



Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Sandbjerg

Den 29-11-2019 kl: 09:15

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 Sandbjerg har den 29-11-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med tre beboere. Der er taget kontakt til to pårørende. Én af de adspurgte borgere havde ingen pårørende, der kunne kontaktes.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der en rolig stemning på plejecentret. Personalet er tilstede i fællesarealet med borgerne, og det observeres at personalet er smilende og imødekommende i deres samvær med borgerne. Der er dækket hyggeligt op til morgenmaden.

I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, da der blandt én af de adspurgte borgere gives udtryk for, at det ikke længere er muligt at komme ud på så mange køreture mere. Samme borger oplever ligeledes, at bussen ofte er kold, når de skal ud at køre.

I dialogmødet med lederen omkring borgerens ønske om flere spontane busture kommenteres det, at der hele sommeren og efteråret har været foretaget busture hver fredag, som har taget udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker. Oplyser ligeledes, at der tages højde for at bussen er varm, når borgerne skal ud at køre, men at hun oplever, at det er køreturen ud til bussen, der medvirker til at borgerne oplever bussen som værende kold.

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 tre adspurgte borgere opleves der stor tilfredshed med den hjælp, som de modtager fra hele personalet. De oplever alle, at hjælpen er præget af stor forståelse for deres ønsker og behov.

”Jeg kan ikke få noget bedre sted at være.”

De oplever alle tryghed ved at tale med personalet omkring deres ønsker og behov, herunder omkring deres ønsker til den sidste tid. To af de interviewede borgere har talt med personalet omkring deres ønsker til livets afslutning. Én borger oplever ikke behov for dette, og synes ikke det er relevant for hendes situation.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende oplever ligeledes stor tilfredshed med den hjælp og pleje, som borgerne modtager.

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

I interviewene giver borgerne udtryk for, at de oplever stor imødekommenhed fra personalet. De har alle en oplevelse af at blive behandlet med anerkendelse og respekt.

”Jeg får altid et pænt svar. Personalet har altid tid. Det er et enestående personale.”

For to af borgerne har det ligeledes stor betydning, at personalet er i stand til at være humoristiske i deres samvær med dem.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende deler borgernes oplevelse af, at personalet på Sandbjerg møder borgerne med værdierne; respekt, imødekommenhed og ligeværdighed.

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 tre interviewede borgere giver udtryk for, at personalet har fokus på at understøtte deres ressourcer, og at de får anvendt deres ressourcer i det daglige. Dette kommer til udtryk i forhold til at understøtte deres ressourcer i deres personlige pleje.

“De venter, indtil jeg selv har gjort det”

De oplever dog alle, at de har mange begrænsninger, grundet deres alder og sygdomshistorik.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de pårørende oplever, at det er svært at aktivere hendes moder, da der er meget, hun ikke kan mere.

Én af de pårørende ytrer ønske om, at borgeren bevilliges et synshjælpemiddel, der evt. vil kunne muliggøre, at borgeren kunne læse mere. Dette er videregivet til lederen, der vil følge op på dette.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da borgere og pårørende oplever, at personalet har fokus på at understøtte borgernes ressourcer og samtidig oplever at ressourcerne bliver anvendt i borgerens hverdag.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Blandt de tre interviewede borgere er der stor tilfredshed med den indsats plejepersonalet udøver i forhold til både praktisk bistand og personlig pleje. Borgerne giver udtryk for, at personalet tager hånd om deres situation, og de oplever sammenhæng i indsatserne på tværs af personalevagterne. Ingen af borgerne kan forestille sig hjælpen leveret anderledes.

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:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Ud af de tre interviewede borgere deltager to af borgerne fast i et træningsforløb. Disse borgere oplever at træningen er medvirkende til at vedligeholde deres funktioner og færdigheder i det daglige. Én af borgerne udtaler, at han ikke længere deltager i træning, da han er blevet for god.

De interviewede borgere oplyser, at der udarbejdes en månedlig plan for aktiviteter på plejecentret. I forbindelse med tilsynene observeres det, at disse ligger i borgernes boliger. Borgerne oplever, at personalet taler med dem hvilke aktiviteter, der er meningsfulde for dem at deltage i, men det er kun én af borgerne, der ønsker at deltage. De to øvrige borgere føler ikke behovet.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende kommenterer ikke punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende fult ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. I forbindelse med tilsynet observeres det, at én af interviewede borgere selv tager initiativ til at gangtræne.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Behovet for spontan aktivitet opleves forskelligt blandt de tre adspurgte borgere. To af borgerne oplever ikke behovet for spontan aktivitet i hverdagen, men én af borgerne savner flere busture, hvilket hun oplever var muligt tidligere.

"Det har de ikke tid til, og det mangler jeg. Bussen er for kold. Man bliver gennemfrossen."

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende kommenterer ikke på, i hvilket omfang personalet formår at tilrettelægge spontane aktiviteter, men oplever at personalet er gode til at planlægge alsidige aktiviteter samt planlægge fast tur årligt i sommerhus.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres ikke fuldt ud som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt, da én af de adspurgte borgere ikke oplever fuld tilfredshed med plejecentrets evne til at imødekomme hendes behov for spontane aktiviteter, herunder behovet for at komme ud på flere busture. Opmærksomhedspunktet beror ligeledes på, at pågældende borger oplever, at plejecentrets bus ofte er kold. I forbindelse med dialogmødet er lederen orienteret omkring borgerens ønske.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Der opleves stor tilfredshed med madens kvalitet. Maden opleves som varierende, velsmagende, indbydende og af god kvalitet. Borger oplyser ligeledes, at personalet er gode til at inddrage beboernes ønsker til madplanen.

”Meget dygtigt køkkenpersonale og de er så gode til at bage. Vi får meget hjemmebagt brød.”

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende deler borgernes oplevelse af madens kvalitet, men én af de pårørende oplyser, at hendes moder indimellem har svært ved at tygge kødet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det er dog vigtigt at tale med borger omkring hendes evt. behov for at få hakket kødet.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere er meget tilfredse med deres boliger. De oplever alle, at plejeboligen opfylder deres ønsker og behov.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de adspurgte pårørende anser det ufordelagtigt, at plejeboligen ikke har separat soveværelse, således behovet for nedkølet sovetemperatur kan imødekommes.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Hjælpen leveres på baggrund af borgernes tilfredshed som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er et opmærksomhedspunkt, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; "*Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen*" vurderes der et opmærksomhedspunkt, da der blandt én af de adspurgte borgere gives udtryk for, at det ikke længere er muligt at komme ud på så mange køreture mere. Samme borger oplever ligeledes, at bussen ofte er kold, når de skal ud at køre.
- I dialogmødet med lederen omkring borgerens ønske om flere spontane busture, kommenteres det at der hele sommeren og efteråret har været foretaget busture hver fredag, som har taget udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker. Oplyser ligeledes, at der tages højde for at bussen er varm, når borgerne skal ud at køre, men at hun oplever, at det er køreturen ud til bussen, der medvirker til at borgerne oplever bussen som værende kold.