



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

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

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

22. juni 2023

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Ålholmhjemmet finder tilsynet, at Ålholmhjemmet leverer betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Der er dog en række opmærksomhedspunkter på baggrund af beboerne og de pårørendes besvarelser, som Ålholmhjemmet skal arbejde med og allerede er påbegyndt. Det drejer sig om særligt om samarbejde med de pårørende, tilfredshed med rengøringen og udfordringer med kaldesystemet. Beboerne scorer lavere end plejehjemmene samlet på oplevelsen af tryghed og værdighed, som kan være en ekstra stor udfordring for borgere med demens. Det er Ålholmhjemmet opmærksomme på. Ålholmhjemmet har iværksat processer omkring pårørendesamarbejdet, kaldesystemet og niveauet for rengøring allerede inden tilsyns besøg. Ålholmhjemmet udmærker sig ved gode tilbagemeldinger på tilfredshed med maden, at medarbejderne er venlige, og at de ved, hvad de skal, når de hjælper beboerne.

Indledning

De kommunale tilsyn i 2023 for plejehjem sker på baggrund af Hillerød Kommunes tilsynspolitik for 2023. I denne fremgår det, at tilsynet tager afsæt i en brugertilfredshedsundersøgelse, som fokuserer på brugeroplevelen kvalitet og vil danne grundlag for det efterfølgende kommunale tilsyn, som vil vægte brugeroplevelen 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 Ålholmhjemmet Plejehjem blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 7. juni 2023 med deltagelse af Kirsten Gosvig (plejehjemsleder), Lena Kimmer (områdeleder), Camilla Bendtsen (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 Ålholmhjemmet Plejehjem og deres primære pårørende. 15 beboere og 23 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen, svarende til en svarprocent på 33 %.

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 interviewererne 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:

80 % af brugerne er tilfredse med maden, hvilket er langt højere end landsgennemsnittet og gennemsnittet for plejehjemmene samlet. Ålholmhjemmet arbejder meget med kosten, blandt andet har de fokus på at supplere med mere grønt tilbehør. Huset har bl.a. ansat fleksjobmedarbejdere, der smører mad til en del af huset. Der bliver taget individuelle hensyn til alle omkring ønsker til morgenmad. Dialogen er i højsædet og medarbejdere fra andre kulturer får oplæring i madens sammenhæng og servering.

73 % er tilfredse med rengøringen, hvilket er lavere end den samlede gennemsnit på 83 % for plejehjemmene. Siden undersøgelsen stod på, er der blevet ansat en medarbejder, der er dedikeret til rengøringsopgaven, hvilket har gjort en stor forskel.

100 % oplyser at medarbejderne er venlige over for dem. Gennemsnittet for plejehjemmene er 89 %. Lederne fortæller, at det er vægtet meget højt, at man bliver mødt venligt på Ålholmhjemmet.

Medarbejderne:

43 % af beboerne svarer, at medarbejderne kommer hurtigt, mens 14 % mener, at det gør de ikke. Det er noget under gennemsnittet for plejehjemmene på 60 %.

Lederne fortæller, at Ålholmhjemmet har store problemer med deres telefoner, hvor kaldene går ind. IT-afdelingen har set på sagen, men det har ikke været muligt til fulde at løse problematikken endnu. Der planlægges en ny arbejdsgang, hvor det i højere grad bliver sikret, at telefonerne bliver slukket, når de ikke er i brug, hvilket kan være en fejlkilde, hvis det ikke sker.

74 % af brugerne oplyser at de oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos dem. Dette ligger langt over landsplan (48 %) og plejehjemmene samlet (47 %).

80 % er trygge og tilpas på plejehjemmet, hvor gennemsnittet for landsplan ligger på 90 % og de samlede plejehjem på 89 %. Man skal her have øje for, at Ålholmhjemmet er et plejehjem for mennesker der har diverse demens-lidelser og derfor lettere end andre kommer til at føle sig utrygge.

91 % svarer, at personalet ved, hvad de skal gøre, når de kommer ind til beboeren – dette tal ligger pænt over gennemsnittet for landsplan (77 %) og plejehjemmene samlet (80 %). 93 % at de føler sig behandlet med værdighed. Samlet for plejehjemmene er dette tal 89 %.

Passende hjælp og støtte:

62 % har svaret "ja" til at modtage passende hjælp og støtte. Det er et godt stykke under gennemsnittet på landsplan (84 %). Også her peges der på, at mennesker med demens har meget behov for én til én kontakt, hvilket kan være udfordrende at imødekomme.

Lederne fortæller, at på tidspunktet for undersøgelsen var der et højt sygefravær i huset. Det er nu ændret til et normalt niveau.

På spørgsmålet om beboerne synes, at de ved nok om sine muligheder for hjælp og støtte, er der 33 %, der svarer "ja". På landsplan svarer 61 % "ja" og for plejehjemmene samlet er svaret 68 %. Den noget lave andel, der svarer "ja" kan hænge sammen med beboernes kognitive udfordringer

64 % svarer "ja" til, at den støtte, som de modtager, hjælper dem med at leve et værdigt liv. For plejehjemmene samlet er svaret 87 %. Ledergruppen reflekterer over, at mange beboere er meget ramte af demens, hvilket for nogle kan betyde udfordringer med at opretholde den værdighed uagtet hjælpen til samme.

Livskvalitet:

50 % svarer "ja" til at de kommer ud i det omfang man gerne vil – hvilket er på niveau med landsgennemsnittet, men under niveauet for plejehjemmene samlet (60 %). Ålholmhjemmet har mange muligheder for at komme udenfor, da huset er i et plan. En række aktiviteter er dog sæsonbestemte. Der er opmærksomhed på, at spørgsmålet kan forstås på flere måder: om det handler om at komme ud i frisk luft, eller ud på oplevelser.

7 % svarer, at de ofte er uønsket alene. På landsplan er tallet 8 %. Ålholmhjemmet er præget af, at beboerne er meget ude i fællesområderne, og langt de fleste beboere spiser sammen. Beboerne kan dog muligvis være ensomme i kraft af at savne specifikke relationer.

Tilsynet minder Ålholmhjemmet om, at der netop er udmøntet midler til at bekæmpe ensomhed.

På spørgsmålet "Hvordan har du det alt i alt?" er der ingen der svarer "dårligt", men Ålholmhjemmets beboere har det gennemsnitligt dårligere end beboerne på plejehjemmene samlet set. På en skala fra 1-5 scorer Ålholmhjemmets beboere 2,8, hvor plejehjemmene samlet scorer 3,1.

Plejehjemsbestyrelse:

91 % synes, det er en god idé med plejehjemsbestyrelser. 23 % kunne have interesse i at indgå i bestyrelsesarbejdet.

Ålholmhjemmet har et beboer/pårørenderåd, som de har svært ved at hverve medlemmer til.

Pårørende:

Indflytning

95 % af de pårørende føler sig velkomne, når de kommer på plejehjemmet. 95 % af respondenterne har været med i processen omkring indflytningen, hvilket er på niveau med gennemsnittet for plejehjemmene.

57 % af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning med plejehjemmet. Det er noget under gennemsnittet for kommunens samlede plejehjem (65 %).

Ålholmshjemmet er lige nu i en proces i forhold til dette. Indflytningssamtaler skal ligge tidligere i forløbet, da mange oplysninger tidligere er kommet for sent. Ålholmshjemmet tager i forvejen på hjemmebesøg inden indflytningen, når det overhovedet er muligt.

Medarbejdere:

54 % har svaret "ja" til at føle sig trygge ved de medarbejdere, der passer den nærtstående. Det er noget lavere end for plejehjemmene samlet (71 %).

Dette kommer ikke bag på Ålholmshjemmets ledergruppe, da de har haft et rigtig svært forår med ustabilitet i medarbejdergruppen. Der er fokus på at få flere faste medarbejdere og afløsere. Ålholmshjemmet har fem ukrainske medarbejdere, der er i sprogpraktik. De gør en stor indsats i hverdagen.

På tilfredshed med samarbejdet scorer de pårørende 3,9 ud af 5, hvor gennemsnittet for alle plejehjem er 4,2. 17 % svarer, at de er utilfredse med samarbejdet. I forhold til, om de pårørende oplever de ansatte som dygtige scorer de pårørende 3,7, hvor scoren for plejehjemmene samlet er 3,9.

Dette vil Ålholmshjemmet gerne gøre bedre, blandt andet ved hjælp af indflytningssamtaler og mere synlighed om, hvem der er på arbejde hver dag. Ålholmshjemmet har allerede igangsat flere ting til at genoprette dialogen og trygheden for de pårørende. De oplever nu en helt anden stabilitet i huset end i marts 2023, hvor undersøgelsen fandt sted.

Inddragelse:

I forhold til inddragelse af beboerne scorer de pårørende 2,7 ud af 5, hvor gennemsnittet for alle plejehjem er 3,5. Det skal ses i lyset af, at mange af beboerne er stærkt kognitivt udfordret af deres demens. De pårørende scorer 3,2 ud af 5 på spørgsmålet om, hvorvidt deres viden om deres nærtstående bliver inddraget. Samlet set for plejehjemmene er scoren 3,6.

Ålholmshjemmet vil give dette vægt i det igangværende arbejde med indflytningsproceduren.

Kontakt:

74 % af de pårørende svarer, at de ved, hvor de kan få fat på en medarbejder ved behov. Svaret for plejehjemmene samlet er 92 %.

Det er et vigtigt fokusområde og skal påpeges ved indflytning samtidig med fokus på de pårørendes behov for støtte og vejledning. Ålholmshjemmet arbejder lige nu med en tavle med billeder af de medarbejdere, der er på arbejde i dag på afdelingen, for at gøre det nemmere for både medarbejdere, beboere og pårørende at få et overblik.

Stedet:

De pårørende scorer 3,7 ud af 5 på spørgsmålet om, hvorvidt plejehjemmets faciliteter giver mulighed for lave de ting, de ønsker at lave sammen med deres nærtstående. Det er svarende til gennemsnittet for alle plejehjem.

Plejehjemsbestyrelse:

75 % synes, det er en god idé med plejehjemsbestyrelser. 29 % kunne have interesse i at indgå i bestyrelsesarbejdet.