



HILLERØD
KOMMUNE

Ældre og Sundhed

Rapport fra uansmeldt tilsyn

På plejehjemmet Ålholmehjemmet 7. marts 2024

Tilsynsførende

Merete Overbeck og Tilde Ellehammer Andersen

Tidspunkt for tilsyn

7. marts 2024 kl. 10-12.15

Konklusion på tilsyn

Ålholmshjemmet emmer af en livlig stemning og de tilsynsførende bliver taget imod med smil og udtryk af overskud. Medarbejderne udtrykker generelt omsorg, respekt og rummelighed over for beboerne, der alle har demens i forskellig grad. Flere medarbejdere giver udtryk for, at der mangler personale.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Der deltager to tilsynsførende fra Hillerød Kommune og en repræsentant for Hillerød Seniorråd. Tilsynet er uanmeldt og ved ankomsten henvender de tilsynsførende og repræsentanten for Hillerød Seniorråd sig til plejehjemslederen, der byder velkommen og stiller sig til rådighed. De aftaler at mødes senere, hvorefter de tre tilsynsførende fordeler sig på afdelingerne.

Efter planen skulle medarbejderne mødes til en "Kitwood-gennemgang" af de enkelte borgere (en gennemgang af borgernes trivsel med udgangspunkt i Kitwoods tilgang), men de tilsynsførende forstår efterfølgende, at dette møde er blevet aflyst, for at medarbejderne kan være til rådighed i forbindelse med tilsynet.

De tilsynsførende taler med i alt fire beboere og fem medarbejdere.

Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos beboere og personale på plejehjemmet.

Besøg i afdelingerne

Generelle observationer

Tilsynet besøger team 1 og 2 (afdeling A, B, C og D), "Torvet" (fællesområdet) og gangene derimellem.

Der er meget liv og interaktion på gangene og på fællesarealerne, og der er flere, der opholder sig i gangarealerne, i de forskellige sofa- og stolegrupper langs gangene, eller er i bevægelse mellem afdelingerne og fællesrummet, enten flere ad gangen eller for sig selv. Stemningen er generelt imødekomende og de fleste, de tilsynsførende møder på gangene, opsøger øjenkontakt og hilser.

En beboer bevæger sig rundt, stopper og peger ud i haven. En medarbejder lægger en hånd på en anden beboers kind og spørger, hvor han skal hen. Der er en rar og empatisk atmosfære.

Mens der er tilsyn, er der et fælles sang-arrangement i fællesstuen "Torvet", hvor omkring 20 beboere sidder i rundkreds, og en aktivitetsmedarbejder sætter gang i fælles sang. Nogle af beboerne deltager med entusiasme. Der er smil, god stemning og mange synger med, fordi de kender sangene udenad.

Samtaler med beboere

Da Ålholmshjemmet er et demens-plejehjem er det meget forskelligt, hvor meget de tilsynsførende får ud af at interviewe beboerne. De tilsynsførende kommer ikke på besøg i nogle af lejlighederne, så samtalerne med beboerne forgår i fællesarealerne.

En beboer giver udtryk for, at hun er glad og tryk og synes godt om personalet og maden. Hun fortæller, at hun strikker og hækler og ind imellem gør det sammen med andre. Samtalen foregår ved spisebordet, hvor beboerne på afdelingen er ved at være færdige med at spise morgenmad.

En tilsynsførende sætter sig ved bordet i fællesrummet i en afdeling, og skaber kontakt til to af de beboere, der sidder der. Samtalen er usammenhængende, men den ene siger, at "der er godt her", da hun bliver spurgt, hvad

hun synes om at være her. De andre ved bordet siger ikke noget, og alle er færdige med at spise deres morgenmad. En medarbejder kommer ind og hilser hjerteligt på den senest ankomne beboer.

Tilsynet taler med en beboer, der sidder ved bordet i spiserummet. Hun siger, at hun er glad for at være her, og at hvis hun har brug for noget "så finder vi ud af det". Det er meget fint med rengøring og med maden. Hendes mand kommer næsten hver dag og til sommer håber hun, at hun skal ud og "rode i bedene". Hun siger, at hun savner sin familie, og de dage, der ikke kommer nogen på besøg, er ikke så gode, for "de gamle kan man ikke snakke med".

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Tilsynet taler med en social- og sundhedsassistent. Hun udtrykker, at hun har meget travlt, den tilsynsførende lover, at det kan gøres kort – men efterfølgende har medarbejderen selv svært ved at stoppe samtalen, "jeg kunne tale i timevis".

Medarbejderen siger, at der er stor udskiftning i kolleger, og at det er svært at få ansat en fast makker, og at de er for få. Hun ved ikke, om der er ubesatte stillinger i afdelingen. Det gode er, at det er faste medarbejdere på alle afdelingerne, så vidt det kan lade sig gøre, for det betyder meget for beboerne, at de kan genkende medarbejderne. Hun fortæller, at hun har fx lige været væk i 10 dage, bl.a. på uddannelse, og at det kunne hun godt mærke på beboerne, da hun kom tilbage.

Hun sidder ikke meget ned i løbet af en dag og udnytter i stedet de små muligheder for at skabe nærvær, fx når hun følger en beboer ned til "Torvet". Medarbejderen er generelt meget glad for relationen til beboerne, og det er også det, den tilsynsførende har lagt mærke til, når hun har set medarbejderen sammen med beboerne, hvor hun fanger et skævt blik fra én og hilser med åbne arme på en anden. Hun fortæller, at "i går kom vi til at sidde og skråle" i fællesrummet.

I dag har været en typisk dag, hun har lavet lidt af hvert, "så sonde, så medicin". Der er mange på "Torvet" denne dag, og de kan først få medicin bagefter, men så er der døgnrytmeplaner, doseringer osv.

På spørgsmålet om, hvordan medarbejderen bruger dokumentation siger hun, at hun bestræber sig på det, men ikke altid når det – dog prioriterer hun det meget højt, hvis der er særligt fokus på en beboer, fx omkring ernæring.

Samarbejdet med de pårørende kan være en udfordring, men hun sørger for at lytte og være "omfavnende". Der har lige været to dødsfald i afdelingen, og hun bemærker, at de pårørende har sat deres aftryk, og at man kommer tæt på dem.

Medarbejder 2: Tilsynet taler med en ufaglært vikar. Han har tidligere været i en anden branche, og har ikke været her så længe, men blev hurtigt "vild med det". I dag har han hjulpet med pleje, vask, at tage tøj på, guide nogle af dem, der selv kan, skifte sengetøj, lufte ud og give medicin. Det er en typisk dag, lidt travlt. Medarbejderen synes, at det virker som om, der mangler personale.

Medarbejder 3, 4 og 5: En tilsynsførende taler med tre medarbejdere hver for sig. Blandt dem er det både ufaglærte og faglærte social- og sundhedshjælpere, der har været ansat 3-7 år. Alle tre giver udtryk for, at de finder arbejdet givende, og at de har stor glæde ved relationerne til beboerne. Alle tre er glade for kolleger og ledere.

Medarbejderne udtrykker, at det er godt med samlet morgensang og briefing hver dag for hele huset, da det giver overblik over aktiviteter, udfordringer, sygemeldinger m.m. og man "ser hinanden i øjnene". De udtrykker hver for sig, at der er gode ledere og dejlige kolleger, der supplerer hinanden og kan rumme, at man har en dårlig dag.

En af medarbejderne fortæller om en beboer, der var meget udadreagerende, når hun skulle op og i tøjet. Hun slog og kradsede, men de har arbejdet med pædagogik, så i dag går det fint, når bare man ved, hvordan beboeren skal behandles.

En af medarbejderne bemærker, at her ikke er noget snobberi – at ingen er mere end andre.

En medarbejder udtrykker, at der generelt mangler medarbejdere. En eller to sygemeldinger kan godt få dagen til at vælte, og det er svært at få gode afløsere. En medarbejder fortæller, at hun ofte kaster sig over dagens opgaver i stedet for at ringe efter afløsere, da hun har oplevet at bruge en time i telefonen for at finde en afløser uden held – og derfor vælger i stedet at gå i gang med arbejdet. Samtidig giver uerfarne afløsere ofte også et pres, da de sjældent kan arbejde selvstændigt og har ingen eller kun lidt viden om beboere og huset. En medarbejder udtaler, at beboerne bliver "tungere og tungere", og derfor også er mere krævende, og at der er større behov for to medarbejdere omkring dem. Det presser i hverdagen, da ressourcerne ikke er fulgt med. Medarbejderne giver udtryk for, at de føler et tungt ansvar for økonomien, og at de ikke selv ønsker at blive syge, da de ved, at det presser økonomien og de andre kolleger.

Samtale med lederne

I samtalen deltager plejehjemsleder Kirsten Gosvig, områdeleder Lena Wallen Kimmer, nyansat områdeleder Charlotte Lund-Ambrosen, administrativ medarbejder Susanne Hansen, repræsentant for Hillerød Seniorråd Mariane Petersen og de to tilsynsførende.

Mangel på personale

I forhold til udtalelserne om, at der mangler personale fortæller lederne, at der for tiden er vakante stillinger, og at de er godt i gang med ansættelsesprocessen. Der er lige meget "tyngde" af beboere med svære udfordringer i de tre teams.

Mange af de ansatte er tosprogede, og det er ledelsens opfattelse, at de – selvom de måske ikke taler perfekt dansk – er gode til at spørge, og nogle gange har nogle andre og lige så værdifulde kvalifikationer som de ikke-tosprogede medarbejdere. Ledelsen hører meget positivt ting om de tosprogede medarbejdere.

Udtalelse fra repræsentanten for Hillerød Seniorråd

Repræsentanten bliver vist rundt af en af medarbejderne, og sætter sig i rummet, hvor der er fælles syngearrangement med en pædagog, og repræsentanten synes, at medarbejderen er god til at skabe en god stemning og få de ældre med.

Repræsentanten er vant til at komme på Ålholmshjemmet til pårørendesamtaler, og det kan nogle gange være nogle svære samtaler, så hun finder det meget positivt at være her en dag, hvor hun ser så mange glade beboere. Hun bemærker, at den imødekommende stemning og de gode relationer mellem beboere og ansatte skinner igennem.

Lugtgener

Det er lederen, der spørger de tre "gæster", hvad de tænker om lugten. De har godt lagt mærke til, at der nogle steder i afdelingerne lugter lidt "surt". Lederne har en mistanke om, at de nye luftrensere, der er installeret, afgiver en ubehagelig lugt, som de ikke har haft tidligere. Det bliver der sat ind for at løse.

Opfølgning på tilsyn i 2023

I tilsynsrapporten fra 22. juni 2023 fremhæves der særligt, at der skal arbejdes med "samarbejde med de pårørende, tilfredshed med rengøringen og udfordringer med kaldesystemet". Der er sat ind i forhold til alle tre udfordringer.

Samarbejdet med de pårørende: Der er indført en systematik for samtaler med de pårørende. Alle pårørende tilbydes samtaler efter 1-2 uger og igen senere. Det giver en mere struktureret forventningsafstemning med beboere og pårørende ved indflytning, og de fleste tager imod tilbuddet. Generelt fungerer ordningen godt.

I forhold til *rengøring*, er der nu ansat en medarbejder, der gør rent i alle boliger. Det fungerer rigtig fint og hun er meget vellidt. Efterfølgende har der ikke været klager og næsten fuld tilfredshed med rengøringen.

Kaldesystemet er stadig en udfordring, og der arbejdes kontinuerligt på en løsning. Alle medarbejdere bærer telefoner, og der er nu indkøbt et mobil-bibliotek, som alle skal sætte deres telefoner i, når de går hjem, og på den måde bliver alle telefoner opladet.

Anmærkning om dokumentation: Ved tilsyn af Styrelsen for Patientsikkerhed i marts 2023 blev der observeret et "mindre problem af betydning for patientsikkerheden" i et ortopædisk patientforløb. Der manglede den "sundhedsfaglige dokumentation, idet det ikke var tydeligt fra starten, at det drejede sig om en patient med kirurgiske problemstillinger". Læringen af anmærkningen er, at der er fokus på skarpere kommunikation og nu endnu større opmærksomhed på at dokumentere eller "efterdokumentere".

Hillerød Kommune

Trollesmindealle 27
3400 Hillerød

www.hillerod.dk
Telefon 7232 0000

Åbningstider

Man-tirsdag 10-15
Onsdag lukket
Torsdag 10-18
Fredag 10-13