



# Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Gulkrog

Den 11-11-2019 kl. 10:00

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, at 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 beboerens oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp.

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

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 Gulkrog har den 11-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med tre beboere og en pårørende. To beboere har ikke ønsket, at der blev taget kontakt til pårørende.

## Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der generelt en behagelig stemning på plejecentret, en værdig tone og adfærd samt at personalet er smilende og taler i øjenhøjde med borgerne. Personalet præsenterer sig og banker på døren, inden de går ind til borgerne.

En af de interviewede borgere udtaler *"Jeg er meget glad for at bo her."*

En anden af de interviewede udtaler *"Respekten opleves i den måde de taler på."*

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- I forhold til kvalitetsmålet *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, da en af de interviewede borgere ikke oplever, at der er gjort tilstrækkeligt for at afprøve effekten af hans tidligere kropsbårne hjælpemiddel, hvilket pågældende har fået frataget forud for indflytningen på plejecentret. Borgeren oplever ikke at der hverken på daværende eller nuværende tidspunkt har været en fyldestgørende dialog med ham omkring baggrunden for at fratage hjælpemidlet. Opmærksomhedspunktet er under dialogmødet videregivet til lederen.

---

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

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

- I forhold til kvalitetsmålet ” Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt”, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt, da en af de interviewede borgere ikke oplever at blive informeret om hvilke aktiviteter der er meningsfulde for vedkommende.

## 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

De interviewede borgere føler, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov.

En borger udtaler;

*”Personalet er meget søde. De kommer ind og snakker.”*

En anden borger;

*”Jeg får min vilje.”*

De interviewede borgere er trygge ved at tale med personalet.

Ingen af borgerne har haft samtale med personalet omkring deres ønsker til livets afslutning.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Under en af samtalerne observeres det af den pårørende nikkede samtykkende.

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

Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da borgerne oplever, at der bliver lyttet til deres behov og ønsker og ligeledes oplyser at de er trygge ved at tale med personalet omkring deres ønsker til livets afslutning.

---

### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelse

Borger giver udtryk for, at der bruges meget humor, og at personalet kan håndtere, når pågældende er højtråbende.

Borger udtaler;

*” Vi kan grine sammen, og det er også et krav for mig.”*

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er enig i udtalelsen.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Under tilsynsbesøget observeres en åben og ligeværdig dialog mellem personale og borgere samt at der tales i øjenhøjde med borgerne.

---

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Borger udtaler;

*” Hvis jeg ikke selv kan, får jeg den hjælp, jeg har brug for.”*

Borger udtaler;

*” Jeg gør det, jeg selv kan, men sygdommen sætter naturligt nogle begrænsninger i forhold til hvad jeg gerne ville kunne klare.”*

En af de interviewede borgere oplever ikke, at der er tilstrækkelig træning og pågældende borger er frustreret over, at være blevet frataget et kropsbåret hjælpemiddel forud for indflytningen på plejecentret, hvilket han mener kunne have forbedret hans funktionsniveau. Borgeren oplever ikke at have fået en fyldestgørende forklaring på, hvorfor han ikke kunne beholde hjælpemidlet. Borgeren gav dog udtryk for, at medarbejderne gjorde, hvad de kunne for at understøtte de ressourcer vedkommende havde

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ikke på punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Samlet set vurderes det, at der leves op til målet, men der bør være en opmærksomhed på opfølgning af tværfaglige indsatser i forbindelse med indflytning til plejecenter

---

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

### Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere oplever, at der er kontinuitet i den hjælp de modtager. De oplever, at personalet i alle vagter er orienteret om hvilke opgaver, de skal udføre og hvordan opgaverne skal løses.

Borger udtaler;

*"Jeg er meget glad for at bo her". "Alle er søde at snakke med". Bliver ikke "glemt."*

### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er enig i borgerens udtalelse. Kunne ikke forestille sig et andet sted for borgeren at bo.

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

Under tilsynet observeres, at der på en borgers dør er opsat huskelister over aftaler lavet af personalet.

Hjælpen vurderes til at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

### Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

### Borgernes oplevelse

En ud af de tre interviewede borgere går ikke til træning.

En af interviewede borgere oplever at træningen medvirker til at styrke færdighederne i de daglige gøremål, men oplever ikke, at personalet orienterer om hvilke aktiviteter, der er meningsfulde for vedkommende at deltage i.

En borger går udelukkende til styrketræning. Pågældende borger har forud for indflytningen fået frataget et kropsbårent hjælpemiddel og oplever ikke at der hverken på daværende eller nuværende tidspunkt har været en fyldestgørende dialog med ham omkring baggrunden for at fratage ham hjælpemidlet og oplever ikke, at der er gjort tilstrækkeligt for at styrke hans færdigheder i forhold til at varetage de daglige gøremål.

### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever heller ikke, at der er gjort tilstrækkeligt for at vurdere effekten af borgerens kropsbårne hjælpemiddel

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

Hjælpen leveres ikke fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da borger giver udtryk for ikke at være informeret omkring baggrunden for at fratage hjælpemidlet. Hjælpemidlet vil kunne forbedre borgerens færdigheder til at udføre de daglige gøremål.

Ligeledes vurderes hjælpen ikke at blive leveret fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da en af de interviewede borgere ikke oplever at blive informeret om hvilke aktiviteter der er meningsfulde for vedkommende at deltage i.

---

---

**Målepunkt:**

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

**Borgernes oplevelse**

En af de interviewede borgere giver udtryk for ikke at have behov for en spontan aktivitet.

En af de interviewede borgere oplever, at der er fokus på fleksibilitet i indsatserne.

**Evt. pårørendes kommentarer**

Pårørende udtaler;

*”Jeg er glad for at kunne bruge klippekortet til de tilbud jeg gerne vil benytte. Jeg har gjort brug af dette.”*

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

Hjælpen leveres 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**

Maden opleves af de interviewede borgere som værende indbydende og varm. En borger oplever dog at maden sjældent er varm, og udtaler;

*”Maden er for dyr.”*

Maden spises både i boligen eller i fællesstuen.

**Evt. pårørendes kommentarer**

Pårørende er enig i at maden er indbydende men også for dyr.

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

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

**Målepunkt:**

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

**Borgernes oplevelse**

Blandt de interviewede borgere opleves overordnet en generel tilfredshed med plejeboligen. De føler medinddragelse, og at de bliver motiveret til at deltage i arrangementer på plejecentret.

En borger savner dog, at køkkenet giver mulighed for selv at lave mad.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er meget glad for boligen. Den er lys og venlig, og så er det trygt at personalet er så tæt på.

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

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet. De interviewede borgere oplever overordnet en generel tilfredshed med plejeboligen, og de føler medinddragelse, og at de bliver motiveret til at deltage i arrangementer på plejecentret.

---

## Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet:  
*"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"*, skal der afholdes samtale med borger omkring baggrund for at fratage kropsbåret hjælpemiddel.
- I henhold til kvalitetsmålet:  
*"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"* skal der rettes opmærksomhed på, at borgerne informeres om relevante træningstilbud.