

Koncept for pårørendeundersøgelse 2018

Indledning

I nærværende notat præsenteres koncept for pårørendeundersøgelse i relation til det kvalitetsarbejde, som bliver udført på det sociale område. Konceptet er formuleret i henhold til socialdirektørernes beslutning om at bevare en pårørendeundersøgelse i kvalitetsarbejdet fremadrettet.

Pårørendeundersøgelsen udføres i sammenhæng med brugerundersøgelsen, således at de botilbud, som indgår i brugerundersøgelsen, får tilbud om også at indgå i pårørendeundersøgelsen. Pårørendeundersøgelsen er dermed et tilbud til "Undersøgelsen af den brugeroplevede kvalitet på de regionale, sociale botilbud", hvorfor konceptet for pårørendeundersøgelsen tænkes ind som en del af konceptet for brugerundersøgelsen.

Pårørendeundersøgelsen har til formål at få de pårørendes oplevelser af samarbejdet med botilbuddene for dermed at give input til det fortsatte lærings- og udviklingsarbejde på det enkelte botilbud, i regionerne og på tværs af regionerne.

Organisering af pårørendeundersøgelse

Den regionale undersøger, som er ude for at gennemføre brugerundersøgelsen ved et botilbud, gennemfører som udgangspunkt samme dag også pårørendeundersøgelsen ved brug af fokusgruppeinterview. Pårørendeundersøgelsen kan enten gennemføres før eller efter brugerundersøgelsen alt efter, hvad der passer bedst.

Da pårørendeundersøgelsen er et ekstra element, som skal gennemføres af den enkelte undersøger, er det nødvendigt, at undersøgeren får afsat ekstra tid, både på selve undersøgelsesdagen og til den efterfølgende afrapportering. På selve undersøgelsesdagen påregnes ca. to timer ekstra og efterfølgende tre timer til afrapportering af pårørendeundersøgelsen.

Undersøgelsesmetoder – tre muligheder

Erfaring fra pårørendeundersøgelse 2017 viser, at det er svært at samle tilstrækkeligt med pårørende til fokusgruppeinterview. Derfor har temagruppen valgt at supplere metoden fokusgruppeinterview med både telefoninterview, samt deltagelse i pårørendearrangementer. Det er væsentligt at understrege, at metoderne fokusgruppeinterview og telefoninterview er rangordnet, således at det er fokusgruppeinterview, som er den fortrukne af de to metoder. Telefoninterview benyttes, såfremt det ikke er lykket at samle mindst tre pårørende (meget gerne flere) til fokusgruppeinterview. De tre tilgange beskrives i det følgende:

- Ved metoden fokusgruppeinterview foregår dataindsamlingen lokalt på botilbuddene med tre til fem pårørende, hvor der gennem en struktureret drøftelse sættes fokus på en række på forhånd udvalgte temaer. Selve fokusgruppeinterviewet varer ca. 1½ time og udføres og styres af den regionale undersøger, som samtidig sørger for at tage referat og/eller sikre lydfil heraf, som anvendes til den efterfølgende afrapportering. Fokusgruppeinterviewet foregår samme dag som brugerundersøgelsen. Det er botilbuddet, som sørger for kontakt og at lave aftaler med de pårørende og at stille lokale til afholdelse af fokusgruppeinterviewet til rådighed.
- Såfremt der ikke er tilstrækkeligt pårørende, som kan deltage i et fokusgruppeinterview er det muligt at afholde telefoninterview i stedet. Rammerne for telefoninterview er max tre per besøg. Tilbuddene står for kontakt til de pårørende og planlægger på forhånd telefoninterviewene, hvis de ligger på dagen for brugerundersøgelsen. Telefoninterviewene kan også foretages senest fem hverdage efter besøget med samme undersøger, som er

ansvarlig for brugerundersøgelsen. Her aftaler undersøgeren selv tidspunkt for interview med de pårørende, som tilbuddet har lavet en indledende aftale med.

- Det er muligt at lade undersøgelsen foregå ved, at en undersøger deltager i et pårørendearrangement fx et pårørendemøde. Tilbuddet vil forud for arrangementet have lavet aftaler med min. tre pårørende til enten enkeltmand interviews eller et fokusgruppeinterview. Der skal således være afsat tid til interview enten før eller efter arrangementet. Ved enkeltmandsinterview min. 20 min. per interview og til fokusgruppeinterview 1½ time. Fordelen ved denne metode er at møde de pårørende på en dag, hvor de alligevel kommer til tilbuddet.
Af ressourcehensyn bliver det en undersøger fra egen region, som gennemfører denne metode.

Undersøgelsens temaer

Fokus i undersøgelsen er den pårørendes oplevelse som pårørende til en beboer på botilbuddet. Formålet er at indhente viden om, hvordan de pårørende oplever samarbejdet. Spørgsmålet "Hvad er vigtigt for dig som pårørende i vores kontakt?" er centralt, hvorfor undersøgerne vil have en åben og nysgerrig tilgang til de pårørende i forhold til, hvad de pårørende synes er vigtigt.

Udvælgelse af respondenter

Det er botilbuddene, som koordinerer pårørendeundersøgelsen ved at udvælge og tage kontakt til relevante pårørende. Udvælgelsen af pårørende skal ikke ske på baggrund af hvilke beboere, som deltager i brugerundersøgelsen. Pårørendeundersøgelsen kan foregå på en anden afdeling/enhed end brugerundersøgelsen, så længe det er på en afdeling/enhed i nærheden af stedet, hvor brugerundersøgelsen har fundet sted, således at undersøgeren undgår at bruge tid på transport. I udvælgelsen af pårørende anbefales det, at botilbuddene lægger vægt på at:

- De pårørende repræsenterer beboere med forskellige typer af problemstillinger for dermed at give så bredt et perspektiv som muligt til den fortsatte kvalitetsudvikling.
- Som udgangspunkt kan der deltage én pårørende pr. beboer. Der kan selvfølgelig være situationer, hvor det er hensigtsmæssigt, at fx forældrepar deltager. Ved pårørende menes der så vidt muligt nærmeste pårørende til beboeren på botilbuddet. Nærmeste pårørende kan være familie men også anden person, som står beboeren nær. Er der mere end én pårørende, der kan opfattes som nærmeste pårørende, er det den person, der har haft hyppigst kontakt med beboeren det seneste halve år, der bør deltage.

Der kan være enkelte pårørende, som ikke skal deltage i undersøgelsen, fordi de falder for undersøgelsens udelukkelseskriterier. Det gælder pårørende under 18 år, pårørende, der bor eller arbejder i samme botilbud, som beboeren er bosiddende i.

Botilbuddene skal naturligvis være opmærksomme på, at de pårørendes deltagelse i undersøgelsen sker i henhold til gældende lovgivning.

Undervisning af de regionale undersøgere

De regionale medarbejdere, som skal gennemføre dataindsamlingen i pårørendeundersøgelsen vil modtage undervisning på kursusdage i foråret 2018.

Rapportering og formidling

Pårørendeundersøgelsen tilrettelægges således, at undersøgeren efter fokusgruppeinterviewet (på dagen) giver en umiddelbar mundtlig tilbagemelding med resultater af undersøgelsen til ledelse/personale ved botilbuddet. Den umiddelbare tilbagemelding kan enten foregå ved et afsluttende møde på undersøgelsesdagen eller ved en telefonopringning en af de følgende dage.

Herudover udarbejder undersøgeren efterfølgende en kort skriftlig tilbagemelding med de væsentligste resultater fra pårørendeundersøgelsen ved det enkelte botilbud.

Kvalitetssikring af afrapporteringerne

Alle afrapporteringer kvalitetssikres inden de sendes til botilbuddene. Formålet med kvalitetssikringen er at sikre det forståelsesmæssige i afrapporteringerne, skabe formmæssig ensartethed samt opnå tværgående læring i korpset af undersøgere.

Kvalitetssikringen foregår ved, at en undersøger senest en uge efter et besøg sender den skriftlige tilbagemelding til en anden, på forhånd valgt, undersøger. "Kvalitetssikringsmakkeren" læser afrapporteringen igennem ift. forståelighed og har ligeledes fokus på, at alle vurderinger om botilbuddet bliver suppleret med konkrete udtalelser samt tilfredsheds-/utilfredshedstilkendegivelser. Kvalitetssikringsprincippet giver mulighed for sparring med en anden regional undersøger per telefon, hvor der i dialog kan være fælles refleksion og drøftelser af de fund, som er noteret i afrapporteringsskemaet.

Senest to uger efter besøget sender undersøgeren afrapporteringen til DEFACTUM, som læser afrapporteringen en sidste gang og sender den til botilbuddet, så de har den senest tre uger efter besøget.