



akkrediteringsraadgiverne.dk

# KERTEMINDE KOMMUNE

---

## *LIVET PÅ PLEJECENTER 2021*

*- en temperaturmåling af værdighedspolitikken*

---



## Forord

Som et led i Kerteminde Kommunes løbende arbejde med at sikre høj kvalitet i ældreplejen, gennemførte *akkrediteringsraadgiverne.dk* i juni 2021 en undersøgelse af tilfredshed og trivsel blandt borgere på plejecentrene. Borgerundersøgelsen er foretaget efter samme koncept som i 2020.

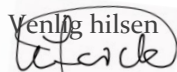
Formålet er at belyse værdighedspolitikken elementer. Undersøgelsen er udført i forbindelse med de lovpligtige kommunale tilsyn. Tilsynskonceptet blev udvidet med supplerende målepunkter med særligt fokus på elementerne fra værdighedspolitikken og afsat i KL's validerede spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelser på plejecentre.

Der er tale om brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentrene, der omfatter alle borgere, der forinden var vurderet i stand til at deltage af personalet.

Undersøgelsen giver en temperaturmåling af værdighedspolitikken implementering og en pejling af, hvor der kan sættes ind for at få en større overensstemmelse mellem intentionerne i værdighedspolitikken og borgernes oplevede kvalitet.

Det er hensigten af synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale.

Målgruppen for rapporten er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne indgå i det videre arbejde med værdighedspolitikken.

Venlig hilsen  


Nethe Britt Jorck  
Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling  
*akkrediteringsraadgiverne.dk*



## Indhold

Forord.....	1
Introduktion .....	3
Metode .....	3
Målgruppe.....	4
Resultater af undersøgelsen .....	4
Overordnet tilfredshed .....	4
Resultater for de enkelte elementer i værdighedspolitikken .....	6
1. Livskvalitet og selvbestemmelse .....	6
2. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen .....	8
3. Mad og ernæring.....	10
4. En værdig død .....	11
5. Pårørende.....	11
6. Bekæmpelse af ensomhed .....	12
Konklusioner .....	12
Om tilsynsvirksomheden .....	14



## Introduktion

På vegne af Kerteminde Kommune har *akkrediteringsraadgiverne.dk* i 2021 gennemført en undersøgelse af tilfredshed og trivsel blandt borgerne på plejecentrene i Kerteminde Kommune. Undersøgelsen tager afsæt i værdighedspolitikken elementer og indsatsområder og dermed også de fire styrende værdier:

**Kvalitet** - Vi handler kompetent og helhedsorienteret

**Nærvær** - Vi sætter mennesket i centrum

**Udvikling** - Vi bygger et fundament for fremtiden med respekt for fortid og nutid

**Trivsel** - Vi skaber trygge rammer i et levende miljø

Undersøgelsen har ligeledes fokus på, hvorvidt den rehabiliterende tilgang tager udgangspunkt i, at borgerne er ansvarlige for eget liv og at Kerteminde Kommunes medarbejdere stiller sig til rådighed som "gæst i borgerens liv". Værdighedspolitikken elementer er

- Livskvalitet
- Selvbestemmelse
- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen
- Mad og ernæring
- En værdig død
- Pårørende
- Bekæmpelse af ensomhed

Undersøgelsen fandt sted i juni 2021.

Covid-19 restriktioner og de dermed ændrede hverdagsforhold for borgerne, er medtaget på side 4 under resultater af undersøgelsen.

## Metode

Værdighedspolitikken elementer er omsat til kvalitetsindikatorer, som kan undersøges ved fysisk besøg på plejecentrene og interview af borgerne. Undersøgelsen er foretaget i tilknytning til udførelse af de uanmeldte lovpligtige kommunale tilsynsbesøg. De gennemgående metoder til dataindsamlingen er:

- Interview af borgere, ledere, medarbejdere samt eventuelle pårørende, frivillige o.a.
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejderne, den faglige dokumentation, menuplaner, aktivitetsoversigter, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejdernes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer, samvær mellem borgere og medarbejdere, overværelse af personlig pleje m.m.

Denne rapport "Livet på Plejecenter" fokuserer på de data, som belyser værdighedspolitikken. Derudover foreligger en samlet årsrapport for de uanmeldte lovpligtige kommunale tilsynsbesøg.

### **Spørgeskema og øvrig dataindsamling**

Værdighedspolitikken er primært belyst via borgernes udsagn om deres oplevelse af at bo på plejecentret. Brugerundersøgelsen tager afsæt i KL's validerede spørgeskema til brugertilfredshedsundersøgelser på plejecentre suppleret med spørgsmål med afsæt i værdighedspolitikken indsats.

Nogle indsatsområder er tillige belyst via leder- og medarbejderinterview og interview med pårørende samt oplysninger fra det skriftlige arbejdsgrundlag.



### **Præsenteret score**

Gennemsnitlig score for tilfredshed og trivsel er udregnet på en 5-trins-skala, hvor 5 = Meget tilfreds og 1 = Meget utilfreds, ligeledes er trivsel scoret som 5 = I høj grad og 1 = slet ikke.

Svarene: "Ved ikke" og "Jeg modtager ikke hjælp til dette" er derfor fraregnet i gennemsnittene. Dette illustrerer derfor gennemsnittet, og er ikke et udtryk for, hvorvidt der er signifikant forskel. Med forbehold for antallet af respondenter og et relativt lille datasæt, kan man udlede forsigtige konklusioner.

Der foreligger ikke kvalitetsmål for de enkelte elementer i værdighedspolitikken, så derfor er det ikke muligt at vurdere målopfyldelsen. Det er muligt at kombinere de områder, der har lavest score med de tilhørende indsatsområder, hvilket er gjort i den sammenfattende konklusion.

Temperaturmålingen af værdighedspolitikken giver derved en pejling på, hvilke emner, der rummer læringspotentiale og kunne indgå i den videre kvalitetsudvikling eller hvor det kunne give mening at indhente yderligere data derom.

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen vil blive præsenteret i sammenhæng med elementerne fra værdighedspolitikken. Hvor det er relevant, inddrages supplerende data fra plejecenterbesøgene, hvilket fremgår, hvor det er aktuelt.

## **Målgruppe**

Brugertilfredshedsundersøgelsen omfatter alle borgere, som medarbejderne på besøgsdagen vurderede tilstrækkelig mentalt friske og i stand til at deltage også ud fra egne ønsker. Af de 222 borgere, som bor på plejecentrene, deltog 34 borgere. Udelukkelseskriterier var middel til svær demens, bosat på demensenhed samt terminal/kritisk helbred. Enkelte borgere udgik, da de var optaget af andre gøremål på interviewtidspunktet.

## **Resultater af undersøgelsen**

Ved en sammenligning af resultaterne fra 2019/2020 og 2021 er der lavere borgertilfredshed med "Livet på Plejecenter". Den lavere tilfredshed ses ikke ved medarbejdernes faglige ydelse til den personlige pleje og praktiske hjælp, men ved emner som vedrører hverdagslivet.

Hverdagslivet blev ændret på plejecentrene fra marts 2020 i takt med covid-19 restriktioner blev indført. Borgerne oplevede besøgsrestriktioner for deres pårørende, ingen frivilliges indsats til aktiviteter og gåture og afstandskrav ved måltider og hverdagslivet. Siden da er restriktionerne i nogen grad ophævet, men hverdagsaktiviteterne er stadig omfattet, idet frivillige kun delvist må komme på plejecentrene. I juni 2021, hvor besøgene og interviewene foregik, kan det derfor ikke udelukkes, at der er en sammenhæng mellem restriktionerne og den lavere tilfredshed. Såfremt denne sammenhæng er svaret på den lavere tilfredshed, må tilfredsheden tilsvarende øges, i takt med at covid-19 restriktionerne kan give rum til et hverdagsliv efter borgernes behov og ønsker.

I det følgende beskrives resultaterne af den overordnede tilfredshed efterfulgt af resultaterne for de enkelte elementer i værdighedspolitikken.

### **Overordnet tilfredshed**

Alle interviewede borgere giver udtryk for høj tilfredshed på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her".



Tabel 1

	5	4	3*	2	1	Ved ikke
<b>Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her?</b>	27	5	2	0	0	0

\*hverken/eller

5 er den mest positive score.

19 ud af de 34 borgere uddyber besvarelsen med at indføje, at "når man nu ikke kan bo hjemme mere, er det et rigtig godt sted at bo" eller lignende formuleringer.

Den brugeroplevede kvalitet er afdækket via spørgeskemaet, som ses i tabel 2. Til højre i tabellen er angivet den gennemsnitlige score for hvert spørgsmål samt gennemsnittet for hele fokusområdet. Gennemsnittet for den overordnede tilfredshed er 4,7.

Tabel 2: Spørgsmål samt gennemsnitlig score

<b>Livskvalitet</b>	<b>4,1</b>
Får du støtte, så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig?	4,4
Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/meningsfuldt?	3,9
Er der mulighed for at lave de ting, der betyder noget?	3,8
Er personalet generelt venlige/søde og omsorgsfulde?	4,9
Synes du at personalet udviser respekt for dig?	4,8
Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	3,0
Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie?	4,0
Hvor tilfreds er du med jeres fælles lokaler/de steder, hvor I alle er samlet?	4,4
Er centrets aktiviteter og arrangementer interessante for dig?	4,1
Får du dækket dit behov for at være sammen med andre?	3,6
<b>Selvbestemmelse</b>	<b>3,5</b>
Oplever du, at du bliver inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv i det omfang du ønsker det?	3,8
Bliver der lyttet, hvis du kommer med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet?	3,4
Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?	3,7
Kommer du med forslag til maden på plejecentret?	3,2
<b>Kvalitet</b>	<b>4,4</b>
Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig, arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter?	4,6
Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?	4,0
Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?	4,0
Synes du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov?	4,3
Hvor tilfreds er du med hjælp til af- og påklædning, til at blive vasket, komme på toilettet?	4,6
Hvor tilfreds er du med medarbejdernes støtte til, at du er så selvhjulpne som muligt i forhold til den praktiske hjælp?	4,3
Får du den hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen?	4,6
<b>Maden</b>	<b>4,2</b>
Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost, aftensmad?	4,7
Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne?	3,9
Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv.?	3,9
<b>Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her?</b>	<b>4,7</b>



## Resultater for de enkelte elementer i værdighedspolitikken

Værdighedspolitikken elementer er i det følgende beskrevet i 3 dele.

Den første del er primært baseret på brugertilfredshedsundersøgelsen om

- Livskvalitet og Selvbestemmelse
- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen
- Mad og ernæring

Den næste del omhandler ”En værdig død”. Elementet er belyst ved medarbejder- og lederinterview suppleret med oplysninger fra omsorgsjournalen.

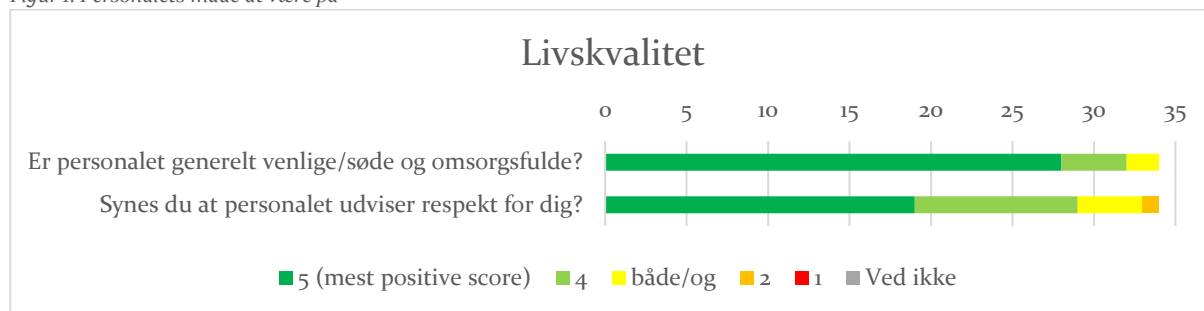
Den sidste del omhandler ”Pårørende” og ”Bekæmpelse af ensomhed”.

### 1. Livskvalitet og selvbestemmelse

Livskvalitet og selvbestemmelse fremstår i praksis som overlappende emner, når borgerne svarer og vil derfor blive vurderet og kommenteret i respekt for dette.

Spørgsmålenes fulde ordlyd ses af tabel 2.

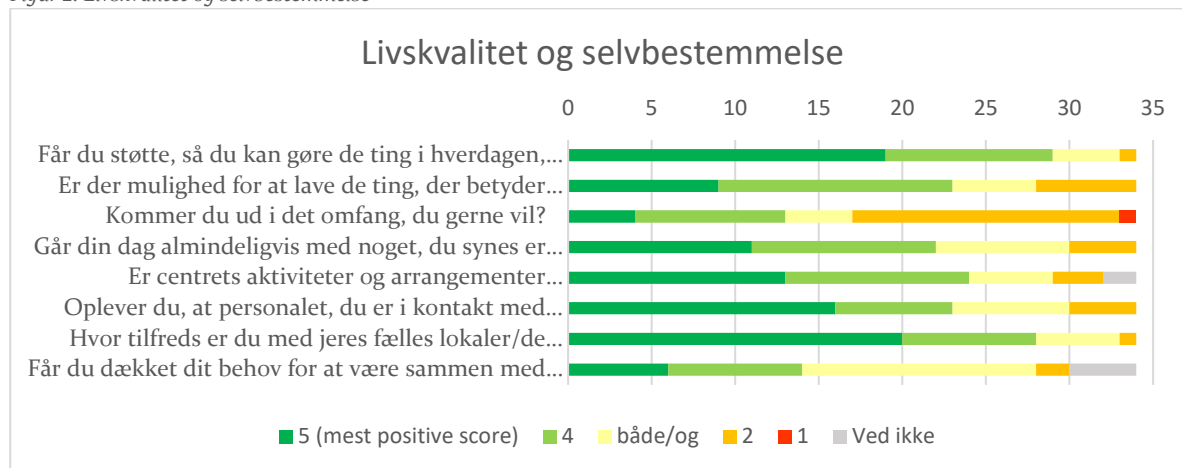
Figur 1: Personalets måde at være på



Ovenstående viser, at tilfredsheden med **personalets måde at være på** primært ligger i svarkategorierne 4 og 5.

En vigtig faktor for trivsel er at lave noget, der betyder noget for en. Spørgsmål som vedrører hverdagslivet ses af nedenstående:

Figur 2: Livskvalitet og selvbestemmelse





### Tilfredshed med hverdagslivets muligheder, aktiviteter og arrangementer:

*Får du støtte, så du kan gøre de ting i hverdagen, der betyder noget?*

*Er der mulighed for at lave de ting, der betyder noget?*

*Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?*

*Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/meningsfuldt?*

*Er centrets aktiviteter og arrangementer interessante for dig?*

Der ses en større andel af borgere med lavere tilfredshed end ved alle andre parametre. Borgerne scorer større andel af disse spørgsmål svarende til 3 (*hverken/eller*) eller lavere.

### Borgernes livshistorie

Borgerne og de pårørende opfordres ved indflytningen til at fortælle borgers **livshistorie**, som er væsentlige forhold fra borgers liv, som borger ønsker at videregive.

Dette spørges der ind til ved spørgsmålet:

*Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie?*

Borgernes besvarelser viser overvejende tilfredshed, men lidt lavere score end i 2020. Nogle af borgerne fortalte, at de synes det var godt, hvis medarbejderne kendte lidt til dem. Med forskellige udtryk kan det sammenfattes med en borgers udtryk "det betyder noget, at man er et menneske og ikke bare en opgave".

### Tilfredshed med de fælles lokaler

Tilfredsheden med de **fælles lokaler** er belyst ved spørgsmålet

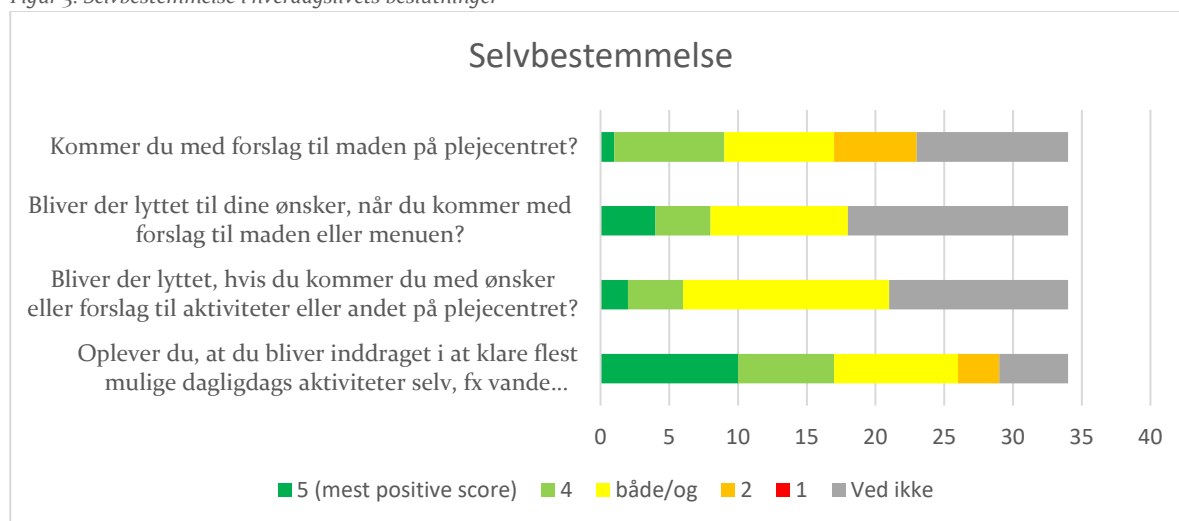
*"Hvor tilfreds er du med jeres fælles lokaler/de steder, hvor I alle er samlet?"*

28 ud af 34 borgere svarer, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse".

### Selvbestemmelse i hverdagslivets beslutninger

Enkelte spørgsmål i interviewet retter sig primært mod at belyse, hvorvidt borgerne oplever **selvbestemmelse** i forhold til aktivt at opleve sig opfordret eller inddraget i at deltage i hverdagslivets beslutninger.

Figur 3: *Selvbestemmelse i hverdagslivets beslutninger*







Spørgsmålene i forhold til, om borgeren oplever aktivt at bidrage til hverdagens beslutninger er:

*Kommer du med forslag til maden på plejecentret?*

*Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?*

*Bliver der lyttet, hvis du kommer med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret?*

*Oplever du, at du bliver inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, fx vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende i det omfang, du ønsker det?*

Besvarelsene viser, at borgerne oplever højest indflydelse og inddragelse på de områder, som vedrører den praktiske hjælp. Her er 16 borgere ud af 34 "meget tilfredse" eller "tilfredse". Her er tale om et mindre fald i vurderingen.

Et opmærksomhedspunkt er, at det skriftlige arbejdsgrundlag (døgnrytmeplaner) indeholder kun få oplysninger om, hvad borger selv kan af ADL (tømme postkasse, støve, vande blomster etc.) og hvad de har brug for hjælp til at kunne sammen med medarbejder. Det kan være medvirkende til at medarbejderne ikke har samme høje fokus på opgaven.

Nogle borgere svarer, at de ikke forventer at blive spurgt om forslag til deres hverdag. At komme med ønsker og forslag til måltider og andet har de ikke tænkt på som muligheder. Ikke fordi, de er utilfredse, men det er fint, som det er.

Den varme mad laves centralt og leveres til plejecentrene. De øvrige måltider tilberedes i de lokale køkkener. Borgernes svar vedrørte alle måltider. I lighed med 2020 ses sammenhæng mellem plejecentrets størrelse og borgernes oplevelse af medbestemmelse.

Borgerne supplerede besvarelsene med udsagn, der viste, om de er i kontakt med fagpersonerne (ernæringsassistenter og medarbejdere med nøglefunktioner) om deres ønsker og interesser i hverdagen. De to mindre plejecentre Svanevej og Dalsbo har fastholdt den højeste brugertilfredshed på disse områder, hvilket kan hænge sammen med den tættere kontakt til ernæringsassistenter og aktivitetsansvarlige.

Det er generelt, at borgerne oplever størst hjemlighed og samarbejde på de plejecentre, hvor medarbejderne lykkes med at skabe en fælles hverdag sammen med borgerne. Her er borgeren naturligt inddraget, så vedkommende inviteres til at ytre sig med ønsker til både fællesskab og privatliv.

#### Hvem oplever borgeren at kunne henvende sig til ved utilfredshed?

Dette spørgsmål indgår ikke i spørgeguiden, men indgik naturligt i dialogen med borgeren. Borgernes svar faldt i 3 hovedgrupper:

1. Jeg vil nok tale med (leder af plejecentret) om det. Jeg kender hende og det vil jeg godt kunne
2. Jeg kan tale med min kontaktperson. Hun er den, jeg taler med om noget, der er svært
3. Det er nok en bestemt her, som ofte hjælper mig i hverdagen. Leder kender jeg ikke så godt.

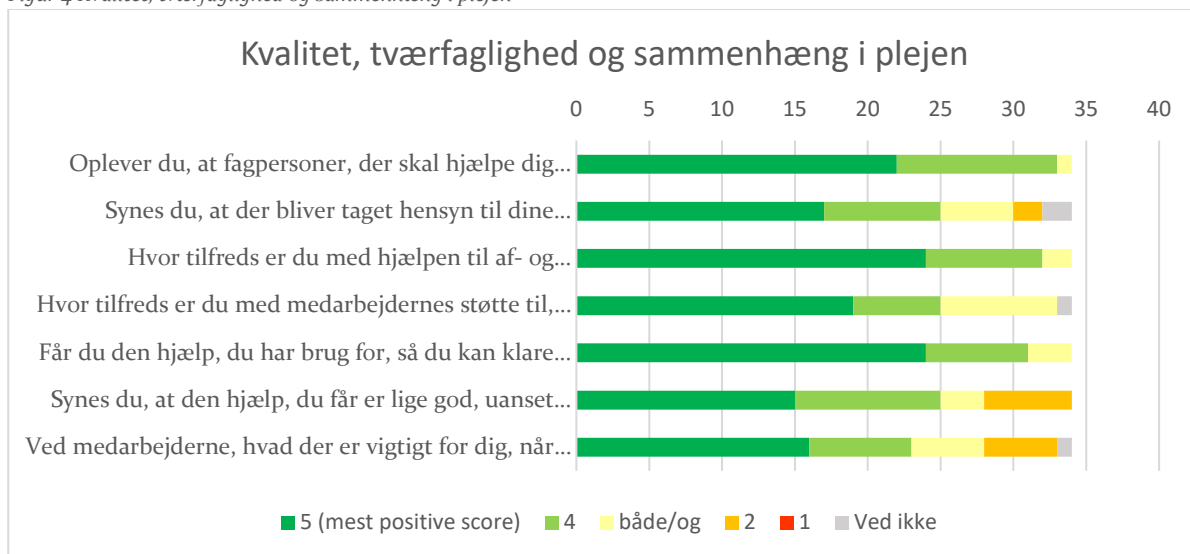
Det er væsentligt for en borger trygt at kunne have en dialog om det, der er svært. Borgere både på de mindre plejecentre, men også enkelte af de større plejecentre kendte lederen og var trygge ved at tale med vedkommende, hvis der var noget, de var utilfredse med, eksempelvis hvis der var medarbejdere, som ikke ydede den samme gode hjælp som andre.

## **2. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen**

Værdighedspolitikken peger på, at et tæt samarbejde mellem faggrupper er en forudsætning for helhed og kvalitet i indsatserne. Det gælder f.eks. for borgere med demens, senhjerneskade borgere eller borgere med flere samtidige kroniske sygdomme. Sammenhæng i information, behandling og hjælp menes at fremme et værdigt ældreliv.



Figur 4 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen



Spørgsmålet om tilfredshed med det **tværfaglige samarbejde** blev overvejende besvaret positivt. Den fulde ordlyd af spørgsmålet er:

*Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig (assistenter, hjælpere, sygeplejersker, terapeuter, kostmedarbejdere, aktivitetsmedarbejdere, frivillige mm) arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter?*

Spørgsmål om **kvaliteten og sammenhængen i plejen**:

- Synes du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov?*
- Hvor tilfreds er du med hjælpen til af- og påklædning, hjælpen til at blive vasket, komme på toilettet?*
- Hvor tilfreds er du med medarbejdernes støtte til, at du er så selvhjulpne som muligt i forhold til den praktiske hjælp?*
- Får du den hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen?*
- Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?*
- Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?*

Borgernes **oplevede kvalitet** er særlig høj ved spørgsmål b og d.

Borgerne besvarede spørgsmålene i forhold til centrets faste medarbejdere. 31 ud af 34 besvarelser lå i de to øverste kategorier. Det viser en meget høj tilfredshed ved den personlige pleje og den praktiske hjælp, når det er de faste medarbejdere, der hjælper borgerne.

#### *Afløsere og kvalitet*

På spørgsmål e svarer 25 ud af 34 borgere, at hjælpen "I høj grad" eller "I nogen grad" er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper. Men 9 borgere ud af 34 borgere fortæller, at hjælpen ikke lever op til disse udsagn.

Disse borgere uddyber alle, at det er, når der er afløsere, at det kan være svært og nogen gange lidt utrygt, fordi afløseren ikke altid har prøvet opgaverne før.

Også for spørgsmål f handlede bekymringen om afløsere, som ikke kendte til, hvad der var vigtigt for borgeren, eksempelvis lejringen til natten, toiletvaner, pasning af sondemad/stomi/sår, at få en god nattesøvn eller nå at blive klar om morgenen.



#### Supplerende viden fra plejecenterbesøgene

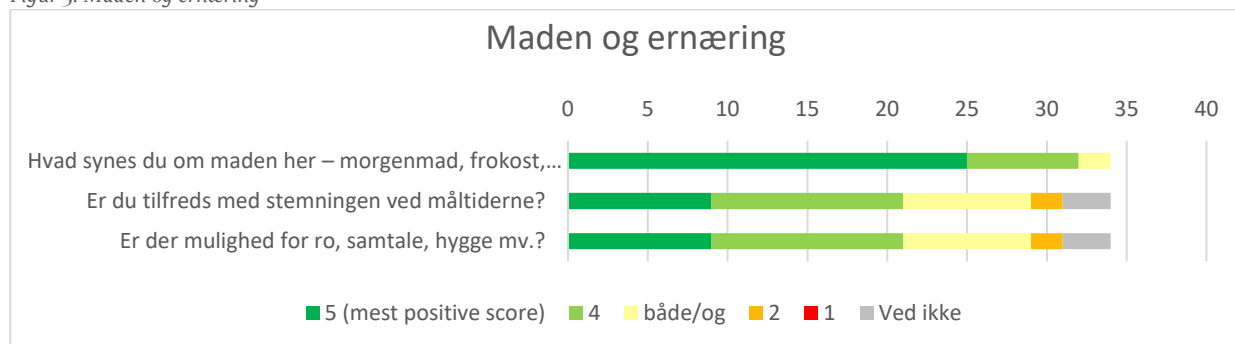
Brugertilfredsheden belyser kvaliteten set med brugerperspektiv. Supplerende dataindsamling om den faglige kvalitet belyser, at kvaliteten i vid udstrækning er høj, men at borgernes selvhjulpethed kan understøttes yderligere gennem ernæringsindsats, brug af viden om borgers potentiale for funktionsevne og tilpassede øvelser/træning i forbindelse med eksempelvis forflytninger.

Siden seneste tilsyn har plejecentre forbedret arbejdsgangene på flere områder. Dette er uddybet i årsrapport 2021.

### 3. Mad og ernæring

En god ernæringstilstand er væsentlig for, at borger har energi og kan udnytte sit potentiale for at være selvhjulpethed så længe som muligt. Måltiderne og måltidernes afholdelse medvirker til, om borger lykkes med at indtage tilstrækkelige næringsstoffer og holde sin rette vægt. Kosten skal være tilpasset borgerens ernæringsbehov, hvilket indgår som indsats i værdighedspolitikken.

Figur 5: Maden og ernæring



Tilfredsheden med **maden** er høj. På spørgsmålet "Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost og aften"? svarer 32 ud af 34 borgere, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse". De roser madens smag, duft og udseende. Det er kendt, god, dansk mad og den smager hjemmelavet, oplyser de fleste.

**Stemningen** ved måltidet er også en individuel oplevelse, som er afhængig af mange faktorer. 8 ud af 34 borgere vurderer, at stemningen er både/og. Samme mønster gælder for muligheden for ro, samtale og hygge under måltidet. Andelen af borgere, som svarer både/og er uændret siden 2020. Der er mentalt friske borgere, som efterlyser flere ligestillede, man kan få en snak med over maden.

#### Supplerende viden fra plejecenterbesøgene

Borgere, som har svært ved at **holde den ønskede vægt**, kan have brug for en faglig indsats for at få afdækket ernæringsbehovet og få hjælp til ændret kost, tandproblemer, synkebesvær eller andet. Alle plejecentre udviste engagement for at imødekomme behovet. Flere plejecentre har siden 2020 opnået forbedringer.

**Måltidets afholdelse** praktiseres forskelligt og synes ikke altid begrundet i borgernes behov.

For afsnit for mennesker med demens er der helt overvejende enighed om ro i borddækningen og genkendelighed i måltidets rutiner.

For andre afsnit ses megen forskel på, hvad medarbejderne oplever som god praksis for borddækning og bordopdeling.



Nogle medarbejdere giver udtryk for, at det er godt, at der kan være variation for borgerne alt efter, hvem der er på arbejde og dækker bord. Andre medarbejdere giver udtryk for, at det er godt, at bo-enheden har en fælles måde at dække bordet på.

Medarbejdernes deltagelse ved måltiderne praktiseres forskelligt. Der er gennemgående skabt forbedringer idet medarbejdere og borgere ses ved bordene og har en snak over maden. Når ernæringsassistenter også er med ved bordet, hører de også borgernes meldinger om madens smag og kan lytte sig frem til, om borgerne synes det er lang tid siden, de har fået en bestemt ret, som kan indpasses som lun ret eller som pålæg. Pædagogiske måltider anvendes, når det er relevant og praktisk muligt.

En gang om året kan borger vælge sin livret til aftensmaden, ofte en lun ret til smørrebrødet. Desuden er der mulighed for at få lagkage eller andet i forbindelse med fejringen af fødselsdagen.

#### 4. En værdig død

Værdighedspolitikken fokus på "En værdig død" er ikke medtaget i brugerundersøgelsen, men belyst gennem interview med medarbejdere og ledere samt suppleret med gennemgang af omsorgsjournalen og informationsmateriale.

Dialogen, forventningsafstemningen og respekten for den enkeltes ønsker omkring livets afslutning oplevede både ledere og medarbejderne som velfungerende. De fortalte om eksempler på dette og eksemplerne viste også et godt og respektfuldt samarbejde med pårørende på alle plejecentrene.

Samlet set fremstår medarbejderne i lighed med 2020 både engagerede og med erfaring i at yde en indsats svarende til intentionen i Værdighedspolitikken.

Engagementet og erfaringen hos medarbejderne understøttes ikke fuldt ud af arbejdsgangene. For at leve op til værdighedspolitikken må arbejdsgangene understøtte, at borgernes ønsker om muligt er kendte for medarbejderne, så de har de fornødne oplysninger, også når et forløb uventet går hurtigere end forventet.

Ved gennemgang af borgerjournaler hos svækkede borgere, hvor medarbejdere forventede livets afslutning nærmede sig (uden dog at være forventet tæt forestående), var der på plejecentrene begrænset viden tilgængelig for medarbejderne. Det drejer sig dels om klarheden over borgers ønsker til livets afslutning, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages. Og dels om hvorvidt der forefindes lettilgængelig og opdateret informationer fra lægen om fravalg af genoplivning.

Der fortæles om faglige, tværgående drøftelser på tværs af plejecentrene. Der høres om overvejelser for at etablere en mere fast struktur for samtale om døden, en mere systematisk planlægning og at det også kan handle om at klæde medarbejdere på til opgaven.

Alle plejecentre har en målopfyldelse på "I betydelig grad opfyldt" for temaet.

#### 5. Pårørende

Pårørende er betydningsfulde i samarbejdet omkring borgeren. Borgerne blev spurgt:

*"Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde, du ønsker?"*  
Alle borgere svarede "ja" til dette spørgsmål.



Plejecenterbesøgene omfattede interview med pårørende i det omfang, de var på besøg i dette tidsrum. Formentlig grundet covid-19 var der stadig få besøg, og tilsynet mødte kun enkelte pårørende. Det kan overvejes, om undersøgelsen i 2022 skal udvides med telefoninterview med pårørende.

## 6. Bekæmpelse af ensomhed

Om oplevelse af livskvalitet i forhold til **ensomhed** var spørgsmålet

*Får du dækket dit behov for at være sammen med andre?*

På dette spørgsmål var der større spredning på svarene. 14 ud af 34 svarede "ja" eller "som regel" til, at behovet var dækket. 14 svarede både/og. 2 svarede "I mindre grad" og 4 svar lå i kategorien "ved ikke".

Besvarelsenerne viser, at en større andel af borgere ikke oplever, at de får dækket behovet for at være sammen med andre. Dette forhold kan også ses i relation til Covid-19 restriktioner.

## Konklusioner

Konklusionen er helt overordnet, at værdighedspolitikken i høj grad efterleves på plejecentrene. Det gælder i særlig grad samarbejdet med medarbejderne, hjælpen til den personlige pleje og praktiske hjælp samt madens kvalitet.

De identificerede styrker er et godt grundlag til det videre arbejde med værdighedspolitikken. Der er meget, der er lykkes helt i tråd med det, der er besluttet, og der er noget, som stadig kan udvikles. Plejecentrene har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er et godt grundlag for videndeling på tværs af kommunen.

Samlet set viser brugerundersøgelsen, at borgere på plejecentre i Kerteminde Kommune er tilfredse med at bo i plejeboligerne. Der er høj oplevet brugertilfredshed med kerneydelsen. På en skala fra 1-5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds", er den samlede tilfredshed 4,7 på spørgsmålet om, hvor tilfredse borgeren er samlet set med at bo på plejecentret. Der ses ikke nogen signifikant forskel på den overordnede tilfredshed plejecentrene i mellem. Borgerne supplerer med at sige, (udtrykt forskelligt) at når det nu *skal* være, så er x plejecenter et rigtig godt sted at bo.

**De højeste scorer illustrerer styrker.** De højeste scorer falder inden for følgende spørgsmål:

- Synes du, at personalet udviser respekt for dig?
- Er personalet generelt venlige/søde og omsorgsfulde?
- Hvad synes du om maden her - morgenmad - frokost - aftenmad?
- Hvor tilfreds er du med hjælpen til af- og påklædning, hjælpen til at blive vasket, komme på toilettet?
- Får du den hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen?
- Oplever du at fagpersoner, der skal hjælpe dig, arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter?

**De laveste scorer illustrerer forhold,** som betyder noget for borgerne og hvor den oplevede bruger kvalitet ikke helt svarer til intentionerne i værdighedspolitikken. Det belyses via spørgsmålene:

- Får du dækket dit behov for at være sammen med andre?
- Oplever du, at du bliver inddraget i flest mulig dagligdagsaktiviteter, I det omfang du ønsker det?
- Bliver der lyttet, hvis du kommer med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret?



- Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?
- Kommer du med forslag til maden på plejecentret?
- Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?

Af ovenstående forhold med laveste score er de 4 ud af 6 spørgsmål, som belyser borgerens selvbestemmelse. Dette resultat er i tråd med resultater ældretilsynene har konstateret.

Nogle borgere svarer, at de ikke forventer at blive spurgt om forslag til deres hverdag. At komme med ønsker og forslag til måltider og andet har de ikke tænkt på som muligheder. Ikke fordi, de er utilfredse, men det er fint, som det er.

Brugertilfredsheden belyser kvaliteten set med brugerperspektiv. Supplerende dataindsamling fra tilsynsbesøgene om den faglige kvalitet belyser, at kvaliteten i vid udstrækning er høj, men at borgernes selvhjulpethed kan understøttes yderligere gennem ernæringsindsats, brug af viden om borgers potentiale for funktionsevne og tilpassede aktiviteter/træning/øvelser i hverdagen.

Den høje opfyldelse af værdighedspolitikens elementer er et godt udgangspunkt for det videre arbejde.

Der er dog også forhold, som betyder noget for borgerne og hvor den oplevede bruger kvalitet og de supplerende data giver grundlag for en forsigtig pejling om, at der er udviklingspotentiale i forhold til værdighedspolitikens elementer og om, hvor der kan sættes ind for at få en større overensstemmelse mellem intentionerne i værdighedspolitikken og borgernes oplevede kvalitet.

Disse emner fremgår af den følgende oversigt.

#### **Livskvalitet og Selvbestemmelse:**

- Aktiviteter og arrangementer
- Oplevet indflydelse på menuplan, hverdagsaktiviteter o.a.

#### **Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen:**

- Afløseres kendskab til borgernes behov
- Tværfaglig organisering på ernæringsområdet og funktionsevneområdet

#### **Mad og ernæring:**

- Arbejdsgange, der sikrer tilpasset kost efter ernæringsbehov

#### **En værdig død:**

- Dialog, forventningsafstemning og respekt for den enkeltes ønsker omkring livets afslutning.

#### **Bekæmpelse af ensomhed**

- Oplevelse af ensomhed

Med en overordnet tilfredshed på 4,7 og generelt gode / meget gode vurderinger for de enkelte indsatsområder, er konklusionen, at velfærdspolitikken i vid udstrækning efterleves.



## Om tilsynsvirksomheden og kontaktoplysninger

Nethe Britt Jorck  
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk  
Egebjergvej 232 a  
4500 Nykøbing Sjælland  
Mobil: +45 2869 8898  
Mail: [nethe@jorck.net](mailto:nethe@jorck.net)

*Akkrediteringsraadgiverne.dk* er en privat leverandør af rådgivning og tilsyn til de danske kommuner og sygehuse, herunder tilsyn og kvalitetsbesøg inden for serviceloven og sundhedsloven.

Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte teamkolleger varetager alsidige opgaver, eksempelvis:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med fritvalgsområdet
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved eksempelvis klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Ressource- og opgavefordeling
- Brugerundersøgelser, herunder borgertilfredshedsundersøgelser

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) tillige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed.

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m.

Hun er aktiv surveyor med ledende funktioner gennem 13 år for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet).

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der beslutes (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne. Hertil kommer indgående erfaring med forandrings- og forbedringsarbejde med basis i uddannelse og projektarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.