

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Plejecenter Birkely

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Plejecenter Birkely Maltvej 58 6600 Vejen		
CVR-nummer: 29189838	P-nummer: 1003333200	SOR-ID: 1014971000016002
Dato for tilsynsbesøg: 24-09-2025	Tilsynet blev foretaget af: Dorte Møller Salomonsson Jette Thomsen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Et reaktivt tilsyn på baggrund af en henvendelse fra en pårørende, på ældrelinjen. Tilsynet er anmeldt. Henvendelsen indbefatter bekymring vedrørende kvaliteten indenfor: Tema 1 - om borgernes rutiner anvendes i tilrettelæggelse af hjælpen og om indsatsen justeres løbende i takt med borgernes ændrede behov. Tema 2 - om der er procedurer, der sikrer at borgerne har nødkaldet ved sig. Tema 3 - om ledelsen er lydhøre overfor henvendelser fra pårørende og handler derpå.		
Deltagere ved tilsynet: • Centerleder Kristina Udbye Sandlykke • Områdeleder Kirsten Grøndahl Carlsen • Faglig koordinator • Parkinson konsulent • Sygeplejerske • Fysioterapeut • Aktivitetsmedarbejder • Kok og kostvejleder • 3 medarbejdere • 4 borgere • 3 pårørende		
Deltagere ved den mundtlige orientering: • Centerleder Kristina Udbye Sandlykke • Områdeleder Kirsten Grøndahl Carlsen • Faglig koordinator		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: • Interview af: 4 borgere, 3 pårørende, 3 medarbejdere, faglig koordinator, kok og kostvejleder, aktivitetsmedarbejder, parkinsonkonsulent, fysioterapeut, centerleder og områdeleder. • Observationer på plejeenheden og medarbejderkontakt ved introduktion af Ældretilsynet.		

Sagsnr.:
SAG-25/2177

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Plejeenheden indgår i Vejen kommune
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Centerlederen oplyser, at man ikke længere arbejder med faste teams. I stedet sammensættes teams omkring den enkelte borger ud fra borgerens behov og medarbejdernes kompetencer. Baggrunden for ændringen er et ønske om at sikre større fleksibilitet i hele huset samt at forbedre kommunikationen mellem medarbejderne.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 32
Den daglige ledelse varetages af: Kristina Udbye Sandlykke
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 35 medarbejdere, som består af Social og sundhedsassistenter, hjælpere, ufaglærte, aktivitetsmedarbejder samt køkken og rengøring
Øvrige relevante oplysninger: Centerlederen oplyser, at Birkely i alt har haft 11 opsigelser i 2025 – heraf de sidste 5 lige inden sommerferien. Alle stillinger, på nær to, er blevet genbesat. Centerleder oplyser, at være bekendt med årsagen til den store personalegennemstrømning og har handlet derpå.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Plejecenter Birkely har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Plejecenter Birkely fremstår samlet set med en god kvalitet, og Ældretilsynet vurderer, at der ikke er væsentlige udfordringer i forhold til kvaliteten af helhedsplejen.

Alle vurderingskonceptets temaer er belyst, og samtlige markører – på nær én – er opfyldt.

Plejecenteret fremstår overvejende velorganiseret med gode procedurer og systematik, der understøtter kvaliteten i helhedsplejen.

Ældretilsynet vurderer dog, at plejeenheden har udfordringer med at sikre kontinuitet og sammenhæng i hjælpen, som følge af en høj personalegennemstrømning. Centerleder og områdeleder er bevidste om disse udfordringer og har iværksat en plan for fastholdelse af medarbejdere, med henblik på at styrke kontinuiteten i plejen.

Plejecenter Birkely arbejder systematisk med at understøtte borgernes selvhjulpethed gennem et tæt samarbejde med eksterne konsulenter og ved anvendelse af forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende tilgange.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne mødes af kompetente medarbejdere, som formår at tilpasse hjælpen ud fra borgernes individuelle behov.

Der er tillid mellem borgere, ledelse og medarbejdere. Centerlederens indsats understøtter den borgernære ledelse samt en tværfaglig og helhedsorienteret tilgang til plejen.

Plejeenheden har fokus på et godt samarbejde med de pårørende, og medarbejderne beskriver kendskab til lokale fællesskaber og aktiviteter, som de kan vejlede borgerne i.

Ældretilsynet vurderer, at Plejecenter Birkely er i en proces, med flere indsatser, som har det formål at styrke kvaliteten af helhedsplejen, herunder kontinuitet og sammenhæng i plejen. De iværksatte tiltag vurderes som relevante.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet "den ældres selvbestemmelse". Alle markørerne i temaet – på nær én – er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på følgende:

- Borgerne fortæller samstemmende, at de generelt oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen af hjælpen. En enkelt borger bemærker dog, at der opleves mindre fleksibilitet i hjælpen, når det er "de unge" medarbejdere – "de går meget efter, hvad der står i planen."
- At Ældretilsynet observerer en respektfuld og værdig tone og adfærd over for borgerne. Medarbejderne banker på borgernes døre, taler venligt og hjælper de borgere, der har behov for støtte.
- At medarbejderne oplyser, at borgerne har indflydelse på planlægningen af både pleje og hverdagen i enheden. For eksempel flyttes badedage, og kosten tilpasses borgernes ønsker og behov.
- At ledelsen oplyser at alle borgere har 2 kontaktpersoner i dag og aftenvagt - henholdsvis en social og sundhedsassistent og en social og sundhedshjælper.
- At borgerne oplyser, at medarbejderne generelt ved, hvad de skal hjælpe med, og at de oplever, at medarbejderne lytter og videregiver vigtige informationer.
- At de pårørende samstemmende fortæller, at der særligt i weekender og i sommerferien er mange skiftende medarbejdere, som ikke altid er bekendt med borgernes behov og ønsker. De kommer med eksempler som, at en borger ikke har fået sine tænder i munden, at morgenmaden først serveres sent, eller at en medarbejder, som ikke kender borgeren, har deltaget i en lægesamtale og derfor ikke har kunnet videregive relevante observationer. En pårørende udtaler: "Det er svært, når der er så mange vikarer" og "jeg aner ikke hvordan det går med min mor, hvis dem jeg kan finde, ikke kender hende". Den pårørende oplyser endvidere at få svar som "jeg kan ikke hjælpe jeg er bare vikar."
- At en pårørende fortæller, at hendes familiemedlem har et særligt komplekst plejebehov og derfor har en handleplan, hvoraf det fremgår, at plejen skal varetages af det faste personale. I praksis kan dette ikke altid lade sig gøre, men vikarer indgår da altid i plejen sammen med en fast medarbejder.
- At den faglige koordinator oplyser, at der primært anvendes faste afløsere, men også vikarer fra bureau. Vikarerne oplæres af det faste personale, og det sikres i planlægningen, at vikarerne kommer ind til borgere, de kender. Vikarerne kan via Sekoia se, hvilken hjælp den enkelte borger har behov for. Sekoia opdateres af kontaktpersonen med støtte fra den faglige koordinator.
- At den faglige koordinator oplyser, at der i planlægningen er fokus på at sammensætte teams med de rette kompetencer omkring borgere med særlige behov – eksempelvis borgere med demens eller psykiske lidelser.
- At der afholdes triagemøder alle hverdage, hvor både sygeplejerske og centerleder deltager. Derudover deltager relevante konsulenter efter behov. Medarbejderne fortæller, at det er let at benytte sig af både sygeplejersker og de forskellige konsulenter til at kvalificere indsatsen hos borgerne, da de kender hinanden godt, og konsulenterne ofte er til stede i huset.

Under tilsynsbesøget vejledes plejeenheden i at have fokus på:

- At sikre kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere omkring borgerne.

Centerlederen oplyser at være bevidst om den udfordring, der har været i forhold til at sikre kontinuitet – særligt i forbindelse med de mange opsigelser. Ledelsen er bekendt med årsagerne til opsigelserne og har handlet på dem med henblik på at genetablere medarbejdernes trivsel. Tiltagene består i ændring i ledelsesorganiseringen samt at medarbejderne får coaching og undervisning, for at styrke dem både fagligt og personligt. Både centerleder og områdeleder har en positiv forventning om, at de iværksatte tiltag vil medføre større kontinuitet for borgerne, baseret på færre opsigelser og lavere sygefravær.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse". Alle markørerne i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på følgende:

- At såvel medarbejdere, borgere som pårørende udtrykker tillid til, at centerlederen både har ønsket om – og kompetencerne til – at stabilisere driften på Plejecenter Birkely. Pårørende udtaler om centerleder, "*hun er så god*", "*hun er transparent*" og "*hun griber boldene og der sker noget.*"
- At medarbejderne oplyser at centerleder er synlig i huset, er tilgængelig for sparring og formår at sætte medarbejdernes forskellige kompetencer i spil. Medarbejderne oplever også, at centerleder har tillid til at medarbejderne tilpasser hjælpen efter borgerens behov.
- At en pårørende oplyser, at hun under et besøg opdagede, at hendes familiemedlems nødkald ikke havde fungeret i flere måneder. Familien oplever dette som utrygt.
- At medarbejderne oplyser, at det fremgår af Sekoia om borgeren skal have sit nødkald ved sig hele tiden.
- At en pårørende fortæller, at der har været mange tilpasninger i plejen hos vedkommendes familiemedlem i takt med et funktionstab. Den pårørende oplever, at plejeenheden har formået at tilpasse indsatsen løbende, og at der har været inddraget relevante ressource personer – såsom demenskonsulent og sansekonsulent – hvor det har været relevant.
- At to pårørende oplyser, at der er sket en positiv udvikling i medarbejdernes forståelse for borgernes udfordringer samt i den interne kommunikation blandt medarbejderne, siden centerlederen tiltrådte. Samtidig udtrykker de pårørende, at "*kommunikationen mellem personalet indbyrdes ikke er i mål*," og at "*vi bliver hørt, men det kan være svært at få fulgt tingene til dørs.*"
- At en pårørende fortæller, at hendes mor for første gang i fire år deltog i høstfesten, fordi medarbejderne nu har en anden tilgang, hvor de arbejder motiverende og skaber tryghed – eksempelvis ved at sige: "*Hvis du ikke kan holde til det, så kommer du tilbage.*" Samtidig er medarbejderne blevet bedre til at smertedække og lejre moderen. Den pårørende udtaler: "*At få hende til at turde være med til høstfest er en succes,*" og "*det var virkelig, virkelig fint – og det er udelukkende den nye leder og det nye personales skyld.*"

Under tilsynsbesøget vejledes plejeenheden i at have fokus på:

- At sikre, at den interne kommunikation mellem medarbejderne fungerer, og at aftaler følges til

dørs.

Centerlederen oplyser at være bekendt med denne udfordring. Derfor er der igangsat et toårigt udviklingsforløb (INKU), hvor medarbejderne modtager undervisning og coaching med det formål at styrke samarbejde, kommunikation og trivsel. Centerlederen oplyser endvidere, at tidspunktet for triagemøder er blevet ændret, så både social- og sundhedshjælpere samt -assistenter kan deltage. Dette skal sikre, at faglige drøftelser tilgår alle medarbejdergrupper.

- At sikre, at der er en procedure for at tjekke nødkald.

Centerlederen oplyser, at der netop er udarbejdet en sådan procedure.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet "Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet". Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på følgende:

- At både pårørende og borgere oplyser, at de pårørende inddrages i det omfang, de selv ønsker det. En pårørende udtaler: *"De ringer og spørger."*
- At de pårørende samstemmende oplyser, at de altid er velkomne på plejecentret.
- At der er etableret en systematik, som understøtter samarbejdet med pårørende. Der afholdes indflytningssamtaler, og der tilbydes opfølgningssamtaler tre måneder efter indflytning samt pårørendesamtaler ad hoc. Derudover afholdes flere sæsonbestemte aktiviteter, hvor pårørende inviteres. Områdelederen udtaler: *"Der, hvor vi lykkes bedst, er, når vi inddrager pårørende."*
- At medarbejderne oplyser, at der udarbejdes en månedsplan for aktiviteter – både i og uden for huset. Aktivitetsmedarbejderen og frivillige planlægger aktiviteter som fx banko, busture, gudstjenester, skubbehold og besøg fra børnehaven. Medarbejderne udtaler: *"Pårørende er altid velkomne."*
- At borgerne hjælpes til at deltage i aktiviteter uden for plejecentret, fx tilbud i aktivitetshuset.
- At der er tilknyttet mange frivillige til Plejecenter Birkely.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	At 2 pårørende til borgere med svære kognitive udfordringer fortæller, at der særligt i weekender og i sommerferien er mange skiftende medarbejdere, som ikke altid er bekendt med borgernes behov og ønsker. De kommer med eksempler som, at en borger ikke har fået sine tænder i munden, at morgenmaden først serveres sent, eller at en medarbejder, som ikke kender borgeren, har deltaget i en lægesamtale og derfor ikke har kunnet videregive relevante observationer. En pårørende udtaler: "Det er svært, når der er så mange vikarer" og "jeg aner ikke hvordan det går med min mor, hvis dem jeg kan finde, ikke kender hende". Den pårørende oplyser endvidere at få svar som "jeg kan ikke hjælpe jeg er bare vikar."

3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.	Opfyldt	
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en	Opfyldt	

	tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.		
--	---	--	--



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--