



Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Kløverhaven

Den 13-11-2019 kl: 12:00

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 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 er anvendt 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 Kløverhaven har den 13-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune. Tilsynskonsulenten har været i dialog med 2 beboere, hvoraf én borger har givet samtykke til at pårørende kontaktes.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Demensplejecenter Kløverhaven *tilfredse* med den hjælp som de modtager.

Under tilsynet observeres der en behagelig stemning på demensplejecentret Kløverhaven.

Borgerne er smilende og indgår med hinanden i et fællesskab inde og på udearealet. Udearealet benyttes af en del borgere, herunder borger der er i gang med at samle blade sammen.

I fællesarealet observeres det at flere af dagvagsmedarbejdere er sammen med borgerne.

Borger udtaler;

"Jeg er bare så glad for at være her". Folk vil gerne snakke sammen, og vi griner meget sammen.

Der er under tilsynet fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet på plejecentret, herunder opmærksomhedspunkt jf. kvalitetsmål " *Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger*".

På baggrund af pårørendes udtalelse vurderes der et opmærksomhedspunkt under kvalitetsmålet " *Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger*". Opmærksomhedspunktet beror på borgers og pårørendes oplevelse af, at borger ikke støttes i at vedligeholde nuværende funktionsniveau gennem gåture med personalet, samt på at behovet for frisk luft indgår som en del af Vejle Kommunes indsatskatalog. Leder er orienteret omkring

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

opmærksomhedspunktet, og oplyser at borgeren dagligt får tilbudt gåture i haven, men at pågældende borger ofte siger fra.

Dernæst er der til kvalitetsmålet *"størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* et opmærksomhedspunkt ligeledes beroende sig på pårørendes udtalelse. Pårørende ytrer manglende forståelse over, at borger ikke har installeret nødkald i boligen, når borgeren grundet sygdom er i risiko for at falde og funktionsmæssigt er i stand til at betjene nødkaldet. Under dialogmødet med lederen er dette påpeget. Lederen oplyser, at der hos borgeren er installeret en alarm, som registrerer når beboeren går fra sengen og bevæger sig i lejligheden. Når denne alarm lyder går personalet til beboeren. Der anses dog behov for at vurdere installation af nødkald i forhold til borgerens generelle færden i lejligheden i løbet af dagen.

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

Én af de interviewede borgere er selvhjælpen i forhold til selv at varetage den personlig pleje men har grundet hendes demenssygdom svært ved at sætte ord på, hvordan hun føler sig inddraget i forhold til hendes ønsker. Men udtaler at hun føler sig lyttet til.

"Folk vil gerne snakke sammen."

Den anden interviewede borger føler sig ligeledes lyttet til og oplever at hjælpen tilrettelægges i et samarbejde, men synes derimod ikke at der bliver snakket så meget, og udtaler at han tilbringer det meste af tiden på hans egen stue, da der ikke er så mange at snakke med.

De adspurgte borgere føler sig trygge ved at tale med personalet, herunder omkring deres ønsker til "livets afslutning."

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever at hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med borgeren.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da borgerne oplever tryghed ved at tale med personalet. Ifølge leder er der nuværende er igangsat en proces med at afholde samtaler omkring borgernes ønsker til livets afslutning som en fast del af indflytnings samtalen.

Lederen oplyser ligeledes at den ene af de interviewede borgere siger fra over for aktiviteter og samvær med andre beboer, dog kommer han ud til alle måltider. Har fast plads og sidder sammen med de samme mennesker hver dag.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever at blive behandlet med respekt, og at dialogen med personalet er præget af en ligeværdig og god tone.

Borgerne oplever dog stemningen forskelligt.

"Der bliver ikke snakket så meget."

"Folk vil gerne snakke og grine sammen, og det synes jeg er dejligt."

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende til førstnævnte udtalelse oplyser, at borgeren er meget beskeden og oplever ikke borgeren som værende social anlagt. Er enig i at der er en god tone og adfærd blandt personalet på plejecentret.

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 både af glæde og rolighed.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Én af de interviewede borgere føler, at hun får brugt hendes eksisterende ressourcer i hverdagen.

Borgeren udtaler;

"Jeg holder mig selv i gang."

Den øvrige borger har en følelse af at være bundet, da vedkommende er bevist om, at han ikke kan bevæge sig frit væk fra plejecentret. Ville gerne ud at gå dagligt med personalet, og ved hvor vigtigt det er for hans sygdom at holde sig fysisk i gang. Er derfor glad for at han får gåture med pårørende der kommer.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende udtaler, at hun ikke oplever, at borgeren bliver støttet fuldt ud i at holde sit funktionsniveau vedlige, da borgeren ikke kommer ud at gå ture, udover når hun kommer.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Borgeren er tilknyttet træningsprogram på plejecentret, men hjælpen leveres ikke fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da behovet for frisk luft skal tilgodeses jf. indsatskataloget. Eftersom det ligeledes er et vigtigt aspekt i borgerens funktionsevne og ønske for borgeren, vurderes det som et opmærksomhedspunkt. Lederen oplyser, at borger tilbydes gåture ude, men at pågældende borger ofte siger fra.

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 fra personalet.

"Personalet kommer jo ind og spørger, hvordan jeg har det".

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at personalet er gode til at skabe sammenhæng i indsatserne, og at de er gode til at give borgeren hans medicin på de givne tidspunkter, hvilket er vigtigt, da han får medicin mange gange i døgnet.

Pårørende oplyser, at borgeren ikke har nødkald trods borgerens risiko for at falde og evne til at anvende et nødkald.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til afprøvning af nødkaldsinstallation hos borgeren. Lederen oplyser, at der hos borgeren er installeret en alarm, som registrerer når beboeren går fra sengen og bevæger sig i lejligheden. Når denne alarm lyder går personalet til beboeren. Der anses dog behov for at vurdere installation af nødkald i forhold til borgerens generelle færden i lejligheden i løbet af dagen.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Én af de interviewede borgere følger et træningsprogram på plejecentret og er meget tilfreds for træningen, da han kan mærke træningen har en gavnlig effekt på hans sygdom i bevægeapparatet. Pågældende borger oplever ligeledes, at personalet er gode til at sige til, når der er aktiviteter, der er

meningsfulde for vedkommende at deltage i. Siger dog ofte fra, da han ikke er social anlagt, og dette bliver også accepteret.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er enig i borgerens udtalelse.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Begge borgere oplever, at der på plejecentret er fokus på fleksibiliteten i indsatsen.

"Jeg går bare ind og snakker med folk."

"Personalet kommer jo bare og spørger, om der er noget, jeg skal have hjælp til."

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenter ikke.

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

Begge borgere synes, at den leverede mad ser indbydende ud, når den serveres, men den ene borger oplever, at kødet indimellem kan være svær at skære i, og at det er blevet stegt for meget. Desuden oplever pågældende borger, at pålægget er ensformigt.

Evt. pårørendes kommentarer

Ifølge pårørende vil borger gerne have erstattet eftermiddagskaffen med brød og frugt i stedet, da han ofte er sulten på dette tidspunkt.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da begge borgere oplever maden som indbydende, og at maden som oftest er af tilfredsstillende karakter.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Begge borgere er tilfredse med deres plejebolig. Fremviser glade deres boliger.

”Jeg er så glad for min terrasse.”

”Her kan jeg jo have min lille kat.”

Én af borgerne udtaler irritation over, at der ligger efterladenskaber fra hunde på det udendørs fællesareal.

Begge borgere deltager ikke i sociale aktiviteter på plejecentret.

”Jeg har rigeligt at se til, og snakker jo med dem, jeg gerne vil.”

”Der er ikke så mange man kan snakke med.”

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ligeledes, at borgeren er frustreret over hundenes efterladenskaber på udearealet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Begge borgere er meget tilfredse med deres boliger. Der vurderes dog behov for et øget fokus på oprydning af hundenes efterladenskaber på det udendørs fællesareal. Leder er orienteret derom, og oplyser at der allerede følges op på problematikken.

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er et opmærksomhedspunkt, 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 være fokus på at behovet for frisk luft jf. Vejle Kommunes indsatskatalog tilgodeses.
- I henhold til kvalitetsmålet: ”størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres” er der et opmærksomhedspunkt i forhold til nødkaldsinstallation hos borgeren.