



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Tilsynsbesøg i Rehabiliteringen 19. juni 2023 på baggrund af brugerundersøgelse gennemført i marts/april 2023 blandt borgere, som er kommet hjem i egen bolig efter afsluttet forløb i 2022.

Tilsynsførende:

Hella Obel, chef Ældre og Sundhed

Merete Overbeck, sekretær

Tidspunkt for tilsyn:

19. juni 2023

Konklusion på tilsyn

Med baggrund i brugerundersøgelsen og den efterfølgende dialog med Rehabiliteringsafdelingen finder tilsynet, at Rehabiliteringsafdelingen leverer betryggende pleje, omsorg og rehabilitering til borgerne og deres pårørende. Rehabiliteringsafdelingen udmærker sig ved at opnå meget høj tilfredshed på spørgsmål vedrørende borgernes oplevelse af at føle sig velkomne, information og inddragelse af såvel borgerne som deres pårørende samt i forhold til træningsindsatsen. Der er blandede tilbagemeldinger vedrørende tilfredshed med maden. Rehabiliteringsafdelingen vil på baggrund af den efterfølgende drøftelse tage dialog til pårørendekonsulenten og undersøge, om der kan tilbydes samtaler eller andet til de pårørende på afdelingen.

Indledning

De kommunale tilsyn i 2023 tager afsæt i en brugertilfredshedsundersøgelse som fokuserer på brugeroplevelse kvalitet og danner grundlag for det kommunale tilsyn.

Det kommunale tilsyn har fokus på både borgerne, medarbejderne samt ledelsen. I 2023 vil medarbejdertrivslen dog 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 Rehabiliteringsens vedkommende blev brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført i marts/april 2023. Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen blev efterfølgende gennemgået den 19. juni 2023 med sektionsleder Annette Tzfanya, områdeleder Karina Søholt og medarbejderrepræsentant Marlene V. Ketelsen. Ved gennemgangen blev resultaterne drøftet, herunder veje til at bedre kvaliteten yderligere og hvordan afdelingen i øvrigt arbejder med kvalitetsudvikling.

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen er borgere i Hillerød Kommune, som har haft et midlertidigt ophold på Rehabiliteringen i løbet af 2022. Undersøgelsen er gennemført blandt 97 borgere, der efter endt rehabiliteringsophold er udskrevet til eget hjem. 47 borgere har afgivet en besvarelse svarende til en svarprocent på 48 %.

Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik en webadresse til undersøgelsen. For at opnå den højeste mulige svarprocent blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview. I alt har 28 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 19 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

Svar fra borgerne

Overordnet tilfredshed

Samlet set er 79 % af de adspurgte enten meget tilfreds eller tilfreds med opholdet på Rehabiliteringsafdelingen. 14% er hverken tilfreds eller utilfreds og 7% utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed på 4,3 ud af 5.

Velkomst og orientering

100 % har svaret, at de følte sig velkomne ved ankomsten og at medarbejderne var forberedte ved ankomsten.

90 % svarer, at de blev orienteret om, hvad der skulle ske under deres forløb og 98 %, at de var i løbende dialog med medarbejderne om forløbet.

Tilbagemeldingsgruppen og tilsynet er enige om, at det meget flotte resultater.

Medarbejderne

87 % af borgerne har svaret "ja" til, at medarbejderne var venlige og resten "både og". Til spørgsmålet, om medarbejderne kom, når borgeren havde behov, svarer 74 % "ja" og resten "både og". 82 % svarer, at de oplevede, at medarbejderne forstod dem, resten "både og". Ingen har svaret "nej" til de tre spørgsmål.

Svarene findes tilfredsstillende. Tilbagemeldingsgruppen er klar over, at det ikke altid er muligt at hjælpe borgerne lige, når de kalder, da de kan være optaget af andre opgaver. Personalet taler med borgerne om det og er optaget af at lykkes så godt som muligt med at imødekomme borgernes behov.

Inddragelse af pårørende

82 % svarer, at deres pårørende har været inddraget i deres forløb- 94 % svarer, at det var på den måde, som de ønskede.

Tilsynet taler med tilbagemeldingsgruppen om kunsten i at møde borgeren og dennes pårørende der, hvor de er i forhold til den oftest ændrede livssituation, som borgeren er i, når de bliver indlagt. Det kan være første møde med at have behov for hjælp eller det kan være en som led i et længerevarende sygdomsforløb måske med mange forudgående kontakter til sundhedsvæsenet. Tit er de pårørende i krise.

Tilbagemeldingsgruppen vil kontakte pårørendekonsulenten og høre, om det er muligt at have tilbud særligt til pårørende på Rehabiliteringsafdelingen. Tilbagemeldingsgruppen fortæller, at der løbende kommer en af byens præster på afdelingen og tilbyder samtaler med de borgere, som måtte ønske det. Dette er kommet i stand efter dialogmødet om fremtidens sundhedscenter

Under opholdet

På spørgsmålet "Havde du glæde af at være sammen med de andre borgere på rehabiliteringscentret" har 33 % svaret "ja", 33 % "både og" og 35 % "nej".

Tilbagemeldingsgruppen taler løbende med borgerne om dette. Mange ønsker at holde sig for sig selv og har svært ved at se, at de har noget til fælles med de andre indlagte. Der er stor forskel på, hvorfor borgerne er indlagt, og det kan være sværere at finde et fællesskab end på en specifik hospitalsafdeling, hvor man eksempelvis kan have sygdommen eller det at være nyopereret til fælles.

84 % svarer, at de har været tilfredse med den pleje og støtte, de har modtaget under opholdet. Resten svarer "både og".

64 % svarer, at de er tilfredse med maden. 13 % svarer "nej" og 22 % "både og".

Tilbagemeldingsgruppen finder det utilfredsstillende, at der er så lang bestillingskadence på mad fra køkkenet (14 dage). Det betyder, at de ofte må køber i byen for at købe ind til borgere med særlige kosthensyn eller eksempelvis døende, som har særlige ønsker.

Træning

98 % svarer, at de fik tilstrækkelig instruktion i deres træningsøvelser. 2 % har svaret "nej". Svarende til 1 borger. 62 % fik det ud af træningsøvelserne, som de havde forventet, 12 % svarer "nej" og resten "både og". 90 % svarer, at de har fået vejledning i at vedligeholde det, de har opnået under forløbet.

Tilbagemeldingsgruppen og tilsynet taler om, at det ikke altid er muligt at nå de mål, som borgeren måtte ønske at nå, eksempelvis at komme op at gå igen. Overordnet set, er det meget tilfredsstillende svar.

Tiden efter opholdet

79 % af borgerne svarer "ja" til at have haft en afsluttende samtale, resten svarer "nej". 82 % svarer "ja" til at have talt med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet, 18 % svarer "nej".

77 % svarer, at de er blevet ved med at træne, efter de er kommet hjem fra opholdet.

Tilbagemeldingsgruppen siger, at borgerne muligvis ikke har set den sidste samtale som afsluttende, da den på afdelingen hedder "evalueringssamtale". Samtalen ligger ikke nødvendigvis til allersidst i forløbet.

Tilbagemeldingsgruppen siger, at det er yderst sjældent, at en evalueringssamtale ikke bliver afholdt.