

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Lindecentret

Uanmeldt tilsyn, Endelig rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 9. november 2020

Rapporten er udarbejdet af:

Socialtilsyn Syd+

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, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Rapporten er blevet til på baggrund af interview, fremvisning af udvalgt dokumentation, observationer og vurderinger i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en), samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Lindecentret
Adresse	Lindeparken 26, 6622 Bække
Telefon	7996 5757
E-mail	hbn@vejen.dk
Leder	Helle Bach Nielsen
Pladser i alt	10

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 1 borger i egen bolig 4 borgere, Tagskægget Medarbejdere: 2 (begge fra udehold) 1 (elev fra 30.09.2020) Pårørende: 2 Centerleder: Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået - Derudover er der ikke foretaget interview.
Observation	STS+ har udført observation af plejesituation i borgerens egen bolig samt observation af spisesituation i fælles spisestue.
Eventuelt andet materiale	Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre, Vejen Kommune/STS+ Kvalitetsstandarder – Pleje og praktisk bistand, Vejen Kommune, 2020

	<p>Standard for tilsyn (tilsynspolitik) 2020 Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen kommune, 2020 Det gode hverdagsliv på plejecentrene, 2020 Der er noget du skal vide om mig..., 2020 Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune, den 14.09.2014 Vedligeholdende træning og genoptræning, Servicelovens § 86, Sundhed.dk, Vejen kommune opdateret den 26.06.2018 Servicelovens § 83 og 83a Fremvisning af dokumentation / stikprøver v/medarbejdere (udehold + administration)</p>
--	---

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Lindecentret i meget høj grad yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Videre vurderes det, at borgerne i meget høj grad har med- og selvbestemmelse i forhold til valg af tidspunkter på døgnet, hvor hjælpens ønskes udført.

STS+ vurderer, at Lindecentrets borgere og medarbejdere i meget høj grad udtaler tilfredshed med maden og borgerne har medindflydelse på valg af middagsretter samt på tid og sted for indtagelse heraf. Videre vurderes det, at Lindecentret i meget høj grad foretager ernæringscreening ved indflytning samt løbende ved behov.

STS+ vurderer, at borgerne på Lindecentret i meget i høj grad har mulighed for deltagelse i forskellige træningsaktiviteter. Endvidere har Lindecentret opmærksomhed på forebyggelse og vedligeholdelse af alle borgers funktionsniveau. Dette med henblik på, at den enkelte borger i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag, hvor det generelle støttebehov forsøges minimeret.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at borgerne i høj grad trives og er tilfredse med at bo på Lindecentret. De fysiske rammer giver i meget høj grad borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter i hverdagen.

STS+ vurderer, at Lindecentret i meget i høj grad sikrer nødvendig og relevant dokumentation, hvilket højner den samlede kvalitet.

STS+ vurderer, at Lindecentrets medarbejdere, pårørende og borgere i meget høj grad oplever, at der er en respektfuld og værdig kommunikation i hverdagen. Det vurderes endvidere, at medarbejderne tager udgangspunkt i Vejen kommunes værdighedspolitik.

STS+ vurderer, at Lindecentret i meget høj grad anvender de overordnede værdier i Vejen kommunes pårørende politik, og Lindecentret sikrer derved en konstruktiv og relevant dialog i samarbejdet med borger og pårørende.

STS+ vurderer, at Lindecentrets pårørende oplyser, at hæftet "*der er noget du skal vide om mig....*" i meget høj grad anvendes.

Udviklingspunkter

Lindencentret kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- at der kan arbejdes udviklende med at sikrer opdateret information om Klippekontorsordningen til alle medarbejdere således, at alle relevante aktører er bekendt hermed.

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	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser, at de får den praktiske hjælp og støtte der er behov for og borgerne udtrykker tilfredshed hermed. Borger tilføjer, at der er opgaver pågældende selv udfører, eksempelvis vande blomster og tørre støv af. Endvidere supplerer borger med, at hjælpen modtages som aftalt.
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	Borgerne oplyser, at de får tilstrækkelig med hjælp til den personlige pleje, som der er behov for og borgerne er tilfredse hermed. Borger tilføjer, citat, <i>"dejligt bad i dag – vi er altid rene og pæne og medarbejderne er meget venlige og nænsomme, når de hjælper mig."</i> Medarbejderne kommer altid til den aftalte tid og hvis der er problem hermed, informeres herom. Borger tilføjer endvidere, at de øvrige dage vasker borger sig selv og får kun hjælp til, at få støttestrømpe på.
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borger oplyser, at maden der serveres flot, varierende, velsmagende samt tilberedt af friske råvare. Yderligere er det muligt selv at bestemme, hvad morgenmaden skal bestå af og borger er selv med til at udvælge middagsretterne. Øvrige borgere er enige heri og supplerer med, at der er nok antal retter at vælge imellem. Borger tilføjer, at aftensmaden består af smørrebrød og indimellem serveres der også en lun ret sammen med. Borger oplyser desuden, at det er muligt selv at bestemme, hvor borger indtager sine måltider samt at det er muligt, at få varmet middagsmaden på et

		senere tidspunkt, såfremt der skulle opstå behov herfor.
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at der er mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, eksempelvis gymnastik og gåture. Derudover går borgerne til og fra deres bolig, hvilket også giver motion, tilføjer borger.</p> <p>Borgerne supplerer yderligere med, at medarbejderne er gode til at samle borgerne til forskellige aktiviteter, ude og inde, hvilket også er gældende under perioden med corona.</p> <p>STS+ opholder sig i Tagskægget, hvor borgerne strikker, snakker og hygger sig og der skal, efter kaffen, spilles Lykkehjulet.</p> <p>Borger oplyser, at pågældende har haft besøg af fysioterapeuten, som har udarbejdet et træningsprogram. Medarbejderne er behjælpelige med udførelsen af øvelserne og andre øvelser kan borger selv udfører. Det er planen, at fysioterapeuten kommer igen og ser hvordan træningen forløber, tilføjer borger.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at pågældende er meget tilfreds med sin bolig samt Lindecentrets fællesarealer. STS+ observerer, at borger anvender Tagskægget i forbindelse med formiddagskaffen.</p> <p>STS+ observerer tillige, at alle borgere, der opholder sig i Tagskægget, virker glade og trygge for samværet med hinanden og medarbejder.</p> <p>Borgerne supplerer med, at lokalet anvendes til forskellige aktiviteter.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de er glade for at bo på Lindecentret og borgerne har indflydelse på, hvad deres hverdag skal indeholde.</p> <p>Borgerne supplerer endvidere med, at der altid er en god og venlige tone mellem medarbejderne og borgerne.</p> <p>Borger tilføjer, at der dagligt er telefonisk kontakt med familien og borger oplever god trivsel efter indflytning på Lindecentret. Borger tilføjer, citat, <i>"mine drenge siger, mor nu ligner du dig selv igen."</i></p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	Borger oplyser, at der er en god kommunikation mellem medarbejdere og borgere og borgerne imellem. Medarbejderne er altid venlige og imødekommende. Borger er ligeledes bekendt med,

		hvem der skal tages kontakt til, såfremt der er noget borger ønsker drøftet.
Samarbejdet med pårørende som en ressource	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at der er et godt og velfungerende samarbejde med pårørende. Pårørende får tilstrækkelig med information fra borger. Borger supplerer endvidere med, at pårørende tit kommer på besøg. Dog er kontakten på nuværende tidspunkt, mest telefonisk på grund af corona.</p> <p>Borger oplyser tillige, at pårørende og borger ikke anvender Sekoia, men det gør medarbejderne.</p> <p>Borger kan ikke huske, om hæftet, "<i>der er noget du skal vide om mig.....</i>" er udfyldt.</p>

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Endvidere suppleres med, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen. Borgerne inddrages i delprocesserne, i det omfang det er muligt, set i forhold til borgernes ressourcer. Desuden er borgerne medinddraget i tilrettelæggelsen af tidspunkterne for udførelsen af den praktiske hjælp.
De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Endvidere suppleres med, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen. Borgerne inddrages i delprocesserne, i det omfang det er muligt, set i forhold til borgernes ressourcer. Desuden er borgerne medinddraget i tilrettelæggelsen af tidspunkterne for udførelsen af den personlige hjælp.
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne udtrykker tilfredshed med maden. Maden er velsmagende, spændende og maden er altid lavet af friske råvarer. Borgerne har ligeledes selv- og medbestemmelse i valg af retter og der er flere retter at vælge imellem.

		Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der foretages ernæringscreening ved indflytning og løbende ved behov. Der foretages som minimum ernæringscreening en gang årligt.
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de fleste borgere deltager i en eller anden form for motion dagligt. Der arbejdes altid motiverende med hensyn til, at få borgere til at motionere. Motionen kan eksempelvis bestå af gymnastik, forskellige træningsøvelser samt, når borgerne går fra bolig til fællestue eller Tagskægget eller er på gåture. Borgerne giver ligeledes udtryk for, at de er tilfredse med de forskellige aktivitetsmuligheder, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser tillige samstemmende, at en borger har en fastlagt træningsplan, som medarbejderne er behjælpelig med. Derudover er der på stedet ansat 5 BASH – kollegaer, som løbende har fokus på forebyggelse og vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau. Der udarbejdes træningsplaner af eksempelvis fysioterapeut, når der skønnes behov herfor.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at de fysiske rammer, både egne lejligheder samt fællesarealerne, løbende tilpasses borgernes behov. Eksempelvis hvis der er behov for ændringer, grundet borgere der anvender kørestole. Ligeledes giver borgerne udtryk for, at de er tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter, der er på Lindecentret.
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser sammenstemmende, at de observerer borgernes trivsel, via borgernes kropssprog, humør, glimt i øjet og ud fra de daglige samtaler der er med borgerne. Endvidere oplyses, at der, i conatiden, er indsat flere aktivitetsmedarbejdertimer, hvilket fortsat gør sig gældende. Borgerne trives, men borgernes trivsel er dog påvirket af besøgsrestriktioner.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at Klippekursordningen er ophørt med udgangen af 2019.</p>
Dokumentation	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at Nexus anvendes til alle former for dokumentation. Herunder eksempelvis observationer omkring borgernes vægt, borgernes fysiske og/eller psykiske tilstand og der tilknyttes ligeledes opgaver hertil. Ud fra visiteringen i

		<p>Nexus udarbejdes der en Døgnrytme af medarbejderne, som er tilgængelig i Sekoia. De daglige opgaver beskrives i Døgnrytmen og opgaverne, hos den enkelte borger, afkrydset efter udførelsen, via den ophængte skærm i borgernes boliger. Såfremt der eksempelvis observeres behov for ændringer i den tildelte hjælp, opdateres Døgnrytmen, ud fra dokumentationen i Nexus. Medarbejderne tilføjer, at borgernes funktionsniveau løbende observeres og justeres ved behov.</p> <p>Medarbejderne supplerer endvidere med, at der sker faglig sparring på fælles morgenmøder, hvor både ude- og indehold er repræsenteret sammen med centerleder.</p> <p>Fremvisning af stikprøve 1 – Borger indflyttet den 16.09.2019:</p> <p>Visitering registreret i Nexus Opfølgningssamtale afholdt og der er indsat ny opgave til den 20.10.2021 Døgnrytme registreret i Sekoia – dagens plejeopgaver afkrydset Ernæringscreening foretaget den 01.10.2020 + diætist – ny opfølgningsdato sat til den 11.02.2021 Der er dokumenteret diverse løbende observationer i Nexus</p> <p>Derudover intet at bemærke.</p> <p>Fremvisning af stikprøve 2 – Borger født august:</p> <p>Visitering registreret i Nexus Opfølgningssamtale – opgave indsat til den 04.01.2021 Døgnrytme registreret i Sekoia – dagens plejeopgaver afkrydset Ernæringscreening foretaget 03.02.2020 (eget hjem) - Opfølgningsdato ikke indsat Der er dokumenteret diverse løbende observationer i Nexus</p> <p>Derudover intet af bemærke.</p>
<p>Kommunikation</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at alle borgere mødes med venlighed, forståelse og respekt af alle medarbejdere og centerleder. Medarbejderne tilføjer, at tonen mellem medarbejdere og mellem borgere og medarbejdere generelt er god. Tonen mellem nogle borgere kan til tider være hård og give</p>

		<p>konflikter. Der er ikke tale om daglige konflikter og medarbejderne forsøger hele tiden, at være på forkant med situationen, så konflikterne ikke udvikler sig.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at kommunikationen, herunder de etiske overvejelser, løbende er til drøftelse på formiddagsmøderne. Endvidere er Arbejdsmiljørepræsentanten rigtig god til, at observerer og italesætte, hvis der er problematikker i kommunikationen mellem eksempelvis borgere eller mellem medarbejdere og borgere.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er en god dialog mellem borgere, pårørende og medarbejdere. Såfremt der eventuelt skulle opstå samarbejdsvanskeligheder mellem medarbejdere og pårørende, varetages den videre dialog af centerleder.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der altid afholdes indflytningssamtale og efterfølgende opfølgningssamtaler med alle borgere og pårørende inviteres altid med, hvis borgerne har et ønske herom. Endvidere er der løbende dialog med pårørende. Dialogen foregår mest telefonisk i øjeblikket, grundet corona.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af Udviklingspunkter med centerleder og medarbejdere oplyses det, at pårørende får introduktion af Sekoia, når der afholdes indflytningssamtaler.</p>

Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de inddrages i borgernes hverdag. Inddragelsen foregår via sms, nyhedsbreve, telefonisk, Sekoia samt via besøg. Pårørende tilføjer, at borgerens søster har aktivitet omkring højtlesning på Lindecentret.</p>
<p>Understøtter informationerne mellem plejecenteret og pårørende samarbejdet.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at samarbejdet med Lindecentret er velfungerende og medarbejderne overholder altid de indgåede aftaler. Endvidere oplever pårørende, at der sker inddragelse i borgernes hverdag, i det omfang borgerne har et ønske herom.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at dialogen mellem borgere, medarbejdere og pårørende er god. Medarbejderne er altid venlige og imødekommende og der svares altid på pårørendes spørgsmål. Herunder vender medarbejder altid tilbage med svar, såfremt der først er behov for en nærmere undersøgelse. Yderligere suppleres med, at borgerne er meget tilfredse og glade for at bo på Lindecentret.</p> <p>Pårørende oplyser samstemmende, at der er afholdt indflytningssamtaler i henholdsvis 2018 og 2019. Pårørende tilføjer, at der ligeledes har været afholdt opfølgningssamtale i 2019 og på nuværende tidspunkt har været aftalt endnu en samtale, men grundet corona er samtalen udskudt. Anden pårørende supplerer med, at opfølgningssamtalen er under planlægning. Muligvis afholdes denne, grundet corona, telefonisk.</p> <p>Pårørende oplyser, at hæftet, "<i>der er noget du skal vide om mig...</i>" er udfyldt og medarbejderne anvender oplysninger. Anden pårørende oplyser, at de er påbegyndt udfyldelse, men endnu ikke færdige.</p>

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
<p>Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Observation af plejesituation i borgerens egen bolig</p> <p>STS+ observerer, at 2 medarbejdere er hos borger i forbindelse med den personlig pleje. Medarbejderne informerer løbende borger om delprocesserne i plejen. Herunder i forbindelse med vask af borger i seng, i forbindelse med løft, via lift, fra seng til toiletstol samt under plejen på badeværelset.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at borger, på badeværelset, anvender egne ressourcer, idet borger selv vasker sit ansigt. Den ene medarbejder hjælper borger på badeværelset og anden medarbejder udfører praktiske opgaver. Endvidere observeres, at medarbejderne udfører den personlig pleje med værdighed samt, at medarbejderne løbende forsøger at inddrage borger i dialog. Borger virker tryk i samspillet med medarbejderne.</p> <p>Observation af spisesituation – Fællesstuen</p> <p>STS+ observerer, at der 2 borde i lokalet, hvor der sidder 4 borgere ved hvert bord. Medarbejder serverer mad for borgerne, hvorefter medarbejder, på skift, sidder ved begge borde. Medarbejder er opmærksom på borgernes behov og taler med og til borgerne på en anerkendende og imødekommende facon. Borgerne klarer selv alle opgaver omkring spisning.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder og borgere ligeledes engagerer sig positivt i dialogen, når medarbejder sidder fysisk med ved bordet. Der observeres kun lidt interaktion borgerne imellem og kun ved det ene bord.</p> <p>STS+ observerer, at borgere ved det ene bord, hjælper til med at samle servicen.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder hele tiden er tilstede under middagen og tilgængelig for borgerne. Yderligere observeres, at anden medarbejder kommer ind, placerer nænsomt sin arm på borgerens skulder og indgår i dialog med borgeren.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at der er er en stille og rolig atmosfære under middagen.</p>