



## **Handleplan for opfølgning på BRUS på plejehjem**

### **Baggrund**

Denne handleplan følger op på resultaterne af brugerundersøgelsen (BRUS) blandt beboere på plejehjem for 2018. Formålet med BRUS er at få indblik i borgernes oplevelse af kvaliteten og effekten af de indsatser, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen leverer. Resultaterne af BRUS indikerer overordnede tendenser i borgernes oplevelser. Resultaterne bør aldrig stå alene, og de bør altid følges op i de enkelte enheder for at belyse baggrunden for resultaterne nærmere.

Resultaterne af BRUS for 2018 viser en negativ udvikling i forhold til 2017 på spørgsmål indenfor emnerne: inddragelse, ensomhed og socialt samvær samt information om tilbud, når vi ser på det samlede resultat for alle plejehjem. Resultaterne for de enkelte plejehjem viser, at der er forholdsvis stor spredning i plejehjemmenes resultater. Nogle har således større udfordringer end andre, da nogle plejehjem har fremgang på nogle områder og tilbagegang på andre, så billedet er meget differentieret. Derfor lægger denne handleplan også op til, at opfølgning også på dette års BRUS sker lokalt på de enkelte plejehjem, i forhold til de områder BRUS indikerer, at plejehjemmet bør arbejde med. Det er vigtigt at bemærke, at nogle plejehjem har en positiv fremgang i resultaterne, og dermed mere skal fokusere på at fastholde den gode udvikling end at sætte nye initiativer i gang.

### **Resultater**

BRUS for plejehjem er baseret på personlige interview med 1.002 plejehjemsbeboere. Resultaterne for 2018 viser overordnet en relativt høj samlet tilfredshed blandt beboerne på plejehjem på 4,3 på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er udtryk for den højeste tilfredshed. På trods af det, er der et statistisk signifikant fald i andelen af positive svar fra 2017 til 2018 på en fjerdedel af spørgsmålene i undersøgelsen. Det er tidligere set, at resultater fra BRUS kan falde i nogle år og ikke i andre. Men faldet i 2018 er bemærkelsesværdigt, da der ikke tidligere er set et tilsvarende fald i udviklingen på så stor en andel af spørgsmålene. Tabel 1 viser udviklingen i resultatet for de ni spørgsmål i BRUS Plejebolig, hvor ændringen er statistisk signifikant fra 2017 til 2018.

<b>Tabel 1: Udvalgte resultater fra BRUS Plejebolig</b>		
Andel der svarer ”ja”	2017	2018
<b>INDDRAGELSE</b>		
Får du støtte her på plejehjemmet, så du kan gøre de ting i din hverdag, som er vigtige for dig?	83%	74%
Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	87%	79%
Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	84%	73%
<b>ENSOMHED OG SOCIALT SAMVÆR</b>		
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du egentlig har mest lyst til at være sammen med andre? (”ja, ofte”)	3%	7%
Sker det nogensinde, at du føler dig holdt udenfor?	0%	3%
Er der nogen, som du er særlig fortrolig med, og som du kan tale med, hvis du har problemer eller er trist?	63%	56%
Synes du, at det generelt er rart at være sammen med de andre beboere?	66%	57%
<b>INFORMATION</b>		
Ved du, at du får, dét der hedder klippekort, som er en halv times hjælp om ugen, som du selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne?	68%	49%
Føler du dig tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp du kan få?	77%	71%

## Initiativer

For at sikre, at opfølgningen sker i forhold til de udfordringer, som det enkelte plejehjem har, vil det være det enkelte plejehjem, der vurderer hvilke handlinger og initiativer, der bedst følger op på deres evaluering af BRUS-resultatet. Plejehjemmene vil i løbet af de kommende måneder evaluere deres egne BRUS resultater. I selvevalueringen vil indgå drøftelser af, hvordan resultaterne har udviklet sig, om resultaterne er tilfredsstillende, og om der er særlige områder, hvor der er behov for opfølgning. Plejehjemmene vil inddrage beboere og pårørende i drøftelse af resultaterne og i arbejdet med konkrete handlinger og initiativer.

Til at understøtte den lokale opfølgning og give inspiration til initiativer, der kan forbedre resultaterne fremadrettet, stiller forvaltningen en række metoder og materiale til rådighed. Lokalområdekontorerne vil yde konsulentstøtte til processen på de enkelte plejehjem ved behov, og lokalområdecheferne vil følge op på, at de nødvendige forbedringsinitiativer bliver iværksat.

På de plejehjem, hvor BRUS-resultater peger på særlige udfordringer, vil forvaltningen følge arbejdet med opfølgningen tæt. Det sker ved, at disse plejehjem skal indsende deres lokale handleplan til forvaltningen, som skal godkende planerne. Plejehjemmene vil også få konsulentstøtte og sparring fra forvaltningen til deres arbejde med opfølgningsaktiviteterne. Derudover vil forvaltningen gennemføre en mini-brugerundersøgelse på disse plejehjem, for at følge op på beboernes oplevelse af de handlinger, plejehjemmet iværksætter.

De forskellige metoder og materialer, som plejehjemmene kan anvende i opfølgningsarbejdet, er beskrevet nærmere i det følgende.

## **Inddragelse**

For at forbedre borgernes oplevelse af at få støtte i hverdagen til at gøre det, der er vigtige for dem, og give borgerne en oplevelse af, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker, når de hjælper, kan plejehjemmene arbejde med *Liv på plejehjem*.

*Liv på plejehjem* består af konkrete værktøjer og metoder som bidrager til at give beboere på plejehjem bedre mulighed for at have en rolle i forhold til andre, være medbestemmende i livet på plejehjemmet, være selvbestemmende i eget liv og at skabe sociale relationer. Det giver borgere mulighed for at deltage i – og bidrage til - socialt samvær og fællesskab.

Metoderne er udviklet og afprøvet af medarbejdere og beboere på plejehjem. Erfaringerne herfra viser, at det gør en forskel i beboernes liv, når de kan spille en rolle i andre menneskers liv eller at andre mennesker har brug for dem. Alt sammen noget som bidrager til oplevelsen af livskvalitet. Eksempler på de konkrete værktøjer omfatter fx: *Buddyordning, Stjernestunder, Du bestemmer – dit liv og Debatgrupper*.

Derudover kan plejehjemmene bruge forbedringsmodellens metodiske værktøjskasse, der er velegnet til at forbedre både den faglige kvalitet og den borgeroplevede kvalitet i tæt samarbejde med borgerne. Personalet på plejehjemmene har siden foråret 2018 arbejdet med *Forbedringsmodellen*. For at fremme fokus på borgerinddragelse i forbedringsarbejdet igangsætter SUF i år følgende to initiativer:

- Afholdelse af den internationale mærkedag ”Hvad er vigtigt for dig?” den 6. juni 2019. På denne dag har personalet særligt fokus på at spørge borgerne: ”Hvad er vigtigt for dig?”. Indsigterne om borgernes ønsker og behov tages med videre i hverdagen og i forbedringsarbejdet. Der er allerede gode erfaringer med afholdelse af dagen i enkelte enheder i SUF. Forvaltningen understøtter i samarbejde med lokalområderne afholdelsen af dagen i 2019 ved at stille redskaber og materiale til rådighed.
- Den årlige Kvalitetskonference har borgerinddragelse som tema. Formålet med konferencen er at inspirere og give konkrete værktøjer til, hvordan enhederne i SUF kan arbejde med borgerinddragelse i deres kvalitetsarbejde.

SUFs Kompetencekatalog for 2019 indeholder forskellige kursustilbud om dialog og samarbejde med borgere og pårørende. Kurserne er målrettet sundhedspersonalet og kan bidrage til at øge fagligheden omkring dialog og inddragelse af borgere. På grund af stor tilslutning og efterspørgsel vil forvaltningen udvide kursusforløbet ”Styrket dialog med borger og pårørende” og øge antallet af kursusforløb om kommunikation med borgere med psykiske og komplekse problemstillinger i 2019.

## **Ensomhed og socialt samvær**

For at forebygge oplevelsen af ensomhed og stimulere borgernes lyst til at være sammen med andre, vil forvaltningen understøtte det enkelte plejehjem i at anvende de to ensomhedsbekæmpende tilbud, ”Fortæl for livet ” og ”Guidet læsegrupper”, som forvaltningen allerede har et samarbejde om med henholdsvis ”Ensomme Gamles Værn” og ”Læseforeningen”. Dette er to særligt velegnede metoder til borgere på plejehjem.

Derudover vil forvaltningen understøtte plejehjemmene i at anvende en allerede udviklet e-learningsspakke med fokus på at opspore ensomhed, tale med borgere om deres sociale behov og at facilitere fællesskaber.

### **Information**

Initiativer, der skal forbedre borgernes oplevelse af at være tilstrækkeligt informeret om, hvilken hjælp de kan få, skal, ligesom de øvrige opfølgingsinitiativer, formes af beboernes ønsker og behov. Derfor skal de plejehjem, hvor information om hjælpen kan forbedres, have en dialog med beboerne om, hvad de oplever som relevant information, og hvordan de gerne vil informeres. Det kan fx være information om aktiviteter, menu, klippekort, nye medarbejdere eller lignende.

En af de tidspunkter, hvor information om hjælpen er særligt central, er i forbindelse med indflytning på plejehjem. Det er kendt, at en god indflytning på et plejehjem har stor indflydelse på, hvor hurtigt borgeren falder til rette på plejehjemmet og efterfølgende føler sig inddraget i det sociale liv på plejehjemmet. Forvaltningen vil sætte fokus på at understøtte en god indflytning og i regi af kvalitetsorganisationen udsende vejledende materiale, der kan understøtte plejehjemmene i at arbejde systematisk med indflytningsforløbet.

Yderligere vil den gode indflytning blive understøttet med en pjece til borgere og pårørende om tilbuddet og serviceniveauet, når en borger flytter på plejehjem i Københavns Kommune.

### **Opfølgning**

Lokalområdecheferne vil have ledelsesmæssigt fokus på plejehjemmenes arbejde med hhv. selvevaluering og opfølgning. Forvaltningen vil løbende samle op på status på handleplanen i regi af kvalitetsorganisationen og via koncernmøder. Der vil være en særlig tæt opfølgning på de plejehjem, hvor der er størst udfordringer.

Processen for opfølgningen fremgår af procesplanen på næste side.

## Procesplan for opfølgning i 2019:

- 20. marts **Koncernmøde**
  - Orientering om handleplanen og den lokale opfølgning
- 12. april **Kvalitetsforum for borgere i plejebolig**
  - Orientering om handleplanen for plejehjem
  - Erfaringsudveksling om den lokale opfølgningsproces for handleplanen.
- Senest 1. maj **Selvevaluering og udarbejdelse af lokale handleplaner**
  - De enkelte plejehjem skal have udarbejdet en selvevaluering senest 1. maj 2019, der beskriver de fokusområder og aktiviteter, som indgår i deres opfølgningen.
  - De plejehjem med størst udfordringer skal indsende deres lokale handleplan til forvaltningen og modtager feedback på planen.
  - Lokalområdecheferne vil følge op på arbejdet med lokale handleplaner og opfølgning særligt på de plejehjem, hvor resultaterne skiller sig negativt ud.
- 22. maj **Koncernmøde**
  - Foreløbig status fra lokalområderne. Lokalområdechefer redegør for status på opfølgningsaktiviteter.
- Juni **Mini-BRUS 2019**
  - Opfølgende undersøgelse blandt de plejehjem med særlige udfordringer i BRUS 2018
- 2. september **Kvalitetsforum for borgere i plejebolig**
  - Erfaringsudveksling og læring fra arbejdet med den lokale opfølgning på plejehjem.
- September **Koncernmøde**
  - Status fra lokalområderne. Lokalområdechefer redegør for opfølgningen på arbejdet på plejehjemmene.
- Primo oktober **Opstart på dataindsamlingen til BRUS 2019 på plejehjem**
- Januar 2020 **Resultater af BRUS 2019 for plejebolig og hjemmepleje foreligger**