

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn 2015
Strandmarkshave inkl. Torndalshave

1. Om boenheden

Boenhed	Strandmarkshave Inkl. Bofællesskabet Torndalshave
Adresse	Tavlekærsvej 164
Tilsynsdato	23. september 2015
Antal pladser	73 plejeboliger
Antal beboere besøgt	6
Ledelsesrepræsentant ved tilsynet	Leder Bente Hansen
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 i tidsrummet kl. 13.30-15.30. Tilsynet blev tidligere forsøgt gennemført tirsdag den 23. juni 2015, men på grund af forberedelser til en sankt hans fest for beboere og personale, blev dette udskudt. Derudover blev tilsynet forsøgt gennemført den 17. september, men på grund af grisefest for beboere og personale, blev også dette tilsyn udskudt.

Der er foretaget interview med seks beboere på Strandmarkshave, og en drøftelse med leder Bente Hansen af ca. en times varighed. Under drøftelsen konstaterede tilsynet, at Strandmarkshave 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 har taget udgangspunkt i følgende overskrifter:

Siden sidst - herunder særlige fokusområder, kvalitetsstandard, instrukser, magtanvendelse og UTH, medarbejderforhold, beboernes forhold, pårørende og specialistfunktionsdage.

Siden sidst

Siden sidste tilsyn den 28. oktober 2014 har Strandmarkshave arbejdet med positiv psykologi og arbejdsglæde, da de har oplevet udfordringer med beboere, som har andre behov, end personalet har skullet håndtere tidligere. Som et led heri vil ledelsen bl.a. sætte talebobler op på alle medarbejdertoiletter med positive udsagn, fx "Du er bare så sej". Derudover har Strandmarkshave søgt midler til oplæg om arbejdsglæder og begejstring, da det er vigtigt for både ledelsen og medarbejderne, at de kan grine sammen.

Arbejdsgruppen vedr. det etiske regnskab mødes igen i oktober for at drøfte, om Strandmarkshave skal lave et etisk regnskab igen i år 2016. Strandmarkshave arbejder løbende med det etiske regnskab, og regnskabet anvendes som en pejling på husets værdiarbejde, og de udfordringer, som de møder.

Strandmarkshave arbejder meget med frivillige, og lige nu er der fokus på, hvordan de skal skaffe flere frivillige. I år har fire personer kontaktet Strandmarkshave og uopfordret spurgt, om de må blive frivillige, da de har hørt godt om stedet fra andre frivillige. Derudover holder Strandmarkshave en afsluttende samtale med pårørende til afdøde beboere, og her spørger personalet pårørende, om de fremover vil være tilknyttet som frivillige, fx ved det årlige loppemarked.

Strandmarkshave har fokus på sociale arrangementer med beboerne, og både beboere, medarbejdere og ledere er glade for at feste. Ved tilsynet var Bente Hansen bl.a. i gang med at planlægge det årlige loppemarked. Som noget nyt prøver Bente Hansen at arrangere en månedlig erindringsdans, gerne i samarbejde med en frivillig forening. Medarbejderne byder også ofte ind med idéer til nye sociale arrangementer.

I uge 44 afholder Strandmarkshave Matador-uge, hvor personalet klæder sig ud.

Strandmarkshave har eget køkken, og køkkenet har en stor betydning for alle, bl.a. laver de fødselsdagsmad og gelemad til beboerne, ligesom de også deltager udklædt i Matador-ugen.

Kvalitetsstandard

Strandmarkshave arbejder som vanligt med kvalitetsstandard, og den drøftes i Lederforum og i afdelingerne. Lederen sørger for personalets kendskab til serviceniveau og ydelser.

Instrukser

Instrukserne er tilgængelige i en samlet proceduremappe, som medarbejderne kan tilgå på alle kontorer døgnet rundt. To medarbejdere har ansvaret for, at mappen altid er opdateret og ajourført. I mappen findes bl.a. en beskrivelse af et introforløb for nye medarbejdere samt beredskabsplan ved fx brand.

Magtanvendelse og UTH

Lige nu er der to beboere med GPS på Torndalshave. Det er dog Bente Hansens vurdering, at det ikke er nødvendigt at bibeholde GPS'en på den ene beboer, når dette skal genansøges.

Strandmarkshave arbejder meget med utilsigtede hændelser. Strandmarkshave oplever bl.a., at beboere bliver udskrevet fra hospitaler med forkert medicin. Dette er et stigende problem, der bruges mange ressourcer på. Derudover opleves utilsigtede hændelser i form af fald. Personalet har meget fokus på dette, og der arbejdes struktureret med UTH. Bl.a. ser personalet på, om det er de samme beboere der falder, om faldet sker på samme tid af døgnet, eller om det er de samme personaler, som er på vagt, når faldet sker. Dette gøres for at lære af- og forebygge de utilsigtede hændelser.

Medarbejderforhold

På Strandmarkshave er det vigtigt, at medarbejderne bliver inddraget, da det skaber ejerskab for opgaveløsningen. Ledelsen har også jævnlig dialog med tillidsfolkene. Medarbejderne har stor indflydelse på opgaveløsningen og byder ofte ind med idéer til social arrangementer, bl.a. er det medarbejdere, som har forslået at lave en grisefest og Vild med dans. Strandmarkshave har desuden besluttet, at de nu også skal på Facebook.

På Strandmarkshave har de nedsat en kursus- og uddannelsesgruppe, og hvert år bliver medarbejderne spurgt, hvilke kurser de ønsker at deltage i. Ledergruppen laver en samlet ønskeliste, og så planlægger ledelsen en kursusrække, fx om konflikthåndtering. Strandmarkshave arbejder med et forårs- og efterårstema, og lige nu arbejder de med arbejdsglæde. Andre emner, som der er sat fokus på, er sårpleje og madhygiejne. Der udarbejdes en årsrapport, hvor det fremgår, hvilke medarbejdere der har deltaget på hvilke kurser for at skabe et overblik over medarbejdernes kompetenceudvikling.

På både Strandmarkshave og Torndalshave er der sket et fald i sygefraværet. På Strandmarkshave lå sygefraværet i 2014 på 7-8 %, og nu er det stabiliseret til omkring de 5 %. Det er Bente Hansens mål, at Strandmarkshaves sygefravær ligger under 5 % ved udgangen af 2015. På Torndalshave er sygefraværet faldet fra 8 til 3 %, bl.a. efter Bente Hansen besøgte personalet på Tornhalshave og fortalte, hvad sygefraværet betyder for personalet.

Derudover har Strandmarkshave fokus på at anerkende de medarbejdere, som aldrig er syge. Disse kaldes de langtidsfriske. Lederne er opmærksomme på at rose de langtidsfriske, fx ved at sige "Hvor er jeg glad for, at du er her hver dag".

Beboernes forhold

Strandmarkshave oplever en øget specialisering i opgaveløsningen og i forlængelse heraf udfordringer med beboere, som har haft nye behov. De nye udfordringer har tæret hårdt på personalet, og Bente Hansen har derfor fået hjælp af bl.a. kommunens psykolog samt

interesseorganisationer for at hjælpe medarbejderne med at takle udfordringer med beboere, pleje og omsorg.

Pårørende

Bente Hansen fortæller, at Strandmarkshave har en god indflytningsprocedure, hvor de bl.a. har en samtale med de pårørende. Her drøfter de gensidige forventninger, og efter halvanden måned afholder de en evalueringssamtale. Afdelingslederne er selv opsøgende og tager fat i pårørende, hvis de fornemmer, der er brug for en snak. Hvis det ikke virker, får de et møde med Bente Hansen.

Strandmarkshave har haft besøg af forvaltningen, som har været ude og fortælle om den nye pårørendepolitik. Politikken er lagt ud i alle grupper, og personalet har besluttet, at de vil aflevere den til alle nye beboere i 2015 og inddrage den i evalueringssamtalen.

Specialistfunktionsdage

Bente Hansen har deltaget på specialistfunktionsdagene, og fortalt om specialisterne på et ledermøde. På Strandmarkshave har de samarbejdet med kommunens demenskoordinator, uddannelsesgruppen samt gadeplansmedarbejderne. Bente Hansen tilkendegiver, at de måske bør være mere opmærksomme på at bruge specialisterne, men de har ikke oplevet de store behov endnu. Det vigtigste er, at de er bekendte med, at specialisterne findes, og at de ved, hvem de skal kontakte, når behovet opstår.

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 Strandmarkshave er seks 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 Strandmarkshave 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?	5	1		<ul style="list-style-type: none"> - Jeg er glad for at være her. Det fungerer jo det hele. Jeg er bl.a. glad for at de nu styrer min medicin godt. De hepper mig også lidt op, og siger 'du kan godt'. Jeg er også kommet langt, og jeg vil også godt det, jeg kan. Jeg går også hen og spiser osv. Jeg prøver også at gå og lave og nusse lidt, hvad jeg kan. - Jeg er glad for det her. De er søde og rare alle sammen. - Jeg er fri. Jeg kan gøre, hvad jeg vil. - Det er et hyggeligt sted. - Jeg har ikke boet her så længe.
2. Er du tilfreds med den hjælp, du får af personalet? (Fx til at gå i bad, få støvet af mm.)	6			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, det er en fast, der hjælper. Men selvfølgelig ikke ved ferier. - Ja, det er jeg. - Jeg klarer det meste selv. - Ja, der har ikke været noget. - Ja, min faste person.
3. Synes du, der bliver gjort ordentligt rent? - Er rengøringen grundig nok?	5	1		<ul style="list-style-type: none"> - Der er pænt rent. - Ja, det synes jeg. De er dygtige til det. - Ja, indtil videre. - Jeg synes ikke, der bliver flyttet så mange ting. De skal gøre det mere ordentligt.
4. Får du den træning, du har brug for? - Får du rørt kroppen nok? (Fx gåture, gymnastik mm.)	3	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Jeg kan selv bestemme, hvis jeg vil hentes og køres til fys. - Har gjort noget styrketræning. - Der er fysioterapeut som har noget om tirsdagen, men det kan jeg ikke fysisk. Men jeg kan siddende gymnastik. Og også lave sine øvelser selv. - Nej, jeg har ikke noget behov og kan ikke. - Jeg ved ikke, om der er noget her. - Jeg tror, der kommer mere gymnastik til vinter.

<p>5. Synes du, der er en god tone mellem dig og personalet? - Kan du tale med personalet om dine behov, og hvis der er noget, du er utilfreds med?</p>	6			<ul style="list-style-type: none"> - Det tror jeg nok, jeg kan. - Ja, det går fint. - Den er jeg glade for. Og man kan lave lidt sjov med hinanden. Og jeg er glad for hende, jeg har som kontaktperson. - Det er godt nok. Men man skal ikke sige noget. - Det betyder rigtig meget. Det er rigtig fint her. Et dejligt sted.
<p>6. Er du selv med at bestemme, hvordan din dag skal se ud? (Fx personlig pleje, deltagelse i aktiviteter generelt mm.)</p>	4	2		<ul style="list-style-type: none"> - Jeg bestemmer helt selv. - Ja, der er ikke noget her. - Ja, hvis jeg vil i centeret kan vi låne en kørestol, og så kører mine børn. - Ja, stort set. - Nej, men jo, jeg bestemmer om jeg vil deltage i aktiviteter. - Nej, men det passer fint. Der er jo også spisetider.
<p>7. Er du tilfreds med maden her? - Smager den godt? Er der nok af den?</p>	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> - Den er god. - Ja, der er ikke noget her. - Det er under al kritik. Der er nok, men det er for dårligt lavet. Det smager ikke af så meget. - Jeg bruger det ikke. Køber selv min egen mad. Det er for dyrt at være med i madordningen. - Der er nok af den. Den smager jo ikke af helt så meget, men det ved jeg man ikke kan få, når man laver til mange.
<p>8. Er du tilfreds med de fælles aktiviteter, der er her? (Fx socialt samvær, udflugter, fester, forskellige hold mm.)</p>	5	1		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, jeg kan ikke være med til det hele. Har været med til tur i centeret, til Sankt Hans fest og til grisefest. - Jeg går som regel til festerne. Det var sjovt med grisefest. - Godt tilfreds. Jeg har mit eget. - Jeg deltager, når der er noget, der er interessant. - Jeg har kun været med, når der er gymnastik. Jeg er den eneste her fra afdelingen der går der over. Jeg henter også en anden. Og vi går over på baren og vi spiller banko. Og havefest var vi til.

				<ul style="list-style-type: none"> - Jeg er ikke med, da jeg ikke betaler til maden, kan jeg ikke være med (Bemærkning fra tilsynet: Alle kan altid deltage mod betaling af et lille beløb, red.)
9. Deltager du i disse aktiviteter?	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> - Jeg melder mig til lige hvad jeg vil. - Nej, men deltager i fester. - Jeg kører selv ud, så vidt det er muligt. - Nogle af dem. Jeg bliver hurtigt træt.
10. Er der noget, du gerne vil fortælle her til slut?				<ul style="list-style-type: none"> - Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere tid til spising. Det ville også være hyggeligt. - Nej. Jeg skal være glad for at jeg er kommet på et plejehjem, der fungerer godt. Det synes mine børn også, det gør. - Jeg kan ikke tale med personalet. De andre beboere er meget demente. - Det kan være svært med enkelte personaler. De er nogen gange for længe om at komme med næste ret ved maden. - Jeg vil godt have flere tv-programmer.
Eventuelle øvrige observationer Herunder kan evt. også angives om interviewet er foretaget i beboerens egen bolig eller i fællesarealerne				-

Torndalshave

Tilsynet blev gennemført tirsdag den 23. juni 2015 i tidsrummet kl. 13.30-14.00. Fra forvaltningen deltog Lars Høimark og Kia Brisson Andersen i tilsynet. De blev vist rundt på Torndalshave af Pia Sørensen, som er daglig leder. Tilsynet valgte ikke at interviewe nogen beboere, da de er svært demente. Torndalshave har plads til 12 beboere, men pt er en plads ledig.

Boligerne er beliggende som en firkant med en lukket gård i midten. Når man går rundt på gangene, er der store og åbne panoramavinduer ud mod gården, hvilket skaber et hyggeligt gårdmiljø. Da tilsynet var på besøg, var det ene af stedets to køkkener under renovation på grund af en omfattende vandskade. Pia Sørensen gav udtryk for, at det havde givet lidt uro blandt beboerne, som helst skal have faste rammer. På dagen for tilsynet var tre af Torndalshaves beboere på tur til Knuthenborg Safaripark med stedets bus og tre medarbejdere. Under tilsynet sad en stor del af de resterende beboere i køkkenet sammen med medarbejderne og drak kaffe.

Pia Sørensen viste tilsynet rundt på to af beboernes værelser. Alle værelser er udstyret med loftslifte, men kun seks af dem er med motorer. Værelserne er individuelt indrettet, og på det ene værelse hang en livshistorie-plakat med årstal og billeder, der viste beboerens liv. Dog har Torndalshave kun fået lavet denne ene livshistorie, da det var meget ressourcekrævende.

Under besøget fik tilsynet indtryk af, at personalet bruger meget tid på beboerne og de pårørende, dog kan personalet ikke inddrage beboerne i de daglige gøremål, fx madplaner. Når en beboer har fødselsdag, spørger personalet de pårørende, hvad dennes livret er, så de kan tilberede det. Personalet tager også hensyn til madvarer, som beboere ikke bryder sig om, fx fisk. Så får denne beboer serveret en anden ret. Alle madvarer bliver indkøbt via kommunens indkøbsordninger og tilberedt i Torndalshaves egne køkkener. Det er tidskrævende, men det lader sig gøre.