

# Socialtilsyn Syd<sup>+</sup>

**Vejen kommune**

## **Plejecenter Dixensminde**

**Uanmeldt tilsyn, Høringsrapport**

Tilsynsbesøget er aflagt den 21. oktober 2020

Rapporten er udarbejdet af:

Socialtilsyn Syd+

Lindevej 5A

5750 Ringe

# Rapport 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.

Rapporten er blevet til på baggrund af interview, fremvisning af udvalgt dokumentation, observationer og vurderinger 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

<b>Tilbuddets navn</b>	Plejecenter Dixensminde
<b>Adresse</b>	Dixensvej 3, Jels, 6630 Rødding
<b>Telefon</b>	7455 2121
<b>E-mail</b>	Dixensminde@vejen.dk
<b>Leder</b>	Birgitte Christiansen
<b>Pladser i alt</b>	26

## 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynet</b>	Borgere: 3 (1 borger modtager ikke hjælp) Medarbejdere: 1 social og sundhedshjælper, Trekanten og 1 social og sundhedsassistent, Gaden, Teamkoordinator for begge afdelinger samt det udekørende team  Pårørende: 2  Leder: Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået – Derudover er der ikke foretaget interview.
<b>Observation</b>	STS+ har udført observation af plejesituation i borgerens egen bolig samt observation af spisesituation, afdeling Gaden.
<b>Eventuelt andet materiale</b>	Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre, Vejen Kommune/STS+ Kvalitetsstandarder – Pleje og praktisk bistand, Vejen Kommune, 2020 Standard for tilsyn (tilsynspolitik) 2020 Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen kommune, 2020 Det gode hverdagsliv på plejecentrene, 2020

	Der er noget du skal vide om mig..., 2020 Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune, den 14.09.2014 Vedligeholdende træning og genoptræning, Servicelovens § 86, Sundhed.dk, Vejen kommune opdateret den 26.06.2018 Servicelovens § 83 og 83a Fremvisning af dokumentation / 2 stikprøver - Teamkoordinator
--	--

### Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde i høj grad yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Dog er der behov for, at der arbejdes mere rehabiliterende således, at borgernes ressourcer i højere grad inddrages i udførelsen af den praktiske hjælp. Videre vurderes det desuden, at borgerne i middel grad har med- og selvbestemmelse i forhold til valg af sengetider og badetider.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde borgere i meget høj grad udtaler tilfredshed med maden og borgerne har medindflydelse på tid og sted for indtagelse heraf. STS+ bemærker, at medarbejderne i middel grad vurderer, at alle borgere fortsat ikke er gjort bekendt med muligheden for deltagelse i valg af middagsretter. Videre vurderes det, at Plejecenter Dixensminde i meget lav grad foretager ernæringscreening, hvilket er i overensstemmelse med de fremviste stikprøver.

STS+ vurderer, at borgerne på Plejecenter Dixensminde i middel grad har muligheder for deltagelse i aktiviteter på nuværende tidspunkt, idet der er få aktiviteter iværksat, grundet Covid-19, ligesom der ikke er nogen former for aktiviteter i weekender. STS+ vurderer desuden, at medarbejderne i lav grad vurderer, at der burde udarbejdes flere træningsforløb, i samarbejde med relevante samarbejdspartner, for den enkelte borger. Det bemærkes hertil, at der er behov for øget opmærksomhed på forebyggelse og vedligeholdelse af alle borgers funktionsniveau, set i forhold til fastlagte § 86 træningsforløb. Dette med henblik på, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag, hvor det generelle støttebehov forsøges minimeret.

STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad trives i de fysiske rammer og faciliteter i Plejecenter Dixensminde samt, at de fysiske rammer giver mulighed for individuel livsførelse. Derudover vurderes det, at borgernes trivsel påvirkes negativt, idet der på nuværende tidspunkt er mangel på daglige aktiviteter samt, at der i perioder har været anvendt et større forbrug af vikarer, grundet personaleudskiftninger og forhøjet sygefravær.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde i høj grad overordnet sikrer nødvendig og relevant dokumentation samt tværfaglig videndeling, hvilket højner Plejecenterets samlede kvalitet. STS+ vurderer dog, at der, jf. stikprøver samt medarbejdernes udtalelse, i lav grad dokumenteres på alle fastlagte opgaver, i henhold til "*den røde tråd*".

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde's medarbejdere, pårørende og borgere i høj grad oplever, at der er en respektfuld og værdig kommunikation i hverdagen. Det vurderes endvidere, at medarbejderne tager udgangspunkt i Vejen kommunes værdighedspolitik.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde i meget høj grad anvender de overordnede værdier i Vejen kommunes pårørende politik og plejecenteret sikrer derved en konstruktiv og relevant dialog i samarbejdet med borger og pårørende.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde i meget lav grad anvender hæftet, "Der er noget du skal vide om mig.." i praksis. Den rehabiliterende indsats tager, jf. "Det gode hverdagsliv på plejecentrene", udgangspunkt i hæftet.

### Udviklingspunkter

Plejecenter Dixensminde kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- at der kan arbejdes udviklende med borgernes med- og selvbestemmelsesret
- at der kan arbejdes udviklende med den rehabiliterende tilgang
- at der kan arbejdes med øget opmærksomhed på forebyggelse og vedligeholdelse af alle borgeres funktionsniveau, set i forhold til fastlagte § 86 træningsforløb
- at der kan arbejdes udviklende med at følge "Den røde tråd" set i forhold til ernæringscreening ved indflytning samt opfølgningssamtaler
- at der kan arbejdes udviklende med, at alle medarbejdere er bekendt med procedurer for årlig opfølgning af borgernes funktionsniveau
- at der kan arbejdes udviklende med at sikrer opdateret information om Klippekortordningen til alle medarbejdere således, at alle relevante aktører er bekendt hermed)
- at der kan arbejdes udviklende med at italesætte ikke acceptabel adfærd og kommunikation blandt kollegaer. Herunder at erkende og tale åbent om afmagt og faresignaler samt, at forråelse kan være en risiko.
- at der kan arbejdes udviklende med at følge "Det gode hverdagsliv på plejecentrene" med henblik på, at den rehabiliterende indsats tager udgangspunkt i "Der er noget du skal vide om mig.."

### Bedømmelse og vurdering 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 oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de modtager den praktiske hjælp der er behov for. Borgernes ressourcer inddrages via eksempelvis, at ordne lidt vasketøj. Borger tilføjer, at udover at tømme askebæger, ønsker borger ikke yderligere involvering i de praktiske opgaver.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at tidspunkterne for den praktiske hjælp er tilfredsstillende.</p> <p>1 borger oplyser, at alle praktiske gøremål varetages selv. Borger tilføjer, at borger tidligere har modtaget hjælp samt, at medarbejderne har været</p>

		<p>medvirkende til, at borger har udviklet kompetencer til at varetage opgaverne selv.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>1 borger oplyser, at borger får bad 2 gange ugentlig og borger har været medinddraget i ønsket om, at badet foregår kl. 15.30. Borger tilføjer, at borger selv klare sin hygiejne de øvrige dage. Borger oplever, at være tilfreds hermed. Endvidere er medarbejder god og fantastisk til at hjælpe i forbindelse med badet.</p> <p>1 borger oplyser, at borger klare egen hygiejne og tilføjer, at medarbejderne er søde til at hjælpe, hvis behov herfor.</p> <p>1 borger oplyser, at egen hygiejne varetages selv. Borger tilføjer, at borger tidligere har modtaget hjælp til personlig pleje samt, at medarbejderne har været medvirkende til, at borger har udviklet kompetencer til at varetage den personlige pleje.</p>
<p><b>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>2 borgere oplyser, at være tilfredse med maden og maden er velsmagende. Borgerne bestemmer selv, hvor maden indtages. Er der behov for at få middagsmaden varmet på et andet tidspunkt, er dette ligeledes en mulighed.</p> <p>1 borger supplerer med, at borger er bekendt med muligheden for at få medbestemmende i valg af retter, men borger har ikke ønsker herom. Borger tilføjer, at borger, efter eget ønske, indtager alle måltider i egen bolig, som serveres af medarbejderne.</p> <p>1 borger supplerer med, at borger netop i dag er gjort bekendt med muligheden for at få medindflydelse på valg af retter, men borger har ikke ønske om fremadrettet at anvende denne mulighed. Borger tilføjer, at borger selv tilbereder morgenmad samt aftensmad.</p> <p>1 borger oplyser, at borger selv laver mad. Borger tilføjer, at borger tidligere har modtaget hjælp samt, at medarbejderne har været medvirkende til, at borger har udviklet kompetencer til at varetage opgaverne selv.</p>
<p><b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I lav grad tilfredsstillende</p>	<p>2 borgere oplyser, at der deltages i forskellige aktiviteter i hverdagen. Herunder eksempelvis gymnastik, gåture, håndarbejde og kreative fag. Endvidere inddrages borgerne i udførelsen af den praktiske hjælp samt personlige pleje, i det omfang borgerne kan og har ønske herom. Borgerne tilføjer dog, at grundet Covid-19 er aktiviteterne fortsat i</p>

		<p>bero. Der tilføjes hertil, at der kommer frivillige om mandagen og går ture sammen med borgerne.</p> <p>1 borger supplerer med, at borger er i Fitness ca. 1 gang om ugen.</p> <p>1 borger supplerer med, at citat, "<i>jeg gider ikke længere at deltage i motionsaktiviteter.</i>"</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at ingen på nuværende tidspunkt har et fastlagt genoptræningsprogram fra fysioterapeuten.</p> <p>1 borger supplerer med, at borger ikke ved hvem fysioterapeuten, der kommer i huset, er, citat, "<i>han har aldrig været hos mig.</i>"</p>
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de fysiske rammer og faciliteter er tilfredsstillende. Borger tilføjer, at de fysiske rammer ligeledes er egnet til kørestol.
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de trives og har det godt. Endvidere har borgerne medbestemmelse omkring tilrettelæggelse af hverdagen og borgerne er glade for indholdet i deres hverdagen.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at stemningen i afdelingerne overordnet opleves som gode. Dog tilføjer borger, at, citat, "<i>stemningen blandt medarbejderne i afdelingen ikke er god, da medarbejderne hvisker og tisker. Der er et dårligt arbejdsmiljø, hvilket ikke er rart.</i>"</p> <p>1 borger har ikke kendskab til klippekortsordningen og 1 borger har tidligere anvendt ordningen og vil, efter Covid-19, ansøge herom igen. Dette på baggrund af behov for ledsagelse, idet borger er utryk ved større forsamlinger, tilføjer borger.</p>
<b>Kommunikation</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at der tages kontakt til medarbejderne, såfremt der er noget borgerne er utilfredse med omkring praktisk hjælp, personlig pleje samt maden. Endvidere oplyser borgerne, at medarbejderne er venlige og imødekommende og citat, "<i>vi bliver behandlet med værdighed og respekt.</i>"</p> <p>Borgerne tilføjer desuden samstemmende, at tonen mellem borgere opleves som værende god.</p>
<b>Samarbejdet med pårørende som en ressource</b>	I høj grad tilfredsstillende	2 borgere oplyser, at der ikke er behov for inddragelse af pårørende, idet de varetager dialogen selv.

		<p>1 borger oplyser, at dialogen varetages selv og hvis behov inddrages pårørende. Eksempelvis var pårørende med til indflytningssamtalen. Pårørende inddrages i det omfang borger selv ønsker. Angående hæftet <i>"der er noget du skal vide om mig.."</i> har ovennævnte borger ikke udfyldt hæftet, og der er ligeledes ikke et hæfte tilgængeligt i boligen.</p>
--	--	--

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømme lse	
<p><b>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Medarbejderne supplerer med, at borgerne overordnet giver udtryk for at være tilfredse.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at inddragelsen af borgernes ressourcer ikke er gode nok, citat, <i>"det er hurtigere at gøre det selv."</i> Medarbejderne supplerer med, at det ikke er et resourcespørgsmål, men måden vi som medarbejdere tænker på.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne inddrages i tilrettelæggelsen af tidspunkter for udførelse af opgaverne, ligesom tidspunkterne kan flyttes ved behov herfor. Medarbejderne supplerer med, at aftaler om tidspunkter overholdes. Såfremt det ikke er muligt, informeres borger herom.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Borgerne kan selv være medbestemmende omkring tidspunkter for udførelsen af den personlige pleje. Dog er det ikke muligt, set i forhold til normering, at ønske bad efter kl. 13.00. Citat, <i>"borgerne burde have mulighed for at vælge bad efter kl. 13.00, idet mange borgere har været vant til at gå i bad sidst eftermiddag/aften."</i> Problematikken omkring resourcefordelingen er tidligere drøftet med ledelsen, men grundet forhold til AV dog ikke imødekommet. Medarbejder supplerer med, at én borger får imødekommet ønsket om bad kl. 15.30 og det var svært at få borgerens ønske igennem. Det lykkedes kun fordi</p>

		<p>der er tale om et nemt bad, der ikke er ressourcekrævende.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at borgerne kommer i seng mellem kl. 18.30 og 22.00. Der mangler fleksibilitet, så borgerne får mere medindflydelse på deres sengetider, citat, <i>"jeg oplever, at borgerne føler de kommer for tidlig i seng og borgerne nævner eksempelvis selv, at de gerne vil se et program i fjernsynet færdigt."</i> Medarbejderne supplerer med, at der kan være enkelte der kan komme i seng lige før vagtskifte kl. 23.00.</p> <p>Leder oplyser, i forbindelse med gennemgang af tidligere Udviklingspunkter, at medarbejderne er gode til at imødekomme borgernes ønsker og, citat, <i>"vi har opnået i aftenvagten for at imødekomme borgernes ønsker, eksempelvis ønske om bad."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at borgerne inddrages i udførelsen af den personlige pleje, i det omfang borgerne har ressource hertil.</p> <p>STS+ observerer, i plejesituation, at borgerens ressourcer inddrages i de delprocesser der er mulige.</p>
<p><b>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne som udgangspunkt er tilfredse med maden. Middagsretterne er varieret, velsmagende og råvarerne er friske. Dog ønskes flere varianter af grønsager og salater. Borgernes oplevelse af smørrebrød/aften er, at det smager godt, dog er det altid de samme valgmuligheder. Mulighed for eksempelvis indimellem at kunne tilvælge en lun ret til aftensmaden, vil øge tilfredsheden blandt borgerne. Borgerne har endvidere mulighed for selv at bestemme, hvor de spiser og der er mulighed for, at få middagsmaden varmet på et senere tidspunkt, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne har mulighed for medindflydelse på valg af middagsretter, men medarbejderne tilføjer, at der, set i forhold til tidligere Udviklingspunkt, ikke er gjort nok for at orienterer borgerne herom. Medarbejderne tilføjer hertil, citat, <i>"vi kunne indskrive det i aktivitetskalenderen"</i>, så alle borgere derved får kendskab til tidspunkt og sted for deltagelse i valg af middagsretter.</p> <p>Leder oplyser, i forbindelse med gennemgang af tidligere Udviklingspunkt, at aktivitetsmedarbejderen har været i</p>



		<p>dialog med alle borgere og oplyst, at medindflydelse på valg af middagsretter foregår hver onsdag, i forbindelse med fælleskaffe.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at ernæringscreening skal foregå i forbindelse med indflytning samt løbende, hvilket ikke sker for nuværende. Der bør fremadrettet være mere fokus herpå, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne supplerer endvidere med, at der er fokus på ernæring i det daglige.</p>
<p><b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I lav grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne i hverdagen, mellem kl. 9.30 og 11.00 kan deltage i gymnastik samt gåture efter behov og hvis medarbejdere har tid. I weekender er der ingen mulighed for aktiviteter. Det er aktivitetsmedarbejderen der står for planlægning af aktiviteter i hverdagen. Dog er aktiviteterne fortsat ikke påbegyndt, grundet Covid-19, bortset fra frivillige der kommer om mandagen og laver aktiviteter sammen med borgerne. Medarbejderne tilføjer, citat, <i>"borgernes oplevelse er, at der mangler liv og aktiviteter i huset."</i></p> <p>Partshørings svar modtaget den 06.11.2020:  <i>"Siden Marts 2020 hvor Covid bryder ud, ændres aktiviteter i de store fællesskaber til mindre fællesskaber. Samlet er der ikke skåret ned på aktiviteter, tværtimod har vi haft flere ressourcer på aktivitetsområdet, dog ikke mulighed for frivillige grundet nedlukning af plejecenteret."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere samstemmende, at der hele tiden tænkes rehabiliterende i hverdagen således, at borgerne i videst mulige omfang bibeholder deres færdigheder. STS+ bemærker, at plejecenteret, ved udførelse af den praktiske hjælp, kan anvende en mere rehabiliterende tilgang.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at ingen borgere i huset har § 86 træningsprogram fastlagt af fysioterapeuten. Medarbejderne tilføjer, at der ikke er nok fokus på det fra medarbejdernes side, citat, <i>"borgerne får ikke nok træning til at vedligeholde deres funktionsniveau"</i> og videre <i>"vi bør absolut have mere struktur på opgaven omkring anvendelse af intern fysioterapeut - bedst hvis fysioterapeuten er tilgængelig i huset på andre dage end mandage."</i></p> <p>Leder oplyser, i forbindelse med gennemgang af Udviklingspunkter, at leder har været i dialog med</p>

		fysioterapeut, ligesom medarbejderne er i dialog med fysioterapeuten, når vedkommende er i huset om mandagen.
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne giver udtryk for, at de fysiske rammer og faciliteter er tilfredsstillende. Herunder er borgernes oplevelse, at fællesarealerne er hyggelige og velindrettet.</p> <p>Medarbejder tilføjer, at der i fællesrummet, Trekanten, er mulighed for afskærmning, såfremt der er borgere der har behov herfor.</p>
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I middel grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne, ud fra medarbejdernes observationer, overordnet trives godt. Borgerne har ligeledes medindflydelse på tilrettelæggelse af hverdagen, hvilket ligeledes påvirker borgerne trivsel positivt.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at nogle borgere gerne vil, at medarbejderne kunne være lidt længere tid hos den enkelte borger, citat, <i>"de mangler sociale fællesskaber."</i> Medarbejderne tilføjer, citat, <i>"borgernes oplevelse er, at der mangler liv og aktiviteter i huset"</i>, både på grund af Covid-19 samt manglende aktiviteter i weekender, hvilket påvirker borgernes trivsel negativt.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der er en god stemning i huset blandt alle borgere. Der suppleres yderligere med, citat, <i>"Der er lidt dårlig stemning mellem ledelse og medarbejdere og disse udfordringer går ud over borgernes trivsel. Dette grundet flere sygdommeldinger og personaleudskiftninger, som har betydet et stort forbrug af vikarer."</i> Medarbejderne tilføjer, at ekstern konsulent kommer i november 2020.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er 2 borgere der fortsat anvender bevilget klippekortsordning, grundet manglende netværk. Derudover er der ingen der længere kan anvende ordningen, idet ordningen ikke længere er eksisterende fra og med 1. januar 2020.</p>
<b>Dokumentation</b>	I middel grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der dokumenteres dagligt i Nexus, via kvittering, når opgaver er udført og der dokumenteres løbende i døgnrytmeplan, såfremt der er ændringer hertil. Yderligere suppleres med, at alle opgaver skal have en opfølgningsdato.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der skal ske opfølgning på borgernes funktionsudredning/niveau en gang årligt,</p>

	<p>hvilket der er procedurer for. Anden medarbejder er ikke bekendt hermed og har ligeledes ikke kendskab til procedurer herfor.</p> <p>Teamkoordinator oplyser, i forbindelse med fremvisning af stikprøver, at visitering, døgnrytme, opgaver med opfølgningsdato m.m. udarbejdes og behandles i Nexus. Anvendelse af Sekoia forventes påbegyndt i december 2020.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 1 – Borger indflyttet den 05.03.2020:</p> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er registreret/foretaget en ernæringscreening af borger ved indflytning, som beskrevet i "Den røde tråd".</p> <p>STS+ konstaterer, at der ikke har været afholdt opfølgningssamtale, som beskrevet i "Den røde tråd". Der ses ikke at være noteret, om borger har fravalgt samtalen.</p> <p>Derudover intet at bemærke.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 2 – Borger fødselsdag i oktober:</p> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er registreret/foretaget en ernæringscreening af borger ved indflytning, som beskrevet i "Den røde tråd".</p> <p>STS+ konstaterer, at der ikke har været afholdt opfølgningssamtale, som beskrevet i "Den røde tråd". Der ses ikke at være noteret, om borger har fravalgt samtalen.</p> <p>Derudover intet at bemærke.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der videndeles hver morgen, 15 minutter, hvor alle faggrupper deltager. Derudover er der hver anden onsdag møde med sygeplejerske og det er ligeledes muligt, at få løbende faglig sparring fra sygeplejerske ved behov. Desuden afholdes der personalemøder, assistentmøder og sygeplejeassistentmøder, hvor der videndeles på tværs af faggrupper. Social og sundhedshjælper er med til morgenmøder, personalemøder samt sygeplejerskemøder hver anden onsdag.</p>
--	---

<b>Kommunikation</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er en god tone mellem borgere samt, at medarbejderne møder den enkelte borger med venlighed og respekt. Medarbejderne tilføjer, at der, hvis der observeres en dårlig tone borgere imellem, arbejdes der f.eks. med afskærmningsmuligheder.</p> <p>Medarbejderne oplyser tillige, at der er meget fokus på en faglig og etisk kommunikation. Der er fokus på ikke at tale hen over hovedet på borgerne, og vi er som medarbejderne også gode til at stoppe hinanden, hvis det observeres. Dog påtales det ikke overfor en kollega, såfremt der eksempelvis er observeret en hårdt tone, uhensigtsmæssigt sprog m.v. til borger, citat, <i>"der er i medarbejdergruppen ikke tillid nok til, at vi italesætter det til den pågældende kollega."</i></p>
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er en god dialog mellem borger, pårørende og medarbejdere. Der afholdes altid indflytningssamtale, hvor også pårørende kan deltage. Opfølgingsmøder er ikke skemalagte, men foregår løbende, citat, <i>"vi burde have disse opfølgingsmøder fastlagt"</i>.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at hæftet, <i>"Der er noget du skal vide om mig..."</i>, altid udleveres, men sjældent udfyldes af borger/pårørende, hvorfor hæfterne ikke tilgængelig i borgernes boliger. Medarbejdere opfordrer borger/pårørende til at udfylde hæftet.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at kommunikation, via Sekoia, endnu ikke er en mulighed. Sekoia tages i anvendelse i december 2020.</p>

<b>Pårørendes oplevelse af kvaliteten</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Bedømmelse</b>	
<b>Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser samstemmende, at de bliver inddraget via sms, kontaktpersonen samt nyhedsbrev, der fremsendes via mail. Der gives udtryk for, at pårørende er tilfredse med niveauet for inddragelsen.
<b>Understøtter informationerne mellem</b>	I høj grad til-	Pårørende oplyser samstemmende, at samarbejde med plejecenteret er velfungerende og informationerne er tilstrækkelige. Såfremt der opstår et behov for yderligere

<p><b>plejecenteret og pårørende samarbejdet.</b></p>	<p>fredsstillende</p>	<p>information, ringes der til kontaktperson eller leder. Endvidere oplever pårørende, at medarbejderne overholder indgåede aftaler.</p> <p>1 pårørende tilføjer, at der dog kun har været afholdt indflytningssamtale i september 2019 og ingen efterfølgende opfølgningssamtaler, hvilket pårørende har et ønske om.</p> <p>1 pårørende tilføjer, at der har været afholdt indflytningssamtale i juli 2019 og det huskes ikke, om der efterfølgende har været afholdt opfølgningssamtale.</p> <p>Pårørende oplyser desuden samstemmende, at der er kendskab til klippekortsordningen. Borger har haft ordningen frem til december 2019, hvorefter denne ophørte, tilføjer pårørende.</p>
<p><b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de oplever en god dialog med medarbejderne samt en god dialog mellem medarbejdere og borgere. Ligeledes oplever pårørende sig mødt med venlighed og respekt.</p> <p>Pårørende oplyser samstemmende, at Sekoia ikke anvendes til kommunikation mellem plejecenter og pårørende, idet det endnu ikke er iværksat.</p> <p>Pårørende oplyser samstemmende, at hæftet, <i>"Der er noget du skal vide om mig..."</i> ikke er udfyldt.</p> <p>1 pårørende tilføjer, at borger får dryppet øjne med for gamle øjendråber, hvilket opleves som værende sløset, citat, <i>"det bør medarbejderne observerer og sørger for, ikke sker."</i></p> <p>1 pårørende tilføjer, at oplevelsen er, at borger kommer for tidlig i seng, ca. 21.30, idet borger ønsker at komme senere i seng, eksempelvis kl. 22.30. Før indflytning på plejecenter Dixensminde, gik borger i seng kl. ca. 24.00. Pårørende vil drøfte en eventuel forsøgsordning med medarbejderne, hvor borger i en periode kommer senere i seng.</p>

## Observationer

Indikator	Bedømmelse	
-----------	------------	--

<p><b>Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p><b>Observation af plejesituation, borgerens bolig – Gaden</b></p> <p>STS+ observerer, at medarbejder løbende informerer borger om delprocesserne og borgerens ressourcer inddrages, både under forflytning i seng samt i forbindelse med bad. Medarbejder udfører ligeledes sit arbejde nænsomt og i roligt tempo. Endvidere observeres det, at medarbejder udfører den personlig pleje med værdighed og med respekt for borger. Borger bliver hørt, set og anerkendt i processen.</p> <p>Medarbejder og borger træner borgerens arme, ben samt løft af numse, inden forflytning til badestol. Det observeres, at borgerens fødder ser velplejet ud.</p> <p>Videre observeres det, at medarbejder og borger har et godt samspil under plejen. Der er løbende dialog og både medarbejder og borger udviser engagement i forhold til samspillet. Borger virker tryk og glad ved medarbejder, både i forbindelse med pleje i seng, ved lift fra seng til badestol samt i badet.</p> <p>STS+ observerer, at gardiner forbliver trukket for, der er dæmpet belysning og temperatur i rummet virker umiddelbart til, at være behageligt for borger.</p> <p><b>Observation af spisesituation, fællesstuen, Gaden:</b></p> <p>STS+ observerer, at der er 2 borde, hvor der henholdsvis sidder 5 borgere ved langt bord og 2 borgere ved mindre bord. Der er i løbet af observationen flere medarbejdere, der går ind og ud af lokalet, hvilket skaber lidt uro. Nogle af medarbejderne serverer mad for de borgere, der ikke spiser i fællesstuen. Der er 2 medarbejdere der hele tiden opholder sig i fællesstuen.</p> <p>Borgerne ved langt bord har ikke nogen former for interaktion indbyrdes. Der er dialog med medarbejdere, når medarbejdere henvender sig direkte til den enkelte borger.</p> <p>Det observeres, at specielt én medarbejder udviser stort engagement og et positivt samspil med borgerne ved begge borde. Medarbejder er glad, venlig, imødekommende, lyttende og anerkendende, og forsøger hele tiden at inddrage borgerne i samtale om forskellige hverdagsting. Medarbejder får endvidere skabt dialog mellem 2 borgere ved mindre bord.</p>
---	---	---

		<p>Borgerne griner og der observeres god humor i forbindelse med dialogen.</p> <p>Videre observeres det, at medarbejderne er gode til at tilbyde den enkelte borger hjælp og støtte i spisesituationen.</p>
--	--	---