



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Hejlskov

Den 25-11-2019 kl: 10:15

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.

Plejecenter Hejlskov har den 25-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem beboere, og været i kontakt med tre pårørende. Én borger havde ingen pårørende der kunne kontaktes. Én borger ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der en meget behagelig stemning på plejecentret. Personalet er tilstede i fællesstuen med borgerne, hvor der ses tv og snakkes, og det observeres at personalet er smilende og imødekommende i deres samvær med borgerne. Der er dækket hyggeligt op til frokosten, og borgerne er i dialog med hinanden og personalet.

De interviewede borgere og pårørende oplever stor tilfredshed med plejecentret.

Der er på baggrund af pårørendes udtalelse fundet et enkelt opmærksomhedspunkt i henhold til kvalitetsmålet *"En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold."* Opmærksomhedspunktet beror på pårørendes oplevelse af, at der i julen 2018 hovedsageligt var vikarer på arbejde på plejecentret, og at dette for borgeren var forbundet med store sproglige vaskeligheder at forstå personalet. Leder er orienteret derom og oplyser, at de ikke har vikarer tilknyttet plejecentret, men at hun er bevidst om, at der er fastansat personale, der har svært ved at tale dansk.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

Data og tilsynets vurdering

Tilsynskonsulentens 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 fem interviewede borgere opleves der stor tilfredshed med den hjælp og pleje som de modtager. De udtaler, at personalet er gode til at tage individuelle hensyn, at de er lydhøre og gode til at komme ind og spørge, om de mangler noget.

”Personalet kommer ind til mig, hvis det er længe siden, jeg har vist mig uden for lejligheden.”

”Vi kan snakke om alt, og det gør vi.”

I forhold til at kunne videreføre vante daglige rutiner oplever tre af de fem interviewede borgere udfordringer grundet sygdom og alderssvækkelse.

De interviewede borgere oplever alle tryghed ved at tale med personalet, herunder også ved at tale med personalet omkring deres ønsker til den sidste tid. En borger oplyser, at hun har talt med personalet omkring hendes ønsker til den sidste tid.

Evt. pårørendes kommentarer

De tre interviewede pårørende er meget tilfredse med måden hjælpen bliver givet på, og oplever at hjælpen er præget af stor forståelse for den enkeltes ønsker og behov.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere oplever alle at blive behandlet med stor respekt fra personalet. Udtaler at dialogen med personalet er præget af ligeværdighed og en anerkendende tilgang. Én af de interviewede borgere giver udtryk for, at det har stor betydning for hende, at der er en humoristisk omgangstone på plejecentret.

“Vi har medindflydelse”

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes oplevelse af, at personalet møder borgerne med stor respekt og anerkendelse.

“Deres adfærd viser, at de vil deres borgere.”

Én pårørende udtaler, at der i julen 2018 hovedsageligt var vikarer på arbejde på plejecentret, og at dette for borgeren var forbundet med store sproglige vaskeligheder at forstå personalet. Leder er orienteret derom, og oplyser at de ikke har vikarer tilknyttet plejecentret, men at hun er bevidst om, at der er fastansat personale, der har svært ved at tale dansk.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere oplever, at der fra personalets side er fokus på at understøtte deres ressourcer, og oplever alle, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

Én borger udtaler, at hun ikke har behov for, at personalet støtter og motiverer hende til at være aktiv, da hun selv er god til at holde sig i gang.

Én borger udtaler, at personalet er gode til at komme ind og minde ham på de praktiske og personlige gøremål.

Evt. pårørendes kommentarer

Én pårørende oplever, at personalet er gode til at motivere borgeren til at bevæge sig. De øvrige to pårørende har ingen fornemmelse af, i hvilket omfang personalet understøtter borgernes ressourcer.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere er meget tilfredse med den hjælp, som de får fra personalet i alle vagter og ønsker ikke hjælpen anderledes. Én enkelt borger kunne dog godt tænke sig, at der blev foretaget flere ture ud af huset.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende er meget tilfredse med den hjælp, som borgerne modtager fra personalet i alle vagter på plejecentret og har ligesom borgerne ikke ønsker og forslag til forandringer.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Fire af de fem interviewede borgere deltager fast ugentligt i træning hos fysioterapeut og kan mærke, at det er medvirkende til at vedligeholde funktionsniveauet. Én af de adspurgte oplever at have fået flere kræfter i benene igen og er overbevist om, at træningen bidrager til, at hun kan komme ud af kørestolen, hvilken hun har haft siden operation for et år siden

Én af de interviewede borgere går ikke til træning, da vedkommende er fysisk velfungerede og ikke føler behovet for træning.

Fire borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter der er på plejecentret. Én enkelt borger oplyser, at der udarbejdes en månedlig aktivitetsplan, som hun ikke oplever at blive inddraget i.

"De gør altid opmærksom på, når der foregår noget."

"Der sker meget, hvis man vil med."

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Ud af de fem interviewede borgere oplever to af borgerne ikke behov for spontan aktivitet. De udtaler, at de har det bedst med at tingene foregår som de plejer.

To af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker for spontan aktivitet forsøges imødekommet af personalet. En borger oplyser, at hun ugentligt deltager i en klub på plejecentret, hvor man kan komme med forslag og initiativer til aktiviteter. Anden borger oplyser, at personalet har spurgt alle borgere om hvilke aktiviteter, de kunne tænke sig at deltage i.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende er ikke bekendt med muligheden for fleksibilitet på plejecentret.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende fuldt ud overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere er meget tilfredse med den mad der serveres på plejecentret. Oplyser at de er med til at lave madplanen.

”Det er som den mad, jeg har været vant til, og det var jeg forbavset over, da jeg flyttede ind.”

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever, at den serverede mad har en god kvalitet, og at den serveres indbydende og varm.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere oplever alle stor tilfredshed med deres plejebolig. Fire af de fem borgere oplever, at den fuldt ud opfylder deres ønsker og behov. Én borger er dog indimellem lidt påvirket af, at der er meget lyd i boligen.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende har fornemmelse af, at plejeboligen opfylder borgernes ønsker og behov.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen vurderes at blive leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med:

- Med afsæt i pårørendes oplevelse af, at der i julen 2018 hovedsageligt var vikarer på arbejde på plejecentret, og at det for borgeren var forbundet med store sproglige vaskeligheder at forstå personalet, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i henhold til kvalitetsmålet ” *”En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold.”* Leder er orienteret derom, og oplyser at der ikke bruges vikarer på plejecentret, men at hun er bevidst om, at der er fastansat personale på plejecentret, der har svært ved at tale dansk.