



vejle
KOMMUNE

Tilsynsrapport – høring

Unmeldt tilsyn i Vejle Kommune på

Plejecenter Bakkegården

Den 10-12-2019

Udarbejdet af tilsynskonsulent Lene Tønder

Indhold

Tilsynsrapport – høring.....	1
Baggrund	2
Tilsynets overordnede vurdering og konklusion	2
Data og tilsynets vurdering.....	3
Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling	7

Baggrund

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem / friplejehjem i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver Servicelovens § 83, § 83a og § 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer og kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med beboerne og eventuelle pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været, at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard og hvordan beboerens oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp er.

Der er anvendt et standardiseret spørgeskema i dialogen med beboerne og evt. pårørende, der hvor beboeren har givet samtykke til dette.

Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder. Tilsynet har fokus på læring og udvikling i forhold til de forhold der bliver påpeget.

Plejecenter Bakkegården har den 10-12-2019 fået et uanmeldt tilsyn af konsulent Lene Tønder fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med seks beboere, hvoraf tre beboere har givet samtykke til at pårørende kontaktes. To beboere ønskede ikke, at der blev taget kontakt til pårørende og én beboer oplyste ikke at have pårørende.

De interviewede beboere er varierende i forhold til alder samt fysisk og psykisk tilstand.

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion

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

Under tilsynet observeres der en hyggelig og latterfyldt atmosfære på plejecentret. Personalet er tilstede i fællesstuen og på stuerne med beboerne og der spises morgenmad sammen med beboerne.

Personalet er smilende, imødekommende og hjælpsomme i deres samvær med beboerne.

Under dialogmødet med den assisterende centerleder og én af plejecentrets sygeplejersker oplyses det, at der foregår mange planlagte aktiviteter på plejecentret, og at der ligeledes er plads til at foretage spontane aktiviteter, der tager udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker. Ligeledes oplyser én af beboerne, at personalet er gode til at inddrage hans ressourcer i de daglige opgaver på plejecentret.

Der er fundet opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet.

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold* ” vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold at borger med psykisk lidelse ikke føler sig anerkendt og behandlet med respekt.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2019

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

- I henhold til kvalitetsmålet *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold til borgers oplevelse af ikke være i besiddelse af de samme ressourcer, som personalet oplever.
- I henhold til kvalitetsmålet *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"* vurderes der et opmærksomhedspunkt, eftersom én af de adspurgte borgere oplever, at plejecentrets aktivitetstilbud henvender sig mest til kvinder.

Data og tilsynets vurdering

Tilsynskonsulenten vurderer de indsamlede data inden for de 8 kvalitetsmål, som fremgår af kvalitetsstandard for Vejle Kommune.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Alle de interviewede borgere på Bakkegården føler, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov. De er alle trygge ved at tale med personalet omkring deres ønsker, herunder også omkring deres ønsker til den sidste tid. Én af borgerne har talt med personalet derom. Fire borgere oplever ikke, at det er relevant på nuværende tidspunkt. Én borger har ikke lyst til at tale med personalet omkring dette, men har talt med familien omkring ønsker til livets afslutning.

Ud af de seks adspurgte borgere oplever tre borgere grundet sygdom og alderssvækkelse ikke at være i stand til at videreføre deres vante daglige rutine. De oplever alle, at personalet forsøger at understøtte disse mest muligt.

Én af borgerne oplyser, at være blevet tiltagende svimmel og ved dialog med borger omkring dette, oplyser pågældende at drikke sparsomt.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende giver udtryk for at være meget tilfredse med den måde, hjælpen leveres på.

"Jeg er så tryk ved at gå fra min mor."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes samtidig et fokuspunkt i forhold til, at én af de adspurgte borgere oplyser ikke at drikke tilstrækkeligt og være blevet tiltagende svimmel.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Fire af de adspurgte borgere oplever, at personalet behandler dem med respekt, og at dialogen med personalet er præget af ligeværdighed og imødekommenhed.

"De prøver på, at få os i godt humør"

Én borger oplever ikke at blive behandlet med respekt fra personalets side. Pågældende borger oplever at blive behandlet som luft. Vedkommende oplever ikke, at personalet anerkender psykisk sygdom og mener, at personalet behandler borgerne anderledes, når de er ramt af psykisk sygdom.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende oplever, at personalet behandler borgerne på Bakkegården med stor respekt og imødekommenhed.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes ikke, at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der vurderes et opmærksomhedspunkt i forhold, at borgere med psykisk sygdom føler sig anerkendt og behandlet med respekt. Centerleder oplyser, at der gøres mange initiativer for at imødekomme behov og ønsker for borgere med psykiske lidelser. Oplyser ligeledes at der hos én borger er store udsving i oplevelsen af at være på plejecentret. Nogle dage opleves plejecentret som værende det bedste sted at være og andre dage det modsatte.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

De seks interviewede borgere oplever alle at personalet har fokus på deres ressourcer. Tre af borgerne har ikke behov for at personalet motiverer dem til at holde sig i gang. De udfører på eget initiativ de daglige rutiner.

Én af de adspurgte borgere hjælper til med at udføre daglige opgaver på plejecentret og føler derved, at hans ressourcer tænkes ind.

Evt. pårørendes kommentarer

De adspurgte pårørende oplever at personalet er gode til at se borgernes ressourcer og understøtte disse.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelse

Fem af de seks interviewede borgere ytrer fuld tilfredshed med den hjælp, som de modtager på Bakkegården, og har ikke ønsker om ændringer i hjælpen. De oplever, at personalet er gode til at sikre kontinuitet i indsatserne, og at der samarbejdes på tværs af vagterne. Én af borgerne udtrykker, at personalet har stort fokus på at arbejde ud fra "hjælp til selvhjælp princippet", og at hun påskønner dette. Anden borger oplever også, at personalet har stort fokus på "hjælp til selvhjælp", men udtrykker samtidig, at hun indimellem føler, at personalet tror, hun kan mere, end hun selv oplever.

Én af de adspurgte borgere er ikke fuldt ud tilfreds med den leverede hjælp. Pågældende borger mangler anerkendelse fra personalet i forbindelse med at have udført opgaver på plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de adspurgte pårørende udtaler, at hendes far vågner om natten, når personalet kigger ind til ham. Pårørende har ikke fornemmelse af i hvilket omfang det forstyrrer hendes fars søvn.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes, at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig som et opmærksomhedspunkt i forhold til at gå i dialog med borgerne omkring deres oplevelse af egne ressourcer. Ligeledes anses det som et fokuspunkt i forhold til at borgerne føler sig anerkendt.

Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelse

Tre af de interviewede borgere oplever ikke behov for at deltage i træning.

Tre af de seks interviewede borgere deltager i træning. De oplever alle, at træningen er med til at vedligeholde deres funktioner i det daglige. Hos én af borgerne har træningen medvirket til, at vedkommende selv kan forflytte sig, og hos én anden borger er smerterne ved forflytninger blevet mindre.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende kommenterer ikke på punktet.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelse

Fire borgere oplever, at der er stor fleksibilitet på Bakkegården, og de er meget tilfredse med de aktiviteter, der arrangeres både på plejecentret samt ude af huset.

”Forleden aften kørte vi en tur i vores bus, da vi gerne ville se julebelysningen i Vejle”

Borgerne oplyser, at de indbetaler til en aktivitetskasse, og at de derigennem kommer ud på flere ture årligt med plejecentrets personale. Turene tager udgangspunkt i borgernes ønsker.

To borgere er ikke tilfredse med plejecentrets aktivitetstilbud. Disse borgere finder ikke aktiviteterne interessante og synes at aktiviteterne henvender sig mest til kvinder.

Evt. pårørendes kommentarer

Pårørende har indtryk af, at der foregår rigtig mange aktiviteter på Bakkegården, og at personalet er gode til at motivere borgerne til at deltage.

”Personalet kommer ofte ind og spørger min mor, om hun vil med ud at køre en tur”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig som et opmærksomhedspunkt, eftersom én af borgerne har en oplevelse af at aktiviteterne henvender sig mest til kvinder.

Assisterende centerleder oplyser, at der er ansat en fast aktivitetsmedarbejder på plejecentret, og at vedkommende er i dialog med borgerne omkring deres ønsker til aktiviteter. Ligeledes prioriteres det højt, at mange af de ansatte skal kunne køre plejecentrets bus, således at mulighederne for fleksibilitet fastholdes.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Blandt fem af de seks interviewede borgere opleves der stor tilfredshed med madens kvalitet. Borgerne oplever, at maden er velsmagende, varieret og indbydende.

Én af borgerne er ikke tilfredse med maden. Pågældende borger oplever, at maden er ensformig.

Evt. pårørendes kommentarer

Én af de pårørende udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og én pårørende oplever, at maden er ensformig. Pågældende pårørende oplever, at der sjældent afprøves nye menuer.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Det vurderes at hjælpen leveres som værende fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Det vurderes samtidig som et fokuspunkt i forhold til, at én borger oplever maden som værende ensformig.

Målepunkt:

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

Borgernes oplevelse

Alle de adspurgte borgere er fuldt ud tilfredse med deres plejeboliger og oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter og sociale arrangementer, som er tilknyttet plejecentret.

Evt. pårørendes kommentarer

De pårørende er ligeledes fuldt ud tilfredse med plejeboligforholdene på Bakkegården.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Tilsynets samlede anbefalinger til videre kvalitetsudvikling:

Der er opmærksomhedspunkter, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold* ” vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold at borger med psykisk lidelse ikke føler sig anerkendt og behandlet med respekt.
- I henhold til kvalitetsmålet ”*Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres* vurderes der et opmærksomhedspunkt, i forhold til borgers oplevelse af ikke være i besiddelse af de samme ressourcer som personalet oplever.
- I henhold til kvalitetsmålet ”*Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen*” vurderes der et opmærksomhedspunkt, eftersom én af de adspurgte borgere oplever, at plejecentrets aktivitetstilbud henvender sig mest til kvinder.