

Sted og dato: Nørremøllecenteret (1) 17.12.2024

Samtale med leder og medarbejdere samt observationer

Emne: Tilsynets observationer

På dagen for tilsynet var der koncert med en musiker, som sang og spillede guitar. Alle beboere, som ønskede at være med var samlet i en af fællesstuerne. Det var et stort tilløbsstykke. Beboerne var aktivt deltagende og nød musikken. Jo længere koncerten skred hen, jo mere aktive blev de. Det er tydeligt at beboerne bliver behandlet med respekt af personalet, som forsøgte at tilpasse alles ønsker om plads. Der var fokus i forhold til at alle følte sig tilpas, og havde en god plads.

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets bemærkninger:

Der er fulgt op på anbefalingen for sidste år om at igangsætte beboerkonferencer.

Emne: Personalesituation

Leder:

Leder finder personalesituationen god pt. Pr. 1. januar 2025 er alle stillinger besat. Det er lykket at få besat de ledige stillinger med faglært personale. Der har været langtidsfravær, som desværre har resulteret i opsigelser. Det er en ressourcekrævende proces, at følge op på sygefravær.

Sygefraværet er højt, omkring 10-12 %. Her er langtidssygefraværet indregnet. Der er enkelte, som har udfordringer med enkeltstående dagsfravær. Leder oplyser, at hun handler på fraværet efter sygefraværspolitikken. Bl.a. er det altid en leder, som tager imod meldingen om fravær fra medarbejderne.

Der er kommet en del flere ansatte assistenter, så NMC er godt dækket ind kompetenemæssigt. Der er en god kombination af nye assistenter og garvede sygeplejersker, hvor samarbejdet fungerer godt.

Ny medarbejdere introduceres af en fast mentor. Der udleveres en medarbejderhåndbog, og der er et afkrydsningskema, så man holder styr på, at de nye medarbejdere kommer igennem alt det de skal.

Medarbejdere:

Medarbejder fortæller, at der ikke er ledige stillinger i dagvægten. Der har været 2 ledige aftenvagtstillinger, som vist er besat nu.

Der er ansat en blanding af assistenter, hjælpere og ufaglærte. Der er siden sidste tilsyn kommet flere assistenter. Det er positivt. Før var man kun 3 i dagvagt, nu er der en del flere – 8 – 9 stk.

Medarbejder føler ikke en generel belastning omkring sygefravær. Der kan være perioder, hvor flere er syge, men som regel er der dem på arbejde, der skal være. Der er en enkelt kollega, som er sygemeldt, men som godt kan komme og løse nogle opgaver. Det er der så lavet aftale om.

Når der kommer nye medarbejdere er der en kollega, som tager imod. Der udleveres og gennemgås en personalehåndbog. Man vises rundt, og hjælper den nye med at komme ind i arbejdet. Der planlægges med følgevagter. Det er individuelt, hvor længe man følger med. En faglært bruger kortere tid og en ufaglært noget længere. Der er en mentorordning, som er den primære person, man går til for at få hjælp. Alle hjælper naturligvis til med opgaven.

Medarbejder føler, at der er de kompetencer, som der er brug for. Der er lidt udfordringer med nogle demente borger, hvor der er brug for f.eks. at få hjælp fra demensrådgiverne. Man kender hinandens kompetencer – hvad er vi gode til og hvad er vi mindre gode til. Der er tæt samarbejde med pædagogen, som inddrages i hverdagen.

Der kan være lidt udfordringer i forhold til beboere med psykiske udfordringer. Der spares med gerontopsykiater som kommer ca. 1 gang månedligt. Vi kan også kontakte pr. telefon eller mail.

Tilsynets bemærkninger: Det er Tilsynets opfattelse, ud fra samtaler med leder og medarbejder, at der er styr på personalesituationen, og at nye medarbejdere introduceres på en god måde.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer

Leder:

Der er en del meget demente beboere, også nogle med udadreagerende adfærd. Det kræver rigtigt meget at personalet. Vi har en meget dygtig pædago, som inddrages. Hun er også tovholder på socialpædagogiske handleplaner.

Hverdagen er fyldt med aktivitetstilbud. Der udarbejdes aktivitetsplan med brede tilbud, så der forhåbentlig er noget for alle. Der er oprettet en lille aktivitetscafe "Møllestuen". Den har åbent hver formiddag. Der er banko, bevægelse, busture, strikkeklub osv. Den drives af aktivitetsmedarbejdere, primært flexjobbere, pædagogen og frivillige. Der er også aktiviteter i andre rum på NMC.

Der benyttes personcentret omsorg, med fokus på f.eks. perspektiv skifte, trivselskar osv. Der tages udgangspunkt i personen og ikke i en evt. diagnose. Hvad er det for en adfærd, som vi skal afhjælpe osv. Der kan føres uroskemaer i samarbejde med læge og sygeplejerske. Det førers i givet fald i alle vagttag.

Der er indført triagering 3 gange om ugen. Mandag er pædagogen med. Borgerne scores i forhold til funktionsniveau. Er der ændringer i habituel tilstand, så vurderes, hvad der skal til, og hvem der gør hvad. Sygeplejersken prioriterer at deltage i triageringen. Det drøftes meget, hvordan aftenvagten kan inddrages. De kan se triageringsskemaet, men mangler at høre drøftelserne og reflektere med de øvrige kollegaer.

Der lægges stor vægt på livshistorien. Nye beboere gennemgås, så alle får et billede af, hvad er det for en ny beboer, som er flyttet ind.

Den sidste tid er der obs på ved indflytning og der tages samtaler, når beboer er flyttet ind.

Flere af beboerne har mål om træning. Der arbejdes på at få systemiceret DigiCare. Arbejder pt. med en løsning, hvor det er én person som træner med beboerne.

Vi har fået fagligt forum op at stå. Ledelsen, den praksisnære og sygeplejerskerne mødes og fastlægger temaer for årets faglige fora. Sygeplejen har lavet rigtig gode oplæg. Der laves referat fra mødet, med det formål, at dem som ikke har haft mulighed for at deltage, også kan få glæde af oplægget.

Der er et godt samarbejde med lægehusene i Nexø og Svaneke. Der er taget tiltag til, at få plejecenterlægeordningen op igen. Det bevirker bl.a. mulighed for at lægerne kan undervise personalet i forskellige emner.

Der arbejdes med ro omkring måltiderne. Medarbejderne sidder ned sammen med beboerne. Kun 1 medarbejder er "på gangen".

Der arbejdes i øjeblikket på at samle deltagere til et demenskor, hvor også demente borgere udenfor plejecenteret kan være med. Det er en initiativtager udenfor plejecenteret, som initierer koret.

Medarbejdere:

Beboersammensætningen er meget bred. Der er gamle, demente, udadreagerende, vandrede. Enkelte har fysiske udfordringer, hvor man skal være 2 personer. De psykiske udfordringer fylder rigtig meget.

Beboernes hverdag er forhåbentlig god. Vi forsøger at have fokus på selvbestemmelsesret. Vi møder beboere, hvor de er. Hvis de er meget sociale, så hjælper vi dem med kontakt. Vi skærmer nogle, hvis de ikke magter at være sociale. Der er en del aktiviteter i huset, som de kan vælge at være med til. Vi har etableret "Møllestuen" som er åben for alle beboere. Der er fast åbent om formiddagen i møllestuen. Her foregår mange aktiviteter.

Aktiviteterne kan også ske ude i fællesarealerne.

Der kan være aktiviteter som busture, banko osv. Der er også mulighed for "bevægelse"

Pædagogen er rigtig god til at lave temaer, som på skift fanger beboernes interesse.

Der er en rigtig god aktivitetsgruppe på Nørremøllecenteret.

Der kommer besøg fra pårørende, måske er der lægebesøg osv.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder, at der er god overensstemmelse mellem leders og medarbejders opfattelse af hverdagen på Nørremøllecenteret.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt.

Leder:

Godt samarbejde med demensrådgiver i forhold til konkrete borgere. Det gælder også for sygeplejen og den daglig sparring. Det tværfaglige samarbejde med fysioterapeut, pædagog, sygepleje og plejepersonale er virkelig blevet løftet.

Samarbejdet medarbejderne imellem er ret så godt. Der har været oplæg omkring kommunikation. Det kan være svært at kommunikere vagttagene imellem. Der har været udfordringer omkring pauser mm. som har givet lidt dårlig stemning, men det har fundet en god løsning.

Det kan være udfordrende at være 2 afdelinger med hver sin leder, hvor meget er fælles, men også en del er forskelligt.

Medarbejdere:

Medarbejdernes samarbejde indbyrdes er godt. Vi er gode til at bruge hinanden. Der er 3 sygeplejersker i hele huset, det går rigtig fint. Vi kender hinanden godt. Der er også et fint samarbejde med fysioterapeuten. Hun deltager i beboerkonference. Og kommer når vi har brug for det.

Der er et tæt samarbejde med de praktiserende læger, som fungerer rigtig godt. 2 af lægehusene kommer fast i huset.

Der samarbejdes desuden med hjælpemider, kommunikationscenteret, pedellerne – alt kører godt.

Der er et godt samarbejde med leder.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet orienteredes udelukkende om positive syn på samarbejdet på Nørremøllecenteret.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Beboernes selvbestemmelse/medbestemmelse

Leder:

Der er et godt samarbejde med Beboer- og Familierådet. Der kan være udfordringer med ikke at tale om konkrete beboere i møderne, men der arbejdes med at komme "op i helikopteren" og se på plejecenteret, og ikke konkrete sager. Ellers drøftes f.eks. personalesituationen, aktiviteter, velfærdskasse. Der orienteres om, hvad der foregår fagligt, økonomi, nyheder fra køkkenet og ris og ros mm.

Der er desuden faste beboermøder hver anden måned. Her drøftes de mere dagligdags ting, herunder aktiviteter. Her er også en medarbejder med fra køkkenet, så man drøfte fremtidige menuer osv.

Beboernes selvbestemmelse vægtes højt. Det pointeres allerede i indflytningen. Vi tilpasser hjælpen efter beboers behov og ønsker. Det fremgår at handlingsanvisningerne.

Medarbejdere:

Selvbestemmelsen vægtes meget højt. Der er kommet mere og mere fokus på det, især når beboerne selv kan sige fra. Så må man som medarbejder nogle gange gå på kompromis med fagligheden, så borgers ønske bliver opfyldt. Det kræver man er god til dialogen.

Der er ikke behov for magtanvendelser. Vi når langt af forhandlingens vej.

Hvis man er god til at inddrage de pårørende, så giver det større forståelse for, hvorfor tingene er som de er, og at beboeren faktisk selv bestemmer. Det kræver en god forventningsafstemning, hvilket vi allerede ved indflytningen har fokus på.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder, at der er god fokus på beboernes selvbestemmelse og at de inddrages så vidt det er muligt.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Faglig indsats- og dokumentation

Tilsynet gennemgik 2 borgeres dokumentation, herunder generelle oplysninger, helbredsoplysninger, livshistorie, handlingsanvisninger m.m.
Dokumentationen blev fundet i orden.

Tilsynets bemærkninger:

Hos den ene borger var det ikke dokumenteret, at der var talt om den sidste tid. Dette blev iværksat.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med pårørende

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

Boligen:

Synes boligen er god. Der er en dejlig udsigt. Det er lidt irriterende, at man ikke må have tæpper på gulvene, men sådan er det jo. Det er sikkerhed, så det er accepteret.

Hverdagen:

Ønskede, at hendes mor ville deltage, i nogle af de rigtig mange muligheder for aktivitet på plejecenteret. Personalet prøver at overtale hende til at deltage i aktiviteter, men hun har ikke lyst. Der er krea-værksted (møllestuen), strikkeklub o.m.a. Moderen er aktiv i Beboer- og Familierådet. Der har været kontroverser mellem beboerne og også med en enkelt medarbejder. Det er løst på en fin måde.

Forplejningen:

Efter at der er kommet nye personaler i køkkenet, så spiser min mor maden. Før fravalgte hun flere måltider. Hun er vant til at trylle med maden selv. Hun har altid f.eks. supper i sit køleskabet, hvis hun ikke vil have den mad, der serveres.

Medarbejderne:

Medarbejderne er generelt søde og gode. De er ærlige i deres kommunikation og får gjort noget ved tingene. De gør virkelig, hvad de kan.

Den hjælp der ydes:

Synes hendes mor får den hjælp, der er brug for. Tænker ikke der kan gøres mere. Bliver inddraget i moderens behov og støtter op. Det kan være svært at få lov til at hjælpe hende, men det bliver bedre og bedre.

Omgangstonen:

Datter har oplevet at moderen blev råbt af fra nattevagten. Det er der taget hånd om. Ellers er der god kommunikation.

Aktiviteter og træning:

Som tidligere fortalt er der rigtig mange aktiviteter. Der mangler ikke noget.

Indflydelse på egen hverdag:

Moderen er medlem i Beboer- og Familierådet. Deltager også oftest i beboermøderne i afdelingen. Tror ikke hendes mor tænker, at hun selv bestemmer, men det er på grund af sygdommen. Hun kan ikke selv så meget nu. Hun kan selv bestemme, hvornår hun står op og går i seng osv.

Tilsynets bemærkninger:

Den pårørende udtrykker generelt tilfredshed med plejecenteret.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med beboere

Emne: Tilfredshedsafdækning

Boligen:

Beboer 1: Det er en dejlig bolig. Det er et godt sted at bo. Er meget glad for at bo på Nørremøllecenteret.
Beboer 2: Den er god til mig. Der er bedre plads nu, hvor jeg er alene. Flyttede ellers ind sammen med manden.

Hverdagen:

Beboer 1: Det er en rolig hverdag. Er lidt sløvet af medicin. Har faste rutiner om morgenen. Har bl.a. mulighed for at køre på motionscykel hver dag. Går ture i omgivelserne. Morgenmad spises i fællesskab med de øvrige beboere. Kan godt lide at være alene, men føler sig ikke ensom. Har svært ved at forstå det bornholmske, men gør hvad han kan.

Der er forskellige aktiviteter som sang, filmaftner osv. Nogle gange bager vi småkager. Der er ind i mellem quiz-aftner. Det er sjovt at være med til.

Beboer vil gerne gøre så meget som muligt selv.

Beboer 2: Det er stille og roligt, når man bor på NMC. Der er forskellige arrangementer, hvis man vil være med. Her op mod jul er der blevet bagt julesmåkager. Hvis det er godt vejr, så kan vi komme på bustur. Det er nu mest om sommeren. Der sker ikke så meget i weekenderne.

Forplejningen:

Beboer 1: Maden er ganske simpelt i top. Det er sundt med grøntsager. Det er meget forskellige retter; bondemad, italiensk inspireret osv. Vi inddrages i menuen, og der lyttes til vores ønsker.

Beboer 2:

Maden er jo ikke hjemmelavet, som jeg selv ville have gjort det. Vi får ikke sovs, men sauce. Det hænger ikke rigtigt på kartoflerne. Ellers smager det vist ok. Der er for meget fokus på, at det skal være økologisk. Der blandes for mange grøntsager i f.eks. frikadellefarsen, men det skal jo være så sundt.

Medarbejderne:

Beboer 1: Medarbejderne er flinke, rare og hjælpsomme. De er gode til at spotte, om man har en god dag. Hvis den er dårligt, så kommer de og giver et klap og et kram. Det betyder meget. Der er især en, som er meget hurtig i bevægelserne og det virker stressende. Der er stor fokus fra medarbejderside på, at vi har det godt.

Beboer 2: Jeg er godt tilfreds med medarbejderne. Der er nogle af dem, som ikke helt kan det danske sprog, men så spørger man en gang ekstra. Der er ikke noget at udsætte på deres arbejde. Når nogle flytter eller går på pension, så føler man at man mister nogen. Det bliver som en lille familie.

Den hjælp der ydes:

Beboer 1: Der gives den nødvendige hjælp. Hvis der er spørgsmål, så er kontaktpersonen god til at hjælpe.

Beboer 2: Jeg står meget tidligt op. Det er meget irriterende, at jeg skal i seng så tidligt. Jeg får nogle gange ikke set håndboldkampe færdigt. Jeg siger det nogle gange, og så får vi fundet en løsning.

Omgangstonen:

Beboer 1: Der er en hjælper, som uden tvivl er meget flink. Jeg kan bare ikke snuppe, at han taler babysprog. Det giver mig røde knopper, men han gør det i bedste mening. Vi vil gerne tales til som voksne mennesker. Jeg vil selvfølgelig sige det, hvis det bliver gjort til mig.

Beboer 2: Der er vist ikke noget der.

Indflydelse på egen hverdag:

Beboer 1: Det er jo et frit sted, hvor jeg kan gå og komme som jeg vil. Vil gerne kunne gå på havnen, men det kan ikke lade sig gøre. En mulighed er selvfølgelig at bruge klippekortet, men beboer føler ikke helt for det. Jeg keder mig aldrig. Jeg kan gøre hvad jeg har lyst til.

Beboer 2:

Det er mig selv, som bestemmer, så længe jeg kan. Det gælder om at få det hele til at fungere. Jeg ønsker ikke at involvere mig i Beboer- og Familierådet. Jeg får referatet. Før Beboer- og Familierådet holder vi møde og så snakker vi om emnerne på et beboermøde.

Er godt inddraget i de ting der sker.

Tilsynets bemærkninger:

De to beboere, som Tilsynet talte med var godt tilfreds med tilbudet. Tilsynet har den opfattelse, at der bør reflekteres nærmere over de to udsagn om at "det er irriterende, at jeg skal i seng så tidligt" og "...jeg kan bare ikke snupe, at han taler babysprog". Det vil umiddelbart være godt at drøfte dette med personalet.

Anbefaling:

Ingen.

Rundgang på stedet

Emne: Tilbuddets fysiske rammer (samtale og observation)

Observationer: Tilsynet gik en runde på hele plejecenteret. Der var hyggeligt pyntet til jul. Rundgangen blev foretaget samtidig med, at der var koncert for beboerne. Der blev således ikke truffet beboere, hverken på gangene eller i de øvrige fællesstuer. Der er umiddelbart en god rengøringsstandard på gange og fælles opholdsrum.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen yderligere.

Anbefaling:

Ingen.

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at Nørremøllecenteret lever op til, hvad der kan forventes af et plejecenter i Bornholms Regionskommune. Der er trygge rammer, og mange aktiviteter, som man kan deltage i, hvis man ønsker det. Beboerne har mulighed for selvbestemmelse, og inddrages så vidt muligt i beslutninger omkring dem selv, men også omkring fællesskabet.

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

Der er i forbindelse med tilsynet ikke givet anledning til anbefalinger.

Ved tilsynet har medvirket:

Leder af Nørremølle 1, Charlotte Pedersen

1 medarbejder

2 beboere

1 pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Myndighedskonsulent Mette Marker

Ledelsens bemærkninger

Emne: Ledelsens kommentar til rapporten
Jeg vil selvfølgelig som leder følge op på de to udsagn fra beboerne om at det er irriterende at vedkommende oplever at skulle tidligt i seng samt den anden udtalelse om at have oplevelsen af at en medarbejder taler i baby sprog og har hurtige bevægelser.