



vejle
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER KLØVERHAVEN



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Januar 2021

1. SOCIALTFAGLIGT TILSYN

1.1 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, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med borgere og eventuelle pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været, at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt borgernes oplevelse af kvaliteten, af den leverede hjælp.

Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og evt. pårørende.

Resultatet af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere, ved et opsamlende dialogmøde med plejecentrenes centerleder eller anden tilstedeværende medarbejder, der har deltaget i tilsynsbesøget, samt den udarbejdede tilsynsrapport. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Plejecenter Kløverhaven har den 4. januar 2021 fået et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med tre borgere, hvoraf tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med tre pårørende.

1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Kløverhaven. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftelig materiale, er Tilsynskonsulenten kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kløverhaven placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kløverhaven vurderes til, at kunne leverer pleje, omsorg og praktisk hjælp, af en god faglig kvalitet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne på Plejecenter Kløverhaven er **tilfredse** med den hjælp, som de modtager.

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Kløverhaven er et velfungerende plejecenter med engagerede og synlige medarbejdere og ledelse, hvilket medvirker til stabilitet, tryk og

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2020

<https://www.vejle.dk/media/32209/indsatskatalog-samlet-2020-1.pdf>

genkendelighed hos borgerne. Der er synlige imødekomende medarbejdere under tilsynet, som er opmærksomme på borgernes behov. Plejecentrets ledelse redegør på relevant vis, hvordan der arbejdes med det rehabiliterende arbejde.

Der observeres på frokostmåltidet, hvor der var tilstedeværende medarbejdere, og medarbejdere der efter behov, hjalp borgerne med deres frokost. Efter måltidet blev nogle borgere ledsaget til deres bolig. Nogle borgere blev siddende efter frokosten, hvor en medarbejder spillede musik og hentede et spil. Der er en synlig huskat på plejecentrets fælleareal, hvilket skaber liv og stemning.

Der observeres en fysioterapeut og en borger, som var i gang med noget træning. Der er på plejecentret ansat en fysioterapeut på 27 timer og en sygeplejerske på 30 timer.

1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål, der undersøges via tilsynet, opnår plejecentret en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Plejecenter Kløverhaven	Tilfredse
Målepunkt	Score
Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
At tilbud om ældre – eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov	4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet

1.4 DATA OG TILSYNETS VURDERING I FORHOLD TIL MÅLEPUNKTER

Tilsynskonsulentens vurderer de indsamlede data inden for 8 kvalitetsmål, som fremgår af indsatskataloget (kvalitetsmål for den enkelte indsats) for Vejle Kommune.

Målepunkt:

Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere, er tilfredse med den måde hjælpen bliver givet på, og borgerne tilkendegiver, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem, og borgerne kan videreføre deres vante rutiner. Tre af de interviewede borgere mener, at de kan tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning. Tre af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg har drøftet ønsker til livets afslutning med pårørende."

"Jeg holder blandt andet fast i vante daglige rutiner, med en daglig gåtur. Jeg kan godt tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, hvis jeg har lyst."

"Jeg har drøftet ønsker til livets afslutning med pårørende."

Evt. pårørendes kommentarer:

Tre af de interviewede pårørende udtrykker;

"At medarbejderne fastholder gåture med borgeren, betyder meget for den pårørende, hvilket er med til at videreføre borgeren vante daglige rutiner."

"Gåturene betyder meget for borgeren, hvilket medvirker til, at borgeren kan videreføre vante daglige rutiner."

"Borgeren kan videreføre de vante daglige rutiner, med hjælp fra medarbejderne, hvilket borgeren får."

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

<p>Borgernes oplevelser: De tre interviewede borgere oplever alle, at de bliver behandlet med respekt, har en ligeværdig dialog med medarbejderne og at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret.</p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer: To af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Medarbejderne tager sig godt af alle borgere. Borgerne bliver behandlet med respekt."</i></p> <p><i>"Borgeren har udtalt sig til den pårørende, at borgeren nogle gange føler sig, talt ned til. Den pårørende har videregivet dette til medarbejderne/ledelsen, så ønsker ikke yderligere drøftelse. Men tror som udgangs punkt, at borgerne bliver behandlet med respekt og der er en god og ligeværdig dialog med medarbejderne. Samt oplever at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret."</i> Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet: På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

Målepunkt:

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

<p>Borgernes oplevelser: De tre interviewede borgere oplever alle, at der bliver fokuseret på ressourcer, frem for begrænsninger. En af de interviewede borgeren udtrykker;</p> <p><i>"Jeg gør det, som jeg selv kan, hvilket jeg har det godt med."</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer:</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet: På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser:

De tre interviewede borgeren oplever, at de er tilfredse med en hjælp de modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring, tøjvask og træning. De tre borgere oplever ikke, at noget skal være anderledes.

Evt. pårørendes kommentarer:

Tre af de interviewede pårørende udtrykker;

"Borgeren er altid pæn og ren i tøjet, når jeg kommer på besøg. Medarbejderne er gode til at følge op med den pårørende omkring borgerens situation, hvilket betyder meget for den pårørende. Der er tøj som forsvinder fra borgeren." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

"Det er positivt, at borgeren hjælper med de praktiske opgaver, som borgeren har ressourcer til."

"Borgeren har mistet meget tøj, og den pårørende ønsker en opfølgning hertil." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

Tilsynskonsulenten vurderer efter besøg/tilsyn i tre boliger, at en bolig fremstod renholdt. En bolig fremstod med lugt. En bolig fremstod med fnuller under sengen og snavset toilet. Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser:

De tre interviewede borgere, svarer ved ikke til om deres færdigheder bliver brugt i deres daglige gøremål, og er den del af træningsforløbet. Punkter er drøftet og videregivet til centerlederen. Centerleder oplyste, at de tre borgere, alle er den del af vedligeholdende træning, og op til flere gange om ugen.

De tre interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med borgerne om, hvilket aktiviteter, der er meningsfulde for borgerne at deltage i. To af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg mangler et aktivitetsprogram, så jeg kan følge med i hvilke aktiviteter der tilbydes."

Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

"Jeg savner et aktivitetsprogram, da jeg ofte glemmer." Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

Evt. pårørendes kommentarer:

Tre af de interviewede pårørende udtrykker;

"Fysioterapeuten har været god til at følge op med den pårørende, omkring borgerens situation, hvilket er positivt."

"Den pårørende mangler synlighed, af fysioterapeutens arbejde, både for borgeren og så den pårørende kan følge med i hvad der arbejdes med." Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

"Den pårørende ved der er udarbejdet et træningsprogram til borgeren. Fysioterapeuten går ture med boregren."

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelser:

De tre interviewede borgere oplever, at deres ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg ønsker ikke, at gøre brug om muligheden for spontan aktivitet. Jeg har ikke behovet."

"Hvis jeg har ønsker og behov for spontan aktivitet, så gør jeg det selv."

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"Jeg ved ikke om behovet for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. Borgeren gør selv spontan aktivitet, da borgeren ofte er beskeden."

"Det er positivt, at der er en medarbejder som ledsager borgeren blandt andet på kirkegården, i butikker m.m. Borgeren har i sommer været med til, at passe en lille urtehave, hvilket havde stor betydning for borgeren."

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres 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 oplevelser:

De tre interviewede borgere er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres. De tre borgere oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. De tre borgere oplever, at de selv kan vælge hvor de vil indtage/spise deres mad.

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"Borgeren udtrykker til den pårørende, at det er fed og meget gammeldags mad som serveres om aftenen, og borgeren har et ønske om en lidt anderledes kost om aftenen: ex. mere let mad, retter med pasta og lasagne. Den pårørende ønsker, at det bliver drøftet med borgeren hvad borgeren ønsker at spise, og at maden bliver mere tilpasset situationsbestemt efter borgerens ønske. Borgeren udtrykker til den pårørende, at borgeren ønsker at spise i egen lejlighed og at dette ønske bliver respekteret af medarbejderne." Punkterne er drøftet og videregivet til centerlederen.

"Da borgeren fik konstateret sukkersyge, blev kosten tilrettelagt herefter, hvilket er positivt og trygt. Den pårørende savner synlighed af dagen menu eller et ugentligt menu program."

Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

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

<p>Borgernes oplevelser: De tre interviewede borgere er tilfredse med deres bolig.</p> <p>De tre interviewede borgeren oplever, at blive inddraget og motiveret til deltagelse i de aktiviteter/socialt arrangementer, som der er tilknyttet plejecentret. En borger af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Jeg er ikke så socialt anlagt, så der er meget jeg ikke ønsker at deltage i."</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer: En af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Boligen fungerer."</i></p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet: På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

1.5 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

Der er fundet et enkelte som opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst muligt kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"*, vurderes der at være opmærksomhedspunkter i forhold til, at borgernes boliger fremstår renholdte og lugtfri. Samt fokus på, at hindre borgere mister tøj.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre synlighed for borgere og pårørende i forhold til træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre at behovet imødekommer den enkelte borger.

1.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og plejecentret opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne, på tilsynets samlede anbefalinger (opmærksomhedspunkter), udtalelser fra borgere, pårørende og andre observationer fra tilsynet. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på Plejecentret	Kløverhaven
Adresse	Ringdams Kobbøl 157, 7100 Vejle
Centerleder	Jane Grosen
Antal pladser	24 boliger (23 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	Den 4. januar 2021. Kl. 9.30-13.00
Deltagere i interviews	Tre borgere og tre pårørende
Tilsynsførende	Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Alle plejecentre arbejder målrettet med overholdelse af retningslinjer i forhold til corona (COVID-19). Mange aktiviteter, sociale arrangementer og besøg er sat i bero grundet situationen med corona.

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Der er i forbindelse med tilsynet, fulgt op på forrige års opmærksomhedspunkter. Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med de givne opmærksomhedspunkter fra forrige års tilsyn.

2.4 SÆRLIGE INDSATSER

De særlige indsatser ligger ud over de 8 kvalitetsmål, der måles og vurderes på i rapporten.

De særlige indsatser er tiltag, som plejecentret arbejder med og har fokus på i hverdagen, hvilket kan være med til at styrke borgernes livskvalitet.

Af særlige indsatser kan nævnes, at plejecentret blandt andet arbejder med og har fokus på følgende:

- Plejecentret har en medarbejder ansat i fleksjob, og som har en anden en anden agenda. Medarbejderen giver noget ekstra i hverdagen og har ikke fokus på plejeopgaver eller praktiske opgaver, der er fokus på aktiviteter og små projekter. Medarbejderen, har fokus på forskellige aktiviteter såsom:
 - Weellness (lægge neglelak, fodbad, ansigtsmaske m.m.)
 - Kører til Plantorama med borgere og handler ind. Der er blandt andet blevet handlet ind til, at der i sommers var et projekt med en lille indhegnet urtehave, hvor en borger hver dag, hjælp med at passe urtehaven.
 - Ledsagelse af en borger på kirkegården
- I sommer var der en pony på besøg på plejecentret, hvilket var en stor succes. Hvilket var i samarbejde med en lokal pige, som har ponyen. Der arbejder henimod, at få det til at lykkedes igen til sommeren 2021.
- På Kløverhaven er der i samarbejde med præsterne ved Nørreremarkskirken lavet Demensvenlig gudstjeneste. En lille gruppe af borgere sidder i en rundkreds og holder alle ved et tov som aktivt bruges under sangen, og bevæges i takt til sangen. Organisten synger et vers til hver person, hvor navn på person er med i verset. Fantastisk at se hvordan den demente borger reagere på at ens navn bliver sunget. Under den forkortede prædiken bruger præsten remedier som passer ind, det kan være et æble ved høst gudstjenesten. Sæbebobler, bolde o.l. Det har gjort en kæmpe forskel i hvordan borgerne oplever gudstjenesten.