

## Kommunalt tilsyn på Fjordparken Ældrecenter 2021

### Indledning

Denne tilsynsrapport er udarbejdet på baggrund af et uanmeldt kommunalt tilsyn den 8. september 2021. Tilsynet er varetaget fra Faglig Drift og Udvikling, Sundhed og Omsorg af Christina Henriksson og Margrethe Siig.

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 småtspisende, 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 har i huset fast triagemøde 1 gang om ugen. Derudover laves mindre triagemøder de enkelte afdelinger 2 gange om ugen.

Eleverne deltager sjældent i triagemøderne. Det er ikke en del af kulturen i huset. Det er også svingende hvor meget og, hvor ofte hjælperne deltager. Vi skal jo også sikre, at vi har personale tilbage i afdelingen. Flere af hjælperne tænker måske også, at triagemøder mest er relevant for sygeplejersker og assistenter.

*2. Hvordan bruger I ændringsskemaet, hvem udfylder den og hvilken betydning, vurderer I, at den har for triagemetoden?*

Vores mål er, at nye indsatser journaliseres samme dag, men vi kan se, at virkeligheden er en anden. På triagemødet aftales, hvem der har ansvar for journaliseringen. Det behøver nødvendigvis ikke at være en kontaktperson.

Desuden er det vores fornemmelse, at hjælpergruppen sjældent bruger ændringsskemaet i triage.

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



Triage bidrager helt sikkert til et bedre overblik. Vi oplever, det giver mulighed for faglig sparring og højner fagligheden.

Det må gerne prioriteres endnu mere, så vi også på den måde kunne få mere tid til det.

Ved at bruge triage, tænker vi, at borgerens sikkerhed prioriteres. Der bliver holdt ” hånd i hanke ” med deres fysiske status.

*Leder:*

*4. Hvordan arbejder I med triage? Hvem deltager i møderne og hvem sikrer opfølgning?*

Vi har triagemøde en fast dag om ugen, hvor vi også samler op. Som regel er det en assistent, der er mødeleder. Vi har fået tavler rundt i afdelingerne, så der hver morgen i det små arbejdes med triage.

### **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"?*

Borgeren får så vidt muligt selv lov til at bestemme. Personalet kan så motivere for andre valg ud fra et fagligt perspektiv.

Der skal være respekt for, at det at bo på et ældrecenter skal mærkes som deres hjem, og derfor er det vigtigt, at vi indimellem kan indgå kompromis.

*6. Hvordan arbejder I med beboernes ønsker og behov?*

For at deres ønsker er kendt for alle professionelle, der er omkring dem, dokumenterer vi i et observationsnotat. Vi kunne ønske os et mere formaliseret sted i Nexus, hvor aftaler og særlige ønsker osv. kunne samles.

Vi bruger indflytningssamtalen til at få oplysninger og ønsker klarlagt. Vi oplever, at denne samtale har rigtig stor værdi. I andre forløb kommer det lidt hen af vejen, når vi lærer beboeren at kende.

Vi oplever, at pårørende er gode til at samarbejde om f.eks. livshistorie.

Hvis beboeren har særlige ønsker såsom bad om aftenen, henviser vi til drøftelse med vores leder.

*Leder:*

*7. Hvordan arbejder I med beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje, aktiviteter og døgnrytme?*

Indflytningssamtalen, vi afholder efter et par uger, har rigtig stor værdi for os. Vi arbejder meget med overgange, så vi får værdifulde elementer med fra tidligere instanser. Jeg oplever et meget positivt samarbejde med overgange internt. Vi ved, at det har stor betydning for borgerens forløb, at vi overleverer på tværs.

Vi gør os umage for at lytte til beboeren. Vi har respekt og fokus på, at dette er beboerens hjem.

I forhold til ønsker til kosten holder vores køkken holder evalueringsmøder med beboerne 1 gang i måneden, hvor der skrives referat, som sendes ud efterfølgende.

Jeg er generelt meget opmærksom på at informere vores beboere; sender jeg f.eks. information til pårørende, sender jeg også altid til beboerne.

Vi har mange frivillige i huset, som engagerer sig og hjælper med afholdelse af forskellige aktiviteter. Vi har netop haft 3 dages teltfest, som var en stor succes. Jeg prioriterer som leder samarbejdet med de

frivillige og holder kontinuerligt møder med dem som en del af det gode samarbejde og den tætte dialog.

8. *Hvilke opgaver og rammer har kontaktpersonen i forhold til at planlægge hverdagslivet med- og om den enkelte beboer og hvordan følges der op? (Struktur)*

Vi arbejder kontinuerligt med gode rammer. Det er vores hjælpere, der fungerer som primær kontaktperson. Som sekundær kontaktperson bruger vi typisk en assistent og derudover tilknyttes en sygeplejerske i forhold til det sygeplejefaglige.

På hver beboerstue er en tavle, hvor navnet på beboerens kontaktperson skrives. Kontaktpersonen er ansvarlig for, at døgnrytmeplaner udarbejdes og opdateres.

9. *Hvordan arbejder I med beboermedbestemmelse og pårørendeinddragelse. – Inddragelse af frivillige, evt. i en pårørenderolle?*

Vi har ingen bruger- og pårørende råd. I stedet har vi dialogmøder 2 gange årligt. I disse dialogmøder deltager også frivillige organisationer.

Ved særlige forløb er vi opmærksomme på, at kontaktpersonen er klædt på til denne opgave, og jeg som leder fungerer som backup.

10. *Hvordan arbejder I med aktiviteter for beboere, der ikke profiterer af, eller selv opsøger, de tilbudte aktiviteter i huset? 1-til-1 aktiviteter.*

Vi er opmærksomme på, at vi har beboere, som ikke magter at deltage i sociale arrangementer eller relationer. Hos dem er vi opmærksom på at have 1-1 kontakt. Dette ud fra borgerens behov.

Jeg oplever, at vi i huset har rigtig mange gode tilbud fra vores frivillige og herunder også aktiviteter i mindre grupper.

Aktuelt har jeg ansat en pulje-fleksjobber, som varetager vores små køkkener og på den måde bruges som aktivitetsmedarbejder.

Jeg afholder strukturmøder med vores aktivitetsmedarbejdere

## **Vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau i hverdagen**

*Tværfaglig medarbejdergruppe:*

11. *Hvordan arbejder I med at vedligeholde beboernes funktionsniveau i hverdagen? Hvilke funktioner er vigtige for beboeren at bevare? Hvordan undersøger I det?*

Vi bruger meget vores forflytningsvejledere som ressourcepersoner.

Til de borgere, vi har i ældreboligerne, er det særligt områdetereapeuterne, der bruges.

12. *Hvornår og hvordan samarbejder I med Visitation, Sundhedscenter Vest og områdetereapeuterne ved beboers fysiske funktionstab? Og hvordan følger I op på effekten af indsatsen?*

Vi oplever helt sikker at der er samarbejde; men måske kunne dette samarbejde blive endnu bedre.

## **Fokus på småtspisende, underernæring og vægttab**

*Tværfaglig medarbejdergruppe:*

13. *Hvordan arbejder I med småtspisende beboere, underernæring og vægttab? Udarbejder I en plan for indsatser ved beboeres særlige ernæringsbehov.*

Vi laver ernæringscreening. Vi bruger opgavesystemet til at skabe struktur. Det er genialt. Vi kan ønske os, at vores samarbejdspartnere f.eks. hjemmeplejen også vil prioriterer at bruge dette arbejdsredskab, da det ville optimere en bedre overgang.

Hvis en beboer f.eks. skal nødes, er vi opmærksomme på at tilbyde beriget kost. Vi dokumenterer dette i handleanvisningen "ernæring".

## Forebyggelse af ensomhed

Tværfaglig medarbejdergruppe:

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

Vi opfordrer vores beboere til at deltage i sociale arrangementer og forskellige aktiviteter. Vi er bevidst om, at det er en udfordring at samle op på beboere, som på gr. af f.eks. psykiske udfordringer ikke magter at deltage. Det er en udfordring på grund af vores sparsomme/manglende tid til den enkelte beboer. Hvis vi kan, besøger vi dem i deres bolig.

Vi oplever, at de frivillige oftest tilbyder fælles aktiviteter. Vi er opmærksomme på at flere beboere kunne profiterer af, at personalet sad hos dem lidt mere.

Om de er ensomme, er lidt svært at svare på?

Leder:

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

Jeg synes, medarbejderne er gode til på eget initiativ at spotte, hvilken beboer der måske lige har brug for lidt ekstra opmærksomhed.

16. *Hvad gør du, for at rette opmærksomhed på arbejdet med forebyggelse af ensomhed?*

Vi er i kontinuerligt dialog herom.

## Oplevelsen af at bo på plejehjemmet

Gruppe af beboere:

17. *Hvordan er din hverdag?*

*Er der noget, du kunne ønske anderledes; indhold, betydning, relationer?*

Det har været en stor omvæltning at flytte fra eget hjem til plejehjem. Jeg er blevet taget godt imod, og selvom jeg flyttede ind på en helligdag med helligdagsbemanding, var personalet opsøgende og imødekommende. Er rigtig glad for de mange forskellige aktiviteter, huset byder på.

Personalet gør, hvad de kan; men det er tydeligt, at de har travlt og også nogle gange for travlt. Under corona gjorde personalet det så godt, de kunne. Jeg har dog lidt afsavn med manglende træning.

Vi oplever at de frivillige er meget aktive.

Der kunne godt være et par ekstra hænder. Vi oplever at hvis der er sygdom eller kursus og noget af personalet er fraværende, så skal det øvrige personale blot løbe stærkere.

Vi oplever de pårørende er meget velkomne her. Der er plads til både store og små.

18. *Hvad kan du godt lide ved at bo her?*

Vennekredsen er så aktive og arrangerer. Det gør, at det er til at holde ud at bo her.

Vi er også særlig glade for maden. Det er virkelig fint og lækkert. Der er selvfølgelig udviklingspunkter, f.eks. smager sovsen ikke af noget. Men smørrebrødet ligner næsten noget fra et fint hotel. Det er lækkert. Vi sætter også stor pris på, at køkkenet er meget lydhør overfor ønsker til mad.

19. *Hvad kunne blive bedre?*

Personalet har ofte så travlt, at de sjældent har tid til at sidde og sludrer. Jeg har bemærket, at de nogen gange heller ikke siger værsgo, når de f.eks. serverer mad. Det vil være dejligt, hvis de husker at

henvende sig lidt mere. Jeg kan blive lidt bekymret for de meget tavse beboere, som ikke selv tager initiativ. Mon de helt bliver glemt?

## Oplevelsen af at være pårørende

*Interview med pårørende:*

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

Det er godt i forhold til alternativet derhjemme. Nu sker der noget omkring hende. Under coronatiden har det været sværere at opretholde gangfunktionen. Det har haft konsekvenser. Det kunne være godt, hvis personalet var opmærksom på at få genoptaget træning. Vi selv fået etableret træning nu. Ellers har jeg indtryk af, at der bliver lyttet til beboernes behov, og de er gode til at opfylde dem.

### 21. Hvordan er det at komme på plejehjemmet som pårørende?

Vi ser ikke så meget personalet, fordi vi kommer efter arbejdstiden, hvor der ikke er så mange. Jeg ved faktisk ikke lige, hvem der er kontaktperson. Det har skiftet.

Jeg kunne ønske faste dialogmøder med leder og kontaktperson. Vi skal selv bede om det; men hvis det var planlagt, så kunne man samle oplevelser og spørgsmål op og få det drøftet. Man har måske særligt det behov, når man selv går på arbejde hver dag.

Der er gode arrangementer. Supergodt med teltfest.

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

Ja, helt afgjort.

## Rengøringsstandard

*Gruppe af beboere:*

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

Vi tror dem, der gør rent, gør sit bedste; men rengøringen er ikke grundig. I spisestuen er gulvene ofte snavsede, selvom der er en robotstøvsuger. Sengetøj skiftes hver 14. dag. Det opleves ok. Generelt bærer rengøringen præg af at det ikke er en husmor der styrer det.

Vi oplever, at tøj og sengelinned bliver væk under vask. Nogle gange falder de mærker, tøjet er mærket med, simpelthen af. Det er vi kede af. Desuden kan tøjet, når det kommer fra vask stadig være fugtigt. Jeg tror, de fylder tørretumbleren for hårdt.

Vi kunne generelt i spisestuen ønske os lidt grundigere rengøring. Spisebordet kan forud for et måltid være snavset fra forrige måltid. Det er ikke så lækkert.

*Interview med pårørende:*

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

Der er ikke så rent, som tidligere. Der står glas i lejligheden, som skal vaskes op. Måske "min pårørende" selv beder om et glas fra skabet til pillerne. Jeg ved det ikke, men der kan godt stå noget opvask.

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

Rengøring kunne være bedre. Det er, som om huset er rundt. Man ser i hvert fald ikke hjørnerne. Gulvet i boligen er plettet, og der ligger blade fra bøggehækken. Det er nok svært at undgå, når døren er åbnet. Bladene fra bøggehækken flyver lige ind.