



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

PLEJECENTER HOLMEGÅRDEN

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på plejecentret
Holmegården
Adresse
Holmen 18-20, 7100 Vejle
Centerleder
Marianne Vera Bay (ikke til stede på tilsynsdagen) Assisterende leder: Susanne Kvist (til stede på tilsynsdagen og modtager tilbagemelding fra pårørende)
Antal pladser (antal borgere)
66 boliger heraf én ledig bolig (66 borgere, heraf ét ægtepar)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
10. juni 2024, kl. 8.45 til 13.30
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med syv borgere. Seks borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En pårørende besvarer ikke opkald eller besked.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ. Tilsynskonsulent Anita Vangsgård, Sygeplejerske

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 kvalitetsstandards¹ 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 Holmegården har den 10. juni 2024 haft et uanmeldt tilsyn af tilsynskonsulenterne Anne Katrine Riis Jakobsen og Anita Vangsgaard, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med syv borgere. Seks 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 Holmegården. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

¹ 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 Holmegården 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. Plejecenter Holmegården 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 Holmegården er **tilfredse** med den hjælp, som de modtager.

Plejecenter Holmegården består af 66 boliger, som er fordelt på seks grupper/afdelinger med elleve lejligheder i hver. Holmegården arbejder ud fra leve-bo miljøprincipperne, hvor dagligdagens opgaver er en del af hverdagens aktiviteter.

Tilsynets observationer:

Det er tilsynets vurdering, at Plejecenter Holmegården 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. Der var på plejecentret synlighed af borgere og medarbejdere i fællesarealerne, hvor nogle borgere var i gang med morgenmaden/formiddagskaffen. På en afdeling observeres det, at medarbejderne drikker fælles formiddagskaffe med borgerne. Nogle borgere hyggede med tv og snak i fællesarealerne, mens nogle fællesarealer var helt tomme for mennesker. Der var synlighed af tid, dag og dato i alle afdelinger. Dog var dato ikke opdateret fra gårsdagens dato flere steder.

Der er ikke synlighed af ugens aktiviteter i nogen af afdelingerne. Der er enkelte flyers om fx gudstjeneste hængt op. Den assisterende leder oplyser, at der om eftermiddagen er arrangeret cykeltur af frivillige. Der er ikke synlighed af menuplanen i fællesarealet i nogen af afdelingerne. Der er en afdeling med synlighed af en menuplan, men menuplanen er ikke opdateret. To steder på plejecentret er der udendørs fuglevoliere, hvilket skaber liv og inspiration til snak herom. Man kan høre fuglene kvilde på alle afdelinger.

Det observeres i en af afdelingerne, at en borgers døgnrytme er printet og hængt op i afdelingens fælleskøkken. Fælleskøkkenet er ikke aflåst, og der er ikke nogen medarbejder til stede under tilsynet. På døgnrytmepapiret står borgerens fulde navn og cpr-nummer.

Der observeres to medarbejdere, der ikke bærer synligt navneskilt.

Måltider:

Plejecentret tilbereder selv alle måltid i afdelingerne, og madplanen er forskellig fra afdeling til afdeling. Til frokost serveres der kold mad, oftest i form af smørrebrød og/eller ostemadder. Det varme måltid mad bliver lavet i afdelingerne, og det er den enkelte afdeling, der bestemmer retten. Borgerne har mulighed for at ønske mad, og madplanen laves ud fra disse ønsker.

Tilsynet observerede to frokostmåltider på to forskellige afdelinger, dog kun slutningen af måltidet på den ene afdeling. I den ene afdeling spiste fem borgere frokost i fællesstuen. Borgerne fik serveret smørrebrød efter eget ønske og spiste herefter i stilhed. Medarbejderne satte sig ikke ved bordet, men gik i gang med andre opgaver, såsom at rydde op i køkkenet. To borgere rejste sig efter 10 minutter og gik hjem til sig selv. Borgerne blev ikke spurgt, om de ønskede mere mad, før de var ved at forlade bordet. Der var ellers ingen snak borgerne imellem eller mellem borgere og medarbejdere.

På den anden afdeling, sad borgerne ved et bord for sig og medarbejderne ved et bord for sig. Da tilsynsførende kom ind i rummet, rejste alle medarbejdere sig og forlod rummet, så borgerne sad alene og spiste. Borgerne snakkede sammen og til sidste del af måltidet, kom der flere medarbejdere ind i rummet igen, og en medarbejder satte sig ned ved borgerne og snakkede med dem. Der blev talt om løst og fast, og der var en god stemning.

Medarbejdere:

Der er på plejecentret ansat to centersygeplejersker på hhv. 35 og 37 timer om ugen. Centersygeplejerskerne har det sygepleje faglige overblik, har ledelsesopgaver ad hoc, og om morgenen er centersygeplejerskerne med til morgen konference med medarbejderne i hver afdeling. Centersygeplejerskerne er ind over dagens opgaver og vurderer, om der er noget, som kræver særlig opmærksomhed. Centersygeplejerskerne leder og fordeler arbejdet ved eksempelvis sygdom. Centersygeplejerskerne er også med til at forebygge konflikter, så de bliver taget i opløbet, og situationer ikke køres op. Centersygeplejerskerne arbejder tæt på ledelsen og er den del af ledelsesteamet. Der er ansat en pædagog på 30 timer om ugen. Pædagogen indgår i plejeopgaverne men har en pædagogisk tilgang til arbejdet. Der er ansat en fysioterapeut på 37 timer om ugen. Fysioterapeuten står for aktiviteter/træning med borgerne. Plejecentret har ikke ansat en ergoterapeut. Ved behov for en ergoterapeut, låner plejecentret fra et andet plejecenter.

Der er på plejecentret ansat 13 social- og sundhedsassistenter, 33 social- og sundhedshjælpere og to ufaglærte. Derudover er der flere ufaglærte ansat som afløsere.

Klippekort:

Hvordan arbejder plejecentret med klippekort: Klippekort bliver præsenteret ved indflytningssamtale, og her vil typisk blive drøftet, hvad borgeren og pårørende kunne tænke sig at bruge klippene til. Ofte er ønsket til klippekort socialt samvær i for af samtaler eller gåture. Det kan også være ønsket om hjælp til særlige indkøb, bankbesøg eller rengøring af hjemmet.

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 Holmegården	Tilfredse
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	3. Hjælpen leveres 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

Seks af de interviewede borgere oplever, at deres ønsker og behov bliver lyttet til i forbindelse med den ydede hjælp og pleje, de bliver tilbudt. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – eller det er svært at sige, jeg passer jo nærmest mig selv."

"Delvis – mine ønsker og behov bliver ikke lyttet til medicinsk. Jeg må ikke få den medicin, jeg vil have. Og jeg føler ikke, jeg får privat hjælp." Den assisterende leder oplyser, at der er dialog med lægen ift. borgerens medicinske ønsker, og lægen afviser brug af mere medicin.

"Ja – jeg havde svært ved at falde til her på plejecentret, men det er jeg nu."

"Ja – det er virkelig godt."

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – det er forskelligt. Der er særligt én medarbejder, der gør alt for at spænde ben for mig." Den assisterende leder oplyser, at de er klar over problematikken.

"Ja – jeg er jo næsten selvhjælpen. Jeg får kun hjælp til bad." Den assisterende leder oplyser, at borgeren får mere hjælp.

Seks 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 nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – men jeg kunne godt sove noget længere."

"Ja – jeg ville dog gerne mere udenfor, men medarbejderne har ikke tid til os."

"Ja – jeg ser tv og sover lidt. Og så kommer min datter ofte på besøg."

"Ja – der kommer en og spiller kort med os. Ellers har jeg ingen rutiner."

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

De syv interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – det vil jeg ikke ind på."

"Ja – det har jeg ikke talt om med en medarbejder, men jeg vil være tryk ved det. Jeg har talt med min familie om det."

"Nej – det er ikke noget, jeg tænker på. Jeg har ikke snakket med en medarbejder om det."

"Nej – jeg kan ikke snakke med medarbejderne om det."

"Ja – jeg kan godt snakke med medarbejderne om det, men jeg har ikke gjort det endnu." Det ses i omsorgssystemet, at borgerens ønsker til livets afslutning er dokumenteret.

"Nej – jeg har ikke lyst til at tale med medarbejderne, jeg har ikke talt med en medarbejder om det." Det ses i omsorgssystemet, at det er dokumenteret, at borgeren ikke har tænkt over det.

"Nej – så vidt har jeg ikke tænkt."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg tror ikke borgeren vil snakke med en medarbejder om ønsker til livets afslutning. Borgeren har skrevet testamente, så det er der styr på."

"Borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Borgeren er i hvert fald godt tilfreds med at være på plejecentret."

"Borgerens ønsker og behov bliver delvis lyttet til, men borgeren ytrer sig heller ikke, så det kan nok være svært at vurdere, hvad borgeren vil. Borgeren har delvis mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren – jeg har meget svært ved at finde ud af, om medarbejderne tilbyder borgeren at lave noget, når borgeren ikke selv efterspørger det. Særligt fordi der er begrænsede ressourcer på plejecentret, så det er nok nemt at lade være med at spørge borgeren. Borgeren eller vi pårørende har ikke haft en snak med medarbejderne om borgerens ønsker til livets afslutning, men borgerens svar vil uden tvivl også være: 'det ved jeg ikke'." Den assisterende leder oplyser, at borgeren sidder meget sammen med andre borgere i fællesstuen. Borgerne snakker ikke så meget sammen, men de hygger sig i hinandens selskab.

"Generelt set oplever jeg, at borgerens ønsker og behov bliver lyttet til, men jeg føler, der har været enkelte episoder, hvor jeg har været nødt til at komme ind over for at få ting igennem. Men så er der også blevet lyttet. Borgeren har stort set mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Men der bliver ikke gået med borgeren i det omfang, som borgeren ønsker." Den assisterende leder oplyser,

at borgeren går meget usikkert grundet en fysisk tilstand, hvilket gør, at borgerens gangfunktion er begrænset for tiden.

"Det er ikke altid, borgerens ønsker og behov bliver lyttet til. Borgeren er ensom og har nok et større behov, end man kan opfylde på plejecentret. Hjælpen bliver tilrettelagt sammen med borgeren, det er min fornemmelse, at medarbejderne involverer og spørger ind til borgeren. Borgeren har både og mulighed for at have de rutiner i løbet af dagen, som har betydning for borgeren. Det er mit indtryk, at medarbejderne forsøger at hjælpe med rutiner, men det er ikke altid, det kan lade sig gøre – særligt i ferieperioder med vikarer. Jeg tror, at borgeren trygt kan snakke med nogle af medarbejderne 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 syv interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – nogle gange."

"Ja – medarbejderne er så søde. Det er 1. klasses pleje, jeg får her."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det synes jeg."

"Ja – det er blevet bedre, men det syntes jeg ikke i starten."

"Ja – jeg kan snakke med alle medarbejdere."

"Ja – jeg kan have en ligeværdig dialog med nogle af medarbejderne. Med mange af dem."

Seks af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone, adfærd og kultur på stedet. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – man taler pænt til hinanden."

"Ja – dog kommer vi ikke rigtig ud. Her er ikke ret mange aktiviteter mere."

"Delvis – det svinger meget."

"Ja – jeg er rigtig godt tilfreds med at være her."

"Ja – det mest irriterende er, at demente borgere går ind i min bolig og roder i mine ting. Medarbejderne har sagt, jeg skal huske at låse min dør."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bliver behandlet med respekt af medarbejderne. Jeg tror, der har været en enkelt episode, men der sagde borgeren fra, så det er jeg tryk ved. Jeg oplever en god tone, adfærd og kultur på plejecentret, hvor der er plads til tøsesludder på badeværelset mm."

"Der er en god tone, adfærd og kultur på stedet. Medarbejderne er meget søde og hjælpsomme."

"Der er en god jargon mellem borgeren og medarbejderne, hvor der også er plads til hyggesnak. Jeg oplever i hvert fald, at der er en god tone, adfærd og kultur ved de tre medarbejdere, der er fast tilknyttet borgeren – resten af plejecentret kan jeg ikke udtale mig om."

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

Fire af de interviewede borgere oplever, at de bliver støttet i deres muligheder for at blive holdt i gang. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer 'ved ikke'.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det tror jeg."

"Ja – det jeg kan selv, skal jeg gøre."

"Delvis – både og. Der kommer en fysioterapeut og hjælper mig lidt, men ellers er der ingen aktiviteter. Jeg passer meget mig selv."

"Delvis – jeg spiller lidt billard og dart." Den assisterende leder oplyser, at fysioterapeuten har været meget ind over borgeren.

"Ja – medarbejderne støtter mig."

"Ved ikke – jeg kan til en vis grad selv holde mig i gang. Det er ikke medarbejderne, der holder mig i gang, medarbejderne har ikke tid."

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – eller både og. Jeg vil gerne mere, men jeg kan også godt lide at være i min seng."

"Ja – det er lidt forskelligt."

Evt. pårørendes kommentarer

"Medarbejderne skubber til borgeren, for at borgeren skal gøre ting selv, men efter Corona restriktionerne i sin tid skete der en stor nedgang i borgerens funktionsniveau."

"Jeg oplever delvis, at borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Jeg er i tvivl om, hvor meget borgeren bliver tilbudt. Borgeren gør, hvad borgeren selv kan, borgeren skal bare igangsættes, før der sker noget. Jeg er nok meget i tvivl om, om borgeren bliver igangsat nok." Den assisterende leder oplyser, at der er fokus på at guide borgeren til at gøre mest muligt selv.

"Borgeren bliver delvis støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Jeg har indtryk af, at borgeren selv tager tøj på og gør det, borgeren selv kan. Men borgeren får ikke gået så meget, som borgeren gerne vil." Den assisterende leder oplyser, at borgeren går meget usikkert grundet en fysisk tilstand, hvilket gør, at borgerens gangfunktion er begrænset for tiden.

"Jeg er lidt i tvivl om, hvorvidt borgeren bliver støttet i sine muligheder for at holde sig i gang. Jeg tror, at man har givet op på at få borgeren ud af kørestolen, men jeg tror på, at man med den rette indsats godt kan rykke på borgerens funktionsniveau. Borgeren gør ikke ret meget selv, men får hjælp til det meste."

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

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det er et svært spørgsmål. Det er jo ikke, som hvis man kunne alt selv."

"Ja – jeg er dog træt af, at jeg ikke må gå selv, fx på toilet. Medarbejderne er bange for, at jeg falder, hvis jeg går selv. Alle medarbejdere er søde, men jeg falder aldrig rigtig til her på plejecentret."

"Delvis – jeg er ikke tilfreds med én af medarbejderne. Medarbejderen kommer næsten ikke mere." Den assisterende leder oplyser, at de er klar over problematikken.

"Ja – men jeg håber ikke, at rengøringen bliver mindre end hver 14. dag."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg synes, det er rigtig godt."

"Nej – jeg ville dog gerne, at der kunne komme en og gå med mig og tage mig med udenfor."

"Nej – jeg ville dog gerne have mere hjælp til at komme ud og handle."

"Nej – det eneste, der skal være bedre, er, at andre borgere skal holdes ude af min bolig."

Seks 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 delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det tror jeg, at de gør."

"Delvis – ikke altid. Jeg kan ikke beskrive det nærmere. Det er bare min følelse."

"Ja – medarbejderne spørger tit til mig."

"Ja – nogen medarbejdere gør, andre gør ikke."

Seks af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der hjælper. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ved ikke – det kan jeg ikke svare på."

"Ja – der er absolut nogle medarbejdere, jeg har bedre kemi med end andre. Men jeg får den hjælp, jeg har brug for."

"Ja – jeg får al den hjælp, jeg har behov for. Nogle medarbejdere er bedre end andre."

"Ja – der kommer mange forskellige medarbejdere, men sådan er det jo. Jeg bryder mig ikke om det, når der kommer medarbejdere udefra, som ikke har været her før. Men alle gør det, de skal."

"Ja – undtagen med én medarbejder."

"Ja – der er en medarbejder, som er fast tilknyttet mig. Når den faste medarbejder ikke er her, får jeg hjælp af en anden. Det er et rimelig fast team."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren siger, at borgeren har det godt på plejecentret, så jeg er tilfreds. Jeg oplever, at der bliver fulgt op på borgeren, jeg har i hvert fald fået besked, når der har været noget. Det er næsten altid de samme medarbejdere, jeg møder sidst på eftermiddagen eller om aftenen, så jeg har da indtryk af, at der er en sammenhæng i hjælpen."

"Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, medarbejderne gør det godt."

"Det kan være svært at hjælpe borgeren med det, borgeren har behov for, når borgeren ikke taler ret meget. Men der er et par ting, der godt kan være lidt bedre. Jeg synes ofte, borgeren er lidt langskægget, når vi kommer på besøg. Borgeren kunne godt blive hjulpet lidt oftere med skægget. Jeg har også tit klippet borgerens negle, fordi de er blevet alt for lange, og så ligger der tit vådt tøj på badeværelset i længere tid, som lugter. Der bliver fulgt op på borgeren og taget hånd om det, hvis der er noget – det gælder også, hvis jeg har henvendt mig til medarbejderne med noget."

"Jeg er næsten tilfreds med den hjælp, borgeren får. Vi pårørende undrer os over, at tøj forsvinder. Vi er ofte ude og købe nyt. Et par ting kan godt være lidt bedre. Jeg vil ønske, at medarbejderne kan gå mere med borgeren. Derudover oplever jeg, at borgeren jævnligt får urinvejsinfektion, hvilket jeg hurtigt mærker på borgeren rent kognitivt. Det er flere gange, at det er mig, der har krævet, der blev taget en prøve, hvor jeg nok vil ønske, at medarbejderne er lidt mere opmærksomme. Også ift. om borgeren har behov for mere end én kur. Det er meget afhængigt af, hvem der er på arbejde, om der bliver fulgt op på borgeren. Der er én medarbejder, der er rigtig god til at følge op og skrive til mig, hvis der er noget."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes/bedre. Det eneste er, at jeg ønsker, der er nogen, som tror på, at borgeren kan rykke sig fysisk. Det er normalt nogle faste medarbejdere, der er hos borgeren, så der oplever jeg en sammenhæng i hjælpen."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer:

Det observeres i en af de interviewede borgers boliger, at der er lidt pletter på en væg i badeværelset, og der er spildt i køleskabet.

Det observeres i en af de interviewede borgers boliger, at gulvet er beskidt – særligt omkring borgerens bord. Det observeres desuden, at gulvet på badeværelset ikke er renholdt, og at der er en kraftig lugt af urin på badeværelset.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere svarer, at de modtager træning. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og tre borgere svarer nej.

De syv interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg modtager ikke træning." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren tilbydes deltagelse i "Siddende Gymnastik" en gang ugentligt, men borgeren vælger det ofte fra. Der er fokus på at motivere borgeren til selvstændigt at køre/manøvrere kørestolen i lejligheden og i fællesarealerne (tidligere træningsperiode med gangtræning, men grundet tendens til anfald af svimmelhed, så førte træningen ikke til en funktionel gangfunktion).

"Nej – jeg modtager ikke træning." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren går omkring på afdelingen, måske en tur i haven sammen med ægtefællen. Borgeren ønsker ikke at deltage i "Siddende Gymnastik", har tidligere spillet dart/billard i Holmegårdens cafe, men det ønsker borgeren ikke længere.

Borgeren tilbydes cykelture med "Cykling Uden Alder", men det ønsker borgeren som regel ikke.

Borgeren vil en sjælden gang godt deltage på en arrangeret udflugt, senest ultimo maj 2024, hvor borgeren og en pårørende var med på en sejltur på Lillebælt.

"Delvis – jeg får meget lidt træning. Det handler mest om at rejse sig fra en stol."

Fysioterapeuten oplyser, at borgeren ikke længere har standfunktion, og at borgeren har nedsat initiativ. Borgeren tilbydes at deltage i "Siddende Gymnastik", men det lykkedes næsten aldrig at motivere borgeren til at deltage.

"Delvis – der kommer en og cykler med mig en gang imellem, men det er ikke hver uge."

Fysioterapeuten oplyser, at borgeren manopæd-cykler en gang ugentligt ved fysioterapeuten for at supplere styrketræningen i UE. Borgeren tilbydes "Siddende Gymnastik" en gang ugentligt, men ofte ønsker borgeren ikke at deltage. Borgeren færdes selvstændigt i kørestol indendørs ved at "gå" sig frem med benene. Borgeren kan ikke gå, men kan lave en forflytning fra kørestol til toilettet.

"Ja – jeg modtager træning." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren har haft et ønske om at kunne komme "ud i byen" på egen hånd. Borgeren har fået hjælp til afprøvning af et el-køretøj, indkøb af køretøjet, følgeskab i "byen" mens borgeren kørte på el-køretøjet. Borgeren er her for nylig begyndt at kunne køre ud på egen hånd, uden følgeskab. Borgeren støttes i at udtale et ark med korte sætninger + guides til at "åbne munden", fugte/rense stemmelæberne. Dette efter besøg af logopæd. Borgeren deltager i øvrigt i dart/billard i Holmegårdens cafe 1-2 x ugentligt. Borgeren har som regel kun ressourcer til 1 x ugentligt.

"Nej – jeg er blevet tilbudt stolegymnastik, men jeg gider ikke at træne."

Fysioterapeuten oplyser, at borgeren bliver tilbudt at deltage i "Siddende Gymnastik", men det ønsker borgeren ikke. Borgeren tilbydes også at komme i cafeen 2 x ugentligt til musik, spil, "et glas", men det ønsker borgeren heller ikke.

"Ja – jeg går til stolegymnastik." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren deltager i "Siddende Gymnastik" en gang ugentligt, at borgeren er med Cykling Uden Alder på cykeltur cirka hver 14. dag, og at borgeren gerne deltager i udflugter. Borgeren tilbydes at komme i cafeen 2 x ugentligt til spil, "et lille glas", musik. Det er sjældent, at borgeren ønsker at komme i cafeen. Borgeren vil gerne kunne gå på egen hånd med sin rollator, så borgeren får gangtræning en gang ugentligt.

To af de interviewede borgere oplever, at borgerens færdigheder bliver brugt i forbindelse med træning. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet, og fire borgere svarer ikke på spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg kan ikke træne mere, selvom jeg gerne ville."

"Ja – fysioterapeuten er rigtig god."

En 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, to borgere svarer nej, en borger svarer 'ved ikke', og to borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – det er for lidt. Det er både for lidt, medarbejderne taler med mig om aktiviteter, og der er for få aktiviteter." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren tilbydes at deltage i "Siddende Gymnastik", men det lykkedes næsten aldrig at motivere borgeren til at deltage.

"Nej – det tror jeg ikke."

"Nej – jeg har heller ikke et behov for det. Jeg kan selv sige til, hvis det er."

"Ved ikke – jeg har min rollator, som jeg gerne ville bruge mere. Medarbejderne siger, det er for tidligt for mig at gå." Fysioterapeuten oplyser, at borgeren får gangtræning en gang ugentligt. Den assisterende leder oplyser, at borgeren går meget usikkert grundet en fysisk tilstand, hvilket gør, at borgerens gangfunktion er begrænset for tiden.

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, borgeren modtager ikke træning. Jeg tror kun, at borgeren er ude og gå med en rollator ind imellem. Jeg tror ikke, borgeren vil ret meget ift. fysiske aktiviteter, så borgeren siger nok selv fra."

"Det er ikke mit indtryk, at borgeren modtager træning. Det er generelt ikke mit indtryk, at borgeren bliver tilbudt så mange fysiske aktiviteter mere."

"Jeg er næsten sikker på, at borgeren ikke modtager træning. Jeg tror primært, det er plejepersonalet, der går med borgeren. Mit indtryk er dog, at det er en rigtig god fysioterapeut, der er på plejecentret, som er god til at lave aktiviteter."

Fysioterapeuten oplyser, at borgeren får gangtræning en gang ugentligt, og at borgeren deltager i "Siddende Gymnastik" en gang om ugen. Den assisterende leder oplyser, at borgeren går meget usikkert grundet en fysisk tilstand, hvilket gør, at borgerens gangfunktion er begrænset for tiden.

"Borgeren modtager træning, og fysioterapeuten er rigtig god sammen med borgeren. Fysioterapeuten er også rigtig god til at være pædagogisk og ikke give op, hvis borgeren først siger nej. Fysioterapeuten er meget opmærksom på fysiske aktiviteter, men det er nok ikke altid, tingene kan blive effektueret."

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

Seks 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'.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – så vidt medarbejderne har tid, vil de tilgodesse spontane aktiviteter. Men det er ikke altid, medarbejderne har tid, og man kan ikke komme udenfor."

"Ja – medarbejderne hjælper mig fx over på min scooter."

"Ja – det tror jeg, at medarbejderne kan, men jeg har ikke et behov for spontane aktiviteter."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror bestemt, at spontane aktiviteter kan tilgodeses. Medarbejderne er flinke til at følge borgeren i kiosken eller Føtex, når borgeren ønsker det."

"Jeg ved ikke, om spontane aktiviteter kan tilgodeses. Jeg ved faktisk heller ikke, om borgeren bruger det der klippekort."

"Det er mit indtryk, at spontane aktiviteter 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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – i det hele taget så er jeg tilfreds."

"Ja – den er udmærket."

"Nej – og jeg vil ikke udtale mig mere om maden."

"Nej – jeg kan ikke lide maden, når én af medarbejderne laver den. Resten er gode nok."

"Ja – jeg bestemmer stort set selv, hvad jeg vil have til frokost. Og jeg får noget andet, hvis vi får fisk, som jeg ikke kan lide."

"Ja – maden er meget fin."

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – maden kunne godt være mere indbydende."

"Delvis – smørrebrød er fint og pænt pyntet. Den varme mad er ikke altid god."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg spiser i dagligstuen."

"Ja – jeg kan bedst lide at spise selv."

"Ja – jeg kan selv vælge. Jeg spiser mest ved mig selv, det har jeg selv valgt."

"Ja – jeg spiser helst hos mig selv."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren er tilfreds med maden, og der dufter altid dejligt, når jeg er på besøg."

"Jeg er tilfreds med den mad, der serveres. Borgeren kan selv være med til at bestemme, hvad borgeren vil have, og så bliver det bestilt hjem."

"Borgeren klager ikke over maden, så jeg tænker, det er fint."

"Borgeren giver udtryk for, at det er god mad. Borgeren kan selv vælge, hvor borgeren vil spise, men borgeren synes, der er meget trist i fællesrummet. De få borgere, der er til stede, sidder bare stille og snakker ikke sammen. Medarbejderne snakker heller ikke med borgerne, så borgeren vil hellere side hos sig 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 8

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

Borgernes oplevelser

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg ville gerne have mere plads, men sådan er det jo."

Seks af de interviewede borgere oplever, at de bliver inddraget og motiveret til at deltage i de aktiviteter/sociale arrangementer, som er tilknyttet stedet. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – det er nok min egen skyld, at medarbejderne ikke spørger mig mere. Jeg har sagt nej mange gange. Jeg siger vist ikke selv til, hvis jeg gerne vil noget. Jeg kan godt have lyst til noget, men når det så kommer til det, så vil jeg alligevel ikke."

"Ja – jeg er med til gudstjeneste, og somme tider er der nogle foredrag, som jeg er med til."

"Nej – her er ingen aktiviteter/arrangementer mere, og caféen er lukket. Elevatoren har også været i stykker i 14 dage, så jeg har ikke kunnet komme ud af afdelingen." Den assisterende leder oplyser, at problematikken med elevatoren er kendt, og der har været professionelle på sagen. Elevatoren virker nu.

"Ja – medarbejderne kommer og spørger mig."

"Ja – jeg bliver inddraget, men jeg er ikke med til aktiviteter/arrangementer. Jeg vil helst passe mig selv."

"Ja – medarbejderne informerer mig."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror, at borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer. Jeg har i hvert fald set flere billeder fra ture, musik og sang mm, hvor borgeren har deltaget."

"Det er mit indtryk, at borgeren bliver inddraget og motiveret til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer, men det er op til borgeren, hvad borgeren vil være med til."

"Borgeren har deltaget ind imellem i aktiviteter/sociale arrangementer, i hvert fald i de større arrangementer. Så jeg tror, at borgeren bliver inddraget i det, der er."

"Det er min antagelse, at borgeren inddrages og motiveres til aktiviteter/sociale arrangementer. Borgeren er i hvert fald med til alt, der er, tror jeg."

"Fysioterapeuten og de tre tilknyttede medarbejdere fra plejen gør en stor indsats for at inddrage og motivere borgeren til at deltage i aktiviteter/sociale arrangementer."

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.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
Tilsynets observationer: 1. Det observeres i en af afdelingerne, at en borgers døgnrytme er printet og hængt op i afdelingens fælleskøkken. Fælleskøkkenet er ikke aflåst, og der er ikke nogen medarbejder til stede under tilsynet. På døgnrytmepapiret står borgerens fulde navn og cpr-nummer. 2. Der observeres to medarbejdere, der ikke bærer synligt navneskilt.	Tilsynets observationer: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at personfølsomme data opbevares bag lukket og låst dør. 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne bærer synligt navneskilt.
	Kvalitetsmål 1: 3. Tilsynet anbefaler opmærksomhed på, om borgeren har nogle meningsfulde rutiner i løbet af dagen. 4. Tilsynet anbefaler fokus på, at der snakkes med borgerne om ønsker til livets afslutning, og at dette dokumenteres i omsorgssystemet.
	Kvalitetsmål 3: 5. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne støttes i deres muligheder for at holde sig i gang.

Kvalitetsmål 4: 8. Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, at gulvet er beskidt – særligt omkring borgerens bord. Det observeres desuden, at gulvet på badeværelset ikke er renholdt, og at der er en kraftig lugt af urin på badeværelset.	Kvalitetsmål 4: 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren hjælpes med at trimme skæg og få klippet negle. Der anbefales desuden fokus på at få vasket vådt tøj eller at sørge for, det ikke ligger og lugter i længere tid. Dette på baggrund af udsagn fra pårørende. 7. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne er opmærksomme på borgeren, og at der følges op på borgeren og borgerens behandling ved sygdom. 8. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring i borgerens bolig, samt fokus på at fjerne/minimere urinlugt på badeværelse.
	Kvalitetsmål 5: 9. Tilsynet anbefaler fokus på, om borgerne bliver tilbudt nok fysiske aktiviteter, og om der snakkes med borgerne om meningsfulde fysiske aktiviteter.
Kvalitetsmål 7: 10. Tilsynet observerede frokosten i to afdelinger. I den ene afdeling spiste fem borgere frokost i fællesstuen. Borgerne fik serveret smørrebrød efter eget ønske og spiste herefter i stilhed. Medarbejderne satte sig ikke ved bordet, men gik i gang med andre opgaver, såsom at rydde op i køkkenet. To borgere rejste sig efter 10 minutter og gik hjem til sig selv. Borgerne blev ikke spurgt, om de ønskede mere mad, før de var ved at forlade bordet. Der var ingen snak borgerne imellem eller mellem borgere og medarbejdere.	Kvalitetsmål 7: 10. Tilsynet anbefaler fokus på at skabe nogle hyggelige og rolige rammer under frokosten, hvor en eller flere medarbejdere er nærværende og opmærksomme på borgerne.

	Kvalitetsmål 8: 11. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne tilbydes aktiviteter/sociale arrangementer, og at de planlagte aktiviteter/arrangementer synliggøres i afdelingerne.
--	---

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?

Vi tager altid udgangspunkt i den enkelte beboer.

Vi starter med, den dag beboerne kommer at byde dem velkommen og tage en snak med dem om deres behov, og hvis de ikke kan tale for sig, så deres pårørende.

Inden for de første 14 dage bliver der holdt indflytnings samtale, hvor der gennemgås forventninger til hinanden, og om der er nogle ting, vi skal være opmærksomme på.

Der bliver løbende snakket med beboerne, om deres behov og ønsker, og der bliver løbende lavet faglige vurderinger af beboernes behov. Herefter bliver plejen tilrettelagt efter en individuel faglig vurdering.

Det kan være behov for at blive skærmet, så beboerne ikke bliver overstimuleret, det kan også være, at beboeren er understimuleret og skal motiveres til at komme med ud i fællesrummet og spise.

Vi arbejder meget med sammenhængen i plejen, ro og struktur, da især de demente beboere profiterer af roen.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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