



Notat

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Kommentarer fra BRUS pårørendeundersøgelsen 2021

Baggrund

Sundheds- og Omsorgsudvalget blev præsenteret for resultaterne af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens 11 brugerundersøgelser (BRUS) på udvalgs mødet d. 7. april 2022. I forbindelse med fremlæggelsen af resultaterne fra undersøgelserne efterspurgte udvalget en redegørelse af indholdet af de åbne kommentarfelter i undersøgelsen blandt pårørende til plejehjemsbeboere (Brus Pårørende). I det følgende ridses rammerne for BRUS Pårørende-undersøgelsen op, og der redegøres for de temaer, som indholdet af de åbne kommentarfelter dækker over.

Kort om BRUS Pårørende:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i 2021 gennemført en brugerundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem. Undersøgelsen dækker både pårørende til beboere på ordinære plejehjemspladser og beboere på demenspladser. Undersøgelsen er gennemført som en elektroniske spørgeskemaundersøgelse og telefonsurvey, og 788 pårørende har deltaget. Pårørendeundersøgelsen indeholder cirka 35 spørgsmål, som de pårørende kan besvare på en lukket svarskala (fx ja/nej), og derudover indeholder undersøgelsen fire såkaldt åbne kommentarfelter. Ved de åbne kommentarfelter bliver de pårørende enten bedt om at uddybe deres besvarelse eller fx komme med forslag til forbedringer. Det er langt fra alle deltagerne i undersøgelsen, der benytter sig af de åbne kommentarfelter. De åbne kommentarfelter kan først og fremmest give en kvalitativ indsigt i de pårørendes synspunkter og forbedringsforslag, og man kan ikke opgøre udbredelsen af disse forslag og synspunkter. Der er også mange kommentarer, som er modsatrettede; det vil sige, der kan være pårørende, der eksempelvis roser personalets evne til at informere og inddrage de pårørende samtidig med, at der er pårørende, der efterlyser mere information og pårørende inddragelse. Man skal desuden være opmærksom på, at kommentarerne vedrører 33 forskellige plejehjem. Et forbedringsforslag fra et plejehjem er derfor ikke nødvendigvis relevant på et andet. Alle plejehjem modtager kommentarerne fra hhv. beboer- og pårørendeundersøgelsen knyttet til deres plejehjem, og plejehjemmene har på den måde mulighed for at følge op i det lokale kvalitetsarbejde.

Hvad siger de pårørende?

Indflytning: Pårørende til beboere, der er flyttet på plejehjem for nylig, er blevet spurgt ind til deres tilfredshed med indflytningsprocessen. I de uddybende kommentarer til dette spørgsmål roser pårørende personalet for deres indsats og angiver, at personalet har været imødekommende og gode til at byde velkommen samt sikre, at de har fået den

12. maj 2022

Sagsnummer
2022-0135698

Dokumentnummer
2022-0135698-1

Center for Økonomi og Kvalitet
Afdeling for Evaluering
Borups Allé 41
2200 København N

EAN-nummer
5798009290663

rette information i forbindelse med indflytningsprocessen. Der er samtidig også pårørende der nævner, at indflytningen har været en vanskelig proces for dem, både i forhold til at få flyttet de praktiske ting og samtidig understøtte deres nærtstående i denne proces.

Plejehjemmets faciliteter og rammer for de pårørende: De pårørende er også blevet bedt om at vurdere, hvorvidt plejehjemmets faciliteter giver dem mulighed for at gøre det, de gerne vil sammen med deres nærtstående på plejehjemmet, og om de er tilfredse med plejehjemmets rammer og muligheder. Blandt de positive kommentarer nævner de pårørende, at de er tilfredse med det sociale liv på plejehjemmet, som medarbejderne er lykkedes med at skabe for beboerne. De roser personalet for at være venlige, søde, forstående og imødekommende og for at sikre individuel tilpasning til borgerne. Det bliver også fremhævet, at de har et godt samarbejde og dialog med medarbejderne, samt at de føler sig godt taget imod som pårørende. Nogle nævner, at de er tilfredse, fordi de oplever, at deres nærtstående, som bor på plejehjemmet, er tilfreds med at bo der og har det godt efter omstændighederne. Der nævnes også, at de fysiske forhold og rammer er ok, og at rammerne på plejehjemmet opfylder deres behov som pårørende. Der er dog også nogle, der nævner, at faciliteterne ikke altid er funktionsdygtige; det gælder bl.a. elevatorer og elektriske døre. Enkelte pårørende efterlyser mere plads på plejehjemmet, da pladsforholdene kombineret med den nærtståendes funktionsniveau er en barriere for det samvær, som de pårørende ønsker. Der efterlyses samtidig mere hjemlige omgivelser i fællesrummene, og flere fælles aktiviteter for beboere og pårørende.

Blandt de mere kritiske kommentarer, der peger nogle af de pårørende, på ressourcerne. Der ønskes flere ressourcer i form af personale, og der ønskes mere kontinuitet blandt personalet og færre vikarer. Nogle mener også, at det er svært at komme i dialog med ledelsen og personalet, og de ønsker højere grad af borger- og pårørendeinddragelse. Blandt nogle af de pårørende til borgere med demens, der efterlyses mere hensyn til netop deres nærtståendes situation og yderligere indsats rettet mod demente som målgruppe.

Hvordan kan plejehjemmet blive bedre: Ved det sidste kommentarfelt i undersøgelsen spørges ind til, om de pårørende har et godt råd til, hvordan plejehjemmet kan blive bedre. Mange af de pårørende har benyttet sig af denne mulighed. De pårørendes forskellige forbedringsforslag vedrører følgende temaer:

- Fokus på at sikre fast personale og mindske personaleudskiftning herunder reduktion af vikaranvendelse.
- Fokus på at sikre det faglige niveau hos personalet, og løfte sproglige danskundskaber så kommunikationen med beboerne bliver bedre, da mange beboere har nedsat hørelse.
- Fokus på kost og ernæring til plejehjemsbeboerne herunder individuel tilpasning.
- Fokus på (fælles) aktiviteter for beboerne i form af arrangementer og ture for beboerne. De fysiske aktiviteter skal samtidig være tilpasset beboernes behov og formåen herunder beboere med demens.

- Fokus på sikring af hjemlig stemning på plejehjemmet.
- Mere inddragelse af plejehjemsbeboere og deres pårørende for at sikre størst mulig medindflydelse, men også for at de pårørende kan bidrage ind i omsorgsarbejdet. Blandt konkrete forslag nævnes samtaler mellem pårørende og medarbejdere, løbende information fra plejehjemmet eksempelvis i form af nyhedsbreve og gerne via en digital platform. I det hele taget mere feedback til de pårørende om deres nærtståendes dagligdag og tilstand.
- Fokus på beboernes individuelle behov.
- Tilbud om økonomisk rådgivning for beboerne og deres pårørende, fx i forbindelse med indflytningen.
- Fokus på rengøring af fællesarealerne og beboernes private bolig.
- Renovering af ældre plejehjem.
- Fokus på vedligeholdende træning, der skal bidrage til at fastholde beboernes funktionsniveau.