



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Tilsynsbesøg på baggrund af brugerundersøgelse
i perioden 1.-23. marts 2023 på Plejehjemmet Skovhuset

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Christian Blaase Johansen, chefkonsulent

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

7. juni 2023

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Skovhuset finder tilsynet, at Skovhuset leverer betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Skovhuset udmærker sig på visse områder, blandt andet i forhold til tilfredshed med mad og rengøring. Skovhusets ledere er opmærksomme på, at der er et potentiale i at sætte fokus på indflytningsprocessen, så familierne kommer godt fra start. Skovhuset har planer om dialogmøder med såvel familier som medarbejdere på baggrund af brugerundersøgelsen og det efterfølgende tilsyn.

Indledning

De kommunale tilsyn i 2023 for plejehjem tager afsæt i en brugertilfredshedsundersøgelse, som fokuserer på brugeroplevelse kvalitet i højere grad end dokumentation, som tidligere har haft en stor vægtning i tilsynene.

Det kommunale tilsyn har fokus på både borgerne og deres pårørende. I 2023 vil medarbejdertrivslen være nedtonet i tilsynsbesøget, da der gennemføres en trivsel- og arbejdsmiljøundersøgelse for hele Hillerød Kommune, hvilket sker hvert tredje år.

Hvis resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen giver anledning til det, vil tilsynet blive suppleret med samtaler med udvalgte borgere og/eller stikprøveundersøgelser i et antal borgerjournaler.

Det er hensigten med tilsynsbesøget at have en konstruktiv og lærende dialog om udvikling af kvaliteten af ydelserne hos borgerne.

For Skovhuset Plejehjem blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 7. juni 2023 med deltagelse af Charlotte Bakke (plejehjemsleder) og Gülcan Akyüz (områdeleder)

Ved gennemgangen blev resultaterne drøftet, herunder veje til at bedre kvaliteten yderligere, og hvordan afdelingen i øvrigt arbejder med kvalitetsudvikling.

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen var alle beboere på Skovhuset Plejehjem og deres primære pårørende. 48 beboere og 66 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen, svarende til en svarprocent på henholdsvis 46 % for beboerne og 65 % for de pårørende.

Undersøgelsen er blevet foretaget af medarbejdere fra Epinion, der har talt med borgerne i deres egne boliger. Beboerne er blevet gjort opmærksomme på, at deltagelsen var frivillig og anonymt.

Forud for undersøgelsen har plejehjemmet og Epinion vurderet, hvorvidt beboeren har været i stand til at deltage i undersøgelsen. For at sikre en høj deltagelse har interviewerne typisk besøgt plejeboligerne af flere omgange.

Pårørende til beboere på plejehjem i Hillerød Kommune har svaret på spørgsmål, som er tilsendt til deres personlige e-mail, så de selv kunne besvare undersøgelsen gennem et webbaseret spørgeskema. De pårørende, som ikke har besvaret via web er i stedet blevet ringet op med henblik på at indhente besvarelsen via telefoninterview.

Beboere

Tilfreds med hjælp og støtte

71 % af beboerne er tilfredse med maden, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem. Lederne fortæller, at der bliver brugt en del kræfter på at sikre dialog med beboerne om maden.

Skovhuset har gennem en årrække prioriteret at øge rengøringsindsatsen. 92 % af beboerne er tilfredse med rengøringen, hvilket er noget højere end gennemsnittet for plejehjemmene som helhed (83 %).

92 % af beboerne finder, at personalet er venlige, 6 % svarer "både og" og 2 % nej. Gennemsnittet, der svarer ja, for alle plejehjem er 89 %.

Medarbejderne

50 % af beboerne svarer, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder. Det er lavere end gennemsnittet for plejehjemmene samlet. Skovhuset kan se en sammenhæng med henvendelse fra flere pårørende om dette.

Skovhuset vil undersøge nærmere, hvad der kan ligge bag, herunder potentielle fejl på systemet, brug af samme samt fokus på forventningsafstemning.

Skovhusets ledere undrer sig over, at kun 47 % af beboerne (svarende til landsgennemsnittet og gennemsnittet for plejehjemmene samlet) oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, da medarbejderne er meget optaget af at fastholde at komme hos de samme beboere.

I forhold til at føle sig tryk og tilpas er det svært at vide, om beboerne har lagt vægten på den ene, den anden eller begge dele af spørgsmålet. 81 % svarer "ja" mod landsgennemsnittet på 90 %.

Skovhusets ledere udtrykker, at de er ærgerlige over at se, at 15 % svarer "både og" på spørgsmålet om beboerne oplever at blive behandlet med værdighed. De øvrige 85 % svarer "ja".

Skovhusets ledergruppe vil drøfte fundene og finde en form til dialog med medarbejdere og beboere i forhold til ovenstående opmærksomhedspunkter.

Passende hjælp og støtte

89 % af beboerne finder, at den hjælp og støtte, de får er passende. Det er højere end såvel landsgennemsnittet som for de samlede plejehjem (83 %). 85 % af beboerne finder, at støtten hjælper dem til at leve et værdigt liv, hvilket er lidt under plejehjemmene samlet set (87 %).

Livskvalitet

56 % svarer "ja" til at komme ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er lidt under gennemsnittet for de samlede plejehjem i kommunen, men højere end landsgennemsnittet (50 %). 20 % svarer "nej". Der er opmærksomhed på, at spørgsmålet kan forstås på flere måder.

9 % svarer, at de ofte er uønsket alene. Landsgennemsnittet er på 8 %. Lederne fortæller, at det kan være vanskeligt at opbygge nye relationer på tværs af forskellige levede liv og med såvel kognitive som sproglige- og hørrermæssige udfordringer, og at det oftest kræver, at personalet understøtter, at det sker.

Tilsynet gør opmærksom på netop udmøntede ensomhedsmidler, som Skovhuset opfordres til at overveje, hvordan kan bringes i spil.

Plejhjemsbestyrelse

66 % af beboerne synes, at det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 30 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse.

Pårørende

Indflytning

97 % af de pårørende føler sig velkomne på plejhjemmet. 95 % har været en del af indflytningsprocessen. Det svarer til gennemsnittet for plejhjemmene samlet set. 56 % af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning med plejhjemmet, det er noget under gennemsnittet for plejhjemmene samlet set.

Dette vil Skovhuset gerne gøre bedre. Lederne overvejer veje til at sikre et større fokus på indflytningsfasen, herunder forventningsafstemning.

Medarbejdere

Samlet set scorer de pårørende samarbejdet med medarbejderne til 4,2 ud af 5 svarende til gennemsnittet for alle plejhjem. 7 % er enten utilfredse eller meget utilfredse, hvilket ikke kommer bag på lederne, da de i perioden for undersøgelsen havde forløb med et par familier, som ikke var så tilfredse. I sådanne tilfælde inviteres altid til dialog med henblik på at opbygge fælles forståelse.

Ingen pårørende føler sig utrygge ved personalet. 18 % svarer "både og" og 76 % svarer ja til at være trygge ved personalet. Scoren ligger i den høje ende i forhold til alle plejhjem (73 %).

77 % af de pårørende oplever, at medarbejderne behandler deres nærtstående med værdighed. Dette er lidt over gennemsnittet for alle plejhjem (73 %), men Skovhuset ønsker at gøre det bedre og vil gå i dialog med de pårørende om, hvad der kan gøre det bedre.

Inddragelse og kontakt

I forhold til inddragelse af såvel beboerne og de pårørende selv scorer de pårørende på Skovhuset svarende til gennemsnittet for alle plejhjem. 15 % svarer dog, at de oplever, at deres viden om beboeren kun bliver inddraget i ringe grad (10 %) eller sket ikke (5 %). Skovhuset scorer 3,9 ud af 5 i forhold til om de pårørende kan få råd, vejledning og støtte, hvilket er noget over gennemsnittet for alle plejhjem, som ligger på 3,6. 89 % svarer, at de ved, hvem de skal tage fat i, hvis de har spørgsmål. Det vil Skovhuset gerne gøre bedre.

Skovhuset vil sætte fokus på inddragelse og forventningsafstemning i forbindelse med indflytningen for at imødekomme de pårørende i højere grad. Tilsynet taler endvidere med lederne om det svære i at afbalancere, hvis en beboer ikke ønsker, at de pårørende skal inddrages i det omfang, som de pårørende ønsker sig.

Stedet

De pårørende scorer 4,0 ud af 5 i gennemsnit i forhold til, om plejhjemmets faciliteter giver mulighed for lave de ting, de ønsker at lave sammen med deres nærtstående. Det er over gennemsnittet for alle plejhjem (3,8).

Plejhjemsbestyrelse

68 % af de pårørende synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 23 % kunne have interesse i at indgå i en bestyrelse.