

Vejen kommune

Plejecenteret Birkely

Uanmeldt tilsyn, Tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 30. september 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

Tilbuddets navn	Birkely
Adresse	Maltvej 58, Askov, 6600 Vejen
Telefon	7996 5700
E-mail	frka@vejen.dk
Leder	Frede Karstoft
Pladser i alt	33

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 2 Medarbejdere: 2
Observation	Fællesstuen i afd. Vest (i tidsrummet kl. 8.15-8.40) Borgers bolig i afd. Øst (i tidsrummet kl. 8.45-9.15)
Eventuelt andet materiale	Tilsynspolitik ved hjælp efter Servicelovens § 83, Vejen kommune 2017. Pleje og praktisk bistand. Vejen Kommune. Social og ældre 2018. Kvalitetsstandarder: 1. Personlige opgaver. 2. Praktiske opgaver. 3. Madservice. 4. Træning § 86. Værdighedspolitik, Vejen kommune 2016 Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017

Samlet vurdering

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at Plejecenteret Birkely 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.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at borgerne i Plejecenteret Birkely udtrykker generel tilfredshed med kosten, der tilpasses den enkelte borgers ønsker og behov.

Plejecenteret Birkely har fokus på den enkelte borgers optimale ernæringstilstand og inddrager relevante samarbejdsparter i den løbende vurdering heraf.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at borgernes visiterede træning, jf. lov om social service § 86, foretages af eksterne samarbejdspartnere. Plejecenteret Birkely understøtter borgernes fysik via vedligehold af almen daglig træning, der er tilpasset borgerens funktionsniveau og aktuelle dagsform.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at borgerne generelt trives og er tilfredse med at bo i Plejecenteret Birkely. De fysiske rammer giver borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter på tværs af centeret. Indretningen giver mulighed for helt og delvist immobile borgere, at kommer rundt i fællesområderne; dog kan der i ét af fællesstuerne være udfordringer med at sikre og understøtte alle borgers trivsel i fællesskabet.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at Plejecenteret Birkely 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.

Personalet i Plejecenteret Birkely har udviklet kompetencer til øget hensigtsmæssig og konstruktiv håndtering af borgere med udad reagerende adfærd.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at Plejecenteret Birkely sikrer nødvendig og relevant dokumentation og viden deling løbende, samt opfølgning herpå.

Socialtilsyn Syd+ vurderer, at Plejecenteret Birkely har en anerkendende tilgang til samarbejdet og kommunikationen med pårørende; dog kan nogle pårørende opleve manglende information. Plejecenteret Birkely har fokus på hensigtsmæssig og konstruktiv håndtering af særlige udfordringer i samarbejdet med pårørende.

Udviklingspunkter

Plejecenteret Birkely kan med fordel øge borgerens indflydelse på valg af kost; samt inddrage borgere, der ønsker dette, i forberedelse og gennemførelse af de fælles måltider.

Plejecenteret Birkely kan med fordel overveje alternative muligheder for indretning af fællesstuen i afd. Vest, med henblik på alle borgers oplevelse af et trygt og hyggeligt fællesskab.

Plejecenteret Birkely kan med fordel orientere borgere, pårørende og personale om mulighederne for ledsagelse af borgere uden for plejecenteret pr. januar 2020, med henblik på at imødekomme aktuelle bekymringer hos de berørte parter og dermed understøtte borgernes fortsatte trivsel.

Plejecenteret Birkely kan med fordel øge fokus på, at sikre afstemning med de enkelte pårørendes behov for løbende information og kommunikation.

Plejecenteret Birkely kan med fordel øge opmærksomheden på hensigtsmæssig kommunikation personalet imellem, når borgere er til stede.

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 får den hjælp, de har brug for, til f.eks. rengøring og vasketøj. Borgerne bidrager selv lidt til oprydning i egne boliger.
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 får den hjælp, de har brug for. Borgerne klarer selv dele af deres personlige pleje.
Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne er tilfredse med kvaliteten og mængden af maden. Borgerne spiser måltiderne i fællesstuen med øvrige borgere. En borger er selv opmærksom på, at tilpasse sin kost, for at holde en passende vægt. Borgere, der er til stede under morgenmåltidet i fællesstuen i afd. vest, fortæller, at de ingen indflydelse har på den daglige kost og ingen valg muligheder har til menuen i forbindelse med egen fødselsdag.
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I middel grad tilfredsstillende	Borgerne modtager ingen træning og har ingen behov herfor. En borger træner selv gå- og ståfunktion i egen bolig.

De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne er tilfredse med boligen, der passer til borgernes behov. Borgere i kørestol kan selv komme ud og ind af egen bolig og af eget badeværelse, hvilket er positivt.
Trivslen er tilfredsstillende. Borgere har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Plejecenteret er et godt sted at bo og har en god placering. Borgerne har det godt og er tilfredse. Borgerne opholder sig primært i egne boliger og beskæftiger sig med egne aktiviteter. En borger deltager i enkelte aktiviteter, såsom banko og ture med "skubbere". Anden borger kan transportere sig selv uden for centeret, hvilket giver livskvalitet, vurderer borger.
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet er søde, dygtige, venlige og imødekommende. Personalet taler pænt og ordentligt til borgerne. En borger taler meget lidt med centerets leder. Anden borger har haft nogle samtaler med centerets leder, grundet uheldig episode, hvilket borgeren er glad for og tilfreds med.</p> <p>En borger er bekendt med, at der er sket viden deling omkring borgeren mellem personalet fra tidligere midlertidige rehabiliteringsophold og plejecenteret. Borgerne har boet i centeret ca. ½ år og har ikke holdt indflytningsmøde. Borgeren fortæller omkring sig selv, sin situation og støttebehov løbende til personalet.</p> <p>En borger oplever meget lidt snak borgerne imellem til måltiderne i fællesstuen. Anden borger oplever gode snakke med øvrige borgere og sjov stemning under fællesspisning. Dog kan enkelte borgere tale grimt til andre borgere, grundet deres sygdom, hvilket er ærgerligt, vurderer borger.</p>
Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource	I middel grad tilfredsstillende	Pårørende hjælper borgerne med praktiske ting og eventuelt økonomi administration. Borgerne har ingen kendskab til hvilken kommunikation og samarbejde, der foregår mellem plejecenteret og pårørende.

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne får rengøring hver 2 uge og hoved rengøring hver 6 uge.</p> <p>De fleste borgere skal have hjælp til al rengøring og enkelte kan selv bidrage lidt.</p> <p>For nogle borgere er det fysisk umuligt at deltage i praktiske opgaver, hvor borgerne i stedet er observerende.</p> <p>Nogle borgere takker nej til at deltage i rengøring, hvor personalet motivere til at bidrage, såfremt borgeren har ressourcer hertil.</p> <p>Enkelte borger kan have behov for ekstra støtte i forhold til oprydning i egne skuffer og skabe, med henblik på, at sikre hygiejnen i boligen.</p> <p>Personalet har positive erfaringer med at inddrage borgere, ved at give borgeren en klud i hånden; derved forstår borgeren hvad der skal ske og kan være aktivt deltagende, afhængig af borgerens dagsform.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne får den pleje og omsorg, som de har behov for. Personalet er opmærksomme på, at støtten ydes med udgangspunkt i borgerens behov og hidtidige livsform. Såfremt en borger ønsker ekstra bad eller bad på andet tidspunkt end planlagt, imødekommes borgeren.</p> <p>Nogle borgere klarer selv eget bad med verbal støtte eller fysisk guidning fra personalet. Nogle borgere bidrager selv til dele af den personlige pleje. Personalet inddrager borgerne, så vidt muligt, og anvender de ressourcer borgerne har.</p> <p>Enkelte borgere takker nej til hjælp fra personalet, hvilket personalet respekterer; dog vurderer personalet løbende, om der opstår behov for hjælp.</p> <p>Der afholdes "Hverdagslivs møder" om eventuelle udfordringer omkring en borger, hvor personalet bruger deres flerfaglighed på tværs, til at tilpasse støtten til borgerens behov.</p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>De fleste borgere er tilfredse med maden og enkelte kan udtrykke utilfredshed.</p> <p>Kosten tilpasses borgernes behov og eventuelle særlige ønsker.</p> <p>Borgerne har tidligere haft mulighed for at vælge mellem forskellige menuer og vælge menuen til egen fødselsdag; dog er dette ikke længere muligt.</p> <p>Borgerne inddrages ikke før, under eller efter måltiderne.</p>

		<p>Personalet kan inddrage specialist team til vurdering af hvilken kost en borger skal have og eventuelt behov for særligt bestik, med henblik på at imødekomme borgerens behov.</p> <p>Alle borgere vejes ved indflytning og pårørende informerer omkring borgerens normale vægt.</p> <p>Der foretages ernæringscreening, med borgernes accept, af sygeplejerske ca. hver anden uge.</p>
Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.	I middel grad tilfredsstillende	<p>Ingen borgere er visiteret til træning internt i plejecenteret og "BASH" er udfaset, hvilket har en negativ påvirkning på vedligehold borgernes fysik.</p> <p>Nogle borgere får ekstern fysioterapi og træner øvelser hjemme.</p> <p>Enkelte borgere træner gangfunktion, hvilket personalet understøtter med kontinuerlig motivation.</p> <p>Nogle borgere cykler selv på kondicykel og nogle borgere deltager i gymnastik i aktivitetscenteret.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Fælles områderne er som udgangspunkt tilpasset borgernes behov.</p> <p>Fællesstuen i afd. Øst har god plads og er indrettet hjemligt og hyggeligt.</p> <p>Fællesstuen i afd. Vest kunne indrettes på mere hensigtsmæssig og hyggelig måde. Borgerne sidder tæt på hinanden og der mangler plads til kørestole og rollatorer.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgernes trivsel generelt er god.</p> <p>Borgerne udtrykker og viser tilfredshed.</p> <p>Personalet er opmærksomme på borgernes ret til selv- og medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag, hvilket personalet understøtter; dog kan nogle borgere ikke forholde sig til valg.</p> <p>Borgernes "Klippekort" skal spares væk med virkning fra 2020, hvilket betyder mindre mulighed for ledsagelse af kendt personale og øget inddragelse af pårørende til ledsagelse af borgerne.</p> <p>For nogle borgere vil dette have en negativ og uhensigtsmæssig betydning, hvor andre borgere ikke vil bemærke forandringen.</p>
Dokumentation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet dokumenterer alle observationer af afvigelser i forhold til borgerens normale status i "Nexus", hvor der også følges op dagligt på beskeder fra eksterne samarbejdsparter.</p> <p>Borgerens kontaktpersoner dokumenterer og drøfter løbende observationer omkring borgeren, med fokus på tidlig opsporing, med henblik på at forebygge sygdomme.</p>

		<p>Personalet benytter "Nexus" som fagligt dokumentations system og "Sekoia" som redskab til de daglige opgaver omkring borgerne, herunder borgerens aktuelle medicin og døgnrytme.</p>
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet har gennemgået kurset "Fra truet til udfordret" og oplever øget fokus på konstruktiv håndtering af borgere med udad reagerende adfærd og forebyggelse af vold fra borgere mod personalet. Nogle borgere kan være verbalt grove over for personalet. Nogle borgere kan anvende hårdt sprog og være verbalt grove over for hinanden, grundet borgernes sygdomstilstand, hvilket personalet afleder og stopper i situationen.</p> <p>Borgerne i afd. Vest har deres eget hierarki indbyrdes, hvor borgernes tidligere erhverv, uddannelse og sociale status følger med i gruppens samspil og præger borgernes indbyrdes adfærd.</p> <p>Borgerne i afd. Øst har ingen eller minimal snak borgerne imellem og ingen borgere generer hinanden.</p> <p>Personalet er opmærksomme på, at tilpasse kommunikationen til den enkelte borgers funktionsniveau og dagsform. Borgerne inddrages og spørges, så vidt muligt og personalet fortæller løbende borgeren, hvad der skal ske.</p> <p>Personalet er opmærksomme på at undgå, at snakke hen over hovedet på borgeren, når der er flere personale til stede ad gangen eller der foregår viden deling til elev under plejen.</p> <p>Personalet oplever, at mandligt personale giver en anden tilgang til og andre snakke med de mandlige borgere, hvilket er positivt.</p> <p>Personalet oplever en forbedring i den interne kommunikation, understøttet af plejecenterets nye leder. Lederen har altid sin dør åben og tid til at snakke.</p> <p>Et godt arbejdsmiljø smitter positivt af på kerneopgaven, vurderer personalet.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Der afholdes fælles dialogmøder med pårørende 3-4 gange årligt. Pårørende modtager nyhedsbreve med informationer om fælles aktiviteter, arrangementer, ture og fællesspisning i plejecenteret.</p> <p>Personalet tager sig tid til at snakke med pårørende, når de kommer på besøg. Pårørende får svar på henvendelser via mail eller telefonisk.</p>

		<p>Nogle borgere har egen notesbog i boligen, hvor pårørende og personale kan skrive beskeder til hinanden om f.eks. indkøb til borgeren.</p> <p>"Sekoia" systemet afventer at pårørende kobles på, hvilket vil kunne forbedre den løbende kommunikation med pårørende.</p> <p>Personalet oplever generelt en god kontakt med pårørende og indflytningssamtaler afklarer de gensidige forventninger til samarbejdet.</p> <p>Personalet anvender deres faglighed i samarbejdet og kommunikationen med pårørende. Personalet skaber den nødvendige tryghed hos pårørende, når pårørende oplever, at borgeren trives og borgerens situation forberedes.</p> <p>Nogle pårørende kan være kritiske og verbalt krænkende over for personalet, grundet afmagt, vurderer personalet. Deltagelse i kurset "Fra truet til udfordret" har givet personalet redskaber til, at håndtere kritiske pårørende. I håndteringen af svære sager med pårørende inddrages gruppeleder, der udpeges kontaktperson til specifikke pårørende og plejecenterets leder tager samtaler med de enkelte pårørende, hvilket fungerer positivt, vurderer personalet.</p>
--	--	---

Pårørendes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Nogle borgere opholder sig primært i egen bolig og fravælger deltagelse i aktiviteter, hvilket er borgernes eget ønske.</p> <p>Når pårørende er på besøg opholder de sig i borgerens bolig.</p> <p>Nogle borgere trives godt.</p> <p>En borger trives dårligt, grundet sin personlige situation. Borgeren er mindre udadvendt og nogle gange ensom og trist.</p> <p>Borgerne får den hjælp og støtte til personlig pleje og vasketøj, der passer til borgernes behov. Rengøring i boligen sker hver 6 uge, hvilket er standarden, dog modsvarer dette ikke borgernes behov. Nogle pårørende oplever, at de bidrager til at holde orden i borgers bolig.</p>
Informationsflowet mellem centeret og pårørende	I middel grad tilfredsstillende	Informationen til pårørende er minimal og sker primært, når pårørende er på besøg. Personalet kontakter

		<p>Personalet spørger borgeren om vedkommende er klar inden borgeren liftes fra seng til badestol. Borgeren fortæller, at vedkommende fryser. Personalet spørger ind til eventuelle sygdomstegn. Borgeren svarer ikke.</p> <p>Personalet understøtter borgerens mulighed for selv at vælge, hvilken bluse vedkommende ønsker at have på.</p> <p>Personalet udviser i nogle situationer utålmodighed i kommunikationen med borgeren. Personalet gentager sit spørgsmål til borgeren, uden at borgeren når at svare. Personalet forsøger at få borgerens opmærksomhed ved at sige "Hallo – kig på mig".</p> <p>Personalet drøfter indbyrdes deres holdning til antallet af personale til stede i lejligheden og hvorfor. Dette foregår ved borgers seng og i badeværelset, mens borgeren er tilstede.</p>
--	--	---