



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Ågården

Den 21-11-2019 kl. 9.30

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 kvalitetsstandarder¹ 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 Ågården har den 22-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem beboere, hvoraf tre beboere har givet samtykke til at pårørende kontaktes.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Plejecenter Ågården *tilfredse* med den hjælp, som de modtager.

Under tilsynet observeres der en meget behagelig stemning på plejecentret. Personalet er tilstede i fællesarealet med borgerne, og det observeres at personalet er smilende og imødekommende i deres samvær med borgerne. Der er dækket hyggeligt op til morgenmaden, og borgerne er i dialog med hinanden og personalet. Under middagsmaden observeres det, at borgerne deltager i borddækningen.

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- I henhold til kvalitetsmålet; *En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt, da to af de interviewede borgerne indimellem oplever, at personalet anser dem som værende mere funktionsdygtige end de selv oplever. Lederen på plejecentret er orienteret og vil gå i dialog med medarbejderne derom.
- I henhold til kvalitetsmålet; *” Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres ”* anses der at være et opmærksomhedspunkt, da én af de interviewede borgere oplever utilfredshed og utryghed ved at modtage aftenhjælpen på varierende tidspunkter. Dette er videregivet til lederen på plejecentret, som vil gå i dialog med de pågældende medarbejdere. Derudover anses det som et opmærksomhedspunkt i forhold at være opmærksom på, at orientere pårørende om borgernes faldepisoder m.m.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

- I henhold til kvalitetsmålet; *”Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt”* anses det som et opmærksomhedspunkt, at personalet går i dialog med borgeren om vedkommendes ønske til opstart af cykeltræning.
- I henhold til kvalitetsmålet; *”Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte”* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at afdække årsag til borgers vægttab.

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 de fem interviewede borgere er der stor tilfredshed med den hjælp og pleje der leveres af personalet. Borgerne føler sig inddraget og oplever alle tryk ved at tale med personalet, herunder også omkring deres ønsker til den sidste tid.

”Man kan ikke komme et bedre sted hen at bo end her. Jeg har boet på plejecentret længe.”

Én borger giver dog udtryk for, at hun oplever, at der går lang tid inden hun får hjælp, når hun kalder på personalet. Pågældende borger oplever udelukkende dette om aftenen, hvor der kun er en medarbejder på arbejde. Oplever ikke at hendes ønske om at modtage hjælp inden 22.00 altid imødekommes.

To af de interviewede borgere oplyser, at de grundet sygdom oplever besværligheder ved at kunne videreføre deres vante daglige rutiner. De oplever dog samtidig stor effekt af den tilbudte træning på plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever stor tilfredshed med den hjælp og pleje, der leveres af personalet. Oplyser ligeledes at borgerne har talt med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det anses dog som et opmærksomhedspunkt, da én af de interviewede borgere oplever utilfredshed og utryk ved at modtage aftenhjælpen på varierende tidspunkter.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere oplever alle, at de bliver behandlet med stor respekt fra personalet. Oplever at dialogen med personalet er præget af en imødekommende og ligeværdig tilgang.

”Man kan både grine og snakke alvorligt sammen. Der er humor.”

To af de interviewede borgere oplever dog indimellem, at de anses som værende mere funktionsdygtige, end de selv oplever.

”Jeg bliver ked af det, men det er sjældent det sker.”

Evt. pårørendes kommentarer

De interviewede pårørende oplever ligeledes, at borgerne bliver mødt med respekt og anerkendelse fra personalet og at kommunikationen med borgerne er præget af en anerkendende og imødekommende tilgang. Én af de pårørende oplever, at borgeren har svært ved at spørge om hjælp og bliver ked af det, når hun ikke selv kan varetage opgaverne.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen vurderes at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da der blandt de interviewede borgere og pårørende er en generel oplevelse af, at dialogen på plejecentret er præget af en imødekommende, ligeværdig og åben dialog. Det anses dog som et opmærksomhedspunkt, da to af de interviewede borgerne indimellem oplever, at personalet anser dem som værende mere funktionsdygtige, end de selv oplever. Lederen på plejecentret er orienteret og vil gå i dialog med medarbejderne derom.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Alle de adspurgte borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at holde sig i gang, samt at de selv er gode til at holde sig i gang. Fire borgere deltager aktivt i de tilbud, der foregår på plejecentret.

De adspurgte borgere oplever, at der fra personalets side er fokus på deres ressourcer, samt at de får brugt deres ressourcer i det daglige.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de pårørende oplyser, at personalet gør alt, hvad de kan for at aktivere borgeren.

De adspurgte pårørende oplever, at der på plejecentret gøres rigtig meget for at understøtte borgernes ressourcer gennem meningsfulde og forskelligartede aktiviteter.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Blandt de interviewede borgere opleves der generelt tilfredshed med den hjælp og pleje der leveres. Oplever at der bliver taget hånd om deres situation, og at der er sammenhæng i den indsats der leveres. En borger oplever dog ikke fuld tilfredshed med hjælpen. Oplever ikke at hendes ønske om at modtage hjælp inden 22.00 altid imødekommes. Denne borger udtaler ligeledes;

” Nogle medarbejdere har mere føling med tingene end andre.”

Én borger oplever, at hjælpen kunne udføres anderledes, men uddyber ikke dette nærmere.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever, at der er en god kontinuitet og helhed i den indsats der leveres. Oplyser at der ligger ugesedler på borgernes stuer og i fællestuen, hvori borgerne kan orientere sig om plejecentrets aktivitetstilbud.

Én anden pårørende oplyser, at han ikke er blevet kontaktet i forbindelse med borgers faldepisode. Pårørende oplyser, at han dagligt besøger borgeren, hvilket han tror er årsagen til, at personalet ikke har kontaktet ham.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det anses dog som et opmærksomhedspunkt i forhold til, at en af borgerne oplever utilfredshed og utryghed ved at modtage aftenhjælpen på varierende tidspunkter. Ligeledes anses det som et opmærksomhedspunkt i forhold fremadrettet at være opmærksom på, at orientere pårørende om borgernes faldepisoder m.m.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Fire af de adspurgte borgere oplyser, at de fast går til træning, og at de oplever, at træningen medvirker til at styrke deres færdigheder i det daglige.

Alle de adspurgte borgere oplever, at personalet er gode til at motivere dem til at deltage i aktiviteter, og at de taler med dem om, hvilke aktiviteter er meningsfulde for dem at deltage i.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever, at personalet er gode til at motivere borgeren til træning, men at borgeren ikke ønsker dette.

Anden pårørende ytrer ønske om, at hans moder tilbydes cykeltræning, hvilket hun har fået tidligere.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen vurderes at blive leveret som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

I forbindelse med tilsynet observeres det at der foreligger en aktivitetsplan på borgernes stuer og i fællesstuen, således at både borgere og pårørende kan orientere sig om plejecentres aktivitetstilbud.

Blandt de adspurgte borgere og pårørende gives der udtryk for stor tilfredshed med den pågældende medarbejder på plejecentret, der planlægger aktiviteter.

Det anses dog som et opmærksomhedspunkt, at personalet går i dialog med borger om vedkommendes ønske til opstart af cykeltræning.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Fire ud af fem borgere oplever, at behovet for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen.

"Vi tager på ferie tre dage hver sommer."

"Vi tager på busture."

"Jeg cykler sammen med personalet ned og handler, hvis jeg mangler noget."

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ikke punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes udtalelser vurderes hjælpen at blive leveret 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

Blandt fire af de fem interviewede borgere opleves der generelt stor tilfredshed med madens kvalitet.

”Det er snart for godt, morgenmaden er dækket op som på et hotel. Jeg har været nødt til at gå på slankekur.”

Én enkelt borger synes, at maden har en dårligere kvalitet end tidligere, og at han savner opbagt sovs, hvilket han har påpeget.

Én borger oplyser, at hun har tabt sig meget, og at hun tilbydes en mere ernæringsrig kost. Oplyser ligeledes at årsagen til vægttabet ikke er undersøgt.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende mener, at der tidligere er blevet serveret for lidt grøntsager, men at dette er blevet bedre.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Lederen oplyser, at hun ikke kan se dokumentation for at en borger har haft vægttab. Det vurderes dog som et opmærksomhedspunkt, da borger giver udtryk for at have haft et vægttab.

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 der stor tilfredshed med plejeboligen.

”Jeg var heldig.”

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er enige i borgernes udtalelser.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; *En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at to af de interviewede borgere indimellem oplever, at personalet anser dem som værende mere funktionsdygtige end de selv oplever. Lederen på plejecentret er orienteret og vil gå i dialog med medarbejderne derom.
- I henhold til kvalitetsmålet; *”Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres”* anses der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at én af de interviewede borgere oplever utilfredshed og

utryghed ved at modtage aftenhjælpen på varierende tidspunkter. Dette er videregivet til lederen på plejecentret, som vil gå i dialog med de pågældende medarbejdere. Derudover anses det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at være opmærksom på, at orientere pårørende om borgernes faldeepisoder m.m.

- I henhold til kvalitetsmålet; *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"* anses det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger om vedkommendes ønske til opstart af cykeltræning.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at borger giver udtryk for at have haft vægttab, og at årsagen ikke er afdækket. Lederen oplyser, at hun ikke kan se dokumentation for borgers vægttab.