

# Rapport fra Brukerundersøkelsen 2025

## Sykehjemmene i Lørenskog



Lørenskog  
kommune

# Innhold

<b>Formål</b> .....	<b>3</b>
<b>Gjennomføring og metode</b> .....	<b>3</b>
<b>Analysér</b> .....	<b>4</b>
Brukerundersøkelsen for pårørende - med svarprosent .....	4
Brukerundersøkelsen for pasienter (full versjon) - med svarprosent.....	5
Brukerundersøkelsen for pasienter (enkel versjon) - med svarprosent.....	6
Resultater fra pårørendes besvarelse på undersøkelsen.....	7
Resultater fra pasientenes besvarelse på undersøkelsen – full versjon.....	12
Resultater fra pasientenes besvarelse på undersøkelsen – forenklet versjon.....	17
<b>Komentarrapport sykehjem 2025</b> .....	<b>19</b>
<b>Konklusjon og oppfølging</b> .....	<b>26</b>

## Formål

Formålet med brukerundersøkelsene 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.

Meningen med brukerundersøkelsene er at de skal gi sykehjemmene en indikasjon på tjenestenes kvalitet, som ett av flere virkemidler for kvalitetsstyring.

Brukerundersøkelsene er forankret i Helse og omsorgssektorens kvalitetsutvalg, der hyppighet, metode og verktøy er vedtatt.

## Gjennomføring og metode

Alle som er oppført som nærmeste pårørende har fått tilsendt et spørreskjema per sms der de gjennom en link er gitt mulighet til å svare elektronisk. De fikk også mulighet til å kontakte sykehjemmet hvis de ønsket undersøkelsen i papir format.

Anonymiteten er ivaretatt ved at det er satt en minimumsgrense på 5 respondenter per avdeling for at svarene og kommentarer skal kunne tilgjengeliggjøres avdelingsvis. Lørenskog kommune benytter Kommunenes Sentralforbunds brukerundersøkelsesverktøy for å måle opplevd kvalitet. Gjennom dette verktøyet på nettstedet [bedrekommune.no](https://bedrekommune.no) får sykehjemmene muligheten til å blant annet sammenligne resultater med andre kommuner og med egne resultater over tid. Dessverre var det i 2025 ikke samme svaralternativer som i 2022, noe som gjorde det vanskelig å sammenligne resultatene for pårørende (svaralternativer 1-6 i 2022 og 1-4 i 2025).

Sykehjemmene valgte frivillige og tidligere unge kulturarbeidere i kommunen til å gjennomføre undersøkelsen blant beboerne. Disse ble gitt en introduksjon til arbeidet med vekt på at de måtte la den enkelte pasient få svare i sitt eget tempo. Det ble i tillegg lagt vekt på at undersøkelsen ikke skulle være en urimelig belastning for den enkelte pasient.

Undersøkelsen ble foretatt i en 3-ukersperiode, oktober til november 2025.

Det er ikke spesielle ressurser til rådighet for gjennomføring av brukerundersøkelsene. Porto, medgått tid, organisering og avlønning av de som gjennomførte intervjuene blir dekket av institusjonens ordinære driftsbudsjetter. En undersøkelse som denne er relativt krevende mens arbeidet pågår.

# Analyser

## Brukerundersøkelsen for pårørende - med svarprosent

Oversiktene under viser svarprosent for brukerundersøkelsen for pårørende ved sykehjemmene som ble gjennomført i oktober/november 2025, sammenlignet med undersøkelsen i 2022.

Resultater pr. avdeling og totalt for sykehjemmene:

Avdeling	Planlagte svar		Antall svar		Svarprosent	
	2022	2025	2022	2025	2022	2025
<b>Lørenskog sykehjem</b>	<b>151</b>	<b>154</b>	<b>68</b>	<b>93</b>	<b>45 %</b>	<b>60,4 %</b>
Finstad	24	23	13	15	54 %	65,2 %
Losbyveien	15	16	8	10	53 %	62,5 %
Furulund	24	25	11	16	46 %	64 %
Granheim	12	13	4	9	33 %	69,2 %
Kløverenga	26	26	11	17	41 %	65,4 %
Krydderhagen	23	23	11	15	48 %	65,2 %
Fiolbakken	26	28	10	11	38 %	39,3 %
<b>Rolvsrudhjemmet</b>	<b>61</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>41 %</b>	<b>74,1 %</b>
Avdeling A	30	30	14	25	47 %	83,3 %
Avdeling B	31	15	11	9	35 %	60 %
Avdeling C		9		6		66,7 %
<b>Totalt</b>	<b>212</b>	<b>208</b>	<b>93</b>	<b>113</b>	<b>44 %</b>	<b>63,9 %</b>

## Brukerundersøkelsen for pasienter (full versjon) - med svarprosent

Oversiktene under viser svarprosent for brukerundersøkelsen for pasienter som besvarte den **fullstendige** versjonen, sammenlignet med resultatene fra 2022.

Resultater pr. avdeling og for hele sykehjemmet:

Avdeling	Planlagte svar		Antall svar		Svarprosent	
	2022	2025	2022	2025	2022	2025
<b>Lørenskog sykehjem</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>69 %</b>	<b>75,5 %</b>
Finstad	11	10	11	2	100 %	20 %
Losbyveien	8	4	8	3	100 %	75 %
Furulund	15	8	9	8	60 %	100 %
Granheim	2	9	2	9	100 %	100 %
Kløverenga	15	13	6	10	40 %	76,9 %
Krydderhagen	6	3	5	2	83 %	66,7 %
Fiolbakken	11	6	6	6	55 %	100 %
<b>Rolvsrudhjemmet</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>59 %</b>	<b>60 %</b>
Avdeling A	17	0	14	0	82 %	0 %
Avdeling B	15	2	5	1	33 %	50 %
Avdeling C		3		2		66,7 %
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>66</b>	<b>43</b>	<b>66 %</b>	<b>74,1 %</b>

## Brukerundersøkelsen for pasienter (enkel versjon) - med svarprosent

Oversiktene under viser svarprosent for brukerundersøkelsen for pasienter som besvarte den **forenklede** versjonen, sammenlignet med resultatene fra 2022.

Resultater pr. avdeling og for hele sykehjemmet:

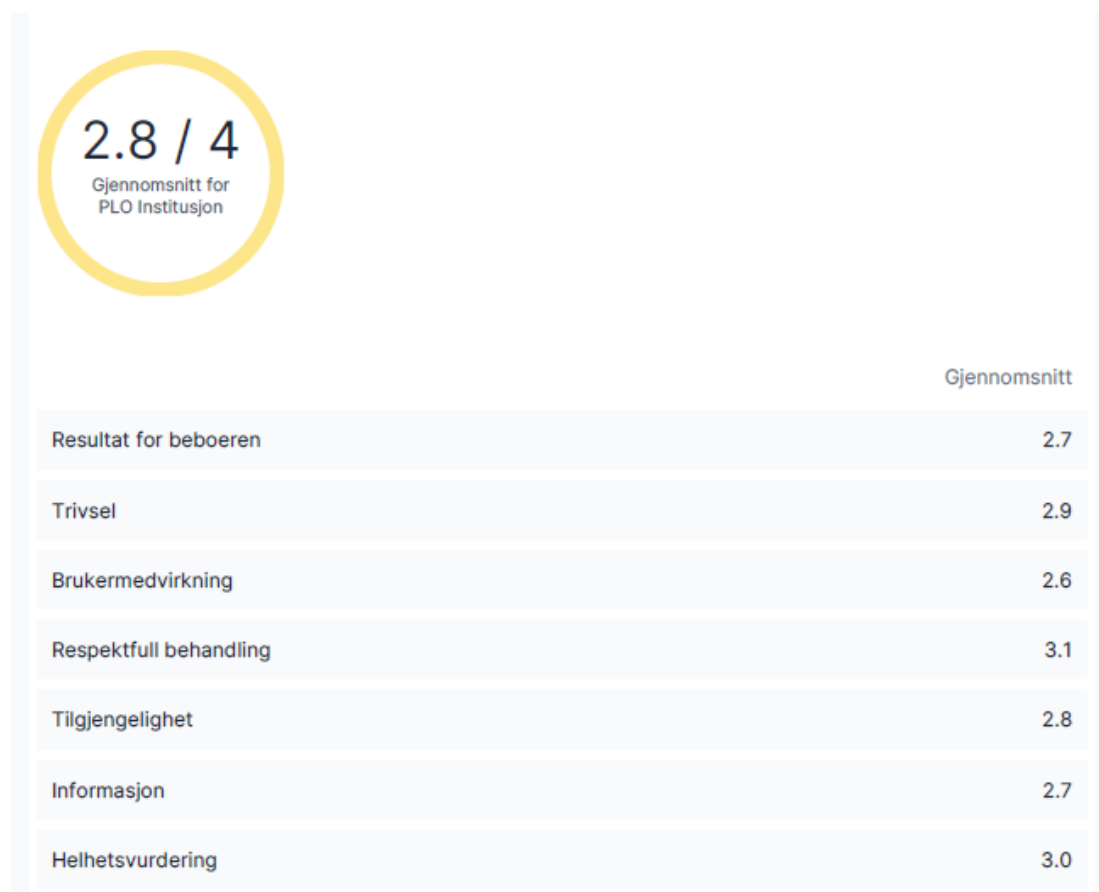
Avdeling	Planlagte svar		Antall svar		Svarprosent	
	2022	2025	2022	2025	2022	2025
<b>Lørenskog sykehjem</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>56 %</b>	<b>50,7 %</b>
Finstad	13	7	2	6	15 %	85,7 %
Losbyveien	8	9	6	4	75 %	44,4 %
Furulund	9	15	7	9	78 %	60 %
Granheim	10	6	4	0	40 %	0 %
Kløverenga	7	5	7	3	100 %	60 %
Krydderhagen	18	21	11	10	61 %	47,6 %
Fiolbakken	7	6	3	3	43 %	50 %
<b>Rolvsrudhjemmet</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>56 %</b>	<b>37,5 %</b>
Avdeling A	12	30	10	11	83 %	36,7 %
Avdeling B	15	4	5	2	33 %	50 %
Avdeling C		6		2		33,3 %
<b>Totalt</b>	<b>99</b>	<b>109</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>56 %</b>	<b>45,9 %</b>

## Resultater fra pårørendes besvarelse på undersøkelsen

Pårørende har i undersøkelsen gjort en vurdering av tjenestene pasienten får på sykehjemmet. De har besvart spørsmålene innenfor 6 områder – på en skala fra 1 (veldig liten grad) til 4 (veldig stor grad).

Tallene viser gjennomsnitt tilfredshet pr. spørsmål som pårørende har besvart, innenfor områdene trivsel, brukermedvirkning, respektfull behandling, tilgjengelighet, informasjon og generelt helhetlig vurdering.

### Gjennomsnitt tilfredshet for hvert område:



## Gjennomsnitt tilfredshet for hvert spørsmål:

### Generelt:



	Gjennomsnitt
Maten som serveres beboeren?	3.0
Den sosiale rammen rundt beboerens måltid?	2.8
Tilbudet om matservering til beboeren på kveld/natt?	2.9
Hjelpen beboeren får til personlig hygiene?	2.8
Muligheten beboeren har til privatliv?	3.0
Muligheten beboeren har til å komme ut i frisk luft?	2.1
Legehjelpen beboeren får når det er behov for det?	3.0
Fysioterapitjenesten beboeren får når det er behov for det?	1.8
Beboerens mulighet til å komme til tannlege?	2.9
Smertelindringen beboeren får når det er behov for det?	3.0
Beboerens deltakelse i aktiviteter?	2.4
Det kultur/underholdningstilbudet som blir tilbudt beboeren?	2.7

## Trivsel:



## Brukermedvirkning:



## Respektfull behandling:



## Tilgjengelighet:



## Informasjon:



	Gjennomsnitt
Beboeren får god informasjon om tjenesten han/hun får?	2.5
Beboeren får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud?	2.7
De ansatte snakker klart og tydelig med beboeren?	3.0
Beboeren er kjent med muligheten til å klage når han/hun har behov for det?	2.2

## Helhetsvurdering:



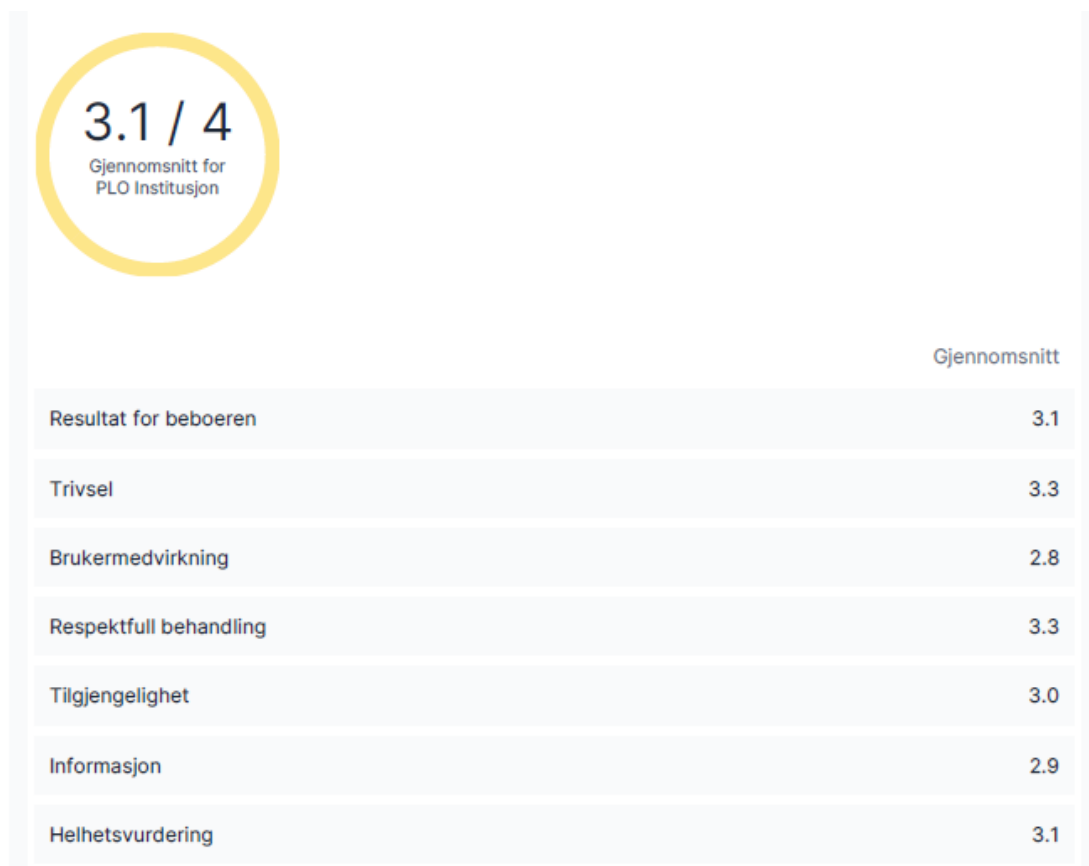
	Gjennomsnitt
Alt i alt, opplever du at beboeren er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen?	3.0

## Resultater fra pasientenes besvarelse på undersøkelsen – full versjon

Tallene viser gjennomsnitt tilfredshet pr. spørsmål som pasientene har besvart, innenfor områdene trivsel, brukermedvirkning, respektfull behandling, tilgjengelighet, informasjon og generelt helhetlig vurdering.

Pasientene har i den **fulle versjonen** av undersøkelsen gjort en vurdering av tjenestene de får på sykehjemmet. De har besvart spørsmål innenfor de 7 områdene - på en skala fra 1 (veldig uenig) til 4 (veldig enig).

### Gjennomsnitt tilfredshet for hvert område:



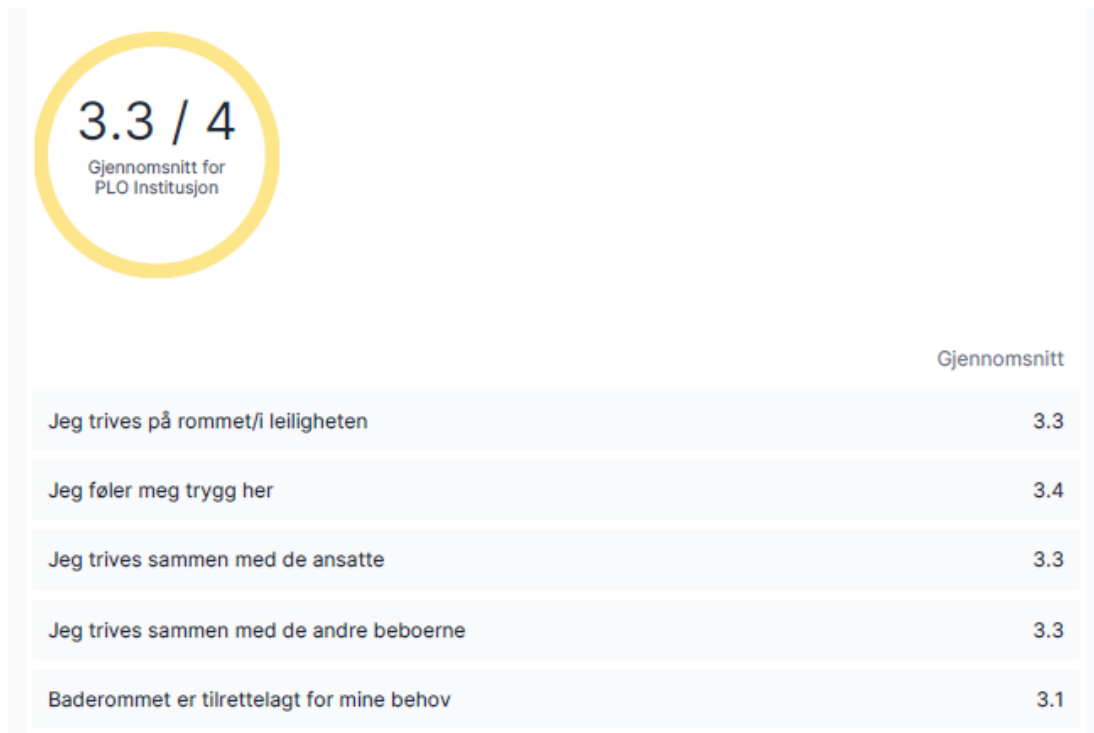
## Gjennomsnitt tilfredshet for hvert spørsmål:

### Generelt:



	Gjennomsnitt
Jeg er fornøyd med maten jeg får	3.0
Jeg synes måltidene er hyggelige	3.1
Jeg får nok mat om kvelden/natten	3.3
Jeg får den hjelpen jeg trenger til personlig hygiene	3.4
Jeg har mulighet til privatliv	2.9
Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft	3.2
Jeg får legehjelp når jeg trenger det	3.4
Jeg får fysioterapi når jeg trenger det	2.7
Jeg får mulighet til å komme til tannlege	3.2
Jeg får smertelindring ved behov	3.3
Jeg deltar i aktivitetstilbudet	2.7
Jeg er fornøyd med kultur-/underholdningstilbudet	3.1

## Trivsel:



## Brukermedvirkning:



## Respektfull behandling:



## Tilgjengelighet:



## Informasjon:



## Helhetsvurdering:



## Resultater fra pasientenes besvarelse på undersøkelsen – forenklet versjon

Pasientene har i den **forenklede versjonen** av undersøkelsen gjort en vurdering av tjenestene de får på sykehjemmet. De har besvart spørsmål innenfor 6 områder – med 3 svaralternativer (Nei, ja og vet ikke). Det forenklede spørreskjemaet inneholder ikke skalaspørsmål, og man kan dermed ikke beregne gjennomsnitt.

### Svarfordeling:

Jeg får den hjelpen jeg har behov for

	Svar	Prosent
Nei	6	12%
Ja	40	80%
Vet ikke	4	8%

Jeg er fornøyd med maten jeg får

	Svar	Prosent
Nei	4	8%
Ja	43	86%
Vet ikke	3	6%

Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet

	Svar	Prosent
Nei	18	36%
Ja	26	52%
Vet ikke	6	12%

Jeg trives på rommet/i leiligheten

	Svar	Prosent
Nei	7	14%
Ja	43	86%
Vet ikke	0	0%

### Jeg trives sammen med de ansatte

	Svar	Prosent
Nei	5	10%
Ja	42	84%
Vet ikke	3	6%

### Jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det

	Svar	Prosent
Nei	4	8%
Ja	35	70%
Vet ikke	11	22%

### De ansatte behandler meg med respekt

	Svar	Prosent
Nei	5	10%
Ja	39	78%
Vet ikke	6	12%

### Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det

	Svar	Prosent
Nei	8	16%
Ja	38	76%
Vet ikke	4	8%

### De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem

	Svar	Prosent
Nei	4	8%
Ja	42	84%
Vet ikke	4	8%

### Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor

	Svar	Prosent
Nei	6	12%
Ja	43	86%
Vet ikke	1	2%

## Komentarrapport sykehjem 2025

Anonymiteten er ivaretatt ved at det er satt en minimumsgrense på 5 respondenter per avdeling for at svarene og kommentarer fra pasienter og pårørende skal kunne tilgjengeliggjøres avdelingsvis.

### Kommentarer totalt fra pasientene:

Mater har vært bedre, ingen å prate med, ikke fått hjelp av lege, badet og vasken er ikke bra nok

Bør prate om hvordan fellesrommet kan forbedres, mye uro

Litt lite aktiviteter

Maten er grusom

Savner at de ansatte kan snakke norsk. De ansatte kan ikke bra nok norsk

Ønsker litt mer info

Det er en viktig tjeneste

Dårlig med info om aktiviteter som foregår nede i 1. etg

Kjedelig her

Ønsker mer variasjon på maten

Kaldt på rommet, ansatte kommer men tar sin tid, noen svarer på en litt ubehagelig måte

Litt kjedelig av og til, snakker litt tett og enkelte dårlig språk

Fornøyd, men vil hjem

Noen ganger litt lang ventetid på de ansatte

Bra mat, litt kjedelig, hyggelig

Maten er bra, noe krangling

Stille og kjedelig

Ønsker tilbud på fysioterapi

### Kommentarer fra pårørende

#### Lørenskog sykehjem

Savner pårørende samtaler, informasjon om aktivitets tilbud, helse tilstand i dag og prognosen framover. Hvordan er hverdagen til den syke?

Større motivasjon og faktisk tilre

Klage på oppfølging fra legene

Beboerne sitter stort sett samlet rundt TVen, mens personale sitter på kjøkkenet og snakker sammen eller på mobil. De aktiviserer og involverer seg med beboerne i liten grad de gangene jeg er innom. Enkelte ganger er jeg innom uten engang å hilse på ansatte. Enkelte av de virker lite interessert, men det gjelder ikke alle. Noen er «engler», men det er ikke majoriteten.

Mor har et usedvanlig godt humør, men temmelig sterk Alzheimer. Derfor blir svarene på hennes vegne; hva hun møter og opplever, veldig vanskelig for meg som pårørende å vurdere.

En liten, men viktig sak: Hun vil veldig gjerne by meg inn til måltider der hun bor, spise sammen med sine gjester, og at de også får mat. Kanskje kunne det organiseres en mulighet for å bestille mot betaling porsjoner til hennes gjester?

Mangler at de får lufteturer. Ansatte sitter for mye på pauserommet. Bør alltid være en i dagligstue.

Det er et langt sprang mellom liten grad og stor grad, burde vært et alternativ i mellom. Det blir lagt så altfor liten vekt på det sosiale for de av beboerne som er «oppegående og klar» De som ikke ønsker å sitte sammen i felles stuen med de svært syke, blir sittende på rommet og sture. Det som blir kalt gymnastikk er løfting av armer... Det blir tilbudt fargelegging og maling som om våre gamle skulle vært barnehagebarn. De som fremdeles er litt aktive bør få et mer aktivt tilbud som å gå turer, kjøre til f.eks. Losby på kafé, kanskje spille Bingo. Det må også være mulig for de «friske» å kunne spise måltidene sine sammen i et annet rom slik at de kan få en hyggelig opplevelse rundt måltidene sine. De bør oppfordres til å drikke kaffe sammen på et annet sted/rom. Sånn som det er nå, er helt utholdelig for våre gamle. Hvis ikke dette kan forandres på, blir de mest oppegående fort pleietrengende. Renholdet på avdelingen bør bli bedre. Det stinker urin og andre ting i gangene. Søpla bør taes for hver gang det skiftes en bleie. Jeg selv må holde meg for nesen når jeg går i gangene på Lørenskog sykehjem. Tenk på hvordan de som bor der har det... Det er uverdig! - Ventilasjonen fungerer ikke, det koker på sommeren og ingen klima anlegg fungerer. Det blir det svært ille lukt av og de eldre plages med varm stank av urin og andre ting samtidig som de nesten kveles av varme. Dette er sparing i feil ende! Det er så mye dere må endre på. En gang vil dere kanskje selv måtte bo på sykehjem. De som jobber der, gjør (som regel) så godt de kan, men endringene må kommunen selv gjøre - og det snarest.

Etter at kafeteria er blitt selvbetjent, har beboerne mistet et sosialt sted utenfor avdelingen.

Savner samtale med ansatte om min bror, siden han er mer og mer preget av sykdommen. De sier det går greit, men vi pårørende ser jo forskjellen.

Sykehjemmet bør tørke støv av TV-hylle og nattbord. Samt rydde ut glass og asjetter etter pasienten

For et kognitivt friskt menneske som har en kropp som ikke fungerer lenger så er dette et trist sted å være. Som pårørende opplever vi at vår mor velger å isolere seg på rommet, spiser alle måltider alene. Tilstanden på de fleste av hennes medbeboere ser ut til å være veldig dårlig, og de fleste fremstår demente. Lukten i fellesområdene på avdelingen er ille. Det lukter som regel alltid stramt. På rommet til mamma er det veldig varierende om det er en pent oppredd seng, gardiner som henger ordentlig, om det er orden i skap og på badet. Det er så trist og uverdig når det ligger håndklær mm tilfeldig slengt på stoler, bilder henger skeivt på veggene etc. At det er et stort behov for oppgradering av sykehjemmets triste, slitte interiør er jo ikke sykehjemmets feil. Med kommunens økonomi vil det jo ikke bli noe bedre i overskuelig fremtid.

Mange i personalet er flotte og omsorgsfulle, og mamma har sine «favoritter». Hun er også veldig tydelig når hun ikke er fornøyd. Noen uheldige episoder har det vært, og som pårørende ønsker vi mer informasjon og dialog for å kunne gjøre det bedre både for mamma og for personalet.

Jeg synes undersøkelsen hadde lite nyanserte svar. Det gjorde at jeg ikke fikk svart slik jeg ville.

De ansatte gjør så godt de kan med de ressursene de har tilgjengelig.

Men, det er for lite hender og tid til å ivareta beboerne slik som de ønsker, og har krav på.

Det er svært store kvalitets forskjeller mellom de forskjellige sykehjemmene, som vi som pårørende ser mellom forskjellige kommuner. Både med tanke på bygg/rom standard og bemanning. Lørenskog kommer dessverre dårlig ut her, men vi setter svært pris på den innsatsen de ansatte gjør hver dag for beboerne ❤️

Beboeren er dement, derfor er mange av svarene «vet ikke»

Ettersom vår mor er dement er det vanskelig svare på mange av disse av spørsmålene. Kunne ønsket å se ansatte være sosial med beboer.

De ansatte er ikke til stede. Virker uinteressert og gir lite omsorg. Føler oss ikke trygge på at beboer blir ivaretatt og er trygg. Aldri sett noen pleiere sitte med noen av beboerne.

Min mor har demens og skifter mening og humør i løpet av sekunder.

De fleste som jobber på Granheim er tålmodige engler som tar seg godt av beboerne. Det er bedre nå enn for ca 1 år siden da det var et råttent egg blant de ansatte. En ting som lugger litt er at noen i andre eller tredje etasje tygger tyggegummi og hiver det ned på bakken der modern har sittegruppe ute. Det er umulig å gå der uten å tråkke i tyggis - det er motbydelig. Det er lite informasjon fra sykehjemmet til meg som pårørende. Jeg tror ikke verken jeg eller min far vet hvem som er hovedkontakt - jeg har fått et navn, men vi føler ikke at dette fungerer særlig godt. Vi tror dette er bedre på Kløverenga enn på Granheim. Møblering og innredning på Granheim er steril og lite hjemmekoselig, og slik møbleringen er satt ser det ut ti å forhindre evt samhandling mellom beboerne. De ansatte ser ut til at de ansattes «kontor» er litt uheldig plassert ( og lite) sammenlignet med øvrige avdelinger.

Min mor Trives veldig godt på Sykehjemmet

Vanskelig å svare på av beboer når man er demens. Spørsmålet burde vært rettet mot verge eller pårørende

Ønskelig med oftere dusj med personlig assistanse enn en gang ukentlig. Gjerne to ganger.

Det er behov for egnede beholdere for oppbevaring av sanitærabfall på bad da dette blir lagt i åpen avfallsbøtte slik at det blir ekstrem urinlukt. Renholdet er altfor dårlig med kun en gang i uka og ikke alltid renholderne rekker over alt den ene dagen heller. Det er skittent på rommet og i fellesområdene, klissete dørhåndtak f.eks. og tilgrisede møbler og vi som pårørende er bekymret for smittespredning for de gamle med svekket immunforsvar. det er heller ikke hyggelig å komme på besøk når det er så møkkete og ikke minst er dette en arbeidsplass.. forferdelig at kommunen skal spare penger på dette

Min bror har vært der i kort periode. Han gir ikke uttrykk for hva han mener og snakker ikke mye derfor har det vært vanskelig å svare på spørsmålene. Kunne som pårørende ønsket en tettere dialog for lettere kunne vurdere situasjonen hans.

Vanskelig og svare på spørsmål Men har sett at det bad og der hen er, er det dårlig med renhold.

Lite aktivitetstilbud

Usedvanlig fornøyd med primærkontakt og avdeling

info om hva de gjør, har gjort av aktiviteter. For å ha mulighet til og ha en samtale om hva de har vært med på.

Hva med en skjem med bilder fra aktiviteter inne på veggen i avdelingen.

Vet det er for få personalet i omsorgsykker i utgangspunktet, men ønske er oftere småturer//lufteturer sånn at hun ikke føler seg så innestengt. Har alltid vært en rastløs og veldig sosial person. Vet ikke om det blir gjort, men om det er aktiviteter så ikke spør om man har lyst, bare ta med for å se om dere går. Siwr ofte nei tror jeg. Ellers er jeg takknemlig for jobben dere gjør og står i

Min mor er dement, så det er ikke lett å kommunisere med henne. Hun lever i sin egen verden og kan være veldig vanskelig å ha med å gjøre. Men jeg føler meg trygg på at de som jobber der hun er, gjør en fantastisk jobb. Og jeg synes synd på dem, når hun setter igang med kjefting og klaging. Så all ære til dem.

Vi alle takker og bukker for at dere hjelper og tar vare på mamma. Tydelig at Mamma føler seg trygt der Mamma er heldig. Vi er takknemlige ❤️

For beboer på skjermet avdeling er ikke alle spørsmål relevante.

Veldig vanskelig å svare på denne. Min kone er så Alzheimer syk at det ikke er mulig for pleiere å ha en fornuftig dialog eller informere henne om noe. Hun er ikke i stand til selv å vurdere om hun får den behandlingen hun skal ha. For det meste er ikke jeg der slik at jeg kan følge med eller ha noe inntrykk av hvordan hun har det når jeg ikke er der. Hun kan ikke fortelle noe selv og derfor ikke mulig å gi et riktig svar. Jeg skulle gjerne gått mer i detalj men det blir for mye for en slik undersøkelse.

Vanskelig å svare riktig da jeg er pårørende til 2 med helt forskjellige diagnoser

Mamma er dement og har ikke så stor forståelse for det som er rundt henne lenger, så alle svarene er ikke nødvendigvis helt riktige

Er veldig fornøyd med at beboeren fikk rask plass nå han fikk behov for plass. Er også fornøyd med at beboeren fikk plass på sykehjemmet som lå nært bolig, slik at jeg/kone kan gå på besøk med rullator.

Savner mer tid for beboer for at pleier kan sette seg ned å prate og gi ei hånd å holde i.

Lørenskog sykehjem Losbyveien etasje 1 er en flott avdeling. De som gjør at det er så bra er personalet. De er helt enestående.

Svarene er gitt ut i fra et bestemt sykehjem/ avd.i kommunen. Ville vært helt andre svar om jeg hadde tatt erfaring fra annen avd.i kommunen. Desverre.

Veldig fornøyd med måten vår mor blir ivaretatt på. Hun er 100% avhengig av dette tilbudet

### **Rolvsrudhjemmet**

Savner at personalet informerer hverandre om situasjoner som har oppstått. Veldig ofte at beboers og våre ønsker/opplevelser ikke viderefremmes.

Uheldig at det er så mange forskjellige som jobber på avdelingen.

Mye «vet ikke» her. Men for personer med langtkommen demens passer undersøkelsen dårlig. Jeg opplever at den faste betjeningen skaper trygghet, men all vikarbruk av tilfeldige vikarer skaper uro. Faste vikarier fungerer greit. Vikarer er sikkert faglig sterke, men ukjente mennesker skaper usikkerhet. Det er skummelt! Og tilfeldige vikarer takler ikke vanskelige situasjoner like godt. De kjenner ikke pasientene og vet ikke hvordan takle den enkelte. Skulle ønske at legen var mer tilgjengelig. Gav bedre info om medisiner. Hvorfor beslutninger om endringer tas mm. Informere og ta meg med på viktige beslutninger osv. her er det mye å hente! Betjeningen må i større grad gis mulighet til få pasientene med på fysiske aktiviteter så de ikke visner bort! Det igjen betyr selvfølgelig flere ansatte.

Eller i større grad engasjere besøksvenner slik at pasienten får noe å se fram til. Jeg tenker har spesielt på de som ikke har nære pårørende i umiddelbar nærhet. Alle trenger noen å støtte seg til.

Skulle ønske svaralternativene var nyansert sett i forhold til mange av beboerne har demens.

Beboerne burde ha mulighet til å gå ut, når de vil, når været tilsier dette. For eksempel åpen dør ut i hagen. At de ansatte burde ta de med ut til lunch osv.

Vanskelig at det ikke er en skåring mellom «i liten grad» og «stor grad». Opplever som ytterpunkter av en skala. Det er ofte svært stor variasjon mellom ansatte mht hvordan beboer og pårørende blir møtt. Det kunne vært et punkt som het middels/av og til eller lignende som et alternativ. Dersom jeg skriver i stor grad, når jeg mener at det er midt på treet/middels så føles det feil å si i stor grad eller i liten grad. Jeg opplever at tannstell er svært mangelfullt fulgt opp. Har sett de fleste beboere få svært dårlige tenner på kort tid. Min forelder har nesten aldri tannbørste eller tannkrem tilgjengelig. Lite vask av klær (skitne klær i klesskap) og lite hjelp til vask

Mange spørsmål er besvart med «vet ikke». Dette burde vært anderledes ved invitasjon til mer en-til-en dialog mellom pårørende og hjemmet.

Takk for tjenestene dine

Stor gjennomtrekk av personale, som fører til utrygghet. Og de er helt tydelig underbemannet i forhold til de oppgavene de har. Får alt for lite tid til å ta seg av pasienten.

En fantastisk plass. De ansatte fortjener masse ros. Min mor har virkelig blomstret opp etter hun kom til Rolsrud hjemmet.

Bør få være mer ute, spesielt når det er fint vær.  
Lite informasjon om hverdager, hva han er med på, annen informasjon.

Viktig at de ansatte får tid til å snakke med beboerne.

For lite aktivitet. Aldri sett at de har hatt en aktivitet så lenge jeg har vært på besøk.

Jeg vil rose de ansatte for jobben de gjør for beboerne. Som pårørende er vi takknemlige for dette.

Mitt inntrykk er at hun blir tatt godt vare på i avdelingen.

De som jobber er alt for få. De gjør så godt de kan, men jeg synes synd på dem har alt for mye og gjøre. Men dem er alltid blide og hyggelige.

Alt for lag ventetid på tildeling av plass/rom, etter at langtidsplass er innvilget. Min far er dement og det er for mye støy rundt han på korttidsavdeling. De ansatte gjør så godt de kan, og er veldig fine

Har vært der for lenge mtp at det er en korttidsavdeling. Trenger stabilitet mtp trygghet og demens.

Per har vært på avdeling for korttidsopphold siden april. Det synes jeg er veldig trist. Med fast plass er det mulig å lage det litt hyggelig på rommet hans. Jeg er på besøk minst 2 ganger i uken og Per sin stol er fin, men den jeg sitter på er ødelagt. Jeg venter på at han får fast plass.

Min mann har veldig dårlig språk så derfor er det vanskelig å forstå hva han tenker og føler.

Det er mange ansatte som beboeren ikke forstår hva sier og motsatt. Det skaper utrygghet. Maten burde vært mere vanlig norsk husmannskost som de eldre er vant til. Ved servering av mat bør de som trenger å få den delt opp uten å måtte spørre hver gang. De bør også ha forståelse for norsk mat og hvordan den skal serveres f.eks i høytider. Det er ofte mat beboeren ikke liker og det burde da være mulig å få noe annet.

Har inntrykk av at avd er under etablering og at mange rutiner ikke er på plass ennå. De ansatte har lite kunnskap om tekniske installasjoner som feks varmesystem, og er ikke i stand til å hjelpe til med regulering av varmen på rommet. Mange nye i jobb, stor bruk av vikarer og lite stabilitet i staben, som fører til usikkerhet og utrygghet hos beboer.

Beboer har ikke kontaktperson/primærkontakt

Mange nye ansatte på kort tid

Lite tilgjengelig/synlig personale

## Konklusjon og oppfølging

Tilbakemeldingene fra både pårørende og intervjuere var at det var utfordrende å besvare enkelte spørsmål for pasienter med demens. Tilbakemelding med et ønske om å tilrettelegge for en egen undersøkelse for denne pasientgruppen er meldt inn til leverandøren Bedrekommune.no.

**Lokale brukerråd** ble opprettet i 2022, med et brukerråd på Rolvsrudhjemmet, Lørenskog sykehjem i Gamleveien 104 og Lørenskog sykehjem i Losbyveien 32. De fokuserer på lokale forhold. Konklusjoner, tiltak og videre oppfølging etter brukerundersøkelsen blir tatt opp og diskutert på brukerrådene ved sykehjemmene i november 2025. Deltagerne her vil kunne komme med innspill til satsningsområder for sykehjemmene.

Se egen status for tiltak og handlingsplan etter brukerundersøkelsen.





Lørenskog  
kommune

## Lørenskog kommune

Hasselveien 6, Postboks 304, 1471 Lørenskog  
Telefon: 67 93 40 00  
[postmottak@lorenskog.kommune.no](mailto:postmottak@lorenskog.kommune.no)  
[www.lorenskog.kommune.no](http://www.lorenskog.kommune.no)