

## Sted og dato: Nørremøllecenteret d.07.11.22

### Emne: Observationer på Nørremøllecenteret

#### Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet deltog i morgenplejen på afdeling Øst. Der bankes på døren før de 2 medarbejdere går ind og siger godmorgen. Den ene medarbejder siger at i dag er det mandag og det er badedag og spørger borger om hun vil have radioen tændt. Den anden medarbejder siger: jeg luftet lige lidt ud, og åbner terrassedøren.

Borger hjælpes med nedre soignering, og undervejs italesætter medarbejder hvad hun gør, så borger ved hvad der sker. Borger ligger kun afdækket så længe det er nødvendigt, og blev ellers dækket til.

Der tales med borger undervejs, og stilles spørgsmål til weekenden og borgers hverdag, og det er tydeligt at de kender borger godt.

Medarbejderne samarbejder stille og roligt om at forflytte borger over i badestolen, og de forklarer undervejs hvad der skal ske. Der ses en god håndhygiejne.

Den ene medarbejder siger farvel og går, og borger køres på badeværelset. Badesituationen foregår i et roligt tempo, temperaturen afprøves og der startes med overbrusning af fødder og ben.

Der er god dialog mellem medarbejder og borger, og hjælpen blev givet på en forklarende og inddragende måde.

Tilsynet deltog i 2 besøg hos borgere på afdeling Ny Vest.

Hos den første borger skulle der ikke udføres egentlig pleje, men gives et tilsyn og sørges for morgenmad. Der blev banket på, og sagt godmorgen. Borger sagde ja til besøg af Tilsynet. Samtalen mellem medarbejder og beboer viste, at der var et godt kendskab til beboeren, og at det var den sædvanlige rutine, som blev gennemført.

Hos beboer nr. 2 skulle medarbejder hjælpe beboeren op af sengen, ved hjælp af loftlift. Beboer havde et meget ligefremt sprog, og også her var det tydeligt at medarbejderen kendte beboeren godt, og vidste hvad han skulle sige og gøre. Det var tilsyneladende en ubehagelig oplevelse for beboeren at blive liftet, men medarbejderen tog de hensyn, der kunne tages. Der blev hele tiden forklaret, hvad der skulle ske, så beboeren ikke var i tvivl. Beboer blev hjulpet ud på badeværelset, hvor han fik sin tandbørste, og gik i gang med tandbørstningen selv. Tilsynet forlod stuen under resten af plejen.

Tilsynet bemærker, at de 3 gange, hvor Tilsynet var i området på afdeling Vest, var der ingen beboere ude af lejlighederne, hverken på gangarealer, i aktivitetsrum eller opholdsstue. Besøgene fordelte sig over hele dagen. Alle døre til lejlighederne var lukkede. Det blev fortalt af medarbejdere Tilsynet mødte, at beboerne helst ophold sig i egen lejlighed.

Tilsynet deltog i morgenkaffe i spisestuen på afd. Nord:

Spisestuen er indrettet med flere mindre borde i forbindelse med køkkenet. Ved et bord sad en beboer og fik hjælp til at få morgenmad af en medarbejder. Det foregik stille og uden samtale og forstyrrelser.

Ved andet bord sad flere beboere og 2 aktivitets medarbejdere. Morgenmaden var spist og der blev drukket kaffe. Medarbejder foreslog en fælles aktivitet og der blev spillet vendespil hvor alle deltog.

Medarbejderne eller beboer hjalp de beboere der havde behov for støtte, og inddrog dem i spillet. Der blev snakket og grinet om bordet, og der var en god stemning.

Tilsynet bemærkede følgende: Der opstod på et tidspunkt en høj rumlende lyd fra køkkenet, og denne larm fortsatte og tilsynet spørger til larmen. Medarbejder fortæller at det er opvaskemaskinen der larmer så meget.

Tilsynet opfordrer til at det undersøges om hvorvidt larmen kan reduceres.

## Samtale med leder og medarbejdere

### Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

#### Tilsynets bemærkninger:

Der var ikke givet anbefalinger i sidste års tilsyn.

Vedr. dette års tilsyn:

Ledelsesbemærkningerne er givet af leder fra afdeling Øst. Da der er vakant lederstilling på Nord/Vest, er der ikke ledelsesbemærkninger herfra. Der har deltaget medarbejdere, beboere og pårørende fra hele Nørremøllecenteret.

### Emne: Personalsituation (samtale)

#### Leder:

Aktuelt en vakant lederstilling på den ene afdeling og der har været mange lederskift de sidste år. På afd. Øst er der aktuelt ingen vakante stillinger og på øvrige afdelinger er der ca. 3-4 vakante stillinger. Sygefravær er forholdsvis højt på afdeling Øst pga. langtidssygemeldinger. Der har i år til dato været en sygefraværsprocent på 9,7%.

Der er to langtidssygemeldte medarbejdere, som nu er i fastholdelsespraktik og der er samarbejde med fastholdelseskonsulenten.

På afdeling Nord/ Vest er sygefraværsprocenten til dato i år 8,1%. Der er fokus på at følge sygefraværspolitikken, og få taget hånd om sygdom.

Der er overordnet de nødvendige kompetencer til stede i afdelingen, og der er opmærksomhed på hvor der er mangler.

Leder oplever, at der har været en høj personaleomsætning, men for nuværende virker medarbejdergruppen stabil. På afdeling Øst er vi er i gang med at definere hvem vi gerne vil være. Der er nu etableret TRIO og udpeget en faglig koordinator.

Alle nye ansatte får 2-4 ugers intro hvor de følger med erfarne medarbejdere og der er fokus på at sikre god oplæring.

Der laves kompetencebreve ved behov til SSA, pædagogiske assistenter og ufaglærte, så de får flere kompetencer end deres kompetenceprofil beskriver. De fleste medarbejdere vil gerne have nye kompetencer.

Siden januar har der været stort fokus på CURA og dokumentation, og på hvad skal dokumenteres og hvad der ikke er nødvendig dokumentation.

Det er et meget reflekterende team, og vi har faglige drøftelser i pauser hvor vi også inviterer sygeplejersken med.

Der er 15 min overlevering mellem vagtlagene.

Afdelingen har få Social- og Sundhedsassistenter og fokus på at få flere ansat. Der er kun 5 på afdelingen, 3 i dagvagt og 2 i aftenvagt.

Der er en del ufaglærte ansatte og de er dygtige, og vi opfordrer dem til at søge ind på uddannelsen, og nogle af dem går og venter på at starte uddannelse.

Der er én pædagog til hele huset som er her alle hverdage.

Medarbejderne har haft et længere supervisionsforløb – særligt om en beboergruppe og personalets håndtering af denne.

**Medarbejdere:**

Vest: Personalesituationen har set godt ud, men der er lige modtaget en opsigelse. Det er svært at rekruttere. Der er en ufaglært i dagvagt. Er ellers godt dækket ind med assistenter.

Øst: Er dem der skal være, men der kunne godt være en assistent mere. Der er en del ufaglærte, og det kan ind i mellem godt mærkes hos dem, som har en faglig uddannelse. Man bliver ofte afbrudt i arbejdet, fordi man skal hjælpe. Det er dog godt med de ufaglærte og vi opfordrer dem til at søge på uddannelse.

Det er oplevelsen på Øst, at der kan hentes hjælp på Nord/Vest, når det spidser til.

Der er et godt introduktionsprogram til nye medarbejdere. Nye kollegaer går med en kollega i starten. Der gøres brug af kompetencebreve.

Vest: Sygefraværet opleves ikke som højt.

Øst: Der er pt. én syg i dagvagt. Der har været Corona og lidt klat syge. Ingen af medarbejderne føler, at sygefravær er belastende.

**Tilsynets bemærkninger:**

Det er Tilsynets opfattelse, at personalesituationen er god fordi der er mange ufaglærte medarbejdere.

Det er også opfattelsen, at ledelsen gør, hvad de kan for at rekruttere faglært personale. Tilsynet lægger vægt på at medarbejderne ikke føler sig pressede grundet sygefravær.

**Anbefaling:**

Ingen.

**Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer (samtale)**

**Leder:**

Det er meget blandet beboersammensætning, alt fra den helt svært demente til den helt friske der keder sig ved at bo her. Aktuelt er der 3 tomme lejligheder på Øst. Hos 5 beboere er det nødvendigt med 2 personer i plejen og der er en del plejekrævende beboere.

Mange af beboerne vil gerne tidligt op, og det kan give udfordringer, men personalet kridter skoene.

Der har været lidt smitte såsom Corona og influenza. Ved behov kommer testbussen og tester 3 gange i træk.

Vi skal opstarte triagering da leder er blevet opmærksom på at der nogle gange går for lang tid før der bliver reageret på forandringer hos beboerne.

Der arbejdes med at indføre triagering af borgerne i forhold til prioritering af opgaver. Leder har fokus på at dette er et redskab til at sikre at der hurtigt reageres på forandringer hos borgerne. Det vil skabe synlighed og opmærksomhed og et øget fokus, også for det ufaglærte personale.

Aktuelt er der en igangværende socialpædagogisk handleplan på en beboer. Pædagogen er inddraget i at lave handleplaner sammen med plejepersonalet.

Internt er der mange drøftelser om hvorvidt der er magtanvendelser mod beboerne, og leder har fokus på den pædagogiske tilgang der forebygger magtanvendelse og inviterer beboerne til at samarbejde.

Der er banko, kreativt værksted, juleworkshop og køreture, hvor beboerne kan deltage.

Der er 2 flexjobbere der er ansat i aktivitetsteamet, og de har aktuelt fokus på at skabe ro for beboerne i fællesrummet.

Der er skruet ned for aktiviteterne på Øst da beboerne ikke kan rumme dem.

Mandag og onsdag kommer der inspirationsjobbere – 3 unge piger, der kører tur og går tur med beboerne.

Aktivitetsteamet, der også består af pædagogen og SSA, har fagligheden til også at være opmærksomme på forandringer i borgernes tilstand og om de har det godt.

Det er mest aktivitetsmedarbejderne der varetager klippekortet. Det er meget sjældent borgerne italesætter behov og ønsker for klippekort. Det er som om det er lidt glemt.

Leder er ikke bekendt med det retningsgivende dokument for "den sidste tid". Der er dog fokus på den sidste tid i indflytningssamtalen.

#### **Medarbejdere:**

Øst: De beboere, som bor her, har været her længe, vi kan mærke, at de er blevet dårligere.

Vest: Plejetyngden er skiftende.

Vest: Det er tungt med aktiviteter, der sker ikke noget. Det er oftest fleksjobbere, som tager sig af aktiviteter. Der mangler samling af beboerne til fællesskab.

Medarbejderne oplever ikke at de ser pædagogen, heller ikke når der er aktiviteter. Kun ved busture og på Øst også ved banko. Når der spørges, er svaret, at der er meget administrativt.

Medarbejderne siger samstemmende, at de ikke oplever, at der er beboere med behov for pædagogiske handleplaner.

Øst: Der er ingen episoder, hvor magt er nødvendig. Det samme gælder på vest.

Medarbejder gav et eksempel, hvor beboeren ikke ville have sine piller. Det er så aftalt, at medicinen kan gives i flydende form. Der blev givet eksempler på, hvilke metoder man bruger, for at få tingene til at lykkes.

Der kan være beboere, som er verbalt krænkende. Her samles et team omkring beboeren, så det er kendte personer, der er omkring hende.

Der er pt. ingen beboere som trænes af plejecenterets personale. Der er opmærksomhed omkring behovet.

På Vest bruges Digirehab til en beboer. Tiden er knap, så det kan være svært at nå det hele. Beboeren er meget positivt indstillet. Træningen er desværre blevet aflyst et par gange grundet for få medarbejdere på arbejde.

Øst: Alle observerer beboerne, og er gode til at se forandringer hos beboerne. Det er ikke altid observationerne bliver skrevet, men vi siger det til hinanden.

Vest: Der bliver dokumenteret, hvis der observeres ændringer, men der bliver ikke rettet i funktionsevnetilstanden, hvis en medarbejder, som er kontaktperson, er på længerevarende ferie. Dette gøres, når man kommer tilbage.

Alle beboere opfordres til at få skrevet livshistorie ved indflytningen.

Øst: nogle har ret klare ønsker til den sidste tid. De aftaler som indgås med beboerne skrives ind under livshistorier.

Vest: Medarbejder kendte ikke dokumentet, som er for samtale med borger om ønsker for "Den sidste tid"

Der arbejdes ikke med mål for beboerne.

Øst: Beboerne er lige gennemgået, og det er noteret i handlingsanvisningerne, om det er kompenserende, motiverende eller rehabiliterende hjælp der gives.

På Øst har man talt om, at der er mange friske beboere, som kunne hjælpe til ved madsituationen. Der er flere, som ikke vil, selv om de kunne. Det opleves som et "hotelophold"

Vest: Det er flexjobbere, som udfører mange af funktionerne omkring måltiderne, uden at borgerne inddrages.

Det er svært at få inddraget beboerne i dagligdags opgaver.

Der er ingen køkkenpersonaler, som har til opgave at inddrage beboerne. Der er ikke måltidsværter, men personalet eller flexjobbere står for måltidet. Der er ingen drøftelse mellem beboere og køkkenpersonalet omkring menuerne.

Der er en seddel på øst, hvor beboerønsker til menuen er noteret.

#### **Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet gør opmærksom på, at helbreds- og funktionsevnetilstande altid skal være opdaterede, også selvom kontaktpersonen er væk. Det er desuden vigtigt, at man lader borgerne bevare så mange funktioner som muligt, og ikke servicerer, f.eks. ved måltiderne, hvis det ikke er nødvendigt. Dette emne finder Tilsynet med fordel kan drøftes til et beboermøde.

#### **Anbefaling:**

Vedr. den sidste tid: Se under Faglig indsats- og dokumentation.

### **Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt (samtale)**

#### **Leder:**

Der er generelt et godt samarbejde, og en god dialog med de pårørende. Leder går ind i de problematiske relationer.

Samarbejdet med sygeplejen er blevet bedre og der har været stor udskiftning på sygeplejefronten, men det fungerer godt og medarbejderne føler de bliver klædt på til opgaverne og superviseres til i højere grad selv at klare opgaverne af sygeplejerskerne.

Overordnet finder leder, at der er et godt samarbejde med medarbejderne. Hun bliver involveret og medarbejderne er lydhøre. Der er en god struktur i forhold til at mødekulturen.

Medarbejderne er opfordret til at læse mails og nyhedsbreve. Leder annullerede alle møder i en periode på 3 måneder. Det var en prioritering i forhold til personalsituationen. Der blev stadigvæk afholdt personalemøder.

Leder er i gang med at skabe en ny struktur for møder. Der skal fremover være ugentligt møde i forhold til triagering, og møde sidst på ugen hvor der bliver fulgt op på ugens opgaver.

Leder vil være mere tilstede for aftenvagterne fremover. Aktuelt holder leder "walk and talk" med aftenvagterne.

Der er aktuelt intet formelt samarbejde mellem afdelingerne, men ønsket er at Nørremøllecenteret bliver et fælles hus, hvor man på tværs kan hjælpe hinanden og gøre brug af de kompetencer, der er i huset.

Overordnet er der et godt samarbejde med læger, visitation og Bornholms hospital. Den største udfordring har været omkring Corona vaccinationer og planlægningen og samarbejdet med forskellige lægehuse i den forbindelse.

Der blev brugt mange personaleressourcer på dette.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne giver udtryk for, at man mest passer sin egen afdeling. Man har dog på Øst oplevet, at man kunne få hjælp fra en anden afdeling, når det kneb med ressourcerne.

Medarbejdernes oplevelse af samarbejdet med de pårørende er overordnet godt. Hvis der er brug for det, kan man kontakte leder, som så tager over.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet finder at der på stedet er gode samarbejdsrelationer, men opfordrer til, at man forsøger at hjælpe hinanden mere på tværs af afdelingerne, når behovet er der.

**Anbefaling:**

Ingen.

**Emne: Beboernes selvbestemmelse/medbestemmelse (samtale)**

**Leder:**

Der afholdes beboermøder hvert kvartal, kun for beboerne, og vi opfordrer så mange som muligt til at deltage. Leder og pædagog deltager i disse møder. Kontaktperson har dialog med beboerne og spørger om der er nogle emner de ønsker skal drøftes på møderne.

Der er enkelte faste punkter så som maden og hvordan beboerne har det. Det er beboernes forum.

Beboer- og Familierådet for hele huset har kvartalsmøder. Der er en enkelt beboer med, og det er svært at rekruttere nye deltagere til rådet. Det er et meget aktivt råd, der er her aktuelt.

Leder italesætter at det er beboernes bolig og deres ønsker og behov der er vigtige og i fokus.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne giver udtryk for, at det er borgerens hjem, og dem der bestemmer. Beboerne skal føle sig hørt og set. Man siger pænt god morgen, når man møder dem. Der bankes på, når man går ind til dem. Beboerne bestemmer selv, hvornår de står op. Nogle gange kan det være svært at nå det hele, men man prøver at imødekomme alle.

Øst: Der afholdes beboermøder. Pædagogen deltager

Vest: Det samme gælder på vest, men det er længe siden. Husker ikke, at der skulle være afholdt beboermøder det sidste års tid.

Beboer- og Familierådet er aktivt. Det hører de fra beboere og fra de pårørende. Hvis medarbejderne tilfældigt falder over referatet, så læser de det. Samtaler også med beboerne, om hvad der rører sig der.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet finder, at det er godt, at der er et aktivt Beboer- og Familieråd, men opfordrer samtidig til, at beboermøderne afholdes oftere end hver 3. måned, da det handler om de dagligdags ting, som hurtigt burde finde løsninger, hvis problemer opstår.

**Anbefaling:**

Ingen.

**Emne: Faglig indsats- og dokumentation (samtale – gennemgang af dokumentation)**

Beboer 1:

Generelle oplysninger:

Der er manglende sammenhæng mellem indikationer på medicinliste og helbredsoplysninger /helbredstilstande.

I vurdering af borgers habilitet står at borger varetager egne helbredsmæssige interesser sammen med lægen. Da det bl.a. handler om samtykke til behandling, skal lægen ikke stå opført her.

Der er ikke beskrevet beboers ønsker for den sidste tid.

Beboer 2:

Generelle oplysninger:

Helbredsoplysninger – bør oversættes og opdateres i forhold til lidelser/sygdomme, så alle kan læse og forstår hvad der står.

Der er ikke vurderet borgers habilitet i forhold til at varetage egen helbredsmæssige interesser.

Der er ikke beskrevet borgers ønsker for den sidste tid.

Ydelser (Borgers liv):

Der er behov for opdatering af handlingsanvisninger generelt, så de fremstår aktuelle.

Der er ingen handlingsanvisning til klippekortet.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet fandt, at for begge beboeres vedkommende bør helbredstilstandene være mere detaljerede med beskrivelse af den habituelle og aktuelle tilstand. Der var desuden mangelfuld udfyldelse af de generelle oplysninger. For den ene beboer var også handlingsanvisningerne mangelfulde.

**Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at borgernes dokumentation generelt gennemgås i forhold til de bemærkninger som Tilsynet har givet, herunder at det retningsgivende dokument for samtale med borger om ønsker for den sidste tid implementeres. Der indsendes en redegørelse for hvordan Tilsynets anbefalinger imødekommes senest d. 19. december 2022.

## Samtale med beboere

**Emne: Trivsel og relationer, herunder den hjælp der ydes.**Boligen:

Beboer 1:

Det er en lille bolig beboer har og fordelene er at den er billig. Praktisk størrelse til beboer, der bor tæt på spisestuen, og der er plads til de ting beboer interesserer sig for. Lille køkken og der er hvad der skal være.

Beboer 2:

Er glad for boligen og finder den er stor nok og nem at møblere.

Hverdagen:

Beboer 1:

Beboer skaber selv sin hverdag, og har fællesskabet med andre i opholdsstuen ved behov.

Beboer siger "Man har jo ikke ønsket at være her, men det er som det er"

Beboer 2:

Finder hverdagen meget travl da der er mange aktiviteter.

Hun står selv op når det passer hende. Står op og sætter sig i sin stol og ser tv til personalet kommer og hjælper. Beboer er blevet ret afhængig af fjernsynet.

Beboer oplever ikke at beboerne indbyrdes snakker meget sammen og syntes der er meget stille.

Går på strikkeklub på den anden afdeling og der er en anden beboer der hun der taler med.

Forplejningen:

Beboer 1:

Oplever at han kan spise det meste der bliver serveret, og siger "maden er som den er"

Hvis man ikke kan lide det der er på menuen, kan man sige at det vil man ikke have og så få en rest af noget fra en anden dag.

Beboer kan lide mad med substans og noget man kan tygge i, og ikke gratin og kartoffelsuppe.

Får smørrebrød til frokost og de er smurt i halve stykker. "Jeg ville ikke selv kunne smøre min mad, da jeg ikke er god til at bevæge min arm."

Er stort set tilfreds med frokosten, og finder det er et passende tidspunkt at spise på. Maden kan dog godt opleves lidt ensformigt.

Beboer tænker det havde været rart med et stort frokostbord, men at det nok ikke er muligt da ikke alle spiser så meget. Kokken kunne godt lave lidt salat med gulerødder så det blev lidt saftigt.

Beboer kan spise på sin stue hvis han ønsker. Spiser sammen med faste andre beboere ved samme bord.

Beboer 2:



Oplever at få rigtig god hverdagsmad og fremhæver at der indimellem er øllebrød som bi-ret. Man kan vælge at få råkost og man får lidt grøntsager hver dag. Man kan stille forslag til menuen. Man får det smørrebrød man vil have. Morgenmad serveres lidt sent.

#### Medarbejderne:

Beboer 1:

Oplever at medarbejderne er flinke og venlige og har indtryk af at de er glade for at have et job her. Beboer siger ” de smiler jo ikke hele tiden, men det behøver de heller ikke”

Beboer 2:

Her er gode og hjælpsomme medarbejdere.

#### Den hjælp der ydes:

Begge beboere oplyser at de får den hjælp der er behov for.

#### Omgangstonen:

Beboer 1

Medarbejderne taler pænt og gør det man beder dem om. Eks når man gerne vil se et andet frokostfad, så kommer de med det.

Beboer 2

Beboer giver udtryk for at hun mest snakker med personalet. De taler pænt til os og indbyrdes til hinanden

#### Aktiviteter og træning:

Beboer 1:

Aktiviteterne interesserer ikke beboer, og han har det godt med at han selv kan vælge hvad han bruger tiden til. Der har været talt om noget med litteratur. Har aftale med biblioteket omkring lånebøger.

Det var en stor succes med koncert med Birthe Kjær og det var fælles koncert for hele huset.

Borger deltager altid i koncerter når det arrangeres

Oplever ikke at der er træning af den enkelte – borger går på gangen for at træne selv.

Beboer 2:

En gang om ugen er der køretur med bus og der er en medhjælper med. Der er kun en bus og der er lidt kamp om pladserne. Der er banko om torsdagen og kortspil i dag.

Beboer skal selv sørge for træning. Beboer er blevet vist nogle øvelser og dem vil hun gerne i gang med igen, savner det lidt.

Har været med til udendørs petanque og nu indendørs. En af aktivitetsmedarbejderne har syet nogle bolde med ris i. Har været med i 2 strikkegrupper.

Der afholdes sommerfest og underholdning og Birthe Kjær har lige været her.

Vi synger meget her, og det er ofte spontant i stedet for at der er stille, fordi ingen taler sammen. Så synger vi, også medarbejderne.

#### Indflydelse på egen hverdag:

Borger 1:

Beboer bestemmer selv hvad han vil lave. Beboer kender til Beboer- og Familierådet.

Beboermøder hver 3 måned, det er et stykke tid siden sidst.

Beboer 2:

Man bestemmer selv i sit liv her.

Hvis man vil blive lidt længere oppe for at se en film, så beder man om dette.

Der holdes beboermøde men jeg holder mig fra det, Vil gerne sige sin mening hvis nogen spørger. Vil helst ikke involveres.

Jeg kender ikke klippekortet og muligheder.

**Tilsynets bemærkninger:**

Det er Tilsynets opfattelse, at beboerne føler sig godt til rette på Nørremøllecenteret. Der er for det meste god forplejning, og der er en del aktiviteter. Beboerne oplever at være herre i eget hus.

Der blev givet udtryk for, at klippekortet ikke var kendt, hvilket Tilsynet opfordrer til, at det bliver.

**Anbefaling:**

Ingen.

## Samtale med pårørende

### Emne: Tilfredshedsafdækning

Boligen:

Pårørende 1:

Fin og lun bolig med god plads. God lydisolering og ikke larm fra gangen.

Pårørende 2:

Meget tilfreds med boligen der er en 2 rums bolig, og det er så godt at sengen kommer ud af stuen.

Begge pårørende er enige om:

Rulledørene er alt for tunge og så kan beboerne ikke selv gå på toilettet fordi de ikke kan lukke døren selv, og så sidder man for åben dør og med et vindue lige overfor.

Hverdagen:

Pårørende 1:

Oplever der er mange aktiviteter og aktivitets kalender. Beboer er med til det man har lyst til. Man bestemmer selv hvad man vil være med i.

Har ikke kunne få svar på hvad klippekortet er. Har spurgt hvad der sker med de timer man ikke har fået brugt. Godt med aktivitetsmedarbejdere

Pårørende 2:

Der er en Individuel tilrettelæggelse af aktiviteter.

Der mangler tid til nærhed med den enkelte, når man ikke længere kan rumme at være en del af et større fællesskab og aktiviteter.

Når der kun er en medarbejder på vagt om eftermiddagen, så er der slet ikke tid til dette.

Kender ikke til klippekortet og oplever at det havde været nemmere at forholde sig til klippekortet hvis det havde været synligt

Det er en dejlig hverdag, man har sin egen bolig og man bliver spurgt om man vil være med og beboerne har en stemme.

Forplejningen:

Pårørende 1:

Beboer siger det selv til kokken hvis kødet er sejt eller for salt. Generelt mangler der mere grønt, særligt salat.

Hvis man skal til at have varm mad til middag, så bliver der for kort tid mellem morgenmad og middagsmaden.

Dejligt at der dufter af mad nede på afdelingen.

Pårørende 2:

Tror ikke pårørende har noget imod maden. Køkkenmiljøet på den ene afdeling Ny øst bliver kun brugt om aftenen, og det er ærgerligt. Der mangler frugt hvis man ikke er til kage.

Medarbejderne:

Pårørende 1:

I sommers var der meget pres på medarbejdere. Der blev sprunget bad over.

Pårørende 2:

Det er så vigtigt at medarbejderne ikke fortæller hvor pressede de er, eller at der er sygdom. Det påvirker beboerne og de er så beskedne i forvejen. Så det skal de ikke vide.

I sommers kunne det mærkes at der manglede medarbejdere. eks ikke skifte batterier på høreapparater, ikke fået børstet tænder, ikke fået høreapparatet på.

Den hjælp der ydes:

Pårørende 1:

I sommers var der meget pres på medarbejdere. Der blev sprunget bad over og det er ikke værdigt når man altid har været vant til at gå i bad dagligt, og være velplejet og dufte godt og så pludseligt kun bad en gang om ugen.

Det betyder så meget at medarbejderne kender beboernes vaner, eks om t-shirt skal være inden eller udenpå bukserne. Vigtigt at man får den hjælp man har brug for, også til at få børstet sine tænder. Selvom man siger man gør det selv, bliver det ikke godt nok som før man blev syg.

Det kan også være svært som pårørende at bede om hjælp når de har travlt.

Ellers generelt tilfreds med den hjælp til ydes.

Pårørende 2:

Det er så vigtigt med tandhygiejnen, og det er desværre ikke godt nok og tandlægerne siger at det er den daglige tandhygiejne der ikke er tilstrækkelig. De ældre kan ikke selv gøre det godt nok, og det er så ærgerligt når man hele sit liv har passet godt på sine tænder og så ikke længere kan selv. Så skal medarbejderne hjælpe en med det man ikke kan selv. Det har i høj grad noget med værdighed at gøre.

God kontakt til kontaktpersoner om hjælpen. Ved behov for opfølgende samtaler med leder, kan man bare spørge

Omgangstonen:

Pårørende 1:

Haft en meget dårlig oplevelse med en medarbejder, og beboer følte sig meget dårligt behandlet.

Medarbejdere tog selv hånd om det, og det blev ikke fejlet ind under bordet. Det var godt at opleve.

Beboer bemærker der indimellem er et groft sprog, mange bandeord og det bør man ikke bruge på arbejdet. Det sprog bør man bruge derhjemme. Man bør lægge en linje på afdelingen. En generel holdning til sproget. Tonen bør tilpasses den enkelte beboer.

Ellers bliver der generelt talt pænt til beboerne. Her er en god stemning og der bliver grinet meget.

Pårørende 2:

Mange gode eksempler på at de er søde og rare, og har oplevet ventetid men aldrig oplevet en dårlig kammertone. Her er en god atmosfære.

Indflydelse på egen hverdag:

Begge pårørende:

Det bliver spurgt hvad har du lyst til. Beboerne har selv indflydelse på egen hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Begge pårørende fortæller, at beboerne ikke kan lukke døren ind til toilettet, og derfor ofte må sidde for åben dør, hvis personalet ikke lukker. Det bevirker, at der kan ses lige ind på toilettet, hvis man er i haven uden for. Dette finder Tilsynet ikke værdigt. Desuden forhindrer de tunge døre beboerne i at hjælpe sig selv på toilettet.

Ingen af de pårørende (og heller ikke beboerne) kendte til klippekortet.

**Anbefaling:**

Tilsynet ønsker en tilbagemelding på, hvordan stedet vil løse problemet omkring dørene til toilettet senest d. 19. december 2022.

Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på ydelsen klippekort, og at beboerne får ydelsen på lige fod med anden hjælp.

## Rundgang på stedet

**Emne: Tilbuddets fysiske rammer (samtale og observation)**

**Observationer:** Tilsynet har set på de indvendige forhold, og har fundet de fysiske rammer i orden. Der var generelt rent og hyggeligt. Der er gode opholdsarealer på alle afdelinger. I sær spiserområderne fremstår lyse og venlige. Der er etableret små "opholds øer med hvilemøbler".

**Tilsynets bemærkninger:**

På afdeling Ny Øst var der en helt ny opholdsstue med tilhørende køkken, som ikke bliver ret meget benyttet.

**Anbefaling:**

Ingen.

## Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Nørremøllecenteret har et godt tilbud. Der er stor tilfredshed med leve- og bo miljøet på Nørremøllecenteret. Forplejningen er rigtig god. Der er tilpas mange aktiviteter til, at alle der vil, kan være med til noget.

Der er i forbindelse med tilsynet givet følgende anbefalinger\_

- Tilsynet anbefaler, at borgernes dokumentation generelt gennemgås i forhold til de bemærkninger som Tilsynet har givet, herunder at det retningsgivende dokument for samtale med borger om ønsker for den sidste tid implementeres.
- Tilsynet ønsker en tilbagemelding på, hvordan stedet vil løse problemet omkring dørene til toilettet.
- Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på ydelsen klippekort, og at beboerne får ydelsen på lige fod med anden hjælp.

Der indsendes en redegørelse for hvordan Tilsynets anbefalinger imødekommes senest d. 10. januar 2023.

Ved tilsynet har medvirket:

Leder Anna-Sofie Nielsen  
1 medarbejder fra afd. Øst  
1 medarbejder fra afd. Nord/Vest  
1 pårørende fra afd. Nord  
1 pårørende fra afd. Øst.  
1 beboer fra hver afdeling.

Fra Tilsynsenheden:

Myndighedskonsulent Mette Marker  
Faglig konsulent Heidi Knudsen

## Ledelsens bemærkninger

**Emne:** Ledelsens kommentar til rapporten

Der er iværksat gennemgang af beboernes journaler, samt fokus på dokumentation af den sidste tid. Arbejdet bistår via handleplanen der er udarbejdet af teamet bag Cura nøglepersoner, og iværksættes hen over de næste 3 måneder at alle beboer journaler gennemgås, for at skabe en rød tråd i beboernes journaler.

Der iværksættes udbedring af toilettdøre i de lejligheder hvor skydedøren er for tung til at beboerne selv kan åbne og lukke. Iværksat via vores pedel, der forsøger at afklare om vi selv kan udbedre problematikken, og ellers tages der kontakt til boligforeningen med henblik på en mere holdbar løsning/evt. udskiftning af skydedørene.

Klippekortsordningen vil der blive gjort opmærksom på, og sat et fokus på fremadrettet. Ligeledes også fokus på orientering af dette når vi modtager nye beboere, som ved indflytningssamtalen. Ligeledes fokus på hvad beboernes ønske for brug af klippekortet er.