



vejle
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER HEJLSKOV



Uanmeldt 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 kvalitetsstandarder¹ 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 Hejlskov har den 7. 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 (heraf et ægtepar i samme bolig), hvoraf fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med tre pårørende.

1.2 OVERORDNET VURDERING

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

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Hejlskov er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne i hverdagen. Det er

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2020

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

tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på hverdagslivet, inddragelse af borgere og borger medbestemmelse, hvilket sker på borgernes præmisser. Plejecenteret arbejder ud fra leve- bo miljø, hvor borgerne har indflydelse på tilrettelæggelse af hverdagen. Tanken er at skabe et bedre liv i en bolig, der kommer så tæt på et eget hjem som muligt.

En af borgerne på plejecentret har en hund boende, hunden får de andre borgere også glæde af i hverdagen. Hunden er med til at skabe tryghed og hyggelige stunder i dagligdagen. Plejecentret har græssende heste gående om sommeren, borgere kommenterede på, at det er dejlig med dyr omkring plejecentret, og der er noget og se på.

Plejecentrets ledelse redegør på relevant vis, hvordan der arbejdes med rehabilitering og hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis, i et tværfagligt samarbejde med terapeuterne.

Plejecentrets fem huse laver selv mad i hverdagen, og i weekender kommer maden ude fra. Borgerne er med til, at komme med mad ønsker til menuen og lave madprogrammer. I forhold til kosten, bliver der taget individuelle hensyn, i forhold til borgerens situation. Plejecentrets borgere er alle glade for maden, og at maden bliver lavet i husene.

Der var synlige imødekommende medarbejdere i hvert, af de fem huse. Der var borgere ude, i alle huses fællesområder. Forskelligt i de fem huse, foregik der gik der spisning, tilberedning af mad, socialt aktivitet og praktiske gøremål (en borger hjalp med at lægge karklude og viskestykker sammen), og der var en hjemlig og hyggelig stemning i husene.

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 Hejlskov	Tilfredse
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	2.Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	2.Hjælpen leveres delvis 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	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, er tilfredse med den måde hjælpen bliver givet på. Borgerne tilkendegiver, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem, og borgerne kan videreføre deres vante daglige rutiner. Tre af de interviewede borgere ved ikke, om de kan tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning, men har ikke et ønske om det. En af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg har en fast kontaktperson. Min kontaktperson og medarbejderne er gode til, at komme ind og tale med mig. Medarbejderne er gode til at lytte. Medarbejderne er gode til at informere mig. Jeg går til madlavning på Egetoft, men madlavning er desværre aflyst p.t. grundet corona."

Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

"Borgeren er kun blevet bedre, efter borgeren er flyttet ind på plejecentret i sommers. Borgeren har igen, fået daglige rutiner, hvilket borgeren ikke havde, inden indflytningen på plejecentret."

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

<p>Borgernes oplevelser:</p> <p>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. To af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Det er dejligt, at medarbejdere og borgere, kan drille hinanden. Der er plads til humor i hverdagen."</i></p> <p><i>"Der er en hyggelig og drilsk tone i hverdagen. Medarbejderne er lunefulde, og det giver en hyggelig stemning."</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer:</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</p> <p>På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

Målepunkt:

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

<p>Borgernes oplevelser:</p> <p>De fem interviewede borgere oplever alle, at der bliver fokuseret på ressourcer, frem for begrænsninger. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Det er specielt de faste medarbejdere, der støtter og er med til at holde mig i gang. "Springere" er ikke helt så motiverende, da de ikke kender mig på samme måde, som de faste medarbejdere gør. "</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer:</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</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:

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

De fem interviewede borgere oplever, at der bliver taget hånd om deres situation og hvordan de har det. Fire borgere oplever, at der ved skiftende medarbejdere, fortsat er sammenhæng i den hjælp de modtager. En borger svarer ved ikke.

To af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg oplever, at vikarer er gode til at spørge ind til, om der er noget de kan gøre, og hvad mit behov er. Jeg har en gang oplevet, at en vikar ikke vidste hvad vikaren skulle gøre, så jeg forklarede vikaren, hvad der skulle gøres. Medarbejderne er venlige og følger op på, hvordan jeg har det."

"En del af medarbejderne opfølgingsarbejde er, at de spørger og vurderer på, om der er sammenhæng i den hjælp jeg modtager. Vaskemaskinen på gangen støjer, og det kan være generende med støj fra vaskemaskinen, i min bolig." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

Evt. pårørendes kommentarer:

To af de interviewede pårørende udtrykker;

"I forhold til tøjvask, så bliver meget af tøjet ikke behandlet godt. Meget af tøjet bliver vasket ved en for høj temperatur, tøjet bliver ikke altid sorteret i farver og tøj forsvinder (tøjet kommer dog igen efter noget tid). Tøjet bliver ofte ikke lagt pænt sammen, eller lagt pænt ind i klædeskabet, hvilket borgeren er vant til og borgeren ønsker tøjet bedre organiseret i klædeskabet." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

"Har oplevet, at lidt af borgeren tøj er forsvundet, men ikke noget vi pårørende ønsker, at gøre et problem ud af."

Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

Tilsynskonsulenten vurderer efter besøg/tilsyn i de fire boliger, at fire af de besøgte boliger fremstod som udgangspunkt renholdte. Dog fremstod en af de fire bolig med lidt snavs i toilettet. Dog fremstod en af de fire boliger med lidt snavs på gulvene. Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

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:

En af de interviewede borgere oplever, at der bliver tilbudt træning og forebyggelse, som tilgængeligt og fleksibelt.

En af de interviewede borger oplever ikke, at der bliver tilbudt træning og forebyggelse, som tilgængeligt og fleksibelt (den koordinerende medarbejder fra huset og centerlederen oplyste, at borgeren sagde nej til træning ved indflytning i sommers). Punktet er videregivet og drøftet med den koordinerende medarbejder og centerlederen.

Tre af de interviewede borgere svarer ved ikke til, om de er blevet tilbudt træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt. Punktet er videregivet til og drøftet med centerlederen.

To af de interviewede borgere udtrykker;

"Jeg husker ikke, at jeg er blevet tilbudt træning, hvilket jeg ønsker."

"Der kommer en terapeut en gang om ugen. Vi cykler/træner på sofacykel, og ror nogle gange."

Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

"Jeg ved ikke om borgeren er en del af genoptrænings- og vedligeholdelses-træningsforløbet."

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. Centerlederen følger op, og får afklaret om borgerne ønsker træning, og om deres situation er anderledes nu, end da borgerne sidst blev spurgt, om mulighed for træning som tilgængeligt og fleksibelt, samt synlighed for pårørende om borgerne er en del af genoptrænings- og vedligeholdelses- træningsforløbet.

Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

Borgernes oplevelser:

Tre af de interviewede borgere oplever, at ens ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To borgere svarer ved ikke til, om ens ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede borgere udtrykker;

"Ellers så gør vi det selv, hvis vi har behov for spontan aktivitet."

"Jeg oplever, at medarbejderne har travlt, så jeg ved ikke om der er plads til spontan aktivitet."

Evt. pårørendes kommentarer:

En af de interviewede pårørende udtrykker;

"Jeg ved ikke om ønsker og behov for spontan aktivitet, kan tilgodeses i hverdagen. Borgeren bruger det ikke"

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:

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

Borgernes oplevelser:

De fem interviewede borgere er tilfredse med maden, som der serveres. De fem borgere oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. De fem borgere oplever, at de selv kan vælge hvor de ønsker at indtage/spise måltiderne.

Tre af de interviewede borgere udtrykker;

"Der er stor indflydelse på, at være medbestemmende til, hvad vi ønsker af mad/retter. I weekenden, når manden kommer udefra, er maden ikke altid god. Maden er bedre, når den laves i husene på plejecentret, og vi selv har været med til, at ønske retten."

"Det er fin god dansk mad/retter. Det varme måltid, serveres om aftenen. Maden kommer ude fra i weekenden."

"Maden er tilfredsstillende, og bliver der serveret mad som borgeren ikke kan lide, så får borgeren tilbudt noget andet mad, hvilket er positivt."

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:

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

<p>Borgernes oplevelser:</p> <p>De fem interviewede borgere er tilfredse med deres bolig. De fem borgere oplever, at blive inddraget og motiveret til deltagelse i de aktiviteter/socialt arrangementer, som der er tilknyttet plejecentret. To af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Det er ligesom, at have sit eget hjem."</i></p> <p><i>"Ergoterapeuten og fysioterapeuten kommer rundt i de fem huse, og lave forskellige former af aktiviteter."</i></p>
<p>Evt. pårørendes kommentarer:</p>
<p>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet:</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 der findes en løsning i forhold til støj fra vaskerummet/vaskemaskinerne, som støjer og støjer ind i borgerens bolig, hvilket kan være et forstyrrende element for borgeren.
 - At sikre der findes en løsning i forhold til pårørendes observationer omkring vasketøj: At vasketøj bliver vasket ved en for høj temperatur, tøj bliver ikke sorteret i farver, noget tøj forsvinder og noget tøj kommer igen efter et stykke tid, hvordan tøj lægges sammen og kommer på plads i klædeskabet (en pårørende/borger ønsker lidt system i klædeskabet, så tøjet ikke er blandet sammen).
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at en borger kunne ønske sig træning, i samarbejde med fysioterapeuten. På nogle borgere bør der følges op, om borgerne på nuværende tidspunkt, ønsker individuel træning med fysioterapeuten. Samt synlighed for pårørende, om borgerne modtager træning og er i et træningsforløb.
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"*, vurderes der at være et opmærksomhedspunkt i forhold til, at sikre synlighed af, mulighed for spontan aktivitet, og at det er en mulighed for borgeren 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
Hejlskov
Adresse
Hejlskov 60, 6040 Egtved
Centerleder og assisterende centerleder
Centerleder Tove Lillian Kristensen og assisterende centerleder Anne Mette Sieverts
Antal pladser
50 boliger (49 borgere, heraf et ægtepar)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den. 07. december 2020. Kl. 09.15-14.15
Deltagere i interviews
Fem borgere (heraf et ægtepar i samme bolig) og tre 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:

- Plejecentret har fokus på, at den enkelte borger hver dag, får en stjernestund. Ex. en stjernestund kan være, at borgeren har en dialog, at borgeren får humor, at borgeren er med til at bage, at borgeren laver indkøbsliste, at borgeren læser op fra en kogebog til dagens middag og eller en cykeltur på ladvogn (borgeren som sidder i kørestol, kan sidde i kørestolen på ladet). En stjernestund er individuelt for borgeren og noget borgeren holder af.
- Plejecentret har fokus på, at terapeuterne er omkring alle borgere, med henblik på en rehabiliterende tilgang. Hvis borgeren har ressourcer, så skal de rehabiliteres. I hvert af de fem huse, afholdes der tavlemøder en gang om ugen, hvor der er fokus på det tværfaglige samarbejde, og terapeuterne er tovholdere på de ugentlige tavlemøder. På hvert tavlemøde, bliver der sat individuelle rehabiliterings mål, for alle borgere. Tavlemøderne er meget givne for alle medarbejdere, og for det daglige samarbejde omkring borgeren.
- Plejecentret har fokus på, at arbejde med lev bo miljø principper, og at principperne efterleves. Medarbejderne gør en stor indsats for, at plejecentret skal være et hjem. Ex. bages der brunkager til jul, hvilket er en tradition, og med til at skabe en hjemlig stemning.