

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**PLEJECENTER
SOFIEGÅRDEN**

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
April 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på plejecentret
Sofiegården
Adresse
Sofievej 2, 7100 Vejle
Centerleder
Susanne Christensen
Antal pladser (antal borgere)
50 pladser (47 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 3. april 2024, kl. 8.45-13.50
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med fem borgere. Fire 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 kvalitetsstandarder¹ 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 Sofiegården har den 3. 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 Fem borgere. Fire 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 Sofiegården. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024
Kvalitetsstandarder 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 Sofiegården 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. Sofiegården vurderes til at kunne levere træning, pleje, omsorg og praktisk hjælp af en god faglig kvalitet.

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Sofiegården 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 Sofiegården består af fem afdelinger.

Tilsynsførendes observationer

Da tilsynet ankom til plejecentret, ønskede centerlederen ikke at modtage tilsynskonsulentens grundet travlhed. Tilsynskonsulenten opsøgte i stedet for den assisterende leder, som kunne hjælpe med de nødvendige informationer på tilsynsdagen.

Der var synlighed af borgere og medarbejdere i fællesarealerne i de fem afdelinger, hvor nogle borgere var i gang med morgenmaden/formiddagskaffen og en borger så fjernsyn. Der var på de fem afdelinger synlighed af aktivitetsplan, som hang på opslagstavlerne i fællesarealerne. Der var synlighed af menuplan på opslagstavlerne i fællesarealet på alle afdelinger. I alle fem afdelinger var der synlighed af dag, dato og tid i fællesarealerne.

Det blev observeret, at der blandt medarbejderne er en god kultur, hvor der altid bankes på døren ind til borgernes boliger, inden medarbejderne træder ind.

Der observeres på en afdeling, at døren ind til medarbejdernes kontor står åben uden tilstedeværelse af en medarbejder på kontoret eller i nærheden af kontoret. Der ligger på kontoret personhenførbare data.

Der observeres på en afdeling, at medarbejdere diskuterer private oplysninger om borgere for åben dør.

Det observeres, at plejecentret på flere afdelinger forsøger at komme lugtgener til livs ved at have luftrensere uden for dørene til boliger, hvor borgerne ryger.

Måltider

De fem afdelinger får varm mad til aftensmad. Den varme mad tilberedes af køkkenpersonale i caféen, og afdelingerne kan afhente maden der. På tilsynsdagen var

aftenmenuen suppedag med flutes og abrikosgrød til dessert. Til frokost serveres kold mad i form af smørrebrød på de fem afdelinger. To afdelinger smører selv frokosten nogle dage, og tre afdelinger henter altid frokosten i cafeen.

Der blev observeret på et frokostmåltid i en afdeling. Frokosten foregik i et roligt miljø. Nogle borgere fik serveret frokosten i egen bolig efter behov og ønske. Der var gennemgående medarbejdere under frokosten, som havde fokus på borgernes behov og var omsorgsfulde. Medarbejderne sørgede for, at borgerne sad hensigtsmæssigt ved bordet. Der var tre gennemgående medarbejdere under starten af måltidet. En medarbejder gik efter ca. 15 minutter. Medarbejderne spiste deres egne madpakker under måltidet. Medarbejderne fortalte, at de gerne må spise et pædagogisk måltid sammen med borgerne ved behov. Medarbejderne gav sig god tid til måltidet og sørgede for, at alle borgere fik det, de havde lyst til. Der blev fx lavet et spejlæg til en borger, da der ikke var flere rugbrød med æggecake.

Medarbejdere

Der er på plejecentret ansat en sygeplejerske på 30 timer om ugen, en sygeplejerske på 32 timer om ugen og en sygeplejerske på 35 timer om ugen. Sygeplejerskerne er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver. Der er ansat en fysioterapeut på 37 timer om ugen og en ergoterapeut på 32 timer om ugen. Fysioterapeuten og ergoterapeuten står for aktiviteter/træning med borgerne. Der er ansat en pædagog på 16 timer om ugen og en pædagog på 20 timer om ugen.

Der er på plejecentret ansat 14 social- og sundhedsassistenter, 29 social- og sundhedsassistenter og seks ufaglærte. De seks ufaglærte er ansat som afløsere og er alle sygeplejestuderende. Derudover er der ansat en pædagog som afløser og seks social- og sundhedshjælpere som afløsere.

Klippekort

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Klippekort bliver brugt på meget forskellig vis, blandt andet til ekstra rengøring (der hvor det kræves), indkøb både med og uden borger, hæve kontanter i banken, ledsagelse med mere. I sommerferieperioden er klippekort sat i bero, hvilket er ifølge aftale med Vejle Kommune.

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 Sofiegården	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	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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	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	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 fem interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg synes ikke, jeg mangler noget."

"Ja – i store træk."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne tager hensyn til, hvordan man har det på dagen."

"Ja – vi snakker om det."

"Ja – vi kan snakke om det, hvis der er noget."

"Ja – det er selvfølgelig afhængigt af, hvor meget tid, medarbejderne har. Medarbejderne har rigeligt at lave."

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne hjælper mig op om morgenen, jeg snakker med andre borgere, og hver 14. dag er der begyndt at være et arrangement i cafe Olga om aftenen. Det er jeg glad for."

"Ja – det går udmærket."

"Ja – men jeg kan ikke lave så meget andet end at være her."

To 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, og to borgere svarer 'ved ikke'.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – det kan jeg ikke, og jeg har heller ikke snakket med nogen medarbejder om det."

"Ja – det tror jeg nok, at jeg kan."

"Ved ikke – jeg tager det, som det kommer."

"Ja – jeg har snakket med mine børn om det, og måske vi kort har berørt det med en medarbejder også. Jeg har tænkt meget over det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg tror egentlig, at borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Borgeren kan godt brokke sig lidt over, at vasketøjet ikke bliver passet ordentlig på. Jeg tror, medarbejderne synes, borgeren er begyndt at blive lidt vrøvlet, men det skyldes borgerens kognitive udfordringer. Medarbejderne er søde ved borgeren. Jeg tror, vi har styr på borgerens ønsker til livets afslutning. Jeg mener, vi har snakket med en medarbejder om det."

"Borgeren har delvis mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Til tider er det fint, men borgeren oplever, at borgeren er meget efterladt til sig selv. Borgeren kan ikke tale med medarbejdere om sine ønsker til livets afslutning og har ikke gjort det. Borgeren har svært ved at åbne sig op, og borgeren/vi har ikke haft en indflytningssamtale endnu, da den hver gang er blevet aflyst." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at borgeren ofte

kun ønsker at sidde i sin bolig. Centerlederen bekræfter, at indflytningssamtalen er blevet aflyst af begge parter, og at der planlægges en ny samtale.

”Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren så vidt muligt. Borgeren er lidt utilfreds med, at borgeren skal i nattøj lige efter aftensmaden. Det er lidt tidligt for borgeren, men til gengæld kan borgeren nemmere komme i seng, lige når det passer borgeren. Jeg ved ikke, om borgeren kan snakke med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og jeg kan ikke huske, om vi fælles har snakket om det. Men vi i familien har snakket lidt med borgeren om borgerens ønsker.” Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at det er borgerens eget ønske at få nattøj på umiddelbart efter aftensmaden.

”Borgeren har de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Borgeren står tidligt op og sætter sig ud i fællesrummet. Borgeren er glad for socialt samvær og er glad for at kunne snakke med damerne. Jeg tror, at borgeren har tillid til medarbejderne, så borgeren vil godt kunne snakke om ønsker til livets afslutning. Men jeg tror, det er svært for borgeren at tale om, da det er svært at forholde sig til.”

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

Fire af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – medarbejderne er selvfølgelig forskellige, og det er ikke alle, der er lige gode. Men jeg siger det til medarbejderne, hvis der er noget.”

”Ja – man kan også tillade sig at sige noget til medarbejderne, hvis der er noget.”

”Ja – medarbejderne er rigtig søde.”

"Delvis – sådan nogenlunde. Fx når jeg skal i bad, oplever jeg, at jeg bliver presset lidt for meget, og det er over mine grænser. Derudover kan nogle medarbejdere være svære at forstå."

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – nogle medarbejdere er mere forstående end andre." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at der er nogle kendte udfordringer mellem borgeren og enkelte medarbejdere. Der er snakket om disse udfordringer.

"Ja – de fleste medarbejdere er rigtig gode at snakke med."

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne er søde og hjælpsomme. Det er begrænset, hvor mange man kender på tværs af de andre afdelinger."

"Ja – jeg har det godt her på plejecentret."

"Ja – jeg er tilfreds. Medarbejderne lytter og prøver på at efterkomme ønsker."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er glad for, at borgeren er på plejecentret, og borgeren er glad for det. Det kan undre mig, at jeg ikke må sætte mig ved bordet i fællesstuen, når der er andre borgere til stede, selvom der er nogle, der meget gerne vil snakke. Men medarbejderne har sagt, at det er fordi, det ikke er alle borgere, der kan håndtere gæster, så jeg forstår det godt."

"Hvad vi ser, bliver borgeren behandlet med respekt af medarbejderne."

"Borgeren bliver bestemt behandlet med respekt af medarbejderne. Borgeren er altid klar, når borgeren skal ud af huset, og de ringer ofte og sikrer sig, at vi henter borgeren."

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

Fire af de interviewede borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at blive holdt i gang. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne tager hensyn til dagen, og hvor meget jeg kan."

"Ja – jeg er bl.a. i kælderen til stolegymnastik. Og jeg går selv i bad. Det er en medarbejder, der har sagt/vurderet, at jeg selv kan klare det, og det kan jeg også."

"Nej – det må jeg selv gøre. Jeg holder mig også selv i gang."

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – og det jeg ikke kan selv, beder jeg om hjælp til."

"Ja – jeg har det bedst med at gøre, hvad jeg kan selv. Jeg holder mig i gang."

"Ja – det er også vigtigt for mig."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror, at borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Medarbejderne er gode til at få borgeren til at gøre ting selv, og de er gode til at inkludere borgeren, når der er mulighed for det."

”Borgeren gør mere, end det borgeren skal gøre selv. Borgeren har svært ved at bede om hjælp.”

”Det er vores klare indtryk, at borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Medarbejderne er gode til at få borgeren til at gøre, hvad borgeren selv kan. Borgeren skal nok have et kærligt skub indimellem, men borgeren vil meget gerne.”

”Borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Da borgeren flyttede ind på plejecentret, sad borgeren i kørestol, men medarbejderne har været gode til at få borgeren væk fra kørestolen, så nu går borgeren selv med rollator.”

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 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De fem 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 - jeg er ved at vænne mig til det her på plejecentret. Der er jo andre end mig, som medarbejderne skal tage hensyn til, så jeg kan ikke forvente, at de altid kan hjælpe mig lige med det samme. Nogle gange skal jeg vente mere end en time på hjælpen, selvom jeg har ringet efter medarbejderne. Det er lidt lang tid, men så ringer jeg bare igen.”

”Ja – jeg er tilfreds. Det er ikke luksus her, men hjælpen er okay. Jeg synes, her kan være ret snavset, her bliver kun gjort rent hver 14. dag, og jeg kan ikke selv gøre rent mere.” Centerlederen oplyser, at der bliver gjort rent i borgernes boliger ugentligt. Tilsynsførende observerer, at boligen er ren på tilsynsdagen.

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis - vikarer er ikke altid gode. Der var fx en vikar i ferien, som ikke vidste hvad jeg skulle hjælpes med. Vikaren satte bare min morgenmad på bordet og gik igen uden at hjælpe mig ud af sengen. Så kunne jeg ligge der og vente en time på at komme op til min mad. De faste medarbejdere er gode."

"Nej - hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Der kan altid være småting, men der bliver handlet på tingene, hvis der er noget."

"Nej - jeg er godt tilfreds."

De fem 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 - der er en medarbejder, som er ekstra god til at følge op på mig."

"Ja - medarbejderne spørger altid til mig eller ser ind."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis - medarbejderne snakker sammen. Man har ingen fast kontaktperson her, men medarbejderne snakker sammen om mig. Vikarer er dog ikke altid gode, og de ved ikke, hvad de skal hjælpe med."

"Ja - der er dog en enkelt medarbejder, jeg ikke er glad for." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at det er en kendt problematik, som der er snakket om.

"Ja - mere eller mindre."

"Ja - dog oplever jeg, at kommunikationen ved vagtskifte kan være udfordrende for medarbejderne."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg tror egentlig, at jeg er tilfreds med hjælpen. Borgeren siger jo de samme ting igen og igen, men jeg tror, medarbejderne gør, hvad de skal. Medarbejderne følger op på"

borgeren og tager hånd om tingene. Der var fx en situation i dag, hvor medarbejderne handler på det med det samme. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er forskel på folk, der er forskel på, hvordan medarbejderne taler til borgeren, og der er forskel på omsorgsogenet. Men jeg har indtryk af, at medarbejderne passer deres arbejde, selvom der er forskel på folk.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får, men jeg synes, det er svært, at borgeren ikke selv beder om mere hjælp. Medarbejderne kunne godt tilbyde borgeren kørestolen lidt oftere, men det er svært for medarbejderne, da borgeren selv siger nej til det. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Nogle gange er der kun hjælpere til stede, og jeg oplever, at de godt kan fralægge sig ansvaret lidt.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Dog har jeg et lille obs på borgerens alarmkald. Når borgeren har trykket efter hjælp, kan der godt gå en halv time inden der kommer en medarbejder. Borgeren får ikke engang respons på, om der er nogen, der har hørt kaldet, mens borgeren venter, og det kan godt være lidt utrygt for borgeren. Men ellers synes jeg, at borgeren får god hjælp, og medarbejderne er gode til at involvere borgeren.” Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at systemet på plejecentret ikke tillader at sende en bekræftelse på, at nødkaldet er set af en medarbejder. En medarbejder vil altid kigge ind til borgeren hurtigst muligt.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer:

Der observeres i en af de interviewede borgers boliger. Det observeres, at gulvet ikke er renholdt, og at der er ildelugtende i boligen. Centerlederen oplyser, at det allerede er ekstra rengøring i boligen grundet borgerens tilstand.

Der observeres fra gangen ind i en bolig. Det observeres, at gulvet i boligen ikke er renholdt.

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

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

De fem interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg har ikke luft til at træne, så jeg har selv sagt nej." Det oplyses ikke, om borgeren modtager træning, eller hvad fokus er. Centerlederen henviser til, at man kan orientere sig i fagsystemet.

"Ja – jeg går til stolegymnastik. Tidligere har vi også gået ture." Det oplyses ikke, om borgeren modtager træning, eller hvad fokus er. Centerlederen henviser til, at man kan orientere sig i fagsystemet.

"Nej – jeg modtager ikke træning." Det oplyses ikke, om borgeren modtager træning, eller hvad fokus er. Centerlederen henviser til, at man kan orientere sig i fagsystemet.

"Nej – jeg er blevet tilbudt træning. Fysioterapeuten prøver til og vil meget gerne træne med mig, men jeg har selv afvist træning." Det oplyses ikke, om borgeren modtager træning, eller hvad fokus er. Centerlederen henviser til, at man kan orientere sig i fagsystemet.

"Ja – jeg træner med både ergoterapeuten og fysioterapeuten en gang om ugen." Det oplyses ikke, om borgeren modtager træning, eller hvad fokus er. Centerlederen henviser til, at man kan orientere sig i fagsystemet.

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – men jeg har været bedre, end jeg er nu. Jeg bliver jo heller ikke yngre."

"Ja – træningen tilpasses i høj grad til mig og mit niveau."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg kan ikke få luft, så jeg ønsker ikke fysiske aktiviteter."

”Nej – vi har ikke så mange muligheder, udover at vi kan gå en tur.”

”Ja – sommetider.”

”Ja – fysioterapeuten og ergoterapeuten er gode til at informere mig om fysiske aktiviteter.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, borgeren er til stolegymnastik hver uge. Derudover er der en anden af borgerens pårørende, der går ture med borgeren indimellem. Jeg tror ikke, at medarbejderne snakker med borgeren om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for borgeren at deltage i.”

”Borgeren får vist træning af både fysioterapeuten og ergoterapeuten. Jeg går stærkt ud fra, at terapeuterne får brugt borgerens færdigheder i forbindelse med træningen. Jeg ved, at medarbejderne fortæller borgeren, når der sker noget på plejecentret.”

”Jeg ved ikke, om borgeren modtager træning, men medarbejderne har i hvert fald været gode til at få borgeren ud af kørestolen og op på benene.”

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

To af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. Tre af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

De fem interviewede borgere udtrykker:

”Ved ikke – jeg har ikke prøvet det.”

”Ved ikke – det har jeg ikke prøvet.”

”Ja – medarbejderne prøver at efterkomme spontane ønsker/behov.”

”Ja – det tror jeg.”

”Ved ikke – jeg er ikke sikker på, at de faste medarbejdere har tid til det. Men praktikanter kan ofte hjælpe med lidt mere, de har mere tid.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg tror ikke, at spontane aktiviteter kan tilgodeses, det kan jeg slet ikke forestille mig. Det er mere mig og en anden pårørende, der sørger for spontane aktiviteter.”

”Jeg tror helt bestemt, at spontane aktiviteter kan tilgodeses. Der er en ny elev, der er sat til at hjælpe borgeren, og jeg tror, at eleven kan hjælpe med lidt ekstra ting.”

”Jeg ved ikke, om spontane aktiviteter kan tilgodeses, men jeg oplever, at borgeren bliver hjulpet ift. det behov, borgeren har.”

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. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Delvis – indimellem er maden noget værre noget. Jeg er ikke så glad for fisk, så når der bliver serveret fisk, skal jeg selv spørge, om jeg må få noget andet.” Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at der er fisk på menuen en dag ugentligt, og at borgeren tilbydes andet mad på det dage.

”Ja – uha ja. Jeg er heller ikke kræsen, jeg kan lide alt.”

”Ja – maden er rigtig god.”

”Delvis – maden er ikke luksus. Jeg er skuffet over, at vi ikke fik en påskefrokost på min afdeling, når nogle af de andre afdelinger fik det.”

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – det er ganske almindelig mad, som jeg godt kan lide det.”

”Delvis – maden er ikke luksus, men den er okay. Det er måske bare mig, der er vanskelig at tilfredsstille.”

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – jeg spiser oftest fælles.”

”Ja – jeg spiser fælles.”

”Ja – jeg spiser mest hos mig selv.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Det er mit indtryk, at det er lækker mad, borgerne får på plejecentret.”

”Jeg er tilfreds med maden, og jeg oplever, at maden ser rigtig fin ud, men jeg ved, at borgeren ikke er helt tilfreds. Maden er lækker at se på, og det er lækkert, at maden bliver lavet på stedet frem for, at de får det ude fra.”

”Jeg er tilfreds med maden, den er betydeligt bedre, end hvad borgeren fik før, borgeren flyttede på plejecenter. Det er lækkert, at maden bliver lavet på plejecentret.”

”Jeg er tilfreds med maden, og det er borgeren bestemt også selv. Maden ser både indbydende ud, og den dufter godt, når man kommer på besøg.”

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 8

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

Borgernes oplevelser

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg har vænnet mig til boligen."

"Ja – helt afgjort."

"Ja – boligen er lige tilpas."

"Ja – jeg er tilfreds med boligen, selvom den ikke er for stor. Sådan er det bare. Jeg ville sådan ønske, at man kunne dele soveværelse og stue op, så der kunne være koldere på soveværelset, men det er ikke muligt her."

Fire af de interviewede borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/sociale arrangementer, som er tilknyttet stedet. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

De fem interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – det er ikke altid, man lige kan se, om der er nogle aktiviteter til hverdag. Men medarbejderne giver besked, når der sker noget i caféen."

"Ja – medarbejderne informerer om aktiviteter/sociale arrangementer."

"Ja – jeg bliver spurgt/informeret."

"Ja – medarbejderne spørger, om jeg vil med. Jeg er med til enkelte aktiviteter."

”Ja – medarbejderne kommer og siger det til mig.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er helt bestemt tilfreds med borgerens bolig, den er rigtig hyggelig. Medarbejderne spørger borgeren, når der er aktiviteter/sociale arrangementer, og de er gode til at tage borgeren med, da borgeren ikke selv kan huske det.”

”Jeg ved, at borgeren blev spurgt, om borgeren ville med i café Olga en aften. Der hyggede borgeren sig virkelig.”

”Det er mit indtryk, at borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Borgeren har en seddel på sit køleskab.”

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 på en afdeling, at døren ind til medarbejdernes kontor står åben uden tilstedeværelse af en medarbejder på kontoret eller i nærheden af kontoret. Der ligger på kontoret personhenførbare data. 2. Der observeres på en afdeling, at medarbejdere diskuterer private oplysninger om borgere for åben dør.	Tilsynets observationer: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at døre ind til kontorer holdes lukket og låst, når der ikke er tilstedeværelse af en medarbejder. 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at private oplysninger om borgere ikke diskuteres for åben dør.
	Kvalitetsmål 1: 3. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes med borgerne om ønsker til livets afslutning, og at dette dokumenteres i omsorgssystemet.

	<p>Kvalitetsmål 2: 4. Tilsynet anbefaler fokus på sproglige udfordringer samt fokus på borgerens grænser. Dette på baggrund af udsagn fra en borger.</p>
<p>Kvalitetsmål 4: 7. Der observeres fra gangen ind i en bolig. Det observeres, at gulvet i boligen ikke er renholdt.</p>	<p>Kvalitetsmål 4: 5. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuiteten i hjælpen, og at vikarer er orienterede om den hjælp, der skal ydes hos borgerne. 6. Tilsynet anbefaler fokus på at informationer videregives ved vagtskifte. 7. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring af gulvet.</p>
	<p>Kvalitetsmål 5: 8. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes med borgerne om meningsfulde fysiske aktiviteter.</p>
	<p>Kvalitetsmål 8: 9. Tilsynet anbefaler fokus på, at dagligdagens aktiviteter synliggøres for borgerne, og at borgerne informeres herom.</p>

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

Centerlederen oplyser, at der arbejdes med udgangspunkt i Vejle Kommunes værdigheds politik.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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