

MALMÖ STAD

HÄLSA, VÅRD & OMSORG

Brukarundersökningen 2024

Om brukarundersökningen

- Genomförs av Socialstyrelsen
- Adressuttag per den 31 december 2023
- Resultatet kom i början av oktober
- Brukare som är 65 år och äldre
- Hemtjänst och särskilt boende
- Ett urval: t.ex. är brukare som bara har matdistribution eller larm inte med



Malmö 2024

Hemtjänst:

2 355 svar

54,1 %

av de tillfrågade

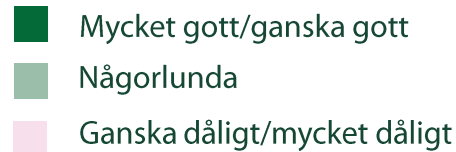
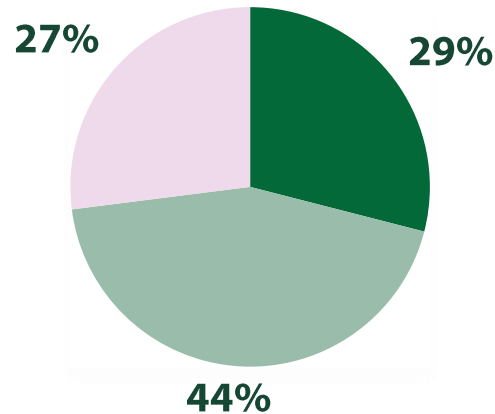
Särskilt boende:

784 svar

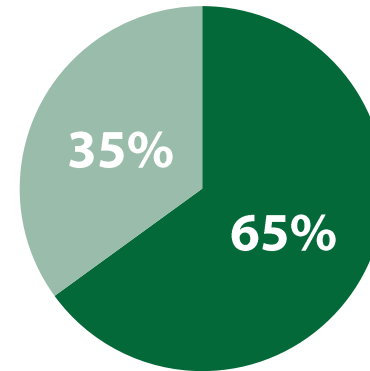
48,9%

av de tillfrågade

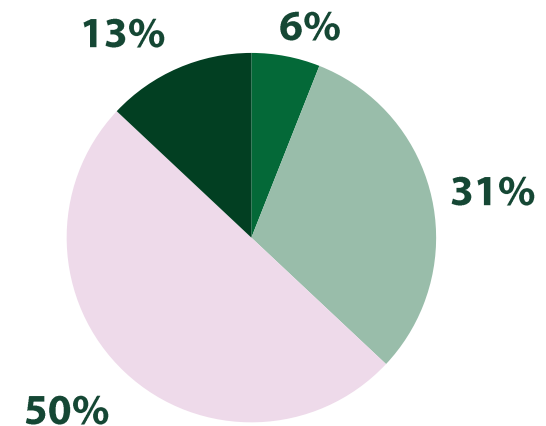
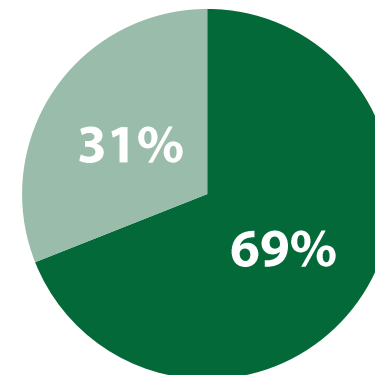
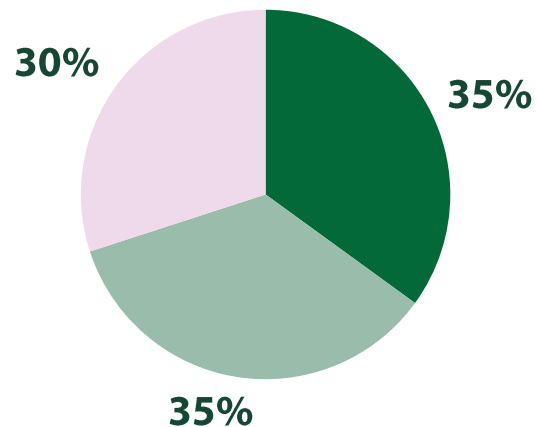
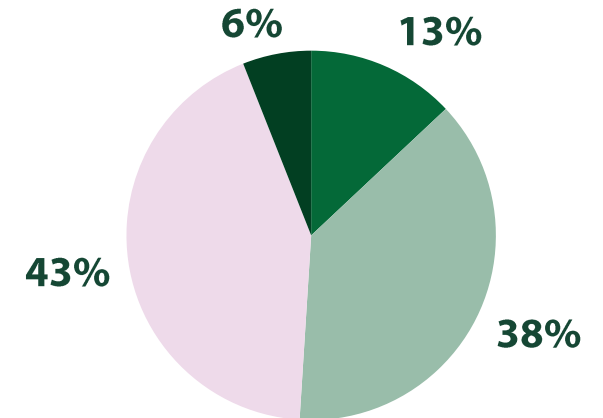
Allmänt hälsotillstånd:



Kön:



Ålder:



Att känna till:

- Andel positiva svar – två nivåer som inte viktas, viss förflyttning kanske inte fångas
- Ålder, kön, hälsotillstånd, svarar själv eller med anhörig och upplevd ensamhet kan påverka
- Sammantagen nöjdhet en fråga – inte summering som är viktad och indexerad
- Svarsfrekvens runt 50%
- På sektionsnivå kan det vara få svar (fler än sju svar redovisas) – kan ge stor förändring på ett år
- Storstad och landsbygd kan ha olika grundförutsättningar och påverka rikets snitt
- Verksamhetsförändringar eller politiska beslut kan ändra förutsättningarna över tid





Användning

- Årlig enkät sedan 2013 (ett avbrott) – lyfter brukarnas uppfattning
- Följa sammantagen nöjdhet och några fler utvalda frågor eller insatsområden
- Komplettera bilden – fler mätningar och vilken utveckling syns där?
- På sektionsnivå – vad uppfattar personalen och chefen?

ORDINÄRT BOENDE/ HEMTJÄNST

Översikt svar 2023-2024

	2023	2024
Får bra bemötande från personalen	91	91
Hemtjänstpersonalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra		85
Känner förtroende för personalen	78	82
Tycker att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs		80
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	77	79
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	74	78
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	75	77
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	76	76
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	73	75
Personalen kommer på avtalad tid	71	72
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	69	70
Handläggares beslutet är anpassat efter den äldres behov	69	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	61	62
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	53	56
Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt i hemtjänsten		49
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	47	48
Besväras inte av ensamhet	43	47
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	42	45

Urval: andel positiva svar
"mycket nöjd/ganska nöjd"

Övergripande:

12 förbättringar

3 oförändrat

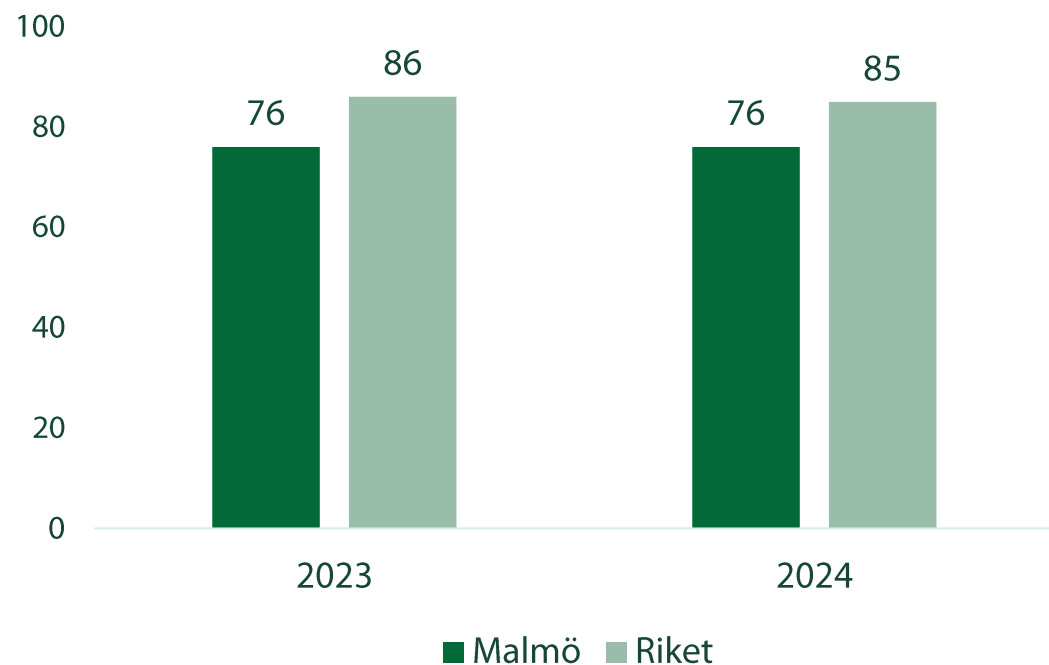
3 nya frågor

0 försämringar

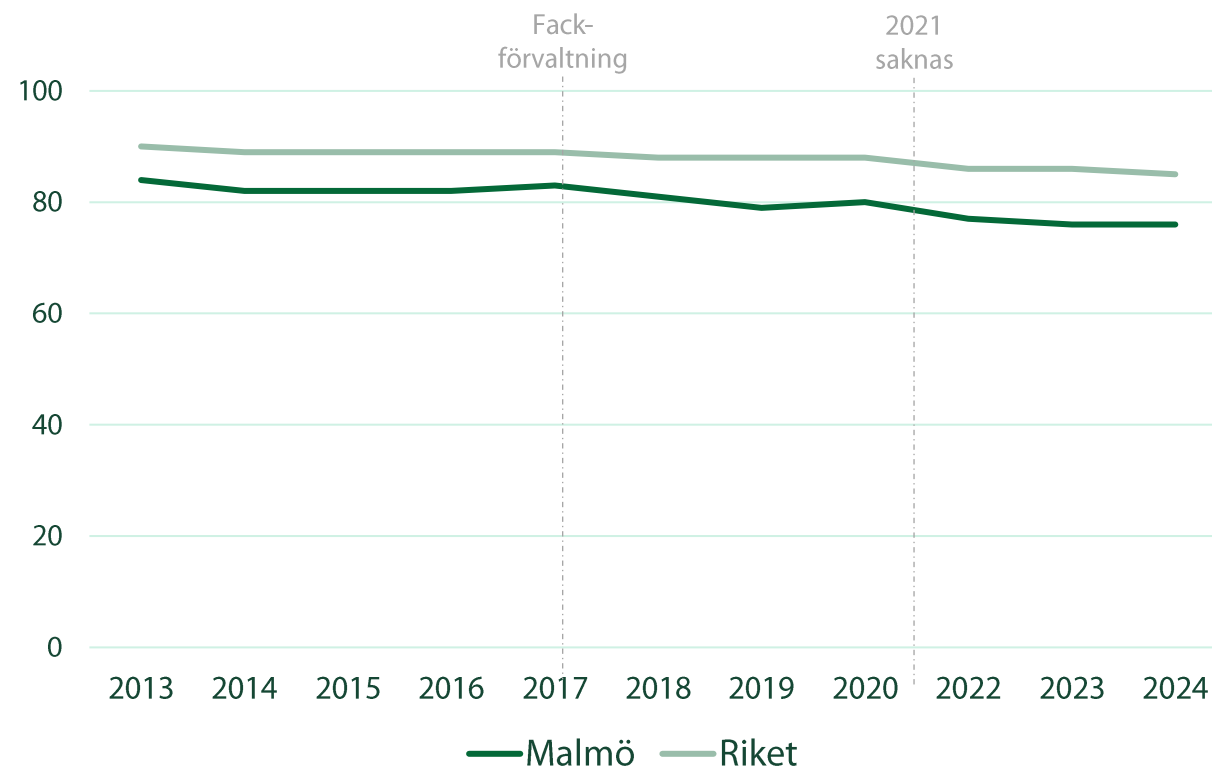
ORDINÄRT BOENDE

Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten

2023: 76 till 76
2024: 76 till 76



2013: 84 till 76
2024: 84 till 76



ORDINÄRT BOENDE

Urval: andel positiva svar

Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten



Intervall 2024:

56 till 95

2023: 53-93

2022: 63-91

2020: 58-90

2019: 54-93

Urval: andel positiva svar

ORDINÄRT BOENDE

Sammantagen nöjdhet

Fråga 21: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Mycket nöjd }
Ganska nöjd } **Andel positiva svar**

Varken nöjd eller missnöjd

Ganska missnöjd

Mycket missnöjd

Vet inte/Ingen åsikt

ORDINÄRT BOENDE

Ingen summering (indexering och viktning) av olika frågor – vet inte vad som väger tyngst när brukaren svarar på frågan

Men, sektioner med hög sammantagen nöjdhet har också högt på:

Bemötande

Hänsyn till önskemål/åsikter

Hur personalen utför arbetet

Trygghet

Förtroende

Översikt svar 2023-2024

	2023	2024
Får bra bemötande från personalen	91	91
Hemtjänstpersonalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra		85
Känner förtroende för personalen	78	82
Tycker att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs		80
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	77	79
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	74	78
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	75	77
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	76	76
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	73	75
Personalen kommer på avtalad tid	71	72
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	69	70
Handläggares beslutet är anpassat efter den äldres behov	69	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	61	62
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	53	56
Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt i hemtjänsten		49
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	47	48
Besväras inte av ensamhet	43	47
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	42	45

Urval: andel positiva svar

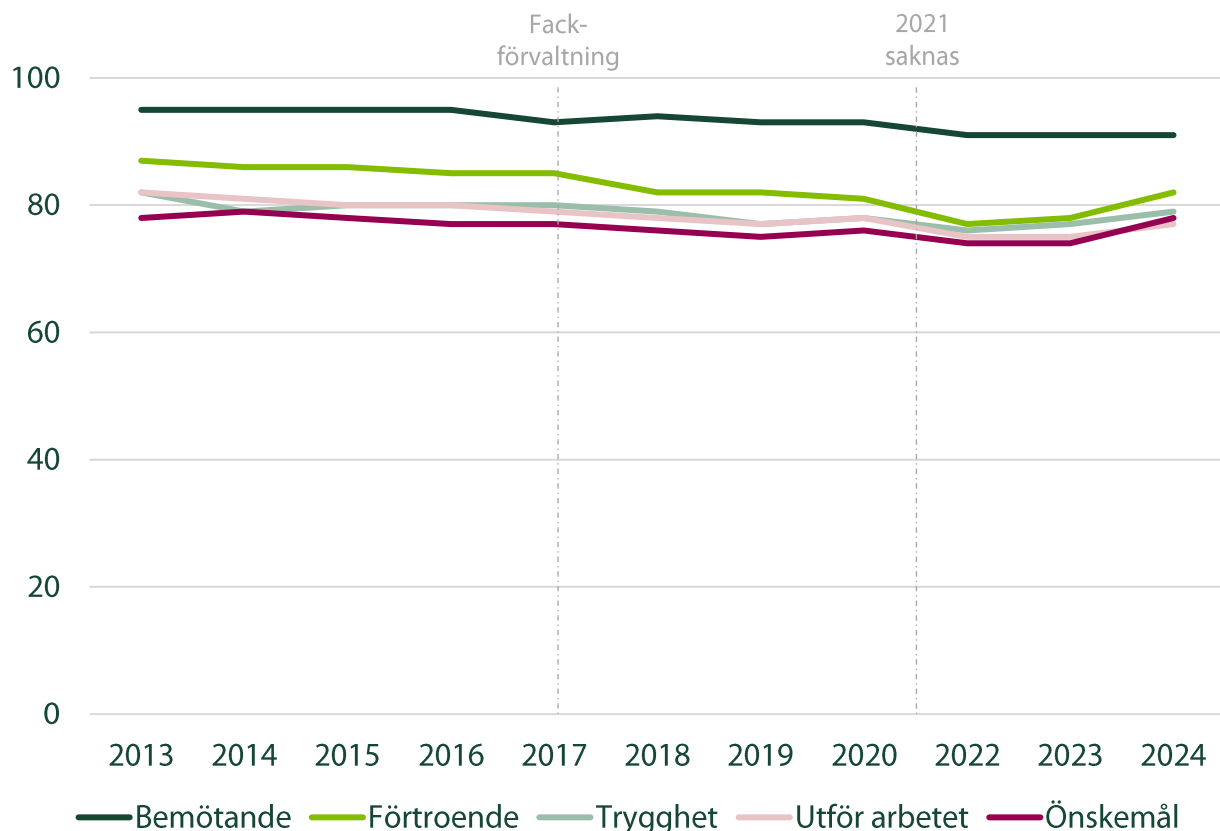
Koppling:

- **Bemötande**
- **Förtroende**
- **Trygghet**
- **Hänsyn till önskemål/åsikter**
- **Hur personalen utför arbetet**

ORDINÄRT BOENDE

Utveckling över tid

Fem parametrar med koppling till sammantagen nöjdhet



Alla fem är på samma/lägre nivå idag än när mätningarna började

	Bra bemötande från personalen	Känner förtroende för personalen	Känner sig trygg med hemtjänst	Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	Personalen tar hänsyn till önskemål/åsikter
2013	95	87	82	82	78
2014	95	86	79	81	79
2015	95	86	80	80	78
2016	95	85	80	80	77
2017	93	85	80	79	77
2018	94	82	79	78	76
2019	93	82	77	77	75
2020	93	81	78	78	76
2021	91	77	76	75	74
2022	91	78	77	75	74
2023	91	82	79	77	78
2024	91	82	79	77	78

2021 saknas

2024 - jämfört med riket

Andel positiva
svar jämfört
med riket:

**17 lägre
1 högre**

Urval: andel positiva svar

ORDINÄRT BOENDE

	Riket	Malmö
Får bra bemötande från personalen	95	91
Hemtjänstpersonalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra	87	85
Känner förtroende för personalen	88	82
Tycker att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs	87	80
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	86	79
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	85	78
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	84	77
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	85	76
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	84	75
Personalen kommer på avtalad tid	80	72
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	80	70
HandläggARBESLUTET är anpassat efter den äldres behov	70	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	75	62
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	60	56
Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt i hemtjänsten	30	49
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	60	48
Besväras inte av ensamhet	49	47
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	54	45

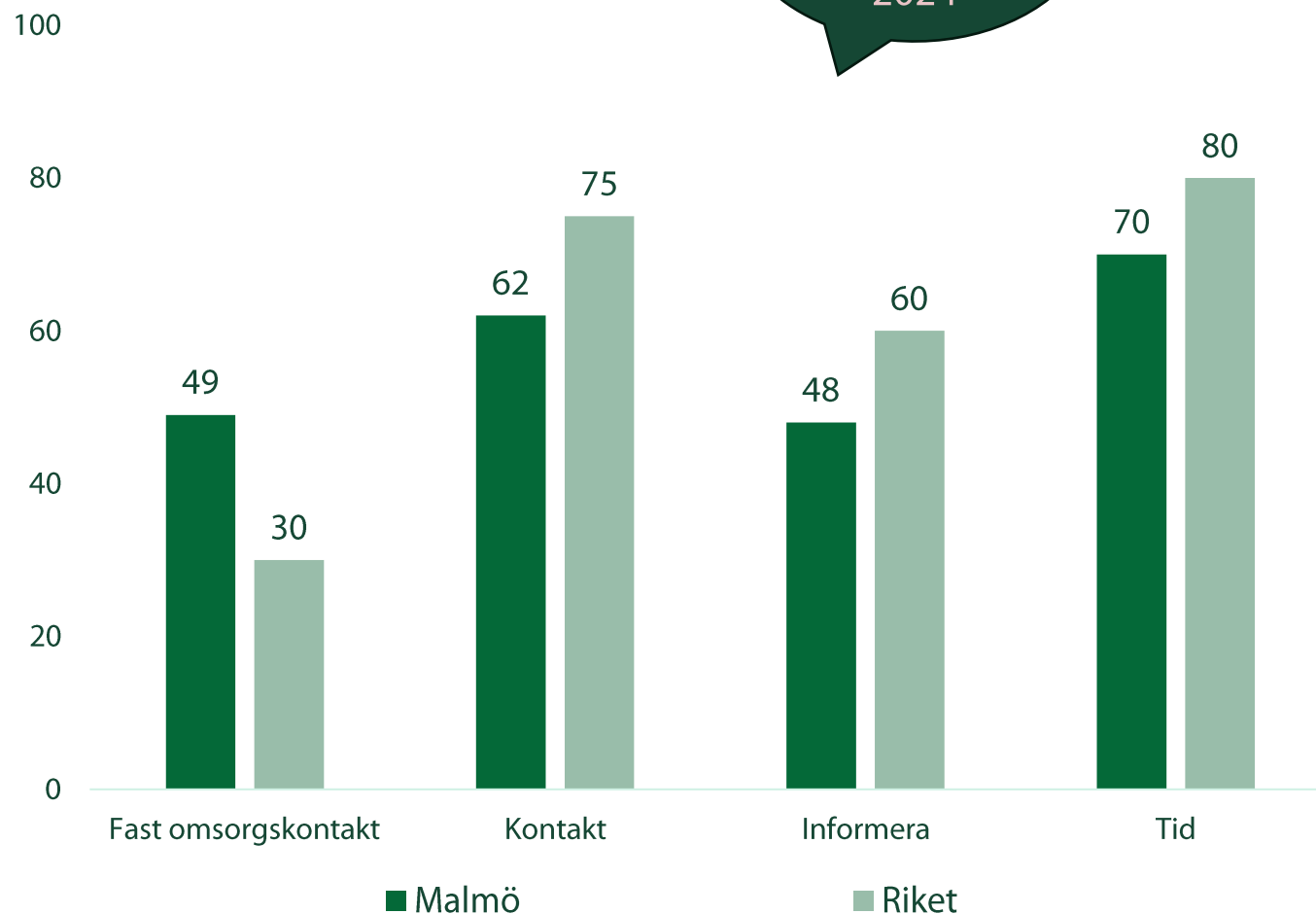
Jämförelse med riket

+ Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt

- Har lätt att få kontakt med personalen vid behov

- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

- Personalen har tillräckligt med tid för arbetet



Storstadsjämförelse och riket

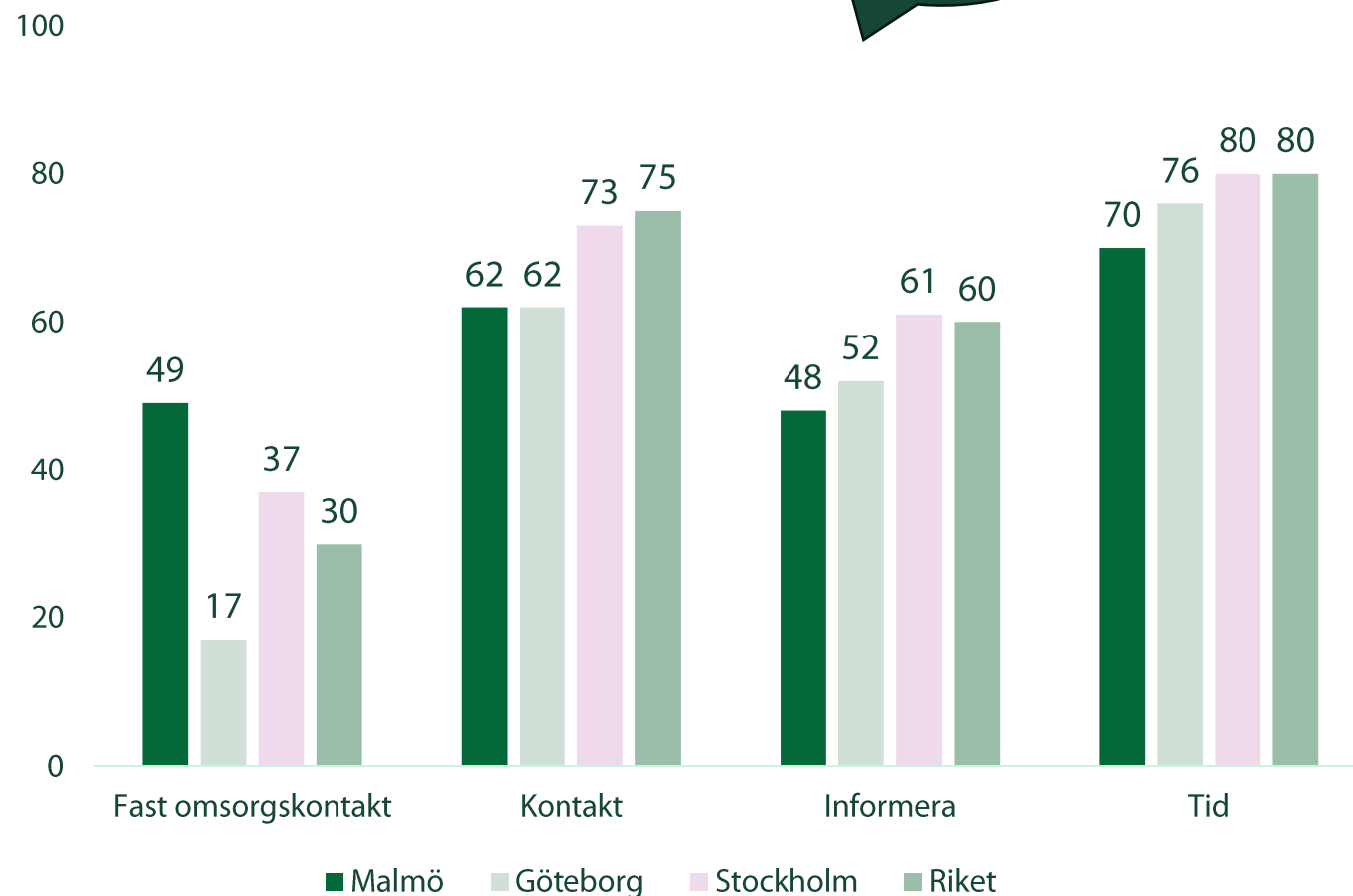
+ Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt

- Har lätt att få kontakt med personalen vid behov

- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

- Personalen har tillräckligt med tid för arbetet

Störst skillnad
2024



Förtroende för personalen

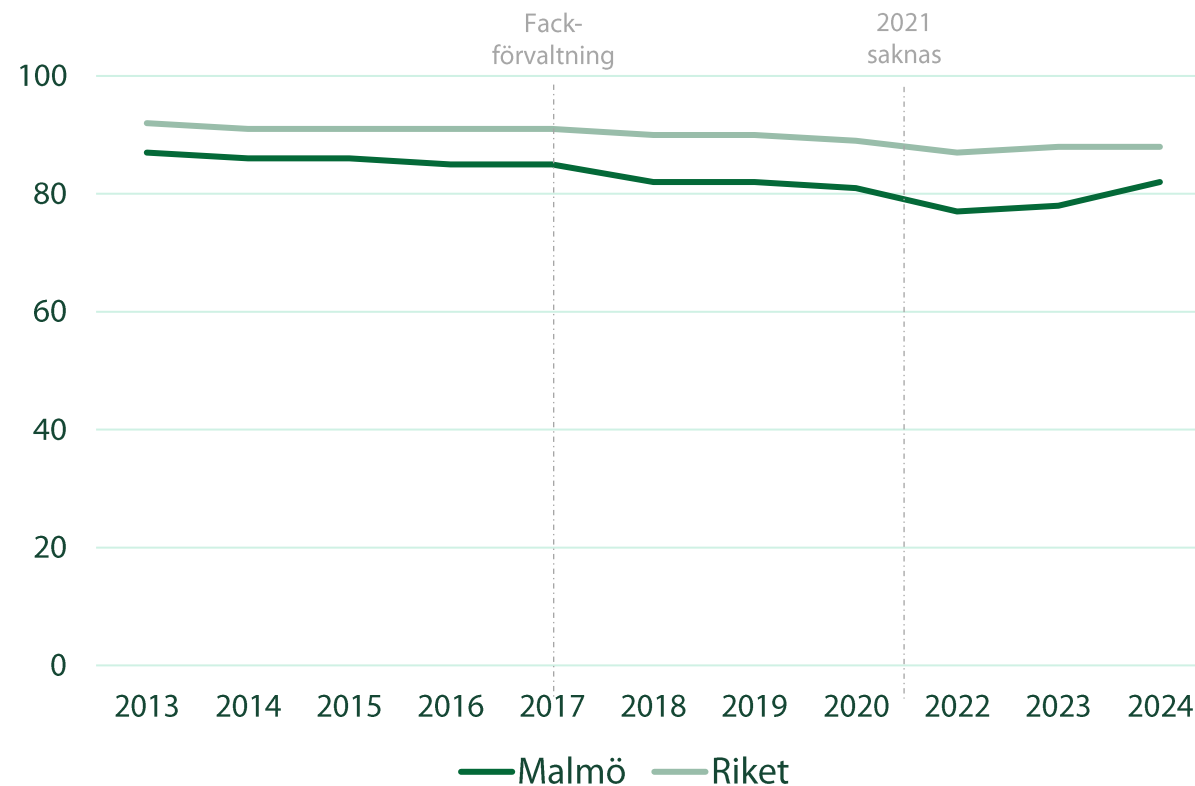
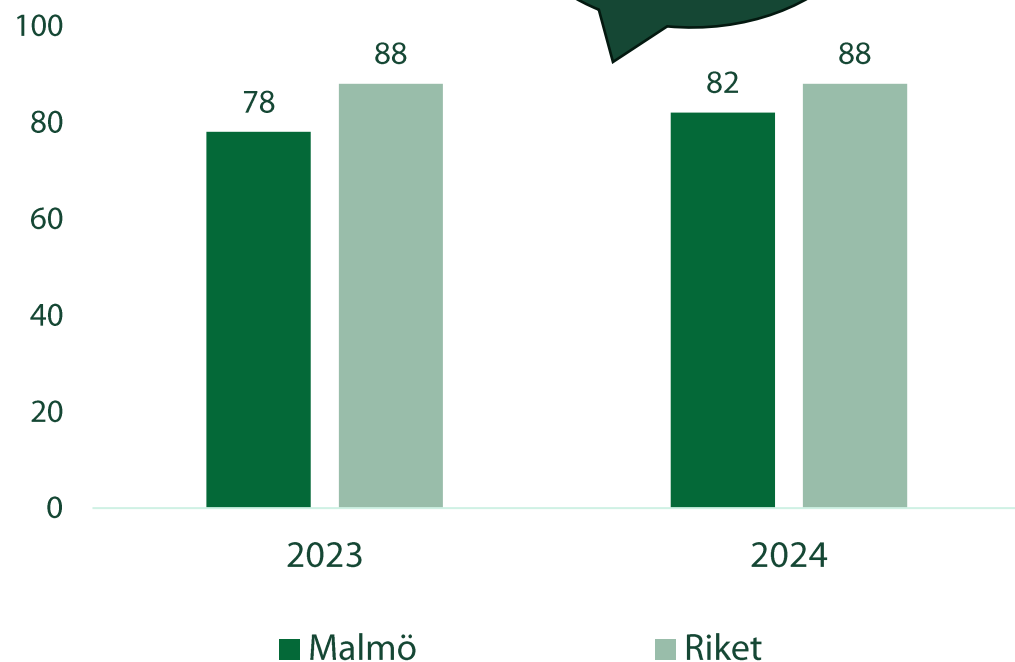
2023: 78 till 82

2024:

Ökat mest
2023-2024

2013: 87 till 82

2024:



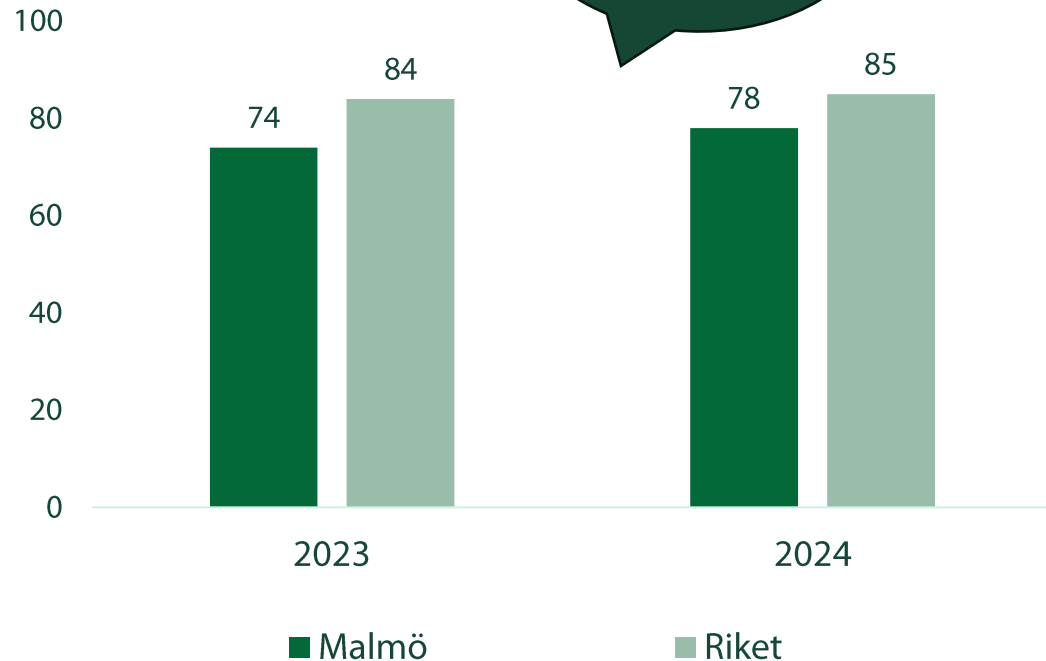
Tar hänsyn till åsikter och önskemål

2023:

2024:

74 till 78

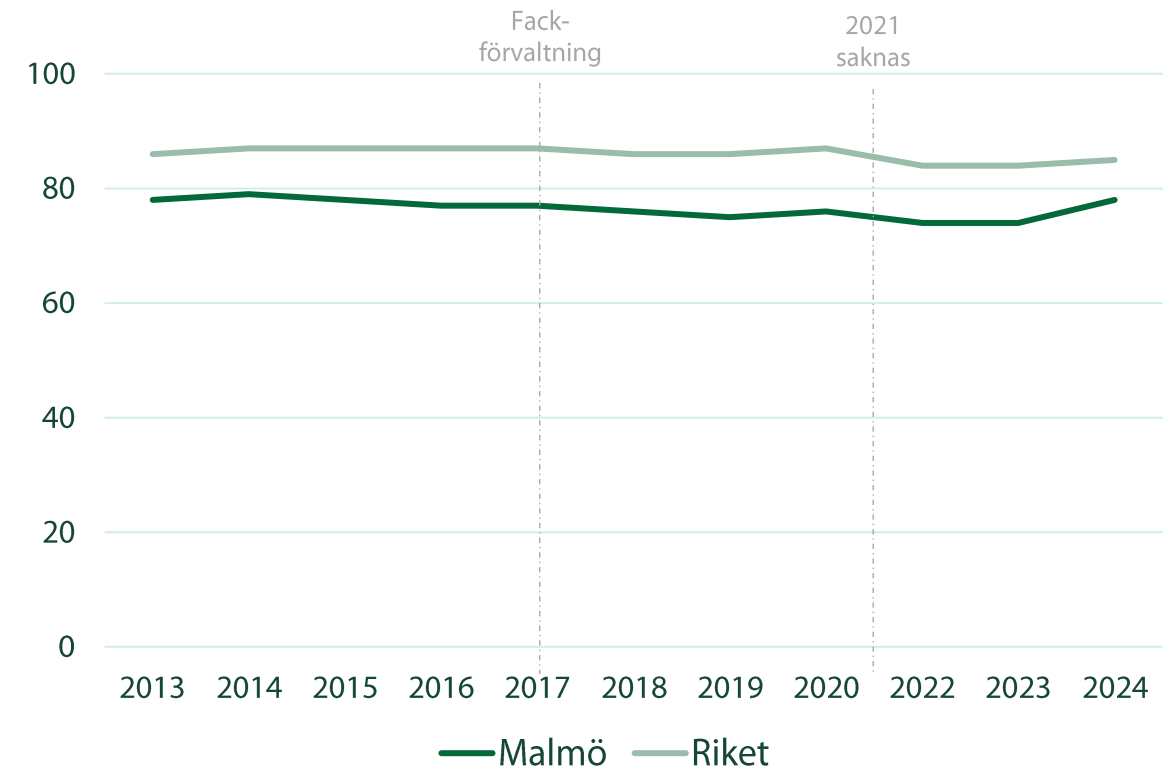
Ökat mest
2023-2024



2013:

2024:

78 till 78



ORDINÄRT BOENDE

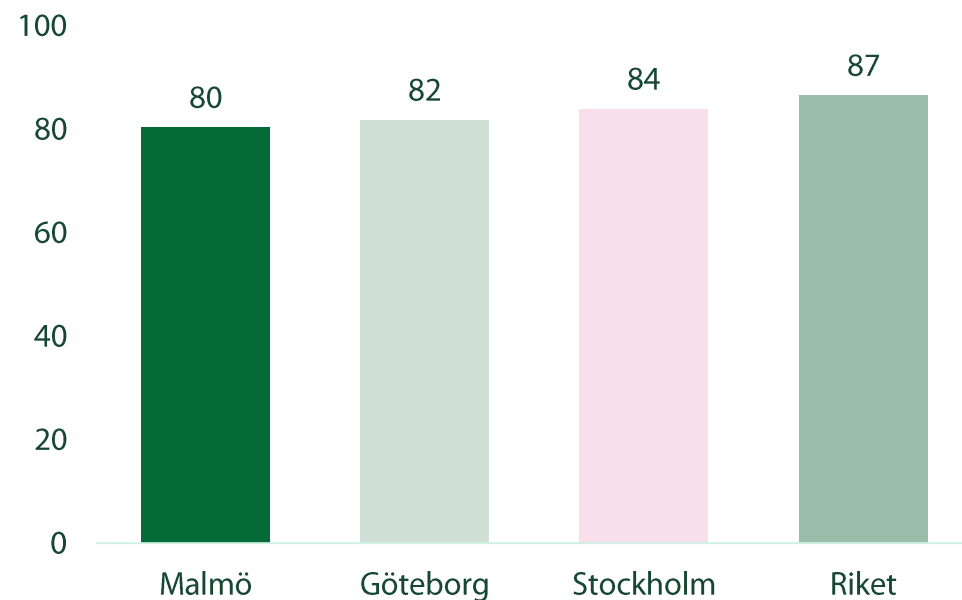
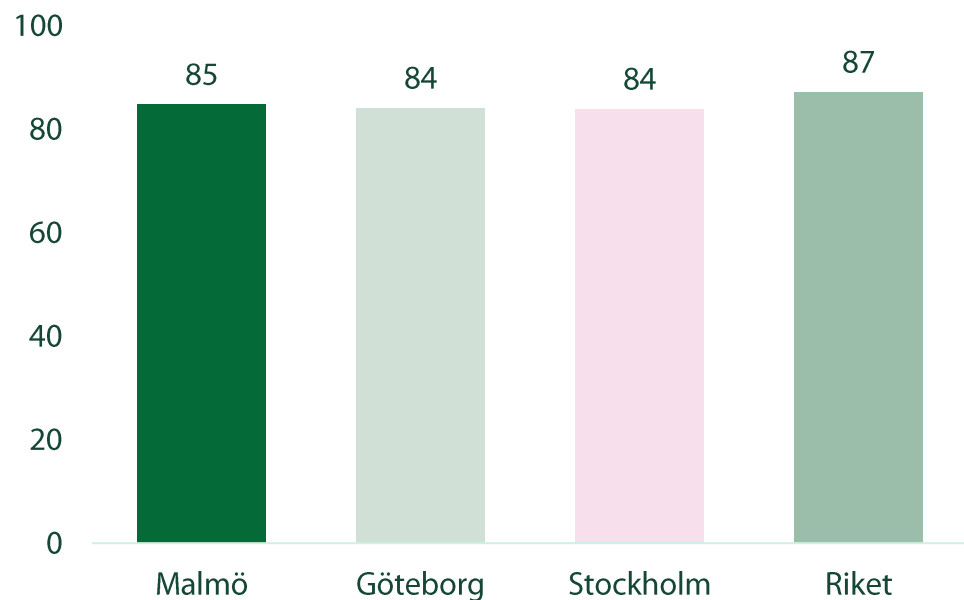
Urval: andel positiva svar

Språk och kompetens

Pratar och förstår
hemtjänstpersonalen
svenska tillräckligt bra för
att ni ska förstå varandra?

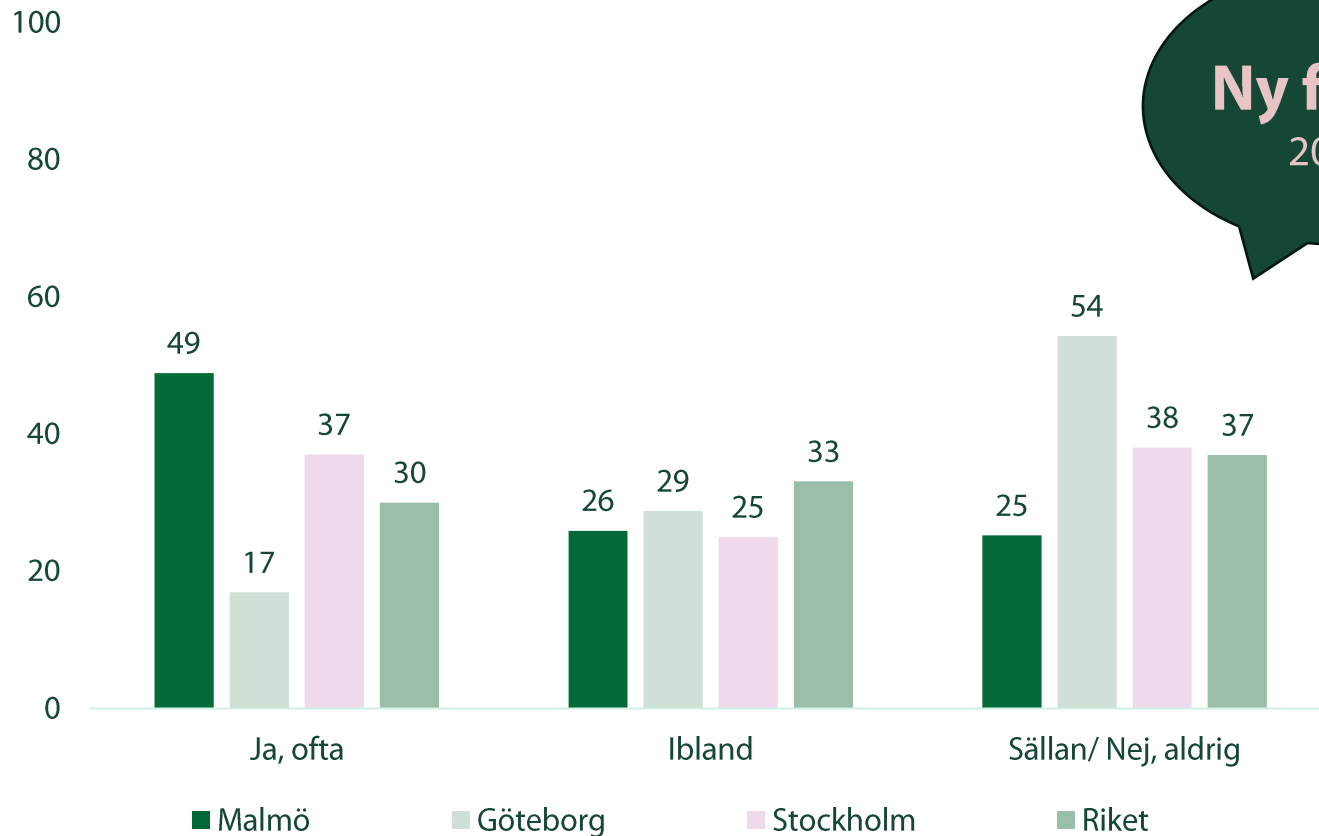
Nya frågor
2024

Tycker du att hemtjänstpersonalen
har den kunskap och kompetens
som behövs för att göra sitt arbete
hos dig?



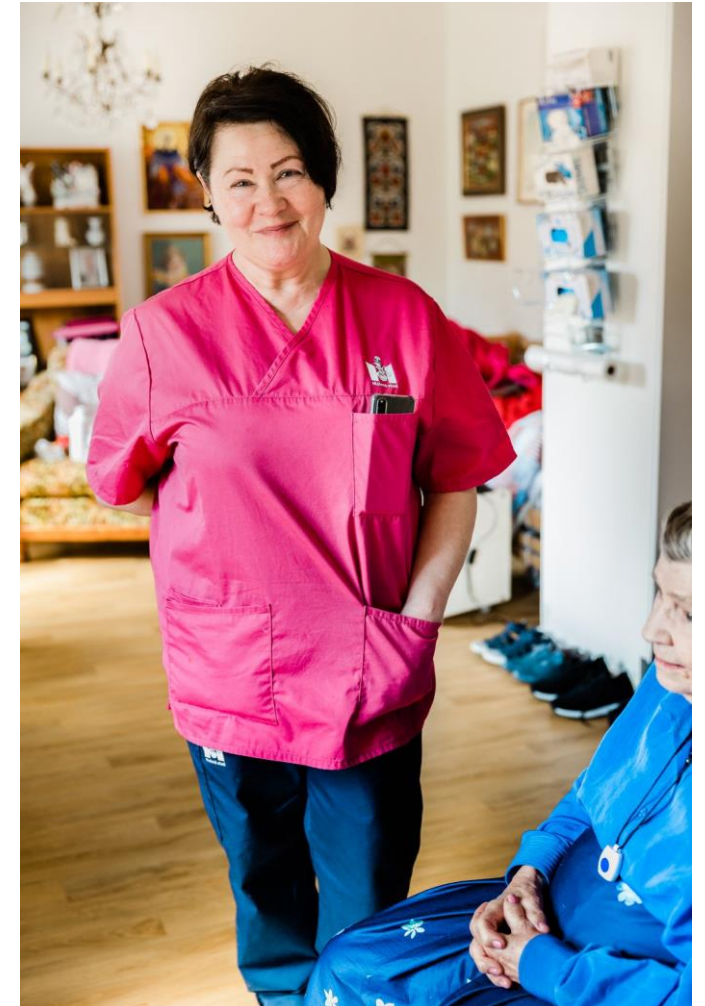
Fast omsorgskontakt

Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?



ORDINÄRT BOENDE

Urval: andel positiva svar



Sammanfattning ordinärt boende

- Sammantagen nöjdhet oförändrad i Malmö 2023-2024
- Många förbättringar senaste året – vissa från relativt låg nivå sett över tid
- Jämfört med riket är andelen positiva svar lägre på samtliga frågor utom en
- Frågorna om förtroende och hänsyn till önskemål har ökat mest 2023-2024
- Språk ungefär i nivå med riket, kunskap/kompetens lägre
- Fast omsorgskontakt högre andel positiva svar än Göteborg och riket!

SÄRSKILT BOENDE

Översikt svar Malmö offentlig regi 2023-2024

Övergripande:

14 förbättringar

2 försämringar

5 oförändrat

2 nya frågor

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

SÄRSKILT BOENDE

	2023	2024
Får bra bemötande från personalen	90	90
Känner sig trygg på sitt äldreboende	87	87
Tycker att personalen har den kunskap och kompetens som behövs		84
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	80	83
Fungerande samarbete närstående	84	83
Känner förtroende för personalen	79	82
Personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra		81
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	78	81
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	75	79
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	77	77
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	72	73
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	69	70
Tycker att maten smakar bra	70	70
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	67	69
Upplever måltiderna som en trevlig stund	64	65
Har lätt att få träffa läkare vid behov	59	62
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	61	61
Möjligheterna att komma utomhus är bra	60	61
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	57	60
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	56	53
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	47	50
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	45	48
Besväras inte av ensamhet	37	39



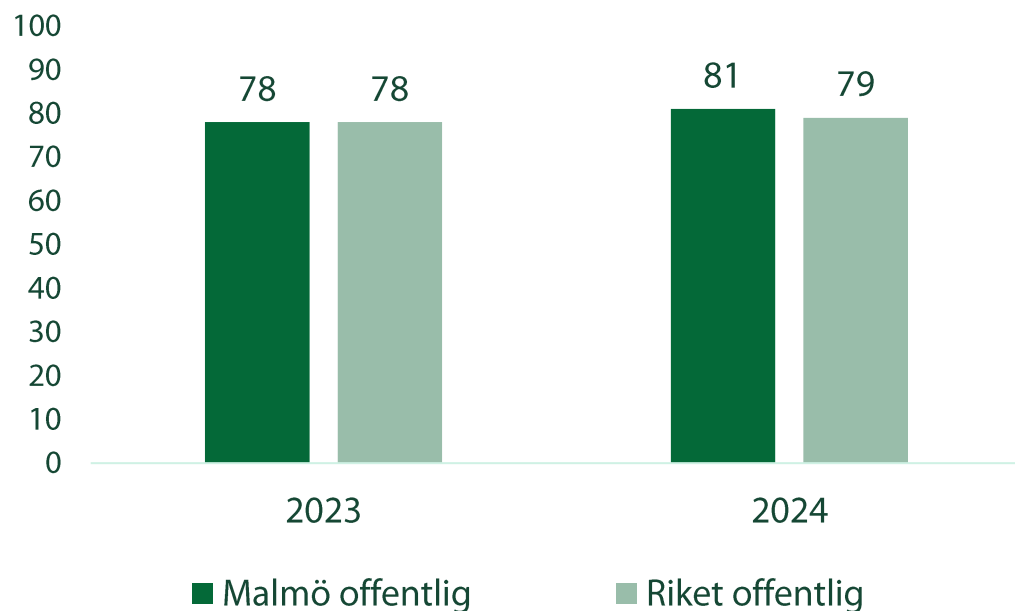
Sammantagen nöjdhet med äldreboende

2023:

2024:

78 till 81

Malmö offentlig

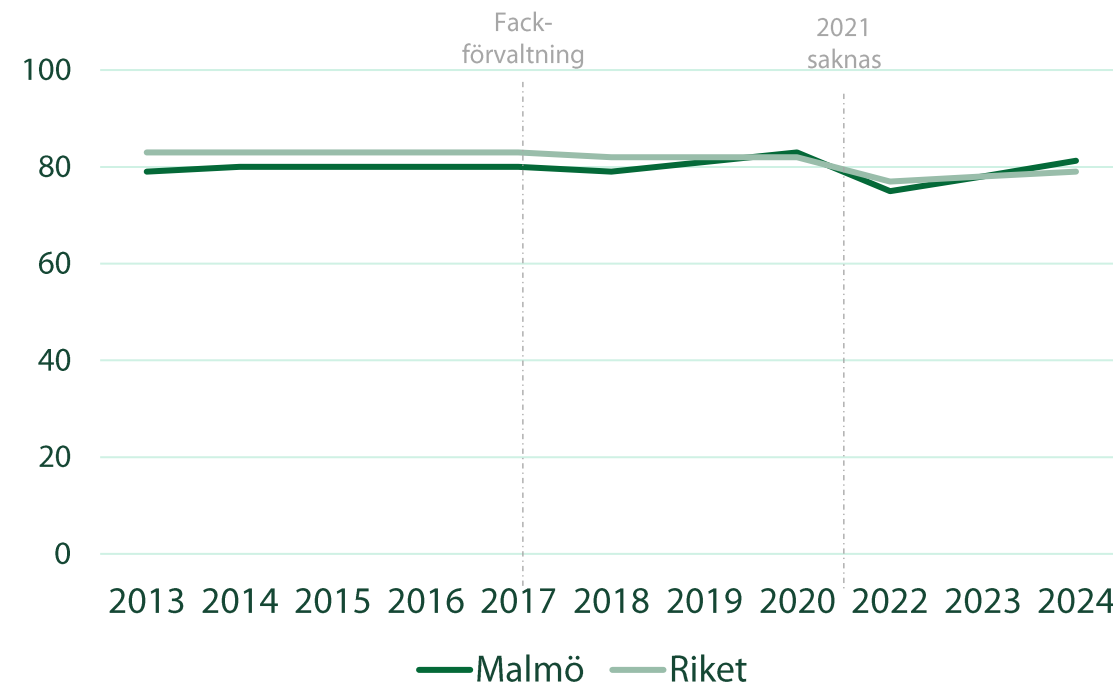


2013:

2024:

79 till 81

Malmö offentlig



Urval: andel positiva svar

2023:

2024:

77 till 80 Malmö totalt

2013:

2024:

79 till 80 Malmö totalt

SÄRSKILT BOENDE

Sammantagen nöjdhet med äldreboende



SÄRSKILT BOENDE

Översikt svar Malmö offentlig 2023-2024

Koppling:

- **Bemötande**
- **Hög grad av trygghet**
- **Förtroende för personalen**
- **Hänsyn till åsikter och önskemål**

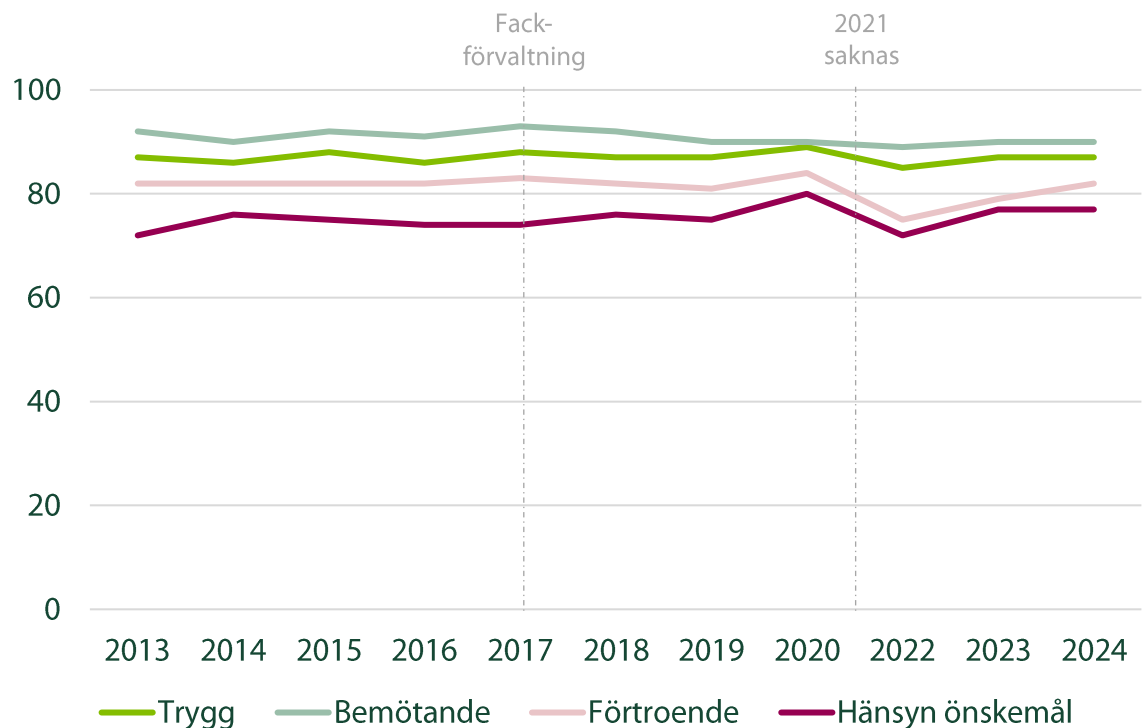
Urval: andel positiva svar, offentlig regi

SÄRSKILT BOENDE

	2023	2024	
Får bra bemötande från personalen	90	90	←
Känner sig trygg på sitt äldreboende	87	87	←
Tycker att personalen har den kunskap och kompetens som behövs		84	
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	80	83	
Fungerande samarbete närstående	84	83	
Känner förtroende för personalen	79	82	←
Personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra		81	
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	78	81	←
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	75	79	
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	77	77	←
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	72	73	
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	69	70	
Tycker att maten smakar bra	70	70	
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	67	69	
Upplever måltiderna som en trevlig stund	64	65	
Har lätt att få träffa läkare vid behov	59	62	
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	61	61	
Möjligheterna att komma utomhus är bra	60	61	
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	57	60	
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	56	53	
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	47	50	
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	45	48	
Besväras inte av ensamhet	37	39	

Utveckling över tid

Fyra parametrar med koppling till sammantagen nöjdhet (Malmö, offentlig)



Tre av fyra är på lägre/samma nivå som när mätningarna började

	Känner sig trygg på sitt äldreboende	Får bra bemötande från personalen	Känner förtroende för personalen	Personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål
2013	87	92	82	72
2014	86	90	82	76
2015	88	92	82	75
2016	86	91	82	74
2017	88	93	83	74
2018	87	92	82	76
2019	87	90	81	75
2020	89	90	84	80
2021	Saknas	Saknas	Saknas	Saknas
2022	85	89	75	72
2023	87	90	79	77
2024	87	90	82	77

SÄRSKILT BOENDE

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

2024 Malmö offentlig - jämfört med riket

Andel positiva svar
jämfört med riket:

14 högre

4 lägre

5 samma

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

SÄRSKILT BOENDE

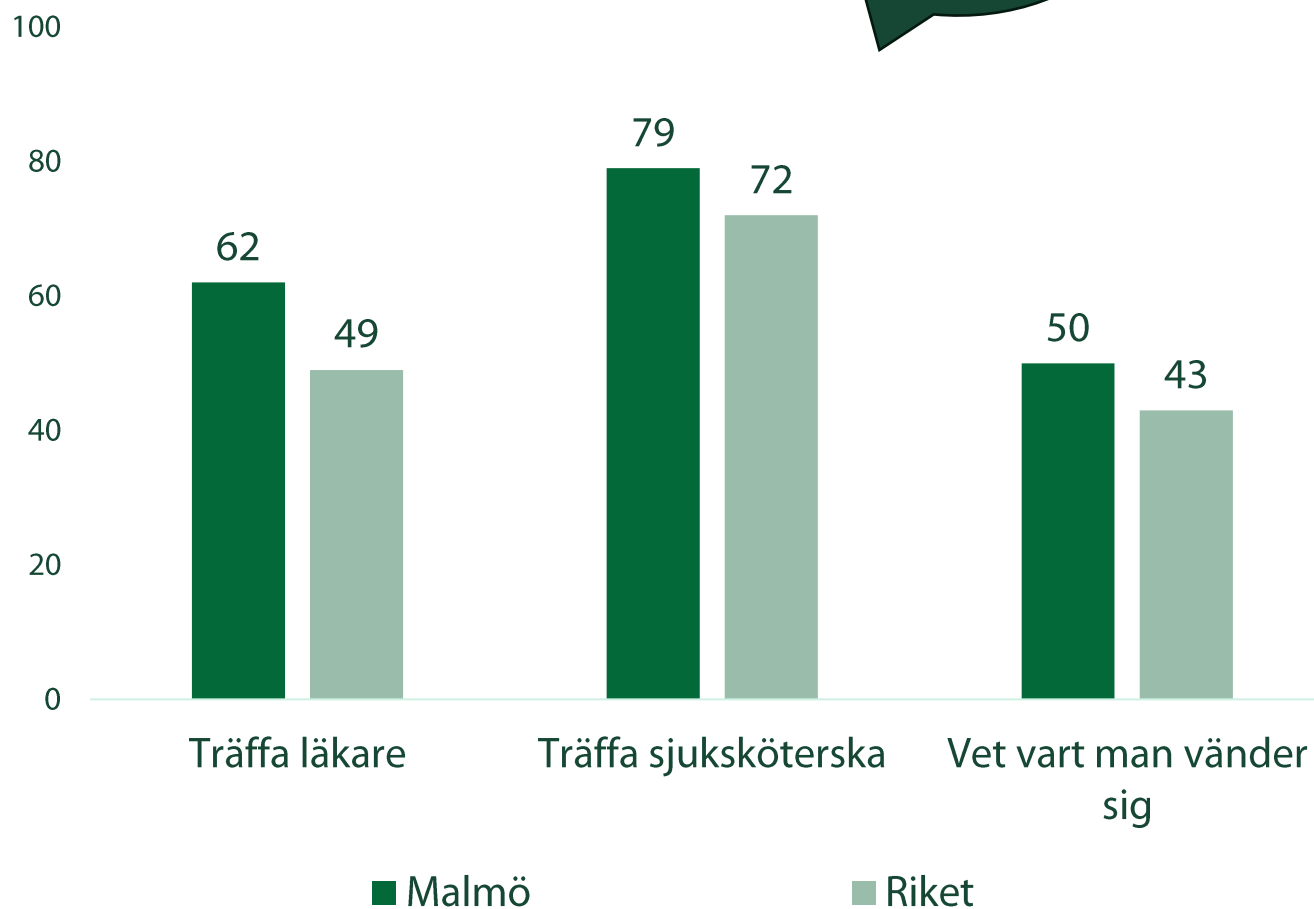
	Riket	Malmö
Får bra bemötande från personalen	92	90
Känner sig trygg på sitt äldreboende	86	87
Tycker att personalen har den kunskap och kompetens som behövs	82	84
Fungerande samarbete närstående	83	83
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	80	83
Känner förtroende för personalen	82	82
Personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra	81	81
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	79	81
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	72	79
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	77	77
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	70	73
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	71	70
Tycker att maten smakar bra	71	70
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	64	69
Upplever måltiderna som en trevlig stund	65	65
Har lätt att få träffa läkare vid behov	49	62
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	59	61
Möjligheterna att komma utomhus är bra	56	61
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	57	60
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	57	53
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	43	50
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	46	48
Besväras inte av ensamhet	38	39

Jämförelse med riket

+ Har lätt att få träffa
läkare vid behov

+ Har lätt att få träffa
sjuksköterska vid behov

+ Vet vart man vänder sig
med synpunkter och
klagomål



SÄRSKILT BOENDE

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

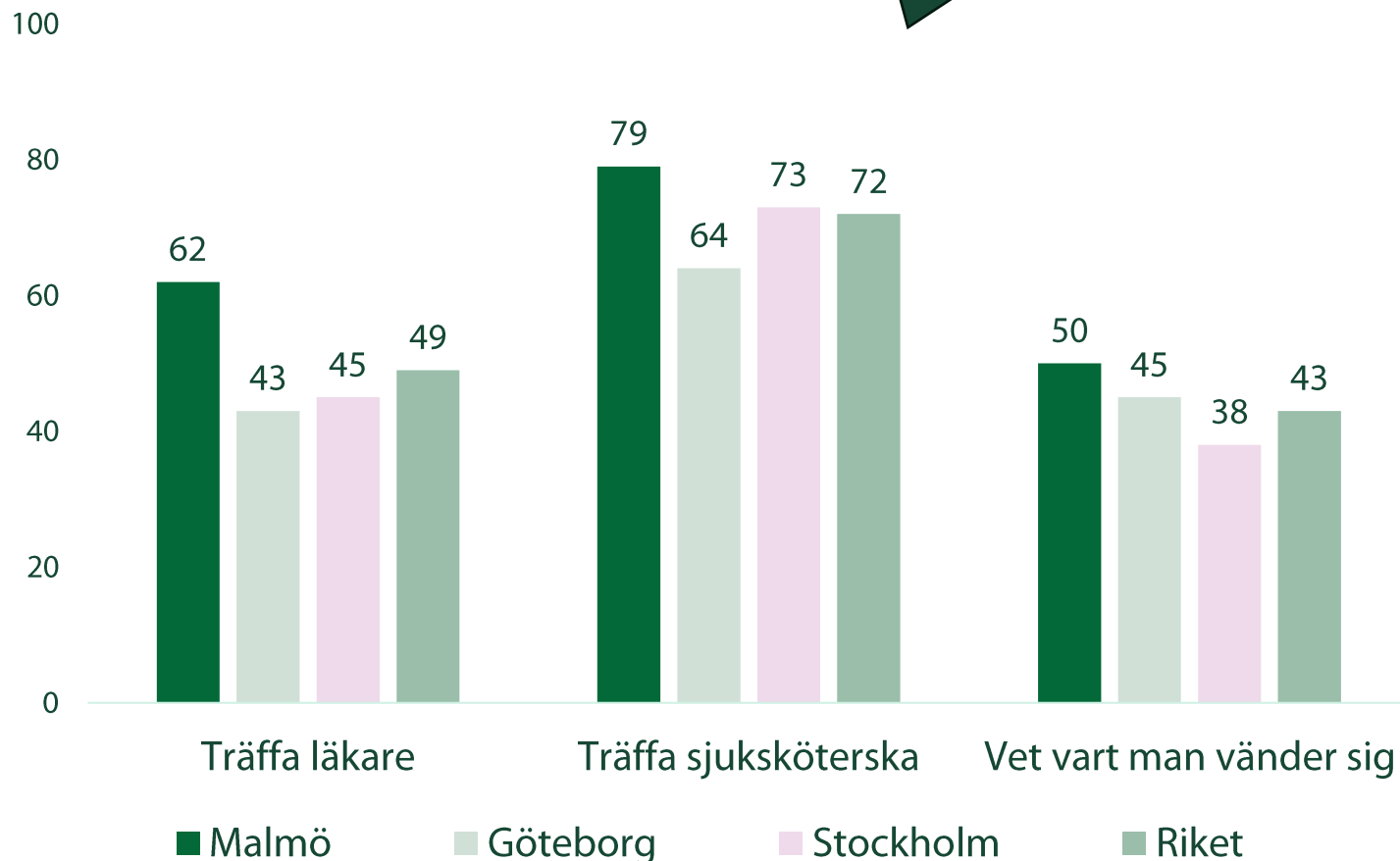
Storstad jämförelse och riket

Störst skillnad
2024

+ Har lätt att få träffa läkare vid behov

+ Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov

+ Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål



Lätt att få träffa sjuksköterska vid behov

2023:

2024:

75 till 79

Malmö offentlig

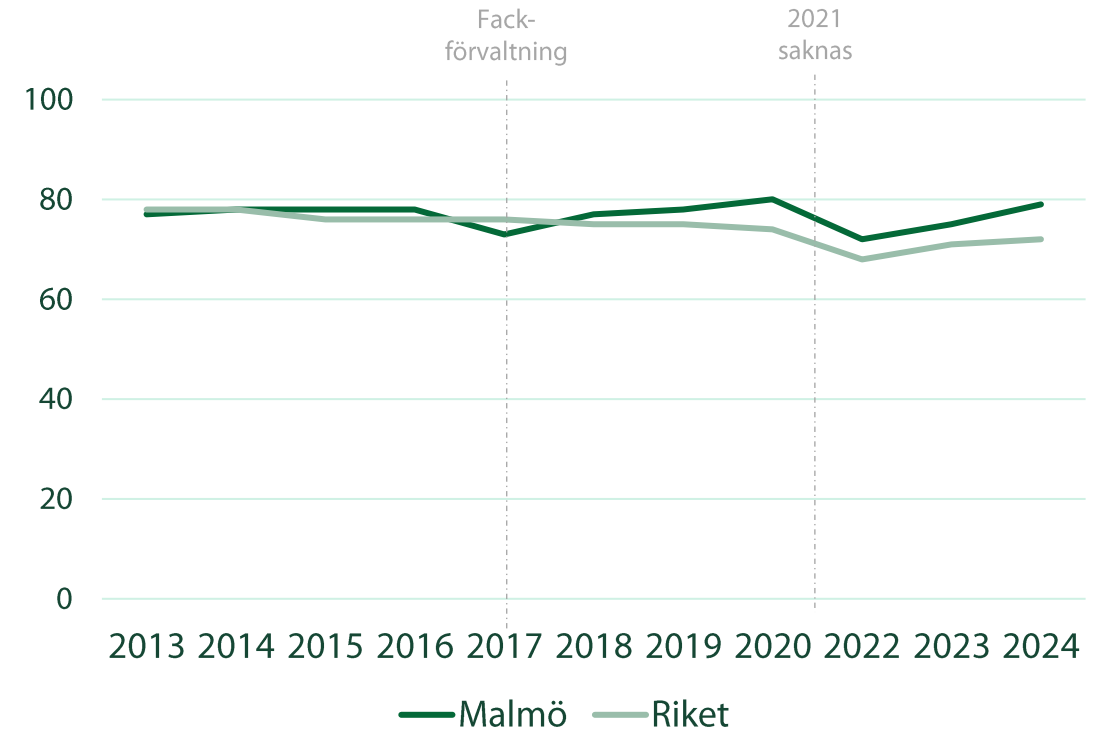
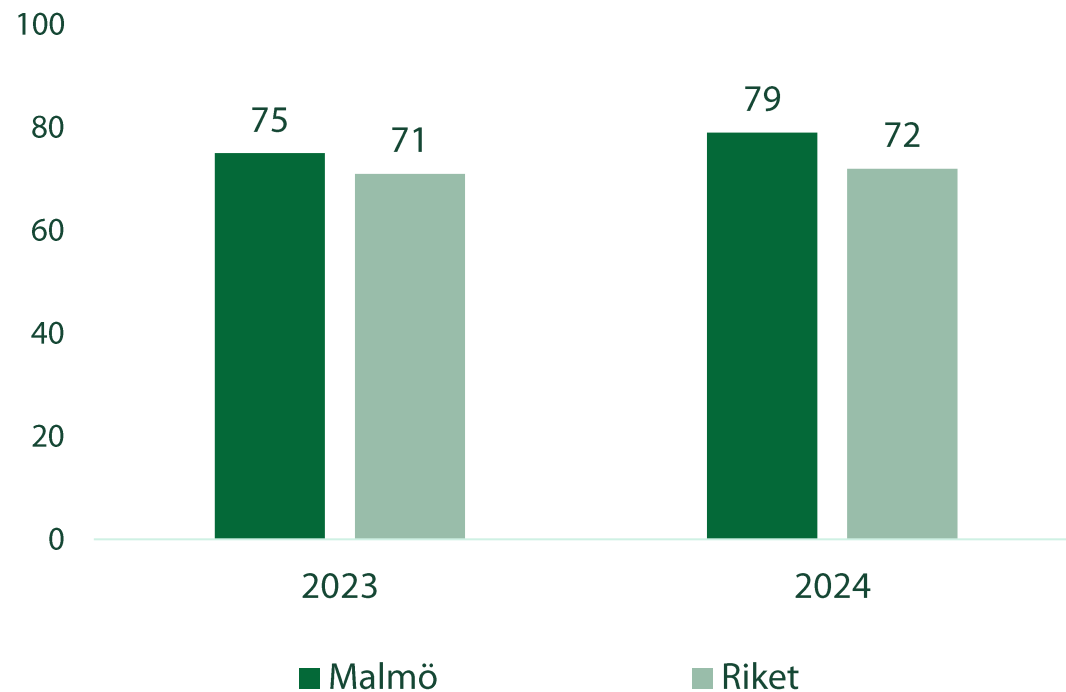
Ökat mest
2023-2024

2013:

2024:

77 till 79

Malmö offentlig



SÄRSKILT BOENDE

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

Lätt att få träffa läkare vid behov

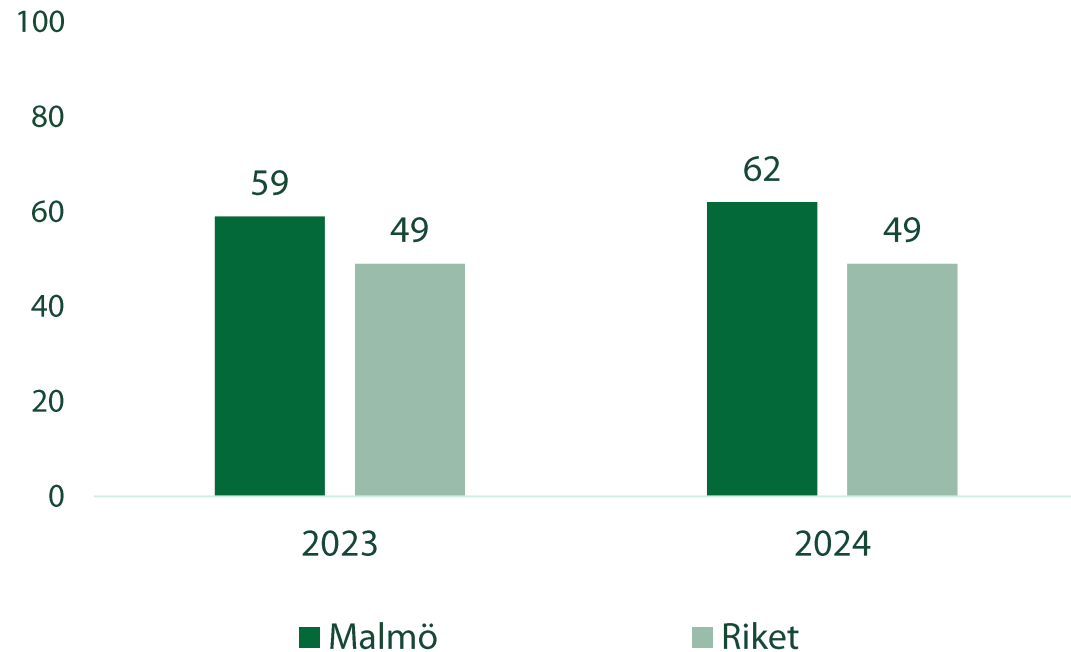
2023:

2024:

59 till 62

Malmö offentlig

Ökat mest
2023-2024

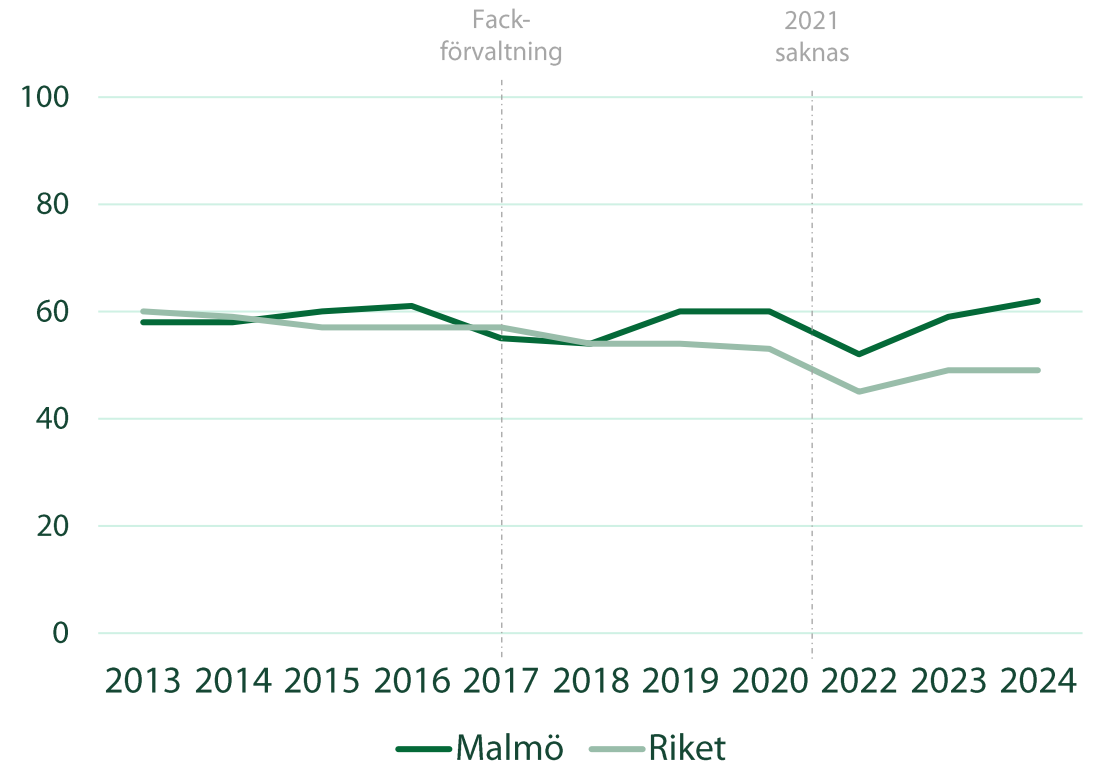


2013:

2024:

58 till 62

Malmö offentlig



Fler:

Påverka tid

Lätt att få kontakt

Förtroende

Vart ska vända sig

Informera

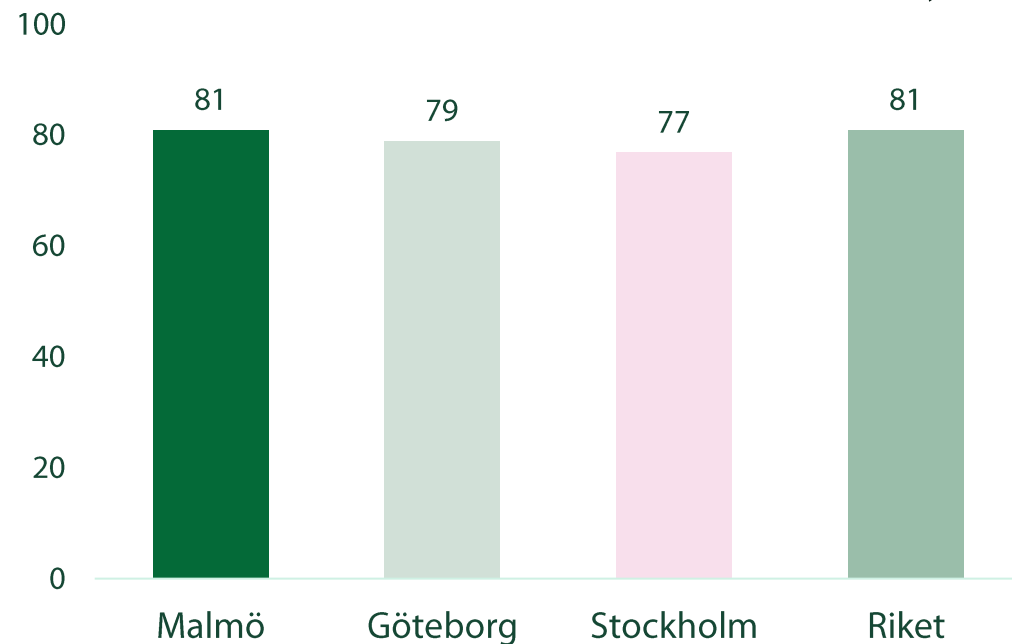
SÄRSKILT BOENDE

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

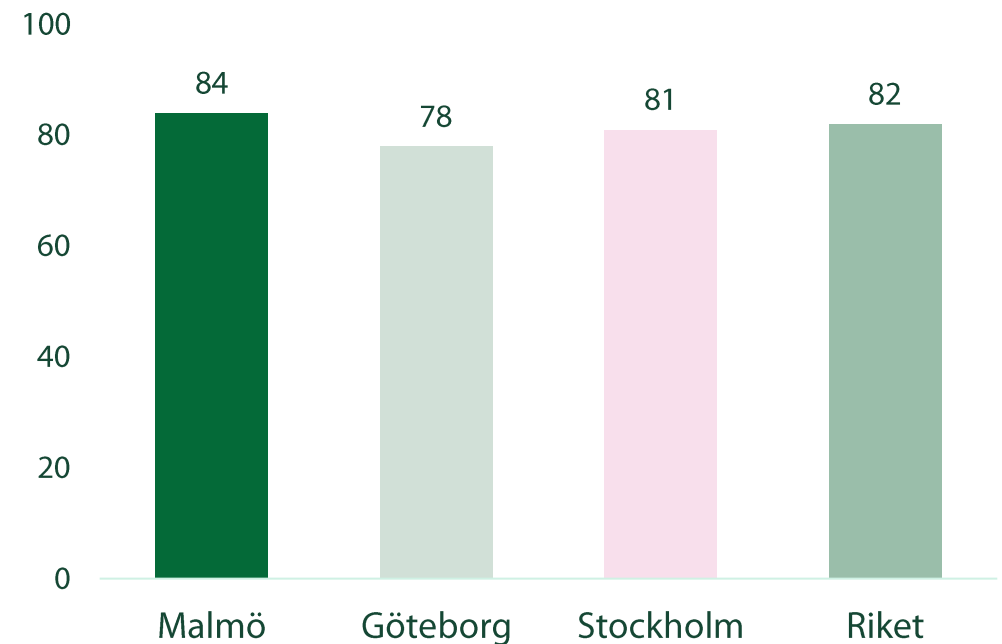
Språk och kompetens

Pratar och förstår personalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?

Nya frågor
2024



Tycker du att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete på ditt boende?



SÄRSKILT BOENDE

Urval: andel positiva svar, offentlig regi

Sammanfattning särskilt boende

- Sammantagen nöjdhet har ökat
- Många förbättringar 2023-2024 – men även några försämringar/oförändrat
- Jämfört med riket är andelen positiva svar i Malmö högre på 14 av 23 frågor
- Frågan om kontakt med sjuksköterska har ökat mest senaste året
- Förbättringar även när det gäller kontakt med läkare, tid, lätt att få kontakt, information, vet vart man ska vända sig och förtroende
- Nya frågor: språk i nivå med riket och kunskap/kompetens lite högre

TACK