

d



vejle
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER GULKROG



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, og 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 Gulkrog har den 15. 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 to borgere har givet samtykke til, at pårørende kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med to pårørende. Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer, i forhold til hukommelse og funktionsniveau.

1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på plejecenter Gulkrog. 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 Gulkrog 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. Gulkrog vurderes til, at kunne levere pleje, omsorg og praktisk hjælp, af en god faglig kvalitet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne på plejecenter Gulkrog generelt er **Tilfredse** med den hjælp, som de modtager. Dog er en borger og en pårørende ikke tilfreds, med den pleje og omsorg borgeren modtager om natten.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2020

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

Der er ansat en fysioterapeut, der målrettet arbejder med træning og individuel træning. Samt såvel plejen som hverdagslivet tilrettelægges ud fra et rehabiliterende sigte. Fysioterapeuten var kort tilstede under frokosten, hvor fysioterapeuten placerede nogle borgere korrekt i forhold til bordet og selve måltidet.

Tilsynet vurderer, at der på begge etager arbejdes med medbestemmelse af ønsker til madplanen. På begge etager, hænger der på opslagstavlen et synligt madprogram for måneden og borgerne får udleveret et madprogram. På begge etager, står dagens middag skrevet på en tavle i fællesrummet/spise rummet. Opslagstavlerne bliver også brugt til andre former for informationer, såsom synlighed af aktiviteter og datoer for gudstjenester.

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 Gulkrog	Tilfredse
Målepunkt	Score
Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
En imødekommende, 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	2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte	4.Hjælpen leveres fuldt ud 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

De tre interviewede borgere, tilkendegiver, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, som de bliver tilbudt. To borgere tilkendegiver, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem, og borgerne kan videreføre deres vante daglige rutiner. En borger tilkendegiver delvis, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Hjælpen bliver tilrettelagt i forhold til medarbejdernes tid, og borgeren vil gerne høres og inddrages mere." Punktet drøftes med og videregives til centerlederen.

De tre borgere tilkendegiver, at de kan videreføre deres vante daglige rutiner.

De tre borgere kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. To af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg kan til enhver tid tale med medarbejderne om, ønsker til livets afslutning."

"Jeg har fået udleveret informationsmateriale omkring ønsker til livets afslutning."

Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

"Borgeren til den pårørende har et ønske om, at hjælpen bliver tilrettelagt i et bedre samarbejde." Punktet er drøftet med og videregives 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:

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

Borgernes oplevelser:

De tre interviewede borgere oplever alle, de bliver behandlet med respekt, har en ligeværdig dialog med medarbejderne og at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Tiltalen er udmærket. Men oplever, at der er en medarbejder, der ikke altid er imødekommende." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de pårørende udtrykker;

"Der er en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold, men oplever situationer med en medarbejder, som ikke altid er imødekommende over for borgeren." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

"Der kan være sproglige udfordringer i forholdt til medarbejderens kommunikation, hvilket kan skabe forståelses udfordringer i forhold til borgeren og et budskab. Borgeren ved ikke altid hvad borgeren svarer ja eller nej til." Punktet er drøftet med 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:

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

<p>Borgernes oplevelser: De tre borgere oplever alle, at der bliver fokuseret på ressourcer, frem for begrænsninger.</p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer: En af de interviewede udtrykker; <i>"Medarbejderne finder en balance i forhold til, hvor meget borgeren kan og hvad borgeren ikke kan."</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>

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser:

Tre borgeren oplever, at de er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring, tøjvask og træning. To borgere oplever ikke, at noget kan være anderledes. En borgere svarer ja til, at hjælpen kan være anderledes/bedre. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Borgeren oplever ikke altid, at få den pleje og hjælp, som borgeren har brug for om natten. Borgeren oplever, at hjælpen og medarbejdernes imødekommenhed er situationsbestemt, efter hvilken medarbejder, der er på arbejde." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

To borgere oplever, at der bliver taget hånd om deres situation og hvordan de har det. En borger svarer delvis til, at der bliver taget hånd om deres situation og hvordan de har det. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Borgeren oplever, at medarbejderne har travlt." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

To borgere oplever, at der ved skiftende medarbejdere, fortsat er sammenhæng i den hjælp de modtager. En borger svarer nej til, at der ved skiftende medarbejdere, fortsat er sammenhæng i den hjælp som modtages.

En af de interviewede borgere udtrykker;

"Ved skiftende medarbejdere, så er det ikke altid, at medarbejderne ved hvad borgeren skal hjælpes med." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"Den pårørende oplyser, at borgeren ønsker og har behov for en bedre og mere hjælp om natten. Den pårørende ønsker en opfølgning på, hvad der bliver gjort i situationen i forhold til borgeren og borgerens ønsker og behov. Borgeren har ikke mulighed for, at hjælpe sig selv om natten. De pårørende har synliggjort problemstillingen før, men oplever ikke, at der endnu er blevet handlet på problemstillingen." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

"Den pårørende oplever, at rengøringsdelen kan være bedre i borgerens bolig. Det er specielt gulvene i borgerens bolig, som den pårørende ofte oplever er beskidte. Den pårørende har i den seneste tid (ca. en måned tilbage) oplevet, at der har været mange forskellige medarbejdere på arbejde. Den pårørende savner genkendelighed af medarbejdere."

Punkterne er drøftet med og videregivet til centerlederen.

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:
Der observeres, at de tre interviewede borgeres boliger fremstod renholdte under tilsynet.
På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser:

De tre borgere oplever, at de bliver tilbudt træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt. De tre borgere oplever, at fysioterapeuten er vellidt og kompetent. Tre af de interviewede borgere udtrykker;

"Borgeren træner gymnastik og gåture ud af huset med fysioterapeuten."

"Borgeren træner fast en gang om ugen med fysioterapeuten, samt impulsiv træning hvilket kan være op til flere gange om ugen. Jeg træner blandt andet ben, fødder og overkrop ved træningsmaskiner. Borgeren oplyser, at medarbejderne er gode til at sætte sedler op, hvis der foregår aktiviteter på plejecentret, hvilket er positivt for borgeren, da borgeren på den måde følger med i, hvad er af aktiviteter, muligheder og interessant at deltage i."

"Borgeren træner fast to gange om ugen med fysioterapeuten. Borgeren gangtræner og cykeltræner."

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"Fysioterapeuten er god til at være ind over borgeren. Fysioterapeuten har blandt andet cykeltræning og gåture med borgeren."

"Ud fra hvad borgeren har oplyst den pårørende, så træner fysioterapeuten med 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:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelser:

To borgere oplever, at ens ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. En borger oplever ikke, at der er tid til, at ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Medarbejderne har for travlt, og der er ikke tid til spontan aktivitet." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"Tror ikke, at der er ressourcer til spontan aktivitet. Medarbejderne har travlt." Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.

"Hvis medarbejderne havde tid, så gjorde de det. Medarbejderne har travlt og mange plejeopgaver."

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres delvis 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 borgere er tilfredse med maden, som der 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 ønsker at indtage/spise måltiderne. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Borgeren kan også få varm mad/rester om aftenen, hvis der er mad i overskud fra frokost, hvilket borgeren benytter sig af, et par gange om ugen. Lige i dag var maden ikke helt varm til frokost, men ellers har maden den rigtige temperatur. Hvis jeg ex. ikke kan lide frokosten, så får jeg tilbudt et andet alternativ såsom rugbrød eller rester fra dagen før."

"Borgeren oplyser, at der hvor maden kommer fra, er et godt køkken. Borgerne får lov til at komme med ønsker til madplanen. Det er dejligt, at jeg får udleveret en madplan. Hvis jeg ex. ikke kan lide frokosten som er den varme mad, så får jeg tilbudt noget andet mad i form af smørrebrød eller lignende."

Evt. pårørendes kommentarer:

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:

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

<p>Borgernes oplevelser:</p> <p>De tre borgere er tilfredse med deres bolig. De tre borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/socialt arrangementer, som der er tilknyttet stedet. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>”Borgeren er meget tilfreds med boligen. Borgeren oplyser, at medarbejderne er gode til, at sætte opslag op, i forhold til hvilke aktiviteter/socialt arrangementer som tilbydes, hvilket borgeren synes er positivt.”</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer:</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</p> <p>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 opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet, 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 at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Borgeren vil gerne høres og inddrages mere i, hvordan borgerens ønsker er i forhold til, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren.
- I henhold til kvalitetsmålet; *” En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold”*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre imødekommende medarbejdere. Samt et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der kan være sproglige udfordringer i forholdt til medarbejderens kommunikation, hvilket kan skabe forståelses udfordringer i forhold til borgeren og et budskab.
- I henhold til kvalitetsmålet; *” Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres”*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre borgeren får den personlig hjælp og pleje, som borgeren har behov for om natten, og at medarbejderen er imødekommende. Sikre at der er sammenhæng i hjælpen, ved skiftende medarbejdere og genkendelighed.

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen*”, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre synlighed og viden om, borgernes ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen.

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	Gulkrog
Adresse	Gulkrog 9, Ågård, 7100 Vejle
Centerleder	Maybritt Hørup
Antal pladser	32 boliger (33 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	Den. 15. januar 2021, kl. 10.15-14.30
Deltagere i interviews	Tre borgere og to 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 det er svært for centerlederen at svare på, hvordan der er fuldt op og arbejdet med sidste års opmærksomhedspunkter, da centerlederen er nyansat.

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:

- I forhold til corona er det åbne aktivitetscenter lukket for besøgende udefra. I stedet for at hjemsende medarbejderne fra aktivitetscentret, har ledelsen bedt medarbejderne om, at planlægge og udføre hygge, aktiviteter og andre skønne påhit for borgerne på plejecentret Gulkrog. Der har ex. været afholdt brunch med musik, julefrokoster med damerne og herrerne i små grupper jf. corona retningslinjer. Der har været lejet busser til at køre en tur efter mørkets frembrud ud i byen for at se på julelys igen i små hold, så der har været kørt en del ture. Medarbejderne har frivilligt omlagt deres arbejdstid til sidst på eftermiddagen for at kunne komme afsted med vores borgere. Der har været fokus på bagning af småkager og at lave julepynt. Alt i alt sørget for, at ensomheden hos vores borgere ved ikke at se deres familier ret meget blev lidt mindre, fordi dagene var fyldt ud selvom huset i øvrigt ligger stille jf. besøgsrestriktioner.