



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER KONG GAUERS GÅRD

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på plejecentret
Kong Gauers Gård
Adresse
Eventyrhaven 14, 7080 Børkop
Centerleder
Centerleder: Susanne Egelund Jensen (ikke til stede på tilsynsdagen) Konsulent: Diane Amstrup (til stede ved opfølgning på tilsynet) Planlægger: Mette Behrendsen (til stede på hele tilsynsdagen)
Antal pladser (antal borgere)
76 faste pladser + 3 aflastningspladser (78 faste borgere + tre i aflastning)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 13. maj 2024, kl. 9.00-13.45
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med otte borgere, heraf to ægtepar. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ. Tilsynskonsulent Anita Vangsgaard, Sygeplejerske

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 Kong Gauers Gård har den 13. maj 2024 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenterne Anne Katrine Riis Jakobsen og Anita Vangsgaard, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med otte borgere. Fem 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 Kong Gauers Gård. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kong Gauers Gård 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 Kong Gauers Gård vurderes til at kunne levere træning, pleje, omsorg og praktisk hjælp af en god faglig kvalitet. Dog vurderes delvis i kvalitetsmål 2, 4 og 7.

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

Plejecentret Kong Gauers Gård består af 76 faste boliger og 3 aflastningspladser, som er fordelt i seks boenheder. I centerbygningen er der både en vuggestue og en børnehave, og der er forskellige aktivitetsrum, en café og en "bodega". Bodegaen består bl.a. af et billardbord og en bar. I centerbygningen foregår forskelligartede aktiviteter og arrangementer – både for plejehjemmets borgere alene og i fællesskab med børnene fra vuggestuen og fra børnehaven.

Kong Gauers Gård har et tæt samarbejde med det frivillige liv på og omkring plejecentret.

Tilsynets observationer:

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Kong Gauers Gård er et plejecenter med imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere og ledelse. Der var synlige og imødekommende medarbejdere under tilsynet, som var omsorgsfulde og opmærksomme på borgernes behov. Der var synlighed af borgere i fællesarealerne, som sad og fik morgenmad/formiddagskaffe, så fjernsyn eller bare slappede af.

Om formiddagen var der sang og leg for alle i et aktivitetsrum. Her deltog både flere af plejehjemmets borgere og børn fra vuggestuen/børnehaven. Om eftermiddagen var der planlagt højtlesning. Der var synlighed af engagerede medarbejdere, der medvirkede til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på hverdagslivet, og at hverdagslivet tilrettelægges til borgernes behov.

Plejecentret synliggør aktiviteterne ved at hænge en aktivitetsplan på opslagstavlerne i de seks boenheder. På opslagstavlerne hænger også informationer om kommende arrangementer, fx 'Royal Side Run', som er et fælles arrangement med vuggestuen/børnehaven.

Der observeres flere medarbejdere, der ikke bærer synligt navneskilt.

Måltider:

Der var synlighed af menuplaner i alle boenheder, men menuplanerne var ikke opdateret til den pågældende uge. Morgenmaden og frokosten tilberedes i de enkelte boenheder. Der serveres rugbrød/franskbrød til frokost og varm mad til aftensmad. Den varme ret tilberedes i det store fælleskøkken i centerbygningen, hvor der laves mad til både plejehjemmets borgere, vuggestue- og børnehavebørnene. Ved fødselsdage forsøger køkkenet at efterkomme borgerens ønsker. Køkkenpersonalet består af både ernæringsassistenter, en baker mm., og køkkenpersonalet planlægger og sammensætter menuplanen for plejehjemmet. Boenhederne bestiller varer gennem det store fælleskøkken, der bestiller varerne ved BC Catering.

Tilsynsførende observerede på et frokostmåltid i en boenhed, hvilket foregik i rolige og imødekommende rammer. Der var stort fremmøde af borgere, som alle sad ved det samme bord. Borgerne havde mulighed for selv at smøre deres rugbrød/franskbrød med det pålæg, de ønskede. Der blev serveret lune frikadeller med rødbeder som bilet. Borgerne blev hjulpet med måltidet efter behov, og der var tre gennemgående medarbejdere til stede under frokosten. Der blev talt om løst og fast under frokosten, og der var en god stemning. Medarbejderne gav sig tid til måltidet og de motiverede borgerne til at bruge deres egne ressourcer.

Medarbejdere:

Der er på plejecentret ansat tre sygeplejersker. En sygeplejerske på 37 timer om ugen, en sygeplejerske på 35 timer om ugen og en sygeplejerske på 34 timer om ugen. Sygeplejerskerne er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver. Der er ansat to fysioterapeuter på 32 timer om ugen. Fysioterapeuterne står for træning af borgerne. Ved behov for en ergoterapeut, købes ydelsen af hjemmeplejedistriktet. Der er ansat to pædagoger som en del af plejen. De to pædagoger er ansat på hhv. 30 og 35 timer om ugen.

Plejecentret har ansat to aktivitetsmedarbejdere i fleksjob på 12 timer om ugen. De to aktivitetsmedarbejdere har baggrund som hhv. pædagog og social- og sundhedshjælper. På Kong Gavers gård er der ansat en tværgående aktivitetsmedarbejder på 37 timer om ugen. Den tværgående aktivitetsmedarbejder står for at arrangere aktiviteter og arrangementer på tværs af både plejecentret, vuggestuen og børnehaven.

Plejecentret har ansat 17 social- og sundhedsassistenter, 34 social- og sundhedshjælpere og én ufaglært. Derudover er der fem timelønnede medarbejdere, som alle er ufaglærte.

Klippekort:

Klippekort er fleksibelt, bruges jf. borgernes ønsker og kriterierne i indsatskataloget (politisk beslutning).

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 Kong Gauers Gård	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	2. Hjælpen leveres delvis 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	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

7. Den mad, der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte	2. Hjælpen leveres delvis 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

Fem af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – jeg synes, at jeg skal gøre mange ting selv. Jeg skal fx sætte glas på bordet, medarbejderne siger til mig, at det ikke er et hotel, jeg er på."

"Ja – mine ønsker og behov lyttes til i forbindelse med den hjælp og pleje jeg får, men jeg har en sag 'kørende', som jeg ikke er tilfreds med. Min kalder er gået i stykker, så efter aftale skulle jeg have min dør til at stå åben. Det resulterede i, at en anden borger gik ind i min bolig og ville overfalde mig. Jeg har endnu ikke talt med nogen om det. Jeg skulle tale med en bestemt medarbejder, men det er stadig ikke sket, og jeg føler mig afvist i dialogen. Jeg har kun snakket med min pårørende om det." Borgerens pårørende oplyser, at borgerens kalder kun var i stykker en enkelt nat, og at den blev lavet dagen efter.

"Delvis – jeg har haft en anden kørestol på mit tidligere plejecenter, og jeg har selv købt min kørestol. Men det er en sag med Myndighed. Her på plejecentret får jeg det, jeg skal, jeg er ikke blevet nægtet noget."

Ægtepar svarer fælles: *"Ja – vi er godt tilfreds. Medarbejderne er flinke til at støtte os. Medarbejderne har smil på og ser glade ud."*

"Ja – jeg har ikke brug for ret meget hjælp og pleje."

De otte interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – de fleste medarbejdere er skide søde."

"Ja – jeg har været særligt glad for en bestemt medarbejder."

Syv af de interviewede borgere oplever, at de har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for dem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det kan vi i hvert fald."

"Ja – jeg står tidligt op, og det kan jeg også her."

"Ja – medarbejderne har tilbudt os at komme ud og gå også."

"Ja – vi ser fjernsyn og går en lille tur."

"Delvis – jeg har hele tiden været ked af at skulle ud og sidde på en mark i stedet for i en by. Jeg mangler at kunne gå i Spar eller til ostemanden. Der er en bus på plejecentret, men der er ingen medarbejdere, der har tid til at køre med den."

Syv af de interviewede borgere tror, at borgeren med tryghed kan tale med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

De otte interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg vil godt kunne snakke med en medarbejder om det, men jeg har ikke talt med dem endnu."

"Ja – det tror jeg godt, jeg kan. Men jeg skal jo bare i en kasse, når jeg dør."

"Ja – det ville jeg godt kunne, men jeg har ikke snakket med en medarbejder om det endnu."

"Delvis – der kommer mange nye medarbejdere hver eneste dag, så jeg føler ikke tryghed ved medarbejderne. Men jeg har talt med min pårørende om det."

Ægtepar svarer fælles: *"Ja – det tror vi godt, at vi kan. Men vi har ikke snakket med nogen om det endnu."*

"Ja – jeg tror godt, at jeg kan tage snakken, men jeg har ikke snakket med en medarbejder om det endnu."

"Ja – jeg har ikke snakket med en medarbejder om det, men jeg kunne godt, tror jeg. Jeg har selv skrevet testamente."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg oplever ikke, at borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Borgeren har kateter, men det bliver ofte ikke tømt, så det løber over. Problemet er blevet påtalt mange gange, men problemer bliver ikke taget alvorligt. Derudover er der to medarbejdere, som borgeren har haft rigtig dårlige oplevelser med. Den ene medarbejder slog borgeren over hænderne, da borgeren forsøgte at hjælpe i forbindelse med kateterpleje. En anden medarbejder skulle hjælpe borgeren i bad, men medarbejderen sagde bare, at det skulle borgeren selv klare. Da medarbejderen så alligevel skulle hjælpe med shampooen, sagde borgeren, at der kun måtte bruges en lille smule shampoo. Det lyttede medarbejderen ikke efter, så der blev brugt meget, og det hele blev ikke vasket ud, så borgeren fik blæner af det. Borgeren har følt det som et overgreb, at der ikke bliver lyttet til borgeren. Borgeren har mulighed for at have de rutiner, der har betydning for borgeren, fordi borgeren selv har købt en elektrisk kørestol. Det har givet borgeren meget livskvalitet." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen følger op på oplevelserne med borger og pårørende.

"Borgerens ønsker og behov bliver lyttet til, men der går somme tider lang tid, inden der sker noget. Fx efterspurgte vi en synskonsulent tilbage i januar/februar, men vi hørte ikke noget, og der har først været en her i maj. Det er rigtig fin pleje, borgeren får. Jeg tror ikke, borgeren kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, men jeg har også selv svært ved at tale med borgeren om det." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at der altid er ventetid på en synskonsulent.

"Jeg oplever helt bestemt, at borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Hvis borgeren har mod til det, tror jeg godt, at borgeren med tryghed vil kunne tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Borgeren eller vi har ikke snakket med en medarbejder om det endnu."

"Jeg ved ikke, om borgerne kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Det er ikke noget, vi pårørende har været med til at snakke om."

"Borgernes ønsker og behov bliver lyttet til, jeg er meget tryk ved plejecentret, og medarbejderne er søde og flinke. Alt det, jeg eller borgerne har sagt/ønsket, er blevet indfriet. Borgerne har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som de ønsker og har energi til. Jeg ved, at den ene borger har snakket med en medarbejder om ønsker til livets afslutning."

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

Seks af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – det synes jeg ikke. Jeg føler ikke, at medarbejderne hører efter."

"Ja – mange medarbejdere er meget respektfulde. Her er en rigtig god elev, som er meget opmærksom på mig."

"Ja – jeg kan snakke med dem alle."

"Delvis – de fleste medarbejdere behandler mig med respekt, men det er ikke alle. Det bliver bedre og bedre."

De otte interviewede borgere oplever, at de har en ligeværdig dialog med medarbejderne.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – der er nogle medarbejdere, jeg kan have en ligeværdig dialog med."

Syv af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – de fleste medarbejdere er søde og rare."

"Delvis – der er nogle enkelte medarbejdere, der ikke taler pænt. Jeg oplever, at de borgere, der kræver meget hjælp, kommer først i køen. Der kan godt gå op til 30 minutter, når jeg kalder efter hjælp."

"Ja – jeg ved, at medarbejderne har travlt, men det er ikke noget man mærker."

"Ja – i hvert fald i dette hus. Medarbejderne vil gerne gøre det så godt som muligt."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg synes ikke, borgeren bliver behandlet med respekt. Borgeren bliver ikke rigtig lyttet til. Borgerens kateterpose bliver ikke tømt ofte nok, så borgeren bliver våd og skal have skiftet tøj flere gange om dagen. Borgeren kan delvis have en ligeværdig dialog med medarbejderne. Tingene går meget stærkt, men borgeren har snakket med centerlederen nogle gange, hvilket er fint. Der er delvis en god tone, adfærd og kultur på stedet, der sker meget udskiftning, og der er ikke meget fast i det. Det er ofte borgerne, der skal hjælpe vikarer."

"Jeg oplever en ligeværdig dialog med medarbejderne. Borgeren siger selv, at borgeren nok er en af de borgere, der er mest frisk i hovedet. Der er helt bestemt en god tone, adfærd og kultur på stedet."

"Hvad jeg har set, bliver borgeren behandlet med respekt."

"Hvad borgerne har givet udtryk for, så bliver de behandlet med respekt, de har en ligeværdig dialog med medarbejderne, og der er en god tone, adfærd og kultur på stedet."

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 3

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

Borgernes oplevelser

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – men det er ikke altid, medarbejderne siger det. Der er en liste med aktiviteter, men jeg vil gerne, at medarbejderne er mere opsøgende ift. aktiviteter."

"Ja – medarbejderne har tilbudt os gåture, og de får os til at gøre, hvad vi kan selv."

"Ja – jeg gør det, jeg kan selv, og så er jeg hos fysioterapeuten tre gange om ugen."

"Ja – jeg går hen til fysioterapeuten en gang om ugen, og jeg holder mig selv i gang."

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg går selv hver morgen til spisestuen."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg synes bestemt, at borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Dog er det et problem, at borgeren ikke kan støttes nok om hjælpen, hvilket resulterer i, at borgeren selv forsøger at stige ud af sengen, og borgeren derfor falder."

"Borgeren bliver i høj grad støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Borgeren er endda kommet op og gå med et hjælpemiddel, så vi er meget tilfredse. Borgeren gør,

hvad borgeren kan selv. Borgeren skal nok puffes lidt, da borgeren er lidt doven og magelig.”

”Borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Borgeren får mulighed for at træne og bliver slæbt med til arrangementer.”

”Borgerne bliver støttet i de muligheder, som de har behov for lige nu, og som de kan magte. Jeg ved, at den ene borger har været lidt med til nogle aktiviteter også.”

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

Seks af de 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 svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – min ægtefælle er også god til at hjælpe mig.”

”Delvis – hjælpen er meget begrænset. Der kunne godt være bedre hjælp til min ægtefælle.”

”Ja – det er jeg faktisk.”

”Ja – der er måske ikke altid helt rent, men det er nok inden for rammerne.”

”Delvis – det varer lidt længe, inden medarbejderne kommer, når jeg har kaldt nogle gange. I værste tilfælde har jeg ventet 1,5-2 timer.”

Fem af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp, de modtager, kan være anderledes. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – hjælpen kan godt være lidt bedre. Men det skyldes mest, at jeg endnu ikke har fået snakket med den udvalgte medarbejder ift. en konkret situation."

"Nej – vi er heller ikke så fordringsfulde."

"Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Medarbejderne siger, at jeg skal sige til, hvis der er noget. Det er jeg nok ikke altid så god til."

"Nej – jeg får den hjælp, jeg har brug for."

Syv af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan de har det og tager hånd om deres situation. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – jeg oplever, at der går for længe, uden at medarbejderne reagerer."

"Ja – medarbejderne er skarpe til at se, hvis jeg har det dårligt en dag."

"Ja – det er særligt på grund af en af medarbejderne. Alle medarbejderne kan ikke følge op på mig, som den medarbejder kan."

Seks af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der hjælper. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – men eleven er bedst."

"Delvis – der kommer mange vikarer. Men der er også flere medarbejdere, der ved hvilken hjælp, jeg skal have. Det er en fornøjelse, når de ved, hvad de skal. Jeg siger ikke til medarbejderne, når der er noget, men jeg siger det direkte til centerlederen."

"Ja – medarbejderne er selvfølgelig forskellige, men medarbejderne gør, hvad de skal."

"Delvis – der er enkelte medarbejdere, der ikke er så gode. Der kommer mange vikarer og mange medarbejdere af anden etnisk baggrund, som kan være svære at forstå."

"Ja – nu er det også meget lidt hjælp, jeg får."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg er ikke tilfreds med den hjælp, borgeren får. Det skyldes oplevelserne med de to medarbejdere – den ene som slog borgeren over hænderne, og den anden der ikke håndterede badsituation ordentligt. Derudover skyldes min utilfredshed, at borgerens kateter ikke bliver tømt hyppigt nok, og at der generelt sker hyppig udskiftning blandt medarbejderne. Ledelsen forsøger at følge op på borgeren og tage hånd om borgerens situation. Jeg ved ikke, om der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er i hvert fald sat skemaer op, men jeg ved ikke, om de bliver fulgt." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen følger op på oplevelserne med borger og pårørende.

"Jeg er delvis tilfreds med den hjælp, borgeren får. Jeg synes, der skal være opmærksomhed på kaldetiden, når borgeren kalder efter hjælp, særligt om natten. Jeg synes, det er en udfordring, at der kun er én nattevagt til 30 borgere. En nat vågner borgeren kl. 4 om natten, og ringer efter hjælp kl. 4.30. Der kommer først en medarbejder og hjælper borgeren kl. 7, så borgeren ligger i sin egen afføring i flere timer. Der har også været udfordringer med tøjvasken. Trods navn i tøj, er tøj forsvundet. Rengøringen er også noget juks – selv lige efter rengøring, er der ikke ordentlig rent, fordi medarbejderne ikke flytter på ting." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at det er en kendt situation ift. kald om natten, og at plejecentret har handlet på situationen. Desuden oplyser centerlederen, at de er godt normeret om natten, men de store afstande på plejecentret kan udfordre reaktionstiden på kald.

"Jeg er helt bestemt tilfreds med den hjælp, borgeren får. Jeg er tryk ved, at borgeren bor på plejecentret og får hjælp der. Jeg tror, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Borgeren er meget glad for en elev, og borgeren virker generelt tilfreds."

"Rengøring og tøjvask er der ikke noget i vejen med, men den personlige pleje kunne godt være bedre. Jeg oplever, at borgeren godt kunne bruge mere hjælp til toiletbesøg. Borgeren klarer toiletbesøg selv, men går med den samme ble hele dagen, så borgeren lugter ofte. Medarbejderne kunne godt være opmærksomme på at opfordre borgeren til at skifte bleen."

"Borgerne får den hjælp, som de har krav på jf. det politisk besluttede niveau, så jeg er tilfreds. Det eneste, jeg kunne ønske bedre, er, at jeg i høj grad manglede en indflytningssamtale og en informationsfolder i forbindelse med indflytning tilbage i efteråret. Jeg har først haft samtalen med en medarbejder her for nyligt, og det er for

sent. En tidlig samtale og informationsfolder kunne have hjulpet mig meget. Medarbejderne følger op på, hvordan borgerne har det, og de tager også kontakt til mig, hvis der er selv det mindste. De kan både sende en sms eller ringe til mig. Borgerne er positive omkring medarbejderne.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer:

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger. Det observeres, at borgeren ryger, men der er ikke en luftrenser i boligen. Der lugter også af røg på gangen uden for borgerens bolig.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger. Det observeres, at gulvet er snavset under borgerens lænestol og bord samt i soveværelset. Det observeres, at borgerens toilet og toiletforhøjer ikke er renholdt.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger. Det observeres, at gulvet på badeværelset ikke er tørt op efter, at borgerens bad om morgenen.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

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

De otte interviewede borgere udtrykker:

”Nej – jeg modtager ikke træning.” Fysioterapeuten oplyser, at borgeren ikke træner efter eget ønske og grundet manglende energi.

”Nej – jeg modtager ikke træning. Terapeuten er ofte optaget af børn i stedet for, så jeg træner kun, når det passer ind i terapeutens program. Jeg har ikke trænet i 14 dage nu.” Fysioterapeuten oplyser, at borgeren træner gangfunktion med rollator og afvikling af skridt under gang, hertil også styrke- og balancetræning to gange om ugen.

"Ja – jeg træner hver morgen." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren for nyligt har afsluttet træning efter SI40. Borgeren er overgået til daglig aktivitet med elev, som en del af elevuddannelse. Træningen er superviseret af fysioterapeut.

"Ja – jeg går både til stolegymnastik, og jeg går to gange om ugen ved fysioterapeuten." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren træner to gange om ugen. Borgeren gangtræner med rollator, indhold af styrke => RSS ved hver siddende pause.

"Nej – jeg modtager ikke træning, men jeg har fået tilbuddet. Jeg har det bare ikke så godt lige nu." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren ikke modtager træning. Borgeren er tilbudt træning, men var ikke interesseret. Borgeren har takket ja til, at der følges op på træningsbehovet.

"Nej – jeg modtager ikke træning." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren ikke modtager træning. Borgeren er tilbudt træning, men var ikke interesseret. Borgeren har takket ja til, at der følges op på træningsbehovet.

"Ja – jeg modtager træning tre gange om ugen." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren træner to til tre gange om ugen. Træningen består primært af: Cykle, forskellige øvelser med vægtmanchetter, RSS ved ribbe og dynamisk udstrækning (MET).

"Ja – jeg modtager træning en gang om ugen. Jeg har aftalt med fysioterapeuten, at det skal være to gange om ugen, men det er stadig kun en gang om ugen." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren træner to gange om ugen på Airbike efter eget ønske.

To af de interviewede borgere oplever, at borgerens færdigheder bliver brugt i forbindelse med træning. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og tre borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – træningen er mest til grin – det giver ikke nok."

"Delvis – det er begrænset, hvad jeg kan. Jeg ville gerne mere – både kunne mere og træne mere." Borgerens pårørende oplyser, at borgeren ikke kan klare mere, end det der tilbydes, men borgeren kan have svært ved at se det selv. Alt med måde.

"Delvis – jeg kunne godt mere, men jeg får også ondt bagefter træning."

"Ja – fysioterapeuten tilpasser træningen til mig."

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med dem om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for dem at deltage i. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg sidder kun på en cykel, når jeg er til træning. Det er ikke nok."

"Delvis – der er stolegymnastik, men det giver ikke mening for mig. Jeg har tidligere trænet håndbold, så jeg vil hellere lave sport, der giver mening for mig."

"Ja – medarbejderne siger, hvad der er af aktiviteter. Jeg har bare ikke lyst for tiden."

"Ja – der er fx stolegymnastik, man kan være med til."

"Ja – der er fx stolegymnastik, men jeg er ikke med til det. Jeg går rundt selv og hjælper til."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren modtager træning, og træningen tilpasses borgeren. Som regel informerer medarbejderne om fysiske aktiviteter."

"Borgeren får den træning, som borgeren kan være med til, og den tilpasses borgeren."

"Træningen bliver tilpasset borgeren. Det er endda lykkedes terapeuten at få borgeren op og gå med et hjælpemiddel. Borgeren har også et træningsprogram liggende."

"Ja, borgeren får træning. Jeg tror, at træningen fungerer fint, og borgeren får den træning, borgeren kan holde til. Borgeren synes nok ikke, det er nok, men det er sådan, det er."

"Nej, borgerne får ikke træning, men de ønsker det heller ikke. Medarbejderne sørger for, at den ene borger kommer lidt ud på gåture. Borgerne er med til de fysiske aktiviteter, som de har lyst til, og som de kan overkomme."

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 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelser

Syv af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det tror jeg næsten. De fleste medarbejdere er virkelig positive, så det sætter jeg stor pris på."

"Delvis – jeg ved det ikke. Men sidste år var vi til revy på Englyst, så der kunne vi da komme lidt ud."

"Ja – det tror jeg, at vi bare kan sige."

"Ja – medarbejderne vil i hvert fald gerne hjælpe med alting, hvis de kan."

"Ja – det har jeg indtryk af, at medarbejderne vil forsøge, så vidt de kan. Jeg er meget glad for min kontaktperson."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg ved ikke, om spontane aktiviteter kan tilgodeses – jeg tror ikke, borgeren er god til at bede om det."

"Jeg ved ikke, om spontane aktiviteter kan tilgodeses, jeg tror ikke, borgeren har prøvet det. Men medarbejderne er meget hjælpsomme."

"Nej, jeg tror ikke, at spontane aktiviteter kan tilgodeses. Jeg tror, der er mangel på medarbejdere. De medarbejdere, der er, forsøger så godt, de kan, men der er ikke nok."

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 7

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

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres. Fem af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – jeg er både og tilfreds med maden, men jeg er også kræsen."

"Delvis – det er meget moderne mad, vi får. Det er jeg ikke glad for."

"Delvis – aftensmaden er tit underlig, det er mange grøntsager. Men jeg får det, jeg kan spise."

"Ja – i starten klagede alle over maden ligesom mig. Men fordi jeg ikke kan lide maden, kan den jo godt være god, og vi bliver mætte hver dag. Maden bedres løbende."

"Delvis – kødet har været meget sejt og svært at tygge. Det har fortaget sig lidt igen, men jeg er ikke helt tilfreds."

"Ja – maden bliver efterhånden bedre, men det var virkelig dårligt i starten. Der blev serveret mad, som vi borgere ikke kunne lide."

"Delvis – maden er blevet bedre. Jeg har ikke så meget appetit, så jeg er nok ikke den rette at spørge ift. maden. Men medarbejderne forsøger i høj grad at efterkomme mine ønsker, særligt ift. morgenmaden."

Syv af de interviewede borgeren oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – men det er altid de samme borgere, der får først mad. Det er ofte, der så ikke er det mad tilbage, som jeg gerne vil have. Det er uretfærdigt."

"Ja – maden er pænt anrettet."

"Delvis – det kommer an på, hvem der kommer om aftenen, om tilberedningen er indbydende. Det er blevet bedre efter, at medarbejderne er begyndt at tilberede maden i skåle i stedet for at øse op i portioner."

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – vi spiser altid i fællesrummet."

"Ja – jeg spiser altid fælles."

"Ja – jeg spiser altid i fællesrummet."

"Ja – vi spiser fælles, men når jeg er dårlig, kommer medarbejderne her med maden."

"Ja – jeg spiser oftest alene."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg ved, at borgeren ikke er helt tilfreds med maden, men jeg tror egentlig, at maden er okay, og at maden fortsat bedres. Der var nogle startvanskeligheder."

"Jeg er delvis tilfreds med maden. Maden er blevet bedre, men det er ikke altid en spændende madplan. Og i starten var der ikke nok mad."

"Jeg er tilfreds med maden, og borgeren er tilfreds. Borgeren har aldrig været meget til grøntsager, så borgeren er nok svær at tilfredsstille, når der bliver serveret grøntsager og/eller vegetarisk mad."

"Maden kunne godt være bedre, det er ikke altid så lækkert, og borgerne er ikke tilfredse. Maden er ofte uinteressant for borgerne, og der har også været serveret mad, jeg ikke gad spise. Der blev fx serveret dåsemad på et tidspunkt." Centerlederen oplyser, at der kun har været serveret dåsemad som pålæg lige efter åbningen af plejecentret.

"Jeg er delvis tilfreds med maden, men det skyldes primært, at den ene borger ikke er tilfreds med maden. Borgeren har altid bedst kunne lide god gammel dansk mad, så nyere retter falder ikke i god smag. Jeg synes, maden ser indbydende ud."

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 8

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

Borgernes oplevelser

Syv af de interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med deres bolig. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – boligen er jeg fint tilfreds med."

"Ja – jeg har selv valgt boligen, og jeg nyder min udsigt."

"Nej – jeg er ikke tilfreds med boligen. Stuen er for smal, badeværelset er for småt, stikkontakterne sidder for højt til, at jeg kan nå dem, og jeg kan ikke nå vinduet, når det er åbent."

"Ja – jeg er glad for at have separat soveværelse. Men jeg undrer mig over, at badeværelset ikke er større."

Fem af de 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 svarer delvis til spørgsmålet.

De otte interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg har fx været med til banko et par gange."

"Ja – jeg er blevet spurgt, men jeg ønsker ikke at deltage. Der er langt hen til aktiviteterne, og jeg har ondt i mine ben. Jeg har foreslået mere brug af busture."

"Delvis – jeg har været oppe og spise sammen med børnene, det var en kæmpe fornøjelse. Men ofte synes jeg ikke, at aktiviteterne giver mening."

"Delvis – jeg oplever, at medarbejderne ikke altid siger, hvad der er af aktiviteter. Jeg vil gerne, at medarbejderne er mere opsøgende på, om man vil med til aktiviteter."

Ægtepar svarer fælles: *"Ja – vi bliver tilbudt aktiviteter/arrangementer, men vi har nok i os selv lige nu."*

"Delvis – det kniber lidt. Medarbejderne glemmer at informere om de aktiviteter/arrangementer, der foregår."

"Ja – medarbejderne ved, at jeg går med til det, jeg vil. Der er en plan, hvor jeg kan se, hvad der foregår."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgerens bolig er fin. Jeg oplever, at borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer, men medarbejderne kunne nok godt minde borgeren mere om aktiviteterne, når de er der."

"Jeg ved ikke, om borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Der er flere gange, hvor borgeren ikke har været til gudstjeneste, selvom borgeren gerne vil med."

"Jeg ved ikke, om borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Jeg tror, at medarbejderne har spurgt borgeren i starten, men da borgeren ofte siger nej, er medarbejderne måske stoppet med at spørge om det."

"Jeg er tilfreds med boligen, der er godt med plads, det er nyt, og der er en dejlig terrasse. Jeg tror, borgerne bliver inddraget og motiveret til aktiviteter/sociale arrangementer. Den ene borger vil ikke være med, men den anden er ofte med."

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 flere medarbejdere, der ikke bærer synligt navneskilt.	Tilsynets observationer: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere bærer synligt navneskilt.
	Kvalitetsmål 1: 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at der følges op på borgerens oplevelse, hvor en borger gik ind i borgerens bolig. 3. Tilsynet anbefaler fokus på, at der indgås en dialog med borgeren omkring potentielle muligheder for rutiner/aktiviteter, der giver mening for borgeren. 4. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes med borgerne om ønsker til livets afslutning, og at dette dokumenteres i omsorgssystemet.
	Kvalitetsmål 2: 5. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne lytter til borgerne, at der tales pænt og at alle medarbejdere behandler borgerne med respekt.
	Kvalitetsmål 3: 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren også støttes i forflytninger om natten.
	Kvalitetsmål 4: 7. Tilsynet anbefaler fokus på, at der reageres hurtigst muligt på kald fra borgerne.

11. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger. Det observeres, at borgeren ryger, men der er ikke en luftrenser i boligen. Der lugter også af røg på gangen uden for borgerens bolig. 12.1. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger. Det observeres, at gulvet er snavset under borgerens lænestol og bord samt i soveværelset. Det observeres, at borgerens toilet og toiletforhøjner ikke er renholdt. 12.2. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger. Det observeres, at gulvet på badeværelset ikke er tørt op efter, at borgerens bad om morgenen.	8. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerens kateter tømmes, inden det løber over, samt fokus på borgerens dårlige oplevelser med medarbejdere ifm. bad og tømning af kateter. 9. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet i plejen, og at alle medarbejdere ved, hvad borgerne skal hjælpes med. 10. Tilsynet anbefaler fokus på, at der hyppigt følges op på borgerne, og at der reageres hurtigst muligt ved behov. 11. Tilsynet anbefaler fokus på at fjerne lugtgener i borgerens bolig og uden for boligen. 12.1-12.2. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring af gulv og toilet, samt fokus på at gulvet tørres op efter bad.
	Kvalitetsmål 5: 13. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes om og findes meningsfulde aktiviteter til borgeren.
	Kvalitetsmål 7: 14. Tilsynet anbefaler fokus på at forbedre maden efter borgernes behov.

	Kvalitetsmål 8: 15. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne informerer og evt. henter borgerne til aktiviteter/sociale arrangementer. 16. Tilsynet anbefaler fokus på at lave meningsfulde aktiviteter for borgerne.
--	--

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

Der tages altid en konkret individuel faglig vurdering med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker – dette med udgangspunkt i de politiske godkendte kriterier jf. indsatskataloget.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Plejecenter Kong Gauers Gård åbnede i oktober 2023, så det er første gang, der laves tilsyn på plejecentret. Der er derfor ikke fulgt op på tidligere års tilsyn.