



Klassering:
Arkivsak: 18/2319/5
Saksbehandler: Eirik Leren
helse omsorg

Utvalg	Saksnummer	Møtedato
Eldrerådet	031/18	05.06.2018
Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	039/18	05.06.2018
Helse- og omsorgsutvalget	024/18	07.06.2018

Brukerundersøkelse sykehjem 2017

Rådmannens forslag til vedtak:

Saken tas til orientering

Sammendrag:

Lørenskog sykehjem og Rolvsrudhjemmet gjennomførte bruker- og pårørendeundersøkelse i tjenesten i desember 2017. Resultatene viser at brukerne og pårørende i stor grad er fornøyd med tjenesten. Brukerne er generelt sett mer fornøyd med tjenesten enn pårørende. Formålet med brukerundersøkelsen er å skaffe sykehjemmene relevante styringssignaler vedrørende tjenestenes kvalitet. Gjennom å benytte brukernes tilbakemeldinger på kvaliteten, ønsker sykehjemmene iverksette målrettede tiltak for å kvalitetssikre områder der pasienter og pårørende ikke er fornøyd. I tillegg vil det være viktig å bevare områder der brukerne gir tilbakemelding på at kvaliteten er god.

Brukerundersøkelsen vil få direkte påvirkning på hvilke områder sykehjemmene vil satse på i løpet av 2018 og være hovedtema for alle 4 dialogarenaer som arrangeres i år.

Det er planlagt vesentlige tiltak innen sommeren 2018 innenfor en rekke områder som; økt fokus på informasjon, styrke primærkontaktrollen, styrke involvering av pasienten og pårørende i utarbeidelse av tiltaksplaner, samt involvere pasientene i utvikling av aktivitetstilbudet ved sykehjemmene.

Vedlegg:

Rapport brukerundersøkelse sykehjemmene i Lørenskog 2017

Andre saksdokumenter (ikke vedlagt):

Ingen

Tidligere behandlinger

Ingen

Saksopplysninger:

Lørenskog sykehjem og Rolvsrudhjemmet gjennomførte bruker- og pårørendeundersøkelse i tjenesten i desember 2017. Resultatene viser at brukerne og pårørende i stor grad er

fornøyd med tjenesten. Brukerne er generelt sett mer fornøyd med tjenesten enn pårørende.

1. Svarprosenten på brukerundersøkelsen er generelt meget høy. På den ordinære undersøkelsen med fullstendig spørsmålssett har 81% av brukerne svart. På den forenklete undersøkelsen har 92% svart. Det er liten variasjon i svarprosent mellom avdelingene. Pårørendeundersøkelsen har betydelig lavere svarprosent, og ligger på 37%. Svarprosenten er imidlertid høyere enn i 2015. Pårørendeundersøkelsen på Rolvsrudhjemmet viser jevnt over en høyere tilfredshet enn på Lørenskog sykehjem. Her har trenden fra forrige undersøkelse snudd. Dessuten har pårørendes tilfredshet ved Lørenskog sykehjem falt noe – dette kan ha sammenheng med at fokus i omorganiseringssjessene i noe større grad er vridt mot Rolvsrudhjemmet.

I den fullstendige pasientundersøkelsen blant pasientene ved Lørenskog sykehjem er det meget gode resultater, det samme gjelder den forenklete undersøkelsen. Resultatene forteller også at sykehjemmene har forbedringsområder, samt flere områder det er verdt å bevare gode resultater på. Svarene kan tyde på at brukerne etterlyser mer individualisert, personsentrert omsorg. Flere etterlyser mulighet til å dusje oftere, og at det må tilbys flere aktiviteter og turer ut. I tillegg etterlyser flere mer kontakt med personalet og tilgang på flere fagfolk.

Vurdering:

Det vurderes at sykehjemmene i Lørenskog kommune jobber målrettet med å bedre kvaliteten på tjenesten for brukere og pårørende. Brukerundersøkelsen vil få direkte påvirkning på hvilke områder sykehjemmene vil satse på i 2018 og være hovedtema for alle fire dialogarenaer som arrangeres i år. Det er planlagt vesentlige tiltak innen sommeren 2018 innenfor en rekke områder som; økt fokus på informasjon, styrke primærkontaktrollen, styrke innvolvering av pasienten og pårørende i utarbeidelse av tiltaksplaner, samt involvere pasientene i utvikling av aktivitetstilbudet ved sykehjemmene. Rådmannen mener at brukerundersøkelsen er et av flere viktige verktøy for å identifisere og vurdere kvaliteten ved sykehjemmene, og støtter tjenestenes forbedringstiltak for utviklingen av tjenesten

05.06.2018 Eldrerådet

Forslag fremsatt i møte:

Ingen.

Votering:

Rådmannens forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

ER- 031/18 Vedtak:

Saken tas til orientering.

05.06.2018 Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne

Forslag fremsatt i møte:

Ingen.

Votering:

Rådmannens forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

RF- 039/18 Vedtak:

Saken tas til orientering.

07.06.2018 Helse- og omsorgsutvalget

Forslag fremsatt i møte:

Ingen.

Votering:

Rådmannens forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

HS- 024/18 Vedtak:

Saken tas til orientering

Lørenskog, 12.06.2018
etter fullmakt