

Ældre og Sundhed

Rapport fra uanmeldt tilsyn

På plejehjemmet Lions Park 28. februar 2024

Tilsynsførende

Perle MacDonald og Tilde Ellehammer Andersen

Tidspunkt for tilsyn

28. februar 2024 kl 10.15-12.15

Konklusion på tilsyn

Både beboere, medarbejdere og ledere, som de tilsynsførende taler med, udtrykker tilfredshed med stedet. Plejehjemmet fremstår som et sted, der lykkes godt med at arbejde med beboerens selvbestemmelse, fællesskaber på beboernes præmisser og gode arbejdsforhold for de ansatte. Huset er rart og "hjemligt", personalet imødekommende, og stemningen præget af nærvær og tillid.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Der deltager to tilsynsførende fra Hillerød Kommune og der er ingen repræsentanter for Hillerød Seniorråd. Tilsynet er uanmeldt, og ved ankomsten er lederne samlet på kontoret. De afbryder deres møde og hjælper de tilsynsførende med at finde ud på etagerne, og er indforstået med at mødes efterfølgende til en samlet drøftelse af det, de tilsynsførende lægger mærke til.

Tilsynet besøger stueetagen og første sal og taler i alt med fire beboere og to medarbejdere. Tilsynet afsluttes med en opsamlende samtale mellem de to tilsynsførende og de tre ledere.

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

Besøg i afdelingerne

Generelle observationer

Tilsynet ankommer lige før et planlagt – og ret populært – bankospil. Der er også arrangeret en tur, så en lille gruppe beboere er ved at stige på husets bus. Mange beboere er derfor væk fra afdelingerne. En læge går rundt og ser til flere af beboerne.

I stueetagen er stemningen venlig, rolig og imødekommende. Mens en af de tilsynsførende taler med en medarbejder, stikker en kollega hovedet ind sammen med lægen og får en kommentar om en beboers tilstand, og mens den tilsynsførende taler med en beboer i spiseområdet kommer en medarbejder forbi og opfordrer beboeren til at sige, hvad hun mener. Det giver et nærværende, uformelt og tillidsfuldt indtryk.

På første sal er der en stille og varm atmosfære. Medarbejderne tager sig tid til den borger de hjælper, og der virker rent. En tilsynsførende møder en beboer, som den anden tilsynsførende allerede har talt med, men som er nysgerrig på at høre, hvem denne nye tilsynsførende er. Beboeren bemærker, at det også er vigtigt at være på vagt over for, hvem der kommer her, for man skal hele tiden sikre sig, at det ikke er en tricktyv – det er sket før, at der har været uvedkommende i afdelingen.

Omgivelserne er meget stille. Flere sidder i spiserummet, men uden at tale sammen. Et par medarbejdere kommer og går, og giver en venlig bemærkning til beboerne.

Samtaler med beboere

Beboer 1: En beboeren sidder i spisesalen. Hun kan ikke huske, hvor længe hun har boet her og udtrykker sig med få ord. Hun er glad for at bo her, tilfreds med personalet, omgivelserne og det hele. Hun får hjælp til det meste, men udtrykker alligevel, at hun oplever selvbestemmelse. Der foregår mange fælles ting, men hun deltager ikke i så meget af det, for det er ikke noget for hende, og hun kan godt lide selv at bestemme. Personalet er hjælpsomme, der er en god tone, og hun kan bare sige det, hvis hun er utilfreds over noget.

Beboer 2: En beboer – en mand, der har boet her i omkring fem år – er blevet spurgt på forhånd af en medarbejder, om han vil tale med den tilsynsførende, så han sidder parat og har lige slukket for TV'et, da den tilsynsførende

kommer ind. Han er glad for at være her. Det fylder meget for ham, at det er "et privat plejehjem". Da han flyttede ind var der en hård tone, der var nogle, der skældte de gamle, især damerne, ud, men det er i orden nu. Beboeren udtrykker, at han selv har været med til at skabe de forbedringer, han oplever.

Det er også vigtigt for beboeren, at det hele er sat i system: "Det kan ikke nytte noget, at der kommer overraskelser", siger han. I starten var det noget af en "rodebutik", men nu er det det modsatte – det er som det skal være, og også denne forandring udtrykker beboeren, at han selv har været med til at skabe.

Beboeren beskriver, at hver etage udgør en gruppe, der har egne spilleregler. Fx er der en lille gruppe fra hans etage, der får vin til maden tre dage om ugen. Ikke hver dag, for det er ikke godt for dem, og fordi der skal være noget at glæde sig til. Det fungerer godt på etagen, og "når vi møder hinanden er vi i højt humør", siger han og der er noget at snakke om. "Vi snakker om alt – vi er en samlet flok", tilføjer han.

Beboer 3: Den tilsynsførende bliver inviteret ind af beboeren, som også har besøg af sin søster og senere af en læge. Lejligheden er meget hjemlig, farverig og fuld af blomster. Beboeren er selv farverig og meget snakkesalig.

Hun er meget glad for at bo på Lions Park – hun siger, at det er det bedste, der er sket for hende. Søsteren tilkendegiver, at hun er blomstret op, efter at have været flere svære ting igennem i livet. Beboeren har kun positivt at fortælle om stedet, maden, naboerne og personalet. Lions Park er "det flotteste sted, man kan bo – det er alle pengene værd", siger hun. Beboeren fortæller, at hun tidligere har været besøgsven på Lions Park. Hun deltager i mange aktiviteter hver dag. Fx synger hun, spiller klaver (der står et klaver i lejligheden), maler, læser, går tur og snakker med naboerne. Hun forsøger altid at se det positive i situationen, og hun glædes hver eneste dag.

Beboer 4: Personalet banker på og spørger, om den tilsynsførende må komme ind – og det må hun gerne. Beboeren sidder i sin stol, og hans ægtefælle er ved at blive hjulpet ude på badeværelset. Beboeren har boet på Lions Park i tre år – først, fordi hans kone havde brug for hjælp, men nu har han det også selv.

Beboeren er tilfreds med at bo på Lions Park, men bryder sig ikke om den kolde mad om aftenen. Han er tilfreds med, at der snart kommer varm mad igen om aftenen, og at personalet i stedet selv vil stå for frokosten midt på dagen. Det sværeste ved at bo her er naboen, som blander sig, vil bestemme og ikke altid respekterer de andres privatliv. Beboeren kan godt lide at læse avis, gå små ture og synge. Der står 10 ringbind med sange på reolen.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Medarbejderen har arbejdet på Lions Park i mere end 10 år og er glad for at arbejde her – især fordi de fleste af beboerne er åndsfriske og fordi der ikke er så mange beboere med demens. Medarbejderen understreger sin tilfredshed ved at fortælle, at hun ofte tager ekstra vagter og aldrig er syg.

Medarbejderen fortæller, at der er et godt samarbejde med ledelsen og kollegerne. Det kunne være godt med mere personale – kvaliteten bliver ikke lige så god, hvis der er mange ufaglærte eller vikarer, mener hun. Hun beskriver, at hvis der mangler medarbejdere i morgenvagten, kan det også mærkes i aftenvagten, da opgaver så skal varetages senere. Mellem kl. 14.15 og 15.15 mangler der medarbejdere. Her er de fleste dagvagter gået hjem, men mange beboere skal op efter deres hvil, og skal hjælpes på toilet. Ofte er der kun 2-3 medarbejdere til alle beboerne.

En anden udfordring er, at både beboere og pårørende har hørt meget godt om Lions Park, og at forventningerne er høje. Beboere og pårørende kan derfor stille krav til plejen, som ikke altid kan indfries. Medarbejderen fortæller, at hun fx har gjort noget ud af at fortælle en beboer, at hun ikke har mulighed for at stå der med det samme, når beboeren har kaldt. Medarbejderens erfaring er, at det hjælper på samarbejdet at give denne information. I denne

situation kan hun som medarbejder godt føle, at de pårørende ikke altid taler så pænt til hende, og at det kan være en svær situation, men som er en del af opgaven.

Medarbejder 2: Medarbejderen er ansat som sygehjælper og har været her i under et år. Hun er glad for at være her. Som noget af det, der fungerer godt nævner hun normeringer, gode kolleger, og god adgang til hjælpemidler. "Vi har fin tid til det, vi skal", siger hun og tilføjer, at kollegerne er gode til at hjælpe hinanden. I dag er – som de fleste dage – stille og rolig, og der er det antal kolleger, der skal være. De dage, hvor der opstår noget uventet, er kollegerne gode til at hjælpe hinanden, og man løser tingene, mener medarbejderen. Der er, hvad man skal bruge, og ellers kommer det hurtigt. Selvom det måske, ifølge medarbejderen, er en sjov ting at lægge mærke til, så sætter hun pris på, at ting er af kvalitet. På rullebordet er der fx gummi, så det ikke larmer, når man kører med det.

Medarbejderen bemærker, at der er mange gode frivillige, der kommer på plejehjemmet, og at det er vigtigt, at der er plads til, at man kan være med som medarbejder, så der også er noget af det, der ikke handler om pleje. Det er uheldigt, at aktiviteterne nogle gange falder sammen, så der er flere på én gang. Medarbejderen ved ikke, hvem der står for aftalerne med de frivillige.

Samtale med lederne

De tre ledere, Linda Førsterling Berglind, der er plejehjemsleder, og Heidi Morell Hansen og Therese Brosbøl, begge områdeledere, og de tilsynsførende, mødes. Det er en positiv opsamling, hvor ledelsen glæder sig over de fine tilbagemeldinger.

Mad, kaffe og fællesskab

Den utilfredshed med maden, som en beboer udtrykker, kan lederne godt forstå. Derfor har de også besluttet at tilbyde varm mad om aftenen fremover. De fortæller, at beslutningen om at ændre i, hvornår der serveres varm og kold mad, er taget i samarbejde med bruger- og pårørenderådet. Beboerne har mere lyst til at deltage i fælles samvær, når der serveres varm mad om aftenen. Et andet tiltag de har taget er, at eftermiddagskaffen serveres i fællestuen i stedet for på værelserne. På den måde kommer beboerne hinanden lidt mere ved. Lederne fortæller, at især i én af afdelingerne har det haft effekt med den fælles eftermiddagskaffe, fordi de kan se, at beboerne nu selv kommer ud og søger hinanden, også på tidspunkter, hvor der ikke er samlet til kaffe.

Bemanding om eftermiddagen

Lederne er glade for, at en medarbejder italesætter bemandingen om eftermiddagen, da det understøtter en indsats, der er sat i gang med, at en aftenvagt kan være fra 14 til 22 eller 14.30 til 22.30 i stedet for 15 til 23. Samtidigt melder ledelsen, at det er en god anledning til at "gå på opdagelse i, hvad der sker mellem kl. 14 og 16 i forhold til rytmerne i løbet af hele dagen", som en af lederne udtrykker det. Han kan være lige fra, at mange af beboerne ønsker at stå tidligt op til, hvordan aftenholdet fx kan understøtte dagholdet, når de møder ind, og et fokus på, at det er vigtigt at prioritere tid sammen med beboeren, når det er relevant, fremfor at fx opvasken skal være taget, når et nyt hold møder ind.

Respekt for den enkeltes selvbestemmelse

Lederne er glade for, at flere af beboerne udtrykker, at de selv bestemmer, for det er netop noget, der er blevet arbejdet en del med på stedet, og det viser, at de er lykkes godt med at sørge for, at beboerne kan leve det liv, de ønsker – men med personalets faglighed i orden. Det udtrykker en tilgang, hvor personalet er bevidst om den måde, de fx spørger en beboer, om han eller hun vil deltage i en aktivitet. Hvis der fx er fagligt belæg for, at beboeren kunne have godt af at deltage i aktiviteten, kan medarbejderen bevidst spørge på en inviterende måde – men samtidigt sørge for altid at efterlade beslutningen til beboeren. Personalet oplever nogle gange, at det at deltage i mange aktiviteter kan være udtryk for en pårørendes ønske mere end beboerens eget ønske, og at dette kan være

en vanskelig situation at stå i. For beboeren er det måske rigeligt at komme op og få tøj på, mens en pårørende mener, at beboeren skal deltage i alle aktiviteter på stedet.

Lederne bemærker, at selvom flere beboere i beboersamtalerne giver udtryk for, at de gerne vil lave noget, kan det være svært for dem at komme med konkrete ønsker for dagen, når de bliver spurgt.

Konfronteret med observationen om, at der er meget lidt fælles samtale i en af afdelingerne, bemærker lederne, at flere af dem, der er tilbage denne dag ikke har så meget sprog, og at de har respekt for, at det er en ret stille gruppe af mennesker, der har fundet et fællesskab uden, at der nødvendigvis bliver talt så meget.

I forhold til problematikken med en nabo med en udfarende personlighed, udtrykker lederne, at de er opmærksomme på dette, og forsøger at bidrage til, at alle kan være der – selvom man ikke selv kan vælge sin nabo.

Aktiviteter, frivillige og medarbejderdeltagelse

Lederne kan godt se, at koordineringen af de frivillige og de aktiviteter, de byder ind med, er foregået uden om personalets inddragelse. Plejehjemslederen glæder sig over, at flere medarbejdere gerne vil være en del af aktiviteterne for at skabe en fælles fortælling med beboerne.

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