

Pårørendeundersøgelse satte fokus på kommunikation med pårørende

For to år siden gennemførte Danske Regioner en tilfredshedsundersøgelse blandt pårørende til beboere på alle regionernes botilbud for voksne med handicap. Undersøgelsen gav et flot resultat med en svarprocent på over 60. Det vil sige, at mange pårørende benyttede sig af muligheden for at give ris og ros til det botilbud, deres pårørende bor på.

Resultaterne af undersøgelsen i 2007 viste, at de pårørende generelt var godt tilfredse med de regionale botilbud. Der var i særdeleshed stor tilfredshed med personalet på botilbudene. Personalets omsorg og respekt for beboerne betyder, at boformen bliver et trygt sted at være for beboeren. Et sted, hvor der er en god stemning og hvor de pårørende føler sig velkomne.

Men der var også steder, hvor der var plads til forbedring. I den mindre positive ende lå forhold vedr. information om, hvem der var ansat på botilbudet, mængden af aktiviteter og personaleressourcer.

Mange botilbud tog ris og ros til sig og arbejdede videre med resultaterne internt.

På Høskoven gav resultaterne fra første runde af tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til voksne med handicap anledning til øget fokus på pårørendesamarbejdet. Man var glade for de pårørendes oplevelse af, at Høskoven var et trygt sted, hvor personalet viser respekt for beboerne som selvstændige individer og lytter til deres behov. Der var desuden glæde over de positive tilkendegivelser omkring de fysiske rammer. Høskoven gennemgik en større ombygning og renovering i 2005/2006, og det var rart at se, at dette var blevet modtaget positivt af de pårørende.

Samtidig var der en smule undren over de mindre gode resultater f.eks. vedrørende kommunikation med de pårørende, oplysning om hvem der var ansat på tilbudet, og spørgsmålet om der var det personale, der var behov for i forhold til den enkelte beboer. Resultaterne viste, at der var plads til forbedringer og gav anledning til selvrefleksion. Det blev derfor besluttet at se nærmere på, hvad der lå bag resultaterne. Karina Grost, som er udviklingskonsulent på Høskoven, skulle sammen med forstander Jan Madsen arbejde videre med resultaterne.

Karina Grost og Jan Madsen valgte at fokusere på kommunikation med de pårørende. Hovedtanken var, at bedre dialog og kommunikation ville gøre det muligt at opfange de pårørendes tvivlsspørgsmål og på længere sigt samstemme forventningerne hos de pårørende og Høskoven f.eks. i forhold til antallet af aktiviteter og personaleressourcer.

Temadage og dialogmøder

Høskoven havde fire døgnafdelinger, der deltog i pårørendeundersøgelsen. Internt blev der arbejdet med resultaterne ved at hver afdeling holdt en temadag om pårørendeundersøgelsen. Her blev det diskuteret, hvad der var god kontakt med pårørende, og hvordan der kunne drages læring af de gode erfaringer til andre situationer. Der blev taget udgangspunkt i de pårørendes oplevelser og drøftet hvad god kommunikation og kontakt er, samt hvordan man i den enkelte afdeling kunne lære af de situationer, hvor kommunikation og kontakt især havde været god.

Høskoven holder jævnligt pårørendemøder på de enkelte afdelinger. I efteråret 2008 blev pårørendeundersøgelsen taget op til et pårørendemøde, hvor Karina Grost fremlagde resultaterne og stillede spørgsmål til de pårørendes besvarelser. Ikke for at afkræve de pårørende svar men for at

vide præcist hvad der var tænkt med besvarelsene, så man kunne lære noget og blive bedre. Hensigten var dels at give de pårørende mulighed for at uddybe deres besvarelser og generelt komme med kommentarer og spørgsmål til Høskoven og dels at give Høskoven mulighed for at få uddybet pårørendeundersøgelsen, så man fik mere præcis input til, hvordan det videre arbejde skulle udformes.

Der kom mange konstruktive kommentarer og ideer på pårørendemødet. Nogle pårørende fik luft for en frustration, som de måske ikke tidligere havde kunnet sætte ord, mens andre fik talt om nogle forhold, som de måske ikke havde haft lyst eller lejlighed til at diskutere med det daglige plejepersonale. Generelt var der en god stemning og en konstruktiv debat på pårørendemødet, hvor kritik og tvivlsspørgsmål blev vendt og diskuteret uden sure miner.

På baggrund af de pårørendes kommentarer til pårørendemødet samt personalets refleksioner og idéer på temadagene blev der iværksat en køreplan på hver enkelt afdeling. På en afdeling begyndte man at sætte fotografier af personalet på en opslagstavle, så pårørende altid kunne se, hvem der var på arbejde. En anden afdeling lavede opslag med træffetider og telefonnumre, så pårørende let kunne se, hvornår personalet kunne træffes. Generelt gav mødet anledning til refleksioner over hvordan man skaber de bedste forudsætninger for god kommunikation og kontakt i de enkelte afdelinger.

Negative resultater kan føre til positive forandringer

På Høskoven er man glad for at have deltaget i tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende, fordi resultaterne satte spot på problemer, som Høskoven ikke var bevidst om eksisterede, før undersøgelsen blev gennemført.

Temadage, pårørendemødet og de efterfølgende tiltag fandt sted i efteråret 2008. I december 2009 starter anden runde af pårørendeundersøgelsen. Karina Grost, Jan Madsen og resten af personalet på Høskoven venter nu spændt på at se, om de indsatser, der blev iværksat på baggrund af den første undersøgelse, har haft den ønskede effekt.

Resultaterne af næste undersøgelse foreligger i midten af 2010.

Øvrige oplysninger om anvendelse af resultaterne fra pårørendeundersøgelsen kan ses i Udvikling nr. 3 2009, side 19-20, der omhandler en intern opfølgning på Kofoedsminde.