



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

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

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Christian Blaase Johansen, chefkonsulent

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

24. maj 2023

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Bauneparken finder tilsynet, at Bauneparken leverer betryggende pleje og omsorg til beboere og pårørende. Bauneparken udmærker sig på visse områder, blandt andet tilfredshed med rengøring, hvor mange, der kommer ud i det omfang, de ønsker og andelen, der føler sig trygge på plejehjemmet. Bauneparken har planer om dialogmøder med såvel beboere, pårørende og medarbejdere for at blive klogere på eksempelvis pårørendesamarbejde og forventningsafstemning ved indflytning.

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 Bauneparken blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i perioden 1. – 23. marts 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 24. juni 2023 med deltagelse af Gitte Ellekilde Andersen (plejehjemsleder), Janne Kiemer (områdeleder) og Julie Marie Swartz-Nielsen (sygeplejerske). Ved gennemgangen blev resultaterne drøftet, herunder veje til at bedre kvaliteten yderligere, og hvordan afdelingen i øvrigt arbejder med kvalitetsudvikling.

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen er alle beboere på Bauneparken Plejehjem og deres primære pårørende. 30 beboere ud af 48 mulige og 27 pårørende har afgivet en besvarelse i undersøgelsen svarende til en svarprocent på 63 %.

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

67 % af beboerne er tilfredse med maden, hvilket er svarende til landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem. Bauneparken fortæller, at der lige har været beboermøde, hvor der blev efterlyst mere moderne mad som eksempelvis pizza, pasta og salater.

90 % af beboerne er tilfredse med rengøringen, hvilket er noget højere end for plejehjemmene som helhed (83 %).

90 % af beboerne finder, at personalet er venlige, de resterende 10 % svarer "både og". Gennemsnittet, der svarer ja, for alle plejehjem er 89 %.

Bauneparken vil fortsætte dialogen med henblik på at imødekomme beboernes ønsker i så høj grad som muligt.

Medarbejderne

67 % af beboerne svarer, at medarbejderne kommer hurtigt, når de kalder. Det er højere end gennemsnittet for plejehjemmene samlet (60 %).

Bauneparken er opmærksomme på, at det kan være vanskeligt at vente, men at personalet gør hvad de kan for at betrygge beboerne i, at de kommer, når det er muligt.

52 % af beboerne oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Det er over såvel landsgennemsnittet (48 %) og plejehjemmene samlet set (47 %).

97 % af beboerne føler sig trygge og tilpasse på Bauneparken. Det er over landsgennemsnittet på 90 % og plejehjemmene samlet set (89 %).

77 % svarer, at personalet ved, hvad de skal gøre, når de kommer ind til dem. Det er under den samlede score for plejehjemmene (80 %) og svarende til landsgennemsnittet.

90 % svarer "ja" til, at medarbejderne behandler dem med værdighed. 3 % svarende til en beboer, svarer "nej" og 7 % svarer "både og". For alle plejehjem og landsgennemsnittet svarer 89 % "ja".

Bauneparken vil drøfte fundene med medarbejdere og beboere i forhold til at bibeholde og udbrede de gode resultater.

Passende hjælp og støtte

82 % af beboerne finder, at den hjælp og støtte, de får er passende. Det er lidt lavere end såvel landsgennemsnittet (84 %) og som for de samlede plejehjem (83 %). 96 % af beboerne finder, at støtten hjælper dem til at leve et værdigt liv, hvilket er en del over plejehjemmene samlet set (87 %).

Livskvalitet

72 % svarer "ja" til at komme ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er noget over gennemsnittet for de samlede plejehjem i kommunen (60 %), men højere end landsgennemsnittet (50 %). 10 % svarer "nej". Der er opmærksomhed på, at spørgsmålet kan forstås på flere måder.

Bauneparken er et plejehjem i et plan med let adgang til at komme ud fra alle boliger og fællesarealer. Bauneparken synes at anvende disse muligheder i høj grad.

7 % svarer, at de ofte er uønsket alene. Landsgennemsnittet og gennemsnittet for alle plejehjem er 8 %. Bauneparken har prioriteret at have aktivitetsmedarbejdere, der dels arrangerer aktiviteter, men også

arbejder på at skabe relationer på tværs af beboerne på anden vis. Der er generelt mange aktivitetsstilbud på Bauneparken og dialoggruppen ønsker sig at blive klogere på, hvilke ukendte behov, der er tilstede, så det kan blive muligt at handle på det om muligt. Aktuelt arbejder Bauneparken med livshistorier, der kan være et afsæt for at blive klogere på dette.

Tilsynet gør opmærksom på netop udmøntede ensomhedsmidler, som Bauneparken opfordres til at overveje, hvordan kan bringes i spil.

Plejhjemsbestyrelse

42 % af beboerne synes, at det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 26 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse.

Pårørende

Indflytning

100 % af de pårørende føler sig velkomne på plejehjemmet og 97 % har været en del af indflytningsprocessen. Gennemsnittet for plejehjemmene samlet set er henholdsvis 97 % og 95 %. 61 % af de pårørende svarer, at der har været en forventningsafstemning med plejehjemmet, hvilket er under gennemsnittet for plejehjemmene samlet set (65 %).

Bauneparken fortæller, at de arbejder målrettet med at være imødekommende og hjælpsomme over for alle, der kommer i huset, hvilket synes at lykkes godt. Scoren ift. forventningsafstemning undrer dialoggruppen, da der bliver holdt samtaler med familierne både før og efter indflytning. Bauneparken vil være nysgerrige på, om der kan gøres mere i forhold til, at de pårørende føler sig hørt og set.

Medarbejdere

Samlet set scorer de pårørende samarbejdet med medarbejderne til 4,2 ud af 5 svarende til gennemsnittet for alle plejehjem. 10 % svarende til tre pårørende er utilfredse.

78 % føler sig trygge ved personalet, 3 % svarende til en pårørende føler sig utryg. Gennemsnittet ligger over gennemsnittet for alle plejehjem (73 %).

80 % af de pårørende oplever, at medarbejderne behandler deres nærtstående med værdighed. Dette er over gennemsnittet for alle plejehjem (76 %).

Inddragelse og kontakt

I forhold til de pårørendes oplevelse af, hvorvidt medarbejderne inddrager beboerne i beslutninger, er gennemsnittet 3,8 ud af 5. Det er lidt højere end gennemsnittet for alle plejehjem (3,5). De pårørende svarer, at de oplever deres egen viden bliver inddraget svarende til 3,4 ud af 5. Gennemsnittet for alle plejehjem er 3,6. Bauneparkens pårørende svare 3,6 ud af 5 på muligheden for at få råd og vejledning, hvilket er som gennemsnittet for alle plejehjem. 88 % ved, hvem de skal tage fat i, hvis de har et spørgsmål eller andet. Gennemsnittet for alle plejehjem er 90 %.

Bauneparken planlægger dialogmøde med beboere og pårørende for at blive klogere på, hvad der kan gøres anderledes.

Stedet

De pårørende scorer 4,0 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 over gennemsnittet for alle plejehjem (3,8).

Bauneparken har planer om at have fokus på mere "hjemlighed" i fællesområderne, så de pårørende får en større oplevelse af ejerskab og velkommenhed. Bauneparken oplever, at de pårørende gerne kommer til fester, men at det kniber mere med fremmødet, hvis der inviteres til informationsmøder. Der skal arbejdes på dette, da der stadig er eftervirkninger af at have været et "lukket" hus under pandemien.

Plejhjemsbestyrelse

61 % af de pårørende synes, det er en god idé med plejhjemsbestyrelser. 22 % kunne have interesse i at indgå en bestyrelse.