



# Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Kastaniehaven

Den 27-11-2019 kl. 09:45

Udarbejdet af tilsynskonsulent Lene Tønder

## Indhold

Tilsynsrapport .....	1
Baggrund .....	2
Tilsynets overordnede vurdering og konklusion .....	2
Data og tilsynets vurdering.....	3
Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling .....	7

## Baggrund

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem / friplejehjem i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver Servicelovens § 83, § 83a og § 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer og kommunens kvalitetsstandarder<sup>1</sup> jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med beboerne og eventuelle pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været, at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard og hvordan beboerens oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp er.

Der er anvendt et standardiseret spørgeskema i dialogen med beboerne og evt. pårørende, der hvor beboeren har givet samtykke til dette.

Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder. Tilsynet har fokus på læring og udvikling i forhold til de forhold der bliver påpeget.

Plejecenter Kastaniehaven har den 27-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med otte beboere, hvoraf to af beboerne bor på demensafsnittet.

Fem borgere har givet samtykke til at pårørende kontaktes, hvoraf det har været muligt at træffe tre pårørende.

Tre borgere ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende. To borgere kunne ikke redegøre for baggrunden for, hvorfor pårørende ikke skulle kontaktes. Én borger gav udtryk for, at hun sagtens selv kunne redegøre for hendes situation.

## Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Plejecenter Kastaniehaven *deltvis tilfredse* med den hjælp som de modtager.

I forbindelse med tilsynet observeres der en hyggelig stemning på plejecentret. Personalet er tilstede sammen med beboerne i fællesarealerne. Der lyttes til musik og på en af afdelingerne bages der julesmåkager med beboerne.

Der er dækket pænt op til frokosten, og personalet spiser sammen med borgerne.

I forbindelse med tilsynet er der fundet opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med.

- I henhold til kvalitetsmålet; *"Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at én af de interviewede borgere ikke oplever, at personalet har den fornødne tid, samt i forhold til at pågældende borger ikke oplever tryghed ved at tale med personalet om alt. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgeren, således hun oplever tryghed ved at tale med personalet.

---

<sup>1</sup> Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

<https://www.vejle.dk/media/21980/indsatskatalog-2019-net.pdf>

- I henhold til kvalitetsmålet; *"En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til borgers og pårørendes oplevelse af at blive talt ned til.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, eftersom én af de interviewede borgere oplever, at der blandt nogle af medarbejderne er en manglende forståelse for, at der er opgaver, hun ikke selv kan varetage.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, eftersom én af de interviewede borgere oplever, at træningen aflyses til fordel for andre aktiviteter, og eftersom én af de interviewede oplever, at hun ikke har været i dialog med personalet omkring hendes ønsker og behov for træning.

## Data og tilsynets vurdering

Tilsynskonsulenten vurderer de indsamlede data inden for de 8 kvalitetsmål, som fremgår af kvalitetsstandard for Vejle Kommune.

---

### Målepunkt:

Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves

#### Borgernes oplevelse

Blandt syv af de otte interviewede borgere opleves der generelt stor tilfredshed med den måde hjælpen leveres på. Disse borgere giver udtryk for, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov, og at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med dem. Én borger giver udtryk for, at personalet ikke har så meget tid, og at der ikke kommer vikarpersonale, når der er sygdom blandt det faste personale. Samme borger giver ligeledes udtryk for, at hun ikke oplever tryghed ved at tale med personalet om alt.

Ud af de otte interviewede borgere oplever fire borgere ikke, at de kan videreføre deres vante daglige rutiner grundet sygdom og alderdom. Én borger oplever, at han har et bedre funktionsniveau nu, end da han boede i egen bolig.

Fem af de interviewede borgere oplever tryghed ved at tale med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid, hvoraf to borgere udtaler, at de vil have samtalen med nogle enkelte medarbejdere.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De interviewede pårørende giver udtryk for, at de er fuldt tilfredse med den måde, hjælpen leveres på.

Én pårørende udtaler;

*"Jeg kan kun anbefale Kastaniehaven til andre."*

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da én af de interviewede borgere ikke oplever, at personalet ikke har den fornødne tid samt giver udtryk for, at hun ikke kan sige alt til personalet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgeren, således hun oplever tryghed ved at tale med personalet.

---

#### Målepunkt:

En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold

#### Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt af personalet, og at dialogen med personalet er præget af ligeværdighed og åbenhed. Én enkelt borger giver udtryk for, at hun indimellem oplever, at bestemte medarbejdere taler ned til hende, men at hun generelt oplever at blive behandlet med respekt.

*“Vi bliver hørt”*

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende har oplevet, at der blev talt ned til borgeren.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Borgers og pårørendes oplevelse af, at blive talt ned til af nogle medarbejdere lever ikke op til målet om ligeværdig og respektfuld dialog.

---

#### Målepunkt:

Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger

#### Borgernes oplevelse

Blandt de otte interviewede borgere oplever fem af borgerne, at de bliver støttet i at holde deres funktionsevne vedlige i det daglige. Én af borgerne udtrykker, at hun synes personalet oplever hende mere ressourcestærk end hun selv oplever.

*“Når jeg siger, jeg ikke kan, så er det fordi jeg ikke kan”*

Tre af borgere har ikke behov for at personalet understøtter deres ressourcer, da de selv er i stand til at drage egenomsorg på dette område.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er enig i ovenstående udtalelse. Han var tilstede under kommunikationen mellem borger og personale.

Pårørende oplyser, at personalet har hjulpet borger med at købe scooter, således at borgeren selv kan tage ned og handle og gå i byen. Oplyser at borgeren anvender scooteren meget, og at den har givet stor livskvalitet for borgeren.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet, eftersom én af borgerne oplever, at der blandt nogle af medarbejderne er en manglende forståelse for, at der er opgaver borgeren ikke selv kan varetage.

---

#### Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

#### Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever generelt, at der er kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres. Én borger oplever, at der i nattevagten indimellem kommer ufaglærte, der ikke har de nødvendige kompetencer til at administrere hendes medicin og derfor må tilkalde hjælp.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende ønsker, at nogle medarbejdere bliver bedre til at se den enkelte borger, samt at de begrundes, når de siger nej til borgeren.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det er dog vigtigt, at forklare borger, hvorfor der nogle gange siges nej fra personalets side.

---

#### Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

#### Borgernes oplevelse

Ud af de otte interviewede borgere går to borgere ikke til træning. Én borger er usikker på, om hun går til træning. Én borger ønsker at begynde at træne, da hun mener, dette vil forbedre hendes funktionsniveau.

De borgere der følger træning, oplever træningen om værende en vigtig del i deres vedligeholdelses-træningsforløb.

Én borger er ikke tilfreds med hendes træningsforløb. Oplever at træningen ofte bliver aflyst til fordel for andre aktiviteter.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende har ingen kommentarer til punktet.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Ud af de otte interviewede borgere oplever én borger, at træningen aflyses til fordel for andre aktiviteter, og en borger har ikke været i dialog med personalet omkring hendes ønsker og behov for træning.

---

#### Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

#### Borgernes oplevelse

Syv borgere oplever, at deres ønsker for spontan aktivitet tilgodeses på plejecentret. Oplever alle, at de tilbydes køreture med personalet. Én borger oplever ikke behov for spontan aktivitet i dagligdagen.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende har ingen kommentarer til punktet.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

#### Målepunkt:

Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte

#### Borgernes oplevelse

Fem af de otte interviewede borgere oplever stor tilfredshed med madens kvalitet. Oplever at maden er varieret, velsmagende og indbydende. Én borger oplever ikke tilfredshed med maden, men kan ikke uddybe dette nærmere. Én borger oplever, at maden er blevet af dårligere kvalitet, efter at plejecentret ikke selv laver mad længere. Pågældende borger oplever ikke, at maden er så varieret mere.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever, at maden er god, og at den er indbydende, når den serveres.

#### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres generelt som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Lederen på plejecentret oplyser, at de i denne uge er stoppet med selv at lave mad på demensafsnittet, da madlavningen gav for meget uro blandt beboerne.

---

### Målepunkt:

At tilbud om ældre – eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov

### Borgernes oplevelse

Blandt de adspurgte borgere opleves stor tilfredshed med boligen. De oplever alle, at boligen dækker deres ønsker og behov. Ligeledes oplever syv af de otte adspurgte borgere, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter der er tilknyttet plejecentret.

### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ikke på punktet.

### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

## Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; *"Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at én borger oplever, at personalet ikke altid har den fornødne tid, samt i forhold til at pågældende borger ikke oplever tryghed ved at tale med personalet om alt. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgeren, således hun oplever tryghed ved at tale med personalet.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til én borgers og pårørendes oplevelse af, at blive talt ned til.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, eftersom én af de interviewede borgere oplever, at der blandt nogle af medarbejderne er en manglende forståelse af, at der er opgaver hun ikke selv kan varetage.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"* vurderes der et opmærksomhedspunkt eftersom én af de interviewede borgere oplever, at træningen aflyses til fordel for andre aktiviteter, og eftersom én af de interviewede oplever, at hun ikke har været i dialog med personalet omkring hendes ønsker og behov for træning.