



BERGEN KOMMUNE  
KOMMUNEREVISJONEN

# REVISJONSRAPPORT

## **Forvaltningsrevisjonsprosjektet:**

Kartlegging av tilfredshet med sykehjemstilbudet i  
Bergen og sammenligning av kostnadsnivå

### *Delrapport I:*

*De pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i  
Bergen – en spørreundersøkelse*

**Forvaltningsrevisjonsrapport nr. 03/02**

Avgitt november 2002

Kontoradresse: Bjørns gate 1 (Aasegården)

Postadresse: Pb 7700, 5020 Bergen Telefon 55 56 43 00 Telefax 55 56 43 30

## FORORD

Bergen kommunerevisjon gjennomfører forvaltningsrevisjonsprosjektet ”Kartlegging av tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen og sammenligning av kostnadsnivå”. Som et ledd i prosjektet har vi gjennomført en spørreundersøkelse blant pårørende til beboere ved alle sykehjem og kombinerte alders- og sykehjem i Bergen. Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet. Resultatene fra undersøkelsen legges her fram som delrapport I med tittelen ”De pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen – en spørreundersøkelse”. Delrapport II som gjelder kartlegging og sammenligning av kostnadene ved institusjonene, vil bli lagt fram så snart arbeidet er slutført.

Kommunerevisjonen er, i henhold til kommunelovens § 60 nr. 7 og forskrift av 13. januar 1993 om revisjon og kontrollutvalg § 5 og § 8, pålagt å utføre forvaltningsrevisjon. I kommunelovens § 60 nr. 7 heter det:

*”Revisjonen skal kontrollere at den økonomiske forvaltning foregår i samsvar med gjeldende bestemmelser og vedtak, og foreta en systematisk vurdering av bruk og forvaltning av de kommunale midler med utgangspunkt i oppgaver, ressursbruk og oppnådde resultater”.*

Med forvaltningsrevisjon menes systematiske undersøkelser av den kommunale tjenesteproduksjon, myndighetsutøvelse og økonomiske forvaltning. I henhold til kommunelovens § 60 nr. 8 skal revisjonens rapporter forelegges kontrollutvalget.

Det presiseres at kommunerevisjonens arbeid med forvaltningsrevisjon ikke innbefatter en vurdering av hensiktsmessigheten i de vedtak som blir gjort av politiske organer med beslutningsmyndighet.

Vi takker alle de pårørende til beboere ved eldreinstitusjonene i Bergen for at de tok seg tid til å svare på spørreskjemaet som de fikk tilsendt som ledd i kartleggingen av de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen. Vi takker også byrådsavdeling for helse og sosial og Norsk Gallup for godt samarbeid i prosjektperioden.

Deltakere i prosjektet har vært cand. polit. Unni Sørensen, cand. polit. Rita Olsen, cand. polit. Elisabeth Nilsen, cand. polit. Kari Gåsemyr, siviløkonom Siri Nordahl Maurstad og reg. revisor/cand. mag. Bodhild Laastad.

Bergen kommunerevisjon håper at rapporten kan bidra på en konstruktiv måte i sykehjemmenes arbeid med kvalitetsutvikling, og at den kan inngå som et nyttig beslutningsgrunnlag for de folkevalgte i Bergen kommune.

Bergen, 25. november 2002.

Rolf Kalvø  
kommunerevisor

## INNHALDSFORTEGNELSE

### SAMMENDRAG

<b>1</b>	<b>INNLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1	BAKGRUNN FOR PROSJEKTET .....	1
1.2	FORMÅLET MED PROSJEKTET .....	1
1.3	DELPROSJEKT I - PROBLEMSTILLING OG AVGRENsing .....	2
1.4	HVILKEN TYPE INFORMASJON GIR DENNE SPØRREUNDERSØKELSEN ? .....	3
1.5	RAPPORTENS OPPBYGNING.....	4
<b>2</b>	<b>OM SYKEHJEMSTILBUDET I BERGEN .....</b>	<b>6</b>
2.1	SENTRALE LOVER OG FORSKRIFTER .....	6
2.2	POLITISKE MÅLSETTINGER NÅR DET GJELDER OMSORGEN FOR ELDRE I BERGEN .....	7
2.3	PRAKTISK TILRETTELEGGING AV TJENESTETILBUDET TIL ELDRE I BERGEN .....	9
2.4	KJENNETEGN VED BEBOERE PÅ ALDERS- OG SYKEHJEM .....	10
2.5	TILGJENGELIGHETEN PÅ INSTITUSJONSPLASS ELDRE OVER 80 ÅR I BERGEN .....	11
2.6	SØKERPROSEDYRER FOR INSTITUSJONSPLASS.....	12
2.7	DE ANSATTES KOMPETANSE OG TILGJENGELIGHET .....	13
<b>3</b>	<b>METODISK FREMGANGSMÅTE.....</b>	<b>14</b>
3.1	GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN .....	14
3.1.1	Målgruppen for undersøkelsen og kjennetegn ved spørreskjemaet .....	14
3.1.2	Svarprosent for Bergen totalt og for det enkelte sykehjem.....	15
3.1.3	Mulige feilkilder i materialet.....	17
3.2	PRESENTASJON AV FUNNENE.....	19
3.2.1	Kategorisering av resultatene .....	19
3.2.2	Redegjørelse av forskjeller i tilfredshet blant ulike grupper pårørende .....	19
3.3	RANGERINGEN AV SYKEHJEMMENE.....	20
3.3.1	Rangering i tilknytning til hvert spørsmål.....	20
3.3.2	Totalrangeringer for hver temabolk .....	21
3.3.3	Begrunnelse for rangering av sykehjemmene .....	22
<b>4</b>	<b>HJELP TIL DAGLIGE GJØREMÅL .....</b>	<b>23</b>
4.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	23
4.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	25
<b>5</b>	<b>SOSIALT MILJØ OG AKTIVITETER.....</b>	<b>29</b>
5.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	29
5.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	31
<b>6</b>	<b>PERSONALETs KOMPETANSE OG HOLDNINGER.....</b>	<b>34</b>
6.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	34

6.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTE SYKEHJEM.....	37
<b>7</b>	<b>INFORMASJON .....</b>	<b>41</b>
7.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	41
7.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	43
<b>8</b>	<b>PERSONALETS OG LEGENS TILGJENGELIGHET.....</b>	<b>46</b>
8.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	46
8.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	47
<b>9</b>	<b>MULIGHETER FOR PRIVATLIV.....</b>	<b>50</b>
9.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	50
9.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	52
<b>10</b>	<b>BEBOERS MEDINNFLYTELSE .....</b>	<b>55</b>
10.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	55
10.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTE SYKEHJEM.....	57
<b>11</b>	<b>KOSTHOLDET .....</b>	<b>60</b>
11.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	60
11.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	60
<b>12</b>	<b>FYSISK STANDARD VED SYKEHJEMMENE.....</b>	<b>62</b>
12.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	62
12.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	63
<b>13</b>	<b>INDIVIDUELL TILPASNING – TILTAKS-/PLEIEPLAN .....</b>	<b>66</b>
<b>14</b>	<b>VENTETID FOR INSTITUSJONSPLASS .....</b>	<b>68</b>
14.1	DE PÅRØRENDES VURDERING, BERGEN SOM HELHET .....	68
14.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	70
<b>15</b>	<b>HELHETLIG BOTILBUD OG TRIVSEL .....</b>	<b>71</b>
15.1	DE PÅRØRENDES VURDERINGER, BERGEN SOM HELHET .....	71
15.2	DE PÅRØRENDES TILFREDSHET MED DET ENKELTESYKEHJEM.....	73
<b>16</b>	<b>FORHOLD SOM KAN BELYSE VARIASJONER I DE PÅRØRENDES TILFREDSHET .....</b>	<b>75</b>
16.1	TREKK VED INSTITUSJONEN.....	75
16.1.1	Privat eller offentlig sykehjem.....	75

16.1.2	Type rom beboeren bor på og antall personer beboeren deler bad og toalett med .....	77
16.2	TREKK VED BEBOEREN .....	80
16.2.1	Botid .....	80
16.2.2	Mental og fysisk helse .....	81
16.3	TREKK VED DE PÅRØRENDE .....	82
16.3.1	Hvor ofte den pårørende besøker beboer på institusjonen .....	82
16.3.2	Pårørendes kjønn, alder og utdanning .....	83
<b>17</b>	<b>HOVEDRESULTATER FRA UNDERSØKELSEN .....</b>	<b>85</b>
17.1	GJENNOMSNITTSTALL FOR SVARFORDDELINGEN I UNDERSØKELSEN .....	85
17.2	SIDER VED TJENESTETILBUDET SOM DE PÅRØRENDE ER MEST FORNØYDE MED .....	87
17.2.1	Forhold som vedrører de ansattes holdninger og/eller kompetanse .....	89
17.2.2	Forhold som vedrører hjelp til grunnleggende fysiske behov .....	89
17.2.3	Forhold av mer generell art vedrørende total opplevelse av sykehjemstilbudet .....	90
17.2.4	Forhold som vedrører fysiske omgivelser .....	90
17.3	SIDER VED TJENESTETILBUDET SOM DE PÅRØRENDE ER MEST MISFORNØYDE MED .....	90
17.4	SIDER VED TJENESTETILBUDET HVOR DE PÅRØRENDE I STØRST GRAD ER VERKEN FORNØYDE ELLER MISFORNØYDE .....	92
17.5	FORHOLD SOM KAN BELYS E VARIASJONER I DE PÅRØRENDES TILFREDSHET .....	93
17.6	VARIASJONER MELLOM SYKEHJEMMENE .....	93
17.7	ANDRE VIKTIGE FUNN .....	94
17.8	AVSLUTTENDE MERKNADER OG VEIEN VIDERE .....	94

## TABELLOVERSIKT

## LITTERATURLISTE/REFERANSER

## VEDLEGG 2 - 12

## SAMMENDRAG

### Bakgrunn, formål og problemstilling

Tjenesteproduksjonen knyttet til helsevern, sosiale tjenester, samt pleie og omsorg legger beslag på store beløp årlig. I Bergen kommune la dette feltet beslag på 41 % av kommunens brutto driftsutgifter i år 2000, hvorav ca. 38 % av utgiftene, dvs. ca. 1,25 milliarder, gikk til drift av det institusjonsbaserte omsorgstilbudet til eldre. Kvaliteten på tjenestene på dette området er en type informasjon som er interessant av flere årsaker. Det ligger en stor utfordring for forvaltningene i å utvikle en ”standardtenkning” i forbindelse med kommunal tjenesteproduksjon av forannevnte grunner. Av den grunn ønsket Bergen kommunerevisjon å fokusere på dette tjenesteområdet i forvaltningsrevisjonsarbeidet. Kontrollutvalget valgte å prioritere følgende tema for et forvaltningsrevisjonsprosjekt (Ktru-sak 008/2001):

*“Vurdere og sammenligne kostnadsnivå mellom ulike sykehjem. Vurdere innhold og kvalitet i det sykehjemsbaserte omsorgstilbudet til de eldre”.*

Bergen kommunerevisjon formulerte med utgangspunkt i kontrollutvalgets prioritering følgende formål for prosjektet:

**Formålet med prosjektet er å kartlegge tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen og sammenligne kostnader for å se om det er systematiske sammenhenger mellom ressursinnsats og opplevd tilfredshet i det sykehjemsbaserte omsorgstilbudet for eldre.**

Vi valgte å dele prosjektet i to:

- **Delprosjekt I:** I delprosjekt I, som legges fram med denne rapporten, presenterer vi resultatene fra kartleggingen av tilfredsheten med sykehjemstilbudet.
- **Delprosjekt II:** I delprosjekt II, som vil bli lagt fram på et senere tidspunkt, vil vi kartlegge og sammenligne kostnader ved sykehjemmene i Bergen. Deretter vil vi sammenligne kostnadsnivå og tilfredsheten ved de enkelte sykehjemmene for å se om det er en sammenheng mellom tilfredshet og ressursinnsats.

For delprosjekt I formulerte vi følgende problemstilling:

### *Kartlegging av de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen*

## **Avgrensning, metode og datagrunnlag**

I vår tilnærming til delprosjekt I fant vi at å vurdere kvalitet ut fra objektivt kvantifiserbare indikatorer som for eksempel antall ensengsrom og personelldekning, ikke ville være tilstrekkelig. Dette har sammenheng med at vurderinger av kvalitet også må romme subjektive oppfatninger av hva som er godt og dårlig med andre sider av selve tjenestetilbudet, slik som for eksempel trivsel, personalets holdninger, beboers medinnflytelse osv. Hovedvekten av beboere på sykehjem har imidlertid demenssykdomer av ulik type og grad. Vi fant det derfor vanskelig å innhente beboernes subjektive vurderinger av ulike sider av tjenestetilbudet. Av den grunn valgte vi å la de pårørende til beboere på sykehjemmene foreta vurderinger av tjenestetilbudet ved sykehjemmene i Bergen.

Vi ba de pårørende om å uttrykke sin tilfredshet med ulike aspekter ved dette tjenestetilbudet gjennom en brukerundersøkelse som inneholdt 53 tilfredshetsspørsmål. Det er de pårørendes svar på disse spørsmålene som danner grunnlag for delrapport I. Innhenting av datamaterialet til tilfredshetsundersøkelsen ble gjennomført av Norsk Gallup Institutt A/S i november/ desember 2001 på oppdrag fra Bergen kommunerevisjon, og i alt 1901 pårørende fikk tilsendt spørreskjemaet. Av disse sendte 1005 pårørende spørreskjemaet ferdig utfylt tilbake til Norsk Gallup. Dette gir en svarprosent på 53 %, som er en vanlig og akseptabel svarprosent for denne type undersøkelse. Analysen av dataene er gjennomført av Bergen kommunerevisjon.

De pårørende ble bedt om å vurdere ulike forhold ved sykehjemstilbudet ved å rangere hvert forhold med tallkarakterene 1 til 6. Tallkarakteren 1 indikerer at de pårørende er svært misfornøyd med forholdet, mens tallkarakteren 6 indikerer at de pårørende er svært fornøyde.

De ulike tilfredshetsspørsmålene har belyst mange sider ved sykehjemstilbudet, og rapporten har følgende tematiske inndeling:

- **Hjelp til daglige gjøremål**
- **Sosialt miljø og aktiviteter**

- **Personalets kompetanse og holdninger**
- **Informasjon**
- **Personalets og legens tilgjengelighet**
- **Muligheter for privatliv**
- **Beboers medinnflytelse**
- **Kostholdet**
- **Fysisk standard ved sykehjemmene**
- **Individuell tilpasning - tiltaks-/pleieplan**
- **Ventetid på institusjonsplass**
- **Helhetlig botilbud og trivsel**

Hver temabolk inneholder et varierende antall spørsmål. I rapporten gjengir vi resultatene for Bergen som helhet for alle spørsmålene til hvert tema. Med resultater mener vi her prosentvis hvor mange av alle pårørende som har svart på undersøkelsen som kan betegnes som *misfornøyde* (har gitt karakteren 1 eller 2), *verken fornøyde eller misfornøyde* (har gitt karakteren 3 eller 4), eller *fornøyde* (har gitt karakteren 5 eller 6). Resultatene presenteres i tabellform i hver temabolk. Vi har også valgt å foreta rangeringer av sykehjemmene basert på hvert enkelt spørsmål i undersøkelsen, i tillegg til en totalrangering for hver temabolk.

## Oppsummering av hovedfunn

I rapporten har vi valgt å fokusere på de forhold hvor de pårørende uttrykker størst og minst grad av tilfredshet, dvs. ytterpunktene. Gjennomgangen av datamaterialet viser at de pårørende er mest **fornøyde** med:

- Forhold knyttet til de ansattes holdninger og /eller kompetanse. Av alle spørsmål som er stilt finner vi flest tilfredse pårørende når det gjelder spørsmålet om *respektfull behandling av deg og dine*, hvor 73 % av de pårørende er fornøyde. Dernest følger spørsmål som omhandler: *personalets evne til å lytte til deg som pårørende, deres serviceinstilling, arbeidsinnsats, punktlighet i forhold til avtaler, evne til å skape et godt sosialt miljø, faglige dyktighet og kjennskap til beboerens behov*)



- Forhold knyttet til hjelp til grunnleggende fysiske behov (gjelder: *hjelp til å stelle seg og kle på seg, toalettbesøk, personlig pleie, bading og dusjing, kosthold*)
- Forhold av mer generell art vedrørende total opplevelse av sykehjemstilbudet (gjelder: *alt i alt tilfredshet med botilbudet, trivsel*)
- Fysiske omgivelser (gjelder: *renhold, standarden på fellesarealene*)

De pårørende er mest **misfornøyde** med forhold knyttet til ulike aktiviteter utenfor institusjonen. Mest misfornøyde er de med *hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft*. 30% av de pårørende er misfornøyde med dette forholdet. De pårørende er videre mest misfornøyd med enkeltforhold knyttet til

- hjelp til daglige gjøremål (gjelder: *hyppighet dusjing og bading*)
- medinnflytelse (gjelder: *beboers medinnflytelse over rutiner, regler o.l.*)
- privatliv (gjelder: *muligheten beboer har til selv å ringe eller å ta imot telefoner uten å bli forstyrret*)
- informasjon (gjelder: *informasjon til beboer om muligheter for hjelp*)

De forhold de pårørende er mest misfornøyde med når det gjelder tjenestetilbudet, kjennetegnes av å være av en type som kan oppfattes som mer sekundære etter at grunnleggende behov hos den enkelte beboer er dekket. I dette ligger det imidlertid ikke en vurdering av disse forholdene som mindre viktige.

Ellers er de pårørende misfornøyde med *ventetid for institusjonsplass*. Dette forholdet kommer nest dårligst ut av alle forholdene i denne undersøkelsen.

Undersøkelsen viser at kommunehelsetjenestelovens bestemmelse om at det skal utarbeides individuelle planer for pasienter med behov for langvarige og koordinerte tilbud, og bystyrets ønske om større brukermedvirkning i form av tiltaks- og pleieplaner, ikke ser ut til å ha blitt oppfylt på det tidspunktet undersøkelsen ble gjennomført. Datamaterialet viser at nesten 90% av de pårørende svarte at de ikke kjente til slike planer.

I undersøkelsen har vi sett på forhold som kan ha hatt betydning for variasjoner i de pårørendes tilfredshet. Vi fant ingen gjennomgående forskjeller i oppfatningene hos de pårørende i forhold til om

beboeren bodde på privat eller offentlig institusjon eller relatert til hvor lenge beboeren hadde bodd på sykehjem. Vi fant imidlertid gjennomgående tendenser til at de pårørende var mer fornøyde med sykehjemstilbudet desto bedre de vurderte beboerens fysiske eller mentale helse å være. De pårørende var dessuten gjennomgående mer misfornøyde jo hyppigere de besøkte beboeren på sykehjemmet. For svært mange av undersøkelsens spørsmål fant vi også at eldre pårørende var mer fornøyde enn yngre, menn var mer fornøyde enn kvinner og pårørende med lavere utdanning var mer fornøyde enn pårørende med høyere utdanning.

Viktige aspekter som er med å forme de pårørendes tilfredshet er at beboeren har eget rom eller leilighet og eget bad og toalett. Pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er gjennomgående mer fornøyde med alle forhold i spørreundersøkelsen sammenlignet med pårørende til beboere på to- eller flersengsrom. Videre er pårørende til beboere med eget bad nær tilfredse med de fleste forhold enn pårørende til beboere som må dele bad med andre.

De forhold som er trukket fram over, gjelder undersøkelsen som helhet, dvs. alle sykehjem sett under ett. Vi vil understreke at svarfordelingen på alle spørsmål varierer mye mellom de ulike sykehjemmene. Detaljerte opplysninger om svarfordelingen på det enkelte spørsmål for det enkelte sykehjem er presentert i vedleggene til rapporten.

Vi har beregnet gjennomsnittet for de pårørendes svargivning for alle spørsmålene i undersøkelsen. Beregningene av gjennomsnittet viser at andelen pårørende som kan betegnes som ”fornøyde” er størst (41 %), etterfulgt av pårørende som kan betegnes som ”verken fornøyde eller misfornøyde” (24 %), mens andelen pårørende som kan betegnes som ”misfornøyde” er minst (11 %). Andelen pårørende som har svart ”*vet ikke/ikke aktuelt*” utgjør i gjennomsnitt 20 %. Vi har imidlertid sett at der er store variasjoner i svargivningen dersom vi ser på enkeltspørsmålene i undersøkelsen.

# 1 INNLEDNING

## 1.1 Bakgrunn for prosjektet

Kommunene er våre viktigste velferdsprodusenter, og et velfungerende kommunalt velferdstilbud er sentralt for vår opplevelse av god livskvalitet. I Bergen kommune la tjenesteproduksjonen knyttet til helsevern, sosiale tjenester, samt pleie og omsorg beslag på 3,3 milliarder kroner i år 2000, noe som utgjorde 41% av kommunens brutto driftsutgifter. Av dette gikk ca 850 millioner kroner til drift av det institusjonsbaserte kommunale omsorgstilbudet til eldre. I tillegg ble det gitt tilskudd til drift av private institusjoner for eldre med knapt 400 millioner kroner. Det institusjonsbaserte omsorgstilbudet til eldre utgjør m.a.o. en vesentlig del av den kommunale tjenesteproduksjonen, og av den grunn er det viktig å fokusere på innholdet i tjenestetilbudet.

Tradisjonelt har en vurdert de offentlige tjenestene mest opp mot selve ressursbruken – resultatene slik de fremgår av regnskapet. Det ligger derfor en stor utfordring for den offentlige forvaltning i å utvikle perspektivet på standard/kvalitet i tjenestene. Foreliggende rapport må ses i sammenheng med en slik utfordring. Det er viktig at en setter fokus på de mest ressurskrevende tjenestene.

På denne bakgrunn ønsket Bergen kommunerevisjon å gjennomføre et forvaltningsrevisjonsprosjekt innenfor dette tjenesteområdet. I sak 008/2001 til kontrollutvalget var derfor et slikt prosjekt med blant kommunerevisjonens forslag til nye prosjekter. Kontrollutvalget valgte å prioritere følgende tema for et forvaltningsrevisjonsprosjekt:

*“ Vurdere og sammenligne kostnadsnivå mellom ulike sykehjem. Vurdere innhold og kvalitet i det sykehjemsbaserte omsorgstilbudet til de eldre”.*

## 1.2 Formålet med prosjektet

Bergen kommunerevisjon har med utgangspunkt i kontrollutvalgets prioritering formulert følgende formål med prosjektet:

**Formålet med prosjektet er å kartlegge tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen og sammenligne kostnader for å se om det er systematiske sammenhenger mellom ressursinnsats og opplevd tilfredshet i det sykehjemsbaserte omsorgstilbudet for eldre.**

Å vurdere kvalitet ut fra objektivt kvantifiserbare indikatorer som for eksempel antall ensengsrom og personelldekning, vil ikke være tilstrekkelig. Dette har sammenheng med at vurderinger av kvalitet også må romme subjektive oppfatninger av hva som er godt og dårlig, for mye og for lite m.v. På denne bakgrunn har vi valgt å kartlegge brukernes subjektive vurderinger av kvaliteten ved det sykehjemsbaserte omsorgstilbudet til de eldre i Bergen kommune. For å kartlegge den subjektive kvalitetsopplevelsen har vi valgt å foreta en brukerundersøkelse hvor vi har rettet fokus mot brukernes tilfredshet med ulike aspekter ved sykehjemstilbudet.

I tillegg til å kartlegge brukernes tilfredshet skal prosjektet også undersøke om det er en sammenheng mellom ressursinnsatsen og opplevd tilfredshet med sykehjemstilbudet.

Vi har valgt å dele prosjektet i to:

- **Delprosjekt I:**

I delprosjekt I, som legges fram med denne rapporten, presenterer vi resultatene fra kartleggingen av tilfredsheten med sykehjemstilbudet.

- **Delprosjekt II:**

I delprosjekt II, som vil bli lagt fram på et senere tidspunkt, vil vi kartlegge og sammenligne kostnader ved sykehjemmene i Bergen. Deretter vil vi sammenligne kostnadsnivå og tilfredsheten ved de enkelte sykehjemmene for å se om det er en sammenheng mellom tilfredshet og ressursinnsats.

### **1.3 Delprosjekt I - problemstilling og avgrensing**

Mange vil nok hevde at det mest naturlige valget er å la beboerne ved sykehjemmene selv få vurdere hvor tilfredse de er med det tilbudet de får. Dette er imidlertid ikke et innlysende valg sett på bakgrunn

av ulike begrensninger i beboernes helse. Vi har derfor valgt å la de *pårørende* til beboerne på sykehjemmene foreta vurderinger av tjenestetilbudet. Dette valget har gitt mulighet til også å la de beboerne som har en sterkt redusert helsetilstand bli omfattet av undersøkelsen.

Med utgangspunkt i forvaltningsrevisjonsprosjektets formål har vi valgt å belyse følgende problemstilling i delprosjekt I:

### **Kartlegging av de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen kommune**

Med **pårørende** menes pårørende til beboere ved sykehjem i Bergen. Med **sykehjem** menes både sykehjem og kombinerte alders- og sykehjem med sykehjemstilbud. Både offentlige og private institusjoner er omfattet av denne undersøkelsen. Sykehjemmene i undersøkelsen har geografisk plassering innenfor kommunegrensen, med unntak av Betanien - Alfaz del Pi og utenbys kjøpte sykehjemsplasser. Når det gjelder utenbys kjøpte plasser er det kun kjøpte plasser ved sykehjemmet Solhaug a/s i Sund kommune, som er inkludert i undersøkelsen.

En kartlegging av de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet er blitt foretatt ved hjelp av en **spørreundersøkelse**. En slik undersøkelse gir oss informasjon om de pårørendes egen subjektive opplevelse og vurdering av kvaliteten på tjenestetilbudet.

Gjennom delprosjekt I som legges fram med denne rapporten, ønsker vi å gi en ”temperaturmåling” av tilfredsheten med sykehjemstilbudet uttrykt ved de pårørendes tilfredshet med innholdet i tjenestetilbudet. En viktig avgrensning er derfor at medisinske og andre faglige vurderinger ikke inngår i prosjektet.

## **1.4 Hvilken type informasjon gir denne spørreundersøkelsen ?**

Spørreundersøkelsen gir oss informasjon om de pårørendes egen subjektive opplevelse av kvaliteten i tjenestetilbudet. Undersøkelsen kan imidlertid ikke gi oss informasjon om hvorvidt sykehjemstilbudet objektivt sett har god eller dårlig kvalitet. Dette har sammenheng med at vi ikke kan slå fast hvorvidt

grad av tilfredshet skyldes gode tjenester, ulike forventninger hos de pårørende eller andre utenforliggende forhold.

Undersøkelsen gir like fullt viktig informasjon både til byens folkevalgte, kommunens administrasjon og de ulike sykehjemmene på hvilke områder de pårørende er fornøyde eller misfornøyde med tjenestetilbudet. Kartlegging av de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet vil gi den politiske og administrative ledelsen i kommunen og bydelene nyttig styringsinformasjon for videre arbeid med sykehjemmene. Prosjektet vil likevel kanskje være viktigst for det enkelte tjenestested i arbeidet med systematisk kvalitetsutvikling og forbedring av tjenestene.

Selv om enkelte sykehjem gjennomfører brukerundersøkelser i egen regi, er det ikke tidligere gjort undersøkelser som sammenligner tilfredshet ved samtlige av Bergens sykehjem. Høsten 1998 gjennomførte riktignok Kommunalavdeling for helse og sosiale tjenester en brukerundersøkelse blant 491 sykehjemsbeboere ved 20 sykehjem og kombinerte alders- og sykehjem. Svarprosenten i denne undersøkelsen var 33 %, og skjemaene var dels utfylt av beboeren selv, dels av pårørende og dels av personalet. Bergen kommunerevisjons tilfredshetsundersøkelse er dermed den mest omfattende brukerundersøkelsen av sykehjemstilbudet som er gjennomført i Bergen til nå. Undersøkelsen vil gi verdifull informasjon om mange aspekter ved sykehjemstilbudet, og av den grunn være en viktig pekepinn på hvilke områder tiltak bør iverksettes.

## **1.5 Rapportens oppbygning**

*I kapittel 2* gir vi generell bakgrunnsinformasjon om sykehjemstilbudet i Bergen kommune.

*I kapittel 3* redegjør vi for den metodiske fremgangsmåten som er benyttet i denne undersøkelsen.

*I kapittel 4-15* blir resultatene fra undersøkelsen presentert ved å fokusere på ulike aspekter ved tjenestetilbudet med bakgrunn i en inndeling i tolv temabolker. Hvert tema presenteres i egne kapitler og temaene belyses ved hjelp av et eller flere spørsmål. I kapitlene gjør vi først rede for funn når det gjelder Bergen som helhet. I tilknytning til hvert spørsmål i temabolken foretas også rangeringer av

sykehjemmene i henhold til de pårørendes vurderinger. De ulike temaene vi belyser i denne undersøkelsen er:

- **Hjelp til daglige gjøremål**
- **Sosialt miljø og aktiviteter**
- **Personalets kompetanse og holdninger**
- **Informasjon**
- **Personalets og legens tilgjengelighet**
- **Muligheter for privatliv**
- **Medinnflytelse**
- **Kosthold**
- **Fysisk standard ved sykehjemmene**
- **Individuell tilpasning – tiltaks-/pleieplan**
- **Ventetid på institusjonsplass**
- **Helhetlig botilbud og trivsel**

*I kapittel 16 ser vi nærmere på forhold som kan belyse variasjoner i de pårørendes tilfredshet.*

*I kapittel 17 presenteres hovedresultatene fra undersøkelsen for Bergen som helhet.*

## **2 OM SYKEHJEMSTILBUDET I BERGEN**

Før vi presenterer funnene fra tilfredshetsundersøkelsen, ønsker vi å sette denne undersøkelsen inn i en større ramme. Vi gir først generell informasjon om sentrale lover og forskrifter som gjelder sykehjem, og deretter nærmere bakgrunnsinformasjon om sykehjemstilbudet i Bergen. Vi presenterer kommunens politiske målsettinger og de administrative rammene for omsorgen for den eldre delen av befolkningen. Informasjon om antallet eldre og tilgjengeligheten på institusjonsplass, personale og lege blir også presentert.

### **2.1 Sentrale lover og forskrifter**

Drift av sykehjem faller inn under lov om helsetjenesten i kommunene av 19. november 1982 (kommunehelsetjenesteloven) og lov om sosiale tjenester m.v. av 13. desember 1991 (sosialtjenesteloven).

Det er vedtatt flere forskrifter i tilknytning til lovverket. For i større grad å sikre alle brukere både i og utenfor institusjon den trygghet, pleie og omsorg de har behov for, vedtok Sosial- og helsedepartementet<sup>1</sup> i 1997 en ny forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene hjemlet i kommunehelsetjenesteloven. Samtidig laget de også retningslinjer om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene etter sosialtjenesteloven. Forskriften og retningslinjene lister opp spesifiserte krav til kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten.

I kvalitetsforskriftens § 3 kreves det at i tilrettelegging og utføring av tjenestene skal kommunen legge vekt på at:

- tjenesteapparatet og tjenesteyterne kontinuerlig tilstreber at den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid
- det gis et helhetlig, samordnet og fleksibelt tjenestetilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten

---

<sup>1</sup> Sosial- og helsedepartementet ble opprettet 08.11.93 og nedlagt 31.12.01



- brukere av pleie og omsorgstjenesten, og eventuelt pårørende/verge/hjelpeverge, tas med på råd ved utforming eller endring av tjenestetilbudet. Den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelsen av tjenestene

For å løse de oppgaver som er nevnt ovenfor, skal kommunen ifølge § 3 utarbeide skriftlige nedfelte prosedyrer som søker å sikre at brukere av pleie- og omsorgstjenester får tilfredsstilt grunnleggende behov. Med dette menes følgende forhold.:

- oppleve trygghet, forutsigbarhet og respekt i forhold til tjenestetilbudet
- mulighet til selv å ivareta sin egenomsorg
- grunnleggende fysiologiske behov som tilstrekkelig næring (mat og drikke), variert og helsefremmende kosthold og rimelig kvalitet i forhold til mat
- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise
- å få ivaretatt personlig hygiene og naturlige funksjoner (toalett)
- tilpasset hjelp ved av og påkledning
- følge en normal døgnrytme og unngå uønsket og unødig sengeopphold
- mulighet for ro og skjermet privatliv, selvstendighet og styring av eget liv
- mulighet for samvær, sosial kontakt, felleskap og aktivitet
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter, både ute og inne
- nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand
- nødvendig tannbehandling og ivaretatt munnhygiene
- en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser

Punktene over gir uttrykk for hvilke krav som ifølge kvalitetsforskriften skal være oppfylt i sykehjemstilbudet.

## **2.2 Politiske målsettinger når det gjelder omsorgen for eldre i Bergen**

Det er bystyret som har det overordnede ansvaret for det totale kommunale tjenestetilbudet i Bergen, herunder også ansvaret for sykehjemstilbudet. Bystyrets hovedmålsettinger vedrørende tjenestetilbudet

til de eldre er nedfelt i ”*Handlingsplan for eldrepolitikk i Bergen 1998-2001. Del I*” og i ”*Handlingsplan for eldreomsorgen, del II: Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010*”. Delplanene er et resultat av at Stortinget i 1997 startet et 4-årig nasjonalt handlingsprogram der hovedmålsettingen var å heve kvaliteten på den kommunale eldreomsorgen i kommunene og gi flest mulig eldre- og omsorgstrengende mulighet for å få omsorg ved behov. Myndighetene ønsket også at flest mulig av de eldre skulle bo hjemme så lenge som mulig. Kommunene ble i denne forbindelse blant annet pålagt å utarbeide handlingsplaner.

Slike handlingsplaner kan fungere som viktige styringsinstrument for kommunene samtidig som de gir informasjon til sentrale myndigheter. I dette tilfellet skulle handlingsplanene brukes som grunnlag for statlig utbetaling av investeringstilskudd<sup>2</sup> og øremerkede driftstilskudd til pleie- og omsorgstjenesten, deriblant lønnsmidler og tilskudd til kompetanseheving. Handlingsplanen skulle legges til grunn for den enkelte kommunens økonomiplan og budsjett<sup>3</sup>. I tillegg fikk kommunene pålegg om å innsende årlig rapporteringsskjema til fylkesmannen.

Det er store variasjoner i den bo- og bygningsmessige standarden ved de ulike institusjonene. I forbindelse med kommunal utbygging av sykehjemsplasser i perioden 1997-2001 var Stortingets mål at alle som ønsket det skulle få ensengsrom. Offisielle tall viser at 76 % av beboerne i ”rene” offentlige sykehjem i Bergen har ensengsrom.<sup>4</sup> Andelen ensengsrom er lavere for private institusjoner.

Regjeringen ønsket også å få i gang en bred debatt om verdigrunnet for og innholdet i omsorgstjenestene. I St.meld. 28 (1999-2001) ble det derfor satt søkelys på innholdet og kvaliteten i omsorgstilbudet.

”*Handlingsplan for eldrepolitikk i Bergen 1998-2001. Del I*” ble vedtatt av bystyret 02.02.1998, og rullert av bystyret samme høst. Det blir i planen redegjort for hvordan omsorgstilbudet skulle bedres gjennom bygging av nye sykehjemsplasser og omsorgsboliger, rehabilitering av eksisterende institusjoner og økt satsing på de hjemmebaserte tjenestene. Den kommunale delplanen ble innarbeidet i økonomiplanen for 1999-2002.

---

<sup>2</sup> Hver sykehjemsplass kostet 1,3 millioner i investeringskostnader. Staten bidrar med 800.000 i form av direkte tilskudd og gunstige lån. Driftsutgiftene må kommunene dekke selv (1999 tall)

<sup>3</sup> Fra ”*Handlingsplan for eldreomsorgen, del II: Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010*”. Vedtatt februar 2000

”*Handlingsplan for eldreomsorgen, del II: Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010*” ble vedtatt av bystyret 28.02.2000. Planen skulle bidra til at innhold og kvalitet i tjenestetilbudet ble drøftet. I kapittel fem er hovedmålsettinger for eldreomsorgen i kommunen listet opp. Disse er i samsvar med statlige signaler, og skal bl.a. bidra til at:

- alle får tilstrekkelig hjelp når de trenger det,
- tjenestene er av god kvalitet.
- brukeren blir møtt med respekt for egen integritet,
- tjenestetilbudet holder tritt med behovene for tjenester.

I forbindelse med behandlingen av denne planen vedtok Bergen bystyre at kommunen ønsket økt brukermedvirking ved å innføre individuelle omsorgsplaner for beboerne i sykehjem og hjemmeboende eldre med fast avtale om hjemmesykepleie. Krav om å utarbeide en individuell plan for pasienter med langvarige og koordinerte tilbud ble i 1999 lovhjemlet i kommunehelsetjenesteloven.

## **2.3 Praktisk tilrettelegging av tjenestetilbudet til eldre i Bergen**

Bergen kommune innførte parlamentarisk styreform sommeren 2000. Ansvaret for å iverksette politiske vedtak og drive forvaltningen i henhold til lov og regelverk ble da overført fra den tidligere rådmannen til byrådet. Det er opprettet ulike byrådsavdelinger som skal iverksette politiske målsettinger og vedtak innenfor de ulike tjenesteområder.

I forkant av innføringen av byparlamentarismen ble bydelsreformen iverksatt ved årsskiftet 1999/2000. Bydelsreformen medfører at den daglige koordineringen av tjenestetilbudet til eldre omsorgstrengende ivaretaes av de åtte bydelsadministrasjonene. Hjemmetjenestene i Bergen er organisert i egne fagavdelinger i hver bydel ledet av en pleie- og omsorgssjef, mens alders og sykehjem er knyttet direkte opp mot den sentrale bydelsledelsen. Hver institusjon har egen styrer eller direktør som har det daglige ansvaret for driften.

Det er relativt store forskjeller mellom bydelene både når det gjelder hvor stor andel av befolkningen som er over 67 år, og hvordan disse fordeler seg aldersmessig. Behovet for nye institusjonsplasser varierer derfor bydelmessig. Sykehjemmene er ikke jevnt fordelt geografisk, men sykehjemsplassene er fordelt mellom bydelene etter et eget kriteriesystem som skal sikre lik fordeling av plasser mellom bydelene<sup>5</sup>. Befolkningssammensetningen i bydelene endres over tid. Det er derfor mulig at bydeler i en periode kan ha under- eller overkapasitet på institusjonsplasser. Det kan i slike tilfeller være aktuelt med kjøp og salg av sykehjemsplasser mellom bydelene.

## **2.4 Kjennetegn ved beboere på alders- og sykehjem**

Sykehjem fungerer først og fremst som et varig hjem for eldre med svekket helse, redusert førlighet og stort hjelpebehov. Flere undersøkelser bekrefter at "inngangsbilletten" til sykehjem vanligvis er sykdom som krever behandling, eller stort behov for kontinuerlig overvåking og tilsyn. Pasientmassen i sykehjem er svært sammensatt, og mange har multifunksjonstap eller flere sykdommer med sammensatte diagnoser.<sup>6</sup> Ca 20 % av befolkningen over 80 år lider av ulike typer og grader av aldersdemens.<sup>7</sup> Demens er et samlebegrep for alle kroniske hjernesykdommer som oftest rammer personer over 65 år. Det er vanlig å anta at mellom 70 % og 80 % av de som bor på alders- og sykehjemsinstitusjoner har ulik grad av demenssykdom, men bare en liten del av institusjonsplassene er særlig tilrettelagt for disse.<sup>8</sup>

I Bergen kommune har utgangspunktet vært at sykehjemmene skal være et tiltak for pleietrengende som på grunn av mentalt eller fysisk funksjonstap er permanent ute av stand til å dra omsorg for seg selv, mens beboere ved aldershjem i hovedsak skal være selvhjulpne blant annet med hensyn til personlig hygiene<sup>9</sup>. Etter de vedtatte inntaksreglene skal søknad om sykehjemsplass i Bergen kunne oppsummeres i følgende konklusjon<sup>10</sup>:

---

<sup>5</sup> Jf. Bsak 201/02: Ventelisten til fast sykehjemsplass. Halvårsrapport 2002.

<sup>6</sup> Opplysningene er hentet fra veilederen: "Sykehjemmenes rolle og funksjoner i fremtidens pleie og omsorgstjeneste" utgitt av sosial og helsedepartementet 6. august 1999

<sup>7</sup> Fra handlingsplanen for eldreomsorg: *Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010, del II*, vedtatt 28.02.2000

<sup>8</sup> KOSTRA-tall for Bergen for 2001 viser at 14 % av institusjonsplassene er særlig tilrettelagt for demente

<sup>9</sup> Flere av de som bor på aldershjem står på venteliste til sykehjemsplass.

<sup>10</sup> Jf. Bsak 102/02: Ventelisten til fast sykehjemsplass. Årsrapport 2001

” Søkeren er permanent ut av stand til å ta vare på seg selv og ute av stand til å mestre dagliglivets gjøremål pga. mentalt eller fysisk funksjonstap. Det foreligger ikke et sosialt nettverk eller offentlig hjelp som kan kompensere for dette funksjonstapet.”

## 2.5 Tilgjengeligheten på institusjonsplass eldre over 80 år i Bergen

Høy alder er ofte forbundet med alderdomsplager og høy sykkelighet. Dette er da også bakgrunnen for at myndighetene har ønsket å bedre omsorgstilbudet til denne gruppen i fireårsperioden 1998-2001. Antall eldre over 80 år i Bergen har økt med 738 personer i perioden fra 1999-2001. Dette er en økning på 8 %.<sup>11</sup> Med utgangspunkt i data fra Statistisk Sentralbyrå framstilles antatt utvikling i antall personer over 80 år i Bergen i tabell 2.4.<sup>12</sup>

Tabell 1: Oversikt over aldersgruppen over 80 år. Forventet utvikling for perioden 2000-2011

Årstall	Antall eldre 80-90 år	Antall eldre over 90 år	Samlet antall eldre over 80 år
2000	8.794	1.461	10.255
2001	8.850	1.419	10.269
2004	9.156	1.664	10.820
2011	8.444	1.930	10.374

Vi ser av tabell 1 at antall eldre over 80 år vil stige i årene framover. Dette vil medføre økt behov for sykehjemsplasser. Pr. 1. desember 2001 var det i Bergen kommune totalt 29 offentlige og 13 privatdrevne alders- og sykehjemsinstitusjoner. De private institusjonene blir hovedsakelig drevet av ideelle stiftelser eller frivillige organisasjoner. Det var totalt 2.618 heldøgns institusjonsplasser til disposisjon pr. 31.12.01. 2.168 av disse var sykehjemsplasser<sup>13</sup>, herav 100 kjøpte plasser ved utenbys institusjoner<sup>14</sup> og 450 av disse var aldershjems plasser. Antall institusjonsplasser har økt med 49, dvs. 2 % i perioden 1997-2001.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Jf. Bsak 201/02 Ventelisten til fast sykehjemsplass. Halvårsrapport 2002.

<sup>12</sup> Tabellen er hentet fra Bsak 136/01: Handlingsplan for eldreomsorg 1998-2001 (2003) s. 8. Tall for 2001 er imidlertid hentet fra kommunens egne nettsider

<sup>13</sup> For en oversikt over antall sykehjemsplasser i Bergen, se tabell 3

<sup>14</sup> Fra handlingsplanen for eldreomsorg: *Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010, del II*”, vedtatt 28.02.2000

Dersom vi ser antall eldre over 80 år i Bergen i sammenheng med det totale antallet institusjonsplasser som var tilgjengelig, finner vi at 25 % av de eldre over 80 år (250 plasser pr. 1000 innbyggere over 80 år) i 2001 fikk et tilbud om institusjonsplass, noe som er innenfor statlige målsettinger.

## **2.6 Søkerprosedyrer for institusjonsplass**

Det er utarbeidet egne søknadsskjema for alders- og sykehjemsopphold. Søknaden blir vurdert av en ansvarsgruppe bestående av lege, sykepleier og fysioterapeut. Søkeren får deretter melding om hvilket vedtak som er fattet. Vedtaket er et enkeltvedtak som kan påklages. De samme retningslinjer gjelder både i private og kommunale institusjoner.<sup>16</sup> Tildeling av plass skjer samordnet for både de kommunale og de private institusjonene innenfor hver bydel. Bostedsadressen og kapasitet avgjør hovedsakelig hvor søkeren vil bli tilbudt plass. De eldre kan imidlertid fremsette ønsker om hvilket sykehjem de vil bo på. I løpet av første halvår 2002 var det framsatt 71 slike søknader, hvorav 21 ble innvilget.<sup>17</sup>

Etter at søknad om institusjonsplass er innvilget, er det en hovedmålsetting at ingen skal vente på institusjonsplass i mer enn 3 måneder. Pr. 30.06.2001 var det 240 personer på venteliste til fast sykehjemsplass i Bergen. Antallet var det samme pr. 30.06.2002. Tabellen nedenfor viser hvor lenge de 240 personene som har fått innvilget fast sykehjemsplass, har måttet vente på denne sykehjemsplassen.

*Tabell 2: Oversikt ventetid for godkjente søkere til fast sykehjemsplass 2002*

	<b>Venteliste totalt</b>	<b>Ventetid under 3 måneder</b>	<b>Ventetid 3-6 måneder</b>	<b>Ventetid 6-12 måneder</b>	<b>Ventetid mer enn 12 måneder</b>
<b>Antall godkjente søkere på venteliste</b>	240	104 (43 %)	53 (22 %)	33 (14 %)	50 (21 %)

---

<sup>15</sup> Jf. Bsak 201/02 Ventelisten til fast sykehjemsplass. Halvårsrapport 2002.

<sup>16</sup> Fra Bergen kommunes serviceerklæring: Vil du vite mer om alders- og sykehjem ?

<sup>17</sup> Jf. ventelisten for fast sykehjemsplass. Halvårsrapport 2002. Bsak 201/02

Som vi ser av tabellen er målsettingen om at ingen skal vente på institusjonsplass i mer enn tre måneder etter at søknaden om institusjonsplass er innvilget, ikke oppfylt. 136 av de godkjente søkerne til fast sykehjemsplass har ventet i mer enn 3 måneder. Søkere som har fått melding om at de vil få plass på sykehjem, har fått et vedtak som er hjemlet i lov om helsetjenesten i kommunen. Dette innebærer at kommunen må gi søkeren tilsvarende pleie- og omsorgstjenester som om søkeren oppholdt seg i sykehjem, inntil plass kan skaffes<sup>18</sup>. Dette er en stor utfordring for både søkere, pårørende og hjemmetjenestene. Hele 61 %<sup>19</sup> av de 240 godkjente søkerne på ventelisten for 2002 oppholdt seg i eget hjem i ventetiden.

## **2.7 De ansattes kompetanse og tilgjengelighet**

Kvaliteten på tjenestetilbudet avhenger blant annet av arbeidstakernes kunnskaper, ferdigheter og personlige egenskaper. De fleste kommuner i landet sliter med å få rekruttert kvalifisert personell, og ufaglærte utgjør en tredjedel av årsverkene innenfor pleie- og omsorgssektoren.<sup>20</sup> En økende andel eldre i befolkningen vil derfor også resultere i en kontinuerlig etterspørsel etter helsepersonell som kan yte behandling og omsorgstjenester. Konkurransen om denne type arbeidskraft vil derfor øke innen offentlig virksomhet, men også mellom offentlig og privat virksomhet. Tall for Bergen for 2001 viser at det for hver beboer i alders- og sykehjem er ansatt ett årsverk til pleie, omsorg og hjelp.<sup>21</sup>

Det er et generelt problem for kommunene i landet at tilgang på lege ikke er tilfredstillende for eldre og syke i institusjoner. De siste års utvikling har tydelig vist at kravene til medisinsk-faglig kunnskap og kompetanse innen kommunale institusjoner er sterkt stigende. Pasienter blir raskere skrevet ut fra sykehusene, og behandling og pleie av mer kompliserte medisinske tilstander blir overlatt til kommunenes helsetjeneste og pleie og omsorgstjeneste, noe som representerer en stor faglig utfordring.<sup>22</sup>

---

<sup>18</sup> Jf. Bsak 102/02: Ventelisten til fast sykehjemsplass. Årsrapport 2001

<sup>19</sup> Byrådsak 159/02

<sup>20</sup> Fra handlingsplanen for eldreomsorg: *Eldrepolitikk i Bergen mot år 2010, del II*, vedtatt 28.02.2000

<sup>21</sup> KOSTRA-tall for 2001

<sup>22</sup> Jf. Bsak 0136/01

### 3 METODISK FREMGANGSMÅTE

I dette kapitlet vil vi gi en beskrivelse av hvilke veivalg som er gjort i forbindelse med gjennomføringen av undersøkelsen og bearbeidingen av de innsamlede dataene.

#### 3.1 Gjennomføring av undersøkelsen

##### 3.1.1 Målgruppen for undersøkelsen og kjennetegn ved spørreskjemaet

Innhenting av datamateriale til tilfredshetsundersøkelsen ble gjennomført av Norsk Gallup Institutt A/S i november/ desember 2001 på oppdrag fra Bergen kommunerevisjon. Det ble benyttet et systematisk og strukturert spørreskjema utarbeidet av Norsk Gallup. Spørsmålene i spørreskjemaet bygger på kvalitetsforskriften som er nærmere omtalt i avsnitt 2.1. Spørreskjemaet ble sendt ut til alle pårørende<sup>23</sup> til beboere på sykehjem og pårørende til beboere på kombinerte alders- og sykehjem i Bergen kommune, se vedlegg 1. Norsk Gallup sendte spørreskjemaet hjem til de pårørende basert på adresselister som Bergen kommunerevisjon hadde fått fra byrådsavdeling for helse og sosial (BHOS). De pårørende ble bedt om å sende skjemaet tilbake til Norsk Gallup i ferdigfrankerte konvolutter. Norsk Gallup har stått for koding av de innkomne skjemaene, mens analyse og gjennomgang av datamaterialet er foretatt av Bergen kommunerevisjon.

Målsettingen med spørreundersøkelsen var å fremskaffe fakta om de pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet. Dette ble gjort ved at de pårørende i spørreskjemaet ble bedt om å vurdere ulike forhold ved sykehjemstilbudet ut fra en rangering med tallkarakterer. Tallkarakteren 1 indikerer at de pårørende er svært misfornøyd med forholdet, mens tallkarakteren 6 indikerer at de pårørende er svært fornøyde. Hvis den pårørende ikke har ønsket å gi en tallkarakter for et spørsmål, har han eller hun også hatt mulighet til å krysse av for vet ikke/ ikke aktuelt. Det ble i alt utformet 53 spørsmål hvor hensikten var å finne ut hvor tilfredse de pårørende var med tjenestetilbudet ved det sykehjemmet de har kjennskap til. I tillegg til disse spørsmålene ble de pårørende bedt om å svare på en del spørsmål som omhandlet *kjennetegn ved institusjonen* (for eksempel om beboeren bor på offentlig eller privat

---

<sup>23</sup> Noen av beboere på sykehjem har overformynderiet oppført som nærmeste pårørende. Det ble ikke sendt ut spørreskjema til disse.



sykehjem, hvilken type rom beboeren har), *kjennetegn ved beboeren* (for eksempel fysisk og mental helse, alder), og *kjennetegn ved den pårørende* (for eksempel alder, utdanning og kjønn). Denne informasjonen har gjort det mulig for oss å se om det er forskjeller i tilfredshet blant ulike grupper av pårørende.

### 3.1.2 Svarprosent for Bergen totalt og for det enkelte sykehjem

Spørreskjemaet ble sendt ut til 1901 pårørende. Av disse sendte 1005 spørreskjemaet ferdig utfylt tilbake til Norsk Gallup. Dette gir en svarprosent på 53 %, som er en vanlig og akseptabel svarprosent for denne type undersøkelse. Tabell 3 viser antall rene sykehjemsplasser, antall aldershjemsplasser på kombinerte alders- og sykehjem, og utsendte og returnerte spørreskjema fordelt på de ulike sykehjemmene som er med i undersøkelsen.

Tabell 3: Oversikt over antall sykehjemsplasser<sup>24</sup>, antall aldershjemsplasser i kombinerte alders- og sykehjem, antall utsendte og mottatte spørreskjema og undersøkelsens svarprosent pr. sykehjem

	Sykehjemsplasser pr. 31.12.01	Aldershjemsplasser på kombinerte alders- og sykehjem pr. 31.12.01	Antall utsendte skjema	Antall mottatte skjema	Svarprosent
<b>Bergen samlet</b>	<b>2.168</b>	<b>147</b>	<b>1901</b>	<b>1005</b>	<b>53 %</b>
<b>Arna</b>					
Arna Helseheim	66		61	36	59 %
<b>Bergenhus</b>					
Bergen Røde Kors sykehjem	208		173	99	57 %
Domkirkehjemmet	90		67	39	58 %
Engensenteret	74	20	73	40	55 %
Kalfaret bo- og servicesenter	41		30	17	57 %
Korskirken alders- og sykehjem	18	9	23	12	52 %
Ladegården sykehjem	137		128	80	63 %
Nykirkens alders- og sykehjem	16		14	7	50 %
<b>Fana</b>					
Hordnestunet	20		20	10	50 %
Odinsvei bosenter	30 <sup>25</sup>		1	1	100 %

<sup>24</sup> Heldøgns plasser, både offentlige og private institusjoner. Private institusjoner er markert med *kursiv*.

<sup>25</sup> Øvsttunheimen ble pusset opp i 2001 og beboerne der flyttet til Odinsvei bosenter i denne perioden. Odinsvei bosenter står oppført med 30 plasser. Disse plassene ble disponert av de 61 beboere fra Øvsttunheimen i 2001.

	Sykehjems- plasser pr. 31.12.01	Aldershjems plasser på kombinerte alders- og sykehjem pr. 31.12.01	Antall utsendte skjema	Antall mottatte skjema	Svar- prosent
Skjoldtunet sykehjem	64		62	24	39 %
Storetveit sykehjem	55		51	30	59 %
Øvsttunheimen			1	0	0 %
Øvsttunheimen flytting	61		39	26	67 %
<b>Fyllingsdalen</b>					
Betaniens sykehjem	114		94	39	41 %
Betaniens - Alfaz del Pi <sup>26</sup>	25		10	3	30 %
Fyllingsdalen sykehjem	188		153	76	50 %
<b>Laksevåg</b>					
Frieda Fasners Minne	66		56	26	46 %
Lyngbøtunet	60		57	34	60 %
Solsletten sykehjem	23	7	26	17	65 %
<b>Ytrebygda</b>					
Adventkirkens eldre senter	31		25	10	40 %
Mildeheimen	61		52	28	54 %
<b>Årstad</b>					
Døves/Konows senter alders- og sykehjem	10	10	18	8	44 %
Florida sykehjem	80		63	30	48 %
Fridalen sykehjem	62		56	31	55 %
Gullstøltunet sykehjem	90		83	46	55 %
Kolstihagen	60		53	31	58 %
Landås menighets eldre senter	58	28	77	48	62 %
Metodistkirkens alders- og sykehjem	23	35	44	21	48 %
Slettebakken menighets eldre senter	11	38	44	9	20 %
Slettemarken sykehjem	30		29	14	48 %
<b>Åsane</b>					
Midtbygda sjukeheim	136		120	69	58 %
Åstveit sykehjem	60		56	27	48 %
<b>Utenbys</b>					
Kjøpte plasser	100		39 <sup>27</sup>	17	44 %

<sup>26</sup> Bergen kommune har (fra sept. 2001) kjøpt 25 plasser ved Betaniens anlegg i Alfaz del Pi i Spania.

<sup>27</sup> Kun pårørende til beboere på en av disse institusjonene (Solhaug a/s) har fått tilsendt spørreskjema

Det er sendt ut færre spørreskjema enn det totale antall institusjonsplasser skulle tilsi. Dette skyldes blant annet at overformynderiet står oppført som pårørende til en del av beboerne. Overformynderiet har ikke fått tilsendt spørreskjema. Oversikten over antall sykehjemsplasser og oversikten over antall utsendte spørreskjema kan også være forskjellige som følge av de refererer seg til lister fra ulike tidspunkt<sup>28</sup>, se også kapittel 3.1.3.

Når vi ser på svarfordelingen for det enkelte sykehjem, ser vi at det er flere sykehjem som har en lavere svarprosent enn 53 % i tillegg til at det i utgangspunktet er få sykehjemsplasser ved institusjonen. For å sikre at anonymiteten til de pårørende blir ivaretatt har vi valgt å sette en grense på minimum ti innkomne svar før vi presenterer spesifikke resultater for de enkelte sykehjemmene. Resultatene fra sykehjemmene Betanien - Alfaz del Pi, Døves/Konows senter, Nykirkers alders- og sykehjem, Odinsvei bosenter<sup>29</sup>, Slettebakken Menighets Eldresenter og Øvstunheimen<sup>30</sup> vil derfor ikke bli kommentert spesifikt i denne rapporten. Noen av sykehjemmene som blir kommentert har hatt flere enn ti pårørende som har fylt ut skjemaet, men har en lav svarprosent. Vi har likevel ikke valgt å luke ut noen sykehjem på andre kriterier enn antallet besvarte skjema fordi vi mener at det er viktig for den enkelte institusjon å få informasjon om hvordan de pårørende ved de ulike sykehjemmene har svart. Imidlertid bør leserne av rapporten være bevisste på at jo lavere svarprosent for det enkelte sykehjem, desto dårlige grunnlag er det for å generalisere omkring tjenestetilbudet ved institusjonen. I prinsippet kan vi da si at 100 % svarprosent er ønskelig, men i realiteten er dette en nærmest uoppnåelig målsetting i forbindelse med en såpass omfattende undersøkelse.

### **3.1.3 Mulige feilkilder i materialet**

Adresselistene vi mottok fra byrådsavdeling for helse og sosial inneholdt også navn på pårørende til beboere på aldershjemsplasser i kombinerte syke- og aldershjem. I spørreskjemaet var det presisert at det bare var pårørende til beboere med sykehjemsplass som skulle svare. Av antall innkomne svar på de kombinerte alders- og sykehjemmene kan vi se at enkelte pårørende til beboere med aldershjemsplass likevel har sendt inn skjemaet. Dette kan ha sammenheng med at det muligens er

---

<sup>28</sup> Antall sykehjemsplasser er basert på en oversikt fra BHOS pr. 31.12.01, mens spørreskjemaene ble sendt ut i november 2001 basert på adresselister fra BHOS pr. primo november.

<sup>29</sup> Odinsvei bosenter blir brukt av beboere ved Øvstunheimen mens denne bygges om.

<sup>30</sup> Se foregående fotnote

flytende overganger mellom alders- og sykehjemsplasser, og at det derfor ikke har vært enkelt for den pårørende å vite hvilken type plass beboeren har. En annen mulig grunn kan være at den pårørende har oversett informasjonen om hvilke pårørende som skulle svare. I den grad vi har mottatt spørreskjema fra pårørende til aldershjembeboere, antar vi at dette vil ha ubetydelige følger for resultatene i undersøkelsen. Dette kan begrunnes med at spørreundersøkelsens tema også er relevant for pårørende til aldershjembeboere ettersom de pårørende er knyttet til samme institusjon som pårørende til sykehjembeboere. Flere av de eldre som har plass ved aldershjem, står også på venteliste til sykehjemsplass.

Ved å sammenligne svarene de pårørende har gitt med tilgjengelig informasjon fra Bergen kommune, viste det seg at de pårørende hadde vanskeligheter med å svare korrekt på enkelte spørsmål som omhandlet trekk ved institusjonen. Mange av de pårørende manglet kunnskap om beboeren var på skjermet avdeling eller ikke, og om beboeren var på korttids- eller langtidsopphold. Vi har derfor valgt å se bort fra disse spørsmålene. En del pårørende visste heller ikke om beboeren bodde på en privat eller offentlig institusjon. Det har imidlertid vært mulig for oss å omkode svarmaterialet slik at hvert skjema har blitt korrekt knyttet til rett type institusjon.

De innsendte spørreskjemaene avdekket også at på enkelte av tilfredshetsspørsmålene har en stor andel av de pårørende svart vet ikke/ ikke aktuelt eller unnlatt å svare i det hele tatt. I disse tilfellene har vi vurdert om dette skyldes at spørsmålet er uklart og vanskelig å forstå for den pårørende. Der det er sannsynlig at dette er tilfelle, bør en være forsiktig med å tolke de resterende svarene. Dette har sammenheng med at de avgitte svarene kan være basert på mange ulike fortolkninger av hva det spørres om.

Det er også viktig å understreke at undersøkelsen hele tiden forholder seg til de pårørendes vurderinger. Når vi kommenterer beboerens mentale og fysiske helse er det hele tiden de pårørendes vurdering av dette vi forholder oss til, og ikke en medisinsk og faglig vurdering av beboeren.

## 3.2 Presentasjon av funnene

### 3.2.1 Kategorisering av resultatene

I rapporten gjengir vi resultatene for Bergen som helhet for hvert enkelt spørsmål innenfor de tolv temabolkene. Med resultater mener vi her hvor stor prosentvis andel av de pårørende som har svart på undersøkelsen som kan betegnes som misfornøyde, verken fornøyde eller misfornøyde, eller fornøyde. I denne presentasjonen har vi valgt å slå sammen de som har gitt karakteren 1 eller 2 og betegner disse som misfornøyde. På den andre enden av skalaen har vi valgt å slå sammen de som har gitt karakteren 5 eller 6 og betegner disse som fornøyde. De som har gitt karakteren 3 eller 4 har vi valgt å betegne som verken fornøyde eller misfornøyde ettersom disse faller i en ”midt på treet-kategori”. En fordel med denne inndelingen er at vi får en mer oversiktelig presentasjon av funnene, men en ulempe er at nyansene i materialet forsvinner noe. Resultatene blir presentert i tabellform, og i tabellene vil vi også fokusere på hvor mange av de pårørende som har krysset av for vet ikke/ ikke aktuelt, og hvor mange som ikke har svart i det hele tatt. Det vil ikke være alle spørsmål vedrørende beboers situasjon som de pårørende vil ha like god kjennskap til. Det vil heller ikke være spørsmål som er like aktuelle for alle beboere. Det er derfor rimelig å forvente at andel pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller unnlatt å svare vil variere fra spørsmål til spørsmål. Begrunnelsen for å ta med disse to kategoriene er at denne informasjonen er viktig for å få det totale bildet av svarfordelingen på de ulike spørsmålene.

### 3.2.2 Redegjørelse av forskjeller i tilfredshet blant ulike grupper pårørende

I rapporten vil vi i et eget kapittel (kapittel 16) komme inn på forhold som kan ha betydning for de pårørendes tilfredshet. Dette gjøres ved å sette fokus på om det er forskjeller i tilfredshet blant ulike grupper pårørende i vårt materiale. Gjennom svarfordelingen har vi mulighet til å se om det er noen grupper av de pårørende som skiller seg ut innenfor de ulike temaene vi tar opp i rapporten. Er det for eksempel slik at de som besøker beboeren ofte (ukentlig eller oftere) er mer tilfredse med tjenestetilbudet enn de som besøker sjeldnere? For å redegjøre for dette vil vi referere til ulik grad av tendenser for å få frem nyansene i materialet. Hvis vi finner at forskjellen mellom ulike grupperinger av de pårørendes vurderinger er 4-4,9 prosentpoeng er dette en *svak tendens*, 5- 9,9 prosentpoeng er en *tendens*, 10-19,9 prosentpoeng er en *klar tendens*, og over 20 prosentpoeng er en *markert tendens*.

### 3.3 Rangeringen av sykehjemmene

I rapporten har vi i tilknytning til hver temabolk også valgt å foreta rangeringer av sykehjemmene på bakgrunn av de pårørendes vurderinger. De ulike rangeringene på sykehjemsnivå blir foretatt både i tilknytning til hvert spørsmål i undersøkelsen, i tillegg til en totalrangering for hver temabolk.

#### 3.3.1 Rangering i tilknytning til hvert spørsmål

Vi har utarbeidet oversikter over fordelingen av svar på hvert spørsmål for alle sykehjemmene som har ti eller flere innkomne svar. Disse er lagt ved som vedlegg 2 - 12. For å kunne foreta en rangering av sykehjemmene basert på prosentvise fordelinger innenfor de ulike svarkategoriene har vi måttet foreta to viktige valg:

1. En rangering må baseres på en eller annen form for "målestokk" for å vurdere om noen institusjoner kommer "bedre" eller "dårligere" ut enn andre. I vårt tilfelle har denne målestokken vært svarfordelingen for undersøkelsen sett under ett, eller med andre ord det vi tidligere har omtalt som svarfordelingen for Bergen som helhet.
2. I forbindelse med rangeringen har vi også måttet ta stilling til hvilke av de ulike kategoriene i undersøkelsen (misfornøyd, verken fornøyd eller misfornøyd, fornøyd, vet ikke/ ikke aktuelt, ubesvart) som skulle vektlegges. Vi har valgt å ta utgangspunkt i fornøyd og misfornøyd-kategoriene. En ulempe med denne vektleggingen er at mellomkategorien mister "betydning" ettersom den ikke blir tillagt vekt i rangeringen. Det er derfor viktig å poengtere at i undersøkelsen kan det forekomme at institusjoner som har kommet dårlig ut på rangeringen likevel har et flertall av de pårørende som befinner seg i mellomkategorien. Valget om å se bort fra mellomkategorien begrunner vi med at den ikke entydig kan plasseres som en "bra" eller "dårlig" kategori, og at et fokus på ytterpunktene på karakterskalaen gir et klarere bilde av hvor mange pårørende som er klart fornøyde og klart misfornøyde.

Med bakgrunn i disse to valgene har vi foretatt to rangeringer i tilknytning til hvert spørsmål:

- *Rangering av sykehjem som har kommet bedre ut enn for Bergen som helhet:* For at sykehjemmene skal komme med på denne rangeringslisten må de: 1) ha en prosentvis høyere andel fornøyde pårørende enn for Bergen totalt, samt 2) en prosentvis lavere andel misfornøyde pårørende enn for Bergen totalt.
- *Rangering av sykehjem som har kommet dårligere ut enn for Bergen som helhet:* For at sykehjemmene skal komme på denne rangeringslisten må de: 1) en prosentvis høyere andel misfornøyde pårørende enn for Bergen totalt, samt 2) ha en prosentvis lavere andel fornøyde pårørende enn for Bergen totalt.

### **3.3.2 Totalrangeringer for hver temabolk**

De enkelte spørsmålene belyser ulike temaer. I tillegg til at sykehjemmene blir rangert på hvert av spørsmålene, har vi også valgt å foreta to totalrangeringer for hvert tema. Denne rangeringen betyr at for hvert tema undersøkelsen tar opp, vil vi også fokusere på hvilke sykehjem som 1) gjennomgående har kommet bedre, eller 2) dårligere ut i forhold til hverandre. For å kunne foreta disse totalrangeringene har vi tatt utgangspunkt i de to typene rangeringer til hvert spørsmål. For å summere opp plasseringene som sykehjemmene har fått på hver temabolk har vi foretatt følgende valg:

- På hvert spørsmål har det sykehjemmet som har kommet som nummer en fått 18 poeng, sykehjemmet som har kommet som nummer to fått 17 poeng osv. Ettersom det er mange sykehjem som kan komme med på rangeringslisten har vi valgt å begynne poenggivningen på 18 slik at vi har sikret at alle sykehjemmene har fått poeng for sin plassering.
- I forbindelse med totalrangeringen for hver temabolk har vi summert poengsummene for hvert spørsmål, både i forbindelse med rangeringen av de sykehjemmene som kommer bedre og dårligere ut enn for Bergen totalt. Avhengig av de to rangeringene vil dermed høyest poengsum indikere at sykehjemmet har kommet best eller dårligst ut på temabolken.
- Denne måten å rangere på kan medføre at enkelte sykehjem blir utelatt på noen av rangeringene som vi har foretatt. Dette gjelder de sykehjem som for det aktuelle temaet ligger nøyaktig likt med Bergen som helhet.

Vi har valgt å trekke fram de sykehjemmene som skiller seg ut med en klart høyere poengsum enn de øvrige. Dette medfører at antall sykehjem som blir nevnt, kan variere mellom temabolkene.

### **3.3.3 Begrunnelse for rangeringer av sykehjemmene**

Det kan tenkes at sammenligninger mellom tjenestesteder kan oppfattes som negativt for de ansatte ved sykehjemmene. Et argument for ikke å foreta en slik sammenligning kan være at man ikke ønsker å fokusere på forskjeller mellom tjenestesteders resultater, og at man av den grunn i stedet burde ha gitt hvert tjenestested informasjon som kun vedrørte dette tjenestestedet. Det er lett å ha forståelse for dette synspunktet, ettersom en rangering av sykehjem som har fått ”gode” og ”dårlige” resultater kan oppfattes som truende, og ikke minst urettferdig hvis forskjellene skyldes forhold som sykehjemmene ikke selv kan påvirke. Vår begrunnelse for likevel å foreta denne sammenligningen i forbindelse med spørsmålene og temabolkene, er at det er uheldig om de ulike bydelene og sykehjemmene ikke får utnyttet de muligheter som ligger i at likeartede tjenestesteder kan systematisk sammenligne brukervurderinger. Slike sammenligninger kan i neste omgang danne grunnlag for viktig forbedringsarbeid ved at forskjeller i tjenesteproduksjon kan oppdages.

Vi har imidlertid valgt å ikke foreta en totalrangering av sykehjemmene basert på en summering av de pårørendes vurderinger av alle spørsmålene/ temabolkene i undersøkelsen. Dette valget begrunnes ut fra at spørreundersøkelsen har vært omfattende og at rangeringsmetoden som vi har benyttet kan ramme sykehjemmene urettferdig hvis man summerer forhold som det enkelte sykehjem ikke kan påvirke (som for eksempel romtype, ventetid på institusjonsplass), sammen med aspekter som vedrører det enkelte sykehjems ledelse og organisasjon (som for eksempel ansattes serviceinnstilling og beboers medinnflytelse).

Etter denne redegjørelsen for de metodiske valg vi har tatt, presenterer vi i de følgende kapitlene spørreundersøkelsens resultater for hver temabolk.



## 4 HJELP TIL DAGLIGE GJØREMÅL

Fysisk eller mental helsesvikt kan medføre at den som rammes trenger hjelp til å utføre daglige gjøremål som de fleste vanligvis klarer på egen hånd. Dette er en av hovedårsakene til innleggelse i sykehjem og derfor et sentralt tema i undersøkelsen. Vi har spurt de pårørende om deres tilfredshet med hjelpen beboeren får:

- til å stelle seg og kle på seg
- ved måltidene
- til å komme ut i frisk luft
- til personlig pleie
- til toalettbesøk
- til bading og dusjing
- til å foreta innkjøp
- til å utføre ærend (bank, post mv.)
- hyppighet dusjing/bading

### 4.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabell 4 viser hvordan pårørende har svart på de ulike spørsmålene som ble stilt for å kartlegge tilfredsheten med hjelpen beboer mottar til de ulike daglige gjøremålene.

Tabell 4: De pårørendes vurdering av hjelp til daglige gjøremål, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Hjelpen beboeren får til å stelle seg og kle på seg	5,7%	24,2%	59,6%	8,3%	2,3%	100%
Hjelpen beboeren får ved måltidene	7,1%	24,7%	49,6%	14,5%	4,2%	100%
Hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft	30%	29,6%	19,2%	17,1%	4,2%	100%
Personlig pleie	8,6%	31,2%	51,5%	4,5%	4,2%	100%

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Hjelpen beboeren får ved toalettbesøk	9,3%	23,5%	41,5%	21,1%	4,7%	100%
Hjelpen beboeren får ved dusjing og bading	7,3%	23,1%	47,3%	20%	2,4%	100%
Hyppighet dusjing/bading	15,1%	29,2%	31,2%	20,0%	4,5%	100%
Hjelpen beboeren får til å foreta innkjøp	8,6%	14,9%	18,0%	51,9%	6,6%	100%
Hjelpen beboeren får til å utføre ærend	8,0%	10%	12,7%	62,4%	6,9%	100%

N=1005 personer, dvs antall pårørende som har svart på spørsmålene i undersøkelsen

Vi oppfatter spørsmålene som er stilt vedrørende hjelp til daglige gjøremål som klart formulerte. Vår oppfatning er derfor at i den grad de pårørende har utelatt å svare på spørsmål eller svarte ”vet ikke/ikke aktuelt” skyldes dette ikke at spørsmålene er vanskelige å forstå.

De pårørende er mest fornøyde med *hjelpen beboeren får til å stelle seg og kle på seg*. Av tabell 4 ser vi at ca 60 % av de pårørende er fornøyde. Dette er også det spørsmålet som har lavest andel misfornøyde svar når det gjelder spørsmål knyttet til hjelp til daglige gjøremål. Ca 6 % er misfornøyde. De pårørende uttrykker deretter størst grad av tilfredshet knyttet til *personlig pleie* hvor ca 52 % er fornøyde. Det er også disse to spørsmålene, *hjelpen beboeren får til å kle på seg* og *personlig pleie*, det kan se ut til at de pårørende har hatt lettest for å ta stilling til av alle spørsmålene innenfor dette temaet. Henholdsvis ca 11 % og 9 % har enten unnlatt å svare eller har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på disse to spørsmålene.

De pårørende har noe vanskeligere for å ta stilling til *hjelpen beboeren får ved måltidene, til toalettbesøk, til å komme ut i frisk luft, til bading og dusjing og hyppigheten av bad/dusj*. Andel som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller latt være å svare, varierer fra ca. 19 % til 26 % på de ulike spørsmålene. En forklaring kan være at dette er forhold som i mindre grad er synlige for den pårørende ved at de i mindre grad er til stede når aktivitetene finner sted.

To forhold peker seg ut når det gjelder hva de pårørende er mest misfornøyde med når det gjelder hjelp til daglige gjøremål. 30 % av de pårørende er misfornøyde med *hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft*, mens 15 % er misfornøyde med *hyppighet dusjing/bading*.

En relativ lav andel pårørende gir uttrykk for å være fornøyde med den hjelpen beboeren får til å utføre *ærend* (13 %) og *innkjøp* (18 %). Vi ser imidlertid at svært mange pårørende gir uttrykk for at de ikke vet nok til å kunne uttale seg om hvor fornøyde de er med den *hjelp beboer får til å foreta innkjøp og å utføre ærend* eller at de vurderer spørsmålene som ikke aktuelle. Så mange som henholdsvis 59 % og 69 % svarer enten ”vet ikke/ikke aktuelt” eller svarer ikke på spørsmålene. En mulig forklaring kan være at pårørende ikke anser beboer for å være i helsemessig stand til å kunne gjøre valg knyttet til ærend og innkjøp. Spørsmålene vil i så fall ikke være aktuelle å svare på. Undersøkelsen viser at dette til en viss grad kan være tilfelle ved at det er en klar tendens til at de som oppgir å være pårørende til beboere med dårlig mental helse i større grad svarer ”vet ikke/ikke aktuell” enn de som er pårørende til beboere med god mental helse.

Det kan også tenkes at pårørende oppfatter disse spørsmålene som ikke aktuelle fordi de selv ofte besøker beboer og utfører denne typer tjenester for vedkommende. Dette kan være tilfellet ettersom henholdsvis en andel på 52 % når det gjelder ærend, og 43 % når det gjelder innkjøp, både svarer ”vet ikke/ikke aktuelt” på disse spørsmålene og samtidig besøker beboer ukentlig eller oftere.

## **4.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem**

I tabellen nedenfor viser vi hvilke sykehjem som i forhold til Bergen som helhet skiller seg mest positivt og mest negativt ut når det gjelder de pårørendes tilfredshet med hjelp til daglige gjøremål. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder dette temaet, viser vi til vedlegg 2 til rapporten. Den gjennomførte rangeringen av sykehjemmene er basert på tallmaterialet som foreligger i vedlegget og resultatene framgår av tabellen nedenfor.

Tabell 5: Hjelp til daglige gjøremål. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>31</sup>	Mest misfornøyd <sup>32</sup>
<b>Hjelp til å stelle seg og kle på seg:</b>	Åstveit Solsletten Mildeheimen Skjoldtunet Arna Helseheim Bergen Røde Kors sykehjem Hordnestunet	Ladegården Engensenteret Øvsttunheimen Storetveit Fridalen Kolstihagen Landås menighets eldrecenter Solhaug a/s
<b>Personlig pleie</b>	Åstveit Hordnestunet Solsletten Arna Helseheim Korskirken alders- og sykehjem Betanien Gullstøltunet Lyngbøtunet Midtbygda Engensenteret Slettemarken Øvsttunheimen	Fridalen Ladegården Frieda Fasmers Minne Fyllingsdalen Storetveit Kolstihagen Metodistkirken
<b>Hjelp ved måltidene</b>	Åstveit Skjoldtunet Lyngbøtunet Mildeheimen Solsletten Arna Helseheim Slettemarken Betanien Hordnestunet Øvsttunheimen Fyllingsdalen	Adventkirkens eldrecenter Ladegården Fridalen Landås menighets eldrecenter Bergen Røde Kors sykehjem Florida Metodistkirken Domkirkehjemmet

<sup>31</sup> Vi har rangert sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>32</sup> Vi har rangert sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>31</sup>	Mest misfornøyd <sup>32</sup>
<b>Hjelp ved toalettbesøk</b>	Åstveit Solsletten Metodistkirken Arna Helseheim Mildeheimen Slettemarken Skjoldtunet Domkirkehjemmet Engensenteret Betanien Korskirken alders- og sykehjem	Adventkirkens eldrecenter Ladegården Storetveit Øvsttunheimen Fridalen Kalfaret Bo- og Servicesenter Fyllingsdalen Landås menighets eldrecenter Kolstihagen
<b>Hjelp ved dusjing bading</b>	Åstveit Mildeheimen Lyngbøtunet Hordnestunet Betanien Solsletten Gullstøltunet Arna Helseheim Frieda Fasmers Minne Slettemarken Metodistkirken	Fridalen Solhaug a/s Ladegården Fyllingsdalen Kolstihagen Bergen Røde Kors sykehjem Domkirkehjemmet Engensenteret
<b>Hyppighet dusjing / bading</b>	Åstveit Hordnestunet Lyngbøtunet Arna Helseheim Betanien Slettemarken Skjoldtunet Gullstøltunet Metodistkirken Midtbygda Solsletten Engensenteret	Fridalen Fyllingsdalen Mildeheimen Landås menighets eldrecenter Ladegården Storetveit Frieda Fasmers Minne Domkirkehjemmet Kalfaret Bo- og Servicesenter Florida

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>31</sup>	Mest misfornøyd <sup>32</sup>
Hjelp til å komme ut i frisk luft	Hordnestunet Skjoldtunet Åstveit Arna Helseheim Storetveit Kolstihagen Betanien Øvsttunheimen Midtbygda	Fridalen Ladegården Florida Slettemarken Landås menighets eldrecenter Fyllingsdalen Engensenteret
Hjelpen beboeren får til å foreta innkjøp <sup>33</sup>	Arna helseheim Kalfaret bo- og servicesenter Øvsttunheimen flytting Solsletten sykehjem Domkirkehjemmet Kolstihagen	Landås menighets eldrecenter Florida Mildeheimen Bergen røde kors sykehjem Adventkirkens eldrecenter Storetveit Fridalen Fyllingsdalen Gullstøltunet
Hjelpen beboeren får til å utføre ærend <sup>34</sup>	Arna helseheim Øvsttunheimen flytting Solsletten sykehjem Skjoldtunet Domkirkehjemmet Gullstøltunet	Frieda Fasmers Minne Mildeheimen Florida Fridalen Kalfaret bo- og servicesenter Fyllingsdalen Adventkirkens eldrecenter Ladegården

Pårørende til beboere ved Arna helseheim i Arna bydel er gjennomgående *mest* fornøyde med forhold knyttet til hjelp til daglige gjøremål. Derest kommer pårørende til beboere ved Åstveit sykehjem i Åsane bydel og Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med forhold knyttet til hjelp til daglige gjøremål. Derest kommer pårørende til beboere ved Ladegården sykehjem i Bergenhus bydel.

<sup>33</sup> vi presiserer at andelen pårørende som har svart vet ikke/ikke aktuelt eller ikke har svart på spørsmålet utgjør ca. 59 %

<sup>34</sup> vi presiserer at andelen pårørende som har svart vet ikke/ikke aktuelt eller ikke har svart på spørsmålet utgjør ca. 69 %

## 5 SOSIALT MILJØ OG AKTIVITETER

Det sosiale miljøet og muligheter til aktiviteter på sykehjemmet er viktig for at beboerne skal ha et meningsfylt opphold ved institusjonen. For å kunne rette fokus mot dette har de pårørende blitt bedt om å uttrykke grad av tilfredshet i forbindelse med følgende forhold:

- **Det sosiale miljøet helhetlig sett**
- **De ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen**
- **Aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett**
- **Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen (turer, underholdningstilbud osv)**
- **Muligheten beboeren har til å få hjelp når han/hun skal på besøk utenfor institusjonen**

### 5.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen under viser de pårørendes svar på spørsmål vedrørende beboernes sosiale miljø og aktivitetstilbud.

Tabell 6: De pårørendes vurdering av det sosiale miljøet og aktivitetstilbudet ved sykehjemmene, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Det sosiale miljøet helhetlig sett	11,9%	36,6%	33,1%	14,5%	3,8%	100 % N=1005
De ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen	8%	27,3%	52,4%	10,0%	2,3%	100% N=1005
Aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett	20,8%	28,7%	25,7%	21,2%	3,7%	100% N=1005
Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen (turer, underholdningstilbud osv)	24,1%	21,7%	19,9%	30,5%	3,5%	100% N=1005

<b>Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:</b>	<b>Misfornøyd</b> (karakter 1 eller 2)	<b>Verken fornøyd eller misfornøyd</b> (karakter 3 eller 4)	<b>Fornøyd</b> (karakter 5 eller 6)	<b>Vet ikke/ ikke aktuelt</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Totalt</b>
<b>Muligheten beboeren har til å få hjelp når han/ hun skal på besøk utenfor institusjonen</b>	11,2%	18,5%	31,8%	35,2%	3,2%	100% N=1005

N=1005 personer, dvs. antall pårørende som har svart på spørsmålene i undersøkelsen

Svarfordelingen viser at det for noen spørsmål er en relativt høy prosentandel av de pårørende som har svart vet ikke/ ikke aktuelt. Spørsmålene som omhandler beboerens aktivitetstilbud synes å være vanskeligere for de pårørende å ta stilling til enn spørsmål som omhandler beboerens sosiale miljø. Vi ser at på spørsmålene om *aktivitetstilbudet utenfor institusjonen* og *muligheter for å få hjelp ved besøk utenfor institusjonen*, har henholdsvis 31 % og 35 % av de pårørende svart vet ikke/ ikke aktuelt. Disse spørsmålene er imidlertid klart formulerte. Det er derfor nærliggende å tro at mange av de pårørende har ment at disse spørsmålene omhandler aspekter ved institusjonsomsorgen som ikke er aktuelt for beboeren å delta i på grunn av begrensninger i mental og fysisk helse. Datamaterialet viser da også en tendens til at det er en prosentvis høyere andel pårørende til beboere med dårlig mental og fysisk helse som har krysset av for denne svarkategorien enn blant pårørende til beboere som vurderes å ha en god mental og fysisk helse.

De pårørende uttrykker størst tilfredshet med hvordan de ansatte klarer å skape et godt sosialt miljø på institusjonen. 52 % uttrykte at de var fornøyde ved å gi karakteren 5 eller 6, mens 8 % av de pårørende uttrykte misnøye med dette forholdet ved å gi karakteren 1 eller 2.

To spørsmål peker seg ut hvor andelen misfornøyde pårørende er over 20 %. Begge spørsmålene omfatter de pårørendes vurdering av beboernes aktivitetstilbud. Av tabell 6 fremgår det at de pårørende er mest misfornøyde med aktivitetstilbudet utenfor institusjonen. Hele 24 % er misfornøyde med tilbudet beboeren får i denne forbindelse. Når det gjelder de pårørendes vurdering av aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett, har så mange som 21 % gitt uttrykk for å være misfornøyde. Ser vi på undersøkelsen under ett, er dette to av de dårligste resultatene. *Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen* vurderes tredje svakest av alle forholdene, mens *aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett* har fått det fjerde dårligste resultatet i undersøkelsen.



## 5.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

I tabellen nedenfor viser vi hvilke sykehjem som i forhold til Bergen som helhet skiller seg mest positivt og mest negativt ut når det gjelder de pårørendes tilfredshet med beboerens sosiale miljø og aktiviteter. For å få en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen, viser vi til vedlegg 3. Den gjennomførte rangeringen av sykehjemmene er basert på tallmaterialet som foreligger i vedlegget og resultatene framgår av tabellen nedenfor.

Tabell 7: Beboerens sosiale miljø og aktiviteter. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>35</sup>	Mest misfornøyd <sup>36</sup>
<b>Det sosiale miljøet helhetlig sett</b>	Solsletten Åstveit Frieda Fasners Korskirken alders- og sykehjem Arna Helseheim Lyngbøtunet Midtbygda Betanien Fyllingsdalen Metodistkirken	Landås menighets eldrecenter Storetveit Fridalen Gullstøltunet Florida Engensenteret
<b>De ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen</b>	Solsletten Slettemarken Betanien Åstveit Solhaug Arna Helseheim Lyngbøtunet Korskirken alders- og sykehjem Mildeheimen Bergen Røde Kors sykehjem Storetveit	Adventkirkens eldrecenter Fridalen Engensenteret Gullstøltunet Ladegården Landås menighets eldrecenter Domkirkehjemmet Metodistkirken

<sup>35</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>36</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>35</sup>	Mest misfornøyd <sup>36</sup>
<b>Aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett</b>	Solsletten Betanien Korskirken alders- og sykehjem Frieda Fasners Midtbygda Lyngbøtunet Gullstøltunet Kolstihagen	Adventkirkens eldresenter Florida Fridalen Metodistkirken Mildeheimen Storetveit Øvsttunheimen Engensenteret Slettemarken Bergen Røde Kors sykehjem
<b>Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen (turer osv.)</b>	Solsletten Betanien Hordnestunet Ladegården Korskirken alders- og sykehjem Solhaug a/s Domkirkehjemmet Kolstihagen Bergen Røde Kors sykehjem	Fridalen Adventkirkens eldresenter Florida Storetveit Metodistkirken Engensenteret Mildeheimen Slettemarken Fyllingsdalen
<b>Muligheten beboeren har til å få hjelp ved besøk utenfor institusjonen</b>	Hordnestunet Skjoldtunet Åstveit Solsletten Arna Helseheim Gullstøltunet Fyllingsdalen Korskirken alders- og sykehjem Kolstihagen	Engensenteret Storetveit Fridalen Landås menighets eldresenter Slettemarken Bergen Røde Kors sykehjem Domkirkehjemmet Solhaug

Pårørende til beboere på Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med beboerens sosiale miljø og aktivitetstilbud. Deretter kommer Korskirken alders- og sykehjem i Bergenhus bydel og Betanien sykehjem i Fyllingsdalen bydel

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med beboerens sosiale miljø og aktiviteter. Deretter kommer Engensenteret i Bergenhus bydel og Storetveit sykehjem i Fana bydel.

## 6 PERSONALETS KOMPETANSE OG HOLDNINGER

Personalet spiller en sentral rolle for innholdet i tjenestetilbudet ved sykehjemmene. Spørreskjemaet hadde derfor med flere spørsmål med fokus på personalets kompetanse og holdninger. De pårørende ble bedt om å uttrykke grad av tilfredshet med følgende forhold:

- de ansattes faglige dyktighet
- de ansattes serviceinnstilling
- de ansattes arbeidsinnsats
- respektfull behandling av deg og dine
- personalets evne til å lytte til deg som pårørende
- de ansattes kjennskap til beboerens behov
- måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet
- oppfølgingen av sakene du tok opp med personalet

### 6.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellene nedenfor viser de pårørendes svarfordeling for Bergen som helhet når det gjelder deres vurderinger av personalets kompetanse og holdninger.

Tabell 8: De pårørendes vurderinger av personalets kompetanse og holdninger<sup>37</sup>, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
De ansattes faglige dyktighet	3,7%	29,3%	49,5%	14,2%	3,4%	100 % N=1005

---

<sup>37</sup> Se også tabell 9

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
De ansattes serviceinnstilling	5,1%	27,0%	63,6%	1,5%	2,9%	100% N=1005
De ansattes arbeidsinnsats	3,7%	26,0%	58,3%	6,6%	5,5%	100% N=1005
Respektfull behandling av deg og dine	3,9%	18,7%	73,0%	0,5%	3,9%	100% N=1005
Personalets evne til å lytte til deg som pårørende	5,6%	22,9%	65,6%	3,3%	2,7%	100% N=1005
De ansattes kjennskap til beboerens behov	8,1%	28,4%	47,1%	12,7%	3,8%	100% N=1005

N = antall pårørende som har svart på spørreskjemaet i undersøkelsen

Andelen pårørende som har svart på spørsmålene knyttet til personalets kompetanse og holdninger er høy og ligger mellom 94 % og 98 %. Andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på spørsmålene ligger mellom 1 % og 14 %. De pårørende har vist størst usikkerhet i forhold til spørsmålet om *de ansattes faglige dyktighet*. Her har 14 % svart vet ikke/ikke aktuelt, mens 3 % har latt spørsmålet stå ubesvart.

Tabellen ovenfor viser at andelen pårørende som er fornøyde med forhold knyttet til personalets kompetanse og holdninger ligger mellom 47 % og 73 %. Andelen som er misfornøyde med personalets kompetanse og holdninger ligger mellom 4 % og 8 %.

Aller mest tilfredse er de pårørende med forholdet *respektfull behandling av deg/dine* hvor 73 % av de pårørende gir uttrykk for å være fornøyde (karakter 5 eller 6). Bare 4 % er misfornøyde (karakter 1 eller 2) med dette forholdet. Dette er også det enkeltforholdet som kommer best ut i hele tilfredshetsundersøkelsen.

Når det gjelder *de ansattes faglige dyktighet* gir 50 % av de pårørende uttrykk for å være fornøyde, mens knapt 4 % er misfornøyde.

Videre ser vi at andelen pårørende som er fornøyde med de ansattes *arbeidsinnsats* og *serviceinnstilling*, utgjør henholdsvis 58 % og 64 %, mens henholdsvis 4 % og 5 % av de pårørende er

misfornøyde. *Personalets evne til å lytte* kommer også godt ut i undersøkelsen med 66 % fornøyde pårørende, mens knapt 6 % er misfornøyde med dette. Når det gjelder *de ansattes kjennskap til beboerens behov* er 47 % av de pårørende fornøyde, mens 8 % er misfornøyde.

I spørreundersøkelsen inngikk også to spørsmål om hvordan pårørende som hadde henvendt seg til personalet og tatt opp konkrete saker, var blitt møtt av de ansatte. 80 % av de pårørende som har svart på spørreundersøkelsen oppga at de hadde henvendt seg til personalet og tatt opp konkrete saker. Dette utgjør 806 pårørende og tabellen under viser svarfordelingen på disse spørsmålene.

*Tabell 9: De pårørendes vurderinger av de sakene som de har tatt opp med personalet, Bergen som helhet*

<b>Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:</b>	<b>Misfornøyd</b> (karakter 1 eller 2)	<b>Verken fornøyd eller misfornøyd</b> (karakter 3 eller 4)	<b>Fornøyd</b> (karakter 5 eller 6)	<b>Vet ikke/ ikke aktuelt</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Totalt</b>
<b><i>Har du noen gang henvendt deg til personalet og tatt opp konkrete saker?</i></b>	80,2% Ja	17,1% Nei	2,7% Ubesvart/vet ikke			100% N=1005
<b>måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet</b>	6,8%	24,4%	67,0%	0%	1,7%	100% N=806
<b>oppfølgingen av sakene du tok opp med personalet</b>	12,5%	29,2%	54,5%	2,0%	1,9%	100% N=806

I denne tabellen ser vi at N=806. Dette skyldes at bare de pårørende som har svart "Ja" på spørsmålet: "*Har du noen gang henvendt deg til personalet og tatt opp konkrete saker?*" har svart på de to etterfølgende spørsmålene i spørreskjemaet.

Vi ser at av de pårørende som har svart ja på om de noen gang har henvendt seg til personalet og tatt opp konkrete saker, er 67 % fornøyde med *måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet*, mens knapt 7 % er misfornøyde når det gjelder dette. Når det gjelder *oppfølgingen av sakene du tok opp med personalet* gir 55 % av de pårørende uttrykk for å være fornøyde, mens 13 % er misfornøyde. Dette indikerer at personalet er imøtekommende overfor henvendelser fra de pårørende, men at personalet, slik de pårørende vurderer det, ikke klarer å følge opp henvendelsene i like stor grad. *Oppfølgingen av sakene du tok opp med personalet* er også det forholdet som de pårørende er mest misfornøyde med når det gjelder personalets kompetanse og holdninger.

## 6.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

Tabellen nedenfor viser hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder spørsmålene om personalets kompetanse og holdninger, viser vi til vedlegg 4. Den gjennomførte rangeringen av sykehjemmene er basert på tallmaterialet som foreligger i vedlegget og resultatene framgår av tabellen nedenfor.

Tabell 10: Personalets kompetanse og holdninger. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>38</sup>	Mest misfornøyd <sup>39</sup>
<b>De ansattes faglige dyktighet</b>	Åstveit Solsletten Skjoldtunet Lyngbøtunet Betanien Hordnestunet Slettemarken Domkirkehjemmet Arna Helseheim Engensenteret Bergen Røde Kors sykehjem Korskirken alders- og sykehjem	Fridalen Adventkirkens eldresenter Ladegården Solhaug a/s Midtbygda Metodistkirken Gullstøltunet Landås menighets eldresenter Fyllingsdalen
<b>De ansattes serviceinnstilling</b>	Arna Helseheim Korskirken alders- og sykehjem Betanien Åstveit Skjoldtunet Solsletten Lyngbøtunet Hordnestunet Bergen Røde Kors sykehjem Øvsttunheimen Mildeheimen	Fridalen Adventkirkens eldresenter Ladegården Storetveit Gullstøltunet Landås menighets eldresenter Solhaug a/s Fyllingsdalen

<sup>38</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>39</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>38</sup>	Mest misfornøyd <sup>39</sup>
<b>De ansattes arbeidsinnsats</b>	Åstveit Arna Helseheim Hordnestunet Betanien Mildeheimen Solsletten Lyngbøtunet Bergen Røde Kors sykehjem	Metodistkirken Ladegården Solhaug a/s Engensenteret Gullstøltunet Landås menighets eldresenter Fyllingsdalen Øvsttunheimen
<b>Respektfull behandling av deg og dine</b>	Åstveit Slettemarken Øvsttunheimen Betanien Arna Helseheim Mildeheimen Hordnestunet Storetveit Domkirkehjemmet Solsletten Lyngbøtunet Korskirken alders- og sykehjem	Fridalen Engensenteret Gullstøltunet Ladegården Landås menighets eldresenter
<b>Personalets evne til å lytte til deg som pårørende</b>	Solsletten Åstveit Betanien Slettemarken Mildeheimen Skjoldtunet Hordnestunet Arna Helseheim Øvsttunheimen Domkirkehjemmet	Fridalen Ladegården Landås menighets eldresenter Adventkirkens eldresenter Storetveit Gullstøltunet Bergen Røde Kors sykehjem



Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>38</sup>	Mest misfornøyd <sup>39</sup>
<b>De ansattes kjennskap til beboerens behov</b>	Åstveit Hordnestunet Lyngbøtunet Solsletten Skjoldtunet Slettemarken Betanien Mildeheimen Solhaug a/s Domkirkehjemmet Øvsttunheimen	Fridalen Ladegården Bergen Røde Kors sykehjem Kalfaret Bo- og Servicesenter Adventkirkens eldresenter Storetveit Metodistkirken
<b>Måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet<sup>40</sup></b>	Solhaug a/s Solsletten Skjoldtunet Åstveit Betanien Arna Helseheim Slettemarken Mildeheimen Kolstihagen Bergen Røde Kors sykehjem Gullstøltunet	Fridalen Ladegården Storetvedt Frieda Fasmers Minne Adventkirkens eldresenter Engensenteret Domkirkehjemmet Midtbygda
<b>Oppfølgingen av sakene du tok opp med personalet<sup>41</sup></b>	Solsletten Åstveit Betanien Lyngbøtunet Skjoldtunet Florida Arna Helseheim Domkirkehjemmet Øvsttunheimen Mildeheimen	Fridalen Ladegården Storetveit Adventkirkens eldresenter Landås menighets eldresenter Engensenteret Frieda Fasmers Minne Kolstihagen Gullstøltunet Midtbygda

<sup>40</sup> Gjelder pårørende som har svart at de har tatt opp saker med personalet

<sup>41</sup> Gjelder pårørende som har svart at de har tatt opp saker med personalet

Pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med forhold knyttet til personalets kompetanse og holdninger. Dernest kommer pårørende til beboere på Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel og Betanien sykehjem i Fyllingsdalen bydel.

Pårørende til beboere ved Ladegården sykehjem i Bergenhus bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med forhold knyttet til personalets kompetanse og holdninger. Dernest kommer pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel.

## 7 INFORMASJON

Relevant informasjon til beboere og pårørende er viktig for kommunikasjon og forståelse mellom institusjonen og beboeren og mellom den pårørende og institusjonen. I spørreskjemaet ble derfor de pårørende bedt om å ta stilling til hvor fornøyde/misfornøyde de var med:

- **Informasjon som ble gitt ved innflytting**
- **Informasjon fra institusjonen**
- **Informasjon til deg som pårørende helhetlig sett**
- **Informasjon til beboer helhetlig sett**
- **Informasjon beboer har fått om hva slags hjelp hun/han kan få**

### 7.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen nedenfor viser hvordan de pårørende har svart på spørsmål knyttet til *informasjon til beboere og pårørende*.

Tabell 11: Pårørendes tilfredshet med informasjon til beboere og pårørende, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Informasjon gitt ved innflytting	17,1 %	28,1 %	44,2 %	7,3 %	3,4 %	100 % (N=1005)
Informasjon fra institusjonen	18,0 %	31,6 %	42,6 %	3,1 %	4,7 %	100 % (N=1005)
Helhetlig informasjon til deg som pårørende	19,9 %	31,2 %	45,5 %	1,5 %	1,9 %	100 % (N=1005)
Helhetlig informasjon til beboeren	8,8 %	19,9 %	26,3 %	39,2 %	5,9 %	100 % (N=1005)
Informasjon til beboer om muligheter for hjelp	12,8 %	19,4 %	22,3 %	41,6 %	3,9 %	100 % (N=1005)

Når det gjelder spørsmålene om informasjon kan vi dele disse i to grupper: informasjon tiltenkt beboer og informasjon som i større grad er tiltenkt de pårørende. Vi ser av tabellen at svarfordelingen gjenspeiler denne inndelingen. De pårørende har i større grad valgt ”vet ikke/ikke aktuelt” som svaralternativ på de to spørsmålene som omhandler de pårørendes tilfredshet med informasjon gitt til beboer enn på de øvrige spørsmålene. 39 % - 42 % av de pårørende har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på spørsmålene om de pårørendes tilfredshet med *informasjon til beboer helhetlig sett* og spørsmålet om pårørendes tilfredshet med *informasjonen beboeren har fått om hva slags hjelp hun/han kan få*. Det kan være vanskelig for de pårørende å vurdere tilfredshet med informasjon gitt til beboer dersom de ikke selv er til stede når denne informasjon blir gitt. En nærmere analyse av tallmaterialet vårt viser at det er en klar tendens til at pårørende som besøker beboer en til to ganger i måneden eller sjeldnere i større grad har valgt ”vet ikke/ikke aktuelt” som svaralternativ på disse to spørsmålene enn pårørende som besøker beboer oftere. Valg av ”vet ikke/ikke aktuelt” som svaralternativ kan også skyldes at de pårørende finner at det er uaktuelt å besvare disse spørsmålene fordi beboer ikke er i helsemessig stand til å ta til seg informasjon og/eller formidle denne videre til pårørende.

De pårørende vil naturlig nok ha et bedre grunnlag for å besvare de spørsmål som omhandler tilfredshet med informasjon som i større grad er tiltenkt dem selv. Dette gjelder spørsmålene om tilfredshet med *helhetlig informasjon til deg som pårørende*, *informasjon gitt ved innflytting* og *informasjon fra institusjonen*. Andelen pårørende som er fornøye med disse forholdene varierer mellom 43 % og 46 % (gitt karakter 5 eller 6), mens mellom 17 % og 20 % er misfornøye (gitt karakter 1 eller 2). De pårørende er mest fornøye med *helhetlig informasjon til deg som pårørende* (46 %). Imidlertid er det også dette forholdet de pårørende er mest misfornøye med (20 %) når det gjelder alle de fem spørsmålene om informasjon.

Når vi ser spørsmålene om informasjon i sammenheng med resten av spørsmålene i undersøkelsen, finner vi at spørsmålet om pårørendes tilfredshet med *informasjonen beboeren har fått om hva slags hjelp hun/han kan få* er et av de forhold som de pårørende er mest misfornøye med. Dette har sammenheng med at ”vet ikke/ikke aktuelt”- gruppen er stor og at andelen pårørende som kan betegnes som ”fornøye” er lav.

## 7.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

I tabellen nedenfor viser vi hvilke sykehjem som i forhold til Bergen som helhet skiller seg mest positivt og mest negativt ut når det gjelder de pårørendes tilfredshet med informasjonen til beboere og pårørende. For å få en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder spørsmålene om informasjon viser vi til vedlegg 5.

Tabell 12: Informasjon til beboere og pårørende. Sykehjem hvor de pårørende er mest fornøyde og mest misfornøyde i forhold til Bergen kommune som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>42</sup>	Mest misfornøyd <sup>43</sup>
<b>Informasjon gitt ved innflytting</b>	Skjoldtunet sykehjem Lyngbøtunet Hordnestunet Betanien sykehjem Åstveit sykehjem Korskirken alders- og sykehjem Slettemarken sykehjem Engensenteret Solsletten sykehjem Domkirkehjemmet Øvsttunheimen flytting Arna helseheim	Kalfaret bo- og servicesenter Landås menighets eldresenter Metodistkirkens alders- og sykehjem Florida sykehjem Gullstøltunet sykehjem Fyllingsdalen sykehjem Fridalen sykehjem Ladegården sykehjem Mildeheimen Midtbygda sykehjem
<b>Informasjon fra institusjonen</b>	Betanien Skjoldtunet sykehjem Hordnestunet Slettemarken sykehjem Domkirkehjemmet Lyngbøtunet Åstveit sykehjem Korskirkens alders- og sykehjem Arna Helseheim Solsletten sykehjem	Fridalen sykehjem Gullstøltunet sykehjem Storetveit sykehjem Kalfaret bo- og servicesenter Landås menighets eldresenter Florida sykehjem Midtbygda sykehjem Ladegården sykehjem Øvsttunheimen flytting Metodistkirkens alders- og sykehjem

<sup>42</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende

<sup>43</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest <b>fornøyd</b> <sup>42</sup>	Mest <b>misfornøyd</b> <sup>43</sup>
<b>Helhetlig informasjon til deg som pårørende</b>	Åstveit sykehjem Hordnestunet Korskirkens alders- og sykehjem Solsletten sykehjem Lyngbøtunet Øvsttunheimen flytting Slettemarken sykehjem Betanien sykehjem Skjoldtunet sykehjem Bergen Røde Kors sykehjem Domkirkehjemmet	Fridalen sykehjem Metodistkirkens alders- og sykehjem Storetveit sykehjem Ladegården sykehjem Midtbygda sykehjem Landås menighets eldrecenter Frieda Fasmers minne Florida sykehjem
<b>Helhetlig informasjon til beboeren</b>	Åstveit sykehjem Arna Helseheim Solsletten sykehjem Skjoldtunet sykehjem Lyngbøtunet Hordnestunet Korskirkens alders- og sykehjem Betanien sykehjem Domkirkehjemmet Midtbygda sykehjem Gullstøltunet sykehjem	Fridalen sykehjem Frieda Fasmers Minne Ladegården sykehjem Landås menighets eldrecenter Bergen Røde Kors sykehjem Solhaug a/s Fyllingsdalen sykehjem Adventkirkens eldrecenter eldrecenter Engensenteret Storetveit sykehjem Metodistkirkens alders- og sykehjem
<b>Informasjon til beboer om mulighet for hjelp</b>	Solsletten sykehjem Arna helseheim Åstveit sykehjem Lyngbøtunet Korskirkens alders- og sykehjem Betanien sykehjem Bergen Røde Kors sykehjem Solhaug a/s	Fridalen sykehjem Frieda Fasmers minne Ladegården sykehjem Kolstihagen Landås menighets eldrecenter Kalfaret bo- og servicesenter Engensenteret Metodistkirkens alders- og sykehjem Mildeheimen

Vi fant at pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med forholdene som gjelder informasjon. Dernest kommer pårørende til beboere på Lyngbøtunet i

Laksevåg bydel, samt Solsletten sykehjem også i Laksevåg bydel og Betanien sykehjem i Fyllingsdalen bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* når det gjelder informasjon. Dernest kommer pårørende til beboere ved Landås menighets eldrecenter menighets eldrecenter også i Årstad bydel og Ladegården sykehjem i Bergenhus bydel.

## 8 PERSONALETS OG LEGENS TILGJENGELIGHET

Undersøkelsen inneholder fire spørsmål om de pårørendes tilfredshet med personalets tilgjengelighet og ett spørsmål knyttet til muligheten beboeren har for å snakke med lege. I spørreskjemaet ble de pårørende bedt om å ta stilling til hvor fornøyde/misfornøyde de er når det gjelder:

- **Beboerens mulighet til å få tak i personalet ved behov**
- **Ventetid før beboeren får hjelp**
- **Tiden personalet bruker på å hjelpe beboeren**
- **Personalets punktlighet i forhold til avtaler**
- **Muligheten beboeren har til å få snakke med lege**

### 8.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen nedenfor oppsummerer resultatene fra spørreundersøkelsen knyttet til temaet personalets og legens tilgjengelighet.

Tabell 13: Pårørendes tilfredshet med personalets tilgjengelighet, Bergen som helhet

<b>Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:</b>	<b>Misfornøyd</b> (karakter 1 eller 2)	<b>Verken fornøyd eller misfornøyd</b> (karakter 3 eller 4)	<b>Fornøyd</b> (karakter 5 eller 6)	<b>Vet ikke/ ikke aktuelt</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Totalt</b>
<b>Beboerens mulighet til å få tak i personalet ved behov</b>	10,2 %	28,3 %	40,8 %	17,6 %	3,1 %	100 % (N= 1005)
<b>Ventetid før beboeren får hjelp</b>	10,0 %	30,5 %	31,2 %	25,3 %	3,0 %	100 % (N=1005)
<b>Tiden pe rsonalet bruker på å hjelpe beboeren.</b>	10,1 %	31,6 %	32,2 %	23,4 %	2,6 %	100 % (N= 1005)
<b>Personalets punktlighet i forhold til avtaler.</b>	4,5 %	20,7 %	46,8 %	25,6 %	2,5 %	100 % (N= 1005)
<b>Muligheten beboeren har til å få snakke med lege</b>	10,6 %	25,2 %	31,2 %	29,9 %	3,1 %	100 % (N=1005)



Vi ser at 18 % til 30 % av de pårørende har svart vet ikke/ikke aktuelt på spørsmålene som omhandler personalets og legens tilgjengelighet. Vet ikke/ikke aktuelt gruppen er størst når det gjelder *muligheten beboeren har til å få snakke med lege* og minst i forhold til *beboers mulighet til å få tak i personalet ved behov*. Da alle spørsmål synes å være aktuelle å svare på, antar vi at den andelen av pårørende som har valgt ”vet ikke/ikke aktuelt” som svaralternativ ikke føler at de kjenner godt nok til forholdene ved den enkelte institusjon til at de kan besvare spørsmålene. Hovedvekten av spørsmålene krever at de pårørende har godt kjennskap til de daglige rutiner ved sykehjemmet. Vi finner en gjennomgående tendens til at jo hyppigere pårørende besøker beboeren desto mindre velger de ”vet ikke/ikke aktuelt” som svaralternativ.

Tabellen viser at mellom 31 % og 47 % av de pårørende er fornøyde (gir karakter 5 eller 6) med personalets og legens tilgjengelighet. Når det gjelder mellomkategorien (karakter 3 eller 4) ser vi at mellom 21 % og 32 % av de pårørende har avgitt svar i denne kategorien på ulike spørsmålene. Det området de pårørende er mest fornøyd med innenfor dette temaet, er *personalets punktlighet i forhold til avtaler*, hvor 47 % gir uttrykk for å være fornøyde. De pårørende er også minst misfornøyde med dette forholdet (5 %). Dernest uttrykker 41 % av de pårørende tilfredshet med *beboers mulighet til å få tak i personalet ved behov*.

Mellom 5 % og 11 % av de pårørende er misfornøyde med personalets og legens tilgjengelighet. Mest misfornøyde er de med *muligheten beboeren har til å få snakke med lege* (11 %). Gjennomsnittet for andelen pårørende som betegnes som ”misfornøyde” for undersøkelsen som helhet er også 11 %, jf. kapittel 17.1.

## **8.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem**

For å kunne sammenligne de pårørendes vurderinger av personalets og legens tilgjengelighet ved de ulike sykehjemmene, viser vi i tabell 14 hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut i forhold til Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder spørsmålene om personalets og legens tilgjengelighet viser vi til vedlegg 6.

Tabell 14: Personalets og legens tilgjengelighet. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>44</sup>	Mest misfornøyd <sup>45</sup>
<b>Personalets punktlighet i forhold til avtaler</b>	Solsletten sykehjem Mildeheimen Arna helseheim Betanien sykehjem Hordnestunet Åstveit sykehjem Slettemarken sykehjem Skjoldtunet sykehjem Kalfaret bo- og servicesenter Domkirkehjemmet	Adventkirkens eldresenter Fridalen sykehjem Metodistkirken alders- og sykehjem Ladegården sykehjem Landås menighets eldresenter Bergen Røde Kors sykehjem Midtbygda sykehjem Fyllingsdalen sykehjem
<b>Tiden personalet bruker på å hjelpe beboeren</b>	Åstveit sykehjem Arna helseheim Betanien sykehjem Engensenteret Lyngbøtunet Florida sykehjem Mildeheimen Solsletten sykehjem Solhaug a/s	Ladegården sykehjem Øvsttunheimen flytting Landås menighets eldresenter Kolstihagen Kalfaret bo- og servicesenter
<b>Beboers mulighet til å få tak i personalet ved behov</b>	Åstveit sykehjem Solsletten sykehjem Lyngbøtunet Solhaug a/s Arna helseheim Engensenteret Betanien sykehjem Metodistkirkens alders- og sykehjem Korskirkens alders- og sykehjem	Adventkirkens eldresenter Fridalen sykehjem Øvstunheimen flytting Landås menighets eldresenter Kalfaret bo- og servicesenter Ladegården sykehjem Frida Fasmers minne Storetveit sykehjem  Florida sykehjem Fyllingsdalen sykehjem

<sup>44</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende

<sup>45</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>44</sup>	Mest misfornøyd <sup>45</sup>
<b>Muligheten beboer har til å få snakke med lege</b>	Domkirkehjemmet Betanien sykehjem Åstveit sykehjem Arna helseheim Korskirkens alders- og sykehjem Hordnestunet Gullstøltunet sykehjem Bergen røde kors sykehjem Skjoldtunet sykehjem Slettemarken sykehjem Lyngbøtunet	Adventkirkens eldresenter Fyllingsdalen sykehjem Kalfaret bo- og servicesenter Storetveit sykehjem Landås menighets eldresenter Fridalen sykehjem Kolstihagen Frida Fasmers minne Engensenteret Ladegården sykehjem Midtbygda sykehjem

Vi fant at pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med forhold knyttet til personalet og legens tilgjengelighet. Dernest kommer pårørende til beboere på Betanien sykehjem i Fyllingsdalen bydel og Hordnestunet i Fana bydel.

Pårørende til beboere ved Landås menighets eldresenter i Årstad bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med personalets og legens tilgjengelighet. Dernest kommer pårørende til beboere ved Adventskirken eldresenter i Ytrebygda bydel og Fridalen sykehjem i Årstad bydel.

## 9 MULIGHETER FOR PRIVATLIV

I spørreskjemaet inngikk tre spørsmål om muligheter for privatliv. De pårørende ble spurt om hvor fornøyde/misfornøyde de var med følgende forhold:

- **Muligheten for privatliv/å være alene**
- **Muligheten til å være uforstyrret når man er på besøk hos beboeren**
- **Muligheten beboeren har til selv å ringe eller å motta telefoner uten å bli forstyrret**

Det første spørsmålet fokuserer på beboerens mulighet til å trekke seg tilbake fra institusjonens sosiale liv. De to neste går på muligheten til å pleie den sosiale kontakten med personer utenfor institusjonen.

### 9.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabell 15 viser hvordan de pårørende har svart på de ulike spørsmålene som ble stilt for å kartlegge deres tilfredshet med beboerens mulighet for privatliv.

Tabell 15: Pårørendes vurdering av muligheter for privatliv på sykehjemmene, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Muligheten for privatliv/være alene	16,9%	19,0%	57,1%	3,0%	4,0%	100% (N=1005)
Muligheten til å være uforstyrret når man er på besøk hos beboeren	16,2%	16,4%	64,3%	1,3%	1,8%	100% N=1005)
Muligheten beboeren har til selv å ringe eller å ta i mot telefoner uten å bli forstyrret	13,2%	13,9%	28,2%	39,9%	4,8%	100% (N=1005)

På spørsmålet om *muligheten for privatliv/å være alene* har 93 % av de pårørende gitt sin vurdering. Vi ser at 57 % av de pårørende er fornøyde, dvs. de har gitt karakter 5 eller 6. Om lag 17 % av de pårørende er misfornøyde (gitt karakter 1 eller 2). De resterende 19 % faller i mellomkategorien (gitt karakter 3 eller 4).

Når det gjelder spørsmålet om *muligheten til å være uforstyrret når den pårørende er på besøk hos beboeren*, har hele 97 % av de pårørende gitt en vurdering her. Vi ser at 64 % er fornøyde, 16 % er misfornøyde og 16 % faller i mellomkategorien. De pårørende er altså noe mer fornøyde med dette forholdet enn med beboerens mulighet til privatliv/å være alene.

På spørsmålet om *muligheten beboeren har til selv å ringe eller å ta i mot telefoner uten å bli forstyrret*, viser tabellen ovenfor at 28 % av de pårørende er fornøyde, 13 % er misfornøyde og 14 % faller i mellomkategorien. Det er en noe mindre andel misfornøyde pårørende med muligheten til å bruke telefonen uforstyrret enn på de to andre spørsmålene innenfor temaet privatliv.

De pårørendes vurdering i forhold til *muligheten beboeren har til selv å ringe eller ta i mot telefoner uten å bli forstyrret* skiller seg klart ut i forhold til de to øvrige spørsmålene om muligheter til privatliv. Her utgjør vet ikke/ikke aktuelt-gruppen og de som ikke har svart, til sammen ca. 45 %. Det kan godt tenkes at denne svarfordelingen er et uttrykk for at det er uaktuelt for mange av beboerne å bruke telefon i kontakt med omverdenen, heller enn at de pårørende ikke vet. Den mest sannsynlige innringer og mottaker av telefoner fra beboere på sykehjem er trolig den nærmeste pårørende, og dette tilsier at den pårørende da ikke ville ha valgt svaralternativet ”vet ikke” på dette spørsmålet. Det kan imidlertid tenkes at telefonen ikke egner seg så godt som kontaktmiddel for dem som bor på sykehjem. I forhold til det å være uforstyrret i telefonen, er det trolig avgjørende om det er telefon på hvert rom/ved hver seng eller om det er felles telefon på gangen. Spørreundersøkelsen har ikke hatt med spørsmål om dette, så vi kan ikke si noe om hva som ligger til grunn for de pårørendes vurderinger omkring det å bruke telefonen uforstyrret.

## 9.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

For å kunne sammenligne de pårørendes vurderinger av beboerens mulighet til privatliv ved de ulike sykehjemmene, viser vi i tabellen under hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder muligheten til privatliv, viser vi til vedlegg 7.

Tabell 16: Muligheter for privatliv. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>46</sup>	Mest misfornøyd <sup>47</sup>
<b>Mulighetene for privatliv/å være alene</b>	Åstveit Metodistkirken Solsletten Hordnestunet Skjoldtunet Betanien Kolstihagen Lyngbøtunet Slettemarken Arna Helseheim Gullstøltunet Korskirken alders- og sykehjem Adventkirkens eldresenter Domkirkehjemmet Engensenteret Midtbygda Ladegården	Fridalen Florida Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem Fyllingsdalen Mildeheimen Landås menighets eldresenter Solhaug a/s Storetveit Frieda Fasmers Minne

<sup>46</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>47</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>46</sup>	Mest misfornøyd <sup>47</sup>
<b>Mulighetene til å være uforstyrret når du er på besøk hos beboeren</b>	Hordnestunet Åstveit Skjoldtunet Metodistkirken Solsletten Kolstihagen Lyngbøtunet Betanien Arna Helseheim Gullstøltunet Domkirkehjemmet Korskirken alders- og sykehjem Engensenteret Midtbygda Ladegården Øvsttunheimen Kalfaret Bo- og Servicesenter	Fridalen Florida Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem Mildeheimen Solhaug a/s Fyllingsdalen Landås menighets eldresenter Frieda Fasmers Minne Storetveit
<b>Muligheten beboeren har til selv å ringe eller å motta telefoner uten å bli forstyrret</b>	Metodistkirken Arna Helseheim Solsletten Åstveit Skjoldtunet Korskirken alders- og sykehjem Adventkirkens eldresenter Betanien Kolstihagen Gullstøltunet Hordnestunet Ladegården Slettemarken	Fridalen Florida Frieda Fasmers Minne Mildeheimen Landås menighets eldresenter Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem Storetveit Fyllingsdalen Øvsttunheimen

Pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel og Metodistkirkens alders- og sykehjem i Årstad bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med beboerens mulighet for privatliv. Dernest kommer pårørende til beboere på Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel og Skjoldtunet og Hordnestunet i Fana bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med beboerens mulighet for privatliv. Der nest kommer pårørende til beboere på Florida, også i Årstad bydel, Bergen Røde Kors sykehjem i Bergenhus bydel og Mildeheimen i Ytrebygda bydel.



## 10 BEBOERS MEDINNFLYTELSE

Å flytte inn på sykehjem medfører vesentlige endringer i et menneskes livsførsel i forhold til det å styre sin egen hverdag. I spørreundersøkelsen har vi derfor med fem ulike spørsmål relatert til beboerens medinnflytelse. De pårørende ble spurt om sin tilfredshet med følgende forhold:

- **Beboernes medinnflytelse over rutiner, regler og lignende**
- **Beboerens mulighet til å bestemme *hva* han/hun skal ha hjelp til**
- **Beboerens mulighet til å bestemme *hvordan* hjelpen skal utføres**
- **Beboerens mulighet til å bestemme *når* han/hun skal få hjelp**
- **I hvilken grad de ansatte tar hensyn til beboerens ønsker og synspunkter**

Det første spørsmålet omtaler beboerne i flertall fordi dette gjelder beboernes medinnflytelse over rutiner og regler som gruppe. De fire neste spørsmålene omhandler den enkelte beboer og gjelder den personlig opplevde selvbestemmelse om det som gjelder beboerens livsførsel.

### 10.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen under viser svarfordelingen på spørsmålene knyttet til de pårørendes tilfredshet med beboers medinnflytelse.

Tabell 17: Pårørendes tilfredshet med beboers medinnflytelse, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Beboernes medinnflytelse over rutiner, regler o.l.	13,2%	22,3%	16,6%	40,9%	7,0%	100% N=1005
Beboerens mulighet til å bestemme <i>hva</i> han/hun skal ha hjelp til	6,7%	19,0%	21,3%	47,9%	5,2%	100% N=1005

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Beboerens mulighet til å bestemme hvordan hjelpen skal utføres	7,9%	18,3%	15,8%	52,5%	5,5%	100% N=1005
Beboerens mulighet til å bestemme når han/hun skal få hjelp	9,2%	20,7%	18,3%	45,9%	6,0%	100% N=1005
I hvilken grad de ansatte tar hensyn til beboerens ønsker og synspunkter	6,8%	22,7%	33,9%	31,5%	5,1%	100% N=1005

N= 1005, dvs antall personer som har sendt inn spørreskjemaet

Andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller latt være å svare, er relativt stor (varierer fra 37 % til 58 %) på alle spørsmålene sammenlignet med de øvrige spørsmålene i undersøkelsen. Etter vår vurdering kan spørsmålene i seg selv ikke betegnes som uklare. Vi tolker derfor det faktum at så mange av de pårørende ikke har gitt sin vurdering, som et uttrykk for at de pårørende ikke har tilstrekkelig kjennskap til forholdene omkring medinnflytelse som det spørres om. I forhold til sykehjemmets indre liv er den pårørende en utenforstående, og det er kanskje ikke uventet at den pårørende mangler kjennskap til mange ulike sider ved livet på institusjonen. Mye av hjelpen beboeren får, gis når den pårørende ikke er til stede, og det kan være en mulig forklaring på hvorfor så mange har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på spørsmålene om *hva beboeren skal ha hjelp til*, samt *hvordan og når hjelpen skal gis*. Informasjon om disse spørsmålene må i så fall den pårørende få fra beboeren. Det er ikke gitt at beboer og pårørende samtaler om dette eller at beboer er i stand til å gi uttrykk for sine oppfatninger.

Som tidligere nevnt kan spørsmålet om *beboernes medinnflytelse over rutiner, regler o.l.* gjerne forstås å gjelde beboerne i fellesskap. Vi ser at 48 % av de pårørende har svart vet ikke/ikke aktuelt eller latt være å svare på dette spørsmålet. Knappt 17 % er fornøyde (karakter 5 eller 6), mens 13 % er misfornøyde (karakter 1 eller 2). Det er her vi finner størst andel misfornøyde pårørende i forhold til temaet beboers medinnflytelse. Det er naturlig å se denne svarfordelingen som et uttrykk for stor grad av mangelfull kjennskap til forholdene omkring medinnflytelse på rutiner og regler, og at i den utstrekning de pårørende har en oppfatning om dette forholdet, er de i liten grad fornøyde. Andelen

misfornøyde pårørende ligger over gjennomsnittlig andel misfornøyde pårørende for undersøkelsen som helhet (11 %), jf. kapittel 17.3.

Når det gjelder de fire neste spørsmålene innenfor temaet medinnflytelse, ser vi at andelen fornøyde pårørende varierer mellom 16 % og 21 %. Dette er en lav andel fornøyde pårørende sammenlignet med de andre spørsmålene i undersøkelsen. Samtidig ser vi at på disse spørsmålene varierer andel misfornøyde mellom 7 % og 9 %. Som vi alt har påpekt, har mange pårørende latt være å gi sin vurdering. Av de som har gitt sin vurdering, har en stor andel valgt mellomkategorien, dvs. karakter 3 eller 4.

Spørsmålet om *i hvilken grad de ansatte tar hensyn til beboerens ønsker og synspunkter*, skiller seg ut med en lavere andel som har svart vet ikke/ikke aktuelt eller ubesvart og en klart høyere andel fornøyde pårørende enn for de øvrige spørsmålene om medinnflytelse. Spørsmålet dreier seg også om personalets holdninger, og undersøkelsen viser at det er nettopp i forhold til personalet at de pårørende uttrykker størst tilfredshet. Andelen fornøyde pårørende utgjør 34 %, men dette ligger likevel under gjennomsnittlig andel fornøyde pårørende for undersøkelsen som helhet, jf. kapittel 17.2.

## **10.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem**

For å kunne sammenligne de pårørendes vurderinger av beboerens medinnflytelse ved de ulike sykehjemmene, viser vi i tabellen under hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder beboers medinnflytelse, viser vi til vedlegg 8.

Tabell 18: Beboers medinnflytelse. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>48</sup>	Mest misfornøyd <sup>49</sup>
<b>Beboers medinnflytelse over rutiner/regler o.l.</b>	Hordnestunet Åstveit Solsletten Engensenteret Lyngbøtunet Midtbygda Betanien Arna Helseheim Gullstøltunet Korskirken alders- og sykehjem	Kalfaret Bo- og Servicesenter Fridalen Adventkirkens eldresenter Ladegården Landås menighets eldresenter Fyllingsdalen Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem Frieda Fasmers Minne Florida
<b>Beboers mulighet til å bestemme hva han/hun skal ha hjelp til</b>	Solsletten Korskirken alders- og sykehjem Åstveit Arna Helseheim Lyngbøtunet Skjoldtunet Betanien Midtbygda	Frieda Fasmers Minne Fridalen Kalfaret Bo- og Servicesenter Adventkirkens eldresenter Gullstøltunet Bergen Røde Kors sykehjem
<b>Beboers mulighet til å bestemme hvordan hjelpen skal utføres</b>	Korskirken alders- og sykehjem Hordnestunet Solsletten Lyngbøtunet Skjoldtunet Betanien Åstveit Arna Helseheim Midtbygda	Adventkirkens eldresenter Solhaug a/s Frieda Fasmers Minne Metodistkirken Fridalen Landås menighets eldresenter Kalfaret Bo- og Servicesenter Fyllingsdalen Gullstøltunet Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem

<sup>48</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>49</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>48</sup>	Mest misfornøyd <sup>49</sup>
<b>Beboers mulighet til å bestemme når han/hun skal få hjelp</b>	Solsletten Korskirken alders- og sykehjem Åstveit Lyngbøtunet Arna Helseheim Hordnestunet Skjoldtunet Storetveit Betanien	Adventkirkens eldresenter Frieda Fasimers Minne Metodistkirken Ladegården Fyllingsdalen Gullstøltunet Fridalen Kalfaret Bo- og Servicesenter Solhaug a/s Bergen Røde Kors sykehjem Landås menighets eldresenter
<b>I hvilken grad de ansatte tar hensyn til beboerens ønsker og synspunkter</b>	Solsletten Åstveit Skjoldtunet Lyngbøtunet Betanien Solhaug a/s Arna Helseheim Kolstihagen	Storetveit Hordnestunet Gullstøltunet Bergen Røde Kors sykehjem sykehjem Fyllingsdalen Øvsttunheimen Slettemarken

Pårørende til beboere på Solsletten aldershjem i Laksevåg bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med beboerens mulighet til medinnflytelse. Dernest kommer pårørende til beboere ved Åstveit sykehjem i Åsane bydel og Lyngbøtunet i Laksevåg bydel.

Pårørende til beboere ved Adventkirkens eldresenter i Ytrebygda bydel er gjennomgående *mest misfornøyde* med beboerens mulighet til medinnflytelse. Dernest kommer pårørende til beboere ved Frieda Fasimers Minne i Laksevåg bydel og Fridalen sykehjem i Årstad bydel.

## 11 KOSTHOLDET

De pårørende til sykehjemsbeboerne ble i spørreundersøkelsen bedt om å svare på hvor fornøyde/misfornøyde de var med kostholdet.

### 11.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen nedenfor oppsummerer resultatene fra spørreundersøkelsen knyttet til spørsmålet om kostholdet for Bergen som helhet.

Tabell 19: Pårørendes vurdering av kostholdet ved sykehjemmene, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Kostholdet	4,8%	23,6%	63,0%	5,1%	3,6%	100% N=1005

N= 1005, dvs antall pårørende som har svart på spørreskjemaet.

Av tabellen ser vi at kun ca. 9 % av de pårørende har svart "vet ikke/ikke aktuelt" eller latt være å svare på spørsmålet om kostholdet. Dette viser at de pårørende vurderer sin kunnskap som tilstrekkelig til å kunne besvare spørsmålet. Tabellen ovenfor viser også at 63 % av de pårørende gir uttrykk for å være fornøyde (karakter 5 eller 6) med kostholdet ved institusjonene. Knapt 5 % av de pårørende gir uttrykk for å være misfornøyde (karakter 1 eller 2) med kostholdet. Andelen fornøyde pårørende ligger godt over gjennomsnittlig andel fornøyde pårørende for undersøkelsen som helhet, jf. kapittel 17.2.

### 11.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

For å kunne sammenligne de pårørendes vurderinger av kostholdet ved de ulike sykehjemmene, viser vi i tabellen under hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder kostholdet, viser vi til vedlegg 9.

Tabell 20: Kostholdet. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>50</sup>	Mest misfornøyd <sup>51</sup>
<b>Kostholdet</b>	Solsletten Åstveit Betanien Solhaug a/s Bergen Røde Kors sykehjem Skjoldtunet Hordnestunet Arna helseheim Mildeheimen Lyngbøtunet Korskirken alders- og sykehjem Domkirkehjemmet Frieda Fasmers Minne	Fridalen Ladegården Metodistkirken Engensenteret Slettemarken Kolstihagen Landås menighets eldresenter menighets eldresenter

Pårørende til beboere på Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel er *mest fornøyde* med kostholdet. Dernest kommer pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel og Betanien sykehjem i Fyllingsdalen bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad bydel er *mest misfornøyde* med kostholdet. Dernest kommer pårørende til beboere på Ladegården sykehjem i Bergenhus bydel og Adventkirkens eldresenter i Ytrebygda bydel.

<sup>50</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>51</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

## 12 FYSISK STANDARD VED SYKEHJEMMENE

Fordi sykehjemmenes fysiske standard kan tenkes å virke inn på den generelle tilfredsheten med tjenestetilbudet, ønsket vi derfor å kartlegge de pårørendes tilfredshet med sykehjemmenes fysiske standard. Spørreundersøkelsen vår inkluderte derfor spørsmål om hvor fornøyde/misfornøyde de pårørende var med:

- Standard på rommene
- Standard på fellesarealene
- Renholdet på institusjonen

### 12.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen under viser svarfordelingen på spørsmålene knyttet til de pårørendes tilfredshet med sykehjemmenes fysiske standard.

Tabell 21: Pårørendes vurdering av fysisk standard ved sykehjemmene, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Standarden på rommene	18,4%	28,8%	48,9%	0,3%	3,7%	100% (N=1005)
Standarden på fellesarealene	7,5%	30,1%	57,3%	2,2%	2,9%	100% (N=1005)
Renholdet ved institusjonen	6,0%	25,4%	60,6%	2,8%	5,3%	100% (N=1005)

N= 1005, dvs antall pårørende som har svart på spørreskjemaet

Andelen pårørende som har svart på alle de tre spørsmålene er høy og ligger mellom 92 % og 96 %. ”Vet ikke/ikke aktuelt”-gruppen utgjør bare mellom 0,3 og 2,8 %. Dette kan vi se som et uttrykk for at de pårørende har hatt klare oppfatninger om sykehjemmenes fysiske standrad.



Knappt 50 % er fornøyde med *romstandarden* (gitt karakter 5 eller 6), mens vel 18 % av de pårørende er misfornøyde (gitt karakter 1 eller 2). Vel 28 % er i mellomkategorien (karakter 3 eller 4). Når det gjelder *standarden på fellesarealene*, er vel 57 % av de pårørende fornøyde, mens 7,5 % er misfornøyde. Vel 60 % av de pårørende er fornøyde med *renholdet*, mens bare 6 % er misfornøyde. Svarfordelingen på de tre spørsmålene viser med andre ord at de pårørende er mer fornøyde med standarden på fellesarealene og renholdet enn med standarden på beboernes rom.

Ser vi nærmere på hvordan svarene fra de pårørende vedrørende standarden på rommet varierer med type rom beboeren har, finner vi at pårørende til beboere med egen leilighet rapporterer stor grad av tilfredshet. Blant svarene er det 16 som har et slik tilbud, og 13 av disse er fornøyde. Av pårørende til beboere med enerom er 65,4 % fornøyde. For pårørende der beboeren har tomannsom eller flersengsrom er henholdsvis 21 % og 6 % fornøyde.<sup>52</sup> Vi ser altså en markert tendens til at pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er mer fornøyde med romstandarden enn de øvrige.

Datamaterialet viser at type rom også har betydning for den pårørendes tilfredshet med standarden på fellesarealene og renholdet. Vi ser en klar tendens til at pårørende til beboere med enerom er mer fornøyde med fellesarealene enn pårørende til beboere på to- eller flersengsrom. Tendensen gjør seg også gjeldende i forhold til tilfredshet med renholdet. Disse funnene betegner vi som overraskende da vi ikke kan se at fellesarealene eller renholdet i utgangspunktet skulle ha noe med romtype å gjøre. Vi bestemte oss derfor for å undersøke om romtype også ga utslag for de pårørendes svar på de andre spørsmålene i undersøkelsen. I kapittel 16 gjør vi rede for resultatene av denne analysen.

## **12.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem**

Tabellen nedenfor viser hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder spørsmålene om sykehjemmenes fysiske standard, viser vi til vedlegg 10 i rapporten. Rangeringen av sykehjemmene er basert på tallmaterialet som foreligger i disse vedleggene.

---

<sup>52</sup> Pårørende til beboere på rom med tre eller flere senger utgjør 17 personer i datamaterialet.

Tabell 22: Fysisk standard. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>53</sup>	Mest misfornøyd <sup>54</sup>
<b>Romstandard</b>	Lyngbøtunet Skjoldtunet Arna Helseheim Gullstøltunet Åstveit Kolstihagen Hordnestunet Slettemarken Øvsttunheimen Metodistkirken Betanien Engensenteret Solsletten Domkirkehjemmet Adventkirkens eldresenter Midtbygda	Fridalen Florida Bergen Røde Kors sykehjem Mildeheimen Fyllingsdalen Korskirken alders- og sykehjem Kalfaret Bo- og Servicesenter Solhaug a/s Storetveit Frieda Fasmers Minne
<b>Standard på fellesareal</b>	Lyngbøtunet Hordnestunet Arna Helseheim Solsletten Åstveit Skjoldtunet Kolstihagen Gullstøltunet Betanien Fyllingsdalen Midtbygda Metodistkirken	Fridalen Korskirken alders- og sykehjem Storetveit Florida Domkirkehjemmet Mildeheimen Solhaug a/s Bergen Røde Kors sykehjem

<sup>53</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende

<sup>54</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>53</sup>	Mest misfornøyd <sup>54</sup>
<b>Renhold</b>	Åstveit Arna Helseheim Lyngbøtunet Midtbygda Kalfaret Bo- og Servicesenter Domkirkehjemmet Øvsttunheimen Betanien Metodistkirken Fyllingsdalen Solhaug a/s	Slettemarken Storetveit Florida Fridalen Skjoldtunet Adventkirkens eldrecenter Hordnestunet Ladegården Gullstøltunet Kolstihagen Landås menighets eldrecenter

Pårørende til beboere på Lyngbøtunet i Laksevåg bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med romstandard, standard på fellesarealene og renhold. Dernest kommer pårørende til beboere på Arna helseheim i Arna bydel og Åstveit sykehjem i Åsane bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad er gjennomgående *mest misfornøyde* med de fysiske forholdene ved botilbudet. Dernest kommer pårørende til beboere ved Florida i Årstad bydel og Storetveit sykehjem i Fana bydel.

## 13 INDIVIDUELL TILPASNING – TILTAKS-/PLEIEPLAN

For å sikre beboerne ved sykehjemmene hjelp som er tilpasset beboernes ønsker, behov og funksjonsnivå, kan utarbeiding av individuelle tiltaks- eller pleieplaner være et nyttig hjelpemiddel. Bergen kommune har som målsetting at det skal lages slike individuelle planer for beboerne ved sykehjemmene i Bergen. Planene skal utarbeides i samarbeid med den enkelte beboer og eventuelt pårørende.

Den pårørende ble spurt om følgende forhold:

- **Om den pårørende kjenner til om det finnes en slik plan**
- **Den pårørendes mulighet til å delta i utarbeidelsen av planen**
- **Beboerens mulighet til å delta i utarbeidelsen av planen**
- **Informasjonen som den pårørende hadde fått om planen**
- **Informasjonen som beboeren hadde fått om planen**
- **Innholdet i planen**
- **Oppfølgingen av planen**

Nesten 90 % av de pårørende svarte at de ikke kjente til om det fantes en individuell tiltaksplan eller pleieplan for beboeren. Kun 58 av 1005 pårørende svarte at de kjente til en slik plan, noe som tilsvarer 6 % av de pårørende. De 58 fordelte seg på 21 sykehjem, og det var flest ja-svar blant pårørende til beboere ved Bergen Røde Kors sykehjem. Her svarte 11 av totalt 99 pårørende at de kjente til tiltaks-/pleieplan.

Det lave antall svar på spørsmålene om tiltaks-/pleieplan medfører at det ikke har noen hensikt å vise svarfordelingen på de ulike spørsmålene, og vi har heller ikke grunnlag for å gjennomføre noen nærmere analyse verken på overordnet nivå eller på sykehjemsnivå.

Vi kan kort referere at datamaterialet viser at 24 pårørende svarte at de selv deltok i utarbeidelsen av planen, mens 32 svarte at de ikke hadde deltatt. 29 pårørende var fornøyde med den pårørendes mulighet til å delta i utarbeidelsen av planen, informasjonen som den pårørende hadde fått om planen

og innholdet i planen. De pårørende er mest misfornøyde med beboerens mulighet til å delta i utarbeidelsen av planen, og informasjonen som beboeren hadde fått om planen.

Det kan tenkes at tiltaks-/pleieplan finnes for flere beboere enn de 58 skulle tilsi, men om så er tilfelle, kan vi slå fast at planen er ukjent for de pårørende.

## 14 VENTETID FOR INSTITUSJONSPASS

Mangel på sykehjemsplasser og dermed lang ventetid for å få tildelt plass er sentrale tema i den offentlige debatt. Spørreundersøkelsen hadde derfor med følgende spørsmål om ventetid:

- **Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ventetid for institusjonsplass?**

### 14.1 De pårørendes vurdering, Bergen som helhet

Tabellen under viser hvordan de pårørende svarte på spørsmålet om ventetid:

Tabell 23: De pårørendes vurdering av ventetid for institusjonsplass, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Ventetid for institusjonsplass	27,5%	21,3%	32,1%	11,3%	7,8%	100% (N=1005)

N= 1005, dvs. antall pårørende som har svart på spørreskjemaet.

Vi ser at 11 % av de pårørende har svart ”vet ikke/ikke aktuelt”, og 8 % har latt spørsmålet stå ubesvart. Dette betyr at vi mangler en tallkaraktervurdering av ventetid for institusjonsplass fra nesten 20 % av de pårørende. Det kan være flere grunner til dette. En grunn kan være at det er gått så lang tid siden beboeren fikk plass, at den pårørende ikke husker noe spesielt om ventetiden og derfor ikke kan svare på spørsmålet. Denne bekrefte i vår analyse ved at andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller latt spørsmålet stå ubesvart, er markert høyere blant pårørende til beboere som har botid over fem år.

I utarbeidelsen av spørreskjemaet la vi til grunn at ventetid for institusjonsplass er den tiden fra man får innvilget søknaden til man faktisk flytter inn på sykehjemmet. Spørsmålet om ventetid for institusjonsplass i spørreskjemaet kan imidlertid forstås på flere måter. Det kan være tiden fra man søker om sykehjemsplass til man får innvilget plass eller ventetiden fra man har fått innvilget

sykehjemsplass til man faktisk flytter inn. Det kan også være tiden fra man søker om sykehjemsplass til man faktisk flytter inn på sykehjemmet. Undersøkelsen gir ingen informasjon om hva de pårørende har lagt i begrepet ”ventetid”. I ettertid ser vi at begrepet ”ventetid for institusjonsplass” burde vært presisert i spørreskjemaet.

Undersøkelsen viser at nesten en tredjedel av de pårørende er fornøyde med ventetiden. Vi antar at i det ligger det at de ikke opplever at ventetiden er for lang. På den annen side gir 28 % av de pårørende klart uttrykk for at de er misfornøyde med ventetiden på å få sykehjemsplass. Dette er også det enkeltforholdet som kommer nest dårligst ut i hele denne tilfredshetsundersøkelsen.

I kapittel 2.6 der vi omtaler søkeprosedyrer for institusjonsplass i Bergen, er ventetid for institusjonsplass den tiden søkeren venter etter at han/hun har fått innvilget søknaden om sykehjemsplass. I henhold til tabell 2 har 43 % av de som har fått innvilget søknaden om institusjonsplass, ventet i mindre enn 3 måneder. Da er det kanskje ikke så overraskende at andelen pårørende som er fornøyde (32 %) med ventetiden for institusjonsplass er høyere enn andelen pårørende som er misfornøyde (28 %).

Dersom man legger til grunn at ventetiden for institusjonsplass kan forstås som tiden fra man søker om plass til man får innvilget plass eller faktisk flytter inn på sykehjemmet, er det kanskje overraskende at ikke en enda større andel av de pårørende er misfornøyde med ventetiden. Det kan kanskje forklares med at media påvirker allmennhetens oppfatninger, og at media ofte har satt fokus på at det er lang ventetid for å få plass på sykehjem. Dermed skapes det en forventning i befolkningen om at det er svært vanskelig å få plass på sykehjem når behovet melder seg. Det kan tenkes at det slik skapes en toleranse for lang ventetid i befolkningen, som igjen kan føre til at misnøyen med ventetiden blir mindre enn den ellers ville ha vært.

## 14.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

Tabellen nedenfor viser hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. Vi minner om at det er de pårørendes vurdering av ventetiden som ligger til grunn for tabellen. Den reelle ventetiden ved det enkelte sykehjem har vi ikke opplysninger om. For en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder spørsmålet om ventetid viser vi til vedlegg 11. Rangeringen av sykehjemmene er basert på tallmaterialet som foreligger i disse vedleggene.

Tabell 24: Ventetid for institusjonsplass. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>55</sup>	Mest misfornøyd <sup>56</sup>
Ventetid for institusjonsplass	Ladegården Åstveit Gullstøltunet Betanien Domkirkehjemmet Slettemarken Engensenteret	Skjoldtunet Mildeheimen Fridalen Øvsttunheimen Frieda Fasmers Minne Kalfaret Bo- og Servicesenter Korskirken alders- og sykehjem Storetveit Landås menighets eldresenter Hordnestunet Solsletten Solhaug a/s

Pårørende til beboere ved Ladegården i Bergenhus bydel er *mest fornøyde* med ventetid for institusjonsplass. Dernest kommer pårørende til beboere ved Åstveit sykehjem i Åsane bydel.

Pårørende til beboere ved Skjoldtunet i Fana bydel er *mest misfornøyde* med ventetiden. Dernest kommer pårørende til beboere på Mildeheimen i Ytrebygda bydel.

<sup>55</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende

<sup>56</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.



## 15 HELHETLIG BOTILBUD OG TRIVSEL

De fleste av spørsmålene i spørreundersøkelsen fokuserer på de pårørendes tilfredshet med ulike sider ved selve innholdet i sykehjemstilbudet. Undersøkelsen omfatter imidlertid også et par spørsmål av mer overordnet og generell art:

- **Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med botilbudet til beboeren?**
- **Hvor fornøyd/misfornøyd er du med trivsel?**

### 15.1 De pårørendes vurderinger, Bergen som helhet

Tabellen nedenfor viser svarfordelingen på spørsmålene knyttet til de pårørendes tilfredshet med botilbudet alt i alt og trivsel.

Tabell 25: De pårørendes vurdering av helhetlig botilbud og trivsel, Bergen som helhet

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
<b>Botilbudet til beboeren, alt i alt</b>	10,1%	27,5%	58,2%	0,5%	3,7%	100% (N=1005)
<b>Trivsel</b>	9,2%	35,1%	45,3%	5,5%	5,0%	100% (N=1005)

N= 1005, dvs. antall pårørende som har svart på denne spørreundersøkelsen

Tabellen viser at bare 0,5 % har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på spørsmålet om *botilbudet til beboeren, alt i alt*. Dette tar vi som uttrykk for at det ikke har vært vanskelig for de pårørende å ta stilling til dette spørsmålet. Vi ser at ca. 58 % av de pårørende er fornøyd (karakter 5 eller 6) med det helhetlige botilbudet, mens om lag 10 % er misfornøyd (karakter 1 eller 2). Om lag 28 % av de pårørende er verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4).

På spørsmålet om *trivsel*, er de pårørendes svarfordeling noe annerledes. For det første er andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” høyere og ligger på ca. 6 %. Dessuten er andelen fornøyde pårørende lavere og ligger på vel 45 %. De som er misfornøyde ligger også her rundt 10 %, mens mellomkategorien har økt til 35 %.

I og med at de to spørsmålene ikke fokuserer på de samme underliggende forhold, er det naturlig at svarene på de to spørsmålene ikke er helt sammenfallende. Det første spørsmålet fokuserer på den pårørendes egen vurdering av beboerens botilbud i et overordnet perspektiv. Bak den pårørendes vurdering kan det tenkes at det også vil ligge en implisitt vurdering av hva alternativet ville ha vært. Spørsmålet om trivsel inngår i spørreskjemaet i en serie spørsmål som retter fokus på beboeren. De pårørende gir uttrykk for å være mer fornøyde med beboerens helhetlige botilbud enn med beboerens trivsel. Dette er kanskje ikke så overraskende. Det er svært mange forhold som virker inn på den pårørendes opplevelse av beboerens trivsel, og ikke alle trenger ha noe med selve botilbudet å gjøre. Samtidig finner vi at de pårørende opplever det som vanskeligere å vurdere beboers trivsel enn beboers botilbud, da andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller latt spørsmålet stå ubesvart utgjør henholdsvis ca. 11 % og ca. 4 %.

Når vi ser på hvordan de pårørendes tilfredshet med beboers helhetlige botilbud fordeler seg i forhold til romtype, ser vi en markert tendens til at pårørende til beboere som har enerom eller egen leilighet er mer tilfredse med det helhetlige botilbudet enn de øvrige pårørende. Videre ser vi at pårørende til beboere på flersengsrom (rom med flere enn to senger) er markert mer misfornøyde enn de øvrige, se også kapittel 16.

I forhold til spørsmålet som gjelder beboerens trivsel, viser materialet likeledes en klar tendens til at pårørende til beboere med eget rom er mer fornøyde enn de uten, men utslaget er ikke så stort som for spørsmålet om beboers helhetlige botilbud. Vi finner også en klar tendens til at pårørende til beboere som vurderes å ha god fysisk helse er mer fornøyde, mens vurdering av mental helse ikke ser ut til å ha noen betydning for de pårørendes oppfatning av beboers trivsel, jf. kapittel 16.

## 15.2 De pårørendes tilfredshet med det enkelte sykehjem

Tabellen nedenfor gir et bilde av hvilke sykehjem som skiller seg mest positivt og mest negativt ut fra Bergen som helhet. For å få en oversikt over svarfordelingen for alle sykehjemmene i Bergen når det gjelder de pårørendes tilfredshet med beboerens helhetlige botilbud og trivsel, viser vi til vedlegg 12.

Tabell 26: Helhetlig botilbud og trivsel. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Mest fornøyd <sup>57</sup>	Mest misfornøyd <sup>58</sup>
<b>Beboerens helhetlige botilbud</b>	Hordnestunet Solsletten Åstveit Skjoldtunet Metodistkirken Slettemarken Betanien Lyngbøtunet Kolstihagen Øvsttunheimen Gullstøltunet Adventkirkens eldrecenter Domkirkehjemmet	Florida Fridalen Bergen Røde Kors sykehjem Storetveit Landås menighets eldrecenter Kalfaret Bo- og Servicesenter Fyllingsdalen Frieda Fasmers Minne Mildeheimen
<b>Trivsel</b>	Solsletten Åstveit Betanien Lyngbøtunet Korskirken alders- og sykehjem Metodistkirken Arna Helseheim Midtbygda Skjoldtunet Kolstihagen Øvsttunheimen Domkirkehjemmet	Fridalen Landås menighets eldrecenter Slettemarken Storetveit Kalfaret Bo- og Servicesenter Bergen Røde Kors sykehjem Adventkirkens eldrecenter Florida

<sup>57</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

<sup>58</sup> Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

Pårørende til beboere på Solsletten sykehjem i Laksevåg bydel er gjennomgående *mest fornøyde* med det helhetlige botilbudet og trivselen. Dernest kommer pårørende til beboere på Åstveit sykehjem i Åsane bydel.

Pårørende til beboere ved Fridalen sykehjem i Årstad er gjennomgående *mest misfornøyde* med det helhetlige botilbudet og trivselen. Dernest kommer pårørende til beboere ved Landås menighetseldresenter i Årstad bydel og Storetveit sykehjem i Fana bydel.

## 16 FORHOLD SOM KAN BELYSE VARIASJONER I DE PÅRØRENDES TILFREDSHET

Denne undersøkelsen har rettet fokus mot hvor fornøyde og misfornøyde de pårørende er med ulike forhold knyttet til sykehjemstilbudet i Bergen. Spørreskjemaet inneholdt 53 spørsmål som omhandlet de pårørendes tilfredshet med ulike sider av dette tjenestetilbudet. Vi har foretatt analysen på bakgrunn av innkomne svar på 47 av disse spørsmålene<sup>59</sup>. I behandlingen av resultatene har vi også undersøkt om det er mulig å forklare variasjoner i de pårørendes tilfredshet med utgangspunkt i trekk ved institusjonen, beboeren eller de pårørende selv. Vi har forsøkt å besvare følgende spørsmål:

- **Trekk ved institusjonen:** Er det variasjoner i de pårørendes tilfredshet knyttet til om beboeren bor på et offentlig eller privat sykehjem? Er det variasjoner i de pårørendes tilfredshet knyttet til hvilken romtype beboeren bor på og om beboeren har eget bad og toalett eller eventuelt hvor mange personer beboeren deler bad og toalett med?
- **Trekk ved beboeren:** Er det variasjoner i de pårørendes tilfredshet knyttet til hvor lenge beboeren har bodd på institusjonen, og blant pårørende til beboere med ulik mental og fysisk helse?
- **Trekk ved de pårørende:** Er det variasjoner i de pårørendes tilfredshet basert på hvor ofte den pårørende besøker beboeren, den pårørendes alder, kjønn og utdanning?

### 16.1 Trekk ved institusjonen

#### 16.1.1 Privat eller offentlig sykehjem

Sykehjemstilbudet i Bergen er sammensatt av kommunalt drevne institusjoner og institusjoner drevet av private organisasjoner. I denne undersøkelsen har nær 2/3 av de spurte pårørende tilknytning til offentlige sykehjem, mens den resterende tredjedelen er pårørende til beboere på private sykehjem. Tabellen under viser denne fordelingen.

---

<sup>59</sup> For de øvrige spørsmålene var det for få pårørende som hadde tatt stilling til tjenestetilbudet, gjelder temaet individuell tilpasning - tiltaks-/pleieplan, se kapittel 13.

Tabell 27: Type institusjon

	<b>Offentlig</b>	<b>Privat</b>	<b>Sum</b>
<b>Antall</b>	688	317	1005
<b>Prosent</b>	68,5%	31,5%	100%

Vi har sett på om de pårørende til sykehjemsbeboere hadde like eller ulike oppfatninger om sykehjemstilbudet basert på om deres tilknytning var til offentlige eller private institusjoner. Vi fant ingen klare mønstre i de pårørendes svar. Det er imidlertid noen tendenser som vi vil fremheve.

For det første ser vi en svak tendens til at de pårørende til beboere på *offentlige* institusjoner er mest fornøyde med:

- Hjelpen beboeren får ved måltidene
- Hjelpen beboeren får ved dusjing og bading
- Det sosial miljøet helhetlig sett
- Ventetid før beboeren får hjelp
- Muligheten for privatliv/være alene
- Hyppighet dusjing og bading

At de pårørende er mest fornøyde med offentlige institusjoner når det gjelder *muligheten til privatliv/å være alene* kan skyldes at det i vårt datamateriale er en høyere andel beboere med enerom ved offentlige institusjoner (65 %) enn ved private (49 %).

For det andre finner vi en svak tendens til at pårørende til beboere på *private* sykehjem er mest fornøyde med:

- Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen
- Muligheten beboer har til å snakke med lege
- Muligheten til selv å ringe eller ta imot telefoner uten å bli forstyrret

### 16.1.2 Type rom beboeren bor på og antall personer beboeren deler bad og toalett med

Spørreskjemaet inneholdt også spørsmål om hvilken romtype beboeren bor på og hvor mange personer beboeren deler bad og toalett med.

Tabellen under viser de pårørendes svarfordeling i forbindelse med hvilken romtype beboeren bor på.

Tabell 28: Romtype

	Antall	Prosentvis fordeling
<b>Enerom</b>	598	59,5 %
<b>Tosengsrom</b>	349	34,7 %
<b>Flersengsrom</b>	17	1,7 %
<b>Egen leilighet</b>	16	1,6 %
<b>Ubesvart</b>	25	2,5 %
<b>Sum</b>	1005	100 %

I kapittel 12 om fysisk standard ved sykehjemmene, så vi at de pårørendes tilfredshet med romstandarden varierte med type rom beboeren bodde på. Vi fant en markert tendens til at pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er mer fornøyde med romstandarden enn de øvrige. Vi så også en klar tendens til at pårørende til beboere med enerom er mer fornøyde med fellesarealene enn pårørende til beboere på to- eller flersengsrom. Tendensen gjorde seg også gjeldende i forhold til de pårørendes tilfredshet med renholdet.

Når vi undersøker om romtype også gir utslag for de pårørendes svar på de andre spørsmålene i undersøkelsen, finner vi at pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er gjennomgående mer fornøyde med samtlige forhold i spørreundersøkelsen sammenlignet med pårørende til beboere på to- eller flersengsrom. Utslagene er imidlertid ikke like store for alle forholdene.

Tendensen til at pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er mer fornøyde enn øvrige pårørende, er markert eller klar når det gjelder 23 av spørsmålene i undersøkelsen.

En nærmere analyse av datamaterialet viser at vi finner en klar eller markert sammenheng mellom ensensrom/egen leilighet og høy tilfredshet for ett eller flere spørsmål innenfor ni av de tolv temabolkene i undersøkelsen.

Noen av temabolkene i undersøkelsen peker seg ut ved at svarfordelingen på samtlige spørsmål innenfor temaet viser en slik sammenheng. Dette gjelder temabolkene som har spørsmål om:

- Muligheter for privatliv
- Beboers medinnflytelse
- Helhetlig botilbud og trivsel

Det er ikke unaturlig at temabolkene som omhandler mulighet for privatliv og helhetlig botilbud og trivsel her peker seg ut. Enerom eller egen leilighet forventes å bedre beboers mulighet for privatliv, men kan også ha betydning for trivsel og oppfatning av det helhetlige botilbudet. Når det gjelder sammenhengen mellom romtype og beboers medinnflytelse, kan vi ikke peke på noen bestemt forklaring.

De pårørende har også svart på spørsmålet om hvor mange personer beboeren deler bad og toalett med. Tabellen nedenfor viser svarfordelingen på dette spørsmålet.

*Tabell 29: Antall personer beboeren deler bad og toalett med*

	<b>Antall</b>	<b>Prosentvis fordeling</b>
<b>Har eget</b>	446	44,4 %
<b>En person</b>	201	20,0 %
<b>To personer</b>	51	5,1 %
<b>Tre eller flere personer</b>	206	20,5 %
<b>Vet ikke</b>	70	7,0 %
<b>Ubesvart</b>	31	3,1 %
<b>Sum</b>	1005	100 %

Tabellen viser at hovedvekten av beboerne har eget bad og toalett eller deler dette med en annen person, men vi ser også at ca. 21 % har oppgitt at beboer deler bad og toalett med tre eller flere personer.



Vi finner en tendens til at pårørende til beboere med eget bad og toalett er mer tilfredse med de fleste forhold enn pårørende til beboere som må dele bad og toalett med andre. Utslaget er imidlertid ikke så stort som for romtype.

Analysen vår viser en nær sammenheng mellom enerom og eget bad og toalett. Som vi ser av tabellen nedenfor har 72 % av de beboerne som bor på enerom også eget bad. Imidlertid deler 11 % av beboerne med enerom bad med en person, 3 % deler bad med to personer og 9 % deler bad med tre eller flere personer. Det er altså ikke slik at alle beboere som bor på enerom har eget bad og toalett. For beboere med egen leilighet finner vi at 94 % har eget bad og toalett.

*Tabell 30: Romtype og hvor mange personer beboeren deler bad og toalett med<sup>60</sup> (krystabell), prosentvis fordeling*

	<b>Har eget bad</b>	<b>Deler med en person</b>	<b>Deler med to personer</b>	<b>Deler med tre eller flere personer</b>	<b>Vet ikke</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Sum</b>
<b>Enerom</b>	72,1 %	11,4 %	3,3 %	8,9 %	3,7 %	0,7 %	100 %
<b>Tomannsrom</b>	0,0 %	38,1 %	8,6 %	39,5 %	12,9 %	0,9 %	100 %
<b>Flersengsrom</b>	0,0 %	0,0 %	5,9 %	70,6 %	17,6 %	5,9 %	100 %
<b>Egen leilighet</b>	93,8 %	0,0 %	0,0 %	6,3 %	0,0 %	0,0 %	100 %

Hvordan trekk ved institusjonen påvirker de pårørendes tilfredshet kan sammenfattes på følgende måte:

type rom beboeren bor på og om beboeren har eget bad og toalett, er de to enkeltfaktorer ved institusjonene som ser ut til å ha størst betydning for de pårørendes tilfredshet med alle forhold ved sykehjemstilbudet som er med i denne spørreundersøkelsen.

---

<sup>60</sup> Vi presiserer at tabellen viser hva de pårørende har svart på disse to spørsmålene

## 16.2 Trekk ved beboeren

### 16.2.1 Botid

I spørreskjemaet ble de pårørende bedt om å svare på hvor lenge beboeren har bodd på sykehjemmet. Tabellen nedenfor viser svarfordelingen på spørsmålet om botid.

Tabell 31: Botid

	Antall	Prosentvis fordeling
Inntil 1 år	329	32,7 %
Inntil 2 år	250	24,9 %
Inntil 5 år	245	24,4 %
5 år eller mer	139	13,8 %
Vet ikke	5	0,5 %
Ubesvart	37	3,7 %
Sum	1005	100 %

Vi finner ingen klare sammenhenger når det gjelder hvor lenge beboeren har bodd på sykehjemmet og de pårørendes tilfredshet med de forholdene som er belyst i denne undersøkelsen. Likevel vurderer vi følgende forhold som interessante:

På det overordnede spørsmålet: *Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med botilbudet til beboeren?*, finner vi at pårørende til beboere som har bodd på sykehjemmet i inntil 1 år, er minst fornøyde med det helhetlige botilbudet. Dette er også tilfelle når det gjelder spørsmålet om *trivsel*, noe som kanskje ikke er så overraskende når en tar i betraktning den store overgangen det vil være for beboeren å flytte fra eget hjem til en institusjon.

Vi ser også en klar tendens til at pårørende til beboere som har bodd på sykehjemmet lengre enn 1 år, er mer fornøyde med *romstandard* enn pårørende til beboere som har bodd på sykehjemmet i inntil 1 år.

Videre finner vi en klar tendens til at pårørende til beboere som har bodd på sykehjemmet i inntil 2 år er mer fornøyde med *de ansattes serviceinnstilling* enn pårørende til beboere som har bodd lengre på institusjonen.

Når det gjelder spørsmålet om *de ansattes kjennskap til beboerens behov* finner vi en tendens til at pårørende er mer fornøyde jo lengre beboeren har bodd på sykehjemmet. Dette er heller ikke så overraskende siden det kan ta tid å bli kjent med beboeren og hans/hennes behov.

### 16.2.2 Mental og fysisk helse

Det er en rimelig antagelse at pårørende til beboere med ulik fysisk og mental helse også har ulike forventninger til tjenestetilbudet, da tjenestetilbudet bør være tilpasset den enkelte beboers helsetilstand. Derfor ble de pårørende bedt om å gi sin vurdering av beboers fysiske og mentale helse. Denne vurderingen av beboers fysiske og mentale helse bygger altså ikke på medisinske vurderinger foretatt av helsepersonell.

De pårørendes svar på disse spørsmålene presenteres i tabellen nedenfor.

Tabell 32: Pårørendes vurdering av beboers fysiske og mentale helse

	Svært god/god	Verken god eller dårlig	Dårlig/svært dårlig	Vet ikke/ikke aktuelt	Ubesvart	Sum
Når du tar hensyn til alderen, hvordan vurderer du den fysiske helsen til beboer du er pårørende til?	20,8 %	28,4 %	48,4 %	0,8 %	1,7 %	100 %
Hvordan vurderer du de n mentale helsen til den du er pårørende til?	22,7 %	26,0 %	48,2%	1,4 %	1,8 %	100 %

N= 1005, dvs antall pårørende som har svart på spørreskjemaet.

Svarfordelingen viser at i underkant av halvparten av de pårørende har vurdert beboers fysiske og/eller mentale helsetilstand til å være dårlig/svært dårlig. Ved en nærmere gjennomgang av svarfordelingen på de ulike spørsmålene finner vi at pårørende til beboere som blir vurdert å enten ha god/svært god

fysisk og/eller mental helse, er gjennomgående mer fornøyde med tjenestetilbudet enn pårørende til beboere som blir vurdert å ha dårlig/svært dårlig fysisk og/eller mental helse. Spesielt er det en sterk kobling mellom de pårørendes tilfredshet og beboerens *fysiske helse*. På i alt tretti spørsmål ser vi at de pårørendes tilfredshet er høyere jo mer positivt de pårørende vurderer beboerens fysiske helsetilstand. På seksten spørsmål finner vi også varierende grad av tendens til at pårørende som vurderer beboerens *mentale helse* som god eller svært god, er mer fornøyde enn pårørende til beboere med dårlig/svært dårlig mental helse. Det er kun på spørsmålet om *personalets punktlighet i forhold til avtaler* at vi finner en tendens til at pårørende til beboere som vurderes å ha dårlig/svært dårlig mental helse, er mer fornøyde.

Noen av spørsmålsgruppene peker seg ut ved at svarfordelingen på nesten samtlige spørsmål viser en gjennomgående tendens til at pårørende til beboere med vurdert god eller svært god fysisk og/eller mental helse er mest fornøyde med tjenestetilbudet. Dette gjelder temabolkene som har spørsmål om:

- Sosialt miljø og aktiviteter
- Beboers medinnflytelse
- Muligheter for privatliv

I undersøkelsen for øvrig er det noen temabolker som skiller seg ut ved at svarfordelingen viser at pårørende til beboere med vurdert god/svært god fysisk helse er mest fornøyde. Dette gjelder temabolkene:

- Helhetlig botilbud og trivsel
- Informasjon
- Personalets og legens tilgjengelighet

## **16.3 Trekk ved de pårørende**

### **16.3.1 Hvor ofte den pårørende besøker beboer på institusjonen**

De pårørende som har svart på denne spørreundersøkelsen besøker ofte sine nære på sykehjem. Nesten 80 % av de pårørende besøker beboer ukentlig eller oftere. 26 % av de pårørende oppgir å besøke beboer mer enn tre ganger per uke og 52 % av de pårørende besøker beboer ukentlig. Undersøkelsen viser også at menn og kvinner besøker beboer like hyppig.

*Tabell 33: Besøkhypighet*

	<b>Mer enn 3 ganger pr. uke</b>	<b>Ukentlig</b>	<b>1-2 ganger pr. måned</b>	<b>Sum<sup>61</sup></b>
<b>Antall</b>	262	526	122	910
<b>Prosent</b>	26,1%	52,3%	12,1%	90,5%

Vi har undersøkt i hvilken grad de pårørendes tilfredshet varierer med hvor ofte de oppgir å besøke beboer. For de fleste forholdene som er med i analysen<sup>62</sup>, finner vi en gjennomgående tendens til at jo oftere de pårørende besøker beboeren, desto mer misfornøyde er de, og jo sjeldnere de pårørende besøker beboeren, desto mer fornøyde er de. For to forhold er imidlertid tendensen den motsatte.

Detter gjelder:

- Mulighet for privatliv/ være alene
- Muligheten til å være uforstyrret når man er på besøk hos beboeren

For disse forholdene er altså pårørende som besøker beboeren hyppigst, mest fornøyde, mens de som besøker beboer mindre hyppig er mindre fornøyde.

### **16.3.2 Pårørendes kjønn, alder og utdanning**

De pårørende ble også bedt om å krysse av for kjønn, alder og utdanning. De tre neste tabellene gir oversikt over svarfordelingen i tilknytning til disse spørsmålene:

---

<sup>61</sup> Totalsummen inkluderer ikke 1) 47 pårørende som oppgir å besøke pårørende beboer 1-5 ganger i halvåret, 2) 12 personer som oppgir å besøke beboer sjelden eller aldri og 3) 36 personer som svarer "vet ikke" på hvor ofte de besøker beboer. 1), 2) og 3) inngår likevel i prosentueringsgrunnlaget for tabellen.

<sup>62</sup> Dvs. 47 spørsmål

*Tabell 34: Pårørendes alder*

	<b>Under 55 år</b>	<b>55-66 år</b>	<b>67 år+</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Sum</b>
<b>Antall</b>	353	352	268	12	1005
<b>Prosent</b>	35,1%	35,0%	26,7%	3,2%	100%

*Tabell 35: Pårørendes høyest fullførte utdanning*

	<b>Grunnskole</b>	<b>Videregående utdanning</b>	<b>Universitet/høyskole</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Sum</b>
<b>Antall</b>	167	477	315	46	1005
<b>Prosent</b>	16,6%	47,5%	31,3%	4,6%	100%

*Tabell 36: Pårørendes kjønn*

	<b>Mann</b>	<b>Kvinne</b>	<b>Ubesvart</b>	<b>Sum</b>
<b>Antall</b>	403	584	18	1005
<b>Prosent</b>	40,1%	58,1%	1,8%	100%

Når vi ser på svarfordelingen på de ulike spørsmålene i lys av de pårørendes alder, utdanning og kjønn ser vi et klart mønster. Datamaterialet vårt viser at yngre pårørende er mindre tilfredse enn eldre pårørende. Videre ser vi at pårørende med høy utdanning er mindre tilfredse enn de med lav utdanning. Vi ser dessuten at menn er mer tilfredse med ulike aspekter ved tjenestetilbudet enn kvinner.

## 17 HOVEDRESULTATER FRA UNDERSØKELSEN

I dette kapitlet vil vi se alle spørsmålene fra undersøkelsens ulike tema under ett, uavhengig av temabolkene og vi retter oppmerksomheten mot de enkeltforhold de pårørende er mest fornøyde og mest misfornøyde med. Videre oppsummeres forhold som kan belyse variasjoner i de pårørendes tilfredshet.

### 17.1 Gjennomsnittstall for svarfordelingen i undersøkelsen

Ved gjennomgangen av rapportens ulike tema har vi valgt å legge vekt på andelen pårørende som har vært fornøyde og andelen pårørende som har vært misfornøyde i forhold til de spørsmål undersøkelsen tar opp. Vi har gjort dette for å fremheve *ytterpunktene* i de pårørendes svarfordeling.

Spørreskjemaet inneholdt 53 spørsmål som omhandlet pårørendes tilfredshet med ulike sider av sykehjemstilbudet. Vi har foretatt analysen på bakgrunn av innkomne svar på 47 av disse spørsmålene<sup>63</sup>. Tabellen nedenfor viser gjennomsnittet for de pårørendes svar for disse 47 spørsmålene:

Tabell 37: Gjennomsnitt for spørsmålene i undersøkelsen

I hvilken grad er du fornøyd/misfornøyd:	Misfornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Fornøyd	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Gjennomsnitt for spørsmålene som er analysert	11,0 %	24,4 %	41,1 %	19,5 %	4,0 %	100% N=1005

Vi ser av tabellen at den gjennomsnittlige andelen pårørende som kan betegnes som ”fornøyde” utgjør 41 %. Variasjonen i svargivningen på de ulike spørsmålene er imidlertid stor. Mens kun 13 % av de pårørende er fornøyde med *hjelpen beboeren får til å utføre ærend*, er så mange som 73 % av de pårørende fornøyde med forholdet *respektfull behandling av deg og dine*. For øvrige forhold som er med i undersøkelsen er andel fornøyde pårørende jevnt fordelt mellom disse to ytterpunktene. Vi

registrerer at der hvor andelen fornøyde pårørende er liten, ser vi ofte at andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” er stor.

Tabellens gjennomsnittstall for svarfordelingen viser videre at andelen pårørende som er ”verken fornøyd eller misfornøyd” er nest størst (24 %). Det forholdet som har den laveste andelen pårørende som verken er fornøyde eller misfornøyde er *hjelpen beboeren får til å utføre ærend* (10 %). Størst andel pårørende som verken er fornøyde eller misfornøyde finner vi for forholdet *det sosiale miljøet helhetlig sett* (37 %). Også for denne svarkategorien ser vi for undersøkelsens øvrige forhold en jevn fordeling av andeler innenfor de to ytterpunktene.

Andelen som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” er i gjennomsnitt for alle spørsmålene ca. 20 %. Variasjonen i svargivningen på enkeltspørsmålene er stor også her. Andelen som svarer ”vet ikke/ ikke aktuelt” varierer fra 0,3 %<sup>64</sup> til 62 %<sup>65</sup>. Det er spesielt på enkeltspørsmål knyttet til medbestemmelse, informasjon til beboer og aktiviteter som typisk foregår når beboer ikke er til stede, at de pårørende i størst grad svarer ”vet ikke/ikke aktuelt”.

Det har forekommet at noen av de returnerte spørreskjemaene mangler avkryssing på noen av spørsmålene. Dette er registrert som ubesvart. Vi har valgt å fortolke manglende avkryssing som en type ”vet ikke”-svar. Andelen ubesvart varierer mellom 1 %<sup>66</sup> og 8 %<sup>67</sup>.

Gjennomsnittet for andelen pårørende som betegnes som ”misfornøyde” er 11 %. Variasjonen i andel misfornøyde svar er fra 4 %<sup>68</sup> til 30 %<sup>69</sup>.

Vi ser altså av gjennomsnittsverdiene at andelen pårørende som kan betegnes som ”fornøyde” er størst, etterfulgt av pårørende som er ”verken fornøyd eller misfornøyd”, mens andelen pårørende som betegnes som ”misfornøyde” er minst. Vi har imidlertid sett at der er store variasjoner i svarfordelingen dersom vi ser på enkeltspørsmålene i undersøkelsen.

---

<sup>63</sup> For de øvrige spørsmålene var det for få pårørende som hadde tatt stilling til tjenestetilbudet, gjelder temaet individuell tilpasning - tiltaks-/pleieplan, se kapittel 13.

<sup>64</sup> Standarden på rommene

<sup>65</sup> Hjelpen beboeren får til å utføre ærend

<sup>66</sup> Måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet

<sup>67</sup> Ventetid på institusjonsplass

<sup>68</sup> De ansattes faglige dyktighet



## 17.2 Sider ved tjenestetilbudet som de pårørende er mest fornøyde med

I tabellen nedenfor rangerer vi de forholdene som de pårørende har uttrykt størst tilfredshet med<sup>70</sup>. Forholdene er rangert ut fra andel fornøyde pårørende, slik at det forholdet som størst andel av de pårørende er fornøyde med er plassert øverst i tabellen.

Tabell 38: Forhold som de pårørende er mest **fornøyde** med og minst **misfornøyde** med

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Respektfull behandling av deg og dine	3,9 %	18,7 %	73,0 %	0,5 %	3,9 %	100 % N=1005
Personalets evne til å lytte til deg som pårørende	5,6 %	22,9 %	65,6 %	3,3 %	2,7 %	100 % N=1005
De ansattes serviceinnstilling	5,1 %	27,0 %	63,6 %	1,5 %	2,9 %	100 % N=1005
Kostholdet	4,8 %	23,6 %	63,0 %	5,1 %	3,6 %	100 % N=1005
Renholdet	6,0 %	25,4 %	60,6 %	2,8 %	5,3 %	100 % N=1005
Hjelpen beboeren får til å stelle seg og kle på seg	5,7 %	24,2 %	59,6 %	8,3 %	2,3 %	100 % N=1005
De ansattes arbeidsinnsats	3,7 %	26,0 %	58,3 %	6,6 %	5,5 %	100 % N=1005
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med botilbudet til beboeren?	10,1 %	27,5 %	58,2 %	0,5 %	3,7 %	100 % N=1005
Standarden på fellesarealene	7,5 %	30,1 %	57,3 %	2,2 %	2,9 %	100 % N=1005

<sup>69</sup> Hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft

<sup>70</sup> Vi har tatt med alle spørsmål hvor de pårørende har gitt større andel fornøyde svar enn gjennomsnittet for alle spørsmål i undersøkelsen (41,6%). Samtidig har vi kun tatt med de spørsmål hvor andel misfornøyde svar ligger under gjennomsnittet for misfornøyde svar på alle spørsmål. I gjennomsnitt svarer 11,1% at de er misfornøyde på de spørsmål som blir stilt i undersøkelsen.

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet	5,5%	19,6%	53,7%	19,8%	1,4%	100 % N=1005 <sup>71</sup>
De ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen	8,0 %	27,3 %	52,4 %	10,0 %	2,3 %	100 % N=1005
Personlig pleie	8,6 %	31,2 %	51,5 %	4,5 %	4,2 %	100 % N=1005
Hjelpen beboeren får ved måltidene	7,1 %	24,7 %	49,6 %	14,5 %	4,2 %	100 % N=1005
De ansattes faglige dyktighet	3,7 %	29,3 %	49,5 %	14,2 %	3,4 %	100 % N=1005
Hjelpen beboeren får ved dusjing og bading	7,3 %	23,1 %	47,3 %	20,0 %	2,4 %	100 % N=1005
De ansattes kjennskap til beboerens behov	8,1 %	28,4 %	47,1 %	12,7 %	3,8 %	100 % N=1005
Personalets punktlighet i forhold til avtaler.	4,5 %	20,7 %	46,8 %	25,6 %	2,5 %	100 % N=1005
Trivsel	9,2 %	35,1 %	45,3 %	5,5 %	5,0 %	100 % N=1005
Oppfølging av sakene du tok opp med personalet	10,0%	23,4%	43,7%	21,4%	1,5%	100% N=1005 <sup>72</sup>
Hjelpen beboeren får ved toalettbesøk	9,3%	23,5%	41,5%	21,1%	4,7%	100% N=1005
<b>Gjennomsnitt for alle spørsmålene</b>	<b>11,0 %</b>	<b>24,4 %</b>	<b>41,1 %</b>	<b>19,5 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>100%</b>

For å tydeliggjøre hvilke områder de pårørende uttrykker størst grad av tilfredshet med i undersøkelsen, kan vi gruppere spørsmålene i tabell 38 i fire undergrupper:

<sup>71</sup> Dette spørsmålet er ontalt i kapittel 6 N er i virkeligheten kun 806 personer og ikke 1005 for dette spørsmålet. 199 personer var utelukket fra å svare på dette spørsmålet fordi de i utgangspunktet svarte nei på spørsmålet *Har du noen gang henvendt deg til personalet og tatt opp konkrete saker?* Får å gjøre spørsmålet *Måten du blir møtt på når du tar opp saker med personalet* sammenlignbart med de andre i undersøkelsen, har vi derfor inkludert de ovenfor nevnte 199 personer i gruppen som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt”.

- Forhold som vedrører de ansattes holdninger og/eller kompetanse
- Forhold som vedrører hjelp til grunnleggende fysiske behov
- Forhold av mer generell art vedrørende total opplevelse av sykehjemstilbudet
- Forhold som vedrører fysiske omgivelser

### **17.2.1 Forhold som vedrører de ansattes holdninger og/ellerkompetanse**

De pårørende er mest fornøyde med ulike sider ved personalets holdninger. *Respektfull behandling av deg og dine* er med 73 % fornøyde pårørende det forholdet i undersøkelsen som de pårørende er aller mest tilfreds med. De pårørende er deretter mest fornøyde med *personalets evne til å lytte til deg som pårørende* (66 %) og *de ansattes serviceinnstilling* (64 %). Vi finner også flere spørsmål knyttet til personalets holdninger som har større andel fornøyde svar enn gjennomsnittet for alle spørsmål. Dette gjelder de pårørendes tilfredshet med *de ansattes arbeidsinnsats* (58 %), *personalets punktlighet i forhold til avtaler* (47 %) og *de ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen* (52 %)<sup>73</sup>. De pårørende er dessuten mer fornøyde enn gjennomsnittet i undersøkelsen når det gjelder de ansattes kompetanse ettersom ca. halvparten av de pårørende er fornøyde med *de ansattes faglige dyktighet* (50 %) og *de ansattes kjennskap til beboernes behov* (47 %).

### **17.2.2 Forhold som vedrører hjelp til grunnleggende fysiske behov**

De spørsmålene i undersøkelsen som kan sies å være rettet mot hjelp til grunnleggende fysiske behov hos beboere, er blant de spørsmål de pårørende uttrykker størst grad av tilfredshet i forhold til. Disse spørsmålene omhandler *kostholdet* (63 %), *hjelpen beboeren får til å stelle seg og kle på seg* (60 %), *personlig pleie* (52 %), *hjelpen beboeren får ved måltidene* (50 %), *hjelpen beboeren får ved dusjing og bading* (47 %) og *hjelpen beboeren får ved toalettbesøk* (42 %).

---

<sup>72</sup> Se fotnote 75, samme forklaring gjelder for dette spørsmålet

<sup>73</sup> Personalets punktlighet i forhold til avtaler ble tidligere i rapporten omtalt under temaet "personalets tilgjengelighet, mens spørsmål om tilfredshet med de ansatte når det gjelder å skape et godt sosialt miljø på institusjonen ble omtalt under temaet "Sosialt miljø og aktiviteter". De øvrige spørsmålene som er nevnt vedrørende personalets holdninger er beskrevet under temaet "Personalets kompetanse og holdninger".

### 17.2.3 Forhold av mer generell art vedrørende total opplevelse av sykehjemstilbudet

Undersøkelsen har to spørsmål av mer generell art vedrørende helhetlig opplevelse av sykehjemstilbudet: *Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med botilbudet til beboeren?* og *I hvilken grad er du fornøyd/misfornøyd med trivselen?* Andelen pårørende som er fornøyde med det helhetlige botilbudet og beboerens trivsel er med henholdsvis 58 % og 45 % i begge tilfeller større enn gjennomsnittet for alle spørsmålene i undersøkelsen.

### 17.2.4 Forhold som vedrører fysiske omgivelser

De pårørende uttrykker også tilfredshet over gjennomsnittet på to spørsmål vedrørende beboerens fysiske omgivelser: *Renholdet* (61 %) og *standarden på fellesarealene* (57 %).

## 17.3 Sider ved tjenestetilbudet som de pårørende er mest misfornøyde med

I tabellen nedenfor rangerer vi de forholdene som de pårørende er har uttrykt mest misnøye med i undersøkelsen.<sup>74</sup> Forholdene er rangert ut fra andel misfornøyde pårørende, slik at det forholdet som størst andel pårørende er misfornøyde med er plassert øverst i tabellen.

Tabell 39: Forhold som de pårørende er mest *misfornøyde* med og minst fornøyde med

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft	30,0 %	29,6 %	19,2 %	17,1 %	4,2 %	100 % N=1005
Ventetid for institusjonsplass	27,5 %	21,3 %	32,1 %	11,3 %	7,8 %	100 % N=1005

<sup>74</sup> Vi har tatt med alle spørsmål hvor de pårørende har gitt større andel misfornøyde svar enn gjennomsnittet misfornøyde svar på alle spørsmål i undersøkelsen (11,1%) Samtidig har vi kun tatt med de spørsmålene som har en andel fornøyde svar som ligger under gjennomsnittet for alle spørsmål (41,6 %).

Hvor fornøyd/ misfornøyd er du med:	Misfornøyd (karakter 1 eller 2)	Verken fornøyd eller misfornøyd (karakter 3 eller 4)	Fornøyd (karakter 5 eller 6)	Vet ikke/ ikke aktuelt	Ubesvart	Totalt
Aktivitetstilbudet utenfor institusjonen (turer osv)	24,1 %	21,7 %	19,9 %	30,5 %	3,5 %	100 % N=1005
Aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett	20,8 %	28,7 %	25,7 %	21,2 %	3,7 %	100 % N=1005
Hyppeghet dusjing/bading	15,1 %	29,2 %	31,2 %	20,0 %	4,5 %	100 % N=1005
Beboernes medinnflytelse over rutiner, regler o.l.	13,2 %	22,3 %	16,6 %	40,9 %	7,0 %	100 % N=1005
Muligheten beboeren har til selv å ringe eller å ta i mot telefoner uten å bli forstyrret	13,2 %	13,9 %	28,2 %	39,9 %	4,8 %	100 % N=1005
Informasjon til beboer om muligheter for hjelp	12,8 %	19,4 %	22,3 %	41,6 %	3,9 %	100 % N=1005
Det sosiale miljøet helhetlig sett	11,9 %	36,6 %	33,1 %	14,5 %	3,8 %	100 % N=1005
Muligheten beboeren har til å få hjelp når han/hun skal på besøk utenfor institusjonen	11,2 %	18,5 %	31,8 %	35,2 %	3,2 %	100 % N=1005
<b>Gjennomsnitt for alle spørsmålene</b>	<b>11,0 %</b>	<b>24,4 %</b>	<b>41,1 %</b>	<b>19,5 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>100 %</b>

De forhold de pårørende er mest **misfornøyde** med når det gjelder tjenestetilbudet, kjennetegnes av å være av en type som kan oppfattes som mer sekundære etter at grunnleggende behov hos den enkelte beboer er dekket. I dette ligger det imidlertid ikke en vurdering av disse forholdene som mindre viktige.

De pårørende er mest misfornøyde med *hjelpen beboeren får til å komme ut i frisk luft*<sup>75</sup>. Hele 30 % av de pårørende er misfornøyde med dette. Dernest er de pårørende mest misfornøyde med *ventetiden for*

<sup>75</sup> Omtalt i kapittel 4 om hjelp beboer mottar til daglige gjøremål

*institusjonsplass* (28 %) og *aktivitetstilbudet utenfor institusjonen* (24 %). Ventetid for institusjonsplass er et forhold som ikke omhandler innholdet i selve tjenestetilbudet ved sykehjemmene, men som vi likevel har ansett som så viktig å få informasjon om at det er blitt inkludert i undersøkelsen.

Ellers finner vi at de pårørende er mer misfornøyde enn gjennomsnittet når det gjelder følgende forhold:

- Hyppighet dusjing/bading (15 %)
- Beboers medinnflytelse over rutiner, regler o.l. (13 %)
- Muligheten beboeren har til selv å ringe eller å ta imot telefoner uten å bli forstyrret (13 %)
- Informasjon til beboer om muligheter for hjelp (13 %)

Et gjennomgående trekk ved svarfordelingen på de forhold som de pårørende er mest misfornøyde med, er en høy andel som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt”. Gjennomsnittlig andel vet ikke/ikke aktuelt for hele undersøkelsen er 20 %. Av tabellen ser vi at syv av de ti spørsmålene med størst andel misfornøyde pårørende har en andel vet ikke/ikke aktuelt som ligger over gjennomsnittet. Dette kan vi se som et uttrykk for at mange pårørende ikke har hatt tilstrekkelig kjennskap i forhold til disse spørsmålene, eller at de ikke er aktuelle.

## **17.4 Sider ved tjenestetilbudet hvor de pårørende i størst grad er verken fornøyde eller misfornøyde**

Noen forhold peker seg ut ved at den største andelen pårørende kan betegnes som ”verken fornøyde eller misfornøyde” (mellomkategorien), når vi ser bort fra andelen pårørende som har svart ”vet ikke/ikke aktuelt” eller latt spørsmålet stå ubesvart. Dette gjelder følgende forhold:

- Det sosiale miljøet helhetlig sett (37 %)
- Aktivitetstilbudet beboeren får helhetlig sett (29 %)
- Beboers medinnflytelse over rutiner, regler o.l. (22 %)
- Beboers mulighet til selv å bestemme når hjelpen skal utføres (21 %)

- Beboers mulighet til selv å bestemme hvordan hjelpen skal utføres (18 %)

Svargivning i mellomkategorien kan tolkes som et uttrykk for at den pårørende ikke har spesielt sterke eller klare oppfatninger om forholdet det spørres om. Svarfordelingen for de tre sistnevnte forholdene ovenfor viser en høy andel ”vet ikke”-svar, henholdsvis 41 %, 46 % og 53 %. Dette kan tyde på at det har vært vanskelig for de pårørende å gi sin vurdering på disse spørsmålene. De to første spørsmålene i listen over har en mindre andel ”vet ikke”-svar, henholdsvis 15 % og 21 %.

## **17.5 Forhold som kan belyse variasjoner i de pårørendes tilfredshet**

I kapittel 16 presenterte vi ulike forhold som kan ha hatt betydning for variasjoner i de pårørendes tilfredshet. Vi fant ingen gjennomgående forskjeller i oppfatningene hos de pårørende i forhold til om beboeren bodde på privat eller offentlig institusjon eller relatert til hvor lenge beboeren hadde bodd på sykehjem. Vi fant imidlertid gjennomgående tendenser til at de pårørende var mer fornøyde med sykehjemstilbudet desto bedre de vurderte beboerens fysiske eller mentale helse å være. De pårørende var dessuten gjennomgående mer misfornøyde jo hyppigere de besøkte beboeren på sykehjemmet. For svært mange av undersøkelsens spørsmål fant vi også at eldre pårørende er mer fornøyde enn yngre, menn er mer fornøyde enn kvinner og pårørende med lavere utdanning er mer fornøyde enn pårørende med høyere utdanning.

De forholdene som synes å ha hatt størst betydning for de pårørendes tilfredshet med tjenestetilbudet, er type rom beboeren bor på og om beboeren har eget bad og toalett. Pårørende til beboere med enerom eller egen leilighet er gjennomgående mer fornøyde med alle forhold i spørreundersøkelsen sammenlignet med pårørende til beboere på to- eller flersengsrom. Videre er pårørende til beboere med eget bad mer tilfredse med de fleste forhold enn pårørende til beboere som må dele bad med andre.

## **17.6 Variasjoner mellom sykehjemmene**

De forhold som er trukket fram over, gjelder undersøkelsen som helhet, dvs. alle sykehjem sett under ett. Vi understreker at svarfordelingen på alle spørsmål varierer mye mellom de ulike sykehjemmene.

Vi viser til detaljerte opplysninger om svarfordelingen på det enkelte spørsmål for det enkelte sykehjem i vedleggene 2 - 12.

## **17.7 Andre viktige funn**

Som nevnt i kapittel 2 vedtok bystyret 28.02.2000 at det skulle innføres individuelle tiltaks- og pleieplaner for brukere i sykehjem for å øke brukermedvirkningen. Spørreundersøkelsen hadde derfor med flere spørsmål som gjaldt dette forholdet. Datamaterialet viser imidlertid at kun 5,8 % av de pårørende som svarte på spørreundersøkelsen bekreftet at de hadde kjennskap til en slik plan. Siden så få pårørende hadde kjennskap til om det forelå en tiltaks- og pleieplan, var det ikke grunnlag for å gjøre nærmere analyse av dette forholdet. Undersøkelsen viser at kommunehelsetjenestelovens bestemmelse om at det skal utarbeides individuelle planer for pasienter med behov for langvarige og koordinerte tilbud, og bystyrets ønske om større brukermedvirkning i form av tiltaks- og pleieplaner, ikke ser ut til å ha blitt oppfylt på det tidspunktet undersøkelsen ble gjennomført.

## **17.8 Avsluttende merknader og veien videre**

Med denne rapporten har Bergen kommunerevisjon presentert funn fra en brukerundersøkelse gjennomført i november/desember 2001 om de pårørendes tilfredshet med mange ulike sider ved sykehjemstilbudet i Bergen. Parallelt med denne undersøkelsen gjennomførte Norsk Gallup en "Standard kommuneundersøkelse" på oppdrag fra Bergen kommune. Standard kommuneundersøkelsen er en publikumsundersøkelse og rettet seg mot et bredt spekter av kommunale tjenester, herunder barnehage, skole, sykehjem, tekniske tjenester og kultur. I standard kommuneundersøkelsen ble det også rettet fokus mot de eldres botilbud (alders/ sykehjem/bolig med heldøgnspleie) gjennom 14 spørsmål om enkeltforhold samt et spørsmål som omhandlet en helhetlig vurdering av tilbudet.

Den innbyrdes rangeringen mellom enkeltforholdene er relativt lik i begge undersøkelsene. Begge undersøkelsene viser at de pårørende er mest fornøyde med de ansattes arbeidsinnsats, respektfull behandling og serviceinnstillingen til de ansatte. I tillegg viser begge undersøkelsene at ventetiden for å få institusjonsplass/bolig er et av aspektene som de pårørende er mest misfornøyde med. Andre



forhold som de pårørende uttrykker stor misnøye med i begge undersøkelsene er *hyppighet dusjing/bading*, samt *beboernes medinnflytelse over regler, rutiner og lignende*.

Selv om standard kommuneundersøkelsen er mindre omfattende når det gjelder å kartlegge sykehjemstilbudet for eldre i Bergen enn denne sykehjemsundersøkelsen, er det interessant å studere sammenligningen som er gjort mellom funnene for Bergen og landsgjennomsnittet. Sammenligningen viser at både i den helhetlige vurderingen, og i vurderingen av de 14 enkeltforholdene, er pårørende til beboere på alders- og sykehjem i Bergen mindre fornøyde enn pårørende i landet sett under ett.

Formålet med sykehjemsundersøkelsen har vært å avdekke de pårørendes opplevde tilfredshet med sykehjemstilbudet for på den måten å få kjennskap til brukererfaringer i forhold til tjenestetilbudet ved sykehjemmene. Gjennom å avdekke hvor forbedringspotensialet er størst slik de pårørende vurderer det, gir undersøkelsen nyttig informasjon til ledelsen ved det enkelte sykehjem, men også til den politiske og administrative ledelsen i kommunen og bydelene som må spille en sentral rolle og ta et overordnet ansvar i det videre utviklingsarbeidet.

Mange sitter med oppfatninger om hvordan det er på sykehjemmene. Ledelsen ved sykehjemmene kan finne eksakt informasjon om de pårørendes vurderinger for hvert av undersøkelsens spørsmål i vedleggene til rapporten. Resultatene fra denne undersøkelsen bør etter beste skjønn sammenholdes med egne fagbaserte vurderinger og erfaringer i det videre arbeidet med å forbedre tjenestetilbudet ved det enkelte sykehjem. Samtidig vil resultatene fra undersøkelsen gi anledning til å vurdere eget sykehjem både i forhold til Bergen som helhet og de øvrige sykehjemmene.

Siden dette har vært en tilfredshetsundersøkelse hvor vi kun har stilt spørsmål til de pårørende, har vi ikke sammenholdt innkomne svar med annen informasjon vedrørende sykehjemmenes fysiske rammebetingelser, som vi vet varierer mye. Slik sammenkobling av informasjon vil imidlertid være viktig i arbeidet med å utvikle tjenestetilbudet videre. Utfordringen for kommunens politiske og administrative ledelse og sykehjemmene blir å sammen identifisere forbedringspunkter som kan overvinnes for å øke brukernes tilfredshet.

I del II av prosjektet, som vil bli lagt fram på et senere tidspunkt, vil kostnader ved sykehjemmene bli kartlagt og sammenlignet for deretter å bli holdt opp mot resultatene fra tilfredshetsundersøkelsen.

Dette for å se om det er systematiske sammenhenger mellom tilfredshet og ressursinnsats. Resultatene her vil gi ytterligere informasjon til nytte i arbeidet med å forbedre sykehjemstilbudet.

## TABELLOVERSIKT

Tabell 1: Oversikt over aldersgruppen over 80 år. Forventet utvikling for perioden 2000-2011.....	11
Tabell 2: Oversikt ventetid for godkjente søkere til fast sykehjemsplass 2002.....	12
Tabell 3: Oversikt over antall sykehjemsplasser, antall aldershjemsplasser i kombinerte alders- og sykehjem, antall utsendte og mottatte spørreskjema og undersøkelsens svarprosent pr. sykehjem.....	15
Tabell 4: De pårørendes vurdering av hjelp til daglige gjøremål, Bergen som helhet.....	23
Tabell 5: Hjelp til daglige gjøremål. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	26
Tabell 6: De pårørendes vurdering av det sosiale miljøet og aktivitetstilbudet ved sykehjemmene, Bergen som helhet.....	29
Tabell 7: Beboerens sosiale miljø og aktiviteter. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	31
Tabell 8: De pårørendes vurderinger av personalets kompetanse og holdninger, Bergen som helhet...	34
Tabell 9: De pårørendes vurderinger av de sakene som de har tatt opp med personalet, Bergen som helhet.....	36
Tabell 10: Personalets kompetanse og holdninger. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	37
Tabell 11: Pårørendes tilfredshet med informasjon til beboere og pårørende, Bergen som helhet.....	41
Tabell 12: Informasjon til beboere og pårørende. Sykehjem hvor de pårørende er mest fornøyde og mest misfornøyde i forhold til Bergen kommune som helhet.....	43
Tabell 13: Pårørendes tilfredshet med personalets tilgjengelighet, Bergen som helhet.....	46
Tabell 14: Personalets og legens tilgjengelighet. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	48
Tabell 15: Pårørendes vurdering av muligheter for privatliv på sykehjemmene, Bergen som helhet....	50
Tabell 16: Muligheter for privatliv. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	52
Tabell 17: Pårørendes tilfredshet med beboers medinnflytelse, Bergen som helhet.....	55
Tabell 18: Beboers medinnflytelse. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	58
Tabell 19: Pårørendes vurdering av kostholdet ved sykehjemmene i Bergen.....	60
Tabell 20: Kostholdet. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	61
Tabell 21: Pårørendes vurdering av fysisk standard ved sykehjemmene i Bergen.....	62
Tabell 22: Fysisk standard. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	64
Tabell 23: De pårørendes vurdering av ventetid for institusjonsplass, Bergen som helhet.....	68
Tabell 24: Ventetid for institusjonsplass. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	70
Tabell 25: De pårørendes vurdering av helhetlig botilbud og trivsel, Bergensom helhet.....	71
Tabell 26: Helhetlig botilbud og trivsel. Sykehjem som har størst andel fornøyde pårørende og størst andel misfornøyde pårørende.....	73
Tabell 27: Type institusjon.....	76
Tabell 28: Romtype.....	77
Tabell 29: Antall personer beboeren deler bad og toalett med.....	78

Tabell 30: Romtype og hvor mange personer beboeren deler bad og toalett med (krysstabell), prosentvis fordeling.....	79
Tabell 31: Botid .....	80
Tabell 32: Pårørendes vurdering av beboers fysiske og mentale helse .....	81
Tabell 33: Besøkhypighet .....	83
Tabell 34: Pårørendes alder.....	84
Tabell 35: Pårørendes høyest fullførte utdanning .....	84
Tabell 36: Pårørendes kjønn .....	84
Tabell 37: Gjennomsnitt for spørsmålene i undersøkelsen.....	85
Tabell 38: Forhold som de pårørende er mest <b>fornøyde</b> med og minst misfornøyde med .....	87
Tabell 39: Forhold som de pårørende er mest <b>misfornøyde</b> med og minst fornøyde med .....	90

---

i

ii Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel fornøyde pårørende og minst andel misfornøyde pårørende.

iii Vi har rangert alle sykehjemmene etter størst andel misfornøyde pårørende og minst andel fornøyde pårørende.

**Forvaltningsrevisjonsprosjektet:** Kartlegging av tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen og sammenligning av kostnadsnivå

***Delrapport I: De pårørendes tilfredshet med sykehjemstilbudet i Bergen – en spørreundersøkelse***

---

---