
Bruker-undersøkelse i helse og omsorg

April 2018

*Kristiansand
kommune
April 2018*

Forord

På oppdrag fra Kristiansand kommune har PwC gjennomført en kvalitativ brukerundersøkelse i helse og omsorg. Formålet med brukerundersøkelsen har vært å få mer inngående kunnskap om brukernes erfaringer med pleie- og omsorgstjenestene, som en oppfølging av den kvantitative brukerundersøkelsen som ble gjennomført våren 2016. Undersøkelsen er basert på kvalitative intervjuer med brukere i utvalgte omsorgssentre og soner i hjemmesykepleien.

Brukerundersøkelsens temaer samsvarer med temaene i den kvantitative brukerundersøkelsen fra bedrekommune.no. Undersøkelsen omhandler tre temaer, som samlet belyser brukeropplevd kvalitet; innholdet i tjenesten og brukerens opplevelse av resultat, samhandling med bruker og rammebetingelser for tjenesten.

Ved utarbeidelse av rapport har vi lagt vekt på å synliggjøre brukerstemmen i form av sitater. Rapporten er strukturert i to hoveddeler, hvor første del omhandler funn fra beboere på sykehjem og i omsorgsboliger og del to omhandler funn fra brukere av hjemmesykepleie. I siste kapittel av rapporten drøftes funnene samlet, og gir grunnlag for våre anbefalinger.

PwC har vært selvstendig ansvarlig for utførelsen av brukerundersøkelsen, som en ekstern nøytral aktør, og står alene ansvarlig for alle konklusjoner og anbefalinger i denne rapporten.

Fra PwCs side er arbeidet utført av Isabelle Johannessen Golf og Kathrine Leirkjær Støve, med sistnevnte som prosjektleder. Audun Finnestad har vært ansvarlig partner på oppdraget.

PwC takker Kristiansand kommune for et spennende oppdrag.

Kristiansand, 26. april 2018



Audun Finnestad
Partner



Kathrine Leirkjær Støve
Prosjektleder

Innhold

1. Sammendrag	4
Hovedfunn fra beboere på sykehjem og i omsorgsboliger	4
Anbefalinger sykehjem/omsorgsbolig	4
Hovedfunn fra brukere i hjemmesykepleien	5
Anbefalinger hjemmesykepleie	5
2. Innledning	6
Bakgrunn for oppdraget	6
Formål med oppdraget	6
Metodisk tilnærming	6
3. Funn sykehjem og omsorgsbolig	8
Innhold i tjenesten - resultat for bruker	8
Samhandling med bruker	12
Rammebetingelser for tjenesten	13
Hva er brukerne opptatt av?	15
4. Funn hjemmesykepleie	16
Opplevelse av hjelpetilbudet	17
Samhandling med bruker	18
Rammebetingelser for tjenesten	19
Hva er brukerne opptatt av?	21
5. Våre anbefalinger	23
Anbefalinger sykehjem/omsorgsbolig	23
Anbefalinger hjemmesykepleie	23
	24

1. Sammendrag

PwC har gjennomført en kvalitativ brukerundersøkelse blant brukere av pleie- og omsorgstjenester i Kristiansand kommune våren 2018.

Hovedfunn fra beboere på sykehjem og i omsorgsboliger

Beboerne på sykehjem og i omsorgsboliger var i all hovedsak fornøyde med tjenestene de får. Dette gjelder på tvers av de tre omsorgssentrene hvor vi har gjennomført intervjuer. Det har vært lite som tyder på at det er store forskjeller i brukernes tilfredshet mellom de ulike omsorgssentrene. Det beboerne la mest vekt på selv, var at de ansatte er hyggelige og imøtekommende. Dette har stor betydning for deres trivsel. Mange trakk også frem at de trives godt fordi de har mulighet til å få besøk. Beboere som ikke får mye besøk la vekt på at dagsentertilbudet hadde stor betydning for deres trivsel.

Beboerne var i all hovedsak fornøyde med det hjelpetilbudet de får. De får nok mat til passende tider og de fleste oppga at maten er god og variert. Det varierte hvordan beboerne oppfattet selve måltidssituasjonen, hvor noen trakk frem at det er hyggelig å spise sammen med andre beboere, mens andre opplevde at det var lite dialog ved bordet.

Alle fikk dekket sitt behov for privatliv, hvor noen ga uttrykk for at de koser seg med lesing, musikk eller lignende, og hvor andre trakk frem at det kunne bli lange, kjedelige dager. De fleste fikk dekket sitt behov for å være ute i frisk luft. Enkelte oppga at de kunne ønske at de kunne gå turer oftere, men at de hadde behov for hjelp til det, og oppfattet at de ansatte ikke har tid til å være med ut.

Alle var også fornøyde med rommet sitt og med tilretteleggingen av baderommet. De fleste følte seg trygge, og alle visste at de kunne få hjelp i løpet av kort tid dersom de trengte det. Det varierte hvor mye samhandling beboerne hadde med andre beboere. Noen hadde utviklet vennskap med andre beboere, og hadde faste samtalepartnere ved måltidene, mens andre oppga at de ikke ønsket å ha så mye med de andre å gjøre.

Beboerne var i all hovedsak fornøyde med muligheten for å påvirke sitt eget tilbud. Dette gjaldt både tidspunkter for å stå opp og legge seg, og til å spise når de ønsker det. Som eksempel var det flere som fikk frokost servert på rommet, slik at de kunne ligge litt lengre i sengen om morgenen.

Beboerne var også fornøyde med måten de blir behandlet på av de ansatte. Dette hadde stor betydning for deres trivsel.

Flere beboere trakk frem at de merker at de ansatte har mye å gjøre, men at de likevel føler at de ansatte har tid til dem når de ber om hjelp. Det var likevel variasjon mellom beboerne med tanke på å spørre om hjelp, hvor noen ikke ønsket å bry de ansatte unødig. Beboerne oppga at de får tilstrekkelig informasjon og at de vet hvordan de skal gå frem hvis de har noe å klage på. Mange understreket likevel at de ikke hadde noe å klage på.

Anbefalinger sykehjem/omsorgsbolig

- Noen beboere ønsker å komme seg mer ut. Det bør kartlegges hvem dette gjelder, og vurdere om man kan disponere de tilgjengelige ressursene annerledes for å få til dette eller å hente inn ressurser utenfra for å få dette til (for eksempel frivillige aktører, studenter eller lignende).
- Noen beboere følte seg ensomme. Det bør kartlegges hvem dette gjelder, og vurdere hvordan man kan legge til rette for at disse får mulighet til å få dekket sine sosiale behov. Det kan være at ansatte kan være ekstra oppmerksomme på å ta seg tid til en prat med disse beboerne, eller oppfordre dem til å delta på aktiviteter og sosiale arrangementer som foregår.
- Beboere ved to av omsorgssentrene ønsket seg mer tilbud om fysisk trening. Dette gjaldt Strømme og Randesund og Ternevig. Denne interessen bør kartlegges bredere, som grunnlag for å vurdere opprettelsen av tilbud om fysisk trening.

Hovedfunn fra brukere i hjemmesykepleien

Brukere av hjemmesykepleiens tilbud var gjennomgående i stor grad tilfreds med tilbudet. Omtrent alle vi har snakket med føler seg trygg i eget hjem. Dette gjelder blant brukere i alle fire sonene hvor vi har gjennomført intervjuer. Hovedlinjene på hva brukerne er fornøyd med og hva de trekker frem som ønskede forbedringsområder deles i stor grad av brukerne på tvers av alle sonene. Det er ingenting som tyder på at det er signifikante forskjeller i brukernes tilfredshet mellom de ulike sonene. Nær alle vi har snakket med gav ros til de ansatte i hjemmesykepleien.

Omtrent alle opplever å få den nødvendige hjelpen av hjemmesykepleien slik at de kan bo hjemme. Det er stor variasjon i hjelpebehovet til brukerne, men de fleste opplever at hjelpetilbudet samsvarer med deres behov. Nær alle sier at de føler seg trygge i eget hjem.

Alle vi har snakket med setter stor pris på- og roser de ansatte. Ord som snille, hyggelige, omsorgsfulle og humor går igjen. De synes de ansatte gjør en fantastisk god jobb og strekker seg langt. Selv om de er takknemlige for den praktiske hjelpen hjemmesykepleien bidrar med, er det gjennomgående at det er sosialiseringen med de ansatte brukerne setter ekstra pris på. Derfor synes brukerne det er uheldig at de ansatte er så presset på tid. Brukerne er opptatt av å understreke at tidsbegrensningen ikke er de ansattes skyld, men at det er slik systemet er.

Når det gjelder brukermedvirkning opplever nær alle at de kan påvirke tilbudet ift. hvordan de ønsker å ha det og at dette blir tatt hensyn til. De fleste synes besøkene fra hjemmesykepleien stort sett skjer til avtalt tid, men at forsinkelser kan forekomme. Dette synes de fleste er uproblematisk, men enkelte trekker frem at det kan være utfordrende mtp. planlegging av måltider og aktiviteter.

De fleste brukerne synes de får god informasjon. Enkelte ønsker mer informasjon når det gjelder hva som finnes av hjelpetilbud og hjelpemidler i kommunen.

Selv om brukerne er veldig fornøyd med de ansatte, synes de det er tungt å måtte forholde seg til mange forskjellige. Dette er det flere av brukerne som har understreket.

Anbefalinger hjemmesykepleie

- Som ved beboere ved omsorgssentrene er det også i hjemmesykepleien brukere som føler seg ensomme. Det er spesielt disse brukerne som etterlyser mer tid og sosialisering fra de ansatte i hjemmesykepleien. Også her bør det kartlegges hvem dette gjelder og vurdere hvordan man kan legge til rette for at disse får mulighet til å få dekket sine sosiale behov. I den grad det er mulig, bør ansatte være ekstra oppmerksomme på å ta seg tid til en prat. En annen mulighet kan være at kommunen tar en proaktiv rolle i å engasjere andre ressurser som kunne hatt et spesielt fokus på sosialisering.
- Mange brukere synes det er for mange ulike ansatte å forholde seg til. Det bør kartlegges hvem dette gjelder og etterstrebe å redusere antall ansatte hos disse brukerne. Kommunen kan vurdere å se om det er noe som kan gjøres ift. turnusplanleggingen for å forbedre dette forholdet.
- Enkelte brukere ønsket seg mer informasjon om hva slags hjelpetilbud og hjelpemidler som finnes i kommunen. Kommunen kan vurdere om det er mulighet for å ta en mer proaktiv rolle ift. informasjon om temaet. Kan hjemmesykepleien eksempelvis dele ut en brosjyre med beskrivelse av ulike hjelpetilbud og hvordan man går frem for å få det (som f.eks. gratis tannlegeordning for eldre) og hva som finnes av ulike hjelpemidler.
- Noen få av de vi snakket med ønsket seg både et mer tilgjengelig ergo- og fysioterapitilbud og plan bak treningsopplegget med større grad av faglig tyngde. Kommunen kan kartlegge hvem dette gjelder og se på mulighetene for å imøtekomme deres behov.

2. Innledning

PwC har gjennomført en kvalitativ brukerundersøkelse blant brukere av pleie- og omsorgstjenestene i Kristiansand kommune. Oppdraget er gjennomført i perioden desember 2017 til april 2018.

Bakgrunn for oppdraget

Kristiansand kommune gjennomførte kvantitative brukerundersøkelser blant beboere, brukere og pårørende i pleie- og omsorgstjenestene våren 2016. Brukerundersøkelse ble gjennomført blant følgende grupper:

1. Bruker av dagsenter.
2. Bruker av hjemmetjenesten.
3. Beboer i omsorgsbolig, forenklet undersøkelse, gjennomført ved intervju.
4. Beboer i sykehjem, forenklet undersøkelse, gjennomført ved intervju.
5. Pårørende til beboer i sykehjem.

Resultatene tyder på at de som besvarte spørreundersøkelsen i stor grad er tilfredse med pleie- og omsorgstjenestene, og er på nivå med landsgjennomsnittet. Tjenestene får lavest score på å vise legitimasjon i hjemmesykepleien og medvirkning i utarbeidelse av individuelle planer og tiltaksplaner.

Det er jevnt over relativt like resultater for de ulike områdene som tjenestene er delt inn i. Område øst scorer lavere på enkelte temaer enn område vest og nord. Tallene er noe usikre på grunn av lav svarprosent og at en høy andel av respondentene har svart «vet ikke».

Formål med oppdraget

Kristiansand kommune ønsket å engasjere en ekstern aktør for å gjennomføre en kvalitativ brukerundersøkelse i pleie og omsorg. Formålet med den kvalitative brukerundersøkelsen har vært å fremskaffe mer inngående kunnskap om hva brukerne er fornøyde med og ikke. Det har også vært et mål å få kunnskap om eventuelle forhold som kan forklare forskjeller mellom områdene.

Metodisk tilnærming

PwC har gjennomført kvalitative intervjuer med brukere ved omsorgssentre og hjemmesykepleien. Vi har lagt vekt på å sikre bredde i informantgrunlaget innenfor oppdragets økonomiske rammer.

Omsorgssentre

Vi valgte ut ett omsorgssenter i hvert av de tre geografiske områdene, vest, nord og øst. Ettersom det var ønskelig å inkludere beboere i omsorgsboliger, valgte vi ut omsorgssentre som hadde omsorgsboliger knyttet til seg. Følgende omsorgssentre ble valgt:

- Ternevig omsorgssenter (område vest)
- Grimtunet omsorgssenter (område nord)
- Strømme og Randesund omsorgssenter (område øst)

Totalt har vi intervjuet 19 beboere ved disse omsorgssentrene, fordelt på 11 beboere i sykehjem og 8 beboere i omsorgsbolig. Det var to personer ved Strømme omsorgssenter som ikke kunne delta den aktuelle dagen, slik at vi kun har intervjuet én person ved dette omsorgssenteret.

Beboerne ble valgt ut av avdelingsledere ved omsorgssentrene. PwC fikk tilsendt en liste over beboere som kunne intervjues, og valgte på bakgrunn av denne listen ut noen tilfeldige beboere som ble invitert til å delta.

Beboerne ble valgt ut på bakgrunn av følgende kriterier:

- Beboer må ikke være dement
- Jevn fordeling mellom kvinner og menn

Hjemmesykepleien

Vi valgte ut fire soner i hjemmesykepleien, to soner i område øst og to soner i område vest:

- Ytre Vågsbygd sone
- Grim og Strai sone
- Kuholmen sone
- Randesund sone

I hver sone gjorde vi avtale om å intervjuer fem brukere av hjemmesykepleie. Det var to stk som var for syke til å delta den aktuelle dagen, slik at det totalt antallet brukere som er intervjuet er 19.

Sonene som ble valgt ut er dels valgt ut på bakgrunn av at de ligger i nærhet til de utvalgte omsorgssentrene. Kuholmen ble tilfeldig valgt ut for å sikre at vi hadde to soner i hvert område.

Temaer i brukerundersøkelsen

Siden en del av formålet med den kvalitative brukerundersøkelsen var å få mer utfyllende kunnskap om temaene det ble spurt om i spørreundersøkelsen, har vi spurt om de samme temaene som ble kartlagt i spørreundersøkelsen (bedrekommune.no).

Spørsmålene er organisert under tre hovedtemaer:

- Struktur (resultater for brukeren)
- Prosess (tilfredshet med ansatte)
- Rammebetingelser

Ved utarbeidelse av intervjuguider tok vi utgangspunkt i spørsmålene i spørreskjemaet til bedrekommune.no, men formulerte åpne spørsmålsformuleringer for å kunne få frem mer dyptgående beskrivelser av brukernes erfaringer.

Metodiske betraktninger

Kristiansand kommune hadde et ønske om å finne ut hvorfor noen enheter har mer fornøyde brukere enn andre. Dette har vært utfordrende å belyse av flere grunner. For det første var de aller fleste brukerne svært fornøyde med de fleste områdene som ble kartlagt. På den måten fant vi ikke belegg for at det er forskjeller mellom de enhetene som har deltatt her. For det andre er datagrunnlaget kun basert på intervjuer med brukere. Vi har ikke intervjuet andre informantgrupper, som ledere, ansatte og pårørende, og heller ikke gjennomført noen analyser, for eksempel av bemanningsfaktor eller lignende. Dette gjør det også utfordrende å skulle si noe om hva som fungerer godt og mindre godt ved den enkelte enhet.

Undersøkelsen gir likevel Kristiansand kommune mye detaljert informasjon om hva brukerne er fornøyde med og ikke, og hva som er viktig for dem. Dette er viktig kunnskap som bør brukes til å videreutvikle tjenestene slik at de i størst mulig grad imøtekommer brukernes behov.

3. Funn sykehjem og omsorgsbolig

I dette kapittelet presenterer vi funn fra intervjuer med beboere i sykehjem og omsorgsbolig med heldøgnsbemanning. Informantene representerer tre sykehjem, ett i hvert område:

- Ternevig (område vest)
- Grimtunet (område nord)
- Strømme og Randesund (område øst)

Funnene fra intervjuene ved disse tre sykehjemmene presenteres tematisk, ettersom det var store likheter mellom sykehjemmene. Eventuelle forskjeller fremheves under hvert tema.

Innhold i tjenesten - resultat for bruker

Dette temaet omhandler beboernes tilfredshet med maten og måltidene, helsehjelpen de får, mulighet til privatliv og å komme ut i frisk luft, og aktivitetstilbudet som arrangeres. Det handler også om hvordan beboerne trives på rommet og om de føler seg trygge, samt hvordan de trives sammen med de ansatte og andre beboere.

De fleste beboerne var fornøyde med maten og måltidene

Ved alle tre omsorgssentrene oppga beboerne at de fikk nok mat i løpet av døgnet, og til de tider på døgnet hvor de ønsker det. Noen pekte på at de fikk tilbud om mer mat enn de har behov for. Enkelte pekte på at de har lite matlyst, men at dette ikke har noe med maten som blir servert å gjøre.

De aller fleste beboerne oppga også at maten er god. Det varierte hva de la vekt på når de vurderte maten. Noen var mest opptatt av at maten smaker godt, mens andre var mer opptatt av næringsinnhold og variasjon i kosthold.

“Jeg er vant til havregrøt og sunn mat. Det er veldig allsidig mat en får her.”

En beboer ga uttrykk for at hun ikke var fornøyd med maten og synes den var kjedelig. Denne beboeren ønsket seg mer variasjon mellom flere typer pålegg, og mer variasjon mellom frokost og kvelds. En beboer i omsorgsbolig trakk frem at det er samme rett til middag to dager på rad.

Det varierte hvor fornøyde brukerne var med selve måltidssituasjonen. Enkelte trakk frem at det var god stemning ved bordet.

“Måltidene er veldig koselige her. Det er veldig hyggelig betjening, synes jeg.”

Andre opplevde ikke måltidssituasjonen som like hyggelig. Dette handlet mest om det sosiale, og at det er lite dialog mellom beboerne som spiser sammen.

“Om kvelden så orker jeg ikke å gå å spise sammen med de andre. Jeg føler at det er nesten bare jeg som snakker. Mange av de andre er stille rundt bordet.”

Ved to av omsorgssentrene var det en beboer som trakk frem dette. I all hovedsak handlet dette om beboernes alder og helsetilstand. Enkelte beboere foretrakk å spise på rommet sitt av helsemessige årsaker.

Beboerne er generelt fornøyd med hjelpen de får

Vårt inntrykk er at beboerne får den hjelpen de har behov for. De trakk frem at det er flinke leger og sykepleiere. Enkelte ga uttrykk for at de får tilbud om hjelp til gjøremål som de klarer selv.

“Det kom ei ung pike som sa at hun skulle hjelpe meg å dusje, men det trenger jeg ikke hjelp til. Det klarer jeg selv.”

Blant informantene var det to beboere som hadde opplevd situasjoner hvor helsehjelpen ikke hadde vært god. Dette fremkommer som enkeltteksempler og vi har ingen funn som tyder på at det er systematisk forskjeller mellom omsorgssentrene. Den ene beboeren gav uttrykk for at legen ved sykehjemmet ikke tok henne på alvor. Beboeren hadde slitt lenge med leddplager i håndleddene, og hadde bedt om å bli henvist til en spesialist for å få utredet plagene.

“Hun har ikke tatt meg helt på alvor. Hun sier “Det er sånn det er. Det er sånn det skal være”. Jeg ble møtt med holdningen “Det er ikke noen spesialist som kan det bedre enn meg”. Det var som å få et slag i ansiktet.”

Ved et annet omsorgssenter fortalte en beboer om at legen hadde behandlet ham feil en gang. Han hadde brukket armen, og opplevde at legen presset ham til å gjøre øvelser som gjorde vondt verre.

“En lege var her og gjorde noen øvelser med armen min. Det var så vondt og jeg hadde vondt i 14 dager. Jeg ville ikke ha mer med ham å gjøre. Han skjønte ikke at den var brukket, trodde bare den var stiv.”

Beboerne på sykehjem har mulighet til å be om hjelp ved å ringe etter det. Det varierer mye mellom beboerne hvor mye de benytter seg av denne muligheten. Enkelte oppga at de sjeldent har behov for å ringe etter hjelp. Flere fortalte også at de prøver å klare seg selv, fordi de ikke vil mase.

“Hvis jeg ringer, så kommer de. Men jeg har ofte tenkt at “det er ikke noe å ringe for”. De sier at jeg må ringe oftere og be om hjelp. For n r kvelden kommer, så er jeg som ei vaskefille.”

Vårt inntrykk er at dette handler mest om beboernes egen følelse av å være til bry, og kan ha sammenheng med et ønske om å være selvhjulpne.

Alle brukerne fikk dekket sitt behov for privatliv

De aller fleste brukerne ga uttrykk for at de selv kan styre sin hverdag, og at de får dekket sine behov for privatliv. De fleste beboerne hadde egne ting på rommet, slik som bøker, fotoalbum og CD spiller/radio, som de kunne holde på med i fred og ro.

“Jeg er fornøyd med at jeg kan sitte på rommet i fred og ro og lese.”

Flere fortalte at de hadde begrenset energi og at det kunne bli lange, kjedelige dager.

“Jeg liker å lese, men orker ikke. Jeg har sett i fotoalbum. Der kan jeg stoppe midt i. Ser på bilder fra livet mitt. Så holder jeg avisen, for å kunne følge med.”

En beboer beskrev hvordan hun koste seg på rommet sitt:

“Det er masse å se på: folk som går til og fra baneheia. Biler som kommer og går. det er alltid bevegelse og liv utenfor vinduet mitt. Det synes jeg er koselig. Så lever en ikke helt vekke fra sivilisasjonen.”

De fleste fikk dekket sitt behov for å være ute i frisk luft

Behovet for å være ute i frisk luft varierte mye mellom beboerne. Mange beboere på tvers av omsorgssentrene hadde stor grad av frihet til å være ute i frisk luft i løpet av dagen. Enkelte hadde god fysisk form og tilfredsstillende energinivå, og var ute hver dag.

“Hver dag er jeg ute og går en tur. Det blir jeg oppfordret til, for å få frisk luft og å komme ut for psyken. Da sl r jeg som regel følge med noen andre damer. Og så går vi så langt vi synes vi orker.”

Noen beboere var ikke fornøyde med sin muligheten til å komme ut i frisk luft. Dette gjaldt på tvers av omsorgssentrene, og dreide seg hovedsakelig om at de hadde behov for følge. En beboer fortalte at hun hadde vært ute på en tur sammen med en ansatt og en annen beboer, men at det ble for høyt tempo for henne.

“Det var ei som satt i rullestol og jeg gikk bak med rullator. Den som satt i rullestol hadde ikke mye strev, men jeg gikk bak med rullatoren og skulle holde farten. Det var stridt, så jeg tenkte, aldri mer om jeg gjør det.”

Hun oppga at hun skulle ønske hun kunne gått flere turer, hvis det hadde vært i hennes tempo. Nå benytter hun heller anledningen til å be familien som kommer på besøk om å gå en tur sammen med henne, men dette er sjeldnere enn hun ønsker.

En beboer hadde imidlertid rømt fra sykehjemmet tidligere, og hadde særskilte begrensninger på grunn av dette. Vedkommende ga imidlertid uttrykk for å ikke få dekket sitt behov for frisk luft og fysisk aktivitet. Han oppga at han kan spørre ansatte om å bli med, men at han ikke spør om det. Ellers har han mulighet til å få frisk luft på balkongen.

“Jeg er mye inne her. Jeg går inne her frem og tilbake 10 ganger i korridoren. Jeg forsøker å holde meg i sving med litt gymnastikk. Jeg skulle gjerne hatt et lite rom med treningsutstyr og en ribbevegg.”

På Grimtunet har beboerne mulighet til å bli fulgt ut av to studenter som har praksisplass. Til vanlig har ikke de ansatte tid til å være med beboerne ut på tur.

En del beboere hadde tilgang til egen balkong eller terrasse. Mange ga uttrykk for at de brukte den, mens andre ikke gjorde det. En beboer som satt i rullestol ga uttrykk for at hun aldri hadde vært på terrassen fordi hun ikke kommer seg ut dit alene. Hun hadde aldri bedt om hjelp til det, men erkjente at hun godt kunne tenke seg å bruke den.

Beboerne får tilfredsstillende aktivitets- og kulturtilbud

Det ser ut til å variere mellom sykehjemmene hvor mye aktivitetstilbud som foregår. På Ternevig var det tilsynelatende mye aktiviteter, slik som konserter og andakt. På Randesund ble det arrangert trim og konserter. På Grimtunet ble det også arrangert trim og konserter.

Det varierte mellom beboerne hvor ofte de deltok på dette. Enkelte deltok ofte, mens andre deltok aldri. En beboer oppga at det ikke var godt nok tilrettelagt sittekomfort til at hun kunne delta.

“Jeg har ikke orket å være med så mye, for det er vanskelig for meg å klare å sitte på harde stoler så lenge.”

Det er også felles arealer hvor beboerne kan se på TV og høre på radio eller samles i små grupper og prate. Dette brukes i varierende grad av beboerne.

En beboer som tidligere var aktiv i en menighet fortalte at hun savnet dette. For å dekke noe av dette behovet hadde en ansatt ved sykehjemmet satt henne i kontakt med presten i den lokale menigheten, og at han har vært på beboerens rom på sykehjemmet og holdt nattverd og sunget. Dette satte hun stor pris på.

Ved Randesund omsorgssenter fortalte én beboer at hun savnet noen aktivitetstilbud, som hadde eksistert tidligere, sykling og dans. Ved Ternevig ga én beboer uttrykk for at han savnet tilbud om trim.

På Grimtunet hadde studenter ved en videregående skole i kommunen en fast dag i uken hvor de har kommet og stekt vafler og servert fastelavnsboller til beboerne i omsorgsbolig. Dette ble satt stor pris på.

De fleste beboerne trives veldig godt

Generelt er inntrykket vårt at beboerne på sykehjem og i omsorgsbolig trives veldig godt. Ved alle tre omsorgssentrene var det enkeltbeboere som mente at de hadde det så bra som det går an.

“Jeg har det kanskje best av alle her, uten at jeg har kontroll på de andre. Det har mye å si om du har familie som besøker deg. Det finnes ikke en mann på Sørlandet som har det så godt som meg. Se ut på utsikten! Det er så fint at du kan ikke få det finere. Jeg tror ikke jeg kunne vært et bedre sted.”

Mange av beboerne trakk frem at de får mye besøk av familien, og at det bidrar til at de trives godt.

De fleste var fornøyde med rommet/i leiligheten og baderommet

De aller fleste var fornøyde med rommet eller leiligheten sin. Noen hadde innredet rommet eller leiligheten med personlige møbler, bilder og pyntegjenstander. Det varierte mellom rommene om de hadde balkong/terrasse eller ikke.

Enkelte trakk også frem at de er fornøyd med renholdet i leiligheten/rommet.

En beboer som satt i rullestol oppga at omsorgsboligen hun bodde i var godt tilrettelagt, og at hun kunne bevege seg .

Noen rom ved Ternevig sykehjem har nydelig utsikt over sjøen. Utsikten ble høyt verdsatt av de som hadde disse rommene.

Baderommene så også ut til å være utformet slik at de dekket beboernes behov. Enkelte trakk frem at de satte pris på at det var varmekabler på gulvet, slik at badet ble godt og varmt.

“De kommer og dusjer meg hver tirsdag. Det er grei dusj hvor jeg kan sitte på stolen.”

Nærmest alle følte seg trygge på omsorgssenteret

Samtlige av informantene oppga at de følte seg trygge. Muligheten til å ringe etter hjelp ved behov bidro til dette.

En beboer i omsorgsbolig ga uttrykk for at hun var engstelig.

“Av og til er jeg litt redd for at det kommer noen inn til meg. Det er noen som har ringt, akkurat som om de vil komme til meg. Jeg har ikke tatt imot dem.”



Nær samtlige trives godt sammen med de ansatte

Av alle temaene, var dette det som de fleste trakk frem som hovedgrunnen til at de trives godt. På tvers av omsorgssentre hadde beboerne mye positivt å si om de ansatte.

“De er hyggelige og greie. De har tid til å snakke med meg.”

“Måten jeg blir behandlet på av de ansatte. De bryr seg. De liker jobben sin og det merker jeg veldig godt. Det er rette mennesker på rett plass.”

Det varierte hvor mye samhandling beboerne hadde med andre beboere

Det kom også frem kommentarer som tyder på at beboerne ikke har noen nær relasjon til de fleste andre beboere. I den grad de har det, dreier det seg om én eller noen få andre beboere. Det varierte også mellom beboere hvor mye sosial kontakt de ønsket å ha med andre beboere. Noen fortalte at de har utviklet vennskap med en annen beboer, og at de har vært på besøk på hverandres rom.

“Jeg har ei som jeg fikk veldig god kontakt med. Jeg har vært inne hos henne et par ganger også, på rommet.”

En beboer i omsorgsbolig oppga å ikke ha noe særlig kontakt med de andre beboerne, men at han hadde en annen beboer som pleide å gå på besøk til hverandre.

“Hun ved siden av meg har jeg sett ei gang, hun har ligget i fire måneder. Hun på andre siden har jeg ikke sett på to måneder. [...] så kom det ei an dame og spurte om vi kunne gå på besøk til hverandre. Vi er somtid hos henne og somtid hos meg.”

Flere peker også på at beboernes helsetilstand kan være til hinder for samtaler og samvær. For eksempel trakk enkeltbeboere frem at andre beboere med Alzheimers hadde forandret seg, og ikke lengre hadde så gode sosiale ferdigheter og at det er vanskelig å føre en samtale med dem.

“Det er ei som var veldig hyggelig og som jeg hadde god kontakt med til å begynne med, men hun har forandret seg helt. De sier at det er sykdommen, Alzheimers. Hun var ikke sånn før, mot meg.”

Samhandling med bruker

Dette temaet omhandler brukernes mulighet til å medvirke i utformingen av tilbudet sitt, som det å stå opp og legge seg når de vil, samt tilrettelegging rundt måltider. Det handler også om hvordan de opplever å bli behandlet av de ansatte.

Beboerne føler at de får medvirke i utformingen av tilbudet

Beboere på tvers av omsorgssentrene ga uttrykk for at de får uttrykke sin mening om hvordan de ønsker å ha det og hva som er viktig for dem.

Beboerne får stå opp og legge seg når de selv vil

Nær samtlige beboere oppga at de får stå opp når de ønsker det og legge seg når de ønsker det. En beboer i omsorgsbolig uttalte det på denne måten:

“Jeg liker å ligge litt av og til på morgenen. Jeg sover gjerne en time eller to etter at jeg egentlig har våknet. De kommer som regel ikke og vekker meg før jeg vil opp.”

Det var en beboer som ga uttrykk for at hun ble forstyrret av de ansatte når hun ønsket å sove.

“Noen ganger har jeg lyst til å bare sove. Men de kommer stadig inn og har ting som skal gjøres.”

Beboerne får spise når de ønsker det

Alle sykehjemmene legger opp til faste måltider til relativt fastsatte tider. Det er større fleksibilitet rundt frokost og kvelds, mens lunsj (middagsmat) serveres til fast tidspunkt. Det blir tilsynelatende også lagt godt til rette for at beboerne får spise når de ønsker det.

Flere oppga at de får spise måltidene på rommet sitt hvis de gir uttrykk for at de ønsker det.

“Jeg liker å se nyhetene. Da passer det dårlig å sitte med fellesbordet og spise kveldsmat kl. 19. Jeg får maten inn på rommet og spiser mens jeg ser på nyhetene. Det kan jeg velge fritt, så det er greit.”

Enkelte har ikke turt å si hva som er viktig for dem

De fleste beboerne ga uttrykk for at ansatte klarte å skape en samtale rundt hva som var viktig for dem. En beboer i omsorgsbolig som satt i rullestol fortalte at hun hadde et ønske om å kunne bevege seg rundt utendørs oftere enn hun får mulighet til, men at hun ikke har gitt uttrykk for dette overfor personalet fordi hun ikke vil mase.

“Det er det eneste jeg kunne ønske er å se litt mer. De får finne ut av det selv, jeg vil ikke mase. De har visst nok å gjøre.”

Denne beboeren hadde ikke elektrisk rullestol, og hadde heller ikke kjennskap til at det kunne vært et mulig hjelpemiddel for henne.

De ansatte behandler beboerne med respekt

Samtlige beboere oppga at de ansatte behandler dem med respekt, og at de føler at deres verdighet blir godt ivaretatt. De benytter ord som “greie”, “snille”, “hyggelige”, “omtenksomme”, “hjelpsomme” når de beskriver de ansatte.

Blant alle informantene var det noen få som hadde reagert på måten de ble behandlet av ansatte.

“Det var ei som dusjet meg i dag. Hun var veldig flink. Hun andre dama var ikke så flink. Hun kommanderte bare.”

De få dette gjaldt understreket at dette gjaldt kun én ansatt og kun en eller et par anledninger. I all hovedsak opplevde de å bli behandlet med verdighet.

“Av alle de dagvaktene, kveldsvaktene, nattevaktene, jeg vet ikke hvor mange det er til sammen, så er det ei som har vært lite fin. Men de andre er veldig hyggelige.”

Rammebetingelser for tjenesten

Dette temaet handler om beboernes opplevelse av tilbudets tilgjengelighet og de ansattes tilgjengelighet, samt om de får nok informasjon om tilbudet.

For de fleste var prosessen med å få tildelt plass enkel og rask

Det varierer hvordan brukerne kom inn på sykehjemmet. Enkelte kom direkte hjemmefra, og hadde søkt om det på forhånd, mens andre kom direkte fra korttidsopphold på Valhalla. Flere av de som bodde i egen bolig før de kom på sykehjem hadde bistand fra hjemmesykepleien.

De fleste oppga at de fikk plass på sykehjemmet eller i omsorgsbolig kort tid etter at de søkte om det. Enkelte fortalte at hjemmesykepleien hadde presset på og fått brukeren inn.

“Jeg hadde ventet at det tok år før det kom svar, men hjemmesykepleien hjalp til med å søke og presset litt på. De tok initiativ til at nå måtte det gjøres noe.”

Noen brukere hadde tilsynelatende ikke god forståelse for hvorfor de var på sykehjem. En beboer hadde aldri reflektert over hvorfor hun var der.

“Jeg var igrunn ikke klar over det. Jeg hadde vondt i ryggen. De mente bare at jeg trengte å komme inn her. Jeg bodde jo alene og hadde hus alene, så jeg har tenkt at det nok var det lureste. Tror barna har tenkt at de kunne være tryggere. Jeg har aldri spurt dem om det, har ikke tenkt over det i det hele tatt.”

En beboer i omsorgsbolig fortalte at han måtte bo hjemme alene i 14 dager etter et opphold på Valhalla, i påvente av at omsorgsboligen skulle pusses opp.



Beboerne merker at de ansatte har mye å gjøre, men at de kommer når beboerne har behov for det

De aller fleste ga uttrykk for at de er trygge på at de ansatte kommer når de har behov for det. Dette gjaldt på tvers av omsorgssentrene.

“Det er veldig lett å få kontakt med de som jobber her.”

På Ternevig var det flere beboere som hadde inntrykk av at de ansatte har mye å gjøre.

“Det er ikke så veldig sterk bemanning, tror jeg. det er nokså hardt kjør på noen her, så de klarer ikke alltid å bli ferdig.”

Det er relativt få som vet hvem som er deres kontaktperson, men de er ikke opptatt av dette

Det varierte hvorvidt beboerne kjente til hvem som var deres kontaktperson. Det kan se ut som om det er bedre kontroll på dette på Randesund enn på Ternevig og Grimtunet. Vi er usikre på om begrepet kontaktperson brukes i det daglige, og at noen kan ha hatt en kontaktperson uten å vite om at personen betegnes som det. Dette illustreres av følgende sitat:

“Jeg har jo en kontaktperson, ja, tror jeg. Det kan variere litt hvem jeg skal ha kontakt med.”

“Jeg har aldri blitt klok på det. Litt usikker på hvem det er.”

Andre hadde god kontroll på hvem som var deres kontaktperson.

“Ja, det står skilt på døra mi hvem som er min primærkontakt.”

Beboerne virket generelt ikke å være særlig opptatt av hvem som er deres kontaktperson, og fortalte at de kan snakke med mange forskjellige ansatte.

De fleste følte at de kunne snakke med pleiepersonalet, men enkelte fortalte at de følte seg ensomme

På tvers av omsorgsboliger fremkommer det at beboerne er klar over at de ansatte har mye å gjøre, men at de likevel opplever at de ansatte tar seg tid til å sette seg ned og spørre hvordan beboeren har det.

Noen få beboere, begge i omsorgsbolig, ga uttrykk for at de følte seg ensomme og ønsket mer kontakt med andre mennesker.

“Jeg skulle ønske jeg hadde noen flere som jeg kunne snakke med.”

De fleste beboere som ikke hadde familie som kom på besøk. Disse beboerne satte stor pris på å være på dagsenter noen dager per uke. Andre trakk frem at de får mye besøk, og at de setter pris på det i hverdagen. Enkelte oppga også at de var mye hjemme på besøk hos familie.

Beboerne var generelt fornøyde med informasjonen de får

De fleste oppga å ha god informasjon om hvilken hjelp de får. Det fremkom imidlertid utsagn som tyder på at noen beboere enten ikke har god kontroll over hjelpen de får, eller at de har glemt det. Dette skyldes antagelig demens.

De fleste så ut til å ha god informasjon om hvilke aktivitets- og kulturtilbud som blir arrangert. Flere viste til at det henger plakater i fellesarealer med informasjon og at de ansatte og andre beboere spør om de vil delta.

Samtlige oppga at de fleste ansatte snakker klart og tydelig, og at de forstår hva de sier. Noen fortalte at de spør den ansatte om å gjenta seg dersom de ikke har oppfattet det som ble sagt.

En beboer sa at han har utfordringer med å forstå hva én av de ansatte sier, på grunn av at hun har en annen dialekt. Dette er ifølge ham selv en bagatell, og har lite å bety for trivselen.

På spørsmål om de har kunnskap om hvordan de skal gå frem dersom de har noe å klage på, presiserte mange at de ikke har noe å klage på. De fleste oppga at de hadde sagt fra direkte til den det gjaldt, dersom de hadde noe å klage på.

“Hvis jeg får noe å klage på, tror jeg at jeg kan si det til de som kommer innom.”

Hva er brukerne opptatt av?

Utover det som er beskrevet ovenfor, la de aller fleste av de eldre som vi intervjuet vekt på det å få besøk av familie, slekt eller venner. De som ofte fikk besøk, pekte på dette som en av årsakene til at de trives så godt.

“Tenk hvis ikke jeg hadde hatt den familien som jeg har. Jeg hadde vært fattig, sittet her alene. Å, jeg er så glad i dem.”

De som ikke fikk så mye besøk, ga i større grad uttrykk for at de synes dagene var lange og at det kunne være ensomt å være alene på rommet.

Mange trakk også frem at det hadde stor betydning for deres trivsel at de ansatte var så hyggelige og behjelpelige, og at de hadde tid til å slå av en prat.

4. Funn hjemmesykepleie

I dette kapittelet presenterer vi funn fra intervjuer med beboere som har bistand fra hjemmesykepleie. Informantene representerer fire soner, to soner i område øst og to soner i område vest:

- Kuholmen sone
- Randesund og Søm sone
- Ytre Vågsbygd sone
- Grim og Strai sone

Funnene fra intervjuene ved de fire sonene presenteres tematisk, ettersom det var store likheter mellom sonene. Eventuelle forskjeller fremheves under hvert tema.

Opplevelse av hjelpetilbudet

Målet med hjemmesykepleien er å gi den hjelpen som trengs slik at brukerne skal kunne bo hjemme så lenge som mulig. Vi spurte brukerne i hvilken grad de opplever å få den hjelpen de har behov for slik at de kan fortsette å bo hjemme.

Nær alle opplever å få den hjelpen de trenger for å bo hjemme og de fleste er veldig fornøyd med tilbudet

Nær alle brukerne opplever å få den nødvendige hjelpen av hjemmesykepleien slik at de kan bo hjemme. Det er stor variasjon i hjelpebehovet hos brukerne og frekvens ift. hvor ofte hjemmesykepleien er innom i løpet av dagen. Noen trenger mye hjelp i løpet av et døgn. Det kan innebære hjelp til morgenstell inkl. dusj, frokost, middag og kveldsmat, mens andre trenger kun hjelp til medisinaladministrering.

De fleste er veldig fornøyd med hjelpen de får av hjemmesykepleien. De sier at de møter ansatte som vet hva de skal gjøre og uttrykker at hjelpen de mottar samsvarer med behovet.

“Jeg er veldig glad jeg har hjemmesykepleien. Hvis ikke jeg hadde hatt hjemmesykepleien så hadde jeg ikke kunne bodd hjemme. De er alle tiders!”

Det er likevel enkelte som understreker at selv om hjelpen samsvarer med behovet hadde de ikke klart seg uten sine nærmeste pårørende, f.eks. ektefellen som de bor sammen med.

“Hjelpen samsvarer med behovet. Men jeg hadde aldri klart meg uten mannen.”

Flere trekker frem at de er glad for at de har ektefeller og pårørende som kan hjelpe, men at de føler sine nærmeste blir litt for mye belastet.

“Jeg får hjelp, men først og fremst av kona. Hun er jo enormt belastet på mange måter.”

En bruker fortalte at han har søkt om sykehjemsplass fordi han opplever å ha behov for mer hjelp. Han la vekt på at det handler ikke om at hjemmesykepleien ikke gjør en tilfredsstillende jobb, men at hans egen helse krever mer hjelp enn hva hjemmesykepleien kan bidra med.

Brukerne roser de ansatte i hjemmesykepleien



Blant alle vi har snakket med er de gjennomgående veldig fornøyde med de ansatte som jobber i hjemmesykepleien. Det er ingen soner som skiller seg ut, alle får skryt. Både jobben de gjør og væremåten til de ansatte blir fremhevet. Ord som *snille, hyggelige, omsorgsfulle* og *humor* går igjen. Ingen av brukerne gav uttrykk for at de var misfornøyd når det gjaldt væremåten til de ansatte.

“De er fantastiske. De gjør mye mer enn jobben skulle tilsi. Strekker seg langt.”

“De fleiper og tuller og det liker jeg godt.”

“De behandler meg veldig fint. Jeg er så fornøyd med dem, alle sammen. De er så koselige og greie. Jeg er så gode venner med dem, alle sammen.”

“De gjør oppgavene på en veldig fin måte. Rydder fint opp etter seg når de lager mat, setter i oppvaskmaskinen og tar ut av. Setter på en maskin med tøy.”

Samtlige vi snakket med gav ros til de ansatte, og det de spesielt trakk fram som positivt var den sosiale kontakten og væremåten til de ansatte. Det kan virke som om det er like viktig, om ikke viktigere, enn den praktiske hjelpen i seg selv.

“Det er et ord som heter vennlighet, og det har så mye å si. Det er like viktig som den brødkiven jeg får.”

For mange av brukerne er besøket fra hjemmesykepleien dagens høydepunkt som bidrar til noe positivt for dem i hverdagen.

“Noen ganger opplever jeg at det nesten er et løft når de er her, for de byr på seg selv, men man kan jo ikke forvente at alle skal by på seg selv til alle mennesker hele dagen.”

Samhandling med bruker

Brukermedvirkning handler om i hvilken grad brukerne opplever at de kan påvirke tilbudet ift. hvordan de ønsker å ha det. Det kan omhandle i hvilken grad de kan være med på å bestemme hvilken hjelp de skal motta, til ønsket tidspunkt og hvordan de ønsker at hjelpen skal utføres.

Nær alle opplever i stor grad brukermedvirkning

Omtrent alle brukere opplever å kunne gi beskjed ift. hvordan de ønsker at hjelpen skal utføres.

“F.eks. når jeg dusjer så sier jeg hvordan jeg vil ha det, og det får jeg lov til.”

Når brukerne snakker om dette temaet er det flere som fremhever at det som regel er uproblematisk å gi beskjed til hjemmesykepleien dersom de har planer i løpet av en dag, slik at besøket fra hjemmesykepleien kan flyttes til en tid som passer bedre for dem. Andre forteller at de får si ifra hvordan de ønsker maten servert (for eksempel drue som pynt på osten) eller senga reid opp på *sin måte*, og at de ansatte tar hensyn til deres ønsker. Samtidig kommer det opp at når de har ønsker som er litt utenom det vanlige, må dette fortelles eller påminnes ofte, og spesielt når det kommer nye ansatte. De fleste brukerne har forståelse for at de ansatte ikke kan huske på alles ønsker til enhver tid.

Videre opplever mange av brukerne å få være med på å bestemme hva de trenger hjelp til og når. F.eks. kan de gi uttrykk for når de ønsker frokost og kvelds.

“Vi har fått være med på å bestemme hva vi trenger hjelp til og når. Vi får bestemme klokkeslettet for frokost og kvelds, f.eks. hvis jeg vil ha hjelp kl. 22.00 om kvelden får jeg det. Etter kl. 23.00 tar nattevakten over.”

Enkelte trakk også frem muligheten til å få hjelpemidler og at det oppleves positivt.

“Jeg får det akkurat som jeg vil og det jeg trenger av hjelpemidler.”

En bruker fra sone Søm/Randesund svarer at han ikke opplever brukermedvirkning. Vedkommende gir uttrykk for at *“det er liksom bare sånn”*. Selv om bruker ofte står opp i 5-tiden om morgenen så kommer de ikke før rundt kl. 08.30. Den dagen brukeren skal på dagsenteret kommer de og hjelper han tidligere.

De andre brukerne fra samme sone opplever at deres behov blir hensyntatt og svarer at de opplever brukermedvirkning.

“Alt er helt opp til meg! Opplever brukermedvirkning.”

De fleste er ikke opptatt av presisjon når det gjelder tidspunkt for når hjemmesykepleien skal komme

Vi spurte brukerne om de opplevde at hjemmesykepleien kom til avtalt tidspunkt. De fleste vi har snakket med er fornøyde med at de ansatte i hjemmesykepleien kommer til avtalt tid. De sier at de stort sett er de på tida, men det hender at det noen ganger sklir litt ut. Vårt inntrykk er at de ansatte vanligvis ikke pleier å ringe om de er forsinka. Likevel virker det som om tidspunkt er av underordnet betydning for de fleste så lenge tryggheten og tilliten er tilstede.

“Det med tidspunkt har ingenting å si for meg. Noen ganger kommer de kl 10, og det er helt i orden. Jeg er veldig trygg på dem, og jeg vet at de kommer.”

Enkelte gir uttrykk for tidspunkt er veldig viktig for dem og synes det er uheldig når det forekommer forsinkelser. En bruker sier at når det blir veldig variabelt ift. når de kommer, så blir det vanskelig å planlegge måltidene.

“Jeg er ikke sulten når de kommer med middagen. Så kommer de igjen mellom 18-19. De må holde tidene bedre.”

Andre trekker frem viktigheten av å være presis i situasjoner hvor de har en avtale hvor de skal rekke noe, eller f.eks. er veldig sulten på morgenen og ikke liker å vente så lenge på frokosten.

“Jeg står opp om morgenen og jeg må noen ganger vente 1 time før jeg får frokost. Det er veldig variabelt.”

Brukerne opplever å bli behandlet med respekt og verdighet

Respekt og verdighet er ord som går igjen på spørsmål om hvordan de opplever å bli behandlet av de ansatte. Alle vi har snakket med opplever å bli behandlet med respekt. Brukerne sier de ansatte er høflige og snille.

En bruker i Kuholmen sone fortalte at for henne har det stor betydning at de ansatte i hjemmesykepleien er vennlige. Hun opplevde at de fleste er det, men at enkelte behandlet henne “ovenfra og ned”.

“Vennligheten er jeg så opptatt av. Jeg skulle ønske de visste hvor mye det betydde”.

Et av spørsmålene handlet om de ansatte viser legitimasjon når det er nye ansatte. De fleste av de vi snakket med sier at det pleier de ikke å vise, men at det ikke gjør noe. De føler seg trygge på de ansatte i hjemmesykepleien.

“De viser ikke hvem de er. Det gjør ingenting for meg, det. Jeg føler meg trygg.”

Rammebetingelser for tjenesten

Brukerne sier at de på en måte opplever tilgjengelige ansatte, men mangel på tid er fremtredende i alle soner

Samtlige vi har snakket var veldig fornøyde med den korte tiden det tok fra man søkte om bistand fra hjemmesykepleien til hjelpen var innvilget. De fleste sier at de fikk hjemmesykepleie omtrent med eneste gang de hadde behov.

Brukerne trekker frem trygghetsalarmen som et godt tiltak som bidrar til en ekstra trygghet, men også opplevelse av økt tilgjengelighet.

“Da jeg falt trykket jeg på alarmen og de kom med eneste gang. De ordna alt for meg.”

De fleste vi har snakket med vet om muligheten for å ringe til hjemmesykepleien. Brukerne sier at det er ikke så ofte de har behov for å gjøre det, men de synes det er trygt å ha muligheten og i de tilfellene det har vært behov opplever de at det er lett å få kontakt. Dette bidrar også til opplevelse av økt tilgjengelighet.

“Veldig lett og komme i kontakt med dem via telefon.”

Imidlertid har nesten alle vi har snakket med presisert at de opplever at de ansatte har begrenset med tid. Brukerne er opptatt av å formidle at de forstår at det ikke er de ansattes skyld, men at det er systemet som er slik. Likevel synes de det er veldig uheldig og sier det går utover opplevelsen av hjelpetilbudet.

“De gjør det beste de kan, men jeg blir sittende fra 14-tiden (middagstid) til 18-19-tiden, uten å få noe hjelp. Da føler jeg meg ensom. Jeg vet at de ikke har tid. De løper som bare det. Hyggelige og greie er de, men som sagt så er de inne og gir medisiner så løper de igjen. Det er ikke deres skyld, men systemets skyld.”

Selv om de ansatte i hjemmesykepleien i utgangspunktet bidrar med noe praktisk hjelp når de er der, så trekker nærmest alle frem viktigheten, og hvor stor pris de setter på den sosiale kontakten som hjemmesykepleien bidrar med. For mange er dette den eneste sosiale kontakten de får i løpet av dagen.

“Veldig ok med hjemmesykepleien, at de kommer hver dag. Det er gjerne den samtalen jeg får i løpet av dagen.”

“Det er lite besøk hos meg. Jeg har ikke barn, og jeg har ingen familie her i byen. Derfor er den kontakten med hjemmesykepleie så viktig. Jeg krever ikke så mye tid, men jeg synes det er vondt at jeg skal ha dårlig samvittighet for å spørre dem om ting.”

Vi spurte hva det gjorde med dem at de ansatte i hjemmesykepleien har det så travelt, og en dame fortalte at det gjør at man unnlater å spørre om små ting som man egentlig trenger hjelp til. I dette tilfellet handlet det om å ta ned en vase som stod på toppen av et skap. Her hadde hun unnlatt å spørre om hjelp og isteden klatret opp på en krakk selv for å hente den ned, selv om hun egentlig vet at hun ikke burde klatret opp på krakken pga. helsen sin.

“En ting som er vondt er at de har det så travelt. Det er ikke deres skyld. Det er så vondt å spørre de fordi jeg vet jeg belaster dem og de har ikke tid. Det er vondt for begge parter.”

“Jeg kunne gjerne sittet og snakket med dem, men jeg vil ikke gjøre det for jeg vet de har det travelt.”

En bruker i Ytre Vågsbygd sone forteller at hun opplever ikke tid som en begrensning.

“De er blide og koselige og har tid til å slå av en prat. Det er ikke sånn at gjør det de skal og flyr bort til døra. I forhold til mange andre steder tror jeg de har god tid her. De virker ikke stresset.”

Andre brukere i samme sone nevner tidsbegrensningen, men samtidig sier de at de ansatte alltid tar seg tid og setter seg ned litt lenger dersom muligheten byr seg. Det kan virke som om brukerne i Ytre Vågsbygd ikke opplever mangel på tid som en like stor begrensning som brukerne i de andre sonene.

Selv om brukerne er fornøyde med de ansatte i hjemmesykepleien synes de det er tungt å måtte forholde seg til så mange forskjellige

Flere har trukket frem at det er mange ulike ansatte å forholde seg til. Enkelte trekker frem at det er en utfordring at man må fortelle den samme historien om og om igjen. De synes både det er tungt, men også synd fordi de ikke føler de blir ordentlig kjent med de som kommer. En dame fortalte at det nesten er en måned mellom turnusen ift. når de kommer til henne igjen.

“Hvis jeg kunne velge hadde jeg villet hatt de samme ansatte som kom til meg. Da hadde jeg hatt muligheten for å bli kjent med dem.”

De fleste synes likevel at det går greit og innser at de bare må tolerere det fordi de forstår at de har problemer med å dekke behovet.

En bruker fra sone Søm og Randesund forteller at det er rundt 7-8 ulike som kommer. Det synes hun ikke er mange å forholde seg til og hun forteller at det har vært lite utskifting.

“Jeg kjenner dem så godt. De er nesten blitt en del av familien.”

De fleste opplever å få den informasjonen de trenger. Enkelte etterspør bedre informasjon når det gjelder sitt eget vedtak samt andre kommunale tilbud

De fleste vi har snakket med synes de får god informasjon. De opplever å få informasjon om det de trenger å vite. Flere fortalte at dersom de lurer på noe, så spør de og at de som regel får svar på spørsmålene. Det er også enkelte som har trukket frem at de ansatte har tatt en proaktiv rolle ved å informere dem om f.eks. ulike hjelpemidler de kan søke om å få.

“Jeg får alt jeg ber om. Jeg er så fornøyd. Som regel gir de meg anbefalinger og spør meg: kunne ikke det vært greit for deg å ha...? Har ikke måttet finne ut av det selv.”

En bruker fortalte at han ikke kan lese informasjon som han får tilsendt i posten, og at de ansatte i hjemmesykepleien pleier å lese det for ham.

Et mindretall brukere oppga at de ikke synes de får nok informasjon. Som eksempel ønsket en bruker å få mer informasjon om hvilke medisiner hun tar. Dette administreres av hjemmesykepleien, og brukeren gav uttrykk for at hun ikke visste hvorfor hun tar medisiner. En annen bruker ønsker seg mer informasjon om andre kommunale tilbud, f.eks. tilbud vedr. ergoterapaut, tannlegeordning og hva som finnes av hjelpemidler.

På spørsmål om brukerne hadde kjennskap til hva som står i vedtaket vedr. hjelpen de mottar, var det de færreste som hadde god kjennskap til dette. Men det virket heller ikke som det var så viktig for brukerne.

Brukerne opplever ikke at språkbarrierer hindrer informasjonsflyten. Alle brukerne har sagt at de forstår hva de ansatte sier. Enkelte fortalte at de strever med å forstå noen dialekter, men hvis det er noe de ikke har forstått pleier de å be den ansatte om å gjenta budskapet.

På spørsmål om de er kjent med hvordan de skal gå frem dersom de har noe å klage på, svarer enkelte at de hadde ringt til hjemmesykepleiens kontor og "snakket med noen". Mange sier også at de hadde tatt det opp med vedkommende direkte.

Hva er brukerne opptatt av?

Hva setter de pris på?

Det er tydelig at brukerne setter stor pris på hjemmesykepleien. De er opptatt av å gi ros til de ansatte. Det kommer frem at brukerne spesielt verdsetter den sosiale kontakten med de ansatte. Det at de ansatte har en munter tone, tar seg tid til å sette seg ned og slå av en prat betyr mye for de fleste brukerne.

"Hjemmesykepleien er helt fantastiske. De er flinke. Jeg får hjelp til det jeg skal, de er hyggelige og blide, og har tid til å ta en prat, de ser meg som et menneske."

Hva kunne vært vært gjort bedre/annerledes?

Gjennomgående er brukerne i stor grad fornøyd med tilbudet fra hjemmesykepleien, på tvers av sonene. Det er ikke en sone som utmerker seg spesielt positivt eller negativt ift. hverandre. Den store tilfredsheten var nok årsaken til at flere av brukerne kviet seg da vi spurte om hva de kunne ønske var gjort bedre eller annerledes enn i dag. De ønsket ikke å klage.

Likevel var det stor enighet om hva de skulle ønske var annerledes. Det er to forhold som går igjen. Det handler om tidsbegrensninger hos de ansatte og at brukerne synes det er for mange ulike ansatte å forholde seg til.

Det har kommet frem at det brukerne setter aller størst pris på ved hjemmesykepleien er når de ansatte har tid til å sette seg ned for å sosialisere noen minutter. Mange av brukerne opplever at de ansatte har dårlig tid og enkelte opplever at ansatte er stresset. Omtrent alle brukerne har forståelse for det og understreker at det ikke er de ansattes skyld, men systemets. Likevel bidrar det til en redusert opplevelse av helheten av hjelpetilbudet, når det de setter alle størst pris på er det som "kuttet".

"Jeg setter stor pris på de ansatte og den kontakten jeg har med dem. Ikke akkurat hjelpen. Bare det at jeg vet de kommer inn to ganger om dagen, det gjør at jeg føler meg trygg."

Videre trekker mange frem utfordringen knyttet til at det er for mange ulike ansatte å forholde seg til. Årsaken til hvorfor dette er utfordring varierer. Flere understreker at det hindrer at de blir kjent med de ansatte.

"Jeg synes nok at vi ikke hadde trengt å hatt fullt så mange å forholde oss til. Det blir så veldig mange. det hadde vært så godt å bli litt bedre kjent med noen."

For andre bidrar det til utrygghet.

“Jeg skulle ønske at jeg hadde 4-5 faste. Ikke så mye bytting. Tror det gjør mange utrygge, den byttinga. Trenger ikke en fast, synes det er bra med litt forskjellige. De er flinke til forskjellige ting.”

Enkelte trekker frem at utfordring knyttet til å fortelle den samme historien om og om igjen.

“Jeg har følt at det er vanskelig å brette ut livshistorien min fra A-Å. Samtidig føler jeg at de trenger å vite litt om bakgrunnen min også. Men jeg har sluttet med det nå, å fortelle så mye.”

Noen få brukere har også nevnt at de ønsker seg et enda bedre opplegg når det gjelder fysisk aktivitet. De ønsker seg et mer tilgjengelig ergo- og fysioterapitilbud. Videre ønsker de at det skal være et konkret mål bak treningen.

“Min kone trenger å bli pushet på gangtrening. Vårt ønske er at hun skal komme seg ut av rullestolen og kunne gå igjen med rullator. Trenger mer trening og en faglig plan bak det.”

5. Våre anbefalinger

Anbefalinger sykehjem/omsorgsbolig

Beboerne på sykehjem og i omsorgsbolig var i all hovedsak fornøyde med tilbudet. Basert på brukernes erfaringer har vi følgende anbefalinger til hvordan Kristiansand kommune kan forbedre tilbudet ved omsorgssentrene:

- Noen beboere ønsker å komme seg mer ut. Det bør kartlegges hvem dette gjelder, og vurdere om man kan disponere de tilgjengelige ressursene annerledes for å få til dette eller å hente inn ressurser utenfra for å få dette til (for eksempel frivillige aktører, studenter eller lignende).
- Noen beboere følte seg ensomme. Det bør kartlegges hvem dette gjelder, og vurdere hvordan man kan legge til rette for at disse får mulighet til å få dekket sine sosiale behov. Det kan være at ansatte kan være ekstra oppmerksomme på å ta seg tid til en prat med disse beboerne, eller oppfordre dem til å delta på aktiviteter og sosiale arrangementer som foregår.
- Beboere ved to av omsorgssentrene ønsket seg mer tilbud om fysisk trening. Dette gjaldt Strømme og Randesund og Ternevig. Denne interessen bør kartlegges bredere, som grunnlag for å vurdere opprettelsen av tilbud om fysisk trening.

Anbefalinger hjemmesykepleie

Brukere av hjemmesykepleien var også i stor grad tilfreds med tilbudet. Basert på hva som er viktig for brukerne har vi noen anbefalinger til hvordan kommunen kan utvikle hjemmesykepleie-tilbudet.

- Som ved beboere på sykehjem og i omsorgsboliger er det også i hjemmesykepleien brukere som føler seg ensomme. Det er spesielt disse brukerne som etterlyser mer tid og sosialisering fra de ansatte i hjemmesykepleien. Også her bør det kartlegges hvem dette gjelder og vurdere hvordan man kan legge til rette for at disse får mulighet til å få dekket sine sosiale behov. I den grad det er mulig bør ansatte være ekstra oppmerksomme på å ta seg tid til en prat. En annen mulighet kan være at kommunen tar en proaktiv rolle i å engasjere andre ressurser som kunne hatt et spesielt fokus på sosialisering.
- Mange brukere synes det er for mange ulike ansatte å forholde seg til. Det bør kartlegges hvem dette gjelder og etterstrebe å redusere antall ansatte hos disse brukerne. Kommunen kan vurdere å se om det er noe som kan gjøres ift. turnusplanleggingen for å forbedre dette forholdet.
- Enkelte brukere ønsket seg mer informasjon om hva slags hjelpetilbud og hjelpemidler som finnes i kommunen. Kommunen kan vurdere om det er mulighet for å ta en mer proaktiv rolle ift. informasjon om temaet. Kan hjemmesykepleien eksempelvis dele ut en brosjyre med beskrivelse av ulike hjelpetilbud og hvordan man gå frem for å få det (som f.eks. gratis tannlegeordning for eldre) og hva som finnes av ulike hjelpemidler.
- Noen få av de vi snakket med ønsket seg både et mer tilgjengelig ergo- og fysioterapitilbud og en mer faglig plan bak treningsopplegget. Kommunen kan kartlegge hvem dette gjelder og se på mulighetene for å imøtekomme deres behov.

Disclaimer

Denne rapporten er utarbeidet for Kristiansand kommune og er en kvalitativ brukerundersøkelse blant brukere av pleie- og omsorgstjenester i Kristiansand kommune.

Våre vurderinger bygger på faktainformasjon som har fremkommet i egne intervjuer med beboere på sykehjem og omsorgssentre og brukere av hjemmesykepleie-tilbudet.

PricewaterhouseCoopers (PwC) har ikke foretatt noen selvstendig verifisering av informasjonen som har fremkommet, og vi innestår ikke for at den er fullstendig, korrekt og presis. PwC har ikke utført noen form for revisjon eller kontrollhandlinger av Kristiansand kommunes virksomhet.

Kristiansand kommune har rett til å benytte informasjonen i denne rapporten i sin virksomhet, i samsvar med avtalevilkårene. Rapporten og/eller informasjon fra rapporten skal ikke benyttes for andre formål eller distribueres til andre uten skriftlig samtykke fra PwC. PwC påtar seg ikke noe ansvar for tap som er lidt av Kristiansand kommune eller andre som følge av at vår rapport eller utkast til rapport er distribuert, gjengitt eller på annen måte benyttet i strid med disse bestemmelsene eller avtalen.

PwC beholder opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter til rapporten samt ideer, konsepter, modeller, informasjon og know-how som er utviklet i forbindelse med vårt arbeid.

Enhver handling som gjennomføres på bakgrunn av vår rapport foretas på eget ansvar.