



**vejle**  
KOMMUNE

# Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Stensvang

Den 11-12-2019

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 Stensvang har den 11-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med tre beboere. Alle tre beboere ønskede, at der blev taget kontakt til pårørende. Heraf var det muligt at træffe to pårørende.

## Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der en stille og hyggelig atmosfære på Stensvang. Det observeres, at personalet er tilstede sammen med beboerne i fællesarealerne og der kommunikeres i en rolig tone til beboerne.

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- I henhold til kvalitetsmålet; *"En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at to af de tre interviewede borgere ytrer behov social kontakt og for nogen at tale med.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at tilstræbe kontinuitet og tryghed for den enkelte borger igennem velkendte personaler.
- 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 foretage dialog med borger omkring vedkommendes ønsker til mad. Derudover vurderes det som et opmærksomhedspunkt, i forhold til at sikre borgeren den nødvendige hjælp under aftensmåltidet.

---

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

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

## 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 tre interviewede borgere opleves der tilfredshed med den hjælp der leveres. Borgerne oplever, at hjælpen foretages i et samarbejde med dem, og at der lyttes til deres ønsker og behov. Alle tre borgere oplever endvidere stor tryghed ved at tale med personalet, herunder omkring deres ønsker til den sidste tid. Én af borgerne oplyser, at have haft samtalen med personalet.

To ud af tre borgere kan ikke videreføre deres vante daglige rutiner. Begge borgere oplever at helbredet bliver dårligere grundet kroniske sygdomme.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med den hjælp og pleje der leveres på Stensvang.

*”Det at min mor går ud og er sammen med de andre borgere, og hun ser så glad ud, ser jeg som et godt tegn på, at hun trives på plejecentret.”*

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

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

---

### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelse

Borgerne oplever, at de bliver behandlet med respekt og imødekommenhed af personalet.

Blandt to af borgerne ytres der ønske om at tale mere med personalet.

*”Der er ikke så mange beboere man kan snakke med. Personalet kommer og snakker med mig, når der er tid, men det sker ikke så tit.”*

*”De har ikke tid til at sidde ned og snakke med mig.”*

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever, at der er en god tone og adfærd på plejecentret.

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

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet, men der vurderes samtidig at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt to af borgerne er behov for at have nogen at tale med. Under efterfølgende samtale med centerlederen er dette videregivet, hvortil det oplyses, at der er opmærksomhed på punktet.

---

#### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelse

Ingen af de interviewede borgere har behov for, at personalet understøtter deres ressourcer. De oplyser alle, at de er gode til at holde sig selv i gang, samt at de får brugt deres ressourcer i det daglige. Én af borgerne oplyser, at hun ifølge personalet laver for meget selv i forhold til hvad ressourcerne rækker til. I starten synes hun, at det var irriterende, at personalet tog over, men nu har hun vænnet sig til det, og kan godt se, at det frigiver hendes ressourcer til andre daglige rutiner.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende oplever ligeledes, at personalet er gode til at understøtte borgernes ressourcer.

*”Personalet vil gerne have min far til at gøre mere end han kan.”*

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

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidigt som væsentligt, at have fokus på dialogen med borgerne, så der sikres balance mellem borgerens belastninger og ressourcer.

---

#### Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

#### Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever det forskelligt, hvordan hjælpen og plejen leveres på plejecentret. To af borgerne er fuldt ud tilfredse med den hjælp og pleje, som de modtager og har ikke ønske om, at indsatserne leveres på anden vis.

*”Det er ligegyldigt, hvad jeg godt kunne tænke mig, så finder vi ud af det.”*

Én af borgerne ytrer utilfredshed over, at der kommer mange forskellige og hjælper i det daglige.

*”Der kommer to man aldrig har set før og skal hjælpe mig med at komme i bad, og det er ikke så rart.”*

Alle interviewede oplever, at der bliver taget hånd om deres situation, og at der er sammenhæng i hjælpen på tværs af døgnvagter.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på punktet.

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

Det vurderes, at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes samtidig et opmærksomhedspunkt i forhold til at tilstræbe kontinuitet og tryghed for den enkelte borger igennem velkendte personaler. Under efterfølgende samtale med centerleder er dette videreformidlet. Centerleder oplyser, at der nuværende er tilknyttet seks elever på plejecentret, og at dette muligvis kan være forklaringen på, at borger oplever, der er mange forskellige personaler i forbindelse med den hjælp der leveres.

---

#### Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

#### Borgernes oplevelse

Ingen af de interviewede borgere deltager i plejecentrets træningstilbud. To af borgerne har ikke behovet, og én borger har ikke ressourcer dertil.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke punktet.

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

Eftersom ingen af de interviewede borgere deltager i træningstilbuddet, kan det ikke vurderes hvorvidt hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

---

#### Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

#### Borgernes oplevelse

Blandt de interviewede borgere er der en oplevelse af, at spontane aktiviteter kan imødekommes på plejecentret. Én af de interviewede nævner gåture som et eksempel på, at spontanitet forsøges inddraget i dagligdagen. Én af borgerne udtaler, at hun ikke har behovet.

#### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplyser, at de ikke kan vurdere graden af fleksibilitet på plejecentret.

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

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende 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

To ud af tre borgere er tilfredse med den mad, der leveres, og oplever den som værende varieret, velsmagende, indbydende og varm. Én af disse borgere oplyser, at hun får tilberedt specialkost, da hun taber sig.

Én af de adspurgte borgere er ikke tilfreds med maden. Pågældende borger oplever problemer med at tygge maden og synes ikke den hakkede mad er indbydende. Borgeren oplever ikke, at personalet kan forstå problematikken, og synes ikke, at der bliver gjort nok, for at imødekomme ønskerne. Under dialogen med borgeren, kan vedkommende ikke redegøre nærmere for de specifikke ønsker.

### Evt. pårørendes kommentarer

Én af de pårørende ytrer utilfredshed i forhold til punktet. Pågældende oplever ikke, at borgeren tilbydes en varieret kost, der samtidig tager hensyn til borgerens tyggeproblemer. Oplyser at borgeren igennem en længere periode har fået serveret den samme suppe. Oplyser endvidere at personalet har svært ved at få tid til at hjælpe borgeren med at spise om aftenen.

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

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det anses som væsentligt, at der foretages dialog med borger omkring vedkommendes ønsker til mad. Derudover vurderes det som et opmærksomhedspunkt, i forhold til at sikre borgeren den nødvendige hjælp under aftensmåltidet. Under efterfølgende samtale med centerleder oplyses det, at der blandt borgerne er ønske om at få den samme kost flere dage. Oplyser ligeledes at der er fokus på, at inddrage diætist i madplanlægningen, og at personalet har fokus på at spørge borgerne til deres individuelle madønsker.

Under tilsynet observeres det ikke, at der ikke foreligger madplan i borgernes boliger, men at de udelukkende er placeret i fællesarealet.

---

### Målepunkt:

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

### Borgernes oplevelse

De tre adspurgte borgere oplever alle tilfredshed med deres boliger. Oplever at boligen opfylder deres ønsker og behov.

Én af de interviewede borgere oplever ligeledes, at blive inddraget og motiveret til at deltage i de sociale aktiviteter, der foregår på plejecentret. Én borger synes, det er sjældent, at personalet forsøger at motivere til deltagelse i aktiviteter, og én borger har ikke behovet.

### Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes oplevelse af, at boligen opfylder borgernes ønsker og behov.

Én af de pårørende udtaler, at hun ikke oplever, at borgeren er motiveret for at deltage i sociale aktiviteter.

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

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Under tilsynet observeres det ikke, at der foreligger oversigter over aktiviteter i borgernes boliger, men at de udelukkende er placeret i fællesarealet.

---

## 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 der blandt to af de interviewede borgere er behov for at have nogen at tale med.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at tilstræbe kontinuitet og tryghed for den enkelte borger igennem velkendte personaler.
- 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 foretage dialog med borger omkring vedkommendes ønsker til mad. Derudover vurderes det som et opmærksomhedspunkt, i forhold til at sikre borgeren den nødvendige hjælp under aftensmåltidet.