

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn 2015
Søvangsgården

1. Om boenheden

Boenhed	Plejecenter Søvangsgården
Adresse	Søvangsvej 19-23
Tilsynsdato	3. november 2015 samt 16. november 2015
Antal pladser	71 plejeboliger 20 beskyttede boliger
Antal beboere besøgt	8
Ledelsesrepræsentant ved tilsynet	Forstander Helle Lindsel
Deltagere i tilsynet	Fra Ældre- og Handicapafdelingens stab: Charlotte Kylmann Jakobsen, Jeanette Hansen, Betina Engelhardt Rasmussen og Kia Brisson Andersen

2. Tilsynets form og formål

Tilsynet er gennemført over to dage. På det første tilsyn den 3. november blev beboerne interviewet i tidsrummet kl. 9-11.00. Interviewet med lederen blev gennemført den 16. november i tidsrummet 9-10.30.

Der er foretaget interview med otte beboere på Søvangsgården, og en drøftelse med forstander Helle Lindsel af ca. halvanden times varighed. Under drøftelsen konstaterede tilsynet, at Søvangsgården har en opdateret instruksmappe.

Tilsynet har i 2015 valgt at sætte særligt fokus på arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH) og magtanvendelse. Det betyder, at der er fokus på det i drøftelsen med ledelsen. Formålet med tilsynet er at undersøge og konstatere, at plejehjemmet yder beboerne hjælp på forsvarlig måde og yder den hjælp, som beboerne er berettigede til efter Serviceloven og den politisk besluttede kvalitetsstandard i Hvidovre Kommune. Der lægges særligt vægt på beboernes sociale trivsel, hvorfor tilsynet foretager en række beboerinterviews.

3. Drøftelse med leder

Drøftelsen med afdelingslederne har taget udgangspunkt i følgende overskrifter:
Siden sidst - herunder særlige fokusområder, kvalitetsstandard, instrukser, magtanvendelse og UTH, medarbejderforhold, beboernes forhold og pårørende.

Siden sidst

Siden sidste tilsyn den 25. marts 2014 har der været meget at se til som forstander for Søvangsgården. I sommeren 2014 kom der en meddelelse fra kommunen om, at de 39 beskyttede boliger skal konverteres til plejehjemsboliger. Denne omlægning har krævet store ændringer i forhold til de fysiske faciliteter, ligesom det har været nødvendigt at ansætte mere personale. Den 1. januar 2015 startede omstillingen. I den forbindelse har Helle Lindsel arbejdet målrettet med personalet i forhold til de ændrede arbejdsopgaver (fra beskyttet bolig til plejehjemsplads). Omlægningen har medført en ny intern organisation. Tidligere var beboerne inddelt i grupper af 11 med egen ledelse – nu er grupperne ledelsesmæssigt slået sammen to og to i afsnit af 22. I alt vil der komme fire plejeafsnit på Søvangsgården. Det betyder også, at ikke alle tidligere gruppeledere kunne blive afsnitsledere, og alle skulle tilpasses nye opgaver.

I forbindelse med omlægningen har Helle Lindsel kun oplevet positive tilkendegivelse fra beboernes pårørende. For dem er det trygt at vide, at der kommer mere bemanning og bedre faciliteter. Derudover er Søvangsgården ved at bygge ud, og det har betydet en huslejestigning på 400 kroner, som har været varslet til beboerne.

Søvangsgården har siden sidste tilsyn også arbejdet med at få alle medicinoplysninger indrapporteret i FMK (Det fælles medicinkort). Beboernes medicinoplysninger er registreret i Søvangsgårdens system, Opex. Disse skal også over i kommunens system, Care, og så i FMK. Derfor har Helle Lindsel og personalet brugt en 5-6 uger i efteråret, hvor de gennemgik alle medicindata på alle beboere, så oplysningerne er opdaterede i alle tre systemer.

Kvalitetsstandard

Helle Lindsel oplyser, at hun har ansvaret for at sikre, at personalet på Søvangsgården følger de kvalitetsstandarder, som Hvidovre Kommune fastlægger. Søvangsgården har et meget stabilt personale og den samme ledelse igennem mange år, så de kender til standarderne. Helle Lindsel holder sig opdateret i forhold til ændringer og får dem videreformidlet. Hun er som leder altid opmærksom på, om noget kan gøres bedre og har løbende dialog med medarbejderne om dette.

Instrukser

Søvangsgården har en instruksmappe, som er i gang med at gennemgå en teknisk korrektur i forbindelse med, at de beskyttede boliger omlægges til plejeboliger. I instruksmappen findes desuden en dresscode, så personalet ved, hvad der er passende påklædning, og hvad der er upassende.

Magtanvendelse og UTH

På Søvangsgården har ikke haft magtanvendelser siden sidste tilsyn. I forhold til UTH så er det oversygeplejersken, som primært arbejder med dette. På Søvangsgården skal alle medarbejdere indberette UTH'er i deres system, Opex. Medarbejderen skal desuden altid reflektere og indberette, hvad der kunne have været gjort anderledes for at undgå den utilsigtede hændelse. Oversygeplejersken vurderer medarbejdernes indberetninger og indberetter videre til det centrale system. Hun kigger efter mønstre tager desuden en snak med personalet, hvis dette er nødvendigt, så UTH også anvendes i læringsmæssigt perspektiv.

Medarbejderforhold

På Søvangsgården har medarbejderne været involveret i ombygningen af plejecentret bl.a. igennem et byggeudvalg. Her drøfter de, hvad der er brug for, og Helle Lindsel tilkendegiver, at det har været en rigtig god proces. I forhold til omlægningen, hvor de beskyttede boliger gradvist konverteres til plejeboliger, skal der løbende ansættes mere personale. Derudover har der været interne personalerokeringer.

Der bliver desuden afholdt faglige møder, fx inden for sygepleje, og medarbejdere fra hvert afsnit er repræsenteret i et aktivitetsudvalg, som en gang om måneden fastlægger de kommende aktiviteter på Søvangsgården.

Søvangsgården har oplevet meget fravær og været hårdt ramt i forhold til langstidsfravær. I 2015 har de haft mange langtidssygemeldinger, hvoraf bl.a. to har været sygemeldt i ni måneder – begge er dog netop vendt tilbage til Søvangsgården.

Derudover har Søvangsgården været ramt af endagsfravær, og det har gjort plejecentret følsomme og sårbare oveni langtidssygemeldingerne. Derfor har der været et skærpet fokus på sygefravær på Søvangsgården, og Helle Lindsel har italesat problemerne, fx tager hun ansatte ind til en omsorgssamtale, hvis de har flere endagsfravær. I Søvangsgårdens personalepolitik er der desuden begrebet 'akut afspadsering'. Det dækker over, at personalet kan holde fri for egen regning, hvis behovet pludselig opstår, og man som medarbejder har brug for en dag hjemme.

Beboernes forhold

I forhold til ombygningen og omlægningen af Søvangsgården fortæller Helle Lindsel, at der har været en proces i forhold til at informere beboerne, da de løbende vil få nye naboer, som er plejehjemsbeboere. Helle Lindsel har ikke oplevet noget uro blandt beboerne i den forbindelse.

Der er et kostudvalg på Søvangsgården, hvor beboere og personale er repræsenteret. Her mødes de en gang om måneden med en økonom og gennemgår den sidste menu og planlægger den kommende. Beboerne bliver inddraget og spurgt om, hvad de gerne vil have at spise i den kommende måned. Søvangsgården har deres eget køkken.

Pårørende

På Søvangsgården har de et godt samarbejde og gode relationer til de pårørende. Søvangsgården har et bruger-pårørende-råd, og de har tidligere haft en pårørendecafé. Caféen blev oprettet på et tidspunkt, hvor pårørende havde behov for at snakke med hinanden, fx hustruer til demensramte mænd. Caféen var en tryk ramme, hvor de pårørende oplevede nærvær. Disse behov er der ikke lige nu, og derfor er caféen sat på pause, indtil behovet eventuelt opstår igen.

Når Søvangsgården skal have nye beboere tager Helle Lindsel kontakt til de pårørende og inviterer dem til en indflytningssamtale. Her spørges ind til borgerens livshistorie, familien kan fortælle om beboerens behov, og de kan snakke om det praktiske i forhold til indflytningen. På mødet kan de pårørende foruden Helle Lindsel møde afdelingslederen og beboerens kommende kontaktperson. På Søvangsgården har Helle Lindsel valgt at investere meget tid i indflytningssamtalen for at få en god kontakt fra start. Helle Lindsel og personalet har løbende kontakt med pårørende, bl.a. sendes beboerbladet 'Miniblade' ud til alle pårørende på mail, så de får en månedlig hilsen fra Helle og kan holde sig opdaterede om, hvad der sker på Søvangsgården.

I de tilfælde hvor personalet fornemmer, at de pårørende har det svært af den ene eller anden grund, tager de kontakt til Helle Lindsel. Så sørger hun for at indlede en dialog med de pårørende, fx inviterer hun til en snak. Her bliver der forventningsafstemt, så eventuelle problemer kommer i forkøbet.

4. Spørgsmål og svar fra beboere

For at undersøge beboernes tilfredshed med plejehjemmet, og nogle af de ydelser de tilbydes, er en andel af beboerne interviewet. På Søvangsgården er otte tilfældigt udvalgte beboere blevet spurgt. Tilsynet havde på forhånd tilfældigt udvalgt beboerne.

Beboerne er interviewet enkeltvis ud fra nedenstående spørgeguide. Der er plads til at borger og interviewer kan gøre bemærkninger. Nedenfor er besvarelserne fra de interviewede beboere på Søvangsgården samlet til ét skema og anonymiseret.

Vær opmærksom på, at bemærkningerne i det samlede skema altså ikke kommer fra en og samme person. Det er desuden ikke alle, der har svaret på alle spørgsmål.

Ved læsning af skemaet bør man også holde opmærksomhed på, at det er *borgerens oplevelse på et givent tidspunkt*, det viser. Der vil også kunne være borgere imellem, der har en demenssygdom.

Spørgsmål til borger	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
1. Er du glad for at bo her? - Trives du med at bo her? Er her rart? Er du tilfreds?	7		1	<ul style="list-style-type: none"> - Ja, det er jeg. - Ja, det er jeg. - Meget glad. - Det er jeg jo nødt til. Det er ikke det værste sted. - Ja, det går meget godt. - Jeg savner mit hjem, men stedet her fejler ingen ting.
2. Er du tilfreds med den hjælp, du får af personalet? (Fx til at gå i bad, få støvet af mm.)	8			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, stort set. Kan meget selv, men skal helst have en ting ad gangen. - Ja. - Jeg kan bede om mere hjælp, hvis jeg har brug for det. - Når jeg kan fange dem. Hvis jeg beder om noget får jeg hjælp. Klarer mig mest selv. Har hjælpemidler så jeg selv kan komme rundt. - Ja, de er så søde. - Hjælper med det jeg har brug for. - Ja, det er jeg virkelig.
3. Synes du, der bliver gjort ordentligt rent? - Er rengøringen grundig nok?	7	1		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, det synes jeg. - Ja, det er rent og fint. - Synes bare det er ærgerligt, at der ikke bliver gjort hovedrent, fx en gang om året. Der er kun daglig rengøring. - 100 % mere end jeg forlanger. God forbindelse med rengøringen. - I det store hele er der ikke noget, og ellers klarer jeg det selv. - Kan godt være mere grundig. Damen er sød der kommer, så det går.
4. Får du den træning, du har brug for? - Får du rørt kroppen nok? (Fx gåture, gymnastik mm.)	6	2		<ul style="list-style-type: none"> - Træner ikke ud over at gå på gangene. Gik tidligere med andre beboere og kender til tilbud om at gå med daghjemsgæster.

				<ul style="list-style-type: none"> - Ja. Melder fra for det meste på grund af dovenskab. Man kan få gymnastik hver dag. Træner selv. - Jeg får træning af arme og ben en gang om ugen her på stuen. - Jeg går til stolegymnastik og det er jo alle lemmer, der bliver rørt. Jeg har fået et helt andet syn efter at have prøvet. Jeg har også nogle keglespil, og vi er ude at gå – vi har både en stor og en lille tur. Det er for dem, der vil med. - Går til afspænding. - Jeg kan ikke gå til gymnastik, men jeg går selv ture om eftermiddagen. - Har gået til noget. - Har ikke brugt det.
<p>5. Synes du, der er en god tone mellem dig og personalet?</p> <p>- Kan du tale med personalet om dine behov, og hvis der er noget, du er utilfreds med?</p>	7			<ul style="list-style-type: none"> - Også god tone mellem personalet indbyrdes. Altid glad og smilede og hjælpsomme. Kan også sige, hvis jeg er utilfreds med noget. Så går jeg til kontaktperson. - Får at vide jeg er vanskelig (sagt med glimt i øjet, red.) Jeg kan sige, hvis jeg er utilfreds med noget. - Ja, den er god og morsom. Jeg mærker, at det er en god arbejdsplads, og det smitter af på beboerne. - Ja. - Det synes jeg. Vi kan sagtens have det sjovt. - Personalet er guds gave til Hvidovre. God tone. Alle er søde og medmenneskelige.
<p>6. Er du selv med at bestemme, hvordan din dag skal se ud? (Fx personlig pleje, deltagelse i aktiviteter generelt mm.)</p>	7	1		<ul style="list-style-type: none"> - Det er mig, der er chef. Hænger på så godt jeg kan. - Ja. - Det må jeg nok sige. - Nej, men det går meget godt. Det går fint endda.
<p>7. Er du tilfreds med maden her?</p> <p>- Smager den godt? Er der nok af den?</p>	8			<ul style="list-style-type: none"> - Aftensmad spiser jeg hjemme. Er ikke så sulten, og der var brok. Spiser frokost og morgenmad ude. - Laver selv morgenmad. For sent

				<p>med morgenmad kl.8. Spiser foran tv.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Smager godt og der er nok af det. Der er fint med grønt. Det er ret varieret. - Ja, i høj grad. Det smager dejligt. - Ja, det synes jeg da. - Glimrende, det smager dejligt. Jeg savner fra egen husmodertid en skefuld piskefløde i sovsen, men ellers fortræffeligt. Pænt anrettet, serveret og varieret. Morgenmad sørger jeg selv for. - Ja, jeg spiser ikke så meget, men det smager fint.
<p>8. Er du tilfreds med de fælles aktiviteter, der er her? (Fx socialt samvær, udflugter, fester, forskellige hold mm.)</p>	8			<ul style="list-style-type: none"> - Hænger på alle de udflugter jeg kan. Skal fx på indkøbstur til Tyskland. - Deltager i det jeg orker. Kommer i Strandmarkskirken hver tirsdag, hvor vi synger og syklub en gang om måneden - Ja, de er meget gode. Der er musik og dans engang i mellem. Og underholdning. - Ja, men kan næsten blive skræmt af alle valgmulighederne. - Ja naturgruppe i sidste uge. De har deres egen bus her. - Ja. - Vi har mange muligheder, og vi bruger dem. Vi rejser hvert år, det er dejligt. - Til noget sang. Der kommer nogen og spiller. Vi har også banko. Og så er vi ude af huset, fx har jeg været med i sommerhuset. Der er også små ture med minibussen.
<p>9. Deltager du i disse aktiviteter?</p>	7			<ul style="list-style-type: none"> - Deltager ikke i banko. Har computer og facebook. Det er lige mig. - Mange aktiviteter. - Ja, det der har min interesse. - Når jeg kan. - Ja. - Jeg rejser hvert år og er med på alle udflugter. Vi har også et sommerhus, det er skønt at komme

				dertil. Vi tager på endagsture, men har også været på 3-dages ture. Og jeg deltager også i fester og julefrokoster.
10. Er der noget, du gerne vil fortælle her til slut?				<ul style="list-style-type: none"> - Godkender stedet. Glad for at være her. Der er ingen trapper. Det gik lidt for stærkt med at få bolig her. Glæder mig til nybyggeriet er færdigt - Utilfreds med deling pr 1. januar 2016. Skal skilles fra ven, som kommer i anden afdeling. - Forstanderen er fantastisk. Hun kan lide omgangen med mennesker. - Nej. - Vi savner haven på grund af ombygningen. Jeg føler mig godt behandlet af Hvidovre. - Jeg har også indtryk af at personalet har det godt med hinanden.
Eventuelle øvrige observationer Herunder kan evt. også angives om interviewet er foretaget i beboerens egen bolig eller i fællesarealerne				-