

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecentret Dixensminde

Unmeldt tilsyn – Endelige tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 2. november 2021

Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk

Socialtilsyn Syd+

Lindevej 5A

5750 Ringe

Tilsynsrapport vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Tilsynsrapporten er blevet til på baggrund af interview, skriftligt materiale fra Vejen Kommune, fremvisning af udvalgt dokumentation og observationer i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Plejecentret Dixensminde
Adresse	Dixensvej 3, Jels, 6630 Rødding
Telefon	7996 5397
E-mail	aniho@vejen.dk
Leder	Centerleder: Anita Hougaard
Pladser i alt	29

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynsbesøget	Borgere: 3 Medarbejdere: 1
Telefoninterview	Pårørende: 2 Leder: 1
Observationer under tilsynsbesøget	Måltid: Morgenmad i fællesrum i afd. "Trekanten" i tidsrummet kl. 8.50-9.15. Aktivitet: Der kunne, på dagen for tilsynsbesøget, ikke foretages observation af en aktivitet, da dagens aktiviteter blev aflyst, grundet personalets sygdom.
Eventuelt andet materiale	<ul style="list-style-type: none">• Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre og fritvalgsområdet i Vejen kommune (2021)• Standard for tilsyn (Tilsynspolitik 2020)• Værdighedspolitik for ældreplejen 2020• Kvalitetsstandarder for Pleje og praktisk bistand (vedtaget af Byrådet d. 10-12-2019)

	<ul style="list-style-type: none"> • Pårørende politik, Ældreområdet Vejen kommune (godkendt af udvalget for social og ældre d. 14-09-2014) • Plejecentrets hjemmeside • Fremvisning af dokumentation • Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune 2021 • Strategi for Aktivitetstilbud på plejecenter Vejen kommune 2021 - 2030 • Tilsynsrapport 2020 • Hørings svar (d. 22-11-2021)
--	--

Samlet vurdering

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i meget høj grad yder praktisk hjælp til den enkelte borger, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere i meget høj grad får den hjælp, de har behov for, og at de fleste borgere og pårørende er tilfredse med omfanget og standarden heraf.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i høj grad yder hjælp til de personlige opgaver og plejen, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere i høj grad får den hjælp, de har behov for, og at borgere i høj grad er tilfredse med hjælpen og støtten til den personlige pleje. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgere, så vidt muligt, inddrages i egenomsorg.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at alle borgeres behov for hjælp på alle tider understøttes, og at alle borgeres blufærdighed og værdighed i forbindelse med den personlige pleje bevares. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at al personalet har de fornødne kompetencer og den nødvendige viden til at yde alle plejeopgaver.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i høj grad yder hjælp til kost og måltider, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere i høj grad udtrykker tilfredshed med kosten. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at plejecentret har fokus på hensigtsmæssig ernæringsindsats for alle borgere.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at alle borgeres kosthensyn imødekommes, og at udbuddet af aftensmad imødekommer alle borgeres ønsker og behov. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad understøtter alle borgeres behov for hjælp til samvær og kommunikation under alle måltider.

Ligeledes vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret mangler at implementere "*Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune*".

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i høj grad tilbyder borgere forskellige former for aktiviteter og socialt samvær, der imødekommer de fleste borgeres behov, interesser og ønsker. Det vægtes positivt i vurderingen, at plejecentret løbende motiverer borgere til at deltage i fælles aktiviteter og i sociale sammenhænge, samt respekterer, at nogle borgere foretrækker eget selskab i egen bolig.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad tilbyder aktiviteter, der imødekommer alle borgeres behov og interesser. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at borgere, der ønsker det, informeres når en aktivitet aflyses og/eller ændres.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i høj grad understøtter borgernes trivsel. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere og pårørende i høj grad udtrykker tilfredshed med plejecentret og at borgerne trives. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at plejecentret i meget høj grad har fokus på, at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse i eget liv og hverdag.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at personalemangel og –udskiftning påvirker nogle borgernes trivsel negativt. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at nogle pårørende oplever, at samarbejdet og kommunikationen med personalet foregår på en uhensigtsmæssig måde, der ikke tager udgangspunkt i Vejen kommunes Værdighedspolitik.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Dixensminde i middel grad sikrer relevant og nødvendig dokumentation af hjælpen og indsatsen omkring den enkelte borger, samt sikrer løbende opdatering heraf.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at dele af dokumentation omkring borgere i middel grad er udfyldt, opdateret og korrekt beskrevet.

STS+ konstaterer, at udviklingspunkter i tilsynsrapport fra 2020 har givet anledning til refleksion og udvikling, jf. oplysninger fra leder og personale.

Udviklingspunkter

Efter tilsynsbesøget kan følgende anbefales:

- Øget opmærksomhed på, i videst muligt omfang, at bevare alle borgernes blufærdighed og værdighed i forbindelse med personlig pleje.
- Sikre at alle borgernes behov for hjælp til personlig pleje understøttes, herunder fremtoning og soignering.
- Sikre rettidig og korrekt forebyggelse og håndtering af tryksårs problematikker.
- Sikre at al personalet har den nødvendige og relevante viden om alle borgere, med henblik på at sikre korrekt hjælp og støtte.
- Sikre at alle borgere får den nødvendige hjælp og tid til personlig pleje, også på dage, hvor der er personalemangel.
- Øget fokus på, at al personalet har de fornødne kommunikative og sproglige kompetencer, der sikrer den korrekte hjælp og støtte til alle borgere i praksis.

- Sikre at alle borgernes behov for særlige kosthensyn imødekommes.
- Øget opmærksomhed på, at udbuddet og variationen af aftensmad, så vidt muligt, imødekommer alle borgernes ønsker og behov.
- Øget opmærksomhed på, at personalet understøtter borgernes interaktion og kommunikation under alle måltider.

- Øget opmærksomhed på, at alle borgere, med behov herfor, informeres, når en aktivitet aflyses.
- Øget opmærksomhed på, at tilbyde aktiviteter, der imødekommer alle borgernes behov og ønsker.

- Øget opmærksomhed på, at understøtte alle borgernes trivsel, herunder behov for stabilitet, fast rytme og forudsigelighed.
- Øget opmærksomhed på, at samarbejdet og kommunikationen med alle pårørende foregår på en hensigtsmæssig måde og tager udgangspunkt i Vejen kommunes Værdighedspolitik.

- Sikre opdatering af al dokumentation omkring borgere, herunder at dokumentationen udføres korrekt i henhold til opdelingen i "Nexus" og "Sekoia" systemerne. Dette med henblik på, at personalet undgår risici for tolkninger og misforståelser og at plejecentret sikrer ensartet hjælp og tilgang til borgere i praksis.

Bedømmelse af kvalitet

Bedømmelse på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

Borgernes bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til rengøring, den daglige oprydning og andre praktiske opgaver, og at hjælpen passer til deres behov.</p> <p>En borger tilføjer, at der altid dufter godt i boligen efter rengøringen, hvilket borger er særligt glad for.</p> <p>To borgere oplyser, at de får fuld hjælp og det er ikke muligt for dem, at bidrage til rengøring og praktiske opgaver.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til det meste og bidrager til at ordne sit vasketøj.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har tilkøbt ekstra privat rengøring to gange om måneden, som supplement til plejecentrets rengøring, for at få den standard, som borger ønsker.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende ofte fravælger rengøring, da omfanget er mere end rigeligt i forhold til borgers behov.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje, der passer til deres behov.</p> <p>En borger tilføjer, at der kan være dage, hvor der mangler personale, hvilket betyder, at borger ikke altid kan få den hjælp og tid, som vedkommende har brug for.</p> <p>To borgere oplyser, at de får fuld hjælp til al personlig pleje.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende selv kan rede hår og børste tænder.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er delvis selvhjulpne til bad og klarer selv daglig personlig hygiejne.</p>

		<p>To borgere oplyser, at de får hjælp til bad to gange om ugen, hvilket de er tilfredse med, da det passer til deres behov. Derudover får de hjælp om morgenen til at blive vasket, finde tøj frem og blive klædt på, tilføjer to borgere.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad ca. en gang om ugen, og at borger kan få hjælp til bad, så ofte borger ønsker det.</p> <p>To borgere oplyser, at de gerne vil se ordentlige ud, og hjælpen betyder, at de føler sig veltilpas og velsoigneret.</p>
Kost og måltider (SEL §83)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der smager og dufter godt, og ser appetitlig ud.</p> <p>En borger tilføjer, at kvaliteten af de varme retter fra storkøkkenet kan variere.</p> <p>To borgere tilføjer, at maden er af god kvalitet.</p> <p>Borgere oplyser, at de selv bestemmer, hvilken mad de vil spise og at de er medbestemmende i forhold til valg af varme retter.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med den hjælp de får til måltiderne.</p> <p>En borger tilføjer, at der er enkelte ting, som borger ikke kan tåle, grundet stomi, hvilket køkkenlederen tager hensyn til. På grund af fejl fra personalets side, er det sket, at borger har fået noget mad, der efterfølgende gav borger problemer med stomien.</p> <p>Anden borger tilføjer, at vedkommende får sin morgenbakke serveret i sin bolig tidligt om morgenen, hvor borger stadig sover. Nogle af personalet er gode til at være stille, hvor andre larmer, når de kommer ind med bakken, tilføjer borger.</p> <p>To borgere oplyser, at de spiser alle deres måltider i fællesrummet, hvor der er en hyggelig stemning og godt selskab.</p> <p>En borger tilføjer, at der kan forekomme uro i fællesrummet under måltiderne, hvilket personalet afhjælper.</p> <p>Anden borger tilføjer, at en gang om ugen kommer der en ekstern madvært, der forbereder og serverer mad for borgerne, og underholder samtidig, hvilket borger er særligt glad for.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende spiser alle sine måltider i egen bolig, og deltager i fællesspisning, når der er særlige arrangementer.</p>
Aktiviteter og samvær	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende deltager i alle aktiviteter og er særligt interesseret i foredrag om forskellige emner med eksterne personer.</p>

		<p>Anden borger oplyser, at vedkommende deltager i de aktiviteter, der interesserer borger og giver mening for borger.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende deltager i enkelte aktiviteter, dog fravælges aktiviteterne ofte, da de ikke interesserer vedkommende og da tempoet ikke passer til borgers eget.</p> <p>Borgere oplyser, at de selv bestemmer, om de vil opholde sig i egen bolig, eller vil deltage i aktiviteterne.</p> <p>To borgere tilføjer, at aktiviteterne giver mulighed for socialt fællesskab og hyggeligt samvær.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende nyder samværet og snakken med aktivitetspersonalet.</p>
<p>Trivsel</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgere oplyser, at de trives og at det er et godt sted at bo.</p> <p>To borgere tilføjer, at de snakker med flere af de andre borgere i plejecentret.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende kun kommunikerer med en anden borger, da borger ikke har nogen fælles interesser med de øvrige borgere.</p> <p>Borgere oplyser, at personalet er søde og rare, behandler dem ordentligt, taler pænt og udviser respekt og værdighed over for borgerne.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende kan komme med kritik til personalet, uden at de bliver fornærmet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer over eget liv og egen dag, herunder, hvornår borger vil stå op og gå i seng, samt hvornår borger vil have hjælp til bad og skifte tøj.</p> <p>To borgere oplyser, at personalet bestemmer, hvornår de kan få hjælp til at komme op om morgenen, da det skal passe ind i personalets plan, hvilket borgerne har det ok med. Om aftenen kan de selv bestemme, hvornår de vil have hjælp til at komme i seng, tilføjer borgere.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er med i plejecentrets brugerråd, hvor de får forskellige informationer om plejecentret og kan komme med forskellige forslag.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommendes pårørende er aktive i plejecentrets brugerråd.</p> <p>To borgere oplyser, at de ofte har kontakt med familien og besøger hinanden jævnligt.</p> <p>En borger tilføjer, at samarbejdet mellem plejecentret og pårørende fungerer udmærket.</p>

		<p>En borger oplyser, at vedkommende er mere glad og tryk ved at bo her nu, da plejecentrets nye leder har højnet trivslen og livskvaliteten for borgerne.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er glad for sin besøgsven, der kommer 2-3 gange om måneden, hvor de får nogle gode snakke.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende har en el-scooter, der giver frihed og mulighed for, at borger kan transportere sig selv rundt i lokalområdet, handle selv og snakke med nogle af de lokale.</p>
--	--	---

Personalets bedømmelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgere udtrykker, at være tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, der følger Kvalitetsstandarden og imødekommer borgernes individuelle behov.</p> <p>Personalet tilføjer, at borgere har forskellige standarder og at en borger har tilkøbt ekstra privat rengøring.</p> <p>Personalet oplyser, at de sikrer daglig oprydning og let rengøring af alle borgeres boliger, med henblik på, at boligerne ser ordentlige ud.</p> <p>Personalet tilføjer, at en borger frasiger hjælpen til rengøring af og til, hvilket respekteres, og personalet motiverer løbende til, at boligen har en rimelig hygiejnisk standard.</p> <p>Personalet oplyser, at alle borgere får fuld hjælp, da de fleste borgere ikke kan inddrages i praktiske opgaver, grundet deres fysiske og psykiske funktionsniveau. En borger kan hjælpe lidt til selv med eget vasketøj, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at plejecentret ikke anvender velfærdsteknologiske hjælpemidler til rengøring og praktiske opgaver.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgere udtrykker, at være tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Borgere får den hjælp, de har behov for og hjælpen følger visiteringen og kvalitetsstandarden.</p> <p>Personalet oplyser, at de fleste borgere får fuld hjælp til personlig pleje og at enkelte borgere kan bidrage til egenomsorg med verbal og fysisk guidning. Hjælpen og</p>

		<p>borgerinddragelsen tilpasses den enkelte borgers dagsform, da personalet er opmærksomme på, at borgere ikke udtrættes, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de er opmærksomme på, at sikre alle borgere føler sig veltilpas og velsoigneret.</p> <p>Personalet tilføjer, at de anvender en respektfuld og ordentlig tilgang til borgerne, med fokus på at bevare værdighed.</p>
Kost og måltider (SEL §83)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgere udtrykker, at være tilfredse med maden. Borgere får den kost, de har behov for og hjælpen følger serviceniveauet i kvalitetsstandard.</p> <p>Personalet oplyser, at den mad, der leveres fra storkøkken, ser fin og indbydende ud, samt smager godt. Dog kan den varme lakseret fremstå kedelig og tør, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgere har forskellig smag og at de kan få en alternativ ret, hvis de ikke kan lide, det der serveres.</p> <p>Personalet tilføjer, at de er opmærksomme på at tilpasse kosten ud fra, hvad den enkelte borger kan tåle eller lide. Personalet tilføjer desuden, at alle borgere får klargjort en morgenmadsbakke, ud fra en individuel beskrivelse, og en gang om måneden serveres der fælles brunch, hvilket fungerer godt, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de er opmærksomme på den enkelte borgers behov for hjælp under måltiderne, herunder at nogle borgere har behov for skærmning, og spiser i egen bolig eller ved eget bord i fællesrummet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgere ikke inddrages i delopgaver i forbindelse med tilberedning eller anretning af maden.</p> <p>Personalet oplyser, at ved indflytning udarbejdes individuel ernæringscreening og -indsats, der løbende tilpasses efter behov. Personalet inddrager relevante samarbejdsparter, såsom ergoterapeut, køkkenpersonale og diætist, når der vurderes behov herfor, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at vedkommende ikke har kendskab til <i>"Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune"</i>.</p>
Aktiviteter og samvær	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at vedkommende ikke har kendskab til <i>"Strategi for Aktivitetstilbud på Plejecenter"</i>.</p> <p>STS+ er bekendt med, at strategien endnu ikke er implementeret, jf. oplysninger fra Vejen Kommune, hvilket kan have betydning for personalets manglende viden herom.</p>

		<p>Personalet oplyser, at fællesskabet og samværet giver borgere øget livskvalitet. Plejecentret tilbyder forskellige aktiviteter, såsom bading, banko, kreativ café, gymnastik, cykelture, skubbeture m.v.</p> <p>Personalet tilføjer, at Højskoleforedrag er særligt interessant for nogle borgere.</p> <p>Personalet oplyser, at aktivitetspersonalet er opmærksomme på, at tilbyde alle borgere passende aktiviteter, oplevelser og stimulering. Aktiviteterne passer fint til de fleste borgeres behov og interesser. Dog ville nogle borgere profitere af 1-1 samvær og aktivitet, hvis personalet havde tid hertil, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at aktiviteterne foregår om formiddagen i hverdagene. Nogle borgere mangler aktiviteter om eftermiddagene.</p> <p>Personalet oplyser, at de motiverer borgere til at deltage i de ture og aktiviteter, der interesserer dem.</p> <p>Personalet tilføjer, at borgere kan komme med ideer til fælles ture og aktiviteter.</p>
<p>Trivsel</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at borgere giver udtryk for, at de trives og at være glade for at bo i plejecentret. Borgere interesserer sig for og viser omsorg for hinanden, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgere har meget forskellige kognitive funktionsniveauer, og ind imellem kan nogle af borgerne blive irriteret på andre borgere, hvilket personalet håndterer, ved at skabe den nødvendige ro og rum til alle borgere.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere foretrækker at opholde sig i egen bolig, hvilket respekteres, og at andre borgere foretrækker at opholde sig i fællesrummet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgere bestemmer i eget hjem og over egen dag, da deres standard og normer er gældende. Personalet tilføjer, at borgere har selv- og medbestemmelse i forhold til tidspunktet for hjælpen. F.eks. imødekommes, så vidt muligt, alle borgeres ønsker og behov for, hvornår de gerne vil op om morgenen og i seng om aftenen.</p> <p>Personalet oplyser, at de tilpasser kommunikationen og tilgangen til den enkelte borgers funktionsniveau og behov. Personalet tilføjer, at de har respekt for borgerens fravalg af hjælp og samtidig fokus på, at motivere borgeren, f.eks. hvis de er bekymret omkring fysiske problematikker, hygiejne, soignering eller socialisering.</p>

		<p>Personalet oplyser, at alle borgere har en kontaktperson, der sikrer den løbende kontakt til pårørende.</p> <p>Personalet tilføjer, at samarbejdet med pårørende fungerer godt, og har fokus på, at pårørende oplever sig medinddraget.</p> <p>Personalet oplyser, at de sikrer borgeres samtykke i forhold til videregivelse af oplysninger til relevante samarbejdsparter.</p>
Dokumentation	I middel grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at alle borgere visiteres med den samme pakke, hvorefter der foretages en individuel tilpasning og beskrivelse af hjælpen.</p> <p>Personalet oplyser, at al dokumentation løbende bliver opdateret. Der udarbejdes observationsnotat ved afvigelser, og der noteres opfølgning herpå.</p> <p>Personalet tilføjer, at al personalet er forpligtiget til at dokumentere, og at dokumentationen er ordentlig og etisk funderet.</p> <p>Personalet oplyser, at den sundhedsfaglige dokumentation fremgår af både "Sekoia" og "Nexus", og andre oplysninger fremgår kun i ét af systemerne.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation i henholdsvis "Sekoia" og "Nexus", at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er oversigt over nye opgaver og over seneste observationsnotater. - der er kvitteret for udførte opgaver/ydelser. - opgaverne er beskrevet. - det ved specifikke opgaver/ydelser fremgår, hvilke af personalet, der kan/må udføre opgaven, da de er oplært heri. - der er beskrivelse af borgers særlige kostbehov. - der er beskrivelse af borgers morgenpleje og borgers bidrag hertil. - der er beskrivelse af borgers deltagelse i aktiviteter. - borgeres kalendere er udfyldt. - borgeres døgnrytmer er beskrevet. - der ses eksempel på, at en borgers døgnrytme ikke er opdateret i "Nexus" siden 2018, men er opdateret i "Sekoia" i 2020. - der ses eksempel på, at en ydelse til personlig pleje, der er afsluttet for ca. 2 måneder siden, ikke er opdateret i hverken "Nexus" eller i "Sekoia". - der ses eksempler på, at dele af dokumentationen ikke er beskrevet de korrekte steder.

		<ul style="list-style-type: none"> - der ses eksempler på, at dele af dokumentationen mangler konkretiseringer i forhold til borgerens behov for hjælp og egen indsats. - der ses eksempel på beskrivelse af, hvordan en borgers udadreagerende adfærd kan komme til udtryk. - dokumentationen fremstår fagligt relevant og etisk.
--	--	---

Pårørendes bedømmelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, der overordnet set passer til borgeres behov. Pårørende tilføjer, at borgere får fuld hjælp og kan ikke selv bidrage til rengøring og praktiske opgaver.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger har et behov for høj hygiejnstandard og at det betyder meget for borger, at boligen er ren og pæn, derfor har borger tilkøbt ekstra privat rengøring som supplement.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger og pårørende er utilfredse med, at personalet ind imellem glemmer at placere borgers telefon, så borger kan nå den. Borger kan ikke selv finde sin telefon, da borger er svagtseende og kan derfor ikke orientere sig i sin bolig, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende oplyser, at de hjælper borger med administrative og økonomiske opgaver.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I middel grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen til personlig pleje, der overordnet set passer til borgeres behov. For borgere er det vigtigt, at være pæne i tøjet og holde sig rene hele dagen, og borgere giver udtryk for, at de føler sig tilpasse og velsoignerede, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers behov for at hvile sig efter aftensmad imødekommes af personalet, hvilket borger er glad for, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere har fuldt plejebestand og kan ikke selv bidrage til deres egenomsorg. Borgere får hjælp til bad en gang om ugen, hvilket følger kvalitetsstandard, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende tilføjer, at en borger foretrækker at få bad oftere.</p>

		<p>Anden pårørende tilføjer, at borger har frabedt sig, at få hjælp til bad af mandligt personale, hvilket respekteres og efterkommes.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger har forståelse for, at personalet ikke altid kan komme med det samme, når borger kalder, da der kan være andre borgere, der har brug for hjælp samtidig. Anden pårørende oplyser, at borger bliver sur, når personalet ikke kommer med det samme og borger får at vide, at vedkommende skal vente. Pårørende er tilfreds med personalets håndtering af borger i disse situationer.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere er særligt tilfredse med deres kontaktpersoner, der har al den nødvendige viden om borgere.</p> <p>En pårørende tilføjer, at borger udtrykker usikkerhed og utryghed ved, at ikke al personalet har den nødvendige og relevante viden om borger, og derved risici for mangelfuld hjælp i forhold til borgers behov, tilføjer pårørende.</p> <p>Derudover udtrykker borger usikkerhed og utryghed ved, at ikke al personalet har de fornødne danskundskaber, hvilket gør det svært at kommunikere og vanskeliggør støtten og hjælpen, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med personalets håndtering af borgers tryksårs problematik, hvilket er drøftet med personalet.</p> <p>En pårørende oplyser, at ind imellem overskrides borgers grænse for blufærdighed og værdighed, når nyt personale skal oplæres i skift af borgers stomi. Borger og pårørende er bevidste om, at det er et dilemma, dog er situationerne fortsat ubehagelige for borger, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende nogle gange må hjælpe borger med klipping af negle og med at fjerne hårvækst i ansigtet, hvilket pårørende oplever som grænseoverskridende, og undrer sig over, hvorfor personalets ikke yder hjælp hertil.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger jævnligt får fodpleje og håndpleje fra ekstern lokal fodspecialist, hvilket imødekommer borgers behov for velvære og soignering.</p>
<p>Kost og måltider (SEL §83)</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at borgere overordnet set udtrykker tilfredshed med kosten, og at den smager godt.</p> <p>En pårørende tilføjer, at borger mener, at aftensmaden (smørrebrødet) er kedeligt, og er derfor særligt glad for, at der ind imellem er lune retter til aftensmaden.</p>

		<p>Pårørende oplyser, at borger udtrykker tilfredshed med hjælpen og støtten til måltiderne.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at borger er utilfreds med, at nogle af personalet mangler viden om, hvilken kost borger ikke kan tåle, grundet sin stomi, og at der ind imellem sker fejl.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere medinddrages i madplanen, og særlige ønsker imødekommes, så vidt muligt, hvilket er positivt.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgers sanser stimuleres, når borgere en gang om måneden er med til at lave mad fra bunden af, og når frivillige ind imellem kommer og bager med borgere.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger spiser sine måltider i fællesrummet og giver udtryk for, at hygge sig i samværet og snakken med de andre borgere.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at borger foretrækker at spise i egen bolig.</p>
Aktivitet og samvær	I høj grad tilfredsstillende	<p>En pårørende oplyser, at borger deltager i så mange aktiviteter som muligt og borger udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, der passer til borgers interesser og behov.</p> <p>Pårørende tilføjer, at borger er særligt glad for de frivilliges bidrag til aktiviteter og muligheden for, at have en besøgsven tilknyttet.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger føler sig medinddraget og har medindflydelse på de ting, der foregår i plejecentret.</p> <p>Pårørende tilføjer, at borger har behov for støtte og motivation, for at kunne deltage i aktiviteterne, hvilket personalet imødekommer.</p> <p>Pårørende tilføjer desuden, at borger bliver forvirret, når borger ikke informeres om, at en aktivitet er aflyst.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ofte fravælger at deltage i flere af fællesaktiviteterne, da de ikke passer til borgers ønsker og behov. Derudover oplever borger, at vedkommende har meget lidt til fælles med de fleste andre borgere i plejecentret, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende tilføjer desuden, at borger deltager i enkelte fælles aktiviteter og busture med ligesindede borgere, samt deltager i træning og socialt samvær med eksterne borgere flere gange om ugen.</p>
Trivsel	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borgere samlet set er tilfredse, glade og trygge ved at bo i plejecentret.</p>

		<p>En pårørende oplyser, at borgers trivsel påvirkes negativt af personale manglen og –udskiftningen, da det er af stor betydning for borgers trivsel, at der er stabilitet, fast rytme og forudsigelighed.</p> <p>Pårørende oplyser, at de ofte besøger borgere og ofte har telefonisk kontakt.</p> <p>Pårørende oplyser, at de overordnet set er tilfredse med samarbejdet med plejecentret og oplever at bliver lyttet til og forstået.</p> <p>En pårørende tilføjer, at plejecentrets pårørenderåd er et godt samarbejdsorgan, dog kunne informationsniveauet mellem plejecenteret og pårørende forbedres.</p> <p>Anden pårørende tilføjer, at vedkommende ikke kender til "Sekoia" systemet og anvender en fysisk kalender, til at kommunikere med personalet.</p> <p>En pårørende tilføjer desuden, at vedkommende ofte blander sig eller er kritisk, hvilket noget af personalet udviser irritation over.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever en god stemning i plejecenteret. Personalet er søde og rare, ordentlige og respektfulde og holder aftalerne, tilføjer pårørende.</p> <p>En pårørende tilføjer desuden, at ny leder og ændringen i ledelsesstilen, forventes at have en positiv betydning for borgers trivsel og for samarbejdet med pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere har så stor selv- og medbestemmelse over eget liv og hverdag i plejecenteret, som muligt, hvilket understøtter borgers livskvalitet og trivsel, på trods af livsvilkår.</p>
--	--	--

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observation – Måltid	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger er tilstede i fællesrummet. Der er ikke andre borgere eller personale til stede. Borger er færdig med at spise og læser avis.</p> <p>Anden borger kommer ind i fællesrummet og sætter sig ved en plads ved samme bord, hvor der står en bakke med morgenmad klar til borgeren.</p> <p>Anden borger går selv i gang med at spise. De to borgere taler ikke sammen. Der er ro og stilhed i lokalet.</p> <p>Tredje borger kommer ind i fællesrummet.</p>

		<p>Borger bliver placeret ved et mindre bord for sig selv. Personalet placerer bakke med morgenmad til borgeren. Borgeren siger "God morgen" ud i lokalet. Ingen af de andre borgere reagerer. Borgeren spiser selv.</p> <p>De 3 borgere i fællesrummet taler ikke sammen. Der er fortsat ro og stilhed i lokalet. Der er fortsat ingen personale til stede i lokalet.</p>
--	--	--