



**vejle**  
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER HOVERGÅRDEN

**Erna og Bent**



Unmeldt socialfagligt tilsyn

Oktober 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 kvalitet, af den leverede hjælp.

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

Resultaterne 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 Hovergården har den 13. oktober 2020 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenten har været i dialog med fire borgere (heraf et ægtepar), hvoraf tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med to pårørende.

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

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

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hovergården 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. Hovergården vurderes til, at kunne levere pleje, omsorg og praktisk hjælp, af en god faglig kvalitet.

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

---

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

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Hovergården er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som fokuserer på, at borgernes hverdagsliv på stedet tilrettelægges ud fra deres individuelle behov og forskellige artede præmisser.

Under tilsynet observeres der imødekomende, hjælpsomme og smilende medarbejdere, som er tilstedeværende og i dialog med borgerne. Morgenmaden er i gang under tilsynet, og der er en hyggelig atmosfære. De borgere som har brug for hjælp eller vejledning til morgenmaden, bliver hjulpet af venlige medarbejdere. Der føres en god omgangstone på plejecentret. Der bliver snakket og grinet under morgenmaden, og det virker tillidsfuldt og hjemligt. Under tilsynet observeres der, nyvaskede og rene gulve inden morgenmaden, hvilket virker hygiejnisk indbydende.

Under tilsynet observeres der aktivitet som stolegymnastik. Borgerne bliver motiveret af medarbejdere, til deltagelse i aktiviteten og mange deltager i stolegymnastik, som er en del af dagens aktivitet. Borgerne oplyste, at der dagen før tilsynet havde været en pony på besøg, hvilket havde været underholdende og noget, som borgerne synes var hyggeligt og sjovt.

Borgernes ressourcer tænkes ind på plejecentret, ud fra at borgerne har individuelle ressourcer, funktioner og interesseområder. Borgerne bliver motiveret og trænet situationsbestemt efter egen situation og funktionsniveau.

Der er tv skærme rundt omkring på plejecentret, hvor der blandt andet oplyses om dagens middag og aktiviteter. Borgerne bliver opfordret, og motiveret til bevægelse og aktivitet.

### 1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål, der undersøges i 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 Hovergården	<b>Tilfredse</b>
Målepunkt	Score
Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	4.Hjælpen leveres fuldt ud 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	3.Hjælpen leveres 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	3.Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte	3.Hjælpen leveres 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

Tilsynskonsulenten 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:

Fire interviewede borgere, oplever som udgangspunkt en tilfredshed med den måde hjælpen bliver givet på, og er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves og underspørgsmål hertil.

Fire borgere oplever, at der bliver lyttet til dem i forbindelse med den hjælp og pleje de bliver tilbudt.

Tre borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med den enkelte. En borger oplever, at hjælpen kunne planlægges bedre ud fra et bedre samarbejde i forhold til borgerens situation. Centerlederen orienteres herom.

To borgere oplever, at de kan videreføre deres vante daglige rutiner og to borgere ved ikke. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Det, at vi er sammen igen og at vi har fået en bolig, hvor vi begge kan bo på plejecentret gør, at vores verden er blevet bedre."*

To borgere oplever, en tryghed ved at tale med medarbejderne omkring ønsker om livets afslutning. To borgere ved ikke. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Vi har haft en god snak med medarbejderne omkring livets afslutning, og det fungerede fint. Der er kommet styr på den del og det er kommet på plads, hvilket kirkesogn vi gerne vil under. Vi har haft en god snak og det er en tryk viden, at vi har fået den del på plads i forhold til livets afslutning."*

#### Evt. pårørendes kommentarer:

#### 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:

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

#### Borgernes oplevelser:

Fire borgere oplever en stor tilfredshed og føler de bliver behandlet med respekt, har en ligeværdig dialog med medarbejderne og at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet.

To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Vi bliver altid behandlet med respekt og bliver aldrig talt ned til eller kritiseret. Der bliver altid banket på vores dør, inden en medarbejder går ind i vores bolig. Medarbejderne er flinke, rare og venlige."*

#### Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Jeg synes godt om Hovergården."*

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

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

### Målepunkt:

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

<p><b>Borgernes oplevelser:</b></p> <p>To adspurgte borgere oplever en stor tilfredshed med, at blive støttet i ens muligheder for at blive holdt i gang. To adspurgte borgere ved ikke.</p> <p>Two adspurgte borgere har oplevet at ens ressourcer bliver brugt i hverdagen. To adspurgte borgere ved ikke. To af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Vi bliver motiveret og holdt i gang, som det er tilpasset vores individuelle situation. Medarbejderen er god til at fornemme, hvor meget vi kan og ikke kan. Den trænende terapeut er meget sød og imødekommende. Der respekteres også, hvis der siges nej eller jeg har en "dårlig" dag og ikke ønsker, at deltage i noget."</i></p> <p>Centerlederen oplyser, at alle borgere får muligheden for at blive holdt i gang, samt at borgereres ressourcer bevidst bliver inddraget som motivation i hverdagen.</p>
<p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b></p> <p>En af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Det er min fornemmelse, at borgerne bliver udviklet, at medarbejderne ser på borgernes ressourcer og bruger dem. Men jeg er der jo ikke altid, så det er blot min fornemmelse."</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>

### Målepunkt:

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

**Borgernes oplevelser:**

Fire adspurgte borgere oplever, at være tilfredse med den hjælp de får.

Tre adspurgte borgere oplever, at den hjælp som modtages ikke bør være anderledes. En borger oplever, at hjælpen til tøjvask kan være anderledes.

En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Det kunne være dejligt og have mere medindflydelse på tøjvask, hvordan og hvornår der bliver vasket. Jeg vil gerne være med til at lægge tøj sammen og lægge tøj på plads i skabet, når jeg har ressourcer til det. På en måde så der tænkes der vi i et samarbejde, i stedet for at medarbejderne gør det selv. Situationen i forbindelse med tøjvask er situationsbestemt og det handler om, hvilken medarbejder som hjælper med opgaven. Nogle medarbejdere tænker vi skal i et samarbejde, mens andre medarbejdere tænke I som medarbejder skal lægge vasketøjet sammen og uden brug af borgerens ressourcer. Borgeren er lidt forvirret over den måde der bliver vasket tøj på."* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

Fire adspurgte borgere oplever, der bliver taget hånd om det og at medarbejderne følger op på, hvordan borgerne har det i deres situation.

To adspurgte borgere svarer ved ikke til, hvordan de oplever situationen og om der er sammenhæng i den hjælp de modtager ved skiftende medarbejdere. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Kvaliteten af rengøringen, kan godt svinge lidt, og afhænger af den medarbejder som kommer på den pågældende dag. Hjælpen er situationsbestemt."* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

**Evt. pårørendes kommentarer:**

En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Der opleves ofte ved besøg, at gulvet er snavset. Hvilket er blevet sagt til plejecentret, men den pårørende oplever fortsat, at gulvet ofte er snavset."*

En af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Der har været et ønske om mere personlig pleje i forhold til bad. Den pårørende savner generelt mere direkte orientering og tilbagemeldinger, som opfølgning af ting og ønsker. Det er lidt uklart for den pårørende, hvilken medarbejder man skal spørge omkring ting/ønsker og hvordan det følges op."*

**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:**

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

**Borgernes oplevelser:**

To adspurgte borgere oplever, at de tilbydes træning som giver mening og der gøres brug af deres færdigheder, så det er en del af genoptræningen, vedligeholdelses og træningsforløbet. To adspurgte borgere vidste ikke helt, da de selvvalgt ikke rigtig ønsker deltagelse, men bliver motiveret og opfordret af medarbejderne.

**Evt. pårørendes kommentarer:**

**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

<p><b>Borgernes oplevelser:</b></p> <p>Fire adspurgte borgere oplever, at de tilbydes og motiveres til deltagelse og aktivitetstilbud på plejecentret.</p> <p>Fire adspurgte oplever, at der er mulighed for at spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen, hvis dette ønskes. Men de fire har ikke rigtig haft ønsket. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Jeg kunne ønske en medarbejder, som var ansat i en funktion, hvor vedkommende kun skulle forholde sig til ex. spontane aktiviteter, snak eller lignende. En medarbejder der ikke havde andre opgaver, såsom pleje og praktiske gøremål.</i></p> <p><i>En medarbejder som havde tid til, at fortælle omkring livet uden for plejecentret og hvad der sker i verdenen. En medarbejder som ex. skulle forholde sig til en social relation, snak og aktivitet."</i></p>
<p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b></p> <p>En af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Der foregår ikke mange aktiviteter."</i></p> <p>Der vurderes, grundet corona (Covid-19), at der i en lang periode ikke har været mange sociale aktiviteter på plejecentrene generelt.</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 i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelser:

Fire adspurgte borgere oplever generelt tilfredshed med maden, som der tilberedes og serveres. Borgerne oplever, at maden er indbydende og at maden har den rigtige temperatur. Borgerne siger ja til, at de selv kan vælge hvor de ønsker at indtage maden. De fire borgere ønsker alle, at indtage måltiderne fælles i spisestuen. To af de interviewede borgere udtrykker;

*"Vi oplever, ind imellem udfordringer med maden, ex. når maden bliver varmet op om aftenen, da opleves kødets skorpe hårdt og sejt, og det kan være svært og tygge kødet."* Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen.

#### 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:

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

<p><b>Borgernes oplevelser:</b></p> <p>Fire adspurgte borgere oplever, tilfredshed med deres bolig. To af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>”Vi kunne ønske os mere skabsplads, der er ikke så meget plads i skabene, når vi bor og er i den samme bolig.”</i> Punktet er drøftet og videregivet til centerlederen. Centerlederen har tidligere drøftet og været i dialog med de to borgere, omkring deres ønske om mere skabsplads i deres bolig.</p> <p><i>”Vi er meget glade for vores terrasse og det var dejligt i sommer, at vi kunne sidde på terrassen og nyde det gode vejr.”</i></p>
<p><b>Evt. pårørendes kommentarer:</b></p> <p>En af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>”Boligen er stor og venlig. Der kommer sol og lys ind i boligen.”</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 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 et opmærksomhedspunkt i forhold til, at der i forbindelse med hjælp til tøjvask, tænkes og arbejdes mere med tanken om en helhedstilgang, som på den måde i større grad medinddrager borgeren i processen omkring vasketøj, så borgerne er med til, at lægge vasketøj sammen, samt at lægge tøj på plads i skabet.
- I henhold til kvalitetsmålet; *”Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte”*, vurderes der et opmærksomhedspunkt i forhold til, to borgeres oplevelser omkring problemer med opvarmning af maden om aftenen. Kødets skorpe opleves hårdt og sejt, og kødet kan være svært og tygge.

## 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	Hovergården
Adresse	Storegårdsvej 102, 7100 Vejle
Centerleder	Mette Hundahl Jensen
Antal pladser	26 boliger (29 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	Den 13. oktober 2020, kl. 08.15-12.45
Deltagere i interviews	Fire borgere og to 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. Centerlederen tilkendegiver, at der er undersøgt og fulgt op på opmærksomhedspunkterne, i det omfang det kan lade sig gøre og imødekommes.

## 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 sommerferie med borgerne. En årlig 4 nætters sommerferie. Sidste sommerferie var i år 2019 i Ebeltoft, hvor der var 24 borgere med fra plejecentret.
- Plejecentret har fokus på en særlig god indflytning, men en grundig rundvisning, og får lavet en god indflytningssamtale. Plejecentret laver aftaler og forventningsafstemning, hvor centerleder og medarbejdere har en god dialog med pårørende.
- Plejecentret har fokus på fremtidsværkstedet. Alle medarbejdere er med i et forum, hvor der arbejdes med ønsker til grupper af forskellige former for aktiviteter, til gavn for borgerne. Medarbejderne er med til at vælge gruppen og borgerne medinddrages til bidrag og indhold i den enkelte gruppe. Der er 26 forskellige grupper. Af grupper kan der blandt andet nævnes:
  - Mandegruppe
  - Kvindelogen
  - Haven
  - Blomster/højbede
  - Biograftur
  - Dyr