

Ældre og Sundhed

Rapport fra uansmeldt tilsyn

Plejhjemmet Skanselyet den 18. marts 2024

Tilsynsførende

Merete Overbeck, Christian Blaase Johansen og Tilde Ellehammer Andersen

Tidspunkt for tilsyn

19. marts 2024 kl 10-13

Konklusion på tilsyn

Alle de beboere, tilsynet taler med, udtrykker tilfredshed med at bo på Skanselyet, ikke mindst for de mange aktiviteter, de bliver tilbudt. De fleste medarbejdere er glade for at have plejehjemmet som arbejdsplads. Nogle af medarbejderne giver udtryk for et for højt arbejdspress og for, at der mangler hænder. Det er tilsynets konklusion, at der er et øget fokus på arbejdsmiljøet i flere afdelinger, og at det også er nødvendigt.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Tilsynet er uanmeldt, og ved ankomsten er to områdeledere på kontoret. Denne dag udgør de ledelsen, da plejehjemslederen er sygemeldt, og har været det i omkring tre uger, og den tredje områdeleder er på ferie.

Der deltager tre tilsynsførende fra Hillerød Kommune og en repræsentant for Hillerød Seniorråd i tilsynet.

Der er blevet fundet mus i nogle af områderne af huset nogle dage forinden, og selvom de to områdeledere tager museplagen med sindsro, tager det en del af opmærksomheden denne dag, og betyder, at alt ikke er som det plejer at være i huset. Der bliver alligevel taget godt mod de tilsynsførende, og de to områdeledere er indforstået med at mødes senere til en fælles drøftelse af, hvad de tilsynsførende lægger mærke til. Lederne følger "tilsynsgruppen" rundt i alle afdelinger for at introducere dem til huset og for at gøre medarbejderne opmærksomme på, at der er tilsyn.

De tilsynsførende besøger fire afdelinger og taler med i alt ni beboere og syv medarbejdere. Tilsynet afsluttes med en opsamlende samtale mellem de tre tilsynsførende og de to områdeledere. Repræsentanten for Hillerød Seniorråd besøger en afdeling, men når ikke at deltage i det fælles opsamlende møde.

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

Besøg i afdelingerne

Generelle observationer

Flere steder er der pyntet op til påske, og det giver en hjemlig og hyggelig atmosfære, og i et af køkkenerne dufter der af nybagt brød. Nogle af køkkenerne er lukkede, da der er mistanke om mus, så køkkenerne skal gøres rent. Da køkkenerne i alle afdelinger også fungerer som samlingsrum, er der meget stille i nogle af fællesområderne. Ellers sidder der et par beboere i køkkenerne de fleste steder, og der ser generelt pænt og rent ud og virker roligt.

Personalet tager venligt og imødekommende imod de tilsynsførende alle steder. I en af afdelingerne tager en sygeplejerske imod den tilsynsførende, og viser denne rundt og introducerer til de øvrige medarbejdere i afdelingen. I denne afdeling er de fleste beboere i deres egne lejligheder, og sygeplejersken foreslår en konkret beboer med henblik på interview, men det viser sig, at beboeren sover. I stedet finder sygeplejersken en anden beboer.

Samtaler med beboere

En tilsynsførende besøger tre beboere på første sal, én i hver enhed. Alle tre udtrykker, at de er glade for at bo på Skanselyet og roser personalet for deres hjælpsomhed og gode måde at være på. De giver alle udtryk for, at de er trygge og at de får hjælp, når der er behov.

Beboer 1: Den tilsynsførende møder en beboer på gangen foran hans lejlighed. Fra sin kørestol er han i gang med at støvsuge, fordi en besøgende har slæbt jord ind. Han vil gerne tale, og inviterer ind i sin lejlighed.

Beboeren fortæller, at han har boet på Skanselyet i ca. halvandet år, og er glad for at bo her. Personalet behandler ham godt og han får den hjælp, der er brug for i hverdagen. Han er dog ked af, at personalet har så travlt det meste af tiden, hvilket betyder, at der ikke er tid til fx at gå en tur udenfor.

Beboeren er klar over, at der er forskellige aktiviteter i huset, som man kan deltage i, men det ønsker han ikke, da det ikke interesserer ham. Han fortæller, at han ofte får besøg af og taler i telefon med både børn og børnebørn. To gange om ugen træner han med en fysioterapeut og ellers sørger han for at træne selv, så ofte han har overskud til det. Aktuelt er han meget udfordret af at falde, hvilket personalet efterfølgende fortæller, at der er stor opmærksomhed på, og bl.a. er kommunens faldkoordinator involveret.

Beboeren er tilfreds med maden, så længe der bliver serveret kød, kartofler og sovs. Han er meget utilfreds, når der serveres vegetarretter.

Samtalen afsluttes, da han får besøg af en fodterapeut.

Beboer 2: En beboer er i sin lejlighed, hvor hun hører lydbog på sin IPad. Hun vil meget gerne tale med den tilsynsførende. Hun fortæller, at hun har boet på Skanselyet i mange år og er glad for at bo her. Hun har et godt samarbejde med personalet, der er en god tone, rengøringen er fin og alle er meget flinke.

Hun værdsætter at deltage i forskellige aktiviteter, som fx banko, strik og curling. Hun går ofte til aktiviteterne sammen med en af de andre beboere på afdelingen. Senere på dagen skal hun til banko, hvor hendes besøgsven – som kommer én gang om ugen – også skal være med. Hun fortæller også, at hendes søn og børnebørn også besøger hende af og til.

Maden synes hun godt kunne være bedre. Morgenmaden og frokosten er fin, men aftensmaden er ofte for salt og den serveres ofte lunken. Variationen i aftensmaden kunne også være større.

Beboer 3 og 4 bor i hver sin hyggelige lejlighed, og de har begge gulvtæpper, smukke gardiner og mange personlige nips, smukke møbler og billeder. Der ligger ting fremme, der viser aktivitet og at de følger med i nyheder og spiller spil. Den ene har lige fået et ludospil af en veninde "for så kan man både spille og snakke". De får begge besøg af pårørende jævnligt. Begge beboere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der er i huset – den ene deltager i noget hver dag, lige fra petanque til whist.

Den ene af beboerne synes ikke, at maden på stedet er varieret nok, og at der bliver serveret for mange farsretter. "Jeg har da ikke betalt så mange penge for tænder for at tygge i fars", bemærker hun. Der er heller ikke salat nok og der er alt for mange klare supper, og hun ønsker mere frugtgrød frem for fromager.

Begge beboere er tilfredse med rengøringen, og at det bliver gjort hver anden uge. Dog udtrykker den ene beboer, at det ikke er som en husmor ville gøre rent, og at der ofte er meget våde gulve, men at "det er sådan nogle søde piger, der kommer".

Beboer 5: Denne beboers lejlighed virker lidt tom. Beboeren ligger i en seng midt i rummet og ser TV. Der er beskidt omkring sengen, både aske og noget væske, der er løbet ned af sengekanten. Beboeren synes, der er længe imellem at der bliver gjort rent. Beboeren oplyser, at der kun bliver gjort rent hver femte uge.

Beboeren er i tvivl om, hvor hendes kørestol er og udtrykker forvirring omkring det. Derudover har hun ikke så meget at tilføje.

Beboer 6 og 7: En tilsynsførende kommer ind i lejligheden hos et ægtepar, og bliver taget venligt og imødekomende imod. Der er lidt beskidt, bl.a. syltetøj på gulvet og krummer på stolen.

De to er glade for at bo her. "Vi kan ikke forlange det bedre. Med den alder vi har, kan det ikke være anderledes" siger kvinden. Manden tilføjer, at han synes, det er lidt langt væk fra byen. De har familie, der kommer jævnligt, og de kører nogle gange til byen eller på tur i bil.

Selvom de ikke vil klage, synes de begge, at der er en del nye ansigter, fx når de faste medarbejdere skal på ferie eller er syge, eller når der er elever. De er begge tilfredse med maden: "Den er udmærket – det er kokke, der laver den", siger kvinden med glæde i stemmen.

Der er mange arrangementer på stedet, og man kan melde sig til at tage med på ture, og det er de også tilfredse med. En gang om måneden er der gudstjeneste, og bagefter drikker de kaffe og sidder og snakker. I det hele taget sker der en del, og de deltager i noget af det. "Vi kan vælge selv", siger kvinden.

Beboer 8: En tilsynsførende sætter sig ved spisebordet i fælleskøkkenet og spørger en af dem, der sidder der, om hun vil svare på et par spørgsmål. Det vil hun gerne. Hun siger, at det er udmærket at bo her. "Jeg er god til at tilpasse mig, og til at sige til og fra". Hun mener ikke, at der er noget, der ikke er godt – og hvis der er, så kan man snakke om det. Det værste er, at hun ikke længere kan se så godt "men det kan de nok ikke hjælpe mig med", siger hun. Beboeren deltager i mange af aktiviteterne, fordi hun er nysgerrig, og maden er udmærket: "Som jeg selv ville have lavet den".

Beboer 9: En tilsynsførende besøger en beboer i hans lejlighed, der er meget æstetisk og hjemligt indrettet. Der er grene med påskeæg på bordet, og friske blomster både inde og ude på terrassen.

Beboeren fortæller, at det er dejligt at bo her. Man har sit eget, og "de er venlige og rare alle sammen". Hans døtre bor i nærheden, og de kommer og hjælper jævnligt. Han taler med de andre beboere, når han "gider", og det fungerer fint. Han synes, at maden er rimelig god. Hver dag er der aktiviteter, man kan deltage i, men det er ikke noget for ham at være med til den slags.

På spørgsmålet, om der er noget, han gerne vil tilføje, siger beboeren, at han selv har været leder, og han synes, der mangler ledelse her på stedet. Dog er det ikke et problem for ham selv. "Jeg taler med min datter om det, hvis der er noget, og så ordner hun det", siger han.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: En tilsynsførende taler med en social- og sundhedshjælper, der har været ansat i længere tid. Medarbejderen fortæller, at der er tale om en typisk dag, hvor de er to medarbejdere til ni beboere. Der er mange opgaver at løse, og det presser både hende og hendes kolleger – og det mener hun godt, at beboerne kan mærke.

Det er medarbejderens oplevelse, at antallet af medarbejdere løbende bliver reduceret, samtidig med, at der kommer flere opgaver. Tingene hænger ikke sammen længere for hende, men hun prøver at gøre sit bedste og at nå så meget som muligt hver af de dage, hun er på arbejde. Hun siger, at der er forståelse blandt alle kolleger om, at man ikke altid kan nå alle opgaver i løbet af en vagt, men der er alligevel flere dårlige dage end gode.

Hun synes, at beboerne har det godt og får den hjælp, de skal have, på trods af, at der er meget travlt. Hun kunne dog godt ønske sig flere kollegaer og særligt kolleger, der har de rette faglige kvalifikationer, og som kan tale og forstå dansk.

Der bruges, ifølge medarbejderen, meget tid på dokumentation. Hun løser opgaven med at dokumentere, men det er ikke første prioritet for hende – det er beboerne. Hun ville ønske, at der var mindre dokumentation, for det meste af det hun skriver, bliver også overleveret mundtligt til de kolleger, der møder ind i aftenvagten.

Medarbejder 2 og 3: En sygehjælper, der har været ansat i over fem år, og en social- og sundhedshjælper, der har været her endnu længere interviewes samtidigt, efter eget ønske. De fortæller, at i dag er en normal dag, hvor de oplever, at de er få medarbejdere til mange opgaver. Generelt mener de, at deres afdeling personalemæssigt er barberet ind til benet. De fortæller, at de er gode til at arbejde sammen, har et godt kollegaskab og de får løst opgaverne så godt som muligt. Afdelingen er præget af meget uro bl.a. i forbindelse med opsigelser, og det er deres oplevelse, at mange af kollegerne er kede af at gå på arbejde. Aktuelt er de inde i en god periode med gode, faste afløsere, men de mange afløsere gør det svært med faglig sparring, og der kan være mange sprogvanskeligheder, hvilket kan føre til misforståelser og frustration.

Medarbejderne udtrykker, at Skanselyets økonomi fylder meget i snakken med ledelsen, når der fra medarbejderens side er et ønske om at få flere kollegaer. De to medarbejdere synes, at det er hårdt, både fysisk og psykisk, med de mange opgaver i hverdagen, og det betyder, at der ikke er meget overskud.

De to medarbejdere fortæller, at de gør alt, hvad de kan for at sikre, at beboerne har det godt. De ville ønske, at der var mere tid til "hyggelige ting som at gå en tur", eller noget andet, som beboerne ønsker at gøre sammen. Medarbejderne så gerne, at der var ansat en husassistent i afdelingen, som kunne stå for fx tilberedning af mad, tøjvask og blebestilling. Især synes de, at det er tidskrævende at tilberede mad – og alligevel er beboerne aldrig helt tilfredse. De to medarbejdere beskriver, at lige meget, hvad de prøver at gøre i forhold til maden, fx at inddrage beboerne i, hvilken mad, der skal serveres, så brokker beboerne sig over maden.

En god dag for de to medarbejdere er, når der er en positiv stemning blandt beboerne og kollegerne og når samarbejdet mellem kollegerne går godt. Medarbejderne synes, at der er flere dårlige dage på arbejde end gode, og det er især fordi de er for få medarbejdere til for mange opgaver.

Sygdom fylder meget på afdelingen, hvilket påvirker den generelle trivsel. Medarbejderne fortæller, at de og kollegerne nogle gange føler sig presset til at komme på arbejde efter en sygdomsperiode, inden de selv føler de er helt raske.

Medarbejder 4 og 5: Den ene medarbejder er ufaglært og har været ansat i mere end fem år. Hun giver udtryk for, at hun er udpræget glad for at arbejde på Skanselyet. Den anden medarbejder er pædagogisk assistent, har været her i et par år og er glad for at være her. Især fordi her for det meste er et godt samarbejde.

Begge medarbejdere udtrykker dog bekymring over underbemanding og fravær, og at der ikke skal meget til, før "dagen vælter". De giver udtryk for lidt "fnidder fnadder" og murren i krogene, rygter om andre medarbejdere og ledere, og at enkelte medarbejdere er med til at skabe en lidt "ærgelig" stemning.

De to medarbejdere udtrykker ønske om, at der bliver sat fokus på arbejdsmiljø – både det fysiske og det psykiske. Der laves for mange liftninger alene, hvor man ikke bør være alene, og man er generelt meget alene med opgaverne.

Medarbejderne giver udtryk for, at områdelederen er mindre synlig efter en sparerunde, hvor områdelederen også har fået planlægger-opgaven.

Medarbejder 6: En tilsynsførende møder en medarbejder, der sidder ved det fælles spisebord med sin pc. Hun vil gerne lade sig interviewe, og hun og den tilsynsførende trækker ind bagved, hvor der er et lille skrivebordshjørne

”til dokumentation”. Hun forklarer, at hun netop er i gang med at dokumentere beboernes afføring – det er en del af den daglige rutine. Om morgenen går den ene medarbejder i gang med at ”læse op”, mens den anden går i gang med at lave morgenmad og stille parat. Når der er faldet ro på, er der tid til at dokumentere. Medarbejderen er ansat som pædagogisk assistent, og har været her i et par år.

Medarbejderen forklarer, at der er tre faste medarbejdere på denne gang, og efter seks måneder roterer de.

På spørgsmålet, om hun er glad for at arbejde her, siger hun ”ja, lige nu, men der har været hårde perioder”. Hun er glad for den nye områdeleder, og føler sig anerkendt, og planlægningen fungerer godt – det er muligt at få en fridag med kort varsel, og helligdagene bliver fordelt mellem alle. De er gode til at hjælpe hinanden.

Medarbejderen siger, at hun ville overveje at finde noget andet, hvis ikke hun var tilfreds. Tidligere var der nogle kolleger, der trak stemningen ned og var meget negative – de er der ikke længere. ”Nu er det dejligt at komme på arbejde”, siger hun.

Beboerne på afdelingen er ret krævende. Tidligere var de kun to medarbejdere, men så talte de med den nye områdeleder, der forstod, at der var brug for en medarbejder mere, og der blev handlet hurtigt, så lige nu er de tre faste og en elev.

Medarbejder 7: En tilsynsførende henvender sig til en medarbejder i køkkenet. Hun er i gang med at spise, stående ved køkkenbordet, men udsætter frokosten og vil gerne stille op til et interview. Hun er social- og sundhedsassistent og har været ansat i mere end 10 år. Hun fortæller, at der de seneste år har været meget at se til, og at man godt kan ”gå hjem med ondt i maven, fordi man ikke har været der nok for beboerne”. Der er ikke omsorgstid nok til beboerne. Lige nu er det også nogle lidt ”tunge” beboere, fx én med demens og én, der lige har mistet sin ægtefælle og er i sorg og krise. De er to ansatte på hver gang, og de kan godt føle sig pressede. De skal vaske tøj, gøre køkken rent osv., og mangler hele tiden hænder. Medarbejderen siger, at hun er klar over, at det ikke kun er her – men at det er sådan alle steder.

”Man føler sig utilstrækkelig og kan ikke være nok omkring beboerne – det mangler jeg tid til”, siger hun. Nogle gange føles det som ”brandslukning”, også fordi beboerne har mere komplekse udfordringer end før i tiden.

Ellers er hun glad for at være her, og synes, at her er meget ”hjemligt og rart” og der er gode kolleger. De er gode til at sparre med hinanden ”hele vejen rundt” på tværs af faglig baggrund. De er også gode til at have det sjovt og hygge om beboerne.

Under samtalen kommer en beboer målrettet mod medarbejderen, og vil gerne have hende til at bestille bleer. Medarbejderen forsøger at berolige beboeren og vende tilbage til samtalen, men beboeren virker stadig urolig, og samtalen afbrydes, så hun kan tage sig af beboeren.

Samtale med lederne

Til stede ved mødet er Tanja Laumann Andersen og Stine W. Ljunggren, begge områdeledere, sammen med de tre tilsynsførende. I samtalen ridser de tilsynsførende det op, de har observeret og talt med medarbejdere og beboere om på afdelingerne.

Plejhjemsleder Peyman Luo er sygemeldt og har været det i omkring tre uger. Lasse Asp fra Hillerød Seniorråd, der har været med på tilsynet, deltager ikke på mødet pga. en anden aftale.

Glade beboere

Lederne er glade for at høre, at beboerne giver udtryk for at være glade for at være her. De er godt klar over, at der er nogle udfordringer i huset – og det er vigtigt for dem, at det ikke går ud over beboerne.

Stort pres for medarbejderne

Det undrer ikke lederne, at medarbejderne fortæller, at de oplever et stort pres. Lederne fortælle, at de gør alt, hvad de kan for at forbedre arbejdsmiljøet for medarbejderne på de afdelinger, hvor der er udfordringer. Som ét af tiltagene er normeringen for nyligt blevet sat op – og det skal gerne snart kunne mærkes i afdelingerne.

Rengøring

De to områdeledere fortæller, at de har talt om rengøring mange gange på ledelsesniveau, og der er brug for at drøfte det igen, for det er fortsat en udfordring – især i forhold til lejlighederne. Selvom Hillerød Kommune tilbyder rengøring hver tredje uge, har de valgt at gøre det hver anden uge på Skanselyet – men hos flere beboere er der et større behov. Flere beboere får privat rengøring.

Brugertilfredshedsundersøgelsen fra sidste år viste, at 21% af beboerne var utilfredse med rengøringen. De to områdeledere synes godt, at der kan være mere fokus på det, men økonomien er en udfordring, og også kvaliteten af rengøringen generelt.

Kompetence til at anrette mad

I forhold til nogle af beboernes kommentarer til maden, fortæller lederne, at der mangler husassistenter, bl.a. til køkkenet – de er blevet sparet væk. Det betyder, at mange unge og medarbejdere, der oprindeligt kommer fra en anden kultur end dansk, kan have svært ved at anrette maden, da de ikke kender retterne eller aldrig har haft med mad at gøre. MAD til Hver Dag er heldigvis begyndt at sætte anretter-anvisninger og billeder på kasserne med mad, og det skulle gerne hjælpe lidt på det.

Sygefravær blandt medarbejderne

Der er højt sygefravær og det fylder meget – og der er også stor opmærksomhed på det. Lederne kan godt forstå, at nogle af beboerne synes, at der er meget skiftende personale og mange nye ansigter. Særligt fylder langtidssygefravær blandt flere medarbejdere, der hovedsageligt skyldes noget, der ikke har med arbejdet at gøre. Det gør det svært at få vagtplanlægningen til at hænge sammen i hverdagen, og det presser de faste medarbejdere, der er tilbage.

Synlig ledelse

Præsenteret for udtalelser fra medarbejdere om, at de savner synlig ledelse, fortæller områdelederne, at de allerede er i dialog med arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter om, hvad synlig ledelse er, og hvad medarbejderne konkret forventer og forstår ved det. De to områdeledere forsøger at være så meget fysisk til stede som muligt under de aktuelle forhold, hvor plejehjemslederen er sygemeldt.

Tyndslidte ledere og behov for indsats for et bedre arbejdsmiljø

Lederne fortæller, at de er pressede og "tyndslidte", og at de knokler ekstra hårdt i denne periode – og alligevel er det svært at kunne tage godt vare på medarbejderne. Begge områdeledere arbejder mere end de plejer.

De tilsynsførendes tilbagemeldinger fra samtalerne med medarbejdere, bl.a. om manglende hænder, om dårlige arbejdsdage og om ønsket om øget fokus på arbejdsmiljø, kommer ikke bag på dem. De er godt klar over, at der er en lang række udfordringer, og at der skal gøres en stor indsats for at få gjort noget ved dem. De fortæller, at plejehjemmet i denne periode bliver understøttet ledelsesmæssigt af den konstituerede ældre- og sundhedschef, og af en plejehjemsleder fra et andet plejehjem.

Lederne oplever "snakken i krogene", og at dette medvirker til at give uro på stedet. Der er opmærksomhed på det, og det bliver jævnlige taget op på personalemøder. Lederne bemærker, at der er brug for et "langt, sejt træk" og en tydelig retning for at få vendt denne tendens.

Derudover bemærker lederne, at Skanselyet ikke har en fast vagtplanlægger ansat – det blev skåret væk af hensyn til økonomien. Dette giver en række frustrationer hos lederne, fordi de bruger meget af deres tid på planlægningen, og samtidigt ikke føler sig klædt på til at varetage denne opgave.

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