



HILLERØD  
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

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

Tilsynsførende:

Hella Obel, afdelingschef

Christian Blaase Johansen, chefkonsulent

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

25. maj 2023

## Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Skanselyet finder tilsynet, at Skanselyet leverer tilfredsstillende og betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Skanselyet udmærker sig i forhold til den samlede tilfredshed med hjælp og støtte og borgernes oplevelse af at være trygge og tilpasse. Tilsynet opfordrede Skanselyet til at hente inspiration hos andre plejehjem i forhold til at forbedre tilfredsheden med mad og rengøring. Tilsynet lægger mærke til, at Skanselyet generelt scorer højt på tilfredshed hos de pårørende, særligt at 100 % af de pårørende føler sig velkomne på Skanselyet. Tilsynet bemærker, at medarbejderne og lederne fortæller om og udstråler ro og fagligt overskud oven på et længerevarende forløb med fokus på samme.

## 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 Skanselyet Plejehjem blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 25. maj 2023 med deltagelse af Peyman Luo (plejehjemsleder), Tanja Laumann Andersen (områdeleder), Dunia Zaher (arbejdsmiljørepræsentant, Britta Marchewka (økonomimedarbejder), Stine Ljunggren (områdeleder), Urdsi Hansen (social- og sundhedshjælper) og Ina Hansen (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 Skanselyet Plejehjem og deres primære pårørende. 28 beboere og 35 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen svarende til en svarprocent på henholdsvis 33 % for beboerne og 44 % 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:*

57 % af brugerne er tilfredse med maden, hvilket er lavere end både landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem. Fra dialoger i bruger- pårønderådet ved Skanselyet godt, at tilfredshed med maden fylder meget for beboerne. I dialogen med bruger – og pårørende tales der om veje til at afdække, hvad beboerne ønsker sig samt evt. behov for at sætte fokus på maden i forhold til kompetenceudvikling mv.

*Skanselyet arbejder allerede med initiativer i forhold til maden. I en afdelingen er der blevet ansat en kok, og arbejdet med Eden Alternativ understøtter også fokus på kosten. Skanselyet vil overveje yderligere tiltag på baggrund af undersøgelsen*

65 % af beboerne er tilfredse med rengøringen, hvilket ligger en del under det samlede gennemsnit for plejehjemmene på 83 %.

*Skanselyet har fokus på at lære rengøringspersonalet bedre op, og de har taget kontakt til et af de andre plejehjem for at indhente inspiration til at gøre det bedre.*

### *Medarbejderne:*

36 % svarer, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Dette er lavere end landsgennemsnittet (48 %), hvilket Skanselyet mener hænger sammen med flere langtidssygemeldinger.

81 % af beboerne mener, at personalet ved, hvad de skal, når de kommer ind til dem. Dette er højere end landsplanet på 77 % og svarer til gennemsnittet på kommunens plejehjem.

96 % af beboerne føler sig trygge og tilpas på plejehjemmet, som ligger over landsgennemsnittet (90 %), hvilket Skanselyet er glade for.

*Skanselyet arbejder kontinuerligt med at nedbringe sygefraværet, og personalet fortæller, at der er kommet en dejlig ro i huset det seneste års tid, hvilket gør noget rigtig godt for trivslen.*

### *Passende hjælp og støtte:*

96 % af beboerne finder, at den hjælp og støtte de modtager, hjælper dem til at leve et værdigt liv, hvilket ligger over gennemsnittet for alle kommunens plejehjem (87 %).

85 % mener, at den hjælp og støtte de får, passer til deres behov, hvilket ligger på niveau med både landsgennemsnittet og gennemsnittet for kommunens plejehjem.

*Skanselyet vil arbejde for at holde fast i de gode resultater, blandt andet gennem aktuelt læringsforløb i regi af Sundhedsstyrelsen omkring værdighed.*

#### *Livskvalitet:*

59 % svarer, at de kommer ud i det omfang, de gerne vil. På landsplan er svaret 50 %.

7 % svarer, at de ofte er uønsket alene. På landsplan er tallet 8 %. Resultatet fører til en samtale om, hvordan ensomhed kan forebygges og opdages, og at det ikke altid blot handler om at være sammen med nogen, men det kan være savnet af "de rette" eller særlige former for fællesskaber. Skanselyet er beriget med Skanselyets Venner, der har et væld af aktivitetstilbud, og huset gør en del for at forsøge at understøtte fællesskaber på tværs af huset.

*Tilsynet opfordrer Skanselyet til at overveje, hvordan de bedst muligt kan bringe midler til at forebygge ensomhed i spil.*

#### *Plejhjemsbestyrelse:*

72 % synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 14 % kunne have interesse i at indgå i bestyrelsesarbejdet.

## Pårørende

#### *Indflytning*

100 % af de pårørende føler sig velkomne, når de kommer på plejehjemmet. 91 % af respondenterne har været med i processen omkring indflytningen, hvilket ligger lidt under gennemsnittet for plejehjemmene (95 %).

68 % af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning med plejehjemmet. Det er lidt over gennemsnittet for kommunens samlede plejehjem (65 %). Skanselyet fortæller, at de forud for indflytningen besøger den nye beboer i sit hjem, hvor de taler om livshistorie, hvilke behov den enkelte har, hvad der vil være godt at flytte med, døgnrytme og meget andet. Medarbejderen, der har været på hjemmebesøg er så vidt muligt på arbejde på indflytningdagen, også selv om det kræver ombytning af vagter.

*Skanselyet synes at have en meget flot indflytningsprocedure, som understøtter en god start på plejehjemslivet både for beboeren og den/de pårørende.*

#### *Medarbejdere*

Ingen pårørende er utilfredse eller meget utilfredse med samarbejdet med Skanselyet. Samlet scorer de pårørende samarbejdet med medarbejderne til 4,1 på en skala ud af 5. Dette svarer til kommunens gennemsnit.

De pårørende scorer gennemsnitlig 3,9 ud af 5 på spørgsmålet, om de oplever medarbejderne er dygtige til deres arbejde. Dette svarer til gennemsnittet for alle plejehjem.

68 % svarer, at de føler sig trygge ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående. Gennemsnittet for alle plejehjem er 73 %.

94 % af de pårørende ved, hvem de kan tage fat i, hvis de har spørgsmål til hjælp og støtte til deres nærtstående. Det er lidt højere en kommunens samlede gennemsnit på 90 %.

*Tilsynet finder overordnet, at det er en meget tilfredsstillende score. Skanselyet fortæller, at de er opmærksomme på at gøre det mere tydeligt, blandt andet gennem Skanseposten, hvordan man får fat i medarbejderne. I forhold til, om medarbejderne opleves som kompetente blev der talt om gode procedure for at henvise til kontaktpersonen, hvis en afløser eksempelvis møder en pårørende i en aftenvagt og ikke har svar på de spørgsmål, som den pårørende har.*

#### *Inddragelse og kontakt*

I forhold til inddragelse af såvel beboerne og de pårørende selv scorer de pårørende på Skovhuset svarende til lidt over gennemsnittet for alle plejehjem. 9 % svarer dog, at de oplever, at deres viden om beboeren kun bliver inddraget i ringe grad (6 %) eller sket ikke (3 %).

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

94 % svarer, at de ved, hvem de skal tage fat i, hvis de har spørgsmål. Gennemsnittet for alle kommunes plejehjem er 90 %.

*I samtalen bliver der talt om dilemmaer, når beboeren siger nej til at ønske sine pårørende inddraget/forstyrret, men at de pårørende har ønske om det. Skanselyet vil dog have opmærksomhed på, om de i højere grad kan inddrage de pårørende.*

#### *Stedet*

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

#### *Plejehjemsbestyrelse:*

84 % af de pårørende synes, det er en god idé med plejehjemsbestyrelser. 21 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse.