

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Rosenhaven

September 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

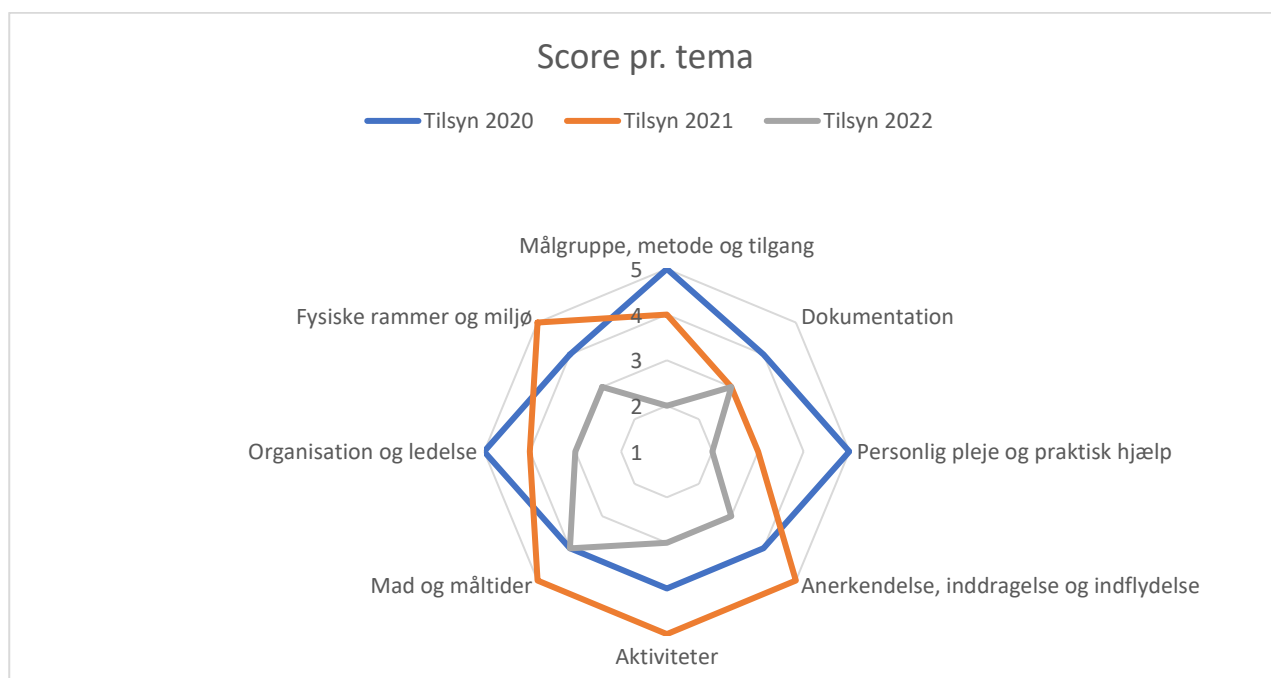
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Rosenhaven. Det er vores vurdering, at der er områder, hvor det er tvivlsomt, om tilbuddet lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Beboere og pårørende er delvist tilfredse og oplever, at ydelserne i nogle tilfælde lever op til deres behov, mens det i andre tilfælde ikke er tilfredsstillende eller tilstrækkeligt. Medarbejdere giver udtryk for at være hårdt pressede og har vanskeligt ved at redegøre for faglige metoder, som ligger til grund for valg og fravalg af handlinger. Tilsynet møder flere eksempler på manglende forebyggende indsatser og manglende anerkendelse af beboere.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
<p>Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Ved sidste års tilsyn anbefalede Evidentia, at der arbejdes målrettet ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade. Denne problemstilling er fortsat aktuel, hvorfor Evidentia igen giver en anbefaling på dette område.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at oplære medarbejderne i, hvordan de kan bruge Ipads til dokumentation, uden at det kompromitterer kontakten med beboeren.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der på Rosenhaven tilføres faglige kompetencer og systematiske arbejdsmetoder i relation til somatiske og fysiologiske behov, så beboerne ikke er i risiko for skader og sygdom. Derudover anbefales træning i kommunikative og relationelle færdigheder, som understøtter et værdigt liv på Rosenhaven.</p> <p>Evidentia anbefaler, at værktøjet prioriteringstrappen, som kan understøtte medarbejderne i at prioritere opgaver på travle dage, hurtigst muligt bliver implementeret.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der iværksættes tiltag, så sprogbarrierer nedsættes.</p> <p>Evidentia anbefaler, at vikarer og afløsere forberedes på hvilke service-, sundheds- og pædagogiske opgaver, der skal målrettes den enkelte beboer, før de går ind til beboerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes målrettet med at fremme beboernes oplevelse af trivsel, inddragelse, nærvær og hjemlighed i samværet med medbeboere og medarbejdere.</p> <p>Evidentia finder, at flere beboere i Rosenhaven er generede af, at medbeboere går ind i deres lejligheder, hvorfor beboerne låser dørene til lejlighederne. Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for at skabe tryghed for beboerne evt ved hjælp af velfærdsteknologiske løsninger.</p>
<p>Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det i forhold til beboere, som er ved livets afslutning, undersøges, hvilke præferencer for måltider, mad og drikke beboeren har, så tiltagene kan målrettes med fx livretter, nærvær og/eller fællesskab om måltiderne.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om, at dokumentationssystemet anvendes til at tydeliggøre forebyggende tiltag i relation til UVI og trykskader, så alle medarbejdere, også vikarer og afløsere, kan understøtte forebyggende tiltag. Ifølge afdelingsleder har der været drøftelser i afdelingerne ud fra</p>

cases, hvor man har talt om nødvendigheden af at forholde sig til de data, som indsamles, så det ikke bare bliver en systematik, men en anledning til faglige overvejelser.

For at forebygge UTH blev der ligeledes givet en anbefaling om at sikre en stringent udfyldelse af tilstandshjulet og en ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses. Ifølge afdelingsleder ligger fokus på patientsikkerheden hos kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Der er i løbet af året sket en udskiftning på denne post. Der er fortsat løbende undervisning i brug af Nexus og det opleves, at flere efterhånden går ind og udfylder i tilstandshjulet.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 2
<p>Målgruppen er uændret og består fortsat i høj grad af beboere med kognitiv svækkelse på grund af demens.</p> <p>Ifølge afdelingsleder har nøglepersoner deltaget i opfølgende kursus i Demensrejseholdets metoder og der er mulighed for at trække på demenspraktikere, når der er udfordringer. Der afholdes endnu ikke beboerkonferencer, men der udarbejdes socialpædagogiske handleplaner, hvor det vurderes relevant.</p> <p>Medarbejderne anvender ikke et fagligt sprog, når de fortæller om tilgange, metoder og værktøjer til anvendelse i plejen. I løbet af interviewet kommer det dog frem, at de forsøger at møde borgere med demens med ro og så vidt muligt nedsat tempo.</p> <p>På en afdeling – Violen – holdes der systematisk triagering, hvor man prioriterer at mødes 15 minutter inden frokost. På de andre afdelinger oplever medarbejderne, at det kun sker sporadisk, når der er tid. De oplyser, at de tværfaglige møder, som før i tiden blev holdt ugentligt, aktuelt kun afholdes ca. en gang om måneden.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de har meget svært ved arbejde forebyggende. Det bliver i stedet brandslukning. De giver eksempler på, at afløsere ikke har opdaget en flad kørestolspude, hvorved borger fik tryksår. Et andet eksempel er sårpleje, hvor de ikke har tid til at følge op på alle sår, men må prioritere de værste. Et tredje eksempel er forebyggelse af urinvejsinfektioner, som mislykkes fordi de ikke har tid til at hjælpe beboeren til at få tilstrækkelig væske. Vikarer og afløsere er heller ikke i stand til at vurdere, om der er ændringer i tilstanden hos den enkelte beboere og derfor kan man overse relevante tegn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er behov for en væsentlig styrkelse af de forebyggende indsatser.</p> <p>Ifølge afdelingsleder har der sommeren over været store udfordringer med en beboer med udadreagerende adfærd. Dette er der nu fundet en midlertidig løsning på. Medarbejderne giver dertil et eksempel på en anden beboer, som med kontinuerlige råb påvirker både medarbejdere og andre beboere. Beboerens adfærd kan afhjælpes med en-til-en kontakt, hvilket der sjældent er muligt.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der delvist arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de altid dokumenterer de vigtigste ting, men at de er meget pressede på at finde tid til dette arbejde. Der er Ipads i afdelingerne, men de bruges ifølge medarbejderne ikke, da det opleves u hensigtsmæssigt at tage dem med ud i boligerne. ”Det sender forkerte signaler” udtrykker</p>	

medarbejderne. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at oplære medarbejderne i, hvordan de kan bruge Ipads til dokumentation, uden at det kompromitterer kontakten med beboeren.

Tilsynet gennemgår dokumentationen hos tre beboere.

Hos den ene beboer findes en udførlig og relevant døgnrytmeplan. I døgnrytmeplanen er det beskrevet, at beboeren vækkes kl. 8, hvilket stemmer overens med beboerens ønske. Ifølge beboer og pårørende stemmer dette ikke overens med den reelle praksis, idet beboeren først hjælpes op væsentligt senere. Beboeren er ked af dette. Pårørende fortæller om gentagne fald, hvorfor tilsynet leder efter registrering af dette på den dag, hvor det angives, at beboeren skulle være faldet og have tilført sig yderligere blå mærker. Tilsynet finder ikke dokumentation på dette, ej heller en handleplan i relation til forebyggelse af fald.

Ved en anden beboer findes en relevant døgnrytmeplan, som stemmer overens med tilsynets observationer. Der er yderst sparsomme oplysninger under livshistorie, hvilket samlet set giver meget begrænsede muligheder for at understøtte en individuel tilrettet pleje med afsæt i beboerens præferencer. Tilsynet finder relevante oplysninger om sygdomstilstande og tilrettet kost og behandling derefter. Hos denne beboer findes en opdateret og relevant medicinliste.

Ved en tredje beboer findes en relevant udfyldt døgnrytmeplan og tilstrækkelige med generelle oplysninger. Pårørende udtrykker, at det er tvivlsomt, hvorvidt vikarer og afløsere orienterer sig i dokumentationssystemet, da kommunikationen og mødet med beboeren ikke er tilpasset det forhold, at han har vanskeligt ved at kommunikere.

Ved sidste års tilsyn anbefalede Evidentia, at der arbejdes målrettet ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade. Denne problemstilling er fortsat aktuell, hvorfor tilsynet igen giver en anbefaling på dette område.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 2
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne til dels modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder giver udtryk for, at de hver morgen læser op på dokumentationen og herudfra fordeles opgaverne. Det prioriteres, at de faste medarbejdere varetager plejen hos de mest komplekse beboere, også selv om det kan betyde, at beboerne kommer sent op, når der er travlt. Vikarer og afløsere tager sig af de øvrige. Det gør det svært for medarbejdere at få et godt overblik over beboerne. De forsøger så vidt muligt at se deres kontaktbeboere i løbet af dagen, så de kan få en føling med disse.</p> <p>Afdelingsleder redegør for, at det er besluttet at anvende et værktøj – prioriteringstrappen – hvor man vurderer hver enkelte opgave ud fra, hvor højt den skal prioriteres på travle dage. Værktøjet er endnu ikke taget i brug, men det forventes, at det vil kunne støtte medarbejdernes planlægning på dage med færre i fremmøde. Tilsynet anbefaler, at dette værktøj hurtigst muligt bliver implementeret.</p> <p>Tilsynet er på besøg hos en selvhjulpne beboer, som giver udtryk for at være på Rosenhaven som medfølgende ægtefælle til en nu afdød beboer. Beboer får aktuelt hjælp til støttestrømper og har sår, som skal smøres og tilses. Beboeren udtrykker at være tilfreds med den rengøring som tilbydes.</p> <p>En anden beboer fortæller også, at hun stort set er selvhjulpne. Hun modtager hjælp til inhalationer og let sårpleje. Beboeren fortæller, at hun kan mere i dag end da hun kom fra sygehuset, men at hun gerne vil træne, så hun kan gå igen. Hun ønsker at gå ved gelænderet på gangen.</p> <p>En pårørende udtrykker, at der i aftentimer lige nu er faste og erfarne medarbejdere. Det opleves dog utrygt som pårørende, at der er mange afløsere og vikarer i dagtimerne. Pårørende fortæller, at borgeren findes usoineret på sin stue med tydelig afføring på hænder og under neglene. Moren er</p>	

svagtseende og kan ikke selv tage vare på toiletbesøg selv. De pårørende beretter, at meget tiltrængte bad nogengange aflyses eller udsættes og derfor forsøger moren selv at klare det, dog uden succes.

Pårørende fortæller, at en beboers kørestol er forsvundet, så denne efterlades alene på stuen og ikke kan komme ud til de andre. Dette har resulteret i, at beboeren flere gange rejser sig og falder. Den pårørende udtrykker *"at det hele sejler"* hen over sommeren, også fordi faste medarbejdere lånes ud til andre steder i huset. De pårørende er bekendt med hvilken kontaktperson, som er knyttet til beboeren, *"men hun skal så meget andet"*, udtrykker de.

En tredje pårørende er ked af, at ægtefællen sidder mange timer med en stor og meget våd ble. Ofte er bleen så overfyldt, at det siver ud i tøjet og på stolen. Beboeren har problemer med tilbagevendende urinvejsinfektioner og svamp i lysken. I de tilfælde, hvor pårørende opdager det, så vasker og skifter de selv beboerens tøj. Pårørende påpeger, at der er så meget rod i beboerens skab, at tøjet falder ud, når lågerne åbnes. Pårørende udtrykker, at de oplever et meget stort behov for flere medarbejdere med faglige kompetencer til at møde de mest basale behov.

Beboeren udtrykker, at når han vågner om morgenen, så håber han det er en kontaktperson, der vækker ham. Både beboer og pårørende udtrykker, at det ofte er svært at forstå, hvad medarbejderne siger.

Tilsynet anbefaler, at der på Rosenhaven tilføres faglige kompetencer og systematiske arbejdsmetoder i relation til somatiske og fysiologiske behov, så beboerne ikke er i risiko for skader og sygdom. Derudover anbefales træning i kommunikative og relationelle færdigheder, som understøtter et værdigt liv på Rosenhaven.

Med hensyn til det særlige fokusområde **Velfærdsteknologi** oplyser afdelingsleder, at der bruges Raisor, gulvsensorer, GPS mv. Televindu bruges ikke aktuelt. I den kommende Sanseuge vil de blive præsenteret for ny teknologi inden for demensområdet. Medarbejderne giver udtryk for et ønske om Vend-let-senge.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt bliver hørt og respekteret. Dog fortæller en beboer om en lang og udtrættende periode, hvor han og andre var bange for en medbeboer, som var voldelig overfor andre. Beboeren har forsøgt at udtrykke behov for hjælp i lang tid, men der gik meget lang tid, før der blev reageret på situationen. Beboeren fortæller, at de var flere som klagede over medbeboeren, før det skete noget. Han har fortsat sin dør til egen lejlighed låst for ikke at risikere, at medbeboeren kommer ind.

Centerleder oplyser, at både beboere og pårørende løbende er blevet informeret skriftligt omkring denne situation.

Den ene beboer fortæller om en god kommunikation med medarbejderne og at de kan drille hinanden på en god måde. *"Medarbejderne kommer og spørger, hvis der er noget de skal have et beboerperspektiv på"*, fortæller beboeren. I relation til indflytning, så fortæller beboeren, at indflytningen var til dels uproblematisk, men der var flere forhold som skulle ordnes, da de flyttede ind på Rosenhaven som ægtepar pga. hustruens sygdomstilstand.

En anden beboer udtrykker, at hendes to kontaktpersoner lytter og respekterer hendes ønsker og udsagn. Tilsynet observerer ved samme beboer, at en medarbejder kommer ind på stuen uden at banke på. *"Hvem er det"*, siger beboeren og forsøger at vende sig mod døren. *"Det er mig"*, siger medarbejderen og går efterfølgende ud igen uden at give sig til kende med navn.

I et andet eksempel observerer tilsynet ligeledes, at en medarbejder går ind i en bolig uden at banke på. Beboeren tiltales som *"Lille ven"*. Tilsynet anbefaler at medarbejderne i alle sammenhænge behandler beboerne med respekt og værdighed.

En pårørende udtrykker, at kommunikationen er svær, når der er så mange sprogbarrierer.

En anden pårørende fortæller, at der forsvinder ting fra morens lejlighed. De pårørende låser døren til hendes stue, fordi der kommer flere beboere ind, som ikke kan finde rundt i huset. Dette opleves utrygt for både beboere og pårørende.

En tredje pårørende fortæller, at moren ønsker at komme tidligere op, hvilket tilsynet også finder beskrevet i Nexus. Dette ønske imødekommes ikke ifølge pårørende. Samme familie fortæller, moren mister tøj, når det er lagt til vask og at de ikke ved om det er fundet igen. Efter at en medbeboer gik ind på beboerens stue og tisede på skabet, er beboeren begyndt at låse sin dør. Samme beboer fortæller, at medarbejderne ikke hilser på hende i dagligstuen, hvilket hun bliver ked af.

Pårørende fortæller, at de har en tæt og god kommunikation med kontaktpersoner, men at det er et stort problem med mange afløsere. Pårørende tvivler på, om afløsere forberedes på besøg hos beboere, da kvaliteten af kommunikationen ofte er af ringe kvalitet.

Evidentia anbefaler, at der iværksættes tiltag, så sprogbarrierer nedsættes. Derudover anbefaler Evidentia, at vikarer og afløsere forberedes på hvilke service-, sundheds- og pædagogiske opgaver, der skal målrettes den enkelte beboer. Evidentia anbefaler, at der arbejdes målrettet med at fremme beboernes oplevelse af trivsel, inddragelse, nærvær og hjemlighed i samværet med medbeboere og medarbejdere.

I forhold til det særlige fokusområde **God indflytning** redegør afdelingsleder for, at det er leders opgave at vise pårørende og den kommende beboer rundt og give information om livet på plejehjemmet, praktiske forhold mv. Man sørger for, at beboeren også får mulighed for at hilse på medarbejderne.

Et par uger efter indflytningen holdes en indflytningssamtale. Her udleveres et skema til de pårørende, hvor de bliver bedt om at beskrive beboerens livshistorie.

Medarbejderne opfordres til løbende at notere oplysninger om beboere, efterhånden som de lærer denne at kende. Der har været fokus på også at inddrage aftenvagterne i dette.

Tema 5. Aktiviteter	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et vist tilbud om aktiviteter, men ikke alle beboere har adgang til at benytte sig af disse på grund af medarbejdernes travlhed.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der ofte foregår noget i stueetagen om eftermiddagen fra 13.30-14.30. Beboerne på 1. sal kan ifølge medarbejderne kun deltage, hvis de er selvhjulpne nok til at kunne komme frem og tilbage på egen hånd. Der er ofte ikke tilstrækkeligt tid til at hjælpe beboerne ned og op igen.</p> <p>Flere beboere vil også gerne ind og sove efter frokosten. Andre foretrækker at sidde og se tv, fortæller medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke længere at have tid til at sætte sig og skabe en hyggestund med beboerne. Igennem flere år har der været tradition for at holde "Fredagsbar", som en fast aktivitet på afdelingerne, men det er der ikke længere, selv om mange beboere holdt meget af det.</p> <p>Centerleder oplyser, at det er aktivitetsmedarbejderne, som skal forestå aktiviteter. Derudover arbejdes der på at tiltrække frivillige, som kan hjælpe med specifikke opgaver. Det skal ligesom italesættes over for pårørende, at de meget gerne må bidrage til aktiviteter, fx i ydertimer og weekender.</p> <p>En beboer fortæller, at han deltager i herreklub hver tirsdag, hvor der serveres øl og snaps. Gruppen sidder og snakker i aktivitetsrummet eller ude. Beboeren fortæller, at han også har mulighed for at have gæster på besøg på Rosenhaven. Beboeren udtrykker, at det er svært, når der ikke er så mange at tale med, da de fleste har demens og er for dårlige til at kunne føre en samtale.</p>	

En anden beboer fortæller, at der bliver arrangeret mange ting i huset. Band med sangerinde, musik, arbejde i haven og så har de haft besøg af Elvis. Nogle gange sætter kontaktpersonen musik på og så synger beboerne med og spiser chips. En anden beboer vil gerne have mere højtlesning, da hun har en bedre hørelse end syn.

En tredje beboer fortæller, at der sjældent sker noget i aktivitetscenteret. Derfor går beboeren i dagcenter tre gange om ugen, hvilket hun er glad for. Beboeren hygger med en medbeboer både ude i haven og inde.

En pårørende fortæller, at mange aktiviteter *"ser godt ud på papir"*, men at arrangementer ofte aflyses. En anden pårørende fortæller, at ægtefællen ikke deltager ved arrangementer, da det er rigeligt med træning to gange om ugen.

Tilsynet observerer ved frokosten, at en beboer bliver guidet ind og placeret ved bordet. Kort tid efter kommer medarbejderen og siger, at beboere skal spise i Herreklubben i stedet, hvorefter han bliver sendt afsted til dette.

Tema 6. Mad og måltider

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne får dækket deres behov for ernæring. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med at skabe gode rammer omkring måltidet.

Medarbejderne giver udtryk for, at de forsøger at planlægge måltiderne og opgavefordeling. I Violen prioriterer medarbejderne at sidde med ved bordet og skabe en hyggelig stemning.

Tilsynet observerer i køkken og fællesrum, at beboerne spiser morgenmad. Der er en rolig stemning, med dæmpet musik i baggrunden. Ved bordene er der dækket op og pyntet med blomster. Beboerne sidder med lang afstand mellem hinanden og indgår ikke i dialog eller måltidsfællesskab med hinanden eller med medarbejdere.

Under frokosten kan tilsynet på flere afdelinger observere, at der sidder medarbejdere med ved bordene og samtaler med beboerne. I en afdeling brydes den hyggelige stemning af højtlydt samtale mellem medarbejderne om, hvorfor det ikke er aftalt hvem, der gør hvad. I en anden afdeling går en medarbejder rundt og serverer smørrebrød efter, at han med stor høflighed har givet beboeren mulighed for selv at vælge, hvad denne ønsker. Generelt får tilsynet indtryk af, at medarbejderne har god tid til at deltage i måltidet.

En beboer udtrykker, at den varme mads smag ikke er så spændende, men han har selv krydderi, som han hælder på. Beboeren er vant til orientalsk mad, hvorfor han kunne ønske sig noget mere eksotisk. Beboeren udtrykker, at morgenmaden er god.

En beboer fortæller, at medarbejderne sjældent sidder med ved bordene. *"Der er faste pladser med navneskilte, hvor vi sidder"*, siger han.

En beboer fortæller, at hun ved aftensmaden sidder ved mændenes bord, hvor der snakkes godt. Denne beboer giver udtryk for, at madens kvalitet og smag er udmærket og at medarbejderne indimellem sætter sig ned ved slutningen af måltidet.

En pårørende fortæller, at ægtefællen er tilfreds med maden, men han indgår ikke i fællesskab omkring måltiderne.

Pårørende til en beboer fortæller, at beboeren ikke er glad for maden. Tilsynet finder i dokumentationssystemet, at beboeren har haft et vægttab hen over foråret og sommer på ca. 5 kg. Tilsynet finder også et lægenotat om, at vejning ikke fortsættes. En medarbejder fortæller at dette skyldes, at beboeren er terminalerklæret. Der findes ikke yderligere notater eller faglige vurderinger i relation til beboerens ernæring og trivsel i relation til ernæring. Tilsynet vurderer, at det ikke er tilstrækkeligt at konstatere, at en beboer ikke længere skal vejes. Det bør følges op af overvejelser om, hvordan man skaber bedst mulig

trivsel og livskvalitet for beboeren i relation til mad og måltider. Tilsynet anbefaler, at det i forhold til beboere, som er ved livets afslutning, undersøges, hvilke præferencer for måltider, mad og drikke beboeren har, så tiltagene kan målrettes med fx livretter, nærvær og/eller fællesskab om måltiderne.	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der forestår et omfattende arbejde for ledelsen i forhold til at genskabe et godt arbejdsmiljø og medarbejdernes tillid til ledelsen, ligesom det er tilsynets vurdering, at ledelsen må arbejde målrettet med at sikre stabilitet og kvalitet i kerneopgaven. Tilsynet vil samtidigt gerne anerkende afdelingsleder for at gøre, hvad hun kan for at støtte op om medarbejderne.</p> <p>Siden sidste tilsyn er der kommet ny centerleder og der er sket en del udskiftning i personalet.</p> <p>Ifølge afdelingsleder er der fokus på at tilpasse serviceniveauet til budgettet og derfor er nogle stillinger ikke blevet genbesat. Det har i løbet af sommeren betydet, at der har været meget få personaler i hver vagt. Kombineret med store faglige udfordringer med konkrete beboere har dette ifølge afdelingsleder betydet en yderst svær situation og arbejdsmiljøet har været udsat. Der har været en stor udskiftning i de timelønnede. Aktuelt er der ifølge afdelingsleder fokus på at få den almindelige drift til at fungere.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever en ledelse, som giver modsatrettede meldinger om flere forhold. Fx når der gives besked ud om, at der ikke må tilkaldes vikarer og afdelingsleder herefter indsætter en ekstra vikar i nogle vagter. Dertil at der hele tiden sker ændringer i, hvad de skal. De føler, at ledelsen overhører det, som medarbejderne siger, og ikke realiserer det, de lover.</p> <p>De er glade for, at de nu får en ugentlig mail med informationer, men at det ikke er helt tilstrækkeligt. De giver eksempler på, at der kan møde sygeplejestuderende op, som de ikke ved, hvad de skal stille op med, fordi de ikke kan komme i kontakt med en sygeplejerske. Ligeledes giver de eksempler på, at nogle afløsere ikke møder op, som aftalt.</p> <p>Medarbejderne har svært ved at forstå nogle af ledelsens prioriteringer, fx når det ikke er den samme faste medarbejder, der lånes ud til en anden afdeling, men derimod forskellige hver gang. Det bidrager ikke til at skabe den nødvendige kontinuitet på nogen af afdelingerne.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de har svært ved at bevare optimismen. De går ind i mellem grædende hjem og er generelt slidte. De fortæller, at de begynder at blive ligeglade og mindre fleksible. En medarbejder håber fortsat, at det igen kan blive rart at gå på arbejde.</p> <p>Der er ifølge afdelingsleder et introduktionsprogram for nyansatte med fokus på demens, palliation og forflytning. Palliationskursus skal også tilbydes til de øvrige medarbejdere, men det har været aflyst pga. sygdom.</p> <p>Der er planer om, at kvalitets- og udviklingssygeplejersken skal etablere en studieunit for nye ufaglærte medarbejdere.</p> <p>Med henblik på at fastholde medarbejdere arbejder man med at give sygeplejerskerne spændende opgaver og ansvarsområder. Fx Nexus eller klinisk vejleder. I forhold til assistenter og hjælpere er der ifølge afdelingsleder arbejdet med at samle afdelingerne i en øst og vest fløj, for at skabe et fællesskab på tværs, hvor man kompetence- og ressourcemæssigt kan støtte hinanden.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at Rosenhavens fysiske rammer delvist understøtter beboernes trivsel. Rosenhaven har lyse gange og store vinduespartier, som skaber et venligt miljø.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er meget tilfreds med sin lejlighed. Hun nyder at have børnehaven som nabo og siger, at "det er pragtfuldt og livsbekræftende". Beboeren fortæller, at der bliver gjort rent ca. hver 14. dag og at hun selv støvsuger derimellem.</p>	

En anden beboer udtrykker ligeledes at være glad for sin lejlighed og med rengøringen.

Ved tilsynets besøg i afdelingen Violen var der tydeligt beskidt på gulvene med både jord og spildte, indtørrede væsker. Der var ligeledes en dårlig lugt i afdelingen.

I Violen fortæller en beboer, at hun er glad for sin lejlighed og have. Det er dog til stor gene, at der ofte går en medbeboer ind på stuen. *"Hun ringer også på døren om natten. Der er flere, som går ind på stuerne. Det bryder jeg mig ikke om"*, siger hun.

En pårørende fortæller, at der ofte er beskidt på ægtefællens stue og ikke mindst på toilettet. Ofte må pårørende selv gøre rent. Pårørende fortæller, at der står mange af personalets ting på spisebordet, som skal bruges i plejen, men som ødelægger den hjemlige stemning og orden i lejligheden.

En pårørende udtrykker, at der mangler lejligheder til ægtepar, så de ikke skal skilles på to værelser eller opdele et fælles hjem i to adskilte rum.

Med hensyn til det særlige fokusområde **sikkerhed for medarbejderne** er der ifølge leder en alarm op telefonerne, hvor man med et tryk kan tilkalde hjælp.

Tilsynet finder, at flere beboere i Rosenhaven er generede af, at medbeboere går ind i deres lejligheder. Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for at skabe tryghed for beboerne evt ved hjælp af velfærdsteknologiske løsninger.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
13.09.22 8.30 – 12.30
Deltagere i interviews
Leder Charlotte Grønning ved telefonisk samtale Afdelingsleder Pia Andersen Seks medarbejdere Tre beboere ved interviews i lejligheder Flere beboere ved observation i dagligstuer og køkkener Tre pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk