

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn 2015
Krogstenshave

1. Om boenheden

Boenhed	Krogstenshave
Adresse	Krogstens Allé 49
Tilsynsdato	17. september 2015 samt 1. oktober 2015
Antal pladser	143 plejeboliger 20 beskyttede boliger og 5 pladser beregnet til ægtepar I alt 168 pladser
Antal beboere besøgt	10
Ledelsesrepræsentant ved tilsynet	Leder Lene Pedersen og udviklingssygeplejerske Jette Høimark
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 17. september blev beboerne interviewet i tidsrummet kl. 14.30-16.30. Interviewet med lederen blev gennemført den 1. oktober i tidsrummet 10-11.45.

Der er foretaget interview med ti beboere på Krogstenshave, og en drøftelse med leder Lene Pedersen og udviklingssygeplejerske Jette Høimark af ca. 1,5 times varighed. Under drøftelsen konstaterede tilsynet, at Krogstenshave 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 17. september 2014 har Krogstenshave arbejdet med at styrke ansvar og fokuset på kerneopgaven blandt medarbejderne. Derfor har Krogstenshave valgt at starte et udviklingsprojekt op med et konsulentfirma. Projektet skal løbe over de næste to år og to-tre måneder, og tager udgangspunkt i den vision og de leveregler, som blev formuleret den 23. september og i kommunens værdier: Åbenhed, engagement og dialog. Målet er, at Krogstenshave skal have en vision, værdier og leveregler. 16 medarbejdere er udnævnt til ambassadører, og alle grupper er repræsenteret. Den 23. september 2015 mødtes 30 medarbejdere, hvor tanker og idéer

blev præsenteret, og Krogstenshaves fælles vision er: Krogstenshave – stedet hvor livet leves med beboerne i fokus. I starten af november starter en række workshops, som alle medarbejdere på Krogstenshave skal igennem. Her skal det drøftes, hvordan værdier og visionen bliver en del af hverdagen. Lene Pedersen forventer, at ca. 175 medarbejdere kommer igennem forløbet, da det er vigtigt, at alle er en del af det. Krogstenshave vil skabe en kulturændring, og det forventer ledelsen sig meget af. Projektet afsluttes i 2017. Imens projektet løber, skal kerneopgaverne stadig klares, og Lene Pedersen fortæller, at det er fleksibilitet, som skal bære projektet igennem.

Derudover arbejder Krogstenshave med frivillige. Fx har Krogstenshave haft frivillige fra Ældre Sagen, som har cyklet på duo-cykler med de ældre. Når vejret ikke længere tillader cykelture, så vil Krogstenshave igangsætte andre aktiviteter over vinteren, fx arrangementer i Krogen. Krogstenshave har før forsøgt at annoncere efter frivillige, men det har ikke virket. Deres oplevelser er, at relationer blandt frivillige virker, derfor er samarbejde med Ældre Sagen vigtigt. Derudover håber Lene Pedersen, at de i fremtiden kan tilknytte flere pårørende eller tidligere medarbejdere som frivillige. Krogstenshave samarbejder også med børneinstitutioner. Primært er det de beskyttede boliger. De spiser fx madpakker sammen, fejrer højtider og laver fortællinger om, hvad det vil sige at være gammel.

Krogstenshave har en Instagram-profil, og de har også overvejet at få en Facebook-profil. Deres hjemmeside er de meget stolte af, og de har et veludbygget intranet.

Kvalitetsstandard

Ledelsen taler løbende om kvalitetsstandarderne på personale- og tavlemøder, og Jette Høimark taler løbende om den på de sygeplejefaglige møder for at skabe bevidsthed om kvalitetsstandarderne blandt medarbejderne. Begge understreger, at det er vigtigt, at medarbejderne på Krogstenshave kender stedets standarder og serviceniveau. Kvalitetsstandarderne inddrages som en naturlig del af indflytningen og i den løbende vurdering af behovet for pleje og omsorg.

Instrukser

Krogstenshaves instrukser blev opdateret for et år siden, og andet opdateres ad hoc. Krogstenshaves instrukser er samlet på deres hjemmeside, hvor de har et intranet. Alle medarbejdere kan tilgå dette på alle tider af døgnet.

Magtanvendelse og UTH

Krogstenshave har lige nu 3 beboere med GPS, hvoraf den ene er under afvikling. Den ene beboer har desuden døralarm. Krogstenshave forventer, at de får en beboer yderligere med GPS.

På Krogstenshave arbejder de med utilsigtede hændelser på to niveauer, hvilket altid har været normen. Første niveau er fx, når der sker et fald, eller hvis en pille er givet på et forkert tidspunkt. Medarbejderne noterer dette skriftligt. Andet niveau er, at en sygeplejerske gennemgår de utilsigtede hændelser med medarbejderen med henblik på forebyggelse fremover.

Udviklingssygeplejerske Jette Høimark får alle de utilsigtede hændelser og kigger efter mønstre for at skabe læring og undgå gentagne utilsigtede hændelser i fremtiden. Jette Høimark indberetter de utilsigtede hændelser elektronisk. Hun fortæller, at Krogstenshaves medarbejdere er gode til at håndtere de utilsigtede hændelser, som sker på Krogstenshave. Derimod oplever de problemer og fejl på udskrivelser fra hospitalerne, fx beboere som bliver udskrevet med forkert medicin, hvilket de arbejder på at få synliggjort. Jette Høimark håber, at Det Fælles Medicinkort (FMK) kan nedsætte antallet af UTH'er i fremtiden.

Medarbejderforhold

På Krogstenshave arbejder ledelsen med, at medarbejderne skal blive mere kompetente til at løfte det ansvar, som må kunne forventes, og derfor inddrages de i et udviklingsprojekt. Dette skulle gerne ende ud i, at medarbejderne bliver kompetente til at kunne løfte det ansvar og en udvikling mod selvledende teams. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne har vist stort ansvar og er fleksible. I et af husene har man valgt ikke at have en afdelingsleder, hvilket giver anledning til at prøve nogle nye ting af. En del af projektet går ud på, at lederen ikke dikterer løsningerne, men lægger op til konstruktiv dialog om, hvad løsningen er, så medarbejderne selv kommer frem til den rette løsning og tager ansvar for denne. Krogstenshave har i forbindelse med arbejdet udarbejdet tre leveregler, hvor én fx lyder "Mød positiv på arbejde". Ledelsen håber på, at arbejdet vil give positivt udslag i sygefraværet, og at det kan ses på kvaliteten af arbejdet.

Sygefraværet på Krogstenshave er generelt for højt ifølge Lene Pedersen. I 2014 lå gennemsnittet lige under 5 %. I første og andet kvartal af 2015 ligger sygefraværet omkring de 8 %, og i tredje kvartal er det faldet til ca. 6 %. Krogstenshave har enkelte langtidssygemeldte og medarbejdere, som har været igennem operationer, og det er sårbart i små teams, hvor en enkelt langtidssygemelding tæller højt i statistikken. Medarbejderne er dog gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger ved sygemeldinger, fortæller Lene Pedersen. Ledelsen sætter desuden fokus på emnet ved at arbejde med nærvær og adfærd.

Derudover arbejder Krogstenshave med at skabe en kulturændring, hvor tingene skal foregå hos beboerne. Medarbejderne skal være tættest muligt på beboerne, og fokus skal være på arbejdet og beboerne – ikke på hinanden. Lene Pedersen understreger, at det tager tid at lave en kulturforandring, men at alle gerne vil det rigtige. Udfordringen er at få det ind i hverdagen, så derfor arbejder de meget med praksis, så det ikke bare forbliver ord. Som en del af udviklingen, med at flytte fokus og energi til beboerne, valgte Krogstenshave i marts at flytte aktivitetsmedarbejderne ud i afdelingerne. To er dog stadig i Krogen, da det kan være værdifuldt for nogle beboere at komme lidt væk hjemmefra. Tidligere var der seks aktivitetsmedarbejdere i Krogen, som beboerne selv skulle opsøge for at deltage i aktiviteter. Nu er fire aktivitetsmedarbejdere ude i afdelingerne, hvilket skaber mere liv på gangene og kvalitetstid med beboerne. Overordnet synes aktivitetsmedarbejderne også selv, at flytningen giver god mening, fortæller Lene Pedersen. Medarbejderne oplever, at de bliver en del af en ny gruppe, men de kan stadig samarbejde på tværs, fx ved arrangementer som herregruppen og erindringsdans. Derudover har Krogstenshave hen over sommeren 2015 afholdt seks temaundervisningsdage, hvor medarbejderne er inviteret til at snakke om fx sårpleje, hygiejne, pleje og omsorg. Dette gøres for at finde frem til Krogstenshaves fremtidige standarder. Ledelsen opfølger på temaundervisningsdagene i løbet af efteråret 2015.

Beboernes forhold

På Krogstenshave arbejder ledelsen med at medinddrage beboerne, bl.a. igennem deres bruger-pårørende-råd. Rådet blev bl.a. spurgt, om de vil kaldes borgere eller beboere, og her blev beboere valgt. Et andet emne, som er blevet drøftet er, hvorvidt Krogstenshaves personale skal sidde med ved bordet i en spisesituation. Beboerne er også selv med til at bestemme, hvad de gerne vil spise til juleaften.

Pårørende

På Krogstenshave har de et bruger-pårørende-råd, og Lene Pedersen oplever, at der er et godt samarbejde med rådet i hverdagen. Rådet har netop gennemgået en ny struktur – hvor der tidligere var fokus på enkeltsager, arbejder ledelsen nu med at drøfte større emner, da de har mandat til dette. Lene Pedersen ønsker for rådet, at de skal støtte op om hinanden. Ved det sidste

valg stillede ni pårørende og beboere op til rådet, og alle blev valgt ind. Holdningen er nu, at de sammen vil skabe noget. Ledelsen arbejder på hele tiden at være på forkant og skabe dialog med de pårørende, fx så der også skabes en hverdag for ægtefæller, som ofte er på Krogstenshave.

Når Krogstenshave modtager nye beboere, tilbydes beboeren og dennes pårørende desuden til en indledende samtale, fx til en snak om, hvilke hjælpemidler der er brug for ved indflytning. Pårørende inviteres også med til indflytningssamtalerne samt de årlige opfølgende samtaler, hvis beboerne ønsker dette.

Krogstenshave skal desuden have besøg af Ældre- og Handicapafdelingen i oktober måned, hvor de vil fortælle om den nye pårørendepolitik.

Specialistfunktionsdage

Jette Høimark deltog på alle specialistfunktionsdagene, og synes at møderne var til stor gavn. Hun har taget materialerne med på sygeplejemøder, og der er generelt kendskab til specialisterne blandt Krogstenshaves medarbejdere. De har bl.a. benyttet gadeplansmedarbejderne, rusmiddelkonsulenter og hjerneskadekonsulenter. Kommunens demenskoordinatorer kendte Krogstenshave til før afholdelsen af specialistfunktionsdagene.

Derudover prøver Krogstenshaves personale selv at gøre opmærksomme på deres fag igennem "Mød en faglært", hvor Jette Høimark vil repræsentere det sundhedsfaglige felt for interesserede skoleklasser.

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 Krogstenshave er ti 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 besvarelsene fra de interviewede beboere på Krogstenshave 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?	6	3		- Ja, har boet her et år. - Meget glad for at bo her. Omgivelserne er skønne. - Det er en nødvendighed. - Det kan ikke være anderledes. Så jeg er tilfreds. - Jeg er glad for at bo her. Jeg kan

				<p>godt lide det her.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeg vil helst være derhjemme. - Jeg savner min lejlighed. - Nej, det eneste gode ved det er medarbejderne. De er ualmindelig flinke. - Bortset fra at skifte fra at være i hus er svært. Tager det som det er. Det går jo.
<p>2. Er du tilfreds med den hjælp, du får af personalet? (Fx til at gå i bad, få støvet af mm.)</p>	10			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, jeg er glad for det. Altid nogle, der er bedre kemi med. - Ja, det er god hjælp nogen gange bliver jeg liggende og sover længe. - For mange vikarer. Vil helst have nogen, man kender. I ydertimer mangler lidt personale. - Søde og hjælpsomme. - Det er godt. - Ja, jeg har slet ikke haft brug for dem. - Ja. - Får tid til tøjvask og bad. - Absolut. Der kommer nogen fem gange om dagen og spørger, om der er noget, vi har brug for.
<p>3. Synes du, der bliver gjort ordentligt rent? - Er rengøringen grundig nok?</p>	9		1	<ul style="list-style-type: none"> - Får gjort rent hver 14. dag. - Ja. - Ja, det synes jeg da. - Jo, her er meget pænt. - Ikke være anderledes. Ikke fordringsfuld. - Ja, de er dygtige og hurtige. Altid pænt rent. - Hver 14. dag. Der bliver ikke gjort rent på reol og under sofa. De er søde, dem der kommer
<p>4. Får du den træning, du har brug for? - Får du rørt kroppen nok? (Fx gåture, gymnastik mm.)</p>	6	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Jeg går selv ture. Men oppe i alderen, det betyder også noget for hvor meget, man kan. - Ja, engang ugentligt luft, det passer godt. Motionscenteret tidligere. - Lidt træning. Svimmel. Træner ikke mere. - Jo, det gør jeg. - Gør gymnastik et par gange om

				<p>ugen. Der er mulighed nok. Fys kommer fortsat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Går ikke til noget. - Svært at træne på grund af gigt, men laver strækøvelser. - Det ved jeg ikke. Jeg kan gå lidt herinde. - Har slet ikke brug for noget.
<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>	10			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, de svarer da pænt, når jeg spørger om noget. - Meget fin. Jeg har aldrig mødt så flinke mennesker. - God tone. Vi laver lidt ping-pong. - Ja, men de har ikke tid. - Meget fint med tonen. - Jo. - Flinke. Ikke forlange mere. De lytter. - Der er god ånd mellem personalet og mellem mig og personalet. De kan jo huske mit navn. - Jo, de lytter.
<p>6. Er du selv med at bestemme, hvordan din dag skal se ud? (Fx personlig pleje, deltagelse i aktiviteter generelt mm.)</p>	9	1		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, jeg vil gerne sove længe, og det får jeg lov til. - Jo, det kan jeg godt lide. - Ja, i det store og hele. Deltager ikke så meget, men det kommer måske. - Ja. - Jeg bestemmer selv, hvad jeg vil. Jeg læser og ser tv. - Ja. Sidder meget med pc og læser også. - Ja. De kommer og spørger, om jeg vil være med, og så kan jeg selv bestemme. - Ikke noget jeg kan være med til.
<p>7. Er du tilfreds med maden her? - Smager den godt? Er der nok af den?</p>	7	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ikke gøre vrøvl, når man ikke selv kan lave det. Ikke kræsen, så spiser det, der er. - Ja, det synes jeg, den er. - Bestiller mad for en måned af gangen via CentralKøkkenet. Bestiller ikke hver dag. Maden er god. - Jo, det kan jeg godt lide.

				<ul style="list-style-type: none"> - Maden kommer fra Hvidovre Centralkøkken. Det smager udmærket. Det forbavser mig – det er jo varmet op. - Maden er god. Stort køkken. - Nogen personaler håndterer maden forkert. Vil ikke have opvarmet mad, men bruger køkkenet mindre. - Lidt mere forskelligt. - Jeg laver selv mad. Min søn køber ind. Det er færdigretter.
<p>8. Er du tilfreds med de fælles aktiviteter, der er her? (Fx socialt samvær, udflugter, fester, forskellige hold mm.)</p>	7	1		<ul style="list-style-type: none"> - To biler til udflugter. Deltager i de korte ture. - Ja, fælles caférum er i stuen og sansehaven. - Ja, det kan jeg godt lide. - Går til gymnastik to gange om ugen, fys to andre dage. Jeg kan også gå over og bruge motionscykel. - Ja, der er mange udflugter. - Børn sagde, du skal deltage. - De sidder og synger. Puster balloner. - Undersøger forskellige ture på computer. Efter middagen er der mandegruppe. Jeg ser også fodbold. - Det ved jeg ikke. Jeg bruger dem ikke. Min søn og børnebørn kommer tre gange om ugen.
<p>9. Deltager du i disse aktiviteter?</p>	4	2	3	<ul style="list-style-type: none"> - Ja, når jeg synes. - Ja, vi hygger her. - Tirsdag formiddag tur til kirken – stor glæde. - På ture. Ellers foretager jeg mig ikke noget. - Ja, nogen enkelte fester er jeg med til, men ikke udflugter. - Det har jeg ikke lyst til.
<p>10. Er der noget, du gerne vil fortælle her til slut?</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Der sker slet ikke noget her. Det er som om der ikke bor nogen her. - Vigtigt at personalet kender til behov og madvaner. - Man kan godt savne sit daglige hjem. Men det kan ikke være anderledes.

				<ul style="list-style-type: none"> - Tilfreds. Tager tingene som de kommer. - De nye beboere er lidt generte. - Jeg vil gerne flytte til en toværelses lejlighed eller et-værelses med godt køkken og nær indkøbsmuligheder.
<p>Eventuelle øvrige observationer Herunder kan evt. også angives om interviewet er foretaget i beboerens egen bolig eller i fællesarealerne</p>				-