



Tjänsteskrivelse

2023-11-07

Diarienummer: 23ON458

Handläggare:

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

Nämnd:

Omvårdnadsnämnd

Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2023

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.

Äldreomsorgen i sin helhet får relativt goda betyg och resultaten för flera delområden har förbättrats sedan föregående mätning. Det är dock en bit kvar till nivåerna som uppnåddes före Covid-19 pandemin. Resultaten för riket följer ungefär samma mönster som Gävle.

Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sin hemtjänst ligger i Gävle på 84 procent, en minskning med två procentenheter. Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sitt vård- och omsorgsboende ligger på 75 procent, en minskning med en procentenhet.

Bemötande är det område som får bäst betyg i undersökningen. 96 procent (97 procent 2022) 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 (89 procent 2022).

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.

Flertalet av frågorna i enkäterna, som handlar om kundernas/brukarnas uppfattningar om den vård och omsorg man erhåller, har varit desamma vid de åtta senaste mätillfällena (2015 – 2023, med undantag för 2021 då undersökningen ställdes in på grund av pandemin), varför jämförelser över tid är möjliga.

Socialstyrelsen skickade ut 2023 års enkäter under våren 2023. I riket som helhet besvarades 58 procent av enkäterna inom hemtjänsten och 45 procent inom vård- och omsorgsboende. Motsvarande siffror i Gävle var 59 respektive 43 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 55 procent av hemtjänstenkäterna i Gävle enbart av den äldre själv, 2022 var siffran 56 procent. Inom vård- och omsorgsboende var motsvarande andel endast 15 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 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

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

enskild andel till närmaste hela procent. Samtliga diagram finns i en bilaga i slutet av denna skrivelse.

Resultat hemtjänst

Övergripande resultat för hemtjänst

Kundernas övergripande upplevelse av hemtjänsten i Gävle har försämrats ytterligare sedan mätningen 2022, då samtliga frågor i enkäten fick sämre resultat än före Covid-19 pandemin. Andelen svaranden som uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet ligger på 84 procent efter att ha legat på 86 procent år 2022 och kring 88-90 procent de senaste åren innan pandemin (se figur H1). Medelvärdet för riket har höjts med två procent mellan 2022 och 2023.

I figur H2 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner fördelade efter andel (procent) svaranden som 2023 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 och Gävle hamnar därför bland de 25 procent av landets kommuner som har lägst resultat. Spridningen mellan kommunerna sträcker sig från att 61 procent av de svarande uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda (Burlöv) till att 100 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda (Lekeberg).

Nio av Gävles hemtjänstenheter har lika eller bättre resultat på övergripande nöjdhet än snittet för riket som är 86 procent (se figur H3). Sex hemtjänstenheter har ökat resultatet sedan förra mätningen, den största ökningen står Allt i hemmet för som har ökat från 72 till 97 procent med avseende på den övergripande nöjdheten. Attendo har ökat från 79 till 86 procent. Den största minskningen står Bomhus hemtjänst för, de hade 91 procent övergripande nöjdhet i 2022 års mätning, 2023 har enheten delats upp och nuvarande Bomhus hemtjänst har 71 procent övergripande nöjdhet och Bomhus/Brynäs har 76 procent.

Biståndsbeslutet

De allra flesta svarande anser att biståndsbeslutet de fått är anpassat efter de behov man upplever sig ha. 70 procent har svarat ja på frågan och 26 procent har svarat delvis (se figur H4). 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 har sjunkit från 74 till 73 procent mellan 2022 och 2023 (se figur H5). Före pandemin, 2018–2020, låg andelen på 77 procent.

Klagomål och synpunkter

Det är en något högre andel av brukarna som vet vart de ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter i Gävle jämfört med riket som helhet. Dock är det fortfarande en dryg tredjedel av de svarande som känner osäkerhet kring vart de vänder sig (se figur H6).

Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i brukarundersökningen uppgav att de sällan eller aldrig kan påverka vilka tider hemtjänstpersonalen kommer, varken i Gävle (26 procent) eller riket som helhet (28 procent). I Gävle har andelen dessutom ökat från 22 procent i föregående mätning. Gävle ligger fortsatt bättre till än rikssnittet som ligger kvar på samma nivå som 2022. (se figur H7).

De allra flesta, 84 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 41 procent 2023 (se figur H8).

Hjälpens utförande

81 procent av de svarande anser att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra. Andelen som svarat mycket bra har ökat med en procent sedan 2022 och andelen som svarat ganska bra har minskat med fem procent (se figur H9).

Andelen som svarat att personalen alltid kommer på utsatt tid är lägre i Gävle än i riket i stort vid samtliga mättillfällen, andelen har också sjunkit från 18 till 16 procent mellan 2022 och 2023. Andelen som svarat att personalen alltid eller oftast kommer på utsatt tid är 81 procent (se figur H10).

Ungefär fyra av fem (79 procent) av de svarande anser att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra arbetet under besöket. Det är lägre än i föregående mätning (81 procent). Åtta procent svarar att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid, vilket är oförändrat från 2022 (se figur H11).

Andelen av brukarna som anger att personalen oftast eller alltid meddelar i förväg om tillfälliga förändringar har sjunkit tre mätningar i rad, från 68 till 59 procent. Riket visar liknande andelar (se figur H12).

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 2023 på 96 procent i Gävle, vilket är något bättre än snittet i riket. Andelen är

i princip oförändrad över tidsperioden 2016-2023 men svaren har i senaste mätningen förskjutits något från *alltid* till *oftast* (se figur H13).

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 nio procent. 19 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 både 2022 och 2023 uppger att det känns mycket tryggt eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten i Gävle. Motsvarande andel för riket är även den 85 procent 2023. Fyra procent upplever att det är ganska eller mycket otryggt (se figur H14).

Andelen brukare som känner förtroende för alla eller flertalet i personalen har minskat ytterligare, från 88 procent till 85 procent mellan 2022 och 2023. Andelen som känner förtroende för *alla* i personalen ligger kvar på 43 procent, medan andelen som känner förtroende för flertalet har minskat med tre procent till 42 procent (se figur H15). Gävle ligger lite lägre än 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 minskat både i riket och Gävle jämfört med föregående mätning då andelen hade gått upp, troligtvis på grund av pandemin. I Gävle är andelen 52 procent och i riket 53 procent (figur H16).

Närmare hälften av de svarande i Gävle och i riket anger att de upplever lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest (figur H17). 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 de upplever såväl ensamhet som besvär av ångslan, oro eller ångest. I sammanhanget bör man dock vara uppmärksam på att betydligt fler kvinnor än män uppger att de bor ensamma.

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 H18). De senaste två åren har resultatet försämrats. 2022 ökade andelen som anser att det är ganska eller mycket svårt från tio till 13 procent och 2023 har den ökat ytterligare till 15 procent.

Offentliga och enskilda hemtjänstutförare

Privata hemtjänstutförare har något bättre resultat på den övergripande nöjdheten än utförarna i egenregi. 86 procent av de svarande anger att de är ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten utförd av enskilda hemtjänstutförare 2023 jämfört med 83 procent av de svarande med kommunal hemtjänst.

Resultat vård- och omsorgsboende

Övergripande resultat vård- och omsorgsboende

Resultatet för Gävles vård- och omsorgsboenden har förbättrats något efter föregående mätningens försämrade resultat. Det är dock en bit kvar till resultaten som nåddes före pandemin. Vissa områden har även fortsatt att försämrats såsom maten och måltidssituationen där andelen neutrala svar har minskat då en större andel uttrycker mer negativa svar än tidigare. Förändringarna är dock inte så dramatiska.

Andelen som svarat att de sammantaget är mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende låg relativt konstant i Gävle innan pandemin. I mätningen 2022 minskade dock andelen från 83 till 76 procent och har till 2023 minskat ytterligare en procent till 75. Gävle ligger nu tre procentenheter lägre än rikssnittet (se figur V1).

I figur V2 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner fördelade efter andel svaranden som 2023 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 (Vaxholm) till 96 procent (Tranemo). Gävle återfinns i mellanskiktet av de deltagande kommunerna.

Det är fortsatt en betydande variation mellan de olika vård- och omsorgsboendena i Gävle med avseende på den övergripande nöjdheten (se figur V3). Bäst resultat fick Villa Vallonen som drivs av Vardaga där 100 procent av de svarande uppger att de sammantaget var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. Det är en ökning med tolv procentenheter sedan föregående mätning. Störst förbättring av resultatet har Solberga, de har ökat den övergripande nöjdheten med 30 procentenheter från 62 till 92 procent. Även Solgårdsgatan har ökat sitt resultat rejält, med 25 procentenheter, sedan 2022. Flera andra boenden har också förbättrat sitt resultat. Den största nedgången har skett på Fleminggatan, där har den övergripande nöjdheten sjunkit från 80 till 22 procent. Detta är troligen en avspeglning av de avvikelser med efterföljande Lex Maria och Lex Sarah anmälningar som inträffat på boendet, vilket även lett till en hel del rapportering i media. Förutom Fleminggatan så är det Humana Södra Centralgatan som har lägst andel övergripande nöjdhet där 63 procent av de svarande har angett att de är mycket eller ganska nöjda med sitt boende.

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 47 procent svarar ja på frågan om de vet vart de ska vända sig. Ytterligare 31 procent vet vart de ska vända sig i vissa frågor men inte i andra. Andelen har ökat med en procent i respektive kategori sedan 2022 (se figur V4). Gävle ligger även något bättre än snittet för riket som ligger på 44 respektive 30 procent.

Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i brukarundersökningen, 20 procent, uppger att de sällan eller aldrig kan påverka vilka tider de exempelvis får duscha eller gå och lägga sig för natten (se figur V5). 2022 var andelen 23 procent.

78 procent av de svarande anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, en ökning med fem procentenheter från föregående mätning. Andelen som svarar att personalen *alltid* tar hänsyn till de egna önskemålen har dock minskat med två procentenheter (se figur V6).

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. 96 procent trivs helt eller delvis med rummet och 97 procent med de gemensamma ytorna (se figur V7 och V8). De flesta, 91 procent, svarar också ja eller delvis på frågan om det är trivsamt utomhus runt vård- och omsorgsboendet (se figur V10).

En av tio av de svarande har inte fått plats på det vård- och omsorgsboende de önskade. Andelen har minskat från 13 till 10 procent mellan 2022 och 2023. Riksgenomsnittet har legat konstant på 13 procent under några år (se figur V9).

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 tre senaste brukarundersökningarna. Mellan 2022 och 2023 minskade det dock bara med en procentenhet. 66 procent svarande att maten smakar mycket eller ganska bra medan 14 procent svarade att den smakar mycket eller ganska dåligt. Svarsmönstren är ungefär desamma, såväl över tid som i jämförelse mellan Gävle och riket (se figur V11).

Tittar man på hur kunderna upplever själva måltidssituationen så har 63 procent svarat att de tycker att måltiderna alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen. Dock uppger 23 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 V12).

Hjälpens utförande

Andelen brukare som svarat att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter har ökat från 64 procent till 72 procent (se figur V13). I riket har andelen ökat från 69 procent till 71 procent.

För frågan om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar är resultatet sämre än vad det varit i tidigare mätningar. 42 procent av brukarna har svarat att personalen alltid eller oftast meddelar förändringar i förväg, 2022 var andelen 43 procent och 2020 var den 50 procent (se figur V14).

Bemötande

En majoritet av brukarna, 89 procent, svarade att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (se figur V15). Svarsmönstren har varit liknande både sett över tid och om Gävle jämförs med rikssnittet. Andelen är lika som föregående mätning men det har skett en förskjutning från kategorin *alltid* till kategorin *oftast*.

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 en och tio procent. 29 procent av brukarna 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. 2023 ligger andelen som svarat att det känns mycket eller ganska tryggt att bo på vård- och omsorgsboendet kvar på 86 procent. Andelen som svarat att det känns ganska eller mycket otryggt har ökat från tre till sju procent (se figur V16).

Förtroendet som den enskilde känner för personalen har ökat något igen från föregående års nedgång. 82 procent av de svarande anger att man har förtroende för alla eller för flertalet i personalen jämfört med 79 procent 2022 (se figur V17). Andelen svarande i Gävle som uppger att man enbart har förtroende för några i personalen har sjunkit från 21 till 17 procent.

63 procent, av de svarande i vård- och omsorgsboende uppger att de då och då, eller ofta, besvärar av ensamhet vilket är en minskning med fem procentenheter i Gävle jämfört med 2022 (se figur V18). 41 procent av de svarande i mätningen 2022 uppgav att de besvärats mer av ensamhet under pandemin än tidigare vilket förklarar den höga siffran 2022.

Andelen som svarar att de upplever lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest var 62 procent i Gävle, vilket är samma resultat som 2022. Andelen som upplever svåra besvär har dock minskat från 14 till nio procent (se figur V19).

Det finns könsskillnader i svaren då kvinnor i betydligt högre utsträckning än män svarar att de upplever besvär av ångslan, oro eller ångest. Könsskillnaderna kring besvär av ensamhet är lägre men har ökat mellan 2022 och 2023.

Tillgänglighet

80 procent av de svarande i undersökningen anser att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen vid behov (se figur V20). Andelen har ökat från 76 procent sedan mätningen 2022. Åtta procent anser att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med personalen vilket är samma andel som 2022.

Frågor om möjligheterna att få träffa sjuksköterska respektive läkare vid behov har lägre resultat. 74 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov och 52 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en läkare vid behov. Hela 20 procent tycker att det är ganska eller mycket svårt att få träffa en läkare vid behov (se figur V21 och V22). Resultatet på båda frågorna har ändå förbättrats betydligt sedan föregående mätning.

Sociala aktiviteter och utevistelse

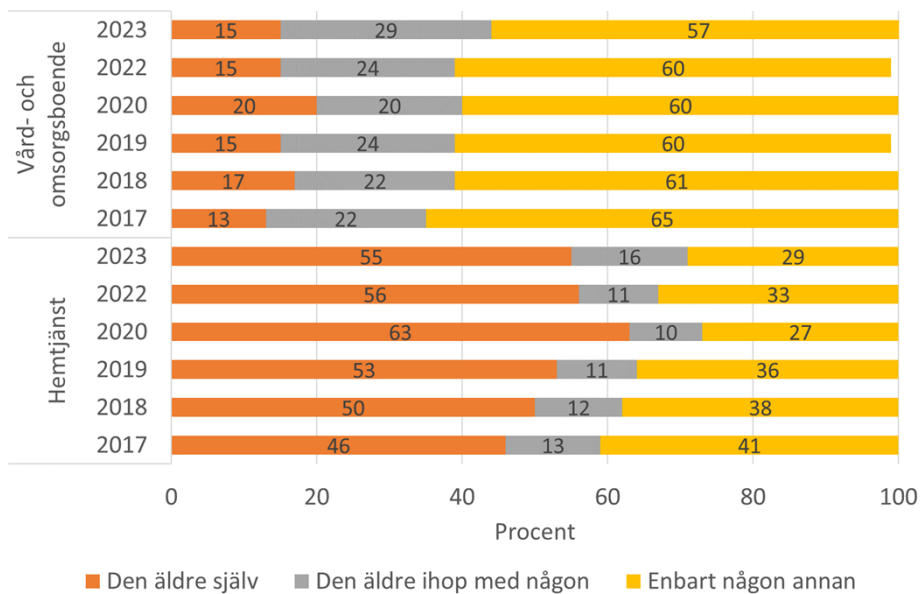
Andelen svarande som är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds vid vård- och omsorgsboendet har ökat från 50 till 55 procent, det är dock en bit kvar till nivåerna i mätningarna före pandemin. Andelen som är ganska eller mycket missnöjda har ökat från 18 till 21 procent. Gävle har tidigare haft något bättre resultat än riket som helhet men ligger några procentandelar lägre i mätningarna både 2022 och 2023 (se figur V23).

De boende har svarat väldigt olika kring möjligheterna att komma utomhus. Drygt hälften, 52 procent, anser att möjligheterna är mycket eller ganska bra men 34 procent anser att möjligheterna är ganska eller mycket dåliga (se figur V24). Fördelningen har varit liknande i flera år och motsvaras av svaren för hela riket, det har dock skett en liten förbättring mellan åren 2022 och 2023.

Enskilda och offentliga vård och omsorgsboenden

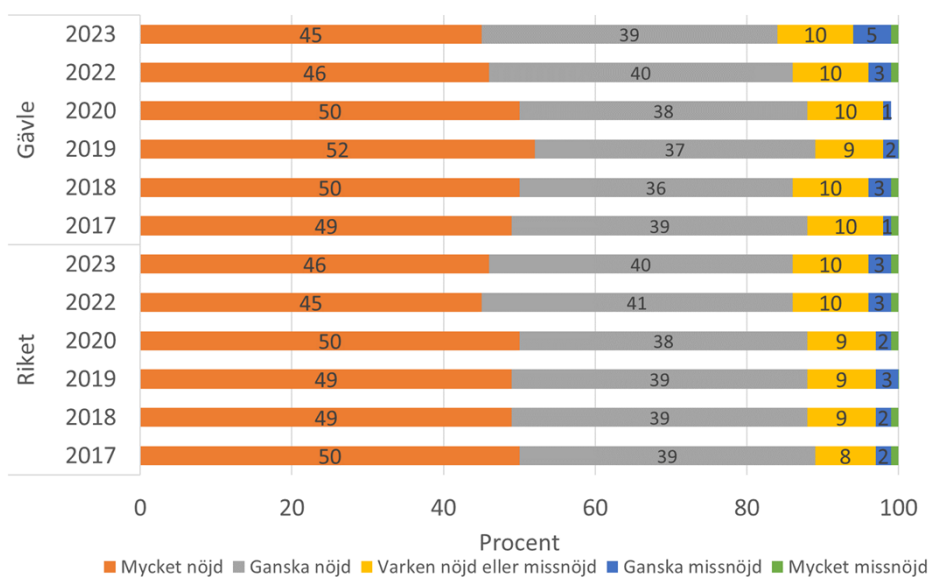
Resultatet för den övergripande nöjdheten är bättre för vård- och omsorgsboenden i offentlig regi jämfört med privat drivna boenden. 78 procent av de svarande på boenden inom offentlig regi har angivit att de är mycket eller ganska nöjda med sitt boende jämfört med 72 procent av de svarande på boenden i enskild regi. Åtta procent av de svarande inom egenregi och 13 procent av de svarande som bor på ett externt vård- och omsorgsboende är ganska eller mycket missnöjda (se figur H19).

Diagrambilaga – Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning

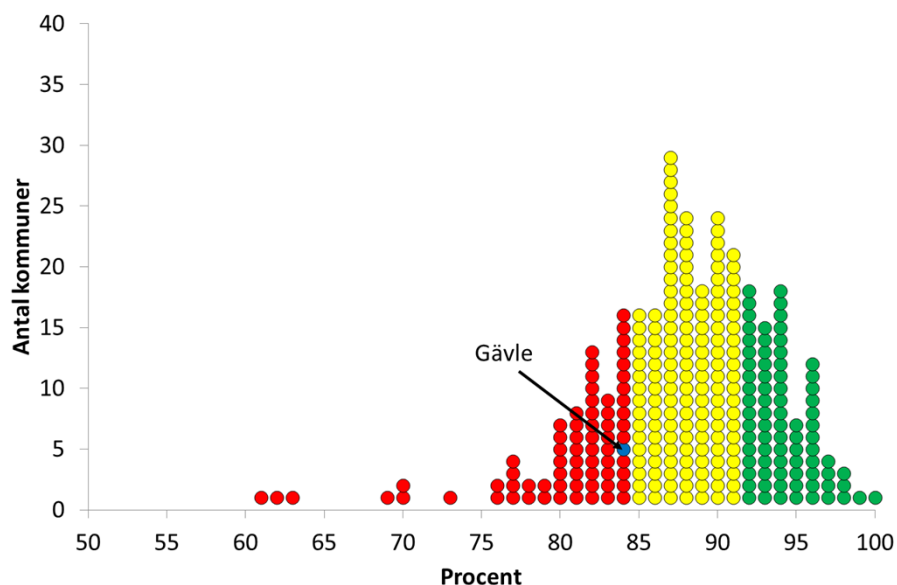


Figur 1. Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret? Gävle kommun. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.

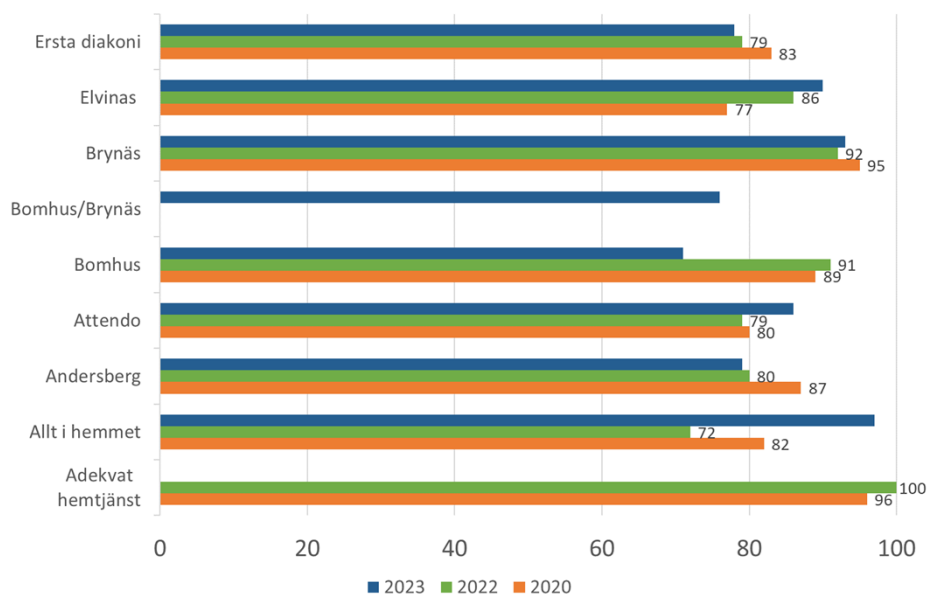
Hemtjänst

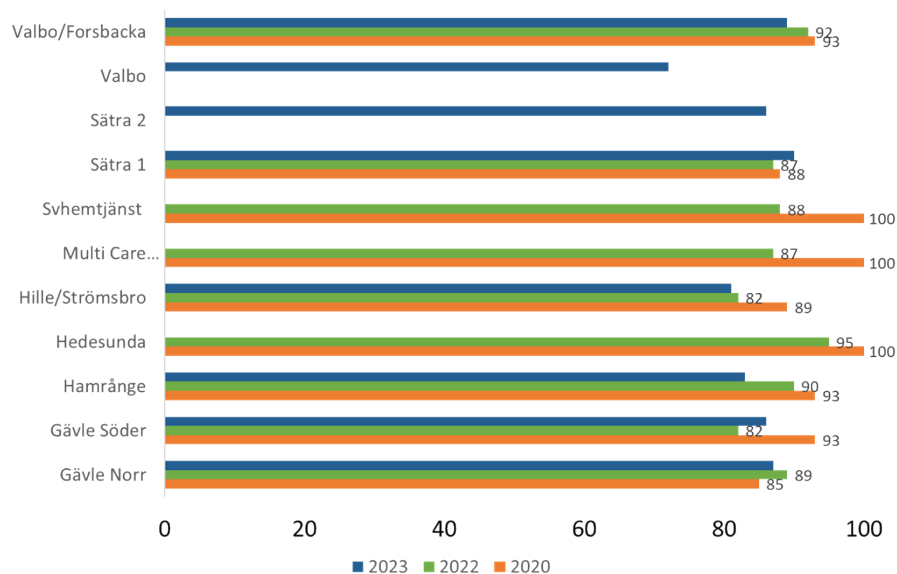


Figur H1. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.

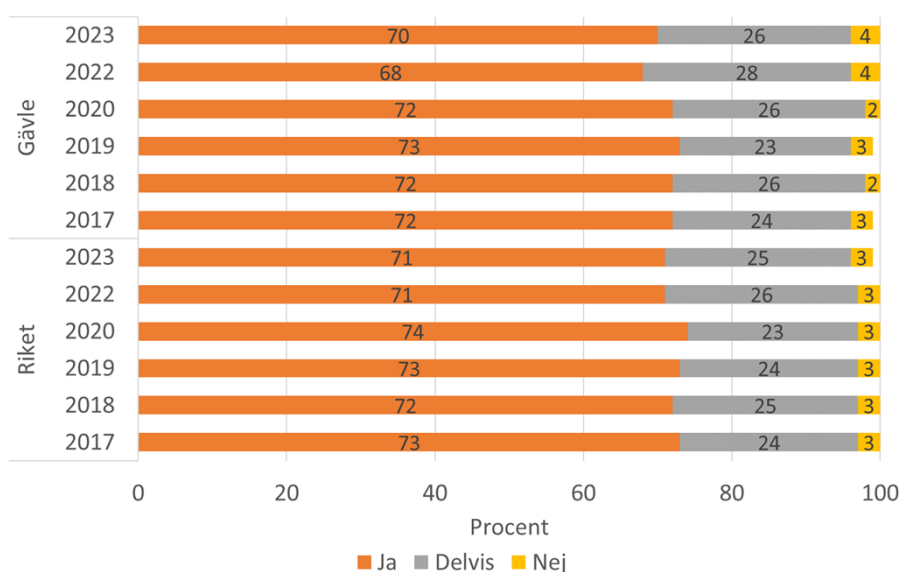


Figur H2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Antal kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är ”mycket nöjd” eller ganska nöjd” med den hemtjänst man har. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2023.

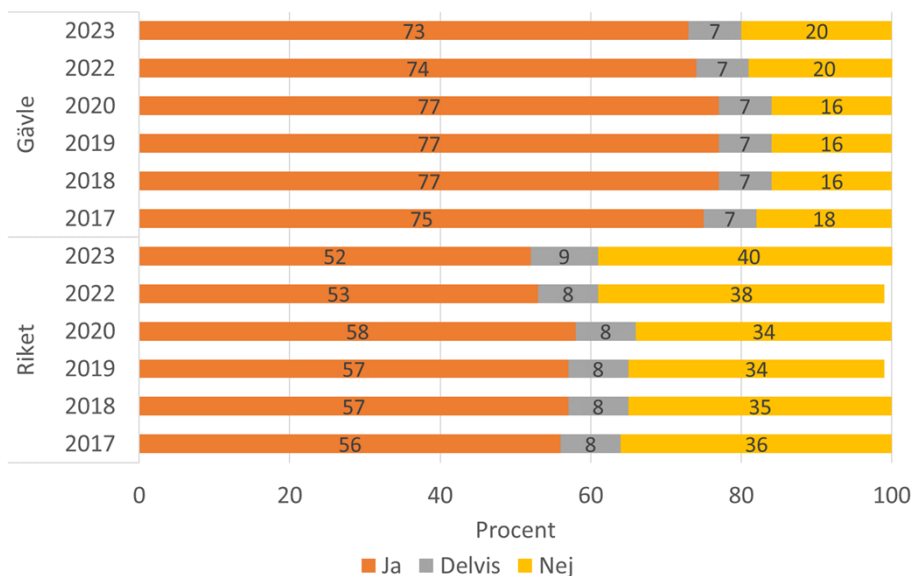




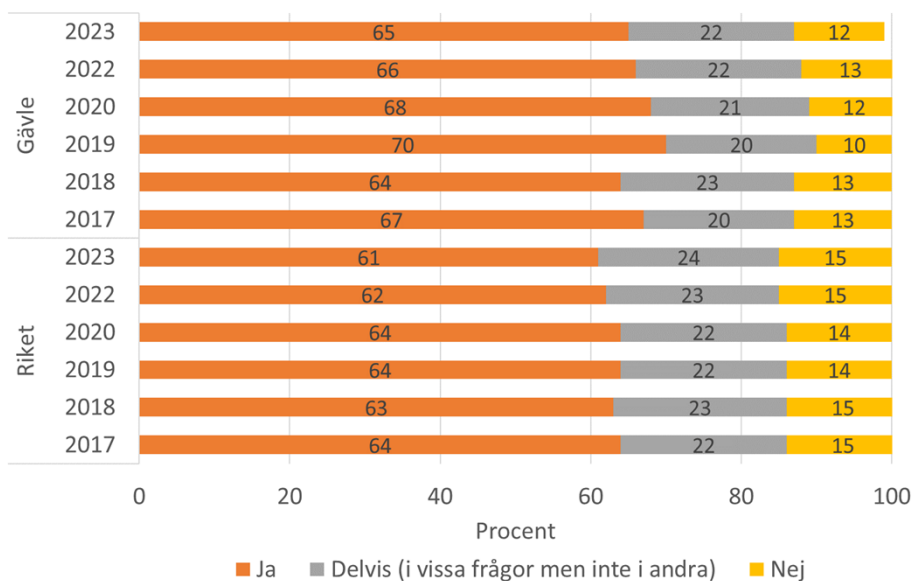
Figur H3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Hemtjänstenheter i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



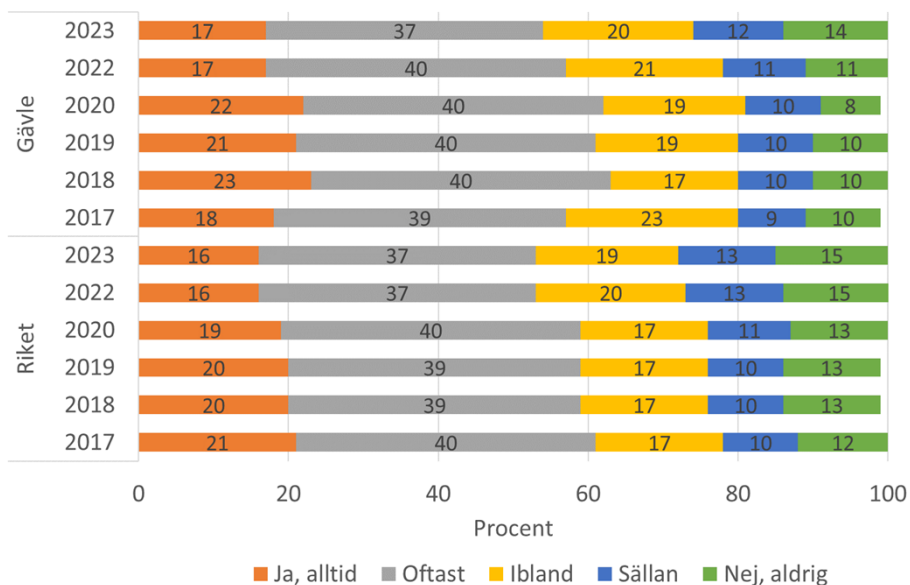
Figur H4. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



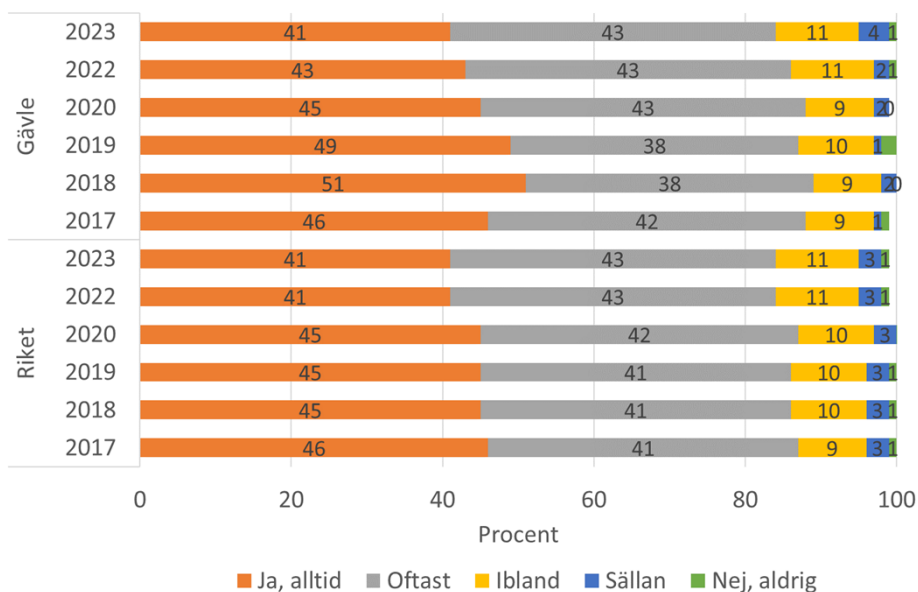
Figur H5. Fick du välja utförare av hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



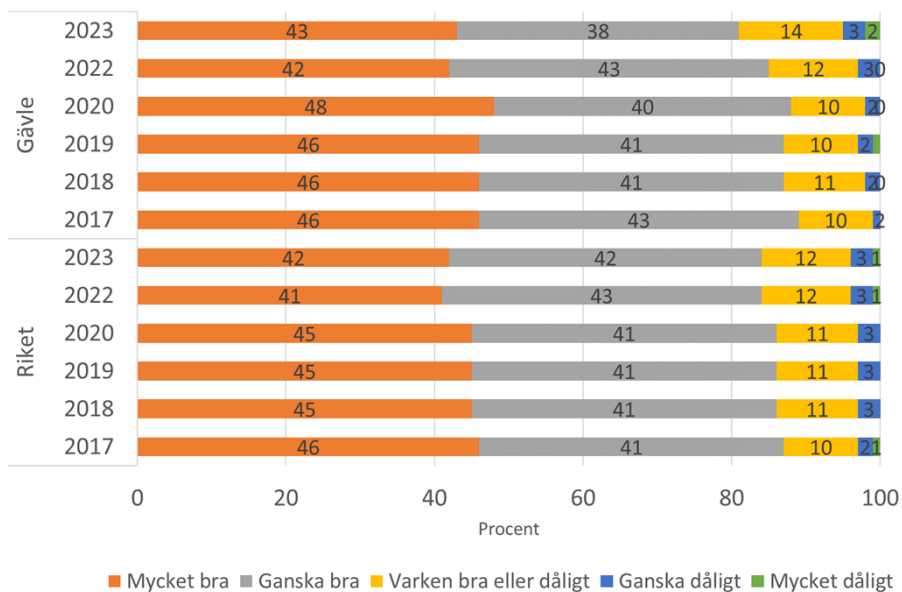
Figur H6. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



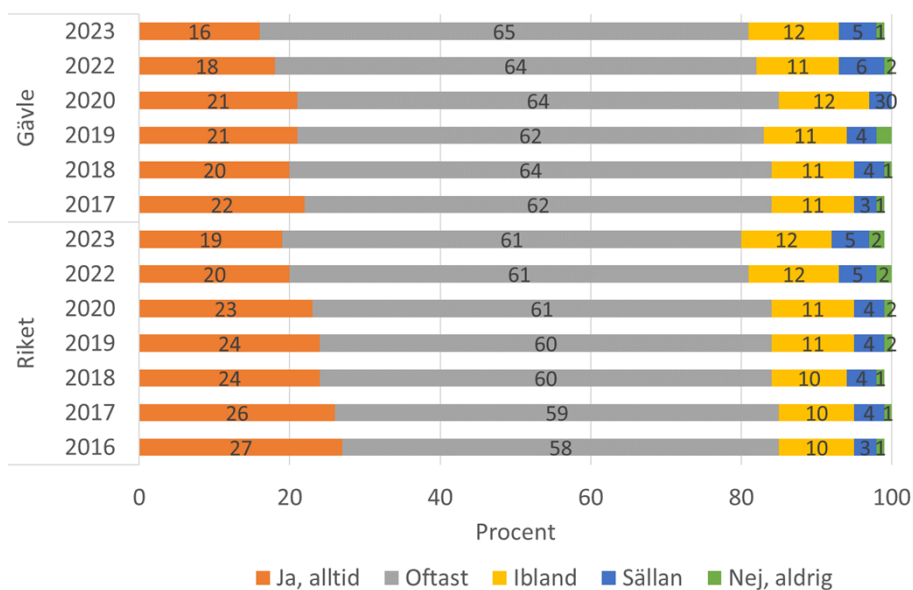
Figur H7. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



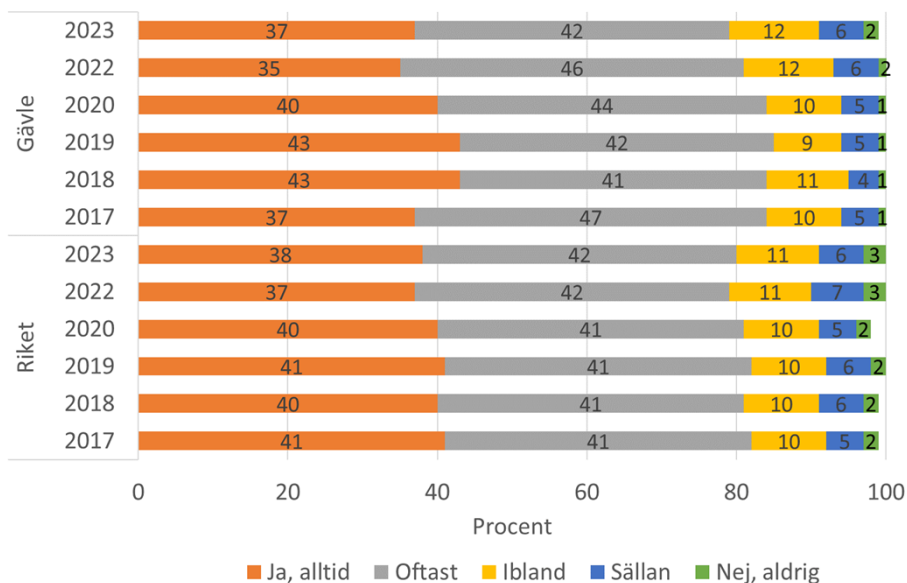
Figur H8. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



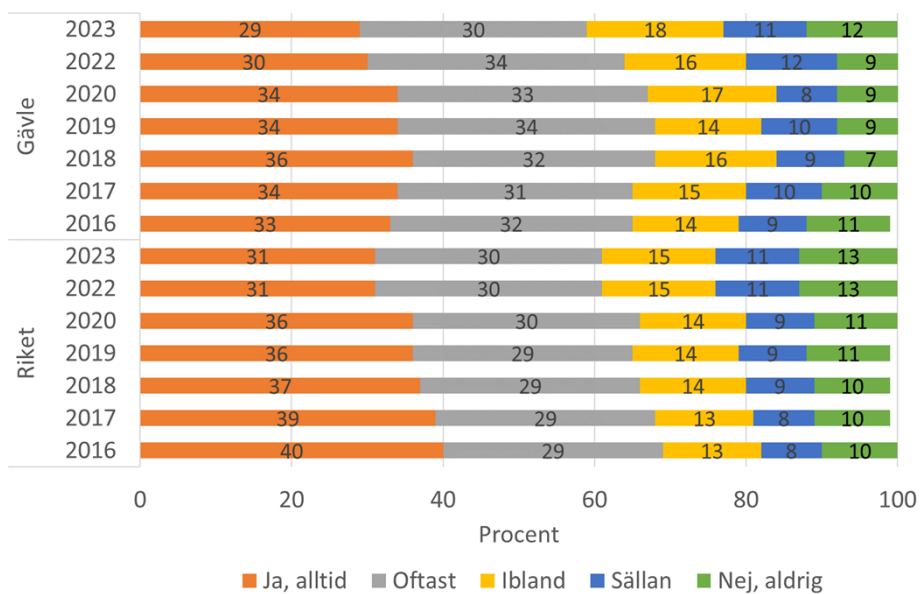
Figur H9. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



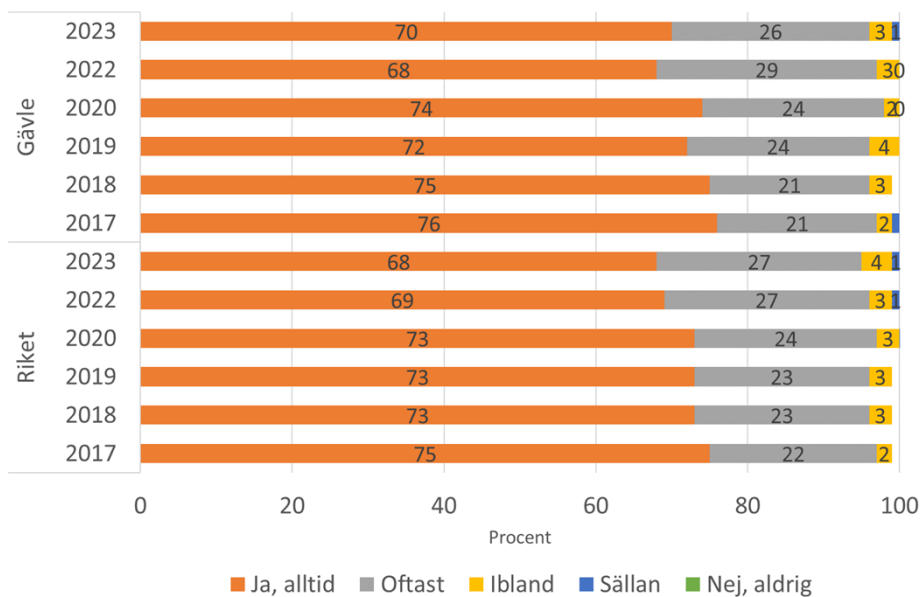
Figur H10. Brukar personalen komma på avtalad tid? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



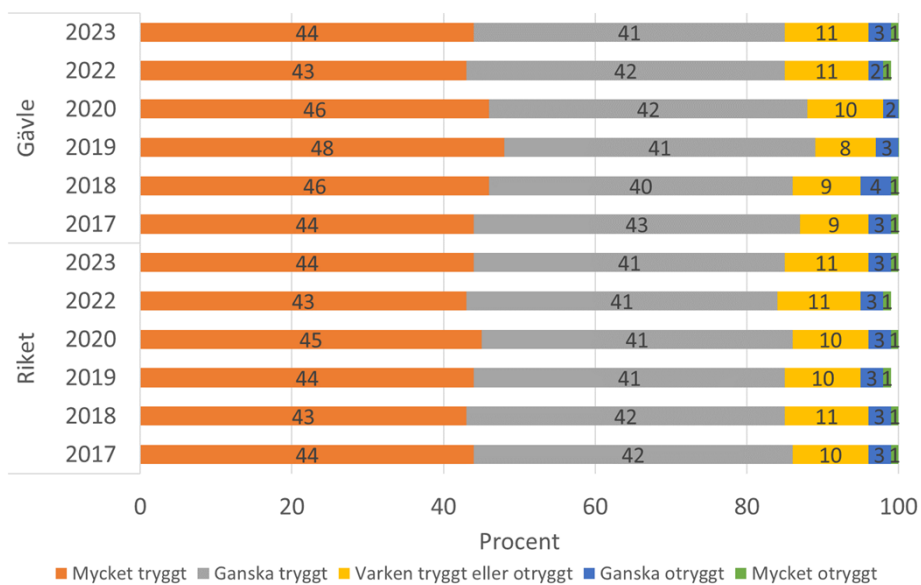
Figur H11. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



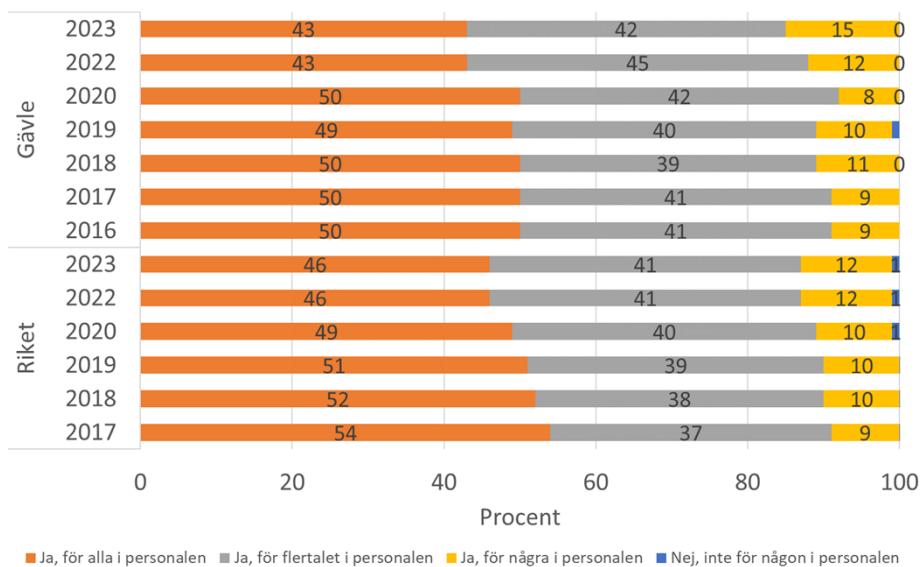
Figur H12. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



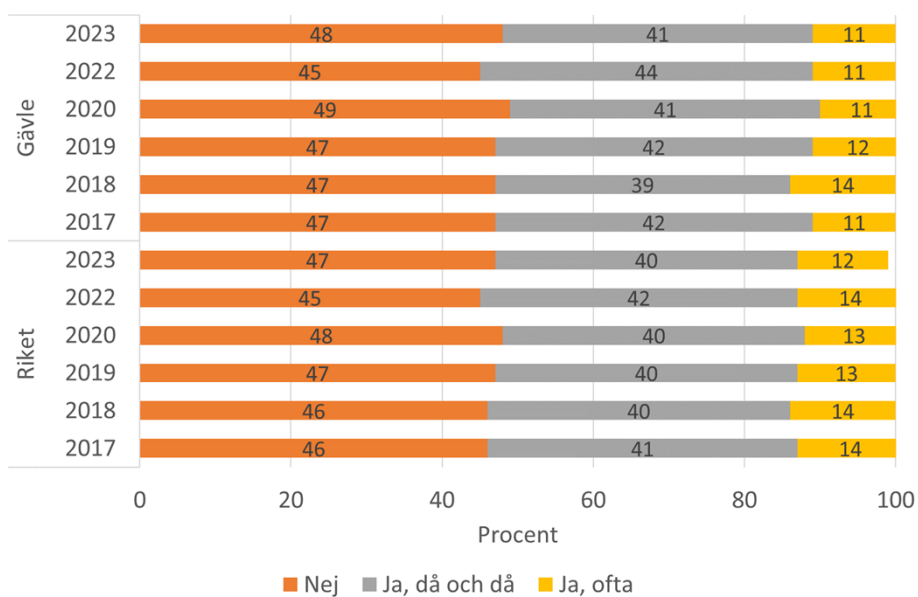
Figur H13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



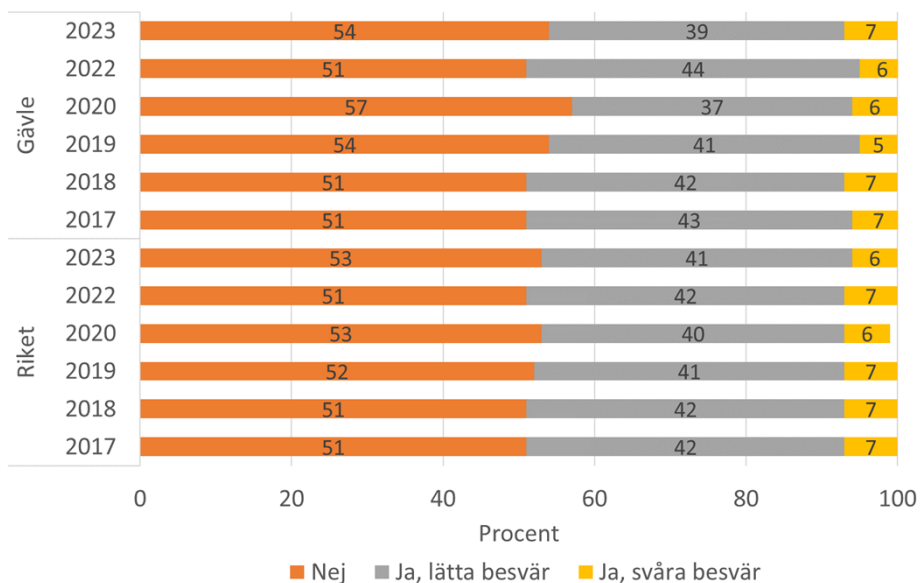
Figur H14. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



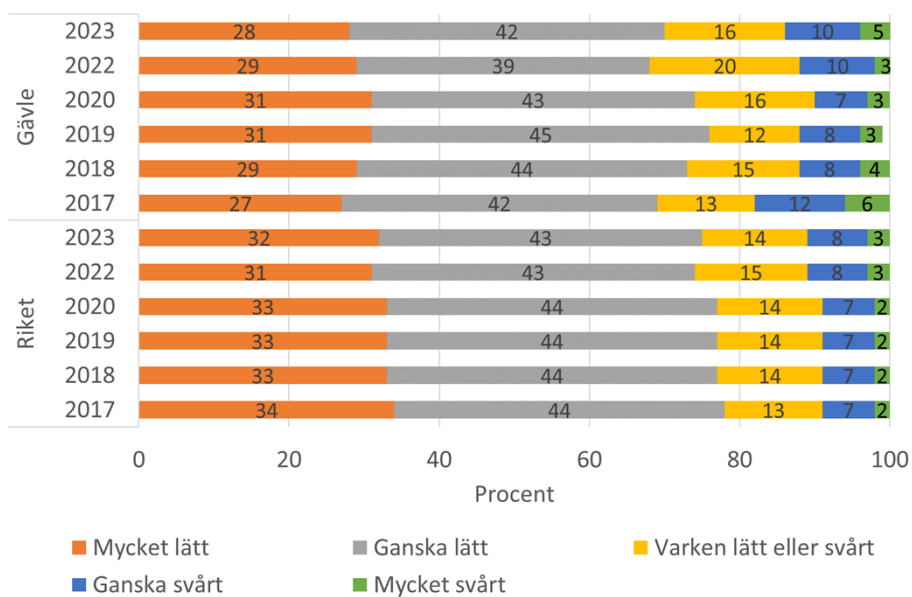
Figur H15. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



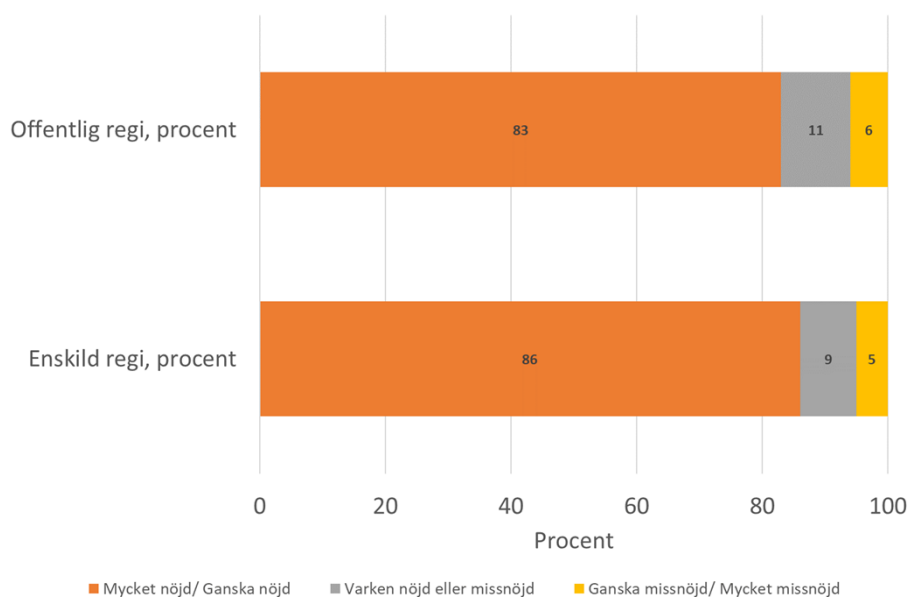
Figur H16. Händer det att du besväras av ensamhet? Respondenter med hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



Figur H17. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Respondenter med hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.

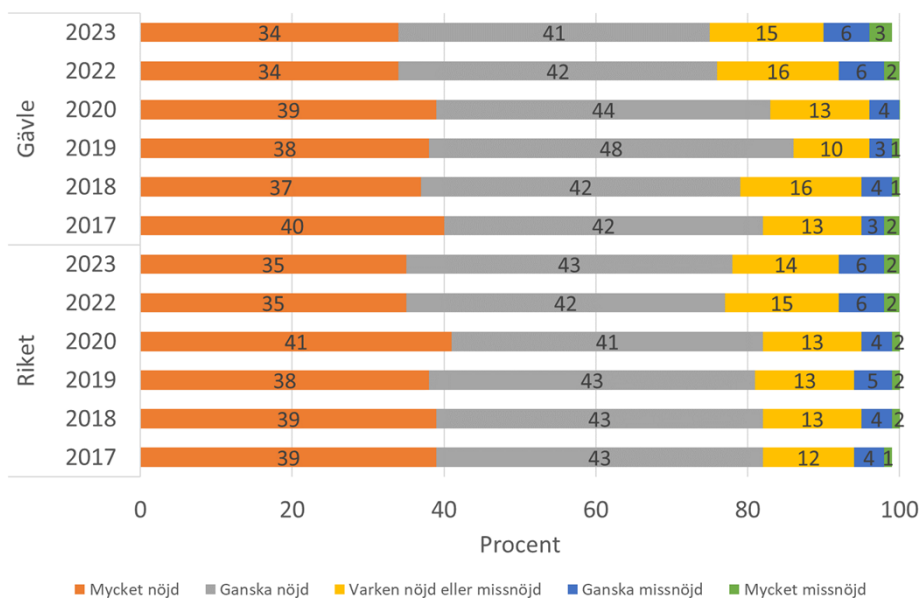


Figur H18. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.

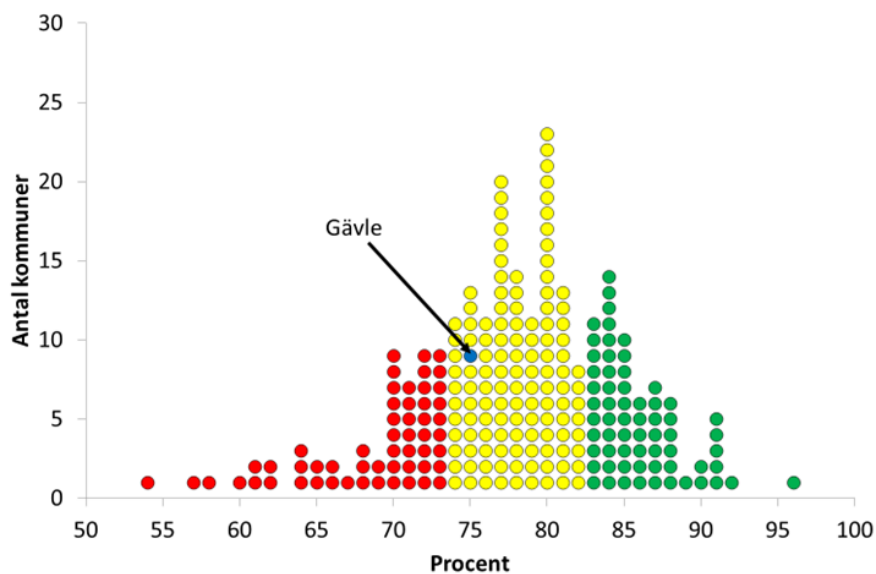


Figur H19. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2023.

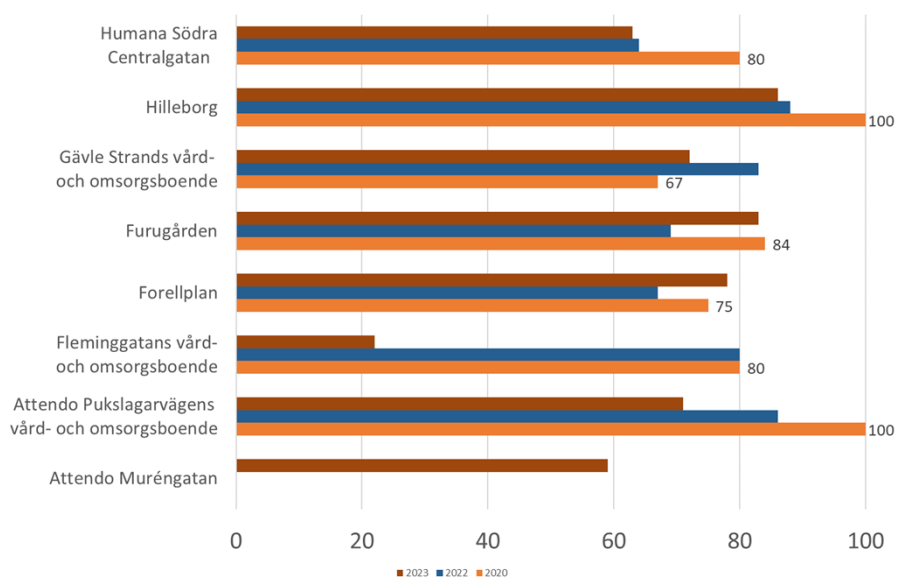
Vård- och omsorgsboende

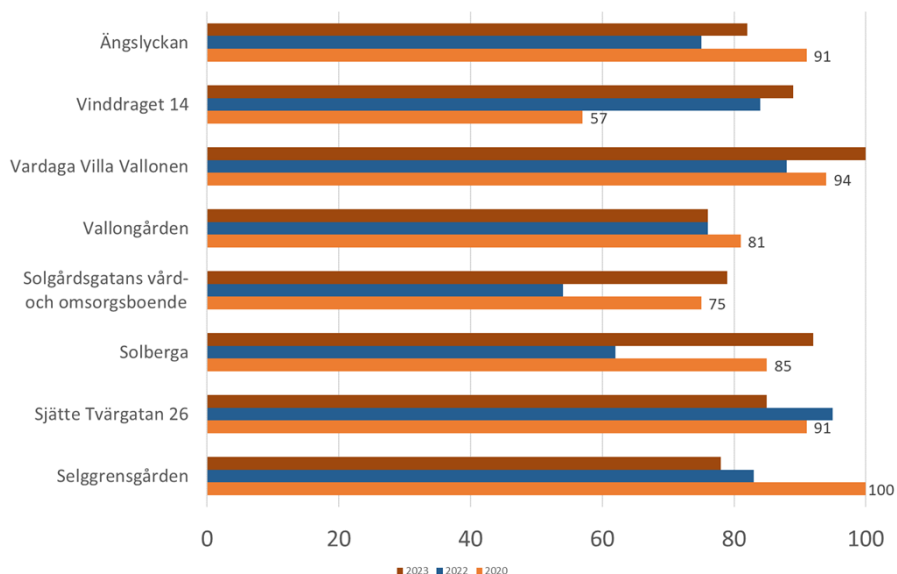


Figur V1. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.

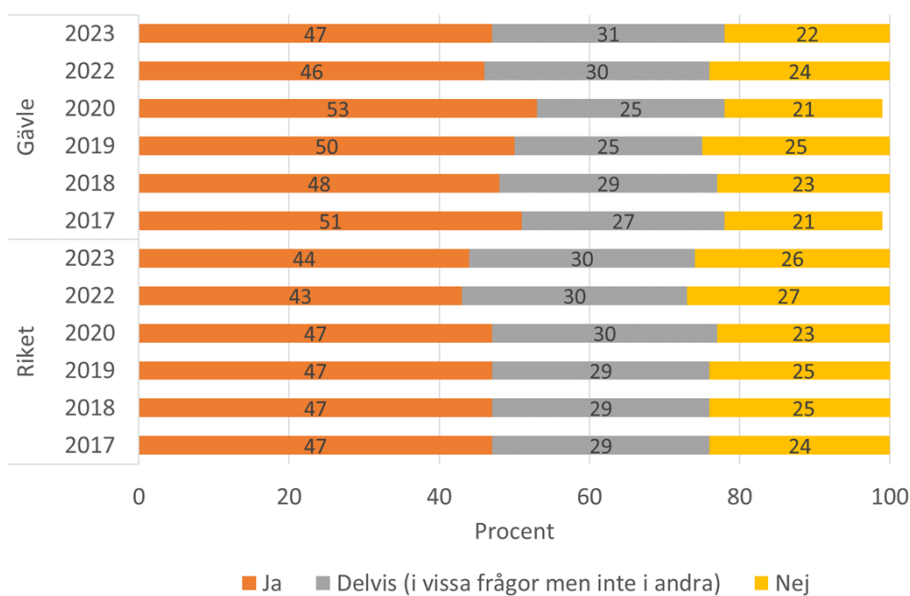


Figur V2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2023.

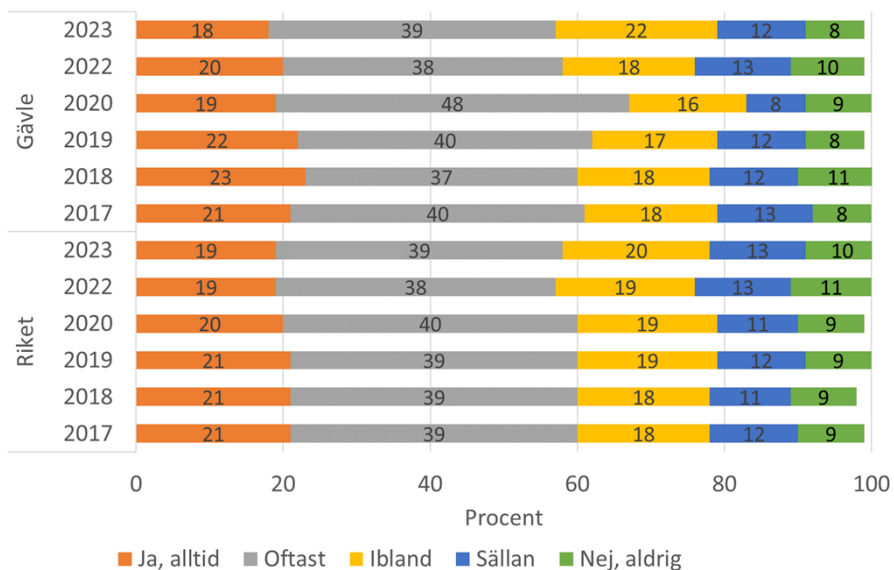




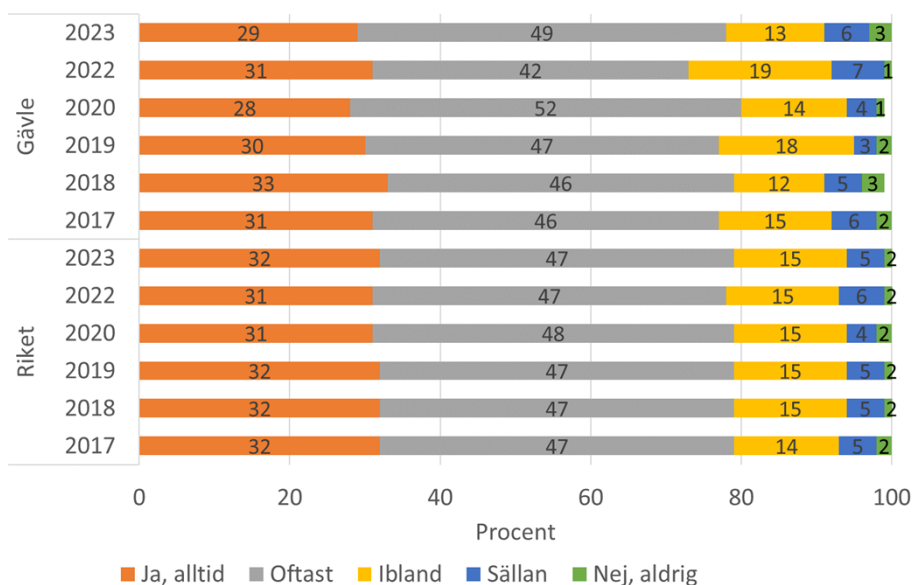
Figur V3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Vård- och omsorgsboenden i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller "ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2020 - 2023.



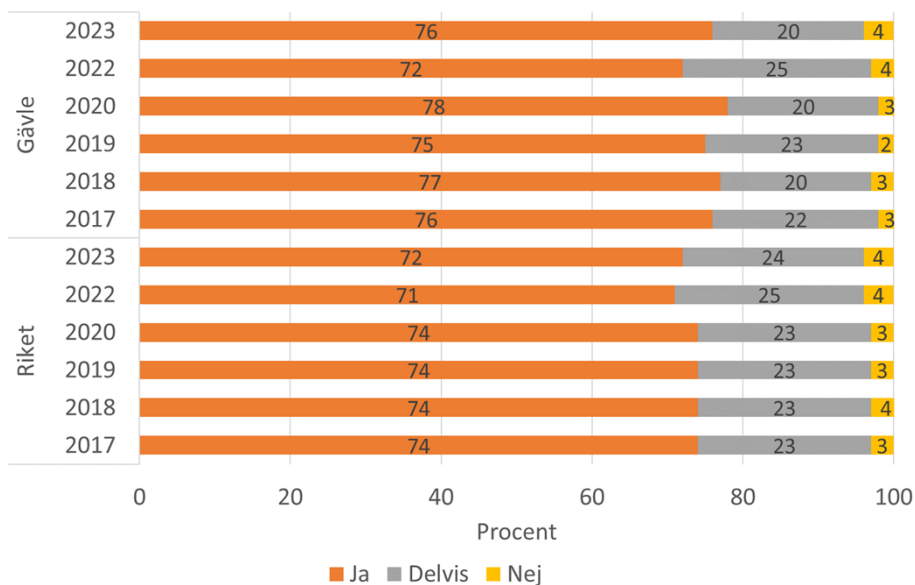
Figur V4. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på vård- och omsorgsboendet? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 – 2023.



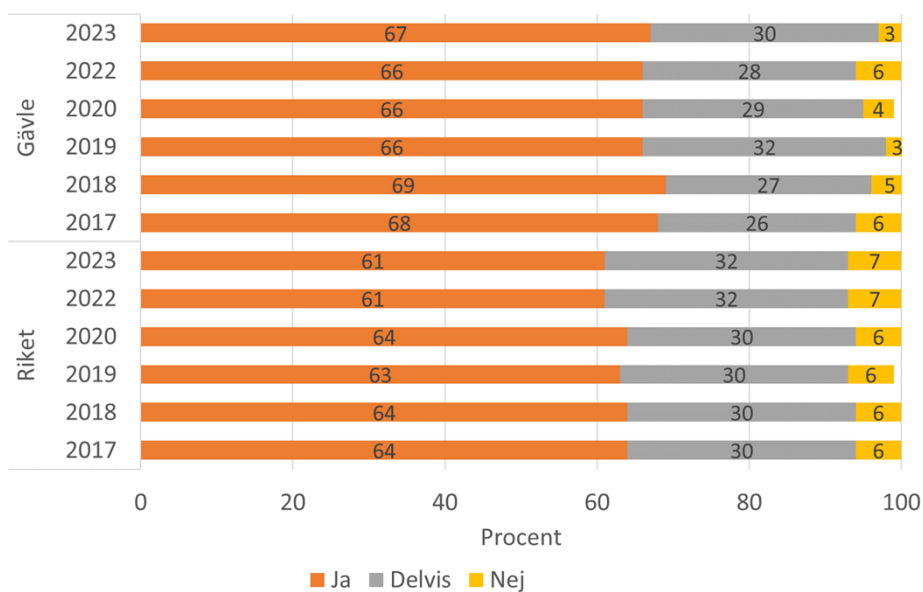
Figur V5. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



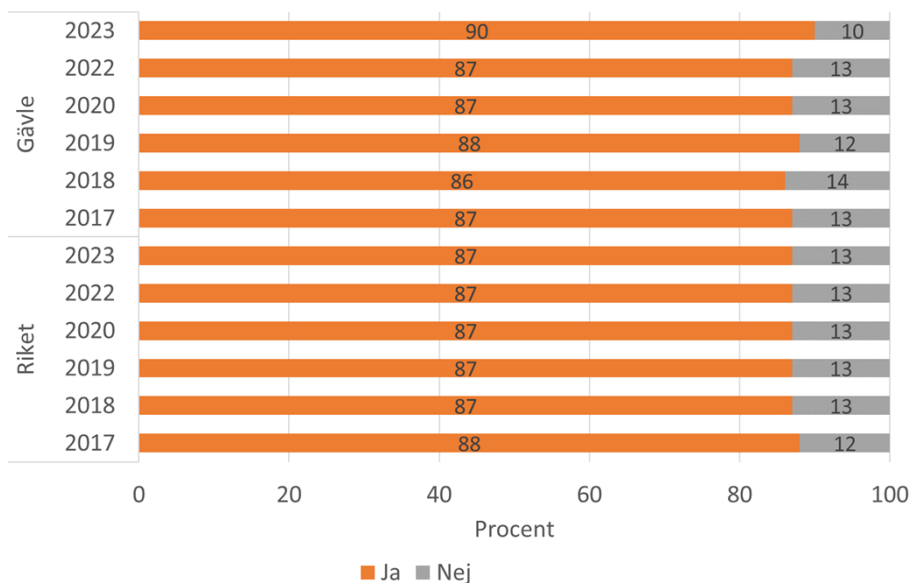
Figur V6. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



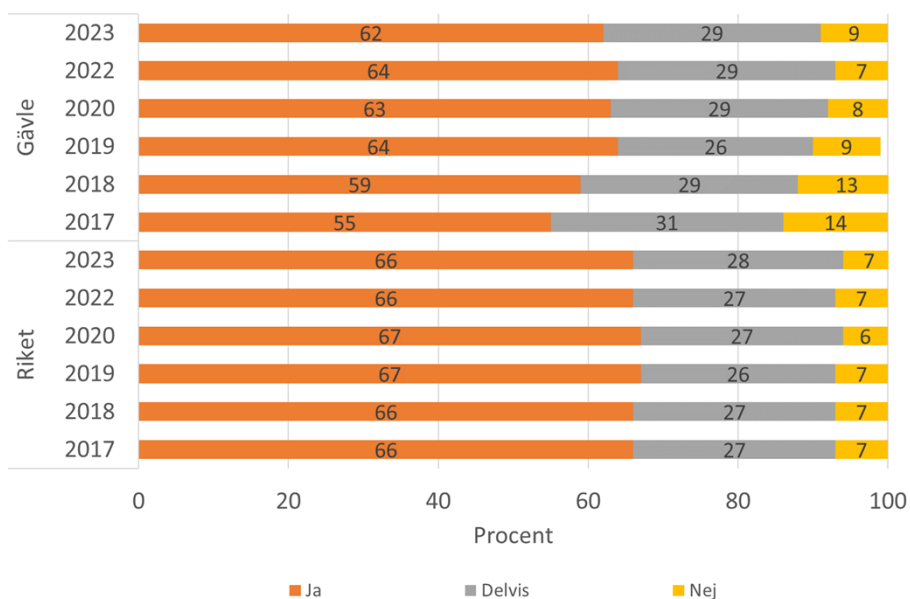
Figur V7. Trivs du med ditt rum eller lägenhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



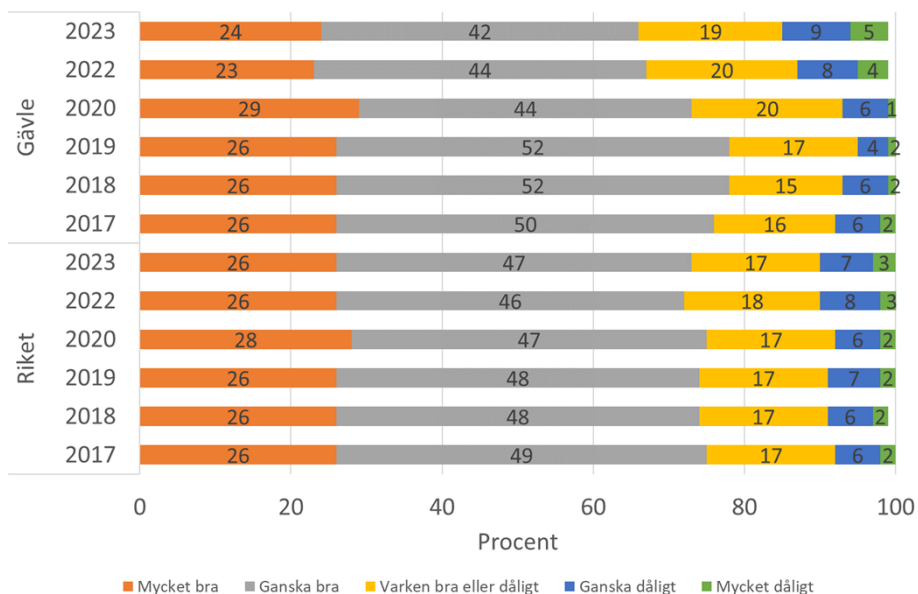
Figur V8. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



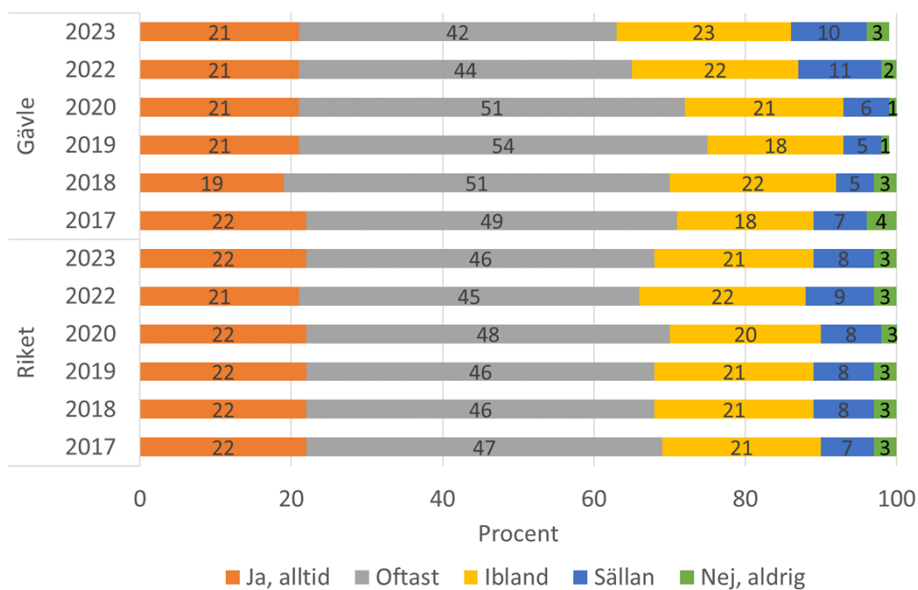
Figur V9. Fick du plats på det vård- och omsorgsboende du ville bo på? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



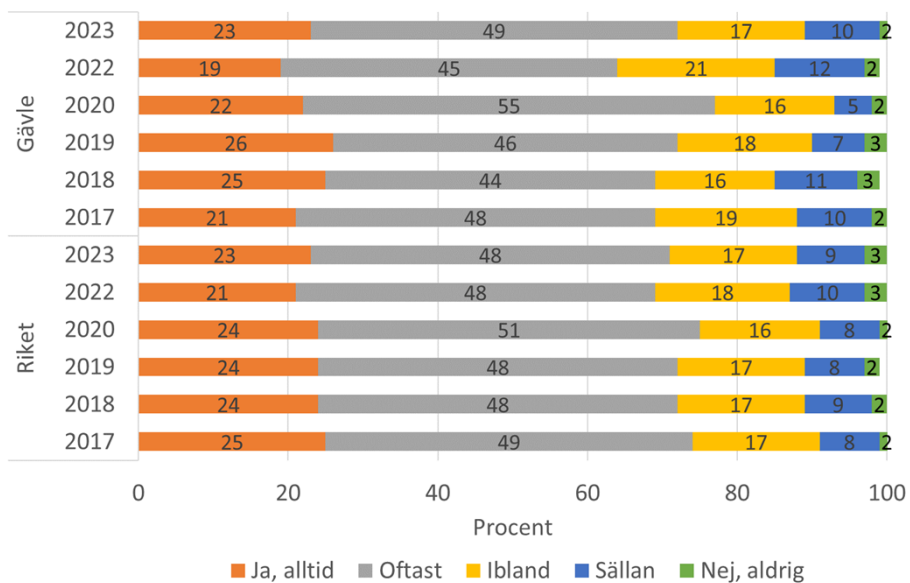
Figur V10. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



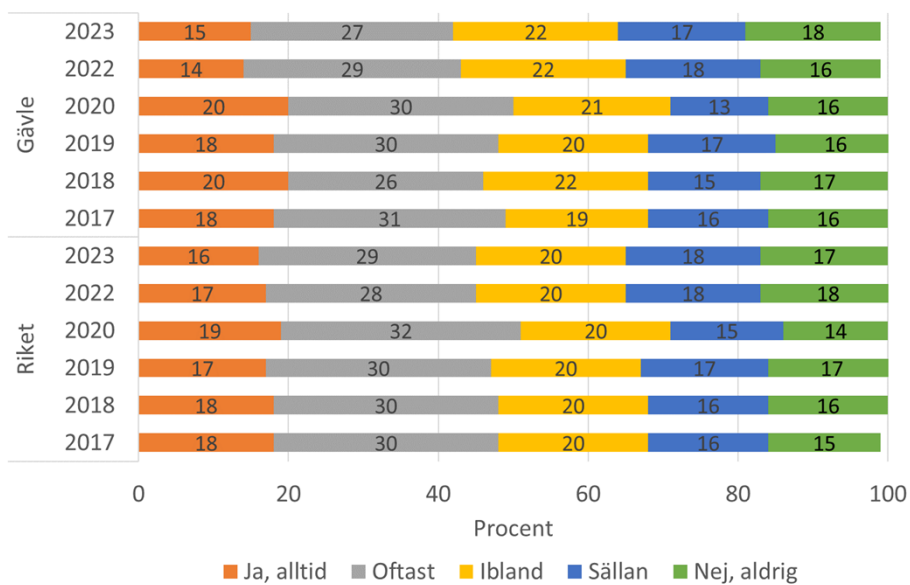
Figur V11. Hur brukar maten smaka? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



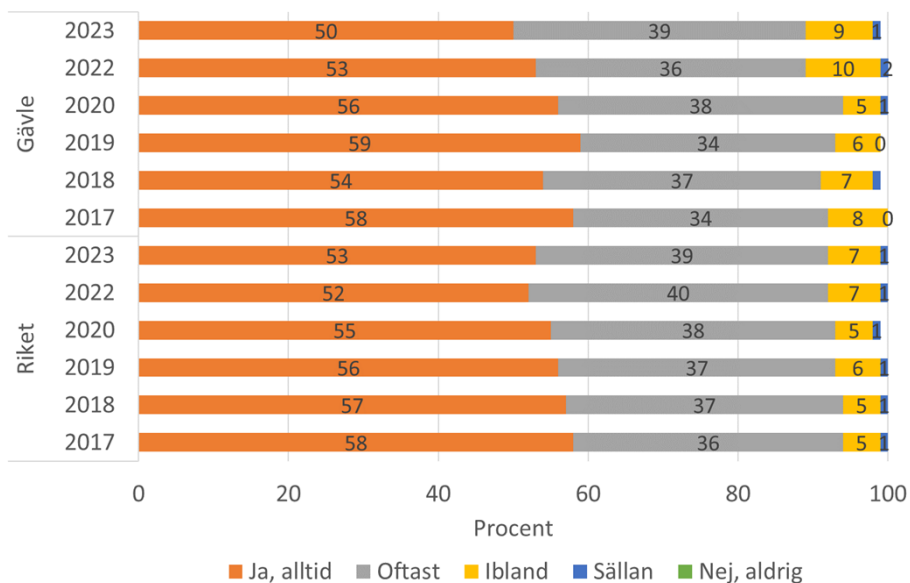
Figur V12. Upplever du att måltiderna på ditt vård- och omsorgsboende är en trevlig stund på dagen? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



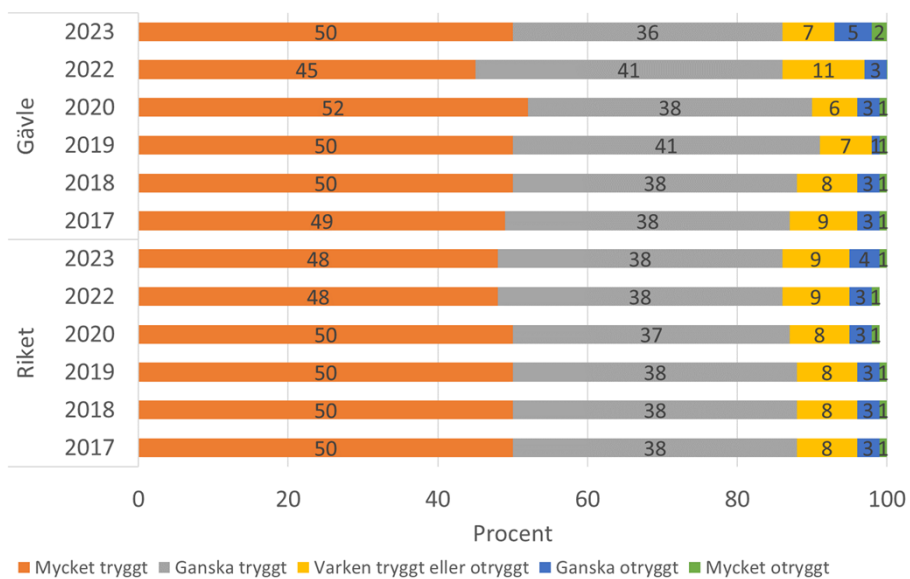
Figur V13. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



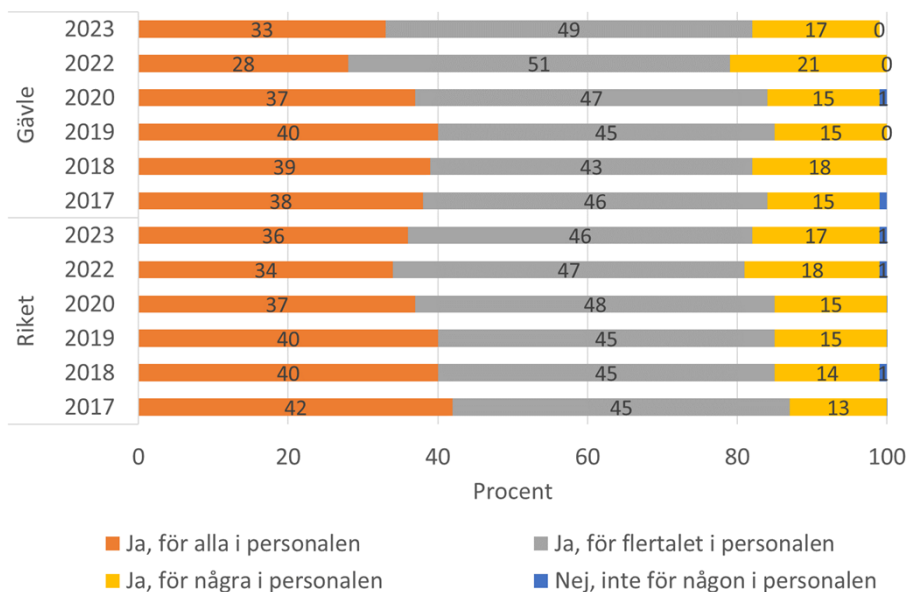
Figur V14. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



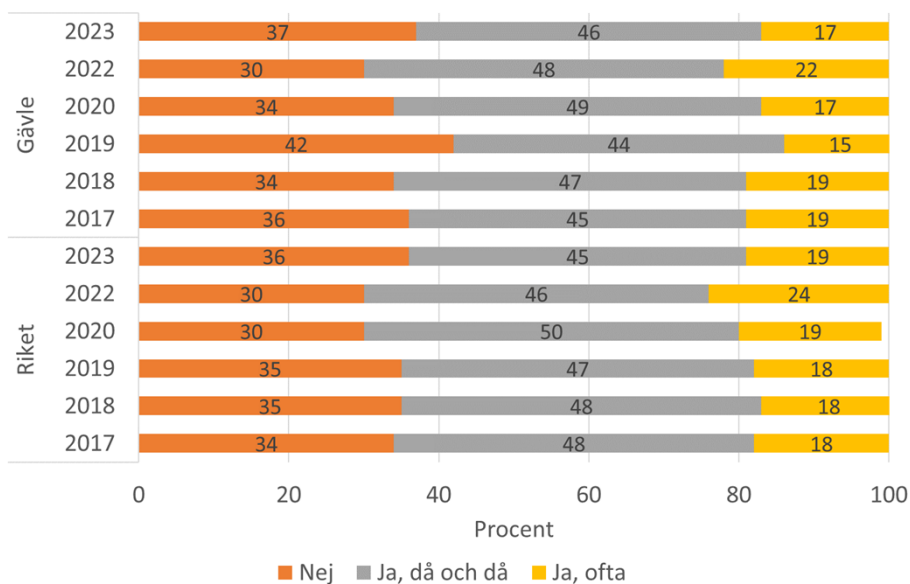
Figur V15. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



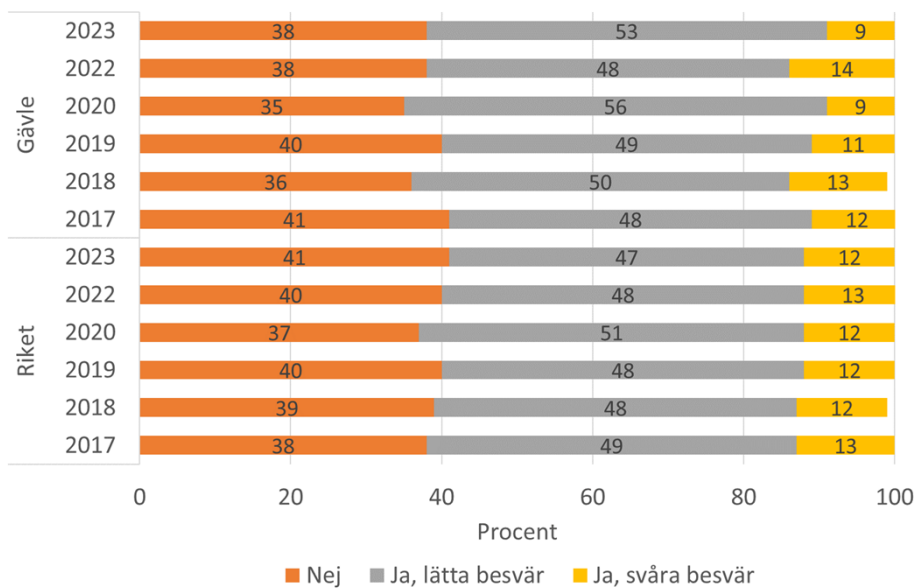
Figur V16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



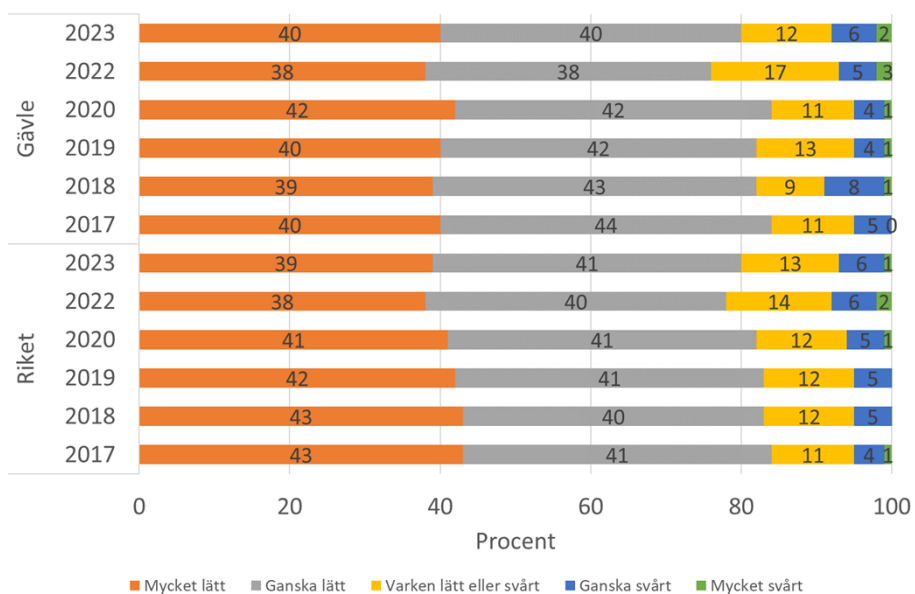
Figur V17. Känner du förtroende för personalen på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



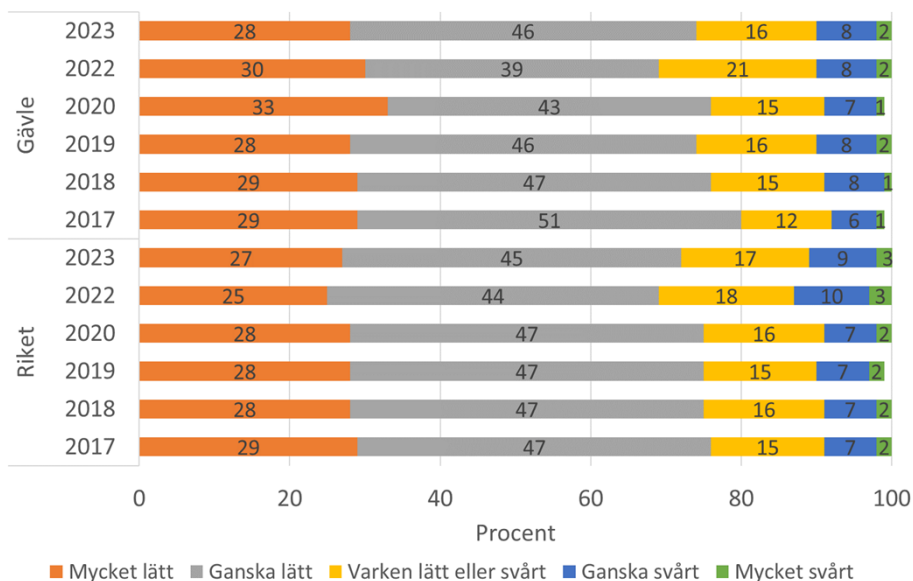
Figur V18. Händer det att du besväras av ensamhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



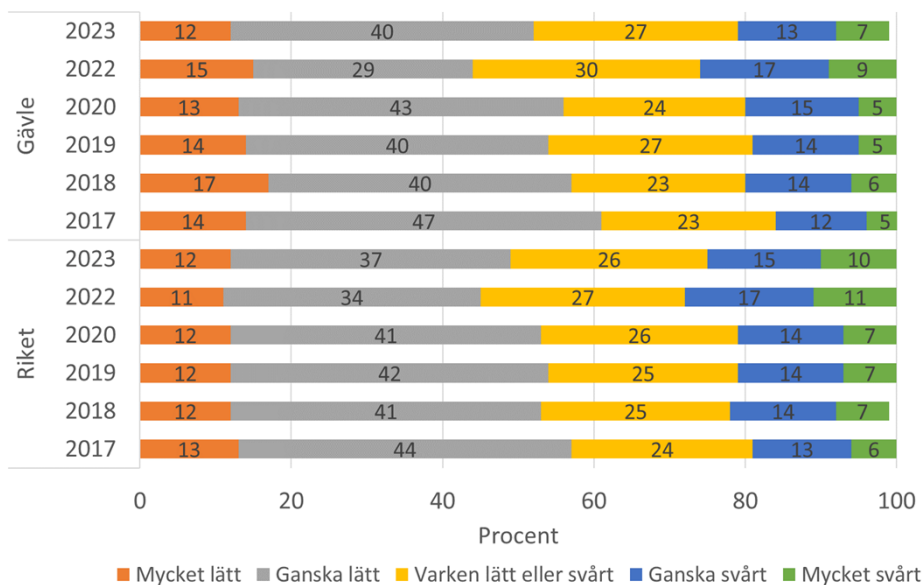
Figur 2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



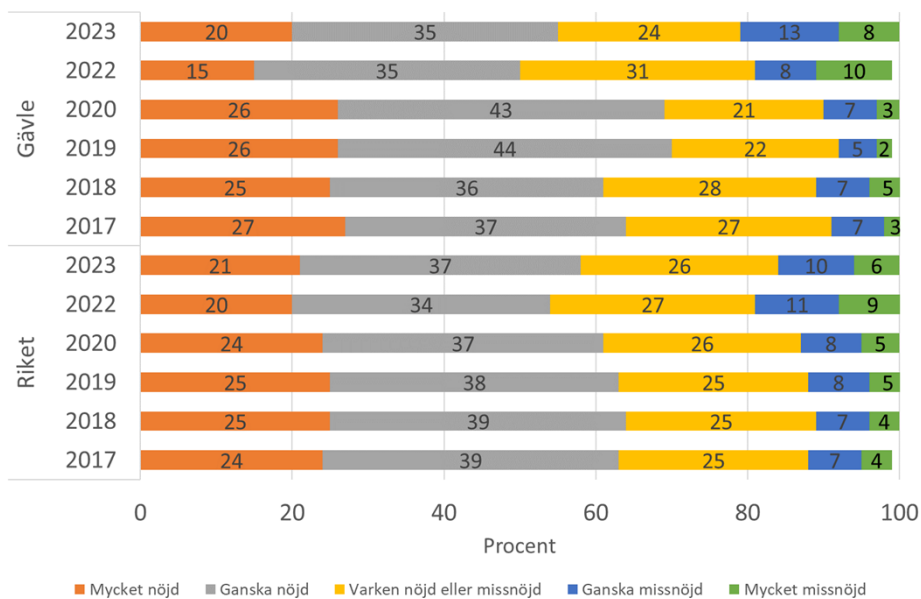
Figur V20. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



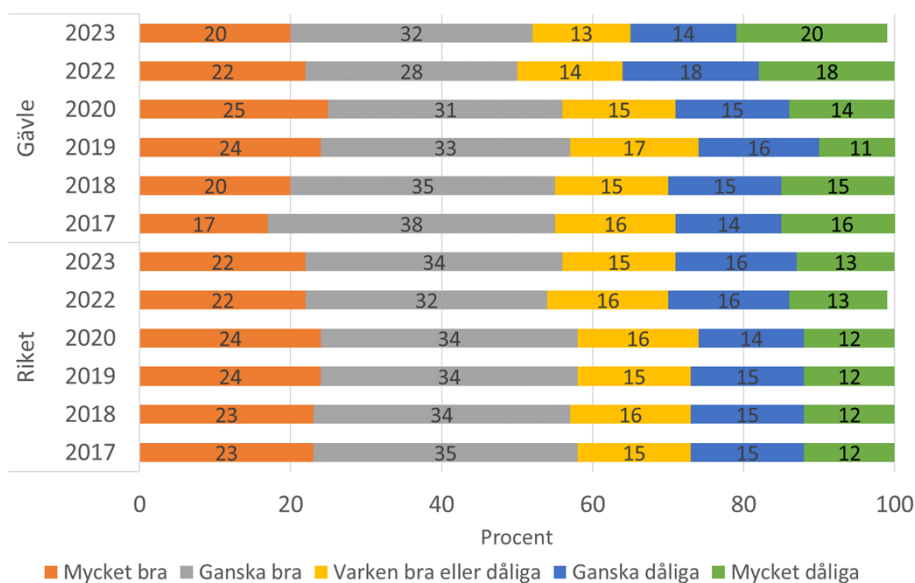
Figur V21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



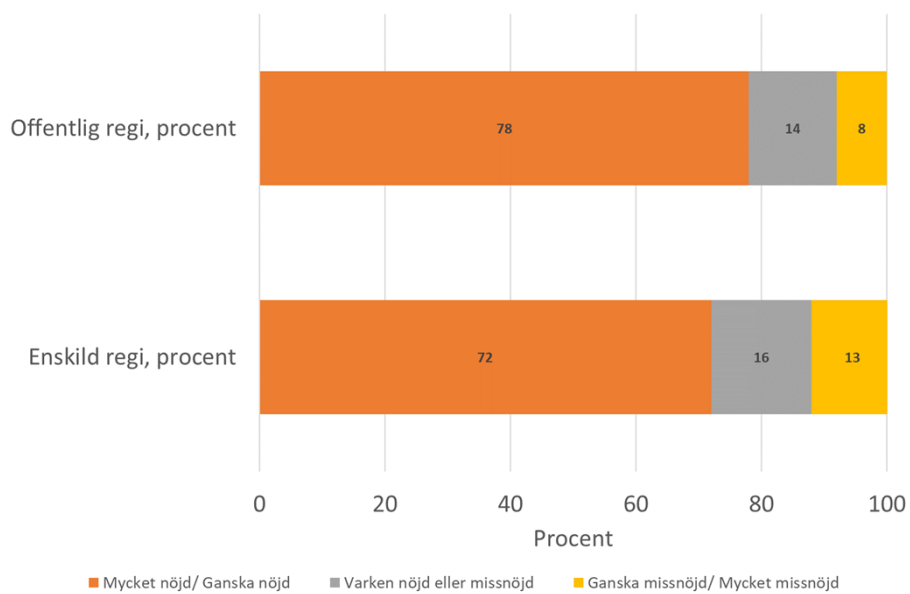
Figur V22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



Figur V23. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt vård- och omsorgsboende?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



Figur V24. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2017 - 2023.



Figur V25. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2023.