

Sted og dato: Snorrebakken GH+IJ d.28.11.22

Samtale med leder og medarbejdere samt observationer

Emne: Tilsynets observationer

Tilsynet følger med medarbejder der skal give en beboer morgenmedicin og morgenmad.

Medarbejder banker på døren og siger godmorgen. Beboer ligger under dynen i sengen og medarbejder fortæller beboer at det er solskin og blå himmel og om hun ikke vil op og have sin morgenkaffe.

Medarbejder rører ved beboers ryg og taler blidt til hende og foreslår hende at stå op så hun kan få sine morgenpiller.

Beboer kommer op og sidde på sengekanten, og medarbejder finder medicin frem som beboer indtager.

Medarbejder spørger hvad beboer vil ha til morgenmad, og siger; sæt du dig hen ved bordet så henter jeg din kaffe og morgenmad.

Medarbejder tager brugte glas med saftvand med ud.

Tilsynet bliver mødt af en medarbejder på gangen, som skal ind til en beboer, hvor Tilsynet skal med.

Medarbejder forklarer, at hun har en speciel tilgang til denne beboer – hun bruger meget sig selv, nærhed og kys og kram. Tilsynet får lov af beboer til at være med i morgenplejen.

Medarbejderen spørger om beboeren vil med ud på badeværelset, og hun guides til at tage alt tøjet af, hvorefter hun bliver bedt om at sætte sig på toilettet, medarbejder dækker beboer med et håndklæde.

Under hele morgenplejen er der en god og nær kontakt mellem beboer og medarbejder, og beboer stråler, når hun får et klem eller kys på kinden. Medarbejder er hele tiden opmærksom på, om det der sker, er ok for beboeren.

Der ses flere eksempler på korrekt udført håndhygiejne.

Tilsynet deltager i frokosten på den ene afdeling. Der sidder medarbejdere og beboere ved 2 forskellige borde, og enkelte beboere har behov for hjælp til at spise. Der er almen snak særligt ved det ene bord.

Beboerne der skal have hjælp til at spise, får det af medarbejder der også selv spiser deres frokost i mens. Hjælpen gives på en inddragende og respektfuld måde.

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets bemærkninger:

Der blev ved sidste års tilsyn givet 2 anbefalinger:

- Det anbefales, at der udarbejdes arbejdsgang for indhentelse og dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid, herunder hvilke informationer, der er vigtige at få.
- Tilsynet fandt den gennemgående borgerdokumentation mangelfuld, hvorfor der gives anbefaling om, at samtlige beboeres dokumentation gennemgås.

Opfølgning kunne ikke drøftes med leder da denne var fraværende.

Leder fra afd. EF varetager aktuelt ledelsen på afd. GH+IJ pga. leders fravær.

Emne: Personalsituation

Leder:

Leder er ikke almindeligvis leder for afdelingerne, men har varetaget ledelsen aktuelt i 7 uger. Leder har godt kendskab til afdelingerne, da hun tidligere har varetaget ledelsen på afdelingerne flere gange ved vakance i lederstillingen.

Udviklingen i afdelingerne er gået i stå, eks bliver der ikke holdt tavlemøder.
Der er fokus på CURA-nøglepersoner aktuelt

I det hvide hus (Afd.GH) er der det personale der skal være. Det gule hus (afd. IJ) har været hårdt ramt af langtidssygemeldinger, men der er det personale der skal være nu.
Der er de sidste par år arbejdet meget med samarbejde på tværs af afdelingerne i alle de farvede huse.

I det hvide hus er de gode til at hjælpe hinanden på tværs i huset – i det gule er det noget der er fokus på skal blive bedre.

Der er få ufaglærte. Der er kompetencer, men i den ene afdeling (gule) er det leders indtryk at det interne dårlige samarbejde blokerer for at de bliver brugt.

Det gule hus har først på sommeren fået påbud fra Arbejdstilsynet pga. mobning og chikane, medarbejderne i mellem.

Der er planlagt møde for at lave den sidste handleplan i forbindelse med påbuddet i det gule hus.

Sygefraværsprocenten for det hvide hus 8,7 og det gule hus 13,8.

Der er ansat midlertidige medarbejdere i det gule for at dække nogle af langtidssygemeldingerne.

Introduktion – der bruges personalehåndbogen og man får nogle følvagter før man selv går ud alene.

I det hvide hus er der stort fokus på hvornår den nyansatte er klar til at blive sluppet løs.
Det er leders oplevelse at der er fokus på eleverne.

Medarbejderne kender deres ansvarsområder.

Medarbejdere:

I det gule hus giver medarbejder udtryk for at man har det godt indbyrdes, kunne godt tænke sig mere personale. Lige nu er man dem man skal være ifølge systemet, men det er medarbejders oplevelse, at plejetyngden er større, end den er normeret til. Man løber så bare lidt hurtigere. Det viser sig ved at der er opgaver, som må udskydes til næste dag. Det kunne f.eks. være et bad. Der arbejdes efter "tidspres- og fravalgspyramiden". Den bruges især i det hvide hus.

I det hvide hus er der det personale, som der skal være.

Der er ikke problemer med at besætte stillinger. Der er en del i det hvide hus, som er gået op i tid. I det gule er der nogle få. Det hvide hus har hjulpet til i det gule hus, og også enkelte gange i det røde hus. Medarbejderne var enige om, at det oftest var det hvide hus, som hjalp de andre.

I det gule hus arbejder de som udgangspunkt i den afdeling, hvor de er kontaktpersoner, men de arbejder også på tværs af afdelingen

I det hvide hus er det forskelligt om medarbejderne hjælper på tværs af afdelingerne. Det er meget personbestemt om det sker.

Der er en udvikling, som går den forkerte vej i det hvide hus. Der bør være mere fokus på at hjælpe hinanden. Det har været anderledes før.

Det har stor betydning i begge huse, at leder er sygemeldt. Der savnes her og nu kontakt. Den leder, som løser opgaven pt. har nu ansvar for alle de farvede huse, så selvom hun stiller sig til rådighed, så mangler der direkte ledelseshjælp i hverdagen. Det gule hus har hele tiden manglet at lederen var mere nærværende på afdelingerne. Hun var oftest i det hvide hus, fordi hendes kontor var der.

Det at lederen ikke er nærværende betyder, at nogle ting går tabt, og der kommer konflikter. Der bliver mere uformel ledelse, og større uenighed. Lige nu oplever det gule hus, at leder kommer prompte, når de beder om kontakt.

Det kan være svært at få svar på e-mails fra ledelsen

Nye medarbejdere i det hvide hus får 5 introdage. Medarbejder kender ikke til at man bruger medarbejder håndbog, men der er en liste med 10 punkter, som man skal igennem.

I det hvide hus er medarbejder i tvivl om, hvorvidt der bruges kompetencebreve. Tænker ikke der pt. er nogle. I det gule hus er der ikke pt. nogen der har kompetencebrev.

Der er hjælpere i det hvide hus, som gerne vil have kompetencebrev omkring insulin.

Der lå en mappe på bordet i personalerummet "Akut psykisk førstehjælp manual". Det gav anledning til at medarbejderne fortalte, at de kender voldspolitikken i Center for Ældre.

Der blev fortalt om en episode, hvor en beboer var meget truende, og personalet blev bange. Der er taget fat i sagen, men opfølgningen er dog gået lidt i stå, grundet personalesituationen.

I det hvide hus har de ikke pt. lignende udfordringer.

Der mangler personalemøder, mus-samtaler og beboerkonferencer. I det hele taget nærværende ledelse.

Medarbejderne er i gang med ABC-demens uddannelse.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker at medarbejderne særligt i det gule hus giver udtryk for at den manglende ledelse giver interne konflikter, og uformel ledelse, som der bør være særlig ledelsesmæssigt fokus på. Det bemærkes at nuværende situation med manglende leder har betydning for den faglige udvikling og beboernes hverdag. Det er Tilsynets oplevelse, at selv om det er medarbejderne i det gule hus, som udtrykker behov for ledelse, så gælder det også medarbejderne i det hvide hus.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der hurtigst muligt iværksættes fast ledelse af afdeling GH+IJ, idet Tilsynet bemærker, at medarbejderne mangler nærværende ledelse i hverdagen. De problemer, som der omtales, er ikke opstået for nylig, men er, efter Tilsynets opfattelse, grundlagt i at der har manglet ledelse i perioder igennem flere år.

Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer

Leder:

Beboersammensætningen er beboere med demens, yngre beboerne med demens og psykiatriske problemstillinger.

Det hvide hus har meget udadreagerende beboer der påvirker de andre beboerne, som så forlader fællesarealerne. Der er ingen klager over dette.

Det gule hus har én udadreagerende beboer, hvor man skal være 2 medarbejdere omkring beboeren, men det går bedre nu og der er lavet nogle indsatser, så fremadrettet behøver man ikke mere være 2 medarbejdere.

VISO er indover de vanskelige forløb.

Leder fortæller at, stedet ofte får at vide, at de fysiske rammer ikke er optimale til målgruppen. Der bør maksimalt være mellem 4-6 beboere på en afdeling, med beboere som vores.

Fællesarealerne er lidt for små til at man kan anvende dem til at skærme beboerne tilstrækkeligt.

Alle beboerne i det hvide hus har social pædagogiske handleplaner – leder ved ikke, hvor langt de er i det gule hus.

Pædagogen inddrages, og kommer med sit besyv efter at den socialpædagogiske handleplan er lavet. Der er ansat 2 pædagoger i de 3 farvede huse til sammen.

Der skal arbejdes med triagering, og der er sat skærme sat op til dette.

Leder forventer at kontaktpersonerne har fokus på ændringer i beboernes tilstande.

Det er pædagogerne der arrangerer aktiviteter, såsom køreture på tværs af husene, pynte op til jul etc. Der laves varm mad til middag, og det er godkendt i Beboer og Familierådet. Det er leders oplevelse at beboerne spiser mere, når de får varm mad til middag.

Det blev først afprøvet i det ene farvede hus i 3 måneder før det blev bredt ud. Beboerne er friskere om middagen og der spiser de mere.

Den kolde mad bliver smurt. Det er beboerne glade for og det gør at beboerne spiser mere fordi maden ser mere indbydende ud.

Det tænkes meget over hvor beboerne bruger deres energi – der er mere energi om dagen og der er fokus på rehabilitering.

Stedet er ikke begyndt på Digi rehab endnu. Der er beboere der har genoptræningsplaner efter benbrud. Der er fokus på at beboerne skal gå op i fællesstuen og ikke transporteres i kørestol.

Der er beboerkonference hver 4 uge, men de er aktuelt nedprioriteret pga. at leder ikke kan nå det. Ved ikke om de bliver afholdt. Sygeplejerske og terapeut deltager i beboerkonferencen. Sygeplejen melder ofte afbud, da de også skal passe andre plejecentre.

Ved hjemmebesøg er udfyldelse af livshistorien en vigtig del, og det er nu implementeret i det hvide hus. Der har været brugt magt i forhold til en enkelt beboer, så vidt leder er bekendt med.

Leder ved ikke om der er fokus på at tale med beboerne om den sidste tid. Mange af beboerne er ikke i stand til at tage stilling til dette.

Medarbejdere:

Hverdagen er meget forskellig. Beboerne står op på vidt forskellige tidspunkter.

Der tænkes i rehabilitering. Madderne er smurt om aftenen, men beboerne tager selv og skærer selv ud, hvis de kan. I det hvide hus går personalet rundt med fadet. Der spises varm mad til middag. Om aftenen

får de rugbrød og dessert. Nogle af beboerne i det hvide hus finder det underligt, at de får rugbrød og dessert om aftenen.

I Det gule hus vil flere beboere gerne spise varm mad om aftenen.

I det hvide hus er der ikke den samme snak, idet beboerne ikke er så bevidste om måltiderne.

Hvis beboerne ikke når op, så de kan spise middagsmad, så bliver det sat til side, og varmet senere.

Det er pædagogerne, som laver aktiviteter. Banko, oplæsning, spil og køreture. Der er også gåture. Pt. er der pyntet op til jul sammen med beboerne.

Beboerne har klippekort. Alle er blevet spurgt, om hvad de kunne tænke sig at bruge tiden til, og aftalerne er dokumenteret. Den ene medarbejder har ikke oplevet, at hun skulle levere klippekort.

Adspurgt siger medarbejderne, at de kan være i tvivl om det leveres, og at det nok ikke er en ½ timer hver uge. Der er ikke nogen systematik, som medarbejderne kender.

Begge afdelinger arbejder med livshistorier. Det er ofte de pårørende, som er med til at skrive livshistorien inden beboerne flytter ind.

Medarbejderne giver udtryk for, at livshistorien hjælper i dagligdagen i omgangen med beboerne.

Hvis man har været væk et stykke tid, så læser man op på, beboerne i den tid, man ikke har været her.

Forandringer omkring beboerne kan ses i CURA. Der er ikke overlap i mellem vagttagene. Der gøres ikke brug af opgaver i CURA.

Der arbejdes med socialpædagogiske handleplaner i det hvide hus og aktuelt er der 2 beboere der har.

I det gule hus er medarbejderne ikke klar over hvor mange der har en socialpædagogisk handleplan

Der er beboerkonferencer, men siden i sommers har medarbejderne ikke oplevet, at der holdes beboerkonferencer.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder det uhensigtsmæssigt, at beboerne spiser morgenmad sent og så skal spise varm mad kl. ca. 12.00. Desuden er det Tilsynets opfattelse, at der ikke er nok fokus på levering af klippekortsydelsen.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler at der oprettes en systematik omkring levering af klippekort, som sikrer at beboerne får den ydelse, de har ret til.

Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt (samtale)

Leder:

Der er sygeplejersker tilknyttet de farvede huse, men der er svingende deltagelse til beboerkonferencerne. Leder oplever, at det er personafhængigt.

Sygeplejen tager ofte en støttende funktion i forhold til medarbejderne, og sender indimellem opgaverne retur.

Det har været et problem, at nyuddannede sygeplejersker har påtaget sig ansvaret for en opgave, hvor de ikke er sikre på opgaven. Der har været holdt møde med sygeplejens leder omkring dette og det er blevet bedre.

Der er samarbejde mellem det grå hus og de farvede huse.

Samarbejdet med medarbejderne er godt og leder er altid på telefonen. Det er leders oplevelse at hun bliver involveret – hun går rundt i husene flere gange om dagen. Medarbejderne ved hun kommer og så samler de sammen og kan spørge, og det er leders oplevelse at de vil samarbejde.

Har et godt samarbejde med andre leder kollegaer og internt på Snorrebakken bliver det bedre og bedre.

Oplever at Bornholms Hospital nogle gange glemmer at bestille hjælpemidler før beboer kan udskrives. Indimellem udskrives beboerne lidt for hurtigt og det giver nogle gange genindlæggelse. Ellers godt samarbejde med læge og geronto psykiater.

Afdelingsleder har holdt møde med pårørende i det gule hus, der har været utilfredse. Årsagen til utilfredsheden hos de pårørende, har været medarbejdernes ageren, hvordan man informerer de pårørende, og oplevet illoyalitet medarbejderne imellem.

Medarbejdere:

I det hvide hus er der et super godt samarbejde med sygeplejerskerne. De kommer når man har behov. Det samme opleves ikke i det gule hus.

Der er mange frustrationer hos medarbejderne. Det er helt sikkert grundet ledelsessituationen. Medarbejderne ønsker, at der kunne være en leder i hvert hus.

Medarbejderne fortæller, at man jo ikke kan elske alle kollegaerne, men derfor kan man jo godt snakke pænt. Det sker ikke altid i det gule hus. Der kan blive talt lidt grimt. Det er ikke helt den samme oplevelse i det hvide hus, men der er også svære situationer med gnidninger mellem personalet.

I det hvide hus er der aftalt personalemøde, som skal tage hånd om gnidningerne i personalet. Medarbejder mener ikke, at det påvirker beboerne, men der skal være opmærksomhed på, at man går andre steder hen og taler sammen.

Selvom man ikke kan så godt med en kollega, så skal man have en god professionel relation.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker at medarbejderne på begge afdelinger giver udtryk for en sårbar ledelsessituation der påvirker medarbejderne og det interne samarbejde.

Anbefaling:

Der er under emnet "personalesituationen" givet en anbefaling, som retter sig mod de nævnte problematikker i forhold til en sårbar ledelsessituation og samarbejdet medarbejderne i mellem.

Emne: Beboernes selvbestemmelse/medbestemmelse

Leder:

Leder ved ikke om der er fokus på at tale med beboerne om den sidste tid. Mange af beboerne er ikke i stand til at tage stilling til dette.

Beboerne kommer op når de har lyst til det – mange af beboerne sover meget længe. Nogle medarbejdere møder af denne årsag kl.7.30 eller kl.8.00.

Alle beboerne er velkomne i køkkenet, men de ønsker ikke at deltage i madlavningen.

Beboer og Familierådet er aktivt og det har været holdt 2 møder i 2022.

Der er faste beboermøder. Der er lavet aftaler om hvordan man skal være sammen i fællesarealerne eks at tv og radio er slukket under måltiderne.

Medarbejdere:

Medarbejder drøfter ofte beboernes selvbestemmelse. Hvilke valg kan man give beboerne, kan de rumme at skulle vælge? Det skal der, ifølge medarbejderne, fortsat arbejdes med. Det er ikke alle, som kan magte at vælge mellem flere ting.

Beboerne kan selv bestemme hvornår de vil stå op og gå i seng,

Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets opfattelse, at der er fokus på beboerne ret til at vælge selv. Personalets refleksioner over, hvad beboerne kan overskue af selvbestemmelse, må ikke give den modsatte effekt, således at beboerne reelt ikke får et valg. Det er vigtigt at der gives støtte til beboerne, så de kan træffe valg efter deres formåen og behov.

Anbefaling:

Ingen.

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

Beboer 1:

Generelle oplysninger:

Der ses ikke at være taget stilling til beboers habilitet og hvem der varetager beboer helbredsmæssige interesser.

Det ses ikke dokumenteret at der er talt med beboer om ønsker til den sidste tid.

Helbredsoplysningerne er ikke opdateret i forhold til beboers aktuelle situation.

Der mangler den røde tråd mellem helbredsoplysninger, indikationer på medicinlisten og helbredstilstande.

Ydelser (Borgers liv):

Der mangler faglige mål for indsatserne, enkelte trænger til opdatering, bl.a. bad og klippekort.

Beboer 2:

Generelle oplysninger:

Helbredsoplysningerne er ikke så overskueligt noteret, som punktet lægger op til.

Det ses ikke dokumenteret at der er talt med beboer om ønsker til den sidste tid.

Ydelser (Borgers liv):

Ingen handlingsanvisning på klippekort.
Kunne generelt være med handlingsanvisende.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at gennemgang af dokumentationen viser de samme problemområder som ved sidste års tilsyn.

Anbefaling:

Tilsynet fandt igen ved dette års tilsyn den gennemgående borgerdokumentation mangelfuld, hvorfor der gives en skærpet anbefaling om, at samtlige beboeres dokumentation gennemgås. Tilsynet kommer på opfølgende besøg inden 3. måneder.

Samtale med beboere

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

Boligen:

Beboer 1: Det hvide hus: Er glad for at være her, har det godt. Glad for boligen, og har delt rummet op med skabe.

Beboer 2: Det gule hus: Den er fin, og den kunne godt møbleres med egne møbler.

Hverdagen:

Beboer 1: Der køres meget tur i minibussen, hvor vi kan være 6-8 stykker ad gangen. Har en god hverdag og har det som om jeg boede hjemme hos mig selv. Da jeg boede hjemme faldt jeg ofte men det gør jeg ikke mere efter jeg flyttede herud.

Beboer 2: Vi har lov til at få ud, og jeg går ture. Føler mig tryk ved at være her.

Forplejningen:

Beboer 1: Maden er udmærket, og hvis der er noget man ikke kan lide så kan man få noget andet. Den kolde mad bliver smurt. Jeg kan ikke huske om jeg selv smøre maden, for det ville jeg godt kunne. Jeg foretrækker varm mad om aftenen og det får vi nu. Det er selvfølgelig noget vi skal være enige om os der bor her.

Beboer 2: Maden er god. Jeg spiser den varme mad hjemme i min egen lejlighed.

Medarbejderne:

Beboer 1: Der er forskel på folk, men jeg har ikke noget at klage over. De er søde.

Beboer 2: De er okay. Folk er jo forskellige og sådan er vi jo som mennesker.
Bliver ordentligt behandlet

Den hjælp der ydes:

Beboer 1: jeg får den hjælp jeg har behov for.

Beboer 2: Jeg får den hjælp jeg har behov for. Jeg har selv meldt mig ind her.

Omgangstonen:

Beboer 1: Her er ingen sure miner og hvis der er så spørger jeg "hvad er der galt"

Beboer 2: Det er flinke folk der bor her.

Aktiviteter og træning:

Beboer 1: Spiller banko og deltager i aktiviteter og keder mig ikke i hverdagen. Kan også lide at sidde lidt alene, og jeg har en dejlig udsigt. Det er chaufføren der bestemmer hvor vi kører hen, men de er jo til at snakke med hvis man ville et bestemt sted hen.

Beboer 2: Her er musik og det kan jeg godt lide.

Indflydelse på egen hverdag:

Beboer 1: Kan selv bestemme hvor man vil spise, der er ikke noget at klage over. Kan se stå op når man vil. Hvis man skal ud af huset så aftaler vi at vi giver besked om det. Man skal overholde spisetider, men ellers kan man gøre som man vil.

Beboer 2: Selvfølgelig er det mig der bestemmer i mit eget liv. Jeg bliver vækket om morgenen hvis jeg skal noget. Der er ikke noget at klage over,

Tilsynets bemærkninger:

Det er tilsynets opfattelse, at beboerne er glade for at bo på Snorrebakken afdeling GH+IJ. De trives og oplever at få den hjælp de har behov for. Der er mulighed for at deltage i aktiviteter, og de oplever at de har selvbestemmelse i deres hverdag.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med pårørende

Emne: Tilfredshedsafdækning**Boligen:**

Pårørende 1 (det hvide hus): Det er en dejlig bolig og der er hvad der er behov for. Pårørende har ikke længere det store behov, så det er meget passende.

Pårørende 2 (det gule hus) Den er fin, men kunne tænke at der var en kogeplade. Det havde været rart hvis man som pårørende kunne varme lidt mad, så vi kunne have spist sammen.

Det har været lidt svært at få at vide hvad der er på menuen, så man kan planlægge om man vil spise med.

Hverdagen:

Pårørende 1: Beboeren er ikke med på busture, for så skal man stå op kl.9, hvis man vil med, men kan deltage i busture om eftermiddagen. Kunne ønske der var flere aktiviteter, eks rundkreds med en form for aktivitet i fællesrummet. F. eks bowling med skumkugler og plasticflasker som kegler.

Kender ikke til klippekortet, men vil spørge medarbejderne.

Pårørende 2: Har foreslået forskellige aktiviteter man kunne lave på afdelingen, men har ikke oplevet lydhørhed over for disse. Nogle gange flyttes der rundt på aktiviteterne.

Kender til klippekortet, men oplever ikke det bliver brugt. Har fortalt hvad pårørende godt kan lide at gøre, og bruge klippekortet til, men oplever ikke ydelsen bliver givet.

Forplejningen:

Pårørende 1: Beboeren spiser hvad der serveres og spiser nu ude i fællesskabet. Har sagt til medarbejderne at de ikke skal spørge "vil du med ud at spise, men sige "nu skal vi gå ud og spise"

Pårørende 2: Det tog ½ år at få styr på denne problematik omkring hvor beboeren spiser. Man mister det sociale og sine kompetencer, når man sidder alene og spiser. Så er der ikke nogen at spejle sig i, og måske kan man vedligeholde evnen til at smøre egen mad. Savner faste pladser om spisebordet. Beboeren har fast plads, men når de andre rykker rundt så giver det usikkerhed. Der har tidligere været faste pladser, men det er der ikke længere.

Medarbejderne:

Pårørende 1: Meget forskel på medarbejderne: Dem der lykkes og gør det godt, er dem der kan skabe nærhed og bruger fysisk omsorg og berøring.

Pårørende 2: Samarbejdet er blevet bedre. Har oplevet dårlig kommunikation, og haft flere dårlige oplevelser når hun har bedt om hjælp til sin mand fra medarbejderne. Har ikke oplevelsen af at der blev taget hånd om hende, som en pårørende, der var i sorg og krise over ægtefælles og hendes nye livssituation. Har oplevet at de syntes jeg var besværlig. Det kan man jo godt være som pårørende, men man er jo i sorg og det bør kunne rummes et sted som her, særligt når man er yngre beboer og ægtefælle. Der har været vekslende ledelse og lange perioder uden ledelse i gennem de sidste år, og sammenholdt med Corona situationen har det givet nogle dårlige oplevelser. Har et godt samarbejde med kontaktpersonen.

Den hjælp der ydes:

Pårørende 1: Behovene bliver dækket. Der kommer varer udefra og der er mulighed for fodpleje og frisør og egen læge kommer på besøg.

Pårørende 2: Oplever at ægtefællen får den hjælp der er behov for. Da vi skulle vælge hvor han skulle bo, så jeg en folder om at der på Snorrebakken var eks. malerværksted og motionsrum. Jeg føler at stedet er blevet "solgt" på forkert grundlag, og stedet har ikke levet helt op til forventningerne. Den folder udleveres ikke mere.

Det er vigtigt at få lavet forventningsafstemning før man flytter ind.

Kunne ønske mig at der i tiden her havde været mere fokus på at vedligeholde ægtefællens fysiske funktionsniveau.

Har stort behov for at de informationer jeg giver kommer videre til næste hold. Jeg kunne ønske at der var overlap mellem vagter – eks at når jeg siger at jeg henter min pårørende, så skal de vide det.

Information går tabt.

Der springes let hen over de besværlige ting.

Oplyser, at hun ikke kan få at vide hvad pengene i velfærdskassen bliver brugt til. En kasse, som man betaler ekstra ind til. Har desuden fået nej til at få indsigt i hendes mands journal.

Omgangstonen:

Pårørende 1: Den er god.

Pårørende 2: Jeg har ikke altid oplevet en imødekommende tone og har oplevet eksempler på dårlig kommunikation. Det fungerer rigtig godt med kontaktpersonen.

Indflydelse på egen hverdag:

Pårørende 1: Min far er ikke i stand til selv at tage beslutninger. Pårørende har ikke hørt om Beboer -og Familierådet.

Pårørende 2: Min mand kan ikke selv bestemme, men skal hjælpes og vejledes til at træffe de gode valg. Der har været situationer hvor jeg har oplevet at der er blevet taget mere hensyn til min mands selvbestemmelsesret, end til hans reelle behov for omsorg.

Har været med i beboer og familierådet i en periode under og efter Corona, men blev ikke indkaldt og der blev ikke skrevet referat, så jeg er ikke med mere.
Beboermøderne har ligget stille, men de er i gang igen nu.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker at pårørende giver udtryk for ikke at have følt sig imødekommet, og mødt af medarbejderne. Det er Tilsynets forventning at stedet kan rumme og imødekomme både beboere og pårørende der er i sorg/krise og at der ledelsesmæssigt hurtigt reageres på episoder hvor dette ikke er tilfældet, inden at relationen udvikler sig i en u hensigtsmæssig retning.

Anbefaling:

Ingen.

Rundgang på stedet

Emne: Tilbuddets fysiske rammer (samtale og observation)

Observationer:

Tilsynet har ikke ved dette besøg kigget på fysiske rammer udover indvendige forhold, som findes i orden. Dog har Tilsynet bemærket at et uopvarmet lokale med stor glasvæg der støder op til fællesstuen, er indrettet som opbevaringsplads til bl.a. ubrugte hjælpemidler. Dette giver et rodet indtryk og inviterer ikke til brug.

Tilsynet konstaterede at der generelt var en god rengøringsstandard.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen.

Anbefaling:

Ingen.

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Snorrebakken GH+IJ er tilfredse med tilbuddet, de oplever at få den hjælp de har behov for, oplever selvbestemmelse i deres hverdag og har mulighed for at deltage i aktiviteter.

Det er dog også tilsynets oplevelse at lange perioder igennem flere år, uden fast ledelse, har haft negativ betydning for kvaliteten af såvel det interne samarbejde, samt samarbejdet med pårørende.

Tilsynet har desuden givet anledning til at udtale, at beboerne får den hjælp som de har ret til og behov for set i forhold til serviceloven og de gældende kvalitetsstandarder i kommunen.

Der er i forbindelse med tilsynet givet følgende anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at der hurtigst muligt iværksættes fast ledelse af afdeling GH+IJ, idet Tilsynet bemærker, at medarbejderne mangler nærværende ledelse i hverdagen. De problemer, som der omtales, er ikke opstået for nylig, men er, efter Tilsynets opfattelse, grundlagt i at der har manglet ledelse i perioder igennem flere år.
- Tilsynet anbefaler at der oprettes en systematik omkring levering af klippekort, som sikrer at beboerne får den ydelse, de har ret til.
- Tilsynet fandt igen ved dette års tilsyn den gennemgående borgerdokumentation mangelfuld, hvorfor der gives en skærpet anbefaling om, at samtlige beboeres dokumentation gennemgås. Tilsynet kommer på opfølgende besøg inden 3. måneder.

Ved tilsynet har medvirket:

Leder af Snorrebakken EF, Lone Sofie Nielsen

1 medarbejder fra det hvide hus

1 medarbejder fra det gule hus

1 pårørende fra et hvide hus

1 pårørende fra det gule hus

Fra Tilsynsenheden:

Myndighedskonsulent Mette Marker

Faglig konsulent Heidi Knudsen

Ledelsens bemærkninger

Emne: Ledelsens kommentar til rapporten

Leder der aktuelt varetager ledelsen på afd. GH+IJ:

Den vakante lederstilling er slået op.

Der arbejdes intenst med arbejdsmiljøet i begge afdelinger. Der har været afholdt personalemøder med fokus på arbejdsmiljøet. På afdeling IJ har der ligeledes været individuelle samtaler med hver enkel medarbejder.

Anbefaling oprettelse af systematik omkring levering af klippekortet, er vi begyndt at få systematiseret så der skabes overblik, hos den enkelte beboer.

Mangelfuld dokumentation, vi har lagt en tidsplan for gennemgang af beboernes journaler.