



Oslo



Pårørendeundersøkelse på langtids hjem 2020

Oslo kommune
Sykehjemsetaten

Forord

Brukerundersøkelser er en del av kvalitetsmålingssystemet for langtidshjem i Oslo kommune. Beboerundersøkelsen er gjennomført siden 2006, og pårørendeundersøkelsen siden 2007. Fra 2014 gjennomføres disse undersøkelsene annen hvert år.

Grunnet koronapandemien ble det i 2020 besluttet ikke å gjennomføre beboerundersøkelsen grunnet risiko for smittespredning fra intervjuere til sårbare sykehjemsbeboere.

Helseetaten har tidligere gjennomført både beboer- og pårørendeundersøkelsen for Sykehjemsetaten. I 2020 var en stor del av Helseetatens ressurser bundet opp mot koronarelaterte arbeidsoppgaver. Viktigheten av å gjennomføre en pårørendeundersøkelse gjorde at etatene besluttet å samarbeide om å gjennomføre en heldigital og noe forenklet pårørendeundersøkelse.

Resultatene fra undersøkelsen er samlet i denne rapporten, som er utarbeidet av Sykehjemsetaten. Tilbakemeldinger om pårørendes erfaringer og opplevelser er svært viktig og tidligere rapporter er blitt benyttet til forbedringsarbeid både lokalt ved langtidshjemmene og sentralt i Sykehjemsetaten. Forrige rapport fra 2018 ble benyttet til å forbedre tjenestene på ulike måter, blant annet et prosjekt der pårørende ble intervjuet for ytterligere tilbakemeldinger og innsiktsarbeid ved langtidshjemmene.

Vi håper rapporten kan inspirere og bidra med nyttig kunnskap for langtidshjemmene i det videre arbeidet med kvalitetsutvikling av tjenesten. En stor takk til pårørende som deltok i undersøkelsene, og til langtidshjemmene som har lagt til rette for gjennomføringen.

Oslo, september 2021



Etatsdirektør, Helge Jagmann

Innhold

Sammendrag	4
1. Innledning.....	7
1.1 Bakgrunn og formål	7
1.2 Kartlegging av subjektive opplevelser på et bestemt tidspunkt	7
1.3 Noen begreper.....	7
1.4 Leseveiledning.....	8
2. Metode og utvalg	9
2.1 Pårørendeundersøkelsen	9
2.2 Spesielle omstendigheter grunnet Covid-19	9
2.3 Spørreskjemaet og analyse av resultatene.....	10
3. Resultater fra undersøkelsen	11
3.1 Covid-19- relaterte spørsmål	12
3.2 Trygghet og trivsel på langtidshjemmet	19
3.3 Kvalitet i pleien.....	22
3.4 Respektfull og verdig behandling.....	28
3.5 Kommunikasjon og samarbeid.....	31
3.6 Aktiviteter, miljø og mat.....	38
3.7 Samlet tilfredshet med langtidshjemmet	42
4. Avslutning	46
5. Oversikt over figurer	47
6. Spørreskjema for pårørendeundersøkelsen.....	48

Forsidefoto: Magnus Ross

Sammendrag

I denne rapporten kan du lese resultatene fra pårørendeundersøkelsen i 2020 på langtidshjem i Oslo. I pårørendeundersøkelsen blir pårørende til beboere i langtidshjem spurt om hva de synes om kvaliteten på tilbudet deres nærstående får på langtidshjemmet. Resultatene er delt inn i syv temaer:

- Covid-19- relaterte spørsmål
- Trygghet og trivsel
- Kvalitet i pleien
- Respektfull og verdig behandling
- Kommunikasjon og samarbeid
- Aktiviteter, mat og miljø
- Samlet tilfredshet med langtidshjemmet

Omfang og deltakelse

Pårørendeundersøkelsen ble gjennomført ved 39 langtidshjem i Oslo. Den ble sendt ut til 3189 personer og det kom inn totalt 1280 besvarelser, noe som gir en svarprosent på 40 %. De fleste spørsmålene i undersøkelsen er kvantitative, formulert som påstander med faste svaralternativer. Formålet med metoden er å få en oversikt over og gjøre rede for utbredelsen av et fenomen, det vil si hvor mange som mener hva om en gitt påstand. Svarene som gis kan uttrykkes i tallverdier, og dermed analyseres gjennom ulike statistiske metoder. Ett av spørsmålene i undersøkelsen er et kommentarfelt med fritekst der de pårørende står fritt til å skrive det de ønsker. Disse kommentarene er analysert med kvalitative metoder og supplerer den kvantitative delen av undersøkelsen.

Hvor fornøyde er pårørende generelt med langtidshjemmet?

Flertallet av de pårørende er fornøyde med langtidshjemmet deres nærstående bor på.

Pårørende ble spurt om hvor sannsynlig det er at de vil anbefale langtidshjemmet til en som har behov for sykehjemsplass, på en skala fra 0-10 (Net Promoter Score).

Halvparten av de pårørende plasseres i kategorien «Ambassadører», som innebærer at de sannsynligvis vil anbefale langtidshjemmet til andre. De resterende fordeler seg jevnt på kategoriene «Passive» eller «Kritikere». Det er vanlig å omgjøre denne skalaen til et tall for Net Promoter Score. Det gir en score på 25 for alle langtidshjem, som anses som en god score.

Hva mener pårørende om håndteringen av koronapandemien på langtidshjemmet?

Håndtering av koronapandemien er samlet sett et tema som oppnår sterke resultater i undersøkelsen. Pårørende er stort sett fornøye med hvordan langtidshjemmene har håndtert smittevernsrutiner, smittevernstiltak og besøksrestriksjoner og opplever å ha fått god informasjon om dette. Det er imidlertid ikke like mange som er enige i at langtidshjemmet har tilrettelagt for digital kommunikasjon og flere har svart at de ikke vet. Pårørende opplever i mindre grad å ha fått informasjon om hvordan deres nærstående har det og hva slags alternative aktivitetstilbud den nærstående kan benytte seg av. De fleste pårørende fikk informasjon gjennom e-post eller telefon fra langtidshjemmet.

Hva mener pårørende om trivselen og tryggheten på langtidshjemmet?

Resultatene fra pårørendeundersøkelsen viser at pårørende stort sett er enige i at deres nærstående blir godt ivaretatt på langtidshjemmet. Omtrent like mange har inntrykk av at deres nærstående føler seg trygg på langtidshjemmet. Selv om de fleste mener at deres nærstående trives, viser resultatene at pårørende også mener at dette er varierende.

Hva mener pårørende om pleien på langtidshjemmet?

Pårørende er jevnt over fornøye med kvaliteten i pleien. Et stort flertall av pårørende er enige i at de ansattes viser omsorg for deres nærstående. De fleste har også tillit til at personalet har tilstrekkelig kompetanse til å yte god pleie. Når det gjelder hjelp til å utføre personlig hygiene, er de fleste pårørende fornøye med personalets innsats. Det samme gjelder hjelp til ulike behov som beboerne kan ha, for eksempel stell, medisiner eller batteriskift i høreapparat. Imidlertid er de pårørende mer usikre på om deres nærstående får nok hjelp til tannstell. En del pårørende mener også at pleien beboerne får avhenger av hvem som er på jobb. Når det gjelder helse og medisinsk oppfølging er de fleste pårørende enige i at langtidshjemmene følger opp endringer i beboernes helse, mens et noe lavere flertall mener at deres nærstående får tilstrekkelig oppfølging av sykehjemslege.

Opplever beboere og pårørende å bli behandlet med høflighet og respekt?

Samlet sett er «Respektfull og verdig behandling» det temaet som oppnår de mest positive resultatene i undersøkelsen. Et klart flertall av de pårørende opplever seg velkomne og godt tatt imot på langtidshjemmene og mange pårørende gir gode tilbakemeldinger på ansattes væremåte overfor både pårørende og beboere. Pårørende mener at deres nærstående har innflytelse på hverdagen sin i den grad hun eller han kan, men dette er et punkt flere også er usikre på.

Hvordan opplever beboere og pårørende kommunikasjonen og samarbeidet med personalet?

Resultatene for temaet «Kommunikasjon og samarbeid» har en god del variasjon. Pårørende gir jevnt over gode tilbakemeldinger, samtidig som undersøkelsen viser at mange ikke har hatt minst én planlagt samtale i løpet av året, og ønsker oftere planlagte samtaler med personalet. Mange pårørende uttrykker ønske om mer informasjon fra langtidshjemmet, særlig under pandemien da pårørende kan ha hatt begrenset mulighet til å få informasjon både fra nærstående og ansatte, som de tidligere fikk gjennom besøk. Planlagte samtaler kan i 2020 ha vært utfordrende å få til grunnet koronapandemien. Av de som har hatt planlagte samtaler oppgir de aller fleste å ha hatt nytte av samtalene.

Hva mener beboere og pårørende om aktivitetene, miljøet og maten på sykehjemmet?

«Aktiviteter, mat og miljø» er samlet sett det temaet som oppnår svakest resultater i undersøkelsen. Pårørende er usikre på om langtidshjemmene har aktiviteter og tilbud som passer for deres nærstående eller mener at dette varierer. Flere påpeker at de ikke har fått besøke sine nærstående på eget rom eller inne på avdelingen, men i egne besøkslokaler. Et lite flertall mener at langtidshjemmet har et hjemlig preg, men flere er også uenige eller har delte meninger om dette. Selv om de fleste pårørende oppgir å være fornøyde med renholdet på langtidshjemmene, viser resultatene et forbedringspotensial på dette området. Det samme gjelder maten som serveres på langtidshjemmene. De fleste pårørende mener likevel at beboerne er fornøyde med maten og serveringen.

På hvilken måte har langtidshjemmene fått tilgang til egne resultater?

Alle langtidshjem med mer enn fem svar på pårørendeundersøkelsen har fått tilsendt sine egne resultater i en delrapport, slik at de kan bruke den til forbedringsarbeid hos seg.

1. Innledning

1.1 Bakgrunn og formål

Denne rapporten presenterer resultatene fra pårørendeundersøkelse besvart av pårørende til beboere på langtidshjem i Oslo. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 17.12.2020 til 13.1.21 og besto av et digitalt spørreskjema til pårørende.

Brukerundersøkelser er en av metodene som brukes for å måle kvaliteten på tilbudet som gis i sykehjem i Oslo. Andre kvalitetsmålingene som gjennomføres per i dag er beboerundersøkelsen, kvalitetsrevisjoner og kvalitetsindikatorer (bystyresak 19/2005). Formålet er å forbedre kvaliteten i pleie- og omsorgstjenestene. Beboer- og pårørendeundersøkelsen på sykehjem gjennomføres fra 2014 annethvert år.

Beboerundersøkelsen gjennomføres ved å intervju beboere. Grunnet smittevernhensyn ble det i 2020 ikke gjennomført beboerundersøkelse, da denne perioden var preget av besøksrestriksjoner og strenge smitteverntiltak for å beskytte beboerne mot smitte.

1.2 Kartlegging av subjektive opplevelser på et bestemt tidspunkt

I pårørendeundersøkelsen kartlegges deltakers subjektive opplevelse på et bestemt tidspunkt. Deres vurderinger av en situasjon, henger sammen med deres forventninger og tidligere erfaringer. Erfaringer pårørende har hatt rett før undersøkelsen kan tenkes å påvirke hvilke svar de gir. Denne rapporten viser hvordan pårørende som har deltatt i undersøkelsen opplever langtidshjemmene.

1.3 Noen begreper

Når det i rapporten refereres til *pårørende*, er det personene som har deltatt i undersøkelsene vi refererer til. Pårørende omtales også som *respondenter*. *Nærstående* brukes om den beboeren på langtidshjemmet som en person er pårørende for.

I tillegg til den kvantitative delen, der spørsmålene har faste svaralternativer, finnes et åpent fritekstfelt der pårørende kan skrive det de selv ønsker. Dette omtales som *kommentarfeltet*. I motsetning til presentasjonen av grafer og tabeller, som viser andel av respondentene som har svart på ulike alternativer, inneholder tilbakemeldingene i kommentarfeltet kvalitative data. I presentasjonen av disse resultatene brukes begreper som *enkelte*, *noen*, *mange*, *de fleste* og lignende. For kvalitative data er antall i utgangspunktet ikke det som vektlegges, men begrepene brukes likevel for å gi en indikasjon på om det er få eller flere som mener det samme.

I spørsmålene i undersøkelsen er begrepet *sykehjem* brukt gjennomgående, mens det i denne rapporten brukes ordet *langtidshjem*. Langtidshjem er et begrep som i Oslo

kommune ofte benyttes i stedet for sykehjem. I og med at det ikke er et innarbeidet begrep for alle, ble ordet sykehjem benyttet i spørreskjemaet for å hindre forvirring for de som skal besvare undersøkelsen.

1.4 Leseveiledning

Denne rapporten presenterer samlede resultater for hele Oslo. Hvert enkelt langtidshjem har mottatt resultatene fra pårørendeundersøkelsen for sin institusjon. Kapittel 2 beskriver kort hvilke metoder som er brukt i undersøkelsen. Resultatene fra undersøkelsen vises i kapittel 3, der den kvantitative delen er presentert ved hjelp av grafer og supplert med de kvalitative dataene fra kommentarfeltet. Resultatene er sortert tematisk, og vi presenterer resultatene under hvert tema. Spørreskjemaet er vedlagt denne rapporten.

2. Metode og utvalg

Dette kapittelet beskriver kort metodene som er brukt i pårørendeundersøkelsen, hvordan omstendighetene som følge av koronapandemien i 2020 har påvirket undersøkelsen, utforming av spørreskjema, samt kort om tolkning av resultatene.

2.1 Pårørendeundersøkelsen

Pårørendeundersøkelsen er gjennomført som en digital spørreundersøkelse. Totalt har 1280 av de 3189 inviterte pårørende deltatt i undersøkelsen, som gir en svarprosent på 40 %.

1280 besvarelser er et solid datagrunnlag for å kunne si noe om hva pårørende mener om de ulike temaene i spørreundersøkelsen. Målgruppen i undersøkelsen er én pårørende til hver beboer ved langtidshjemmene (til sammen 39 langtidshjem). Undersøkelsen omfatter kun pårørende til beboere med langtidsplass. For å sikre at så mange pårørende som mulig fikk mulighet til å delta i undersøkelsen ba Sykehjemsetaten langtidshjemmene i forkant om å sikre at pårørendes kontaktinformasjon stemte.

I 2018 ble pårørendeundersøkelse for første gang gjennomført som en digital undersøkelse, i motsetning til tidligere år hvor undersøkelsen har blitt sendt ut per post, men med mulighet til å svare elektronisk. I 2020 ble invitasjon til å besvare undersøkelsen også kun sendt ut digitalt, primært til e-postadresse eller til mobiltelefonnummer der e-postadresse ikke var oppført.

2.2 Spesielle omstendigheter grunnet Covid-19

Året 2020 var preget av at mange medarbeidere i kommunen var omdisponert til koronarelaterte arbeidsoppgaver og det oppsto utfordringer med å få gjennomført årets pårørendeundersøkelse. Behovet for å innhente innspill fra pårørende ble imidlertid vektlagt og Helseetaten og Sykehjemsetaten besluttet i samarbeid å gjøre en rekke tilpasninger som følge av dette, for å sikre at undersøkelsen likevel kunne gjennomføres. Dette betød blant annet at Sykehjemsetaten tok en større del av ansvaret for undersøkelsen i tillegg til en nedskalering av undersøkelsens omfang. Beboerundersøkelsen blir vanligvis gjennomført ved at intervjuere besøker beboere på langtidshjemmene og intervjuer et utvalg beboere. Risikoen for smitte ble vurdert å være for stor og hensynet til beboerne, som på dette tidspunktet var uvaksinerte, måtte ivaretas. Beboerundersøkelsen ble derfor ikke gjennomført i 2020. Undersøkelsen er denne gangen ikke gjennomført på avdelingsnivå, kun for hvert langtidshjem. Rapporten

med presentasjon av funn og resultater er noe mindre omfattende enn foregående rapporter.

Smittevern hensyn dominerte i Oslos langtidshjem for å beskytte beboerne som var spesielt utsatte for å få alvorlig sykdom eller død som følge av sykdommen Covid-19. Dette medførte en rekke konsekvenser både for beboere, pårørende og ansatte i langtidshjem. Ett av tiltakene var å innføre besøksforbud/besøksrestriksjoner for pårørende. Mange pårørende har derfor besøkt sin nærstående i mye mindre grad enn de ellers ville gjort. Flere har uttrykt at undersøkelsen har vært vanskelig å svare på grunnet sjeldnere eller kortere besøk, ofte utenfor avdelingen.

Koronapandemien hadde stor innvirkning på langtidshjemmenes tjenestetilbud og preget hverdagen i stor grad. Det var derfor viktig å innhente pårørendes tilbakemeldinger også på dette området. Pårørendeundersøkelsen for 2020 ble derfor tilrettelagt med nye spørsmål om opplevelser og erfaringer med langtidshjemmenes håndtering av koronapandemien. De spesielle omstendighetene i 2020 gjør at resultatene ikke er direkte sammenlignbare med tidligere år, det er derfor ikke gjort noen sammenligninger med tidligere resultater i årets rapport.

2.3 Spørreskjemaet og analyse av resultatene

Helseetaten har i samarbeid med Sykehjemsetaten laget et eget spørreskjema spesielt for Oslo kommune. Det har blitt gjort endringer i spørreskjemaet som ble brukt i 2020 fra 2018. De fleste spørsmålene i pårørendeundersøkelsen er kvantitative, med faste spørsmål og svaralternativer. Formålet med metoden er å få en oversikt over utbredelsen av et fenomen – hvor mange som mener hva. Svarene kan uttrykkes i tallverdier, og dermed analyseres gjennom ulike statistiske metoder og presenteres som tabeller og figurer. Ett av spørsmålene er formulert som et åpent spørsmål, et kommentarfelt, der respondenten kan skrive utfyllende tekst opptil 4000 tegn om det hun eller han ønsker. Undersøkelsen er inndelt i syv temaer. Spørsmålene besvares med en femdelt skala, i tillegg til er det mulig å svare «vet ikke». Svaralternativene i skjemaet er som følger:

Helt enig – Enig – Både/og – Uenig – Helt uenig – Vet ikke

I enkelte av spørsmålene inngår i tillegg alternativet «ikke aktuelt». Prosentandelene som vises i figurene er avrundete tall. Totalsummen for prosentandelene i en figur kan derfor avvike noe fra 100 prosent.

Tilbakemeldingene i kommentarfeltet er bearbeidet og analysert med kvalitative metoder og funnene er beskrevet og presentert sammen med de kvantitative resultatene under hvert tema. På denne måten kan de statistiske funnene i som presenteres via grafer og tabeller og de kvalitative dataene fra kommentarfeltet supplere hverandre. Sitater kan være omskrevet til normert språk, forkortet eller rettet for skrivefeil for å sikre størst mulig grad av anonymitet.

3. Resultater fra undersøkelsen

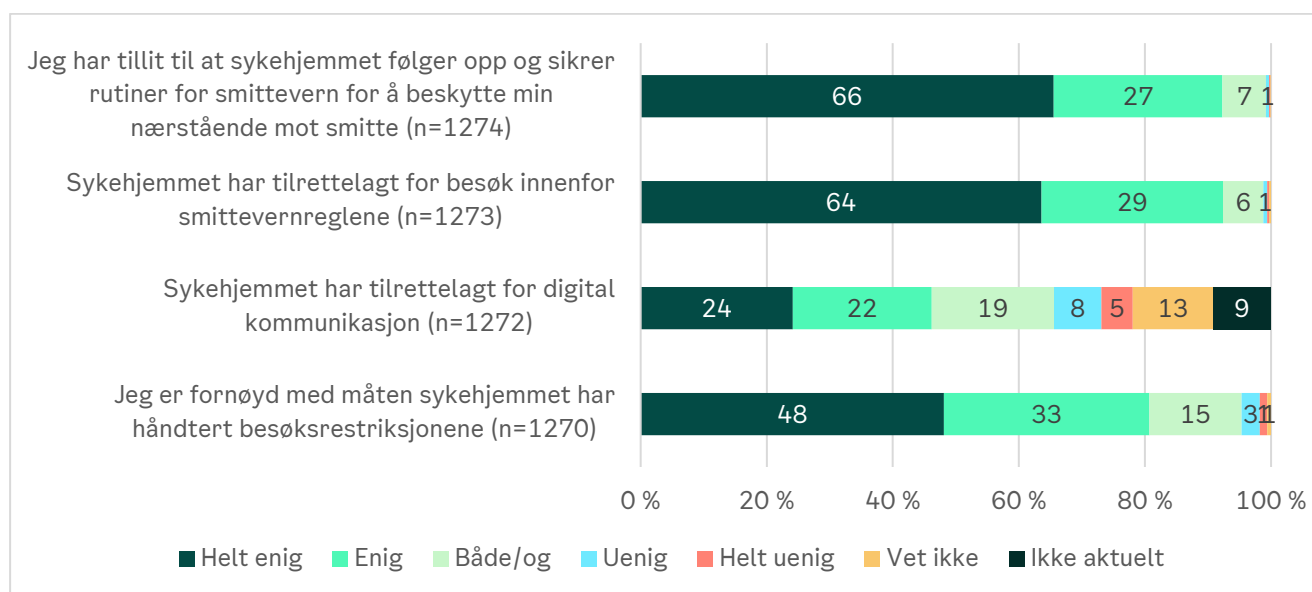
Resultatene fra undersøkelsen er presentert tematisk og inneholder diagrammer som viser andelen svar hvert svaralternativ har fått sammen med sitater og beskrivelser av hva pårørende har sagt om de respektive temaene i kommentarfeltet. Selve spørsmålsteksten er gjengitt før hvert diagram under hvert tema. Resultatene er delt inn i syv temaer:

- Covid-19- relaterte spørsmål
- Trygghet og trivsel
- Kvalitet i pleien
- Respektfull og verdig behandling
- Kommunikasjon og samarbeid
- Aktiviteter, mat og miljø
- Samlet tilfredshet med langtidshjemmet

Noen av spørsmålene er stilt kun til pårørende som har besvart foregående spørsmål med utvalgte alternativer, for å sikre at pårørende ikke får spørsmål som ikke er relevante for dem. Der det ikke er spesifisert noe annet, har alle som har besvart undersøkelsen fått spørsmålet. Antallet (n) som har besvart de ulike spørsmålene er presentert slik: n = (antall).

3.1 Covid-19- relaterte spørsmål

Håndtering av koronapandemien er samlet sett et tema som oppnår sterke resultater i undersøkelsen. Pårørende er stort sett fornøyd med hvordan langtidshjemmene har håndtert smittevernsrutiner, smittevernstiltak og besøksrestriksjoner og opplever å ha fått god informasjon om dette. Det er imidlertid ikke like mange som er enige i at langtidshjemmet har tilrettelagt for digital kommunikasjon og flere har svart at de ikke vet. Pårørende opplever i mindre grad å ha fått informasjon om hvordan deres nærstående har det og hva slags alternative aktivitetstilbud den nærstående kan benytte seg av. De fleste pårørende fikk informasjon gjennom e-post eller telefon fra langtidshjemmet.



Figur 1 - Covid-19

Rutiner for smittevern og tilrettelegging av besøk

Figur 1 viser at 93 prosent av pårørende har tillit til at langtidshjemmet følger opp og sikrer rutiner for smittevern for å beskytte deres nærstående mot smitte. Like mange (93 prosent) mener at langtidshjemmet har tilrettelagt for besøk innenfor smittevernreglene.

I kommentarfeltet har pårørende gitt flere gode tilbakemeldinger om at de opplever god ivaretagelse av smittevernrutiner. De har også gitt tilbakemeldinger om gode besøksverter, god informasjon og god tilrettelegging. Planlegging og gjennomføring av besøk er et tema som pårørende er opptatt av og har kommentert på ulike måter. Noen gir uttrykk for frustrasjon over rigide besøkstider og manglende fleksibilitet i rutiner for avtale og gjennomføring av besøk. Flere pårørende påpeker at det har vært utfordrende å gjøre avtaler om besøk per telefon, både fordi det kan være stor pågang og vanskelig å

få kontakt og fordi det må avtales i god tid i forveien, noe som ikke er like enkelt for alle. Temaer som går igjen er:

- Utfordringer med å avtale besøk per telefon
- Ugunstige eller for korte besøkstider
- Rigide/lite fleksible rutiner for å avtale besøk

Flere kommenterer at det har vært svært vanskelig å avtale besøk per telefon, da det har vært stor pågang og vanskelig å få svar eller fordi den oppsatte telefontiden for å gjøre avtale er på et ugunstig tidspunkt. Flere har derfor etterlyst et bedre system for booking av besøk, for eksempel på internett:

«Det hadde vært veldig greit om vi kunne booke besøk på nett.»

Fleksibilitet etterlyses også for besøkstider. Enkelte opplever at besøkstidene er satt på ugunstige tidspunkt for dem eller at det er vanskelig å vite på forhånd når de har mulighet til å komme. Noen nevner også at besøkstiden er altfor kort eller at besøkslokalene ikke er godt nok tilrettelagt.

«Jeg har en fleksibel jobb. Ellers kunne oppsatte besøkstider være utfordrende (må gi meg tidligere på arbeid).»

«Vanskelig å ikke få være lenger enn 1 time, spesielt når det var lite smitte i sommer / høst og gode rutiner var innarbeidet.»

Digital kommunikasjon

Det er noe varierende hvorvidt pårørende er enige i at langtidshjemmet har tilrettelagt for digital kommunikasjon. Figur 1 viser at 46 prosent er enige i at langtidshjemmet har tilrettelagt for digital kommunikasjon. Flere svarer både/og (19 prosent), er uenige (13 prosent) eller at de ikke vet (13 prosent). 10 prosent svarer at det ikke er aktuelt med digital kommunikasjon. Det kan være flere årsaker til at dette er et mer uklart område enn andre områder i undersøkelsen. Svært mange beboere på langtidshjem har en grad av kognitiv svikt og for mange vil det være vanskelig eller uaktuelt å ta i bruk digitale hjelpemidler. Tilbakemeldinger fra kommentarfeltet forteller om ulike utfordringer, for eksempel manglende digital kompetanse hos ansatte eller beboere, manglende prioritering fra langtidshjemmet eller dårlig fungerende infrastruktur (internett):

«Digital kommunikasjon med beboer er ikke mulig med eksisterende wifi og IT-kompetanse på huset.»

«Digitale nett ble installert på alle beboerrom, men det er aldri noen som har tid til å hjelpe dem med en samtale.»

Noen pårørende nevner også at det er uaktuelt med digital kommunikasjon på grunn av beboers situasjon og at fysisk møte er eneste måte å kommunisere på. Dårlig hørsel og/eller dårlig syn er utfordringer som kan gjøre det vanskelig med digital kommunikasjon.

Håndtering av besøksrestriksjoner

Figur 1 viser at pårørende stort sett er fornøyde med måten langtidshjemmet har håndtert besøksrestriksjonene på (81 prosent). Men flere har brukt kommentarfeltet til å uttrykke hvordan de har opplevd denne perioden og hva slags følger de mener det har fått. Restriksjonene oppleves inngripende og besværlige av flere grunner og selv om mange forstår at det er nødvendig, ønsker de likevel å uttrykke at det har vært en krevende og vanskelig tid. Tilbakemeldingene går særlig ut på:

- Behov for informasjon om nærstående
- Vanskelig for pårørende å ikke få besøke sin nærstående
- Bekymringer om negative konsekvenser av isolasjonen for nærstående
- For streng fortolkning av restriksjonene

Å besøke sin nærstående innebærer i tillegg til å se og snakke med vedkommende selv, mulighet for kontakt med pleiepersonellet. Mange benytter besøk til å få oppdateringer om sin nærstående av de som kjenner ham eller henne godt. At det i perioder ikke har vært mulig å besøke beboerne på langtidshjemmet i det hele tatt og i andre perioder i svært begrenset grad, har vært en krevende unntakstilstand for mange og behovet for å motta informasjon om sin nærstående har nok vært enda viktigere i denne tiden.

«Smittevernrestriksjonene, og ved at jeg bor langt unna (og ikke har fått henvendelse/informasjon fra sykehjemmet til meg angående min nærstående sin situasjon) gjør at dette har vært en svært vanskelig tid.»

«Grunnet smittefare får vi ikke dag til dag samtale med personalet eller pårørende samtale.»

«Litt trist at vi ikke får komme på besøk på avdelingen, men vi har fått tilsendt bilder av rommet som er blitt kjempekoselig. Vi gleder oss til å kunne besøke på rommet en gang i fremtiden. Føler at vi får god informasjon om alt som skjer.»

I tillegg til at det kan oppleves vanskelig for pårørende å ikke treffe sin nærstående, uttrykker flere bekymring over konsekvensene dette har fått for beboerne. Dette dreier seg blant annet om mindre stimuli i form av fysisk aktivitet, frisk luft og turer ut av langtidshjemmet, sosial kontakt og aktivitetstilbud, som i perioden har vært

utfordrende å gjennomføre grunnet smittevernhensyn. At flere beboere har kognitiv svikt og eller demenssykdom synes å forverre bekymringene, da nærstående kanskje ikke forstår hvorfor han eller hun er isolert og ikke kan kommunisere med sine pårørende på alternative måter. Bruk av smittevernutstyr som munnbind, trekkes også frem av pårørende som et tiltak som kan ha vært vanskelig for beboerne å forholde seg til, selv om det har vært en nødvendighet for å beskytte dem mot smitte.

«I covid-19 perioden har jeg inntrykk av at beboerne blir sittende mer passivt og ikke får så mye aktivitet som før.»

«Utrolig trist, men forståelig, at det meste av aktiviteter er lagt på is den siste tiden. Det bør prioriteres å få i gang tilbud om aktiviteter så snart det er forsvarlig.»

«Koronatiltak med munnbind har gjort det svært vanskelig for demente med dårlig hørsel å kommunisere og forstå hva som sies til dem. Dette gjør oppholdet mye dårligere enn i normal situasjon, og forverres av manglende mulighet til hyppige besøk av pårørende. Demens og forvirring forverres mye raskere enn før.»

Noen pårørende mener også at langtidshjemmet har en strengere fortolkning av de overordnede føringene for smitteverntiltak enn nødvendig. Alle langtidshjemmene er underlagt felles prosedyrer for Oslo kommune og det er i flere tilfeller uklart om pårørende mener at langtidshjemmets fortolkninger av smitteverntiltakene er strengere enn de statlige eller kommunale føringene. Dette kan også reflektere at Oslo kommune i perioder har hatt strengere tiltak enn resten av landet.

«Smittevern ble tolket for restriktivt i sommer (og inkonsekvent). Bekymret for at pasienten ikke får tilstrekkelig stimuli.»

«Besøksrestriksjoner var uforholdsmessige i sommer da det var lavere smittetrykk, spesielt overfor demente.»

«Sykehjemmet fortolker korona-reglene strengere enn det myndighetene har ment.»

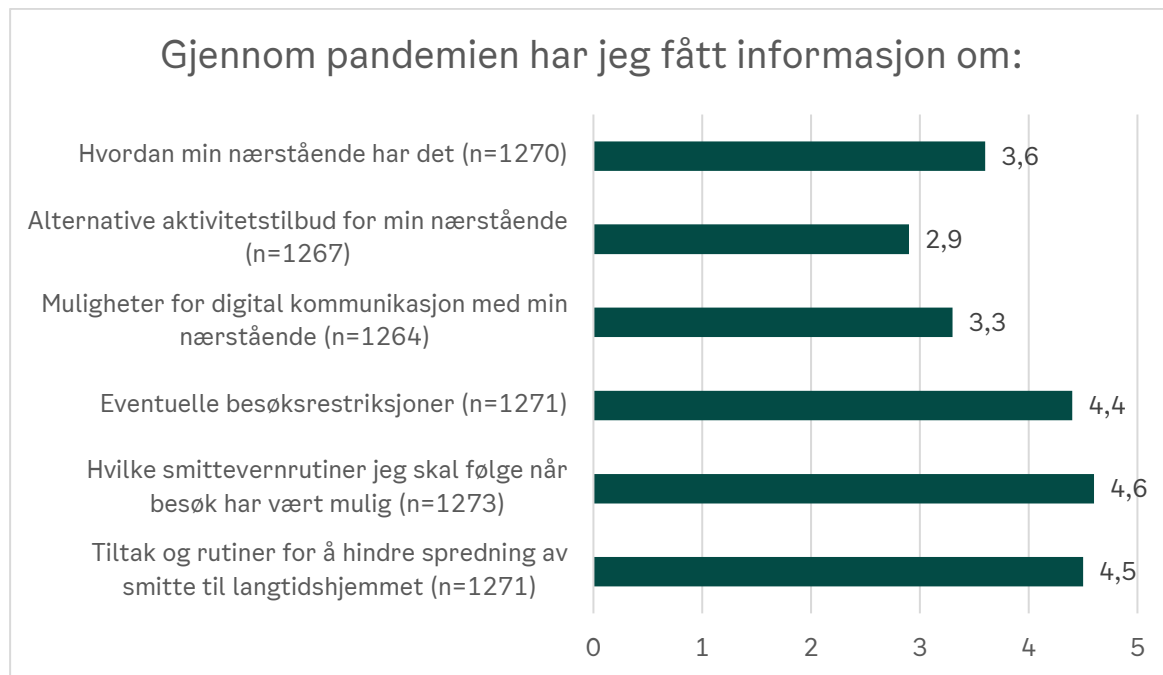
Det kan også ha blitt innført strengere restriksjoner i de tilfellene der langtidshjemmene hadde smittede beboere eller mistanke om smittede beboere. Kan hende tilbakemeldingene reflekterer et forbedringspotensial for informasjon om bakgrunnen for besøksrestriksjoner og smitteverntiltak. Flere pårørende bemerker også at de har satt pris på ulike alternativer langtidshjemmene har benyttet seg av for å gjøre livet under pandemien enklere.

«Vi er svært fornøyde med at sykehjemmet har tilrettelagt for telefonkontakt med min nærstående. Det er enkelt og virker oppkvikkende.»

«Jeg er svært positiv til og takknemlig for at det ble satt inn en ekstravakt gjennom våren og sommeren som bare hadde som oppgave å være tilstede for beboerne ettersom mange fellesaktiviteter ble stoppet. Det betydde mye for min nærstående.»

Informasjonsflyt under pandemien

Figur 2 gjengir gjennomsnittlig svar for alle respondentene på en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).



Figur 2 - Informasjon om pandemi

(1=Helt uenig, 2=Uenig, 3=Både/og, 4=Enig, 5=Helt enig)

Når det gjelder informasjon fra langtidshjemmet, viser figur 2 at pårørende er godt fornøyd når det gjelder informasjon om besøksrestriksjoner, smittevernrutiner ved besøk og ulike tiltak for å hindre spredning av smitte til langtidshjemmet. Men de opplever i mindre grad å ha fått informasjon vedrørende hvordan deres nærstående har det, om muligheter for digital kommunikasjon med nærstående og om hva slags alternative aktivitetstilbud den nærstående kan benytte seg av. Noen av tilbakemeldingene reflekterer dette:

«Samarbeidet mellom sykehjem, pårørende og bruker blir i svært stor grad vanskeliggjort på grunn av korona.»

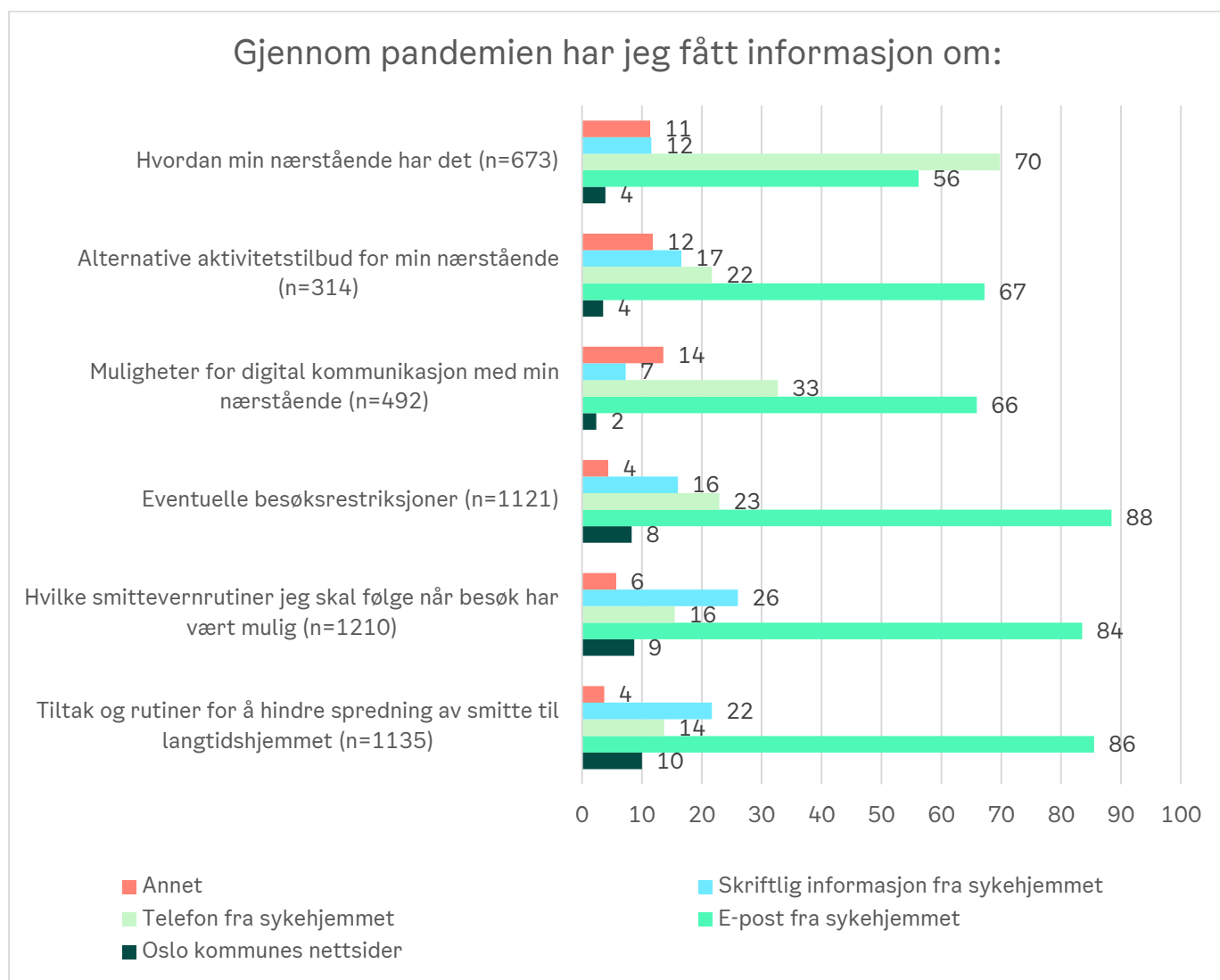
«Under pandemien hadde det vært en ide hvis hver enkelt avdeling hadde kommet med et nyhetsbrev, hvilke aktiviteter og hvordan man klarer å kompensere for den isolasjonen beboerne er utsatt for.»

«Kommunikasjonen med sykehjemmet har uteblitt helt under pandemien. Tidligere ringte de og informerte, nå hører jeg ingen ting.»

Vi har tidligere sett at flere pårørende har vært bekymret for om deres nærstående har fått tilstrekkelig sosial, mental og fysisk stimuli under pandemien grunnet smitteverntiltak og besøksrestriksjoner. Aktiviteter er et tema som også blir gjennomgått som et eget punkt senere i rapporten. Når det gjelder digital kommunikasjon, kan tilbakemeldingene i dette punktet også handle om at det for beboeren er uaktuelt å benytte seg av, slik vi så tidligere i dette delkapittelet. Flere pårørende bemerker også at de har mottatt informasjon på ulike måter og at dette settes pris på.

«Fint med både FaceTime og at jeg av og til mottar bilder som viser hvordan min nærstående har det.»

Pårørende som har svart bekreftende på at de har mottatt informasjon under pandemien har i tillegg får et oppfølgingsspørsmål om hvordan de har mottatt denne informasjonen, slik figur 3 viser. Det er mulig å angi flere enn ett svaralternativ, derfor blir totalen mer enn 100 prosent.

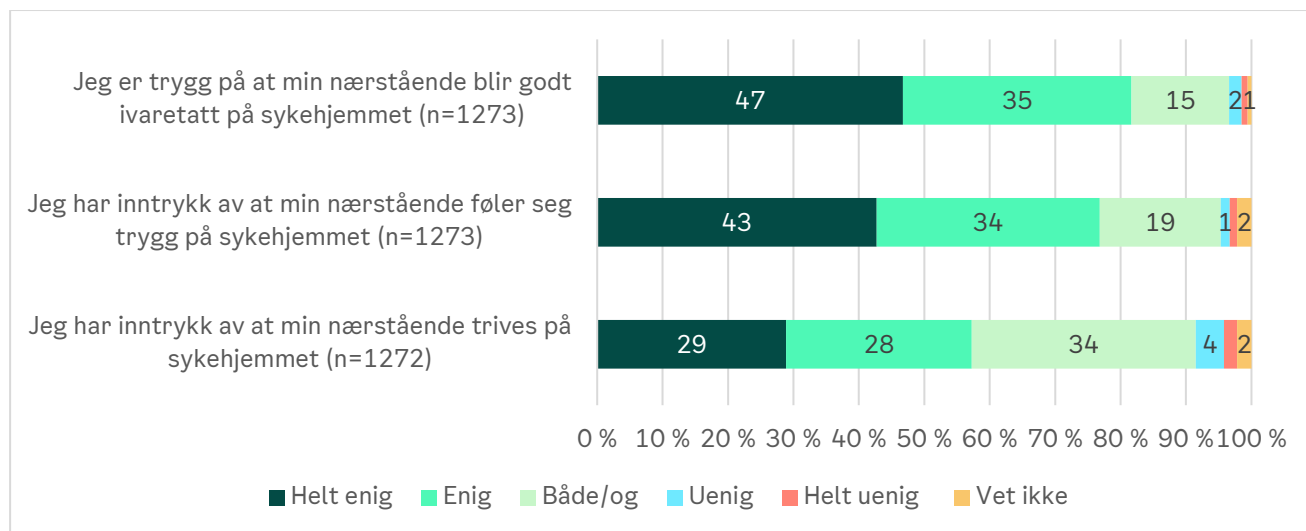


Figur 3 - Informasjonskanal

De fleste pårørende har jevnt over fått informasjon gjennom e-post fra langtidshjemmet, bortsett fra når det gjelder informasjon om hvordan deres nærstående har det. Dette har blitt formidlet i størst grad via telefon (70 prosent) enten alene eller i tillegg til e-post (56 prosent). Årsaken kan være at informasjon om nærstående kan være av sensitiv art, som opplysninger om helsetilstand eller andre opplysninger, slik at generell informasjon egner seg til å bli sendt ut per e-post og personlig informasjon per telefon. Svarkategorien «Annet» gir mulighet for å utdype ytterligere. Flere pårørende har svart at de har mottatt informasjon via sms, gjennom Facebook-siden til langtidshjemmet eller i forbindelse med besøk hos sine nærstående.

3.2 Trygghet og trivsel på langtidshjemmet

Resultatene fra pårørendeundersøkelsen viser at pårørende stort sett er enige i at deres nærstående blir godt ivaretatt på langtidshjemmet. Omtrent like mange har inntrykk av at sin nærstående føler seg trygg på langtidshjemmet. Selv om de fleste mener at deres nærstående trives, viser resultatene at pårørende også mener at dette er varierende.



Figur 4 - Trygghet og trivsel

Ivaretagelse, trygghet og trivsel

Figur 4 viser at 83 prosent av respondentene er trygge på at deres nærstående blir godt ivaretatt på langtidshjemmet. Blant tilbakemeldingene fra kommentarfeltet er det en del utsagn som omhandler et generelt godt inntrykk av langtidshjemmet uten at det er spesifisert hva som er bra, men flere trekker særlig frem de ansattes engasjement og omsorgsevne, som spesielt viktig.

«Jeg har hatt min nærstående på sykehjemmet i mange år. Jeg synes det har vært et godt sted for henne.»

«Føler meg trygg på at min tante blir godt ivaretatt.»

«Jeg opplever et oppriktig ønske fra de ansatte om å yte god omsorg for min far.»

«Det meste er veldig bra, og spesielt personalet.»

Gode tilbakemeldinger om engasjerte, omsorgsfulle og dyktige ansatte er hyppige i kommentarfeltet, også blant kommentarer som omfatter negativ kritikk av andre områder ved langtidshjemmet. Mange pårørende har benyttet kommentarfeltet til å rette en takk til personalet, som de opplever gjør en god innsats for sin nærstående.

Flere pårørende har uttrykt bekymring over hvordan besøksrestriksjoner og isolasjon har påvirket deres nærstående. Det er grunn til å anta at beboerens opplevelse av trygghet og trivsel kan ha blitt påvirket av tiltak knyttet til pandemien. Noen pårørende har også understreket at de er svært glade for de ansattes dedikasjon i den krevende perioden som har vært grunnet koronapandemien:

«Pandemien har vært krevende også for oss som pårørende, men all honnør til personalet og det innsatsen de har gjort i denne tiden.»

Flertallet av pårørende har også inntrykk av at deres nærstående føler seg trygg på langtidshjemmet hun eller han bor på, ifølge figur 4 (77 prosent). Foruten ansattes engasjement og omsorgsevne, spesifiseres det i liten grad hva som er grunnen til at de mener deres nærstående føler seg trygg.

«Mamma har det godt og trygt.»

«Har inntrykk av at hun har det så godt som mulig i hennes situasjon.»

Faktorer som påvirker trygghetsfølelsen til beboeren kan være mange og ulike. Synlighet og tilgjengelighet hos de ansatte, er et tema pårørende tar opp i kommentarfeltet. Lav bemanning eller lite kontinuitet blant personale med mange og ukjente pleiere er eksempler på dette. For eksempel når det gjelder responstid hvis beboeren spør om eller tilkaller bistand.

«Det kan ta god tid før pappa får hjelp etter han har dratt i snoren.»

«Ett problem er at bemanningen er lav, og det er vanskelig å få tak i personalet når beboer ringer på.»

Når det gjelder trivsel, er pårørende noe mer kritisk til eller mer usikre på om deres nærstående trives på langtidshjemmet. Figur 4 viser at er 57 prosent enige i at deres nærstående trives, mens litt over en tredjedel (34 prosent) svarer Både/og, noe som kan tyde på at trivselen varierer eller at man er usikker på dette. Grunnet smitteverntiltak og besøksrestriksjoner, har pårørende også hatt mindre kontakt med sine nærstående, noe som kan resultere i større usikkerhet, i tillegg til at isolasjonen kan ha påvirket trivselen for beboere i negativ retning. Tilbakemeldingene tyder på at de ansattes engasjement, evne til å yte omsorg og se den enkelte beboer spiller en stor rolle også for trivselen.

«Har et bestemt inntrykk av at alle «står på pinne» for at min nære skal oppleve oppholdet som meningsfullt.»

«Mange hyggelige ansatte som gjør mye for at trivselen skal være høy.»

«Min mor trives godt.»

At de ansattes involvering og tilstedeværelse har mye å si for trivsel, kan ses i sammenheng med tilbakemeldinger fra pårørende om beboere som har få å snakke med ellers på langtids hjemmet.

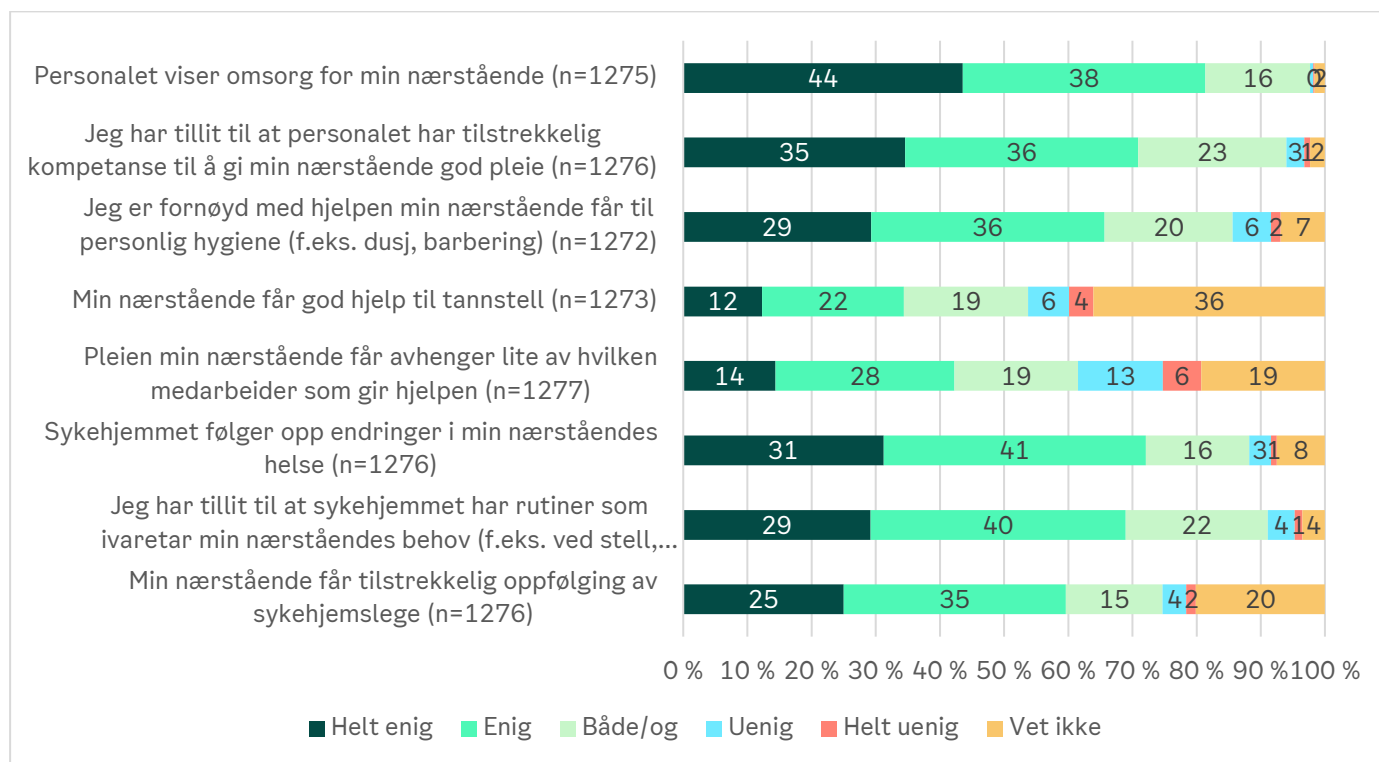
«Hun bor med stort sett demente og har ikke noen å snakke med. Nå har heller ikke personalet tid til en prat.»

«Min far savner svært noen andre å snakke med, særlig gjelder dette i år. De aller fleste rundt ham er nok demente. Kunne dere ikke ha samlet de få som ikke er demente sammen på et bord? Han savner praten rundt bordet.»

Tilbakemeldingene reflekterer at behovet for sosialisering og kontakt med andre mennesker innad på langtids hjemmene kanskje kan ha økt, da besøksrestriksjoner har ført til mindre kontakt med beboernes familie og venner.

3.3 Kvalitet i pleien

Pårørende er jevnt over fornøyde med kvaliteten i pleien. Et stort flertall av pårørende er enige i at de ansattes viser omsorg for deres nærstående. De fleste har også tillit til at personale har tilstrekkelig kompetanse til å yte god pleie. Når det gjelder hjelp til å utføre personlig hygiene, er de fleste pårørende fornøyde med personalets innsats. Det samme gjelder hjelp til ulike behov som beboerne kan ha, for eksempel når det gjelder stell, medisiner eller batteriskift i høreapparat. Imidlertid er det større usikkerhet knyttet til hjelp til tannstell. En del pårørende mener også at pleien beboerne får avhenger av hvem som er på jobb. Når det gjelder helse og medisinsk oppfølging er de fleste pårørende enige i at langtidshjemmene følger opp endringer i beboernes helse, mens et noe mindre flertall mener at deres nærstående får tilstrekkelig oppfølging av sykehjemslege.



Figur 5 - Kvalitet i pleien

Omsorg for nærstående

Omsorg er et begrep som kan defineres bredt og grenser til flere andre temaer i undersøkelsen. Figur 5 viser at pårørende er langt på vei enige i at de ansatte viser omsorg for deres nærstående (82 prosent). Evne til å vise omsorg, se den enkelte

beboer og gi individuell oppfølging trekkes frem som viktige punkter i tilbakemeldingene i kommentarfeltet.

«Når det gjelder omsorg og velvilje hos personalet er det ikke noe å klage over.»

«Har inntrykk av at pleiepersonalet gir god pleie og omsorg.»

«De «ser» beboeren, og er blide og lyttende uavhengig av beboers funksjonsnivå.»

For å gi god omsorg kreves tilgjengelighet og tilstedeværelse. Viktigheten av dette kommer også frem av de mer negative tilbakemeldingene. Noen pårørende opplever manglende individuell oppfølging eller hensyn til den enkeltes behov og manglende tilstedeværelse og kommunikasjon med beboeren. Dette dreier seg særlig om at den travle hverdagen til de ansatte ikke ser ut til å harmonere med beboernes behov. Det etterlyses mer tilstedeværelse, at personalet lytter og tar seg tid til å snakke med den enkelte beboer.

«Synes personalet er veldig usynlige.»

«Synes også de ansatte kunne brukt mer tid på å prate med min nærstående som ofte føler seg ensom og at de ansatte alltid er for travle.»

Kompetanse til å gi god pleie

Figur 5 viser at 71 prosent av pårørende har tillit til at personalet har tilstrekkelig kompetanse til å gi sin nærstående god pleie. 23 prosent svarer at dette er både/og. Det kan tyde på at pårørende mener kompetanse til å gi god pleie er noe mer varierende enn evnen til å vise omsorg. Tilbakemeldinger i kommentarfeltet nevner sjeldnere begrepet «kompetanse» direkte. Kompetansebegrepet kan tolkes smalt og bredt, fra ren formalkompetanse til ulike typer uformell kompetanse. Også dette temaet overlapper med andre temaer i undersøkelsen, som evne til å yte omsorg, gi individuell oppfølging, tilby næringsrik og god mat, god oppfølging av medikamentbruk med mer. Noen pårørende trekker også frem viktigheten av god organisering og ledelse og dyktige ansatte.

«Et godt lederskap gir dominoeffekt og det er et stort pluss for alle involverte.»

«De er kjempeflinke med grunnleggende stell og pleie.»

«De er veldig dyktige der.»

Blant utfordringsområder nevnes særlig:

- Svak faglig kompetanse på enkelte områder
- Svak norsk språkkunnskap hos enkelte ansatte

Der svak faglig kompetanse nevnes spesifikt i kommentarfeltet, nevnes både en generell svakhet/manglende faglig kompetanse, samt manglende kompetanse på enkeltområder. Ergoterapi og fysioterapi er andre kompetanseområder som av enkelte pårørende nevnes spesielt og det etterlyses mer oppfølging og bistand til å opprettholde funksjonsnivå. Det fremkommer også at pandemien og smitteverntiltak kan ha bidratt negativt til disse områdene. Kompetanse om demens nevnes av flere som et forbedringsområde.

«Synes jeg møter lite faglighet og stolthet til yrket.»

«De fleste i personalet er ikke opplært i å håndtere demens. Personalet er heller ikke oppdatert på nyere forskning om demens.»

«For mange ukvalifiserte personale, med liten psykologisk og relasjonell innsikt.»

Svak norsk språkkunnskap blant enkelte ansatte trekkes i denne sammenheng frem som utfordrende med hensyn til å gi god pleie til beboerne. Noen pårørende opplever at kommunikasjon mellom beboere og ansatte forverres av at enkelte ansatte snakker dårlig norsk, noe som kan være ekstra utfordrende for beboere med demenssykdom.

«Flere av pleierne snakker svært dårlig norsk, og min mor forstår svært lite av det som blir sagt om/til henne.»

«Gode norskkunnskaper hos pleiepersonale bør være et krav. Spesielt under pandemien ble det vanskeligere med kommunikasjon grunnet smittevernutstyr. Dette skapte utrygghet og unødvendig engstelse hos nærstående.»

Personlig hygiene og tannhelse

Et flertall av pårørende er fornøyde med hjelpen deres nærstående får til personlig hygiene, ifølge figur 5 (65 prosent). I kommentarfeltet nevnes viktigheten av å være velstelt og velkledd. I perioden med strenge smitteverntiltak har flere langtidshjem ikke hatt tilgang på frisør og/eller fotpleier, noe som trekkes frem av pårørende som uheldig.

«Oftere hjelp til personlig stell som dusj, barbering, negleklipp.»

«Ellers synes jeg dusjing en gang pr uke er lite.»

«Nesten aldri tid til hårstell. Merkes godt nå når frisøren ikke kan være der.»

Tannstell og munnhygiene er et av de svakeste områdene i pårørendeundersøkelsen. Figur 5 viser at 34 prosent er enige i at deres nærstående får god hjelp til tannstell, mens 36 prosent svarer at de ikke vet. Andelen som svarer at de ikke vet er høyest i dette spørsmålet sammenlignet med de andre. Status for tannhelse er ikke nødvendigvis noe man enkelt kan observere hos nærstående. Det er også nærliggende å tenke at besøksrestriksjoner har en effekt også på dette spørsmålet, i likhet med det forrige, ved at pårørende ikke har fått besøkt sine nærstående i særlig grad og dermed er usikre på hvordan det står til med tannhelsen. Det er noen tilbakemeldinger om tannstell i kommentarfeltet, som omhandler både tannpuss og tannbehandling:

«Mamma klager på sjelden tannpuss.»

«Tannlegetilbudet for dårlig, samarbeider ikke med pårørende.»

«Vanskelig å vite om tannstell er fulgt opp.»

Tilbakemeldingene kan tyde på at det er manglende informasjon om hvordan langtidshjemmene følger opp tannhelse, i og med at resultatene viser så stor grad av usikkerhet.

Personavhengig pleie

Figur 5 viser at 42 prosent av pårørende er enige i påstanden om at hjelpen deres nærstående får avhenger lite av hvem som gir hjelpen. 19 prosent svarer at de ikke vet eller at det varierer og like mange svarer at de er uenige. I kommentarfeltet er dette et tema som på ulike måter omtales. Noen gir positive tilbakemeldinger for de fleste eller enkelte ansatte og sier dermed implisitt at andre ansatte ikke gir et like godt inntrykk. Andre påpeker at det er varierende hva slags pleie deres nærstående får, fordi pleierne har ulike egenskaper eller egnethet.

«De fleste som jobber på avdelingen er søte og hyggelige.»

«Enkelte ansatte er svært hyggelige og omsorgsfulle.»

«Vi opplever god oppfølging fra legen og noen enkeltpersoner, men det er ikke tilstrekkelig.»

«Jeg svarer mye "både og" fordi det er veldig stor forskjell på hvordan personalet utøver sitt yrke. Dette har ikke nødvendigvis noe med faglighet å gjøre, men mest med personlig egnethet.»

«Pleien og stellet min nærstående får, avhenger mye av hvilken ansatt som er på jobb. Sånn burde det ikke være.»

Oppfølging av helse og behov

Pårørende er stort sett enige i at langtidshjemmet følger opp endringer i helsen til deres nærstående, ifølge figur 5 (72 prosent). Oppfølging av helse kan i tillegg til medisinske behov, dreie seg om andre felt som er dekket andre steder i denne rapporten. Som for eksempel ernæring og kosthold eller oppfølging av psykososiale behov. Noen få tilbakemeldinger dreier seg om raskere eller bedre oppfølging av undersøkelser samt bedre informasjonsflyt og samarbeid mellom legen/langtidshjemmet og pårørende. Informasjonsflyt og samarbeid er tema som også vil bli dekket senere i rapporten.

Figur 5 viser at 69 prosent av pårørende har tillit til at langtidshjemmet har rutiner som ivaretar ulike behov for deres nærstående. Eksemplene som nevnes i spørsmålsteksten favner over et bredt felt, alt fra hjelp til stell og medisiner til batteriskift i høreapparat. I og med at den enkeltes behov kan variere, vet vi ikke med sikkerhet hvilke behov de pårørende har vurdert dette spørsmålet ut fra. Positive tilbakemeldinger i kommentarfeltet er gjerne generelle, og understreker at deres nærstående blir sett og deres behov blir ivaretatt.

«Personalet strekker seg langt for å imøtekomme hans ønsker. Tusen takk for svært god behandling, kunnskap, omsorg og innlevelse i hver enkelt beboer!»

«Ellers er det virkelig ingenting å utsette på sykehjemmet - det er et flott sted å være hvor beboerne blir meget godt ivaretatt.»

Når det gjelder negative tilbakemeldinger er det særlig hjelp til høreapparat eller andre hjelpemidler som nevnes, i tillegg til andre behov som frisør, fotpleie eller oftere dusj.

«Beboer trenger tettere oppfølging når det gjelder fotpleie, renhold og sko.»

«Det mangler faste rutine vedrørende bruken av høreapparatene. Høreapparater må settes inn hver morgen og settes i laderen hver kveld.»

«Det blir ikke skiftet batterier i høreapparatet, og mange ganger blir ikke høreapparatet satt inn.»

Oppfølging fra sykehjemslege

Et flertall av pårørende er enige i at deres nærstående får tilstrekkelig oppfølging av sykehjemslege. Det er imidlertid en betydelig andel som svarer at de ikke vet eller at det er både/og. Dette temaet er ikke et av de hyppigste i kommentarfeltet. Tilbakemeldingene handler i stor grad om behov for bedre informasjonsflyt enten fra de ansatte på avdelingen eller fra legen selv.

«Litt lite samtale med lege for pårørende.»

«Beboere og/eller pårørende bør få vite når medisiner endres eller fjernes.»

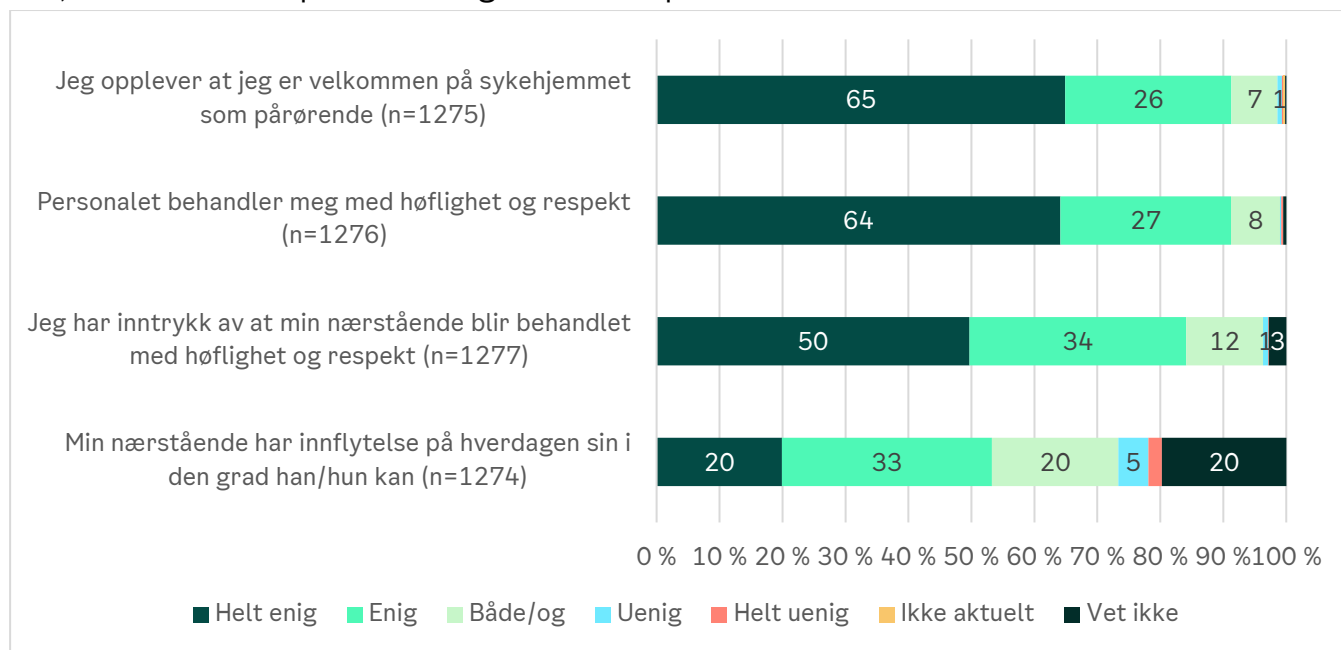
«Savner å bli oppringt fra avdelingsledere, leger og primærsykepleiere.»

«Savner info om rutiner ved hjemmet, planer, medisinsk oppfølging og lignende.»

Informasjonsflyt, kommunikasjon og samarbeid vil bli utdypet nærmere i delkapittel 3.5.

3.4 Respektfull og verdig behandling

Samlet sett er «Respektfull og verdig behandling» det temaet som oppnår de mest positive resultatene i undersøkelsen. Et klart flertall av de pårørende opplever seg velkomne og godt tatt imot på langtidshjemmene og mange pårørende gir gode tilbakemeldinger på ansattes væremåte overfor både pårørende og beboere. Pårørende mener at deres nærstående har innflytelse på hverdagen sin i den grad hun eller han kan, men dette er et punkt flere også er usikre på.



Figur 6 - Respekt og verdighet

Imøtekommelse og respektfull og verdig behandling

Figur 6 viser at et klart flertall opplever at de er velkomne som pårørende på langtidshjemmet (91 prosent). De positive tilbakemeldingene i kommentarfeltet forteller om viktigheten ved at personalet er vennlige og hyggelige og tar dem godt imot når de ringer eller kommer på besøk.

«Som pårørende blir jeg alltid møtt av blide, hyggelige pleiere som henter meg i resepsjonen.»

«Ansatte er hyggelig og vi tas imot på en veldig hyggelig måte.»

«Veldig fornøyd med de ansatte på avdelingen. Man føler deg så velkommen, alltid imøtekommende ansatte og de tar deg imot med et stort smil.»

Å føle seg godt mottatt og velkommen som besøkende henger sammen med det neste spørsmålet. Like mange pårørende opplever også at personalet behandler dem med høflighet og respekt (91 prosent).

«Personalet fra andre avdelinger som vi ikke har hilst på har vært veldig høflige.»

«Ellers så har jeg som pårørende et godt forhold til de ansatte, de er hyggelige.»

«Meget vennlige og imøtekommende alle som jobber der.»

Når det gjelder deres nærstående, har 84 prosent av pårørende også inntrykk av at deres nærstående blir behandlet med høflighet og respekt. Tallet er altså noe lavere enn for hvordan de selv opplever dette. Svært få er uenige, men det er noen flere som er usikre enn for spørsmålet som gjaldt hvordan de selv opplevde seg behandlet av personalet. Noen tilbakemeldinger omhandler dette særskilt, både i positiv og negativ forstand. Pårørende trekker frem hvor viktig det er at de ansatte ser den enkelte beboer og hva akkurat denne har behov for og trenger av oppfølging.

«Langtidshjemmets ansatte behandler mor med verdighet og omsorg.»

«Hun og vi blir lyttet til og de tilstreber alltid å handle til hennes beste.»

«Sykehjemsbeboere er ikke umyndiggjort, bare pleietrengende. Det er viktig at pleierne snakker med dem, (...), og ikke til dem.»

«I blant snakker litt nedlatende, lytter dårlig og har lite tålmodighet.»

Flere av de negative kommentarene dreier seg om enkeltepisoder og observasjoner pårørende har gjort, for eksempel at en enkelt eller noen få av de ansatte har opptrådd kritikkverdig ovenfor beboeren. For eksempel kan det dreie seg om uverdigg kommunikasjon, ved å ikke inkludere beboeren i samtalen eller å utvise en lite respektfull tone ovenfor beboeren.

Innflytelse på egen hverdag

Figur 6 viser at 53 prosent er enige i at deres nærstående har innflytelse på hverdagen sin i den grad hun eller han kan. Imidlertid er flere usikre eller velger å svare både/og. De aller fleste beboere på langtidshjem har en grad av kognitiv svikt, som kan påvirke deres evne og mulighet til å uttrykke egne ønsker og behov. Dette gjenspeiles i spørsmålsteksten, der det understrekes at det gjelder «i den grad hun/han kan». Noen pårørende bemerker i kommentarfeltet at de skulle ønske deres nærstående fikk utvise en større grad av autonomi og selvbestemmelse, eller at aktiviteter var mer tilpasset deres behov.

«Jeg savner at min far får være med å bestemme hva som skal skje og få god informasjon.»

«Mulighet til - og tilbakemelding på - at min nærstående får oppfylt sitt ønske om frisk luft.»

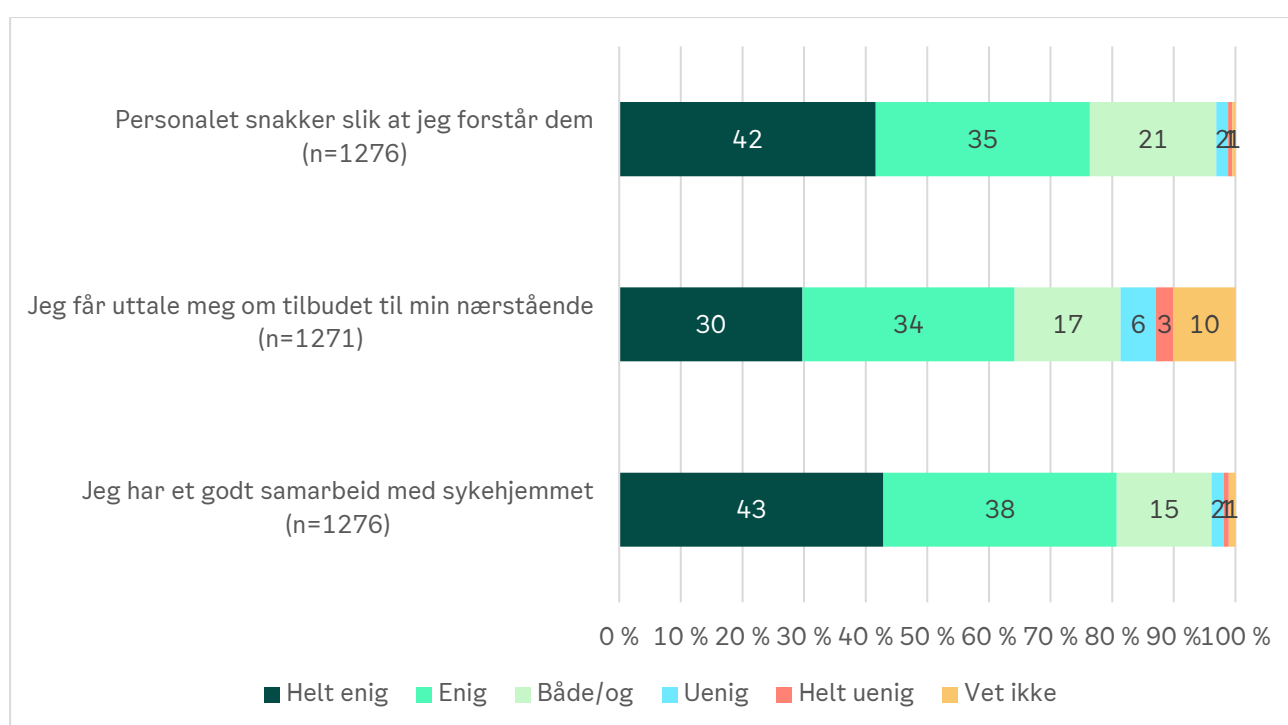
«Min nærstående er klar, men pleietrengende. Hen savner mental stimuli, samtalepartnere.»

Smitteverntiltak og restriksjoner har sannsynligvis også bidratt til å begrense beboernes mulighet til å påvirke egen hverdag på flere måter. Faktorer som kan ha hatt betydning er blant annet besøksrestriksjoner, begrensede aktivitetsmuligheter og at ansatte kanskje har hatt mindre tid til den enkelte beboer enn de ellers ville hatt, på grunn av at pandemien har krevd store ressurser av langtidshjemmene.

3.5 Kommunikasjon og samarbeid

Resultatene for temaet «Kommunikasjon og samarbeid» har en god del variasjon.

Pårørende gir jevnt over gode tilbakemeldinger, samtidig som undersøkelsen viser at mange ikke har hatt minst én planlagt samtale i løpet av året, og ønsker oftere planlagte samtaler med personalet. Mange pårørende uttrykker ønske om mer informasjon fra langtidshjemmet, særlig under pandemien da pårørende kan ha hatt begrenset mulighet til å få informasjon både fra nærstående og ansatte, som de tidligere fikk gjennom besøk. Planlagte samtaler kan i 2020 ha vært utfordrende å få til grunnet koronapandemien. Av de som har hatt planlagte samtaler oppgir de aller fleste å ha hatt nytte av samtalene.



Figur 7 - Kommunikasjon og samarbeid

Språk, kommunikasjon og samarbeid

Figur 7 viser at 77 prosent av de pårørende er enige i at personalet snakker slik at pårørende forstår dem. 21 prosent svarer at dette varierer. I kommentarfeltet er norskferdigheter blant ansatte et tema som er blant de hyppigst nevnte. Flere bemerker at enkelte pleiere har noe svakere norskkunnskap enn andre og at dette vanskeliggjør informasjonsflyt og samarbeid mellom langtidshjemmet og pårørende i større eller mindre grad. Dette kan gjelde både ved telefonsamtaler og ved besøk på

langtidshjemmet. Pårørende oppgir at språkutfordringer kan ha flere uheldige konsekvenser. I kommentarfeltet nevnes særlig følgende utfordringer:

- Generelt utfordrende kommunikasjon mellom pårørende og langtidshjemmet
- Feilinformasjon
- Misforståelser

«Det er også vanskelig å kommunisere med mange av personalet grunnet språkproblemer.»

«Det kan være vanskelig på telefon å snakke med personale som ikke er helt stødige i norsk. Det blir lett å misforstå og ikke få riktig informasjon.»

«Tidvis opplever jeg svakheter i kommunikasjonen med personale grunnet svake/mangelfulle språkkunnskaper.»

«Kommunikasjon med ansatte er veldig vanskelig. De skjønner ikke meg og omvendt.»

Kompetanse om norsk språk ble også nevnt i delkapittel 3.3, i sammenheng med fagkompetanse og de ansattes kommunikasjon med beboeren.

Figur 7 viser at 64 prosent av de pårørende mener at de får uttale seg om tilbudet til sin nærstående, mens 10 prosent ikke vet og 17 prosent svarer både/og. «Tilbud» kan i denne sammenheng forstås som hele tjenesten og de ulike tilbudene denne omfatter, for eksempel fotpleie, frisør, fysioterapi eller aktiviteter. Da spørsmålet ikke spesifiserer dette, kan det være usikkert hvordan pårørende tolker dette spørsmålet og nøyaktig hva de legger i «tilbud». Noen av kommentarene dreier seg om hvorvidt pårørende har påvirkningskraft på tilbudene til deres nærstående.

«Føler at jeg som pårørende stiller større krav og ønsker å følge opp min nærstående mer enn det tilrettelegges for. Har opplevd at dette er blitt oppfattet problematisk, men at det etterhvert har gått seg til.»

«Jeg erfarer at hverdagen er travel for de ansatte og at endel ting jeg har forsøkt å formidle må prioriteres ned.»

Flere trekker også frem at de opplever at deres innspill ikke blir tatt på alvor eller at det som er avtalt med de ansatte kan være utfordrende å få gjennomført:

«Men det tar lang tid før alle ansatte utfører det vi enige om.»

«Forslag til bedring blir ikke fulgt opp.»

«Det synes å være mangel på intern kommunikasjon og etterlevelse av avtalte rutiner. Ting må gjentas og gjenta.»

Selv om det kanskje er behov for å gjøre forbedringer for pårørendes mulighet til å påvirke tilbudet til deres nærstående, viser figur 7 at de fleste pårørende mener de har et godt samarbeid med langtidshjemmet (81 prosent). Hva pårørende mener med samarbeid kan selvfølgelig være variere. I tillegg kan pårørendes opplevelse av dette temaet være påvirket av unntakstilstanden som har rådet grunnet koronapandemien. Behovet for økt informasjon og kommunikasjon med langtidshjemmet kan ha økt som følge av smitteverntiltak og besøksrestriksjoner, i tillegg til at det grunnet ressurs hensyn kan ha vært utfordrende for langtidshjemmene å imøtekomme dette behovet. Kommunikasjon og samarbeid er ett av temaene som er nevnt oftest i kommentarfeltet. Der trekkes særlig følgende punkter frem:

- Informasjon fra langtidshjemmet om nærstående
- Hyppighet for kontakt med langtidshjemmet
- At langtidshjemmet selv tar initiativ til å informere
- Primærkontakt
- Planlagte møter

Mange har positive opplevelser med å motta informasjon om deres nærstående enten via telefon eller e-post og sms. Flere nevner at de får hyppig informasjon om hverdagslige ting og hvordan deres nærstående har det. Noen trekker frem at de også har mottatt bilder. Andre nevner at de får tilstrekkelig eller god informasjon og særlig når det gjelder endringer hos deres nærstående. Noen understreker også at de får tilbakemelding når de spør om noe eller at de blir hørt og tatt på alvor når de kommer med innspill.

«I møter med avdelingsleder og primærkontakt blir jeg hørt og de gjør mye for at min nærstående skal bli godt ivaretatt.»

«Meget fornøyd med all informasjon jeg mottar fra sykehjemmet.»

«Får alltid tilbakemelding på det jeg spør om.»

En del pårørende har også negativ kritikk og forslag til forbedringer når det gjelder hva slags informasjon de mottar eller hvor ofte de mottar den. Besøksrestriksjoner har ført til at de fleste pårørende har mindre kontakt med sine nærstående enn før pandemien og får dermed ikke den informasjonen de ville fått ved hyppigere besøk på avdelingen og beboernes egne rom. Dette kan dreie seg om alt fra å observere hvordan beboer har det, motta informasjon fra beboeren selv eller snakke med personalet som er på jobb den dagen. I tillegg kan tilbakemeldinger tyde på at det er vanskeligere å komme gjennom på telefonen og at personalet har for lite tid til å snakke med pårørende.

Årsakene kan være økning i henvendelser på telefonen for å avtale besøk eller å motta informasjon, samt at prioriterte arbeidsoppgaver knyttet til smittevern har ført til økt press på de ansattes tid og ressursbruk.

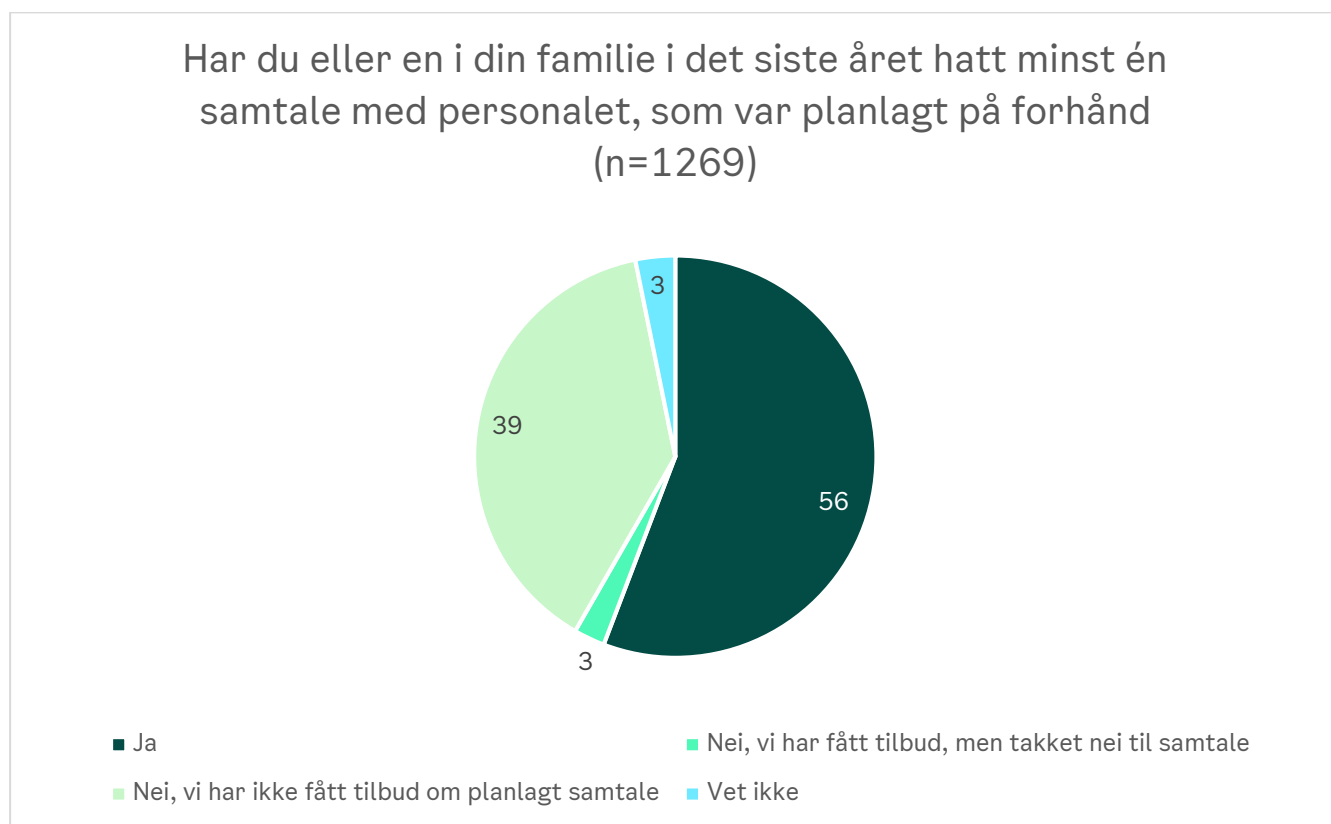
«Vanskelig å få kontakt per telefon. De har heller ikke mobilsvaer eller rutiner for / mulighet til oppfølging av ubesvarte anrop.»

«Vi får inntrykk av at arbeidsbelastningen for personalet er så høy at informasjon og dialog med pårørende er litt skadelidende.»

«Det er også ekstra vanskelig på grunn av restriksjoner, å få oversikt over hvordan vår nærstående fungerer i det daglige på sykehjemmet. Vi har ikke adgang til hennes rom eller til avdelingen hvor hun oppholder seg mesteparten av tiden.»

Flere pårørende påpeker at det ofte er de selv som må ta initiativ til å motta informasjon fra langtidshjemmet og ønsker at langtidshjemmet selv tar oftere initiativ til å kontakte dem for å gi informasjon enten ved telefonsamtale eller e-post/sms. Mange savner mer strukturert eller jevnere informasjonsflyt. Enkelte pårørende savner en fast kontaktperson som kjenner deres nærstående godt, som for eksempel en primærkontakt.

Planlagte samtaler



Figur 8 - Planlagte samtaler

Figur 9 viser at 56 prosent av de pårørende har hatt minst én samtale med personalet det siste året, som var planlagt på forhånd. 39 prosent svarer at de ikke har fått tilbud om planlagt samtale, mens noen få ikke vet eller har takket nei til samtale. Møter med pårørende kan ha vært utfordrende å gjennomføre i løpet av 2020 grunnet smitteverntiltak og besøksrestriksjoner på langtidshjemmene. Tilbakemeldingene i kommentarfeltet tyder på at dette er tilfelle. Flere oppgir at de ønsker planlagte møter i større grad og gjerne med ansatte som kjenner deres nærstående godt og/eller med ledelsen. Andre forteller at de ikke visste at de skal få tilbud om planlagte møter eller at de må ta initiativ til dette selv.

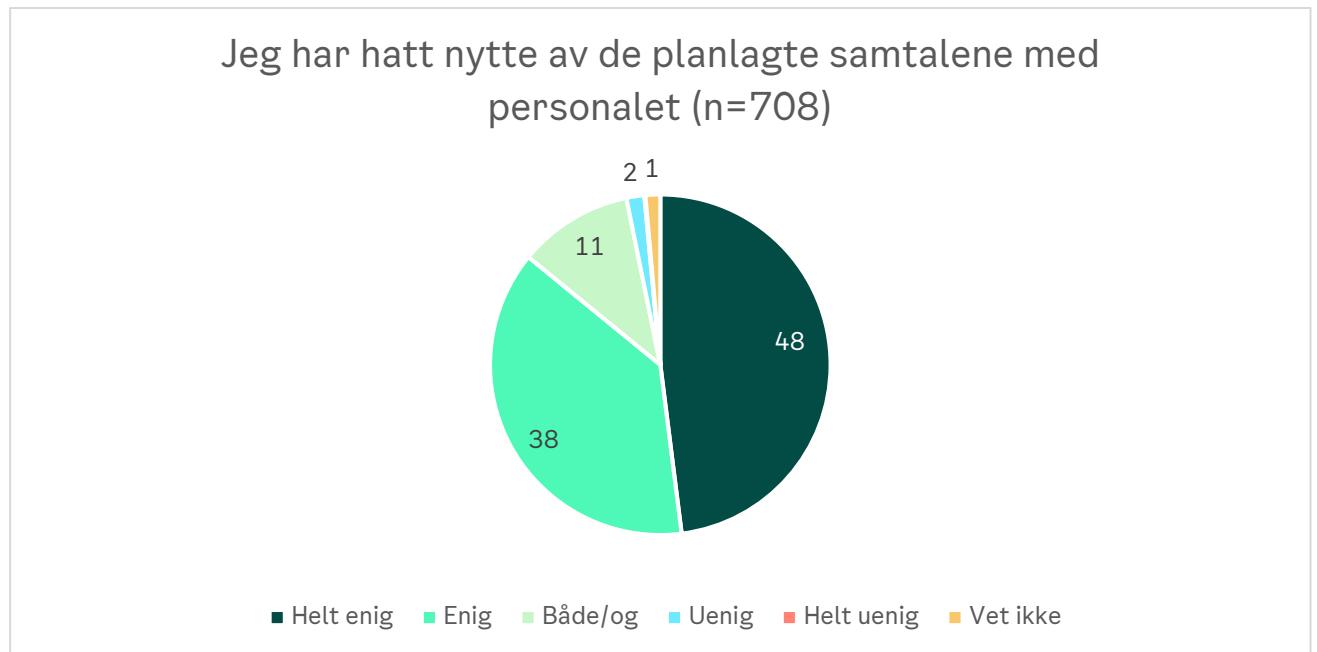
«Jeg savner velkomstsamtalen, men antar at dette skyldes at min mor kom inn under koronapandemien.»

«Ønsker faste planlagte samtaler med sykepleier som kjenner beboer godt.»

«Det er jeg som har tatt initiativ til planlagte samtaler.»

«Har ikke blitt informert om at det kan være planlagte samtaler om beboeren.»

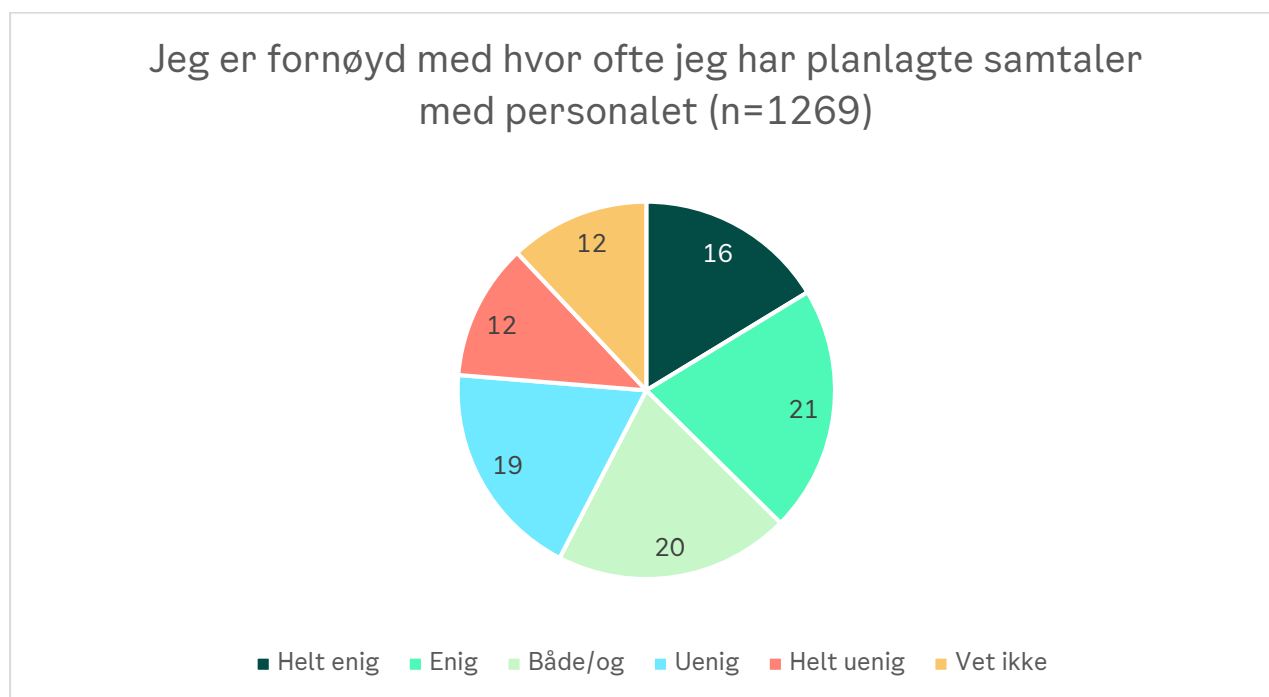
De som har hatt minst én planlagt samtale (56 prosent), har i tillegg fått et oppfølgingsspørsmål som omhandler opplevelsen av nytteverdien i de planlagte samtalene.



Figur 9 - Planlagte samtaler og nytteverdi

Figur 9 viser at 86 prosent har hatt nytte av de planlagte samtalene med personalet. 11 prosent mener at det er både/og, mens svært få synes at de ikke har hatt nytte av de planlagte samtalene. Det er lite informasjon i kommentarfeltet om de pårørendes opplevelse av innholdet og nytteverdien i de planlagte samtalene.

Når det gjelder hvor ofte pårørende har hatt planlagte samtaler med personalet, viste tilbakemeldingene som ble omtalt tidligere i dette delkapittelet at mange pårørende ønsker hyppigere samtaler.

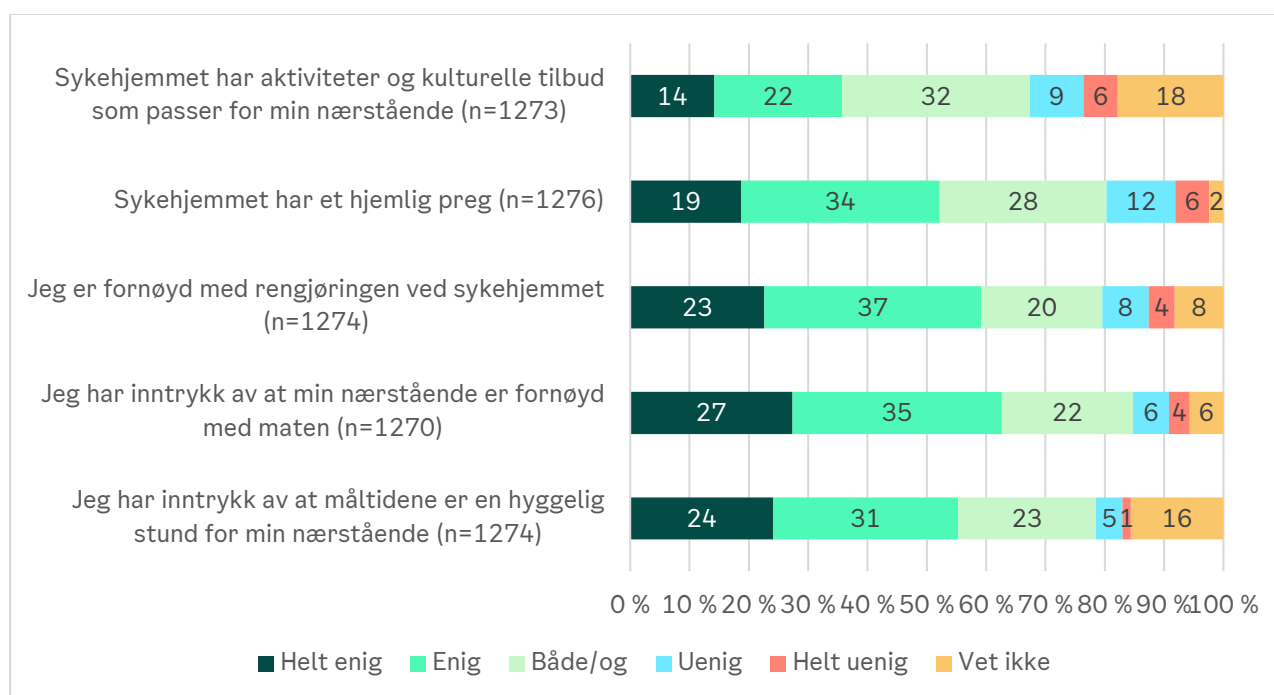


Figur 10 - Planlagte samtaler og hyppighet

Figur 10 viser at kun 37 prosent av de pårørende er fornøyde med hvor ofte de har hatt planlagte samtaler med personalet, mens 31 prosent ikke er fornøyde (helt uenige eller uenige i påstanden). 20 prosent svarer både/og, mens 12 prosent svarer at de ikke vet. Flere pårørende opplever at ansatte har liten tid til å prate med dem i hverdagen, når de ringer eller er på besøk og ønsker derfor oftere planlagte samtaler. Noen uttrykker forståelse for at smitteverntiltak fører til færre muligheter for planlagte samtaler og ønsker seg flere når pandemisituasjonen tillater det.

3.6 Aktiviteter, miljø og mat

«Aktiviteter, mat og miljø» er samlet sett det temaet som oppnår svakest resultater i undersøkelsen. Pårørende er usikre på om langtidshjemmene har aktiviteter og tilbud som passer for deres nærstående eller mener at dette varierer. Et lite flertall mener at langtidshjemmet har et hjemlig preg, men flere er også uenige eller har delte meninger om dette. Selv om de fleste pårørende oppgir å være fornøyde med renholdet på langtidshjemmene, viser resultatene et forbedringspotensial på dette området. Det samme gjelder maten som serveres på langtidshjemmene. De fleste pårørende mener likevel at beboerne er fornøyde med maten og serveringen.



Figur 11 - Aktiviteter, miljø og mat

Aktiviteter og kulturelle tilbud

I følge figur 11 er 36 prosent av respondentene enige i at langtidshjemmet har aktiviteter og kulturelle tilbud som passer for deres nærstående. Andelen som svarer både/og er relativt sett høy for dette spørsmålet (32 prosent). I tillegg er det en del som oppgir at de ikke vet (18 prosent). 9 prosent er uenige. Koronapandemien har ført til en rekke konsekvenser på langtidshjemmene grunnet smitteverntiltak, blant annet at aktiviteter og ulike tilbud har måttet avlyses, begrenses eller utsettes. Dette kan ha hatt betydning for hvordan de pårørende har besvart dette spørsmålet. Det er en god

del tilbakemeldinger i kommentarfeltet som omhandler aktiviteter og kulturelle tilbud og mange kommer med forslag for hva de ønsker for sin nærstående. For noen av tilbakemeldingene er det tydelig at smitteverntiltak har satt begrensninger på aktivitetstilbudet. Noen pårørende er likevel fornøyde med aktivitetstilbudet og benytter kommentarfeltet til å gi ros for dette:

«Det er et imponerende aktivitets- og kulturtilbud.»

«Før pandemien var det mange ulike kultur og aktivitetstilbud som min nærstående hadde glede av.»

Flere ønsker et bredere, mer variert og/eller hyppigere aktivitetstilbud og at tilbudene må tilpasses deres nærstående. Flere etterlyser uteaktiviteter og mer fysisk aktivitet. Andre pårørende ønsker at deres nærstående skal få delta på flere aktiviteter som innebærer sosialisering og mental stimuli, som for eksempel å få være med og bidra til meningsfulle, hverdagslige gjøremål.

«Savner aktiviteter, sosialt og ut på tur.»

«Skulle ønske de ansatte hadde tid til å ta beboerne med i daglige gjøremål som å brette tøy, rydde litt, dekke bord, smøre mat osv.»

«Kunne ønske mer sang og musikk i hverdagen.»

«Altfor lite muligheter for å gå, være fysisk aktiv.»

Omgivelser, hjemlighet og renhold

Figur 11 viser at 53 prosent av respondentene er enige i at langtidshjemmet har et hjemlig preg. 28 prosent svarer at det er både/og i tillegg til at en liten del er uenige (18 prosent). Tilbakemeldingene fra de pårørende tyder på at de fysiske omgivelsene på langtidshjemmet er viktige, både når det kommer til hjemlighet og atmosfære, og renhold og vedlikehold. Noen pårørende oppgir at de synes rom og fellesarealer er fine og hjemmekoselige. Andre synes at beboernes rom er for trange, for upersonlige eller mener rommet er for dårlig vedlikeholdt.

«Ellers så kan ikke et sånt rom bli hjemmekoselig. Det fremstår som et sykehusrom. Veldig begrenset hva du kan ha med deg hjemmefra.»

«Rommene er litt for små.»

At blomster og planter vannes, at rommet holdes ryddig og rent, å få ha med egne møbler eller at pårørende har mulighet til å sette på/bli tilbudt kaffe bidrar til å en opplevelse av at det er beboerens hjem.

«Tilby en kopp kaffe (...) så besøket oppfattes så sosialt / hjemlig som mulig for den nærstående.»

«Persiennene er trukket ned på alle rom. Alle plantene visnet fordi ingen vannet dem.»

Når det gjelder renhold er pårørende stort sett fornøyde med rengjøringen ved langtidshjemmet (60 prosent). 20 prosent svarer at dette varierer, mens 12 prosent er ikke fornøyde. 8 prosent svarer at de ikke vet. I kommentarfeltet finnes både positive og negative utsagn om renhold, både i fellesarealer og på beboerrom. Av de negative kommentarene er det særlig rengjøring på beboerrom som trekkes frem.

«Et fantastisk sykehjem med super rengjøring.»

«Som pårørende ser jeg at renholdet, særlig på toalettet, kunne vært bedre.»

«Skulle ønske det var noe bedre rengjøring på rommene. Ingen støvtørking og relativt dårlig renhold på gulvet.»

Mat og måltidsopplevelser

Figur 11 viser at 62 prosent av de pårørende har inntrykk av at deres nærstående er fornøyde med maten som serveres ved langtidshjemmet. En god del svarer at dette er både/og (22 prosent), noe som kan indikere at det varierer. Til tross for at flertallet mener at nærstående er fornøyd med maten, er det få positive tilbakemeldinger om maten. Det er imidlertid en del forbedringsforslag og negativ kritikk. Tilbakemeldingene tyder på at det er varierende behov og ønsker, men også noen fellestrekk:

- For lite variasjon
- For ofte kald mat
- Mat som er vanskelig å tygge
- Maten er ikke god nok
- Anretning/presentasjon

Flere etterlyser varmere middagsmat, mer variasjon eller mer moderne og krydret mat. Variasjon kan også dreie seg om bedre tilgang på sunnere og mer næringsrik mat, for eksempel oftere fersk frukt eller friske grønnsaker, samt at maten i større grad er tilpasset den enkelte beboer. Noen ønsker også at maten i større grad tilberedes lokalt, ved det enkelte langtidshjem eller ved avdelingen.

«Får ofte tilbake melding om harde grønnsaker som er vanskelig å tygge og kald middagsmat.»

«Maten som serveres har et stort forbedringspotensial. Den burde produseres lokalt ved de respektive sykehjemmene.»

«Mer grønn og frisk mat (salat).»

Figur 11 viser at et knapt flertall har inntrykk av at måltidene er en hyggelig stund for deres nærstående (55 prosent). 23 prosent svarer både/og, mens 16 prosent svarer at de ikke vet. Smitteverntiltak ved langtidshjemmene kan ha hatt innvirkning på måltidsituasjonene i perioder, både når det gjelder hvordan måltider har blitt gjennomført og hvilke muligheter pårørende har hatt til å være tilstede i måltidsituasjoner. At maten som serveres ser innbydende ut, dufter godt og pirrer appetitten er med på å gjøre måltidsopplevelsen bedre.

«Maten kan med fordel gjøres mer innbydende, slik en får lyst å spise.»

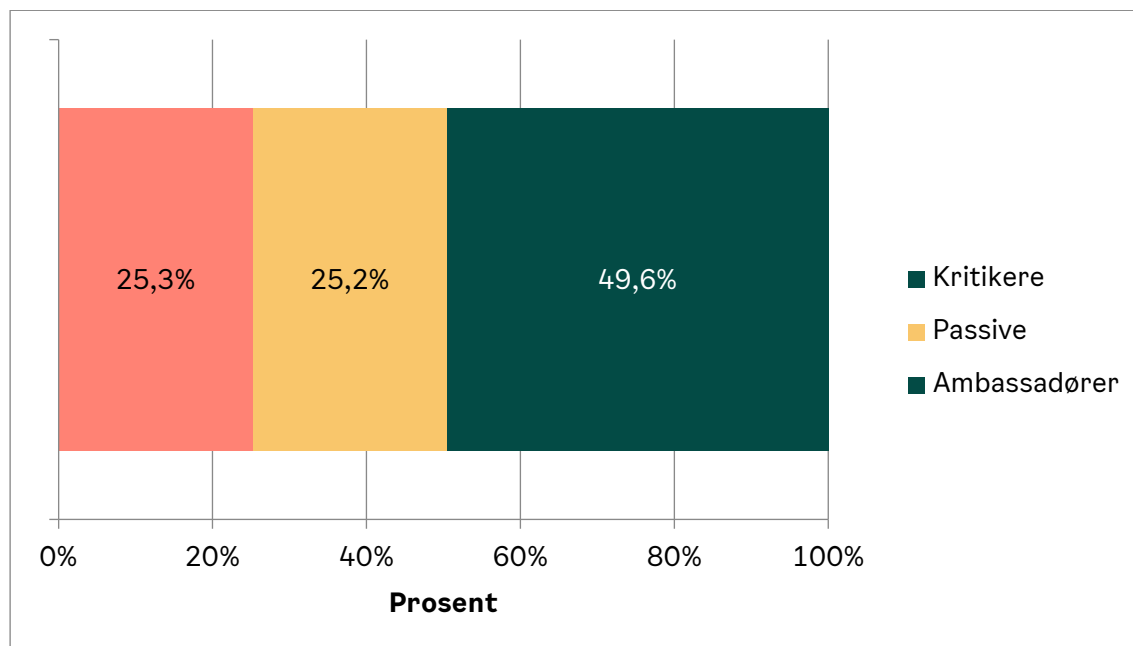
«Det jeg har sett av maten som serveres, er ikke alltid like tiltalende.»

3.7 Samlet tilfredshet med langtidshjemmet

«Net Promoter Score»

Pårørende ble spurt om hvor sannsynlig det er at de vil anbefale langtidshjemmet til en som har behov for sykehjemsplass («Net Promoter Score»). Det er et lojalitetsmål, som brukes i ulike kunde-/brukerundersøkelser. Gjennom spørsmålet «Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale dette sykehjemmet til en som har behov for sykehjemsplass?» får vi en «temperaturmåling» på hva pårørende mener om langtidshjemmet. Svarene gis på en skala fra 0 (svært usannsynlig) til 10 (svært sannsynlig). Personer som svarer 9 og 10 på skalaen, anses å være «ambassadører», det vil si personer som er lojale og aktivt vil anbefale langtidshjemmet til andre. De som svarer 7 og 8, anses som «passive fornøyd». De er fornøyd, men vil ikke uten videre anbefale langtidshjemmet til andre, eller kan velge å gå over til et annen langtidshjem hvis det er en umiddelbar god grunn til det. Personer som svarer 0–6 på skalaen, anses som «kritikere». Det er personer som ikke vil anbefale langtidshjemmet til andre, og noen vil kanskje også snakke nedsettende om det.

Figur 12 viser at halvparten (50 prosent) av de pårørende plasseres i kategorien «ambassadører», som innebærer at de sannsynligvis vil anbefale langtidshjemmet til andre. Rundt hver fjerde pårørende er «passiv fornøyd» (25 prosent), det vil si at de er fornøyd, men ikke nødvendigvis vil anbefale det videre. Like mange (25 prosent) er såpass misfornøyd med langtidshjemmet at de kommer i kategorien «kritikere», og kan muligens bidra til å svekke langtidshjemmets omdømme gjennom måten de snakker om langtidshjemmet på.



Figur 12 - NPS-skår

Det er vanlig å regne denne svarfordelingen om til et tall for «Net Promoter Score». Tallet framkommer ved å trekke andel «kritikere» (25 prosent) fra andel «ambassadører» (50 prosent), det vil si at langtidshjemmene får en «Net Promoter Score» på 25. Hva som anses som en god score kan diskuteres, men en måte å gjøre det på er slik: $-100-0$ = dårlig, $0-50$ = god, $50-100$ = fremragende. Ut fra dette kommer pårørendes syn på langtidshjem i Oslo i kategorien «god».

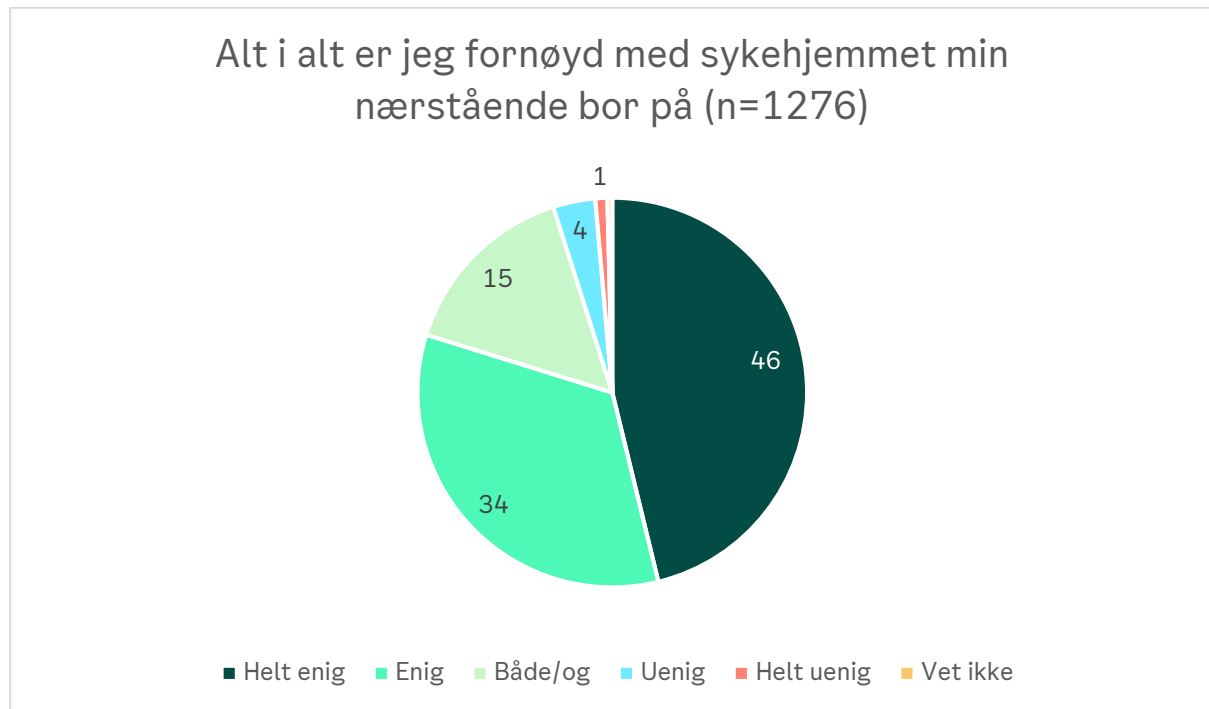
Imidlertid råder det en svakhet for tolkningen av resultatet for akkurat dette spørsmålet. NPS-skår beregnes ut fra en skala fra 0-10. I kommentarfeltet har flere pårørende bemerket at det ikke kommer frem i spørsmålsteksten hva som er dårligst og best i skalaen. Flere pårørende har derfor ikke visst med sikkerhet hva som er best og dårligst skår. Slik det er ment, er 0 dårligst og 10 beste skår. Dette synes kanskje logisk for mange, men at det mangler spesifisering gir grunnlag for usikkerhet i tolkningen av resultatet, særlig tatt i betraktning av at de fleste andre spørsmålene har en angivelse av skalaen som starter med beste resultat:

Helt enig – Enig – Både/og – Uenig – Vet ikke

Resultatene for NPS-skår må derfor tolkes med forsiktighet.

Samlet tilfredshet med langtidshjemmet

Figur 13 viser resultatene over hvorvidt de pårørende generelt er fornøyde med langtidshjemmet deres nærstående bor på. Et klart flertall av de pårørende er generelt fornøyde med langtidshjemmet deres nærstående bor på.



Figur 13 - Tilfredshet

80 prosent av de pårørende er fornøyde med langtidshjemmet deres nærstående bor på, totalt sett, mens 15 prosent svarer at det varierer. I kommentarfeltet er det mange positive tilbakemeldinger. Mange gir generell ros til langtidshjemmet og påpeker at de er fornøyde uten nødvendigvis å spesifisere hva som oppleves som bra.

«Veldig fornøyd med det aller meste.»

«Gir dette sykehjemmet terningkast 6.»

«Et godt sted å være.»

Flere trekker frem positive egenskaper hos de ansatte ved langtidshjemmet som en årsak til at de er fornøyde. En opplevelse av at disse egenskapene mangler hos de ansatte, kan føre til misnøye. Blant de egenskapene som nevnes hyppig og understrekes som viktige er:

- Vennlige/hyggelige/imøtekommende
- God omsorg og pleie
- Engasjement/tilstedeværelse

For eksempel påpeker flere pårørende at de ansatte bidrar til hygge og trivsel for beboerne, er dedikerte, utviser omsorg og gir god pleie. Flere er også opptatt av å rette en spesiell takk til de ansatte for deres innsats under koronapandemien.

«Jeg har på et generelt grunnlag vært positivt overrasket over sykehjemmet og den formidable innsatsen som har blitt gjort i en vanskelig tid. Jeg ville anbefalt/ har anbefalt dette sykehjemmet til andre!»

«Tusen takk til de ansatte, de er helt supre!»

«Jeg er utrolig takknemlig for at den kjæreste jeg har får en god, trygg og meningsfylt hverdag i den siste delen av livet.»

«Personalet på avdelingen er helt fantastiske! Veldig omsorgsfulle og oppmerksomme. Sannehelter. Er så glad for at min mor har kommet inn der! Takk!»

De ansatte er en viktig faktor for pårørendes opplevelse av hvordan deres nærstående har det på langtidshjemmet og for kvaliteten på tjenesten de mottar. Men det er også andre medvirkende faktorer, hvorav flere har vært temaer i denne undersøkelsen. I dette delkapittelet presenteres det samlede resultatet over hvor fornøyde pårørende er med langtidshjemmet deres nærstående bor på. Det enkelte langtidshjem vil få informasjon om hvor fornøyde pårørende er med deres eget tilbud i sin delrapport.

4. Avslutning

Denne rapporten presenterer de samlede resultatene fra pårørendeundersøkelsen i 2020 på langtidshjem i Oslo kommune. Pårørendeundersøkelsen ble gjennomført ved 39 langtidshjem i Oslo. Den ble sendt ut til totalt 3189 personer og det kom inn totalt 1280 besvarelser, noe som gir en svarprosent på 40.

Pårørendeundersøkelsen viser at pårørende i stor grad er fornøyde med mange deler av tjenestene langtidshjemmene i Oslo kommune tilbyr. Flertallet av de pårørende svarer at de alt i alt er tilfredse med langtidshjemmet deres nærstående bor på. Allikevel er det rom for forbedringer på mange områder. Årets undersøkelse inneholder mye informasjon som kan være nyttig å bruke i vurdering av hva som må til for at beboere og pårørende skal bli enda mer fornøyde med langtidshjemmet. Tilbakemeldingene fra kommentarfeltet bidrar til å gi supplerende informasjon om hva som kan og bør forbedres, samt hva som fungerer godt.

På grunn av de spesielle omstendighetene som følge av koronapandemien, ble undersøkelsen for 2020 utvidet med spørsmål som omhandlet langtidshjemmenes håndtering av pandemien. Resultatene fra undersøkelsen kan bli gode bidrag til evalueringer av håndteringen av pandemien både for det enkelte langtidshjem og for Sykehjemsetaten.

Denne rapporten kan leses som en «statusrapport», et øyeblikksbilde over hva de pårørende mener på et bestemt tidspunkt, samt brukes som verktøy i forbedringsarbeid og kvalitetsutvikling på det enkelte langtidshjem.

Langtidshjemmene har fått tilgang til egne resultater gjennom en tilsendt delrapport og oppfordres til å bruke delrapporten sammen med denne totalrapporten, til å forbedre tjenesten for sine beboere. Når den generelle kunnskapen i totalrapporten kobles sammen med den spesifikke kunnskapen til beboere, pårørende og medarbeidere på det enkelte langtidshjemmet, kan man få et godt kunnskapsgrunnlag for å bedre kvaliteten på tjenestene.

5. Oversikt over figurer

Figur 1 - Covid-19	12
Figur 2 - Informasjon om pandemi.....	16
Figur 3 - Informasjonskanal.....	18
Figur 4 - Trygghet og trivsel	19
Figur 5 - Kvalitet i pleien	22
Figur 6 - Respekt og verdighet.....	28
Figur 7 - Kommunikasjon og samarbeid	31
Figur 8 - Planlagte samtaler.....	35
Figur 9 - Planlagte samtaler og nytteverdi	36
Figur 10 - Planlagte samtaler og hyppighet	37
Figur 11 - Aktiviteter, miljø og mat.....	38
Figur 12 - NPS-skår	42
Figur 13 - Tilfredshet	44

6. Spørreskjema for pårørendeundersøkelsen

Covid-19 relaterte spørsmål

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

1) Jeg har tillit til at sykehjemmet følger opp og sikrer rutiner for smittevern for å beskytte min nærstående mot smitte

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

2) Sykehjemmet har tilrettelagt for besøk innenfor smittevernreglene

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

3) Sykehjemmet har tilrettelagt for digital kommunikasjon

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Ikke aktuelt ☐ Vet ikke

4) Jeg er fornøyd med måten sykehjemmet har håndtert besøksrestriksjonene

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

5) Gjennom pandemien har jeg fått informasjon om:

	Helt enig	Enig	Både/og	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
Hvordan min nærstående har det	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alternative aktivitetstilbud for min nærstående	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for digital kommunikasjon med min nærstående	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eventuelle besøksrestriksjoner	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvilke smittevernrutiner jeg skal følge når besøk har vært mulig	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Helt Helt Vet
enig enig Både/og Uenig uenig ikke

Tiltak og rutiner for å hindre spredning av smitte til
langtidshjemmet



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet Hvordan min nærstående har det inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

eller

Dersom spørsmålet Alternative aktivitetstilbud for min nærstående inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

eller

Dersom spørsmålet Muligheter for digital kommunikasjon med min nærstående inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

eller

Dersom spørsmålet Eventuelle besøksrestriksjoner inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

eller

Dersom spørsmålet Hvilke smittevernrutiner jeg skal følge når besøk har vært mulig inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

eller

Dersom spørsmålet Tiltak og rutiner for å hindre spredning av smitte til langtidshjemmet inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Følgende betingelser må være oppfylt for at raden skal vises for respondenten:

Rad: - Hvordan min nærstående har det

Dersom spørsmålet Hvordan min nærstående har det inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Rad: - Alternative aktivitetstilbud for min nærstående

Dersom spørsmålet Alternative aktivitetstilbud for min nærstående inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Rad: - Muligheter for digital kommunikasjon med min nærstående

Dersom spørsmålet Muligheter for digital kommunikasjon med min nærstående inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Rad: - Eventuelle besøksrestriksjoner

Dersom spørsmålet Eventuelle besøksrestriksjoner inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Rad: - Hvilke smittevernrutiner jeg skal følge når besøk har vært mulig

Dersom spørsmålet Hvilke smittevernrutiner jeg skal følge når besøk har vært mulig inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Rad: - Tiltak og rutiner for å hindre spredning av smitte til langtidshjemmet

Dersom spørsmålet Tiltak og rutiner for å hindre spredning av smitte til langtidshjemmet inneholder noen av disse alternativene

- Enig
- Helt enig

Du svarte "helt enig" eller "enig" på spørsmålet om at du hadde fått tilstrekkelig informasjon fra sykehjemmet på ett eller flere av områdene under.

6) Hvordan har du fått denne informasjonen (flere svar er mulig):

	Oslo kommunes nettsider	E-post fra sykehjemmet	Telefon fra sykehjemmet	Skriftlig informasjon på sykehjemmet	Annet:
Hvordan min nærstående har det	☐	☐	☐	☐	☐
Alternative aktivitetstilbud for min nærstående	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for digital kommunikasjon med min nærstående	☐	☐	☐	☐	☐
Eventuelle besøksrestriksjoner	☐	☐	☐	☐	☐
Hvilke smittevernrutiner jeg skal følge når besøk har vært mulig	☐	☐	☐	☐	☐
Tiltak og rutiner for å hindre spredning av smitte til langtidshjemmet	☐	☐	☐	☐	☐

Trygghet og trivsel

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

7) Jeg er trygg på at min nærstående blir godt ivaretatt på sykehjemmet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

8) Jeg har inntrykk av at min nærstående føler seg trygg på sykehjemmet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

9) Jeg har inntrykk av at min nærstående trives på sykehjemmet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Kvalitet i pleien

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

10) Personalet viser omsorg for min nærstående.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

11) Jeg har tillit til at personalet har tilstrekkelig kompetanse til å gi min nærstående god pleie.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

12) Jeg er fornøyd med hjelpen min nærstående får til personlig hygiene (f.eks. dusj, barbering).

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

13) Min nærstående får god hjelp til tannstell.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Kvalitet i pleien

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

14) Pleien min nærstående får avhenger lite av hvilken medarbeider som gir hjelpen.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

15) Sykehjemmet følger opp endringer i min nærståendes helse.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

16) Jeg har tillit til at sykehjemmet har rutiner som ivaretar min nærståendes behov (f.eks. ved stell, medisiner, batteriskift i høreapparat).

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

17) Min nærstående får tilstrekkelig oppfølging av sykehjemslege.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Respektfull og verdig behandling

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

18) Jeg opplever at jeg er velkommen på sykehjemmet som pårørende.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Ikke aktuelt ☐ Vet ikke

19) Personalet behandler meg med høflighet og respekt.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

20) Jeg har inntrykk av at min nærstående blir behandlet med høflighet og respekt.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

21) Min nærstående har innflytelse på hverdagen sin i den grad han/hun kan.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Kommunikasjon og samarbeid

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

22) Personalet snakker slik at jeg forstår dem.

- ☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

23) Jeg får uttale meg om tilbudet til min nærstående.

- ☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

24) Jeg har et godt samarbeid med sykehjemmet.

- ☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

25) Har du eller en i din familie i det siste året hatt minst én samtale med personalet, som var planlagt på forhånd?

- ☐ Ja
- ☐ Nei, vi har fått tilbud, men takket nei til samtale
- ☐ Nei, vi har ikke fått tilbud om planlagt samtale
- ☐ Vet ikke

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende betingelser må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

Dersom spørsmålet Har du eller en i din familie i det siste året hatt minst én samtale med personalet, som var planlagt på forhånd? inneholder noen av disse alternativene

- Ja

Kommunikasjon og samarbeid

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

26) Jeg har hatt nytte av de planlagte samtalene med personalet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Kommunikasjon og samarbeid

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

27) Jeg er fornøyd med hvor ofte jeg har planlagte samtaler med personalet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Aktiviteter, miljø og mat

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

28) Sykehjemmet har aktiviteter og kulturelle tilbud som passer for min nærstående.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

29) Sykehjemmet har et hjemlig preg.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

30) Jeg er fornøyd med rengjøringen ved sykehjemmet.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

31) Jeg har inntrykk av at min nærstående er fornøyd med maten.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

32) Jeg har inntrykk av at måltidene er en hyggelig stund for min nærstående.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Generelt

33) Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale dette sykehjemmet til en som har behov for sykehjemsplass?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

34) Alt i alt er jeg fornøyd med sykehjemmet min nærstående bor på.

☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Både/og ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Vet ikke

Til slutt

35) Har du noen kommentarer vedrørende sykehjemmet og tjenesten til din nærstående eller til selve spørreundersøkelsen, kan du skrive dette her (vennligst ikke skriv personopplysninger i teksten):