

Kommunalt tilsyn på Centerparken Ældrecenter 2022

Indledning

Denne tilsynsrapport er udarbejdet på baggrund af et uanmeldt kommunalt tilsyn den 14.11.2022. Tilsynet er varetaget fra Faglig Drift og Udvikling, Sundhed og Omsorg af Gregor Hein.

Under tilsynet er der gennemført flere interview med henholdsvis leder, en tværfaglig medarbejdergruppe, beboere og pårørende. Der er blevet interviewet ud fra en spørgeguide.

Spørgeguidens emner

Leder og medarbejdere er blevet interviewet i forhold til, hvordan de arbejder med:

- triage (en arbejdsmetode til tidligt at opfange, følge og arbejde med en ændring i beboernes helbredstilstand)
- beboerens selvbestemmelse, ønsker og behov
- vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau i hverdagen
- fokus på småt spisende, underernæring og vægttab
- forebyggelse af ensomhed

Beboere og pårørende er blevet interviewet i forhold til, hvordan de oplever:

- oplevelsen af at bo på plejehjemmet
- oplevelsen af at være pårørende
- oplevelse af information ved indflytning
- rengøringsstandard

Opsamling på interviewene

Triage

Tværfaglig medarbejdergruppe:

1. Fortæl hvordan I arbejder med triage? Hvem deltager i møderne?

Vi arbejder med triage ved at triagere borgerne grøn, gul og rød. Dette kan f.eks. ske, når de er faldet, kommet hjem fra sygehuset eller aflastning eller, der er sket en forværring i deres tilstand.

Vi triagerer beboerne røde, når de har 3 eller flere sygetilstande, og når sygdommen kalder på akut handling. Vi triagerer dem gule, når de har op til 2 sygetilstande på samme tid, og når der er demenstegn, som skal udredes.

Vi holder triagemøde 1-2 gange om ugen. Al plejepersonale inkl. Enhedslederen deltager. Pedellen og køkkenpersonalet bruger vi som samarbejdspartner efterfølgende.

2. Hvilken effekt, vurderer I, at triagemetoden har for jer i jeres arbejde?

Den giver et godt indblik i deres sygdomsforløb og et rigtigt godt overblik. De "grønne beboer" tager vi også en løs snak om, hvordan de har det, og om der er behov for ekstra opmærksomhed. Vi er blevet bedre til at snakke sammen om vores beboere og bedre til at arbejde sammen om dem.

3. Hvilken effekt, vurderer I, at triagemetoden har for borgeren?



Det har givet meget større patientsikkerhed. Vi glemmer ikke noget, fordi det står skrevet i journalen, og vi bliver mindet om det til triagemøderne.

Borgeren mærker det ved at få flere besøg i løbet af dagen og besøg af den samme medarbejder, som arbejder med indsatsen. Det er vi meget opmærksomme på, hvis en beboer har en problemstilling, at denne beboer tilses af den samme medarbejder, især beboere med demens eller psykiske udfordringer. Vi tilstræber at lave en god struktureret dagligdag for den enkelte beboer.

4. *Er der elementer i triagemetoden, som ikke fungerer godt?*

Vi har tit snakket om gråzonen om, hvornår er beboeren gul. Det er nemmest at triagere beboeren grøn eller rød. Men vi synes ikke, at der er noget, der skal laves noget om.

Beboernes selvbestemmelse, ønsker og behov

Tværfaglig medarbejdergruppe:

5. *Hvordan sikrer I beboernes selvbestemmelsesret? (Hvad betyder det for jer, når Værdighedspolitikken siger, at borgerne skal "forblive herre i eget liv"?)*

Vi er meget opmærksomme på at respektere beboernes selvbestemmelsesret.

Vi har mange forskellige kommunikationsformer til beboerne, når de skal i bad, eller når de skal deltage i en aktivitet. Hvis man spørger en af vores demente beboere, om de skal ned til motion, så vil de svare nej. Det vil hun ikke, for det kan hun ikke overskue. Derfor er vi opmærksomme på vores kommunikation og siger "kom, vi går til motion". Jeg ved, at vi rører ved hendes selvbestemmelsesret, men vi gør det på baggrund af hendes livshistorie. Vi ved, at hun gerne vil lave noget motion, og hun gerne vil have den sociale kontakt. Dermed respekter vi hendes selvbestemmelsesret.

Når beboerne kan fortælle os, hvad de gerne vil med deres liv, så prøver vi at tilpasse deres døgnrytme, så det giver mest mulig værdi og mening for dem. De får en oplevelse af sammenhæng.

6. *Hvordan arbejder I med beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje, aktiviteter og døgnrytme? (dokumentation)*

Vi starter med at have en indflytningssamtale med alle nye beboere og deres pårørende, hvor de møder deres kontaktpersoner; en assistent og en hjælper.

Hverken enhedsleder eller sygeplejersken deltager i indflytningssamtalen, men de informeres om den nye beboer efter behov.

Beboernes vaner, ønsker og behov for pleje drøftes under mødet, og det noteres alt sammen ned i livshistorien og døgnrytmen.

Hver beboer har en personlighed og individualitet. Nogen står tidligt op, mens andre står sent op. De har hver især deres egen døgnrytme. Det er vigtigt at få disse ting med i journalen.

Det er vigtigt at læse og følge døgnrytmeplanen for, at beboerne følger sig trygge og respekteret.

Leder:

7. *Hvordan sikrer du, som leder, at beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje, aktiviteter og døgnrytme bliver synliggjort og imødekommet i personalegruppen?*

Det gør vi gennem vore indflytningssamtaler, som vi laver et referat af.

Vi sender den til de pårørende, så de kan læse om, hvad vi har aftalt. Beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje skal også fremgå i døgnrytmeplaner.

8. Hvordan synliggør du kontaktpersonens opgaver over for beboere og pårørende?

Det er under indflytningssamtalen, hvor kontaktpersonerne deltager, at vi gennemgår, hvad kontaktpersonen rolle er.

Meget kommunikation går igennem kontaktpersonen, men både beboerne og pårørende må selvfølgelig også kontakte mig.

9. Hvad forventer du af medarbejderne i forhold til aktiviteter for beboere, der ikke profiterer af, eller selv opsøger, de tilbudte fællesaktiviteter i huset? Fx 1-til-1 aktiviteter.

Jeg forventer af kontaktpersonerne, at de kender deres beboer og, hvad de gerne vil. Om de har lyst til at gå en tur eller har mere brug for at sidde og snakke hen over en kop kaffe?

Jeg forventer også, at kontaktpersonen spørger beboeren, hvad denne har lyst til. Bare fordi man tidligere har sagt nej, så kan det godt være, at man har lyst gang nummer 11.

Vi tilbyder dem en gåtur, en hyggesnak, et spil eller læsning. Det er hvad beboeren har lyst til.

Vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau i hverdagen

Tværfaglig medarbejdergruppe:

10. Hvad gør I konkret for at opretholde borgerens funktionsniveau i hverdagen? Hvilke funktioner er vigtige for beboeren at bevare og, hvordan undersøger I det?

De skal gøre alt, hvad de selv kan.

Vi har en beboer, som har haft smerter gennem længere tid, hvor hun ikke ville ud af sengen. Hun er langsomt kommet tilbage til "sit gamle jeg" ved, at vi hele tiden har sagt, at hun skulle op, at hun skulle selv børste sine tænder og selv gå ud til fællesrummet til måltiderne, stadigvæk med hensyntagen til hendes smerter.

På baggrund af deres livshistorie kan vi se, hvad de har lavet før og, hvad der betyder noget for dem. Nogen vil gerne blive ved med at bruge deres hænder for at kunne puslespil, mens andre gerne vil bevare gangfunktionen, så de kan besøge naboen. Det er individuelt, hvad der er kvalitet for dem. Men vi har også beboere, som synes, at de har gået nok i deres dage, og bare ønsker at sidde i deres stol. De har stadig deres selvbestemmelsesret, som vi respekterer, og vi kan ikke tvinge nogen til at skulle gå.

11. Hvad tilbyder I, og hvem inddrager I, når I opdager funktionstab hos en borger?

Vi arbejder rehabiliterende.

Får beboeren smerter, så kontakter vi sygeplejersken og måske også lægen.

Vi inddrager vores forflytningsvejleder, når det drejer sig om forflytninger, så måske også områdetereapeuten.

Når det drejer sig om hjælpemidler, så kontakter vi sagsbehandleren.

Når beboerne har haft fald i funktionsniveau på gr. af sygdom, kan vi anmode om genoptræningsforløb i en begrænset periode med en trænende terapeut. Terapeuten kan beboeren op til vanlig funktionsniveau.

Hvis beboeren får kognitive udfordringer, så kan vi kontakte demenskoordinatoren. Demenskoordinatoren giver os guidning og redskaber til at håndtere beboeren. Nogle gange, når vi skal hele vejen rundt omkring en beboer med demens, så laver vi Tom Kitwoods analyseblomst.

Fokus på småtspisende, underernæring og vægttab

Tværfaglig medarbejdergruppe:

12. Hvad gør I for at skabe en god stemning ved måltiderne - fælles og hos den enkelte borger?

Vi spiser i 2 fællesrum.

Vi forsøger at sammensætte beboerne, efter hvem de ønsker at spise og snakke med, for at skabe en god hyggestund. Vi sidder også sammen med beboerne for at skabe en god stemning. Nogle gange synger vi også.

Ved nogle beboere, som ikke spiser i fællesrummet, sidder vi og snakker med dem i lejligheden, mens de spiser.

13. Hvordan arbejder I konkret med småtspisende beboere, underernæring og vægttab?

Udarbejder I en plan for indsatser ved beboeres særlige ernæringsbehov og hvordan sikrer I, at alle medarbejdere forstår og følger planerne.

Vi har meget fokus på, hvad de vejer. Hvis de er undervægtige, så kan de få proteinrig og energitæt måltider.

Vi har et tæt samarbejde med køkkenpersonale omkring beboere, som er underernæret. Der udarbejdes indsatsmål, handlingsanvisning på det, samt beboeren triageres rød.

Vi snakker med beboeren om dennes problem med underernæring og laver en madplan for beboeren sammen med køkkenpersonalet, hvorefter de triageres grøn igen.

De får proteindrikke og energi-plus måltider. På madvognen står der sedler på, hvilken specialmad er til hvem.

På vores kørelister står der, hvem der skal vejes igen og, hvem der skal ernæringscreenses igen.

Forebyggelse af ensomhed

Tværfaglig medarbejdergruppe:

14. Hvordan forstår du begrebet ensomhed?

Det synlige er jo, at de begynder at trække sig; men det psykiske kommer sjældent til syne, inden der er gået lang tid.

15. Hvordan arbejder I med forebyggelse af ensomhed, indhold i beboernes tilværelse, betydning for andre og relationer.

Vi kan godt have nogle beboere, som føler sig ensomme, som vi ikke har opdaget. Men det er ofte dem, vi laver Tom Kitwoods blomst på, for at finde ud af, hvorfor de er sure og gale eller for fjantede. De føler sig måske ikke rigtigt inkluderet.

Vi forsøger at skabe forskellige relationer, hvor vi sætter et fast personale eller elev på en beboer for at skabe en bedre relation og bedre trivsel.

Hvis en beboer har boet alene i mange år, er det ikke sikkert, at denne har brug for meget social kontakt.

Vi har pædagogiske måltider sammen med beboerne, som føler sig ensomme.

Vi bruger stjernestunder, hvor vi bruger tid sammen med vores beboere individuelt for at skabe noget hygge og nærvær.

Vores pårørende er glæde for, at vi bruger vores Facebookgruppe til at lægge billeder ud om vores mange forskellige aktiviteter. En af vores beboer fortæller om, at der aldrig sker noget her i huset, men de pårørende kan se, at han er næsten på samtlige billeder, når der er aktiviteter i huset.

Vi har også mange frivillige, som står for forskellige aktiviteter her i huset; præsten, motionsvenner, besøgsvenner og dyrevenner.

Leder:

16. Hvordan understøtter du medarbejderne i at forebygge, opdage og handle på ensomhed, indhold i beboernes tilværelse?

Vi har fokus på ensomhed.

Det handler jo om at se alle beboer. Det er et emne, vi snakker om i personalegruppen og på vores triagemøde. Hvis vi kan se nogen beboere, som trækker sig, så taler vi om det sammen for at finde ud af, hvad det handler om. Ellers kommer vi rundt og opsøger de beboere, som ikke deltager i hverken fælles måltider eller fælles aktiviteter.

Nogen beboere ønsker ikke at samværet med at andre og, det respekter vi selvfølgelig, og der tilbyder vi 1-til-1 kontakt. Når de så kommer ud af lejligheden, så forsøger vi at sætte dem sammen med nogen, som vi formoder, at de kan fungere sammen med, og som de har fælles interesse med.

Vi som personale forsøger også at være en del af fællesskabet og prøver at få samtaler i gang.

Vi sidder f.eks. sammen med en beboer, som ikke fungerer i fællesskabet. Engang imellem forbliver han i sin lejlighed og, så spiser vi sammen med ham. Beboeren er blevet triageret gul og, et pædagogisk måltid er blevet en indsats. Vi vurderer, om vi på nogen måde kan afhjælpe det via måltidet eller, om beboeren skal tilses af lægen med henblik på medicinsk behandling.

Sygeplejersken har lidt samme rolle som alle andre, som deltager ved måltiderne, hvor hun også kan gøre sig nogen observationer. Jeg tænker på i forhold til dysfagi og samtalen ved bordet.

Oplevelsen af at bo på plejehjemmet

Beboere:

17. Hvad er vigtigt for dig på plejehjemmet?

At jeg får hjælp til pleje, påklædning og bad - og det får jeg.

Jeg har brug for at trække mig i min lejlighed for at få ro til at læse og lave kryds og tværs.

Jeg spiser i fællesstuen, men det kniber med at gå på gr. af mit knæ.

Jeg trives godt med at bo her. Gymnastik og sang og det sociale ved fællesmåltiderne er vigtigt for mig.

18. Hvordan er din hverdag? Er der noget, du kunne ønske anderledes; indhold, betydning, relationer?

Jeg er godt tilfreds. Jeg bor i en god lejlighed nu. Vi får noget rigtigt godt mad.

Nej, jeg er godt tilfreds.

19. Er der noget her på plejehjemmet, som du synes kunne være anderledes?

Nej, jeg ved ikke, hvad det skulle være.

20. Er der en god stemning ved måltiderne?

Snakken går godt over bordet.

Nej, de fleste beboere siger ikke så meget. Én snakker hele tiden, hvilket er svært at holde ud. Men personalet sidder ofte ved bordet og dem, kan vi snakke med - hvis ikke de er elever.

Jeg spiser godt her, dog synes jeg, at aftensmaden er ofte det samme.

Oplevelsen af at være pårørende

Pårørende:

21. Hvordan oplever du, at din pårørende har det med at bo på plejehjemmet?

Han har det rigtigt godt. Han er blevet glad efter, han kom på plejehjemmet.

Han faldt en del, dengang han boede selv. Til sidst var han bange for at være alene. Det har hjulpet, at der er mennesker omkring. De er så søde og hjælpsomme.

Hun har det fint. Hun er faldet godt til.

22. Hvordan er det at komme på plejehjemmet som pårørende og hvorfor?

Rigtigt fint. Personalet er imødekommende og hjælper ham, hvilket gør mig glad.

Dengang han flyttede ind, var vi til en indflytningssamtale, hvilket var rart.

Det er et rart og venligt sted at komme. Vi kan godt lide at komme der, og personalet kender os.

Det er et godt plejehjem. De er super aktive til at lave forskellige arrangementer. De er gode til at holde på personalet, og det gør beboerne trygge, når det er et genkendeligt ansigt, som kommer ind.

Det er godt, at plejehjemmet er åbent for andre grupper såsom sanggrupper. De gør meget for, at beboerne har det godt.

23. Hvordan bliver du inddraget i hverdagen med- og omkring din pårørende og oplever du, at din hjælp er vigtig?

Ja, det gør jeg.

Jeg bliver informeret jævnligt. De sender løbende informationer ud om forskellige aktiviteter og fødselsdage.

Det gør jeg sjældent, fordi min pårørende kan ytre sig og selv tage nogle beslutninger.

Tidligere, da der var taleproblemer på gr. af en blodprop, blev jeg inddraget i større grad end i dag. Men nu er talen god, og min pårørende kan sagtens åbne sin mund og bede personalet om hjælp. Jeg følger med på sygehuse eller til bandagist, hvis min pårørende beder derom. Jeg bliver også informeret om sygehusbesøg og blodprøver hos lægen.

24. På en skala fra 1-10 (hvor 10 er højest), hvor tilfredse er du og din pårørende (beboeren) med plejehjemmet?

Det bliver en 10, for jeg har ikke oplevet noget, som jeg eller min pårørende kan klager over.

Den ligger højt. Vi er rigtigt godt tilfreds. En 10'er.

25. Hvad skal der til for at nå et højere tal?

Rengøringsstandard

Beboere:

26. Hvordan oplever du, at rengøringsstandarden er? I boligen? I fællesarealer?

Den er fin. Jeg får gjort rent hver 14. dag, og det er virkelig fint.

Den er ringe. Det er ikke rodet, men det kunne godt trænge til mere rengøring. De tager jo ikke billeder ned, når de gør rent. Det er fordi, de ikke har tid.

Pårørende:

27. Hvordan har rengøring og den praktiske hjælp svaret til den information I fik, da din pårørende flyttede ind?

Ja, det gør det.

Det passer jo fint sammen i forhold til den service, der er. Men der er en del praktiske ting, der skal ordnes, når man kommer på besøg. Jeg vil gerne have ønsket, at vi kunne være sammen med vores pårørende, når vi kom på besøg.

Ja, det tror jeg, den gør. På et tidspunkt købte vi lidt ekstra rengøring, fordi personalet kommer ikke i krogene. Men det er fint.

28. Hvordan vurderer du rengøringsstandarden er, i boligen? I fællesarealer?

Ja, der er generelt pænt.

Det er fint. Jeg tænker ikke, at der er beskidt.