



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

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

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

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 Sophienborg finder tilsynet, at Sophienborg leverer betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Sophienborg udmærker sig på visse områder, blandt andet tilfredshed med maden, at personalet ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos beboerne. Ingen beboere svarer, at de ofte er uønsket alene. I forhold til de pårørende udmærker Sophienborg sig på svar vedrørende forventningsafstemning, viden om, hvor det er muligt at få hjælp samt at de pårørende oplever, at deres nærtstående bliver behandlet med værdighed.

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 Sophienborg Plejehjem blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 25. maj 2023 med deltagelse af Jeanette Hjermand (plejehjemsleder), Annika Egholm Skovsgaard (områdeleder), Simone Frost Thomsen (sygeplejersker og tillidsrepræsentant) Heidi Børgesen (planlægger og tillidsrepræsentant for FOA området), Karina Sommer (områdeleder) og Lillian Kristiansen (områdeleder). Ved gennemgangen blev resultaterne drøftet, herunder veje til at bedre kvaliteten yderligere, og hvordan afdelingen i øvrigt arbejder med kvalitetsudvikling.

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 Sophienborg Plejehjem og deres primære pårørende. 42 beboere og 49 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen svarende til en svarprocent på henholdsvis 51 % for beboerne og 69 % 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

Tilfredshed med hjælp og støtte

76 % af beboerne er tilfredse med maden, hvilket er højere end landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem. Der er meget fokus fra de medarbejdere der indkøber maden, at inddrage beboerne i planlægningen af menuen. Der er en samlet fokus på, at gøre måltiderne til en begivenhed med hygge, borddækning m.m. Beboere der ønsker kold mad om aftenen bliver imødekommet.

85 % af beboerne er tilfredse med rengøringen, 15 % svarer "både og" mens ingen beboere svarer "nej". På Sophienborg Plejehjem indgår servicemedarbejderne der gør rent, som en integreret del af husets hverdag. Ved indflytning på plejehjemmet foretages der en forventningsafstemning ift. rengøring og hvis der er pårørende som udtrykker utilfredshed med rengøringen inviteres der til et møde.

81 % af beboerne finder, at personalet er venlige, 14 % svarer "både og" og 5 % "nej". Gennemsnittet, der svarer ja, for alle plejehjem er 89 %. Sophienborg Plejehjem arbejder kontinuerligt med kommunikation og har fokus på at forebygge forråelse og en hård tone.

Medarbejderne

60 % af beboerne svarer, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder. Dette svarer til gennemsnittet for plejehjemmene samlet. Sophienborgs refleksion er, at beboerne ikke altid har forståelse for medarbejdernes vilkår, da det ikke altid er muligt at komme straks der bliver kaldt, hvis de er i gang med andre opgaver.

54 % af beboerne svarer, at det oftest er de samme medarbejdere der kommer hos dem. Dette ligger over både landsgennemsnittet (48 %) og gennemsnittet for plejehjemmene samlet (47 %). Sophienborg Plejehjem er et stort uddannelsessted, så det er uundgåeligt at beboerne vil opleve flere forskellige medarbejdere. Plejehjemmet har sin egen afløserkorps på ca. 50 personer, som er med til at sikre kontinuitet i de medarbejdere der kommer hos beboerne.

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. 88 % svarer "ja" mod landsgennemsnittet på 90 %. På Sophienborg Plejehjem oplever de, at mange beboere giver udtryk for, at de ikke ønsker at være på plejehjem.

86 % af beboerne svarer, at personalet ved, hvad de skal gøre, når de kommer ind til dem. Sophienborg Plejehjem er godt tilfreds med dette resultat, da de har fokus på at alle afløsere gennemgår et introduktionsprogram og bliver præsenteret for beboerne.

84 % af beboerne svarer, at personalet støtter dem, så du kan klare flest mulige dagligdagsting selv? Dette ligger på niveau med både landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem i kommunen.

89 % af beboerne svarer, at de bliver behandlet med værdighed af medarbejderne, hvilket ligger på niveau med gennemsnittet for alle plejehjem i kommunen.

Livskvalitet

67 % svarer "ja" til at komme ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er et godt stykke over gennemsnittet for de samlede plejehjem i kommunen (59 %) og landsgennemsnittet (50 %). Plejehjemmet har tanker om at forsøge at involvere de pårørende mere i, at få beboerne ud. Der er rig muligheder for at komme udenfor på Sophienborg Plejehjem med både haver og gode stisystemer.

Ingen beboere svarer, at de ofte er uønsket alene, hvor landsgennemsnittet er på 8 %. På plejehjemmet oplever de, at nogle beboere indimellem bliver lidt alene, da deres naboer på gangen er blevet meget

dårligere. Der foregår mange sociale aktiviteter på plejehjemmet og medarbejderne har fokus på at matche beboere med samme interesser.

Plejhjemsbestyrelse

52 % af beboerne synes, at det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 27 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse.

Pårørende

98 % af de pårørende føler sig velkomne på plejehjemmet, 98 % har været en del af indflytningsprocessen. Dette ligger lidt over gennemsnittet for plejehjemmene samlet set. 91 % af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning med plejehjemmet, hvilket er langt over gennemsnittet for plejehjemmene samlet set (65 %).

Medarbejderne

76 % af de pårørende føler sig tryk ved de medarbejdere, som hjælper deres nærtstående. Dette tal ligger over gennemsnittet for alle plejehjemmene (73 %).

Samlet set scorer de pårørende samarbejdet med medarbejderne til 4,4 ud af 5, hvilket er lidt højere end gennemsnittet for alle plejehjem (4,2 %).

De pårørende scorer 4,0 ud af 5, ift. om de oplever, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde, hvilket svarer til gennemsnittet for alle plejehjemmene. Sophienborg Plejehjem er tilfreds med denne score, idet plejehjemmet for ikke så længe siden har udvidet med 30 plejeboliger, hvilket ikke har haft indflydelse på de pårørendes oplevelse af at medarbejderne er dygtige til deres arbejde.

Inddragelse og kontakt

I forhold til inddragelse af såvel beboerne og de pårørende selv scorer de pårørende på Skovhuset over gennemsnittet for alle plejehjem. Inddragelse af både beboerne og de pårørende fortsat er fokusområde på plejehjemmet, idet der er ønske om at gøre dette endnu bedre. De pårørende anses som en vigtig ressource, bl.a. ift. at inddrage dem i arbejdet med livshistorier. Nogle medarbejdere fra plejehjemmet har deltaget i et familiemøde på Skanselyet Plejehjem, for at få inspiration til dette arbejde.

Sophienborg scorer 4,0 ud af 5 i forhold til om de pårørende kan få råd, vejledning og støtte, hvilket er noget over gennemsnittet for alle plejehjem, som ligger på 3,6.

100 % af de pårørende svarer, at de ved, hvem de skal tage fat i, hvis de har spørgsmål.

Plejhjemsbestyrelse

51 % af de pårørende synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 24 % kunne have interesse i at indgå i en bestyrelse.