

Afrapporteringskema

- Til afrapportering af pårørendeoplevet kvalitet

Læsevejledning:

Nærværende afrapporteringskema anvendes som skabelon for skriftlig tilbagemelding til botilbud i forbindelse med Pårørendeundersøgelse ved regionale sociale botilbud. Undersøgelsen har fokus på, hvordan deres oplevelse som pårørende er af tilbuddet, og om de er tilfredse med tilbuddet.

Afrapporteringskemaet tager udgangspunkt i Dansk kvalitetsmodel på det sociale områdes standarder og anvender faste undersøgelsesspørgsmål for at have en ensartet, metodisk ramme for brugernes oplevelser på tværs af undersøgelsesbesøg.

Under undersøgelsesbesøget reflekteres over hvordan pårørende tilkendegiver deres oplevelse af kvaliteten på botilbuddet, disse tilkendegivelser rubriceres som tilkendegivelser af positivt karakter og/eller tilkendegivelser som kræver opmærksomhed. Den sidste del af rapporteringskemaet består af et opsummeringsfelt, hvor den regionale undersøger skriver en sammenfatning.

Oplysninger

Tilbuddets navn:

Bakkegården, Nykøbing Sj.

Dato:

13.06.2017.

Undersøger:

Ken Vestergaard Kønig, Socialrådgiver, Region Syd.

Obs:

Det var kun muligt at interviewe en enkelt pårørende, som var på besøg hos sin søn, den pågældende dag, jeg besøgte Bakkegården. Der var aftale om telefoninterview med flere pårørende, som ikke kunne være til stede. Jeg ringede de pågældende personer op, men opkaldene blev ikke besvaret.

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
1. Kommunikation Som har fokus på:		
<ul style="list-style-type: none"> Hvordan kommunikationen mellem pårørende og tilbud opleves. Hvordan kommunikationen mellem borgere og tilbud opleves. 	<p>Den interviewede fortæller hun hver dag opdateres om stort og småt, når hun ringer til stedet for, at tale med sin søn.</p> <p>Vedkommende beskriver samarbejdet med tilbuddet på følgende måde "jeg er meget tilfreds. Den første dag min søn ankom her til stedet, blev jeg ringet op få timer efter han var ankommet. Jeg blev orienteret om, hvordan min søn havde det og, hvordan hverdagen på stedet er. Det betød meget".</p> <p>Vedkommende fortæller videre "De (personalet) viser min søn den respekt der skal til, og ved hvordan han skal håndteres. Når jeg fortæller om forskelligt vedr. min søn, er de lyttende og accepterende, og prøver at handle efter det".</p> <p>Og videre, "jeg føler mig inkluderet, og det er ret vigtigt, syntes jeg".</p>	<p>Kontakten mellem de pårørende og beboeren er i begyndelsen, efter vedkommende er flyttet ind, meget restriktiv. Den interviewede udtaler følgende:</p> <p>"I starten, efter han var flyttet ind, måtte vi ikke tale sammen. Det var virkelig hårdt. Min søn er syg, og havde virkelig brug for sin mor. De er jo stadig børn og under 18 år".</p>

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
2. Indflydelse på eget liv, Som har fokus på at:		
<ul style="list-style-type: none"> • Der kontinuerligt er fokus på at fremme beboernes muligheder for at få indflydelse på eget liv ud fra dennes ønsker og forudsætninger. • Medarbejderne støtter beboerne i at forbedre muligheder for livsudfoldelse/indflydelse på eget liv. 	Ingen tilkendegivelser	Ingen opmærksomhedspunkter

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
3. Fremtid Som henviser til standarden individuelle planer, som har fokus på:		
<ul style="list-style-type: none"> Hvordan de pårørendes viden anvendes/efterspørges. Hvordan samarbejdet mellem kommune og botilbud opleves. 	<p>Vedkommende fortæller videre "De (personalet) viser min søn den respekt der skal til, og ved hvordan han skal håndteres. Når jeg fortæller om forskelligt vedr. min søn, er de lyttende og accepterende, og prøver at handle efter det".</p> <p>Og videre, "jeg er glad for, at kunne være en aktiv ressource i behandlingen af min søn. Jeg fortæller dem (personalet), hvis de har lavet noget godt, men jeg fortæller dem sgu også, hvis jeg syntes de har lavet noget dumt".</p>	<p>Samarbejdet mellem kommunen og Bakkegården beskrives af den interviewede på følgende måde, "Der er bolde i luften der ikke fanges. Bakkegården forsøger, men jeg oplever at kommunen ikke spiller med".</p>

Afrapporteringskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
4. Hjælp og støtte Som referer til standarden faglige tilgange, metoder og resultater, som omhandler:		
<ul style="list-style-type: none"> Om de pårørende oplever at tilbuddet er tilstrækkeligt kompetent ("er de trygge ved tilbuddet"). 	Den interviewede fortæller, at personalet opleves kompetent. "Personalet gør alt for at få tingene til at glide, det betyder rigtig meget. Min søn syntes det er noget lort at være her. Han vil jo gerne hjem, men så siger han at, når det nu skulle være, så er det faktisk et ok sted at være. Jeg tænker han er glad for at være her, sådan som tingene nu en gang er".	

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
5. Fysisk og mental sundhed Som har fokus på:		
<ul style="list-style-type: none"> Op om at fremme beboernes sundhed og trivsel. Beboeren i at have adgang til relevante sundhedsfremmende tiltag og sundhedsfaglige kompetencer. 	<p>Den interviewede fortæller følgende, "jeg ved da, han får salat og sådan. Han har jo også mulighed for at dyrke motion, hvis han ellers gider".</p> <p>"Jeg styrer og hjælper min søn med aftaler med lægen, tandlægen osv. Så ringer jeg bare til Bakkegården og fortæller, hvor og hvornår, så arbejder de på, at få det til at lykkes. Det fungerer meget godt, syntes jeg".</p>	<p>"Altså, vi er enige om de stadig er børn, ikke? Altså, jeg tænker man godt kunne bruge, at de (beboerne) kunne komme lidt ud, bare en gang om måneden, eller sådan. Gå en tur i skoven, eller tage til stranden. F.eks. ville det være godt, hvis de unge havde mulighed for at kunne spise sammen med deres familie, bare en gang i mellem. Jeg tror det ville være godt for dem".</p>

Afrapporteringsskema

Sammenfatning af undersøgelsesdagen:

1. Kommunikation

Den pårørende tilkendegiver følgende "jeg er meget tilfreds. Den første dag min søn ankom her til stedet, blev jeg ringet op få timer efter han var ankommet. Jeg blev orienteret om, hvordan min søn havde det og, hvordan hverdagen på stedet er. Det betød meget". Vedkommende fortæller videre: "De (personalet) viser min søn den respekt der skal til, og ved hvordan han skal håndteres. Når jeg fortæller om forskelligt vedr. min søn, er de lyttende og accepterende, og prøver at handle efter det".

Og videre: "Jeg føler mig inkluderet, og det er ret vigtigt, syntes jeg".

2. Indflydelse på eget liv

Ingen tilkendegivelser

3. Fremtid - Individuelle planer

Den pårørende fortæller, at hun oplever sig hørt og anerkendt i samarbejdet med Bakkegården. Vedkommende fortæller videre, at hun er glad for at være en aktiv ressource i samarbejdet omkring hendes søn.

4. Hjælp og støtte - Kompetenceudvikling

Den pårørende fortæller, hun oplever personalet som værende kompetente. Hun fortæller videre, "Personalet gør alt for at få tingene til at glide, det betyder rigtig meget. Min søn syntes det er noget lort at være her. Han vil jo gerne hjem, men så siger han at, når det nu skulle være, så er det faktisk et ok sted at være. Jeg tænker han er glad for at være her, sådan som tingene nu en gang er".

5. Sundhed - Fysisk og mental sundhed og trivsel

Den interviewede fortæller, at hendes søn får en varieret kost, og at han har mulighed for at dyrke motion. Hun fortæller videre, at hun er en væsentlig medspiller i forhold til,

at hjælpe med at lave konkrete aftaler om konsultation hos lægen, tandlægen, psykolog m.m.

"Jeg styrer og hjælper min søn med aftaler med lægen, tandlægen, psykolog osv. Så ringer jeg bare til Bakkegården og fortæller, hvor og hvornår, så arbejder de på at få det til at lykkes. Det fungerer meget godt, syntes jeg".