



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Solgaven

Den 10-1-2020 kl.9:30

Udarbejdet af tilsynskonsulent Lene Tønder

Indhold

Tilsynsrapport	1
Baggrund	2
Tilsynets overordnede vurdering og konklusion	2
Data og tilsynets vurdering.....	2
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 Solgaven har den 10-1-2020 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune. Tilsynet skulle have været udført i 2019.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem beboere, hvoraf tre af beboerne har givet samtykke til at pårørende kontaktes. Én beboer oplyste ikke at have pårørende, og én beboer ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

I forbindelse med tilsynet observeres der en hyggelig atmosfære på plejecentret. Fællesarealerne bliver benyttet af mange borgere. Endvidere observeres det, at personalet er imødekommende, smilende og hjælpsomme over for borgernes henvendelser.

Under tilsynet udtaler borger;

“Lederens dør står altid åben, og hun har altid tid.”

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 lives leves”* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at hjælpe borgerne ned i terapien.
- I henhold til kvalitetsmålet *“En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold”* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at én af de interviewede borgere ikke oplever imødekommende og respekt fra personalet samt giver udtryk for ikke altid at føle sig tryk på plejecentret.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

- 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 i forhold til fortsat at motivere borgerne til daglige gåture ved rollator, således at gangfunktionen vedligeholdes mest muligt.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne opnår tilbagesvar, således borgerne gives svar på, hvornår de kan forvente hjælp, når de kalder nødkald. Endvidere vurderes det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgerne omkring deres oplevelse af egne ressourcer, således at der sikres overensstemmelse mellem borgernes og personalets oplevelse af eksisterende ressourcer og begrænsninger.
- 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 sikre, at borgerne er i stand til at tygge det serverede kød.
- 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 tilstrækkelig tømning af skraldespande på borgernes stuer.

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

Der gives generelt udtryk for stor tilfredshed med hjælpen blandt de fem interviewede borgere.

Én borger giver udtryk for delvis utilfredshed med den hjælp, som vedkommende modtager fra personalet. Pågældende borger oplever ikke altid, at der bliver lyttet til hendes ønsker og behov i forhold til den hjælp, som hun modtager fra personalet. Oplever ligeledes heller ikke altid, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med hende. Borgeren redegør ikke nærmere for dette.

Fire ud af fem borgere oplyser, at de grundet alderssvækkelse og kronisk sygdom ikke er i stand til at videreføre deres vante rutiner i det daglige.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever stor tilfredshed med den hjælp der leveres på plejecentret.

Én pårørende ytrer ønske om, at personalet udviser større opmærksomhed på at hjælpe borger ned i terapien dagligt. Pågældende oplever, at dette er borgerens ønske.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig som et opmærksomhedspunkt i forhold til at hjælpe borgerne ned i terapien, såfremt dette er et ønske.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Fire af de fem interviewede borgere oplever, at personalet behandler dem med stor respekt og imødekommenhed, og at dialogen med personalet er præget af en ligeværdig tone.

Én borger oplever delvis tilfredshed i forhold til målepunktet. Pågældende borger oplever ikke altid, at dialogen med personalet er præget af ligeværdighed og respekt. Vedkommende giver endvidere udtryk for ikke altid at føle sig tryk på plejecentret. Borgeren ønsker ikke at redegøre nærmere for dette.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende oplever, at der kommunikeres igennem en åben og ligeværdig dialog med personalet på plejecentret.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidigt som et opmærksomhedspunkt i forhold til, at én af de interviewede borgere ikke oplever imødekommenhed og respekt fra personalet samt giver udtryk for ikke altid at føle sig tryk på plejecentret.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Fire af de fem adspurgte borgere udtaler, at personalet har fokus på at understøtte deres ressourcer i det daglige.

”Jeg bestemmer selv farten.”

Én borger oplever ikke altid, at personalet har fokus på at understøtte vedkommendes ressourcer. Pågældende borger synes ikke, at personalet har den fornødne tid til at indtænke vedkommendes ressourcer ind i plejesituationen, men præciserer ved forespørgsel ikke dette nærmere.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshed.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Samtidig vurderes det som et opmærksomhedspunkt, da én af borgerne oplyser, at vedkommende hovedsageligt sidder i kørestolen og sjældent anvender rollator. Under dialogmødet med centerledelse oplyses det, at borgerne tilbydes gangtræning med rollator. Det vurderes som et opmærksomhedspunkt i forhold til fortsat at motivere borgerne dagligt til gåture ved rollator, således at gangfunktionen vedligeholdes mest muligt.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Fire af de fem interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, som de modtager.

To af borgerne svarer ja til, at hjælpen på nogle områder kunne være anderledes. Herunder svarer én af borgerne, at ventetiden i forbindelse med kald opleves som værende meget lang. Pågældende borger ønsker tilbagemelding på, hvornår der kan forventes hjælp, når der kaldes.

Anden borger ønsker mere kontakt til personalet. Pågældende borger oplever, at personalet har travlt og føler at blive overladt til sig selv. Vedkommende har fornemmelse af, at personalet anser hende som værende mere ressourcestærk, end hun selv oplever.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes som et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne opnår tilbagesvar, således borgerne gives svar på hvornår de kan forvente hjælp, når de kalder nødkald. Under dialogmødet med centerleder oplyses det, at der er udfordringer med at få det nye nødkaldssystem til at virke, og at der arbejdes teknisk på at løse problemerne.

Endvidere vurderes det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgerne omkring deres oplevelse af egne ressourcer, således at der sikres overensstemmelse mellem borgernes og personalets oplevelse af eksisterende ressourcer og begrænsninger.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Tre af de interviewede borgere deltager fast i plejecentrets træningstilbud, hvoraf to af borgerne kan mærke, at træningen er med til at vedligeholde funktionsniveauet.

Én af de interviewede borgere har ikke behovet, og én borger ønsker ikke at deltage i træningstilbuddet grundet helbredet.

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 fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere oplever alle, at der er stor fleksibilitet på plejecentret, og at der tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter. Endvidere opleves der stor tilfredshed med turene, der arrangeres ud af huset.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende giver udtryk for, at de har indtryk af, at der foregår en del aktiviteter på plejecentret.

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 stor tilfredshed med madens kvalitet blandt tre af de fem interviewede borgere. Disse borgere oplever maden som værende velsmagende, varm og varieret.

To borgere udtrykker ikke fuld tilfredshed med madens kvalitet. Pågældende borgere synes, at maden henholdsvis er for saltet, og at det serverede kød er svært at tygge.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at borger har givet udtryk for gerne at ville tilbydes mad af mere gammeldags karakter.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidigt som et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne er i stand til at tygge det serverede kød.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Fire af de fem interviewede borgere udtrykker tilfredshed med forholdene i deres plejeboliger.

Én borger ytrer stor utilfredshed i forhold til målepunktet. Pågældende borger oplever, at luften er meget tør på plejecentret. Borgeren oplever at være generet af tørre slimhinder i en sådan grad, at det påvirker søvnen. Samme borger ytrer ligeledes ønske om, at der på plejecentret etableres en lille hyggestue, hvor det er muligt at kommunikere uden at blive forstyrret.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende ytrer generel tilfredshed med plejeboligforholdene på Solgaven.

Én pårørende oplyser, at hun flere gange har observeret, at der har været beskidt med nullermænd i krogene, samt at der har stået skraldespande der ikke har været tømt igennem længere tid.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Under dialogmødet med centerlederen oplyses det, at der har været foretaget teknisk måling af luftfugtigheden på plejecentret, og at denne blev fundet til at være tilfredsstillende. Målepunktet vurderes dog som et opmærksomhedspunkt i forhold til at afdække årsager, når borgere er generet af tørre slimhinder. Endvidere vurderes det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre tilstrækkelig tømning af skraldespande.

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 én af de interviewede borgere ikke oplever imødekommenhed og respekt fra personalet samt giver udtryk for ikke altid at føle sig tryk på plejecentret.

- 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 i forhold til at fortsat at motivere borgerne til daglige gåture ved rollator, således at gangfunktionen vedligeholdes mest muligt.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne opnår tilbagesvar, således borgerne gives svar på hvornår der kan forventes hjælp, når der kaldes nødkald. Endvidere vurderes det som et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgerne omkring deres oplevelse af egne ressourcer, således at der sikres overensstemmelse mellem borgernes og personalets oplevelse af ressourcer og begrænsninger.
- 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 sikre, at borgerne er i stand til at tygge det serverede kød.
- 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 tilstrækkelig tømning af skraldespande på borgernes stuer.