



vejle  
KOMMUNE

# Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Betty Sørensen Parken

Den 8-1-2020 kl. 9:00

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 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 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 Betty Sørensen Parken har den 8-1-2020 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fire beboere. Alle beboere har givet samtykke til at pårørende kontaktes. Det har været muligt at træffe tre pårørende.

## Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

Generelt er beboerne på Plejecenter Betty Sørensen Parken *tilfredse* med den hjælp, som de modtager.

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

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- 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 en ligeværdig kommunikation med borgerne. Det er herunder vigtigt, at tonelejet i kommunikationen med borgerne ikke kan sammenlignes med det toneleje, der finder sted i kommunikationen med børn.
- 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 afdække årsag til borgers faldepisoder samt i forhold til fortsat at motivere borger til gangtræning og gåture.

---

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

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

- I henhold til kvalitetsmålet ”Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres” vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes evt. behov for hyppigere hårvask.
- 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 kødet.

## 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 gives der udtryk for stor tilfredshed, med den måde hjælpen leveres på. Borgerne oplever, at personalet er gode til at se deres individuelle behov og imødekomme deres ønsker i det daglige. Alle de interviewede borgere oplever tryghed ved at tale med personalet, herunder omkring deres ønsker til den sidste tid. Ingen af borgerne har dog haft samtale med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid. Borgerne finder ikke dette relevant.

Tre af de fire borgere oplever, at de kan videreføre deres vante rutiner.

### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende deler borgernes oplevelser.

*”Det er som at vinde i lotto”*

*”Min mor kunne ikke være et bedre sted”*

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

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

---

### Målepunkt:

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

### Borgernes oplevelse

De fire interviewede borgere giver alle udtryk for, at de ansatte behandler dem med stor respekt og anerkendelse.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshed.

Én pårørende giver udtryk for, at hun indimellem oplever, at kommunikationen til de ældre er præget af et stemmeleje, der kunne henvende sig til børn.

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

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidigt som et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre at tonelejet i kommunikationen med borgerne ikke kan sammenlignes med det toneleje, der finder sted i kommunikationen med børn.

---

#### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelse

Tre af de fire adspurgte borgere er meget bevidste om at holde sig mest mulige aktive i det daglige og har ikke behov for, at personalet motiverer dem dertil. Én af disse borgere oplever stor anerkendelse ved at kunne bidrage med faste opgaver på plejecentret.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever, at personalet er gode til at aktivere borgerne med forskelligartede aktiviteter.

Én pårørende udtaler, at personalet har gjort alt, hvad de kunne for at motivere borgeren til at træne gangfunktionen, men at borgeren ikke har kunnet motiveres til dette.

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

Det vurderes, at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Samtidigt vurderes det som et opmærksomhedspunkt. Én borger oplyser under tilsynet, at vedkommende igennem det sidste halve år er blevet tiltagende immobil grundet faldeepisoder af ukendte årsager og manglende motivation fra borgerens side. Borgeren har for et halvt år siden været gående ved rollator og er nu siddende i kørestol. Det vurderes som et opmærksomhedspunkt i forhold til at afdække årsag til faldeepisoderne samt i forhold til fortsat at motivere borger til gangtræning og gåture.

---

#### Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

#### Borgernes oplevelse

De fire interviewede borgere er meget tilfredse med hjælpen fra personalet i alle døgnvagter.

*"Det kan ikke blive bedre end her"*

*”Jeg kan ikke forestille mig noget anderledes. Ved ikke hvad det skulle være”*

Én borger udtaler, at hun i forbindelse med gåturene godt kunne ønske sig, at der blev talt noget mere.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler alle borgernes tilfredshedsoplevelse.

Én pårørende giver udtryk for mindre tilfredshed med hjælpen til borgerens hårhygiejne, og har over for personalet udtrykt ønske om at der gives en bedre hårhygiejne til borgeren.

#### 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 gå i dialog med borger omkring vedkommendes evt. behov for hyppigere hårvask.

---

#### Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

#### Borgernes oplevelse

Tre af de fire borgere deltager fast ugentligt i plejecentrets træningstilbud og kan alle mærke, at træningen er medvirkende til at understøtte deres funktionsniveau. Alle tre nævner ligeledes, at de opnår store sociale gevinster ved at deltage i træningen.

Én borger har fravalgt træningen, da vedkommende ikke er motiveret. Oplyser at personalet har forsøgt at motivere vedkommende til at deltage og derigennem træne gangfunktionen.

#### Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at personalet har forsøgt at motivere borger til at deltage i træningstilbuddet.

#### 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 interviewede borgere oplever, at personalet gør meget for at inddrage dem med deres forslag og ønsker til aktiviteter. De giver udtryk for stor tilfredshed med plejecentrets alsidige aktivitetstilbud.

Det oplyses, at der er etableret en aktivitetsgruppe på plejecentret, hvor borgerne er repræsenteret og hvor ideer til udflugtsmål drøftes.

*”Der er ikke én dag, hvor jeg keder mig”*

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes udtalelser.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende fuldt ud 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

Blandt de adspurgte udtrykkes der stor tilfredshed med madens kvalitet. De oplever alle maden som værende velsmagende, varieret og indbydende. Oplyser at de også inden for dette område har indflydelse.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshedsoplevelse af madens kvalitet.

Én pårørende udtrykker, at borger kan have svært ved at tygge kødet, når der serveres steg. Oplyser at det er videregivet til personalet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det anses samtidigt som et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre, at borgerne er i stand til at tygge kødet.

---

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Der er fuld tilfredshed med plejeboligens forhold blandt alle de interviewede borgere.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes oplevelser.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

---

## 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 sikre en ligeværdig kommunikation med borgerne. Det er herunder vigtigt, at tonelejet i kommunikationen med borgerne ikke kan sammenlignes med det toneleje, der finder sted i kommunikationen med børn.
- 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 afdække årsag til borgers faldepisoder samt i forhold til fortsat at motivere borger til gangtræning og gåture.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes evt. behov for hyppigere hårvask.
- 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 kødet.