

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecenteret Åparken

Unmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 19. november 2018

Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk

STS++

Lindevej 5A

5750 Ringe

Rapport vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune.

Rapporten er blevet til på baggrund af spørgeskema, interview, observationer og vurdering i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, gruppeleder (hvis der er en), samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Åparken Ældrecenter
Adresse	Åparken 19, 6670 Holsted
Telefon	7996 6439
E-mail	hs@vejen.dk
Leder	Helle Sørensen
Pladser i alt	18

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 1 Medarbejdere: 2
Observation	Morgenmåltid i fælles spiselokale i tidsrummet kl. 9.30-10.00 (5 borgere og 2 medarbejdere til stede). Plejesituation i borger egen bolig i tidsrummet kl. 11.30-11.45 (1 borger og 1 medarbejder til stede). Middag i fælles spiselokale i tidsrummet kl. 11.45-12.20 (18 borgere og 4 medarbejdere til stede). Plejesituation i borger egen bolig i tidsrummet kl. 12.30-12.45 (1 borger og 1 medarbejder til stede).
Eventuelt andet materiale	Tilsynspolitik ved hjælp efter Servicelovens § 83, Vejen kommune 2017. Pleje og praktisk bistand. Vejen Kommune. Social og ældre 2018. Kvalitetsstandarder 1. Personlige opgaver. 2. Praktiske opgaver. 3. Madservice. 4. Træning § 86.

	Værdighedspolitik, Vejen kommune 2016 Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017 Anonym Spørgeskemabesvarelse fra interviewet borger Høringssvar (modtaget d. 04-12-2018)
--	--

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, baseret på borgerens bevilligede støtte og aktuelle behov. Medarbejderne har fokus på at løse kerneopgaven, med udgangspunkt i Vejen kommunes "Værdighedspolitik" og "Det gode hverdagsliv". Borgerne bidrager og inddrages i praktiske opgaver og egenomsorg, ud fra den enkelte borgers funktionsniveau, ønsker og dagsform.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken har fokus på den enkelte borgers optimale ernæringstilstand, samt inddrager relevante data i den løbende vurdering heraf.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken har fokus på, at tilpasse rammerne omkring måltiderne, der understøtter den enkelte borgers behov, ønsker og dagsform. Borgerne udtrykker tilfredshed med kosten og fællesskabet til måltiderne; dog efterspørger enkelte borgere bredere muligheder for valg af kost, i forhold til individuelle ønsker og præferencer.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken har fokus på en respektfuld, anerkendende og inddragende tilgang i kommunikationen og samspillet med borgerne, med udgangspunkt i kendskabet til den enkelte borgers støttebehov, ønsker og dagsform.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken understøtter borgernes visiterede træning, jf. lov om social service § 86, der indarbejdes i den enkelte borgers dagligdag, samt tilpasses borgerens funktionsniveau og aktuelle dagsform.

STS+ vurderer, at borgerne generelt trives og er tilfredse med opholdet i Plejecenteret Åparken. De fysiske rammer fremstår generelt hjemlige og hyggelige, med muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber. Indretningen giver mulighed for helt og delvist immobile borgere at komme rundt i fællesområderne; dog kunne indretningen i borgernes boliger og i fælleslokalet på nogle områder optimeres.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken sikrer nødvendig og relevant dokumentation og viden deling løbende, samt opfølgning herpå.

Udviklingspunkter

Plejecenteret Åparken kan med fordel, med henvisning til "Værdighedspolitikken – det gode måltid", understøtte borgernes øgede muligheder for indflydelse på valg af kost, herunder udbuddet af kold kost - pålæg og tilbehør til aftensmåltidet.

Plejecenteret Åparken kan med fordel optimere indretningen og dermed anvendelsen af de fysiske rammer, ved at inddrage idéer fra borgere, medarbejdere og pårørende; samt eventuelt inddrage velfærdsteknologiske hjælpemidler og løsninger, med henblik på optimering af borgernes selvhjulpethed og trivsel.

Bedømmelse og vurdering af kvalitet

'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

Tema 1 – Borgernes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende får rengøring i sin bolig hver 3. uge og har tilkøbt ekstra privat rengøring hver 2. uge.</p> <p>Borgeren klarer selv egen opvask og klargør selv eget vasketøj, der hentes og leveres retur af medarbejderne.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende får støtte til bad og klarer øvrig personlig hygiejne selvstændigt.</p> <p>Borgeren er tilfreds med den hjælp og støtte til personlig pleje, som borgeren modtager. Borgeren oplever, at medarbejderne er hjælpsomme, venlige og ordentlige, når de hjælper borgeren.</p>
Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende spiser morgenmad i egen bolig og øvrige måltider i fælleslokalet. Borgeren er tilfreds med kosten, dog kan sammensætningen af retter nogle gange være pudsig, oplever borgeren. Der er ikke mulighed for, at ønsker retter til varm mad, eller selv vælge pålæg m.v. til aftensmad, da maden er klargjort.</p> <p>Anden borger efterspørger speciel ost til morgenmåltidet, hvilket medarbejderen, der er til stede, oplyser vil blive leveret den følgende dag.</p> <p>Andre borgere fortæller, under middags måltidet, at maden er udmærket og veltilberedt, dog ville nogle borgere foretrække saft til maden i stedet for vand.</p> <p>Medarbejder oplyser, at morgen måltidet er til rådighed for borgerne i ca. 1½ time, hvor maden holdes frisk og kølig, for at fremstå mere appetitlig for borgerne.</p>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende har problemer med balancen. Borgeren modtager ingen træning og</p>

		<p>deltager ikke i nogen fælles aktiviteter, ud fra eget ønske.</p> <p>Anden borger fortæller, at vedkommende træner ben øvelser for blodomløbet i sengen, hvor medarbejderne hjælper med at udføre øvelserne, da borgeren ikke kan hjælpe til selv.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende er tilfreds med sin bolig og kan selv komme ud / ind af egen indgangsdør og rundt i plejecenteret ved brug af rollator. Hjælpemidler i badeværelset i egen bolig gør, at borgeren kan være mere selvhjulpent. Indretning af skabene i boligen betyder, at borgeren har behov for hjælp af medarbejderne, for at kunne anvende disse.</p> <p>Borgeren fortæller videre, at vedkommende var utilfreds med boligen ved indflytningen for 4 år siden, da der ingen vaskemaskine var og gulvene var slidte; dog har borgeren nu vænnet sig til forholdene.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at vedkommende trives bedre nu, efter at have boet her i 4 år. Borgeren opholder sig primært selv i egen bolig, ud fra eget ønske.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger fortæller, at det er svært, at have samtaler med de fleste andre borgere, da de enten er demente eller svagt hørende. Der er nogle enkelte borgere, vedkommende kan tale med.</p> <p>Borger fortæller videre, at medarbejderne taler ordentligt til vedkommende; samt taler pænt med andre borgere og om borgerens familie.</p> <p>Medarbejderne er venlige og hjælpsomme, har tid og ro til borgerne, oplever borgeren.</p>

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at alle borgere får den daglige praktiske hjælp, borgerne er visiteret til.</p> <p>Når opgaven er udført noteres dette i dokumentations systemet og medarbejderne kan løbende følge med i, hvilke praktiske opgaver der er udført og hvilke opgaver mangler den pågældende dag. Den skriftlige dokumentation gør sig desuden gældende for personlige pleje opgaver, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller om flere eksempler, hvor borgerne inddrages i delprocesser vedrørende praktiske opgaver. For nogle borgere er det del af egen identitet, at "holde hus" f.eks. Andre borgere udtrykker, at de ikke længere er interesseret i at deltage i praktiske opgaver, fortæller medarbejderne.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de inddrager borgerne i plejesituationer ved løbende at fortæller hvad der sker og hvor langt de er nået. Ved at anvende ord og vise handlinger, borgeren kan spejle sig i, giver situationen bedre mening for borgeren, oplever medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller videre, at de har fokus på, at balancere mellem vedligeholdelse af borgerens egne kompetencer og yde omsorg i pleje situationen. Nogle borgere er passive i pleje opgaver, hvor andre borgere er delvist selvhjulpne; som f.eks. bad, tandbørstning, rede hår, spisning og medicin indtag.</p> <p>Medarbejderne kan opleve, at en borger foretrækker kendte medarbejdere; samt at nogle borgere bliver mindre selvhjulpne, når nye medarbejderne yder støtten.</p> <p>Ved akut opståede plejeopgaver tager medarbejderne hånd om borgeren og anden kollega overtager de øvrige igangværende / ventende pleje- og praktiske opgaver, fortæller medarbejderne.</p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at borgerne udtrykker tilfredshed med madservice.</p> <p>Menuen til det varme måltid planlægges af leverandør 4 uger ad gangen, er varieret og årstidsbestemt. Menuen læses højt for borgerne,</p>

		<p>med mulighed for at få skriftlig kopi af menuen med hjem. Medarbejderne byder hver dag borgerne velkommen, præsenterer måltidet, og der afsluttes med velbekomme.</p> <p>Alle borgere motiveres til at deltage i fælles spisning. For nogle borgere kan det være uhensigtsmæssigt, at spise i store fællesskaber og borgerne spiser i stedet i egen bolig, hvor der er ro, sammen med 1 medarbejder under hele eller dele af måltidet.</p> <p>Tidspunktet for dagens måltider kan være fleksible og tilpasset den enkelte borgers behov, såfremt en borger er ude af huset eller sover på de faste måltids tidspunkter, fortæller medarbejderne.</p>
Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne fortæller, at de borgere, der modtager træning, udtrykker tilfredshed hermed. Nogle borgere har fast gangtræning, ben træning og gymnastik, ud fra aftalte planlagte øvelser, tilpasset borgerens funktionsniveau.</p> <p>Borgere, der deltager i gymnastik, får en positiv oplevelse, da træningen desuden indebærer musik og socialt samvær, fortæller medarbejderne.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne fortæller, at de fysiske rammer passer til formålet og indretningen af caféen er god.</p> <p>Medarbejderne foreslår mere optimal anvendelse af fælles lokalet, f.eks. mere hjemlig og hyggelig indretning, med sofa miljøer, flytbare reoler og blomster; samt med mulighed for skærmning i mindre områder.</p> <p>Borgeren skal opleve, at der i egen bolig er plads til egne ting, dog kunne dele af indretningen være mere hensigtsmæssig, set i forhold til helt eller delvist immobile borgers behov og medarbejdernes behov. F.eks. kunne der opsættes skydelåger på klædeskabene, rum inddelinger, placering af skabe i højde borgeren selv kan nå og mere minimalistisk indretning, hvor pladsen udnyttes mere optimalt, vurderer medarbejderne.</p>

<p>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at borgerne trives, er positive og glade for at bo i plejecenteret. Borgerne udtrykker taknemmelighed for den hjælp de får. Medarbejderne er opmærksomme på, at se og høre borgerne, ud fra en positiv tilgang.</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at det nye dokumentations system "Nexus" viser alle dagens opgaver på tværs af medarbejdernes tildelte opgaver. Medarbejderne læser løbende dokumentation omkring de primære borgere, der er tilknyttet medarbejderen den pågældende dag.</p> <p>Derudover kan systemet vise borgernes bevilling af praktisk støtte og personlig pleje; samt eventuelle ændring heraf. Nogle borgere får det bedre og kan sige støtten fra, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne har fokus på ernæringscreening af borgerne. Alle borgere vejes 1 gang månedligt, for at følge vægttab eller -øgning. Såfremt der er udsving i borgerens vægt planlægges oftere vejning og kost tilpasning. Seneste screening / vejning er dokumenteret i systemet og information herom kan findes, såfremt der opstår bekymring omkring en borger.</p>
<p>Kommunikation</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at kommunikationen med og om borgerne er etisk, ordentlig og i god tone.</p> <p>Medarbejderne tænker over anvendte ord og formidling heraf, der tilpasses den enkelte borger, så borgeren forstår, hvad der foregår / skal ske. Medarbejderne anvender øjenkontakt, smil og fysisk guidning, for at understøtte kommunikationen med borgerne. Nogle borgere anvender humor og andre borgere kan have en hård tone, grundet deres sygdom. I disse situationer taler medarbejderne roligt til borgeren, tænker positivt, tager en pause, skifter eventuelt medarbejder og vender situationen til positivt samvær og kommunikation.</p> <p>Når medarbejderne taler om borgere, foregår det uden borgere er til stede. Til personalemøder drøftes bl.a. borgere, hvis tilstand er forværret, og hvilken anden tilgang og støtte, der</p>

		<p>fremadrettet kan have en gavnlig virkning. Borgeres aftaler, ændringer i tilstand eller aktuelle udfordringer drøftes og viden deles med kolleger til overlap alle ugens dage - om morgenen, eftermiddagen og aftenen. Hvis medarbejderne har travlt og er presset kan der opstå en mere hård tone i medarbejdernes indbyrdes kommunikation; dog er der i plejecenteret kultur for, at vende tilbage til pågældende kollega og forklare hvorfor, fortæller medarbejderne.</p>
--	--	--

Observationer - Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.

Indikator	Bedømmelse	
<p>Samspelet mellem borgere:</p> <p>Borgerne interagerer i sociale sammenhænge</p> <p>Borgerne er veltilpas og trykke i kommunikationen</p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>STS+ observerer under morgen måltidet, at en borger taler beroligende til anden borger og aer borgerens hånd samtidig.</p> <p>STS+ observerer under måltiderne, at nogle borgere taler sammen, hvor andre borgere primært er stille og optaget af måltidet. Nogle borgere driller hinanden og griner sammen under måltidet.</p> <p>STS+ observerer desuden, at nogle borgere efter middags måltidet går udenfor sammen i gårdhaven for at ryge. Fysisk mobil borger hjælper delvist immobil borger ud/ind af terrassedøren.</p>
<p>Samspil mellem borgere og medarbejdere:</p> <p>Borgerne understøttes i deres aktuelle følelsesmæssige sindstilstand.</p> <p>Medarbejdere og borgere interagerer i sociale sammenhæng og interaktionen understøttes i den givne situation.</p> <p>Medarbejdernes fokus på den enkelte borgers støttebehov?</p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>STS+ observerer, at medarbejderne yder den nødvendige fysiske og verbale støtte og guidning til borgerne under udførelse af pleje/omsorgs opgaver i borgernes egne boliger. Medarbejderne giver borgerne tid og privatsfære til toiletbesøg og er klar til at genoptage hjælpen, når borgerne kalder på medarbejderen. Medarbejderne tilbyder borgerne støtte løbende, hvor borgeren har mulighed for at sige til/fra. Medarbejderne taler roligt og anerkendende til borgerne under hele situationen. En medarbejder griner sammen med en borger, hvor der er mulighed for gensidig forstået dialog.</p> <p>Medarbejderne er desuden opmærksomme på borgernes medinddragelse i støtte- og omsorgssituationer; såsom borgerens bevidsthed om hvad der foregår i delprocesserne, tilpasning af borgerens siddestilling i sin kørestol eller lænestol, tilpasning af borgerens passende kropsvarme og</p>

		<p>tilbud til borgeren om, at sidde med sit tøjdyr i skødet.</p> <p>STS+ observerer under middags måltidet, at borger, der støttes af en medarbejder, informeres om, hvad der serveres på borgerens tallerken. Medarbejderen har kendskab til borgerens kost præferencer og tilbyder ekstra kryddring af maden.</p> <p>Medarbejderen ved det ene bord motiverer flere gange borgerne til at drikke vand til maden og forklarer borgerne hvorfor. Medarbejder ved andet bord fortæller borgerne om den kommende dags arrangement.</p> <p>STS+ observerer desuden, at medarbejderne vejleder borgerne fysisk og verbalt til måltiderne, med en understøttende tilgang.</p> <p>STS+ observerer under middags måltidet, at en medarbejder henvender sig til en borger, for at tilbyde praktisk hjælp i borgeren bolig, mens borgeren spiser, hvilket borgeren accepterer.</p> <p>STS+ observerer efter middags måltidet i fælleslokalet, at enkelte borgere ønsker at blive siddende. Medarbejderne giver borgerne den tid, de har brug for, indtil borgerne er klar til at blive ledsaget til egen bolig.</p> <p>STS+ observerer ligeledes, at medarbejder, under udførelse af personlig pleje opgave, modtager telefonopkald på arbejdstelefon, der afbrydes.</p> <p>STS+ observerer under middags måltidet, hvor en medarbejders arbejdstelefon ringer, at medarbejderen forlader bordet og fælles lokalet, for at besvare opkaldet.</p>
<p>Samspil mellem medarbejdere.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>STS+ observerer, i forbindelse med planlægning af program for uanmeldte tilsynsbesøg, at medarbejderne anvender en etisk og anerkendende tilgang i kommunikationen om borgerne, med hensyntagen til den enkelte borgers dagsform.</p> <p>STS+ observerer under morgen- og middagsmåltidet, at medarbejderne samarbejder positivt og konstruktivt omkring det at understøtte borgerne, før, under og efter måltidet.</p>