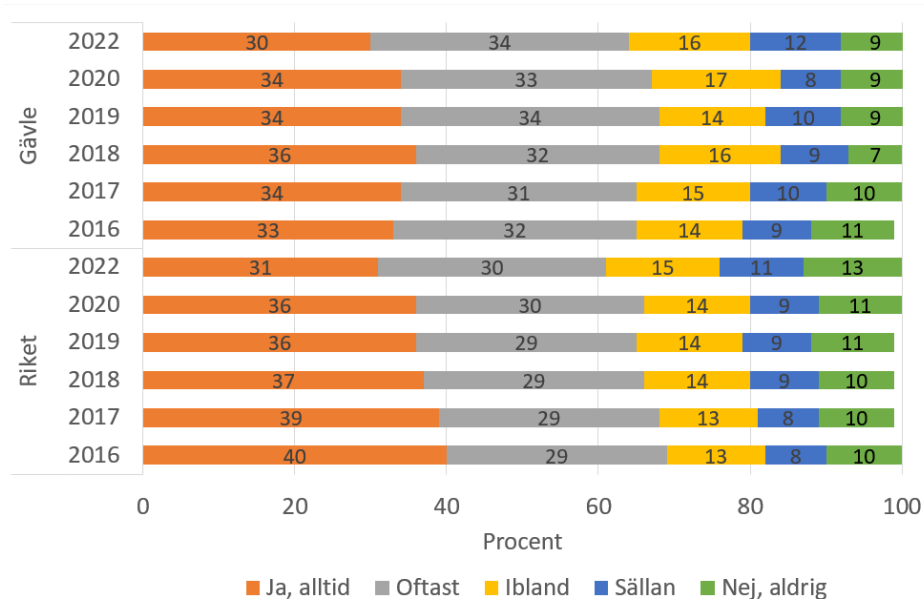
Figur 10. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



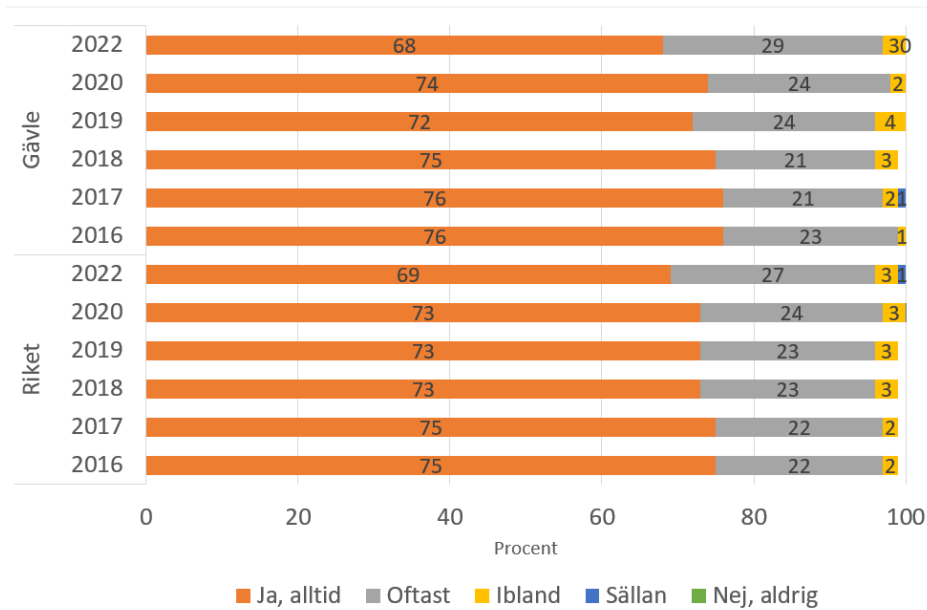
Figur 11. Brukar personalen komma på avtalad tid? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



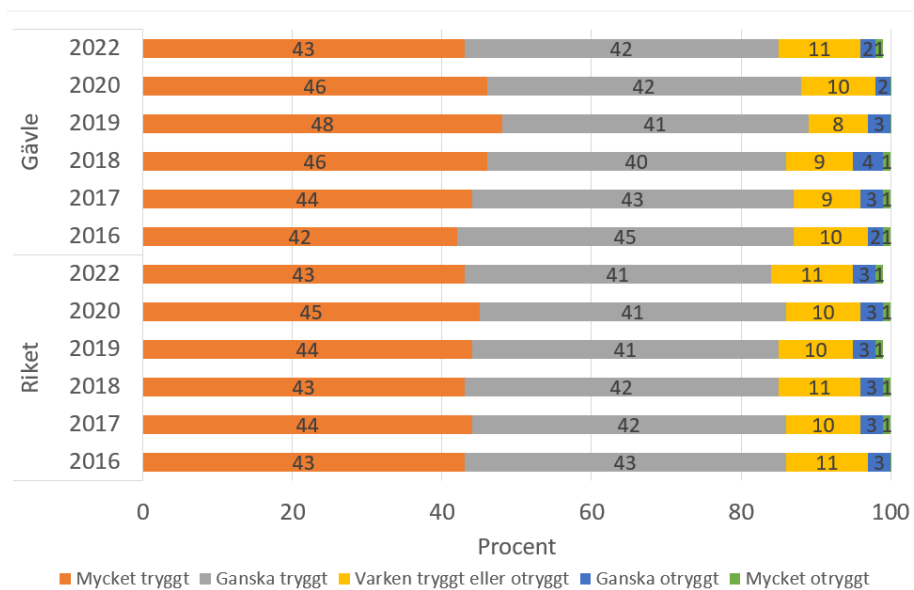
Figur 12. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



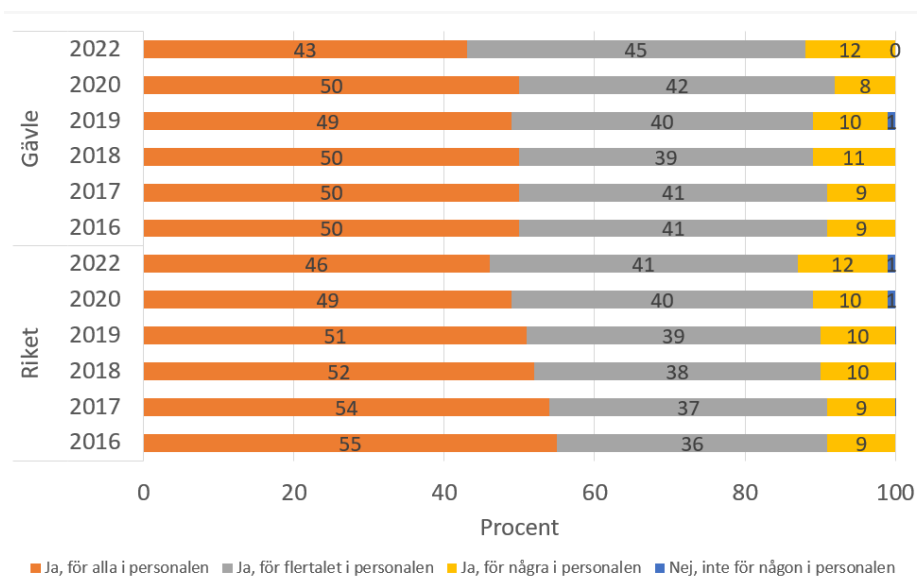
Figur 13. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



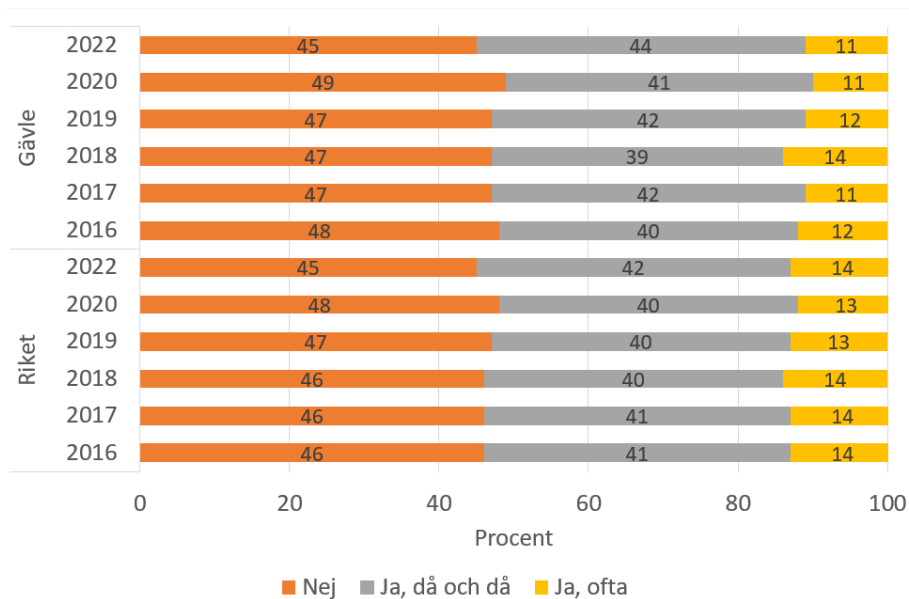
Figur 14. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



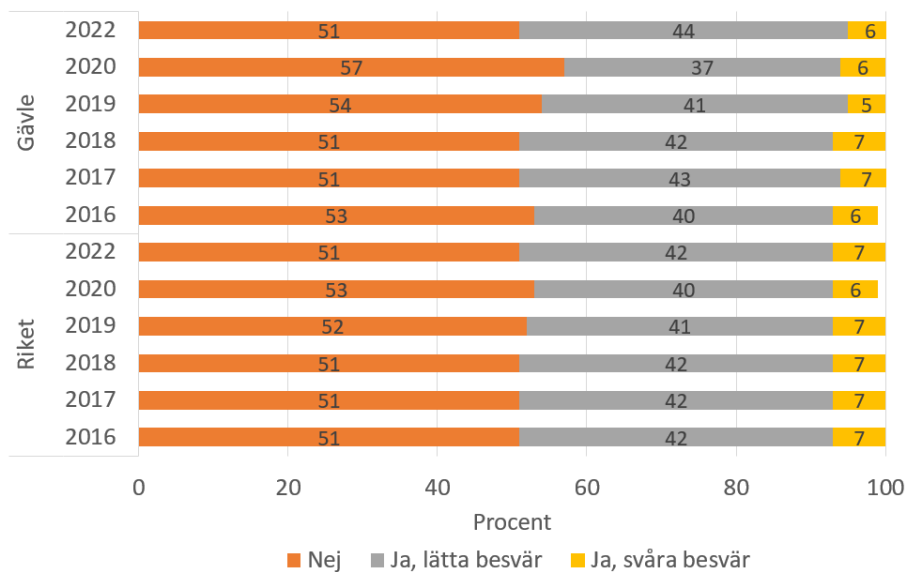
Figur 15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



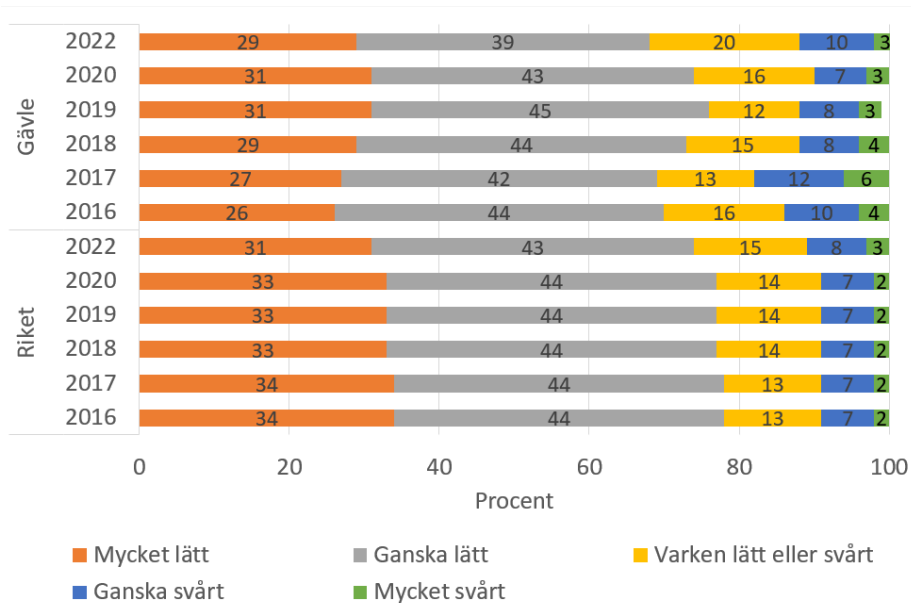
Figur 16. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Hemtjänst.
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



Figur 17. Händer det att du besväras av ensamhet? Respondenter med hemtjänst.
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.

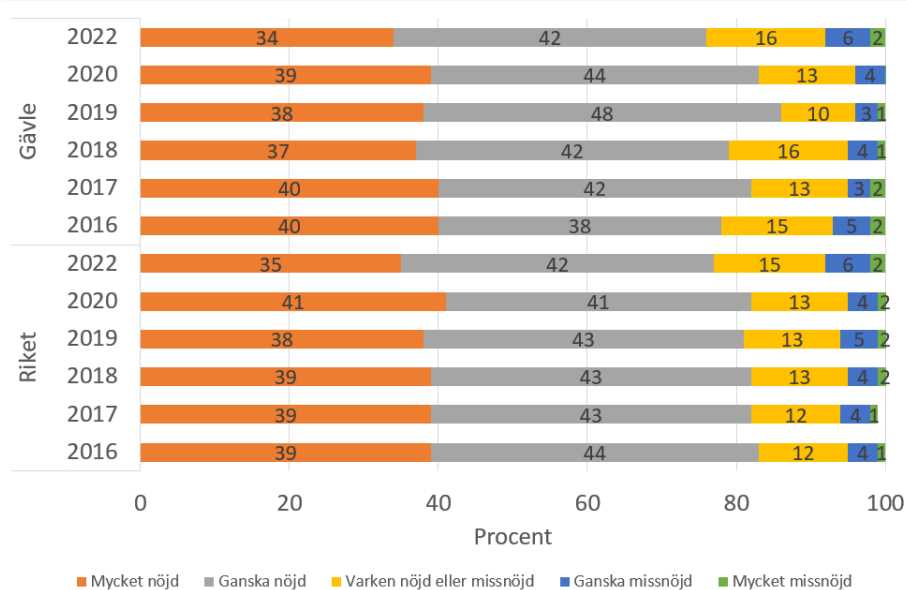


Figur 18. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Respondenter med hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.

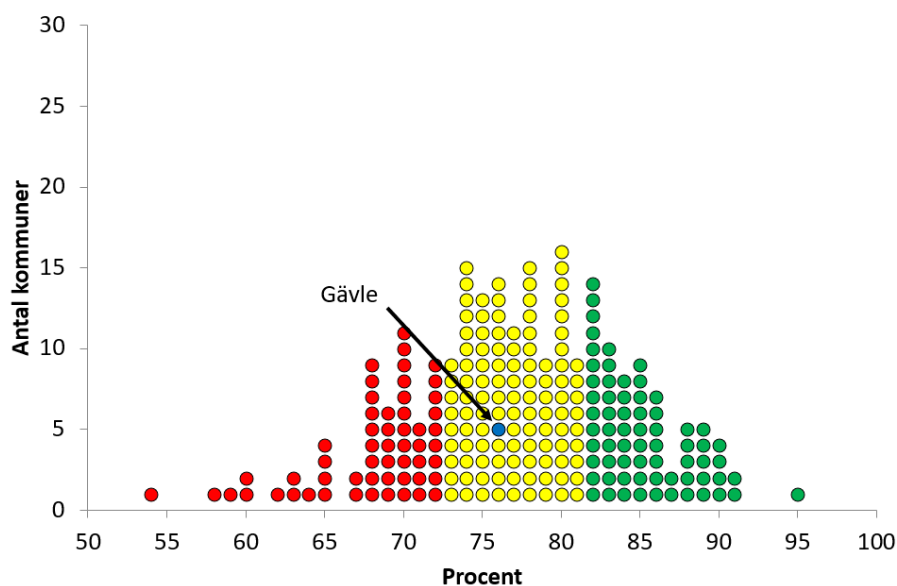


Figur 19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.

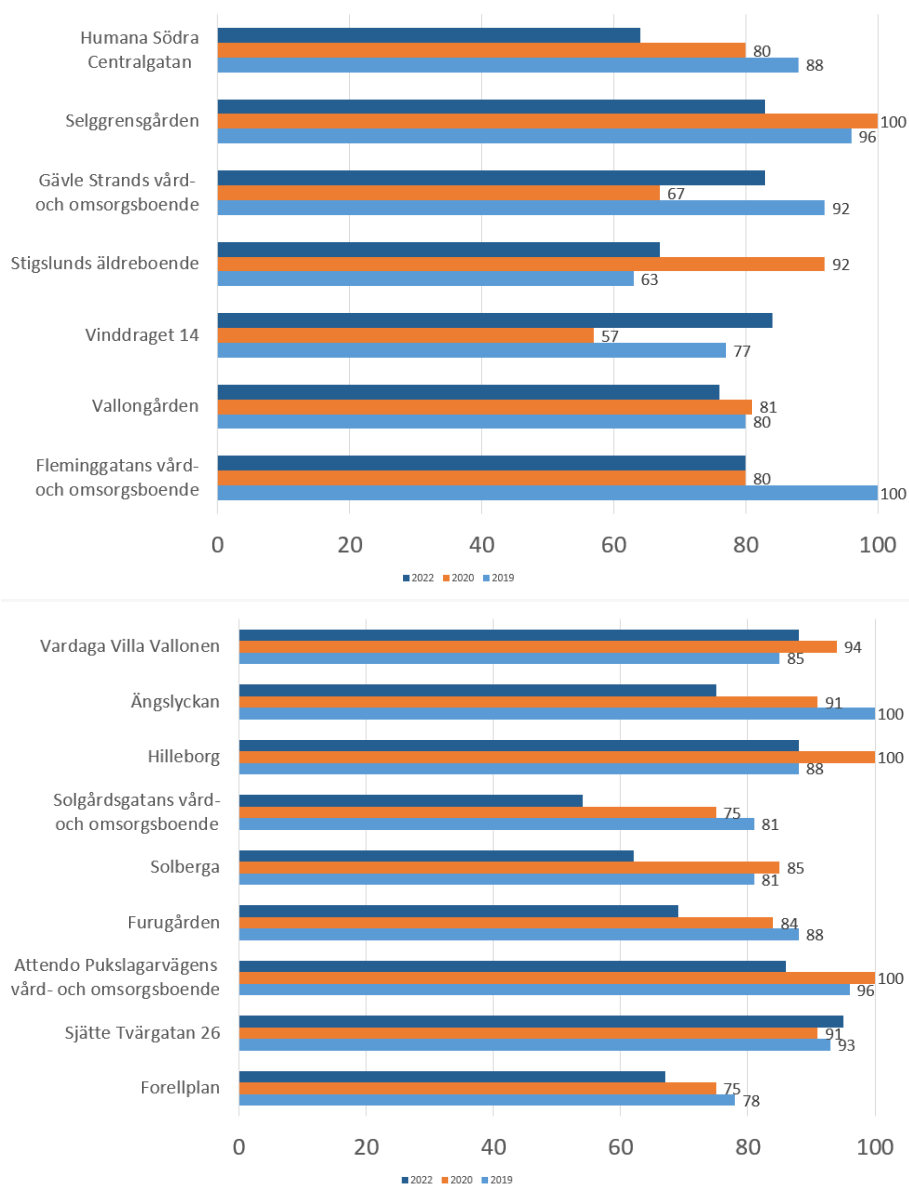
Vård- och omsorgsboende



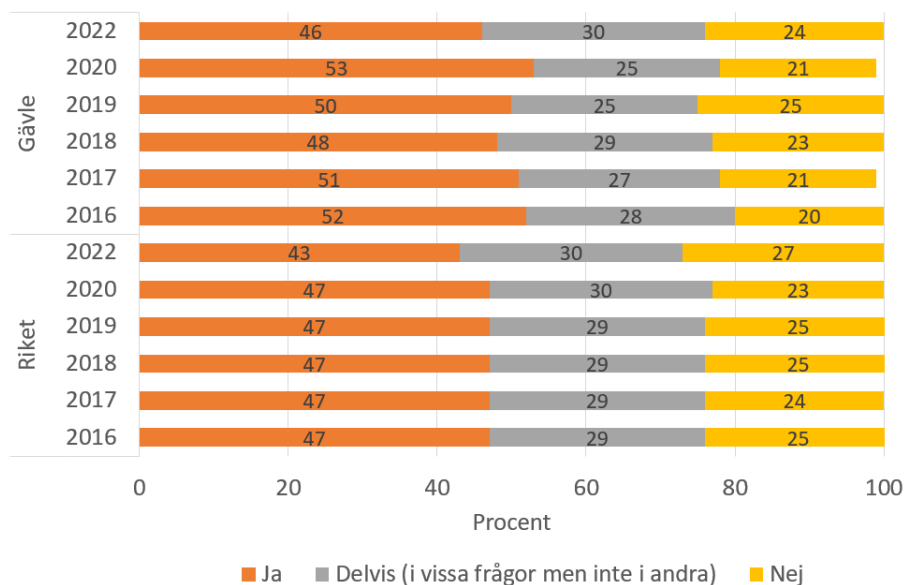
Figur 20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



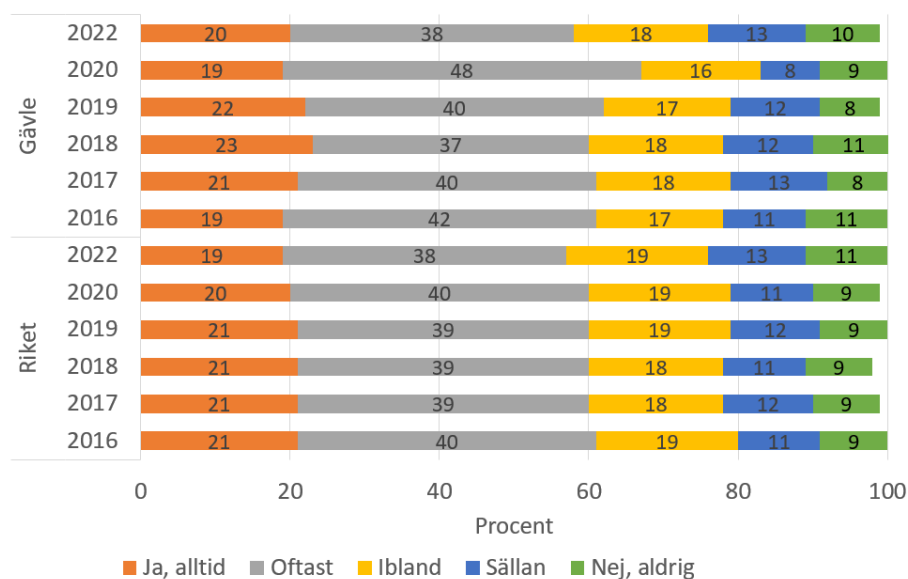
Figur 21. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2022.



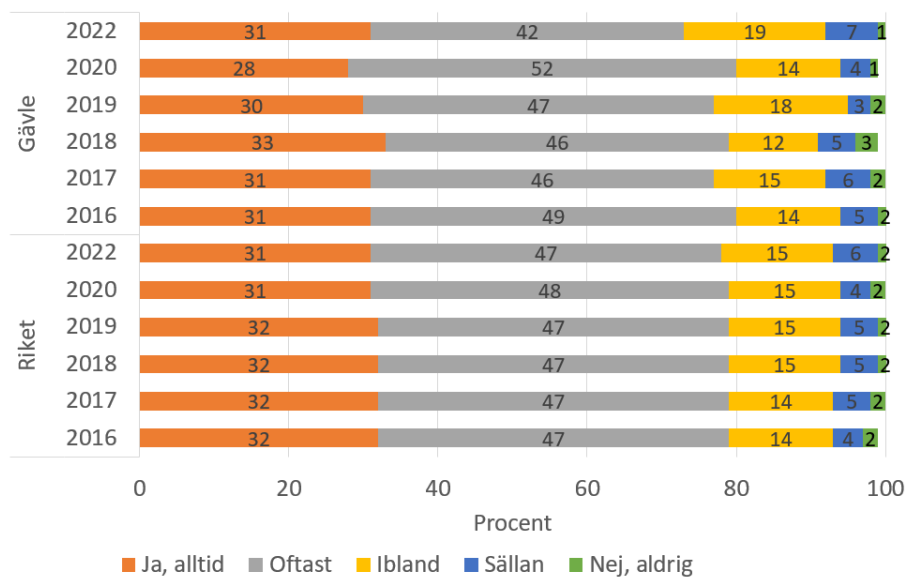
Figur 22. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Vård- och omsorgsboenden i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



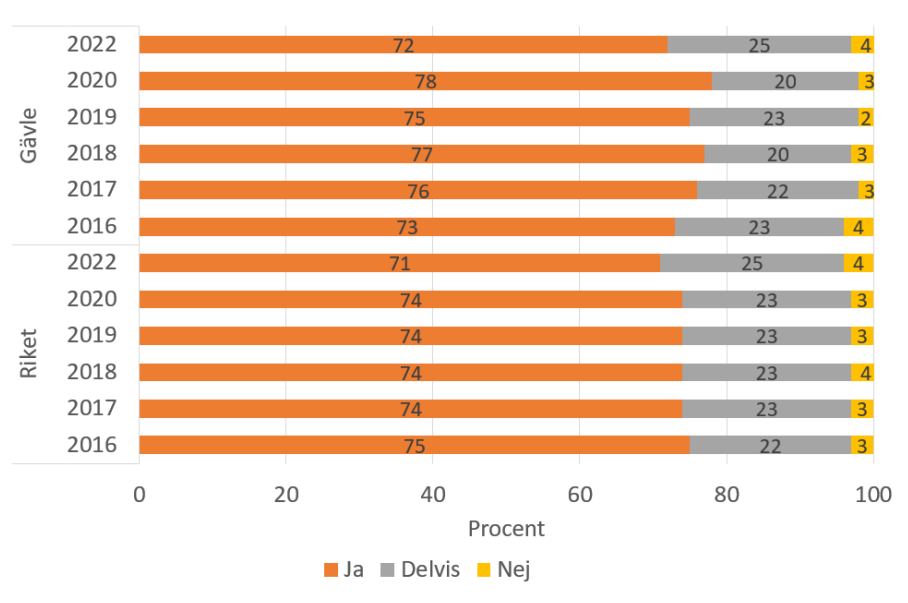
Figur 23. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på vård- och omsorgsboendet? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



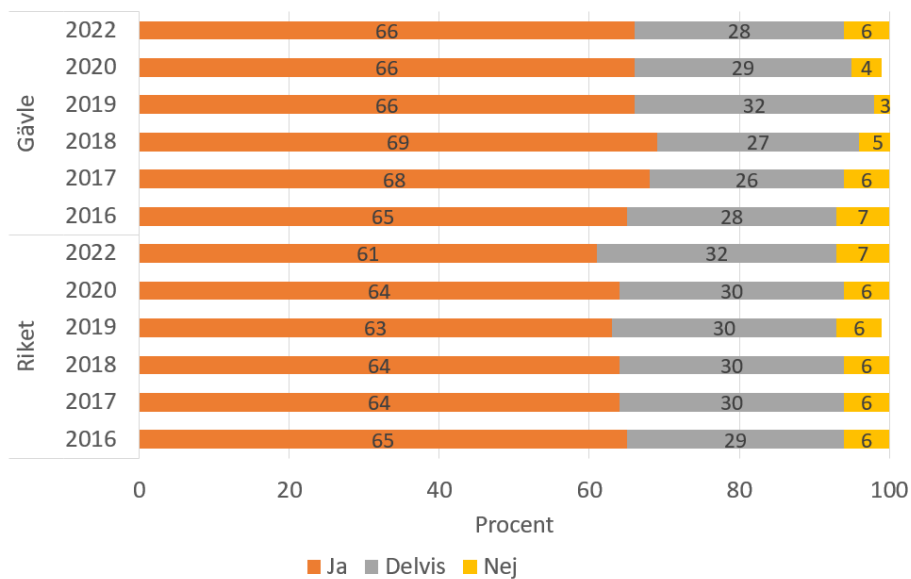
Figur 24. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



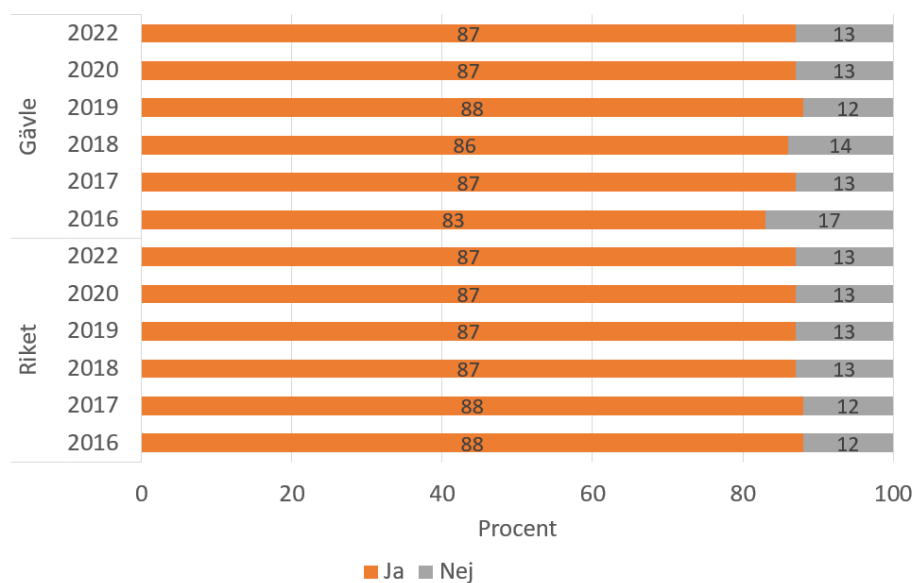
Figur 25. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



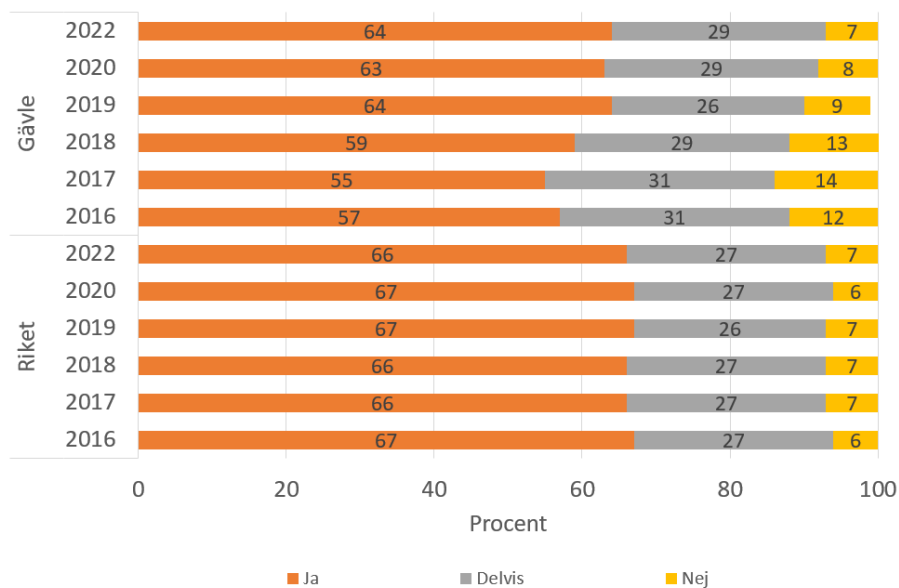
Figur 26. Trivs du med ditt rum eller lägenhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



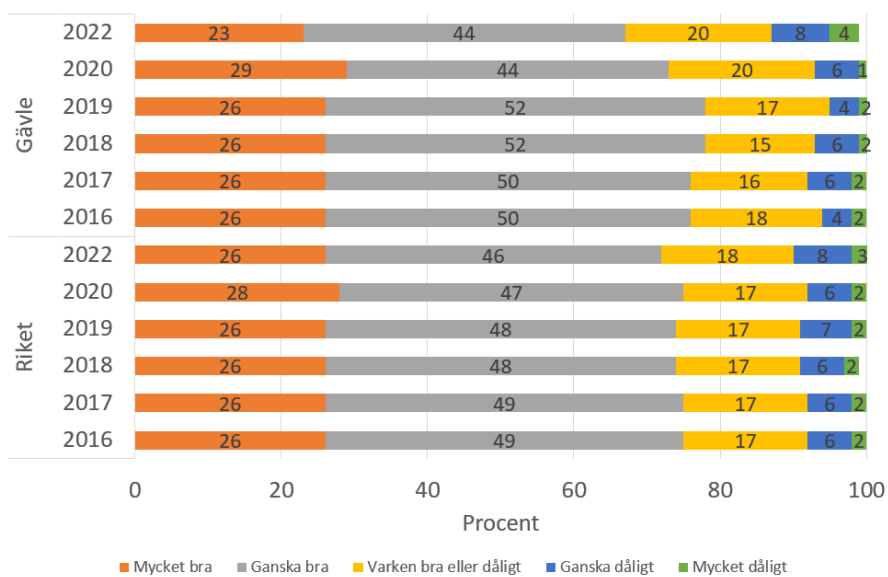
Figur 27. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? Vård- och omsorgsboende.
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



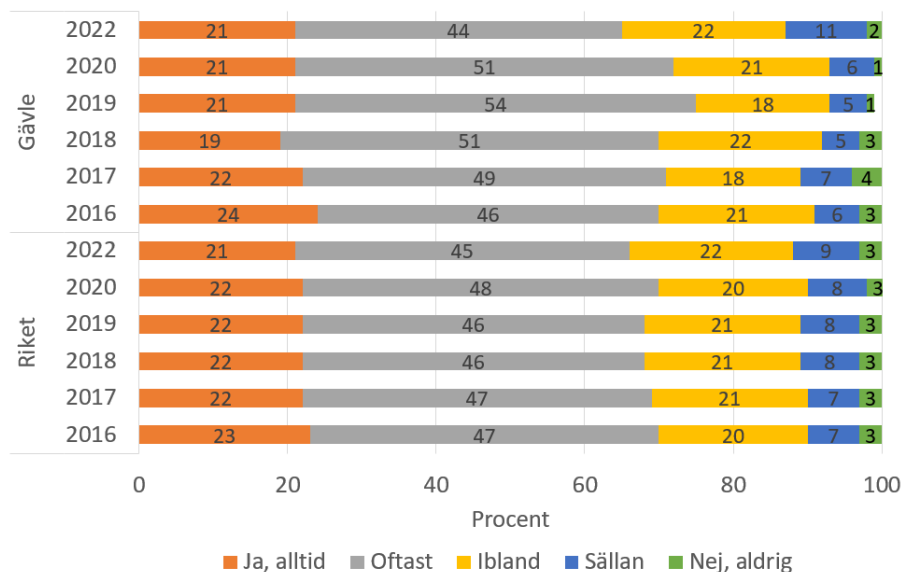
Figur 28. Fick du plats på det vård- och omsorgsboende du ville bo på? Källa:
Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



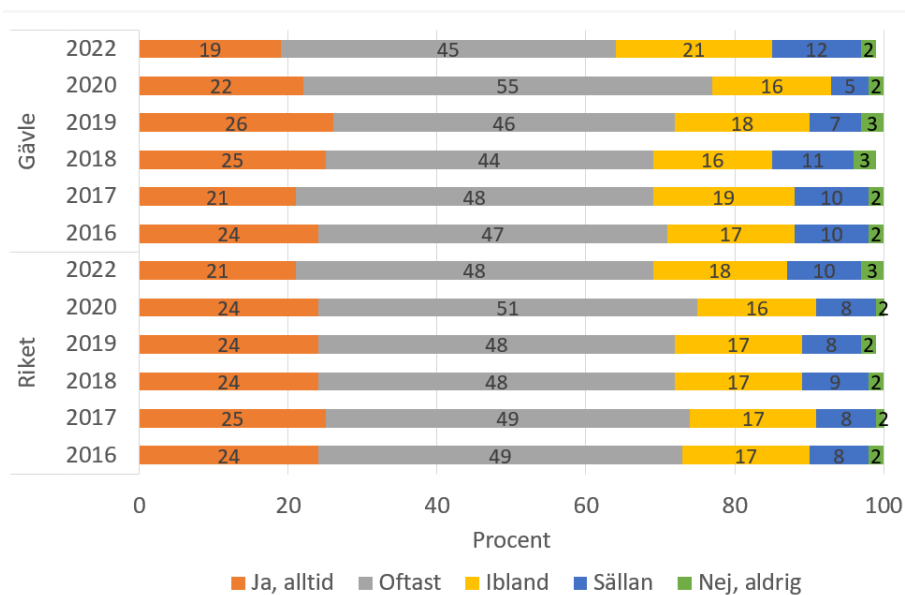
Figur 29. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



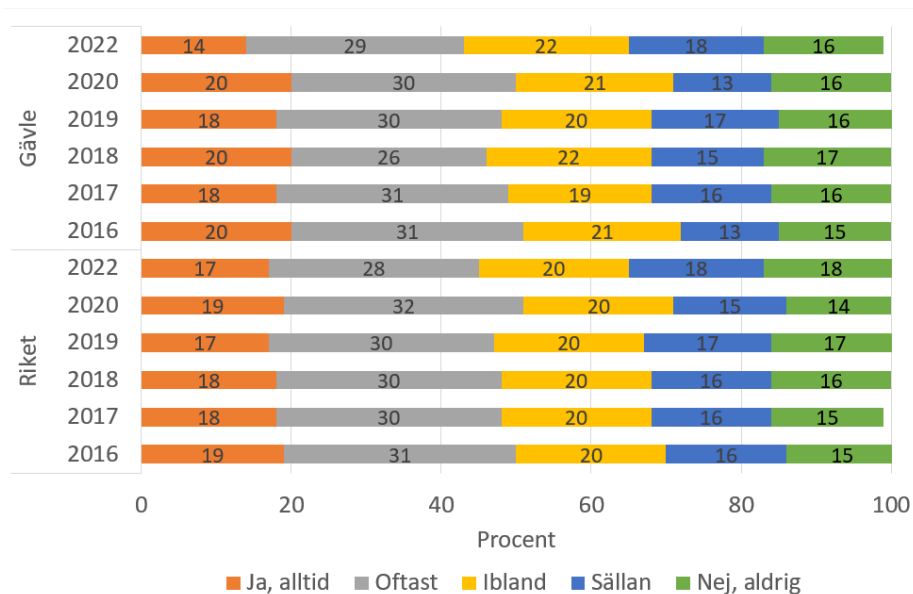
Figur 30. Hur brukar maten smaka? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



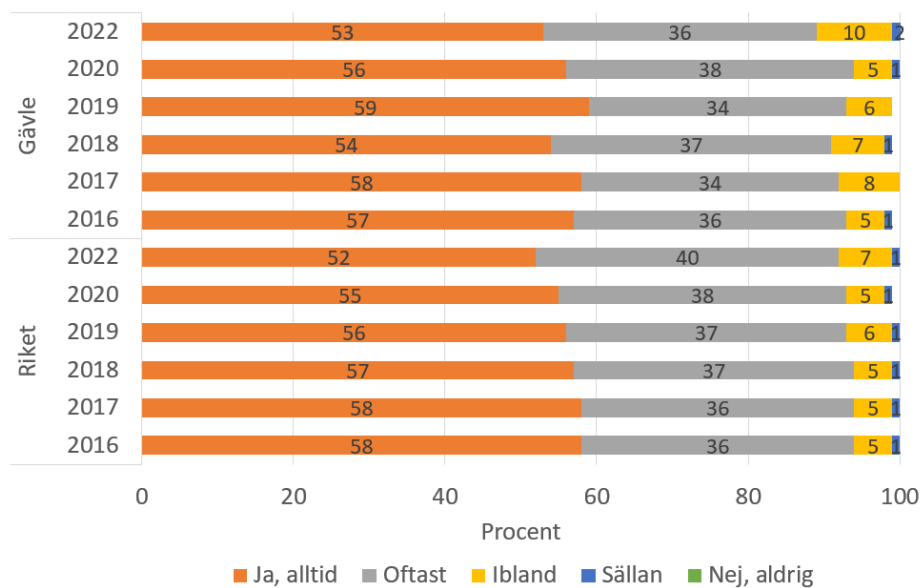
Figur 31. Upplever du att måltiderna på ditt vård- och omsorgsboende är en trevlig stund på dagen? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



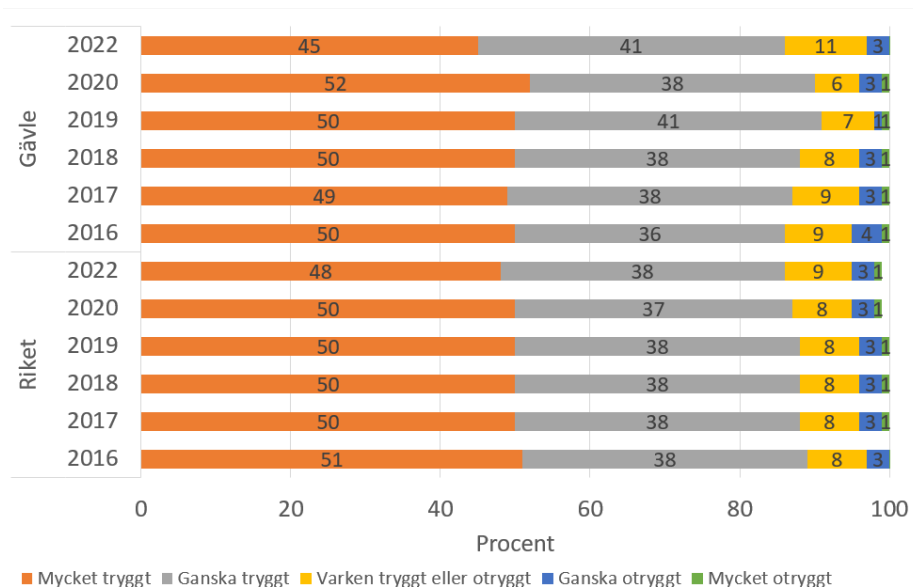
Figur 32. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



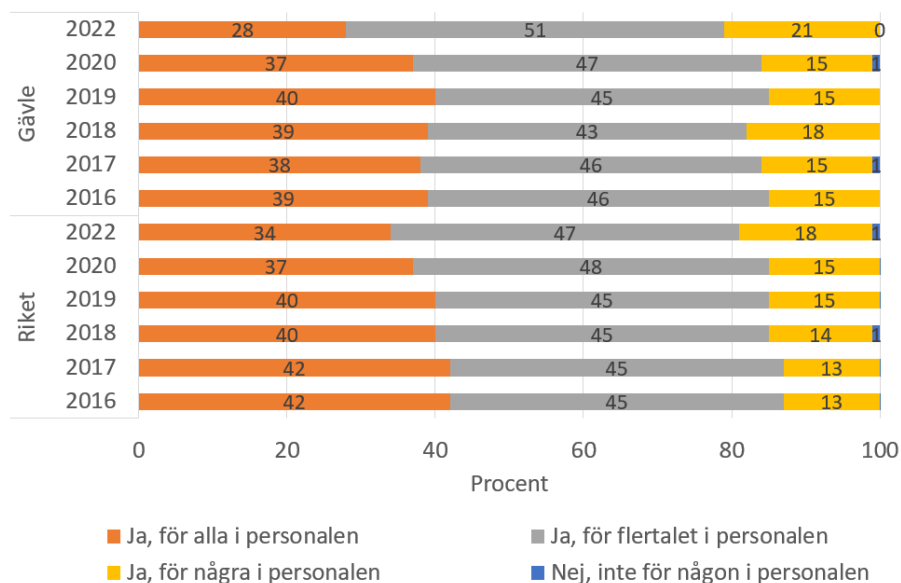
Figur 33. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



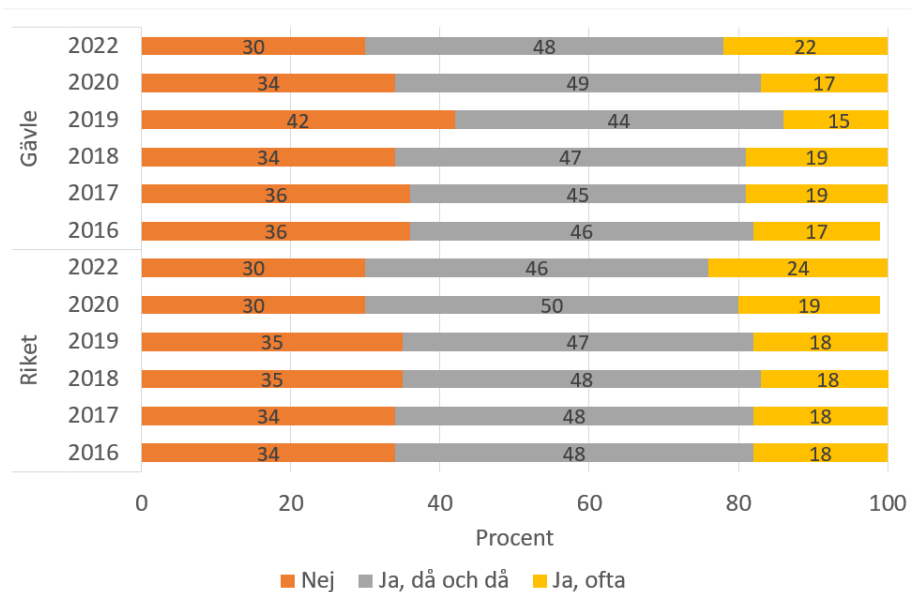
Figur 34. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



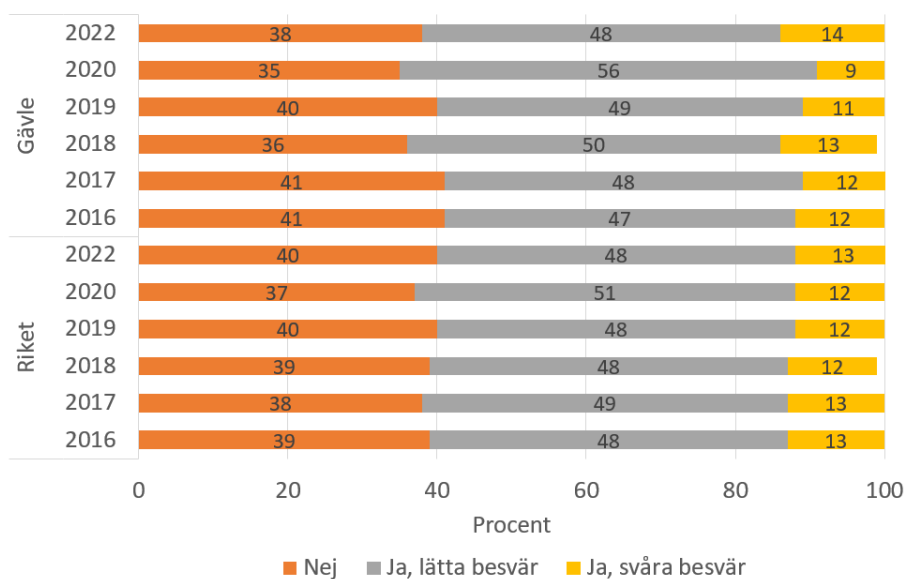
Figur 35. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt vård- och omsorgsboende?
 Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



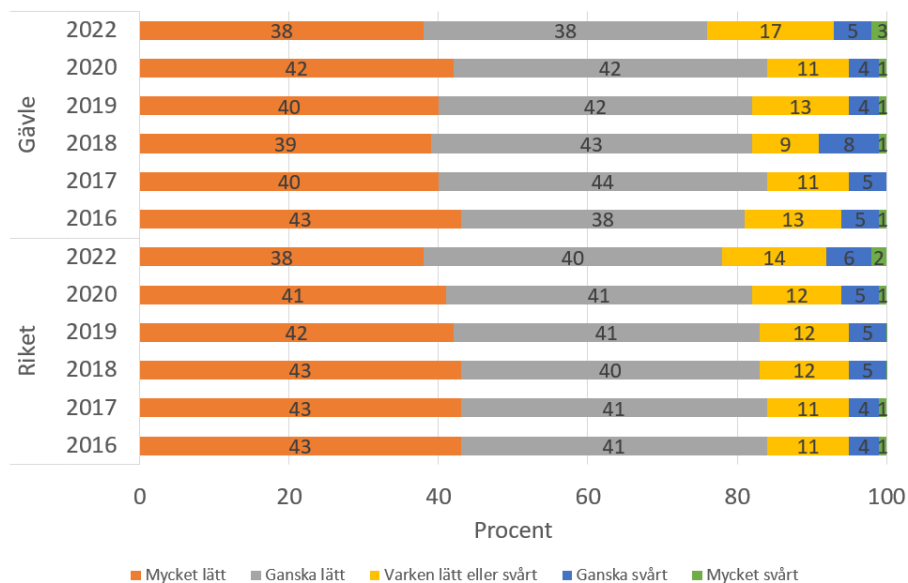
Figur 36. Känner du förtroende för personalen på ditt vård- och omsorgsboende?
 Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



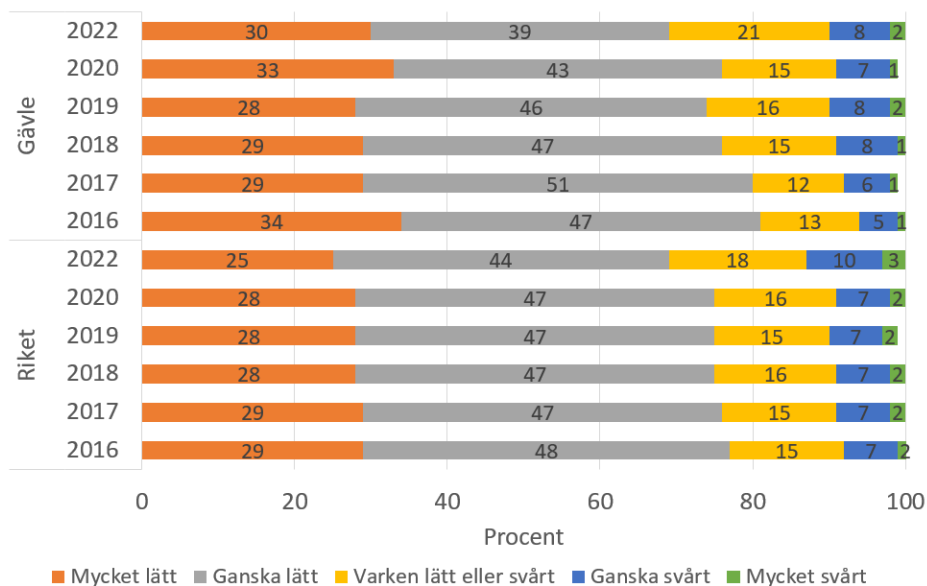
Figur 37. Händer det att du besväras av ensamhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



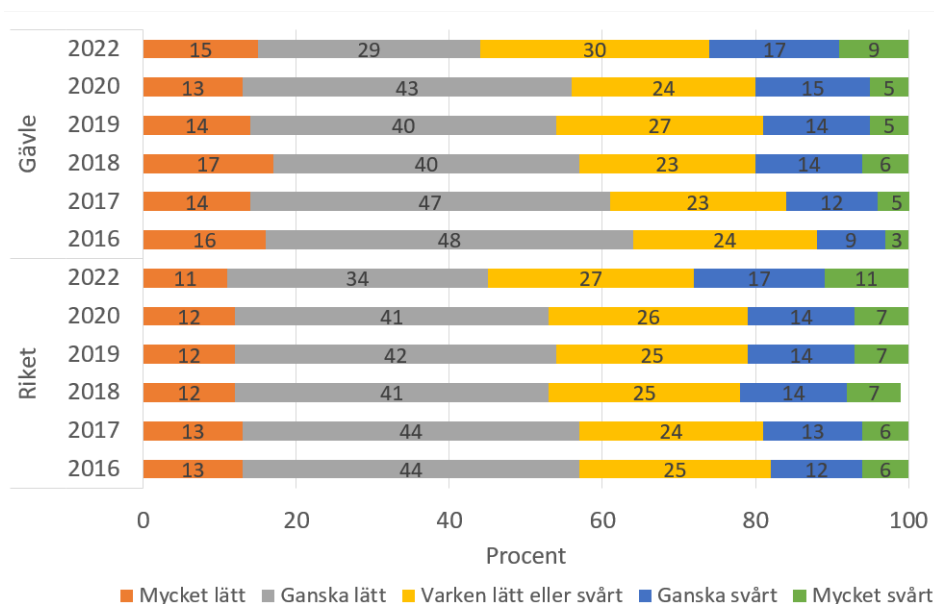
Figur 38. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



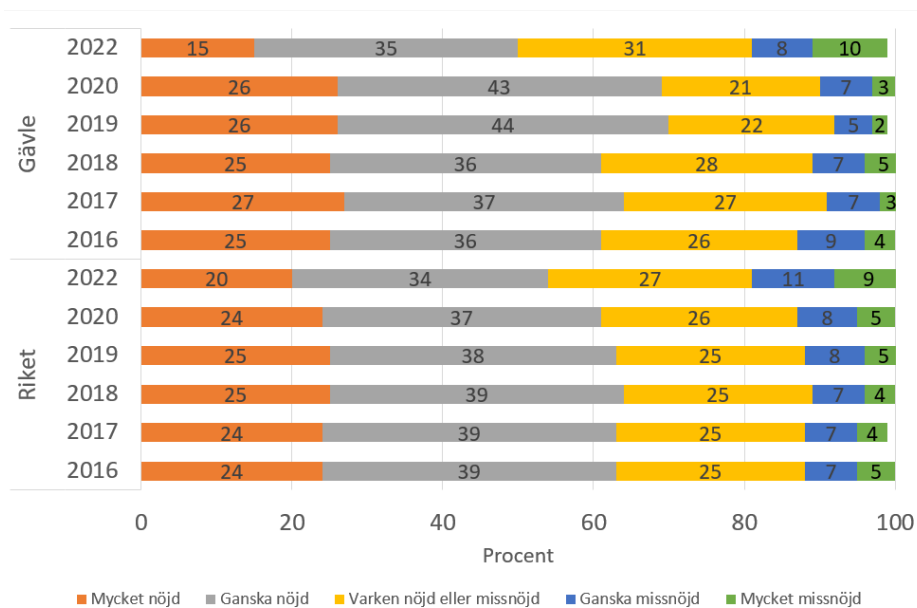
Figur 39. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



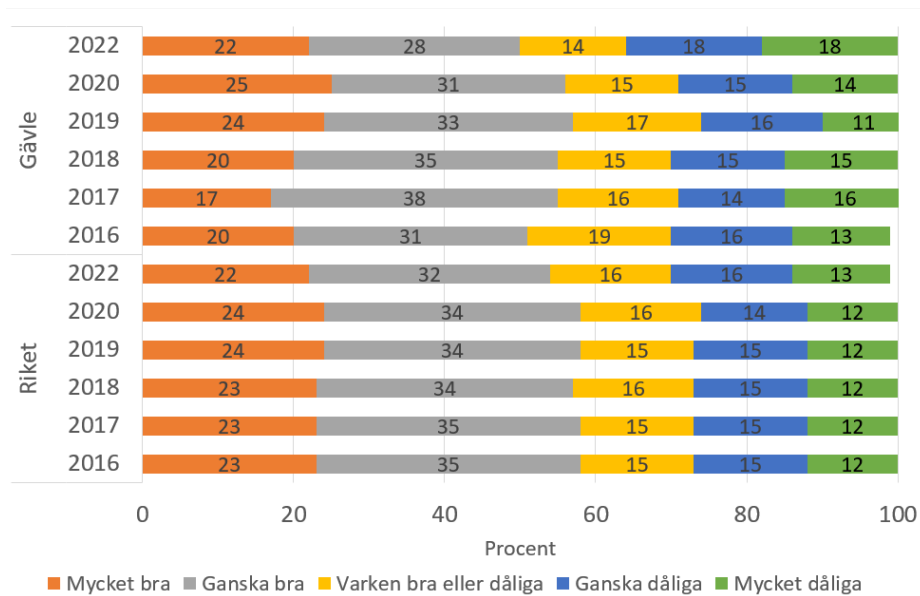
Figur 40. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



Figur 41. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



Figur 42. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.



Figur 43. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2015 - 2022.