



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER GULKROG

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
April 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på plejecentret
Gulkrog
Adresse
Gulkrog 11, 7100 Vejle
Centerleder
Maybritt Hørup
Antal pladser (antal borgere)
32 pladser (33 borgere, heraf to samlevende ægtepar)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 30. april 2024, kl. 9.00-13.00
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med fire borgere (heraf et ægtepar). To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

2. SOCIALTFAGLIGT TILSYN

2.1 BAGGRUND

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejecentre, friplejehjem og plejehjem 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 kvalitetsstandards¹ jf. § 139.

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

Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende.

Resultaterne af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere ved et opsamlende dialogmøde med plejecentrets, friplejehjemmets eller plejehjemmets ledelse 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 30. april 2024 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenten Anne Katrine Riis Jakobsen, som er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med fire borgere, heraf ét ægtepar. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. Tilsynet er et øjebliksbillede fra den pågældende dag.

2.2 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

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024
Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Gulkrog placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, punkt 1.3 i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og det politiske vedtagne serviceniveau. Plejecenter Gulkrog vurderes til at kunne levere træning, pleje, omsorg og praktisk hjælp af en god faglig kvalitet. Dog vurderes kvalitetsmål 6 som delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Gulkrog er et velfungerende plejecenter med imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, som fokuserer på, at borgernes hverdagsliv på stedet tilrettelægges ud fra deres individuelle behov og forskelligartede præmisser. Plejecenter Gulkrog består af to afdelinger.

Plejecenter Gulkrog har lavet en aftale om, at de efter sommerferien skal adoptere en skoleklasse gennem Relationsnetværket. Det indebærer bl.a., at skoleklassen kommer på to årlige besøg på plejecentret. Derudover har centerlederen lavet en aftale med en ny mødregruppe om, at mødregruppen skal holde deres møder på plejecentret.

Tilsynets observationer:

Der var på tilsynsdagen ikke synlighed af borgere eller medarbejdere på de to afdelinger om formiddagen. Enkelte borgere sad i fællesrummet lige op til frokosten, hvor fjernsynet var tændt. Borgerne sad med siden til fjernsynet. Ellers var borgerne primært i deres boliger, og medarbejderne var hos borgerne for at hjælpe med plejeopgaver. Plejecenter Gulkrogs fællesarealer var renholdte og ryddelige, men fællesarealerne er ikke ret inspirerende. Det eneste sted, hvor borgerne kan sidde sammen, er ved bordet, hvor borgerne også spiser de fælles måltider. Bordet er placeret i et åbent fællesrum midt på gangen. For enden af bordet hænger et fjernsyn på væggen. Hvis borgerne sidder ved bordet og vil se fjernsyn, sidder de med siden til fjernsynet. Der er en gårdhave, som en af beboerne har sat i stand. Det er ligeledes beboeren, der har doneret blomster/planter til haven, da haven ikke var vedligeholdt i flere år.

Der var i begge afdelinger synlighed af en menuplan for den sidste dag i april måned og en menuplan for hele maj måned. Borgerne får løbende udleveret en menuplan. I begge afdelinger var der synlighed af dag, dato og dagens menu. Dagens menu var skrevet på små tavler. Der var synlighed af ugens aktivitetsplan i Vejle-Stuen, som borgerne har mulighed for at deltage i. Borgerne får ligeledes udleveret små sedler med aktiviteter, som de kan tilmelde sig.

Der observeres en god kultur, hvor medarbejderne altid banker på døren til borgernes bolig, inden medarbejderne træder ind.

Der observeres enkelte medarbejdere, som ikke bærer synligt navneskilt.

Det observeres, at døren ind til et medarbejderkontor ikke er lukket og låst på en af afdelingerne. På kontoret ligger personfølsomme data fremme.

Måltider:

Der blev observeret på et frokostmåltid i en af afdelingerne. Frokosten foregik i et forstyrrende miljø. Medarbejderne kom og gik hyppigt, og der var ikke nærvær fra medarbejdere udover fra en enkelt elev, som primært hjalp én borger. Nogle borgere havde behov for hjælp til at spise, men medarbejderne havde ikke tid til at blive siddende, så der var hyppige skift i hjælpen. En borger fik ikke spist ret meget, da der ikke var en medarbejder til at hjælpe under store dele af måltidet. Der var mange forstyrrelser, da der var meget 'trafik' forbi spisebordet. Nogle borgere fik serveret frokost i egen bolig efter borgernes behov og ønske. På tilsynsdagen blev der serveret et varmt måltid mad og en forret. Der var maskeret blomkål og flute til forret, og til hovedret blev serveret revelsben, skysauce, grøntsagssymfoni og kartofler. Der serveres smørrebrød til aftensmåltidet og måske en lun ret. Maden bliver tilberedt i Gulkrogs cafe/køkken og bliver hentet af afdelingerne. Morgenmaden smøres/tilberedes i afdelingerne. Der er ansat en økonomi og fem ernæringsassistenter i køkkenet, som sammen planlægger menuen og laver maden til både plejecentret, midlertidige pladser og caféen.

Medarbejdere:

Der er på plejecentret ansat to sygeplejersker på 32 timer om ugen. Sygeplejerskerne er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver. Der er ansat en fysioterapeut på 32 timer om ugen. Fysioterapeuten står for aktiviteter/træning med borgerne. Midlertidige pladser har en ergoterapeut ansat, som plejecenteret kan få hjælp af ved behov.

Der er ansat 16 social- og sundhedshjælpere og otte social- og sundhedsassistenter. Ufaglærte og faglærte er ansat som timelønnede afløsere/sommerferieafløsere.

Klippekort:

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Plejecentret har ansat en aktivitetsmedarbejder i fleksjob, som særligt har til opgave at varetage klippekort. Klippekort bruges ud fra borgerens behov og ønsker. Eksempler på klippekort kan være samvær, gåture, indkøb, shopping, spil, pynte op med blomster og deltage i aktiviteter med mere. Det er ofte borgerens kontaktperson, der varetager klippekorttid, da kontaktpersonen har et godt kendskab til borgeren og borgerens ønsker. Plejecentret

har også unge i fritidsjob ansat til at opfylde nogle af borgernes ønsker i forhold til aktivitet.

2.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret, friplejehjemmet eller plejehjemmet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende plejecenter, friplejehjem eller plejehjem, 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
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

7. 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
8. At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

2.4. DATA OG TILSYNETS VURDERING I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

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

Kvalitetsmål 1

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

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – hvis nogle af medarbejderne er usikre på mig, sender de bud efter nogen, der kender mig bedre."

To af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det synes jeg virkelig. Medarbejderne tager mig med på råd."

"Nej – når vi skal have hjælp og trykker efter hjælp, ved vi ikke, om der er nogle medarbejdere, der har hørt det. Der kan godt gå 20-30 minutter før, de kommer. Det er frustrerende, at jeg ikke ved, om medarbejderne har hørt det. Jeg kunne potentielt være faldet og have lagt på gulvet i de 20-30 minutter. Det er ikke værdigt."

De fire interviewede borgere oplever, at de har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for dem.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg læser lidt og ser fjernsyn. Jeg kan stå op og komme i seng, når jeg vil."

"Ja – det er en behagelig dag, som kører efter min ægtefælles rutiner. Jeg går meget i haven og bruger tid der. Man kan godt mærke, at der er for lidt personale indimellem."

Tre af de interviewede borgere oplever, at borgeren med tryghed kan tale med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg har ikke snakket med en medarbejder om det. Jeg har heller ikke behov for det."

"Ja – jeg vil godt kunne snakke om det, men jeg har ikke gjort det endnu udover, at jeg har sagt nej til genoplivning."

"Ja – vi er åbne omkring det, men vi har ikke snakket om det med en medarbejder endnu. Det er ikke alle medarbejdere, man kan tale lige godt med. De bedste medarbejdere rejser tit, det gør ondt på mig. De bedste medarbejdere har en moderlig måde at være på og tale på."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Jeg tror, at man snakker om tingene. Borgeren har delvis mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Borgeren deltager kun i aktiviteter, hvis jeg tilmelder borgeren. Det er ikke mit indtryk, at medarbejderne tager borgeren med. Jeg ved ikke, om borgeren kan snakke med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Vi har ikke i fællesskab snakket med en medarbejder." Centerlederen oplyser, at borgeren er med til flere aktiviteter, og at borgeren har stor glæde af det. Borgeren og den pårørende har tidligere givet udtryk for, at de gerne vil deltage i aktiviteter sammen.

"Borgerens ønsker og behov bliver lyttet til, og hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren. Der er ikke altid frit valg på alle hylder, men borgeren bliver altid spurgt, og mit indtryk er, at der er et godt samarbejde. Jeg er helt sikker på, at borgeren med tryghed kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Borgeren er god til

at italesætte sådan noget, når det er relevant. Vi har ikke sammen snakket med en medarbejder om det.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt.

En af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – absolut. Det er både mig og mine pårørende, der bliver behandlet med respekt. Medarbejderne er utroligt venlige.”

Tre af de interviewede borgere oplever, at de har en ligeværdig dialog med medarbejderne. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

”Delvis – der er nogle medarbejdere, der ikke er så engagerede, men for det meste er medarbejderne gode. Vi er alle forskellige, og det er ikke alle medarbejdere, man kan snakke med.”

De fire interviewede borgere oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – der er en rigtig god tone. Her er meget behageligt.”

”Ja – jeg har aldrig oplevet andet. Jeg bliver altid omtalt og talt venligt til.”

”Ja – vi bliver behandlet som grever.”

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg oplever, at borgeren bliver behandlet med respekt, at der er en ligeværdig dialog, og at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret."

"Borgeren og vi bliver behandlet med respekt. Medarbejderne har altid åbne arme og er venlige. Medarbejderne ligger op til en ordentlig dialog med borgeren. Der er en god tone, adfærd og kultur på stedet hele vejen rundt."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 3

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

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at blive holdt i gang.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg kommer i terapien og træner. Medarbejderne får mig til at gøre det, jeg kan selv."

"Ja – jeg skal også træne her til formiddag. Fysioterapeuten er vaks til at komme forbi og motivere en."

"Ja – her foregår rigtig meget, og man kan deltage, hvis man vil."

De fire interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Borgeren er hos fysioterapeuten en gang om ugen i træningslokalet. Borgeren kan ikke rigtig noget selv, borgeren gør, hvad borgeren selv tager initiativ til. Det er ikke mit indtryk, at medarbejderne har tid til at bede borgeren om at gøre ting selv, da det vil tage længere"

tid for dem.” Centerlederen oplyser, at der så vidt muligt er et fokus på at bruge borgerens ressourcer i forbindelse med plejen. Der holdes ugentlig rehamøder, hvor fysioterapeuten deltager og bidrager med gode råd og vejledning til den rehabiliterende tilgang.

”Borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang – alt det borgeren selv orker og har brug for. Der er mange tilbud til borgerne.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring og tøjvask.

To af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – hjælpen fungerer godt.”

”Ja – medarbejderne er så utroligt venlige altid.”

De fire interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp, de modtager, kan være anderledes.

To af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog synes jeg nogle gange, at man skal vente længere, end hvad rimeligt er, når man tilkalder hjælp. Det skyldes personalemangel, hvilket man godt kan mærke.”

”Nej – hjælpen skal ikke være bedre. Dog ønsker jeg hurtigere reaktion, når jeg ringer efter hjælp. Det er et spørgsmål om værdighed og respekt.”

De fire interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan de har det og tager hånd om deres situation.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne sender bud efter folk, der ved mere, hvis der er noget i vejen med mig."

"Ja – der har været så lidt, men når der har været noget, har medarbejderne fulgt op på det."

De fire interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der hjælper.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – alle medarbejderne er gode."

"Ja – der er selvfølgelig forskel på folk, og nogle medarbejdere bryder man sig mindre om end andre."

"Ja – medarbejderne kan kun gøre det så godt, som de nu kan. Der er nogle medarbejdere, der er mere egnede end andre."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Dog synes jeg, at medarbejderne er meget hårde ved tøjet i forbindelse med tøjvask, særligt ved håndklæderne. Og jeg synes ikke, at rengøringen af borgerens lejlighed er optimal. Taber man noget på gulvet, ligger det i 14 dage indtil næste rengøring. Jeg synes, det er en lemfældig rengøring. Derudover oplever jeg, at borgerens private porcelæn og glas forsvinder fra boligen. Medarbejderne kommer nok til at tage det med til vask og kommer ikke tilbage med det. Jeg har gjort medarbejderne opmærksomme på problematikken, men jeg tror ikke, de har tid til at kigge efter tingene. Medarbejderne følger op på borgeren og tager hånd om situationen. Men der kan godt gå lang tid fra borgeren ringer efter hjælp, til medarbejderne kommer. Der kan sagtens gå 30 minutter, medarbejderne har ikke nok tid."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, der er ikke noget at sætte en finger på. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Jeg tror, at medarbejderne gør det så godt, de kan. Det er klart, at der er udskiftning i medarbejderne, og et stort arbejdspress kan udfordre medarbejderne."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer:

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger. Det observeres, at toiletkummen er meget tilkalket.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere svarer, at de modtager træning. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

De fire interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg træner med fysioterapeuten en gang om ugen." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren modtager vedligeholdende træning. Fokus er at vedligeholde gangfunktion med rollator. Der er fokus på borgerens indsats. Borgeren skal deltage i træning, gå små ture på gangene og lave selvtræning jf. instruks fra fysioterapeuten. Terapeutens indsats: Borgeren tilbydes træning en gang ugentligt i salen på lille hold. Borgeren kommer oftest selv til salen – terapeuten sætter borgeren i gang, inden de øvrige borgere hentes.

"Ja – jeg træner en gang om ugen med fysioterapeuten." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren modtager vedligeholdende træning. Der er fokus på borgerens indsats. Borgeren skal deltage aktivt i forflytninger i sengen og deltage i træning. Terapeutens indsats: Borgeren tilbydes træning en gang om ugen i salen med fokus på styrke ift. borgers tilstand samt udspænding, mobilisering og funktionstræning.

"Ja – jeg træner to gange om ugen med fysioterapeuten. Fysioterapeuten er et rart menneske." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren modtager vedligeholdende træning i form af gang med rollator. Der er fokus på borgerens indsats. Borgeren går med rollatoren med følge, rejser sig ved alle toiletbesøg og andet. Borger går til og fra spisestuen til middag. Terapeutens indsats: Borgeren tilbydes træning individuelt 1 - 2 gange sidst formiddag.

"Nej – jeg træner ikke. Jeg holder mig selv i gang." Fysioterapeuten oplyser, at borgerne ikke modtager træning. Borgeren kan selv og har mulighed for selvtræning med introduktion, hvis ønsket, men borgeren vil klare det selv.

To af de interviewede borgere oplever, at borgerens færdigheder bliver brugt i forbindelse med træning. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg cykler bl.a. lidt."

"Ja – træningen bliver absolut tilpasset mig."

"Nej – vi går bare." Borgerens ægtefælle oplyser, at det er rigtig god træning, der bliver tilpasset til borgeren.

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med dem om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for dem at deltage i. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – vi har mange tilbud om aktiviteter. Man kan selv vælge, om man vil med eller ej."

"Ja – vi bliver tilbudt mange aktiviteter."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren modtager træning en gang om ugen ved fysioterapeuten. Borgeren er glad for træningen og ville nok gerne have træning to gange om ugen, hvis det var muligt. Jeg har ikke indtryk af, at medarbejderne taler med borgeren om fysiske aktiviteter."

"Borgeren bliver tilbudt træning hver tirsdag. Jeg tror, at medarbejderne taler med borgeren om fysiske aktiviteter. Der er mange relevante tilbud."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere ved ikke, om deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ved ikke – det kommer nok an på, hvad det er, jeg spørger om."

"Ved ikke – man kan godt mærke, at der somme tider er for få medarbejdere på arbejde."

"Ved ikke – vi har ikke prøvet det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror ikke, at medarbejderne har tid til at tilgodese spontane aktiviteter."

"Jeg tror, at der er en forventning om, at det er os pårørende, der hjælper med spontane aktiviteter – i hvert fald, hvis det er ude af huset."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 7

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

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres.

De fire interviewede borgere udtrykker:

"Ja – bestemt."

"Ja – det er ikke altid, at maden er i lige spændende, men det er mest fordi, at det ikke er, som man selv ville lave den. Der bliver altid taget hensyn til min sarte mave, så jeg får altid alternativer, når jeg spørger efter det."

"Ja – det er et pænt madprogram."

"Ja – det meste af maden er jeg tilfreds med. Jeg har aldrig spist ret meget, så jeg er ikke den rette til at udtale mig om maden."

De fire interviewede borgeren oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det er lækker mad."

"Ja – generelt er maden indbydende og har den rigtige temperatur. Medarbejderne gør alt for, at det skal være godt."

De fire interviewede borgere oplever, at de selv kan vælge, hvor de vil indtage/spise deres mad.

De fire interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg spiser altid alene. Jeg synes, det er svært at kommunikere med de andre borgere, så jeg vil hellere spise selv."

"Ja – jeg vælger selv. Jeg spiser helst fælles."

"Ja – jeg vil helst spise selv."

"Ja – jeg spiser gerne fælles."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er bestemt tilfreds med den mad, der serveres. Det eneste problem er, at plejecentret er begyndt at servere frugt eller boller til kaffen om eftermiddagen i stedet for kage. Borgeren er ikke interesseret i frugt til kaffen."

"Jeg er tilfreds med maden. Der bliver gjort et stort stykke arbejde for at tilpasse maden til borgeren, og der bliver taget hensyn til borgerens begrænsninger. Det er fin mad, og den er indbydende."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynets observationer:

Der blev observeret på et frokostmåltid i en af afdelingerne. Frokosten foregik i et forstyrrende miljø. Medarbejderne kom og gik hyppigt, og der var ikke nærvær fra medarbejdere udover fra en enkelt elev, som primært hjalp én borger. Nogle borgere havde behov for hjælp til at spise, men medarbejderne havde ikke tid til at blive siddende, så der var hyppige skift i hjælpen. En borger fik ikke spist ret meget, da der ikke var en medarbejder til at hjælpe under store dele af måltidet. Der var mange forstyrrelser, da der var meget 'trafik' forbi spisebordet.

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

Kvalitetsmål 8

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

Borgernes oplevelser

De fire interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med deres bolig.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – bestemt. Min ægtefælle har også kortvarigt boet her efter en operation. Det var fint, at det kunne lade sig gøre."

"Ja – det er en skøn bolig. Jeg har en dejlig altan."

De fire interviewede borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/sociale arrangementer, som er tilknyttet stedet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – der er mange slags arrangementer, som man kan deltage i."

"Ja – medarbejderne informerer og spørger altid, og jeg har flyers liggende med aktiviteter."

"Ja – ork ja. Vi bliver inddraget og motiveret. Medarbejderne er også søde til at gøre det lidt festligt her. Fx i forbindelse med dronningens fødselsdag, tronskifte, nytår eller bare sætte gang i noget ludo."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bliver ikke inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Borgeren deltager kun, hvis jeg tilmelder borgeren."

"Det er en meget flot og fornem bolig, borgeren har. Borgeren bliver inddraget og motiveret i aktiviteter/sociale arrangementer. Medarbejderne kommer rundt med løbesedler, og borgeren vælger så selv, om borgeren ønsker at deltage."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret/friplejehjemmet/plejehjemmet.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
Tilsynets observationer: 1. Der observeres enkelte medarbejdere, som ikke bærer synligt navneskilt. 2. Det observeres, at døren ind til et medarbejderkontor ikke er lukket og låst på en af afdelingerne. På kontoret ligger personfølsomme data fremme.	Tilsynets observationer: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere bærer synligt navneskilt. 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at døre ind til medarbejderkontorer med personfølsomme data holdes lukket og låst, når der ikke er tilstedeværelse af en medarbejder.
	Kvalitetsmål 1: 3. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes med borgerne om ønsker til livets afslutning, og at dette dokumenteres i omsorgssystemet.

	Kvalitetsmål 2: 4. Tilsynet anbefaler fokus på en ligeværdig dialog med borgeren uanset medarbejderen.
	Kvalitetsmål 4: 5. Tilsynet anbefaler fokus på, at ventetiden, når borgerne kalder efter hjælp, minimeres, eller/og at borgerne bekræftes i, at kaldet er hørt, og at medarbejderne kommer hurtigst muligt. 6. Tilsynet anbefaler, at der følges op på borgerens manglende porcelæn/glas.
	Kvalitetsmål 6: 7. Tilsynet anbefaler fokus på, at spontane aktiviteter kan tilgodeses af medarbejderne.
Kvalitetsmål 7: 9. Der blev observeret på et frokostmåltid i en af afdelingerne. Frokosten foregik i et forstyrrende miljø. Medarbejderne kom og gik hyppigt, og der var ikke nærvær fra medarbejdere udover fra en enkelt elev, som primært hjalp én borger. Nogle borgere havde behov for hjælp til at spise, men medarbejderne havde ikke tid til at blive siddende, så der var hyppige skift i hjælpen. En borger fik ikke spist ret meget, da der ikke var en medarbejder til at hjælpe under store dele af måltidet. Der var mange forstyrrelser, da der var meget 'trafik' forbi spisebordet.	Kvalitetsmål 7: 8. Tilsynet anbefaler fokus på at skabe ro og nærvær omkring frokostmåltidet.
	Kvalitetsmål 8: 9. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren inddrages og motiveres til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer af medarbejderne.

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til centerlederen eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

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

2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 1

Hvordan arbejder plejecentret med kvalitetsmål 1?

Kvalitetsmål 1: Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

I de enkelte teams tager man, via et grundigt kendskab til beboerne og deres livshistorie, udgangspunkt i beboernes vaner og ønsker, når plejen planlægges. Derudover tages så vidt muligt individuelle hensyn på dagen ift. dagsformen. Det kan fx være ønske om at sove længe, komme i bad senere og lign.

Vi har sparring om, at der er forskellige måder at leve et liv, og at nogle beboere har levet et liv væsentligt anderledes end det, vi anser som et 'godt' eller 'normalt' liv, således vi giver plads til individualitet.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på sidste års opmærksomhedspunkter.