



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Tilsynsbesøg på baggrund af brugerundersøgelse
i perioden 1.-23. marts 2023 på Lions Park Plejehjem

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Christian Blaase Johansen, chefkonsulent

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

16. maj 2023

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Lions Park finder tilsynet, at Lions Park Plejehjem leverer betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Der er dog en række opmærksomhedspunkter på baggrund af beboerne og de pårørendes besvarelser, som Lions Park Plejehjem skal arbejde med. Det drejer sig særligt om tilfredshed med maden, oplevelsen af, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos beboeren og de pårørendes oplevelsen af imødekommenhed og inddragelse. Lions Park Plejehjem udmærker sig ved at beboerne oplever personalet som venlige, støtten hjælper dem til at leve det liv, de ønsker, og beboerne scorer pænt på tilfredshed med rengøring og hvor hurtigt personalet kommer, når de kalder på hjælp. Lions Park Plejehjem har indkaldt alle beboere og pårørende til dialogmøde og har flere sideløbende processer med personalegruppen med henblik på at fastholde ressourcer og styrke opmærksomhedspunkterne.

Indledning

De kommunale tilsyn i 2023 for plejehjem tager afsæt i en brugertilfredshedsundersøgelse, som fokuserer på brugeroplevelsen 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 Lions Park Plejehjem blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 16. maj 2023 med Lions Park Plejehjems leder og en 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 Lions Park Plejehjem og deres primære pårørende. 25 beboere og 19 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen svarende til en svarprocent på henholdsvis 81 % for beboerne og 70 % 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 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

52 % er tilfreds med maden, hvilket er noget lavere end gennemsnittet for alle plejehjem (67/68 %). Utilfredshed med maden er også konstateret ved tidligere kommunale tilsyn.

Lions Park vil fortsætte igangværende dialog med Lions Parks køkken om dette.

Der er generelt tilfredshed med rengøringen. 83 % svarer at de er tilfredse, hvilket svarer til gennemsnittet for alle plejehjemmene i kommunen. Lederne fortæller, at borgerne er meget glad for medarbejderen, der gør rent.

Medarbejderne

Lederne er overrasket over, at det kun er 88 % af borgerne svarer ja til, at medarbejderne er venlige over for dem. Gennemsnittet for alle plejehjem er 90 %.

75 % af beboerne svarer, at medarbejderne kommer hurtigt når de kommer, hvilket ligger væsentligt højere end gennemsnittet for plejehjemmene samlet, som ligger på 60 %.

Kun 28 % af beboerne svarer ja til, at de oftest er de samme medarbejdere der kommer hos dem. Dette tal overrasker lederne, idet der arbejdes målrettet med faste teams på etagerne, faste afløsere og et acceptabelt niveau for sygefravær. Gennemsnittet for alle plejehjem er 52 % og landsgennemsnittet er 48 %, så det er tale om en væsentligt afvigelse.

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. 92 % svarer "ja" mod landsgennemsnittet på 90 %.

88 % af beboerne svar ja til, at medarbejderne behandler dem med værdighed og 12 % svarer "både og". Andelen af "ja" svar ligger på niveau med gennemsnittet for plejehjemmene samlet, som ligger på 89 %.

Lions Park har planlagt et beboermøde med deltagelse af de pårørende, hvor der vil være dialog om besvarelserne med henblik på at afdække ønsker og mulige handlinger til at gøre det endnu bedre.

Hen over de næste måneder skal Lions Park endvidere arbejde med et kulturændringsprojekt omkring perspektivskifte, hvor emnerne vil få et særligt fokus. Endvidere kommer Værdighedsrejseholdet på besøg i andet halvår af 2023.

Passende hjælp og støtte

80 % af beboerne finder, at den hjælp og støtte, de får, er passende. Dette er på niveau med både landsgennemsnittet samt for de samlede plejehjem i Hillerød Kommune.

92 % af beboerne finder, at støtten hjælper dem til at leve et værdigt liv, hvilket er lidt over plejehjemmene samlet set (87 %).

Livskvalitet

43 % svarer "ja" til at komme ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er under gennemsnittet for de samlede plejehjem i kommunen (60 %) og landsgennemsnittet (50 %). 26 % svarer "nej". Der er opmærksomhed på, at spørgsmålet kan forstås på flere måder, men det undrer lederne at så mange svarer "nej", idet der er rigtig mange tilbud til beboerne i form af gåture, cykelture og busture.

Lederne på Lions Park vil på denne baggrund genvurdere, hvorvidt det er de rigtige tilbud de udbyder ift. at komme ud.

4 % svarer, at de ofte er uønsket alene. Lands gennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem er 8 %. Lederne fortæller, at der er stort fokus på dette område. Bl.a. har en sygeplejestuderende skrevet opgave om ensomhed, hvor det er blevet tydeligt at nogle beboere ikke lever det liv, de drømte om, og at det kan være beboere med mange aktiviteter og aftaler, der føler sig ensomme.

Plejhjemsbestyrelse

64 % synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 4 % kunne have interesse i at indgå i bestyrelsesarbejdet. Lions Park har som det eneste plejehjem en egentlig bestyrelse.

Pårørende

Indflytning

83 % af de pårørende føler sig velkommen på plejehjemmet og 17 % gør ikke. Gennemsnittet for alle plejehjem er 97 %, så resultat er en del under. Lederne synes, de 17 % er overraskende højt og ønsker at gøre noget ved dette. Lederne reflekterede over, at mange pårørende kommer om eftermiddagen/aftenen, hvor der ikke er så mange medarbejdere til stede.

89 % af de pårørende har været med i processen omkring indflytningsforløbet. Dette ligger en del under gennemsnittet for alle plejehjem (95 %).

Der er allerede tiltag i gang på Lions Park ift. at forbedre indflytningsproceduren, og lederne vil se på, hvordan de pårørende kan føle sig mere velkomne og inddraget i samarbejde med familierne.

Medarbejdere

Samlet set scorer de pårørende samarbejdet med medarbejderne til 3,8 ud af 5, hvilket ligger under gennemsnittet for alle plejehjem (4,2). 11 % er meget utilfredse, hvilket lederne på Lions Park er meget nysgerrige på at forstå, hvorfor de vil gå i dialog med de pårørende.

De pårørende scorer samlet 3,4 ud af 5 på, om de oplever, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde. Dette ligger under gennemsnittet for alle plejehjem, som er 3,9. 68 % af de pårørende føler sig trygge ved medarbejderne, gennemsnittet for alle plejehjem er 78 %. 26 % svarer "både og" og 5 % svarer "nej".

Lions Park overvejer blandt andet at lave en Facebook gruppe for plejehjemmet med henblik på i højere grad at gøre det synligt, hvad der foregår i hverdagen. Endvidere vil plejehjemmet gå i dialog med de pårørende med henblik på at opbygge en højere grad af tillid.

Inddragelse og kontakt

Lions Park scorer 3,2 ud af 5 i forhold til om de pårørende kan få råd, vejledning og støtte, hvilket er under gennemsnittet for alle plejehjem, som ligger på 3,6.

Dette vil Lions Park gerne gøre bedre. Lederne er overrasket over resultatet, da de aldrig oplever, at en medarbejder svarer "det ved jeg ikke", når en pårørende spørger om noget. Der er grundlæggende en god kultur omkring at undersøge og vende tilbage, hvis man som medarbejder ikke kan svare på stående fod.

I forhold til inddragelse af såvel beboerne og de pårørende selv scorer de pårørende på Lions Park 3,1 på begge spørgsmål, hvilket lavere end gennemsnittet for alle plejehjem (3,5/3,6).

Lions Park vil have fokus på dette, blandt andet gennem at udarbejde en bedre indflytningsprocedure.

Stedet

De pårørende scorer 3,6 ud af 5 i gennemsnit i forhold til, om plejehjemets faciliteter giver mulighed for lave de ting, de ønsker at lave sammen med deres nærtstående. Det er under gennemsnittet for alle plejehjem (3,8).

Lions Park vil gerne i dialog med de pårørende omkring dette, for at afdække, hvad de kunne ønske sig.

Plejhjemsbestyrelse

59 % af de pårørende synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 44 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse. Lions Park har som det eneste plejehjem en egentlig bestyrelse.