

Beslutning: Brugerundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem

Sagsnr. i ESDH: 22/18045

Beslutningskompetence: Økonomiudvalget

Beslutningstema

Udvalget bedes godkende, at brugertilfredshedsundersøgelsen iværksættes som en spørgeskemaundersøgelse, og efterfølgende, på baggrund af resultaterne, vurdere, om interviewundersøgelse eller medarbejderworkshop skal gennemføres i efteråret.

Sagsfremstilling

På udvalgs mødet den 2. november 2022 besluttede Ældre og Sundhedsudvalget, at ”forvaltningen skal vende tilbage med model for en egentlig brugertilfredshedsundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem og modtagere af hjemmehjælp”.

Relevans af brugerundersøgelse blandt pårørende til modtagere af hjælp i hjemmeplejen

Hjemmeplejen arbejder med at indføre borgerteams i hjemme- og sygeplejen. Det involverer en række interviews med borgere og pårørende. Disse interviews gennemføres i januar-marts og anvendes til at forme indsatserne i forbindelse med Borgerteams. Nedenstående beskriver derfor alene brugerundersøgelse blandt pårørende på plejehjem.

Brugerundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem

På baggrund af inddragelse af seniorrådet samt ledere på plejehjem foreslås det at gennemføre en undersøgelse, der består af 2 til 3 delundersøgelser:

- A. Spørgeskemaundersøgelse med fokus på pårørendeinddragelse, dialog og samarbejde.
- B. Interviewundersøgelse med pårørende med fokus på uddybende begrundelser og nye ideer for at pege på, hvor og hvordan man med fordel kan udvikle samarbejdet.
- C. Medarbejderworkshop, hvor medarbejderne får mulighed for at omsætte resultaterne fra A) og/eller B) til en kvalitetsforbedring for borgere og pårørende samt et forbedret arbejdsmiljø for dem selv.

Se Bilag 1, Design for brugerundersøgelse for uddybende beskrivelse af de tre undersøgelser.

A) Spørgeskemaundersøgelse blandt pårørende

Indhold

Spørgeskemaundersøgelsen kan afdække de forhold, som pårørende har direkte erfaring med. Den kan således fokusere på de pårørendes oplevelse af:

- Plejehjemmets indretning og stemning
- Ledere og medarbejders tilgængelighed
- Informationsniveau
- Inddragelse i beslutninger om pleje og behandling

Se Bilag 2: Eksempel på spørgeskema.

Udbytte

Spørgeskemaet vil kunne afdække, hvor mange i pårørendegruppen der vurderer plejehjemmet på en bestemt måde. Men spørgeskemaundersøgelsen vil ikke kunne give uddybende viden om, hvordan plejehjemmet kan ændre arbejdsgange for i højere grad at imødekomme de pårørendes behov.

B) Interviewundersøgelse med pårørende

Indhold

En interviewundersøgelse vil kunne udfolde nuancerede fortællinger om:

- De pårørendes forventninger til plejehjemmet ift. pleje, omsorg, samarbejde, inddragelse, fysiske rammer, stemning, dialog med ledere og medarbejdere, informationsniveau etc.
- Hvordan medarbejdere og ledere kan arbejde med forventningsafstemning, dialog og samarbejde med de pårørende.
- Nye ideer til, hvordan de pårørende kan inviteres mere ind som en aktiv del af et levende plejehjem.

Udbytte

Interviewundersøgelsen vil ikke kunne opgøre, hvor stor en andel af de pårørende, der oplever plejehjemmet på en bestemt måde. Men det vil kunne bruges til at tegne en karakteristik af typer af pårørende samt hvor og hvordan plejehjemmene med fordel skal sætte ind, hvis de skal forbedre kvaliteten.

C) Medarbejderworkshop

Indhold

Medarbejderne og deres trivsel har afgørende betydning for kvaliteten af pleje og omsorg for beboere på plejehjemmene. En workshop med medarbejdere vil kunne anvendes til:

- At drøfte hvilke forhold, der har størst betydning for medarbejdernes trivsel i kontakten med de pårørende.
- At drøfte resultaterne fra undersøgelse blandt de pårørende – hvordan kan vi bedst håndtere de forhold, de pårørende påpeger?

Udbytte

Medarbejderworkshoppen vil være afgørende for at få handlet på de forhold, der bliver påpeget af de pårørende. Omfanget skal aftales nærmere med de daglige ledere. Et forslag kunne være en workshop på tværs af plejehjem med deltagelse af 2-4 medarbejdere fra hvert plejehjem. Dermed kunne plejehjemmene gensidigt inspirere hinanden og erfaringsudveksle på tværs.

Økonomiske konsekvenser

Brugerundersøgelsen vil udgøre et betydeligt ressourcetræk.

Sammenhæng med 2030-mål og succeskriterier

Brugerundersøgelsen taler ind i mål 3.4. om en tryk og omsorgsfuld ældrepleje.

Borgerinddragelse

Sagen er direkte udtryk for organisatorisk borgerinddragelse i kvalitetsudvikling af plejehjemmene.

Forvaltningen har under udarbejdelsen af sagen været i dialog med Seniorrådet om fokus og indhold for undersøgelsen. Seniorrådet påpeger vigtigheden af at indfange nuancer i de pårørendes forventninger og oplevelser af plejehjemmene. Derudover anbefaler de, at der også er fokus på medarbejdernes oplevelser af samarbejdet med de pårørende. De anbefaler umiddelbart en kombination af spørgeskema og interviews.

Seniorrådet har høringsret.

Lovgrundlag

Ingen bemærkninger.

Det videre forløb

På baggrund af udvalgets beslutning vil forvaltningen arbejde videre med brugertilfredshedsundersøgelsen blandt de pårørende. Forvaltningen forventer at kunne forelægge resultaterne fra undersøgelsen blandt pårørende i august.

Indstilling

Forvaltningen indstiller, at udvalget:

- godkender, at brugertilfredshedsundersøgelsen iværksættes som en spørgeskemaundersøgelse, og efterfølgende, på baggrund af resultaterne, vurderer, om interviewundersøgelse eller medarbejderworkshop skal gennemføres i efteråret.

Bilag:

1 - 3002090	Åben	Bilag 1, Design for brugerundersøgelse.docx	(4365/23)	(H)
2 - 3013334	Åben	Bilag 2: Eksempel på spørgeskema	(10316/23)	(H)