



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Højagercentret

Den 16-12-2019

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 Højagercentret har den 13-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med 5 beboere. Tre beboere har givet samtykke til, at pårørende kontaktes. Én borger fandt det ikke relevant at kontakte pårørende, og én borger udtalte, at det ikke var muligt at træffe de pårørende.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der en hyggelig stemning på Højagercentret. Personalet er tilstede i fællesstuen og på stuerne med beboerne. Der bages boller til beboerne på et af plejecentrets afdelinger.

Det observeres, at personalet er meget hjælpsomme over for beboerne, når de henvender sig.

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 borger ikke føler sig velinformeret omkring, hvad der foregår på plejecentret og oplever utryghed ved ikke at vide, hvem der kommer på arbejde.

I henhold til kvalitetsmålet;

- *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold til til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes ønske om træning af underekstremiteterne samt ønske om at veksle mellem kørestol og almindelig lænestol.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

I henhold til kvalitetsmålet;

- *”Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt”* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes ønsker og behov for træning.

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

De interviewede borgere oplever, at personalet lytter til deres ønsker og behov, og at hjælpen foretages i et samarbejde med dem.

Der gives blandt to af borgerne samtidig udtryk for, at der er for mange vikarer på arbejde. Én borger savner ligeledes, at blive inddraget mere og få flere informationer om, hvad der foregår og hvilke medarbejdere, der kommer på arbejde.

Alle de adspurgte borgere oplever tryghed ved at tale med personalet., herunder også omkring deres ønsker til den sidste tid.

Evt. pårørendes kommentarer

De interviewede pårørende oplever, at der bliver lyttet til borgernes ønsker og behov.

”Det er et 5-stjernet plejehjem.”

Pårørende udtaler, at borger har været medinddraget i forhold til vedkommendes ønsker til hvornår hjælpen udføres.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende fuldt i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold til, at borger ikke føler sig velinformeret omkring hvad der foregår på plejecentret, og føler utryghed ved ikke at vide, hvem der kommer på arbejde.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De fem interviewede borgere oplever alle, at personalet behandler dem med respekt, og at de bliver mødt med en anerkendende og ligeværdig tilgang.

“Man kan ikke bo et bedre sted - De pårørende mærker, at der er en god stemning heroppe.”

Én af borgerne oplever, at personalet har meget travlt, og at de ikke har tid til at snakke så meget.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplyser, at der har været mange fremmede ansigter blandt personalet, og at dette har påvirket borgeren.

Pårørende udtaler, at borgeren ofte går over på de andre afdelinger, da der ikke er så mange borgere at tale med på borgerens egen afdeling.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres 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

Fire af de fem adspurgte borgere har ikke behov for, at personalet motiverer dem til at holde deres funktioner vedlige. De udfører på eget initiativ de daglige vanter rutiner, og føler derved, at de får brugt deres ressourcer.

Én borger føler, at ressourcerne er minimale og oplever ikke, at der træningsmæssigt er fokus på at understøtte funktionsniveauet i benene.

Anden borger ytrer ønske om at blive inddraget mere. Ønsker at få tilbudt flere opgaver på plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende er uforstående over, at der ikke tilbydes træning til borgeren, således borgerens funktionsniveau i benene vedligeholdes. Oplyser ligeledes, at borger udelukkende sidder i kørestol, og at borger ønsker at veksle mellem kørestol og almindelig lænestol.

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 gå i dialog med borger omkring vedkommendes ønske og behov for træning af underekstremiteterne samt ønske om at veksle mellem kørestol og almindelig lænestol.

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

De adspurgte borgere er alle tilfredse med den hjælp, som de modtager. De oplever, at der er sammenhæng i de indsatser, de får leveret, og at der bliver taget hånd om deres situation, når de har behov for ekstra hjælp. Én borger udtaler, at personalet er gode til at kigge ind.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende er generelt tilfredse med den hjælp, som borgerne modtager. Oplever at der er kontinuitet og helhed i de indsatser, som borgerne modtager.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

To af de fem adspurgte borgere deltager i plejecentrets træningstilbud og kan tydeligt mærke effekt af træningen.

”Da jeg kom for fem år siden, sad jeg i kørestol, og nu kan jeg selv gå rundt med rollator.”

Tre af de adspurgte borgere deltager ikke i træning. Heraf har én af borgerne ikke har de nødvendige ressourcer dertil og én af borgerne ikke behovet for træning.

Én af borgerne ønsker at starte op med træning igen, og er uforstående overfor hvorfor det er stoppet.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de pårørende ytrer ønske om, at borger opstarter træning igen, og er ligeledes ikke informeret om, hvorfor borger ikke tilbydes dette.

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 vedkommendes ønsker og behov for træning.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

De interviewede borgere oplever alle, at der er gode muligheder for at få opfyldt deres ønsker til spontane aktiviteter på plejecentret.

"Vi har en fantastisk vennekreds, som tager os med på mange ture, og som deltager i arrangementer på plejecentret."

"Jeg skal holde jul på plejecentret med hele min familie."

"Vi har også en mandeklub."

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende oplever, at der er fokus på at inddrage spontane aktiviteter i hverdagen og fornemmer at plejecentrets bus og cykler benyttes flittigt.

Pårørende oplever, at borger er for træt til at deltage i plejecentrets aktivitetstilbud, men at borgeren er glad for at deltage i aktivitetstilbuddene inde på plejecentret, herunder særdeles i erindringsdans.

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

Tre ud af fem borgere oplever fuld tilfredshed med madens kvalitet. Oplever den varieret, velsmagende og indbydende.

"Der er ikke noget at komme efter."

"Jeg har taget 10 kilo på siden marts, og det er godt for min sygdom"

To borgere oplever ikke fuld tilfredshed med maden. Én af borgerne ønsker, at maden er mere gammeldags sammensat, da vedkommende ikke bryder sig meget om den moderne mad.

Én borger oplever, at maden er blevet dårligere. Synes, at der serveres for meget grisekød i forhold til oksekød. Pågældende borger er glad for selv at kunne forberede mad i egen bolig.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende ytrer stor tilfredshed med madens kvalitet.

"Det er Birgit, der står i køkkenet."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig vigtigt, at være opmærksom på, at der blandt én af borgerne er et ønske om at få serveret mindre svinekød.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

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

Tre af borgerne oplever ligeledes at blive inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter, der er tilknyttet plejecentret. To borgere ytrer, at de ikke har behovet og udtaler, at personalet er bekendt med dette og derfor ikke motiverer dem til deltagelse i aktiviteter.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de adspurgte pårørende udtaler, at det er svært for borgeren at åbne døren ind til badeværelset. Oplever det problematisk for borgeren at åbne døren samtidig med at skulle holde fast ved rollatoren. Borgeren skal bruge mange kræfter på at åbne døren.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen generelt leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig vigtigt at undersøge, om der kan skabes en løsning, således det bliver nemmere for borgeren at åbne døren til badeværelset.

Under tilsynsbesøget observeres det, at der foreligger aktivitetsoversigter på borgernes stuer.

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 borger ikke føler sig velinformeret omkring hvad der foregår på plejecentret.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes ønske om træning af underekstremiteterne samt ønske om at veksle mellem kørestol og almindelig lænestol.

- I henhold til kvalitetsmålet; *”Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt”* vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borger omkring vedkommendes ønsker og behov for træning.