

Vejen kommune

# Plejecenteret Blomsterengen

Uanmeldt tilsyn, Tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 15. oktober 2019  
Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk  
Socialtilsyn Syd+  
Lindevej 5A  
5750 Ringe

## Spørgeguide 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, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

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

<b>Tilbuddets navn</b>	Blomsterengen
<b>Adresse</b>	Blomsterengen 42, 6670 Holsted
<b>Telefon</b>	7996 5580
<b>E-mail</b>	ber@vejen.dk
<b>Leder</b>	Bettina Rimdal
<b>Pladser i alt</b>	26

### 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynet</b>	Borgere: 2 Medarbejdere: 2
<b>Observation</b>	Borgers bolig i tidsrummet kl. 8.15 – 8.45. Fællestue i tidsrummet kl. 11.10 – 11.25.
<b>Eventuelt andet materiale</b>	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

## Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Borgerne bidrager og inddrages i praktiske opgaver og egenomsorg, ud fra den enkelte borgers funktionsniveau og dagsform.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen tilbyder borgerne forskellige rammer omkring måltiderne, der understøtter den enkelte borgers behov, ønsker og dagsform. Borgerne udtrykker tilfredshed med kosten og mulighederne for, at deltage i forskellige fællesskaber til måltiderne.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen generelt understøtter borgernes visiterede træning, jf. lov om social service § 86, der indarbejdes i den enkelte borgers dagligdag.

STS+ vurderer, at borgerne trives og generelt er tilfredse med at bo i Plejecenteret Blomsterengen. De fysiske rammer giver borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter på tværs af plejecenteret. Indretningen giver mulighed for helt og delvist immobile borgere, at kommer rundt i fællesområderne, samt sikrer demente borgers særlige støttebehov.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen generelt anvender 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 Blomsterengen sikrer nødvendig og relevant dokumentation og viden deling løbende, samt opfølgning herpå. Plejecenteret har fokus på særlige tiltag omkring borgere, der midlertidigt mistrives eller udviser udad reagerende adfærd, samt tilpasser støtten herefter.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen har fokus på et positivt samarbejde med pårørende, der sikrer konstruktiv og hensigtsmæssig kommunikation med pårørende.

## Udviklingspunkter

Plejecenteret Blomsterengen kan med fordel sikre, at personalet, der understøtter borgernes visiterede træning i praksis, besidder den nødvendige viden herom, med henblik på at sikre kvaliteten og kontinuiteten i borgernes træning.

Plejecenteret Blomsterengen kan med fordel sikre alle borgers tilfredshed med forholdene i tilbuddets fysiske rammer, der imødekommer den enkelte borgers særlige ønsker og behov. Ligeledes kan plejecenteret undersøge alternative muligheder for indretning af fællesområderne, med henblik på passende stimuli og optimering af trivsel for borgere med særlige behov for rolige omgivelser.

Plejecenteret Blomsterengen kan med fordel have fokus på, at alle ansatte anvender en anerkendende og respektfuld tilgang i samarbejdet, samværet og kommunikation med borgerne, med udgangspunkt i borgernes perspektiv, med henblik på, at optimere alle borgers tilfredshed med plejecenteret og den hjælp, der modtages.

## 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*

Borgernes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
<b>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de modtager til praktiske opgaver.</p> <p>En borger sørger selv for alle praktiske opgaver og får rengøring i boligen hver 3. uge, dog foretrækker borgeren rengøring oftere.</p> <p>Hos anden borger sørger personalet for rengøring og borgeren hjælper lidt til selv. Borgeren kan selv lave egen kaffe og personalet laver havregrød til borgerens morgenmad.</p> <p>Borgerne klarer selv nogle indkøb og familien klarer de øvrige indkøb.</p>
<b>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.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de modtager til personlig pleje.</p> <p>En borger får hjælp til bad og personlig pleje og klarer selv af- og påklædning. Personalet sørger for medicin, da borgeren er bange for, at glemme sin medicin.</p> <p>Anden borger klarer al personlig pleje selv og får hjælp til støttestrømper og negleklipning.</p>
<b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne fortæller, at kosten er god og de er tilfredse med kvaliteten. Borgerne har ikke mulighed for selv at bestemme kosten.</p> <p>Begge borgere spiser morgenmad i egen bolig.</p> <p>En borger spiser frokost og aftensmad i cafeteriet samme med de øvrige borgere.</p> <p>Anden borger spiser kun sin frokost i cafeteriet.</p>
<b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med den træning, de modtager.</p>

		<p>En borger træner selv dagligt og har ingen træningsprogram med personalet, hvilket passer til borgerens behov.</p> <p>Anden borger får træning ved fysioterapeut og har mulighed for, at deltage i gruppetræning, der tilpasses borgernes individuelle behov.</p> <p>En borger skal i gang med massage forløb ved eksternt sundhedscenter.</p>
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I middel grad tilfredsstillende	<p>Boligerne er fine, der er mulighed for at komme rundt med rollator og de passer til borgernes behov.</p> <p>En borger oplever, at vedkommende fryser i egen bolig, da der er fodkoldt, hvilket er mindre godt.</p> <p>Derudover opleves fællesrummene kolde om vinteren.</p>
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne trives og er tilfredse med at bo i plejecenteret, der er et godt sted, hvor tingene fungerer.</p> <p>Borgerne har gode naboer og venskaber, hvor det sociale samvær bidrager til den gode stemning.</p> <p>Borgerne deltager i de aktiviteter i ugens løb, der er interessante for den enkelte borger; eller aktiverer sig selv i egen bolig.</p> <p>En borger har egen bil og kører dagligt på tur, hvor vedkommende går ture i lokal området.</p> <p>Borgerne får jævnligt besøg af deres familie.</p> <p>En borgers ægtefælle bor også i plejecenteret og de mødes dagligt til gåtur og kaffe.</p>
<b>Kommunikation</b>	I middel grad tilfredsstillende	<p>Borgerne har god kontakt til personalet og der er mulighed for, at tilkalde personalet, når behov herfor.</p> <p>Personalet er gode til at informere borgerene om, hvornår de kommer og hjælper borgerne.</p> <p>Personalet er dygtige, gode til at hjælpe og omsorgsfulde. Personalet taler ordentligt og pænt til borgerne. Personalet er flinke, milde og søde; altid glade og i godt humør.</p> <p>En borger undrer sig nogle gange over unge elevs adfærd, der kan opleves uhensigtsmæssig og med manglende forståelse og respekt for borgeren og den hjælp, der ydes.</p> <p>Samme borger undrer sig nogle gange over personale ressourcen fordelingen i løbet af en dag; i det personalet ofte fortæller, hvor travlt de har og samtidig oplever borgeren, at personalet har tid til at stå og snakke sammen i længere tid i cafeteriet, uden at bemærke, at borgere kan have brug for personalets hjælp.</p>

<p><b>Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne fortæller, at pårørende er tilfredse med stedet og samarbejdet med personalet.</p> <p>En borgers pårørende er i gang med, at anvende "Sekoia" systemet til at kommunikere med personalet, hvilket giver mulighed for bedre og hurtigere kontakt, dog virker systemet kun nogle gange.</p>
---	-------------------------------------	---

<b>Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Bedømmelse</b>	
<p><b>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne får den nødvendige hjælp til praktiske ting dagen igennem i forhold til den enkelte borgers behov.</p> <p>Nogle borgere deltager i udførelsen af praktiske opgaver, såsom indkøb og madlavning. Nogle borgere kan bidrage selv til enkelte opgaver, f.eks. at tømme postkasse eller gå ud med egen skraldepose.</p> <p>Nogle demente borgere kan deltage, hvis de sættes i gang med en aktivitet.</p> <p>Personalet guider og inddrager borgere, der fravælger selv at bidrage til f.eks. rengøring, til at være del af opgaven, så borgeren oplever at være hjælpsom og nyttig.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne får den nødvendige hjælp til personlig pleje, med udgangspunkt i borgerens ønske om hjælp og samarbejdsvilje. Hjælpen gives på borgerens præmisser. Personalet anvender alternative tilgange og personalskifte til at undgå udad reagerende adfærd, så borgeren vil samarbejde og modtage hjælpen.</p> <p>Nogle borgere klarer dele af personlig pleje selv, andre med varierende grader af personale støtte og nogle borgere har behov for fuld pleje og omsorg. Hjælpen til borgerne tilpasses den enkelte borgers ønsker og dagsform.</p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne er tilfredse med kosten. Nogle borgere vælger selv hvilken kostleverandør, de ønsker at benytte. Kosten og spisetiderne kan tilpasses i forhold til borgerens ønsker og dagsform.</p> <p>Borgerne har mulighed for, at spise deres måltider i egen bolig, i fællesum eller i cafeteriaet.</p> <p>Nogle demente borgere har brug for skærmning under måltider, hvilket personalet understøtter.</p>

<p><b>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I middel høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Nogle borgere får træning og en del borgere deltager i gymnastik aktivitet. Nogle borgere er motiveret for at gennemføre deres træningsprogram og andre borgere fravælger dette.</p> <p>Borgernes træningsprogrammer, der er udarbejdet af sygehuset eller fysioterapeut, kræver personalets hjælp, for at borgerne kan gennemføre programmet og opnå effekt heraf; dog mangler personalet oplæring / undervisning i træningsprogrammerne.</p> <p>Én af SOSU hjælperne er uddannet fysioterapeut og træner med nogle af borgerne ud fra et træningsprogram, hvilket er positivt, vurderer personalet. Personalet efterspørger tilknytning af relevant fagperson, med henblik på, at sikre kvalitet og kontinuitet i borgernes træning.</p>
<p><b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b></p>	<p>I lav grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgernes boliger er passende i forhold til borgernes behov.</p> <p>Borgerne kunne have glæde af mindre rum til fælles aktiviteter, såsom at lytte til stille musik, få massage eller at mødes i en mandegruppe.</p> <p>Fællesrummene er for store til demente borgere, der har behov for skærmning og mulighed for at opholde sig i mindre lokaler med færre personer til stede ad gangen. Opdeling af de store fællesrum er umuligt, da kørestolsbrugere skal kunne komme rundt, vurderer personalet.</p> <p>Ét af de fælles spiserum benyttes også som gennemgang for andre personale, borgere og pårørende, hvilket er forstyrrende og giver uro for borgerne.</p>
<p><b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne er generelt i god trivsel.</p> <p>Personalet har løbende faglig sparring og refleksion med kollegerne omkring alle borgers trivsel.</p> <p>Personalet er opmærksomme på forskellige ting hos borgeren og observerer hvis der er ændring i en borgers adfærd og evt. mistrivsel opdages hurtigt.</p> <p>Personalet handler herpå ved at yde mere hjælp og støtte, intensivere observationerne i en periode og evaluere herpå.</p> <p>Nogle borgere vil gerne deltage i mange aktiviteter, hvor andre borgere har behov for ro i egen bolig.</p> <p>Personalet tilpasser aktiviteterne og samtaleemnerne ud fra borgernes interesser, bl.a. inddrages årstiderne og sansehaven, kunstige kæledyr og besøghund, hvilket borgerne er glade for.</p>

<p><b>Dokumentation</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet dokumenterer i systemerne "Sekoia" og "Nexus" omkring hvilken personlig og praktisk hjælp og ydelse den enkelte borgere skal have, herunder døgnrytme, kost, medicin, samtale tid m.v.</p> <p>Daglige notater omkring observationer og ændringer i en borgers tilstand følges op på og viden deles løbende. Personalet registrerer og skalerer psykosociale, fysiske og medicinale ændringer, samt handlingsanvisninger hertil.</p> <p>Personalet arbejder med "Trivsels uger", hvor der afprøves én bestemt tilgang i en kortere periode. Observationerne dokumenteres og evalueres efterfølgende, med henblik på, at tilpasse hjælpen og støtten til borgeren.</p> <p>Personalet arbejder desuden med "Socialpædagogisk handlingsplan", der udarbejdes sammen med en demenskonsulent. Handlingsplanen beskriver hvordan hjælpen ydes og hvilke tiltag, der virker, når en borger bliver frustreret, med henblik på, at sikre ensartet tilgang.</p> <p>Ledelsen understøtter personalets mulighed for, at afprøve ny teknologi i arbejdet med borgerne.</p>
<p><b>Kommunikation</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplever, at der tales pænt og ordentligt til og med borgerne; samt personalet imellem.</p> <p>Personalet er opmærksomme på, at aflæse borgernes signaler og forebygge risici for konfliktoptrapning. Borgers udad reagerende adfærd skyldes ofte personalets adfærd eller kommunikation, hvor personalet har overskredet borgerens grænser.</p> <p>Personalet kan inddrage demenskoordinatoren, der observerer personalets tilgang til og håndtering af en borger, hvorefter personalet får feedback, med positiv virkning, vurderer personalet.</p>
<p><b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Kontakten til pårørende via mail eller "Sekoia" systemet fungerer godt.</p> <p>Alle borgere tilbydes indflytningssamtale og demente borgers pårørende tilbydes opfølgningssamtale efter 3 måneder og derefter årlige samtaler.</p> <p>Når pårørende er på besøg vil de oftest gerne snakke med personalet, hvilket personalet tager sig tid til. Borgere og pårørende har altid mulighed for at finde personalet, evt. ved en åben dør ind til anden borgers bolig.</p>



		<p>Nogle pårørende kan være svære at kommunikere med, hvor personalet fokuserer på borgerens aktuelle situation og de positive ting i samtalerne med pårørende; samt anerkender pårørendes frustrationer og bekymringer. Personalet kan inddrage demenskoordinatoren, der, via dialog samtaler med pårørende, kan skabe øget forståelse hos pårørende og sikre god kommunikation. Personalet kan inddrage ledelsen, såfremt behov for støtte til at håndtere kommunikationen og samarbejdet med pårørende.</p>
--	--	--

Pårørendes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne trives, er glade og trygge. Borgerne får den nødvendige hjælp, der tilpasses borgernes individuelle behov.</p> <p>Borgerne kan selv bestemme tidspunkt for hvornår de vil stå op om morgenen og hvornår de vil hvile i løbet af dagen.</p> <p>Borgerne bestemmer selv hvilke aktiviteter og arrangementer, de vil deltage. Borgerne deltager i varierende grad i centerets aktiviteter og arrangementer. Nogle borgere opholder sig primært i egen bolig og deltager i fælles spisning. En borger inddrages i huslige praktiske opgaver i centeret, hvilket imødekommer borgers interesser og skaber trivsel for vedkommende.</p> <p>Nogle pårørende deltager i centerets arrangementer og aktiviteter, når mulighed herfor. Andre pårørende opholder sig primært i borgerens bolig, når de er på besøg. Enkelte pårørende er aktive i centerets tilknyttede frivillige forening.</p>
<p><b>Informationsflowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplever et godt samarbejde med centeret og får den nødvendige information fra personalet. Pårørende kan kontakte borgernes kontaktpersoner eller øvrigt personale, når pårørende er på besøg eller henvender sig telefonisk. Pårørende er informeret om kommunikationssystemet "Sekoia" og enkelt pårørende har benyttet dette enkelte gange.</p> <p>Pårørende har deltaget i indflytningsmøder og en pårørende har deltaget i opfølgingsmøde.</p>



		<p>Personalet anvender en rolig tilgang og positiv kommunikation i snakken til borgerne. Personalet udviser omsorg og fysisk berøring til borgerne.</p> <p>Nogle borgere taler med personalet. Borgerne taler ikke sammen og der er ingen interageren borgere imellem.</p>
--	--	--