



TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER SOFIEGÅRDEN



Unmeldt socialfagligt tilsyn

December 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 Sofiegården har den 14. december 2020 fået et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

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

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Sofiegården. 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 Sofiegården 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. Sofiegården vurderes til, at kunne leverer pleje, omsorg og praktisk hjælp, at en god faglig kvalitet.

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Sofiegården er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til tryghed hos borgerne. Plejecentrets terapeuter arbejder målrettet med individuel træning og rehabilitering, i forhold til den enkelte borger. Plejecentret redegør på relevant vis, hvordan det rehabiliterende arbejde er integreret i hverdagen, i et samarbejde med medarbejdere og borgere.

Der er synlige medarbejdere på plejecentrets afdelinger. Ligeledes observeres det, at fysioterapeuten er i gang med træning, aktivitetsmedarbejderen er i gang med at ligge neglelak på

---

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

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

en borger til jul og medarbejdere er tilgængelige i forbindelse med morgenmaden. På en afdeling er der en hund, hvilket skaber liv. Medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme.

### 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 Sofiegården	<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	4.Hjælpen leveres fuldt ud 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	3.Hjælpen leveres 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	2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
At tilbud om ældre – eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov	3.Hjælpen leveres 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

Tre af de interviewede borgere, er tilfredse med den måde hjælpen bliver givet på, og borgerne tilkendegiver, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem, og borgerne kan videreføre deres vante daglige rutiner. En af de interviewede borgere svarer delvis. En af de interviewede borgere svarer ved ikke. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Medarbejderne har travlt."* Punktet er videregivet og drøftet med den assisterende centerleder.

*"Medarbejderne har travlt, og har ikke altid tid til at lytte. Hjælpen er ikke blevet tilrettelagt i samarbejde med mig, og nogle gange føler jeg, at jeg er sat i en kasse."* Punktet er videregivet og drøftet med den assisterende centerleder.

Tre af de interviewede borgere mener, at de kan tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning. To af de interviewede borgere, har ikke et ønske om det. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg har styr på ønsker til livets afslutning. Jeg har lavet "min sidste vilje", og den ligger i skuffen."*

*"Ønsker til livets afslutning, er drøftet med familien."*

Evt. pårørendes kommentarer:

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

<b>Borgernes oplevelser:</b> De fem interviewede borgere oplever alle, de bliver behandlet med respekt, har en ligeværdig dialog med medarbejderne og at det er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret. En af de interviewede borgere udtrykker;  <i>"Der er plads til humor i hverdagen, hvilket betyder meget for mig."</i>
<b>Evt. pårørendes kommentarer:</b>
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 en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger

<b>Borgernes oplevelser:</b> De fem interviewede borgere oplever alle, at der bliver fokuseret på ressourcer, frem for begrænsninger.
<b>Evt. pårørendes kommentarer:</b>
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:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

### Borgernes oplevelser:

Fem interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring, tøjvask og træning. Fire interviewede borgere oplever ikke, at noget skal være anderledes. En borger svarer ja til, at hjælpen kan være anderledes/bedre. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Borgeren er ikke helt tilfreds med en medarbejder. Ex. når der bliver gjort rent, så roder medarbejder rundt i mine ting. Ex. min kam bliver sat i kruset med min tandbørste, og der hører min kam ikke til. Min kam, skal ligge der, hvor jeg havde placeret den. Jeg har mistet en trøje og to små håndklæder. Min datter hjalp med, at købe nye håndklæder."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

Fire interviewede borgere oplever, at der bliver taget hånd om deres situation og hvordan de har det. En borger svarer ved ikke til, om der bliver taget hånd om deres situation og hvordan de har det. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Medarbejderne spørger nogle gange, om jeg har sovet godt. Ellers taler vi ikke så meget om min situation, og hvordan jeg har det."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

Fem borgere oplever, at der ved skiftende medarbejdere, fortsat er sammenhæng i den hjælp de modtager. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Borgeren har en gang oplevet, hvor to vikarer var på arbejde, at de ikke havde kendskab til, hvordan sejlet virkede, da jeg skulle i seng. Medarbejderne bøvlede længe med opgaven, og det blev utrygt for mig. Udover denne oplevelse, så oplever jeg, at der er sammenhæng i den hjælp jeg modtager, når der kommer skiftende medarbejdere."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

### Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Jeg hjælper nogle gange med, at feje i borgerens bolig. Det er dejligt, at medarbejdere ser til borgeren om natten."*

*"Medarbejderne har ofte travlt, og det kan nogle gange være svært og finde medarbejdere i afdelingen. Borgerens bolig opleves ofte beskidt på gulvene og på badeværelset, hvilket ikke opleves som tilfredsstillende."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

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

Tilsynskonsulenten vurderer efter besøg/tilsyn i to boliger, at borgernes toilet var snavsede. I en bolig lugtede der af urin. Resten af boligerne fremstod renholdte. Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

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:

Fire af de interviewede borgere oplever, at der bliver tilbudt træning og forebyggelse, som tilgængeligt og fleksibelt. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, men borgeren har selv fravalgt tilbuddet. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg træner med fysioterapeuten, og jeg har blandt andet cyklet med mine arme. Nu laver jeg andre øvelser."*

Fire af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med borgerne om, hvilke aktiviteter, der er meningsfulde for borgerne at deltage i. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til, om medarbejderne taler med borgeren om, hvilke aktiviteter, der er meningsfulde for borgeren at deltage i. Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder. Den assisterende centerleder oplyste, at borgeren bliver inviteret med, til at deltage i de aktiviteter, som er meningsfulde for borgeren.

#### Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Borgeren deltager i cykeltræning med fysioterapeuten, hvilket er godt."*

#### 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:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

### Borgernes oplevelser:

To af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To borgere svarer ved ikke og en borger svare delvis til, om deres ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. Fire af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg tror medarbejderne vil finde tid, hvis jeg har et ønske om spontan aktivitet."*

*"Jeg oplever, at medarbejderne har travlt, så der er ikke tid til spontan aktivitet."*

*"Medarbejderne har ikke tid til spontan aktivitet."*

*"Medarbejderne har travlt i hverdagen, og medarbejderne har mere travlt i weekenderne. Derfor er der mere tid til spontan aktivitet i hverdagen. Nogle gange spørger jeg eleven, om der er mulighed for, at trille mig en tur ned i supermarkedet. Jeg oplevet, at der nogle gange er tid til spontan aktivitet og andre gange ikke."*

De fire interviewedes udtryk, er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

### Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Det er delvis muligt at finde til plads til spontan aktivitet, men ved ikke om borgeren kan hver dag."*

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

På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres 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:

To af de interviewede borgere er tilfredse med maden, som der serveres. To borgere er delvis tilfredse med maden, som der serveres. En borgere er ikke tilfreds med maden, som der serveres.

To af de interviewede borgere er tilfredse og oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. Tre borgere er delvis tilfredse og oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur.

Fire af de interviewede borgere oplever, at de selv kan vælge, hvor de ønsker at indtage/spise måltiderne. En borger ved ikke, om borgeren selv kan vælge, hvor borgeren ønsker at indtage/spise maden

Fem af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg vil gerne spise min mad, i selskab med andre borgere. Det skaber lidt liv."*

*"Jeg savner, at maden bliver frisklavet på hver etage, og ikke kommer fra et andet sted. Ex. jeg oplever nogle gange, at kartoflerne er lune og sovsen er kold. Jeg oplever, at den mad som skal tilberedes på en pande, kommer i ovnen og omvendt. Jeg oplever, at maden bliver tørt. Der mangler ofte ressourcer til, at tilberede maden. Hvis en borger kalder og skal plejes, så må medarbejderen gå fra køkkenet. Medarbejderne mangler viden, omkring tilberedning af maden. Der mangler ressourcer."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

*"Der er ingen smag i maden. Maden er ikke altid tilberedt korrekt. Medarbejderne mangler viden i forhold til, at tilberede maden. Smørrebrødet er ok, men det er også et halt stykke rugbrød med leverpostej, så det er ikke kompliceret. Jeg kan under måltidet blive meget forstyrret, af nogle borgere, da nogle borgere er på et andet plan, og kan være larmende, hvilket kan være frustrerende og stressende."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

*"Borgeren oplever, at de andre borgere er meget dårligere, end borgere selv. Hvilket kan være svært til blandt andet måltider. Borgeren oplever at fælleslokalt, hvor vi spiser, er koldt"* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

*"Kartofler bliver skrællet i køkkenet, hvilket er dejligt. Aftensmaden kommet fra et andet sted, og bliver varmet op. Der bliver taget hensyn til, at borgeren ikke kan tåle fisk, her bliver borgeren som et alternativ, tilbudt noget andet mad."*

**Evt. pårørendes kommentarer:**

Tre af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Der savnes, at borgeren, kan få tilbudt et glas vin til maden, nogle gange. Der savnes lækre råvarer i forbindelse med maden. Maden bliver nogle gange, genopvarmet for mange dage efter, at maden har været anvendt første gang. Der savnes, at maden bliver tilberedt i afdelingen og af friske råvarer."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

*"Der er en oplevelse af, at maden ofte bliver lidt det samme. Der savnes, at borgeren spørges ind til, ex. hvad ønsker du til din frokost og borgere selv sætter ord på, i stedet for vil du have spegepølse, og borgeren siger ja."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

*"Da borgeren ikke spiser fisk, er der tilbud om noget andet mad. Men det er ofte altid det samme tilbud, tilbuddet om frikadeller. Det vil være dejligt, men andre alternativer end frikadeller. Ofte er der fisk på menuen, to gange om ugen. Det virker til, at nogle medarbejdere mangler viden/vejledning til, hvordan maden skal tilberedes"* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

**Målepunkt:**

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

**Borgernes oplevelser:**

Fire interviewede borgere er tilfredse med deres bolig. En borger, er ikke tilfreds med boligen. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Min bolig er for lille. Jeg mangler et ordentligt køkken. Dårlig placering af plejecentret og der er for mange trapper."* Punktet er drøftet og videregivet til den assisterende centerleder.

Fire interviewede borgere oplever, at blive inddraget og motiveret til deltagelse i de aktiviteter/sociale arrangementer, som der er tilknyttet plejecentret. En borger ved ikke, om borgeren bliver inddraget og motiveret til deltagelse i de aktiviteter/sociale arrangementer, som der er tilknyttet plejecentret. Den assisterende centerleder oplyste, at borgeren bliver motiveret til deltagelse i de aktiviteter/sociale arrangementer, som er tilknyttet plejecentret, og borgeren ofte deltager.

**Evt. pårørendes kommentarer:**

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

## 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 muligt kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til:
  - At borgerne boliger fremstår renholdte og lugt minimeres
  - At vikarer er introdukeret/oplært i, at kunne løse opgaver ved borgerne
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre synlighed af, at der er tid og mulighed for spontan aktivitet, og at det er en mulighed for borgeren i hverdagen.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der er en oplevelse af, at nogle medarbejdere mangler viden/vejledning til, hvordan maden skal tilberedes. Der er flere borgere og pårørende som ikke er tilfredse med maden, og plejecentret kan med fordel undersøge nærmere på, hvordan tilfredsheden og kvaliteten kan løses hertil.

## 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	Sofiegården
Adresse	Sifievej 2-4, 7100 Vejle
Assisterende centerleder	Lisbeth Bargisen
Antal pladser	50 boliger (48 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	Den. 14. december 2020. Kl. 08.45 - 13.15
Deltagere i interviews	Fem borgere og fire 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.

## 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 de givne opmærksomhedspunkter 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:

- Der arbejdes med individuelle aktiviteter på hver af de 5 etager, hvilket foregår en gang om ugen. Ex. fysioterapeuten har mobile cykler, og har en gang om ugen cykling på hver etage. Fysioterapeuten og ergoterapeuten træner også med gåture, flere gange om ugen. Der tænkes anderledes i forhold til aktiviteter/træning, i forholdt til corona og overholdelse af retningslinjer hertil.
- Plejecentret oplever en tendens til, at der flytter yngre borgere ind, og der flytter flere borgere ind med en psykiatrisk lidelse. I år 2018/2019 har medarbejdere været på kursus i systemisk pædagogik, og har fået en anden forståelse og tilgang til, at arbejde med blandt andet yngre borgere og borgere med en psykisk lidelse. Plejecentret har arbejdet med medarbejdernes viden/kompetencer, og hvordan der arbejdes med de forskellige målgrupper af borgere, der flytter ind på plejecentret, med forskellige behov.
- Der ses en tendens til, at flere borgere flytter ind, uden pårørende eller kontakt til pårørende og intet netværk. Medarbejderne gør en ekstra indsats i forhold til, at hjælpe borgerne med ex. at handle tøj, andre ting som mangler eller hente penge i banken m.m.