

Tilsynsrapport for uanmeldte tilsyn 2013 Krogstenshave

1. Om boenheden

Boenhed	Plejecentret Krogstenshave
Adresse	Krogstenshave Alle 47 og 51, Karise Alle 29 og 31.
Tilsynsdato	19. december 2013
Antal pladser	120 plejeboliger, 43 beskyttede boliger (heraf 23 med plejestatus og 5 ægtepar boliger).
Antal beboere besøgt	12
Ledelsesrepræsentant v. tilsynet	Konst. Leder Lene Pedersen samt Jette Høimark
Deltagere i tilsynsudvalget	Charlotte Kylmann Jakobsen, Emilie Hasle Nielsen, Jeanette Hansen og Lars Høimark

2. Resume

Det var et tilfredsstillende tilsynsbesøg. Tilsynet har ingen kritiske bemærkninger.

Tilsynet oplever, at plejehjemmet yder beboerne hjælp på forsvarlig måde og yder den hjælp beboerne er berettigede til efter servicelov og den politisk besluttede kvalitetsstandard i Hvidovre.

Tilsynet anbefaler, at Krogstenshave i 2014:

- fortsat har opmærksomhed i hele organisationen på kvalitetsstandarden
- fortsætter arbejdet med hverdagsrehabilitering i daglige gøremål og aktiviteter
- fortsætter opmærksomheden på, at skabe bedst mulige rammer for måltiderne.
- fortsætter initiativer og opmærksomheden på personalets kompetencer samt fortsætter den gode udvikling og erfaring med anvendelsen af omsorgssystemet

3. Tilsynets form

Tilsynet bestod dels af en drøftelse med konst. Leder Lene Pedersen og udviklingssygeplejerske Jette Høimark og dels borgerinterview.

Tilsynet så og konstaterede tilstedeværelsen af materialer som vejledninger, instrukser, invitation til intern undervisning/temadage/cafemøder m.m. og aktivitetsopslag (materiale er skannet på tilsynets sag).

Tilsynet har på baggrund af spørgeguide, foretaget interview med enkelte beboere. Besvarelsen ses af skema sidst i dette notat.

4. Drøftelse med leder

Drøftelsen med plejehjemmets konst. Leder Lene Pedersen, har taget udgangspunkt i følgende overskrifter: Nye initiativer, siden sidst – herunder status på anbefalingerne fra sidste uanmeldte tilsyn, kvalitetsstandard, medarbejderinddragelse, instrukser og vejledninger, magtanvendelse, samt sygefravær.

Nye initiativer:

Som nyt initiativ arbejder Krogstenshave meget målrettet med 3 hovedområder:

- Udvikling af aktivitetstilbud til borgerne
- Udvikling af ledergruppen
- Udvikling af personalegruppen

Alle 3 områder med en masse initiativer koblet på.

Krogstenshave er meget optaget af den anerkendende tilgang til arbejdet, hvilket blandt andet giver sig til kende ved en solid og stærk inddragelse af mange interessenter.

Ledelsen fortæller endvidere, at Krogstenshave har lavet flere brugerundersøgelser dels blandt personalet og dels blandt brugerne.

Medarbejderinddragelse:

Der er en åben, tæt og struktureret dialog på Krogstenshave med fokus værdier, trivsel og arbejdsmiljø med løbende værditjek, status på aktiviteter og opsamling.

Der afholdes løbende ledermøder, hvor det vægtes, at nyttig information hurtigt kommer ud til personalet.

Udover den almindelige MED repræsentation organiseres arbejdet i stormøder, personalemøder, afdeling/gruppemøder.

Instrukser og vejledninger:

Udførligt materiale om eksempelvis magtanvendelse, medicinhandling, instrukser m.v. findes i en håndbog og på nettet, som er tilgængelig for alle.

Alle introduceres til dette og der sker løbende rettelser og justeringer i forhold til materialet.

Vedr. magtanvendelse:

Krogstenshave følger alle instrukser på området og har haft 2 borgere med GPS.

Der er stor fokus på arbejdet med pædagogiske handleplaner i forhold til borgere, hvor der kunne være udfordringer i forhold til magtanvendelse.

Vedr. sygefravær:

Der arbejdes meget målrettet og struktureret med sygefravær og trivsel på arbejdspladsen.

Alle kommunens anbefalinger i forhold til samtaler, dokumentation m.m. følges meget tæt.

5. Opfølgning på tidligere tilsyns anbefalinger

Tilsynet fulgte op på punkter fra det sidste uanmeldte tilsyn i 2012, hvor det blev anbefalet, at Krogstenshave:

- fortsætter opmærksomheden på personalets kompetencer og muligheder for at håndtere særlig adfærd –bl.a. fra tidligere misbrugere –og bygger videre på de gode erfaringer med samarbejdet med bl.a. socialpsykiatri og gadeplansmedarbejdere.
- fortsætter opmærksomheden på, at skabe bedst mulige rammer for måltiderne.
- fortsat holder fokus på anvendelse og afprøvning af ny teknologi.
- fortsætter den gode udvikling og erfaring med anvendelsen af omsorgssystemet, og samtidig fokuserer på fælles og tværgående læring og udvikling i brugen af systemet mellem plejecentrene i kommunen.
- Fortsat har opmærksomhed i hele organisationen på kvalitetsstandarder.

Ledelsen tilkendegav, at der på Krogstenshave har været arbejdet meget med at nedbryde de overordnede standarder til dagligt forståeligt udgangspunkt for arbejdet. Der vil altid være en konkret og individuel vurdering/visitation af ydelser/tilbud til borgeren. Der arbejdes herunder meget med ”hvad vi gør, samt hvad vi ikke gør”

Der har været arbejdet meget med hele måltids situationen og det vil være et punkt, der stadig er fokus på i fremtiden.

Der har været afholdt uanmeldt tilsyn fra Embedslægeinstitutionen i 2012, den 4. og 6. juni 2013 og der vil ligeledes blive afholdt tilsyn fra Embedslægen i 2014.

6. Spørgsmål og svar fra beboere

For at undersøge beboernes tilfredshed med plejehjemmet og nogle af de ydelser de tilbydes er en andel af beboerne interviewet.

Beboerne er interviewet enkeltvis ud fra nedenstående spørgeguide. Der er plads til at borger og interviewer kan gøre bemærkninger.

Nedenfor er besvarelsene fra de interviewede beboere på Krogstenshave samlet til ét skema og anonymiseret.

Vær opmærksom på, at bemærkningerne i det samlede skema altså ikke kommer fra en og samme person. Og det er ikke alle der har svaret på alle spørgsmål.

Ved læsning af skemaet bør man også holde opmærksomhed på, at det er *borgerens oplevelse på et givent tidspunkt*, det viser.

På Krogstenshave er 12 tilfældigt udvalgte beboere blevet spurgt.

Der er generelt stor tilfredshed hos de interviewede borgere på Krogstenshave

Spørgsmål til borger	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
1. Trives du med at bo her ?	10	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Delvist, det er svært at vænne sig til når man har haft sit eget. Der opstår lidt uenigheder ved for eksempel bordplanen om hvordan vi skal sidde. Svært at få plads, når man sidder med kørestole også for enden af bordet. Vil helst ikke være en der brokker. Jeg bliver ked af det. - Ja, jeg synes vi får god mad og sådan. - Ja, det hele er helt i orden. - Egne møbler. - Bor langt væk fra familien. - En blanding af det hele. - Det kan ikke være bedre. Har det sgu godt. - Jeg har det så godt. De er søde og rare. - Ja, det syntes jeg. - Ja, meget glad.
2. Bliver der gjort ordentligt rent ?	11		1	<ul style="list-style-type: none"> - Personalet gør rent stort set hver dag. - Ved ikke - Ingen klager. - Gør meget selv. - Hver 14 dag. Klarer resten selv. - Ja, ellers gør jeg det selv. - De gør meget. -
3. Er dine behov for træning dækket ?	11			<ul style="list-style-type: none"> - Ja. Jeg vil ikke gå til gymnastik. Så får jeg ikke lov til at få skubbet kørestolen. - Ja. Jeg træner ikke. Jeg har trænet nok. Jeg går ud fra jeg kan melde mig. - Ja, jeg træner ikke, går kun på gangen. Det skal jeg for min datter. - Har selv bedt om ekstra træning. Sidder i kørestol. Gymnastik en gang om ugen. - Fodterapeut hjælper meget på smerter. - For gammel til træning. - Træner to gange om ugen. Det hjælper faktisk. - Gymnastik hver onsdag. Går selv. Spiller kort hver mandag. - Jeg går selv. - Gymnastik to til tre gange om ugen. Jeg går meget.

				<ul style="list-style-type: none"> - Gymnastik 1 gang om ugen.
4. Er dine behov for individuelle og fælles aktiviteter dækket?	11			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, jeg går med til underholdningen i salen for alle. Nogle gange kommer Marianne og læser avisen, det er hyggeligt. - Der skal ikke foregå så meget. - Ja, jeg deltager så godt jeg kan. I musik, banko, jeg tager med i alt hvad man kan. - Planter, Zoo, løvfaldstur og De hvide svaner. - Luft udenfor. Spørger og går tur. - Sengeliggende. - Ingen lyst til aktiviteter. - Ser film. Har en Ipad viser vejret. Jeg ringer via slynge. - Fest og dans. Jeg giver kaffe. - Banko, Café og underholdning. Gider ikke snakke med nogen. - Kan ikke se så godt. - Computer.
5. Er du tilfreds med personalet ?	12			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, der har været et enkelt sammenstød for meget længe siden. Jeg sagde det. Hun talte ikke godt til mig. Jeg talte med en af personalet om det, og det blev lavet om. I dag går det godt, alle er søde og flinke og hilser. Man får et klap på skulderen. - Ja, de er flinke. - Ja, meget. - Julefrokost og juletræsfest med personalet. - Søde og venlige. - Kender dem ikke. Plejer hver sit. - De er sgu så flinke alle sammen. - De er søde og flinke. - Ja, de er søde. - Absolut. - Personalet siger, at de er stresset. Kan ikke selv mærke det, men personalet snakker om det.
6. Er der en god tone ml. dig og personalet ?	12			<ul style="list-style-type: none"> - Ja, vi kan tale sådan almindeligt sammen. - Elendigt kaldesystem. Kan ikke høre hvad der bliver svaret. Sådan set underbemandet, syntes personalet selv. - Kan snakke om problemer. - Ikke noget at sige. - Ja, det er der. - Ja, det syntes jeg, men der er for lidt personale. De har travlt. - Bestemt.

7. Er du tilfreds med den hjælp du får af personalet ?	10	1		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, jeg beder jo om det, jeg fandt ud af at man skal sige det. - Nu er jeg jo ret selvhjulpent. - De gør deres bedste. Der er nogen om sig hele tiden. Personalet prøver at gøre deres. - Reder sengen ordentligt. - Gør det meste selv. - Ja, ellers siger jeg det til dem. - Ja, det syntes jeg. - Det går så stærkt. - For mange forskellige. Ville være rart med den samme.
8. Deltager du, når personalet hjælper med opgaver hos dig, hvis du kan ?	5	3	1	<ul style="list-style-type: none"> - Nej, det kan jeg ikke sige. - Bruger meget tid på at vente på Flextrafik. - Ikke noget at sige til det. - Helt ok. - Gør det selv. - Klarer det meste selv. Lægger tøj på plads. Reder seng. - Vasker mig selv om morgenen. - Kan ikke.
9. Oplever du, at du kan få lov at hjælpe til med fælles opgaver, hvis du kan og vil - f.eks. borddækning eller andet ?	5	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Jeg kan ikke se så meget og kan ikke så meget. - Ja, har lige lavet juledekorationer hertil. - Køber selv pålæg. Personalet smører maden. - Ikke noget personalet har talt om. - Nogle gange. - Kan ikke.
10. Er du tilfreds med maden ?	10	2		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, det kunne jeg godt være. Jeg kan ikke længere tåle så meget. - Ja, den er da dejlig. - Ikke tilfreds med maden. For lidt og for små grønsager. Er blevet bedre. Ringer til Madservice Centralkøkkenet. - God varm mad. - God mad. Almindelig. Ingen mulighed for ønsker. - Helt i orden. - Helt fin. - Laver selv mad. Datter køber ind. - God mad. - Op og ned. Dårlige tænder. - Glimrende.