



Sarpsborg
kommune

Rapport bruker og pårørendeundersøkelse heldøgn, bofelleskap og hjemmesykepleien 2024

02.07.2024



Innhold

INNLEDNING	4
HENSIKT	4
REFERERTE DOKUMENTER	4
KONTAKTPERSONER	4
GJENNOMFØRING	4
EVALUERING AV PROSESSEN OG VERKTØYET FRA BEDREKOMMUNE:	6
PRESENTASJON AV RESULTATENE:	7
RESULTAT FRA BRUKERUNDERSØKELSE HELDØGN (SYKEHJEM) OG BOFELLESSKAP	7
BAKGRUNNSPØRSMÅL	7
HOVEDSPØRSMÅL	8
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL SPØRSMÅL- JEG FÅR DEN HJELPEN JEG HAR BEHOV FOR	8
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL SPØRSMÅL- JEG ER FORNØYD MED MATEN	9
OPPSUMMERING OG KOMMENTERE TIL SPØRSMÅLET- JEG BENYTTET MEG AV AKTIVITETSTILBUD	11
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL SPØRSMÅL- JEG TRIVES PÅ ROMMET/I LEILIGHETEN:	12
OPPSUMMERING OG KOMMENTERE TIL SPØRSMÅL- JEG TRIVES AMMEN DE ANSATTE:	13
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL JEG BLIR HØRT NÅR JEG GIR UTTRYKK FOR HVORDAN JEG VIL HA DET:	14
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL ANSATTE BEHANDLER MEG MED RESPEKT:	14
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL SPØRSMÅL- JEG ER TRYGG PÅ AT DE ANSATTE KOMMER NÅR JEG TRENGER DET:	15
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL SPØRSMÅL- DE ANSATTE SNAKKER KLART OG TYDELIG SLIK AT JEG FORSTÅR DEM:	16
OPPSUMMERING OG KOMMENTAR TIL ALT I ALT, JEG ER FORNØYD MED SYKEHJEMMET/OMSORGSBOLIGEN DER JEG BOR:	17
RESULTAT FRA PÅRØRENDEUNDERSØKELSE HELDØGN (SYKEHJEM) OG BOFELLESSKAP:	17
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL SPØRSMÅL I HVOR STOR GRAD ER DU FORNØYD MED MATEN SOM BLIR SERVERT OG DEN SOSIALE RAMMEN RUNDT MÅLTIDER.	19
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL HVOR STOR GRAD ER DU FORHØYD MED PERSONLIG HYGIENE	20
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL I HVOR STOR GRAD ER DU FORNØYD MED BEBOERNES AKTIVITETER	20
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL I HVOR STOR GRAD BEBOER OPPLEVER TRIVSEL OG TRYGGHET	22
OPPSUMMERING AV SVARALTERNATIVENE SOM OMHANDLER BRUKERMEDVIRKNING	23
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL I HVOR STOR GRAD ANSATTE BEHANDLER BEBOEREN MED RESPEKT	24
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL I HVOR STOR GRAD FÅR BEBOER INFORMASJON OM TJENSTENE	25

OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL DE ANSATTE SNAKKER KLAR OG TYDELIG:	26
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL ALT I ALT ER BEBOER FORNØYD MED SYKEHJEMMET/OMSORGSBOLIGEN	26
<u>RESULTAT FRA PÅRØRENDEUNDERSØKELSE HJEMMESYKEPLEIEN 2024</u>	<u>28</u>
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL INFORMASJON	31
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL PÅVIKNING OG TJENESTELEVERANSE	32
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER OM AVLASTNINGSTILBUDET	33
OPPSUMMERING OG KOMMENTARER TIL KONTAKTPERSONER I FORBINDELSE MED TJENESTETILBUDET	35
OPPSUMMERING AV SPØRSMÅL HVORDAN PÅRØRENDEROLLEN PÅVIRKER DERES HELSE:	36



Innledning

Hensikt

Brakerundersøkelsene brukes for å måle kvaliteten på tjenesten fra et bruker-/pasient-/pårørendeperspektiv. Resultater fra undersøkelsen brukes inn i kommunens forbedrings- og utviklingsarbeid.

Formålet med undersøkelsene er blant annet å:

- følge med på kvalitetsutvikling
- benytte resultatene som styringssignaler inn i beslutningsprosessene
- benytte dette som et verktøy for brukerdialog
- sammenligne resultater med andre kommuner

Refererte dokumenter

Dokumentnavn	Dato	Versjon
Brakerundersøkelser 2023 helse og velferd	07.02.2023	23/00296-1

Kontaktpersoner

Navn	Arbeidssted
Anne Høvik	Helse og velferd

Gjennomføring

Sarpsborg kommune benytter brukerundersøkelser fra [Bedrekommune](#). Bedrekommune er et verktøy for måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet i kommuner. Dette verktøyet gir muligheten til å følge utviklingen over tid og sammenligne seg med seg selv og andre kommuner. I de ulike brukerundersøkelsen blir respondentene (brukere eller pårørende) bedt om å ta stilling til en rekke påstander om tjenesten, herunder opplevelsen av resultat for bruker, brukermedvirkning, respektfull behandling, tilgjengelighet, informasjon etc.

Helse og velferd gjennomfører bruker og pårørendeundersøkelse etter et gitt intervall besluttet i utvalg for velferd og folkehelse februar 2023.

Undersøkelse ble gjennomført i perioden 20. mai – 16. juni

Utvalg:

Sykehjem og bofellesskap - pasienter og pårørende
Hjemmesykepleien - pårørende

Ikke inkludert:

Helsehuset og korttidsavdeling Kurland (brakerundersøkelsen i Bedrekommune ikke tilpasset korttid)

Utvalgsriterier for pasienter sykehjem og bofellesskap

Deltakere velges ut 2 uker før undersøkelsen på bakgrunn disse kriterier:



- Må kunne svare selvstendig på undersøkelsen gjennom intervju
- Pasienten bør beherske og forstå muntlig norsk. Der det er behov for tilrettelegging grunnet språk må dette formidles til rådgiver ansvarlig for undersøkelsen god tid i forkant.
- Variasjon av kjønn om det er mulig
- Personer med alvorlig kognitiv svikt eller demens skal ikke delta
- Alvorlige syke eller palliative pasienter skal ikke delta

Metode Sykehjem og bofellesskap pasienter:

Intervjuene gjennomføres av ansatte i stab helse- og velferd.

- Intervju etter standardisert spørreskjema fra Bedrekommune.no
- Det er besluttet å benytte forenklet utgave tilpasset sykehjem og bofellesskap- slik at så mange som mulig kunne delta i undersøkelsen.

Pårørendeundersøkelsen sykehjem og bofellesskap

Utvalgskriterier:

Nærmeste pårørende som står oppført i Gericca.

Metode:

Standardisert spørreskjema fra Bedrekommune sendt via SMS- Spørreskjema med 40 spørsmål delt i kategorier.

Pårørende undersøkelse hjemmesykepleien

Utvalgskriterier:

Nærmeste pårørende som står oppført i Gericca til pasienter med daglig tjeneste fra hjemmesykepleien. Pårørende av pasienter med bistand fra 7 timer per uke.

Metode:

Standardisert spørreskjema fra Bedrekommune sendt via SMS.

Informasjon til pasienter og pårørende

Informasjonsskriv ble publisert i god tid før gjennomføring av undersøkelsen på tilgjengelige informasjonskanaler og i via utskrifter tilgjengelig i avdelingene.

Fremdriftsplan for brukerundersøkelsen og ansvarsfordeling

Aktivitet	Ansvarlig for gjennomføring	Periode
Aktuelle deltakere med Gericca ID sendes til rådgiver stab på e-post. Informasjon om spesielle tilrettelegginger må formidles.	Avdelingsleder	Frist 6. mai
Informasjon om bruker- og pårørendeundersøkelse henges/leveres ut, og formidles på skjerm i avdelingen.	Avdelingsleder- eller annen ansvarlig person	6. mai - 16. juni

Organisering av bruker- og pårørendeundersøkelsen Utskrift av brukerundersøkelsen og dele ut til intervjuer. Legge inn telefonnummer til nærmeste pårørende i bedre kommune- rapport fra e-helse.	Rådgiver og Stab	Uke 20
Ansvarlige for intervju- tar kontakt med avdeling - gjør avtaler.	Rådgiver- stab	I forkant av undersøkelsen I uke 20
Intervju og utsending av SMS	Rådgiver og Stab	20. mai - 16. juni
Mottak og registrering av data	Stab	Fortløpende
Arbeide med analyse og rapport	Rådgiver	Juni - august
Presentere resultater for VL- ledergruppen	Rådgiver	August - september
Presentasjon for politisk utvalg	Rådgiver	Dato kommer

Sykehjem	Ansvarlig for intervju
Kurland bofellesskap	Rådgiver- kun pårørende
Kurland sykehjem	Stab
Valaskjold sykehjem og bofellesskap	Stab
Tuneveien bofellesskap	Stab
Kruseløkka Sykehjem	Stab
Haugvoll	Stab
Haugvoll bofellesskap	Stab
Borgen	Rådgiver - kun pårørende
Thranesgate bofellesskap	Stab
Karl Johansgate bofellesskap	Rådgiver - kun pårørende
Eplehagen bofellesskap	Rådgiver - kun pårørende

Evaluering av prosessen og verktøyet fra Bedrekommune:

Bruker og pårørendeundersøkelsen ble gjennomført etter fremdriftsplan.

Utfordringer: Selve verktøyet fra Bedrekommune er ikke brukervennlig, og det var flere feil i systemet som medførte mye merarbeid og dobbelt arbeid. Plattformen til Bedrekommune er nylig oppgradert kan være noe av årsaken.

For mange svaralternativer og for mange spørsmål i pårørendeundersøkelsen kan ha medført mindre konkrete svar og at det er vanskelig å følge med på hva man svarer på. Etter en gjennomgang av resultatene ser vi at spørsmålsformuleringen er lite konkrete og tilpasset vår drift. Det kan medføre at vi ikke får svar på det vi ønsker. Det vil ved neste pårørendeundersøkelse vurderes om det er behov for å utarbeide en mer tilpasset undersøkelse for Sarpsborg kommune.

Det skulle vært mulig å kommentere under hvert spørsmål/påstand i brukerundersøkelsen.



Presentasjon av resultatene:

Resultatene blir presentert med svarprosent, en kort oppsummering og skriftlige kommentarer fra undersøkelsen pr spørsmål. Kommentarene er tatt direkte ut fra undersøkelsen. En lav svarprosent kan påvirke validiteten til undersøkelsen noe som vil være en viktig faktor å ta hensyn til når vi skal benytte resultatene inn i kvalitetsforbedring i hver enkelt virksomhet.

Resultat fra brukerundersøkelse heldøgn sykehjem og bofellesskap

Etter utvalgskriteriene ble det planlagt for 115 intervjuer. Det ble gjennomført 87 intervjuer i sykehjem og bofellesskap som gir en svarprosent på 75,67%. For bofellesskap var det planlagt for 65 og gjennomført 46 intervjuer. I sykehjem var det planlagt for 50 og gjennomført 41 intervjuer.

Årsaker til lavere deltakelse enn planlagt var at pasienter/brukere ikke ønsket å delta allikevel, noen åpnet ikke døren eller av andre årsaker ikke ønsket å delta.

Svaralternativ «vet ikke» benyttes der det ikke er relevant for pasient/bruker eller at de ikke vet.



Bakgrunns spørsmål

Hvor gammel er du?

	Svar	Prosent
Under 67 år	3	3.45%
67-79 år	20	22.99%
80-89 år	34	39.08%
90 år og over	30	34.48%

Kjønn

	Svar	Prosent
Kvinne	61	70.11%
Mann	26	29.89%
Ikke-binær	0	0%

Hovedspørsmål

Jeg får den hjelpen jeg har behov for

	Svar	Prosent
Nei	9	10.34%
Ja	73	83.91%
Vet ikke	5	5.75%

Oppsummering og kommentar til spørsmål- jeg får den hjelpen jeg har behov for

Oppsummering: De fleste deltakerne i undersøkelsen er forøyd med hjelpen de får. De som har kommentarer, opplever at det kan være lang ventetid på oppfølging og at tilgjengelighet hos personalet varierer. Noen klarer seg selv og flere har støtte fra pårørende og trenger av den grunn mindre hjelp.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Det tar lang tid å få oppfølging på somatiske behov
- Får ingen/lite hjelp til litt gåing (sitter i rullestol)
- Jeg trenger ikke så mye hjelp, og har mye besøk av familien.
- Stort sett kommer pleierne når jeg trenger det, men ikke alltid
- Burde vært to vakter på natta. Tar lang tid å få oppfølging
- Ikke alltid lett å finne rett person, f.eks. spørsmål til sykepleier
- Jeg har mye hjelp av pårørende også, og får lett hjelpemidler eller det jeg trenger
- Jeg trenger lite hjelp, klarer meg godt selv
- Jeg ber om lite hjelp, har i perioder hatt mer
- Klarer seg mest selv
- Får kun hjelp til legemidler
- Hadde bedre tjenester når jeg bodde hjemme. Det er for få ansatte på avd. Jeg ønsker å flytte etter at jeg er operert i kne og kjeve

Jeg er fornøyd med maten jeg får

	Svar	Prosent
Nei	35	40.70%
Ja	35	40.70%
Vet ikke	16	18.60%

Oppsummering og kommentarer til spørsmål- jeg er fornøyd med maten

Oppsummering: Svarprosenten er noe ulik i bofelleskap og sykehjem. I bofelleskap svarer 43 % av de spurte at de er ikke er fornøyd med maten og på sykehjem svarer 55% at de ikke er fornøyd med maten.

Maten omtales som dårlig kvalitet og ikke tilpasset eldre. Det er spesielt middagen som får dårlig omtale. Potetene er ofte harde, og det er lite variasjon i maten. Noen ganger er den smakløs, andre ganger er det problemer med konsistens eller for sterkt krydder. Kjøttet kan være seigt, og pastaen smaker dårlig. Maten blir også til tider servert kald.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Det er mye dårlig mat her - ihvertfall middag
- Maten er litt opp og ned - lite grønnsaker
- Ikke alltid fornøyd med maten
- Maten er ikke bra
- Middag er opp og ned. potetene er harde. Fiskerullader ikke gode
- Ønsker mer frukt
- Harde poteter og kald mat
- Noen ganger dårlig middag. Smakløs pasta. Harde poteter.
- Noen ganger kald mat
- Smakløs middag, annen beboer som forstyrrer - må ha døra låst.
- Er ikke fornøyd med maten - liker mest potetmat
- Maten er jeg ikke fornøyd med - litt lite mat
- Trenger å vite hva innholdet er middagen, trenger det pga. fordøyelsen/stomi
- Harde poteter. Pastarett med vond smak. Seigt kjøtt. Veldig mye brun saus. Mer frukt til dessert.
- Kald mat
- Kald middag. Panert fisk er veldig god. Fiskerullade smaker vondt, og ser udelikat ut.
- Harde poteter
- Poteter er harde- ikke god smak
- Fornøyd med det meste av maten
- Ikke kokte grønnsaker og poteter spesielt
- Seigt kjøtt
- Middagen er ikke bra. Feil med vegetar og sterkt krydder til oss eldre. Feil med ris, vil ha tradisjonsmat. Når vi får poteter, er de harde.
- Maten er dårlig tilberedt. Dårlig kokt/oppvarmet.

- Maten anser jeg å være ""grisemat"", til og med ansatte spytter den ut.
- Smakløst. Gleder meg ikke til maten. Savner mer fisk og næringsrik/vitaminrik mat.
- Mindre kjøtt og saus, det er brun saus på ""alt"".
- Savner poteter framfor ris, og at de gangene det poteter er det fint om de er kokt
- Vil helst ha tradisjonsmat
- Ønsker ikke vegetarmat
- Maten er elendig. Skjønner ikke at det kan serveres til voksne folk. Det er altfor lite pålegg å velge på. Handler bare det billigste. Mye farse, den samme i mange ulike matretter. Maten smaker lite og har lite farge. Potetene er altfor harde, og kjøtt er seigt. Det har blitt en forverring siste tiden. Finne på mat som eldre liker og kan spise.
- Det er lite variasjon i maten, noen ganger er det tomt, eller glemt å kjøpe inn etc. Dette synes jeg blir dårligere og dårligere. Blir mett. Det er jo deilig å få hjelp.
- Maten er ikke bra. Den ser ikke delikat ut, og smaker ikke bra heller. Den er fargeløs og lite grønnsaker. Små porsjoner.
- Maten er sånn ok. Kan jo ikke klage.
- Maten kan være litt både og, men ok.
- Liker ikke smaken alltid på middagen. For mye ""nymotens mat""
- Smørbrødene er bra
- Middagen er forferdelig. Smaker ikke godt, dårlige råvarer. frosne grønnsaker, seigt kjøtt. overkokt makaroni som klumper seg i munnen. dårlig kålstuing. Løs fiskepudding med syrlig saus. Dessert kun søtt til dessert.
- Delvis greit, men det er endel måltider som går i søpla. Det er mange ting særlig potetene er vanskelig å tygge. Da tar jeg brød isteden. Blir ikke helt mett heller, får porsjoner og de er litt små. Er annen mat, sånn vegetar som jeg ikke bryr meg noe om. Bestiller bare 4 ganger/uke.
- Den er både-og. Det er altfor harde poteter, også savner jeg kjøtt eller fisk. Jeg liker ikke vegetarmat. Også blir jeg ikke mett, det er for små porsjoner. Også savner jeg å kunne spise sammen på kjøkkenet. Vi får ikke det etter at det ble pusset opp, nå bare på lørdag og søndager. Det er koseligere å spise sammen med noe
- Jeg varmer opp mat selv, eller pleierne hjelper meg
- Jeg får ofte potetstappe, og det er lite mat. Ofte er potetene Rå. Ja, generelt er det veldig dårlig. Også savner jeg at vi bruker felleskjøkkenet.
- Jeg liker ikke vegetarmat, og det bør brukes mer krydder
- Jeg lager all mat selv, spiser ikke felles.
- Potetene er ikke kokt. Det har blitt dårligere den siste tiden. Det går ikke an å servere vegetarmat, og det er for sterkt krydder. Maten er ikke bra.
- Jeg lager mat selv, og spiser ikke felles
- Dårlig mat, spes. middag, kjøper all mat selv
- Spiser maten hver dag. Det er mye rar mat. Potetene er ikke godt nok kokt, kjøttet er seigt. Også synes jeg ikke noe om vegetarmat.
- Middagen er veldig dårlig. Spiser ute på restaurant. Gjelder middag.
- Maten er rett og slett ikke spiselig. Også savner jeg å kunne velge mer, slik vi kunne før.
- Middagen er bra nok, vi kan jo ikke klage, hva kan jeg egentlig forvente?
- Varierende smak. noen ganger dårlig kvalitet
- Noen retter er litt tamme i smaken
- Lager mat selv
- Det er for lite mat - det er rasjonering
- Men det er dårlig mat altså



Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet		
	Svar	Prosent
Nei	38	43.68%
Ja	45	51.72%
Vet ikke	4	4.60%

Oppsummering og kommentere til spørsmålet- jeg benytter meg av aktivitetstilbud

Oppsummering: Litt over halvparten av de som svarer benytter seg av aktivitetstilbudet og litt under halvparten svarer at de ikke benytter seg av aktivitetstilbudet. Flere av deltakerne i undersøkelsen gir uttrykk for at det ikke finnes tilstrekkelige aktivitetstilbud og de ønsker mer varierte aktiviteter og fellesskap. Bingo og sammenkomster er hovedaktivitetene, men noen ønsker mer mangfold. Noen kan ikke delta på grunn av gangvansker eller helseproblemer.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Er ikke noe aktivitetstilbud
- Er ikke så flink til å være i aktivitet
- Er mye på stuen
- Savner mer aktiviteter- det er dårlig
- Lite aktiviteter- ønsker mer
- Har ikke aktivitetstilbud
- Skulle gjerne vært med på aktiviteter, men kroppen orker ikke
- Aktiviteter finnes
- Ønsker mer aktivitetstilbud
- Bingo og sammenkomster ikke noe aktivitet utenom det
- Er ikke aktivitetstilbud- bra en stund, nå er det ikke mer
- Ser ikke og kan ikke delta på aktiviteter
- Aktiviteter blir ofte avlyst. kjeder seg i leiligheten.
- Det kunne vært flere aktiviteter. Friluft. Kunne vært mer fellesskap. Veldig forskjellige mennesker.
- Ønsker å se andre TV-stasjoner enn de samme hele tiden
- Savner aktivitetstilbud
- Det er altfor lite aktiviteter, deltar litt, men det er kjedelig å alltid spille Bingo. Ansatte på avdelingen finner ikke på noen ting. Det burde vært litt hygge på avdelingen også.
- Jeg er ikke så sosial, deltar ikke på aktiviteter og savner det ikke heller.
- Ønsker mer aktivitetstilbud
- Ønsker mer aktiviteter
- Jeg er lei bingo, det er mye det samme
- Aktiviteter deltar jeg på noen ganger, jeg vet om det, og pleierne triller meg opp når jeg har lyst.
- Det kunne gjerne vært oftere og savner Vigdis - aktivitetslederen
- Jeg benytter noe, lite aktivitetene
- Er litt med på aktiviteter, ikke så mye. Har lite behov, klarer meg stort sett selv. Har derfor ikke så mye ønsker.
- Mangler aktivitetstilbud

- Aktivitetstilbudet er dårlig. Får lapp om hva som skjer, men det er dårlig planlagt.
- Det er lite aktiviteter tilpasset en i rullestol
- Røde kors er veldig bra
- Det er trist at fellesstua ikke brukes like ofte. Tidligere hadde ikke TV så dominerende plass og det var mer hygge.
- Jeg er ikke med for jeg kan ikke gå
- Har ikke helse til aktiviteter, vet det finnes, men jeg har besøk.
- Lite aktivitetstilbud



Oppsummering og kommentar til spørsmål- jeg trives på rommet/i leiligheten:

Oppsummering: De aller fleste svarer at de trives på rommet eller i leilighetene sin. De som kommenterer trives ikke i leiligheten og ønsker et annet sted å bo. Andre beskriver at leiligheten/rommet ikke er praktisk tilpasset deres behov.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Trives ikke så godt her i det hele tatt- men må ha et sted å bo
- Litt trang leilighet.
- Svært høye skap på kjøkkenet og garderobeskap
- Får ikke utnyttet leilighet da jeg ikke ser"
- Hadde ønsket større privat areal.
- Jeg opplever at det er trygt å være her.
- Leil. er for liten for utstyr
- Rommet er for lite. Ønsker plass til mer besøk
- Litt lite rom
- Leiligheten er veldig varm om sommeren
- Jeg savner veldig å ha utsikt fra leiligheten

Jeg trives sammen med de ansatte

	Svar	Prosent
Nei	0	0%
Ja	81	94.19%
Vet ikke	5	5.81%

Oppsummering og kommentere til spørsmål- Jeg trives sammen de ansatte:

Oppsummering: De aller fleste trives og har et generelt godt forhold til de ansatte. Noen ønsker mer tilstedeværelse fra de ansatte.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Jeg har et godt forhold til de ansatte
- Veldig var på hvem som blir ansatt- det er ikke alle som passer inn- har noen ganger lurt på hva de gjør her. De forstår seg ikke på hva de skal gjøre.
- Litt varierende kompetanse blant ansatte. Ikke alle er like flinke til å ta hensyn til blindhet. Mangler romforståelse- mangler tilrettelegging. Ergoterapeut har bestilt hjelpemidler.
- De ansatte er veldig bra
- Mange ulike ansatte- ønsker mer fast betjening. spes. bruk av heis
- Ser de ansatte for lite
- Det er veldig ulikt hvordan jeg blir møtt. Både bra og dårlig det er personavhengig. Ansatte har felles pause og det er ingen i tidsrommet som beboere kan henvende seg til. Det burde være en på stua i tilfelle noe skjer. Opplever at det kun er oppbevaring, lite innhold.
- Om jeg trives med ansatte. Både og. Det handler om hvem som er på jobb. Ofte er de ikke sammen med oss, men de snakker seg imellom. Det hadde vi mer av før.
- Ansatte er alle tiders.
- Har lite tid sammen med ansatte
- Ansatte prater for mye under måltidene.
- Jeg synes det er fine folk som jobber her. De kommer innom meg for å se hvordan jeg har det.. Mange har jobbet her lenge, de er bra. Men ""jeg kan jo ikke klage"", har det bra.
- Er hyggelige folk
- De ansatte samarbeider dårlig, middagen burde vært 16, ikke 17 pga aktiviteter
- Jeg trives stort sett med ansatte
- Jeg trives med de ansatte som har jobbet her. Savner å ha en psykiatrisk sykepleier som vi hadde før
- Ansatte er kjekke

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

	Svar	Prosent
Nei	6	6.98%
Ja	66	76.74%
Vet ikke	14	16.28%

Oppsummering og kommentar til jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det:

Oppsummering: De aller fleste opplever å bli hørt når de gir uttrykk for hvordan de vil ha det.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Blir ikke hørt mht at røkerommet også trenger en døråpnerknapp
- Blir ikke alltid hørt
- Ønsker mer ""frihetsgrad""
- Belysningen er for sterk i fellesrom. Får ikke påvirke det
- Blir ikke hørt når det gjelder smerter i hodet og i øya
- Det er ikke så mye jeg sier ifra om, det er jo bestemt åssen det skal være på avdelingen og da blir det sånn. Alle finner seg i det.
- Jeg synes ikke ansatte hører meg, de stikker hodet innom, også snur de i døra og går tilbake og setter seg borti gangen. (Forklaring: det er en sofagruppe i enden der ansatte sitter samlet)

De ansatte behandler meg med respekt

	Svar	Prosent
Nei	2	2.33%
Ja	80	93.02%
Vet ikke	4	4.65%

Oppsummering og kommentar til ansatte behandler meg med respekt:

Oppsummering: De aller fleste opplever å bli behandlet med respekt.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- En del behandler meg med respekt, men ikke alle
- Ansatte behandler meg med respekt, men de får litt dårlig opplæring
- Stort sett møtt med respekt. Ansatte er lite interessert i beboerne, men her er det forskjell på hvem som er på jobb. Jeg føler at jeg er til bry. Dessuten er det lite respekt for privatliv. For eksempel tas det sukkerprøver under frokosten, og medisiner deles ut i fullt påsyn, det er ikke hyggelig.

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

	Svar	Prosent
Nei	8	9.52%
Ja	71	84.52%
Vet ikke	5	5.95%

Oppsummering og kommentar til spørsmål- jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det:

Oppsummering: De aller fleste svarer at de er trygge på at de ansatte kommer når de trenger det. Noen kommenterer at alarmen ikke alltid fungerer og det kan være noe variasjon i responstiden til ansatte.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Alarmen fungere ikke
- Litt lang ventetid på alarm noen ganger
- Det kan ta litt tid før ansatte kommer når jeg ber om hjelp
- Ansatte er sene med å komme når jeg trenger det på kvelden
- Opplever ikke alltid at ansatte kommer ved behov
- Det kan være lang ventetid på ansatte
- Ansatte kommer med en gang hvis jeg trykker på alarmen, jeg stortrives
- Det er ikke alle ansatte som kommer med en gang om jeg trenger hjelp, det er litt personavhengig.
- Noen ganger noe ventetid på hjelp, blir ikke utrygg
- Tar litt tid å få hjelp, men hjelpen er god
- Ikke oppfølging av en bestemt ansatt, mange kommer innom
- Ansatte har det veldig travelt når jeg snakker med de, og det er endel forskjellige
- Også kan det ta litt lang tid før de kommer når jeg trenger det
- Det hender at jeg trenger hjelp akkurat når ansatte har spisepause, da kommer de ikke og hjelper meg
- Noen ganger tar det lang tid før de kommer og hjelper meg, og jeg må bruke alarmen vi har fått på armen

De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem

	Svar	Prosent
Nei	7	8.33%
Ja	70	83.33%
Vet ikke	7	8.33%

Oppsummering og kommentarer til spørsmål- de ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem:

Oppsummering: De aller fleste opplever at de ansatte snakker klart og tydelig. Noen opplever at det kan være vanskelig å forstå de som snakker dårlig norsk.

Kommentarer til undersøkelsen:

- Vanskelig med språk noen ganger. noen ganger lange ventetid på hjelp- blir utrygg
- Blir forstyrret av annen beboer
- Hører dårlig, så vanskelig å forstå de som snakker dårlig norsk.
- Noen snakker dårlig norsk, eller lavt og utydelig
- Det kan være vanskelig å forstå de med innvandrerbakgrunn
- Noen snakker klart, men ikke alle. Savner alternativer for svar
- Problemer med å forstå de med innvandrerbakgrunn
- De ansatte snakker ""stort sett"" tydelig
- Vanskelig å forstå utenlandske ansatte
- Noen snakker litt dårlig norsk
- Ansatte, noen av de har innvandrerbakgrunn, og de snakker utydelig
- Noen snakker litt dårlig
- Noen snakker dårlig norsk
- Noen ganger er det vanskelig å forstå grunnet språket.
- Ansatte med dårlig språkforståelse.
- Det er noen som ikke snakker godt nok norsk
- Det kan være vanskelig å forstå særlig de som er i praksis og lærlinger snakker dårlig norsk.
- Jeg skjønner de fleste, men noen utlendinger har jeg vanskelig for å forstå

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

	Svar	Prosent
Nei	7	8.14%
Ja	78	90.70%
Vet ikke	1	1.16%

Oppsummering og kommentar til alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor:

Oppsummering: de aller fleste svare at de alt i alt er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der de bor.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Er fornøyd med sånn det er jeg
- Fint at min ektefelle fikk lov til å sove over her hos meg
- Jeg er stort sett fornøyd
- Vanskelig å tilpasse meg i starten
- Jeg har det bra her
- Veldig fornøyd
- Jeg har det bra, klager ikke
- Blir forstyrret av annen beboer- banker mye på
- Veldig fornøyd
- Vil ha en annen type rullestol som jeg kan kjøre med
- Forstyrret av beboer som røsker i dørene. Litt redd for denne beboeren,
- Har ikke trives på grunn av en vanskelig episode.
- Har det mye morsomt her
- Kan ikke klage
- Om jeg er fornøyd alt i alt? Hva er egentlig alternativet?
- Alt i alt så trives jeg, men jeg savner å være hjemme hos kona. Familien er mye på besøk.
- Jeg ønsker meg en fast pleier. Også har jeg luktproblemer på badet.
- Det er for dårlig vedlikehold ute, det var to beboere som f.eks. pyntet til 17. mai med flagg og litt greiner. Det bør kommunen ha råd til. Også savner jeg veldig muligheten til å spise på kjøkkenet. "Nå er det brukt så mye penger på oppussing at det bør brukes også".
- Stor utskiftning, presenterer seg ikke. Sene med medisiner.
- Jeg er sånn 60-70% fornøyd alt i alt
- Litt praktisk hjelp. Bor sentralt
- Når jeg trenger sigaretter, er trege med å handle og at jeg ikke får røyke mer
- Og dusj en gang pr uke er for lite
- Men jeg føler det er veldig trygt for meg å bo her

Resultat fra pårørendeundersøkelse heldøgn Sykehjem og bofelleskap:

Etter utvalgsriteriene ble det planlagt for 533 deltakere, svardeltakelsen var svært lav. Kun 94 deltakere svarte, noe som tilsvarer 18% deltakelse. Årsakene til at pårørende ikke svarte, er usikre og har ikke kommet tydelig frem. Undersøkelsen ble sendt ut per SMS med 3 purringer i perioden. Utsendelse på SMS innebærer at de må svare på liten skjerm som kan være en utfordring for noen. Undersøkelsen inneholder 40 spørsmål og kan oppleves som omfattende. Manglende interesse for å svare på undersøkelser kan være en mulig årsak til

den lave deltakelsen. Dette vil ha innvirkning på validiteten av resultatet. I denne rapporten kommenteres kun et utvalg av spørsmålene, mens den fulle rapporten vil legges som vedlegg. Svaralternativet "vet ikke" benyttes der det ikke er relevant for pasienten/brukeren eller der pårørende ikke vet. Flere deltakere svarte at de ikke hadde godt nok grunnlag for å svare på grunn av beboerens kognitive funksjon, og derfor benyttet de "vet ikke" som svaralternativ.

Svarprosent



94 / 533

Svar

Bakgrunnsspørsmål:

De aller fleste av deltakerne som svarer er barn av beboer/pasient.

Hovedspørsmålene:

Spørsmålene er formulert på følgende måte- i hvilken «grad er du tilfreds med» deltakerene i undersøkelsen svare på tilfredshet i forhold til flere påstander.

Maten som serveres beboeren?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	11	11.83%
Liten grad	17	18.28%
Stor grad	42	45.16%
Veldig stor grad	11	11.83%
Vet ikke	12	12.90%

Oppsummering og kommentarer til spørsmål i hvor stor grad er du fornøyd med maten som blir servert og den sosiale rammen rundt måltider.

Oppsummering: Det er en variasjon i svarene der de aller fleste er fornøyd med maten som serveres og den sosiale rammen rundt beboerens måltider. De som kommenterer og som ikke er fornøyd gir spesielt middagen dårlig omtale. Maten er av dårlig kvalitet og ikke tilpasset eldre. Maten blir også til tider servert kald.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Middagene er endret til mye utlands mat som ikke er tilpasset de eldre, for mye krydder og rar mat. I går var det grønn curry på menyen, selv pleierne akket seg.
- Gamle skjønner ikke hva vegetarmat er. La de få myk mat med mye smak og saus. Lapskausen er god.
- Varmmaten er under all kritikk. En skam for kommunen, og ikke minst for de gamle
- Middag kan varieres mer. Litt mye pølsemat.
- Varmmat ikke alltid god - maten kan bære preg av at de som spiser gjør det av vane og ikke tenker utseende og smak på maten - og temperatur
- Maten er for dårlig. Kald mat. Dårlig tilrettelagt for eldre mennesker.
- Tidspunkt for middag hverdager er altfor seint!
- Varmmaten er så dårlig, at det er en skam.
- Jeg opplever som pårørende at det min mor klager aller mest over er middagen, og jeg kan ikke forstå at de gamle som ikke er positive til vegetarmat blir tilbudt dette. Hvorfor har de ikke noen valg på menyen? Synes de gamle fortjener bedre enn hva kommunen kan tilby. Middagen er for de fleste eldre/gamle dagens høydepunkt når det gjelder måltid tenker jeg.
- Dårlig med frukt
- Serverer mat som grønn curry til middag til eldre pleietrengende er en skam, ikke kjent mat for de eldre og klager på at det er for sterkt.
- Maten har blitt mye bedre den siste 1,5 måned. Tidligere spiste beboer nesten ingen ting.

Hjelpen beboeren får til personlig hygiene?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	5	5.32%
Liten grad	18	19.15%
Stor grad	44	46.81%
Veldig stor grad	17	18.09%
Vet ikke	10	10.64%

Oppsummering og kommentarer til hvor stor grad er du forhøyd med personlig hygiene

Oppsummering: Det er en variasjon i svarene der flertallet er forøyd med oppfølging av personlig hygiene. De som kommentere opplever blant annet at tilbud om dusj er for lite.

Kommentarer til undersøkelsen:

Meget dårlig oppfølging. Dårlig hygiene Tannpuss, Håndvask

- Dusje en gang i uken er ikke bra for hygienen.
- Beboer får hjelp til dusjing bare en gang i uken, noe som er for sjeldent.
- Dusjing en gang i er for lite, blir dårlig hygiene. Syns hun må sitte veldig lenge å vente for å komme på toalette, spesielt i helgene. De gangene det har skjedd og vi har vært der går det 30-40 min. og vi må hente noen. Hun ringer også meg og er lei seg for at ingen kommer..
- Opplever at bleie går lekk. Pleier sier at nattbleie er bedre, men for dyr å bruke. Sterk urinlukt som smitter over på stol og rullestol

Beboerens deltakelse i aktiviteter?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	29	30.85%
Liten grad	19	20.21%
Stor grad	24	25.53%
Veldig stor grad	4	4.26%
Vet ikke	18	19.15%

Oppsummering og kommentarer til i hvor stor grad er du fornøyd med beboernes aktiviteter

Oppsummering: Det er flere som svarer at de i liten grad er fornøyd med aktivitetstilbudet. De som kommenterer, opplever at det er lite aktiviteter og det er ønskelig med mer aktivisering.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Mer aktivitet på dagtid.
- Ut for å få frisk luft. Ikke bare veranda.
- Lite aktivisering av beboerne, særlig når man er klar i hodet blir det lange dager.
- Lite aktivitet på sykehjemmet og pasientene blir passivisert. Blir aldri trillet eller tatt med ut. Beboer er avhengig av hjelp for å flytte seg og sosialisere seg. Ofte ikke lyst til å sosialisere, men kan oppleves frustrerende tregt respons for hjelp til å sosialisere seg når lysten først er der.
- Aktivitet helt fraværende.

- Bør være tilbud om trening, bevegelse og sansestimulering for å opprettholde funksjoner. Mer tid til hver enkelt pasient.

Beboeren trives på rommet/i leiligheten?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	6	6.38%
Liten grad	18	19.15%
Stor grad	50	53.19%
Veldig stor grad	17	18.09%
Vet ikke	3	3.19%

Beboeren trives sammen med de ansatte?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	1	1.06%
Liten grad	11	11.70%
Stor grad	46	48.94%
Veldig stor grad	26	27.66%
Vet ikke	10	10.64%

Beboeren er trygg på at de ansatte kommer når han/hun trenger det?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	6	6.45%
Liten grad	14	15.05%
Stor grad	34	36.56%
Veldig stor grad	26	27.96%
Vet ikke	13	13.98%

Beboeren føler seg trygg?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	3	3.19%
Liten grad	13	13.83%
Stor grad	45	47.87%
Veldig stor grad	26	27.66%
Vet ikke	7	7.45%

Oppsummering til i hvor stor grad beboer opplever trivsel og trygghet

Oppsummering: Det er en variasjon i svarene. De fleste svarer de i stor grad mener beboer trives i leiligheten, at de trives sammen med de ansatte og att de opplever trygghet der de bor. Det kommer ikke tydelig frem i kommentarene hva som er grunnen til noen i liten grad opplever trivsel og trygghet.

Beboeren får stå opp når han/hun vil?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	8	8.60%
Liten grad	11	11.83%
Stor grad	37	39.78%
Veldig stor grad	19	20.43%
Vet ikke	18	19.35%

Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	38	40.86%
Liten grad	26	27.96%
Stor grad	7	7.53%
Veldig stor grad	11	11.83%
Vet ikke	11	11.83%

Oppsummering av svaralternativene som omhandler brukermedvirkning

Det er en variasjon i svarene hvor vidt bruker/beboer får bestemme selv når han/hun skal stå opp. De aller fleste opplever at de får påvirkning dette selv.

Når det gjelder påvirkning i utarbeidelse av planer svarer flere at de som pårørene i liten grad er med i utarbeidelsen.



De ansatte behandler beboeren med respekt?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	2	2.15%
Liten grad	6	6.45%
Stor grad	53	56.99%
Veldig stor grad	26	27.96%
Vet ikke	6	6.45%

Oppsummering og kommentarer til i hvor stor grad ansatte behandler beboeren med respekt

Oppsummering: De aller fleste opplever at ansatte behandler beboerne med respekt.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Noen av ansatte burde lære å behandle eldre med respekt og at de jobber i helse- og omsorg, som betyr at pasienter trenger hjelp og omsorg. Heldigvis gjelder det få ansatte. Men de få er med på at senteret får negativ omtale.

Beboeren fikk plass på sykehjemmet / i omsorgsboligen da han/hun trengte det?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	7	7.45%
Liten grad	7	7.45%
Stor grad	34	36.17%
Veldig stor grad	45	47.87%
Vet ikke	1	1.06%

Beboeren får god informasjon om tjenesten han/hun får?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	7	7.53%
Liten grad	23	24.73%
Stor grad	24	25.81%
Veldig stor grad	9	9.68%
Vet ikke	30	32.26%

Oppsummering og kommentarer til i hvor stor grad får beboer informasjon om tjenestene

Oppsummering: det er varierende hvordan det oppleves når det gjelder informasjon om tjenestene.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Opplevde liten informasjonsflyt mellom ansatte og pårørende. Ser at behovet for flere sykehjemsplasser er stort. Det er ikke alle som har best av å bo hjemme lengst mulig.
- Skulle ønske mer på informasjon uten å måtte lete etter personellet og/ eller møte en som er oppdatert på min pårørende dersom jeg har spørsmål.
- Mye av den daglige informasjonen til oss kommer ofte via matvert. Savner pårørendesamtale/informasjon om tiltak
- Personalet må være samstemte i.f.t. hvilken info. som gis pasienten.

De ansatte snakker klart og tydelig med beboeren?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	6	6.52%
Liten grad	6	6.52%
Stor grad	55	59.78%
Veldig stor grad	18	19.57%
Vet ikke	7	7.61%

Oppsummering og kommentarer til de ansatte snakker klar og tydelig:

Oppsummering: De fleste opplever at de ansatt snakker klart og tydelig. De som kommentere opplever at språkforståelse og norskkunnskaper gi utfordringer.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Personale som prater og forstår norsk bedre, et stort problem når det stadig oppstår misforståelser.
- Ansatte må kunne godt norsk så de eldre ikke blir misforstått og blir utrygge.
- Fremmedspråk er ett stort problem
- Mange av personalet snakker veldig dårlig norsk og det kan oppstå misforståelser.
- Noen kan norsk for dårlig til å være ansatt med eldre demente.
- Nye pleiere fra utlandet kan dårlig det norske språk, slik at de eldre ikke forstår hva de sier.
- Og ikke alle er like gode på å snakke rolig og tydelig NORSK som en eldre person kan oppfatte, selv med tilnærmet normal hørsel.
- Personalet kan gjøre seg bedre forstått med tanke på hørsel, syn og evnen til å oppfatte.
- Språkkunnskaper til ansatte skaper unødige problemer og utrygghet.

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

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	3	3.23%
Liten grad	16	17.20%
Stor grad	40	43.01%
Veldig stor grad	27	29.03%
Vet ikke	7	7.53%

Oppsummering og kommentarer til alt i alt er beboer fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen

Oppsummering: Det er en liten variasjon i svarene der de aller fleste svare at de helhetlig sett er fornøyd med tilbudet som gitt i sykehjemmet/omsorgsboligen.

Kommentarer fra undersøkelsens: Det er flere som kommentere at det er for lite bemanning.

- Pleierne har ikke tid til å snakke med min mor, for liten bemanning. Nye leger hele tiden, ingen oppfølging av sykehistorikk.

- Personalet er supre, men trenger dessverre flere kollegaer på jobb
 - For liten bemanning!
 - Nedbemanning gjør at pleiere ikke har tid til å snakke med de eldre. Lege, tannlege tilbud er under pari. Kutt i turer ut er ikke bra. Vask av rommene er overflatisk, mye støv og skitt.
 - Det er alt for lite personale. De som roper høyest og har pårørende som er ressurs sterke får mest oppmerksom.
 - Meget dårlig tilbud! Alt for mye skifter og omorganiseringer og bytter av personale.
-
- Det er flere som kommentere at det er mangel på opplæring og spesielt inn mot demente:
 - Bedre opplæring av vikarer, helgeansatte og studenter
 - Lytte mer til beboerne og hva deres behov er og ikke hva som passer best for ansatte
 - Enkelte ansatte/vikarer trenger mer opplæring i hvordan kommunisere med demente. Demente lengter alltid hjem, derfor vil de aldri bli helt fornøyd med å bo på sykehjem. De trenger engasjerte, tydelige voksne med masse omsorgsevne.
 - Det er vanskelig å gjøre en som er dement trygg i hverdagen. Virker som at mange mangler kunnskap om hvordan kommunisere og forstå beboer.
-
- Flere som kommentere er forøyde med tilbudet som gis:
 - Både pasient og pårørende er stort sett veldig fornøyd med stedet, ansatte og miljø.
 - Hyggelige og imøtekommende personale
 - Vi er veldig fornøyd med behandlingen min mor får på sykehjemmet. Fantastisk personale. Vi blir orientert om forandringer. Føler oss alltid velkomne når vi er der på besøk.
 - Veldig fornøyd med personalet
 - Vi føler at hun er godt ivaretatt
 - Jeg tror hun trives og har det bra, men vet ikke så mye om hvordan dagene er
 - Personalet som bryr seg om pasienten. Meget fornøyd
 - Kjempe fornøyd med alt på kruseløkka sykehjem personalet er helt kjempebra
 - Bra behandling på dette sykehjemmet
 - Må legges tidlig pga rutineene på avd. Ellers et trygt sted å være og det skulle vært flere sykehjem i kommunen.
 - De ansatte gjør sikkert så godt de kan, og jeg tror hun er godt ivaretatt.
-
- Det er flere som kommentere at undersøkelsen er vanskelig å svare på grunn av kognitiv svikt eller av annen grunn ikke er relevant:
 - Akkurat flyttet inn og det er derfor vanskelig å svare noe annet enn «vet ikke» på de fleste svarene
 - Mamma er på dement avdeling derfor er mine svar slik de er De snakker ikke mye sammen de damene.
 - Vet ikke svar på alt da pasienten ikke forstår alt det blir informert om. Derfor har jeg svart «vet ikke» på endel av spørsmålene. Jeg får ihvertfall inntrykk av at hun trives.
 - Det er flere punkter som burde ha et mellomnivå. Vanskelig å vurdere når det er noe personale som lytter, respekterer osv. mens andre opplever som uinteresserte. Syns noen tåler pasientens smerte altfor godt, mens andre innfrir på alt
 - Undersøkelsen ikke relevant for oss. Min mann har Alzheimers og vi har rullerende avlastning med 4 uker hjemme og 2 uker på avkasting.
 - En dement sengeliggende person kan ikke gjøre rede for hvordan ting er verken til meg eller andre! Jeg reagerer på brå håndtering av en person som ligger og sover og

plutselig blir tatt fatt i og snudd på uten noen verbal forberedelse, selv når jeg er til stede. Hvordan er det når pårørende ikke er i nærheten, - umulig for meg å svare.

- Vanskelig å svare for bruker som har en kognitiv svikt... blir antakelser
- Mange «Vet ikke» fordi beboeren er svært svak og dement. Snakker ikke noe meningsfullt, sover mest.
- Det er vanskelig å svare på noen spørsmål fordi pårørende ikke snakker så mye om disse spørsmålene. Dette er derfor min opplevelse.
- Besøker henne, men liten kontakt nå.

Andre kommentarer fra undersøkelsen:

- Beboerne betaler mye for å bo der og de skal oppleve at de skal få den omsorgen og pleien de trenger uansett om de bor på sykehjem eller i omsorgsleilighet.
- Savner inngjerdet uteområde, så beboerne kan gå ut og inn som de vil.
- Sykehjemmet er gammelt og lite brukervennlig- hver pasient burde hatt eget bad- ikke delt det med en mann som min svigermor gjør. Hun er klar i hodet, de fleste på avdelingen har demenssykdom
- Opplever rommet som meget møkkete og meget dårlig renhold.
- Inni klesskap kan det også bli lukt, bukser som ikke blir vasket.
- Det burde være eget bad til alle rom på Kurland sykehjem.
- Beboeren har Alzheimer og er for det meste sengeliggende. Pleierne forsøker å få ho opp i rullestol iblant.
- Savner håndklær på badet
- Høreapparat blir ikke satt på
- Brillen blir glemt å settes på
- Sitter vondt i dårlige ødelagte stoler
- Har rullestol uten bremses og meget dårlig forfatning
- Har komp hvor familien kan kommunisere, men blir ikke brukt (slått av)
- TV på rommet står på uten lyd.
- For få personale
- Uakseptabel ventetid for de trengende(20-30min)
- Lite hyggelig oppholdsrom (beboerne sitter på rekke og rad i korridoren) og sover
- Dårlig med drikke som bør stå fremme
- Henvisninger om behov til kommunale tjenester blir ikke fulgt opp i tide.

Resultat fra pårørendeundersøkelse hjemmesykepleien 2024

Etter utvalgsriteriene ble det planlagt for 141 deltakere der 46 deltakere svarte, noe som tilsvarer 33% deltakelse.

Årsakene til at ikke flere pårørende svarte, er usikre og har ikke kommet tydelig frem. Undersøkelsen ble sendt ut per SMS med tre påminnelser i løpet av perioden. Utsendelse via SMS innebærer at deltakerne må svare på en liten skjerm, noe som kan være en utfordring for noen. Undersøkelsen inneholder 48 spørsmål og kan oppleves som omfattende. Manglende interesse for å svare på undersøkelser kan være en mulig årsak til den lave deltakelsen. For mange svaralternativer og for mange spørsmål kan ha ført til mindre konkrete svar og gjort det vanskelig å følge med på hva man svarer på.



Når det gjelder involvering av pårørende til pasienter i hjemmesykepleien, varierer det hvordan dette håndteres ut fra pasientens behov. Noen pasienter har full kontroll selv og ønsker ikke at pårørende skal være involvert. Informasjon gis ikke ut før pasienten samtykker. Strategien til Sarpsborg kommune er at pasienter og pårørende skal bli mest mulig selvhjulpne, slik at ressursene kan benyttes på best mulig måte. Noen av spørsmålene i undersøkelsen kan være formulert på en måte som ikke alltid samsvarer med denne strategien, da de legger opp til at visse tjenester er tilgjengelige eller at man har krav på dem.

Etter en gjennomgang av resultatene ser vi at spørsmålsformuleringen er lite konkret og tilpasset vår drift. Dette kan medføre at vi ikke får svar på det vi ønsker. Ved neste pårørendeundersøkelse vil vi vurdere om det er behov for å utarbeide en mer tilpasset undersøkelse for Sarpsborg kommune.

I denne rapporten kommenteres kun et utvalg av spørsmålene, den fulle rapporten legges som vedlegg. Svaralternativet "vet ikke" benyttes der det ikke er relevant for pasienten/brukeren eller der pårørende ikke vet. Flere deltakere svarte at de ikke hadde godt nok grunnlag for å svare på grunn av beboerens kognitive funksjon, og derfor benyttet de "vet ikke" som svaralternativ.

Svarprosent



Bakgrunnsspørsmål:

De aller fleste som svarer er ektefelle eller barn av pasient.

Hovedspørsmål



Hvordan har du som pårørende funnet frem til informasjonen du trenger fra kommunen?

	Svar	Prosent
Sett på kommunens nettsider	8	17.39%
På telefon hos servicetorg	0	0%
Fått informasjon om dette fra fagpersoner/ansatte	28	60.87%
Via fastlege	4	8.70%
Fra spesialisthelsetjenesten	1	2.17%
Gjennom andre kanaler	5	10.87%
Annet	0	0%

Fant eller fikk du informasjonen du hadde behov for?

	Svar	Prosent
Ja	14	30.43%
I noen tilfeller/delvis	28	60.87%
Nei	1	2.17%
Vet ikke	3	6.52%



Har du fått nødvendig informasjon fra ansatte i tjenesten (hvis du etterspør det)?

	Svar	Prosent
Ja	19	42.22%
I noen tilfeller/delvis	21	46.67%
Nei	2	4.44%
Ikke etterspurt	2	4.44%
Vet ikke	1	2.22%

Har du fått tilbud om opplæring og veiledning i forbindelse med din pårørendesituasjon? (Via pårørendeskole, demensteam eller andre tilbud kommunen har for pårørende, gjerne tilknyttet den frivillige sektoren)

	Svar	Prosent
Ja	5	10.87%
Nei	31	67.39%
Ikke relevant	10	21.74%

Oppsummering og kommentarer til informasjon

Oppsummering: De aller fleste beskriver at de finner den informasjonen de trenger enten via kommunens nettside eller fra ansatte i tjenesten. Det er få som har fått tilbud om opplæring og veiledning i forbindelse med sin pårørende situasjon.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Bedre informasjon. Hvem er det riktig å ringe for informasjon? Svar på at søknaden er mottatt og forventet behandlingstid. Fikk ingen tilbakemelding på søknaden. Og fikk ikke tjenesten før det gikk galt etter ett fall
- Kutte ned på behandlingstiden

Føler du deg inkludert i kommunens planer og arbeid med tjenestene som leveres til tjenestemottaker?

	Svar	Prosent
Ja	10	21.74%
Nei	22	47.83%
Vet ikke	8	17.39%
Ikke relevant	6	13.04%

Opplever du at kommunen leverer de tjenester og tiltak som er besluttet at tjenestemottaker skal ha?

	Svar	Prosent
Ja	30	65.22%
Nei	11	23.91%
Vet ikke	5	10.87%

Oppsummering og kommentarer til påvikning og tjenesteleveranse

Oppsummering: De fleste svare at kommunen levere tjenester og tiltaks som er besluttet. Pårørende svarer at de i mindre grad er med i utabeidelsen av planer og tiltak.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Jeg syns kommunen stiller opp når vi trenger hjelp.
- At hele familie situasjonen tas med i vurderingen når man skal gi et tilbud til den syke. Det er ikke alltid man kan stilles opp fordi man har andre familien hensyn å ivareta. Eks funksjonshemmede barn.
- Vi er veldig fornøyde med de tjenester og ansatte som har hjulpet til over mange år.
- Systemet fungerer for treigt. Ikke samsvar med informasjon som blir gitt og det som faktisk skjer.
- Dere kan ta med den pårørende når en avgjørelse skal tas, ikke bare gi beskjed at

avgjørelsen er tatt!

- Innsyn i notatene som hjemmehjelp/-sykepleie noterer seg.
- God mat er viktig for trivsel og helse. Der har dere en vei å gå. Slitsomt for den som trenger hjelp til stell morgen og kveld å forholde seg til mange mange forskjellige pleiere.
- Pleierne spør da hvordan hun vil ha det, noe som oppleves som slitsomt når du må fortelle dette flere hundre ganger i løpet av året.
- Vi har søkt om omsorgsbolig og eventuelt sykehjem, men har utsatt til det er behov og viktig med hjelp utenfor eget hjem

Tilstrekkelig avlastning og støtte til deg som pårørende:

Har du blitt informert om kommunens avlastningstilbud til pårørende?

	Svar	Prosent
Ja	10	26.32%
Nei	14	36.84%
Vet ikke	5	13.16%
Ikke relevant	9	23.68%

Jeg opplever at avlastningen passer til mine/våre behov

	Svar	Prosent
Uenig	1	3.57%
Hverken enig eller uenig	10	35.71%
Enig	10	35.71%
Vet ikke	7	25%

Oppsummering og kommentarer om avlastningstilbudet

Oppsummering: Det er varierende svar i forhold til informasjon om avlastningstilbudet og om

avlastningen er tilpasset behovet. Flere svare at de ikke er orientert om avlastningstilbudet i kommunen. I undersøkelsen er det flere som svare at de ikke har søkt på de avlastningstilbud som finnes. Det kan handle om at det ikke er godt nok tilgjengelig informasjon om avlastningstilbudet og/eller hvilke tilbuds som finnes.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Jeg var sliten før hjemmehjelptjenesten kom i system, men det blir bedre og bedre jo mer kjent vi blir med dyktige folk som kan og vil bidra med hjelp og avlastning.
- Det handler mer om å sette seg inn i og være klar over hva man kan søke om hjelp til for å få avlastning.
- Tilrettelegge for avlastning ved behov. Tilrettelegge for enkel dialog med riktig rolle.
- Synes det er for vanskelig å klage. Jeg synes ikke helsehuset er et godt avlastning sted.
- Med en demens/ ahlzheimer bør de vel ha et sted hvor de ansatte er spesialister på dette! Min mann har vært på Kurland, men ble nå nektet avlastning der, og det skyldes visstnok at han stakk av første gang. Han har vært der senere og da vært fornøyd. Personer med Alzheimer bør vel slippe for mange flyttinger.
- Søkte på sykehjemsplass/gamle hjem. Jeg er ikke enig at "å bo hjemme" er best. Ser at min mor er mye mer til stede når hun har vært på Sarpsborg helsehus i sammenheng med opptrening

Pårørendemedvirkning:

Har du en fast kontaktperson i tjenesten hos kommunen?

	Svar	Prosent
Ja	11	24.44%
Nei	26	57.78%
Vet ikke	8	17.78%

Har du benyttet noen av kommunens lokale frivillige tilbud til pårørende, så som pasient/pårørendeorganisasjon, frivilligsentral eller andre som har tilbud på dette området?

	Svar	Prosent
Ja	1	3.12%
Nei	23	71.88%
Kjenner ikke til noen slike tilbud	8	25%

Oppsummering og kommentarer til kontaktpersoner i forbindelse med tjenestetilbudet

Oppsummering: Det er flere som svarer at de ikke har en fast kontaktperson i kommunen og at de ikke har hatt, fått tilbud eller etterspurt samtaler med fast kontaktperson. Kontakten foregår stort sett med de ansatte og det er flere som svare at de er usikre på hvem de skal si ifra til når det gjelder tjenesten. Det er få som svarer at de har gitt tilbakemelding om tilbudet. Flere kommentere at de ønsker pårørendesamtaler og ha faste kontaktpersoner. Det er flere som svarer at de ikke har benyttet seg av eller kjenner til det frivillige tilbudet til pårørende.

Kommentarer fra undersøkelsen:

- Mer info!
- Tilby pårørende en samtale 1-2 ganger i året for å evaluere og snakke om hvordan det går med tjenstemottaker og evt pårørende
- Informasjonsflyt både når man søker tjenesten og når man har fått tjenesten. En fast kontaktperson. Jeg vet at vi har en, men etter å ha spurt tre ganger vet jeg fremdeles ikke hvem det er.
- Mere info.
- Bedre dialog med primærkontakt
- Det hadde vært fint å ha en kontaktperson og få hjelp til søknadsprosesser/finne en løsning som fungerer både for tjenstemottakeren og ektefelle.
- "Da pasienten ble flyttet fra Helsehuset til hjemmet etterspurte vi en individuell plan hvor bl.a. kontaktperson(er) ble navngitt. Dette ønsket ble ikke realisert.
- Det blir litt for mange personer og instanser å forholde seg til."
- Enklere dialog (skriftlig) når det er behov for det i perioder. Informasjon om hvordan jeg kan ta vare på meg selv, frivillige tilbud, støtteordninger, løsninger som kan legges frem for arbeidsgiver. Og ikke minst gjennomføre en undersøkelse som dette
- Ønsker et "tvunget" møte en gang i året i alle fall, der dagens status om det å være pårørende blir snakket om. Mange som er pårørende er mennesker med stor omsorg / kapasitet eller "føler at man må", som nødvendigvis ikke klager så mye, men likevel trenger å bli hørt. Svaret som gis på spørsmålet hvordan det går, er ofte "Det går fint", for det gjør jo det, sånn i hovedtrekk. Likevel er det tungt i lengden å være pårørende, og i hvertfall om man føler at man blir litt tatt for gitt. At det en gang i året kan pirkes litt i "Hvordan har DU det, sånn egentlig?" så kunne nok flere tiltak, evt justeringer i tjenestetilbudet til den man er pårørende til, avhjulpet hverdagen til pårørende. En samtale i starten av et pårørendeliv, med "Ta kontakt hvis det er noe" er sikkert godt

ment, men det fungerer nok ikke ettersom årene går.

- Di fleste av hjemmehjelpen er fantastiske, men hva med å ta med søppel ut? Dem får ikke lov til det.... Bleier og lignende lukter når dem ligger der til kvelden

Pårørende sin helse:

Som pårørende, har du vært bekymret over noe av dette det siste året?

Spørsmål	Svar	Prosent
At jeg ikke skal klare både å jobbe(studere) og hjelpe den/de jeg er pårørende til.	8	17.39%
At det å være pårørende påvirker min egen helse.	11	23.91%
At det å være pårørende påvirker oss som familie.	4	8.70%
At den/de jeg er pårørende til ikke får nok hjelp fra det offentlige.	3	6.52%
At det å være pårørende isolerer meg fra venner og sosialt liv.	6	13.04%
At det å være pårørende påvirker meg økonomisk.	1	2.17%
At det å være pårørende påvirker forholdet til den jeg er pårørende til.	2	4.35%
Har ikke hatt noen spesielle bekymringer.	10	21.74%
Annet	1	2.17%

Oppsummering av spørsmål hvordan pårønderollen påvirker deres helse:

Oppsummering: Det er varierende hvordan de pårørende som svare opplever at helsen blir påvirket av pårønderollen. Flere er bekymret for at pårønderollen skal påvirke helsen og flere svare at de har fått dårligere fysisk og psykisk helse. Flere svarer også at de ikke har hatt noen bekymring rund sin helse opp mot å være pårørende.





