

# TILSYNSRAPPORT

## VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER HEJLSKOV



Unmeldt socialfagligt tilsyn

Juni 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 Hejlskov har den 14. juni 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. Fire 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 Hejlskov. 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 Hejlskov 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. Hejlskov 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 Hejlskov er **tilfredse** med den hjælp, som de modtager.

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Hejlskov er et velfungerende plejecenter med imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, som fokuserer på, at borgernes hverdagsliv tilrettelægges ud fra borgernes individuelle behov og forskelligartede præmisser. Plejecenter Hejlskov består af fem leveboenheder, hvoraf den ene boenhed er en skærmet enhed for demente borgere.

#### **Tilsynets observationer:**

I de fem leveboenheder er der synlighed af borgere og medarbejdere. I nogle boenheder var borgere i gang med morgenmaden/formiddagskaffen. I en boenhed var en borger på cykeltur i løbet af formiddagen, og nogle borgere var på fælles gåtur. Andre borgere slappede af i fællesrum eller i egne boliger.

Plejecenteret arbejder ud fra leve - bo miljø, hvor borgerne har indflydelse på tilrettelæggelse af hverdagen. Tanken er at skabe et bedre liv i en bolig, der kommer så tæt på et eget hjem som muligt. Centerlederen har en hund med på arbejde. Hunden får borgerne også glæde af i hverdagen, der er blandt andet en borger, som går tur med hunden. Der er også en kat, der bor på plejecenteret, som er til glæde i hverdagen. Hunden og katten er med til at skabe hyggelige stunder i dagligdagen.

Det er forskelligt, hvordan de fem leveboenheder synliggør deres menuplan og aktiviteter. De fleste boenheder skriver menuplan og aktiviteter på en stor tavle. Nogle boenheder har også en stor skærm hængende, hvor både aktivitetsplan, menuplan og billeder fra aktiviteter er synlige. Boenheden for borgere med demens har ikke opslag, sedler eller andre forstyrrelser, hvilket er en bevidst handling for at skabe ro blandt borgerne. Borgerne får udleveret plejecentrets husavis "Agern" en gang om måneden. I bladet er der bl.a. synlighed af praktiske oplysninger, fødselsdage, mailadresser og nye borgere. Det er en frivillig, der hjælper med at skrive plejecentrets husavis.

#### **Måltider:**

Tilsynskonsulenterne observerede et frokostmåltid i en boenhed, og borgerne blev hjulpet med måltidet efter behov. Borgerne havde mulighed for selv at vælge, hvilke smørrebrød, de ønskede. Der var en gennemgående medarbejder til stede under

frokosten og en medarbejder, som kom og gik. Det var en rolig frokost, hvor der blev talt om løst og fast under frokosten, og medarbejderne var imødekommende og omsorgsfulde over for borgerne, hvor den individuelle borgers behov blev imødekommet. Dog observeres der en borger, som spiser med en kniv og fingre, hvor det er kniven, der puttes ind i munden, og det er fingrene, der bruges til at skubbe maden op på kniven. Der ligger en urørt gaffel ved siden af tallerkenen, men borgeren guides ikke til at bruge denne i stedet. Medarbejderne gav sig tid til måltidet, og der var en hjemlig og hyggelig stemning. Der blev serveret smørrebrød til frokost, hvilket var tilberedt i boenheden.

Det kan være forskelligt, hvad dagens menu er i de forskellige boenheder. Nogle boenheder får efter behov frokosten (smørrebrød) leveret fra en lokal bager. I hverdagen er det varme måltid mad om aftenen forberedt fra leverandøren (Hørkram), så dele af måltidet blot skal varmes op, og tilbehør bliver lavet fra bunden. Hørkram bliver brugt som leverandør af dagligdagsvarer, hvor hver boenhed bestiller mad til den enkelte boenhed og får leveret fælles. I weekenderne får boenhederne leveret mad fra Bakkegården, hvor maden er færdiglavet, og aftensmåltidet blot skal varmes op.

#### **Medarbejdere:**

Der er på plejecentret ansat en sygeplejerske på 37 timer om ugen og en sygeplejerske på 32 timer om ugen. Sygeplejerskerne er blandt andet ind over administration af borgernes medicin og de sygeplejefaglige opgaver. Der er ansat en fysioterapeut på 37 timer om ugen og en fysioterapeut på 21 timer om ugen. Fysioterapeuterne er blandt andet ind over træning med borgerne. Fysioterapeuten og medarbejderne fra plejen samarbejder omkring træningen med borgerne. Borgernes ressourcer tænkes ind på plejecentret ud fra, at borgerne har individuelle ressourcer, funktioner og interesseområder. Ved behov købes ergoterapeut ydelser fra et andet plejecenter. Der er ansat 5-6 ungarbejdere på plejecentret. Ungarbejderne går ture eller cykler med borgerne, de snakker, bager og spiller spil.

#### **Klippekort:**

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Alle borgere orienteres om klippekort ved indflytning. Indsatsen visiteres, hvis borgeren ønsker at anvende tilbuddet. Borgerens ønsker om brugen af klippekort dokumenteres i en handleanvisning, og klippekortet planlægges i borgerens kalender. Det er meget forskelligt, hvordan klippekortet anvendes. Ofte samles klippene sammen til ledsagelse til større arrangementer som for eksempel fester og arrangementer, udflugter til Givskud zoo, museum, juleindkøb osv. Andre ønsker klippekort anvendt til ekstra rengøring (ud over serviceniveauet). Plejecentrets elever er også ivrige efter at lave aktiviteter med borgerne, hvor klippekort kan anvendes.

## 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

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Plejecenter Hejlskov	<b>Tilfredse</b>
Kvalitetsmål/målepunkt	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/målepunktet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
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/målepunktet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
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/målepunktet
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/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.

De fem interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne er gode til at hjælpe."*

*"Ja – medarbejderne gør et godt stykke arbejde."*

*"Ja – medarbejderne hopper på tungen for os."*

*"Ja – vi har det godt."*

*"Ja – de faste medarbejdere er gode til at lytte til mine ønsker og behov. De faste medarbejdere er også gode til at spørge, om der er noget, de kan hjælpe med. Springere er også okay, men de kender ikke os og vores behov så godt."*

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne og jeg snakker sammen hver dag. Er der noget, så finder vi ud af det."*

*"Ja – og medarbejderne spørger, om ting skal laves."*

De fem interviewede borgere oplever, at de kan videreføre deres vante daglige rutiner.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det er ikke det samme, der sker hver dag. Medarbejderne gør meget for os – der er både dans, musik og mange andre gode aktiviteter."*

*"Ja – dagene går."*

*"Ja – jeg hjælper meget til med forskellige ting, blandt andet i køkkenet."*

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 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – man kan godt snakke med medarbejderne, men de har meget travlt. Der er nogle borgere, der har brug for mere hjælp, end jeg har, så jeg forlanger nok ikke så meget."*

*"Ved ikke – jeg har ikke snakket med medarbejderne om det."*

*"Ja – det tror jeg. Især med min kontaktperson, men det er ikke noget, jeg har tænkt på endnu."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg er meget imponeret over den hjælp, som borgeren får, og jeg er meget imponeret over plejecentret. Det er et virkelig godt koncept med forskellige huse, og jeg oplever,*

*der altid er medarbejdere til stede på den måde. Og medarbejderne virker ikke stressede. De er utroligt søde og rare. Borgeren har været glad fra dag et her – det havde vi ikke regnet med.”*

*”Borgeren kan ikke udføre sine vante daglige rutiner på samme måde som før, borgeren kom på plejehjem, men borgeren deltager i alle aktiviteter, og borgeren er tilfreds, så det er godt. Jeg tror ikke, at borgeren taler med medarbejderne om svære ting eller ønsker til livets afslutning. Borgeren kommer til mig i stedet for, og borgeren har allerede lavet en seddel inden indflytning på plejecenteret med ønsker til livets afslutning, så der er ikke behov for mere.”*

*”Jeg oplever, at der er et godt samarbejde mellem borgeren og medarbejderne. Borgeren er også fantastisk til at hjælpe med praktiske ting i huset. Borgeren har sine vante daglige rutiner på plejecentret, og borgeren har det bedst med sine rutiner.”*

*”Jeg synes bestemt, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Borgeren siger fra, hvis tingene ikke foregår, som borgeren ønsker det. Borgeren har sine vante daglige rutiner, og medarbejderne accepterer, at borgeren ønsker en del alenetid.”*

*”Jeg oplever, at borgeren kan udføre sine vante daglige rutiner på plejecentret, men jeg har svært ved at gennemskue, hvor meget borgeren bliver inddraget i dagligdagen. Jeg kunne nok godt tænke mig, at borgerne blev inddraget mere i dagligdagens opgaver i det omfang, som borgerne kan. Jeg tror, borgeren vil kunne snakke med nogle af medarbejderne om sine ønsker til livets afslutning. Der er nogle medarbejdere, som borgeren er mere tæt med end andre, hvilket er naturligt.”*

### **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.



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

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – og vi kan have både den alvorlige og den sjove side. Det er dejligt."*

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

De fem interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det er der helt sikkert. Det kan man ikke klage over."*

*"Ja – ellers bliver medarbejderne smidt ud. Jeg har ikke prøvet at smide nogle ud, da medarbejderne altid taler pænt til mig."*

*"Ja – det er der i hvert fald."*

*"Ja – absolut."*

*"Ja – og medarbejderne er gode til at mærke stemningen blandt borgerne."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren bliver absolut behandlet med respekt. Medarbejderne er utroligt søde og rare."*

*"Taget i betragtning af borgerens tilstand, oplever jeg, at der er en ligeværdig dialog med medarbejderne. Der er en god tone, adfærd og kultur på stedet med de fleste medarbejdere. Der er en enkelt medarbejder, som er lidt firkantet, og der er en medarbejder af anden etnisk baggrund, som borgeren har meget svært ved at forstå. Medarbejderen af anden etnisk baggrund er dog meget sød og rar, borgeren og jeg kan bare have svært ved at forstå, hvad der bliver sagt."*

*"Jeg oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet. I hvert fald i det hus, som borgeren bor i. De andre huse kan jeg ikke udtale mig om."*

*"Borgeren har en ligeværdig dialog med medarbejderne, nogle mere end andre. Der er især tre medarbejdere, som borgeren har det godt med."*

*"Borgeren er altid blevet behandlet med respekt, når jeg har været der, og borgeren har ikke sagt andet. Jeg oplever, der er en god tone, adfærd og kultur på stedet, hvor der*

*ikke er en distance mellem borgerne og medarbejderne. Medarbejderne er meget kærlige og naturlige overfor borgeren. Det er så dejligt.”*

### **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 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg bliver støttet, men jeg holder mig også meget i gang selv. Jeg går blandt andet ture. Medarbejderne har meget travlt.”*

*”Ja – jeg har været med til stolegymnastik og andre aktiviteter. Det er frivilligt, om man vil være med.”*

*”Ja – vi har både terapeuter, romaskiner og cykler. Medarbejderne er gode til at spørge, om man har lyst til noget.”*

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – det eneste jeg ikke kan, er at gå alene.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Jeg ved ikke, om borgeren deltager i de aktiviteter, som borgeren bliver tilbudt, men jeg tror, medarbejderne forsøger at støtte borgeren. Borgeren gør, hvad borgeren selv kan, men borgeren gør ikke så meget selv som tidligere.”*

*"Borgeren bliver bestemt støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Medarbejderne forsøger virkelig at holde borgeren i gang ved at spørge, 'kan du ikke lige komme og hjælpe mig' og så videre. Medarbejderne er fantastiske til at støtte borgeren."*

*"Jeg har svært ved at finde ud af, om borgeren bliver støttet nok i sine muligheder for at holde sig i gang. Jeg tror, at borgeren gerne vil træne lidt mere at gå, men det er ikke mit indtryk, at det bliver prioriteret så højt. Jeg kan ikke vide, om det er fordi, borgeren afviser. Det er svært for mig at sige, hvor meget der sker i løbet af dagen, men jeg er nok lidt skuffet over, at borgeren ikke bliver nødet mere ift. at få trænet mere. Det kan også bare være at gå til toilettet i stedet for at blive kørt, men det tager måske for lang tid for medarbejderne. Borgeren gør ikke ret meget selv mere, men bliver hjulpet meget af medarbejderne." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

*"Borgeren holder og har altid holdt sig selv i gang."*

#### **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.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg er tilfreds med hjælpen. Det er jo ikke det samme, som hvis man kunne det hele selv, men det er godt nok."*

*"Ja – hjælpen kan ikke gøres bedre."*

*"Ja – der er ikke noget, der hænger i bremserne."*

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

De fem interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – jeg ved ikke lige, hvad der skulle være anderledes/bedre. Jeg er glad for den hjælp, jeg får. Det er et godt sted at være, men det er jo ikke det bedste – det bedste var mit eget hjem."*

*"Nej – jeg er meget imponeret over hjælpen."*

*"Nej – det er en pæn og sober behandling, jeg får."*

*"Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Medarbejderne kommer, når jeg ringer efter dem."*

*"Nej – man kan altid sige, hvis noget skal laves om, så vi løser det med det samme."*

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 – medarbejderne holder altid øje med en."*

*"Ja – medarbejderne gør, hvad de kan. Jeg får bl.a. skiftet forbindelse hver dag."*

*"Ja – det er klart min fornemmelse – især de faste medarbejdere."*

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – medarbejderne er selvfølgelig forskellige, men det fungerer alligevel rigtig godt."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Vi pårørende er meget tilfredse med den hjælp, som borgeren får. Det har givet os en kæmpe tryghed, at borgeren er på plejecenteret, og at vi ved, borgeren har det godt. Medarbejderne følger op på borgeren, og de siger det også til os pårørende, hvis der er noget."*

*"Jeg oplever ikke umiddelbart, at hjælpen skal være anderledes/bedre. Medarbejderne følger delvis op på, hvordan borgeren har det og tager hånd om borgerens situation. Sidst jeg var på besøg, havde borgeren Corona, hvilket jeg ikke havde fået besked om. Det ville jeg gerne have vidst inden, jeg gik ind til borgeren også. Der er sammenhæng i hjælpen uanset, hvilken medarbejder der hjælper borgeren. Medarbejderne er rigtig søde, og de er gode til at se til borgeren, hvis borgeren sidder alene." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

*"Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, den fungerer godt. Det eneste, jeg tænker, er, at det nogle gange må være svært for borgerne med så mange nye ansigter hele tiden. Jeg oplever ofte, at der er nye medarbejdere/vikarer, når jeg kommer, men det er jo godt, de kan få noget personale.*

*"Jeg har indtryk af, at borgeren er tilfreds med den hjælp og pleje, som borgeren får, og det er jeg også. Jeg synes dog, at medarbejderne godt kan prøve at aktivere borgeren mere. Borgeren har tidligere læst meget, så jeg har sørget for, at borgeren kan lytte til lydbøger, men jeg oplever, at medarbejderne ikke følger op på det og hjælper borgeren i gang med det. Der har vist også været snak om kryds og tværs til borgeren, men jeg oplever ikke, at tingene bliver sat i gang. Jeg oplever dog, at medarbejderne er meget opmærksomme på, hvordan borgeren har det, og de tager hånd om situationen, hvis der er noget." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

*"Jeg synes, der er et par ting, der kan være lidt bedre. Jeg oplever, at der er rod i tøjvasken. Der kommer tøj, som ikke er borgerens, og der er tøj, som forsvinder. Rengøringen kan også være til den skrabede side. Jeg ved godt, at det måske er sådan, serviceniveauet bare er, men jeg synes ikke, det er tilfredsstillende. Jeg tror, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset, hvilken medarbejder der hjælper, jeg hører i hvert fald ikke borgeren beklage sig."*

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

Tilsynsførendes observationer:

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, at gulvet fremstår beskidt og med indtørrede væsker. Der ligger visne blade på gulvet. En medarbejder oplyser, at der er rengøring den kommende dag.

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 har fået træning, men det er ved at være længe siden. Der kunne godt være mere træning. Men jeg er med til gymnastik og noget husketræning."* Centerlederen oplyser, at borgeren deltager i kognitiv træning 1 x ugentligt, strikkeklub 1 x ugentligt og er til stolegymnastik 1x ugentligt. Borgeren har i maj 2023 takket nej til individuel træning. Borgeren tilbydes individuel træning igen om 3 måneder, eller før hvis borgeren selv ønsker det.

*"Nej – jeg modtager ikke træning, men jeg kan godt komme til det, hvis jeg ønsker det."* Centerlederen oplyser, at borgeren tilbydes kognitiv træning 1 x ugentligt, individuel træning 1 x ugentligt og stolegymnastik 1 x ugentligt. Borgeren modtager dagligt støtte til ADL træning.

*"Ja – jeg skal have tilrettelagt et nyt træningsprogram med en terapeut, så jeg kan blive mere selvstændig i forflytninger. Jeg træner ikke med en terapeut, men terapeuten skal hjælpe medarbejderne."* Centerlederen oplyser, at borgeren modtager vedligeholdende træning i forbindelse med ADL, hvor fokus er træning på daglig basis ved at være så aktiv som muligt i de daglige forflytninger. Borgeren tilbydes 1x ugentligt: Stolegymnastik, individuel gangtræning og kognitiv træning.

*"Ja – jeg er med til stolegymnastik."* Centerlederen oplyser, at borgeren tilbydes holdtræning 1 x ugentligt, individuel træning 1 x ugentligt samt kognitiv træning 1 x ugentligt.

*"Ja – jeg cykler og ror med terapeuten."* Centerlederen oplyser, at borgeren går daglige ture med hund i hverdagen (konditionstræning), dagligt cykler på kondicykel i egen lejlighed (konditionstræning) og ugentligt får individuel træning med fokus på styrke og stabiliseringstræning af knæ samt kondition. Borgeren tilbydes cykeltur på duocycel 1-2 x ugentligt, og borgeren tilbydes at deltage i kognitiv træning 1 x ugentligt.

Tre 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 delvis til spørgsmålet, og en borger svarer 'ved ikke'.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – det er ikke hver dag. Tingene går lidt hurtigt nogle gange, men det er okay. Jeg ved, at medarbejderne har travlt."*

*"Ja – terapeuten er god til at læse hvor meget, jeg kan presses."*

Fire 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 nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – jeg har ikke behov for at snakke om det."*

*"Ja – medarbejderne opfordrer en til at deltage."*

*"Ja – men det er frivilligt, hvor meget jeg vil være med til. Det jeg kan, vil jeg gerne."*

*"Ja – medarbejderne spørger altid."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg ved ikke, om borgeren modtager træning. Jeg tror, borgeren er blevet opfordret til bl.a. stolegymnastik, men jeg ved ikke, om borgeren deltager. Jeg har helt klart et indtryk af, at medarbejderne snakker med borgeren om fysiske aktiviteter."*

*"Borgeren træner med fysioterapeut og går til stolegymnastik. Borgeren er voldsomt glad for gymnastikken."*

*"Borgeren modtager træning, og medarbejderne taler med borgeren om, hvilke fysiske aktiviteter borgeren kan være med til. Men det er ikke det hele, borgeren er interesseret i at deltage i."*

*"Jeg er meget usikker på hvor meget træning, borgeren modtager. Jeg oplever ikke, at borgerens færdigheder bliver brugt nok i forbindelse med hverdagsaktiviteter. Det er mest, når terapeuten kommer, at borgerens færdigheder bliver brugt." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

*"Jeg tror ikke, at borgeren modtager træning lige nu, men jeg oplever, at borgeren tidligere har trænet, når der har været behov for det. Medarbejderne er gode til at få borgeren med til diverse aktiviteter. Jeg oplever, at medarbejderne måske godt kunne inddrage borgeren lidt mere i hverdagsaktiviteter, men jeg ved også godt, at borgeren heller ikke har meget energi at give af. Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

### **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 nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – hvis man vil have hjælp, så kommer den."*

*"Jeg har ikke spurgt medarbejderne om det, men jeg er sikker på, at de vil kunne tilgodese spontan aktivitet."*

*"Ja – de kommer, hvis jeg ringer."*

*"Nej – men det er fordi, medarbejderne ikke har tid til de spontane aktiviteter, som jeg gerne vil – de er for tidskrævende, da aktiviteterne foregår udenfor huset. Og det er helt forståeligt. I stedet kan Venneforeningen eller min besøgsven hjælpe mig med det. Det er helt fint."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej – jeg tror ikke, at spontan aktivitet tilgodeses. Borgeren er i hvert fald meget glad for det, når vi kommer på besøg og går en tur med borgeren. Men jeg ved heller ikke, om borgeren efterspørger spontane aktiviteter."*



*"Jeg tror ikke, at der er medarbejdere nok til at tilgodese spontane aktiviteter. I hvert fald ikke til de aktiviteter, som borgeren ønsker, da de ofte tager over en halv time. Men så kommer jeg i stedet for."*

*"Jeg ved ikke, om spontane aktiviteter kan tilgodeses. Jeg tror ikke, at borgeren spørger om det."*

*"Ja, hvis det kan lade sig gøre, tror jeg godt spontane aktiviteter, kan tilgodeses."*

### **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 7**

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

#### **Borgernes oplevelser**

De fem interviewede borgere oplever, at de er tilfredse med maden, som der tilberedes/serveres.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det er virkelig god mad, vi får her. Og på helligdage eller ved særlige anledninger får vi lidt ekstra mad."*

*"Ja – det er god, normal og tilberedt kost, vi får. Det er godt."*

*"Ja – det er pæn og god hverdagsmad, vi får. Hvis folk klager over maden, er det fordi, de er kræsne."*

*"Ja – og vi har selv stor indflydelse på, hvad vi får at spise."*

De fem interviewede borgeren oplever, at maden er indbydende og har den rigtige temperatur.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det kan være svært at krydre maden efter min smag, når der skal laves mad til så mange forskellige mennesker, så maden bliver ofte lidt neutral. Men så kan jeg selv krydre maden lidt ekstra, efter maden er lavet."*

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg spiser gerne fælles."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg har klart et indtryk af, at det er god mad, de får. Borgeren har taget godt på i hvert fald."*

*"Borgeren nævner tit, at de får god mad. Og den mad, som jeg har set, har set indbydende ud."*

*"Borgeren siger, at det er ganske almindelig hverdagsmad, som de får, og det er borgeren godt tilfreds med. Borgeren kan selv vælge, hvor borgeren ønsker at spise sin mad."*

*"Borgeren er ikke tilfreds med den varme mad. Borgeren fortæller mig, at der er for meget gammeldags dansk mad med for meget sovs. Det er også det, jeg har selv har set. Maden ligner meget den mad, borgeren tidligere fik i plastikbakker, og den ser ikke så lækker ud." Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.*

### **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.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – det er jo ikke det samme, som da jeg boede i mit hus, men det er godt nok, når det ikke kan være anderledes."*

*"Ja – boligen kan ikke være bedre."*

*"Ja – jeg er meget positivt overrasket over boligen."*

*"Ja – boligen er dejlig."*

*"Ja – det eneste minus, der er ved boligen, er, at jeg godt kunne ønske mig et separat soveværelse. Men jeg forstår godt, hvorfor jeg ikke kan få det."*

De fem 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 spørger altid, om man vil med, men man bestemmer selv. Jeg tager selvfølgelig oftest med."*

*"Ja – medarbejderne er gode til at spørge og snakke om de aktiviteter/sociale arrangementer, som der foregår."*

## Evt. pårørendes kommentarer

*"Vi er super tilfredse med boligen. Jeg tror, at medarbejderne forsøger at motivere borgeren til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer, men jeg er ikke sikker på, at borgeren deltager så meget."*

*"Jeg er delvis tilfreds med borgerens bolig. Eller der er som sådan ikke noget i vejen med selve boligen, men borgeren har svært ved, at der er nogle andre borgere, der råber meget i huset."* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen.

*"Jeg tror, borgeren er glad nok for sin bolig og for at bo på Hejlskov plejecenter. Borgeren kan jo ikke klare at bo selv i hvert fald."*

*”Der har været en del problemer med myrer i borgerens bolig, og det er der stadigvæk, selvom der er fokus på problemet. Derudover bliver boligen for varm. Der er ingen solafskærmning, så gardinerne er ofte rullet for. Det er ærgerligt, at gardiner bliver rullet for, da borgeren er meget naturglad. Men borgeren er vist fint tilfreds med sin bolig.”* Punktet er videregivet og drøftet med centerlederen. Centerlederen oplyser, at det er Domea, der ejer lejlighederne, og det derfor er Domeas ansvar at løse problemet med myrer. Centerlederen oplyser, at beboerne selv skal sørge for afskærmning/ventilation af lejligheden, hvis der er behov for det.

*”Jeg synes boligen er alt alt for dyr i leje ift., hvad borgeren får. Boligen er fin og har, hvad den skal have til borgerens behov, men den er bare grotesk dyr ift. prisen. Medarbejderne er søde og gode til at inddrage og motivere borgeren til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer.”*

### **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.

## **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>
<b>Tilsynets observationer:</b> 1. Tilsynet observerer under frokosten en borger, som spiser med en kniv og fingrene, hvor det er kniven, der puttes ind i munden, og fingrene der bruges til at skubbe maden op på kniven. Der ligger en urørt gaffel ved siden af tallerkenen, men borgeren guides ikke til at bruge denne i stedet.	<b>Tilsynets observationer:</b> 1. Tilsynet anbefaler fokus på at støtte borgeren under måltider.
	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 2:</b> Tilsynet anbefaler opmærksomhed på kommunikative udfordringer mellem borger/pårørende og medarbejdere.

	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 3:</b> 2. Tilsynet anbefaler fokus på at bruge borgerens ressourcer i forbindelse med hverdagsaktiviteter.
5. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, at gulvet fremstår beskidt og med indtørrede væsker. Der ligger visne blade på gulvet. En medarbejder oplyser, at der er rengøring den kommende dag.	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</b> 3. Tilsynet anbefaler fokus på, at pårørende informeres om sygdom.  4. Tilsynet anbefaler fokus på at tilbyde borgeren aktiviteter som lydbøger, kryds og tværs, hvis borgeren ønsker det.  5. Tilsynet anbefaler fokus på renholdelse af borgernes hjem. Dette på baggrund af observationer og pårørendes udsagn.
	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</b> 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgernes ressourcer/færdigheder bruges i løbet af dagens aktiviteter.
	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 7:</b> 7. Tilsynet anbefaler fokus på at tilbyde borgeren varierende og indbydende mad.
	<b>Kvalitetsmål/målepunkt 8:</b> 8. Tilsynet anbefaler fokus på at kunne skærme borgeren for larm fra andre borgere, når borgeren er i sin egen bolig.

## 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***

Alle borgere bosat på Hejlskov bliver tilbudt vedligeholdende træning svarende til funktionsniveau. Der tilbydes både individuel træning og holdtræning. Hvis borgerne afviser træningen, følges der op hver 3. måned, hvorefter borger igen bliver tilbudt træning. Der tænkes generelt træning ind i hverdagen i form af ADL træning i alle de situationer, der falder naturligt. Der er ungarbejdere, der går ture eller cykler med borgerne. Alt træning tilbydes/tilrettelægges, så det passer ind i borgernes individuelle hensyn til døgnrytme, øvrige aftaler og vaner. Desuden har vi gå hold og cykelture, som udføres af frivillige tilknyttet Hejlskov.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på Plejecentret</b>
Hejlskov
<b>Adresse</b>
Hejlskovparken 60, 6040 Egtved
<b>Centerleder</b>
Lone Brønlund Jensen
<b>Antal pladser</b>
50 boliger (48 borgere)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Tirsdag d. 13. juni 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Fem borgere og fem 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.