



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Sofiegården

Den 17-12-2019 kl: 09:30

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 Sofiegården har den 17-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem beboere, som er bosiddende på fire forskellige afdelinger. Fire af de interviewede borgere har givet samtykke til at pårørende kontaktes, hvoraf det har været muligt at træffe tre pårørende.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

I forbindelse med tilsynet observeres der en stille atmosfære på plejecentrets afdelinger. Ligeledes observeres det, at personalet sidder sammen og spiser morgenmad, og beboerne sidder ved de øvrige borde.

Personalet udviser hjælpsomhed i forhold til at informere og hjælpe de interviewede borgere ind på stuerne.

I forbindelse med tilsynsbesøget observeres der ikke aktiviteter på plejecentrets afdelinger.

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 livet leves*", vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger, således borger oplever at blive hørt i forhold til ønsker og behov.
- 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 pågældendes ønske om at blive inkluderet med borgere fra andre afdelinger på plejecentret. Dernæst et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre videregivelse af informationer til relevante pårørende.

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

Fire af de interviewede borgere ytrer tilfredshed med den måde, hjælpen leveres på. Oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov i forhold til den hjælp, som de modtager. Blandt tre af disse borgere opleves der ligeledes tryk ved at tale med personalet omkring deres ønsker og behov, herunder omkring deres ønsker til den sidste tid. Én borger udtaler, at det ikke vedrører personalet, men at vedkommende har talt med familien derom.

Én borger oplever ikke, at der er fokus på at inddrage beboernes ønsker på plejecentret.

Fire af de fem interviewede borgere oplyser, at de ikke længere er i stand til at videreføre deres vante rutiner grundet svækkelse i bevægeapparatet.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende fornemmer, at plejepersonalet udviser forståelse for borgernes ønsker og behov, og at de fornemmer at borgerne er tryk ved at tale med personalet.

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 gå i dialog med borger, således borger oplever at blive hørt i forhold til ønsker og behov.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Fire af de fem adspurgte borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt af personalet. Udtaler at kulturen på plejecentret er kendetegnet ved en god tone og adfærd.

”Det er ligegyldigt, hvem det er. De er søde alle sammen.”

”Vi har det som blommen i et æg.”

Én borger oplever, at personalet taler meget om forhold, der vedrører deres arbejde og privatliv og vedkommende ønsker at blive delagtiggjort mere i samtaleemner der kan tales med om.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever, at borgerene behandles med respekt og imødekommenhed.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det anses dog samtidig vigtigt, at der er fokus på, at skabe muligheder for at borgerne føler sig inddraget i samtalerne på plejecentret.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Tre borgere giver udtryk for, at de bliver understøttet i at holde sig mest mulige aktive, og at de oplever, deres ressourcer bliver brugt bedst muligt i det daglige.

Én borger oplever ikke, at personalet har fokus på, at understøtte vedkommendes ressourcer, men kan ikke uddybe dette nærmere. Én borger har ikke behov for, at personalet motiverer. Vedkommende udfører på eget initiativ de daglige rutiner.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende fornemmer, at der er forskel på, hvordan personalerne evner at motivere borgerne til at holde sig fysiske aktive. Giver udtryk for at det er vigtigt at presse borgeren en del, og at det for nogle medarbejdere er nemt at motivere borgeren, men for andre er sværere, hvilket giver sig udtryk i, at borgeren bliver bange og bliver verbal grov.

Anden pårørende oplever, at borgeren er begyndt at slappe for meget af, og at personalet formår at motivere borgeren til at deltage i opgaverne og understøtte eget funktionsniveau.

Pårørende har observeret, at personalet er gode til at tage borgers fodstøtter af kørestolen, så borgeren derved støttes i at træne benmusklerne.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Blandt to af de interviewede borgere opleves der ikke fuld tilfredshed med de indsatser der leveres på plejecentret. Én borger oplever, at der er for få ansatte, hvilket bevirker, at der indimellem skal ventes længe, når vedkommende kalder. Anden borger ytrer behov for mere kontakt med personalet og savner nogle at snakke med fra de andre afdelinger, da vedkommende ikke oplever, der er mange at snakke med på egen afdeling.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende udtaler;

"Jeg undrer mig over, at det ikke engang imellem er muligt at foretage lidt "skæve" aktiviteter, for det ved jeg, at man kan på nogle plejecentre."

Pårørende ytrer, at hun har manglet kommunikation og information fra personalet omkring borgerens situation. Oplever at der igennem en længere periode ikke er blevet handlet på borgers hudproblemer.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger omkring pågældendes ønske om at blive inkluderet med borgere fra andre afdelinger på plejecentret. Dernæst et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre videregivelse af informationer til relevante pårørende.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

To af de adspurgte borgere deltager ikke i plejecentrets træningstilbud, da de ikke oplever behov for dette.

Blandt de tre borgere, der deltager i træningstilbuddet, opleves der stor tilfredshed med træningen, og der gives udtryk for, at de kan mærke, at træningen har positiv effekt på deres bevægeapparat.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer, at personalet er gode til at motivere borgeren til at deltage i træningstilbuddet, i tilfælde hvor borgeren har givet udtryk for ikke at magte det.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Tre borgere oplever, at der er fokus på fleksibilitet og spontanitet på plejecentret, og ytrer tilfredshed både med de aktiviteter, der foregår på plejecentret og ude af huset. Én af disse borgere ytrer ønske om, at blive informeret omkring aktiviteterne ude af huset. Pågældende borger har brug for lidt tid, til at forberede sig mentalt inden turene.

To borgere deltager ikke i plejecentrets spontane aktiviteter og føler ikke behovet.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at borger er holdt op med at deltage i aktiviteterne, da vedkommende ikke har lyst. Oplyser ligeledes at borger heller ikke tidligere har haft et stort socialt behov.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Under tilsynsbesøget observeres det, at der foreligger aktivitetsoversigter i nogle af boligerne. Det vurderes som relevant på alle stuer, således borgerne kan orientere sig. Under dialogmøde med centerleder oplyses det, at der skulle være aktivitetsoversigter i alle boliger.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Borgerne ytrer stor tilfredshed med madens kvalitet. Oplever, at maden er varieret, velsmagende og indbydende.

”De kommer ind og spørger, hvad jeg godt kunne tænke mig.”

Én borger ytrer speciel stor tilfredshed med den laks, der serveres, men ønsker at maden generelt tilberedes med mere krydderi.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende har indtryk af, at maden imødekommer borgernes behov og ønsker.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Alle adspurgte borgere er fuldt ud tilfredse med deres boligforhold på plejecentret og har ikke ønsker og forslag til boligændringer.

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; *"Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves"*, vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger, således borger oplever at blive hørt i forhold til ønsker og behov.
- 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 pågældendes ønske om at blive inkluderet med borgere fra andre afdelinger på plejecentret. Dernæst et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre videregivelse af informationer til relevante pårørende.