

Ældre og Sundhed

Rapport fra uanmeldt tilsyn

På plejehjemmet Skovhuset 19. februar 2024

Tilsynsførende

Perle MacDonald, Tilde Ellehammer Andersen og Merete Overbeck

Tidspunkt for tilsyn

19. februar 2024 kl 10-12.15

Konklusion på tilsyn

Både beboere og medarbejdere, som tilsynet taler med, udtrykker tilfredshed med stedet, og generelt er de fleste tilbagemeldinger meget positive. Beboerne er glade for at bo her og er trygge ved plejen. Særligt fremhæves en god kommunikation mellem beboere og personale og mellem medarbejdere og ledelse. Blandt både medarbejdere og beboere bliver der givet udtryk for, at medarbejdere og ledere har travlt.

Skovhuset er et stort plejehjem, der fremstår veldrevet og som et sted, hvor man kan tale om tingene og få udfordringer løst.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Der deltager tre tilsynsførende fra Hillerød Kommune og en repræsentant for Hillerød Seniorråd i tilsynet. Tilsynet er uanmeldt, og ved ankomsten bliver lederen forstyrret midt i en opgave, og det er tydeligt, at dagens program må lægges om på grund af tilsynet.

Tilsynet taler med i alt ti beboere og fem medarbejdere.

Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos borgere og personale.

Besøg i afdelingerne

Tilsynet besøger afdelingerne i stueetagen og på første sal. Generelt giver observationerne og tilbagemeldingerne et positivt indtryk, hvor beboerne er glade for personalet, føler sig trygge og kan sige til og fra. Indretningen af de fælles arealer er hjemlig, og i nogle af lejlighederne er der lidt rodet. Tonen overalt er imødekommende og venlig.

I stueetagen er der meget stille. Der sidder et par beboere og færdiggør deres morgenmad i fællesarealet. Personalet er på stuerne og hjælper beboerne. Medarbejderne udpeger 6-7 beboere, som tilsynet kan banke på hos.

På første sal er der meget roligt på gangene, enkelte beboere nusser rundt, nogle taler sammen, nogle ved ikke helt, hvor de er på vej hen. En kvinde kommer nynnende hen ad gangen. En medarbejder kommer forbi og tager kvinden i hånden og inviterer hende til at komme til frokost nede på afdelingen. Tonen er omsorgsfuld.

Flere steder virker der rodet på gangene.

Samtaler med beboere

Beboer 1: Tilsynet banker på hos en beboer, der er i gang med at skrælle og spise en appelsin ved vasken. Fjernsynet er tændt, og hun vil gerne tale. Hun fortæller, at hun ikke har boet her så længe, fortæller bl.a. om udsigten fra boligen og om billederne af børnene. Hun er tilfreds med sit hjem, "når det nu ikke kan være anderledes", som hun siger, fordi hun har nogle fysiske udfordringer. Hun er tilfreds med personalet. De kommer, hvis man beder om hjælp. De har travlt, men "gør, hvad de kan og med søde miner", siger hun.

Det er begrænset, hvad hun deltager i af aktiviteter, men tiden går jo, som hun siger. Alting tager bare meget længere tid. Fx lægger hun selv sit tøj sammen og peger også op på gardinet, der hænger skævt. "Det kan jeg også bruge lang tid på at få helt på plads", siger hun. Beboeren får jævnlige besøg af sin familie, og kører tur i skoven.

Beboer 2: Døren står åben ind til en kvinde, der sidder og ser TV, mens hun spiser morgenmad. Der er indrettet med mange personlige ting: Møbler, billeder, pynt og håndarbejde. Hun fortæller, at hun ikke har boet her så

længe. Hun bor til leje og maden sørger hun selv for. Samtalen er lidt usammenhængende. Direkte adspurgt siger hun, at boligen er god, og at de mennesker, der er her, er flinke.

Beboer 3: En kvinde åbner døren, da den tilsynsførende banker på og bliver budt indenfor. Beboeren synger lidt og fortæller, at hun sang smukt som ung. På reolen står et billede af en ung dreng. Det er hendes søn, "han er også meget musikalsk", siger hun. Den tilsynsførende spørger, om hun også synger her på stedet. Hun fortæller, at der nogle gange er kor. Hun er tilfreds med at bo her. Nogle gange er der dog en beboer, som går ind i hendes seng. Det sker let på så stor institution, som hun siger. Adspurgt til dagligdagen siger hun, at der er den ene og den anden ting at lave, og at maden er fin. Der er nok mad, men "man skal heller ikke spise for meget". Hun kunne godt tænke sig at få mere frugt.

Beboer 4: Den tilsynsførende banker på og beder om lov til at komme ind – og det må hun gerne. Beboeren sidder i stuen i kørestol og hører podcast. I rummet er den ene væg dækket af en reol med bøger, en seng, et skrivebord med pc og spiserobot. Sengen kan drejes og ligner en stol. Den er han meget glad for.

Beboeren fortæller, at han var glad for, at der blev banket på, da manglen på privatliv er det, han finder sværest ved at være flyttet fra beskyttet bolig til et plejehjem (på døren hænger en seddel, hvor der står, at man skal banke på og lukke døren efter sig). Han beskriver, at det er et tab af værdighed. Han har boet på Skovhuset i et par år.

Beboeren deltager både i aktiviteter sammen med familie og venner og i aktiviteter arrangeret af Skovhuset. Han fremhæver filmklubben som en god aktivitet, når man, som han, er begrænset af sygdomsmæssige udfordringer.

Direkte adspurgt mener beboeren, at maden kunne være mindre traditionel og rengøringen mere hyppig.

Beboeren påpeger, at personalet har for travlt, og at de taler stressen op. Han giver udtryk for, at den pleje, han har brug for, er tidskrævende, og at han oplever, at personalet derfor gør flere ting på én gang, og det er han ikke tilfreds med. Herudover synes han, at der kommer mange forskellige medarbejdere.

Beboer 5: Boligen fremstår ordentlig og fint indrettet, og beboeren fortæller, at hun får hjælp af sine pårørende til det praktiske. Hun siger, at hun betaler lidt ekstra for at få gjort rent og pudset vinduer, og det er hun glad for. Hun er i det hele taget tilfreds med at bo her, og siger, at det hele "fungerer godt". Hun får den hjælp, hun har brug for, men fortæller, at det er generende, hvis "nogle af de demente" tror, at de bor i hendes lejlighed og kommer derind, for hun vil gerne kunne føle sig tryk.

I hverdagen hører hun en del radio og er glad for kontakten med de andre beboere. Nogle gange er der musikarrangement, og det er godt, men hun er ikke så god til at finde vej rundt i huset, så hun er afhængig af at have nogen at følges med. Ifølge denne beboer er maden udmærket, sund og god, nok med lige lovligt mange kalorier, det kunne man godt skære ned på – hun har i hvert fald taget på, siden hun flyttede hertil.

Beboer 6: Beboeren har boet her i vistnok fem år, og har "ikke noget negativt at sige", for hun er yderst tilfreds med stedet og føler sig tryk. Hun gik og faldt derhjemme og "er glemsom", så hun flyttede på plejehjem, og hun siger, at "det var det bedste, der er sket for mig, efter at jeg mistede min mand. De er enestående!" Hun mener, at den, der ansætter personale, har sans for at finde medarbejdere, der passer ind netop her. Personalet har aldrig "off" dage.

Hvad angår de andre beboere, er der enkelte, hun kan snakke med. Hun passer mest sig selv, fordi hun har det godt sådan. Der bliver lavet meget "for at underholde os", bl.a. kom en ung mand og spillede, men det var ikke noget for hende. I boligen står der mange billeder af oldebørn og andre i familien, og de kommer hos hende og er med i fælles aktiviteter. Det er sønnen, der har indrettet boligen, der er meget "hjemlig" og bl.a. med mange bøger. Der er også lidt rodet.

Beboer 7: Beboeren er flyttet ind for få måneder siden, og giver udtryk for, at det er svært at være blevet afhængig af andre. Nogle gange ville hun gerne vide lidt mere om, hvad der foregår i huset, og måske også gerne være med til at gøre noget, men kan ikke komme i tanke om, hvad det kunne være.

I lejligheden står stadig kasser med ting, der ikke er pakket ud, og billeder langs væggen, der ikke er hængt op. Beboeren forklarer, at det er familien, der skal hjælpe, men at de har ikke så let ved at komme. Beboeren er overrasket over, at der ikke er noget "kreatur" på stedet. Der er bevægelsesaktiviteter, men det går hun ikke til. Det kunne være godt med ture, fx noget kulturelt. Der har været musik nogle gange, og det synes hun, var meget fint.

Beboeren synes ikke altid, at tonen er så god, og heller ikke måden, hun blev taget imod på. Hun udtrykker, at hun er meget på vagt og skal forsvare sig selv, at hun har været udfordret med stress, PTSD og tudeture, og hun bliver også berørt, mens hun taler med den tilsynsførende.

Beboer 8: Tilsynet besøger en mand, der sidder og læser, da en medarbejder spørger, om han vil tale med en af de tilsynsførende. Det vil han gerne, og han smiler varmt og giver hånd. Han har boet på Skovhuset i under end et år. Han var nødt til at flytte, da han mistede sin kone. Han er omgivet af billeder af børn, svigerbørn, børnebørn og et oldebarn, der vækker meget glæde.

Han fortæller om sin hverdag, at han deltager i alle måltider sammen med de andre og deltager i stort set alle aktiviteter i huset, dog har han også travlt med besøg hos læger m.m. Ud over det træner han i træningsrummet en gang om ugen med nogle andre og ellers træner han selv i lejligheden, laver bækkenløft i sengen, inden han står op og bruger elastik og pedaler siddende. Han understreger, at det er vigtigt at holde sig i gang. Han synes, at maden er god og han siger, at "de er så utroligt flinke her – jeg kan slet ikke genkende de historier, vi hører fra pressen".

Beboer 9: En kvindelig beboer besøges i sin lejlighed. Hun kan ikke længere bo hjemme, da hun er faldtruet. Hun er umiddelbart glad for at være her. Hun føler sig tryk, får den hjælp hun har behov for og bliver godt behandlet, dog giver hun udtryk for, at det ikke er rart, når livet skal ende et sted som hér. Hun fortæller, at hun får besøg af datteren og barnebarnet, og at hun også har tre oldebørn.

Lejligheden er hyggelig, og der står lidt billeder på skænken. Hun oplyser, at hun mest ser fjernsyn, og at hun desværre glemmer at komme til aktiviteterne. Hun er tilfreds med maden på stedet, og kan sige til, hvis hun ikke kan lide maden. Hun kan godt blive træt af den barnlige tone, der er omkring de beboere, der har demens.

Beboer 10: En kvinde besøges i sin lejlighed. Hun sidder i kørestol ved spisebordet. Hun er glad for at have en hjørnelejlighed med lysindfald fra to sider. Hun får tiden til at gå med fjernsyn og indimellem deltager hun i aktiviteter. Hun har tidligere broderet meget, men det er ikke længere muligt. Hvis hun har en dårlig dag, skyldes det som regel hendes eget humør og ikke stedet eller personalet. Hun føler sig tryk og føler sig hørt, hvis hun siger, at der er noget, hun ikke er tilfreds med. Beboeren kan ikke udtale sig om maden, da hun får sonde. Der ligger dog en is på bordet, som hun skal have om lidt – det glæder hun sig til.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Tilsynet taler med en social- og sundhedsassistent, der har været ansat i mere end fem år. Denne dag har hun læst journaler og fået sig et overblik, givet medicin og lagt sonde. Dagen er ret typisk. Der er de hænder, der skal være. Hun synes, at der er en god ledelse og at der er godt samarbejde.

Medarbejderen har haft ekstraarbejde og kørt som vikar, både i Hillerød og i andre kommuner og hun siger, at det er de samme udfordringer alle steder. Flere vikarer og flere og flere ufaglærte. Hun ønsker selv mere efteruddannelse og flere kolleger, der elsker arbejdet med ældre – det kræver empati og ærlighed.

Medarbejder 2: Medarbejderen er social- og sundhedshjælper og har været ansat i over fem år på Skovhuset. Hun er glad for at arbejde her, så hun har valgt at fortsætte med at arbejde her, selvom hun er flyttet længere væk. Dagen er startet med planlægning af dagen, gennemgang af opgaver m.m. De bedste dage er, når man er på sin egen afdeling. Der rokeres indimellem og i de situationer synes medarbejderen, at kommunikationen er svær.

Medarbejderen fremhæver de gode kolleger og den gode kommunikation. En god dag er, når alle er på plads. Samtidig har hun skulle lære at sige "nej" til kollegaer, der altid spørger om hjælp – hun ser en uretfærdighed i, at nogle har travlt og oplever pres, mens andre slapper mere af og ofte beder om hjælp. Samtidig er afdelingen lige nu ramt af, at flere kolleger har det skidt på forskellige måder, og de skærmes og der bliver taget hensyn til dem. Det har hun stor forståelse for, men hun er bange for, at det bliver hårdt i længden og hun spørger: "Hvem passer så på mig?"

Medarbejder 3: En tilsynsførende taler med en social- og sundhedshjælper i fleksjob. Hun har været på Skovhuset i omkring et år og er glad for at være her. Hun fremhæver fleksibilitet i opgaver og den gode kommunikation mellem kollegerne. Hun synes, de fleste dage er gode og er alt i alt tilfreds. Hun har ikke yderligere at tilføje.

Medarbejder 4: En tilsynsførende møder medarbejderen i fællesarealet, hvor hun skal til at gøre klar til frokost. Medarbejderen er uddannet social- og sundhedsassistent og har været i Skovhuset i under et halvt år. Da en beboer bliver urolig, stopper samtalen et stykke tid, og hun fortæller beboeren, at hun sidder i stolen ved siden af. Det beroliger beboeren, og samtalen med den tilsynsførende fortsætter. Hun fortæller, at det har været en almindelig formiddag, hvor hun har hjulpet "sine faste beboerne" med mad, medicin, personlig pleje og psykisk støtte.

Medarbejderen er glad for at arbejde på Skovhuset, hvor der er gode kolleger og søde beboere, men hun kunne godt ønske sig flere "dygtige hænder". Hun siger, at når man bliver for udslidt, og når der ikke er medarbejdere på hele vagten, bliver det en negativ spiral. Hun fortæller, at hun fra sin tidligere arbejdsplads har erfaring med, at man kan skabe bedre rammer for både beboere og medarbejdere. Det handler ikke kun om normering, siger hun, men også om planlægning og kompetencer. Hun nævner som eksempel mere tydelighed omkring ledelsens retning, planlægning af vagter samt tilknytning af plejhjemslæger. Herudover ønsker hun sig mere ansvar og mere fokus på kompetenceudvikling. Det kan fx være, at sygeplejen er mere med "ude på gulvet".

Medarbejder 5: Medarbejderen har været ansat i omkring tre år som social- og sundhedsassistent. Denne dag har hun lavet morgenmad, bestilt varer og taget sig af fire beboere. Hun har de "meget psykisk tunge", som hun siger, bl.a. mange beboere med demens, så hun er træt i hovedet, når hun går hjem, selvom hun måske sidder en del ned i løbet af dagen for at skabe ro.

Det har, ifølge medarbejderen, været en hård og lang proces at slå afdelinger sammen (for et par år siden), og hun siger, at de endnu ikke er helt i mål med det. Hun kan godt lide at "gå forrest" og synes ikke altid, at det går hurtigt nok med omstillingerne. Det bliver bedre og bedre, og kollegamæssigt har hun det godt. Dagligdagen er god, personalet er gode ved beboerne. Der er travlt, men det er "svært at sige noget negativt", siger hun. Hun mener, at det ville være godt at se nogle gode historier om plejehjem i pressen.

Ifølge medarbejderen er det en god ledelse, der gerne måtte være lidt mere synlige og mere til stede, fx være mere med i triage eller bare komme oftere forbi for at høre, hvordan medarbejderne går rundt og har det. Hun siger, at der er færre ledere nu (efter at der er skåret to ledere væk, red.), og at de derfor skal nå mere. Medarbejderen understreger, at det ikke er negativt ment, for hun er glad for lederne, men hun synes godt, man kan se, at de er trætte, når medarbejderne kommer til dem.

På spørgsmålet om, hvordan hun bruger dokumentation udtrykker medarbejderen, at det fylder meget, og at der skal dokumenteres ting, der ikke bliver læst, og lavet handleplaner på ting, der fungerer fint – og at tiden måske

kunne være brugt bedre sammen med beboerne. Nogle gange får man dårlig samvittighed, når man er med beboerne, fordi der skal dokumenteres, og dårlig samvittighed, når man sidder på kontoret og dokumenterer, fordi beboerne er ude på afdelingen.

Samtale med lederne

I samtalen deltager plejehjemsleder Charlotte Bakke, områdelederne Lone Thomsen og Gülcan Akyüz, repræsentant for Hillerød Seniorråd Knud List Larsen og de tre tilsynsførende.

Der gives en tilbagemelding på, hvad de tilsynsførende har oplevet ved interviews med beboere og medarbejdere. Generelt er de fleste tilbagemeldinger positive – beboerne er glade for at bo her og er trygge ved plejen og føler, at der er en god kommunikation. Beboerne er glade for personalet og udtrykker, at de føler sig trygge, og at de kan sige til af fra. I det følgende tages de emner op, der blev drøftet under mødet:

Rod på gangene og i lejlighederne – og pårørendes manglende opfølgning

De tilsynsførende har bemærket, at der er rod på gangene, bl.a. med papaffald, og at der virker lidt rodet i flere af lejlighederne. Ledelsen forklarer, at der er blevet samlet møbler for nogle af beboerne i weekenden, og at det har efterladt en del "IKEA-pap" på gangen. Det vil sandsynligvis blive samlet i løbet af dagen. Derudover er der netop kommet varer, og det tager tid at få det på plads. Noget af rodet kan også skyldes, at nogle af beboerne har kognitive udfordringer og flytter rundt på tingene.

I denne forbindelse giver lederne udtryk for et stigende problem, når en ny beboer flytter ind: Det er de pårørendes opgave at hjælpe med at indrettet boligen, men det sker, at de "slipper" denne opgave, før den er færdig, så der fx mangler møbler, og at beboeren derfor ikke kan pakke sine kasser ud. Nogle pårørende undrer sig over, at der ikke er en pedel på plejehjemmet. Det kan også handle om, at pårørende måske ikke får hjulpet med beboerens økonomi, at hænge billeder op på væggen eller at hente medicin på apoteket. Der har netop været en situation, hvor en beboer "boede i flyttekasser" i lang tid. Endelig købte den pårørende en kommode og en reol – men han hjalp ikke med at samle disse møbler. Til sidst – et par dage inden tilsynet – gjorde en medarbejder det efter lang tid – og det forklarer altså også noget af det pap, der står på gangen.

Opbevaring af bleer

De tilsynsførende spørger, hvordan bleer bliver opbevaret, da de i flere af lejlighederne står fremme, et sted under køkkenbordet, så det er det første man ser, når man kommer ind i lejligheden. Det bliver nævnt, at dette kunne give anledning til at stille spørgsmål om værdighed. Ledelsen forklarer, at det skyldes, at man ikke må opbevare bleer på badeværelset, bl.a. pga. fugt, og at de vil drøfte, om det kan løses på en anden – og mere værdig – måde.

Svært at have brug for at komme på plejehjem

Et par af beboerne udtrykker, at det er svært at bo på et plejehjem, men i samtalen står det klart, at det ikke er ment som en kritik af stedet, men fordi det er svært at være blevet afhængig af andre og opleve sine egne begrænsninger. Det fører til en generel snak om værdighed – der også har været en del af trivselsundersøgelse og er taget op i bruger-pårørenderådet. Det er ikke plejen, der er forkert, men selve det at havne på et plejehjem, sammen med sorgen over ikke længere at kunne bo hjemme.

Lederne er opmærksomme på, at beboerne har vidt forskellige behov for "psykisk pleje", og at det kræver noget ekstra af personalet at være der for dem med det største behov. De vil tage det op til genovervejelse, at der skal bruges den tid, det tager i plejen.

Den faglige udfordring

Et par af de assistenter, de tilsynsførende har talt med, har givet udtryk for, at de savner faglige udfordringer. Lederne er allerede opmærksomme på dette. I de nyligt afholdte MUS-samtaler er der lavet individuelle aftaler med medarbejderne – og lederne har lagt vægt på, at der skal være balance i opgaverne omkring borgerne. Social- og sundhedsassistenter skal fx være med omkring borgeren og bruge alle sanser, fx i tilfælde af sygdomme eller sår, der udvikler sig. Der er mange medarbejdere, der bliver rigeligt udfordret.

Lederne forklarer, at der er en udfordring på den ene afdeling. Afdelingen er ikke målrettet beboere med demens, og nogle af medarbejderne har specifikt ønsket sig at være i denne afdeling, fordi de ikke ønsker at arbejde med beboere, der har demens. Alligevel er flere af beboerne visiteret til denne afdeling, selvom de er stærkt kognitivt udfordret.

Travle medarbejdere

Tilsynet bemærker, at flere af beboerne og medarbejderne nævner travlhed. Lederne forklarer, at det tales frem på Skovhuset, at det er i orden at have travlt – og at det ikke er det samme som at have stress, som er en sygdom. Der har været perioder med stort pres og med mange sygemeldinger, hvor det var "alle mand på dæk". På dette tidspunkt, hvor tilsynet gennemføres, er det omkring tre måneder siden, der har været mange syge, og at der har været brug for faste vikarer.

Synlig ledelse efterspørges

Lederne bliver forelagt, at der er et ønske om mere synlig ledelse. Lederne forklarer, at der inden for de seneste år er "lavet ledelsesgreb", så der nu bl.a. er ansat to i stedet for fire områdeledere – for i stedet at sætte flere ressourcer ind i plejen. Der er ansat en sygeplejerske, der er ansvarlig for ansættelse og personaleomsorg for stedets ca. 50 timelønnede og ungarbejderne, og "det lønner sig", siger en leder. Det betyder, at de to områdeledere kan koncentrere sig om at være der for det faste personale. Der er også sat en LEAN-proces i gang i forhold til vagtplaner. Lederne har i forvejen et ønske om at blande sig endnu mere i det faglige, og de er glade for, at medarbejderne giver udtryk for, at de gerne ser mere synlig ledelse.

Lederne siger, at når de evt. ser mere optagede ud i denne periode end de plejer, kan det også hænge sammen med, at der er mange store ekstraopgaver. Der skal fx omstilles 100 telefoner efter et databrud. Samtidigt planlægges der ansættelsessamtaler, fordi der skal ansættes en ny administrativ medarbejder.

Kommentar fra repræsentant fra Hillerød Seniorråd

Repræsentanten for seniorrådet kender udmærket plejehjemmet og synes, det er et velfungerende plejehjem – og denne dag er ingen undtagelse. Der er personale nok, og de er flinke. Knud, der selv er pårørende til en beboer på plejehjemmet, beskriver, hvordan det kan være en stor opgave som pårørende at få styr på det praktiske. Han bemærker, at der altid er rigeligt af god mad og som pårørende bliver man taget godt imod, og får fx kage til kaffen. Han synes generelt, at det er et godt sted.

Hillerød Kommune

Trollesmindealle 27
3400 Hillerød

www.hillerod.dk
Telefon 7232 0000

Åbningstider

Man-tirsdag 10-15
Onsdag lukket
Torsdag 10-18
Fredag 10-13