



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Meta Mariehjemmet

Den 16-1-2020

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 Meta Mariehjemmet har den 16-1-2020 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune. Tilsynet skulle have været foretaget i 2019.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fire beboere, samt haft kontakt med fire pårørende.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Plejecenter Meta Mariehjemmet *ikke tilfredse* med den hjælp, som de modtager.

I forbindelse med tilsynet observeres der en stille atmosfære på plejecentret.

Det oplyses at forstander ikke længere er ansat og dialogmødet foretages med konstitueret leder.

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- 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 sikre at borgere og pårørende oplever, at der bliver lyttet til borgernes behov og ønsker, uanset hvem der er på arbejde.
- I henhold til kvalitetsmålet "*en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold*" vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre åbenhed, tydelighed og tilfredsstillende informationsniveau fra personalet.
- I henhold til kvalitetsmålet "*Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres*" vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre observation og handling på borgernes behov og helbredstilstand.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

- I henhold til kvalitetsmålet "At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov" vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne informeres, inddrages og motiveres til at deltage i plejecentrets aktivitetstilbud.

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 fire interviewede borgere opleves der stor forskel på, hvordan hjælpen fra personalet foretages. Blandt to af borgerne gives der udtryk for manglende tilfredshed. Disse borgere oplever ikke, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov i forhold til den hjælp, som de modtager.

"Tingene kunne blive meget bedre, hvis de lyttede til beboerne."

Én borger udtrykker delvis tilfredshed med hjælpen, men udtaler samtidig at det afhænger af, hvem der er på arbejde.

Én borger udtrykker tilfredshed med hjælpen, men præciserer ikke dette nærmere.

Alle de interviewede oplever tryghed ved at tale med personalet, herunder også ved at tale med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid. Ingen af borgerne har gjort dette, da de ikke føler behov for dette.

Evt. pårørendes kommentarer

Blandt de adspurgte pårørende gives der ligeledes udtryk for forskellige oplevelser af hjælpens kvalitet. Der gives udtryk for, at kvaliteten afhænger af, hvem der er på arbejde. Der konkretiseres ikke med eksempler fra de pårørende.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgere og pårørende oplever, at der bliver lyttet til borgernes behov og ønsker, uanset hvem der er på arbejde.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Blandt de fire borgere opleves der ligeledes stor forskel på, hvordan dialogen med personalet opleves. To borgere giver udtryk for, at de oplever dialogen med personalet som værende imødekommende og inddragende.

Blandt to af borgerne gives der udtryk for manglende tilfredshed.

” Personalet må gerne være mere åbne.”

”Jeg siger ikke altid min mening, for jeg skal jo være her.”

”De siger ikke altid sandheden.”

De adspurgte borgere oplever alle, at personalet behandler dem med respekt, men uddyber ikke dette nærmere.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at det oftest er svært at vide, hvem der skal rettes henvendelse til, når de gerne vil tale med personalet.

Tre af de fire pårørende oplever ikke et tilfredsstillende informationsniveau fra personalet. De føler sig ikke informeret om, hvad der foregår og oplever heller ikke at der svares tilbage, når de kommunikerer til personalet igennem borgerens dokumentationssystem i plejeboligen.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre åbenhed, tydelighed og tilfredsstillende informationsniveau fra personalet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De fire adspurgte borgere oplever alle, at de bliver støttet i deres muligheder for at holde sig selv i gang, og at de får brugt deres ressourcer i det daglige.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende synes personalet skulle være bedre til at motivere borgeren. Oplever at borgeren ofte siger fra, når de spørger borgeren.

Anden pårørende oplever at personalet er gode til at motivere til cykeltræning, men oplever også at borgeren ofte siger fra.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Blandt de interviewede borgere opleves der stor forskellighed i helhedsoplevelsen af hjælpen. To af de interviewede oplever, at der er kontinuitet og helhed i de indsatser der leveres af personalet. Kommenterer ikke på punktet yderligere.

To af de interviewede borgere ytrer utilfredshed i forhold til målepunktet.

"Jeg får hjælp om morgenen, og så kommer der først nogen ind og kigger til mig efter tre timer."

"Personalet gik og kom først tilbage efter tre timer for at give mig støttestrømperne på."

De giver endvidere udtryk for, at der er mange forskellige ansatte at forholde sig til, og at mange personaler er rejst.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at de igennem et stykke tid havde opfordret personalet til at tage kontakt til borgerens læge grundet mistanke om lungebetændelse, hvilket bekræftes under lægek kontakten.

Pårørende oplyser, at borger ikke har nødkald, så borgeren kan kalde ved behov i sengen. Pågældende anser dette utilfredsstillende, da der har været episode, hvor borgeren har haft brug for at kalde i forbindelse med uheld i sengen grundet inkontinens. Oplyser at borgeren har installeret et sensorsystem, der registrerer når borgeren forlader sengen.

Tre af de pårørende udtrykker ligeledes frustration over ikke at få informationer fra personalet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre observation og handling på borgernes behov og helbredstilstand.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Tre af de fire interviewede borgere deltager ikke i plejecentrets træningstilbud. Oplyser at de ikke har behovet.

Én borger deltager periodevis, men kan ikke mærke nogen effekt af træningen.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på målepunktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Eftersom ingen af borgerne deltager fast i træningstilbuddet, er det ikke muligt at vurdere om hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

To af de fire adspurgte borgere oplever, at personalet inddrager deres ønsker til spontane til aktiviteter. Der uddybes ikke med eksempler.

To borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres 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

Der opleves generelt tilfredshed med madens kvalitet blandt de fire borgere. Maden opleves som værende velsmagende, varieret og indbydende.

To af borgerne udtrykker samtidig utilfredshed, herunder med at der i perioder serveres det samme mad flere dage i træk samt utilfredshed med at der spares på kødet.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på målepunktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere ytrer alle tilfredshed med plejeboligforholdene. Boligen opfylder fuldt ud deres ønsker og behov.

Tre af de adspurgte borgere oplever ikke, at de bliver informeret, inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter der foregår på plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshed med boligforholdene, men har ikke fornemmelse af hvorvidt borgernes informeres, inddrages og motiveres til at deltage i plejecentres aktivitetstilbud.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne informeres, inddrages og motiveres til at deltage i plejecentrets aktivitetstilbud.

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 sikre at borgere og pårørende oplever, at der bliver lyttet til borgernes behov og ønsker, uanset hvem der er på arbejde.
- I henhold til kvalitetsmålet *"En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre åbenhed, tydelighed og tilfredsstillende informationsniveau fra personalet.

- I henhold til kvalitetsmålet *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt forhold til at sikre observation og handling på borgernes behov og helbredstilstand.
- I henhold til kvalitetsmålet *"At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne informeres, inddrages og motiveres til at deltage i plejecentrets aktivitetstilbud.