
Brukertilfredshet blant beboere i sykehjem i Saltdal kommune

**Resultater fra spørreundersøkelse
blant sykehjemsbeboere og
pårørende ved Saltdal sykehjem**

Cecilie Vasset og Therese J. Kvæl



Innhold

Innledning	2
Om brukerundersøkelsen	2
Metode	3
Utfordringer til undersøkelsen	3
Bakgrunnsvariabler målgruppe 1	3
Om Spørreskjema.....	4
Om bedrekommune.no.....	4
Om figurene i rapporten.....	4
Del 1 Beboere	5
Kommentarer beboere:	6
Del 2 Pårørende.....	6
Brukertilfredshet Saltdal sykehjem.....	7
Brukertilfredshet med landssnitt	8
Svarfordeling brukertilfredshet	8
Enkeltspørsmål med landsnitt	10
Resultat for brukerne.....	10
Trivsel	10
Brukermedvirkning	11
Tilgjengelighet	11
Informasjon	12
Generelt.....	12
Pårørende – kommentarer:	16
Oppsummering.....	16
Videre fokusområder i kvalitets og forbedringsarbeid:	19

Innledning

Denne brukertilfredshetsundersøkelsen er gjennomført blant beboere ved Saltdal sykehjem og deres pårørende. Hensikten med brukerundersøkelsen har vært å måle beboernes tilfredshet med å bo på Saltdal sykehjem. Fokus i undersøkelsen er blant annet trivsel, personal, behandling, ulike typer oppfølging og aktivitetstilbud.

Brukerundersøkelsen er todelt:

- a) Målgruppe 1 er beboere som bor på Saltdal sykehjem i juni 2016
- b) Målgruppe 2 er nærmeste pårørende til beboere på Saltdal sykehjem

Undersøkelsen til målgruppe 1 er gitt til et selektivt utvalg av beboere der følgende kriterium er vektet; Beboerne i utvalg må være i stand til å besvare hele, eller deler av undersøkelsen. Beboere som har en sterk fremtredende demens, eller som av ulike årsaker ikke er i stand til å avgi besvarelse, er ikke tatt med i utvalget.

Beboerne i målgruppen har sagt seg villig til å delta i et forenklet personlig intervju. Målgruppen er basert på beboere med langtidsplass på sykehjemmet.

Foreliggende rapport presenterer de resultater som er innhentet og behandlet etter at undersøkelsen ble gjennomført.

Saltdal sykehjem har ingen nyere brukerundersøkelse fra tidligere år som vil være relevante å se opp mot resultater i denne rapporten.

Rapporten vil kunne gi et godt sammenlikningsgrunnlag for videre undersøkelser. Resultater av undersøkelsen vil bli brukt i videre kvalitets- og forbedringsarbeid.

Rapporten er utarbeidet gjennom bedrekommune.no og i virksomhetsområde Omsorg ved følgende:

Virksomhetsleder Omsorg: Cecilie Vasset

Avdelingsleder Saltdal sykehjem: Therese J. Kvæl

Om brukerundersøkelsen

Formål	Kartlegging av bruker- og pårørendetilfredshet ved sykehjemstilbudet i Saltdal kommune
Målgruppe / utvalg	Beboere ved Saltdal sykehjem og pårørende
Tidsperiode	Uke 23 – 24 2016
Datainnsamling	Personlig intervju til utvalg og pr. brev/ elektronisk
Utvalg	Det er gjennomført 8 intervjuer og levert 21 svar pr. brev / elektronisk
Tabelltolkning	Gjengis i prosentandeler
Oppdragsgiver	UHO
Ansvarlig for gjennomføring	Cecilie Vasset – Virksomhetsleder Omsorg

Metode

Innsamling av data til undersøkelsen er gjennomført ved personlig intervju av et utvalg beboere ved Saltdal sykehjem. Ansvarlig for intervju ble innleid eksternt fra Saltdal frivillighetssentral -dette for å få inn en uhildet person uten direkte tilknytning til sykehjemmet. På denne måten ønsker vi å ivareta beboernes svar og synspunkter, slik at det som fremmes er deres upåvirkede meninger. Brukertilfredshetsundersøkelsen er frivillig å svare på for beboerne. Besvarelsene gis anonymt. Rekruttering av respondenter til undersøkelsen ble utført i tråd med tidligere nevnte kriterium for målgruppe 1.

Målgruppe 2 – Nærmeste pårørende fikk tilsendt informasjonsskriv (vedlegg), der det ble informert om hensikt og gjennomføring. Informasjonsskriv og selve undersøkelsen ble sendt pr. brev med vedlagt frankert svarkonvolutt. Det ble også ilagt mulighet for at det kunne gis elektronisk besvarelse. Undersøkelsen er frivillig å svare på for pårørende.

Utfordringer til undersøkelsen

Gjennom at det er gjort et selektivt utvalg av beboere til undersøkelsen av sykehjemmet vil ikke utvalget av beboerne representere en ideell statistisk tilfeldighet ved sykehjemmet. Dette vil kunne være en utfordring – sykehjemmet som skal evalueres på sine tjenester har selv håndplukket de respondentene som har avgitt svar i undersøkelsen. Likevel er dette en fremgangsmåte som vil være nødvendig for å få et godt bilde på situasjonen. I tillegg vil etiske forhold være innvirkende.

Bakgrunnsvariabler målgruppe 1

Forespurte respondenter	Avgitt svar	8	53 %
	Ønsket ikke å delta	3	20 %
	Andre årsaker	4	27 %

Variabel	Undergruppe	Antall intervju	Andel av total
Kjønn	Mann	4	50 %
	Kvinne	4	50 %
Alder	Under 67 år	0	0
	67 – 79 år	3	37,5 %
	80 – 89 år	2	25 %
	90 og over	3	37,5 %
Lang-tid/ Korttid	Langtidsplass	8	100 %
	Korttidsplass	0	0
Plasstype	Rehabilitering / avlastning	0	0
	Skjermet plass	0	0
	Somatisk	8	100 %
	Annen type plass	0	0
Sykehjem - type	Kommunalt	8	100 %
Rom	Enerom	8	100 %

Om Spørreskjema

Spørreskjema i undersøkelsen er todelt ut fra målgruppene.

Til beboerne ved sykehjemmet er det laget et forenklet spørreskjema som er tilpasset målgruppen. Spørreskjema er utformet slik at det skal være enkelt for beboer å være med på undersøkelsen. Forenklet spørreskjema har ikke graderingskalaer, men er formulert til svaralternativene «JA», «NEI» og «VET IKKE». Det ble ut over dette gitt mulighet for at beboerne kunne supplere med egne kommentarer i tilknytning til spørsmålene eller generelt ut over det det ble spurt om.

Spørreskjema sendt til beboernes nærmeste pårørende er basert på graderingsskalaer med følgende rangering:

1. Svært liten grad
2. Ganske liten grad
3. Litt liten grad
4. Litt stor grad
5. Ganske stor grad
6. Svært stor grad
0. Vet ikke (andel vet ikke kommer frem i egen oversikt)

Pårørende er også gitt mulighet for å supplere med egne kommentarer i tilknytning til spørsmål eller generelle forhold ved sykehjemmet.

Om bedrekommune.no

Bedrekommune.no er et måleverktøy utarbeidet av KS/ Kommuneforlaget. I bedrekommune.no kan det gjøres målinger av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. Kartlegginger kan gjøres direkte på nett eller via papirskjema. Resultater kan sammenliknes mellom egne tjenester og opp mot andre kommuner. Saltdal kommune abonnerer på dette verktøyet.

Om figurene i rapporten

Alle figurerer i rapporten viser talldata i prosent eller i snittverdi ut fra gradering av svar. Dimensjoner og resultater viser gjennomsnittstall for lokale forhold på Saltdal sykehjem sett opp mot gjennomsnittstallene i Norge. Nasjonale snittverdier det her refereres til vil være knyttet til de kommunene som bruker og rapporterer inn i bedrekommune.no

Utover de rene resultatorienterte tabellene, ligger også bakgrunnstallene inkludert i rapporten – svarfordeling, andel vet ikke-svar og prosentfordeling mv.

Tabellene er ferdigbehandlet gjennom bedrekommune-programmet.

Del 1 Beboere

Forenklet utgave av spørreskjema

Spørsmål	Snitt Saltdal	Snitt Norge
Jeg får den hjelpen jeg har behov for	2,0	1,9
Jeg er fornøyd med maten jeg får	1,9	1,9
Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet	1,4	1,7
Jeg trives på rommet/i leiligheten	2,0	1,9
Jeg trives sammen med de ansatte	2,0	2,0
Jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det	2,0	1,9
De ansatte behandler meg med respekt	2,0	2,0
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	1,8	1,9
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	2,0	1,9
Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor	2,0	1,9
Totalt snitt	1,9	1,9

I tabellen vises det at Saltdal sykehjem ligger på nivå eller over landsnitt på de fleste områdene. Lavere score enn landsnitt er markert ut i tabellen. Dette gjelder spørsmål «Jeg benytter meg av fritidstilbudet» der 5 brukere har svart «Nei» (65,5 %), 3 brukere har svart «Ja» (37,5 %) – noe som gir en snittscore på 1,4 målt mot 1,7 for resten av landet. På spørsmål «Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det» svarer 1 beboer «Nei» (12,5 %), 5

brukere svarer «Ja», mens 2 brukere svarer «Vet ikke» (25 %) – som gir en snittscore på 1,8 målt mot 1,9 i resten av landet.

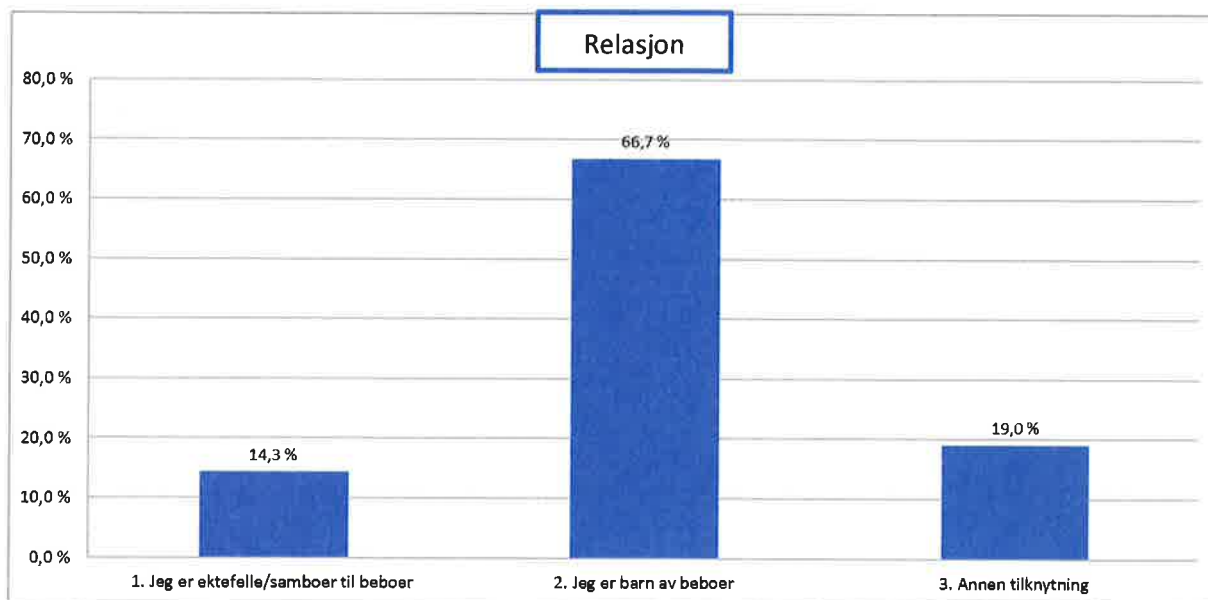
Kommentarer beboere:

- De ansatte er litt sene med å komme når jeg ringer på klokken. Stort sett veldig bra her.
- Fornøyd
- Veldig fornøyd med alt. særlig bingo, gudstjenesten
- Tilrettelagt veldig bra. Har det bra her. Syns det er lang ventetid når jeg ringer på klokken.
- De er snille alle sammen. litt lang ventetid med klokken når jeg ringer
- For lite aktivitet. Savner arbeidsstua veldig.
- Jeg har det godt

Del 2 Pårørende

Deltakelse i undersøkelsen

Planlagte svar	Svar gitt	Svarprosent
39	21	54 %



Av de som har svart under målgruppe 2 er høyeste andel barn av beboer på Saltdal sykehjem – 66,7 %. 14,3 % av besvarelsene er gjort av ektefelle/ samboer til beboer. Enkelte av disse er da gjort sammen med beboer. 19,0 % av besvarelsene er gjort av personer med annen tilknytning til beboer, men er da regnet som beboers nærmeste pårørende. Flere av pårørende

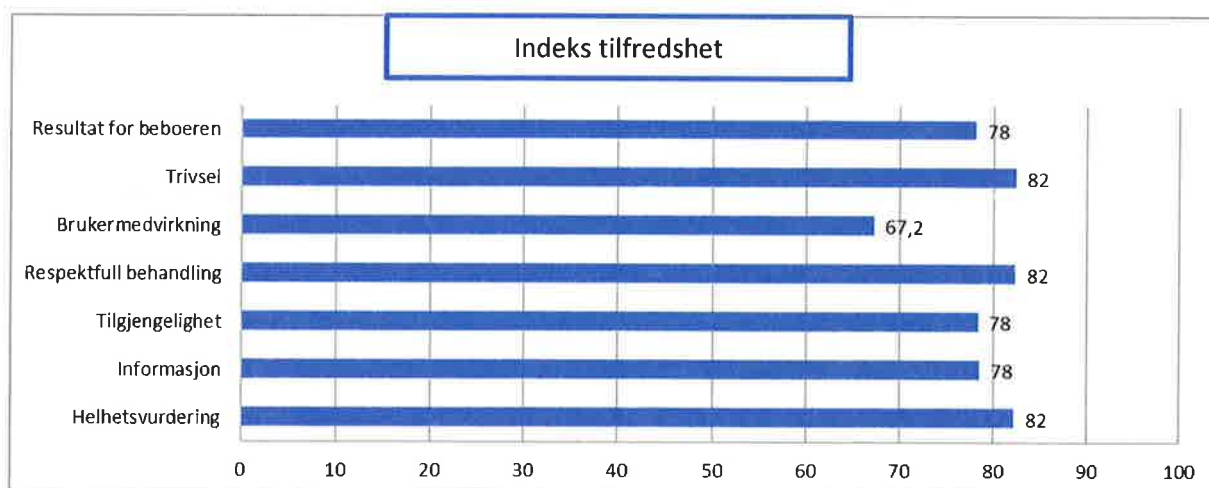
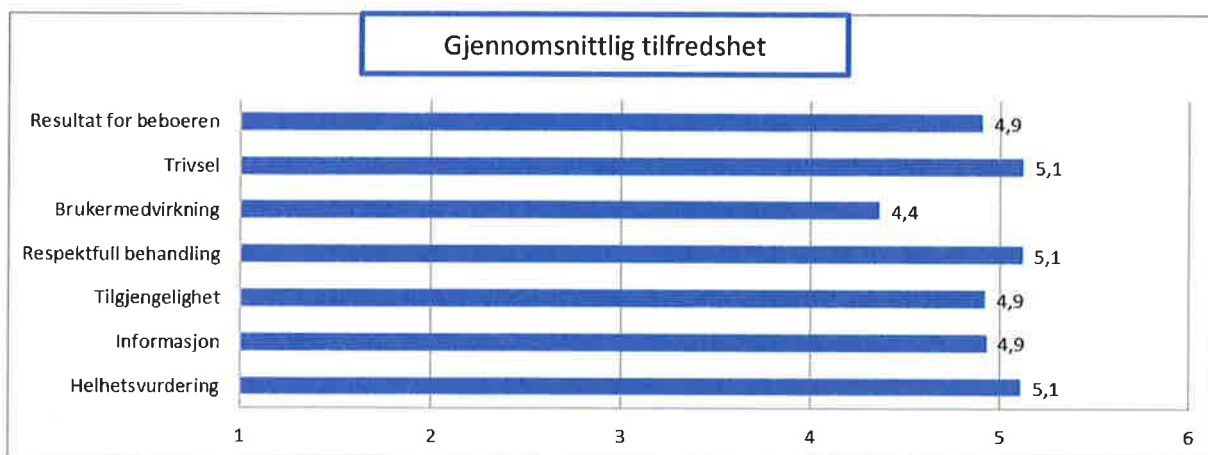
som er forespurt om deltakelse i undersøkelsen, har tatt kontakt og gitt nærmere forklaring på hvorfor de ikke ønsker å delta. En tilbakemelding er blant annet at de er borteboende og føler de ikke har et godt nok grunnlag til å uttale seg nærmere om tjenestene på sykehjemmet.

Følgende fokuspunkter er rettet i undersøkelsen til målgruppe 2:

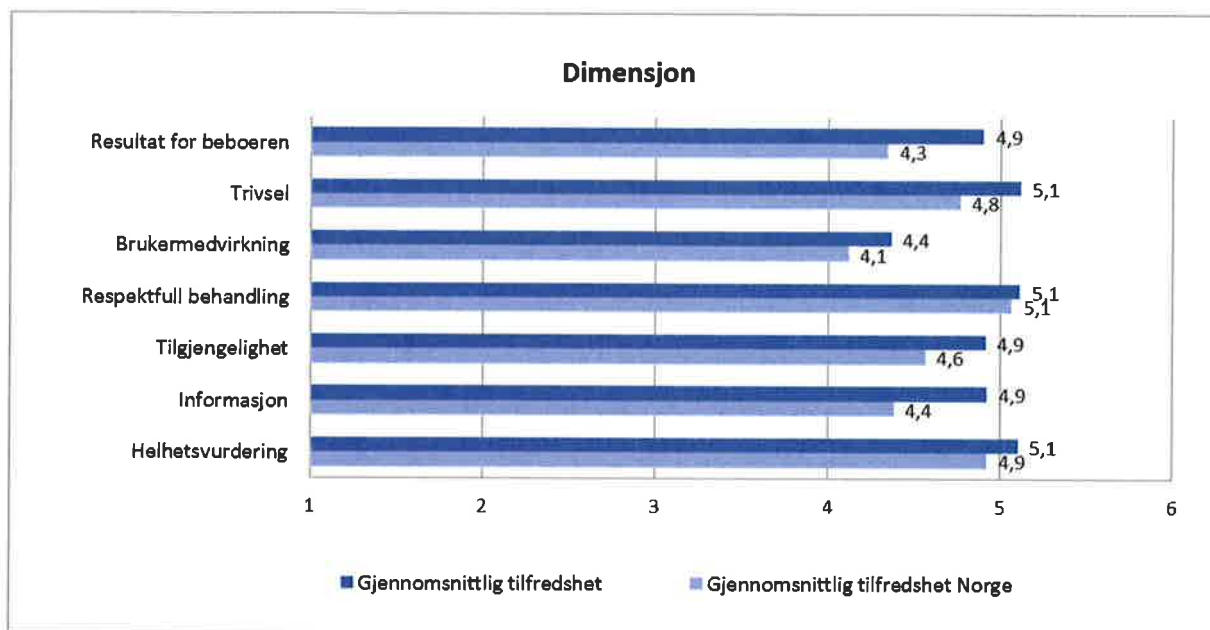
- Resultat for beboeren
- Trivsel
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Helhetsvurdering

I første tabell del sees det generelle bildet knyttet til fokuspunktene med sammenlikning opp mot nasjonale forhold. I tillegg kommer tabeller som viser nærmere om hvor svarscoren er fordelt, samt fordeling av svar prosentvis. Videre vises fokuspunktene inndelt i flere sett med følgespørsmål med egne figurer sett opp mot landsnitt for Norge. Tilslutt er det figurer til enkeltpørsmålene som viser hvor svaralternativene er fordelt.

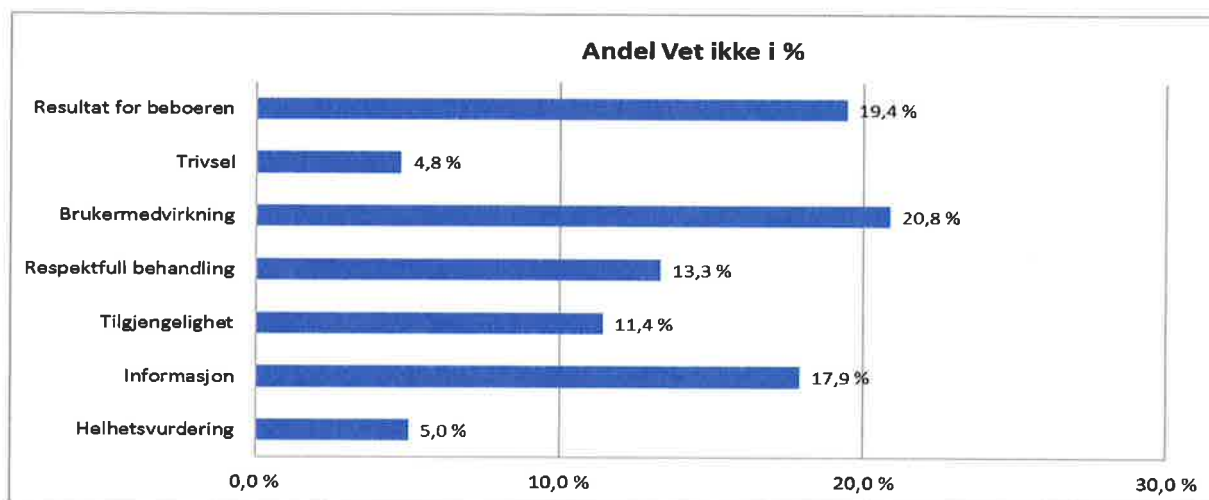
Brukertilfredshet Saltdal sykehjem

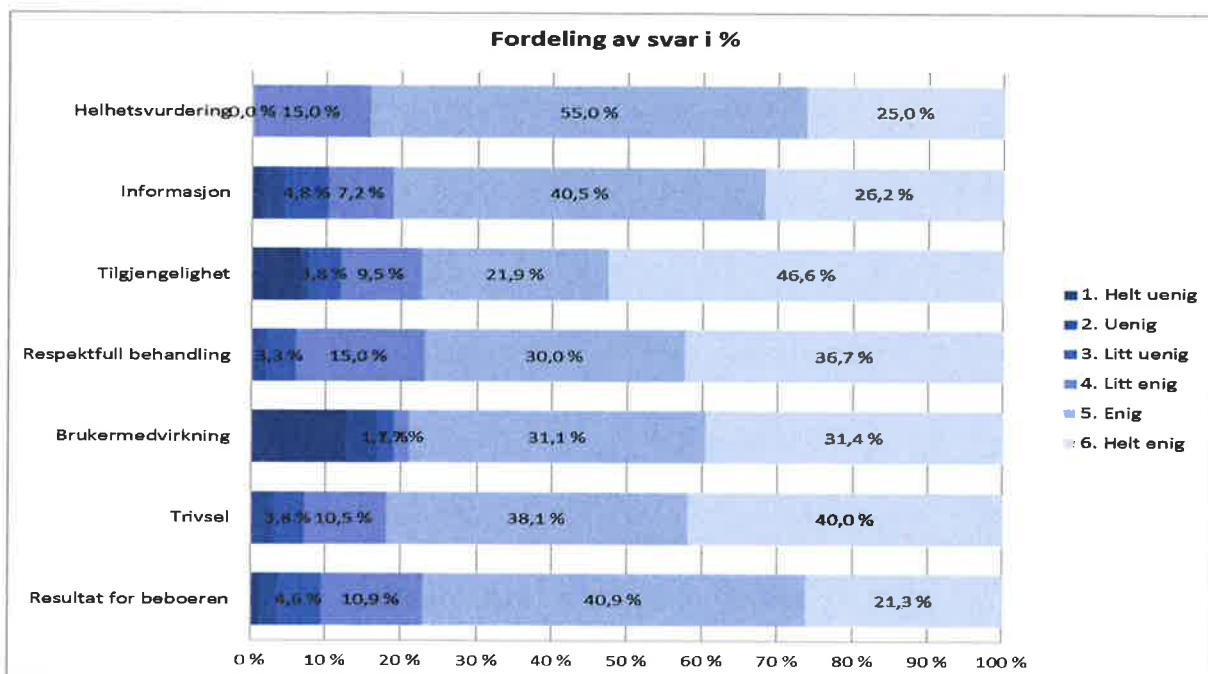
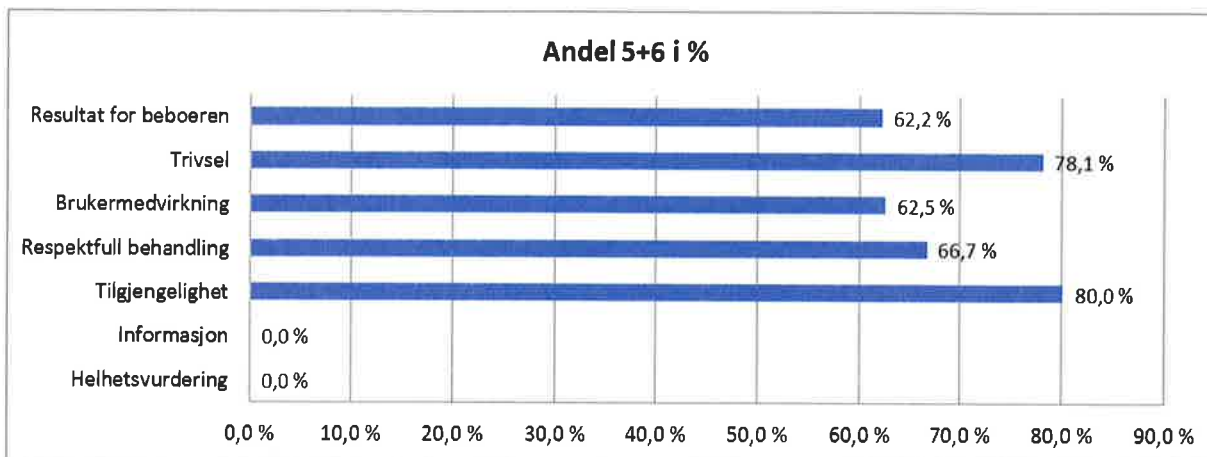


Brukertilfredshet med landssnitt



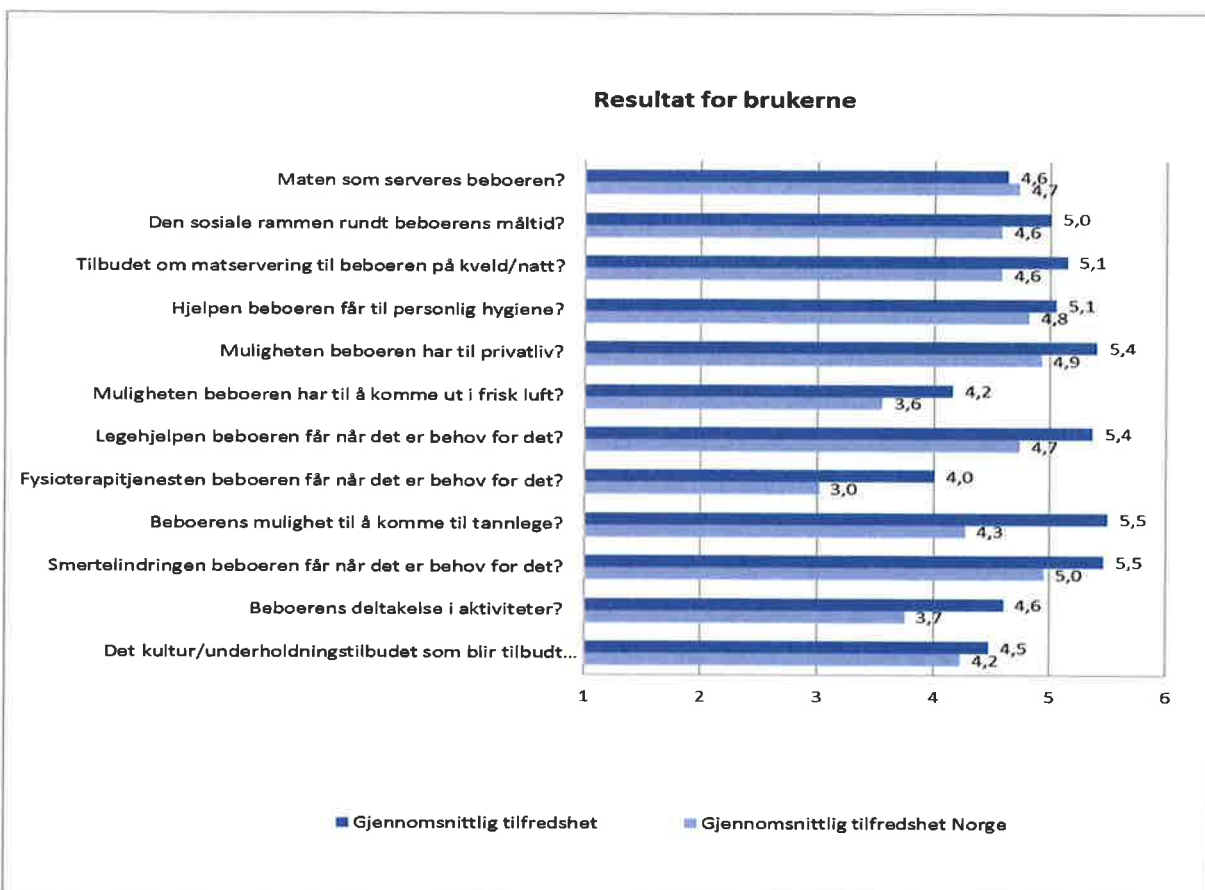
Svarfordeling brukertilfredshet



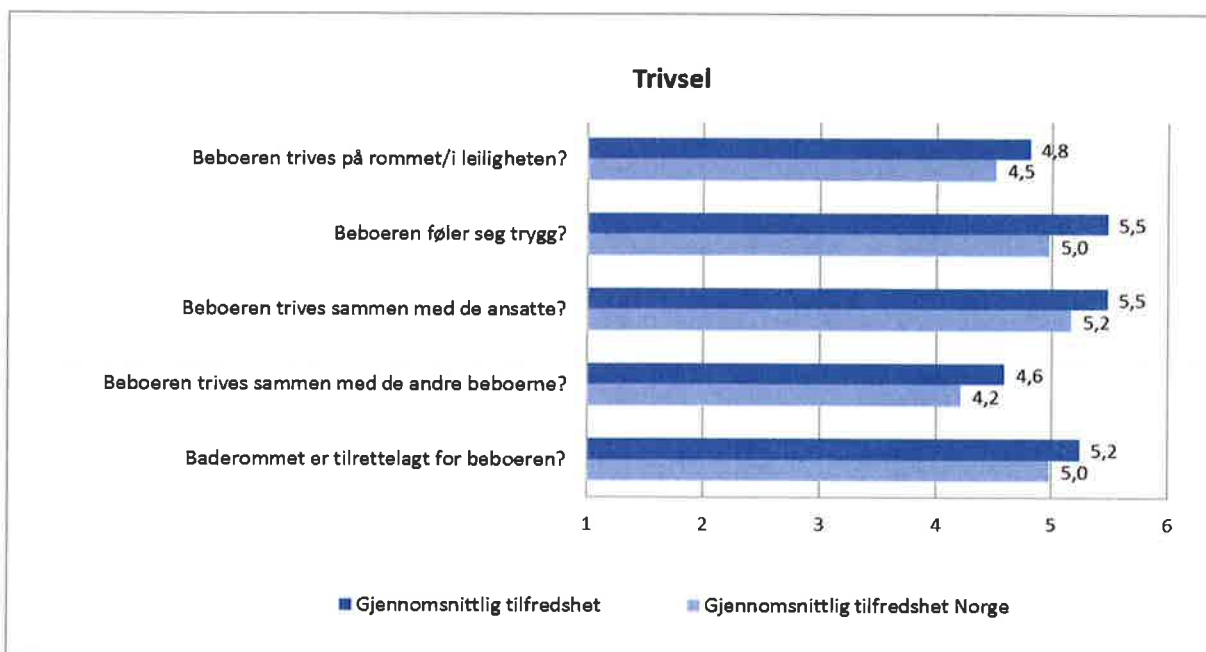


Enkeltspørsmål med landsnitt

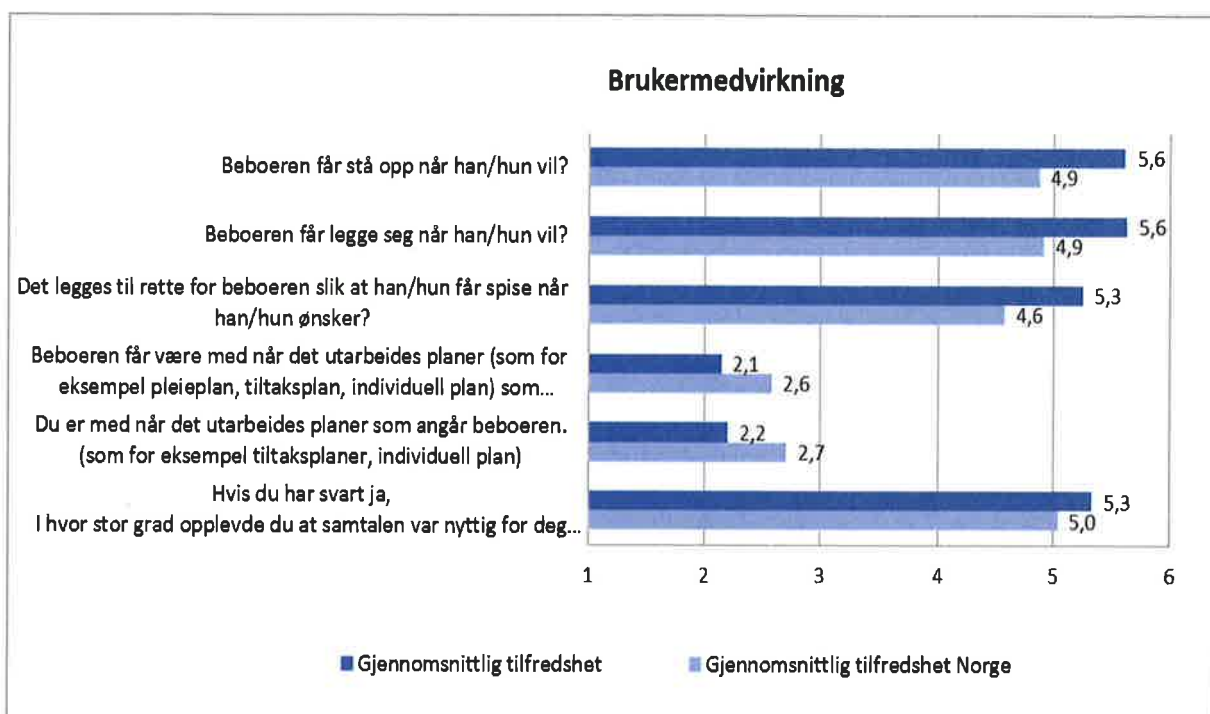
Resultat for brukerne



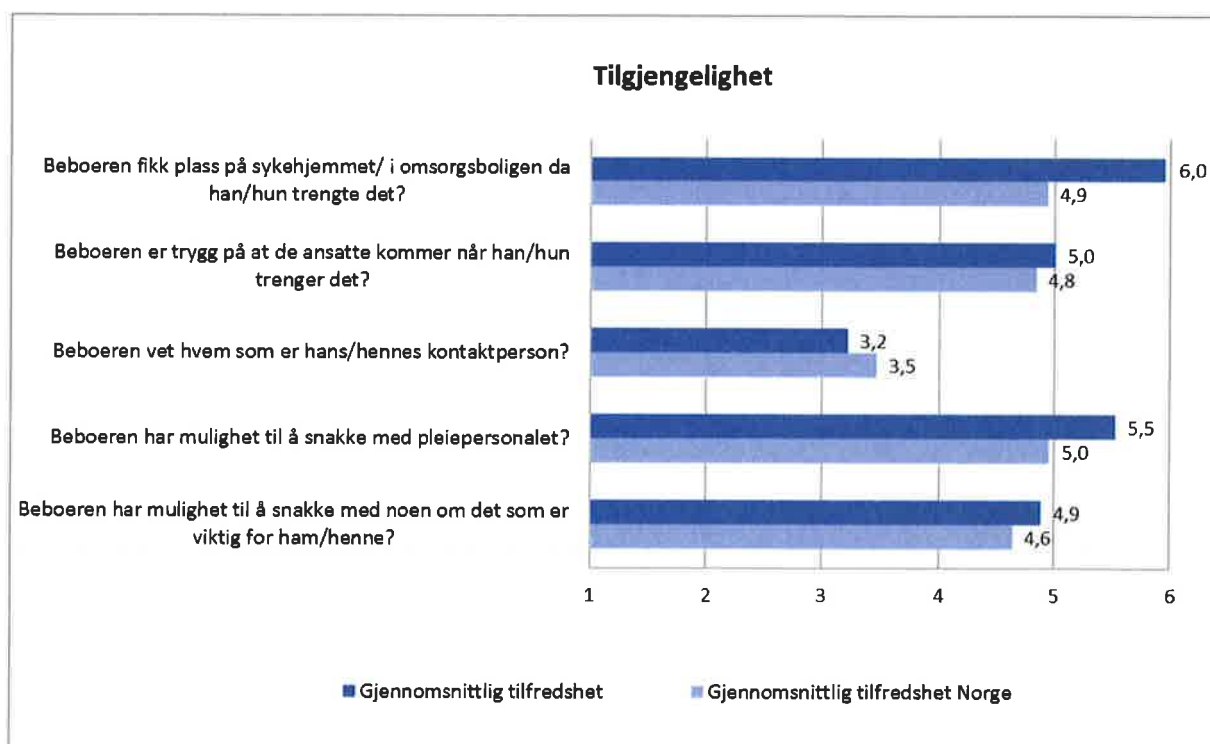
Trivsel



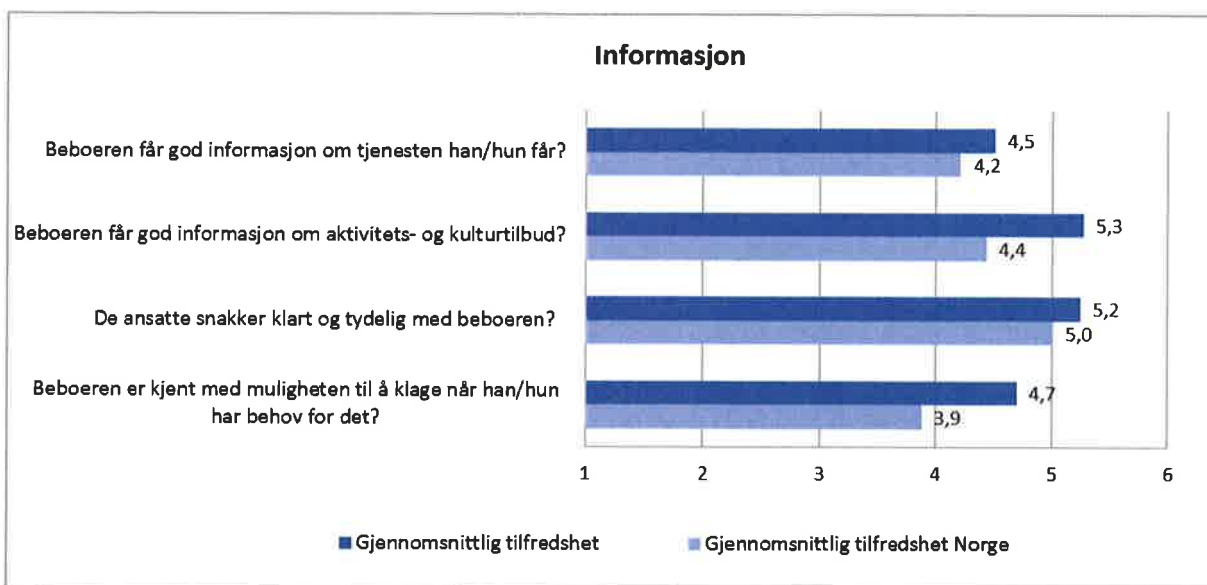
Brukermedvirkning



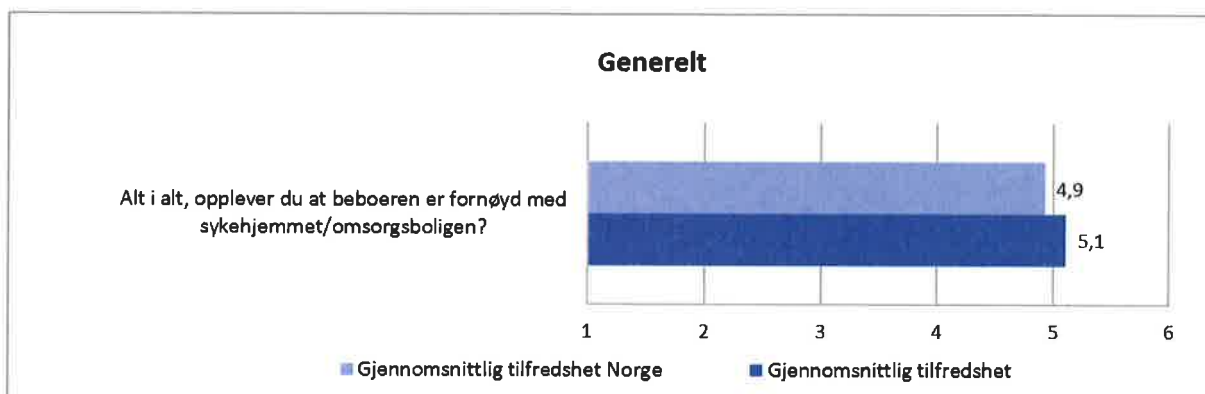
Tilgjengelighet

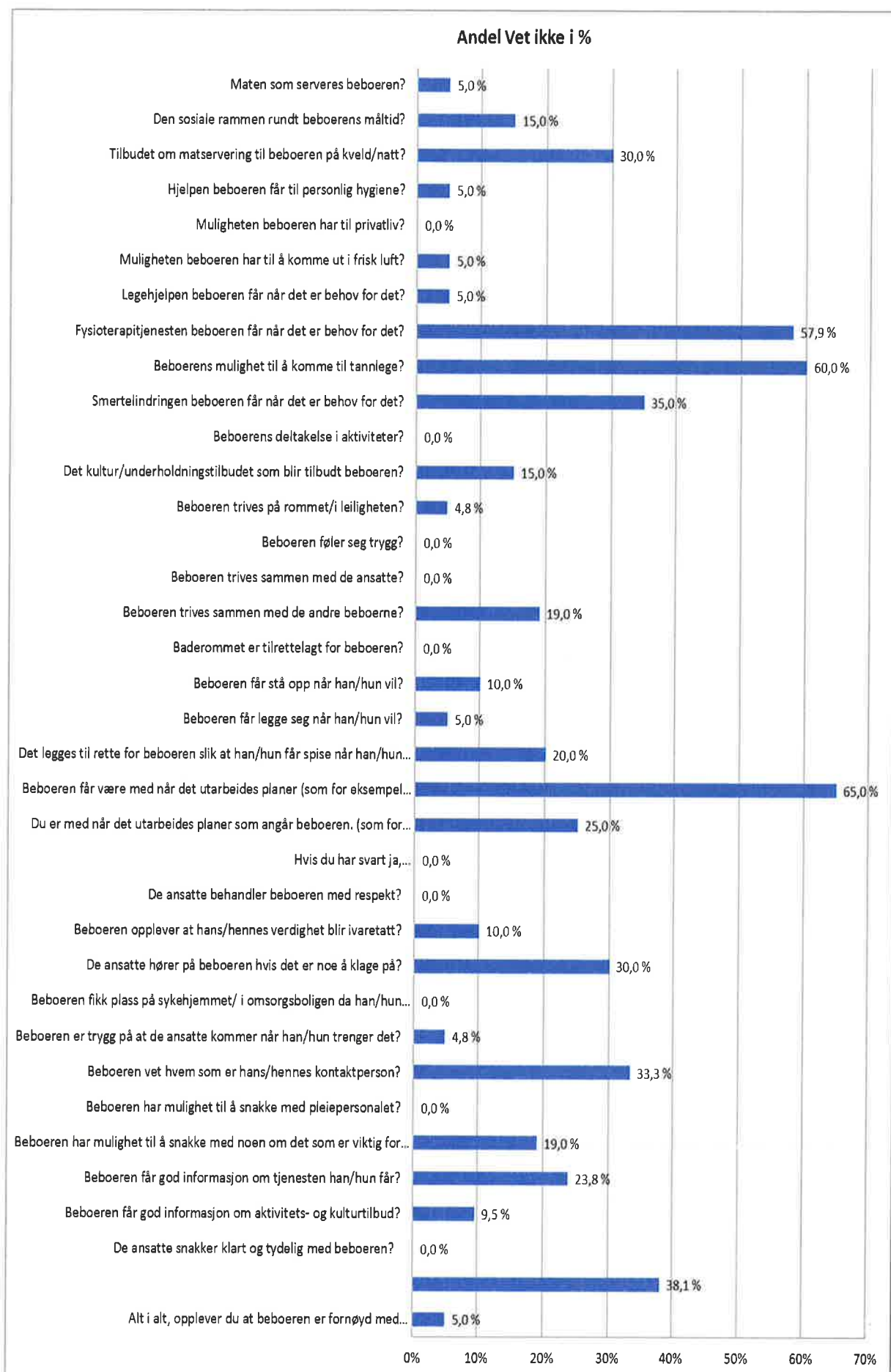


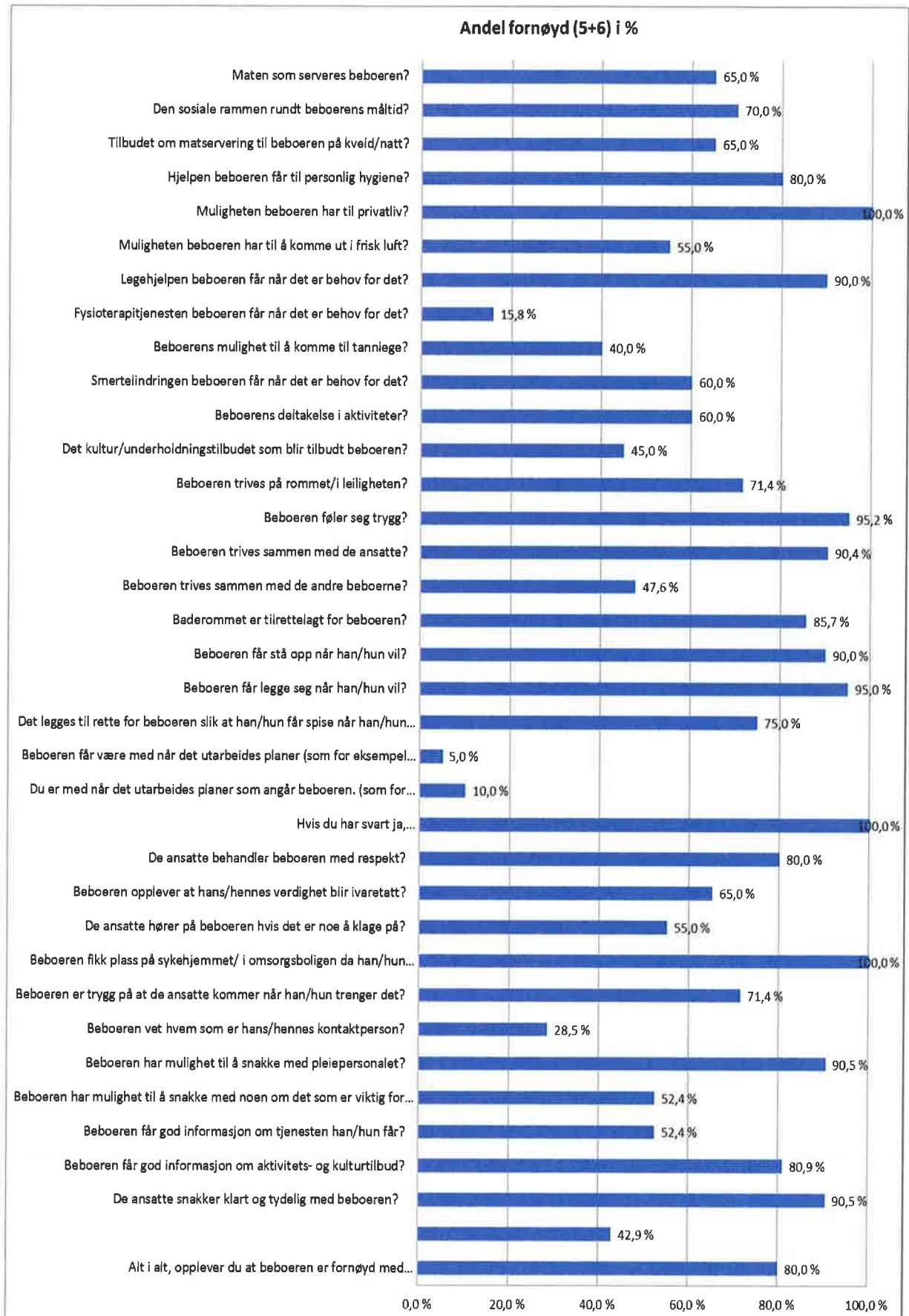
Informasjon

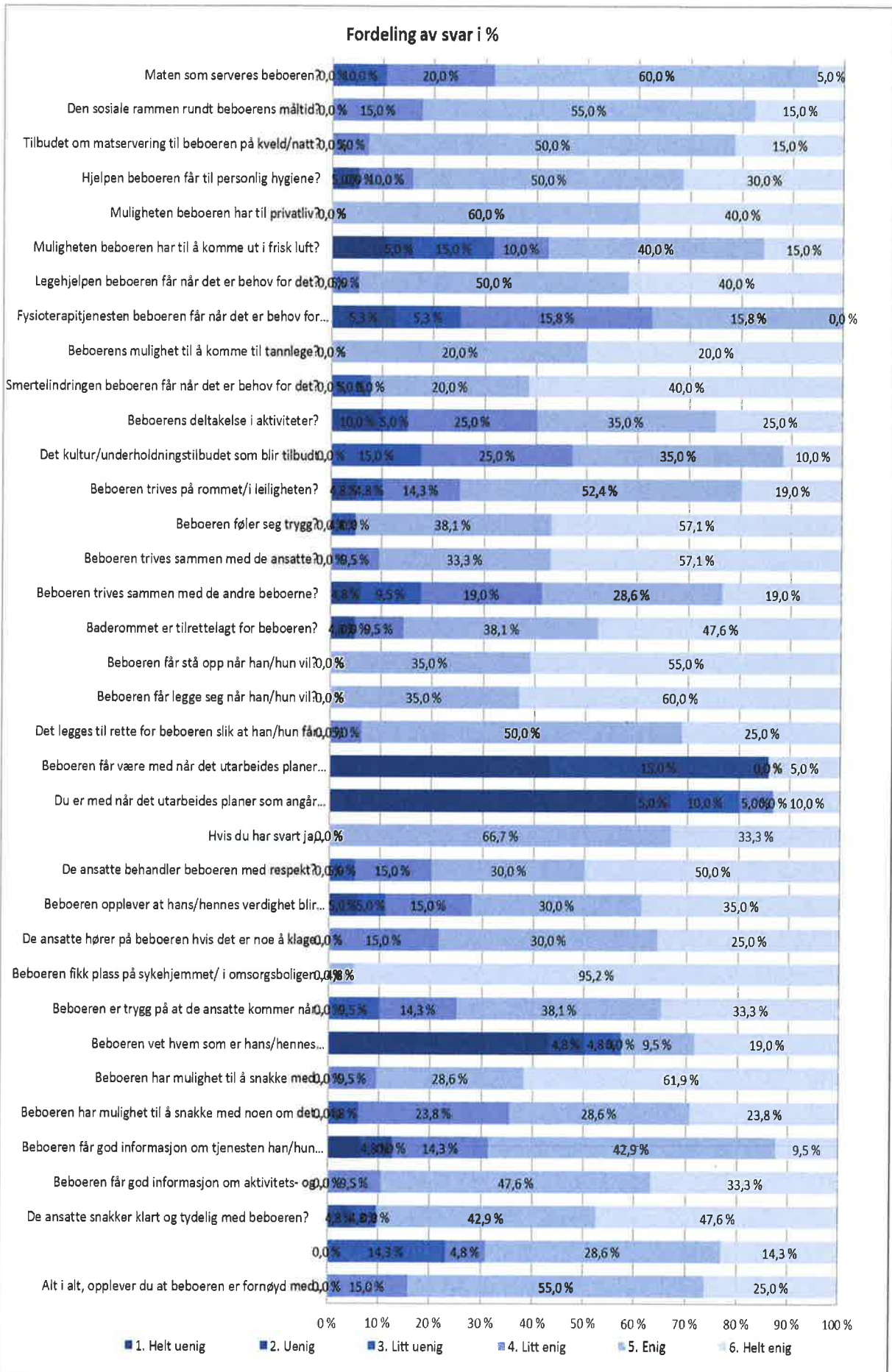


Generelt









Pårørende – kommentarer:

- **Stort potensiale for bedre praktisk tilrettelegging og hjelp i hverdagen mht. personlig hygiene, hårstell, negler, klær mv. (viktig med god standard på disse områdene for å ivareta verdighet for personer med demens)- ønskelig med tilbud om faste møter for pårørende for blant annet å avklare forventninger og oppgaver til beste for bruker.**
- **For mange svaralternativ**
- **Når man vet hvilken avdeling og hvilken sykdom de fleste har på disse avdelingene, så faller veldig mange av stilte spørsmål igjennom, og gir ingen mening for pasient og forholdet til Saltdal sykehjem. Det snakkes tydelig til pasienter av de fleste pleierne, men «babysnakk» til voksne pasienter må noen pleiere legge av seg. Pasienter er godt voksne folk som setter pris på at man snakker så normalt som mulig.**
- **Hvem sitt ansvar er renhold av rommene. Gulvene blir vasket hver dag (unntatt helg), men ingen vasker vinduskarm, bord og møbler. Håndvasken på badet blir sjeldent/ aldri vasket. Lite initiativ fra personalet til å gå litt ut med pasientene når vær og tid tilsier det.**
- **Det MÅ være en av personalet tilstede på oppholdsrommet til enhver tid.**

Oppsummering

Del 1

I en undersøkelse av denne typen søkes det å måle tilfredsheten til beboerne ved sykehjemmet. Kort sagt måles beboernes subjektive opplevelse av hvor fornøyde eller misfornøyde de er. Beboerne vil i stor grad rette sine svar ut fra personlig erfaringer sett sammen med de forventningene de har til tjenesten. Hvis erfaringene til beboerne er lik de forventningene beboerne har /eller at de er bedre, vil beboeren være tilfreds. Hvis det motsatte er tilfelle vil beboerne oppleve utilfredshet.

Resultat av brukertilfredsundersøkelsen vil være avhengig av begge overnevnte dimensjoner; erfaringer og forventninger. Kvalitets – og forbedringsarbeid på sykehjemmet vil da ha fokus på å samkjøre at erfaringer og forventninger går over ens. Dette kan gjøres gjennom en aktiv dialog med bruker og pårørende samt informasjon/ kommunikasjon om tjenestens innhold og tilbud.

Ut fra helhetsbilde til del 1, forenklet beboerundersøkelse, er det stort sett god tilfredshet ved sykehjemmet. Sykehjemmet scorer i sum likt med det som er det nasjonale snittet. To områder skiller seg ut, aktivisering og trygghet i forhold til respons på sykesignalanlegg. Her er det lavere score enn landsnittet. Dette reflekteres også i kommentarene som beboerne har gitt, 3 respondenter har kommentarer som går på personalets responstid på signalanlegget. En respondent påpeker at det er for lite aktivitetstilbud (savner aktivitetsstua)

Del 2

I denne delen av undersøkelsen gjenspeiles også dimensjonen erfaringer og forventninger til tjenestetilbudet. Beboernes nærmeste pårørende vil ha egne opplevelser og observasjoner som summeres med den dialog de har med sine foreldre/ektefeller på sykehjemmet. Denne dimensjonen sees opp mot de forventningene som stilles til det tilbudet som blir gitt.

Undersøkelsen og svar som er gitt fra målgruppe 2 gir et mer omfattende og nyansert bilde enn i den forenklede utgaven.

Helhetsvurderingen på gjennomsnittlig tilfredshet gir en score på 5, 1 av 6 mulige. Ut fra tabell for dimensjon sett mot landsnitt scorer Saltdal sykehjem høyere på alle områder. Lavest scoreverdi er gitt på område brukermedvirkning 4,1 av 6 mulige. Spørsmål knyttet til brukermedvirkning oppnår også høyest andel «vet ikke» - svar med 20,8 % (sammen med informasjon 17,9 %)

Under område resultat for bruker scores det også jevnt høyt på flere punkter. På alle punkter er det gitt score høyere enn landsnitt. Høyest score har «Beboers mulighet til å komme til tannlege», og «Smertelindringen beboeren får når det er behov for det» begge med 5,5 av 6 mulige. Lavest score har «Fysioterapitjeneste beboeren får når det er behov for det» med 4,0 og «Muligheten beboeren har til å komme ut i frisk luft» med 4,2.

Under området, trivsel scores det jevnt høyt, også sett mot landsnitt. Alle punkter ligger over landsnitt. Høyest score er gitt «Beboeren føler seg trygg» og «Beboeren trives sammen med de ansatte» begge er gitt score på 5,5 av 6 mulige. Lavest rangering er gitt «Beboeren trives med de andre beboerne» med 4,6 av 6 mulige.

Under området Brukermedvirkning er det en tydeligere variasjon i punktrangeringen – fra svært høy score til lav score under landsnitt. Best score er gitt «Beboeren får stå opp når han/hun vil» og «Beboeren får legge seg når han/hun vil» begge med 5,6 poeng av 6 mulige. Lavest score er gitt «Beboeren får være med når det utarbeide planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som...» og «Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan) med henholdsvis score på 2,1 og 2,2. De nasjonale verdiene gitt på de samme punktene er på henholdsvis 2,6 og 2,7.

Under området Tilgjengelighet er det også noen variasjoner, selv om det er høy score – også opp mot nasjonale forhold. Høyest score er gitt «Beboeren fikk plass på sykehjemmet/ omsorgsboligen da han/hun trengte det» - gitt maksscore 6. Lavest er gitt punkt «Beboeren vet hvem som er han/ hennes kontaktperson» som er gitt 3,2 – landsnitt ligger på 3,5.

Under området informasjon, scores det forholdsvis høyt og jevnt – alle score er høyere enn landsnitt og ligger mellom 4,5 og 5,3.

Under området generelt eller «Alt i alt, opplever du at beboeren er fornøyd med sykehjemmet/ omsorgsboligen» er det gitt en score på 5,1 av 6 mulige. Nasjonale verdier til området er gitt 4,9.

Ut fra andelsfordeling i svarkategorier «vet ikke» og «andel fornøyd 5-6» understøttes de scoringsverdiene som er påpekt som mindre bra ovenfor. Vet ikke svar – over 50 % andel:

«Fysioterapitjeneste beboeren får når det er behov for det» - 57,9 %

«Beboerens mulighet til å komme til tannlege» - 60 %

«Beboeren får være med når det utarbeide planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som...» - 65 %

Andel fornøyd – maks score gitt:

«Mulighet beboeren har til privatliv» - 100 %

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

... hvis du har svart ja» - 100 %

«Beboeren fikk plass på sykehjemmet/ omsorgsboligen da han/hun trengte det» - 100 %

Lavest score gitt:

«Fysioterapitjeneste beboeren får når det er behov for det» - 15,8 %

«Beboeren får være med når det utarbeide planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som...» - 5,0 %

«Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan) – 10 %

Kommentarer fra pårørende berører

- Praktisk tilrettelegging og hjelp i hverdagen (standarder)
- Faste møter med pårørende
- Kommunikasjonen med beboerne
- Ansvarsfordeling renhold
- Aktivitet (ute)
- Tilstedeværelse av personale.

Videre fokusområder i kvalitets og forbedringsarbeid:

- Tilgjengelighet og respons fra personale (tid)
- Informasjon og kommunikasjon (møter?)
- Fysioterapi
- Aktiviteter
- Brukermedvirkning og pårørendeinvolvering (tilbud, erfaringer og forventninger – planer osv.)