



**vejle**  
KOMMUNE

TILSYNSRAPPORT  
VEJLE KOMMUNE

## VELFÆRDSFORVALTNINGEN PLEJECENTER HØJAGER

Erna og Bent



Unmeldt socialfagligt tilsyn

Marts 2021

# 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, og 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 Højager har den 22. marts 2021 fået et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenterne Janni Potempa og Maria Karmisholt Laursen, ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenterne har været i interviews med fem borgere (heraf et ægtepar), hvoraf fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kontaktes. Der har efterfølgende været dialog med fire pårørende. Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer, i forhold til hukommelse og funktionsniveau.

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

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

Tilsynet vurderer, at plejecenter Højager 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 serviceniveauer. Højager vurderes til, at kunne levere pleje, omsorg og praktisk hjælp, af en god faglig kvalitet

.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne på plejecenter Højager generelt 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 Højager er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede ledelse og medarbejdere medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på hverdagslivet, og at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser. Der observeres synlige medarbejdere, og at medarbejderne imødekommer borgernes behov.

På Højager er der fire afdelinger. Højager er et Eden-hjem. Højager arbejder med Eden og Eden filosofien, som en særlig indsats. Eden- står for minimering af ensomhed, kedsomhed og hjælpeløshed. Borgerne på plejecentret er blandt andet medbestemmende og inddrages i forhold til ønsker af indretning og mad. Der afholdes beboermøder hvor der snakkes om ønsker til hverdagen til aktiviteter, til erindring om gamle dage M.V. De medarbejdere, som kender til Eden, kan bidrage til, at der holdes fast i de opbyggede erfaringer og dele viden med hinanden. Nye medarbejdere har været på Eden kursus i efteråret og i marts 2021 blev der afholdt temaeftersmiddag. Efterhånden vil flere og flere medarbejdere gennemgå Eden kurset. Hverdagslivet vil løbende videreudvikles på plejecentret, ud fra Eden Alternatives 10 Principper.

Der observeres på en frokost, hvor der var synlige og tilstedeværende medarbejdere. Under frokosten var medarbejderne opmærksomme på borgernes behov og individuel hjælp hertil. Der var under frokosten flere medarbejdere tilstede, og der var en hjemlig stemning under måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at Højagers terapeuter tilbyder borgerne individuel og fællestræning. Højager har en fysioterapeut og en ergoterapeut ansat.

Højager har ansat to sygeplejersker ansat på 37 timer om ugen, en sygeplejerske på 30 timer om ugen og en sygeplejerske på 15 timer om ugen. Sygeplejerskerne er ind over borgernes sygepleje på plejecentret, og er sammen med de øvrige medarbejdere ind over borgernes trivsel og pleje og i hverdagen.

### 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 Højager	<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	3.Hjælpen leveres 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	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

Tilsynskonsulenterne 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

<p><b>Borgernes oplevelser</b></p> <p>De fem interviewede borgere tilkendegiver, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, som de bliver tilbudt.</p> <p>De fem interviewede borgere tilkendegiver, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem, og borgerne kan videreføre deres vante daglige rutiner. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Det er vanskeligt at svare på, da jeg lader medarbejderne bestemme tidspunktet."</i> Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.</p> <p>Fire af de interviewede borgere tilkendegiver, at de kan tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere tilkendegiver, at borgeren ikke ønsker at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Vi har selv styr på ønsker til livets afslutning."</i></p>
<p><b>Evt. pårørendes kommentarer</b></p> <p>En af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Alt er skrevet ned hos 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 i overensstemmelse med kvalitetsmålet.</p>

**Målepunkt:**

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

### Borgernes oplevelser

De fem interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt, har en ligeværdig dialog med medarbejderne og at der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret. Tre af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg kan fornemme og høre, at der også er en god kemi medarbejderne imellem."*

*"Jeg føler mig virkelig hjemme."*

*"Jeg oplever, at der kan være forskel på medarbejderne i forhold til deres kommunikation, men det er altid ok."*

### Evt. pårørendes kommentarer

Tre af de interviewede pårørende udtrykker;

*"Jeg oplever, at det kan være en udfordring for os pårørende og borgeren, når der opstår sproglige vanskeligheder."* Punktet er drøftet med og videregivet til den assisterende centerleder. Centerlederen oplyser, at der arbejdes med den sprogbarriere, som nogle kan opleve ved medarbejdere med forskellige nationaliteter.

*"Jeg har et indtryk af, at borgerne hygger sig i den afdeling, hvor borgeren bor."*

*"Plejecentret er ved at genfinde den gamle ånd/det virker som om, at plejecentret er under bedring. Jeg savner mere information til pårørende, og mere kontakt/dialog med ledelsen og medarbejderne. Jeg oplever, at medarbejderne mangler at informere og kommunikere med hinanden, den ene medarbejder ved ikke hvad den anden medarbejder gør. Ex. jeg har oplevet, at have ringet til plejecentret og oplyst en medarbejder omkring afhentning af mine pårørende senere på dagen, men da jeg kom var mine oplysninger ikke gået videre til andre medarbejdere, og de pårørende var ikke forberedt."* Punkterne er drøftet med 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 i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

### Målepunkt:

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

#### Borgernes oplevelser

De fem interviewede borgere oplever, at de bliver støttet i deres mulighed for, at holde sig selv i gang.

De fem interviewede borgere oplever, at der bliver fokuseret på ressourcer, frem for begrænsninger. En af de interviewede borgere udtrykker;

*"Jeg vil meget gerne ud og gå en tur hver dag."*

#### 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:**

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

<b>Målepunkt:</b>
Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres
<b>Målepunkt:</b>
<b>Borgernes oplevelser</b> De fem interviewede borgere oplever, at der bliver tilbudt træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt. To af de interviewede borgere udtrykker; <i>"Jeg har pt. fravalgt træning, men på sigt skal jeg træne, hvilket også er ifølge aftale med fysioterapeuten."</i> <i>"Jeg modtager træning, og jeg bliver vejledt i, hvad jeg kan og hvor meget jeg kan. Jeg træner med motionsmaskinerne, en gang om ugen. Min ægtefælle kan ikke træne."</i> De fem interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med borgerne om hvilke aktiviteter, der er meningsfulde for borgeren at deltage i.
<b>Evt. pårørendes kommentarer</b> To af de interviewede pårørende udtrykker; <i>"Medarbejderne må gerne motivere borgeren yderligere til træning, da borgeren ikke selv kommer afsted."</i> Punktet er drøftet med og videregivet til den assisterende centerleder. <i>"Jeg ved at fysioterapeuten har talt med borgeren omkring, at fysioterapeuten på sigt skal ind over borgerens smerter i nakken."</i>
<b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet</b> På baggrund af observationer samt udtalelser, vurderes der, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.



### Målepunkt:

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen

<b>Borgernes oplevelser</b> De fem interviewede borgere oplever, at ønsker for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. En af de interviewede borgere udtrykker; <i>"Ja - hvis tiden er der. Ja - som udgangspunkt."</i>
<b>Evt. pårørendes kommentarer</b>
<b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet</b> 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

<b>Borgernes oplevelser</b> De fem interviewede borgere er tilfredse med den mad, som der serveres, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. Tre af de interviewede borgere udtrykker; <i>"Jeg oplever, at det er en dejlig og varierende mad. Maden er flot anrettet."</i> <i>"Det er positivt, at jeg/man kan komme med madønsker, og at det bliver imødekommet. Jeg har vænnet mig til, at der serveres varm mad til frokost og det er jeg godt tilpas med."</i> <i>"Sammensætningen af borgere ved bordet under måltiderne fungerer ikke. Der er specielt en borger, som skaber uro ved bordet og gør nogle uhygiejniske ting under måltiderne, hvilket jeg oplever som et problem. Jeg oplever også, at det er et problem for andre borgere ved bordet. De andre borgere ser på mig, og jeg får den følelse af, at det er mig der får ansvaret og er den som skal sige fra over for borgeren. Det er et problem for mig og jeg vil gerne drøfte situationen med en medarbejder eller ledelsen, så der kan findes en god løsning for alle."</i> Punktet er drøftet med og videregivet til centerlederen.
<b>Evt. pårørendes kommentarer</b> En af de interviewede pårørende udtrykker; <i>"Det er godt, at borgerne kan komme med madønsker til måltiderne, hvilket blandt andet er blevet drøftet på et beboermøde."</i>
<b>Vurdering af, om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet</b> 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>De fem interviewede borgere er tilfredse med deres bolig. En af de interviewede borgere udtrykker;</p> <p><i>"Vi har en dejlig bolig."</i></p> <p>De fem interviewede borgere oplever, at de bliver 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>"Vi deltager blandt andet til gudtjeneste hver tredje uge."</i></p>
<p><b>Evt. pårørendes kommentarer</b></p> <p>Tre af de interviewede pårørende udtrykker;</p> <p><i>"Jeg ved at borgeren ex. er informeret omkring teater, som er på plejecentret i denne uge. Det virker til at medarbejderne er gode til at informere, inddrage og motivere borgeren til at deltage i de aktiviteter/socialt arrangementer, som der er tilknyttet plejecentret."</i></p> <p><i>"Det er rigtig godt, at der kommer nyhedsbreve."</i></p> <p><i>"Det er godt, at der er kommet kalendere hvori der står, hvilke aktiviteter borgeren deltager i."</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 opmærksomhedspunkter i forbindelse med tilsynet, som der skal arbejdes videre med:

- I henhold til kvalitetsmålet; *"En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* vurderes det, at have fokus på:
  - At den pårørende savner mere kontakt og dialog med ledelsen og medarbejderne. Den pårørende savner, at medarbejderne kommunikerer og deler pårørendes informationer/oplysninger om borgerne med hinanden, så informationer/oplysninger ikke går tabt
- I henhold til kvalitetsmålet; *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* vurderes det, at have fokus på:
  - At sikre renholdelse af gulve, madras i sengen og rollator, i borgerens bolig
  - At sikre at medarbejderne har tid til at prioritere rengøringen hos den enkelte borger
  - At sikre dialog og imødekomme pårørendes ønsker omkring motivation til personlig pleje og praktisk hjælp i forhold til borgerne

- At imødekomme borgerens og pårørendes ønske om, at sikre størst mulig kontinuitet i hjælpen ved afløsere til personlig pleje og praktisk hjælp

- I henhold til kvalitetsmålet; ” *Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt*” vurderes det, at have fokus på:
  - At imødekomme pårørendes ønske om, at motivere borgeren yderligere til træning, da borgeren ikke selv kommer afsted
- I henhold til kvalitetsmålet; ” *Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte*”, vurderes det, at der hove fokus på:
  - At der findes en løsning for borgeren, da sammensætningen af borgere ved bordet under måltiderne fungerer ikke. Det er et problem for borgeren og borgeren vil gerne drøfte situationen med en medarbejder eller ledelsen, så der kan findes en god løsning for alle

## 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
Højager
Adresse
Ringvejen 1, 7300 Jelling
Centerleder
Anne Dorte Madsen. Tilbagemeldinger af pårørendes udsagn gives til den assisterende centerleder Ida Fjendsbo Kornerup den 26. marts 2021
Antal pladser
45 boliger (41 borgere)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den. 22. marts 2021, kl. 9.15-14.00

<b>Deltagere i interviews</b>
Fem borgere og fire pårørende
<b>Tilsynsførende</b>
Tilsynskonsulent Janni Potempa, sygeplejerske Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog

## 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
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

<b>Opfølgning på sidste års tilsyn</b>
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:

- "Det gode liv" med selvbestemmelse, inddragelse, dialog og omsorg.
- Højager arbejder med styrkelse af EDEN konceptet (EDEN – ensomhed, kedsomhed, hjælpeløshed), hvilket medfører, at fokuseringen er skærpet på arbejdet med aktiviteter målrettet borgerens ønsker og formåen. Før var der især sat ind i forhold til større arrangementer, fester og fredagscafe deltagelse, hvor nogle borgere ikke magtede deltagelse (uro, en del ældre udefra, som nogle af borgerne ikke magtede at forholde sig til m.v.). I dag er det både og, forstået på den måde, at plejecentret holder fester, middage, frokoster m.v., som coronaen nu tillader det. Samtidig er der løbende aktiviteter i enhederne og målrettet borgernes ønsker og kunnen.
- Der holdes faste beboermøder med deltagelse af borgere, medarbejdere, aktivitetskoordinator, fysioterapeut og ledelse og her planlægges, hvad man ønsker. Alt fra påskeklip, til ludospil, gåture, sang, oplæsning, kagebagning, dans osv. Efterfølgende

igangsættes med aktivitetskoordinatoren, aktivitetsmedarbejderen, plejemedarbejderne, frivillige og fritidsjobbere. Der er også plads til spontane aktiviteter.

- Vi har fire unge fritidsjobbere mellem 15 og 18 år, som cirka kommer 8 timer pr uge. I tæt samarbejde med aktivitetskoordinatoren og medarbejderne skaber de glæde, hygge og aktivitet i enhederne med borgerne. Borgerne er generelt meget glade for de fire unge.