

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecentret Birkely

Uanmeldt tilsyn – Endelig tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 18. november 2021
Rapporten er udarbejdet af: Anna Rask Poulsen
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, Gruppeleder (hvis der er en) samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en), samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Plejecentret Birkely
Adresse	Maltvej 58, Askov, 6600 Vejen
Telefon	7996 5700
E-mail	frka@vejen.dk ; bosm@vejen.dk ; KDH@vejen.dk ; DOJF@vejen.dk
Leder	Områdeleder Bo Smith Centerleder Frede Karstoft
Pladser i alt	33

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynsbesøget	Borgere: 2 Personale: 2 Centerleder
Telefoninterview	Pårørende: 2
Observationer under tilsynsbesøget	Måltid: Dagligstuen kl. 11.50 til 12.10, afdeling Øst Aktivitet: Birkestuen kl. 10.10 til 10.25
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)• 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
- Tidligere tilsynsrapport 2020
- Partshøringsvar modtaget den 08.12.2021

Samlet vurdering

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Birkely i høj grad yder praktisk hjælp til den enkelte borger, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne får den hjælp den enkelte borger har behov for. STS+ vægter det tillige positivt i vurderingen, at borgerne inddrages i de praktiske opgaver, idet omfang det er muligt. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at nogle borgere og pårørende kun i høj grad vurderer, at rengøring ved borgere er tilfredsstillende.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Birkely i høj grad yder hjælp til de personlige opgaver og plejen, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne får den hjælp, de har behov for og, at alle borgere mødes anerkendende og etisk forsvarlig under udførelsen af den personlige pleje. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne, så vidt muligt, inddrages i egenomsorg. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at borgerne mærker forringelser af den personlige pleje og støtte i de perioder, hvor der er mange vikarer og, hvor personalet er presset, hvilket påvirker borgernes trivsel negativt.

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

STS+ vurderer det negativt i vurderingen, at nogle pårørende i middel grad er tilfredse med kvaliteten af maden og måden den serveres på. Desuden vægtes det i middel grad negativt i vurderingen, at nogle borgere indtager maden sengeliggende med risici for fejlsynk samt risici for at miste appetitten. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at nogle borgere og pårørendes ønske om kostændring ikke er imødekommet. STS+ vægter det desuden negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad har kendskab til "*Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune*".

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Birkely i meget høj grad tilbyder borgerne forskellige former for aktiviteter og socialt samvær, der imødekommer borgernes behov, interesser og ønsker. Det vægtes tillige positivt i vurderingen, at plejecentret motiverer borgere, som ikke selv søger det sociale fællesskab, til deltagelse heri, og respekterer også borgernes eventuelle fravalg. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere og personalet i meget høj grad udtrykker tilfredshed med de tilbudte aktiviteter.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Birkely i høj grad understøtter borgernes trivsel. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere, pårørende og personalet i høj grad udtrykker, at borgerne er tilfredse med at bo i plejecentret. Den samlede hjælp og støtte bidrager til god trivsel og højner borgernes livskvalitet og sundhed. Det vægtes tillige positivt i vurdering, at der er en respektfuld og anerkendende tilgang til alle borgere, samt et velfungerende samarbejde mellem pårørende, borgere og plejecentret. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at borgere og pårørende i middel grad er tilfredse med, at der anvendes mange nye vikarer samt, at nogle vikarer har vanskeligheder

ved at tale og forstå det danske sprog. Endvidere er manglende kendskab til den enkelte borger problematisk, idet nonverbal kommunikation, herunder kropssprog, mimik og lyde, ikke tolkes og omsættes i praksis.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Birkely i høj grad sikrer relevant og nødvendig dokumentation af hjælpen og indsatsen omkring den enkelte borger, samt løbende opdatering heraf. STS+ vægter det tillige positivt i vurderingen, at plejecentret sikrer en løbende tværfaglig videndeling, til gavn for alle borgere. STS+ vurderer det negativt i vurderingen, at plejecentret ikke kan fremvise ernæringscreeninger på udvalgte borgere samt, at der mangler registrering af udført opgave i Sekoia.

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:

- at plejecentret sikrer implementering af *"Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune."*
- at plejecentret sikrer, at al personale har tilstrækkeligt med danskudskaber til, at kunne indgå i dialog med borgerne samt, at al personale har tilstrækkeligt med kendskab til den enkelte borger for, at forstå og tolke borgernes nonverbal kommunikation, herunder kropssprog, mimik og lyde og omsætte det i praksis
- at plejecentret sikrer, at alle ernæringscreeninger udføres og dokumenteres
- at plejecentret sikrer, at alle opgaver i Sekoia registreres udført eller dokumenterer begrundelsen herfor
- at plejecentret sikrer, at maden smager godt, dufter godt og serveres indbydende
- at plejecentret sikrer, at indtagelse af mad sker på en hensigtsmæssige måde og med minimal risici for fejlsynk
- at plejecentret sikrer, at borgernes Dagligstue ikke anvendes som personalekontor, hvor borgere drøftes
- at plejecentret har fokus på, om der er borgere der har behov for måltidsvært
- at plejecentret har fokus på, at være imødekomende overfor borgere og pårørendes ønsker om ændringer til maden
- at plejecentret har fokus på, om der er borgere der har behov for hjælpemiddel i form af høreapparater
- at plejecentret har fokus på, at tilbyde pårørende mulighed for tilkøb af mad, eksempelvis til højtider

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>Borgerne oplyser, at de får rengøring hver 3. uge og derudover rengør personalet løbende ved behov herfor. Borgerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandard.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet er gode til, at inddrage borgerne i små praktiske opgaver, f.eks. at lægge tøj sammen og/eller vaske op.</p> <p>Borgerne oplyser, at hjælpen bidrager til, at lette hverdagen og værdigheden bevares.</p> <p>Borgerne oplyser, at aftaler, som hovedregel, overholdes.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at vedkommende får bad en gang om ugen. Borger supplerer med, at vedkommende ikke har været med til at beslutte, hverken hvilke dage eller tidspunkter, men borger er tilfreds hermed. Anden borger tilføjer, at vedkommende har været med til beslutning om antal bade samt tidspunkter herfor. Borgerne supplerer med, at de inddrages i egenomsorg, både under bad og på øvrige dage.</p> <p>Borgerne oplyser, at de altid har rent og pænt tøj på og hvis der er pletter på tøjet er personalet gode til, at oplyse borgerne herom. Borgerne tilføjer, at de føler sig velsoigneret og veltilpas og den samlede hjælp, som de udtrykker tilfredshed med, letter hverdagen og er med til, at de bevarer deres værdighed.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv bestemmer, hvornår de ønsker at stå op og gå i seng. Borgerne supplerer med, at personalet altid kommer, hvis borgerne anvender nødkald.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet altid er imødekommende, anerkendende og venlige i dagligdagen.</p>

		Borgerne oplyser, at aftaler, som hovedregel, overholdes.
Kost og måltider (SEL §83)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at de er tilfredse med maden, som dufter godt, smager godt og serveres indbydende. Det giver lyst til, at spise maden, tilføjer borgerne. Borger tilføjer, citat; <i>"altså taisuppe med bambusskud kan jeg ikke lide – Vil gerne have gamle danske retter."</i></p> <p>Borgerne oplyser, at de er med til at bestemme menuen og der er nok retter at vælge imellem.</p> <p>Borgerne oplyser, at nogle måltider klargør de selv og spiser i egen bolig og andre måltider indtages i Dagligstuen/Birkestuen. Borgerne tilføjer, at der er en hyggelig stemning og der tales med nogle af de øvrige borgere under fællesspisning. Borger supplerer med, at personalet også er gode at tale med.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende får speciel kost/dessert, grundet diabetes. Personalet er meget opmærksomme herpå. Borger tilføjer, at vedkommende anvender hjælpemiddel i form af specielt bestik, som ikke glider ud af hænderne.</p>
Aktiviteter og samvær	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de deltager i flere forskellige aktiviteter, f.eks. terningspil, gymnastik, Banko, sang, gudstjeneste og musik/film.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager en aktivitetskalender hver måned, og personalet spørger ofte ind til vores ønsker og interesser, så aktiviteterne tilpasses hertil.</p> <p>Borgerne oplyser, at der er samling første fredag i måneden, hvor der er fælles hygge i Birkestuen for alle borgere, hvor der serveres kaffe og rundstykker. Det er hyggeligt med socialt samvær og personalet er gode til, at få alle med til samlingerne. Yderligere er personalet også rundt og spørger på dagen, og respekterer, hvis vi ikke har lyst til deltagelse i aktiviteter eller/og samlingen. Borger tilføjer, at det kan være problematisk indimellem, under de sociale fællesskaber, da der er mange der ikke kan høre, hvorfor borger kommer til at sidde og gentage det hele for dem, citat; <i>"jeg kan altså ikke forstå, at de borgere ikke får hjælp til, at få høreapparater"</i>, tilføjer borger.</p>

		Borgerne oplyser, at deres sundhed og livskvalitet påvirkes i positiv retning, når de deltager i de forskellige aktiviteter der tilbydes samt det sociale fællesskab.
Trivsel	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de er glade for, at bo i plejecentret og de er glade for personalet, som er imødekomende og venlige og anvender god humor. Borger tilføjer, at vedkommende fortsat savner sine børn, naboer og sin ægtefælle, men trives, på trods af disse vilkår, godt. Personalet er gode til, at komme ind og se til borger.</p> <p>Borgerne oplyser, at den samlede hjælp de modtager er medvirkende til, at lette deres hverdag og påvirker livskvaliteten positivt.</p> <p>Borgerne oplyser, at de oplever en positiv stemning og et godt fællesskab samt, at personalet altid er hjælpsomme.</p> <p>Borgerne oplyser, at der er et velfungerende samarbejde mellem borgerne, plejecentret og deres pårørende.</p> <p>Borger oplyser, at det engang imellem påvirker trivslen negativt, når der er vikarer der har svært ved at tale og forstå det danske sprog.</p>

Personalets bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp, som ydes ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Borgerne har rengøring hver 3. uge og derudover foretager personalet rengøring løbende ved behov, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at det løbende sikres, at borgerne får den hjælp de har behov for. Herunder observerer personalet, hvis der er afvigelser og dokumenterer ændringerne i Tilstandshjulet med henblik på, at hjælpen hele tiden justeres, så den er tilpasset borgernes behov.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne inddrages i de praktiske opgaver, i det omfang borgerne magter det.</p>

		<p>Personalet oplyser, at den praktiske hjælp medvirker til, at lette borgernes hverdag, deres livskvalitet bedres og værdigheden bevares.</p> <p>Personalet oplyser, at aftaler, som hovedregel, overholdes.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den personlige pleje, som ydes ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne inddrages i planlægning af antal bade pr. uge samt, hvilke tidspunkter badene ønskes. Personalet imødekommer, så vidt muligt, borgernes ønsker.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne udtrykker, at de kan mærke, når der er mange vikarer, f.eks. i sommerferieperioden, under den personlige pleje og støtte. Borgerne giver ligeledes udtryk for, at de kan mærke det i forbindelse med den personlig pleje og støtte, når vi er presset, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at det løbende sikres, at borgerne får den hjælp de har behov for. Herunder observerer personalet, hvis der er afvigelser og dokumenterer ændringerne i Tilstandshjulet med henblik på, at hjælpen justeres, så den altid er tilpasset borgernes behov.</p> <p>Personalet oplyser, at hjælpen bidrager til, at lette borgernes hverdag, deres livskvalitet bedres og værdigheden bevares. Personalet tilføjer hertil, at de er meget opmærksomme på, at den personlige hygiejne udføres etisk forsvarligt og værdigt. Endvidere er der opmærksomhed på, at personalet ikke taler privat sammen, men taler med borgerne, i det omfang det er muligt, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de er opmærksomme på, at borgerne inddrages i opgaverne, i det omfang det er muligt.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne udtrykker, at de føler sig velsoigneret og veltilpas i hverdagen. Yderligere er personalet opmærksomme på, at borgerne, hvis der f.eks. er pletter på tøjet, gøres bekendt hermed. Borgernes valg for skift af tøj/ej skift af tøj respekteres, tilføjer personalet.</p>

		<p>Personalet oplyser, at aftaler, som hovedregel, overholdes.</p>
Kost og måltider (SEL §83)	I middel grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at de ikke har kendskab til <i>"Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune"</i>.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere udtrykker tilfredshed med maden og nogle borgere giver udtryk for, at maden er smagløs, uden duft, indimellem for saltet og citat; <i>"maden kommer i store poser og virker på ingen måder som hjemmelavet mad."</i> Personalet tilføjer, at udseende og duften af maden, påvirker borgernes lyst til at spise.</p> <p>Personalet oplyser, at enkelte borgere får speciel kost og enkelte borgere får sondemad. Dysfagi teamet er altid inde over, når der er borgere der får sondemad og teamet er ligeledes involveret, når der skal træffes beslutning om blød/cremet kost.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne får tilbudt vand og saft til middag og om søndagen tilbydes øl, sodavand og vin. Hvis borgerne har ønsker om andet drikke til måltider, er det en mulighed. Borgerne er også velkomne til, at medbringe egen drikke til fællesmåltiderne. Personalet tilbyder altid saft til borgere, der måtte have ernæringsmæssigt behov herfor.</p> <p>Personalet oplyser, at alle borgere får tilbud om ernæringscreening ved indflytning og der sikres løbende opfølgning herpå.</p> <p>Personalet oplyser, at der altid er måltidsværter, der støtter og hjælper borgere med behov herfor, og det er ligeledes muligt at afskærme borgere, såfremt der vurderes behov for det.</p>
Aktiviteter og samvær	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at der ikke er kendskab til <i>"Strategi for Aktivitetstilbud på Plejecenter"</i> i personalegruppen.</p> <p>STS+ er bekendt med, at strategien endnu ikke er helt færdig, jf. Vejen Kommune, hvilket har betydning for hele personalegruppens manglende viden herom.</p> <p>Personalet oplyser, at plejecentret tilbyder borgerne flere forskellige aktiviteter, f.eks. gymnastik, højtlesning, gudstjeneste, <i>"skubbere"</i> og Banko. Personalet oplyser, at aktiviteterne øger borgernes livskvalitet og påvirker deres sundhed positivt.</p>

		<p>Yderligere udviser borgerne glæde for deltagelse i aktiviteterne sammen med de øvrige borgere. Personalet tilføjer, at de motiverer borgerne til deltagelse i aktiviteterne og respekterer borgernes til- og fravalg.</p> <p>Personalet oplyser, at det er aktivitetsmedarbejderne, der i samarbejde med borgerne, sammensætter aktivitetskalenderen ud fra borgernes ønsker, interesser og behov. Borgerne får udleveret aktivitetskalenderen hver måned. Personalet supplerer med, at borgere der ønsker det, har mulighed for, at lave aktiviteter alene sammen med aktivitetsmedarbejderen.</p> <p>Personalet oplyser, at aktiviteterne påvirker borgernes livskvalitet positivt. Borgerne er glade for, at være sammen med de andre borgere og det er godt for borgernes sundhed samt, at det vedligeholder deres funktionsniveau længst muligt. Personalet tilføjer, at de er opmærksomme på, at motivere borgerne for deltagelse, men respekterer borgernes egne valg.</p> <p>Personalet oplyser, at samarbejdet internt i plejecentret er godt og aktivitetsmedarbejderne sikrer, at aktiviteterne giver mening for den enkelte borger. Personalet tilføjer, at det nogle gange kan være svært for den enkelte borger, at blive færdig med sin morgenmad, men så er aktivitetsmedarbejderne gode til, at medbringe morgenmaden til aktiviteten.</p>
<p>Trivsel</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de er glade for, at bo i plejecentret og personalet gør alt for, at borgerne trives i hverdagen. Der er enkelte borgere der er flyttet ind, mod deres vilje, og som ikke er glade for at bo her.</p> <p>Personalet oplyser, at der er en god stemning og hyggeligt socialt samvær, både under aktiviteter, fællesspisning og ved øvrige samlinger. Nogle borgere kan dog indimellem skabe en dårlig stemning under samværet og der er borgere, der kan være hårde ved hinanden. Personalet er meget opmærksomme på, at anvende konfliktnedtrapning, hvis der opstår et behov herfor.</p> <p>Personalet oplyser, at der er et velfungerende samarbejde mellem borger, pårørende og plejecentret.</p>

		<p>Personalet oplyser, at de altid respekterer borgernes ret til selv at bestemme.</p>
Dokumentation	I middel grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at det løbende sikres, at borgerne får den hjælp de har behov for. Hvis personalet observerer afvigelser, dokumenteres ændringerne i Tilstandshjulet med henblik på, at hjælpen justeres, så hjælpen altid er tilpasset borgernes behov. Personalet oplyser desuden, at de daglige opgaver, der skal udføres hos den enkelte borger, registreres i Sekoia og afkrydses i Sekoia, når opgaven er gennemført.</p> <p>Personalet oplyser, der sker videndeling på Triagemøder, som afholdes hver anden uge og borgere, der er vurderet gul/rød gennemgås. I modsat uge, er der møde med praktiserende læge. Såfremt møderne giver anledning til ændringer i den enkelte borgers hjælp, dokumenteres dette i Tilstandshjul med tilhørende beskrivelser.</p> <p>Personalet supplerer med, at der dagligt er løbende faglig sparring kollegaerne imellem, men der er ikke overlap mellem dag- og aftenvagts samt nat- og morgenvagt. Det er social og sundhedsassistentens opgave, at læse observationer/afvigelser vedrørende det seneste døgn og efterfølgende videreformidle til det øvrige personale.</p> <p>Personalet oplyser, at der foretages ernæringscreening ved indflytning og løbende ved vurderet behov, med mindre borger fravælger. Såfremt borger fravælger dokumenteres det i ernæringsscreeningsblanketten.</p> <p>Stikprøve 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitering fremgår af Tilstandshjul med tilhørende korte beskrivelser • Ernæringscreening kan ikke fremvises og der kan ikke fremvises et registreret fravalg • Opgaver formiddag, Sekoia: Målinger, Personlig pleje, Toujeo Solostar, Doseret medicin, Insulin – alle nævnte opgaver er registreret udført i Sekoia • Opgave formiddag, Sekoia: Medicindispensering – opgave ikke registreret udført i Sekoia – baggrund for aflysning/flytning af opgave endnu ikke dokumenteret i Sekoia • Der er dokumenteret afvigelse den 16.11.2021, tryksår venstre fod. Endnu ikke

		<p>vurderet behov for inddragelse af sygeplejerske</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er dokumenteret afvigelse den 18.11.2021, blodsukker 4.3 – Retningslinje for reaktion/handling på den dokumenterede afvigelse er ikke fulgt. <p>Stikprøve 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitering fremgår af Tilstandshjul med tilhørende korte beskrivelser • Ernæringscreening kan ikke fremvises og der kan ikke fremvises et registreret fravalg • Opgaver formiddag, Sekoia: Hjælp til bad, aktivitet, måltid – alle nævnte opgaver er registreret udført i Sekoia • Der er ikke dokumenteret afvigelser de seneste 2 døgn. <p>Personalet oplyser, i forbindelse med fremvisning af dokumentation, at det kan være svært, at finde ernæringscreening i Nexus, grundet manglende søgemulighed. Personalet supplerer med, at superbruger har anmodet om, at ernæringscreening fremadrettet kommer til at ligge under ”udredning” i Nexus.</p> <p>Partshørings svar: <i>”Personalet kan under fremvisning af dokumentation ikke finde ernæringscreening. Efterfølgende har det vist sig at man centralt i kommunens Nexusafdeling har sat et flueben forkert så ernæringscreening ikke vises. Da Nexus-kontoret kontaktes og får sat fluebenet korrekt kan ernæringscreening igen ses hos alle borgere i kommunen. Der er tale om en menneskelig fejl som ikke ligger hos medarbejderne på Birkely”</i></p>
--	--	---

Pårørendes bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a	I høj grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser, at borger umiddelbart er tilfreds med den praktiske hjælp hver 3. uge, sammenholdt med den rengøring der foretages løbende af personalet. Pårørende supplerer med, at der fortsat kan være lidt beskidt, f.eks. omkring sengehest, men det er dog bedret. Pårørende hjælper også til med rengøring, tilføjer pårørende.

		<p>Pårørende oplyser, at borger kun kan inddrages i minimalt omfang i de praktiske opgaver.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at lette borgers hverdag og borger bevarer sin værdighed.</p> <p>Pårørende oplyser, at aftaler for hjælpen, som udgangspunkt, overholdes.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger får hjælp til rengøring hver 3. uge og borger udtrykker, at være tilfreds hermed. Dog er der nogle gange eksempelvis blade der blæser ind af terrassedør, som ikke fjernes af personalet. Borger giver endvidere udtryk for, at være tilfreds med skift af sengetøj og rengøring ved seng er i orden, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger er sengeliggende stort set hele tiden, hvorfor borger ikke har mulighed for, at deltage i delopgaverne.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at lette borgers hverdag.</p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende ikke er bekendt med om aftalerne overholdes.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at borger er tilfreds med den personlige pleje og personalet er meget opmærksomme på, at hjælpe borger på en etisk og anerkendende måde.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger tilbydes bad mandag og torsdag og de øvrige dage, får borger hjælp til egenomsorg. Borger inddrages i opgaverne, i det omfang det er muligt.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger altid er pæn i tøjet, velsoigneret og veltilpas, hvilket gør, at borger bevarer sin værdighed i hverdagen.</p> <p>Pårørende oplyser, at aftaler for hjælpen, som udgangspunkt, overholdes. Pårørende har kun én gang oplevet, at borger ikke har fået sit bad på dagen. Borger fik tilbudt bad dagen efter, men dette fravalgte borger.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger udtrykker tilfredshed med hjælpen og føler sig velsoigneret og veltilpas i hverdagen.</p>

		<p>Pårørende oplyser, at borger får hjælp til alle former for personlig pleje. Borger giver udtryk for, at personalet er etisk og anerkendende i deres tilgang og borger bevarer sin værdighed. Personalet er også opmærksomme på, at borger får creme på, tilføjer personalet.</p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende ikke er bekendt med om aftalerne overholdes.</p>
<p>Kost og måltider (SEL §83)</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at borger får sondemad flere gange i døgnnet. Derudover får borger et måltid i fællesstuen, hvor der er tale om særlig kost, som er blendet. Pårørende tilføjer, at vedkommende samt borger tidligere har ønsket, at den særlige kost ikke består af mad tilkøbt i poser, men i stedet for den mad de øvrige borgere spiser. Maden skal blot moses med en gaffel. Deres ønsker er ikke imødekommet, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger selv kan indtage sin kost i fællesstuen og i forbindelse med den sondemad borger modtager flere gange i døgnnet, er der, under måltidet, ikke personale tilstede i boligen.</p> <p>Pårørende oplyser yderligere, at borger umiddelbart har mistet sin smagssans. Pårørende tilføjer, at vedkommende ikke kommer i fællesstuen til frokost og er derfor ikke bekendt med, om maden dufter godt.</p> <p>Pårørende oplyser, at de fysiske rammer i fællesstuen er gode og borger er glad for, at spise sammen med de øvrige borgere.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger udtrykker tilfredshed med morgenmad samt aftensmad, men borger kan ikke lide middagsmaden. Maden smager ikke godt, dufter ikke godt og serveres ikke indbydende. Pårørende tilføjer, at borger ligger ned i sengen og indtager den varme mad, hvilket er uhensigtsmæssig, både med hensyn til risici for fejlsynk samt risici for at miste appetitten.</p> <p>Partshørings svar: <i>"En pårørende påpeger at beboer ligger ned i sengen og spiser sine måltider og bemærker at dette er uhensigtsmæssigt: Beboer er vedvarende gennem de ca. 2 år hvor beboer har boet på plejecentret blevet tilbuddt/opfordret til at komme op at sidde til måltider – enten i egen lejlighed eller i plejecentrets dagligstue.</i></p>

		<p><i>Dette tilbud/denne opfordring ønsker beboeren dog ikke at tage imod. Hun vil ligge i sengen til måltiderne. Det er vores vurdering at selvbestemmelsesretten i denne situation betyder, at borger kan indtage sit måltid som hun ønsker."</i></p> <p>Pårørende oplyser, at borger tidligere har fået tilbudt særkost, men borger kan ikke lide det.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger ikke er inddraget i valg af menu.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger og pårørende godt kunne ønske, at det var muligt, at tilkøbe mad til pårørende ved højtider. Specielt når pårørende kommer langvejs fra og eksempelvis skal spise sammen med borger juleaften.</p>
<p>Aktivitet og samvær</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at vedkommende er i tvivl om, hvor meget borger deltager i de aktiviteter plejecentret tilbyder. Borger svarer ikke altid retvisende på pårørendes spørgsmål.</p> <p>Pårørende tilføjer, at borger kan lide aktivitet, hvor der synges og pårørende og borger går små ture sammen.</p> <p>Pårørende oplyser, at der er mulighed for deltagelse i busture, men der er fortsat ikke bestemmelsessted på programoversigten. Der står fortsat, citat; <i>"Ud i det blå"</i>, hvilket ikke er nok til, at få borger motiveret til deltagelse. Pårørende tilføjer, at der er indgivet ønske til aktivitetsmedarbejder herom, men dette er ikke imødekommet.</p> <p>Partshøringssvar: <i>"Det tillægges vægt, at en pårørende ønsker en ændring af aktiviteten "ud i det blå" – det er vi uenige i, da denne aktivitet har det indhold og formål, at dagens tur aftales med de beboere der deltager i turen. Det er tilbud der er meget fleksibelt og borger rettet. Hvis turene skulle være bestemt på forhånd ville denne del af aktiviteten bortfalde, hvilket er i strid med hovedparten af borgernes ønske, som netop sætter pris på at kunne være med til at bestemme turens mål. Konceptet er netop blevet til efter ønske fra beboerne."</i></p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende ikke er bekendt med, om personalet motiverer borger for deltagelse i de sociale fællesskaber, men borger er glad for det sociale samvær under frokosten.</p>

		<p>Pårørende oplyser, at borger ikke deltager i aktiviteter, idet borger er sengeliggende det meste af tiden. Pårørende tilføjer, at borger ikke længere ønsker at deltage, selvom nuværende personale motiverer herfor.</p>
Trivsel	I middel grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borger er glad for at bo i plejecentret og både pårørende og borger er meget glade for det faste personale, som er imødekommende, venlige og forstående. Pårørende oplyser dog, at borgers trivsel påvirkes negativt, når der kommer for mange nye vikarer. Der har i de seneste par måneder været mange nye vikarer, som ikke forstår/kan tyde borgers sprog, kropssprog, mimik og som ikke er bekendt med, at borger indimellem skal spørges af flere omgange, da det første svar ikke altid er det rigtige. Det faste og kendte personale ved, at borger nogle gange skal spørges flere gange. Borger bliver ked af det og borger stiller derfor ikke spørgsmål til ikke kendt personale, idet borger er bange for, at udtrykke sig ukorrekt, set i forhold til, hvad borger tænker/mener.</p> <p>Pårørende oplyser, at den samlede hjælp og støtte samt borgers deltagelse i aktiviteter og indtagelse af frokost i det sociale fællesskab bidrager til, at borger bevarer sin livskvalitet i hverdagen.</p> <p>Pårørende oplyser, at der er et velfungerende samarbejde mellem borger, pårørende og plejecentret. Dog har pårørende og borger behov for, at der snart indkaldes til et fysisk møde, hvor kontaktperson og leder deltager. Herunder med mulighed for, at drøfte forskellige emner omkring borger og pårørendes oplevelser i dagligdagen.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger gerne vil gøres bekendt med, når der sker et personaleskift, som får indflydelse hos borger. Dette vil skabe mere tryghed hos borger, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger trives og fortsat er nysgerrig på, hvordan børn og børnebørn har det. Pårørende supplerer med, at borger er livstræt, men borger taler ikke længere om døden, som for 2 år siden.</p> <p>Pårørende oplyser, at den samlede hjælp og støtte bidrager til, at borger bevarer sin livskvalitet.</p>

		<p>Pårørende oplyser desuden, at der er mange forskellige personale, at noget personale har mangel på empati og lysten til, at arbejde med ældre samt, at der er mangel på personaletid, som tilsammen påvirker borgers trivsel negativt. Det vil betyde meget for borger, hvis der var tid til, at personalet eksempelvis kom ind og sagde godnat, tilføjer pårørende.</p> <p>Pårørende oplyser, at stemningen er god og personalet venlige, imødekommende og samarbejdet er velfungerende.</p>
--	--	--

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observation – Måltid	I høj grad tilfredsstillende	<p>Dagligstuen kl. 11.50 – 12.10</p> <p>2 personale sidder bag skærm og taler sagte sammen. Borgere drøftes og gennemgås på computerskærm</p> <p>Langt bord med 2 måltidsværter, 6 borgere og 1 personale, der spiser sin frokost. Personalet har dialog med nogle borgere og engagerer sig positivt i samspillet. Borgere imellem har ingen dialog. Personalet hjælper 2 af borgerne med at spise. 1 borger sidder i længere tid uden kontakt fra personalet. Borger spiser ikke den mad der er placeret foran borger. Maden fjernes af personale uden dialog – der placeres dessert foran borger. Borger udtaler, at vedkommende ikke kan spise dessert.</p> <p>Mindre bord med 3 borgere. Borgere har indbyrdes dialog – hygger sig under måltidet. Borgere har ikke behov for hjælp til hovedret. En borger får speciel dessert, som åbnes for borger, og øvrige borgere ved bordene får serveret sveskegrød. Personale fra andet bord kommer til og drøfter hjælpemidler med en af borgerne. Henter efterfølgende "krave" til tallerken. Borger vil gerne fremadrettet have "krave" på sin tallerken. Personale er imødekommende og anerkendende i samspillet med borgerne og personale er opmærksom på, hvilke behov borgerne har.</p>
Observation - Aktivitet	I meget høj grad	Birkestuen kl. 10.10 til 10.25 - Stolegymnastik

	tilfredsstil- lende	<p>Der er 2 personale og 5 borgere tilstede. Der sættes musik på og personalet deltager efterfølgende i øvelserne sammen med borgerne.</p> <p>Borgerne får bevæget alle led i forbindelse med gennemgang af øvelserne.</p> <p>Alle borgere er aktive under øvelserne og der er løbende dialog, grin og sjove bemærkninger imellem borgerne og personale.</p> <p>Nogle borgere nynner med på sangene og der er en god stemning og atmosfære i lokalet.</p>
--	------------------------	---