



BRUKERUNDERSØKELSE SYKEHJEMMENE I LØRENSKOG DESEMBER 2017



Innholdsfortegnelse

Formål	3
Gjennomføring og metode.....	3
Analyse og resultater	4
Konklusjoner og oppfølging.....	9

Skrevet av: "Klikk her og skriv inn"

Publisert: "Klikk her og skriv inn dato"

Opplag: "Klikk her og skriv inn antall"

Trykk: "Klikk her og skriv inn hvilket trykkeri"

Formål

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. 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 brev der de gjennom en adgangskode er gitt mulighet til å svare elektronisk eller på papir. Vedlagt brevet fikk de pårørende en frankert returkonvolutt, i tillegg ble det opplyst om at pårørende også kunne gjennomføre undersøkelsen ved å bli intervjuet for de som hadde behov for tilrettelegging.

Anonymiteten er ivaretatt ved at det er satt en minimumsgrense på 5 respondenter per avdeling for at svarene og kommentarer skal kunne tilgjengelig gjøres avdelingsvis. Lørenskog kommune benytter Kommunenes Sentralforbunds brukerundersøkelses-verktøy for å måle opplevd kvalitet. Gjennom dette verktøyet på nettstedet bedrekommune.no får sykehjemmene muligheten til å blant annet sammenligne resultater med andre kommuner og med egne resultater over tid. Sykehjemmene valgte unge kulturarbeidere som har arbeidet ved sykehjemmene forrige sommer til å gjennomføre undersøkelsen. Disse ble gitt en felles 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, november til desember 2017.

Analyse

Oversikten viser svarprosent for brukerundersøkelsene i sykehjemmene som ble gjennomført i november/desember 2017

Brukerundersøkelse pårørende

Avdeling	Planlagte svar	Antall svar	Svarprosent
Lørenskog sykehjem			
Finstad	24	10	42 %
Fiolbakken	24	11	46 %
Furulund	16	6	38 %
Granheim	5	1	20 %
Kløverenga	21	8	38 %
Krydderhagen	20	6	30 %
Losbyveien	14	8	57 %
Rolvsrudhjemmet			
Avdeling A	38	12	43 %
Avdeling B	22	6	27 %
Totalt	184	68	37%

Brukerundersøkelse beboere (fullstendig spørsmålssett)

Avdeling	Planlagte svar	Antall svar	Svarprosent
Lørenskog sykehjem			
Finstad	0		
Fiolbakken	0		
Furulund	9	9	100 %
Granheim	0		
Kløverenga	11	8	73 %
Krydderhagen	1	0	
Losbyveien	0		
Rolvsrudhjemmet			
Avdeling A	0		
Avdeling B	0		
Totalt	21	17	81%



Brukerundersøkelse beboere (forenklet versjon)

Avdeling	Planlagte svar	Antall svar	Svarprosent
Lørenskog sykehjem			
Finstad	20	19	95 %
Fiolbakken	11	10	91 %
Furulund	1	1	100 %
Granheim	4	3	75 %
Kløverenga	2	2	100 %
Krydderhagen	6	6	100 %
Losbyveien	10	7	70 %
Rolvsrudhjemmet			
Avdeling A	11	11	100 %
Avdeling B	13	13	100 %
Totalt	78	72	92%

Tallene viser at brukerundersøkelser på sykehjem står overfor noen metodiske utfordringer, særlig knyttet til det å spørre pasientene selv. Selv den forenklete undersøkelsen, men enkle ja/nei alternativer er for krevende å gjennomføre for mange pasienter. De vet ikke hva de skal svare og opplever det som et nederlag når de ikke mestrer intervju situasjonen. For hver avdelingsleder har det derfor vært en etisk avveining hvorvidt pasientene skal tilbys undersøkelsen – gjennomgående har diskusjonen gått på avveiningen mellom pasientens mulighet til å ytre seg og faren for å påføre vedkommende en følelse av manglende mestring.

Resultater

Gjennomsnittet av svarene pasientundersøkelsen med kategorisering av svarene*:

Skala 1-6 – hvor 6 = svært godt fornøyd

Område:	Snitt Lørenskog sykehjem	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Resultat for beboeren	5,2	5,2	5,0
<u>Trivsel</u>	<u>5,3</u>	<u>5,3</u>	<u>5,3</u>
Brukermedvirkning	4,5	4,5	4,9
<u>Respektfull behandling</u>	<u>5,6</u>	<u>5,6</u>	<u>5,5</u>
Tilgjengelighet	4,7	4,7	5,0
<u>Informasjon</u>	<u>5,0</u>	<u>5,0</u>	<u>4,9</u>
Helhetsvurdering	5,9	5,9	5,4
<u>Snitt totalt</u>	<u>5,1</u>	<u>5,1</u>	<u>5,1</u>

*Pasientundersøkelsen med et fullstendig spørsmålsett er kun utført ved Lørenskog sykehjem. Rolvsrudhjemmet har kun forenklete pasientundersøkelser.

Gjennomsnittet av svarene i forenklet pasientundersøkelse per kategori – skala 1 = nei, 2 = ja, ved Rolvsrudhjemmet:

Spørsmål	Snitt Rolvsrudhjemmet	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Jeg får den hjelpen jeg har behov for	2,0	2,0	1,9
Jeg er fornøyd med maten jeg får	1,9	1,9	1,9
Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet	1,6	1,6	1,6
Jeg trives på rommet/i leiligheten	2,0	1,9	1,9
Jeg trives sammen med de ansatte	2,0	2,0	2,0
Jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det	1,9	1,9	1,9
De ansatte behandler meg med respekt	2,0	2,0	2,0
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	1,8	1,9	1,9
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	2,0	1,9	1,9
Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor	2,0	2,0	2,0
Snitt	1,9	1,9	1,9
Totalt	Snitt Rolvsrudhjemmet	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Snitt totalt	1,9	1,9	1,9

Gjennomsnittet av svarene i forenklet pasientundersøkelse per kategori – skala 1-2 ved

Lørenskog sykehjem:

Spørsmål	Snitt Lørenskog sykehjem	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Jeg får den hjelpen jeg har behov for	2,0	2,0	1,9
Jeg er fornøyd med maten jeg får	2,0	1,9	1,9
Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet	1,6	1,6	1,6
Jeg trives på rommet/i leiligheten	1,9	1,9	1,9
Jeg trives sammen med de ansatte	2,0	2,0	2,0
Jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det	1,8	1,9	1,9
De ansatte behandler meg med respekt	2,0	2,0	2,0
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	2,0	1,9	1,9
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	1,9	1,9	1,9
Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor	2,0	2,0	2,0
Snitt	1,9	1,9	1,9
Totalt	Snitt Lørenskog sykehjem	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Snitt totalt	1,9	1,9	1,9

Pårørendeundersøkelse:

Gjennomsnittet av svarene pårørendeundersøkelsen med kategorisering av svarene ved Rolvsrudhjemmet:

Område:	Snitt Rolvsrudhjemmet	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Resultat for beboeren	4,6	4,3	4,4
<u>Trivsel</u>	<u>4,8</u>	<u>4,6</u>	<u>4,8</u>
Brukermedvirkning	4,1	4,1	4,2
<u>Respektfull behandling</u>	<u>4,8</u>	<u>4,7</u>	<u>5,0</u>
Tilgjengelighet	4,5	4,4	4,7
<u>Informasjon</u>	<u>4,0</u>	<u>4,0</u>	<u>4,4</u>
Helhetsvurdering	4,8	4,7	4,9
<u>Snitt totalt</u>	<u>4,5</u>	<u>4,3</u>	<u>4,5</u>

Gjennomsnittet av svarene pårørendeundersøkelsen med kategorisering av svarene ved Lørenskog sykehjem

Område:	Snitt Lørenskog sykehjem	Snitt Lørenskog	Snitt Norge
Resultat for beboeren	4,2	4,3	4,4
<u>Trivsel</u>	<u>4,5</u>	<u>4,6</u>	<u>4,8</u>
Brukermedvirkning	4,1	4,1	4,2
<u>Respektfull behandling</u>	<u>4,7</u>	<u>4,7</u>	<u>5,0</u>
Tilgjengelighet	4,3	4,4	4,7
<u>Informasjon</u>	<u>4,0</u>	<u>4,0</u>	<u>4,4</u>
Helhetsvurdering	4,7	4,7	4,9
<u>Snitt totalt</u>	<u>4,3</u>	<u>4,3</u>	<u>4,5</u>

Pårørendeundersøkelsen på Rolvsrudhjemmet viser jevnt over en høyere tilfredshet enn på Lørenskog sykehjem. Her har trenden fra forrige undersøkelse snudd. Svarprosenten er stigende blant pårørende.

Pasientene er jevnt over mer tilfreds enn pårørende. På brukerundersøkelsen er det lite variasjon mellom sykehjemmene, og den laveste scoren handler om hvorvidt pasientene benytter seg av aktivitetstilbudene. Pasientenes tilfredshet er høy, både i ordinær og forenklede målinger. Svarprosenten er jevnt høy blant de pasientene som makter å delta.

Resultatene forteller at sykehjemmene har klare forbedringsområder og flere områder det er verdt å bevare gode resultater på. Totalt har 89 pasienter og 68 pårørende svart. Mange av disse har dessuten lagt inn kommentarer som utdyper og nyanserer bildet.

Svarene kan tyde på at brukerne etterlyser mer individualisert, personsentrert omsorg. Dessuten har pårørendes tilfredshet ved Lørenskog sykehjem falt noe – dette kan ha sammenheng med at fokus i omorganiseringsprosessene i noe større grad er vridd mot Rolvsrudhjemmet. 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. Dialogarenaene med pasienter, pårørende, ansatte og politikere tilstede vil være en viktig arena for å holde dialogen varm. Det samme er samarbeidet med pårørendeforeningene, samt

med den enkelte pasient og deres pårørende. Den 27. og 28. februar 2018 ble resultatene presentert på dialogarenaene. Pårørende understreket at temaene informasjon og brukermedvirkning i utarbeidelse av tiltak og planer vil være spesielle fokusområder for sykehjemmene i året som kommer.

Konklusjoner og oppfølging

I den fullstendige pasientundersøkelsen blant pasientene ved Lørenskog sykehjem er det meget gode resultater, det samme gjelder begge de forenklede brukerundersøkelsene blant pasientene.

Resultatene ved Rolvsrudhjemmet i pårørendes vurderinger hadde flere positive tendenser, mens svarene fra pårørende ved Lørenskog sykehjem viste en fallende fornøydhetsgrad. I tillegg er det enkeltområder som peker seg ut og gir klare råd til sykehjemmene om å endre/bedre seg.

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 følgende områder:

1. Flere informasjonskanaler mot publikum
2. Styrke primærkontaktrollen for flere yrkesgrupper
3. Økt individfokus i institusjonsomsorgen – hva er viktig for deg?
4. Rolleavklaring og planer for et godt tverrfaglig pasient- og pårørendesamarbeid
5. Involvering av pasienten og pårørende i tiltaksplaner for pasientene
6. Involvere pasientene i utvikling av aktivitetstilbudet
7. Videreføre ordningen med unge kulturarbeidere sommeren 2018

BAKSIDEN

Brukerundersøkelser ved sykehjemmene i
Lørenskog 2017 med oppfølging i 2018

LØRENSKOG KOMMUNE

Hasselveien 6, Postboks 304, 1471 Lørenskog
Telefon: 67 93 40 00 Faks: 67 93 40 01
postmottak@lorenskog.kommune.no
www.lorenskog.kommune.no