

Sted og dato: Snorrebakken GH+IJ d. 13.11.2023

Samtale med leder og medarbejdere samt observationer

Emne: Tilsynets observationer

Tilsynet følger med beboers samtykke med 2 medarbejdere ind til morgenpleje hos en beboer.

Begge medarbejdere hilser på beboer, der ligger i sengen. Den ene medarbejder går tæt på sengen og aer og kysser beboer på kinden og fortæller hvem hun er. Beboer er svært dement og har ikke noget sprog.

Medarbejderne hjælper beboer med rolige bevægelser. Beboer ligger på et vend-let lagen, som langsomt flytter beboer til den ene side. Det foregår langsomt og mens medarbejderne holder på beboers krop. Den ene medarbejder står ved beboers hoved og holder hendes hænder og den anden medarbejder varetager den nedre personlige hygiejne.

Det foregår med relevante handskeskift og korrekt håndhygiejne – dog har den ene medarbejder ur på højre hånd.

Beboer hjælpes med nedre påklædning og liftes op i sin kørestol. Her varetages den øvre personlige pleje, hvor begge medarbejdere vasker hver af beboernes hænder og tørrer dem. Derefter vaskes beboer under arme og bryst og medarbejder kigger efter om huden er fin. Medarbejderne hjælper beboer tøj på overkroppen.

Den ene medarbejder reder sengen og den anden vasker beboer i ansigtet og smørre med ansigtscreme og giver parfume på. Derefter redes og sættes håret.

Under plejen er begge medarbejdere meget stille, og de fortæller kun med få ord og bevægelser beboer hvad der skal ske, men det ses tydeligt at beboer er bekendt med rutinerne og er rolig under hele plejen.

Tilsynsførende spørger bagefter medarbejder hvorfor beboer ikke fik børstet tænder i forbindelse med plejen. Medarbejder fortæller at beboer allerede har fået morgenmedicin og morgenmad i sengen, for så er der mere ro på beboer, når der skal hjælpes med den personlige hygiejne. Beboer har ligeledes fået børstet tænder.

Medarbejder fortæller at denne måde at dele tingene op på fungerer godt, og at beboer er mere rolig og modtagelig for at modtage hjælp, hvor hun tidligere har været urolig og modsat sig. Medarbejder fortæller også at det er årsagen til at de ikke taler meget under plejen.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet oplevede en god og faglig pleje hos beboeren, hvor det var tydeligt, at der var et stort kendskab til beboers udfordringer og behov.

Tilsynet finder, at hygiejnereglerne i forhold til ure og smykker skal genopfriskes, og forventer at leder tager dette op til drøftelse med medarbejderne.

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets bemærkninger:

Det har ikke været muligt at foretage denne opfølgning, da nuværende leder kun har været ansat i 13 dage.

Emne: Personalesituation

Leder:

Leder har været konstitueret leder i 13 dage, siden d.1/11-23. Er ansat til og med d.31/12-23. Der er meget sygdom, og det er leders opfattelse, at personalet ikke føler, at de er nok på arbejde. Leder er blevet oplyst om, at der skal være 7 i det hvide hus og 5 i det gule hus. Der er 3 langtidsygemeldte medarbejdere, og heraf er 2 med arbejdsrelaterede årsager og en pga operation. Der er også korttidssygdom - aktuelt influenza.

Leder oplyser at hendes opgaver vil være at være omkring beboerkonference, triagering, dokumentation, fremmøde/økonomi, Triomøde og arbejdsmiljø. Sant vagtplanen én uge af gangen. Det er leder af afdeling CD, som har det personalemæssige ansvar.

Har indtryk af, at der nogle dage kun er én SSA til begge huse, og så er målet at man må hjælpes ad.

Beboerne sover gerne længe, og derfor møder medarbejderne ind lidt forskudt, nogle kl.7.00, nogle kl.7.30 og atter nogle kl.8.00.

Sygeplejersken har fast kontor i det gule hus, men har spurgt om de må få en plads i det hvide hus.

Medarbejdere:

Hvide hus:

Det er en udfordring at der ikke er medarbejdere nok. Der er mange langtidsygemeldinger, og sammen med ufaglærte sommervikarer har det været svært.

Nu er der ikke længere ufaglærte ansat. Medarbejder har en oplevelse af, at der ikke er nok på job. Det der sker når man er for få, er at det går ud over samarbejdet medarbejderne imellem, og man kan vrisse osv. Der har været lidt klikedannelse, men vi har arbejder med vores interne trivsel, og har haft temadag omkring trivsel.

Vi sørger for at der er en god stemning til vores morgenmøde.

Har oplevet at samarbejdet med ansvarlig midlertidig leder har været udfordrende (ikke nuværende konstituerede leder, men personaleledelsen).

Leder sagde at der ikke var nogen der havde lyst til at være leder for os, da vi var nogle brokkehoveder. Der har været flere år uden fast ledelse, og det kan mærkes.

Generelt er det mest godt at være ansat her, men det er frustrerende når man ikke kan nå alt.

Gule hus:

Personalesituationen er hård, for der kommer ikke nogle andre ind, når vi har langtidssyge.

Vi har en leder fælles for begge huse, og før var der en leder i hvert hus.

Vi har ikke haft en leder rigtigt siden dengang, hvor vi flyttede ind på Snorrebakken og den første leder sagde op, så man passer sig lidt selv og har fået lov til at køre tingene på vores egen måde, og det er jo på godt og ondt.

Vi taber ting på gulvene når vi ikke er nok på job. Vi skal have overskud til også at tage os af eleverne.

Vi mangler en leder til at slå igennem indimellem.

Sygefraværet er steget på det sidste – der er 2 langtidsyge og der er også korttidssygdom.

Vi er bekymret for at personalesituationen betyder at vi ikke får givet den omsorg og pleje der er behov for i dagligdagen. Eks at få tilstrækkeligt at spise og drikke og bliver lejret så vi forebygger tryksår.

Det kan godt mærkes at vi er blevet færre og der skal prioriteres i opgaverne.

Begge:

Vi har de kompetencer der er nødvendige. I det gule hus er vi 15 SSA.

I det hvide hus er der flest SSA om aftenen, og ikke særlig mange om dagen og det kan være en udfordring.

Har lige fået en SSA ansat og medarbejder ved ikke hvor mange ansøgere der har været.

Generelt er informationsniveauet ikke særlig højt

Der har lige været fælles personalemøde for begge husene og vi fik info om at det nu skal være rammestyring. Der blev talt om at vi i fremtiden skal have triagering

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet oplever, at begge medarbejdere er meget pressede af, at ledelsessituationen ikke har fungeret i lang tid. Tilsynet finder, at medarbejderne giver udtryk for frustrationer over planlægningen, og at der ikke er meget samarbejde ledelse og medarbejdere imellem. Der fortælles dog også, at der arbejdes med trivlsen og at der er afholdt temadag.

Tilsynet finder, at der skal personalemæssig ledelse til på afdelingen, og finder ikke at løsningen med en leder af konkrete opgaver i en kort periode kan løse de dybere problemstillinger, men den konstituerede leder kan dog være et bindeled mellem medarbejderne og den personalemæssige ledelse, og også være leder i forhold til beboerne og de pårørende.

Med tanke på, at Tilsynet ved tilsynsbesøget i 2022 anbefalede, at *"der hurtigst muligt iværksættes fast ledelse af afdeling GH+IJ, idet Tilsynet bemærker, at medarbejderne mangler nærværende ledelse i hverdagen. De problemer, som der omtales, er ikke opstået for nylig, men er, efter Tilsynets opfattelse, grundlagt i at der har manglet ledelse i perioder igennem flere år."*, giver tilsynsbesøget for 2023 igen anledning til at give en anbefaling omkring ledelse af afdelingerne GH+IJ.

Anbefaling:

Der gives en skærpet anbefaling om, at der hurtigst muligt iværksættes en varig løsning i forhold til manglende nærværende personaleledelse på afdeling GH+IJ.

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

Leder:

Beboerne er svært demente og de er ikke alle så sociale, men opholder sig mest på deres stuer – leder har endnu ikke overblik over beboersammensætningen.

I det hvide hus er der 2 beboere med socialpædagogisk handleplan.

Leder har indtryk af at medarbejderne kender magtanvendelsesreglerne, men har ikke set nogle indberetninger.

Morgenmaden er når beboer står op og middagsmad er varm til ca kl.12. Til aften er der fadservering.

Beboerne smørre ikke selv deres mad, og det undrer leder i forhold til den rehabiliterende tankegang.

Medarbejdere:

I begge husene er beboere med demenssygdomme, misbrug og psykiatriske lidelser.

Gule hus:

Der bliver ikke indberettet magtanvendelser, men indimellem foregår der magt. Eks med beboer der generer andre beboere og som vi har ført ned på stuen.

Der ligger voldsskema fremme som vi skal udfylde.

Vi savner lidt at tingene kan foregå på beboernes præmisser og med den tid det tager – det går idt stærkt i øjeblikket

Hvide hus:

Vi er gode til at bruge den tid der skal til for at undgå at anvende magt – vi går igen og sender en anden. Har viden fra uddannelsen om magtanvendelsesreglerne, men tænker det bliver italesat alt for lidt i hverdagen.

Det plager mig at der ikke er fællesaktiviteter i det hvide hus, pga sygemelt medarbejder. Vi kunne ønske at pædagogen i det røde hus kunne lave aktiviteter bare én dag om ugen.

Begge:

Der brugs jeg støttende sygepleje og har alle taget ABC demens, som har været nogle gode kurser.

Vi vurderer og opdaterer borgernes funktionsniveau i cura og skal i gang med triagering og på den måde holder vi øje med beboernes tilstande. Vi anvender også screeninger, eks ernæring og faldscreening.

Grundet sygdom i personalet bliver der ikke kørt nogle ture med beboerne.

Vi prøver at lave bankospil i det gule hus søndag formiddag, og gåture i området

I øjeblikket får vi ikke altid leveret klippekortsydelse, det afhænger af hvor mange vi er på arbejdet.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder det bekymrende, hvis der foregår magtanvendelser, som ikke indberettes i det gule hus.

Det er ligeledes bekymrende, at personalet samstemmende oplyser, at der grundet sygdom hos en medarbejder ikke foregår særligt mange, hvis nogen, aktiviteter for beboerne.

Anbefaling:

Det anbefales, at der igangsættes undervisning omkring magtanvendelser både i det gule og det hvide hus.

Det anbefales, at der kommer fokus på aktiviteter for beboerne, og Tilsynet ønsker at modtage en handleplan for, hvordan aktiviteter igen kan blive muligt for beboerne. Handleplanen skal være Tilsynet i hænde senest d. 1. februar 2024.

Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt (samtale)

Leder:

Leder opfordrer medarbejderen i de forskellige huse til at hjælpe hinanden.

Der er ikke noget samarbejde mellem de 2 huse (GH+IJ). Internt i husene er samarbejdet mellem afdelingerne (G+H og I+J) bedre end leder havde forventet.

I det gule hus har de ofte døren åben mellem de 2 afdelinger, så det er leders indtryk af at de dér sparrer med hinanden.

Fysioterapeut har været her og ernæringskonsulent. Lægerne kommer her på hjemmebesøg på årsgennemgang

På torsdag er der beboerkonference.

Medarbejdere:

Gul:

Vi har fået hjælp fra det hvide hus, men det er ikke altid det kan lade sig gøre. Her kan vi savne ledelse til hjælp til at fordele ressourcerne.

Vi er forsigtige optimister i forhold til vores fremtidige samarbejde afdelingerne imellem.

Hvid:

Nogle medarbejdere, som har været ansat længe, tager lidt styring og kritiserer kollegaer, og det kan skabe en dårlig stemning. Vores trivselstur har været god for os kollegaer.

Er fuld af fortrøstning i forhold til vores samarbejde.

Fælles:

Der har været samarbejdsudfordringer imellem de 2 afdelinger i begge husene og det kræver en kulturændring at få forbedret samarbejdet.

Samarbejdet med sygeplejerskerne fungerer godt, og de er aldrig længere end et telefonopkald væk.

Vi har ikke samarbejde med de grå huse.

Samarbejdet med de pårørende fungerer godt, og det er jo lidt forskelligt fra beboer til beboer. De pårørende kan være i krise og det skal vi tænke på.

Ved problemer henviser vi til ledelsen

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at de er "forsigtige optimister" og "fuld af fortrøstning" når samtalen handler om samarbejdet medarbejderne imellem. Det er Tilsynets opfattelse, at der er taget skridt til at bedre trivslen og samarbejdet, men Tilsynet må henvise til anbefalingen vedr. den fremtidige ledelse. Hvis der ikke kommer fast ledelse og struktur på hverdagen, så er der risiko for, at de trivselstiltag, der er taget, ikke virker.

Anbefaling:

Der henvises til anbefaling om fast ledelse.

Emne: Beboernes selvbestemmelse/medbestemmelse (samtale og observation)

Leder:

Der er fælles Beboer- og Familieråd for de farvede huse. Leder kender ikke noget til beboermøder endnu.

Medarbejdere:

Fælles:

Det er indtryk at beboerne har selvbestemmelse.

Nogle beboere kan ikke overskue for mange valg, så hjælper vi dem.

Ellers bestemmer de selv f.eks. hvilket tøj til vil have på, hvad de vil spise og hvornår de vil i seng og andet.

Pædagogen har holdt beboermøder på begge afdelingerne, og der plejer ikke at være en leder med. Efter at pædagogen blev syg har der ikke været holdt beboermøder.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet hæfter sig ved, at leder ikke har været ansat mere end 13 dage på dagen for tilsynet, og at medarbejderne finder, at beboerne har selvbestemmelser. Tilsynet finder det ikke tilfredsstillende, at det er pædagogen, som holder beboermøderne, idet dette møder er beboernes mulighed for at komme i dialog med ledelsen om hvad der rører sig i hverdagen.

Anbefaling:

Det anbefales, at der snarest ivær sættes beboermøder. Der følges op i næste tilsyn.

Emne: Faglig indsats- og dokumentation
Beboer 1: Generelle oplysninger: Der er ingen beskrivelse af borgers ønsker til den sidste tid. Det oplyses til Tilsynet, at borger ikke er spurgt. Ydelser (Borgers liv): Der mangler handlingsanvisning/aftale om brug af Klippekort. Beboer 2: Generelle oplysninger: De generelle oplysninger om mestring og habilitet er ikke korrekt udfyldt. Helbredsoplysningerne er ikke fuldt ud sammenhængende med FMK. Ydelser (Borgers liv): Der mangler handlingsanvisning/aftale om brug af Klippekort. Tilsynets bemærkninger: Tilsynet kunne konstatere, at dokumentationen stadig har mangler. Anbefaling: Det anbefales, at borgernes dokumentation gennemgås og opdateres. Der følges op i næste tilsyn.

Samtale med beboere

Emne: Trivsel og relationer, herunder den hjælp der ydes.
Boligen: Beboer 1: Jeg er glad for min bolig, og er glad for at være her. Beboer 2: Boligen er fin og den er indrettet som den nu kan. Her er god plads til min kørestol. Hverdagen: Beboer 1: Jeg går og hygger mig og sammen med de andre. Jeg snakker med nogle af de andre, det er ikke alle man kan snakke med, og vi laver ikke noget sammen. Jeg kender ikke umiddelbart til klippekortet. Beboer 2: Dagen går med at komme op, bliver vasket og det går der noget tid med. Så kommer jeg ud og får mad. Jeg får sagtens tiden til at gå. Kender til klippekortet men bruger det ikke, for jeg har ikke noget at bruge det til.

Forplejningen:

Beboer 1:

Maden er fin. Nu du snakker om mad, så har jeg tænkt på at man måske kunne være med til at lave maden – jeg har jo lavet mad hele mit liv.

Beboer 2:

Maden er upåklagelig, og der er rigeligt og maden smager virkelig godt. Jeg kan selv vælge hvor jeg vil spise og jeg spiser sammen med de andre.

Medarbejderne:

Beboer 1:

De er ok syntes jeg – de er flinke allesammen

Beboer 2:

De er virkelig flinke og rare alle sammen – de er som man kan forlange.

Den hjælp der ydes:

Beboer 1:

Jeg får den hjælp jer har behov for.

Beboer 2:

Jeg får den hjælp jeg har brug for – det kan ikke gøres bedre. Kan ikke sige at jeg venter på hjælpen.

Omgangstonen:

Beboer 1:

Der kan være enkelte der måske har lidt travlt og så kan de være lidt korte for hovedet.

Beboer 2:

Tonen er god og her bliver talt pænt og ordentligt.

Aktiviteter og træning:

Beboer 1:

Jeg syntes ikke her foregår så meget, og har ikke haft brug for træning. Jeg kommer ikke særlig meget ud, det er ikke mig at gå alene.

Beboer 2:

Her sker lidt ind imellem - jeg ved det egentligt ikke, men jeg savner ikke noget.

Indflydelse på egen hverdag:

Beboer 1:

Det er ikke altid jeg får lov at bestemme hvad jeg vil have på – men vi snakker om det.

Jeg står op når jeg vågner og når det passer mig og jeg går i seng når det passer dig.

Jeg kan spise hvor jeg vil – i min lejlighed eller i spisestuen.

Har indflydelse på sin egen hverdag og kan sige hvad jeg vil og selv bestemme hvad jeg vil være med til

Beboer 2:

Jeg må sige ja til at det er mig der bestemmer her over min egen hverdag. Kender til beboer- og familierådet.

Når jeg har klaget over noget, så bliver der gjort noget ved det. De er meget imødekommende over for mig.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at beboerne oplever af få den hjælp, som de har brug for. De oplever også, at de har indflydelse på deres egen hverdag.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med pårørende

Emne: Tilfredshedsafdækning**Boligen:**

Pårørende 1:

Det har været muligt at dele boligen op med de skabe der er, der kan flyttes. Jeg vil nu ikke sige det er en rigtig lejlighed, men mere et værelse, men den er indrettet som en stue derhjemme.

Pårørende 2:

Boligen er ganske udmærket, og det er fint med flytbare skabe så man kan indrette sig. Rummet er praktisk og der er muligheder for at indrette sig.

Den fastmonterede lampe kan man dog ikke selv skifte pære på, det skal være en håndværker. Så jeg venter på at det bliver gjort – den har ikke virket i et par dage.

Hverdagen:

Pårørende 1:

Uden at kritisere tænker jeg at hverdagen må være kedelig. Jeg går tur med min pårørende når jeg er her for at skabe lidt aktivitet. Men her sker ikke så meget.

Medarbejderne understøtter at beboer bliver aktiveret i de ting hun kan, såsom at lægge tøj sammen. Jeg kender ikke til klippekortet.

Vi bliver jævnlige orienteret, så ligger der er nyhedsbrev inden hos min kone.

Pårørende 2:

Jeg kommer hver dag. Har søgt om en kørestol til den pårørende, så det er nemmere at komme omkring i det bakkede terræn. Den er bevilget, men der er ikke taget hensyn til, at jeg skal kunne skubbe den rundt i terrænet.

Hun deltager ikke i aktiviteter og sover rigtig meget – jeg kommer hver dag og så er vi sammen.

Jeg tænker at der er for få medarbejdere, men det kan vel ikke være anderledes.

Forplejningen:

Pårørende 1:

Der er varm mad til middag og kold mad til aften. Har ingen fornemmelse af hvad beboer tænker men hun spiser det der serveres.

Pårørende 2:

Jeg syntes maden er for dyr i forhold til hvor lidt min kone spiser.

Hun er meget småtspisende. Til frokost får hun en ostemad og den koster altså 50 kroner. Hun får hjælp til at spise. Medarbejderne har fundet på at fryse energidrikken så den kan spises som is.

Der hænger menuplan på opslagstavlen. Jeg er her ikke ved måltiderne – jeg spiser hjemme.

Medarbejderne:

Pårørende 1:

Medarbejderne er meget omsorgsfulde og observante på hvad der sker – jeg kan se de holder godt øje med beboerne.

Pårørende 2:

De er utrolig søde og rare og de er jo også forskellige, nogle har meget omsorg og andre lidt mindre. Jeg føler mig altid velkommen når jeg kommer og vi har en god relation.

Den hjælp der ydes:

Pårørende 1:

Har indtryk af at hun får den hjælp hun har behov for.

Pårørende 2:

Jeg kan mærke at der er underbemanding. Jeg kan se at der er nogle der løber meget stærkt.

Det tager hårdt på dem og det kan jeg jo se på deres sygefravær.

Det er dog mit indtryk at min kone får den hjælp hun har behov for – der har kun været et par gange hvor hun har set ud som om hun ikke er blevet soigneret.

Medarbejderne har sendt fotos af min kone at når der sker noget og det er så fint at jeg kan følge med.

Omgangstonen:

Pårørende 1: Her er en sød og venlig tonen.

Pårørende 2:

Generelt syntes jeg de snakker pænt, der er nogle der siger tingene på en lidt anderledes måde. Men de fleste har en ordentlig tone. Medarbejderne kan være utilfredse med hinanden, kan jeg fornemme nogle gange.

Indflydelse på egen hverdag:

Pårørende 1:

Hun har selv indflydelse på sit liv – det kan jeg sige ja til. Det virker meget harmonisk når jeg kommer her. Det er meget positivt at hun bor her.

Pårørende 2:

Min kone sover rigtig meget, og nogle gange kommer hun ikke op før til middagsmad. Hun har derhjemme også været glad for at sove længe.

Det er mit indtryk at hun bliver inddraget i valg så vidt hun kan rumme det – hun er ikke i stand til at tage stilling til noget.

Jeg kender til Beboer- og Familierådet.

Tilsynets bemærkninger:

De to pårørende, som Tilsynet talte med, kommer hver dag på plejecenteret. Det er Tilsynets opfattelse, at der er generel tilfredshed med stedet.

Det er bemærket, at der kan være gnidninger i personaletgruppen ind i mellem, og at de har travlt. Det opleves, at medarbejderne har så travlt, at det af og til går ud over plejen at den pårørende. Det er dog indtrykket hos begge pårørende, at beboerne får den hjælp de har behov for. Der er ikke det store aktivitetsniveau på afdelingerne.

Anbefaling:

Ingen.

Rundgang på stedet

Emne: Tilbuddets fysiske rammer (samtale og observation)

Observationer: Tilsynet fandt rengøringsstandarden på fællesarealerne tilfredsstillende.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen.

Anbefaling:

Ingen.

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne i de gule og hvide huse får den nødvendige pleje og omsorg. Det er også Tilsynets oplevelse, at der kunne være flere aktiviteter i hverdagen. Beboerne oplever at have selvbestemmelse i hverdagen. Forplejningen er god, og medarbejderne er omsorgsfulde og rare.

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:

- Der gives en skærpet anbefaling om, at der hurtigst muligt iværksættes en varig løsning i forhold til manglende nærværende personaleledelse på afdeling GH+IJ.
- Det anbefales, at der igangsættes undervisning omkring magtanvendelser både i det gule og det hvide hus.
- Det anbefales, at der kommer fokus på aktiviteter for beboerne, og Tilsynet ønsker at modtage en handleplan for, hvordan aktiviteter igen kan blive muligt for beboerne. Handleplanen skal være Tilsynet i hænde senest d. 1. februar 2024
- Det anbefales, at der snarest iværksættes beboermøder. Der følges op i næste tilsyn.
- Det anbefales, at borgernes dokumentation gennemgås og opdateres. Der følges op i næste tilsyn.

Ved tilsynet har medvirket:

Konstitueret leder Christine Mortensen
2 medarbejdere, én fra hver afdeling
2 beboere
2 pårørende.

Fra Tilsynsenheden:
Myndighedskonsulent Mette Marker
Sundhedsfaglig konsulent Heidi Knudsen

Ledelsens bemærkninger

Emne: Ledelsens kommentar til rapporten