



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Demensplejecenter Lindegården

Den 15-11-2019 kl.11: 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 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.

Demensplejecenter Lindegården har den 15-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fire beboere, hvoraf to beboere har givet samtykke til at pårørende kontaktes. De to øvrige borgere ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende. De udvalgte borgere opleves som værende på forskellige stadier i deres demenssygdom med hensyn til hukommelse og funktionsniveau

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Demensplejecenter Lindegården tilfredse med den hjælp, som de modtager.

Under tilsynet observeres der en behagelig stemning på demensplejecentret Lindegården, og at der kommunikeres med borgerne i en rolig tone. Der observeres ligeledes, at personalet hjælper de borgere, der søger hjælp.

Det observeres at der i fællesarealet benyttes møbler, der tager hensyn til borgernes behov for at blive skærmet.

Der er under tilsynet fundet enkelte opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet på plejecentret.

- I forhold til kvalitetsmålet: *"En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at én af de adspurgte borgere giver udtryk for gerne at ville kunne komme mere i kontakt med personalet. Leder er orienteret derom.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

I forhold til kvalitetsmålet "Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger" er der behov for at gå i dialog med borgerne omkring relevante aktiviteter, der kan understøtte borgernes ressourcer og funktionsevne. Leder er orienteret derom.

I forhold til kvalitetsmålet "Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres" vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt én af de interviewede borgere er en oplevelse af, at personalet ikke har tid samt et opmærksomhedspunkt i forhold til en borgers oplevelse af, at hjælpen afhænger af hvem der er på arbejde. Leder er orienteret derom.

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 interviewede borgere gives der udtryk for, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov i forhold til den leverede hjælp og pleje.

"Personalet er meget omsorgsfulde men for få og stressede. Der er også nogle som ikke taler tydeligt dansk."

De interviewede borgere oplyser, at de er trygge ved tale med personalet, herunder ved at tale med dem omkring deres ønsker til livets afslutning.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende mener ikke, at personalet skal spørge hans far, om han vil deltage i arrangementer, da han ofte er tilbøjelig til at takke nej til tilbuddet.

Pårørende oplyser, at han har forsøgt at have samtale med borgeren omkring vedkommendes ønsker til den sidste tid, men at dette har været svært.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet De adspurgte borgere oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov og er trygge ved at tale med personalet, herunder omkring deres ønsker til livets afslutning.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere oplever, at blive behandlet med respekt og at der kommunikeres gennem en ligeværdig og åben dialog.

Én enkelt borger udtaler dog;

” De kommer jo ikke så tit. Der sker jo ingenting. Vil gerne snakke lidt.”

Én anden borger udtaler;

”Jeg kan ikke have, når flere personaler taler på samme tid.”

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at han flere gange har lagt mærke til, at personalet udviser en god tone og adfærd for borgeren og de øvrige beboere. De er gode til at tage de individuelle hensyn borgerne har.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Under tilsynsbesøget observeres der en ligeværdig dialog mellem personale og borgere, samt at personalet er nærværende og tilstede med borgerne. Stemningen er præget af rolighed. Der er dog et opmærksomhedspunkt i forhold til, at borger giver udtryk for gerne at ville tale mere med personalet. Ligeledes ses der et opmærksomhedspunkt i forhold til borgers oplevelse af, at der ingenting foregår på plejecentret, og det anses som væsentligt, at gå i dialog med borgeren om, hvilke aktiviteter vedkommende kunne indgå i.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Blandt de interviewede borgere er der generelt en oplevelse af, at de bliver støttet i deres muligheder for at holde sig i gang. De udtaler, at de gør det, de kan og gerne vil. En af de adspurgte borgere følger et fast træningsprogram og kan mærke, at det er med til at understøtte funktionsniveauet.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at han bevidst tager borgeren med på gåture og køreture, og at han oplever, at borgeren oplever glæde ved at kunne huske gadenavne og tidligere bopæl.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da de adspurgte borgere giver udtryk for, at de oplever, at der er fokus på deres ressourcer. Men i forhold til at én af borgerne ytrer ønske om, at der

gerne måtte foregå noget mere på plejecentret, anses det at være et opmærksomhedspunkt i forhold til at understøtte borgerens funktionsniveau.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Tre ud af fire borgere er tilfredse med den hjælp, som de modtager fra personalet. To borgere udtaler dog følgende;

"Der kommer jo ingen. Det afhænger af, hvem der er på arbejde."

"Personalet har aldrig tid. Der er jo ingen på arbejde."

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende er generelt tilfredse med den hjælp, der leveres af personalet. Begge pårørende oplyser, at de bliver kontaktet, når der er behov for det. Samtidig vurderer de også, at personalet er udfordret tidsmæssigt, og at de ikke altid har tid.

"Opdager tilfældigt at min mand har fået fast ble."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes og de pårørendes generelle tilfredshed og observationer vurderes hjælpen at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det er dog vigtigt at have opmærksomhed på, at der blandt én af de interviewede borgere er en oplevelse af, at personalet ikke har den nødvendige tid, samt på at én borger oplever, at hjælpen afhænger af hvem der er på arbejde.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Ud af de fire interviewede borgere følger én borger et fast træningsprogram ved fysioterapeut på plejecentret. Pågældende borger oplever, at træningen har en god virkning på sygdommen og udtaler;

"Det er uundværligt."

De øvrige tre borgere er ikke klar over, om de følger et fast træningsprogram på plejecentret, men føler at de selv forsøger at holde sig så meget i gang som muligt.

"Førhen tog vi på busture."

Ud af de fire interviewede borgere oplever to borgere, at personalet taler med dem om, hvilke aktiviteter, der kunne være meningsfulde for dem at deltage i. De to øvrige borgere føler sig ikke medinddraget, men kan ikke redegøre nærmere for dette.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ikke på spørgsmålet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen vurderes til at være i overensstemmelse med kvalitetsmålet, men det er ikke muligt at få afdækket om borgernes færdigheder generelt understøttes i et genoptrænings- og vedligeholdelsestræningsforløb, eftersom tre ud af de fire borgere ikke kan redegøre for, om de følger et genoptrænings- og vedligeholdelsestræningsforløb.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

To af de fire interviewede borgere, svarer på om deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. Heraf oplever den ene borger, at personalet gerne vil med på gåture, hvorimod den anden borger ikke oplever at have behovet for spontan aktivitet.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende mener, at borgeren har det bedst med en fast struktur og ikke så godt med spontane aktiviteter. De pårørende er ikke bekendt med, i hvilket omfang at personalet er i stand til at tilgodesse spontane behov fra borgerne.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes udtalelser vurderes hjælpen at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Borgerne ytrer ikke behov for spontan aktivitet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Blandt tre af de fire adspurgte borgere er der stor tilfredshed med den mad der serveres på plejecentret. De oplever, at maden ser indbydende ud, og at den har den rigtige temperatur, når den serveres. Én enkelt borger oplever maden som værende ensformig, og at den sjældent er varm.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser at borgeren sjældent får sin aftensmad, når den serveres, da borgeren ikke er sulten på dette tidspunkt. Får i stedet serveret rugbrød senere på aftenen.

Pårørende oplever, at der serveres en pæn frokost, men at han ikke har set aftensmaden.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen vurderes i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Generelt er der blandt de interviewede borgere en stor tilfredshed med den mad der serveres. Det vurderes at den enkelte borgers oplevelse af madens ensformighed kan hænge sammen med, at den pågældende ofte afslår det varme måltid grundet dårlig appetit når aftensmaden serveres og i stedet får serveret rugbrød senere på aftenen. Det vurderes som et opmærksomhedspunkt i forhold til at tilbyde pågældende borger den varme mad senere på aftenen, så behovet for alsidig ernæring tilgodeses.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De interviewede borgere giver udtryk for stor tilfredshed med deres bolig på plejecentret.

”Der er en dejlig have, som jeg bruger meget, når vejret er til det”

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende er tilfredse med borgernes boliger. Oplever at boligerne passer til borgernes ønsker og behov.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes og de pårørendes oplevelse af, at boligen passer til borgerens ønsker og behov, og ud fra manglende ønske om ændringer af boligforholdene vurderes hjælpen at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er under tilsynet fundet enkelte 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 borger giver udtryk for gerne at ville mere i kontakt med personalet.

- I henhold til kvalitetsmålet "*Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger*" er der behov for at gå i dialog med borgerne omkring hvilke aktiviteter, der kan medvirke til at understøtte deres ressourcer og funktionsevne.
- I henhold til kvalitetsmålet "*Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres*" vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt én af de interviewede borgere er en oplevelse af, at personalet ikke har tid samt et opmærksomhedspunkt i forhold til en borgers oplevelse af at hjælpen afhænger af, hvem der er på arbejde.