



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Rosengården

Den 19-12-2019

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 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 Rosengården har den 19-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med syv beboere, hvoraf fem har givet tilladelse til at pårørende kontaktes.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

I forbindelse med tilsynet observeres der en rigtig hyggelig atmosfære på plejecentret. Personalet sidder sammen med beboerne. Der høres musik på alle afdelingerne. Personalet er meget smilende og imødekommende. Det observeres ligeledes, at der er opsat tavler på afdelingerne med billeder af beboerne fra ture og aktiviteter.

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 pårørende har ønsket præsentation af ledelse i forbindelse med borgers indflytning. Dette vurderes som et opmærksomhedspunkt, således at nye borgere og pårørende føler sig budt velkommen.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at borger ytrer ønske om at komme i bad to gange ugentligt. Dernæst vurderes det som et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt nogle af borgerne er ønske om at blive inkluderet i et større fællesskab med andre beboere og derigennem få flere at tale med.

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

De syv adspurgte borgere oplever alle, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov, samt at hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med dem. De er ligeledes alle trygge ved at tale med personalet, herunder også omkring deres ønsker til den sidste tid.

Fem af de interviewede borgere oplever ikke, at de er i stand til at videreføre deres vante rutiner, hvilket de alle tillægger svigtende helbred og kronisk sygdom. Én borger oplyser, at hun har kommet sig alment efter at være kommet på plejecentret. Udtaler at personalet har gjort rigtig meget for at få hende rehabiliteret.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshed med hjælpen.

"De er så søde alle sammen."

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

Alle de adspurgte borgere udtrykker, at personalet behandler dem med respekt, og at personalet er meget imødekommende, når de beder om hjælp.

Én borger oplever, at der er enkelte ansatte, som kan være svære at forstå, men at de pågældende ansatte er meget tålmodige i dialogen med vedkommende.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes tilfredshed.

Én pårørende oplyser, at hun sætter stor pris på den kommunikation, der foretages med personalet i borgerens kommunikationsbog. Føler sig derved godt informeret om, hvad der foregår.

Anden pårørende oplyser, at der blev foretaget en meget grundig introduktion fra lederen inden borgerens indflytning, men udtrykker samtidig ønske om, at der ved indflytningen blev budt velkommen.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet, men der vurderes samtidig et opmærksomhedspunkt i forhold til præsentation i forbindelse med indflytning, således at fremtidige borgere og pårørende føler sig budt velkommen.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever alle, at personalet er gode til at understøtte deres ressourcer, og at de samtidig er meget søde til at hjælpe til, når ressourcerne ikke rækker.

"De har stor tålmodighed, når jeg træner til at blive selvhjulpen i forbindelse med toiletbesøg"

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at det er hendes indtryk, at borgeren ikke selv ønsker at udføre opgaverne, men at hun er glad for at personalet fastholder deres vedholdende indsats.

Pårørende oplever, at personalet med fordel kunne gøre noget mere for at få borger ud af stuen, men at hun ligeledes er bevidst om, at det ikke umiddelbart er borgerens ønske.

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 de adspurgte borgere er der generel tilfredshed med de indsatser, som personalet leverer.

"Jeg er så glad for, at jeg kom herop."

Én af borgerne har ønske om, at komme i bad oftere, gerne to gange om ugen. Pågældende borger udtrykker ligeledes, at aftnerne godt kan blive lidt lange, da aftensmaden serveres meget tidligt.

To borgere oplever, at der er meget få borgere at tale med og ytrer ønske om at blive inkluderet i et fællesskab med flere beboere på plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende udtaler;

”Jeg kan bare ikke komme på noget, der skulle være anderledes”

Anden pårørende oplever, at aftensmaden serveres meget tidligt, hvilket bevirker at aftenen bliver meget lang for borgeren.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til, at borger ønsker at komme i bad to gange ugentligt. Det er et ønske, men plejecentret opfylder kravet om bad til borgeren en gang ugentligt. Dernæst vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt nogle af borgerne er ønske om at blive inkluderet i et større fællesskab med andre beboere.

Under dialogmøde med centerleder oplyses det, at plejecentret er startet op med at foretage inkluderende indsatser, herunder fælles søndagsspising.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Tre af de syv interviewede borgere deltager fast i plejecentrets træningstilbud. To af disse borgere oplever, at træningen er med til at vedligeholde deres funktionsniveau. Én borger udtaler, at personalet støtter op om fysioterapeutens træning, ved også at gangtræne med vedkommende.

”Jeg kan gå med rollatoren længere nu.”

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at hun vil gå i dialog med personalet, da hun gerne vil drøfte, om det ville være fordelagtigt for borgeren at deltage i træning.

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

Seks ud af syv borgere oplever, at plejecentret har stort fokus på at imødekomme borgernes ønsker til spontane aktiviteter. Oplyser, at der foretages mange ture ud af huset, og at der ligeledes afholdes mange aktiviteter på plejecentret.

Én borger er lige flyttet ind på plejecentret og kan ikke vurdere dette.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgerens oplevelse.

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 seks af de interviewede borgere er der stor tilfredshed med madens kvalitet. De oplever maden som værende varieret, velsmagende og indbydende.

Én borger oplever, at maden er blevet meget ensformig.

Fem af borgerne vælger af forskellige årsager at spise nogle af måltiderne i egen bolig. To af borgerne udtaler, at det er svært at kommunikere med mange af beboerne.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på punktet.

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

Der opleves tilfredshed med boligen blandt alle de adspurgte borgere. Plejeboligen opfylder deres ønsker og behov. To borgere udtrykker, at boligen er for dyr.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes oplevelse. Der gives samtidig udtryk for tilfredshed med, at det er muligt at låne plejecentrets lokaler og faciliteter i forbindelse med afholdelse af familiearrangementer.

Én pårørende giver udtryk for, at det undrer hende, at køkkenet er så forholdsmæssigt stort i forhold til plejeboligens samlede størrelse.

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 præsentation af ledelse i forbindelse med indflytning, således at fremtidige borgere og pårørende føler sig budt velkommen.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, at borger ønsker at komme i bad to gange ugentligt. Dernæst et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der blandt nogle af borgerne er ønske om at blive inkluderet i et fællesskab med andre beboere.