



# **TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

## **PLEJECENTER HOVERGÅRDEN**

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Marts 2024

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

|                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Navn på plejecentret</b>                                                                                                 |
| Hovergården                                                                                                                 |
| <b>Adresse</b>                                                                                                              |
| Storegårdsvej 102, 7100 Vejle                                                                                               |
| <b>Centerleder</b>                                                                                                          |
| Steffen Søgaard (konstitueret)                                                                                              |
| <b>Antal pladser (antal borgere)</b>                                                                                        |
| 26 pladser (27 borgere)                                                                                                     |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>                                                                                   |
| Fredag d. 1. marts kl. 9.00-13.15                                                                                           |
| <b>Deltagere i interviews</b>                                                                                               |
| Tilsynet har været i dialog med tre borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. |
| <b>Tilsynsførende</b>                                                                                                       |
| Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.                                            |

## 2. SOCIALTFAGLIGT TILSYN

### 2.1 BAGGRUND

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

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

Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende.

Resultaterne af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere ved et opsamlende dialogmøde med plejecentrets, friplejehjemmets eller plejehjemmets ledelse 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 1. marts 2024 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenten Anne Katrine Riis Jakobsen, som er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med tre borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes. Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. Tilsynet er et øjebliksbillede fra den pågældende dag.

### 2.2 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

---

<sup>1</sup> Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024  
Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

indsamlet igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hovergården placeres i kategori **Tilfredse** (se skema 1, punkt 1.3 i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og det politiske vedtagne serviceniveau. Hovergården vurderes til at kunne levere træning, pleje, omsorg og praktisk hjælp af en god faglig kvalitet. Dog vurderes delvis i kvalitetsmål 4.

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

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 forskelligartede præmisser. Hovergården er delt i to leve-bo miljøer. I hver boenhed er der fællesareal med køkken, vaskerum, spisestue, dagligstue og en stor terrasse. I dagcenteret er der et stort køkken, hvor de varme måltider tilberedes.

#### **Tilsynets observationer:**

Under tilsynet observeres der imødekommende, hjælpsomme og smilende medarbejdere og ledelse, som er tilstedeværende og i dialog med borgerne. Der var under tilsynet borgere og medarbejdere i fællesområderne i begge boenheder. I en boenhed observeres der flere borgere, som var i gang med morgenmaden, og borgerne havde i forbindelse med morgenmaden mulighed for snak og socialt samvær. Det observeres at den ene boenhed er mere lys og med mere aktivitet end den anden, som virker mere mørk og forladt på gangene og i fællesstuen.

Tilsynskonsulenten observerede en god omgangstone på plejecentret. Under tilsynet observeres der fællesaktivitet som stolegymnastik med plejecentrets fysioterapeut, og mange borgere deltog i aktiviteten.

Borgernes ressourcer tænkes ind på plejecentret. Dette gøres ud fra, at borgerne har individuelle ressourcer, funktioner og interesseområder. Nogle borgere hjælper fx med at skrælle kartofler, ligge tøj sammen og bliver generelt tilbudt at hjælpe med praktiske opgaver på plejecentret. Borgerne bliver motiveret og trænet situationsbestemt efter egen situation og funktionsniveau samt ved fællestæning.

Der er tv-skærme og opslagstavler rundt omkring på plejecentret/boenhederne, hvor der blandt andet oplyses om dagens måltid, aktiviteter og fødselsdage m.m. Borgerne på plejecentret bliver opfordret og motiveret til bevægelse og aktivitet. Borgerne får løbende udleveret et månedsblad, hvor der blandt andet er synlighed af menuplan og

aktivitetsprogram. Der er opslagstavler i begge boenheder, hvor der hænger diverse informationer såsom synlighed af borgernes kontaktpersonordning m.m.

På den ene boenhed observeres der en ulåst og åben dør ind til personalekontoret uden tilstedeværelse af en medarbejder. På kontoret er der personfølsomme oplysninger.

#### **Måltider:**

Tilsynet observerede et frokostmåltid i en af boenhederne. Der blev serveret varme rester fra aftenens måltid. Normalt serveres der kold mad/smørrebrød til frokost med eventuelle rester fra dagen før. Til aften serveres der et varmt måltid, som tilberedes i det store fælleskøkken på plejecentret og varmes færdig ude i boenhederne. Dette bidrager blandt andet med en god duft af mad i forbindelse med de varme måltider. Aftenens varme måltid var på tilsynsdagen bøf med løg, sovs, kartofler og rødbeder. Der er to ernæringsassistenter, som er ansvarlig for, at borgernes kost er varieret og næringsrig.

Medarbejderne var imødekommende og hjalp borgere ved behov under frokosten. Der var en god stemning, og medarbejderne motiverede og indbød til snak og socialt samvær under frokosten. En medarbejder lagde op til at alle skulle synge skålevisen.

Medarbejderne var til stede ved bordene og nogle spiste et pædagogisk måltid, mens andre spiste egen medbragt madpakke. Borgerne blev hjulpet med indtagelse af deres mad efter behov.

#### **Medarbejdere:**

Plejecentret har ansat en sygeplejerske på 32 timer om ugen i dagvagt. Sygeplejersken er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver, samt deltager i plejen. Plejecentret har en sygeplejerske ansat på 32 timer om ugen i aftenvagt. Sygeplejersken i aftenvagter deltager mere i plejeopgaver.

Der er ansat en fysioterapeut på 32 timer om ugen. Fysioterapeuten står blandt andet for aktiviteter/træning med borgerne. Plejecentret køber efter behov ydelser af en ergoterapeut. Dette sker særligt ift. dysfagi-problematikker.

Der er ansat ni social- og sundhedshjælpere, ni social- og sundhedsassistenter og tre ufaglærte medarbejdere fordelt på dag- og aftenvagter. Der er ansat to social- og sundhedsassistenter i nattevagter på plejecentret.

#### **Klippekort:**

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Klippekort bruges meget vidt på Høvergården. Klippekort kan anvendes efter borgernes ønsker. Nogle borgere ønsker for eksempel at anvende klippekort på ekstra rengøring, hvilket bliver brugt rigtig meget.

Andre gange kan det være, at medarbejderne skønner, det vil være gavnligt at bruge klippekortet til 1-1 personsamvær, gåture, cykelture, få neglelak på, ansigtsbehandling og ledsagelse til aftaler i byen osv. Igennem en pulje med at støtte lokalt, fik Hovergården en del penge til arrangementer med borgerne. Plejecentret har blandt andet været/skal ud og spise på flere restauranter, haft besøg af tryllekunstner, sikre live musik til de næste mange arrangementer på plejecentret, fået besøg af en lokal konditor, som lavede julekonfekt med borgerne, institutions kort til Givskud Zoo de næste to år m.m.

## 2.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret, friplejehjemmet eller plejehjemmet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende plejecenter, friplejehjem eller plejehjem, 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>                                         |
| Kvalitetsmål                                                                                              | Score                                                    |
| 1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves | 3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| 2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold                         | 3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet |

|                                                                                                                       |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger | 3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet          |
| 4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres                                                      | 2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet   |
| 5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt                                                   | 3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet          |
| 6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen                                                                        | 4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet |
| 7. 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          |
| 8. At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov                | 3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet          |

## 2.4. DATA OG TILSYNETS VURDERING I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

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

### Kvalitetsmål 1

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

### Borgernes oplevelser

De tre interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"I det store og hele bliver mine ønsker og behov lyttet til, men der har været for meget udskiftning blandt medarbejderne. Det har medført mange forskellige medarbejdere,*

*som er meget forskellige. Der har fx været en, der roder meget, så jeg selv har skullet rydde op efter medarbejderen. Og jeg kom ikke i bad i 16 dage.”*

*”Ja – de fleste medarbejdere lytter til mig. Medarbejderne er dygtige og gør ting af sig selv.”*

To af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*”Nej – det er dem fra kontoret, der bestemmer hvordan og hvornår, hjælpen skal være.”*

*”Ja – jeg er dog ikke tilfreds med nødkaldet. Jeg benytter kun nødkaldet, når jeg er i nød. Sommetider er medarbejderne meget længe om at komme, når jeg kalder, og nogle gange kommer medarbejderne slet ikke.”* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

To af de interviewede borgere oplever, at de har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for dem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

De tre interviewede borgere udtrykker:

*”Delvis – jeg kan ikke altid komme op eller i seng på de tidspunkter, jeg gerne vil. I går kom jeg fx først op kl. 9, selvom jeg er et morgenmenneske, der meget gerne vil op kl. 7.30. Jeg kan heller ikke selv bestemme, hvornår jeg kommer i seng. Jeg ønsker at komme i seng ved 21-tiden, men det er altid mellem kl. 21 og 22. En ting, jeg er meget glad for, er at jeg får lov til at træne en del med fysioterapeuten.”* Borgerens pårørende oplyser, at borgeren selv har sagt til medarbejderne, at det er okay, at borgeren er en af de sidste, der kommer i seng.

*”Ja – jeg står op, når jeg vil.”*

*”Ja – der er forskellige aktiviteter, jeg kan deltage i, og så hviler jeg en del.”*

To af de interviewede borgere oplever, at borgeren med tryghed kan tale med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – vi har allerede snakket om det.”*

*"Ja – men jeg har ikke snakket med en medarbejder om det."* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at de har snakket med borgeren og borgerens pårørende om ønsker til livets afslutning.

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgerens ønsker og behov bliver for det meste lyttet til. Borgeren vil gerne i bad lidt oftere, og der er en medicinsk grund til, at borgeren skal i bad to gange om ugen, men det sker ikke altid. Det afhænger af, hvem der er på arbejde. Borgeren har mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Borgeren er altid en af de første, der kommer op. Borgeren siger selv til medarbejderne, at det er okay, borgeren er en af de sidste, der kommer i seng. Vi snakkede med borgerens læge og en medarbejder fra Hovergården under en af de indledende samtaler, om borgerens ønsker til livets afslutning."*

*"Borgerens ønsker og behov bliver delvis lyttet til. Det er ikke alle medarbejdere, der husker borgeren på stologymnastik. Det kommer an på, hvilken medarbejder der er på arbejde. Det er ikke alle medarbejdere, der husker at give borgeren brød til medicinen. Så vidt muligt bliver borgerens ønsker og behov lyttet til, og borgeren er meget taknemmelig for at være på plejecentret. Vi har snakket med en medarbejder, om borgerens ønsker til livets afslutning."*

*"Borgerens ønsker og behov bliver lyttet til med hjælp fra os pårørende, og hjælpen bliver for det meste tilrettelagt i et samarbejde med borgeren og os. Jeg mener ikke, at vi har snakket om borgerens ønsker til livets afslutning, men vi kunne sagtens gøre det."* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at de har snakket med borgeren og borgerens pårørende om ønsker til livets afslutning.

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

-----

### **Kvalitetsmål 2**

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

#### **Borgernes oplevelser**

De tre interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – alle medarbejdere behandler mig med respekt."*

*"Delvis – ikke altid. Der er et par af medarbejderne, der ikke er respektfulde og hjælpsomme. Det er som om, de medarbejdere ikke vil hjælpe mig. Der er en medarbejder, som jeg skændes med, fordi medarbejderen ikke vil hjælpe mig."*

De tre interviewede borgere oplever, at de har en ligeværdig dialog med medarbejderne.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – der er et par medarbejdere, der er meget betænksomme og henrivende. De gør mig trygge. Men jeg er virkelig ikke glad for den medarbejder, der skælder mig ud."*

De tre interviewede borgere oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg fortæller også både sandheder og morsomheder."*

*"Delvis – nogle medarbejdere er meget søde og andre er ikke. Der er en medarbejder, som nogle gange kommer ind og siger hej, men medarbejderen er væk igen inden, jeg får bedt om hjælpen."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, borgeren bliver behandlet med respekt af de fleste medarbejdere. Borgeren kan være ked af enkelte medarbejdere, som ikke gider gøre tingene, som borgeren vil have det. Det er mest afløsere eller medarbejdere, som borgeren ikke kan snakke med grundet sproglige udfordringer."*

*"Ja, borgeren bliver behandlet med respekt af langt de fleste medarbejdere. Der er vist kun en medarbejder, hvor samarbejdet går lidt i hegnet. Det er mit overordnede indtryk, at borgeren har en tilnærmelsesvis ligeværdig dialog med medarbejderne. Borgeren er særligt glad for elever, som er ekstra opmærksomme på borgeren. Der er en god tone, adfærd og kultur på plejecentret, men borgeren kunne nok godt bruge, at der var nogle flere beboere, som borgeren kunne snakke med."*

*"Borgeren har en ligeværdig dialog med medarbejderne, omstændighederne taget i betragtning. Borgeren holder meget af medarbejderne, og de holder meget af borgeren."*

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

---

### Kvalitetsmål 3

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

#### Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at blive holdt i gang. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – jeg sætter min lid til fysioterapeuten. De andre medarbejdere tænker mest på at blive færdige hurtigst muligt."*

*"Ja – jeg vil helst ting selv, og jeg forlanger ikke meget. Men der er altså en medarbejder, der ikke vil hjælpe mig nok."*

De tre interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Borgeren bliver delvis støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Borgeren er glad for fysioterapeuten, men når fysioterapeuten ikke er der, sker der ikke noget. De andre medarbejdere vælger ofte de nemme løsninger. Borgeren gør, hvad borgeren kan selv, men borgeren er ikke den mest initiativrige mere."*

*"Borgeren bliver delvis støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Jeg kunne godt se for mig, at borgeren havde gavn af at blive motiveret mere og hentet. Borgeren skal snakkes og motiveres op ad sengen, så hvis man accepterer et nej med det samme, bliver borgeren liggende."*

*"Jeg ved ikke, om borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Borgeren siger nej til mange ting, men borgeren trisser lidt rundt selv."*

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

---

### Kvalitetsmål 4

**Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres**

#### Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere oplever, at borgeren er tilfreds med den hjælp, borgeren modtager i forbindelse med personlig pleje, rengøring og tøjvask. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – der er en medarbejder, som jeg og flere andre borgere virkelig ikke kan lide. Medarbejderen kan godt være lidt hård ved folk. Derudover er jeg ikke tilfreds med, at der gik 16 dage uden jeg kom i bad, og sengetøjet blev ikke vasket i 20 dage. Jeg bliver også hjulpet for sent op om morgenen, og jeg er træt af at høre på begrundelsen 'der er ikke mødt så mange på arbejde i dag'."*

*"Delvis – nogle gange mere end andre."*

En af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp, borgeren modtager, kan være anderledes. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en svarer 'ved ikke'.

To af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan de har det og tager hånd om deres situation. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – jeg klarer mig selv, og min datter følger op på mig."*

*"Ja – der er særligt nogle medarbejdere, som er rigtig gode."*

En af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der hjælper. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

De tre interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – der er nogle medarbejdere, der slet ikke kan dansk, og der kommer mange forskellige medarbejdere."*

*"Ja – det er meget de samme medarbejdere, der kommer."*

*"Delvis – der er forskel på folk."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg er tilfreds med hjælpen, det er rigtig fint. Borgeren stiller ikke de store krav. Hjælpen kan delvis være anderledes. Det handler mest om, at tingene går lidt stærkt for nogle af medarbejderne indimellem, og borgerens ting bliver ikke behandlet med værdighed. Derudover lugter der lidt af urin i borgerens bolig grundet uheld indimellem. Der er store indtørrede pletter på gulvet, hvilket er svært for borgeren, da borgeren er meget ordentlig."*

*"Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Rengøringsstandarden er blevet betragteligt bedre. Jeg er virkelig tryk ved, at medarbejderne følger op på borgeren. Der er ikke en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Hjælpen er meget personafhængigt, og der er nogle medarbejdere, der falder uden for kulturen på stedet."*

*"Overordnet er jeg tilfreds med hjælpen, men en ting kan godt være bedre. Når vi aftaler noget med medarbejderne, skal der også følges op på det. Det er ikke altid, at aftaler bliver overholdt. Men ellers synes jeg, vi har en god kommunikation med medarbejderne, og de er gode til at ringe, hvis der er noget med borgeren."*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

#### **Tilsynsførendes observationer:**

Tilsynsførende observerer i to af de interviewede borgers boliger. Det observeres at toiletterne ikke er renholdt.

Tilsynsførende observerer i den ene boenhed, at fællesarealet ikke er renholdt. Der observeres en stor indtørret kaffeplet ved et af bordene, og der observeres blade og snavs på gulvet flere steder.

Tilsynsførende observerer i den ene boenhed, at der ligger en støvsuger og flyder på gulvet, hvor ledningen ikke er rullet sammen. Der er ikke en medarbejder i nærheden.

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

---

## Kvalitetsmål 5

### *Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt*

#### Borgernes oplevelser

De tre interviewede borgere svarer, at de modtager træning.

De tre interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg modtager både individuel træning og stolegymnastik."* Fysioterapeuten oplyser, at borgeren træner gang med rollator, hvor de enten går udenfor, hvis vejret er til det eller indenfor. Derudover træner borgeren i træningsrummet, hvor borgeren går ture i gangbarren. Borgeren har fået en øvelse, som borgeren laver derhjemme. Her laver borgeren rejse-sætte-sig fra sin lænestol eller kørestol. Borgeren vil gerne deltage i stolegymnastik og de andre aktiviteter, der er på Hovergården hver uge og er ofte med til det hele.

*"Ja – jeg deltager i stolegymnastik."* Fysioterapeuten oplyser, at borgeren og fysioterapeuten går ture udenfor, hvis vejret er godt, da borgeren gerne vil blive ved med at kunne gå ture uden hjælpemidler. Derudover er borgeren i nu-step maskinen, hvor borgeren samtidigt ser video, som er filmet i og omkring Vejle. Her snakker vi ofte også om hvordan det går osv. Borgeren ønsker ikke altid at deltage i de faste aktiviteter såsom stolegymnastik, men er af og til med alligevel.

*"Ja – jeg modtager træning."* Fysioterapeuten oplyser, at borgeren og fysioterapeuten går ture indendørs for at vedligeholde borgerens gangfunktion med rollator. Derudover motiveres borgeren til at deltage i stolegymnastik, sang og dans.

De tre interviewede borgere oplever, at borgerens færdigheder bliver brugt i forbindelse med træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – bestemt. Og fysioterapeuten følger også op på det."*

En af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med borgeren om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for borgeren at deltage i. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – de andre medarbejdere gør som de vil. Men fysioterapeuten er god, jeg går ture med fysioterapeuten."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren er nogle gange med til stolegymnastik, men jeg tror ikke, borgeren modtager anden træning."*

*"Nej, jeg mener ikke, at borgeren modtager træning. Borgeren er nogle gange med til stolegymnastik, men det er ikke så tit. Jeg har tænkt på, om lidt individuel fysioterapitræning kunne være godt for borgeren."*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

---

## **Kvalitetsmål 6**

***Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen***

### **Borgernes oplevelser**

En af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses i hverdagen. To af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ved ikke – jeg har ikke prøvet det."*

*"Ved ikke."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg ved ikke, om der er mulighed for spontane aktiviteter. Borgeren spørger ikke om noget, da borgeren ikke vil være til besvær."*

*"Borgeren kan ikke bede om hjælp, så jeg ved ikke, om ønsker og behov for spontan aktivitet kan tilgodeses."*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

---

### **Kvalitetsmål 7**

***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 oplever, at de er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – vi får tit suppe og fisk, hvilket jeg ikke er så glad for."*

De tre interviewede borgere oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg er også meget lidt kræsen."*

De tre interviewede borgere oplever, at de selv kan vælge, hvor de vil indtage/spise deres mad.

De tre interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg spiser helst fælles."*

*"Ja – jeg spiser fælles med de andre."*

*"Ja – jeg spiser ofte her hos mig selv."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg er tilfreds med maden, jeg synes, det er en rigtig fin madplan, der bliver lavet. Borgeren kan godt brokke sig lidt indimellem alligevel."*

*"Jeg er delvis tilfreds med maden, den er lidt af svingende kvalitet. Nogle gange siger borgeren, at maden ikke smager af noget. Og der mangler grøntsager."*

*"Borgeren har taget godt på siden indflytning på plejecentret, og borgeren siger, de altid får noget godt at spise. Maden ser altid indbydende ud."*

#### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

---

#### **Kvalitetsmål 8**

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

#### **Borgernes oplevelser**

De tre interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med deres bolig.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg er glad for at være her, og jeg har mine egne møbler med."*

De tre interviewede borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/sociale arrangementer, som er tilknyttet stedet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne minder en om aktiviteterne og tager en med."*

*"Ja – nogle medarbejdere er bedre til at spørge, om jeg vil med, end andre er. Nogle medarbejdere glemmer fx at hente mig til gudstjeneste, selvom jeg meget gerne vil med." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren bliver i høj grad inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer."*

*"Jeg er meget tilfreds med borgerens bolig, den kunne ikke være bedre. Borgeren bliver delvis inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Borgeren bliver ikke altid motiveret eller hentet til aktiviteterne."*

*"Nej, jeg er ikke tilfreds med borgers bolig. Borgeren bor lige ved den lille fiskedam, og der er enormt mange myg i myggesæsonen. Myggene er allerede begyndt at komme her i slutningen af februar. Vi har selv fået sat en svingdør i havedøren for at minimere antallet af myg, der kommer ind, men borgeren bliver stadig spist levende af myggene. Vi har haft møde med ledelsen omkring problematikken, og de har lovet at sætte et springvand i dammen, da det skulle afhjælpe antallet af myg, men det bliver ikke gjort. Og de vil ikke fjerne dammen. Der er angiveligt ikke andre borgere, der oplever samme problematik, men det er også kun borgerens bolig, der ligger lige ud til fiskedammen. Det er virkelig ødelæggende og frustrerende for borgeren. Borgeren er stort set altid med til de sociale arrangementer på stedet."*

#### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

## **2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING**

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret/friplejehjemmet/plejehjemmet.

| <b>BEMÆRKNINGER</b>                                                                                                                                                                                           | <b>ANBEFALINGER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tilsynets observationer:</b><br>1. På den ene boenhed observeres der en ulåst og åben dør ind til personalekontoret uden tilstedeværelse af en medarbejder. På kontoret er der personfølsomme oplysninger. | <b>Tilsynets observationer:</b><br>1. Tilsynet anbefaler fokus på, at døre ind til personalekontorer holdes lukket og låst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                               | <b>Kvalitetsmål 1:</b><br>2. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne inddrages i tilrettelæggelse af hjælpen, og opmærksomhed på borgernes ønsker.<br><br>3. Tilsynet anbefaler fokus på, at der altid reageres på nødkald.                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                               | <b>Kvalitetsmål 2:</b><br>4. Tilsynet anbefaler fokus på at både afløsere og faste medarbejder behandler borgerne med respekt og har fokus på den gode dialog.<br><br>5. Tilsynet anbefaler fokus på sproglige udfordringer blandt medarbejdere.                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                               | <b>Kvalitetsmål 3:</b><br>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne bruger borgernes ressourcer i forbindelse med pleje- og dagligdagsopgaver.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Kvalitetsmål 4:</b>                                                                                                                                                                                        | <b>Kvalitetsmål 4:</b><br>7. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne og fokus på sproglige udfordringer blandt nogle medarbejdere.<br><br>8. Tilsynet anbefaler fokus på at sikre en struktur, så borgeren får bad mindst en gang ugentligt normalt, og to gange ugentlig jf. medicinsk instruks.<br><br>9. Tilsynet anbefaler fokus på at fjerne urinlugt fra borgers lejlighed på baggrund af pårørendes udsagn. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>10.1. Tilsynsførende observerer i to af de interviewede borgeres boliger. Det observeres at toiletterne ikke er renholdte.</p> <p>10.2. Tilsynsførende observerer i den ene boenhed, at fællesarealet ikke er renholdt. Der observeres en stor indtørret kaffeplet ved et af bordene, og der observeres blade og snavs på gulvet flere steder.</p> <p>10.3. Tilsynsførende observerer i den ene boenhed, at der ligger en støvsuger og flyder på gulvet, hvor ledning ikke er rullet sammen. Der er ikke en medarbejder i nærheden.</p> | <p>10.1-10.3. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring i borgernes lejligheder og i fællesarealet, samt fokus på oprydning.</p>                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>Kvalitetsmål 7:</b></p> <p>11. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren tilbydes noget andet mad, hvis borgeren ikke kan lide det.</p>                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>Kvalitetsmål 8:</b></p> <p>12. Tilsynet anbefaler fokus på problematikken med myg grundet fiskedammen. Det anbefales, at der følges op på problemstillingen.</p> <p>13. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere inddrages og motiveres til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer.</p> |

## 2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til centerlederen eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og plejecentret, friplejehjemmet eller plejehjemmet opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede

bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

## 2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 1

### Hvordan arbejder plejecentret med kvalitetsmål 1?

***Kvalitetsmål 1: Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves***

Når beboeren flytter ind, afholdes der indflytningssamtale, hvor netop dette spørgsmål om rutiner, ønsker og vaner stilles. Med denne viden og med spørgsmål til ønskerne i forbindelse med indflytning på Hovergården, laves der en døgnrytme. Denne forsøges på bedste vis at overholdes, så hvis fx beboeren ønsker at stå op kl. 10, så gør vi alt for at planlægge, at dette efterkommes. Derudover har vi løbende snakke med beboeren om deres ønsker, og om hvordan de gerne vil have tingene. Vi efterspørger en livshistorie i forbindelse med indflytning, her udfylder beboeren denne med de pårørende, og vi tager udgangspunkt i denne og bruger den til at lære beboeren bedre at kende, og især når det handler om de demente, som ikke selv kan huske deres identitet og vaner. Vi kommer ind som gæster i deres lejligheder og tilbyder dem hjælp. Så de bestemmer, så længe det lever op til krav og lovgivning for arbejdsmiljøet.

## 2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på sidste års opmærksomhedspunkter.