

TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER Kastaniehaven

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
December 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på plejecentret Kastaniehaven
Adresse Sdr. Ringvej 6, 7323 Give
Centerleder Carina Louise Skærlund
Antal pladser (antal beboere) 77 boliger 74 beboere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg 13. december 2024 kl. 8.50-14
Deltagere i interviews: Tilsynet har været i dialog med syv beboere. Fem beboere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet, hvoraf det er lykket at interviewe to pårørende.
Tilsynsførende: Anita Vangsgaard, Sygeplejerske, Faglig Konsulent Tilsynskonsulent Jane Chmiel, Sygeplejerske/Cand.scient.san.

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 kvalitetsstandards¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med beboere og pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været at afdække, om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt beboernes og pårørendes oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp.

Der er anvendt spørgeskema i dialogen med beboere 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 Kastaniehaven har den 13. december 2024 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynsførende og tilsynskonsulent Anita Vangsgaard og Jane Chmiel, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med syv beboere. Fem beboere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes, hvoraf det er lykket at interviewe to af de pårørende. Der skal tages højde for, at de interviewede beboere 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 Kastaniehaven. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Plejecentret Kastaniehaven består af 77 boliger, som er fordelt i fire boenheder (med to afsnit i hver). En af boenhederne er en skærmet enhed for beboere med demenssygdom. Der er yderligere en centerbygning, hvor der foregår forskelligartede aktiviteter og arrangementer. Plejecenter Kastaniehaven lægger vægt på, at beboerne oplever tryghed, fællesskab og nærvær, og at beboerne inddrages i beslutninger om det fællesliv i boenheden. Kastaniehaven har et tæt samarbejde med institutioner i lokalområdet og med det frivillige liv på og omkring Kastaniehaven.

Tilsynsførendes kommentarer og observationer:

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Kastaniehaven er et plejecenter med imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere og ledelse. Under tilsynet var der synlige og hjælpsomme medarbejdere, som var opmærksomme på beboernes behov. På Kastaniehaven var der pyntet op med julepynt på gangene og i fællesarealerne. Der var synlighed af beboere i fællesarealerne. Den ene boenhed afholdt julefrokost under tilsynet, hvor medarbejderne indledningsvis gik Luciaoptog i centerbygningen. Dette samt julepynten bidrog til at skabe en hyggelig atmosfære på Kastaniehaven. Mange beboere og nogle pårørende deltog i julefrokosten. I en anden boenhed var der en børnehave, som gik Luciaoptog til stor glæde for mange beboere. På den skærmede enhed blev der vist en gammel dansk film på fjernsynet, som flere beboere så.

I en af boenhederne på Kastaniehaven medbringer en medarbejder sin hund på udvalgte dage. Tilsynsførende observerede, at flere beboere kælede og talte med hunden, som frit gik rundt mellem beboerne i huset. Alle de observerede medarbejdere bar uniform og navneskilt.

Kastaniehaven synliggør månedens aktiviteter gennem en aktivitetsplan, som vises på informationsskærmene i de enkelte boenheder. Beboerne får ligeledes udleveret månedens aktivitetsplan.

Flere steder i både fællesarealerne og i beboernes boliger observerede tilsynsførende ujævnheder i gulvbelægningen. Flere steder var der dybe mærker i gulvet, som sandsynligvis stammede fra tunge møbler, der tidligere var flyttet rundt. Ujævnhederne vurderedes at være uhensigtsmæssige, da de kan udgøre en faldrisiko for beboerne. I den forbindelse oplyser centerleder at være bekendt med ujævnhederne, og at lokalerne tilhører en boligforening, som formentlig løbende skifter gulvbelægningen, når nye beboere flytter ind.

Under tilsynet blev der observeret, at der generelt var åbne døre indtil personale- og ledelseskontorene, hvilket afspejlede imødekommenhed. Oftest var der medarbejdere til stede på kontorerne, men det modsatte blev ligeledes observeret. I disse tilfælde var der adgang til personfølsomme oplysninger. Tilsynsførende overhørte en samtale mellem en medarbejder og en læge. Samtalen foregik på et personalekontor, hvor døren stod åben. Kontoret var placeret ud til indgangspartiet i et af husene. Tilsynsførende overhørte, at medarbejderen oplyste beboers navn, cpr-nummer og årsag til henvendelsen. I samtalen blev der ligeledes drøftet beboers behandlingsplan. Undervejs kom der to besøgende gående ind gennem indgangspartiet, som ligeledes kunne overhøre dele af telefonsamtalen.

På baggrund af tilsynsbesøget er det tilsynsførendes vurdering, at Plejecenter Kastaniehaven er et velfungerende plejecenter med tilstedeværelse af engagerede medarbejdere, som med udgangspunkt i de enkelte beboeres behov bidrager til beboernes trivsel.

Døgnforplejning på Kastaniehaven:

I nogle af boenhederne var det umiddelbart vanskeligt at se menuplanen. I andre boenheder hang madplanen synligt fremme i forbindelse med køkkenet.

Under tilsynet observerede tilsynsførende et frokostmåltid. Beboerne sad i mindre grupper ved forskellige borde, som var skærmet fra de øvrige beboere i dagligstuen. I starten af måltidet blev der afspillet en dansk film på et fjernsyn, som stod placeret tæt på bordet, hvor beboerne spiste. Der var ingen beboere, der så filmen, men ingen af beboerne lod til at være generet af lyden fra fjernsynet.

Under måltidet blev der serveret en portion varm mad og drikkevarer til de fremmødte beboere. Efterfølgende tog medarbejderen madvognen og forlod bordet, hvor beboerne spiste. Der blev ikke tilbudt endnu en portion mad til de fremmødte beboere. Afslutningsvis blev der serveret en dessert til beboerne. Undervejs i måltidet kom der en anden medarbejder, som spiste sin medbragte frokost sammen med beboerne. Under måltidet talte de fremmødte beboere og medarbejderen lavmælt til hinanden. Alle de fremmødte beboere kunne selv indtage det serverede måltid. Da beboerne forlod bordet, stod deres drikkevarer efterfølgende urørt tilbage på bordet. Måltidet blev afviklet på en rolig og behagelig måde.

Hvordan sammensættes menuplanen?

Nedenstående udtalelse er modtaget fra ledelsen på Kastaniehaven:

"Menuplanen er sammensat under hensyntagen til Levnedsmiddelstyrelsens anbefalinger og under hensyntagen til de nordiske anbefalinger.

Vi gør noget særligt ud af højtider og fødselsdage samt sammenkomster.

Borgerne tilbydes ernæringsrigtig og varieret kost.

Menuplanlægningen tager udgangspunkt i den samlede borgergruppes behov og ønsker.

Der kan i samarbejde med medarbejderne imødekommes specielle ønsker og behov herunder konsistens.

Sidst men ikke mindst tager menuplanlægningen udgangspunkt i sæson og årstid".

Medarbejdere:

På Kastaniehaven er der ansat en fysioterapeut på fuldtid samt to ergoterapeuter på hhv. 30 og 37 timer. Terapeuterne har fokus på træning, arbejdsmiljø, sparring og vejledning samt undervisning af tværfaglige indsatser og forflytning inkl. ergoterapeutiske undersøgelser herunder udredning af synkebesvær og træning af daglige færdigheder og kognitive funktioner. Der er desuden ansat tre sygeplejersker, som alle er på fuldtid. På plejecentret er der også ansat en pædagog på 30 timer, som foruden plejeopgaver desuden bidrager med sit socialfaglige indblik i den tværfaglige indsats. Foruden de nævnte medarbejdere og ledelsen er der ansat social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, som arbejder med praktiske opgaver og omsorgs- og plejeopgaver relateret til beboerne og borgerne i Visiteret dagcenter. Der er ansat flere husassistenter til at varetage rengørings- og madproduktionsopgaver samt praktiske opgaver i boenhedernes køkken og i caféen, som producerer mad til borgere i Visiteret dagcenter. Afslutningsvis er der ansat en ernæringsassistent, som varetager bl.a. madproduktion, og som laver madplaner til boenhederne samt en medarbejder til produktion af specialkost og til opgaver i caféen.

Klippekort:

Klippekort, som beboerne på plejecentre i Vejle Kommune tildeles automatisk ved indflytning, hvor beboeren kan få en halv times ekstra hjælp om ugen, som beboeren selv bestemmer over. Eksempler på aktiviteter til brug af klippekort kan være samvær, et ekstra bad, gåtur, spil, ledsagelse til arrangementer eller ekstra rengøring. Beboeren kan i forhold til klippekort højst spare op til tre timers ekstra samlet hjælp hver sjette uge. Plejecentret har flere eksempler på beboere, som bruger klippekort aktivt ud fra individuelle ønsker – ex. hjælp til sygehusbesøg, følgeskab til kirkegård, daglig hårvask, praktisk hjælp til ekstra indkøb, en til en tid (ex. avislæsning eller spil). Aktivitetsmedarbejderne og medarbejderne i boenhederne sørger for, at der er aktiviteter dagligt i hverdagene. Aktivitetsmedarbejdere og medarbejderne hjælper med at følge beboerne og gøre beboerne selskab til ex. wellness, banko, højtlesning, gudstjeneste, vild med dans/danseeftermiddag, biograf, musiske indslag med mere. Beboere, som ikke ønsker aktiviteter i fællesarealer eller udendørs, tilbydes aktiviteter

i egen bolig med en til en tid ex. musik, oplæsning, tv eller anden samvær efter beboerens ønske eller historik i det mulige omfang.

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 Kastaniehaven	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	4
3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3

5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	3
7.Den mad, der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte	3
8.At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov	3

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

Beboernes oplevelser

Alle de interviewede beboere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Det kan jeg ikke klage over da".

"Ja, det gør jeg, fordi alle bestræber sig på at gøre det så godt for os som muligt".

"Ja, i det store hele, så lytter de til, hvad jeg har af behov".

Alle de interviewede beboere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem.

To af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, jeg er meget selvhjulpen. De siger hele tiden, at jeg bare skal kalde eller de spørger, om jeg har brug for hjælp. De er meget opmærksomme".

"Ja ja, vi snakker om det. Vi har næsten de samme plejere hele tiden. I det daglige er det faste medarbejdere".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det synes jeg, og vi har også været meget inde over fra begyndelsen. Vi går også til personalet, hvis der er noget og spørger ind til det, hvis vi er i tvivl om noget. Beboeren siger det til os, hvis der er noget. Så siger beboeren det til os, og hvis der virkelig er noget, der går beboeren på, så siger beboeren det også til personalet, så beboeren ikke brænder inde med det. Det er jeg glad for, at beboeren er kommet dertil".

Alle de interviewede beboere oplever, at de har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for dem.

Fire af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det kan jeg så vidt muligt. Jeg vågner tidligt – kl. 06, og der er der jo ikke nogen, der er mødt endnu, så der kan jeg ikke komme op. Men ellers så kan jeg. Så snakker vi da bare om det".

"Ja, det må man sige. Jeg har mit køretøj, så jeg kan køre ned i byen, hvis jeg vil det. Der er jeg nok privilegeret i forhold til mange andre. Der er ingen medarbejdere, der forhindrer mig i det. Jeg får også lov til at hente avisen i postkassen på plejecenteret hver dag. Det nyder jeg".

"Det synes jeg, men jeg synes, det er svært at svare på. Nogle gange så skal jeg have medicin, selv om det ikke lige passer mig med tidspunktet, men der er ikke så meget at gøre ved det".

"Det synes jeg. Det passer mig fint at komme op omkring kl. 8-8:30. Jeg vil ikke tidligt op".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, medarbejderne er også gode til at hjælpe, hvis beboeren gerne vil se noget i tv, som beboeren følger med i. Det er jeg glad for, for beboeren er jo frisk i hovedet. Nogle gange kan beboeren sidde i sin stol med nattøj og dyne på og se et program i fjernsynet".

En af de interviewede beboere oplever, at beboeren med tryghed kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Tre af de interviewede beboere svarer delvis, og tre svarer nej til spørgsmålet.

Syv af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det har jeg, og jeg har talt med min søn. Så det ved de alt om".

"Det har vi ikke talt om, men jeg tror godt, at jeg ville kunne tale med dem om det. Også med min datter".

"Det har jeg ikke talt om, men jeg tænker godt, at man ville kunne tale med personalet om det".

"Det kan jeg ikke huske. Jeg kan lige så godt indrømme, at det heller ikke er noget, som jeg tænker særligt meget på".

"Nej, det tror jeg ikke, jeg har jo også min familie, men jeg er glad for at være her og helt tryk ved det".

"Nej, det har vi ikke talt om, det er lidt min egen skyld. Vi bliver opfordret til at meddele, hvad vi ønsker, når vi er væk. Medarbejderne har ikke spurgt. Vi har aldrig snakket om det. Det burde vi nok gøre".

"Det har jeg ikke talt med dem om. Jeg ved heller ikke, om jeg ville kunne gøre det. Jeg har heller ikke talt med mine børn om det. Vi har et familiegravsted, så det er der styr på".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge ledelsen på Kastaniehaven er alle de interviewede beboere tilbudt en samtale om 'værdig livsafslutning'. Ledelsen og medarbejderne følger op på manglende dokumentation i omsorgsjournalen heraf ved to af beboerne.

Evt. pårørendes kommentarer

"Beboeren har ikke talt så meget om det der. Beboeren har haft nogle perioder, hvor vi også har påtalt det overfor vedkommende, men vi er i tvivl om, hvor meget beboeren har talt med personalet om det - det ved jeg ikke. Der er nogle medarbejdere, som beboeren er tætte med, som vi tror beboeren kunne tage snakken med".

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

Beboernes oplevelser

Alle de interviewede beboere oplever, at de bliver behandlet med respekt.

Alle de interviewede beboere oplever, at de har en ligeværdig dialog med medarbejderne.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, jeg har boet her i et år, og medarbejderne blev hurtigt klar over, hvad jeg ønskede".

"Ja, ellers retter jeg dem. To gange har jeg oplevet ved nogle yngre medarbejdere, som går bare ind i mit køkken uden at sige noget til mig, og så hjælper de mig bare uden at sige noget til mig. Det er kun sket få gange ved nogle, yngre medarbejdere, som tror de er meget klogere end mig".

"Vi kan snakke om det hele. Vi driller også hinanden".

Evt. pårørendes kommentarer

"En enkelt medarbejder kan tale på et lidt barnligt stadie, hvor jeg tænker, nej, lad da nu være!"

Alle de interviewede beboere oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det gør de, og de er meget omsorgsfulde".

"Der er en god tone her. Det er guld værd".

"For det meste er alle glade. Jeg ved godt, at vi alle kan have en dårlig dag og så nogen som os (ældre og demente) er nok heller ikke altid lige nemme at være sammen med".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det er hyggeligt at komme der. Vi har også fået tilknytning til personalet og får en snak og et smil og hilser på dem i byen, når vi møder dem".

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 3

Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger

Beboernes oplevelser

Seks af de interviewede beboere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at blive holdt i gang. En beboer svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, men jeg burde nok gøre noget mere".

"Det jeg selv kan, det gør jeg. Jeg klarer selv at vaske mig foroven. Det har stor betydning for mig at kunne gøre noget selv".

"Det er nok begrænset, for jeg kan selv holde mig i gang, men ellers gør de meget for dem, som har brug for hjælp til at holde sig i gang!"

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, men beboeren kan ikke så meget, men man kan sige, at beboeren holdes i gang socialt".

"Ja, det beboeren vil. Beboeren er ved at være et træt, ældre menneske, der ikke altid har lyst til så meget".

Alle de interviewede beboere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

Fem af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Jeg holder faktisk selv mit hjem".

"Ja, de skal nok holde mig i gang, og det er jeg også kun interesseret i".

"Ja, det synes jeg, jeg gør. Ellers er det min egen skyld".

"Jeg læser meget, og så går jeg til fitness. Vi er et hold på fire, der træner to gange om ugen".

"Jeg gør det, jeg selv kan. Jeg ved ikke om, jeg får brugt mine ressourcer, men er tilfreds, som det er".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, beboeren kan ikke mere, end det beboeren gør. Ja, medarbejderne hjælper og støtter beboeren, så beboeren ikke selv mister de få funktioner, beboeren har tilbage".

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 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Beboernes oplevelser

Alle de interviewede beboere oplever, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring og tøjvask.

Fire af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, for jeg kan få mere end, hvad jeg gør".

"Ja, jeg er meget tilfreds".

"Ja, det må jeg sige. Mange siger, at de ikke vil på plejehjem, fordi det er det sidste sted, men det kan man ihvertfald roligt ønske sig, når det er sådan her. Jeg anbefaler det også til mine venner".

"Jeg er meget glad for den hjælp, jeg får. Jeg har også et klippekort, som jeg bruger til et ekstra bad om ugen".

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi er meget tilfredse. Vi kan slet ikke genkende det, som andre fortæller om, hvor dårligt deres pårørende har det og, at hjælpen ikke fungerer. Vi oplever, at de gør rigtigt meget for, at beboerne skal have det godt. Der er aktivitet og god og rare medarbejdere".

"Ja, vi kan kun sige, at de gør, hvad de kan. Det er jo ikke deres skyld, hvordan ressourcerne er. De gør, hvad de kan. Vi er faktisk godt tilfredse med plejecenteret og synes, det er et dejligt sted. Man hører og tænker en masse, når en skal på plejecenter. Der er så mange, der brokker sig, så jeg fortæller også om det til andre".

Seks af de interviewede beboere oplever ikke, at den hjælp, de modtager, kan være anderledes. En beboer svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede beboere udtrykker:

"Jeg kunne godt tænke mig at komme senere i seng, men hvis jeg skal se noget i fjernsynet, så finder vi ud af det. Så kan vi aftale, at jeg kan se det færdigt inden sengetid, så det er faktisk slet ikke noget problem".

"De er så søde, og de ved, jeg så godt kan lide kaffe".

"Du får ikke mig til at sige, at der mangler personale. Det synes jeg ikke, der gør. Mange taler om, at der mangler ressourcer. Det synes jeg ikke, der gør".

"Måske der er noget, som godt kunne være bedre, men man kan jo ikke få alt".

Alle de interviewede beboere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan de har det og tager hånd om deres situation.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, hvis der er noget galt, er jeg sikker, at de tager sig af det. Da jeg blev opereret for nyligt, var de bekymrede og stod på pinde for mig".

"Ja, det gør de. Det mærker jeg".

"Ja, det gør de i høj grad".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør de. Tit, når vi har snakket om noget, så skriver medarbejderne det ind i journalen til de næste, der kommer, så de ved, hvordan det står til og kan være opmærksomme på, om det bliver bedre/værre".

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

Fem af de interviewede beboere udtrykker:

"Selvfølgelig er der nogen, som er favoritter, men alle er gode til at hjælpe".

"Jeg synes, det er lige godt lige meget, hvem der hjælper mig, men der er nogle, som jeg synes bedre om end andre".

"Nej, hjælpen er forskellig, men de lytter til os, hvis vi siger noget. Det er de gode til".

"Nej, det er den ikke, og det bliver de heller aldrig - om de så bliver 100 år. Jeg har oplevet, at hvis der fx er tabt noget på gulvet, så samler medarbejderne det ikke op. Så spørger jeg, om de ikke vil samle det op, og så siger de, at det må næste hold gøre. Det er ikke kollegialt".

"Det er der forskel på. Det er ikke alle, man er lige tryk ved eller bryder sig lige meget om".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det tror jeg, den er. Beboeren er ikke vild med, at der kommer flere forskellige".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer og kommentarer:

Fællesarealerne på plejecenter Kastaniehaven fremstod generelt renholdte. Tilsynsførende observerede, at en medarbejder hjalp en beboer på toilettet, hvor der efterfølgende ikke var skyllet ud. Der blev ligeledes observeret indtørret tandpasta siddende på håndvasken ved den samme beboer. Det er uklart, hvorvidt tandpastaen stammede fra tandbørstning den pågældende morgenstund.

I en anden beboers lejlighed var der en svag lugt af urin. Beboeren brugte ble.

I to andre beboeres lejligheder blev der observeret brunlige belægninger i bunden af toiletkummen samt indtørret afføring i den ene toiletkumme. Den ene af disse beboere

varetog selv toiletbesøg. I tilknytning til de brune aflejringer i toiletkummen udtaler ledelsen, at disse er forsøgt fjernet uden held. Medarbejderne har gjort, hvad der er muligt for at fjerne og minimere aflejringerne. Toiletterne tilhører den boligforening, som lokalerne udlejes af.

I en femte beboers lejlighed var der en lugt af cigaretrøg, idet beboeren var ryger og røg i sin lejlighed. Det er tilladt for beboerne at ryge i deres egne lejligheder. Under tilsynet var der ikke gener fra cigaretrøg i fællesarealerne eller på gangen.

I et af husene blev der observeret en kurv med vasketøj, som stod placeret i fællesarealet tæt på køkkenet/dagligstuen under hele tilsynet.

I dagligstuen i en af boenhederne observeres der en slidt lænestol, som er lappet med gaffatape på begge armlæn, hvilket ledelsen allerede er opmærksomme på.

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

Beboernes oplevelser

Fire af de interviewede beboere svarer, at de modtager træning. Tre af de interviewede beboere svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Jeg træner en gang om ugen. Jeg træner i gangbare og på cykel. Jeg er så glad for min træning. Ellers så træner jeg mine ben ved, at jeg selv kører i min stol op til spisestuen/rundt i afdelingen".

"Jeg går til fitness to gange om ugen. Det er jeg rigtig glad for".

"Jeg går til stolegymnastik".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge ledelsen på Kastaniehaven træner beboeren foruden stolegymnastik også individuelt med terapeut på ugentlig basis.

"Kun det jeg selv gør. Men der er nok lidt svingende, hvad jeg laver".

"Nej, det gør jeg faktisk ikke, men det er min egen skyld. Jeg orker det ikke. Så jeg har sagt fra. Det har medarbejderne skældt mig lidt ud over".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge ledelsen på Kastaniehaven deltager seks af de i alt syv interviewede beboere i stolegymnastik på ugentlig basis.

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det gør beboeren sådan set ikke. De begyndte på træning, men det tog alle beboerens kræfter og gav ikke rigtig noget. Derfor var det bedre, at beboeren brugte sine kræfter på andre ting".

Alle fire beboere, der modtager træning, oplever, at deres færdigheder bliver brugt i forbindelse med træning.

Alle fire beboere, der modtager træning, oplever, at medarbejderne taler med dem om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for dem at deltage i.

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 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Beboernes oplevelser

Fem af interviewede beboere oplever, at deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To beboere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede beboere udtrykker:

"Spontane aktiviteter på en dag har personalet ikke tid til. Men hvis personalet har tid til overs en dag, så synger vi en sang efter frokost eller læser en historie. Det er rigtig hyggeligt. Vi har en bus. Hvis jeg havde ønsket om en aktivitet, tror jeg godt, det kunne tilgodeses og planlægges. Jeg tror, de planlægger vi en dag skal i kirke".

"Ja, de er ganske givende, og jeg tror, de vil gøre, hvad de kunne for at imødekomme det".

"Ja, det vil jeg håbe, men det kommer nok an på, hvor travlt de har. Jeg vil gerne spille kort".

"Ja, det er jeg helt sikker på, at de ville kunne".

"Hvis de har tid, så tror jeg, at det vil være muligt".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det kan det. De har ture ud af huset, og beboerne kan selv komme med forslag til ture til forskellige ting, men beboeren ville gerne være med på flere ture. De aktiviteter, der er på plejecenteret, deltager beboeren også i. Beboeren bliver altid spurgt, om beboeren vil være med. Beboeren vil altid kunne blive kørt udenfor, hvis det var det, beboeren gerne ville".

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

Beboernes oplevelser

Alle de interviewede beboere oplever, at de er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres.

Syv af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, uha da. Du kan tro, det er lækkert".

"Ja, man vænner sig også til det. Det er udmærket mad. Hvis jeg ikke bryder mig om det, så lader jeg være med at spise det. Jeg sulter da ikke. Jeg kan sige det til køkkenet, hvis jeg ved, der er noget, jeg ikke kan lide. Vi snakker faktisk meget om maden, og hvad vi kunne tænke os og sådan".

"Ja, jeg er kræsen, men de prøver at finde noget til mig. De gør et eller andet, så jeg bliver mæt. Vi kan ikke forvente at få vores livret hverdag. Vi har en dygtig økonoma, der laver mad".

"Ja, den er bestemt udmærket. Vi får fisk engang i mellem. I sidste uge fik vi en fiskefilet, der var så stor, at vi var to, der kunne dele den. Vi får meget forskelligt mad".

"Jeg er meget tilfreds. Vi får meget forskelligt mad. Jeg synes, det er godt lavet. Jeg tror også, at maden er sund. Vi får varm mad til aften".

"Vi får meget forskelligt mad. Der er varm mad til om aftenen. Så er der rugbrød med pålæg til middag".

"Der er altid noget, som jeg bedre kan lide end andet".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det dufter dejligt, når vi går derfra sidst på eftermiddagen".

Alle de af de interviewede beboere oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur.

En af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, vi får vores portion pænt".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det ved jeg ikke. Vi er der ikke til måltiderne. Man skal også huske på, at den måde maden serveres på eller ser ud på, er måske ikke den måde, man selv ville have sin mad serveret, men det er måske det, der er muligt for beboeren at spise. Det er en nødvendighed for, at nogle af beboeren kan spise maden".

Seks af de interviewede beboere oplever, at de selv kan vælge, hvor de vil indtage/spise deres mad. En beboer svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det må vi selv om. Jeg spiser altid morgenmad og eftermiddagskaffe i min egen bolig".

"Ja, i dagligstuen er der nogle gange en beboer, der bliver sur, hvis der serveres mad, som vedkommende ikke kan lide. Så råber beboeren. Så tænker jeg sådan en nar - det kan beboeren da ikke være bekendt, når der serveres lækker mad, men jeg ved ikke om personalet har talt med vedkommende. Beboeren er ligesom faldet mere til ro".

"Jeg kan selv bestemme, hvor jeg vil spise henne, men jeg spiser altid sammen med de andre. Så får jeg også de sidste nyheder og får hørt, hvad de andre laver".

"Det ved jeg ikke, om jeg kan. Men jeg vil ikke spise ved mig selv. Vi er fire, der altid spiser sammen i dagligstuen".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det kan beboeren til dels, fordi beboeren skal have hjælp til at spise, og så har plejecenteret ikke personale til, at beboeren kan spise i sin egen bolig. Hvis beboeren selv kunne spise, kunne beboeren helt selv bestemme, hvor beboeren ville spise".

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

Beboernes oplevelser

Alle de interviewede beboere oplever, at de er tilfredse med deres bolig.

Tre af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, men jeg ville ønske, at mit gulv var blevet skiftet, inden jeg flyttede ind, for gulvet ved min seng er beskidt. Det er ligesom om, der er trukket skidt ned i gulvet".

Tilsynsførendes kommentar: Centerleder tilkendegiver den slidte gulvbelægning og oplyser, at bygningerne tilhører en boligforening, der løbende er i gang med at skifte gulvene.

"Ja, der er alt, hvad jeg skal bruge. Jeg har ikke behov for mere plads".

"Den har en god størrelse".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, vi synes gulvene er meget dårlige. Der er de mest forfærdelige og dårlige gulve".

Tilsynsførendes kommentar: Centerleder tilkendegiver den slidte gulvbelægning og oplyser, at bygningerne tilhører en boligforening, der løbende er i gang med at skifte gulvene.

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

Fem af de interviewede beboere udtrykker:

"Ja, det gør vi jo alle sammen. Jeg ved ikke, hvor jeg kan se aktiviteter. De kommer og siger det. Det afhænger jo også af, hvad der kan lade sig gøre".

"Ja, det gør de. Jeg vil gerne have lov til at glæde mig til det. Før i tiden kom medarbejderne og sagde det fem minutter før aktiviteten startede, men så har jeg sagt, at jeg gerne vil glæde mig til det og have det at vide i bedre tid. Det har de taget til efterretning".

"Hvis jeg sidder og hænger en dag, hvor der er stolegymnastik, skal de nok få mig op. Men ellers får jeg en aktivitetsseddel hver måned. Så er der nogle aktiviteter med tilmelding og andre, som jeg bare kan møde op til".

"Vi bliver altid inviteret. Jeg kan godt lide at deltage i aktiviteter".

"De tilbyder altid, at jeg kan deltage. Jeg er ikke så glad for banko".

"Jeg bliver ofte spurgt, men det er ikke altid, jeg har lyst til at deltage. Vi har en aktivitetskalender, den hader jeg. Jeg synes, den presser mig til at deltage i noget, som jeg ikke har lyst til".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de spørger altid, om beboeren vil deltage".

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
Kvalitetsmål 1: 1. Nogle af de interviewede beboere oplyste, at de ikke havde haft en samtale med medarbejderne om ønsker til en 'værdig livsafslutning'. I tilknytning hertil havde nogle af disse beboere en oplevelse af, at de med tryghed kunne tale med medarbejderne herom, mens andre havde den modsatte oplevelse. Ledelsen oplyste, at alle beboere havde fået tilbudt en samtale.	Kvalitetsmål 1 – tilsynet anbefaler: 1. Opmærksomhed på at få dokumenteret i omsorgsjournalen, hvorvidt alle beboere har afholdt samtale om ønsker til en 'værdig livsafslutning'. I så fald at nogle beboere ikke har afholdt en sådan samtale, anbefaler tilsynet, at denne samtale planlægges og tilbydes beboerne.
Kvalitetsmål 2: 2. En beboer deler en oplevelse af, at nogle få medarbejdere går ind i beboerens bolig og iværksætter hjælpen uden at hilse på eller tale til beboeren. 3. Alle beboere deler en fælles oplevelse af, at der er en god tone og adfærd på Kastaniehaven. En pårørende giver udtryk for, at nogle få medarbejdere kan tiltale beboeren barnagtigt.	Kvalitetsmål 2 – tilsynet anbefaler: 2. At fastholde den generelt gode adfærd og omgang med beboerne, som er til stede på Kastaniehaven samtidig med at have en opmærksomhed på, at dette udbredes til alle medarbejdere og afløsere. 3. At fastholde den gode tone på plejecenteret med en opmærksomhed på, hvordan beboerne tiltales.

Kvalitetsmål 4: 4. Nogle af de interviewede beboere oplever ikke, at der er sammenhæng i hjælpen på tværs af medarbejdergruppen. 5. En beboer udtaler, at nogle medarbejdere ikke vil samle tabte genstande/affald op fra gulvet, selvom beboeren påtaler dette. 6. I nogle af beboernes boliger blev der observeret brunlige belægninger i toiletet samt en svag lugt af urin. 7. Under tilsynet blev der observeret åbne døre indtil personale- og ledelseskontorerne, hvilket afspejlede imødekommenhed blandt personalet/ledelsen. Dog overhørte tilsynsførende en telefonsamtale mellem en medarbejder og en læge, hvor der blev drøftet personfølsomme oplysninger. Under samtalen kom der to besøgende gående forbi kontoret.	Kvalitetsmål 4 – tilsynet anbefaler: 4. Fokus på så vidt muligt at skabe sammenhæng i hjælpen på tværs af vagtlag og forskellige medarbejdere og faggrupper. 5. At medarbejdergruppen hjælper hinanden på tværs af forskellige vagtlag. 6. At være opmærksom på, at omgivelserne ved/i toiletet er renholdt. 7. Fokus på at dørene lukkes og låses indtil personale- og ledelseskontorene, hvis der ikke er medarbejdere til stede på kontoret samt, at medarbejderne er opmærksomme på at drøfte personfølsomme oplysninger bag en aflukket dør.
Kvalitetsmål 7: 8. Under et frokostmåltid blev beboerne umiddelbart ikke tilbudt endnu et måltid mad. Madvognen var kørt væk fra bordet. Til gengæld blev der serveret dessert. Efter måltidet stod drikkevarerne urørt tilbage på bordet.	Kvalitetsmål 7 – tilsynet anbefaler: 8. At beboerne tilbydes endnu et måltid mad samt at beboerne opfordres til at indtage mere væske. Denne anbefaling beror på tilsynsførendes observation af et måltid.

2.6 LÆRINGS-PERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante beboere/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 beboere, 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

Nedenstående udtalelse er modtaget fra ledelsen på Kastaniehaven:

"Ved indflytningssamtalen taler vi om borgerens livshistorie og ønsker. Som en del af vores indflytningsmappe er pjecen Livshistorie, som borger og pårørende anbefales at udfylde før samtalen.

Derudover er der løbende muligheder for opfølgende samtaler med kontaktteamet herunder om livshistorie og ønsker.

Personalet er også opsøgende på ønsker i hverdagen og har respekt for borgerne ønsker inden for de mulige rammer at udføre hjælpen på og imødekomme borgerens ønsker".

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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