

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Fritvalgsordning Lindecenteret Ude

Unmeldt tilsyn – Endelig Tilsynsrapport.

Tilsynsbesøget er aflagt den 22. og 24. november 2021
Rapporten er udarbejdet af: Lise Haugaard Kristensen
Socialtilsyn Syd+
Lindevej 5A
5750 Ringe

Tilsynsrapport 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.

Tilsynsrapporten er blevet til på baggrund af interview, skriftligt materiale fra Vejen Kommune, fremvisning af udvalgt dokumentation og observationer 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	Lindecenteret Ude.
Adresse	Lindeparken 26 6622 Bække.
Telefon	7996 5757
E-mail	Lindecentret@vejen.dk
Leder	Helle Bach Nielsen
Borgere i alt	150

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynsbesøget	Borgere: 5 (en borger aflyste da borger var blevet indlagt). Personaler: 2 Leder: 1
Eventuelt andet materiale	<ul style="list-style-type: none">• Aftale vedr. tilsyn med plejecentre Vejen kommune / STS +• Standard for tilsyn (Tilsynspolitik 2020)• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen 2020• Kvalitetsstandarder for Pleje og praktisk bistand (vedtaget af Byrådet 2021)• Servicelovens § 83 og 83 a• Bevilling på 6 borgers hjælp og støtte.• Høringssvar modtaget d. 2-12-2021

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Lindecenteret Ude i høj grad yder praktisk hjælp til borgerne, ud fra Vejen kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne modtager den hjælp de er visiteret til, og at den praktiske hjælp tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Videre er det vægtet positivt i vurderingen, at borgerne oplever stor fleksibilitet i ydelsen.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at borgerne ikke inddrages og motiveres til at deltage i praktiske dagligdags opgaver jævnfør principperne om hjælp til selvhjælp.

Videre er det vægtet negativt i vurderingen, at ikke alle borgere modtager alle elementer i den tildelte ydelse.

STS+ vurderer, at Lindecenteret Ude i høj grad yder personlig hjælp og pleje til borgerne, ud fra Vejen kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne modtager den hjælp de er visiteret til, og at den personlige hjælp og pleje tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Videre er det vægtet positivt i vurderingen, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af den ydede hjælp og støtte.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at personalet ikke i alle tilfælde støtter og guider borgerne jf. hjælp til selvhjælpsprincippet.

STS+ vurderer, at Lindecenteret Ude i høj grad understøtter borgernes medinddragelse og selvbestemmelse. Det vægtes positivt i vurderingen, at der arbejdes med udgangspunkt i den enkelte borgers vaner, interesser og værdier, ved at personalet i deres tilgang har fokus herpå og at borgerne er tilfredse med graden af medinddragelse og selvbestemmelse.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at personalet ikke spørger ind til borgernes ønsker og at tidspunkter for tilrettelæggelse af måltider ikke i alle tilfælde tilgodeser borgernes behov.

STS+ vurderer, at Lindecenteret Ude i høj grad understøtter kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng. Det vægtes positivt i vurderingen, at personalet i Lindecenteret Ude er kvalificeret, har faglige og personlige kompetencer og møder borgerne med respekt, lydhørhed og imødekommenhed.

STS+ vurderer det desuden positivt, at der gennem konstruktivt samarbejde med relevante samarbejdspartnere er sammenhæng i borgernes pleje/behandling.

STS+ vurderer det ligeledes positivt, at leder er klar og tydelig i forhold til, hvilke værdier og personlige kvaliteter der forventes, af personalet.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at borgere oplever en ringere standard ved enkelte personaler.

Udviklingspunkter

Efter tilsynsbesøget kan følgende anbefales:

1. At Lindecenteret Ude, har øget opmærksomhed på at inddrage borgere i praktiske gøremål i hverdagen, med henblik på at vedligeholde færdigheder.
2. At Lindecenteret Ude sikre, at borgerne modtager alle elementer af den visiterede ydelse.
3. At Lindecenteret Ude, har øget opmærksomhed på at støtte og guide borgerne i den personlige hjælp og pleje, jf. hjælp til selvhjælpsprincippet.
4. At Lindecenteret Ude, løbende spørger ind til, hvorvidt tilrettelæggelsen af den visiterede ydelse fortsat er i overensstemmelse med borgerens ønsker og behov.
5. At Lindecenteret Ude sikre, at alle personaler har de rette kompetencer.

Bedømmelse 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 bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende.	<p>Det fremgår af interview med borgere, at borgerne modtager praktisk hjælp og støtte jf. Vejen kommunes kvalitetsstandard og i overensstemmelse med borgernes visiteringer.</p> <p>En borger oplyser dog, at personalet ikke hænger tøj op, som det fremgår af visiteringen. Borgeren vil derfor fremadrettet gå i dialog med personalet, og bede om denne ydelse.</p> <p>Borgerne oplyser videre, at de er glade og tilfredse med den visiterede hjælp og kvaliteten heraf. En borger oplyser, at have tilkøbt ekstra rengøring, da borger ikke synes at rengøringen, hver 3 uge er tilstrækkelig.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet er imødekommende i deres kommunikation til borgerne, og at borgerne føler sig værdigt behandlet.</p> <p>Borgerne oplyser, at de oplever stor fleksibilitet i ydelsen, da personalet altid ser på muligheder, hvis borgerne ønsker den praktiske hjælp flyttet til en anden dag.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke inddrages af personalet i forbindelse med den praktiske hjælp. Flere borgere udtaler, at de trækker sig tilbage for ikke at gå i vejen for personalet. En borger oplyser, selv at støve af når personalet er færdige med deres job.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende.	<p>Det fremgår af interview med borgere, at borgerne modtager hjælp og støtte til de personlige opgaver jf. Vejen kommunes kvalitetsstandard og i overensstemmelse med borgernes visiteringer.</p> <p>Borgerne oplyser, at hjælpen til personlig pleje gives værdigt og respektfuldt med udgangspunkt i</p>

		<p>borgernes individuelle behov. Borgerne kommer med flere eksempler herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet kommer på de aftalte tidspunkter og hvis der er behov for at flytte eller ændre på fx et bad sker dette i tæt dialog med borgerne.</p> <p>En borger oplyser, gerne at ville bidrage mere under den personlige hjælp og pleje. Borger oplyser, at når borger siger til personalet, at borger gerne selv vil forsøge at tage sit bad, trækker personalet sig væk, og laver noget andet. Borger udtaler, at kunne tænke sig at personalet blev hos borgeren under badet, og guidede og kom med forslag til, hvordan borger kunne gøre tingene bedre.</p> <p>En anden borger oplyser, selv at kunne vaske sit hår, men at personalet siger, at det skal borger ikke.</p> <p>Borger oplyser videre, at nogle personaler kan sige til borger, at borger selv skal gøre det.</p> <p>Borgerne oplyser, at tidspunkterne for, hvornår den personlige hjælp og pleje gives passer fint ind i borgernes hverdag og er i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov.</p>
<p>Medinddragelse og selvbestemmelse</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Borgerne oplyser, at personalet i deres tilgange til borgerne er respektfulde og imødekommende. Borgerne oplyser videre, at personalet spørger ind til, hvad borgerne ønsker, og hvordan borgerne ønsker tingene udført. Borgerne kommer med flere eksempler herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke er blevet spurgt af personalet, hvorvidt tidspunkterne for, hvornår den personlige og praktiske hjælp gives er i overensstemmelse med borgerens ønsker.</p> <p>Borgerne oplyser, at det er deres opfattelse at tidspunkterne er sat, så de passer ind i personalets plan. Borgerne oplyser videre, at tidspunkterne passer borgerne fint, og hvis borgerne har brug for ændringer, er det borgernes opfattelse at personalet vil forsøge at imødesee borgernes ønsker.</p> <p>En borger oplyser, at det kan være en udfordring at spise sin frokost kl. 11.30, hvis morgenmaden først er blevet indtaget kl. 10. Borger oplyser, at det ikke</p>

		er borgers opfattelse, at det er muligt at ændre på de tidspunkter.
Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng	I høj grad tilfredsstillende.	<p>Borgerne oplyser, at personalet er dygtige, og at borgerne føler sig værdigt behandlet.</p> <p>Borgerne oplyser, at de oplever stor fleksibilitet fra personalet. Personalet er lydhøre, hvis en borger den pågældende dag ikke har overskud til et bad, så kan badet flyttes til en anden dag. Ligesom det imødekommes, hvis borger fx skal til læge eller på sygehus og gerne vil have sit bad den dag, oplyser borgerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet respekterer, at det er borgerens hjem. Borgerne oplyser, at personalet banker på døren og giver sig til kende når de kommer. Borgerne oplyser videre, at personalerne er gode til at tage sko af, eller tage overtræksko på inden de træder ind i borgerens hjem. Borgerne oplyser videre, at personalet spørger borger, hvor tingene er inden personalet kigger i skuffer og skabe.</p> <p>Borgerne oplyser, at overordnet set er kvaliteten hos personalet rigtig god. Borgerne oplyser, at der kan være enkelte personaler, der ikke lever op til kvaliteten. En borger kommer med eksempel, hvor et personale om morgenen kommer ind ad døren og banker hårdt på alle døre, taler hårdt og nedsættende til borger. Borger oplyser, at borgers søn overhørte det, og bad personalet om at tale ordentligt til hans pårørende. Borger oplyser videre, at leder tog hånd om det, og at det pågældende personale indimellem stadig kommer hos borgeren, og at det er blevet meget bedre.</p> <p>En anden borger oplyser, at ikke alle personaler er lige opmærksomme på at rydde op efter den personlige hjælp og pleje. Borger oplyser, at personalet kan efterlade badeværelset rodet, ikke tørret af, håndklæder liggende på gulvet. Borger oplyser, at grundet borgers udfordringer er det ikke muligt for borger selv at hænge håndklæder op eller tørre af. Borger oplyser, at det oftest er de helt unge, hvor borger skal bede om at få tingene gjort.</p> <p>Borgerne oplyser, at det er deres indtryk, at der er et godt tværfagligt samarbejde mellem hjemmeplejen og øvrige samarbejdspartnere.</p>

Personalets bedømmelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Personalet oplyser, at borgerne får den hjælp til praktiske opgaver og rengøring som borgerne er visiteret til og ifølge Vejen kommunes kvalitetsstandard.</p> <p>Personalet oplyser, at det er deres indtryk, at borgerne er tilfredse med hjælpen, men at der er borgere, der udtaler at måde at vaske gulv på ikke er det borgerne forstår ved en gulvvask.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne som udgangspunkt altid modtager hjælpen til det aftalte tidspunkt, med mindre noget akut opstår.</p> <p>Personalet oplyser, at det kan forekomme, at personalet er nødt til at skubbe en rengøring hos borgeren, men at dette altid sker i tæt dialog med borgeren og rengøringen skubbes som udgangspunkt til en anden dag inden for samme uge.</p> <p>Personalet oplyser, at kørelisterne altid er opdaterede i forhold til borgernes visiteringer.</p> <p>Personalet oplyser, at der er en forventning til at alle personaler læser op, på dokumentation og notater inden de træder ind til borgeren.</p> <p>Personalet oplyser, at de har fokus på at inddrage borgerens egen ressourcer i den praktiske hjælp ved de borgere der er tilknyttet et BASH- forløb.</p> <p>Personalet oplyser videre, at ikke alle borgere er interesserede i at bidrage under den praktiske hjælp.</p> <p>Personalet oplyser, at de forsøger der, hvor det giver mening at inddrage borgerens egne ressourcer i den praktiske hjælp. Personalet kommer med flere eksempler herpå.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at borgerne får den hjælp og støtte til personlige opgaver og pleje de er visiteret til og i overensstemmelse med Vejen Kommunes kvalitetsstandard.</p> <p>Personalet oplyser, at disponatoren sikre, at borgernes døgnrytmeplan er i overensstemmelse med borgernes visitering. Et personale fremviser</p>

		<p>under tilsynsbesøget, hvordan personalet i praksis orienterer sig i Nexus i forhold til borgernes aktuelle behov.</p> <p>Personalet oplyser, at der løbende er fokus på om den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov. Personale oplyser, at de i personalegruppen er gode til at sætte handling i gang, hvis det vurderes nødvendigt, at en borger har brug for mere hjælp.</p> <p>Personalet oplyser, at det er deres indtryk, at borgerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Personalet oplyser, at de er bevidste om at inddrage borgernes egne ressourcer i tilrettelæggelsen af den personlige hjælp og pleje. Personalet kommer med flere eksempler herpå.</p> <p>Personalet oplyser, at visitatoren har den første dialog med borgeren, at det er i denne dialog, at tidspunkter for den personlige hjælp og pleje aftales med borgeren, hvorefter personalet tilrettelægger hjælpen ud fra det.</p>
<p>Medinddragelse og selvbestemmelse</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Personalet oplyser, at de har stor fokus på borgernes selvbestemmelsesret og at inddrage borgerne mest muligt i hverdagen.</p> <p>Personalet oplyser, at de er opmærksomme på at spørge ind til borgerens ønsker og behov. Et personale oplyser, at hos demente borgere, hvor der ikke skal være så mange valgmuligheder, kan borgeren vælge fx mellem to stykker tøj.</p> <p>Personalet oplyser videre, at det er vigtigt for personalet hele tiden at have øje for alle de steder, hvor borgeren kan inddrages og have selvbestemmelse uanset borgerens kognitive niveau.</p> <p>Personalet oplyser videre, at de aldrig tager kontakt til andre instanser uden, at borgeren har tilkendegivet accept af det.</p> <p>Personalet oplyser videre, at borgernes selvbestemmelsesret ligeledes kommer til udtryk, hvis en borger ikke ønsker et bad den dag badet er planlagt. Personalet oplyser, at de altid forsøger at motivere borgeren, men at det er op til borgeren selv. Badet bliver efterfølgende tilbudt en anden dag.</p> <p>Personalet kommer med flere eksempler på borgernes selvbestemmelsesret.</p>

		<p>Personalet oplyser, at det kan være en udfordring at tilpasse servering af frokost i forhold til tidspunkt for servering af morgenmaden.</p> <p>Personalet oplyser, at de er bekendte med, at der er borgere der ikke altid synes der er gået lang tid nok imellem de to serveringer. Personalet oplyser, at de er opmærksomme på udfordringen, og forsøger om det kan planlægges bedre.</p>
<p>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Personalet oplyser, at kendskabet til borgerne indhentes via borgernes egne fortællinger. Ved nye borgere spørges der ind til borgerens levede liv, vaner og værdier. Personalet oplyser, at det er vigtig viden i forhold til at få skabt tillid og tryghed hos borgeren. Personalet oplyser, at relevante oplysninger skrives ind i Nexus, så alle personaler, på den måde får et indblik i hvilke værdier, vaner og interesser den pågældende borger har, hvilket medvirker til et godt kendskab til borgeren og forståelse for, borgerens individuelle behov.</p> <p>Personalet oplyser videre, at der i personalegruppen er fokus på at omtale borgerne respektfuldt ligesom der altid fokuseres på kun at skrive det positive.</p> <p>Personalet oplyser, at der er stor respekt for at det er borgerens hjem, og at man som personaler altid spørger om lov inden man åbner skuffer og skabe. Personalet kommer med flere eksempler herpå.</p> <p>Personalet oplyser, at ved nye medarbejdere er der 1 uges intro, hvor de grundlæggende værdier forsøges overført. Personalet oplyser, at de af og til hører hos borgerne, at de yngre afløser ikke altid lever op til den sædvanlige kvalitet fx at nogen ikke snakker så meget, eller ikke af dem selv rydder op.</p> <p>Personalet oplyser, og kommer med flere eksempler på et godt tværfagligt samarbejde med flere eksterne samarbejdspartnere.</p> <p>Personalet oplyser, at det kan være en udfordring når borgere udskrives fra sygehuset en fredag eftermiddag kl. 14.30 uden forudgående dialog.</p>

Leders bedømmelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Leder oplyser, at borgerne modtager praktisk hjælp jævnfør Vejen kommunes kvalitetsstandard samt i overensstemmelse med visiteringen.</p> <p>Leder oplyser, at der hver måned laves en status over om alle borgere har modtaget den ydelse de er visiteret til.</p> <p>Leder oplyser, at det er indtrykket, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af den hjælp de modtager fra personalet. Leder oplyser videre, at det italesættes i personalegruppen, at personalet er tro mod den tid der er afsat til de enkelte opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at der er BASH-medarbejdere der understøtter personalet i, hvordan borgernes egne ressourcer kan inddrages i hverdagen og ved den praktiske hjælp.</p> <p>Leder oplyser videre, at fokus er at skabe værdighed for borgerne og at personalet arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Leder oplyser, at via dokumentation af borgernes funktionsbehov, sikres at hjælpen løbende tilpasses borgernes individuelle behov.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Leder oplyser, at borgerne modtager personlig hjælp og pleje hjælp jævnfør Vejen kommunes kvalitetsstandard og i overensstemmelse med borgernes visiteringer.</p> <p>Leder oplyser, at borgernes hjælp løbende tilpasses i forhold til borgernes individuelle behov. Personalet dokumenterer afvigelser hos borgerne, og kørelisterne tilpasses herefter. Disponatoren kontakter visitator ved behov for ændringer i visiteringerne.</p> <p>Leder oplyser, at borgernes egne ressourcer inddrages i tilrettelæggelsen af hjælpen, og at det fremgår af Nexusbeskrivelserne, hvad borgerne selv kan bidrage med og hvad personalet skal understøtte.</p> <p>Leder oplyser videre, at der en forventning til at personalet holder sig ajour via Nexusbeskrivelserne inden personalet møder op hos borgerne.</p> <p>Det er leders indtryk, at borgerne er tilfredse med den hjælp de modtager.</p>

<p>Medinddragelse og selvbestemmelse</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Leder oplyser, at der i hverdagen er fokus på, hvordan personalet med respekt for den enkelte borgers vaner, værdier og rutiner sikrer at borgerne har selvbestemmelse og inddrages mest muligt i beslutninger vedr. den hjælp og støtte borgeren modtager.</p> <p>Leder oplyser, at der lyttes til borgernes ønsker og behov. Leder oplyser videre, at borgerne ringer ind på kontoret, hvis der er noget borgerne ønsker ændret. Leder oplyser videre, at en god dialog med borgerne gør, at de sammen finder løsninger.</p> <p>Leder oplyser, at personalet i deres hverdag forsøger at imødekomme borgernes særlige ønsker og behov, og at leder oplever en fleksibel og samvittighedsfuld personalegruppe, der vil borgerne det bedste og derfor er meget lydhøre og imødekommende overfor borgernes ønsker og behov.</p> <p>Leder oplyser videre, at et bad kan gives om aftenen, hvis der er borgere der ønsker det, og hvis der er borgere der ønsker at stå tidligt op kan nattevagten være behjælpelig hermed.</p>
<p>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende.</p>	<p>Leder oplyser, at personalegruppen er fagligt kompetente og hvor fokus er på at sætte de fagfaglige kompetencer i spil bedst muligt. Leder kommer med flere eksempler herpå.</p> <p>Leder oplyser, at hun i hverdagen har meget stor fokus på, hvordan personalet omtaler borgerne. Leder oplyser, at hun ikke tolererer personalet komme med nedsættende bemærkninger om borgerne, overhøres dette griber leder øjeblikkeligt ind.</p> <p>Leder oplyser videre, at der er en opmærksomhed på at matche borgeren med de rigtige personaler, da der er stor forskel på, hvilke kemier der går godt i spænd. Leder oplyser, at der dog er en forventning til, at alle personaler, kan afstemme deres tilgang i forhold til borgerne.</p> <p>Leder oplyser, at der har været eksempler, hvor en borger klagede over et personales tilgang til borgeren. Leder tog efterfølgende en dialog med den pågældende medarbejder.</p> <p>Leder oplyser, at nye personaler indgår i et fast tilrettelagt intro-program der sikrer en god oplæring både til gavn for borgerne, men også for</p>

		<p>at sikre, at det nye personale føler sig klædt godt på til de opgaver de stilles overfor.</p> <p>Leder oplyser, at for sikre en høj faglighed i udførelsen af plejen afholdes løbende triagemøder og gruppemøder, hvor fokus er på kvaliteten af ydelsen.</p> <p>Leder oplyser, at der er et godt tværfagligt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere der sikrer en hurtig og sammenhængende indsats for borgerne.</p>
--	--	--