

Ældre og Sundhed

Rapport fra uanmeldt tilsyn

Bauneparken 8. februar 2024

Tilsynsførende

Perle MacDonald, Tilde Ellehammer Andersen og Merete Overbeck

Tidspunkt for tilsyn

8. februar 2024 kl 10-12.15

Konklusion på tilsyn

De beboere, medarbejdere og ledere, som tilsynet taler med, er meget positive og glade for henholdsvis at bo og arbejde på Bauneparken. Plejehjemmet er præget af at arbejde meget systematisk med opgaver og faglighed, og resultatet er et velfungerende plejehjem præget af nærvær og ro.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Tilsynet er uanmeldt, og ved ankomsten bliver lederne afbrudt i et møde og orienteret om tilsynet. Tre tilsynsførende fra Hillerød Kommune og en repræsentant for Hillerød Seniorråd deltager i tilsynet, og bliver taget godt imod af lederne, som bl.a. hjælper med at vise hen til fløjene, opsøge personale, finde lokaler osv.

En beboer med demens bliver urolig over, at tilsynet er der, og bliver på en venlig måde fulgt tilbage til afsnittet, mens de tilsynsførende fordeler sig på tre andre afdelinger, hvor de taler med beboere og medarbejdere. Efterfølgende mødes de tilsynsførende og repræsentanten for Hillerød Seniorråd med lederne, hvor de drøfter husets drift generelt.

Tilsynet taler med i alt seks beboere og fire medarbejdere.

Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos borgere og personale.

Besøg i afdelingerne

Generelle observationer

Tilsynet besøger tre afdelinger. Samtidigt med tilsynet er der besøg af en præst, og flere af beboerne deltager i gudstjeneste, så der er relativt stille på gangene. Der er en rolig stemning på gangene, i fællesarealerne, og tilsynet bliver mødt på en imødekommende måde af både ansatte og beboere. På den ene afdeling er der flere tomme boliger efter dødsfald, og boligerne kan ikke blive afviklet, bl.a. fordi der ingen pårørende er. Der bliver talt pænt og stille, både til beboerne og medarbejderne imellem. På gangen kommer en dame rullende med sin rollator, smiler og bemærker, at hun er ude for at få noget motion.

På en af afdelingerne hjælper medarbejderne med at udpege et par beboere, der gerne vil tale med en tilsynsførende. På en anden afdeling udpeger medarbejderen, hvem der *ikke* skal have besøg, fordi de enten er indlagt, er til gudstjeneste eller ikke har noget sprog til at kunne udtrykke sig, og den tilsynsførende kan vælge at gå ind til de resterende.

Alle de beboere, tilsynet besøger, er i deres lejligheder, flere af dem med åben dør. Flere beboere svarer lidt kort og liver mest op, når de fortæller om deres børn og deres tidligere arbejdsliv, men alle udtrykker, at de er tilfredse med stedet, personalet og dagligdagen.

Generelt observerer tilsynet stor overensstemmelse mellem det, borgere, medarbejdere og ledere siger i hvert sit rum, fx om, at der bliver arbejdet med at imødekomme den enkeltes behov og lave aktiviteter, der er meningsfulde for den enkelte.

Samtaler med beboere

Beboer 1: Tilsynet besøger en beboer, der netop har spist morgenmad. Der er en hjemlig stemning i lejligheden, med aviser og strikketøj fremme. Beboeren er meget glad for at bo her, selvom datteren var imod, og mente, at hun ville miste sin værdighed. Det synes beboeren ikke. Hun oplever derimod at have medbestemmelse og har

også veninder, der kommer på besøg, og børnebørn, der kan overnatte på briksen. "Er det ikke fantastisk?", spørger hun. Hun har boet her i fire år og mener ikke selv, at hun i dag ville være "syg nok" til at kunne få en plads. Hendes væsentligste anke er, at de fleste kommer "for sent" på plejehjem, så de allerede er plaget af demens, men hun ved godt, at tilgangen er, at man skal blive hjemme så længe, man kan. Der er et par stykker af de andre beboere, der er meget skarpe og gode at tale med, men mange, man ikke kan tale med. Det at bo på plejehjem bliver generelt dårligt omtalt, og det mener beboeren er ærgerligt. "Jeg har det jo godt", siger hun.

Beboeren deltager bl.a. i strikkeklub, og skal derved senere samme dag. Hun har tænkt sig at invitere en ny beboer med, fordi det kan være lidt svært at være ny. Det er dejligt, når de tager på tur, fx om foråret tager bussen ud i skoven og de, der kan, går lidt rundt, måske med en rollator, og de har kaffe med på turen.

"Tryghed – det er det, jeg er kommet her for – og jeg føler mig tryk her. Tidligere lå jeg derhjemme alene, var faldet og var helt blå og gul over det hele. Her ved jeg, at der kommer nogen og ser til mig hver dag", siger beboeren.

Beboer 2: En beboer besøges i sin lejlighed. Da den tilsynsførende kommer, sidder hun i kørestol og ser fjernsyn. Hun er glad for at bo her, og siger, at man "ikke kan forlange mere". Hun føler sig tryk og godt behandlet. Dagen inden var der biograf, og hun udtrykker stor glæde over, at nogen bruger tid på at gøre det hyggeligt for beboerne. Ellers deltager hun ikke i mange aktiviteter, hun læser og ser TV, og får ofte besøg af en pårørende.

Beboer 3: Beboeren besøges i sin lejlighed. Han ser TV, da den tilsynsførende kommer ind. Han er godt tilfreds med både mad og pleje – og han føler sig tryk. En gang om ugen kommer der en terapeut og træner med ham, og ellers træner han selv. Beboeren spiser ofte for sig selv, da han ikke mener, at naboerne er i stand til at tale om "det politiske verdensbillede fx", som han siger, men han er med, når der bliver vist film.

Beboer 4: Beboeren sidder og ser TV, da den tilsynsførende kommer ind til hende. Der er pænt og nydeligt i lejligheden, sengen er redt. Beboeren har ikke boet her så længe. Hun har familie, der kommer jævnligt og besøger hende, men kan ellers ikke huske, hvad hun plejer at lave og er mest inde hos sig selv. På spørgsmål om, hvordan det er for hende at bo på plejehjemmet, giver hun udtryk for, at her er meget rart at være, og maden er fin: "Jeg kan faktisk godt lide det hele, det behøver vi ikke lave om på", siger hun. Fra personalet får beboeren den hjælp, hun har behov for, fx til bad. Uden for døren hænger fuglekugler, og beboeren nyder at se på fuglene.

Beboer 5: En beboer sidder i kørestol og spiser sin morgenmad, da den tilsynsførende kommer ind. Den tilsynsførende spørger, om hun skal komme tilbage senere, men borgeren vil gerne tale, og hun opfordrer den tilsynsførende til at sætte sig. Der er mange familie billeder i lejligheden, og hun ser familien ofte.

Beboeren udtrykker, at maden er sådan, at man har lyst til at spise den, og da hun bliver spurgt, om hun er tilfreds med personalet, nikker hun. Hun synes, personalet hjælper, og hun føler sig tryk. Det bedste ved at bo her er de andre mennesker, som hun snakker godt med.

Beboer 6: En beboer er lidt sparsom med ord, men siger, at han er udmærket tilfreds med at bo her. Det er han nødt til, for han har brug for hjælpen – det ville ikke rigtigt kunne fungere at bo andre steder. "Det er godt, at der er nogen, der passer på mig", siger han.

Han er kræsen, så der er meget af maden, han ikke spiser, men personalet kommer ham i møde, og der er altid noget at vælge mellem. Han vågner generelt meget tidligt, og ville gerne spise morgenmad lidt tidligere end han gør nu. Han ser mest TV, og det kan han godt lide, om fredagen er der gymnastik, og så er der fælles film indimellem. Samarbejdet med personalet er "stille og roligt" siger han, og han får den hjælp, han har brug for.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: De tilsynsførende forstyrrer medarbejderne midt i et triagemøde, og en af medarbejderne melder sig, da gruppen bliver spurgt, om nogen har lyst til at tale med de tilsynsførende. Medarbejderen er social- og sundhedshjælper, og har været ansat i et par år, direkte fra uddannelse.

Medarbejderen fortæller, at hun har hjulpet fire beboere op, og fordi der var køkken-hjælp i dag, havde hun mere tid til beboerne. Hun forklarer, at beboerne fordeles mellem medarbejderne efter plejebehov og ikke efter antal, hvilket giver en mere balanceret fordeling.

Medarbejderen giver udtryk for, at hun er glad for at arbejde på Bauneparken, og at der er mulighed for medindflydelse. Ledelsen er rigtig god, der er styr på det, og plads til dage med sårbarhed, og de tackler sygeperioder respektfuldt.

Medarbejderen nævner, at hun er ked af, at der for nogle år siden blev truffet beslutning om, at frokostpausen skulle inddrages, så man nu skal være til rådighed i sin pause. Det er ofte hårdt, når man bruger sig selv så meget i sit job, at man ikke kan "hive stikket" helt. Hvis man gør opmærksom på, at man har behov, føler man dårlig samvittighed over for kollegerne, der ikke holder pause.

Medarbejder 2: Medarbejderen er social og sundhedshjælper og har arbejdet her i et år. Hun er rigtig glad for sit arbejde og sine kollegager. De trækker på hinandens fagligheder og hjælpes om opgaven.

Da den tilsynsførende møder hende, har hun lige hjulpet to forskellige beboere med morgentoilette, støttestrømpe, bad og morgenmad. Det svarer til en almindelig dag, men der er mere ro på, fordi flere af lejlighederne står tomme. Det er en god dag, for den er rolig og beboerne er glade. På spørgsmålet om, hvordan hun synes, det er at arbejde her, siger hun, at hun "elsker det – nyder det hele, beboerne, gode kolleger og god chef". Det vigtigste er de gode kolleger, hvor man kan få den hjælp, man har behov for. Der er godt tværfagligt samarbejde, hvor opgaven er i fokus og uddannelsesniveaet sekundært.

På spørgsmålet om, hvordan hun bruger dokumentation siger hun, at hun læser op på beboerne, inden hun møder ind, fx om der er sket noget i weekenden eller i løbet af natten. På den måde er hun forberedt på beboernes situation og evt. humør, og det giver en bedre tilgang. Hvis det skal være endnu bedre end nu, skal der være mere tid til bare at snakke med beboerne.

Medarbejder 3: Medarbejderen er social- og sundhedsassistent, og har arbejdet her i 25 år. Hun er glad for sin arbejdsplads og sine kolleger. Samtidig synes hun, at arbejdet er blevet mere komplekst. Hun vil gerne som assistent have flere sundhedsopgaver. Det var den tidligere leder af Plejehjemmet Bauneparken, der fik hende til at tage en assistentuddannelse.

Hun har netop hjulpet to beboere, "de er så skønne", siger hun. Det er en god dag, fordi det er glade beboere og dygtige, kompetente og dejlige kolleger. Man kan godt mærke, at det er mere afslappende – at de tomme lejligheder betyder færre borgere.

Normeringen var, ifølge medarbejderen, bedre før i tiden, og det gav mere tid med beboerne. Især fordi beboernes situation er meget mere kompleks i dag og de skal have meget mere hjælp – og det tager tid. Det er dog godt, at der nu er ung-medarbejdere, som både hjælper med "forefaldende arbejde", fx at rede seng, fjerne skrald og ordne vasketøj. Hvis der er meget travlt, sætter de en rød magnet på postkassen hos den beboer, de har været hos, så ved ung-medarbejderen, at her skal der ryddes op. De sørger også for eftermiddagskaffe, og kan sidde og drikke kaffe med beboerne, mens de andre medarbejdere sørger for ro om plejen.

"Jeg kunne godt tænke mig et fokus på assistentopgaverne. Som assistent kan man let føle, at man ikke bruger sine kompetencer, fordi sygeplejerskerne tager de sygeplejefaglige opgaver. En gang var der fokus på den enkeltes kompetencer, og det var dokumenteret, hvem der kunne hvad. Derfor er der indkaldt til et assistentmøde – nu er det så blevet et assistent-sygeplejemøde. Det er også ok – bare vi får snakket om det", siger medarbejderen.

I forhold til dokumentation siger medarbejderen, at det er vigtigt, at det ikke kun handler om at skrive, men også om at orientere sig og få et overblik. Det kan godt være svært at finde rundt i alle krogene af Nexus, og hun mener, at fx døgnrytmeplan og livshistorie er vigtige for at forstå beboeren. Men man kan ikke lære beboeren at kende ved kun at se i Nexus, og derfor ville det være godt, hvis sygeplejerskerne også var mere i marken.

Medarbejder 4: Medarbejderen er ansat som sygeplejerske. Hun møder klokken 7 om morgenen, læser op på, hvad der er sket, mødes med det øvrige personale klokken 7.30 og de giver beskeder, fordeler opgaver i forhold til borgernes aktiviteter og fx lægebesøg eller pårørende, frisør osv.

Denne dag har der været et par sygepleje-opgaver med en injektion og en, der havde haft feber, hun skulle følge op på. Hun har også forberedt triagemøde og lavet opfølgning i forbindelse med dosispakket medicin og en pjece til beboerne om det. Typisk kan der også være opfølgning, hvis nogen har været dårlig eller der er flyttet en ny beboer ind.

Medarbejderen er glad for at arbejde her. Hun synes, at stedet er godt drevet, der er sunde værdier, som man får lov at bakke op om, og værdierne er ikke "for luftige". "Vi har leveregler, der bliver bragt i spil, og de er ikke så "floffy", at man ikke kan bruge dem", siger medarbejderen.

I forhold til beboerne er der opbakning til, at ens egne værdier må smitte af, og det er i orden at bruge tid på at finde en god løsning. Som medarbejder bliver man ikke bare bedt om at "fixe" noget, siger medarbejderen, men man får også lov til at finde sparring og efterspørge redskaber, der gør, at man kan "fixe" på en ordentlig måde. Der er opbakning til, at man kan gøre sig etiske overvejelser – også selvom det gælder problematikker, der har eksisteret længe, og som kan tages op igen.

I forhold til, hvad man taler om samfundsmæssigt er de ikke særligt plaget af sygdom eller langvarigt ubesatte stillinger her på stedet, ifølge medarbejderen. Og så synes hun, at det har stor værdi med det gode samarbejde med lægerne, og at man kan ringe til dem og hurtigt skabe et overblik.

Medarbejderen siger, at det er et hus med høj faglighed og stor dedikation til, at det er et hjem for beboerne. Der er mange aktiviteter – flere end andre steder, hun har været, og det er nemt for beboerne at komme til at deltage i dem. Der bliver gjort noget for at møde den enkelte beboers behov, mener hun, og det er ok, at der fx kun er en enkelt beboer med på tur – og der bliver gjort meget for ikke at møde beboerne med "det har vi ikke tid til".

Samtale med lederne

Ved samtalen deltager plejehjemsleder Gitte Ellekilde Andersen, de to områdeledere Janne Kiemer Madsen og Tina Pletner Madsen, de tre tilsynsførende og Kirsten Blæsgård Svendsen, der er repræsentant for Hillerød Seniorråd. Ledelsen får en kort opsummering af, hvad de tilsynsførende har hørt og observeret. Gennem samtalen er det tydeligt, at lederne arbejder systematisk med de få udfordringer, der er blevet bragt op i løbet af observationerne og samtalerne i afdelingerne.

Den enkelte beboers behov

En tilsynsførende fortæller om sin observation med en beboer, der spiser alene og ikke opsøger de andre, og ledelsen forklarer, at der ofte er bagvedliggende forklaringer for den enkelte, som personalet er bevidst om. Der bliver sat ind for at "lokke" flere til at spise sammen, bl.a. quiz ved måltidet og den enkelte beboers behov bliver afsøgt.

Fordeling af opgaver

I forhold til fordelingen af opgaver mellem sygeplejersker og assistenter, er der en løbende opmærksomhed på det i organisationen, bl.a. hver morgen, når opgaver bliver fordelt og ved personlige kompetenceskemaer, hvor den enkelte medarbejder ikke blot bliver lært op i "det instrumentelle", men i pleje af en specifik beboer.

Plads til pauser

I forhold til pauser er det ikke en opfattelse i ledelsen, at medarbejderne gør brug af muligheden for at trække væk fra fløjene for at holde pause, heller ikke på opfordring, også selvom der er blevet indrettet et specifikt rum til det. Temaet tages op jævnligt i personalegruppen, og har også været taget op i lokaludvalget.

Ensomhed blandt beboerne

Brugerundersøgelsen sidste år pegede på, at nogle følte sig uønsket alene. Det har medarbejderne på Bauneparken arbejdet meget med efterfølgende, og taget det til efterretning. Lederne er bevidste om, at de ikke kan fjerne en grundfølelse, fx hvis en beboer har mistet sin ægtefælle. De er også bevidste om, hvad plejehjemmet kan tilbyde og på at skabe relationer på tværs – og er opmærksomme på, at man også kan føle sig alene sammen med andre. Dette afspejler, hvad de tilsynsførende har hørt fra beboere og medarbejdere og at medarbejderne har blik for, hvilke aktiviteter, den enkelte har behov for.

Lederne er opmærksomme på skellet mellem pleje og "andet liv", og det er godt givet ud at have to faste aktivitetsmedarbejdere (på deltid), der også inddrager øvrigt personale og fungerer som en slags rollemodeller for, hvordan man kan være sammen med beboerne på gode måder om det, der ikke er pleje.

Brandsikring

Siden seneste tilsyn har der også været arbejdet med brandsikring af områderne, og der er bl.a. mindre "krims-krams" i områderne, og der er sat brandsikrende folie op i stedet for gardiner visse steder. For at imødekomme, at det stadig skal være hjemligt indrettet, er der bl.a. hængt billeder op med brandhæmmende materiale.

Administration fylder meget i hverdagen

Lederne bliver spurgt, om de har noget andet på hjerte. De oplever, at det administrative fylder meget, fx økonomi for en beboer, der ikke har pårørende, og oplever sig ofte magtesløse over for de udfordringer, dette kan medføre. Ledelsen efterlyser et bedre tværgående samarbejde om denne problematik. Der er et stigende antal beboere uden pårørende.

Kommentar fra repræsentant fra Hillerød Seniorråd

Under tilsynet går repræsentanten rundt i huset, bl.a. i dagcentret og i træningssalen, til gudstjeneste og billard. Alle stederne møder repræsentanten personale, der spreder god stemning og som hilser, og der er en god ro i hele huset.

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