

# TILSYNSRAPPORT

## VEJLE KOMMUNE

### VELFÆRDSFORVALTNINGEN

### PLEJECENTER BAKKEAGER



Unmeldt socialfagligt tilsyn

Maj 2023

# 1. SOCIALTFAGLIGT TILSYN

## 1.1 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 kvalitetsstandarder<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 Bakkeager har den 8. maj 2023 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenten Anne Katrine Riis Jakobsen, som er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med fem 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.

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Bakkeager. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

---

<sup>1</sup> Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2023  
[indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

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

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

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

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Bakkeager er et velfungerende plejecenter med imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere og ledelse. Medarbejderne fokuserer på, at borgernes hverdagsliv tilrettelægges ud fra borgernes individuelle ønsker, behov og forskelligartede præmisser. Plejecenter Bakkeager består 50 boliger fordelt i fem huse. De fem huse arbejder ud fra leve-bo miljøprincipperne, hvor tanken er at skabe et bedre liv i en bolig, der kommer så tæt på eget hjem som muligt. Der var i de fem besøgte huse synlighed af borgere og medarbejdere i fællesarealerne. I nogle huse var borgere i gang med morgenmaden/formiddagskaffen.

#### **Tilsynets observationer:**

Plejecentret synliggør aktiviteterne ved at hænge en aktivitetsplan på opslagstavler i husene. Aktivitetsplanen er også synlig i plejecentrets "Avis", som bliver udleveret til alle borgere. I de fem huse hænger der en menuplan på køleskabet. I husene bliver alt mad selvstændigt indkøbt og tilberedt i det enkelte hus. I husene tilberedes/serveres der smørrebrød til frokost og et varmt måltid mad til aftensmad. Plejecentret handler som udgangspunkt alt ind ved Hørkram. Borgerne i hvert enkelt hus er med til at bestemme menuplanen, og til fødselsdage får borgerne fødselarens yndlingsret.

Det observeres i et af husene, at døren ind til personalerummet stod åben uden tilstedeværelse af en medarbejder. I personalerummet var der personfølsomme data. Det observeres, at personalerummene i alle huse ikke kan låses.

#### **Frokost:**

Tilsynet observerede et frokostmåltid i et hus, hvilket foregik i rolige og imødekommende rammer. Der blev serveret smørrebrød, franskbrød med ost samt lidt frugt. Borgerne blev hjulpet med måltidet efter behov, og kunne selv vælge hvad de ønskede at spise. Der var to gennemgående, omsorgsfulde medarbejdere til stede under måltidet, samt en tredje der kom og gik. Frokosten foregik ved et aflangt bord, og der var mange borgere til stede. Der blev talt om løst og fast under frokosten, der var en god stemning, og der blev taget sig tid til frokosten.

**Medarbejdere:**

Der er på plejecentret ansat en sygeplejerske på 32 timer om ugen og en sygeplejerske på 37 timer om ugen. Sygeplejersken, som er ansat på 37 timer om ugen, er på barsel, men der er ansat en sygeplejeviker på 32 timer. Sygeplejerskerne er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver. Der er ansat en ergoterapeut på 35 timer om ugen. Ergoterapeuten står for aktiviteter/træning med borgerne.

**Klippekort:**

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Plejecentret arbejder med klippekort således, at klippekort bruges ved arrangementer og aktiviteter, eller hvis en borger ytrer specifikt ønske, for eksempel oprydning i tøjskab, gåtur eller lignende.

Medarbejderne tilbyder deltagelse i aktiviteter, og der laves spontane aktiviteter.

Medarbejderne taler med borgerne, om de har et specifikt ønske til brug af klippekort, så det er muligt at planlægge dette.

**1.3 SCORE**

For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt, 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/målepunktet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

**Skema 1**

<b>Overordnet vurdering</b>	<b>Kategori</b>
Tilsynets overordnede vurdering af Plejecenter Bakkeager	<b>Tilfredse</b>
<b>Kvalitetsmål/målepunkt</b>	<b>Score</b>
<i>1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>7.Den mad, der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>8.At tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

## 1.4. DATA OG TILSYNETS VURDERING I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER

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

### Kvalitetsmål/målepunkt 1

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

#### Borgernes oplevelser

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – absolut."*

*"Ja – mine ønsker og behov bliver lyttet til med rimelighed. Medarbejderne har travlt."*

*"Ja – det er ganske udmærket."*

*"Ja – hvis medarbejderne ikke hører efter, så får de det af vide."*

De fem interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med dem.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – vi arbejder alle godt sammen. Medarbejderne er meget flinke."*

*"Ja – det synes jeg. Men der er visse ting, jeg godt kunne ønske mig at få oplysninger om lidt før. Det gælder fx, når der sker ændringer i min medicin, der vil jeg gerne være med indover fra start."*

Fire af de interviewede borgere oplever, at de kan videreføre deres vante daglige rutiner. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – inden for mulighedernes grænser.”*

*”Ja – man finder altid på noget.”*

Fire af de interviewede borgere oplever, at borgeren med tryghed kan tale med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*”Nej – jeg føler mig frisk, og jeg har ikke et behov for at snakke med medarbejderne om det. Det er ikke medarbejdernes skyld, at jeg ikke ønsker det. Jeg kan godt snakke med nogle af medarbejderne om svære ting, så jeg vil nok også kunne snakke om ønsker til livets afslutning, hvis jeg havde et behov.”*

*”Ja – det tror jeg godt, at jeg kan.”*

*”Ja – jeg har ikke snakket med medarbejderne om det, men jeg tror godt, at jeg kan. Medarbejderne er flinke.”*

*”Ja – jeg har især en medarbejder, som jeg er tryk ved. Men jeg er også tryk ved de andre. Jeg er dog ked af, at vi har mistet tre gode medarbejdere på kort tid.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Borgerens ønsker og behov bliver lyttet til, og jeg tror, der er et godt samarbejde mellem borgeren og medarbejderne. Borgeren er glad for at bo der. Jeg har et indtryk af, at borgeren er tryk ved medarbejderne, så jeg tror, borgeren vil kunne tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.”*

*”Jeg oplever, at borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Det er nogle meget søde medarbejdere, men selvfølgelig er der nogle, borgeren bedre kan sammen med end andre. Medarbejderne planlægger, og borgeren gør, som medarbejderne siger, men det er vist fint i forhold til borgerens situation.”*

*”Medarbejderne gør det så godt, som de kan.”*

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

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

---

## **Kvalitetsmål/målepunkt 2**

***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.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – hvis ikke, så bliver medarbejderne smidt ud."*

Fire af de interviewede borgere oplever, at de har en ligeværdig dialog med medarbejderne. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – med nogle af medarbejderne har jeg i hvert fald."*

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – og jeg oplever også, der er en god tone medarbejderne imellem, så det er dejligt."*

*"Ja – det er der i hvert fald."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren bliver behandlet med respekt af de fleste medarbejdere. Medarbejderne har været fantastisk gode til at skaffe hjælpemidler og sådan noget."*

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

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

---



### Kvalitetsmål/målepunkt 3

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

#### Borgernes oplevelser

Fire 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.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – hvis der er noget, jeg vil, bliver jeg støttet af medarbejderne."*

*"Delvis – ikke nok. Jeg vil gerne have mere hjælp til at holde mig i gang."*

*"Ja – men jeg er ikke tvunget til noget."*

*"Ja – der er mange aktiviteter, som man kan være med til. I morgen er der for eksempel gåtur med 'skubberne'."*

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det mener jeg."*

*"Ja – jeg skal dog have hjælp til det meste."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Borgeren bliver bestemt støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Det er mere borgeren, der kan være lidt sløv og siger fra."*

*"Medarbejderne opfordrer borgeren til ting, og de opmuntrer borgeren. Nogle medarbejdere siger, borgeren godt kan selv, selvom borgeren ikke kan, og andre hjælper borgeren mere."*

*"Borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang, men borgeren gider ikke så meget mere."*

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

---

### Kvalitetsmål/målepunkt 4

**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 og tøjvask.

De fem interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp, de modtager, kan være anderledes.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – der er ikke noget, der skal være anderledes/bedre. Jeg kan sige det til medarbejderne, hvis der er noget, og så løser vi det med det samme. Jeg oplever, at bemanningen har været bedre før i tiden. Jeg føler, at der ikke er så mange medarbejdere til at hjælpe mere, men det går godt nok."*

*"Nej – ikke lige hvad jeg kan komme på."*

*Nej – hjælpen er ganske udmærket."*

*"Nej – hjælpen skal ikke være bedre. Jeg kunne dog godt ønske flere medarbejdere, da medarbejderne har travlt. Hvis de fx altid var to til at hjælpe mig med forflytninger, kunne det klares på den halve tid. Men jeg klager ikke – det er mest i forhold til medarbejdernes arbejdspress. Jeg kunne godt ønske mig at komme ud på flere gåture i løbet af ugen, men medarbejderne har ikke tid til det."*

De fem interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan de har det og tager hånd om deres situation.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg snakker med medarbejderne om det."*

*"Ja – så skal man bare lige sige til, og så hjælper medarbejderne en."*

*"Ja – det gør de i hvert fald."*

De fem interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der hjælper.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – man skal lige lære hinanden at kende, når der er nye medarbejdere. Det er helt naturligt, men så går det hurtigt godt."*

*"Ja – det er medarbejderne gode til."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Der er en sammenhæng i hjælpen uanset, hvilken medarbejder der hjælper borgeren. Selvfølgelig er der nogle medarbejdere, som borgeren er gladere for end andre. Det er helt naturligt."*

*"Borgeren mener, at borgeren er den eneste, der har brug for hjælp på plejecenteret, hvorfor borgeren måske godt kan være utilfreds, når hjælpen ikke kan komme med det samme, men jeg er meget tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Der er kun et par enkelte småting, som kan blive bedre, og som jeg tror bliver bedre med tiden. Jeg har snakket med medarbejderne om de fleste ting. Jeg oplever for eksempel, at informationer kan gå tabt i overleveringen til andre medarbejdere. Medarbejderne siger, at informationerne bliver skrevet op i en lille bog, men jeg har ikke indtryk af, at den bog bliver læst. Det kan være svært at få besked om vide om borgeren. Derudover oplever jeg, at persienerne gentagne gange bliver trukket fra, selvom mit indtryk er, at borgeren ønsker, de skal være trukket for. Jeg oplever også, at medarbejderne bliver sure eller irriteret over, at borgeren ringer så meget efter hjælp grundet småting, men det er jo bare fordi, borgeren ikke kan tingene selv. Det er dog vigtigt for mig at sige, at jeg/vi ikke er utilfredse. Jeg er meget tilfreds, og det er kun småting, der kan blive bedre, og som allerede er blevet italesat." Centerlederen oplyser, at der allerede har været en dialog med den pårørende om ovenstående, og at der er rettet op på tingene i samarbejde med borgeren.*

*"I det store og hele er både borgeren og jeg selv tilfreds. Der kan ind imellem komme en medarbejder, der ikke ved, hvordan tingene skal gøres, men det finder de ud af. Der har været en frygtelig masse udskiftning i medarbejderne, og der har været vikarer, som der ikke engang vidste, hvad en kolbe er. Det er træls for både borgeren og os pårørende*

*med alle de nye medarbejdere, og jeg oplever, at der er for få medarbejdere til at klare arbejdet. Men det er der jo ikke så meget at gøre ved. Mit største ønske er, at der er en større bemanding, så der er bedre tid til at hygge med borgerne også, samt at der er mere stabilitet blandt medarbejderne.”*

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

#### **Tilsynsførendes observationer:**

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, at toilettets kumme og toiletforhøjer ikke er renholdt.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, at toilettets kumme er meget kalket til, og der er en sort rande rundt ved vandkanten. Centerlederen oplyser, at kalk i toiletkummerne er en kendt og tilbagevendende problematik. Plejecenteret har allerede skiftet toiletterne en gang.

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 5**

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

#### **Borgernes oplevelser**

Fire af de interviewede borgere svarer, at de modtager træning. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

De fem interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg modtager træning.”* Centerlederen oplyser, at borgeren modtager træning med fokus på at vedligeholde funktioner i OE og UE, så borgeren kan hjælpe til ved forflytningerne i sengen. Træningen består typisk af cykling på sofacyklen eller en fodcykel og sengeliggende træning. Borgeren melder ofte fra overfor træning grundet manglende motivation.

*"Ja – jeg modtager træning, men det er for lidt."* Centerlederen oplyser, at borgeren modtager træning med fokus på at vedligeholde ståfunktion og opnå bedre funktion af overekstremitet. Borgeren tilbydes træning en gang ugentligt. Træningen består typisk af cykling, stand træning, mobilisering og træning af overekstremitet og træk i trisser.

*"Nej – jeg ønsker ikke træning. Men hvis jeg spørger, skal jeg nok få det."*

Centerlederen oplyser, at borgeren tilbydes og motiveres til vedligeholdende træning en gang ugentligt med fokus på vedligeholdelse af gangfunktion og at styrke sociale kompetencer.

*"Ja – jeg modtager træning af en terapeut i min bolig."* Centerlederen oplyser, at borgeren modtager træning med fokus på profylakse af kontraktur. Der tilbydes cykling på fod og håndcykel.

*"Ja – jeg modtager sengegymnastik med terapeuten, når vi kan blive enige om det."*

Centerlederen oplyser, at borgeren tilbydes/motiveres til individuel vedligeholdende træning en gang ugentligt med fokus på styrke, så borgeren kan hjælpe til ved forflytninger i sengen og påklædning. Der laves sengeliggende træningsøvelser. Borgeren melder ofte fra til træning, da borgeren er aktivt deltagende i de forskellige aktiviteter på Bakkeager, hvis borgeren ikke har lyst eller er træt.

Fire af de interviewede borgere oplever, at borgerens færdigheder bliver brugt i deres daglige gøremål og i forbindelse med træning. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg er også med ude og cykle sommetider."*

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne taler med dem om hvilke fysiske aktiviteter, der er meningsfulde for dem at deltage i. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne spørger, om jeg vil med til aktiviteter."*

*"Delvis – både og. Medarbejderne kunne godt tale mere med mig om fysiske aktiviteter."*

*"Ja – medarbejderne spørger mig, men jeg siger nej til fysiske aktiviteter. Men jeg spiller skak og sådan noget i stedet for."*

*"Nej – jeg har forstand nok til selv at styre hvilke aktiviteter, jeg vil med til. Jeg har ikke behov for at snakke med medarbejderne om det."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren har selv fravalgt træning, men medarbejderne forsøger at støtte borgeren i at holde sig i gang. Borgeren laver mindst lige så meget, som da borgeren boede selv. Hvis ikke mere."*

*"Borgeren får træning nu, men borgeren fik det ikke i starten. Jeg ved ikke, hvor meget træning borgeren får, men jeg har indtryk af, at borgeren godt kunne få mere."*

*"Borgeren modtager træning, men det er meget lidt. Det er borgerens egen skyld, da borgeren selv siger fra."*

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

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

---

#### **Kvalitetsmål/målepunkt 6**

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

#### **Borgernes oplevelser**

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det tror jeg nok, de fleste medarbejdere kan."*

*"Ja – langt hen ad vejen kan medarbejderne."*

*"Ja – medarbejderne er altid venlige og hjælpsomme, hvis der er tid til det."*

*"Ved ikke – jeg har aldrig prøvet at spørge om det."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, medarbejderne hjælper borgeren med de problemer, der er. Medarbejderne har blandt andet hjulpet med udfordringer ift. fjernsyn og internet."*

*"Ja, det tror jeg, men borgeren spørger ikke."*

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

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 7**

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

#### **Borgernes oplevelser**

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – vi spiser godt her."*

*"Ja – maden er god. Hvis vi får fisk, tilbydes jeg noget andet, da jeg ikke kan lide det."*

*"Nej – maden koster os en formue, og den har meget svingende kvalitet. Det er ikke alle medarbejdere, der kan finde ud af at lave mad. Ved nogle medarbejdere, smager maden ikke af noget. Hvis jeg får serveret noget mad, som jeg ikke kan lide, bliver jeg tilbudt noget andet."*

Fire af de interviewede borgeren oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det mener jeg, den er."*

*"Delvis – temperaturen er okay, men maden ser ikke altid indbydende ud."*

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – frokost og aftensmad er oftest i fællesstuen."*

*"Ja – jeg kan godt lide at spise sammen med de andre borgere i fællesstuen."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren er tilfreds med maden, og borgeren får noget andet, hvis der bliver serveret noget mad, som borgeren ikke kan lide."*

*"Maden kan være helt fantastisk, og medarbejderne forsøger virkelig at lave god mad til borgeren. Medarbejderne laver for eksempel selv havregrød og koldskål, og de køber de madvarer, som borgeren gerne vil have. Der er virkelig god service der. Nogle gange oplever jeg dog, at der kan være udfordringer med aftensmaden. Jeg synes ikke, det er værdigt, når kød, kartofler og sovs bliver blendet sammen. Jeg synes i stedet, medarbejderne skal nøjes med at blende kødet for sig eller servere fars for borgeren i stedet for." Centerlederen oplyser, at der har været en dialog med pårørende om problemstillingen, og at borgeren ikke får blendet kød, men borgeren bliver tilbudt fars, lasagne mm. Centerlederen oplyser, at der er rettet op på problemstillingen.*

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

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 8**

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

### **Borgernes oplevelser**

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



To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – boligen er der ikke noget i vejen med."*

*"Ja – jeg synes dog, at boligen er for dyr i varme."*

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne spørger altid."*

*"Ja – jeg bliver spurgt mange gange."*

*"Ja – jeg bliver tilbudt aktiviteter, men jeg siger selv fra."*

*"Ja – jeg deltager flittigt. Jeg får en avis, hvor jeg blandt andet kan se hele månedens aktiviteter."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren skulle lige vænne sig til en mindre bolig, men borgeren er faldet godt til og er tilfreds med boligen. Borgeren bliver inddraget og motiveret til aktiviteter/sociale arrangementer, men borgeren siger selv fra."*

*"Jeg og borgeren er tilfredse med boligen og meget tilfredse med plejecenteret, men borgeren savner selvfølgelig sin gamle lejlighed."*

*"Borgeren bliver bestemt inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter. Borgeren er med til mange ting."*

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

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

## 1.5 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>
<p><b>Tilsynets observationer:</b></p> <p>1. Det observeres i et af husene, at døren ind til personalerummet stod åben uden tilstedeværelse af en medarbejder. I personalerummet var der personfølsomme data. Det observeres, at personalerummene i alle huse ikke kan låses.</p>	<p><b>Tilsynets observationer:</b></p> <p>1. Tilsynet anbefaler, at døren ind til personalerummet holdes lukket, når der findes tilgængelige personfølsomme data, samt at personfølsomme data låses inde.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 1:</b></p> <p>2. Tilsynet anbefaler fokus på at inddrage borgeren tidligt ved ændringer – fx ændringer i medicin. Dette på baggrund af borgers udsagn.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 3:</b></p> <p>3. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at støtte borgeren i at holde sig i gang, og at der indgås en dialog med borgeren om, hvad der yderligere skal til.</p>
<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</b></p> <p>6. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, at toiletets kumme og toiletforhøjer ikke er renholdt.</p>	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</b></p> <p>4. Tilsynet anbefaler, at borgerens ønske om flere gåture italesættes, og at der forsøges at finde en løsning, hvor dette kan imødekommes.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at vikarer er orienteret om, hvad de skal hjælpe med, inden de går ind til en borger.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på renholdelse af borgerens toilet og forhøjet.</p>

<p>7. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger, at toilettets kumme er meget kalket til, samt at der er en sort rande ved vandkanten. Centerlederen oplyser, at kalk i toiletkummerne er en kendt og tilbagevendende problematik. Plejecenteret har allerede skiftet toiletterne en gang.</p>	<p>7. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på kalkproblematikken, samt at der laves en indsats mod den sorte rande i toiletkummen.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</b>        8. Tilsynet anbefaler, at der snakkes med borgeren om fysiske aktiviteter, samt at der følges op på, om borgeren får den mængde træning, som der er behov for, og som borgeren har ret til.</p>

## 1.6 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.

## 1.7 ÅRETS FOKUSPUNKT - KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKT 5

### Hvordan arbejder plejecentret med kvalitetsmål/målepunkt 5?

#### ***Kvalitetsmål/målepunkt 5: Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt***

Plejecenterets ergoterapeut arbejder dagligt med at tilbyde aftalt træning til borgerne. Medarbejderne understøtter borgerne i det, de selv kan og vedligeholder derved funktionen længst muligt.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på Plejecentret</b>
Bakkeager
<b>Adresse</b>
Bakkeager 4-14, 7120 Vejle
<b>Centerleder</b>
Susanne Larsen
<b>Antal pladser</b>
50 boliger (48 borgere)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 8. maj 2023, kl. 9.00-13.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Fem borgere og tre pårørende
<b>Tilsynsførende</b>
Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

### 2.2 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.