

Hvernig meta íbúar og aðstandendur þjónustu Hrafnistu?

Helstu niðurstöður þjónustukönnunar 2024 og samanburður við könnun 2022

29. janúar 2025

HRAFNISTA



Framtíðarsýn

| Að vera leiðandi í öldrunarþjónustu

MIÐLUN & ÍMYND

ÖFLUGUR MANNAUÐUR

HEIÐARLEIKI | FRUMKVÆÐI | VIRÐING | HUGREKKI

Markmið Hrafnistu

Markmið okkar er að veita framúrskarandi þjónustu til þess að íbúar, aðrir þjónustugegar og aðstandendur upplifi öryggi, traust og velliðan.

FRAMÚRSKARANDI SAMSKIPTI

- Skýr og hnitmiðuð upplýsingamiðlun til þjónustugega, aðstandenda og starfsfólks.

Hugmyndafræði Hrafnistu

Sú upplifun, menning og tilfinning sem við viljum skapa.

ÞJÓNUSTUEFLANDI VERKFÆRI

ÞRÓUN ÞJÓNUSTU

- Við hlustum á þarfir þjónustugega, vinnum að umbótum út frá þeim og í takt við hugmyndafræði Hrafnistu.

HRAFNISTA

Af hverju að framkvæma þjónustukönnun ?

- Meginmarkmið Hrafnistu er að veita framúrskarandi þjónustu til þess að íbúar, aðrir þjónustugegar og aðstandendur upplifi öryggi, traust og vellíðan.
- Til að styðja við þetta markmið vinnur Hrafnista eftir hugmyndafræði sem lýsir því hvaða upplifun, menningu og tilfinningu við viljum skapa bæði fyrir þjónustugega og starfsfólk.
- Til þess að vita á hvaða vegferð við erum, hvar gert er vel í þjónustunni og hvað má bæta hefur Hrafnista í tvígang látið framkvæma viðamikla þjónustukönnun meðal íbúa og aðstandenda heimilanna.
- Könnunin var framkvæmd árið 2022 og aftur haustið 2024.

HRAFNISTA



Framkvæmd þjónustukönnunar

- Fyrirtækið Prósent framkvæmdi könnunina fyrir hönd Hrafnistu árið 2022 og haustið 2024.
- Framkvæmdin var á þann hátt að aðstandendur íbúa fengu senda netkönnun sem þeir voru beðnir um að svara en þeir íbúar, sem hjúkrunardeildarstjórar mátu sem nógu hressa til að taka þátt í slíkri könnun, fengu heimsókn frá spyrli á vegum Prósent.
- Svarhlutfall var 55% (689 svör) hjá aðstandendum og 81% (176 svör) hjá íbúum.
- Allar spurningarnar eru á 5 punkta kvarða og er meðaltal, á bilinu 1-5, reiknað fyrir hverja spurningu og þar gildir að því hærra sem meðaltalið er því meiri ánægja.

HRAFNISTA





Helstu niðurstöður 2024 og samanburð við 2022

HRAFNISTA

Heildaránægja

- Um 80% íbúa og 83% aðstandenda eru ánægð með hjúkrunarheimilið á heildina litið.
- Heildaránægja íbúa fyrir Hrafnistu í heild er há (að meðaltali 4,2) en hefur þó lækkað frá árinu 2022 þegar heildaránægjan var að meðaltali 4,4. Íbúar Sléttuvegs eru ánægðastir (4,7).
- Heildaránægja aðstandenda fyrir Hrafnistu í heild fer úr 3,8 í 3,9 milli ára. Aðstandendur Hlévangs í Reykjanesbæ eru ánægðastir (4,4).

HRAFNISTA

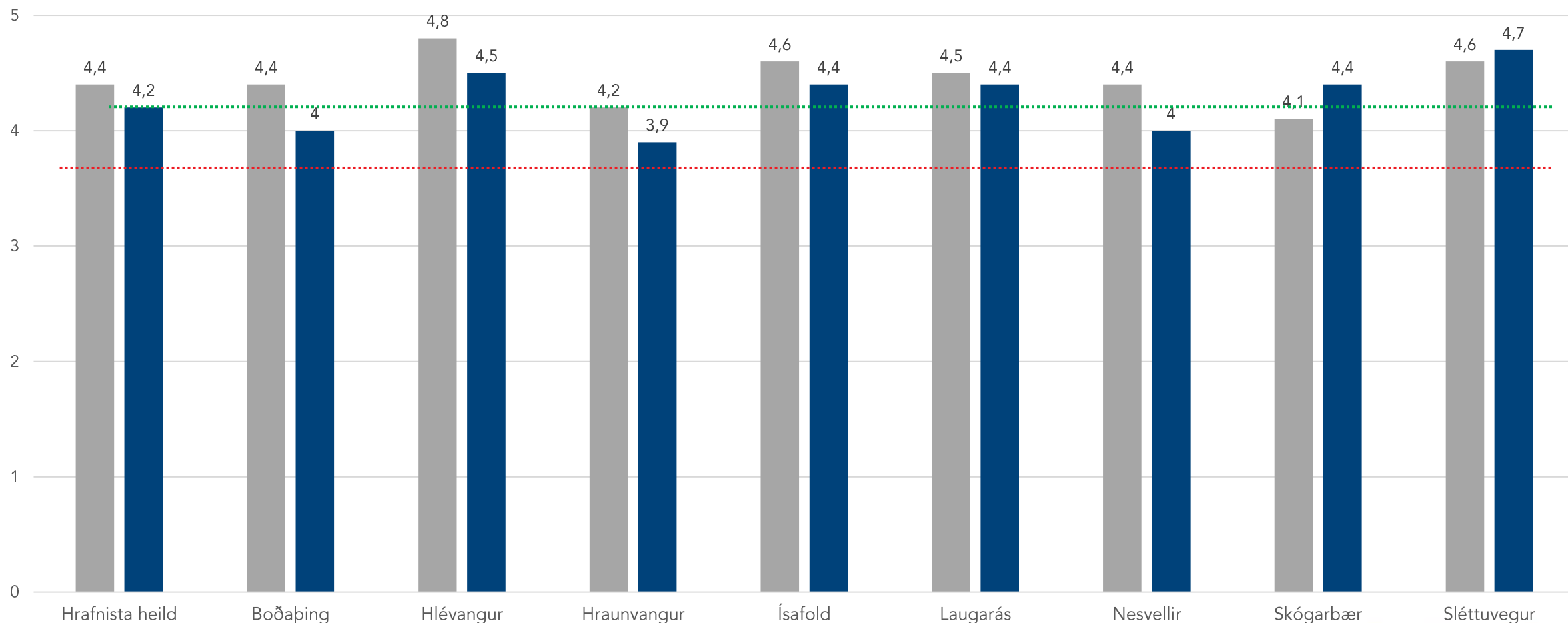


Heildaránægja íbúa (1-5)

Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hjúkrunarheimilið?

■ 2022

■ 2024



> 4,2 = styrkleikabil
3,7 – 4,2 = starfhæft bil
< 3,7 = aðgerðabil

2024 n=173
2022 n=155

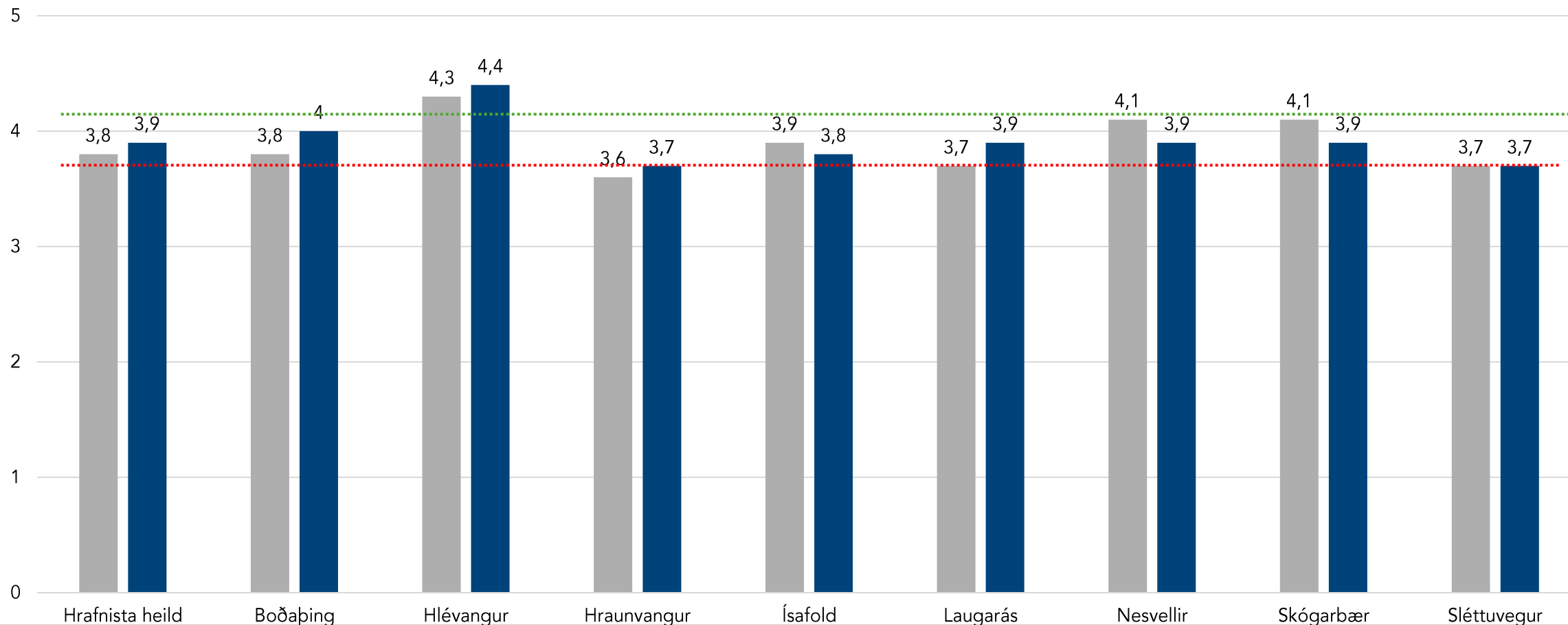
HRAFNISTA

Heildaránægja aðstandenda (1-5)

Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hjúkrunarheimilið

■ 2022

■ 2024



> 4,2 = styrkleikabil
3,7 – 4,2 = starfhæft bil
< 3,7 = aðgerðabil

2024 n=687
2022 n=568

HRAFNISTA



Lífsgæði, öryggi og umhyggja

- Bæði aðstandendur og íbúar meta lífsgæði íbúa betri á Hrafnistu heldur en ef íbúinn byggir á eigin heimili, t.d. þegar kemur að öryggi, félagslegum stuðningi, þrífnaði og næringu. Meðaltalið var 4,4 að mati íbúanna og 4,3 að mati aðstandenda og hefur ekki breyst frá árinu 2022.
- Um 94% íbúanna telja sig örugga á hjúkrunarheimilinu og 83% aðstandenda telja íbúana örugga á heimilinu.
- Um 92% íbúanna segjast sammála þeirri fullyrðingu að starfsfólkið sýni sér umhyggju og 80% aðstandenda.
- 75% íbúanna líta á Hrafnistu sem sitt eigið heimili og 78% aðstandenda telja að hjúkrunarheimilið sé heimilislegt.

Lífsgæði, öryggi og umhyggja

	2022		2024	
	Aðstandendur	Íbúar	Aðstandendur	Íbúar
Lífsgæði íbúans í samanburði við ef hann byggi heima	4,3	4,4	4,3	4,4
Öryggi íbúans	4,0	4,5	4,0	4,5
Umhyggja starfsfólks	4,0	4,4	4,0	4,4
Viðbragðstími starfsfólks	3,4	3,5	3,3	3,4
Þátttaka íbúa í ákvarðanatöku þegar kemur að umönnun og þörfum	3,6	3,7	3,6	3,9
Upplýsingar um það sem er að gerast á heimilinu	3,0	2,9	3,4	3,8
Líta á Hrafnistu sem sitt eigið heimili, sammála	-	68%	-	75%

Ef undirstrikað þá er marktækur munur milli ára

> 4,2 = styrkleikabil
3,7 – 4,2 = starfhæft bil
< 3,7 = aðgerðabil

Líðan, þarfir, samskipti og einmanaleiki

- Einn af hverjum fjórum íbúum telja sig einmana og hefur það ekki breyst milli kannana.
- Um 73% íbúa meta andlega heilsu sína góða en einungis 40% aðstandenda telja andlega heilsu íbúans góða.
- Um 90% íbúa og 72% aðstandenda finnst að starfsfólkinu takist vel að sinna líkamlegum þörfum íbúa (t.d. aðstoð við böðun, að matast, að fara á salernið og fram úr rúmi).
- Hins vegar þegar spurt er um að sinna félagslegum þörfum eins og að veita nærveru, spila eða spjalla, þá telja 40% aðstandenda að Hrafnista standi sig vel og 60% íbúanna.
- Þegar spurt er um ánægju með samskipti við aðra íbúa þá sést að þeir íbúar sem eru ekki með minnisvandamál eru marktækt óánægðari með samskipti við aðra íbúa borið saman við svör árið 2022.
- Allir þessir þættir hafa mikil áhrif á heildaránægju bæði aðstandenda og íbúa og mun Hrafnista greina þessa þætti betur og vinna að úrbótum þessu tengt.

HRAFNISTA



Líðan, þarfir, samskipti og einmanaleiki

	2022		2024	
	Aðstandendur	Íbúar	Aðstandendur	Íbúar
Líkamleg líðan íbúa	3,0	3,3	<u>2,9</u>	3,4
Andleg líðan íbúa	3,1	3,9	3,0*	3,7
Hversu vel eða illa tekst að sinna líkamlegum þörfum**	(3,6)	(4,4)	<u>3,7</u>	4,3
Hversu vel eða illa tekst að sinna félagslegum þörfum	-	-	3,0	3,4
Ánægja með samskipti við aðra íbúa	3,4	3,7	3,4	3,5
Telja sig einmana – freka eða mjög sammála	-	25%	-	26%

**2022 var eingöngu spurt um þarfir en 2024 skipt í tvennt

Ef undirstrikað þá er marktækur munur milli ára

*Andleg líðan að mati aðstandenda / íbúa
40% aðstandenda telja hana góða
73% íbúa telja hana góða

> 4,2 = styrkleikabil
3,7 – 4,2 = starfhæft bil
< 3,7 = aðgerðabil

Ánægja með ýmsa þjónustubætti

- Ánægja með mat og drykk hefur hækkað milli ára eftir mikla vinnu í kjölfar síðustu þjónustukönnunar. Það þarf þó enn að vinna í að auka ánægju með þennan þátt. Eftir síðustu könnun árið 2022 var innleiddur heitur kvöldmatur tvisvar í viku og á það líklega sinn þátt í þessari auknu ánægju. Hins vegar eru margar ábendingar í opnum svörum frá íbúum sem þarf að rýna betur.
- Ánægja með lækniþjónustu hefur einnig hækkað marktækt milli ára en áfram þarf þó að vinna í þessum þætti. Ef til vill þarf betur að stýra væntingum íbúa þegar þeir flytjast á heimilið og upplýsa vel að á hjúkrunarheimilum er veitt hjúkrunarstýrð þjónusta en ekki læknisstýrð.
- Mesta breytingin milli ára er varðandi ánægju með upplýsingar um það sem er að gerast á heimilinu, svo sem um viðburði og breytingar, en það hefur hækkað marktækt úr 2,9 árið 2022 í 3,8 árið 2024.
- Almennt eru íbúarnir ánægðari með þjónustu Hrafnistu borið saman við aðstandendur en þó með tveimur undantekningum. Aðstandendur eru ánægðari með annars vegar mat og drykk og hins vegar lækniþjónustuna.

HRAFNISTA



Ánægja með þjónustupætti

	2022		2024	
	Aðstandendur	Íbúar	Aðstandendur	Íbúar
Hversu ánægð(ur) eða ónánægð(ur) ert þú með...				
Mat og drykk*	3,6	3,4	3,7	3,6
Félagsstarf, tómstundir og viðburði	3,4	3,6	<u>3,7</u>	<u>3,8</u>
Hjúkrunarþjónustuna	3,7	4,3	3,8	<u>4,4</u>
Læknisþjónustuna**	3,3	3,0	<u>3,4</u>	<u>3,3</u>
Sjúkra- og iðjuþjálfun	3,3	4,5	<u>3,5</u>	<u>4,2</u>
Þá þróun að nýta velferðartækni til að bæta þjónustu við íbúa** (ný spurning)	-	-	3,6	4,3

*Undanþágur frá því að íbúar séu almennt ánægðari með þjónustuna borið saman við aðstandendur

Ef undirstrikað þá er marktækur munur milli ára

**Nýta velferðartækni: Af þeim sem tóku afstöðu þá voru 54% aðstandenda ánægð og 85% íbúa

> 4,2 = styrkleikabil
3,7 – 4,2 = starfhæft bil
< 3,7 = aðgerðabil



Áherslumál sem Hrafnista ætlar að setja í forgang

- Þegar gögnin eru greind betur þá kemur í ljós að þeir þættir sem hafa mestu fylgni við heildaránægju hjá bæði aðstandendum og íbúum og Hrafnista telur þörf á að setja í forgang að vinna í eru eftirfarandi:
- *Áhersluatriðin núna*
 - Sinna félagslegum þörfum íbúa betur
 - Bæta andlega líðan íbúa
 - Draga úr einmanaleika
 - Auka ánægju með samskipti við aðra íbúa
- *Þurfum áfram að vinna í*
 - Að stytta viðbragðstíma starfsfólks þegar íbúi óskar eftir aðstoð
 - Upplýsingagjöf um íbúa til aðstandenda
 - Auka ánægju með mat og drykk
 - Auka ánægju með læknisþjónustuna

Þetta verður gert ...

- í góðri samvinnu við íbúa til að mæta þeirra þörfum
- með því að fara í umbótaverkefni og skerpa á nýjum leiðum til að bæta þjónustuna þar sem upp á vantar

TAKK FYRIR

HRAFNISTA

