



RINGERIKE

n æ r m e s t   d e t   m e s t e

## Bruker og pårørendeundersøkelse

---

Institusjon og hjemmetjeneste 2015



Det har i 2015 vært mye fokus på manglende kvalitet ved sykehjem i Ringerike kommune. Kommunen har derfor engasjert AMBIO Helse som har gjennomført en brukerundersøkelse blant pårørende av beboerne på sykehjemmene i kommunen. Likeens ble det gjennomført en brukerundersøkelse blant beboerne ved sykehjemmene samt brukertilfredsheten blant brukere av hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Helse og omsorg gjennomfører undersøkelser hvert annet år. Første gang i 2011.





- Måler tilfredsheten til brukerne. Subjektive opplevelse av hvor fornøyde eller misfornøyde de er. Brukerne vil svare ut i fra sine personlige erfaringer, samt forventningene de har til tjenesten.
- Forventningene vil oppstå på forskjellige måter. For eksempel hva man har erfart, hørt hos venner, bekjente, media og hvilken kjennskap en har til tjenestene.



- Resultatene avhenger både av erfaringer og forventninger. Arbeidet i etterkant vil derfor bestå av å håndtere begge disse dimensjonene
- Kvalitetsutvikling betyr ikke bare å jobbe med å forbedre brukernes erfaringer. Vi må også arbeide med brukernes forventninger gjennom aktiv dialog, kommunikasjon og informasjon om tjenestens innhold og tilbud.





---

# Tilfredshet blant beboere ved sykehjem i Ringerike Kommune





- Kommunen har fem sykehjem med langtidstilbud, som dekker hele kommunen; Hønefoss, Hvelven, Tyribo, Sokna og Nes. Samtlige institusjoner ble invitert til å delta. Undersøkelsen ble gjennomført november 2015.
- Totalt antall langtidsbeboere på sykehjemmene pr. november 2015 var 144. Utvalg på 68 personer. 46 deltok i undersøkelsen. Svarprosent 68%



---

Datainnsamlingen har foregått ved personlig intervju  
Beboeren var forhåndsinformert om undersøkelsen og  
hvordan intervjuet skulle gjennomføres.

Hver enkelt beboer ble intervjuet på sitt eget rom. Dette for  
å sikre beboernes anonymitet og at svarene ble så  
upåvirket som mulig. Beboere som ønsket å ha noen andre  
tilstede, fikk tilbud om dette.





- Beboernes overordnede tilfredshet med sykehjemmene er svært høy. 98 % svarer ja på påstanden: “Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet der jeg bor”.
- Høyest score på trivsel. 100 % av de spurte har svart ja på spørsmålene; «de ansatte behandler meg med respekt» og jeg trives sammen med de ansatte. De aller fleste gir uttrykk for at trives på rommet og at de får den hjelpen de har behov for.





- Undersøkelsen scorer lavest på kategorien resultat for brukeren. 37 % av respondentene har svart «nei» på spørsmålet om de benytter seg av aktivitetstilbudet.
- 28 brukere/pasienter har valgt å komme med egne kommentarer i tillegg, eller for å utdype sitt syn på tjenestetilbudet.





- 3 områder som går igjen, og som vil få økt oppmerksomhet i fortsettelsen
  - Responstid
  - Aktivitetstilbud (for få aktivitetstilbud, både inne og ute).
  - Mattilbudet (for moderne, vil ha mat man er vant til og som passer «gamle folk»)

# Hvordan var tilsvarende resultatene i 2013?



Kategori	2015	2013	Landsgjennomsnitt 2015*
Resultat for beboeren	4,0	4,1	4,4
Trivsel	4,7	4,6	4,8
Brukermedvirkning	3,9	3,9	4,2
Respektfull behandling	4,9	4,8	5,1
Tilgjengelighet	4,2	4,1	4,6
Informasjon	4,1	3,9	4,4
Helhetsvurdering	4,7	4,6	5,0
Totalt snitt	4,35	4,28	4,64
Alt i alt, opplever du at beboer er fornøyd med sykehjemmet?	4,7	4,6	-

\*Landsgjennomsnittet er beregnet på grunnlag av 50 kommuner som har gjennomført undersøkelsen PLO institusjon pårørende pr. november 2015





---

# Tilfredshet blant pårørende av beboere ved sykehjem i Ringerike Kommune





- Samtlige institusjoner med langtidsplass
- November 2015
- Datainnsamlingen har foregått postalt. Hver enkelt pårørende har svart på et spørreskjema som ble sendt ut sammen med et informasjonsskriv
- Utvalg. 161 pårørende ble invitert til å delta i undersøkelsen. 66 besvarelser, noe som gir en svarprosent på 41 %.





- De pårørendes overordnede tilfredshet med sykehjemmet er nokså høy. 61 % svarer at de i ganske stor grad eller svært stor grad opplever at beboeren er fornøyd med sykehjemmet.
- Respektfull behandling og trivsel viste størst tilfredshet i undersøkelsen. 80 % av de pårørende har svart at de mener beboeren blir behandlet med respekt fra de ansatte og 74 % har svart at de mener beboeren trives sammen med de ansatte.



- Minst fornøyde er de pårørende med kategorien brukermedvirkning. Kun 32 % har svart at det i ganske stor grad eller svært stor grad legges til rette for at beboeren kan spise når han/hun vil. 36,5% har svart at de ikke vet.



# Oppsummering

---



Gjennomsnittlig tilfredshet måles på en skala fra 1-6 der 1 er lavest score og 6 er høyest mulig score.

Totalt snitt pårørendetilfredshet ligger på 4,35.

Landsgjennomsnittet er på 4,63. Det er kun 53 av totalt 428 kommuner i landet som har gjennomført denne brukerundersøkelsen i 2015, altså et relativt lite utvalg.

Det er gledelig å se at «respektfull behandling, trivsel sammen med personalet scorer høyere nå enn ved tidligere undersøkelser. Dette er områder som har hatt stor fokus.







---

# Tilfredshet blant brukere av hjemmesykepleie og praktisk bistand i Ringerike Kommune





- ✦ I Ringerike kommune var det 1382 personer som mottok hjemmebaserte tjenester i oktober 2015.
- ✦ Utvalg på 568 respondenter. Dette utgjør 41% av brukerne.
- ✦ 178 sendte inn besvarelse. Dette utgjør en svarprosent på 31%

# Hovedfunn

---



Gjennomsnittlig tilfredshet måles på en skala fra 1-6 der 1 er laveste score og 6 er høyest mulige score.

Totalt snitt på 4,5 ligger noe under landsgjennomsnittet som er 4,8. Dette landsgjennomsnittet er beregnet på 50 av totalt 428 kommuner i landet som har gjennomført undersøkelsen, altså kun et lite utvalg. Om dette utvalget er et representativt sammenlikningsgrunnlag er en vurderingssak.





- Brukerundersøkelsen viser at brukernes overordnede tilfredshet med hjemmesykepleie og hjemmehjelp er relativt god. 73 % sier at de er helt enig eller enig i påstanden *“Alt i alt, jeg er fornøyd med hjemmesykepleien jeg får”*.
- Tilfredsheten til hjemmehjelpen er en god del lavere. 45 % sier seg helt enig eller enig i påstanden *“Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får.”*





- “Resultat for brukeren” og “informasjon” er kategoriene med størst tilfredshet:
  - 80 % sier seg enig i at de ansatte er omsorgsfulle
  - 78 % av de spurte føler at de ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem.
  
- Vurdering av respektfull behandling baserer seg på følgende spørsmål:
  - De ansatte behandler meg med respekt: 82%
  - Nye ansatte viser legitimasjon når de kommer: 22%
  - De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på: 64%



# Hvordan var tilsvarende resultatene i 2013?



Kategori	2015	2013	Landsgjennomsnitt 2015*
Resultat for brukeren	4,7	4,8	5,1
Brukermedvirkning	4,3	4,2	4,4
Respektfull behandling	4,2	4,4	4,6
Tilgjengelighet	4,5	4,7	4,9
Informasjon	4,7	5,0	4,8
Helhetsvurdering	4,8	5,0	5,1
Totalt snitt	4,53	4,68	4,81

*\*Landsgjennomsnittet er beregnet på grunnlag av 50 kommuner som har gjennomført undersøkelsen PLO institusjon pårørende pr. november 2015*





## Anbefalte fokusområder i sykehjem:

- Responstid
- Brukermedvirkning
- Aktivitetstilbudet (for få aktivitetstilbud, både inne og ute).
- Mattilbudet (for moderne, vil ha mat man er vant til og som passer «gamle folk»).



## Anbefalte fokusområder i hjemmetjenesten:

- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling







- Kompetanseutvikling
- Ledelse
- Videreutvikling av omsorgstrappen
- Kommunikasjon og samhandling
- Målstyring





RINGERIKE

nærmest det meste