



vejle  
KOMMUNE

# Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Bakkeager

Den 3-12-2019 kl. 9:15

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 Bakkeager har den 3-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem beboere. To af de interviewede beboere havde grundet sygdom svært ved at svare på nogle af spørgsmålene.

Tilsynskonsulenten har været i kontakt med tre pårørende. Én beboer havde ingen pårørende der kunne kontaktes. Én beboer ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende.

## Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

De interviewede pårørende giver ligeledes udtryk for generel tilfredshed med plejecentret.

I forbindelse med tilsynet observeres der en rolig stemning på plejecentret. Personalet er ved at forberede dagens julefrokost på en af plejecentrets afdelinger. Beboerne giver udtryk for, at de glæder sig til dette.

I forbindelse med tilsynsbesøget oplyser én af de ansatte, at hun er meget glad for at være ansat på Bakkeager. Oplever at hun bliver anerkendt og imødekommet fra ledelsen, og at hun mener dette er medvirkende til, at mange ansatte gerne vil gøre en ekstra indsats.

Lederen oplyser, at de er sammen om opgaverne på plejecentret, og hvis der er brug for hendes hjælp, træder hun til i de praktiske opgaver.

---

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

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

Der er fundet et opmærksomhedspunkt i forbindelse med tilsynet.

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt*” vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at understøtte borgers træning af gangfunktion under forhold, således borgeren er tryk derved.

## 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 gives der udtryk for tilfredshed med den måde hjælpen bliver givet på. De oplever alle, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov, og at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med dem. De er trygge ved at tale med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid, men ingen af borgerne har følt behov for dette.

Fire af de fem interviewede borgere oplever grundet sygdom og alderdomssvækkelse ikke, at de kan videreføre deres vante rutiner, men de oplever alle, at de kan mærke effekt af træningstilbuddet på plejecentret, hvilket kommer til udtryk ved forflytninger og i den personlige pleje.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De interviewede pårørende oplever ligeledes tilfredshed med den måde hjælpen bliver givet på.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt fra personalet side. Oplever at de bliver anerkendt, og at dialogen med personalet er præget af imødekommenhed og ligeværdighed.

*”Man har det godt her”*

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende er enige i borgernes udtalelser.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

**Målepunkt:**

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

**Borgernes oplevelse**

Ud af de fem interviewede borgere, oplever fire borgere, at de bliver understøttet i at vedligeholde deres funktioner.

*”Jeg cykler, laver gymnastik og gangtræner med rollator, så ja, jeg bliver holdt i gang.”*

Én borger oplever ikke, at personalet fokuserer på at understøtte hans ressourcer, men kan ikke konkretisere dette nærmere.

**Evt. pårørendes kommentarer**

De pårørende oplever, at personalet fokuserer på borgernes ressourcer, og at de får lov til at gøre det, de selv kan.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

**Målepunkt:**

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

**Borgernes oplevelse**

De fem adspurgte borgere oplever generelt tilfredshed med den hjælp, som de modtager fra personalet. Oplever at personalet på tværs af vagterne tager hånd om deres situation og kan ikke forestille sig hjælpen blive leveret på anden vis. Én borger oplever dog at personalet har travlt.

*”De har for travlt. Man kan se de flyver rundt. Ubehageligt hvis man sidder og venter for længe på toilettet, men det sker ikke tit.”*

Samme borger udtaler;

*”De er gode ved mig.”*

**Evt. pårørendes kommentarer**

De pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med hjælpen. Oplever at der er kontinuitet og helhed i de indsatser der leveres til borgerne.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Borgerens oplevelse af travlhed blandt personalet synes ikke at påvirke hans generelle oplevelse af den leverede hjælp. I dialogmødet med ledelsen oplyses det, at der er en god normering på plejecentret, og at dette prioriteres højt.

---

### **Målepunkt:**

**Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt**

#### **Borgernes oplevelse**

Ud af de fem interviewede borgere deltager fire borgere fast i træningstilbuddet på plejecentret. Heraf oplever tre af borgerne, at de kan mærke fysiske forbedringer af træningen. De oplever, at træningen er en del af deres genoptræningsforløb, og at træningen har styrket deres færdigheder i forhold til at varetage de daglige gøremål i forbindelse med forflytninger og personlig pleje.

Én borger oplever ikke at træningen har haft effekt på gangfunktionen. Borgeren giver udtryk for, at han er bange for at gå, og at han derfor har svært ved at træne som han skal.

Én borger udtaler, at han ikke har fået tilbudt træning. Kan ikke redegøre nærmere for dette.

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

Blandt de pårørende oplever én effekt af træningstilbuddet.

Én pårørende kan ikke se de samme fremskridt, som borgeren udtrykker.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes dog som et opmærksomhedspunkt i forhold til at understøtte borgerens træning af gangfunktion under forhold, således borgeren er tryk derved.

---

### **Målepunkt:**

**Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen**

#### **Borgernes oplevelse**

De fem interviewede borgere oplever, at deres ønsker til fleksibilitet og spontanitet kan tilgodeses i hverdagen. Én af borgerne oplyser, at personalet er meget lydhøre i forhold til aktivitetsforslag fra borgerne.

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

De pårørende kommenterer ikke på punktet.

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

Hjælpen vurderes leveret som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. I dialogmødet med ledelsen oplyses det, at der dagligt afholdes aktiviteter, der tager hensyn til borgernes individuelle ønsker.

---

**Målepunkt:**

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

**Borgernes oplevelse**

Blandt de interviewede borgere gives der udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet. Maden opleves som værende velsmagende, indbydende og varieret. Én enkelt borger udtrykker, at maden ikke er som derhjemme.

**Evt. pårørendes kommentarer**

De pårørende har et godt indtryk af madens kvalitet.

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

Det vurderes at hjælpen leveres i overensstemmelse med madens kvalitet.

---

**Målepunkt:**

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

**Borgernes oplevelse**

De interviewede borgere er fuldt ud tilfredse med deres boliger. Boligen opfylder deres ønsker og behov.

**Evt. pårørendes kommentarer**

De pårørende er ligeledes tilfredse med boligen.

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

Det vurderes at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

## Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er et opmærksomhedspunkt, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt*” vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at understøtte borgers træning af gangfunktion under forhold, således borgeren er tryk derved.