

Sted og dato: Klippebo d. 23.06.23

Samtale med leder og medarbejdere samt observationer

Emne: Tilsynets observationer

Tilsynet deltager med 2 beboeres samtykke i morgenplejen.

Beboer 1:

Medarbejder hjælper beboer med at blive soigneret i sengen, og hun forklarer hele tiden beboer hvad hun gør, nu vasker jeg dig, og nu tørrer jeg dig, nu skal du om på ryggen igen og nu får du strømper på.

Ved hjælp til forflytning aftales med beboer at der tælles til 3 og på 3 skal beboer rejse sig op.

Medarbejder spørger beboer om hun selv kan tage natkjolen af og lader beboer gøre det selv.

Medarbejder lægger ting tilrette og beboer sidder selv foran håndvasken og soignerer sig mens medarbejder reder seng. Medarbejder spørger beboer, hvad hun ønsker på at tøj og det drøftes om nederdel mon er for koldt. Medarbejder siger at de kan prøve med nederdel og at hun altid kan få hjælp til at skifte til bukser hvis det viser sig det er for koldt.

Medarbejder spørger om hun må hjælpe beboer med at få fjernet hår i ansigtet, og får et ja tak.

Det er tilsynets oplevelse at medarbejder har en tydelig kommunikation, og inddrager beboer i dennes ønsker til samarbejdet samt at beboer deltager så aktivt som muligt.

Nødkaldet ringer mange gange under morgenplejen. Medarbejder behøver ikke reagere på det, men det opleves forstyrrende.

Beboer 2:

Beboer er nyindflyttet. Medarbejderen har forud for at vi gik ind i lejligheden, læst op på beboerens hjælp, da han endnu ikke er kendt for medarbejder. Medarbejder hilser god morgen og beboer bliver spurgt om det er i orden at en medarbejder fra Tilsynet deltager, og der gives samtykke.

Beboer skal have hjælp til soignering af 2 personer. I starten af besøget er der kun én medarbejder, som giver morgenmedicin. Det foregår ved at pillerne gives én for én i en skefuld grød. Det er tydeligt, at beboer har besvær med at synke pillerne, men der bliver udvist forståelse og tålmodighed. To af pillerne knuses i en ske, og glider derfor nemmere ned. Der tilbydes også drikke. Beboer er godt træt af at skulle have pillerne.

2. personen kommer ind og præsenterer sig, og beboer bliver forklaret, hvad der skal ske. Beboer blive soigneret for nedsenket, og liftes herefter over på bækkenstol. Under hele forløbet er der en god forklarende dialog. Medarbejderne taler med borger om eventuelt at få et vendlet lagen. Det er ikke tydeligt, om beboeren forstår, hvad der tales om. Beboer sidder på bækkenstolen ude på toilettet. Her får han hjælp til barbering. Tilsynet forlader herefter beboers stue.

Også her ringede medarbejders telefon flere gange. Det virker forstyrrende.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder ved begge observationer, at medarbejderne har orienteret sig i borgerjournalen, og er klar på opgaven, når de møder beboeren. Der er en omsorgsfuld tone, og der hvor beboer selv kan deltage aktivt, sker det. Ved begge besøg blev det registreret, at telefonen ringede mange gange.

Tilsynet opfordrer til, at man på Klippebo drøfter, om forstyrrelser fra telefonen kan minimeres.

Anbefalinger:

Ingen.

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn**Tilsynets bemærkninger:**

Der var i 2022 givet anbefalinger om at igangsætte aktivitet i Beboer- og Familierådet. Det kan konstateres, at der er afholdt Beboer- og Familierådsmøder, og at rådet nu er aktivt igen.

Emnet klippekort har været drøftet på beboermøde og alle beboere har fået referat fra mødet. Leder har orienteret de pårørende om muligheden for klippekort via nyhedsbrev. Det er internt på personalemøde drøftet barriere for at klippekort ydelsen bliver flyttet. Der er kommet meget mere fokus på klippekort, og leder mærker en øget opmærksomhed fra medarbejdernes side.

Leder oplyser som eksempler om 4 kvinder, der selv foreslog at de kunne komme på tøsetur, samt andre der har været i tøjbutik og handle tøj i yndlingsbutikken. En ønsker at bruge sit klippekort i svømmehallen, men aflyser ofte på dagen.

Emne: Personalesituation (samtale)**Leder:**

Der er aktuelt 3 vakante stillinger og der er jobsamtale i eftermiddag. Snart kommer der 2 vakante stillinger endnu. Vi har været ramt af langtidssygefravær, men vi har gode oplevelser med fastholdelsespraktikker hvor ca 75 % kommer fuldt ud tilbage.

Nogle af medarbejderne er påvirkede af lyden fra nødkaldene, og det påvirker det psykiske arbejdsmiljø. Drøftelsen har været oppe på beboermøde, hvor beboere har italesat at nødkaldet ringer rigtigt meget.

Det er svært at rekruttere nye medarbejdere, og særligt aftenvagter.

Har kun faglært personale ansat, og vi drøfter og vurderer kontinuerligt om vi har de faglige kompetencer der er nødvendige. Så vi er i gang med undervisningsforløb omkring demens og udadreagerende adfærd, og vi skal i gang med undervisningsforløb efter sommeren om parkinson sygdom.

Det betyder meget at medarbejderne føler sig kompetente til opgaven, og det drøfter vi i vores TRIO gruppe. Vi har haft besøg af en neuropsykolog, og nu skal vi have besøg i næste uge omkring hjerneskade. Vi er opmærksomme på at få fyldt de huller ud der er i vores kompetencer.

Vi har haft en alvorlig arbejdsulykke. Arbejdstilsynet har derfor været på besøg, og der er udarbejdet planer for at lignende ikke sker igen.

Vi har et fast introprogram for nye medarbejdere og vi anvender en intromappe med materiale, som vi sikrer bliver gennemgået. Fremover bliver alle medarbejdere introduceret til begge afdelinger, for at få kendskab til alle beboere og medarbejdere, for at styrke det interne samarbejde.

Intromappen indeholder også introduktion til de retningsgivende dokumenter, Cura, forflytninger, ABC-demens, VAR, brug af dragenettet etc. Vi laver en opfølgning efter 4 uger og vurderer hvor langt vi er nået.

Der krydses af i forhold til, hvad vi har nået.

Medarbejder:.

Kunne ønske vi var lidt flere i dagligdagen fordi beboerne er mere komplekse nu end før. Journalføring tager også meget tid.

Medarbejderen udtrykker at hun ikke ved, om "vi er det antal, vi skal være" i forhold til normeringen. Der søges efter aftenvagter i øjeblikket.

Vi har en travl hverdag, og jeg har rigtig meget overarbejde og dokumenterer ofte efter arbejdstid. Det påvirker mig både fysisk og psykisk, og jeg har talt med min leder om det. Hun er en fantastisk leder. Jeg oplever, at der er meget sygefravær – både kortids og langtidssygdom. Jeg oplever at mine kollegaer også er pressede.

Leder er god til at finde nogle tiltag i dagligdagen, så det hele kan komme til at køre.

Vi har de kompetencer, der er behov for, og man kan sige til, hvis man har behov for uddannelse.

Vi har fået en praksisnær udviklingsmedarbejder og det har øget fokus på triagemøder, som vi har mandag og torsdag.

Jeg føler, at vi er gode til at hjælpe hinanden på de 2 forskellige afdelinger. Når vi er dem vi skal være, er vi bedre til at hjælpe hinanden. Der bliver arbejdet på at vi opfatter os som ét hus, og vi prøver at sikre kontinuiteten overfor beboerne.

Nye kollegaer er på intro i 3 dage, hvor de følger med en kollega. Så får de indblik i dagligdagen og vores værdigrundlag.

Der findes en intromappe, så der er struktur på introduktionen og man markerer det der er gennemgået.

Der er styr på vores kompetencer og ansvar og vi anvender kompetencebreve – vi oplæres i medicin omkring terminalpleje.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærkede at der gives udtryk for at der er flere vakante stillinger og sygemeldinger, men det oplyses, at der er udsigt til ansættelse af nyt personale, da der samme dag som tilsynet fandt sted, var aftalt ansættelsessamtaler.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer (samtale og observation)**Leder:**

Vi har indført triagemøder og vi startede op med fælles triagemøder for hele plejecenteret, men nu har vi delt det op på afdelingsniveau. Oplevede at under triagemøderne ringer nødkaldstelefonen og forstyrrer, men vi har løst det ved at en kollega fra den anden afdeling passer telefonen.

Leder er ved at indføre fagligt begrundet arbejdsfordeling, og har stort fokus på fagligheden og refleksion i hverdagen i konkrete aktuelle situationer med medarbejderne.

Der har været arbejdet med forebyggelse af tryksår og urinvejsinfektion, og der skal være mere fokus på håndhygiejne.

Vi har en del svært demente beboere, og beboere der er udadreagerende. Vi drøfter og har fokus på hvordan vi kan gøre noget anderledes. Vi bruger pædagogiske handleplaner.

Af faste aktiviteter er der stolegymnastik hver uge, andagt og gudstjeneste, faste pædagogdage og fleksjobberne laver wellness og sansestimuli. Beboerne er selv med til at beslutte hvad der skal være af aktiviteter.

Der er fokus på at beboerne kan få træning, og der er nu en fast tilknyttet terapeut og hun deltager i morgenplejen som 2. person for at støtte/oplære medarbejderne, i at støtte beboerne i at bevare deres ressourcer mest muligt.

Medarbejder:

Beboersammensætningen er meget blandet. Vi har en del med demens, og det giver nogle udfordringer i hverdagen.

Vi har beboere med hjerneskadeproblematikker og der kan være interne konflikter mellem nogle beboere. Ved måltiderne sidder personalet med og kan aflede, hvis der opstår konflikter. Vi hjælper med at nedtrappe konflikten og tager en dialog med beboerne.

Kender ikke til at der er brugt magt i den forbindelse, men vi klarer den med dialog. Vi italesætter vores værdigrundlag – at der skal være plads til alle her.

Jeg bruger meget Kitwoods teori. Det er fordi jeg har et særligt kendskab fra mit tidligere job ovre. Jeg syntes vi italesætter det, og taler om teorien bag handlingen, og har nogle gode faglige snakke indbyrdes. Vi kigger på hinanden og lærer noget af hinanden, og taler om det.

Fortæller at det er fokus på træning. Vi taler om, at vi ikke skal tage ressourcerne fra borgerne, det handler også om selvbestemmelse. Vi støtter dem i det de kan.

Vi prioriterer at invitere beboerne med i fællesskabet omkring måltiderne. Vi taler om at farvede tallerkener kan give øget appetit, så måske vi skal afprøve dette.

Vi spørger beboerne om de vil være med i fællesskabet, og respekterer deres ønsker.

Går i dialog med beboerne for at få dem med i fællesskabet omkring måltidet. Ikke alle har lyst, men det kan ofte lykkes at få dem med, med dialog om hvorfor vi ønsker de skal være med.

Den varme mad spises fælles omkring kl. 12.00. Om aftenen kan man enten bestille snitter fra Truberg , 1 stk smørrebrød koster 14 kr., eller man kan handle ind selv (med hjælp) til måltidet.

Beboerne har valgt at få den varme mad fra Truberg, men vil kunne vælge mad fra andre leverandører også.

Der er en del beboere der får gratinkost pga. synkebesvær – det får de fra Devika.

Jeg tror vi har stor fokus på at de vedligeholder vægten, og finder på løsninger i forhold til dette.

Medarbejder synes, at det kunne være hyggeligt, hvis der blev lavet mad på Klippebo. Som det er nu kommer madvognen og det dufter dejligt – jeg tænker, at det ikke er for sjov, man har bygget køkkener.

Vi bruger faldscreening, ernæringscreening og vi har fokus på tidlig opsporing som vi dokumenterer i Cura. Vi holder øje med tilstanden og forandringer og har nu triagemøder.

Vi har altid vores tablet med ind til beboerne.

Dagen er planlagt og vi fordeler opgaverne om morgenen. Der bliver læst op af kalenderen. Vi holder tavlemøder, emnet kan f.eks. være fællesopgaver i cura, hvor curanøglepersoner laver lidt undervisning. Vi bruger sidemandsoplæring omkring dette.

Vi træner med nogle af beboerne og har enkelte beboere, hvor fysioterapeut kommer mandag og torsdag og træner med dem.

Vi er ikke kommet i gang med Digi Rehab endnu, og jeg slår et slag for det. Det fungerede så fint da jeg var i hjemmeplejen. Det er et godt redskab til at træne og en god anledning til at grine sammen med beboerne, og være sammen socialt.

Vi registrerer når der er interne konflikter mellem beboerne

Jeg bruger nænsom nødværge – hvis en beboer griber fat i mig, taler jeg roligt og det plejer at fungere.

Magtanvendelse kunne være et godt tema til næste personalemøde.

Tilsynets bemærkninger:

Der er god overensstemmelse mellem leders fortælling og medarbejders fortælling. Tilsynet finder, at der er fokus på beboerne og på fagligheden. Der er en stor faglig bevidsthed hos medarbejderen omkring de metoder, som bruges på stedet. Tilsynet opfordrer til, at der sættes fokus på reglerne i serviceloven om magtanvendelse.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt (samtale)

Herunder samarbejdet med de pårørende, medarbejder-ledelse imellem, andre samarbejdspartnere

Leder:

Sygeplejersken må desværre ikke deltage i vores triagemøder. Det ville ellers have været meget gavnligt for samarbejdet omkring beboerne.

Jeg oplever, at der er en stor velvilje og hjælpsomhed fra sygeplejerskerne i huset.

Der er iværksat en særlig indsats omkring arbejdsmiljøet i aftenvagten, så der har vi et særligt fokus. Der er en meget hård tone aftenvagterne imellem, og opstarten af vagten er altid problematisk.

Der er også fokus på at nedbringe uro i vagtskifterne. Det er vigtigt at pointere, at beboerne bliver rigtig godt passet om aftenen og der bliver brugt meget tid på at hygge med beboerne.

Aftenvagten har været meget presset i en periode og dagvagten har været inde og have aftenvagter, og det giver jo en bedre forståelse for hinandens opgaver.

Samarbejdet med de pårørende er vekslende og af og til meget udfordrende. Der er nu sat fokus på god kommunikation med alle pårørende. Vi skal vise, at de er velkomne og inviterer dem ind – det handler om kommunikation. Det har leder stort fokus på at formidle til medarbejderne.

Beboer- og pårørendesamarbejdet styrkes i Beboer- og Familierådet og der afholdes møder hver 14. dag aktuelt, fordi det er nødvendigt, da der ikke har været et aktivt råd længe, så der var meget der skulle følges op på. Tanken er at det fremover skal være 4 gange om året.

Der afholdes beboermøde hver måned og der laves referat som alle beboerne får.

Samarbejdet med lægerne er overvejende godt og lægerne kommer også her i huset.

Medarbejdere:

Vi har et godt samarbejde med leder og er meget glade for vores leder. Internt er der da lidt konflikter, og det er der jo på en arbejdsplads, men vi snakker om det, når der er problemer.

Vi bruger vores faglige skøn og flytter rundt på medarbejderne i forhold til beboerne og deres behov i den forbindelse.

Samarbejdet med lægen fungerer ikke altid så godt, nogle gange er det svært at få lægen til at reagere på observationer.

Jeg bruger vores sygeplejersker meget. Hvis ikke der står i korrespondancen, at jeg har talt med en sygeplejerske, er lægen ikke lydhør, når jeg skriver, så det hjælper, hvis man har talt med en med højere kompetence først.

Jeg bruger ISBAR (tjekliste) for at vurdere og indsamle data om beboeren før jeg kontakter lægen. Samarbejdet bliver bedre når jeg er faglig velfunderet og går til sygeplejen for at få hjælp. Der kommer ofte og hurtigt opgaver over til os, og vi kan godt mærke, at vi og sygeplejen er ansat i hvert sit center og det præger samarbejdet

Samarbejdet med hospitalet er nogle gange præget af dårlig kommunikation. Det er ikke rart når vi sender beboerne til hospitalet og vi ikke bliver mødt, men får beskeden, at "vi skal nok få vendt borgeren i døren", underforstået, at vi ikke skal forvente, at beboer bliver indlagt.

Samarbejdet med pårørende kan være svært. Der har været episoder, hvor en pårørende har gemt sig bag gardinet for at se, hvordan vi opfører os. Jeg oplever flere utilfredse pårørende og jeg oplever det handler om afmagt. Det er svært for dem at "aflevere" deres kære til os og vores omsorg.

Det kan være småting, der kan trigge, men jeg ved at det ofte handler om afmagt og frustration.

Når det bliver for svært går jeg til min leder eller sparrer med en kollaga.

Hos nogen pårørende er der ikke så meget tillid til os som udgangspunkt og det må vi arbejde på, at der opstår. De fleste pårørende er bare glade og tilfredse

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der er udfordringer i forhold til aftenvagterne og deres samarbejde samt af og til også udfordringer i samarbejdet med de pårørende. Det er oplyst, at der arbejdes på forbedringer i forhold til dette.

Tilsynet bemærker at sygeplejen ikke deltager i triagemøder, og opfordrer til endnu en dialog med sygeplejen om dette, for at sikre at de nødvendige faglige kompetencer er til rådighed.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at leder indsender en redegørelse for, hvordan man påtænker at forbedre samarbejdet i aftenvagten, således at det ikke udvikler sig u hensigtsmæssigt og kommer til at påvirke hjælpen til beboerne. Redegørelsen skal være Tilsynet i hænde senest d. 25. august 2023.

Emne: Beboernes selvbestemmelse/medbestemmelse (samtale og observation)**Leder:**

Leder oplyser at emnet om den sidste tid drøftes med Beboer- og Familierådet.

Vi har lige revideret Klippebos værdigrundlag, hvor der skal være plads til alle, vi skal kunne rumme at vi er forskellige.

Beboer- og Familierådet har drøftet det nuværende værdigrundlag og har ændret lidt og det er også delt med personalet. Det er en interessant proces at diskutere de forskellige ord, og hvordan vi hver især forstår det der står.

Beboerne har selv til beboermødet lavet en fælles husregel om, at TVet ikke er tændt under måltiderne, ellers er her ingen regler. Beboerne bestemmer selv i deres hverdag og i deres liv.

Medarbejdere:

Der er en pædagog ansat som tager sig af aktiviteter. Der er stolegymnastik mandag, og gudstjeneste og andagt om torsdagen. Der er beboermøde 1 x om måneden. Der kommer referat ud til hver beboer. Det er lidt forskelligt hvor mange der møder op. Kage er altid et godt trækplaster. Leder og medarbejder deltager i beboermødet og medarbejderne støtter op så beboerne kan deltage, og det er beboernes møde.

Der arbejdes med beboernes livshistorie og man har fokus på den sidste tid. Kender det retningsgivende dokument og der holdes indflytningssamtaler enten før de flytter ind eller når de lige er kommet – hvis det er de pårørendes ønske.

Stedets værdigrundlag er blevet gennemgået med beboerne, der har haft en drøftelse omkring brug af ord og det er blevet præsenteret for medarbejderne. Medarbejderen giver udtryk for, at alle kender det og efterlever det i hverdagen.

Der er et aktivt Beboer- og Familieråd.

Beboernes vaner, motivation og ressourcer skrives ind i Cura i takt med at medarbejderne lærer dem at kende.

Beboerne bestemmer selv i deres hverdag, og der motiveres selvfølgelig til at beboerne er med i fællesskabet, men respekterer deres ønsker, hvis de ikke vil det.

Kulturen her er at alle beboerne spiser morgenmad i deres egen lejlighed. Medarbejderen reflekterede over, at måske kunne det være anderledes, det er jo ikke farligt at tænke nyt og gøre noget andet.

Her er generelt en god tone og selvfølgelig kan der ryge en finke af panden. Internt er der også en god tone. Det italesættes, at vi ikke taler om hinanden, men med hinanden.

Vi er her på arbejde 8 timer og beboerne bor her 24 /7 og det tænker jeg meget på i hverdagen – det er deres hjem.

Tilsynets bemærkninger:

Der var sidste år en anbefaling om at gøre Beboer- og Familierådet aktivt. Det er sket, og Tilsynet finder, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse og medbestemmelse.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Faglig indsats- og dokumentation (samtale – gennemgang af dokumentation)

Beboer 1:

Generelle oplysninger:

De generelle oplysninger er stort set ikke ændret siden beboeren havde ophold på Sønderbo, hvilket vil sige før indflytning på Klippebo

Klippebo har ikke vurderet borgers habilitet, men beskriver, at beboer varetager helbredsmæssige interesser med let støtte fra børn, Klippebo og i samråd med læge.

Livshistorie: Det står beskrevet, at der ikke har været en given situation til at snakke om den sidste tid, dette er skrevet af Sønderbo, og der er således ikke på Klippebo fulgt op jfr. det retningsgivende dokument vedr. den sidste tid.

Ydelser (Borgers liv): Der er ikke udfærdiget handlingsanvisning på ydelsen klippekort.

Beboer 2:

Generelle oplysninger: Borgers habilitet er modstridende beskrevet, idet der både står, at borger har svært ved at træffe beslutninger om eget liv og helbred og samtidig står at han varetager egne helbredsmæssige interesser delvist sammen med søn.

Borgers ressourcer er ikke beskrevet.

Borgers ønsker til den sidste tid er ikke beskrevet jf det retningsgivende dokument men der er noteret, at borger ønsker en almindelig begravelse og ikke vil brændes.

Det kan konkluderes, at de generelle oplysninger bør opdateres.

Ydelser (Borgers liv): Intet at bemærke.

Tilsynets bemærkninger:

Klippebo vejledes om, at personale og egen læge ikke kan varetage borgers helbredsmæssige interesser i den kontekst, det er tænkt, idet det handler om, hvem der f.eks. giver samtykke til behandling.

Klippebo vejledes om, at følge det retningsgivende dokument om den sidste tid.

Det kan konstateres, at hos den ene beboer har personalet på Klippebo ikke ajourført alle relevante oplysninger i borgers journal siden indflytning i marts 2023.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der tages initiativ til at opdatere beboernes journaler. Herunder alle forhold under generelle oplysninger.

Tilsynet anbefaler, at der hurtigst muligt igangsættes samtaler med beboerne om den sidste tid jfr. det retningsgivende dokument. Tilsynet foretager et opfølgende besøg i oktober 2023.

Samtale med beboere

Emne: Trivsel og relationer, herunder den hjælp der ydes.

Boligen:

Beboer 1: Skøn bolig. Den er dejlig som den er, rummelig, og udsigten er god.

Beboer 2: Boligen er fin.

Hverdagen:

Beboer 1: Jeg læser bøger og så går meget af tiden med det.

Nogle gange går jeg ned i fællesrummet og er sammen med de andre. Jeg var til Skt. Hansfest i går

Beboer 2: Det er en meget god hverdag, og jeg kan selv bestemme, hvad der skal ske.

Grundlæggende er jeg tilfreds, men der er nogle vanskelige situationer og jeg syntes ikke man kan klandre personalet for noget. Her bor jo nogle, der er demente. Almindeligvis deltager jeg i fællesrummet og har nogle jeg snakker med.

Forplejningen:

Beboer 1: Jeg spiser nogle gange hjemme og nogle gange i fællesrummet. Maden er virkelig god, og der er rigeligt.

Til morgen og aften spiser jeg hos mig selv, men jeg tror man kan spise i fællesskabet om aftenen, hvis man hellere vil det.

Beboer 2: Jeg spiser som regel i fællesrummet sammen med de andre. Jeg syntes maden er udmærket men der er visse ting jeg ikke bryder mig om, og det kan der ikke tages højde for. De dage, hvor der er noget jeg ikke kan lide, spiser jeg desserten. Jeg spiser morgenmad og aftensmad i min lejlighed. Det kan nogle gange være en udfordring at spise så mange forskellige sammen.

Medarbejderne:

Beboer 1: Jeg kan kun sige noget godt om dem alle.

Beboer 2: Det kan godt være træls engang imellem når spørgsmålet om hvor man skal sidde i fællesrummet diskuteres af beboerne, men personalet er vældigt hjælpsomme og der er ingen problemer med dem.

Den hjælp der ydes:

Beboer 1: Jeg får den hjælp jeg har behov for og jeg kan bruge mit nødkald ved behov.

Beboer 2: Jeg syntes jeg får den hjælp jeg har behov for på en respektfuld måde

Omgangstonen:

Beboer 1: Her er en god tone

Beboer 2: De taler pænt til mig og jeg har en kontaktperson.

Aktiviteter og træning:

Beboer 1: Man kan godt få træning hvis man vil have det, tror jeg.

Jeg tager ikke med på busture, fordi jeg ikke har lyst – men jeg kunne, hvis jeg ville.

Beboer 2: Jeg deltager ikke i stolegymnastik, men er på køretur engang imellem og mest kører jeg private ture med familien. Jeg var med til Skt. Hans fest med musik, og min kone var her også.

Jeg går selv op og spiser med stort besvær og det er jo en slags træning.

Indflydelse på egen hverdag:

Beboer 1: Oplever at jeg selv bestemmer i min hverdag. Jeg har det godt.

Beboer 2: Jeg bestemmer jo selv i min hverdag. Her er ikke nogen form for tvang og jeg vælger selv hvad jeg vil. Jeg er handicappet og har haft en hjerneblødning, som gør at jeg ikke har den store omgangskreds. Min familie besøger mig.

Jeg kunne godt have tænkt mig at min situation var anderledes, men jeg har en dejlig familie og de gør hvad de kan, for at jeg skal have det godt.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet konstaterer, at beboerne er glade for at bo på Klippebo. Der er både mulighed for at vælge fællesskabet og eget selskab. Beboerne, Tilsynet talte med, gav udtryk for, at de er selvbestemmende omkring deres eget liv. Der blev også givet udtryk for, at det kunne være udfordrende at spise i fællesskabet, men at personalet håndterede de situationer, som opstår godt.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med pårørende

Emne: Tilfredshedsafdækning

Boligen:

Pårørende 1: Det er en fin størrelse og der er plads til beboers egne møbler så det bliver genkendeligt. Den kunne ikke være mindre når der ikke er 2 værelser.

Pårørende 2: Dejlig lejlighed med udsigt til vandet og en fin størrelse der dækker behovet. Men de fremsendte tegninger og mål over boligen var ikke korrekte, så det har været svært at finde ud af om der var plads til de møbler beboer ville have med. Det kunne godt gøres bedre.

Hverdagen:

Pårørende 1: Min mor har fået nedsat funktionsniveau over tid og det er svært når der er mange vikarer og det har der været i en længere periode. Men siden foråret har der været lidt mere fast personalet. Har haft en dum oplevelser hvor medarbejderne ikke reagerede på nødkaldet efter et fald, hvor nødkaldstelefonen ikke var sat til opladning Er ikke utryg ved at have pårørende boende her– det er jo menneskeligt at fejle.

Pårørende 2: Min mor sidder bare i sin stol eller ligger i sin seng og vil gerne hjem. Ønsker ikke at benytte de tilbud der er på stedet. Kunne gå da hun kom på plejecenteret for 4 måneder siden, men nu kan hun ikke gå særligt langt.

Min mor har haft noget infektion og måtte isoleres og vi måtte ikke se hende. Det er vores oplevelse at der var en overreaktion, men det har nu fundet sit leje.

Rengøring sker måske ikke hver 14 dag og der er mange små ting der viser at der ikke er nok medarbejdere og at de har meget travlt.

Vi føler os trods alt meget trygge ved at vores pårørende bor her.

Forplejningen:

Pårørende 1: Min mor spiser i fællesskabet til den varme mad, og hun bliver kørt derned i kørestolen. Har kun hørt godt om maden.

Pårørende 2: Min mor spiser ikke så meget i det daglige som situationen er nu – tror også det afhænger lidt af hvad der er på menuen. Spiser for sig selv i lejligheden.

Medarbejderne:

Pårørende 1: De er søde og hjælpsomme og det fungerer super med fast kontaktperson. Der er forskel på hvem der er på arbejde og sådan er det jo altid, det er ikke alle man kan lige godt med og det er ikke

alle der burde arbejde med mennesker. Jeg kan se der er sket udskiftninger af nogle medarbejdere og det er godt. Der har været episoder med en nattevagt, men det er nu løst.

Pårørende 2: Medarbejderne har tydeligvis meget travlt, og de pisker rundt og gør det så godt de kan. Det fungerer så godt med kontaktpersoner og de andre faste og de er bare så søde og dygtige. De gør det så godt de kan med de vilkår de har.

Den hjælp der ydes:

Pårørende 1: Min mor får den hjælp der er behov for som udgangspunkt, men der har været et tilfælde hvor der ikke er hjulpet med at få noget at spise og drikke hvor der var et reelt behov – dette er dog ikke længere aktuelt, det ligger flere år tilbage.

Pårørende 2: Tænker der mangler træning – beboer fik tidligere Digitræning i sit eget hjem, men ikke her. Tilsynet opfordrer pårørende til at tale med medarbejderne om dette, da det er Tilsynets indtryk at borger aktuelt er for svag til at kunne træne efter indlæggelsen.

Har haft en oplevelse hvor min mor ringede til mig fordi medarbejderne i aftenvagten ikke reagerede på nødkaldet, og da jeg ringede til stedet for at sige at min mor havde behov for hjælp, var medarbejder virkelig presset, kunne jeg høre. Det er min oplevelse, at nødkaldet ringer rigtig meget.

Omgangstonen:

Pårørende 1: Den er generelt god og medarbejderne er søde og smilende – kan dog mærke på min mor når der har været kendte personaler, for så er hun mere glad. De kan lave lidt sjov og ballade og det giver smil og glæde.

Pårørende 2: Medarbejderne er søde og gode.

Indflydelse på egen hverdag:

Pårørende 1: Kender til beboermøder, men bor ovre og har ikke været med. Har indtryk af at beboer selv har indflydelse på egen hverdag.

Pårørende 2: Har læst om beboermøder og Beboer og Familieråd – bor ikke på øen og har derfor ikke været med til disse. Er bekymret for om min mor bare siger nej til alt, og at der ikke forsøges med andre tiltag. Eks, så vil hun ikke spise i fællesrummet og det respekteres, men det er min opfattelse, at hun ville have glæde af det de dage hvor hun har kræfterne til det.

Tilsynet opfordrer pårørende til at tale med medarbejderne herom, for at få afklaret om det er beboers reelle ønske at spise i egen bolig.

Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets opfattelse, at de pårørende udtrykker generelt tilfredshed med Klippebo, men der er også lidt bekymrende oplysninger, som vurderes at være betinget af personalesituationen. De involverede pårørende har alle oplevet, at nødkald ikke blev besvaret.

De pårørende udtrykker dog at de er trygge ved at have deres forældre boende på Klippebo.

Tilsynet talte med de pårørende ca. 1 måned efter at Tilsynets talte med leder og medarbejder, og det er tydeligt at der i denne periode er sket yderligere ændringer i personalesituationen, idet de pårørendes oplevelse er, at der er mange flere vikarer.

Det er tilsynets og de pårørendes oplevelse at der er mange nødkaldsopkald, som virker forstyrrende for medarbejderne og for beboerne. Ifølge leder påvirker det, det psykiske arbejdsmiljø og også beboerne.

De pårørendes oplevelse af, at beboerne har måttet ringet til dem, fordi nødkald ikke bliver besvaret, medfører utryghed hos både beboere og pårørende.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en handleplan for at forebygge unødvendigt brug af nødkald, for dels at minimere ventetiden for beboerne, og dels sikre at nødkaldet bliver besvaret. Det vil også kunne forbedre medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø.

Handleplanen skal være Tilsynet i hænde senest d. 25. august 2023.

Rundgang på stedet

Emne: Tilbuddets fysiske rammer (samtale og observation)

Observationer:

Tilsynsbesøget var delt på 3 forskellige dage. Ved hvert besøg fremstod Klippebo rengjort og ryddeligt. Ved det ene besøg bar opholdsrummet præg af, at der var gang i oprydning efter fest, idet stole og borde var flere end ellers, og stod anderledes, end i hverdagen. Tilsynet konstaterede, at der i stueetagen var et stort papirskilt på døren ind til vaskeriet, hvor der stod at døren skal være lukket. Tilsynet lukkede døren 2 gange under besøget.

Tilsynet kunne konstatere, både ved 1. og 2. besøg, at de opsatte sikringer ved trappenedgange ved begge besøg ikke var lukkede ved 2 af 3 trappenedgange. Tilsynet konstaterede ligeledes ved det 3. besøg, at sikringen ved én trappe ikke var lukket, men lågen bare skubbet til.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder det alvorligt, at der ved alle besøg var åbne trapper, trods opsat sikring. Tilsynet sørgede på dagene for, at sikringen blev sat for. I øvrigt bør døren til vaskeriet være lukket, når det nu står på døren.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen indskærper overfor personalet (samt besøgende), at de dertil opsatte låger, som skal forhindre fald ud over trappen for f.eks. kørestolsbrugere, skal være lukket til hver en tid.

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på Klippebo. Der er gode aktiviteter, og mulighed for både at vælge fællesskabet med de andre beboere og eget selskab i lejligheden. Der er hen over sommeren udfordringer med rekruttering af personale, men at ledelsen tager hånd om problemet. Der er udfordringer i aftenvagten, men det oplyses at der tages hånd om problemerne og at disse ikke påvirker beboerne.

Tilsynet har desuden givet anledning til at udtale, at beboerne får den hjælp, som de har ret til og behov for set i forhold til serviceloven og de gældende kvalitetsstandarder i kommunen.

Der er i forbindelse med Tilsynet givet følgende anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at leder indsender en redegørelse for, hvordan man påtænker at forbedre samarbejdet i aftenvagten, således at det ikke udvikler sig u hensigtsmæssigt og kommer til at påvirke hjælpen til beboerne. Redegørelsen skal være Tilsynet i hænde senest d. 25. august 2023.
- Tilsynet anbefaler, at der tages initiativ til at opdatere beboernes journaler. Herunder alle forhold under generelle oplysninger.
- Tilsynet anbefaler, at der hurtigst muligt igangsættes samtaler med beboerne om den sidste tid jfr. det retningsgivende dokument. Tilsynet foretager et opfølgende besøg i oktober 2023.
- Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en handleplan for at forebygge unødvendigt brug af nødkald, for dels at minimere ventetiden for beboerne, og dels sikre at nødkaldet bliver besvaret. Det vil også kunne forbedre medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Handleplanen skal være Tilsynet i hænde senest d. 25. august 2023.
- Tilsynet anbefaler, at ledelsen indskærper overfor personalet (samt besøgende) at de dertil opsatte låger, som skal forhindre fald ud over trappen for f.eks. kørestolsbrugere, skal være lukket til hver en tid.

Ved tilsynet har medvirket:

Leder af Klippebo Diana Skytte Frost
2 medarbejdere
2 beboere
3 pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Faglig konsulent Heidi Knudsen
Myndighedskonsulent Mette Marker

Ledelsens bemærkninger

Emne: Ledelsens kommentar til rapporten

Generelt afspejler rapporten et rigtig fint billede af Klippebos hverdag.

Ift. nødkald så har det været så stor en gene, at vi nu har måtte have det oppe og vende på et personalemøde, hvordan vi løser den udfordring. Tiltag er igangsat og vi har fortsat et stort fokus på at få nedbragt forstyrrelserne.

Ift. trappesikring så er det efter besøget meldt ud i nyhedsbrev, vigtigheden af, at disse sikres lukket. Der følges op i forhold til andre mulige løsninger for sikring af trapperne.

Vi prioriterer fortsat at højne fagligheden med undervisning, de hygiejniske principper og søgninger på VAR.

Ift. undervisningen så har personalet modtaget undervisning i "generelle oplysninger" siden sidste besøg og vil i efteråret modtage undervisning i den svære samtale og den sidste tid, for at kunne gøre det lettere at få det implementeret som en arbejdsgang.

