



Tjänsteskrivelse

2024-11-05

Handläggare:

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

Darienummer: 24ON473

Nämnd:
Omvårdnadsnämnd

Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024

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. Resultaten för riket följer ungefär samma mönster som Gävle.

Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sin hemtjänst ligger i Gävle på 85 procent, en ökning med en procentenhet. Andelen som är mycket nöjd eller ganska nöjd med sitt vård- och omsorgsboende ligger på 81 procent, en ökning med sex procentenheter.

Bemötande är det område som får bäst betyg i undersökningen. 97 procent (96 procent 2023) av de svarande kunderna inom hemtjänst anger att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. På vård- och omsorgsboende är andelen 94 procent (89 procent 2023).

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. 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 uppfattningar om den vård och omsorg de erhåller, har varit desamma vid de nio senaste mätillfällena (2015 – 2024, 2021 ställdes undersökningen in på grund av pandemin), varför jämförelser över tid är möjliga.

Socialstyrelsen skickade ut 2024 års enkäter under våren 2024. I riket som helhet besvarades 55 procent av enkäterna inom hemtjänsten och 44 procent av enkäterna inom vård- och omsorgsboende. Motsvarande siffror i Gävle var 55 respektive 42 procent. Svarefrekvensen har sjunkit under flera år. Av de enkäter som inkom besvarades dessutom betydande andelar av någon annan än den äldre själv även om andelen hemtjänstkunder som svarar på egen hand har ökat med flera procentenheter. Som framgår av figur 1 i diagrambilagan så besvarades 60 procent av hemtjänstenkäterna i Gävle av enbart den äldre själv, 2022 var siffran 55 procent. Inom vård- och omsorgsboende var motsvarande andel endast 15 procent för tredje året i rad. 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. En bortfallsstudie som Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum genomförde med utgångspunkt i 2013 års nationella brukarundersökning 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. I vissa fall summerar inte procentandelarna, i dessa diagram till

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.

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

Kundernas övergripande upplevelse av hemtjänsten i Gävle är svagt förbättrad sedan mätningen 2023. Andelen svaranden som uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet har ökat från 84 till 85 procent, men andelen som är mycket nöjda har minskat från 45 till 44 procent (se figur H1). Medelvärdet för riket har minskat med en procentenhet, från 86 till 85 mellan 2023 och 2024.

I figur H2 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner fördelade efter andel (procent) svaranden som 2024 uppgett att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet. Som nämndes ovan har Gävles resultat förbättrats något jämfört med föregående mätning och Gävle hamnar därför tillbaka i mittenskiktet av landets kommuner, 2023 låg Gävle bland de 25 % av kommunerna med lägst resultat. Spridningen mellan kommunerna sträcker sig från att 65 procent av de svarande uppger att de är mycket nöjda eller ganska nöjda (Burlöv) till att 98 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda (Ödeshög).

Nio av Gävles hemtjänstenheter har lika eller bättre resultat på övergripande nöjdhet som snittet för riket som är 85 procent (se figur H3). Nio hemtjänstenheter har ökat resultatet sedan förra mätningen, den största ökningen står Multi Care hemtjänst för som har ökat från 75 till 91 procent med avseende på den övergripande nöjdheten. Bäst resultat 2024 hade Brynäs hemtjänst. De hade 100 procent övergripande nöjdhet bland sina kunder och har ökat från 93 procent 2023. Den största minskningen står Elvinas omsorg för, de hade 90 procent övergripande nöjdhet i 2023 års mätning och 56 procent i mätningen 2024.

Biståndsbeslutet

De allra flesta svarande anser att biståndsbeslutet de fått är anpassat efter de behov man upplever sig ha men andelen är något lägre än föregående år. 68 procent har svarat ja på frågan och 29 procent har svarat delvis (se figur H4). Det är ingen markant skillnad i svarsfördelning mellan Gävle och riket. Det pågår en utredning om möjligheten att göra om biståndsbesluten till så kallade rambeslut vilket skulle kunna bidra till ett ökat inflytande för kunden om det införs.

Personalens kompetens

Hemtjänstkunderna fick besvara två nya frågor i brukarundersökningen 2024. Den första frågan var om personalen förstår och talar tillräckligt bra svenska för att kunden

och personalen ska förstå varandra. 87 procent anser att alla eller merparten av personalen gör det medan 13 procent svarat att endast ett fåtal av personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra (se figur H5).

Den andra frågan var om kunden upplever att personalen har tillräckligt med kunskap och kompetens för att utföra sitt arbete. 38 procent anser att alla i personalen har det och 49 procent anser att merparten av personalen har det. 12 procent anser att endast ett fåtal av personalen har tillräcklig kompetens (se figur H6).

Klagomål och synpunkter

Det är en något högre andel av brukarna som känner osäkerhet kring vart de ska vända sig för att framföra klagomål och/eller synpunkter jämfört med föregående år. 38 procent har svarat delvis eller nej på frågan om de vet vart de ska vända sig. Gävle har dock fortfarande något bättre resultat än riket som helhet (se figur H7).

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 (25 procent) eller riket som helhet (27 procent). I Gävle har andelen minskat från 26 procent i föregående mätning, även rikssnittet har minskat med en procentenhet sedan 2023. (se figur H8).

De allra flesta, 84 procent, anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Den andel som svarat att personalen *alltid* tar hänsyn är oförändrad efter att ha minskat för varje mätning sedan 2018, från 51 till 41 procent 2023 (se figur H9).

Hjälpens utförande

84 procent av de svarande anser att personalen utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra. Andelen som svarat mycket bra har minskat med fyra procentenheter sedan 2023 och andelen som svarat ganska bra har ökat med sju procentenheter (se figur H10).

Andelen som svarat att personalen alltid kommer på utsatt tid är numera lika i Gävle som i riket i stort, vid samtliga tidigare mättillfällen har Gävle legat lägre än riket. Andelen har ökat från 16 till 19 procent mellan 2023 och 2024. Andelen som svarat att personalen alltid eller oftast kommer på utsatt tid är 79 procent jämfört med 81 procent 2023 (se figur H11).

Ungefär fyra av fem (82 procent) av de svarande anser att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra arbetet under besöket. Det är högre än i föregående mätning (79 procent). Sex procent svarar att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid, vilket är två procentenheter bättre än 2023 (se figur H12).

Andelen av brukarna som anger att personalen oftast eller alltid meddelar i förväg om tillfälliga förändringar är oförändrad på 59 procent mellan 2023 och 2024 efter att ha sjunkit tre mätningar i rad. Riket visar liknande andelar (se figur H13).

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 2024 på 97 procent i Gävle, vilket är en procent bättre än snittet i riket. Andelen är i princip oförändrad över tidsperioden 2016 - -2024 men svaren har i senaste mätningen förskjutits något från *alltid* till *oftast* (se figur H14).

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 två och nio 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. 87 procent av svaranden 2024 uppger att det känns mycket tryggt eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten i Gävle vilket är en ökning med två procentenheter. Motsvarande andel för riket är 85 procent 2024. Tre procent i Gävle och fyra procent i riket upplever att det är ganska eller mycket otryggt (se figur H15).

Andelen brukare som känner förtroende för alla eller flertalet i personalen har ökat från 85 procent till 87 procent mellan 2023 och 2024. Andelen som känner förtroende för *alla* i personalen ligger kvar på 43 procent, medan andelen som känner förtroende för flertalet har ökat med två procent till 44 procent (se figur H16). 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 ökat lite igen jämfört med föregående mätning då andelen hade gått ner, troligtvis efter att restriktionerna från pandemin lättats. I Gävle är det 53 procent som besväras av ensamhet och i riket är det 51 procent (figur H17).

Närmare hälften av de svarande i Gävle och i riket anger att de upplever lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest (figur H18). Värt att notera är att det även i årets mätning finns könsskillnader. Både i Gävle och i riket i stort svarar kvinnor, i 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 H19). Det är en liten förbättring under 2024 men det är fortfarande 14 procent som anser att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med personalen.

Offentliga och enskilda hemtjänstutförare

Skillnaden mellan privata hemtjänstutförare och utförarna i egenregi har jämnat ut sig under 2024. 84 procent av de svarande anger att de är ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten utförd av enskilda hemtjänstutförare 2024 jämfört med 85 procent av de svarande med kommunal hemtjänst (se figur H20).

Resultat vård- och omsorgsboende

Övergripande resultat vård- och omsorgsboende

Resultatet för Gävles vård- och omsorgsboenden har förbättrats inom de flesta områden mellan 2023 och 2024. Det är en relativt tydlig förbättring inom mat och måltidssituation som var det område som försämrats mest mellan 2022 och 2023.

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 sen ytterligare en procent till 75 under 2023. I årets undersökning är andelen glädjande nog 81 procent och Gävle ligger nu två procentenheter högre än rikssnittet (se figur V1).

I figur V2 i diagrambilagan visas samtliga landets kommuner som har ett resultat från brukarundersökningen fördelade efter andel svaranden som 2024 uppgett att de sammantaget var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. Spridningen mellan landets kommuner sträcker sig från 60 procent som uppger att man är mycket nöjd eller ganska nöjd (Kiruna) till 97 procent (Vadstena). Gävle återfinns i mellanskiktet av de deltagande kommunerna.

I mätningen för 2024 varierar resultaten för vård- och omsorgsboendena mellan 53 och 100 procent med avseende på den övergripande nöjdheten (se figur V3). Bäst resultat fick Vardaga Villa Vallonen där 100 procent av de svarande kunderna uppgett att de är ganska nöjda eller mycket nöjda med sitt vård- och omsorgsboende för andra mätningen i rad. Lägst resultat fick Norlandia Sätträsen där 53 procent av de svarande

uppgav att de sammantaget var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende, en minskning med sju procentenheter från 2023. Störst förbättring av resultatet har Fleminggatan, de har ökat den övergripande nöjdheten från 22 till 90 procent.

Klagomål och synpunkter

Kunskapen om vart kunden 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 48 procent svarar ja på frågan om de vet vart de ska vända sig. Ytterligare 32 procent vet vart de ska vända sig i vissa frågor men inte i andra. Andelen har ökat med en procentenhet i respektive kategori sedan 2023 (se figur V4). Gävle ligger även något bättre än snittet för riket som ligger på 45 respektive 30 procent.

Inflytande

En relativt stor andel av de svarande i brukarundersökningen, 19 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). 2023 var andelen 20 procent.

81 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 tre procentenheter från föregående mätning. Andelen som svarar att personalen *alltid* tar hänsyn till de egna önskemålen har ökat med sex 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 en viss försämring jämfört med tidigare år avseende de gemensamma ytorna och utemiljön och en viss förbättring avseende det egna rummet/lägenheten. 98 procent trivs helt eller delvis med rummet/lägenheten och 92 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 V11).

Personalens kompetens

Även kunderna på vård- och omsorgsboendena fick besvara de två nya frågorna i brukarundersökningen 2024. Den första frågan var om personalen förstår och talar tillräckligt bra svenska för att kunden och personalen ska förstå varandra. 77 procent anser att alla eller merparten av personalen gör det medan 22 procent svarat att endast ett fåtal eller ingen av personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra (se figur V9).

Den andra frågan var om kunden upplever att personalen har tillräckligt med kunskap och kompetens för att utföra sitt arbete. 36 procent anser att alla i personalen har det

och 44 procent anser att merparten av personalen har det. 20 procent anser att endast ett fåtal av personalen har tillräcklig kompetens (se figur V10).

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 fyra senaste brukarundersökningarna. Mellan 2023 och 2024 har andelen ökat med sex procentenheter. 72 procent svarade att maten smakar mycket eller ganska bra medan 12 procent svarade att den smakar mycket eller ganska dåligt. Svarsmönstren är ungefär desamma i jämförelse mellan Gävle och riket (se figur V12).

Avseende på hur kunderna upplever själva måltidssituationen så har 69 procent svarat att de tycker att måltiderna alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen vilket är en förbättring med sex procentenheter från föregående mätning. Dock uppger 14 procent att det sällan eller aldrig är en trevlig stund. Svarsmönstren är likartade över tid och i jämförelse mellan riket och Gävle (se figur V13).

Hjälpens utförande

Andelen kunder som svarat att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter har minskat från 72 procent till 70 procent (se figur V14). I riket har andelen minskat från 71 procent till 69 procent.

För frågan om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar har resultatet förbättrats från föregående mätning. 46 procent av brukarna har svarat att personalen alltid eller oftast meddelar förändringar i förväg, 2023 var andelen 42 procent (se figur V15).

Bemötande

En majoritet av brukarna, 93 procent, svarade att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (se figur V16). Svarsmönstren har varit liknande både sett över tid och om Gävle jämförs med rikssnittet. Andelen har ökat från 89 procent sedan föregående mätning och andelen som svarat att de *alltid* blir bemötta på ett bra sätt har ökat med fem procentenheter.

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 åtta procent. 25 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. 2024 ligger andelen som svarat att det känns mycket eller ganska tryggt att bo på vård- och omsorgsboendet 92 procent, jämfört med 86 procent 2023. Andelen som svarat att det känns ganska eller mycket otryggt har minskat från sju till fyra procent (se figur V17).

Förtroendet som den enskilde känner för personalen har ökat något från föregående års nedgång. Det är fortfarande 82 procent av de svarande som anger att de har förtroende för alla eller för flertalet i personalen men andelen som har förtroende för alla i personalen har ökat från 33 till 39 procent (se figur V18). Andelen svarande i Gävle som uppger att man enbart har förtroende för några eller ingen i personalen ligger på 18 procent.

61 procent, av de svarande i vård- och omsorgsboende uppger att de då och då, eller ofta, besväras av ensamhet vilket är en minskning med en procentenhet i Gävle jämfört med 2023 (se figur V19).

Andelen som svarar att de upplever lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest var 56 procent i Gävle, vilket är en förbättring med sex procentenheter från resultatet för 2023. Andelen som upplever svåra besvär ligger oförändrat på nio procent (se figur V20).

Det finns könsskillnader i svaren då kvinnor i högre utsträckning än män svarar att de upplever besvär av ångslan, oro eller ångest. Könsskillnaderna kring besvär av ensamhet är lägre.

Tillgänglighet

81 procent av de svarande i undersökningen anser att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen vid behov (se figur V21). Andelen har ökat från 80 procent sedan mätningen 2023. Åtta procent anser att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med personalen vilket är samma andel som 2022 och 2023.

Frågor om möjligheterna att få träffa sjuksköterska respektive läkare vid behov har förbättrats ytterligare i mätningen 2024. 79 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov och 56 procent har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en läkare vid behov. 17 procent tycker att det är ganska eller mycket svårt att få träffa en läkare vid behov (se figur V22 och V23).

Sociala aktiviteter och utevistelse

Andelen svarande som är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds vid vård- och omsorgsboendet har ökat från 55 till 66 procent, vilket börjar närma sig nivåerna i mätningarna före pandemin. Andelen som är ganska eller mycket missnöjda

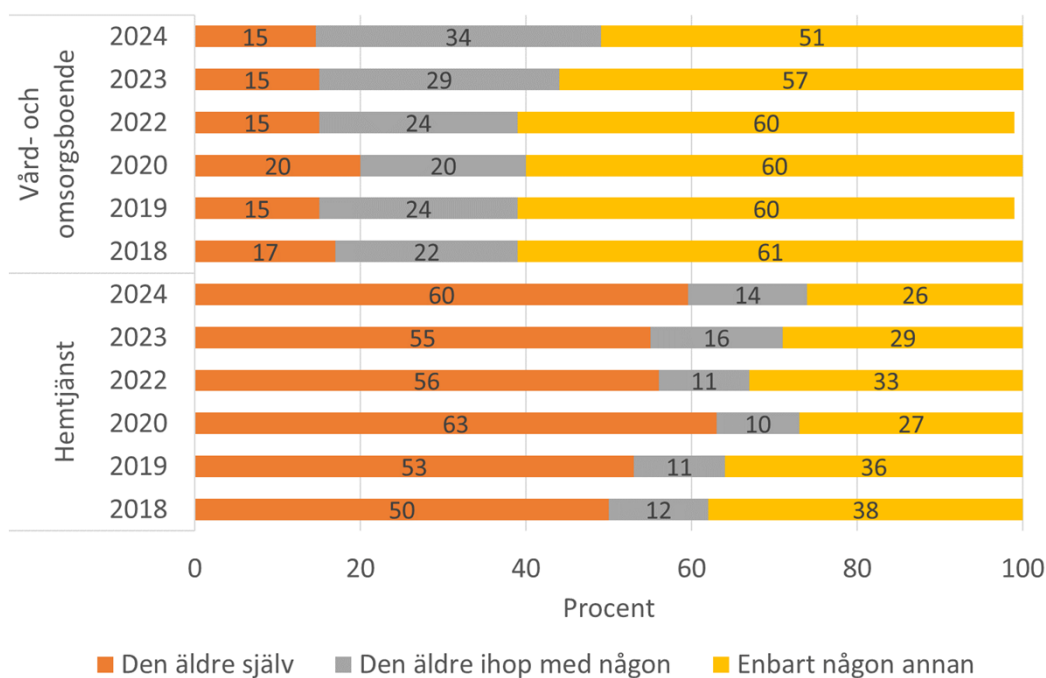
har minskat från 21 till 17 procent. Gävle har återigen fått något bättre resultat än riket som helhet (se figur V24).

De boende har svarat väldigt olika kring möjligheterna att komma utomhus. Drygt hälften, 54 procent, anser att möjligheterna är mycket eller ganska bra men 32 procent anser att möjligheterna är ganska eller mycket dåliga (se figur V25). Fördelningen har varit liknande i flera år och motsvaras av svaren för hela riket, det har dock skett en liten förbättring mellan åren 2023 och 2024.

Enskilda och offentliga vård och omsorgsboenden

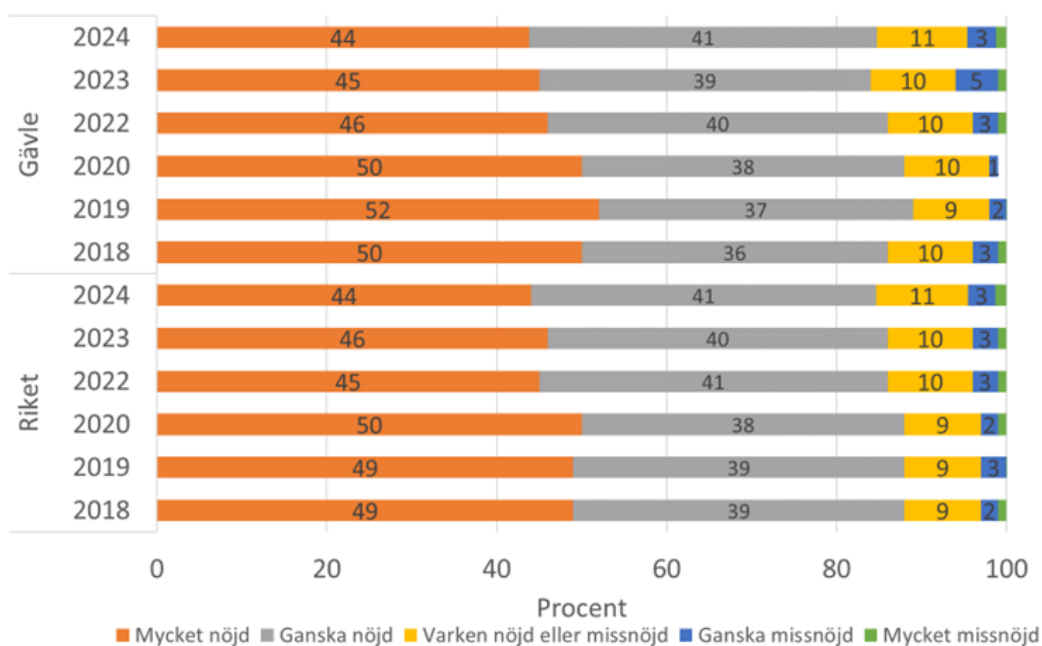
Resultatet för den övergripande nöjdheten är bättre för vård- och omsorgsboenden i offentlig regi jämfört med privat drivna boenden. 83 procent av de svarande på boenden inom offentlig regi har angivit att de är mycket eller ganska nöjda med sitt boende jämfört med 76 procent av de svarande på boenden i enskild regi. Fyra procent av de svarande inom egenregin och elva procent av de svarande som bor på ett externt vård- och omsorgsboende är ganska eller mycket missnöjda (se figur V26). Resultatet är bättre än i mätningen för 2023.

Diagrambilaga – Resultat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning

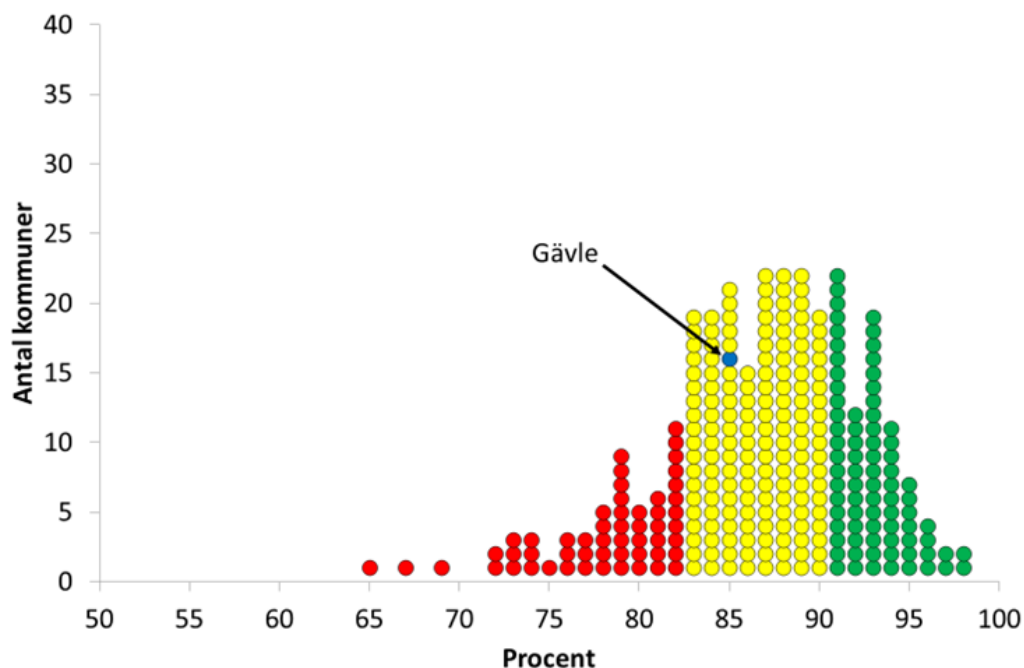


Figur 1. Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret? Gävle kommun. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.

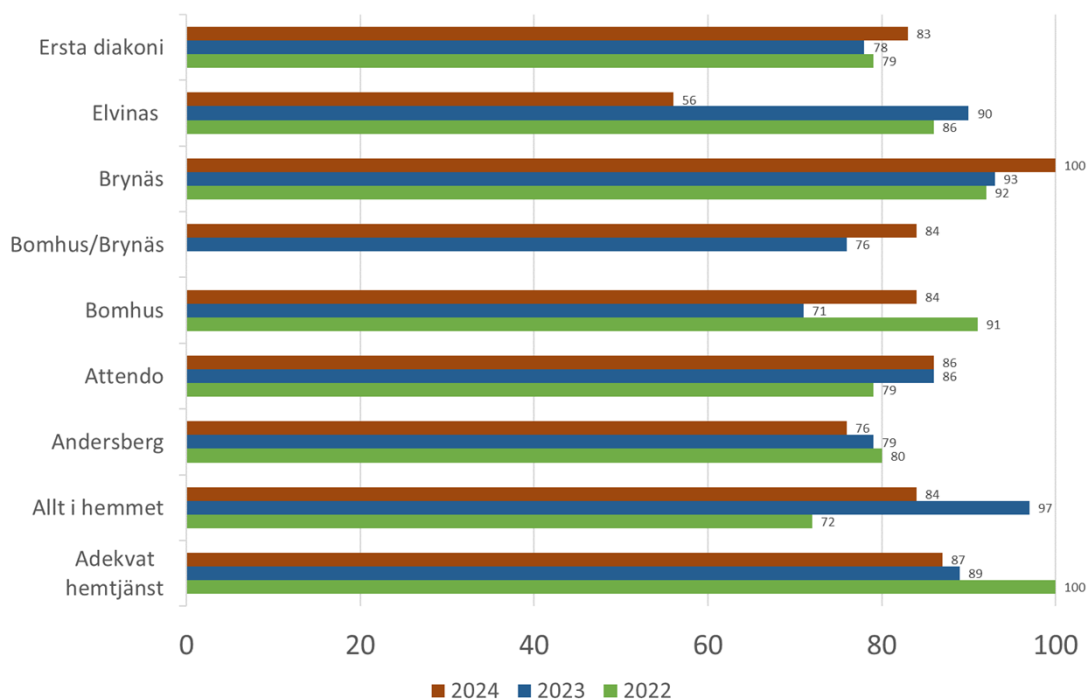
Hemtjänst

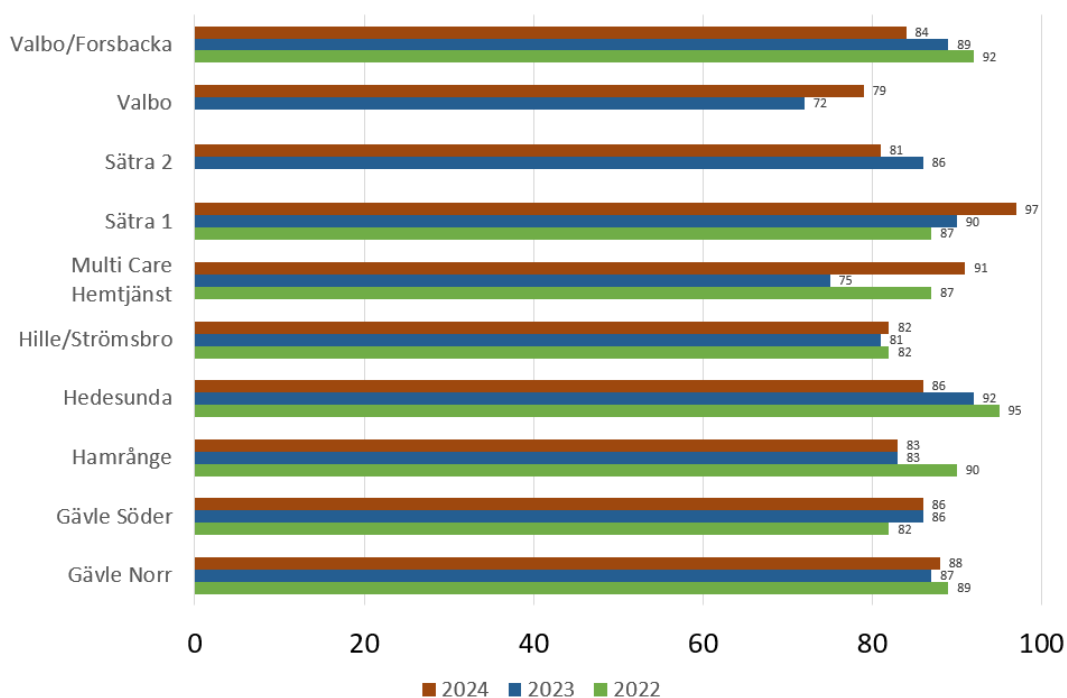


Figur H1. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.

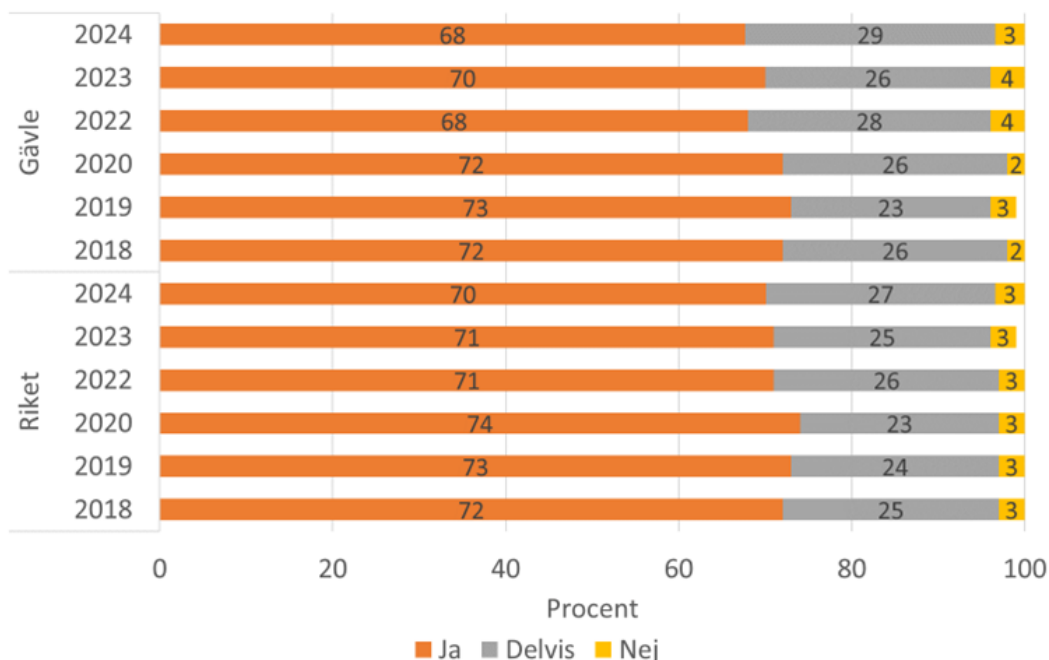


Figur H2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Antal kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.

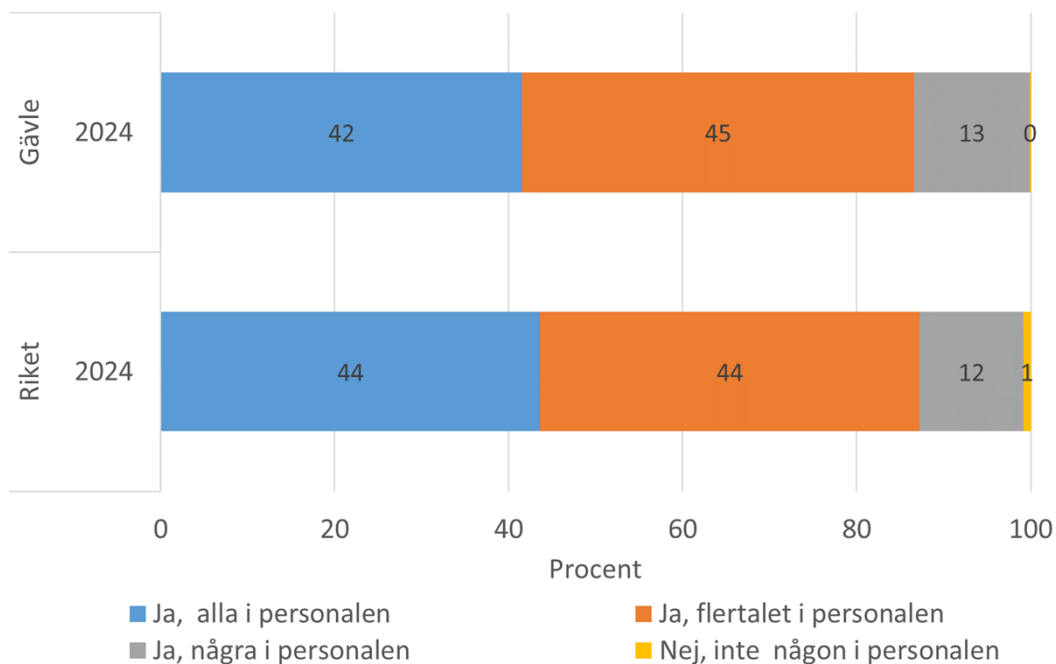




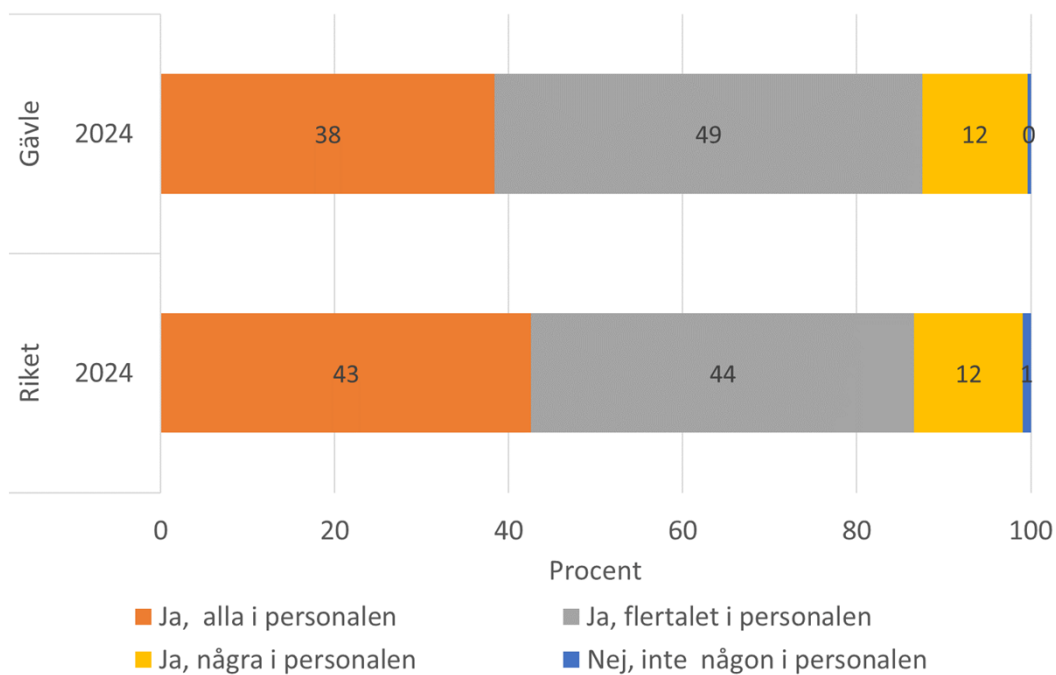
Figur H3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Hemtjänstenheter i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller ganska nöjd" med den hemtjänst man har. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2022 - 2024.



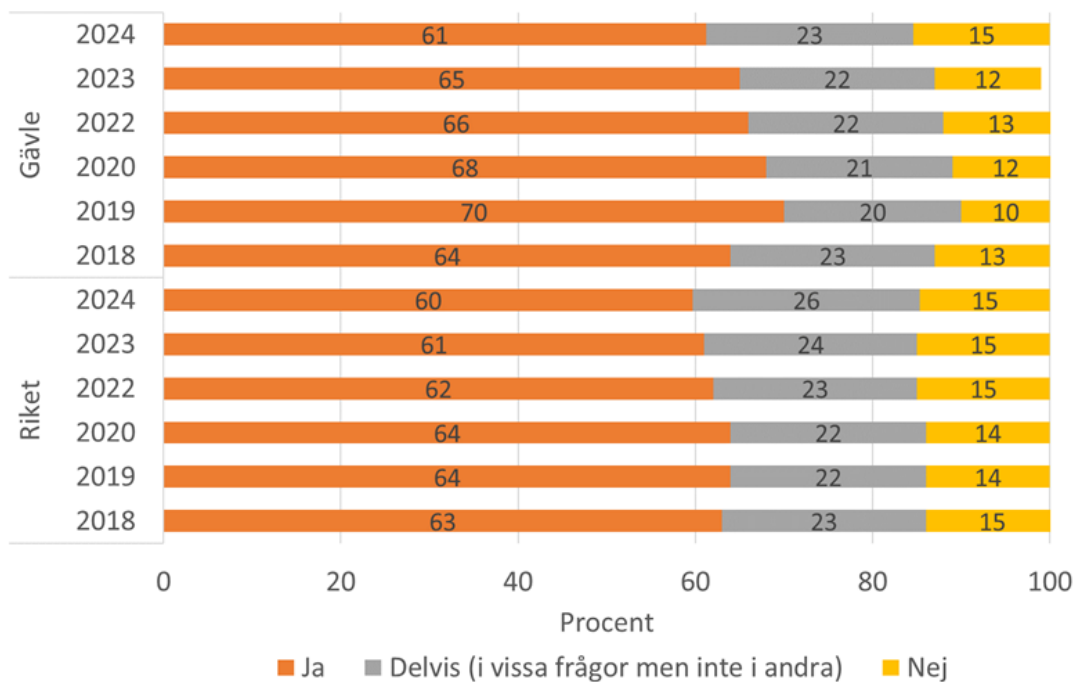
Figur H4. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



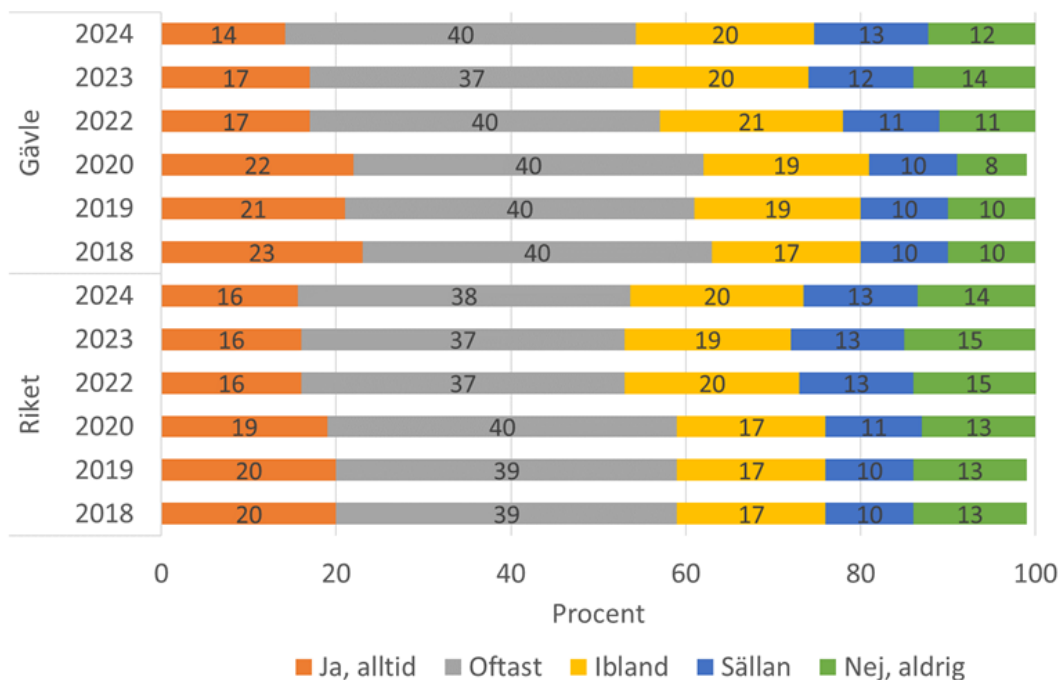
Figur H5. Pratar och förstår hemtjänstpersonalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.



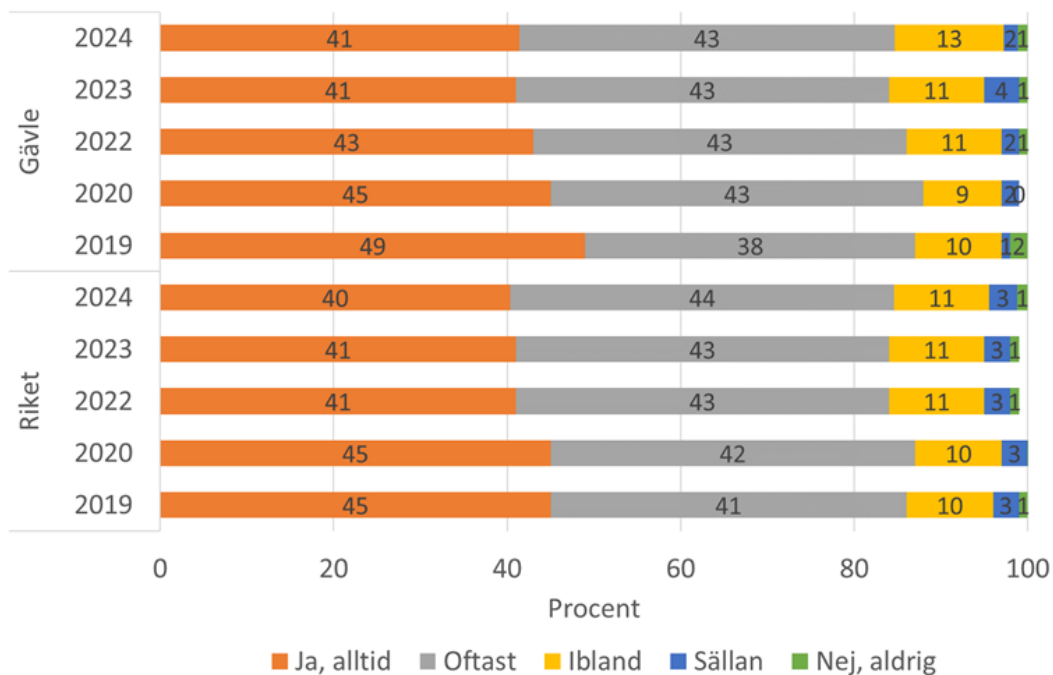
Figur H6. Tycker du att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete hos dig? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.



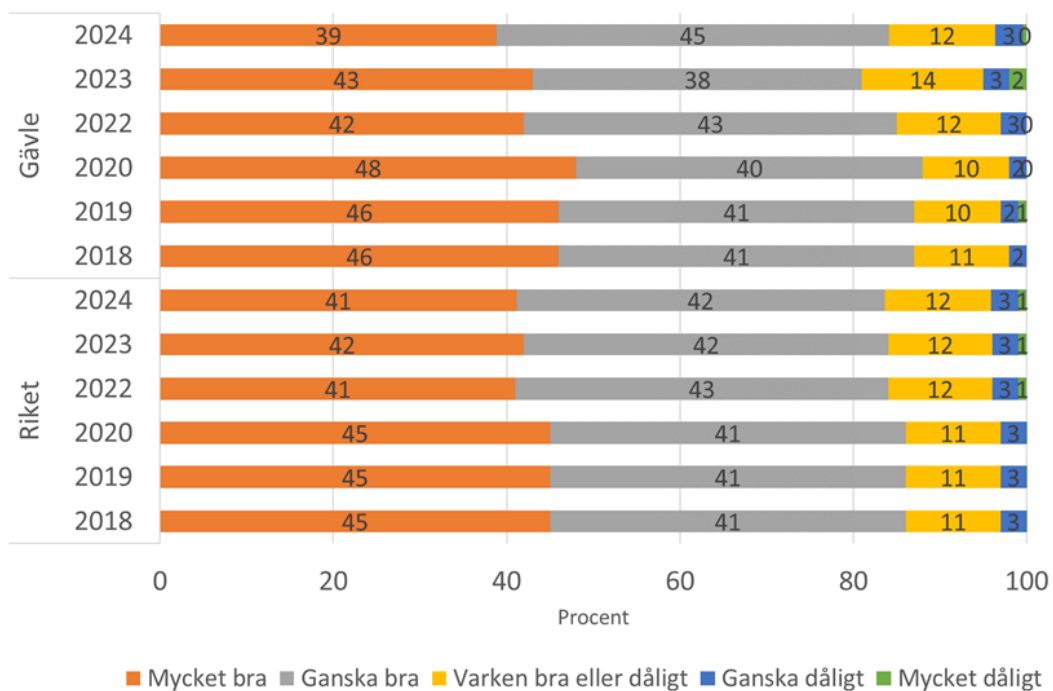
Figur H7. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



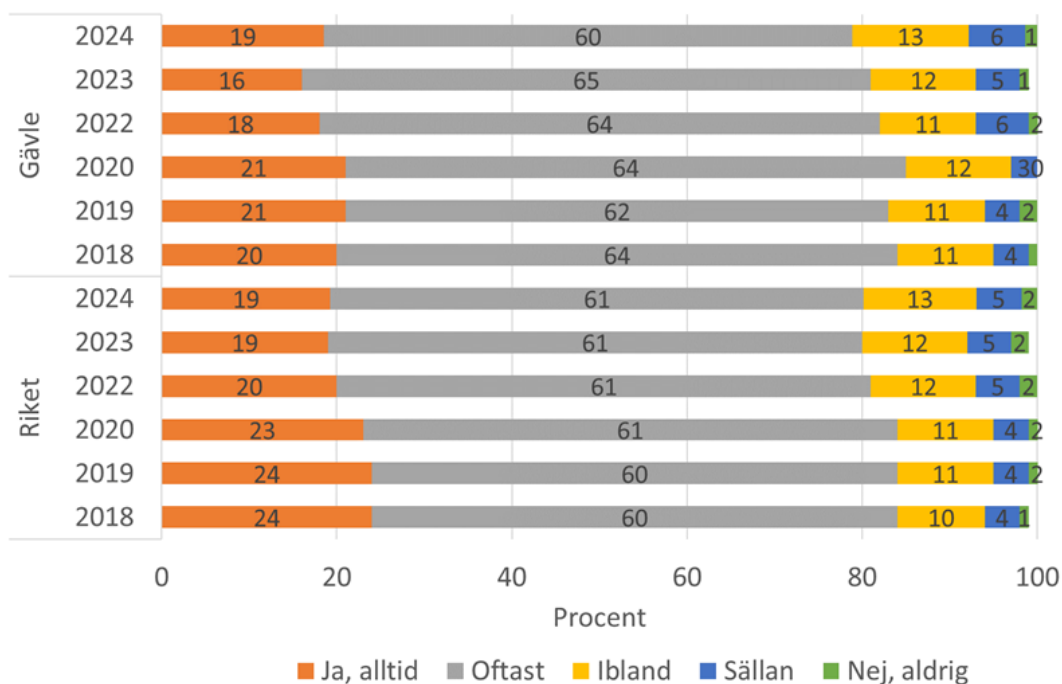
Figur H8. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



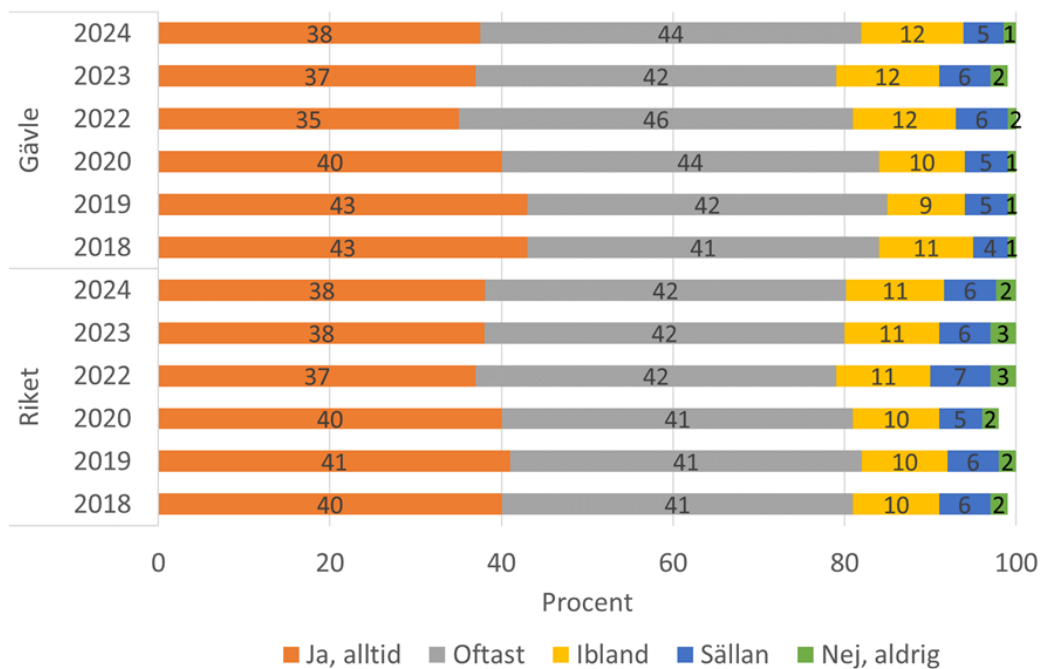
Figur H9. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



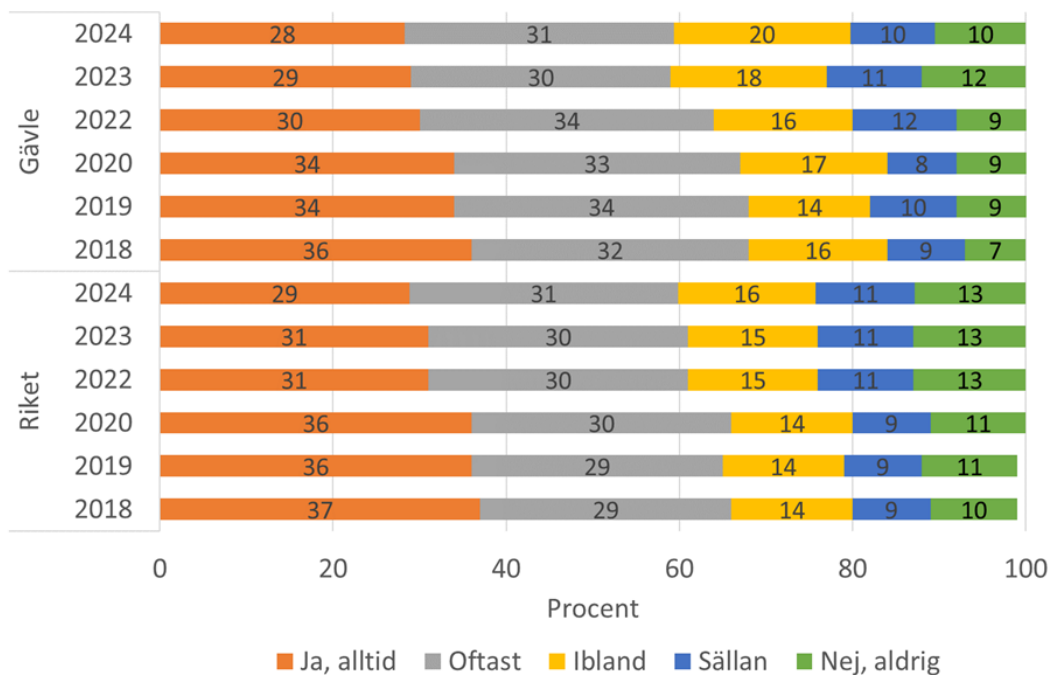
Figur H10. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



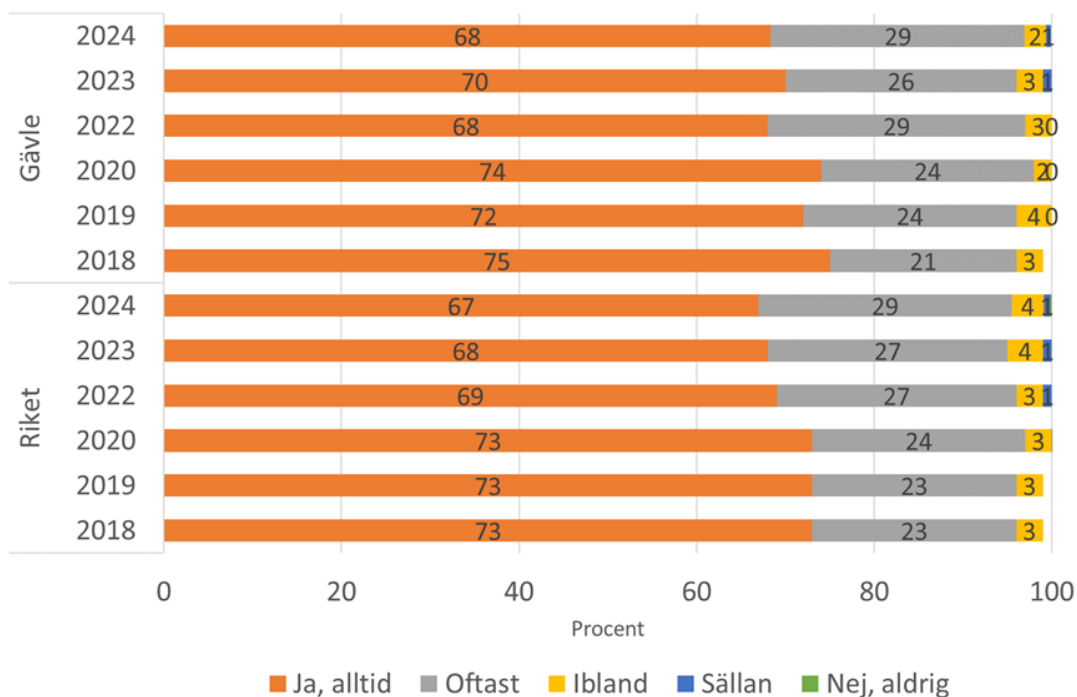
Figur H11. Brukar personalen komma på avtalad tid? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



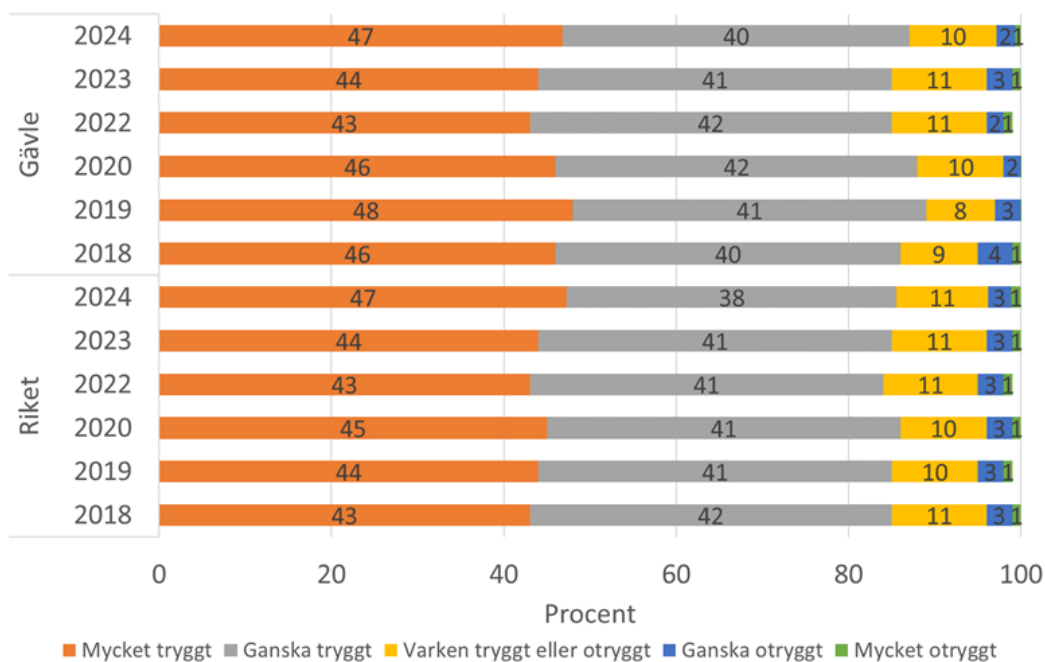
Figur H12. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



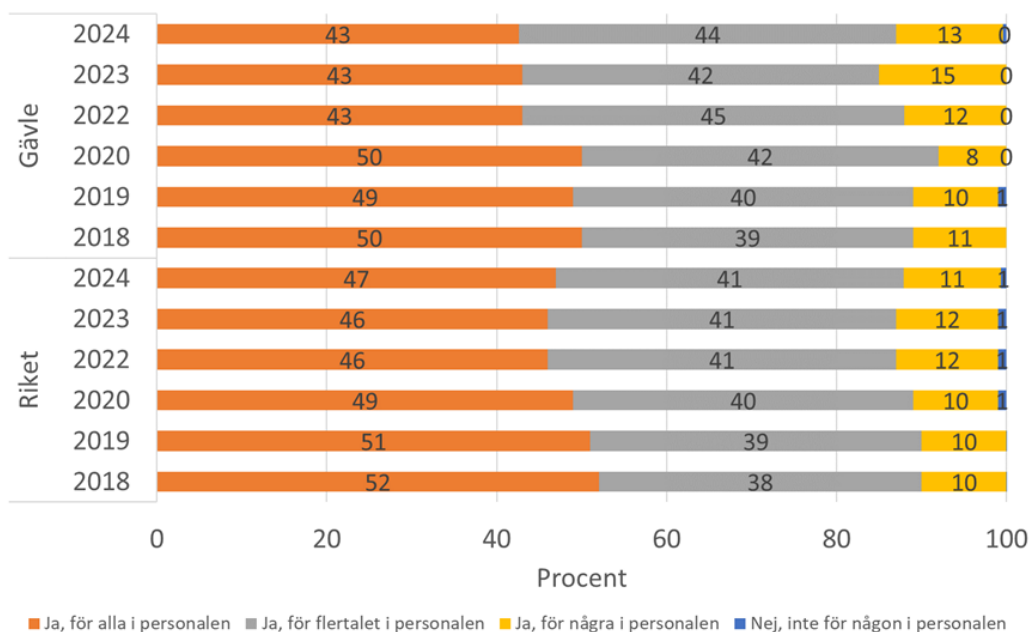
Figur H13. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 – 2024.



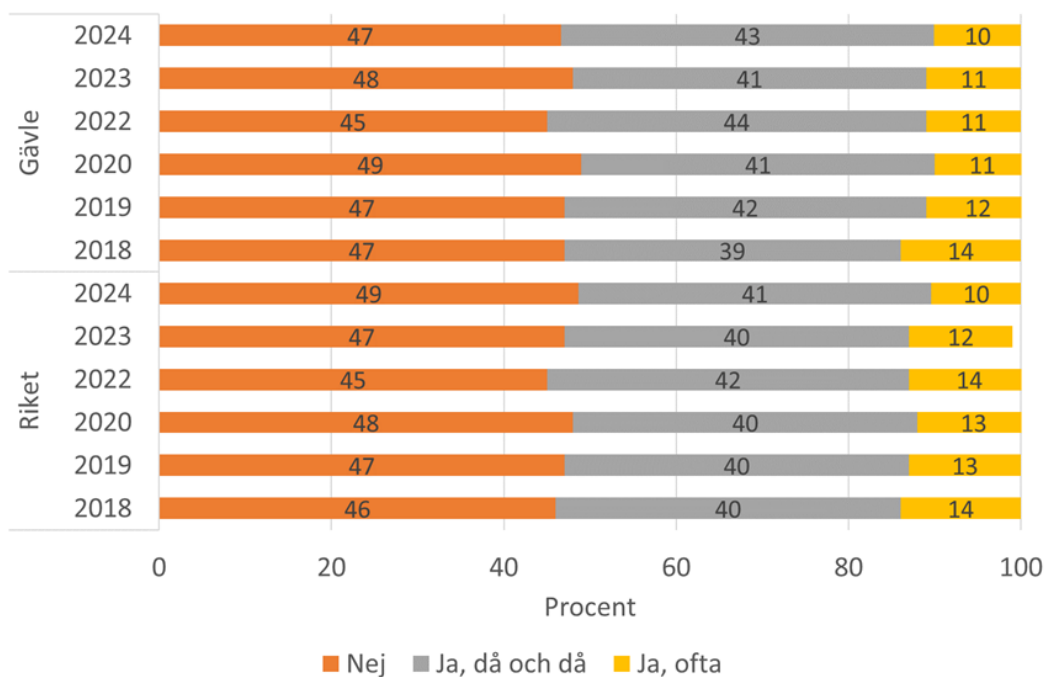
Figur H14. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



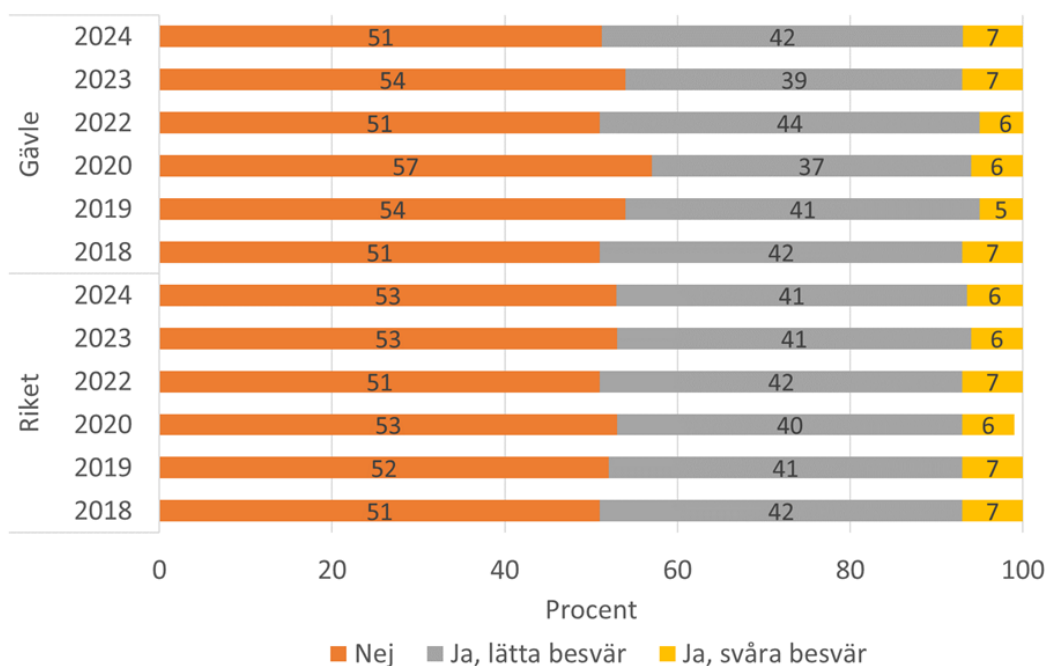
Figur H15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



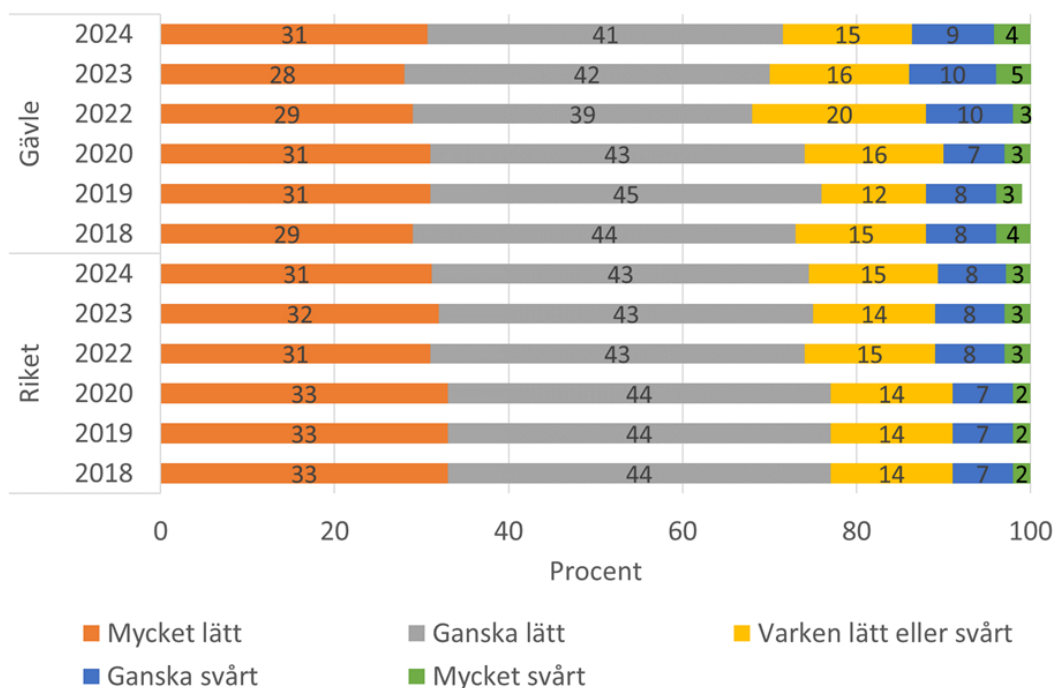
Figur H16. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Hemtjänst. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



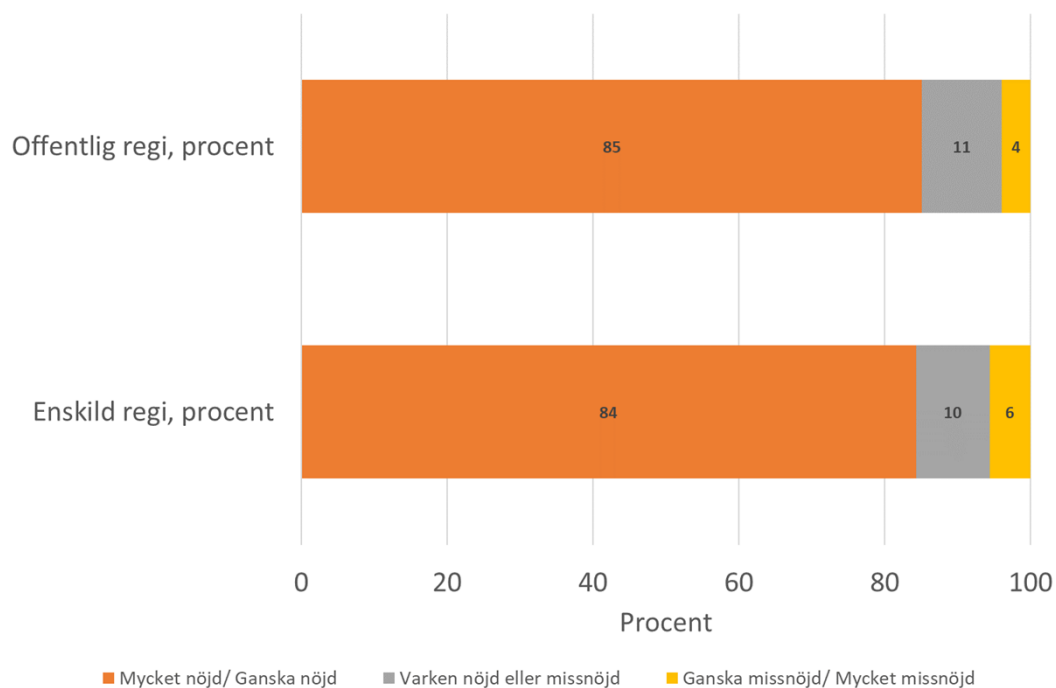
Figur H17. Händer det att du besväras av ensamhet? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



Figur H18. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.

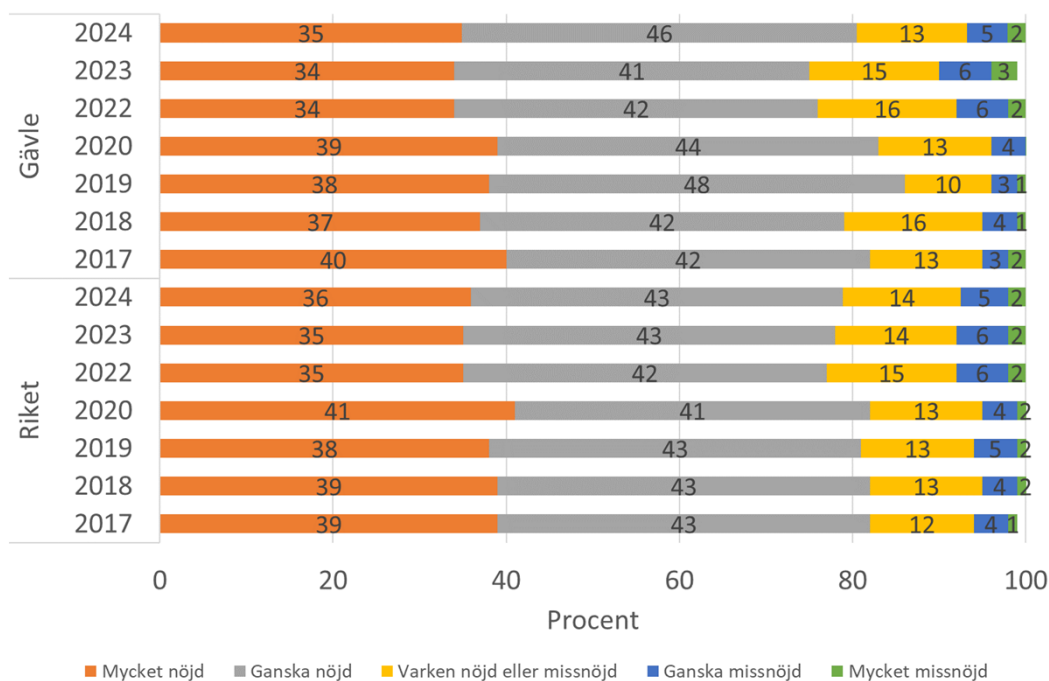


Figur H19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.

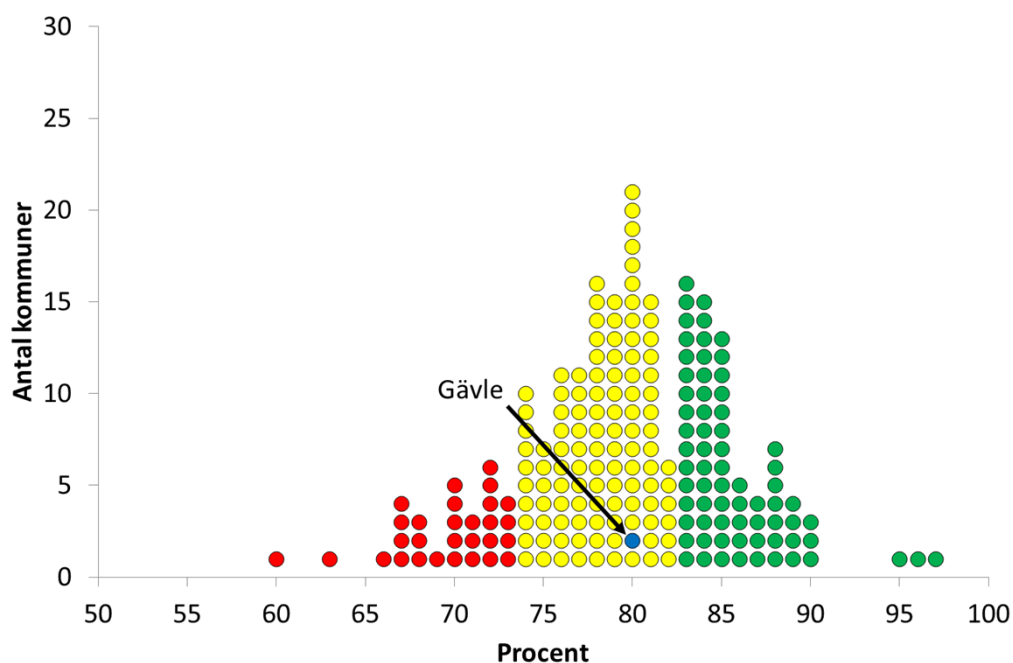


Figur H20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.

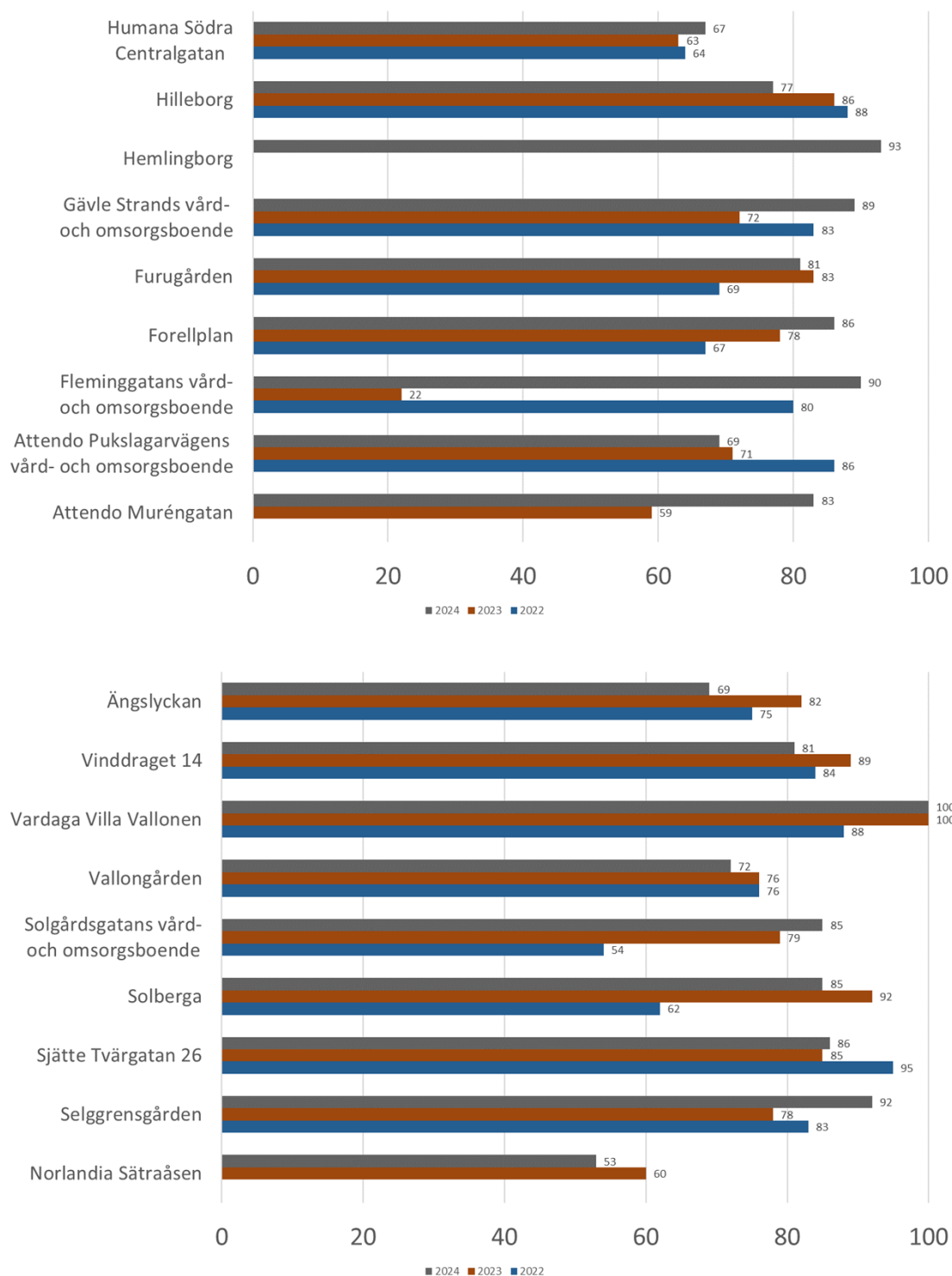
Vård- och omsorgsboende



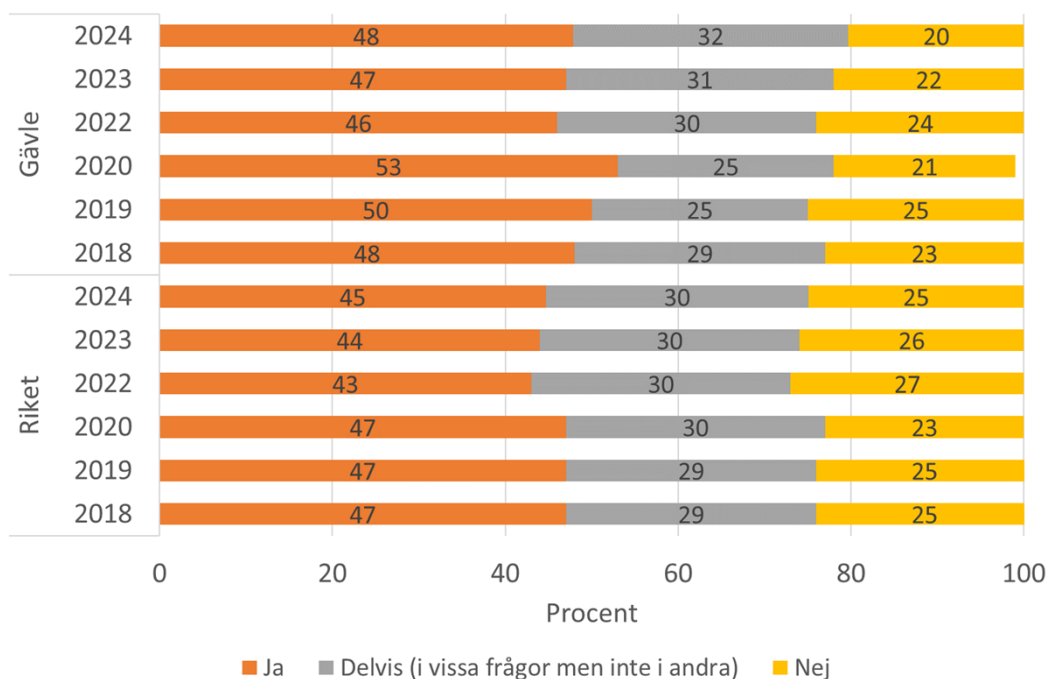
Figur V1. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



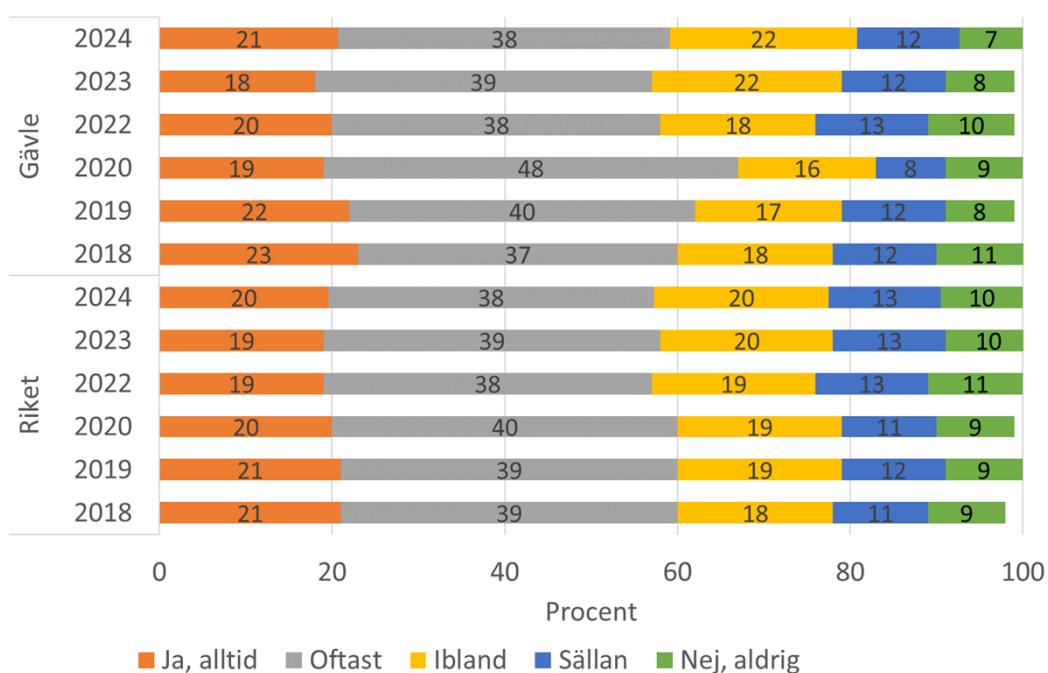
Figur V2. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Kommuner fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller "ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Rödmärkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmärkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmärkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.



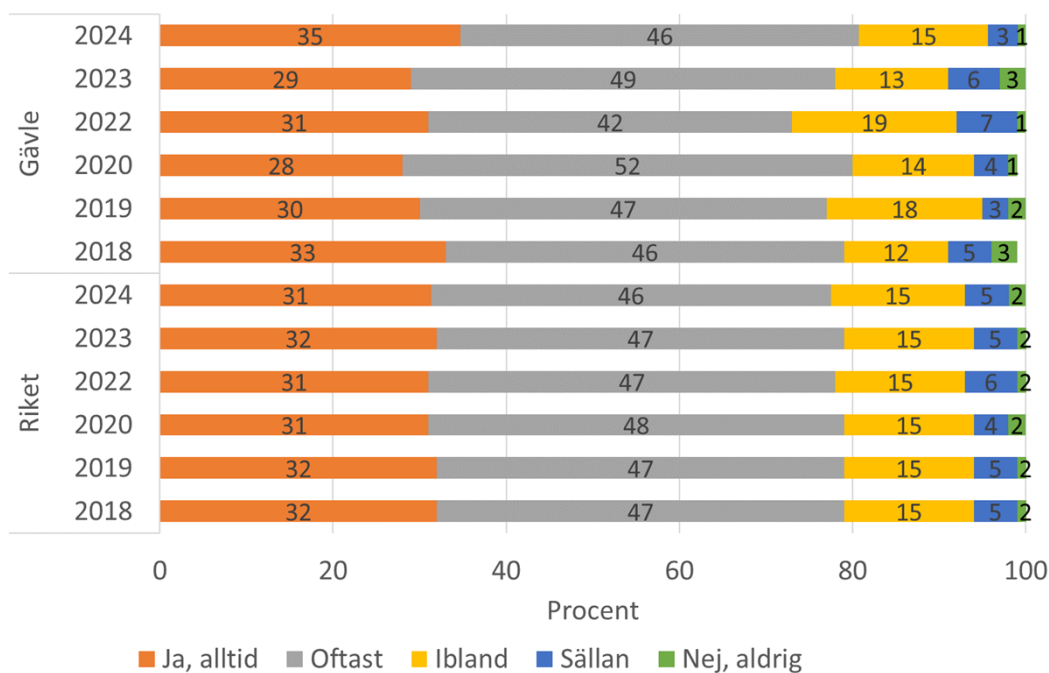
Figur V3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt vård- och omsorgsboende? Vård- och omsorgsboenden i Gävle fördelade efter procentandel som uppger att man sammantaget är "mycket nöjd" eller "ganska nöjd" med sitt vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2022 - 2024.



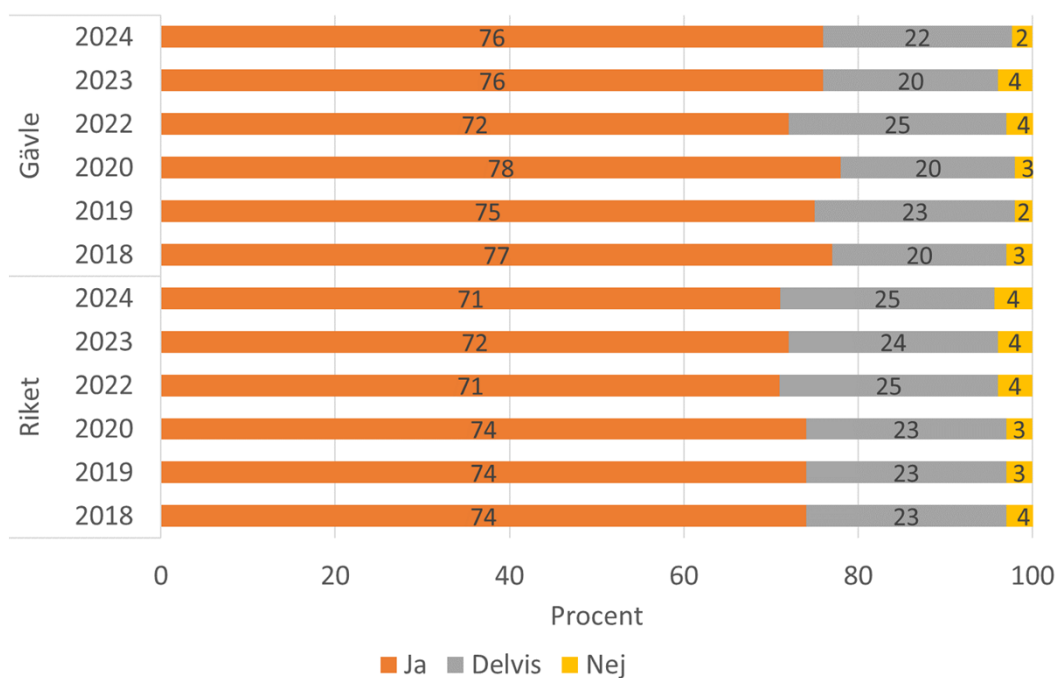
Figur V4. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på vård- och omsorgsboendet? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 – 2024.



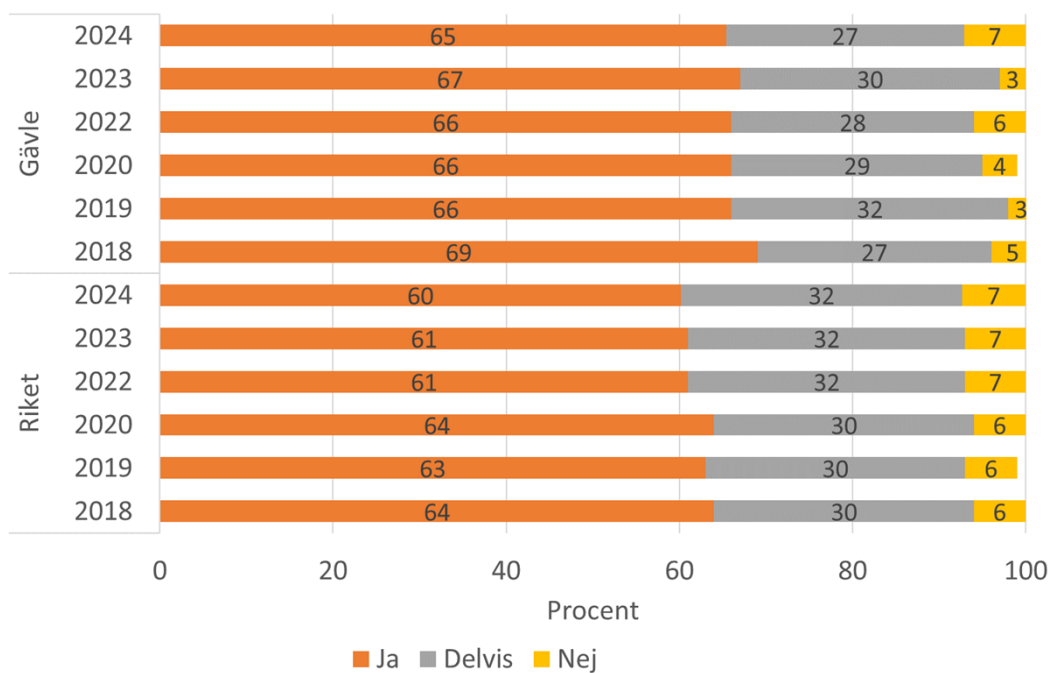
Figur V5. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



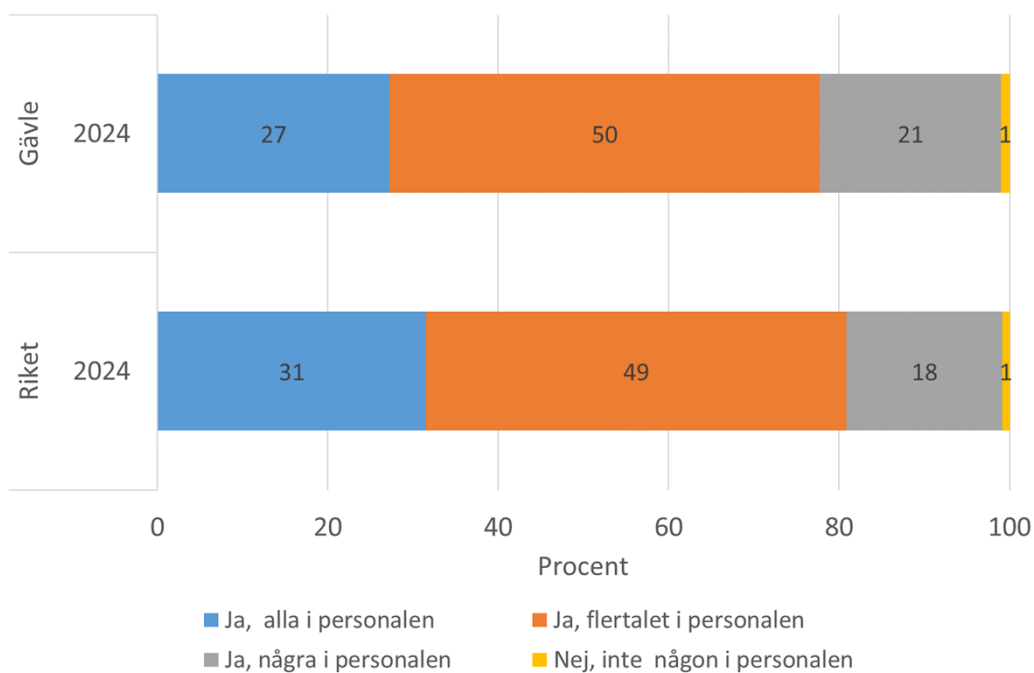
Figur V6. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



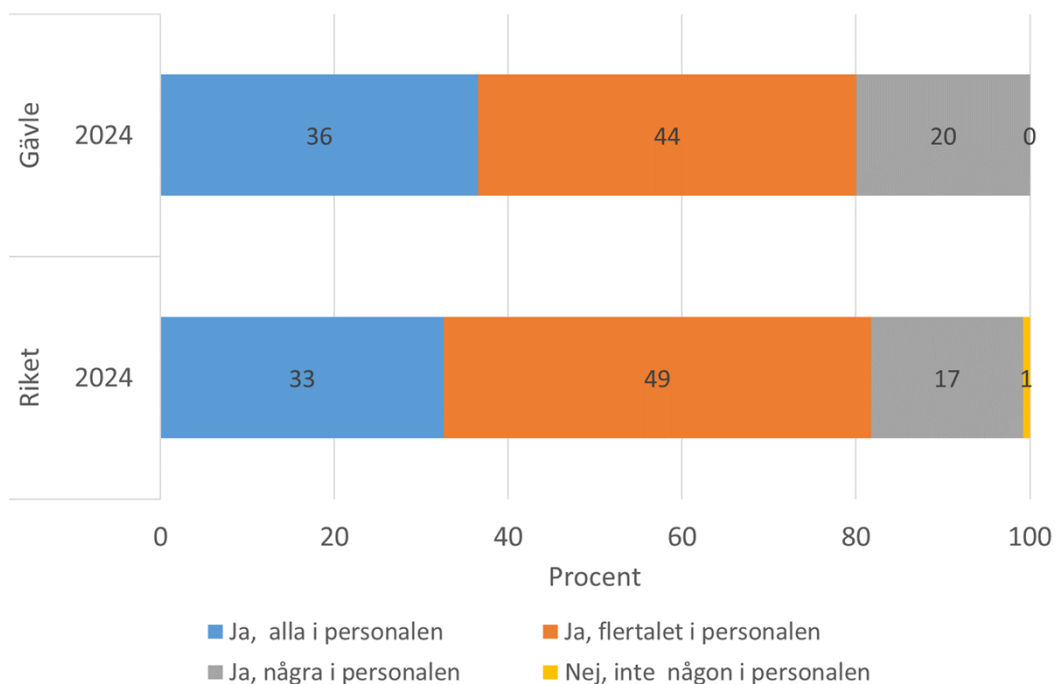
Figur V7. Trivs du med ditt rum eller lägenhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



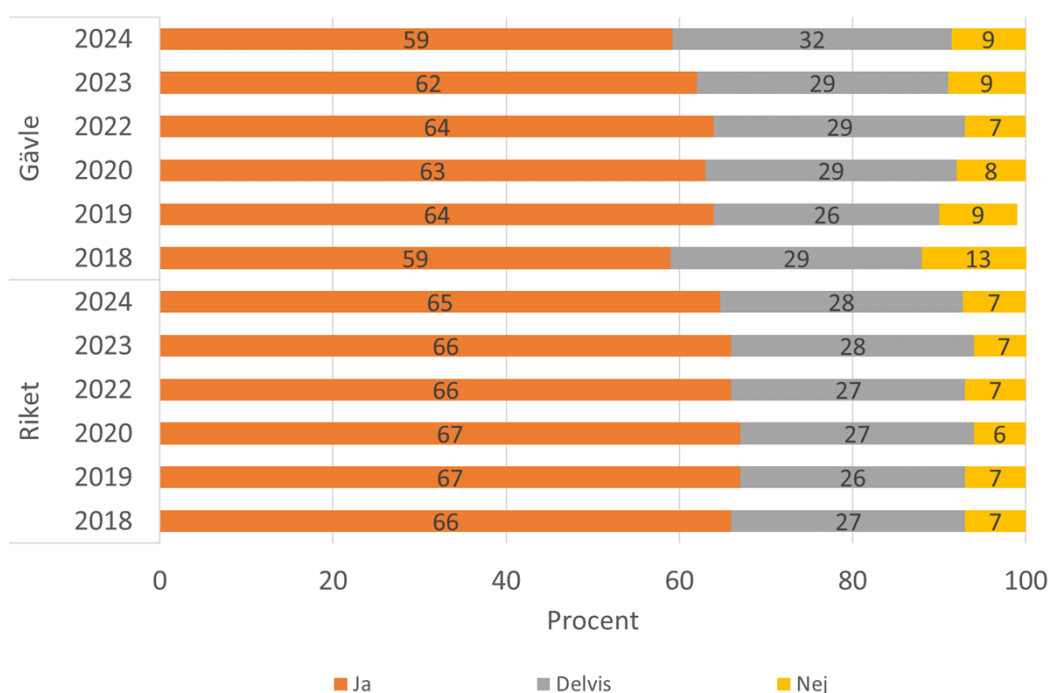
Figur V8. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



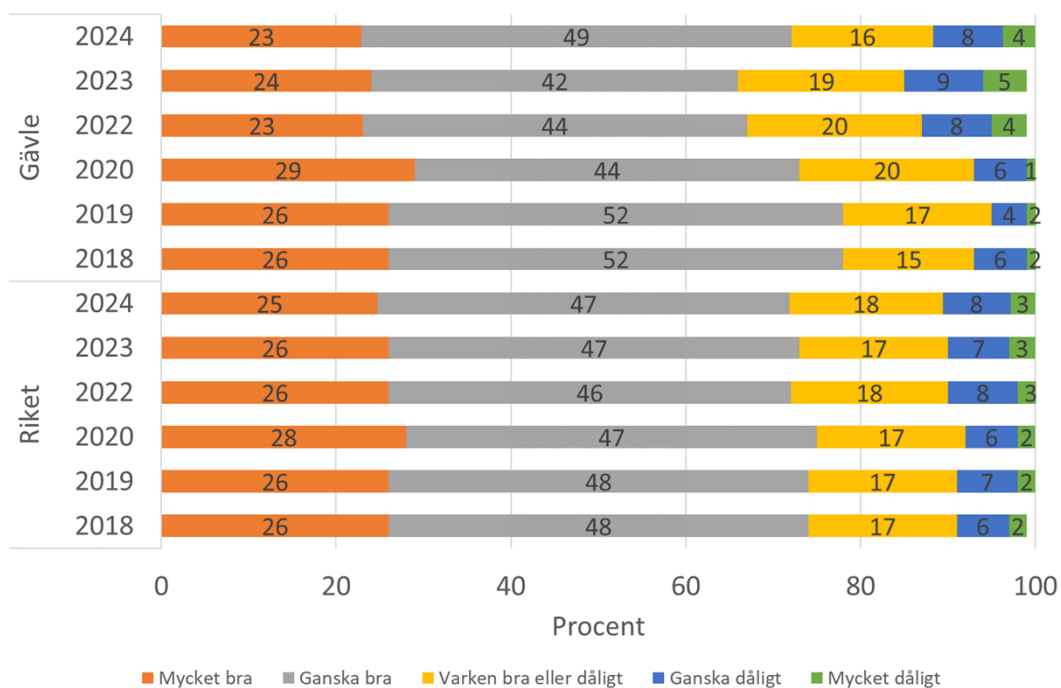
Figur V9. Pratar och förstår personalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2024.



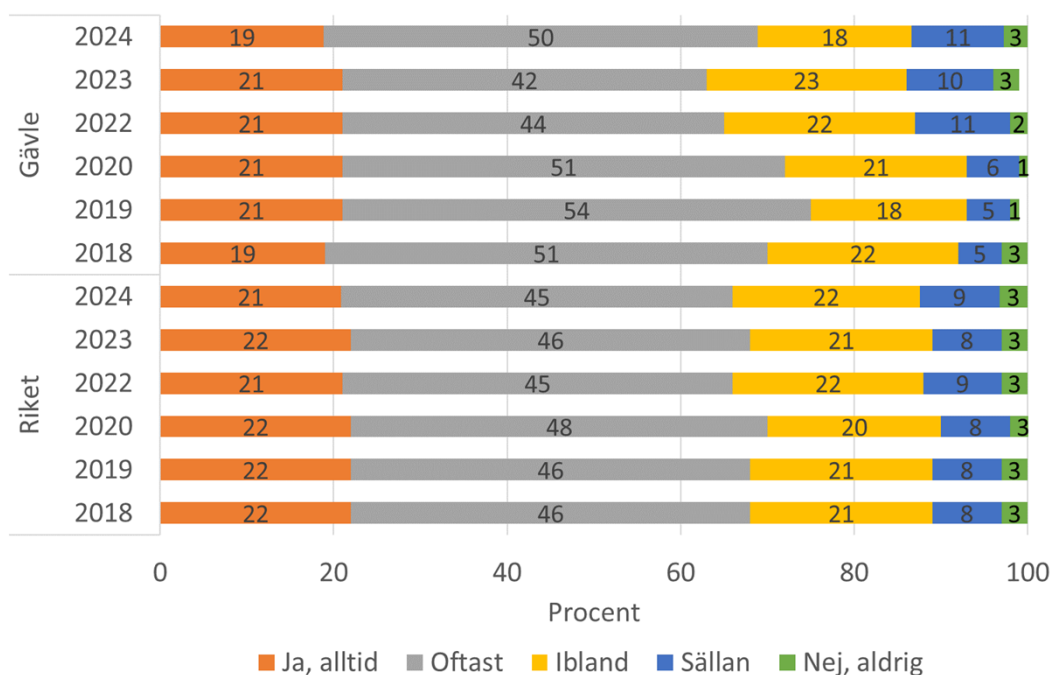
Figur V10. Tycker du att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete på ditt boende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2024.



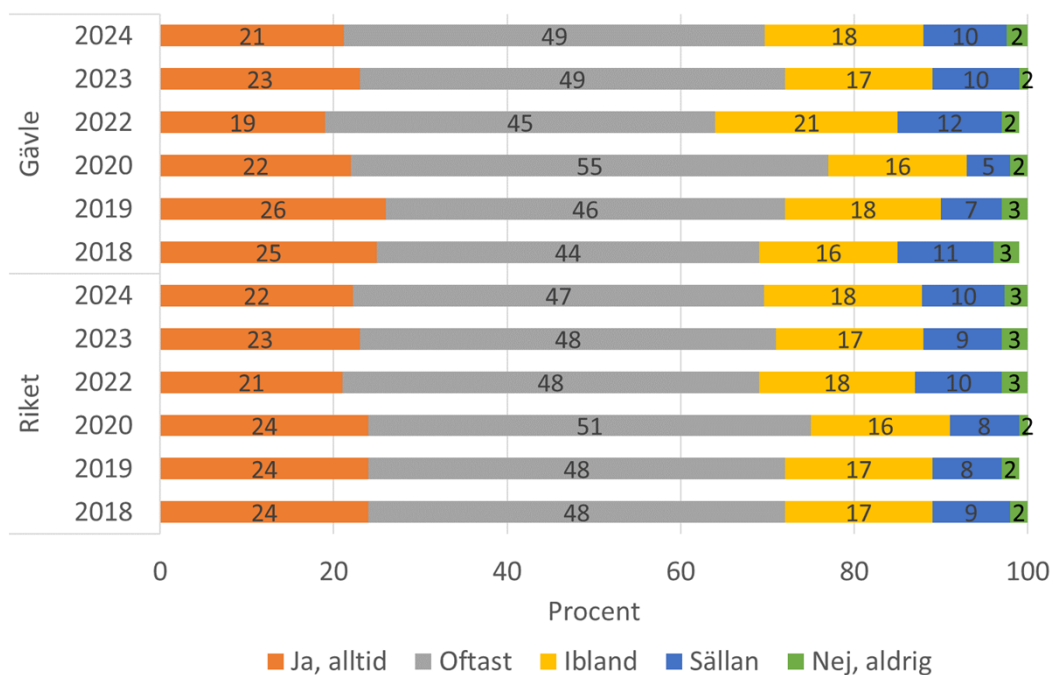
Figur V11. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



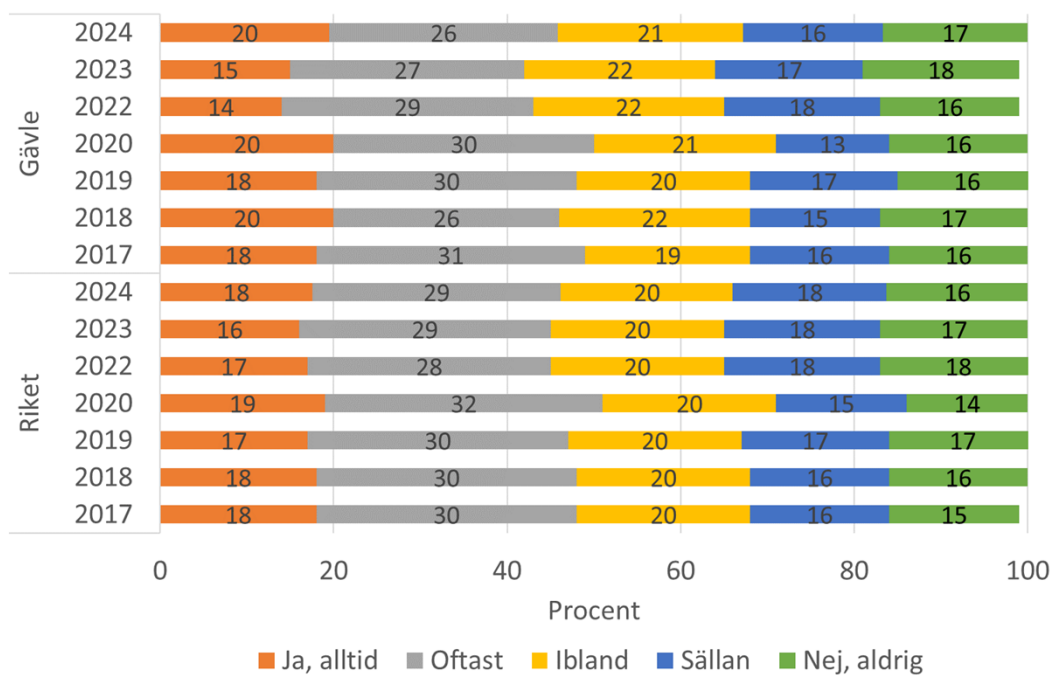
Figur V12. Hur brukar maten smaka? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



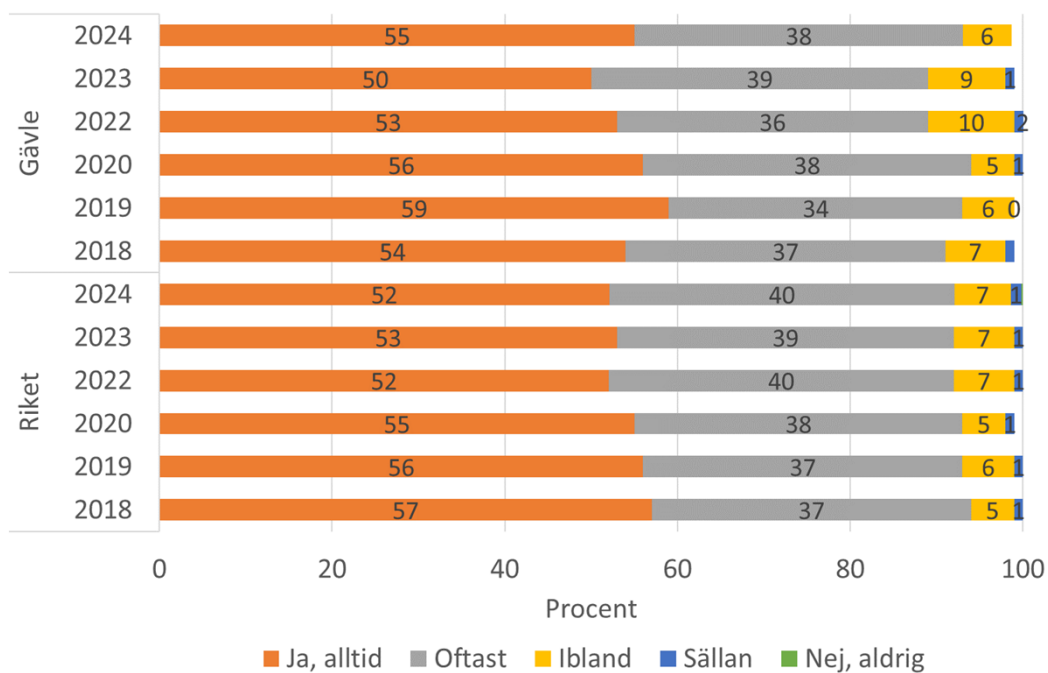
Figur V13. Upplever du att måltiderna på ditt vård- och omsorgsboende är en trevlig stund på dagen? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



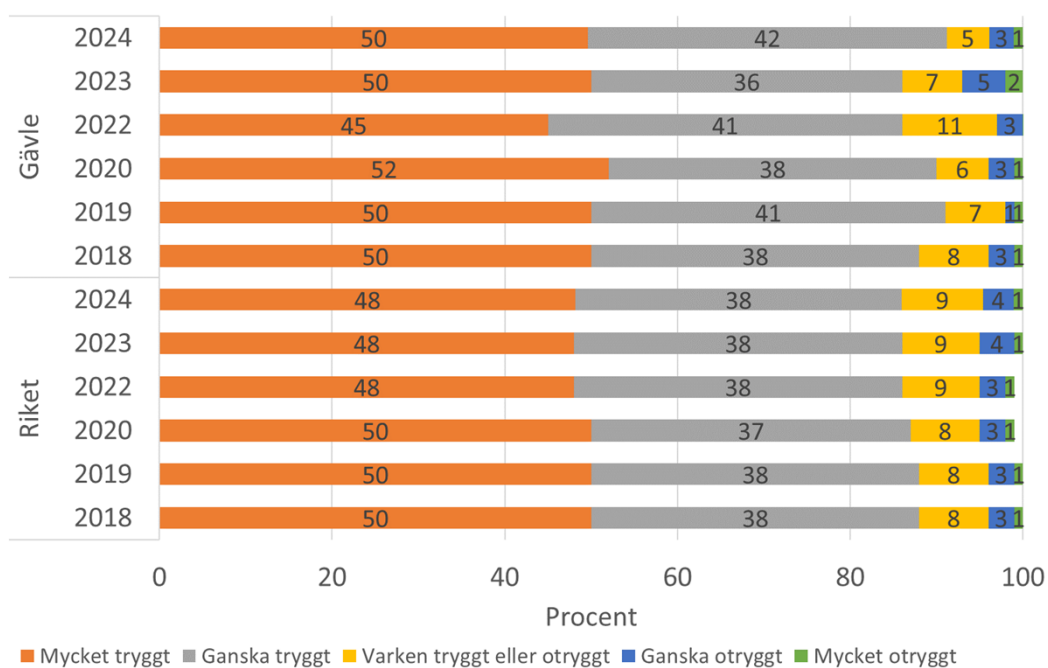
Figur V14. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



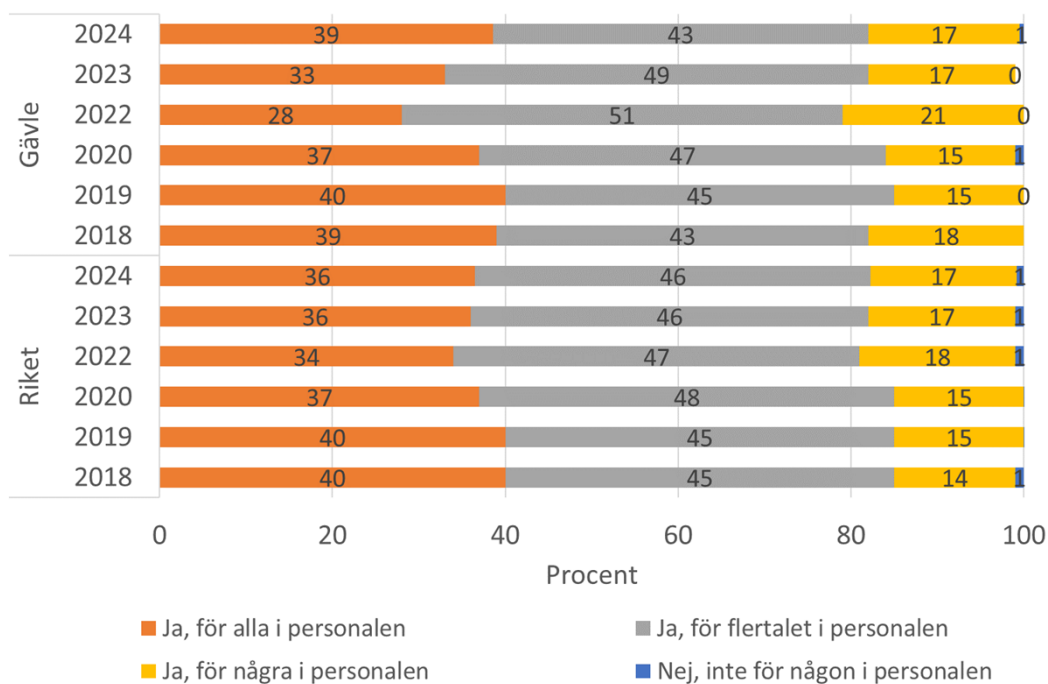
Figur V15. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



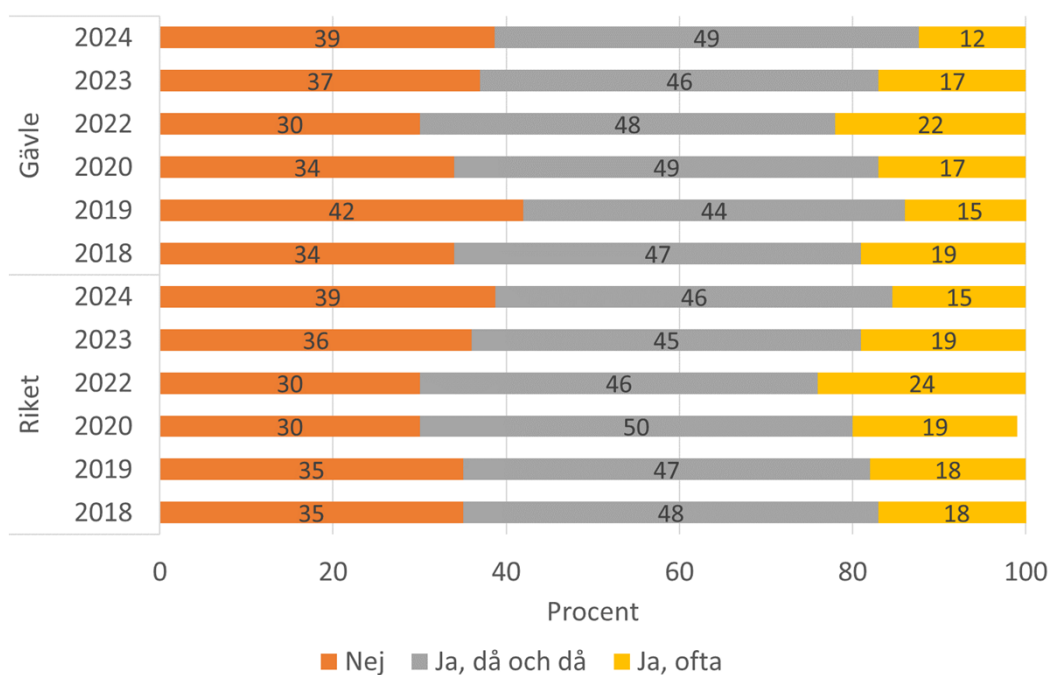
Figur V16. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



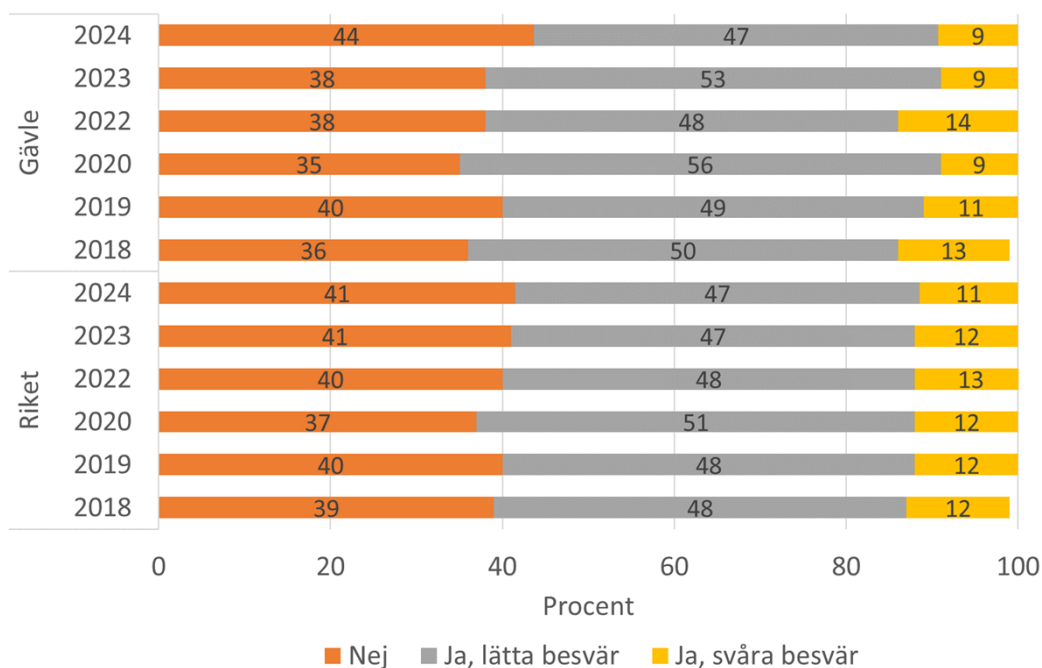
Figur V17. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



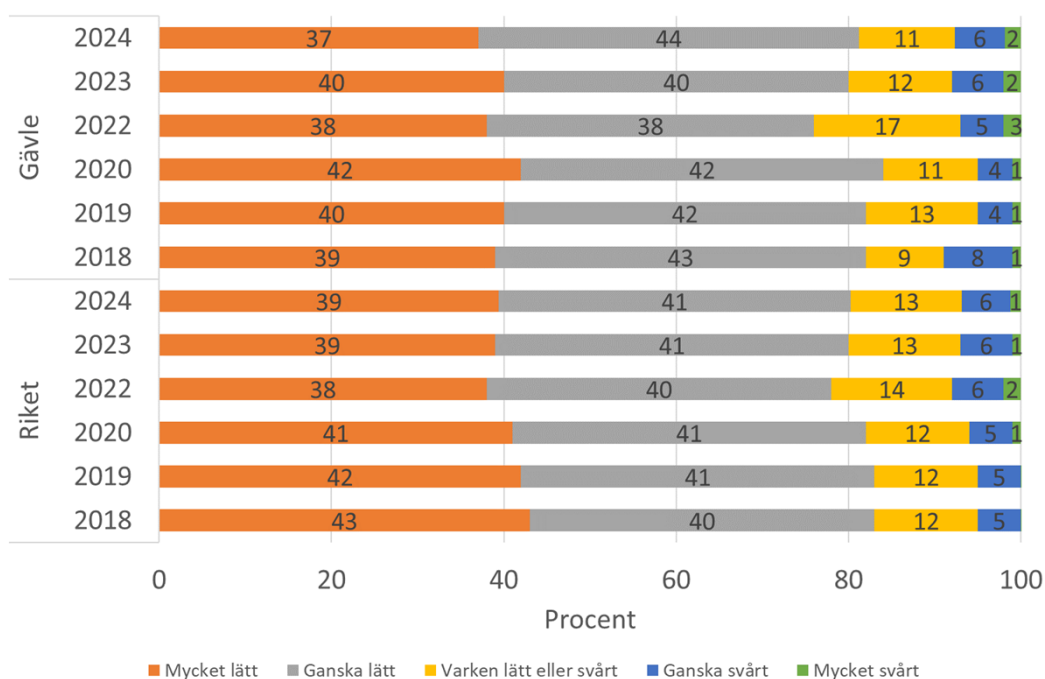
Figur V18. Känner du förtroende för personalen på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



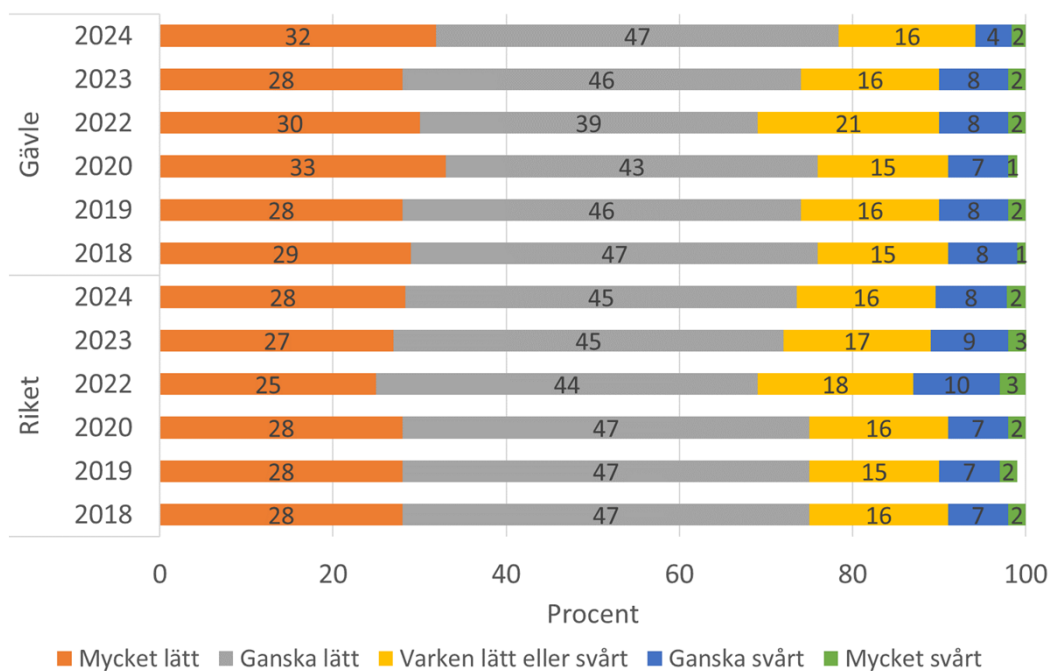
Figur V19. Händer det att du besväras av ensamhet? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



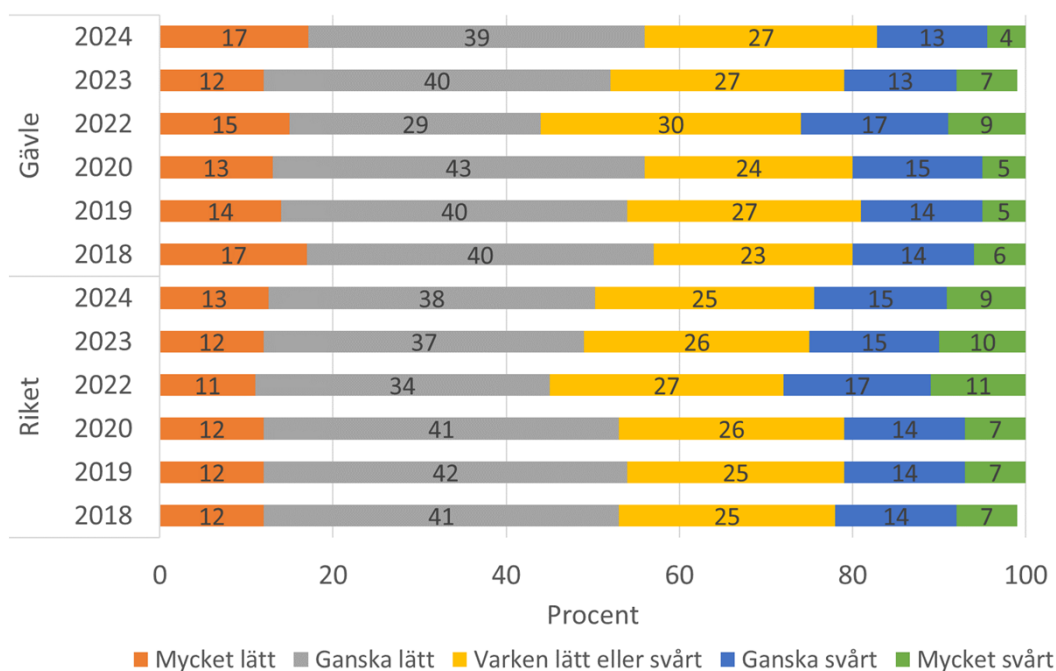
Figur 2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



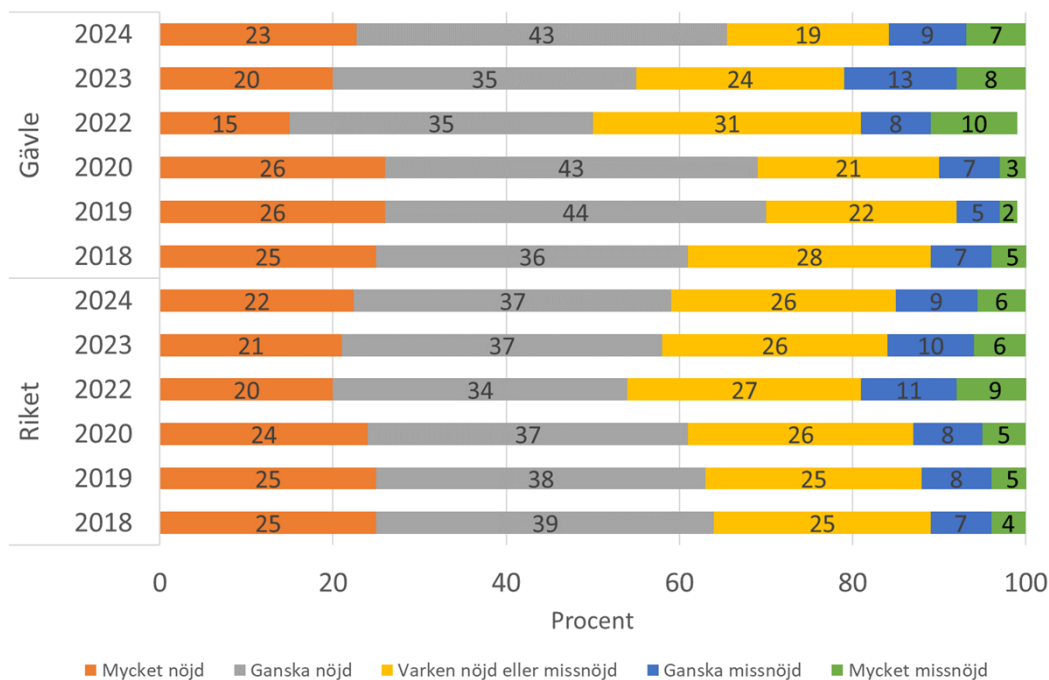
Figur V21. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



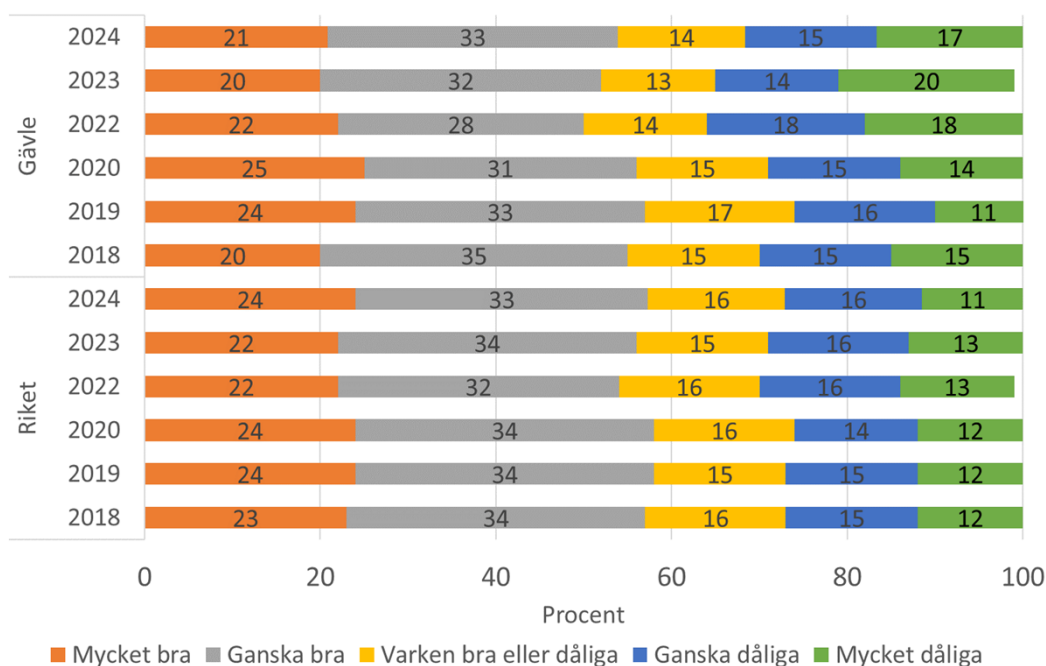
Figur V22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



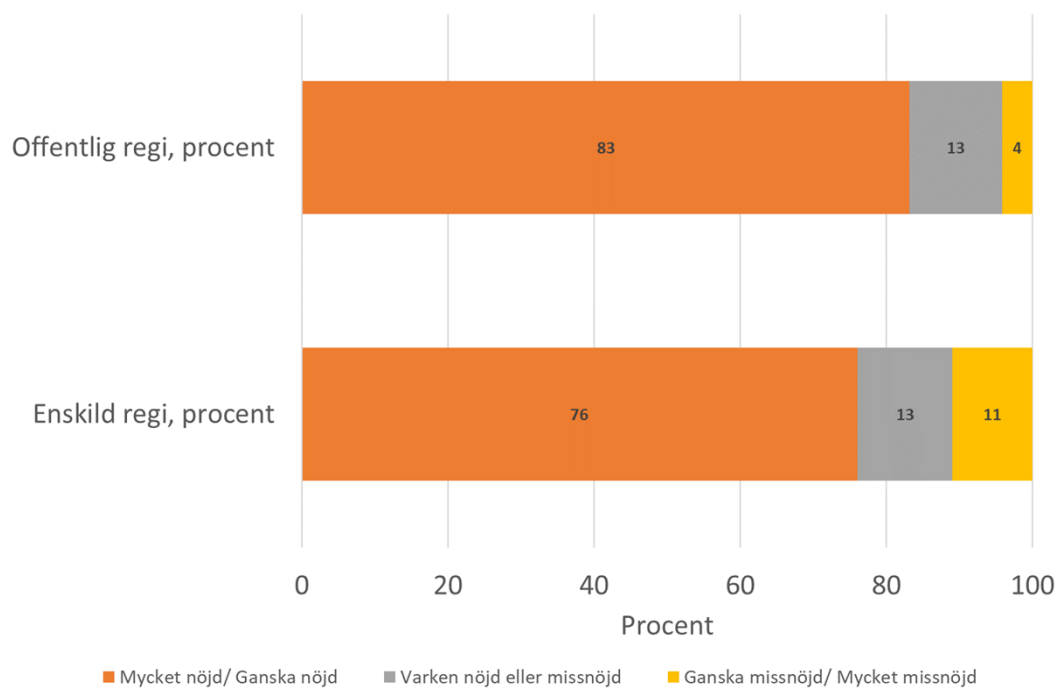
Figur V23. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



Figur V24. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt vård- och omsorgsboende? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



Figur V25. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Vård- och omsorgsboende. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar 2018 - 2024.



Figur V26. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det vård- och omsorgsboende du har? Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2024.