



vejle  
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER BAKKEAGER



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

November 2020

# 1. SOCIALTFAGLIGT TILSYN

## 1.1 BAGGRUND

Med henvisning til Servicelovens § 151, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem / friplejehjem 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 kvalitetsstandarder<sup>1</sup> jf. § 139.

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

Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og evt. pårørende.

Resultatet af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere, ved et opsamlende dialogmøde med plejecentrenes centerleder eller anden tilstedeværende medarbejder, der har deltaget i tilsynsbesøget, samt den udarbejdede tilsynsrapport. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Plejecenter Bakkeager har den 27. november fået et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fem borgere, hvoraf fem borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med fem pårørende.

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Bakkeager. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftelig materiale, er Tilsynskonsulenten kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Bakkeager placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Bakkeager vurderes til, at kunne leverer pleje, omsorg og praktisk hjælp, at en god faglig kvalitet.

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Bakkeager er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere, der medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at fokuspunkterne efterleves og at der målrette arbejdes med leve bo miljø principper, hvor der

---

<sup>1</sup> Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2020

<https://www.vejle.dk/media/32209/indsatskatalog-samlet-2020-1.pdf>

arbejdes med borgernes ønsker og døgnrytme. Hverdagen foregår på borgernes præmisser, og borgerne deltager i de daglige aktiviteter i det omfang, de kan. Der er fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges individuelt og ud fra borgeren centrum.

Plejecentrets sygeplejerske, borgere og pårørende redegør på relevant vis, hvordan træning og rehabiliterende sigte udføres i daglig praksis. Der er en hjemlig, hyggelig og rolig stemning på plejecentret. Der er synlige og imødekommende medarbejdere, i alle fem huse. I et af husene tilkendegiver en medarbejder, at medarbejderen trives og værdsætter sit arbejde, og at mange medarbejdere har været ansat i mange år. Medarbejderne er fast tilkøbet et af de fem huse, men kan ved behov, sagtens hjælpe i husene på tværs.

Som noget nyt, har plejecentret fået lavet en udendørs demenssti rundt om plejecentret. Stien bliver allerede brugt.

### 1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål der undersøges via tilsynet, opnår plejecentret en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, 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 Bakkeager   | <b>Tilfredse</b>  |
| Målepunkt  | Score   |
| Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves | 3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold                        | 3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet |

|  |  |
|--|--|
| Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger | 4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres  | 2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet   |
| Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt   | 4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen  | 2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet   |
| Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte         | 4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| At tilbud om ældre – eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov               | 4.Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet |

## 1.4 DATA OG TILSYNETS VURDERING I FORHOLD TIL MÅLEPUNKTER

Tilsynskonsulentens vurderer de indsamlede data inden for 8 kvalitetsmål, som fremgår af indsatskataloget (kvalitetsmål for den enkelte indsats) for Vejle Kommune.

### Målepunkt:

Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

#### Borgernes oplevelser:

De fem interviewede borgere oplever som udgangspunkt en tilfredshed med spørgsmålet, om deres behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, borgeren bliver tilbudt.

De fem interviewede borgere oplever alle, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren.

En borger svarer ved ikke til, at kunne videreføre de daglige rutiner.

En borger svarer delvis til, at kunne videreføre vante rutiner, da det er nye omgivelser på plejecentret og ikke det samme som, da borgeren ikke boede på plejecenter. Tre borgerere svarer ja til, at de kan videreføre de daglige rutiner. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Hjælpen bliver tilrettelagt, så den er tilpasset min situation".*

Tre interviewede borgere oplever, at de med tryghed kan tale med medarbejderen om livet afslutning. To borgere svarer det ved jeg ikke. To af de interviewede borgere som svarer ved ikke til spørgsmålet udtrykker;

*"Det finder mine børn ud af". Plejecentrets sygeplejerske oplyste, at plejecentret har talt med borgeren om ønsker til livets afslutning.*

#### Evt. pårørendes kommentarer:

De fem interviewede pårørende oplever en tilfredshed, med den måde hjælpen bliver givet på.

#### Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

### Målepunkt:

En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold

|   |
|---|
| <p><b>Borgernes oplevelser:</b><br/>De fem interviewede borgere oplever en tilfredshed med målepunktet. Borgerne oplever, at blive behandlet med respekt, der er en ligeværdig dialog med medarbejderne og at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret.</p>   |
| <p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b><br/>De fem interviewede pårørende oplever en tilfredshed med målepunktet. Dog udtrykker en af de interviewede pårørende;</p> <p><i>"En tilknyttet afløser til plejecentret, havde talt nedladende til borgeren i en vagt. Borgeren havde drøftet situationen med den pårørende".</i> Punktet er videregivet og drøftet med sygeplejersken.</p> |
| <p><b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</b><br/>På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>   |

### Målepunkt:

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

|  |
|--|
| <p><b>Borgernes oplevelser:</b><br/>De fem interviewede borgere oplever tilfredshed med målepunktet. De fem borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder, for at holde sig selv i gang. Samt at de får brugt deres ressourcer i deres hverdag. To af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Jeg har interesser og jeg læser blandt andet bøger."</i></p> <p><i>"Jeg vil gerne selv holde mig i gang og gør mange ting."</i></p> |
| <p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b><br/>De fem interviewede pårørende oplever tilfredshed med målepunktet.</p>  |
| <p><b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</b><br/>På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>   |

## Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

### Borgernes oplevelser:

Fem af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp de får. Fem af de interviewede svarer nej til, at hjælpen skal være anderledes. Fem af de interviewede borgere svarer ja til, at medarbejderen følger op på, hvordan de har det og der bliver taget hånd om deres situation. Tre af de interviewede borgere svarer ja til, at ved skiftende medarbejdere, er der sammenhæng i hjælpen. To af de interviewede borgere svarer delvis til, at ved skiftende medarbejdere, er der sammenhæng i hjælpen. To af de interviewede borgere udtrykker;

*" Hvis det er en medarbejder fra et andet hus eller elev, så ved medarbejdere ikke altid hvordan opgaverne skal løses."* Punktet er drøftet og videregivet og drøftet med sygeplejersken.

*" Hvis det er en afløser, så er afløseren ikke altid korrekt sat ind i, hvordan min stomipleje skal håndteres."* Punktet er videregivet og drøftet med sygeplejersken.

### Evt. pårørendes kommentarer:

Fire af de interviewede pårørende er tilfredse med målepunktet. En af de interviewede pårørende oplever, at den hjælp som borgeren modtager kan være anderledes/bedre. En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Neglene på borgerens hænderne trænger ofte til, at blive klippet. Gulvene i borgerens bolig fremstår ofte nusset."*

*Vasketøj/finvask vasker den pårørende for borgeren, da der er oplevet, at tøjet bliver vasket for varm, hvilket den pårørende selvvalgt ønsker at fortsætte med. "* Punkterne er videregivet og drøftet med sygeplejersken.

### Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

Ved fire af de besøgte borgere fremstod boligen renholdt. Ved en af de besøgte borgere fremstod gulvene i stuen lidt nusset og toiletet fremstod lidt nusset. Ved en af de besøgte borgere fremstod sengelinnede med lidt snavs.

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

## Målepunkt:

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

### Borgernes oplevelser:

De fem borgere oplever tilfredshed med målepunktet. De fem borgere oplever, at deres færdigheder bliver brugt i deres daglige gøremål, og er en del af genoptrænings- og vedligeholdelses/træningsforløbet. Samt medarbejderne taler med borgerne om, hvilket aktiviteter der er meningsfulde og deltage i. Fem af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg har fast træning en gang om ugen med en medarbejder. Herefter får jeg øvelser, og træner selv videre med øvelserne."*

*"Jeg bliver trænet det jeg kan holde til, og bliver "presset" tilpas."*

*"Jeg bliver trænet en gang om ugen af en medarbejder. Herefter træner jeg selv, men bliver yderligere motiveret af en medarbejder. Jeg siger selv fra og til, hvis der er noget."*

*"Jeg bliver trænet en gang om ugen af en medarbejder. Her taler vi om, hvad jeg skal træne. Jeg bliver opfordret til forskellige øvelser."*

*"Jeg træner meget til, at kunne blive selvhjulpen. Jeg holder selv min træning vedlige."*

### Evt. pårørendes kommentarer:

De fem pårørende oplever tilfredshed med målepunktet.

### Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.



## Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

### Borgernes oplevelser:

En af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede borgere oplever delvis, at deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede borgere oplever ved ikke, om deres ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. Tre af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg gør nogle gange brug af spontan aktivitet. Men jeg oplever, at medarbejderne har travlt og har ikke rigtig tid."*

*"Medarbejderne har travlt."*

*"Det ved jeg ikke. Det har medarbejderne ikke tid til, medarbejderne har travlt."*

### Evt. pårørendes kommentarer:

Tre af de interviewede pårørende oplever, at borgernes ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede pårørende oplever ved ikke, om borgernes ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. En af de interviewede pårørende udtrykker;

*" Medarbejderne har travlt".*

### Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

Punktet er videregivet og drøftet med sygeplejersken, som oplyser, at der er plads til spontan aktivitet i hverdagen, men at mange borgere er beskedne.

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

### Målepunkt:

Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte

#### Borgernes oplevelser:

De fem interviewede borgere oplever tilfredshed med maden, den måde maden serveres på, madens rigtige temperatur, og kan selv vælge, hvor maden ønskes indtages. Tre af de interviewede borgere udtrykker;

*"Maden bliver tilpasset min situation, da jeg har sukkersyge."*

*"Jeg tilpasser selv mængden af min mad."*

*"Menuen til middag er blevet bedre. Der er varm mad om aftenen."*

#### Evt. pårørendes kommentarer:

De fem interviewede pårørende oplever tilfredshed med målepunktet. To af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Medarbejderne tager udgangspunkt i, at borgeren har sukkersyge. Når en borger har fødselsdag, så må borgeren ønske mad og der bliver gjort noget ud af maden. Det er positivt, at maden laves i huset. Det virker hjemligt og samtidig med, kan man dufte maden i huset."*

*"Det er positivt, at medarbejderne motiverer borgeren til at indtage måltiderne i et fælles socialt forum, hvilket medarbejderne skal blive med."*

#### Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

### Målepunkt:

At tilbud om ældre – eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov

|  |
|--|
| <p><b>Borgernes oplevelser:</b></p> <p>De fem interviewede borgere er tilfredse med deres bolig. De fem borgere oplever, at blive inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/socialt arrangementer, som der er tilknyttet stedet. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>”Grundet corona, er mange aktiviteter gået i stå.”</i></p>  |
| <p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b></p> <p>De fem interviewede pårørende oplever tilfredshed med målepunktet. To af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>” Den pårørende fortæller, at borgeren er blevet motiveret til deltagelse i dans, det er positivt. Den pårørende oplever, at borgeren altid bliver spurgt og motiveret, til deltagelse i aktiviteter/socialt arrangementer.”</i></p> <p><i>” Den pårørende fortæller, at borgerens bolig, er blevet et hjem for borgeren.”</i></p> |
| <p><b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</b></p> <p>På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>  |

## 1.5 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

Der er fundet enkelte opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; *”størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres”*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre, at medarbejdere fra et andet hus, elever eller afløsere, er sat korrekt ind i opgaven, så der er fokus på sammenhæng i hjælpen. Fokus på, at borgeren får tilset og klippet neglene på fingrene. Fokus på, at borgerens bolig femstår med renholdte gulve og toiletsanitet. Fokus på, at borgeren får skiftet sengelinned ved pletter.
- I henhold til kvalitetsmålet; *”der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen ”*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre, at borgerne har tryghed i, og informationen omkring mulighed for ønsket om spontan aktivitet, så det kan tilgodeses i hverdagen.

## 1.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og plejecentret opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne, på tilsynets samlede anbefalinger (opmærksomhedspunkter), udtalelser fra

borgere, pårørende og andre observationer fra tilsynet. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

|  |
|--|
| Navn på Plejecentret                               |
| Bakkeager  |
| Adresse  |
| Bakkeager 6-14, Bredballe                          |
| Sygeplejerske                                      |
| Dorte Trahne                                       |
| Antal pladser                                      |
| 50 boliger (47 borgere)                            |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg                 |
| Den. 27. november 2020                             |
| Deltagere i interviews                             |
| Fem borgere og fem pårørende                       |
| Tilsynsførende                                     |
| Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog |

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

|  |
|--|
| Aktuelle vilkår  |
| Alle plejecentre arbejder målrettet med overholdelse af retningslinjer i forhold til corona (COVID-19). Mange aktiviteter, sociale arrangementer og besøg er sat i bero grundet situationen med corona.<br>Den konstitueret centerleder Mette Hundahl Jensen, var ikke tilstede under tilsynet.<br>Sygeplejerske Dorte Trahne var tilstede under tilsynet, og står derfor under generelle oplysninger om tilsynet (punkt 2.1). |

## 2.3 OPFØLGNING

|   |
|---|
| Opfølgning på sidste års tilsyn   |
| Der er i forbindelse med tilsynet, fulgt op på forrige års opmærksomhedspunkter. Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med det givne opmærksomhedspunkt fra forrige års tilsyn. |

## 2.4 SÆRLIGE INDSATSER

De særlige indsatser ligger ud over de 8 kvalitetsmål, der måles og vurderes på i rapporten.

De særlige indsatser er tiltag, som plejecentret arbejder med og har fokus på i hverdagen, hvilket kan være med til at styrke borgernes livskvalitet.

Af særlige indsatser kan nævnes, at plejecentret blandt andet arbejder med og har fokus på følgende:

- Plejecentret har fokus på, at være et lev bo miljø og gøre det godt, hvor borgerne har stor medindflydelse, en hjemlig stemning og fokus på indretning. Pårørende må gerne komme og låne husene, hvor der ex. kan laves mad/en ret/bage til huset. Plejecentret holder borgere/pårørende møder fire gange om året.  
Plejecentret vægter det gode samarbejde, har minimalt med udskiftninger af medarbejdere og har fokus på et godt arbejdsmiljø.
- Plejecentret har fokus på, at fleksjobbere og Bakkeagers venner (frivillige), som alle gør et stort stykke arbejde. Fleksjobberne bidrager blandt andet med noget ekstra i husene, da de ikke indgår i den faste normering, hvilket gør en stor forskel i hverdagen. Fleksjobberne laver blandt andet udflugter ud af huset, en til en højtlesning og gåture m.m. Bakkeagers venner, gør også et stort stykke arbejde.  
Der kan nævnes, når en ny borger flytter ind, så kommer der en frivillig med en velkomst blomst, til jul bager de frivillige til husene og strikker gaver. Der er et tæt samarbejde de frivillige og borgere imellem, og borgerne er meget glade for de frivillige.