

Brugerundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem

ÆSU har bedt forvaltningen om at komme med et oplæg til brugertilfredshedsundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem og modtagere af hjælp i hjemmeplejen.

Hjemmeplejen arbejder med at indføre borgerteams i hjemmesygeplejen. Det kører i en separat proces, men involverer en række interviews med borgere og pårørende. Interviewene vil omhandle deres oplevelser i forbindelse med hjemmepleje, sygepleje, rehabilitering og visitation. Hjemme- og sygeplejen får dermed igennem den proces en brugertilfredshedsundersøgelse, der er skræddersyet til den videre udvikling af kvalitet i hjemme- og sygeplejen. Hjemme- og sygeplejen inddrages derfor ikke i nærværende brugertilfredshedsundersøgelse.

Køkkenet på Lillevang er ligeledes ved at afdække brugertilfredsheden med måltiderne i en separat proces.

Det følgende drejer sig derfor udelukkende om tilrettelæggelsen af en brugerundersøgelse blandt pårørende på plejehjem.

På baggrund af inddragelse af seniorrådet samt ledere på plejehjem foreslås det at gennemføre en undersøgelse, der består af 1 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.

A) Spørgeskemaundersøgelse blandt pårørende

Indhold

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

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

3. januar 2023

Furesø Kommune
Center for Sundhed og Seniorliv

Ressourceteam for sundhed
Stiager 2
3500 Værløse
Tlf.: 7235 4000

Kontaktperson:
Louise Meinertz
Jakobsen
E-mail:
lmn8@furesoe.dk

Åbningstider:
Mandag-fredag kl. 10-14
Torsdag dog kl. 10-17

furesoe.dk

- Overordnet trivsel hos beboeren

Spørgeskemaet vil kunne afdække, hvor mange i pårørendegruppen, der vurderer plejehjemmet på en bestemt måde. Man kan evt. lave åbne svar-kategorier for at give mulighed for uddybning, men erfaringer fra andre undersøgelser er, at de åbne kategorier ofte ikke besvares eller besvares med stikord, der kan være svære at tolke på. Som udgangspunkt vil spørgeskemaundersøgelsen således ikke kunne give uddybende viden om, hvordan plejehjemmet kan ændre arbejdsgange for i højere grad at imødekomme de pårørendes behov.

Se eksempel på spørgeskema til pårørende i bilag 2.

Omfang

Der er 151 kommunale plejehjemspladser og 108 private plejehjemspladser i Furesø Kommune. Hvis vi kontakter alles primære kontaktperson vil i alt ca. 259 personer få tilsendt et spørgeskema. En forventet svarprocent på denne type af undersøgelser er max 50%, svarende til ca. 130 pårørende fordelt på 7 enheder. De pårørende, der har noget på hjerte (er meget tilfredse eller meget utilfredse) vil være mere tilbøjelige til at svare. Dermed kan man ikke være sikker på, at svarene præsenterer den brede gruppe af pårørende. Lokale data vil således formentlig være behæftet med usikkerhed grundet lille datagrundlag.

B) Interviewundersøgelse med pårørende

Indhold

En interviewundersøgelse vil kunne udfolde nuancerede fortællinger om:

- De pårørendes forventninger til plejehjemmet ift. pleje, omsorg, tone, samarbejde, inddragelse, fysiske rammer, stemning, dialog med ledere og medarbejdere, informationsniveau, aktiviteter etc.
- Oplevelse med indflytningssamtalen – hvordan var dialogen om hvad plejehjemmet kan tilbyde
- Mødet mellem forventninger og virkelighed
- Viden om, hvordan medarbejdere og ledere kan arbejde mest hensigtsmæssigt 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.

Interviewene vil blive gennemført med en struktureret interviewguide med plads til at de pårørende kan fortælle om det, der er vigtigt for dem. 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.

Omfang

Der kan gennemføres 2-3 interviews pr enhed:

Solbjerghaven	3
Lillevang (Kornel, Syren, Blomme, Magnolie)	12
Svanepunktet	3
Ryetbo (3 afdelinger)	9
I alt	27

Pårørende til interviews kan udvælges tilfældigt, så de dækker pårørende i forskellige relationer (partner, barn, søster, nevø etc.) og med forskellige former for kontakt med plejehjemmet (fx nye/gamle, alder på pårørende, ofte på besøg/knap så ofte på besøg, bor tæt på eller ej). Det vil give et godt grundlag til at få et dækkende billede af de pårørendes tilfredshed med plejehjemmene. En metode kunne være at vælge pårørende til de 3 beboere, der sidst har haft fødselsdag.

C) Medarbejderworkshop

Indhold

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

- At drøfte hvilke forhold, der har størst betydning for medarbejdernes trivsel i kontakten med de pårørende
- At drøfte resultaterne fra undersøgelsen blandt de pårørende
- At konkretisere tiltag, der kan skabe de forandringer og justeringer, som undersøgelser blandt pårørende og medarbejdernes egen drøftelse af medarbejdertrivsel peger på

Medarbejderworkshoppen vil være afgørende for at få handlet på de forhold, der bliver påpeget af de pårørende.

Omfang

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.