

Center for Sundhed og Seniorliv

Pårørende-undersøgelse 2023

Samlet rapport for alle plejehjem i Furesø Kommune

Oplevelser blandt pårørende til beboere på plejehjem i Furesø Kommune

I denne rapport kan du se oplevelser og tilfredshed blandt pårørende til beboere på Furesø Kommunes plejehjem. Undersøgelsen er gennemført i maj-juli 2023.

Målgruppen for undersøgelsen var pårørende til beboere på plejehjem i Furesø Kommune. Undersøgelsen blev sendt til én pårørende pr beboer. Undersøgelsen blev udsendt på mail og indsamlet via elektronisk udfyldelse. Der blev udarbejdet informationsmateriale, som har været tilgængelig på plejehjemmene for både beboere og pårørende. Undersøgelsen dækker både de kommunale plejehjem, Lillevang (Magnoliehaven, Syrenhaven, Blommehaven, Kornelhaven), Svanepunktet og Solbjerghaven samt det selvejende plejehjem Ryetbo.

Samlet set har 138 (64%) af de pårørende, der har fået spørgeskemaet tilsendt, besvaret undersøgelsen. Der er 3 pårørende (1%) har besvaret undersøgelsen delvist, mens 73 pårørende ikke har besvaret spørgeskemaet. En svarprocent på 64% er sammenlignelig med lignende undersøgelser. Det er dog vigtigt at bemærke, at 35% af de pårørende ikke har besvaret undersøgelsen. Dertil kommer, at der på alle plejehjem er beboere, der ikke har pårørende tilknyttet. På et enkelt plejehjem er der desuden pårørende, der har afvist at modtage spørgeskemaet.

Rapporten kommer omkring følgende temaer:

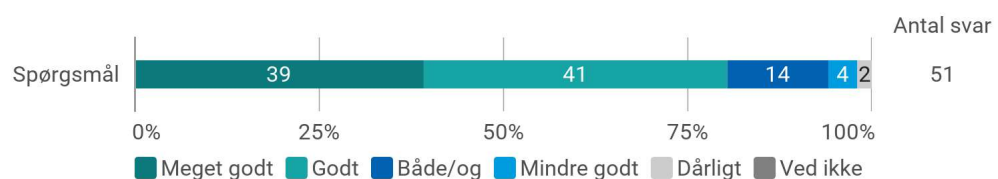
- Oplevelser omkring indflytningen
- Overordnet tilfredshed med omsorg og pleje
- Oplevelse af plejehjemmets hjemlighed
- Vurdering af information fra plejehjemmet
- Oplevelsen af samarbejdet med personalet og lederen

De pårørende har været grundige med udfyldelsen og er kommet med mange uddybende oplevelser, tanker og vurderinger i de åbne tekstfelter. Disse er bearbejdet og gengives som hovedpointer under de temaer, de passer under.

Tusind tak til alle de pårørende, der har taget sig tid til at udfylde skemaet og give os et indblik i deres oplevelser.

Sådan læser du graferne

Graferne viser den procentvise fordeling af svar for hvert spørgsmål. Derudover kan du se antallet af respondenter til højre for grafen.

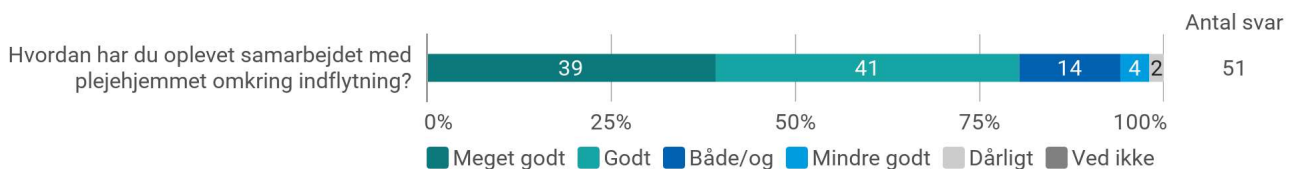


Oplevelsen af indflytning på plejehjemmet

De følgende spørgsmål er stillet til pårørende til beboere, der har boet på plejehjemmet i mindre end 12 måneder. Det gælder 51 af de pårørende, der har svaret på skemaet.

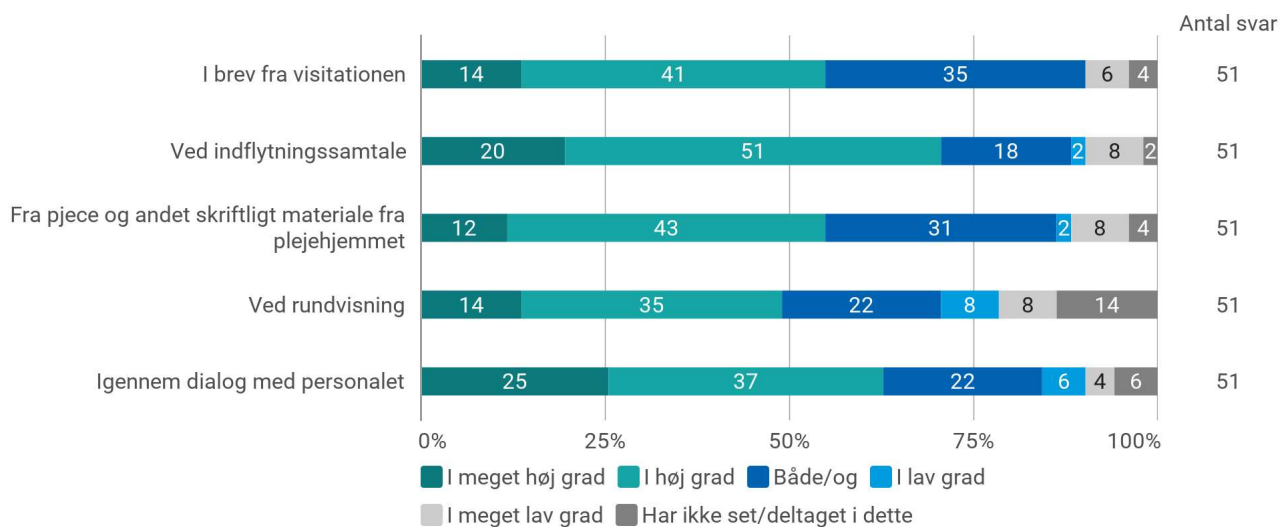
Oplevelse af samarbejde omkring indflytning

Overordnet set har de pårørende oplevet, at samarbejdet omkring indflytningen har været godt. Der er således 80%, der vurderer samarbejdet som godt eller meget godt.



Information i forbindelse med indflytningen

De pårørende er blevet spurgt, om de fik den information, de havde brug for i forbindelse med indflytningen. Svarene viser, at de pårørende i overvejende grad har fået den relevante information. De oplever især, at de får informationen igennem indflytningssamtalen og dialog med personalet.



Hvad siger de pårørende?

Mange giver udtryk for, at de fik al den information, de havde brug for. De beskriver:

- At de blev fint orienteret af personale og leder både før, under og efter indflytning
- At deres nærtstående blev taget godt imod af personalet
- At personalet blev oplevet som imødekommende og tryghedsskabende.
- Enkelte beskriver også, at personalet var gode til at håndtere pårørende, som var i krise.

Men der var også pårørende, der oplevede, at der var ting, de ikke vidste, da de flyttede ind. Det handler fx om:

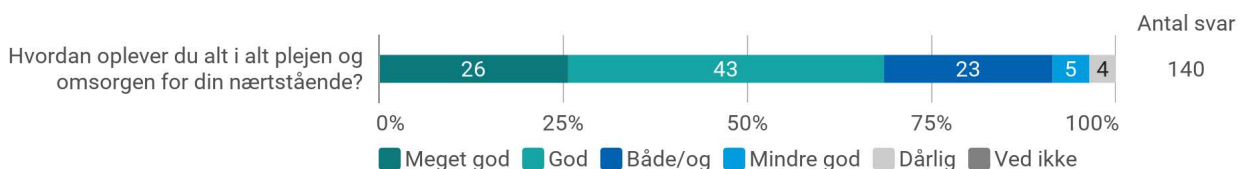
- De praktiske forhold fx i forbindelse med opsætning af tv, betaling for gardiner og lign.
- Indhold i servicepakken (fx var en overrasket over, at den ikke indeholder sengetøj)
- At man som beboer ved behov kunne låne til indskud af kommunen
- Hvordan man kommer til læge, tandlæge, frisør, fysioterapi og fodpleje, når man bor på plejehjem
- Hvor mange ting beboeren kan have med og regler for indretning af boligen. Herunder er det også relevant at få at vide, om der allerede er tøjskabe i boligen.
- Hvilket ansvar man som pårørende har, fx i forbindelse med høreapparater, installation af tv etc.
- Overblik (fx en konkret liste) over, hvad der skal medbringes, så man er sikker på, at beboeren får alle de relevante ting med ved indflytningen.
- Balancen mellem arbejdsmiljø og privat hjem fx i forbindelse med forsikringer og arbejdsmiljølovgivning

Overordnet tilfredshed med omsorg og pleje på plejehjemmene

Denne del handler om de pårørendes oplevelse af den pleje og omsorg, som deres nærtstående får på plejehjemmet. Spørgsmålene fokuserer på, om pårørende føler sig inddraget, og om de oplever, at plejen og omsorgen skaber værdi for deres nærtstående i form af trivsel. Disse spørgsmål er stillet til alle pårørende.

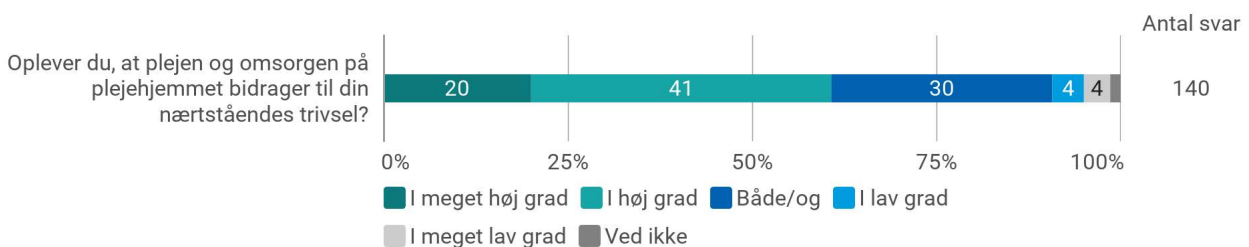
Tilfredshed

Undersøgelsen viser, at der er 69% af de pårørende, der alt i alt oplever plejen og omsorgen for deres nærtstående som god eller meget god. Der er 9%, der vurderer plejen og omsorgen som mindre god eller dårlig.



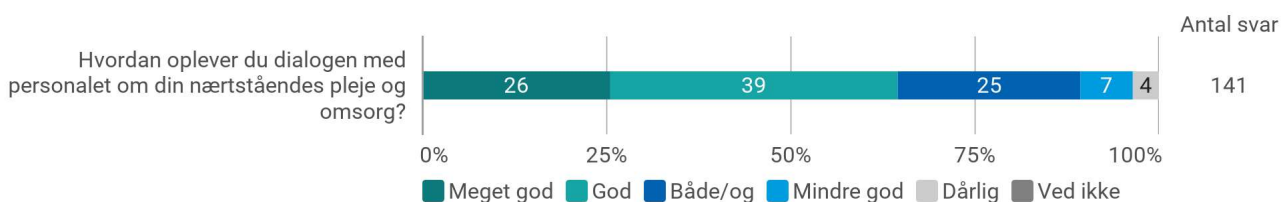
Beboertrivsel

Undersøgelsen viser, at der er 61%, der oplever at plejen og omsorgen på plejehjemmet i meget høj grad eller høj grad bidrager til beboerens trivsel, imens 8% vurderer, at det kun gælder i lav eller meget lav grad.

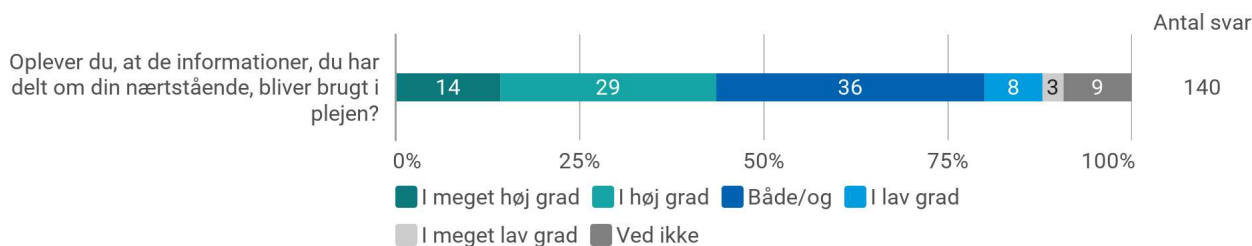


Dialog

Blandt de pårørende er der 65%, der oplever, at de har en god eller meget god dialog med personalet på plejehjemmet; 11% vurderer dialogen som mindre god eller dårlig.



På trods af en god dialog, er der dog kun 43% der oplever, at den information, de deler om deres nærtstående, i høj eller meget høj grad bliver anvendt i plejen. En stor andel 36% vurderer, at det gælder med nogen, men ikke al information. Der er desuden en del der ikke ved, om informationerne bliver anvendt i det daglige.



Hvad siger de pårørende?

De fleste pårørende er tilfredse med kommunikationen og plejen for deres nærtstående, og mange oplever personalet, som omsorgsfulde, inddragende og hjælpsomme. I kommentarerne beskriver de pårørende personalet således:

- Omsorgsfulde og kærlige
- Meget dialog og enigt personale
- Søde og imødekommende
- Inddragende
- personlig, empatisk og livsglad omsorg

Der er dog også pårørende, der har forskellige forslag til, hvordan personalet kan arbejde mere med at inddrage de pårørendes viden i deres pleje og omsorg for beboeren. Deres ideer omfatter:

- Informationsbog til gensidig kommunikation
- Information om, hvad beboeren har deltaget i/brugt dagene på
- En tavle på stuen, hvor man kan skrive beskeder
- Fast kontaktperson, så man kunne have dialog med en medarbejder, der kendte borgeren godt
- Sikre overdragelse af informationer fra de pårørende til personale/leder både imellem dag og aftenvagter, og når der kommer nye medarbejdere ind - gælder også vikarer og ved lån af personale fra andre huse.
- At personalet aktivt spørger de pårørende for at få viden om beboeren
- At personalet spørger ind til liv og vaner i starten og har en systematik for aktivt at anvende denne viden i det daglige
- Mere tid til at kontaktpersonen kan tale med pårørende om beboeren
- Opfølgende samtale(r) efter indflytning
- Kvartalsvis statussamtale
- Virtuelle møder mellem personale og pårørende for pårørende, der oftest kommer om aftenen/weekenden
- Formidler aftaler med læge, frisør og fodpleje til pårørende (e-boks, sms, telefonisk eller logbog på stuen), så de kan hjælpe beboeren med at overholde tiderne.

Der er desuden ideer til indsatser, de pårørende mener, kan forbedre plejen og omsorgen. De indebærer, at personalet...

...i forbindelse med plejen

- Er opmærksomme på at have en rehabiliterende tilgang, så beboernes funktionsniveau fastholdes
- Informerer de pårørende med det samme, hvis beboer fx er faldet eller andet, der ville gøre dem ekstra glade for et besøg
- Støtter op om at spise/drikke det beboer holder af, som pårørende indkøber, og placerer på stuen.
- Læser ind bag borgerens adfærd - adfærden kan dække over angst, usikkerhed og sygdom.
- Sørger for kortere ventetid ved beboerkald
- Har fokus på patientorienteret pleje fremfor rundepleje - borgerens behov kan ændre sig fra dag til dag.
- Opdaterer personaleoversigt med navne og billeder af de ansatte - hvem er på arbejde?

...øger livskvalitet ved fx at

- Være opmærksomme på at nøde/motivere beboere til at have et socialt liv
- Lave ture/aktiviteter tilpasset beboernes ønsker og behov
- Bruge naturen i lokalområdet
- Lave mad/boller/kage i køkkenet, så der dufter indbydende
- Give personlig kontakt og kram
- Tilbyde spil, sang eller daglig stolegymnastik - små aktiviteter, der er overskuelige for beboerne
- Give beboeren en-til-en tid - det behøver ikke være længe - det kan komme tifold igen i bedre trivsel.
- Inddrage beboere i de daglige aktiviteter, de kan fx dække bord, folde servietter, vande blomster, sætte blomster i vaser etc.
- Bruge udearealerne mere i det daglige
- I samarbejde med jobcenteret finde personer, der udelukkende kunne have til opgave at hygge om beboerne samt sørge for fællesarealer ude og inde.
- Fokuserer på mad - fx oplever nogle kødløse dage som uinspirerende
- Lave demensaktiviteter fx samtalegrupper for at bevare de sproglige og kognitive kompetencer
- Inddrage frivillige til at lave aktiviteter for borgerne

Flere pårørende påpeger, at det er rammerne, der skal justeres, hvis plejen og omsorgen for deres pårørende skal blive bedre:

- Vikarer gør det svært at lave kontinuerlig god pleje og omsorg
- Der er behov for kompetenceudvikling af personale
- Flere personaleressourcer med de rette kompetencer
- At der er nok (personale)ressourcer til at håndtere de demensproblemstikker, der er på plejehjemmet
- Ressourcer er især en udfordring i aftener og weekender
- Bemanning af afdelingerne efter beboerbehov i stedet for efter antal beboere - nogle beboere er mere krævende at pleje end andre.

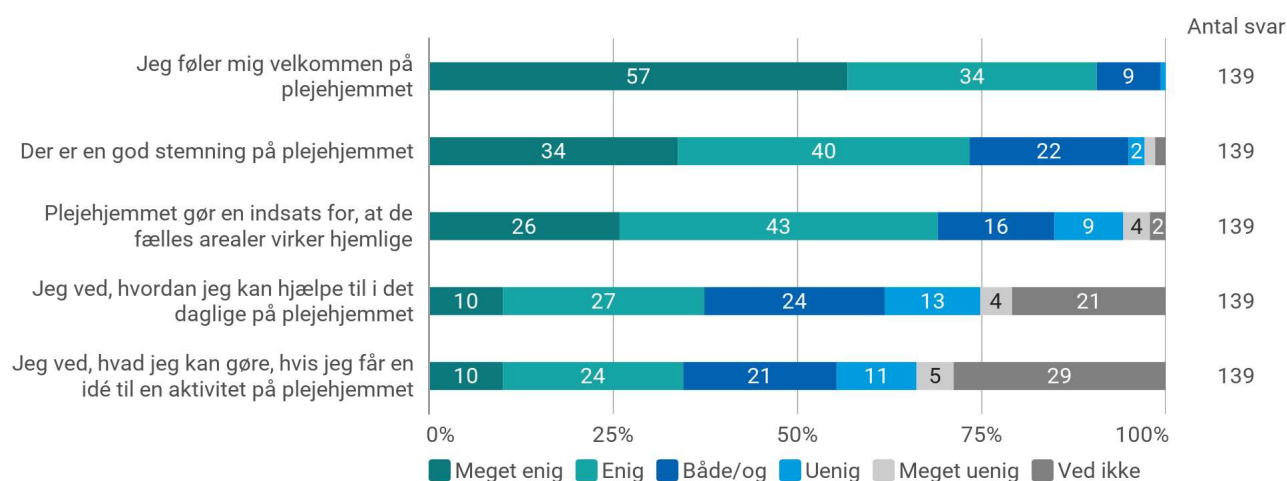
Flere pårørende kommenterer desuden, at der er stor forskel på pleje og omsorg. Generelt er plejen i orden - beboerne får mad og personlig pleje, som de skal - men nogle gange mangler omsorgen; især i aften- og weekendvagter, hvor der ikke er så mange på arbejde.

Hjemlighed på plejehjemmene

Furesø Kommune er optaget af, at plejehjemmenes fælles arealer opleves hjemlige for både beboere og pårørende. Fællesarealer er fx gange, opholdsstue, udendørsarealer mm. Som en del af hjemlighed er der også spurgt ind til, hvordan de pårørende oplever, at de kan være en del af det daglige liv.

Generelt oplever de pårørende, at de er velkomne på plejehjemmene, og at der er en god stemning. Størstedelen oplever også, at der bliver gjort en indsats for at de fælles arealer virker hjemlige. Det er dog svært for de fleste pårørende at vurdere, hvad de kan og må hjælpe med i hverdagen, og hvordan de evt. kunne være med til at skabe aktiviteter.

Hvor enig er du i følgende udsagn?



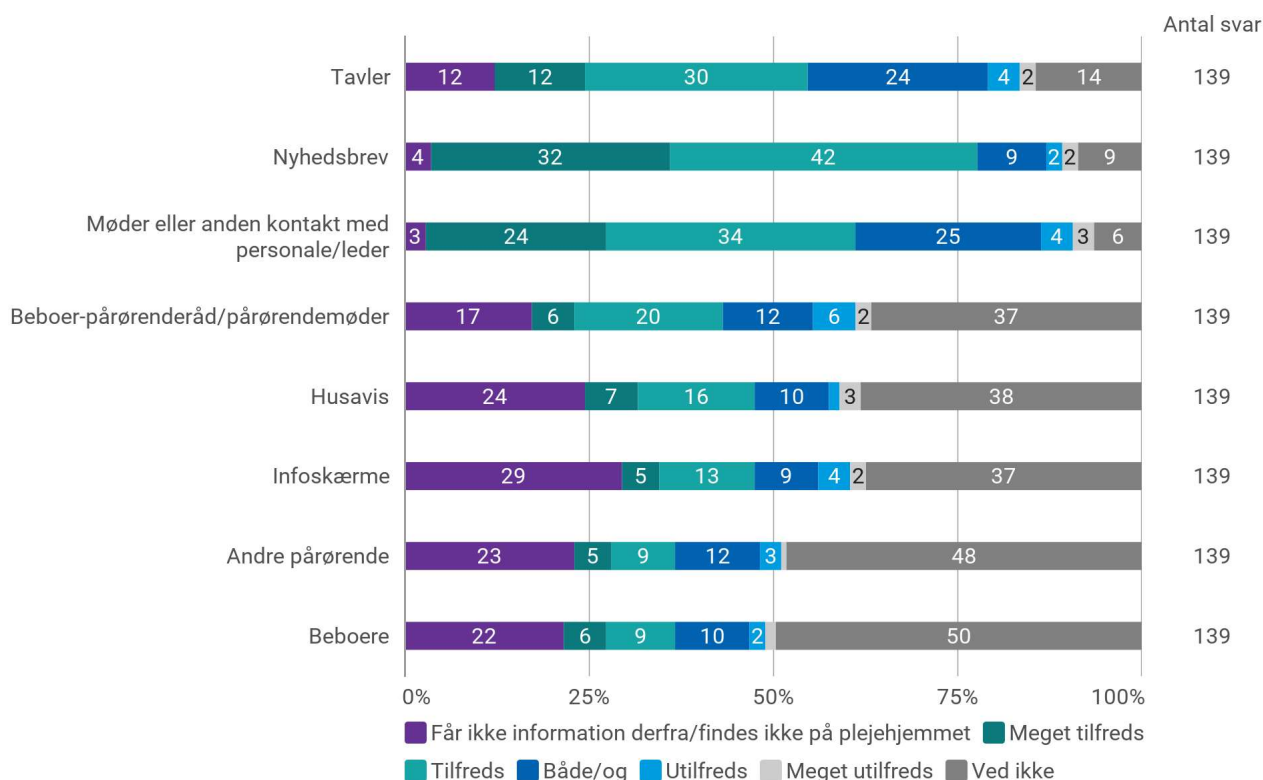
Informationskilder

Kommunikationen imellem plejehjemmet og de pårørende er vigtigt for samarbejdet, og derfor har de pårørende fået spørgsmål, der kan hjælpe med at udvikle kommunikationen. Hvis de pårørende har svaret, at de ikke får information fra fx infoskærme, er de i det næste spørgsmål blevet spurgt, om de kunne ønske sig information fra info-skærme.

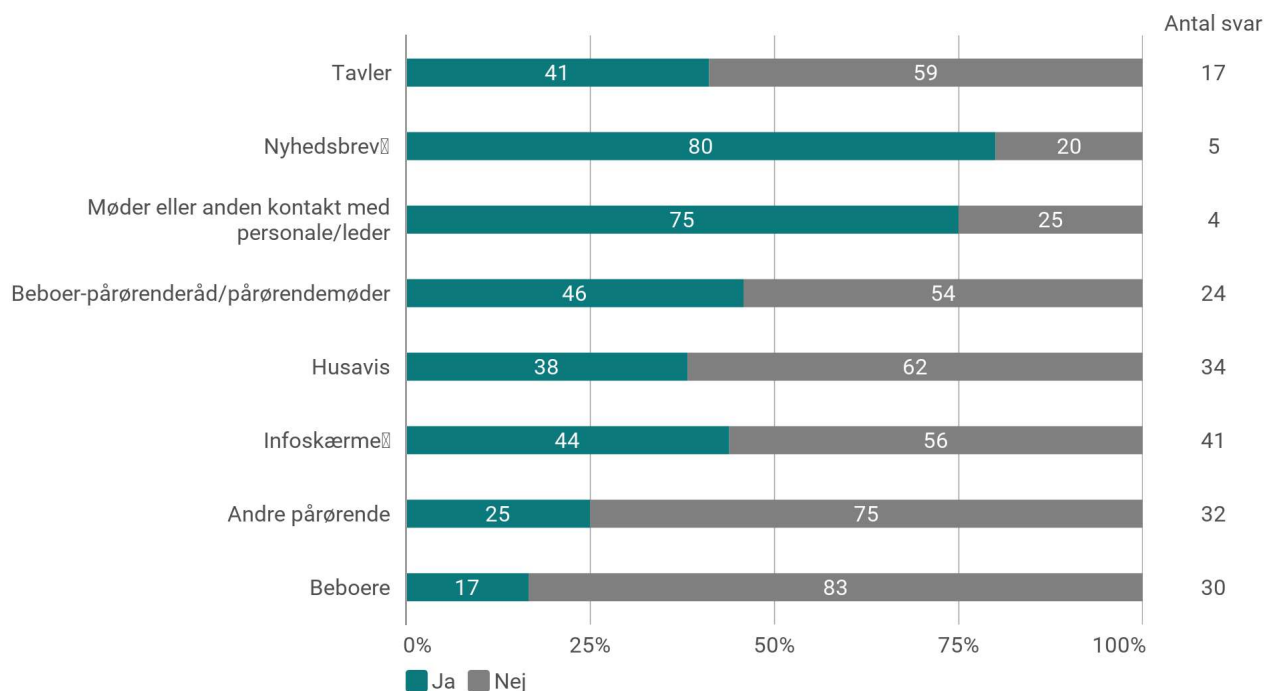
Det er vigtigt at bemærke, at det ikke er alle informationskilder, der er tilgængelige på alle plejehjem.

De pårørende angiver, at de vigtigste informationskilder er nyhedsbreve og møde eller anden kontakt med personale eller leder. Det er samtidig de informationskilder, der prioriteres af flest, når de skal angive, hvor de ønsker at modtage informationer fra. Tavler, pårørendemøder og infoskærme er der også mange, der prioriterer.

Hvor tilfreds er du med den information, du får fra:



Kunne du tænke dig at få information fra:



Hvad siger de pårørende?

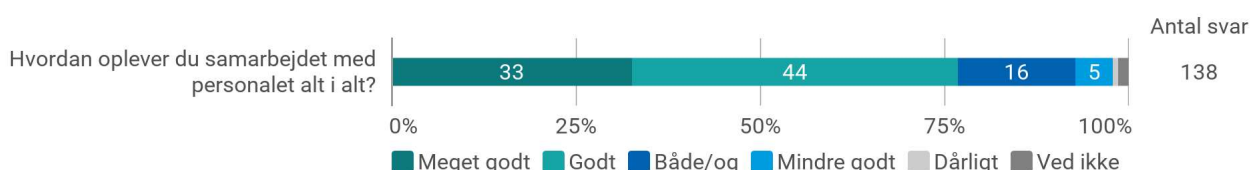
De pårørende har haft mulighed for at skrive ideer til, hvordan de kunne få information fra plejehjemmet. Deres ideer omfatter:

- Pårørendespecifik information eller aktiviteter
- At det personale med bedst kendskab til beboeren deltager i møder med de pårørende
- At info-skærme er levende og opdaterede
- At Lillevangposten omhandler husene og ikke kun dagcentret
- Et whiteboard ved indgangen med information om, hvad der sker i ugens løb
- Menu-plan på tavle
- Systematisk opdatering af tavler med dagens personale
- Tavle i hver bolig med beboerspecifik information
- Ringe eller skrive, hvis der er noget vigtigt - ikke om dagligdagen
- At ugekalender med ugens aktiviteter og menu uddeles til beboerne, så de kan markere, hvad de vil deltage i - ikke alle beboere kan komme ned til tavlerne
- Kommende aktiviteter, som involverer de pårørende skal sendes på mail på forhånd
- Infoskærme skal ikke være i beboerområder, da det kan gøre dem urolige
- Intranet, hvor der kan deles informationer
- At der kommunikeres forskelligt afhængigt af typen af information: Generel information beskrives på opslagstavle, aktuel information beskrives i nyhedsbreve, personlig information beskrives på kvartalsvise statusmøder/ved opringning
- Facebookprofil for plejehjemmet

Samarbejde med personale og leder

Dette afsnit handler om de pårørendes oplevelse af samarbejdet med plejehjemmet.

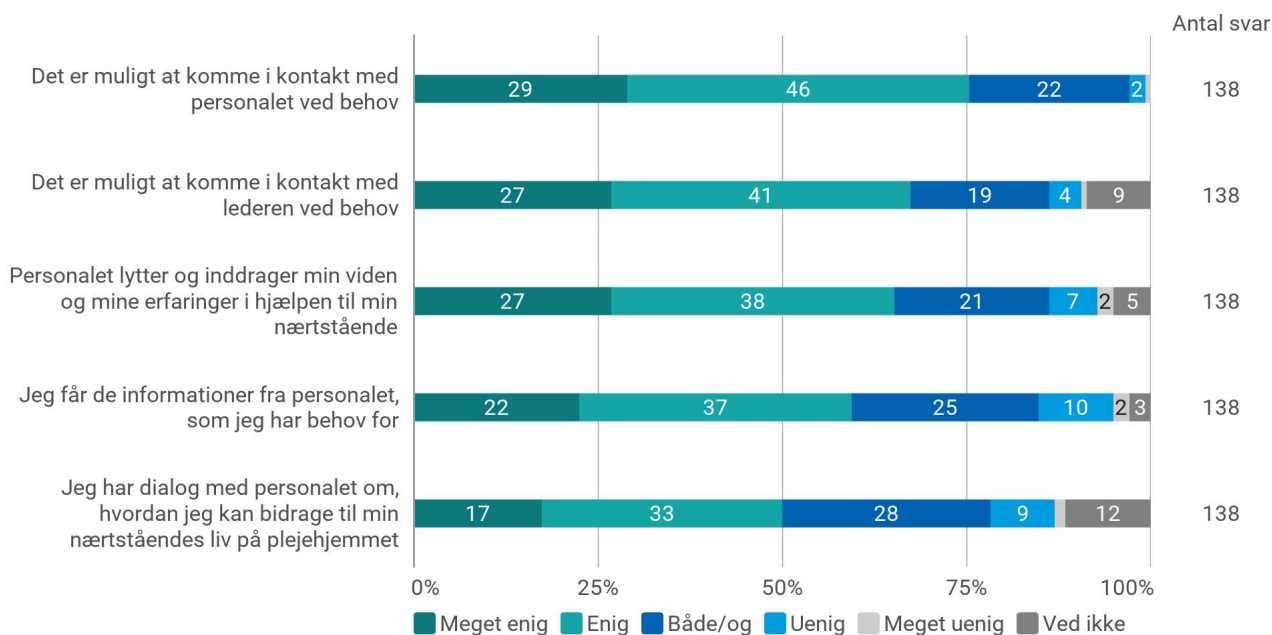
Alt i alt oplever de fleste pårørende (77%), at samarbejdet med personalet er godt eller meget godt.



Aspekter af samarbejdet

For at dykke ned i forskellige aspekter af samarbejdet, er de pårørende blevet bedt om at vurdere, hvor enige, de er i de nedenstående udsagn.

Størstedelen af de pårørende oplever, at det er muligt at komme i kontakt med personale og leder ved behov. Der er dog en del, der oplever, at de i mindre omfang har en dialog med personalet om, hvordan de som pårørende kan bidrage til deres nærtståendes liv på plejehjemmet.



Hvad siger de pårørende?

De pårørendes kommentarer til samarbejdet nuancerer deres oplevelser med samarbejdet. Mange oplever samarbejdet som godt, hvor de får den information, de har brug for, og hvor personalet fortæller dem om beboerens trivsel og daglige oplevelser.

De pårørende oplever dog også, at forskellige forhold betyder meget for kvaliteten af samarbejdet.

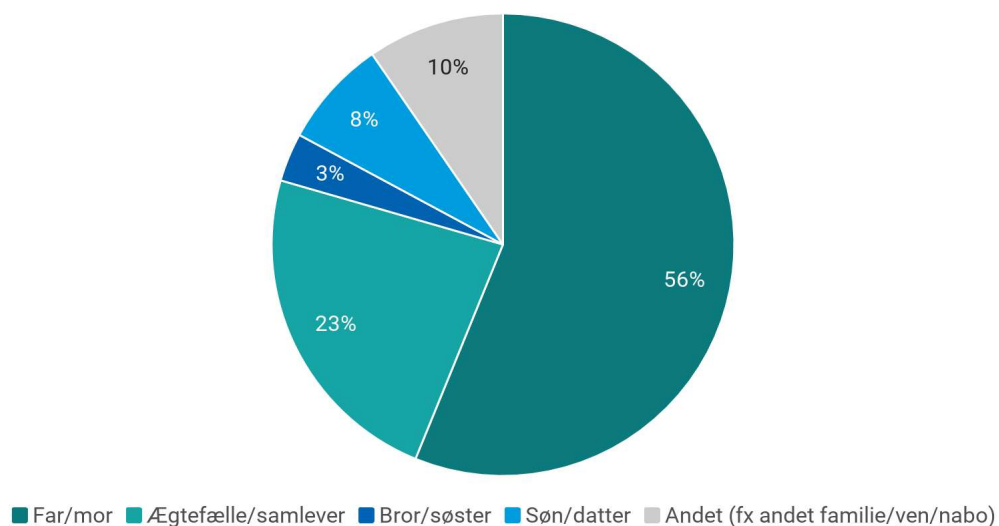
De pårørende oplever, at samarbejdet kan besværliggøres af:

- Vikarer og personaleomsætning
- At der er stor forskel på, hvor godt man kender medarbejderne, bl.a. afhængig af hvornår man kommer på besøg
- At der ikke altid er tid til en snak
- At der kan være sproglige udfordringer
- At nogle pårørende oplever manglende viden blandt noget personale fx om demens

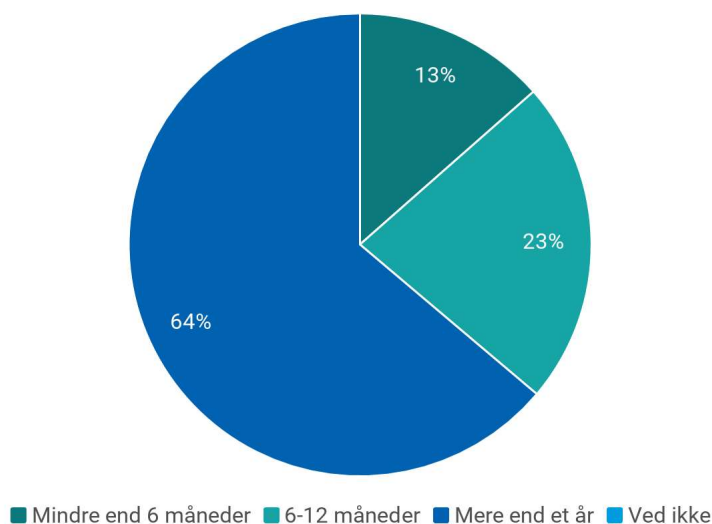
Baggrundsinformation

Dette afsnit handler om de pårørende. Det sætter konteksten for de pårørendes svar og omhandler deres relation til beboeren, hvor længe beboeren har boet på plejehjemmet, hvor ofte de kommer på besøg samt hvornår de kommer på besøg.

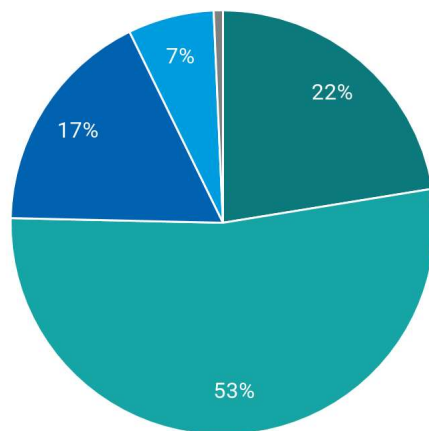
Hvilken relation har de pårørende til beboeren?



Hvor længe har din nærtstående boet på plejehjemmet?

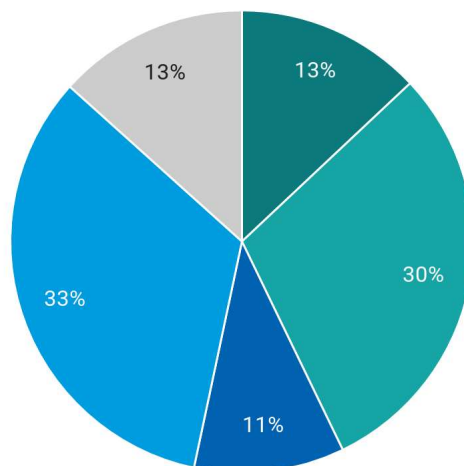


Hvor ofte besøger du din nærtstående?



■ Dagligt eller næsten dagligt
 ■ 1-2 gange om ugen
 ■ 1-2 gange om måneden
 ■ Sjældnere end 1 gang om måneden
 ■ Aldrig
 ■ Ved ikke

I hvilket tidsrum kommer du oftest på plejehjemmet?



■ Formiddag på hverdage
 ■ Eftermiddag på hverdage
 ■ Aften på hverdage
 ■ Weekend
 ■ Helligdage

Furesø Kommune

Center for Sundhed og Seniorliv

Ressourceteamet for sundhed og seniorliv

Stiager 2

3500 Værløse

Tlf.: 7235 4000



FURESØ
KOMMUNE